



Title	社会福祉実践における定量化できない支援（かかわり）の意義について
Author(s)	立木, ちはや; Tachiki, Chihaya
Citation	教育福祉研究, 28, 77-94
Issue Date	2024-11-23
Doc URL	<a href="https://hdl.handle.net/2115/93881">https://hdl.handle.net/2115/93881</a>
Type	departmental bulletin paper
File Information	060-0919-6226-28.pdf



## 社会福祉実践における定量化できない 支援（かかわり）の意義について

立木 ちはや

### 研究目的

対人支援の仕事を、定量的に示すことのできる部分とできない部分に分けることができると仮定した時、示すことのできる部分よりもそうでない部分のほうが重要であり、かつ時間的にもボリュームを割くというのが私の考えである。つまり、定量的に示すことのできる部分は、たとえば予算や補助金の獲得のために支援実績として挙げることなどと結びつくが、そこでは、実際に行っている仕事の大部分が取りこぼされているのではないだろうか。その大部分とは、被支援者との関係構築や信頼の獲得に深くかかわることである。たとえば体調を気遣うことや、雑談をすること、ひいては「ただそばにいたこと」をも含むケアである。これらの仕事は、個々のタスクに分けられず、分業もできないため数字としてあげることができないが、時間を要し、支援者の力量が問われる。また、定量的にはかることのできる支援の基礎となるものでもある。たとえば、笹谷(2001)は、高齢者介護にかかわる在宅ケアのうちホームヘルプ職に着目し、それがケアワークの階層序列のなかでいかに「非専門的」な女性職として位置づいていったのかを論じ、関連して、従来の「専門性」の判断基準の転換を求めるといった内容の論文のなかで、ホームヘルプ職の賃金は正に関して、かりに職務評価の評定をすることになったときの問題として、以下の点を挙げている。

「その職務を細分化しマニュアル化できる仕事には向いているが、利用者との信頼関係いかに仕事の効果が異なるコミュニケーション労働と

しての特性をもつケアワークへの応用は果たして適切かという点」

このような、定量的に示すことのできない仕事を、社会的評価や承認の対象としていくために<sup>1)</sup>は、どのような条件がそろっていることが必要なのかというやや大きな問いを念頭に置きながら、支援のなかの「定量的に示すことができるもの/質的にしか示すことができないもの」のそれぞれの特徴と課題を洗い出してみたいというのが本稿の目的である。

ところで、定量的な測定といっても、たとえば大学で研究を行なうような場面では、誰がどのような考えに基づいて測定方法を決定し集計し、結果を解釈したのか、ということは大事なこととして扱われる。つまりそこには一定の恣意性があるということが了解されている。しかし数値化が、大学でない場所で、しかも日常業務の一環になったとき、問題が起こるように思われる。数字に落とし込まれた瞬間に、数字が、あたかも客観的で中立的なものであるかのように扱われ出すからである。このような傾向を、渡部(2005)は

評価結果を見る際には、必ず、「だれが(評価者)、何を(評価対象)、どのような目的で(評価目的)、どんな方法(評価方法、例：実験法、SSDなど)を使って、具体的にどこまで踏み込んで評価したのか(プロセス評価の有無)」ということとともに、「どのくらいどのような成果があれば成功と呼んでいるのか(評価基準設定)」といったことをしっかりと吟味し、「評価の評価」をする必要があることを再認識した。

と指摘している。

なお、この議論の一つの方向性として、これまで定量化してこなかった部分でも積極的に定量化していけばよい、という論を立てることも考えられる。たとえば、丸山（2019）は、その論文のサブタイトルに「経営的数値評価から独立するために」とあるように、診療報酬に直接的に反映しないという理由で、病院の経営的数値評価だけでは矮小化されてしまいかねない医療ソーシャルワーカーの活動の効果を明確に示すために、独立して効果測定を活用するべきではないかと述べている。つまり、ソーシャルワーカー側がある定量的な評価にさらされている状況に対して、べつの定量的な評価をぶつけることの必要性が説かれるのである。たとえば「業務に余裕がないなかで効果測定を行なうことが困難である」というアンケートの自由記述に対して、だからこそ、人員確保や業務量・時間の調整のためにワーカーサイドが独自に効果測定を行ない、数量的に説明する必要があるとしている。確かに、これまで定量化してこなかった部分について、特に「現場」を知らない相手と建設的な議論をするためには、質的な部分を強調するのみでは、感情に訴えかけること、つまり相手の捉え方次第となってしまうかねない。そのため、目的や場面によっては定量化が功を奏することもある。したがって、私はこのことの必要性について、ある程度は支持的な立場である。しかしながら本稿では、それでもなお、定量化にそぐわない、ないしは、定量化からはみだす福祉実践について論じたい。

以上の目的のため、本論では、まず数値化・定

量化の作業について、次に定量化の意味について述べる。最後に、定量的に示すことのできない仕事を、社会的評価や承認の対象としていくためには、どのような条件がそろっていることが必要なのかという問いを念頭に置きながら、支援のなかの「定量的に示すことができるもの／質的にしか示すことのできないもの」のそれぞれの特徴と課題を、①行政（あるいは資金提供者）、②実践者、③市民社会との関係において、第二章および第三章のまとめで述べる。

## 調査概要

それぞれ異なる領域で社会福祉実践を行なっている団体の代表者に、基本的に1対1でインタビューを行なった（団体Dを除く）。団体Aは、さまざまな被害体験を持つ女性を、住居面、就労面などで支援する団体である。団体Bは、不登校の児童・生徒などを対象として訪問型フリースクールと居場所を提供している団体である。団体Cは、DV被害者に対する支援を行っている団体である。団体Dは、障害福祉サービスの相談支援事業所で、PさんとQさんが委託相談を担当し、Rさんが計画相談を担当している。以下に協力団体の概要等を示す（表1）。

留意しなければならないのは、インタビューに応じた団体のすべてがNPO法人だということである。なぜならば、NPO法人は基本的に年度単位で資金を獲得しなければ運営ができないという制約のもとにおかれているからである。このことについては「2.(1)1)収入の確保」でも触れる。

（表1）協力団体の概要等

本稿で使用する団体名称	事業内容	インタビュー担当者	調査日
団体 A	さまざまな被害体験を持つ女性の支援	代表者	2023/7/7
団体 B	不登校の児童・生徒などを対象に訪問型フリースクールと居場所を提供	代表者	2023/8/17
団体 C	DV被害者に対する支援	代表者	2023/10/13
団体 D	障害福祉サービスの相談支援	Pさん・Qさん：委託相談 Rさん：計画相談	2023/10/20

団体 A でのインタビューでは、以下のようにインタビューの趣旨を事前に説明し、実施した。

何かと「数値」や「エビデンス」が求められる社会的状況下で、「ただそばにること」までを含むような、必ずしも「数値化」できない広範な支援の意義について検討することが目的です。

同様に、団体 B～D でのインタビューでも、以下のように趣旨を事前に説明した。

何かと「数値」や「エビデンス」が求められる社会的状況下で、「ただそばにること」まで

を含むような、必ずしも「数値化」できない広範な支援の意義について検討することが目的です。

ひるがえって、「数値化」が覆い隠してしまうものやその限界を指摘することも目的の一つです。

また、団体 A に対するインタビューの結果を踏まえ、団体 B～D に対しては、質問項目一覧を事前に送付した。団体 B～D へのインタビューでは、質問項目に沿ってお話を伺いつつ、話の流れによって順番を変えたり質問を飛ばすなど、半構造化面接の手法を用いた。以下にその質問項目を示す（表 2）。

