

社会福祉領域における「援助者支援」 の概念化の試み

趙正祐
mhиро3069@gmail.com

＜目次＞

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1. はじめに | |
| 2. 援助者支援の考え方の提示 | 3.2 社会福祉分野における援助者への支援と
関わる研究動向 |
| 2.1 社会福祉領域における援助者支援の必要
性と意義 | 4. 援助者支援におけるポジティブな概念の活か
し方 |
| 2.2 援助者と社会福祉サービスの質との関係 | 5. 社会福祉領域における「援助者支援」の意味
付け |
| 3. 援助者支援の実践 | 6. おわりに |
| 3.1 EAP(Employee Assistance Program):従事
者支援プログラム | |

主題語: 援助者支援(Support for Supporters)、支援者支援(Support for Caregivers)、社会福祉サービスの質(Quality of social welfare services)、従事者支援プログラム(Employee Assistance Program)、援助者の質(Quality of Supporters)

1. はじめに

近年、就業形態の変化や雇用の流動化の進展により働き方や就業意識が大きく変わりつつあり、その社会情勢や産業構造の変化を反映して労働者におけるメンタルヘルスの不調により長期欠勤や精神障害の労災認定件数などが増加している。この背景から2006年に「労働者の心の健康の保持増進のための指針」が策定され、「心の健康問題が労働者、その家族、事業体及び社会に与える影響は、今日ますます大きくなっており、事業場においてより積極的に心の健康の保持増進を図ることは、非常に重要な課題¹⁾」と指摘している。これは労働者が職業ストレスによって心身不調に陥り、その結果として離職やバーンアウトといった事態を生じることが、労働者及び雇用者のみならず、社会的に大きな損失を招くた

* 昌原大学校 家族福祉学科 講師

1) 厚生労働省(2006)「労働者の心の健康の保持増進のための指針」、p.1

め、その取組が重要であることを示唆している。

とりわけ対人援助へのサービスを提供している従事者(以下、援助者とする)を取り巻く現状の厳しさについては、他産業に比べて深刻である。例えば、労働政策研究・研修機構(2012)による調査では、“医療・福祉”で76.6%と最もメンタル不調者のいる割合が高く、次いで“情報通信業”の73.0%、“製造業”が67.9%などとなっている²⁾。また、厚生労働省(2013)の「脳・心臓疾患と精神障害の労災補償状況」によると、業種別ごとの精神疾患を理由とした労災保険の請求決定件数で、“その他の事業”が266件と最も高く、次いで“製造業”の225件、“医療・福祉”が201件などで上位3番目に多くなっており³⁾、その深刻さを裏付けている。

加えて、詳細に社会福祉領域の現状をみると、全国社会福祉協議会(2008)が主に民間社会福祉法人に対して実施した「社会福祉施設の人材確保・育成に関する調査」では、社会福祉施設の人材確保・育成の課題において離職の問題を指摘し、そのうち身体またはメンタルの体調不良(女性11.5%)や処遇への不満(男性8.2%)が離職理由として挙げられている⁴⁾。また、全国児童養護施設の施設運営に関する調査(2013)では、児童養護施設における離職者のうち、30%が身体的・情緒的不調や負担を離職理由で占めており、半数近くが3年以内の新人職員であった⁵⁾。

特に児童福祉分野の援助者が置かれている状況は深刻であり、子どもへの養育の質の低下が懸念される可能性が高いとされている。労働厚生省(2021)の「社会的養育の推進に向けて」によると、社会的養護が必要な子どもは、毎年増加しており、大部分が処遇困難や個別対応の必要な子どもである。その中で、社会的養護で保護されている入所児の約58%が被虐待経験があり、また障害のある子どもも約48%を占めている⁶⁾。つまり、多様化されている入所児の増加とともに、施設の援助者にとってもケアやサービスの提供が多様化されなければならない、養護への負担も重くなっていることである。

先行研究では、虐待された子どもは精神的なショックによって大人を信頼せず、問題行

2) 労働政策研究・研修機構(2012)、p.12

3) 厚生労働省(2013)「脳・心臓疾患と精神障害の労災補償状況」の別添資料2、p.15

4) 全国社会福祉協議会(2008)、pp.52-53

5) ブリッジフォースマイル(2013)、p.6、p.15

6) 被虐待経験がある入所児の割合は、里親38.4%、児童養護施設65.6%、児童心理治療施設78.1%、児童自立支援施設64.5%、乳児園40.9%、母子生活支援施設57.7%、ファミリーホーム53.0%、自立援助ホーム71.6%である。また、障害のある入所児の割合は里親24.9%、児童養護施設36.7%、児童心理治療施設84.2%、児童自立支援施設61.8%、乳児園30.2%、母子生活支援施設54.1%、ファミリーホーム46.5%、自立援助ホーム46.3%である。

動を起こし、職員たちを悩ませ、時には、仕事ができなくなるほどの精神的な傷を負ってしまう問題が指摘されている(石2006；谷口2008；佐藤・佐藤・山口・古瀬2011)。このような問題で援助者は、ストレス(高橋・原田1999；渡邊・田嶋2003；伊藤2010；亀田・藤枝・中村2014)やバーンアウト(加藤・益子2012；山地・宮本2013；宮政2013；田島・谷島2014)、共感疲労(藤岡2006；2007；2011)などの否定的な反応に現れる。さらに、このような状態が悪化されたら離職(岡本2010；藤田2011；宮地2011)をしてしまったり、子どもとの関係の中で不適切な関わり(藤岡2012；趙2014)をしてしまったりすることが多くなる。そのなかでもストレスフルな業務環境と入所児における虐待に起因するトラウマ性障害への反応は児童養護現場における施設内虐待の要因の可能性として指摘されている⁷⁾。つまり、サービス組織全体のあり方に問題が起こる、ひいては子どもへの養育の質に否定的な影響を与えることである。このように、人を助ける対人援助サービスを担う援助者に対する心身への影響は、もっとも厳しい状況にさらされており、かつ援助者の心身不調による利用者へのサービスの質の低下につながる恐れがある。

しかし、このような深刻な状況にも関わらず、援助者に対する支援への働きかけはまだ不十分である。2006年、厚生労働省が「労働者の心の健康の保持増進のための指針」による職場におけるメンタルヘルス対策を推進して以来、各業界別に職場へのメンタルヘルスケアの取り組みが広がりつつある。労働政策研究・研修機構による調査(2012)で、各業界の事業所別、メンタルヘルスケアに取り組んでいる割合は平均50.4%であるが、医療・福祉業界は43.8%で留まっていた⁸⁾。これらの結果をみると、上述した“医療・福祉”業種の援助者が深刻な心身の不調にさらされているにも関わらず、それに取り組んでいる支援は不十分なことを示唆している。

