

聴覚障害者への相談支援におけるソーシャルワーカーの カルチュラル・コンピテンスに関する質的研究

A Qualitative Research study about Cultural Competence of Social Worker
with Deaf and Hard of Hearing People

原 順 子

Junko HARA

四天王寺大学紀要
大学院 第16号
人文社会学部・教育学部・経営学部 第55号 2013年3月
短期大学部 第63号
(抜刷)

聴覚障害者への相談支援におけるソーシャルワーカーの カルチュラル・コンピテンスに関する質的研究

原 順 子

<要旨>

昨今、聴覚障害者のろう文化が指摘されることが多くなってきたが、筆者は聴覚障害者への相談支援においても、このろう文化視点に基づく文化モデルアプローチが重要であり、ソーシャルワーカーにはカルチュラル・コンピテンスが必要であると考え。本稿は、筆者が以前文献研究により考察したカルチュラル・コンピテンス(原 2011)について、聴覚障害者への相談支援を行っている18名のソーシャルワーカーにインタビュー調査を実施し、KJ法による質的研究をおこなった。その結果、27の表札と、7つのカテゴリー(①多様な存在である聴覚障害者の理解 ②クライアントに応じたコミュニケーション・スキル ③幅広い相談内容への対応力 ④制度に関する知識 ⑤社会資源の知識 ⑥IT機器活用術 ⑦アドボカシー)が生成された。この結果を異(多)文化間ソーシャルワークにおけるカルチュラル・コンピテンスと、アメリカの聴覚障害ソーシャルワーカーのカルチュラル・コンピテンスに関する先行研究と比較考察した結果、対象者の違いや聴覚障害者を取り巻く環境により相違がみられた。

キーワード：聴覚障害ソーシャルワーク、カルチュラル・コンピテンス、質的調査、ろう文化、文化モデルアプローチ

1. はじめに

手話を第一言語とする聴覚障害者には、「ろう文化」とよばれる独自の文化があるということが、昨今主張されるようになってきている。ろう文化を簡単に説明すると、聴者とは違った視覚重視の生活様式や共通の価値観、歴史などの独自の文化であると言われており、ろう文化に関する研究文献も多く発表されるようになってきた(木村 2000, 2007, 2009, 亀井 2006, Ladd2003=森 2007, Lane1999=長瀬 2007, 原 2008, 澁谷 2009)。また障害者を対象とする相談支援においても、「障害者ソーシャルワーク」と称した領域の研究もみられる(横須賀 2011)。

聴覚障害者を対象とする「聴覚障害ソーシャルワーク」において相談支援を行う専門職である「聴覚障害ソーシャルワーカー」は、ろう文化を念頭に置いたカルチュラル・コンピテンスをもつことが求められると筆者は考える(原 2011b)。カルチュラル・コンピテンスとは、ソーシャルワーカーとは違った文化背景をもつクライアントへの関わりにおいて求められる専門知識や技術であり、ソーシャルワークは勿論のこと、看護、教育(社会教育を含む)、就労における労務管理などといった多岐に亘る対人援助や分野で必要とされるものである。また、このカ

ルチュラル・コンピテンスに基づく視点をもったソーシャルワークのアプローチを、筆者は「文化モデルアプローチ」と称し、聴覚障害ソーシャルワークでは重要なアプローチとして捉えている（原 2011a）。

本稿では聴覚障害者への相談支援をおこなっているソーシャルワーカーにインタビュー調査を実施し、具体的にどのようなカルチュラル・コンピテンスを持ち得ているのかを抽出する。また、その結果と異（多）文化間ソーシャルワーク¹⁾におけるカルチュラル・コンピテンスと、アメリカの聴覚障害ソーシャルワーカーのカルチュラル・コンピテンスの先行研究と比較考察をおこなう。

2. 先行研究

Dupré (2012) が指摘しているように、障害者文化を切り札として障害者へのソーシャルワークが論述されることは非常に少なく、またソーシャルワークにおけるカルチュラル・コンピテンスは、ソーシャルワーカー自身の文化と相違する文化的背景をもつクライアントへの支援において語られることが主流である。ましてや聴覚障害者への相談支援におけるカルチュラル・コンピテンスについての研究は、管見ではあるが稀少である。その中で、Glickman (2003) は聴覚障害者のメンタルヘルスにおいて、積極的な文化的対応 (cultural affirmative) が必要であることを主張し、文化的積極アプローチ (Culturally Affirmative Approach) を提唱しているのは非常に重要な視点であると考えている。筆者は Glickman と同様に、文化モデルアプローチを聴覚障害ソーシャルワークにおいて重要と捉えている。

以上のように、障害者の文化に基づく視点での研究は少ないが、本研究と以下の3つの先行研究との比較をおこなう。先行研究(1)は、アメリカの専門職団体である NASW (全米ソーシャルワーカー協会) によるカルチュラル・コンピテンスの10の基準(表1)、先行研究(2)は、異(多)文化間ソーシャルワーク研究の石河久美子の6つの援助技術(表2)、先行研究(3)は、聴覚障害当事者である Sheridan らの聴覚障害ソーシャルワーカーのコンピテンス²⁾(表3)である。

(表1) 先行研究(1): ソーシャルワーク実践におけるカルチュラル・コンピテンスの基準
(NASW2007)

