

# 『対人援助の作法』で強靱かつ持続可能な相互扶助を目指して

発表者 鳥取大学大学院医学系研究科 竹田伸也  
共同研究者 地域で支える仕組み研究会一同

## 1. 問題提起

近年、社会的弱者の権利を損ねる言動をする人が、立場を超えて増えているように思われる。相模原の「やまゆり園事件」の加害者は、誰にも当然のこととして保障されている生きる権利を、多くの障がい者から奪った。加害者の行為は決して許されるものではないが、加害者に対する支持的あるいは同調的意見がネットに多数掲載されるという事態も生じた。障がい者や病人、生活保護受給者などへの差別的言動も、メディアやネット上で公然となされるのを見聞きすることも多い。Wynn(2016)は、自分と似た者を好ましいと感じ、自分と異なる者を差別する心性を、人は乳児期から有しており、適切な教育が施されなければその傾向は成長とともに強まると述べている。この見解に基づくと、障がい者等の社会的弱者に向けられる差別がなぜ生まれるか、その理由の一端が理解できる。

一方で、多くの専門家は、この先の世界的経済成長は難しいという予測を立てている。人口も減少局面に入り、これまで私たちを支えてきた仕組みが持続することも難しくなると言われている。そのため、「持続可能な」という言葉が様々な場面で使われ、時代的テーマの一つとなってきた。経済成長がこれまでのように望めない社会になりつつあるということは、今までみんなで共有してきた資源が少なくなることを表している。こうした状況を背景として、近年しきりに言われる「自己責任論」が幅を利かすと、限られた資源をより強い者が専一する弱肉強食の社会に近づくことになるのではないだろうか。なぜなら、自己責任論は、「生存様式は、個人の努力によって質を異にしてもよい」という価値観を内包しているからである。そうすると、病者や生活困窮者等の社会的弱者は自己責任でそうなったのであり、社会保障の名の元に彼らを支えるのはおかしいという発想も生まれよう。

以上を勘案すると、これからの時代、社会的弱者にとってこれまで以上に生きづらい時代が到来する可能性は少なくないと思われる。それゆえに、強靱で持続可能な相互扶助を社会にもたらすことが、喫緊の課題であるといえる。そのために必要となるのは、「支えを必要とする人がいたら、できる範囲で自分も力を差し出そう」という態度に基礎づけられた人が増えることだろう。そうした人が増えると、私たちの社会はもっと温かくなり、もっと暮らしやすくなるはずである。そのためには、幅広い人々が、人を支えるための所作、すなわち『対人援助の作法』を身につける必要がある。しかしながら、対人援助の作法がいかなる態度やスキルによって構成されるものなのか、また対人援助の作法を多くの人々が習得するための研修プログラムについては、これまで十分に検討されていない。そこで、鳥取県の官民共同の支援者の集まりである「地域で支える仕組み研究会」（以下、仕組み研）では、今回これらの課題にチャレンジした。仕組み研で共有している理念は、「生きづらさを抱えた人が、生まれてきてよかったと思える社会の実現」であり、対人援助の作法を明らかにしてそれを多くの人に習得してもらうことは、この理念にも適っていると考えた。

## 2. 目的

本研究では、対人援助に通底する作法とは何かを探索的に見出し、その作法に基づいたテキストを作成する。そして、テキストを用いた研修プログラムを作成し、様々な援助職が講師を担った研修会を鳥取県下で実施し、プログラムの有効性について検討することを目的とした。

### 3. 方法

#### 1) テキスト作成に向けたプロセス

仕組み研は、行政機関や民間福祉機関など、様々な機関に勤務する福祉職、介護職、医療職、心理職、行政職など多職種からなる。その研究会内に、テキスト作成ワーキンググループを立ち上げ、総勢16名のメンバー（事務処理を担ったメンバーを除く）で概ね隔週のペースで各自の本務業務終了後集まり、毎回2時間程度検討した。

まず、2グループに分かれ、「対人援助者として実践していること」と「対人援助者として困っていること」という2つのテーマについて、ブレインストーミングの手法を用いてアイデアをできるだけ多く挙げた。その後、挙げたアイデアを、KJ法を用いてカテゴリー化と各カテゴリーの関係性について質的に検討し、対人援助に必要な作法を抽出した。

抽出した作法をテキストの章立てとし、メンバー間で各章を担当する人を自薦により決めた。その後、各章を担当するメンバーで個別に集まり、各章を構成する内容についての節立てを行い、節ごとに執筆者を決めて執筆を開始した。完成した原稿は、章ごとの校正担当者が校正作業を行い、最終的に発表者が全体の原稿の校正作業を行った。

