

# 演習『当事者の声を聴く』

——参加者へのインタビューからその意義と課題を検証する——

沖 倉 智 美

## I. 関心の所在

筆者は約10年間、モニターとして障害者施設（以下、施設）にショートステイをし、ともに暮らす当事者の声を聴いてきた。しばしば語られることに「ゆっくり話を聴いてほしい」「わかるように説明してほしい」がある。一方、ケース会議へ参加して職員に尋ねると、忙しいながらも「話を聴く時間を作っている」「きちんと説明をしている」という。この当事者と職員との間のコミュニケーションに関する認識のズレを少なくするため、施設で日中活動や生活支援を担う、あるいは地域で相談支援に携わる職員を対象に、『当事者の声を聴く』と名づけた演習を行ってきた。

一方、個別支援計画（以下、支援計画）は、支援費制度・障害者自立支援法の導入に伴い、障害者福祉実践において必須のものとなったが、その作成および実施にあたっては、多くの課題を抱えている（沖倉2005）。支援計画作成の基礎となるのは当事者の意思である。その意思を尊重することは重要であるが、そこに含まれた真の意味を理解することは容易ではない。コミュニケーションを通して当事者の意思表示を促し、漠然とした思いを実現していくには相当な時間とエネルギーを要する。特に「聴く」ことは重要であり、これは、こちら側の知りたいことだけを単に言葉通りに「聞く（Hear）」のではなく、相手の言いたいこと、伝えたいこと、願っていることを受容的・共感的態度で「聴く（Listen）」ことである。

そこで本演習は「聴く」行為を具現化する為に、①当事者が発言しやすい環境を整え、意思表示を促すコミュニケーションスキルを身につける、②発言を正しく聴き取り、共有しやすい方法（マッピング）で記録化する、③グループごとに聴き取った内容、マップの表現の違いから、アセスメントの視点を確認する、④聴き取った内容を報告することで、当事者の理解を深めると同時に、関係者への情報提供の方法を身につけることを目的として実施してきた。

本稿は、本演習を年2回5年間にわたって継続的

に実施した、ある社会福祉法人の職員によるグループインタビューのデータ分析をすることで、演習の意義を検証するものである。さらには本演習が支援計画を作成するにあたり、インテークおよびアセスメントの質の向上に寄与し得るものとなるための提言を行う。

## II. 演習の実際

本演習の組み立ては、以下の通りである。

〈1日目〉

① 講義「当事者の声を聴く

——演習オリエンテーション——」（全体）

② 演習Ⅰ（グループ）

グループごとに自己紹介をし、役割（進行・記録・発表）を決める⇒当事者から3つのヒントをもらう⇒作戦会議Ⅰ（どのような内容を、誰がどの順番で、具体的にどの表現を用いて質問するのかを話し合う）⇒代表者が参加者全体の前で当事者に質問する・記録者を中心にメモをとる

③ 演習Ⅱ（グループ）

作戦会議Ⅱ⇒再度質問をする⇒集めた情報をマッピングする⇒作戦会議Ⅲ⇒マップを使い、質問をする

〈2日目〉

④ 演習Ⅲ（グループ）

前日までの作業をグループ内で整理・共有し、マップを完成させる⇒発表者は報告内容を整理する

⑤ 演習Ⅳ（全体）

各グループの発表者が、参加者全体に当事者の声を紹介する⇒当事者からコメントをもらう

⑥ 講義「演習のまとめ——個別支援計画作成を視野に入れて——」（全体）

（1）コミュニケーションルールを確認する

15名前後の参加者を3グループに分け、作戦会議の後、一人ひとりが全員の前で、ゲストの当事者に

10分程度のインタビューを行う。その際には、当事者の生活歴など基本情報をまとめたフェースシートは一切なく、ましてやアセスメントシートはない。あるのは当事者自身が出した3つのヒント（単語）のみ。2日間にわたる演習中にすべての参加者がインタビューを終えると、当事者と合計約2時間半の質疑応答を行ったことになる。

本演習を始めるにあたり、参加者に以下のコミュニケーションルールを確認してもらう。紙幅の関係により詳細は別稿に譲る（沖倉 2003ab）。

<コミュニケーションルール>

- ① 問題点等、マイナス面ばかり聴きすぎない。  
可能性や理想を当事者とともに追求しよう。
- ② 事実確認にとどまらず、当事者の思いを丁寧に聴いていく。
- ③ 一方的な質問だけではなく、当事者の自発的な発言に耳を傾ける。
- ④ 得たい答えが返ってこなかった場合は、質問方法を変えてみる。
- ⑤ 答えにくそうな質問をする際のエチケット。質問に対して答えを躊躇している場合、フォローする。
- ⑥ 聴き取った内容は、理解が正しいか、随時確認しながら進める。
- ⑦ 聴き取った内容を記録することばかりに集中しない。

