

社会福祉援助技術における信頼関係についての一考察

福祉学科 寅垣内 す が

I、はじめに

わたしたちは、日常生活のなかで困ったことがあると、身近な友人や知人に相談することが多々ある。しかし、時にはソーシャルワーカーに相談し、支援を受けなければ解決できないような、困難な問題を抱えてしまうこともある。そういった場合にソーシャルワーカーは、社会福祉援助技術（ソーシャルワーク）という専門的技術を用いてクライアントを援助するのである。しかし、援助を行う際に、どのような技術を駆使しようとも、ソーシャルワーカーとクライアントの信頼関係が構築されていなければ、援助内容の効果が損なわれるのである。本稿ではソーシャルワークにおける実践の原則となる信頼関係すなわち、ラポールについて考察していきたい。

II、社会福祉援助技術とは

社会福祉援助技術（ソーシャルワーク）は社会福祉援助活動において活用される専門的援助技術の総称である。社会福祉援助技術（ソーシャルワーク）の源流は、1869年にイギリスで始められた慈善組織協会の活動にみることができる。また、1884年のトインビー・ホール創設等々により開始されたセツルメント活動などによっても、影響を受けている。それらの影響はアメリカなど世界各国にも及び、大きく発展した歴史を持つのである。社会福祉援助技術は、直接援助技術、間接援助技術、関連援助技術に分類され、体系化されている。

社会福祉援助技術の実践は、社会的困難の解決を支援するために専門的な理論に基づいた技術を用いるものであり、多岐に亘っている。たとえば、直接援助技術には、①個別援助技術（ソーシャルケースワーク）と②集団援助技術（ソーシャルグループワーク）がある。①は、個人や家族が生活上で困難な問題を持った場合に、その問題を解決するために相談や援助を行うものである。クライアントの周囲の状況を調節しながら、クライアント自身で問題を解決できるように援助するのである。②は、グループを援助対象とし、グループ活動や話し合いなど、グループのメンバーの相互作用を通して、各自の社会性を高め、各々が抱える問題についての効果的に対応できるように援助を行うものである。つまり直接

援助技術はソーシャルワーカーがクライアントと直接関わり、その対人援助関係を介して展開する技術である。

間接援助技術には、①地域援助技術（コミュニティワーク）、②社会福祉調査法（ソーシャルワーク・リサーチ）、③社会福祉計画法（ソーシャル・ウェルフェア・プランニング）、④社会福祉活動法（ソーシャル・アクション）、⑤社会福祉運営管理（ソーシャル・ウェルフェア・アドミニストレーション）などがあげられる。①は、地域住民にとって問題となっている生活課題を解決するために、用いられる技術である。住民の組織化を行い、施設や社会福祉関係機関などの連携を強化して、住みよい地域づくりを目指すものである。②は、地域住民が生活していくうえでの様々なニーズの状況を把握したり、福祉サービスが適切に行われているか等々の評価を行うための調査を実施するものである。③は、色々と調査を行った上で、地域福祉を推進するために具体的な計画を策定することを目的とした方法である。④は、社会福祉の政策の改善やサービスの整備などのために、世論に訴え、関係者の組織化を図り、国や地方自治体に働きかける活動である。⑤は、社会サービスを提供する施設や機関が常にサービスの質の向上を図り、各機関の連携によって効果的なサービスの提供を可能にするための運営管理法をいう。以上のように、間接援助技術は、人々が日々の生活の中で抱える生活問題の解決に役立つ社会資源の開発や整備、住民参加の福祉活動などを行う、地域住民のニーズに貢献するための技術である。

その他関連援助技術には、①ケアマネジメント、②ネットワーク、③スーパービジョン、④コンサルテーションなどが挙げられる。①は、ケースマネジメントともいう。ケアマネジメントは、元来は精神障害者の地域生活を支援するために行われてきた方法であった。利用者のサービス選択を支援し、利用者にとって、最適な社会資源を選ぶことができるように、調整しながら利用者に結びつけていく方法である。②は、ソーシャル・サポートネットワークともいう。利用者の問題解決のために、利用者を取りまく様々な社会資源をつなげて、生活支援のネットワークを構築していく方法である。③のスーパービジョンは、社会福祉実践に携わる者が業務を遂行していくために、業務に熟練した人から指導を受けることをいう。機能として管理的機能、教育的機能、支持的機能がある。④は、社会福祉の援助の業務に携わるものが、より適切な援助ができるように、他の隣接・関連する領域の専門家から指導を受けることをいう。なお、コンサルテーションには、管理的機能はない。^{1・2・3}。