基準1	倫理と価値	ソーシャルワーカーは、多くの文化の中に存在するストレングスを理解すべきである。
基準2	自己覚知	ソーシャルワーカーは、自分自身のことや文化の価値を理解しなければならないが、その第一歩として、人々の生活の中にある多文化のアイデンティティの重要性を認めるべきである。
基準3	異文化理解	ソーシャルワーカーは、クライアントの歴史、伝統、価値、家族システム、芸術表現を理解し続けるべきである。
基準4	異文化技術	ソーシャルワーカーは、援助過程において文化の役割を理解し、適切な方法論的アプローチを使用すべきである。

基準 5	サービス提供	ソーシャルワーカーは、多様なクライアントのために適切な送致をおこない、コミュニティや社会でのサービス利用やその技術について知っておくべきである。
基準 6	エンパワメントと権利擁護	ソーシャルワーカーは、多様なクライアント人口に適した社会政策やプログラム効果を認識しておくべきである。
基準 7	多様な労働人口	ソーシャルワーカーは、多様な専門職のためにソーシャルワークプログラムや機関において、新任採用や任命、雇用のためにサポートし、代弁すべきである。
基準 8	専門教育	ソーシャルワーカーは、カルチュラル・コンピテンスを促進させる教育やトレーニングプログラムに参加すべきである。
基準 9	多様な言語	ソーシャルワーカーは、クライアントに適した言語での情報提供、送致、サービスを提供すべきである。
基準 10	異文化間リーダーシップ	ソーシャルワーカーは、多様なクライアントグループについて、他の専門職に情報提供すべきである。

(表 2) 先行研究 (2): 異 (多) 文化間ソーシャルワークの 6 つの援助技術 (石河久美子 2008)

① 多様な文化や価値観などの知識の獲得によるクライアントの社会的・文化的背景の尊重 ② 偏見を抑制するための自分自身の文化に対する自己覚知・洞察 ③ クライアントの日本への適応のアセスメント ④ クライアントの状況や問題の理解が高まるよう連携機関や他機関に対してのアドボカシー活動 ⑤ 必要に応じた通訳者の活用 ⑥ 公的機関に加え、外国人支援団体、日本語教室、教会、当事者組織などとのネットワークキング
--

(表 3) 先行研究 (3): 聴覚障害ソーシャルワーカーのコンピテンス (Sheridan ら 2008)

① 教育の場やコミュニケーション、そして個人や家族システムの関係における選択肢 ② 文化的に積極的な生体心理学のメンタル・ステイタス・アセスメントや介入のための規範行動、言語、認知や潜在的重要性についての気づき ③ 文化的に積極的な生体心理学のメンタル・ステイタス・アセスメントや介入のための規範行動、言語、認知や潜在的重要性についての気づき ④ 最近の調査 ⑤ 基本的なオーディオロジー (タイプ、聴力損失の程度、技術、人工内耳に関する情報や潜在的重要性) ⑥ 原因や病気の始まり、ろう者が難聴者かといった重要な課題 ⑦ 視覚的および電気通信技術 (TTYs、デジタルポケベル、電気通信リレーサービス、ビデオ電気通信技術) や警報装置 ⑧ 社会文化的な現実、社会構築、多文化の理解、多様なろう者や難聴者のコミュニティのための価値 ⑨ ろう者や難聴者個人、家族、グループ、コミュニティ、組織のストレングスと資源

- ⑩ ろう者や難聴者、彼らの家族、コミュニティや組織とのアイコンタクトや空間的志向といった効果的な関与技術
- ⑪ 抑圧、差別、画一的なオーディズムといった経験を含む、独特な社会正義に関する論争
- ⑫ リハビリテーション法（1973）、アメリカ障害者法、障害児教育法 I D E A（1990）による市民権
- ⑬ ろう者のメンバーがいる家族の心理社会ダイナミックス
- ⑭ コミュニティに関する理解と専門的資源
- ⑮ 手話通訳者の専門倫理綱領の知識と適切な役割

3. インタビュー調査の概要

3-1 インタビュー調査の研究協力者

インタビュー調査は、すべての研究協力者 18 名（表 4）に対して筆者がおこなった。研究協力者は、当初は聴覚障害者への相談支援をおこなっている専門職団体所属の中堅の相談支援従事者から始めたが、その後はスノーボール方式で協力者を得た。18 名のうち、聴覚障害者は 7 名、聴者は 11 名である。性別は女性が 12 名、男性が 6 名で、年齢・相談歴ともに多様である。相談歴は、フルタイム勤務ではない者や長年ボランティアで聴覚障害者に関わってきたという者もあり、一概に年数で示すことができず、おおよその概算を示した協力者が 3 名いた。また、研究協力者全員をソーシャルワーカーである社会福祉士と精神保健福祉士の国家資格取得者を選定したかったが、この資格の有資格者は、18 名中 10 名であった。現職時には資格制度がなかったため有資格者でない対象者も 1 名いた。1 名以外は全員現職の相談支援従事者であり職名があるが、ろう者関係者は一般的に個人が特定されやすい狭いデフコミュニティに属しているため、敢えて職名の記載は除外した。

（表 4）研究協力者の基本属性

氏名	性別	年齢	相談歴	聴者 or 聴覚障害者	資 格
A 氏	男性	50 歳代	15 年	聴覚障害者	社会福祉士
B 氏	男性	70 歳代	35 年	聴覚障害者	なし
C 氏	男性	30 歳代	7 年	聴覚障害者	精神保健福祉士・社会福祉士
D 氏	女性	30 歳代	5 年半	聴覚障害者	社会福祉士
E 氏	女性	30 歳代	7 年	聴者	社会福祉士・手話通訳士
F 氏	女性	50 歳代	約 10 年	聴覚障害者	精神保健福祉士・社会福祉士
G 氏	女性	40 歳代	3 年	聴者	社会福祉士
H 氏	女性	20 歳代	1 年	聴者	社会福祉士
I 氏	女性	50 歳代	約 20 年	聴者	社会福祉士・手話通訳士

