

ソーシャルワーク・リサーチにおける
インタビューの課題について
——ナラティブ・アプローチにもとづいたインタビューの具体的検討——

藤野好美*

Issues of the Interview on Social Work Research
A Concrete Examination about Social Work
Interview on Narrative Approach

Yoshimi FUJINO

要 旨

ナラティブ・アプローチにもとづいて行った2つのソーシャルワーク・インタビューをインタビュー・データとし、インタビューにおける課題を具体的に検討した。その結果、インタビュー実施時の課題として「インタビューイのもつインタビュー・スキルの生かし方」、「インタビューの方向性」、逐語録作成時の課題として「インタビューイの語りや臨場感の再現」「逐語録作成者によって逐語録が異なる可能性」、分析時の課題、インタビュー後のフォローの課題としてまとめられた。

課題を検討していく中では、インタビューを逐語録化する際における逐語録作成者のパワーが見出された。どのような逐語録を作成するかは、逐語録作成者に左右されるため、逐語録作成者はそのパワーに自覚的であることが重要である。また、社会学や人類学の分野ではトランスクリプション・ルールにのっとりインタビューは逐語化されるが、日本のソーシャルワーク・リサーチにおいてはトランスクリプション・ルールが確立していないため、逐語録作成についてルールがない状態である。こういった点について日本では十分な議論がされていないため、議論を始めていくことが必要である。

キーワード：ソーシャルワーク・リサーチ、ナラティブ・アプローチ、半構造化インタビュー、逐語録、質的研究

*准教授 ソーシャルワーク

1. はじめに

近年社会福祉分野における研究方法として、質的研究が多く見られるようになってきている。質的研究は社会学、人類学の分野で発展し、近年社会福祉分野を含む保健医療看護の分野で大きな広がりを見せている。質的研究は量的研究との優劣が問題ではなく、それぞれ適したテーマに対する研究方法として重要な研究方法のひとつとして位置づけられる。

質的研究にはエスノグラフィ、ケース・スタディ等さまざまな方法があり、こういった質的研究におけるデータの収集にあたってはインタビュー、観察、文書等の方法があるが、本研究ではナラティブ・アプローチにもとづいて行ったインタビューそのものを研究対象とし、そのデータ収集、データ分析、インタビュー後の課題について、実際のインタビューとその後の過程に対する課題について具体例をあげて検討していくこととしたい。特に逐語録作成と関連する部分について問題点を指摘し、ナラティブ・アプローチにもとづいたインタビューの課題について触れていきたい。そういった作業を通じて、ソーシャルワーク・リサーチ及びソーシャルワークにおける質的研究のあり方について考えていくこととする。

2. 研究方法

(1) 研究対象としたインタビューの概要について

以下の2つのインタビューおよびインタビュー・データをもとに研究を進めた。インタビューの概要は次の通りである。

インタビューⅠ：2005年11月～12月にかけてA県のB養護老人ホームより紹介していただき、また調査への協力の了解を得られた入所者10名に対して行った半構造化インタビュー。この10名は全員女性であり、年齢は77歳～93歳、身の回りのことはひととおり自分で行っていた。インタビューが全員女性であったことは意図的計画的なものではなく、B養護老人ホームより男性入所者の自立度が低く、インタビューで明確なやりとりが可能とは思えないため、紹介できる対象としては女性しかいないということであった。インタビュー時間はひとり30分から40分、総インタビュー時間は5時間19分であった。インタビューの主なテーマは「老いと養護老人ホームでの生活について」であった。

インタビューⅡ：2006年8月にC県で何らかの介護保険サービスを利用している65歳以上の在宅で生活している高齢者13名に対して行った半構造化インタビュー。13名の内訳について、性別は女性9名、男性4名で、家族構成・生活形態は独居7名、夫婦二人暮らし4名、家

族と同居で昼間独居2名であった。インタビュー時間はひとり50分から1時間30分、総インタビュー時間は13時間9分であった。インタビューの主なテーマは、「サービスを利用しながらの生活について」であった。

(2) 本研究の視点と研究目的

2つのインタビューにおいては、「個人の真実」を探るのではなく利用者が毎日生活している「現実」の構成を目的とした。つまり、インタビューⅠではインタビューイにとって「養護老人ホームでの老いを生きる」という、またインタビューⅡではインタビューイにとって「サービスを利用して生活している」という「現実」の再構成がインタビューの目的であった。このようなインタビューイが生きる「現実」を再構成するという視点にもとづいたインタビューの目的は、ナラティブ・アプローチから発したものである。

