

# ヒューマンサービスと社会学

## 相互作用としての対人援助を記述する手法

中 村 正

### 社会的交換としてのヒューマンサービス

社会福祉分野，医療・看護分野，心のケアにかかわる心理臨床分野，長寿社会のヘルスプロモーション分野，育児や保育などの家族支援分野，生涯学習時代に対応した教育，雇用流動化に対応したキャリア開発分野など，ヒューマンサービスと総称できる領域が急速に拡大している。21世紀は「ケア産業の時代」とまでいわれている（広井 19971, 2000, 中村 2001a）。

この背景には，少子高齢社会，長寿社会，危険（リスク）社会などと呼ばれるマクロな社会変動がある。従来は，公的あるいは準公的の制度によって提供されてきた対人援助のための諸活動が，社会の変化とともにヒューマンサービスとして観念され，ひとくくりにされ，市場として対象化されつつある。

しかし，ヒューマンサービスは対人的な直接援助を含むサービスなので，営利ベースの市場原理にのみ委ねられない特質をもあわせ持つ。それは，ヒューマンサービスにおける「情報の非対称性」と呼ばれる特性である。これはサービスを供給する側と享受する側が対等な関係を構築しにくいという点である（駒村 1999）。

具体的には，サービスが非可逆的である，満足度が測定しにくい，効果が時間とともに変化する，提供者側からの一方通行になりやすい，非競争的・独占的になりやすい，問題が生じた場合の因果関係が特定しにくいなどである。ゆえに，サービスを受け取る側での何らかの権利保障や消費者としての立場を守る仕組み，援助

者の倫理基準作成などが非対称性に関して意識される必要がある。

対人援助領域においても，サービスが生産，提供，契約，消費という一連の過程をとおして展開されることが不可避となっている社会だとすれば，その過程をとおして権利擁護を実現する視点が大切となる。こうした観点から，ヒューマンサービスは「準市場原理」において把握されることが妥当だろう。

非対称性を含んだ領域でのサービスの交換は，経済的交換を含みこんだ社会的交換という特質をもつと考えることができる。社会的交換とは，サービス財の相互交通をとおして達成されるべき事柄に，公共的な価値充足が含まれるということである。たとえば，障害除去，自立支援，自己決定，選択肢の拡大，ノーマライゼーション，インフォームド・コンセント（あるいはインフォームド・チョイス）などの対人援助にかかわる社会的な価値である。対人援助領域におけるサービスには，生産と消費をつなぐ「流通」とおして，これらの社会的な価値の実現ということが期待されている。サービスとしての対人援助実践の交換をとおして，対象者のQOL向上と権利擁護を実現するというロジックを立てなければならない。

その際の課題としては，1）当該ヒューマンサービスが必要とされる社会的合意（法律などによる根拠づけ），2）サービス提供者（専門家など）の倫理問題，サービスの効果の測定や第三者によるサービスの質を点検する仕組みづくり（苦情処理，権利擁護，オンブッド制度な

ど), 3) サービスを提供する側の質の確保問題(バーンアウトやストレス対策, 研修制度, 情報共有の仕組み)など焦眉の課題が浮かび上がる。

ここでは, ヒューマンサービスの交換をとおして, 社会的かつ公共的な価値を実現することを象徴的にあらず領域と課題をとりあげて検討をくわえてみたい。人間を対象にしたサービスの生産と消費をとおして展開される「社会的交換」の仕組みとその過程の適切な評価, その過程をとおして形成され, 表現されるべき社会的な共同的価値のあり方などを検討する。

特に検討してみたいことは, ヒューマンサービスとしての対人援助が展開される社会的な場面設定が拡大していることである。具体例として, 産業領域, 司法領域, 福祉領域において生成しつつある新しい援助関係をとらえてみたい。あわせて, こうした社会的な場面設定を記述する社会学の手法についても吟味してみたい。

### インターフェイスとしてのヒューマンサービス

#### 1) インターフェイスの拡大

ヒューマンサービスの領域設定は, いずれも旧来の場面設定から越境していることが特徴である。企業(労務管理, 人事管理), 福祉制度(措置制度の仕組み), 司法(伝統的処遇)における従来のサービス提供のあり方を超えて課題が設定されている。生きる場の環境, 諸個人の社会生活が営まれる場面にそくしてヒューマンサービスが展開されだしたという意味では当然の現象かもしれない。

伝統的な対人援助の臨床モデルは, 医療モデルを基本としている。そこにおいて対象として設定されているのは, 当該の個人(クライアント)である。援助の対象が徐々に拡大し, 個人をとりまく環境にも焦点をあてる必要が大きく

なってきたということである。家族療法などはすばやい実践をしてきた分野である。同じような意味で, コミュニティ(一般的なコミュニティ, あるいは災害被害地域, 犯罪被害地域など特別なニーズをもつコミュニティ), 学校(スクールカウンセラーは学校や教員集団, 生徒集団に關与するアクティブなワーカーという側面をもつ), 施設(とくに社会福祉施設の環境), 企業(EAPがめざす職場環境保全のとりくみ)などへとアプローチの対象が拡大しているということだ。

このようにもいえる。社会一般(マクロ)でもなく個別臨床(ミクロ)でもない「メゾ領域」においてもう少し細分化された「状況」, たとえば, 家庭における母子相互作用, 企業における健康管理やストレス管理の場面, 学校における保健室などという具合に環境は「状況」として構成されていく。「メゾ領域」や「状況」における相互作用がここでの主要な関心事項である。

また, 器具, 道具, 装置, 機械(障害の分野では自助具や福祉機器など)を仲立ちにしてインターフェイスが構築されることもあれば, なんらかの介入プログラムとしてインターフェイスが媒介することもある。また, バリアフリー, ユニバーサルデザイン, インクルーシブデザインの考え方は, 環境それ自体に宿る障害のことを意味しており, 環境の改善それ自体が問われるテーマとなっている。