（表 2）質問項目

①	支援の目標や成果を数値で示すことはありますか。
②	数量的な効果検証を行なっていますか。
-	①、②について、あるとすれば、制度や補助金、助成金の関係でしょうか。それとも独自で行なっていますか。
①-2	数値目標を立てる場合、それをどのように決定していますか。
①-3	数値目標を立てる目的・背景にはどのようなものがあると思いますか。
②-2	成果を数値で測定する（効果検証する）場合、その手法は、効果ないし成果を示すのに十分だと思いますか。⇒その場合、作業を好ましいものと思いますか、負担と思いますか。（作業の頻度はどのくらいですか。負担感はありますか。）
③	定量的な目標設定や効果測定からはみ出すもの、そぐわないもの、ことからはありますか。それは事業の内容と不可分のものですか。
③-2	このことを外部の人々と共有するためには、どのような方法があると思いますか。
④	ほかに思いついたことがあればなんでもお話しください。

なお、インタビューは許可を得て IC レコーダーで録音した。本論考で使用するのは、その音声データを文字に起こしたものである。

## 1. 定量化の作業について

この章では、定量化の作業について述べる。1.(1)では、D. グレーバーによる『ブルシット・ジョブ』のなかで、福祉の業界で働く人から寄せられた声を取り上げ、「数値」や「エビデンス」が求められる社会的状況について触れる。1.(2)では、各協力団体がじっさいに定量化の作業をどの

ようにおこなっているか、それについて負担を感じているのかどうかについて記述していく。

### 1.(1) 「ブルシット・ジョブ」としての定量化

2020 年、ある衝撃的なタイトルの本が日本語で出版された（原著は 2018 年）。D. グレーバーによる『ブルシット・ジョブ』<sup>2)</sup>である。この本は日本でも大きな反響を呼び、解説書が出たほどである。ここで言う「ブルシット・ジョブ」とは、かんたんに述べると、（賃金が発生するものの）取り組んでいる当の本人でさえその意義や価値を見出せない仕事や、何かをごまかすための仕事の

ことである。

著者 D. グレーバーのもとに寄せられた「私もブルシット・ジョブをやっている」という声のなかから、福利厚生管理士のレスリーによる証言を取り上げたい。彼女は NGO に所属し、失業者や困窮者に必要な政府からの援助を受け取れるように手助けする仕事をしている。その中で彼女は、ブルシット・ジョブに「相当の時間」を取られていることを証言している。

レスリー わたしの仕事は公益信託から資金提供を受けています。この作業がまた、資金提供を申し入れるわたしのような人間から、貧困と闘う、あるいは「世界をもっと住みやすい場所にする」と称する CEO たち<sup>1</sup>にいたるまでの、長大なブルシット・ジョブの連鎖からなっているのです。まず関連するファンドを探しだして、ガイドラインを読むのに時間がかかるでしょう。それからどうすれば獲得しやすいかを調べて、書類を作成して、電話をします。これにもかなり時間がかかります。もし獲得できたとしても、毎月、統計をまとめたり、チェック用書類の作成に、相当の時間をとられます。どの信託にも、それぞれ独自の数理問答や一群の指標があって、ちゃんと人びとを「エンパワーしている」とか「変化ないイノベーションをつくりだしている」といったことを示すエビデンスを求めています。(…後略…)

(D. グレーバー、2020、p349) (下線は引用者による)

このレスリーのケースでは、資金を提供する側が、その効果（費用対効果）を示すエビデンスとして、毎月の統計やチェック用書類の提出を、各実行団体に求めているものと読み取れる。そして、「統計」とあることから、「エビデンス」とは、定量的なものだということも推測できる。費用対効果と定量化との関係については第2章で述べていくが、両者に強い関連があることは、この引用部からもほぼ明白である。

ところで、定量化がほぼ無意味と感じられているという証言は、筆者の行ったインタビューからも見られた。

まあ、それこそ役所はね、補助金出してる関係で、それこそ成果を何かの形で示せてなるので、決められた、たとえば向こうが示す、これこれの人数とか回数を出してくれっていうのは、必要に迫られてやりますけど、それって私たちの日頃やってることに何かプラスになるかって言ったら単なる邪魔な作業なんだよね。まあ出せて言われるし、補助金もらってるから、まあ何も出せないっていうのも相手も困るだろうなっていうことで、数量的な最低限のことは提出してるけど、なんか私たちにとってその数字を出すことがね、なんかのメリットになるかっていうと、なんにもないんだよね。  
(団体 C) (下線は引用者による)

団体 C は、定量化を「単なる邪魔な作業」と語った。では、そういった作業で、各協力団体はどれほどの負担感をおぼえているのだろうか。次節を割いて述べたい。

### 1. (2) 定量化および報告業務の負担感

本節では、各協力団体がじっさいに定量化の作業をどのようにおこなっているか、それが負担になっているかどうかについて記述していく。筆者はもともと、「数値」や「エビデンス」が求められる社会的状況を念頭に、定量的な報告業務が通常業務を圧迫しているような実態を予測していた。しかし、調査で得られた結果は、全体的な傾向として、その予測に反するものとなった。

(筆者：それ（報告業務）にもものすごく時間にとられたりとかはありますか？)

ものすごく時間を取られるかということ…それほどのことではないけど、みんなそれぞれ、けっこう、なんでしょう、いろんなことを同時並行でやっている法人なので、まあ、時間のないなかでさらに別の報告業務をやんなきゃいけない

のはけっこう手間なんですけど、ただ、その報告業務は、時期が決まっていますので、下準備さえちゃんとやっておけばそれほど時間のかかるものではないかな。まあ、エクセルが勝手に集計してくれますから。（団体 A）

こっちはもう件数バツと入れてるだけだから、まあ記録つけてりゃ、あとは数えるだけっちゃ数えるだけなので、そんなに負担がめっちゃ大きいとかいうことではないんですよ。（団体 B）

利用人数をね、知っておきたいということなんでしょうけど、どれだけ利用されてるか、みたいなことなんだろうけど。じゃあそれがいったい我々の活動とどうつながるのかとか、■■■（団体 B が活動拠点として利用している、市民活動をサポートする施設）の費用とかとどうつながるのかっていうことは、はてわかんないですねって感じではあるけど、まあ基礎資料としては…。で、これは、ウチは、実はこれファイル形式で、自動計算なんですよ。ここに入力すると、ここに自動的に人数が出るようにね、作ったの、俺が（笑）。エクセルを。

（筆者：じゃあ作ってない人は手で…）

そう。他の団体はみんな、正の字、やってきたら正の字書いてくださいって言われてるの。（団体 B）

電話と、今日一日誰がなにやったかということで、業務ノートと、あと電話の受信簿は、ある程度ちゃんとつけてるんです。なのでそれを、拾って、件数の報告とかはね、それを使ってる感じですよ。（団体 C）

（筆者：作業としては、日々のお仕事の記録なりがあって、そこから数字を拾って毎月提出するみたいな感じですか？）

Q さん：一応、その記録上、システム使ったりするので、それが反映されるような仕組みは

一応あるんですよ。なので、どのぐらい相談きたかとか対応についての数字は、それがぜんぶ上がるようになっていきますね。

（筆者：自動のシステムがあるんですね。作られたんですか？）

Q さん：作ったんですかねあれは？

P さん：お金払って…記録システムがあって、そこで、毎月の、実施状況報告書っていうんですけど、実施状況報告書の項目に紐づいて、様式としてちゃんと出力されるようなふうに、いろいろこう改良していただけるんですよ。そういった会社と契約を結んでいるので、そこでやっていくというところになってます。ただ、あの項目変わっちゃうと、そこにすぐ反映はしてもらえないので、まあシステムいじるのに時間がかかったりするので、その場合は一時的に手作業で、数字を拾ったりってことはありますね。（団体 D）

