

ソーシャルワーカーの「＜記録＞をとる」能力をめぐる課題

鈴木淳一¹・藤田 徹²

An Issue on ability for recording of social workers

SUZUKI Junichi¹・FUJITA Toru²

本論の目的は、相談援助に従事するソーシャルワーカー（以下、SWer）の「＜記録＞をとる」能力へ注目し、その課題を提起することにある。その方法として、SWerの「＜記録＞をとる」能力、特に、「事実」に対する＜記録＞のリテラシーへ着目し、相談援助実践に対する「＜記録＞をとる」ことへ準じたシミュレーション調査を実施した。その結果から、相談援助実践を「事実」及び“相互行為”として記述することへのリテラシーを見極めた。

キーワード：ネガティブ・ケイパビリティ、記録、ソーシャルワーカー、相互行為、専門能力

This paper aims to raise the issue on ability for recording of social workers. As a method, we focused on the literacy of recording the facts of social workers, through the simulation survey. From the result, we found the literacy of recording of social workers, regarding the description of facts or interactions

Key words : negative capability, record, social worker, interaction, a professional

1. はじめに

1. ネガティブ・ケイパビリティとソーシャルワーカー

帯木（2017）は、ネガティブ・ケイパビリティ（negative capability）を「どうにも答えの出ない、どうにも対処しようのない事態に耐える能力」を指して、臨床現場（教育、医療、介護等）で求められるべき資質であると提起している。また同時に、それは、現代教育が目指すポジティブ・ケイパビリティ（positive capability）による弊害、例えば、マニュアルに基づく“分かったつもり”“見せかけの解決”に対する警鐘を意図するものとなっている。今後、クライアント（以下、CL）の「対処しようのない事態」（災害、新型コロナ禍などの対応を含め）へ遭遇する蓋然性の高いソーシャルワーカー（以下、SWer）が、ネガティブ・ケイパビリティを身につけることは極めて重要である。しかし、これまでのSWerは、その能力の根拠を、制度・法律・理論・方法・技術等の「どうすべきか」¹へ求めてきたこと、つまり、ポジティブ・ケイパビリティへ置き続けてきたことも、また事実である。

さて、SWerの臨床現場は、少子高齢化、自然災害

の常態化、ダイバーシティ化等々の中、より一層の多様化、複雑化の様相を呈している。また、それらは、CL個々の状況と絡み合い、SWerは、常に、難易度を増幅させた課題へ晒されている。もちろん、CLの事情へ丁寧に向き合うことは専門職であるSWerの責務であることに違いはない。しかし、その課題の壁を容易には越えられず、拙速な結論を導くことで取り返しのつかない事態へ至ることも珍しくはなくなった²。

だからこそ今、SWerはネガティブ・ケイパビリティを持ってCLへ臨むことが求められる。では、SWerがネガティブ・ケイパビリティを発揮するとは、何を成すことなのか。帯木は、ある心理学者の言葉を引いて「ヒトを含めた自然と対峙したとき、今は理解できない事柄でも、不可思議さや神秘に対して拙速に解決策を見出すのではなく、興味を抱いてその宙吊りの状態を耐えなさい」と記述する。これをSWerへ置き換えると、マニュアル的に「拙速な解決」を目指すのではなく、「興味を抱いて」CLと向き合う機会と時間をできるだけ共有し、そこから得られるCL固有の理解（情報）を逃さず捉えること、それこそが、SWerのネガ

¹ 岩手県立大学社会福祉学研究科 ² 岩手県立大学社会福祉学部

ティブ・ケイパビリティを指すのではないだろうか。

Ⅱ. 「＜記録＞をとる」能力をめぐる課題

野球の打撃理論で「ためを作る」という言葉がある。これは、バッティングの際、投げられたボールに対して軸足をためる（重心を置く）ことによって、ボールの軌道（直球か変化球か）を見定める備え（時間）を作ることを指している。ネガティブ・ケイパビリティは、この「ためを作る」ことに似ている。「宙吊りの状態を耐え」ること、つまり、その課題を見定めるための備え（時間）を設け、それによる情報収集から課題へアジャストすること、それもネガティブ・ケイパビリティの一端ではないだろうか。

そうであるとすれば、SWerのネガティブ・ケイパビリティは、ただ、答えの出ない事態に“じっと耐える”ことだけではなく、「拙速な解決策」を避けるためにも、「CL固有の情報をできるだけ多く収集して、あらゆる可能性を見極める能力」として捉え直すことができるように思う。本論では、改めて、それを、SWerの「＜記録＞をとる」能力へ置き換えて検討を進めたい。

さて、上記のように、これまでのSWerの専門能力は、ポジティブ・ケイパビリティを特徴とするものであった。帯木は、現代教育を「問題の設定とそれに対する解答」を拙速に求める「問題解決のための教育」であり、特に、問題解決を優先する余り、問題設定の単純化、結果だけの解決へ導く、空疎な結論へ導きかねない危険性を指摘している。それがポジティブ・ケイパビリティの弊害であり、既存のSWerも、同じ桎梏を抱えている。

しかし、これまでの社会福祉研究（ソーシャルワーク研究）、それに基づく社会福祉士養成教育（以下、養成教育）は、「＜記録＞をとる」能力を中心的なトピックとして扱ってはこなかった。特に、養成教育では、「社会福祉士養成課程における教育内容等の見直しについて（令和元年6月28日）」（厚生労働省）の「社会福祉士養成課程のカリキュラム（案）」にもあるように、「22. ソーシャルワーク実習指導（90）」の「教育に含むべき事項」の⑪項目の中の一つ「⑦実習記録への記録内容及び記録方法に関する理解」で触れるのみで、講義時間数にすると一コマないし二コマ程度の位置づけとなる。それが、養成教育を経て現場へ足を踏み入れるSWerの「＜記録＞をとる」能力の標準でもある。

岡村（1965）は、ケース記録が求められる理由を「社

会福祉援助の方法が、昔にくらべはるかに複雑になり、専門職業的な技術を必要とするようになったからである。ケース記録は、この複雑な援助の手続過程を正確にうつしだすもの」でなければならないと主張している。この50年以上前の記述を陳腐に感じないのは、この主張の普遍性からなのか、それとも現状の“ケース記録事情”によるものなのか。いずれにしろ、半世紀前の岡村による成果は、未だに、ケース記録を取り扱う貴重なひな型として活用されている。

では、最近の“ケース記録事情”を探ってみたい。まず、八木（2015）は、『『ケース記録』開示請求事件』の判例から、今後、ケース記録は「倫理的配慮」を踏まえた「客観的具体的事実」の記載を社会から求められる覚悟を持つべきこと、そのためには、他領域で用いられる「バイオサイコソーシャルアセスメント」や「MSE（メンタルステータスエグザム）」のフォーマット、また「SOAP」等のテンプレートによる情報収集と記述の導入が重要であると提起している。つぎに、保正（2015）は、記録の意義を「自己省察」「実践の質向上」「アカウントビリティの遂行」へ求め、特に「記録の取り方」を「SOAP」を軸とした情報収集等の基準を詳細に展開している。小嶋（2015）は、生活場面面接の重要性とそれが「根拠にもとづく実践（EBP）」であるべきことを強調する。そして、その担保を「M-GTA（修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ）により生成した『生活場面面接体系化のためのプロセス理論』」へ求めた観察と記録の方法を提示している。川島（2015）は、個別から地域まで幅広い対応が求められるコミュニティソーシャルワークの視点から、特にマクロ領域のスケールに応じた情報収集の枠組みを提案している。また、荒井（2015）は、ナラティブ・アプローチに基づく観察、記録の方法の妥当性を説明する。その特徴は、「本質主義的な観察、記録」とは一線を画した、CLが「どのように語ったのか」を重視し、それが支援者の恣意的な説明や解釈（「権力作用」）を防ぐアプローチとなることを主張している。

以上、5名の論者によるケース記録に対する視点を俯瞰した。まず、5名に共通する問題意識が、ケース記録の恣意性の排除へ置かれていることが理解できる。それは半世紀前の岡村の問題意識（「正確にうつしだすもの」）とも同様であり、それが、それぞれの提案する記録方法やフォーマットの提起へ示されてい

