

プロセスレコードによる対人援助技術学習法

新 野 三四子

A Teaching Methodology of Interactive Support Skills Using a Technique of Process Record Descriptions

Miyoko SHINNO

要 約

プロセスレコードは、援助者と対象とのかかわりの場面を再構成して相互作用過程を明らかにし、援助の実際を評価・検討するために用いられる記録法であり、対人援助の実習や現場のスーパービジョンなどで活用される。この記録法を習得しかつ対人援助技術を理解するための初学者向けの学習法を考案した。

学習者は、ひとりの福祉ワーカーが利用者の日常生活にかかわる場面を記述した筆者の自作の小説を読み込み、かかわりの場面を、知覚、言動、感情、思考等の諸側面から紙上で擬似体験する（ペーパーシミュレーション）。そして、小説に登場するワーカーになったつもりで、かかわりの場面を再構成しプロセスレコード用紙に記入する。次いで、学習者本人の視点に立ち返り、再構成された場面を客観的に評価・検討し、既習の対人援助技術の各技法に照らして考察したことを、用紙の振り返り欄に記載する。この一連の作業を通して、学習者は対人援助技術の種々の技法の具体的な使い方と、専門援助者としてのワーカーの自己覚知の重要性を学ぶ。筆者が抽出した23種の技法に照らしての振り返り欄の記述を例示した。

本学習法は、感性の涵養と対人援助技術の習得を目標にした学習法であり、マイクロレベルのソーシャルワーク援助スキルの教育・訓練に貢献しうる。また、ワーカーアイデンティティ形成の一助にもなりうる。学習成果は実際の援助場面で実証されるものであり、学習者たちの今後の習熟に期する。

キーワード：プロセスレコード、ペーパーシミュレーション、擬似体験、自己覚知、
対人援助技術の技法

1. はじめに一本学習法考案の契機とねらい

プロセスレコードは、対人援助において、援助者と被援助者の間に展開される、知覚・言動・感情・思考の相互作用過程を再構成し、援助の実際を評価・検討するために用いられる記録法であり、対人援助の実習教育や現場実践のスーパービジョンなどで用いられる。1960年代後半に看護教育の場で日本に導入されて以来、その目的に応じて種々の工夫がなされ活用されているが^{1,2}、筆者は対人援助技術習得を目的とした学習方法のツールとしてこれを用いている。

これまで筆者は、対人援助をテーマにした授業や講習会において、受講生同士が交代で援助者役と被援助者役になってロールプレイングを行い、演じた場面をそれぞれ援助者の立場からプロセスレコード用紙に記入し、対人援助技術に照らして振り返り（＝自己評価）を行うという学習方法をよく用いてきた。しかし、最近この学習方法に困難を感じるが増えてきた。その理由は、今の学生たちとりわけ初学の学生たちは、生活体験が乏しく、したがって生活場面についての想像力も脆弱なため、援助者と利用者（福祉援助場面では被援助者を利用者と呼ぶことが多いので、以下この語を用いる）とのかかわりの場面を想定して、そのやりとりを即興でうまく演じることができなくなっているからである。よしんばなんとかロールプレイングを行ったとしても、その情動面の動きをも含めた相互作用過程を、プロセスレコード用紙の上に再構成するのは、かなり困難なことである。それは、自己の感情の動きをうまく表現することができない、あるいは自己の感情自体に気づかないといった、今の若者たちに共通して見られる感性希薄ともいえる傾向に拠るものと思われる。たとえば、ロールプレイングの途中で、「相手の言ったことを聞いて何を感じたか」「どんな気持ちでそのことを言ったのか」などと尋ねても、「別に何も感じません」「ただ言っただけです」という答えが返ってくるのである。このような学生は当然のことながら、相手の気持ちを察知したり洞察したりすることも苦手である。これでは、プロセスレコードの作成を求めても応えられないのは、当たり前かもしれない。

そこで、対人援助技術習得の学習には、まずロールプレイングができ自分のプロセスレコードが作成できるようになるための学習、すなわちプロセスレコード作成のための特別な練習が必要であると考えに至った。

2. 小説によるペーパーシミュレーション³

プロセスレコード作成の練習には、どのような題材を用いるのかが重要なポイントとなる。ビデオドラマの一コマを用いることもできるだろうし、事例の録音テープや逐語記録を用いることもできる。しかし、それらには登場人物の心の中の動きが言語化された形で表現されていないため、学生たちが苦手とする感情部分の記入が十分にできない。

そこで筆者は、ひとりの福祉援助者（以下ワーカーという）を主人公として、ワーカーが利用者の日常生活にかかわる場面を小説風に記述し、それを練習の題材として用いることを試みた。通常、小説には、場面の状況、時代や社会背景、登場人物の背景やパーソナリティ傾向、その場

の人物の言動などが表現されるとともに、その人物が知覚したこと、心の中で感じたこと、考えたことも著される。そういった小説の持つ特性を、本学習に生かすことができるのではないかと考えたのである。以下にその学習の流れを記す。

学習者はその小説を読み込み、主人公のワーカーになったつもりで利用者とかかわりの場面を擬似体験する。そして次に、そのかかわりの過程をプロセスレコード用紙に記載し、場面を再構成する作業を行う。この作業により、学習者はワーカーと利用者の相互作用過程の全体を把握することができると同時に、ワーカーが見聞きしたこと、言ったり行動したりしたこと、さらにそこに付随して起こる感情の動きや思考の過程などを、擬似的に体験し理解することができる。そして、ここでの体験は私的な個人としてのものではなく、専門ワーカーとしての擬似体験であるので、言動だけでなく感情の動きや思考も、ワーカーの利用者に対する意図的で援助的なかわりの中から生じているものとして、認識され体験される。すなわち、学習者は「ワーカーはこのような場面ではこのように思うもの」「この利用者の言動に対してはワーカーはこのように感じるもの」というように、ひとつの行動モデルおよび感性モデルとして理解し了解する。つまり小説を題材にして、紙上で、知覚、言動、感情、思考の過程のシミュレーションを行うというものである。

3. プロセスレコードの記入手順

次に、小説の記述をプロセスレコード用紙へ書き写していく手順を示す。使用する『小説・夏子』『第1章 夏子の誇り』の全文は本稿末尾に添付している。

ここで用いるプロセスレコード用紙の書式は、縦に分割した4つの欄から成っている。左から3欄が場面の再構成がなされる部分、すなわち狭義のプロセスレコードの部分で、それぞれ「対象の言動・状況」「私の感じたこと・思ったこと」「私が言ったこと・行動したこと」の枠組みが設けられている。最右欄は「両者のかかわりを客観的にみて援助者の言動を振り返る」という欄である⁴。便宜的に左から順に、「A欄」「B欄」「C欄」「振り返り欄」と名付けておく。なお、B欄の「私の感じたこと・思ったこと」は、厳密には感情と思考の二つの要素に分解することができるが、次の言動を導く心の内の動きとしては分離できないものなので、記載するときには両者は混在している。

