

ソーシャルワークにおけるEAの導入

～ストレングスに着目したフレームワークの提案～

大和田正輝 檜村侑衣 金川千夏 佐藤瑛里奈 長谷川優佳

1. はじめに

私たちは、利用児・者の主体性を尊重した支援を学ぶという目標で、メンバー全員がそれぞれ異なる領域で社会福祉援助技術現場実習Ⅰ（以下、実習とする）を行った。メンバーで実習での体験を話し合う中で、抽象的な言葉の理解が苦手な利用者がいたという話が出た。そのため、個別支援計画を説明する際には、より具体的な言葉で利用者自身が行うことを説明すべきだと考えた。また、実習担当職員から個別支援計画は、『本人が理解できる計画』として、絵などを活用するような動きもあるという助言を受けたメンバーがいた。

このことから、私たちは現在の個別支援計画に加え、図を用いて利用者説明することで、利用者自身が自分の将来を想像しやすくなるのではないかと考えた。そして、私たちは、将来へのプロセスが一目でわかり、利用者が自己実現に向けて意欲的に行動することができるようなものを作りたいと考えた。

そこで、福祉に限らず将来へのプロセスを可視化する図形を調べ、経営学の観点からEA（エンタープライズ・アーキテクチャー、以下、EAとする）というフレームワークを見つけた。私たちは、“利用者の将来を見据える”アプローチの方法を探していたため、企業の“EAを用いて将来を見据える”というアプローチの方法を、福祉でも活用したいと考えた。そして、EAのフレームワークを福祉的に書き換えることで、利用者の将来へのプロセスを段階的に表現することができるのではないかと考えた。

また、利用者が自分の持つストレングスに気づき、伸ばすことができるよう、EAとストレングスを組み合わせることでより利用者の意欲向上につながるのではないかと考えた。

2. 研究方法

- ① 実習での体験をグループで話し合う。
- ② 研究テーマを設定する。
- ③ 研究テーマに関する文献や論文を読み、情報の収集を行う。
- ④ 今までの学びや文献を参考に、考察する。
- ⑤ 実習担当教員と面談を行う。
- ⑥ 文献や実習担当教員の助言をもとに話し合いを重ねる。
- ⑦ 考察をもとに、グループとしての研究が妥当か確認する。
- ⑧ 事例をあてはめ、実用性を確認する。
- ⑨ 今後の課題について考え、現場での実践につなげる。

3. 先行研究

(1) 個別支援計画の運用上の課題

- ・個別性や具体性のない短期目標が見られる場合がある。
- ・モニタリングの際に達成度が確認できるような具体的な目標を設定できていない場合がある。
- ・モニタリングの結果から再アセスメントを行い、個別支援計画に反映するということが実施できていない場合がある。

(参考資料：新宿区『ケアプラン点検で気づいたこと』居宅介護支援事業所等 集団指導 2015年)

→ モニタリングで確認できないような具体性のない内容で記載されている場合がある。

(2) EA (エンタープライズ・アーキテクチャ) とは

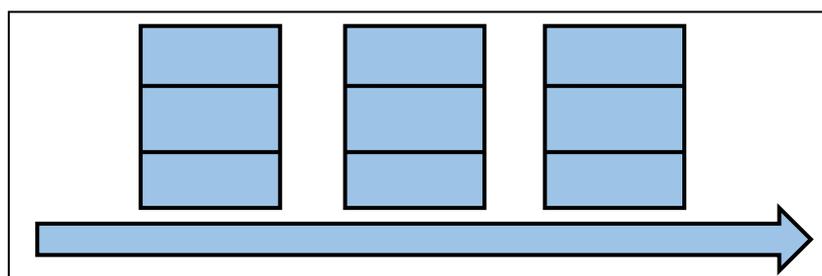
①EA (エンタープライズ・アーキテクチャ) の定義

EA (エンタープライズ・アーキテクチャ) とはBPM (ビジネスプロセスマネジメント) と呼ばれる経営学のアプローチにおける業務体系のことである。EAは組織内で目標や認識を共有でき、将来に向けての移行計画を実現可能なものにすることができる。

(参考文献：堀内正博、田中正郎、則包直樹、榎本博康『BPM - ビジネスプロセス・マネジメント：みえる経営戦略、できる業務改革』センゲージラーニング株式会社 2008年)

EAの中でも、日本の経済産業省で活用されているフレームワークは、現在と目標を表現し、目標への移行プロセスを位置づけている。

②経済産業省におけるEAの特徴



(図-1) 経済産業省におけるEA (参考資料より筆者作成)

注1. 3×3のボックスの階層型多段展開

2. ボックスが時間の経過とともに次の段階へと推移

3. それぞれの階層の力を伸ばしていくという考え方

4. 業務に適するよう階層の項目を三つ選択し、名称を改めることが可能

(参考資料：山下眞澄『解説 エンタープライズ・アーキテクチャー』日本アイ・ビー・エム株式会社 2004年)

