

と Excel の組み合わせでも、基本的には可能である。したがって、本稿の分析は特定のソフトウェアに依存するものではない。次を参照。林俊克『Excel で学ぶテキストマイニング入門』、オーム社、2002年、藤井美和・小杉孝司・李政元編著『福祉・心理・看護のテキストマイニング入門』、中央法規、2005年。

4) クラスタ分析の性質上、クラスタ数はユニークに決まらない。したがって、図2のように4つのクラスタではなく、5つ、6つのクラスタに分けることも可能である。

### 3 「ケース検討会」より後の部分の構造分析

「ケース検討会」より後の部分の内、「検討会の概要」の部分を除いた、「ソーシャルワーカーの倫理」から「対話のスタンス」までの、Aさんとスーパーバイザーのやりとりの部分について、方針βで分析をおこなう。

方針βでは、小見出しを区切りとして用いないとした。その代わりに、Aさんとスーパーバイザーのやりとりは、一種の会話に当たるとみて、会話分析でよく用いられる、発言者と発言順を、区切りの変数とする。<sup>1)</sup>ざっとみても、Aさんとスーパーバイザーのやりとりは、発言者ごとにスーパーバイズを進めていく役割があり、その役割と発言内容がある程度対応している。また、スーパーバイズの展開、すなわち発言順に応じて、やりとりの焦点が移っていてもいる。こうしたことから、発言者+発言順に注目することは有効であると思われる。<sup>2)</sup>

発言者+発言順を区切りとして、「ケース検討会」より後の部分を、前節と同様の対応分析、クラスタ分析にかけた結果を、図1に示す。図1の、例えば「10a」は10番目の発言順かつAが発言者であることを表わしている。sv1、sv2、cも各々発言者を表わす。なお、cは、元のデータでは「発言」となっており、2人のスーパーバイザー以外の参加者であるが、個別には特定できない。

図1のクラスタ12「47sv1」は「はい、前途洋々です」、クラスタ11「1sv1」は「もう少し何かできないか」とは、どんなことを思っていますか」という、いずれもスーパーバイザー1の、スーパーバイズの締め括り、口火の発言である。クラスタ10「45sv1」は、スーパーバイザー1による「よかったね。はい、感想どうぞ」という締め括りの一つ前の発言である。クラスタ9「3sv1」と「4sv2」は、スーパーバイザー1による「今日の課題」の提示とそれに応じたスーパーバイザー2の解説である。クラスタ8「36a」、「37sv1」、「38a」、「39sv1」は、スーパーバイザー1が、Aに対して、今後の、長男との、従来とは違った視点での面接を提案しているところである。クラスタ7「42a」、「43sv1」、「44sv2」、「46a」では、これまでAがお母さん「だけ」「見て」長男の「情報」は「取らない」できたこと、また今後そうした「情報」を「施設」で「理解してもら」うことの必要性が確認されている。クラスタ3の「30sv2」はスーパーバイザー2による、心理、精神分析学説の解説である。クラスタ1「10a」、「9sv1」、クラスタ2「6c」、「7sv1」、「8a」、は、「家族」に注目したスーパーバイザー1などの質問に応じた、Aによる長男の暴力の具体的な描写

図1

	クラス外	クラス2	クラス3	クラス4	クラス5	クラス6	クラス7	クラス8	クラス9	クラス10	クラス11	クラス12
1	10a	6c	30sv2	24a	17sv1	11c	42a	36a	3sv1	45sv1	1sv1	47sv1
2	9sv1	7sv1			18a	12a	43sv1	37sv1	4sv2			
3		8a				13c	44sv2	38a				
4						14a	46a	39sv1				
5						15sv1						
6						16a						
7						19sv1						
8						20a						
9						21c						
10						22a						
11						23sv1						
12						25c						
13						26a						
14						27sv1						
15						28a						
16						29sv1						
17						2a						
18						31sv1						
19						32sv2						
20						33sv1						
21						34a						
22						35sv1						
23						40a						
24						41sv1						
25						5sv1						

である。クラス4「24a」では長女の仕事が、クラス5「17sv1」、「18a」では母親、長男、長女の性格が、確認されている。これらを確認し、残り25の発言を含む、最大のクラス6を、あらためて対応分析、クラス分析にかける。結果を、図2に示す。

図2の、クラス7「27sv1」、「28a」、「29sv1」では、長男にとっての父親死亡が注目されている。クラス4「31sv1」では、「長男の叩く行為の背景を奥行き情報として理解すること」の重要性と同時に、「意識下のことには触れてはならない」という注意も与えている。これは、すぐ次に挙げる、クラス6「32sv2」の一つ前のスーパーバイザー1の発言である。そのクラス6「32sv2」は、心理、精神分析学説を扱った図1のクラス4と関わって、「夫代わり」、「永遠のお母さん」など、学説をかみくみしている。クラス2「19sv1」、「20a」、「41sv1」では、「19sv1」、「20a」での、長男が施設の母親のもとに「ずっと通」っていたことを前提に、「41sv1」でそのような長男の母親への「愛情」を認めつつ「叩く」ことへの反省を促す、そうした今後の面接の具体的なポイントを、スーパーバイザー1が助言している。クラス1「11c」、「12a」、「13c」、「14a」、「15sv1」、「25c」、「26a」では、Aとスーパーバイザー1他のやりとりから、母親が長男をどう育てたか、長男との生活の様子、父親の死の話しがこれまで聞いていないことが確認される。クラス5「2a」で、Aは、長男に対する「苦手意識」を自ら明らかにしている。クラス3「16a」、「21c」、

図2

	クラスタ1	クラスタ2	クラスタ3	クラスタ4	クラスタ5	クラスタ6	クラスタ7
1	11c	19sv1	16a	31sv1	2a	32sv2	27sv1
2	12a	20a	21c				28a
3	13c	41sv1	22a				29sv1
4	14a		23sv1				
5	15sv1		33sv1				
6	25c		34a				
7	26a		35sv1				
8			40a				
9			5sv1				

「22a」、「23sv1」、「33sv1」、「34a」、「35sv1」、「40a」、「5sv1」では、「お母さんと長男の関係」（「16a」）、「長男の行動の背景」（「5sv1」）に接近すべく、「21c」、「22a」、「23sv1」で確認した長男の仕事と関わらせて、「33sv1」、「34a」、「35sv1」で、長男がお母さんのケアを「十分にケアしきったと満たされている」ない「可能性」があり、それゆえの「必死」さが長男の「叩く」に結びついている「可能性」があることを、スーパーバイザー1が強く示唆している。