るといえよう。つまり、目の前で展開するやり取りを“何を基準に”、“どこまでを範囲に”「＜記録＞をとる」のか、それを課題とすることが確認できる。ただ唯一、荒井は、既成の記録方法へ頼るのではなく、CLのナラティブ（支援者との相互行為を含め）へ率直に向き合うことを支援者へ求めているが、いずれにしろ、保正が述べるように「ソーシャルワーカーが見て取ったクライアント」の記録を前提とするという点では、どれも共通している。

もちろん、SWerが対峙するCLの状況の多様化、複雑化が進む中、インタビュー、アセスメント等における確かな記録は、その解決にとって不可欠な条件であることに間違いはない。つまり、ケース記録の妥当性に関する課題は、より重要性を増している。また、それが上記の論者たちの主張とも一致する点である。

しかし、これらの視点からいったん距離を取ると、実は、重要な課題が取り残されていることへ気づかされる。それを「ソーシャルワーカーが見て取った」記録をめぐる点に求められる。「＜いま－ここ＞における実践」へ向き合うSWerは、正に、目の前のCLとのやり取りを観察した情報を記録へとる。その時、飛び込んでくる情報の“何を、どのように”記録へ残すのか、常に“ヒリヒリ”する状況に立たされている。たとえ、記録を取るための方法やフォーマットがあったとしても、妥当な記録をとるには、その実践における「今このように」の連鎖の固有性とSWer自身の固有性との折り合いをつける能力が求められる。

例えば、上記のほとんどの論者が薦める「SOAP」の枠組み、例えば、「S」の主観的情報を、保正は「問題に着目したきっかけになるCLの言葉や、クライアントが語る問題の存在を表す言葉」、また「クライアントのもつ認識や感情、主訴やニーズのため、可能な限り本人の言葉で書く」とこととして説明する。しかし、果たして、この方法を持って記録対象（CL）へ臨むとき、現場のSWerは、「問題に着目したきっかけ」「問題の存在」「認識や感情、主訴やニーズ」を表す言葉を的確に見極められるのだろうか。

そもそも、それを成就するには、その実践展開をSWer自身が「事実」として把握できていなければならない。そうでなければ、選択した言葉の実践のコンテキスト上の意味づけも、それ以外の言葉との比較も、つまり「S」としての適切な記録であることの判断はできないはずだ。このことは「O」にも当てはまる。

つまり、上記の論者たちを含め、これまでのケース記録をめぐる議論では、当事者であるSWer自身の「＜記録＞をとる」能力に関する課題がスッポリ抜け落ちている。

もちろん、先行研究が提起する記録方法やフォーマットは、確かに、有効である。しかし、それは一つの「ツール」「リソース」に過ぎず、それを携えてCLへ向き合いつつ結果へ導くのは、一人ひとりのSWerである。そして、その時、求められるものが「目の前のCLを唯一無二の存在として受け止め、その固有性を可能な限り見極める」ための「＜記録＞をとる」能力であり、SWerのネガティブ・ケイパビリティのひとつのフェイズである。

本論では、この「＜記録＞をとる」能力の輪郭を浮かび上がらせ、そこに宿る課題を明らかにしたい。そのためには、まずはSWerの「＜記録＞をとる」能力そのものを見極めていく。

Ⅲ. SWerの「＜記録＞をとる」能力に関する調査

1. 調査概要

さて、Ⅱ. で指摘したように、ケース記録をめぐる数多の議論がある一方で、それらの議論から抜け落ちてきたSWerの「＜記録＞をとる」能力を、改めて、実証的に探りたい。

本論の調査概要を説明する。まず、この調査は、シミュレーションという特殊な設定から、SWerの属性や業務環境から影響を免れない現場における「＜記録＞をとる」能力を測ることは、意図していない。あくまでも、その設定の範囲において、被調査者であるSWerの眼前で展開される架空の相談援助場面のビデオデータ（以下、VD）に対する率直な「＜記録＞をとる」能力、つまり、それらに関する＜記録のリテラシー＞を探ることを目的としている。架空のVDから「＜記録＞をとる」ことを“どのようにおこなったのか”、その手続きを中心に確認を進める。

被調査者は、共通の＜記録様式＞（図1）³を使用し、かつ、異なる事業のSWerが所属するA社会福祉法人に協力を求め、特別養護老人ホーム（以下、特養）、通所介護のSWer計8名を選定した。その内訳は、通所介護の2名、及び従来型特養の3名の全数、ユニット型特養は、5名いるSWerから経験年数、男女比が従来型特養と同様になるように3名とした。

パート	記録									備考

＜図 1＞ A 社会福祉法人仕様の記録様式

被調査者の選定は、あくまでも調査条件の偏りの最小化を意図したものであり、基本的に、被調査者の選定基準は、現役のSWerであることのみへ求め、それ以外の性別、業務内容、経験年数、資格等の属性は、特に問わないものとした。

その理由は、繰り返すように、本調査の目的が、被調査者のSWerとしての日頃の「＜記録＞をとる」能力を測ることではなく、VDに対する「＜記録＞をとる」能力、言わば、「事象に対する『事実』を記録するリテラシー」へ置かれているからである。つまり、被調査者個々の能力を見極めるのではなく、シミュレーション調査に基づく＜記録データ＞全体から、その能力（リテラシー）の実態を読み取ることが最大の目的である。

改めて、施設長、被調査者であるSWerとも口頭及び文書で調査の主旨、及び関連事項⁴を説明し、同意を得た上で実施した。

具体的な調査方法として、相談援助をテーマとするシナリオ（別表）に基づき、第1著者がCL役、調査協力者が、地域包括支援センターのケアマネージャー（以下、「CM」）役を演じたVDを作成し、それを「傍らで観察するSWer」という設定で、被調査者が視聴（視聴前に別表内「あらすじ」のみ記載の資料を閲覧）し、その上で、日頃の“記録の取り方”を念頭に置いた記述に心がけること等を方向づけとして、＜記録データ＞の収集を図った。なお、調査期間は、令和2年5月16日～18日にかけて、被調査者1名に対して約52分（VD視聴時間：約12分、記録の記述時間：約40分）の調査時間で実施した。

2. ＜記録データ＞に基づく結果及び分析

(1) 「事実」の記述をめぐる状況

まず、被調査者によって記述された＜記録データ＞を、「1つの意味をなす文節」ごとに区切り、それをパート単位⁵で扱った。さらには、VDの映像としての事象が、忠実に、パート内へ、反映されている記述を「事実」として位置づけた。

本論では、この「事実」をVDの画面上、音声上、確認できるSWer、CL両者の事象、そして、その両者が関わることで引き出された事象を含め、それらを可能な限り正確に記述された記録として位置づける。例えば事象そのものではなく、その筋や流れを「言語」で言い換えられる記述がある。本論では、それを「事実」とはしていない。記述という点で同じだが、「言語」による描写は、少なからず書き手の解釈が入り、根拠としての事象を阻害する可能性がある。限界はあるにせよ、言わば、「事実」とは、“事象を写真のように”描く様を指している。

さて、その「事実」の判別を、パート単位で行った。VDの演者の「発話（会話、あるいは沈黙等）」・「態度（視線、表情、感情表出等）」・「行動（仕草、動作等）」・「服装」等々の事象を忠実に8割程度（VDの内容の意味や文脈・前後関係を変質させないことを前提に）⁶記述されているパートを「事実」と認定した。また、その妥当性は、第1および第2著者間で複数回の確認を行うことで担保した。

