

群馬県地域包括・在宅介護支援センター協議会
令和3年度初任者研修会（第1日）
共通テーマ「地域の高齢者を支えるために」
令和3年8月23（月）10:00-16:00，群馬県市町村会館



地域包括・在宅介護支援センター 職員としての面接技術を学ぶ



駒澤大学 荒井浩道

E-mail: arai1973@komazawa-u.ac.jp Facebook: [arai.hiromichi.7](https://www.facebook.com/arai.hiromichi.7) Twitter: [sclwrk1](https://twitter.com/sclwrk1)

自己紹介

【出身，学位，資格】

早稲田大学大学院修了，博士（人間科学），社会福祉士

【本務】

駒澤大学教授（ソーシャルワーク，面接技術）



【非常勤】

早稲田大学非常勤講師，明治大学兼任講師
東京都公立学校スクールカウンセラー（休職中）
曹洞宗泉龍寺（群馬県）住職，ほか



【学会】

日本社会福祉学会，日本ソーシャルワーク学会，ほか

概要①

Narrative Social Work ナラティブ・ソーシャルワーク

“(支援)しない支援”の方法

荒井浩道著



新泉社

ナラティブ（物語、語り）→「言葉」に注目

「言葉」を，“メス”ではなく，“包帯（ほうたい）”のように使う



“結果としての問題解決”を目指す
“問題解決それ自体”は、あえて目指さない
（「解決」はあくまでも副産物）

スローガン

“もっと会話を続けよう”

※何が語られたかだけでなく、
それがどのように語られたか、
さらには何が語られなかったかに注目する

荒井浩道（2014）

『ナラティブ・ソーシャルワーク—
“〈支援〉しない支援”の方法』新泉社。





一つの同じエピソードの“語り分け”

「失禁する認知症の実母を、大声で叱責してしまう」
という一つの同じエピソードの“語り分け”

①別居している親族

(母親が認知症であることを受け入れられない)

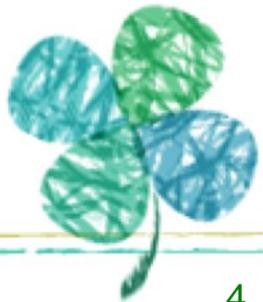
→ “認知症” という言葉の使用は控えられる
(コンフリクトを避けるため)

②近隣住民

→ “失禁” については触れられない
(世間体を気にして)

③専門職

→ “叱責” の事実は伏せられる
(虐待を疑われないため)





概要②

医者の不養生，大工の掘っ建て，
学者の不身持ち，坊主の不信心，
ソーシャルワーカー（福祉職）の非ジリツ？

第5章

“ソーシャルワーカーに
「専門性」は必要か？”



「専門性」の鎧を脱ぎ捨て、
当事者と向き合い、その人を理解する、
（ナラティブ的な）“新しい専門性”
（専門性がクライアントを傷つける危険性）

木下大生・後藤広史・本多勇・
木村淳也・長沼葉月・荒井浩道（2015）
『ソーシャルワーカーのジリツ—
自立・自律・而立したワーカーを目指すソ—
シャルワーク実践』生活書院。



自立・自律・而立したワーカー
を目指すソーシャルワーク実践

著
木下大生
後藤広史
本多勇
木村淳也
長沼葉月
荒井浩道

ジリツした
ソーシャルワーカー
とはなにか？

ソーシャルワーカーが
ジリツするためには
なにが必要なのか？

「価値」「理念」「専門性」だけではぶつかってしまう壁。その壁にぶつかり失敗を重ねつつ「よいソーシャルワーカー」をめざして今も取り組み続ける6人それぞれのソーシャルワーク実践。遭遇した経験が教えるものを自らの言葉で表現できること、実践知を自らのものにするこの中にこそ「自立・自律・而立」のあり方を見る、若きソーシャルワーカーたちへのエール。



概要③



ソーシャルワーカーは、
どのように、そしてどこで、
ソダチ、ソダテられるのか!!

