

福祉支援における記録に関する一考察

—プロセスレコードの意義と限界—

志賀 文哉¹

A Study of the Record of Welfare Support —Significance and Limitation of Process Records—

Fumiya SHIGA

E-mail : fshiga@edu.u-toyama.ac.jp

【摘要】

福祉支援における対象者との相互作用を捉えるために、プロセスレコードの意義を確認するとともに、よりよい実践のためには何が必要かについてエピソード記述に注目しながら検討した。対象者との相互作用を書き留めるプロセスレコードは看護領域で作られたが、福祉支援でも活用されている。実際の支援記録でも実践を内省的に考察するうえで効果的である。一方で、プロセスレコードにも限界と思われるところがあり、それを補う質的アプローチとしてエピソード記述がある。プロセスレコードとエピソード記述を併用しながら、より深く相互作用を考察することにより、実践力の向上が期待できる。

キーワード：高齢者、プロセスレコード、質的アプローチ、エピソード記述

Keywords : elderly persons, process records, qualitative approach, description of episodes

I はじめに

高齢者の一人暮らしの増加とそれに伴う社会的孤立の進行が指摘され、その防止に向けた取り組みが地方自治体や民間団体で広く取り組まれてきている。

高齢者を対象とした支援活動を行う際には、例えばその実施場所が居場所となるような様々な工夫がなされ、集う人らが誰しも気持ちよくいられるような配慮がなされている。その中にある人と人の関係は、互いを思いやり生活の励みになるような関係が紡がれるだけでなく、図らずも、協調的でないものになる時がある。そうした場面は、支援する・されるの関係の中にもあり、多様に存在するにもかかわらず具体的に書き残されているかといえば、必ずしもそうとは言えない。

その理由は、一つには居場所としての機能が維持されておればよいと考え、その場の参加者の関係を良好に保つこと、仲違いを修復することなどには気

を配っても、その折々に支援者自身がどのように感じ、どのように関係を捉えているのかについては後回しになったり、取り立てて必要とされなかったりすることが考えられる。

しかしながら、高齢の参加者らが普段には見せない一面を示し、それを感じ取るところには豊かな人的交流があり、その人自身をよりよく理解し、また自身を相手に受け入れてもらうためには重要な意味を持っていると考えられる。また、支援者自身の正しさや確かさをクリティカルに見直し、発展・改善することにも貢献すると考えられる。

本稿では、筆者自身の高齢者に対する支援の記録を整理し再構成することを例に含み、記録として残すもの（プロセスレコード）がどのような意味を持ち、また限界を持っているかを検討し、支援の記録としてどのようなものが望ましいかを考察することを目的とする。

¹ 富山大学人間発達科学部

II 高齢者を対象とした支援における記録

1. 支援記録

通常支援の記録は業務において何をどのように行ったのかを記す実績であり、内は職種ごと、事業ごとや職場ごとに決められていることも多い。例えば、医療現場で用いられる SOAP や生活困窮者自立支援事業における記録(アセスメントシート・プランシート等帳票類の標準様式)、職場で用いられる多様な業務記録である。これらのものは一般に客観的に業務内容を記録し支援過程を追うものであり、日々繰り返されるものであるので簡潔であり、客観的に確認できることが共通している。

一方で、それらの支援に個別にあたる者が、その支援の内容・質を振り返り切磋琢磨していくものとしての記録もある。医療・福祉領域で活用されているプロセスレコードはその一つである。

2. プロセスレコードとは

プロセスレコードとは、ヒルデガルド・ペプロウが看護の臨床現場を対象に、看護師と患者の間の相互作用(対人関係)の記述について提唱した文章による記録を指すとされる。その後、議論を経て、「看護師が患者の(対人相互作用による)行動を、知覚分析し、それにもとづいて、看護師がどのように行動をおこなったかを、出来事の後で、内省的な観察を加えて記述する方法へと洗練化された」。(池田, 2006)

実際、看護記録におけるプロセスレコードにかかわる研究は、看護学生の実習をはじめとした学習を含め蓄積があり、実践力の向上の面からかなり有用なものとなっていることがうかがわれる。(秋庭 他, 2014, 山本 他, 2019) また、福祉分野においても「援助者と対象とのかかわりの場面を再構成して相互作用過程を明らかにし、援助の実際を評価・検討するために用いられる記録法」として、対人援助技術を習得する方法を初学者向けに考案するものも、見受けられる。(新野, 2006)

