吉備国際大学
社会福祉学部研究紀要
第13号，35－42，2008

ソーシャルワーカーの対人援助技術
－面接調査によるソーシャルスキルの整理を通して－

横山奈緒枝[1)]、田中　共子[2)]

Contents of Social Skills in Social Work Practice for the Elderly
－ Semi-structured survey through interviews －

Naoe YOKOYAMA[1)], Tomoko TANAKA[2)]

Abstract

This paper clarifies the contents of social skills in social work practices for the elderly. We conducted a semi-structured survey through interviews; survey questioned eight social workers employed at institutions.

Results and conclusions are as follows:

We analyzed the skills through a KJ method and identified three major categories. And two coordination categories: coordinate and adjustment oneself. 1)Social workers are skillful and flexible coordinators; 2)They acquire effective support from their neighbors; 3)They utilize information well for clients and families and show anticipatory social skills. A chained pattern of social skills was found.

Key words：the elderly, social work practice, social skills, KJ method

キーワード：高齢者、ソーシャルワーク実践、ソーシャルスキル、ＫＪ法

はじめに－背景と問題提起－

急速な高齢社会の到来によって、めまぐるしく変化している社会福祉に関わる諸制度を的確に用いるにはソーシャルワーカー（以下、SW）の側にかなりの技量が求められる。とくに、現在の社会福祉の特徴の１つに、市場原理の導入[1)]を背景にした、利用者の自己選択、自己決定の尊重がある。これに従えば、SW は利用者の選択や決定の力量に着眼点をおいた支援をしていかねばならない。

このような状勢が強まる一方、SW は業務の広さ

[1)]吉備国際大学社会福祉学部社会福祉学科
〒716－8508　岡山県高梁市伊賀町8
Department of Social Welfare, School of Social Welfare, KIBI International University
8, Igamachi, Takahashi, Okayama, Japan (716-8508)
[2)]岡山大学社会文化科学研究科
〒700－8530　岡山県岡山市津島中1-1
Department of Humanities, Faculty of Letters, Okayama University
1-1, Tsushimanaka, Okayamashi, Okayama, Japan(700-8530)

や、多くの人々への働きかけや多種の機能の発揮からくる複雑さによって、業務内容の不明確さが指摘される職種でもある。たとえば、白澤[2)]はSWの弱点として「研究での実証性や継続性が必ずしも成立していないこと」をあげている。そして、それを学生教育に反映できないことで、優秀なSWの人材育成に結びつかないことを問題点として指摘している。またSWの関与過程を踏まえた上での実践事例を多く積み重ねた上で、これに基づいた教育、研究が必要不可欠ともいわれる[3)]。実践から引き出したSW業務における技術の明確化や、これに基づく専門的な技術教育のあり方は、研究が急がれる課題である。

Ⅰ．研究視点と分析軸

本稿では、SWの対象者との関係のとり方や、環境調整などの技術に関する調査結果から、SWが語る具体的技術を紹介し、それらの技術の連動的な用

表1　ソーシャルスキルの分類

スキル内容	関わりのとり方						環境調整			自己調整		スキル数合計
	(1)受信・発信	(2)非言語	(3)関係の維持・調整	(4)尊重	(5)手段的	(6)確認・修正	(7)長期間を見込んだ	(8)情報の把握と活用	(9)家族地域調整	(10)認知・解釈	(11)自己統制	
スキル数	51	32	57	36	3	25	15	24	25	7	18	293

