

64 ケースマネジメントとコーディネーション

樺澤徹二

1 到達目標

- (1) 学校教育相談におけるケースマネジメントとコーディネーションについて意義や重要性，内容を理解する。
- (2) 学校教育相談におけるケースマネジメントの進め方について具体的に知る。
- (3) 学んだことを，ケースマネジメントを中心的に運営したり，支援チームの一員として役割を果たしたりするなど実践に役立てる。

【キーワード】

ケースマネジメント，ケース・フォーミュレーション，コーディネーション，アセスメント，コラボレーション，学校コミュニティ，アウトソーシング，リエゾン

2 ケースマネジメントについての基本的理解

学校教育相談の推進においては，理論・スキルだけでなく，マネジメント力が求められる。学校教育相談は児童生徒をはじめ，教師や保護者などに対する人間援助を総合的に捉え，多くの関係者の支援を必要とするからである。学校教育相談におけるケースマネジメントとは，ケースについての情報を集め分析し(アセスメント)，いつ・誰が・どこで・どのような方法で，そのケースに働きかけるのかといった方針を出し，具体的にそのケースを支援し，支援の進み具合をモニタリングしながら，支援方針を修正するといった活動を指す。スクールカウンセラーを含む学校のスタッフ（教職員）が問題解決のために手を取り合って取り組む際のつなぎ手としての役割の遂行やそのケースを改善するための環境の整備，保護者や学級担任など，そのケースにとって重要な関係者の支援を含む。さらに，問題状況と援助チームの関係を的確に把握し，状況の推移に応じて役割や関係性を調整（コーディネーション）したり，必要に応じてアウトソーシングとしての専門家との協働（コラボレーション）をしたりすることもケースマネジメントに含まれる。

(1) ケースマネジメントが今日の学校教育に果たす意義

① 教員の年齢構成の偏りに対する教育相談体制の充実

日本の公立学校は，教員の年代別分布を見ると 40 代後半から 50 代前半に著しい

偏りがみられ、今後 10 年間で三分の一が世代交代する。若手教員が先輩教師や学校で蓄積してきた学校教育相談の考え方や実践など、先輩教員から学ぶことや新たに蓄積していく環響づくりが難しい状況に至る可能性が大きい。ケースマネジメントの手法を学ぶことで経験不足を補い、科学的な、より良い支援を行うことが可能になる。

② 指導援助スタッフ・アウトソーシングとの協働

今日、多くの役割や機能（学習指導や生徒指導、部活指導、給食指導、保護者との連携など）が学級担任一人に求められている。個々の教員だけの努力では対応しきれず、スクールカウンセラーや学校支援員、医療や福祉の関係者など、アウトソーシングとの協働が求められている。

③ 児童生徒の問題行動の多様性への対応

不登校や校内暴力、いじめなど、生徒指導上の問題の多発、特別支援の対象者や外国籍の児童生徒への対応も課題となっている。“中1ギャップ”は小学校と中学校の接続の問題として取り組む必要があるなど、ケースマネジメントを行わなければ解決できない問題が増えてきている。

④ 家庭の養育環境の変化への対応

家族の形態（単親家族など）や家族観の多様化、さらに貧困や雇用の崩壊など家庭環境への支援が求められている。地域共同体の輪郭が薄まり、家族が孤立的な状況が生まれ、血縁や地縁といったセーフティネットも失われつつある。

（2）学校コミュニティとケースマネジメント

児童生徒の個性や能力の伸長を図るには、彼ら自身を含め所属する集団がもつ援助資源を活用する必要がある。また個人の適応能力を高めていくうえで所属集団の質を高めておかなければならない。学校教育相談は個人をとりまく学校コミュニティを重視した取り組みが欠かせない。学校コミュニティでは児童生徒と環境の適合性を最大にする努力が必要である。人間の行動は個人とその人が置かれている環境とが織りなす相互交流の中に存在する。そして問題の改善は予防と生活の質の向上を目指し、問題が起こりにくい環境づくりや生活の向上のためのポジティブな側面を強化していかなければならない。問題を個々の事例と捉えるのではなく、学校全体を一つのケースとみなし、チームによる対応力の発揮を促すことが重要である。ケースマネジメントは、学校コミュニティが持つリソースを活用しプロデュースしてマネジメントすることも含んでいる。