現在のソーシャルワーク教育のありかたに疑問を持ちつつ、大学で教育に携わっている6人が、実践の現場で利用者と関わることによって、自らがソダッチュ経験をベースに、ソーシャルワークとワーカーの「ソダチ」を展望する！

生活書院

「支援」は、「上から目線」になりがち
(クライアントを傷つけてしまう危険)

↓

そのため、直接、
助言・指導 (アドバイス) しない方が良い

↓

だからといって、何もしないわけではない。
→ 「余白 (space)」をつくる

※結果として、クライアントが、
自らの課題に主体的・対話的に向き合う

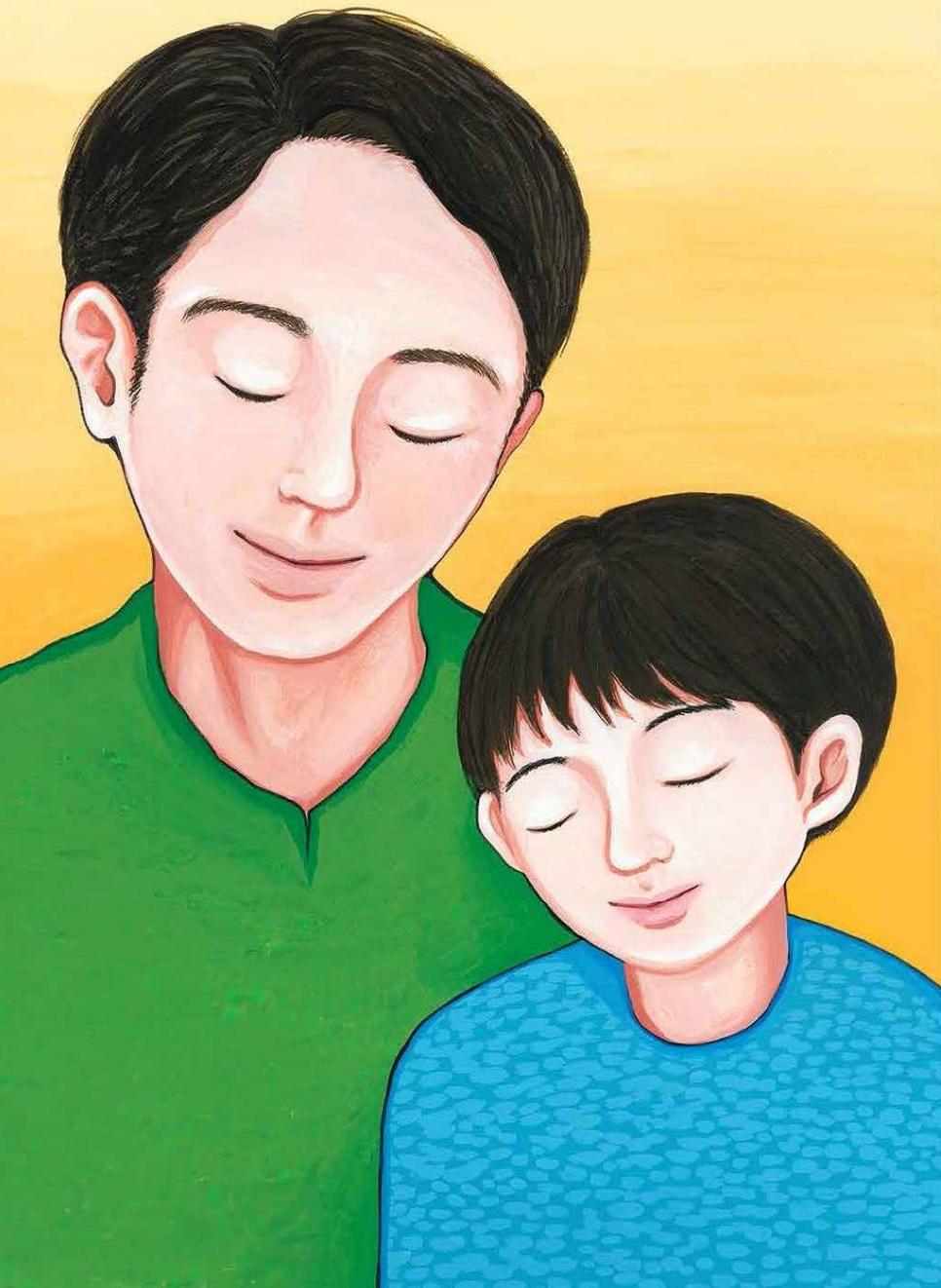
第3章 “「教えない」ソーシャルワーク教育
—「余白」が担保する主体的・対話的な学び”
後藤広史・木村淳也・荒井浩道・長沼葉月・本
多勇・木下大生 (2017) 『ソーシャルワ
ーカーのソダチ—ソーシャルワーク教育・実践の
未来のために』生活書院。

