

第8回

「ケース記録」に関わるスーパービジョン

明治学院大学社会学部
助教授
新保 美香

【事例】ケース記録を通じて

——スーパーバイザー佐々木さんと地区担当ワーカー山田さんの会話——

佐々木(SV) 山田さん、緊急入院していたお年寄りが退院できたようですね。入院されたことをきっかけに音信のなかった親族とも連絡が取れたようです。山田さんの適切な対応の成果ですね。

山田(CW) ありがとうございます。突然倒れられたので、その時は驚きましたが、病状もよくなられて、ホッとしています。

佐々木さん、ケース記録を読んでもうさっさとね。

佐々木 そうです。なかなかワーカーのみなさん一人ひとりの担当世帯の状況を把握することができないので、ケース記録が私のところに提出された時は、できるだけじっくり読ませてもらうようにしているんですよ。

山田 そうだったんですか。

佐々木 変更があった時だけでなく、世帯に何か変化があった時や、対応に困っているような場合には、その経過を書いていただいていた。ほとんど私や課長にも見せていただいていた。

思っています。

山田 わかりました。ところで、訪問に追われているとケース記録をまとめる時間が取れずに、つい記録を溜めてしまうんです。何かいい方法はないでしょうか。

佐々木 そうですね。できればケース記録は面接をしてからあまり時間を置かず書いてしまったほうがいいと思います。次々に面接していると、だんだん印象が薄れてしまいくすから。あまり気負わずに、書いてみてください。

山田 はい。

佐々木 山田さんは、とてもいいねいに記録をまとめておられます。訪問の目的やその日の面接のポイントが項目化されているので、援助の経過がよくわかりますよ。

山田 そう言っていたくとうれしいです。先輩ワーカーの皆さんが、教えてくださったことです。今は、大切な情報を書き漏らしてはいけないと思い、記録を書くのに時間がかかっています。もう少し要領よく書くことができればいいのですが……。

佐々木 実践を重ねていくなかで、何が大切

な情報が整理できるようになっていきます。大丈夫ですよ。これからはぜひ、確認できた事実だけでなく、利用者との面接を通じて山田さん自身が考えたことを、担当者所見として記録してみてください。ワーカーはここで勝負するんですよ。

山田 次々に課題が出てきますね。でもがんばってみます！

ケース記録とスーパービジョン

① ケース記録の目的と意義

ケース記録は、ワーカーの実践活動を支援、利用者への確な対応をしていくための基礎資料となる大切なものです。一般的にソーシャルワークにおける記録は、利用者によりよい援助を提供し、機関や施設の機能を高め、教育や調査研究に資することを目的としています(新版社会福祉学習双書2002『社会福祉援助技術論』全国社会福祉協議会、98～99頁参照)。ケース記録は、機関のため、利用者のため、ワーカー自身のため、ひいては社

会福祉の発展のために必要不可欠なものなのです。

生活保護実践においてもケース記録の位置づけは同様で大切であり、ケース記録を書くことや整備することは、業務の重要な柱として位置づけられています。

生活保護実践におけるケース記録には、二つの固有の目的があります。一つは、保護決定の根拠や保護適用の過程を客観的に明示することです。これは、生活保護法の目的である「最低生活保障」が、法律の趣旨や実施要領に基づき適切に行われているかを検証する視点ととらえることができます。二つ目は、被保護者の生活実態を把握するとともに、ワーカーの援助の適否を検証することです。こちらは、生活保護法のもう一つの目的である「自立助長」に向けた援助が、被保護者の実情に即して実施されているかを問う視点であるといえるでしょう。

また、生活保護実践におけるケース記録は公文書であり、①ワーカーの業務の報告書(復命書)、②査察指導のための資料、③ワーカーの援助の向上に役立てる資料(ケース検討会を行う際の資料)、としても活用されるべきものと考えられます。

② ケース記録とスーパービジョン

ケース記録は、利用者の状況ばかりでなく、

ワーカーの援助のあり方やコンディションも把握することができる、有用な資料です。【事例】でスーパーバイザーが述べているように通常はスーパーバイザーがワーカーが担当しているすべての世帯の状況を、つぶさに掌握することはむずかしいことです。ワーカーの口頭による報告だけでなく、ケース記録を、スーパーバイザーがワーカーにスーパービジョンを行う際に、ぜひ積極的に活用していただきたいと思います。