（3）ケースマネジメントと指導援助の構造

指導援助の構造とは指導援助者と児童生徒を規定するさまざまな要因と条件を構造化したものである。現実場面で生活している人間の心理的問題は、多様な要素が重なり合って生起している。心理的問題はそれだけで独立して成立しているのではなく、生理的要素、身体的要素、行動的要素、心理的要素、社会的要素などが重なり合っている。そのため指導援助にあたっては、問題の構造的な理解と対応が重要である。これには次の二つの視点がある。

①目標・内容・方法系列の「連関性」

目標や内容、援助活動、援助方法や支援体制、支援の評価の計画等を示す全体計画を作成する視点。

②条件整備系列におけるウチとソトとの「協働性」

援助チームによる適切なチームワークと指導援助、相談室の利用や他の学校や関係機関との連携などを行う視点。

ケースマネジメントにあたっては、適切なアセスメント、事例の情報収集やコーディネーターの役割を果たす人材の調整、アウトソーシングの活用などの支援策の充実を図るなど、十分な条件整備を行う必要がある。さらに計画・実施・評価・改善というマネジメントサイクルを着実に進行。その際、連関性と協働性の関係を適切に捉えたとともに、協働体制や協働の雰囲気（協働文化）をつくることも重要である。

3 ケースマネジメントの推進

(1) アセスメント

学校教育相談におけるアセスメントとは、事例（個人または事態）について、その人格や状況および既定因に関する情報を系統的に収集、分析し、その結果を総合して指導援助方針を決定するための作業仮説を立てる過程である。対象となる事例の情報（データ）を収集し、その情報を統合し、総合的な査定を行う作業である。対象となる事例の状態に合わせてさまざまな方法を組み合わせ、多様な情報を収集し、多角的な分析をする。アセスメントは機能分析の考え方に基づいて行う。学校教育相談で扱う問題は、それが問題であっても何らかの目的に沿った結果を生み出すために起こっていると考える。そこで問題行動の成立や維持のメカニズムに焦点を当てる。アセスメントは個人や事態の異常性や病理を確定するのではなくパーソナリティや事態の積極的な価値を見出すことを目的とする。学校教育相談では、人間の教育・心理的特性、さらには、対象者（事態）が生きている環境の特徴などを幅広く測定・評価するものである。

(2) コーディネーション

学校教育相談におけるコーディネーションとは、学校内外の援助資源を調整しながら、チームを形成し、援助チーム及びシステムレベルで援助活動を調整するプロセスである。ケースマネジメントにとってコーディネーションは重要な機能である。複数の援助資源をつなぐことを通して援助環境を整える活動といえる。調整することにより、当事者とその環境とが育ち合う発達の環境を整備することができ、それが問題の当事者の健全な発達を促し、問題解決力を高める。指示や命令などによるタテ系列で発想していた組織が、コーディネーションにより、対等平等の水平関係による共同・協働へと関係が転換されることもよく起こるのである。

(3) リエゾン

リエゾンとは問題解決のために協働して取り組む際のつなぎ手として、その役割を果

たすチームの成員の主体性を尊重した，相互支援的かかわりを発展させる機能である。学校教育相談の推進にあたっては，関係学年の教師，学級担任と養護教諭，学級担任とスクールカウンセラー，スクールカウンセラーと校内コーディネーター，等が，目標の達成のためにそれぞれの果たす役割を，相互に支援しあい，継続的・発展的にかかわる。

（４）コラボレーション

コラボレーションとは，異なる専門分野が共通の目標の達成に向けて，対等な立場で対話しながら，責任とリソースを共有して，ともに活動を計画・実行し，互いにとって利益をもたらすような新たなものを生成していく協力的行為である(宇留田，2004)。異なる職種や立場（教職員やスクールカウンセラー，医療や福祉関係者，家族などの非専門家の関係者も含む）が参加し，互いに対等の立場で深くかかわっていくチームワークの形態である。

コラボレーションには次の利点がある。

- ①指導援助者のチームワークによって，援助の相乗効果が生まれ，多様なサービスが提供される。
- ②チームが支え合うことによって，指導援助者のバーンアウトが防止されたり，他職種とのコミュニケーションのなかで，自分の専門性を見つめ直し，専門性が向上したりする。
- ③異なる立場の人々が直接議論することによって，新たなサービスやシステムの開発が発想される。

4 ケースマネジメントの進め方

ケースマネジメントはケース・フォーミュレーションと援助システムづくりにより進める。前者はアセスメント，後者はコーディネーションやリエゾン，コラボレーションの機能が中核となる。

