

Comparative Study of Involved in Social Work “Description” Content : About Qualitative Research and Case Study Conference

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2017-03-30 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 高橋, 幸三郎 メールアドレス: 所属:
URL	https://mu.repo.nii.ac.jp/records/413

社会福祉援助に関わる「説明」内容の比較的考察

—質的研究と事例研究カンファレンスで明らかにできること—

Comparative Study of Involved in Social Work “Description” Content — About Qualitative Research and Case Study Conference —

高 橋 幸三郎*
TAKAHASHI, Kozaburou

はじめに

社会福祉援助を「現場」と「研究」という臨床の枠組みで考えていこうとする場合、専門的知識や技術を身につけていくための方法が示されていなければなりません。あるいは、援助の現場に根ざした専門職のあり方を構想していくためには、社会福祉援助に関わるさまざまなレベルでの疑問に答えていかなければならないでしょう。たとえば、社会福祉援助のあり方や援助者が用いるスキルの全体像、援助者としての成長過程、専門職としての理解や行動の仕方を身につける方法などがあります。

本稿では「説明」というキーワードを用いて、質的研究 (qualitative research) により明らかにできることと、事例研究カンファレンス (case study conference) において説明する内容を比較的に考察します。前者については、大学病院で働く援助者の退院促進に必要な支援のあり方を論じた「生活再生にむけての支援」、精神障害者地域生活支援センターで用いるスキルの構成要素を論じた「ソーシャルワーク実践スキルに関する研究」(以下ではソーシャルのワークを社会福祉援助・活動として表記します)、医療福祉分野で働く専門職 (MSW) の成長過程を論じた「援助者の成長過程・成長を促進させる要因」について説明した先行研究を取り上げます。

後者の事例研究カンファレンスについては、専門性の中身をつくりあげる事例検討と事例研究の方法を含む活動として位置づけ、利用者理解、援助過程、援助原則の検証と発見を行う作業過程を取り上げます。質的研究と事例研究カンファレンスは、ともにものごとを分かるように解き明かす説明を行う点では共通していますが、説明する内容の次元が異なります。ここでは、質的研究と事例研究カンファレンスがさまざまな疑問に対して、ど

1 質的研究の方法を事例研究に活用するための視点については、高橋幸三郎「質的社会調査の基本技法：援助と説明に必要な情報の収集と分析について」『武蔵野大学人間科学研究所報 第3号』2014年79-93頁で検討されています。また、「事例研究カンファレンス」という用語法については、佐藤豊道「事例研究法 ③カンファレンス」『エンサイクロペディア社会福祉学』（中央法規出版 2007年）746-749頁を参照しています。

* 人間科学部社会福祉学科非常勤講師

のような説明を行う方法なのかを考察します。¹

I. 質的研究：援助のあり方・スキルの構成要素・成長過程の説明

1. 社会福祉援助のあり方

まず初めに質的データに基づき、社会福祉援助者の業務内容に焦点をあてて、退院促進に関する「援助モデル」のあり方を説明した研究を取り上げます。三毛美予子氏は、大学病院で働く「経験も豊富で力量のある熟練した」援助者による退院援助のケース記録・執筆物、インタビュー記録などにもとづく質的研究を行いました（三毛美予子『生活再生にむけての支援と支援インフラ開発：グラウンデッド・セオリー・アプローチに基づく退院援助モデル化の試み』（相川書房、2003年））。

この研究は、これまでの実証研究が退院援助業務として援助者が何を行っているのかという実態把握の調査に留まっており、援助のあり方を明確にすることを意図したものではなかったとする反省に基づき行われました。そうした課題意識に基づいて先行研究のレビューを行い、退院援助は「直接援助」のみでなく、病院の組織特性や地域の「社会資源の整備状況」との相互作用により行われることを強調しています。援助のあり方を説明するための調査デザインについては、6つの「調査上の問い」、調査協力者として3つの大学病院に所属する9名の援助者（全員女性）の熟練（の度合い）を判断する5つの基準を示し、退院援助のあり方に対する提案が行われています。²

三毛美予子氏が用いた分析手法は、コーディングといわれるものであり、参与観察やインタビュー記録などのデータからカテゴリーを発見するものです。この分析過程を成功させるポイントは、「最少構成単位である概念」の発見と、説明しようとしている事象の特性や生成プロセスに関する「分析結果のおおざっぱなイメージ化」を最初の段階から描き続けることであるといわれています。そして、データを集める者が納得できる分析概念を発見するまで、事象を説明するカテゴリーの再構成が行われます。

コーディングから得られたデータに対する解釈内容はすべて「カテゴリー」と呼び、これが分析の最少単位になります。このカテゴリーには、「理論分析型」と「in-vivo 型」の二種類があります。前者は調査者がアイデアを出して事象の特性を表わすラベルを付けるのに対して、後者は当事者により用いられた言葉をそのままカテゴリーとして使用する方法です。

こうしてつくり出された複数のカテゴリーを結びつける役割を果たすのがコア・カテゴリーであり、一定の包括性を有する分析概念として位置付けられます。そうした「カテゴリー関係」を統合したものがグラウンデッド・セオリーになると考えられています。

本稿では、退院援助のあり方を説明するために生成したコア・カテゴリーである A. 「生

2 独立型社会福祉士の実践に対する質的研究を行い、社会福祉援助のあり方を明らかにした先行研究として、高良麻子「福祉政策に基づく制度から排除された人への支援：独立型社会福祉士の実践をとらえて」『社会福祉学』Vol.51-9 (No93) 2010. 5. 3-17 頁があります。ここでは、制度の対象外として排除されている人が、サービスの量的不足、利用制限、あるいは、サービス提供組織優先の視点、アクセスの困難により公的なサービスが利用できない人々への援助のあり方を明らかにしました。そして、援助者が一定の地域で継続的に活動することにより地域のネットワークの要となること、そして、必要に応じて家族や地域の人につなぐという援助のあり方を示しています。

活再生にむけての支援」とB.「支援インフラ開発」を中心に取上げます。前者は患者や家族への直接援助であり、後者をそれに包括できない活動として位置づけ、こうした2つの側面が退院援助には不可欠であることを見出しています。

