

また、両バージョン（養護・虐待・非行・育成相談用および障害・保健相談用）ともに実務版として利用可能になるように、冒頭に基本情報欄（作成完了日、記入担当者、対象の子どものプロフィール、所属保育・教育機関、主訴の種類および機能障害の程度（深刻さ）、相談・通告の経路、過去の相談受理、評価票記載完了までの面談回数と面談相手、特記事項）を付加し、評価票本体においても領域ごとに特記事項欄を作成した。

#### 4. 記入のめやすと一覧表

評価票への記載に際しての留意点やめやす表、選択カテゴリの一覧表を別冊子としてまとめた（別紙3を参照）。評価票内容のデータベース化にあたって、できるだけ選択カテゴリを数値化する必要があり、最小限のカテゴリを考案し一覧表に記載している。ケースによってカテゴリの過不足が予想され、データの蓄積をもとにしながら改訂していく必要がある。

## II. アセスメント（社会・心理・医学・行動診断等）のための方法

子どもへの適切なアセスメントを行うためには、支援に必要な範囲において、その子どもや家族の状況に応じた体系的な情報収集が必要であり、その情報収集は、面接、観察、調査などの方法を用いて行われる。

### 1. 面接

面接は臨床の基本である。相談者の面接の中からどのような情報を汲み取り、その情報をどのように組み立てて考えるかは臨床家の最も重要な技量の一つである。つまり、友達と会話するのと異なり、面接の中で必要な観察が行われ、アセスメントが行われるためには、心理学やソーシャルワークなどの基礎知識が必要であり、面接の技術のトレーニングが必要である。

#### （1）面接の種類

##### ア 自発的相談者への面接と強制的な面接

一般の相談者は自ら何らかの問題を抱えて相談に来る。しかし、近年、児童相談所では、通告があった際に、援助を望んでいない保護者と面接をしてアセスメントをすることが求められることが多くなった。しかも、場合によっては児童相談所での面接が困難で、他の場所での面接を余儀なくされることもある。一般の自発的相談者への面接では受容的なアプローチが主体となるし、比較的時間をかけてアセスメントを行うことができる場合が多いが、強制的な面接では、介入型のアプローチが必要となり、短期間のアセスメン

トが求められる。

#### ■自発的相談者への面接（受容型アプローチ）

自発的な相談者に対しては、相談の目的を明確にし、相談の内容を尊重しつつ、現状とこれまでの経過について質問をしながら、情報を集める。同時に、相談者の答え方、かかわり方、状況判断、感情の推移などに関して、観察をし、相談者に関するアセスメントを行う。

#### ■強制的な面接（介入型アプローチ）

通告等により介入型のアプローチを行う場合、面接のスタンスは自発的相談者への面接とは大きく異なるので注意が必要である。虐待通告を受けたあとの保護者への面接や非行で警察から通告を受けた子どもへの面接は、本人が望んで受けるものではないことの方が多いのである。例えば、虐待通告後の面接では、保護者は当初誰が通告したのかなどと反発することが予想されるが、法律により通告者については伝えることができないことを説明するとともに、なぜ面接や訪問が必要になったのか、何を懸念しているのかなどの目的を簡潔に伝え、そのことに対する保護者側の事情を冷静に聴こうとする態度が必要である。保護者側の思いにも耳を傾け、一方的に決め付けているわけではないということを理解してもらうことが大切で、保護者も自分たちの言い分を聴いてもらえたとの感じを持つと、一定の対話が成り立ち、緊張関係が緩和されることも多い。しかし、必要性があり職権による子どもの保護がやむをえないようなときは、とりあえず子どもは一定の期間児童相談所が預かる必要があること、その間は保護者の影響のない状態で子どもの検査や観察が必要であるため面会等は制限されること、保護者が不服であるときは不服申立ができることなどを冷静に説明し、挑発に應じない態度をとることが重要である。一方で毅然とした態度を保ちながら今後の話し合いがうまくいかなければ裁判所の判断を仰ぐこともあるという見通しについても説明をしておくことが大切である。なお、このようなアプローチや面接は単独での対応は避けるべきで、複数の職員、必要に応じて警察官同伴により、組織的対応を行っているとの印象を相手に持つてもらうことも大切なポイントである。

虐待の場合は、保護者が怒りを持って対応してくることが多い。その怒りや挑発に乗らず、冷静を保つためには、相手に対しても自分自身でも「子どもの安全」を第一に考えての対応であることを明確にし、保護者を非難する言動やあいまいな言動は避け、しかし、毅然とした態度で

接することが必要である。

非行の場合でも、子どもはふてくされて話を拒否したり、怒りをぶつけてきたり、他人のせいにするなど他罰的になったりすることも多く存在する。しかし、非難ではなく同じ行為を繰り返さないようにするための支援をしたいことを伝えつつも、非行行為から目をそらさせるのではなく、毅然として子どもが行った行為に対する直面化をし、そこに至ったプロセスを明らかにしていくことが求められる。

## イ 面接の対象による種類

面接の対象により、保護者面接、子ども面接、親子面接、家族面接、関係者面接などに分けて考えることができる。できるだけ、親子、保護者、子ども、それぞれの面接を行うほうが情報は多く得られるが、分離不安が強くて親子が離れられないときには親子同席による面接しかできなかつたり、子どもが来所することが困難なときには保護者面接だけになることもある。それぞれで注意すべきことを挙げる。

