

ソーシャルワークにおけるコミュニケーション研究の開発

北本佳子

I はじめに

社会福祉基礎構造改革以降、社会福祉の分野では、利用者を弱者・保護の対象としてとらえるのではなく、個人の自立と自己実現を支援する福祉サービスの対象者にふさわしい利用者サービス提供者の対等な関係の確立の必要性が訴えられるようになった¹⁾。こうした利用者援助者の対等な関係形成にあたっては、援助者の倫理観や援助観とともに、どのようにそうした関係を築き、維持・向上していけるかという援助者の具体的なあり方としてのコミュニケーション能力が今まで以上に重要になってくると考えられる。

一方、日本の社会福祉実践（ソーシャルワーク）の現場は、ソーシャルワークの理論が誕生・発展した英米等とは異なり、相談機関よりも施設等を中心とした実践が多いこと、さらに文化・社会的背景、国民性の違いなども考慮すると、英米等の研究成果をわが国の実践にそのまま援用することは難しいといえる²⁾。コミュニケーションに関して言えば、施設等の実践では、従来のソーシャルワーク研究で主流をしめてきたといえる相談室における面接場面での援助者と利用者の一対一のコミュニケーションだけでなく、生活場面でのコミュニケーションのあり方も援助に重要な意味や位置をもつと考えられる。特に、今日では援助における「チームワーク」や「連携」ということがより強く言われてきていることを考えると³⁾、その内実としての援助者間のコミュニケーションのあり方もより具体的に問われてくるといえる。しかしながら、以下において要約的に論じるように、これまでの研究ではそうしたコミュニケーションについて、一対一の相談室を中心とする面接場面以外では十分な研究が行われてきたとはいえない。

本論では、学位論文の一部をもとに修正・加筆し、これまでのソーシャルワーク研究を振り返りつつ、生活場面でのコミュニケーション分析の意義と、その分析方法や教育に関して今後の新たなあり方について論じていきたい⁴⁾。なお、本論ではコミュニケーションを「人間同士の情報交換や意思疎通などの相互作用過程」ととらえ、そこには非言語の意思疎通も含めたより広い相互交流的な概念で理解している。

II 研究の背景と意義

1. ソーシャルワーク研究・教育におけるコミュニケーション研究

日本のソーシャルワーク研究におけるコミュニケーションの位置づけや研究状況について概略的に述べると、近年までコミュニケーションという概念や視点からの研究はほとんど見られず、ケースワークにおける面接技法や面接のあり方の紹介や研究が主であったといえる。ただ、社会福祉士と介護福祉士の国家資格が1987年に制度化されてからは、それらの専門性や教育内容が問われる中で、それらの養成テキストを中心にコミュニケーションのあり方とともに、教育のあり方についてもとりあげられるようになってきた⁵⁾。しかし、その内容は言語的コミュニケーションと非言語的コミュニケーションの紹介や説明等が中心で、言語的コミュニケーションに関しては、カウンセリング理論がベースとなっているコミュニケー

ション・スキル（技法）について論じられているものがほとんどといえた。

そうした中でも、近年では英米の研究動向と同様に、国際化や情報化を背景にしたコミュニケーション研究や、福祉が措置から契約制度に移行する中で、援助者側に情報提供や説明責任等が求められるようになってきたことによって、それにかかわるコミュニケーション研究が日本でも徐々に見られるようになってきた。

ただ、日本のソーシャルワーク教育におけるコミュニケーションの教育は、やはり上述した資格にかかわる養成教育を中心に、面接場面におけるカウンセリング理論の援用によるスキル教育が主といえた。

2. 生活場面にかかわる研究の展開

日本のソーシャルワークの研究や教育の中で、コミュニケーション研究については、面接場面でのスキルに関する内容が中心的であったことはすでに述べた通りである。しかし、そうした中でも相談室などにおけるケースワーク面接とは異なる生活場面での面接については、「生活場面面接」という概念からの研究の紹介や展開が見られた。ただ、日本での生活場面面接に関する研究は、後述するように、生活場面面接のそもそもの提唱者である Redl らによる研究とは異なった形で紹介されてきた。そこで、ここでは生活場面面接にかかわるアメリカと日本での研究の展開の紹介を通して、日本の生活場面面接に関する研究上の意義と課題を述べる。

