

# 社会福祉における実践知の共有によって期待される効果

岡野弘美

## I はじめに

戦後に発展した日本の福祉は施設ケアを重視した政策が中心であった。そのため福祉の現場といえば施設あり、福祉の実践は「施設内」で完結し、積極的に言語化されることはなく、その支援の的確性でさえ、現場の判断に委ねられてきた。

岡本(2010:28-9)は、社会福祉業務の量は膨大であり、職員が経験する貴重や体験や言説は計り知れないほどの内容を保有していると予測しているが、その反面、職員の現場・臨床体験の大部分が個人別で埋没し、相互に共有できるような「形式知」となることが多かったとはいえないとしている。現場では日々、多くの実践が行われている。それらが福祉職個々の力量に任せられ、その場の対応で完結してきたとすれば、これまで福祉現場で積み上げられてきた評価されるべき実践もその実践知も埋没していることになる。しかし、そこには福祉現場における実践知が個人の勘やそれまでの経験に基づく判断であり、科学的ではないとみなされ、深く掘り下げられることがなかったという社会的な背景もある。つまり、福祉に対する社会的評価が、実践知を暗黙知にしてしまったともいえる。

しかし、岡本(2010:25-6)は「社会福祉一般に欠落している貴重な体験や経験を言語化(verbalization)する訓練と教育、さらにはそれらを推進するための手法の開発等を実践するいわゆる暗黙知を形式知に転換させ、ソーシャルワーカー同士が相互に情報交換するとともに共有財産としてソーシャルワーカー同士が共有し合えるような体制を構築していかななくてはならない」ともしている。

最近では事例検討を通して福祉職が関わったケース内容を言語化し、共有する活動は福祉現場でも浸透しており、実践的研究や質的研究として用いられるまでになっている。しかしそれらの事例検討には、実際の支援のきっかけとなったと考えられる個人の実践知について深く掘り下げることは含まれていない。

福祉現場には非常に優れた実践であるにも関わら

ず、自分たちの暗黙知にとどまっていることがある。しかし、他者がそれに気づき、共有すべき財産として認識するためには、実践者自らが自分の行動を思い起こし、なぜそのような行動をとったのか、あるいはそのような支援を考えたのかを言語を通して整理しなければならない。そのためには「これまでの経験から」などのあいまいな表現ではなく、他者が理解できるよう具体的に言語化する必要がある。

そのため、本稿ではまず福祉の実践知について整理し、実践知を言語化するツールとして、柔軟な活用の可能性をもつ事例検討に着目し、従来の課題解決のツールにとどまらない事例検討のあり方を提示するとともに、実践知の共有が福祉職及び福祉の実践そのものにどのような効果をもたらすのかについて検討する。

## II 福祉の実践知の現状

### 1 暗黙知の中の実践知

Leonard & Swap(2013: 243-4)は暗黙知の特徴として、移転の難しさを次のようにあげている。

1. 経験を言葉にするのが難しい場合
2. エキスパートがその知識を言葉で表現しようとしたことがない場合
3. 知識を暗黙にしておきたい場合
4. その分野の知識が十分に確立されていない場合

つまり、暗黙知の中には積極的に、また意図的に言語化を試みようとするものばかりではなく、言語化して周りに伝えることに意味を見出していない場合や言語化すべき知と認識されていない場合もある。

とくにエキスパート(熟練者)がその知識を言葉で表現しようとしたことがないという場合はさまざまな現場で起こっていることであり、その理由として熟練した技術を持っていると自覚していない場合も考えられる。特に日常的に実践していることであれば、特別なことという意識もなく、当たり前の判断であり、ど

うしてそのような判断をするに至ったのかを考えながら業務をこなしていないこともある。

そのため、「なぜ、そのように判断したのか」と不意に問われても、的確な回答ができず、「これまでの経験上、その判断がよいと思ったから」、「同じような症例の経験があったから」などの返答にとどまることもある。暗黙知には仕事の実践知も含んでおり、仕事における実践知を、仕事を支えるスキルと能力としてとらえることもできる楠見（2012:15）。福祉現場の実践知が言語化されてこなかったとすれば、この暗黙知であり、言葉で表現することを積極的に求められてこなかった。

## 2 福祉における実践知

楠見（2012:4）は実践知を熟達者がもつ実践に関する知性としている。また、「実践知は、経験から実践の中に埋め込まれた暗黙知を獲得し、仕事における課題解決にその知識を適用する能力を支えている」楠見（2012:12-3）ともしている。そのため実践知は、ただ単に経験を積むことだけで得ることができる知識ではなく、そこには省察の繰り返しも同時に行われることが重要となる。