表2　ソーシャルスキル内容

(1)受信・発信スキル 「方言」　「話しかけ方」 「明確な表現」　「質問方法」 「呼称」　「非言語要素」 「話の内容」	(7)長期間を見込んだスキル 「継続的な関わり・待つ」　「連絡には必ず返す」 「存在の了解を図る」　「長期的な解決の心構え」 「短期目標の設定」　「複数の関係による解決の心構え」
(2)非言語スキル 「視線」　「身振り」 「笑顔」　「表情・身なり」 「話し方の調子・表現」「スキンシップ」 「位置・姿勢」　「雰囲気」	(8)情報の把握と活用スキル 「推察」　「事前対応」 「観察」　「情報の活用」 「状態から対応検討」
(3)関係の維持・調整スキル 「いま、その時」　「距離感を図る」 「話題」　「信頼関係」 「楽しみ・喜び」　「非言語表現の調整」 「適度な関わり」　「対応変更」 「交換条件のない関係」　「経験により幅のある対応を身につける」 「ゆとり」　「接点を作る」 「話の進め方」　「環境配慮」	(9)家族地域調整スキル 「家族調整」　「地域調整」 「関係機関調整」
(4)尊重スキル 「敬語」　「個別性理解」 「話し方」　「自立的支援」 「価値観を重んじた対応」　「無理をしない」 「プライバシー」	(10)認知・解釈スキル 「高齢者の特徴（認知症）理解」 「受容・多様性理解」
(5)手段的スキル 「道具の活用」 「有効なものの作成活用」	(11)自己統制スキル 「冷静な客観的理解」　「守秘義務」 「仲間と話し合う」　「業務範囲の明示」 「感情を抑える」　「固定的な先入観、価値観をもたない」 「同化しない」　「仕事としての割り切り」
(6)確認・修正スキル 「確認方法」　「怒りへの対応」 「修正方法」　「言語表現の調整」	

い方について考察したい。すでに、SW が利用者との対人接触に際して用いる１つひとつの断片的な技術については、表１、表２のように整理し、報告した[4)]。引き出しに技術が多く入っていても、それらをどのように用いるかという問題はまた別である。たとえていうなら、前者は「部品論」であり、後者は「運用論」である。本稿の焦点は、後者にあり、抽出された技術がどのようにつながりをもって活用されるかということに注目していきたい。

また、SW としての業務遂行における技術は、結果的には、社会福祉を学ぶ学生への指導課題につながるものと考えている。本稿はソーシャルスキル概念に基づいて分析している。心理学で研究が進む、ソーシャルスキルという概念を取り入れる理由は、それが「学習によって獲得」され得るものであり、「社会的強化を最大にする」、「対人関係のなかで展開される」という特徴[5)]をもっていることによる。本稿は、ソーシャルスキル概念を用いて、SW の業務遂行上の運用技術を表現してみようとしている。ソーシャルスキルは、学術的にみれば認知行動療法における学習論の背景をもっているため、構造的な学習に向いている整理の仕方である。この意味で将来的な教育面での応用展開に結びつく可能性もある。学習によって獲得され得る技術であることは、明示的な評価のしやすさにもつながり、認知や行動の整理がつきやすいからである。こうしたソーシャルスキルの特徴を利用すれば、SW を目指す者への将来的な学習指導に繋げていけると考えている。SW の技術が明らかな形で示されるなら、対人援助技術に関する指導内容を構造化していく手がかりとして機能できる可能性も重視している。なお、本稿は、対象者の個別性を重んじた実践事例研究ではなく、総合的な技術の抽出に焦点を当てており、ソーシャルワークの展開過程や、援用する理論との関係性については、別の機会に述べることとしたい。

Ⅱ．研究方法

インフォーマントは社会福祉専門職に就いている SW ８名である。年齢は、最年少24歳～最年長31歳で、平均年齢は28.5歳（SD ＝2.29）であった。性別は、男性５名、女性３名で、SW の経験年数は２年から８年であった。所属は、在宅介護支援センター（調査当時の名称）４名、デイサービスセンター、病院、団体、事業所が各１名であった。インフォーマントは SW 活動を通して著者と面識のあった SW である。彼らには面接調査への協力を文書にて事前に依頼した。高齢者とのおつきあいの頻度や工夫について、核になる質問を構成し[6)]、半構造化面接を実施した。面接は語られる内容の流れを重視しながら進め、また質問項目に関する具体例を促すことに留意した。調査期間は2004年９月から2005年1月であった。調査時間は事例の詳述を含んで80～120分であった。

