

平成 22 年 4 月 27 日現在

研究種目：基盤研究（C）  
 研究期間：2007～2009  
 課題番号：19530543  
 研究課題名（和文） 電話相談ボランティアに関する臨床福祉社会学的研究  
 研究課題名（英文） A study of clinical welfare sociology on the volunteer of telephone consultation

研究代表者  
 矢原 隆行 (YAHARA TAKAYUKI)  
 広島国際大学・医療福祉学部・准教授  
 研究者番号：60333267

研究成果の概要(和文):本研究では、非専門職である電話相談ボランティアのケアに着目する。彼らが各々のケア実践において生じる心理的・社会的諸課題にいかに対処しているのかについて観察するとともに、そこで適用可能な新たな試みを提案し、その効果について検討した。具体的には、「ケアする人のケア」の手法としてリフレクティング・プロセスの活用をおこない、その実践プロセスについて協働的アクション・リサーチを遂行した。

研究成果の概要(英文): In this study, we pay attention to caring for the volunteer telephone counselors who are non-profession. We observed how they are dealing with the psychological, sociological various problems which occurs in the practice of caring. And we proposed the new attempt that is able to be applied, and the effect was examined. Concretely, we applied reflecting processes for the method of 'caring for carers', and carried out collaborative action-research about those processes.

交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2007 年度	800,000	240,000	1,040,000
2008 年度	600,000	180,000	780,000
2009 年度	1,200,000	360,000	1,560,000
年度			
年度			
総計	2,600,000	780,000	3,380,000

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：臨床福祉社会学、リフレクティング・プロセス、ケアする人のケア、電話相談、ボランティア、ヘテラルキー、アクション・リサーチ、参与観察

## 1. 研究開始当初の背景

(1) 電話相談ボランティアをめぐる状況  
 アラン・ウォーカーの提唱した「Life Line」をモデルとして 1971 年にわが国に導入された「いのちの電話」(国内年間のべ受信約 70 万件)や、イギリス BBC が番組のなかで児

童虐待に関する調査を呼びかけた際、24 時間のホットラインを開設したことに端を発し、1998 年に初めてわが国でも開設された子ども専用のヘルプラインである「チャイルドライン」(国内年間のべ受信約 3 万件)など、全国規模での広がり形成している電話相

談機関も複数存在するが、そこにおいて電話相談を受ける役割は、一定の養成研修を受講してはいるものの専門職ではないボランティアによって担われている。

そうした電話相談ボランティアは、家庭や仕事など他の社会生活に割くべき時間を費やしながら様々な相談に向き合うことを通して、ボランティアと他の社会生活のバランスをとることの困難さばかりでなく、常に「二次受傷」や「燃え尽き」といった危険性にも直面している。ケアする人が癒され、支持され、力を発揮していけることこそが、ケアの質を高めるために必要であるとの問題意識は、近年になって国内でも徐々に注目されつつあるが、その具体的手法についての議論は未だきわめて不十分な状況にあり、こうした電話相談ボランティアに対するサポート体制も、各組織によりきわめてまちまちである。

### (2) 「ケアする人のケア」という視点

上記の電話相談ボランティアをめぐる状況をさらに広い文脈でとらえるならば、これは他者をケアする人々がいかにケアされるべきであるのかという問題、すなわち「ケアする人のケア」というきわめて射程の広いテーマにおけるひとつの具体的領域として位置付けることができる。ケアする人自身が十分にケアされていないければ他者をケアすることに支障をきたすことは、すでに内外の多くの研究者や対人援助の専門家によって指摘されているところではあるが、そのための具体的な方法のバリエーションや実際の活用状況という点で、現状は豊富な選択肢が準備されているとは言い難い。とりわけ、ケアする人を支える相互行為水準の社会関係の仕組みについては、スーパービジョンのモデルが主流であるが、この方式では、スーパーバイザーの個人的力量に依拠するところが大きくならざるをえない。