福祉現場では常に経験が積み重ねられ、実践知を蓄える実践が行われている。そしてそれらの実践知は主に利用者とのかかわりの中で形成される。実践の過程では支援がスムーズに展開できるとはかぎらず、利用者との関係や、施設の受け入れ状況などによって支援が計画通りに進まない場合や利用者の身体状態や環境の急激な変化もありえるため、福祉職はその都度、臨機応変に対応することが求められる。また認知症高齢者への対応が非常に的確な職員や、困難事例とされる場合であっても怯むこともなく利用者との関係を築くことができる職員はどの時点でどのような判断をし、的確な対応を導き出しているのか。福祉の実践知はこのような場合に活用されると考えられる。

いつまでも「あの職員だからできること」「経験年数が違うからできること」で終わらせるのではなく、同じ経験を積んでいるにも関わらず職員間に生じる違いはなんであるか考え、そこにある実践知について貪欲に探究していくことが福祉現場に必要とされている。また、対人援助職である福祉職にとって、自分の実践を振り返り、次の実践に活かすことができるかど

うかは、支援のスキル向上とともに、業務に対する福祉職自身のモチベーションにも大きく影響する。

しかし、一方で福祉職の持つ暗黙知の中には仕事そのものに対する思いである「仕事へのやりがい」もある。福祉の一般的なイメージとして「きつい」というキーワードがあるが、それは「賃金に見合わない労働」であったり「身体的にもハードである」といったものからきている。しかしその一方で、福祉現場で働くきっかけは「働きがいがある」という理由からであるという調査結果もある。介護労働安定センターが平成21年度から平成25年度までに5回行った介護労働実態調査では、どの年度においても「現在の仕事を選んだ理由」で最も多いのは「働きがいのある仕事だと思ったから」であった。また「現在の仕事の満足度」でも「仕事の内容・やりがい」に対して感じているという回答がもっとも多い結果となっており、いずれも5割を占めている。だが、実際に福祉現場で、「やりがいを感じるのはどのような仕事内容についてであるか」「やりがいを感じる要因はなにか」という問いかけを行うと「利用者とのかかわりの中で感じる」、「利用者から感謝されたとき」など、内面的なこととしての表現がみられる。それに対して「きつい」というイメージを裏付けものは「賃金の問題」「身体的な負担」など非常に明確である。

つまり、福祉現場では実践を通して得た「やりがい」というとても重要なキーワードに対して、誰にでも理解しやすく言語化し、伝える対象とはなっておらず、暗黙知とされてきたといえる。

もちろん、暗黙知の中には言語化することが難しいものもある。しかし、優れた実践が言語化できないということは、社会には伝わらないということである。

## 3 福祉における形式知

知識には先に挙げた「暗黙知」のほかに「形式知」がある。「形式知」は一般的に文書や表など、他者への伝達や共有ができる知識であり、大串（2007:194）は「暗黙知」を主観的知識であり、「形式知」を客観的知識であるとしている。

また、森脇（2003:17）は医療現場や福祉現場において日常、意識されてきたのは「形式知」であり、それは科学的な知識であり、今日の医療・福祉の発展をもたらしたのは科学的知識であるとしている。

福祉は学術的研究が進む過程で、介護技法、事例検討、認知症ケアなどをそれらの科学的根拠に基づいた共通の知として蓄積してきた。特に認知症に関してはその疾病の特徴が明らかになるにつれて、福祉現場での認知症への理解が深まり、ケアのあり方にも変化をもたらした。これらは福祉現場における「形式知」といえよう。また事例検討については社会福祉分野の実践から生まれる理論の構築により理論と実践の隙間を埋める方法ともされており相澤（2005:13）、具体的な課題や支援を検討する手法として、誰でもその技法を学ぶことができるようになり、福祉現場の内部・外部問わず研修が行われている。福祉現場ではこれらを活用し、支援のスキル向上を目指すことも、実践知を増やすことと同様に重要である。

また、福祉における形式知の獲得の場には養成課程での学びがある。その中には実習などを通して福祉現場で一般的に用いられている技法についての学びもある。

#### 4 実践知の言語化と福祉職の特性

大串（2007:193）はポランニーの暗黙知について暗黙知とは経験的に得られる知識である。もし言葉で伝えることができたとしたら、それはその時点で暗黙知ではなく、形式知ということである。したがって、本当の意味で他者もつ暗黙知を獲得して（あるいは共有・伝達）するには、その暗黙知が獲得された状況と同じ状況を再現して、同じ体験し共有する必要があるとしている。