まず、生活場面面接 (life space interview) の概念とその後の展開について簡単に紹介する。その概念は上述したように、アメリカの精神分析家である Redl らが 1950 年代に提案したもので、Redl (1959) は施設で生活している行動障害のある児童に対して、日常生活での具体的な事件を治療的に利用したり、その場面において、情緒的に支援するといった面接を児童の援助に活かすことを提案していた。その後、その生活場面面接は、久保 (1991: 18) によればアメリカではあまり受け入れられなかったということだが、久保自身は生活場面面接を、面接室での構造化された面接と比較して、空間、時間、契約の諸要素の点からゆるやかであいまいであるという特徴をもとに、「構造化されていない面接」という視点から位置づけ、従来の面接についての考えをとらえなおすことができないかどうかの検討を試みている。

一方、アメリカでは Redl の研究後、1980 年代に全米ソーシャルワーカー協会 (NASW) の援助を受けた Hall と Valvano (1985) が、生活場面ソーシャルワーク (life space social work) として新しい実践モデルを提起したが、日本ではその生活場面ソーシャルワークではなく、Redl らが提案した生活場面面接という用語での研究が展開されてきた⁶⁾。だが、日本での研究の展開の中で見られた生活場面面接の概念や意義づけは、Redl らが提案したものとは必ずしも一致した内容ではなかった。日本の場合の『『生活場面面接』の考え方は、構造化されていないふつうの場面での会話、つまり『ちょっとしたことばかけ』や『立ち話』のような、あまり『本来的なもの』とみなされてこなかった会話に意味を付与し、根拠を与えるもの』(久保 1993: 91-92) ということであり、援助者と利用者の日常的な会話を生活場面面接としてとらえ、積極的に意義づけようとするとともに、面接という言葉を用いていることから、そこでの援助者の意図性や目的性を重視しているのである (小嶋 1998: 171, 笠原 2003: 25)。

さらに、日本の生活場面面接に関する研究では、援助者の設定においても、Redl や Hall 及び Valvano の見解とは異なっている。日本の場合は、生活場面面接を行うのは専門職を念頭においている (小嶋 1998: 171, 笠原 2003: 25) が、Redl (1959: 5) の場合は「セラピストではなく、子供たちの最も近くにいる誰か」であり、Hall と Valvano (1985: 522-523) の場合は、「民間代行者 (private agent)」と「無

給の専門職でない援助者 (natural helper)」などの少なくとも二つの形態があると述べている。つまり, Redl (1959: 6-8) はアクシデントが起きた場合に, その時その場で臨機応変に柔軟に対応すること, 特にその場での感情的な表出の重要性を述べており, そのためにも子供たちの生活の中で最もそばにいる人が生活場面面接の対応者となるということである。

また, Hall と Valvano (1985: 522-523) の場合には, 生活場面ソーシャルワーク (life space social work) に関して, Neil Gilbert と Harry Specht が「専門職からの離脱であり, 特殊な接近方法 (professional disengagement and specialized access)」と評していることを自らの論文の中で紹介しながら, 自説における援助者の特長について論じている。それによると, 生活場面ソーシャルワーカーは, 官僚主義的な機関にしばられたワーカーではなく, クライアントの日々の生活や環境により密接であることと, それによって専門職がよいと思うサービスではなく, 柔軟でかつ新しい機能をもち, より適切なサービスの組み合わせからなる援助を可能とするということを意義づけていた。そのため, 援助者は官僚主義的な機関の専門職ではなく, それらの代行的な役割を果たす民間業者や, 利他主義や献身ということに動機づけられた無給の援助者が想定されていたのである。