また、ケース記録の内容から、保護の実施の的確性を判断するばかりでなく、記録の内容を通じて、ワーカーの援助に無理はないか、困難に直面していないかどうかということにも、目配りをしてください。ケース記録の事実経過やワーカーの所見のなかに、ワーカーの感情的な記述が見られたり、利用者に対する否定的な記述が見られた場合には、そのような記述をした背景にある利用者とのやりとりやワーカーの思いを、じっくりと聴いてほしいと思います。記録の内容をスーパーバイザーとともに見直すことで、ワーカーは自分自身の状況や援助の内容を、客観的にとらえることができるようになります。

ケース記録は、保護の決定実施に関わる、開始・廃止・変更などを行う時に、スーパーバイザーの決裁を受けるために提出されることが多いことと思います。しかしながら、前

述したような、「ワーカーの援助の見守り」という観点で記録を活用するためには、変更等を伴わない場合にも、ケース記録をスーパーバイザーに回覧するように、日ごろからワーカーに伝えておくことが求められます。

その際、単にワーカーに提出を促すばかりでなく、ワーカーの記録がスーパーバイザーにとって、利用者の状況把握だけでなくワーカーの援助の見守りにも役立っているということを、ワーカーに実感してもらえようように伝えておくことも必要です。

援助に生かせるケース記録を書くために

① ケース記録の書き方について

職場では、新任ワーカーに対してケース記録の書き方をどのように指導していらつしやるでしょうか。ケース記録は、①ていねいに、わかりやすく記述すること、②ワーカーの主観ではなく客観的な事実に基づき記述されること、③時間をおかずにできるだけ早くまとめること、が大切です。5W1H(いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように)は、よい記録を書くための基本となる情報と考えられています。

一般的に生活保護におけるケース記録は、①保護台帳、②保護決定調書、③経過記録(面接記録・ケース記録票)により構成されてい

ます。①、②については、おおむね記録すべき内容や記録の方法が明確になっています。しかしながら、③の経過記録については、「書き手」であるワーカーによってまとめ方が異なるものだと思います。記録のスタイルにワーカーによる差異があることは、不思議なことではありません。しかし、どのワーカーの記録も一定のポイントを押さえて書かれていることが、保護の決定実施の確性を確認したり、ワーカーの援助の流れを確認する観点から必要とされています。

経過記録のまとめ方や書き方については、できるだけ新任ワーカーの最初の研修の際に学ぶことが望ましいと思います。オリエンテーションが十分なされないままワーカーが実践を始めると、どうしても前任者の記録を真似て書くようになってしまいます。知らず知らずの間に、その世帯を担当していた前のワーカーの記録のスタイルを踏襲してしまうのです。

ワーカーは、自分が担当する世帯のケース記録以外の記録を目にする機会はほとんどありません。ワーカーがある程度自由に、職場の同僚のケース記録を閲覧し合えるようになると、そのことを通じて記録の書き方を工夫したり、援助のあり方を記録から学ぶことができるようになります。このような配慮をスーパーバイザーが行うことで、ワーカーの記

録をまとめる技量も高まっていくものだと思います。

②ケース記録をまとめるうえでのポイント
ケース記録を書く際にポイントとなることを、以下に紹介します。時に応じて、ワーカーに示唆していただけるとよいと思います。

(1) 面接や訪問の目的を記しておくこと…ワーカーの援助の目的をいつでも明確にしておくことで、ワーカーの援助がより有効なものになっていきます。

(2) 面接や訪問を通じて得られた情報は、項目をつけて整理して記録すること…漫然と面接や訪問時の経過が書かれていても、何がそこでの話題であったかが把握できないため、項目ごとに整理してまとめておく必要があります。

(3) 保護の決定の根拠を明らかにすること(根拠となる実施要領上の通知・通達の記載)

…非定例的な一時扶助の認定、世帯分離、収入の認定除外等の対応については、ワーカーがその判断に至った状況を的確に記述するとともに、実施要領上の取り扱いも明示しておきたいものです。