分析方法は、許可を得た上で語りをすべて録音し、のちにテープ起こしを行って、逐語録を作成し、意味のまとまりに留意しながらエピソードごとにカード化し、逐語録内の「ソーシャルスキル」と思われる箇所に下線を引き、抽出を行った。そして、ＫＪ法を用い、似ていると思われる内容を集め、小項目を編成し、さらに関連性のあるものをまとめながら分類していった。11の大項目に集約できた段階で、各グループに対し、内容的に該当すると考えられるカテゴリー名をつけた。妥当性の検討としては、著者の分類結果を質的調査の経験者（保健科学を専門とする大学教員）２名に示し、分類に対するアドバイスを得て、６項目の分類変更と新たに２項目の小項目の設定を行った。また、不鮮明な表現１項目については削除した。

なお、倫理的な配慮としては、インタビューの目的の明示と、録音や記録作成、プライバシーの配慮についての説明を行い、研究目的で用いることへの承諾を得た。

Ⅲ．抽出されたスキルの概要

分類の結果､抽出されたスキルは11項目となった。これらのスキル内容についてはすでに報告を終えたものであり、ここでは､それらの概要のみ紹介する。

現在の関係を継続的なものとして維持しようとするコミュニケーションへの導入や継続のための(1)「受信・発信スキル」、身振りや視線などを活かす(2)「非言語スキル」、関係を維持し、変化させ調整していく(3)「関係の維持、調整スキル」、相手を敬う(4)「尊重スキル」、関わりに道具的な要素を活かす(5)「手段的スキル」、会話の進展を方向づけ、相互の勘違いなどを除去するための(6)「確認・修正スキル」、いま現在だけでなく長いスパンで見守っていこうとする(7)「長期間を見込んだスキル」、相手を理解するために情報を得たり、それを活かす(8)「情報の把握と活用スキル」、家族や地域を範疇に入れ調整を図る(9)「家族地域調整スキル」、高齢者への受けとめる姿勢が表現される(10)「認知・解釈スキル」、自分の感情や考えを抑えるなどの(11)「自己統制スキル」である。これらを大きく区分すると(1)－(6)までは関わりのとり方を示すものと思われ、(7)－(9)は環境を活用し、(10)－(11)は自己を調整するための内容と理解した。スキルを示唆するものとして分類対象にした項目の数は、293（平均36.6　ＳＤ＝11.77／一人当たり）であった。次に、これらを基に、本稿で示したい各スキルの具体的な連動性、総合性について、事例を通して述べる。

Ⅳ．スキルの幅広さと複合的活用を示す具体的対応

SW は１つずつのスキルを単発的に用いているのではない。時に情報を駆使し、本人や家族との距離感を図っている。そして、過去や未来を範疇に入れた時間的な幅をみる。さらに介入する地域的範囲を見定めている。スキル同士が重なり関連をもちながら複合的に用いられている様子を、８名のなかで、具体例が豊富に語られた２つの事例にみてみよう。下線、（　）内はスキル内容である。

事例１（20歳代、女性）

拒否される利用者には根気よく訪問を（長期間を見込んだ）試みたり、民生委員などの他職種との連携を図る（家族地域調整）と述べている。関わりのなかでは表情を見て（受信）、訴えるような目は見落とさない（受信）ようにしているという。この場合、困っていること、寂しい生活などの可能性を思い描きながら（関係の維持）、しかし質問はあえてしない（発信）。また玄関の状態や家の環境等もチェックし会話の内容に活かしている（情報把握と活用）。たとえば地域の昔からある方言や地名を用いる（情報把握と活用）など、相手のコミュニケーション形態に近づく（尊重）。自分なら歩いていける距離の地名であれば、そこまでどうやって行くのかを把握し、歩行状態のアセスメントを測る（情報把握と活用）。