#### 小括

筆者は、「数値」や「エビデンス」が求められる社会的状況のなかで、「ブルシット・ジョブ」としての定量化、すなわち、あまり意味を見出せないが時間のとられる作業としての定量化が通常の業務を圧迫している実態を予測していた。しかしながら、調査の結果としては、各協力団体は、まず日々の記録を付け、そこから、手作業か自動かにかかわらず、数字を拾う形で定量的な把握・報告業務を行なっていること、したがってそれほど負担を感じてはいないということが、全体の傾向として明らかになった。ただし、定量的な報告業務が通常業務を圧迫しないよう、自動で集計する仕組み、たとえば外注システムやエクセルを使うなどの工夫がなされていることが垣間見れる。逆に言うならば、もしそれらの工夫がなければ、「単なる邪魔な作業」以上に、あまり意味を見出せずなおかつ時間のとられる作業（「ブルシット・ジョブ」）として定量化が認識されていた可能性もある。

では、このような定量化の作業は、各協力団体の活動にとってどのような意味を持つのだろうか

か。または、各団体は、その意味をどのように理解し、時に活用できると考えているのだろうか。このことについては、次章を割いて述べることにする。

## 2. 定量化の意味

この章では、定量化の作業が各協力団体の活動にとってどのような意味を持つのかについて述べていく。2.(1)では収入の確保と定量化との関係、費用対効果と定量化との関係について、2.(2)では制度や法律と定量化との関係について、2.(3)では定量的把握の積極的な活用の可能性について述べる。

### 2.(1)1) 収入の確保

定量化の作業が福祉実践（各協力団体の活動）にとって持つ意味について考える際、経済面、収入の確保という面の話を欠くことはできない。わかり易い例としては、「一件（につき）いくら」というふうに行行政からお金が出るというパターンである。そうした場合、数字をカウントする作業と金銭はセットである。

なお、インタビューに応じた団体はすべてNPO法人であった。このことは、基本的に年度単位で資金を獲得しなければ運営ができない<sup>3)</sup>ということを意味している。

したがって、支援の定量化と、団体内の金銭の流れは、密接に関係している。インタビューにおいても、入札（ないしはプロポーザル）の場面や、補助金などとの関係で定量化について語られた。以下でそのような語りが見られた箇所を紹介する。

まあ目標はね、あの、一番最初に、あれなんですよね、プロポーザルを、毎年これ単年度事業なのでプロポーザルを立てないといけないんですけど、そのプロポーザルのときに何人ぐらいを目標というか予定してます、みたいな感じかな。まあ費用的なものは前年度ほぼ踏襲なので、まあ前年度と同じ人数みたいな感じですね。(団体B)

まあ、それこそ役所はね、補助金出してる関係で、それこそ成果を何かの形で示せてなるので、決められた、たとえば向こうが示す、これこれの人数とか回数を出してくれっていうのは、必要に迫られてやってますけど、それって私たちの日頃やってることに何かプラスになるかって言ったら単なる邪魔な作業なんだよね。まあ出せって言われるし、補助金もらってるから、まあ何も出せないっていうのも相手も困るだろうなっていうことで、数量的な最低限のことは提出してるけど、なんか私たちにとってその数字を出すことがね、なんかのメリットになるかっていうと、なんにもないんだよね。(団体C)

Rさん：個別以外で、直接的な目標じゃないのであれば、計画相談は、一件計画作成するごとにいくら、っていうふうに決まっているので、まあそれで収入得てるので、そこがあの、月いくら入ったかっていうことは法人に示すのに、そこが数値としては出しています。目標も設定して、そこの赤字・黒字のところも含めて、法人に提示するのに、数の申告であるとするれば、計画相談のほうはそういう形でやってますね。  
Pさん：そこもなので(筆者注：委託相談との)大きな違い。委託相談は委託費が〇〇市から一定程度決まった額が入りますけれども、指定相談のほうはやっぱり、やったぶんだけということにはなっていくので、そこでしっかりとこう、利益も含めて考えなきゃいけないかなって、継続して事業をやっていくためには、そういったこう、目標といったところでは、件数とか、額も含めて、ある種、それはもう、対利用者というよりは法人内で、経営していくためにということですね。(団体D)

Rさん：ちなみに計画(引用者注：計画相談)のほうは、もともと数値目標とか明確にしてなかったんですよ。去年から、昨年度からなんですよ。まあざっくりはあったけど、予算は、

出されてはいるけど、「やあ今年も赤字だったね」「しょうがないっか」みたいな感じではあったんですけど、やっぱりちょっと人が増えたりとか、相談支援専門員って5年以上の経験があって研修修了してる人じゃないと計画作成者の名前書けないっていうのが制度上決まってるので、どうしても、一定程度経験のある人を置かなきゃいけないから、人件費、上がるんですよ。ってなってくると、あとは相談室の家賃…とかも、委託は家賃も含めて出るように委託費に含まれるようになったんですけど、計画作成のほうはまったくそういう家賃とか事務費とかもまったく無いので、その分どう捻出するかっていう意識もあるし、やっぱりそこでちゃんと稼げ稼げっていうこともやっぱり、法人のね、やっぱり赤字ばかりだと大変なので。ある程度しっかり収入も得ながらやってかないと厳しいよって話もあるので、それももう、ごもつとも、最初に言った通りなので、そこはやっぱり一人ひとりが意識しなきゃいけないので、それでまあ見える化して表にして、落とし込んだりとか、昨年度との比較とかもあるほうが、法人にも、ちゃんとかう、いつの時期が忙しいとかもそうだし、どのぐらい自分たちが頑張ったのかとか、考えてるのかっていうのを伝えるにはやっぱり、感覚の話だけだと、伝わ…なんていうんですかね、表現次第とか、人による、人の受け取り方次第みたいになっちゃうので、そこは数字で見える化してたほうが、これだけ、昨年度より収入増えてる、件数増えてる、そこは頑張ってるよね、そういうのがあるほうが、こっちが、でもここが数字化されなくて、みんな見えてないかもしれないけど大変なんだって、だからもうこれ以上増やせないって話するときも、聞いてもらえるようになるので。こう自分たちの意見を聞いてもらえる土台作りとしても、やっぱり数字で明確にしておくことはすごく大事なことかなと思いますね。…あとは業務の効率化にもつながるので。(団体D)

以上で見たように、収入の確保と、定量的な目標設定や各種件数の報告とは強い関連があると言える。

## 2.(1)2) 費用対効果

この節では、定量化と費用対効果という考え方の関連について述べたい。奥那嶺(2003)は、費用対効果を重視する米国のケースワークの文脈を引き、日本の状況と対比させ、日本ではまだ「効果測定」が根付いていないということを示している。つまり、費用対効果の面からみて日本の実践では定量化が進んでいないということである。しかし、今回のインタビューでは、まさに費用対効果の側面から定量化が求められている現場の様子を見て取ることができた。以下でそのような語りが見られた部分を紹介する。

(筆者：数値アウトカムの建付けに関して…)

それはやっぱり費用対効果というものが求められるので、そのお金を使うことによって、何がどういうふうに変わっていくのかというのを数値化するっていうのは、まあしょうがないことですよ。

(筆者：費用対効果の面からみられているというのは明文化されていますか?)

それはもう助成金の説明会に必ず出ますので、そのときは「数値化してください」ってハッキリ言われますから、みなさんそのようにお書きになっていると思います。

(筆者：数値化の背景・目的として費用対効果を示すことだというふうには?)