用紙の記入にあたっては、まず小説を音読することから始める。学習者が複数の場合はひとりが代表して音読し他の者は黙読してもよい。音読を勧めるのは次の理由による。

- 1) 字句の読みや意味がわからない箇所があれば、その都度確認してより正確に理解することができるから。
- 2) セリフを声に出して言うことで、その人物の特徴や場面の状況をイメージしやすいから。
- 3) セリフとともにわいてくる心の内の感情や思考をも擬似体験しやすいから。

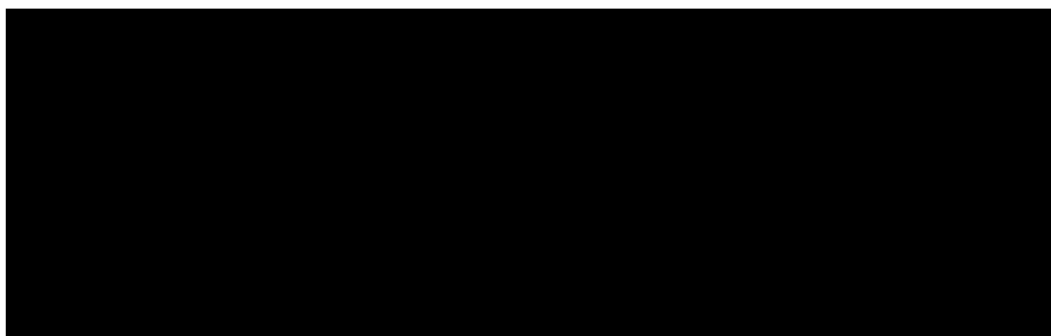
読み終わると、次に、プロセスレコード用紙のA欄、B欄、C欄の各欄に記入すべき箇所を区

分しながら、マーカーペンで3色に色分けしていく。

そして次に、色分けしたものを時間の経過に沿って、1段目A欄に①、B欄に②、C欄に③、2段目A欄に④、B欄に⑤、C欄に⑥、3段目――と振り返りのときに便利のように通し番号を付けながら忠実に用紙に書き写していく。この際、セリフだけでなく、場面の状況や人物の動き・表情などについての記述も漏らさずに記入することが大切である。また、段にデコボコが生じないよう横のラインを揃えることも忘れてはならない。これで場面の再構成すなわち狭義のプロセスレコードができあがる。

学習者はプロセスレコードに書き写す箇所を、音読を含め少なくとも3度は通読しているから、場面全体の流れを掌握するとともに、かかわりの1コマ1コマをイメージすることができる。そして、自身をこの場面に移入し主人公夏子に置き換えて、知覚、言動、情動、思考ともに擬似体験する。いわばペルソナの仮面を被って夏子になりきるのである。B欄とC欄で枠の設定を説明する語句の中に「私」という一人称の語を使っているのも、その効果を高める要素となる。

この時点では振り返り欄は空白のままである。参考までに小説の冒頭部分の記入例を以下に示しておく。



4. 振り返り欄の記入要領

プロセスレコード用紙の最右の振り返り欄は、A欄、B欄、C欄に再構成されたワーカーと利用者のかかわりのプロセスを客観的に見て、援助者としての言動を評価するために用いられる欄である。その際、筆者はとくに対人援助技術の各種技法に照らして評価することを強調している。

評価する者は、プロセスレコードの本来の使い方では、用紙上に場面再構成を行ったワーカー本人であるが、ペーパーシミュレーションによる学習では、評価者は他人である。自身の実体験を客観視することは、初学者にとっては難しいことであるが、それが作られたストーリーと登場人物に自己を当てはめて体験する擬似体験であれば、その場面から再度自己を引き離して学習者本来の自己に戻った上で、再構成されたその場面を客観的にながめることは、比較的容易にできる。学習者はいわば、自己を小説の中の人物と同一化したり分離したりするわけである。このことを通して、学習者には、主観者としての自己と客観者としての自己を意識的に区別して使い分

ける能力が培われることが期待される。

振り返り欄の記入要領は次のとおりである。文尾の（ ）に要点を示すキーワードを記した。この要領は、ワーカー本人が記入する本来のプロセスレコードの場合も、ペーパーシミュレーションの場合も同じである。

ここでの振り返りの主体すなわち評価者は、擬似体験している夏子ではなく、学習者自身であることを再度確認しておく。

- 1) 対象の言動は、評価者の目から見てまずどのように理解できるかを書く（直感的理解）。そしてワーカーはどのように理解したと思うかを書く（ワーカーの理解）。
- 2) 対象の言動に対するワーカーの言動は、どのような意味を持ち、なぜそのようにしたと考えるかを書く（ワーカーの意図）。それはどのような技法かを書く（技法—これまでに学習した対人援助技術の技法を総動員する）。
- 3) ワーカーの言動は対象にどのような影響を与えたと思うかを、次の対象の言動から読みとって書く（対象への影響）。
- 4) 結局対象は何を伝えたかったと思うかを書く（真意探索）。
- 5) ワーカーのその言動（技法）はよかったと思うか、よくなかったと思うかを書く（○評価または×評価）。
- 6) よかったとしたらなぜよかったと考えるか、よくなかったとしたらなぜよくなかったと考えるかを書く（評価理由）。
- 7) よくなかったとしたら、なぜそうなったと考えるかを書く（原因究明）。そこからワーカーの心理特性や偏見・価値観に関して洞察したことを書く（客観洞察→自己覚知）。
- 8) よくなかったとしたら、どうすべきだったと思うか、どんな技法を用いるべきだったと考えるかを書く（代案提示）。
- 9) 上記1)～8)は、表記するときには文章中に交差するが、これらの要素を入れて十分に説明すること。

