

社会福祉施設における「育む」環境とは何か －施設内実践での学びを中心に

○ 寿光園 熊谷和史 (6256)

[キーワード] 社会福祉施設, 実践知, 知識変換過程

I. 問題の所在

久しく、社会福祉施設従事者の人材の確保とともに質の向上（人材育成）が言われている。社会福祉の理念や価値（専門性）を施設の中でいかに教え、そして実践に結びつけるのか。あるいは、施設の中で従事者は何を学び、専門職として成長するのか。こうした専門性に適った「良い実践」への希求は古くて常に新しい問いである。良い実践とは何かへの提言や理論・手法はさまざまある一方で、社会福祉における「理論と実践の乖離」もまた古くから言われている。それは外部研修に行きそこで講義を受ける分には説得力はあるけれど、施設現場では使えないという感覚に近い（空閑 2009）。

しかし、毎日、施設の中で繰り返される判断や動作の中には、社会福祉として果たすべき枠組みや価値がある。それが故に、施設として仕事が成立していることに異論はないはずである。この判断の基準や根拠になるものは通常「実践知」といわれる。実践知は通常個人の身体と密接に結びついており、なぜその時、その判断をしたのかを説明しようとするとは何か違うものになり、言語化することが難しい知識といわれる。言い換えると、実践知は、学校などで教授される明示的な知識（以下、形式知）とは違い、自らが実践の中で学ぶべきことを見いだしたり、他者から「コツ」として何気なく教えられたりして、経験とともに積み重ねていく知識であるといえる。しかし、先行研究では新人の施設現場へのリアリティ・ショックや2～3年後の「やりがい」の喪失などが原因で離職することが指摘されている（大竹 2013, 深谷 2006）。それは、教える・学ぶべき実践知を「伝える」ことの難しさがあり、組織の中でいかに人を育む環境を作るべきかが課題になっているといえる。

先行研究では施設内でのOJTやスーパービジョンのノウハウや介護のテクニックを提示しているものが多くある。しかし、こうした知識をそのまま使おうとしても実践ではなかなか役に立たないことがある。本発表は、こうした提示されている知識は施設実践の中で検証され、個人の実践知と連結する中で活用できるとの視点で、先行研究を吟味し、個人の実践知を育む環境としての組織のあり方を提示することを目的とする。

II. 研究の視点および方法

本発表は文献研究である。また、社会福祉における人材育成と実践知を扱っている研究分野を中心に収集した。収集方法は、2000年以降の先行研究を国立国会図書館献策システムから、「実践知」「暗黙知」「ナレッジ・マネジメント」「社会福祉（施設）」「専門性」「ベテラン（熟達）」「人材育成」「人材確保」などを組み合わせ、絞り込み検索した。また、『社会福祉学』などの学会誌、（短期）大学紀要の中でも、原著論文・レポート研究のカテゴリーにある文献を中心に抽出した。その上で、国立情報学研究所論文検索システム、秋田大学、東北福祉大学より紙媒体・電子媒体で収集した。また収集した文献の中から、特に多く取り上げられている原典については、2000年以前のものも参考にしている。

なお、研究範囲を「社会福祉施設」としたのは、社会福祉実践の中でもっとも従事者数が多いためである。また、できるだけ広範囲な種別や職域を対象にしているが、収集過程で、介護保険施設を対象とした文献が多くなった。そのためここでの施設従事者とは主に介護従事者を指している。

III. 倫理的配慮

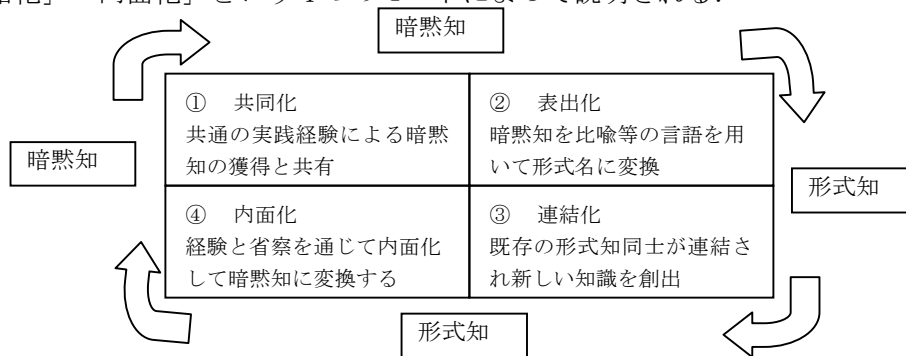
本発表は文献研究であり、日本社会福祉学会が定める研究倫理指針、特に先行業績引用について遵守する。