A.「生活再生にむけての支援」という1つ目のコア・カテゴリーは、受傷や病気によりダメージを受け喪失した患者や家族の生活をこれまでとは異なる方向で蘇生させていく過程を支援することです。大学病院の援助者は、「誰に対して、どのようなこと」を行うことにより生活再生にむけた支援が可能なのかについて、つぎの3つのカテゴリーをあげて説明しています。

第1のカテゴリーである「患者や家族：半歩先を伴走する」は、以下に示す3つの主要なカテゴリーのなかで要となるものです。受傷や病気によって生じた困難や喪失を患者や家族が乗り越えていくために援助者が知識や技法によって退院援助過程を導きつつ患者家族と共通理解をもちながら、患者・家族の意思決定と情緒回復を中心に、認知・情緒・行動面でのポジティブな変容過程を一緒に歩むことです。認知面の変容としては、希望や期待を諦め妥協するといった折り合いをつけることも含まれます。

第2の「医療職：最適ラインアップ」は、患者・家族の問題解決やニーズの充足に最も寄与するような形で医療職が関連的な職務を遂行していく状態や体制を個々の援助事例に対してつくり上げることです。医療職へ働きかける活動は、連絡調整、媒介、調停、代弁などの機能をひとつの概念で表現したものです。

第3の「社会資源：カスタマイズ」は、患者・家族のニーズに対応した社会資源がニーズに最もマッチするような状態で提供される形をつくりあげることです。援助者が社会資源を構成する人々に働きかけることにより、患者・家族に最も適した社会資源が適切な状態で提供されるようにすることです。社会資源のカスタマイズは、「探す・つなげる・調節して固める」というプロセスの方法により可能であるとされています。

つぎに、B.「支援インフラ開発」という2つ目のコア・カテゴリーについて説明しています。直接援助として包括できない(間接援助とし位置づけられる)退院援助活動において、この支援インフラ開発を具体的に説明するために生成したのが①ニッチ開拓、②社会資源の手持ち資源化、③制度改革へのアジェンダ化というカテゴリーです。³

第1の「ニッチ（地位）開拓」とは、病院でのソーシャルワーク部門、援助者としてのニッチを創造、進化させ、拡張していくことです。病院内部において行われるこの活動は、4つの戦略と3つのプロセスにより構成されるとしています。戦略としては、援助者の視点や考えを理解し、その有効性を認め職務に取り入れるのを助勢してくれる支持者を増やすための具体的な手順が示されています。こうした戦略を用いながら援助者は、下地づくり、参画システムの創設、進化というプロセスを経て自分自身のニッチ開拓を進めていきます。

第2の「社会資源の手持ち資源化」とは、援助者が社会資源を提供する職員との関係を発展させることにより、使える状態の社会資源を増やしていくことです。その関係には、「機知程度の関係」、「親和的关系」、「力量に基づく関係」、「互恵的な関係」があり、関係の深まりに伴い、資源が使える状態も高まると考えました。関係作りを発展させていくことに

3 支援インフラの開発という概念は、ネットワーキングとソーシャルアクションを具体的に再構成して説明されています。わが国の独立型社会福祉士によるソーシャルアクションの実施状況と課題については、高良麻子「日本の社会福祉士によるソーシャルアクションの認識と実践」『社会福祉学』vol.53- 4. 2013. 42-54 頁を参照して下さい。

より手持ちの資源化を進めることになりますが、「退院援助ケースの積み重ね」「施設からの問い合わせに対する対応方法の積み重ね」、「フォーマルな関係開拓」、「コネクション開拓」の方法があげられています。

第3の「制度改革へのアジェンダ化」とは、社会資源に起因する医療制度上の問題が国レベルでの政策課題として取り上げられることを目的として行われる活動のことです。この活動には「世論喚起」と、医療制度上の問題を具体的に解決する代替案を示す「解決策策定」の戦略が用いられます。「組織化活動」や「関係者の巻き込み」という相当忍耐を要する活動の方法が説明されています。

このように経験的なデータから引き出された退院援助プロセスに関心を寄せることにより、医療分野（殊に大学病院）で働く援助者の業務内容を説明することができます。特に、病院内部での組織的な活動や地域社会を意識して行う間接援助のあり方を具体的に説明している点は注目に値します。

2. 援助スキルの構成要素

つぎに、社会福祉の現場において有効な援助スキルの構成要素について説明した研究を取り上げます。福島喜代子氏は、スキルの構成要素について説明しています（福島喜代子氏の『ソーシャルワーク実践スキルの実証的研究：精神障害者の生活支援に焦点をあてて』筒井書房 2005年）。

援助スキルの活用状況を検証する場として、精神障害者地域生活支援センター（268箇所：64.6%）と、そこで提供されているサービス・プログラムの実態を示しています。記述内容は、1. 職員構成（精神保健福祉士資格所持者や当事者がいるかどうか）、2. 市町村からの委託（を受けているか否か）、3. 運営状況（週間開所数・開所時間）、4. 併設施設（併設施設の種類）、5. 利用者のニーズ、6. 家族支援、7. 地域との連携、8. プログラムの提供などの実態です。

援助者が身につけたいと感じている援助の方法、技法、技能について、自由記述内容の質的分析を行うことにより、つぎのような3つの領域に分類しています。⁴

I. 「基礎的な援助の方法・技法・技能」としては、①個別援助の方法、②面接やカウンセリング技法、③利用者主体、④SST、⑤ケースマネジメント、⑥地域のネットワークづくりがあげられています。つぎに、II. 「利用者と利用者を取り巻くシステムや環境との相互作用へ働きかける方法・技法・技術」を身につけるという項目については、①ニーズの把握、②病気や障害の深いレベルでの理解、③グループワークの方法・技法、④個別支援のネットワーク、⑤関係機関との連携、調整、価値観の共有、⑥社会資源の情報収集・活用が分類されています。さらに、III. 「より具体的で個別的な技術」として、①危機介入の仕方、②就労支援、③複合問題家族への支援、④セルフヘルプのサポート、⑤ピアカ