物であれプログラムによる相互作用であれ, すべて個人を取り巻く環境に働きかける営為である。この意味では, 「person-centered practice(個人の意味体系や内的状態に焦点を定めた援助モデル)」というよりは, 相互作用やコミュニケーションのあり方に焦点を定めた「interaction-centered practice」の援助モデルである。こうした観点でのアプローチの中心にあるのは, 「環境調整」である。ただ, 環境調

整といっても漠然としているので、さらに分節化する、つまり、マクロとミクロを含み、具体的な援助対象となる場面を、「ユニット」として対象化する。その「ユニット」への援助をとおして、サービスの提供、資源の最大化・最適化、あるいは援助資源としての活性化、そして権利擁護を実現する（環境を問題化する障害学の視点と重なり合う。杉野，2000）。

2) キャリアディベロップメントへのヒューマンサービス - EAP（社員支援活動）の例 -  
 こうした場面設定としての「ユニット」が新しく形成されだしている。企業を舞台に新しいヒューマンサービスの動きがある。EAP（Employee Assistance Program）と呼ばれる動きである。社員の安全で快適な職場をつくる仕組みが企業には求められている。EAPは、「従業員援助活動・社員支援プログラム」である（平 2001）。

EAPとはアメリカ合衆国（The Division of Federal Occupational and Beneficiary Health Services of the U.S. Public Health Service）が1984年に公式規定を作り全米の企業内に普及させたものである。これはメンタルな問題、仕事のストレス、職場の対人関係の問題等々に対してカウンセリング、研修、事前啓発をおこなうサポートプログラムである。援助がなければ、作業的機能制限、欠勤、事故、混乱、退職につながりうる社員への専門的援助と機能回復をおこない、もって職場の生産性を向上させようとするものである。再就職支援等に代表されるような職業選択・就職指導のキャリアに関するカウンセリング、アドバイスを実施するキャリア開発とも重なるところもある。

EAPプログラムが進む米国では、EAPを担うのは、社外組織であることが多い。大学、民間団体、職能集団である産業カウンセラ - が中心となるEAPプロバイダーが組織されている。

このEAPは「使用者の安全配慮義務」（日本では、「労働安全衛生法」など）に根拠をもつ。EAPにおいては、たとえば以下のようなヒューマンサービスの対象が想定可能である。健康（アルコール、薬物、高緊張、エイズ、糖尿病）、心理（抑うつ、不安、衝動的行動、産業事故への対処、感情的不安定、アサティブトレーニング、ストレスマネジメント、重大な事故によるストレス、心的外傷後障害）、家族（家庭問題、親子関係、子育て、低収入、老人介護、ドメスティック・バイオレンス）、社会（年金、法的問題、退職後生活）、環境（騒音、換気の悪さ、照明が暗い、設備が悪い）、職場（セクシャルハラスメント、同僚とのトラブル、上司とのトラブル、退職勧奨、勤務条件、再教育、キャリア開発）、ウェルネス（ストレス管理、喫煙対策、栄養管理）などである。社員へのヒューマンサービスをとおして、無断欠勤、遅刻、健康問題、同僚との不和などの問題行動を縮減させることがEAPの目標として設定される。

たしかに社員は、多様な問題を抱えて生きている。自分に問題はなくても子どもが不登校になったり、夫婦間の葛藤があるなどすると、仕事のパフォーマンスが悪化する。とくに、家族に関する悩みが背景にある場合、企業内部の相談体制では自ずと限界がある。親の痴呆症状、子どもの不登校やいじめ、あるいは、ドメスティック・バイオレンスや虐待などで困っているというような場合は有効な外部の社会資源にEAPをとおしてつなぐことが可能となる（中村 2000c, 2001c）。

EAPが関心をもつのは、社員のパフォーマンスである。パフォーマンスが低下する場合、その背後の問題をEAPの個人相談をとおして把握する。その結果、メンタルな問題（対人関係不安、うつ、バーンアウトなど）、能力と仕事の不適応（ミスマッチの問題）、技術や技能に属する問題（IT化に対応できていない）、コミ

コミュニケーションの問題（同僚との不和）、人権の問題（セクシャルハラスメントなど）などと分節化して対応をとる。そうした環境調整をしてもパフォーマンスや行動がなお回復しない場合は継続した援助をおこなう。

EAPは、当該の社員の人格や性格に問題があるのではなく、「パフォーマンス」の問題として把握することで、職場自身のもつコミュニケーション環境に目を向ける。勤務状況の改善、同僚とのチームワーク、顧客対応、適切な上下関係、安全度などがコミュニケーション環境の評価項目となる。

EAPは、各企業内部に抱え込んでいたヒューマンサービスをいったん外部化する。その後、組織環境に問題があれば改善する。しかしセクシャルハラスメントへの対処療法や問題社員を探すという「浄化」としての環境改善ではない。ヒューマンサービスをとおして、安全かつ快適な職場環境を創造するという社会的な価値を実現させようとするものである。

こうしたEAPは、日本社会においても今後浸透していくものと思われる。過労死（自殺過労死を含む）、セクシャルハラスメント、ストレスなど、社員個人の能力や個性の問題には還元できない組織（＝環境）文化それ自体のアセスメントが必要な課題が多いからである。これらに対しては、従来の組織内部（人事や総務の内部改革や相談室の充実）や制度原理（労働組合など）だけからではアプローチしにくい。EAPの日本での展開には、産業カウンセラーや産業医を中心とした非営利の労働安全衛生のためのヒューマンサービス組織が必要となるだろう。くわえて、ジョブマッチング、キャリア開発、リタイア準備教育などのライフデザイン総体を射程に入れた日本型のEAP開発が重要だろう。ここは今後のヒューマンサービス活性化への潜在的な準市場をなしている。

