

# 支援関係の構築 I

明治学院大学 社会福祉学科

新保美香

# はじめに...

## <ワーク1>

あなたが日頃、利用者とはじめて出会う場面で大切にしていることを、以下に2つ記入してください。

①

②

→ 記入したことを、チームでわかちあってください。

# 本人との援助関係の構築 ①

## (1) 信頼関係の構築に向けて

- ① とともに存在する時間と空間を大切にする。
- ② ありのままを受け止める。
- ③ 感情にアプローチする。
- ④ 面接を活用する。
- ⑤ 協働作業を大切にする。

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業  
従事者養成テキスト』(145～148頁)

# 本人との援助関係の構築 ②

## (2) 援助関係を活かした支援

- ①□ 支援員との関係のなかで自分の「居場所」を確保する。
- ②□ 現実を直視するための要件とする。
- ③□ 変化に必要な力を高める。
- ④□ 自己決定の基盤となる安心を提供する。
- ⑤□ 感情表現を促して主体性を喚起する。
- ⑥□ 考えを深める面接過程を大切にする。

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業  
従事者養成テキスト』(148～151頁)

# 本人の力を引き出す支援①

エンパワメントするために必要な

「ストレングス」を捉える視点。

## (1) 本人の気づきを促す

- ① 自分自身の感情に気づく
- ② 自分の社会関係に気づく
- ③ 問題発生メカニズムに気づく
- ④ 自分の長所や強み(ストレングス)に気づく

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業  
従事者養成テキスト』(151~154頁)

# 本人の力を引き出す支援②

## (2)本人の力を引き出す支援

- ①□ 具体的に「できること」から始める。
- ②□ 前向きな「変化」を評価する。
- ③□ できることの「連鎖」を意識する。

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業  
従事者養成テキスト』(154～155頁)

# 本人の力を引き出す支援③

## (3)本人が決めるプロセスを支える

- ①□ 本人が決めるための環境を整える。
- ②□ 関係づくりから自己決定につなげる。
- ③□ 周囲との相互作用関係のなかで自己決定を促す。
- ④□ 「揺れ」につきあう。
- ⑤□ 自己決定のあとを担保する。
- ⑥□ 本人の側に立ち代弁することで「自己決定」を支える。

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業  
従事者養成テキスト』(156~159頁)

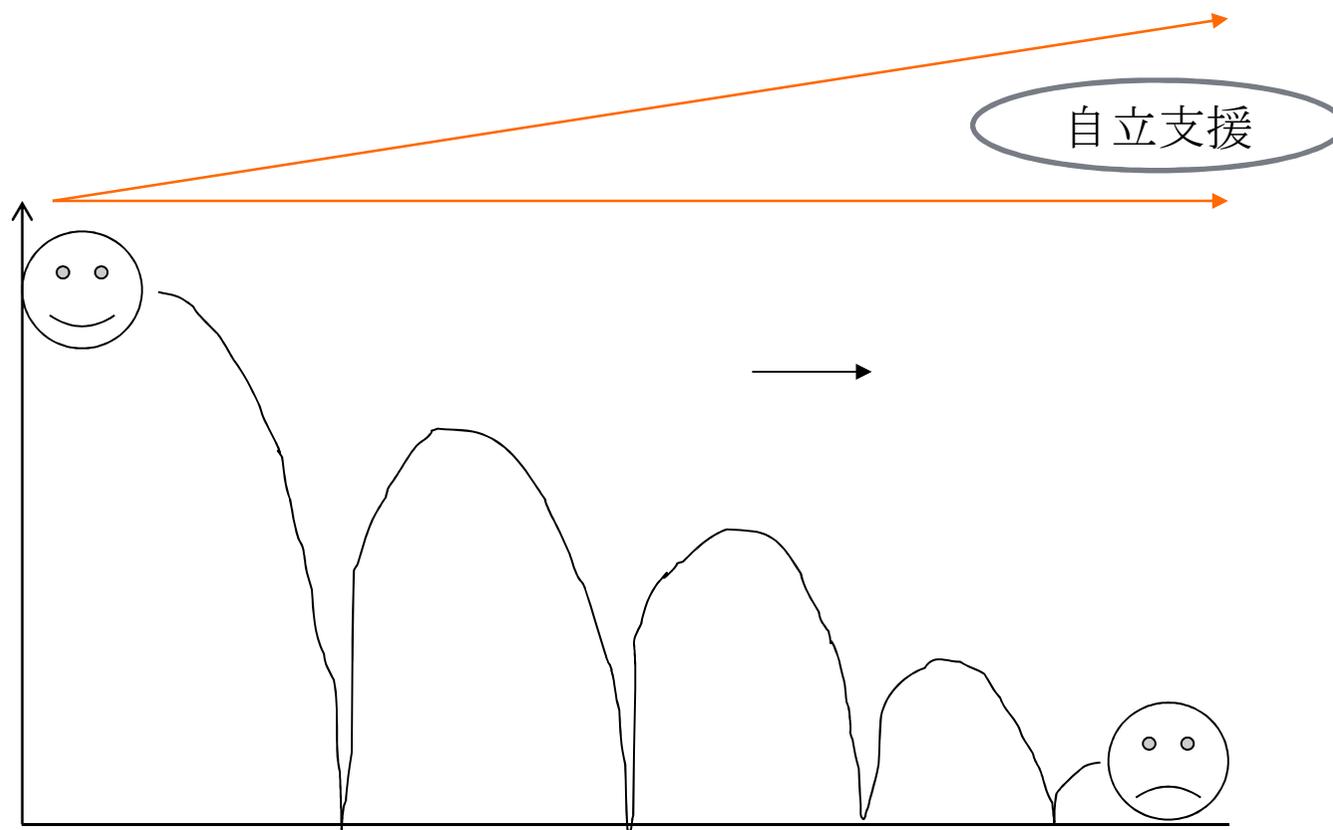
## <ワーク2: ストレングスを探そう! >

- ◆ 以下の事例から、Bさんのストレングス(個人・環境)をできるだけたくさん見つけてください。(5分間ゲーム!)

