

「聴く」ためのガイドブック

障害をもつ人の思いに

寄り添うために



発行 長野県障害者地域生活支援研究会

# 発行にあたって

長野県障害者地域生活支援研究会

会長 小林 彰

当会は、2006年12月16日～17日に県庁講堂を会場として、ながの発「地域で暮らすということフォーラム」を企画運営するために結成した研究会です。

西駒郷の歴史的な地域生活移行は、関連諸団体と県や市町村行政の協力により、わが国でも先進的に進められています。そして、地域生活移行の取り組みは、ただ西駒郷のみにとどまらず、民間施設からの地域生活移行・在宅者に対する地域生活支援の広がりにも波及し、グループホーム、ケアホームは、約250箇所、利用者は、約1200名（知的障害者と精神障害者の合計）を超える結果となっています。

長野県で5年間に進められたこうした地域生活移行を振り返り、その支援経過を障害のある当事者へのインタビューを通して検証するとともに、聴き取りに関わる支援者の技術を高める機会が必要ではないかとの結論に至りました。このため、長野県障害者自立支援課が中心となり、厚生労働省障害保健福祉推進事業（障害者自立支援調査研究プロジェクト）を受託することとなりました。

本事業の成果をまとめつつ、障害者へのインタビューに携わった経過をふまえ、どのように障害当事者の声に耳を傾け、その思いに寄り添うべきか、この調査研究に携わった者たちが考え、学んだものを、聴き取りのガイドラインとして別冊にまとめることといたしました。

なおこの別冊の取りまとめは、三田優子（大阪府立大学人間社会学部）、竹端寛（山梨学院大学法学部）、蜂谷俊隆（神戸学院大学総合リハビリテーション学部※2008.3まで）各氏の広い見識と深い洞察力が加えられ作成されました。深く感謝をいたします。

地域生活移行・退院支援等の支援に関わり、振り返る中で知らされたことは「聞く」ということでした。

全ての支援の根拠は、利用者の思いでなければなりません。ではその利用者の思いを、支援者は丁寧に聞いてきたのでしょうか。聞いてきたつもりなのかもしれません。このガイドラインでは、利用者の思いを聞くことについて、聞く意味・聞き方の指針等を具体的に分かりやすく示しています。

支援をする全ての現場でこのガイドラインが活用され、利用者の思いに寄り添った支援が提供されるよう願ってやみません。

# 目次

## 第1部 もっと話を聞いてほしい 3p

- 1 援助者側と違う認識 3p
- 2 聞いてもらった経験はあるか 3p
- 3 聞くために「関係」に思いを馳せる 4p
- 4 聞くことは権利をまもること 5p
- 5 言えない環境では「聞く」のも話すのも至難の業 5p
- 6 話を聞くマナーも大事 6p
- 7 地域生活移行の要はまず思いを聞くことから 7p
- 8 なぜ今まで聞いてくれなかったの? 7p
- 9 援助者のプロは聞き上手 8p

## 第2部 聞くってどういうこと? 9p

- 1 聞く前の準備も大切です 9p
- 2 聞くにあたって配慮すべきこと 9p
- 3 聞き方の癖を知ろう 10p
- 4 聞き方、聞く姿勢で変わってしまう:Aさんの例 12p
- 5 聞くことは基本であると同時に奥が深い 14p
- 6 まとめ:「聞く」とは? 15p

## 第3部 資料編 調査の手引き(抜粋) 16p

## 第4部 長野県移行調査で学んだこと —調査員の声— 22p





地域で生活する知的障害者を対象にした調査で、当事者が望んでいる支援のトップに「もっと話を聞いてほしい」という回答が挙げられました。どんなことを、どう支援してほしいか、の前にとにかく私の話をもっと聞いて！というのが切なる願いでした。

また、グループホームで暮らす精神障害者への面接調査では、援助者に求めるものとして「せかしたり、プレッシャーをかけたりしないでほしい」と回答し、リラックスできる関係の重要性を回答していました。当事者にとって、援助者との関係はとても大きな関心です。その中で何を援助してほしいか、と同様あるいはそれ以上に、どう援助してほしいのか、が重要であるようです。当事者にプレッシャーをかけずに、じっくりその声に耳を傾けることは、できているつもりで実は最も難しいことなのかもしれません。

## 1

## 援助者側と違う認識

では、実際の支援の現場で、援助者側はどう思っているのでしょうか。聴くことはなかなかできていないのでしょうか。

「そんなことはありません。十分丁寧に話はするし、ちゃんと当事者の話を聞いていますよ」「相談支援が私たちの仕事ですから、そりゃあ十分話を聞く時間も機会も設けています」

支援者側はそう言われるかも知れません。たしかに、時間をかけて話をしてくださっている事実もあるのでしょう。

それでも多くの障害者が「もっと話を聞いてほしい」と望むのは、どういうことなのでしょうか。

ある障害者がくたびれて帰ってきました。その日は彼の個別支援計画作成のための面接調査が、日中通う施設内で行なわれたのです。

「ちゃんとAさんのお話を聞いてもらえた？」とグループホームのスタッフが尋ねるとAさんはこう答えました。「いっぱい質問されていっぱい答えたけど、僕のお話は聞いてもらえなかった」と。

自分の暮らしに関わる個別支援計画を作る場面で、その主人公である障害者ご本人に、自分の話を聞いてもらえたという実感はなかったのです。

一方、個別支援計画を担当した施設の職員は「時間をかけてAさんの話を聞きました」と何の疑問もなく答えています。Aさんがさきほど

のように回答したことは信じられない様子です。

どうしてこのように援助者と障害当事者の間でずれが生じたのかはわかりません。

ただ、少なくとも障害者本人は「まだ、十分ではない」と感じていること事実です。そしてそれは、今後の援助の過程においても少なからず影響するでしょうし、大きな不満のもとにもなります。

ずれがあることを援助者が常に確認し、配慮すべきなのであるのは明らかです。その上で「当事者の話を聞くとはどういうことか」「聞いているつもりで実は聞いていないのではないか」「私は、最近この利用者さんとちゃんと話しただろうか」と考えるだけで、その関係性は変わるはずです。

## 2

## 聞いてもらった経験はあるか

長野県の知的障害者入所施設「西駒郷」から地域生活へ移行された知的障害者205名への聴き取り調査では、個別にインタビューに伺った調査員に対し「僕のために会いに来てくれ、お話を聞いてくれてうれしいです」「施設の中では職員がゆっくり私の話を聞いてくれるなんてことはなかなかできなかった」などの声がかれました。自分の話を聞くためだけに誰かがやってくることはとても大きな出来事だったので

しかし一方で、だれかが自分に会いにくるということはとても特別のことで、きっと「また施設に戻されてしまうことだ」と思ってしまい、調査員の顔を見るなり泣き出し「帰りたくない！」と訴えた方もいらっしゃいました。その人は、涙ながらも「私はここにずっといるの。西駒郷には帰らない！」ときちんと自分の意志と思いを訴えたことは、混乱しながらも自分の思いを伝える力をもっていることを改めて示すことになりました。ただ、自分の話を聞きにくる人の存在を理解することができませんでした。

自分の話を聞きにだけくるなんてことがあるはずはない、きっと他に何か目的があるのかもしれない、何かされたらどうしよう、など思ったかどうかはわかりませんが、少なくとも何らかの恐怖心や不安を与えたことは事実でした。

調査員側が十分にそのことを払拭しきれなかったことが大きな反省もあります。一方で、今まで話を聞いてもらう経験があまりなかったのではないか、と思わされた出来事でした。

### 3 聞くために「関係」に思いを馳せる

では、調査員は何をきちんと当事者にお伝えすべきだったのでしょうか。

まず、話を聞きにくることそれ自体が訪問の目的であることを繰り返し伝えるべきだったと思います。つまり、訪問に別の目的があって、しかもそれが本人の不利益や不本意なことになるのではないか、といった不安を軽減する必要があります。「こちらは善意で訪問してあげているのに」「せっかく忙しい時間をやりくりして聞こうとしているのに」と訪問側が思っていなかったとしても、すでに調査者（ひいては援助者）と障害者との間には決定的な上下関係や援助者\_被援助者という見えない壁があるのかも知れないことを、十分に配慮しなければいけないのではないのでしょうか。援助者がどうその関係の対等性を強調しようと、障害者側の内

に、聞かれること自体につきまとう絶対的な関係にとられる思いがあるのだとしたら、そのことを軽視したり無視したりすることはできないのです。

長年、障害者は援助者を「先生」と呼び、援助者の中には年上の利用者に対してもぞんざいな言葉遣いを平気とする人もいました。ある精神障害者が「自分の娘くらいの年齢の若い職員に見下されたような言い方をされても、利用者の立場では一切文句は言えない。顔には出さないけど、そのたびごとに、ああ自分は障害者なんだと思い知らされる」と言われたことがあります。