### 3) サービスをとおした権利擁護

#### - 福祉における選択と契約 -

社会福祉の領域において、サービスという言葉が頻繁に使用されるようになっている。この背景にあるのは、いわゆる「社会福祉基礎構造改革」である。

福祉領域においては、介護保険制度をはじめとして、ヒューマンサービスモデルが矢継ぎ早に制度改革となって実行されている。たとえば、成年後見制度は、判断能力が不十分な成年者（痴呆性高齢者、知的障害者、精神障害者等）を保護するための制度であり、自己決定の尊重、残存能力の活用、ノーマライゼーション等の新しい理念を実現すべく導入された。

その具体的な内容は、第一に、軽度の痴呆・知的障害・精神障害等の状態にある者を対象とし、保護の内容（代理権又は同意権・取消権の一方又は双方）及び対象行為の範囲の選択を当事者の申立てに委ねる新しい法定後見の類型として「補助」類型（「補助人」制度）を新設すること、第二に、自己決定の尊重及び保護方法の弾力化の観点から、本人の判断能力があるうちにあらかじめ任意後見人との間で一定の方式による契約を締結し、本人の判断能力が低下した時点で家庭裁判所が任意後見監督人を選任した時から任意後見人の代理権の行使が開始されるという公的機関の監督を伴う任意代理制度（任意後見制度）を創設することである（三浦1999）。

日常生活支援の仕組みとして、(1)福祉サービスの利用援助（申込み手続きの同行・代行、契約締結、苦情処理制度の利用援助）、(2)日常的な金銭管理、(3)住宅改造、居住家屋の賃借の援助・情報提供、助言・手続きの援助、(4)授産施設等への入所援助・情報提供、助言・手続きの援助（申込み手続きの同行・代行、契約締結）、(5)ヘルスケアサービス、軽微な医療行為の利用援助・情報提供、助言・手続きの援助

(申込み手続きの同行・代行, 契約締結), (6) 文化, レクリエーションに関するサービスの利用援助・情報提供, 助言・手続きの援助(申込み手続きの同行・代行, 契約締結), (7) 商品購入に関する簡易な苦情処理制度の利用援助, (8) 住民票の届出, 印鑑登録の代行があげられている。

従来の措置制度による援助においては必ずしも可視化されていなかった仕組みが, 契約という事態をとおしてクリアにされている。福祉サービスをとおして成り立つ生活という意味がよくわかる。

また, 従来であれば, 家族に埋め込まれていたケアする機能が外部化されて, サービスとして対象化されてきたともいえる。長寿社会化とともに必然的に他者への依存がヒューマンサービスとして制度化されつつあるということだ。ここでのヒューマンサービスも表面上は, 手続きの問題としてあらわれている。社会福祉的な援助がヒューマンサービスとして提供され, 選択と契約の関係に移行していくことが, 社会福祉基礎構造改革で意図されていることである。

しかし, 福祉は権利保障の問題をないがしろにしないことがとりわけ要請される領域である。営利ベースの経済的交換としてのヒューマンサービスの生産と消費ではなくて, 社会的交換としての特質をもつヒューマンサービスの提供が目指されるべきである。そのためには, 権利擁護というルールが大切となる。

ソーシャルワーク研究におけるエコロジカルアプローチの視点はこのことを直視したものだ。たとえば, 福祉社会形成における高齢者自立支援システムの環境整備という点では, 介護メニューから必要なサービスを与えられる(選択するのではなく決められる)という受動的な福祉サービスではなくて, コミュニティを基礎にして展開される多様なサービスメニューから必要なものを当事者もしくはその後見人が選択

するという発想の転換が前提となっている。

また, ソーシャルワークの実践指針や理念に際しても, 「何々ができない」方式の「ネガティブADL (ability of daily life) 評価」による援助(現行の介護保険など)ではなくて, 「何々ができる」方式の「strength-based practiceによる自己決定支援型サービス」という援助理念を構築する必要が指摘されている(狭間 2001, Blundo 2001, Early 2000, 2001, Graybeal 2001, Malekoff 2001)。

ヒューマンサービスとしてのあり方を色濃くしていく福祉分野は, これをとおして, 特殊なニーズに対応するためのサービスではなくて, well-beingのための普遍的ニーズ充足の方へと展開していくフィールドとなる傾向が否めない。そうだとするならば, ヒューマンサービスとしての安定した体系を権利擁護の視点から充実させるべきだろう。

#### 4) 司法領域におけるヒューマンサービス

##### - 向社会的行動の促進 -

司法の領域でも変化がある。欧米諸国においては, ヒューマンサービスとしての司法のあり方が検討されるようになってきた。一つの典型はADR (Alternative dispute resolution) である(小島 2001, レビン小林 1999)。その一つに, ダイバージョン制度がある。たとえば, 刑事司法政策で用いられる事例がある。伝統的な刑事司法制度の対応は, 具体的な行為に対してリアクティブreactiveである。逮捕, 告発, 告訴, 起訴, 罰金もしくは科料による制裁, 保護観察, 投獄・拘置などだ。しかし, 家庭内暴力などではこれらとは別の対応がふさわしい行為類型がある。子ども虐待やドメスティック・バイオンスの加害者, 虐待者対策は, 伝統的な司法のあり方に挑戦する課題を提起している。逮捕, 拘禁だけが家庭内暴力には有効ではない。非暴力・脱暴力への取り組みが連動しなければなら

ないということだ。

親密な関係において発生する学習された行動としての暴力があるとすれば、暴力的ではない行動を再学習するように働きかけることが必要となる。刑罰という応報的対応は、この再学習への端緒でしかない。暴力の責任を強調し、賠償的（損害回復的）責任と行動修正を求めるダイバージョンプログラムが展開される。家庭内暴力に関しては、犯罪化という応報的な刑罰観ではなくて、損害回復的で関係修復的な司法観が求められる（井垣 2000, 田中 1994, 1995, 棚瀬 1992, 1994, 井上正三 1996, Consedine 1998）。