記入要領は以上であるが、7)で示した「自己覚知」について次章に少し説明を加える。

5. 自己覚知の意義

(1) 評価の内在化としての自己覚知

プロセスレコードの振り返りにおいて、ワーカーの心理特性や偏見・価値観を客観的に推し測ろうとすると、客観洞察とでもいうべき第三者の目による評価を行う。このとき、ペーパーシミュレーションによるのではない、ワーカー自身が記入する本来のプロセスレコードでは、その評価がワーカー自身の自己覚知へと内在化していくことが期待される。いったん客観者として退けた自己を再度主観者に引き戻すとき、それまで外在していた評価が内在化し自己覚知が可能になるのである。（客観洞察→自己覚知）と→を用いて表記したのはこのような意味からである。

(2) 自己一致を完成させる自己覚知

上述のように、本来のプロセスレコードの振り返りには自己覚知を図るという機能がある。長谷川ら(2001)は、プロセスレコードの目的を、「患者(利用者)の言動を読み取る」「看護者(ワーカー)の反応の妥当性を確かめる」「看護者(ワーカー)の言動が他者(利用者)に与えた影響を振り返る」(カッコ内の語は筆者加筆)の3点に集約しているが⁵、この一連の流れは、ワーカーが利用者の言動から感じたことを自身の言動に表わしたとき、その感じたことが利用者に伝わったかどうかを確かめることにほかならない。プロセスレコード上に場面再構成を行ったときにこれが明確になる。そして、自己の感じたことが相手に伝わったと確認できたときに、「自己一致」⁶の感覚が生じるのである。そのときそこに自己覚知が伴うことによって、それは援助者としての価値や倫理に支えられた自己一致へと発展する。換言すれば、自己覚知がなされてはじめて、ワーカーとしての自信に裏付けられた自己一致が完成し、ワーカーとしてのアイデンティティが獲得されるのである。このように考えると、プロセスレコードは、ワーカーに自己覚知をもたらした上でワーカーアイデンティティを形成するといった機能を有しているといえよう。

(3) 援助技術の普遍化を導く自己覚知

一方、ワーカーの感情・思考・言動は、ワーカーとしての経験を重ねるにつれパターン化されるものである。すなわち、利用者とかかわりを繰り返し体験していくうちに、別の対象であっても、別の場面であっても、同種のできごとに対しては同種の言動で対応するというパターンが次第にできあがる。したがって、いわゆるベテランのワーカーが、どのような場面でもワーカーアイデンティティをもって利用者にかかわることができるのは、常に自己覚知がなされた上でのパターン化された言動がとれているからだといえる。ひとりのワーカーの中で専門的対人援助技術を、普遍性をもって効果的に用いることができるのは、このような内的体験を経ているからである。

(4) シミュレーションにおける自己覚知

しかしながら、今行っているのはシミュレーションである。そこで、シミュレーションにおいても学習者は自己覚知が体験できるのかという疑問が出てくる。筆者は第三者の目で見たと評価が自己覚知へと内在化していく手続きは、シミュレーションでも体験することが可能であると考ええる。なぜなら、シミュレーションといえども私たちはまったくの価値自由の状態にはならず、再構成された場面对人援助技術に照らして評価を加えるときに、すでにその学習者自身も価値観や倫理観あるいはパーソナリティ特性が、評価の中に反映されているからである。つまり、その意味でこの場面に学習者が参加しているといえるからである。とはいえ、シミュレーションにおける自己覚知は擬似的自己覚知の域を出ないので、覚知される内容については小説の外の世界にまで及ぶ普遍性をもたず、小説の中に出てくるワーカーに関しての事象のみに限定されるのは止むを得ない。

6. 対人援助技術の技法

プロセスレコード用紙の振り返り欄は、対人援助技術の種々の技法に照らして記述される部分が多いが、そのためには学習者はあらかじめ技法について学んでおくことが前提となる。

ソーシャルワーク関連のテキスト類には、対人援助技術の技法と位置づけられる多数の事項が紹介されているが、その中から基本的と思われる技法を抽出する。これらは教室で学生たちに伝える技法として最低限のものであり、次章に示した振り返り欄の記述中にも用いているものである。各技法についての詳細な説明は各テキストに委ねることとし、ここでは名称（または事項）のみ列挙する。挙げた技法は合計23種である。

(1) 身体動作による技法

ワーカーが利用者とかかわる際に最も基本となる態度は傾聴である。そこで、G.Egan(1976)が「ソーラー（S O L E R）」⁷と名づけた身体面の動作を、ワーカーの傾聴の姿勢を相手に伝える技法として挙げる⁸。

- 1) S (Squarely) : 利用者とまっすぐに向き合う
- 2) O (Open) : 開いた姿勢
- 3) L (Lean) : 相手へ少し身体を傾ける
- 4) E (Eye Contact) : 適切に視線を合わせる
- 5) R (Relaxed) : リラックスして話を聞く

(2) 面接過程における技法

D.R.Evansら(1984)が著し杉本ら(1990)が訳出した『面接のプログラム学習』には、非言語の方法を含め対人援助面接の各技法が紹介されている⁹。面接過程において展開される援助関係の、よりスムーズな発展をめざしたこれらの技法は、ワーカーが利用者と援助的なコミュニケーションを進める際の技法として、習得しておくべきであろう。その中から基本的な技法名を抽出して挙げる。

- 6) 焦点を当ててついていく
- 7) 閉じられた質問
- 8) 開かれた質問
- 9) 感情の反映
- 10) いいかえによる内容の反映
- 11) 要約による内容の反映
- 12) 明確化による内容の反映
- 13) 感情の伝達
- 14) 情報の構造化

15) 対決

16) ワーカーの自己開示

(3) 援助関係を形成する技法

1965年に日本に紹介されたバイステックの7原則^{10, 11}は、長らく援助者として有するべき価値・倫理を含む基本的態度として広く伝えられてきた。専門職団体の新しい倫理綱領¹²にも変わることなく盛り込まれている。これらを、尾崎の指摘¹³にあるように、援助関係を形成するための技法と位置づけて習得することは、学習効果を高めるのに有用である。以下に7原則を記すが、左側の表記は田代らの旧訳(1965)、右側の表記は尾崎らの新訳(1996)によるものである。

17) 個別化：クライアントを個人として捉える

18) 意図的な感情の表出：クライアントの感情表現を大切にする

19) 統制された情緒関与：援助者は自分の感情を自覚して吟味する

20) 受容：受けとめる

21) 非審判的態度：クライアントを一方的に非難しない

22) 自己決定：クライアントの自己決定を促して尊重する

23) 秘密保持：秘密を保持して信頼感を醸成する

7. 場面再構成と振り返りの実際

題材に用いる『小説・夏子』「第1章 夏子の誇り」には、便宜的に〈1〉から〈8〉までの段落を示す番号を付けた。〈1〉は主人公夏子の生活背景と職場の概要、〈2〉は夏子の生育歴とパーソナリティ特性を示す情報、〈3〉は夏子の勤務の様子、〈4〉は夏子がかかわるYさんに関する最小限の情報、〈5〉～〈8〉が夏子とYさんのかかわりの場面である。プロセスレコードに記入されるのは、後半の〈5〉～〈8〉の部分であるが、前半にも振り返りを行うにあたっての重要な情報が含まれている。