改めて、＜記録データ＞全体を分類化した上で、表1にまとめた。分類は、「Ⅰ」「Ⅳ」にあたる「発話（会話、あるいは沈黙等）」、「Ⅱ」「Ⅴ」にあたる「態度（視線、表情、感情表出等）」、「Ⅲ」「Ⅵ」にあたる「行動（仕草、動作等）」とし、各々CLとCMごとに分類し、「その他（民生委員からの情報等）」・「被調査者の意見・考察等」の記述を加え、計8項目で割合を算出した。その上で、被調査者ごと、および全体において、「なされた記述」（パート総数）、全体に占めるその割合である「構成比」、「事実」と判別されたパート数として「『事実』であった記述」数、また＜記録データ＞全体に対してそれが占める割合を「『事実』割合」とした。8件中1件の＜記録データ＞について、それ以外の被調査者の記述内容（形式を含め）との齟齬が大きく、比較分析上の支障が生じる可能性から分析対象より除外し、7件のサンプルを用いて分析を行った。

まず、全体の傾向として、「Ⅰ」のCLの「発話」パートが66.8%と高く、「Ⅳ」のCMの「発話」を合わせる81.5%を占め、＜記録データ＞が「発話」へ集中して

表1 「事実」に基づく記述の実態

被調査者	記述の種別	「記述」の単位：パート								個人計
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
A	①なされた記述	39	5	0	6	0	2	7	2	61
	構成比（①／個人計）	63.9%	8.2%	0.0%	9.8%	0.0%	3.3%	11.5%	3.3%	100.0%
	②「事実」であった記述	10	0	0	1	0	0	1		12
	「事実」割合（②／①）	25.6%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	14.3%		19.7%
B	①なされた記述	25	8	0	6	0	2	6	4	51
	構成比（①／個人計）	49.0%	15.7%	0.0%	11.8%	0.0%	3.9%	11.8%	7.8%	100.0%
	②「事実」であった記述	1	0	0	0	0	0	0		1
	「事実」割合（②／①）	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		2.0%
C	①なされた記述	46	2	1	8	0	3	5	3	68
	構成比（①／個人計）	67.6%	2.9%	1.5%	11.8%	0.0%	4.4%	7.4%	4.4%	100.0%
	②「事実」であった記述	10	0	1	1	0	1	0		13
	「事実」割合（②／①）	21.7%	0.0%	100.0%	12.5%	0.0%	33.3%	0.0%		19.1%
D	①なされた記述	24	1	1	6	0	0	4	1	37
	構成比（①／個人計）	64.3%	2.7%	2.7%	16.2%	0.0%	0.0%	10.8%	2.7%	100.0%
	②「事実」であった記述	8	0	1	0	0	0	0		9
	「事実」割合（②／①）	33.3%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		24.3%
E	①なされた記述	50	0	0	6	0	1	7	4	68
	構成比（①／個人計）	73.5%	0.0%	0.0%	8.8%	0.0%	1.5%	10.3%	5.9%	100.0%
	②「事実」であった記述	17	0	0	0	0	0	0		17
	「事実」割合（②／①）	34.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		25.0%
F	①なされた記述	68	0	0	35	0	0	7	0	110
	構成比（①／個人計）	61.8%	0.0%	0.0%	31.8%	0.0%	0.0%	6.4%	0.0%	100.0%
	②「事実」であった記述	16	0	0	9	0	0	0		25
	「事実」割合（②／①）	23.5%	0.0%	0.0%	25.7%	0.0%	0.0%	0.0%		22.7%
G	①なされた記述	58	0	0	1	0	1	7	2	69
	構成比（①／個人計）	84.1%	0.0%	0.0%	1.4%	0.0%	1.4%	10.1%	2.9%	100.0%
	②「事実」であった記述	16	0	0	0	0	0	0		16
	「事実」割合（②／①）	27.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		23.2%
項目計	①なされた記述	310	16	2	68	0	9	43	16	464
	構成比（①／個人計）	66.8%	3.4%	0.4%	14.7%	0.0%	1.9%	9.3%	3.4%	100.0%
	②「事実」であった記述	78	0	2	11	0	1	1		93
	「事実」割合（②／①）	25.2%	0.0%	100.0%	16.2%	0.0%	11.1%	2.3%		20.0%

注）Ⅰ：CL発話、Ⅱ：CL態度、Ⅲ：CL行動、Ⅳ：CM発話、Ⅴ：CM態度、Ⅵ：CM行動、Ⅶ：その他、Ⅷ：意見・考察等

いることが理解できる。同時にそれ以外の記述は合計でも2割程度となり、「発話」以外への関心の低さが確認できる。また、パートが「事実」であった割合⁷は、最も高い「Ⅰ」で25.2%、「Ⅳ」で16.2%の値を示し、全体では2割であり、VDに対する「事実」としての記述が、相対的に低いことが窺われる。

表2 「CLに関する記述」と「CMに関する記述」

	なされた記述	構成比	「記述」の単位：パート	
			「事実」であった記述	「事実」割合
CLに関する記述	328	70.7%	80	24.4%
CMに関する記述	77	16.6%	12	15.6%

ここで改めて、CLとCMの記述数を比較してみたい。表1の「Ⅶ」と「Ⅷ」を除外し、それぞれの記述として、改めて、「CLに関する記述（Ⅰ・Ⅱ・Ⅲの和）」、「CMに関する記述（Ⅳ・Ⅴ・Ⅵの和）」を＜表1＞と同様の基準により算出した。その結果が＜表2＞である。

CLの記述はCMの4倍強の差があり、被調査者の注目が、圧倒的にCL向けられていることが理解できる。ただ、その注目度に比して＜記録データ＞の「事実」の割合は、上記のように低調であり、両者のアンバランス感は特徴的である。

なお、各サンプルの記述の体裁（例：叙述体、逐語体、その混合等）に統一性はみられず、発話の逐語録的な記述や、「事実」とその支援⁸やサービス課題⁹を対応させた記述等々、その内容も多様であった。おそらく、実態としても、普段用いられている記録様式（図1）の汎用性の高さもあり、記述方法及び内容は、少なからず書き手による個人差のあることが推測される。

(2) “相互行為”的な記述をめぐる状況

表1及び表2のとおり、「事実」の記述量は相対的に低く、また、CLに比してCMの記述が大幅に少ない傾向にあることを踏まえて、更に異なる視点からの分析を試みたい。

さて、＜記録データ＞にもよるが、CLの次にCM（その逆を含む）の記述が続く内容、つまり、VDでのCLとCMの「質問⇔応答」に基づく、いわゆる“相互行為”を前提とした記述が多くみられた。

それらの相互行為的記述を、改めて「ユニット」として分節化¹⁰した。1ユニットは、1つのテーマ（例：仕事、食事等）に基づく記述の始まりから終わりまでを一括りとした。まず、ユニットをパートで区切り、それに基づき「総パート数に対するユニット構成パートの割合」を算出した。また、ユニット内でCL、CM双方の記述がどの程度なされているかを「ユニット内CL（CM）の記述パート数」により確認した。更に、各ユニットがどの程度「事実」（判別基準は表1に同じ）に基づくパートを構成しているのかを算出し、「100%」「50%以上100%未満」「1%以上50%未満」「0%」（算出式：ユニット内で、「事実」パート数を総パート数で除する）に区分し表3に示した。なお、表頭「A」～「G」はそれぞれ、7名の被調査者を表す。

現実の相談援助は、CLと援助者（SWer、CMを含め）による相互行為として展開される。架空のVDも通常の相談援助場面に見えるように、「質問⇔応答」を基本とするシナリオに基づき、CLとCMによる相互行為として演じ、構成されている。

改めて、その＜記録データ＞を精査してみたい。まず、データにより多少の相違はあるが、CLの記述がCMに対して最低でも2倍以上多いことがわかる。さらに、個々のユニット内のCL、CMの記述量の分析（非掲載）の結果、「CL＞CM」が36ユニット、「CL＝CM」が6ユニット、「CL＜CM」が3ユニットのみであった。さらに、それぞれの記述パターンからする

と、「CL＞CM」ユニットの大多数が「CM発話→CL発話・CL発話…」という、CMの記述があくまでCLの記述のいわば「トリガー」的形式として、または「CL発話…→CM発話→CL発話…」という、CMの記述が、いわばCLの記述の単なる「結合剤」的形式として記述される傾向が確認できた。

