社会福祉士・国家試験対策用語集

相談援助の理論と方法

アイスブレイキング

〔ice breaking〕

利用者間の緊張を解き、リラックスを促す技法。氷のように硬い雰囲気を和らげ、気軽に発言できる環境を創造することをねらいとする。特にグループワークの開始期において用いられる。

アイビイ

〔Ivey, Allen E.〕

マイクロ技法（マイクロカウンセリング）を開発した人物。多くのカウンセリングに共通してみられる技法を「マイクロ技法」として整理・分類した。その基礎となっているのは「基本的かかわり技法」であり、「かかわり行動」「クライエント観察技法」「開かれた質問、閉ざされた質問」「はげまし、いいかえ、要約」「感情の反映」「意味の反映」などが含まれる。

アウトリーチ

〔out reach〕

接触困難な者に対し、援助者の責任において行われる積極的な介入のことをいう。援助を受けることに対して消極的な者や拒否的な感情を抱く者のニーズを発見したり、潜在的ニーズを掘り起こすことに有効な技法である。「訪問」の形態を取る場合が多い。

アグレッシブ・ケースワーク

〔aggressive casework〕

社会福祉の援助が必要な状況にありながら、援助を受けることに消極的な者に対して、援助者側が積極的に働きかけることによって、問題の解決を図ろうとする個別援助活動をいう。

アセスメント

〔assessment〕

ソーシャルワークの過程の１つであり「事前評価」と訳される。利用者が抱える問題の解決やニーズの充足のために、どのような方法を用いて援助していくことが最適なのかを考えるための情報収集・分析・整理の段階をいう。利用者や家族、地域社会などについてのさまざまな情報を収集し、問題の所在や背景、利用者のもつ長所や強さなどを評価することで、利用者のおかれている状況の全体像を理解する。

アフターケア

〔after care〕

ソーシャルワークの過程の１つであり、援助の終結後に行われる社会生活への適応に対する支援や問題再発の予防などをいう。効果的なアフターケアを実施するためには、他の専門職との連携や地域におけるネットワークの形成が不可欠である。

医学（医療）モデル／生活モデル

〔medical model/life model〕

「医学モデル」では、障害や病気を個人的な問題として捉え、疾病・外傷から直接的に生じるものとしている。一方、「生活モデル」では、障害や病気を個人の心身状況と環境状況が相互に影響し合って生じるものとしている。ソーシャルワーカーは、診断や問題の原因に重点をおく「医学モデル」を参考にしつつ、「生活モデル」の視点に立って援助する。

意図的な感情の表出

〔purposeful expression of feelings〕

バイステック（Biestek, F. P.）の示したケースワークの原則の１つであり、感情を表現し解放したいと

いう利用者のニーズから導き出される。援助者の意図的な働きかけによって利用者の感情を引き出し、共感的理解を通じて利用者自身の機能を高めるよう努めることをいう。利用者が自由に感情を表現することは、自らの心理的な混乱を解き、問題の軽減につながる。

インターグループワーク説

〔intergroup work〕

ニューステッター（Newstetter, W. I.）らによって提唱されたコミュニティ・オーガニゼーションの方法。地域社会の問題解決を目的とした協力体制の組織化を促進するために、地域社会における各種グループ（機関・団体・組織等）間の関係を調整する方法をいう。

インターベンション

〔intervention〕

ソーシャルワークの過程の1つであり「介入」と訳される。立案された援助計画を実行に移す段階をいう。援助活動には大きく2つの働きかけがある。1つは利用者のパーソナリティに直接働きかけ、問題の解決を図ろうとするものであり、もう1つは利用者を取り巻く環境に働きかけ、有効な社会資源を活用するといった間接的なものである。通常、両者は効果的に組み合わされながら展開される。

インテーク

〔intake〕

ソーシャルワークの過程における最初の段階をいう。インテークを直訳すると「受付」という意味になるが、単なる事務的な受付ではなく、利用者の不安や緊張の緩和、援助機関の説明などを行う初期の面接を指し、その目的は「問題の把握」と「援助関係の形成」とに大別される。万が一、利用者の意思が確認できなかったり、当該機関で援助を受けることが適切でないと判断された場合には、他機関への紹介や引継ぎが行われる。

インフォームド・コンセント

〔informed consent〕

「説明に基づく同意」「知らされた上での同意」などと訳される。サービス提供の最終決定権は利用者にあるという考えに基づく。利用者の知る権利と、援助者の説明義務の遂行を前提とした、利用者と援助者間の十分な説明と同意のことをいう。

ヴィンター

〔Vinter, Robert D.〕

アメリカのグループワーク研究者であり、「治療モデル」の主唱者。グループ活動を通して、個々のメンバーが望ましい方向に変化することを目的とし、グループワークの実践原則を処遇目標との関連で指摘した。

エゴグラム

〔egogram〕

交流分析理論に基づいて、人間のパーソナリティを「5つの心」で分析・解説するもの。5つの心とは、①CP（批判的な親心）、②NP（養育的な親心）、③A（理想的な大人心）、④FC（自由な子ども心）、⑤AC（従順な子ども心）をいう。それぞれの心に特徴があり、有効な関係と無効な関係をみることができる。

エコマップ

〔ecomap〕

ソーシャルワークにおける図表式の記録（マッピング技法）の1つであり、「支援形成図」や「社会関係地図」と訳される。利用者とその周りの人びとや社会資源との間に存在する問題状況を平易なかたちで描き出すもの。1975年にハートマン（Hartman, A.）によって考案された。

エコロジカル・アプローチ

〔ecological approach〕

有機体と環境との関係を研究する生態学の考え方を取り入れたソーシャルワーク実践。利用者の抱える問題を個人のものとしてではなく、環境との相互関係の中で統合的・全体的に捉える援助方法をいう。代表的な研究者として、ジャーメイン（Germain, C. B.）やギッターマン（Gitterman, A.）らが挙げられる。

エバリュエーション

〔evaluation〕

ソーシャルワークの過程の1つであり、「事後評価」と訳される。援助の終結に向けての評価を行う段階をいう。援助全体を振り返ることによって、援助の有効性や効率性、利用者の援助に対する満足度、ニーズの充足度などを測定する。

エビデンス・ベースド・プラクティス
〔evidence-based practice〕
「科学的根拠に基づく実践」と訳される。科学的根拠に基づく医療の考え方と実践の影響を受け、科学的根拠に基づくソーシャルワークを確立する取り組みがなされている。援助者は適切な効果測定を行い、援助の内容とその効果について説明できなければならない。

エプスタイン
〔Epstein, Laura〕
アメリカの社会福祉研究者。利用者が自覚・意識している具体的な課題を中心に、短期的・集中的な処遇を目指す実践モデル「課題中心アプローチ」を提唱した。

MCO モデル
〔MCO model〕
パールマン（Perlman, H. H.）によって示されたワーカビリティの要素。動機づけ（motivation）、能力（capacity）、機会（opportunity）を指す。

MDS
〔minimum data set〕
ケアプラン作成のためのアセスメント方式の1つ。利用者のニーズや能力などを把握し、ケアプランの作成、評価、修正を行い適切なケアの提供につなげるツールのことをいう。現在では、これまでのMDSを改訂・再構築したインターライ方式が採用されている。

エンカウンター・グループ
〔encounter group〕
ロジャーズ（Rogers, C.R.）によって開発された集団心理療法。グループのメンバーが本音を表現しあうことにより、お互いの理解を深めると同時に、自分自身の受容と成長、対人関係の改善など目指す。

援助過程
ソーシャルワークにおける開始から終結に至る一連の時間的な流れ、それらを考慮した科学的な方法や手法のことをいう。援助過程は、その対象や方法によって多少異なることが考えられるが、おおむね「問題発見の局面」「情報収集の局面」「情報分析の局面」「援助計画立案の局面」「援助計画実行の局面」「評価の局面」「終結の局面」からなる。