どんなに配慮してもなおし足りないほど、聞く前提となる「関係」を見直すことが重要なのではないのでしょうか。

話を聞きに行ったのに何も話さなかった、個人のプランを立てようにも障害者本人が協力的ではない、という場合、すぐにそれが「発言能力の低さ」とか「コミュニケーション能力に困難あり」などの評価となって記録に残っていたりしないでしょうか？

障害者の声に耳を傾けるにあたっては、さあ今から話してください、では始まらないのです。

この人に話して大丈夫だろうか、こんなことを言ったら叱られるのではないか、もしかしたら施設に連れ戻されるのではないか、などさまざまな思いで一杯になっているひとに「話してよかった」「こんな風に聞いてもらって嬉しかった」「またお話を聞いてほしい」と思ってもらえる経験を提供していく責務があるのではないのでしょうか。

長野県内での聞き取り調査でも、一度目はあまり話してくれなかった人がいました。緊張されていたし初対面でしたので、私たちも無理をせずに帰ることにしました。

しかし、後日「お話ししたいのでまた来てください」とその知的障害者からおっしゃっていただきました。会話がなかったなかで、その初回時に私たちの言動をきちんとチェックしていたのではないか、どんな人かわかるまではやたらなことは言わない、など思っていたのではない



か等、私たちは推測するばかりですが、少なくとも無理をしないでよかったと胸を撫で下ろしました。

しかし、その方の家（グループホームの一室ですが）にお邪魔させていただいて、無理に話を聞くこと自体が常識から考えて失礼な話ではないでしょうか。自宅で緊張を強いられるなんて、私だったらなるべく避けたいことだと理解できます。

聞いてあげる。もしもそんな姿勢があったなら障害のあるご本人は、言葉はなくてもしっかり見抜く力を持っていると確信するのです。

## 4

### 聞くことは権利をまもること

話を聞くことがどんなにいいことであっても、当事者が「今はいやです」「こんな聞かれ方は好きではない」「こんな聞き手は緊張する」などの、希望や意見が反映される仕組みがなければ、たとえ聞くための時間を長く確保したとしても、本当にその人の深い思いにまで触れられるかどうか疑問が残ります。そして何より、一生懸命勇気をだして話したことがいい経験になり、気持ちいいものであってほしいと思います。

誰でも、なかなか他人にいいづらいことはあるでしょうし、援助者側でも他者にうまく気持ちを伝えるのが苦手な人もいます。しかし、自分の思い、声が受け止められたとわかることはとても嬉しいはず。同じように、障害者に「話さない、聞いてあげるから」と言うのではなく、あなたに関心があってあなたを尊重するという宣言を伴うような場面であることもまた求められているように痛感します。

話を聞いてほしいと思って職員のもとに行った際、「忙しいからあとでね」と言われたまま待ったけれど、その「あと」という機会は永遠に来なかった、職員はそのことすら忘れてしまった、という経験をした障害者も少なくないようです。その経験を何度かすると「あとでね、と言われると、それは聞きたくないってことだ

って思うようになる」と言われた人もいました。

またある障害者は、緊張しながらも一生懸命職員に思いを伝えているのに、いつも途中で「はいはいはい、わかったから。いつも一緒の話だよ」と遮られ、しかもくどいかにように叱られてしまうことを障害者の仲間の集まる会でこぼしていました。彼は「一度でもいいから最後まで聞いてくれたらもう同じ話はしないのに」と言っていたのです。また「はい。という言葉を3回もいうなんてバカにされている気がして悲しいです」とも言っています。

たくさんの利用者への支援の仕事を抱え、職員がひとりひとりの利用者の声に耳を傾けるのは容易ではありません。しかし、いざ聞こうと思ったときに、話す側が「どうせ忙しいでしょうから結構です」「また傷つくのは嫌ですから」とならないようにしないと、挽回は難しくなることもあるはず。後回しにすることで、余計に時間がかかったり、余計なしこりを生むことになったりするのでもまた事実です。

話したいことは、その場その場で変化する可能性はありますし、タイムリーなときに聞かれてこそ、話してよかったと思えるのです。だれもがそうであるように。面接場面だけでなく、普段の日常においてこそ、聞く姿勢が問われているのではないのでしょうか。

## 5

### 言えない環境では「聞く」のも話すのも至難の業

忙しい職員の実態の他にも、「施設はガヤガヤうるさかった」という環境を指摘された知的障害者もいました。「聞いてください」という声すらかき消されてしまう場所で、豊かな暮らし、適確な援助ができるのでしょうか。また、職員はそんな中で、どのように利用者の方々の思いや声を受け止めているのでしょうか？

長くそのような環境にいた人たちは、「長いこと（施設に）入っていると、感情をなくさないと生きていけなかった」「精神病院ではあきらめが肝心」「何も望まなければいられるところ」（地域生活移行した知的、精神障害者の声）

といった発言をされました。言えない環境であったことが十分伝わってきました。

しかも、「何も望まなければいられるところ」に入る際から、障害者本人の意見や思いは聞かれてはいませんでした。そのことは地域生活移行するにあたってきちんと援助者に意見を聞かれた経験をしたことで表明された、心の奥にあった本音だったのではないかと思います。

一方、地域のグループホーム生活の場面等でも同様の訴えはないとは言えません。グループホームで「もっとお話をきいてください」（知的障害者）、「施設も（グループ）ホームもどこも同じ」（精神障害者）と感じている人もいました。地域支援の中で、どのように利用者と1対1で向き合っ、話を聞くことができるか、という課題もあるようです。

支援者側にとっては、むしろ大きな課題があって緊急性のある利用者に優先されがちですが、課題の発見、緊急性を回避するために、日頃から話を聞くことが秘訣なのかも知れないと言えないでしょうか。何か問題が起こったとき、支援者は「どうしてもっと早く話してくれなかったの？」と利用者によっていませんか？では、もっと早い時期に、利用者が話せる環境を支援者はどう確保し、耳を傾けたのでしょうか？利用者側からすると、「ずっと話そうと思っていた」「でも聞いてもらえないと思っていた」などの言葉が出てくるかも知れません。

## 6

### 話を聞くマナーも大事

西駒郷から地域生活移行された知的障害者の人から「僕のお家（グループホーム）にくるときはちゃんとマナーを守ってください」とピシヤリと言われました。理由は「いろんな援助者がやってくるけれど、中には失礼な人もいます」ということでした。その例をあげてみると

- ・ノックを一応はするものの、「どうぞ」と私が言う前に援助者が上がり込んでしまうのは失礼だと思った。

- ・僕はタバコがきらいなのに支援者が僕のお部屋で勝手にタバコを吸い、あげくに「灰皿ないの？」と言ったので、次の訪問までにお茶を飲むのを得なかった。
- ・お茶を出そうと思っているときに「お客さんにお茶も出せないの？」と文句を言われた。図々しいと思う。
- ・生活支援でくるくせに、まともな挨拶もできない支援者がいる。
- ・来たと思ったらすぐに「お金の使い過ぎ！」とか文句を言って怒り始める。すぐ嫌な気持ちになってしまう、自分の家なのに…
- ・いつ訪問するか、相談もせず勝手に決めて電話で「その日は家にいるように」と命令するのは困る。

などです。いかがですか？

援助者には耳が痛い話ですが、社会での常識、マナーに照らしてみると、やはり障害のある皆さんが、嫌な思いになるのは全然おかしいことではないと思います。事実、自分がその立場だったら、次回から家にあげないかも知れません。

ある人は言いました。「すごく丁寧に親切に接してくれる援助者がいるから、そうじゃない人が目立つ」のだと。いろいろな援助者と接することで、それぞれの良さやまずさがよくわかるようです。生活を援助する人が、社会生活上好ましくない行為をした際に、そのことが表面化できる仕組みが必要です。大げさと言われるかも知れませんがそれぞれ、権利擁護を実現する仕組みではないかと思います。

話を聞くことはそこで話を伺う前段階から始まっていて、その過程を当事者は実はよくみているのだ、と改めて考えさせられた瞬間でした。





## 7 地域生活移行の要はまず思いを聞くことから

入所施設や精神科病院の入所者や入院者へのききとり調査がここ1、2年で急に増えてきました。地域生活移行にあたって、当事者である彼らの声を聞くことは不可欠です。

しかし、聞き方によっては多くの人が「このまま施設から出たくない」「ずっと精神科病院に居させてください」と懇願することに終始する結果になりかねないのも事実です。実際に調査を行った場合、地域での住まいや居場所、暮らしの具体的なイメージ等をどれだけわかりやすく入所者・入院者に提示できるかがまず大きなポイントです。同時に、聞き取りの中身が「ここを出るか出ないか」だけでは、本当に聞いたことになるのでしょうか。

ある精神障害者は言われました。「何十年も「退院したか」なんて聞かれなかったのに急に決まった」と。退院したことが悪いことなのではなく、それまでなぜ長い間、「あなたはどうしたいのか」等聞きもしなかったのか、が問題だったというのです。