さらに、看護領域で活用されるプロセスレコードを参考にしつつ、保健医療福祉における多職種連携(Interprofessional Work)に活用していく試み(業務のチームメンバー間の相互作用を捉えるフレームワークの作成)もみられる。(三木 他, 2019)

プロセスレコードの特徴は、具体的に観察が可能

な「対象者の言動」とそれに対する「自分の言葉や行動」だけでなく、自ら発した言葉や実際に起こした行動のもとになっている「対象者の言動に対する支援者としての自分の見立て、判断、感情」を振り返って記述するところにあるとされる。

プロセスレコードは、対象者と支援者たる自分の質的な関係を、自身の実践を振り返りながら客観的にとらえる特徴をもち、支援実践の質を高める効果を持つことが期待されるため、専門職の養成課程での学修に用いられる。

このような自己内省型の教育ツールが、対人関係をどのように「理念化」(アイディアライズド)しているか(池田, 2006)を問うこともより良い実践を思い描くうえで重要な意味を持つ。

3. 社会福祉実践における活用

社会福祉実践における対象者とのかかわり場面や会話のやり取りを振り返るツールとしての活用がある。

対象者とのかかわりは、うまくいくことばかりではない。支援の関係を築けていると思っている中でも、対象者との間で大なり小なりのトラブルは生じえ、肝心のコミュニケーションが取れないことがありうる。その場では対象者の不意・不測の言動に動揺し、冷静に応じようとしつつも少々感情的になってしまうことがあったり、また、そのような状況の事後には、振り返ってひどく落ち込む、悔やんだりすることが生じうる。

そのような体験をした折に、対象者はなぜ怒るなどして心を乱したのか、なぜ無言になったのかを冷静に整理したり、あるいはこれまでの対象者像とは異なる様子を感じ取り、対象者理解の見直しを迫られるような事態に際して分析を行うためにプロセスレコードは利用されうる。また、そのように明らかな場面以外でも、対象者との関係において、印象的な場面で自分自身がどのように感じたのかを記し、自身を見直す作業としてもプロセスレコードは利用される。支援者が実践を振り返り(内省的観察)、他者理解・自己理解を深め、実践に戻っていくための過程を記録するものであるといえよう。

筆者の低所得の独居高齢者に対する支援のなかで、心に残った場面をプロセスレコード化した一例を示す。

ここでの支援関係においては、その対象者との関

係には特に問題はなく、必要と思われる支援は実施していた。当人から相談を求めることは少なく、また支援内容も生活上の微細なこと（行政からの連絡等）が多かったため、生活上の困りは多くなかった。

そういう意味では深くかかわることがなかった人であるが、本人の他者への情に厚い一面を知ることによって、対象者の理解を見直す必要を感じたことが、プロセスレコード化のきっかけである。

プロセスレコード例(この例示は、実際の支援記録をもとに本人が特定されないよう一部を変更したものである。)

1. この場面を取り上げた理由:

Tさん(故人)とのかかわりにおいて、それまでのTさんの理解には収まらない一面をみて、私自身のかかわりを見直すことになったため。また、Tさんにとって、このことがどのような意味を持つのかを検討したいと考えたため。

2. この場面の簡単な状況説明:

月1回の定例相談会のなかで、参加者の生活状況(身体を含め生活上の困りごとはないかの確認)を尋ねる面談の一場面。ルーティン化しつつある同面談において、参加者がみせた「やさしさ」は不意を衝く予想外のものであり、意外なものとして映った。

3. この場面に登場する利用者の概況:

70歳代独居高齢男性であり、生活保護受給者。中学を出てからは仕事を転々とし、主に土木の仕事等(手配師のようなこと)もしていた様子がある。)をしつつも、高齢になって仕事を得られなくなり、ひとり家をでて野宿することになった。年金受給は要件を満たせず、生活保護申請する。野宿生活の間に、家族との仲が悪くなったため、離婚にいたる。生活保護で入居するアパートに引っ越すも、以前の借金の支払い督促等があり、のちに簡易裁判所で裁判を受けるなど生活再建が容易でなかったこともある。会った当時から「強面で寡黙」という印象があり、相談会の場では他の人に積極的にかかわろうということがなかった。