支援しない支援

強い者が弱い者を助ける。「支援」という言葉で思い浮かぶのは、きっと、そんなイメージではないでしょうか。福祉の分野であれば、国家資格を持った社会福祉士がクライエント（相談者）の問題を分析し、適切な助言や指導を行う。それはいま、多くの現場で実際に行われていることです。支援者に専門知識が必要なのは間違いありません。しかし、たとえば、不登校に悩む子どもやお母さんに対して、その「問題」を分類し「正しく」説明することに、どれほどの意味があるのでしょうか。科学的に正しいということと、それを伝えることは同じではありません。「正しさ」は時に、人を傷つけるのです。

クライエントが抱える問題の専門家は、クライエント自身です。支援者にできるのは、その言葉に耳を傾け、同じ時間、同じ場所、同じ物語を共有すること。このような考え方をナラティブ（物語）・アプローチといいます。クライエントを理解してから支援するのではなく、「一緒にいることで、少しずつ、お互いのことを理解していく。福祉の現場には、いま、「支援しない支援」が必要なのではないかと思えます。

（文学部 社会学科 社会福祉学専攻 教授 荒井浩道）



仏教学部 文学部 経済学部 法学部 経営学部 医療健康科学部 グローバル・メディア・スタディーズ学部 大学院

お問い合わせ：駒澤大学入学センター TEL.03-3418-9048 www.komazawa-u.ac.jp/ 過去の広告をWEBでご覧いただけます。

※販売先府県によっては掲載時に掲載料の増額をお切り下さい。また、それ以外の場所ではマナーモードに切り替え、通話はご遠慮願います。 駒澤大学の広告 検索

“「正しさ」は時に、人を傷つける”



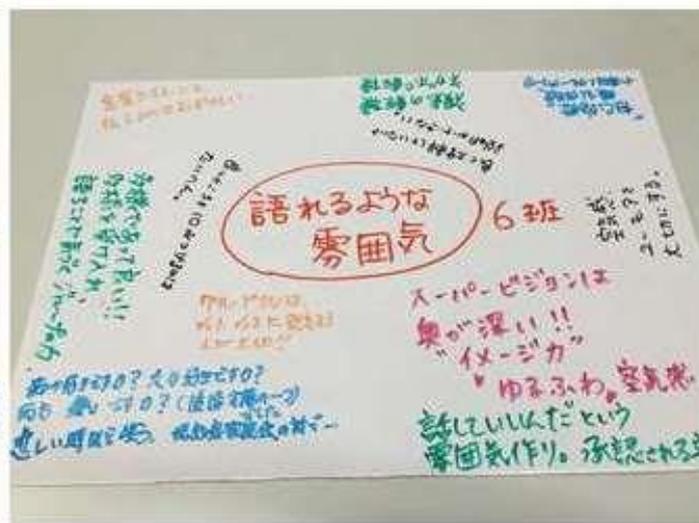
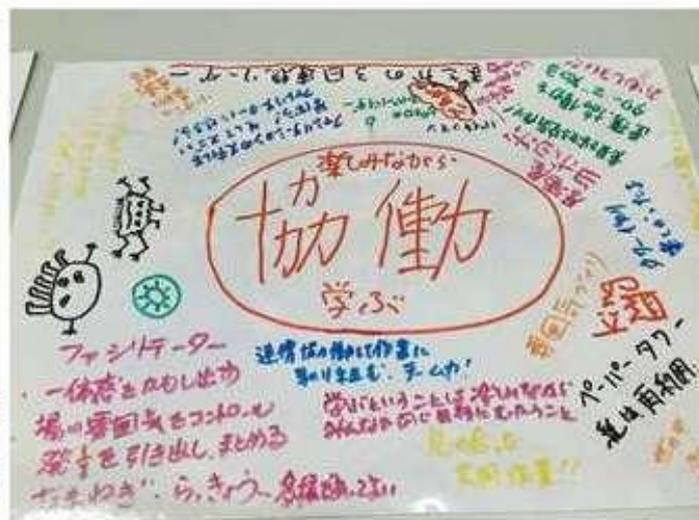
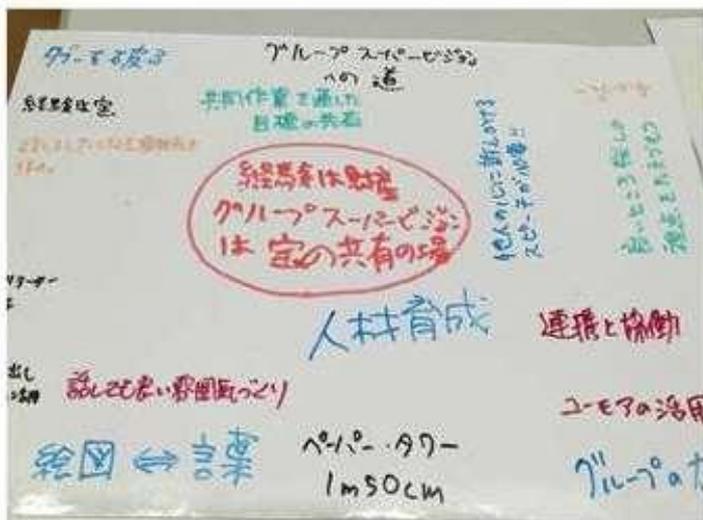
参加者の方へのお願い