一方、こちらも地域生活移行された知的障害者がおっしゃいました。「施設に入るとき、誰も説明もしてくれず、しかも僕に行きたいかどうか聞きもしなかった」「地域へ出るのだから、障害者には聞かずに職員たちが決めるのなら、施設も地域も一緒。どっちもおかしい」と。

「入所施設の先生は、どこに住みたいかなんて一度も聞いてくれなかった」などの発言が地域生活移行した人から飛び出しました。夢があったのに、20年以上いた入所施設では話題にもならなかったというのです。しかし、地域で応援してくれる人たちに夢を語ることで、ファイトも生まれ、がんばろうと思えるそうです。聞き取りの背景に、それまでの援助のあり方、関わり方の反省と、その再発を防止するための検証が求められているのです。

長野県内で聞き取りに応じてくださった精神障害者の方たちにとってどこで生活するか、ということ以上に時間をかけて伝えようとしてくださったことは、自分の精神障害のこと、精神

障害者としての自分自身のことでした。

将来の希望や夢を尋ねても「こんな病気になった自分が夢を語る資格はない」とか「精神障害になって家族に迷惑をかけた。自分は意見を言える身分ではない」などの言葉です。

長年の入院で気がつけば年もとったし、夢を見ることもやめてしまった人が、なぜそんなことになったのか、誰とも話したことがなかったそうです。今、急に地域での生活が始まって一度にたくさんのことを聞かれてもなかなか答えられない。しかし、聞いてもらえるのならば、自分の中にあるもやもやした気持ち、障害への複雑な思いを聞いてほしいと思ったようでした。

20年、30年とひっそり生活してきた精神科病院での時間はなんだったのでしょうか。鍵のかかった入所施設の中で繰り返されてきた集団での騒がしい時間はなんのためだったのでしょうか。

聞くということはその問いを避けて通ることはできないことではないかと、長野での聞き取りで400余名の、地域生活移行した障害者が教えてくれたのだと思うのです。

## 8 なぜ今まで聞いてくれなかったの？

地域生活移行の困難さと話を聞くことの密接な関係を当事者が指摘することになったりします。

入所施設から地域生活に移行するにあたり、もしかしたら初めてじっくり当事者の話に、声に耳を傾ける機会になるかも知れません。「西駒郷に入るとき、だれも僕の希望は聞かなかった。こんどから施設で暮らすんだよって言われただけ」と発言された人もいるように、入所施設に入ったことそのものが「話を聞いてもらっていない」証になっている人は少なくありません。

また「いい子じゃないから施設でがんばって訓練しなさいと親に言われた」と思っている人もいます。なぜ家族と離れなければならなかつ



たのか、その疑問をはらすことなく施設で長い時間を送った人もいます。

ですから、地域生活移行にあたって「あなたはどうしたいのか、どんな暮らしがしたいのか」を初めて問われたりすることは、人によっては衝撃的な出来事になるわけです。そのことを心に留めながら丁寧に彼らの声に耳を傾けることが重要になるのだと言えます。

ある精神障害者が言いました。「今頃聞くなんて遅いんだよ。なぜもっと早く病院の中で聞いてくれなかったんですか」と。知的障害者の方で「施設の中でも、もっといっぱい職員さんとお話したかった。言いたいことはたくさんあったのに…」と悔しそうな表情で語った人もいました。

地域生活移行のために聞くのではないようです。私に関心をもって、聞く姿勢をみせて、話す環境を整えた上で、病院内でも入所施設内でも、もっともっと日頃から聞いてほしいと願っているのです。その積み重ねがあったなら、もっと地域生活移行は進むのでしょうか。いえ、その前に、よりよい援助がそこには生まれるはずです。

また、施設を出て地域で生活しながらも、実はその支援に満足しておらず、話を聞いてほしいのに我慢している人がいるのだとしたら、入所施設内でも地域生活支援の現場でも、援助者が学ぶべきは「利用者の声を聞く」ことに集約されるのかもしれませんが。

## 9

### 援助者のプロは聞き上手

「地域に出たらもっとお話を聞いてくれると思ったのに。これじゃあ施設でも地域でも変わらない」と当事者を失望させないためにも、支援の基本である「聞くこと」に焦点をあててみよう、このガイドブックを作成することにしました。

2007年秋、44人の調査員が長野県内で暮らす知的障害者、精神障害者を訪ね、今の思いをことん聞くことに挑戦しました。調査員は実際

に障害者支援の現場で活躍する人と大学関係者でした。事前に研修を実施し、意気揚々と初めてお会いする方たちの住まいを訪問したのですが、聞いているつもりで実は聞いていない、聴き方に四苦八苦する…そんな自分の姿に落ち込む、などの経験をする機会にもなりました。

「質問しながら説教臭い聞き方になってしまった」「どうしても自分ばかりがしゃべってしまう」「相手の答えを待ってられず、マシンガンのように質問してしまう」など多くの反省と気づきは、今後の支援で大きな財産にもなるはずです。自分の癖や苦手な部分も知った上で、もう一度、支援の原点を大切にすることこそ、障害をもっている人たちから求められていることなのだと信じるからです。

しかし、聞き取りをうけてくれた障害者たちは言いました。話を聞いてくれた調査員たちを「僕に関心をもって一生懸命聞いてくれた」「また来てほしいな」「話せて気持ちよかった」と。初めて会った人でも「おうちに来るときに丁寧に挨拶してくれたんだよ」とか「真剣に顔を見て話を聞いてくれた！」などと感じた人には、ちゃんと気づいていたのです。

話を聞いて、という願いは、もっと僕に、私に、関心をもって！僕を、私を、見つめて！ということなのかも知れません。長野でのこの調査は障害のある人たちが、援助者を鍛え、育ててくださいました。





長野県内で2008年に実施した、「地域生活移行した知的障害者および精神障害者への聴き取り調査マニュアル」を改定してご紹介します。調査のためのマニュアルではありますが、聞くためのエッセンスをまとめたものですので、その大きな柱を生かして「聞かってどういうことか」をわかりやすくまとめてみます。

## 1

## 聞く前の準備も大切です

何のために聞くのか、いつどこで聞く予定なのか、聞き手は誰なのか、聞いたことをどうするつもりなのか、等の説明と同意は重要です。

その際に、話すことによって不利なことにならないよう配慮することや、聞き取りが強制的なもので、その結果次第で〇〇が変わる、などと言った思わせぶりな嘘し立てや脅迫めいた発言は余計な不安を与えるので、注意することです。また、その日に近づくにつれ緊張で眠れない人もいるかも知れません。目配り、気配り、声かけ等で聞くとときまでの支援も必要な人も少なくありません。

当日、約束の時間に現れず、行方がわからなくなったある障害者が、実は「話すのがしんどくて気が重くなってどこかに行きたくなった」という例もありました。説明が不十分であることももちろん原因だったのですが、定期的なフォローや情報の確認も必要です。もちろん当事者の不安を助長しないような配慮をしながらです。

複数の援助者が「今度話しするんだってね」と励ましのつもりで頻繁に声をかけたことで、当事者が「えらいことになるのかも…」と恐れをなしてしまうことは結構あるのです。

当事者の都合で日程変更だって可能かどうか、聞き手の人選を含めて、当事者が話しやすい環境づくりにも配慮できるのかも大切です。自分だったらどんな状況でならリラックスして話ができるかを考えてみませんか。以下は準備内容の一例です。

- 話しやすい時間帯は、援助者の都合でなく極力、当事者の都合が優先されているか
- 場所がないからと、スタッフルームの一角や人の行き来の激しい場所を設定することはどうなのか
- 聞き取りのために楽しみにしていた日中活動やイベントを欠席するような日程調整はなぜ起こるのか
- 聞き手を別の人にしてほしいと障害者が言う機会や権利があるか
- 部屋の温度、机の配置など個々人に合わせて、より快適なものが準備されているか

## 2

## 聞くにあたって配慮すべきこと

あくまでこの時間は「あなた」にお会いし、お話を聴くため、ということを全身で伝えることが重要です。

ドアの開け方、イスの動かし方でも威圧感を与えます。また、話の導入であいさつすらできない援助者では、そのあとに続く話の内容も違ってくるのです。「この人には話してみたい」と思ってもらえるよう細心の注意をすることは重要です。

こんな例がありました。話が始まったと思ったら、別の援助者がやってきて当事者の目の前で、何やらこそこそと内緒話を始めたそうです。障害者本人としては、自分のよくない情報が伝えられているのではないかと、怒られる材料が増えたのではないかと不安で一杯になってそのあと何を話したか覚えていなかったそうです。援助者は全く別件についての確認をとっていただけなのに、その行為によって聞ける話も無し



になったのは残念なことでした。

また、話の途中で、援助者の携帯電話が鳴り、大声で話し始めました。どう考えても緊急とは思えない内容だったのに、しばらく待たされた当事者はすっかり話す気力がなくなったそうです。せっかくの時間を大切にすることは大前提です。そのために目の前に障害者が来てくれていることに敬意が払えないのであれば、聞き手としてのマナーは不合格です。