図1、2の分析結果を、総じて整理したものを、図3に示す。図3は、紙面の左側が図1に示した1回めの分析結果、右側が図2に示した2回めの分析結果を、①から始まる通し番号を付けて、各々、発言順に示したものである。繰り返し確認するならば、1回めの分析結果とは、「ケース検討会」より後の部分について、最初にクラスタに分けたものであり、2回めの分析結果とは、その1回めの分析結果の内、25発言を含む最大のクラスタだけを取り出して、再度クラスタに分けたものである。

まず、図3を大づかみにみると、図1での分析結果では、スーパーバイズの口火と締め括り、課題提示、関連学説、関連情報（暴力描写、性格、職業）が、図2の分析結果では、それらと関わってより踏み込んだ情報、あるいはかみくだいた解説（母親と長男の生活の様子、父親の死、関連学説の解説）が、目につく。こうしたことから、1回めのクラスタ分けでは、スーパーバイズに必要な基礎的な内容とより踏み込んだ内容とが分別され、次いで、2回めのクラスタ分けで、そのより踏み込んだ内容の中が分別される、という構造があると言えそうである。

大づかみにはそうなのだが、ただ、別角度からは、もう少し複雑な構造がみえてくる。

図3には、図1と図2の分析を通じて発言順を追えるように、矢印を入れてある。<sup>3)</sup>この矢印の始点と終点（矢が刺さる）を、クラスタ別に整理したのが、図4である。図4の「1①」は、図1での分析のクラスタ①を表わす。またセルに「1」が入っているのは、行側のクラスタを始点、列側のクラスタを終点とした矢印のあることを表わす。例えば「1③」と「1④」のクロスするセルに「1」が入っているが、それは、図1での分析のクラスタ③

図3

図1での分析結果

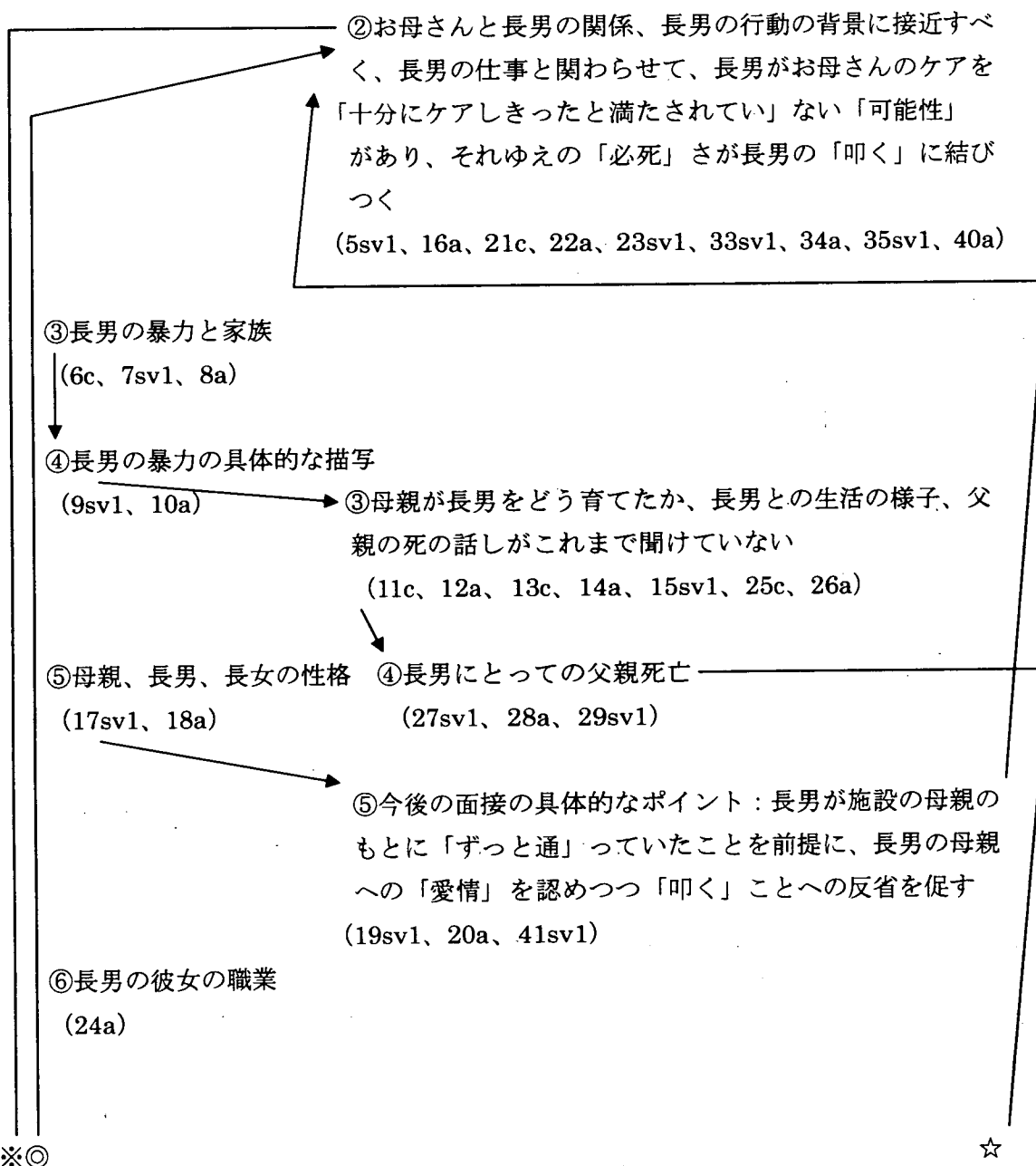
①口火 (1sv1)