J氏	女性	20歳代	2年	聴者	社会福祉士
K氏	女性	50歳代	33年	聴者	介護支援専門員
L氏	男性	50歳代	6年	聴覚障害者	介護支援専門員 社会福祉主事任用資格
M氏	男性	50歳代	30年	聴者	介護支援専門員
O氏	女性	50歳代	約30年	聴者	手話通訳士
P氏	女性	50歳代	10年	聴者	手話通訳士、保育士
Q氏	女性	40歳代	11年	聴者	手話通訳士
R氏	女性	40歳代	14年	聴者	手話通訳士
S氏	男性	50歳代	28年	聴覚障害者	社会福祉士・介護支援専門員

3-2 インタビュー調査の方法およびデータ収集

インタビュー面接は、研究協力者全員を半構造的面接法でおこなった。インタビューガイドを作成し、日頃の実践をもとに考えることについて問いかけし、適宜質問をはさみながら、基本的には協力者の自由な語りを最大に活用するようにした。主な質問事項は、①聴覚障害者への相談支援において重要視していること ②必要とされるスキル ③どのような知識が必要かについて聞いた。面接時間は1時間30分から2時間であった。調査は2010年12月から2012年2月までの期間に実施した。

研究協力者が聴者の場合は音声情報をICレコーダーに録音し、聴覚障害者が手話使用者の場合は手話通訳者の読み取り通訳をICレコーダーに録音するとともに、研究協力者の手話での語りをビデオカメラで録画した。読み取り通訳者の音声情報が曖昧な場合には、録画内容を確認する作業をおこなった。収集した音声情報はすべて逐語化した。

3-3 倫理的配慮

研究協力者のプライバシーの保護および話題となるクライアントや事例に関する個人情報の保護、そして調査結果を報告する際には、個人の特定ができる内容にはしないことを、調査依頼時には文書で同意を得、またインタビュー開始時には口頭で再度説明し、承諾を得てからインタビューを開始した。

音声情報と手話を撮影した動画、ならびに逐語化したデータは、調査終了後には特にその保管には厳重に注意した。

尚、本研究は筆者が所属する日本社会福祉学会倫理指針に基づき実施した。また、勤務先である四天王寺大学の研究倫理審査委員会に審査を申請し承認を得ている。

3-4 分析方法

逐語化したデータの分析は、KJ法（川喜多 1967、1970）により実施した。川喜多が示す

「紙切れづくり」「表札づくり」は、「紙切れ」に記述する方法はとらずにパソコン画面上で操作しながら、具体的には文字を赤字にする切片化作業を行った。赤字の部分の内容で類似する内容を集めて仲間をつくり「表札づくり」を行った。そして表札の内容が近いものを再度集めて島を作る作業を行った。最終的に生成した島（以下、カテゴリー）を空間配置（川喜多の使用する用語では「島どり」）し、概念図を構成させる作業を行った。この作業は、川喜多が推奨する（川喜多 1970）ように裏に糊がついた紙面に印刷したものを空間配置して概念図を完成させた。

4. 調査結果

以上のK J 法による分析を行った結果、27 の「表札」と7つの「カテゴリー」が生成された。

【カテゴリー】①多様な存在である聴覚障害者の理解

〔表札〕	研究協力者の発言例
〔聴覚障害者の特性の理解〕	「そりゃもう聴覚障害者に対する正しい理解です」「聴覚障害に対する幅広い理解」「聞こえないっていうことを軽く見てる」「筆談すればすむだろうとか、目で見える形にしたらすむだろうとかって思っている人がすごく多い」「聴覚障害者とひとくくりにするっていう事が難しい」
〔生活背景の理解〕	「手話がどんなにできても、相手の生活の基盤、背景が分からなければ、本当の支援はできない」「聞こえない人の生活だったり、文化だったり、言葉だったり、それを理解する力が必要」「聞こえない人の生活、聞こえない人のことをわかった上で支援できる」「聴覚障害に対する幅広い理解もつかんでないといけない」「まず社会的な背景をきちんとつかむ必要がある」
〔教育環境の理解〕	「教育歴がろう学校か地域の学校かによって全然支援の方法が違ってくる」「若い聞こえない方は、高齢の方と違って教育環境も違う」「インテグレーションした学生なのか、ろう学校で育った学生なのか、そういうことは情報として分かっている必要がある」「60 超えている人など、昔はちゃんと教育受けていないので、文章も読めない」
〔歴史の理解〕	「社会的な背景や歴史をきちんとつかまないとね」
〔ろう運動に関する理解〕	「聴覚障害者に関する、行事とか、イベントとか、団体に入るとか、まあ積極的にそういうところに参加して、聴覚障害者の現状を学ぶ必要がある」
〔ろう文化に関する理解〕	「それぞれの文化の考え方、それを抜きにして援助するのは難しい」「言葉だったり、文化だったりという・・・一言でまとめると異文化。異文化に敏感、関心を持ってる人。柔軟的に考えられる人。そういうのが大事」 「手話は言語が違うって言われたら、じゃあ言語が違うから文化が違うのかっていったら、そういう視点も持てるし」
〔聴覚障害者を理論的に理解する力〕	「聞こえないということを経験的に理解する過程は必要」「デフ・スタディーズは重要」

