ソーシャルワーク実践のコツをまとめた パターン・ランゲージの活用方法と意義について

角野　孝一

川崎市健康福祉局総合リハビリテーション推進センター企画・連携推進課

本論文では、川崎市が 2023 年 3 月に作成・発行した『高齢者がいきいきと暮らすためのソーシャルワーク実践のコツ　～ともに未来をつくる～』[1)]の活用方法と意義を述べることで、福祉や行政におけるパターン・ランゲージの可能性を提示する。読書会や使い方講座等を開催して普及啓発を進めていく中で、ソーシャルワークの基本となる価値や技術を学べることや、ソーシャルワーク従事者の養成過程を効率化できること、支援者と利用者の間の対話を促進できることなどがわかった。現在、改訂作業に着手しており、2024 年 3 月には高齢者だけでなく障害者や子ども、生活困窮者などあらゆる分野のソーシャルワーク実践に共通するパターン・ランゲージとしてリニューアルする予定である。今後、このパターン・ランゲージを川崎市内で共通言語として定着させ、地域共生社会や地域包括ケアシステムの実現に寄与していきたいと考えている。

1. はじめに

川崎市は人口約 154 万人の政令指定都市で、全国で 6 番目に人口の多い基礎自治体である。人口は現在も増加し続けており、2030 年には約 160 万人に達すると見込まれている。高齢者人口も年々増加を続けており、今後、医療・介護ニーズが急増することが予想されている。

高齢者が生活上の困りごとを相談できる先としては、地域包括支援センターや区役所が挙げられる。また、介護サービスを利用したい場合にはケアマネジャーに相談することもできる。市内には地域包括支援センターが 49 か所、区役所（支所含む）が 9 か所、居宅介護支援事業所（ケアマネ事業所）が約 300 か所あり、そこで相談支援・ソーシャルワーク業務に従事する人は 1,200 人を超える。

これだけの人数がいると、当然良い実践を行っている人も多数存在するが、その経験則やコツは言語化しづらいため、地域の共有財産になっているとは言い難い。しかし行政の立場としては、そうした良い実践を市内全域に広げ、一人でも多くの市民がその恩恵を享受できるようにしたい。

そこで川崎市では、主に高齢者を対象とした相談支援・ソーシャルワーク実践のコツをパターン・ランゲージの形でまとめ、『高齢者がいきいきと暮らすためのソーシャルワーク実践のコツ　～ともに未来をつくる～』[1)]（以下「本書」という）を 2023 年 3 月に作成・発行した（図 1）。本論文では、本書の内容や活用方法、意義、そして今後の展望を紹介する。

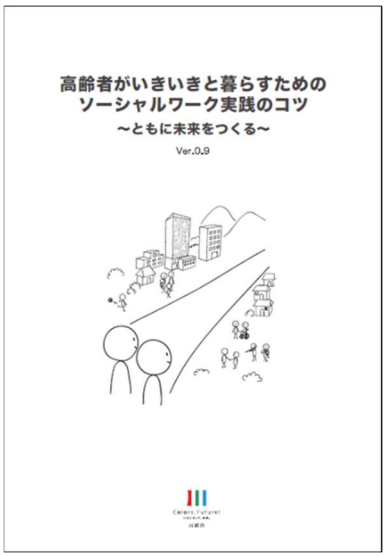


図 1：本書の表紙

2. 『高齢者がいきいきと暮らすためのソーシャルワーク実践のコツ　～ともに未来をつくる～』

本書では、ソーシャルワークを実践する上でのコツを 30 個のパターンにまとめている。全体は大きく 3 つのカテゴリーに分かれており、1 つ目は面接・アセスメント・意思決定支援等をテーマにした「本人とともに暮らしをつくる」、2 つ目は支援者自身の健康保持学び・仲間づくり等をテーマにした「自分と仲間を大切にする」、3 つ目は多職種連携・支援チームづくり・地域づくり等をテーマにした「つながり合う地域をつくる」である。さらに、各カテゴリーの中では、内容的に近しいパターンが 3 個集まって 1 つのグループを構成している（図 2）。