演習開始時に当事者と初めて出会う参加者は、多弁あるいは言葉少ない当事者との波長あわせが必要になる。当事者により、話題が拡散あるいは会話が展開しない場合もある。そのような時にコーディネータである筆者は、ファシリテータとして双方のコミュニケーションを仲介、促進する役割を持つ。同時に、当事者へのインタビューとしても参加者のモデルである必要がある。

またインタビューの最中、参加者のコミュニケーションスキルに対し随時コメントを挟む。これはスーパービジョンの一環で、Schön, Donald. A. (1983) の、行為しながら思考する「実践の中の省察（reflection-in-practice）」を意図している。臨床場面において「状況との対話（conversation with situation）」をしながら、瞬時的に思考し行動することであり、新たに直面した不確実性の高い状況に対処し、その状況を好転させるべく状況と呼应しながら行動していくとの考え方である。

インタビューでは、参加者が当事者とのコミュニケーションを通じてさまざまな「驚き（surprise；困惑や混乱、気づきなどを含む）」に遭遇し、その状況

下で何が起きているのかを探ろうとし（探究）、どうすればその状況を改善することができるのかをその場で考え（仮説）、実際に自己の考えに基づき何らかの手立て（方法）を講じ、目の前の問題状況を再構成しようと試みる。その方法の妥当性は、用いた方法は意図した結果をもたらしたかや、結果は全体的に望ましいものかを評価基準とする。「いま、ここで」何を感じ、思考しているかに意識的になることで自らの行為を吟味し、自己理解を深め、さらなる対話に取り組むのである。この過程がスムーズに進行するよう、筆者は参加者に質問の意図や質問方法選択の動機、当事者の応答に対する感想などの問いかけを行うことで、気づきを促している。

写真1 インタビュー風景



## （2）インタビューの実際

コミュニケーションルールを確認したにもかかわらず、自分の関心だけで質問している人、なぜその質問をするのかを説明していない人、質問の意図が伝わっているのかを確認していない人、質問しているようで、実際は自分の意見を述べ相手を説得している人など、当事者の語りを聴いていない参加者が多いことに気がつく。当事者からも「繰り返し聞き直されると責められた気分になる」「自分がした回答に『こういうことね』と決めつけられると訂正しにくい」「答えを考えているのに、待ってくれないで次々質問されると困ってしまう」などの聴き方に関するコメントがある。

また、「身を乗り出して一生懸命聴いてくれるとうれしい」「自分の言葉にうなずいてくれると答えやすい」「表情が豊かな人には話しやすい」などの当事者のコメントからは、ただ目前に居て言葉で応答するだけではなく、表情や身ぶりにより声が届いていることを伝えるといった聴く姿勢が問われていることがわかる。

つまり参加者も当事者から観察されているのである。

時には多弁な当事者の語りに振り回される人がいる。やみくもに相手に話をさせ、何となくその話を聞いているだけでは傾聴とは言えないし、語り手と聴き手双方が疲れ切ってしまうだけである。他方、言葉による表現が少ない当事者の場合には、観察すること（事実を積み重ねること）と想像すること（事実を根拠として考えること）がより重要になる。一人の見解では「主観」に陥りがちだが、当事者の声に耳を傾けることを意識したグループ（複数）で当事者のことを見守り、考えると、そこから生まれる判断は「客観」となる。

また自らの質問力の不足を顧みることなく、当事者が黙っているのは理解する力や答える力がないためと決めつけ、沈黙の意味に思いを及ぼせることすらできない人も多い。当事者の言いよどみ、内容の矛盾や非一貫性に敏感であること、当事者の困り感を察知し、臨機応変に自らの質問を修正できる余裕が必要ではないだろうか。

当事者からの想定外の言葉に動揺し、不要なコメントや質問をしてしまう人もいる。当事者の抱えている真の思いや課題の核（触れられたくない過去・ネガティブな体験など）を語ってもらうためには、聴き手に受け止める覚悟が必要である。聴き手は当事者に言わせてしまった事実や思いに対し、逃げることなく最後まで真摯に向き合わねばならない。

