

[原著論文]

## ソーシャルワーカー養成の一方法 — 模擬相談者との面接を体験させる方法を使って —

柴山悦子

キーワード： ソーシャルワーカー、模擬クライアント、模擬面接

## One training method of the Social Workers — Using the method of having personal experience of an interview with a Simulated Client —

Etsuko Shibayama

### Abstract

In my lesson, I adapted the method of personally experiencing an interview with a simulated client concerning the training methods of social workers in hospital. The reason for this is to advance the understanding of that field. Before the start of this method, I told to students an introduction of the case and a simple explanation of the work guidance's. I lectured the work related to the social worker in hospital. Tensely the students interviewed with a simulated client (volunteers, 50~60years old). Their experience would raise the students desire to study, because they began to show a strong desire to observe the social workers section in hospital. The objects of this are second year students, the number of students is 18.

Key words: social worker, simulated client, simulated interview

### 要旨

ソーシャルワーカーを養成する一方法として、筆者は「社会福祉基礎ゼミⅠ」を利用し、模擬相談者との面接を体験させる方法を採り入れた。筆者のゼミでのテーマは「保健医療機関におけるソーシャルワークの展開」である。このゼミは、保健・医療機関のソーシャルワークの機能について理解を深めさせることを目的としている。

この方法による面接を始める前に、「業務指針」の簡単な解説と、事例の紹介を行い、保健・医療機関におけるソーシャルワーカーの働きについて講義した。

学生は模擬相談者（50～60歳代のボランティア）との面接に緊張感をもって臨んだ。この体験は学生の学習意欲を高めたように感じる。なぜなら、学生は「病院のソーシャルワーク部門をぜひ見学したい」という強い要望を出すようになったからである。

対象は2年次の学生であり、学生数は18名である。

### Ⅰ はじめに

ソーシャルワーカーを養成する一方法として、筆者は「社会福祉基礎ゼミⅠ（2年次後期）」を利用し、模擬相談者との面接を

---

柴山悦子 新潟医療福祉大学 社会福祉学部 社会福祉学科  
[連絡先] 新潟市島見町1398  
TEL・FAX：025-257-4471  
E-mail：sibayama@nuhw.a.c.jp

体験させる方法を採用入れた。筆者のゼミのテーマは「保健・医療機関におけるソーシャルワークの展開」である。

この方法を採用入れた目的は、早期にこの領域の概要を理解させるためである。

医学教育では、模擬患者 (Simulated Patient 略してS・P) の協力の下に、患者さんとのコミュニケーションを図る訓練法を取り入れている大学が多いと聞いている。筆者が模擬相談者 (Simulated Client 以下S・Cと略す) の協力を得てこのゼミをすすめていきたいと考えたのはこの「S・P」にヒントを得たところが大きい。

S・Cとの面接を体験させたのは、02年度は4コマ、03年度は2コマである。

その経過を報告する。

## II 方法

### 1 模擬相談の方法

両年とも対象学生は18名である。学生はこの時期、この領域に関する知識は皆無に近いと、実施するに当たり「医療ソーシャルワーカー業務指針」(厚生労働省健康局長)の概略の説明したあと、ビデオと事例を使い業務場面をイメージさせようとした(03年度は都合により、ビデオによる解説は模擬相談の後になる)。

S・Cは50代から60代の一般市民延べ9名(ボランティア)である。9名の内訳は、02年度は5名、03年度は4名であり、そのうち4名には両年とも協力してもらった。

模擬相談を実施するに当たり、S・Cと学生には事前にシナリオを渡した。シナリオは出版されている事例集から、社会資源を活用しない援助例を用いた。S・Cにはアドリブも入れてもらいたいと要請した。また学生には、「面接の練習をするのではない、現場を模擬体験するのが目的である。従ってクライアントは“こういう”相談の仕方をされるのか、ということを実感してほし

い」と繰り返し伝えた。

そして、シナリオは暗記する必要はないことを両者に伝え、手に持ちながら、あるいはテーブルに置いて「相談」をさせた。それは台詞の詳細にこだわり進行が停滞することを避けるためであった。

場所は学内の「相談演習室」を使った。本学の「相談演習室」は1教室当たり2部屋に分かれており、両室は教室のモニター画面に映写されるようになっている。はじめ、「相談」をしない学生とボランティアには教室のモニター画面で見学してもらう計画だったが、残念ながら集音を調整できなかったため、学生には相談場面を直接見学させることとした。

1事例は8分前後で終わるようにした。理由は学生数が多いので複数回体験させるのには短時間しかとれないことと、前述のように、学生はこの時期まだ、この領域に関する知識・技術が殆ど身につけていないので、過度の負担と必要以上の緊張をさせないことに配慮したためである。