以上述べてきた数々の社会福祉援助技術を実践する専門家をソーシャルワーカー（ケースワーカー）と呼び、活躍の場は公的機関や医療機関、施設など広い分野にまたがっており、社会的責任をともなう重要な仕事である。

Ⅲ、ラポールとは

ラポール（rapport）とは、対人援助関係において、ソーシャルワーカーとクライアントの間に結ばれる信頼関係を意味する。岡村民夫氏は、編著『社会福祉援助技術』において、「ケースワーク活動の進展に大きな影響をもたらすもの、それは信頼関係であり、ケースワークの第一要素といわれるほどに重要なものである。」といった要旨で信頼関係についての重要性を述べている⁴。以下、ソーシャルワーカー

カーが援助を行う基礎となり、鍵となる信頼関係について述べていく。

対人援助関係において、クライアントは友人や家族に相談することで解決できなかった問題を持ち、やっとの思いで専門機関を利用することが多い。自らの力では解決できなかった問題を抱え、苦しい胸の内をソーシャルワーカーに訴え、気持ちを楽にしたいと思ひもあるだろう。しかし、失敗した苦しい体験を語ることは、たとえ相手が専門家であるソーシャルワーカーであっても、クライアントにとって辛い体験である。その際、ソーシャルワーカーがクライアントを非難・審判したり、指導するような態度を取らないことが重要である。クライアント置かれている状況や苦しい気持ちをソーシャルワーカーが受け止めてくれるとき、クライアントは自分の気持ちや悩みを率直に語るができるようになる。そのような過程を経て、クライアントは、信頼できるソーシャルワーカーとの関係を通して自らの問題を冷静に直視し、自らを見つめ直すことができるのである。そこから、問題解決のためのクライアント自身の力が引き出されていくのである。

IV、ラポールを形成するためには

クライアントとソーシャルワーカーの間に、ラポールを形成するためには、硬く閉ざしたクライアントの心を解きほぐし、クライアントの感情や思いを引き出せるようなソーシャルワーカーの技量が必要である。そのため、ソーシャルワーカーは、相談面接技術を学ぶ必要がある。

基礎的な技術としては、①傾聴、②繰り返し、③質問、④感情への応答、⑤沈黙への対処、⑥観察などが挙げられる。①はクライアントの話しにあいづちを打って聞いていることを示し、その感情面にまで耳を傾けることである。言葉を聴くよりも相手の心を聴くことを目的に集中して聴くことを傾聴と言う⁵。これにより、クライアントはソーシャルワーカーに安心感を持つようになる。②はクライアントの話した内容をくり返し、あるいは要約して、しっかりと聞いていると示すことである。クライアントは、その内容を聞き取り、内容を考え検討することができるのである。③質問には「開かれた質問」と「閉じられた質問」があるが、両者を適切に使い、クライアントが自らの問題を語れるように促していく。④はクライアントが話す事柄（客観的事実）よりも、その背景にある感情面（主観的事実）にソーシャルワーカーが応答することである。自らの気持ちを分かってもらえていると感じることで、クライアントは情緒的に支持されるのである。⑤クライアントの沈黙には意味がある。ソーシャルワーカーの問いかけに対して答えを考えている沈黙もあれば、抵抗感を持ったためにおこる沈黙もある。ソーシャルワーカーは沈黙の意味を冷静に判断し、対処しなければならない。⑥はクライアントの態度、表情、しぐさ、服装等を観察し、そこに表れる意味を考察し、面接に生かすことである。以上のような面接の技術を活用し、信頼関係の形成に努めなければならないのである。

V、高齢者ケア施設におけるラポール（信頼関係）について

ラポールが必要なのは相談面接現場だけではなく、高齢者ケア施設におけるケアの提供場面においても必要である。特に、心身に障害を持つ高齢者にとって、自らの身体を他者に預けることは心理的に大きな不安を伴うものである。ケア提供者を信頼できる介護関係は、より良いサービスの第一歩になる。ラポールは、たとえ長い期間に亘って利用者と関係をもったからといって成立するとは限らない。それはケア提供者の日常生活の努力の積み重ねによる。利用者とラポールを樹立するためには、①利用者の個別性の理解、②秘密保持、③ケアの提供場面における面接技術の活用などが重要だとされている。①では、利用者を単に身体機能面だけではなく、その人が長い人生のなかで身につけてきた生活習慣や生き方、考え方も含めて理解していくことが重要である。これによって、日々の生活におけるささいな事柄においても自己決定や主体性、自主性を尊重したケアの提供が行えるのである。