改めて、表1でみたCMの記述数の低調さは、ユニット内での記述の少なさに要因があることが分かった。それは、相互行為の一方の担い手であるCMとしての姿がVDの凡そ半分の構成として映し出されながら、記述対象（「事実」）として、正當に認識されない実態を示している。

IV. SWerの「＜記録＞をとる」能力の現状と課題

改めて、調査結果に基づき、SWerの「＜記録＞をとる」能力をめぐる現状と課題を検討する。

1. 「事実」に基づく＜記録＞とは

まず、＜記録データ＞の精査の前に、本論の「『事実』を記述する」ことへの考え方を示しておく。まず、本論では「事実」のみで構成すること、すなわち＜表1＞で言う「『事実』割合が100%」の記述を、「＜記録＞をとる」能力の目標とするわけではない。なぜならば、それは、SWerの「＜記録＞をとる」目的に合致するものでもないし、実態として現実的なことでもない。

しかし、一方で、「事実」をほとんど顧みない（書き手の解釈や評価のみの）記述が、「＜記録＞をとる」目的にそぐわないこともまた明らかであろう。例えば、SWerの「＜記録＞をとる」成果（ケース記録等）は、公式記録として多様な閲覧を受ける機会が訪れる。それが、「事実」を反映した内容でないとすれば、閲覧する者（書き手を含め）にとって、それ（ケース）に対する適切な理解を阻む要因ともなる。

本論のスタンスは、「事実」の100%の記述を是とするものではないが、SWerの「事実」に対する「＜記録＞をとる」能力は、専門職としての不可欠なりテラシーであることを常に前提とする。

2. 「事実」として「＜記録＞をとる」ことの課題

表1のとおり、＜記録データ＞全体で「事実」が記述された割合が2割であり、データ別でも最大で25.2%に止まっている。この数値自体が妥当か否か、というよりも、そもそもSWerが、自らが向き合うCL

表3 「パート」と「ユニット」との関係

	A	B	C	D	E	F	G	計
総ユニット数	6	6	5	5	5	18	2	45
総パート数に対する、ユニット構成パートの割合	63.5%	82.9%	56.7%	62.5%	45.6%	82.5%	16.7%	56.5%
ユニット内 CLの記述パート数	24	27	23	13	20	57	8	172
ユニット内 CMの記述パート数	8	6	10	6	6	28	2	66
「事実」パート100%	0	0	0	0	0	1	0	1
「事実」パート50%以上100%未満	0	0	0	0	1	6	0	7
「事実」パート1%以上50%未満	4	1	4	2	1	6	2	18
「事実」パート0%	2	5	1	3	3	5	0	19

注) 「総パート数に対する、ユニット構成パートの割合」は、ユニットを構成するパート総数を、

総パート数で除した数値。但し、算出目的がCMとCLの記述のされ方の違いの言及にあるため、

ここでの総パート数は表1の同数値から表1のVII及びVIIIを除いた数値である。

とのやり取り（相談援助）を、「事実」として「＜記録＞をとる」こと、そのものへの自覚（方法も含めて）があるか否かが、重要である。

＜ケース記録＞が、SWerの収集した「事実」を根拠としつつ、解釈や評価、意見を含め構成されるべきものであるとすれば、「事実」を記録する手立ては、専門職として不可欠な能力である。しかし、今回の調査における＜記録データ＞からは、結果として、「事実」に対する「＜記録＞をとる」能力および方法の意図を確認することはできなかった。

もちろん、＜記録データ＞における意見や解釈、評価も、VDの事象から導かれたものであることを、否定するものではない。しかし、上記のように、それらが妥当な「事実」へ紐付けられないとすれば、当該記録者であるSWer自身にさえ、その根拠や理由の確認を妨げることになる。まして、チームケアの場合など、属性の異なる複数人がその記録を閲覧した場合、それらの不確実性がケース理解の大きな障壁になることは十分予想される。

例えば、ある＜記録データ＞による「『仕事はできない』と（CLが）話した」（被調査者D）、「『自分には仕事は向いていない』と（同）話した」（被調査者B）という記述と、その根拠と思われる事象を、シナリオ（別表）から参照すると次のようになる。CMの「今、もしもできるお仕事があったらやりたいと思いますか」の質問に対し、CLが「……………いや～…う～ん……でも、仕事はできないんじゃないかな。うん……いいよ、俺は今のままで」という応答と比較してみると、当該データの「解釈」の飛躍が読み取れる。「仕事ができない」という断定的な記述は、VDの「……………いや～…う～ん……でも」という発話へ付随する「発話前と最中に長い沈黙」という“逡巡”と思われる「態度」、それに続く「仕事はできないんじゃないかな。…」という“諦観”や“不安”として受け取ることもできる「発話」等へ一切言及されない形で導かれている。つまり、記述に際して、明らかな意味の「変質」が起こっている。「変質」が生じている記録の弊害が深刻であるのは、「私たちは、専門的な立場におり、ついつい『記録』に客観性が担保されていると信じてしまいがち」（渡部、2019）である故に、猶更である。

3. “相互行為”として「＜記録＞をとる」ことの課題 ユニット（相互行為的記述）は、VDの構成的特徴

を反映した＜記録データ＞といえる。それは、CLとCMの「質問⇄応答」に基づく相談援助（社会的）実践を基調とする記述だからである。しかし、各データからは、上記2.同様、VDの事象の反映、つまり、「事実」の記述を目指す痕跡を確認するには至らなかった。特に、ユニットの記述が、CL関連へ偏り、CMの扱いが「トリガー」や「結合剤」へ矮小化され、明らかにVD（及びシナリオ）の半分を構成するCMの事象の正当な反映とは言えなかった。この偏りは、当該相互行為が成し遂げている意味の正確な把握を阻害する恐れがある。

また、表1から、記録に対する「発話」への集中により、それ以外の情報への関心を希薄にさせている点、例えば、CL、CMの「態度（表情や視線等を含む）」（Ⅱ、Ⅴ）や「行動（仕草、動作を含む）」（Ⅲ、Ⅵ）の記述量は、CLとCM合計でも全体の5.7%に止まっている。この「態度」や「行動」は、そのほとんどが、CLとCMによる相互行為を起点として事象化されている。別表を参照すると、以下のことが言える。

例えば、CLの「うつむきつつもケアマネを見て」の「態度」は、その前段のCMによる「お変わりありませんでしたか？」の質問へ、CLが「……またパチンコで使ってお金がなくて」と応答する過程で取られている。また、CLによる「思い出すように天を仰ぎながら」「仕事の数え指折り数えながら」といった「行動」も、その直前のCMの「昔はどんな仕事を、何年ぐらいされていたんですか？」という質問への応答とともに表出されている。つまり、特に「態度」や「行動」が、相互行為によって誘引される事象であるとするれば、それらの記述割合の低さは、相互行為に対する「事実」記述の割合の低さの影響が考えられる。

また、ある＜記録データ＞の「トシオさんが、怒った様子で『民生委員と同じだな』ということ話をされた」（被調査者A）という記述は、それが導かれたはずのVDの事象、つまり、相互行為としての基本的な“前後関係”、“先立つやり取り”等々の記述が省かれている。それらは、CLが何故「怒った」のか、その根拠や背景の理解を阻んでいる。そして、何よりも、その記述は、記録（メモ的なものとしても）としての機能を果たしていない。言葉には意味が宿る。その意味は、物事の成り立ち（コンテクスト）、や相互行為によって息吹を受ける。まさに意味のない記録は、「集積や羅列」¹¹の範囲に止まることにもなる。

V. SWerの「＜記録＞をとる」能力に対する考察

1. 「事実」を捉える意識

改めて、本調査による＜記録データ＞から、「事実」に対する「＜記録＞をとる」能力、つまり、＜記録のリテラシー＞が展開されている結果を確認することはできなかった。

これにはいくつかの理由があるのかもしれない。もちろん、シミュレーション調査という特殊な設定が、SWerである被調査者の本来の能力を阻害した可能性、選定された被調査者数（7名）による限界等々が挙げられるのかもしれない。しかし、本論の調査目的である「現役のSWer」の「＜記録＞をとる」能力、その＜記録のリテラシー＞が存在するか、という課題からすると、上記の理由は、特に問題とはならない。なぜならば、VD（架空の相談援助場面）に対する観察に基づくケース記録（あるいはメモという認識であっても）への記述の設定から、引き出される能力（リテラシー）を焦点としていること、また、本調査は、量的・質的側面を備えたトライアングレーション（三角測量）として、限られたサンプル数の精査により遂行することが許容される、ことからである。

