参考資料

ソーシャルワーク・スーパービジョンにおいてＩＣＴを活用する際の留意点

認定社会福祉士認証・認定機構
スーパービジョン実施に係る企画運営委員会

ＩＣＴとは、「情報通信技術」です。ＩＴがハードウェア（機材。ＯＡ機器を含む）、アプリケーション等を意味するのに対して、ＩＣＴは、ＩＴの活用方法を指す言葉です。電子メールやＳＮＳでのやり取り、遠隔会議システムによるコミュニケーションや、例えばAmazonなどのＥＣサイトでのショッピングもＩＣＴの活用例です。

ソーシャルワークでも、教育や業務にＩＣＴを取り入れる動きが活発化しています。すでにケース記録をはじめ実践現場の書類の多くはコンピュータを使って作成されることが一般的になっています。この変化を受けて、日本ソーシャルワーカー連盟でも 2020 年に改定した『ソーシャルワーカーの倫理綱領（社会福祉士の倫理綱領）』に「情報通信技術の適切な使用」を新設しました。

ＩＣＴの利用にはさまざまなメリットがあります。今後もソーシャルワークのあらゆる場面でその活用が進んでいくことでしょう。

一方で、ＩＣＴは適切に使用しなければ多くのリスクを生じます。

この文書では、認定社会福祉士認証・認定機構が進める個人スーパービジョン（以下「スーパービジョン」という。）においてＩＣＴを活用する際の留意点を示しました。

認定社会福祉士を取得するためのスーパービジョンにＩＣＴを活用する場合は、スーパーバイザーとスーパーバイジーとの信頼関係のもとで、リスク管理を含めて両者の責任においてスーパービジョンを実施することが必要です。この文書を参考にしてリスクを回避するように努めてください。

ＩＣＴ活用の前提条件とスーパーバイザーの責任

ＩＣＴを活用してスーパービジョンを実施するには、スーパーバイザーとスーパーバイジーが、自らＩＴ機器や使用するアプリケーションの操作を的確かつ円滑に行えること、一定程度のトラブルに対応できるリテラシーがあることが前提になります。

一般的には、ＩＴ機器の操作やトラブルへの対応能力が低くても、周囲のサポートを得られる場合はそれほど問題になりません。もし高度な守秘義務が課せられた状態でＩＣＴを活用する場合でも、サポートを行う人を含めて秘密保持契約を結ぶなどの方法で守秘義務を順守することが可能だからです。

しかし、スーパービジョンでそうした体制を実現できることは極めてまれです。さらに言えば、サポートを行う人と秘密保持契約を結んだとしても、専門職としての倫理基準に基づいて開示されるクライエントの情報に、それ以外の人がアクセスできる状態を容認してよいか否かについては議論が残ります。このことから考えて、クライエントのプライバシーなど守秘義務がある情報を取り扱う可能性があるスーパービジョンでは、スーパーバイザーとスーパーバイジー以外が一切情報にアクセスしないことを前提として、自らスーパービジョンの実施に必要な範囲でＩＴ機器やアプリケーションの操作ができ、かつセキュリティの確保を含む一般的な問題に対応できるスキルが必要であるといえます。

スーパーバイザーは､実施するスーパービジョンとスーパーバイジーの実践に責任を持ちます。目の前のスーパービジョンにＩＣＴを活用するか否かについても、スーパーバイジーのスキルをアセスメントし、次に述べるセキュリティリスクに関する留意点を踏まえて、スーパーバイザーがその活用の可否と進め方を判断することが求められます。

セキュリティリスクに関する留意点

ＩＣＴを活用してスーパービジョンを実施する際のセキュリティリスクには、大別して**「技術的リスク」「環境的リスク」「人的リスク」**の３つがあります。

「技術的リスク」とは、ＩＴ機器やＯＳ、アプリケーションに関するリスクを指します。

まず、もっとも大切なことはＯＳやアプリケーションを常に最新の状態にしておくことです。ＯＳやアプリケーションには、しばしば脆弱性が発見され、それを改善するためのアップデートが行われます。もしＯＳやアプリケーションが最新の状態にアップデートされていなければ脆弱性を悪用した攻撃を防げない可能性が高まります。

次に、信頼できないアプリケーションをインストールしないことです。特に無料で配布されているアプリケーションの中にはセキュリティ上の重大なリスクを生じさせるものがあります。不明なものは信頼できる専門家の意見を聞くなどしてインストールしてよいかを責任を持って判断し、それ以外のものはインストールしないようにしましょう。

ファイヤウォールの設定も重要です。ファイヤウォールは、通過させてはいけない通信を阻止する仕組みです。これを適切に設定することによって不正な攻撃からシステムを守ることができます。

ウイルス対策も必要です。これについては、信頼のおけるウイルス対策アプリケーションを常に最新の状態にアップデートして使用してください。

「環境的リスク」とは、ＩＴ機器、アプリケーション、そこで取り扱うデータに生じる物理的リスクをいいます。

まずセキュリティ対策として、ＩＴ機器、アプリケーション、そこで取り扱うデータは、第三者がアクセスできないように管理しましょう。もし可能ならば、ＩＴ機器を設置した部屋やデータを収めたロッカーを施錠できると、第三者の侵入や盗難に対する抑止力が高まります。

