

[共同研究：社会福祉専門職の養成方法について]

## 保健医療領域における対人援助技術

—「面接技法」と「アセスメント」を中心に—

小 西 加 保 留\*

### はじめに

社会福祉の援助技術としてのソーシャルワークは、その対象が個人、グループ、コミュニティのいずれであれ、その基本に「人に向かい合う技術」が求められる。「人に向かい合う」ことに的確な技術が用いられなければ、コミュニティでの支援の方向も誤る可能性があり、結局効果を得られないと考えられる。ソーシャルワーク教育においては、その際に用いられる「面接技法」について、その基底にある「価値」やそれに基づく「クライアント・ワーカー関係」を、従来から一つの重要な領域と捉えてきた。しかしながら他方、福祉の実践現場では、各種相談所や医療機関などのいわゆる相談機関を除いて、措置下に置かれた社会福祉施設での生活と密着した支援においては、面接技術そのものをあまり重視してこなかった傾向があるといえる。

一方、日本においては2000年に介護保険が開始されて以降、「対人援助技術」が、特に介護支援専門員を中心に注目されるようになった。当初4万人の介護支援専門員を確保するために、受験資格を有する枠が拡大され、結果的に様々な職種が参入し、その多くを看護職を始めとする医療関係職種が占める結果となった。当初介護支援専門員の多くにとって、まず知識として注目され、また研修においても最も重視されたのが、「アセスメント様式」であった。様々なアセスメントシートが開発され、競うように研修の場で紹介された。介護のニーズをアセスメントすること自体、介護支援専門員にとって、それぞれの職種の従来持っていた知識や業務の範囲ではカバーされないことが多く、業務遂行にあたって様々な壁にぶつかることになった。ソーシャルワーカーにとっては、これまで重要とされながらもそれ程強く意識することのなかった、「アセスメント」の必要性に向き合う機会となりえたという側面がある。その後介護保険導入直後にはあまり取り上げられなかったものの、次第に重要性が注目されるようになったのが、面接技法である。対人援助は、常に真剣な人と人との対峙であり、そこに生まれるコミュニケーションの問題を避けることができないのは自明であり、ソーシャルワーカーにとっては、従来からその認識を強く持っていたといえる。

---

\*本学社会学部

そこで本稿では、介護を含む保健医療領域での援助技術を、「面接技法」と「アセスメント」を中心に事例を交えて考察することによって、特に面接技法の視点から、アセスメントとの関連について整理しておきたい。

## 1. 面接技法の前提

介護保険導入後、介護支援専門員が身につけたいとした技術は、以下のようなことであり、対人援助に携わる人にとって共通して求められる能力である。

- ・利用者が安心して話すことができ、その思いを受け止めることができる
- ・状況や感情を知るための観察をする
- ・相手に合わせて適切な言葉で情報提供をする
- ・思いや考えを明確にできるためのサポートを行う
- ・自己決定へのサポート
- ・個別の生活や抱えている問題を十分理解できる 等

対人援助における面接とは、

基本的に介護や支援を必要とする人に対して、その状態を正しく把握し、信頼関係に基づいて、利用者の希望や可能性を実現するために、問題解決の条件を探る共同作業である。

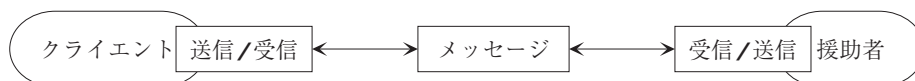
次に面接場面は、常に「対人」援助であり、いうまでもなく、まずその「人」を尊重し、理解できることが基本となる。そのためには、人が介護や支援を要する状態にいるということは、その人の身体的・心理的・社会（環境）的状況、および生きる意味が総合された、その人自身の生活のなかで要介護状態が生じているということを理解することから始める必要がある。つまり人間の行為は、どの瞬間もそのような行為の連続であることを知ることである。対人援助の振り返りは常に「相手を自分に置き換えて、自分ならどうか」という立場に立てることが求められる所以でもある。

このような意味から、「今そこにいる人」を、時間軸／空間軸の双方から理解できなければ、即ちアセスメントできなければ、信頼関係が成立せず、支援に繋がりにくいといえる。つまり、その人の生活全体を知り、思いや考え方を十分に傾聴する姿勢が重要であり、そのことによって、始めてその人にふさわしい解決の方向を探ることが可能となる。