<Bさん(男性 50歳 単身世帯)>

スナックを経営していた。店を3軒経営していた時代もあったが、不景気によりうまくいけなくなり借金を重ねた。この頃よりパチンコ・酒で気を紛らわす生活。妻とは3ヶ月前に離婚。友人に借金してなんとか生活していたが蓄えがなくなり、今日たべる米がなくなると相談に来所した。

# 利用者の持つ力を損わないために...



※早期的な丁寧な対応により、利用者の持つ力を維持し、引き出すのが自立支援です。



# 面接の心構えと技法 ①

## ＜面接の心構え＞

- 1. 相談者の基本的な人権の尊重
- 2. 相談者自身の力を引き出し、その力を生かしていく
- 3. 相談者の「強さやよいところ」を見ていく「ストレングスの視点」を持つ
- 4. 相談者の生活全体を理解する(困っていることの影響を考慮する)
- 5. 相談者の主体性と自己決定を尊重する
- 6. 誠意をもって接する

『自立支援の手引き』(平成20年3月 厚生労働省保護課)

10～11頁

# 面接の心構えと技法 ②

## <相談者の話を引き出す4つの技法>

### □ 1. うなずき・相づちを打つ

(相談者の話をうなずいて聴いたり、「ええ」「そうですか」など、相づちを打ち関心を持ち話を聴いていることを伝える技法)

### □ 2. 要約・焦点化

(相談者の話した内容を要約して伝えたり、話の方向を主題に戻す働きかけをしながら、相談者が相談したいことは何か、明らかにしていく技法)

### □ 3. 共感的な表現

(「そうでしたか」「それは大変でしたね」というように、話の内容や感情に共感的な表情・態度・言葉で応える技法)

### 4. □ 質問の工夫(閉ざされた質問・開かれた質問)

(はい・いいえや、短い言葉で応えられるような「閉ざされた質問」と、相談者が自由に状況や感情を表現できるような「開かれた質問」を状況に応じて適切に用いて、相手の話を引き出す技法)

『自立支援の手引き』(平成20年3月 厚生労働省保護課)

18～19頁

# <ワーク3>

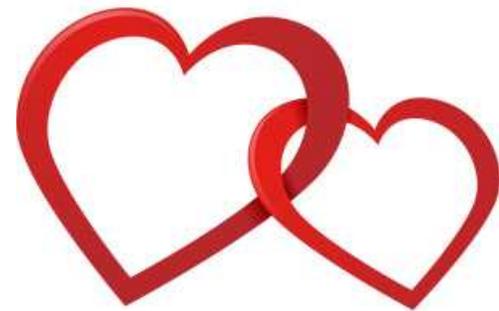
## 技法を意識したロールプレイ

★ペアになって、ロールプレイをしましょう！

- ① 技法以前
- ② はじめての出会い(2分間)  
はじめての出会いの場面。  
閉じた質問だけで、質問しあいます！
- ③ 2回目の約束(選択肢:ドライブ・映画館・美術館:3分間)  
一緒に出かけます。同じ方向を向いて、アイコンタクトなし  
会話をします。
- ④ 3回目の約束(自由に! ...3分間)  
アイコンタクトができるようなかたちで、技法を意識して楽  
しくおしゃべりしましょう。

ロールプレイのテーマは...

「お互いを  
知ること」です！



# ワーク3のミニ解説

＜相手との向き合い方・相談者の話を引き出す技法の活用＞

## ① 「閉じた質問」だけのコミュニケーションについて(最初の出会い)

初対面の相手とは、「閉じた質問」でのやりとりになりがちですが、話が続き気詰まりになってしまう場合もあります。このような場面では、「開いた質問」でのやりとりが、相手の話を引き出しやすく、関係構築に有効です。

## ② 向きあう位置について(2回目の約束)

社会福祉の相談援助では、机を挟んで向きあう「構造化された面接」ばかりでなく、病院の待合室、移動の車中、立ち話など、何気ない場面で相手と面接(話)をすることがあります。(これを「生活場面面接」といいます)②のように相手と同じ方向を見て話をする場合、視線を合わせないことから、かえって自分の想いや本音が語りやすくなる...というような効果があります。→就労準備支援事業では、ぜひ大切にしていきたい面接場面です！

## ③ よりよい援助関係の構築のために...(3回目の約束)

お互いが心地よいと思える物理的な距離をとり、話を引き出す技法を少し意識することで、相手との援助関係の構築がよりよく促進されます。ただし「技法」を駆使するだけではNG。「相手の話を聴きたい」「相手を知りたい」という真摯な姿勢が、関係構築の大切な第一歩となります。

# 講義演習のまとめ

## <ワーク4>

この講義・演習を終えて、今後実践してみたいと思ったことを以下に1つ、記入してください。

→書いたことを、チームでわかちあってください！

## 5分間ゲーム！！

Bさん（男性 50歳 単身世帯）

スナックを経営していた。店を3軒経営していた時代もあったが、不景気によりうまくいかなくなり借金を重ねた。この頃よりパチンコ・酒で気を紛らわす生活。妻とは3ヶ月前に離婚。友人に借金してなんとか生活していたが蓄えがなくなり、今日たべる米もなくなったと相談に来所した。

☆ Bさんの事例から、Bさんの「ストレングス（つよみ・ちから・いいところ）」をできるだけたくさん見つけて、以下に記入してください。「質より量」の勝負です！！

が過去に転職を繰り返していたり、精神的な不安を有している場合、就労により支援の終結となったときでも、再度離職に陥ってしまう傾向がみられます。このため、終結をもって支援が終わるのではなく、本人の状況に応じたフォローの体制を講じなければなりません。

フォローを行う際に確認すべき事項としては、次の3点があげられます。

- ・ 支援終結時の本人の気持ちや生活の状況等に変化がないかについて確認する
- ・ 関係機関と連絡をとり、本人が目指した生活状況を維持できているかについて確認する
- ・ 本人が地域のNPOや民生委員、居場所づくりの支援者等と緩やかなつながりを形成し、良好な関係を維持できているか確認する

## 第2節

# 個別的・継続的な相談支援

生活困窮者への相談支援においては、本人をその取組みの主体に据え、支援者が本人と向き合いながら、専門的で個別的・継続的な支援を展開することが求められます。

支援の目標を本人と一緒に明確にし、本人の取組みを支えることが大切ですが、単に本人に「寄り添う」だけでは、本人の前向きな変化を促す専門的な支援にはなりません。その過程に高い専門性が求められることとなります。

### 1 本人との援助関係の構築

個別的・継続的支援は、本人と支援員との間で形成される特別な関係性が基軸となって展開されます。これを社会福祉の分野では「援助関係」といい、支援員の専門性と本人と支援員との間の信頼関係に裏打ちされた関係性です。対人援助の成立条件の一つであり、事例へのあらゆる働きかけの根幹に位置するものです。しかしながら、生活困窮者への支援においては、最初のアプローチが容易でない場合もあり、この関係性を形成すること自体に困難が伴うことも少なくありません。つまり、援助関係の形成には高い専門性が求められることとなります。

また、援助関係の形成は、それ自体が本人による問題解決に向けた取組みともなります。バイステック (Felix P. Biestek) は、「援助関係はケースワークという臨床過程そのものに流れをつくる水路である<sup>1</sup>」と指摘し、本人との関係性の構築はケースワークの「魂」であり、ケースワークの諸過程は「身体<sup>2</sup>」であるという表現も用いています。このことは、本人との信頼関係の形成と問題解決への取組みが一体化したものであることを意味しています。