一方で、対人援助職の援助者において、ストレスフルな状況にさらされているにも関わらず人を助けることによるやりがいや満足などのポジティブな自己変容や変化が生じることもある。この現象を、「成長」「実現」「満足」「達成感」などのように説明しており、援助者のネガティブな不調の影響を乗り越える手掛りとして期待する議論もある(Tedeschi and Calhoun1996；田口・古川2005)。

先行研究では、伊藤(2010)は児童養護施設職員の職場環境とストレスに関する実態調査で、子どもとの関わりに過度の不満や負担を感じる職員が多いと同時に、子どもの存在が不満や負担を軽減したり、あるいは、喜びや充実感につながっているという二重の可能性

7) 市川和彦(2002)、pp.13-14；西澤哲(2009)、pp.149-150

8) 労働政策研究・研修機構(2012)、p.23

を見つけ出している⁹⁾。さらに、藤岡(2011)と趙(2014)は、このような二重性を、共感満足と共感疲労という概念を取り入れ、子どもに対する共感的理解やコミュニケーションによる援助過程で共感的なストレスや疲弊感などを持つことによって子どもに不適切な関わりが生じる可能性がある一方で¹⁰⁾、共感満足という援助過程のポジティブな変容によって、不適切な関わりを収めると同時に援助者のメンタルのセルフケアができる原動力としての可能性を提示し、これを援助者に対する支援の手がかりとして活かす必要性を指摘している¹¹⁾。

対人援助のサービスを利用する対象は人間であり、援助者の心身の不調は当然利用者に対しても不適切な影響を与える可能性が高く、福祉サービスの質の低下へ直結となる。言い換えると、逆に対人援助サービスの質を向上させることは、援助者を支援することで、利用者への質の高いサービスを提供できる担い手の体調が保持でき、さらに援助者本人のメンタルヘルス対策になるのではないか。それゆえ、他分野の従事者に比べて社会福祉領域の援助者への支援は重要であり、その必然性を持つと考える。

そこで、本稿では日本の政府の施策による職場のメンタルヘルスケアの重要性を踏まえ、社会福祉の援助者への支援は、なぜ重要性を持つのか、さらに、社会福祉サービスの質と援助者との関係性を踏まえ、援助者支援の必要性を理論的根拠に基づいて議論して社会福祉における「援助者支援」の概念的構築を試みる。

具体的に2章では、日本の施策である「労働者の心の健康の保持増進のための指針」を照らし、社会福祉サービスの対象は人であることを踏まえて援助者支援の必要性が持つ重要性を検討し、さらに援助者と社会福祉サービスの質との関係を理論的根拠に基づき考察する。3章では、すでに行われている産業分野の「EAP(Employee Assistance Program)」と社会福祉分野における援助者への支援と関わる実践および研究動向を検討して援助者支援への方向性を明らかにする。なお、4章では、1章で言及した援助者こそ持つポジティブな自己変容を援助者支援に実践していく手がかりとしての有用性を考察する。5章では、1~4章までの議論を整理して「援助者支援」の概念的枠組みを試みる。

9) 伊藤(2010)、pp.107-108

10) 藤岡(2012)、pp.201-202

11) 趙(2014)、pp.83-86

2. 援助者支援の考え方の提示

2.1 社会福祉領域における援助者支援の必要性和意義

健全なメンタルヘルスの保持への必要性は、厚生労働省、経済産業省、中央労働災害防止協会などの多様な政府及び民間の組織体から、その重要性が挙げられている(厚生労働省2006；中央労働災害防止協会2006；経済産業省2015)。メンタルヘルスカケアを実践する基本的な意義は、すべての働く人が健やかに、いきいきと働くことができるように、必要なケアを実践して心の健康確保を図り、働く人とその家族の幸せを確保することである。その主なものは以下のとおりである¹²⁾。

まず、第一として「職場における生産性の低下の防止」である。メンタルヘルスの不調になると、仕事への根気が続かなくなる、重要な決定事項が判断できなくなる、普段なら半日でできていた仕事が1日かかるようになるなど、本来その人が持っていた仕事の遂行能力を十分発揮できなくなることである。最悪の場合は、離職や不適切な関わりにつながることもある。メンタルヘルス不調に陥る人は、もともとは仕事熱心であった人も多いため、組織にとっては貴重な人材を失うことになる懸念もある。したがって、メンタルヘルスカケアを実践するということは、従事者自身がストレスへの気づきのノウハウを身につけることで、メンタルヘルス不調の早期発見・早期対処へつながり、さらに、発生や悪化を防止することが期待できるという予防の視点が内面的に潜んでいると考えられている。

第二は、「生産性や活力の向上」である。メンタルヘルスの不調に陥った人だけでなく、従事者全員や組織を対象として職場環境改善を行ったり、組織開発を行ったりすることは、従事者の生活の質を高めてワークモチベーションを維持し、生産性や活力の向上につながるができる。職場ストレスに関する多くの調査では、職場における人間関係やチームワークのなどの職場という共同体が従事者に影響を及ぼしている。つまり、一人一人の従事者を支援していくのは、一つ一つの組織を支援へとつながることであり、最終的により高い成果を期待することできると考えられている。

第三は、「リスクマネジメントを図ること」である。メンタルヘルス不調に陥ると、集

12) 厚生労働省により、メンタルヘルスカケアについての社会的意義、利害関係者への声、支援内容、手引きなど多様な情報提供および相談窓口を果たしている「こころの耳(ポータルサイト)」が運用されている。日本のメンタルヘルスカケアおよび対策の詳細なところは、このポータルサイトを参照されたい。

中力や注意力の低下による事故・トラブルにつながる。特に事故やトラブルは、本人だけでなく、利用者や同僚など周囲の安全と健康も脅かすかもしれない。この事故やトラブルを防止するためにも、従事者への支援を適切に実践していくことが大切であると考え。

このように、健全なメンタルヘルスを保持する意義を社会福祉領域に当てはまると、さらにその重要性は高まってくると考える。その理由は、社会福祉領域が対象とする相手は、人間のだからである。社会福祉の実践が、すべての社会構成員の幸福とウェルビーイングの増進による、より良い暮らしを営むことができることを目的として行われる社会的な方策、或いは行動体系を支援することであれば、社会福祉領域での生産性ということは、国民の健全な生活の質を向上することである。つまり、社会福祉領域では、その組織の形によってその機能が異なり、サービスを受ける利用者の対象層が異なってくるが、他産業の組織と比べて区別される最も大きな特徴は、社会福祉領域の対象は人間であり、専門性を持つ援助者によって社会福祉的なニーズを満たし、利用者の人生を変化させることと考える。社会福祉サービスは、個人・家族・集団・地域社会と援助者との相互作用を通じて成り立つため、組織構成である援助者、そのものが利用者の福祉サービスの質と密接な関連を持つと考える。この意味で、社会福祉サービスを提供する媒介役割を果たしている社会福祉の援助者たちが心身の不調にさらされていれば福祉サービスを利用している利用者にも不適切な影響が及ぶことは当然なことであろう。そのため、社会福祉領域における援助者を支援することは、健全な援助者の質を図るという有能な人材確保とともに利用者への効果的なサービスを提供できる土台として捉える必要があると考える。