## 2. コミュニケーションの成り立ち

クライアントとのコミュニケーションは、援助者との相互作用の中で時々刻々と展開されるプロセスである。一方が投げかけたメッセージがそのままの形で相手に届くことはむしろ稀で、様々なバイアスが介入する。例えば「言ったはず」や「聞いたつもり」の行き違いが起こることは、常に予想される。何よりも的確に相手の伝えたいことを知ること、理解する

ことが対人援助専門職には求められる。そして伝えたいことを相手の道筋に沿って確実に伝えられること、この2つが可能な限り達成できるように訓練される必要がある。従ってそこに介在する身体的、物理的、心理的阻害要因を可能な限り取り除くための工夫や配慮、知識、そして自己覚知が求められる。



### 3. 相談面接の展開のプロセス

実際の相談援助面接の場面で展開される、コミュニケーションのプロセスは、段階に分けると以下のように整理できる。白澤政和氏は、クライアントのニーズについて、フェルトニーズ（クライアントの感じているニーズ）ノーマティブニーズ（専門家から見たニーズ）リアルニーズ（実際に支援の対象となるニーズ）の3段階に分けて解説しているが、コミュニケーションの展開と呼応させると、以下のような流れになるであろう。但し、これも実際の場面では一方方向ではなく、交互に関連しあいながら進んでいくプロセスといえる。

|                        |  |
|------------------------|--|
| ＜第1段階＞<br>フェルトニーズを聴く   | 利用者が感じている、表現しているニーズをまず十分に聴く<br>↳ 観察、言語・非言語的コミュニケーション、感性/知識       |
| ＜第2段階＞<br>ノーマティブニーズを探る | 利用者の抱えている課題をどのようにアセスメントし、どのような支援が必要かを探る<br>↳ 専門家としての知識の活用        |
| ＜第3段階＞<br>リアルニーズを見極める  | 現実に支援を必要とするニーズや課題・目標などを利用者と共に特定する<br>↳ 観察、言語・非言語的コミュニケーション、感性/知識 |

### 4. クライアントの話を聴く、理解する

①前提として、クライアントを徹底して尊重するという、専門職側の「価値」が根底に必要である。

「ケースワークの母」と言われるリッチモンドは、1922年に著した著書「ソーシャル・ケース・ワークとは何か」の中で、「背後にある哲学の必要性」に言及し、「異なるパーソナリティーに対して直感的に畏敬の念を持つこと、人間性の無限なるパターンに対して深く配慮し、芸術家のような努力をしながら、その人間性の色調を深め、豊かにしていくことが、むしろケースワーカーの特権である。」と述べている。まずどのような人に対しても「直感的に畏敬の念を持つこと」が、援助職としての自分自身の中で少しでも自在に行えるようになれば、クライアントとの信頼関係に繋がるスタートラインに立てることであろう。そのための努力、訓練を援助の専門家として積み重ねる必要がある。

## ②クライアントを「個別化」するための方法を知る

先のリッチモンドはまた、同著の中で、個人差について「異なるものを異なるように扱え」と記している。また社会福祉の領域で有名なバイスティックの「ワーカー・クライアント関係の原則」においても、「個別化」ということが一番に取り上げられている。対人援助は究極的には如何にクライアントを個別化して尊重し、そして個別化されたアセスメントと介入を行うかにかかっているといえる。

## バイスティックの7原則

- ①クライアントを個人として捉える<個別化>
- ②クライアントの感情表現を大切に<意図的な感情の表出>
- ③援助は自分の感情を自覚して吟味する<統制された情緒的関与>
- ④受けとめる<受容>
- ⑤クライアントを一方向的に非難しない<非審判的態度>
- ⑥クライアントの自己決定を促して尊重する<自己決定>
- ⑦秘密を保持して信頼感を醸成する<秘密保持>

## バイスティックによる「個別化」するための援助者の役割

1. 偏見と先入観からの解放
2. 人間行動についての知識
3. 傾聴と観察する力
4. クライアントの歩調で歩く
5. 人々の感情の中に入って行く
6. 常に均衡のとれた物の見方をする能力

