様式Ｃ－１９

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成２４年　５月　１２日現在

機関番号：３１５０２
研究種目：若手研究（Ｂ）
研究期間：2010　～　2011
課題番号：２２７３０４４３
研究課題名（和文）　相談援助場面における援助者の表情の影響

研究課題名（英文）　Influence of the Social worker’s Facial Expression in the Social work scene

研究代表者
益子　行弘（MASHIKO YUKIHIRO）
東北公益文科大学・公益学部・講師
研究者番号：４０５５０８８５

研究成果の概要（和文）：本研究は、相談援助場面における援助者の表情の効果を客観的に分析し、その影響を明らかにすることを目的とした。まず、相談援助場面で援助者がどのような表情を表出しているか調査したところ、真顔が最も多く、それ以外の表情の表出頻度は、会話内容によるだけでなく援助者によって違いがあることがわかった。

研究成果の概要（英文）：I analyzed the effect of the Social worker’s Facial Expression in the Social work scene. The Social worker expressed most a serious face, and not only it depended on conversation contents, but also depended on a Social worker.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合　計
２０１０年度	500,000	150,000	650,000
２０１１年度	500,000	150,000	650,000
年度			
年度			
年度			
総　計	1,000,000	300,000	1,300,000

研究分野：社会科学
科研費の分科・細目：社会学・社会福祉学
キーワード：ソーシャルワーク・社会福祉援助技術・表情・対人認知・コミュニケーション

１．研究開始当初の背景

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。しかしこれまで、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おり、人間としての援助者の振る舞いが、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少ない。Biestek（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が、この主張のエビデンスとなる研究は少なく、援助場面における援助者の表情の効果を客観的に分析した研究は

極めて少ない。また、欧米人と日本人では、表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。

２．研究の目的

本研究は、援助場面における援助者の表情の効果を客観的に分析し、その影響を明らかにすることを目的とした。

３．研究の方法

本研究では、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、②援助者および相談者の印象と表情の分析、③援助者の表情のデータベース化、④相談者および援助者の表情の平均化、⑤援助者の印象と援助成果および援助業務の評価結果との関連性の検討、⑥援助者の表情と援助成果および援助業務の評価結果との関連性の検討を行った。

４．研究成果

（1）相談援助場面における援助者の表出する表情の調査（日本社会福祉学会第 59 回大会発表分）

①目 的

本研究では、援助場面における援助者が表出する表情を調査し、どのような表情が表出されているか客観的に検討することを目的とした。

②方 法

医療機関の相談援助場面をとりあげた。総合病院 3 病院に所属する相談員 6 名（全員男性、平均年齢 32.3 歳）の面談を撮影した。初回相談に限定し、面接時間は 30 分、相談内容は 1 点とした。クライエントの後方から、相談員の目の高さで、上半身が映るようビデオ（Panasonic TM300）を固定、撮影した。ビデオは観察用カメラボックス（日本事務光機 SBC-65）に入れ、事前に撮影練習を 3 回行い、その後、一人の援助者につき 4 回の面談を撮影した。

撮影した動画を、動画編集ソフト（Adobe Premier）を用いてフレーム数 29.97fps に統一。音声を省いた後、クライエントが話を始めた時点から 5 分間（300 秒）を抽出した。さらにその動画を 20 秒ごとにカット、1 面談あたり 15 セクションの動画を作成した。

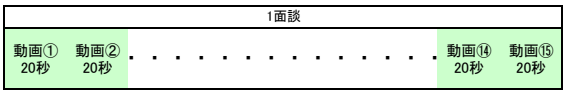

図 1. 動画の編集

調査協力者は、T 大学の大学生 100 名（男女各 50 名、平均年齢 21.6 歳）であった。作成した刺激をノートパソコン（Panasonic 製 Y7）を介した 19 インチモニター上で提示（被験者内要因）した。各刺激提示後、Ekman（1972）の基本 6 表情を参考にした「真顔」「悲しみ顔」「笑顔」「怒り顔」「恐れ顔」「嫌悪顔」「驚き顔」の各表情語について、刺激の表情はどの程度当てはまっていたかを、7=「非常にあてはまる」6=「あてはまる」5=「ややあてはまる」4=「どちらでもない」3=「あまりあてはまらない」2=「ほとんどあてはまらない」1=「全くあてはまらない」の 7 段階で評定してもらった。刺激提示の際は音声を省き、無音とした。刺激の提示後、教師の表情が質問紙に書かれている 7 種類の表情語にどの程度当てはまっていたか、1 動画（20 秒）ごと、30 秒で評定してもらった。