◎利用者がより意欲的に行動するためには、利用者自身が自分の強みを活かして行動していく必要があると考え、新たな図を作成するうえでストレング스에着目しようと考えた。

(3) ストレングス

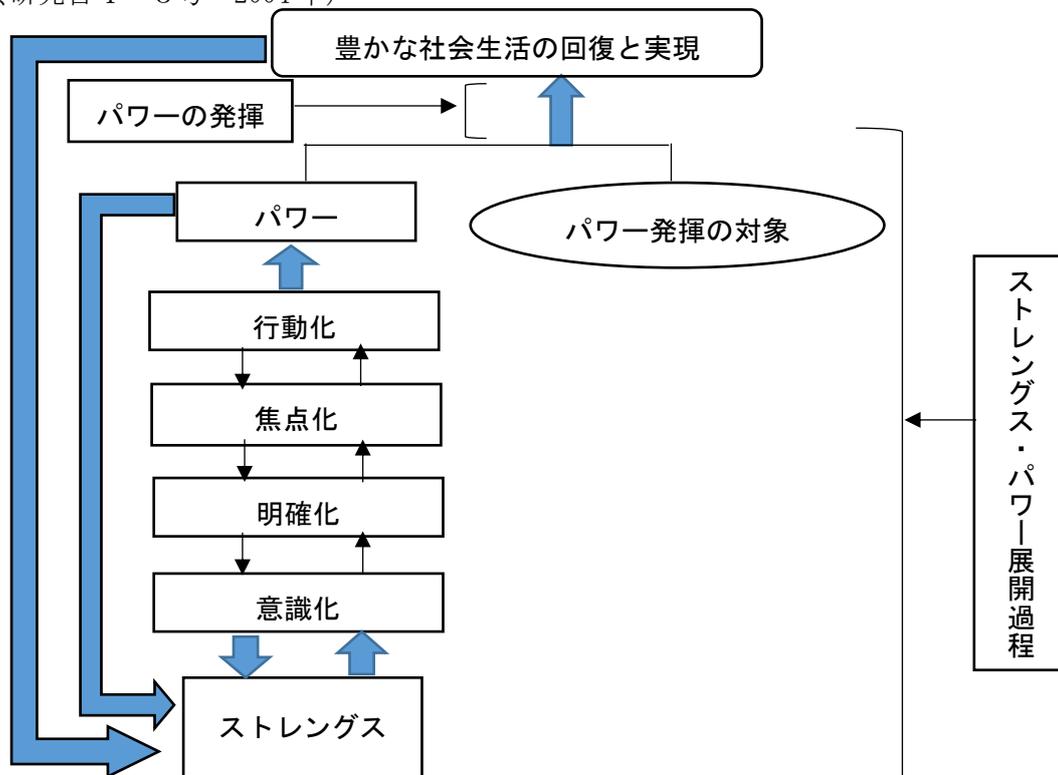
①ストレングスの特性

まずストレングスについては、主観性、潜在性、抽象性、経験性というような特性を挙げることができる。そしてこれらの特性からストレングスは、「日常生活で培われ、蓄積される総合的な力」と定義できる。それに対してパワーは、客観性、顕在性、具体性というような特性を挙げることができ、「目標や対象に向けて焦点化された力」としてのパワーへと変容する過程というように双方の関係性を示すことができると考えられる。

—中略—

これは、利用者がソーシャルワーカーと協働しながら、自らのストレングスを意識化・明確化・焦点化・行動化という過程をとおしてパワーへと変容させ、そのパワー発揮によって力をつけた利用者がまた新たなストレングスを蓄積されていく循環過程を提示するものである。

(参考資料：山口真理『ストレング스에着目した支援過程研究の意味』p111、112 福祉社会研究台4・5号 2004年)



(図-2) ストレングス・パワー循環過程

(参考資料：山口真理『ストレング스에着目した支援過程研究の意味』p111、112 福祉社会研究台4・5号 2004年)

②ストレングスの分類

ストレングスは、クライアントの身体機能的な能力、認知的能力、肯定的な心理的状況、身につけた能力、地域社会の人的資源や物理的資源などに分けられる。

身体機能的な能力	日常生活動作（ADL）、手段的日常生活動作（IADL）
認知的能力	理解力、学習能力
肯定的な心理的状況	夢、自信、目標、意欲、抱負、希望、好みなど
身につけた能力	知識、才能、技能、熟達していることなど
地域社会の人的資源	子ども、友人、近隣住民など
地域社会の物理的資源	資産、働ける場など

（参考文献：社会福祉士養成講座編集委員会 『相談援助の理論と方法Ⅰ 第3版』 P31 中央法規，2015年）

4. 先行研究の考察

私たちは、先行研究を通して、EAというフレームワークは将来に向けてのプロセスを可視化できるものだとわかった。また、日本の経済産業省で活用されているEAは、業務に適するよう階層の項目を自由に選択することができるかと理解した。

このことから、経済産業省で活用されているEAを福祉的に書き換え、利用者が自分自身の今後の行動を視覚的に理解することができれば、目標へ向けての意欲向上につながるのではないかと考えた。そして、利用者が自分の強みを知り、伸ばしていくため、EAのフレームワークにストレングスの分類を組み合わせた“福祉的EA”を作成したいと考えた。さらに、段階ごとにフィードバックとして個別面談を行い、項目を利用者とともに確認することで、利用者のストレングスの意識化、明確化、焦点化、行動化という過程を福祉的EAによって表現できるのではないかと考えた。