厳しい処罰や復讐感情という、被害へのリアクションにくわえて、非暴力の再学習のための、ソーシャルスキル形成やコミュニケーショントレーニングや認知の修正（暴力をしつけや愛情の一環としてとらえていることが多い）がめざされる。責任の感覚、恥と罪の意識、内省、そして行動変容への支援という一連のプログラムが組み立てられる。

家庭内暴力に関するダイバージョンは、司法におけるソーシャルワーク的な実践である心理教育プログラムによる援助である。米国では、これを支えるものとして司法の多様化政策が進行しており、紛争解決の社会的な仕組みが形成され、とりわけ、家族関係や親密な関係における虐待防止、暴力の克服・是正・防止・予防などを目的としたヒューマンサービスとして提供されている（中村 1999, 2000d, 2001b）。

これらのヒューマンサービスは、暴力や虐待の行動変容を意図したものであること、矯正あるいは更生という側面を有していること（つまり、強制的な要素が強いということ）、伝統的な刑罰という処遇に適合しない心的問題を抱えている者を対象にしていること、カウンセリングとケースワークの双方の要素を必要としていること、司法、福祉、心理、教育のそれぞれの

要素を加味した、環境調整と行動変容をめざす複雑なコンサルテーションを必要とするなどの特徴がある（井上治典, 1999）。

ヒューマンサービスとしてのダイバージョンは、家庭内暴力の加害者・虐待者に対して、行動変容を促すプログラムを提供している。行動変容のための加害者援助の基本（非暴力への動機形成、暴力定義の認知変更、スキル形成を含めた行動変容への援助、倫理問題の自覚）は、家庭内暴力の犯罪化（reactive policy）という次元の課題設定から、次の段階、つまり、脱暴力と非暴力という方向への援助が試みられている。これを pro-active support という。これは、具体的な行動の変容を導くことで、自己変化を促すことをねらったものである。

家庭内暴力、アルコールや薬物依存などの嗜癖的行動、そして非行という逸脱行動、などに適応されるダイバージョンは、刑罰権の行使に際して、国家権力からの介入を回避したり、濫用を防いだりするという「消極主義」と矛盾することもある。刑罰権が拡張され、本来は対象とされない領域にまで監視の目が広がるからだ。しかし、私的領域での自力的な問題解決に期待できない事態が家族病理として多くなる時代には、ニーズの高いヒューマンサービスだろう（Donzelt 1977）。

ここで問われていることは、私的領域である家族関係に介入することと刑罰権の乱用や過剰介入、福祉援助をとおした画一的で、パターンリスティックな介入の回避、それぞれの当事者の自立的な関係再生への援助などのバランスである。なぜなら、家庭内暴力の加害者や虐待者は、何らかの「心理的問題」をかかえているからだ（坂上 1999）。犯罪者化という局面にくわえて、脱加害者化の支援が必要だと考えている。おそらく、被害者の権利を守るという視点とともに、日本でも今後の社会的関心となるはずだ。司法臨床や家族臨床を含めた援助のあり方も研

究が必要だろう（宮崎 2001）。

罰を与えて問題行為を修正するという犯罪化と同時に、脱犯罪化を組み込んでおくことが必要だと考える。もちろんダイバージョンは万能ではないので、ひとつの選択肢とするということだ。ダイバージョンは罰にかえて自ら行動変容をおこない、それを持続させるということに主眼が置かれている。だから、特徴づければ、pro-activeな段階である。最近の政策動向でも、コミュニティやグループのなかでの援助を想定して、pro-active programの視点が主張された（Hahn 1998, Clark 1991）。

ここでは、産業、福祉、司法の分野でヒューマンサービスの場面設定が拡大される過程を紹介してきたが、他にもこうした分野横断的な傾向は強まるだろう。一言でいえば、「メゾ領域としての社会」における援助対象としての「ユニット」形成である。

### ヒューマンサービスを記述する社会学の手法

こうした「社会」の領域へと拡大したヒューマンサービスを観察し、記述する学問的な作業も援助の一環を構成する。そうでなければ援助する者とされる者との関係が、研究し、記述する者とされる者の関係として再現されるだけである。臨床における医療モデルと同質の二項化となってしまう。対人援助の科学的探求自体が援助のループを構成していることに敏感でなければならない。こうした意味から、ここではとくに、社会行動としての観察の視点、言語や会話をとおした現実構成や再構成の視点、援助の現場から生成する帰納法の視点、実践参与や関与を含めた方法という四つの観点を保持したアプローチを検討してみる。

第1は、ソーシャルワークのエコロジカルアプローチという視点である。援助がコミュニケ

ーション行為として進行していく以上、そのユニットには小さな「社会」が成立している。ユニットがもつ問題解決力を高めるような援助の視点が大切だ。もちろん、問題解決のための自主的な努力が悪循環をおこし、問題をつくりだしていることもあるので、「ユニット」の外部からの援助が求められる。

この視点からの研究として、Eileen, D. Gambrill, Edwin J. Thomas, Robert D. Carterらのものがある。ソーシャルワークにおける「手続き的なガイドライン」の明確化が強調されている。援助を客観化するために、「12段階のソーシャルワークモデル」を分節化して考え、大半の事例に対応可能なスタンダードを作成しようとしている（Eileen 1971）。

また、D. H. Hepworth, J. A. Lasenらは、ソーシャルワークの実践目標を、エコロジカルな視点から整理している。人々が自分自身の対処能力を高められるように援助する、人々が社会資源を得られるように援助する、身近な環境にいる人々の交流を促進する、組織が人々のニーズに応えるようにする、組織間の交流・協力を促進する、社会政策や環境政策の発展をめざして働きかける（黒木 2000）。