### ■保護者面接

保護者が自発的に相談に来るときは子どものことで何か困って相談に来る。したがって、まず、保護者の困っていることに沿って話を始めなければならない。しかしながら、虐待通告があって保護者面接を行う場合などは虐待行為の事実について直面化させるべきことはきちんと直面化させ、その上で、子育てに関する支援をしたいことを理解させて、面接を行う必要がある。

両親が一緒に来所しているときには、できるだけ両親から話を聴く。父親が来ていながら車で待っているなどということも決して少なくない。父親への面接も必要であることを告げることが大切である。保護者に関しても、夫婦での面接と個別の面接を行うことが望ましい。夫婦での面接の場合には、子どもに関する見方の違いなどにも注意を払い、中立的な立場で、双方から話を聴くようにすることが必要となる。なお、DVの場合などでは、父親が監視のためについてくることもあるので留意が必要である。

また、夫婦の話の様子から、父母どちらが子どもや生活に関する決定権をもっているのかを観察することも大切である。重要な方針は決定権のある人物と話をしなければ進展が得られないことも多い。

どちらか一方の保護者しか来所しない場合には、来所しない保護者の意見を参考のために聴いておくことよい。夫婦関係をアセスメントする際に役立つからである。

保護者以外の大人（祖父母など）が子どもを連れてくることもある。連れて来た大人からの情報は大切である。保護者でなくても、面接にに応じてもらう必要がある。また、保護者や子ども、家庭の様子を第三者の視点で語ってもらうこともアセスメントにとって重要である。

#### ■子ども面接

子どもの面接では、まず、面接の目的・面接者の役割・時間・面接中の自由と制限(何を話してもよいが物を壊してはいけないなど)などにつき、年齢に応じた説明をしてから面接を始める。年齢に応じて、非言語的なアプローチを利用する必要があるが、アセスメント面接においては、あまり多くの遊具のある部屋で行うと、遊具に気をとられて必要な情報を得る面接が行えないこともある。紙と鉛筆、パペット、ドールハウス程度の遊具で開始するほうが集中できることが多い。

#### ■親子同席による面接

自発的相談の場合、面接の最初はできるだけ親子で一緒に話してから、別々の面接に移ることが望ましい。保護者が何を心配しており、子どもが何を困っているのか、来所して相談することをどのように子どもに話し、子どもがそれをどのように理解しているかなどを確認することができるからである。また、その間に親子関係を観察することもできる。しかし、最初から同席では話しにくいということも想定されるので、保護者の意向確認をしておくことが望ましい。親子で面接を進めるときには、子どもを中心として面接する必要がある。子どもが答えないときには、子どもに「お母さん（お父さん）に話を聴いてもいい？」を質問し、許可を得て、更に、「違っていると思ったら教えてね」といったように、子どもが中心であることを認識してもらう。

#### ■家族面接

家族全員を一堂に会してアセスメントのための面接ができるというケースはそれほど多くはない。もし、家族全員で来ることができるのであれば、きょうだいの状況などを把握する意味でも全員の面接をすることに意味はある。しかしながら、家族面接だけで子どもの状況を判断することは危険である。家族の中の一人のコントロールの強さが影響していることもある。全体を見る目と個別面接での判断を組み合わせる必要がある。

#### ■関係者面接

状況によっては、当該家庭に関わりの深い親族等周辺者に面接をすることが必要になる。これらの場合、予め保護者に面接の目的を説明し解をとっておくことが望ましいが、虐待等の懸念がある場合、調査や評価の補強として保護者に告げずに面接が必要になることもある。

## ウ 構造による分類

面接の種類はその構造によって大別すると次の3つの種類がある。構造化面接は主として研究などの場合に行われるものであり、一般に行われるのは非構造化面接、もしくは半構造化面接である。面接の目的に応じて使い分けが必要になる。

### ■構造化面接

構造化面接とは、収集すべき情報についての枠組みについて明確に決められているだけでなく、面接者の発言・質問の言葉づかいや順序などについても予め決められており、それを遵守して行うものである。したがって客観性が高いのがメリットであるが、時間もかかり、ポイントを絞ることができないため、主として研究などで使われることが多い。

### ■半構造化面接

半構造化された面接とは、収集すべき情報についての枠組みについてはある程度構造化されているものの、質問の言葉や順序など情報収集の方法については構造化せずに、実際に展開される面接の状態に応じながら把握していく面接である。なお、情報収集すべき内容は構造化されているとはいえ、新たな情報を収集することは差し支えない。具体的に言うと、子ども家庭総合評価票の評価項目について、1から順番に質問をしていくのではなく、面接の流れの中で順番を変えながら、網羅的に把握していくといった面接である。

### ■非構造化面接

非構造化面接とは、特定の質問を定型的に相談者に行うのではなく、基本的には自由応答的に行う面接であり、担当者が自由に判断しつつ質問を構成しながら、相談者から自由な回答を得ていく面接である。一般的に行われているのはこの非構造化面接である。非構造化面接は一つの問題点に関して深く質問することができ、相談者一面接者関係も持ちやすいが、面接者の技術によっては、必要な情報がもれてしまうリスクも高い。