(4) 事実とワーカーの所見を分けて書くこと…ワーカーの援助の客観性を保つために、把握した事実と所見とを分けて書くこと

が大切です。また、事実ばかりでなくワーカーの所見(援助者としての視点)を意識的に書くように、ぜひワーカーに促してください。ワーカーの援助の力量が高まります。

(5) ワーカーの対応の内容をできるだけ具体的に記述しておくこと…例えば「説明した」「伝えた」と書くだけでなく、何をどのように説明したか、どのような方法で伝えたかを、明らかにしておくことが大切です。

(6) 利用者の状況(態度や言動)を、必要に応じて具体的に記述しておくこと…ワーカーが把握した利用者の状況が、より具体的、客観的に伝わるように、利用者の発言を「」内にそのまま記述すること、必要な場合があります。

ケース記録の取り扱いに関する留意点

① ケースファイルの持ち運びについて

ケース記録には、利用者の個人情報記載されており、取り扱いには十分注意する必要があります。新任ワーカーに対してはもちろんですが、生活保護の業務に慣れたワーカーに対しても、そのことを折にふれて喚起していくことは、スーパーバイザーの果たす重要な役割の一つと考えられます。

ケース記録は、ケースファイルのなかに関係する資料とともに綴られています。一般的にケースファイルの表紙や背表紙には、利用者のケース番号や氏名、住所等が書かれていると思いますが、これは、誰のケースファイルなのかわかるようにしておかないと、ワーカーやスーパーバイザーが不便だからです。

しかし、住所や氏名の書いてあるケースファイルは、持ち運びの際に気をつけないと、利用者の情報を不用意に他者に知らせてしまう原因をつくってしまいます。庁内をケースファイルを持って移動する場合や、オープンカウンターで面接をしなければならない場合には、他の来客に利用者の住所や氏名等の情報が見えないように、気を配る必要があります。ケースファイルを、住所や氏名が見えるようなかたちで持ち運んだり、机の上に放置したりすることは、いずれにしても避けなければなりません。

② ケースファイルの庁外への持ち出しについて

職場の外にケースファイルを持ち出すことも、原則的には避けたいものです。ケースファイルの紛失は、「うっかり」ではすまない大変な事態です。また、ワーカーが外部にファイルを持ち出してしまうと、該当する世帯の

問い合わせ等に対して、福祉事務所内では対応できなくなってしまう。

実際には、ワーカーが経過記録を携帯していないと、外部の関係機関とカンファレンスを行う際や、施設入所等に関わる面接の際に、確かな情報提供ができないこともあるかもしれません。しかし、ワーカーにとってファイルの持ち歩きが「あたりまえ」のことになってしまえば、ファイルの取り扱いへの注意が薄れてしまいがちになります。

「利用者の秘密が書かれた大切な公文書である」ことをワーカーが忘れず、常に細心の注意を払ってケースファイルを取り扱うことができるように、スーパーバイザーはワーカーを見守り、必要な助言をしていただきたいと思えます。

③ ケース記録とワーカーへの配慮

【事例】のワーカーの言葉に見られるように、ワーカーの業務が多忙になり、訪問や面接に追われるようになると、記録を整理しまとめる時間を取ることが困難になります。開始世帯や、変更を伴う世帯の事務処理が優先され、変更を伴わない訪問や面接の記録はつい後回しになってしまふものです。

新任のワーカーには、①最初はあまり気負わずに必要なことを書いてよいこと、

② ケース記録を書く時間を確保するように心がけること、③ 訪問や面接の後早めに記録をまとめたほうが、記録は溜まらず内容も適切になること等を伝えて、ワーカーが記録を書く習慣を身につけられるように助力して欲しい。

最初は、何がポイントかがわからずに膨大な記録を書いてしまいがちなワーカーも、ケース記録の意味や目的を理解し、業務に慣れてくるに従って、的確な記録を短時間でまとめる力がついてくるものです。

* * *

ケース記録を書くことは、生活保護実践における重要な業務ですが、ワーカーにとっては多大な労力を要するものです。ワーカーの援助が利用者にとって意味あるものになるように、利用者の状況やワーカーの援助の経過が生き生きと伝わるような記録をワーカーが書けるよう、ぜひワーカーを支援してください。

スーパーバイザーの皆さまには、ワーカーの書くケース記録を熱心に読み、日ごろのスーパービジョンにケース記録をおおいに活用していただきたいと思います。

今回は、「会議運営」に関わるスーパービジョンについて取り上げます。