【カテゴリー】②クライアントに応じたコミュニケーション・スキル

〔表札〕	研究協力者の発言例
〔さまざまなコミュニケーション・スキル〕	「その人に合わせた手話」「相手が望むコミュニケーション手段に、相談する者が合わせる必要があります」「自分の持っているコミュニケーション方法で自由に相談できると思えば、私だけに頼って、他には相談を持っていかない」「12人いるうちの12人に合わせて手話を微妙に変えるようにしてる」「日本語を手話に置き換えるだけでいい方もあれば、そうじゃなくて、掘り起こしをしないと、もっと砕いた言い方をしないと返ってこない人もいる」
〔直接的コミュニケーション力〕	「その方と私の直接のコミュニケーションが第一」
〔手話の知識と技術〕	「手話を覚えるのは3年も4年もかかります」「本人の力を引き出せるようなコミュニケーション兼通訳技術」「手話もいろいろある」
〔平易な表現を使って確認する力〕	「聞こえない人で生活問題抱えている人っていうのは、やっぱりコミュニケーションの能力がそれほど高くない上に判断能力も高くないから」「わかりやすい言葉を遣う」「相談にくる聞こえない人というのは言葉の力が弱い」「砕いた言い方をしないと返ってこない人もいる」

【カテゴリー】③幅広い相談内容への対応力

〔表札〕	研究協力者の発言例
〔多様な相談内容に対応できる力〕	「子供から大人まで」「もう多岐にわたって」「本当に幅広いと言えば本当に幅広い」「本当に何から何までですよ」
〔問題解決が難しい聴覚障害者への相談支援ができる力〕	「結局また同じこと繰り返したっていうのはあります」「会社なんか、そこが一番いろんな矛盾が出てくるところ」「いろいろ引き出しながら解決するには大変な面があります」「困って、困って、困って来た聞こえない人っていうのは、他のところで聞こえるソーシャルワーカーとか、そういう人に相談して解決しなくて、納得しなくて来る人がやはり多い」
〔聴覚障害者とラポールをつくる技術〕	「安心感や、またはこの人ならわかってくれるというそういう部分が大事」「ラポールを作る技術、信頼を作る技術が大事」
〔依存的になりがちな聴覚障害者への対応力〕	「なんかそういう自分で考えようとか、そういう機会を奪われてしまってる」「長い間何かあればそこに行けば助けてくれるっていう習慣になってしまっているの、依存的な関係に」
〔聴者クライアントとは異なる支援技術〕	「聞こえない場合には手話なので真向かいに座らないと意味がない」「ちょっと暗めの方がいいのかっていうと、聞こえない人は明るい方がいい」「その日通訳も準備しました、相談する側で。ろうの人も来ました。そこから相談始めると、何が何か分からないっていう風なこともあるので、専門機関につなぐ前の相談（準備）が大事」「聞きながら書いたりできない」「一遍にしゃべるのではなくて、誰か一人一人が話してから書く」
〔秘密保持に関する注意力〕	「ろうの世界は狭いから相談しても秘密が洩れるとか、そういうイメージを持たれてしまうことはやはり多い」

【カテゴリー】④制度に関する知識

〔表札〕	研究協力者の発言例
〔聴覚障害者福祉制度の知識〕	「聴覚障害者とほかの障害者とはちょっと違うのに、障害者自立支援法という制度にごちゃまぜに入れられてしまってる所から何か聴覚障害者が大変な状況になってると思う」
〔情報を集める力〕 （⑤【社会資源の知識】と共通）	「だから、いろんな制度を知っていることが、絶対に必要になります」「確かにそういう情報を持っているということは最低限の力」「いろいろな相談内容があるので知識、制度、全部身につけないといけない、それがなかなか大変な面がある」

【カテゴリー】⑤社会資源の知識

〔表札〕	研究協力者の発言例
〔情報を集める力〕 （④【制度に関する知識】と共通）	「だから、いろんな制度を知っていることが、絶対に必要になります」「確かにそういう情報を持っているということは最低限の力」「いろいろな相談内容があるので知識、制度、全部身につけないといけない、それがなかなか大変な面がある」
〔聴覚障害者のための社会資源の知識〕	「私はたくさん社会資源を知っています。本人に2、3カ所見学させて、実習させて、お願いできる。そういうバックがないとね、本当にソーシャルワーカーの仕事はできない」「いろんな制度を知っていることが、絶対に必要になります」
〔少ない社会資源の中で支援していく力〕	「限られた社会資源、または制度の中で、できることを整理していく。ないものを作ってやっていくということですね。そういう力を持ってるのが大事」
〔ネットワーク構築力〕	「多岐にわたる知識とネットワークを作っておかないといけない」「連携を作っていくっていう気持ちが必要」「ゼロから説明しなければならないということで大変な面がある」

【カテゴリー】⑥IT機器活用術

〔表札〕	研究協力者の発言例
〔IT機器を相談支援に活用できる力〕	「テレビ電話使用で相談面接」「アメリカの場合にはオンライン、テレビ手話で話す、インターネットにつないでおこなう方法、オンライングループ、自助グループみたいのがある」

【カテゴリー】⑦アドボカシー

〔表札〕	研究協力者の発言例
〔聴者に聴覚障害者を啓発していく力〕	「なぜこういう風な態度になるのか行動をするのかという具体的な内容から説明をします」「聞こえない社員の方が毎日毎日一人ぼっちで仕事をしてるって事に気づいてもらった」「聞こえる社員の人がありがとうと言ってるんだけど、振り向いてないですね本人の方に。そうするとね、無視