## エ 司法面接と臨床面接

虐待（特に性的虐待）を受けたり非行によって今後司法が関与すると考えられる状況にある子どもに面接する場合、司法場面で証拠として耐えうる形式による面接が必要となる。これを司法面接といい、一般的な支援を目的とした面接とは異なるため注意が必要となる。

### ■司法面接

できるだけ客観的な真実を明らかにして、司法に耐えうる事実を証明するための面接である。子どもは被暗示性が高いため、誘導する質問や何回も同じ質問を繰り返すのではなく、的確な答えを引き出す技術が必要とされる。また、刑事裁判を想定するときには、「何時？」「何処で？」というように5W1Hの要領で具体的な事実関係の情報をきちんと押さえておくことも肝要であり、その時の天気、低年齢の子どもの場合には、その前に見たテレビ番組、具体的な場所、などの事実を聞きだすことも重要となる。司法面接はそれを目的としてできるだけ一回の面接で行われるものであり、治療を目的としたものではない。ビデオ撮影を行うのが一般的である。臨床面接は一般的な心理や福祉のトレーニングで教育されるが、司法面接は特別な技術が必要とされるので、特別なトレーニングを受けてから行うことが必要となる。

### ■臨床面接

一般的に行われるのは臨床面接である。支援を目的として行われるものであり、客観的な事実を追求するのではなく、内的な真実を重視し、どのように支援するかを考えるための情報を得るものである。

## (2) 面接における基本的な態度

面接場面におけるアセスメントの基本はコミュニケーションである。コミュニケーションとは一方的なものではなく、双方向的なものである。したがって、面接者の態度こそが子どもや保護者を支援するための情報を得る最も重要な道具なのである。

### ア 偽りのなさ

基本的な態度のまず第一は「偽りのなさ」「自分であること」である。面接者が自分を偽って演じたり、自分をロボットのように考えると本来の面接は成り立たない。まず、面接者自身が自分自身に正直にならなければならない。なぜなら、面接では、相談者と自分の関係を通して、相談者を理解しな

ければならないからである。自分自身に正直でなければ、関わり方を理解することも不可能である。例えば、虐待通告を受けたケースの面接では、自分を偽って、保護者が正しいというスタンスで面接をするのではなく、保護者のした行為は間違っていると思うが、そこに至るプロセスと一緒に考え、子どもの安全を守り、よい子育てができるように支援したいことを伝えるべきである。

#### イ 注視・傾聴

第二は「注視」・「傾聴」である。最初から何らかの枠組みを持って見たり、客観的な「観察」を行うのではなく、相談者の自由や尊厳を重視し、相談者の力を尊重しながら、真摯に相手に反応し、相談者の表現を受け取ることである。相談者の人格を否定するような発言や、相談者を馬鹿にするような発言は論外である。また、相談者の表現をさえぎって、こちらの意見を押し付けることは避けるほうがよい。しかし、相手の意見を十分聞いたうえで必要な直面化は避けるべきではない。例えば、虐待等においては、誤った信念やしつけは社会的に容認されないことを率直に伝えることが必要である。

#### ウ 共感

第三は「共感」である。相談者の世界にオープンになり、波長を合わせながら、“あたかも”相談者の感情を感じることである。ここで重要なのは“あたかも”である。例えば、性的虐待を受けた子どもに面接を行っているとき、子どもに自分を重ね合わせ「嫌だったはず」と自分の気持ちを押し付けるのではなく、目の前にいる子どもがどのように感じていたのかを感じ取ろうとする努力が必要になる。性的虐待を受けていた子どもの中には、不安と同時に快の気持ちを持っていたり、自分から性的行為を行うことによって捨てられないように父親の気持ちをつなぎとめていることすらある。表層的な理解ではなく、相談者のどのような気持ちにもオープンで共感できるような準備が必要である。このことは相手の感情を全てよしとすることとは異なる。例えば、コントロールが効かなくなる怒りの感情の存在を共感的に理解したり、感情のなさを理解することで、不適切な行動や行為を行ってしまうメカニズムを考えることが可能になるのである。

### (3) 非言語的コミュニケーションの重要性

コミュニケーションは単なる言語的やり取りによる叙述の把握のみならず、非言語的コミュニケーションに関する意識も必要となる。表情や会話のトーン、面接者への関わり方などは、会話の内容以上に情報を与えてくれることも多い。

特に、言語能力に限界のある子どもの面接に関しては、非言語的コミュニケーションを重視しなければならない。遊びやお絵かきや粘土などで子どもに表現を促したり、絵やパペットなどを利用して言語表現を促進することも必要となる。また、面接者は遊びや絵で表現されているものを理解する目を持つことも求められる。