2.2 援助者と社会福祉サービスの質との関係

2.1項で援助者を支援することが社会福祉サービスを受ける利用者の「サービスの質」の向上とつながる可能性を強調してきた。では、ここで「社会福祉サービスの質と援助者との関係」に焦点を合わせ、先行研究を踏まえてその論理的な根拠を深めておきたい。

近年の社会福祉の実践現場は、供給者中心から受給者中心へ、選別主義から普遍主義での福祉サービスの提供へ、評価と市場原理の導入による競争体制へなどの変化がされつつある。2000年の「社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律」の成立は、措置制度を中心とした社会福祉行政の基盤が大きく変わることになった。この中には、「福祉サービスの質の向上のための措置等」の条項が置かれており、社会福祉サービスの質の保障に対する社会的な要請が高まり、福祉サービスの質の保障は一層重要な課題

となってきた。このような背景を受けてサービスの質を保証する制度として、行政監視制度、第三者評価事業、苦情解決制度などがあり、それぞれが有効に機能している。しかし、河谷(2012)は、福祉サービスの質の向上を考えるうえで、自己決定権の尊重や利用者本位のサービスが福祉サービスの基本理念であることから行政監視や評価制度のみではなく、利用者の声を反映して福祉サービスの質の保障を図る在り方について利用者満足などを取り入れる必要性も指摘した¹³⁾。さらに、福島(2010)は、措置制度から契約制度への転換の中、児童養護施設の措置制度は、利用契約制度とは特性と意味が異なると指摘し、児童養護施設におけるサービスの質の向上に関連する要件は、市場原理による競争に代わって専門性の高さ、職員の正義感、使命感、利用者との共生感、職員であることの誇りややりがいのような人材育成なども視野に入れるべきと指摘している¹⁴⁾。しかし、以上のような制度の変化にも関わらず、福祉サービスの質に関する論議は数少ない。

さて、海外におけるサービスの質に関する動向をみると、LehtinenとLehtinen(1982)は、「サービスの質(Service quality)」についてサービス組織内の多様な要素が利用者と相互作用を行う中で生じることであり、サービスの質のカテゴリーを、組織の設備や建物である物理的な質(Physical quality)、組織のイメージと事業と関わる組織的な質(Corporate quality)、職員と利用者間の関係的な側面と関わる相互作用的な質に提示している。また、Gronroos(1984)は、「サービスの質(Service quality)」を、利用者の知覚されたサービスと期待したサービスの比較結果と述べ、機能的な質(Functional Quality)と技術的な質(Technical Quality)の二つの次元をあげている¹⁵⁾。機能的な質は、「How」の意味でサービス伝達者から生じる利用者の知覚の相互作用を意味する。これは、利用者の利用行動、接近性、サービス提供者の態度などに構成される。技術的な質は、「What」の意味で組織と利用者の相互作用から生じるサービス活動の結果を意味しており、設備、空間、スキル、ノウハウなどに構成される。つまり、サービスの質を考える際、利用者と提供者(援助者)を両方視野に入れて論じるべきであることを示唆している。さらに、多様な分野におけるサービスの質に関して実証研究が行われている。ParasuramanとZeithamlとBerry(1985;1988;1991)は、「サービスの質」をサービスに対する利用者の期待と知覚の間の不一致程度とその方向と定義し、Gronroosの研究に基づき、多数のサービス産業を対象とし、質的・量的を用いて探索的に分析を通じ

13) 河谷(2012)、pp.74-77

14) 福島(2010)、pp.49-57

15) Gronroos(1984)、pp.38-40

て、サービスの質を認識する際、共通される一般的な要素があることを明らかにし、「サービスの質」の構成要素を具現化している<表1>。

<表1> 「サービスの質」の構成要素

構成要素	内容
有形(Tangibles)	物理的な施設、設備、従事者の外観
信頼(Reliability)	信頼性で正確に約束したサービスを実行する機能
反応(Responsiveness)	利用者を支援する意欲と迅速なサービスの提供
確信(Assurance)	従事者の礼儀、知識、信頼、自信を動かす能力
共感(Emphathy)	機関が提供する個別への関心と思いやり

出典：Parasuraman & Zeithaml & Berry(1988;1991)により、筆者作成

この議論を、社会福祉文脈でサービスの質を考えると、サービスの質は、利用者の情緒的、認知的、身体的な状態とサービス提供者の性格(Personel)、物理的な環境(Physical facility)、技術(Technology)の間に行われる相互作用によって左右されることと考える。KadushinとKadushin(1997)は、社会福祉の援助者が利用者とどれくらいの肯定的な援助関係を持つかによって社会福祉の成果(Outcome)が異なってくる¹⁶⁾と指摘したように、社会福祉領域のサービスの成り立ちは、提供者である援助者と利用者との密接な関係作りから生じるため、一つ一つの健全な援助者の働きかけは、良好なサービスを引き出す条件としてその必然性があると考ええる。

以上の内容をまとめると、「サービスの質」は、第一に、利用者のサービスに対する期待(Expectation)と提供者から与えられる成果(Outcome)の組み合わせによることと考えられる。つまり、質は、サービス利用者によって認識され、判断される主観的なことであり、サービスをうける全体の過程にわたって提供者と利用者との相互作用からサービスの成果水準が定められるだろう。第二に、「サービスの質」が社会福祉実践的に持つ意味は、河谷(2012)と福島(2010)が指摘したように、利用者が主観的で判断する課題も含め、技術的な質と機能的な質を両方捉えたほうが重要と考える。しかし、社会福祉実践は、利用者と援助者の関係性が重要であることはいうまでもない。そのため、社会福祉の「サービスの質」は、組織の有形的要素も重要であるが、援助者がどれほど利用者と肯定的な相互作用を

16) Kadushin and Kadushin(1997)、pp.17-19

持って、肯定的なラポール形成が構築されるかという機能的質が先に成り立つべきと考える。第三に、「サービスの質」は、援助者の質、つまり、良好な援助者がいることで成立される可能性が高いと考える。言い換えると、援助者が親切な態度と共感的かつ支持的な態度を持つことによって、利用者は福祉サービスについてより肯定的に反応すると考える。

したがって、ここで社会福祉的な意味として「援助者を支援することは、より良い利用者へのサービスを提供することができる土台」理論的な基盤を、立てることができる。さらに、援助者を支援すること、援助者本人への健全な状態を保てる役割も図るため、究極的には利用者と援助者、つまり、社会構成員となる人間としての幸福とウェルビーイングへの増進にもつながると考える。