	されたみたい誤解とかその誤解の具体的な所を1つ1つとりあげて」 「聞こえない人はパツとストレートに言うてしまうんで、そういう所も誤解を生じるという所がある」「分からない人についてはろうあ者とは何か、ゼロから説明しないといけないということで大変な面がある」「ろうあ者問題など理解を広めるというのは大変な面がある。その時ろうあ者の特性というか、説明することも求められている」
【聴覚障害者のストレングスを見つける力】	「聾の人が何もできないように思われるのは、ご本人の人権を傷つけることになると思うので、ご本人を尊重しつつ、こういうことはきちっとできる方です、というようなことも、お伝えしとかなないと、なんでもかんでも通訳がいないとダメなのかっていうのも言われると困る」「聞こえる人で困った人って相談者のことをいう人は多いです。困った人っていう意味はどういう意味なんでしょうね」
【聴者社会とろう者社会の橋渡しの役割】	「職場でのコミュニケーション、上司とのコミュニケーションもあるし、同僚とのコミュニケーションもあるし。同僚があいさつしてくれないとか、ちょっと言葉のニュアンスが伝わりにくかったりで、一緒に全体で仕事をするにあたって、みんなで気を使わないといけないところは、ちょっと入りにくかったりとか。いろんな聞こえない人がいますという事を分かってもらおう」
【ソーシャルアクションができる力】	「限られた社会資源や制度の中で、できることを整理していく。ないものを作ってやっていくということですね。そういう力を持つてるのが大事」 「ソーシャルアクションができる力を、経験を積んで、早く身に付けて、アクションを起こしてほしい」「制度が十分でない、社会資源もない、自分たちが専門資格を取って、それを社会にきちんとアピールしていく」

生成された表札とカテゴリーの内容を以下に示し、聴覚障害ソーシャルワークにおけるソーシャルワーカーのカルチュラル・コンピテンスに関する全体像を示す。なお、表札は〔 〕、カテゴリーは【 】の記号を用いた。KJ法の切片化作業の紙切れにあたる具体的なインタビュー内容は紙幅の関係ですべてを示すことができないが、主要なものを研究協力者の発言例としてカテゴリー毎の表に記載した。

①【多様な存在である聴覚障害者の理解】

まずクライアントとしての聴覚障害者について理解することが基本となるが、このカテゴリーは、〔聴覚障害者の特性の理解〕〔生活背景の理解〕〔教育環境の理解〕〔歴史の理解〕〔ろう運動に関する理解〕〔ろう文化に関する理解〕〔聴覚障害者を理論的に理解する力〕がその内容（＝表札）となる。

聴覚障害者が受けた〔教育環境の理解〕は、現在は法律的にはろう学校は「特別支援学校」と変わっているが、手話口話論争などその時代背景によっても、教育方法が違っている。故に、クライアントの年齢・世代により多様な実態があるため、まずはクライアント理解として重要となる。

「ろう文化に関する理解」は、ろう文化の価値観を認識する力や異文化に敏感で関心を持ち

柔軟に考えられるカルチュラル・コンピテンス力が求められる。

これら7つの表札は、言い換えればクライアント理解として生成されたものであり、ろう者学 (Deaf Studies)³⁾ と称される内容と同様である。聴覚障害者を理解するには必須であり、多様でありマイノリティな聴覚障害者 (原 2008) に関する多岐にわたる知識や正しい理解が求められる。

②【クライアントに応じたコミュニケーション・スキル】

聴覚障害者が使用するコミュニケーション手段は多様である故に、ソーシャルワーカーは[さまざまなコミュニケーション・スキル]が求められる。加えて、手話使用者を対象にする場合、手話通訳者を仲立ちに相談支援を行うことは否定され、[直接的コミュニケーション力]が必要とされる。それ故に、[手話の知識と技術]は必須となるが、このカルチュラル・コンピテンスは当然すぎるものであり、インタビュー調査では研究協力者の発言数は少なかった。[平易な表現を使って確認する力]は、多くの研究協力者が力説していた。

③【幅広い相談内容への対応力】

聴覚障害ソーシャルワーカーが扱うクライアントの生活課題は多様であり、すべてのライフサイクル上の相談内容を対象とする、[多様な相談内容に対応できる力]が生成された。他には、[問題解決が難しい聴覚障害者への相談支援ができる力] [聴覚障害者とラポールをつくる技術] [依存的になりがちな聴覚障害者への対応力] [聴者クライアントとは異なる支援技術] [秘密保持に関する注意力] の計 6 つのカルチュラル・コンピテンスから成る。[秘密保持に関する注意力]はソーシャルワーカーとしては倫理綱領にも掲げられている基本原則であるが、聴覚障害者の場合は狭いデフコミュニティ内での個人情報には特に注意されねばならないことが研究協力者により多く述べられていた。

④【制度に関する知識】

聴覚障害者のための制度やサービス内容を把握している必要があり、[聴覚障害者のための制度の知識]が生成された。このカテゴリーは当然といえば当然故に、研究協力者の発言は全体としては少なかったが重要なカルチュラル・コンピテンスであると考えられる。

⑤【社会資源の知識】

マイノリティな聴覚障害者が利用できる社会資源は少ないため、活用できる社会資源に通じている必要があり、[聴覚障害者のための社会資源の知識]が求められる。同時に[少ない社会資源の中で支援していく力] [ネットワーク構築力]が生成された。

尚、【制度に関する知識】と【社会資源の知識】には、双方共に[情報を集める力]が必要であるとの指摘が多くみられた。

⑥【IT機器活用術】

クライアントもソーシャルワーカーも聴者同士の相談支援では電話を使用するが、聴覚障害者の場合は、電話に代替可能なテレビ電話やメールなどの視覚的情報のやり取りが重要となる。IT機器の発達が聴覚障害者の生活を大いに変化させたが、更に[IT機器を相談支援に活用できる力]が求められる。研究協力者の発言は少なかったが、今後必要となってくるコンピテンスであると指摘する研究協力者の発言があったので、カルチュラル・コンピテンスに組み入