ソーシャルワークにおけるナラティブ・アプローチの重要な点は、ソーシャルワークにおける言語あるいは言説がもつ意味を、権力の問題としてとらえなおした点である¹。つまり、専門家は「問題を解決する」という権力をもっており、権力をもっている専門家の言語によって、「利用者」が「利用者がかかえる問題」が生産されたり固定化されてきた。しかしアンダーソンとグリーシャンは「クライアントこそ専門家である」として、患者の生きる世界は患者自身がよく知っており、患者の生きる世界に少しでも近づき共有しようとする専門家の姿勢を「無知の姿勢」²とした。本研究はそういったナラティブ・アプローチの視点にもとづき、インタビューという場と空間の中で、利用者の世界を利用者の言葉によって表現するようアプローチしていくことを目的としてスタートしている。老いて養護老人ホームに生きる高齢者、サービスを利用しながら自宅での高齢者、それぞれが生きる世界は彼ら自身が一番よく知っている。利用者を支援するには、利用者を知ることが必要である。そのためには利用者の言葉で表現された利用者の世界を明らかにしていくことが有効であると考えたためである。「ナラティブ」という言葉には「語り」と「物語」という2つの意味が含まれるが³、本研究ではライフヒストリーや物語としてのナラティブより、「古い」や「サービスの利用者」の当事者であるインタビューイの語りや言葉としてのナラティブに焦点をあてている。ナラティブをてがかりに「現実」の成り立ちを理解し、その「現実」を患者とともに変更していくための研究プログラムとしてのナラティブ・アプローチを野口は提案しているが⁴、本研究はナラティブを手がかりに利用者の「現実」の成り立ちを理解することを目的としている。

データの具体的な分析については別稿で報告することとし、本稿では分析の内容ではなく、ナラティブ・アプローチの視点を持って行ったインタビューそのものや逐語録作成等、インタ

ビューや研究過程についての課題を検討していくこととしたい。インタビューにおけるナラティブ・アプローチの視点について説明を加えたのは、本稿で検討していくインタビューや研究過程に、ナラティブ・アプローチとの関連が欠かせない要因となることが考えられるからである。

(3) インタビュー後の経過および研究方法について

2つのインタビューにおけるインタビュー実施、文章化（逐語録作成）、分析、その後のフォローにおける課題を、具体的に抽出し検討した。

インタビューⅠにおいては、全てのインタビューをインタビュアー自身において逐語録作成を行った。インタビューⅡにおいては、一部のインタビューについてテープ起こし業者に逐語録作成を依頼したが、後述の要因により最終的にはインタビュアー自身によって全て逐語録作成を行った。なおインタビューの音声データをテキスト・データに変換することを、社会学やライフストーリー研究では「トランスクリプション」と表記するのが一般的であるが、本研究では社会福祉分野で馴染み深いという要因で「逐語録化」と表記する。

(4) 倫理的配慮

インタビューに際しては個人情報の保護、研究以外の用途でインタビュー内容を使用しないことを明記した倫理的配慮に関する文書を作成し、その文書にもとづいた口頭説明をインタビューイに行い了解を得た。また、それぞれ関係する機関に対して秘密保持に関する文書を提出した。

3. 研究の経過と結果と考察

(1) インタビュー実施時の課題

①インタビューイのもつインタビュー・スキルの生かし方

インタビュアーがソーシャルワーカーである場合、面接の訓練の経験や、コミュニケーション・スキルについて十分な知識やスキルを持っており、インタビューにおいてもそれらは発揮されるべきものである。「開かれた質問」「閉じられた質問」⁵は最も基本的なインタビュー・スキルであり、インタビュアーも意識的に使っていたが「開かれた質問」を使用するにしたがって難しさを感じた。その難しさは「開かれた質問」をしても、インタビューイの質問の意図がストレートに伝わらず、想定していた範囲内での解答がかえってこなく、インタビューが

想定していない方向に進んでいくことがあったことである。以下に実際のインタビューであった例を2つ示す。

他のインタビューからは、「年をとるってどんな感じですか？」という問いに対して、

- ・「自然と年をとってしまいました。」
- ・「年をとるってことはね、そうねえ、やっぱり自分自身を規則正しく生きていくってことじゃないかなあ。」
- ・「年とる、どんなこと、って、あれ、誰でも、自然的にねえ、年はとっちゃうから…」

等の回答を得たが、このような回答については意外性は感じなかった。

「年をとること」に対して、インタビューが表現する言葉を期待し、その言葉を得るために「開かれた質問」が有効であると判断した。そして、インタビューが語りたい語りが生み出されるよう、インタビュアーとして接したつもりだったが、「年をとる」ということが、【例1】では世代間のしつけ・子育て論として続き、【例2】では、自分がどのように育てられたかに続いていった。このような展開は全く予想できず、迷いながらインタビューを続けていった。