実践知の中にはどうしてもうまく言語化することが難しいものもある。そのため対象となる知は福祉現場で培われてきたものであり、職員間で共有し、支援に活かしていくべきものである。

相談援助職の場合、業務の展開に注目すると、そこには、相談を受け、情報を収集する。情報を基に支援を検討・計画、あるいは実施する。支援を振り返るといって一連の流れがある。支援は「個別性」を重視することが前提にあり、相談者1人1人に対応し、それぞれにモニタリングや実践の振り返りを行うことが求められるが、これは福祉職全体にいえることである。また、利用者支援という業務の特性をもつ福祉職は、利用者の情報を職員間で共有することは必須であり、ケース会議などを通して利用者の課題に協働で取り組

む。そのため、実践を「場面」として切り取り、言語化することや同じ場面を職員同士で経験することで実践知を共有しやすい環境が比較的作りやすいと考えられる。

つまり、福祉職は実践で得た気づきや反省を次の実践に活かすことに適した専門職であり、必要に応じて実践知を言語化し、共有することが実践しやすい専門職であるといえる。

そして、ケース会議を開催する場合、ツールとして用いられる一つの手法が事例検討である。

### Ⅲ 実践知の共有方法

#### 1 事例検討のあり方の多様化

岩間（2005:21）は、事例研究は一般的に解決すべき内容を含む事実について、その状況・原因・対策を明らかにするため、具体的な報告や記録を素材として研究していく方法と定義されるとしている。

福祉現場ではケース会議、あるいは外部研修などで事例が活用されてきた。その場合、実際のケースで生じている課題を共有し、支援法を協議する実践的な事例検討と、教育の一環として事例を持ち寄り、事例検討を通して専門的な知識や技術、支援方法について学ぶというのが主流であった。

現場では、常により良い支援の実践やそのための専門性の向上が求められる。事例を用いて他者と協議し、また共有することは、時には支援に煮詰まった職員の助けにもなる。

一方、実践知を得るためには自分の経験の省察を糧に、さまざまな実践を重ねることが必要である。しかし日々、支援と向き合う福祉現場では、経験を積みながら実践知を得るまでに、自分の力不足に悩み、離職してしまう場合や、経験を積んでもなかなかそれが実践知に結びつけることができない場合もある。そのため、福祉現場においても、優れた実践知を共有する機会を意識的に取り入れ、職員自身の内面的な悩みに対してもサポートすることが必要である。

そこで福祉現場における実践知の共有方法として、事例検討の多目的活用が1つの方法として考える。

岩間（2005:37-8）は事例研究の意義として、事例提供者と参加者が「事例を深める」「実践を迫体験する」ことをあげている。そして、「実践を迫体験する」によ

て援助者自身がどのような感情をもって事例に向かってきたかを理解することになるとしている。事例検討を実践知に着目して実施した場合、支援の過程で行った対応がどのように考えに基づいたものであるかなど、事例提供者自身がその事例に対して省察を行うことになる。そして、事例を通して他者がそれらを追体験することになる。

表1 事例検討のあり方の比較

	実践知を共有するための事例検討	課題解決のための事例検討
目的	実践知として暗黙知になっていた知識を言語化し、共有すること	課題を共有し、解決に向けて意見交換を行い、解決方法を検討すること
参加者	実践知を豊富にもつ職員 実践に悩む職員	課題を一緒に取り組む職員 支援方法に悩む職員
事例内容	実践知による判断で行われた支援について、その時の状況や過程、判断基準となったものなどを具体的に記述する	事例の対象者の基本的情報や現状（受けているサービスなど）について、事実内容を簡潔にまとめて記述する
共有するもの	実践時に活用された実践知	事例の課題
期待される成果	実践知を共有することで、他の職員が実践に活かすことが可能となる	他者と情報を共有し、協議することで新たな気づきや支援につながる

\*筆者作成

表1は従来、実施されてきた事例検討と職員自身の学びや知識の共有に特化した事例検討の構成内容を比較したものである。検討内容の違いを比較するための項目は、目的・参加者・事例内容・共有するもの・期待される成果とした。ケースの課題解決を目的とした事例検討の場合は、課題に悩む職員かもしくは職員間で課題を共有し、協働で支援していく方法を検討する。そのため、事例はケースの対象者についての基本情報や事実内容を簡潔にまとめることが必要であり、事例検討を通して他者と情報を共有し、協議することで新たな気づきを得ることもできる。一方、実践知を共有するための事例検討に参加するのは実践に悩む職員と実践知を豊富にもつ職員となる。事例も実践知による