私たちは、福祉的EAを作成するうえで以下のような利点があると考えた。

〈福祉的EAを活用するうえでのメリット〉

利用者側のメリット

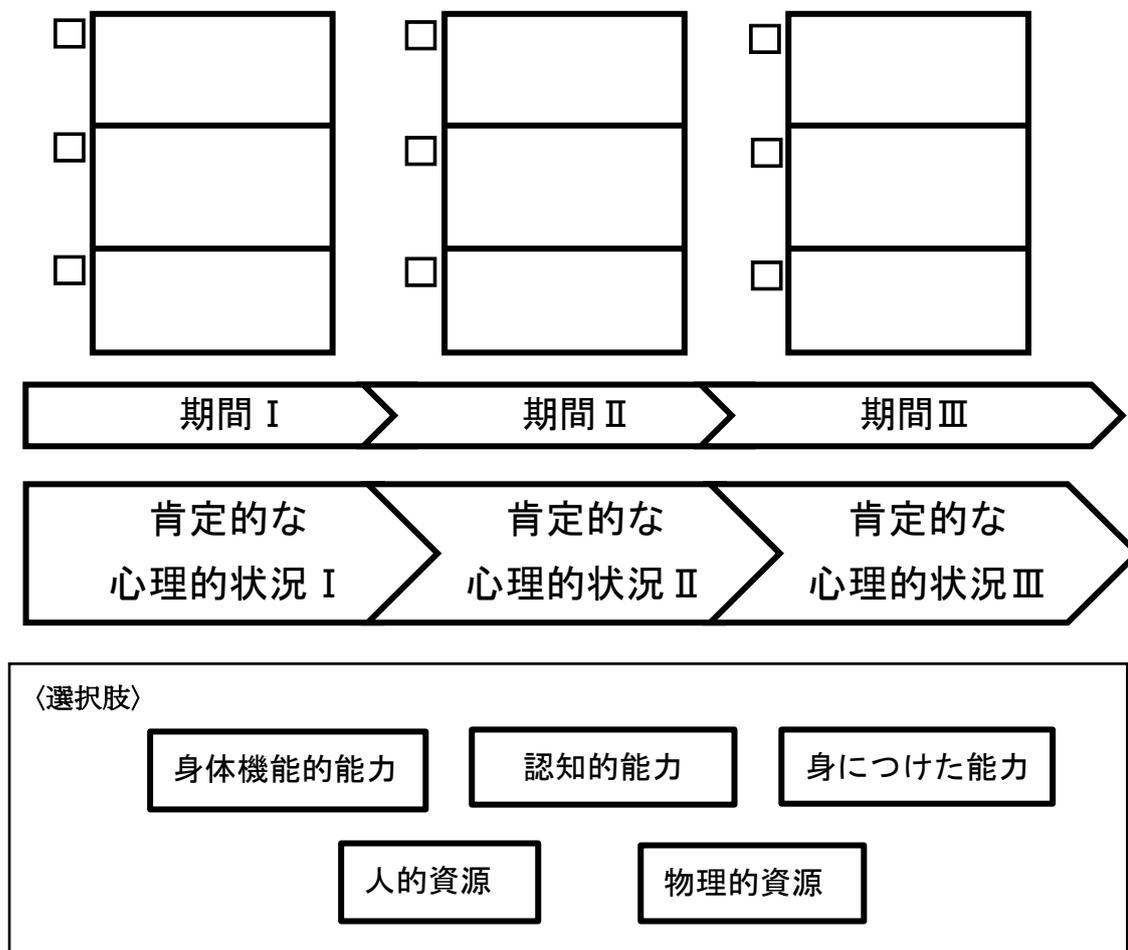
- ・図が簡略化され、将来に向けて利用者自身が「なにをするか」具体的な行動がわかる。
- ・自分の強みを知ることができ、目標に向けての意欲向上につながる。

支援者側のメリット

- ・モニタリングで確認しやすく、個別支援計画を再作成する際に反映することができる。
- ・項目が自由に選べるため、利用者一人ひとりに合わせた支援計画の作成ができ、利用者の主体性を尊重した支援につながる。

これらの利点を踏まえ、私たちは、(図-3)のような福祉的EAを作成した。

(図-3 福祉的E A)



先行研究であげたストレングスの分類をE Aに取り入れ、項目ごとに具体的な利用者の行動を書くこととした。そして、利用者とともにチェックをつけ“できたこと”を確認することで利用者自身が意欲を持って行動を起こすことへつながると考えた。項目は五つの分類から利用者一人ひとりの課題に適したものを三つ選択し、焦点化できるようにした。

① 身体機能的な能力

利用者の身体機能の面での具体的な行動を記入する。

(例：週1回右手のリハビリを行う、など)

② 認知的な能力

利用者の検査やテストなどで“測ることのできる”能力の向上、または維持のための具体的な取り組みを記入する。(例：数学のテストで80点をとる、など)

③ 身につけた能力

利用者自身が現在持っている能力を伸ばす、または維持していくための具体的な取り組みを記入する。(例：元美容師のはさみの使い方、など)

④人的資源

利用者の人的資源（子ども、友人、近隣住民など）を活用し、利用者が行動することを記入していく。（例：友人と外出する、など）

⑤物理的資源

利用者の物理的資源（資産、働ける場など）を活用し、利用者が行動することを記入していく。（例：就職できるよう就労訓練を行う、など）

⑥肯定的な心理的状況

利用者本人が考える目標や希望などを具体的に記入する。利用者が常に目先の目標を持ち、モチベーションをあげて行動することができるよう三つの項目の基盤として、この記入欄を設けた。利用者に合わせて目標を細かく分割することも、最終目標として一つにすることも可能である。（例：～したい、など）

⑦期間

福祉的E A全体を期間Ⅰ～Ⅲの三つの期間にわけ、短期的な期間の中に具体的な行動を設定することで、“今”利用者が行うことを明確にすることができると考えた。期間は利用者一人ひとりに適するよう設定することが可能であり、さらに、期間Ⅰ～Ⅲはそれぞれ適切な長さの期間を設定することができるようにした。

5. 仮事例

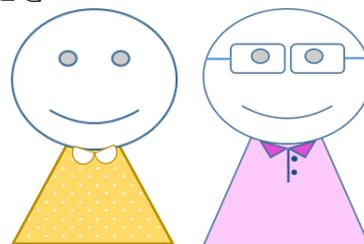
【設定】

利用者Aさん（以下、Aさんとする）

- ・ 障害児入所支援施設に入所している 18 歳（特別支援学校在学中）女性
- ・ 父親と母親は離婚しており、母親は現在生活保護を受給している
- ・ 対麻痺（両下肢のみの運動麻痺）、軽度の知的障害がある（歩行器を使用）
- ・ 特別支援学校卒業に伴い、就職を希望している
- ・ 自分でスケジュールを立て、その計画通りに生活している
- ・ 手先が器用で、趣味はパソコンでイラストを描くこと

B ソーシャルワーカー

- ・ 女性
- ・ Aさんの担当

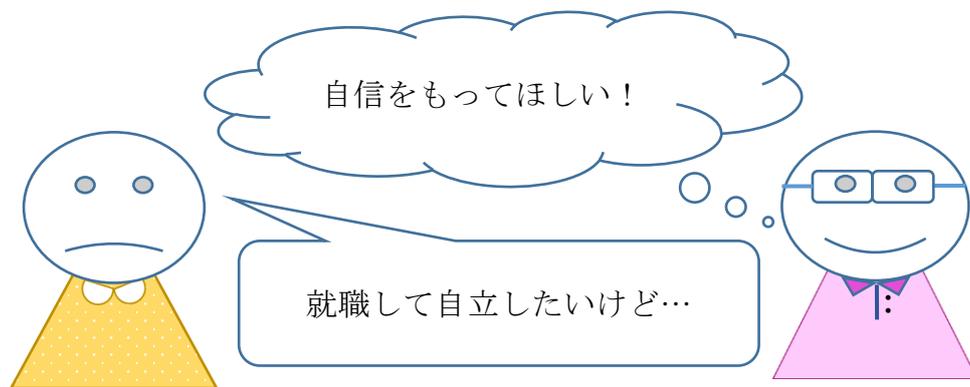


【支援が開始となるまでの経緯】

Aさんは、障害児入所支援施設で生活しながら、施設の向かいにある特別支援学校へと通っていた。「将来は自立し、一人暮らしをしたい」と言っていたAさんだが、学校の卒業が近づいてきた現在でも就職先を決めかねていた。Aさん本人から「就職のためになにをしたらよいかわからない」と相談を受けたB ソーシャルワーカーはAさんの自立に向けた支援を開始した。