この研修は、座学の講義だけでなく、グループワークを積極的に取り入れて実施します。有意義な研修とするためにも、ご協力のほどお願いいたします。

- (1) 5～6名程度のグループを作って座っていただきます。
- (2) グループの中央にホワイトボードシートを置きます。
- (3) 色ペンをグループで共有します（赤太ペンは最後のまとめで使います）。
- (4) 講義中、演習中、休み時間を利用してホワイトボード・ペーパーに語句、文字（図、絵などでもOK）を記入していただきます。レイアウトは無視して構いません。書く内容は、他の人と重複しても構いません。
- (5) ホワイトボードシートに書いて頂く内容は、感想、気付き、キーワード、思い浮かんだ言葉、理解できたこと、よく分からなかったことなどなんでもかまいません。
- (6) グループのリーダー1名とサブリーダー1名を決めます。
- (7) グループのメンバーが遠慮して記入しない場合もあるかもしれません。その場合は、リーダー、サブリーダーが書くことを促したり、自ら率先して記入するようにしてください。
- (8) このホワイトボードシートは、研修の最後（振り返りとまとめ）で使用します。



ホワイトボードシートの記入例





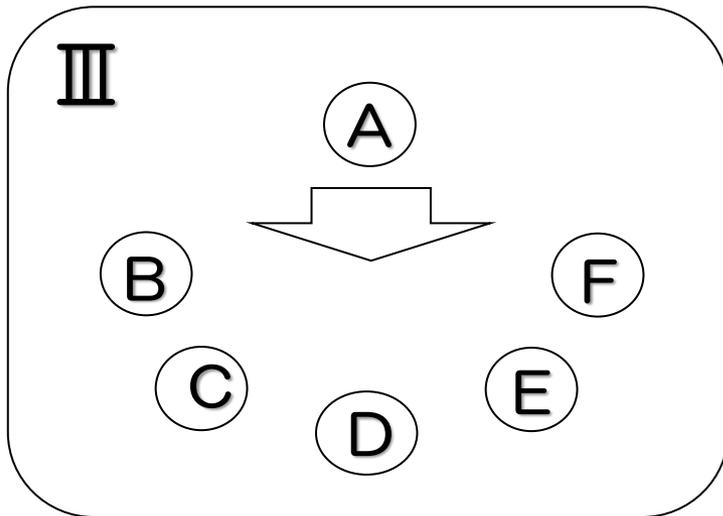
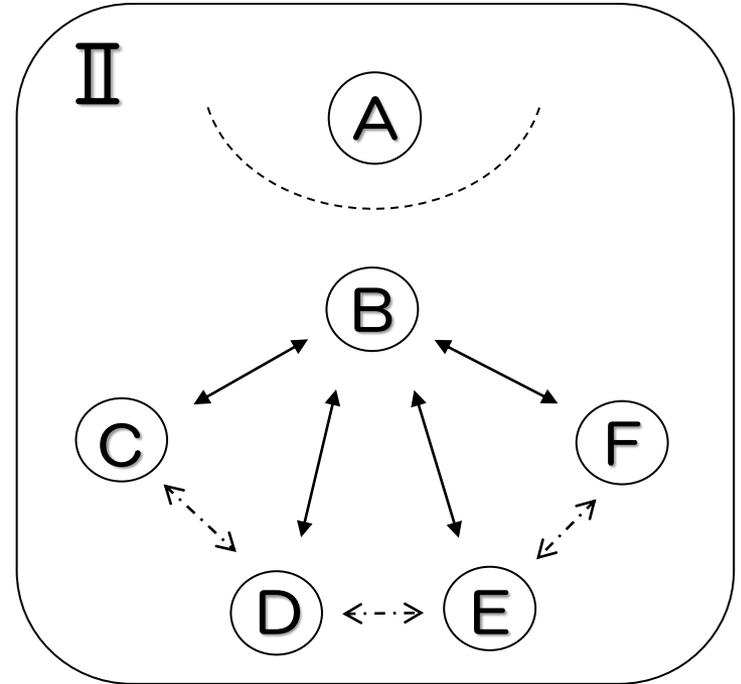
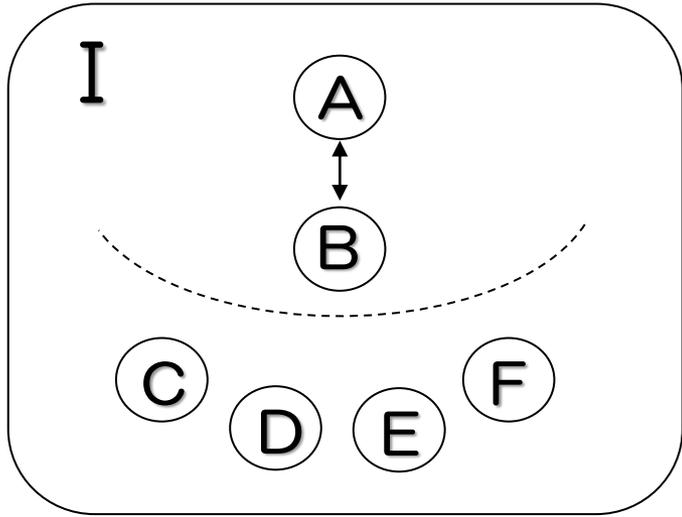
リフレクティングによる対話的自己紹介①