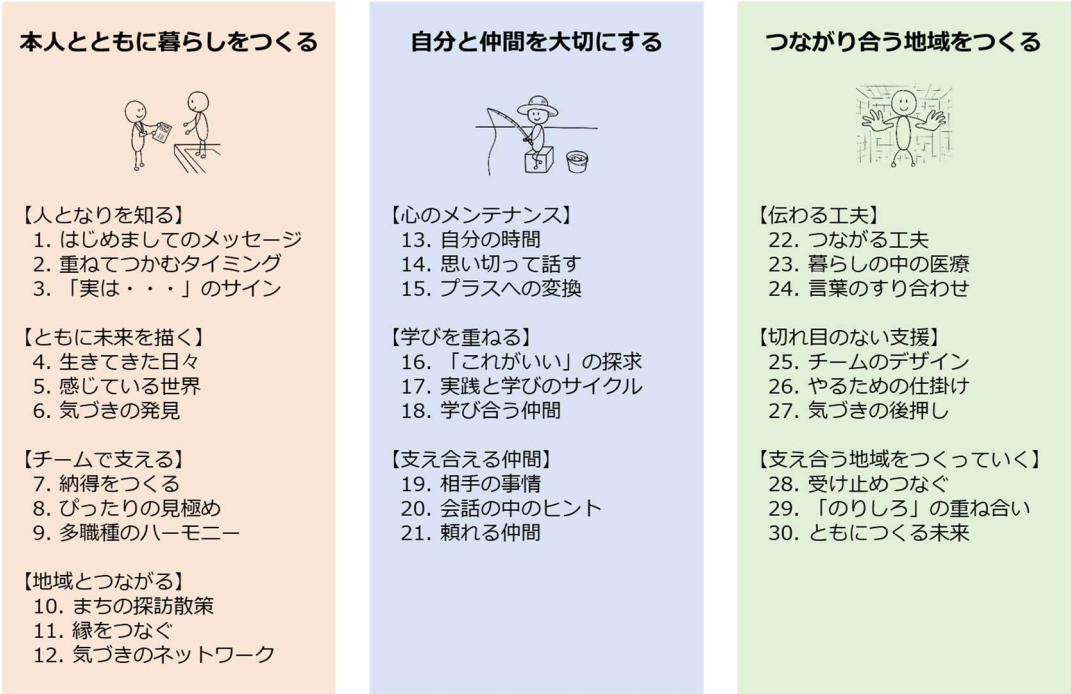
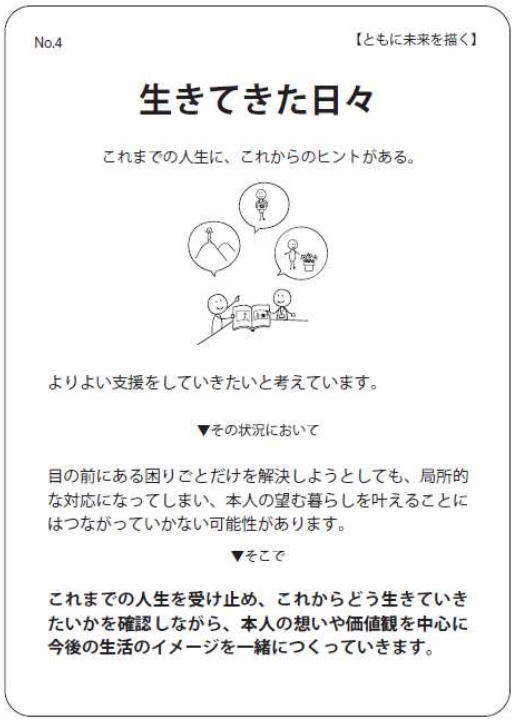


図 2：本書の構成

参考までに、「ともに未来を描く」というグループに属する「生きてきた日々」というパターンを紹介する。このパターンでは、「目の前にある困りごとだけを解決しようと」するのではなく、「これまでの人生を受け止め、これからどう生きていきたいかを確認しながら、本人の想いや価値観を中心に今後の生活のイメージを一緒につくって」いくことが大切だと述べている（図 3）。