エンパワメント
〔empowerment〕
利用者が有する潜在的な力を引き出すことによって、問題の解決を図るように支援すること。

エンパワメント・アプローチ
〔empowerment approach〕
何らかの問題を抱え無力状態にある者であっても、内的な力を有しているという視点に立ち、その力を引き出し強化することによって、自ら問題の解決が行えるように援助を展開する方法をいう。そのためには、利用者の内面への働きかけや社会的障壁の除去が必要となる。

解決志向アプローチ
〔solution-focused approach〕
1980年代にドゥ・シェイザー（De Shazer, S.）とバーグ（Berg, I. K.）らを中心に示されたブリーフセラピー（短期療法）の1つ。「利用者が解決のエキスパートである」という考えのもと、問題の解明ではなく、直接的に解決を目指し、解決の状態を発展させることに焦点を合わせる心理療法をいう。

介護支援専門員（ケアマネジャー）
〔care manager〕
介護保険制度において、①介護サービスを利用する際に必要なケアプランを作成する、②介護給付費を管理する（給付管理）、③サービス事業者と利用者との間を調整する、などの役割を担う専門職。

開始期
グループワークの過程において、実際にメンバーが集まり活動を始める段階をいう。この段階では、グ

ループの緊張した雰囲気を和らげ、メンバー同士が知り合うことが目標となる。また同時に、グループ活動の目的や運営方法、援助者の役割などについての説明を行うことも重要である。

カウンセリング

〔counseling〕

関連援助技術の１つ。心理的な問題を抱えている利用者に対して、専門職による言語的・非言語的コミュニケーションを通じて問題の解決を図る過程をいう。ケースワークと似ているが、社会資源を利用しないことや心理的問題の解決に焦点が当てられることなどにおいて区別される。

家族システムアプローチ

〔family systems approach〕

家族を１つのシステムとして捉える「家族システム理論」を基盤にしたアプローチ。問題をめぐるシステムに働きかけることで、解決に向かうという前提に立ち、最も身近なシステムとしての家族に働きかける方法をいう。

課題中心アプローチ

〔task-centered approach〕

具体的な課題の設定と契約に基づいて、短期間かつ計画的に援助を行う実践方法をいう。リード（Reid, W. J.）やエプスタイン（Epstein, L.）らによって体系化された。

葛藤解決の原則

コノプカ（Konopka, G.）によって示されたグループワークの原則の１つ。さまざまな葛藤や課題をグループ自らが解決できるように導くという原則。グループ活動を展開する中では、他者から傷つけられたり、自分に劣等感を抱いたり、グループに抵抗を感じたりと、さまざまな問題に直面する。そのような場面において、自らの力をもって問題の解決に取り組めるよう援助を行っていくことを指す。援助者は、葛藤の背後に他者を理解しようとするエネルギーが隠されていること、またそれを引き出すことによってグループの成長が実現することについて理解を深めるべきである。

カプラン

〔Caplan, Gerald 1917–2008〕

社会福祉、精神医療、急性期医療、ターミナルケアなどの場面で活用される危機理論を構築した人物。カプランは危機状態を「人生の重要な目標に向かうとき、障害に直面し一時的、習慣的な解決方法を用いてもそれを克服できないときに発生する状態」と定義した。「キャプラン」とも記される。

貨幣的ニーズ

人間がもつさまざまなニーズのうち、金銭の給付によって充たすことができるものを指す。したがって、その充足は、貧困や低所得に起因する生存のために必要な生活基盤をつくることを目指すものとなる。

観察効果

グループワークの効果の１つ。他者の発言を聞き自分と照らし合わせることによって、自己の考えや行動などを深くかえりみたり、他者の姿勢を見習いたいという感覚が養われることをいう。

観察法

〔observational method〕

観察することで、研究対象者に関する行動、人格特性、環境などの情報を得て洞察し、それらの関連性を考察したり、そこから仮説を導いたりする研究方法。

感情転移

〔transference〕

「転移」とも呼ばれる。過去の特定の人物に対して抱いていた感情を別の人に置き換えることをいう。援助場面においても、利用者が援助者に対して好意的な感情を抱いたり（陽性転移）、否定的な感情を抱いたり（陰性転移）するケースがある。

管理的機能

スーパービジョンの機能の１つであり、①所属する組織の目的に沿って効果的なサービスを提供できるようにすること、②その組織に所属するスタッフが自身の能力を発揮できるように体制づくりを行うこ

と、③それぞれのスタッフの力量に応じたケースの配分を考えること、などに焦点が当てられる。

危機介入モデル

〔crisis intervention model〕

これまでに獲得した対処方法では乗り越えられない困難に直面し、不安定な状態（危機状態）に陥った利用者に対し、積極的・集中的な援助を行い、危機状態から抜け出すことを目的にする援助モデルをいう。

ギッターマン

〔Gitterman, Alex 1938- 〕

生態学的視座からソーシャルワーク論を展開し、ジャーメイン（Germain, C. B.）とともに「生活モデル」を提唱した。

逆感情転移

〔counter-transference〕

「逆転移」とも呼ばれる。援助場面において、利用者が援助者に特別な感情を抱くことを「感情転移（転移）」というのに対し、援助者が自身の葛藤や愛情などを利用者に抱くことをいう。この場合、援助者が自由さを失い、適切なかかわりができなくなることが考えられる。

教育的機能

スーパービジョンの機能の１つ。スーパーバイジーの援助技能を高め、専門職として効果的なサービスが提供できるように、具体的・実践的な指導や助言を行うことに焦点が当てられる。特に、①より高度な知識・技術を学びそれを実践する能力を培うこと、②自己覚知の機会を創造すること、③学習意欲を持続すること、などが目的とされる。

共感

〔empathy〕

面接技法の１つ。利用者の感じている事柄について、援助者が利用者の立場に近づき理解を深めることをいう。共感的理解は、利用者に落ち着きや情緒的な安定をもたらす。

グランプリ調査法

〔Grand Prix research design〕

効果測定における量的方法の１つ。さまざまな援助方法の効果の違いを比較し、もっとも適した方法を見極めることによって、援助の有効性を測定するものをいう。

グループ・スーパービジョン

〔group supervision〕

スーパービジョンの一形態であり、１人のスーパーバイザーが複数のスーパーバイジーに対して行う事例検討会や研修会など、グループダイナミクスを活かした形式のものをいう。メンバー間で議論することにより学習効果の高まりが期待できるが、スーパーバイザーがメンバー一人ひとりの課題を把握し、目標を達成することには困難がある。

グループダイナミクス

〔group dynamics〕

「集団力学」と訳され、複雑な相互関係によって成立するグループに生じる事象を明らかにしようとする学問をいう。具体的には、グループの発達、グループの種類、グループの問題解決、リーダーシップなどを対象とする。代表的な論者として、レヴィン（Lewin, K.）が挙げられる。

グループの凝集性

グループ活動におけるグループのまとまり。グループ内にメンバーを引きとめるように作用する力をいう。

グループワーク

〔social group work〕

直接援助技術の１つであり「集団援助技術」と訳される。意図的なグループ活動の中で生まれるメンバー間の相互作用とプログラム活動を通して、メンバーの成長やグループの発達を促すことによってニーズを充足させるソーシャルワーク実践をいう。

ケアマネジメント

〔care management〕

関連援助技術の１つ。利用者の必要とするケアを調

整する機能をもち、利用者にとって最適なサービスを迅速に、かつ効果的に提供するための技法をいう。多くの利用者は複数のニーズを抱えている。それらのニーズを充足するためには、さまざまな社会資源と利用者とを結びつけることが必要となる。それを可能にし、また日常生活は横断的に成り立っているという視点から再考し、従来の縦割りのサービスを利用者の立場から再構成する。さらに、サービス提供の窓口をケアマネジャー（介護支援専門員）に一元化することで、容易に社会資源を得ることができる点が特徴といえる。

経験の原則（体験の原則）

コノプカ（Konopka, G.）によって示されたグループワークの原則の１つ。グループ活動でのさまざまな経験（体験）を通して社会的成長を図るという原則。グループワークの特徴は、複数のメンバーと課題の解決に取り組むことである。他者とともに課題に取り組むことによって、意見の衝突や協力することの重要性、その中から生じる怒りや喜びなどの感情、目標を達成したときの満足感や充足感などを得る機会が与えられる。そのような経験（体験）は、メンバーにさまざまな感情を抱かせ、成長を促すことにつながる。