ソーシャルワークのプロセスを把握することをとおして、ヒューマンサービスの質を点検することが意図されている。とらえにくい環境要因を分節化する必要がこうした指摘から浮かび上がる（Rubin 1989）。

もちろん、こうしたプログラムとしての相においてヒューマンサービスを分節化して評価する仕組みをとおして、pro-active supportやpro-social behaviorの促進、strength based practiceやエコロジカルアプローチというソーシャルワーク実践倫理などの視点が実現されなければならない。とくに向社会的行動 pro-social behaviorの観点からヒューマンサービスをみなおすことも欠かせない。

ここでは、ヒューマンサービスにおける社会的交換を強調してきたが、経済的交換（エコノミー）についてもサービス交換の基礎となっている「契約行為」とおした自立のあり方は大切であろう。たとえば、ローカルマネー（地域通過とも呼ばれている）は看過できない。媒体としての貨幣（擬似貨幣）をとおして、人との絆を結んで行くことと経済交換をとおした自立の追求を可能にする取り組みとしてみる事ができる。

これまでのことを少々極端に言えば、対人援助の個人モデルは、逸脱行動や問題行動を除去しようとする志向をもつ。問題行動を何らかの要求表明行動だと見なす環境モデルは望ましい行動を促進させるあるいは望ましい行動を誘発させるという志向をもつ。ここでは、ソーシャルワークのプロセスを把握する際の視点として向社会的行動 pro-social behavior の組織化という視点が有益だと考える。

第2は、エスノメソドロジーである。対人援助実践を記述する方法としては、たとえば、事例研究法が代表的である。とくに心理臨床の分野での事例研究は、個人の治療モデルを基本としているので、「見たて」から「終結」までの一連の記録法が確立している。ここでは援助者は被援助者と別個に存在しているので、やはり治療モデル的な知が前提となっている。

これに対して、社会的交換という相互作用をとおして主体がどのように立ちあわれ、制度として定着していくのかを扱うミクロ的な関心は、人々の相互作用（行為の交換）からどのように社会構造が発現するのかという問いを中心として、相互作用学派において蓄積されてきた（Goffman, 1959, 1961, 1963, 1967）。環境との相互作用を重視する見地からすると、複雑な要因から成り立つ環境を変数として扱い、援助者もその環境のなかにいれているので、援助と被援助の二項対立的な記述を中心としてクライア

ントの変化だけを扱うことはできない。援助者の行為が相互作用をとおして影響を与えることに自己言及する記述の手法が必要となる。記述の手法としてのエスノメソドロジーは「人々のやり方を対象化する手法」として、ヒューマンサービスや対人援助活動には適合するものである。

相互作用の中心は会話である。これを統一された記述様式においてデータ（トランスクリプト化する）として扱う。エスノメソドロジー研究は会話をとおして社会の規範や制度が表象され、構築されていく様を具体的に描きだす。母子相互作用、家族面接、臨床面接、集団面接、司法関係の調書作成過程の会話、記憶の組織化や選択的物語作成、ケースワークと被援助者の会話をとおして何が共同的に構築されているかを扱うのである。言語をとおした現実構築の実相が対象となり、言語行為論的な関心がある。データ化された会話をとおして社会分析をおこなう質的研究である（Coulon 1996, 山田 1991, 1998, 好井 1992, 1999, 2000）。

エスノメソドロジーは、人間はお互い、自分たちのまわりの世界や自分たちの行動を観察しあい、さらにそれを互いに説明しあいながら生きている「実践的推論過程」の把握を対象化して、現実の共同的構築過程を描く。人々が行う観察（モニター）や説明や理解、日常的に用いる常識的な知識を問題にする。エスノメソドロジーが関心をもつのは、現に進行している相互行為である（Garfinkel 1967）。人々がおこなう事後的反省的な言語行為である、説明、解釈、回想、記憶、意味づけなどではなくて、他者とともに共在し、行為し、状況を成立させている「いまとここ」の相互行為なのである。心のなかではなくて、他者と自己との連続的な行為の反応過程をとおして、実践されていく行為が対象化される（西坂 1997, 2001, Coulter 1979）。

親子、夫婦、男女、上司と部下、先生と生徒、

売り手と買い手などという具合に対になった関係のなかを生きながら語られる会話のシーケンスをとらえて、社会規範や社会制度が再生産されていくことを微視的にクリアにする。反転して、差別、偏見、いじめ、社会化、異化と同化などのプロセスがとらえられる。

エスノメソドロジーをヒューマンサービスの実践に適応していけば、実践の過程を記述することをおした臨床の知の構造が抽出できるだろう（応用的な記述としては、西坂 1997, Sundow 1990）。とくに、相互作用過程における言語による現実構成や再構成に注目したアプローチも大切である。ナラティブアプローチである（小森 1999, Mcname 1992, White 1998）。

第3は、グラウンディッドセオリーである。質的な変容を客観化する手法として社会的なアプローチが有効になる。看護の実践から生まれたといっても過言ではないグラウンディッドセオリーは、地位変容の諸相を把握する帰納法的（現実から出発する）アプローチである（Gergen 1994, Glazer 1965, Leininger 1985, 木下 1989, 1999）。実践を記述するための手続きを定め、近接領域での複数の援助過程を集積して経験的に効果的な援助の選択肢を共有する仕組みであり、ケースの多様性のなかを貫いて共有できることを探る実践知として体系化されている。

グラウンディッドセオリーの方法論は、定性分析における経験のなかから当該領域に固有な理論を構築していく。演繹的な方法、つまり、既存の理論の検証を主な目的とする調査とは異なる。グラウンディッドセオリーは、帰納的な理論発見のための手法であり、特定の中範囲において成り立つ援助実践の理論的説明を観察やデータに基づき構築することに力が注がれる。