判断で行われた支援について、その時の状況や過程、あるいは判断基準となったものなどを具体的に文章化することが必要となる。

また実践知を共有するためにはその目的を参加者が理解しておかなければならない。そのうえで以下の点が重要となる。

1. 実践知を持つ職員がいること
2. 事例は単なる実践報告ではないこと
3. 参加者は自分の実践と比較して考えること

もともと事例検討は事例を提供する職員の思いや自身の振り返りを行う機会にもなるものだが、従来の事例検討の場では、支援の際の福祉職自身の判断要素や、その過程に着目して深めていくまでには至らない。また、事例検討を通してスキルの向上を行うことも必要であるが、同様に職員の内面的な支援も重要である。実践知を豊富にもつ職員が自分の経験に基づいた事例を取り上げ、その支援の過程や判断に至った経緯を言語化し、実践に悩む職員とともに共有することは、事例を提供した職員にとっても自分の実践を言語化することで、整理することができ、周りに伝えていくことの大切さに気付くことができる。また、自分の実践に不安がある職員にとっては、支援にあたるまでの経緯を共有することで、これまでの自分の実践と比較し、違いを理解したうえで今後の実践に活かすことが可能である。

また、実践を通して身につけてきた知であるからこそ、職員の内面的な部分にも影響を与えることができるものと考えられる。

## 2 現場経験を活かす職場

事例検討を実践知の学びの場として位置づけるためには、職場の理解が必要となる。もちろん、現場が交代勤務や勤務が不規則な現場であればあるほど、職員が集まる時間を設定することが難しいという課題もある。しかし、それでも職員の実践に対する悩みや不安に対する支援がおろそかになることへの危機感をもたなければならない。

また、たとえコミュニケーションが十分図れている職場であったとしても、果たしてそれは実践に関する知識の共有が図れる関係であるかという点にも着目す

るべきである。仕事に対するモチベーションの低い集団となっている場合、職員間の関係が良好であっても良質な知識が生産される場とはなりえない。

そして、現場において実践知の共有の主たる課題となるのが、言語化していく作業である。実践経験が豊富であっても、言語が熟達しているとは限らない。その場合、事例を完成させるためにはサポート役も必要となる(陣田:2009)。職場に求められる環境や資源は多いが、同じ実践を行っているもの同士が共有財産を増やし、実践に活かそうとする職場こそ、現場経験の価値を認め、活かすことのできる職場となる。

#### Ⅳ 言語化によって期待されるもの

ここまで、福祉現場における実践知とその共有について述べてきたが、それらの実践によって期待される効果は以下のものが考えられる。

##### 1 内部共有と価値意識

実践知はまず職場内で共有することになる。現場で培われた実践知は利用者支援を通して得たものであり、同じ職場で働く職員にとっては共有しやすい。施設内であれば、職員間の共通した支援方法として位置付けることも可能である。

そしてなによりも実践者である福祉職が、実践知が存在することを理解し、他者と共有することで業務全体の資質が上がること、そして自分の実践は評価に値するものと認識することが重要である。実践には意味があり、経験の積み重ねから得られる知に気付くことは職員の仕事に対する意欲にもつながる。

##### 2 外部への情報発信

実践知を内部で共有することで、支援の安定や職員間の内面的支援の成果がみられるようになれば、それを外部に向けて発信することも重要である。これは単に形式知化を目指すものではなく、その非科学性から軽視されてきた実践を意味あるものとして社会への周知を図るためである。それまで言語化を意図的に行ってこなかった現場にとって、外部への発信するための方法や内容の整理などは簡単なことではない。

しかし、職場内で当たり前のように実践されてきたこと自体が、暗黙知である場合もある。外部に向けて

自分たちの実践から得た知識や支援方法を発信することは、職場で培ってきた実践知がどのような評価を受けるに値するものであるかを知ることにもなる。

#### 3 福祉職の評価

社会的に福祉職への評価は高いとは言えない。また、本来は専門性が求められる職場であるにも関わらず、福祉現場の慢性的な人材不足を補うことを優先した求人状況から「資格がなくてもできる仕事」という印象も強い。確かに今の福祉現場は必ずしも資格がなければできない仕事ばかりではない。しかし、対人援助職の専門性を理解しなければできない仕事である。福祉職の資格はまだ誕生してからの歴史も浅く、社会福祉士や介護福祉士でも30年に満たず、今や介護保険制度の要である介護支援専門員に至っては20年未満である。しかし福祉職は利用者の関わりや支援を通して、学び、経験を積み、そしてさらに学びを深めていくという過程を経験してきている。それらは形式知となったものもあれば、実践知として暗黙知のままのものもある。