継続評価の原則

コノプカ（Konopka, G.）によって示されたグループワークの原則の１つ。グループ活動を継続的に分析・評価し、次の活動へ発展させるという原則。評価されるべき主な視点として、①目標の達成度、②メンバーおよびグループの変容・成長、③メンバー間の相互作用、④援助のあり方や方向性、などが挙げられる。

傾聴

〔active listening〕

面接技法の１つ。サービス提供場面において、利用者の発する言葉に積極的に耳を傾ける姿勢をいう。援助者には、利用者に関心をもっていることを示す態度や、利用者が話したいことを自由に表現できる機会を創造する姿勢が求められる。

契約

〔contract/engagement〕

ソーシャルワークの過程において、利用者と援助者が目標達成に向けての合意をなすことをいう。契約は、「誰」と「何」を「どのような方法」で「いかにしていくか」を明らかにしていく過程であり、それぞれの利用者への援助を個別化するものである。

ケースカンファレンス／ケアカンファレンス

〔case conference/care conference〕

適切なサービスが提供できるように援助者が集まり、連絡調整や情報交換、討議などを行う会議のことをいう。また、スーパーバイザーからの指導・助言が行われることもある。

ケースワーク

〔social casework〕

直接援助技術の１つであり「個別援助技術」と訳される。専門的知識・技術をもった援助者による、直接的な対面関係を通して、生活の諸問題を抱え困難な状況にある個人とその個人を取り巻く環境との間に個別的な調整を行い、問題解決や課題達成を図るソーシャルワーク実践をいう。

顕在的ニーズ

利用者がニーズの存在を自覚している状態をいう。

ケンプ

〔Kemp, Susan P.〕

ウィタカー（Whittaker, J.）、トレーシー（Tracy, E.）とともに『人－環境のソーシャルワーク実践―対人援助の社会生態学』を著した。その著において、環境を①知覚された環境、②自然的・人工的・物理的環境、③社会的・相互作用的環境、④制度的・組織的環境、⑤社会的・政治的・文化的環境に分類し、「環境アセスメント」や「環境介入」に関する基本的な枠組みと実践的な指針について語っている。

コイル

〔Coyle, Grace 1892–1962〕

「グループワークの母」と呼ばれる。アメリカにお

いてグループワークの成立に寄与した。セツルメント運動などにおける実践を基盤として、デューイ（Dewey, J.）らの進歩主義教育から影響を受けながら、グループワークにおける教育的過程を強調した。

交互作用モデル（相互作用モデル）

〔reciprocal model〕

「媒介モデル」とも呼ばれる。シュワルツ（Schwartz, W.）によって示されたグループワークのモデルの1つ。援助者の役割を個人と社会との有機的な相互援助システムの媒介者としたところに特徴がある。

構成主義アプローチ

社会構成主義の立場から、個人と社会を客観的存在として捉えず、介入の焦点を個人に当てた援助方法をいう。

行動主義モデル

社会的に不適切な行動や習慣など（不適応行動）を、学習理論に基づいて変化させようとする行動療法を導入したソーシャルワークのモデルをいう。

行動変容アプローチ

〔behavior modification approach〕

学習理論に基づいたソーシャルワークのアプローチ。利用者の抱える問題に焦点をおき、問題行動が除去されたり、修正されたりすることを目標に据えた援助方法をいう。

合理化

〔rationalization〕

防衛機制の1つであり、自分の行動の本当の動機を無意識のうちに隠し、他のもっともらしい理由をつけて納得したり、正当化したりすることをいう。たとえば、仕事上のミスを周りの人間やパソコンなどの機器の責任にすることなどがこれにあたる。

ゴスチャ

〔Goscha, Richard Joseph〕

アメリカの社会福祉研究者。ラップ（Rapp, C. A.）とともに『ストレングスモデル—精神障害者のためのケースマネジメント』（2006）を著し、ストレングスモデルの原則として、①精神障害者はリカバリーし、生活を改善し高めることができる、②焦点は欠陥ではなく、個人のストレングスである、③地域を資源のオアシスとしてとらえる、④利用者こそが支援関係の監督者である、⑤ケースマネジャーと利用者との関係性が根本であり本質である、⑥われわれの仕事の主要な場所は地域である、ことを挙げている。

古典的実験計画法

〔classical experimental design〕

「プリテスト－ポストテスト統制群法」とも呼ばれる。福祉サービスを評価するために、利用者を実験群と統制群に無作為割当によって分けて追跡調査を行い、2つの群を比較研究する調査方法をいう。

コノプカ

〔Konopka, Gisela 1910–2003〕

アメリカのグループワーク研究者。集団がもつ力動を活用した治療的グループワークの発展に貢献した。施設入所者、非行少年、情緒障害児などに対するグループワークで有名。

コーピング・クエスチョン

〔coping question〕

解決志向アプローチにおける質問法の1つであり、困難を乗り越えるために、クライエントが用いることができる力や有効な対処法などを評価するものをいう。自分の強さや資源を見出せるよう援助することで問題解決に向かわせる。なお、過去の対処方法に焦点を合わせて、「そのときはどのような方法で乗り越えてきたのですか（生き延びてきたのですか）」という際には、サバイバル・クエスチョンと呼ばれることもある。

個別化

〔individualization〕

バイステック（Biestek, F. P.）の示したケースワークの原則の1つであり、1人の個人として迎えられたいという利用者のニーズから導き出される。利用者の人格や抱える問題、取り巻く環境などを的確に理解し援助を展開することをいう。たとえ同じよう

なケースであっても、個別性や独自性をもった個人として対応し、またその立場を尊重するべきであるといったケースワークの基本的な原理である。

個別化の原則

コノプカ（Konopka, G.）によって示されたグループワークの原則の１つ。「メンバーの個別化」と「グループの個別化」という２つの側面から捉えられる。前者は各メンバーが個性を失うことなく活動に取り組めるよう、その個人差を理解したうえで援助を展開するものであり、後者は社会に存在するグループはそれぞれ独自の性格をもっているため、それを把握したうえで援助を行うといったものである。

個別スーパービジョン

スーパービジョンの一形態であり、スーパーバイザーとスーパーバイジーの１対１の関係を通して面接形式で行われるものをいう。信頼関係が育ちやすく、課題に対して深く掘り下げることができるが、一方で限定的な指導・助言になることも考えられる。

コミュニケーション

〔communication〕

社会生活を営む中で、互いに意思や感情、思考などを伝達しあうことをいう。言語や音声を用いて伝達・受容する「言語的コミュニケーション」と、言語以外の表現（身振り・表情・態度等）を用いて伝達・受容する「非言語的コミュニケーション」とがある。

ゴールドシュタイン

〔Goldstein, Howard 1922–2000〕

ソーシャルワークの統合理論の研究において、システム論を用いた「全体論的ソーシャルワーク論」を展開した。

コンサルテーション

〔consultation〕

関連援助技術の１つ。援助者が関連する他分野の機関や専門家から、対等な立場で、助言・指導を受ける活動のことをいう。スーパービジョンと似ているが、助言を求める対象が他の領域であることや管理的機能をもたないことなどの点で区別される。

作業期

グループワークの過程において、メンバーが自らの課題に取り組み、目標を達成していく段階をいう。この段階では、メンバー間の相互作用が生まれるよう促すことが重要となる。

サービス担当者会議

介護保険制度において居宅介護支援事業者が行う会議。居宅サービス計画作成のために、関係者間で利用者の情報を共有し、専門的な見地から意見を求めて調整を図ることを主な目的とする。

サリービー

〔Saleebey, Dennis 1936–〕

「サリーベイ」とも記される。ソーシャルワーク実践におけるストレングス視点を提唱した人物。ストレングスを「人間は困難でショッキングな人生経験を軽視したり、人生の苦悩を無視したりせず、むしろこのような試練を教訓にし、耐えていく能力である復元力を基本にしている」とした。