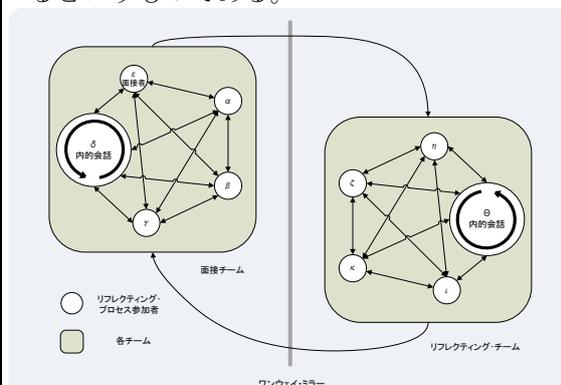
### (3) スーパービジョン方式の限界

本研究におけるひとつのフィールドとしている国内のチャイルドラインにおいて、電話の受け手が電話から受ける様々なストレスや葛藤、不安等をケアし、サポートする役割を担うのが「支え手」（対人援助専門職におけるスーパーバイザーに重なる部分が多い）とよばれる人々である。その役割は、①受け手のサポート、②受け手のケア、③チャイルドラインの理念や姿勢の受け手への伝達、④受け手の資質向上、⑤電話中の必要に応じた状況判断、⑥支え手自身の研修と多岐にわたるが、あくまで一ボランティアである支え手の能力や人的資源の限界、そして、支え手自身のケアを誰がいかにして担うのかという問題、さらにボランティア同士である受け手と支え手との間に生じるヒエラルキー的關係によって生じる問題など、現実的

にも理想的にも困難が生じがちである。

(4) リフレクティング・プロセスへの着目  
 そうした状況の中、研究代表者が関心を持って検討していたのがノルウェーの精神科医であるトム・アンデルセンによって提唱されたリフレクティング・プロセスという方法である。アンデルセンのアイデアが現実のものとして初めて実践されたのは、1985年3月のことであるが、彼らは実際の面接場面において、従来の家族療法の基本形式である治療チームによるワンウェイ・ミラー越しの一方的な観察を変革し、明かりと音声の切り換えによる双方向的な観察を試みた。このことは家族と治療チームとの関係に大きな変化をもたらし、以降、この新しい方式は「リフレクティング・チーム」として知られるようになる。

実際のリフレクティング・チームの形式は、その人数や進め方において様々な形態をとり得るが、基本的な流れとしては、①家族と面接者の会話（面接システム）をリフレクティング・チームが観察する、②都合の良い時点でリフレクティング・チームからいくつかのアイデアについて話す準備があることが告げられる、③リフレクティング・チームが観察において生じたアイデアについて話し合い、面接者はそのやりとりを観察する（受け取りは自由）、④リフレクティング・チームが話したことについて面接システムが話し合う、というプロセスを1回～数回反復するというものである。



この方法のエッセンスをあらためて挙げるなら、そのひとつは、〈観察する／観察される〉という立場の旋回、もうひとつは、〈はなすこと／ながめていること〉というふるまいの反復である。これら二つの特徴を通して、リフレクティング・プロセスは、スーパービジョンの形式がはらむヒエラルキカルな関係とは異なる、ヘテラルキカルな関係による「ケアする人のケア」を可能にする。

すなわち、リフレクティング・プロセスの活用により、特定の個人の力量に依拠しない、社会関係の仕組みによる新しい「ケアする人のケア」の可能性（＝臨床社会学的アプローチの可能性）を切り拓くことが期待される。

## 2. 研究の目的

(1) ケアに関わる非専門職である福祉ボランティアに着目し、彼らが各々のケア実践に携わる場面において、そこで生じる心理的・社会的諸課題にいかに対処しているのかについての観察をふまえ、適用可能な新たな臨床社会学的試みを提案し、その効果について検討する。

(2) 具体的には、①電話相談ボランティアが直面する困難さとそのサポート体制の現状について、電話相談ボランティアに対する聞き取り調査を通して把握するとともに、②専門家のスーパーバイズによらない「ケアする人のケア」の手法として、リフレクティング・プロセスの活用を試みている「チャイルドラインびんご」の実践を参与観察し、その効果を確認するとともに、その応用可能性について検討する。

(3) さらに、以上のことを研究者と当事者による協働的アクション・リサーチのスタンスで実践研究することを通して、電話相談ボランティアに対するサポート体制についての実情を踏まえながら、現実実践可能な具体的提言をまとめるとともに、臨床社会学にもとづく心理学還元主義ではない社会関係の水準での新たな仕組みを用いた「ケアのケア」のモデルを提示する。