さらに, その生活場面ソーシャルワーカーの例として, Hall と Valvano (1985: 517) は食料雑貨商人, ウェートレス, タクシー運転手, アパート管理者などをあげ, 彼らがクライアントにとっては, 日常的に形式ばらずにかかわりがもちやすく, 親しみやすいため, 問題が大きくなる前の早い時期に, その予防や問題の発見, サービス提供の機会につなげることが可能であること, そしてそれは従来のサービスに見られた「上から下への (downstream)」のアプローチではなく, 「下から上への (upstream)」のアプローチになると述べている。

ただ, それでも Hall と Valvano (1985: 524) は, そうした専門職でない生活場面ソーシャルワーカーに対して, NASW のスタッフないしは修士レベルのワーカーを念頭に, それらの専門職ワーカーによる適正なスーパービジョンの必要性和重要性を認めていた。

以上からも分かるように, Redl の生活場面面接や Hall と Valvano による生活場面ソーシャルワークでは, その援助者に専門職を念頭においておらず, 加えて Hall と Valvano においては, そうした生活場面ソーシャルワーカーに対するスーパーバイザーとして専門職を位置づけようとしていた。しかし, 日本では前述したように, 援助者については専門職を念頭においていた。そのため, 「生活場面面接は, 単なるおしゃべりの延長線上に位置するものでなく, 話し合いでもないが, 生活場面面接とこれらとの境界線は明確でない。この点に生活場面面接の弱点がみえる。」(笠原 2003: 25) といわれた。

つまり, 日本のように生活場面における援助者と利用者の会話を, 専門職がもつ意図性や目的性を重視して生活場面面接としてとらえるとした場合, 生活場面の会話のどの範囲を生活場面面接と考えるのかがあいまいで, 課題として残されるということである。それとともに, 検討されるべきは, 生活場面面接においてあまりに援助者の意図性や目的性が前面に出されすぎると, 久保が評価していた面接室での面接場面とは異なる生活場面面接のもつゆるやかさやあいまいさという良さが減じてしまいかねないのではないかということである。特に, 近年注目されてきているストレングスモデルにおいては, アウトリーチを重視し, 特に利用者との初期のかかわりをはじめ, その契約や支援においては, 利用者が望み, 安心する場所において, できるだけ日常的な会話, 雑談に近い会話を心がけ, それによる対等で相互交流的な関係形成を重視している点 (Rapp = 2001: 101) は, やはり日常的な会話についての意義を論じているものと思われる。

Ⅲ 生活場面とコミュニケーション分析

1. コミュニケーション分析の方法・視点

ソーシャルワークの研究や教育におけるコミュニケーション研究が、すでに見てきたように、面接場面が中心で、しかも主にカウンセリング理論の援用によるスキル研究や教育が主であったことの背景の一つには、研究方法（分析方法）の影響もあると考えられる。つまり、ソーシャルワーク実践における言語データの分析に対する研究方法やとらえ方が、それ以外には確立していなかったのではないかということである。逆に言えば、生活場面でのコミュニケーションの分析では、前述したように、単に利用者と援助者の会話のみで成り立っているのではないことから、カウンセリング理論の援用には限界があり、必然的に面接場面における研究が主流になっていたとも言える。一方、社会福祉やソーシャルワークの研究における言語データについては、ナラティブ・アプローチ（ナラティブ・モデル）などによるデータ分析もみられるが、これらは利用者の語る現実（ストーリー）の分析であり、ここで論じている援助者と利用者等の実際の様々なコミュニケーション分析とは異なるといえる。

そこで、上述した研究方法上の課題をふまえて、本論ではソーシャルワークのコミュニケーション分析に関して、様々な人のコミュニケーションの分析が可能といえる言語学分野における分析方法の援用の提案を行いたい。ただ、もちろんカウンセリング理論がすべてに援用できないと同様に、言語学の分析方法がすべてソーシャルワークのコミュニケーションに有効ということではない。そうした限界はあるとしても、ここでは言語学の中における文法論や意味論では説明しきれない対人関係の説明に有益と考えられている語用論と、言語と社会を関連づけて研究する社会言語学の援用による研究を提起したい。