4 アメリカの大学院で用いられていた教科書では、援助者のスキルの構成要素として①援助に共通する技法（コミュニケーション・事例記録・専門性の開発）、②直接技法（個人・家族・集団への介入）、③間接技法（団体・組織・制度への介入）の3領域に分類されています。この分類に基づいた先行研究として、つぎのものが 있습니다。高橋幸三郎「ソーシャルワークにおいて用いる実践知識・技術の内部構造解明に関する一考察：実践的見識を向上させるために」『社会福祉学専攻紀要』23号（明治学院大学大学院社会学研究科社会福祉専攻 1999年）19-52頁。この論文では Bradfor W. Sheafor, Charles R. Horejsi, Gloria A. Horejsi, 5ed, (2000). Techniques and Guidelines for Social Work Practice, Allyn and Bacon. で示されている枠組が用いられています。

ウンセリングの支援、⑥コミュニティワーク、⑦制度の活用などがあげられています。

この研究では、援助スキルの向上は、専門職教育において行うべきであるとしています。研究者・教育者が学際的な文脈で「専門的な知識技術を翻訳的に導入」して、その知識を「援助者が利用・応用する」ためには、研究・教育者と援助者の連携が必要であるとしています。しかし、わが国では具体的にどのような援助過程を経て、独自の援助スキルを活用しているに至ったのかに関する検証が不十分であるのが現状です。援助スキルの必要性は強調されてきましたが、援助者がどのようにスキルを身につけているのかに関する実証的な研究の蓄積が少ないといえないでしょうか。

この意味で特殊な分野を対象として、援助者の経験に密着した「援助スキルの形成過程」を明らかにする研究が求められています。そこで抽出された援助スキルは、援助者の経験（事例としてまとめられたもの）に結びついているために、使用しやすいものになるでしょう。つぎに、援助者が「援助スキルをどのようにして身につけ成長しているか」に関する研究を取り上げます。

3. 援助者の成長過程・成長の契機

医療分野の援助者（MSW）は医療情報や疾病構造の変化に伴い、援助に関わる高度な知識と技術が求められています。この分野における援助者の成長に関する研究として、保正友子『医療ソーシャルワーカーの成長への道のり：実践能力変容過程に関する質的研究』（相川書房 2013 年）をあげることができます。この研究は、① MSW の実践能力全体の変容過程、あるいは、② 各能力の変容および能力間の関連性、③ 変容過程を促進させる契機についての質的な分析にもとづいた説明をしています。研究の目的は、新人期以降の援助能力変容の道筋を示すことにより、新人 MSW の実践能力変容のビジョンを提供すること、さらに、変容過程を明らかにすることは、MSW 全体を視野に納めた「実践能力向上支援システムの形成」（研修制度の創設）に寄与することになるとしています。

変容過程については、変容を促進させる契機を明らかにすること、あるいは、MSW がそうした契機に遭遇する機会を増やすことが実践能力の習得を可能にするとしています。その過程の解明により、長年 MSW としての業務を続ける力がどのように育まれるのかを説明することが可能になり、早期離職の改善に貢献できると考えました。

こうした目的意識を説明するために、2つの分析が行われています。まず初めに、経験年数 15 年以上の急性期病院勤務の MSW 17 名（リーダー格）の面接逐語録を「援助能力変容過程」に焦点を絞り事例分析しています。もう一つは、ベテラン 14 名と中堅 7 名の 21 名の MSW に聞き取りを行い、質的な分析に基づき援助者の「援助能力の変容過程と変容の契機」を明らかにしました。⁵

変容過程については、新人期・中堅期・ベテラン期に分け、①「価値・知識・技術を統合して介入を安定させる面での変容」を説明する概念、介入を安定化させる「洞察面接へのシフト」、「発信力の増大」、「介入ツールの豊饒化」、「根拠的实践への転換」、「ケースの予測化」を上げています。MSW は、経験を積むにつれて、洞察しながら面接を行い、活用可能な知識・技術のレパートリーを広げ、患者に示す選択肢を増やすことが出来るよう

5 援助者の成長過程・成長の契機に関する研究については、すでに述べた修正版グランデッド・セオリー・アプローチが用いられています。この研究手法を用いてデータの分析とカテゴリーを形成することにより、実践能力変容過程の概要を最大公約数として示しています。保正友子（2012 年）

になること、さらに、根拠に基づき先を予測しながらのアプローチが可能になるとしていただきます。

つぎに、②「各種システムとの関係構築にむけて業務展開基盤の形成を行う面での変容」を説明する概念として、「業務展開基盤の形成」、「人脈蓄積」、「環境理解の深化」、「戦略の意識化」、「MSW としての評価の伝達化」、「信頼獲得」をあげています。新人期は業務内容の理解が十分でないが、人脈の拡大と信頼関係を築くことにより、ベテラン期になると職場内外での人間関係を豊かなものにしていきます。経験年数とともに、ミクロからマクロへの関係の拡大が行われるとしています。

さらに、③専門的自己の確立に向けて自己を形成させる面での変容を説明する概念として、「何でも屋からの脱却」、「客観的視座への移行」、「黒子への転化」、「上に立つ腹括り」、「MSW 視点の俯瞰化」、「業務水準の保持志向化」、「自信獲得」、「受け止める力の涵養」をあげています。当初は自分が一生懸命取り組み、自分が行っている援助活動中心から相談室としての援助という視点に変化し、客観的に後方から支える専門職としてのスタンスを自分のものにしていきます。そして、援助と生活経験の積み重ねにより、自信が持てるようになり、自他ともに受け入れられる専門職として成長していく過程が例証されています。⁶

変容過程に影響を与えていた契機については、すでに述べた3つの時期に対応して明らかにしています。「早い時期」に参加した研修や患者・家族との出会い、他職種や所属専門職団体、あるいは、時代の影響をあげています。「新人期から中堅期」に出会う契機として、スーパービジョンの受講、MSW の上司・先輩・同僚からの影響、入職と職場内外への移動という場面をあげています。「中堅期以降」に出会う契機は、講師やバイザー経験・調査研究の実施・学校への進学・職位や立場の変化に見出しています。このように、新人期からの実践能力変容の道筋を示すことにより、実践能力の向上を目指している MSW に、今後実践能力を変容させていくための展望を示したこと、さらに、実践能力の変容過程を説明することにより、援助者の能力を向上させる研修に有用な基礎資料が提供されています。

