

アディクション（嗜癖）問題を専門とする医療・福祉機関 ワーカーの現任者研修の在り方とその効果について — 面接技術を中心として —

松田美枝¹⁾、山下尚美²⁾、太田裕美³⁾、迫 伸夫⁴⁾

1. 問題と目的

医療・福祉現場においては、日々の活動に追われて、なかなか自身の面接について振り返る機会を持つことは難しいものと思われる。特にアルコール依存症や薬物依存症、その他のアディクション（嗜癖）の課題を抱えた本人や家族に関わる時、明らかに生活が危機的状態にあるにもかかわらず嗜癖行動を止められなかったり、家族が物理的・情緒的に巻き込まれて疲弊しきっていたりすることに対して、ワーカーの側も面接に戸惑い、行き詰まりを感じる 경우가少なくない。

また、面接においては、相談者の話に共感的に傾聴しつつ、面接を方向付けるための適切な質問や、相談者の話から読み取れる重要な情報の収集、何が問題となっておりどのような支援が必要であるかのアセスメント、相談者が自身の課題に取り組めるように方向づけるための介入、そのために必要な情報の提供などが行われることが望ましいと考えられる。しかしながら実際には、相手の話をただ長く聞いてしまい収集がつかなくなったり、早々にワーカーの側がアドバイスや情報提供をして援助関係が深まら

なかったり、ワーカーが自身の陰性感情に捉われて面接が膠着状態に陥ったりすることなどがあり、一口に面接と言っても簡単でないことは言うまでもない。

本論では、社団法人日本アルコール関連問題ソーシャルワーカー協会（以下、ASW）関西支部において行われた、面接技術を学ぶための月1回の勉強会について報告する。著者のうち3名（山下、太田、迫）はASW協会関西支部の研修委員を務めており、本勉強会は会員の要望に沿って企画運営したものである。参加者は自身が所属している医療機関や保健・福祉施設における支援技法のひとつとして、面接を用いる機会のあるワーカーであり、自身の面接上の課題について自覚的に取り組みつつ、よりよい面接を実施するために相互に学び合う場が展開された。現任者である援助職の効果的な研修方法について共有するとともに、研修をやりっぱなしにせず、実践を続けながら振り返れるようにするために、本論を報告することとした。

2. 方法

2017年7月～2018年3月までの10か月間（途

¹⁾ 京都文教大学

²⁾ 小谷クリニック

³⁾ 東布施辻本クリニック

⁴⁾ 八木植松クリニック

中1カ月間休み)にわたり、面接技術についての勉強会を月1回、全8回実施した。初回には事前アンケートを取り、参加者の面接の自己評価や、面接に関する自身の課題について記述してもらった。構成メンバーは参加者10名+企画運営スタッフ3名(山下、太田、迫)+アドバイザー1名(松田)で、福祉系専門学校の1室を会場とし、19時～21時の時間帯に行った。参加者は20代～50代の医療機関や保健・福祉施設に勤務している男女であり、精神保健福祉士、社会福祉士等の資格を有してワーカー業務を行っている者で占められた。

毎回の勉強会の流れとして、参加者から面接場面のシナリオを提供してもらい、企画運営スタッフが司会を輪番式で担当した。大まかな流れは以下の通りである。

- ①司会挨拶
- ②シナリオ提供者による面接場面の説明
- ③アドバイザーによるミニ講義
- ④グループでのシナリオの読み合わせとロールプレイ
- ⑤ロールプレイで気づいたことの全体シェア
- ⑥次回のシナリオ提供者の決定と、取り上げる予定の面接場面の概要説明

倫理的配慮として、シナリオは取り上げたい面接上の課題を中心としたやり取りに限定することとし、可能なかぎり職場の了解を得るとともに事例が特定されないようにした。また面接技術以外の部分で気になる点が見受けられた場合は、そのまま放置せずにその旨をシナリオ提供者に伝え、職場に持ち帰って再検討して頂くようにした。本論を公表することについては、参加者全員の承諾を得るとともに、内容を事前に公開した。

3. 結果と考察

(1) 事前アンケートに記述された、面接の目的と面接上の課題

参加回数2回以下の参加者を除く11名(企画運営スタッフ3名を含む)の事前アンケートの内容は、以下の通りであった。

①面接をする目的

面接を援助の手段として用いることが多いかどうかについて、「非常にあてはまる(5)」から「あてはまらない(1)」まで5段階で回答してもらったところ、平均値は3.91であった。面接を用いる目的としては、インテーク、情報収集、動機づけ、ニーズ把握、クライアントを知る、アセスメント、目標設定、援助方針の決定、モニタリング、状況確認、生活相談、デイケアメンバー間のトラブルへの介入、振り返り、退院に向けた相談、就労支援、家族支援、などが挙げられた。つまり、援助開始時点の面接、通院・入院中や施設利用中の面接、次のステップへの移行のための面接、家族の面接などがあり、それぞれの段階において、利用者の状態に応じて必要性が生じた時や状況把握のために面接が行われているものと思われた。