## 3. 研究の方法

(1) 電話相談ボランティアのサポート状況に関する予備調査

①対象：各地のチャイルドライン、いのちの電話等の電話相談組織でボランティアとして電話を受けている方々、および、そのサポートをしている方々10名

②データ収集方法：個別およびグループ・インタビュー（アクティヴ・インタビュー法を使用）

③データ分析方法：トランスクリプトを作成し、コード化、カテゴリー化を用いた質的分析を実施

(2) 国内における電話相談に関する議論、および、リフレクティング・プロセスに関する文献や先行研究を踏まえた理論研究

①電話相談に関しては、電話相談学会誌のバックナンバーを中心に検討。

②リフレクティング・プロセスに関しては、心理学や福祉学の研究者との研究会を開催し、そこで理論的検討を深めた。

(3) チャイルドラインびんごとの協働的アクション・リサーチ

本研究プロジェクトの中心は、電話相談ボランティアにおけるリフレクティング・プロセスの応用について実践的に試みると同時に調査を通じた振り返りをおこなうこと、さらにそうした実践と研究全体を当事者との

協働的アクション・リサーチのかたちで進めることにより、現場の電話相談ボランティアにとって有効に活用可能な実践の仕組みを構築することである。以下にその基本的な流れを示す。

### リフレクティング・プロセスへの取り組みの軌跡

日時	内容
2002年3月	チャイルドラインびんご準備会の発足
2003年2月	発足総会 この間、リフレクティング・プロセスの導入が検討される
5月	第1期電話ボランティア養成講座開始（リフレクティングプロセスの講座を設ける）
9月	臨時開設（振り返りにリフレクティング・プロセスを導入）
2004年10月	常設開始（振り返りにリフレクティング・プロセスを継続的に実施）
2007年6月	これまでの振り返りよりリフレクティング・プロセスの意義と必要性について問題提起（第1回）
7月	これまでの振り返りよりリフレクティング・プロセスの意義と必要性について問題提起（第2回）
9月	リフレクティング・プロセス・ワーキング・グループ立ち上げ（渡辺（恵）、三好（博）、赤木）
	自主勉強会（リフレクティング研修会1）ワークショップをおこなう
11月	自主勉強会（リフレクティング研修会2）ワークショップをおこなう
12月	★部会制スタート 研修・イベント部会がワーキング・グループを引き継ぐ
2008年11月	リフレクティング・プロセス研修（事例検討会）の企画とそれに向けたアンケートの実施
12月	リフレクティング・プロセス研修 第1回（事例検討会）
2009年2月	リフレクティング・プロセス・プロジェクトチーム立ち上げ（赤木、橋原、矢原）
4月	研修の充実とリフレクティング・プロセス周知のための手引書作成について検討
6月	総会后、リフレクティング・プロセス研修に向けた座談会
7月	リフレクティング・プロセス研修 第2回（事例検討会）
8月	第6期電話ボランティア養成講座開始 ※この養成講座よりリフレクティング・プロセスに関する講座は研修・イベント部長赤木が担当
12月	リフレクティング・プロセス研修 第3回（事例検討会）

---第1ステージ ---第2ステージ ---第3ステージ ---第4ステージ

①対象集団との接触：研究代表者は、チャイルドラインびんごの準備会発足当時（2002年3月）よりアドバイザーとしてかかわっており、すでに電話相談ボランティアのケアとサポートの仕組みとしてリフレクティング・プロセスの提案と試行をおこなっていた。

②問題の設定と改善の模索：リフレクティング・プロセスの実施の効果については、その当初より肯定的評価が得られていたものの、ボランティアの入れ替わりや現場での人員不足など、現実的な諸課題を背景に従来の方法への理解不足や、物理的に実施不可能な状況が見られるようになり、内部から現状を疑問視する声も聞かれた。そこで2007年6月、団体の総会の際、リフレクティング・プロセス実践に関する振り返りを含む共同研究の取り組みを研究代表者から提案した。その後、リフレクティング・プロセス・ワーキンググループが団体内に立ち上がり、電話相談ボランティアが参加しての現状の問題整理（ブレーン・ストーミング、KJ法等を活用）に取り組みとともに、ワークショップを開催してリフレクティング・プロセスの前提となる視点の理解を促す活動を進めた。この延長上に新たな形式でのリフレクティング・プロセス研修の試みが検討された。

