

ソーシャルワーク実践における倫理的ジレンマを 専門職としての成長へつなげるために ——初任者PSWに着目して——

小沼 聖治

1. 研究の背景と目的

精神保健福祉士（以下、PSW）は、Y問題の教訓から、自己決定の尊重を中心としたソーシャルワークの価値を重視する福祉専門職として誕生した。一方、地域社会の福祉ニーズが多様化し、クライアント自身やクライアントを取り巻く関係者・関係機関の様々な価値観が交錯している。そのため、クライアントとのかかわりやそのプロセスを大切に、精神保健福祉士の価値を体現しようとするほど、専門職個人の中で倫理的ジレンマ^注が生じる。PSWの価値観とクライアントや関係者等との価値観の狭間における倫理的ジレンマやPSW個人の内的なゆらぎを強く感じることになる。つまり、ソーシャルワーク実践において、ジレンマは切っても切り離せない存在といえる。そのため、PSWはジレンマと上手に向き合い、乗り越えることによって、専門職としての成長につなげることが求められる。一方、ジレンマは苦悩も伴うため、バーンアウトの一因になることもある（尾崎1999）。先行研究を概観すると、抑うつ症状が高いPSWの特徴として、「年齢が若く、独身で、技術を要求されるが、裁量が少なく、上司、同僚からのサポートが得にくい」という傾向が示唆されている（岡田ほか2009）。また、今井ら（2013）によれば、新人精神保健福祉士の現状と課題として、「所属機関の業務に従事する中で感じる課題やジレンマについて、各人なりの自己点検を行っているものの、その自律性を支えるものとして支持的スーパービジョンの存在が浮上した」とされる。

このように、初任者PSWのバーンアウトの一因として倫理的ジレンマが関係していること、倫理的ジレンマを専門職の成長へつなげるために支持的スーパービジョンやソーシャルサポートの重要性が示唆されている。

こうした状況を踏まえ、筆者は支援者のサポー

トを目的とし、非常勤で勤務していたPSW養成課程の卒業生有志で開催する勉強会のアドバイザーとして、側面的なサポートを行っている。この勉強会では2年間の総括として、初任者PSWである参加者が日々の実践でどのようなジレンマと向き合っているのかを共有し、専門職として今後どのように成長していくことが必要なのかについて議論を深めた。この時の議論を整理し、倫理的ジレンマを専門職としての成長へつなげるための視座を得ることを目的とした。

2. 対象と方法

1) 調査方法

対象は、A養成校におけるPSW養成課程を卒業した実務経験2年未満のPSW7名である。2017（平成29）年11月に開催した勉強会当日までにワークシートの作成を依頼した。主な質問項目として、「PSW実践で最も倫理的ジレンマを感じたエピソード」「その場面を通じてどのような倫理的ジレンマを抱いたのか」「この場面に最も倫理的ジレンマを感じた理由」「その倫理的ジレンマとどのように向き合っているのか」「ジレンマと向き合うことができている理由」について尋ねた。勉強会当日はワークシートを基に、参加者間で倫理的ジレンマに関する自由な発表や議論を促した。参加者の交互作用を重視し、自由な雰囲気の中で語ることが可能となるよう、ファシリテーターとしての介入は最小限とした。また、ワークシートの内容に関する詳細な説明があった場合、補足のメモを記載した。

そして、倫理的ジレンマを成長へつなげるためのスキルとして、スーパービジョンの活用に関する意見交換を行った。自由な意見を求めるため、スーパービジョンというテーマ以外は伝えず、各参加者の意見に対する解釈や意味づけも最小限と

した。

2) 倫理的配慮

対象者への協力依頼時に、「本調査研究の趣旨や実施方法」「調査協力は任意であること」「調査協力に同意した後も取りやめることが可能であること」について、文書ならびに口頭で説明し、質疑応答を経て同意を得た。また、調査結果の公表に際しては、個人が特定されないように十分配慮することを誓約した。そして、ワークシートの内容と議論の補足メモを匿名化してデータ化した後、ワークシートをシュレッターで処理し、個人情報が残らないように十分留意した。

本調査やデータ分析に際しては、一般社団法人日本社会福祉学会が規定する「日本社会福祉学会研究倫理規程」を遵守した。

3) 分析方法

調査協力の同意が得られた参加者7名より収集したワークシートと勉強会当日に補筆した議論メモを用いて、意味のまとまりに着目して内容の整理・分析を行った。

具体的には、「実践で最も倫理的ジレンマを感じたエピソード」や「倫理的ジレンマの内容とその理由」「倫理的ジレンマとの向き合い方」に関する対象者の語りを一覽で整理し、意味づけを行った。データの分析作業においては、各工程における対象者とのメンバーチェックングを実施した。