また、何が何でもすべてその時に聞こうとすると何一つ聞けていないことになったりします。尋問のような時間を経験させることは援助者として、すべきことではないでしょう。

短い時間でも、じっくり話が聞ける援助者は、実に集中力が高く、けれどもそのことを感じさせず相手のリラックスを常に心がけています。対人サービスのプロと話すときに実際に気持ちがよくなるのだと思います。

その言動、全身をもって、目の前の障害者に集中してください。だらだらと適当な相槌を打たれるなら、数分でも凝縮した時間でいいから他のことは一切忘れて、自分の言葉に耳を傾けてほしいとある精神障害者が言われました。しかしながら、よそ見すらできないような緊張感、マイナスなのです。このバランスを当事者はよく見えています。だから、次回に続くような聴き方は、実は容易ではないのです。

他にも以下のような例もあります。

- 二人しかいないのに、とにかく声が大きくて頭痛くなりそうな話しかできない援助者にくたびれる場合もあります。
- 聞き手（援助者）の体臭が気になった、不快だった。
- ペンをガチガチ鳴らしてうるさくて気が散ったら「集中しなさい」と怒られた。
- もごもごと何を言っているのかわからない話し方に、いちいち聞き返すのも面倒になりすべて「はい」と言ってしまった。
- 早口でどんどん話題も変わるのについていけなかったら「君の能力では無理か」と言われた。
- 途中でトイレに行きたくなったのに全然気づいてもらえずそのことを言う機会もないほど

質問責めだった。

- いちいち笑ったり、眉をひそめたり、こちらの答え方で顔に表情が出過ぎて言うのが怖くなった。
- 何を言っても記録用紙をみるだけでロボットと話をしているみたい。
- 時計ばかり見るので職員は早く帰りたいと思って話すのをやめた。

### 3

#### 聞き方の癖を知ろう

話を聞いているつもりが、結局うまく聞けていない結果を導いてしまう癖が誰にもあります。その癖を知ることによって、聞き手としての質を高めることは対人サービスにおいて重要な技術にもなります。それ以上に、日頃、仕事を離れた場面において、友人や家族などとの関係でも生かせるヒントにもなるはずです。

ここに、12のよくありがちなパターンをご紹介します。聞いているつもりが実は、命令していたり、説教していたり、さらには非難や尋問にまでつながってしまうのだそうです。話をする側が望んではいないのにいつの間にか聞き手の講義になってしまうことも起こりがちなのです。

援助者としてよかれと思って一生懸命聞いているうちに、障害者側からは「ああ、また怒られている」としか受け取られなかったり、「グループホームにいられなくなっちゃうんだ」など脅迫の威力がてきめん表れてしまったりすると、その後の会話は全く別のものになります。今までの自分の聞き方はどれでしょうか？できたら同じ職場や家庭で身近な人に率直に尋ねてみてはいかがでしょうか。自分では気づいていないからこそ、修正が容易ではないこともあります。

「自分への問い」もぜひやってみてください。

## 【相手に嫌われる12のパターン】

### 1. 命令する:

「～しなさいよ」「そんなことはしちゃだめじゃない！」などと言われると、話が進まなくなる。

### 2. 脅迫する:

「そんなことをすると、あなたは後悔するから」などと言われたら、何も言えなくなってしまう。

### 3. 説教する:

「あなたはね、自己表現が下手なのよ」「がまんをしないといけないよ」などと教諭されたら受け入れてもらえない気持ちになる。

### 4. 逃げる:

「私、そういう話は苦手」「あんまり詳しくないのよね」などと言われたら、話し手は聞き手とつながっていないと感じる。

### 5. 講義する:

「その原因は・・・で、だからこうで・・・」などと理詰めで言われると受け入れられていないと感じる。

### 6. 非難する:

「君はすぐ弱音を吐くんだね」「本当は、あなたが悪いからそうなるんでしょ？」では反抗的になる。

### 7. 油を注ぐ:

「すごく大きな問題だね」「そんな病院なら辞めちゃえ！」と大げさに話し問題を大きくするのはよくない。

### 8. はずかしめる:

「あなたっていつもバカなことをする人間なんだね」と言われると、自分はダメな人間だと感じる。

### 9. 解釈する:

「それはあなたの劣等感の現れだね。本当はプライドが高い人なんだよ」「結局、君には無理だってことだから、計画を変えて進めってことだよ」などと言われると、反抗的になったり、イライラする。

### 10. 哀れむ:

「君は不幸な人なんだね」「あなたってとっても可哀想だ」などと言われると見下された気になる。

### 11. 尋問する:

一方的に質問ばかりすると、話したくないことまで強要された感じがする。

### 12. ごまかす:

「そんな暗いはなしはやめよう」「まあ、いいじゃない、そんなことより、来週買物にでも行かない？」では、話をそらされ、受け入れられていないと感じる

(出典:企業でも注目されるピアカウンセリングより)

## 【自分への問い】

- 自分がよくやってしまうのはどれですか？
- なぜそうになってしまうのか？  
考えてみましょう





## 4

聞き方、聞く姿勢で変わってしまう  
:Aさんの例

聞いているつもりで実は、先入観にとらわれてすでにその人のイメージを作ってしまったこともありがちです。また、部分的な答えだけでその人を理解しようとしてしまったり、黙っているのはその障害者が答える力がないとか、理解する力がないと決めつけたり、その奥にある本音に気づかないミスも私たちは多々犯しているのです。不明確だったら聞き返してみる、聞き方を変えてみることをすればいいし、そもそもわかりやすく質問することができているのかどうか、聞き手は努力と工夫を重ねることで常に細心の注意を払うことが前提になるのです。

ここでは、ある研修会でのできごとを例にし、聞き手（援助者）と知的障害者Mさんとの間に生まれやすいギャップを見たいと思います。

## ■ 場面の説明

障害分野で相談支援事業等に携わる中堅以上の職員を対象にした参加型研修会でのひとコマです。

約30人の参加者を5つのグループに分け、各グループから代表者がひとりずつ、全員の前で、ゲスト（知的障害者Aさん）に10分間の面接を行なう。目的は「Mさんて、どんな人か?」を模造紙1枚にまとめること。質問者以外発言・質問はできません。2巡した段階で10分×10人=100分（1時間40分）の面接が終了したことになるわけです。

Mさんに関する情報は名前のみ。生活歴もプロフィール票も一切なし。話を聞きながら、その表情や声のトーンなどからもAさんはどんな人かをじっくり理解することが課せられた課題です。

## ■ 5つのAさん像完成

Aさんはクタクタになりながらも質問者ひとりひとりに答えました。しかし、結果を見てび

っくり。それぞれのグループごとにまとめられた模造紙にある「Aさん像」は、バラバラで、まるで別人のような印象を受けるものでした。全員が同じ話をきき、そのやり取りを共有しているのにこの差はどこから生まれるのでしょうか。

模造紙のタイトルは以下の5つでした。（ ）内は全体的な印象をAさんご本人の言葉で表したものです。参考にしてみてください。

- ①「明るくてしっかりしている自立したMさん！」  
（誰の助けもいらないスーパーマンのような障害者みたい）
- ②「僕は結婚したーい！」  
（淋しくて仕方ないかわいそうな男って感じがする）
- ③「自分の意見を堂々とと言えるリーダー的存在」  
（これは援助者がこうなってほしいと思っていることでは?）
- ④「魅力に溢れたナイスガイ」  
（なんだかずれている感じ。もっと真剣にやってほしい気がする）
- ⑤「お休みの日は買物を楽しんでま〜す！」  
（買い物だけでなく、休みの日はいろんなことをしているのに…）

いかがでしょうか。短いタイトルでAさんの人柄を完璧に表現するのは難しいことかも知れませんが、この短い言葉を見て、当事者であるAさんは「ちゃんと聞いてもらえた、理解してもらえた」と感じるかどうかが重要です。また、聞き手によって、発言した言葉の取捨選択が異なり、強調点が出てきます。

次第にこの人はこんな人だ、というイメージが話を聞きながらも浮かんでくると、そのことを証明するための質問にシフトしてしまうのです。それがグループで行なった作業でも見られたというわけです。

このフレーズがひとり歩きして、援助者の間では知らないうちにAさん像が出来上がってしまうことを、Aさんご自身も感じているのかも

知れません。Aさんは、それぞれの模造紙の内容に、このあと細かく意見を言ってくれました。

### ■ ききとりの真実：（ ）内はAさんの本音

100分間の聞き取りの中でAさんはさまざまな思いや感想をもたれましたが、すべての聞き取り終了後に、聞き手とのずれについて具体的に検証してみました。Aさんの本音を自分に言われたらどう思いますか？