参加の原則

コノプカ（Konopka, G.）によって示されたグループワークの原則の１つ。グループ活動に対して、メンバーの自主的・主体的な参加を促すという原則。援助者には、メンバーの参加への動機づけと、メンバーが活動に主体的に関わっていけるような環境を創造することが求められる。

ジェネラル・ソーシャルワーク

〔general social work〕

ケースワーク、グループワーク、コミュニティワークなどを統合したソーシャルワークの体系。専門分化した援助方法ではなく、システム論や生態学的視座などを共通基盤として取り入れ、多様な問題に対して総合的な援助を展開するソーシャルワーク実践をいう。

ジェノグラム

〔genogram〕

ソーシャルワークにおける図表式の記録（マッピング技法）の１つであり、「世代関係図」と訳される。三世代以上の家族にわたってみられる関係性の特徴を図式化したもの。

自己開示

面接技法の１つ。援助者自身の経験や感情などに関する個人的な情報を、利用者に示すことをいう。援助場面において、適切に用いられることによって話の質が高められたり、信頼関係が深められたりする。

自己覚知

〔self-awareness〕

援助者が自己の価値観や感情などを深い次元で理解することをいう。ありのままの利用者を理解するためには、援助者自身の言動の傾向性を熟知し、先入観などを排除する必要がある。

自己決定

〔self-determination〕

バイステック（Biestek, F. P.）の示したケースワークの原則の１つであり、問題解決の方向などを自分で選択し、決定したいという利用者のニーズから導き出される。利用者の意思を尊重し、利用者自身で選択・決定できるように促すことをいう。しかしながら、利用者の中には選択や決定の能力に欠けているものも少なくない。そのような場合には、援助者が利用者のニーズを明らかにするとともに、選択・決定の代弁を行い、利用者の権利擁護に努めることが重要となる（アドボカシー）。

支持的機能

スーパービジョンの機能の１つ。スーパーバイジーの援助実践をスーパーバイザーが精神的にサポートすることをいう。スーパーバイザーとスーパーバイジーとが課題を共有し、受容と共感を通じて、援助活動の中で生じるジレンマや葛藤の調整を行う、自己覚知の促進とバーンアウトの防止を含めた機能といえる。

持続的支持

ホリス（Hollis, F.）が示した心理社会的アプローチの介入方法の１つ。援助者が利用者に対して関心や理解を表明し、利用者を信頼し受容することによって支持していくことをいう。傾聴、受容、激励、再保証など。

実践モデル

〔social work practice models〕

ソーシャルワークの目的を達成するために、援助者の行動や方針の枠組みを提供するもの。精神分析学や心理学を基盤とした「医学モデル」、生態学や一般システム論を援用した「生活モデル」、ストレングス・パースペクティブによる援助原理を土台にした「ストレングス・モデル」などがある。

実存主義アプローチ

〔existensial approach〕

実存主義思想による概念を用いて、利用者が自らの存在意味を把握し自己を安定させることで、疎外からの解放を目指すソーシャルワーク実践をいう。「今、ここにいる、自分」の主体的な意思決定や自己選択が重視され、自分の行動と決定によって「生きる意味」を見出そうとする。

質問

面接技法の１つ。利用者の話すきっかけをつくったり、話の内容や感情を明確化したりするために、援助者が利用者に問いかけることをいう。応答の仕方によって「開かれた質問」と「閉じられた質問」とに分けられる。前者は利用者が答える内容を限定せず、自由に述べられる問いかけであり、後者は特定の内容に限定した問いかけを指す。

社会資源

〔social resource〕

生活ニーズを充足するために活用される人材や物資の総称をいう。具体的には、社会福祉機関・施設、個人・集団、制度、資金、知識・技能などが挙げられ、フォーマルなものとインフォーマルなものとに区分される。なお、援助者には既存の社会資源に関する知識はさることながら、適切な援助を展開する

ためにも、新たな社会資源を開発する責務がある。

社会診断

〔social diagnosis〕

医学モデルに依拠するケースワークの過程の1つ。インテークの後に行われる情報分析、問題の明確化の段階をいう。今日では、「社会診断」に代わって「アセスメント」という用語が使用されている。

社会的目標モデル

〔social goals model〕

「社会諸目標モデル」とも呼ばれる。伝統的なグループワークの実践モデルであり、成熟した市民を育成するために、グループ経験を通じて必要な行動様式を育み強化し、社会的責任という価値観を身につけていくことをねらいとしている。

ジャーメイン

〔Germain, Carel Bailey 1916–1995〕

ギッターマン（Gitterman, A.）とともに『ソーシャルワーク実践における生活モデル』（1980）を刊行し、ソーシャルワークに生態学的視点を導入し、実践モデルを体系化した。ジャーメインらによって提唱された人と環境との関係や利用者の生活実態に合わせたソーシャルワークのモデルを「生活モデル」という。

終結期／終結・移行期

グループワークの過程において、メンバーとともに目標達成の程度や活動の評価を行い、全体的なまとめをする段階をいう。終結の理由として、①目的・目標を達成した場合、②計画していた回数や期間を満たした場合、③援助者が退職や異動などで不在になった場合、④参加者が減少し自然消滅した場合、⑤グループ活動を継続しても効果が期待できない場合、などが挙げられる。なお、この段階は、メンバーがグループ活動を通して得たものをもとに次のステップへ移っていく「移行期」とも捉えられる。

集団思考

グループワークの効果の1つ。集団が合議によって意思決定をする際、集団の強い結束力がマイナスに作用し、不合理で危険な決定が容認されることをいう。

集団比較実験計画法

〔group comparison experimental design〕

効果測定における量的方法の1つ。調査の対象となる利用者を、援助を受けるグループ（実験群）と援助を受けないグループ（比較統制群）とに分け、援助活動の後にグループ間の相違を観察し、援助の有効性を測定するものをいう。

受容

〔acceptance〕

バイステック（Biestek, F. P.）の示したケースワークの原則の1つであり、価値ある人間として受けとめられたいという利用者のニーズから導き出される。利用者の態度、行動、価値観など、あるがままの姿を受け容れることをいう。利用者は、援助者に受容されることによって、安心感や信頼感をもって自らの問題を語るようになる。

シュワルツ

〔Schwartz, William 1916–1982〕

アメリカのソーシャルワーク研究者。グループワークの研究において「相互作用モデル」を提唱し、ソーシャルワーカーの役割をグループとメンバーとの媒介者として規定したところに特徴がみられる。

純粋性

〔genuineness〕

「真実性」「一致性」とも呼ばれる。ロジャーズ（Rogers, C. R.）が示したカウンセリングにおける基本原則の1つ。援助関係において、援助者が自身の内面にある感情や態度に十分に開かれていて、ありのままの自分でいることをいう。

準備期

グループワークの過程において、メンバーとの波長合わせを行ったり、メンバーの生活、感情、ニーズなどを理解し問題を明確にしたりする段階をいう。また、援助を行うスタッフの準備段階でもあり、グループワーク開始後に起こりうる問題について予測し、検討することが重要となる。

昇華

〔sublimation〕

防衛機制の１つであり、現実の社会では認められない欲求や衝動を社会的・文化的に価値ある行動に置き換えて実現することをいう。たとえば、社会に対する不平や不満を、小説を書くことによって表現し満足感を得ることなどがこれにあたる。

障害受容

自身の障害とそれに伴う生活機能の変化を客観的・現実的に認め、適応していくことをいう。障害受容の過程は、①ショック期、②否認期、③混乱期、④解決への努力期、⑤受容期、とされる。

浄化法

ホリス（Hollis, F.）が示した心理社会的アプローチの介入方法の１つ。利用者や利用者の状況について探索し、感情の解放を行うことをいう。カタルシス。

助言・提案

面接技法の１つ。「情報提供」の技法に関連するものであり、援助者としての意見や提言をすることをいう。意見や提言をする際には、押し付けにならないように注意する必要がある。