### （３）情報共有のツールとしてのマッピング

インタビューで得た情報を踏まえ、当事者がどんな人でどんな思いをもっているのかを、各グループ模造紙１枚にまとめる。言葉で「書く」だけではなく、イラストや図を用いて視覚的に表現する「描く」作業を行う。メモした情報を付箋に転記し KJ 法で整理、カテゴリー化していく。当事者にとっての重要性を見極めながらその配置を決め、当事者の意見も聴きながら、項目ごとに模造紙に記録していく。さらには社会資源（サービスだけではなく人間関係、そして本人の内的資源も）を書き加えていく。それぞれの資源の当事者との関係性、資源間の関係性を矢印等で表現し、短いコメントを書き込む。過去や現在の出来事だけに縛られず、将来の希望に焦点を当てることがポイントである。マッピングはその過程で当事者と情報を共有することこそが重要なのである。

完成したマップを見ると、各グループの当事者像はバラバラで、別人のそれと思えるものもある。マップに当事者の思いをよく表すタイトルを当事者の言葉を

用いて書いてもらおうと、三グループ三様であることが多い。聴き手により当事者の発した言葉の取捨選択が異なり、強調点に違いが出てくる。インタビューからマッピングの過程を経ると、さらに当事者の言葉が変質していく。

写真２ マッピング風景



### （４）当事者の声を発表する

グループでマップを見ながら当事者の思いを確認しつつ、必要に応じて発表のリハーサルをする。当事者が目前にいるにもかかわらずわかりやすい言葉で説明できない人、作成したマップを掲示しているにもかかわらずまったく活用していない人、マップに書いてあることをそのまま、順序も考えずに逐一読み上げるだけの人など、当事者が伝えたい思いを吟味、優先順位を精査し、参加者全体の理解を促す発表を行うのは難しい様子である。

この発表の過程でもさらに解釈が加えられ、当事者の言葉が変質していく。発表内容からも、時としてグループごとに異なる当事者像が見えてくる。しかし真実の一つで、もっとも気持ちを理解してくれたグループを当事者自身に選んでもらい、その理由を説明してもらう。当事者の選出基準はマップだけではなく、「マップはタイトルがいいのでこのグループのだけど、お話し（発表）はあの人のわかりやすい。ニコニコ話を聴いてくれたあの人が好き」のようにコミュニケーションや発表の方法ごとに異なる場合がある。

### （５）演習の振り返りとまとめ

当事者が退席した後、同席した支援者に当事者の真の思い（言えなかったこと）を解説してもらう。参加者からは「支援者に最後の最後に解説してもらって、その人の真の姿を知る楽しさを味わえた」との評価が



ある。演習と併行してインタビュー終了後の舞台裏で、支援者と当事者は協働作業を行う。その作業ツールは、筆者作成のワークシート「わたしの将来を考えてみましょう（10年後のなりたい自分を3位まで書き出し、それに近づくために1年、3年、5年後の生活や仕事、人間関係などをイメージし、目標を書きこんでいくもの）」である（本人活動推進委員会 2007）。

その後、支援計画作成および実施を視野に入れた講義（時間軸を意識したアセスメント・当事者と家族、職員の意向の調整・いわゆる障害の重い人への対応・ケース会議の重要性・職員個人と所属組織、社会資源をアセスメントする必要性など）を行っている。

写真3 マップ例



### Ⅲ. 参加者が語る演習の意義

#### （1）グループインタビューから知る参加者の学び

2011年2月、演習内容を振り返り、気づきを共有することを目的とした、職員7名によるグループインタビューを約3時間行った（司会は筆者。筆記・録音担当者各1名同席）。職員のプロフィールは次の通り。所属は相談支援事業所3名・就労支援センター2名・精神障害者施設2名、性別は男性2名・女性5名、年齢は30歳代前半～50歳代後半で平均は40歳、実務経験年数は7～33年で平均は20年。法人内で高齢者・三障害の複数施設への異動があり、経験年数はその合算。全員本演習を受講（1名のみ見学）した後、支援者として演習に参加した経験がある。