【例1】

I：そのへん、「年をとる」っていうことについて、Aさん、どうお考えっていうのも変かもしれないけど、教えていただけませんか？
A：「年をとる」っていうのは、これは、まあねえ、それはやっぱり、大正、昭和、平成になって、その何によって違うね。
I：うーん、違いますかあ。
A：大正時代と昭和時代、平成でしょ、全然違うわね。
I：どう違いますか？
A：どう違ったか、まあ、早く言えば、わがまま、自分勝手、そういうのが良くないの。そう。ほんで、細やかに気が付かないの、今の子は。見てても。昔の子は、気が付くよ。
(この後、大正、昭和、平成の世代の違いにおける子育て・しつけの話が続く。)

A：インタビューーA I：インタビュアー

【例2】

I：あの、そうですね、簡単にいうと、年をとるってどういう感じになりますか？
B：私の場合ですとね、やっぱり子供の頃から虚弱体質で生まれたので、あの一、親の顔、知らないんですよ。
I：ご両親とも？
B：はい。あの一、私さんが、2歳、3歳で両親が亡くなってしまったので。で一、あの一、母親は心臓が悪かったので、母親の心臓と同じように、わたしに一番、きょうだいのなかで、ひとりだけ、心臓が悪いんですけど、んで、あれしたんですけど、顔も知らない。
(この後、両親にどのように育てられたかの話が続く。)

B：インタビューーB I：インタビュアー

「開かれた質問」が上手く機能しなかったからといって、他の「開かれた質問」を展開したり、「閉じられた質問」を駆使することもできる。しかし、他の「開かれた質問」を使えば、他のインタビュイーのときと質問の仕方が変わってしまうことになる。また、「閉じられた質問」を使えば、インタビュイーがインタビュイーの言葉で表現する機会を狭めてしまうことに繋がるかもしれない、「年をとること」についての共同構築が難しくなる。

インタビューの方向性をコントロールしようと思えば不可能ではないが、それではインタビュイーが語りたいことを語れなくする可能性がないとは言えない。一方インタビュアーとして期待する回答を得られるように質問を駆使するのは、結局インタビュイーの「現実」を共同に構築しようとするのではなく、インタビュアーが求める語りをインタビュイーに語らせることになり、それではインタビューの意味がなさなくなる。

もうひとつ難しさを感じたのは「言い換え」⁶や「要約」⁷を行った場合、それは厳密にいえば利用者の言葉で表現されたものではなく、インタビュアーの言葉で表現されたものである。ナラティブ・アプローチ的には、「共同でインタビュイーの現実の構成を行った」と言えるのかもしれないが、それよりも「インタビュイーの言葉を抑えてしまった」「インタビューをインタビュアーの表現でまとめてしまった」という思いが残った。

【例3】の場合、Cさんが訪問介護について思うように利用できないという話をしている、インタビュアーはそれを「もっと融通がきけばいいのに」という言葉で言い換えを行った。Cさんはさらに「時間的な融通」という言葉で焦点化していったが、このようなことが何回も続けば、インタビューの展開をインタビュアーが主導することにもなりかねず、インタビュイーの語りや言葉が流れ出ることを留めてしまわないか、不安に感じるがあった。

【例3】

C：それ以外に、もう今はそれがもう、なんか難しいなって、予定表以外のときにはあかん言うて、ね、そういうふうな、4月からか、なんかなったらしいんですがね（うんうんうんうん）。そういったときにはやっぱり、あの、当てにできないで困ると（うんうんうん）。例えたら、あの一、この介護の点数が、まだ残ってるから（うんうんうん）、うん。だから、これをやってくださいと（うんうん）、言っても、人手がないとかね（うんうんうんうん）。あの一、当てにできないというのはそういう時間的なね（うんうんうん）、ことで当てにできないと（うんうん）。いうふうなことは、あの一、ことありますね（うん）。うん。

I：もっと融通きけばいいのにみたいなの？

C：あ、その時間的な融通ね。

I：うんうん。時間的なね。うん、うん、うん。

C：うん。そ、そういうふうな融通いうなのは（うんうん）ありますね（うんうん）。

（このあと、訪問介護の内容に融通がきかないという話が続く。）

C：インタビュイーC I：インタビュアー

インタビューをコントロールするというのではなく、インタビューイの語りや言葉が生まれ出てくるようにインタビュー・スキルを生かすことは、インタビュー・スキルを持っていることとは関係なく難しいことであるといえよう。このことは半構造化インタビューにおける仲介と舵取りの問題⁸とも関連するが、むしろ本研究においてはナラティブ・アプローチによる要因が強いのではないかと考えられる。