叙述体

〔narrative style〕

ソーシャルワークにおける記述式の記録の１つ。事実を日記や物語のように時間的順序に沿って、ありのまま記述する文体をいう。叙述体には、過程を記述する「過程叙述体」と短縮して記述する「圧縮叙述体」とがある。

事例研究

〔case study〕

効果測定における質的方法の１つ。それぞれのケースに関する詳細な記録をもとに、利用者が抱える問題とそれに対する援助者の働きかけを質的に分析し、援助の有効性を測定するものをいう。

シングル・システム・デザイン

〔single system design〕

効果測定における質的方法の１つ。単一事例実験計画法ともいう。１つの事例から援助活動の有効性を測定する方法であり、援助を行う前（ベースライン期）の問題状況と、援助を受けた後（インターベンション期）の問題状況とを時間の流れに沿って繰り返し観察し、問題の変化と援助との因果関係を捉えるものをいう。

心理社会的アプローチ

〔psychosocial approach〕

利用者の抱えている問題を、心理的側面と社会的側面との関係性によって捉え、援助を展開していく方法をいう。ホリス（Hollis, F.）によって体系化された。

スクリーニング

〔screening〕

ケアマネジメントの過程の１つであり「仕分け」「ふるい分け」「選別」などの意味をもつ。受付から予備調査（対象者の属性・主訴等の聞き取り）で明らかになった情報を整理し、ケアマネジメントによる援助が適切であるか否かの判断をするプロセスをいう。

スケーリング・クエスチョン

〔scaling question〕

解決志向アプローチにおける質問法の１つであり、クライエントの経験や今後の見通しを数値に置き換えて確認するものをいう。スケーリングとは測定するという意味で、その内容の中心はクライエントの置かれている状態を自らが測定することにあり、良い状態と悪い状態の具体的な差異をみつけるものである。

ストレス・コーピング理論

〔stress coping〕

ストレッサーに対する何らかの対処行動をストレス・コーピングという。ソーシャルワークの分野では、特に危機介入アプローチと関連がある。

ストレングス視点

〔strengths perspective〕

利用者のもつ弱さや欠陥ではなく、強みや積極的・

肯定的側面などに焦点を当て、それらを伸ばしていこうとする考え方をいう。なお、問題解決を行うためのストレングスは、個人や家族のみならず、集団や地域社会にも見いだすことができる。

ストレングスモデル（強み活用モデル）

〔strengths model〕

ラップ（Rapp, C. A.）とゴスチャ（Goscha, R. J.）のストレングスモデルの原則を特徴とし、利用者の病理や欠陥ではなく、個人の強みに焦点を当てた援助展開のあり方を重視する。

スーパービジョン

〔supervision〕

関連援助技術の１つ。社会福祉機関や施設において実施される、スーパーバイザーによるスーパーバイジーへの管理的・教育的・支持的機能を遂行していく過程をいう。スーパーバイジーの援助の質を高め、よりよい実践ができるよう、スーパーバイザーが具体的な事例をもとに適切な指導・助言を行うプロセスのこと。なお、スーパーバイザーとは指導・助言をする側（熟練した援助者）を指し、スーパーバイジーとは指導・助言を受ける側（経験の浅い援助者）をいう。

スモーリー

〔Smalley, Ruth Elizabeth 1903–1979〕

アメリカの社会福祉研究者。ケースワークにおける機能主義論者であったロビンソン（Robinson, V.）やタフト（Taft, J.）らの理論を継承し、発展させた。

生活場面面接（ライフスペース・インタビュー）

〔life space interview〕

レドル（Redl, F.）らによって提唱された面接の技法。面接室などで行われるものではなく、利用者の日常生活が営まれる環境（自宅・ベッドサイド・廊下等）において行われる面接をいう。比較的リラックスした雰囲気の中でなされるため、利用者の率直な訴えなどを把握することができるが、一方でプライバシーに特に配慮する必要がある。

制限の原則

コノプカ（Konopka, G.）によって示されたグループワークの原則の１つ。グループの行動に建設的な制限を加え、一定の条件下でも効果的な活動が行えるように促すという原則。

説明体

〔interpretation style〕

ソーシャルワークにおける記述式の記録の１つ。事実に対して援助者の解釈などを説明するための文体をいう。事実と解釈とが織り交ぜられるため、それらを区別して記述することが必要となる。

セルフ・スーパービジョン

〔self supervision〕

スーパービジョンの一形態であり、スーパーバイザーの介入を求めずにソーシャルワーカー自身で行うものをいう。たとえば、自らが担当した面接場面を録画・録音しておき、それを視聴することによって自分の発言や応答の仕方などを確認・評価し、専門職としての成長を図ろうとするものなどが該当する。

セルフヘルプグループ

〔self help group〕

「自助グループ」とも呼ばれる。身体的・精神的な障害や疾患、さまざまな依存症など、共通の問題を抱える人たちが、自分の問題を自分で解決するために形成するグループをいう。メンバー同士は対等であり、お互いの支え合いや共感、情報交換などの機能をもつ。

潜在的ニーズ

社会的な判断ではニーズの存在が確認されているが、利用者自身にニーズの存在が自覚されていない状態をいう。

ソシオメトリー

〔sociometry〕

モレノ（Moreno, J. L.）らによって体系化されたグループの分析方法。ソシオメトリックテストによって、グループの構造（人間関係・特性等）を明らか

にするもの。

ソーシャル・サポート

〔social support〕

個人の精神状態とストレスとの関連における研究から生まれた概念であり、悩みを抱えながら生活している個人に対して、周囲から与えられる支援のことをいう。ハウス（House, S. J.）はソーシャル・サポートを、①情緒による支援、②評価による支援、③情報による支援、④物的手段による支援、に整理した。

ソーシャル・サポート・ネットワーク

〔social support networks〕

何らかの問題を抱える個人を取り巻く家族、友人、ボランティアなどによるインフォーマルな援助と、公的機関や専門職などによるフォーマルな援助が行われる総体をいう。人びとの集まりの間に生じる相互的な援助関係。

SOAP（ソープ）方式

〔Subjective Objective Assessment Plan〕

ソーシャルワークや診療などの際に用いられる記録方法の１つ。「S」は主観的な情報（利用者から提示された情報）、「O」は客観的な情報（身体状況や精神状況などから得られた情報）、「A」は評価（SとOから考えられること）、「P」は計画（援助方針や内容）を指す。この記録法のメリットとして、①利用者の抱えている課題、援助者の援助に対する考え方や援助のプロセスなどが明確になる点、②記載が整理されるため誰が見てもわかりやすい点、が挙げられる。

ソロモン

〔Solomon, Barbara Bryant〕

エンパワメントをソーシャルワークの分野に取り入れた人物とされる。ソロモンは、エンパワメントを高めていく介入が、①利用者が自分自身を問題を変革していく主体であるとみるよう援助する、②利用者が援助者の知識や技術を活用するよう援助する、③利用者が援助者を問題解決に努力していくにあたってパートナーであると認めるよう援助する、④利用者が「無力化」を変化させられるものと認めるよう援助する、のうち少なくとも１つをもっていると示唆した。

ターナー

〔Turner, Francis Joseph〕

カナダの社会福祉研究者。ソーシャルワークの実践において、理論と実践は密接に結びついており、理論は実践にとって決定的に重要であるとした。『ソーシャルワーク・トリートメント』（1974）において、多くの理論を相互に取り入れ連結し、整理した。

タフト

〔Taft, Jessie 1882–1960〕

ロビンソン（Robinson, V.）とともに機能的アプローチの礎を築いた人物。彼女は特に援助機関の機能が果たす役割に着目し、利用者が主体的に問題の解決に取り組むことができるという立場をとった。

ターミネーション

〔termination〕

ソーシャルワークの過程の１つであり「終結」と訳される。援助関係を解消するにあっては、利用者と援助者との共通理解が不可欠となる。この段階では、①これまでの問題解決のプロセスを確認・評価すること、②残された問題を確認すること、③将来的に生じると予測される問題に対処できるよう助言すること、④終結後においても援助の再開が可能であることを伝え安心感をもたせること、などが重要である。