インタビューの主な内容は次の通りである。

- ① 演習を受講して（演習全体の感想、印象に残った当事者やコーディネータの発言、参加者としての気づき）
- ② 支援者として（当事者選定の条件、演習前後の

当事者の様子、支援者としての気づき）

- ③ 演習から学んだこと（強みをアセスメントすること、声を記録すること、支援目標を設定し支援計画を共有すること）

個人情報保護等の倫理的配慮を十分に行うことを誓約し、了解を得た上でインタビューを録音、文章化した。分析は、文章化したデータを繰り返し読み込み、対象者ごとに重要と思われる記述をピックアップし、その内容を演習の組み立てを考慮しつつ、質問項目ごとに振り分ける作業を行った。その後、全員の発言を比較しながら、共通する事項を抽出してグループにまとめ、その内容を表すタイトルをつけた。さらに、参加者全員（154名）に受講後に提出を求めている、振り返りを自由記述するアンケート内容も併せて分析を加えた。

分析の結果、演習参加者の体験や学びを、以下のよう整理することができた。

#### ① コーディネータからコメントをもらって

この項目に対しては、「集団の面前で指摘を受ける緊張感」と「タイムリーなコメントによる学びの深化」の両方が挙げられた。

「参加者が観ている前でのインタビューは苦い経験となったが、今後絶対に忘れなることはない」

「自分がインタビューしているのを他の人が観ている、コーディネータから突っ込みが入る状況はまったく経験がなかったので、本当に緊張した」

「自分のできないことを知ることは怖いけれど、それがなければ次には進めないと思った」

と言い、

「他の人が面接をしているところをみたのが初めてだったので、興味深かった」

「インタビューの場で直接コーディネータから教えていただいたことで、自分のものになった」

「他の参加者へのコーディネータからのアドバイスも自分にも思い当たるところばかりで、気づきになった」

「他の参加者をモデルとして、良くも悪くも自分もモデルとなり、気づきを得る貴重な演習だった」

「コーディネータが当事者と参加者との質疑応答面で、コメントをするタイムリーさは、まさにライブそのものだと思う」

「コーディネータが、参加者への叱咤激励と当事者への感謝や励ましを演習の中で織りなすからこそ、当事者も話す気持ちになり、参加者も真摯に今までの自分のやり方に向き合うことができる」

との発言は、「実践の中の省察」を意図したスーパー

ビジョンが有効であることを教えてくれる。

## ② 当事者の語りに耳を澄まして

参加者の質問に対する当事者の応答には、プライバシーを微妙に切り売りしながらも、自らの抱える個人的課題の背景にある社会的課題を解決するための、よりよい支援者になってほしいとの期待が込められている。だからこそ、聴き手には真摯な姿勢が求められるのだが、

「『もっと話したいことがあるのに聴いてもらえなかった』という当事者の感想は堪えた」

「『さっき同じこと聞いたよなあ』という表情、それでももう一度答えてくれた」

「自分の聴いてもらいたいことが出ないので、元気な当事者だったのに段々と表情が曇っていくのが印象的だった」

と当事者の言葉や表情から察した参加者もいて、「声を聴くことの困難性を痛感」している。一方、

「当事者が『自分のことだけを聴くために時間をとってくれた』と喜んでくれたことを感謝した」

「『生の教材』として割り切って参加者の前に立ってくれた当事者に感謝したし、その力に驚いた」

「当事者に『話を聴いてくれてありがとう』と言ってもらえて、疲れが一気に吹き飛んだ気がした」

との発言もあり、日頃当事者支援を生業としている参加者たちではあるが、本演習を通し、「当事者への感謝」の気持ちと自分たちこそが「助けられ、励まされている実感」を得ている。

## ③ グループで学びを共有すること

本演習の特徴は、作戦会議やマッピング、そして発表を小グループごとで行うことにある。

「グループでいろいろ出し合った意見をまとめる技術の無さを実感した」

「グループ内でさえ、当事者の言葉の解釈の違いがあり勉強になった」

「多くの人の前で発表したり、初対面の人と話をしたりすることに慣れていない自分に気づいた」

と「グループワークの困難性」を語る参加者もいたが、多くは

「グループで考えを付き合わせると、次々にアイデアが浮かんできて作業が楽しかった」

「一人ではやり切れないが、グループになればこそその力を改めて学ぶことができた」

「一人だけの解釈ではなく、同じケースについて数人での話し合いがあると、有意義な支援計画を立てられそうだ」

と「グループワークの醍醐味」を積極的に捉えていた。グループでの学びをさらに深めるためには、経験年数や性別、支援対象の障害種別など多様な背景をもった参加者を、いかにグルーピングしていくかが課題として残されている。