（１）ケース・フォーミュレーション

ケース・フォーミュレーションとは，対象となる問題の発生の原因や要因・背景，問題の変化の過程，問題が消失せずに継続している理由，問題の改善策に関して仮説を立て，具体的な支援に反映させることである。さまざま学校教育相談の理論を用いながら，アセスメントで得られた情報を基にケースを理解し，支援計画を立てるために必要である。問題は多元的な要因が絡み，時間の経過とともに変容するケースが多い。援助プロセスを通じてケースの変化を的確に把握しながら，つねに仮説の正しさを検証しつつ援助を進める。

ケース・フォーミュレーションの考え方で強調されるのは「個別性」と「仮説の設定・検証」である。問題や状態を個別に捉え，ケースにとって最適な指導援助計画の作成を目指す。そのため，個々のケースの情報を丹念に収集するアセスメントが重要となる。

(2) ケース・フォーミュレーションのプロセス

具体的なケース・フォーミュレーションは次のように進める(榎本, 2009)。

第1段階：仮説の明確化

現在問題となっていることについて、事例の当事者から問題を詳しく聴き取り（情報収集）、問題を明確化する。また、この段階でケースの当事者がどのような変化を求めているのか、変化を促すための潜在的な解決能力や環境からの支援のための資源、面接担当者との信頼関係の程度を明確化しておくことも重要である。

第2段階：仮説の探索

当事者が語るさまざまな問題のなかから援助対象とすべき問題（心理的苦痛、不適応感、問題行動、不適切な養育（家庭）環境や他者との関係不和など）について問題の原因と維持要因を整理する。その問題の発生要因と維持要因について仮説を立て、その仮説を裏づけるためのアセスメントを行う。発生の要因は縦軸（今日まで作りあげてきた自己イメージを統合する形で自己像が形成され、未来の自己像につながっていくという連続性の感覚の様子）と、横軸（他者や社会との関係性の様子、家族・友達・教師・一般的な社会といった重要な他者への広がり）から見ていく。

第3段階：フォーミュレーション

問題全体の理解と指導援助の方法の確認（仮説を立てる）、チーム援助会議（教育相談部会や生徒指導部会）での話し合いの目標を確認する。

第4段階：評価・改善

指導援助過程の理解と評価、評価の結果、改善がみられなかったり変化が滞ったりしたときには、その都度ケース・フォーミュレーションを行う。

5 ケースマネジメントの実際

(1) 実践活動の場

学校教育相談の対象は、個人の場合もあれば、家族や学校といった集団の場合もあり、現実生活を営んでいる。現実生活では時間と空間が基本的な軸となる。人々は時間の中で人生という発達の過程を生きている。あわせて、社会的な環境という空間の中で対人関係を通して生きている。つまり、発達と社会生活の中で現実生活を営んでいる。そのなかで問題が生じ、本人の問題解決への努力や関係者の援助を得ながら現実生活を送っている。ケースマネジメントにあたっては、このことを基本に抑えて取り組むことが重要である。

(2) 実践活動の過程

指導援助にあたっては、当面の取り組みについてのロードマップを明らかにする。まず、ケース・フォーミュレーションの過程について、事例に即して援助チームで共通理解する。そして指導援助の対象となる問題の明確化とその問題への対応についての方針を立てる（アセスメント）。次には問題の解決に向けた支援の段階となる。一度の対応

で問題が解決することは難しく、通常、アセスメントと支援が繰り返し行われる。仮説設定―検証過程を循環的に行うことになる。

実践活動にあたっては、事例の現実に合わせて方針を立て、支援していくことが重要である。事例の実際は複雑で、たんに個人の内面だけでなく、個人の行動や社会的関係の要因が重なり合って問題が生じている。そこで、実際の実践活動では、さまざまな理論モデルの考え方や技法を統合的に活用して支援する。

(3) 援助チームの構成（個別ケースへの対応）

援助チームによる取り組みにはリエゾン機能を充実させる。校内での援助チームの構成にあたっては、既成の組織の活用が効率的・効果的である。一般的には定例の教育相談部会や生徒指導部会が挙げられる。必要に応じて、事例にかかわる関係者（担任や保護者など）が加わる。教育相談主任（生徒指導主事）が、ケース全体の管理・運営に当たる。