「子ども扱いはしない」（尊重）ということを大前提にしながら、他人行儀にもならず、馴れ馴れしい関係にもならない（関係の維持）という距離感の設定をする。そのなかで信頼関係を作っていく工夫（関係の維持）が行なわれる。自分が全て介入してしまうと家族が入ってくる隙間のようなものをなくする危険性がある（このためやり過ぎない）（家族地域調整）と述べている。また、その時ではなく未来において、課題を乗り越える機会を奪うことにもなってしまう（やり過ぎない）と述べている（尊重）。本人と家族の関係を理解し、手続きを委ねたり、どちらかに連絡を取ったり（家族地域調整）することを繰り返し実施している。

相手の言ったことを修正する際には、言い分をまず受けとめる（修正・確認）。たとえば「そうなんだ」「でも、いま介護保険も難しくなってー、あの要介護１からになっているのよ」みたいに、一旦受

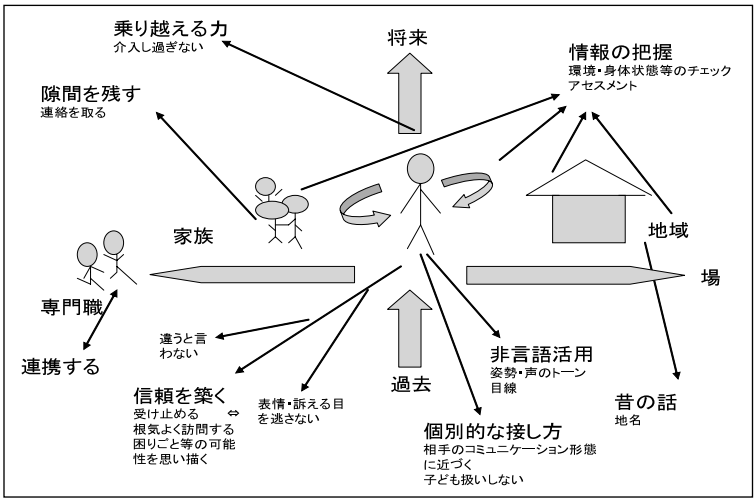

図１　事例１のスキルの活用見取り図

けとめて、「違う」とは言わない（尊重）ようにしている。柔らかく、短く、「今は～になっているのよ」というような表現を行なっている。このような関わりを通して、理解力についても把握（情報把握と活用・確認・修正）を試みている。

姿勢の高さや声のトーンにも注意をし、威圧的にならない（受信・非言語）ように心がけている。また、目を合わせるのが苦手な利用者には目線を少しずらしたり、真正面ではなく向き合ったり（非言語）、スキンシップを好んでいない方には抵抗が無ければ、皮膚の触れない背中の叩きやすい辺りをたたいたり等の、個別的な接し方を工夫（尊重）していることが理解できる。これらを図にまとめると、スキルの活用見取り図は図１のようになる。尊重のスキルを中心に、確認・修正スキルと受信・発信スキル、非言語スキル、家族地域調整スキル、関係の維持、調整スキルなどを多く用い、受信・発信スキルは情報の把握と活用のスキルを活かして用いている。

事例２（30歳代、男性）

価値観の違いについて理解をしながら職務に携わっているというこのSWは、会話時の相手の表情や声のトーンにより、触れてはいけない内容を推察（受信）している。関わりのなかでは、こちらが聞きたいことよりも相手の話の傾聴がスタート（受信）であり、そのなかから必要なことを聞いていく（発信）という。何度か訪問しても聞けない、語ろうとしない場合には、その地域の同世代の方に聞いて、了解を取った上で、たとえば「この前行ったら仲がよいって聞きました。で、寄らせて貰ったんです」と、利用者が親しい人を通じて関わりを持つ（家族地域調整）という。

