

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 —

北本佳子

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て、利用者と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ナ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の相互に共有し、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

ション研究はあっても、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採用から、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、施設の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アシスタントをはじめとして、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面を研究対象にして、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。