以下では、それらを援用した実際の生活場面のコミュニケーション分析例を提示するとともに、それをふまえて、ソーシャルワークのコミュニケーション研究や教育にどのような示唆や内容を得ることができるかを可能な範囲で検討・考察したい。なお、語用論や社会言語学についての説明や、その援用を提起する背景等については、紙幅の理由から、別に譲ることとする⁷⁾。

2. コミュニケーション分析の実際

ここでは、筆者が生活施設（特別養護老人ホーム）においてビデオテープとICレコーダーを用いて職員の業務を録画・録音し、逐語録化したデータから、従来の面接室での利用者－援助者という面接場面と異なる生活場面（利用者の生活フロア）での職員同士のコミュニケーション場面（場面1）と職員と家族・利用者本人という三者のコミュニケーション場面（場面2）の一例を提示するとともに、語用論を援用した分析内容の一部を示す⁸⁾。

【場面1】Wは援助者（相談員）、職は別の職員：介護職、〈 〉内は筆者の注。

場面：利用者（Aさん）が入浴日に相談員に入浴辞退の相談をし、それを入浴担当の職員に連絡する廊下での場面。

- | |
|---|
| 1 W：Yさん〈職員の名前〉、Aさんが明日出かけるからお風呂入りたくないんで… |
| 2 職：はい、わかりました。 |
| 3 W：「もしアレだったら金曜にまた声かけますね。」って言ってあるんで… |
| 4 職：あっ、はい。ありがとうございます。 |

このように、援助者が職員に A さんが入浴をしたくないという要望を代弁した段階で、入浴辞退ということ職員はそのコンテキスト（文脈）から理解し、回答している。それとともに、援助者の発話が終わらないうちに、2 職も 4 職も職員は援助者の発話の意図を理解した応答を行っている。また、ここでは援助者が「アレ」という伝達行為における結束性（cohesion）のタイプの一つである「代用」（Halliday&Hasan: 1976）を使っているが、その内容も職員は理解し、短い時間で効果的なコミュニケーションを展開（循環）させている。

【場面 2】W は援助者（相談員）、F は家族（娘）、G は利用者、〈 〉内は筆者の注。

場面：利用者に面会に来た家族が、最初に寮母室にいる相談員に挨拶に来て簡単な挨拶をしたあと、相談員と家族と一緒に利用者の居室に向かったその居室での場面。

- 1 W：G さん。
 2 G：はい？
 3 W：G さん、娘さんたちが来てくれましたよ。
 4 G：ええ？
 5 W：〈G さんの耳元で〉娘さんと H さん〈姪御さん〉。
 6 G：ああ…。
 7 W：〈G さんの耳元で〉姪御さん。〈G さんがうなづくのを見ながら耳元で〉うん。来てくださったよ。どうぞ、ここに座ってもらえればいいね。〈顔を家族の方に向けて〉どうぞ。今「娘さんと H さんが来てくださったよ」って言いましたら、目が開きました。ぱっとよかったですね。
 8 F：こられなくて。本当に…。
 9 W：とんでもない、とんでもない。いつもありがとうございます。どうぞ、今会って差し上げてください。今、目開いていますから。
 10 F：そうですか？
 11 W：はい。
 12 F：何か、ちょっとあとでお話があるんですけど…。
 13 W：あ、はい。わかりました。伺います。
 14 F：この階にいらっしゃる？
 15 W：はい、います。ここに。ですから、終わったあと、声かけてください。お願いします。