改めて、本調査の結果から、SWerの「事実」に対する「＜記録＞をとる」能力について考察する。

現場のSWerは、日々、CLへ向き合い、そのやり取りを何らかの記録へ収めている。その記録行動そのものが、CLそして当該相談援助の再確認の機会となり、またそれは、次回の相談援助のためのツールとしての機能を果たしてもいるはずである。

しかし、その記録が、SWer自身が実践へ抱いた印象やそこから導かれた主観、そして価値的な判断や解釈等のバイアスのみで彩られた“一次資料”となる懸念を持つ必要はないのだろうか。また、それが公式記録となれば、当然、それを閲覧する者は、その記録内容からCL理解を導くことにもなるはずである。

SWerが目指す記録は、常に、「事実」を基盤とするものであるべきだ。上記で確認したように、VDと＜記録データ＞間に生じた意味の「変質」は、実践場面でも十二分に起こる可能性がある。

例えば、近年、福祉領域でも研究が盛んである「省察」（Shōn, 1983 柳沢・三輪訳, 2007, p.55-72）は、実践者が実践の渦中及び終了後に、その実践への再評価を行うこと¹²の意義を強調している。しかし一方で、「省察的实践が何によって成り立ち、いかに実践で具

体化されているのか」（加藤, 2019）不明瞭であり、故に「自己覚知を行うという点ではこれまでの振り返りと何ら変わらない」（日和, 2015）との疑問が提起されている。

もちろん、SWerが自身の実践を振り返り、反省することを、無意味とは言わない。ただ、加藤の指摘のように「省察」する「実践」とは何か。日和の指摘のように、「これまで」と何が違うのか。それを明らかにせずに、「行為を行った後の省察（reflection on action）」の重要性を説いたとしても、ただ、混乱を招くことになるのではないだろうか。

つまり、上記の課題に対する本論の提起が、「事実」に対する「＜記録＞をとる」能力である。「事実」というアンカーがしっかりと打たれるからこそ、“記録のバイアス”の回避、そして“省察的实践”の根拠を担保することができる。

SWerのネガティブ・ケイパビリティが、「マニュアル的に『拙速な解決』を目指すのではなく、『興味を抱いて』CLと向き合う機会と時間をできるだけ共有し、そこから得られるCL固有の理解（情報）を逃さず捉えること」（II p2左10行）であるとすれば、相談援助（事象）へ忍耐強く向き合い、「事実」を捉える意識を持って「記録」をとり、その「反省」へ生かすことこそが、その能力の現れでもある。

2. “相互行為”を見極めることへの気づき

さて、IVの2. において、＜記録データ＞から、VDの相互行為を「事実」として「＜記録＞をとる」能力に対する課題を明らかにした。

この課題が深刻であるのは、被調査者の設定が「傍らで観察する相談員」とされ、VD上のCLとCMの両者を視野へ収められる立場でありながら、結果であるデータが、CLに比してCMの記述量が圧倒的に少なかった点に求められる。それは、被調査者の実態的視野が、CMの情報への“感知の鈍さ”の裏付けであり、当然それは、VDの相互行為を「事実」とする記述を阻むことにも繋がっている。

いずれにしろ、「事実」として相互行為を捉えきれない弊害は、CL理解を阻害する点に求められることはもちろん、さらに懸念されるのは、援助者が自身の援助の妥当性を自覚できない恐れがあることである。「傍らで観察する相談員」という設定でさえも、援助者の実践を捉えきれないとすれば、具体的な相談援助

へどっぷり浸からざるを得ない現場において、一層の困難が容易に想像される。

改めて、援助者には、相談援助が“相互行為”として達成されることへの気づきが求められるように思う。つまり、援助者としての言動が、それを向けられたCLの反応を引き出し、また、それを受けて新たな援助を紡いでいく。その至極当然な仕組みを視野に収めた「＜記録＞をとる」能力こそが、その成果（ケース記録）を優れたツールへ磨き上げていく。

確かに、相談援助の全ての事象を網羅できるわけではない。特に、われわれは、通常「見られてはいるが気づかれていない（seen but unnoticed）」（前田・水川・岡田，2007）意識作用へ置かれ、そのままであれば、そのことへの特段の気づきを得ることはないといわれている。つまり、相談援助が“相互行為”であることすら、それを当たり前とすることによって、それが“相互行為”であることへ気づくことすらもない。おそらく、それが、＜記録データ＞結果の要因の一つといえよう。相談援助にとって、“相互行為”が、その実践の基本でありながら、それを捉えることを容易にさせない、その意識作用を、われわれは、どのように乗り越えることができるのだろうか。

3. SWerの「＜記録＞をとる」能力へ向けて

上記のように、本調査は、シミュレーションという特殊な設定で実施された。もちろん、SWerの「＜記録＞をとる」能力の実態を探る有効な方法は、現場で取り組まれた相談援助実践とそれに対するケース記録双方を分析対象とすることに勝るものはない。しかし、それらは、“個人情報及びプライバシー”の聖域にあり、安易に手を出すことはできない。

そして、それに代わる苦肉の策が、第1著者の現役のSWerというキャリアに基づく、被調査者の選定、シナリオ作成とそれによるVDを用いたシミュレーション調査である。確かに、シナリオを演じた架空の相談援助実践（VD）に対する通常ではあり得ない観察と記録を被調査者へ遂行させる設定は、現場の実態やSWerの属性等を無視した異形の方法として映るのかもしれない。

しかし、限られた条件の中で、SWerの「＜記録＞をとる」能力を測る方法としては、極めて能動的な試みであったと考えている。特に、VDによる記録対象とそれに対する記述である＜記録データ＞の双方を視野

に収めた分析と考察を可能とする点は、本調査の特徴といえよう。

その結果、＜記録データ＞から、SWerの「事実」に対する「＜記録＞をとる」能力、つまり、特段のリテラシーを確認することができなかったわけだが、これは、ある程度、想定された結果でもある。それは、「Ⅱ.」の記述のように、これまでの社会福祉研究（ソーシャルワーク研究）、そして、それらに基づく養成教育が、その成果、その教育課程において、当該能力に関連する知的蓄積、あるいは教育方法の担保が皆無だからである。つまり、養成教育、あるいはSWerに対する現任教育を含め、事象への「事実」に対する「＜記録＞をとる」能力の学習、修得する機会がそもそも期待できない事情が大きい。

さて、本論の「事実」は、いわゆる、“学術的見地に基づく操作的な定義”による「事実」を指してはいない。つまり、本論は、その実践の＜外側＞から定義された「事実」をその実践の＜内側＞へ持ち込み、“分析・考察”する取り組みとは、一線を画す。繰り返すように、本論は、相対的な「事実」、つまり、VDの画面上、音声上の事象で担保される＜記録データ＞の記述を「事実」と位置づけている。

現場のSWerは、コンティンジェントな「＜いまここ＞における実践」としてCLへ向き合い、「＜記録＞をとる」能力を持って、その足跡と成果を“ケース記録”へ仕上げていく。それらは、それぞれのSWer、それぞれの相談援助、固有の「事実」であり、そしてそれに基づく、解釈・評価・意見等として構成されている。そうである以上、その唯一無二の取り組みを、率直に捉えることこそ、それらが必要とする「＜記録＞をとる」能力を測ることが可能だと考えている。「事実」とは、SWerとCLとの邂逅により迸った閃光であり、“相互行為”は、新たな意味を誕生させる骸である。それを見極め逃さない「＜記録＞をとる」能力こそ、SWerの持つべきネガティブ・ケイパビリティの一つのフェイズであると確信している。