費用対効果というふうには明文化されているわけではないんですけど、たとえば何人の人がこの期間に使って、たとえばそのことによって、たとえば地域社会にどういうインパクトを与えるかという、そこがきちっと整合性がとれているかどうかという、助成金の場合はそのらへんが審査の対象になるかだと思います。(団体A)

まあでもね、目標を立てて、みたいなことはね、いろんなところで言われるけど。本当に。費用

対効果で。いくらかけて何人来たっていうのはやっぱり言われるみたいな話はね、たとえば振興局の…話すわけで（笑）

（筆者：振興局でそういう話をするんですか？）  
 しますよそれは。そのプロポーザルをやるときに、かならず面談するわけですけど、「今年はどうだった、これはこうだった」みたいな話を。「次年度そういう人数ってことになってますけど」みたいな。数字系の話はされるわけですよ。そこに、数字につながるだろうみたいな、こうすると数字につながる「だろう」みたいな話で、事業を考えがちになるというかね…。（団体B）

ねーだからほんとに、誰かが研究して、DVのコストとか計算してくんないかなとか思うんだけどね。

（筆者：DVのコスト？）

あの、一人のDV被害者を支援することでね、その人のコストがさ、どんだけこう、たとえば行政のコストが安くなる、とかさ。DVを放置することで、どんだけ先々コストがかかってくるかっていうふうに、なんかね、ほんとにDV被害者を一人ほっとくと、社会に対してこのぐらゐの損失与えるんだよ、みたいなね。当事者の女性だけじゃなくてその家庭に生まれた子どもたちがさ、将来納税者になるのか、社会福祉で暮らしてくのかっていうコストを考えたらさ、ほんとに子どもたちが別に納税者になるのがね、いいことではないけども、それは社会的なコストで考えたらさ、将来自立できて、ほんとに納税者として地域で生活していけるようになるのか、もうここ支えないと結局不登校になり引きこもりになり、そして働けなくて、で生活保護で暮らしてくっていうふうなことを考えたらさ、ほんとにここにお金使ってよって。（団体C）

団体AとBの語りでは、費用対効果の側面から定量化が求められている現場の様子がクリアにあらわれている。団体Cの場合、これとは逆方向、

つまり、費用対効果の側面から言って現場から行政にコスト計算を要求しているというような語りとなっている。

いずれにしても前節の繰り返しとなるが、定量化と金銭の話は密接に切り離せないものである。

## 2. (2) 制度・法律

本節では、制度や法律と定量化とのかかわりについておのべていく。言うまでもなく、法律や制度に基づく事業の場合は、その事業が具体的にどのような展開されているのかをつまびらかに報告しなければならない。しかしその詳細さには限界があるため、数字に落とし込んだ形で報告することとなる。インタビュー協力団体も、このように、制度や法律とのかかわりにおいて定量化というものを捉えているように思われる。以下、その語りを紹介する。

それこそ年に一回の報告書というのを、各事業所が、国の事業ですから、一定のリクエストにしたがって数というか表を埋めていくという作業はあります。それは私たちにとってはそんなに重要ではないですけど、出さなければいけないものなので、やっています。

（筆者：出さなければいけないものだから…）

それは、ある法律の枠組み、根拠法をもって、根拠法にしたがって事業をやっていますから、それはまあ、やらなければいけないことですね、はい。（団体A）

障害者相談支援事業なので、国にも報告をしなきゃいけない、その自治体としてですね、なので、国への報告項目がベースになっている。プラス、■■市独自の数字もあるのかな？そのアクションプラン<sup>4)</sup>がベースになっている数字もあるのかなと思うんですけど、（…後略）（団体D）

## 2. (3) 定量的把握の活用可能性

ここでは、定量的測定や定量的把握がもつ積極的な可能性について、各協力団体がどのように考えているのかについて紹介したい。<sup>5)</sup>

なお、前提として、2-1-1で触れた収入の確保という面が挙げられることを、再度確認しておきたい。収入を確保してこそ支援が可能になるので、その意味では、どの協力団体も、（実際に行なっている支援の内容との関連度を高く見るか低く見るかはさておき）定量的把握についてまったく活用可能性がないものとは見做していないはずである。

## 2. (3) 1) 統計

団体Cは、統計調査を積極的に活用することで初めて見えてくる実態があると語った。少々長くなるが、以下でその語りを紹介する。

（筆者：数量的な効果検証なり統計なりっていうのが、もしその、使い勝手が良くて本当に実態を反映したものであるなら、それはそれであつてもかまわないというか、あつたほうがよいという立場ですか？）

あの、作るべきだと思う。民間がね、それぞれやっぱり現場の知恵が一番現実的でしょ。（…中略…）ただシェルターの場合は、シェルターに入ってきました、で、入ってくるまでのことはある程度聞き取りで、過去にどんなことがあつたかっていう時系列拾えるじゃない？で、シェルターに入ってきました、シェルターにいる間にこんな支援とかこんな困難さがありました、で、こういう生活を始めました、で、1年後どうなってるか、3年後どうか、それこそ5年後10年後？まで拾えるケースがいっぱいあると思うんだよね。そうすると、本人の変化もわかるし、あと子どもたちが年齢重ねてくことで変化が拾えるじゃない？それを、シェルターネットなり、いま女性支援してる人たちが、ある程度、数、統計的な数量というか、（…中略…）同じフォーマットで少し長期間かけて、そういう検証をしたら、きっと私たちすごいものを出せると思うんだよね（笑）。（…中略…）そういう5年越し10年越しの調査が可能だと思うんだよね。もうすぐく昔だけど、補助金欲しさで、（…中略…）全道のシェルターで、子どもの調

査を一回やったことがあるんだよね。そしたら、ふたを開けてびっくりしたのはね、でね、子どもにも聞き取ったの。その時。そしたら、お母さんがお父さんから暴力振るわれてるっていうのを、お母さんは、「いや子どもがいない時間だから子どもが寝てからだから、たぶん子どもは知らないと思う」っていうお母さんが7割ぐらいなの。「子どもは見てません。」で、「子どものいる前でも暴力ふるってました」っていう人が、3割で、「子どもは多分知らないと思う」っていうのが4:6だったか、なんかね、6割ぐらいのお母さんが「子どもは見てません」、そのへんの数字だったの。で、逆に子どもの聞き取りでは、子どもが「知ってました」っていうのが6割なわけ。それはすごいおもしろかったよ。

（筆者：それは画期的な調査ですね。）

（…中略…）当時の調査票の原本捨てちゃったから、数量的なものしか残ってないけど、家族単位でお母さんはお母さん、子どもは子ども、っていうふうに聞き取ってるから、けっこうな数、200ぐらい集めたんじゃないかな、（…中略…）まただいぶ時代が違うし、それこそ私がメインになって素人がやった調査だから、もうちょっとこう、聞き取りの項目とか精査して、今やったらまたね、違うのが出てくるかもしれない。数集めようと思つたら集まるからね、（…中略…）まあ、そうやって数を拾ってみたら、意外と見えてきたっていうものって面白いよね。

（筆者：そうですね。数量的なものはそれはそれとして良いですね。）

そうだね。それははじめて「ほう」って。やっぱり全体の傾向とかがわかるっていうのが。（…中略…）それはね、うちの扱ったケースだけだと突出してわかんないけど、数が増えると見えてくるものもあるんだな、と思った。

（筆者：全道と言つたらすごい数ですね。ぜんぶで何ケースぐらいあつたんですかね。）

いま北海道でシェルターに入るのが120ケース

ぐらいじゃないかな。(…中略…) 北海道は統計取りやすいかもね、そういう意味では。横で私たちつながってるし、ある程度の数も、年間100ケースぐらい持つてるから、そういう意味では、数量的にはちょっといいよね。20ケースの分析と100ケースの分析と…ここ5年間だったら500ケースとか集まるわけだからね。なんかそういう調査とか分析とかっていうので、なんか見えてくるものっていうのがあるかもしれないよね。(団体C)