#### 2) 研修プログラムの作成と研修の実施

テキストが完成した後、誰が講師を担っても均質な研修が実施できるよう、パワーポイントを用いた研修プログラムをメンバーで作成した。研修は、参加者にはテキストを配布し、研修プログラムとして作成したパワーポイント教材は、次回別の地区で研修が行われるまでの間、各研修が終了する度に担当者を中心に修正が重ねられた。

研修は、『対人援助基礎研修』の名の元で鳥取県の「地域包括支援体制強化事業」として、鳥取県東部地区、中部地区、西部地区の3会場で実施した。東部地区は、12月1日9時から17時の間、鳥取県庁講堂にて実施し、91名の参加者があった。中部地区は、12月8日9時から17時の間、鳥取県立倉吉体育文化会館にて実施し、84名の参加者があった。西部地区は、11月3日および11月10日、いずれも9時から12時30分の間、米子市福祉保健総合センターふれあいの里にて実施し、121名の参加者があった。各地区とも、対人援助職だけではなく、当事者を含む一般人の参加も多数あった。今回の研修プログラムの満足感および有用感等を検討するため、参加者にアンケートを求めた。アンケートは、各地区とも運営するメンバーが準備を自律的に進めることで、自地域で無理のない展開を行う意図から、自分たちで考えたアンケートを実施した。しかし、いずれのアンケートも研修プログラムの満足感を尋ねることを質問項目作成の基準とした。このうち東部地区では、「①研修は全体的に満足できた」、「②研修は理解しやすかった」、「③研修は自分の援助業務の質の向上に役立った」、「④研修内容は現場で活用できそう」の4つの質問項目を尋ねた。いずれの質問も、「とても、やや、あまり、全く」の4件法で回答を求めた。中部地区および西部地区では、「①研修は全体的に満足できた」、「②知識・情報の収集」、「③技術・技能の習得」の3つの質問項目を尋ねた。このうち、①は「とても満足、やや満足、あまり満足していない、全く満足していない」の4件法で、②と③は「十分達成した、普通、不十分であった」という3件法で回答を求めた。

### 4. 成果・課題

#### 1) テキストの完成

2017年3月から始まった私たちのミーティングは、2018年8月までの間、延べ30回を超え、メンバー間で率直で活発な議論が重ねられた。その結果、ブレインストーミングとKJ法（図1）によって最終的に抽出された「対人援助に求められる作法」は、表1に示す8つであった。

このうち、「1. 自分の大切にしたい価値を見つける」は、「どうして自分は人を支えたいか」とか「どうして対人援助の仕事をするのか」といった、いわば「どうありたいか」という問いに対する個人の答えのことである。例えば、「相手の尊厳を支える支援者でありたい」という価値を大切にしていることに気づき、そのうえで対人援助のスキルを実践すると、その人の対人

援助はより質の高いものとなるだろう。

「2. 言葉を用いずに信頼関係を築く作法」は、非言語コミュニケーションのことである。非言語コミュニケーションを高めることで、相手との信頼関係を築くことを意図している。本章では、うなずきや表情などの非言語的コミュニケーションについて扱った。

表 1 対人援助に求められる作法

- 1 自分の大切にしたい価値を見つける
- 2 言葉を用いずに信頼関係を築く作法
- 3 相手の気持ちに寄り添う作法
- 4 相手に質問するときの作法
- 5 相手に伝えるときの作法
- 6 相手のもっている力を引き出す作法
- 7 苦手を感じず相手と関わる作法
- 8 対応が困難に思える人への作法



図 1 KJ 法による作業の一例

「3. 相手の気持ちに寄り添う作法」は、対人援助における基本的な営みである。そして、それは「受容」と「共感」という態度によって基礎づけられる。本章では、抽象的に語られることの多い受容や共感は何のようなことをいうのか、受容や共感は何を行えばよいかについて具体的に扱った。

「4. 相手に質問するときの作法」は、相手を理解するための手段である。質問の仕方によっては、相手を傷つけてしまったり、お互いの関係を損ねてしまったりすることがある。一方で、対人援助を展開する手がかりを見つけたり、双方に新たな気づきをもたらしたりすることもある。本章では、良い質問の繰り出し方について扱った。

「5. 相手に伝えるときの作法」は、伝えるという行為に焦点を当てた。私たち日本人は、言葉を用いなくても以心伝心できることに価値を置く文化がある。職場でも家庭でも、「一を聞いて十を知る」ことを相手に期待し、うまく伝わらないと「どうしてわかってくれないのか」と関係に軋轢が生じることもある。本章では、言葉には「相手がふり向く言葉」と「相手が去っていく言葉」があることに触れ、相手に伝えるための配慮や伝わりやすい伝え方について扱った。