チーム・スーパービジョン

〔team supervision〕

スーパービジョンの一形態であり、さまざまな専門職が共通の利用者に対して、チームとしてどのようなサービスを提供することが望ましいのか、またチームのメンバーがどのように役割や機能を果たすことが望ましいのかという点に着目して行われる形式のものをいう。

直視（ちょくし）

面接技法の１つである「焦点化」の一種。焦点化とは、利用者との関係の形成や面接の進展に合わせて

適切な判断の上で行われる介入の技法であり、問題の解決のためにより深く状況を「解釈」したり、利用者の言動に含まれる矛盾や不一致を指摘して「対決」したり、問題の解決に向けて避ける傾向にある話題について「直視」するよう導くことをいう。

直接援助技術

利用者に対して、援助者が直接かかわることによって問題解決や課題達成を図ろうとする援助技術をいう。ケースワーク（個別援助技術）とグループワーク（集団援助技術）とで構成される。

直接的指示

ホリス（Hollis, F.）が示した心理社会的アプローチの介入方法の１つ。援助者の意見や態度を表明することによって、利用者の行動に対して直接的に影響を与えることをいう。賛意、強調、助言、介入など。

直面化

〔confrontation〕

面接技法の１つ。利用者が否認し目を背けている心的現実や葛藤によって生じている話の矛盾点などを指摘することをいう。直面化することにより、利用者が自らの葛藤や矛盾に気づいたり、話しやすくなったりすることにつながる。ただし、利用者が責められていると感じるケースもあるため、共感的・支持的な態度で臨み、限定的に用いる必要がある。

DCM

〔Dementia Care Mapping〕

「認知症ケアマッピング」とも呼ばれる観察式評価方法。イギリスの臨床心理学者であったキットウッド（Kitwood, T.）らによって「パーソン・センタード・ケア」を実践するために開発された。DCMでは、共有スペースにいる認知症高齢者の連続した行動を６時間以上観察し、５分ごとに記録を行う（マッピング）。マッピングでは、①どのような行動をしているか、②よい状態かよくない状態か、③本人とケアスタッフとのかかわりはどうか、などが記録される。

同一視

〔identification〕

防衛機制の１つであり、他者が所持する優れた能力や実績などを、自分のものであるかのように見なしたり、感じたりすることをいう。他者と自己とを同一とみなす場合と、他者の属する性質や態度を自分の中に取り入れて同一化する場合とがある。たとえば、自分の尊敬する人と同じ洋服を着たり、同じ髪型にしたりすることなどがこれにあたる。

統合アプローチ

ケースワークやグループワーク、コミュニティワークなどの専門分化された機能を統合化した援助方法をいう。具体的には、①時と場所によってそれぞれの方法を使い分ける「コンビネーション・アプローチ」、②それぞれの共通点を探し出して一般化し、問題状況に応じて特別な知識や技術を付加し現実問題に対応する「マルチメソッド・アプローチ」、③それぞれ分化した方法を新たな包括的原理・理論で統合し、その方法で対応する「ジェネラリスト・アプローチ」が挙げられる。

統制された情緒的関与

〔controlled emotional involvement〕

バイステック（Biestek, F. P.）の示したケースワークの原則の１つであり、共感的な反応を得たいという利用者のニーズから導き出される。援助者が自らの感情を自覚し、適切にコントロールして利用者に関わることをいう。援助者は個人的な感情や自己満足を援助の中にもち込むことを避け、専門的な立場から冷静に関わることができるように自らの感情を統制する。

ドナベディアン

〔Donabedian, Avedis 1919–2000〕

アメリカの医療経済学者。医療サービスの品質評価において、① structure（構造）、② process（過程）、③ outcome（結果）の観点からのアプローチが有効であるとした。

ドラッカー

〔Drucker, Peter Ferdinand 1909–2005〕

「マネジメントの父」と呼ばれる。現代のマネジメント思想において、多くの概念や用語を創出した。彼の示した概念は、社会福祉の運営管理（経営管

理）においても有効に活用される。

トール

〔Towle, Charlotte 1896–1966〕

アメリカの社会福祉研究者。1945年に『コモン・ヒューマン・ニーズ』を著し、利用者が人間として共通の欲求を抱いているという視点から利用者理解と援助原則を考察し、ソーシャルワークの発展に貢献した。

トレッカー

〔Trecker, Harleigh Bradley 1911–1986〕

アメリカのグループワーク研究者。グループワークの実践の場を社会福祉施設などに限定せず、青少年の健全育成を図るために、社会教育の場にも適用した。

ナラティブ・アプローチ

〔narrative approach〕

社会構成主義の立場から、利用者の語るストーリーを通して援助を展開する方法をいう。援助者は利用者が語る物語を聴き、その人らしい解決法をともにみつけていく。その方法は、①利用者の語る物語（ドミナント・ストーリー）を聴く、②問題を外在化する、③反省的質問をする、④ユニークな結果をみつける、⑤新しいストーリー（オルタナティブ・ストーリー）を構築していく、といったプロセスで進められる。

ニーズ推計（すいけい）

サービス資源の整備目標を設定する際に用いられる手法。ニーズを一定の基準でカテゴリーに分類し、それぞれの出現率の推計に基づいてサービスの種類や必要量を算出する。

ニューステッター

〔Newstetter, Wilber 1896–1972〕

グループワーク教育と実践に大きく貢献した。コミュニティ・オーガニゼーションの定義として「インターグループワーク説」を提唱したことでも知られている。

ネットワーク

〔network〕

関連援助技術の1つ。連帯と協力を基調にともに生きる社会の実現を目指して、個人・集団・機関などを組織化していく活動をいう。問題を抱えている利用者を取り巻く環境を再編成し、より重層的な地域福祉の展開を期待するものである。

PIE（パイ）

〔person-in-environment〕

社会福祉実践におけるアセスメントのツール。利用者が訴える社会生活機能の問題を、記述し、分類し、記録するための道具をいう。社会生活機能とは、利用者が日常生活に必要な活動を行うことのできる能力や、利用者の属する集団の文化や地域社会にとって重要な社会的役割を果たすことのできる能力を指す。

バイステック

〔Biestek, Felix Paul 1912–1994〕

アメリカの社会福祉研究者。利用者と援助者との間に望ましい援助関係を形成するために、①個別化、②意図的な感情の表出、③統制された情緒的関与、④受容、⑤非審判的態度、⑥利用者の自己決定、⑦秘密保持、のケースワーク7原則を示した。

パターナリズム

〔paternalism〕

「父権的温情主義」と訳され、本人の意思にかかわりなく、本人の利益のために、本人に代わって意思決定をすることをいう。社会福祉の分野では、専門職的権威による配慮と利用者による従順で依存的な関係が考えられる。

パターン力動的反省（りきどうてきはんせい）

ホリス（Hollis, F.）が示した心理社会的アプローチの介入方法の1つ。利用者の応答の仕方や行動の傾向についての反省的な話し合いのことをいう。行動パターンを明確化し、出来事に対する行動や感情を特定化する。

波長合わせ

グループ活動を開始するにあたり、メンバーのグループ参加への不安や緊張などの気持ちを察知し受け止め、対処していくことをいう。特にグループワークの準備期において行われる。

発達的な反省

ホリス（Hollis, F.）が示した心理社会的アプローチの介入方法の１つ。利用者の応答の仕方や行動の傾向に関する発生的・発達的要因についての反省的な話し合いのことをいう。幼少期の生活や経験について反省的に考察する。

ハートマン

〔Hartman, Ann〕

「ハルトマン」とも記される。エコロジカル・ソーシャルワークの視点から、家族とその周りの人びとや社会資源の間にみられる問題状況を図解と文字で示す「エコマップ」を考案した。

バートレット

〔Bartlett, Harriett M. 1897–1987〕

アメリカの社会福祉研究者。『社会福祉実践の共通基盤』（1970）を刊行し、「価値」「知識」「介入」を社会福祉実践の共通基盤に不可欠な要素として位置づけた。

ハミルトン

〔Hamilton, Gordon 1892–1967〕

ケースワークにおける診断主義の代表的論者。「インテーク－社会調査－社会治療」といった過程に基づく方法を確立した。

パラレルプロセス

〔parallel process〕

パラレルとは、平行なこと、２つの物事の状態や傾向などが同じような関係にあることをいう。スーパービジョン関係と専門的援助関係とには、同じような感情や状況が現れることを示す概念。