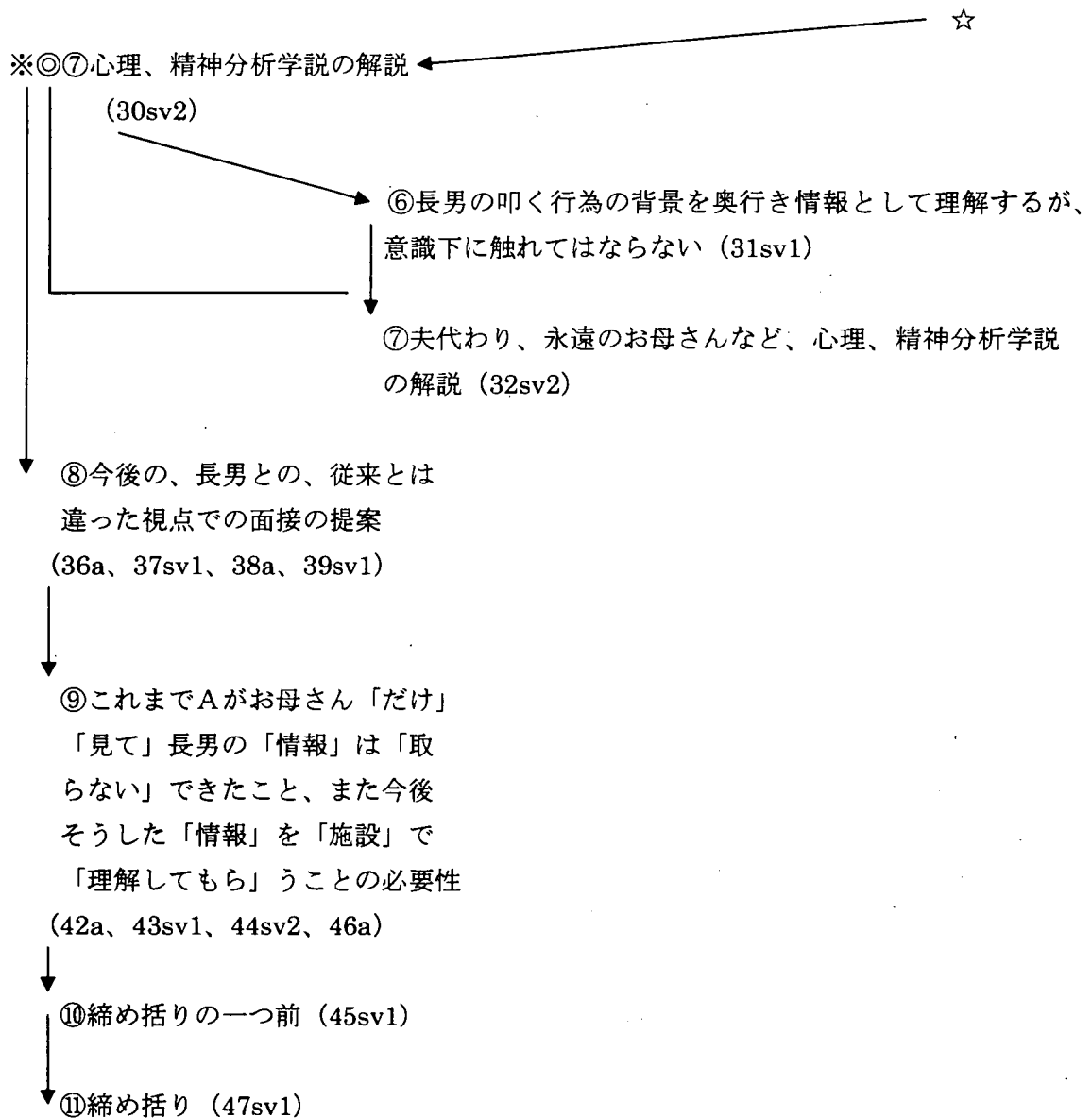
図2での分析結果

①長男に対する苦手意識 (2a)

②今日の課題の提示と解説

(3sv1、4sv2)





を始点、クラスタ④を終点とした矢印が、図3にあることを表わすわけである。

図4について、行和と列和を足したものを、同じクラスタごとに比較する。すると、それは、クラスタ「2②」において「3」であり、最も大きい。このことは、図2での分析のクラスタ②が、他のクラスタに比べて、矢印の始点か終点により多くなっていることを、意味している。言い換えれば、図2での分析のクラスタ②は、他のクラスタとの関連度が相対的に高いクラスタである。

そして、実際、このクラスタに注目していくと、「ケース検討会」より後の部分について、次のような構造がみえてくる。

このクラスタ 2②、すなわち「お母さんと長男の関係、長男の行動の背景に接近すべく、長男の仕事と関わらせて、長男がお母さんのケアを「十分にケアしきったと満たされてい」

図 4

	10	10	10	10	15	10	10	10	10	10	10	20	20	20	20	25	20	20
10																		
12																		
13					1													
14															1			
15																	1	
16																		
17																		1
18										1								
19											1							
10												1						
20																		
20									1									
20																	1	
20									1									
25															1			
26																		1
27															1			

ない「可能性」があり、それゆえの「必死さ」が長男の「叩くに結びつく」は、クラスタ 2⑤すなわち「今後の面接の具体的なポイント：長男が施設の母親のもとに「ずっと通」っていたことを前提に、長男の母親への「愛情」を認めつつ「叩く」ことへの反省を促す」を始点とする矢印の終点である。また、クラスタ 2②は、クラスタ 2⑦「夫代わり、永遠のお母さんなど、心理、精神分析学説の解説」を始点とする矢印の終点でもある。そのクラスタ 2⑦は、クラスタ 2④「長男にとっての父親の死亡」を始点に、クラスタ 1⑦「心理、精神分析学説の解説」→クラスタ 2⑥「長男の叩く行為の背景を奥行き情報として理解するが、意識下に触れてはならない」とたどってきた、終点である。さらに、クラスタ 2②は、クラスタ 1⑧「今後の、長男との、従来とは違った視点での面接の提案」を終点とする矢印がある。ここまでで、直接、間接にクラスタ 2②に関わった他のクラスタ数は、6つとなり、図 3 の全クラスタ数 (11+7) の 1/3 を占めている。

こうしたことを重ね合わせると、つまり、クラスタ 2②とは、「今後の面接の具体的なポイント」そして「長男にとっての父親の死亡」に始まる一連の「心理、精神分析」の交点であり、なおかつ「今後の、長男との、従来とは違った視点での面接の提案」の基礎の位置をもつ、「ケース検討会」より後の部分の大きな焦点であるとみなすことができる。

1) 山崎敬一「エスノメソドロロジーの方法(1)」山崎敬一編『実践エスノメソドロロジー入門』第 2 章、有斐閣、2004 年

2) なお、発言者+発言順への注目に応じて、元のデータの一部に次のような変更を加えた。それは、例えば、「長男は仕事は何をされていますか」という発言の後、ひとつ措いた、「自由業でちゃんと自立できる仕事だそうです。さらに長男の彼女は?」、「新聞社の記者

の方です」と2つ続く発言について、「自由業でちゃんと自立できる仕事だそうです。」「長男の彼女の仕事は新聞社の記者の方です」としたものである。やりとりや会話の形式では流れの中で省略されてしまう主述関係を補い、また長男の仕事と長男の彼女の仕事が、同じ発言者+発言順の1行に並存することを、避けるためである。ただ、この種の変更は、試行錯誤的な面が残る。クラスタ分析の結果が、こうした変更の有無によって、当然影響をうける点に注意しておきたい。