## ④ 自らの癖を知り、姿勢を正すこと

インタビュー場面で気づいた自らのコミュニケーション特性については、多岐にわたる事柄が挙げられたが、ここではコミュニケーションルールに照らしてその主なものを紹介したい。

### a. 「当事者の強みを知ること」

障害を抱えた生きづらさやできないことに焦点をあててしまいがちだが、当事者のもつ力に着目するよう発想の転換が求められている。当事者が語る夢や希望に関心や共感を示し、それを実現するパートナーになることが重要である。参加者も、

「最初から最後まで『問題があるからここに相談に来られた』という殻から抜けきれない聴き取りになってしまった」

「日頃ウィークポイントを探すことが多く、できることを情報収集することに戸惑いを感じた」

「どうしても障害者の〇〇さんといつも見ている自分がいたが、一人の人として、その人のよい面に目を向けることの重要性に気がついた」

と反省しつつ、

「当事者の強みをアセスメントすることで、どんどん当事者に興味を持ち、知ることが楽しくなる」

「支援者が当事者の強みを話題にすることで、当事者も話す意欲が促され、信頼関係も築きやすい」

「当事者とよく話しよく知ること、どんな支援をすればいいのかが必然的にわかってくる」と気づいていた。

ただしこの際、実現可能性を考え過ぎるとコミュニケーションに歪みが生じる。通常職員と当事者は「支援する人—される人」として出会うため、職員は自分の持てるサービスの範疇では応じられない当事者の希望に対し、抵抗感を持ちやすい。また多くの職員は組織に所属し、社会資源の制約もあり、個人の判断が組織の賛同を得られないことも多い。本演習は、多様なアセスメント視点で当事者を立体的に捉えるためのものだが、自分で支援するとなると気づかないようにする部分が増え、当事者を矮小化してしまう。そこでサービス提供者の立場を一度「棚上げ」し、少しか無責任になってみる。そうするともっと穏やかに当事者の言葉を受け止めることができるはずである。

b. 「当事者の思いを問うこと」

一つの質問に対する当事者の応答に注意深く耳を傾けると、続く質問は自然と生まれてくるため、質問の掘り下げ方や話題の展開力が求められる。対話を通して相互の関係を深化させることで、事実確認（5W1H）だけではなく、思いや希望（Wish）を聴き取ることができるようになる。

「事実は把握したが、それを本人がどう思っているのかは全然聴いていなかったのかわからない」

既存のアセスメントシートの枠を意識し過ぎると、それを埋める為だけの一問一答を繰り返してしまいがちだが、YES・NO で回答が終わる閉じられた質問だけではなく、自由に発言可能な開かれた質問を交えることも必要である。一方通行の当事者不在のインタビューからは、真の思いは見えてこない。コミュニケーションは当事者の伝えようとする気持ちと、参加者の読みとろうとする姿勢との調和で進められる。

「もれなくアセスメントできるかへのこだわりやいかにシートの枠にベッタリかが自覚された」

「相手がいきいきと楽しそうに話してくれるので、自由に答えられる開かれた質問を心掛けたい」

ただし質問には、思いつきではなく意図がなければならない。タイミングや順番、言葉の選び方を間違えると、質問の意味すらも当事者に伝わらない場合がある。得たい答えが返ってこなくても、その一点を深く追求し過ぎると、相手を緊張させ、果ては追いつめてしまうので注意を要する。

「会話のキャッチボールで大暴投（相手がキャッチできる範囲にボールを投げていない）していた」

「ただベラベラ話すのではなく、当を得たしゃべり、聴きたいことを言ってもらうための話し方を意識するよう気づかされた」

「相手が話したいことではなく、こちらが聴かなくてはならないことをだけを、順番も気にせずバラバラに聴いていた」

「話していることの時間軸、事実か思いかを確認するといった基本作業が、いかに抜けていたかを反省した」

「相手の言葉と言葉をうまくつなげないから、違う話にすぐ切り替えてしまう」

「聴き取りの甘さや思い込みがあり、いいところで聴けているのに、中途半端になってしまった」

「途中で自分の聴きたいことが、まったく当事者に伝わっていないことに気がつき、混乱して何度も同じことを質問してしまった」

「回りくどい質問は当事者にはわかりにくいため、

聴きたいことをストレートに聴くことを知った」

c. 「当事者の様子を観ること」

相手の様子を観察することは、問いかける言葉の選択にも役立つ。

「映画のパンフレットを大きな手提げ袋にたくさん入れて持参していたのに、『〇〇さんに2日間ずっと重たいものを持ってこさせて』とコーディネータに指摘されるまで気づけなかった」

