

## インテーク面接の機能 ～治療的変化の端緒として～

関西大学心理臨床カウンセリングルーム 田口こゆき

### 要約

インテーク面接は、相談機関を訪れるクライアントと援助者が初めて出会う場である。援助者からみたインテーク面接の目的は、クライアントが抱えている悩みや問題の様態を知り、有効な援助を行っていくための見立てと方針を立てることであるが、本稿では、まずクライアント理解のために重要と考えられる枠組について概観し、またインテーク面接が治療的変化のスタートとしてどのような機能を果たすことができるかについて、Hill, C. E. のヘルピング・スキル理論をもとに論考した。

インテーカーとしては、クライアント理解に必要な情報を捉えるために何に注目すべきかといった枠組を念頭に置きつつ、クライアントの中で安心感や受け止めてもらえているという感覚が生じ、自分なりにできるだけ問題を振り返って話せたと感じられるように話を聴いていくことが大切であろう。そのことによって Hill, C. E. のいう自己探索のプロセスがクライアントの内面で進み始めるとともに、協働関係を構築していく一歩が踏み出せるのではないかと考えられる。

キーワード：インテーク面接、自己探索、協働関係

### はじめに

さまざまな心の悩みや問題を抱えて相談機関を訪れるクライアントにとって、初めて援助者と出会い、対面する場がインテーク面接である。インテーク面接は“受理面接”とも呼ばれ、“初回面接”と同義に用いられる場合もあれば、区別される場合もある。

これらの用語については、その概念・定義について多くの検討がなされている。例えば伊藤(1991/2001)は、“受理面接”“初回面接”そして“予診”の概念をそれぞれ次のように対比させている。“受理面接”は治療機関がクライアントを受け入れるという意味合いで、治療機関を主体とした用語である。“初回面接”はクライエ

ントと面接者双方にとって“初めて”の出会いという意味があり、クライアントの主体性を包含している用語である。また“予診”は主に医療機関の外来で、あくまで本来担当すべき医師の診察に先だって行われる予備面接であり、極端に言えばクライアントから情報を一方的に聞き取る問診である。

また、山中(2001)は、“初回面接”がインテーク面接と呼ばれる場合には【アセスメント】や【見立て】が要求されるという意味合いがこめられているが、重要なのはセラピスト側からの【見立て】の成立と同時に、クライアント側からも「ここなら自分の問題を解決する力になってくれる」かどうかについての【見立て】が成立していることだと述べている。溝口(2004)

も同様に、初回面接においてクライアント側も「見立て」あるいは「読み」を行っているということを中心として心理療法家が十分に意識しておくことが大事だと指摘している。

こうした概念をみていくと、クライアントとの最初の出会であるインテーク面接においては、インテーカーがクライアントについて情報を得るだけではなく、クライアントもインテーカーを通してその相談機関が自分の問題に取り組めるかどうかを検討しているといえる。クライアントが自分の問題について主体的に考え、今後の援助の方向性を選択していきけるよう、インテーカーは温かな開かれた姿勢で臨むことが重要であると考えられる。

ここで、インテーク (Intake) ということばについて見てみたい。インテークとは日本語に訳すと「取り入れ口、取り込み口」を表す語である。この語義から考えるとインテーク面接とは、クライアントの主訴に関する情報を面接者が「取り入れる」ための面接といえる。

本論文では、初めて来談したクライアントとの面接は情報を「取り入れる」という側面が必ず伴うことを前提にして、インテーク面接という語を用いている。ただし、情報を単に一方的に取り入れるというわけではなく、何をどのように取り入れるのか、また取り入れるためにクライアントの語りをどのように受けとめながら聴くかということが大事である。インテーカーがどのように聴くかが、クライアントが相談の場をどう捉えるかという見立てに影響し、その後の道筋がどう進んでいくかということに関わってくるだろう。

インテーク面接の目的がクライアントを援助するための見立てと方針を立てることにあるのは言うまでもないが、援助と変化の道筋の始まりとして、インテーク面接においてどういったことが重要なのかについて考えていきたい。