No.4

【ともに未来を描く】

生きてきた日々

これまでの人生に、これからのヒントがある。

よりよい支援をしていきたいと考えています。

▼その状況において

目の前にある困りごとだけを解決しようとしても、局所的な対応になってしまい、本人の望む暮らしを叶えることにはつながっていかない可能性があります。

▼そこで

これまでの人生を受け止め、これからどう生きていきたいかを確認しながら、本人の想いや価値観を中心に今後の生活のイメージを一緒につくっていきます。

図 3：「生きてきた日々」（カード版）

ソーシャルワークの現場では往々にして、限られた時間の中で本人の困りごとを聞き出し、その解決策を考えていきがちである。しかし、そうすると本人のできないことばかりに着目したり、本人の価値観や大切にしていることに気づかないまま支援を進めてしまったりして、本人のやる気が起こらず、望む暮らしにも近づいていけなくなってしまうかもしれない。そこで、本人の「生きてきた日々」に着目し、本人がこれまで何を大切にしてどのように生きてきたのか、そしてこれからどう生きていきたいかのかを一緒に考えていくことが大切である、ということをこのパターンは示している。

3. 活用方法

本書は、冊子版とカード版の 2 種類を作成し、川崎市内のケアマネジャーや地域包括支援センター、行政機関等に配布した。

2023 年 6 月からは、全 10 回シリーズで読書会を開催し、延べ 97 名が参加した。No. 1 のパターンから順番に毎回 3 つずつ取り上げ、参加者同士で感想やエピソードを共有し合った。例えば、好きなパターンとして前述の「生きてきた日々」を選んだある参加者は、失語症の利用者を支援する際に、言語でのコミュニケーションが難しいため、部屋の様子や本人のリアクションを一つひとつ確かめながら、これまでの生活歴や好きなことなど本人の理解を深めていった、という経験を語っていた。また、別のある参加者か

らは、パターンを通して過去の自分自身の実践を振り返り、「あのときこうしていれば良かったのか」と数十年の時を超えて反省する機会になった、という話も聞かれた。

読書会全体の感想としては、「利害関係のない人と話をすることはとても心地よい」「一人で読み進めて理解する自信がないので、次回も参加したい」といった声が聞かれた。使い方講座も 2 回開催し、冊子版・カード版の様々な使い方を紹介するとともに、一部は実際に体験してもらうことで、参加者それぞれの職場や地域で活用してもらえるようにした。

また、本書が川崎市内でソーシャルワーク業務に従事する職員の目に自然と触れる仕組みを作るため、既存の様々な研修の中に本書のカード版を使ったグループワークを組み込んだ。

さらに、2023 年 11 月には、一般社団法人長寿社会開発センター主催の「地域包括ケア担当職員セミナー」（オンデマンド配信）という全国の自治体・地域包括支援センター向けの研修で本書を紹介した。その結果、全国各地からカード版のデータが欲しいという問合せが来ており、徐々に川崎市以外の地域にも広がっていっている。

4. 本書の意義

次に、これまで読書会や使い方講座、各種研修等で本書を活用する中で明らかになってきた本書の持つ意義について述べたい。主には次の三つの意義があると考える。

一つ目は、ソーシャルワークの基本となる価値や技術を学べることである。読書会に参加したあるケアマネジャーは、「今回のパターン・ランゲージでの学びは、ソーシャルワークの価値を自分の核とするためにとても有効だと思う」と語っている。ケアマネジャーの中でも最も多い基礎資格は介護福祉士（2023 年度時点で全体の 45%）[2)]であり、その養成課程の中でソーシャルワークを学ぶ機会はほとんどない。地域包括支援センターでも主任介護支援専門員や保健師・看護師等といった職種は同様である。そのため、本書は、ソーシャルワーク業務に従事する人々にとって、ソーシャルワークの土台を学ぶことができるツールになり得るのではないかと考えている。