3. 援助者支援の実践

3.1 EAP(Employee Assistance Program):従事者支援プログラム

アメリカでは、EAP(Employee Assistance Program)という「従事者支援プログラム」が各事業場にメンタルヘルスケアの対策として取り組まれている。もともとEAPは1940年代以降にアメリカの労働組合において、アルコール依存症対策として始まったのだが、1980年代以降は、心理的問題に加えてメンタルヘルス、家庭の問題、経済的な問題、法律的問題、ストレス・マネジメントなど、従事者の生活全般にわたる問題について幅広い包括的な対応策として用いられている。このEAPを採用するうえでの意義は、生産性に悪影響を及ぼす可能性がある問題の解決に取り組むことにより、十分なリターンが得られることであり、アメリカではすでに12,000社以上のEAPサービス機関があり、大手企業500社の95%以上がEAPを利用している(島・田中・大庭2002;山田2008;大竹2009)。

島・田中・大庭(2002)は、EAPの形態として組織内にEAP専門スタッフが常駐して従事者の相談に対応する内部EAPと、組織が外部の専門のEAPサービス機関と契約し、業務委託という形で行われる外部EAPがあり、内部・外部を併用している混合型EAP、複数の組織が集まって一緒に外部EAP機関と契約するコンソーシアム型EAPがある¹⁷⁾と述べている。このようなEAPの大きな特徴¹⁸⁾は、コア・テクノロジーと呼ばれその中核的機能として

17) 島・田中・大庭(2002)、pp.51-53

リーダーへの教育、 コンサルテーション、 マネジメント・コンサルテーション、 外部資源へのリファー、 プロバイダー・ネットワーク、 メンタルヘルスへの組織的取り組み、 効果測定、 モニタリングおよびフォローアップ・サービスなどである(島・田中・大庭2002;大竹2009)。

一方、日本におけるEAPは、1980年代から紹介されるようになった。厚生労働省の「労働者の心の健康の保持増進のための指針(2006年策定、2015年改正)」が施行され「心の健康づくり計画」の中でEAPは、4つのケアの1つである「事業場外資源によるケア」として期待され、指針公示以降に発展したと言われている。峰山・入交(2009)によれば、日本のEAPはその母体や得意分野によって医療的支援を中心とする医療系、カウンセリングや上司へのコンサルテーションなどの適応支援を中心とする心理系、キャリアカウンセリングや自己啓発、組織コンサルテーションといった発達支援をするコンサル系の類型で行われているものの、ほとんどは大都市部に集中しており全国規模や分散事業場を持つ企業の地方拠点の従事者を1社でカバーできるほどの規模は少なく、各地の医療機関や相談機関、専門家などと連携していることが多いと指摘している¹⁹⁾。また、EAPのような従事者を支援するシステムは、その産業分野の特色や得意分野が異なる様々な系統が存在するため、各分野の特性、ニーズを合わせた手法を用いることで高い効果を導くことができると指摘されている(大竹2009)。

しかし、多くの産業分野でEAPを用いた従事者支援の働きの関心が高いものの、社会福祉領域においてEAPと関わる接点は、見当たらなかった。社会福祉領域においても近年、民間の社会福祉法人が個別的にEAPの養成研修に職員を派遣したりすることが、関連のホームページや研修プログラムで見られたことから実践現場レベルにおいては、少しずつEAPのへ関心が高まりつつあることと考える。ただし、社会福祉の領域において他分野のようなEAPのシステムを、直ちに適用することはコストや担当者の配置など、現実的な実行への限界はある。一方で、社会福祉領域は、そもそも施設内研修やスーパーバイザーによる支援機能などが実施されているため、応用的実行の可能性があるのでないかと考える。

したがって、次のような取り組みの提案が考えられる。上述で述べたように、EAPのような援助者支援の取り組みは、その産業分野の特色や系統が異なっているため、各分野の特性やニーズを合わせた手法を用いることが高い効果を導くことができる。この点を踏ま

18) 島・田中・大庭(2002)、p.53 ; 大竹(2009)、pp.143-144

19) 峰山・入交(2009)、pp.14-15

えると、福祉分野は社会福祉法人をもとに、多様な事業所をもつ形が多い。そうすると、法人内に相談や介入するファシリテーターを持つことによって各事業所の援助者を支援することができる内部EAPが成り立つではないか。あるいは、事業所が少数の法人の場合は、複数の法人が組まれて一緒に外部EAP機関や派遣型のファシリテーターを持つコンソーシアム型が福祉型のEAPとして応用できると考える。このファシリテーターは、余力がある組織は、外部機関と契約との形でも良いが、実際、福祉は、先述したようにスーパーバイザーによる支援機能があるため、また、EAP関連機関で精神保健福祉士や相談職の経験があるソーシャルワーカーが雇われていることが見られたことから、組織内部で人材を活用できることは福祉分野の特徴であり、有用性があるといえよう。

3.2 社会福祉分野における援助者への支援と関わる研究動向

社会福祉における援助者を支援する必要性については、介護・児童・障害分野などを含め、多様な議論が見られるが、その具体的な概念の構築に関する研究は見当たらなかった。実際、社会福祉の援助者支援という文脈での実践は、外部や施設内研修やスーパービジョンなど、研修や学習といったキャリア・アップの位置づけで行われている。しかし、その根本的な考え方は、「援助者支援」という枠組みであると考え。一方で、援助者支援ということばを研究の位置づけで用いているのは、藤岡(2007;2009;2011)と趙(2014)の研究があり、援助者を支援することが子どもへの支援という視座から児童養護施設の職員に対して共感疲労と共感満足という概念を取り入れ、援助者支援の必要性和その在り方を論議しているものの、援助者支援という考え方を理論に基づく背景や枠組みを構築するまでは至っていない。また、「支援者の支援」あるいは、「支援者支援」という言葉を挙げ、社会福祉に携わっている職員に対する支援の必要性を論じている研究がある。「支援者の支援」に関しては、2013年の雑誌「世界の児童と母性」に、「特集：社会的養護における支援者の支援」というタイトルで、児童福祉分野の援助者に対する支援の必要性を、支援者へのスーパービジョン(福山2013; トムソン2013)、人材育成と研修(増沢2013)、施設職員のエンパワーメント(加藤2013)、職員を活かす環境づくり(武居2013)をあげ、支援者の支援という視点で論議している。

また、茨木(2014)は、社会福祉における「支援者支援」について、社会福祉の援助者に置かれている厳しい現状を踏まえ、援助者のウェルビーイングを向上するための支援者支援の新しい方向性として若手支援者への個別支援、教育内容などをあげ、よりマクロ的な支

