

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 28 年 6 月 16 日現在

機関番号：22604

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2013～2015

課題番号：25780337

研究課題名(和文) 支援困難事例へのソーシャルワーク相談技法の効果的な教育プログラムの開発

研究課題名(英文) Developing the effective training program of social work interview techniques for cases with difficulties in supporting

研究代表者

長沼 葉月(NAGANUMA, HAZUKI)

首都大学東京・人文科学研究科(研究院)・准教授

研究者番号：90423821

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,300,000円

研究成果の概要(和文)：本研究では、援助関係が形成しづらいクライアントとの相談援助面接技法について、困難事例への支援アプローチや社会構成主義的な実践アプローチを参照して抽出し、ソーシャルワーカーに対して効果的に研修する方法を開発することを目的とした。重要な面接技法は基本的な面接技法に加えてストレングス、エンパワメントの価値を活用した問いかけの技法であった。研修プログラムには連続研修と、単回研修とでできる工夫に違いがあったが、受講者相互の対話を組み込むことは有効であると考えられた。研修の効果を質問紙法を用いて検討したところ、支援困難感が軽減され対処可能感が向上するという効果がフォローアップ時にも持続していた。

研究成果の概要(英文)：This study has two aims. The first is to clarify the specific interview techniques for social workers who work with difficult clients, especially about making therapeutic relationship through reviewing the previous studies and the case studies of social constructionism therapeutic approach. The second is to develop its effective training program from my practical study designed by pre, post, and follow-up questionnaire. One important finding was about the interview techniques, which are not only basic active listening skills but also inquiry skills focused strength of clients and empowerment process. In addition, the effective training program should include the dialectical interview exercise between participants and discussion about application to daily practice. As a result, it was suggested that the participants reduced the feeling difficulties about helping clients, and improved the sense of coping after my training program. This effects was sustained for the follow-up period.

研究分野：ソーシャルワーク方法論

キーワード：面接技法 支援困難 研修 効果評価

1. 研究開始当初の背景

生活課題が複雑化し、ソーシャルワーカーは援助を求めてこない人々の生活問題へも相談援助を提供しなければならなくなってきた。社会福祉士の養成課程においても、相談援助の技術の習得に力点が置かれるようになり、平成 19 年 11 月の「社会福祉士及び介護福祉士法等の一部を改正する法律」においては、演習や実習指導の強化が図られた。養成課程においては、様々な領域の事例に触れて事例検討を行うことで、多様な場面について理解を深めることや、様々なアプローチに基づくロールプレイ等を行い、相談援助スキルを獲得していくことが求められている。

とはいえ、養成課程においては「実際の利用者を中心に責任ある専門職として対応する」という実践現場で求められるスキルを十分に獲得することは困難である。現場で相談援助業務に従事しながら、日々の実務の振り返りを通じて、また研修を受けることを通じて、スキルアップを図っていくことが重要である。

一方で、こうした現場で働くソーシャルワーカーにとって日々の実務の振り返りや研修を受ける場は限られている。実務を通じて管理職による指導・助言を受けることは可能であるが（生活保護ケースワーカーであれば査察指導員からアドバイスを受ける等）いわゆる相談面接技法についてスーパーヴィジョンを受ける機会は決して多くはない。

加えて現在は援助理論の再構築が求められている。とりわけ近年新しく広がっている領域、例えば援助を求めてこない人々への支援、虐待の加害者への関与といった領域では、従来型の「困難な状態におかれニーズを自覚している方々へ、ニーズを充足するための支援を提供する」という対応では適切な関与ができず、むしろ問題が再生産される悪循環にはまってしまう。指導・助言を提供する立場の人が、同様の困難感を抱いている場合には、この問題の再生産から抜け出していくことは困難である。