3) この矢印を入れるにあたって、あるクラスタに含まれる発言の発言順と矢印の終点のクラスタの発言順とが、完全に昇順になっていればよいが、昇順と降順が混ざってしまうものもでてくる。例えば、図3では、クラスタ2⑤→2②としたが、逆はありえないかなど、こうした場合の処理は、今後の課題である。また、すべてのクラスタ間に矢印を入れたわけではない。例えば、発言順3、4の発言を含むクラスタから矢印を向ける場合、発言順5の発言の他は発言順3、4からかなり離れた発言順の発言からなるクラスタにするか、それとも発言順6、7からなるクラスタにするかなども、今後の課題である。

### むすびにかえて

以上、ソーシャルワーク・スーパーバイズ事例をテキストマイニングにかけ、その構造、すなわち論理的な焦点や展開を、合理的に可視化できるよう、試みてきた。その手順として、自然言語処理、対応分析、クラスタ分析、区切り変数としての小見出しや発言者、発言順の利用の可能性は確認できた。ただ、途中でも、注を含めふれてきたように、試行錯誤的な部分もまだ残されており、それに応じて、クラスタ分別基準の開発を始め、解決すべき課題がはっきりしてきたというのが現状である。

近年、本稿で扱ったシングル・ケースのテキスト・データの構造分析に援用可能と目される、ひとまとまりの文章の構造への接近のためのテキストマイニングの工夫が、例えば科学論文や新聞記事分析のような形で発表され始めている。<sup>1)</sup> 関連の成果に学び、残された課題に取り組みつつ、今回1事例だけだった分析対象数を増やし、シングル・ケースのテキスト・データの構造分析の拠り所となりうるテキストマイニング技法をめざすことが、次期の研究目標である。

1) そうした「工夫」として、次を参照。大澤幸生、ネルス E.ベンソン、谷内田正彦「KeyGraph:語の共起グラフの分割・統合によるキーワード検出」、『電子情報通信学会論文誌』D-I vol.J82-D-I no.2 pp.391-400、1999年2月、石塚隆男「新聞記事文章の構造マイニング」、第21回日本分類学会(2004年)、研究報告要旨、<http://wwwsoc.nii.ac.jp>、石塚隆男「エンティティの自動抽出による英文記事の構造の可視化」The 19th Annual Conference of the Japanese Society for Artificial Intelligence、1E3-01、2005年。

## ケース・メソッドのための「ケース」の試作 ～ケース・ライティングの手法に基づいて～

菱川 愛 (東海大学)

田中千枝子 (日本福祉大学)

キーワード: ケース・メソッド、ケース・ライティング、社会福祉援助技術論、事例

はじめに

本研究は、ソーシャルワーク実践理論やモデルの理解とそれらの実践への適用の仕方を身につけるといふ学習目的を達成するための社会福祉援助技術論及び社会福祉援助技術演習の授業の教材研究である。事実、対人援助の専門職の頭の中は、判断の連続であり、瞬時の判断下では、その判断の源や礎にある多くのマイクロレベルの観察からマクロ、メソレベルの知識、事実やこれまでの経験、活動の蓄積が活用されていながら意識化、言語化されることがない。判断は、マイクロなレベルで言えば次に何を言うのが適切なのか、また実践理論の枠組みで理解するために必要な情報は十分か、アセスメントから見えてきたプランニングを遂行するための他の関係者との段取り、見通しはどうか等である。ソーシャルワーク援助は、うっかりすると父権主義や常識に左右され、「資源屋」、「説教部屋」などと皮肉にも形容される、似て非なる援助行為に転びやすい危険性を伴う。しかも、その判断の結果するところは、他者の人生にまつわることである。それ故にソーシャルワーカーの判断が妥当なもの、すなわち専門領域で定評のある実践理論の適用と個々のソーシャルワーカーの実践的判断についての十分なトレーニングから培われる必要がある。

ケース・メソッドとは、1910年、ハーバード大学法科大学院に始まった教育手法であり、現在は欧米の経営学大学院においても定着した事例を教材にしたディスカッション中心の教育方法である。さまざまに異なる設定のケースを読み、分析し、解決を見つけていくことを重ね、ヴァーチャルなOJT (on the job training) を行うことで本当の意味での専門家を養成することが可能であるとされている。菱川は、ケース・メソッドの授業を行うために、まずその教材である「ケース」の書き方を教わるべく2005年4月18日から4月22日までの1週間、カナダのオンタリオ州にあるウェスタン・オンタリオ大学リチャード・アイビー経営学大学院 Richard Ivey School of Business, the University of Western Ontario 博士課程のケース・ライティング・ワークショップに参加してきた。

本報告は、アイビー経営学大学院の手法に基づいたソーシャルワークの「ケース」をケース・ライティングした試みについてである。尚、「ケース」と記すのは、そのような意味で他の既に活字になっている事例と異なり、ケース・メソッドのために取材して書き上げ



た事例であることを示すためである。

### 「ケース」

ケース・メソッドで言うところの「ケース」とは、現場で起きたこと **field based** であり、所与の組織の誰かが何らかの判断を下した **decision making** 話しを授業目的で使用することを認められた **release** という3つの要件を備えている。また「ケース」は、現場に起きていた出来事に「何も足さない、何も引かない」、すなわち意志決定者の手元に当時あった情報、状況をあつたがままにそつと持ち帰り、レポートすることに徹した記述である。ケース・ライターは決して協働構築、ナラティブ・セラピーのようにストーリーに変化を加えることなく、事実をレポートすることに徹することが求められていた。勿論、事例提供者へのスーパービジョンも意図していない。以下、ケース・ライティングの手法に沿って一つのケースを作成した経過と考察を記す。

### ケース・ライティングの手順

1. 「ケース」の難易度を示す3つの次元
2. ケース・ショッピング・リストの作成
3. コンタクト・パーソンとの初回取材（イニシアル・コンタクト）
4. ストーリー・ライン・カットと意志決定プロセス・カット
5. オープニング・パラグラフ
6. ケース・アウトライン
7. タイム・プラン
8. データ収集
9. ケース・テスト