③活動の実施：新たな形式でのリフレクティ

ング・プロセス研修（事例検討会方式）の実施と参加者への事前・事後アンケートをおこない、電話相談ボランティアの抱える現状の課題の把握とリフレクティング・プロセス研修の効果の確認をおこなった。

④評価：③の活動自体は、当該集団の事業とも重なるため現在も継続して実施中であるが、この間の評価と検討の成果をまとめるためにリフレクティング・プロセス・プロジェクトチームが研究代表者とチャイルドラインびんごの研修・イベント部会長、広報部会長によって結成され、実践の成果を発信するための冊子作成を試みた。

#### 4. 研究成果

##### (1) 研究の主な成果

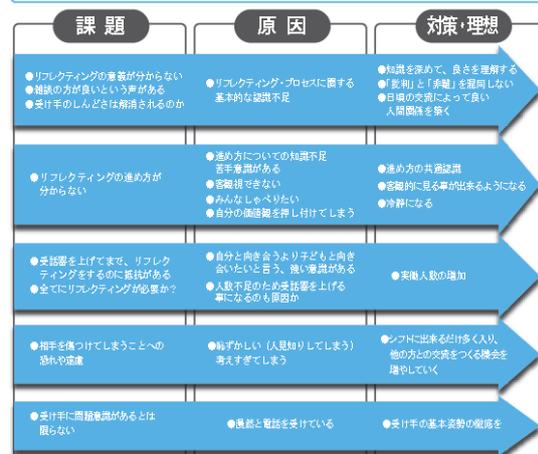
①電話相談ボランティアのサポート状況に関する予備調査からは、各団体におけるフォーマルおよびインフォーマルなボランティアのサポート状況の多様性を確認することができた。比較的フォーマルなサポートとしては、各団体で企画されている研修への参加や定期的なスーパービジョン、事例検討会など、比較的インフォーマルなサポートとしては、ボランティア同士の間でのいわば横のつながりのなかでのその場その場にに応じた相互の支え合いが主なものである（精神的な支え、協力者としての家族の存在を挙げる声も聞かれた）。ただし、研修への参加に消極的なボランティアの存在や人手不足に起因する研修機会の不足、スーパーバイザーとの相性やスーパーバイザーの力量の問題、インフォーマルなサポートのばらつきなど、多層的な問題構造も確認することができた。

②リフレクティング・プロセスに関する文献や先行研究を踏まえた理論研究においては、N.ルーマンのシステム論の視座を用いて検討することを通して、リフレクティング・プロセスの特質が大きく二点明らかとなった。ひとつは、リフレクティング・プロセスが有するヘテラルキカルな構造が、従来、観察される観察者としての位置づけしか有し得なかったクライアントの側に、観察する観察者としての可能性を切り拓いたこと。もうひとつは、特定のプランを持たないリフレクティングの積み重ねにより、参加者における自由な内的対話と外的対話の往還を通して、なんらかの変化の機会を涵養する可能性が大きく開かれたことである。これら二点は、従来のセラピーのあり方を大きく転換する可能性と同時に、セラピーの枠を越えたリフレクティング・プロセスの応用可能性を示唆している。

③チャイルドラインびんごとの協働的アクション・リサーチにおいては、電話相談ボランティアをめぐるケアとサポートに関して具体的な課題を抱えた集団とのかかわりの

中で継続的に実践研究を積み重ねることができた。研究におけるこうしたアプローチの成果は、それ自体が研究方法と切り分けがたいものである。すなわち、それらは説明すべきものであると同時に説明されるべきものでもある。共同研究の最初の段階で実施した電話相談ボランティア当事者によるブレン・ストーミングやKJ法を用いたワークでは、研究者が一方的にアンケートやインタビューを実施した場合にはおそらく得られなかったであろう当事者間の相互理解と問題意識の焦点化の促進がデータ収集と並行し