②インタビューの方向性

調査のインタビューと治療的インタビューの間に類似性があるのは既に指摘されていることである⁹。インタビュアーがソーシャルワーカーである場合、インタビューイから治療的な役割を期待されることもあり、インタビュアー自身が調査としてインタビューを行っているのか、治療的面接を行っているのかわからなくなる可能性を否定することはできない¹⁰。治療的面接の他に、インタビューイが抱えている問題をインタビュアーが解決しようとする問題解決的面接、インタビューイの心を深く探求していこうとする自己探求的面接、インタビューイに対してスーパービジョンを行うスーパービジョン的面接等のインタビューが想定されるが、このようなインタビューにならないよう十分に自覚的に臨むべきである。また、このようなインタビューをインタビューイが期待したり、望む場合も想定され、そうした期待に対してインタビュアーは敏感であるべきであろう。

③インタビュアーの立場性について

②とも関連するが、インタビューイが利用しているサービスに対して不満を持っていたり、実際サービスとの不適合の状況を目の当たりにしたとき、インタビュアーはどのような行動をとるべきなのであろうか。インタビューイの状況をケアマネージャー等のサービスや機関に代弁者として伝えるのか、それともインタビューで知りえた情報は個人情報として秘密保持を貫くのか。インタビューイとも相談して行動をとるにしろ、単なるインタビュアーとして終わらない場合も起きる可能性は否定できないであろう。日本社会福祉学会の研究指針¹¹においても、このインタビュアーの立場性には触れられておらず、しかし議論の余地が必要な課題ではないかと考えられる。

(2) 逐語録作成時の課題

①インタビューイの語りや臨場感をどれだけテキスト・データとして表現できるか

インタビューを逐語化するには言語的表現だけでなく、インタビューを逐語化するにあたって、インタビューイの語り、特にインタビュアーの肉声やインタビューの臨場感をどれだけ文字で、つまりは2次元で表現できるかということに悩んだ。特に、句読点の打つ位置、漢字の

【例4】漢字の表現の違い

- | |
|------------------------------|
| D①：良い事ね…、今は…、今は良い事って何だろう… |
| D②：良いことね…、今は…、今は良いことって何だろう… |
| D③：良いことね…、今は…、今は良いことってなんだろう… |

あて方について、「インタビューはここで句点のつもりで語ったのだろうか。この漢字のつもりで語ったのだろうか」と頭を悩ませた。

些細な違いと言えば些細なものだが、【例4】において①～③は少しずつ漢字が違っている。インタビュー어의語りを、逐語化すると漢字の表現だけで幾通りも可能になる。そのことが分析する段階におけるテキスト・データとなったとき、分析に影響を及ぼすことはないだろうか？ また、インタビューは語っているときは、自分の語りにおける漢字表現を気にすることはないかもしれない。しかし、逐語録を見たとき等で、「自分はこの漢字で、語ってはいない」と思うことはないだろうか。

漢字やひらがな等文字の使い方は、無意識的に好み反映されることがある。実習指導時に、ある学生が「うたをうたう」と書いてきた。「歌を歌う」「唄を唄う」ではなく、どうしてひらがなで表現したのかと訊けば、「『うたをうたう』は『うたをうたう』でひらがなです」と返答されてしまったことがあり、好みを乗り越えてこだわりがあることを知った。逐語化の段階では漢字の表現は逐語録作成者の好みや癖によることとなる。インタビューの好みやこだわりを反映できているのだろうか、またその必要性はあるだろうか。

こういった表現のほかにも悩んだことはインタビュー어의語りのリズム感や抑揚、スピード感の表現である。言葉の流れは個人個人で違うものであるが、そういった言葉の流れやリズムといったものを楽譜のように文字で表すことは非常に難しいというより、不可能に近い。例えばうなずきである「うーん」ひとつをとっても、同意しかねる「うーん」なのか、なるほどという若干の感嘆や感心がこめられた「うーん」なのか、「うーん」と表されるだけではなかなか読み取れない。言葉にこめられた表情とでもいうべきものが、二次元である文字では表せない。インタビューの臨場感の再現は非常に難しい。

特にインタビューⅠに取り組んでいた時に、こういった一言一句を再現することが重要に思えこだわり続けた。しかし、その結果、逐語録作成が非常に大きな心理的負担となったため、インタビューⅡのインタビューを逐語化するとき、一部をテープ起こし業者に委託してみた。次にこのテープ起こし業者に委託してみたところ発生した要因に触れていきたい。