Ⅱ．事例研究カンファレンス：専門性をつくりあげる方法

さて、援助者は利用者をどのように見て、感じて、理解して、対応しているでしょうか。わたし達には人それぞれによって個人的な理解の仕方、行動特性があります。社会福祉援助には、この個人的なものに加え、専門的な理解と行動の仕方が求められます。事例研究カンファレンスの大切な目的として、個々の援助者が専門職としてのものの見方や理解の仕方、行動の仕方を身につけることがあげられます。

事例研究カンファレンスは、社会福祉援助を行う際の研究の方法であり、専門職として必ず身につけておかなければならない技術です。ここでは、事例研究カンファレンスという用語は事例検討（アセスメント：利用者理解に関わること）と、事例研究（事後評価：

6 他の分野の専門的な自己の形成過程に関する研究として、医師や弁護士、教師を取り上げ社会福祉現場で働く援助者への聞き取りにより、その要因を探索的に検討した事例研究として、高橋幸三郎「ソーシャルワーカーの専門的自己形成過程に関する事例的考察：自己形成過程を促進させる要因の探索的研究」『東京家政学院大学紀要』第42号 2002年 53-62頁が参考になります。

援助者の行動に関わること）を含む過程として考えます。したがって、利用者理解を行うために「利用者をまな板の上に載せて検討」する事例検討と、援助過程の問題点を明示し、援助者の自己理解の促進、援助原則の検証と発見を行う局面である「援助者をまな板の上に載せて検討」する事例研究が行われます。実際の援助過程の分析では、両者への検討が順序にしたがって展開する場合と、相互に繰り返して行われることもあります。ここでは便宜的に分けて考えます。⁷

1. 利用者の理解

援助者には利用者とともに問題を解決していく際、問題の原因を理解することが求められます。事例検討で行われるアセスメントは、利用者自身と利用者を取り巻く社会資源についての理解が主要な課題になりますが、「情報」を集めて、「分析」を行い、最適の「解決策」を探ろうとする活動です。渡部律子氏は、アセスメントで明らかにする内容を16項目に整理しています。⁸

1. なぜ利用者は援助を受けようと思ったのか、2. 利用者の問題は何か、3. 問題の具体的な説明、4. 利用者は問題をどのように感じ、考え、どのような行動を行っているのか、5. 問題が利用者の日常にどのような影響を与えているか、6. 問題はどのような人生周期に起きているか、7. 利用者の生育歴、8. 利用者の長所・強さは何か、9. 利用者の価値観・人生目標は、10. 利用者の問題解決に必要な医療・健康・精神医療に関する情報、11. 問題解決のためにどのような方法が考えられているか、12. 問題発生に関連した人や出来事は問題をより悪くしているのか、あるいは良くしているのか、13. この問題に関与している人とシステム、14. 利用者のどのようなニーズや欲求が満たされないためにこの問題が起きているのか、15. 問題を解決するために利用者が使えるインフォーマル、フォーマルな資源、16. どのような外部資源を必要としているかです。

この16項目を用いたアセスメントについて、渡部律子氏は以下のように会社内健康管理センターの援助者が対応する事例に沿って説明しています。

事例1：中年期のストレス状況に置かれている人への支援

本田さん（43歳）には、41歳の妻と、13歳と10歳の子供がいる。年齢的には中年期にあり、社会人としても、家庭人としても大きな責任を担われる年齢である。これから先、子どもたちの成長を見届けなければならないという思いがある。

大学時代の後輩と結婚し、二人の子供に恵まれ、郊外にローンで一軒家を購入し順調な生活を送っていた。しかし、生活が一変する出来事が起きた。4年前に父親が脳梗塞で倒れ、要介護の状態となった。そして半年前には、父の介護をしていた母親が骨折し入院することになった。妻は電車で1時間かかる実家の父母の世話に頻繁に通っている。本田さんは2年前から会社の重要なプロジェクトを任される忙

7 本稿にいて事例研究カンファレンスとは、援助事例を素材にして援助の原則や介入方法の検証と発見、あるいは援助の事後評価を行い、社会福祉援助理論の整備を図る手法の一つとして考えます。事例検討カンファレンスと事例研究カンファレンスを分けて位置づけます。専門性をつくりあげる方法については、北島英治（他）「事例研究の意味と方法」社会福祉教育方法・教材開発研究会（編）『新社会福祉援助技術演習』（中央法規 2001年）171-186頁を参照しています。

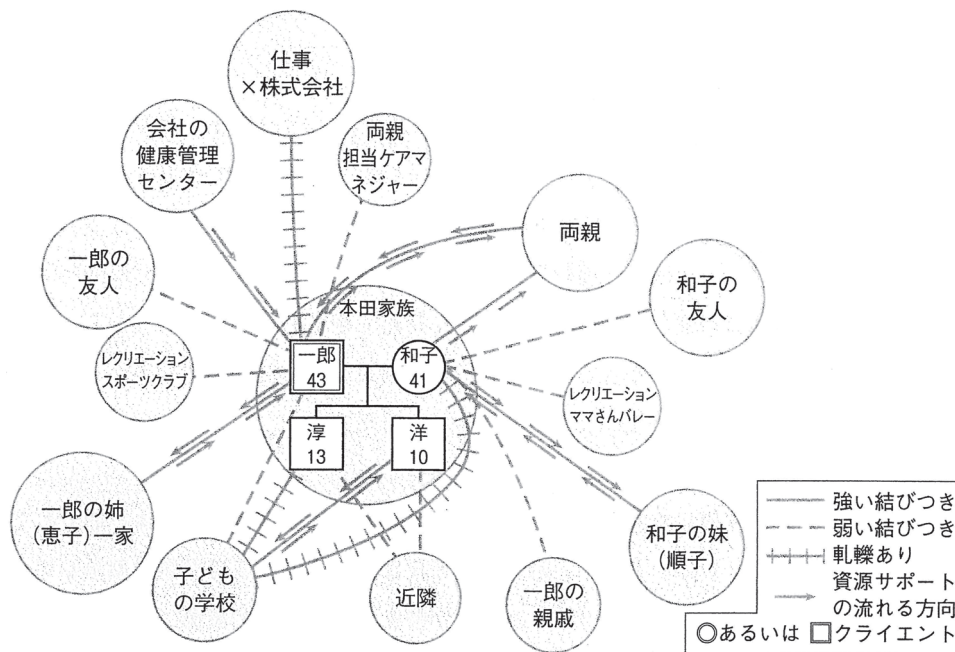
8 アセスメントで明らかにしておきたい内容の16項目は、渡部律子「9章 第2節 アセスメントで得べき情報16項目と視覚化できるアセスメントツール」『新・社会福祉士養成講座7 相談援助の理論と方法』（中央法規出版 2009年）180-1頁を一部修正して引用しています。