二つ目は、ソーシャルワーク従事者の養成過程を効率化できることである。ある地域包括支援センターのセンター長は、「新人職員にソーシャルワークの方法やポイントを教えなくてはならない場面が多々あるが、自分と新人は違うし、同じ人の相談を受けるわけでもないので、そのズレを埋めるにはどうしたらいいのか日々悩んでいた。今回の読書会に参加して、自分と新人の認識にズレがあったのではないか、そしてその原因は共通認識を持つツールがなかったからだとわかった。良い行動、良いケアに名前を付けてもらえたのは目から鱗だった」と述べている。福祉業界では人材不足が叫ばれて久しく、ソーシャルワーク系の業務も例外ではない。ケアマネジャーは高齢化が進み辞めていく人も多い。地域包括支援センターは職員の入れ替わりが激しく、配属されても数か月から数年で辞めてしまうケースも多い。そのような中、いつまでも「経験を積んで一人前」という考え方に固執していると、支援の質の低下は避けらないだろう。そこで、本書を活用して先人の「コツ」を経験の浅い人にも共有することで、「過去の事例の経験や教訓を踏まえることができるため、試行錯誤のコストを引き下げ」（井庭，2013）[3)]、従来よりも短期間で効率的に実践力を向上させることができるのではないかと考えている。

三つ目は、支援者と利用者、あるいは専門職同士の間の対話を促進することである。井手・柏木・加藤・中島（2019）は、「人々の困りごとや生きづらさが多様で複雑だという理解からはじめるならば、ソーシャルワークは、サービスを利用する人たちとソーシャルワーカーとの対話、いわば『行きつ、戻りつ』のコミュニケーションをつうじて実践されなければならない」[4)]と述べている。そうだとすれば、ソーシャルワークは「利用者が相談し、豊富な知識・経験を有する支援者が助言する」という非対称な関係性ではなく、「利用者と支援者が対話を繰り返しながら、利用者の望む暮らしを一緒に実現していく」という対等な関係性を目指すべきだろう。その際、支援者だけが持っていた知識や経験則を、パターン・ランゲージの形で利用者と共有することで、対等な立場での対話を促進しやすくなるのではないだろうか（図 4）。

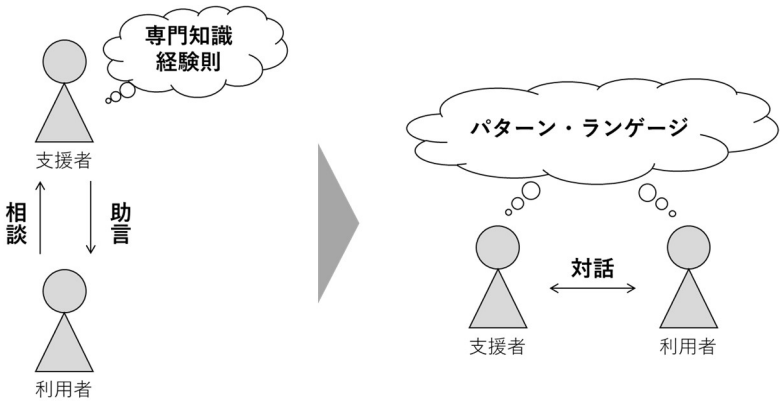


図 4：支援者と利用者の関係性イメージ

また、この構図は専門職同士の関係性でも同じことが言える。職種によってその知識・経験・技術は異なり、同じことばを使っていても意味が異なる場合が少なくない。そこで、お互いにパターン・ランゲージという共通言語を用いることで、対話が成立しやすくなることがわかってきた。

2023 年に開催した病院の看護師・医療ソーシャルワーカーとケアマネジャー・地域包括支援センター職員を対象とした「入退院支援に関する研修」において、本書のカード版を用いたグループワークを行ったが、アンケートで何かしらの気づきが「あった」「どちらかといえばあった」と回答した参加者が 9 割を超えた（図 5）。また、参加者からは、「言葉のすり合わせの大切さを再認識した」「パターン・ランゲージのカードを通して、意見交流が行えて学びが深くなった」といった感想が聞かれた。