この団体Cの語りに見られるように、母数の大きな調査や、長期にわたってモニタリングする調査を行なうことで、「なんか見えてくるものっていうのがある」つまり、支援の対象者「群」に対して客観的に理解を深めたり、対象者「群」へのさらなる支援によって生まれる社会的インパクトを予測することが可能になる。

### 2.(3)2) タイムスタディ

ここではタイムスタディの活用可能性について触れる。タイムスタディとは労働時間の測定方法の一つである。団体DのRさんからは、数値化できない仕事をどのように示せるかという話の流れの中で、以前に実施したことがあるというタイムスタディを使うというアイデアが出た。仕事の時間を細かく測定することによって、感覚的な話ではなく客観的に、どんな仕事にどのぐらいの時間を割いているのかを示すことができると語った。

Rさん：あれあの、時間で何したって書くのって、タイムスタディでしたっけ。って言うんですっけ。今日何時に出勤して何時に電話して何時に訪問行って何したかにしたって…昔なんか、どっかからのアンケートかなにかで、2回やったことがあるんですけど。

Pさん：任意の(?)…委託相談を考える会…みたいな、そんな集まりで、やり…で、Rさんに出してもらったと思います。一日のスケジュールを、出して、全員、任意で取ってくれた事業所が、全部出して比較するっていう。

Qさん：やったことを振り返って？

Rさん：いやもう、振り返れないから、やったときに、何時…ほんとにけっこう細かく、電話かけたとか受けたとか、訪問も行って記録して何時に帰ったかとか。全部、一日その勤務してる間のこと全部書くんですよ。ちょっと計画担当の、今数字で測れないものが、今年度すごく多くなっちゃってきたから、それどうやってできるかなと思ったときに、それ…か？みたいな、その、一人ひとりのキャパの違いの、負担感みたいなのを、なんていうんですかね、明らかにするとかなんというか、なんかその感覚的な話だとたまにちょっと受け入れられないときもあったりとか、なんか、大変だって言った者勝ちみたいになるのも、すごい嫌だくなって、大変だって言った人はじゃあ件数受けなくていいのか、大変じゃない、頑張れます、って言った人が、負担増えなきゃいけないのかとか、ちょっとそういうのをいろいろ考えてた時が、今現在もですけど、あったときに、「いやタイムスタディとかやったほうがいいのか」とか、思ったことあるけど、すっごいめんどくさいから言った自分ができなさそうとか思って。だから、数値化できないものってそういう、自分の動きを(…中略…)追うしか、ないのか？みたいな。訪問じゃないところのボリュームが多分すごい相談って多いと思うんですよ、連絡調整とか記録とか、ケア会議の資料作るとか、その会議録作って送るとか、たぶんみんなそんなことしてるって思っていないじゃないですか、なんか相談員って話聞いてくれるみたいな…ふうにしかなる世の中の人って思ってなくて、裏にそんな仕事がいっぱいあるって多分、思ってないから…。なんかそういうのしかないのかなって思ったことはあります。他にいい方法があれば私も知りたい。(団体D)

### 2.(3)3) 行政との連携

研究目的の部分で触れた文献をもう一度参照すると、渡部(2005)は

評価結果を見る際には、必ず、「だれが(評価者)、何を(評価対象)、どのような目的で(評価目的)、どんな方法(評価方法、例：実験法、SSDなど)を使って、具体的にどこまで踏み込んで評価したのか(プロセス評価の有無)」ということとともに、「どのくらいどのような成果があれば成功と呼んでいるのか(評価基準設定)」といったことをしっかりと吟味し、「評価の評価」をする必要があることを再認識した。

と指摘している。このように、ものごとは数字になればあたかも客観的なものとして扱われ始めがちであるが、実際には、誰がどのような目的でどのように数字の測定方法を設定するかが重要なのである。この文脈で、団体Dが語った、行政と支援団体との連携の一例について紹介したい。これもまたひとつの、定量化の活用可能性である。

Pさん：もともとは、えっと、障害者相談支援事業なので、国にも報告をしなきゃいけない、その自治体としてですね、なので、国への報告項目がベースになってる。プラス、■■■市独自の数字もあるのかな？そのアクションプランがベースになっての数字もあるのかなと思うんですけど、■■■市がなのでその、何を以ってその項目に即した数値を出してくれて言ってるかという、(…後略)

Rさん：やっぱり計画相談とか始まる前…対象拡大される前とかで、相談室、委託の相談室の数も少なかった時代とかはやっぱりもっと増やしていったほうがいいんじゃないかというのは、市も、実際やってる委託相談も思っていた…ところもあるので、予算要求のために数字でやっぱりきちんと示していくみたいなものがあった時代も間違いなくあったんですけど。たぶん今はもう、相談室の数も委託の数も多分増えたと、計画を作成する相談室がわーっと増えたので、昔はその相談室がまったく無くて、委託の相談員しか障害の相談を受ける人たちがいなかった時代があったので、その頃は、た

ぶんもう、市と委託相談がけっこう一体となって、一緒に、■■■(市)の相談支援体制とか、障害のある人の支援をどう考えていくか、ってやってた時代も多分あったんですけど、そういう、いろんな相談室のあり方が増えてきた、制度も変わって、増えたっていう中で、きっと、そこがなんかだんだん薄くなってきてるっていうのが現状としてあるのかなと思うのが。…ずっとそうだったというわけではないかなと思う…やっぱり制度とか時代の流れとともに変わってるというところがあるかなと思います。(団体D)

団体Dは、市が障害者の支援体制を作っていくという目標を明確に持っており、そのことを団体と共有していた「昔の」時代には、その目的にかなった項目の数字をあげるようになっていたと言う。現在は時代や制度の移り変わりのなかで、その目的性がいまいとなっていることが推察されるものの、行政と支援団体の連携という側面から見た場合に、「昔」のあり方は、定量化を効果的に扱った例と言えよう。

以上のように、各協力団体は、支援対象者の実態や、自分たちのやっている仕事の内実について、客観的に示すことのできる方法があるということを積極的に捉えていることがわかった。

### 小括

「2. 定量化の意味」では、各協力団体が定量化の意味についてどのように捉えているのかを見てきた。まず、収入の確保と定量化の関係である。インタビューにおいては、入札(ないしはプロポーザル)の場面や、補助金などとの関係で定量化について語られる場面が見られた。次に、費用対効果の側面から定量化が求められていることが明らかになった。そして、制度や法律との関係において定量化を捉えていることもわかった。

また、定量的測定や定量的把握がもつ積極的な可能性について、各協力団体がどのように考えているのかについて紹介してきた。ひとつは統計で

ある。量的な調査に積極的な意義を見出していたケースである。ふたつめはタイムスタディである。数値化できない仕事をどのように評価してもらう、あるいは示すことができるか、という話のなかで、労働時間を細かく測定することによって客観的にそのことを示すことができるという語りがあった。もうひとつは、行政との連携システムにおける定量化である。目的にかなった項目の数字をあげていくことは、定量化を効果的に扱っている例のひとつと言える。