1. 「ケース」の難易度を示す3つの次元

「ケース」は3つの次元の組み合わせによって学生にとっての難易度が定義されている。IX軸に示された分析レベル（**Analytical Dimension**）は、学生に課される分析的課題の難易度を表している。各次元、難易度は3段階に設定され、分析レベルは、1.既にアセスメントがなされ、プランが実行された状況の評価、検討するもの、2.前項の1と異なり、この顛末までは書かれていないため、これから実行に移されることに対しての吟味、状況判断や代案について考えなくてはならないもの、3.何をしなくてはならないかの提示もなく、状況だけ説明されたところから始まるものという3段階であり、1から3と数字が上がるに従って難易度も上がっている。Y軸の理論レベル（**Conceptual Dimension**）は、「ケース」の分析に適用する理論、概念、技術に関するものであり、内容における理解の容易さ、難しさと適用する概念、技術の個数で難易度が決まっている。参考文献を一読すれば初心者で

もわかる程度のシンプルな概念を一つ適用するものが 1 レベルであり、理解するのが難しい概念を二つ以上組み合わせるものが 3 レベルとなる。

Z 軸のプレゼンテーション・レベルは、「ケース」の読み手の学生にとっての情報の整理の難しさ、簡単さに基づく。情報の提示のされ方が簡潔で手短、よく整理された記述、必要な情報はもれなく記載があり、逆に無駄な情報がないものは、1 レベルであり、その反対に長文、整理されていない、必要な情報が揃っておらず、一方で余分な情報が一杯入っていたり、資料の様式も雑多であるような場合は 3 レベルとされる。

社会福祉実践理論は、そもそも理解するのが難しい理論である。そのため理論レベルの難易度はどうしてもレベル 2 からにしかならないのではないかと言う印象である。エコマップというツールにしても、生態系、円環的思考、システム論と言った理解するのが難しい思考に伴われている。直線的因果モデルから円環的な思考への転換は、難解なことは否めない。

また東海大学健康科学部社会福祉学科における社会福祉援助技術演習は、ソーシャルワーカーに相談に来ると言うインシデントを学生に提示するやり方であったが、これを難易度の 3 つの次元に照らし合わせてみるならば、X 軸の分析レベルが最高難度になっていることとなる。社会福祉援助技術現場実習に配属になった経験もない学生にとっては、難しい課題だったかもしれない。

今回は、社会福祉援助技術論、同演習の授業を念頭に置き、援助技術論と演習を分析レベルの難易度を分けることが適切ではないかと考えた。分析レベルの 1 を援助技術論、3 が演習に相当すると仮定した。

## 2. ケース・ショッピング・リストの作成

ケース・ショッピング・リスト<sup>2</sup>とは、どのような事例の話しが聞けそうか、当たりをつけるための質問項目である。初回取材の時にコンタクト・パーソンにどのような質問をするか、その質問が箇条書きになっている。質問は、授業でどのようなケースを必要としているかに基づいて作成される。一セメスターの授業でいくつのケースを使用するのか、例えば一セメスターで 2 事例を扱うのか、10 事例を扱うのかという講義の計画に沿い、どのような「ケース」を用意するかを明らかにした上でのことである。質問リストは、コンタクト・パーソンが簡単に「はい」もしくは「いいえ」で答えられるクローズド・クエスチョンで書く。例えばバイスティックの 7 つの原則<sup>3</sup>の内の「秘密の保持」を授業内容とした「ケース」の収集(=ショッピング)についていえば、「相談を受けている相手から『先生、このことは誰にも言わないで下さいね』と言われたことがありましたか?」、「記録を書く時に、敢えてこの部分は記録に残さないように、書かないようにしたということがありましたか?」など。ちょうど釣りであれば、質問項目が糸の先に付けた餌のような役割をする。質問に対するコンタクト・パーソンの答えが「はい」であれば、更に話し(the "story")をきかせてもらい、「いいえ」であれば、次の質問に順次移ってゆくと言う具合に初回取材

を進める。

筆者らは、ソーシャルワーク実践理論はA.ピンカス&A.ミナハン<sup>4</sup>のモデルとそのテキストに記されている概念で例えば4つのシステムを取り上げて社会福祉援助技術演習の授業や現任者、主に医療ソーシャルワーカーの研修に携わっている。またA.ピンカス&A.ミナハン実践理論で実際にソーシャルワーク援助を展開していく上で必要な技術としてミラーリング、イエス・セット<sup>5</sup>や解決志向型アプローチ<sup>6</sup>の質問、会話技法とエコマップ<sup>7</sup>を伝えてきた。よりスペシフィックな領域における実践技法としては、児童虐待におけるアセスメントとプランニングのツールであるサインズ・オブ・セイフティ・アプローチ<sup>8</sup>と虐待の事実認定に特化した面接技法である司法面接<sup>9</sup>を教えることも考えている。

ケース・メソッドという教授方法を取り入れようと考えたのは、A.ピンカス&A.ミナハンのソーシャルワーク実践理論を教える際に苦労してきたアセスメントの枠組みの理解、更にその視座を個々の事例に適用してアセスメントを行い、アセスメントに基づいたプランニングを出すという思考、判断の流れの箇所、援助のプロセスに照らし合わせて言うならばアセスメントからプランニングの繋がり、整合性の部分である。また一般的には援助のプロセスとして項目立てられてはいないが、実践理論の視座に忠実なアセスメントから「所与のケースに関する所与のソーシャルワーカーの援助の範囲」を決める実践的判断の部分を教えることにも満足がいかないからだった。

今回は、A.ピンカス&A.ミナハン実践理論に基づいたソーシャルワーク援助をすることを教えるのに適切な「ケース」を求め、援助のプロセスの地図<sup>10</sup>を元にケース・ショッピング質問項目を作成<sup>11</sup>した。

試作を一通り書き終えてからわかったことは、ケース・ライティングは実は緻密にケース・ティーチングと連動し、講義のスケジュール、内容等を勘案し、より焦点を絞ったケース・ショッピング質問項目を立てないと、産物である「ケース」が必ずしも当初意図した目的では使えないということになりかねないということであった。授業で何を教えるのか、理論の名前、概念の名前、技術の名前と言った項目をまず明らかにし<sup>12</sup>、各項目毎にケース・ショッピング質問項目を用意し、恐らく初めの内は別個に「ケース」をいくつも書く方が、目的と教材の繋がりが明快な「ケース」を書くことができるようである。次回からは、例えば「イエス・セット」がクライアントにうまく入った話、外した話を集めるといようにケース・ショッピングの目的を絞るという点を間違えないようにしたい。「イエス・セットがうまく相手にフィットしたケースがありますか?」、「イエス・セットが相手にフィットしなかったケースがありましたか?」というケース・ショッピング質問項目に対して「はい」とコンタクト・パーソンから答えてもらった話を頂いて帰り、「ケース」をライティングすることにしたい。明らかに、意図せずではあるが、今回の試行は強欲なケース・ショッピングであり、一「ケース」でもって授業項目全てを網羅した話を獲得しに行ったことになってしまった。しかし、だからと言って書き上げた「ケース」が他に使い道がない訳ではなく、寧ろ教育目的の焦点を絞りさえすればそれはそれで優れた「ケース」