②逐語録作成者によって逐語録が異なる可能性

テープ起こし業者が仕上げてきた逐語録をチェックする中、自身でも行っていた逐語録と重

【例5】句読点の打ち方や文章の構成で、文章の印象が変わる

E：木曜日は午後1時から、あの一、最初は1時半までだったんですがね。
I：うん。
E：4月から。
I：うん。
E：その一、身体介護というふうな形で。
I：うん。
E：あの一、の場合は2時間と。
I：うん。
E：いうふうになったものですから。
I：うん。
E：ほんで、あの一、一応買い物してもらって。
I：うん、うん。
E：それで、最初の、えー、えー、2時間なって最初のときにはちょっとおかずなんかね。
I：うん、うん、うん、うん。
E：あの一、ちょっとは作ってもらったりしておったんですね。

E：木曜日は午後1時から、あの一、最初は1時半までだったんですがね（うん）。4月から（うん）、その一、身体介護というふうな形で（うん）、あの一、の場合は2時間と（うん）、いうふうになったものから（うん）、ほんで、あの一、一応買い物してもらって（うんうん）、それで、最初の、えー、えー、2時間なって最初のときにはちょっとおかずなんかね（うんうんうんうん）、あの一、ちょっとは作ってもらったりしておったんですね。

（（うん）はインタビュアーのうなずき）

E：インタビューー E I：インタビュアー

なっていることに気づいた。ひとつのインタビューに2つの逐語録が出来上がっていたのである。それぞれの逐語録を比較してみたところ、以下の点を発見した。

例5は、上が業者による逐語録、下がインタビュアーによる逐語録である。インタビュアーの逐語は自己流であるが、上のような形で逐語化すると文章が切れ切れになって、またプリントアウト時にテキスト・データが膨大になり、結局インタビューーのナラティブがつかみにくくなり、下のような形で逐語録を作成した。ソーシャルワークにおける逐語録には強固なルールはないため、自由な形式で逐語録を作成することが可能であるが、同じインタビューなのに逐語録作成者が変わると全く違う印象のテキスト・データとなる。このことは分析の段階で全く何の影響もないとは言えないのではないだろうか。

次に、【例6】であるが、上下で「まず」と「やっぱり」、「歩けん」と「動けん」については完全に聴き取っている単語が変わっている。このような完全な単語の聴き取り違いは、逐語化した際にインタビューーが語った「ナラティブ」の意味を変化させる可能性がある。【例6】の場合、たまたまこの2つの違いが発見された。完全に意味が変わってしまう聴き取り間違い

【例6】作成者によって、聴きとっている単語が完全に違う（下線参照）。

I：えーっと、そうね、孤独とか寂しいとか感じるときってあります？
F：そ、感じるいうても、もう長いからね。
I：うーん。
F：1人があれするの。
I：うん、うん、うん。
F：ほんで、そう感じることはないけどもね。
I：うーん。
F：まず手が痛とうてな。
I：うーん。
F：ほいで、足がな、歩けんときには。
I：うーん。
F：もう早よ死んだらええな、迎えに来てくれんかな思う。

I：ええと、そうね、孤独とか、淋しいとか感じるときってあります？
F：感じるいうても、もう長いからね（うん）、ひとりがあれしてるの（うんうん）。んで、そう感じることはないけどな（うん）、やっぱり手がいとうてな（うん）、ほいで足がな（うん）、動けんときにはな（うんうん）、もうはよ死んだらええなあ、迎えに来てくれんかなあ思う（笑）、はは（笑）
（（うん）はインタビュアーのうなずき）

F：インタビューーF I：インタビュアー

ではないが、1分間にも満たない間でこんな決定的な単語の聴き取り間違いはあってはならない。

このことを発見したため、インタビューⅡにおいても全てインタビュアー自身によって逐語化を行った。この過程を通じてインタビューを逐語化する際には、意図的でないとはいえ逐語録作成者が都合の良いようにテキスト・データを改変できる可能性があるということに気づかされた。それはすなわち、逐語録作成者はインタビュアーとインタビュイーが共同で構築したナラティブを変えてしまえるということである。換言すれば、逐語録作成者はインタビューでのナラティブを変えてしまうパワーを持っているということでもある。逐語録作成者が自らの判断で省略したり、インタビュイーの言い回しをわかりやすく変更していることがありえることが指摘されているが¹²、インタビューとインタビュアーが共同で「現実」を構成していくナラティブ・アプローチにもとづいたインタビューにおいて、逐語録作成段階でナラティブが変えられてしまえるのは、現実の「構成」に対する妨げにしかならない。