ここで、実際にこの小説を用いてプロセスレコードを記入し場面再構成を行ってみる。そして、4章に示した記入要領と6章に挙げた技法を駆使して、振り返り欄の記述を試みる。

〈5〉

1 段目

A欄：①Yさんが2階4人部屋のベッドで横たわっていた。ほかには誰もいない。「すみせんがちちょっとそこのタオルをとってもらえませんか」と私に声をかけてきた。

B欄：②入所以来何となく寂しげな雰囲気を持っていて気になっているYさん、ゆっくり話してみたいと思っていたところだ。3日ほど前、30歳前後の長身の男性が訪ねてきていたが、涼しげな目元がどこことなくYさんと似ていたな。

C欄：③「はい、このタオルですね、Yさん」棚の上にあったタオルを取って、「どうぞ」と手渡し、「Yさん、この前、男性の方が来られていましたが、息子さんですか」と切り出して、そばの椅子に腰を下ろした。

2 段目

A欄：④タオルを受け取りながら「ありがとうございます。そう、息子です。ちょっとね、ご飯でも食べよかゆうてね」と言って遠い目をした。

B欄：⑤やっぱり息子だった。Yさんの家族のことを知りたい。娘がいることは引き継ぎの時に聞いていたが、夫はいるのだろうか。思い切って聞いてみよう。息子の話が出たからこの機に家族の話につなげていこう。少し焦っている。

C欄：⑥「Yさん、旦那さんはいらっしゃるんですか」

3 段目

A欄：⑦涼しげな目元が一瞬くもった。

B欄：⑧まずかったかな、ちょっと急ぎすぎたかな。心が微妙に揺れている。

C欄：⑨「……」

振り返り欄

①でYの方から声をかけてきたことから、Yがだれかとかかわりを持つことを望んでいると理解できる（直感的理解）。だが、②からは、夏子はYの言動を理解することよりも自分のYへの関心が先行していることがうかがえる（ワーカーの理解）。③で夏子はYの指し示すタオルを「このタオルですね、Yさん」と名前を呼びながら確認することで、Yを個別化した（ワーカーの意図）（技法＝個別化）。また丁寧な言葉をかけて手渡すことで、夏子がYを受容しYに関心を持っていることを示した（ワーカーの意図）（技法＝受容）。そしてYの自己開示を促すべく「息子さんですか」と閉じられた質問をして話のきっかけを作った（ワーカーの意図）（技法＝閉じられた質問）。さらに椅子に腰を下ろすことで同じ高さの目線になり、Yと話したい気持ちと傾聴する姿勢を示した（ワーカーの意図）（技法＝ソーラー）。

④のYの応答から、Yが夏子を受け入れうまく関係がとれて会話が進んだことがわかる（対象への影響）（○評価）（評価理由）。しかし、Yが遠い目をしたことに夏子は気づかず、Yの真意を捉えていない（×評価）（評価理由）。⑤からは、家族のことを知りたいという自分の関心が先行したため目の前のYから気持ちが離れたことがわかる（原因究明）。Yは息子のことを話したかったのかもしれない（真意探索）。ところが⑥で、夏子は自分の関心やペースで話を進めようとして夫のことに話を飛ばしてしまった。Yの気持ちに焦点を当ててついていっておらず不適切であった。しかも「旦那さんはいらっしゃるんですか」という単刀直入の閉じられた質問でYを追いつめたような形になった（ワーカーの意図）（技法＝閉じられた質問）（×評価）（評価理由）（原因究明）。⑦のYの表情からそれがわかる（対象への影響）。

⑧で夏子はYの反応に気づき、急ぎすぎたことを反省しているが、この場面から思い込んだら一途に突き進むという夏子の性格の一端が窺える（原因究明）（客観洞察→自己覚知）。ここではまずYの息子に対する思いを捉え、「息子さんがお母さんと一緒にごはんをって、嬉しいですよね」というように内容と感情の反映をすべきであった（代案提示）（技法＝内容の反映、感情の反映）。

〈6〉

1 段目

A 欄：⑩Yさんが話し出した。「いや、それがね、お父ちゃんの体の具合がわるなって、わたしの面倒見られへんようになったから、わたしは短期入所に入ったんですよ。ところがね、お父ちゃん、急に死んでしもて…」と話しながら涙ぐんだ。

B 欄：⑪どこか寂しげな印象を受けたのは、夫を亡くしたからだったのか、大切な人を亡くした上に生活環境が変わり、つらい思いをしているというわけか。よし素直に言葉に出してみよう。

C 欄：⑫「Yさん、つらいことを思い出させてしまいましたね。旦那さんが亡くなられて、悲しい思いをされたんですね」

2 段目

A 欄：⑬「わたしがね、こんな体になってしもて、わたしの世話もしてくれたのに…」と堰を切ったように話し続け、「わたしがお父ちゃんを殺したようなもんや」と泣きながら吐き出すように言った。

B 欄：⑭少し戸惑う。そうか、夫が亡くなったことをYさんは自分のせいだと思っているのか。そんな人にどんな言葉をかければいいのか。とっさにうまい言葉が浮かんでこないなあ。

C 欄：⑮「それでは、おふたりで暮らしておられたんですね」

3 段目

A 欄：⑯夏子の言葉が耳に入らなかったように、「つらいんやけど、病は気からやから、がんばらなあかんゆうて、皆さん励ましてくれはってね。わたしもがんばらなあかんと思うんやけど…」と話し続け、後から後から溢れてくる涙を、不自由な手にタオルを持ちぬぐった。

B 欄：⑰施設入所という大きな環境変化の中で、Yさんはつらい悲しい気持ちを誰かに話したいのではないか。それなのに、周囲からはがんばらなくてはならないと言われて、正直な気持ちを出せないでいるのではないか。涙ながらに語るYさんの気持ちをくみ取ろう。Yさんの話に懸命に耳を傾けよう。