## ③面接開始前から始まる個別化

クライアントを個別化するための援助者の役割は、既に面接開始時点において、大きく次の3つの方法が考えられる。ここで、事例を紹介してその内容を例示する。

1. 予備的共感
2. 事前の情報収集
3. その時点でおかれている状況の見極め

## 【事例の概要】

1ヶ月前から肺炎で入院中のAさん（79歳）は、肺炎が治癒し退院が可能となった。しかし、独居生活に戻るには多くの困難があり、病院内のソーシャルワーカーに主治医から退院援助の依頼があった。ワーカーは、家族（息子）への病状説明に同席の後、初回面接を行うことを提案し、息子には主治医からその旨が伝えられた。

主治医の説明は、“肺炎は回復したが、長年の間に進行した肺気腫のため、現状レベル以上の回復は期待できないこと、従って、在宅酸素なしでの独居生活は困難であり、施設利用も視野に入れて相談してはどうか”と説明された。その間、息子からの質問は乏しく、表情の変化もほとんどみられなかった。

現在のAさんの状態は、酸素をしているとベッド上では楽に過ごせるが、側に置いてある簡易便器への移乗時にも息切れが強くなり、不安定な動作を支える介助を必要としていた。息子は単身で隣県に住んでおり、2時間以上かけて、4～5日間隔で来院していた。

退院後の生活について一緒に考えさせていただき相談員であることを簡単に自己紹介した後、

SW1 「主治医の説明を聞いて、どのように思われましたか？」

息子1 「ええ……」（うつむきがち）

SW2 「感じられたまま、どのようなことからでも楽にお話くださっていいですよ」

息子2 「……（間）……一人では無理ですかねえ……」

SW3 「何か具体的にお考えですか？」

息子3 「……（間）……介護の何かいろいろありますよね……」

SW4 「ええ」

息子4 「あんなの利用したらねえ……。 （間）……（入院前）僕も1週間に1回位は来てたんです……」

SW5 「そうですね。遠方ですけど、よく訪ねておられたのですね」

息子5 「……」

SW6 「お父様は、入院前は、どのような生活を送っていたんですか？」

息子6 「ええまあ、何とか……やっていたと思います。 （間）……今から一緒に住めないし……」

（その後、息子から住環境の話題に触れた。住居は老朽化した木造アパートの2階、トイレは和式で室内にあるが、台所は共同で、風呂はない。最後に、「部屋はどうしても……」と口ごもりながら、室内が散らかっている状況にあるらしいことを表現した）

SW7 「そうですね。主治医の話にもあったように、お父様が新たな療養生活を続けられるには、なかなか厳しい環境ですね」

息子7 「ええ……」（沈黙）

この事例は、肺機能の低下を来たしこれまでの独居に困難が予想される父親の退院援助に際し行った、沈黙がちで言葉少ない息子とのソーシャルワーカーの面接場面である。こうした事例では、援助者はクライアントのペースに沿って、いかに置かれている立場に寄り添

えるかということが、特に今後の信頼関係と課題解決を左右することになる。そのための援助者の感性を含む姿勢が問われる。こうした感性を養うために学ぶことが出来るのが、「予備的共感」である。この事例のように、共に独居生活を続けてきた親子の場合、何とかぎりぎりのところで生活してきた父親の病状が、以前より重くなり介護が必要になった時、あるいは在宅酸素という慣れない医療行為が必要と医師から言われた時、一人はどのような気持ちになるのか、特にこれまでこのような相談をしたことがない人の気持ちはどんなものだろうか、などクライアントの置かれている状況に対して想像力を膨らませること。そこから得られた多くのアンテナを立てて面接に臨み、現実クライアントにフィットするアンテナを選んでいくという内面の作業を繰り返し行うことにより、理解や共感のレベルが深まり、信頼関係に繋がる。保健医療分野のソーシャルワーカーは大変忙しいのが普通であり、決められた時間内で結論を出していく必要性に迫られることが多い。感性を磨き、共感の能力を高めることで、迅速にクライアントの思いや考えを察知し、その筋道に沿った形で情報収集・提供を行うことで、面接の効率性を高めることが可能である。