IV. 研究結果

1. 実践知における組織と個人

「実践知」とは、個人の主観的な経験やコツとして、また身体と深く結びついているため、説明や言語化が難しい知識であるとされる。その一方で、客観的に文字や数字などで明示・説明できる、汎用性の高い知識として「形式知」がある。実践知を最初に提唱したマイケルポラニー (Michael Polanyi) は、実践知と形式知の絶え間ない循環こそが新たな創造性を生み出すと論じた (ポラニー1966)。そして、個人の豊かな

実践知を組織にいかにかに活かすのかについて、野村・竹内(1996)が「組織的知識創造論」を提唱し、現在は「ナレッジ・マネジメント」などとして広く活用されている。中でも、実践知と形式知あるいは個人と組織の循環を野村・竹中(1996)が「知識変換過程」(SECI)としてモデル化している。このモデルは、「共同化」「表出化」「連結化」「内面化」という4つのモードによって説明される。



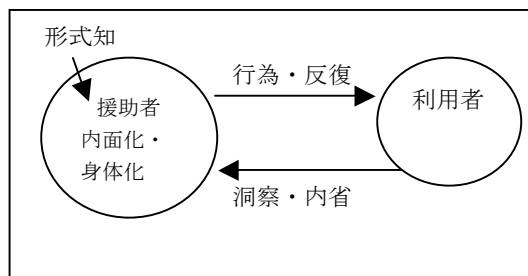
まず現場感覚としての組織内での実践勘などを共有・蓄積する。個々人の実践知(暗黙知)を文字や言葉など表出化し、形式知に変換し伝達する。その形式知を連結することで、新しい取り組みなどが生まれる。そして、その取り組みを行うことで個々人の実践知に新たな知見が積み重なるとする循環である。本発表はこのモデルを援用し、社会福祉分野での実践知をめぐる議論を以下の1~3に整理して概説する。

1. 前提として社会福祉施設において個人の実践知はいかに形成されるか。ケア行為に内在する実践知。また実践知が積み重なり、熟達化するとは何かについて。
2. 実践現場でベテランが新人に仕事の意味や自らの実践知を教える(共同化→表出化)について。
3. 組織の中でそれぞれの持つ実践知をどのように活かし(表出→連結)、個人も含め組織が発展するのか(内面化)である。

社会福祉分野での先行研究では、このうちのどれかに焦点を絞った論考が多い。本発表は、できるだけ多面的に実践知を捉えながら、組織の中で働くとは何か。あるいは組織が施設従事者を育むとは何かについて考察を進めていく。

2. 個人の実践知形成と成長

自転車の操作の仕方一つ一つ説明しても、人はすぐに乗れるわけではない。操作手順と共に実際に体を使って反復練習し試行錯誤の末、乗れるようになる。このように実践知は身体と密接に結びついたものである。あるいは、ベテランの医師が病状を一瞬で見立てることができるのは、それまでの多様な膨大な症例や治療(実践知)を通じて行われる(ポラニー1966)。このようにベテランとはある意味、経験と共に実践知を積み重ね、その職業において熟達した者とされる。



福祉従事者の熟達化(成長)とは何かについて、熊谷(2010)が、ベナー(P. Benner)の職業人としての成長段階には「初心者」「新人」「中堅」「達人」のレベルがあることを参考に整理している。初学者や新人は、まず仕事の手続き的知識(例えば、書類のそろえ方、電話のつなぎ方など)を蓄積することで、定型の仕事であれば早く正確に行えるようになることを目指す(飯田2013)。しかし、対人援助では状況の目の前の局面(例えばオムツ介助ならオムツ介助)のみに着目してしまい、隠されたニーズを把握できず、関わりが一辺倒になる傾向にあるとされる(福田2013)。中堅以上になると、それまでの経験則から場面や状況の全体を直感的に把握し、次に起こるべきことが予測できること。そして正確な問題領域に的を絞ることが出来