C 欄：⑱「Yさん、皆さんに励まされて、なかなかつらい気持ちを言えないでられるんですね」

振り返り欄 これより以降は（ ）の要点のキーワードを省略する。

結果的に夏子に誘発された形で、⑩でYの夫に関する自己開示と感情表出が始まった。それに
対し夏子は、⑪でYの寂しげな印象は夫を亡くしたことに起因するとわかって納得し、⑫でYの
話の内容を要約して反映するとともに感情の反映を行った。これが意図的な感情表出の効果をも
たらし、⑬のYのさらなる自己開示と感情表出を導いた。

しかしながら、⑭で夏子はYの「自分が夫を殺したようなもの」という激しい自責の言葉と感
情表出にたじろぎ身を引いてしまい、防衛の構えになってしまった。その結果、⑮で夏子はYに
対しふさわしい情緒的関与ができず、話の流れとは無関係な質問でその場を凌ごうとした。⑯で
Yが夏子の問いには答えず話を進めていることから、夏子の質問が的はずれであったことがわ
かる。ここでは、Yの話から気持ちをそらさず感情の反映を続けることに集中すべきであった。

夏子は、⑥では自分の関心が先行し、⑬では相手の感情を受容しきれず、いずれも焦点をあて
てついていくことができなくなり話をそらしている。これらのことから夏子の心理傾性の一端
が読み取れる。自己覚知の課題であろう。

⑰で夏子は平静を取り戻して、Yの「つらい気持ちが言えない」という真意の洞察を進めた。
そして、傾聴して気持ちをくみ取るよう努力し、⑱では適切な内容と感情の反映の言葉をかける
ことができた。これがまたYの次の感情表出を促す効果をもたらした。

〈7〉

1 段目

A 欄：⑲「そうやね。お父ちゃんが死ぬ前につけてた日記があるんやけど、見ると思い出すので、
余計につらうて、まだ見れませんか」と言ってさらに泣き続けた。

B 欄：⑳Yさんは自分が片麻痺という障害を持ちながらも、世話をしてくれる夫のことを何より
も案じたのだろう。そんな夫が死んでしまったのだ。ひとりで涙が出るなあ。12年前、
郷里のおばあちゃんが夫であるおじいちゃんを亡くした時の落胆した姿と重なってくる。
中学生の私は慰めの言葉もかけられず、じっと傍らにることしかできなかった、そんな
自分がはがゆかった。思い出すなあ。

C 欄：㉑「Yさんの悲しいお気持ち、わたしにも伝わってきました」と言いながら泣いた。

2 段目

A 欄：㉒「あんたにも心配かけてわるいなあ」と私をねぎらうような口調で言い、「わたしも右
手が不自由やけど、台所仕事しようおもて、福祉事務所に洗いやすいスポンジはないかい
うて相談したりして、家事もしてましたんよ」と顔を上げて言った。

B 欄：㉓Yさんは夫の世話になるだけでなく、何かの力になろうと努力していたのだろう。

C 欄：㉔涙をぬぐってYの顔を見て言った。「ご主人もYさんが不自由ながら何かしようとされ
ていたこと、きっと喜んでおられたと思いますよ」

振り返り欄

夏子は、①⑨でYが表出した感情を受容しようとして、②①でYの悲しみの感情の反映をし、併せて「私にも伝わってきました」と夏子自身の感情の伝達をした。しかし、統制された情緒関与ができずYの前で泣いてしまった。②⑩で湧いた祖母に抱く私的な感情を利用者であるYに向けてしまい、逆転移を起こしたのだ。これはワーカーとしては不適切であった。

その結果、②②で、夏子に負担をかけたのではないかとYが案じ、夏子に対しねぎらいの言葉をかけることになった。そして続いて、夏子に世話をかけまい、心配を増すまいと気遣いをし、Yが過去に自助努力をしていたことを誇示して話した。利用者の遠慮の気持ちの反動として表れた気負いの言葉とも読み取れる。しかし、夏子はYの気遣いや遠慮の気持ちに気づいていないことが②③からわかる。そして、②④で、Yの夏子への言動について真意を捉えきれないまま、単に要約による内容の反映をしている。ここから、夏子の「祖母に対する感情を利用者に移入しすぎるあまり、相手の気持ちの流れに沿うことができなくなる」という心理傾向が窺える。これもまた自己覚知の課題である。

ここでは、夏子が適度に祖母に関しての自己開示をして泣いた理由を説明し、ワーカーと利用者の立場が逆転したことを詫びるべきであった。そうでなければ、Yは遠慮の気持ちを残したままになる。その後に②④が来れば、「きっと喜んでおられたと思いますよ」という言葉が、ラポールのもとでの最小限の励ましと心理的支持の言葉として、一層効果的にYに伝わっただろう。

〈8〉

1 段目

A 欄：②⑤「そうおもてくれてたら嬉しいんやけどね」と少し笑顔が戻った。

B 欄：②⑥内心ほっとした。

C 欄：②⑦「Yさん、まだまだつらいでしょうけど、わたしでよかったらいつでもお話聞かせて下さい。声をかけてくださいね」

2 段目

A 欄：②⑧「ありがとう」

B 欄：②⑨Yさんはつらい気持ちを打ち明けることができて、少し楽になられたようだ。

C 欄：③⑩笑顔でうなずいた。

3 段目

A 欄：③⑪「わたしね、昔アルミを作る会社に勤めててね……」と自分の過去の話をしはじめた。もう涙はなかった。

B 欄：③⑫Yさんが私に心を開いてくださって嬉しい。こんなやりとりの中で、少しでもお年寄りが笑顔を取り戻す助けになれたんだ。この仕事に就いたことを誇りに思うな。

C 欄：③⑬Yの話に耳を傾けた。

振り返り欄

㉔から、Yが夏子の反映の言葉を受け止めたことがわかるが、㉕で夏子が内心ほっとしたのは、先の逆転移の場面が不適切であったことに気づき反省していたからだろうか、それとも単にYが笑顔になったからだろうか。後者であるなら、やはり自己覚知が重要となる。

㉖で、夏子は「まだまだつらいでしょうけど」と感情の反映をし、「わたしでよかったらいつでも……」とYの話を聞く用意があるという支持的態度を示した。そして「声をかけてくださいね」と伝えることで、決めるのはあなたですよと利用者の選択の自己決定を促した。適切な言葉であったことが、㉗のYの反応からわかる。さらに㉘の夏子の動作がYに信頼感と最小限の励ましを与え、㉙のYの言動を導いた。

㉚で、Yは夏子の促しと励ましを受け入れ、夏子を信頼して自己開示をし、過去のことを語り始めた。それに対し夏子は、ただ聞いているだけでなく、㉛で抱いた利用者の助けになれて嬉しいという感情を伝達すれば、一層ラポールが深まり、次の面接（援助的かかわり）へのよき備えができただろう。（終）