またこの事例のように病院に入院中のケースの場合は、事前に例えば看護師から本人の様子や生活歴や家族関係等に関する情報、また既往歴や現病歴など、可能な範囲で情報収集をしておくこともクライアントの状況や置かれている立場を理解するために有用である。但し、このように事前に収集された情報は、その内容によっては情報提供者の主観に影響されることもあるため、ソーシャルワーカーの立場で再統合しアセスメントすることで、間違った先入観に繋がらないよう注意する必要がある。

#### ④感情と思考の両方に注目する

クライアントの思考だけでなく、感情を大切にすることの重要性について、バイステイックの原則においては、「意図的な感情表出」のなかで、感情がアセスメントの重要な要素であること、否定的感情が真の問題である可能性があること、感情の表出がケースワーク関係を深めることについて述べている。また「受容」の原則においても、「受容」が思考と感情の両方を含む必要を取り上げ、「あるがままのクライアント」、即ち「現実のものとしての善なるものではなく、真なるものを把握し、処遇する」ことによって、クライアントの自助の潜在能力を理解し、クライアントの成長を促進するのが専門家としての職務としている。

先の「沈黙がちの家族」の事例では、感情を表現することの少ないクライアントであったが、そうした場合、特に非言語的なコミュニケーションの観察が重要な意味を持つ。クライアントの微妙な「間」や「うなずき」をしっかりと観察することで、クライアントの心の動きとクライアントの持つ潜在的能力に気づいていくことができる場合がある。また言葉の上では対処能力が問われるようなクライアントでも、その裏にある感情面に焦点を当てて考察することで、潜在的な強さを発見することも出来る。

援助者は、常に言語化された言葉の裏にある感情に注意し、またそれを引き出すための質



問をクライアントの身体的能力やパーソナリティー等に合わせ、目的を持って反応を見ながら面接を進めていくことが求められる。その際、あくまでその焦点はクライアントであり、結論を急いで早すぎや多すぎの解釈をしたり、援助者側の感情をクライアントに転嫁するような反応は避けなければならない。

感情の表出を促し、受けとめるための留意点

1. 非言語的コミュニケーションを十分に観察する
2. 注意深く、反応を見ながら、目的を持って聴く
3. どのような感情も安心して表出できるように支える
4. 早すぎたり多すぎの解釈をしない
5. 援助者の感情を転嫁しない
6. クライアントの欲求に焦点づける

#### ⑤面接中に得られた情報を統合化する。(アセスメントの開始)

支援のために必要な情報は、感情面への適切な配慮をしながら、バランスよく収集することが重要であり、コミュニケーションの質によって得られる情報の質も左右される。クライアントを尊重する「価値」と、的確なコミュニケーション「技術」に裏付けられた面接では、今後のアセスメントと介入方法に有効に繋がる様々なレベルの情報を収集することが可能となる。そして、得られた情報を専門家としての知識（3の表、第2段階「ノーマティブニーズを探る」）と頭の中で照らし合わせながら、分析統合していくことがアセスメントと呼ばれる過程に繋がる。知識には、全てに共通するものとして、心理学や社会学、医学一般、精神医学、家族システム、ソーシャルサポートなど、また特定の疾患に関しては、その病気が生活に与える影響についての知識や関連する法律、社会資源・サービスなど多岐に亘る。またこのアセスメントのプロセスは、実は面接前からスタートしており、また支援（介入）のプロセスも面接開始の時点から始まっていることを理解していくこともまた大変重要である。

### 5. クライアントのいる位置に沿ったアセスメントと介入

#### ① クライアントと相談員との関係性

対人援助に携わる者にとっては、初対面のクライアントに対して、いかに早期に良い信頼関係を樹立できるが大きな課題である。「クライアントへの徹底した尊重」「思考と感情の重視」「個別化」を常に心がけながら良い関係を作り上げる際に、ソーシャルワーカー自身が意識化し自覚することを求められるのが、クライアントとソーシャルワーカーの関係性である。私たちは日常、親子、夫婦、友人同士、先生と生徒、医師と患者など、様々な場面で様々な関係にある人々とコミュニケーションしている。その相手により、自分自身の言葉に代表されるメッセージの内容について、注意を払う度合や角度が違うことは日頃自覚できるとこ