「6. 相手のもっている力を引き出す作法」では、相手のもっている力をみつけてそこを引き出すための具体的手立てについて扱った。援助者が相手の力を見つけてそこを引き出すことができると、相手は困難な状況に直面したときに自らの力で乗り越え、「自分にも良いところがある。自分の力でもなんとかやっけていける」と前に向かって変化していくことができる。

「7. 苦手を感じず相手と関わる作法」では、相手に苦手を感じるカラクリと苦手意識を少しでも軽くする所作について扱った。相手のことを苦手と感じてしまうと、相手に向き合うことが難しくなる。そうすると、「相手のために力になりたい」という対人援助を進めるうえで基本的な動機が揺らぎ、それは支援の質にも影響を及ぼすことになる。

「8. 対応が困難に思える人への作法」は、いわゆる困難事例と言われるケースに対応するための具体的な話を盛り込んだ。私たち援助職は、支援がうまく回らない時、「このケースは困難事例だから」という理由で理解することがある。しかし、このような理由づけで援助職の自尊心を守ることはできても、支援を展開するきっかけや力を与えてくれはしない。困難を感じ

るのはなぜか、そして困難を感じたときどうすればよいか、あるいは困難を感じないようにするにはどうすればよいかについて扱った。

以上の章立てから構成されたテキストを、鳥取県内だけでなく、全国の対人援助職、ひいては「困っている人がいれば、自分も力を差し出したい」と考える人々にも届けたいとの意図から、私たちは出版化を検討した。そして、福祉関連で実績のある中央法規出版に、私たちの考えを伝え、出版するための交渉を行った。その結果、私たちの想いに対する理解を得ることができ、『対人援助の作法－誰かの力になりたいあなたに必要なコミュニケーションスキル』というタイトルで2018年9月20日に出版の運びとなった。

## 2) 研修プログラムの有効性

パワーポイントを用いた研修プログラムは、メンバーで協力しながら作成した。各地区の研修が終了するたびに修正を重ね、受講者により理解してもらいやすい形を作り上げた。作成する過程で、私たちの今回のチャレンジに共鳴してくださったイラストレーターの坂木浩子さんから、イラストを無償で使わせていただけることになった。研修プログラムでは、各作法の理解と習得を促すため、参加者がペアで各作法の演習に取り組む「作法のお稽古」を数多く設けた(図2・図3)。

