

大阪市立大学生活科学部紀要・第47巻（1999）

ソーシャルワークにおける質的評価法としての事例研究

岩間伸之

A Study on the Method of Case Study as Qualitative Research

NOBUYUKI IWAMA

1. はじめに

本稿の目的は、ソーシャルワークにおける質的評価のための視点を整理するとともに、その視点に基づいた事例研究の方法を提示することにある。ソーシャルワークにおける評価については、従来からその重要性が強く指摘されながらも、実践に根づいたものにはなっていない。この背景としては、評価活動の体系的蓄積や評価のための理論と方法の構築に向けた取り組みが積極的にはなされてこなかったことが指摘できるが、その一方でソーシャルワークが内面的にもつ特性とも無関係ではない。つまり、わが国の福祉実践における評価に関する学術的な未熟さだけでなく、ソーシャルワークの固有の文脈の中で評価を捉えてこなかったことも一因となっているのではないかと考える。

ソーシャルワークの文脈の中で評価を捉えること、つまりソーシャルワークがもつ特質と評価のあり方を重ね合わせた時、ソーシャルワークの評価の質的な側面が強調されることになる。一般に、事例研究(case study)は、質的評価の代表的な方法であるとされる。しかしながら、ソーシャルワークの評価法として位置づけるならば、そのあり方や方法はソーシャルワークの特質を十分に反映したものでなければならぬはずである。この点に立脚しながら、以下の論考を展開することにしたい。

本稿は、大きく2つの部分から構成される。まず、ソーシャルワークの特質と関連させながら評価の論点を整理した上で、質的評価法として事例研究の可能性とその特質について考察する。その次に、ソーシャルワークにおける質的評価のための事例研究(ケースカンファレンス)のモデルを具体的に提示する。

ソーシャルワークの文脈の中で評価のあり方を捉えることは、ソーシャルワークの固有性へのアプローチを意味するものである。

なお、「ソーシャルワークの評価」の意味するところは、広範にわたる。そこで本稿では、援助対象であるク

ライアントシステムを評価対象の基軸としながら、援助する側のソーシャルワーカーのあり方及び双方の接点とを視野に入れるものとする。

2. ソーシャルワークにおける評価に関する論点

ソーシャルワークの評価は、ソーシャルワークの文脈の中でなされるものであり、当然ながらソーシャルワークの特質に立脚したものでなければならない。したがって、ソーシャルワーク実践の評価は、他のヒューマンサービス領域とは本質的に異なる面をもつ。

以下、ソーシャルワークの特質と関連させながら、ソーシャルワークにおける評価に関する論点について、4つの点から指摘する。

1) 誰からみた評価なのか

ソーシャルワーカーによる一連の評価活動は、専門職としてのソーシャルワークの機能の一つである。したがって、援助対象であるクライアントシステムを客観的に捉え、ソーシャルワーカーの働きかけがクライアントシステムにもたらした変化を評価することが求められる。当然ながら、そこで用いられる評価基準は、ソーシャルワーカーがもつ価値と知識の基盤から形成されたスケールであるはずである。

ソーシャルワークのもつ特質から評価の専門性を捉えるならば、その評価基準の中に、クライアントの「本人側」に評価の視点をもつことが極めて重要となる。つまり、「クライアントの側からみた評価」である。これがソーシャルワークに質的評価が求められる一つの要因である。

ソーシャルワークが依拠する価値として、自己実現や自己決定が強調され、また社会的機能、ワーカビリティ、コンピテンス、エンパワメントという言葉に代表されるようにクライアント本人を環境に影響を与える主体者としてとらえ、本人の問題解決能力を高めることに主眼を

おいてきた。ソーシャルワークの本来的な評価の基準は、ワーカー側ではなくクライアント側にあるべきものである。問題解決とはワーカーの側面的支援によるクライアント本人の主體的営みでなければならないし、また何を解決すべき「問題」とするかはクライアント自身が決めることである。極論すれば、クライアントの問題解決に向かう主体性を引き出すことなく、ワーカーが援助目標を設定するために勝手に「問題」を規定し、援助終結時にその目標が達成されたかどうかを評価をしたところでその評価は何の意味をもたない。したがって、「クライアントがいるところからはじめる」というのがソーシャルワークの基本的立場であるように、評価においても「本人」の側に立ち、そしてそこから評価することが強く求められる。

この観点は、他の援助職にはないソーシャルワーク固有の視点である。クライアントを外から客観的に評価対象とする評価だけでは不十分なのである。保健・医療・福祉の連携が強調される中で、ソーシャルワークの存在意義の一つはこの点にあるといえよう。

2) 何を評価するのか

ソーシャルワークにおいて「何を評価するのか」を問うことは、ソーシャルワークの本質に関わる大きなテーマである。ソーシャルワークにおいて評価の対象（内容）を特定化することは容易ではない。例えば、自己実現が達成できたかどうか、また自己決定がなされたかどうかを第三者が評価することは本質的に極めて難しく、また軽々に評価することは不遜でもある。また、前述したように、クライアントからみた評価が重視されるソーシャルワークにおいて、外からの客観的評価だけでは不十分であることも関係している。

しかしながら、ソーシャルワーク実践が福祉問題の解決を目指す専門的活動である限り、その働きかけの結果が全てである面もある。その場合には、医者が患者の疾病がどの程度治癒の方向に向かったかを評価するように、援助の終結時にクライアントの「問題」が解決したかどうかを評価するという極めて単純明快な評価の論理が成り立つことになる。

したがって、自己実現や自己決定が強調されるソーシャルワークの特質から、援助の結果だけを取り上げるのではなく、そこへ行き着くまでのプロセスを評価の対象とすべきことの意味を見出すことができる。援助の終結時点における状況のみを評価の対象として取り上げても無意味であり、そこに至るまでの過程（プロセス）を評価の対象として焦点を当てることが求められる。つまり、