ここで、支援のなかの「定量的に示すことができるもの」の特徴と課題について整理を試みる。

①【行政または資金提供者】との関係では、制度や法律に基づく事業の報告で定量化が必要であることはもちろんであるが、とくに、制度の運用が軌道に乗る前後で特に定量化が効果的に扱われていたということが特徴的であった。課題としては、制度の運用が軌道に乗った後でも、明確な目的性をもって行政が数値を要求しているのかどうかである。また、入札（ないしはプロポーザル）で費用対効果の側面から評価を受けるために定量化が求められるということも特徴である。課題はもっぱら、どのような数値をもってして「効果」を測定したことになるのかということになる。②【実践者】すなわちインタビュー協力者を含むアクターとの関係で言えば、定量化の意義があるとするれば、団体Dのインタビューにあるように「件数増える」（から自分たちは）「頑張ってる」というように、実践を目に見える成果として実践者が受け取ることができることに意義があり、ここに特徴がある。逆に、成果として受け取ることができないような指標で定量化がなされている等の場合、実践者はそれを「無駄な作業」と感じてしまう。この課題は、①の課題と重なる。つまりどのような指標で測定をするかということが鍵になっているということである。③【市民社会】との関係については、今回のインタビュー調査結果からは整理しづらく、課題までは述べることはできない。しかしながら、行政との連携システムにおける定量化がうまく機能した場合は、市民に対

し、具体的なサービスとしてフィードバックがあるとは言えないだろうか。また、団体Cの語りで見られた「DVのコスト」論は、金銭という数量的なものを用いて市民社会に問題を訴えかけるという意味で、やはり特徴があると言ってよい。

### 3. 定量化できない支援を「見てもらう」ための条件

定量的に示すことのできない仕事を、社会的評価や承認の対象としていくためには、どのような条件がそろっていることが必要なのだろうか。調査に協力した各団体は、その条件についてどのように考えているのだろうか。

これについて、下記質問項目に沿って話を伺った結果を本章で示していく。各節では、はじめから各団体担当者の語りを紹介していく。

③	定量的な目標設定や効果測定からはみ出さずもの、そぐわないもの、ことがらはありませんか。それは事業の内容と不可分のものですか。
③-2	このことを外部の人々と共有するためには、どのような方法があると思いますか。

#### 3.(1)「経験」

だから行政、フォーマルなところは、フォーマルな形で物事を見たいからってことで、数量的な把握とかをしてるけど、ごめん、それは答えることはできるけれどもうちがやってることはそういうことから外れる部分というか、むしろそれでは、そういう枠組み全体が、フォーマルな枠組みがもはや効力を発揮しないようなそういう人たちをどうするかってことだから。そうすると、僕らのその考えてることを、ピンときてもらうためには、公的に用意されたストーリーというか物語みたいなものからはみでないといけないので。（…中略…）子どもと社会、子どもと大人が接するっていう、仕組みを、とりあえず「公」が用意したものではないインフォーマルな私たちでどう作るかみたいなね、

ところになっていくと思うんですね。できつとそのへんは色んな分野において、そういう「公」が用意した手助けからはみでてしまったものに、フォーマルではなく、インフォーマルなかたちで関わる人、関わった経験がある人が増えれば増えるほど変わるんじゃないかなと思いますけどね。「数字じゃないでしょ」みたいなことはほんとにね。（…中略…）やっぱ政治参加ですよ、それはね。政治参加っていても出来合いのものに参加するっていう話じゃなくって、なんか、普段でね、困ってたらどうすればいいか考えるみたいなどころだと思うんですけど。めっちゃ簡単にいけばいろいろある……この先うちの国は貧乏になっていくと僕は思うんですけど、そしたらたとえば、「味噌買いたいけど高えな」っていうときに、なんか、「豆作ったからみんなで味噌を作ろう」みたいなことができたらいいなっていうことをぼんやり考えて、味噌作りの集まりを組織すればそれは立派な政治活動であろうと僕は思うんですけども。

（筆者：すごいアナキスト的な…）

でも、ね、生きていきやすくなるってそういう…。■■■（北海道の地名）に■■■っていう酒屋があるんですけど、知ってます？

（筆者：知らないです。）

これは明治の時に、■■■（県名）から、■■■（県名）の■■■村から入ってきた人たちが、「酒を飲んでえ」と（笑）。「酒が飲みたいのに酒がない、いっちょ作るか」って言って、みんなで金だして知恵出して作った酒屋なんですけど、それも立派な政治だよ、ひとつだよって思うわけですよ。自分たちが飲みたい、欲しいから、無きゃ作るしかねえよあってなって、やったという。政府は味噌作ってくれないんだよ。政府のだから手がね、届かないところで、人は生きていくでしょう、インフォーマルなことをして、そういう困りごと解決とかをみんながやればやるほどきつと、こういう、えっと、子どもの貧困でございますよとか不登校でございま

すよってところに、なんか手をのべてるところを、「何人の人が使ってますよ」とかそういう話じゃなくって、もっと質的なもの、エピソードとしてとらえて…「人数はともかくとして“いる”んじゃない？」みたいなね、ことは、素直にうなずいてもらえるようになるんじゃないかと思うんですよ。

（筆者：困りごとがあって、その解決をみんなでやるっていう経験があれば、そういう質的なものに対する目というか、見る目が涵養されるっていう話ですか？）

あると思います。（団体B）（下線は引用者による）

ほら、まだ、（筆者）が現場持つてる<sup>6)</sup>から、言っても話通じるけど、これをまったくね、経験のない人たちに伝えるときに、どうしたらいいんだろうね（笑）。（団体C）（下線は引用者による）

団体Bは、なんらかの困りごとをみんなで解決するという経験をした人には、子どもの貧困や不登校といったカテゴリーで括られる子どもたちへの支援の必要性について「何人の当事者がいるのか」という数字の問題ではなく「“いる”んじゃない？」と、当事者の存在をエピソードとして捉える目が養われるという趣旨のことをお話してくださった。これは、人びとになんらかの形である活動へのコミットメントを求めている（広い意味での「政治参加」を求めている）点において、想定されるタイムスパンがとても長い。

団体Cは、「話（が）通じる」ことの前提として、私が有する「経験」を挙げており、まったく経験のない、つまり支援の現場で働いたことのない人びとに、支援の中の定量化できない面を伝えるためにはどうしたらいいのかという疑問を投げかけている。

### 3. (2) 「エピソード」

えっと、子どもの貧困でございますよとか不登校でございますよってところに、なんか手をの

べてるところを、「何人の人が使ってますよ」とかそういう話じゃなくて、もっと質的なもの、エピソードとしてとらえて…「人数はともかくとして“いる”んじゃない？」みたいなね、ことは、素直にうなずいてもらえるようになるんじゃないかと思うんですよね。(団体B)(下線は引用者による)

まあ逆に言うとね、ほんとにこう、その人たちのストーリーで語らないと、たぶんね、シェルターでやってることって、あの、この家族Aさんに対しては、多分役所のイメージするのはこういう家族がいたら何日ぐらいシェルターにいて、なんかかんやして、ハイ地域で暮らし始めたんですね以上終わり、だけど、その、この家族Bさんに関しては、こんなことあんなことこんなこと…手続きだけでもこっぴどやったとか、こういうエピソードがあったって、やっぱね、エピソードで語らないと、多分、表に出ないよね。(…中略…)それでしかね、語りつくせないよね。なんとか数量的に、じゃあこの人にはね、「10日間の滞在であっちこっちに30回行きました、こっちは7回でした」って言っても、「ふーん」で終わるでしょ。だからね、ほんとに、なんかやっぱり、ケース毎に語るしかないよね…と思う。(団体C)(下線は引用者による)

そう、それが、長年やってきて、結局それ(物語)しかないよねって。なんかこう、私もね、20何年やってきたけど、なんかほんとに、日々、日々、一人一人が、出会えてよかったよっていうふうに思ってくれたり、なんかこう、べつに「ありがとう」って言ってくれなくてもいいけど、なんかその人の人生の岐路に立ち会えるっていうかね、そういう醍醐味は、なんかこう、こっちの道行くよりは、きつとたぶんこっちの道を選んだ方が、いいこと多いんじゃないかなっていう選択の現場に立ち会えるじゃない？それが、なんかこの仕事を続ける醍醐味かなっ