8. おわりに一本学習法の意義と課題

自作小説を題材にしたペーパーシミュレーションによる学習を、プロセスレコードを活用した対人援助技術学習の事前学習と位置づけて、その具体的な方法を提示してきたが、最後に本学習法の意義と課題を示しておく。

本学習法の意義は次の諸点に見出せる。

近年、クライアントシステムの規模の大小に応じて、ソーシャルワーク実践をマクロレベル、メゾレベル、ミクロレベルと分類することが一般的であるが、本学習法は、ミクロレベルのソーシャルワーク援助スキルの教育・訓練¹⁴に、多少なりとも貢献できるものと考え。すなわち、学習者は「学習途上でさまざまな個人的経験を積みながら、個人の私的な人生を歩むと同時に、専門職業人への道を歩んでいく」¹⁵ものであるから、本学習法は自己の生活体験が乏しくまた感性希薄傾向にある学生たちに、ペーパーシミュレーションを通して「個人的自己を専門職業的自己に創りかえる」¹⁶契機を提供しうると考える。

また、本学習法は、学習者が繰り返し題材の文章を読み返すことができることから、深いレベルでの擬似体験が可能になり、それによって正確に場面再構成ができるという利点がある。さらに、学習者が異なってもほぼ同内容のプロセスレコードができ上がることから、教室での一斉学習法として適しているという側面もある。一方、振り返りにおける洞察力や分析力は学習者個別のものであり、そこには学習者各人の価値観や個性が現れる。対人援助技術の用い方において個々のワーカーの独自性が尊重されるように、本学習過程においてもそれは重視される。したがって、教授者側の個別の配慮と促しによって、固有のワーカーアイデンティティ形成の一助になる。

課題としては以下の点が指摘できよう。

筆者が本学習法を教室で試みたところ、ワーカーとしての言動や感情の動きを擬似体験したことにより場面再構成の手法を会得できた、また、ワーカー夏子の援助過程を客観的に評価し考察することにより対人援助技術の具体的な用い方の理解が進んだ、さらに、ワーカーの自己覚知の必要性が理解できた、と評価される学生は少なからずいる。しかし他方で、「夏子が見聞きしたことを自分に置き換えることはできても、夏子を感じたことまで自分に置き換えることはできない。私は夏子ではないから、自分の考えや感じたことの方が優先される」と、知覚の擬似体験はできても感情や思考まで擬似体験することはできないことを訴え、本学習法に抵抗を示した学生もいた。他にも、表現はしなかったが違和感を覚えた学生がいたかもしれない。このような学生には本学習法は不適かもしれない。事前の練習は省略して、本来のロールプレイングを行い、自ずとわいてくる感情や思考の過程を自らが受け止めて記録する、プロセスレコード学習に入るのが適切な場合もあろう。学習者の感性力や学習能力には個人差があるから、すべての学習者に即座に適用できる学習法とはならない場合もあることを、留意しておかねばならない。

感性を培うことと対人援助技術を理解・習得することとを同次元で行おうとするところに、本学習法の特徴があると考えるが、最終的に学習成果が問われるのは実際の援助場面においてである。現場での実践体験の中から、また適切なスーパービジョンを通して、感性の涵養と援助技術の向上という目標に近づくことを期したい。

注

- 1 井上深雪・趙敏延・谷口敏代・谷川和昭『みえるわかる対人援助の基本と面接技術—事例でわかるプロセスレコード—』日総研出版、2004年、58頁。
- 2 阪本恵子編著『看護実践に生かすプロセスレコード』廣川書店、1987年、5頁。
- 3 小説によるペーパーシミュレーションの学習法は、新野の自作の『小説・夏子』『第2章 夏子の戸惑い』を題材に、介護福祉実習における利用者理解の学習法としてすでに試行したものがある。余田弘子・新野三四子「介護福祉実習と実習指導の展開（その一）—利用者理解についての新しい学習法（ペーパーシミュレーション）の試み—」『頌栄短期大学研究紀要』第29巻、1998年、39-53頁にて報告している。
- 4 筆者の前任校である頌栄人間福祉専門学校で筆者を含む教員チームが考案した書式
- 5 長谷川雅美・白波瀬裕美編著『自己理解・対象理解を深めるプロセスレコード』日総研出版、2001年、12-13頁。
- 6 宮本真巳『援助技法としてのプロセスレコード—自己一致からエンパワメントへ—』精神看護出版、2003年、232-241頁。
- 7 Gerald Egan "Interpersonal Living: A Skills/Contact Approach to Human Relations Training in Groups" Brooks/Cole Publishing Company, Monterey, California, 1976.
- 8 福祉士養成講座編集委員会編『三訂介護福祉士養成講座13介護技術』中央法規出版、1997年、16-19頁。
- 9 David R. Evans, Margaret T. Hearn, Max R. Uhlemann, Allen E. Ivey "Essential Interviewing: A Programmed Approach to Effective Communication 2nd edition" Brooks/Cole Publishing Company, Monterey, California, 1984.
D.エバンス・M.ハーン・M.ウルマン・A.アイビー著、杉本照子監訳『面接のプログラム学習』相川書房、1990年。
- 10 Felix P. Biestek, S.J. "The Casework Relationship" Loyola University Press, 1957.

- F.P.バISTECK著、田代不二男・村越芳男訳『ケースワークの原則—よりよき援助を与えるために—』誠信書房、1965年。
- 11 Felix P.Biestek,S.J."The Casework Relationship" Loyola University Press,1957.
F.P.バISTECK著、尾崎新・福田敏子・原田和幸訳『ケースワークの原則〔新訳版〕—援助関係を形成する技法—』誠信書房、1996年。
- 12 ・社会福祉専門職団体協議会・倫理綱領委員会（委員長仲村優一）『ソーシャルワーカーの倫理綱領』日本ソーシャルワーカー協会2005年5月21日承認。
・社団法人日本社会福祉士会『社会福祉士の倫理綱領』2005年6月3日採択。
などがある。
- 13 前掲書 11、229頁。
- 14 岡本民雄・平塚良子編著『ソーシャルワークの技能—その概念と実践—』ミネルヴァ書房、2004年、132-140頁。
- 15 前書、181頁。
- 16 前書、180頁。