データの記述のためのコーディング手法、カテゴリーを生成させるラベル付与、カテゴリー同士の関連性の発見、メタレベルでのラベル付

与などの作業をとおして個々の援助の場面から概念が抽出されていく。対象となる援助実践に関与する人が多くなる、つまり環境が複雑になればなるほど効果を発揮する手法である。チームワークで援助することが多い場面の記述の仕方として有意義である（Glazer 1967, Straus 1959, 1990, 1997）。

第4は、アクションリサーチである。実践を含んだ研究を充実させていくためには、記述する者や観察者自身が現実に関与したり参加したりすることが多くある。そのために有効な研究法の例としては、参与観察や、アクションリサーチがある。組織やグループといった研究対象を訪問、観察することを研究プロセスの中心に据える参与観察においては、より参加者寄りの態度で、つまり積極的な参加者として研究を行なうのが望ましいと考えられる。なぜなら、より実践者の視点から研究するためには、傍観者よりも参加者となることが望まれるからだ（セルフヘルプグループの参与観察も典型である。市毛 1998, アジア太平洋アディクション研究所 2000, 社会的な観察としては、佐藤 1992, 北澤 1997, Whyte 1993）。

アクションリサーチは、研究者が、組織やグループに介入し、研究対象のメンバーと共に実際の問題解決を図りながら現象の理解を深める研究を指す（Reason 2001）。これは、単なる研究対象の観察や記述ではなく、研究者自らも研究としてのアクションを実践することによって洞察を得ることから、実践と研究の両方を兼ねることになる。具体的には、研究者がコンサルタントあるいはファシリテータの役割も兼ねて調査対象となる組織に参加し、実際のマネジメントを支援しながら研究を進めていくことになる。このような研究においては、なんら事前の仮説を持たない白紙の状態から創発的に理論構築を行なっていく方法、既存の流れのマネジメントモデルを洗練化する方法、一連の出来事の

詳細な記述の中に新しい発見や洞察を得る方法など、様々なアプローチによって、実りのある研究成果が期待できる。この動態をつぶさに観察して意味を構成することに分析の力点を置くのが、構築主義である（平 2000）。

## さいごに

複数の領域におけるヒューマンサービスの動向をとおして、社会的交換としてのヒューマンサービスの非対称性をはじめとした特質（準市場的原理）をふまえた供給のあり方について検討をくわえてきた。また、それを表現するのに適合する手法についても検討してきた。

ヒューマンサービスとしての領域拡大は文字通りのアクションリサーチを必要としている。権利擁護の課題の実現は、ヒューマンサービスの社会性を担保するうえで重要な実践指針である。グラウンディッドセオリーやエスノメソドロロジーによる帰納法的な記述の方法は権利擁護の課題を個々の実践から帰納的にとらえるもっとも適合的なやり方だと考える。

援助活動は双方向のコミュニケーション過程である。援助の対象となる個人は、援助という働きかけをとおしてサービスを受ける存在であるだけではなく、援助関係が成立する「ユニット」という環境の「障害性」を照らし出す存在でもある。つまり、援助者に対してコミュニケーションをしている能動的な存在でもある。援助というサービスの授受をとおして交換されていることは、互いの欲求充足という経済的な等価交換による効果ではなくて、ユニットという環境や相互作用の文脈（動機）がもつ行為制約性の除去をとおした、たとえば自己決定の促進（権利擁護）という社会的な価値なのである。

ここで紹介してきたエコロジカルアプローチ、エスノメソドロロジー、グラウンディッドセ

オリー、アクションリサーチは、それぞれ、援助ユニット、相互作用場面、ケース実践過程、フィールド生成というオリジナルなやり方で、かつ援助行為それ自体に自己言及しながら、コミュニケーションの過程を表現する。これらのアプローチが記述の仕方に敏感であることは、「情報の非対称性」を公平な方向へとずらすための「手続きの透明性」を確保することにもつながる。こうしたコミュニケーションをとおして獲得されるべきは、ユニットや環境の学習（能力）の進化である。要援助対象者へのパターンリスティックな介入は、こうした学習のメカニズムを既存の規範や制度に回収してしまう。要援助対象者が示す問題行動や逸脱行為や心身症状をユニットあるいは環境との「接触不良状態」とみれば、ユニットや環境それ自体の変容も求められているといえる。

援助行為が生成する相互作用を、環境、状況としてとらえる際の場面設定、つまり「ユニット」の問題解決力を最大化するアプローチも、同じく解決すべき問題をたんに個人の力量の問題に還元しないという意味で重視されるべきだと考える（Jacobson 2000）。この「ユニット」の構成を評価し、記述し、変容を検証し、記録する作業として研究の方法がある。社会行動を記述する学としての社会学が対人援助実践に貢献しうる回路である。現在、これらの手法にもとづき、実践の記述をすすめている（人間科学研究所学術フロンティア推進事業コアプロジェクトの臨床社会学作業部会）。これら4つのアプローチを臨床社会学と呼びて総合する作業として位置づけている。

## 文献

- アジア太平洋地域アディクション研究所編、2000、  
『born again 薬物依存からの再生・回復者達の声』アジア太平洋地域アディクション研究所  
Blundo, R., 2001. Learning strengths-based practice:

- Challenging our personal and professional frames. in *Family in Society*, Vol.82, No.3. pp.296-304.
- Clark, M. S., edited, 1991, *Prosocial behavior*. Newbury Park: Sag Pub.
- Consedine, J. Bowen, H. 1998, *Restorative Justice: Contemporary Themes and Practice* (= 2001, 前野育三・高橋貞彦監訳『修復的司法 - 現代的課題と実践 -』関西学院大学出版会)
- Hahn, P. H., 1998, *Emerging criminal justice: three pillars for a proactive justice system*. Thousand Oaks: Sage Pub.
- Coulon, A., 1996, *L'ethnomethodologie*, Paris, Presses Universitaires de France (= 1996, 山田富秋・水川喜文訳『入門エスノメソドロジー 私たちはみな実践的社会学者である』せりか書房。)
- Coulter, J., 1979, *The Social Construction of Mind*, Macmillan, London (= 1998, 西坂仰訳『心の社会的構成 ヴィトゲンシュタイン派エスノメソドロジーの視点』新曜社)
- Donzelot, J. 1977, *La police des familles* (= 1991, 宇波彰訳『家族に介入する社会 近代家族と国家の管理装置』新曜社。)
- Early, T. J. Glenmayer, L. F., 2000, Valuing families: social work practice with families from a strengths perspective, in *Social Work*, Vol.45, No.2. pp.118-130.
- Early, T. J., 2001, Measures for practice with families from a strengths perspective, in *Family in Society*, Vol.82, No.3, pp.225-232.
- Eileen, D., Gambrell, Edwin J. Thomas, Robert D. Carter, 1971, Procedure for sociobehavioral practice in open settings, in *Social Work*, January
- Garfinkel, H., 1967, *Studies in Ethnomethodology*, Princeton-Hall, (= 1988, 山田富秋他編訳『エスノメソドロジー 社会学的思考の解体』せりか書房)
- Gergen, K. J., 1994, *Toward Transformation in Social Knowledge*, Sage Pub., Thousand Oaks(=1998, 杉万俊夫・矢守克也・渥美公秀監訳『もう一つの社会心理学 社会行動学の転換にむけて』ナカニシヤ出版)
- Glaser, B. G., Strauss, A. L. 1965, *Awareness of Dying*. Aldine Pub. New York(=1988, 木下康仁訳『死の Awareness 理論と看護 死の認識と終末期ケア』医学書院)
- Glaser, B. G., Strauss, A. L. 1967, *The Discovery of Grounded Theory*, Aldine Pub, Chicago(=1996, 後藤隆訳『データ対話型理論の発見 調査からいかに理論をうみだすか』新曜社)
- Goffman, E., 1959, *The Presentation of Self in Everyday Life*, Doubleday & Company Inc. (= 1974, 石黒毅訳『行為と演技 日常生活における自己呈示』誠信書房)
- , 1961, *Encounters: Two studies in the Sociology of Interaction*, The Bobbs-Merrill Company, (= 1985 佐藤毅・折橋徹訳『出会い 相互行為の社会学』誠信書房)
- , 1963, *Behavior in Public Places*, The Free Press, (= 1974, 丸木恵祐・本名信行訳『集まりの構造』誠信書房)
- , 1961, *Asylums: Essays on the Social Situation of Mental Hospitals and the other Inmates*, Doubleday Anchor, New York(=1974, 石黒毅訳『アサイラム』誠信書房)
- , 1967, *Interaction Ritual: Essay on Face-to-Face Behavior*, Doubleday Anchor, New York,
- Graybeal, C., 2001, Strengths-based social work assessment: transforming the dominant paradigm, in *Family in Society*, Vol.82, No.3. pp.233-242.
- 狭間香代子, 2001, 『社会福祉の援助観 ストレングス視点・社会構成主義・エンパワメント』筒井書房
- 井垣康弘, 2000, 『裁判所の窓から』みる少年法の課題と改革』『法学セミナー』No.551, pp.59-62.
- 駒村康, 1999, 『介護保険, 社会福祉基礎構造改革と準市場原理』『社会保障研究』Vol.35, No.3, pp.276-284.
- 黒木保博, 宮岡京子, 平崎尚, 平山佳須美編, 2000, 『社会福祉実践の新潮流 - エコロジカル・システム・アプローチ』ミネルヴァ書房
- 広井良典, 1997, 『ケアを問いなおす: 深層の時間と高齢化社会』ちくま新書
- , 2000, 『ケア学 越境するケアへ』医学書院
- 市毛勝三, 1998, 『漂流の果てに 茨城ダルク薬物依存症者の回復』筒井書房
- 井上正三, 高橋宏志, 井上治典編, 1996, 『対話型審理 「人間の顔」の見える民事裁判』信山社
- 井上治典, 佐藤彰一共編, 1999, 『現代調停の技法 - 司法の未来 -』判例タイムズ社