大阪府松原市にある社会福祉法人聖徳会大阪老人ホームでの事例を述べる。大阪老人ホームは100年以上の歴史を有する特別養護老人ホームである。創設当初から『養老新報』という機関誌を発行し、広く世間の人々に施設について理解を深めてもらえるように努めた施設であった^{6・7}。今でこそ特別養護老人ホームは老人福祉法など、法制度に基づく老人福祉事業として位置づけ確立されているが、明治、大正、昭和初期のように養老院が制度化されていない時代の経営基盤は脆弱であった。大阪養老院は経営基盤の安定化を図るために、慈善音楽会を開催したり、養老石鯨という、施設で製造した石鯨を販売したり、さまざまなアイデア溢れる取り組みを行ったのである。1920（大正9）年生まれの社会福祉法人聖徳会岩田史料室長より特に印象に残っている入所者について伺ってみた⁸。1935（昭和10）年に入所したロシア人のI・R氏は、樺太から大阪養老院（現大阪老人ホーム）に入所したが蟹の甲羅焼きが好きであるのに、大阪では大好きな蟹の甲羅焼きが食べられないことが不満で、その上食生活が合わず結局1年ほどで樺太には帰らずにソ連に行ってしまったという。大阪養老院でも庭の見える眺めの良い部屋を用意したり、パンを焼いて食事に提供するなど少しでもこちらの暮らしに慣れていただけるよう配慮したが、言葉の壁もあり残念な結果になってしまったという。このように長い歴史から得た教訓から学ぶべきことは多く、利用者を理解することの難しさを物語るエピソードである。2003（平成15）年より大阪老人ホームでは、PEAP（Professional Environmental Assessment Protocol）の手法を取り入れて、施設での生活環境をあらためて見直し、より利用者一人一人の個性とリズムを尊重した「家庭的になじみのある空間」をテーマとし、利用者の声を生かしつつ取り組みを進めている⁹。

②は、業務上知りえた利用者の個人情報を他者に漏らさない。ただし、施設ケアはチームケアであり、チーム内での利用者情報の共有は大切である。③は、面接技術を駆使し、利用者の理解を深め、利用者とのコミュニケーションを円滑に図ることである。利用者から必要な情報を集収し、それをケアの提供場面に生かし、利用者の支援に役立てるのである。このようにラポールの成立には、職員の地道な取り組みが必要なのである。

VI、おわりに

時が移ろい時代が変わり、社会福祉の法制度等々が改正されても、社会福祉の領域で専門職として業務に就くことは、人の人生に関わる社会的責任の重い役割を担うことになる。支援を必要としている人々を援助するという、その重責ある任務を遂行していくための最も基本となるものが、クライアントとの信頼関係である。ソーシャルワーカーとクライアントとの信頼関係は、目で見えて確認できるものではない。ソーシャルワーカーは、クライアントとの間にラポールが築けていると思っても過信せず、常にクライアントとの信頼関係の構築を意識し続けなければならないのである。そのためにもソーシャルワーカーはスーパービジョンを受けて、専門的知識、倫理、技術を習得し、専門家として成長していくための努力を行う必要がある。クライアントとの信頼関係を日々構築し、確固たるものにするためにも、ソーシャルワーカーは相談援助の技術を磨き、日々自己研鑽に努めなければならないのである。

〔注および引用文献〕

- 1 小林育子『保育者のための社会福祉』株式会社萌文書林、2004年、201頁～222頁。
- 2 山縣文治・岡田忠克『よくわかる社会福祉第4版』2006年、78頁～95頁。
- 3 北本佳子・湯浅典人『社会福祉援助技術論』学文社、2005年、50頁～120頁
- 4 岡本民夫『社会福祉援助技術』川島書店、1997年、89頁
- 5 小林育子・小舘静江『社会福祉援助技術』萌文書林、2004年、83頁～84頁。
- 6 創立100周年事業実行委員会記念誌編集委員会『大阪老人ホーム100フォトグラフィ 道ひとすじ』社会福祉法人聖徳会、2000年、45頁。
- 7 小笠原祐次『老人問題研究基本文献集 第24巻』大空社、1992年、養老新報46号。
- 8 岩田徳子社会福祉法人聖徳会史料室長。2002年6月聞きとり調査。
- 9 杉村和子「歴史を学び、新しい介護を築く」『おはよう21』中央法規出版、2006年、5月号、11頁。2006年3月聞き取り調査。

〔参考文献〕

平野馨『カウンセリング概説』東京布井出版、1992年