(1) 関西に在住とわかると以下の質問が続く。

- ①「阪神ファンですね？」  
(なんで決めつけるんや！昔からの巨人ファンやで！気色悪いな)
- ②「たこやきとお好み焼きはどっちが好きですか？」  
(どっちも好きやない。猫舌だから苦手なんや。関西人もいろいろなもの食べるで！)
- ③「休みの日は通天閣とか行くんですか？」  
(あほか・・・じゃあ、名古屋の障害者は名古屋城によく行くんかいな？東京の障害者は東京タワーか？)

(2) なぜか以下の質問が多く、何度も同じ質問が続く。他の人の質問の様子を聞いてないことも判明する。

- ①「余暇には何をしますか？」  
(あんたは何をするって答えるん？いつも同じことせーへんよ)
- ②「友だちはいますか？」  
(なんのためにそんなふう聞くんや？どこからが「友だち」って言うんか言ってみい！)
- ③「困っていることは何ですか？」  
(初対面の人に簡単に言えると思っているのが間違い。偉そうに！)

以上のような感じです。Aさんは聞き取り時には（ ）内のことは言いませんでした。しかし、「え？」「なに？」などの言葉で不快感を表したり、困った表情で聞き手に伝えようとしたりしていました。しかしそれに気づく人はおらず、質問がどんどん進んでいきました。中には

答えを聞かずに「たこ焼きは好きに決まっていますよね。へんこと聞いてすみませんでした」と勝手に答えまで口にし、満足そうに質問者は次ぎの話に移っていったのです。

Aさんはゆっくり話をされる方ですが、ご覧の通り、しっかり聞き手に向き合い、その人の弱点まで見抜いています。しかし、そのAさんのペースに合わせて、本音の一端にまで触れられる人はごく少ないのが実態です。何度も言いますが、聞き手は、日頃、障害者の相談支援を生業にしている人たちです。事前に記録や情報がない中で話を聞く研修は厳しいものだったかも知れません。しかし、私たちが新たな出会いをするという場面では、コミュニケーションをとりながら相手を理解し、知っていくことが普通です。障害者であっても同様に、出会いを楽しみ、相手の反応を大切にし、話を聞くことができこそだと言えないでしょうか。相談支援者の専門性とはなんでしょうか？ Aさんの思いはそんなことを考えさせてくれます。

### ■ Aさんの思い

Aさんが、この時の聞き取りで出会った10人の聞き手の中で、いつか本音を言ってみたいと思えたのは1人だけだったと話しました。その理由は「安心できる雰囲気の人だった」「余計なことを言わずにじっくり話を聞いてくれたから」「僕の答えを待ってくれたのはこの人だけだった」などでした。厳しい評価です。しかし、障害者ご本人はAさんに限らず、きちんと聞き手を評価できているのだと思います。ただそれすら聞かれず、また評価結果を言える関係性もまた築かれていないのかも知れません。

以下はAさんの感想です。研修参加30名にゆっくりではありますが、丁寧に伝えてくださった感想です。参加者は一気に沈黙してしまいました。

- (1) 自分に関心をもって聞いていることを聞く人は身体中で伝えてほしい
- (2) 僕の表情を見ながらすすめてほしい



- (3) 「聞く」ために自己紹介やおしゃべりをしてほしい
- (4) 質問するひとばかりしゃべっていると疲れる
- (5) 質問したら、僕の返事をゆっくり待ってほしい
- (6) うまく返事ができないときは「どういふこと?」と聞き直してほしい
- (7) 一回で答えたくないときがあるのに、すぐに次の質問に行ったらびっくりする
- (8) 聞く人が聞いた感想をいちいち言わないでほしい
- (9) 答えたことを勝手に決めつけられると「よく聞かない人だな」って思う
- (10) 言葉があまり言えない援助者はかわいそうになる
- (11) いままでどんな風に障害をもっている人と付き合ってきたのかがわかる
- (12) 答えをもうきめているな、と感じるときがある
- (13) 友達や職員仲間とどんな風に付き合っているのか疑問に思うときがある
- (14) 話し終わって「気持ちよかった」と思えるのは本当少ない
- (15) また話したいな、と思える職員になってほしい
- (16) 利用者と話ができなくて給料をもらってはいけないと思う

Aさんの評価は「質問の仕方」「態度」「印象」などから率直な感想をもとにした助言でした。耳が痛いものもありましたが、参加者は元気ももらって帰途につきました。

ここではAさんの例から実際に聞くといふことのエッセンスを考えてみました。ぜひ参考にしてください、実際の聞く場面でその成果を生かしていただけたら幸いです。

## 5 聞くことは基本であると同時に奥が深い

Aさんが評価したように、障害者の声にどう耳を傾けるのかが聞き手の日頃の人間関係を表

すことでもあったり、質問し回答をフォーマットに埋めたりするために聞くことと、目の前の人の心に寄り添って聞くのでは大きな差があることがわかりました。

聞かれる側の障害者はおそらくずっと「この聞き手のここは直したらいいのに」とか「こうやって聞いてくれたら話しやすいのにな」などと胸に秘めているのではないかと思います。

聞くとはどういふことか、は障害者ご本人とともに考え、評価され、鍛錬されるものなのかも知れません。

近年どの障害分野でも広がりを見せているピアカウンセリング（ピアとは仲間、同士といふこと）のトレーニングの場で、障害者自身もまた仲間の声に耳を傾けることの難しさを実感しています。その思いとぜひ重ねて、援助者、被援助者といった枠にとどまらず、他者の声に耳を傾けることの意味を多くのひとで確認していったら、障害者の地域生活もまた変わるのではないかと思います。

最後に、精神障害者のピアカウンセリングで用いられるテキストから精神障害者ご本人の言葉をご紹介します。こちらも奥が深いメッセージとなっています。

「聞くこと」は当事者との信頼関係だけでなく、当事者自身のもつ力への信頼にもつながることであることがわかります。



精神障害者からのメッセージ

## 「聞くこと」

私が「聞いて」と言っているのに貴方は私にアレコレとアドバイスを与えてくれる  
それは私が頼んだことじゃない。

私が「聞いて」と言っているのに

貴方は理由を挙げて「・・・だからそんなふうに考えちゃいけないよ」ってお説教をはじめ。

私の気持ちは踏みにじられる。

私が「聞いて」と言っているのに貴方は、どうにかして私の問題を解決しようとする。

ちょっと変に聞こえるかもしれないけれど、それは私を裏切ること。

聞いて！私は「何か話して」とか「何かして」と頼んだわけじゃない

ただ聞いて、耳を傾けてと頼んだだけ。

そもそも、私にだって出来るのよ。私に力がないわけじゃない。

意気消沈して打ちのめされているかもしれないけれど、力がまったくないわけじゃない。

私が出来ることや自分でしなければならないことなのに、

貴方が代わりにやってやろうとすることは、私の不安や無力感を大きくするだけ。

私には私が感じていることがあるのだから、

それがどんなに変に聞こえても、それをそのまま受け入れて。

そしたら貴方を説き伏せることをすぐやめて、

私は自分の変な気持ちの裏にあるものを貴方に説明するという作業を始めるから。

(略)

だから、お願い、私の話を聞いて。

私の話に耳を傾けて。

(JHC板橋 ピアカウンセリングマニュアルより)



## 6

### 「聞く」とは？

まだまだ難しいこともたくさんありますが、次の8つをこのガイドブックではまとめました。

ぜひ援助者同士もまた、もっと耳を傾けあうことでより当事者への支援が深まることを経験してほしいと思います。そして、ご家族や障害者同士、そして地域の住民みなさんが耳を傾け合うことで誰もが暮らしやすい町ができることを信じていきましょう。

#### ■「聞く」とは…

1. その人の生き方や考え方を尊重すること
2. その人が自分の問題を自分で解決する力を持っていることを信頼すること
3. 生き方や考え方の違いを認めること
4. 聞き手の生き方、他者との付き合い方も問われるもの
5. 人と人との理解の場を開くこと
6. 人間関係を作り出すもの
7. 支配・管理・保護の関係ではなく、対等で安心できる、自由な関係へつなぐもの
8. プロの援助者は、聞くことに始まり、聞くことに終わることを知っている





平成19年度厚生労働省障害者自立支援調査研究プロジェクト「知的障害者及び精神障害者の地域生活支援推進に関する研究」において、長野県内知的障害者・精神障害者地域移行者調査を実施し、そのために「調査の手引き」Ver.2を作成しました。

その一部を資料としてご紹介しますので参考にしていただけましたら幸いです。ただし、これは長野県内で実施にあたり作成したものですので地域によって、対象者によって改良も必要かと思われます。大切なのは、調査することが障害者の権利侵害にならないよう細心の注意を払い、聞かれる側の思いを大切に丁寧に行なうことだと思います。