「『バンダナよくお似合いですね』との褒め言葉に、嬉しそうな表情をした当事者。自分のグループは質問を考えることだけに夢中になってしまった」

このことは、言語によるコミュニケーションに困難を伴う当事者の場合、周囲から収集した情報をヒントに、快不快、好き嫌い、YES・NO で回答可能な選択肢を見出し、その問いかけに応じる表情などを確認する方法の有効性にもつながる。

コミュニケーションは言葉だけであるものではなく、相手の表情やしぐさを「観る」ことも求められる。本演習では記録者を限定することで、他の参加者は聴くことや観ることに集中できる。

「『メモを取らずに聴いてください』と言われどうなることかと思ったが、聴き取る力が大切だとよくわかった」

「ついメモを取りたくなり、相手の話を聴くことに集中できずにいたと反省した」

「日頃アセスメントシートばかりに気を取られ、当事者の表情の変化を見逃してしまっていた」

d. 「自らの理解を確認すること」

当事者は自分が送ったメッセージが参加者に正しく理解されているか否かに、いつも不安を抱いている。聴き上手になること、すなわち聴き取った内容を確認し、理解しているとのメッセージを言葉や聴く姿勢を通して相手に返すこともまた、聴き手に求められている。相手を理解できたと思っても、次の瞬間に自らの誤認や思いこみに気づかされることがある。参加者は当事者の言葉を解釈し過ぎず、当事者の用いた言葉を十分に活かしてその内容を確認し、次の質問を続けていく。

「自分の想像や憶測だけで判断してはいけないと改めて実感した」

「思い込みを排除することが必要だと思った」

「1つ回答を得ると、すぐに既存の知識に結びつける傾向があると感じた」

「相手の話を聴いているようでいて聴いていない。自分の知識や経験と重ね合わせてしまい、その人自身



をみていなかった」

「質問方法によって相手の答えが違っていることに気づけず、そのまま深く吟味することなく、わかった気になっている自分が恐ろしかった」

e. 「自らの聴く姿勢を正すこと」

以上の4つの経験を通し、参加者は自らの聴く姿勢が問われていることに気がつく。

「演習が進んでいく過程で、やっています→だいたいやっていると思う→やっているつもりだけどやれていないかも→ほとんどできていないと自信がなくなっていく自分に気がついた」

「自分では常に傾聴を意識しているつもりだったが、錯覚かもしれないとガッカリした」

「忙しいと、聴いているふりをしたり、答えを曖昧にしたりすることがあったと反省した」

そして次のように意識するようになる。

「面接はこちらが話すものではなく、話してもらえ環境を整えることが大切だとわかった」

「自分自身が余裕を持って、相手の気持ちが出てくるのを待てなくてはいけない。『どんと構えて言ってくれていいんだよ』と、自信を持って行動できるようになれたらいいと思う」

思いもよらない事柄が出てきても、焦って既知のことで埋めてはならない。当事者の語りを味わい、その変化する思い、揺らぎに寄り添う余裕が必要なのである。

⑤ 見えてきた演習後の自分

演習への参加を通じて、参加者は今後の自分が「取り組むべき課題が見えてくる」。

「自分が日頃行っている面接、アセスメントをアセスメントすることができ、今後の方向性、修正点を見出すことができた」

「体験型の研修は職場での自分の今後のあり方が想像でき、すぐに実践していけるように感じた」

「聴き出すことだけでなく、どのように支援していくのかという視点を忘れずにいきたい」

「利用者だけではなく、自分も来年の今頃どうしているのかを考えながら仕事にあたりたい」

「付き合いの長い利用者のことは既に知っていると思い込み、先入観で対応していることがあると感じたので、改めて聴き直したいと思った」

「未来の自分を書いてもらうワークシートを使って、利用者自身に未来予想図を書いてもらい、それをもとに支援計画を作りたい」

しかしすべきことはわかったものの、それを自らの担当する利用者に対して明日から実践できるか否かを

考えた時、乗り越えなければならない「壁の存在に気がつく」。

「利用者の希望がわかって、その実現に向けてのサービス提供ができていないのが課題」

「業務の中では短期目標は活かせるが、長期目標となると実現が難しいと思った」

「日頃現場ではこれだけの時間が取れないもどかしさやジレンマを感じた」

「当事者の思いを、職員が同じ思いで共感できる組織づくりをしなければならないと痛感した」

日常の現場実践においては、個人としては頭では理解しても実行することの困難性を抱え、同時に集団としては時間の制約や支援の方向性が見出せない組織環境に阻害され、「得たことを現場で実現することに力を尽くした時、最終的に演習を評価することができる」と、演習での学びを活かすには時間を要するとの自覚がある。