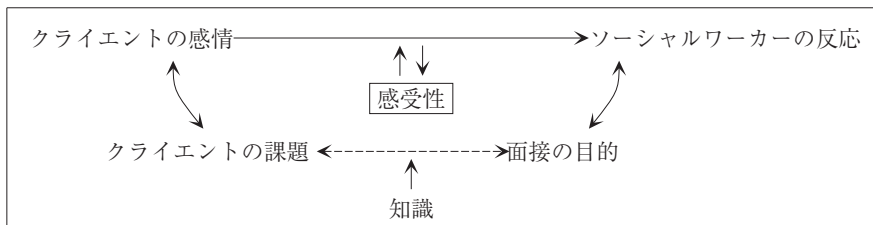
ろである。

#### クライアントとソーシャルワーカーとの関係性

クライアントと援助者との相互作用の中で生じる情緒的交流や、クライアントのメッセージに含まれる思考や感情を吟味した上で、援助者自身がクライアントとの間での自覚される援助者のいる位置とその内容

ソーシャルワーカーは、クライアントとの関係性の中で、面接の目的に沿って最も適切に面接を進めることができる力量、専門性が求められる。それにはクライアントの一瞬一瞬の反応に敏感であらねばならない。

バイステックは、これに関連して、7原則の中で、「統制された情緒的関与」という原則について述べている。統制された情緒的関与とは、「クライアントの感情に対して、その意味するところをソーシャルワーカーとしての感受性を持ってクライアントの問題に関連づけて理解し、知識と目的によって方向付けられた態度と感情でもって意図的に適切に反応すること」とされている。



事例の個別化、感情面への重視、そして知識に裏付けられた、面接プロセスにおける時々刻々のクライアントに対するアセスメント（判断）によって、コミュニケーションを選び取る必要がある。クライアントの感じているフェルトニーズとソーシャルワーカーとしての見方であるノーマティブニーズに開きが大きければ大きい程、特に瞬時の判断により柔軟に自らの反応を自在に変化させる必要がある。特にクライアントとソーシャルワーカーの平等な関係を基にクライアントとソーシャルワーカーのパートナーシップを重視して問題解決にあたるためには、この関係性への感受性が前提でなければならない。

関係性に敏感になるということは、相談員自身の感情に敏感になるということでもある。特に困難が予測される事例や特有の課題を抱える事例においては、ソーシャルワーカーは前もってそこで展開されることを予測、探究し、自己との対面をあらかじめ準備しておくことが助けになるであろう。こうした訓練を繰り返すことで、対人援助のための力量が蓄積されるのである。

#### ②クライアントの強さの活用

ソーシャルワークの分野では、クライアントを何らかの病理や欠陥を持つ人とみるのでな



く、「強さ＝ストレングス」を持った人とみる視点が強調されている。「強さ」とは、人や家族グループが持つ潜在な力や能力、コミュニティが持つ資源の豊富さなどをさしている。クライアントの可能性、成長する力、行動する力を信じ、潜在能力に働きかけて当事者の問題解決能力を支援することが対人援助職の役割であるとされる。

先の「沈黙がちの息子」の場合、4、5日おきに2時間かけて病院に来るという事実、またコミュニケーションの奥に流れる感情や反応を観察することによって、「こつこつと問題解決に向かって歩める人」であることが読み取れた。こうした強さをソーシャルワーカーが的確にできるだけ早く把握できることは、リッチモンドの言う「直感的な畏敬の念」に通じ、信頼関係の構築につながる。こうしたコミュニケーションの中から判断されたクライアントの強さは、後の問題解決の筋道を作り、引いては支援の効果を後押しする。すなわち、「強さ」の視点は、事例のアセスメントについても欠かせない、そして今後の介入の重要な鍵を握る視点なのである。

### ③アセスメントの概念と意味

対人援助職一般においてアセスメントが特に取り上げられるようになったのは、日本においては先に述べたように介護保険の導入が契機といえる。ソーシャルワークの分野においては、古くは「診断 (diagnosis)」といわれていたが、前述の「強さ」の視点や広く生活に焦点を当てる観点から、1980年代ころより「アセスメント」と呼ばれることが一般的になっている。