援への取り組みが課題であると指摘している²⁰⁾。このような援助者支援の必要性は、特に児童養護の現場に目立つ。市川(2002)と西澤(2009)は、施設内虐待の要因において、様々な深刻な問題を抱えた入所児をケアする援助者を対象とし、対人関係を主にしたストレスフルな業務内容と虐待に起因するトラウマ性障害への反応を挙げ、さらに、藤岡(2011)と趙(2014)により、その現象を、共感疲労という概念で説明して不適切な関わりと関連があることを実証的に検証されている。現在、日本の児童養護サービスの第一の防御線である児童養護施設では、児童の安全の保障と効果的治療など子どものウェルビーイングのために取り組んでいる一方で、施設内虐待や援助者の疲弊のような心苦しい状況にさらされている。この意味で、援助者支援という視点は、一次的には、不適切な関わりへの予防と、さらに二次的には、援助者と子どものウェルビーイングの向上を両方視野に入れる取り組みとして活かされる意義が高いのではないかと考える。

以上のことから援助者支援は、様々な文脈で実践的には行われているものの、統一した概念的定義としては構築されていない。さらに、この分野の先行研究で見られた研修やスーパービジョンといったキャリア・アップとは、専門性の向上、つまり利用者へのサービス向上を図ることに偏っているミクロな視点ではないかと考える。前述の2.1項で、厚生労働省、経済産業省、中央労働災害防止協会などの多様な政府及び民間の組織体から、メンタルヘルスケアを実践する基本的な意義は、全ての働く人が健やかに、いきいきと働くことができるように、必要なケアを実践して心の健康確保を図り、働く人とその家族の幸せを確保することであると指摘している。要するに、援助者本人のウェルビーイングも視野に入れた包括的な意味で援助者支援を捉える必要性を示唆している。従って、援助者支援の理論的整備は、既存の取り組みを踏まえ、より包括的な意味で捉えるべきである。

4. 援助者支援におけるポジティブな概念の活かし方

対人援助職の援助者において、ストレスフルな状況を経験した人の中にポジティブな自己変容や変化が生じることもあり、この現象を、「成長」「実現」「満足」「達成感」などのように説明しており、援助者のネガティブなストレスの影響を乗り越える手掛りとして期待する議論もある(Tedeschi and Calhoun, 1996 ; 田口・古川2005)。

20) 茨木(2014)、pp.2-9

看護分野において、大西(2006)は、ターミナルケアを実践している看護師は患者や家族に関わることによって、悲嘆とバーンアウトの側面と癒しや人間的成長のような否定・肯定的両側があることを述べている。「死から逃げない」態度をとっている看護師は、ターミナルケアの実践の中で積極的なケア行動を行っており、患者や家族の関わりの中で生じる悲嘆を、癒しや人間的成長につなげていかれることが明らかになっている。そのため、「死から逃げない」積極的なケアをとる看護師を育成させられるような援助者への支援を検討すべきである指摘している²¹⁾。逆井・松田(2009)は、終末期医療に携わる看護師は患者との死別体験後に起こる心理的变化は肯定的な心理と否定的な心理が同時に生じし、終末期の患者との接する頻度が多いほど肯定的な心理的变化が強まり、自己成長ができる可能性を指摘している²²⁾。

介護福祉分野においては、介護者は、介護負担感などの否定的な側面と同時に満足感という肯定的な側面も含めて捉えるものであり(Lawton and Powell, et al 1989)、介護の肯定的な側面についての理解が、介護者のより効果的な援助につながる(Lounderback2000)。斉藤・國崎・金川(2001)は、介護の肯定的な側面が介護継続意向と関連があり、従来から指摘されている介護負担を軽減していくとともに介護の肯定的な側面である喜びや楽しみの感じ方、感じ方の程度、介護満足感などを促す働き掛けが重要である指摘している²³⁾。また、澤田・島津・鈴木(2005)は、介護をすることは、多くの負担や責任がかかるストレスフルな状況であるが、要介護高齢者との精神的な交流と介護者自身の成長に意味を見出すなどのよい点に目を向けることは、介護負担感を軽減する有効な方法であると指摘している²⁴⁾。

児童分野において、藤岡(2011)と趙(2014)は、児童養護施設職員に対しての調査では、共感満足が高い群は共感疲労とバーンアウトが低い傾向が見えてしていると報告している²⁵⁾。また、趙(2014)は、共感満足の度合いによって入所児に及ぼす影響を調査した結果、児童養護施設の援助者は、援助者が共感疲労に陥ると同時に、助けることによる共感満足もとらえ、そのバランスによって子どもとの関わりに異なる影響があることを明らかにしている。そして、共感満足は子どもとの関わりにおいて、支持のコミュニケーションやチームワーク的アプローチのような肯定的な影響を及ぼしていると指摘している²⁶⁾。

21) 大西(2006)、pp.93-99

22) 逆井・松田(2009)、pp.46-50

23) 斉藤・國崎・金川(2001)、pp.184-187

24) 澤田・島津・鈴木(2005)、pp.112-116

25) 藤岡(2011)、pp.215-217；趙(2014)、p.85

26) 趙(2014)、pp.83-86

以上のことをまとめると、前述の3.1項で、支援システム構築に当たって重要なことは、それぞれ産業分野の特色や得意分野が異なる様々な系統が存在するため、各分野の特性、ニーズを合わせた手法を用いることで高い効果を導くことができると述べた。この意味で、対人援助職の援助者は、人を助ける仕事特有の大変さや人間関係、厳しい職場環境から生じるネガティブな側面とともに、相手の成長を助けることによって「自己成長や満足、達成感」へとつながり、より効果的な援助への導かれる手がかりとしてそのユーティリティは高い。そのため、援助のポジティブなものを活かす必要があり、それを援助者支援につなげることの重要性があるのではないかと考える。社会福祉の実践では、利用者の力と強さに着目するストレングス(Strength)とエンパワーメント(Empowerment)に基づく援助技術が重要である。まさに、この考え方を援助者支援の脈絡で言うと、援助者が持っている力を見出し、それを支持していくことが効果的支援とつながり、利用者により効果的な援助が実現できるのではないかと考える。これは、社会福祉の援助者に対する「何を持って援助者支援とするか」の課題に答えになるといえよう。しかし、援助者におけるポジティブな側面に関する研究は少ないとともに科学的エビデンスを確保した実証研究は数少ない。さらに、今後ポジティブな側面を活かした援助者への支援を実現するためには、その特徴や構造についての検討など、より具現化するための実証研究が必要ではないか。