しい毎日であるが、本人も週に1度は自宅を訪ねている。

長男とし両親の面倒を見るのは当然だという思いが強く、現在の状況に苛立ちを感じている。最近、母親に物忘れが見られるようになっていくことを妻がホームヘルパーから聞かされて、認知症かもしれないという不安もあるが、確認もしないままである。妻によると担当の介護支援専門員(ケアマネジャー)とはゆっくりと話ができていないようで、今後のことが予測しにくい状況である。私立中学校に通う息子は、テストの成績が落ち、妻は自分たちが両親の介護で忙しくなっていたことで、息子たちに犠牲を払わせていたかもしれないという。このような状況で本田さんは外食が続き、健康管理がおろそかになっている。こうした状況でも、最終的に両親の面倒を見るのは自分であると思い、きちんと責任を取りたいと考えている。(この事例は、渡部律子「9章 第2節 アセスメントで得るべき情報16項目と視覚化できるアセスメントツール」『新・社会福祉士養成講座7 相談援助の理論と方法』(中央法規出版 2009年)186-7頁を要約・修正して引用しています。)

情報収集は利用者の問題状況を理解するために行われますが、図1の「本田さん家族のエコマップ」は、本田さん家族とそれを取り巻く社会資源の関係性の全体像を視覚的に理解することができます。ジェノグラムやエコマップなどをアセスメントのツールとして活用することにより、家族と親族や友人などのインフォーマルな関係と、子どもが通う学校や両親の担当ケアマネジャーなどフォーマルな社会資源との関係を容易に理解することが可能になります。⁹

図(1) 本田さん家族のエコマップ



すでに述べたように、援助を始める際の活動であるアセスメントは、問題状況の理解、情報の収集と分析、解決策の選択と援助計画の策定までを含めた広い用語です。つぎに、

9 「本田さん家族のエコマップ」、および、本田家族さんに関する解説については、渡部律子前掲書185-190頁の内容を全面的に引用・参考にしています。

本田さんの家族に何が起きているのか、支援の方策を説明していくために、16 のアセスメント項目のなかで、9. 本田さんの価値観、12. 問題が起こることに関連した人や出来事、そうした人や出来事は問題を悪くしていのか、あるいはよくしているか、13. この問題に関与している人とシステム、15. 問題を解決するために使えるフォーマル、インフォーマルな資源は何かに注目してみましょう。

こうした事例の情報から、本田さんの判断力、努力・勤勉さ、家族への思いの強さ、仕事に取り組む姿勢、両親との関係が説明されています。そして、問題は中年期というライフサイクルで直面する親の介護、仕事で求められる役割、子どもの問題などが同時に起こることがあります。さらに、そうした状況で自分自身の健康管理にもうまく対応できていないことが説明できます。ストレスを引き起こすさまざまな出来事が重なり、問題を複雑にしていることが理解できます。アセスメントに用いる情報は、援助を必要とする人がどの人生周期にいるのか、あるいは、本人の問題のとらえ方、問題を解決する際の思いに応じて異なります。

図(1)のように、本田さんと家族を取り巻く環境を理解し、状況を改善していくために適切な援助計画を示すのが事例検討です。本田さんとその家族、あるいは、家族の意思を代弁する人の参加が求められます。家族が現状をどのように理解しているのか、妻や息子がどの程度介護に参加出来るのか、あるいは、両親と本田さん夫婦、ケアマネージャーと一緒に話し合っ妻の介護負担を減らし、両親が2人での暮らしを継続できるような援助を考えていくことが検討事項としてあげられています。

事例検討は、本田さんに関する「情報の収集」と、「援助計画の策定」、さらに、援助を提供する機関による会議（事例検討カンファレンス）において「共通理解」を得る過程として考えることができます。事例検討のために行うカンファレンスでは、本田さんの現状と今後のことについて面接記録などに基づき話し合われます。援助現場では利用者の全体像を把握するためにさまざまなアセスメントの書式を用いていますが、利用者の問題解決に必要なことは省き、詳細な項目設定は避けます。

最終的に、家族の現状に関する共通理解を深めながら、援助目標の実現に向けて、どのような働きかけが必要なのかを明らかにしていかなければならないでしょう。ケアマネージャーを含めた話し合いと並行させて、援助者は、認知症ケアに関する施設など本田さん家族にとって有用な地域の資源に関する情報提供を可能にする準備が必要です。本田さん自身が食事・運動の方法が改善する「健康管理」の援助をどのように行うかということについては栄養士を含めた話し合いを必要としますが、その根底にある生活問題へのアプローチを抜きに取り組むことができないと説明されています。

2. 援助原則の検証

すでに述べましたが事例研究カンファレンスは、援助者が自分自身の援助活動を事例として提示し、援助者自身が行ったことについてスーパービジョンを受けながら、実践研究を行う方法で、援助行為を対象にします。¹⁰

事例研究では利用者の問題をどのように理解して、目標や計画を考えたのか、あるいは、

10 根本博司「理論構築のための事例研究法」『ソーシャルワーク研究』Vol.26. No.1. 2000 年 11-18 頁を参照のこと。

どのような援助を行ったかの記録が重要な意味をもちます。援助は「なんとなく」行うのではなく、アセスメントにより明らかにした目標や計画に沿った意図的な関わりが求められます。どのような知識や技術を活用した行為が効果的であったか否かの検討（事後評価）をしますが、そのために援助に関する「過程記録」が必要になります。¹¹