#### (1) 信頼関係の構築に向けて

##### ①ともに存在する時間と空間を大切にする

信頼関係の構築は、本人との援助関係の形成に不可欠です。そして、信頼関係を構

▶ 1

バイステック著/尾崎新・福田俊子・原田和幸訳『ケースワークの原則(新訳版)―援助関係を形成する技法―』誠信書房、4頁、2006。

▶ 2

同上、29頁。

築する際、その基本は、本人と支援員がともに存在する時間と空間を大切にすることです。つまり、「そばに一緒にいる」という物理的な環境は、言葉のやりとりの前提となる重要な意味をもちます。そのうえで、本人に波長を合わせようとする意識をもつことが大切です。

例えば、本人と支援員が同じ日差しを浴び、同じ外気を吸い、同じ寒暖を感じたりするなかで、二人が交差する動作に一定のパターンができることや二人のタイミングが合ったり、ふと視線が合ったりすることなどは、コミュニケーションをとることが容易ではない人であっても、すべての人に共通して関係づくりの基礎となるものです。支援員が、そうした時間や空間を本人と共有し、本人と波長を合わせることは、信頼関係を構築するための基礎となるものです。

### ②ありのままを受け止める

「受容」は極めて重要な対人援助の原則です。当然のことながら、信頼関係の構築においても重要な意味をもちます。受容とは、ありのままを受け止めること、つまり、存在そのものを価値あるものとして認めることです。支援員が本人の言動について評価したり審判したりするのではなく、ありのままの本人をまるごと受け止めるということです。一方、受容とは「許容」ではないともいわれます。例えば社会的に認められない行為を許すことではなく、そうならざるをえなかった背景やそれに付随する感情も含めて受け止めるということです。

この「受容」は、本人と支援員との信頼関係を構築するための基礎作業となります。なぜなら、本人が支援員の評価を気にしたり、支援員の意向や期待を察知してそれに沿うようにするところからはあるべき関係は結べないからです。ありのままを受け入れられたところから結ばれた援助関係であるからこそ、そこから本人自身が問題解決に向けた歩みを踏み出すことができるのです。

### ③感情にアプローチする

本人の感情に対して適切にアプローチすることも、信頼関係を構築するための具体的な働きかけとなります。これは、本人との相談面接場面における言語および非言語を用いた面接過程において、本人がおかれている「いま、ここで」の感情に適切に対応しようとすることです。

生活上のさまざまな困難を抱えた人は、怒り、恐れ、悲しみ、あきらめ、情けなさといった負の感情をもっていることが多くあります。その際、いわゆる「共感」と呼ばれる専門的な手法が支援員に求められます。つまり、「あなたの今の気持ちを理解

しています」というメッセージを言葉や表情、態度でもって具体的に応答していくことです。本人が自分の感情をきちんと理解してもらえているという実感は、信頼関係に裏打ちされた援助関係の形成を強く推し進めることとなります。

この共感的対応の前提となるのは、本人の側に立って本人の感情に波長を合わせておくことです。支援員の側からみるのではなく、まず「本人のいるところ」に近づくことが求められます。せっかくの共感的対応も、本人の本当の感情から逸脱している場合には、信頼関係の形成を阻むだけでなく、それまでの関係を大きく後退させることとなります。また、本人自身が自分の感情を意識化できていないこともあることから、支援員には慎重な対応が求められます。

### ④面接を活用する

生活困窮者との面接場面等において、一つひとつの会話を大切にし、それを信頼関係の構築につなげることも重要です。そのためには、本人の言葉や感情を丹念に追いつながりながら、「あなたの話を、きちんと聴いていますよ」というメッセージを適切に返していくことです。地道な作業ですが、援助関係の形成を着実に推し進めていくためには不可欠です。対人援助における「傾聴」の重要性はいうまでもありませんが、ここでは単に「聞く」という意味だけではなく、しっかり聴いていることを具体的に返していくことも含んでいます。

生活困窮者のなかには、本人も自分の状況を十分に整理しておらず、結果として話にまとまりがなかったり、支離滅裂になったりする人も少なくありません。そうした場合でも、傾聴と適切な応答によって、本人自身が自分の問題や状況を整理することができるように支えることが、問題解決の過程となり、また、信頼関係の構築につながっていきます。

こうした場面では、相談面接における面接の技法が活用されます。例えば、うなずき、相づち、繰り返し、要約、言い換えといった面接技法を適切に用いることで、円滑な援助関係を形成することができます。

### ⑤協働作業を大切に

援助関係は、面接場面での向き合った関係のなかだけで形成されるわけではありません。日常の一つひとつの協働作業のなかで信頼関係を確固たるものにしていくという視点も大切です。例えば、一緒に掃除や料理をする、公園を散歩する、買い物に行くといった日常的な営みの積み重ねを大切にすることです。本人の判断能力が十分でなかったり、混乱状況にあたりすることによって、十分な会話が成立しにく

い場合も少なくありません。そうした場合であっても、具体的でわかりやすい協働作業の機会を設定し、取り組んでいくほうがアプローチしやすいことも多くあります。

とりわけ、生活困窮者への支援においては、本人の生活の場で支援を行うことが求められる場面が多だけに、種々の日常生活上での協働作業が大きな意味をもちます。

支援員は、日常生活上のあらゆる接触の機会を活用し、本人との関係づくりを意識しながら、本人の変化を絶えず意識しておくことが求められます。

## (2) 援助関係を活かした支援

本人への対応のあり方を検討する際、「まずは本人としっかり信頼関係を結びましょう」というのは、よく使われるフレーズです。前述したように、信頼関係に裏打ちされた援助関係の形成自体が、本人による問題解決に向けた取組みとなることを強く認識しておく必要があります。

つまり、本人との間の関係性を形成するだけでなく、それを活かした支援を行うことが大切です。

以下、本人との間で形成された関係性を課題や問題の解決に向けて活かすという視点について、六つの内容を取りあげます。

### ①支援員との関係のなかで自分の「居場所」を確保する

当然のことながら、あらゆる人間関係は「私とあなた」の間に結ばれる関係です。支援の場面において、生活困窮者自身が支援員と「つながっている」ことを実感できることは、非常に重い意味をもちます。なぜならば、本人が支援員とのつながりによって自分の「居場所」を得ることができ、さらにこのことが「自分はここにいる」という「存在」を確認できるからです。

誰も「この人と一緒にいるとほっとする」という経験があるでしょう。それは相手との関係において、そこに自分の居場所があり、相手に認められることによって自分の存在確認ができるからです。特定の目的をもった関係性であっても、同様の気づきがそこに生じることになります。

生活困窮者のなかには、周囲との社会関係が希薄であったり、複雑な問題を抱えていたりすることが少なくありません。そうした場合に、支援員との関係が唯一自分を確認できるよりどころとなります。そこを起点として、その後の支援が展開することになります。