- ①「Aさん」が自己紹介します。自己紹介には、名前、趣味、所属などの一般的なものにプラスして、面接（利用者との会話、電話でのやり取りなど）に関する「ちょっとした苦労話」を含めてください。
- ②「Bさん」は、「Aさん」に「インタビュー（質問）」して、「Aさん」の発話を促してください。「Bさん」の興味関心で自由に質問しても大丈夫。
- ③「Cさん」、「Dさん」、「Eさん」、「Fさん」は、「AさんとBさんのやり取り」を「観察」してください。
- ④「Bさん」はクルッと向きをかえ、「Cさん」、「Dさん」、「Eさん」、「Fさん」の方を向き、「Aさんの自己紹介を聞いて」どのように感じたか、率直な感想を語ってもらってください。
- ⑤「Aさん」は、その「感想」をきいてどのようなことを考えたり、感じたかを、喋ってください。
- ⑥役割を入れ替えて、①～⑤を繰り返します





リフレクティングによる対話的自己紹介②



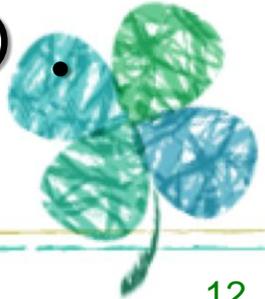


ホワイトボードシートの準備, 試し書き

①各自, 好きな色のペンを手にしてください。
(赤太ペン以外)

②サブリーダーは, 赤太ペンを使い, 中央に円を描いてください(中央の円は, 最後のまとめで使うスペースです)。

③リーダーは, 先ほどの自己紹介の気付きや感想などを色ペンで一筆書いてください(試し書き)。





自己覚知と面接の心構え

(アイスブレイクを兼ねて！)

※ワークシート
「康二（52歳）の場合」





面接の心構え

- ①自分のこだわっている「価値」への気付き。
- ②他人のこだわっている「価値」への気付き。

利用者は、「価値」が染み込んだ話を語る。



支援者は、その「価値」が染み込んだ話を、自分の「価値」を抑えて聴かなければならない。

Ex. 家族のあり方、専門的知識、制度・機関の都合

※利用者に寄り添った面接を行うためには、
「無知の姿勢」をとることが必要！





認知症介護家族がかかえる困難

【家族が認知症高齢者を介護するということ】

- ①「仕事で介護するのと家族で介護するのは違う。頭で分かっているけど、受け入れることができない。」
- ②「うちのおじいさん頑張っちゃって、まったくしっかりしてくる。ケアマネさんも、『けっこうしっかりしてますね』って。夜、どれだけ大変かまったくわかってない。」
- ③「地域、地域っていうけど、地域の人ほど私を傷つけた人はいない。『お宅大変ですね。認知症なんですよ。昨日もテレビでやってたけど、徘徊するんですよ』って。これにはもう…。」
- ④「本人よりも家族の方が悲劇。心中したいと思ったことは何度もあります。」