過程記録の作成は、事例研究において大切な作業になります。この記録がどのように作成されているかは、その後の作業に大きな影響を与えます。過程記録の作成において着目しておくポイントは、①どのような問題に対して、②援助者がどのような行為（働きかけ）をしたかという内容、それに伴って生じた③利用者の状態変化の過程、④援助過程でみられた援助者の感情的なレベルでの気づきに関することです。

事例研究カンファレンスでは、援助過程においてすでに用いられている原理や原則の有効性を分析すること、あるいは成功事例・失敗事例の検討により、新たな援助原則を発見することができます。一般化している原理・原則を援助者が用いることにより、その有効性の検証を重ねていくことができます。特徴的な事例を詳細に検討することにより、一般に適用可能な原則を例証することができます。事例研究は、問題解決の分析を中心にしますが、援助原則の「検証」と「発見」という2つのことが平衡して行われます。¹²

たとえば、援助者が問題状況をどのように受けとめ、働きかけを行ったかの分析を軸にして、利用者との関係についての気づきを記述します。利用者の状態に関する記述は、月日の流れに沿って詳細に記録されているだけでは事例研究の過程記録としては不十分です。過程記録としての質を高めるためには、先に示した本田さんの事例のように、生活のようすを1つのストーリーとしてまとめ、そのなかに援助者との関わりを記述することが求められます。このストーリー化には、援助者の利用者理解の仕方や、複数の出来事をつなげて示す能力が反映されます。ストーリー化することにより、援助過程を生き生きと説明することができます。¹³

ところで、日頃から「何か分からないが、うまくいった」という経験をしたことはないでしょうか。厳密な検証でなくても、そうした経験で感じた「何か」に焦点を当てます。つぎに、援助原則の有効性が例証されている事例を紹介します。

事例2：「クライアント中心理論・アプローチ」

地域包括支援センターの杉田昌子さん（社会福祉士・ケアマネージャー）は、民生委員からの連絡で、岡さんのことを知った。岡さんは、70歳代男性で、古い市営住宅の4階に一人暮らしをしていた。ドアを開けた時の驚きを忘れることができない。ゴミや食べかすが散らかる狭い部屋の中、汚れた布団の上で、小さく丸まっていた。

11 記録については、對馬節子「記録の意義とその活用目的」『7 相談援助の理論と方法Ⅰ』（中央法規出版 2009年）260-283頁を参照して下さい。

12 事例研究は援助原則の「検証」と「発見」の他につぎのようなことを達成するためにも行われています。①事例を深める、②実践を追体験する、③処遇を向上させる、④援助原則を導き出す、⑤実践を評価する、⑥連携のための援助観や援助方針を形成する、⑦援助者を育てる、⑧組織を育てるなどがあげられています。岩間伸之『援助を深めるための事例研究の方法』（ミネルヴァ書房 1999年）23頁。

13 こうした枠組みに基づいて行われた事例研究として、根本博司（編著）『援助困難な老人へのアプローチ』（中央法規 1990年）、根本博司（監修）『至誠ホームにおける事例研究その2』（筒井書房 1993年）などがあげられます。

「放っておいてくれ！ どうせ何もわかりゃしない。俺は、できることは何だってやってきた。怠け者じゃないんだよ」

岡さんの叫び声はちいさかったが、その迫力に圧倒された。

杉田さんは、「岡さんの暮らしを邪魔するつもりはありません」と前置きしながらも、「このままでは体がどんどん悪くなるばかりです」と告げ、何とかサービスにつなげようと説得を試みた。しかし、彼は首を縦には振らなかった。ただ目を閉じて「働きたくても、働けなかった者の気持ち、あんたにわかるか」と力なくつぶやいた。

岡さんを必要なサービスにつなげるには、何よりも強い信頼関係が必要だと杉田さんは感じた。（川村隆彦『ソーシャルワーカーの力量を高める理論・アプローチ』中央法規出版 2014）26 頁引用。）

日頃の援助事例の分析を重ねていくことにより、先に述べた「何か」を明らかにしていくことが求められます。この事例は、クライアント中心理論を学ぶための教材として示されているものですが、利用者が社会資源を活用して問題を解決する援助をしていくためには、信頼関係が不可欠であること、そして、信頼関係づくりには、傾聴技法が有効であることを示唆するものです。事例研究は、実践的な対応が求められるため、援助過程における利用者とのやり取りに注目します。¹⁴

仮説検証型の研究は、社会福祉援助活動の固有性、援助者の役割や機能を説明する「理論モデル」を多様な援助状況に適用することにより、事例研究カンファレンスを活性化させることができます。諸外国で開発された社会福祉援助の原理や原則をわが国の現状に即して例証することにより、援助に関する知識のバリエーションを豊かにしていくことが事例研究カンファレンスの課題です。

3. 援助原則の発見

他方、個々の事例に基づいて、援助過程で生じている問題の構造、固有な援助原則を帰納的に明らかにしていくという仮説発見型の研究も必要です。援助者が日常的に用いている対応方法を言語化することにより、援助に関わる原則を発見することができます。ここで発見された原則は、科学的であることに固執する必要はありません。

この作業は、援助行為が意識化されている活動を事例にします。意識的に実践を行っている人の援助活動過程を観察の対象にします。援助者が単独で研究することもあります。適切な指導者が所属している事例研究会での検討を行うことにより研究の質を向上させることができます。

たとえば、特別養護老人ホームに入所した利用者の適応過程にみられる「つながり」が果たす役割を発見した事例研究をあげることができます。これは、特別養護老人ホーム利用者に関わる事例研究で得られた情報に基づき、新入居者 15 名への観察、聞き取り、ケース記録などを活用した調査です。この研究は、新入居者が施設での生活において、職員と