5. 社会福祉領域における「援助者支援」の意味付け

以上の内容を踏まえて、本研究における援助者支援の考え方について以下のように提示する。

第一に()、援助者支援は、援助者が持っている力と強さを活かしていくことがより効果的であることを支持する。Mayeroff(1971)は、ケアする人は、相手の成長を助けることによってこそ、「自己実現や発展」へとつながるという「ケアの本質」をあげ、人を助ける対人援助職の特性について論じている²⁷⁾。この意味で、援助者こそ持てるポジティブな要素を対人援助職の特性として活かして援助者支援につなげていくことが、資源の限定されている社会福祉の現場をフォローする効果的な取り組みではないと考える。

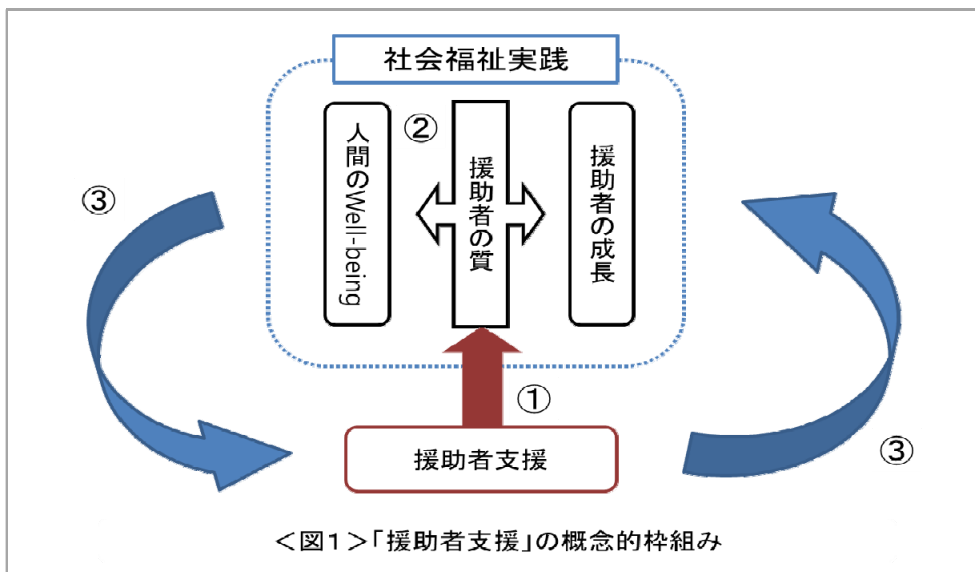
第二に()、援助者を支援することは、援助者の質を保つことであり、援助者において

27) Mayeroff(1971)「= 田村真・向野宣之(1989)、pp.18-27)」

人間としてのウェルビーイングと専門家である援助者としての成長が成り立つのである。それゆえ、「良好な援助者がいることで利用者へ良い関わりにつながる」という前提が可能となる。援助者と社会福祉サービスの利用者は共生となる関係であり、援助者の立場で、社会福祉サービスの質の向上を図る。

第三に()、援助者支援が狙う最終的ゴールは、利用者と援助者のウェルビーイングを図ることである。経営戦略でWin-Win方式が注目を得ている。社会福祉の組織は、援助者が利用者を支援していくことである。しかし、社会福祉の援助者は不健全な状態であることは、Win-loseの意味であり、援助者を支援することで利用者と援助者が両方ウェルビーイングになる、つまりWin-Winになることを目指す。

したがって、上述のことを援助者支援が志向するものあり、以下の図1を通して「援助者支援」の概念的枠組みの提案を試みる。



6. おわりに

社会情勢や産業構造の変化を反映したように、各産業の従事者においても心身の不調による職場の生産性の低下及び従事者本人のQOLの低下は、大きくは社会的な損失を招くこ

とである。言い換えると、各産業の従事者は、多様な働きかけによる成果で国家を復興していくことの“家長”の役割であれば、社会福祉の援助者はその社会の構成員を支えていくことによる社会的安寧を担っている“内助”の役割を果たしていると考ええる。しかし、このような援助者の深刻な状況にさらされていることは、社会構成員としての不幸となることであり、さらに、援助者の心身の深刻さにより、利用者との不適切な関わりや施設内虐待などの発生の可能性が指摘されていることは、社会的安寧を担っている“内助”の役割を十分果たすことができないといえよう。

そのため、「良好な援助者がいることで利用者へ良好な働きかけができる」という援助者支援の必然性が成り立つのである。よって、社会福祉領域における「援助者支援」ということは、より大きい文脈で考えなければならないと考える。実際、韓国では、2012年「社会福祉従事者等の処遇と地位を向上するための法律」が施行され、自治体単位では、関連の条例が成立されたり、韓国社会福祉共済会が法定機関として設立されたりして、福祉関連の職能団体と自治体のコラボレーションで、援助者の福利厚生や精神的・物理的支援策が開発及び支援が行われつつある。このような法律が成立された背景には、上述した「良好な援助者がいることで利用者へ良好な働きかけができる」という考え方が支持されていたためである。

また、この援助者支援は、対人援助の専門家としてその専門性についての論じることができる。専門職の属性に関して²⁸⁾、特殊な技能を有すること、教育訓練を受けていること、公共のためにサービス提供を行うこと、自己規制の集団が存在すること、(地位が)社会的承認されていることの5つを挙げている(Wright, 1951;南2001再引用)。既に、社会福祉の専門性に取り組みは、～を行っているが、のような社会における福祉職の位置づけに関して、十分とは言えないと考える。福祉・介護人材の育成に関する意識調査で、高等学校進路担当者に対し(対象者の制約はある)、直接介護や保育を行うケア関係の資格とその業務内容に関する認知度が高い一方で、社会福祉士をはじめとする相談援助関係の資格とその業務内容に関する認知度が低く国民の理解や関心の高まりが必要であること²⁹⁾、また、安(2013)は、介護専門性の明確化に関する研究で、利用者に対して介護福祉士の認知調査で「名称は、聞いたことはあるものの、何をする者なのかの認識がすごく希薄している」と指摘している³⁰⁾。つまり、援助者支援への多様な働きかけは、援助者の地位と

28) 南(2001:43)は、Wright(1951)が述べた専門職の属性を5つに分け再解釈した。

29) 日本社会福祉士養成校協会(2010)、pp.6-8

30) 安(2013)、p.132

名誉の向上を果たした成果も導かれて、社会の構成員から援助者への敬意を表してもらったことである。この意味で、筆者は「援助者」という言葉を取り入れたことは、社会において助けを求められる人に、より密接な関わりをしている担い手は、援助者であり、援助者こそできるスキルをもって社会的安寧を担っているため、その担い手の苦しさを「援助者支援」を用いて敬意を表したいことである。藤岡³¹⁾が児童養護施設の援助者支援に対して、「援助者支援は子育て支援である」と述べていたことは、前述した筆者の思いと同様であろう。つまり、援助者支援は、援助者本人と、利用者の両方立場で考えなければならないことであり、その働きかけは援助者をはじめ、福祉関連の職能団体やリーダーたちの役割が重要であろう。このような背景により、筆者は援助者支援への重要性を、社会福祉関連の政府機関や職能団体、施設長、機関長など、社会福祉関連のリーダーたちに提案したい。