### ②現実を直視するための要件とする

たとえ支援が難しい事例であっても、問題解決の主体は本人であることに変わりはありません。生活困窮者自身による主体的な取組みは、本人が自分と自分のおかれた環境を直視するところから始まります。本人と支援員との間の援助関係は、本人が現実を直視するための要件といえます。なぜならば、どのような自分であっても、支援員にありのままを受け止めてもらえるという信頼があるからです。

支援員との関係上に、自分の「居場所」を確保でき、また、自分の嫌いなところや社会的には非難されることがあったとしても、一人の人間としての尊厳は決して揺るがないという確信が、現実への意識を開き、それを直視するための勇気をもたらすこととなります。

例えば、周囲の人とのトラブルが絶えなかったり、何度面接を受けても就職できなかったり、虐待を受けている等の困難や苦難に直面している生活困窮者の内面は大きく揺らいでいます。その揺れは、自分の存在価値自体が揺らぐこと、生きる意味を見失うこと、社会とのつながりを失うことなどからやってきます。信頼関係に裏打ちされた援助関係によって、いわば地に足をつけて、自分と自分の抱える問題や課題に目を向けることができるようになります。

### ③変化に必要な力を高める

生活困窮者自身とその本人を取り巻く環境の変化は、たとえそれがプラスの方向であっても、その過程では多大なエネルギーを必要とし、ストレスが伴うこととなります。複雑な課題を抱えている状況であれば、なおさらその傾向が強くなります。日々の生活において生活するだけでもエネルギーを消耗する状況にあるなかで、そこから抜け出したり、変えていくことは容易ではありません。信頼関係の構築は、その変化に必要なエネルギーの供給源となります。今のつらい状況を個別的に理解してくれ、また、変化に向けた過程に付き合ってくれるという確信、そして専門職として継続的に支えてくれているという実感は、本人の取組みを後押しすることになります。それは、甘えや過保護をもたらすことを意味するものではなく、あくまで本人が主体となる取組みを支えるものです。

### ④自己決定の基盤となる安心を提供する

自分のことを自分で決めていくという自己決定の過程において、自分が支えられているという実感は、大きなサポートとなることはいまでもありません。生活困窮者が自尊感情を喪失したり、自信を失っている場合には、そうした状態から回復し、変

化に向けたエネルギーを得ることによって、自己決定の過程を支える大きな力となります。自分で決めたことが結果的にうまくいかなくても、支援員から決して見放されることはなく、また、支援員との再決定の場に戻ってくるができるという確信は、自己決定のための後ろ盾になるものです。

日常生活においても、自分のことを自分で決めるという作業は容易ではありません。時に苦痛やストレスが伴うことを私たちは日常的に体験しています。生活困窮者の場合には、より厳しい状況下で今後のことを決めることを余儀なくされることが少なくありません。加えて、「もう後がない」とか「ここで失敗すれば取り返しがつかない」ということが許されない状況は、本人をさらに追い込むこととなります。本人と支援員との関係性の構築が自己決定に向けた前提条件となるだけでなく、自己決定後も「取り返し」や「やり直し」の機会や場を担保する要件となることは、支援において大きな意味をもちます。自己決定に自己責任が伴うことは当然のことです。しかしながら、「自己決定後の保障」が、本人の今の自己決定を支えることとなります。

#### ⑤感情表現を促して主体性を喚起する

援助関係の形成は、本人の主体性を喚起するための要件にもなります。バイステックの七つの原則は示唆に富むものですが、バイステックは、たとえば原則の一つである「本人の感情表現を大切にする」の説明においても、これを明確に主張しています。

この原則が意味するところは、本人との援助関係を形成するために本人の感情表現を大切にすることが必要であるということだけではなく、目的をもって本人の感情表現を適切に促すことが、本人自身による問題解決への途を推し進めることになるという点にあります。バイステックは、「感情表出は、本人が問題を自ら解決する原動力である<sup>3</sup>」と指摘しています。感情の解放が自分の問題を客観的に把握することにつながり、そのなかでも否定的な感情を支援員が受け止めることによって、価値ある人間として感じられるようになり、「本人が自ら変化をなし遂げ、問題を解決しようとする最初の動機となる<sup>4</sup>」と言及しています。

このように、本人との関係性を形成する取組みそのものが、同時に本人が主体となった支援を推し進めることになるという認識をもつことが大切です。

▶ 3  
バイステック著/尾崎新・福田俊子・原田和幸訳「ケースワークの原則（新訳版）—援助関係を形成する技法—」誠信書房、73頁、2006。

▶ 4  
同上、73頁。

#### ⑥考えを深める面接過程を大切にす

本人と向き合い、会話を通して支援を深めることは、非常に重要な支援方法です。会話によって信頼関係を構築し、そうして構築された信頼関係によって、さらに会話のためのチャンネルが開かれ、そこで本人自身が考えを深める面接過程がもたらされることとなります。

本人と支援員との面接過程は、本人が自分についての考察を深めるという場を提供することとなります。支援者が用いる面接技法はその目的のためにも使われます。本人が自分の思いや考えを口にし、支援員がそれを受けとめ、応答し、さらにそこから考えを深めるというやりとりがなされることとなります。

また、本人と支援員との感情の交流が高いレベルでなされることによって、変化のプロセスをさらに促進させることができます。この作業は、困難な状況にある生活困窮者が、取り巻く環境と折り合いをつけていくための取組みとなります。

## 2 本人の力を引き出す支援

社会福祉分野において専門職が用いる援助体系をソーシャルワークといますが、現代のソーシャルワーク理論の特質の一つは、ニーズの充足や問題解決の主体を本人におくことにあります。したがって、本人を主体としたニーズの充足や問題解決に向け、本人と支援員とが協働で取り組むという視点が重要となります。

エンパワメント (empowerment) は、もともとは社会的に抑圧された立場や階層にある人たちが自分のおかれた環境を自らが変えていくという支援の概念です。現代ソーシャルワーク理論においても極めて重要な概念となっています。そのエンパワメントの源泉となるのが本人の内発的な力ですが、相談支援の実践においては、その喚起と向上に向けたアプローチが求められることとなります。本人が自分の存在に意味と価値を見出せるように働きかけること、自分の現実を直視する作業を支えること、変化に向けた最初の一步を支えることといったような取組みが支援員に求められます。その際、自分のストレンクス (strength)、つまり、できることや自分の強みを本人が認識し、それを活用することによって、自尊心の低下や罪悪感から脱却し、自分の有用感や肯定感の向上につながります。

相談支援におけるエンパワメントの獲得に向けた具体的な取組みは、利用可能な制度やサービス、地域における自然発生的な相互支援のための資源を、本人自身が主体的に活用できるように働きかけるという重要な働きかけにもつながります。そのため

に、適切な情報の提供、具体的な手続きの教示、新たな資源の開発などが求められます。

### (1) 本人の気づきを促す

当事者である本人自身を取組みの主体に位置づけるという視点は、相談支援の基本的視座といえるものです。そして、本人の気づきを促す取組みは、その出発点となります。ここでは、その気づきの内容として四つを取り上げます。