#### (4) 面接に必要な技術

##### ア 観察

子どもと保護者が面接を待っている状況から観察は始まる。子どもと保護者が親しげに関わりながら待っているのか、子どもと保護者の間に距離があるのかなどは待っている状況を見たときに把握すべきことである。また、例えば、子どもと両親が面接室に入る際、子どもは父親と母親の間に位置し手をつなぎながら安心した表情で入ってくるのか、それとも父親が先に入りその次に母親、そして子どもが母親の後ろに隠れて、父親の表情をうかがいながら入ってくるのとは意味するものは自ずと違ってくる。面接者が挨拶をした時にどのように子どもや保護者が対応するのか、保護者や子どもの服装は適当であるのか、保護者の動きや子どもの運動発達は年齢相応かなどは、面接開始前もしくは開始時にすでに把握できることである。また、面接中も会話をしながら、相談者の行動や態度などについて観察することが必要となる。面接中に観察することが必要な事項は以下のようなものである。

子どもの観察で常に意識しておかなければならないことは、年齢相応の発達を示しているかどうかである。

##### 〈観察する着眼点〉

- ・ 外見、身なり、髪型・髪色、化粧、持ち物、におい
  - ・ 表情、目つき、顔つき、眉の動き、泣き方、笑い方、気取り
  - ・ 動作、振る舞い、身振り、歩き方、視線の動き
  - ・ 姿勢、肩・顔の上げ下げ、
  - ・ 声調、音声、話しぶり、言葉づかい 口調
  - ・ 体格、風貌、
  - ・ 態度、不安、緊張、攻撃、執拗、淡々、強情、愛想、高慢、沈黙、威嚇
  - ・ 意欲、関心、積極性、消極性、逃避性
  - ・ 感情、気分
  - ・ 位置と距離
- など

また、よりよい観察を行うためにも次のような点について留意しておくこ



とが大切である。

#### 〈観察における留意点〉

- \* 相手に対する先入観やステレオタイプ化した観察の意識化  
ああいう事件を起こした非行少年は「悪い」存在であると思っていれば、その思いに支配され、彼の言動や態度を「悪い」といった情報として観てしまうことになりかねない。援助者も人間であり、観察する際に相手に対して何らかの感情などを抱くのはむしろ自然のことである。  
したがって、重要なことは、その思いや感情について気づいていることであり、その思いや感情に影響を受けていることを認識しながら観察することである。
- \* ある相手の表現に対する多面的な観察の実施  
先入観に基づく観察を予防し、よりの確な実態把握を行う上でも大切なのが、1つの側面から観察を行うのではなく、別の側面からも観察を行うことである。椅子にふんぞり返って座り斜に構え外ばかり見ている子どもの姿勢を最初は「抵抗」と観たら、次には「怒り」と観たり、あるいは「自己顕示」と観るなど、観る視野を広く豊かにして多面的に観察することが重要である。
- \* 子どもや保護者から観られていることへの意識化  
面接においては、面接者が相手を一方的に観察しているのではなく、双方向に観察しているのである。  
子どもや保護者は面接者の人間性や力量などについて知りたがっているのであり、それに対して面接者がどう表現するかは、援助関係をつくる上でも大切である。面接者は、自分の表現について自己チェックすることも必要である。

#### イ 共感による感情把握

相談者の感情に共感することは面接において非常に重要な意味をもつ。特に子どもは自分の感情が受け入れられたことだけで力づけられることも多い。相談者は保護者であろうと子どもであろうと自分の感情がいけないものと感じていたり、受け入れられないものと感じていることが少なくないからである。例えば、自分の親に対する怒りは持ってはいけないものと感じている人が、その怒りに共感され、受け入れられることで、自分そのものが支えられる感覚を持ち、自分を開くことができ、表現も進んでいくものである。

また、共感しようとすることで、相談者の感情をうまく把握することができる。前述のように、共感とは自分の感情を押し付けることではなく、相談

者の感情にオープンになり、それを感じようとする努力である。共感することは相談者の感情を理解するための非常に重要なプロセスである。

アセスメントをする際、面接者が面接において受けた印象や抱いた感情や感覚なども重要な情報である。子どもや保護者の醸し出している全体的な雰囲気などからどのようなイメージをもったかについても、日常では意識化されずに受け取っているものではあるが大切な情報の1つである。例えば、怒りが強い相談者と面接をしていると、面接をしている者は圧倒される感覚をもつ。また、鬱々とした相談者と接していると非常に重たい感覚となる。このような自分が感じた感覚は大切にしなければならない。自分が感じた感覚はその相談者の周囲の人たちが感じることでもある。例えば、次の瞬間に何をするか予測がつかず周囲が不安になるような子どもの場合、保護者もその不安を感じている場合が多いのである。

## ウ コミュニケーションから情報を得る技術

### ■相談者の表現を促進する注視・傾聴

面接は一人語り場面ではない。面接者が相談者の人権を尊重し、その個人に関心を持ち、相手の訴えたいことが素直に語れるように相手の話のリズムに合わせて、うなずきや相槌などを使用しながら、相手の感情や情緒をしっかりと把握し共感的・受容的な態度で聴くことが必要である。

子どもや保護者の語る言葉に対して傾聴することとともに、表面に現れている言葉や態度の背景にどのような感情や情緒が潜んでいるのかという点に対する共感的傾聴も大切である。そのためにも次のような態度などについては慎むよう配慮することが求められる。