となるのではあるが、闇雲にケース・ライティングを行うことは、授業準備のためには時間のロスであることがよくわかった。一つの「ケース」に盛り込むことが出来る技術、概念は一つないし二つと心得ておくことがケース・ライティングの成功の近道のようにある。

### 3. コンタクト・パーソンとの初回取材

コンタクト・パーソン (Contact Person) とは、現場にあつて取材に応じてくれる人物のことを指す。概ね事例提供者と考えて良い。初回取材 (Initial Contact) は、コンタクト・パーソンとアポイントメントを取り、名刺交換に始まり、せいぜい1時間ほどでその場を辞するぐらいの段取りで終わる。

初回取材の目的は、訪問する相手機関に授業目的に沿った事例があるかどうか、「ケース」を書くことに応じてくれるかどうかを確認することにある。

今回は、ケース・ショッピング質問項目を同じ実践理論、技法で既に実際にソーシャルワーク援助を展開している医療ソーシャルワーカー6名に e-mail で送付し、訪問、インタビューの日時が調度合った人物、尾崎俊一 (資料「斉藤病院」に登場する医療ソーシャルワーカーの仮名) をコンタクト・パーソン (Contact Person) としてケース・ライティングの試作に協力を得た。

尾崎氏は、ケース・ショッピング質問項目 30 項目全てに該当する事例を日常的に経験していただけない質問への答えが「はい」ばかりであった。今回のケース・ライティングの難しさは、その中でどの事例を選んで書くべきかを決めることにある。「ケース」にも賞味期限があると、つまり社会の変化、環境の変化に伴って古くなってしまふものがあると習っていたこともあり、今回は初回取材の時点で最も新しいケースということで選び、話しをしてもらった。

### 4. ストーリー・ライン・カットと意志決定プロセス・カット

初回取材で話しを聞いた後、次に考えなければならないことが話しをどこで切るかに関するストーリー・ライン・カット (story line cut) と意志決定プロセスのどこで切るかに関する意志決定・フレーム・カット (decision frame cut) の二点である。時系列の話しをどこで切るかは、授業概要や目的に即して決まってくる。例えば初回面接時のソーシャルワーカーのアセスメントを取り上げる授業の回と評価に関してを取り上げる授業では、事例のどこまで書くかが異なってくる。

意志決定・フレーム<sup>13</sup>とは、1. どのような問題 (issue) なのかがまだわかっていない、2. 問題の認識と情報収集、3. 分析と新たな選択肢の提示、4. 決断、5. 実行、6. 評価と言う段階からなる意志決定プロセスの枠組みを指している。

先に決めたストーリー・ライン・カットは、どこに切り口があろうと必ず意志決定フレームのどこかの段階を伴う。初回取材の結果、「ケース」をどのように書くかを決めるのが、ストーリー・ライン・カットと意志決定フレーム・カットである。

今回の初回取材で聞くことができた話しは、いわゆる「問題患者」の事例であった。救急車で来院という話しの始まりの時点で「入院させるかどうか？」という判断を求められたことや話しの中盤から終わりの方でアクション・システム、チームの形成や維持、地域社会の関係機関を動員できた成果に至るまで、ソーシャルワーク援助のさまざまな要素が盛り込まれていた。

筆者らの関心はアセスメントにあったので、今回の試作のストーリー・ライン・カットは、話しの始まり、2005年7月22日金曜日、午後3時、問題患者の救急搬送による想定外の入院という出来事が起きた時点とした。意志決定プロセス・フレームは、2.問題の認識と情報収集とした。が、結果的に難易度にもつわる分析レベルの3段階のそれぞれを作成した。<sup>14,15,16</sup>

## 5. オープニング・パラグラフ

オープニング・パラグラフとは、「<sup>29</sup>掴み」のことである。学生が思わず主人公に自分を重ねるような臨場感が求められると同時にオープンニング・パラグラフを読んだ時に、学生が自分がこの組織の中でどういうポジションで何が期待されているかの枠組みを掴み、先を読み進めるようにするためである。

字数は英文であれば60字以内で書くことを徹底するように教わった。日本語相当としても100字以内である。「ケース」の文章は、必ず過去形で書くことも大事なポイントであった。それ以外で気をつけるべき点は、オープニング・パラグラフ・チェックリスト<sup>17</sup>に提示されている。

今回の「ケース」を試作するにあたっては、アクション・トリガー（判断を迫られるきっかけとなった出来事）は、「問題患者」が、救急車で運び込まれ、入院の必要があきらかになり、主治医から意見を求められたことであった。意志決定者は、医療ソーシャル・ワーカーであった。チェックリストでオープニング・パラグラフを書く際の要点を押さえることは比較的容易であったが、読者を惹きつける臨場感のある掴みの文章を英文60字相当の日本語文字数、100字以内に納めることの方が難題であった。何度も遂行した結果、分析レベルの難易度3、アクション・トリガーを記述しただけで99文字、難易度2、情報を提示して判断を求めた「ケース」で98字、難易度1、話の全貌を明らかにし、振り返りをする「ケース」で100字である。パソコンの文書作成ソフト・ウェアの文字カウントを用い、スペースを含めない文字数でカウントしての結果である。

## 6. ケース・アウトライン

ケース・アウトラインとは、オープニング・パラグラフから後の文章の構成、章立てを指す。オープニング・パラグラフ以下、会社概要、関心領域、特定の問題や意志決定、代替案、結論という構成である<sup>18</sup>。

今回の筆者らの「ケース」の章立ては、会社（病院）概要のことを「浅田病院」で、病

院を取り巻く保健医療分野の背景を「医療現場にまつわる近年の変化」、また保健医療分野とソーシャルワークという関心領域を「浅田病院と医療ソーシャルワーカー (MSW)」、特定の問題を「浅川一郎の入院」とした。「代替案」については、取材の中でもはっきりと話題にすることがなかった為、構成には入っていない。ケース・ライティングの教科書にも代替案の章立てはオプション (任意) とあるので、これはこれで問題がないと思われる。

「結論」も、今回試作した「ケース」では新たな章立てにはなっていないが、「浅川一郎の入院」の最後に併せて記してある。これも教科書に即して許されるライターの裁量の範囲である。

