様　式　Ｃ－１９、Ｆ－１９－１、Ｚ－１９　（共通）

科研費
KAKENHI

科学研究費助成事業　　研究成果報告書

令和　２ 年　７ 月　１ 日現在

機関番号： ３２４２３
研究種目： 基盤研究(C)（一般）
研究期間： 2017～2019
課題番号： １７Ｋ０４２４３

研究課題名（和文）医療相談場面における援助者の表情の効果に関する実証的研究

研究課題名（英文）Empirical Study of the effect of the Social worker's Facial Expression in the Medical Social work

研究代表者
益子　行弘（MASHIKO, Yukihiro）

浦和大学・総合福祉学部・講師

研究者番号：４０５５０８８５

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費）　2,000,000円

研究成果の概要（和文）：本研究は、医療相談場面における援助者の態度や表情と援助成果の関連性を検証し、援助者の表情のもたらす効果・影響を明らかにすることを目的とした。援助者の表情を記録・分析し、援助成果との関連性を検証した結果、相談者の表情に合わせたパターンでは援助者に対する信頼感と安心感、医療サービスに対する安心感が最も高くなった。また、相談内容についても、相談者の表情に合わせたパターンにおいては満足度や内容の理解度が最も高まったが、悲しみ顔においては理解度が比較的高いものの満足度が低くなる傾向がみられた。援助者の表情により、相談者の援助者に対する評価や援助成果、相談に対する評価に効果・影響があることが示唆された。

研究成果の学術的意義や社会的意義
国内外のソーシャル・ワーカー養成テキストにおいて、援助者が表出する表情や態度の重要性が記されている。しかしエビデンスとなる研究は少なく、そのほとんどが研究者の経験則的な事象に基づいた主張か、調査対象者となったソーシャルワーカーによる経験上の推測や伝聞である。医療相談場面における援助者の表情の効果を客観的に分析・検討することにより、より効果的な相談援助方略・技法の構築に寄与できるものと考えられる。

研究成果の概要（英文）：The purpose of this study was to develop and validate the effect of the Medical social workers' facial expression. And, I tested the effect the social workers' facial expression for the clients'. As a result of recording/analyzing the workers' facial expressions and verifying the relevancy of aid effects, the pattern matching the facial expression of the clients showed the highest trust/relief to the social worker, and showed the highest reassurance on the medical service. Besides, in regard to the socialwork contents, the pattern of matching the clients' facial expressions also reached the most satisfaction and intelligibility. The sorrow face, however, showed a tendency of low degree of satisfaction, despite having a relatively high degree of comprehension. Thus indicates that social worker s’ facial expressions effect/influence to the evaluations on the social worker, the aid outcome and the support of the client.

研究分野： 社会福祉学

キーワード： 相談援助技術　面接技術　表情　対人認知　医療コミュニケーション　コミュニケーション

※科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属されます。

様　式　Ｃ－１９、Ｆ－１９－１、Ｚ－１９（共通）

１．研究開始当初の背景

医療・福祉施設の相談援助業務において、最も一般的な相談援助の方法は、対面相談という形式で行われる。しかもこの対面相談の一般的形式は、援助者（相談員、ソーシャル・ワーカー等）が相談室などの個人情報の保護がある程度守られる個室において相談者（クライエント）に対して行われる。これまで、ほとんどの相談援助にかかわる研究は、相談内容の分析や援助資源の開発に向けられていた。したがって、人間としての援助者の振る舞いや表情といった非言語情報が、援助成果にどのような影響を持っているかという点について正面から研究対象とした例は極めて少ない。Biestek（1957；1996）は、援助者の意図的な感情の表出が相談者の感情表出に効果的であるとした。また、欧米においては、“The Socialwork Workbook（6thEdition）”（Cournoyer,2010）がソーシャル・ワーカー養成課程での標準テキストとして用いられており、援助者の表出する表情や態度の重要性が記されている（pp.187-191: Non verbal communications and Body language）が、Biestek や Cournoyer らの主張のエビデンスとなる研究は少なく、しかも、そのほとんどが研究者の経験則的な事象に基づいた主張か、調査対象者となったソーシャルワーカーによる経験上の推測や伝聞であり（Olsen,1984; 益子,2011)、援助場面における援助者の表情の効果を客観的に分析・検討した研究はほとんどない。さらに、欧米人と日本人では、表情や態度など、感情の表出に大きな差があり、日本人は、欧米人ほど意図的で大きな表情は表出しないとの報告もある。そこで日本における援助者の振る舞いに着目することは、より日本人に合った援助方略を見出すことにもなる。