メンバーの主な役割を次にあげる。

- ・教育相談主任：援助チームの活動を総括的にとらえ管理・運営する、他の校務分掌との関係調整、管理職への報告や相談と指導を受ける、スクールカウンセラーと教職員のコーディネーター役を果たす
- ・学級担任：児童生徒の依存対象者として継続的に、特別な関係を形成することにより、信頼感や安心感を構築する、学級環境の最適化を図る
- ・学年主任や学年の教育相談担当者：学級担任への支援、学年集団の調整、他学年との関係調整
- ・他学年教育相談担当者：当該の学級担任や学年への支援、学校全体の教育相談体制との関係で予防的・開発的な実践の創造・提起
- ・養護教諭：保健指導に関する情報の提供や児童生徒への支援、学級担任への支援・協働
- ・管理職：学校運営から見た教育相談体制の管理・運営、メンバーへの指導援助、教育委員会や関係者・機関との連携・協働
- ・スクールカウンセラー：ケース・フォーミュレーション、ケースアセスメント、カウンセリング（児童生徒や保護者など）、教師へのコンサルテーション

6 事例（仮想）の実践例

【ケース】不登校 中学3年生男子 A男

(1) ケース・フォーミュレーション

① 発達面（校内教育相談主任の保護者面接から）

出生1年後に保育園に入園。両親とも多忙で、出社時間に間に合うように、忙しく送り出し、延長保育を願い出て午後7時に迎えに行くという日々であった。子どもとの接触時間は少なく、母親は疲れて帰宅するので子どもとのかかわりが希薄であった。保育園や小学校では、集団活動に消極的でひとりで過ごすことが多かった。中学1年の2学

期、数日登校してから、休みが続くようになった。不登校状態が1年ほど続いている。

② 生育環境（スクールカウンセラーの見立て）

生育過程において家庭での人間関係が希薄で、親子の基本的な信頼感の形成が弱かった。家庭生活と保育園での生活の心理的連続性は弱く、保育園の生活も消極的であった。対人関係への信頼感が育ちにくく、コミュニケーション能力の伸長も不十分であった。小学校での生活は対人関係能力が育成される条件が不足していた。中学生になり思春期の発達課題（特に対人関係の中での自分づくり）の達成に困難さを覚え、不登校に至った。

③ 見立て

生育過程から、対人関係における信頼感の形成不全がみられた。そのため、社会的場面への積極的関心が薄く、交流も消極的。とくに、社会性の発達が促される小学校において交友関係が薄く、社会性の発達を育む十分な条件を満たす環境にない状況にあった。中学生になって、思春期の発達課題の達成と、それ以前の発達課題の整理を同時に進めなければならない、その充足できない不安から家庭にひきこもり、社会生活を避けるようになった。

④ 解決すべき課題

不登校は本人がこうありたいという自己と社会（学校）から求められるこうあるべきだという自己との間に矛盾やコンフリクトが起こっている状況である。「本来の自分」と「社会から期待される自分」との心理的コンフリクトに気づき、自分の資質と希望に沿った形で学校との接点のあり方を現実的に思考しながら、心理的コンフリクトを創造的に転換し行動に移す支援が必要である。自己理解を通して社会（学校）の中でアイデンティティを確立することが課題である。個人のもつ能力や態度を学校という社会的環境の文脈の中で捉えていく文化・社会的視点を踏まえて支援する。

⑤ 改善へのリソース

- ・本人の解決意欲：本人は情緒的には比較的安定している。登校への関心はある。
- ・保護者の解決力：両親は本人の主体性を尊重し登校刺激を控えている。学校との連絡は緊密にしている。
- ・友人の支援：近所に保育園の時から友人が一人いる。交流することに抵抗はない。
- ・担任との信頼関係：担任はこの生徒に信頼されている。できるだけ機会を生みだして家庭訪問している。
- ・担任への支援：校内のコーディネーターを通してスクールカウンセラーのコンサルテーションの機会をもつ。
- ・援助チーム：定例教育相談部会で情報を共有、実効ある協議を行う。

⑥ 改善への方針

- ・幼児期や学童期・思春期の発達課題達成への支援（スクールカウンセラーの親面接による支援、担任の家庭訪問、信頼関係の持てる級友との接触）
- ・家族という限られた人間関係にある状況を、社会に関心を向け、社会とかかわりがもてるよう支援（スクールカウンセラーや担任の家庭訪問、親面接）
- ・学級担任の指導援助への支援（スクールカウンセラーによる担任へのコンサルテ

ション)