#### 〈傾聴における慎むべき態度等〉

- \* 相手に対する先入観やステレオタイプ化した見方・態度  
(観察における留意点を参照)
- \* 相互に受け止め方や感じ方の違いがあることへの認識不足
- \* 相手の話した内容に対する即時的・浅慮的判断・評価
- \* 相手の話に興味・関心をもたず、時間を気にしたりするなどといった相談援助意欲や集中力のない態度
- \* 相手のマイナスなリアクションを引き出すような態度  
面接者の傾聴の態度が相手にさまざまな反応を引き起こしていることを自覚し、相手に負の反応を引き起こさないよう配慮すること。
- \* しかし、虐待等の場合、相手に合わせることを最優先してしまい、問題の焦点をずらした面接で終始することは避けるべき

である。

わかりにくい内容については、再度聞き直し自分の言葉で語らせるようにし向けたり、内容によっては相手の話している意図や感情について正しく理解するために「・・・ということですね」と応答することで、相談者の話を明確化することも必要である。また、話が長くなったり、話が筋道だった流れのある内容ではなく話題が多岐にわたるような場合には、話の内容について整理したり、相互の関連性を明確化した上で、その要点などについて確認しておくことが大切である。子どもの場合には訴えに耳を傾け、言い換えなどにより言語化を助けることも大切である。

さらに、傾聴する中で蓄積されていく情報について熟考し、ケースについて考察しつつ質問などを交えながら面接の目的に向けて展開していくことも有用である。そのために子ども・家庭・地域社会に関する評価・診断するための種々な基準を知っておくこと。それと比較し、どの程度の差異があるのか、考えられる原因は何かなど考察しながら面接を進めていくことが大切である。

#### ■ 応答や質問での会話の促進

面接における会話の中で、相談者の話に対してどのような言葉や質問を返すかは重要な技術である。傾聴しながら適宜適切な応答や質問をさしはさんでいくことで、効果的な面接をすることができる。傾聴しつつも、質問をすることは、子どもや保護者の話に興味・関心をもち、奥深く理解しようと積極的に向き合っている姿勢のあらわれでもあり、関係性の構築にも役立っている。応答の意義には、明確化（clarification）、抑圧された感情の解放（abreaction）、解釈（interpretation）の3種類がある。明確化とは相手の言葉を自分の言葉に置き換え、その意味を明確にすることである。抑圧された感情の解放とは、相手の感情をさえぎることなく受け止めることで相談者の抑圧された感情を流し、浄化することである。解釈とは相談者の言葉が心理的にどのような意味を持つのかを解釈して相談者に返すことである。解釈を返すことは、間違いである危険や、非暗示的な相談者に枠を与えてしまうなどの危険があり、よほど訓練された面接者か、かなりのレポートがついてから行う必要がある。一般的には、明確化や解放が有効な手立てとなることが多い。また、効果的な面接やアセスメントをするためには、次のような点に留意して質問することが大切である。なお、この応答質問こそ面接技術として非常に重要なものである。したがって、自分がどのように相手の話に応答して質問を返すかということは意

識して行われなければならない。トレーニングの中では、会話を録音し、自分の返す言葉や質問が適切であるかどうかを判断し、自分の技術を磨くことは有用な方法の1つである。

#### 〈応答や質問に関する留意点〉

- \* 話の流れの中で違和感を与えないようにタイミングよく、スムーズに言葉を返したり質問することが重要である。脈絡を無視した唐突な応答や質問は避けることが必要。ただし、援助をしていく上で必要な内容について改めて質問しなければならない場合には、その理由を納得のいくように説明し、同意を得てから質問をすること。子どもや保護者がどうしてこういう質問をされるのかわからないような質問は相談者の表現を阻害することもある。相談者が、自分の心に土足で踏み入れられたような感覚を持つような質問の仕方は避ける必要がある。
- \* 質問はわかりやすい言葉で一つずつ行う。特に子どもに対しては年齢や能力に応じて言葉を選び質問することが必要である。図や絵などを用いて尋ねることも有用である。同時にいくつもの質問をすることは避けたほうがよい。
- \* 質問の事項についても、簡潔でその意図が理解されるような内容でないと意味がない。
- \* 子どもや保護者が、彼ら自身の言葉でこたえやすく、話を展開していきやすいような開かれた質問が望ましい。
- \* また、「はい」「いいえ」では答えられない開かれた質問が望ましい。こうした質問は相手の主体性を高めると同時に自尊感情を高めるからである。
- \* 子どもや保護者が、問題などについて理解を深めていけるように質問することがよい。
- \* 質問をするテンポは子どもや保護者の話し方のテンポに合わせないと答えづらい。

#### ■感情やテーマの変化の把握

面接の経過に伴い、表情が和らぎ緊張感が薄れていったのか、齟齬のない一貫性のある内容であったのかなど、子どもや保護者の言動などにどのような変化が生じたのか、生じないのかを把握することも必要である。また、相談者が突然会話の流れを変えたときにはそのテーマは重要な意味を持つ場合がある。内的な不安が引き起こされた結果である可能性が高いからである。

## ■直面化

虐待通告後の保護者面接や非行を行った子どもに対する強制的な面接ではもちろんのこと、その他の面接でも、直面化が必要になることは多い。例えば、被害を受けたことを自分で認めることも努力が要ることである。これは児童相談所の特徴でもある。直面化するときには面接者も緊張するし、嫌な反応が起きる可能性もある。しかし、直面化せずに、核心部分の周囲を周り続けても的確なアセスメントはできない。直面化を避けずに行えるようになることが必要であり、このトレーニングは非常に重要なものである。