ここで誰が逐語録を作成するのかについて触れてみたい。グラウンデッド・セオリー、特にGTAでは自身がテープ起こしをするほうが分析への準備としてデータへの馴染みができ、分析に対する自分の姿勢を作ることにつながる¹³。ライフストーリー研究でも、できる限りインタビュアー自身が全過程を逐語化することが勧められている¹⁴。逐語録作成の過程

はインタビューに再び向き合う過程でもあり、GTAで言及されているように分析への影響も多少ならずあるだろうと考えられる。

インタビュアー自身で逐語化することが、最もインタビュイーと共同で構築したインタビュイーの生活についての「現実」がテキストとしても構成されると考えられるからであるが、しかしそうしないと絶対的に利用者の生活の「現実」が構成されないとも言えない。

(3) 分析時の課題

逐語録作成にかんしては、作成者の力が大きく作用する。分析において分析者と逐語録作成者が同一であれば、分析においても力の作用が働く。分析においては主観的にならないように留意することが最も重要であると考えられるが、逐語録作成、分析という2つの段階で、インタビュイー以外のパワーが強く作用する可能性があるといえる。

もちろん、分析が主観的にならないように、「分厚い記述」¹⁵や推論の少ない記述¹⁶が求められたり、調査研究の手続きや分析のプロセスを明示すること等、質的調査の評価基準¹⁷を満たすことが重要となる。また、可能であるならインフォーマント（主たる研究対象者）に分析に参加してもらい、分析が正しいか確認しながら分析作業が進められる¹⁸のが理想であろう。また、テキスト・データに触れた際に、実際に行ったインタビューにおけるインタビュイーとのやりとりから離れないことも重要である。そのため、ライフストーリー研究では、インタビューを聞き直しながらの逐語録のチェックが勧められている¹⁹。

(4) インタビュー後のフォローの課題

インタビューの中でデリケートな話題に触れることは避けられない場合もあり、「情緒的安定性」や「互恵性」を十分考慮する必要がある²⁰。インタビューがインタビュイーにとって不快に終わる場合もないとは言えない。インタビューが終わればインタビュアーの役割が終わるのではなく、その後のフォローの体制を用意しておくことも重要である。この点は、特に利用者の立場にあるインタビュイーに対して重要である。先述したインタビューの方向性や、インタビュアーの立場性にも関連することである。

フォローの体制を考えると機縁法でインタビュイーを募っていくことより²¹、ある機関や施設にフォローの体制を含めた調査研究協力を依頼し、そこからインタビュイーを紹介される方法がより良い方法ではないかと考えられる。インタビュアー自身がフォローするだけでなく、機関や施設関係者によってフォローされる体制があれば、フォローの体制がより強いものになるからである。

4. まとめと今後の課題

(1) 逐語録作成における作成者のパワー

インタビュー・データを文章化する際、インタビューが話した中で意図した通りの内容をそのままに文字化できるとは限らない。漢字のあて方、句読点の位置など文字化する者の癖や好みは反映される可能性も大きい。口語で表現されるものと、文字で表されるものの違いもないとは言えない。この点は、特に方言について言えるだろう。逐語録作成の時点で作成者の好みや意図が反映されたデータになる可能性があり、非常に自覚的に取り組まなければならない。

こういった逐語録作成者のパワーに留意しなければならないのは、本研究がナラティブ・アプローチにもとづいているからである。インタビューとの協同作業で構築されたインタビューが、逐語録作成段階で逐語録作成者のパワーが作用した内容にいくらかでも書き換えられるならば、協同作業で構築されたインタビューそのものの存在が意味をなさなくなる。研究者はナラティブの生成にインタビューアとして関与してしまうことは避けられない²²。しかし、逐語録作成段階においても逐語録作成者のパワーが作用し、さらに分析の段階でも分析者のパワーが作用すれば、インタビューが生きる現実の構成はどこまで果されるのだろうか。

(2) どこまでも再構成される可能性のある「現実」

もちろん、(1)のような要因を避けるために、作成された逐語録をインタビューにチェックしてもらうことが勧められたり²³、分析そのものをインタビューとともに行われる場合もある。研究結果の妥当性を検証するために、インタビューを分析や確認作業に参加してもらうのは、もちろん共同作業の一環と言えるだろう。そういった分析や確認作業にインタビューが参加した結果、例えば、漢字表現、句読点の打ち方等、細かくチェックが入った場合、それは新たなナラティブの生成にはならないのだろうか？