リフレクティング・プロセスをめぐる課題についての整理（要約）



て実現した。また、その後のリフレクティング・プロセス研修実施の際の事前・事後アンケートも、研究者の問題関心からのデータ収集という位置づけのみならず、当事者集団における研修の必要性や効果の確認の意味を有していた（かといって、アンケートの効果に関するアンケートといったことを直ちに繰り返すことが効果的ではないだろうことは言うまでもないが）。実際には、ワークを通して、従来のリフレクティング・プロセス実践における電話相談ボランティアの共通認識不足と現場における人手不足という大きく二つの課題が確認され、その対応策として勉強会、そして、定期的なリフレクティング・プロセス研修（その効果を見つめるためのアンケートを含む）が実施されることとなった。さらに、こうした振り返りやワーク、研修などを含んだ協働的アクション・リサーチの成果として、その概要とリフレクティング・プロセス実践の手引きをまとめた手引書を成果物として作成した。

##### (2) 得られた成果の位置づけ

(1) においても触れたが、一般的な調査が「ある」ということに焦点を置いてなされるのに対し、臨床社会学的アプローチにより協働的アクション・リサーチとしてなされた本調査は、研究における調査自体が「なる」とこと、当該集団における課題への取り組みが「なる」ことが密接に結びついてなされ、

その成果もまた研究者と当事者の両方にとってそれぞれに意味を持つものであった。リフレクティング・プロセスというコミュニケーションの仕組みの水準でなされる「ケアする人のケア」の方法のひとつの有効な活用手順が電話相談ボランティアという領域において得られたと同時に、そのことをめぐってなされた協働的アクション・リサーチとしての研究実践のあり方自体が臨床社会的アプローチの一つのモデルを提示しているといえよう。

### (3) 今後の展望

本研究において確認された臨床社会的な「ケアする人のケア」の手法としてのリフレクティング・プロセスは、電話相談ボランティアの領域のみならず、幅広い対人援助領域において応用が可能であることが、心理学領域、福祉学領域の研究者らとの意見交換や、すでに研究者自身取り組み始めている新たなフィールドでの協働的研究において確かめられつつある。今後は、より広範な領域における可能性の探究を進めると同時に、領域ごとに必要な工夫や注意点を整理し、広く対人援助者に活用されるに耐え得る複合性を備えた方法へと体系化を進めたい。

## 5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文] (計1件)

①矢原隆行、会話についての会話と観察の観察、共生社会学、6号、2008、pp.59-71

[学会発表] (計7件)

①矢原隆行、リフレクティング・プロセスを用いた臨床福祉社会学の試み、第114回日本社会分析学会、2007年12月22日、西南学院大学

②矢原隆行、リフレクティング・プロセスとナラティブ、第34回日本保健医療社会学会大会、2008年5月18日、首都大学東京

③矢原隆行、リフレクティング・プロセスによるヘテラルキー的なケアと気づき、第21回日本電話相談学会大会、2008年9月13日、松島一の坊

④矢原隆行、会話についての会話のシステム論的含意、日本心理学会 第72回大会、2008年9月19日、北海道大学

⑤矢原隆行、他、精神保健福祉士教育におけるリフレクティング・プロセスの応用Ⅰ—理論的含意、方法、および実践的意義—、第8回日本精神保健福祉学会大会、2009年6月14日、静岡県コンベンションアーツセンター

⑥矢原隆行、SCCの構想とケアワーク研究の基礎視角、第117回日本社会分析学会例会、2009年8月1日、大分大学

⑦矢原隆行、リフレクティング・プロセスの質的研究をめぐるいくつかのリフレクション、日本質的心理学会第6回大会、2009年9月13日、北海学園大学

[図書] (計3件)

①矢原隆行、他、弘文堂、ナラティブからコミュニケーションへ—リフレクティング・プロセスの実践、2008、総ページ数187ページ (pp.3-22、pp.127-146を執筆)

②矢原隆行、他、勁草書房、ナラティブ・アプローチ、2009、総ページ数279ページ (pp.53-76を執筆)

③矢原隆行、他、青木印刷、電話相談ボランティアにおけるリフレクティング・プロセス応用の手引き—チャイルドラインびんごにおける実践と研究から、2009、総ページ数89ページ (共同制作につき担当頁抽出不可能)

[その他]

研究成果の周知用ホームページ

<http://rppt.jimdo.com/>

## 6. 研究組織

### (1) 研究代表者

矢原 隆行 (YAHARA TAKAYUKI)

広島国際大学・医療福祉学部・准教授

研究者番号：60333267

### (2) 研究分担者

( )

研究者番号：

### (3) 連携研究者

( )

研究者番号：