以上5点からわかるように、本演習で参加者がその体験から実感することには、緊張やしんどさ、困難性など消極的側面もある。しかしそのことを差し引いても余りある積極的側面を多くの参加者は認識している。特に演習後、翌日から再開する利用者支援で遭遇する壁を乗り越える動機やエネルギーは、演習を通してコーディネータや参加者同士、そして当事者から得た気づきや励ましであることは、多くの参加者の声が示している。

(2) 演習が当事者に与える影響

支援者に説明している当事者の選定条件は、①コミュニケーションスキルを学習する場であることを理解し、「教材としての自己」を自覚した上で、参加者の質問をよく聴き、尋ねられた内容にこだわって応答できる人、②参加者の学びを広げる為に、相手のコミュニケーションスキルに対し、感想や意見を素直にフィードバックできる「教育者としての自己」を自覚した人であることが望ましいとしている。そして参加者と日常的に関わりがなく、事前情報を持っていないことは、当事者の自由な発言を保障するためにも重要である。

それに加え、支援者の中には「この当事者に今後どのように関わっていったらいいかわからない状況だったので、参加者にアドバイスがもらえたらいい」と他力本願の人がいた一方で、「演習の中で希望を聴いた以上は、『じゃあ、やってみよう』と同じ方向性を持って、実現に向けた支援ができるかどうかを意識

して人選した」人もいた。

人選を行う前に、木全（2005）に筆者が加筆修正したアセスメントシートと支援計画書を支援者に記入するよう依頼している。このアセスメントシートの特徴は、9 カテゴリー 59 項目に及ぶ視点の多様性と優先順位が明記できること、当事者・家族・職員三者の意向が併記できることにある。この作業の意義は、当該当事者が演習のゲストにふさわしいか否かを事前評価できるだけでなく、支援者の当事者支援の方向性が明確化されることにある。「アセスメントはすごく大変だったが、やってみたらこの人との関係が深まったことはよかった」「このアセスメントシートは、本当に当事者の声を聴くことができているれば書けないはずはない」とその分量に圧倒されつつも、書き上がったシートは自分が当事者としてしっかり向き合えた証拠であることに、支援者たちは気がついてた。

当事者 10 名のプロフィールは次の通り。性別は男性 7 名・女性 3 名、年齢は 20 歳代前半～60 歳代。障害は知的障害 8 名・精神障害 2 名、日中活動は一般就労 6 名・求職中 1 名、トライアル雇用 1 名・作業所 1 名・生活介護 1 名、生活の場は一人暮らし 4 名、家族同居 2 名、グループホーム 3 名、自活訓練中 1 名。全員支援者が演習の趣旨を説明して参加の同意を得、演習前日に筆者と面談している。

その際に、自分の声に熱心に耳を傾けてくれる参加者に対し、喜びとともに何でも話をしてしまう当事者がいるが、嫌な質問には回答しないでもいいし、初対面の相手に必要以上の個人情報を開示しなくてもよいと説明しておくことは重要である。

当事者の中には「解放感からテンションが上がってしまったので、クールダウンが必要だった」人や「聴いてほしいことになかなか辿り着かないもどかしさがあって、『なんで聴いてくれないのだろう、なぜわからないのだろう』と、小さな声でブツブツと言っていた」人もいるが、多くの当事者は、演習前は何か起こるか理解できずに緊張していたにもかかわらず、

「演習が進むにつれ『もっと話したいので、もっと聴いてほしい』との言葉があり、だいぶ緊張もほぐれてきた」

「誰も『そんなことを言っただけだ』と押し付ける人がいないこともあって嬉しかったようだ」

「日頃の会話では、答えを先延ばしにしたり、はぐらかしたりすることの多い当事者だが、演習ではしっかりと答えていた」

「（精神の）病気については『別に聴かれなかったら

言わなくていいよ』と話したが、本人は躊躇しながらも、自分のためだけではなく、仲間のためにも全部言う覚悟をしてきたのかもしれない」

演習後はさらに、

「以前は家族を通した相談が多かったが、今は本人が来所することが多くなった」

「多くの人の前で話をしたことで、『この間も話できたものね、他の人の前で話できたものね』と人の役に立てたことで自信をつけたようだ」

「仕事を辞めようかすごく迷っている時期だったが、演習中自分で仕事の紹介をし、参加者とのやりとりを通して決意表明したのだから、やらなければという覚悟と意欲につながった」