つまり、これらの悪循環とは違う、新しいソーシャルワークの援助理論の視点を導入できる教育・研修システムが求められているのである。現在、こうした状況に対して、社会構築主義的な視点から新しい相談援助理論が生まれてきている。解決志向アプローチやナラティブ・アプローチ等と呼ばれる実践がそれに相当する。問題 = 不足 = 支援が必要、といった分析的・客観的な視点で支援を提供するのではなく、援助そのものを再構築する、つまり当事者の視点にじっくりと寄り添い、改めて支援の位置づけや目標の設定そのものを再構築し直すことでパートナーシップを形成し、支援困難化を防ぐ実践理論である。

2. 研究の目的

筆者は、摂食障害の家族心理教育グループワークにおいて、行動変容アプローチの問題志向の支援技法とソリューション・フォーカスト・アプローチや、ナラティブ・アプローチのアウトサイダーウィットネス実践のような社会構築主義的な手法を統合的に実践しその効果を検証してきた（榎野,2004）。加えてこれまでに個別相談援助の実践経験から、社会構築主義的な手法、特にナラティブ・アプローチのうち問題を外在化して話し合うための面接技法についての注意点について研究を重ねてきた（榎野,2006；長沼 2010）。

さらに、これらの手法を高齢者虐待の事例への介入に活用した「安心づくり・安全探しアプローチ」の開発研究にも連携研究者として従事し（「高齢者虐待に関する支援方法の研究」科学研究費補助金(基盤研究(C))研究代表者副田あけみ）研修プログラムの開発とその効果評価研究に取り組んだ。この研究を通じて、社会構築主義的な手法を組み込んだ現場のソーシャルワーカー向けの教育プログラムを開発し、一定の成果を上げてきた。

本研究ではこれらの経緯を踏まえて様々な領域で働くソーシャルワーカーに活用可能な、「支援困難事例への相談援助面接技法」を抽出し、その教育プログラムを開発し、その「支援困難感の解消」についての効果を評価することを目的として実施した。

3. 研究の方法

- (1) ソーシャルワーカーが「支援困難事例」と考える事例の特徴について明らかにするため、文献研究及び面接技法を学びたいと考えるソーシャルワーカーを対象としたフォーカスグループインタビューを実施する。
- (2) 支援困難な場面への対応方法について阿考えるための面接技法を提供するプログラムを開発し、試行する。
- (3) プログラムの効果を評価するため、研修を実施し、研修前・後と数ヵ月後の質問紙調査を行う。効果評価の指標としては研修直後の参加者満足度尺度（Client Satisfaction Questionnaire-8 日本語版を参考に作成）に加え、支援困難感と対処可能感尺度を用いて 3 時点での比較を行う。

4. 研究成果

(1) 支援困難事例の特徴とは

支援困難事例に関する代表的な先行研究には、岡田(2010)や岩間(2014)がある。岡田(2010)は支援困難にいたる要素として、対象者と支援者の課題認識の面で生じる困難、対象者と支援者の解決行動の面で生じる困難、課題自体の困難性、サービスにまつわる困難性、支援者側の条件としての困難性、支援の仕組みに関する困難性があると整理している。岩間(2014)は支援困難事例の

発生要因を、個人的要因（困難の発生源が本人の側にあるもの）、社会的要因（困難の発生源が社会〔環境〕や関係性にあるもの）、不適切な対応（援助者の不適切な対応に起因する困難）と分類し、実際にはこれらが複雑に組み合わさることで支援困難な状況が生じていると指摘している。これらの研究からは、単純に面接技法を改善するだけでは支援困難が解消できるわけではないことは自明である。したがって面接技法のスキルアップを通じて、支援困難感の全てが解消されるわけではない。困難感が軽減されるのは支援困難にいたる要素のうち「支援者の対応」に関連する部分が多いケースだけであろう。したがって支援困難事例に対する面接技法についても、ある程度フォーカスを絞る必要があると考えられた。

面接技法を学びたいと考える援助職対象のフォーカスグループからは、関わることに拒否的である、サービスを拒む、話が長い、本人と家族の希望が違う、要望がしょっちゅう変わる、といった困難事例が挙げられた。岡田(2010)の挙げた【サービスにまつわる困難性】に関連する課題などは挙げられず、援助職自身も面接技法のスキルアップに期待する要件を絞り込んで参加していると考えられた。