#### ①自分自身の感情に気づく

困難な状況にある生活困窮者が地に足をつけ、自分で前に進むためには、本人が「自分自身」に目を向ける作業が不可欠です。それは、問題解決に向けて本人が自分を取り巻く現実を直視するためにも極めて重要な作業となります。

その際、自分自身の感情に気づくことが重要な意味をもちます。自分の心身のつらさや自分のおかれた状況に付随する否定的感情を意識化することが求められます。生活困窮者のなかには、そうした感情への意識を無意識のうちに鈍化させてしまっていることも少なくありません。当然ながら、その作業には、そうしたありのままの感情を尊厳をもって受け止めてくれる支援員の存在が必要となります。

感情は、何らかの事実から生起しています。したがって、支援員が感情を受け止めることは、同時に困難状況をめぐる具体の事象にアプローチする道を開くこととなります。つまり、本人が直面している困難な事実について明確化できれば、そこを起点として具体的な問題解決に取り組むことができます。

バイステックは「受容の原則」について、「ケースワーカーが本人を受けとめられるようになるにつれ、本人は、自分自身を受けとめはじめるのである」とし、さらに「本人が自らを受けとめ、自分にも係わるようになることは、本人が自分で自分を助けようとする新たな努力を開始することである」と言及しています。困難状況にある自分の感情を受け止める作業は、本人が主体となった問題解決へのステップとなることも忘れてはなりません。

▶ 5

バイステック著/尾崎新・福田俊子・原田和幸訳「ケースワークの原則（新訳版）－援助関係を形成する技法－」誠信書房、120頁、2006。

▶ 6

同上、120頁。

#### ②自分の社会関係に気づく

自分自身への気づきを深める作業に加えて、自分を取り巻く環境への気づきも重要です。生活困窮の状況は、当事者のみならず、その社会関係上にも何らかの形で具体的に現れます。したがって、本人と本人を取り巻く環境に働きかけ、その社会関係を調整することが必要となります。そのため、問題解決の主体者である本人自身が自分の社会関係に目を向けることができるようにすることも重要なアプローチとなります。

実際には多様な社会関係が存在しますが、そのなかでも、日常生活上直接的に強い影響を与えている身近な社会関係に本人が目を向けることが大切になります。家族や親族といった血縁関係や、近隣や地域住民との地縁関係を含めた社会関係について、本人が客観的に認識できるようにすることです。自分は周囲に対してどのような思いをもっているのか、周囲は自分をどのようにみているのか。その相互作用について意識化することと説明できます。この作業では、自分は周囲から影響を受けているのと同時に、相手に影響を与えている存在であることにも気づくことを含んでいます。

さらに、そうした身近な社会関係が時間的な経過に伴ってどのように変化してきたのかについて、本人の認識を深めることも大切です。変化の推移を客観的にとらえることは、今後の方向性を検討するうえで重要な視点となります。

#### ③問題発生メカニズムに気づく

本人自身が問題発生メカニズムについて気づくことも重要です。なぜ困難状況に陥っているのか、なぜ苦痛が伴うのか、なぜそこから抜け出せないのかなどについて、本人と支援員とが明確にしていく取組みも一つの相談支援プロセスとなります。

この作業は、支援過程全体に関与する気づきの内容を包含しています。そこでは、一つの事例には複数の要素が関係していること、問題は相互に関連するシステム全体の結果として生じていることへの気づきが求められます。ここで大切なことは、システムとして理解することであり、決して問題を生み出す「犯人探し」をすることではありません。さらには、問題が複合化した事例などにおいては優先順位を決めること、解決すべき問題を焦点化することなども含まれます。

#### ④自分の長所や強み（ストレングス）に気づく

問題解決にあたっては、本人自身が自分のストレングスに気づくこと、つまり本人や本人の環境にある長所、強み、できることに気づくことも重要です。それは、生活困窮と向き合うのは本人でしかないからです。「この人ならできるはず」とか「よい面

もあるのに」と、支援員や周囲が感じているだけでは、その力を活用することはできません。さらに、その前提として、支援員や周囲の人が本人を「困った人」「問題が多い人」「力が低下してきている人」というとらえ方をしている限り、本人が自分のストレングスに気づくことなどあり得ません。

本人の気づきを促すストレングスの内容には、これまで生きてきた（課題を克服してきた）事実があること、まだまだできることがあること、人とは異なる個性や強みがあること、さらには、自分には使える社会資源があることなどが含まれます。

当然ながら、この気づきを促すためには支援員の存在とその専門性が問われることとなります。自尊心や自己肯定感が低下しがちな生活困窮者が、自らストレングスに気づくことは容易ではないからです。

この取組みにおいて、支援員がそのプロセスを支えてくれることを本人が実感したとき、自分がそこに主体的にかかわるべきであること、そして、今の状況を変える可能性があることへの気づきにつながるようになります。

## （2）本人の力を活かした支援

本人の力を活用するというアプローチは、ソーシャルワークにおいて重視されてきた「ワーカビリティ」（本人の問題解決能力）、エンパワメント、ストレングス等と密接な関係をもっています。

生活困窮者本人が主体となるという本来あるべき問題解決への取組みにおいては、本人の「前向きな力」を最大限に活用することとなります。相談支援の現場では、「困っていること」「できなくなっていること」「問題とされているところ」などにどうしても目を向けざるを得ない面があります。課題が複雑な場合には、なおさらその傾向が強くなります。

しかしながら、その場合であっても自分自身の諸問題の解決に向けて、生活困窮者自身のもてる力を活用することが基本となります。そのために、支援員は本人の「前向きな力」を見極めることが必要となります。その内容は実際には広範にわたりますが、ここでは、①具体的に「できること」から始める、②前向きな「変化」を評価する、③できることの「連鎖」を意識する、の三つを取り上げます。

本人が自分のおかれた状況や問題をどのようにとらえているかは、問題解決の方向づけに大きな影響を与えます。ここでいう「前向きな力」としての「事態のとらえ方」とは、悲観的にならずに前向きな（あるいは楽観的な）ものの考え方ができるかどうかという単純な内容ではありません。

問題解決に向けた「前向きな力」としての「事態のとらえ方」を見極めるための具

体的な視点としては、①自分を取り巻く状況や問題を客観的に直視できる、②取り組んでいくための覚悟と意欲がある、③冷静かつ建設的にものごとを考えることができる、④事態に影響を与えている関係性をとらえる視野の広さがある、⑤人の考えや意見に耳を傾けて柔軟に考え方を変えることができる、といった点があげられます。

もちろん、支援の過程においては、支援員がこうした「事態のとらえ方」を引き出すことが求められることとなりますが、本人が元来もっている「前向きな力」を最大限に活用することがその前提となります。

### ①具体的に「できること」から始める

本人の「前向きな力」を活用するためには、当然ながら具体的に「できること」を見極め、活用することが求められます。これは、ストレングスに着目した支援の視点からも重要な点となります。