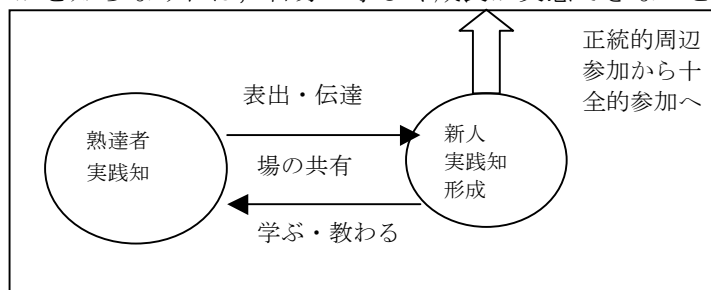
ると言われる(熊谷2010)。この問題領域に気づけることがその職業が必要とされる実践知であるといえる。

また、熟達者の経験や知識はどのように実践の中で反映されているのかを知ることは「社会福祉」としての適切な振る舞い方とは何かの示唆を与えてくれる。例えば、鈴木(2009)は、認知症ケアについて、ベテラン介護職員への質的研究から日々の実践での「判断」や「技術」を明らかにしている。それによると認知症ケアを行う介護職員は、個人個人の症状の理解やその人の生活歴、性格を加味した上で、その人らしくとか、尊厳を守るといった価値に基づいて心の篋まで感応したきめ細やかなケアが行われていた。その一方で、そのケア行為は「その時、その人、という即断的な状況に置いては、科学的根拠によって具体的なケア方法として説明困難なもどかしさを感じている」(鈴木2009:41)と実践知をそのまま外部に向けて語ることの困難さが明らかになっている。その意味で、実践知はあくまでも個別的なケア関係によって形成される。このケア関係は間主観的であり、利用者と介護者との不断のコミュニケーションによって介護員の経験として折り重なり生成されている(熊谷2009)。そのため、その瞬間・瞬間の判断を後で振り返ることで言語化は可能な場合があるが、そのときの行為を説明し尽くすことが困難であるともいえる。

3. 施設現場の実践の中で熟達者が実践知を伝えること(共同化・表出化)

熟達者の技術・技能はマニュアルでは説明できない経験に裏打ちされたコツがあり、その技術力が組織を支えてきた。しかし、産業の流動化によって非正規雇用が増え、ベテランの大量退職も重なり、こうした熟達者の技能が伝承されず、組織・企業の競争力が低下する危機感がある(西澤 2007)。社会福祉施設でも主に人材育成面で、熟達者が新人へいかに自分が積み重ねてきた実践知を伝えていくかが課題となっている。

1 での熟達者がどのように実践知を日々の行為の中で働かせているかの探索的研究や職業人としての成長段階は、福祉施設で「働く姿勢」を知る手がかりになる。しかし、実践の中での学びとは何か。熟達者は新人に何を伝えているのかを知らなければ、自身の学びや成長が実感できないと考える。



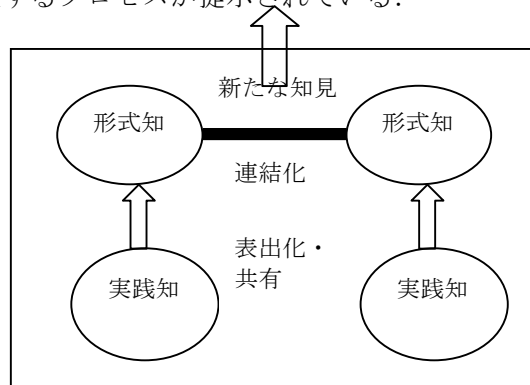
社会福祉の近接領域である看護学や教育学では、実践現場では、様々な理論や価値判断が「状況」の中に埋め込まれており、自らがその状況の文脈を読み取り、理論と実践を繋げることを「状況的学習」として提唱している(高橋 2011, 2012)。社会福祉など対人援助の場合、実践知は、自分(職員)の頭の中で完結するものではなく、実践の状況の全体の中で、利用者と連動しながら両者の交渉によって展開、あるいは再生産される(藤田 2008)。その意味で、状況的学習とは、それまで無自覚であった行為を振り返り、「状況の中に参加している自分」への問いかけ(省察)を通じて、そのつど「学び」に気づいていくことである(香川 2011)。もちろん、新人はその「気づく」ポイントは分からない。熟達者は、その状況の中で一緒に参加しながら「気づき」を促すことが状況的学習では重要であるとされる(藤田 2011)。それは熟達者が持つ実践知を状況の中で新人と共有し「共同化」すること。そして、時に言葉や具体的な根拠を示すといった「表出化」をその都度行う作業といえる。この熟達者による適切なサポートやアドバイスこそが、新人にとっての学びであり、それを手がかりに、内発的な動機付けになり、結果「やりがい」につながるものが先行研究では示されている(呉 2013)。