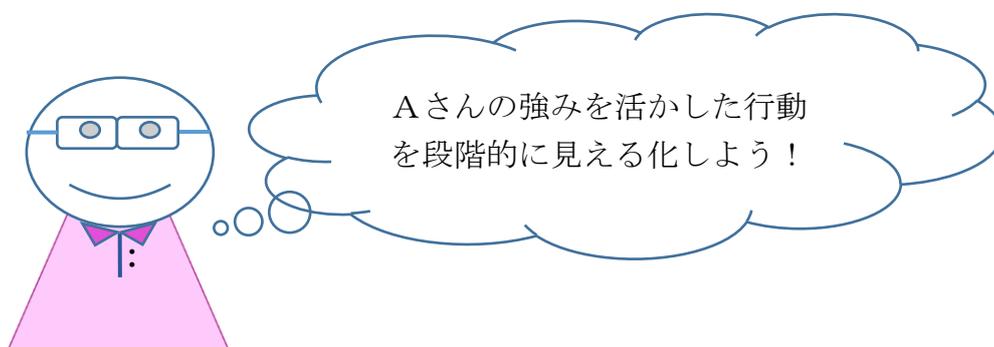
【場面1-1】初回個別面談

Bソーシャルワーカーは、Aさんに詳しく話を聞きたいと思い、個別面談を行った。就職について詳しく話を聞くと、「自立したいが、就職活動としてなにをしたらよいかわからない」ということだった。また、自分の将来が見えず、不安だと話していた。このことから、Aさんには就労支援を行うと同時に自分の強みを知り、自信をもってもらうことが重要だと考えた。Bソーシャルワーカーは、この面談での話を個別支援計画に反映しようと考えた。



【場面1-2】個別支援計画の作成→福祉的EAの作成

Bソーシャルワーカーは、Aさんからの話をカンファレンスで多職種と検討し、個別支援計画を作成した。個別支援計画作成後、BソーシャルワーカーはAさんの強みを活かした行動を段階的に可視化しようと考え、Aさんの個別支援計画にそった福祉的EAを作成した。



