

# 第1章 ヒューマンサービスの基本的概念と定義

PAUL F. CIMMINO

## 1 はじめに

本章は、ヒューマンサービスについて描き、これを明らかにする基本的な定義の発展に捧げられる。しかし、ヒューマンサービスを一言で、あるいは一義的に説明することは難しい。Schmolling, Youkeles と Burger (1993, p. 9) によると正式な定義はなく、また一般に受け入れられている定義もない。ヒューマンサービスは、複雑な人間の相互作用や包括的な社会システムを反映する多面的な専門分野である。ヒューマンサービスを理解するためには、この領域の概念を構築していくことが重要である。本章では、ヒューマンサービスについての3つの普遍的テーマを具体化していく。第一のテーマは、「何がヒューマンサービスで、何がヒューマンサービスでないか」、第二のテーマは、「ヒューマンサービスにおけるサービスの受給者は誰で、なぜヒューマンサービスが必要なのか」、第三のテーマは、「ヒューマンサービスは誰によって、どのように提供されるのか」である。これらのテーマを考察すれば、ヒューマンサービスの基本的概念と定義を検証することになると考えられる。本章では、本書の出版にあたり協力いただいた共同執筆者が解説したヒューマンサービスにおける重要な専門用語、定義、付随する概念、主な領域を紹介する。

ヒューマンサービスという専門分野は、介入（ニーズとサービス）、専門性（実践への応用と資格認定）、教育（学問的な研修と研究）の3つの基本概念に集約される。各概念は、ヒューマンサービスの重要な考え方を取り入れ、専門職としての主要な範囲を規定する。ヒューマンサービスにおける介入、専門性、教育を発展させる背景となったものは、ヒューマンサービスの運動の歴史である (Fullerton, 1990)。社会におけるヒューマンサービスの形式的な発展は、ヒューマンサービスの領域に関わる法制度化、専門職の研修、サービスの歴史に見ることができる。本章における基本的概念と定義は、ヒューマンサービスの専門分野の発展に関連する重要な分野に関する共通の理解を提供する。さらに、ヒューマンサービス専門職に関して読者の理解を深めてもらうために、またヒューマンサービスをより明らかにするために、現代のヒューマンサービスの定義を本章の後半で紹介する。

第2章では、1992年に Harold McPheeters 博士が書いた重要な手紙（ヒューマンサービスを構築する基本的なテーマについて記されている）を紹介する。McPheeters 博士の手紙は、1991年に私が博士に送った書簡に対する回答である。博士の手紙は、社会におけるヒューマンサービスの目的と専門職の責務の見地から、ヒューマンサービスを定義する理想主義的モデルを提案している。本章の後

表 1.1 ヒューマンサービス・ワーカーが実践する 13 の役割<sup>3</sup>

1	アウトリーチ・ワーカー (outreach worker)	問題を抱える人に対し援助の手を差し伸べ、必要とされているサービスを受けられることができるよう、適切な専門機関等につなぐ。
2	仲介人 (broker)	人々が利用可能なサービスを受けられるよう援助し、サービスを継続的に受けられるようフォローアップを行う。
3	代弁者 (advocate)	クライアントの利益のために、サービス、政策、規則、規制、法律について、権利を主張し奔走する。
4	評価担当者 (evaluator)	医療、精神医学、社会的、教育的分野など幅広く、クライアント個人及び地域社会が抱える問題やニーズのアセスメントを行う。
5	教師・教育者 (teacher/ educator)	個人やグループに対し、簡単な指導から高等専門教育に至るまで、直接的に様々な教育活動を行う。
6	行動療法士 (behavior changer)	コーチング、カウンセリングや、ケースワーク、心理療法、行動療法に関わりながら、行動の改善を意図して様々な活動を行う。
7	モビライザー (mobilizer)	クライアントや地域社会のために、新しい資源の導入を援助する。
8	コンサルタント (consultant)	問題、ニーズ、援助プログラムに対処するために、関係団体、他の専門家に働きかける。
9	地域社会プランナー (community planner)	地域社会評議会や委員会などに働きかけ、地域社会の発展が人々の自己実現を助けるとともに、ストレスを軽減することを確実なものとする。
10	介護者 (caregiver)	多岐にわたる継続的なサポート（経済援助、デイケア、社会支援、24 時間体制のケアなど）を必要とする人々に支援を提供する。
11	データ管理者 (data manager)	データ処理、データ収集、図表化、分析、データの合成、プログラム評価、計画など、データ管理に関わる全工程を行う。
12	アドミニストレーター (administrator)	主要な専門機関や関係団体で行われている援助活動に関わる作業（予算、物品等の購入、人事管理など）。
13	専門職のアシスタント (assistant to specialist)	専門職（精神科医、心理学者、看護師など）の膨大な仕事をサポートする。