結果としての「点」ではなく過程としての「線」を評価の対象として焦点を当てるということである。それは、ソーシャルワークの本質に根ざした評価の視点でもあるはずである。

3) データをどのように処理するのか

評価とは、収集したデータの処理とそれに対する考察である。したがって、評価の内容によってデータの収集方法と処理方法は大きく変化する。クライアントの側からの評価と、結果に行き着くまでのプロセスを評価対象とするならば、そうしたソーシャルワークの特質を反映したデータの処理の方法が求められる。

後述するように、従来から実証的とされてきた数量的処理だけでは、ソーシャルワークにおいては不十分であるし、限界もあることは明らかである。データの数量処理には、多数の標本があって成り立つわけであるから、全体的な傾向や実態をつかんだり、全体の中での個々の事例（標本）の位置を相対的に確認することには極めて有効である。しかしながら、相対的な位置が明らかになったとしても、個別事例と援助のあり方を評価することには直接つながらない。徹底した個別化が求められるソーシャルワークの評価法としては馴染まない面をもつ。

また、個別変化に着目した単一被験者実験計画法(single subject design)は、個別化の観点からすれば画期的なものである。しかしながら、この場合には目標設定のあり方が極めて難しくなる。ソーシャルワークの特質と照らし合わせると、「目標」の数量化に向けた操作定義を試みても必ずしも数量化（グラフ化）に馴染むものばかりではないこと、そしてそもそも本質的には目標設定のプロセスを評価すること、つまり結果（目標）に至るまでのプロセスを評価しなければならないからである。

こうみると、ソーシャルワークの特質を反映できる評価方法が必要となる。クライアントの側からの評価ができること、そして結果へ至るプロセスが評価できるならば、事例研究はソーシャルワークの質的評価法としての可能性は高くなるといえよう。

4) モデルや援用理論との整合性

ソーシャルワークの評価の論点としては、ソーシャルワークの依拠する援用理論やモデルによる観点も看過できない。ソーシャルワークは、隣接の諸領域から多大な影響を受けてきた成り立ちをもつ。その結果、各理論への依存の程度は多様であるものそこから複数のソーシャルワークモデルが生まれることになった。したがって評価には、各実践モデルと評価の内容とに一貫性のある

整合性が求められなければならない。つまり、実践モデルの特質とそのモデルに基づいた評価には、当然ながら理論的整合性を必要とする。

以上のことは、ソーシャルワークの文脈の中で評価を捉える際に、モデルの特質とソーシャルワークが本質的にもつ特質との擦り合わせも必要とすることを意味する。これは、ソーシャルワークが他の理論を借用することの限界と、ソーシャルワーク固有の援助モデルを構築する必要性を示唆するものである。

3. 質的評価法としての事例研究の可能性と特質

以上のソーシャルワークにおける評価の論点を踏まえながら、事例研究と質的評価について若干の整理を加え、ソーシャルワークにおける質的評価法としての事例研究の要点についてまとめることにする。

1) 質的調査と事例研究

前述した「誰からみた評価なのか」と「何を評価するのか」というソーシャルワークに固有の特性を満たす「質的調査法」として、ここでは事例研究をとりあげることにしたい。

「質的調査法」は、量的調査法と対峙する関係にあり、近年その重要性が指摘されるようになってきている。しかしながら、この「質的調査法」は学問的にも、また用語の定義においても必ずしも確立されたものではない。

現段階における「質的調査法」の位置づけに関して、量的調査法と対比しながら古賀正義は次の2点に整理している。

①手紙や日記などの個人ドキュメントや参与観察をはじめとしたさまざまな行動観察の日記など、多次的な要因が絡み合いつつ顕現している事例記録をデータ（質的データ）として分析するもの。世論調査のような統計処理を前提とした意見採取のデータ（量的データ）を扱う調査と区別される。

②資料データの蒐集法・比較法・分析法そのものが、資料の特質と密接にかかわらざるをえないため、標準化が困難である。均質な単位形式や数量表現を用いて標準化がなされやすい統計的研究法（量的調査法）と異なる。¹⁾

以上の内容から、質的調査法は「科学的」な方法とされてきた統計的処理による量的調査法と比べて実証的でないという評価を受けてきたことは否めない。しかしながら、その一方で量的調査にはない質的調査の特性も強

調されるようになってきている。

例えば、見田宗介は、量的調査の欠点として、①追体験的な了解可能性の希薄さ、②総合的・多次的な把握の困難さ、③変化のプロセスや可能性に関する動的な把握の困難さ、の3つを指摘している²⁾。逆にいえば、これらは質的調査の特質でもある。見田は、確実に深みのある分析のために、量的調査と質的調査の統合の必要性を指摘している。

こうした質的調査の可能性に関する見解は、個別化された質的な評価を求められるソーシャルワークに大きな示唆を与えるものである。しかしながら、質的評価のための方法として質的調査を用いるには、そのための方法について洞察を深めることが求められる。

質的調査ないし質的評価には、研究対象となる「人間」の行為の意味を解釈し、了解するという「解釈」や「了解」といった調査者（援助者）による行為の行程が包含されることに大きな特質があるといえる。実証主義として客観的なデータを分析するだけでなく、解釈主義という立場から主体者の行為や存在の意味に近づき、「了解可能性」に近づくプロセスも「科学的」方法として成立し得るはずである³⁾。

「了解可能性」を追求する方法としての質的調査、とりわけ事例研究法は、評価のための方法としてその意義は大きい。

2) 質的評価法としての事例研究の特質

ソーシャルワークの特質を反映した質的評価法としての事例研究が成立するためには、次の4つの内容を包含しなければならないと考える。

第1には、本人の側から事例を「了解」することである。これは、ソーシャルワークにおける事例研究成立の絶対的条件となる。事例に関する情報を事例研究の場（ケースカンファレンス）で集約し、外からではなく、クライアントシステムの「内から事例を捉える」ことである。つまり、本人の内側から事例を再構築することである。客観的情報を収集して、客観的理解を深めるだけではなく、事例に登場する人物への感情移入を含んだ本人の側からの理解を深めることである。こうした事例の内からの理解を評価の要素として組み込むことが、質的評価の重要なプロセスとなる。