14 アクションリサーチとは、事例研究として考えられ、活動、訓練、研究が相互に関連して行われるという広い意味で用いられています。問題解決型の援助事例カンファレンスは、「研究（research）」、「実践（action）」、「訓練（training）」という枠組みを重視するアクションリサーチの枠組みを活用することができます。現状に対するデータの収集と分析、改善目標の設定、実践計画の立案、実践活動、結果の記述と評価の過程であり、実践活動と研究活動が一体化された方法として考えることができます。中沢潤（他）編『心理学マニュアル・観察法』（北大路書房 1997 年）46-53 頁。

の関係・他の利用者と関係形成により、新しい生活に適応していく過程を促進させている要因を援助原則として明らかにしています。特別養護老人ホームにおいて「高齢者が適応していく過程でどのような要因が影響しているのか」という課題に沿って情報を収集・分析し、「入居初期の適応援助には、自分らしさや自立意欲を持てるようなさまざまな交流（つながり）が影響する」という原則を発見しました。¹⁵

表(1) 質的調査の情報収集で用いる技法

技 法	具 体 例
観察法	実験的観察法・参与観察法・非参与観察法
聞き取り法	調査対象者と対面して聞き取り記録する・個別聞き取り・集団聞き取り、 ①造化面接・②非造化面接
記録文書活用法	文献・雑誌・新聞・パンフレットの検索、議事録や古文書、日記・手紙・生活記録、 作品（小説・詩・絵画・写真）の利用
音声記録活用法	レコード・テープ・CD・ラジオの利用
映像記録活用法	テレビ・映画、写真やビデオに撮影したドキュメンタリー記録の利用

つながり支援の研究は、表(1)の「質的調査の情報収集で用いる技法」に示しましたような情報を用いています。新しい援助原則を発見するためには、こうした情報の蓄積という地味な作業が必要になるのです。¹⁶

4. 援助過程の伝達

これまで述べた「援助者をまな板の上に載せて検討する」援助過程の研究は、社会福祉援助という仕事の実際を解りやすく伝えること、あるいは、専門職養成の教材開発の基礎にもなります。この研究には、具体的な問題の解決場面や専門職としての活動を事例として示すことが求められます。援助活動事例の教材や、テレビ・ドラマなどの脚本を作るための基礎作業は、さまざまな福祉・保健分野での事例研究として行われます。ここで行う情報収集は、援助過程に直接関わる援助者の具体的な活動を対象にして行われます。¹⁷

援助過程に関わるある活動の事例は、実際の状況を再現して、状況説明を詳しく行います。質問や意見のやり取りをしながら行うので、状況をリアルに実感できます。そのため感情体験の豊かな経験者に対する研修の一環として有効に活用できます。研修への活用法として、問題点や改善のために必要な対応策などをカードに何枚も書き出す作業を行います。各自がカードを持ち寄って、類似したカードを集め、そのかたまりに名前をつけて、その名前同士の関係性を表現します。この集団討議をとおして、参加者の問題への理解や、改善の方法が検討されます。

15 この例示は、小倉啓子「特別養護老人ホーム新入居者の生活適応の研究」『老年社会学』第24巻第1号、2002. 4. 61-69頁を参照しています。

16 この表は、高橋幸三郎「質的社会調査の基本技法：援助と説明に必要な情報の収集と分析について」『武蔵野大学人間科学研究所報 第3号』2014年 82頁を引用しました。

17 具体的な活動事例として、NHKのシリーズで行われた「コミュニティソーシャルワーク」(CSW)を題材にしたドラマをあげることができます。このドラマ「サイレント・プア」(2014年)は、豊中市社会福祉協議会の実在する援助者の実践記録にもとづいて製作されました。これに関連して、NHK総合でプロフェッショナル「仕事の流儀」において、「コミュニティソーシャルワーカー 勝部麗子」(2014年)として放映されています。

以上のように、利用者を理解する事例検討と援助過程を分析する事例研究を分けて考えてきましたが、実際は援助過程についての検討を行っていても、利用者理解を同時に深めていくことが求められることがあります。現場では利用者理解と援助過程の分析を厳密に分離して考えることができない場合があります。¹⁸

ここでは、援助者が利用者を「どのように」理解して、行動したかという記述が含まれます。専門職としての理解の仕方、あるいは、行動の仕方に焦点が当てられます。さまざまな現場では「福祉の心や熱意」が重視されますが、熱意のみで仕事を続けていった場合、やがてマンネリ化し、対応の方法を省みることができなくなることがあります。事例研究は、そうしたマンネリ化を予防する一つの方法として活用することができます。¹⁹

Ⅳ. むすび：社会福祉援助の説明知と遂行知の関係

本稿では、質的研究と事例研究カンファレンスについて、各々の方法がどのような疑問に対応する説明を行っているのかを考察しました。これまで考察してきたことは、図(2)の「質的研究と事例研究カンファレンス」のように内容を整理することができます。

社会福祉援助は、援助を必要としている人（利用者）の理解から始めますが、その人がどのような状況に置かれているのか、その人らしい暮らしの実現を困難にしていることからの説明が求められます。そうした暮らしの実現を阻んでいる要因の明確化（アセスメント）、改善のための方策（援助計画）を示すのが事例検討です。事例検討は、利用者を利用者を取り巻く状況の説明に重点をおきます。

つぎに、この援助計画を実施していくことになりますが、援助を展開する過程に焦点を当てるのが事例研究です。事例研究は、スーパービジョンを受けながら援助計画の実施過程を実践事例としてまとめていきます。ここでは、援助行為の検討が課題になりますが、援助者はジレンマ状況においてどのように対処したか、利用者に対する思い入れや感情移入についての気づきなどを明らかにしていくことがあげられます。あるいは、実践事例についての適用可能な理論やアプローチの検証、新たな援助原則の発見が行われます。これらは、専門性をつくりあげる活動を行うことになりますが、本稿では、こうした一連の作業を事例研究カンファレンスとして位置づけ考察してきました。²⁰

質的研究としては、医療・精神保健分野に限定して「生活再生への支援」という援助のあり方についての説明、「援助に用いられるスキルの構成要素」、「援助者としての成長過程・