インタビューと共同で構築される「現実」はインタビュー時点のものである。しかし、テキスト・データが出来上がり、そこに手が加えられることがあれば、それは新たなナラティブの生成、つまりまた違った「現実」の構成になりかねない。

宮内はビデオカメラによって撮影したフィールドワークをもとに録画されたデータのみの分析によって〈出来事〉の説明は可能かという問いから以下の様な指摘をしている。

「私たちはかつて肉眼等によって、ある〈出来事〉をとらえてきたが、ビデオカメラを携えた私たちは録画された映像を何度も何度も繰り返し見ることによって、〈出来事〉が私たちの

中で変容していくという体験をし始めたのではないだろうか。当然のことながら、記録された映像そのものが勝手に組み変わっていくことはない（変色等はあるだろうが）。しかし、見ている私たちの枠組みが映像の読み込みによって変容を重ねていくうちに、〈出来事〉も揺らぎ始めるのである。』²⁴

先ほど分析の妥当性のためにインタビューを聞きながらの逐語録のチェックの必要性について述べたが、その際に聞き違いの発見や新たな発見がある場合もあるだろう。そうして修正されたテキスト・データは果たして同じナラティブなのだろうか。そう考えると、インタビュアー自身による、インタビュー自身による、チェックを繰り返すことはナラティブを変容させることになるのか。いや、そうやってインタビュアーとインタビューが満足のいくナラティブを創り上げていくことが、インタビューの現実を構成することになると言えるのだろうか。現段階で言えることはインタビューの「現実」は、あらゆる段階で再構成される可能性があるということである。

(3) 逐語録作成におけるトランスクリプション・ルールの問題

社会学のフィールドワークやライフストーリー研究では、会話分析にもとづいたトランスクリプション・ルール²⁵にもとづいたトランスクリプションが作成されている。一方、日本における社会福祉分野では、明確なトランスクリプション・ルールは示されていない。

トランスクリプション・ルールがあり、トランスクリプション・ルールにもとづけば、より完全な逐語録が完成されると簡単に結論づけるつもりは全くない。それより、そもそもトランスクリプション・ルールにかんする議論がないことが問題ではないかと考える。それは、すなわちデータ収集から分析の間にあるインタビューの「逐語化」が軽視されていることの現われのように感じられる。しかし分析のためのテキスト・データを作成するという意味で、逐語化は非常に重要なプロセスである。そのことも含め、日本の社会福祉調査におけるトランスクリプション・ルールについての議論が起こるのを期待したい。

(4) 「完全なる逐語録」

インタビューにおける一言一句の再現にどの程度こだわればよいのだろうか。質的研究におけるインタビュー調査のテキスト・データでは、言語的なものだけでなく、非言語的なものもできる限り逐語上で表現されることが求められる。しかし一言一句の再現に拘泥することにより、インタビューの生活の「現実」が構成されるのならば、一言一句の再現は必要と言えるのかもしれないが、必ずインタビューの生活の「現実」が構成されるという完璧な方法論はな

いように感じられる。一言一句の完全な再現そのものがインタビューの目的では決してなく、あくまで逐語録作成は分析の基盤作りであり、インタビューで構成された「現実」を伝えるものである。そういった意味で、一言一句の完全な再現が、インタビュアー及び逐語録作成者の独りよがりであっては何の意味もなさない。GTAではニュアンスまで含め厳密に逐語化するが、発言内容を逐語化するかは研究テーマとの関連で判断すればよいとされている²⁶。

ナラティブ・インタビューの目的は、インタビュイーが生きる現実の再構成である。トランスクリプション・ルールの問題と合わせて、今後の課題としていきたい。

5. おわりに

さまざまな社会福祉調査法や質的研究の文献に目を通したが、データ収集および分析については詳しく言及されているが、逐語化する過程について詳しく言及されている文献に出会えなかった。日本におけるソーシャルワーク分野で質的研究を含めた研究のあり方や課題について議論が繰り返されている²⁷が、具体的方法論や調査のすすめ方についても議論され、さらに豊かになる必要性を強く感じていいる。

本研究はインタビュイーの現実の再構成というナラティブ・アプローチを出発点としているからこそ、テキスト・データとしてどの程度まで再構成が可能かという逡巡を生み出したと考えられる。そこから分析時に懸念される分析者の主観やパワーだけではなく、逐語化の際における逐語作成者のもつパワーの可能性を発見することができたと言える。ナラティブ・アプローチはワーカーや社会構造に支配されていたクライアントを、その権力構造から脱却させていく実践でもある。しかし本研究で取り組んだ「古い」や「サービス利用者」の現実を再構成したいという思いから始まったナラティブ・アプローチにもとづいたインタビューは、ソーシャルワーク実践が支配であると言説をインタビューのプロセスおよび構造を通して確認することになったように思える。そこで調査者やワーカーとして必要な姿勢は、まずはこのような権力構造に自覚的であることであろう。