と確実に変化していた。筆者は演習終了時に当事者に感想を尋ね、「もう二度と参加したくない」と言われたならば本演習を二度と行わないと決めているが、現在まで続けて来られているのは、当事者の協力に依るところが大きい。

## IV. 今後の展開と課題

演習で初めて「ホームヘルパーの資格を取りたい」と語った当事者がいる。同席した支援者は翌日からこの希望を実現するため奔走する。2 年後の春、当事者からヘルパー講座修了証の写真と喜びの手紙が届いた。このことは、語ったことが実現していく体験が重要であることを教えてくれる。

しかし、支援計画作成の段階になると、ようやく聴くことができた当事者の声が、消滅あるいは変質してしまうことがある。実現可能性などにより、支援方法や役割分担を決める職員側で採用を見送る、あるいは優先順位を低くする場面に遭遇する。当事者の力だけでは実現困難なことを支援するのが職員の役割であるはずだが、「自分で身の回りのことをできなければ、働いてお金を得られなければ、一人暮らしやあなたの好きなことをすることは無理」と、職員に言われたことのある当事者は多い。支援計画には当事者の意思、家族の意向、そして職員の見解を併記し、一致していない場合には三者で確認、すり合わせをしていく作業こそが必要である。つまり支援計画は、当事者と協働して作成、実現すべきものである。参加者からも「当事者が優先順位を決めることは当然だと考えながら、折角話してくれた声を支援者の声に書き換えてしまっている自分がいる」ので、「あと 1 日延ばして、支援計画作成まで勉強したい」との声が多数挙がっている。



本演習での体験が有意義であることは、参加者そして当事者の声から検証された。参加者にとっては、コーディネータの直言や当事者の応答により自らのコミュニケーション特性に気づき、当事者により励まされることで、日々の実践を諦めない姿勢が強化される意味で価値がある。当事者にとっては、演習という非日常の場面ではありながらも、多くの参加者が自分だけの話に耳を傾け、言葉にした今後の希望に無条件の共感を示してくれたことで、その実現のために自らも努力していこうとの気持ちが強化される意味で価値がある。

今回のグループインタビューは、行為後に意識的にその行為を思考する「実践についての省察 (reflection-on-practice)」の機会を参加した職員にもたらすこととなった。本演習の到達点はこの体験や学びを日常化していくことにある。参加者には、利用者とのコミュニケーションやケース会議への利用者参加の促進など、日々の実践に応用していくことを望む。そうすることで参加者の利用者支援の視点や技術はさらに磨かれていく。

インタビューはシナリオがあらかじめ用意されたドラマではなく、ライブとして即興的に演じるものである。特にインテークの場合は、初めて出会う相手の言葉と言葉以外のサインを、全身全霊を傾けて読み取ろうとする努力が実践の原点である。真に当事者の声を聴くことは難しい。それでも当事者は、いつでもどこでも私たちに問いかけている。「私の声が聴こえていますか」と。

#### <文献>

- 本人活動推進委員会 (2007)『わたし流でいこう みんなで話そう、これからの暮らし』全日本手をつなぐ育成会
- 木全和巳・NPO あいち障害者センター編 (2005)『実践が活きる個別支援計画——発達保障と豊かな地域生活のために——』クリエイツかもがわ
- 沖倉智美 (2003a)「ソーシャルワーク技術を高めるために 演習『当事者の声を聴く』(1) その意義と視点」『月刊福祉』(全国社会福祉協議会)86(7), 90-93.
- 沖倉智美 (2003b)「ソーシャルワーク技術を高めるために 演習『当事者の声を聴く』(2) その具体的方法と展開」『月刊福祉』(全国社会福祉協議会)86(8), 84-87.
- 沖倉智美 (2005)「当事者中心アプローチと記録——障害者福祉施設における個別支援計画作成の現状と課題——」『ソーシャルワーク研究』(相川書房)

vol.31 No.3, 20-27.

Schön Donald .A. (1983) *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*, Basic Books.  
(= 2001, 佐藤学、秋田喜代美訳『専門家の知恵 反省的实践家は行為しながら考える』ゆみる出版)