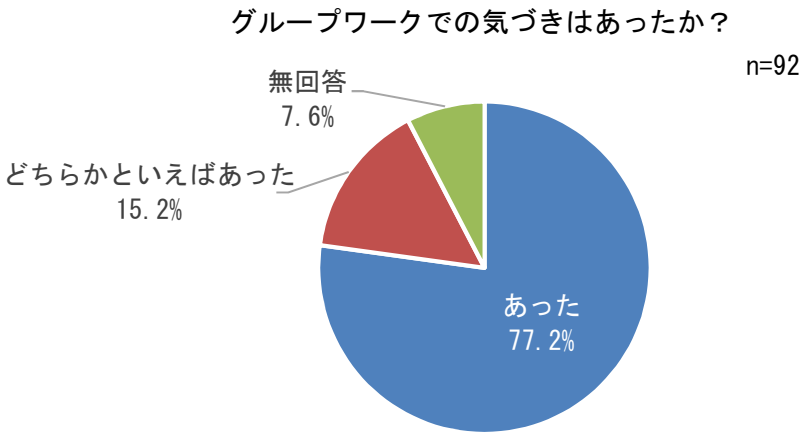


図 5：グループワークでの気づきがあった人の割合

5. 今後の展望

ソーシャルワークをはじめとした福祉の領域では、いわゆるベテランや熟達者が半ば無意識に行っている良い実践がたくさんあるにも関わらず、それを本人も周囲の他者もうまく言語化できていないケースが多い。そのため、その人が異動や退職等でいなくなった途端に、その組織の支援やサービスの質が一気に低下してしまう、ということが起こりがちである。また、その良い実践を地域全体に広げていくことも困難である。

そうした問題に対して、パターン・ランゲージは一つの解決策となる可能性を秘めている。良い実践をパターン・ランゲージの手法を使って言語化し、組織内や地域全体で共有していくことで、誰でも一定水準以上の支援やサービスを提供できるようになっていくのではないだろうか。そして、行政がパターン・ランゲージを作り、地域に普及啓発していくことで、市民全体に質の高い支援・福祉サービスを提供していける基盤づくりにつながるのではないかと考えている。

なお、本書は、元々高齢者を対象にしたソーシャルワーク実践をテーマにして作成したが、実際に完成してみるとほとんどのパターンは障害者や子ども、生活困窮者などあらゆる分野のソーシャルワークにも通じる内容となっていることがわかった。

しかし、読書会等を通して、他分野でも十分に通用するパターン・ランゲージにするためには、いくつか足りない要素もあることがわかってきた。一例を挙げると、高齢者に対するソーシャルワークは比較的時間的な制約が強い上に、加齢に伴い心身機能が低下していくため、得てして結論を急ぐ支援になりがちである。一方、例えば年齢の若い障害者であれば時間な余裕があったり、本人の気持ちがすぐには支援を受け入れる気持ちにならなかったりして、しばしば「待つ」ということが必要になってくる場合がある。

そこで2023年度中に、基幹相談支援センター（主に障害者を対象とした相談機関）の職員や病院の医療ソーシャルワーカー等に追加インタビューを行い、改めてクラスタリング・体系化を行い、足りない要素を補強した上であらゆる分野のソーシャルワークで活用できるパターン・ランゲージとして改訂する予定である。

パターン・ランゲージは言語である以上、人々の日々の営みの中で使われなければいずれ滅びてしまう。したがって、改訂後は本書を川崎市内の福祉・介護・医療関係者、そしてできれば市民も含めた共通言語として社会実装させるべく、各種研修やそれぞれ

の職場で活用される仕組みづくりを進めていくとともに、川崎発の知的財産として川崎市以外の地域にも広めていきたいと考えている。

その結果、地域全体のソーシャルワークの実践力が底上げされ、一人でも多くの支援を必要とする方々の生活の質が向上し、ひいては共に生きる社会の実現に寄与していければ幸いである。

謝辞

本論文の提出を勧めていただいた慶應義塾大学の井庭崇先生と株式会社クリエイティブシフトの阿部有里さん、そしてシェパードを担当していただいた林聖夏さんに心より感謝いたします。

参考文献

1) 川崎市：高齢者がいきいきと暮らすためのソーシャルワーク実践のコツ　～ともに未来をつくる～. https://www.city.kawasaki.jp/350/page/0000149753.html (2024 年 1 月 14 日閲覧)

2) 厚生労働省：第 26 回介護支援専門員実務研修受講試験の実施状況について. https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000187425_00010.html (2024 年 1 月 13 日閲覧)

3) 井庭崇，中埜博，江渡浩一郎，中西泰人，竹中平蔵，羽生田栄一，『パターン・ランゲージ　創造的な未来をつくるための言語』，慶應義塾大学出版会，2013，px.

4) 井手英策，柏木一惠，加藤忠相，中島康晴，『ソーシャルワーカー　「身近」を革命する人たち』，筑摩書房，2019 年，p42-43.