## 4 ヒューマンサービス・ワーカーのジェネラリストとしての役割

援助活動を実践する上でのヒューマンサービス専門職の基本的な役割は、当初、南部地区教育委員会 (the Southern Regional Education Board: 以下【南部地区教育委員会 (SREB)】とする) が他の確立された専門職との役割上の違いを比較することに取り組み発展した。このプロジェクトはまた、役割機能を関連づけるために、4段階の能力 (competence<sup>4</sup>) (本章後半、及び5章で触れる) を定義した。SREBは、ヒューマンサービス・ワーカーが、クライアント、家族、地域社会のニーズを評価することによって導かれる13の役割を担うことができるとした (SREB, 1969)。その役割は表 1.1. に示すとおりである。

ヒューマンサービスにおける援助過程の枠組みは、先に挙げた役割の機能と構造に特徴づけられている。しかし、これらは、現場で直接的援助活動を実践するワーカーの活動を制限するものではない。管理者やスーパーバイザーもまた、サービスの実施を促進するものである。

<sup>3</sup> この13の役割は、アメリカ合衆国内において一般的に用いられているものであり、日本で用いられている専門職の役割区分と必ずしも一致しない。

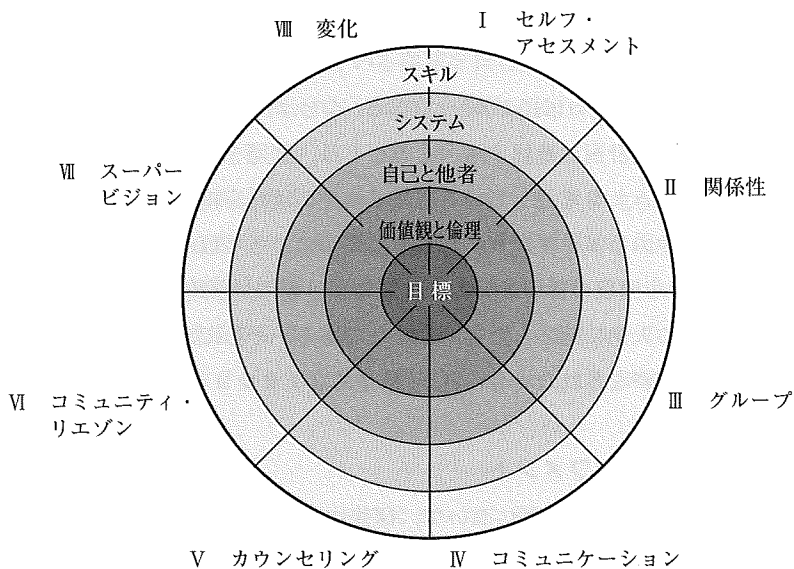
<sup>4</sup> competenceの一般的な訳語は「能力」である。しかし、もって生まれた才能の上にある能力や、一人で学習できる学力などの能力ではなく、「周囲とのやり取りの中で動機付けられ獲得・形成される能力」をいう。周囲との関係において何かを実現しようとする過程で獲得される能力であることから、動的な概念として捉えるべきものである。