一方でアセスメントの定義や概念についての教育が不十分で、共通の理解がされていない現実がある。そこでまずアセスメントの定義の例を取り上げる。

＜ハップワースとラーソン＞ (Direct social Practice, 1986)

「アセスメントとは、主要な情報を収集し、分析し、総合して、クライアントの持つ問題の性質、クライアントと主要な関与者の機能、クライアントの問題への動機付け、問題に影響を及ぼしている環境要因、クライアントの問題を解決するための社会資源といった多角的な項目をかかわらせて系統立てていく過程である。

＜社会福祉実践基本用語辞典＞ (日本社会福祉実践理論学会編, 1997)

「問題解決のための援助活動に先立って行われる一連の手続きの総称。(中略) アセスメントは①状況分析と主たる諸要因の確認②決定的要因の確認と相互作用の明示、及び取り扱うべき要因の選択、③活動範囲及び範囲外の見極めとその適切性、④特定アプローチの採用と活動の決定、という手順で進められる。」

これらの定義にも示されるように、アセスメントとは本来、単にクライアントの介護に関わる身体的要因だけを指すものでないのは勿論のこと、心理的要因、家族や社会生活全般を含めた社会的要因、文化的要因などを情報収集して並べただけのものでもない。それらを分

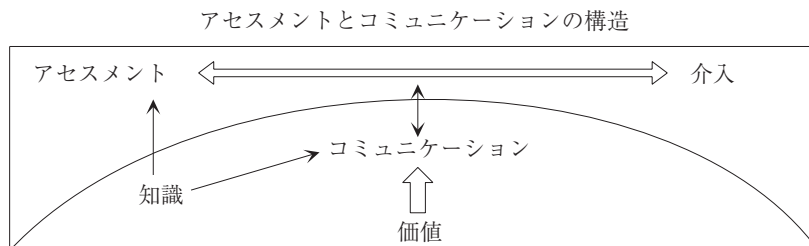
析・統合して、介入の目標や優先順位をクライアントと共に考えるための方向が見えるものでなければならないのである。そのためには前述の「強さ」の側面をアセスメントの全体に関わらせることが特に重要である。

またジャーメインによれば、アセスメントのための6つの要因は、疾病の要因、人間の要因（パーソナリティや意思決定能力なども含む）、人間関係の要因、環境の要因、文化的要因、そして全体の関わり合いである。特に前者5つの要因を全体に関わらせてどのように整理できるかが今後の支援の鍵を握るといっても良い。勿論、同じソーシャルワーカーでも、福祉事務所の生活保護担当ワーカーと児童相談所のワーカー、介護支援専門員ではそれぞれ対象となる問題が異なってくる。介護支援専門員の場合は、あくまで介護に関わる課題にその業務は限定されている。しかし、その場合でも介護サービスを有効に活用し、その生活を支えるためには、上記のような様々な要因についても吟味し、それら全体の関わり合いの中から、有効な介入（ケアプランとその実行）を選択できるための根拠となるアセスメント能力を高めることが、現実には強く求められている。介入はソーシャルワーカー一人で抱え込むことが有効でないケースも多いと思われる。その根拠や役割分担を判断するためにも適切なアセスメントは欠かせない。

そしてその前提として重要になるのが、援助の基底となる「人間の尊厳」の価値や、観察を含めた質の高いコミュニケーション、背景となる知識なのである。適正な面接技法に裏づけされた、量的にも適切で且つ質の良い情報が、アセスメントの質をも左右することになる。

#### ④アセスメントによるリアルニーズの特定と介入への筋道

先にコミュニケーションの第3段階は、実際に支援の対象となる「リアルニーズを見極める」ことであると述べた。アセスメントは、第2段階でニーズを探るためのプロセスとして、非常に重要なプロセスであり、それを基にクライアントと共に課題や目標を特定していく第3段階とは表裏一体をなしているといえる。このようにアセスメントとコミュニケーション、またアセスメントと介入は不可分のものであり、それを様々な専門的な知識が保障し、さらにその基本には援助者としての価値が存在することが重要である。その際アセスメントは1回切りのものではなく、プロセスに応じて繰り返される。また知識の内容は、心理学や社会学、医学一般、精神医学、家族システム、ソーシャルサポートなど多岐に亘り、これらを活用して、必要な情報の内容の質と量、情報同士の関係をアセスメントしながら、コミュニケーション技術を選択し、次の展開（介入）に進むとすることを繰り返していくのが、援助のプロセスといえる。ソーシャルワーカーは、今後の介入の方向やクライアントの役割、他者との役割分担などについてコミュニケーションを通じて共に決定していく道筋を的確に把握し、可能な限りその方向がクライアントにとっても明らかになることが、望ましい支援の方向といえる。