【参考文献】

- 安瓊伊(2013)「実践における介護福祉士の専門性の明確性に向けた研究」日本社会事業大学博士論文
 市川和彦(2002)『続・施設虐内虐待：克服への新たな挑戦』誠心書房
 伊藤嘉余子(2010)『児童養護施設におけるレジデンシャルワーク：施設職員の職場環境とストレス』明石書房
 茨木尚子(2014)「社会福祉における支援者支援：揺らぐ社会福祉現場で支援者支援をどう考えるか」社会福祉研究(119)、pp.2-9
 岡本晴美(2010)「『就労継続の意思』からみた児童養護施設の課題に関する考察—職員を対象としたアンケート調査より」『社会福祉学部論集』(6)、pp.87-104
 大竹恵子(2009)「メンタルヘルス対策としてEAP(Employee Assistance Program)：日本における現状と課題」『同志社政策科学研究』11(2)、pp.137-148
 大西奈保子(2006)「ターミナルケアに携わる看護師の態度と悲嘆・癒しとの関連終末期医療」『東洋英和大学院紀要』(2)、pp.89-100
 岡本晴美(2010)「『就労継続の意思』からみた児童養護施設の課題に関する考察：職員を対象としたアンケート調査より」、社会福祉学部論集(6)、pp.87-104
 加藤尚子・益子洋人(2012)「児童養護施設職員のバーンアウトに関する研究：職員支援 にもとづく被措置児童等虐待防止の観点から」『明治大学心理社会学研究』(8)、pp.1-15
 加藤純(2013)「施設職員のエンパワーメント：子育てワークショップの取り組み」『世界の児童と母性』7、pp.34-40
 亀田秀子・藤枝静暁・中村敬(2014)「児童養護施設における直接処遇職員のストレスに関する研究—勤務年数短群と勤務年数長群への半構造化面接による調査」『川口短大紀要』(28)、pp.149-163
 河谷はるみ(2012)「社会福祉サービスの質の定義と利用者満足度調査」『九州看護福祉大学紀要』12(1)、pp.69-77
 経済産業省(2015)「企業の『健康投資』ガイドブック」
 厚生労働省(2006)「労働者の心の健康の保持増進のための指針」
 _____(2012)「平成24年労働者健康状況調査」

31) 藤岡(2012)、p.177

- _____ (2013) 「脳・心臓疾患と精神障害の労災補償状況」『別添資料』2
- _____ (2021) 「社会的養護の推進に向けて(2021.5)」
- 逆井麻利・松田英子(2009) 「終末期医療に携わる臨床看護師のストレスとストレス関連成長に関する研究」『健康心理学研究』22(2)、pp.40-51
- 斉藤恵美子・國崎ちはる・金川克子(2001) 「家族介護者の介護に対する肯定的側面と継続意向に関する検討」『日本公衆衛生雑誌』48、pp.180-189
- 佐藤幸子・佐藤志保・山口咲奈枝・古瀬みどり(2011) 「児童養護施設職員が被虐待児とのかかわりを進展させるプロセス」『日本看護研究学会雑誌』34(5)、pp.105-114
- 澤田梢・島津明人・鈴木伸一(2005) 「高齢者の在宅介護者における負担感と肯定的評価・ソーシャルサポートとの関連」『広島大学院心理臨床教育センター紀要』4、pp.110-117
- 島悟・田中克俊・大庭さよ(2002) 「産業・経済変革期の職場のストレス対策の進め方各論：一次予防(健康障害の発生の予防)：EAPについて」『産業衛生学雑誌』44(2)、pp.50-55
- 石曉玲(2006) 「児童養護施設における子どもの情緒的・行動的問題アセスメント：被虐待児を中心とした治療的対応を巡って」『臨床教育心理学研究』32(1)、pp.1-8
- 高橋利一・原田和幸(1999) 「児童養護施設職員のストレスに関する調査研究」『日本社会事業大学社会事業研究所年報』35、pp.85-127
- 田口香代子・古川真人(2005) 「ポジティブレガシーに関する研究：日本語版外傷体験後成長尺度作成の試み」『昭和女子大学生活心理研究所紀要』(8)、pp.45-50
- 武居敏(2013) 「支援者としての職員を活かす環境づくり」『世界の児童と母性』74、pp.11-16
- 田島耕一郎・谷島弘仁(2014) 「児童養護施設における職員のバーンアウトへの予防的介入についての研究—バーンアウトの現状に関する実態調査を中心に」『生活科学研究』、pp.179-182
- 谷口純世(2008) 「児童養護施設における日常生活支援：児童養護施設における援助者の専門性」『医療福祉研究』4、pp.81-97
- 中央労働災害防止協会(2006) 「職場におけるメンタルヘルス対策の在り方検討委員会報告書」
- 趙正祐(2014) 「児童養護施設の援助者支援における共感満足/疲労に関する研究：CSFの高低による子どもとの関わり方の特徴から」『社会福祉学』55(1)、pp.76-88
- トムソン・スティーヴン(2013) 「児童養護施設におけるスーパービジョンの活用と課題：ある小規模児童養護施設の非常勤スーパーバイザーの考察」『世界の児童と母性』74、pp.65-69
- 西澤哲(2009) 「社会的養護における不適切な養育：いわゆる〔施設内虐待〕の全体像の把握の試み」『子どもの虐待とネグレクト』11(2)、pp.145-153
- 日本社会福祉士養成校協会(2010) 「社会福祉士の積極的活用に向けた地方公共団体等の採用動機等と、高等学校長及び進路指導担当者の福祉・介護人材に関する認識及び進路指導の動機等に関する基礎的調査」厚生労働省：平成 21 年度社会福祉推進費補助金事業
- 福島一雄(2010) 「社会福祉サービスの質の向上と第三者評価：児童養護施設の場合」『社会福祉研究』(108)、pp.49-57
- 福山和女(2013) 「ケアする人へのケア：スーパービジョンの視点から」『世界の児童と母性』74、pp.2-6
- 藤岡孝志(2006) 「福祉援助職のバーンアウト、共感疲労、共感満足に関する研究：二次的トラウマティックストレスの観点からの援助者支援」『日本社会事業大学研究紀要』53、pp.27-52
- _____ (2007) 「児童養護施設における職員の「共感満足」と「共感疲労」の構造に関する研究」『日本社会事業大学研究紀要』54、pp.75-116
- _____ (2011) 「共感疲労の観点に基づく援助者支援プログラムの構築に関する研究」『日本社会事業大学研究紀要』57、pp.201-237
- _____ (2012) 「共感疲労の最適化水準モデル」とファンクショニング概念の構築に関する研究『日本社会