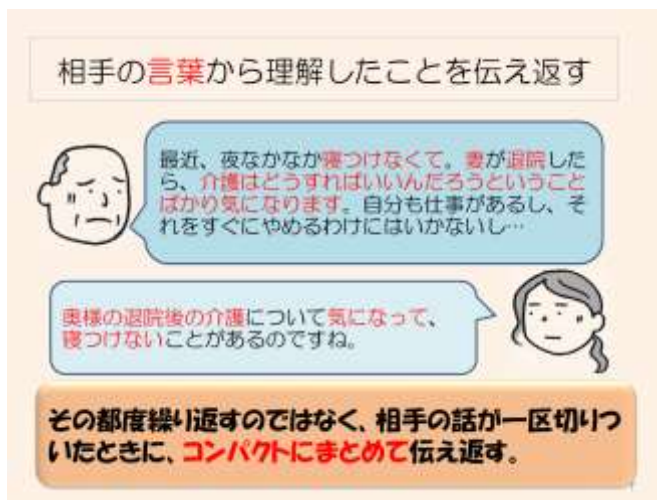


図2 研修プログラムスライドの一例

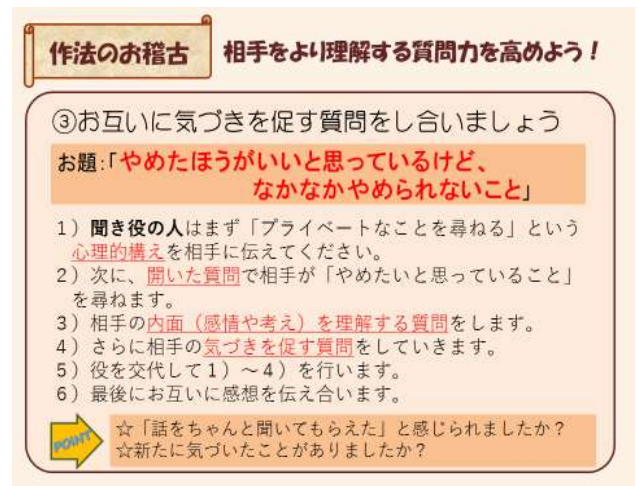


図3 作法のお稽古の一例

東部地区での研修は、東部地区の仕組み研のメンバーが運営を担い、西部地区から4名の仕組み研メンバーが講師として参加した。アンケートは、74名の回答があった(回収率81.3%)。このうち、「①研修は全体的に満足できた」については、【とても】が46名(62.2%)、【やや】が27名(36.5%)、【あまり】が1名(1.3%)で【全く】は皆無だった(図4)。「②研修は理解しやすかった」については、【とても】が46名(62.2%)、【やや】が27名(36.5%)、【あまり】が1名(1.3%)で【全く】は皆無だった(図4)。「③研修は自分の援助業務の質の向上に役立った」については、【とても】が53名(71.6%)、【やや】が19名(25.8%)、【あまり】が1名(1.3%)で【全く】は皆無、無回答が1名(1.3%)だった(図5)。「④研修内容は、現場で活用できそう」については、【とても】が52名(70.3%)、【やや】が20名(27.0%)、【あまり】が2名(2.7%)で【全く】は皆無だった(図6)。

中部地区での研修は、中部地区の仕組み研のメンバーが運営を担い、西部地区から5名の仕組み研メンバーが講師として参加した。アンケートは71名の回答があった(回収率84.5%)。このうち、「①研修は全体的に満足できた」については、【とても満足】が39名(55.0%)、

【やや満足】が31名(43.6%)、【あまり満足していない】が1名(1.4%)で【全く満足していない】は皆無だった(図7)。「②知識・情報の収集」については、【十分達成した】が41名(57.8%)、【普通】が29名(40.8%)で【不十分であった】は1名(1.4%)であった(図8)。「③技術・技能の習得」については、【十分達成した】が25名(35.2%)、【普通】が41名(57.8%)で【不十分であった】は3名(4.2%)、【未記入】が2名(2.8%)であった(図9)

西部地区での研修は、西部地区の仕組み研のメンバーが運営を担い、6名が講師を担当した。アンケートは98名の回答があった(回収率81.0%)。このうち、「①研修は全体的に満足できた」については、【とても満足】が62名(63.3%)、【やや満足】が34名(34.7%)、【あまり満足していない】が2名(2.0%)で【全く満足していない】は皆無だった(図10)。「②知識・情報の収集」については、【十分達成した】が58名(59.2%)、【普通】が40名(40.8%)で【不十分であった】は皆無であった(図11)。「③技術・技能の習得」については、【十分達成した】が47名(48.0%)、【普通】が47名(48.0%)で【不十分であった】は2名(2.0%)であった(図12)。

各地区とも、研修への満足感と有用感は高い結果が得られた。一方、技術・技能の習得では、中部地区では【十分達成した】と回答した人が4割をわずかに下回った。そのため、技術・技能を習得して日常の対人援助で実践するためのさらなる工夫が求められる。