### 2 使用した事例と演習の概略

02年は2例、03年は1例を使った。そのうち03年で用いた事例の概要を次に示し、演習の概略を示す。

〈事例〉

M氏・男性・67才

医学的診断名：頸椎変形症

相談を始めるに至った経過：病棟婦長(現在は師長)より、「入院中であるが、周囲とうまくいなくて困っている。些細なことで他の患者ともすぐけんかになり困っている。おとなしくしてもらおう方法はないだろうか」との相談を受けた。「おとなしくさせるための面接はできないが、援助できることがありそうだからお会いしたい」と回答した。

一回目の面接場面：病棟で問題患者扱い

にされているM氏は、病院の中にある相談室にいるソーシャルワーカーは、しょせん病院側の人間としかみておらず、最初から防衛的であった。しかし、ソーシャルワーカーは、M氏は一人暮らしで生活保護を受けているところから、今後の生活設計には支援者が必要と考え「今後相談にのりたい」と申し出た。

この日は信頼関係を成立させまでには至らなかったが、ソーシャルワーカーの機能については紹介することができた。

改めて相談を受けた内容：10日後、今度は主治医から連絡があった。「Mさんが退院するといってゆずらない。同室者と気があわないので部屋をかえてくれとやってきた。前にも同様なことで部屋変えたので何度も同じようなことはできないと断ったら、それでは退院するといってきた。手術が適応かどうかの検査中であるのでとても他院に紹介できる状況でもないし、一人暮らしなので自宅に帰ることも難しいと思う」

二回目の面接場面：相談室に来たM氏はかなり興奮していた。「〇〇先生に退院するといってきた。福祉事務所に連絡してほしい」と主張した。ソーシャルワーカーはM氏の要求にすぐ応えるでもなく、軽率な言動を諫めるでもなく「事情を詳しく話してほしい」と促した。M氏は自分の感情をひとしきり表出すると少し落ち着き、自分の生活の様子なども語った。

ひとしきり話を聞いたあと、今後の生活についてどのような方法が良いか一緒に考えていきたいと伝えたところ、「主治医には、勝手なことばかり言ってすみませんでした」と謝るといい、ソーシャルワーカーには「これからのことについて力になってほしい」と話した。

『医療ソーシャルワーク実践50例』（大本和子他 川島書店 1999年）からの事例を

要約したものである。

1コマ目の「相談」はこの事例の「一回目の面接場面」を使った。具体的にはS・C二人にそれぞれ婦長とM氏の役を演じてもらった。M氏については「ソーシャルワーカーに相談などない」という態度で演じてもらった。

2コマ目は「二回目の面接場面」を使った。主治医とM氏の役はここでも二人のS・Cに演じてもらい、M氏に関しては“ふてくされた”態度で演じてもらった。

演じてもらう役割と順番は一覧表にして開始前に渡した。

第2回目の面接は、実際には1時間強を要しているが、学生には、“ふてくされた”M氏を受容的態度で迎え入れるところまでを演習させた。

学生は戸惑いつつ面接をすすめた。緊張のせいかシナリオとはかけ離れ、各自自分の考えで対応していた。従って、学生の対応はケースワーク的には不適切であったが、「クライアントとの面接場面」を疑似体験することが目的であるので、「きょうはこれでよいのだ」と伝え、「面接の仕方」については援助技術各論等で学ぶであろうし、このゼミの担当者としてもその時間は別に設定したいと伝えた。

### 3 評価表への記入

02年は、学生（模擬ソーシャルワーカー）とS・Cと教員がそれぞれ記載する評価表を作成し、学生には、成績評価とは無関係であると説明した。しかし、教員による評価表は演習の進行上、記載する時間がなかったので中断した。またS・Cによる評価は「みんな熱心にやっているので評価は難しい」と言われる方もあり、この方法も取り入れることを割愛した。学生自身による評価はさせた。

03年では、前年の経過を踏まえ、学生による自己評価のみを記載させてみることにしたが、1回目では自己評価はさせなかった。理由は、02年での学生の緊張度が高すぎたように感じたので、今回は少し慣れてからのほうがいいのではなかろうかと考えたからである。

#### 1) 自己評価表 (④から①の4段階評価)

- |  |      |         |
|--|------|---------|
| 1. 落ち着いた態度(気持ち)で面接を始めることができた               | ④できた | ③       |
|  | ②    | ①できなかった |
| 2. クライアントの相談内容を理解できた、または依頼者の依頼内容がよく理解できた   | ④できた | ③       |
|  | ②    | ①できなかった |
| 3. クライアントの表情を見ながら面接することができた                | ④できた | ③       |
|  | ②    | ①できなかった |
| 4. 問題解決(軽減)のために、自分は何ができるか、どうすればよいかを考えようとした | ④した  | ③       |
|  | ②    | ①しなかった  |