## 1

## はじめに

調査員側の都合だけで調査日時を決定することは、本研究の主旨に反します。対象者のご都合、体調、GH等のご都合等を十分考慮し、決定ください。

調査に協力する義務は対象者にはございません。しかしながら、ぜひとも多くの方に協力いただきたいので、日程調整段階で失礼のないよう十分なお配慮をお願いします。

また、対象者は個別調整が原則です。同じGHの方だからといって、一括して調査を強行しませんようお願いします。

## 2

## 調査実施にあたり

(1) 質問する前から調査は始まっています  
：留意点・確認事項

- ① 時間を削いで調査に協力していただいているので、失礼のないよう十分気をつける
- ② 最初に、調査員の自己紹介（名刺や身分証明書の提示）と挨拶



- ③ 調査依頼書が届いているか確認し、念のため、再度、調査依頼書を提示する
- ④ 対象者の名前、その場で会った支援者等の名前・立場（例 GH世話人）をお聞きする
- ⑤ 対象者と調査員でプライベートに話が聴ける場所提供をお願いする（隣人に声が筒抜けの場合もあります、対象者に不利益が生じないように気をつけてください）
- ⑥ 同席を強く希望する支援者（又は家族）には、調査の趣旨を説明し退席をお願いする
- ⑦ あらかじめ「（例）だいたい1時間くらいになりそうですが、疲れたり、辛くなったらいつでも言ってくださいね」「トイレは行きたい時にいつでも行っていただいて構いません」と伝えて始める
- ⑧ ご本人の部屋の場合は、部屋の温度・湿度、隣室の声の聞こえ具合、ドアの開閉状態、外部の音、プライバシーの確保状況などの生活環境についても注意し、あとで記録に残す。
- ⑨ ICレコーダーについて説明し、許可をとる。  
例えば「今日はメモをとらずお話をじっくりお聴きしたいので、録音してもいいですか？」  
「このテープは私があとでメモを作る時に確認するためのものなので、他の人には聴かせません」・・・など。最初はICレコーダーに興味津々に質問に答えられないかも知れませんが、その際にはデモ録音して一緒に聴いてみるのも手です。どんなものなのかかわからないと、ずっとICレコーダーに釘付けになるからです。その後は、調査員もあまりICレコーダーを見たりせずスマートに会話を続けてください。

⑩ 念のために、強調すること。「もっと支援がよくなったり、毎日の暮らしがよくなったりするように、長野のあちこちで同じようにお話を聞いています」「ここでお聞きしたことは、施設の人やGHの世話人さんなどには言いません。思ったことを教えていただけたら嬉しいです」「言いたくないことは無理に言わなくて構いません」「もし我慢していることや困っていることがあったら正直に話してください」・・・など、対象者の不安を軽減するよう、会話の途中でも適宜説明して下さい。「誰かに伝えられて怒られるのではないか、正直に言ってあとで説教されるのではないか」という不安は思いのほか強いとってください。会話のなかで、聴き取りをしながらもその不安への配慮を忘れないで下さい。

⑪ 「(例) 答えにくいことや答えたくないことは無理しなくていいです。でも、思っていることを教えていただけたら、とても嬉しです。ぜひ協力してください」などと逃げ場を用意しながらも協力をお願いする。

⑫ 特に精神障害の方へは「今日の体調はいかがですか？」と最初にさりげなく体調を気遣うのも重要です。または夜の訪問であれば「(例) (眠剤は) 飲まれましたか?」「何時くらいが一番眠くなりますか?」などと、あらかじめ尋ねてから聴き取りをスタートするのも流れを想定しやすいかも知れません。薬の話嫌う方も少なくないのであまり強調しすぎないこと。

### ● 大切なこと

あくまでも訪問したのは「あなた」にお会いし、お話を聴くため、ということを全身で伝えること。(世話人等との話で盛り上がりすぎない、対象者本人以外とこそこそ下打ち合わせのような会話をしない、いつまでも皆との話を引きずらない など)

### ● 大切なこと

あいさつの仕方やGHへの入り方で「この人には話してみたい」と思えるよう細心の注意を払ってください。(例えば、近所中に響き渡るよ

うな大声で夜間にやってきた、対象者が挨拶を返そうとしているのに待てずに自分のペースでどんどん先に話してしまう、「どうぞ」と言われる前にズカズカと入ってしまうなど、実は結構みんな見えています)

★ポイント：相手の反応を見る余裕を持ち、相手のペースを大事にしながら、すでに気聴き取りが始まっていることを意識してください。(例えば、その晩、入居者同士でもめてGH内の雰囲気が高く、とても第三者を受入れるような状況でない場合、もしかしたら調査はすぐに中止になるかも知れません。対象者が興奮したり、落ち込んでいたり、精神状態が不安定だったりしたら、無理せず帰ってくることも重要な判断です)



(2) 質問が始まって終わるまで：

リラックスした雰囲気を保ちながら相手の疲れを感じ取る

- ① 面接途中で誰かが入ってきたら会話を止めてください。退出後に再開して下さい
- ② 調査員の意図に反し、話があちこちに行くことがあります。実は、そこに一番伝えたいことが隠れている場合もありますので、引きずられるのではなく、流れにどんな意味があるのか、考えながら話を合わせてください。ただし、聴き取りの技術が低いために対象者が



集中できない場合もあります。話を深めたり、相槌を打ったり、少し間を置いて再度同じ質問をするなど、上手に聴き取りを組み立てるよう努めてください。

- ③ 対象者の緊張や不安が強く、続行が不可能である場合は無理せずに中止してください。ただし、その場合も「今日は無理を言ってごめんなさい」「会えてうれしかったです」「また来てもいいですか?」「今度またお話ができるのを楽しみにしています」などのことばをかけ、次につなげること。対象者は無言で無反応であっても、どんな思いで声をかけているのかは伝わると思ってください。協力してくれないことを不満に思うのではなく、無理をさせ、負担を与えたことを詫言すべきです。調査には協力する義務もなければ、そこは対象者の生活の場で大きな顔をされる道理ありません。このことを肝に銘じて下さい。



- ④ 最後に感謝とねぎらいのことばを忘れずに伝えてください。うわべだけではなく、心からのお礼を言われたら、対象者は悪い気はしません。謝品も形式で渡すのではなく、感謝のしるしとしてお渡しください。

- (3) 質問項目：

大切なのは「尋ねること」より「聴くこと」

「地域での生活の実態」「地域生活移行について」「将来の希望」に至るまで幅広い内容を、対象者に合わせて質問文をわかりやすくアレンジしながら質問します。

以下は質問例ですが、対象者によってはこれ以外に自分の関心事や「話したいこと」「見せたいこと」などに集中することが予想されます。

その場合、そちらに耳を傾けることで、質問の糸口を見つけたり、対象者が最も主張したいことが見えて来たりするので、何がなんでも質問をすべて聴くことに終始しないスタンスで臨んでください。

また質問の合間には「次はホームのご飯のことを教えてくださいね」などのことばを挟んでスムーズにつなげてください。順番は問いませんが、答えやすい流れを心がけてください。

### 【質問例 グループホーム入居者の例】

- (1) あなたのお名前を教えてください
- (2) 今、何才ですか?
- (3) ここはなんていう名前のホームですか?
- (4) ここのお部屋はあなた(〇〇さん)だけのお部屋ですか?
- (5) お部屋はもっと広いほうがいいですか?
- (6) お部屋にある、最近買ったものは何ですか? 誰が選びましたか?
- (7) 隣の音が聞こえて困ったりしますか?
- (8) 夜はこのお部屋でよく眠れますか?
- (9) このホームで仲良しの人はいますか?
- (10) このホームであまり仲良くない人はいますか?
- (11) ホームのご飯はおいしいですか?  
それともあまりおいしくないですか?
- (12) 食べたいものをリクエストできますか?
- (13) おかわりは自由にできますか?
- (14) 世話人さんはどんな人ですか?  
よくお話ししますか?
- (15) 世話人さんには困った時に相談できますか?
- (16) どんなことを世話人さんに助けてほしい

- (教えてほしい) と思いますか？
- (17) 困った時にだれに相談しますか？
- (18) ホームの近所の人とよくお話ししたりしますか？ (どんなお話をしますか？)
- (19) お休みの日は何曜日ですか？  
(決まっていますか？)
- (20) お休みの日に行ってみたいところはどこですか？
- (21) お休みの日にすることで楽しかったことは何ですか？
- (22) お休みの日によく行くこと、よくすることを教えてください。
- (23) お部屋では何をしていることが多いですか？ (何もしていないのもOK)
- (24) どこかに行くのに困ることはなんですか？  
(例 移動、交通手段の利用法など)
- (25) ガイドヘルパーって知っていますか？  
利用したことがありますか？
- (26) ホームヘルパーって知っていますか？  
利用したことがありますか？
- (27) お掃除や洗濯は誰がしますか？  
(自分でやる場合) 難しいですか？  
誰かに手伝ってほしいと思いますか？
- (28) ホームから行きたいところに自由に行けますか？
- (29) ホームのあなたのお部屋に遊びに来る人はいますか？泊まりますか？
- (30) 勝手にあなたのお部屋に入って来る人はいますか？
- (31) ホームで困っていることはありますか？  
それは何ですか？
- (32) 家族はどこに住んでいますか？  
会いたいときに会えますか？
- (33) 年に何回くらい家族と会いますか？  
それは誰ですか？どこに住んでいますか？
- (34) 昼間はどこに行っていますか？そこでは、  
どんなことをしていますか？
- (35) そこに行くのは好きですか？楽しいですか？
- (36) 1ヶ月のお給料はいくらか知っていますか？
- (37) 家賃や食費はいくら払っているか知っていますか？
- (38) おこずいかいはいくらですか？何を主に  
買っていますか？こずかいは残りますか？
- (39) こずかい帳をつけていますか？