第2には、本人の変化（全体性・力動性）の理解である。これは本人と本人を取り巻く環境の変化を客観的に捉えることである。ケースカンファレンスにおいては、時間の経過に伴う本人と本人を取り巻く環境の変化について、その全体性と力動性から把握できなければなら

い。「状況の中の人」としてのクライアントは、環境との相互作用の中で変化する。本人を含んだ家族、小集団、組織、地域社会の力動を時間の経過に伴って理解を深めることが事例研究で求められる。

第3には、ワーカーの働きかけの内容を理解することである。本人の変化に伴う援助者としてのワーカーの働きかけの内容である。当然ながら援助の担い手はワーカーであるから、そのワーカーによる援助の内容及び本人と援助者の相互作用も含めて評価の要素として捉えなければならない。クライアントシステムの変化の一部は、ワーカーの専門的介入によって生起するワーカーとクライアントシステムとの相互作用によって生じるものである。

第4には、プロセスの評価を踏まえた援助結果の総合的評価である。これは、経過としての「線」と結果としての「点」を含めた総合的評価である。先の3つの内容を総合的に捉えた評価が最終的な事例研究における質的な評価としてもたらされる。

4. 質的評価のための事例研究モデルの提示

ソーシャルワークの視点をもった事例研究に求められる評価の内容を具体的に展開する事例研究モデルについて、以下詳しく提示する。まず、以下提示する事例研究モデルの特性を明らかにした上で、その具体的内容として7段階にわたる40のポイントについて明らかにする。

この事例研究モデルは、筆者が『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—』⁹⁾として体系化したものである。このモデルにおいては、ソーシャルワークに限定せず、対人援助として広範に捉えているが、その本質はこれまで述べてきたソーシャルワークの評価の特性と重なる内容である。

まず、一般的な事例研究（ケースカンファレンス）の意義について整理した上で、ソーシャルワークにおける特質に依拠した事例研究モデルを提示する。

1) 事例研究（ケースカンファレンス）の意義

ここでは、事例研究モデルの前提となる事例研究（ケースカンファレンス）の意義について整理する。有意義な形で実施された事例研究においては多くのメリットが参加者にもたらされるが、ここではその内容を以下の8つに整理する。

①事例を深める

事例研究において「事例を深める」という作業は、事例研究によってもたらされるものの最も基礎的な要素で

ある。このプロセスがなければ、事例研究による波及的効果や意義は期待できない。

この「事例を深める」という作業は、事例研究の場において事例に関する客観的な情報を確認し、整理し、再構成するプロセスを通してなされる。これは提示する事例研究モデルの第3段階で示す「事例の共有化」において主になされる内容であり、参加者が事例について共通のイメージを持てるようにすること、つまり検討のための対象を明らかにすることである。

「事例を深める」とは、「事例が見える」という表現に近いものであり、事例提供者と参加者との協同作業によって本人が問題解決の主体であるという観点から事例に接近することである。この接近法は、本人及び本人の置かれている状況についての客観的理解に加えて、事例に登場する人物への感情移入を含んだ本人の側からの理解を深めることである。言い換えれば、外からではなく、「内から事例を捉える」ということ、つまり、これが後述する「本人の〈ストーリー〉に入る」ということである。

こうした「事例を深める」という作業は、ワーカーの力量の面からいえば事例の解釈力をつけることを意味する。事例研究によって、事例提供者が自分の提出した事例への見方について、多角的な幅広い捉え方に気づくことになる。同時に、参加者も「事例を深める」というプロセスを体験することで事例を捉える力を高めることができる。これらの内容は、ソーシャルワーク実践の基礎となる力を培うことでもある。

②実践を追体験する

事例提供者によって報告される事例は、対象事例そのものの客観的な経過報告だけではなく、報告者自身の実践活動の報告であり披瀝でもある。事例研究の意義のひとつは、参加者がケースカンファレンスの場で援助者（ワーカー）として活動してきた事例提供者の立場から実践の追体験ができることにある。

この「実践を追体験する」ことには、2つの意義が指摘できる。第1の意義は、援助者である事例提供者の立場から事例について共感的に理解できることである。提出された事例の経過についての客観的な理解だけでなく、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のかを理解することは、ワーカーへの共感性を高めることになる。事例の発表者に対してケースカンファレンスの場で「おみやげ」を手渡すためには、参加者が事例提供者（発表者）自身の実践を受けとめる作業がまず必要となる。

第2の意義は、参加者が自分以外の人の実践を知ることである。対人援助の実践はその性格上、担当者以外の人がケースに直接触れることはほとんどない。事例研究を通して、事例提供者が何を考え、どのような援助をしてきたのか。その過程を断片的であれ知ることが可能になる。とりわけ、経験の浅いワーカーが経験豊かな人の実践活動に触れることによって、自分の実践と照らし合わせることができる貴重な体験となる。それは、参加者自身に実践のための指標をもたらす。

③ 処遇を向上させる

事例研究の最終的な目標は、研究対象とした事例に対する処遇の質を向上させることにある。けれども、事例研究において処遇の質を向上させるための指針を導き出すためには、それなりの準備や展開が求められる。事例研究によって、事例が深められ、参加者のディスカッションによって事例へのアプローチが検討され、さらにはスーパーバイザー（助言者）の助言などによって処遇の向上への指針が導き出される。それらの集大成として処遇の向上への指針がもたらされることになる。

事例研究の中で、処遇の向上に直接つながる具体的な内容としては、事例提供者自身がこれまでの自分の実践を振り返って評価できること、事例に対して新たな見方ができること、そして具体的な援助の方向性や指針を与えられることである。