「前向きな力」としての「できること」を見極めるための具体的な視点としては、自己決定能力のレベルや環境との交渉能力のレベルといった項目があげられます。このほか、場合によっては、食事、排泄、移動といった日常生活動作（ADL）のレベルや買物、電話、外出など手段的日常生活動作（IADL）のレベルも含まれます。いわゆる残存能力の活用という側面だけでなく、こうした「できること」の活用によって、精神的な安定感や満足感、さらなる「できること」の開発といった波及効果も期待できます。

本人の「前向きな力」の活用にあたっては、まず本人ができることから始めることが原則です。力量・技量の面だけでなく、本人が「その気」になったことから始めることもそこに含まれます。ささいなことであっても「自分でできた」という本人の実感が次につながるからです。

実際の支援過程においては、この「できること」の内容と当面取り組むべきこととの間に折り合いをつけることも支援員の役割となります。そこでの達成感がさらに取組みの過程を後押しすることとなります。

なお、取組みの過程においては、本人のペースを最大限に保持することも大切です。人からコントロールされるのではなく、自分で解決する力を引き出すためには、自分のペースで取り組むことも重要な要素となります。

### ②前向きな「変化」を評価する

本人が苦しい状況であることを認識していたとしても、その環境やシステムを変えることに大きなストレスを感じることも多くあります。そうした状況下において、本

人自身が自ら働きかけ、その事態に何らかの変化が生じた場合には、それを前向きに評価し、本人や関係者にフィードバックすることは極めて重要です。これは、当事者をエンパワメントするための一つの手法です。

この評価のためのポイントとして、次の三つがあります。まず第1には、小さな変化であってもそれを言語化して評価することです。ちょっとした発言や考え方の変化であっても、それに対する支援員からの評価が次の変化を引き出すこととなります。少しでも「変化したこと」が重要な意味をもつことも多くあります。第2には、本人の認識がない場合、その変化への本人の気づきを促すという側面もあるということです。こうした支援員の働きかけは、本人の気づきのプロセスを促進することにつながります。第3には、プラスの変化を重視しながら取組みを推し進めることです。つまり、変化への評価は、エンパワメントの視点から濃淡をつけて行うことが求められます。

### ③できることの「連鎖」を意識する

「本人の力」は限定的なものではありません。ある状況では出せなかった力が、条件がそろった場合に発揮できる場合もあります。できることから出発することによって、「できたことからの広がり」とも表現できる状況になることもあります。つまり、連鎖的に本人の力を引き出すという視点も本人の力の活用においては欠かせません。

本人の抱える生活困窮に対応する際、その困難性や本人の状況を鑑みると、本人が対応できる範囲をはるかに超えていると思われる場合も多いでしょう。けれども、その深刻な問題を丁寧に分析し、もつれた糸をほぐすように問題解決の端緒を見つけ出し、そこに本人の力が発揮できる機会を提供できるように働きかけることが支援の際の重要な視点となります。

## (3) 本人が決めるプロセスを支える

相談支援は「二人三脚」にたとえられることがあります。これは、支援員と本人とが二人三脚のごとく、ともに支援過程を歩んでいく営みであることを表現したものです。

運動会での二人三脚と比較することで、相談支援の「二人三脚」の特質を浮き彫りにすることができます。運動会の二人三脚では、二人の内側の足がハンカチやひもで結ばれます。これに対し相談支援の「二人三脚」では、ハンカチやひもの代わりに本人と支援員との適切な関係が結ばれ、支援過程を一緒に歩いていくこととなります。これは相談支援の命綱というべきものであり、これがなければ支援そのものが成立し

ません。この関係は、信頼関係に裏打ちされた専門職業の関係という特殊な人間関係です。ただし、運動会の場合のようにスタート地点ですでに結ばれているものではなく、支援員が本人の歩調に合わせてながら関係づくりを進めることで、少しずつ太く、強くなっていきます。この関係づくり自体が相談支援の取組みともなります。

そしてもう一つの違いは、「ゴール」です。運動会の場合には、おそらく白いテープが張られたゴールがグラウンドに設けられますが、相談支援の「二人三脚」の場合、理念的にはゴールはあらかじめ設定されません。支援における目標は、本質的には前もって決定されるものではないのです。スタートを切ってから、どちらを向いて歩くのか、そして二人が行き着く「ゴール」をどこに設定するかを本人自身が決めることができるように、支援員がそのプロセスを支えながら進むことが相談支援の「二人三脚」の本質といえます。つまるところ、支援の「ゴール」とは、二人が行き着いたところのことであり、支援とは、そこまでのプロセスそのものということができます。

自己決定の原則とは、単に自分で決めてもらうことや決めたことを大事にするということではなく、「本人が決めるプロセスを支えること」です。つまり、本人が最善のゴールを見つける過程を支えることです。もっと具体的に言い換えれば、本人の希望や意向を「聞き出す」のではなく、「一緒に見つける」ための協働作業といえます。ここに対人援助の原則としての自己決定の本質的な意味を見出すことができます。

本人が決めるプロセスを支えるための視点として、ここでは次の六つの内容を取りあげます。

### ①本人が決めるための環境を整える

本人が決めるプロセスを支えるためには、まず自己決定できる環境や状況を整えることが求められます。安心と安全が確保され、また、心身ともに落ち着いた状態が提供されることが自己決定のための前提条件となります。そうした環境下において、はじめて自分について冷静に物事を考えることができます。

生活困窮者は、心身ともに不安定な状態におかれていることが多くあります。強い不安、恐れ、気がかりがあったり、自分の身に起こっていることについて整理できていない場合には、自分について深く考えることなどできないでしょう。

したがって、自己決定を支えるためには、安心・安全を確保することが前提条件となります。例えば、虐待事例などでは、身体面、精神面、環境面において被虐待者が自己決定できる状況にまでもっていくのに十分に時間をかける必要があります。

## ②関係づくりから自己決定につなげる

自己決定の支援とは、結果ではなくそこに行き着くためのプロセスにかかわることです。そのプロセスに働きかけるうえで、本人との関係性が形成されていることが必要不可欠な要素となります。相談支援において本人の自己決定を促すということは、一人で決めるように促すのではなく、専門職である支援員とのやりとりのなかで決めていくことです。

したがって、前述したように援助関係の形成と活用が重要になりますし、また、そこでの気づきを促す視点や、本人が決めるプロセスに働きかける面接技術も求められることになります。

## ③周囲との相互作用関係のなかで自己決定を促す

自己決定とは、生活困窮者本人が一人で決める作業ではありません。また、支援員とのやりとりのなかで決めるものでもあっても、そのやりとりだけで決めるものでもありません。生活困窮者自身が家族や親族、地域住民等の周囲の人とのやりとりによって、自分の考えや意向を形成していくという視点や、日常生活や日常的な人間関係を重視しながら本人の自己決定を支援するという視点も不可欠です。