- Jacobson, W. B., 2000, Beyond therapy: bringing social work back to human services reform, in *Social Work*, Vol.46, No.1. pp.51-61.
- 北澤毅, 古賀正義編, 1997, 『社会を読み解く技法 - 質的調査法への招待 -』福村出版
- 木下康仁, 1989, 『老人ケアの社会学』医学書院
- 木下康仁, 1999, 『グラウンディッド・セオリー・アプローチ 質的実証研究の再生』弘文堂
- 小島武司, 2001, 『ADR・仲裁法教室』有斐閣
- 小森康永・野口祐二・野村直樹編, 1999, 『ナラティブ・セラピーの世界』日本評論社
- Leininger, M. M., edited, 1985, *Qualitative Research Methods in Nursing*, Grune & Stratton, (= 1997, 近藤潤子・伊藤和弘監訳 『看護における質的研究』医学書院)
- McNamee, S., Gergen, K. J., edited, 1992, *Therapy as Social Construction*, Sage Pub(=1997, 野口祐二・野村直樹訳: 『ナラティブ・セラピー 社会構成主義の実践』金剛出版)
- Malekoff, A., 2001, The power of group work with kids: a practitioner's reflection on strength-based practice, in *Family in Society*, Vol.82, No.3. pp.243-249.
- 三浦文夫, 橋本正明, 小笠原浩一, 1999, 『社会福祉の新次元 基礎構造改革の理念と針路』中央法規
- 宮崎哲弥・藤井誠二, 2001, 『少年の「罪と罰」論』春秋社
- 中河伸俊・北澤毅・土井隆義編, 2001, 『社会構築主義のスペクトラム パースペクティブの現在と可能性』ナカニシヤ出版
- 中村 正, 1996, 『「男らしさ」からの自由』(かもがわ出版)
- 中村 正, 1997, 『男が見えてくる自分探しの100冊』(中村彰と共編著, かもがわ出版)
- 中村 正, 1998, 『家族のゆくえ』(人文書院)
- 中村 正, 1999, 「アメリカにおけるドメスティック・バイオレンス加害者教育プログラムの研究」『立命館産業社会論集』第100号
- 中村 正, 2000a, 「男らしさって何だっけ?」, 『木野評論』31号, (京都精華大学情報館)
- 中村 正, 2000b, 「男性の家庭役割が変わるとき」, 日本ジェンダー学会編 『ジェンダー学を学ぶ人のために』(世界思想社)
- 中村 正, 2000c, 「家族という関係性」, 井上ほか編 『世紀の転換と社会学』(法律文化社)
- 中村 正, 2000d, 「ドメスティック・バイオレンス加害者治療の試み」, 『アディクションと家族』第17巻第3号, (日本嗜癮行動学会誌・家族機能研究所編)
- 中村 正, 2001a, 「家族臨床への視点 - 親密な関係性がはらむリスク -」, 『立命館人間科学研究』第1号
- 中村 正, 2001b, 『ドメスティック・バイオレンスと家族の病理』(作品社)
- 中村 正, 2001c, 「父性不在の問題」, 『現代のエスプリ』408号, (弘文堂)
- 中村 正, 2001d, 「ジェンダーフリーという言葉 - 男性からの視点」, 『児童心理』2001年10月号, (金子書房)
- 西坂仰, 1997, 『相互行為という視点 文化と心の社会的記述』金子書房
- 西坂仰・山崎敬一編, 1997, 『語る身体・見る身体』ハーベスト社
- 西坂仰, 2001, 『心と行為 エスノメソドロジーの視点』岩波書店
- Reason, P., Bradbury, H., edited, 2001, *Handbook of Action Research: participative inquiry and practice*, Sage Pub. Thousand Oak, USA
- レビン小林久子, 1999, 『調停ガイドブック - アメリカのADR事情 -』信山社
- Rubin, A., Babbie, E., 1989, *Research Methods for Social Work*, Wadsworth Pub. Belmont, USA
- 坂上香, 1999, 『癒しと和解の旅 - 犯罪被害者と死刑囚の家族たち -』岩波書店
- Sundow, D., 1990, *Social organization of dying*, (= 1992, 岩田啓靖他訳 『病院でつくられる死「死」と「死につくこと」の社会学』せりか書房)
- 佐藤郁哉, 1992 『フィールドワーク』新曜社
- Strang, H., Braithwaite, J., edited, 2000, *Restorative justice: philosophy to practice*, Dratmouth Pub, England
- Straus, A., Corbin, J., edited, 1997, *Grounded Theory in Practice*, Sage Pub, Thousand Oak, USA.
- 杉野昭博, 2000, 「リハビリテーション再考 - 『障害の社会モデル』とICIDH-2」(『社会政策研究』1, 東信堂)
- Strauss, A., 1959, *Mirrors & Masks: The Search for Identity*, The Free Press, (= 2001 片桐雅隆訳 『鏡と仮面 アイデンティティの社会心理学』世界思想社)
- Strauss, A., Corbin, J., 1990, *Basics of Qualitative Research: Grounded theory procedures and*

- techniques*, Sage Pub. (= 1990, 南裕子監訳『質的研究の基礎 グラウンディッド・セオリーの技法と手順』医学書院)
- 平英美・中河伸俊編, 2000, 『構築主義の社会学 論争と議論のエスノグラフィー』世界思想社
- 平陽一, 2001, 学会発表「心理臨床家は産業組織にどう関わるのか」日本心理臨床学会第20回大会, 日本大学
- 田中成明, 1994, 『法理学講義』有斐閣
- 田中成明, 1995, 『現代社会と裁判 民事訴訟の位置と役割』弘文堂
- 棚瀬孝雄, 1992, 『紛争と裁判の法社会学』法律文化社
- 棚瀬孝雄編, 1994, 『現代の不法行為法 法の理念と生活世界』有斐閣
- White, M. Epston, D., 1990, *Narrative Means to Therapeutic Ends*, Dulwich Centre Pub. (= 1996, 小森康永訳『物語としての家族』金剛出版)
- White, C. Denborough, D. 1998, *Introducing Narrative Therapy: A collection of practice-based writings*, Dulwich Centre Pub., Adelaide, South Australia. (= 2000, 小森康永監訳: 『ナラティブ・セラピーの実践』金剛出版)
- Whyte, W. F., 1993, *Street corner society, fourth edition*. The University Press of Chicago, Chicago, (2000, 奥田道大・有里典三訳『ストリート・コーナーソサイエティ』有斐閣)
- 山田富秋・好井裕明, 1991, 『排除と差別のエスノメソドロジー』新曜社
- 山田富秋・好井裕明編, 1998, 『エスノメソドロジーの想像力』せりか書房
- 好井裕明編, 1992, 『エスノメソドロジーの現実 せめぎあう 生 と 常』世界思想社
- 好井裕明, 1999, 『批判的エスノメソドロジーの語り』新曜社
- 好井裕明, 山田富秋, 西坂仰編, 1999, 『会話分析への招待』世界思想社
- 好井裕明, 桜井厚編, 2000, 『フィールドワークの経験』せりか書房