個別的・具体的な経験として語られる家族の困難



家族に寄り添った支援はいかにしたら可能か？





認知症介護家族への支援の難しさ

【専門職の発言に傷つく家族】

家族「24時間の介護で、もう大変です」
専門職「デイサービスを利用しましょう」



外部サービスを利用するだけでは解消されない困難。

家族「いくら注意しても、失禁してしまいます」
専門職「叱ってはいけません。自尊心を傷つけないように」

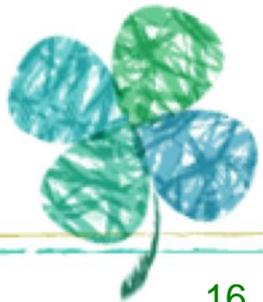


認知症ケアの倫理、技法に傷つく。

「間違っただこと」は一切言っていないが、支援的とはいえない。



別の対応はできないだろうか？





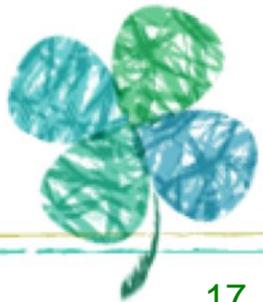
参考（その他の領域にもある支援の難しさ）

- ①「勉強のできない子」に，勉強させる。
×「きちんと勉強をやりましょう」（教師，親）
- ②「就職が決まらない子」に，就職させる。
×「きちんと就職活動をやりましょう」（教師，親）
- ③「アルコール依存患者」に，断酒させる。
×「少しでいいからお酒をやめましょう」（専門職，家族）
- ④「育児に熱心すぎる母親」に，適切な育児をさせる。
×「少し気楽に育児をしましょう」（専門職，家族）

※「正しいこと」を言うことは、必ずしも正しくない。



では，どのように対応すればいいのか？





2つの大切な姿勢, 視点

- 無知の姿勢 (Not Knowing)
 - 教えるのではなく, 教えてもらう。
(アドバイスを禁欲する)
- ストレングス (Strength)
 - 悪い部分ではなく, 良い部分を見る。
(問題の粗探しはしない)





練習問題①

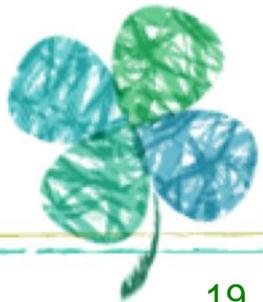
事例：仲の良いA君との会話

Aくん「ぼく、ゴキブリを飼ってるんだ。」



あなた「_____」

ヒント：相手の立場になって考える。





練習問題②

バイキンマンの「良いところ」探し！

(1) ぜったいに、あきらめない

(2) _____

(3) _____

(4) _____

(5) _____





面接の前提

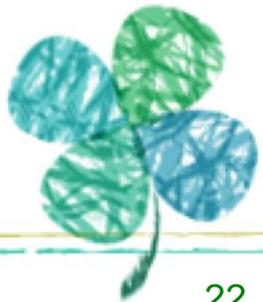
- 訪問の理由付け
チラシ, 血圧, 認定調査, 梅干し, 順番
- 専門職の身なり (シンプルなもの, 攻撃的でないもの)
髪型 (上げるより下げる)
服装 (制服, スーツ, 私服)
化粧, 眉毛, 髭など (控え目にする)
その他 (例えば, 訪問の際のクルマ)
- 専門職の普段の生活
→規則正しい生活 (①十分な睡眠, ②適度な糖分・炭水化物)
- 多くの面接をしない
→1日1~2件がベスト.
- 面接は長ければいいというわけではない.
→2時間の面接1回よりも, 30分の面接4回





面接時の姿勢

- 斜めに座る，対面で座った場合も身体を少し斜めにする
→一般的には，顔の左側を利用者に向けると良い。
- 机，コタツの上に手を置く（身体全体で三角形をつくる）
→ここぞという時は，もう少し前に出す。
- 姿勢は少し前かがみ
→ここぞという時は，もう少し前かがみにする。
- 目は見つめ過ぎず，逸らし過ぎない（鼻筋，口元を見る）
→ここぞという時は，見つめる。
- 相手のクセと自分のクセを見極める
→緊張，苦手のサインを見逃さない。