参考文献

- 1 吉田哲『プロセスレコードを通して学ぶ臨地実習ケーススタディ—学ぶ側と教える側の看護ダイナミクス—』看護の科学社、1998年。
- 2 松枝美智子「プロセスレコードを媒介にしたスーパービジョンを受けての気づき—気づきの内容と気づき方に焦点を当てて—」『こころの看護学—抑うつ状態のケア』第4巻第1号、141-154頁、星和書店、2003年。
- 3 伊藤幸子「介護福祉士養成におけるプロセスレコード作成に関する一考察」日本介護福祉学会『介護福祉学』Vol.12 No.1、177-182頁、2005年。

〈資料〉

『小説・夏子』 第1章 夏子の誇り（作：新野三四子）

〈1〉

「雨…か……」

雨滴が激しく窓を打つ音で、夏子は目覚めた。頭をおこしてベッドサイドの時計を見ると5時50分だった。「んもう、10分損したぁ」

目覚まし時計は6時ちょうどにセットしてある。もう今から二度寝をしていたのでは、職場に遅刻する。今日は早出なのだ。7時半に職場に入らねばならない。

「いややなぁ、熱でもあるいうて、休んでやろか……」

夏子はベッドの中で緩慢に体を返した。そのとたん、はっと思い出した。

「あかん、あかん、休んでなんかおられへん。先週入所した山下さんが今日から私の担当になるんや、そうやった、そうやった」

夏子は声に出して言い、ガバッととび起きた。

高村夏子、26歳。大阪市近郊の新興住宅地に建てられた賃貸マンションの一室に住んでいる。このあたりは高度成長期に大都会大阪のドーナツ化現象を受けて急速に宅地化が進んだところである。大阪梅田まで私鉄で20分、京都までならもっと近い。夏子が勤務している神戸のH区までも、乗換を入れても1時間で行ける。早出の時でも6時半に家を出ればよい。首都圏の通勤者と比べればうんと楽なものだ。それでもやっぱり、肌寒い初冬の、しかも雨の朝の早出となると、つらい。たまには仮病も使ってみたくなる。

夏子の勤め先は、神戸市H区の山の手にある「みらい苑」という定員50名の特別養護老人ホームである。

折からの高齢化に呼応して、阪神・淡路大震災後の復興を契機に新設された施設であり、同じ敷地内に、保育士や介護福祉士など福祉ワーカーを養成する短期大学がある。夏子はその卒業生であり、卒業と同時に開設間もないホームに介護職として就職した。今年でやっと4年目に入ったばかりだが、若い施設ではもう中堅である。ケアワーカー副主任という肩書きを今年からもらっている。それというのも、介護福祉士の資格を所持しているからだ。ホームには、パートやアルバイトも合わせると30人余りの職員がいるが、社会福祉士または介護福祉士の有資格者は今春入った新卒者2名を入れてもようやく10人になったところだ。その上、看護師である主任以外はみんな夏子より若い。それだけに資格を持たない年輩の職員との間に、あからさまに表面には現れないが、オブラートにくるんだような軋轢があり、それが時に仕事のやりにくさを生んでいる。

夏子が職場についたころには雨は上がっていた。

「よかった、これなら散歩にも出られる」

と、もういつものケアワーカーの顔に戻っていた。

〈2〉

高村夏子は岡山県の製材業を営む素封家の3人姉妹の末っ子に生まれ、高等学校までを土地で過ごした。都会にあこがれ、大阪にいる叔母のつてで、大阪府北部のT市にある信用金庫に就職した。子どものころは祖母の絹江にことのほかかわいがられ、おばあちゃん子で通っていた。祖母と離れるのはつらかったが、とにかく都会に出たかった。絹江はそんな孫に300万円の預金通帳を持たせて、大阪へ送り出した。

「お前が行きたいところへ行って、やりたいことができるのが一番ええのや。おばあちゃんは物わりの悪いがんこばあさんやないよ。家を借りたりするのにこのお金を役立てなさい」と、別れ際に通帳を差し出しながら言った絹江の言葉が、夏子には嬉しく、ありがたかった。

就職してまもなく夏子に与えられた仕事は、ひとり暮らしの老人の家を回って預金を勧誘するというものだった。日ごろ話し相手の少ないお年寄りたちは、夏子が訪問するとお茶やお菓子で歓待し、1時間も2時間も話し込むことが多かった。夏子はそんな老人とのひとときが楽しかった。老人たちと話しているとき、夏子は郷里の大好きな祖母のことを思い出すのだった。

景気低迷が長期化の様相を見せはじめ、高金利が売り物にできなくなった金融業界は、あの手この手の人的サービスで顧客を獲得する生き残り作戦を展開した。夏子もその戦列に加えられていたが、おばあちゃん子の夏子に、老人相手のあくどい勧誘など、もとよりできるわけではない。夏子の営業成績はさっぱりだった。会社では、老人たちの心をつかみ預金を誘う営業のマニュアルが示され、シミュレーションまでして練習するのだが、夏子にはそのどれもが善良なお年寄りたちをだましているように思えて、なじめなかった。

夏子は老人たちの笑顔をこわしたくない一心だった。決心する時がとうとうやってきた。純粋な気持ちでお年寄りに関われる仕事がしたい、そう思った夏子は、会社を辞めた。営業不振の中、リストラ志願者はむしろ歓迎された。そうして入学したのが、みらい苑に併設された福祉短大だった。祖母がくれたお金が大きな助けとなった。

信用金庫での2年間の経験が、夏子の決意と動機づけをいっそう強いものにしていった。学びを重ねるうち、それは揺るぎのないものになっていった。就職して3年半が経過し、年配の口さがない職員に嫌気がさすことも時にはあったが、夏子は今の仕事を選んでよかったと、心底から思っていた。

〈3〉

ホームの朝は忙しい。起き出してきたお年寄りたちの、洗面、排泄、着替え、朝食などの介助をたて続けるにしくはならない。そして夜勤者からの引き継ぎを終えて、はじめてようやく一息つけるのである。

夜勤者と入れ替わるようにして日勤者が入り、そして昼近くになって遅出が出勤してくる。いわゆる変則4交替の勤務形態だが、夏子のような若い独身者は、いきおい早出と夜勤の回数が多くなる。毎日起床時間が異なり、また床に就く時刻もまちまちで、勤めはじめのころは、まるで海外旅行の後の時差ボケのような状態に悩まされた。しかし、若い夏子はすぐに慣れた。おかげで、今年の夏の休暇に学生時代の友人と北欧