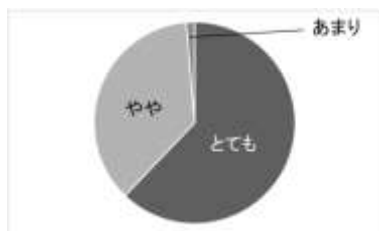


図4 東部地区の「研修満足感」及び「研修理解感」

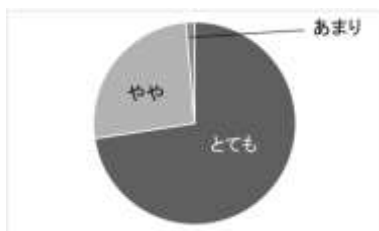


図5 東部地区の「研修の援助業務の質向上への有用感」

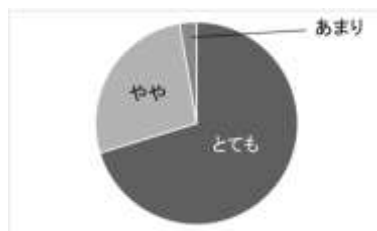


図6 東部地区の「研修の現場での活用への期待感」

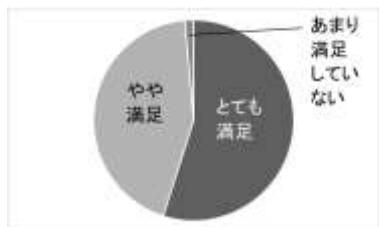


図7 中部地区の「研修満足感」

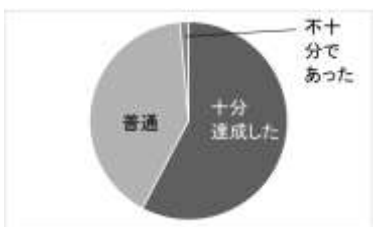


図8 中部地区の「知識・情報の収集」

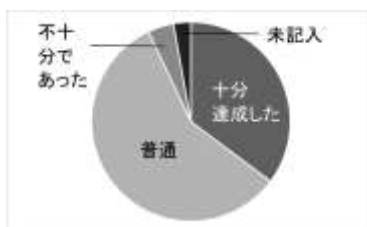


図9 中部地区の「技術・技能の習得」

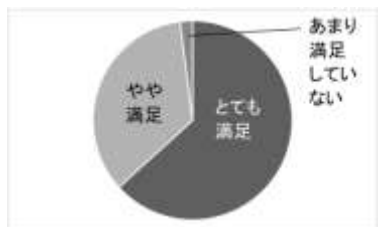


図10 西部地区の「研修満足感」



図11 西部地区の「知識・情報の収集」

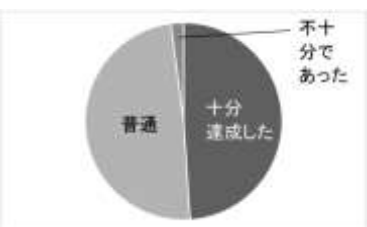


図12 西部地区の「技術・技能の習得」



### 3) 今後の展開 —強靱で持続可能な相互扶助を実現する社会に向けて—

今回の試みを通して、私たちの作成した『対人援助の作法』を習得するための研修プログラムは、参加者の満足感と有用感ともに高かった。そのため、私たちの次の射程は、本研修プログラムを全国に展開し、『対人援助の作法』を身につけた人々を増やすための仕組みを作ることに移っている。

全国で均質な研修を担保するには、研修の講師を担う人材の育成が求められる。そして、その研修は何も大きな会場で大人数を集めて行うものでなくてもよい。職場単位で実践する、子どもたちに向けて学校現場で実践する、地域住民に向けて自治会で実践する。そうやって小さなコミュニティで『対人援助の作法』を身につけるための研修を行うのであれば、大きな会場で実施し、わざわざそこに出向くという労を割かなくてもよいため、講師と参加者に大きな負荷は伴わない。また、小さなコミュニティ単位で本研修を実践すると、研修講師は“職場の誰か”であったり“学校の先生”であったり“自治会の役員や民生委員”であったり、そのコミュニティで研修を担える現実的な人材が浮かび上がる。

以上のことを踏まえ、私たちは今後以下に示す課題にチャレンジしたい。第1に、『対人援助の作法』研修を担う講師を養成するためのプログラムを開発する。第2に、講師養成研修を鳥取県内で実施し、全国から参加者を募り、『対人援助の作法』を習得するための研修講師を養成する。第3に、そうした講師養成研修が全国どこでも実施できるような、講師養成研修を実践する人材を育成する「マスター養成講座」のようなプログラムを開発し、全国に『対人援助の作法』に基礎づけられた人の輪を広げる。

世の中がこの先どのように進んでいくか見通せない時代だからこそ、不安をかきたてる暗澹とした予想が立ちやすい時代だからこそ、「周りで何かあれば、自分も力を差し出そう」と思える人が増えなければならない。弱者を支えるという営みは、自分もいずれ支えられる弱者になることを考えると、「時間軸の異なる自分への支援」として理解することができる。価値観が異なっても居心地が悪いながらも人々が共生するためには、「弱さ」という共通点を抱えた同胞に対してできる範囲で力を差し出す。それこそが、価値観の異なる人々が、なんとか共に暮らしていくための“共生の作法”になるのだろうと思う。なぜなら、支えを必要とする人へ力を差し出すことは、いつか訪れる弱い自分を支えることと同質であるという意味で、“自他尊重の心”に基礎づけられた行為となるからである。

「自他尊重の心」に基礎づけられた『対人援助の作法』を身につけた人が増えると、世の中はきっと今よりも暮らしやすくなる。そのような仮説をもとに、以上挙げた3点の課題を今後進めていきたい。そうした課題にチャレンジすることこそ、「福祉先進県」を謳う鳥取県に住む私たちの課題であり、地域共生社会を実現するための力となると信じるからである。

#### 【引用文献】

• Wynn K. Origins of Value Conflict: Babies Do Not Agree to Disagree. *Trends Cogn Sci* 2016; 20(1): 3-5.