#### 2) 自己評価の結果

03年の2コマ目で「相談」を受けた学生は9名で、結果は表1のとおりである。比較的高い自己評価をしていた(02年のものは省略する)。

なお、学生たちは、評価表の空欄に思いの感想を書いていた(筆者が記載を求めたものではない。なお同様の感想は一人分としてまとめた)。

- ・一般の方との面接体験は簡単にはできないのでよい経験になった。

- ・S・Cの演技が本当に上手だったのでのみこまれてしまった気がする。自分を見失ってはいけないと思った。
- ・Mさんはどうして不安やイライラがあるのか、聞こうとしてもなかなか心を開いてもらえなかった。Mさんの気持ちを全て受け止められるようにするべきだった。
- ・緊張してドキドキしていたが、相手を理解しようと努めた。
- ・面接のスキルアップではないことが分かっていても相談を上手く受けられなかったことに対して悔しい気持ちが残る。本当によい体験ができたと思っている。
- ・今回はある程度のシナリオがあったからよかったものの、それが無かったらと思うとソーシャルワーカーの仕事の難しさが分かった。
- ・その人の今の気持ちを感じてあげることが大切ではないかと感じた。

#### Ⅲ 考察と今後の課題

模擬相談の体験後、両年とも、医療ソーシャルワーカーを招き、最近の相談例やいわゆる興味ある事例の紹介などをしてもらった。

このような学習を進めた後、03年の学生に対して「今までに学んだこと、残りの時間(あとの1ヵ月間)で学びたいこと」を討議させた。多くの回答・感想が出されたが「残りの時間で学びたいこと」として「病院のソーシャルワーク部門」の見学を希望するものがほとんどだった。学生たちは「ここまで学んできたので、この時期、現場

表1 自己評価の結果

	4点	3点	2点	1点
落ち着いた態度で面接できた		3名	5名	1名
相談内容・依頼内容が理解できた	4名	2名	2名	
クライアントの表情を見ながら面接できた	5名	2名	1名	
問題解決のためどうすればよいかを考えようとしたか	2名	6名		

に行ってみたいと強く思う」と熱心に語った。また専門書の講読意欲も見え始めた。

そこで、残りの時間を使い見学させることを計画している。見学には多人数は不向きなので4～5人を1グループとして訪問させようとしている。この時間は先方の都合と学生の訪問可能な時間との調整で設定すればよいので、ゼミの時間はできるだけ見学の報告や今後の課題についての討議時間に当てさせたいと考えている。

なお、02年の学生に対しては不手際により、同様の時間や「見学」のチャンスを設定できなかった。このことについては申し訳なく思っているが、このグループからも「社会福祉基礎ゼミⅡ」の履修者があり、各自さらに深めたテーマを決め、研究を進めている。

以上のことから、所期の目的はある程度達成させたと考える。

今後の課題であるが次の二つがある。一つはカリキュラムと単位内での演習の時間配分である。現在は「社会福祉基礎ゼミⅠ」「同Ⅱ」の学生は必ずしも同じメンバーではなく、2年次での体験が3年次で生かされないということがおこる。このことを一概に不都合と考えているわけではない。というのは学生側にしてみれば、「2年次に選択したテーマは結果的には自分には向いていなかった」「3年次には違うテーマのゼミに入りたい」「違う担当教員のもとで勉強したい」等々のことが出てくると思うからである。

こういうことを理解したうえで時間配分の更なる検討が必要と考えているのである。

二つ目はS・C（ボランティア）の確保である。これまでは個人的なつながりにより実現できたが、今後はボランティアセンターに協力をお願いすることなども考えなければならない。半年のゼミを効率よくすすめていくためには、一定の時期に一定の人数の確保はどうしても必要なことになる。

なお本報告と直接的な関係はないが、ソーシャルワーカーを養成する方法を、引き続き開発したり検討したりする必要があると考えている。具体的にはケース記録の方法や事例を使つての援助方法の教育である。ケース記録については、電子カルテを導入している医療機関のソーシャルワーク部門の記録についても視野にいられて教育する必要があると考えている<sup>1) 2) (註1)</sup>。

## 謝辞

「模擬相談者」をお引き受け頂いた6名のボランティアの皆様にご心よりお礼申し上げます。また、「社会福祉基礎ゼミⅠ」でS・Cによる演習を取り入れた教育することについて多大なご助言とご協力を頂いた、新潟医療福祉大学々長・高橋榮明先生にも心よりお礼申し上げます。

## 文献

- 1) 佐伯晴子、日下隼人著：話せる医療者。医学書院、2000。
- 2) 前田ケイ監修：保健医療の専門ソーシャルワーク。中央法規、1991。

## 註

- 註1) 新潟医療福祉大学教育ワークショップ（2002年）での配布資料「医療面接」より。