このように、援助者と家族と利用者とのコミュニケーションの中で、家族がスムーズに（あまり言いにくくなく）援助者との面接をその場で依頼できたのは、援助者がとところどころで家族に負担にならないよう配慮をしていたことが影響していると考えられる。具体的には、援助者は丁寧さ公理⁹⁾に沿った発話をして、家族の負担を軽くしている。例えば、7W では家族に腰掛けてもらうという行為について、直接的には言わず、「ここに座ってもらえればいいね。」というように、利用者の言葉（気持ち）として間接的に述べることで、押し付けを弱めている。しかも「いいね」という言葉を使うことで、座っても座らなくてもいいという選択性を高め、より丁寧さ（ポライトネス）を高めている。それに続けて、援助者は先に見た気配りの公理や是認の公理に沿って、家族が来たことが利用者の反応を呼び起こした（目が開いた）ということを伝えるとともに、8F で家族がこられないことに対して、謝ろうとする発話が出そうになると、その前に、それを打ち消し、逆に「いつもありがとうございます。」と述べ、やはり気配りの公理や是認の公理に沿った発話をして、家族の負担を軽くしている。そうした発話やその後の自分たちのことよりも利用者に関心を持ってもらおうと、それをお願いの形（今会って差し上げてください）で言うことによって、家

族の負担をさらに軽くしている。こうした様々な配慮によって、家族は援助者には負担となる面接の依頼も言い易くなって、コミュニケーションや関係形成がスムーズに展開している。

IV まとめにかえて

ここでは最後に、前述した生活場面にかかわる研究の展開と上述の語用論を援用した生活場面におけるコミュニケーション分析例をもとに、限られた範囲の検討ではあるが、生活場面における会話の持つ意味と語用論を援用したソーシャルワークのコミュニケーション分析の意義や今後の教育的課題について論じ、まとめにかえたい。

まず、若干の繰り返しになるが、生活場面に関する利用者と援助者の会話のもつ意味については、アメリカの生活場面面接や生活場面ソーシャルワークの研究の展開のところでも見たように、素人による即時的対応や親密性、柔軟性などから、専門職による面接とは異なる意義があることが指摘されていた。一方、日本においては、久保らが生活場面での専門職と利用者の会話について積極的な評価を行おうとする生活場面面接の研究展開が見られた。しかし、久保らが専門職の生活場面での会話を面接としてとらえ、評価しようとしていたことは分かるが、生活場面の会話のどの範囲を専門職の生活場面面接と考えるのかや日常的な会話との差があいまいであった点に課題が残り、それとともに、その会話の意義を示せる分析方法についても言及はなかった。そこで、本論では久保らの指摘をふまえ、生活場面における専門職のコミュニケーションの意義を認めて、それを言語学の中の語用論や社会言語学の分析方法を用いて分析することを提起し、実際に試みた。

その結果、今回の例示的な分析だけでは、十分に検証できたとは言えないが、生活場面での援助者（専門職）のコミュニケーションの意義の一端が垣間見れたといえよう。具体的には、「場面1」では、生活場面でのコミュニケーションが会議や申し送りと同様に、重要な職員の連絡・連携の場になっていること、また「場面2」では、生活場面での家族とのコミュニケーションが基本的な信頼関係形成の第一歩になっていることがうかがえたということなどである。また、今回のコミュニケーション分析では、語用論を援用したが、それによって従来のカウンセリング理論とは異なり、利用者－援助者間以外のコミュニケーション分析も可能であることもわかった。つまり、今日において求められているチームワークや連携におけるコミュニケーション分析も、それらの援用により、可能なことが示唆できたのではないだろうか。

それとともに、カウンセリング理論では援助者側に対するコミュニケーションのスキルが「あるべき」形として提示されることが多いといえるが、語用論等の援用による分析では、今回見たように、さまざまなコミュニケーションがどのように展開したのか、また何が望ましい展開につながったのかの分析も可能といえた。その意味では、その場面の展開がスムーズにいったことについての分析結果を教育的に活かすことの可能性と、そこからスキルでない援助者のコミュニケーション能力の教育の必要性もうかがえたといえる。具体的には、コミュニケーション場面の文脈（コンテクスト）理解の必要性や利用者（家族を含む）への丁寧さ（ポライトネス）を理解したコミュニケーション能力などである。これらは、前者についてはマニュアルで対応できるものでもなく、後者については敬語の理解・習得で対応できる丁寧さではないため、今までとは異なる教育の内容やあり方を必要とするといえるが、援助者として重要な能力（資質）といえよう。