パールマン

〔Perlman, Helen Harris 1905–2004〕

アメリカの社会福祉研究者。『ケースワーク：問題解決の過程』（1957）を刊行し、ケースワークの核となる要素として４つのＰ（人、問題、場所、過程）を明らかにした。従来の診断主義的ケースワークのアプローチを踏まえながら、機能主義的方法の長所を積極的に取り入れ、問題解決アプローチの体系化に努めた人物で、折衷派と呼ばれる代表格である。

バワーズ

〔Bowers, Swithun 1908–〕

カナダの社会福祉研究者。さまざまなケースワークの定義を分析し、「利用者の内的能力の活発化」「社会資源の活用」を特徴とした自らの定義を示した。援助活動は創造的であるとし「アート（art）」と呼んだ。

バーンアウトシンドローム（燃え尽き症候群）

〔burnout syndrome〕

労働者が身体的、精神的、感情的に枯渇してしまう状態。心身ともに疲れ果てたという感覚（情緒的消耗感）、人を人と思わなくなる気持ち（非人格化）、仕事のやりがいの低下（個人的達成感の減退）という３要素で測定する方法が提唱されている。

反映

面接技法の１つ。利用者の話す事柄や感情を、援助者が利用者に返していくことをいう。事実だけではなく、感情にも焦点を当て応答することによって、利用者が自らの感情に気づき、理解することにつながる。

反動形成

〔reaction formation〕

防衛機制の１つであり、抑圧している欲望や考えと正反対の態度、行動をとることをいう。たとえば、嫌いな上司に対するネガティブな感情を抑え、極端に丁寧に接したり、不自然に尊敬しようとしたりすることなどがこれにあたる。

ピア・スーパービジョン

〔peer supervision〕

スーパービジョンの一形態であり、援助に関わる援

助者同士や学生同士などが同じ課題を抱える仲間（ピア）として行う事例検討会などを指す。上下関係が生じにくく自由な発言が可能となるが、一方で話の方向性が定まらなかったり、内容が深まらなかったりすることが考えられる。

非貨幣的ニーズ

金銭のみで解決される貨幣的ニーズに対して、対人福祉サービスの給付（現物給付）によって充足が可能となるものを指す。わが国ではその充足のために社会福祉施設が多く活用されてきた経緯がある。

非審判的態度

〔non-judgmental attitude〕

バイステック（Biestek, F. P.）の示したケースワークの原則の１つであり、一方的に非難されたくないという利用者のニーズから導き出される。利用者の言動や態度などに対して援助者の価値観や倫理観のみに基づく判断は避け、またそのような価値観や倫理観を利用者に強制しないことをいう。

秘密保持

〔confidentiality〕

バイステック（Biestek, F. P.）の示したケースワークの原則の１つであり、自身の秘密をしっかり守りたいという利用者のニーズから導き出される。援助を展開する中で知り得た情報は公にせず、利用者のプライバシーや秘密を守り、信頼感を保つことをいう。それにより利用者は自らの問題について語ることが可能となる。

ヒヤリ・ハット

援助場面における事故につながりかねない危険な体験のこと。「ヒヤリ」としたり「ハット」したりするような事故寸前の危険な事態をいう。援助者がヒヤリ・ハットの情報を蓄積し共有することは、事故を未然に防ぐために有効とされる。

ヒューマンニーズの階層

マズロー（Maslow, A. H.）による欲求の段階説。第一段階を「生理的欲求」、第二段階を「安全と安定の欲求」、第三段階を「所属と愛情の欲求」、第四段階を「承認の欲求」、第五段階を「自己実現の欲求」とした。

費用・効果分析

計画されたサービスを実施するために必要となる費用と、それによって達成された効果を相互に関連させて、効率性という視点から分析し、評価する方法をいう。

表明されたニーズ

利用者によってニーズが自覚され、そのニーズを表明した状態をいう。

表明されないニーズ

利用者によってニーズが自覚されてはいるが、そのニーズを表明しない状態、あるいは何らかの理由によって表明できない状態をいう。

ピンカス

〔Pincus, Allen〕

ミナハン（Minahan, A.）とともに、ソーシャルワークを１つのシステムと捉え、そのシステムを構成する、①クライエント・システム（サービスを利用し問題解決に取り組もうとする個人や家族）、②ワーカー・システム（サービスを利用し問題解決に取り組んでいくことができるように援助する者や機関・施設）、③ターゲット・システム（利用者の問題解決のために標的として対応すべき者や組織体）、④アクション・システム（問題解決に取り組んでいくために参加・協力する者や資源）の４つのサブシステムを示した。なお、ワーカー・システムは「チェンジ・エージェント・システム」と表現されることもある。

ファミリーマップ

〔family map〕

ソーシャルワークにおける図表式の記録（マッピング技法）の１つであり、「家族図」と訳される。家族成員の相互交流における力関係、それを反映したコミュニケーション状況や情緒的交流を図式化し、家族の問題状況を表現するもの。

フェイスシート

〔face sheet〕

ソーシャルワークの記録において、利用者の属性（氏名・年齢・性別・職業等）がまとめられたシートをいう。また、社会福祉調査において、調査対象者の属性に関する質問を指すこともあり、属性別のクロス集計の際に用いられる。回答への抵抗感を軽減するために調査票の最後に載せることが一般的である。

フェミニストアプローチ

フェミニズムの視点から行うソーシャルワーク実践であり、ジェンダー概念を取り入れることやエンパワメントを促すことなどにその特徴がある。フェミニズムは女性拡張主義や女性解放思想などと訳され、性差別を廃止し、抑圧された女性の権利を拡張しようとする思想や運動などの総称である。

福祉サービス第三者評価基準ガイドライン

2004（平成16）年に厚生労働省によって示された。第三者評価とは、福祉サービスの質の向上や選択支援などを目的に、福祉サービス事業者でも利用者でもない第三者機関が、事業者、利用者、必要があればその他に対する調査を行い、事業者の提供するサービスの質を客観的な立場から総合的に評価することをいう。

福祉ニーズ

「要援護性」「援助の必要性」をいう。個人の欲求を充たすといった恣意的なものではなく、その時代の社会情勢や文化的背景などの視点をもった、社会生活を営むうえで必要とされるものの充足を示す概念であり、単なる欲求や要求とは異なる。

ブトゥリム

〔Butrym, Zofia T.〕

イギリスのソーシャルワーク研究者。人間に内在する普遍的価値から引き出されるソーシャルワークにおける価値前提として、①人間尊重、②人間の社会性、③変化の可能性、を挙げた。

普遍化

グループワークの効果の1つ。自分の苦悩と類似な体験を聞くことによってその共通性に気づき、自分が特異であるという認識を改めることをいう。これにより自己開示を促すことにつながる。

ブラッドショウ

〔Bradshaw, Jonathan〕

1972年の論文「ソーシャルニードの分類法」において、ソーシャルニードを、①ノーマティブ・ニード（規範的ニード）、②フェルト・ニード（感得されたニード）、③エクスプレスト・ニード（表明されたニード）、④コンパラティブ・ニード（比較ニード）に整理・分類した。

プランニング

〔planning〕

ソーシャルワークの過程の1つであり「計画策定」と訳される。アセスメントの結果を踏まえ、援助計画の立案を行う段階をいう。まずは援助目標の設定がなされ、次いで目標を達成するための具体的な方法（援助計画）が選定される。なお、このプロセスにおいては、利用者自身の問題解決の主体者としての意識を高めることが重要である。

プログラム活動

グループワークにおいて、グループの目標達成のために行われるあらゆる活動（集団討議・スポーツ・ゲーム・音楽・ボランティア活動等）の計画から実施、評価に至るまでの全過程をいう。グループのメンバーそれぞれの目標とグループ全体の目標の双方を達成できるかどうかを基準に選択される。