れた。Sheridan ら（2008）は電気通信技術をソーシャルワーカーは習得すべきであると述べている。将来的には、聴覚障害ソーシャルワーカーはクライアントのところに赴いて行かずとも、テレビ電話などでの面接が可能となろう。

⑦【アドボカシー】

聴覚障害は外見からは見えない障害故に、聴者にとってはその障害理解が難しいので、聴者に聴覚障害者を理解してもらうためのアドボカシーが重要なカルチュラル・コンピテンスと捉えられた。〔聴者に聴覚障害者を啓発していく力〕、聴覚障害者を病理モデルで捉えない正しい理解として〔聴覚障害者のストレングスを見つける力〕、そして〔聴者社会とろう者社会の橋渡しの役割を担う力〕を聴覚障害ソーシャルワーカーが担うことになる。

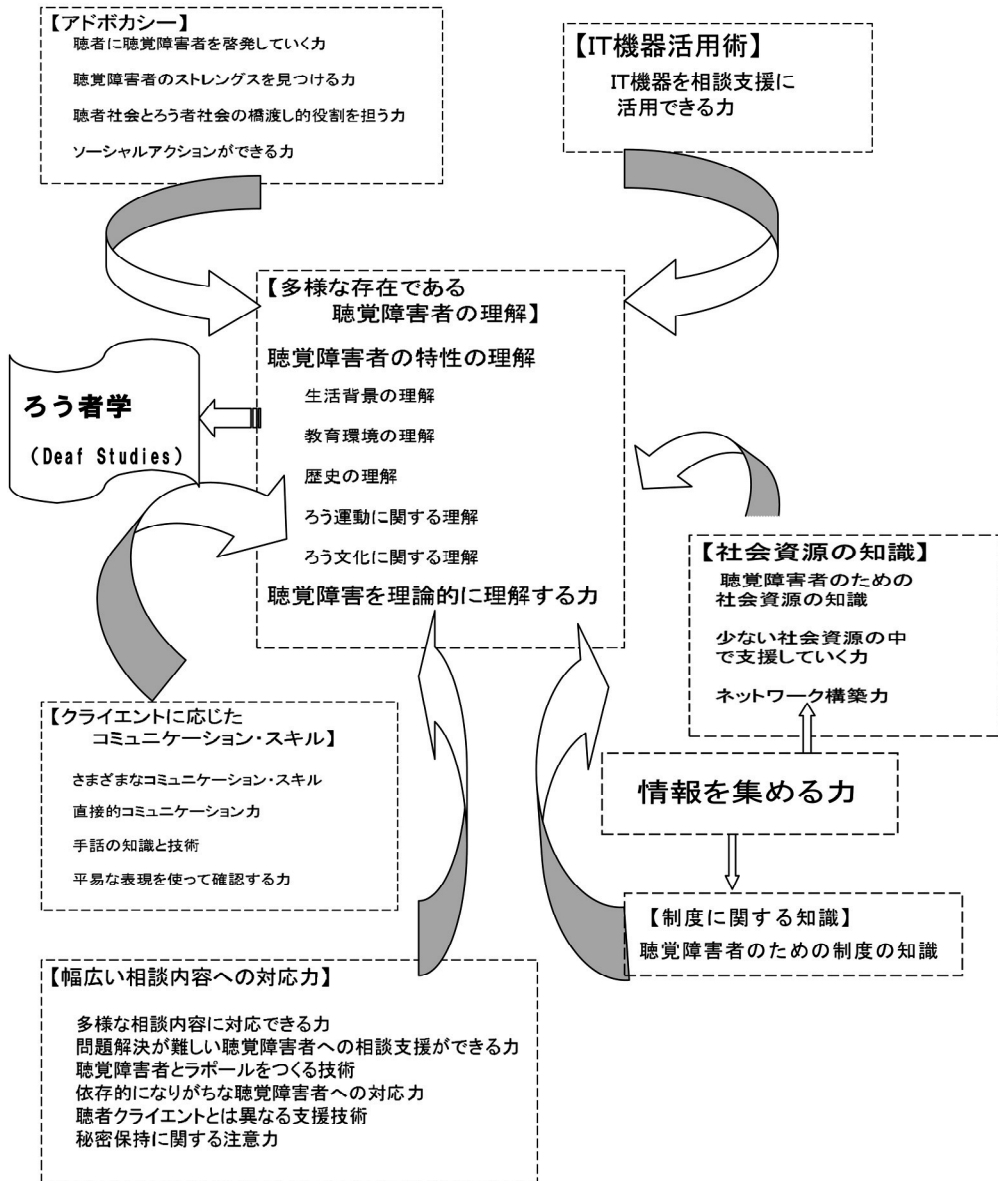
そして〔ソーシャルアクションができる力〕は研究協力者の発言としては少数であったが、アドボカシーの観点から重要と捉え生成した。