今回は、紙幅の関係で、語用論によるコミュニケーション場面分析のほんの一例の分析を提示したのみ

であるが、今後さらに多様な場面のコミュニケーション分析を積み重ねていくことで、ソーシャルワークにおけるコミュニケーション研究の発展と実践や教育に役立つコミュニケーション教育の内容の提示をしていきたいと思っている。

註

- 1) 社会福祉事業等のあり方に関する検討会「社会福祉の基礎構造改革について（主要な論点）」,1997年11月25日による。
- 2) 例えば、津田（1993：26）は、戦後日本に紹介されてきた海外のソーシャルワーク関連の研究や文献は、ケースワークを中心に相談機関における面接を念頭においたものであったため、日本の施設での実践にはそぐわないということを指摘している。
- 3) 例えば、平成19年12月に改正された「社会福祉士及び介護福祉士法」では、社会福祉士の義務規定の中で「連携」の内容が見直され、強化された。
- 4) 博士論文（北本：2008）では、生活施設におけるコミュニケーションの研究を、面接場面におけるコミュニケーション、生活場面におけるコミュニケーション、場面を超えた援助の展開過程におけるコミュニケーションという枠組みからとらえ、分析した。
- 5) 日本及び英米のソーシャルワーク研究にみるコミュニケーション研究の動向や日本のソーシャルワーク教育にみるコミュニケーションの位置については、博士論文（北本：2008）の第1章第1節、第2節、第3節で詳細に論じた。
- 6) その代表としては、『ソーシャルワーク研究』24（3）、1998.における「生活場面面接」の特集論文等（7本）をあげることができる。
- 7) 綾部（2007：15-18）は、ソーシャルワークのコミュニケーションの分析にあたって、語用論と社会言語学の援用の可能性を示唆している。博士論文（北本：2008）では、各章で分析において援用した理論等の簡単な説明と援用の背景説明を行っている。
- 8) このコミュニケーション場面に関するデータの対象・収集法・倫理的配慮等については、博士論文（北本：2008）の第4章において詳細に論じた。
- 9) 語用論では、相手に気持ちよく会話を展開させる方策として、丁寧さ（ポライトネス）ということが言われ、Leechが丁寧さの原理を提起している（Leech：1983）。Leechによると、丁寧さの原理には、①気配りの公理、②寛大さの公理、③是認の公理、④謙遜の公理、⑤同意の公理、⑥共感の公理の六つの公理があるとされ、それぞれの内容は以下のとおりである。なお、（ ）の中は視点を変えた場合の捉え方である。すなわち、①の気配りの公理は、他者への負担を最小限にせよ（他者への利益を最大にせよ）ということであり、②寛大さの公理は、自己の利益を最小限にせよ（自己の負担を最大限にせよ）ということ、③是認の公理は、他者への非難は最小限にせよ（他者への賞賛を最大限にせよ）ということ、④謙遜の公理は、自己の賞賛を最小限にせよ（自己の非難を最大限にせよ）ということ、⑤同意の公理は、自己と他者との意見の不一致を最小限にせよ（自己と他者の意見の一致を最大限にせよ）ということ、⑥共感の公理は、自己と他者の反感を最小限にせよ（自己と他者の共感を最大限にせよ）ということである。