スーパービジョンで使用するＩＴ機器の画面やそこで取り扱うデータ（紙媒体のものを含む）は参加者以外には見えないようにしましょう。また、音声はスーパービジョンの間、参加者以外には内容が判らない状態が保たれる必要があります。

スーパービジョンの記録やそこで使用した資料は、スーパービジョンの実施を証明する大切なデータです。このデータが万一破損した場合の対策として、定期的にバックアップを取っておくようにしましょう。なお、バックアップしたデータは不測の漏洩を避けるため必要が無くなったら確実に破棄することも大切です。

「人的リスク」とは、パスワードの管理や情報の共有に関するルールの不徹底や、スーパービジョンの内容が参加者以外に漏洩することなど、人を介したリスクのことを指します。

まず、自分が入力するパスワードは、いかなる場合も自分以外に知られることが無いよう管理してください。文字を使ったパスワードは簡単に推測されるもの（誕生日や同じパスワードを使いまわすなど）を避け、できるだけ複雑なもの（英数字の大文字小文字を組み合わせたものに記号を混ぜるなど）にしましょう。複雑なパスワードを管理するパスワードマネジャーや、指紋な

ど生体認証を活用すると比較的簡単に強固なセキュリティが得られます。

参加者間で情報を共有するためファイルを送信する場合、ファイルにかけたパスワードは「２段階認証」ではなく「２要素認証」を使ったやり取りを推奨します。ファイルをメールに添付して送り、続いて同じメールアドレス宛てにパスワードを送信する「２段階認証」では、受信者に成りすました人がＰＣを操作している場合でもパスワードを入手しファイルを開くことができてしまいます。これを、たとえばパスワードを相手のスマートフォンのＳＭＳに送る「(メールとスマートフォンの）２要素認証」に変えれば、成りすました人がファイルを手に入れたとしても、本人のスマートフォンに送られてくるパスワードがなければファイルを開くことができないので、よりセキュリティを高められます。

スーパービジョンの内容がスーパーバイザーとスーパーバイジー以外に漏洩することを防ぐには、「環境的リスク」でも述べたように、スーパービジョンの参加者以外の目に触れず内容を聞かれることが無い場所で行う必要があります。やむを得ず、家族などの他者がいる自宅や、職場であっても利用者・同僚等がいない場所からスーパービジョンに参加する場合は、画面や資料（紙媒体を含む）が他者に見られないようにし、さらに対話の内容が一切漏れないようにしなければなりません。その意味で、家族のいる居間やカフェなどからスーパービジョンに参加するのは極めて不適切です。

ＩＣＴを活用したスーパービジョンを効果的に行うためのポイント

従来の対面で行うスーパービジョンには、ＩＣＴを活用したスーパービジョンと比較して、意思の疎通がスムーズに行える、相手の細かな表情や感情の変化を感じ取りやすい、相手の真意や熱意が伝わりやすいなどのメリットがあります。

したがって、複雑な内容を取り上げるときや相互の信頼関係を醸成したい場合などは、ＩＣＴの活用を避け、あえて対面でのスーパービジョンを選択するのもスーパーバイザーが行うべき重要な判断になるでしょう。

ＩＣＴを活用したスーパービジョンをより効果的に行うには、対面でのスーパービジョンが優れている点をなるべく実現できるよう工夫するようにします。

たとえば、意思の疎通をスムーズに行うために「ＩＴ機器や通信ネットワークのコンディションを良好に保つようにする」「できるだけ性能のよいマイクやカメラを使用する」「イヤホンまたはヘッドホンを使用する」「なるべく環境ノイズの少ない場所から参加する」などに気をつけて準備し、参加前には必ずネットワークへの接続状態とカメラ、マイクのテストを行うようにします。これらは、参加者間で細かな表情や感情の変化を感じ取りやすくするためと、誤解や言葉のニュアンスの違いによって話が噛み合わない状態を避けるためにも必要です。

ＩＣＴを活用したスーパービジョンで起こりがちな現象に、相手と発言のタイミングが被ったり、反対に距離感やタイミングを掴みかねて発言を控えてしまうことがあります。これを避けるには明示的に発言を促すことなどを意識して行うことが求められます。

よくある混乱に、マイクを発言者だけがオンにするのか、スーパービジョン中は全員がオンにするのかがあります。また資料を画面上で共有する場合に、だれが操作するのかも、両者の間でまちまちになりがちな事柄です。これらについてはスーパービジョンを開始する前にあらかじめ決めておくようにしましょう。

【ＩＣＴを活用して快適にスーパービジョンが行える環境の例】

・自宅（人目を避けられる静かな個室）
・光ファイバー回線
・最近のＰＣ
　最新のものにアップデートされた
　ＯＳとアプリケーション
・性能のいいマイクとカメラ
・イヤホン
・必要にして十分なＩＣＴリテラシー