図 2. 刺激提示の例

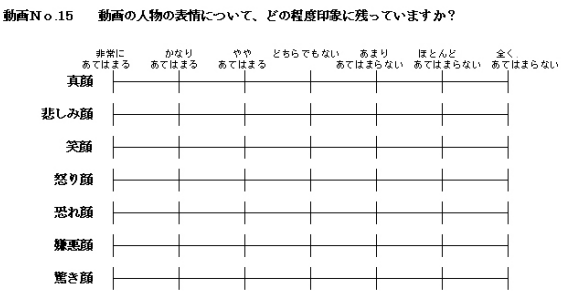

図 3.　評価用紙

③倫理的配慮

本研究を遂行するにあたり、日本社会福祉学会「研究倫理指針」に基づき、倫理的配慮を行った。極めて個人的な情報が含まれる相談援助場面のビデオ撮影を行うことから、援助者および相談者にビデオ撮影の許可を受けた。個人情報には十分配慮し、撮影した動画については研究以外には一切使用しないこと、研究に必要ない個人情報および相談内容については外部に一切漏らさないことを厳守する旨を説明し、同意書に署名していただいた。

④結　果

今回撮影した 6 名の援助者においては、すべての援助者で真顔の評定平均値が 4（どちらでもない）以上であり、面談内で多くみられた表情であった。相談員 A の悲しみ顔を除き、真顔以外の表情の表出については、評定平均値がほぼ 3（あまりあてはまらない）以下であり、表出が少なかったといえる。とくに嫌悪顔と恐れ顔は、面談内では表出が少ない表情であることがわかった。

また、相談内容は似通っていたにもかかわらず、援助者の表情の表出頻度に差がみられた。したがって、表出される表情は、会話内容によるだけでなく、援助者によっても差がみられることも明らかとなった。

小学校の教師と児童のような、他のコミュニケーション場面と比較すると、真顔以外の表情の表出頻度が少ないこともわかった。

今回の調査においては、援助者は、真顔を中心に面談を行い、その他の表情は表出が少ないことが明らかとなった。

⑤考　察

援助者の表出する表情で真顔が多かったことについては、相談援助面談の場合、クライエントの話を聴くといった受身の対応から、真顔での対応が中心となっていた可能性がある。真顔を中心クライエントの発するメッセージに対して、必要に応じて他の表情を表出していたと考えられる。

表 1.　援助者 6 名の表情表出平均値
および SD 値

	真顔		悲しみ顔		笑顔		怒り顔		嫌悪顔		驚き顔		恐れ顔	
ワーカー	Ave	SD	Ave	SD	Ave	SD	Ave	SD	Ave	SD	Ave	SD	Ave	SD
A	4.8	0.92	5.1	0.76	3.5	0.60	1.5	0.55	1.0	0.16	3.3	0.75	2.2	0.83
B	5.3	0.73	2.2	0.83	1.7	0.66	1.5	0.55	1.0	0.00	2.2	0.83	1.0	0.16
C	4.8	0.68	1.2	0.53	2.7	0.86	1.5	0.64	1.7	0.60	2.4	0.90	1.0	0.32
D	6.5	0.78	2.5	0.96	1.4	0.67	2.2	0.56	1.0	0.00	3.4	0.71	1.0	0.00
E	6.2	0.53	1.4	0.59	2.2	0.43	1.2	0.36	1.0	0.00	1.0	0.16	1.0	0.00
F	7.0	0.46	1.0	0.16	1.0	0.95	3.3	0.95	1.5	0.51	1.0	0.16	1.0	0.16

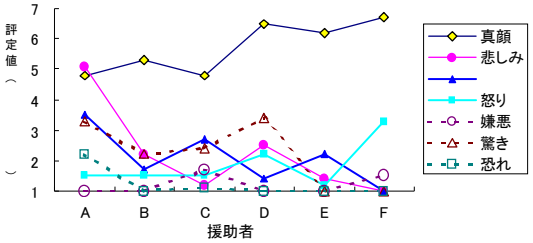

図 4.　援助者別表情表出平均値

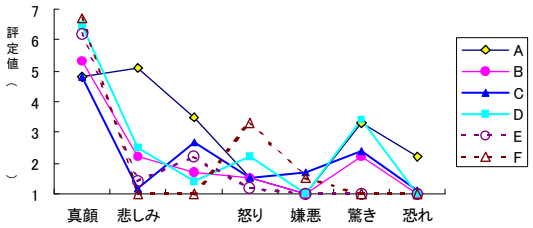

図 5.　表情別援助者 6 名の表情表出平均値

⑥今後の展望

本研究の結果から、相談援助場面において援助者が表出する表情が、真顔が最も多く、それ以外の表情は援助者によって違うことが明らかとなった。今後は、援助者の表情と援助成果との関連を分析していく。援助成果

に対する援助者の振る舞いの効果の有無を明らかにし、援助者の援助方略のエビデンスを構築し、より実践的・効率的な相談援助業務を提案していく予定である。

５．主な発表論文等

〔学会発表〕（計１件）

①益子行弘、相談援助場面における援助者が表出する表情の検討、日本社会福祉学会第59回大会発表論集、WEB公開（https://service.gakkai.ne.jp/society-member/auth/abstract_open/JSSSW）、2011.

６．研究組織

(1)研究代表者

益子　行弘（MASHIKO　YUKIHIRO）

研究者番号：40550885