④ 援助の原則を導き出す

事例研究の意義のひとつは、対人援助やソーシャルワークに共通する原則を導き出すことである。事例研究とは、とりあげた事例に対する今後の援助方針やあり方を明らかにするだけでなく、そこから援助の共通項である「原則」を導き出し、参加者自身もつケースにもそれを応用できるようになることにも意義がある。

ひとつの事例を深く掘り下げることによって、そこから他の事例にも援用できる援助の共通原則を導き出すことができる。その意味で、すでに終結したケースであっても事例研究の意義は大きい。

⑤ 実践を評価する

前述したように、ソーシャルワーク実践を評価することは容易ではない。それは、対人援助の内容を数量化して評価することに限界があることや、援助される側である本人の立場から評価しなければならないという本質的な難しさを抱えているからである。行き着いた結果だけを取り上げてそれがどうであるかを評価するだけで

は対人援助の評価にはなり得ない。そこに行き着くまでのプロセスがどうであったかを評価すべきである。これは援助の本質でもあるし、ソーシャルワークの評価の本質でもある。

事例研究は、ソーシャルワークの評価方法のひとつとして位置づけられることを先に指摘した。そのためには、①本人の側からの理解を深めること、②本人の変化を客観的に捉えること、③本人の変化に伴う援助者の働きかけの内容を評価すること、④以上の経過と内容を含めた総合的評価をすること、の4つの内容を含まなければならない。

事例研究を通して、事例提供者が自分の関わってきた事例について振り返り、それを事例提出用にとりまとめ、ケースカンファレンスで発表し、参加者による討議によって事例を深く掘り下げ、援助のあり方についての深い検討ができた時、そこでの事例研究は実践の質的評価の場となりうるはずである。

さらにこうした質的評価を積み重ねていくことによって、量的評価だけでは拘泥しない新たな評価の基準が作成できる。この基準の作成が援助者の実践活動の拠り所となる指針となる。その意味でも、質的評価法としての事例研究の意義は大きい。

⑥ 連携のための援助観や援助方針を形成する

近年、要援護者の生活を地域で支援するために、保健・医療・福祉の連携が強調されるようになってきている。本来、人間の生活とは全体的なものであるから、援助専門職の都合に合わせて人間が部分に分断されるのは本末転倒である。本人を主体として捉え、援助する側が「連携」をとることによって全体的に関わるというのは、至極当然のことである。

しかしながら、地域において要援護者を支援するための連携は、決して容易ではない。それは各専門職が自分の専門的な役割を単に果たせばよいというのではなく、対人援助の共通基盤の上に立ったアプローチをもたなければ連携とはいえないからである。地域における「連携」とは、本人にかかわる援助機関が各専門職の立場から自分の業務を果たすための調整をすることではなく、各専門職としての業務を手段として何を援助するのかという援助目標を共有することなのである。

したがって、ケースカンファレンスによる事例研究によって、関係者が集い、そこで連携のための援助観を共有し、援助方針を導き出すことは意義のあることといえよう。

⑦援助者（ワーカー）を育てる

事例研究の場は、援助専門職の養成の場でもある。ケースカンファレンスは、援助者の力量や経験を問わずさまざまなレベルで参加でき、それぞれのレベルで学びの場となる極めて優れた現任訓練及び援助者養成のシステムである。事例研究に主体的に参加し、そこで自分の考えをまとめ、それを言語化し、人の意見を傾聴し、さらに自分の考察を深めるプロセス自体が援助者の力量を高めることになることは言うまでもない。

そして、事例研究の場は、スーパービジョンの重要な場でもある。スーパービジョンの目的は、直接的には「処遇の向上」にあるが、その過程においては「ワーカーの養成」というもうひとつの目的の比重も大きい。ケースカンファレンスにスーパーバイザー（助言者）が参加している場合は、事例提供者及び参加者とスーパーバイザーとの間にスーパービジョン関係が結ばれ、そこでの助言そのものがスーパービジョンとなる。それがグループ形態で行われるわけであるから、こうしたケースカンファレンスはグループスーパービジョンの場となる。

また、スーパーバイザーの存在の有無にかかわらず、参加者相互のコメントのやりとりがピアスーパービジョンの場となる。ピア(peer)である仲間・同僚や関係者同士によるスーパービジョンは、実質的な事例に対する助言をし合うだけでなく、相互に支え合うという機能も兼ね備えている。

さらに、援助者を育てるという点からは、スーパーバイザーの助言や参加者相互のコメントによって自分自身についての新たな気づきや発見、視野の拡大を促すという自己覚知にも寄与することができる。

⑧組織を育てる

事例研究は、個々の事例への援助方針や援助者の力量を高めるだけでなく、健全な組織づくりや新しい社会資源を生み出すという点においても有効な方法である。

具体の事例を検討する中で、その機関が組織的に対応しなければ問題解決に至らないケースや、問題解決のためには新しい社会資源が必要な場合もある。また、組織内の機構や連絡調整のあり方に問題があることも明らかになったりする。事例研究を積み重ねる中で、そうした組織的な課題を発見し、解決に向けて取り組まなければならない。

また同一機関の中で、同僚がどのような実践をしているかについて知らないことが実際には多い。同僚の実践上の悩みなどを共感したり、それにアドバイスする余裕がなかったり、また暗黙の「不可侵条約」によって人の

仕事内容には口を出さないという雰囲気職場に蔓延していたりする場合も少なくない。こうした状況を打破し、機関全体でワーカーを支えていく環境づくりにおいても事例研究は有効となる。

2) 質的評価のための事例研究モデルの特性

ソーシャルワークの特質を踏まえた質的評価のための事例研究のモデルは、ケースカンファレンスの展開方法だけでなく、事例を捉える基本的視座やソーシャルワークにおける援助の特質を包含するものでなければならない。以下、この事例研究モデルの特性を整理しておく。