特別なニーズを明らかにするために、クライアント個人や組織に対しどのように直接援助を行うかについて学ぶ。学生は、分析力やコミュニケーション能力だけでなく、有効な面接や傾聴などのスキルを習得する。そして、他者が、自らの感情、長所、ニーズ、ゴールをはっきりと述べるができるよう援助する方法や、自ら現実的な計画を立案できるよう援助する方法について学ぶ。学生はまた、利用できるサービス資源やサービス提供者が状況に応じ適切に提供できる援助との関係において、市民のニーズを評価する。学生は、市民が複合的なニーズをもっているであろうこと、ニーズに対し様々な種類の特別な援助が求められる可能性があることを知る。専門職を目指す学生は、自らが援助を提供できない場合、他の資源を探す方法について学ぶ。学生たちは、援助の対象者となっている市民が、自らのニーズを明らかにし、ゴールを達成するために最良な方法を自己選択できるようエンパワメントしながら、ゴールに向けたあらゆる取り組みを学ぶ。

### (2) 目標中心型教育システム

図 4.3 に示す、8 項目の実践領域と 5 項目の「次元」の交わる場所は、ヒューマンサービス実践のための全体的枠組みである。どのようなところ（病院、デイケア・センター、学校、知的障害者施設など）で働こうと、この枠組みは、サービスの分散ではなく、統合を促進するものである。改めて、エンパワメントするヒューマンサービス実践の基本的な考え方が強調される。それは、ヒューマンサービス専門職は「市民のニーズを満たすだけでなく、市民がエンパワメントされるよう援助する学習過程を育てていくこと」を重要な職務として受け止めなければならないということである。

図 4.3 「次元」と「目標」の交差



### (3) 構造的なアクション

オードリー・コーヘン・カレッジにおけるアセスメントは、他者を効果的にエンパワメントするた

表 7.1 身体的虐待の指標

身体指標 (physical indicators)	打撲、ベルトなどによる強打の傷 熱傷 骨折 裂傷もしくは、擦過傷 人による咬傷 事故や説明不可能な外傷の繰返し
行動指標 (behavioral indicators)	大人に対し警戒心を抱く様子 他の児童が泣くと心配する様子を見せる 極端な態度（攻撃的な態度を示したり、引きこもってしまうなど） 親に怯える 帰宅を嫌がる 大人であれば誰に対しても愛情を求める
親の態度による指標 (parent's behavioral indicators)	子どもに対する無関心さ アルコール中毒や薬物の乱用 子どもに対する過酷な嫉 児童虐待の既往歴

\* Weston, J.T. (1980) の著書を参考に著者が作成

集した。一方で Kent ら (1983) は、家族に対する成功した介入の類型を基礎として、サブグループを発展させた。たとえば、Kent のカテゴリーである「愛の鞭 (spare the rod)」は、体罰よりも躰を学習する必要のある家族のことである。

1992 年に児童保護サービスを受けた事例の約 27% は、身体的虐待であった。重度な虐待を受けた児童の多くは、軽度の虐待に分類された児童と比べ、幼少傾向にあった。身体的虐待を受けた多くの児童は、他の不適切養育を受けたと思われる児童と比較し、病院へ収容される率が高く、死に至る事例が多い。1990 年にアメリカ全土における児童虐待やネグレクトによる死亡者数は、1,060 件と報告された。1991 年は、1,176 件、1992 年のデータは不完全であるものの 869 件の報告が挙げられている。しかし、研究報告によれば 1,261 件である (McCurdy と Daro, 1993, p. 15)。1990 年から 1992 年にかけて虐待により死亡した児童の 59% は、身体的虐待によるものであった (McCurdy と Daro, 1993, p. 16)。

**身体的虐待はどのようにして明らかになるか？** 身体的虐待は、観察可能な何らかの跡を体に残す。その結果、他の不適切養育よりも判別しやすい。身体的虐待は、医師、ヘルスケアの提供者、教師、デイケアセンターの関係者、友人、近隣の人々らによって、発見され、報告されることが多い。

**何が身体的虐待の警告サインか？** 打撲、やけど、ベルトなどによる強打の跡、傷痕、繰り返される事故による怪我、骨折など、身体的虐待の典型的な警告のサインである。医学的診断の結果に加え、事故か児童虐待かを明らかにする鍵となる情報の一端は、怪我の説明をする親の言葉に隠されている (表 7.1 を参照のこと) (Weston, 1980, pp. 241-250)。