て思ってた。で、せっかくここまで来たんだけど、ああ帰っちゃったとか、逆に次の問題が、それこそギャンブルにはまって子ども放り出して依存のほうでまた新たな課題抱えちゃったりっていうこともあるから、なんか、トホホって思うことのほうが圧倒的に多いんだけど、ときどきとんでもないご褒美がもらえるのが…この前もたまたま、これもご褒美だなんていうのがね、あの、18歳で、もう妊娠8カ月でうちに来て、本人いわく、親に反抗して、若い時から高校もやめてふらふらして、妊娠して、それでたまたま彼女も相談窓口にたどり着いて、それでうちを出て、で今、赤ちゃんがうまれて、見せに来てくれたのね。で丁度あの千歳の事件があったじゃん、コインロッカーに赤ちゃん。下手したらそういうふうになってもおかしくない、そのまんま、彼と同居してお金もない、「どうする気だったの？」っていう、保険証もない、なんか「どうする気だったの？」っていうようなところから、今落ち着いて暮らせるようになって、赤ちゃん見せに来てくれるっていうこと自体がさ、すごい「出会えてよかった」っていう、なんかそういうのとか。なんか小さかった子どもが、大人になって、「僕です、僕、覚えてますか?!」みたいに、町で声かけてくれたりするとさ、なんか、「おばさんダメ泣いちゃう」ってくらいさ、なんかうれしいことが、時々、あるんだけど、なんかそういうことできつとやってんだらうなあって。で、その人たちのことを数で表せって言われてもね、って…。「こんなエピソードがあったんですよ」って言う。「それは何件ぐらいですか」とかさ(笑)。「何回ありましたか」とか、「知んねーよそんなの」って感じなんだけどね(笑)。(団体C)(下線は引用者による)

団体B、Cとともに、支援の現場で出会う人たちのことを「エピソード」で捉えることの重要性を指摘していた。とくに団体Cの語りでは、対象者と出会い、支援を開始してから時間が経過し、

そして再会するという、エピソードが内包する時間としては長い内容を挙げて、このことを説明している。

### 3. (3) 「ずっと見てもらう」

Rさん：だからね、十分…やっぱり、どうやっても相談業務って、十分に、数値で十分に示すっていうのは厳しいなって思います。やっぱり効果や成果を示すのに十分っていうものはなかなか…もう、業務中、ずっと見てもらうしかない。第三者に。一年中見てもらう以外に無い、無いですよ。それが効果のあることなのかどうなのかっていうのはあるけれども。書面とか数値ではけっこう厳しいですよ。 (団体D) (下線は引用者による)

Pさん：ほんとにもう、できることは自分たちの足元を見た時に、何ができるかということと、特に■■■ (相談室名) の中で、法人の判断が求められる場合もあるけれども、やっぱり相談室としてどういう対応をしていくかということと、やっぱり一人の責任じゃなくてそれは事業所の判断で、事業所の責任でやっていくところの意識っていうのは、なるべく持てたらいいかな、というふうに、やりとりをしているところもあるので、そうするとそういうやりとりすらも、それも一種質になってくるので、そういうやりとりを、こう数値化するのも非常に難しいですし、そうするともう話は戻って、これはもう見てもらうしかない、やりとりとか、記録どこまで書くとか、ほんとにけっこう細かいところもやりとりすることが多いので、じゃあ何を根拠にこの人にいま関わってるのかとか、どういうふうにしていきたいのかということと、整理をしたりとか…。 (団体D) (下線は引用者による)

団体Dは、相談業務のうち数値で示すことができない部分については、第三者に「ずっと見て

もらうしかない」と、半ば冗談交じりに語った。しかし、「やりとりとか、記録どこまで書くとか、ほんとにけっこう細かいところもやりとりすることが多いので、じゃあ何を根拠にこの人にいま関わってるのかとか、どういうふうにしていきたいのかということと、整理をしたりとか」と挙げられていた諸々の活動のうちには、相談員同士の話し合いなど質的なものも含まれており、そういったものは、真実に「見てもらう」しか、(一連の出来事を切れ目なく観察してもらうことでしか) 感じ取ってもらえる方法がないのであろう。

#### 小括

3. (1)から3. (3)で見てきたように、各協力団体は、定量化できない、もしくは定量化からはみだす支援が評価の対象となるための条件として、「経験」、「エピソード」、「ずっと見てもらう」を挙げていた。このことは、結論から言えば、定量化からはみだす事柄を評価されることが極めて困難であるということを示していると考えられる。

まず着目したいのは、各協力団体が示した諸条件が必要とするタイムスパンの長さである。ごく一般的な話として、ものごとを数字やグラフで示す、すなわち定量化のメリットは「話のはやさ」、つまり、一目瞭然ということであって、ここで必要とされる時間はとても短い。一方、各協力団体が挙げていた条件は、長い時間をかけた文脈の理解を求めるものであった。「ずっと見てもらう」は「ずっと」とあるようにもちろん長い時間を想定しているのと同時に、一連の出来事を切れ目なく観察することの意義を説いている。「エピソード」には、語り手と受け手(評価者)がその文脈を共有するための時間が必要となる。そして、もっとも時間を要するのは「経験」であろう。この場合、評価者がなんらかの形で似た活動にコミットすることを要求していると言えるため、想定されるタイムスパンとしては相当に長いと言えよう。したがって本調査から言えることは、定量化からはみだす福祉実践が評価の対象にされることは非常に困難であり、その理由は、ごく単純に言えば長い時間を要するからということになる。

ここで、支援のなかの「質的にしか示すことができないもの」の特徴と課題について整理を試みる。①【行政（あるいは資金提供者）】との関係では「ずっと見てもらう」、つまり一連の出来事を切れ目なく観察してもらうことが挙げられたのが特徴的であった。これを課題としてとらえると、「視察」などのやり方で解決できる可能性がある。②【実践者】との関係、言い換えればインタビュー協力者を含む実践者本人らにとっての「質的なもの」の特徴は、団体Dのインタビューにあるように、事業所内での職員間の「やりとり」に見られるように思われる。情報を共有し、事業所全体として今後その利用者とうどう関わっていくかを決定する（だけでなく、おそらく、時に「保留する」ことも含まれると推測される）ための「やりとり」は、到底、量的なものには換算できないという意味で高度に質的である。ここでは、質的なものが質的なものそのまま受け入れられている、またはそうせざるを得ないという事情によって、課題を述べることはしない。③【市民社会】との関係では、「経験」や「エピソード」の共有が重要であるとされたのが特徴である。課題について述べれば、まず、エピソードを市民社会と共有することについては、個人情報保護の方法も含めて、メソッドの蓄積がある。しかし、他の市民がなんらかの形で似た活動にコミットすることをも要求しているとも言える「経験」については、どうだろうか。あくまでも市民運動の重要性の喚起が、今後の課題だと言えるのかもしれない。

### おわりに

本稿の目的は、量的に示すことのできない支援実践を、社会的評価や承認の対象としていくために、どのような条件がそろっていることが必要なのかを考えることであった。そのことは、ひるがえって、支援に携わる団体が「定量化」をどう実践し、捉えているのかを明らかにすることでもあった。そのため、定量化の意味について触れた部分が少々長くなった。

先に、調査者である私の立場について述べてお

きたい。私は若者支援の現場に携わっている。そのため、インタビュー協力者にとっては、広く言っただけで同じ福祉の現場で働く「仲間」である。ゆえに、「(量的に示すことのできない仕事を) 社会的評価や承認の対象としていくために」ということを理念に据えて調査することに適任だったのかどうかという疑問が残る。つまり、「仲間」内の話に終始してしまったのではないかという懸念である。しかしながら、同じ福祉の現場で働く仲間としての信頼があったからこそ話してもらえたことも多くある。これが、調査者の立場性から来る調査の限界と、アドバンテージであった。