傾聴の技法① ～頷き, 相槌～

1. 目的

聞き手が「頷き」や「相槌」をしない場合における、話し手の話しやすさ／話しにくさを体験し、コミュニケーションにおける「頷き」、「相槌」の大切さを知る。また、より効果的な「頷き」、「相槌」の可能性を追求する。

2. 方法

(1) 3人でグループを作り、①話し手、②聞き手、③観察者の役割を決める。

(2) 話し手は、自分の日常に関する身近な話題について話す。

Ex. 「趣味について」、「仕事について」、「家族について」

(3) 「頷き」や「相槌」を全くしないで傾聴する。

(4) 「頷き」や「相槌」を意識的に行いながら傾聴する。

※ 「ああ!」、「うんうん!」、「う～ん」、「そうですか!」、「へえ～!」、「なるほど!」、「えっ!?!」、「ほんとに!?!」、「なんと!」

Cf. より効果的な「頷き」、「相槌」の可能性を追求
(身振り, 手振り, 笑いなども混ぜながら)





傾聴の技法② ～反復, 要約, 追加～

1. 目的

話し手の話したことの「反復」や、「要約」、関連する情報／知識の「追加」を意識的に
行い、「きちんと関心をもって聞いている」あるいは「話した内容についても理解している」
ことを相手に伝え、さらに話しに弾みをつけるための技法についてトレーニングする。

2. 方法

(1) 3人でグループを作り、①話し手、②聞き手、③観察者を決める。

(2) 話し手は、自分の日常に関する身近な話題について話す。

Ex.「趣味について」、「仕事について」、「家族について」

(3) 話し手の話を傾聴しつつ、反復、要約、追加を行う。

「反復」…「昨日、〇〇電気に行ったんです。そして新しいPCをかったんですよ」

→「〇〇電気!」「パソコン!」

Cf.語尾ではなく、キーワードを繰り返す。

「要約」…「週末、久しぶりに家族で、箱根にいったんです。」

→「家族旅行ですか!」

「追加」…「箱根に行ったんです。」

→「温泉」、「大涌谷、黒卵」、「彫刻の森美術館」

(4) さきほどの「頷き」や「相槌」を、効果的に用いて、

タイミングを計り、「反復」、「要約」、「追加」を行う。

(5) その際、相手の「語り」を遮断しないように配慮する。





傾聴の技法③ ～質問～

1. 目的

効果的な「質問」をすることで、積極的傾聴の技法についてトレーニングする。
「閉じた質問」と「開いた質問」の適切な使用方法を学ぶ。

「閉じた質問」は、「はい」、「いいえ」で答えられる質問。できるだけ、「はい」で答えられるような内容を尋ねる。 Cf. 逆に、利用者が頷き・相槌をするイメージ

例：支援者「〇〇ということですね。」→利用者「はい、そうです。」

「開いた質問」は、「どのように (how) 」が最も重要な質問。「だれが (who) 」, 「なにを (what) 」, 「いつ (when) 」, 「どこで (where) 」が次に重要な質問。「なぜ (why) 」は使ってはいけない質問。 Cf. 「5W1H」ではなく、「1H4W」

例：「〇〇について (どういうことか) 聞かせて / 教えてください。」

「それは具体的にはどのようなことですか？」

「そのときどのように思われましたか？」

2. 方法

(1) 3人でグループを作り、①話し手、②聞き手、③観察者の役割を決める。

(2) 話し手は、自分の日常に関する身近な話題について話す。

Ex. 「趣味について」、「仕事について」、「家族について」

(3) 聞き手は、「閉じた質問」と「開いた質問」を適切に使用して、話題となっていることについてより深く尋ねる。さきほどの、「頷き」、「相槌」、「反復」、「要約」、「追加」は、適宜使用する。



アイメッセージ

1. 目的

傾聴の技法では、助言・指導には禁欲的である必要があります。しかし、スーパービジョンを行ううえでは、助言・指導が必要な場合があります。ここでは、「私」を主語にした「アイメッセージ」を使うことで、権威的にならない助言・指導の方法について学びます。

2. 方法

(1) 3人でグループを作り、①話し手、②聞き手、③観察者の役割を決める。

(2) 話し手は、自分の日常に関する身近な話題について話す。

Ex. 「趣味について」、「仕事について」、「家族について」

(3) 聞き手は、話し手の話を傾聴しつつ、適宜、アイメッセージを使い意見を言う。

※ユーメッセージとアイメッセージ

<ユーメッセージ>

「(あなたは) 何回言ったらわかるの! ここを片付けて」

<アイメッセージ>

「私はここを片付けてもらえたらきれいになってとても助かります」





上から目線にならない, アイメッセージ

①Aだけ (only A)