耳や目の悪い方には身振り手振りを活用（非言語）し、言葉かけもゆっくり、大きくするなどの工夫（非言語）は欠かせないという。玄関先では、こちらが立っていると目線が上からになるので、玄関先に腰掛けさせてもらって目線を下げて（非言語）話している。親しんでくると、「なかに入ってお茶でも」という話になり、家の中へ入っていくようになる。しかしながら、緊急時以外は、業務範囲を超えること以外はきちんと断るようにして、お互いの関係範囲を定めている（自己統制）。

今までの経験のなかで、相手によっては無理やりサービスは勧められない（尊重）と感じている。それは相手の方のプライドや人生の歩み方に関係（情報把握と活用・尊重）している。地域の集まりの場（いきいきサロン）にも訪れるようにしている。このような場では集団のなかでの個人の把握（関係の維持、調整・家族地域調整）がおのずと可能であり、１度に複数の人々の把握ができるという。また、たとえば「きちんと同じ地域の方々とコミュニケーションを取れているかどうか、遠めに見ていてあの人とあの人は仲がよさそうとか、やはりそういうなかで孤立しているような方は自分で来たくて来ているのではないのか」等に留意している。

家族、親族については必ず「～について、○○（他者）へ話させてもらおうと思うんですが」という確

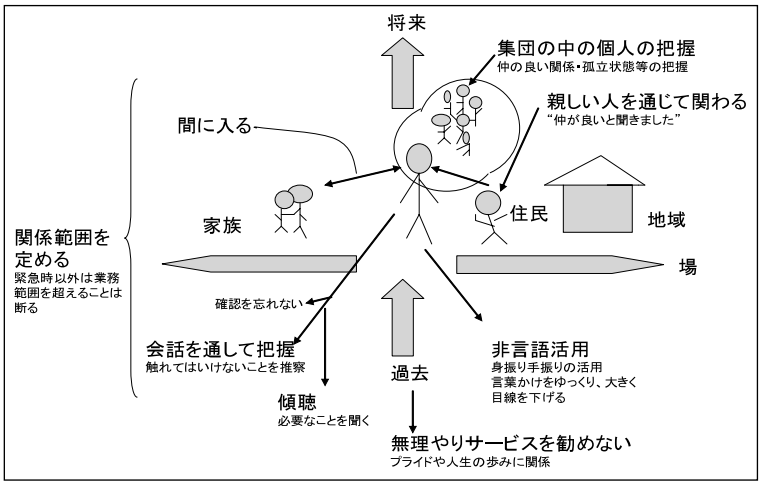

図２　事例２のスキルの活用見取り図

認を忘れない（確認・修正）。本人の判断能力の理解が根底になっているので、同意書のようなものの必要性も感じている。本人と家族の間で意思疎通が十分とは限らず、間に入る（関係の維持、調整・家族地域調整）ことも多いという。これらを図にまとめると、スキルの活用見取り図は図２のようになる。情報の把握と活用のスキルを受信・発信スキルや非言語スキル、そして、自己統制スキル、尊重スキルに活かしながら用いている。自己統制スキルや尊重スキルを用いながら、関係の維持、調整スキルを強めて用いている。また、関係の維持や調整スキルは、家族地域調整スキルと確認・修正スキルの双方を用いるなかで、発揮されている。

このように活用見取り図のなかでみていくと、２事例とも相手を尊重することを重んじながら、「場と時空間」という２次元の拡がりのなかで各種スキルが用いられている。また、連鎖性の把握を行い、その上で介入するという共通の様相も示している。しかし、事例１は緻密な情報把握とその活用が際立っており、事例２では集団のなかでの対象者の把握と、対応に制御を効かせるという特徴がある。このような特徴は、“尊重”というキイワードを根幹にしながらも、SW の個性や、事例的な特徴などに反映されたものといえるかもしれない。