したがって、支援員が本人と周囲（社会環境）との間に入って媒介機能を果たすことが自己決定を促すうえで重要になります。さらに、その媒介機能とは、例えば「家族とよく相談して決めてください」というように周囲とつなぐだけでなく、その両者間の相互作用を促進しながら自己決定を促すことが求められます。

## ④「揺れ」に付き合う

自己決定に迷いや逡巡がつきまとうことは当然のことです。自分の今後の生活や人生に深くかかわる場合にはなおさらのことです。困難を抱えた生活困窮者が最善の結論を導き出せないことも多くあります。

本人が決めるプロセスを支援員が支える際、その迷いや逡巡などの心の「揺れ」につきあうことも大切です。本人の決意や決定が揺れたり、コロコロと変わったりすることもよくあることです。その場合、そのどちらが本当かということではなく、どちらも本当であり、そうした相反する感情を支援員が受け止めていくことが大切です。「揺れ」に付き合うということは、支援員が振り回されることではないという点への理解も大切となります。

## ⑤自己決定のあとを担保する

通常の日常生活においても自己決定すべき場面は多くあります。そして、決めることは容易ではないことを私たちは日常的に体験しています。その難しさは、決定したことについて自分で責任を取らなければならないことと深く関係しています。自己決定と自己責任は、本来不可分の関係にあります。

そこで、安易で無責任な決定はもちろん避けなければいけません。ここで失敗すれば万事休す、もしくはもう後戻りできないという追い込まれた状況下で決定するというのは簡単ではないでしょう。このため、生活困窮者の自己決定を支援する際には、自己決定のあとを担保することが重要になります。つまり、もし決定したことがうまくいかなかった場合にはやり直しがきくというメッセージを伝えることです。

## ⑥本人の側に立ち代弁することで「自己決定」を支える

判断能力が不十分な人の自己決定をどのように考えるかは非常に重く、また、究極のテーマです。生活困窮者支援においても、避けられないテーマとなります。

支援員が本人の意に沿わずに本人に関することについて勝手に決めることは、相談支援の原則に反します。そうしたことが生じないための具体的な方策として、本人を「意思ある人」として認識すること、本人の言葉とやりとりを大切にすること、信頼関係のなかで意思や感情を感受すること、情報を本人の側から組み立てること、本人の意思を代弁して媒介することなどが考えられます。これらは、「自己決定」のあり方を考えるうえで極めて重要なアプローチとなるものです。

## 3 相談面接の意義と目的

### (1) 相談面接の意義

相談面接技術は、あらゆる対人援助活動において不可欠の専門技術です。このことは、相談面接技術が未熟であれば、相談支援に支障をきたすことを意味します。支援員が対人援助の専門職として活動するためには、各自の専門分野の垣根を越えて多くの共通した知識や技術を学ぶ必要がありますが、相談面接技術はまぎれもなくその一つといえます。

この相談面接技術は、支援員が業務のうえで本人と接するあらゆる場面で必要となります。そして、これは制度上の手続きを円滑に進めるためだけではありません。本当の意味で本人の側に立った相談支援ができるかどうか、あるいは、本人の抱える悩

## 第1節 面接

### 1 面接とケースワーカーの基本的態度

#### (1) 面接の目的

ケースワーカーは、面接という具体的な手段を活用して自立支援を行います。

面接は「お互いに対等の立場であいまみえる」という意味を持っています。面接の対象である相談者は要保護者であり、被保護者です。面接は、そのような人々との間に、特定の目的をもって行われる対人コミュニケーションであり、課題解決や環境改善のための手段として活用されます。

面接の目的は、大きく次の3点に整理できます。

- ① 相談者との信頼関係とパートナーシップを築くことです。信頼関係がないところに支援は存在しません。信頼関係とパートナーシップは、課題解決のための相談者の主体性を引き出すことにつながります。
- ② 相談者の抱えている課題について、相談者の主観的・客観的事実を把握することです。そのため、情報収集を行い、相談者の生活を理解し、課題を整理します。また、課題解決に向け、相談者とケースワーカーが情報を共有化します。
- ③ ケースワーカーは、面接を通して必要な情報、知識、手段などを相談者に伝え、課題解決のための働きかけや支援を行います。

#### (2) 面接の心構え

ケースワーカーの業務は、面接に始まり面接に終わるといっても過言ではないほど、面接は重要です。

ケースワーカーはどのような心構えで面接に臨めばいいのでしょうか。その基本的態度について、説明します。

- ① 相談者の基本的な人権・人格を尊重します。相談者は個人として尊重されたい、自分を理解して欲しいと願っています。
- ② 相談者自身の力を引き出し、その力を活かしていくようにします。いかなる人にも内的な力を有しているという確信をもつことです。
- ③ 物事には二つの側面があります。相談者の問題点やできない側面のみに着目するのではなく、相談者の持つ強さや良いところを見ていく「ストレングスの視点」※を大切にし、良いところ、プラスの側面にも着目します。相談者が、面接を通じて自分の長所、強みを発見し、それを活かしたときは大きく課題解決につながります。
- ④ 相談者の生活全体を理解するようにします。相談者の持つ様々な課題の背景に、地域社会や親族等の関係が希薄であったり、生活の意欲の喪失や自己肯定感を持ってない等の状況がないか、相談者の状況や心情の理解に努めます。また、相談者の主訴にのみ着目するのではなく、相談者の持っている力と相談者を取り巻く環境（地域環境など）との関係を把握します。
- ⑤ 選択と決定の権利は相談者にあります。「生活指導」の名のもとに指示的にならないように注意します。相談者の主体性・自己決定を尊重するように、また、自己決定できるようにします。

- ⑥ 誠意をもって相手と接するようにします。ケースワーカーによっては、しばしば相談者と話すことに慣れず、苦痛に感じる場合があると思います。中には口下手なケースワーカーもいます。相手との人間関係を構築するためには、時間がかかる場合やとても苦勞することがありますが、決してあせらないことです。そして、相手に対してできるだけ誠意をもって接することが大切です。

#### ※ ストレングスの視点

ストレングスの視点とは、相談者の持つ強さや、良いところ、できていることなど、「相談者の持つ力」に着目していく視点のことを指します。ケースワーカーは、知らず知らずの間に、相談者のできないことや、うまくいかないことに着目し、それをいかに解決するかを考えてしまいがちです。ストレングスの視点を活かした支援を行う際には、相談者は、相談者自身のことを一番よく知っている存在であると考えます。そして、ケースワーカーは、相談者が主体的に自分自身の課題を解決するために、どのような「相談者の持つ力」を活用できるか、相談者とともに考えていくことが求められているのです。