5. 考察

以上の結果から、「聴覚障害ソーシャルワークにおけるソーシャルワーカーのカルチュラル・コンピテンスについての概念図」（図1）を作成した。

7つのカテゴリーの内、まずクライアントである聴覚障害者を中央に示し、【多様な存在である聴覚障害者の理解】を配置した。これは聴覚障害者の特性を理解することがカルチュラル・コンピテンスとして求められ、生活背景、受けた教育、ろう者独自の歴史、ろう運動やろう文化の理解が求められる。これらは前述したようにろう者学（Deaf Studies）と呼ばれる専門領域である。このクライアントに関するカテゴリーの周りに6個のカテゴリーが取り巻く空間配置をおこなった。クライアントである【多様な聴覚障害者の理解】をした上で、周りのカテゴリーのカルチュラル・コンピテンスがクライアントに向かっているという支援の意味を矢印で示した。

尚、【制度に関する知識】と【社会資源の知識】の間の〔情報を集める力〕は両方に関係する重要な表札と捉え、両者に矢印を向かうように示している。また、用語の定義としては、【制度に関する知識】は本来は【社会資源の知識】に含まれるものであるが、聴覚障害ソーシャルワークにおいて活用できる聴覚障害者に関する制度が少ないため、あえてソーシャルワーカーがカルチュラル・コンピテンスとして熟知しておく必要があるために、独立したカテゴリーとして示している。



【 】はカテゴリー、その他は「表札」を表す。

(図1) 聴覚障害ソーシャルワークにおけるソーシャルワーカーのカルチュラル・コンピテンスについての概念図

次に本研究の質的調査から生成した聴覚障害ソーシャルワーカーのカルチュラル・コンピテンスと、前述した3つの先行研究との比較考察をおこなった。

まず、先行研究(1)NASWの10の基準と比較した結果は、NASWではなくて本研究で抽出されたのは、【幅広い相談内容への対応力】【IT機器活用術】であった。逆に本研究結

果になくてNASWにあるものは、ソーシャルワーカーの「自己覚知」と「専門教育」であった。「自己覚知」と「専門教育」は、ソーシャルワーカーのコンピテンスとしては重要かつ必須であるが、本研究で生成されなかったのは、研究協力者としては当然すぎるコンピテンスであるため、インタビュー内容が研究目的の聴覚障害者に特化した内容としてしまった筆者の問題であるとも考えられる。障害に対する自己覚知に関する発言はなくとも、研究協力者には言うまでもなく、ろう文化や障害に対しての自己覚知はソーシャルワーカーとして当然のこととしてなされていることと捉えたい。

次に石河の研究独自のものとして、「②偏見を抑制するための自分自身の文化に対する自己覚知・洞察」「③クライアントの日本への対応のアセスメント」「⑤必要に応じた通訳者の活用」があるが、特に「⑤必要に応じた通訳者の活用」に関しては、聴覚障害ソーシャルワークでは今回の調査結果でもみられたように、聴覚障害者とは手話通訳者を介さないで直接にコミュニケーションするコンピテンスが求められているのが大きく違う点である。

NASWと石河が示すカルチュラル・コンピテンスは、障害者を対象としたものではなく、北米の多文化社会で求められる異文化間でのソーシャルワークに必要とされるカルチュラル・コンピテンスについて論じたものであるため、本研究とは類似する項目は多いが、完全に一致するものではない。

3つ目のSheridanら（2008）が示した15の構成要素との比較では、「オーディオロジー」「ろう者か難聴者かといったテーマ」「多文化の理解」「抑圧や差別やオーディズムといった社会正義に関すること」「手話通訳者の専門倫理綱領の知識と適切な役割」の5つは本研究では生成されなかった。「オーディオロジー」の知識をもつことは必要ではあるが、カルチュラル・コンピテンスとするまでは日常相談業務では必要とはされていないと思われる。また「多文化の理解」については、日本はアメリカのような多文化国家ではないため生成されなかったであろう。「ろう者か難聴者かといったテーマ」「抑圧や差別やオーディズムといった社会正義に関すること」は、聴覚障害者を取り巻く環境について、アメリカとの相違があることが推察される。「手話通訳者の専門倫理綱領の知識と適切な役割」は、アメリカのように手話通訳者とソーシャルワーカーの業務が完全に明確化していない日本の状況の中では、この内容はカルチュラル・コンピテンスとしては本研究では生成されなかった。今後両者の役割が明確化した時には、この「手話通訳者の専門倫理綱領の知識と適切な役割」がカルチュラル・コンピテンスとして生成されることが予想される。

（表5）先行研究と本研究との比較

	先行研究独自の C.C.	先行研究にない C.C.	考 察
NASW (2007)	<u>自己覚知</u> <u>専門教育</u>	幅広い相談内容への対応力 IT 機器活用術	異文化間ソーシャルワーク におけるC.C.の基準である ため、内容に相違がある
石河 (2008)	②偏見を抑制するための自分自身の文化に対する <u>自己</u>	IT 機器活用術	異文化間ソーシャルワーク におけるC.C.の基準である

	覚知・洞察 ③クライアントの 日本への 適応のアセスメント ⑤必要に応じた通訳者の 活用	コミュニケーション・ スキル	ため、内容に相違がある
Sheridan ら (2008)	「オーディオロジー」 「ろう者か難聴者かといっ たテーマ」 「 多文化 の理解」 「抑圧や差別やオーディズ ムといった 社会正義 に関す ること」「手話通訳者の専 門倫理綱領の知識と適切な 役割」		聴覚障害者を取り巻く環境 には、日米の相違があるた め、内容に相違がある