唯一の“正解”を言ってしまう

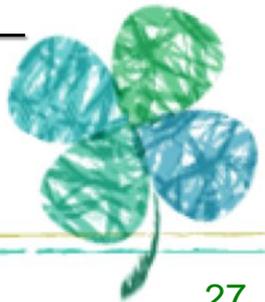
(“余白”が削がれる, 主体的・対話的な学びが生じない)

②Aも, Bも (both A and B)

③Aか, あるいはBか (either A or B)

④Aでもなく, Bでもなく (neither A nor B)

※ふわふわ喋る



対話する（会話を続ける）①

- Aさん： うちの義母には、妄想というか、幻視がある。
司会者： それは、どのような。
Aさん： 「ゴキブリが見える」って言ってる。
司会者： えっ、「ゴキブリ」ですか？
Aさん： はい、本人には、ゴキブリが見えるらしい。
司会者： そのゴキブリは、動いて、何か悪さをするんですか？
Aさん： いえ、優しいゴキブリなんです。しかも子だくさん（笑）
Bさん： ちょっと面白い（笑）
Aさん： 「子どもは、親の言いつけをよく守る」なんて設定もある（笑）
Bさん： すごく具体的（笑）
Aさん： こっちが、「ゴキブリなんて、居ないじゃない」なんて言うと、怒り出して大変。でも、つい怒鳴っちゃう…。優しくできない…。
Cさん： だったら、ゴキブリホイホイを買ってきて置けば良い（笑）
Aさん： そんなことしたら、家中、ゴキブリホイホイだらけになっちゃう（笑）
一同： （笑）

※多声的に会話を続ける（対話する）→幻視・妄想と向き合う独話から開放
（場を統制しようとせず、不確実性に耐えながらも、そのことについてきちんと会話する）



対話する（会話を続ける）②

- Aさん：辛いのは、実の子が誰かも分からなくなってしまうってこと。
司会者：どんなにつながりが強くても、忘れてしまう。
Aさん：「あんた誰だい？」なんて、面と向かって言われると、怒ってしまう。
司会者：怒りたくもなる。
Aさん：「あんた牛かい？」って言われることもある。
司会者：えっ、「牛」ですか。それはヒドい。もはや人間じゃない。
Aさん：ほんとヒドいです。
Bさん：そんなときは「モー」って言えばいい。「わたしは牛です」って（笑）
司会者：それ、すごい（笑）
Cさん：猫だったら「ニャー」、犬だったら「ワン」（笑）
Aさん：わたしにはとても言えない（笑）
Bさん：簡単よ。「モー、モー、モー」って言うだけだから（笑）
一同：（笑）
司会者：精神修行が必要（笑）

※多声的に会話を続ける（対話する）→錯覚・誤認と向き合う独話を開放
（場を統制しようとせず、不確実性に耐えながらも、そのことについてきちんと会話する）





本番（「ダメな自分」を事例として）

- ① 「頷き」、「相槌」
- ② 「繰り返し」、「要約」、「追加」
 - 「繰り返し」
 - 「昨日、〇〇電気に行ったんです。そして新しいPCをかったんですよ」→「〇〇電気!」、「パソコン!」
 - 「要約」
 - 「週末、久しぶりに家族で、箱根にいったんです。」→「家族旅行ですか!」
 - 「追加」
 - 「箱根」→「大涌谷、小涌谷」「彫刻の森美術館」
- ③ 「質問（閉じた質問、開いた質問）」
 - （閉じた質問）「〇〇ということですね。」→「はい。」
 - （開いた質問）「〇〇について聞かせて／教えてください。」
 - Cf. 「なぜ?」と理由は聞かない
- ④ 「アイメッセージ」
 - 曖昧に語る（Aでもなく、Bでもなく）
- ⑤ 「会話を続ける」





面接場面の ライヴスーパービジョン





振り返りとまとめ (ワールドカフェ)

1. リーダーがホスト役を担う
2. 自分のグループで意見交換
3. ホストを残して他のグループに移動
(同グループのメンバーの重複を避ける)
4. 他のグループで報告, 意見交換
5. 自分のグループに戻って報告, 意見交換
6. 会場全体でシェア

※旅人, ミツバチ, 他花受粉