付記

本研究における調査実施にあたり、ご快諾をいただいたA社会福祉法人特別養護老人ホームの施設長様、ご多忙中ご協力いただいた研究協力者のお二方、及び調査にご協力いただいた生活相談員の皆様に厚く御礼申し上げます。

なお、本論は、2018～2020年度科学研究費・挑戦的研究（萌芽）『ソーシャルワーカー（社会福祉士）養成教育に対するエスノメソドロギー導入効果の研究』に基づく成果として報告する。

注

- 1 SWerの実践を軸とした時、社会福祉教育（社会福祉士養成教育を含む）で修得する能力は、その実践の＜外側＞に位置する「どうすべきか」に置かれ、そのみでは、その実践に対する＜内側＞に位置する「どうするのか」を導くことはできないことを指している。詳細は、藤田（2017）参照。
- 2 例えば、昨今の頻発する児童相談所の不手際や判断ミスを要因とする児童虐待死亡事件も、当該の一員であるSWerの判断を含めた結果であることは間違いない。
- 3 被調査者が所属する法人の事業所で使用されている介護支援ソフトに準じた＜記録様式＞を本調査で使用した。
- 4 ①調査への協力は任意、途中辞退も可、②組織名、個人名が特定されないよう匿名化される、③調査結果は研究のみに使用されるが、論文に記載・公表され、第三者が閲覧する可能性がある、④協力の有無は、何らの利益や不利益につながらないこと、を説明の上で同意を得た。
- 5 ＜記録データ＞を、以下のように、文節を「／」で区切ってそれを1パートとしてカウントした。
（記述例）「トシオさんは、自分の生活について「お金があればいいんだろうけど、／保護費をもらってもパチンコに行って負けて、／食べるものがなくなって、／仕方なく畑から盗んで食べてしまう」／
- 6 「事実」と判別したパート例（＜VD＞の元データは別表参照）
※下線は、両者が一致している記述
例1 ＜VD＞「お金がなくなってしまうにはしてるよ」／＜記録データ＞「お金はなくなってしまうにはしている」（被調査者G）
例2 ＜VD＞「年の離れたじいさん、ばあさんばかりなんだろう？」／＜記録データ＞「年上のじいさんばあさんばかりだろう？」（被調査者F）
「事実」と判別しなかったパート例
※下線は、両者が一致している記述
例1 ＜VD＞「レクなんかしたいと思わない」／

＜記録データ＞「レク→したいわけではない」（被調査者B）

例2 ＜VD＞「デイサービスに通うことについて、どう思いますか？」／＜記録データ＞「デイサービスの利用を勧めた」（被調査者A）

- 7 「Ⅲ」は「事実」割合が100.0%だが、母数が2とごく少数のユニット数であり、全体の「事実」傾向を表す数値からは除外した。
- 8 「サロンへの参加」「保護費の管理」（被調査者F）の記述等。
- 9 CLが食生活を述べたことを「規則正しい食生活が送れず」（被調査者B）の記述等。
- 10 ユニットの記述例（あるユニットの始まりから終わりを【 】で分節化。「／」は注「5」に同じ）
【過去の職歴について確認すると、／壁塗りと農業の話をされた／】（被調査者C）
- 11 西野（1981）はケース記録の課題について「個々の現象は、貴重なディテールには違いないが、重要なのは、それらの現象相互の関係なり構造なりの明確化であって、その集積や羅列でないのは当然」と論じている。
- 12 南（2007）は、省察が「今しようとしていることと、その結果起こることの関係を認識し、その両者の具体的な結びつきを発見しようという、将来に向けての意図的な努力のこと」である、としている。

引用文献

- 荒井浩道 2015 ナラティブ・アプローチにもとづく観察と記録の方法—“物語”としての観察、記録—
ソーシャルワーク研究 第41巻1号 42-50
- 藤田徹 2017「実践」が＜理論＞をコントロールするのであって、＜理論＞が「実践」をコントロールするのではない—ソーシャルワーカーが「＜いま—ここ＞における実践」に対する能力へ覚醒すること—『岩手県立大学社会福祉学部紀要』第19巻
- 帯木蓬生 2017 ネガティブ・ケイパビリティ 答えの出ない事態に耐える力 3：73：186 朝日新聞出版
- 保正友子 2015 ソーシャルワーク実践における相談援助記録の方法—意識的な記録作成の必要性—
ソーシャルワーク研究 第41巻1号 18-24
- 加藤由衣 2019 省察的実践の実践モデル構築に関する一考察—ソーシャルワーク実践の構成要素からの検討— 高知県立大学紀要 第68巻 55-70

- 川島ゆり子 2015 コミュニティソーシャルワークにおける観察と記録の方法―舞う黒ソーシャルワークの枠組みによる考察― ソーシャルワーク研究 第41巻1号 34-41
- 日和恭世 2015 ソーシャルワークにおけるreflection（省察）の概念に関する一考察 別府大学紀要 第56巻 87-97
- 前田泰樹・水川喜文・岡田光弘 2007 エスノメソドロジー 人びとの実践から学ぶ 新曜社
- 南彩子 2007 ソーシャルワークにおける省察および省察学習について 天理大学社会福祉学研究室紀要 第9巻 3-16
- 西野勝久 1981 ＜特集＞ソーシャルワーク実践の課題 私の実践と課題―施設におけるケース記録をめぐって― ソーシャルワーク研究 第7巻1号 17-20
- 小嶋章吾 2015 生活場面面接における観察と記録の方法 ソーシャルワーク研究 第41巻1号 25-33
- 岡村重夫 1965 ケースワーク記録法―その原則と応用―1 誠信書房
- Shön,D,A. 1983 The Reflective Plactitioner : How professionals think in action 柳沢昌一・三輪健二(監訳) 2007 省察的実践とは何か―プロフェッ

- ショナルの行動と思考― 鳳書房
- 渡部律子 2019 ソーシャルワーカーの専門性に裏付けられた「記録」とは一実践を可視化することの意義と方法― ソーシャルワーク実践研究 第9巻 24-37
- 八木亜希子 2015 ソーシャルワーク実践における観察と記録をめぐる特質 ソーシャルワーク研究 第41巻1号 5-17

参考文献

- 藤田徹 2015 エスノメソドロジカル・ソーシャルワーク―「手続論的転回」と「気づきのメソッド」の類似性へよせて― プイッソーソリューション
- 久保紘章 1985 ソーシャル・ワークにおける記録―『記録』研究の文献を中心として― ソーシャルワーク研究 第11巻 82-90