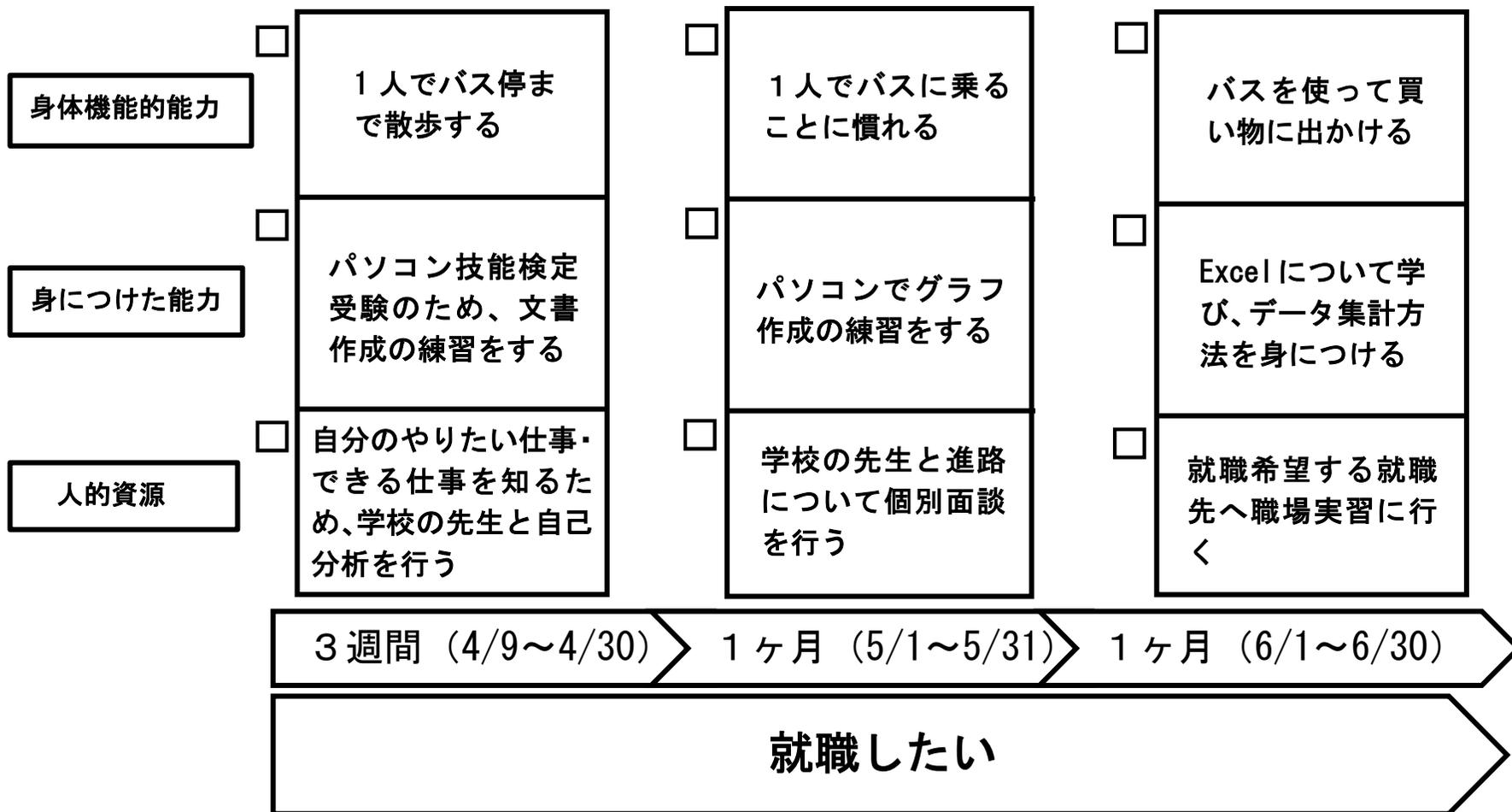
【図5：場面1で作成したAさんの福祉的EA】

〈フィードバック面談実施日〉

1回目： 年 月 日

2回目： 年 月 日

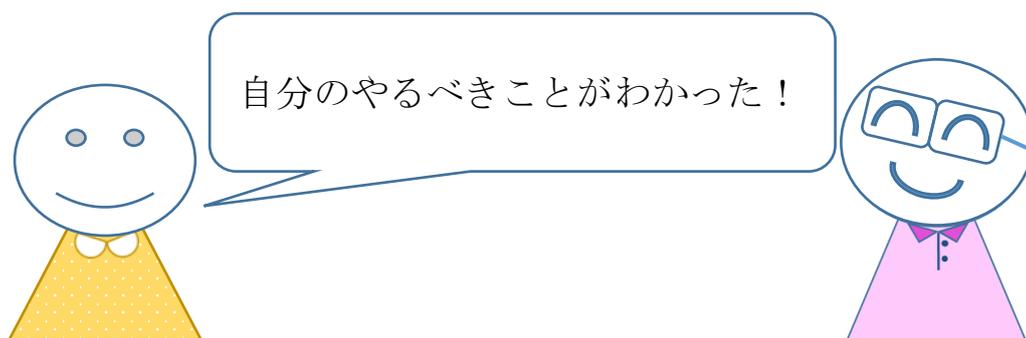
3回目： 年 月 日



【場面1-3】2回目個別面談

その後、BソーシャルワーカーはAさんの2回目の個別面談を行った。このとき、作成した個別支援計画票と福祉的EAをAさんへ提示した。個別支援計画票に加え、Aさん自身のこれから行うことを可視化した福祉的EAを用いて説明を行った。個別面談後には、**期間I**として設定した3週間後にフィードバック面談の1回目を行うことを伝えた。

Aさんは「自分のやるべきことがわかった」と福祉的EAをチェックリストとして活用した。また、Aさんは自分の強みに気づき、モチベーションがあがったことで就職活動に今まで以上に意欲を見せるようになった。



【場面1の考察】

Aさんは自分自身の強みがわからないことで自信をなくし、将来が見えていないことで不安を感じていたとわかる。

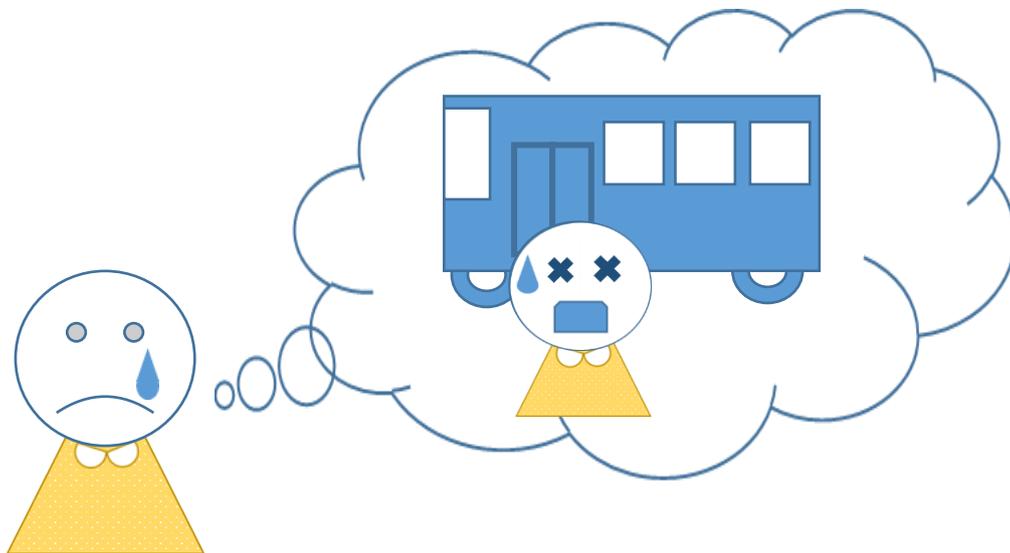
私たちが作成した福祉的EAを活用することで、利用者が自分自身のストレングスを知ることができ、意欲向上につながる。

また、個別支援計画票の解決すべき課題（ニーズ）は福祉的EAの根底である肯定的な心理的状況に記入する。そのため、Aさんの事例では“就職したい”が入る。

さらに、福祉的EAの項目には、個別支援計画票の短期目標を達成できるようさらに細分化した行動目標を記入した。これは、**P.3：(図-2) ストレングス・パワーの循環過程**の**焦点化**にあたる。利用者本人が具体的に行うことを段階的に記入することで、将来へのプロセスを可視化することができる。利用者に合わせた内容を記入していくことで、個別化が実現し、利用者の主体性の尊重につながるのではないかと考えた。

【場面2-1】期間Ⅱ後のフィードバック面談

Aさんは、福祉的EAの期間Ⅰで設定していた行動目標を全て達成した。期間Ⅱも終了した後、フィードバックとして面談が行われた。その中で、Bソーシャルワーカーは元気がない様子のAさんに気づいた。そこで、BソーシャルワーカーはAさんに最近起こったことや悩みなどを尋ねた。すると、Aさんは福祉的EAの計画通りに行動をしていたが、1週間前バスに乗車する際、転倒し、続いて乗車する人を待たせてしまったことでパニックを起こしていたことを話した。それ以来、バスに乗車することが怖くなり、外出の機会が減ってしまっていた。Aさんは、福祉的EAに計画通り取り組めていない自分に自信をなくし、就職活動自体への意欲が低下していた。この話を受け、Bソーシャルワーカーは「1人でバスに乗ることに慣れる」という項目を細分化し、福祉的EAの再作成を行うこととした。