### 〈直面化に対する留意点〉

- \* あいまいな言葉を使わず、ストレートに相手がわかる言葉で直面化する。
- \* 面接者が動揺しない態度が必要である。
- \* どのような反応が起きても、共感的に包み込む態度を変えない。
- \* 直面化の内容は一貫したものでなければならない。
- \* 直面化によって起きた感情には十分に共感し、こちらからのフィードバックをしながら対応する。
- \* 共感している中で、相手が耐えられない状況に近づいていると感じているときには直面化を中止する柔軟さが必要である。
- \* しかし、中止することは直面化した内容がなかったものとするのではない。

## ■フィードバック

会話の中で、こちらの考えをフィードバックすることで、新たな表現を引き出すことができる場合がある。したがって、子どもや保護者などに対して意図的にフィードバックすることも有用な場合がある。子どもや保護者に対して与える影響も大きく、問題解決の可否を左右するような重要な機能を持ち得る。そのため、面接の過程でフィードバックを行う場合には、これまでの面接過程を振り返りながら熟考し、適切な内容でしかも相手に理解され受け入れてもらえるような発言が求められる。したがって、次のような点に留意して、フィードバックを行うことが大切である。

### 〈フィードバックにおける留意点〉

- \* できるだけわかりやすい言葉で簡潔に発言の意図が伝わるように説明する。特に子どもには平易であたたかな言葉で話す必要がある。専門用語などは安易に使わない。話を長々としたり、面接者の興味・関心から話題を変えて別の内容について発言しないほうがよい。
- \* 子どもや保護者がこちらの意図を理解しているか否か確認することが大切。特に重要な事項については確認を忘れてはならない。
- \* 子どもや保護者の質問の意図がよくわからない場合には、再度その意図を確認した上で、発言する必要がある。わかったつもりで話をすると関わりに問題が生じることがある。
- \* 子どもや保護者の質問に対して、即時的に対応すべきでない場合、責任をもってあるいは適切にフィードバックすることができない場合などには、その旨を説明し、フィードバックする時期などについて約束すること。決してごまかしたり、適当にすましてはいけない。後で問題を解決していく上での阻害要因になる場合が多い。

### エ 言語的メッセージと非言語的メッセージとの差異

面接場面において、保護者が「子どもがかわいい」と言いながら、子どもからの関わりに対して苛立ちをみせるといった言語的メッセージと非言語的メッセージとのズレについて把握することも必要である。

## (5) 面接の過程

### ア 事前準備

面接は、事前準備から始まっている。面接は、直接・間接的にふれあう時から始まると考えがちであるが、面接者のコンディションづくりなど事前準備がなされているか否かによって、面接内容に影響を及ぼすのでその準備を十分に行うことが必要である。また、事前にわかっている情報があれば、それを把握しておく必要がある。ただし、それが先入観となって、共感的態度が取れなかったり、それ以外の情報を取ることを怠るなどということは避けなければならない。

#### ■面接者自身の準備

面接者は、面接に望むための事前準備として、次のような内面的な準備性（レディネス）を形成することが必要である。

### 〈面接者自身の準備〉

- \* 相談する子どもや保護者と向き合うためのコンディションづくりが重要。面接を中断することなく展開できる時間を確保し、ゆとりを持って冷静かつ適切に対応するための心の準備である。
- \* 相談する子どもや保護者がどのような意欲・態度及び動機付けで相談に臨もうとしているのか、相談を受ける態度になっているのか、嫌々なのか、対立的なのかなど、予想される相手の態度などによって、面接に対する準備をしておくことが大切。
- \* わかっている情報があるならば、再度確認し、整理しておくことが大切。
- \* 何もわからずに面接に臨むような場合には、予めフェースシートや問診票に記入してもらうことも大切。
- \* 複数で担当する場合には、相互の役割を確認し合うなど協働のあり方を検討しておくことが大切。

### ■環境的準備

相談に来た子どもや保護者をさりげなく温かく迎え入れ包む込んでくれるような雰囲気を作り出しているような面接環境をしつらえておくことが必要である。具体的には、次のような外面的準備が必要である。

### 〈環境的準備〉

- \* 入りやすいあたたかさを感じさせるような玄関の雰囲気づくり、受付がスムーズにできるような掲示物などによる配慮。
- \* 気分をなごませるような待合室の整備。
- \* さりげなく包み込み心を開かせてくれるような雰囲気のある面接室の整備。  
なお、面接に臨む相手の精神状態によっては、装飾品などについては取り除くなどの配慮が必要。
- \* 必要な書類や文房具などの準備。

### イ 導入

面接において、子どもや保護者との信頼関係を構築することはその目的の1つであり大変重要である。そのためにも初対面での対応はとても大切である。特に子どもの持った第一印象が面接に与える影響は大きい。