## 6. 家族アセスメントと介入のポイント

対人援助において、しばしば避けて通れないのが家族の支援である。保健医療分野では、特に病気や障害によって本人の意思表示が困難な場合、家族との面接が中心となる場合も多い。介護支援専門員においても、家族と本人の意向のすり合わせなど、「困難」ケースの原因といわれることもしばしば経験される。そこで家族のアセスメントについて、そのポイントを整理しておきたい。そこには家族のアセスメントに必要な情報に関する知識が含まれるが、情報収集を可能とするためのコミュニケーション技術に止まらず、クライアントとの関係性におけるソーシャルワーカーのいる位置やクライアントの強さに関する視点など、前述同様にコミュニケーションと不可分となる点が多く含まれている。そしてそれらが明確になることによって、自ずと介入への道筋がつけられることになる。

### 1) 家族地図（エコマップ）を描く

記録のフォームとして、ジェノグラムと呼ばれる家系図が含まれることは比較的多い。反面、エコマップが描かれる頻度はあまり多いとは言えないが、ケースによっては大変役立つ場合がある。面接で得られた情報を家族地図で図式化することの意味は、1. 情報の偏りのチェック 2. 当然含まれるべきシステムの欠如の発見 3. 相互の関係性の吟味 4. 全体の交互作用の吟味 5. 情報を統合する際の偏りの予防等である。面接場面のコミュニケーションにおいては、時々刻々の判断が求められるが、ややもすると印象の大きい部分や相談者の価値観に引っ張られやすいとも言える。そのようなときにエコマップを描いてみることは、客観性を持ってアセスメントすることや不足している部分への気づきを助けてくれる手段となりうる。

### 2) 援助者の位置と関係の吟味

次に援助者自身が本人・家族を取り巻く地図の中で、どのような位置にいるかを検討することである。勿論援助者は、本人にとって必要な支援を考えることが中心課題であることには違いない。その際、援助者のいる位置と関係性を吟味することとは、1. 本人と家族らの中で、援助者はどの人やどのシステムと関係があるか 2. それぞれの関係性の質はどのようなものか 3. 関係の質は何が根拠になっているのか 4. ある人にも感情的に同情する、反発するなど偏りはなく 5. ある特定の関係（例えば親子関係など）に近い関係になっていないか 6. 家族にとって援助者はどのような存在であるのか等を吟味するのに役立つ。

家族に関わるとは、本来援助者が「何かをする」ことではなく、本人・家族らが状況を切り開いていくことを支援することである。従って、1.のエコマップに加えて、その中に援助者がどのように位置しているかを客観的に検討することは、援助者としてどのようなスタンスで、誰に何を働きかけることが有効な介入に繋がるかを考察するのを助けることができる。

### 3) 家族システムと維持機能の理解

エコマップでは十分に表現されない家族の性質を理解することである。家族の性質をみるには様々な角度や理論から測ることができる。例えば、家族の抱える問題の内容、コミュニケーションパターン、意思決定の方法、パワーの付与や階層性、サブシステムの内容、機能性や柔軟性、開放性、補足性などの観点である。こうした家族の質や性格を吟味することによって、更に有効な介入の道筋に焦点を当てることが可能となる。

### 4) 家族を取り巻く環境

家族を取り巻く環境としては、住まいを含めた生活環境、経済的状況、地域や近隣との関係、文化的環境などである。高齢者の価値観や地域性によって、時に近隣や文化的環境が家族にとって大きな判断要因になる場合や、言葉に上らない経済的な要因が実は重要な要因となることも多い。