以上のことから、支援困難事例への面接技法を考えるうえでも、「難しいと思える事例に対する」援助職の対応・援助職との関係性に焦点を当てながら面接技法を磨くことがどのように寄与するのかを体験できるような研修プログラムを組むことが重要であると考えられた。

(2)プログラムの開発と試行

a)プログラムの開発に向けて

利用者と援助職の関係形成に関わる基本的な面接技法の抽出にあたっては、岩間(2008)や窪田(2013)を基礎理論としつつ、社会構成主義的な様々なアプローチを参照して面接の枠組み付け・意味づけの技法を整理した。その結果、非言語の姿勢・態度、明確化の技法、質問技法、感情を扱う技法、要約技法、話の焦点と手順、の6つの内容を整理した。

これらの内容を提供する方法として、社会構成主義的な観点から研修内容（＝コンテンツ）だけではなく、研修を取り巻くコンテキスト、特に講師（＝本研究においては筆者である）と受講者との関係性にも注意を払う必要があると考えられた。具体的には、時間の制約やあらかじめ把握した受講者特性にあわせて伝える情報がある程度考えつつ、講師が受講者の「課題の設定」について知る機会を設け、受講者相互による学びあいの時間を工夫し、学んだことを短くアウトプットする時間を設ける、ということが最低限の要件となると考えられた。

b) 継続的な長期にわたる研修の試行

1回2時間半×全6回で上記の内容を講義

とワーク、グループディスカッションを交えて体験的に学ぶ研修プログラムを開発し、実施した。毎回の受講者による評価からは、ペアでの対話のワークが講義内容を体感する機会となっていることが示された。さらに経験の浅い援助職と経験の長い援助職がグループディスカッションを行い、講義やワークで提供した内容について、それぞれの実践経験との関連づけながら振り返ることが、経験の浅い援助職にとっては身近なロールモデルを通じて学んでいることの意味や使い方を考える契機となること、経験の長い援助職にとっては自分が重ねてきた工夫や取り組みを肯定的に再評価し、不安を軽減して主体的に活用できる契機となりうることを示唆された。研修参加者に対して、毎回終了後に自記式の質問紙によって「今日の研修内容はあなたの仕事にどの程度役立ちますか」と尋ね、「1：全く役に立たない」から「10：大変役に立つ」の評価を求めた。その結果、毎回の平均値は 8.2 ± 1.8 点～ 8.6 ± 1.5 点と高かった。特に初めて面接技法を学んだという受講者による評価はきわめて高かった。

c) 短時間の単回研修プログラムへの応用

ここまでの試行的な取り組みに基づいて、特定の困難事例に対する支援の考え方の枠組みの提示、話し合いの技法の提示とワーク体験、受講者相互の振り返りを組み込んだ単回・短時間の研修プログラムを作成した。ここでは研修依頼元の要望により、子どもの貧困に対して、家族支援の視点からアプローチする場合の困難に焦点を当てるモデルとした。先述した基本的な面接技法のうち、非言語の姿勢・態度に加えて、質問技法、感情を扱う技法、要約技法について、話の焦点と手順の観点から絞り込んで体験できるような内容に構成した。

(3)プログラムの効果評価

研修前・後・数ヵ月後の追跡調査デザインでの効果評価を(2)-c)で提示した短時間単回研修プログラムの参加者に対して実施した。調査には無記名自記式質問紙法を用い、研修前後は研修会場で実施、フォローアップ調査は初年度には研修1ヵ月後に、2年度目には3ヵ月後に郵送法で実施した。研修は異なる対象に初年度と翌年度の2回行った。初年度の参加者に対しては連結可能匿名化IDによるマッチングにより、3時点での調査データを対応させることができたが2年度目の参加者に対してはマッチングにミスが生じたため、データを3時点で対応させることはできなかった。そのため本報告では3つの時点を独立したサンプルとして扱い、差の検定を行うこととした。