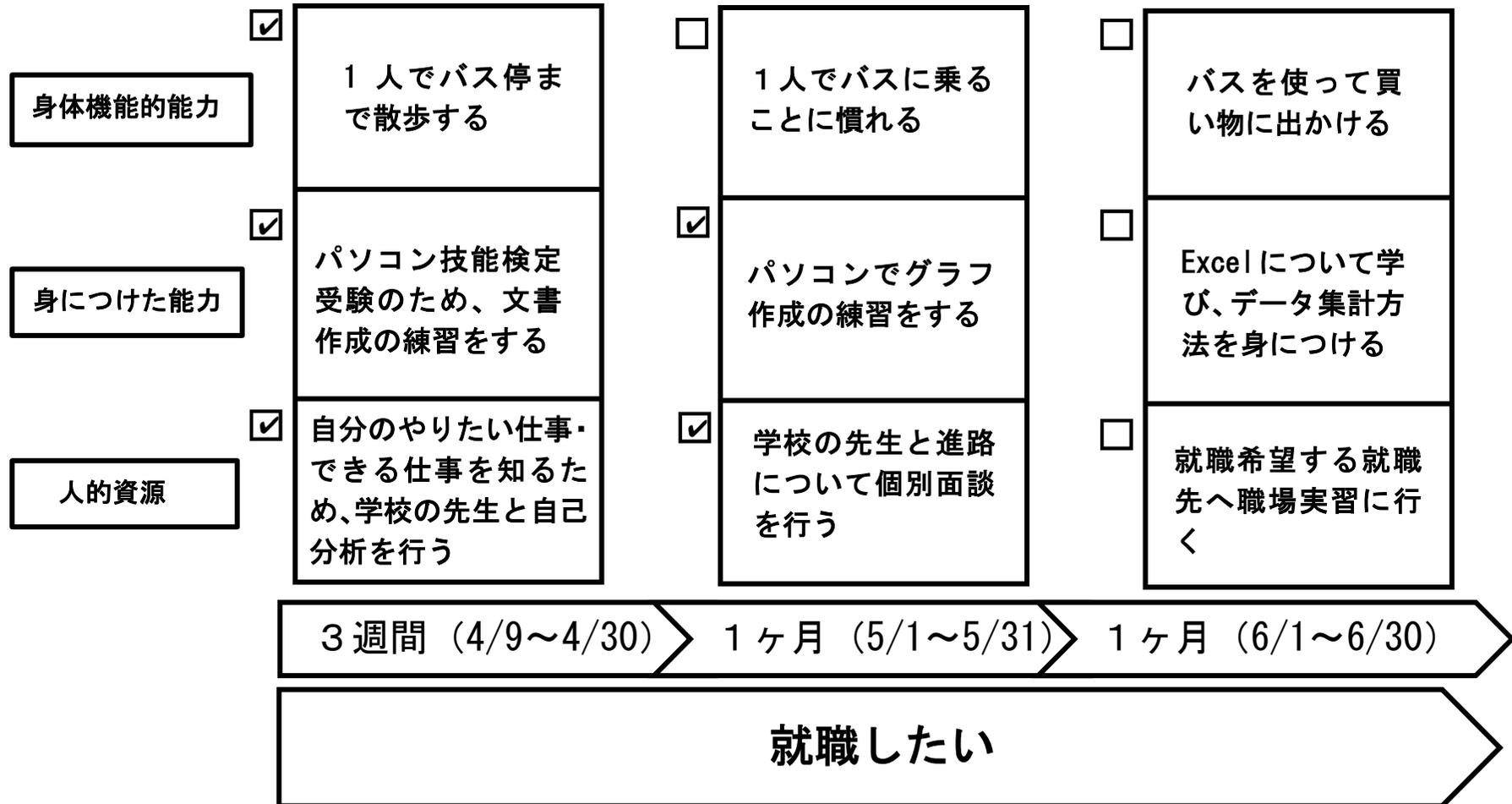
【図6：場面1で作成したAさんの福祉的EAのフィードバック】

〈フィードバック面談実施日〉

1回目：20××年 4 月 29 日

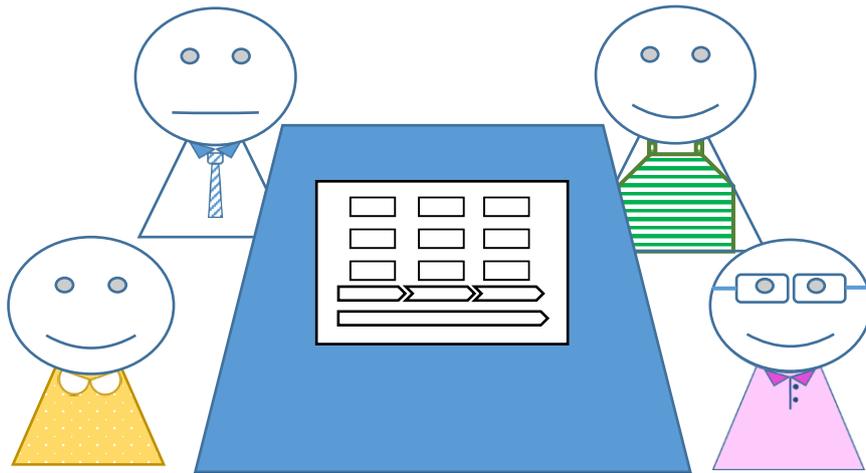
2回目：20××年 5 月 31 日

3回目： 年 月 日



【場面 2 - 2】カンファレンス→福祉的E A再作成

福祉的E Aの再作成に伴い、Bソーシャルワーカーは、AさんとAさんのサービス担当職員、Bソーシャルワーカーでカンファレンスを行った。現在の福祉的E AからAさんの状態に合わせて変更する点を話し合い、カンファレンス終了後、福祉的E Aを再作成した。