近年、高齢者人口は爆発的に増加し、国民の福祉意識向上もあるためか、高齢者施設をはじめとする福祉施設も増加の一途をたどっている。それに伴い、福祉施設利用者が利用できる行政サービス、援助資源も非常に多くなってきたが、これら選択肢が多くなったことにより、どのような行政サービス、援助資源が存在するのか、どれを利用するのが適当であるのかが利用者にとってわかりにくくなったのが実状である。そこで、行政や福祉施設における援助者の相談援助業務が認知され、活用される機会も増えてきたが、最近では従来の医療福祉分野にとどまらず、雇用、司法、教育など、幅広い分野で活動が行われはじめている。

そこで私のこれまでの現場経験と研究成果を基にして、この問題の解決を試みることにした。その根幹となる研究成果の一つは、実際のコミュニケーション場面を撮影した動画を用いた動画解析および客観評定研究にある。私はこれまで、実際の場面で撮影した動画を用いて、第三者に表情や印象の評価をさせ、当事者の主観的な評価と比較することで、人物が表出する表情の特徴や表情による影響を定量化（数値化）、可視化する研究を行ってきた。

これまでの研究において、援助者の表情の表出が、相談者の表情と同感情のものであった場合、援助者への印象は高くなることがわかっており、援助者の表情が相談者の表情と同期している場合においては、援助者に対する信頼度や安心感、満足度の評価が高くなり、相談者の気分評定もポジティブな気分が高くなる傾向がみられることも明らかとなっている（益子, 2015）。これら研究から、相談援助場面における援助者の表情の表出は、相談者の満足度や援助者に対する信頼度・安心感に効果があることがわかったが、いずれの調査も高齢者系施設・病院の、実際の相談援助場面であり、相談内容やその深刻度等にばらつきがあった。援助者の表情の効果を検証するためには、条件をそろえて調査をする必要があると考えられた。

２．研究の目的

本研究は、医療相談場面における援助者の非言語メッセージである態度や表情と援助成果の関連性を検証し、表情のもたらす効果・影響を明らかにすることを目的とする。

福祉施設の相談援助業務において、最も一般的な相談援助の方法は、援助者（相談員、ソーシャル・ワーカー等）が相談室などの個人情報の保護がある程度守られる個室において相談者（クライエント）との対面相談という形式で行われる。しかし、これまで、人間としての援助者の態度や表情が、援助成果にどのような影響を及ぼすのか、研究対象とした例は極めて少ない。そこで本研究では、医療相談場面における援助者の表情を客観的に分析し、その効果・影響を検証する。

３．研究の方法

本研究は、実際の相談援助場面での援助者の表情を記録・分析し、援助成果との関連性を検討することが研究の核となる。そのために、①相談援助場面のビデオ記録収録、援助成果と援助業務の評価調査および分析、②援助者および相談者の表情の同期性の分析、③ ②までの結果から援助者の表情を統制した模擬面接の実施、④模擬面接の結果による援助者の表情と援助成果および援助業務の評価との関連性の検証の計 4 ステップで研究を進めた。

まず、ステップ①相談援助場面のビデオ記録収録、援助成果と援助業務の評価調査として、福祉施設の相談援助場面における援助者の表情の変化に関する調査、相談援助の援助成果および援助業務の評価の調査を実施した。相談援助記録は原則として、初回相談に限定する。相談員は 5 名に協力していただく。できるだけ安定したデータにするため相談員の性別は男性に限定する。相談者には相談前に緊急度や深刻度をあらかじめ調査用紙に記入してもらい、面接時間は 30 分、相談内容は 1 点に限定して面接を実施した。相談者および援助者の表情を援助者または相談者

の背後からビデオカメラで撮影した。相談援助終了後、相談者には、質問紙法および面接法により、今回の相談援助における援助成果および援助業務の評価、心理尺度（不安感尺度、人物印象尺度）による評価を行ってもらった。
　こうして撮影したステップ①の動画について、ステップ②援助者および相談者の表情の変化と同期性の分析を行った。援助者および相談者の表情の同期性の分析では、援助者と相談者はどのような表情が表出されていたかを、Ekman（1972）の基本 6 表情を元に第三者に合議評定を行ってもらった。また、時間軸に沿って、表情がどのように変化していたか、表情の表出時間と表情の表出度も測定、さらに、援助者と相談者の表情が同期連動していたかも測定した。
　ステップ②までの結果に基づき、ステップ③として援助者の表出する表情が果たして本当に影響があるのかを検証するため、援助者の表情を統制した模擬面接を実施した。表情の表出トレーニングを受けた援助者を用意し、表情を統制させた状態で模擬面接を行った後、相談者に対し、援助者の信頼度や安心感といった印象評価、満足度や内容理解度といった相談内容評価、相談者の気分評定（気分評定尺度 POMS 簡易版）を行った。
　そして最後にステップ④として、これまでの研究において得られた、援助者の表情と相談者の各評価について、どのような表情がどのような効果・影響を与えるのかを検討した。とくに、療養中の患者や家族の精神的負担に着目し、効果の有無を検証した。