外部から見えにくいといわれる福祉現場での実践を、言語を通して積極的に社会に配信することは、「きつい」「割に合わない」だけが先行している福祉への評価を変えていくことにもつながるものと考えられる。

#### Ⅴ おわりに

本稿では「実践知」に着目し、福祉における実践の知を言語化することにより期待される効果やその方法について検討を行ったが、事例検討を活用した実践にはⅢであげたように現場の課題も多い。実践知の共有は、以前より福祉分野の課題であったが、これまで具体的に「実践知」に焦点を当てた検討が行われきたとはいえない。しかし、このような取り組みは看護や経済学ではすでに実践されている。特に経済学では早くから「暗黙知」と「形式知」との関係に注目し、企業内で組織的に活用させるまでに至っている。

福祉分野においても科学的根拠に基づく実践同様に実践を通して得る「知」が視されるべきではない。

最近では福祉現場での実践を外部へ発信する場として、職業団体や学会での発表などが精力的に行われるようになってきている。そこには実践研究を福祉現場

にも浸透させ、社会福祉に対する社会的評価の改善も期待される。しかし、福祉の実践知の場合、外部評価だけではなく、福祉現場内部の意識にも着目しなければならない。そのためには福祉現場に職員を牽引できる職員と賛同する職員の存在が不可欠であるが、人材確保の面で不安が大きい福祉現場にとっては人材を育てる環境を確保することも厳しいという実情もある。

しかし、実践知に対する評価は実践者である福祉職に対する評価にもつながる。そのためにも現場で「実践には意味があり、価値がある」という意識を定着させ、内部的評価を高めることも考えていかなければならない。

#### <参考・引用文献>

- 相澤譲治 (2005) 「福祉職員のスキルアップ 事例研究とスーパービジョン」 勁草書房, 13.
- Dorothy Leonard, Walter Swap, 池村千秋 (訳) (2013) 「<新装版> 『経験知』 を伝える技術」ダイヤモンド社, 243-4.
- 岩間伸之 (2005) 「MINERVA 福祉ライブラリー③ 援助を深める事例研究の方法 [第2版] - 対人援助のためのケースカンファレンス -」 ミネルヴァ書房, 21, 37-8.
- 陣田泰子 (編) (2009) 「看護現場学の方法と成果 いのちの学びのマネジメント」 医学書院
- 金井壽宏・楠見 孝 (2012) 「実践知 - エキスパートの知性」 有斐閣, 4, 12-3, 15
- Michael Polanyi, 高橋勇夫 (訳) (2003) 「暗黙の次元」 ちくま学芸文庫
- 森脇 要 (2003) 「第1章 生き生きと輝ける医療・福祉の姿を目指して」 近畿クリニカルパス研究会編 「医療・福祉のナレッジマネジメント」 日総研出版, 17
- 岡本民夫 「第1章 ソーシャルワークの新しい展開」 岡本民夫・平塚良子 (編) (2010) 「新しいソーシャルワークの展開」 ミネルヴァ書房, 25-6.
- 岡本民夫 「第2章 実践的研究法としての事例研究」 岡本民夫・平塚良子 (編) (2010) 「新しいソーシャルワークの展開」 ミネルヴァ書房, 28-9.
- 大串正樹 (2007) 「ナレッジマネジメント創造的な看護管理のための12章」 医学書院, 193-4.

#### <参考資料>

- (財) 介護労働安定センター 「-平成 21 年度 介護労働実態調査について- (事業所における介護労働実態調査及び介護労働者の就業実態と就業意識調査)」 平成 22 年 8 月 26 日
- (財) 介護労働安定センター 「-平成 22 年度 介護労働実態調査について- (事業所における介護労働実態調査及び介護労働者の就業実態と就業意識調査)」 平成 23 年 8 月 23 日
- (財) 介護労働安定センター 「-平成 23 年度 介護労働実態調査について- (事業所における介護労働実態調査及び介護労働者の就業実態と就業意識調査)」 平成 24 年 8 月 17 日
- (財) 介護労働安定センター 「-平成 24 年度 介護労働実態調査について- (事業所における介護労働実態調査及び介護労働者の就業実態と就業意識調査)」 平成 25 年 8 月 16 日
- (財) 介護労働安定センター 「-平成 25 年度 介護労働実態調査について- (事業所における介護労働実態調査及び介護労働者の就業実態と就業意識調査)」 平成 26 年 8 月 11 日