を旅行した時も、時差ボケにならずに助かったくらいだ。

<4>

その日、夏子は早出の朝のバタバタとした仕事を終えると、一息入れる間もなく、先週入所したばかりの山下晴代の居室を訪れた。晴代は今日から夏子の担当になる67歳の、老人というには若すぎる女性である。右片麻痺で車椅子を使用していることは、入所時から見ているので分かっているが、生活歴などの詳しい記録類はまだ読んでいない。午後の休憩時間に目を通すつもりだ。

<5>

2階の居室に行くと、ドアもカーテンも開いており、晴代がこちらを向いてベッドに横たわっているのが見えた。4人部屋だが、部屋には晴代のほかは誰もいなかった。

「すみませんが、ちょっとそのタオルをとってもらえませんか」

晴代が声をかけてきた。

入所以来、何となく寂しげな雰囲気をもったこの晴代が、夏子は気になっていた。ゆっくり話してみたいと思っていた。

「はい、このタオルですね、山下さん」

夏子は棚の上にあるタオルを取って「どうぞ」と手渡すと、

「山下さん、この前、男性の方が来られていましたが、息子さんですか」

と切り出して、そばの椅子に腰をおろした。夏子は、3日ほど前、30歳前後の長身の男が晴代のもとを訪ねていたのを見かけていた。その目元の涼しげな面立ちが、どことなく晴代のものと似ていたことを思い出したのだ。

タオルを受け取りながら、

「ありがとう。そう、息子です。ちょっとね、ごはんでも食べよかゆうてね」

晴代は遠い目をした。

やっぱり息子だった。晴代の家族のことを知りたいという気持ちが、夏子に湧いてきた。娘がいることはいつかの引き継ぎの時に担当ワーカーから耳にしていたが、夫はいるのだろうか。そこまでは聞いていなかった。

「山下さん、旦那さんはいらっしゃるんですか」

思い切って夏子は聞いてみた。息子の話が出たのだからこの機をとらえて家族の話題につなげていこうと、少し焦りの気持ちが働いた。

晴代の涼しげな目もとが一瞬くもった。

「まずかったかな、ちょっと急ぎすぎたかな」

夏子の心は微妙に揺れた。

<6>

そんな夏子の心の動きを知ってか知らずしてか、晴代は話し出した。

「いや、それがね、お父ちゃんの体の具合がわるなって、わたしの面倒見られへんようになったから、わたしは短期入所に入ったんですよ。ところがね、お父ちゃん、急に死んでしもて……」

話しながら晴代は涙ぐんだ。

晴代からどこか寂しげな印象を受けたのは、夫を亡くしたからだったのか。大切な人を亡くした上に生活環境が変わり、つらい思いをしているというわけか。そう思った夏子は、

「山下さん、つらいことを思い出させてしまいましたね。旦那さんが亡くなられて、悲しい思いをされたんですね」

と、素直に言葉に出して言った。

「わたしがね、こんな体になってしもて、わたしの世話もしてくれたのに……」

晴代は堰を切ったように話し続けた。

「わたしがお父ちゃんを殺したようなもんや」

泣きながら吐き出すように言った晴代の言葉に、夏子は少し戸惑った。そうか、夫が亡くなったことをこの人は自分のせいだと思っているのか。そんな人にどんな言葉をかければいいのか。夏子にはとっさにうまい言葉が浮かんでこなかった。

「それでは、おふたりで暮らしておられたんですね」

と、夏子は言った。

晴代はそんな夏子の言葉が耳に入らなかったかのように、

「つらいんやけど、病は気からやから、がんばらなあかんゆうて、皆さん励ましてくれはってね。わたしもがんばらなあかんと思うんやけど……」

と続けた。後から後から涙が溢れてくる。晴代は不自由な手にタオルを持ち、涙をぬぐった。

施設入所という大きな環境の変化の中であって、晴代はそのつらい悲しい気持ちを誰かに話したいのではないか。それなのに、周囲からはがんばらなくてはならないと言われ、正直な気持ちを話せないのではないか。涙ながらに語る晴代の気持ちをくみ取ろうと、夏子は懸命に耳を傾けた。

「山下さん、皆さんに励まされて、なかなかつらい気持ちを言えないでられるんですね」

と夏子は言葉を返した。

〈7〉

夏子の言葉が晴代の心に触れたのか、

「そうやね。お父ちゃんが死ぬ前につけてた日記があるんやけど、見ると思ひ出すので、余計につらうて、まだ見れませんのや」

と晴代は言って、さらに泣き続けた。

晴代は自分が片麻痺という障害を持ちながらも、世話をしてくれる夫のことをなによりも案じ続けたのであろう。そんな夫が死んでしまったのだ。夏子はひとりでに涙が出てくるのを覚えた。

「山下さんの悲しいお気持ち、わたしにも伝わってきました」

と言いながら、夏子も泣いた。

そのとき夏子は、晴代に郷里の祖母絹江の姿を重ねていた。祖母も12年前に夏子の祖父である夫を亡くしている。そのときの絹江の落胆ぶりを、中学生の夏子はそばで見ている。慰めの言葉もかけられず、じっと祖母の傍らにいたことしかできなかった自分を、夏子ははがゆく感じたものだった。

「あんたにも心配かけてわるいなあ」

晴代は涙を見せた夏子をねぎらうような口調で言った。そして、

「わたしも右手が不自由やけど、台所仕事しようおもて、福祉事務所に洗いやすいスポンジはないかいいうて相談したりして、家事もしましたんよ」

と、顔を上げて言った。

夏子は涙をぬぐって晴代の顔を見た。

晴代は夫の世話になるだけでなく、自分も何かの力になろうと努力していたのだろう。そう思った夏子は、「ご主人も山下さんが不自由ながら何かしようとされていたこと、きっと喜んでおられたと思いますよ」と言った。

〈8〉

「そうおもてくれてたら嬉しいんやけどね」

晴代に少し笑顔が戻った。

夏子は内心ほっとして、言った。

「山下さん、まだまだつらいでしょうけど、わたしでよかったらいつでもお話聞かせて下さい。声をかけて下さいね」

「ありがとう」

新野：プロセスレコードによる対人援助技術学習法

晴代はつらい自分の気持ちを夏子に打ち明けることができて、少し楽になったように見えた。

夏子は笑顔でうなずいた。

「わたしね、昔アルミを作る会社に勤めててね……」

晴代は続いて自分の過去の話をしはじめた。晴代の顔にもう涙はなかった。

夏子は、晴代が自分に心を開いてくれたことが嬉しかった。そして、こんなやりとりの中で、少しでもお年寄りが笑顔を取り戻す助けになれたかと思うと、この仕事に就いたことをなにより誇りに思うのであった。
(終)