対象者のことば・行動	対象者のことばや行動に対する自分の見立て、判断、感情	自分のことば、行動
<p><相談会の中で> 「足腰が痛くてたんのよ...はあ」 「ちょっと歩くと、ふらふらする」</p> <p>(語りかけには応じずに) 「...昨日なあ、ちょっと外出たとき、交差点で目の見えん人がおって... (交差点を) 渡れんみたいやった」</p> <p>「...かわいそうやった。前にも見かけて、涙が出そうになる。」</p> <p>「...(無言)」(頷くでもなく、やや考えているような様子)</p>	<p>いかにもしんどそうに話され、自分ではどうにもならないと訴えかけるものがある。痩せたTさんは、話すときには頻繁にそのような訴えがあり、半分は聞き流してしまいそうになる。やれやれ、という気持ちを押し殺す。</p> <p>不意に出た話題に、真意がわからず。ただ何かを伝えたい口ぶりは感じられ、流さずに話を聴くのが望ましいと感じた。</p> <p>自身にかかわることの大変さもあるが、そのことと同時に他者の境遇も思いやっている。</p>	<p>「ごはんとか、ちゃんと摂ってますか。」(説明を省略するように)「食べないと体が弱りますよ」</p> <p>「そう...(無言で、次のことばを待つ)」</p> <p>「Tさん、優しいね。」</p>
<p>このやりとりをふりかえて感じたこと、考えたこと、気づいたこと</p> <p>相談会では体調や通院の様子、生活の困りごとなど確認することがいくつかある。効率よく訊ねるためにルーティン化するところがあり、こうした何でもない一コマを流してしまいそうになることがある。しかし、このような一面は、他者に対して同情的な思いをもつというTさんを理解するうえで大切なことである。周囲の人は、どちらかというとTさんは「人付き合いは苦手(積極的でない)」「ぶっきらぼうな人」という印象を持っており、私自身も、この場面を経験するまではそういう印象を強く持っていたように思う。</p> <p>何気ないその時々言動にきちんと向き合えることが「寄り添い」の関わり支援ではないかと考える。</p>		

2. 福祉支援における叙述について

支援を記すうえで最も重要なことは、事実を書くことであり、そのため、客観的な記述により、事実が第三者から見て明瞭に認識できるものが必要になる。例えば、記録の方法として特に医療現場で用いられることが多い、SOAPはそのことを理解するうえで有用な一般的な方法である。

Sとは主体である対象者の症状・様子や言動などの情報 (Subjective), Oは客観的に観察可能なもの (Objective), AはSおよびOから理解し、判断したこと (Assessment), Pは支援 (ケア) 計画の実施および評価 (Plan) を意味する。支援にかかわる要素を4つの視点で整理・構成し、支援をできるだけ包括的にとらえながら、日々の業務として過重な負担にならないようコンパクトに設計されているものである。

例示1) 看護における評価 (栗田より一部変更し引用)
SOAPによる記録

入院2日目
S: 同室患者の病院食の記録をとるのを見て「私もこんな面倒なことをするのですか」
O: 同室患者とは話をしている様子
A: 食事の記録・計量はまだ生活管理に重荷を感じさせるので指導しない方がよい
P: 初期計画をそのまま実行

福祉的記録

部屋の人とは話をしているようである。しかし、その人が食事記録を取っているのを見て「私もこんな面倒なことをするのですか」と言う。このことに重荷を感じていると思う。そこで「今はいいですね。今後、どうするか一緒に考えていきましょう」と返答する。しかし、どこかで自分の返答のぎこちなさを感じた。>

例示2) 生活保護申請にかかわる住居設定
SOAPによる記録

S: アパートの賃貸契約書の内容確認を進めるなかで、火災保険加入が入居条件であることを知り「なんで入居者が負担しないといけないの」
O: 過去に契約経験がある様子
A: 入居のためには不可避であるが、難色を示されることから無理強いするのは望ましくない
P: 説明を重ねる必要はあるが、生活保護申請の準備を進める

福祉的記録

生活保護申請する意思をしめしたXさんに対し、その準備を進める。居宅保護のために、アパート等を賃借し、住所設定する必要がある。そのため紹介された物件の賃貸借契約書の内容を一緒に読み進める。過去何度かの契約を経験したのか、契約書には慣れている様子があり、順調に読み進める。しかし、入居の条件として、入居者が賃借する部屋の火災保険に加入することがあることを確認するや「なんで入居者が負担しないといけないの。」と俄かに表情が険しくなる。この種の入居条件は一般的なものであり、保険は掛け捨てではあるが、何かあった際には家財道具も保障されることから入居者にとって不利なものとはいえない。しかしXさんにとっては、「所有者たる大家が万一に備えて物件全体に保険を掛ければすむことで、入居者が個別にお金を払って加入させられるのは承服できない」というのである。「私はこの入居条件は必要なものだと思いますが、Xさんが納得できないのであれば、この部分については大家さんに確認しましょう」と対応する。<条件に拘れば、入居が遅れることになりそうだと思いつつ、納得できないことには従わないというXさんの性分や態度がみえ、そのような本人のあり方にかかわる重要な部分を無下にすることはできないと思った。>