3. 結果

1) 対象者の基本属性

対象者の性別は男性が4人、女性が3人である。年齢は20代が3人、30代が2人、50代と60代が1人ずつである。現在の所属機関として、精神科病院等の医療機関が2人、地域の障害福祉サービス事業所等が4人、行政機関が1人である(表1)。

2) 初任者PSWが最も倫理的ジレンマを感じる場面やそのジレンマとの向き合い方

初任者PSWが最も倫理的ジレンマを感じるエピソードとして、「クライアントとのかかわり」場面が最も多かった。次いで、「支援者同士のかかわり」場面が挙げられていた。ジレンマの構造としては、「個人の私≠専門職の私」や「専門職としての私≠組織人の私」「専門職としての私≠専門職としての先輩・同僚」における価値観のズレが生じていると考えられた。これらのジレンマとの向き合い方として、個人の気持ちや考え方の切り替え、ストレス解消法の工夫などが多く挙げられていた(表2・表3)。

3) 初任者PSWが抱くスーパービジョンに対するイメージ

スーパービジョンを受けるまでには、主に3つのハードルがあると考えられた。

1点目は、スーパービジョンに対する誤解や理解不足である。具体的には、「そもそもスーパービジョンのイメージが湧かない」「スーパーバイザーから批判を浴びるのでないかという不安が強い」

表1 対象者の基本属性

| 対象 | 年齢 | 性別 | 経験年数 | 現在の所属機関 |
|----|-----|----|-------|---------------------------|
| A | 20代 | 男性 | 1年8か月 | 精神科病院 |
| B | 20代 | 女性 | 11か月 | 精神科病院(デイケア) |
| C | 20代 | 女性 | 1年3か月 | 就労支援事業所 |
| D | 30代 | 男性 | 1年8か月 | 就労支援事業所(相談部門) |
| E | 30代 | 男性 | 1年1か月 | 一般企業(障害者就労支援部門) |
| F | 60代 | 男性 | 1年7か月 | 地域活動支援センター |
| G | 50代 | 女性 | 1年8か月 | 精神保健福祉センター(現在)、保健センター(1年) |

表2 初任者PSWが最も倫理的ジレンマを感じたエピソードとその理由

| ジレンマを感じた場面 | ジレンマの内容 | ジレンマを感じた理由 |
|---|---|---|
| 本人は自宅退院を希望するが、周囲が望まない時 | 本人や家族、周囲とどのように調整をしていけばいいか | 本人の希望に寄り添うことも大事だが、すべて受け止めることは難しいから |
| 多職種連携における各専門職の意見の違いにより、本人が一時的に混乱 | PSWというつなぎ役をスタッフ間で上手く発揮できなかった | スタッフ間の連携が出来ず、利用者に迷惑をかけてしまった |
| 以前担当だった利用者の近況を他職員から聞いた時 | 現在の不調な様子を聴き、私ならこのような支援がしたいと思った | 担当であった1年間は、利用者を守りも近くで見えてきた自信があった。しかし、今は担当外で上司の支援に口出しはできないから |
| 何回も電話してくる利用者に対し「しつこい」と怒った時 | 相手の話を傾聴し理解を得るべきではなかったのか。しかし、その対応力がなかった | 叱る・怒るという対応は、PSWの価値観と対立すると思ったから |
| 欠勤や早退が多い利用者が、クローズで転職活動すると語った時に迷いが生じた | PSWとしては就労が安定した後、転職活動に臨むというプロセスでいくべき。しかし、個人的にやりたければやればよいと思った | 返答と真逆のことを心の中で考えていたため。本音とPSWとして伝えるべき内容にギャップが生じることはよくある |
| 職員のメンタル不調の様子が見て取れた時に、帰宅休養を促したが応じてもらえなかった時 | 少人数の職員配置の中で、職員のメンタル不調と利用者への影響の配慮と優先順位 | 休養を勧めていたが、出勤を認めていたため、法人の労務管理不備と職員への負の感情が起こったことへのゆらぎ |
| 当事者よりも組織を守る場面 | 自分の倫理的痛みと当事者の方の安否 | 自分の役割が当事者支援であるのに、目の前の人を守れない |