ベルタランフィ

〔Bertalanffy, Ludwig von 1901–1972〕

オーストリア出身の理論生物学者。システムによって自然や社会を考える一般システム理論を示した。一般システム理論は、世の中のシステム全般に適応できる（一般化できる）ものであると捉えることができる。

ヘルパーセラピー原則

「援助する者が最も援助を受ける」という意味をもつ。他者を援助する過程において、本来、援助を受ける者が得ると考えられる能力や技術を、援助する者のほうがより多く獲得できるという考え方。リースマン（Riessman, F.）によって示された。セルフ

ヘルプグループの中で多く見られる現象である。

ホリス

〔Hollis, Florence 1907–1987〕

アメリカの社会福祉研究者。『ケースワーク：心理社会療法』（1964）を刊行し、「状況の中にある人間」をケースワークの中心概念に位置づけ、心理社会的アプローチを提唱した。

マイヤー

〔Meyer, Carol H. 1924–1996〕

「メイヤー」とも記される、アメリカの社会福祉研究者。利用者の生活を環境との有機的循環作用の中から把握し、対応を統合的に考察しようとする視点を示した（エコシステムズ・パースペクティブ）。エコシステムという視座は、システム思考と生態学的視点の理論的特性を折衷・具備したものであるといえる。

ミナハン

〔Minahan, Anne〕

ピンカス（Pincus, A.）とともに、ソーシャルワークを１つのシステムと捉え、そのシステムを構成する、①クライエント・システム（サービスを利用し問題解決に取り組もうとする個人や家族）、②ワーカー・システム（サービスを利用し問題解決に取り組んでいくことができるように援助する者や機関・施設）、③ターゲット・システム（利用者の問題解決のために標的として対応すべき者や組織体）、④アクション・システム（問題解決に取り組んでいくために参加・協力する者や資源）、の４つのサブシステムを示した。なお、ワーカー・システムは「チェンジ・エージェント・システム」と表現されることもある。

ミラクル・クエスチョン

〔miracle question〕

解決志向アプローチにおける質問法の１つであり、クライエントに問題解決後の状況を具体的にイメージさせるものをいう。空想や想像を通して、①理想の状態をイメージする、②理想と現状との違いを明確にする、③周囲への影響を理解する、ことになり問題の原因ではなく、問題が解決した状態を描かせることにつながる。

メタ・アナリシス法（ほう）

〔meta analysis design〕

効果測定における量的方法の１つ。特定の援助効果について行われた調査結果を総合し、整理することで援助の有効性を測定するものをいう。

面接技法（めんせつぎほう）

利用者との面接の場面で用いられる技法のこと。面接の目的は概ね、①利用者を理解すること、②利用者との関係を構築すること、③利用者を援助すること、である。その目的を達成するために、援助者はさまざまな技法を駆使する。代表的なものとして、「傾聴の技法」「質問の技法」「反映の技法」などが挙げられる。

モニタリング

〔monitoring〕

ソーシャルワークの過程の１つであり「経過観察」と訳される。一連の援助内容を振り返り、計画に沿ったかたちで援助が行われているか、計画された援助が効果を上げているかを実践的に評価する段階をいう。万が一、援助効果が得られていない場合には再検討され、援助目標や援助計画の見直しが図られる。

問題解決アプローチ（もんだいかいけつ）

〔problem-solving approach〕

パールマン（Perlman, H. H.）によって示された、ケースワークを問題解決の過程であると捉えるアプローチ。利用者が問題解決に向けての動機づけや対処能力を高め、そのための機会を積極的に活用することを中心に据え、利用者自身の問題解決に対する主体性を考慮した援助方法をいう。

要約（ようやく）

面接技法の１つ。話の内容やそれが意図していることの意味、感情などをまとめ（要約）、利用者に伝えることをいう。話の流れが混乱したり、複数の考えを整理したりする場面に有効である。

要約体（ようやくたい）

〔summary style〕

ソーシャルワークにおける記述式の記録の１つ。事実やその解釈などの要点を整理して記述する文体をいう。

抑圧（よくあつ）

〔repression〕

防衛機制の１つであり、自分自身が受け入れられない考え方や感情などを否定し、それらをなかったことにしたり、強引に忘れようとしたりすることをいう。たとえば、親から虐待を受けている子どもが、親に対するネガティブな気持ちを抑え込み、日常では感じないようにすることなどがこれにあたる。

４つのP（よつ・ピー）

パールマン（Perlman, H. H.）が示したケースワークを構成する４つの要素であり、①人（person）、②問題（problem）、③場所（place）、④過程（process）を指す。なお、パールマンは後に、専門職ワーカー（profession）と制度・政策（provision）の２つを加えている。

ライブ・スーパービジョン

〔live supervision〕

スーパービジョンの一形態であり、スーパーバイザーとスーパーバイジーとが一緒に利用者の援助に当たりながら行う形式のものをいう。他のスーパービジョンの形態とは異なり、記録上では理解できない部分が明確化され、即応した指導・助言を行うことが可能となる。ただし、スーパーバイザーの同席・同行に対する利用者の同意が必要である。

ラップ

〔Rapp, Charles Anthony〕

アメリカの社会福祉研究者。『精神障害者のためのケースマネジメント』（1998）において、精神障害者と彼を取り巻く環境の強みに着目し、それに基づくケースマネジメントが有効であるとした（ストレングスモデル）。

ラポール

〔rapport〕

利用者と援助者との間に形成される信頼関係をいう。この信頼関係を基盤に専門的援助関係が確立される。

リーダーシップ

〔leadership〕

集団の目標達成、および集団の維持・強化のために成員によってとられる影響力行使の過程。どのようなリーダーあるいはリーダーシップ行動が最も効果的であるかについては、リーダーシップ特性論、リーダーシップスタイル論、コンティンジェンシー理論などから確認できる。

リード

〔Reid, William James 1928–2003〕

「ライド」とも記される。効果測定に基づく実証主義的な手法で「課題中心アプローチ」を開発した。

リハビリテーション

〔rehabilitation〕

傷病の後遺症の機能回復、障害児（者）や高齢者の「全人間的復権」を目標にQOLを高めること。WHOにおいてリハビリテーションは、医学・職業・教育・社会の４つに分類されている。援助方法にも分類があり、治療的援助・代償的援助・社会環境改善・心理的援助などが挙げられている。

リファーラル

〔referral〕

他機関の紹介、他機関への送致の意味をもつ。ケアマネジメントの過程において、利用者の意思が確認できない場合や当該機関での援助を受けることが適切でない場合には、他機関への紹介や送致が行われる。なお、援助が望まれると判断された者を、地域の関係機関が援助提供機関などに連絡・紹介することも含まれる。

レスポンシビリティ

〔responsibility〕

「責任」「義務」などと訳される。援助の過程にお

いては、利用者からの多種多様な問題提起や問いかけがある。援助者はそれらに対して真摯に応答していく責任を持たなければならない。

ロジャーズ

〔Rogers, Carl Ransom 1902–1987〕

アメリカの臨床心理学者。来談者中心療法を創始した。援助者の基本姿勢として、①共感的理解、②無条件の積極的関心、③純粋性、を挙げている。

ロビンソン

〔Robinson, Virginia P. 1883–1977〕

アメリカの社会福祉研究者。ランク（Rank, O.）の意志心理学を基盤に、機能主義的アプローチを発展させた。

ロールプレイング

〔role playing〕

「役割演技」と訳され、主に心理問題の解決や人間関係能力の向上に用いられる心理的技法をいう。現実の自分と異なる役割を演じることは、問題の解決だけではなく、専門職の教育や訓練にも有効とされる。

ワーカビリティ

〔workability〕

利用者の問題解決に取り組む力（問題解決能力）をいう。パールマン（Perlman, H. H.）が示した問題解決アプローチによって強調された。

われわれ感情（かんじょう）

グループワークにおいて、グループ内に連帯感が生まれてくると、自分と他のメンバーを仲間と認識し、「われわれ」「私たち」という呼称を使用するようになる。そのようなグループへの帰属感をいう。