別表 被調査者が閲覧したVD シナリオ

場面設定	地域包括支援センターの相談室		
登場人物	トシオさん	54歳、男性、介護保険未認定、身障手帳1種1級（内部障害）、生活保護受給、糖尿病（加療中だが血糖コントロール不良）、心疾患（ペースメーカー）、脳梗塞後遺症（右半身不全麻痺）	鈴木淳一
	ケアマネージャー	36歳、女性、介護支援専門員、B町地域包括支援センターに勤務	研究協力者①
	ナレーター	[] 内に記された場面の状況や変化を説明、ビデオの操作	研究協力者②
あらすじ	<p>トシオさんはB町C地区にアパートを借りて長らく一人暮らしをしている。身の回りのことは今までは自分でやってきたが、片付けなどは苦手で、部屋の中は足の踏み場もない状態。部屋の外にもゴミがあふれ、近隣住民からの苦情にもつながっている。</p> <p>最近足腰の力も弱まり、転倒することも増えており、転倒して血だらけのところを近隣住民に保護されたこともある。また、糖尿病で加療中だが、栄養バランスを考えることは苦手で、好きなものを好きなだけ食べることから、血糖コントロールは不良であり、内服も十分にできておらず、以前には高血糖による昏睡状態となり、自宅で倒れているところを民生委員に見つけて一命をとりとめたこともある。</p> <p>若い時には知人の紹介で左官業の手伝いをしていたこともあるが、難しい作業ができず、人間関係で面白くないことがあるとすぐに出勤しなくなり、そのまま辞めてしまった。その後も知人の紹介で何度か手伝い程度の仕事をしたことはあるが、長くて1年程度しか続かず、飽きるとすぐに辞めてしまう。人生においては、無職である期間のほうが圧倒的に長い。</p> <p>生活費は生活保護を受給してそこから捻出している。しかし、保護費が入るとすぐにパチンコで浪費してしまい、必要な生活費が不足することから、知人などにお金を無心したり、借りられなかった時には食べるものがないと近隣住民の畑から野菜を盗んで食べたり、店から万引きをすることもあった。</p> <p>つい先日生活費の不足から万引きをして警察に逮捕され、累犯ではあったが不起訴となり、自宅に戻っていつもの生活を送るトシオさんを案じて、民生委員から地域包括支援センターのケアマネージャーへ相談が寄せられた。民生委員からの情報は以下の通り。</p> <p>・「このまま自宅で何のサービスも利用しないで一人暮らしは不安、地域住民からの苦情も殺到していて、私もどうしていいかわからない」</p> <p>・「日中に家にいても健康不安もあり、最近体も思うようにならないし、窃盗を繰り返すだけなのでデイサービスにでも行かせてやってほしい」</p> <p>・「本人は理解力や判断力に乏しく、知的障害があるのではないかと考えている」、「今は、介護保険は未認定だが、以前に知り合いのケアマネに相談した時には、『本人の今の状態なら、要支援くらいの認定ならば下りると思われる』と言われた」</p> <p>・「今回、支援センターへの相談を勧めたところ、『行ってもいい』と言っているの、ぜひ相談にのってほしい」</p> <p>・「相談するにあたって、そうした本人の状況を伝えることは同意を得ているので、話を聞いていることとして話をしても良い」</p>		

発話者	内容	態度	行動	備考
〔トシオさんが民生委員に促される形で、センターに初めて相談に訪れた〕〔センターの相談室のテーブルを挟んで、トシオさんとケアマネージャーが向かい合っている〕【相談室は簡素であり、殺風景。テーブルとイス以外は取り立てて何もない】				
ケアマネ	こんにちは、よく来てくださいました。私は相談員の A と申します。今日はよろしくお願いします。どうぞ、こちらにお座りください。		笑顔で、席を勧める	笑顔でトシオさんとのこれからの面談を円滑化しようとしている
トシオさん	お座りって、犬じゃないんだからさ。ここに座ればいいのか？	ケアマネを見ずに・小声	辺りを見渡し、勧められたイスに座る	不信任感、警戒心
ケアマネ	トシオさんのことは、民生委員さんからお伺いしていました。トシオさんは、今日はどんなことをご相談したくて来てくださったんですか？			本人の思いや希望を探る
トシオさん	別に俺は何も相談したいことなんかないよ。民生委員のおばさんがあんまりうるさいから、仕方なくて来ただけ。「ここに来れば生活が楽になることを教えてくれるから」ってさ。どうすれば楽になるの？いい方法ある？	ケアマネを見ず、下を向いたまま／小声	足を組んでいる	本人に主体的な意思はなく、あくまで他者に言われた他動的な相談
ケアマネ	生活が楽に…ですね。民生委員さんはそう仰っていたんですね…。トシオさんは何か、生活の中で「ここがもっと楽になればいいな」ということはありますか？	冒頭は少し困ったように		能動的な困り感の探り
トシオさん	そりゃあ、金がもっとあれば楽になるよ。俺、生活保護もらってるんだけどさ、生活保護って全然もらえる額が少ないんだよ。あれで暮らせたって、毎月毎月、生活が大変になるに決まってるんだよ。もっとよこしたっていいんだよ。	小声	ケアマネを見ずにそばを向いて	生保受給の開示、生保の額への不満、金銭で困ることがある様子
ケアマネ	そうなんです、じゃあ、トシオさんは毎月お金のことで苦労されているんですね。お金の苦労は生活に必要なことだから、大変ですよ。	トシオさんの話に寄り添うような表情で		訴えの受容
トシオさん	そりゃそうだよ。金がなきゃ何もできないもん。今月も金がなくて苦労してんだよ。まあ、いつもだけだよ。民生委員のおばさんから、俺の生活のこと、聞いたんでしょ？警察に捕まったこととかも話したでしょ？	いくらか声量が大きく	初めてケアマネを見る	自分の話を受け止められ、初めて視線を向ける
ケアマネ	ええ…まあ。「トシオさんから伝えていいって言われたから」と、話してくださいました。やっぱり、生活費がなくて困っていたからだったんですか？	本人の反応を見ながら、慎重に		課題の背景を探ろうとする
トシオさん	まあね。保護費もらってすぐパチンコ行っただけで、負けちゃったんだよ。運が悪かったな〜、ははは。それで食べるものなくなっちゃってさ、仕方なかったんだよ。食べなきゃ死んじゃうじゃん。	悪びれる様子はなく、笑いながら	ケアマネを見るわけではなく	困り感の背景に罪悪感や深刻さは伴わない
ケアマネ	まあ…そうですね。でも、お金がなくならないようにしたりはしているんですか？パチンコもご趣味でしょうから、やめるのは大変だと思いますけど、食べるものがなくなるのも困りますよね？	問いかけに対し、少し戸惑って返答	少しトシオさんから視線を外す	本人の価値観に、内心は賛同しかねる部分も本人の中の優先順位の確認
トシオさん	う〜ん…なるべくお金がなくならないようにしてるよ。あんまり食べないようにしたり、安い駄菓子を買ってご飯の代わりにしたり。でも、駄菓子だと腹いっぱいにならないからたくさん食べちゃうんだよ。お金がある時はマックとかで買うことが多いかな。パチンコもさあ、別にしなくてもいいんだけど、他にすることないんだよ。暇とお金があると、つい行っちゃうかな〜。行くと知り合いもいるしな。行かなきゃお金がなくならないのは分かるんだけど、増える時もあるしな〜。	問いかけに応じる形でパチンコのくだりは、少し困ったような表情で	少し考えた様子で返答 ケアマネを見て	独自の解決方法 健康不良の原因 パチンコに行く動機（能動的ではない、人との接点を欲する面） ⇒生活課題の背景
ケアマネ	そうですね。トシオさんも色々工夫されているんですね。それでもお金がなくなって苦労するのは大変ですね。しなくてもいいことでも、ついしちゃうことがありますよね、私もです。	深刻そうに寄りそうな声で		受容 非審判的態度
トシオさん	そうそう、俺だって一応工夫してるんだよ。それなのに民生委員のおばさんは、顔を見るたびにガミガミ言って来てうるさいんだよ〜。医者も、食べ物が悪くて糖尿病が悪くなってる、って毎回叱られるんだよ。	民生委員、医者の話では顔をしかめて	ケアマネの受容にうなずきながら	相談員に気持ちを打ち明ける
ケアマネ	そうでしたか。民生委員さんや医者さんは苦手なんですね。ガミガミ言われるからですか？他にも理由がありますか？	少し笑顔で受容的に		人間関係や得手・不得手の掘り下げ
トシオさん	そうそう。それに、難しい話を早口で言われるから、いつもわけがわからないんだよ。民生委員のおばさんだけでなく、よくわからない話をされて、なんで怒られてるのかわからない人とは、わけがわからないレイライルするし、話したくなるよ。もっとわかるように言ってほしいよ。相談員さんも大変だな。俺みたいな金がない奴の相談もあるんだろ？誰もかれも同じような感じだろ？	冒頭は顔をしかめて ケアマネへの語りかけは安心した様子で		本人の理解力を窺わせるエピソード