施設現場はその意味で「理論と実践の結合の場」(石田 2006)であり、施設現場では「より実践的な職業能力や技能の習熟が入職後の実務経験の中で為されることは必要である」(石田 2006:112)といえる。しかし、原田(2013)は介護事業所でのOJTにおいて新人は介助の際、手の位置や抱え方など、経験のない人は覚えられないし、意味が分からないことを明らかにしている。よっていくら学校などで理論などを学んできて、利用者の名前を覚えるところからはじまり、入浴介助であれば、お湯の入れ方、温度の見方、衣類の収容場所など小さな決まり事一つ一つ覚えていく。こうして実際に行いながら、できる範囲で徐々に覚えていくことを正統的周辺参加という。その後、利用者の個別的な特徴を知って、そこに体の使い方を援助者は合わせていく。熟達化は、その意味で、雑用から始まり、その雑用が仕事全体にとって必要なことだと

気づくことから始まると言える（横田 2007）．社会福祉において，新人が施設現場に入った際，こんなはずではなかったというリアリティ・ショックが原因で離職することが指摘されている（深谷 2006，大竹 2013）．岡本（2011，2012，2013）が児童養護施設での人材育成について継続研究を行っており，組織として新人への受容的な雰囲気や段階的な学びの重要性が示唆されている．その意味で，まずは正統的周辺参加によって組織へコミットメントしていき，最終的には十全参加することで，個人はその組織の中でアイデンティティを獲得していくプロセスがあるといえる（竹内 2011）

4. 組織としての発展と個人の実践知の深化（連結化→内面化）

組織の求める知識や技能を習得し，正統的周辺参加から十全参加を果たしても，組織自体が発展的な取り組みの視点が欠ければ結果として衰退に陥ると言われる（竹内 2011）．このことについて知識変換過程のモデルでは，組織成員が持つ実践知を形式知としていったん表出し「情報」として共有し，それらを連結する中で新しい「知識」を創造するプロセスが提示されている．



連結化について経営学などでは，IT やデータベースによる情報のネットワーク化が提唱されている．社会福祉においては，施設内と言うよりも異業種や異事業所とのネットワークの事例紹介や提案がある．例えば，吉野ら(2002)は在宅ケアにおいて同じデータベースを保健・医療・福祉が使いネットワークを構築することで，その都度関わった職種が記載することで逐一状況を他の関係者が把握出来たこと．それにより包括的で一貫性のある在宅ケアが可能になり，職種間の一体性や連携を深める効果があったと提示している．

この情報の共有化や連結化を広くとらえると，社会福祉では，個別なケースを他職種・組織・職域がそれぞれの意見を「表出」することで当事者の生活を多面的に捉え，その意見を集約（連結化）し，新しい取り組みを見いだす（北本・岩崎 2012）といった事例研究の中に多く見いだすことが出来る．そう考えると施設内で行われる事例検討もまた，会議を持ち話し合うという意味では連結化のプロセスであるといえる．

そしてここで注意するのが，何のために知識変換過程を組織の中で使うかである．大塚(2012)は，システムを作ることを自己目的化してはいけないこと．そして情報から意味を見いだすことは人間の仕事であり，連結化した知識を活用するためには「学習する組織」を作ることであると論じる．この学び合える場の重要性について斎藤(2008，2011，2012)が一連の研究の中で，①実践の手本になるモデルや支援者にたくさん会うことが出来るのか，②モデルを参考に「試みる」ことが許される環境か，③そうした試みを振り返り，言語化する機会が保障されるかが良質な実践知の形成がされることを論じている．逆に言うと，官僚的で閉鎖性が強く，状況の圧力によって虐待などが頻発する組織にあっては，一人一人の意見（表出化）が出来にくく，もちろん連結化は困難であるといえる（空閑 2001）．このように連結化とは，それぞれ個人の実践知が形式知として変換されたものを皆で共有しながら，一人ではたどり着けない認識を知り，個人に新たな知見をもたらす（内面化）ことであるといえる．

V. 考察

本発表は，施設実践の中における実践知と形式知の循環を理解することではじめて，先行研究などの形式知が援用できるとの視点に立って概説してきた．この形式知をいかに実践知の中で捉えるのかについて以下の1～3として提示する．

1. 個人に内在する実践知とは何かについて，本発表は認知症ケアだけを例に取り上げた．しかし，援助行為（アセスメントなど）に内在する専門性やスキルを論究している研究は多様にある．その形