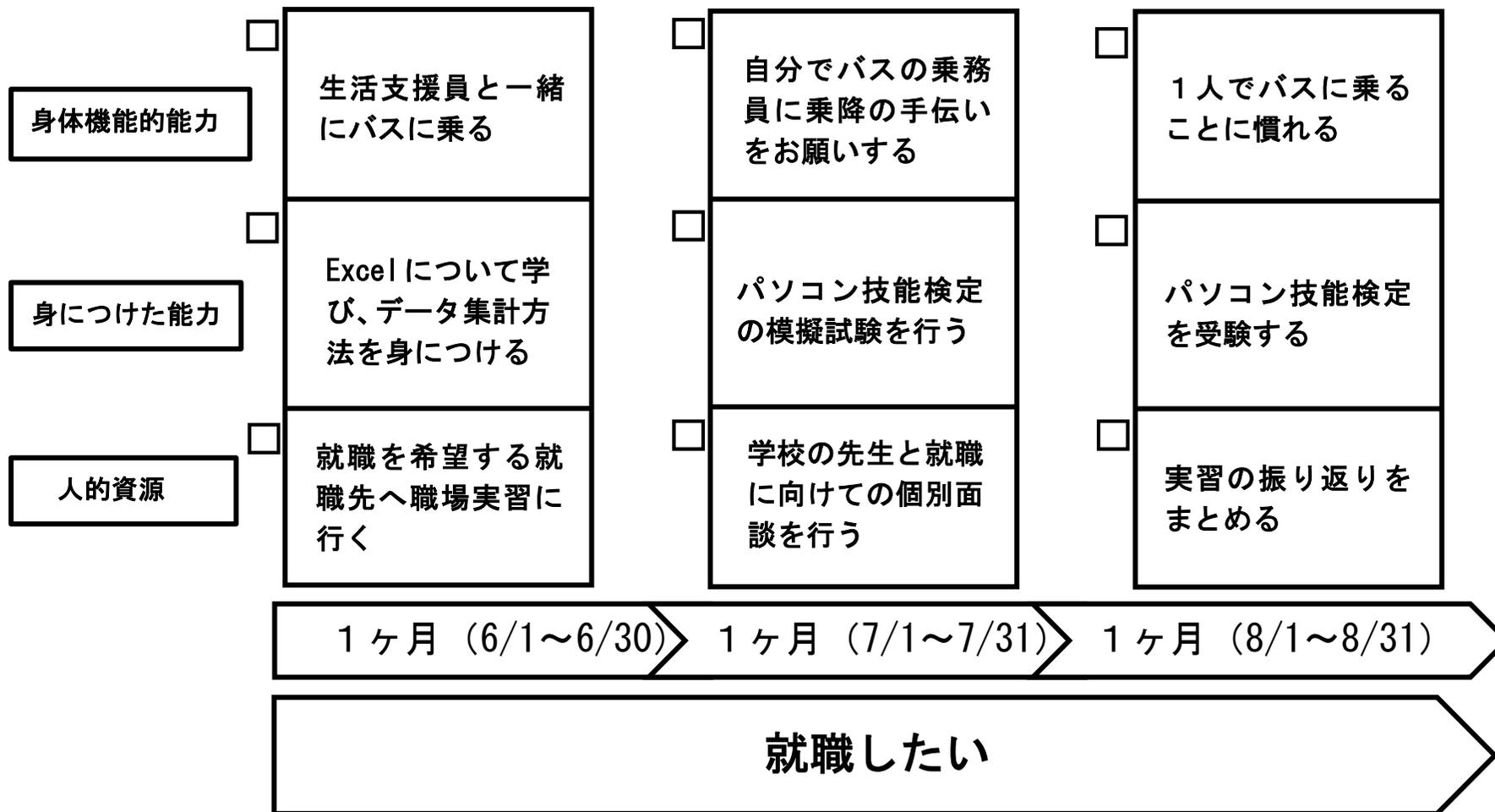
【図7：場面2で再作成したAさんの福祉的E A】

〈フィードバック面談実施日〉

1回目： 年 月 日

2回目： 年 月 日

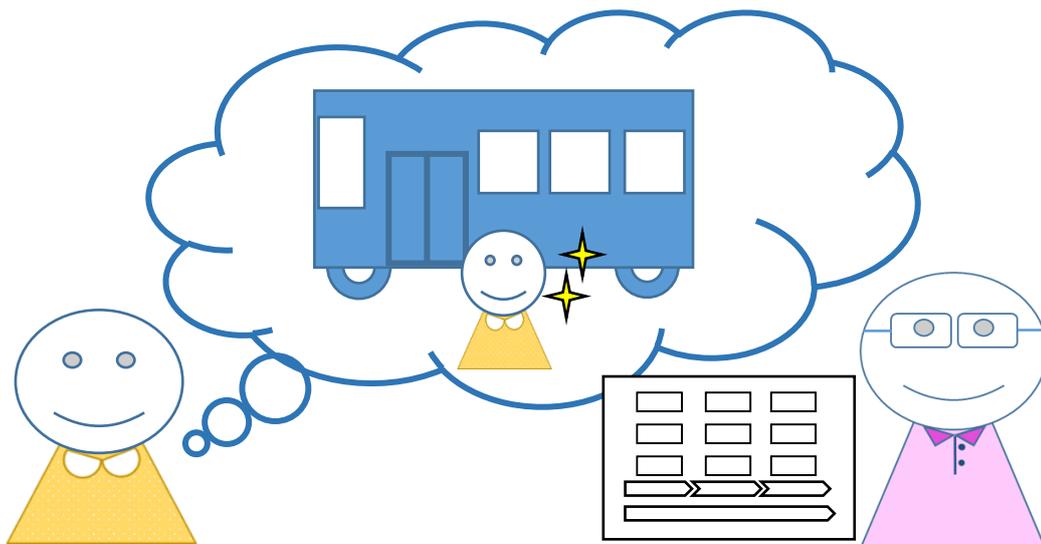
3回目： 年 月 日



【場面2-3】福祉的E A再作成後のAさんの様子

福祉的E Aを再作成後、Aさんはもう一度、ひとりでバスに乗る意欲が湧いてきたようで、生活支援員とよく外出するようになった。再作成した福祉的E Aをもとに生活することで自分のできたことを確認でき、達成感があると話していた。