尚、「ケース」のタイトルであるが、これは原則、社名である。第二の候補は、意志決定者の個人名である。「ケース」の題名に情緒性は盛り込まないと教わった。ケース・ライティングが取材、レポートに徹する一貫した姿勢である。そのため今回試作した「ケース」も医療機関名、但し、粉飾した (disguise) 病院名を掲げている。

## 7. タイム・プラン

ケース・ライティングの手順としては、初回取材の後にストーリー・ライン・カットの決定、意志決定プロセス・フレームのカットの決定、「ケース」難易度の想定、オープニング・パラグラフの作成、「ケースの構成とデータ収集リスト」<sup>19</sup>を用いて次の取材の準備を行うという流れになる。この時点で、ケースライティング・スケジュールと言える「タイム・プラン」を作成することになる。<sup>20</sup>

今回の試作では、教科書にある通りのケース・プランを協力機関に送付するということはしていない。2回目の取材の時に持参した。また事例の使用に関しては、教育目的ということで了解を頂いた。

## 8. データ収集

データの収集は、「ケースの構成とデータ収集リスト」を2回目の取材の時に持参し、初回取材後の不足を補った。初回取材が1時間程度でその場を辞するようにと教わったので、その通りにケース・ショッピング・リストに沿ってストーリーを聞き、病院のパンフレットやニューズレター、入院時の案内等、印刷物の資料を頂いて帰ったのに対し、2回目の取材は、この間、「ケース」の下書きを始めて明らかになってくる情報不足を補うものであった。

リチャード・アイビーでは、取材にICレコーダーのような録音機材を使わないことを寧ろ賞賛していたが、今回の試作では筆記による記録とICレコーダーを併用した。実際に「ケース」を書いてみると、逐語に近い記述を残してきた取材記録の方を多く参照して書き進めていた。

また実際に「ケース」を書いてみると、病院の概要や保健医療分野の現在の動向などを書き込むのにインターネット検索、雑誌・新聞記事の引用、また取材先の保健医療機関の

パンフレット類等を参照にする等、いわゆるストーリーの外枠の部分を書くために必要な準備、執筆部分も多く、それに伴う面倒くささが「ケース」全体を書き上げるのを殊の外遅くさせたことは否めない。

分析レベルの難易度を変えて3つの「ケース」を作成した。付録の通りである。

## 9. ケース・テスト

今回は手近な集団、convenient sampleでのケース・テストとなった。筆者が担当している現任のMSW(現場経験2,3年)のスーパービジョンでの試行であった。分析レベルの難易度の低い「ケース」を読んでもらい、参加者の課題は、1.エコマップを書くこと、2.浅川一郎はどのような資源との繋がりをする人物と言えるか?(Aピンカス&Aミナハンのソーシャルワーク実践理論のアセスメントの枠組みの一つに関連した質問)3.あなたが尾崎俊一だったらどうしていたか?という質問に答えることとしていた。

結果、6,771字、6ページの内容を読み、エコマップを書くまでに1時間弱を要し、ディスカッションは3を十分に消化できなかつた。この点、予定した授業の前の週に必ず「ケース」を配布し、読んでくるように指示するようにはしないといけなかったことがわかった。

ディスカッションの質に関しては、今回は評価する枠組みも、またケース・ティーチングと言う教授法の知識も不十分なままに行っているため、得たことは筆者の感触の範疇を出ない。少なくとも患者の精神内界や性格傾向の病理についての言説はなかったことは間違いなく、クライアントの対処の仕方を表現する方向に向かっていたことは、今後のソーシャルワーク実践理論の学習に関してケース・メソッドを適用することへの好材料であった。

## 考察

ケース・ライティングのプロセス全体を一通り辿り、「ケース」の試作を終え、社会福祉援助技術論及び演習の授業の教材という点で従来の事例とどのように違うものができあがったかについて述べたい。

1. 「ケース」の難易度が明らかになったことにより、対象の学生及び授業目的により一層フィットした授業を構成することが可能となっていく。

今回、分析レベル、理論レベル、プレゼンテーション・レベルという3つの次元、また各次元に3段階を設定しての組み合わせで事例の難易度を明らかにできる一つの目安を持ち得た。例えばあるインシデントを学生に提示し、「ここからソーシャルワーカーとしてはどうするか?」と言う質問を投げかけることは、分析レベルでは最難度の3に相当することを学生に求めていることになる。当然の事ながら、初学者にはどの次元においても難易度の低い容易な「ケース」を教材にし、専門職大学院のように高度な専門教育のレベルでは、難易度の高い「ケース」を教材とするのが妥当である。

理論レベルについては、ソーシャルワーク実践理論及びモデルのアセスメントの準拠枠を理解するという事は、仮に一つの理論、例えばカレル・ジャーメインを選んだにせよ、課題中心アプローチを選んだにせよ、その視座を事例に適用するという事は、実は単純何もないところに新しいものの見方を定着させるという訳ではなく、元来馴染みの直線的因果説の思考スタイルからソーシャルワークという物事のとらえ方に枠組みを転換するという事になるため、極めて難しいものであると想定すべきだと考える。

一方で、エコマップやファミリー・マッピング、ジェノグラムというような紙と鉛筆で作業をするツール類やイエス・セットなどの技法は、数回の練習を重ねれば身に付けることができる点からして、容易なものと思われられると思われる。

## 2. ケースワークではなくソーシャルワークとしての実践の提示が可能となる。

東海大学の社会福祉援助技術演習は、一つの事例を通じて援助のプロセスを辿るという授業内容になっているが、クライアントとワーカーが一对一で面接をするという設定でのロール・プレイをすることで、意図せずともやはり個別面接の技術演習という印象が全体に色濃い。組織的な授業体系としては、事前に地域福祉論や社会福祉制度論等で学生がメゾからマクロレベルの知識を学んでいることを前提に、すなわち学生が事例という教材に取り組む時には、これらの授業で得たソーシャルワークの側面、視点も持ち込んで考えることを期待している。しかし、ソーシャルワーク援助が、クライアントと面接することだけを意味しているような風に伝わらないようにすること、クライアントだけしか眼中にならないような枠組みを持たないこと、代わりに一つの事例からソーシャルワーカーがマイクロ、メゾ、マクロのレベルが見えているソーシャルワークの共通基盤を伝えていくためには、医療保健及び社会福祉施設もしくは機関の概要、最近の動向や関心分野、固有の問題または意思決定、代替案、結論というような章立てを伴った「ケース」の方が、適切な教材だと思われる。ケース・ライティングは必ずしも教員がする訳ではなく、大学院生が取材し、「ケース」を書くこともあるということだが、協力機関や意思決定者やホットな問題が起きている現場を歩き、街の息づかいから目に見えない現代生活の縛りまで多層的な記述を以てして初めてヴァーチャルなソーシャルワークのOJTを可能にする「ケース」となり得るのだと思った。