Ⅴ．考察－ SW のスキル運用技術－

１．動的で柔軟なスキル活用

スキル内容と具体的対応から、SW は幅広い視野を持ち、さまざまなスキルをその場に応じて、選択しながら用いていることが理解できる。SW は職務を意識して関わっており、関係の維持・調整等のスキルを駆使しながら、家族や地域住民、専門家との間を柔軟にとりもち、“つかず離れず”の関係を創り出している。状況の変化に促して日々の調整が行われる。そのスキルの特徴として、現実的な有効性をもたらす動的なダイナミズムが指摘でき、その動態はビリヤードを思い起こさせる。この場合の１つひとつの玉は、たとえば家族の存在や地域の支え手、または各種のサービスであったりするが、１つの玉に働きかけた結果が、次々と他の玉にも波及していた。この玉の配置も、その重みも時間の推移とともに変わるものであり、この変化を予測した上で最初の玉をうち、変わった玉の配置をみて次の玉を打つ必要がある。日々、変化するフィールドを的確にとらえ、また効果を予測しながら最適な玉の打ち方を判断し、きちんと打っていく。こうした仕事のイメージを仮に名づけるなら、「動的玉突きモデル」と表現したい。影響が他の玉へ波及していくという意味では、「連鎖的玉突きモデル」とでも表現したい。

２．個人を包み込む「場」への視点の伸展

本稿で、利用者の地域での暮らしを支援していくために、SW が用いるスキルの中には、「地域」関連の話題が登場する。地域を基盤とするサービス利用を促す工夫があげられている。つまり、関係維持や調整スキルを使って、近隣集団の力を借りながら、利用者が地域での生活が継続できるよう働きかけている。地域をどのように取り込むかは、日本的な地

域のあり方や、そこでの対人的関わり方への省察抜きには語れない部分である。

社会福祉領域では関係性のあり方について、「そこに関わるお互いの一人ひとりの個人を大切にするのではなく、その場を大切にするだけになってしまう」[7)]という日本的な対人関係への反省があり、「ここで」よりも「今」を本気で大切にしようとしなければという提言がみられる。当事者にとって何がいま一番問題なのかを正面からとらえ、問題解決に結び付けられるような相互関係を築くためには、まず個人と向き合う必要がある。しかし、地域のほかの人々との場（例えば、事例２のあげた「いきいきサロン」等）の共有や接点の中で、欧米の個人尊重の考え方とは異なる、集団を単位とした「他者との関係性」を重んじた日本的なソーシャルワークも考えられよう。[8)]は、日本的な対人関係の風土を意識しながら福祉の課題をあげている。彼は、対人援助という行為にみられる「エートス」の言語化が課題だという。エートスとは、コミュニティの中で共通に理解されている雰囲気、文化風土の意味で、それは慣習化された倫理規範として理解されるものと解釈している。SW には、現実的対応の中で、自ずと、日本的風土を抱えた地域の場を有益な形でとりこんでいる可能性も考えられる。

３．「場」と「時空間」を含めた総合性

SW のスキルには、その場だけでなく、先々のことも考えた対応がみられた。未来を見据えて、家族関係への配慮のため、前述した玉突きモデルでたとえると、いわば玉を打つ力の入れ方を加減するような具体的対応である。たとえば、家族がいる場合に、SW がすべて担ってしまうと、家族のすべきことを奪うだけでなく、その後の高齢者と家族との関係を希薄化させるという将来の見通しである。

このようなその場とその時間に限らない、周りの場や先の時間までも見据えた、いわば時空間を超えた調整の動きが行われている。こうした動きは単純な分析に帰することが難しく、単純に法則化できにくい面をもっている。こうした動的な総合性がある現象ほど、単純なことばで現しにくい。しかし、こうした時空間的広がりのある動的対応が SW の職務の根幹をなすものと思われる。