## 2 面接のポイント

### (1) 面接前の留意点

面接に入る前に、次のことを相談者に伝えるようにします。

- 秘密が守られることを伝えます。世帯の事情など相談者の個人的な事情を聴くこととなりますが、安心して話していいことを伝えます。
- メモを取るということについて了解を取ります。メモを取られることで、話すことを躊躇したり、真の事情を加工して話してしまうことがあります。相談者の話を理解するために、大事なことはメモを取るということについて了解を取ります。自分を理解するためにメモを取ることが理解されることによって、相談者は話を聴いてもらえるという心境になります。

### (2) 面接にあたって

面接を有効なものとするためのポイントについて説明します。

#### ア 相談者の状況があるがままに受け入れ個別に理解する

経済的困窮に陥った背景や要因は、相談者によって様々です。相談者の受け止め方を含めて、一人ひとり違うという理解が必要です(個別化)。

相談者の感情(気持ち)、考え、行動等の是非にかかわらず、あるがままの姿を受け止め(受容)、共感的な関わりを行うことが重要です。共感とは、相談者の苦悩、不安、恐れといった感情を相談者と共にすることを言い、自らの体験や価値観の枠の中で相手の思いや考えを推し量ろうとする主観的理解とは区別されるものです。人間は「個人として尊重して欲しい」という基本的欲求をもっています。相談者一人ひとりについて、個別のニーズを持った者として理解し、支援方針や支援内容を検討する必要があります。

#### イ 相談者の主訴※からニーズを明確化する

面接の目的のひとつに、相談者の主訴を聴き取り、ニーズを的確に把握することがあり

#### (4) 話を引き出すようにする(聴き手にまわる)

(1)の傾聴と一部重複しますが、まずは聴き手にまわり、相手に話してもらうようにします。相手に話してもらうとは、相談者に自由に話してもらうことで、ケースワーカーの意図に沿った質問に対して答えてもらうこととは違います。

面接の場面では、相談者の主訴からニーズを把握しようと、聴く側の立場で「なぜ？」とか「どうして？」と尋ねることばかりしてしまいがちですが、多くの場合、相談者はそのような質問を「非難」とか「叱責」として受け取ってしまいがちです。

相談者の主訴からニーズを把握するため相手の話を整理するの必要はありますが、質問形式の面接だけでは、相手との間に信頼関係は生まれにくいと考えられます。相談者が話しているときに、うなずき、相づちを打つ、相談者のキーワードを繰り返すなどの方法で話を促すようにすることが大切です。話すことを促すためのいくつかの技術的なことについて説明します。

#### ア うなずき・相づちを打つ

相手の話を促すポイントの一つはうなずきや相づちを打つことです。面接の場面で、相談者に話してもらうためケースワーカーが寡黙にしているだけでは、なかなか話しづらいものです。しかし、うなずきや相づちを打つことで、話し易くなる効果があります。

「なるほど」、「それで」などの相づちは相談者の話に関心を持って聴いていることを示します。言葉で伝える以上に、話を良く聴いている印象を相談者に与える効果的な方法と言えます。また、相づちを打つにしても通り一遍やタイミングが的はずれでは逆効果です。そのため、相づちの種類はできるだけ豊富に用意し、相談者の話を引き出す上で効果的なタイミングで相づちを打つことを心掛けましょう。

相づち:「なるほど」、「そうですか」等は理解・同意を示します。

「それで」、「という」と等は話を促します。

#### イ 要約・焦点化

相談者の話を要約します。相談者は必ずしも整理して話せるとは限りません。むしろ感情的に整理されていなかったり、真の問題が何であるかも不明な場合もあります。話しているうちに混乱してしまったり、同じ話を繰り返したりします。

このような場合、相談者が述べた長い話の内容の要点だけを整理して「・・・こんなことがあったのですね。つらかったのですね。」というように要約します。また、相談者の話していることの焦点がずれてきたり、話が違う方向へ逸れそうになった場合は、主題に戻るよう働きかけます。

#### ウ 共感的な表現

相談者の話の内容や感情の流れに合わせ、共感的な表情、態度、言葉で受け答えることは、自分の話を理解してもらえているという安心感を相談者に与えることにつながり、話を引き出す効果的な方法と言えます。

具体的には、苦労や大変な思いをしたことを伝えたい相談者に対しては、「それは大変

でしたね」等の労いの受け答え、努力したことを伝えたい相談者に対しては、「よくやりましたね」等の評価の受け答え、自分の言動を認めてもらいたい相談者には、「それはもっともだと思います」等の同意の受け答えが考えられます。

また、会話のところで相談者の話を繰り返したり、言い換えたりすることで、相談者に対する共感を印象づけることも効果的です。このように共感的表現は、相談者の感情を正確に把握し、その感情を理解していることを自然な言葉で相談者に返す(反射)ことにつながります。

## エ 質問の工夫

相談者に事情・気持ちを尋ねる場合や、さらに詳しく話を聴きたい場合などは、相談者により多くを語ってもらう必要があります。その場合には、「はい」、「いいえ」や一言でしか答えられない質問の仕方(閉ざされた質問といえます)をするのではなく、「○○○についてどう思いますか?」、「○○○について詳しく聴きたいのですが。」などと聴いてみることを心掛けましょう(開かれた質問といえます)。相談者が自由に自分の表現で答えることができます。

また、単なる事実確認を行う場合には、「はい」、「いいえ」で答えられる質問が有効な場合もあります。開かれた質問を基本にしなが、状況に応じて「閉ざされた質問」を交えます。

### (5) 相手を観察する

コミュニケーションの手段には、言葉を使った言語的コミュニケーションと言葉を使わない非言語的コミュニケーションがあります。非言語的コミュニケーションとは、表情、身振り手振り、視線、声の大小、沈黙、トーン、服装、身に付けているもの、体全体の動き、姿勢などのことです。コミュニケーションは非言語的なものが85%以上を占め、非言語的なものに本音が表れることが多いといわれています。

このような非言語的コミュニケーションは、相談者が抱える期待、不安、緊張などの心理状態を表現しており重要なメッセージと言えますが、ただし、これらは、ひとつの心理状態を表現している訳ではありません。

例えば、うつむいた姿勢で無言の相談者について、面接という場面での緊張や不安の表れと判断することもできれば、ケースワーカーに対する不信感や憤りの表れと判断することもできます。このようなことから、言語的コミュニケーションにより相談者の心理状態を一面的に判断するのではなく、非言語的コミュニケーションもしっかり観察して、相談者を理解することが必要です。多面的に洞察するための情報源として理解しておくことが重要です。

#### (例) 離別し、結婚している娘のいる単身男性の面接場面

相談者：「自分は好き勝手なことをしてきたので、離婚されても仕方なかったですよ。」(さっぱりした表情で)

ケースワーカー：「仕方ないと思っているのですね。娘さんたちはどう思っているのですか。」

相談者：「父親らしいこともしてこなかったし、憎んでいるでしょうね。娘は結婚して3才の女の子がいるけどね。」(普段と変わらない表情で)