### 5) 家族の歴史

家族はそれぞれに歴史を持っている。どのようなライフサイクルにおいて、どのような事柄が起こり、どのような対応をし、適応や発達をしてきたかが、現在の問題をアセスメントするために重要な情報となる場合がある。どの家庭にもある歴史を無視しては援助に繋がらないが、その把握する範囲は課題となっている問題の性質によるといえる。

### 6) 強さと限界

全ての人には、それぞれの強さと限界がある。特に解決すべき課題に対して、各人の「強さ」を意識的に吟味することは重要である。これらの中には物質的なものや身体的健康、友人などのサポート、また人生への価値観や考え方など多様なものが含まれ、それらに対して、援助者は共感や敬意を払う気持ちになることが、基本的にケースの持つ力を発揮させるための促進力となりうる。しかしながら一方で、特に介護の問題に焦点を当てた問題解決に際しては、緊急性を含めたタイミングや上記に記したような様々な要因の絡みによっては、限界を持つこともある。限界については、理論的に論じられることが少ないと感じられるが、本人に焦点付けた主体性や価値、権利との境界や、「強み」とのバランス、援助者の能力、援助チームの有り様などが関わってくると言えよう。

### 7) ゴールの設定

以上で述べた1から6までの要因を統合判断することで、援助や関わりのための現実的なゴールが見えてくる。勿論一つのゴールが達成されると、また次のゴール設定も可能であり、不可逆的な疾患を持つ場合など、先を見通したアセスメントとゴールが求められる場合もある。

## ま と め

従来ソーシャルワーク分野では、アセスメントや面接技法の重要性への認識はあったものの、教育において、特にその両者を関連付けて教える視点が欠落していたように思われる。介護保険導入後のアセスメントに対する専門職としての責任が問われるなかで、アセスメントとコミュニケーションが不可分であることへの認識が生まれ、そこに焦点を当てた研修へのニーズが高まった。そしてそのニーズに答えるべき内容を備えていたのは、実はソーシャルワーク分野であったことが改めて見直されたというのが正直なところではなかったかと筆者は受け止めている。

なお本稿は、メディカルレビュー社による雑誌「介護支援専門員」において、筆者が担当した連載「対人援助職に求められる面接の技術」の一部を抜粋してまとめたものである。特に面接技法とコミュニケーション、アセスメントとの関連性、および家族アセスメントに焦点を当てて解説した。執筆に当たっては、多くの現場のソーシャルワーカーのご協力を得た。特に本稿で取り上げた事例は、西陣病院在宅介護支援センターの山本みどりさんからいただいた事例である。深く謝意を申し上げたい。

## 参 考 文 献

1. 野村豊子「高齢者対人援助職のコミュニケーション技術」おはよう21, 4(9)-5(6), 1994-1995
2. 白澤政和編著『改訂・介護支援専門員実践テキストブック』中法法規出版, 2000
3. バイスティック著, 尾崎新・福田俊子・原田和幸訳『ケースワークの原則, 援助関係を形成する技法』誠心書房, 1996
4. Hepworth, D. H., Rooney, R. H., & Larsen. J. A. (2002). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. (6th ed.). USA: Brooks/Cole.
5. 日本社会福祉実践理論学会編『社会福祉実践基本用語辞典』川島書店, 1997

## Personal Helping Process in Health Services: Communication Skills and Assessment

Kahoru KONISHI

Personal helping process requires excellent interpersonal communication skills on the part of social workers. Although the importance of interviewing skills and assessment process to social work practice has long been acknowledged, few academic courses on social work examine the association between the two. In view of this, the present study was conducted in order to identify how the interviewing skills of a social worker may affect the subsequent assessment process. To this end, this paper provides a definition of what an interview is along with a description of the components of interpersonal communication and the three-step process of counseling interview. The following factors are considered the most important in the process of listening and understanding what the client is trying to convey in the interview: Respect for values of profession, individualization, understanding of clients' thoughts and emotion, and information synthesis. When using the information collected from an interview to conduct an assessment of a client, it is important that the nature of the client-worker relationship be clearly defined and a strengths-based perspective be utilized. This paper also provides a definition of what an assessment is, along with a description of how assessment may influence the subsequent intervention. Knowledge- and value-based communication is a key component for identifying the needs of a client and making judgments about the types of interventions necessary to meet the client's needs. Seven important points to be considered in conducting a family assessment are also discussed.