したがって、面接への導入においては、必要な配慮を行いつつ、子どもや

保護者が不安や緊張をとり除き、安心して自己を開示できるような対応が求められる。具体的には次のような対応になる。

#### 〈導入期における具体的対応〉

- \* 「よくいらっしゃいました」などねぎらうような言葉かけを丁寧に行いながら、相談する場所にあたたかく迎え入れ、自己紹介、相談機関の説明、面接上の約束（秘密保持、記録、時間など）に関する説明などを行い、理解や了解を得ることから始めていく。面接者が、子どもや保護者をよく理解し、援助しようとしている気持ちを伝え、彼らが抱えている面接者イメージを現実にもつものに修正していく。
- \* 次に、面接者が、話のきっかけを作りだし、子どもや保護者が現に困っている、悩んでいることについて話ができるように共感的・受容的理解をしながら展開していくこと。そして、問題にしている内容（主訴）やその問題に対するニーズは何か的確に把握していく。

さらに、問題に関して、子ども自身あるいは保護者・家族がどの程度関心・意欲を持っているのかを把握しておくこと。自主的に来たのか、人から勧められてきたのかなど相談の契機について聴いておくこと。今後の援助活動を展開していく上で、多大の影響をもつ要素でもあるので、相談意欲や動機付けについては把握しておくことが大切である。
- \* この点を踏まえ、大まかではあるが、傾聴した範囲で判断するという前提条件であることを説明する。その上で、相談機関の機能を子どもや保護者のニーズに関連づけながら、具体的・現実的に検討し、援助のために行うアセスメントなどについてわかりやすく相談意欲を喚起させるように説明していく。

特に、保護者がニーズに対する応答だけをくりかえし求めてくる場合には、応えられることが可能というメッセージをした上で、どのように応えることがいいのか、その応じ方について検討するために話を聴かせてほしいといった対応を図ることも1つの方法。
- \* 子どもや保護者の相談援助を受ける意思について確認すること。相談援助を受ける意思について確認した上で、援助活動を進めることが大切である。子どもや保護者が自分たちの問題として主体的に関わるように仕向けていく。

#### ウ 展開（情報の収集・アセスメント）

次に、子どもや保護者と面接者との確認・合意（消極的同意なども含む）



に基づき、問題の解決に向かって相談援助活動を展開していく段階に入る。そのため、面接場面における子どもや保護者の状態（相談意欲・態度など）、問題の性質、面接者との関係性を考慮しつつ、観察、傾聴、質問、応答、直面化、フィードバックなどといった技法を用いながら面接を展開し、基本的な情報の収集やアセスメントを行うことが求められる。具体的には次のような点について留意しながら面接を展開していくことが大切である。

#### 〈展開期における留意点〉

- \* 相談援助に必要な基本的情報を収集すること。（子ども家庭総合評価票（黄色部分）参照）
- \* その上で、子どもや保護者の状態、問題の状況などに応じて面接者が収集すべき情報について判断し、集積していくこと。  
情報収集は必要最小限にとどめておくことが基本であるが、相談内容やその状況などによって異なってくるので、面接者は、個々のケースに応じて収集すべき情報や調査すべき内容を判断していかなければならない。
- \* さらに、集積した情報から、子どもや保護者の状態、問題の状況などについて推察し、仮説を立て、その検証のための情報を集積していくこと。（基本的にはこの過程のくりかえし）
- \* 問題に関する情報だけ収集するのではなく、子どもや保護者などのプラス面についても収集すること。援助をする際の重要な要素となる。  
また、特に子どもの場合には、他の面がどの程度発達しているのか把握しておくことが必要。問題の解決と共に他の面の発達も促進していかなければならないからである。
- \* 子どもや保護者の状況に応じ、相手の話のテンポやリズムに合わせて展開していくこと。
- \* 子どもや保護者の話の流れを大切にしながら、情報を収集していくこと。様式通りに内容を聴いていく方法はよくない。援助者側のニーズや考えで話題を変えることは差し控えたい。
- \* 面接のイニシアティブは面接者が行うこと。尋ねておくべき一つ一つの話題とそのポイントを外さないようにすること。
- \* 面接場面における沈黙や話題の転換などの意味を考えること。
- \* このような面接の過程を通して援助関係の構築（信頼感の形成など）に努めること。
- \* 面接中の記録は必要最小限にとどめておくこと。子どもや保護者の言語・非言語的な表現を的確に捉え、理解することに努めること。可能な限り特に重要な事項についてのみ記録するに