## インテーク面接における クライアント理解のための指標

初めて相談機関を訪れるクライアントの胸中を想像してみる。電話をかけて申し込んでみたけれども、自分が今困っている問題についてどこから何を話せばいいか、どんなことを聞かれるだろうか、ちゃんと自分の話を聴いてくれるだろうか、何かアドバイスはもらえるのだろうか、そもそもこういう悩みについて相談してかまわないのか…などといった不安や緊張などが入り混じっているのではないだろうか。過去に他の相談機関を利用した経験を持つクライアントであっても、その経験と照らし合わせながら今日の面接の展開を予想し、新たな期待や不安を感じているかもしれない。

このようにさまざまな思いを抱えて眼前に現れるクライアントに直面して、インテーカーは問題に関する現状やこれまでの経緯を聴取していくわけであるが、その過程において、何に注目していくかが大事である。クライアントの問題にかかわる生活歴すべてを聴くことは無論困難であり必要ではないが、クライアントが語るままに聴いているだけでは圧倒されてどこを追って行けばいいかを見失い、全体的な像が捉えにくくなる危険もある。

クライアントの問題を捉えるためのひとつの指標として Lazurus, A. A. (1993) のマルチモード・アプローチにおける BASIC ID を挙げるができるだろう。BASIC ID とは、行動 (Behavior)・感情 (Affect)・感覚 (Sensation)・イメージ (Imagery)・認知 (Cognition)・対人関係 (Interpersonal)・薬物〔生物学的側面〕 (Drug〔Biological〕) の7つのモダリティーの頭文字をとったもので、クライアントの抱える問題を検討し、介入の方策を立てていくための枠組である。なお、薬物〔生物学的側面〕とは、服薬に限ったことではなく、身体的・生理的な要因全般を指している。

例えば、職場での対人関係からくる抑うつや

不安感を主訴として来談したクライアントの場合、上記の7つの各側面における問題点として、行動については「朝、会社に行きづらく遅刻してしまう」「話しかけられても相手を何となく避けてしまう」、感情については「沈んだ気分」「不安」「緊張」、感覚については「身体のだるさ」「胃の辺りが重い感じ」、イメージについては「上司に叱責されている場面のイメージ」「同僚たちからひそひそと噂されている場面のイメージ」、認知については「完璧に仕事をしないと会社で認めてもらえない」、対人関係についての面では「交友関係が少ない」「気軽に相談できる相手がいない」、薬物〔生物学的側面〕については「休みの日も家にこもりがちでゴロゴロしており運動不足」「食事に気を使っておらず、あまり関心も持てない」といったことが考えられる。

クライアントの語る内容を、こうした何らかの枠組に沿って見ていくことは問題の整理に役立つ。また話を聴く中で、インターカー自身がクライアントから受ける感覚やイメージをモニターしながら、クライアント像を描いていくことも大切であろう。崎尾（2001）が述べるように、クライアント本人にも往々にして意識されないようなメッセージに耳を傾けることができるかどうかは、インターカーが自分自身の感覚にどれほど鋭敏であるかにかかっており、インターカー自身が話を聴いている自分の内面に目を向け、相手の気持ちを自分自身の感覚レベルで感じ取ることが重要だといえる。

インターカーがクライアントを捉えるためのチャンネルについて、名島（2000）は視覚的・聴覚的・前論理的・思考的といった4つのレベルを挙げている。視覚的レベルではクライアントの表情・態度・動作・話しぶり・服装といったことに注目する。聴覚的レベルでは来談動機や主訴、現症歴、生活史や家族歴などについてクライアントが語る内容を捉える。前論理的レベルではクライアントが発する非音声的なメッセージからインターカー自身が受けるイメージ、感情、身体感覚を感受していく。思考レベルで

は症状形成のプロセスや自己同一性の様態、対人関係や防衛の様式、感情の統制、知的機能などについて捉えていく。

インターカーは、これらのレベルそれぞれで得られた情報を集積し総合して、クライアント像についての見立てを行っていく。インタビュー面接を通して立てられる見立ては、あくまで最初の作業仮説であり、その後継続して面接が行われていく中で再考が繰り返されるものであるが、何に注目しながら、どこに焦点を当ててクライアントの話を聴いていくか、どのように「見立て」を立てていくかについて、こうした枠組が参考になると考えられる。