①提示する事例研究モデルの定義

モデルとして提示する質的評価のための事例研究の定義を、「ケースカンファレンスによって、当事者本人の理解を深め、そこを起点として対人援助の視座から今後の援助方針を導き出す力動的過程」⁵⁾とする。この定義でいう「ケースカンファレンス(case confarence)」とは、事例研究のひとつの方法であり、形態である。その形態は、「事例研究会」と呼ばれることもある。また、介護・看護を主眼においた事例研究では、ケアカンファレンス(care confarence)と呼ぶこともある。

このケースカンファレンスの実施のためには、事務局、検討事例と事例提供者、参加者、助言者（スーパーバイザー）、ケースカンファレンスの展開過程、の5つを構成要素としている。これらのいずれの要素が不十分であっても、質的な検討は深まらない。

また、定義中の「当事者本人の理解」とは、ソーシャルワークにおける事例研究の土台部分にあたる。これなくして、今後の援助方針は導き出せない。事例を理解するためには、次の3つの基本的視点が求められる。それは、①現状の客観的理解、②生活歴の理解、③本人からの理解、である。これらの3つの要素が重なった時に、事例の本来の姿に近づくことが可能になる。とりわけ「本人からの理解」、つまり事例研究においてケースカンファレンスの参加者が「本人の世界」に入ること、次に示す本人の〈ストーリー〉に入ることが事例を理解するためには極めて重要な要素となる。

さらに、「力動的過程」とは、ケースカンファレンスという場が対人援助の視座から事例の理解を深め、援助の指針を導き出す創造的な「装置」である。したがって、何らかの答えが先に決まっているものではない。ソーシャルワークの質的評価のための事例研究（ケースカンファレンス）とは、その援助の特質と同じくプロセスそのものが重視されることになる。

②本人の〈ストーリー〉に近づくための方法

本人の側から事例を「了解」することがソーシャルワークの事例研究に求められる要素であることを先に指摘した。事例研究の意義のひとつは、事例研究によって「事例が見える」という状態が事例提供者を含めた参加者との協同作業によってもたらされることである。これは、「事例の共有化」の段階において提供された情報をもとに、本人の立場から本人理解を進めることであり、本人のこれまでの人生、人生観、生き方、価値観、今の生活世界、感情等に近づくこと、つまり本人そのものに近づくことである。そうした本人そのものの内側から本人を理解することを、この事例研究モデルでは、「本人の〈ストーリー〉への接近」と表現した。これができなければ、本人の側に立った援助は不可能であるし、ワーカーによる独りよがりな援助に陥る危険性もある。

本人に関する客観的情報をいくら多く集めたとしても、それが直接本人の理解につながるものではない。ケースカンファレンス（事例研究会）では、本人からのメッセージをしっかりと受けとめながら「本人を理解するプロセス」、つまり本人の〈ストーリー〉に入る作業が極めて重要となる。ケースカンファレンスにおいて情報を集約し、事例を本人の側から再構築するプロセスを通してのみ、本人の〈ストーリー〉に近づくことが可能になる。カンファレンスの参加者が事例に対するそうした共通のイメージをもつことを起点として今後の援助方針が導かれることになる。

③ケースカンファレンスの展開の重視

事例研究においては、今後の援助方針を導き出すことが第一義的な目的となるが、その方針はあらかじめ決まっているものではなく、カンファレンスのプロセスを通して創造的に導かれるものである。ソーシャルワークのプロセスを評価することが重視されるわけであるから、クライアント本人の〈ストーリー〉とワーカーの援助過程に入るものが求められる。この中で、ケースカンファレンスの参加者自身が、気づきと発見のプロセスを経ることになる。つまり、ケースカンファレンス自体がその展開過程の中で結論を創造的に導き出す「装置」といえる。

したがって、事例研究においては、ケースカンファレンスの展開過程が極めて大切となる。この事例研究モデルでは、ケースカンファレンスの展開過程を、図1で提示したように、①開会、②事例の提示、③事例の共有化、④論点の明確化、⑤論点の検討、⑥まとめ、⑦閉会、という7段階から構成する。

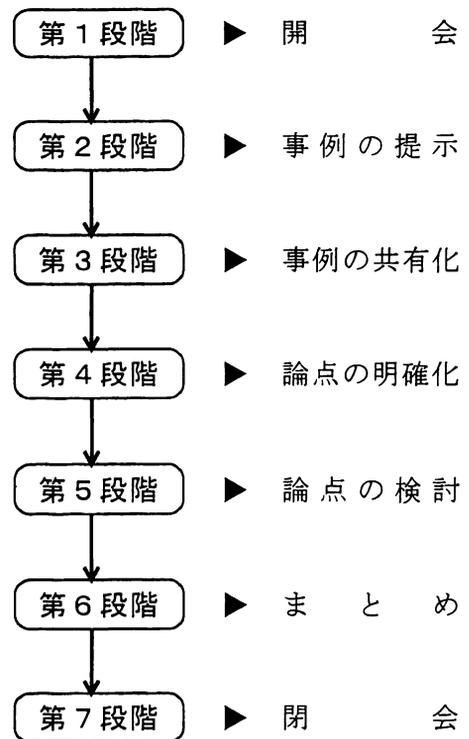


図1 事例研究（ケースカンファレンス）の展開過程

事例研究の方法は、一般に「ハーバード方式」と「インシデント・プロセス法」に大別される。前者は、ある問題を含む事例の経過の始めから終わりまでを包括的に捉えて提示し、そこから総合的に議論を深める方法である。それに対して後者は、ある問題を含む事例の断面を具体的なインシデント（事件）として短時間で提示し、それに基づいて参加者全員が主体的に解決法を検討する方法である。「ハーバード方式」では、抽象的な議論に陥りやすかったり、参加者に一定以上の関連知識がなければ難しいといった点を補う形で「インシデント・プロセス法」が登場した。