3. 福祉記録が持つ意味と限界

福祉領域では、事実の記録によって客観的に物事を検討し、生活の向上を目指す面と、解釈から見える内省的観察を深め、その結果として利用者と通ずる共感の面という、2つの側面を重視するという考え方があり。(栗田, 2010) ここには、客観的データを持つことによる優位性(権限)とそれに対抗する反省的学問理論の構図(三島, 2007)が現れることになる。客観的データをもって科学的だとする立場では「説明しきれない面」(栗田)をいかに取り込むかを考える時、事実と解釈の記録がそれを可能にする術となりうるということは、プロセスレコードに限らず、人と人の相互作用に関する記録法を用いる者は意識的であるべきである。

しかしながら、プロセスレコード等、福祉的記録では、支援者側の一方的なとらえ方によるところが大きく、より質的に深い考察を行うためには、「二者間の関係性」「関与観察」「エピソード記述」(鯨岡, 2016)を不可欠の要素とする「間主観的にわかる」という状態を獲得する必要があるとされている。

次節ではそのうち、とくに、「エピソード記述」を

取り上げ、検討する。

Ⅲ より豊かにかかわりをとらえる

ここまで、プロセスレコードをもとに、支援記録について検討・考察してきたが、さらに深い相互作用を記録していくことを考えてみるため、エピソード記述を取り上げる。この部分については、筆者自身がまだ習得していない記述法であり、試論的なところを多分に含むものである。

1. エピソード記述について

エピソード記述において鍵となる間主観的にわかることを「相手の主観内容（気持ちや思い）が私の主観の中に入り込んでくるという私の得た実感」と表現している。（鯨岡，2016）主観というのは、その個人固有のものという理解がある一方で、密な人間関係のなかでは、相手の気持ちが手に取るようにわかるということも実際にある。エピソード記述の中でとりわけ興味深いのが児童と養育者や保育者との関係を描いたものであるが、例えばある午睡の場面での保育者と児童の関係について、言葉を発していないのにその児童の気持ちが保育者にはわかり、また子どもの方もその保育者が自分の気持ちを汲み取ってくれていることを理解できるというものがある。目は口ほどに、という譬えがあるが、言葉を使わなくとも相手の気持ちが主観的に理解でき、そのことを相手も承知しているという密な状況が現れていることになる。客観主義の立場からは、そのことの証拠を求めたり、主観的な解釈であろうと指摘したりして、科学的なものとして扱い難いという批判・主張になりやすいところではある。

もし誰しにも理解され再現されるかを科学性の唯一の基準とするならば、言葉のないところで通じ合うということがその基準を満たすのは難しい。しかしながら、現にそのようなことはあるという事実がもつ意味は、臨床や実践の場面にそのような豊かな二者関係が現出することを知り、類似する場面や経験が自身のなかにもないかと敷衍的に振り返ったり、また試行したりし、（全く同じものではないとはいえ、）類例にたどり着くというような経験をする、そしてそれをエピソード記述として書き起こしてみるという作業のなかにあると思われる。そのような地道な試行錯誤の中で、客観主義がもつめるものとは

別の方法で証拠を提示していくことになるのではないかと考えられる。

理論に基づいた実践を繰り返していくプロセスにおいては、積極的・能動的に相手のことを理解しようとすることは欠かせないのであり、その際に、その相手との独特の雰囲気をもった場面（接面）を切り出して記述・記録として残していくことは実践の向上に資すると考える。そのことの積み上げにより、確かなものとして理論化されるとき、それは科学的なものといえるのではないだろうか。

鯨岡（2013）は接面の重要性に触れるなかで、以下のように記している。

（前略）そしてその学問の客観主義の姿勢が実践の現場にも持ち込まれるために、その実践の動向が行動中心主義に大きく傾斜してきているように見えるのです。私はそこに現在のさまざまな実践の場の危機があると見ています。実践の場は、何よりも人と人の接面で生じている心と心の絡み合いの機微から次の展開が生まれていく場です。実践者はその接面に関わる当事者として、相手や自分の心の動きを感じ取り、それによって相手への対応を微妙に変化させて関わっているはずです。（後略）

このことは、実践を振り返るうえで重要な示唆を含んでいる。一つには、実践が理論に基づくという望ましい姿が、実は実践のなかでみられる重要なかわり・相互作用の場面をそいでしまうこと、また一つには、その結果として、対象者の個別性にかかわる重要な情報から遠ざかった実践に終始してしまう可能性があることである。