ただ、枠組に沿って話を聴いていくといっても、単にそれに機械的に当てはめるように情報収集さえすればよいというわけではない。武田（2004）が述べるように、インタビュー面接はクライアントの状態を把握するためのものであるが、受容、尊重、共感、暖かさ、純粹さといった援助的要素がなければ、クライアントは面接者を信頼して話してくれない。

インターカーがクライアントに関心に向け、受容的で温かな態度を示しながら聴くことによって、クライアントが「私の話を聴いてくれている」という安心感を獲得し、自分の経験をその場でもう一度見直すということが行われる。そのことが、次に述べるように自己探索のプロセスを促し、治療的变化が生じる端緒になると考えられる。

### “自己探索”の始まりとしての意義

インタビュー面接はクライアント理解のための情報を得ることを目的としているが、情報を収集しようという態度のみを前面に出すのではなく、クライアントとインターカーが基本的な信頼関係を形成することが大事になる（Harsen & Van Hasselt, 2001；深澤, 2003；久持, 2008）。インターカーが基本的な関係性を形成するプロセスを意識し、丁寧に話を聴くことによって、

クライアントは安心して、より自由に自分の内面に目を向けて話すことができるといえる。そのことが、治療的变化のための基礎を築いていくことになる。

Hill, C (2004/2009) は治療的变化が進んでいく段階を3段階モデル(図1)で捉え、それぞれの段階で特に利用価値のある援助のスキルを“ヘルピング・スキル”としてまとめている。遊佐ら(2007)はHillの理論について、心理療法においてクライアントのメッセージや経験、訴えを理解し、治療関係の基礎を築くための前提であるとし、治療的变化の3段階を次のように示している。

- ①自己探索段階…クライアントが自分の経験を探索して、自分の状態の理解に結びつくようなことを振り返る段階

変化のための必要条件となる最初の段階であり、セラピストは主に「注目と傾聴」、「開かれた質問」、「言い換え」、「感情の反映」といったスキルを用いて、クライアントが何を体験し、何を困難と感じているのかを聴いていく。

- ②洞察段階…クライアントが自分の経験やあり方を振り返る中で何らかの気づきを得て、問題解決に結びつくようなものの方の変化を起こす段階
- 自己探索を繰り返すことにより、クライエン

トが自分の問題について新しい考えや見方を見出していく。この段階ではセラピストは主に「チャレンジ」「解釈」「自己開示」「治療関係の即時性(今ここでの関係を用いること)」といったスキルを用いて、クライアントの中で起こっている考えや見方の変化を共有していく。

- ③アクション段階…クライアントが具体的に何かを行う(アクションを起こす)ことによって困っている状況を改善しようとする段階

クライアントとセラピストは、クライアントの洞察に基づいて実際にどのような行動を起こせばよいか、「アクションの探索」を行う。またセラピストは必要に応じて「情報提供」や「直接のガイダンス」といったスキルを用い、クライアントの行動変化を支えていく。

以上のような段階を踏んで(行きつ戻りつして)治療は進んでいくわけであるが、インターク面接においても、インターカーは情報を聴き取っていく過程においてクライアントが安心感を持てるように話を聴くことが求められる。インターカーは通常の面接よりも指示的で、閉じられた質問を多く用いる傾向にあるが、重要なのはクライアントに注目と関心を寄せ、「感情の反映」「言い換え」などのスキルを用いてクライアントが安心して自分の経験を振り返るのを助