実際には、それぞれの実践領域において、その援助対象及び援助内容の特質に合わせてどちらかを变形させたり、組み合わせたりして用いているのが現状である。この事例研究モデルで提示する7段階は、ハーバード方式をベースとしながら必要に応じてインシデント・プロセス法の特性を生かし、さらに対人援助のための事例研究としての特質を踏まえて構成したものである。

この7段階には、ケースカンファレンスを展開するための40のポイントが含まれる。これについては、段階ごとにまとめて後述する。

④事例研究のための「事例のまとめ」の重視

ケースカンファレンスに提出されて研究対象となる

「事例」は、事例を提供する事例提供者とともに事例研究を構成する極めて重要な要素のひとつである。提出される事例のまとめ方とそのプレゼンテーション（発表）のあり方は、事例に対する適切な援助内容を引き出せるかどうか、また事例提供者や参加者の力量の向上に寄与できるかどうか直結するものである。

事例研究に提出される「事例のまとめ」は、ケースの変化や援助経過を単に書き記せばよいのではなく、ケースの客観的变化、援助者としての働きかけ及び考察等が書き手の考察過程を経た上で提供されなければならない。したがって、事例提供者による「事例をまとめる」という作業は、自分の実践を振り返り、さらに事例を深める作業でもある。事例をまとめる際に、事例提供者が自分の担当する事例について新たな気づきを得ることも少なくない。

「事例のまとめ」は事例や援助機関の特性に合わせて、基本的には柔軟に対応すべきである。しかしながら、事例研究用の「事例のまとめ」を作成するにあたって、押さえておかなければならない事項がある。

図2では、事例研究用の「事例のまとめ」の構成要素を示した。「事例のまとめ」は、事例研究用フェイスシート、経過記録、全体の所感・論点・展望という3つの要素から構成される。さらに、その大部分を占める経過記録は、①援助対象の客観的变化、②援助者の働きかけ、③分析・考察・所感、の3つの内容をもつ。もちろん、緊急の事例研究の場合には、簡単な事例研究用フェイスシートと、担当者としての全体の所感・論点・展望だけを提出するなど、ケースバイケースで柔軟に対応することになる。

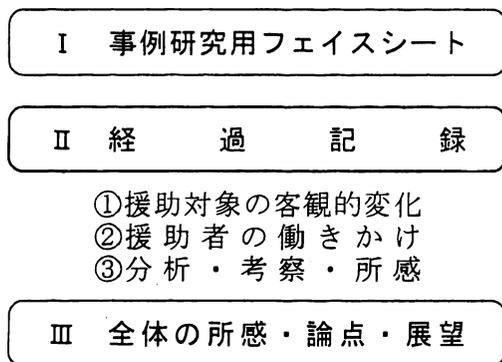


図2 「事例のまとめ」の3つの構成要素

さらに「事例のまとめ」の3つの構成要素のそれぞれの特質を整理しやすくするために、その概念枠組みとして、「事例のまとめ」の5つの焦点を表1で示した。

この表は、「時間」と「内容」の要素をそれぞれ横軸と縦軸にとって示したものである。これは「事例のまと

表1 「事例のまとめ」の5つの焦点

時間 内容	過去→現在	特定の時点 (現在)	現在→将来
事実(客観的内容)	①	②	/
考察(主観的内容)	③	④	⑤

出所：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、p. 135。

め」において、客観的事実と主観的考察をきっちりと意識的に区別して記述することが重要であることを示している。「事例のまとめ」の内容は「事実」と「考察」の2つに分けることができ、さらにそれは時間軸によって3つに分けることができる。なお表中の「事実」と「現在→将来」がクロスする欄は存在しないので、斜線となっている。

ここで、表中の①～⑤の内容のポイントについて簡単に解説をしておく。

表の上段は「事例のまとめ」の「事実(客観的内容)」である。事例の報告においては、その対象の事実関係が明らかにされなければならないのは当然のことである。この「事実(客観的内容)」には、表の①と②の内容が含まれる。

まず①の内容は、過去から現在へ至る事実であり、主として2つの内容を含む。一つは、時間の経過に伴う援助対象の客観的变化である。時間の経過とともに、援助対象であるクライアントもしくはクライアントシステムがどのように変化したかを客観的にまとめることである。これは「事例のまとめ」の経過記録の主軸となる事実の情報整理であり、事例を見極める力量と客観的な観察能力が求められる。もう1つの内容は、クライアントシステムに対する援助者(ワーカー)としての働きかけの内容である。ワーカーがクライアントシステムとの相互作用の中で展開してきた援助内容をケースの動きに合わせて明らかにすることである。ワーカーは傍観者ではなく何らかの援助活動(介入)を行った主体者であるから、事例のまとめではワーカーの援助活動の内容を具体的に明示する必要がある。援助対象の客観的事実だけではなく、ワーカーによる援助内容の客観的事実も「事例のまとめ」においては欠かせない要素となる。

次の②の内容は、「特定の時点」での援助対象の置かれた状況の客観的記述である。「特定の時点」とは、援助が継続している事例をとり上げる場合には、通常ケースカンファレンスの開催日にできるだけ近い「現在」の時点での状況が示される。この②の内容の要点を一覧に

してまとめたものが、「事例研究用フェイスシート」として提出される。

もう一方の表の下段が「事例のまとめ」の「考察(主観的内容)」である。事例研究においては、援助対象及び援助内容の客観的な事実の明示だけでなく、そこに働きかけたワーカーの分析や考察、所感も合わせて提供することが求められる。これによって検討事例が生き生きと力動的に参加者に提示されることになる。ただし、上段の「事実(客観的内容)」とは、できる限り明確に区別して提示されなければならない。