評価項目は、まず研修直後の満足度評価（Client Satisfaction Questionnaire-8 日本語版(立森, 1999)を参考にした7項目の4件法評価尺度）とした。次いで子ども家族支援の困難感・可能感尺度（高齢者虐待防止に従

事する援助職の対処可能感尺度(副田ら, 2013)を基に作成した。因子分析の結果、困難感尺度は3項目、可能感尺度は4項目からなる4件法で評価(自由記述による研修受講後の子ども家族支援における変化とした。

まず研修参加者の満足度評価の結果を年度ごとに表1に示す。得点が高いほど満足度が高いことを示す。

表1 研修参加者満足度(平均)

	年度	2年度			
		N	Mean	SD	SEM
あなたが受けた研修の質をどのように評価されますか	1	69	3.1	0.6	0.1
	2	70	3.5	0.6	0.1
望んでいた研修が受けられましたか	1	71	3.0	0.5	0.1
	2	70	3.3	0.6	0.1
研修はどの程度あなたのニーズを満たしましたか	1	71	2.7	0.6	0.1
	2	69	3.1	0.6	0.1
あなたの同僚にもこの研修を勧めますか	1	70	3.0	0.5	0.1
	2	70	3.3	0.6	0.1
研修の時間や量に満足していますか	1	70	2.7	0.8	0.1
	2	70	3.3	0.6	0.1
研修内容はあなたが効果的に問題に対処する上で役立ちそうですか	1	71	3.1	0.4	0.0
	2	70	3.4	0.5	0.1
全体として、概ねあなたはこの研修に満足していますか	1	71	3.0	0.6	0.1
	2	70	3.4	0.5	0.1

初年度には「研修はどの程度ニーズを満たしたか」「研修の時間や量に満足しているか」という設問に対し平均2.7点とやや不満を抱えているものもみられたが、2年目では全ての項目で平均3点を超えた。今回の研修テーマは子どもの貧困における家族支援に焦点を当てたが、初年度調査の自由記述からは制度運用に関心をもつ参加者が含まれていたことが分かる。2年目は生活困窮者自立支援法が制定された後であり、実際の支援を始めている担当者が多く参加していたことから、面接技法に焦点を当てた研修内容が満足度を高めたものと思われる。

次に、対処困難感の変化について研修実施年度と評価時点の影響を検討するため2×3の分散分析により検討した。対処困難感3点～12点の値をとり得点が高いほど困難感が高い。結果を表2に示す。

表2 対処困難感の変化(平均値)

	初年度			2年度		
	N	Mean	SD	N	Mean	SD
研修前	75	9.6	1.8	73	10.2	1.6
研修後	68	8.6	1.5	65	8.3	1.8
フォローアップ	43	8.5	1.7	59	8.7	2.0

評価時点による主効果が有意に認められ(F=29.450, p<.001, η²=.135)研修前は高かった困難感が研修後およびフォローアップ時には有意に減少していた。研修実施年度や、年度と評価時点の交互作用は認められなかった。

同様に対処可能感の変化についても研修実施年度と評価時点の影響を検討するため2×3の分散分析により検討した。対処可能感4点～16点の値をとり得点が高いほど可能感

が高い。結果を表3に示す。

表3 対処可能感の変化(平均値)

	初年度			2年度		
	N	Mean	SD	N	Mean	SD
研修前	75	12.1	1.7	73	11.7	2.0
研修後	68	12.8	1.5	64	13.3	1.4
フォローアップ	42	12.5	1.7	59	12.6	1.8

評価時点による主効果が有意に認められ(F=15.925, p<.001, η²=.078)研修前と比べて対処可能感が研修後およびフォローアップ時には有意に上昇していた。研修直後には大きく対処可能感が上がったが、フォローアップ時には多少低下していたものの、研修前よりは引き続き高い水準であった。研修実施年度や、年度と評価時点の交互作用は認められなかった。

以上の結果から本研究で開発した短時間・単回研修プログラムであっても、参加者の満足度は比較的高く、難しい事例に対応する際に感じる困難感が研修前と比べて低下し、また難しい事例でも何かに対応できることはあるという対処可能感が研修前と比べて高くなり、これらの効果は研修から1か月あるいは3か月経っても一定程度持続していると考えられることが明らかになったといえよう。