②面接上の課題

面接において以下の6項目について得意と感じるかどうか、「非常にあてはまる(5)」から「あてはまらない(1)」まで5段階で回答してもらったところ、平均値は以下ようになった。

傾聴(共感)	3.36
質問	2.36
情報収集	2.55
アセスメント	2.27
介入	1.91

情報提供 2.82

話を聴くことは得意と感じていても、面接を方向付ける質問を適切なタイミングで行うことや、得られた情報から問題の中核がどのようなことで、どのような支援が必要であるかを即座にアセスメントすること、それに基づく介入などはあまり得意と感じられていないことが分かった。面接を苦手とする理由として挙げられた中で、主なものは以下の通りである。

- ・ どのタイミングで個別面接を持つべきか分からない。
- ・ 面接の進め方自体を根本的に理解していない。
- ・ 目的のない質問になってしまい、ただ時間だけが過ぎる。的を射た質問をすることが難しい。
- ・ 順序立てて話を聴くのが苦手。質問が苦手。
- ・ 訴えが少ない方の面接が不得手。
- ・ 訴えが多い方や話をし出したら止まらない人の傾聴はできるが、集約できないまま終わる。
- ・ 相手による（苦手な雰囲気の人など）。
- ・ 相手にどう言葉をかけたり反応したりすれば良いのかということを考えすぎてしまう。
- ・ 介入のタイミングが難しい。どう介入して良いか分からない。
- ・ 何が問題の本質で、どうしたいのかを明確に聞き出すことができたという感覚がない。
- ・ 相談者の話に聞き入ってしまったたり、逆に項目に沿った質問に偏ってしまったりし、目的に合った質問や情報収集・提供が面接という形で行いにくい。
- ・ 経験年数が長く「正しい結論」を自分の中に持ってしまう、介入のタイミングや提案の仕方が稚拙になっている。

支援する中で、そもそものタイミングで何についてどのように面接をするのかについて、戸惑う様子が若手や中堅の参加者に多く見られ、個別面接の手法についてソーシャルワーカー教育の中で十分に伝達されていない可能性が示唆される結果となった。また、質問を重ねて問題の本質に迫る方法など、たんなる技術だけでは習得できないであろう要素も挙げられた。

③面接上の課題についての自己理解と勉強会で学びたいこと

面接に関して自分の課題を理解しているかどうかについて、「非常にあてはまる(5)」から「あてはまらない(1)」まで5段階で回答してもらったところ、平均値は3.27であった。また、本アンケートではないが、申し込み時点での参加動機と学びたいポイントのうち、主だったものは以下の通りであった。

- ・ インテークの後、また来てもいい、もう一度来たいと思ってもらえるような面接。
- ・ 面接において「直面化」と「抵抗」になってしまう。
- ・ 面接でただ聴いているだけになり、介入のポイントが分からず、次につなげることができていない。
- ・ 望んでいない相手との面接に対して、無力感や行き詰まり感がある。
- ・ 感情に焦点を当てることが難しい。相手の感情に触れること、感情の反映の仕方が難しい。

以上の点を踏まえて勉強会に臨んだ。各回で参加者自身が取り上げたい面接場面のシナリオを提出して頂き、それを用いてロールプレイや意見交換を行った。

(2) 勉強会で取り上げたテーマ

①ワーカーの陰性感情と相談者を「正したい反応」¹⁾

本勉強会で最も多くテーマとして取り上げられたのは、ワーカー自身の陰性感情についてであった。特に、通院しているにもかかわらず・体調が極端に悪化しているにもかかわらず・家族が切望しているにもかかわらず・本人も断酒や節酒を望んでいるにもかかわらず、飲酒が止まる・減る気配がまったく見られないケースにおいては、ワーカーの中に焦りや苛立ち、支援がうまくいっていない感じ、「正したい反応」などが生じてくることが改めて確認された。また、アルコール依存症のケース以外でも、客観的に見れば一刻も早く精神科の治療をスタートすることが望ましいと考えられるケースにおいて治療拒否が起きた場合や、治療や支援に関して本人にこだわりがあり、ワーカーの方針と噛み合わない場合、依存対象の再使用のために通院や通所の中断があり、本人がなかなか支援ベースに乗らない場合、やり取りが堂々巡りになって埒があかない場合などにおいても、ワーカーの中に陰性感情が沸いて「正したい反応」に駆られた状態で対応してしまい、関係がこじれたり面接が煮詰まったりしがちになるものと思われた。