③の内容は、過去から現在までの援助者による援助の意図やその背景の考察である。これは時間の経過に伴う援助対象の客観的变化と援助者の援助内容に付随する形でまとめられる。援助者がなぜそのような働きかけをしたのか、あるいはどのような意図でそのような介入をしたのか、さらには援助を振り返っての自己評価も含まれる。すべての援助の場面において必要となるわけではないが、事例のポイントとなる箇所ではこの点が明らかにされると事例への考察が深まることになる。

④の内容は、特定の時点(現在)における援助者の分析と考察である。本来、この部分は時間の経過の中で「線」として捉える必要があるが、「事例研究用フェイスシート」では、現時点だけを取り出し、検討すべき点について援助者(事例提供者)の視点から簡潔に記述することも多い。

⑤の内容は、ワーカーの視点からみた今後の展望に関するものである。ここでの内容は、今後の取り組みの方向性や展望あるいは事例研究の場でテーマにしてほしい内容等が含まれる。この内容によって、ケースカンファレンスの内容が方向づけされることになる。

2) 7つの段階と40のポイント

表2では、先にケースカンファレンスの展開過程として示した7つの段階に含まれる40の〈ポイント〉の内容とその内容の担い手とを示した。「内容の担い手」欄の(司)(事)(参)(助)は、それぞれ司会者、事例提供者、参加者、助言者(スーパーバイザー)を示している。本来、これら四者のケースカンファレンスにおける役割は、相互作用的に機能するものであるが、表では理解しやすいように〈ポイント〉の表記としての主たる担い手に○、次にウェイトの重い担い手には△を付けた。

以下、これらの40の〈ポイント〉について、各段階ごとに整理する。

【第1段階】開 会 (4ポイント)

この最初の「開会」段階では、①定刻に開始し、時間の枠を明示する、②参加者がお互いに認知できるようにする、③事例研究の意義を確認し、集中力を高める、④事例研究の展開過程を確認する、という4つのポイントが含まれる。いずれも司会者が中心となって担うポイントであり、事例研究全体の枠を明らかにする段階である。参加者の顔ぶれや時間、展開過程等を確認することである。参加者がケースカンファレンスに向かう姿勢を形成し、全体の流れをつくる段階といえる。創造的なケースカンファレンスを展開するための最初の重要な段階である。

【第2段階】事例の提示 (6ポイント)

「事例の提示」の段階は、事例提供者が具体的に事例を発表する段階である。この段階には、①事例提供者を紹介し、位置づけを明らかにする、②余裕をもって事例発表ができるように配慮する、③事例の簡単な概要と選んだ理由を明らかにする、④配付資料に沿って発表する、⑤全体的な所感と検討してほしい点を提示する、⑥事例提供者をねぎらい、要点を整理する、という6つのポイントが含まれる。当然ながら、提出事例は研究の素材であるから、ケースカンファレンス全体の方向性や質を左右する。余裕をもって質の高い報告ができる環境づくりが重要となる。

【第3段階】事例の共有化 (5ポイント)

「事例の共有化」は、質的評価としての事例研究においては極めて重要な段階である。この段階には、①事例に関する情報を補足する、②事例を明確化するための質問をする、③事例に対する事例提供者の「思い」を共有する、④事例についての情報を整理する、⑤事例を「再構築」し、イメージを共有する、という5つのポイントを含む。前段階の事例の提示を受けて、事例に関する追加情報と質疑応答によってさらに事例を明確にする。この段階は、事例に関する情報を単に確認するというだけでなく、ケースカンファレンスの場で参加者が事例の立場から事例を再構築すること、つまり本人の〈ストーリー〉に入る事が重要となる。

【第4段階】論点の明確化 (2ポイント)

「論点の明確化」の段階は、「事例の共有化」からの経過を受けて、事例の問題点を抽出し、検討すべき論点を明確化することである。この段階には、①事例を深める中で検討すべき論点に気づく、②事例の性質に合った確かな論点を整理する、という2つのポイントが含まれ

表2 事例研究（ケースカンファレンス）の40のポイント

段階	番号	内 容	内容の担い手				
			司	事	参	助	
第1段階	Point 01	定刻に開始し、時間の枠を明示する	○				
	Point 02	参加者がお互いに認知できるようにする	○				
	Point 03	事例研究の意義を確認し、集中力を高める	○			△	
	Point 04	事例研究の展開過程を確認する	○				
第2段階	Point 05	事例提供者を紹介し、位置づけを明らかにする	○				
	Point 06	余裕をもって事例発表ができるように配慮する	○			△	
	Point 07	事例の簡単な概要と選んだ理由を明らかにする		○			
	Point 08	配付資料に沿って発表する		○			
	Point 09	全体的な所感と検討してほしい点を提示する		○			
	Point 10	事例提供者をねぎらい、要点を整理する	○			△	
第3段階	Point 11	事例に関する情報を補足する			○		
	Point 12	事例を明確化するための質問をする	○		○	○	
	Point 13	事例に対する事例提供者の「思い」を共有する	○		○	○	
	Point 14	事例についての情報を整理する	○	△	△	△	
	Point 15	事例を「再構築」し、イメージを共有する	○	○	○	○	
第4段階	Point 16	事例を深める中で検討すべき論点に気づく	○	○	○	○	
	Point 17	事例の性質に合った的確な論点を整理する	△	△	△	○	
第5段階	①	Point 18	検討内容の時間配分に留意する	○			△
		Point 19	ディスカッションの促進と方向づけをする	○			○
		Point 20	小まめを入れながら段階的に議論を深める	○			△
	②	Point 21	自由に発言できる和やかな雰囲気をつくる	○		△	
		Point 22	全員が発言できるように配慮する	○			
		Point 23	少数意見も大切に作る規範をつくる	○			△
	③	Point 24	必要な場面を逐語で再現する		○		
		Point 25	「自分だったらどうするか」を具体的に考える			○	
		Point 26	参加者の考察を深める質問を投げかける	△			○
		Point 27	対峙する意見や考えを引き出す	△			○
		Point 28	事例からみた問題発生メカニズムを分析する	○	○	○	○
		Point 29	今後の援助のあり方について具体的に検討する	○	○	○	○
	④	Point 30	必要に応じてグループ討議を採り入れる	○			
		Point 31	グルーピングの基準と方法に配慮する	○			
Point 32		グループでの検討内容や討議時間を明示する	○			○	
Point 33		グループでの議論を全体に生かす	○			△	
第6段階	Point 34	これまでの検討内容を整理する	○			△	
	Point 35	事例についての最終的なまとめをする				○	
	Point 36	事例研究全体を振り返る	○	○	○	○	
	Point 37	事例のプライバシーへの配慮を促す	○				
第7段階	Point 38	次回の事例研究会の調整をする	○				
	Point 39	全体にねぎらいの言葉をかける	○				
	Point 40	定刻に終了する	○				