表3 初任者PSWの倫理的ジレンマとの向き合い方

| カテゴリー | コード |
|---------------------|--|
| PSWとしての立ち位置や姿勢を貫く努力 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 本人にとって最善の方向を考えて話し合い ・ 他職種が大切にしていることを尊重 ・ PSWとして本人の希望に沿った支援を常に意識 ・ 組織の限界を受け入れつつ、抜け穴を捜す ・ 本人の環境やPSWとの関係性に疑問を持つ |
| 気持ちや感情のコントロール | <ul style="list-style-type: none"> ・ 今の部門でやるべきことがあると思うように ・ 必要なことは本人に伝え、ポジティブに解釈 |
| 臨機応変な支援体制の構築 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の異動を行い、かかわりの時間を確保 |

表4 初任者PSWが抱くスーパービジョンに対するイメージ

| カテゴリー | コード |
|----------------------|--|
| スーパービジョンに対する誤解・理解不足 | <ul style="list-style-type: none"> ・ (教科書や講義で勉強したが) そもそもスーパービジョンが何かが分からない ・ スーパーバイザーから、批判を受けるのではないかと不安がある |
| スーパーバイザーへのアクセスの困難さ | <ul style="list-style-type: none"> ・ スーパービジョンを受けたいと思っても、どこにスーパーバイザーがいるか分からない |
| スーパービジョンを受けることへのジレンマ | <ul style="list-style-type: none"> ・ スーパーバイザーに自分の職場の状況を話すことによって、職場批判をしているように受け取られてしまうのではないか ・ 狭い業界なので、自分の評価に影響が出てしまうのではないか |

といった意見が挙げられた。2点目は、スーパーバイザーへのアクセスの困難さである。対象者からは「スーパービジョンを理解し、スーパービジョンを受けたいと思っても、スーパーバイザーがどこにいるのかわからない」といった意見が挙げられた。3点目は、スーパービジョンを受けることへのジレンマである。「スーパービジョンを理解し、スーパーバイザーに出会えたとしても、職場の批判につながるのではないか。職場批判をしている自分自身への罪悪感を覚える」という意見が挙げられた(表4)。

4. 考察

1) 初任者PSWが最も倫理的ジレンマを感じる実践場面とその向き合い方

初任者PSWが「クライアントとのかかわり」という個別場面で最もジレンマを感じているということは、ソーシャルワークの価値を大切にしようとする表れといえる。また、初任者PSWの業務として、現場の最前線で利用者や家族とのかかわりの機会を多く持つことの象徴ともいえる。管理職である対象者は、専門職同士のかかわりが最も大きな倫理的ジレンマとなっているが、管理者に求められる福祉経営の視点が強く影響していると考えられる。

これらの倫理的ジレンマとの向き合い方として、個人の気持ちや考え方の切り替え、ストレス解消法の工夫などが多く挙げられていた。このように、初任者PSWの倫理的ジレンマとの向き合い方として、PSW個人の努力に依拠している傾向が示唆された。

2) 倫理的ジレンマを成長へつなげるためのスーパービジョンを普及するために

倫理的ジレンマをPSWとしての成長へつなげていくためには、その構造を俯瞰し、客観的に分析することが求められる(尾崎1999)。つまり、倫理的なジレンマを専門職としての成長へつなげるためには、PSW自身が何と何の板挟みになっているのかを客観視する必要がある。

これまでの研究や実践報告等から、客観的に感情や考え方の整理を行う一方法として、スーパー

ビジョンの有効性が明らかにされている。そして、初任者PSWもスーパービジョンの意義を養成校で学んでいる。しかし、スーパービジョンに対する誤解や理解不足から、スーパービジョンを受けようという発想を抱きにくいことが示唆された。また、所属機関を批判することの葛藤やスーパーバイザーが職場の人とつながっているのではという利害関係に対する強い不安と抵抗感を示す場合もある。

そのため、スーパーバイザーとスーパーバイジーのスーパービジョンに対する考え方のギャップを明らかにし、そのギャップを埋めることやスーパービジョンのハードルを下げるための取り組みが求められる。

倫理的ジレンマは自己否定感や無力感を伴うため、上手に向き合い、PSWとしての成長へつなげるためには、個人の努力では限界がある。したがって、スーパービジョンの普及啓発活動と同時に、スーパーバイジーがスーパービジョンを受けることへの心理的な葛藤に対するサポートが求められる。PSWがソーシャルワーカーであろうとすればするほど、倫理的ジレンマを抱くことが自然であり、自然に向き合える風土づくりが重要である(尾崎1999; 本多ほか2009; 木下ほか2015)。

5. 本研究の結論

本研究では、2年未満の初任者PSWがどのような倫理的ジレンマを感じ、その倫理的ジレンマとどのように向き合っているのかを明らかにすることを目的とした。また、その倫理的ジレンマと上手に向き合い、PSWとしての成長へつなげるための方策について、考察を行った。