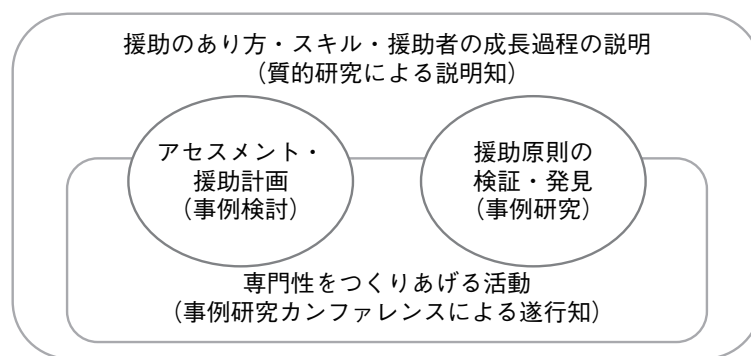
18 事例研究の記録に関する手順は以下のようになります。A) 利用者に関する情報収集として、①信頼関係樹立の過程を具体的に記述、②人・問題・状況の記述、そして、B) 援助計画と対応後の状態は、③援助計画・援助手段に関する具体的な記述、④問題改善・変化についての具体的な記述がされていること、⑤事業所内・外の事例検討を経ていること、⑥研究者のコメントが記述されていること、⑦プライバシー保護のための加工がなされていることです。根本博司「理論構築のための事例研究法」16-17頁。

19 事例検討カンファレンスや事例研究カンファレンスでは、スーパーバイザーの指導に基づいて援助者としてのアイデンティティを含む専門職教育という視点が組み込まれます。

20 この方法は、社会福祉分野のみならず、医学、看護学、臨床心理学の分野において行われています。また、援助過程の分析には、一定の援助が終了した時点で行う事後評価（エバリュエーション）と、あることに関する具体的な事例の断面（インシデント・プロセス）を示して検討するものがあります。北島英治（他）180-181頁。

成長を促進させる要因」について説明した研究を取り上げました。これらの研究では事例研究カンファレンスで明らかにされた記録文書の他に、先行研究の検討、援助場面の観察、援助者への聞き取りが第三者により行われます。したがって、質的研究では、上記の2つの方法に比べて一般性・体系性の高い説明が行われます。図(2)のように、事例研究カンファレンス（事例検討・事例研究）が「援助を遂行する」ための知（遂行知）的活動であるのに対して、質的研究は、「援助に関わるものごとを説明する」ための知（説明知）的活動であるといえます。質的研究は、援助に関わるさまざまな疑問として示された問い（設問）についての説明自体が目的になります。²¹

図(2) 質的研究と事例研究カンファレンス
社会福祉援助に関する説明知と遂行知の関係



社会福祉の援助を行うわたし達には、質的研究と事例研究カンファレンスという2つの方法を状況に応じて活用していくセンスが求められます。何を知りたいと思っているのか、自分の問いがどのような種類のものなのかを明確にして、「説明知」と「遂行知」を創造する活動を行っていく必要があります。自分が抱いた問いに対して、それを明らかにするためには何をしなければならないのかを知らなければならないでしょう。専門性の中身がつくれるかどうかは、わたし達が如何なる情報収集技法に関する知識や技法を身につけているか、あるいは、解明が求められる問いによって、説明できる内容のレベルがどのように異なるのかに気づけるか否かにかかっているといえます。

参考文献

- 川村隆彦『事例で深めるソーシャルワーク演習』（中央法規出版 2014年）
- 川村隆彦『ソーシャルワーカーの力量を高める理論・アプローチ』（中央法規出版 2014年）
- 高橋幸三郎「質的社会調査の基本技法：援助と説明に必要な情報の収集と分析について」『武蔵野大学人間科学研究所報 第3号』2014年. 79-93頁.
- 同 「子どもの未来を見据えた、母親のエンパワメント支援のあり方」『教育と医学』2012年. 38-45頁.
- 同 「アメリカにおける産業化の過程と慈善・博愛事業の発展過程に関する考察：セツルメント活動の脱慈善化志向を中心に」『子ども教育研究 第4号』2012年. 29-38頁.
- 保正友子『医療ソーシャルワーカーの成長への道のり：実践能力変容過程に関する質的研究』（相川書房 2013年）

21 ここに提示してある「説明知」と「遂行知」という図式は、伊藤笏康『科学の哲学：人間に何があるか』（放送大学振興会 1996年）で明らかにされている概念に基づいて発想しています。

- 岡田明子『支援困難事例の分析調査:重複する生活課題と政策とのかかわり』（ミネルヴァ書房 2012年）
- 高良麻子「福祉政策にもとづく制度から排除された人々への支援」『社会福祉学』Vol.51-1 2010.5. 1-16 頁.
- 福島喜代子氏の『ソーシャルワーク実践スキルの実証的研究:精神障害者の生活支援に焦点をあてて』（筒井書房 2005年）
- 三毛美予子『生活再生にむけての支援と支援インフラ開発:グラウンデッド・セオリー・アプローチに基づく退院援助モデル化の試み』（相川書房 2003年）
- 根本博司「社会福祉実践方法・技術の研究手法としての事例研究」高橋幸三郎（他編）『はじめて学ぶ人のための社会福祉調査法』（中央法規 2001年）71-94 頁.
- 小倉啓子「特別養護老人ホーム新入居者の生活適応の研究」『老年社会学』第24巻第1号. 2002.4. 61-69 頁.
- 北島英治（他）「事例研究の意味と方法」社会福祉教育方法・教材開発研究会（編）『新社会福祉援助技術演習』（中央法規 2001年）171-186 頁.
- 岩間伸之『援助を深める事例研究の方法: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 1999年）
- 伊藤笏康『科学の哲学:人間に何が分かるか』（放送大学振興会 1996年）
- Dean H.Hepworth, Ronald H.Rooney, Glenda Dewberry Rooney (at), (2006). Direct Social Work Practice, Cengage Learning Inc. 武田信子（監訳）『ダイレクト・ソーシャルワークハンドブック:対人援助の理論と技術』（明石書店 2015年）
- Bradfor W.Sheafor, Charles R.Horejsi, Gloria A.Horejsi, 5ed, (2000). Techniques and Guidelines for Social Work Practice, Allyn and Bacon.