これらの事柄について、勉強会では面接場面のシナリオを元にロールプレイを行った。相談者側を体験してみると、「この面接の状況では黙るしかない」「自分の立場が不利な状況で、面接に來ただけでもすごい」など、相談者がなぜそのような態度を示すのかということについて気付きを得ることができた。また、ワーカーが陰性感情を抱くに至る背景について、「マンパワー不足や時間のなさから面接構造を整えられない場合がある」といったワーカーが置かれている環境についての意見が挙げられると

もに、ワーカーの「正したい反応」が起きる時、その背後には、ワーカーは正しい知識を持っているという暗黙の前提があり、状況を改善するために相談者にそのことを理解してもらい、正しい対応をできるようにしてもらわねばならないという使命感があることなどが挙げられた。しかしながらロールプレイで相談者側を体験してみると、困って相談しているのになぜそんなことを言われなければならないのだろうと余計に追い詰められた気持ちになるため、両者には置かれている立場や状況の違い、知識や経験の量の違い、などがあり、相談者が置かれている状況・背景・気持ちを想像しながら対応する必要があることを改めて確認することとなった。

②寡黙な相談者との面接

事前アンケートでは面接自体が苦手であったり、進め方が分からなかったりするという記述がみられたが、特に苦手なタイプの相談者との面接について、多かれ少なかれやりづらさを感じているものと思われた。そのうちの1つとして、寡黙な相談者との面接のシナリオが出された。ロールプレイを行う中で、返答はなくてもワーカーからの質問に対して気持ちが動いており、自分自身の内面を見つめようとしてはいるという意見が出された。また、ヒト型の絵や尺度の図などを用いて、不調の箇所や現在の気持ちなどを聞いていくこともできることが提案された。相談者もワーカーもしんどい思いながら行う面接と、何か補助的な方法を用いつつリラックスして行う面接では、後者の方が、また来たいと思える面接となるのではないかという気付きが得られた。

(3) 事後アンケートから読み取れる勉強会の効果と課題

最終回に参加した参加者のうち、参加回数2回以下の参加者を除く9名（企画運営スタッフ3名を含む）²⁾の事後アンケートの内容は以下の通りであった。

①面接技術の習得

本勉強会で必要な面接技術を習得できたかどうかについて、「非常にあてはまる(5)」から「あてはまらない(1)」まで5段階で回答してもらったところ、平均値は4.22であった。具体的に習得できたこととしては、以下の点が挙げられた。

- ・面接の際の基本姿勢（常に意識していないと薄れてしまう）。
- ・傾聴の姿勢、答えを無理に出さないこと、急がないこと。
- ・相手を正したい・正解を知って欲しいという思いが強くなると相手に陰性感情が出てしまうが、その背景について知ることができた。
- ・自分自身を知ること、自分自身の気持ちのマネジメントをすること（ここがないとなぜ面接がうまくいかないかの振り返りができない）。
- ・相手への尊敬と関心。
- ・自分と同じようなところで皆さんも躓いたり悩んだりしているものなのだということ。
- ・知らず知らずに持っていた先入観や自分の癖。
- ・ロールプレイの振り返りで話されていたことを面接技法として応用することができている。
- ・場数を踏めた。

面接において、傾聴の姿勢や相手の背景の理

解、自己覚知などの重要性を改めて確認することとなったが、それは参加者自身が経験した面接場面を取り上げ、皆で繰り返しシナリオロールプレイを行い、感じたことをシェアし合うことにより、相談者とワーカーの立場によって感じ方が異なることが改めて明らかになるとともに、面接に影響を与えうる要素が体感できたことによるのではないと思われる。現任者であるからこそ、ロールプレイの効果が上がり、面接場面で起きている現象を抽出し、共有し、参加者自身の面接技術として再吸収できたのではないだろうか。特にワーカーの側に生じる陰性感情と「正したい反応」については、参加者全員が日常的に経験する課題であったことから、洞察と共有が深まったように感じられた。

②面接上の課題（勉強会后）

面接において以下の6項目について得意と感じるかどうか、「非常にあてはまる(5)」から「あてはまらない(1)」まで5段階で回答してもらったところ、平均値は以下のようになった。

傾聴（共感）	3.78
質問	3.11
情報収集	3.33
アセスメント	2.89
介入	2.44
情報提供	3.00

事前アンケートの結果と単純に比較することはできないが、全8回の勉強会でのシナリオロールプレイとその後のシェアを通して、面接場面で起きていることについての理解が深まると同時に、繰り返し行った中で体得できたことが、実際の現場で発揮され、面接に良い影響を与えてさらなる自信がつくという好循環が生み出された可能性がある。勉強会最終回の参加者