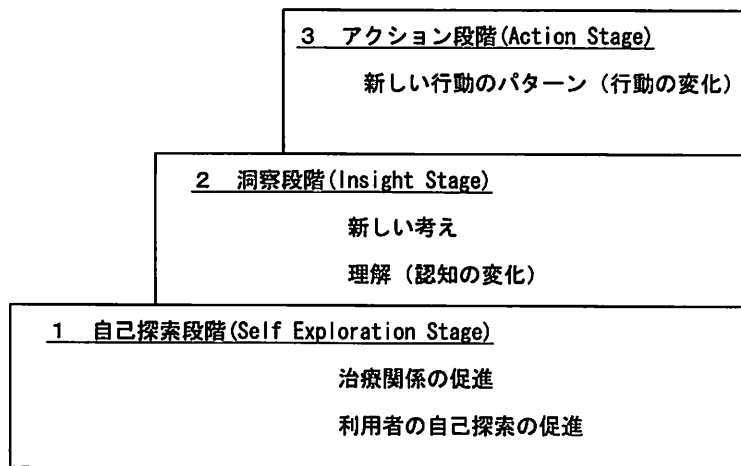


図1 Hill, C. のヘルピングの3段階(遊佐・高橋(2009)より)

けることであり、そのような姿勢がなければ十分な情報を得ることはできないと Hill (2009) は述べている。

インテーカーがそのような姿勢でクライアントの話を聴いていくことによって、インテーク面接からすでに、変化の最初の段階である“自己探索”のプロセスが始まっていくのではないかと考えられる。このことについて、筆者の経験を少し挙げて考えてみたい。

子どもの問題行動を主訴として来室したある母親は、インテーカーとして話を聴く筆者に、次第に夫婦間の葛藤について語り出し、また子どもに苛立つ自分が、子どもを抑えこんでいるのではないかと懸念を感じていることについても話された。筆者は、子どもの様子について聞きつつ、クライアントが自分自身について感じていることも傾聴するよう努めた。その後の来談において、担当となった筆者にクライアントは「初めてここに来た時、今まで誰にも話せなかったことを話して、こんなに楽になるものかと思いました。カウンセリングが必要だったのは、子どもより私だったのかもしれない。」と述べた。

また、仕事上のストレスから抑うつ状態に陥って来談した男性は、インテーク面接を終える際に筆者が〈今日お話されてみて、今の感じはいかがですか?〉と尋ねると、「やっぱりこういう状態になった最初は自分の気持ちすら話せなかったもので、すぐに解決するというわけではなくても、自分の気持ちが話せてよかったです」と述べ、継続での来談を希望された。

これらのケースにみられるように、クライアントにとって、インテーク面接の場で自分の抱えている(抱えてきた)問題を語ることは、それまで周囲に打ち明けられなかった葛藤や、困難な状況の中で混沌とするあまり表現することができなかった自分の気持ちを見つめ直すという意義を持ち、ここから少しずつ進んでみようと考える契機となるのではないだろうか。

語ることそのものによるカタルシス効果もあ

るかもしれない。しかしそうであっても、インテーカーがクライアントの話に関心を示す存在としてその場に居るからこそ、そうした効果が表れ、そして自己を振り返るプロセスが促進され、ここで自分の抱える問題に向き合ってみようというモチベーションを支えていくのではないかと考えられる。

岩壁(2005)は大学附属の相談機関において、初回面接の直後にクライアントとセラピストの双方に対し、面接中に最も印象に残った体験についてインタビューを実施し、初回面接の実践の効果を検討した。その結果、クライアントにとっての肯定的効果の中心は、問題に取り組む士気を回復し、方向性と希望を持てるようになることであったと分析している。

インテーク面接の場が、岩壁(2005)が述べるような効果をもたらすように機能するには、インテーカーが何を聴くだけでなく、“どのように”聴くかが重要であり、その際に「注目と傾聴」「開かれた質問」「言い換え」「感情の反映」といった自己探索段階のスキルを用いることが特に有効であるといえる。Weinberg(1996)が「患者の言葉に一生懸命に注意を集中させていると、これまでに思いつかなかった本当に関連のある質問が浮かび上がってくる。」と述べていることから、型通りの質問だけを行うのではなく、クライアントの語りの中で注目すべき点を追い、そこから、どのように焦点を当てて質問すればよいかを考えていくことが大切であろう。

インテーク面接においては、情報収集という側面のみを重視するのではなく、基本的な関係性を形成できるようにインテーカーが話を聴き、また質問をしていく。そのことによってクライアントの中で自己探索が促進され始めるという意義が見出せると考えられる。継続面接が開始され、改めて自己探索段階のプロセスが進み、洞察段階やアクション段階へと進んでいくためにも、その基礎の役割をインテーク面接は担っていると考えられる。