４．研究成果

（1）表出された表情と表出強度

　援助者および相談者の表情の同期性の分析を実施した。撮影した援助者と相談者の動画について定時的に画像切り出しを行い、それら動画について調査協力者たちに合議にて客観評定をしてもらった。評価内容は、基本 6 表情（Ekman,1972）およびいずれの表情にも当てはまらない表情（真顔）について、頻度と表出時間、表出強度であった。ここでは相談者 10 名に対する援助者 12 名の、今回調査したすべてのデータを平均したものを表 1 に示す。表情表出頻度（回数）は、真顔が最も多く（8.6 回）、悲しみ顔（3.4 回）、笑顔（2.6 回）も比較的みられたが、回数としては 30 分間に 2～8 回程度であり、表情の変化は多くなかったといえる。怒り顔は全面接において一度もみられなかった。強度については、真顔以外の 6 表情を対象としたが、いずれも 1（弱い）程度の弱い表出が多かった。表出時間は、真顔が最も長く（1121.2 秒）、次いで悲しみ顔（403.9 秒）笑顔（233.2 秒）であった。
　これら結果を考察すると、医療相談場面においては、面接中の援助者は真顔を表出している時間が多く、悲しみ顔や笑顔を挟む程度であることがわかった。調査後の援助者からの内観報告においても、真剣に話を聴く態度を意識すると真顔になるとの報告が多かった。

表 1　30 分の面接中に表出された表情の頻度・強度・時間（全面接の平均値）

	真顔	笑顔	悲しみ顔	怒り顔	恐れ顔	嫌悪顔	驚き顔
表出頻度(回)	8.6	2.6	3.4	0.0	1.6	1.4	0.8
表出強度(1-3)	0.0	1.4	1.5	0.0	1.1	1.1	1.5
表出時間(s)	1121.2	233.2	403.9	0.0	13.5	7.3	21.2

（2）相談者との表情の同期性・連動性

　次に、（1）で記録した動画を用いて表情の表出時間を測定し、表情の変化度を検証した。さらに、援助者と相談者の表情が同期・連動していたかどうかについても調査協力者たちに客観的に評定してもらい検討した。相談者と援助者が同じ表情をしていた時間を同期時間、相談者の表情が変化した後に援助者が相談者と同じ表情をした割合を連動率とした。ここでは相談者 10 名に対する援助者 12 名のデータを平均したものを表 2 に示す。表情の表出頻度と表出強度（表 1）と比較すると、笑顔の表出時間が短く連動率も低かった一方で、真顔や嫌悪顔は連動率が高く連動率も高かった。動画を検証してみると、真顔や嫌悪顔は相談者から先に表出されることが多く、笑顔は援助者から先に表出されることが多かった。このことから、医療相談場面のような深刻度が比較的高い面接場面においては、真顔や嫌悪顔は相談者の心情に合わせて相談者から表出されやすい表情で、笑顔は援助者から相談者に向けてのメッセージとして表出されやすい表情であることが示唆された。

表 2　30 分の面接中の表情同期時間と連動率

	真顔	笑顔	悲しみ顔	怒り顔	恐れ顔	嫌悪顔	驚き顔
同期時間(s)	876.3	56.0	311.0	0.0	0.0	2.8	0.0
連動率(%)	91.0	33.1	52.0	0.0	0.0	92.0	0.0

（3）表情の効果検証

援助者の表情を統制した実験により、援助者の表情が、援助成果および援助業務の評価に影響を及ぼしたのかを検証した。前述（2）までの研究で、面談中の相談者および援助者の表情に連動性があることが確認されており、(1) の研究において、表出された表情は真顔が最も多く、笑顔と悲しみ顔も比較的多くみられていた。そこで援助者の表情を、真顔、笑顔、悲しみ顔、相談者の表情に合わせる（mirroring facial expression）の４つのパターンに統制して模擬面談を行った。その結果、相談者の表情に合わせたパターンでは援助者に対する信頼感と安心感、医療サービスに対する安心感が最も高くなった。また、相談内容についても、相談者の表情に合わせたパターンにおいては満足度や内容の理解度が最も高まったが、悲しみ顔においては理解度が比較的高いものの満足度が低くなる傾向がみられた。今年度の検証により、援助者が表出する表情の違いにより、相談者の援助者に対する評価や援助成果、相談に対する評価に効果・影響があることが示唆された。

５．主な発表論文等

〔雑誌論文〕　計0件

〔学会発表〕　計0件

〔図書〕　計1件

１．著者名 益子 行弘	４．発行年 2020年
２．出版社 三恵社	５．総ページ数 196
３．書名 対人援助の心理学　相談援助と心理支援を実りあるものにするために	

〔産業財産権〕

〔その他〕

－

６．研究組織

	氏名 （ローマ字氏名） （研究者番号）	所属研究機関・部局・職 （機関番号）	備考