の感想では、勉強会に参加しながら現場で実践する中で、面接が順調に運んでケースが良好に展開したとの報告や、自身が課題と思っていたことについて客観的な視点を持ちながら面接できるようになったという報告がなされていた。実践をしながら夜間の勉強会に通うことは、現任者にとって体力的・精神的にたやすいことではないと思われるが、現任者だからこそその効果は大きく、負担が大きくなりすぎない月1回・期間限定の研修は有効であると考えられた。

③面接上の課題に対する取り組み

面接に関して自分の課題に取り組んでいるかどうかについて、「非常にあてはまる(5)」から「あてはまらない(1)」まで5段階で回答してもらったところ、平均値は3.33であった。自身の課題への取り組み方については、以下のような回答が挙げられた。

- ・自身の癖(例：先入観を持ってしまう)を意識する。
- ・面接前にひと呼吸おく。面接前に先入観をぬぐうため、頭の中を空っぽにする。
- ・面接技術に関する研修や事例検討会に可能な限り参加するようにしている。
- ・面接を見ていた若い職員に率直な感想を言ってもらう。逆に経験の少ない人の面接場面に立ち会う。自分の中の「当たり前」を常に検証することを意識する。
- ・職場の同僚に状況を話して、出来事を振り返るようにしている。
- ・他の人がどう関わっているのか聞くようにしている。
- ・1回でなんとかしようと思わず、関わりを深めることに焦点を当てよう意識している。

自身の面接上の課題への取り組みは、本勉強会に参加しながら実践を続ける中で、より強く

意識されたものと思われる。そのため、研修と実践の往復を適度な頻度で行うことにより、ワーカーの面接技術の向上を図ることができ、さらにそのことが相談者の利益につながるものと考えられる。

(4) 勉強会を企画運営して(ASW 協会関西支部研修委員)

ASW 協会関西支部では会員向け研修を年に1回開催しており、支部会員へ研修に関するアンケートを実施したところ、「面接技術」について学びたいというニーズがあり、今回の勉強会を企画運営するに至った。面接技術に関する研修は、当協会に限らず行われているが、より実践に即した研修を企画したいと考え、継続的に学びながら実践に生かすことができるよう定期的な勉強会の形式を採用した。様々な経験年数の会員から申し込みがあったことや、月1回、全8回という長期間にも関わらず参加者の大半が継続参加していたことから、会員の「面接技術」に対するニーズの高さを感じた。

当勉強会では、アドバイザーの助言により、シナリオ提出者がシナリオを起こし、参加者と共にシナリオに基づきロールプレイをして気づきをシェアしていく流れで行われた。シナリオを研修で取り扱う機会は当協会の研修においては珍しく、シナリオ提出者はシナリオを起こすことで自身の面接の振り返りになり、参加者は経験年数の長いワーカーの面接を迫体験することができた。一方で、勉強会前半(1回目～3回目まで)は参加者自身が勉強会の流れに慣れないことや、経験年数の浅い参加者にとってはシナリオを起こすことが難しい一面があった。ロールプレイは、当初は登場人物のみで行っていたが、途中から観察者を設けたことで、面接場面を客観的に振り返る機会にもなった。しかし、テーマを設定してアドリブでロールプレイ

する際には、参加者に委ねる形となり、グループによっては差ができることもあり工夫が必要だと感じた。勉強会では終了時刻が過ぎてしまうことが多く、内容を深めるためには2時間では足りなかった。

最終回では、参加者より「シナリオ提出後にクライアントとの関係性が変わった」、「クライアントに寄り添った面接ができた」などの感想があり、勉強会で学んだことを実践で生かすという本研修の意図が参加者へ伝わった。また、毎月、同じ参加者で実施することでワーカー同士が繋がり、シナリオを通して自身の援助を振り返り分かち合えるセルフヘルプグループのような浄化作用も生まれた。

最後に、濃密な勉強会を継続的に支えてくださるアドバイザーの存在は大きく、勉強会の流れや助言、面接に関する知識や技術の情報提供等を受けることができた。準備段階を含め1年を通して関わって頂けるアドバイザーと出逢えたことが、当勉強会を無事終えることができた大きな要因と言える。

注

- 1) 「正したい反応」とは、動機づけ面接法において、両価的な感情（変わりたいが変わりたくない）を持つ相手に対して、反射的に間違いを正したくなる反応のことを指す。
- 2) 参加回数2回以下の参加者を除く11名の参加状況は、8回3名、7回3名、6回4名、5回1名であった。