ソーシャルワーカーの「＜記録＞をとる」能力をめぐる課題

ケアマネ	いえいえ、やはり皆さんそれぞれに困っていることは違いますし、トシオさんもトシオさんならではの理由がありますから、トシオさんが思うことを話してくださいっていいんです。 そうですか、難しい話をする方が苦手なんですね。 民生委員さんには、トシオさんはデイサービスなど利用してみても、という話もありましたが、トシオさんはデイサービスに通うことについて、どう思いますか？	笑顔で		個別化 本人は本人の思いや言葉で良いというメッセージ サービスの提案
トシオさん	ああ、なんかそんなこと言ってたっけ。デイサービスって何？			
ケアマネ	デイサービスは、介護施設から迎えが来てくれて、施設でお風呂に入ったり、お昼ご飯を食べたり、皆さんでレクを楽しんだりして過ごす場所ですよ。			本人に分かりやすいよう、平易な表現
トシオさん	ふーん、全然面白くなさそうだな。別にレクなんかしたくないし、風呂も別に家で入れればいいし。ご飯が出るのだけはいいけどな。それに、いる人たちは俺より年上のじいさん、ばあさんばかりなんだろう？ あんまりな〜	ケアマネの説明に間髪入れず拒否 顔をしかめて	ケアマネから視線を外して	サービス内容の内、本人の興味が向く部分と向かない部分
ケアマネ	そうなんですね。でも、デイサービスが嫌だ、っていう方は結構いらっしゃると思います。いきなり知らない人と会話してください、活動してください、って言われても気が進まない部分もありますもんね。			受容 一部で、相談員の主観
トシオさん	いや、そうじゃなくて。別に人と話すのは嫌じゃないけどさ。デイサービスじゃないけど、知り合いからは、日中何もないより、仕事して生活したほうが絶対に楽だ、って言われるんだけどな。でも、昔も仕事したことあるけど、全然続かないんだよ。だから、どうせ今やってもうまいかないだろうし、こんな年で仕事くれる会社もないでしょ？ だから無理なんだよ、俺に仕事は。	少し曇った表情で		人との親和性 知人の助言への素直な受け止め 過去の失敗体験 自信の喪失
ケアマネ	昔はどんな仕事を、何年くらいされていたんですか？			生活史の聞き取り
トシオさん	えーっと…知り合いに連れられて、壁ぬりの仕事をやったな。でも、親方が「すぐ仕事覚えろ」っていうんだけど難しくて、もう一回聞くと怒るし、一緒に働いてた他の奴はバカにするし、2か月くらいで嫌になっていかなかったな。本当に嫌だったよ。 農家の手伝いもしてたことがあるけど、やっぱり「作業は遅い」って言われてたな〜。でも、おやじさんは、壁塗りの親方みたいにガミガミ言わない優しい人だったよ。仕事は1年くらいで飽きて辞めちゃったんだけど。		思い出すように天を仰ぎながら 仕事の数を指折り数えるように	人間関係での苦手意識からの逃避 仕事能力のエピソード 持続力のエピソード
ケアマネ	そうだったんですか。教えていただいて、ありがとうございます。 難しい仕事はあんまり好きではないんですね。農業は、何で飽きたんですか？ 辛かったとかではないんですか？		本人の主張にうなずきながら	仕事のエピソードから、アセスメントの深化
トシオさん	辛い、ってことはあんまりなかったかな。同じことをずっとやるから、つまらなくなって飽きた。仕事じゃなくても、同じことをずっとやってると「無理だな〜」ってなる。			持続力のエピソード 本人の自己認識
ケアマネ	今、もしもできるお仕事があったら、やりたいと思いますか？		本人に少し寄るように	本人の隠れたニーズの探り
トシオさん	……………うーん……………でも、仕事はできないんじゃないかな。うん……………いいよ、俺は今のままで。	発話前と最中に長い沈黙	ケアマネを見ずに下を向いて	ケアマネの質問に考えこんだ様子
ケアマネ	そうなんですね。でも、警察のご厄介になるのはトシオさんも嫌でしょうし、何もすることがないと、別にいかななくてもいいパチンコに行ってお金がなくなる、って仰ってましたから、何かすることが見つかるといいのではないのでしょうか？			それまでの本人の話の要約 解決策の案の提示 自己決定の促し
トシオさん	何だか考えるのも難しくなってきたな。 仕事たって、そんなにお金を稼がなきゃいけないしな…お金のためにまた仕事で嫌な思いするのもキツイし… いいよ、お金はなくならないようにするし、なるべくパチンコもいかなきゃ、物を盗まなくてもいいし。 うん、今のままでいいよ。		手を頭の後ろで組んで 天を仰ぐ	熟慮の難しさ 緩やかな自己決定？ 自分を納得させるような言葉
ケアマネ	…そうですか。トシオさんがそう決められたなら、私は応援します。でも、もしも同じようなことで困ったときには、また相談にいらしてくださいね。	優しく語り掛けるように		自己決定の尊重 相談継続への布石（契約の提示） 相談のタイミング提示
[約1か月後、トシオさんが来談] [来談前には、民生委員から、トシオさんがまた今月もすぐに保護費を使い果たして近所の畑から野菜を盗んでいるところを見つかり、民生委員に相談が入ったそう] [民生委員からはケアマネージャーに対し、「だから、デイサービスに行かせた方がいいんだ」「なぜ前回、もっとサービスを使うように強く言わなかったんだ」「何なら施設入所でもいい」と不満が述べられた]				
ケアマネ	トシオさん、こんにちは。1か月ぶりですね。お変わりありませんでしたか？	笑顔で		来談の歓迎

トシオさん	…またパチンコで使ってお金がなくて、近所の畑から野菜を盗んだら見つかって、民生委員にもまたガミガミ言われたよ。	活気がない	うつむきつつもケアマネを見て	ばつの悪さ
ケアマネ	今回は、民生委員さんに言われてこられたんですか？			相談の能動性の確認
トシオさん	いや、そういうわけじゃなくて。前に相談した後、何とかできるかと思っただけどうまくいかなくて、それで、前に「困ったらまた来い」って言われたからさ。	小さめの声で		能動的な相談 契約履行への期待
ケアマネ	そうですか。お約束を覚えていてくれたんですね、ありがとうございます。前回来られた後、お金がなくならないように頑張られても難しかった、ということですか？			信頼関係形成への努力 今回の困りごとの整理
トシオさん	いや…頑張ったっていうか…。いつもと同じかな…。生保もらってすぐに暇で仕方なくてパチンコに行っちゃって…すぐに負けてなくなって野菜を盗んだから。こないだここに来た後は、病院で医者に「また糖尿病が悪くなってる、このままじゃ入院だ！」って怒られるし。何やっても周りから怒られるし、うまくいかないし、俺は全然ダメだな。	小さめの声で	自信なさげにうつむき加減で	罪悪感 自信の喪失
ケアマネ	そうでしたか…それは大変でしたね…。やろうとしたけど難しくて、先月と比べて、今はこうしたいっていう思いはありますか？	話に共感するように、深刻そうな表情		困り感の解消に向けた本人の希望の確認
トシオさん	いや…あの後も考えたんだけど、やっぱりデイサービスは全然行きたいと思わない。仕事も、やっぱり自分ができる仕事があるとは思わないし…。人と会うのは別にいいんだけど…。自分でも何がしたい、っていうのはないし、どうしたらいいかわからないよ…。これ以上、考えるの面倒くさいな。やっぱり今のままでやってみようかな。一応、お金も全然ないわけじゃないから、もうパチンコ行かなきゃいいんだし。相談員さんはどう思う？	最後は、ケアマネを頼るように意見を求める最終的にはあまり考える素振りはなく		自己決定に至ることができない 難しいことの思考の困難さ 再度失敗したことに向かうとする姿勢
ケアマネ	うーん…一度、試してみて難しかったんですね？私は応援したいですけど、また同じことになって困るトシオさんも見たくないですし…。どうなんでしょうね…。民生委員さんも、トシオさんのこと心配して「やっぱりデイサービスに行った方がいいんじゃないか」って私に電話をくれていました…。	困った様子で	いったん下を向いて考えて	受容しながらも迷い 本人のニードではなく、周囲の困り感に焦点化した提案の仕方
トシオさん	あのおばさんの言うことなんかどうでもいいって！俺はデイサービスなんか行きたくないって何回も言ってるじゃないか！あんたもあのおばさんの味方か！？どうせあんたも、言ってもできっこないって思ってるんだろ！	少しきつめの目つきで 少し声を荒げて		自分の思いを無視された怒り 拒絶対象が提案の中心であることへの怒り