再作成した福祉的E Aを活用し、就職活動への意欲が回復したAさんは、再び就職に向けて行動し始めた。このことから、BソーシャルワーカーはAさんの今後の支援も個別支援計画に加え、福祉的E Aを活用していこうと考えた。



【場面2の考察】

Aさんは、はじめに計画した“1人でバスに乗ることに慣れる”という項目を実際に行動に移したが、予定通りに達成することができず、自信を喪失する結果となってしまった。そこで、Bソーシャルワーカーは、項目を細分化し、達成する前段階として“生活支援員と一緒にバスに乗る”“自分でバスの乗務員に乗降の手伝いをお願いする”という今のAさんにとって取り組みやすい等身大の行動内容を設定した。これにより、より細かい段階を踏んでAさんは目標を達成することが可能となった。

福祉的E Aは個別支援計画よりも高頻度で利用者の状況確認を実施でき、その都度、利用者の状況に合わせて作り変えることができる。また、フィードバックを行う際にチェック項目を活用することで、利用者自身が自分の“できたこと”“できなかったこと”を確認でき、利用者自身がストレングスを明確化することにつながったとわかる。また、“できなかったこと”が明確化した際には、次の目標を達成できるようにするため、声かけなど心理的な支援も行っていく。

6. 総合的な考察

私たちは、福祉的E Aを作成することで利用者が将来へのプロセスを可視化することを目的とし、本研究を進めてきた。本研究を通し、利用者が将来に向け、具体的な行動を起こすためには、利用者自身の意欲が重要であると考えた。将来へのプロセスを可視化するために段階的な図を用い、利用者の意欲向上のためにストレングスに着目したフレームワークを作成した。

本研究では、仮事例を通し、私たちが考えた福祉的E Aの利点だけでなく課題も見つかった。まず、福祉的E Aを活用しても、先行研究であげていた個別支援計画の運用上の課題は、全て解決するというわけではないことだ。仮事例でもあったように利用者に合わせて行動を記入し、福祉的E Aを使うことで最終目標までのプロセスは細分化されている。しかし、利用者によっては細かくしたプロセスでも大きすぎてしまう場合などもある。これにより、利用者一人ひとりに合わせ、さらに細分化などを行う必要があるが、利用者に適している行動内容かどうかは専門職の力量によって見極めが左右される恐れがある。そのため、モニタリングの際、専門職が利用者のストレングスを見極め、福祉的E Aを適切に活用する必要があると考えた。また、利用者の主訴がその人のニーズであるとは限らず、本当のニーズの発見は福祉的E Aを活用するだけでは難しいとわかった。しかし、先に述べた福祉的E Aの課題は、専門職の経験なども影響するが、利用者の本当のニーズの発見に向けた新たな支援形態として個別支援計画票と同時に福祉的E Aを用いたいと考えた。

さらに、課題として個別支援計画作成後に福祉的E Aを作成することで支援者の負担が増えてしまうということもあがった。しかし、私たちが提案する福祉的E Aというフレームワークを導入することは、利用者の個別性を重視することができ、利用者の意欲向上と主体性を尊重した支援につながるのではないかと考える。

本研究で作成した福祉的E Aという新たな支援方法を個別支援計画とともに、合わせて活用していくことで、よりよい利用者支援を展開していきたい。

そして、現在の福祉的E Aは課題もあるが、将来へのプロセスをさらにその人らしく表現できる手段として、利用者とソーシャルワーカーが協働して活用していけるようによりよくしていきたい。

7. おわりに

本日はお忙しい中、私たちの発表を最後まで聞いてくださり、ありがとうございました。私たちのグループは、「利用者の未来について考えたい」という思いが強くあり、テーマ設定にいたりしました。研究は難航し、夜遅くまで学校に残ったり、休日に研究をしたりすることもありました。苦しいと感じた日もありましたが、私たちらしい“よりよい利用者支援に向けた研究”を進められたのではないかと思います。私たちのグループはメンバーが全員同じゼミ生ということもあり、意見を伝えやすい反面、ぶつかり合うことも多くありました。

しかし今思えば、意見の衝突があったからこそ、討論内容に深みが生まれ、よりよい研究につながりました。

こうして実習報告会という場で、本研究を発表できたことを本当にうれしく思います。この日を迎えることができたのは、実習を受け入れてくださった実習担当職員をはじめとする実習先の職員の皆様、利用者の皆様、最後までご指導くださった実習担当教員のおかげだと思っています。心からの感謝の気持ちでいっぱいです。また私たちのために連絡や調整をしてくださり、時に元気づけてくださった実習助手の方、いつも優しく、そして適切なアドバイスをしてくださった先輩方、今日のために準備をしてくれた後輩たちには本当に感謝しています。

そしてどんな日も私たちの帰りを待ち、温かいご飯を用意してくれていた家族。家族の支えがあるからこそ、私たちは自分の夢を一心に追いかけることができます。これからも、迷惑をかけるとは思いますが、よろしくをお願いします。

最後に一年間、ともに学び、成長してきた実習生の仲間たち。今日この日を全員で迎えられたことを本当にうれしく思います。今日の報告会で“実習生”という立場は終わりますが、これからはソーシャルワーカーを目指す仲間として、さらに歩みを進め、自分が目指すソーシャルワーカーに少しでも近づけるよう、またみんなと頑張っていきたいと思っています。

私たちを支えてくださったすべての皆様、本当にありがとうございました。

8. 参考文献

- ・新宿区『ケアプラン点検で気づいたこと』居宅介護支援事業所等 集団指導、2015年
- ・堀内正博・田中正郎・則包直樹・榎本博康『BPM-ビジネスプロセス・マネジメント-みえる経営戦略、できる業務改革-』センゲージラーニング株式会社、2008年
- ・山下真澄『解説 エンタープライズ・アーキテクチャー』オフィス・オートメーション、2004年
- ・山口真理『ストレングスに着目した支援過程研究の意味』p111、112 福祉社会研究台4・5号 2004年
- ・社会福祉士養成講座編集委員会 『相談援助の理論と方法I 第3版』P31 中央法規、2015年