## 終わりに

リチャード・アイビー経営学大学院も、他の例に漏れず全学的にケース・メソッドで授業を行っており、リチャード・アイビー経営学大学院が運営するケースのデータ・ベースは、アメリカ東海岸ではハーバードのデータ・ベースに比肩する評価を得ている。今回はアイビー・スタイルの「ケース」の書き方に習ったの試みであった。今後の課題としては、教材研究としては「ケース」のスタイルの違いを明らかにし、ソーシャルワークの「ケー

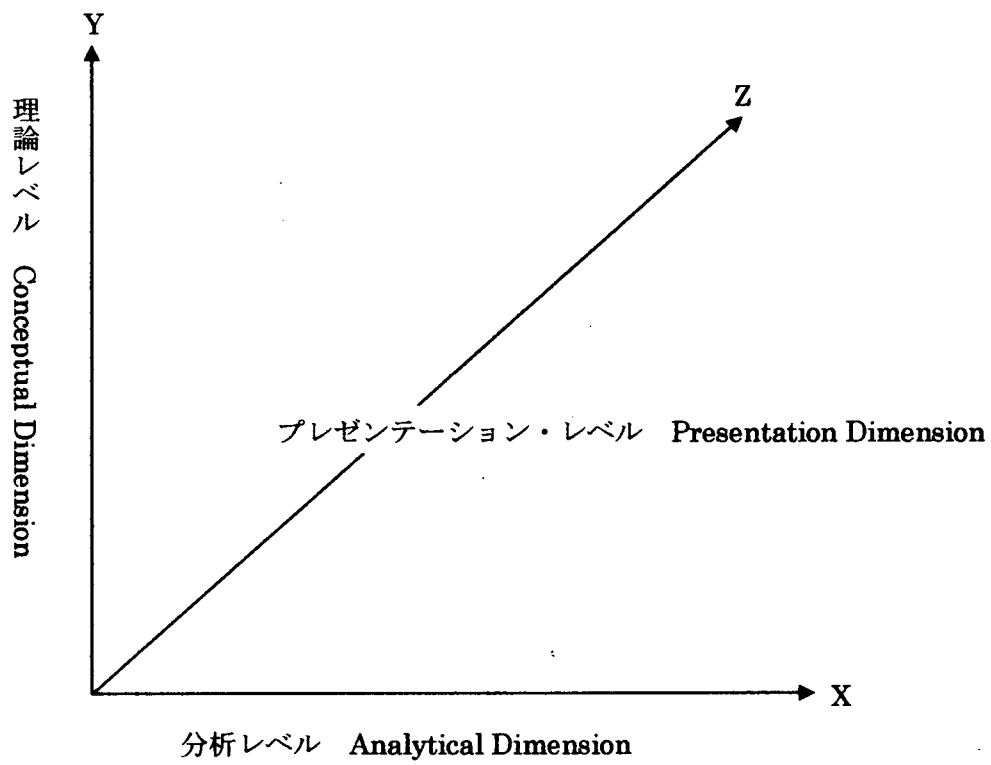


ス」に適切なスタイルを見出していくこと、更にケース・メソッドの教え方（ケース・ティーチング）に関しても正式なトレーニングを受けること、欧米の経営学大学院のように他大学の教育者が利用可能なデータ・ベースの構築を目指すことにある。

- 1 資料 1 p.17 Writing Cases Fourth Edition, Michael R.Leenders, Louise A.Mauffette-Leenders and James A.Erskine, Ivey Publishing, 2001
- 2 資料 2 Ibid. p.51
- 3 「ケースワークの原則 よりよき援助を与えるために」 F.P.バイスティック著 田代不二男、村越芳男訳 誠信書房 1965年
- 4 Social Work Practice: Model and Method, Allen Pincus and Anne Minahan, F.E. Peacock Publishers, Inc. 1973
- 5 pp.61-61 「ミルトン・エリクソン入門」 William Hudson O'Hanlon 著、森俊夫、菊池安希子訳 金剛出版 1995年
- 6 「解決のための面接技法 ソリューション・フォカスト・アプローチの手引き」 第2版 Peter De Jong and Insoo Kim Berg 著 玉真慎子、住谷祐子、桐田弘江訳 金剛出版 2004年
- 7 「エコマップに関するワークショップ」 岡本民夫、第11回日本社会福祉実践理論学会資料 1994年
- 8 「安全のサインを求めて 子ども虐待防止のためのサインズ・オブ・セイフティ・アプローチ」 Andrew Turnell and Steve Edwards 著 白木孝二、井上薫、井上直美著 金剛出版 2004年
- 9 American Professional Society on the Abuse of Children 主催 40-hour Child Forensic Interview Training 修了 2005年9月ヴァージニア州にて
- 10 資料 3 「A.ピンカス&A.ミナハン・モデルでソーシャルワークのお仕事を進めるための地図」 菱川愛作成 2003年
- 11 資料 4 「援助技術演習の教材作り～ケース・ライティングの手法によって」（ケース・ショッピングリスト試作） 菱川愛、田中千枝子作成 2005年
- 12 資料 5 pp.38-40 Writing Cases Fourth Edition, Michael R.Leenders, Louise A.Mauffette-Leenders and James A.Erskine, Ivey Publishing, 2001
- 13 資料 6 Ibid. p.61
- 14 付録 1 「浅田病院」 難易度 (1.2.1)
- 15 付録 2 「浅田病院」 難易度 (2.2.1)
- 16 付録 3 「浅田病院」 難易度 (3.2.1)
- 17 資料 7 p.74 Writing Cases Fourth Edition, Michael R.Leenders, Louise A.Mauffette-Leenders and James A.Erskine, Ivey Publishing, 2001
- 18 資料 8 Ibid. p.85
- 19 資料 9 Ibid. p.88
- 20 資料 10 Ibid. p.95

資料 1

ケースの難易度を示す3つの次元  
THE THREE DIMENSIONS OF CASE DIFFICULTY



**資料 2**

ケース・ショッピング・リスト  
CASE SHOPPING LIST QUESTIONS

ケース番号	授業内容	ケース・ショッピング用質問項目

資料 3

A.ピンカス&A.ミナハン・モデルでソーシャルワークのお仕事を進めるための地図