以上の3つの先行研究と本研究との比較を表5に示した。これらの先行研究との比較から明らかになったのは、以下の2点である。(1) 聴覚障害ソーシャルワーカーのカルチュラル・コンピテンスは、異(多)文化間ソーシャルワークにおけるカルチュラル・コンピテンスと類似する項目は多いが、必ずしも完全に一致するものではない。(2) Sheridanらの聴覚障害ソーシャルワーカーのカルチュラル・コンピテンスと比較すると、アメリカではろう者か難聴者かといった視点ではなく、聴覚障害者の中の多文化の視点や、社会正義にまで言及している点が先駆的である。聴覚障害者を取り巻く社会環境により、ソーシャルワーカーのコンピテンスにも相違点がみられたことになる。

6. おわりに

本研究では、聴者ならびに聴覚障害者の研究協力者にインタビュー調査をおこなったが、聴者ソーシャルワーカーと聴覚障害者のソーシャルワーカーとの相違点については考察していない。また、ろう文化にアイデンティティをもたない聴覚障害者、例えば補聴器や人工内耳により聴覚補償をし、聴者に対してアイデンティティをもつ聴覚障害者について考案していない。これらについては今後の研究課題としたい。また、本論文の研究目的は、探索的研究を行うことで聴覚障害ソーシャルワーカーのカルチュラル・コンピテンスの構成要素を明確化することであった。そこに通底するのは、「聴覚障害者には聴者とは違ったろう文化が存在する。」ことを前提としたものであるが、ソーシャルワーク研究としてろう文化をどのように認識していくかについては、引き続き研究を継続していく予定である。

謝辞

インタビュー調査に快くご協力いただいた研究協力者の皆様に感謝申し上げます。また、ご多忙中、データ分析途上でご意見をいただきました方々に深く感謝いたします。

本研究は、2010～2012 年度独立行政法人日本学術振興会科学研究費補助金基盤研究C（研究代表者：原 順子）課題番号 22530650「聴覚障害ソーシャルワークの専門性構築に関する研究」の研究成果の一部である。

尚、本稿は「日本社会福祉学会第 60 回大会秋季大会」（於：関西学院大学）にて口頭発表をおこなった内容をもとに論文構成したものである。

注

- 1) 例えば日本における外国からの移住者などへの支援は、日本文化と外国文化との間の「異文化間ソーシャルワーク」と称するのが妥当であるが、アメリカ、イギリス、カナダなどの多文化社会では、「多文化間ソーシャルワーク」が適切な表記となる。その為、本稿では両者を含めて「異（多）文化間ソーシャルワーク」という用語を使用した。
- 2) Sheridan らの研究は、聴覚障害者の視点で論じているため、クライアントとは同じ立場ということで「カルチュラル・コンピテンス」ではなく「コンピテンス」と表記している。本論文の論点から捉えると「カルチュラル・コンピテンス」である。
- 3) ろう者学とは聴覚障害に関する専門的知識を学ぶ学問であり、アメリカ、イギリス、ニュージーランドの大学やコミュニティカレッジで開講されている。

引用文献

- Dupré, Marilyn (2012) Disability Culture and Cultural Competency in Social Work
Social Work Education Vol.31, No.2, March 168-183
- Glickman, Neil (2003) Cultural Affirmative Mental Health Treatment for Deaf People : What it Looks Like and Why it is Essential *Mental Health Care of Deaf People – A Culturally Affirmative Approach* LAWRENCE ERLBAUM ASSOCIATES 1-32
- 原 順子 (2008)「聴覚障害ソーシャルワークの専門性・独自性と課題」四天王寺大学紀要 第46号, 139－151
- 原 順子 (2011 a)「文化モデルアプローチによる聴覚障がい者への就労支援に関する考察ーソーシャルワーカーに求められるろう文化視点ー」『社会福祉学』Vol.51-4(No.96)57－68
- 原 順子 (2011 b)「聴覚障害ソーシャルワーカーのカルチュラル・コンピテンスに関する一考察」『四天王寺大学紀要』第52号87-97
- 舟島なをみ (2007)『質的研究への挑戦』医学書院
- 石河久美子 (2003)『異文化間ソーシャルワーク』川島書店
- 石河久美子 (2008)「ソーシャルワーク教育におけるカルチュラル・コンピテンス：教育機関と地域の現状から」多文化間精神医学会『こころと文化』7 (2) 135－142
- 川喜田二郎 (1967)『発想法ー創造性開発のために』中公新書
- 川喜田二郎 (1970)『統発想法ーKJ法の展開と応用』中公新書
- 木村晴美 (2007)『日本手話とろう文化 ろう者はストレンジャー』生活書院
- 木村晴美 (2009)『ろう者の世界 続・日本手話とろう文化』生活書院
- Ladd, Paddy (2003) Understanding Deaf Culture In Search of Deafhood Multilingual Matters Ltd

- (=2007, 森 壮也監訳『ろう文化の歴史と展望 ーろうコミュニティの脱植民地化ー』明石書店)
- Lane, Harlan (1999) *The Mask of Benevolence Disabling the Deaf community* Dawnsign press
- (=2007, 長瀬 修『善意の仮面 ー聴能主義とろう文化の闘いー』現代書館)
- NASW (2001) NASW standards for cultural competence in social work practice .NASW
- NASW (2007) Indicators for the achievement for cultural competence in social work practice. NASW
- Sheridan, M.A and White, B. J. (2008) Deafness and Hardness of Hearing
Encyclopedia of Social Work 20th Edition NASW PRESS & OXFORD UNIVERSITY PRESS 1-10
- 澁谷智子 (2009) 『コーダの世界 手話の文化と声の文化』医学書院
- Wax , Tovah M. (1995) Deaf Community *Encyclopedia of Social Work 19th Edition* 679-684.
- 横須賀 俊司他 (2011) 『障害者ソーシャルワークへのアプローチ ーその構築と実践におけるジレンマー』
明石書店