- それは簡単ですか？
- (40) 何か買いたいものはありますか？  
それは何ですか？
- (41) 貯金はいくらあるか知っていますか？
- (42) 通牒は誰がもっていますか？
- (43) 施設にいたときはどこで買物をしていましたか？  
(月に何回くらい？)
- (44) 施設から地域にでるのは誰が決めたのですか？
- (45) なんていう施設にいましたか？  
どのくらい住んでいましたか？
- (46) 施設で楽しかったことは何ですか？
- (47) 施設で嫌だったことは何ですか？
- (48) 施設をでるとき、心配だったことはなんですか？  
楽しみだったことはありますか？
- (49) 施設にいたときにグループホームのことを  
知っていましたか？
- (50) どうしてあなたは施設にいたのだと思いますか？
- (51) 今の暮らしと施設での暮らしはどちらが  
好きですか？それはどうしてですか？
- (52) もっと早く施設から出たかったですか？  
どんな気持ちで施設にいましたか？
- (53) 施設からでるのを反対した人はいましたか？
- (54) 施設から出てまずどこに行きましたか？





- (55) 自活訓練をしましたか？それは楽しかったですか？やってよかったと思いますか？
- (56) 施設をでてよかったと思うことはありますか？それはどんな時ですか？
- (57) 施設に帰りたいなあと思うことはありますか？それはどんな時ですか？
- (58) 今も施設に行くことはありますか？何をしに行くのですか？
- (59) 施設の職員とはよくお話をしましたか？よく話を聞いてくれましたか？
- (60) 施設でこまっていたことは何ですか？
- (61) ホームと施設はどこが違いますか？一緒のことはありますか？
- (62) 施設のときのお友達と今も会えますか？会いたいですか？
- (63) 今、ホームで悩んでいることはありますか？
- (64) 将来の夢は何ですか？
- (65) 将来はどこに住みたいですか？だれと暮らしたいですか？
- (66) いつかやってみたいことはありますか？それは何ですか？
- (67) 施設にまだいる仲間のことをどう思いますか？

(4) 面接における要配慮点：  
自分の癖や短所を知ることから

- ① 面接自体が「権利侵害」になる可能性は大きいです。質問が「尋問」「詰問」にならないよう、協力依頼が「ゴリ押し」「命令」にならないよう細心の配慮をお願いします。次につながる聴き取りでは本音は得られません。
- ② 質問しながら実は聴き取り者が「説教」者になりがちです。対象者の答えを「評価」し「助言」を与えることはおせっかいであり、対象者にとっては不愉快です。調査者の価値観が見え隠れすると、その後の回答全般に重大な支障を来します。聴き取り調査は失敗に終わるのです。＜参考資料：相手に嫌われる12のパターン＞を参考にしてください。日頃の癖がでてしまわないよう自己確認しながら、聴き手としての能力を高めてください。
- 相手が感慨深い様子なのか、調査者に対し辟易しているのか、冷静に観察してみてください。
- ③ 調査者側が内にもっている「欲しい答え」「希望する流れ」に対し、調査者は敏感です。ましてや、決めつけた形での質問や、効率的だと思える質問は、対象者に「こう答えたら喜ぶかも。こう答えないと怒られるかも」などのバイアスを与えるのです。たとえば「入所施設のご飯は冷たくてまずかったよね？」ではなく、「(例) 入所施設でのご飯の味はどうでしたか？」から初めてください。場合によっては「GHのごはんよりよかったよ」と答える人もいるかも知れません。その時に「ええ？うそでしょ？」などと調査者の予想外の答えであることを露骨に表すのも避けて下さい。つねにフラット（中立）であることが調査者には求められます。
- ④ 実は「よく見えない」「よく聴こえない」「意味がわかっていない」「身体の調子が悪い」など、調査者側にはすぐにはわからない援助・配慮を要することがあるかも知れません。常に相手の様子に目配りをしてください。
- ⑤ 「それ」「あれ」「ここ」「そっち」など、何を指しているのかははっきり言わないと大きくずれてしまっている場合があります。面倒でも丁寧に聴いてください。
- ⑥ 何でも「はい」と答える方もいます。
- ⑦ 同じ「はい」でもたくさんの意味があります。表情や声のトーンでわかる場合もあれば、間の取り方で想像できる場合があります。気になったら、質問文の言い回しを変えて、再度聴いてください。
- ⑧ 精神障害者の場合、必要以上に喉が渴いたり、何度も質問をしないと整理できなかったりという場合があります。また、眠剤をいつ飲んだかによってかなり眠い状態であることも予想されます。また、幻聴が活発で、幻聴に対して返事をしていることもあります。それはご本人に確認しながら進めることと、時間設定にも配慮が必要なことを意味しています。
- ⑨ 細かい話ですが、調査員の服装、匂い（香

水・体臭など)、服飾品などで聴き取りがうまくいかない場合もあります。(例 匂いで頭が痛くなる、じゃらじゃら音がうるさい、ミニスカートが気になる、靴を脱いだら足の臭いが気になる など)

#### ● 大切なこと

調査者の方が喋ってばかりでは、本末転倒。よい「聴き手」は余分なお喋りはせずに、会話を円滑に進められます。

#### ● 大切なこと

対象者にとって「話してよかった」と思える時間を提供することが最大の使命と言っても過言ではありません。調査者にとってもいい出会い、いい会話となれるよう細心の注意を払ってください。



#### 【参考】

#### これまでの聴き取り場面から (三田)

##### (1) 長野での聴きとり 配慮したこと

- 無理をしない (ドタキャン、拒否、不在等はそれぞれ意味がある、というスタンス)
- 障害者本人と調査者のみでききとりをする (話が漏れたり、気が散ったりしないような場作り)
- 調査員の立場、ききとりの趣旨をわかりやすく説明
- わかりやすい言葉使い
- マナーを守る：同意を得て、録音・写真撮影など
- まずは「話したいこと」に耳を傾ける
- また話したい、話してよかったと思えるような時間にする
- 顔写真・電話番号の入った紙を直接手渡す (言い残したことへの対応、ホットラインとして)
- ききとった内容についての守秘義務を守ることを、障害者本人に約束する
- 感謝をして帰る (謝品を渡す)

##### (2) 反省点

- 何のために来たのかをなかなか説明できない
- すでに「望むべき答え」を用意していた傾向あり
- 問題・課題を煽るような反応も
- 同性、同世代にすべき場合も
- 調査員のせいで当事者が叱られた例
- 無理をしないで余裕をもつべき
- リラックスムードを上手に作る





調査員は44名。ときどきしながら、県内の障害者に会いにいきました。初めてお会いするひとと、訪れるグループホーム、アパートなどでじっくりお話を聞いてきました。その感想をそのまま載せました。長野県での障害者支援のための財産ともいえるべき生の声です。

## 1

## 調査を通して「地域移行」について感じたこと

- ① 病院や施設からただ地域へ移行しただけでも本人は満足しているのか？生活ぶりは実につましやかにひっそりと静かに暮らしている（とりわけ精神）現実を目の当たりにしました。集団生活から解放された喜びに在りだけで、これから本当の意味での地域での暮らしが始まるのだと思います。
- ② グループホーム（以下GHとします）にてとても生き生きとした生活をしている姿が見られた反面、GH間の格差が感じられた（世話人の役割等に関して）。
- ③ （GHを運営している）法人の顔色を、入居者が伺っているのでは？という印象を受けた。
- ④ GH生活も、移行して間もない方々と、しっかりと地域に関わりが持てている方々とは、地域へ出た印象は大きく差があり、時間をかけて支援をしていくことの大切さを感じた。
- ⑤ 施設で生活していた頃がまるで嘘のように自分の生活をエンジョイしていると感じた。平日の日中活動を終えてGHに帰ってくると、そこには仲間がいてリビングルームでめいめいがお茶を飲みながら今日一日の出来事を語り合う。それはまるで家族の語り、兄弟姉妹の語りである。施設にはまだ多くのGH生活可能な方が大勢いる。ひとりでも多くの施設入所者がGHで生活できるよう支援することの必要性を感じた。
- ⑥ GHへの地域移行は、生活者として普通に生きていくためのやはり一過程であると思う。
- ⑦ 知的障害や精神障害をもっているということで、入所施設や精神病院に長い間いなければならない状況にあるのはやはりおかしいと感じた。自分の住みたいところに住むというのは、皆していることなのに。
- ⑧ 全般に、利用者の意向ではなくサービス提供者側の都合が優先されていると感じた。自立支援法施行によるしわ寄せがサービス提供者側以上にサービス利用者側に強く現れているためだと思う。
- ⑨ 確かにインタビューされた方皆さんGHの生活に移行されてよかったという感想。しかし、まだまだ地域のいろんな人たちとの交流は少ない。またGHによって温度差はあるが、まだまだ世話人さんの施設職員的な管理が色濃く残っているホームがある。いずれに