これをスキルの次元でみると、繰り出す具体的スキルが変化し、その都度、選択が行われていることになる。定石というか、ある程度の対応の法則は想定されるが、個人に細かく合わせて対応して行くと、静止的な原則には収まりきらない。スキルを使い分けるためには、自身の介入の結果や効果の波及を推察できること、先に必要となっていくスキルを見通せること、繰り出したスキルの長期的な影響を見通すことなどが重要となろう。また、場面を要素に分解しての一面的な知識ではなく、関係が波及していく連鎖性を見通すことができ、その動きを判断でき、的確な関わりがとれるという「一連の判断と働きかけ」が、SW の本質といえよう。このように考えると、SW の指導課題においても、どのように「連動性」や「総合性」を位置づけるかという課題に向き合うことになる。

おわりに

本稿では、ソーシャルスキルの考え方を基に SW の技術を抽出し、場と空間という２つの軸から、２次元にわたるスキル運用の技術を述べた。次の課題は、関わりや対応が双方向による形成であることや、満足のいく当事者による決定や選択の重要性を考えれば、高齢者側の SW の対応への受けとめに関して研究することである。ソーシャルワークの要となる対象者の力を引き出すというエンパワメントの働きかけ方、各スキルを用いることによって高齢者がどのように関わっていくのかということを丁寧に考察していくことが、SW 実践の質を検討することにもなる。

また、SW の指導にスキルを活かしていくためには、スキルの構造をさらに詳しくみていくことや、各スキルの習得方法を探ること、経験がスキル習得にいかに活かされるのかなどを検討していくことも重要と考えている。本稿では日々実践している SW の語りから技術を抽出するというアプローチをとったが、SW 自身も意識しにくい対応を参与観察によって把握し得る可能性も残っている。

引用文献および注

１）浅井は社会福祉基礎構造改革（1996年～）が想定する公的責任の内容について、①福祉サービス制度の企画・調整　②供給体制の基盤整備　③費用負担の公平性の確保　④サービスの質の確保　⑤福祉サービス等の情報の公開をあげている。「自己責任原理」に基づいてサービスを選択できる条件整備を行い、国、地方公共団体を福祉サービスと自立した個人を結びつけるコーディネーター役に位置づけることとしているが、それはさまざまな機関の SW にとっても同様の課題となろう。浅井春夫（1999）「社会福祉基礎構造改革でどうなる日本の福祉」、日本評論社、東京、Ｐ25－47

２）白澤政和（2003）「大学における研究・教育の課題－ソーシャルワーカーの視点から－」社会福祉研究、第86号、P32－33

３）大橋謙策（2003）「転換期を迎えた大学の社会福祉教育の課題と展望－学際的視野も含めて－」社会福祉研究、第86号、Ｐ22－29

４）調査の分類結果のなかの関わりのとり方については「相談援助の専門職にみる高齢者との関わり方－ソーシャルワーカーを対象とした事例調査結果の分析－」横山奈緒枝・田中共子、日本保健医療社会学会紀要、第18巻１号（2007）Ｐ１－13に掲載されているものの再掲である。ソーシャルスキルは規範的に「対人関係」の技能ではあるが、社会福祉で「対人関係」といった時には対外的な環境のなかで拡がる、さまざまな人との関わりを自ずと含むことに特徴がある。その包括的な調整と、自身の内面的な自己調整の部分に、本稿では焦点を当てている。

５）渡辺弥生(1996)「ソーシャル・スキル・トレーニング」日本文化科学社、東京、Ｐ３－８

６）この調査では、フェイス項目のほか、気配りの内容、環境的な配慮、トラブルへの対応や言語的、非言語的コミュニケーションなど30項目により構成した。

７）佐藤俊一（2004）「対人援助の臨床福祉学」中央法規出版株式会社、東京、Ｐ29－31

８）木原活信（2003）「対人援助の福祉エートス」、ミネルヴァ書房、東京、Ｐ177－181