式知を実践の中で検証し、内面化のプロセスにつなげることは、理論と実践のまさに橋渡しである。それを、他者と共有、共同化へと繋げることで組織としての見通しが持てる。

2. OJT やスーパービジョン、外部研修などで学んでくる形式知などは、ノウハウ獲得という論点で捉えがちである。しかし、熟達者と新人では仕事への関わり方が全く違う。新人は状況の中で徐々に仕事を覚えていく正統的周辺参加によって実践知を獲得していく。よって、ノウハウの獲得には段階があるとの認識に立って、状況の中で何を伝えるのかとする視点（状況的学習）で OJT やスーパービジョンを再解釈することで、施設現場での学びとは何かより深く理解できる。
3. 他の組織や異職種との連携やチームワークのあり方、あるいは事例研究による適切な関わり方についての研究は多くの蓄積がある。これらを表出化と連結化そして内面化へと循環する創造的プロセスとする文脈で読み替えることで、先行研究が自身のあるいは施設として取り組むべきこととして受け取ることが出来る。重要なのは、形式知をそのまま実践に活かそうとするのではなく、実践の中に形式知を見いだしながら、循環させていくプロセスをとることである。

最後に、福祉施設で良い実践を目指すとは何かについて若干考察を加える。本来、良い実践とは何かを問うことは、社会福祉の価値や専門性とは何かを問うことであり、本発表の範囲を大きく逸脱する。そのため、これまでの考察の範囲で確認をする程度とする。福祉施設における実践知とは、援助者側の頭の中で完結することではなく、利用者と援助者の流動的な状況の中で、その瞬間・瞬間に仮説を立てて、利用者との相互作用の中で実践を生成しているといえる（平塚 2011:66）。また熟達者は、その人の性格やそのときの感情を含めて、その利用者を総体的に捉え、臨機応変に対応している。その意味で、福祉施設の実践知とはその瞬間は二度と来ないという「一回性」と「個別性」から出発し「いかなる状況下に置かれても、的確な支援を可能にする態度と行為を裏付ける（実践知）を「人間の尊厳」に求めるべき」（北川 2014:56）とする価値が根底にあるといえる。つまり、援助者は利用者から学び、自身の援助一価値観が常に問われている状況にあるといえる。この状況の中で援助者は、実践知を蓄積し、一緒に働く同僚達と現場感覚を共同化し、時に言葉や文字によって表出化し、自己の援助を客観的に把握する。そして、それぞれの実践知を連結しより良い実践を志向する。それがまた自分の実践を深めていく（内面化）契機となる。知識変換過程のモデルを適用し循環させることは、単にシステムを回すことではないと論じたが、ともすればいつの間にかシステムを維持することが目的になってしまう（例えば定例会に事例にあげるものが自己目的化する。マニュアルのためのマニュアル作り…）。今再び、価値実現のために具体的にどうするのかをお互いが学び合える手段としてシステムを使うこと。それが組織として福祉施設が援助者を「育む」環境にあるといえる。

VI. 結論

福祉施設、特に介護保険分野での人材確保が困難になっている状況を反映し、いかに人材を確保し、育成するのかという視点での研究の蓄積は良くみられていた。しかし、これまで先行研究では施設実践の中で、職員同士がいかに学び、仕事を伝え、組織の中で成長するのかは必ずしも多く論じられてはいなかった。また、福祉分野においては実践知を軸に取り上げる先行研究も少なく、今回、知識変換過程のモデルを援用しながら先行研究を整理し、やや広い視点で論じることができた。しかし、取り上げた状況的学習論や実践論などの方法論は多岐にわたり、本発表が取り上げたのはそのほんの一部にすぎず、紹介程度にとどまっている。今後はこれらの文献をより渉猟し理解を深めていくことを課題としたい。

また今回は、組織として援助者を「育む」環境とは何かを主眼に置いて論じた。しかし、人は育む環境になくとも「勝手に育つ」ことがある。あるいは育む環境にあっても育たない場合もある。これは内発的な個人的動機や「資質」に関わるものが指摘されている（飯田 2013）。いずれにしろ育む環境を考察した以上は個が育つとは何かは避けて通れない問いであり、今後研究を進めていきたい。