してもGHの取り組みは浅く、これからさまざまな試行錯誤がされて、よりよい地域生活が送れるような支援が高められていく、という期待をもちたい。少なくとも施設での生活、入院生活よりもはるかに可能性を秘めているから（もちろんGHがすべてでないことをふまえて）。

- ⑩ 初めて知的障害のある方々と面談をし、地域移行についての実態を少し知ることができました。GHに来てよかったという意見が大半でしたが、中には親しかった友だちと別れてきた方もいらっしやり、よかったと言いつつも悲しい思いもあることを知りました。
- ⑪ GHの生活を定める決め手は、押してくれた人がいたこと。そこから次の生活に向けての広がりや出発がある。経済的にはとても苦しいはずだがあまりその不安を訴える人がいない。今がいいということなのか。でも、自立支援法、国が求める生活水準はあまりにも低い。豊かさとは何かを考えさせられることがいっぱいありました。地域移行についてももっと生活の質を問えるさらなる議論が必要だと実感しました。
- ⑫ GHにより対応の格差が大きいように感じました。入所施設がもっているGHではやはりGHはミニ施設といった対応でありました。ご飯はおかわりできない。買物は月に1度。でも、施設に比べたら自由がある……。これでいいのかな？と感じました。それでも利用者の方の満足度は大きい……。
- ⑬ 施設から出た理由を本人たちはわかっていない。みんなが出たから住むところなくなるから出たという思いの様子。今の暮らしにやっと慣れ始めたところ。地域に出るということは、日々の暮らしの中で想いを探る身近な「担当者」がいなくなることも事実。地域で暮らすことの中にどんな喜びを作っていくかが大事か。地域の中に喜びがなかったらいつまでも施設が「一番」のまま。
- ⑭ 皆さんに質問するなかでやはり一番多かったのはプライベートな場所や時間でした。施設にいる時は何人もで同じ部屋で生活して自分

の時間がなかったようです。皆さん口をそろえたかのように言ったのは「施設には戻りたくない」でした。やはり地域に出て皆同じように生活するということは重要なことなんだと改めて考えさせられました。

- ⑮ 施設から出たから幸せなのではなく、その後の生活をどう作っていくのが大切と痛感しました。本当に楽しそうな表情をしている方や、ホームへの不満を言う方もいて、一口に地域移行と言っても現状はさまざまですね。
- ⑯ 地域移行は大切だと思いますが、本当にご本人の望む生活であるかは疑問が残りました。自由と同じくらい不安もある生活が現実で、まだまだ本人の望む生活にはなっていないのではと思いますが。30年の入院生活を経てGHへ入居された方もいて、地域移行とひと言でいっても本人にとっては大変な決断であったろうと思う。そういった方々の思いを考えると感慨深い思いがした。
- ⑰ GH生活は、本人にとって安心できる生活の場であると感じました。「地域移行」はGHへの移行ではないと思いますが、支援の手がすぐ出せる場としては重要かと思いました。入院生活が長ければ長いほど、できることが少なくなってしまうと感じました。
- ⑱ 精神障害者にとって病気になったこと、入院体験が大きな心の傷になっていることがわかった。地域移行に焦点を当てながら、一方で病院のケアのあり方、精神科医療の変革が必須だと思う。いかに当事者に寄り添ってその心の傷や地域で自分の暮らしを創ることへの恐怖を和らげてあげられるかが支援のポイントだと痛感した。地域移行はその一通過点に過ぎないと思う。
- ⑳ 本人の意志でなく、施設の職員に勧められるままに出た感じの人が多かった。それは驚きであった。



## 2

## 今後の長野における「地域生活移行推進」のために重要と思ったこと

- ① 地域（担当圏域）で、注意深くフォローしていくことが重要。思いを探る作業を誰がするのか？
- ② 発達障害、あるいは精神科病院からの退院者、さらには重い障害のある人の暮らせるGH、ケアホームがさらに求められていくだろうし、とても必要である。運営面で大変なことがあることは承知しているがさらに数量的にも増えていくような施策が欲しい。もちろん専門性も。問題を抱えながらもさまざまなホームでの暮らしの実践、試行錯誤が検討されて、また新たな地域生活のあり方が見えてくるのではないだろうか？そのための、更に検証とスキルアップが必要。
- ③ 今回492人を対象に話を聞き、その数が多いのか少ないのかはわからないのですが、現在も入所施設で生活をしている人はその数をはるかにしのぐほどいるわけで……。入所施設が方針として地域移行を掲げること、そのためには地域で受け止められる基盤を作ること、が大切なのかなと思います。また、ホームを出て兄弟や仲の良い友人と暮らしたいという思いを語られる方もいました。その方たちの思いにどう耳を傾けて、実現の方向にもっていくか大切なことだと思いました。
- ④ 地域住民として安心できる暮らしの場はどういうところなのか。住む場、日中活動の場、支援者のあり方、経済的保障などその人にあったプランと一緒に考えていく仕組みづくり。
- ⑤ 隣近所や地域の方々の理解、協力といったインフォーマルなサービス作り。
- ⑥ 支援する側の意識の向上。
- ⑦ 重度の利用者さんが丁寧に関わってもらえる仕組み作りが質、数的にも必要である。
- ⑧ 親の認識不足でGH入居の猛反対にあってる人もいる。GHを見学したこともないという親たち。実態を知ってもらいたくても「あなたたちには関係ない、放っておいてくれ」である。親を啓蒙し、地域住民に啓蒙し理解してもらうことが急務と感じている。
- ⑨ 「よかったよう」という彼らの笑顔を増やしていくために、地域移行は前に進めていかなければと強く思う。そんななかで、彼らの生活の場をGHという小さな孤立した空間にしてはならない。そのための地域作りをともに進めていかなければと思う。
- ⑩ 病院や施設からの地域移行だけが注目されていますが、実際にワーカー・コーディネーターが関わっている多くのケースは、在宅や1人暮らしからのGH利用者がほとんどなのではないでしょうか。
- ⑪ まだまだ社会資源の不足は感じました。GH、CHの不足はもちろんのこと、それ以外の社会資源の不足も感じました。公共交通機関の充実や余暇支援の充実……。これらは今後の私たちの課題であるということも調査のなかで感じました。
- ⑫ 退院促進支援事業の充実。もちろん当事者も支援員として参加する。また、当事者が参加する精神科医療オンブズマンの創設。あとは、当事者の会がもっと増えて、地域で本音を言える場がたくさんあるべき。まだまだ長野では支援者ばかりが目立っている気がする。
- ⑬ インタビュー調査を続けること。第三者になら言いやすいことがある、日々の生活のなかでなかなか自分から相談できない人も、1対1で向き合うことでその人の思いを知ることができるから。またGHに、世話人だけでなくヘルパーや支援センター職員がもっと入る機会を増やす。
- ⑭ どんな些細なことでも利用者の声を聴くことが重要だと思う。サービス提供者側の「慣れ」に要注意。
- ⑮ 精神障害のある方で年配の方は、「この先はまた病院に入院するしかないと思う」とおっしゃる方もいて、高齢者向けのサービスが、まだまだ手つかずのように思いました。福祉ホームB型にしても、病院の延長のようで…。もっと本人のニーズに合わせた資源が必要かと。

⑯ 調査を通して、改めて皆さんの声に耳を傾けることの必要性を実感しました。GHがさらに地域にとけ込んだ形で進むために、さまざまな暮らしの形態と準備していく必要性を感じました。精神障害の方の地域移行はまだまだ始まったばかりです。支援のための力量もこれからだと思います。そのためには、特に精神障害の方は単身生活を保障するようなGHや共同生活をイメージするGHなど多様に準備し、必要に応じて選択できるような体制が

あってもいいでしょう。行政が公営住宅などの利用について更に具体策を施策化することを期待しています。

⑰ 支援者や地域の理解。本人がもっと多くを望むこと、望んでもいいことがわかる支援。

⑱ 支援者がきちんと対象者の声を聴いていくことが大事だと思う。この仕事をしてきて、聴いてきたつもりでいたが、いざ訪問してみるとまだまだ自分は現状把握をしていないと思った。





「聴く」ためのガイドブック  
障害をもつ人の思いに寄り添うために

---

- 発行：長野県地域生活研究会(会長 小林彰)
- 発行日：2008年3月
- 印刷所：株式会社アオヤギ印刷

本冊子は、平成19年度厚生労働省障害者自立支援調査研究プロジェクト  
「知的障害者及び精神障害者の地域生活支援推進に関する研究」の成果物です。