注) 内容の担い手の略字 [司] 司会 [事] 事例提供者 [参] 参加者 [助] 助言者

出所: 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, p. 53.

る。参加者自身が検討すべき論点に自分たちで気づくプロセスが大切となる。

【第5段階】論点の検討（16ポイント）

「論点の検討」の段階は、事例研究の中心となる段階であり、その内容は次の4つのカテゴリーに分けることができる。全部で16のポイントが含まれる。

a. ディスカッションを展開する

ケースカンファレンスにおけるディスカッションの展開の方法に焦点を当てている。ここでは、①検討内容の時間配分に留意する、②ディスカッションの促進と方向づけをする、③小まとめを入れながら段階的に議論を深める、という3つのポイントが指摘できる。場当たりの漫然と議論を進めても議論は深まらない。

b. 全体の雰囲気づくり

雰囲気作りも議論を進めるための重要な要素である。ここでは、①自由に発言できる和やかな雰囲気をつくる、②全員が発言できるように配慮する、③少数意見も大切に作る規範をつくる、という3つのポイントを含む。参加者を「参加者グループ」として捉えて、有意義な議論のために集団規範を形成することが求められる。

c. 事例検討を深める

事例研究において質的に事例を深めるためにもっとも大切な部分である。多くのアプローチが考えられるが、ここでは6つのポイントを提示する。それらは、①必要な場面を逐語で再現する、②「自分だったらどうするか」を具体的に考える、③参加者の考察を深める質問を投げかける、④対峙する意見や考えを引き出す、⑤事例からみた問題発生メカニズムを分析する、⑥今後の援助のあり方について具体的に検討する、という6つである。これらの作業を通して、事例の側から援助方針を導き出すことができる。

d. グループディスカッションの方法

このカテゴリーは、参加者が小グループに分散してディスカッションをする機会をもつ場合のポイントの集合である。ここでは、①必要に応じてグループ討議を採り入れる、②グルーピングの基準と方法に配慮する、③グループでの検討内容や討議時間を明示する、④グループでの議論を全体に生かす、という4つのポイントを含む。グループディスカッションには、メリットとデメリットがあることを十分に認識する必要がある。

【第6段階】まとめ（4ポイント）

事例を取り扱う最後の段階となる「まとめ」である。これまでの検討内容を整理し、検討結果の「落としどころ

ろ」を決めるプロセスであり、質的評価のまとめとなる。ここでは助言者の役割が大きい。①これまでの検討内容を整理する、②事例についての最終的なまとめをする、③事例研究全体を振り返る、④事例のプライバシーへの配慮を促す、という4つのポイントを含む。

【第7段階】閉会（3ポイント）

最後は、ケースカンファレンスを締めくくる「閉会」である。ここでは、①次回の事例研究会の調整をする、②全体にねぎらいの言葉をかける、③定刻に終了する、という3つのポイントを含む。

5. おわりに

本稿では、ソーシャルワークの文脈の中で評価の意味と内容を検討し、質的評価の方法として事例研究（ケースカンファレンス）の具体的な方法を提示した。他分野とも共通する質的調査の重要性を指摘するだけでなく、ソーシャルワーク実践の価値や固有性を反映させる質的調査と評価のあり方を模索する必要性を筆者は強く感じている。

ソーシャルワークにおいて質的評価の取り組みはまだこれからの分野である。これからまず実践での取り組みの蓄積と研究との連携が求められる。質的評価法は、事例研究に限ったことではないはずであり、もっと広い視野から検討する必要があるし、また従来からの量的調査とどのように融合させていくかもこれからの重い課題である。

こうした「評価」を切り口としたソーシャルワークへのアプローチは、ソーシャルワークの固有性を明確にする取り組みといえよう。

注

1) 古賀正義「質的調査法とは何か」北澤毅・古賀正義編著『〈社会〉を読み解く技法—質的調査法への招待—』福村出版,1997,p.16.

2) 見田宗介『現代社会の社会意識』弘文堂,1979,p.140.

3) 「質的研究法」や「解釈」の意味やあり方については、次の文献による考察及び整理に詳しい。

ケン・プラマー著／原田勝弘・川合隆男・下田平裕身監訳『生活記録の社会学—方法としての生活史研究案内』光生館,1991.

P.L.バーガー・H.ケルナー著／森下伸也訳『社会学

再考 —方法としての解釈—』新曜社,1992.

野家啓一『科学の解釈学』新曜社,1993.

J.ロフランド&L.ロフランド著／進藤雄三・宝月誠
訳『社会状況の分析 —質的観察と分析の方法—』恒星
社厚生閣,1997.

4) 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.

5) 前掲書,p.18.

Summary

The purpose of this paper is to discuss the characteristics of qualitative reserch/evaluation in social work context and to present the method of case study in social work. The qualitative evaluation in social work should include two important points:evaluation from the perspective of a person concernd and evaluation of helping process.

Case study model in social work practice presented in this paper is composed of seven stages(1.opening;2.case presentation;3.understanding the case presented;4.clarification of the point for discussion;5.dicussion;6.conclusion;7.closing) and forty points/skills in case confarence.