とどめること。

- \* 援助関係の成立が困難で、しかも子どもへの対応が問題であると判断されるときは、行政的関与や裁判所の判断の可能性等の仕組みを冷静に伝えることも大切である。

## エ 終結（まとめ）

この段階になると、基本的には今回の相談面接を終結する方向に導き、まとめていかなければならない。その際次のような点について留意すること。

### 〈終結期における留意点〉

- \* 面接の最後の段階をどのようにまとめて終結するかが、相談面接の成否を左右するといっても過言ではないので、面接者は、最後まで丁寧に面接を終結に向けて展開していく必要がある。
- \* 児童相談所に相談に来る保護者や子どもは、相談すること自体が大きなストレスになっていることも少なくない。「よく話してくれた」「話すことも大変だった」ことを共感し、フィードバックする必要がある。また、今回の面接の意義を感じ取り、次回の面接の動機付けになるよう、今回の成果を要約し、相互理解する必要がある。
- \* 問題などに対する面接者の理解と問題解決に向けての援助方針や目標について説明し、同意を得ること（インフォームドコンセント）も大切である。子どもや保護者に対して「理解してくれているという感じ」を与えるような説明が求められる。  
また、面接者は、把握した情報などに基づき、どう解決したらよいか見通しをたて、適切な援助方針を導き出すことになる。しかし初回面接の場合、初回面接のみで見立てを完了できるとは限らない。また、見立てとはあくまで仮説的なレベルのものにすぎないことを説明しておくことも大切である。
- \* 今後どのように取り組んでいくか、今後の取り決め（時間、頻度、連絡方法など）について協議し確認しておく。
- \* 子どもや保護者の訴えが明らかに相談機関の取り扱える範囲外の内容である場合には、その旨をよく説明し、保護者等の了解を得た上で、たらいまわしにならないよう援助が可能な他の機関を確実につなげるように紹介する。
- \* 面接が終了した後に、「実は・・・」というように語り始める場合がある。見送るまでは面接中であり気を抜かないことが大切である。

## オ 情報の整理と更に必要な情報の確認

面接で得た情報を整理しなければならない。子どもの運動・言語・認知などの発達は年齢相応か、初めての場所に対しては適度の不安を持っているか、子どもの感情にうつ傾向などの問題はないか、子どもの遊びや行動は年齢相応であるか、他者とのかかわり方は年齢相応であるか、困った時の処理の方法は年齢相応か、など、面接中の観察や遊びや会話から得られた情報や話の内容から得られた情報を整理しなければならない。また、家族状況に関して、面接で得られた情報を整理する。その上で、不十分な部分の情報を更に集めることが必要になることも多い。例えば、心理検査で子どもの認知の状況を判断したり、学校での情報を得たり、家庭訪問が必要と考えられることもある。いずれも、原則としては、親子の承諾を得て、更なる情報の収集を行う。

## カ 見立て（フォーミュレーション）

面接で得た情報やその後得た情報をもとに、相談者である保護者や子どもや家族に起きていることをどのように理解するかを構成することが必要である。これを見立て（フォーミュレーション）と呼ぶ。現状の問題がどのようなもので、どういうメカニズムでおきているかを構成することで、その後の対応が決まってくる。見立てを行って、更に必要な情報が出てくることもある。

例えば、以下のような8歳男子のケースを考えてみよう。

ア) 主訴：学校で友達を殴った。

イ) 子ども面接からの情報

- ① 発達に関しては、運動や言語に遅れは感じず、難しい言葉も使うこともできるが、こちらの質問の意図を汲み取ることが困難な様子が観察された。
- ② 感情に関しては、学校や家のことを話すときにはややうつ傾向が見られる。また、怖い夢を見ることや眠れないこともあり、テレビを見ても以前より楽しいと思えなくなっている。
- ③ 全体に自己評価の低さがみとめられる。
- ④ 友達は「いる」と答えるが、具体的な名前が挙がらない。
- ⑤ 父親から殴られることも怒鳴られることも多い。
- ⑥ 母親は怒鳴るのみ。

ウ) 母親面接からの情報

- ① 成績は良い。
- ② 自己表現が苦手なで、最初は注意するが、黙ってしまうので怒鳴る。

③ 親が言ったことが守れないことが多く、母親はがみがみ言うことが多く、父は手が出ることもある。

④ 乳幼児期からの発達に問題は感じていなかったが、一人遊びが多く、幼稚園の頃にいじめられたこともある。

#### エ) 見立て (フォーミュレーション)

① 現在、子ども自身の問題として、会話の脈絡や状況を把握する能力にやや問題があると考えられる。

② その原因は不明であるが、発達障害の可能性もある。その苦手さを理解できない周囲の反応によって、自己評価が下がり、軽度のうつ状態にある。

③ それが更に他者との関係に自信を失わせる結果となっている。

④ その結果、友達の「冗談」に自分が非難されたと思い、暴力を振るってしまった。父親が子どもに与える暴力はそのモデルとなっている。

#### オ) 更に必要な情報

子どもの脈絡や状況を把握することの困難さが何らかの発達の偏りを伴っているものであるのか、知能検査などの認知検査を行い、そのプロフィールを判断する。児童精神科医に相談し、必要であれば児童精神科医の面接を行う。

面接中にある程度の見立てが可能である場合は、保護者に簡単なアドバイスをする。上記の子どもの場合は、①子どもの認知の問題を周囲が把握することが必要であること、②がみがみ言ったり、暴力をしても、それを变えることは困難であり、逆に悪化する可能性があること、③暴力はそのモデルになるので避けること、などをアドバイスすることは可能であろう。ただ、保護者の暴力が虐待として対応しなければならないときやDVが合併しているときなどは、アドバイスも介入の一環となるため配慮が必要である。

#### キ) その後の進め方の説明

保護者は相談に行って、何も言われずに帰ることは不安である。出来る限り、次回の約束をする。その間にアドバイスしたことを行ってもらおう。心理検査の予約を入れることも良い。虐待やDVの可能性があったり、非行の問題などで即断が出来ないときには、その後の進め方を説明して、何時までにどのような形で連絡を入れるかを決める。何も決めずに帰すことは避けなければならない。