このことは、客観的にとらえることが可能な行動に観察を局限するのか、そうではなくて関与者に感知・感得される情動を観察に含めるかの違いを生じさせるものと言え、残される実践記録は大きく異なったものになる。

2. エピソード記述の可能性

エピソード記述による研究は、「互いの関係性の中で築かれた相互作用を描き出し、「人間的了解」を目指す」（早川，2016）ものであり、「関与観察、あるいはインタビューや臨床面接をとおして捉えられた事象を生の実相のあるがままに迫る質的アプローチ

である」(鯨岡, 2005)。

このような特徴をもつエピソード記述を実践の研究のなかに取り入れ、「さまざまな人との出会いのなかで、不意に向こうから訪れてくる形で受動的に身に被る」(鯨岡, 1999) 場面を切り出して内省的に問うことを通して、支援者は圧倒的に多くの気づきをえることになるだろう。その場面というのは「あつと驚かせるようなことではなくて、何気なく生きているかに見える人の生きざまの中に大きな何かを見いだしたようなとき」とされるように、流してしまいがちな支援関係の一場面を意識的に切り出していくことになるのであり、それだけ支援者の受け止める力は大きくなるからである。もっともそれらのすべてを一つひとつ丁寧に取り上げることは業務上は難しいかもしれないが、対象者の想いや感じ方はよく理解できるものとなると期待できる。

IV まとめにかえて

本稿においては、支援実践の記録を取るこの意味、どのように取るのが望ましいのかについて、筆者自身の実践例を含みながら考察した。最後に取り上げた「エピソード記述」については、「間主観的にわかる」ということの習得や「接面」の切り出しやメタ観察など、標準的に認められるところに到達するには時間を要する。プロセスレコード等の活用を実践の第一段階とし、さらにその中で特に相手との相互作用を掘り下げられる可能性があるものを対象にエピソード記述化することを第二段階として、進めていくのも一つの方法ではないかと考える。このような方法を模索しつつ、これらを併用する中で、より深く相互作用を考察することにより、実践力の向上が期待できる。

いずれにしても、何のためにこのような記録する力量を養うのかといえ、それは偏に支援の対象となる人のためということになる。「(解釈の) 記録は支援者自身の変化や成長を促進し、その影響で利用者の生活も向上し、より豊かにする」(栗田, 2010) ということを考えつつ、一つでも多くの記録を書き残すことの意義を最後に確認したい。

参考文献/References (論文の末尾に一括記載)

秋庭由佳, 藤澤珠織, 松島正起 他 (2014): 看護学生の観察力の変化に関する研究—プロセスレコー

ドに記載された患者の非言語的表現の分析—, 青森中央短期大学研究紀要 (27), pp57-64

池田光穂 (2006): プロセスレコードとはなにか?

The Thing called "Process Records",

[https://www.cscd.osaka-](https://www.cscd.osaka-u.ac.jp/user/rosaldo/061121geNba.html)

[u.ac.jp/user/rosaldo/061121geNba.html](https://www.cscd.osaka-u.ac.jp/user/rosaldo/061121geNba.html)

(2020/10/20 アクセス)

鯨岡峻 (1999): 『関係発達論の構築—間主観アプローチによる』 ミネルヴァ書房

鯨岡峻 (2005) 『エピソード記述入門—実践と質的研究のために』 東京大学出版会

鯨岡峻 (2013): 『なぜエピソード記述なのか』 (東京大学出版会)

鯨岡峻 (2016): 講演レジュメ「接面とエピソード記述」『社会福祉教育・研究における「エピソード記述」の展開』, pp3-12

鯨岡峻(2016): 関係の中で人は生きる—「接面」の人間学に向けて—, ミネルヴァ書房

栗田修司 (2010): 『わかりやすい福祉支援の記録—個と環境との相互作用の視点から—』, 相川書房

新野三四子(2006): プロセスレコードによる対人援助技術学習法, 追手門学院大学人間学部紀要, 第20号, pp105-123

三木静加, 朝日雅也, 大塚眞理子 (2019): Interprofessional Work を視覚化できるフレームワークの開発, 保健医療福祉連携, 6 巻 1・2 合併号, pp22-27

山本陽子, 青戸春香, 奥田玲子 他(2019): 看護学生のコミュニケーションスキルの特徴—ENDCORE モデル, プロセスレコードの振り返りによる分析—, 米子医学雑誌, 70(1-3), pp1-12

(2020年10月20日受付)

(2020年12月8日受理)