さて、以下に本研究結果のまとめを記し、意義と課題について述べ、本稿のしめくりとしたい。

第一に、定量化の作業についてである。まず筆者は、「数値」や「エビデンス」が求められる社会的状況のなかで、「ブルシット・ジョブ」としての定量化、すなわち、あまり意味を見出せないが時間のとられる作業としての定量化が通常の業務を圧迫しているような実態を予測していた。しかし、調査の結果としては、各協力団体は、まず日々の記録を付け、そこから数字を拾う形で定量的な把握・報告業務を行なっていること、したがってそれほど負担を感じてはいないということが、全体の傾向として明らかになった。ただし、定量的な報告業務が通常業務を圧迫しないような工夫が各協力団体内でなされていることが垣間見れた。逆に言うならば、もしそれらの工夫がなければ、あまり意味を見出せずなおかつ時間のとられる作業（「ブルシット・ジョブ」）として定量化が認識されていた可能性もあった。実際に、定量化を「日頃やってることに何かプラスになるかって言ったら単なる邪魔な作業」と言い切る団体もあった。

第二に、定量化の意味についてである。「2. 定量化の意味」では、各協力団体が定量化の意味についてどのように捉えているのかを見てきた。まず、収入の確保と定量化の関係が見えてきた。インタビューにおいては、入札の場面や、補助金などとの関係で定量化について語られる場面が見

られた。この結果は、各協力団体がNPO 法人であるということと関係が深い。次に、費用対効果の側面から定量化が求められていることが明らかになった。そして、制度や法律との関係において定量化を捉えていることもわかった。これは言うまでもなく、法律や制度に基づく事業の場合は、その事業が具体的にどのように展開されているのかについて報告が義務付けられている一方、その詳細さには限界があるため数値に落とし込んだ形で報告しなければならないからである。また続いて、定量的測定や定量的把握がもつ積極的な可能性について、各協力団体がどのように考えているのかについて紹介した。ひとつは統計である。ここでインタビューを紹介した団体は、母数の大きな調査や、長期にわたってモニタリングする調査に積極的な意義を見出していた。ふたつめはタイムスタディである。数値化できない仕事をどのように評価してもらう、あるいは示すことができるか、という話のなかで、労働時間を細かく測定することによって客観的にそのことを示すことができるという語りがあった。もうひとつは、行政との連携システムにおける定量化である。目的にかなった項目の数字をあげていくことは、定量化を効果的に扱っている例のひとつと言えるであろう。

第三に、各協力団体は、定量化できない、もしくは定量化からはみだす支援が評価の対象となるための条件として、「経験」、「エピソード」、「ずっと見てもらう」を挙げていた。「経験」では、広い意味での「政治参加」、たとえばなんらかの困りごとをみんなで解決するという経験をした人が、ものごとを数字ではなくエピソードとして捉えることができるようになるという話があがった。そして、支援の現場で働いたことのない人に、支援の中の定量化できない部分を直観的に理解してもらうことが果たして可能なのかという疑問もあがった。また、支援の現場で出会う人たち（対象者たち）のことを「エピソード」で捉えることが重要だという指摘があった。さいごにあがった条件としては「ずっと見てもらう」ことがあった。これは業務の一部始終を第三者に観察してもらう

ことでしか、質的な部分を示すことができないのではないかということである。着目すべきは、ここで挙げた各「条件」が成り立つためのタイムスパンの長さである。各協力団体が挙げていた条件は、長い時間をかけた文脈の理解を求めるものであった。「ずっと見てもらう」は「ずっと」とあるようにもちろん長い時間を想定しているのと同時に、一連の出来事を切れ目なく観察することの意義を説いている。「エピソード」には語り手と受け手（評価者）がその文脈を共有するための時間が必要となる。そして、もっとも時間を要するのは「経験」であろう。この場合、評価者がなんらかの形で似た活動にコミットすること（「政治参加」）をも要求していると言えるため、想定されるタイムスパンとしては相当に長いと言える。したがって、定量化からはみだす福祉実践が評価の対象にされるために必要な条件について、本調査から言えることは、長い時間を要するということなのである。

さて、本稿では、定量的に示すことのできない仕事を、社会的評価や承認の対象としていくためには、どのような条件がそろっていることが必要なのかを考えることが目的であった。そのために、調査に協力していただいた各団体が、その条件についてどのように考えているかについて聞き取りをしてきた。その結果として、「経験」（広い意味での「政治参加」も含む）、「エピソード」、「ずっと見てもらう」という条件があがったことが、本研究の成果であり、意義である。それは、定量化からはみだす事柄を評価することにつきまとう困難さを示す結果でもあった。また、ひるがえって、すでに定量化していることがらや定量化の作業について知見を得ることができたこともひとつの成果であったと私は捉えている。

今回の調査では、独自に定量的な効果検証を行なっている団体にはリーチすることができなかった。そのため、今後の課題としては、独自に定量的な効果検証を行なっている団体でも、同じような結果が得られるのかどうかということがあげられる。

## 注

- 1) 定量的に示すことのできない仕事を社会的評価や承認の対象としていくことは、少なくとも、実践者にとって自らの実践に意味や価値があると確認できるということ、さらにその実践の中でも具体的にどの部分が肝要なのかが明確になるという意味で重要である。ただし、そのことが、より精確な定量化・数値化の尺度として用いられることに帰結する場合がある。
- 2) デヴィッド・グレーバー (2020) 『ブルシット・ジョブ クソどうでもいい仕事の理論』酒井隆史、芳賀達彦、森田和樹訳、岩波書店
- 3) 法律に基づく事業の受託が、法人の財源としてある程度固定化されている場合もある。
- 4) 市が作成している政策実現のための行動計画。社会福祉分野においても数値目標が掲げられている。
- 5) 本稿全体を通しては、筆者は、定量的にはとらえきれない支援について考えるという目的を持っているが、目的や場面によっては、定量化が功を奏することもあると考える。
- 6) 筆者は若者支援の現場で働いている。

## 参考・引用文献

酒井隆史 (2021) 『ブルシット・ジョブの謎 クソどうでもいい仕事はなぜ増えるか』講談社現代新書

- 笹谷春美 (2001) 「ケアワークのジェンダー・パースペクティブ」『女性労働研究』No.39、59-67
- 佐藤哲郎 (2010) 「社会福祉協議会活動の評価方法について—考察—プログラム評価におけるロジック・モデルの活用—」『関西福祉大学社会福祉学部研究紀要』45-52
- デヴィッド・グレーバー (2020) 『ブルシット・ジョブ クソどうでもいい仕事の理論』酒井隆史、芳賀達彦、森田和樹訳、岩波書店
- 東畑開人 (2019) 『居るのはつらいよ：ケアとセラピーについての覚書』医学書院
- 東畑開人 (2023) 『ふつうの相談』金剛出版
- 丸山正三 (2019) 「ソーシャルワーク実践における効果測定の一必要性 医療ソーシャルワーカーに対する経営的数値評価から独立するために」『人間生活学研究』第26号、9-21
- 村上靖彦 (2023) 『客観性の落とし穴』筑摩書房
- 與那嶺司 (2003) 「ソーシャルワーク実践評価におけるシングル・システム・デザインとその諸課題」『関西福祉大学研究紀要』第6号、137-157
- 渡部律子 (2005) 「社会福祉実践における評価の視点—実践を科学化するためには—」『社会福祉研究』第92号、20-29

(北海道大学大学院教育学院 修士課程修了)