引用文献

- 綾部裕子 (2003) 「ソーシャルワークとコミュニケーションー分析方法の総括ー」『城西国際大学紀要 (人文学部)』11 (2) ,1-22.
- 綾部裕子 (2007) 「言語学・隣接分野とコミュニケーション」『城西国際大学紀要』15 (2) ,1-20.
- Hall, B and Valvano, J. (1985) *Life Spece Social Work: A New Level of Practice*, Social Case Work, (66) 9. 515-524.
- Halliday,M.A.&Hasan,R. (1976) Cohesion in English.London:Longman.
- 笠原幸子 (2003) 「介護福祉士の実践におけるソーシャルワークの役割ー『生活場面面接』を中軸にしてー」, 日本介護福祉教育学会『介護福祉教育』,8 (2) , 中央法規出版, 25.
- 北本佳子 (2008) 『ソーシャルワークのコミュニケーションに関する研究ー生活施設におけるソーシャルワークに焦点をあててー』大正大学提出博士論文.
- 小嶋章吾 (1998) 「生活場面面接の構造・範囲・意義」, 『ソーシャルワーク研究』,24 (3) , 1998, 171.
- 久保紘章 (1991) 「構造化されていない面接ー生活場面面接の視点からー」, 『ソーシャルワーク研究』,16 (4) ,18-22.
- Leech,G.N (1983) Principle of Pragmatics.London:Longman.
- Rapp, A. Charles. (1998) The Strength Model:Case Manegement with People Suffering from Severe and Persistent Mental Illness, Oxford University Press. (= 2001, 江畑敬介監訳『精神障害者のためのケアスマネージメント』, 金剛出版.)
- Redl, F. (1959) Strategy and techniques of Life Space Interview, American Journal of orthopsychiatry, XXIX, 1-18.
- 津田耕一 (1993) 「社会福祉施設における援助実践をめぐる諸問題と新たな方向性ー現場の第一線で働く者としての視点ー」『ソーシャルワーク研究』19 (3) , 相川書房,24-29.

北本佳子氏 学位請求論文要旨（課程博士）

「ソーシャルワークのコミュニケーションに関する研究—生活施設におけるソーシャルワークに焦点をあてて—」

I 研究の目的

社会福祉基礎構造改革の展開の中で、2000年に社会福祉法が成立して、入所型の生活施設を取り巻く環境は大きく転換した。その生活施設では、従来の措置制度のもとでのサービスの供給主体中心の援助から、利用者主体の援助へと転換した。そして、入所前の段階から入所中、さらには地域生活支援に向けて、利用者の個々人の状況をふまえつつ、利用者と環境の相互関係に介入しながら、生活をトータルに支援する関係がより重要になってきた。そうしたソーシャルワークを可能とするためには、援助者のコミュニケーションのあり方が重要になってくる。つまり、これまでの専門的権威やパターンリズムに基づくコミュニケーションから、必要な情報を利用者と相互に共有し、信頼関係に基づく対等な関係を築き、その上で利用者が主体となってサービスを利用できるためのコミュニケーションが援助者には求められている。

ところで、ソーシャルワークにおけるコミュニケーションは、情報交換や意思疎通などの相互作用過程であるとともに、支援関係の形成や援助の媒体として、あるいは援助そのものとしての重要な機能をもっている。それゆえ、生活施設における様々なコミュニケーションに注目し、それらのデータ分析することで、生活施設におけるソーシャルワークのあり方に資する研究ができると考えた。

以上のことから、本研究では日本の生活施設の典型といえる特別養護老人ホームをフィールドにコミュニケーション研究の視点から、日本の生活施設におけるソーシャルワークのあり方について実証的な研究を試みることを目的とした。

II 研究の方法

日・英・米のソーシャルワーク研究およびその教育に関する研究、並びに言語学およびコミュニケーション論に関する先行研究調査を行うとともに、その結果を踏まえた「面接場面」、「生活場面」、「援助の展開過程」におけるコミュニケーションについての調査を行い、質的・解釈的な分析を加えた。具体的には、平成14年度から約5年間にわたって、倫理的な配慮を遵守しつつ実施した特別養護老人ホームでのコミュニケーション場面のビデオ撮影（録音を含む）、インタビュー、資料（記録を含む）の収集等のフィールドワークにより、様々な場面や援助過程のコミュニケーションにかかわるデータを集め、言語学の中の語用論の研究手法を援用して分析を行った。