どのような形のインタビューを行うにしろ、完全なインタビュー・ガイドはない。インタビュアー、インタビュイーが変われば、インタビューの内容が変わってくるように、インタビューとはインタビュイーとインタビュアーが共同で構築していく要素を大きくもっている。質的研究はあらゆる意味で「柔軟性」が求められるが、研究者の思い通りにするという意味での「柔軟性」でないことを忘れてはならない。インタビュアーは、あらゆる段階において自身の力をコントロールできる優位性を十分過ぎるほど自覚し、インタビューや調査研究全体のプ

ロセスに望むことが重要である。

インタビューに協力して下さった、B 養護老人ホームの入所者の皆様、C 県の在宅サービス利用者様、並びに B 養護老人ホームの職員の方々、C 県の在宅サービス利用者さまをサポートしている団体 D の職員の方々に深謝いたします。なお、本研究は平成 18 年・19 年度文部科学省科学研究費補助金若手 (B) 「ケアの本質の探究」(課題番号 18730379) の研究成果の一部である。

注

- 1 野口裕二「ソーシャルワークの臨床社会学」『ナラティヴの臨床社会学』勁草書房、2005、138
- 2 Anderson, Harene. and Goolishian, Harold. The Client is the Expert : a Not-Knowing Approach to Therapy, in Mcnamee, Sheila and Gergen, Kenneth J. ed. *Therapy as Social Construction*. SAGE Publications, . 1992, 25-39
- 3 野口裕二「臨床研究におけるナラティヴ・アプローチ」『ナラティヴの臨床社会学』勁草書房、2005、191
- 4 同上、193
- 5 D・エバンス、M・ハーン、M・ウルマン、A・アイビー (援助技術研究会訳、杉本照子監訳) 「効果的な質問」『面接のプログラム学習』、相川書房、1990、43-68 : 宮岡京子「面接の基礎技術」平山尚・平山佳須美・黒木保博・宮岡京子『社会福祉実践の新潮流』ミネルヴァ書房、1998、76-82
- 6 宮岡、同上、74-75、
- 7 同上、82-83
- 8 U・フリック『質的研究入門』春秋社、2002、117-119
- 9 Weiss, R.S. *Learning From Strangers : The Art And Method of Qualitative Interview Studies*, The Free Press, 1994, 134
- 10 岡知史「質的調査研究法」久田則夫『社会福祉の研究入門』中央法規、2003、142
- 11 <http://wwwsoc.nii.ac.jp/jssw/pages/ethics.htm>
- 12 Reinharz, S. Neglected Voices and Excessive Demands in Feminist Research in *Qualitative Sociology* 16-1, 1993, 57
- 13 木下康仁『グラウンデッド・セオリー・アプローチ 質的実証研究の再生』弘文堂、1999、230
- 14 桜井厚「ライフストーリーの解釈」『インタビューの社会学 ライフストーリーの聞き方』せりか書房、2002、175
- 15 Geertz, G. *The Interpreting Qualitative Data : Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*, Sage, 1973
- 16 呉裁喜「質的調査法」平山尚・武田丈他著『ソーシャルワーカーのための社会福祉調査法』ミネルヴァ書房、2003、195
- 17 同上、197
- 18 呉、前掲書、196
- 19 桜井、前掲書、176

- 20 岡, 前掲書, 141-143
- 21 ベルトーはパン屋のライフストーリーを集めていくにあたって, インタビューに応じてくれた人から, 次のインタビューに応じてくれる人を紹介してもらって, 調査対象として十分なインタビューを得ている。D・ベルトー (小林多寿子訳) 『ライフストーリー エスノ社会学的パースペクティブ』 ミネルヴァ書房, 2003
- 22 野口裕二「個人化する社会とナラティブ・アプローチ」『ナラティブの臨床社会学』 勁草書房, 2005, 224
- 23 桜井, 前掲書, 181
- 24 宮内洋『体験と経験のフィールドワーク』 北大路書房, 2005, 106
- 25 桜井, 前掲書, 177-180
- 26 木下康仁『グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践』 弘文堂, 2003, 127
- 27 例えば2005年に開催された日本社会福祉実践理論学会第22回大会では, 大会テーマが「社会福祉実践 (ソーシャルワーク実践) における研究方法を問う」であった。