- 事業大学研究紀要』58、pp.171-220
- 藤田哲也(2011)「児童養護施設の職員が長く働き続けられるための条件：勤続職員と退職職員への同時調査からの視点」『福祉研究』(103)、pp.65-76
- ブリッジフォースマイル(2013)「全国児童養護施設2012：施設運営に関する調査」
- 増沢高(2013)「社会的養護の人材育成と研修をめぐって」『世界の児童と母性』74、pp.7-10
- 南彩子(2001)「ソーシャルワーカーの専門職性を求めて：米国における専門職業化の流れに関する文献レビュー」『天理大学社会福祉学研究室紀要』(3)、pp.41-49
- 峰山幸子・入交洋彦(2009)「我が国における従業員支援プログラム(EAP)の概況と実践」『総合健診』36(2)、pp.13-19
- 宮地菜穂子(2011)「児童養護施設におけるケア職員の離職の意思形成に至る要因」『子ども家庭福祉学』(12)、pp.67-79
- 宮政千春(2013)「児童養護施設における職員のバーンアウトと予防」『世界の児童と母性』、pp.47-53
- 山田陽子(2008)「『心の健康』の社会学序説：労働問題の医療化」『現代社会学』(9)、pp.41-60
- 山地明恵・宮本邦雄(2013)「児童養護施設職員のバーンアウトとその関連要因」『東海学院大学紀要』(6)、pp.305-313
- 労働政策研究・研修機構(2012)「職場におけるメンタルヘルスケア対策に関する調査」
- 渡邊貴子・田嶋誠一(2003)「児童養護施設のスレッサー尺度作成の試み：学校教師との比較を通して」『九州大学心理学研究』4、pp.251-259
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.(1985)「A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research」,The Journal of Marketing , 49(4) , pp.41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.(1988)「SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality」, Journal of Retailing, Vol. 64(1) , pp.12-40
- _____ (1991)「Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale」, Journal of Retailing , Vol.67 , pp.420-450
- Grönroos,C.(1984)「A service quality model and its marketing implications」, Europ ean Journal of Marketing . 18(4) , pp.36-44
- Kadushin, A., & Kadushin, G. (1997). 『The social work interview:A Guide for Human service professionals (4rded)』, Columbia University Press
- Lawton , M . P . , Kleban , M . H . , Moss , M . , Rovine , M . , & Glicksman , A.(1989)「Measuri ng caregiving appraisal」, Journal of Applied Gerontologist , 44(3) , pp.61-71
- Lehtinen,U.andJ.R.Lehtinen(1982)「Service quality : a study of quality dimensions Wor king Paper」, Service Management Institute. Helsinki , pp.439-460
- Louderback,P.(2000)「Elder care : a positive approach to caregiving」, Journal of The merican Academy of Nurse Practitiones , 12 , pp.97-99
- Mayeroff,M.(1971) 『On Caring』(= 田村真・向野宣之(1989)「ケアの本質—生きることの意味」、ゆみる出版)
- Tedeschi,R.G. and Calhoun,L.G.(1996)「The Posttraumatic Growth Inventory: Measu ring the positive legacy of trauma」, Journal of traumatic stress , 9(3) , pp.255-472

논문투고일 : 2021년 12월 19일
 심사개시일 : 2022년 01월 16일
 1차 수정일 : 2022년 02월 08일
 2차 수정일 : 2022년 02월 18일
 게재확정일 : 2022년 02월 22일

 <要旨>

社会福祉領域における「援助者支援」の概念化の試み

趙正祐

産業化による働き方や就業意識が大きく変わりつつあり、その社会情勢や産業構造の変化を反映したように労働者におけるメンタルヘルスの不調から生じる問題が増加している。特に社会福祉領域に携わっている援助者が置かれている状況は深刻であり、人を助ける対人援助職の援助者にとって心身不調は援助者本人のウェルビーイングの低下を伴い、さらに社会福祉サービスの質の低下に直結となる。

本稿では、このような課題に対して利用者への質の高いサービスが提供できる担い手の体調が保持でき、さらに援助者本人の健全な心身を維持することができる「援助者支援」の考え方をあげ、理論的概念への構築を試みた。1章では、援助者が置かれている深刻な状況を概観した。特に援助者の心身不調は、利用者に提供する福祉サービスの質の低下につながる危険性を捉えて「援助者支援」の必要性を訴えた。2章では、日本の施策である「労働者の心の健康の保持増進のための指針」を照らし、社会福祉サービスの対象は人であることを踏まえて「援助者支援」の必要性が持つ為について検討し、さらに援助者と社会福祉サービスの質との関係を理論的根拠を踏まえた考察を加えた。3章では、産業分野の「EAP(Employee Assistance Program)」と社会福祉分野における援助者支援と関わる実践および研究動向を検討して「援助者支援」への方向性を明らかにした。なお、4章では、1章で言及した援助者こそ持つポジティブな自己変化や変容を、援助者支援に実践していく手がかりとしての有用性を考察した。5章では 1~4 章までの議論を整理して「援助者支援」の概念的枠組みの提案を試みた。

An attempt to conceptualize “support for supporters” in the social welfare area

Cho, Jeong-Woo

Working styles and employment consciousness are changing drastically due to industrialization. And the problems arising from the mental health problems of workers are increasing, reflecting the changes in the social situation and industrial structure. In particular, the situation where there are supporters involved in the social welfare field is serious. For supporters in the interpersonal support profession who help people, physical and mental disorders are accompanied by a decline in the well-being of the helper himself, and are directly linked to a decline in the quality of social welfare services.

In this paper, the concept of “support for supporters” that can maintain and promote experts who can provide high-quality services to users and further improve the supporter’s own healthy condition was presented and the necessity was considered.

Chapter 1 provides an overview of the serious situation in which the supporters are placed. In particular, they appealed for the necessity of supporting supporters by identifying the risk that applicants’ mental and physical problems could lead to deterioration in the quality of social welfare services provided to users. Chapter 2 compares the Japanese policy ‘Guidelines for the maintenance and improvement of mental health of workers’ and examines the necessity of “support for supporters” considering that the target of social welfare services is people. Furthermore, the relationship between supporters and the quality of social welfare services was examined based on theoretical grounds. Chapter 3 discusses the direction of “support for supporters” by reviewing the practice and research trends related to EAP (Employee Assistance Program) in the industry and support for applicants in the social welfare field. In addition, Chapter 4 examined the supporters of the positive self-change and transformation that only supporters mentioned in Chapter 1 should have as a clue to the practice of “support for supporters”. In the final chapter, the discussions from chapters 1 to 4 were organized and a conceptual framework of “support for supporters” was tried.