III 研究の内容・結果

1. 先行研究調査の結果

日・英・米のソーシャルワーク研究およびその教育に関する先行研究調査の結果、英米ではソーシャルワーク研究の中で、1960年代以降から、面接との関連でコミュニケーションに関する研究が行われ、近年ではその拡大や多様化、教育への展開も見られ、ソーシャルワークにおけるコミュニケーション研究が途についてきた段階であることを明らかにした。

一方、日本においては、ソーシャルワークの面接における研究が中心で、その内容もコミュニケーション研究というよりも、アメリカで発展してきたカウンセリング理論の援用が中心であり、その教育においても同様の傾向であることを明らかにした。また、福祉機関の相談場面のコミュニケーション研究はあつ

ても、福祉施設のコミュニケーション研究が僅かしかないと確認した。

言語学・コミュニケーション論に関する先行研究調査においては、コミュニケーションの定義とともに、これまでのコミュニケーション・モデルを検討した。結果、ソーシャルワークにおけるコミュニケーション研究における仮説的な概念モデルとして、人間関係、交流、環境の3要素が循環するヘルス・コミュニケーション・モデルとともに、コミュニケーションが循環的なプロセスを経て収束するという収束モデルの援用から、検討を加える研究を行うことで、新たなコミュニケーション・モデルを生成できる可能性を提起した。

そして、それらの先行研究に基づき、これまでの施設研究では着手されなかった生活施設におけるコミュニケーション研究の分析枠組み（「面接場面」、「生活場面」、「援助の展開過程」のコミュニケーション）から、その支援関係のコミュニケーション分析の研究を実施することにした。

2. 調査研究の結果

分析枠組みで示した生活施設の「面接場面」、「生活場面」、「援助の展開過程」におけるコミュニケーションの調査を行った結果、面接場面では、そこでの発話行為の分析と援助の開始から終結までの展開の仕方によってコミュニケーションの流れ（循環）に影響があること。施設生活の日常場面においては、援助者と利用者だけでなく、職員同士、家族やその他、利用者を取りまく関係者とのコミュニケーションの流れ（循環）が見られたこと。それらとともに、生活場面におけるコミュニケーションは、何気ない日常の会話と変わらないように見えたとしても、開始→情報収集→支援・援助→終結、という流れのように進み、その過程での生活支援・課題解決を志向したコミュニケーションの展開が見出された。また、それらのコミュニケーションの展開の流れ（循環）は、施設的生活場面におけるコミュニケーションの交流によっても、コミュニケーションの循環が促進されて、様々な利用者の理解を深められていることが明らかになった。

さらに、そうした場面を超えた援助の展開過程のコミュニケーション分析からは、それぞれの場面における効果的なコミュニケーション・ストラテジーの活用とともに、生活場面における多職種の援助者をはじめとして、関係者間での多様なコミュニケーションが循環することによって、利用者援助としてのソーシャルワークの展開が有効に機能していることが明らかになった。

IV 考察と今後の課題

以上のように、生活施設における利用者の援助となるソーシャルワークは、利用者と援助者、利用者を取りまく様々な関係者のコミュニケーションの循環によって、生活施設のソーシャルワークが有効に機能していること。さらに、生活施設におけるコミュニケーション構造を見てみると、先のヘルス・コミュニケーション・モデルをソーシャルワークに活用できるコミュニケーション・モデルとなる可能性があることを実証できた。

本研究の成果は、これまでのソーシャルワーク研究では、ほとんど取り上げられてこなかった生活施設の場면을研究対象にして、そこでのコミュニケーションそのものを分析して、生活施設における「ソーシャルワーク・コミュニケーション・モデル」を提示したことである。しかしながら、本研究は、特定の施設における調査データによる分析と考察であることから、このモデルの普遍性を再検証する研究を深めるとともに、福祉専門職養成や教育場面への応用を検討していくことが今後の研究課題である。