- ・家族への支援（スクールカウンセラーによる親へのカウンセリングや担任の家庭訪問）

⑦ 支援システム

- ・対象生徒への直接的な支援は学級担任を中心に行う
- ・学年部会や教育相談部会が担任をサポートする
- ・家庭に対しては教育相談担当（教育相談主任）やスクールカウンセラーが定期的に親面接を行い、支援する
- ・学級担任は不登校生徒への支援体制の充実を図るため学級環境を整備する
- ・教育相談主任は学級担任が生徒への指導や支援がしやすいよう校内体制を整備する
- ・定例教育相談部会で指導援助過程について共通理解を図り、対応について協議する
- ・生徒指導部会との共通理解・協働に努める
- ・アウトソーシングを積極的に活用する
 - i スクールカウンセラー（アセスメント、問題の見立て、カウンセリングなど）
 - ii スクールカウンセラースーパーバイザー（カウンセラーのスーパーバイズ）
 - iii 学校支援員（家庭外での特別な理解者、信頼・安心・保護機能の発揮など）
 - iv 医療機関（生理・身体的な診断・処置など）
- ・事例の展開に関する情報は適宜、教育相談主任が把握し、ケース全体の進捗状況などについてまとめ、管理職に報告し指導を仰ぐ。

(2) 指導援助の経過

① 登校への兆し

事例の当事者の変化やそれともなう援助チームのかかわり方については随時、変化の確かな根拠（エビデンス）をチームで共有しながら、見立てやかかわり方を調整した。

援助チーム発足から3週間経ったところで大きな変化が現われた。生徒の情緒的安定や生活の質の改善、問題解決への意欲、学校への関心が生まれてきた。援助者として強い影響力をもつ母親の考えや子どもに接する態度にも変化が現われた。登校刺激を避けるように学校に申し出て、子どもの混乱を避けようとする傾向が強く見られたが、学校への信頼感を深め、学校との積極的な協働に心が動いた。子どもの心を外に向けようとする言動が認められるようになった。子どもを家庭内で守ろうとする母性性の偏重から脱して、家の外の力を借りながら学校生活への適応力を身につけさせる必要性を理解するにいたった。

② 再登校へ向けた支援

この段階でのコーディネーションの中心は、生徒の家庭生活と学校生活をつなげる“生活の連続性”の確保である。家庭から学校に入るまでの緊張や不安の軽減を図ることが、再登校をスムーズに進めるキーポイントとなる。母親が学校まで付き添うことと学校での受け入れを行うための援助が行われた。学校の受け入れは養護教諭が丁寧に行い相談室まで導き、そこで担任と会った。2時間相談室で過ごしてから帰宅することとした。担任は生徒の主体性を尊重するとともに生徒の努力に敬意を表した。あわせて学校生活

の様子について生徒の求めに応じて、一般の生徒と同様な学校生活ができるように支援した。

③ 学級生活への適応

母親の付き添い登校や相談室登校は1週間継続した。その間、学校で過ごす時間の延長や給食、限られた級友との接触、学習活動、などへの取り組みができるようになった。相談室と学校のつながり（連続性）に配慮して、担任の授業（理科）に参加することから学級生活の一步を踏み出した。4日後には学級生活に戻った。

④ 実践でとくに配慮したこと

不登校の問題といっても多様であり独自の状況の中で問題は発生すると捉えた。さらに当事者である生徒本人や家庭環境、援助者の特質などを踏まえて、包括的なケースマネジメントに心がけた。とりわけ援助者の個人的な勘や経験、各自が依拠する教育観や指導観などに偏ることなく、確かな根拠に基づく（エビデンスベースト）ケースマネジメントに心がけた。さらに援助チームのメンバーのリエゾン機能を尊重し、役割を統合するシステム化に配慮した。高い専門性とマネジメント力を備えた教育相談主任の資質がケースマネジメントの効果を左右することが実感できた。

7 演習

- (1) 自校の教育相談に関する事例について、ケース・フォーミュレーションを作成してみよう。
- (2) リエゾン機能を明確にして指導援助資源を構造化してみよう。
- (3) 定例教育相談部会におけるケースマネジメントとコーディネーションの実際をまとめてみよう。

《参考引用文献》

- 榎本真理子 2009 ケース・フォーミュレーション よくわかる臨床心理学 下山晴彦
編 ミネルヴァ書房 2009 p43
- 宇留田麗 2004 協働 ― 臨床心理サービスの社会的構成 下山晴彦（編）心理学の
新しいかたち 第9巻 臨床心理学の新しいかたち 誠信書房 p219