なお本研究の限界として、2年度目には3時点での対応ができなかったことから、特に郵送法を用いたフォローアップ調査では効果を実感している層からより多く回答が得られたかもしれない。効果を過大評価している可能性はある。また研修終了後のフォローアップ調査を行うことを重視した結果、単回・短時間のプログラム評価しか行うことができなかった。そのため多様な困難事例に対する複数回の研修プログラムでも同様の効果評価を行うことが難しかったことが挙げられる。

とはいえ、本研究は様々な領域で働くソーシャルワーカーに活用可能な「支援困難事例への相談援助面接技法」として6つの中核的な内容を抽出し、それを効果的な教育プログラムにしていくために必要な4つの要素を組み込んだモデルを開発し、その「支援困難感の解消」についての効果が研修直後だけではなく日常の実践を積み重ねた後のフォローアップ時にも持続していることを一定程度明らかにできた点で、意義があると言える。

引用文献

- 岩間伸之.(2008). 支援困難事例へのアプローチ. メディカルレビュー社.
- 岩間伸之.(2014). 支援困難事例と向き合う: 18事例から学ぶ援助の視点と方法. 中央法規出版.
- 岡田朋子.(2010). 支援困難事例の分析調査: 重複する生活課題と政策とのかかわり. ミネルヴァ書房.

窪田暁子. (2013). 福祉援助の臨床：共感する他者として. 誠信書房.
副田あけみ, 長沼葉月, 土屋典子, 坂本陽亮. (2013). 高齢者虐待にどう向き合うか：安心づくり安全探しアプローチ開発. 瀬谷出版.
立森久照. (1999). 日本語版 Client Satisfaction Questionnaire 8 項目版の信頼性および妥当性の検討. 精神医学, 41(7), 711-717.
長沼 葉月(2010)問題の外在化アプローチ：創造的な会話のための配慮点とは. プリーフサイコセラピー研究 19(2), 77-89
横野 葉月(2006) 緑色のカメレオンはどこから来たのか：「問題の外在化」のプロセスに関する一考察. プリーフサイコセラピー研究 15(1), 31-43

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計3件)

長沼葉月(2016) 援助関係の形成が困難なケースに対する相談援助面接技法の研修プログラムの開発. 首都大学東京人文学報. 社会福祉学 32, 1-22. 査読無し

<http://hdl.handle.net/10748/7609>

長沼葉月(2016) 観点 学校からの報告(11) スクールソーシャルワーカー：派遣型非常勤スクールソーシャルワーカーとして考えたこと. 子どもの心と学校臨床(14), 128-135. 査読無し

長沼葉月(2015)「ケースカンファレンスの方法」の体験型研修に関する一考察. 首都大学東京人文学報. 社会福祉学 (31), 14-28. 査読無し

<http://hdl.handle.net/10748/7030>

〔学会発表〕(計3件)

長沼葉月(2015) 生活保護ケースワーカーを主対象とする次世代育成研修の開発と効果評価 家族との話し合いのスキルに焦点を当てて. 日本社会福祉学会第63回秋季大会 2015年9月20日、福岡県久留米市 久留米大学

白木孝二・長沼葉月(2015) ポスト・ソリューションからオープン・ダイアログへ～対話的な支援者になるために. 日本プリーフサイコセラピー学会第25回札幌大会、2015年7月18日北海道札幌市 大通公園メンタルクリニック

長沼葉月、豊田裕美、吉田祥子(2014) 生活支援にプリーフサイコセラピーのスパイスを取り込もう. 日本プリーフサイコセラピー学会第24回熊本大会 2014年8月29日、熊本県熊本市 熊本市国際交流会館

〔その他〕

ホームページ等 無し

6. 研究組織

(1)研究代表者

長沼 葉月 (NAGANUMA, Hazuki)

首都大学東京 人文科学研究科 准教授

研究者番号：90423821