

## 効果的な相談援助演習のあり方 その(1)

### —模擬利用者を活用したコミュニケーション技術教育の効果と課題—

○ 皇學館大学 鵜沼 憲晴 (2453)

守本 友美 (皇學館大学・1619)

[キーワード] 相談援助演習, 模擬利用者, コミュニケーション技術

#### 1. 研究目的

周知のとおり、現在、経済的・社会的変動を背景に、介護・育児といった従来からの問題に加え、新たな社会問題（就労、虐待、排除・孤立、教育、更生等）への対応が求められている。また、社会福祉基礎構造改革以降、社会福祉法・障害者総合支援法は「個人の尊厳の保持」を福祉サービスの基本的理念として掲げ、自己決定の支援が重要とされている。さらに、地域における包括的・総合的な対応を実現するため、様々な関連職種との連携の必要性も叫ばれている。これらから、社会福祉士は、現場実践においてより高度な相談援助技術が求められるといえる。とりわけ、利用者との関係形成時およびアセスメントのための情報収集時におけるコミュニケーションは、以降の相談者・利用者間関係のあり方やプランニングに大きな影響を及ぼすものであり、社会福祉士がその専門性を発揮する上で不可欠の技術といえよう。

しかし、学生を取りまく現状では、世帯規模の縮小・地域内疎遠化・SNSの普及等が他者との対面によるコミュニケーション機会の縮小をもたらし、結果、日常的なコミュニケーション能力さえ不十分な学生も少なくない。

よって、コミュニケーション技術の習得により効果的な教育方法が模索されるべきであると考えられる。本報告は、相談援助演習におけるコミュニケーション技術教育において、模擬利用者（Simulated Client：SC）を活用することの効果と課題を探る。

#### 2. 研究の視点および方法

相談援助演習において、関係形成および正確な情報理解のためのコミュニケーション技術の習得を目的とし、SCを活用した演習を行った。なお、本報告では、SCを「福祉サービス利用者がもつ心身の機能的特性や心理・感情を理解し、それを踏まえた発話・行為の演技ができるよう一定の教育・訓練を受けた者」と定義する。当該演習のプロセスは、以下の通りである。

①SCへの事前説明（演習当日の1ヶ月前 5月中旬）

②演習の実施当日（6/5, 6/12）

- ・学生1人あたりの持ち時間は10分（フリートーク、タイマーは教員担当、話の途中でも10分経過すればストップさせる）
- ・ビデオでの撮影、学生が準備した録音機器での録音

③演習終了後、その場での個別フィードバック（5分）

④当日の全体総括（15分）

⑤事後指導での技術の定着（6/19, 26）

- ・逐語記録での言語的コミュニケーション分析
- ・映像記録での非言語的コミュニケーション分析
- ・ふり返しシートに自己分析結果（評価・課題）を記入・提出させる

本報告は、学生が提出したふり返しシートを分析・考察したものである。

### 3. 倫理的配慮

本学会研究倫理指針第2・B・7.に基づき、SCの方々、およびふり返しシートを提出したすべての学生に対し、当学会報告についての説明を行い、相談援助演習場面やふり返しシートの分析結果を開示することについて承諾を得た。

### 4. 研究結果

本研究では、上記⑤でのふり返しシートでの設問のうち、以下の3点を対象としてカテゴリー分析を行った。

- 1 面接を行う前に、自主的にどのような準備をしましたか？
- 2 模擬利用者との面接場面では、自分はどのような精神状態でしたか？
- 3 学内のロールプレイと、模擬利用者との面接を比較し、模擬利用者との面接の教育的効果は何でしょうか？

これらの回答をカテゴライズすると、1では「授業の復習」「学生間でのロールプレイ」「前回の逐語記録の読み返し」「イメージトレーニング」等が、2では「緊張」「不安」「真剣」「懸命」等が、3では「緊張感」「リアリティ」「有益な助言」等が析出できた。

### 5. 考察

分析結果より、コミュニケーション技術習得におけるSCの活用効果として、受講意欲の向上、授業に向けた自主的・積極的な姿勢、臨場感、緊張感、ダイレクトフィードバック、習熟度の的確な自己覚知等があると考えられる。

一方で、SCの量的確保、より多様な当事者（認知症高齢者、入院患者等）の設定、SCによる適切なフィードバック、SCの系統的・継続的な養成、学生自身による効果的な事後分析のあり方等が課題としてあげられる。

また、今後の展望として、社会福祉士養成カリキュラムへのSC面接演習の導入、実習前段階におけるOSCEに準じた試験による適性チェックの実施、ひいては社会福祉士国家試験へのSCを活用した相談面接実技試験の導入等が考えられる。