その結果、初任者PSWが最も倫理的ジレンマを感じるエピソードとして、「クライアントとのかかわり」場面が最も多かった。次いで、「支援者同士のかかわり」場面が挙げられていた。倫理的ジレンマの構造としては、「個人の私≠専門職の私」や「専門職としての私≠組織人の私」「専門職としての私≠専門職としての先輩・同僚」における価値観のズレが生じていると考えられた。これら倫理的ジレンマとの向き合い方として、個人の気持ちや考え方の切り替え、ストレス解消法の工夫など

が多く挙げられた。

倫理的ジレンマをPSWとしての成長へつなげるための有効な方法として、スーパービジョンが提唱されている。しかし、スーパービジョンを受けようと決意するまでには、「スーパービジョンに対する誤解・理解不足」「スーパーバイザーへのアクセスの困難さ」「スーパービジョンを受けることへのジレンマ」という3段階のハードルがあることが考えられた(図1)。

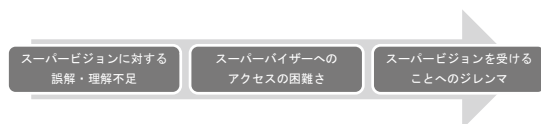


図1 スーパービジョンを受けるまでの3段階のハードル

6. 今後の課題

今後の課題としては、大きく2点が考えられる。1点目は、倫理的ジレンマを専門職としての成長へつなげる方法に関する多角的な検討の必要性である。本研究では、その方法としてスーパービジョンが重要だと考え焦点化しているが、その他にも様々な方策があると考えられる。岡田ら(2009)によれば、新人の精神保健福祉士に高い技術が要求され、それがストレスナーになっているという状況が示唆されている。専門職の成長を目指した取り組みとして、ソーシャルワークの価値を根拠とした高度な専門技術の修得などについて、さらなる考察が必要である。2点目は、研究の一般化に向けての対象者の拡大である。本研究では、スーパービジョンを受けるためのハードルとしての3段階を示した。しかし、対象者は7名であり、研究の一般化は困難である。今後は研究成果の一般化を目指し、対象者の拡大と同時に、経年的かつ実証的研究が求められる。

謝辞

本研究に快くご協力くださったA養成校の卒業生有志の皆様、実践現場の現状や課題をタイムリー

に教えてくださる勉強会参加者の皆様、本研究に対する懇切丁寧なご指導をいただいたスーパーバイザーの方々に心より感謝申し上げます。

注

1) 本稿における「倫理的ジレンマ」の暫定的な定義として、「PSWの価値に基づく実践に取り組んだ時、当事者を取り巻く様々な関係者・関係機関の価値観が衝突する中で、何を優先すべきかを迷い葛藤すること」(一般社団法人日本精神保健福祉士養成校協会 2014)とした。本研究の対象者が卒業したA養成校において、当時使用していたテキストに記載されていた定義を採用した。

引用・参考文献

- 青木聖久・杉本浩章(2014):新 社会人のための精神保健福祉士(PSW)-社会人経験をストレンクス(強さ・長所)にしたこれからの私-、学文社。
- 一般社団法人日本社会福祉教育学校連盟(2015):ソーシャルワーク・スーパービジョン論、中央法規。
- 一般社団法人日本精神保健福祉士養成校協会(2014):精神保健福祉援助演習 第2版、中央法規。
- 今井博康・高志博明(2013)「新人精神保健福祉士養成の現状と課題 第一報「比較的経験の浅い精神保健福祉士の転退職について」北翔大学北方圏学術情報センター年報 Vol.5
- 岡田栄作・室谷健太・蒲原龍ほか(2009)「精神保健福祉士の抑うつ症状とその関連要因」社会医学研究、第27巻1号、17-24
- 尾崎新(1999):「ゆらぐ」ことのできる力-ゆらぎと社会福祉実践-、誠信書房。
- 木下大生・後藤広史・本多勇ほか(2015):ソーシャルワーカーのジリッ-自立・自律・而立したワーカーを目指すソーシャルワーク実践-、生活書院。
- 公益社団法人日本精神保健福祉士協会(2013):公益社団法人日本精神保健福祉士協会 生涯研修制度共通テキスト[第2版]、中央法規。
- 清水隆則・田辺毅彦・西尾祐吾(2004):ソーシャルワーカーにおけるバーンアウト-その実態と対応策-、中央法規。
- 本多勇・木下大生・後藤広史ほか(2009):ソーシャルワーカーのジレンマ-6人の社会福祉士の実践から-、筒井書房。

(おぬま・せいじ 聖学院大学心理福祉学部心理福祉学科助教)