参考文献

- 鈴木俊文(2009)「認知症ケアにおける介護職員の暗黙知による判断の分析(1)ーケアプロセスにみられる機能的構造」『静岡県立大学短期大学部研究紀要』23, 33-44
- 熊谷和史(2010)「社会福祉実践の専門性とは何かー日常性を手がかりに」『東北の社会福祉研究』7, 5-19
- 北川清一(2014)「社会福祉の大儀を身体化する方略ー「かかわる」営為の再検証」『ソーシャルワーク研究』157, 56-64, 相川書房
- 平塚良子(2011)「ソーシャルワークの実践観」『ソーシャルワーク研究』144, 60-67, 相川書房

- 竹内一真(2011)「専門家の技能に関する先行研究と現在の動向ーポスト正統的周辺参加論における「教手」の位相」『京都大学大学院教育科紀要』57, 407-419
- 空閑浩人(2009)「ソーシャルワークの基本スキルの向上と現任研修ーOJTの視点から」『ソーシャルワーク研究』35(1), 21-27, 相川書房
- 石田健太郎(2006)「ホームヘルプ労働の教育制度と相互行為場面についての考察ー実践の中で『熟達者になる』ことを学習する」『福祉社会学研究』3, 105-127
- 呉世雄(2013)「介護施設における組織管理要因が職員の職務満足およびサービスの自己評価に及ぼす影響」『社会福祉学』53(4), 109-122
- 藤田徹(2008)「社会福祉援助技術現場実習における実習生の「状況に埋め込まれた学習」」『岩手県立大学社会福祉学部紀要』11(1), 45-54
- 空閑浩人(2001)「組織・集団における『状況の圧力』と援助者の弱さ」『社会福祉学』42(1), 44-53
- 大竹恵子(2013)「介護労働者の早期離職に関わる要因ーリアリティ・ショックの視点から」『同志社政策科学研究』15(1), 151-162
- 斎藤征人(2008)「精神保健福祉実践者の「実践知」形成過程にする実証的研究」『帯広大谷短期大学』45, 1-10
- 斎藤征人(2010)「社会福祉士の「実践知」形成過程に関する仮説的研究」『帯広大谷短期大学』47, 31-44
- 斎藤征人(2011)「高齢者福祉実践者の「実践知」形成過程に関する仮説的研究」『帯広大谷短期大学』48, 55-68
- 大塚篤(2012)「ビックデータ時代の知識共有」『情報の科学と技術』62(7), 302-307
- 向日恒喜(2007)「ナレッジ・マネジメントとソーシャル・キャピタル」『中京経営研究』17(1・2), 113-126
- 北本佳子・岩崎香(2012)「ソーシャルワークにおけるコンサルテーションに関する探索的研究 第2報」『鴨台社会福祉学論集』19, 23-30
- 飯田昭人(2013)「対人援助職者の資質に関する一試論(第2報)内面的資質および外面的資質についての考察」『人間福祉研究』16, 83-88
- 西澤一光(2007)「「暗黙知」の射程ー現代文化と現代経営Ⅲ」『地域活性化ジャーナル』13, 17-29
- 香川秀太(2011)「実践知と形式知, 単一状況と複数状況, 分析と介入, そして質と量との越境的対話」『質的心理学フォーラム』3, 62-72
- 横田恵子(2007)「解放のソーシャルワーク」世界思想社
- 深谷美枝(2006)「社会福祉施設(機関)職員の「悩み」研究にみる初期キャリア形成過程としての課題」『明治学院大学社会学・社会福祉学研究』122, 207-231
- 原田聖子(2013)「介護事業所におけるリーダー育成のOJTの基本要因」『大妻女子大学人間関係部紀要』15, 41-49
- 高橋満(2011)「看護の力をどのように育むのか(1)」『東北大学大学院教育学研究科研究年報』60(1), 143-168
- 高橋満(2012)「看護の力をどのように育むのか(2)」『東北大学大学院教育学研究科研究年報』60(2), 99-124
- マイケルポラニー(1966)『暗黙知の次元』ちくま学芸文庫
- 野中郁次郎・竹内弘高(1996)『知的創造企業』東洋経済新報社
- 岡本晴美(2012)「状況論的アプローチから見た児童養護施設の職場環境に関する一考察」『福祉教育開発センター紀要』9, 75-87
- 岡本晴美(2013)「福祉現場における人材育成」『福祉教育開発センター紀要』10, 53-66
- 岡本晴美(2011)「『施設形態』からみた児童養護施設職員の『就労継続』と『専門性』」『福祉教育開発センター紀要』10, 53-66
- 熊谷和史(2009)「福祉施設利用者と援助者のケアにおける関係性についての一考察」『東北の社会福祉研究』5, 49-64