## 協働関係形成のための一歩

上述したようにインテーク面接は、自己探索のプロセスがクライアントに経験されることによって、変化に向けての協働関係を築くための足がかりになるといえる。

ケースによっては引き続きインターカーが継続面接の担当者となることもあるが、大学附属の相談機関などでは特に、インターカーとは別の担当者に替わって継続面接が開始される場合が多い。その場合、インテーク面接において、インターカーはクライアントに対し、〈今回は私がお話をお伺いさせていただきますが、継続でのご相談を希望される場合、次回からはおそらく別の者が担当することになります。今日聴かせていただいた内容をもとに、どのようにお役に立てるかをこちらで話し合っただけで、どうさせていただくのがよいかについて後日ご連絡さしあげます〉といったような形で、その後の流れについて説明し、クライアントの問題を相談機関として真摯に検討し対応することを伝える必要がある。このとき、インターカーは、その相談機関の一員としてクライアントとの関係をつなぐ窓口であり、次の担当者への橋渡しの役割を担っている。

インテーク面接を通して得られた見立ての検討と一連の引き継ぎを終え、他の担当者との間で面接が開始されてからは、インターカーは原則として面接の場には登場しない。このことから、インターカーはまず「この相談機関なら力になってくれそう」とクライアントに感じてもらえるように配慮しつつ、次の担当者や円滑に協働関係が形成できるような種蒔きの作業を行っているという意識を持ってクライアントと会うことが必要だといえる。篠原（2007）が、クライアントが次の担当者もしくは他機関でよりよい援助関係を形成するための土台づくりを目指すことが重要だと述べているように、クライアントが次の担当者や協働関係を築くための一歩としてインテーク面接を行うことを、イン

ターカーは意識しておくことが大事である。

## おわりに

援助のプロセスは、援助者とクライアントの「瞬間ごとの相互作用の連続（Hill, 2009）」である。インテーク面接においてもそれは当然のことであるし、特に初めての来談の場であるからこそ、相互作用として何が起きているのかを注意して見ていく必要があるだろう。

クライアント像を結ぶためにどの点に注目して話を聴いていくか、クライアントのどの側面を特に大事にすれば援助の基盤となる関係を構築していけるか、これらについて筆者はいつも難しさを感じている。インテーク面接の後で、もう少しこのように聴けていたら…と多少の不安や不全感を感じることも多々あるが、インテーク面接が変化の端緒として機能するために、クライアントの自己探索を助けるという側面について、インターカーがより一層認識しておくことが大事ではないかと考えている。

「初回の出会いというのが大切で、しかも初回面接の中でも最初の5分間ぐらいが勝負ではないか（村瀬, 1997）」と言われるように、確かに出会った瞬間からが大事であり、「ここにつながることでよかった」「ここで話せて、少し安心できた」と感じてもらえるよう、筆者自身、常に心しながら今後もクライアントと出会うしていきたいと考えている。

なお、臨床心理士の養成や教育においても、クライアントとの初めての出会いにおける留意点について、体験的に学べるような形でトレーニングを行っていくことは重要だと考えられる。そうしたトレーニングに寄与する意味でも、心理臨床家はインテーク面接において何に注意していけば有効なのかを日々の実践の中で意識し、より詳細に検討していくことが必要であろう。

文 献

- 深澤道子 (2003) 臨床心理面接の進め方：初回面接を中心に 臨床心理学 3(3) pp.309-315
- Hersen, M. & Van Hasselt, V. B. (1998) Basic Interviewing: A practical guide for counselors and clinicians (深澤道子監訳 (2001) 臨床面接のすすめ方——初心者のための13章 日本評論社)
- Hill, C. E. (2004) Helping Skills: Facilitating Exploration, Insight, and Action (2rd Edition) American Psychological Association
- Hill, C. E. (2009) Helping Skills: Facilitating Exploration, Insight, and Action (3rd Edition) American Psychological Association
- 久持修 (2008) 初心者がインタビュー面接を行う上で求められること：インタビュー情報を有機的につなぐ いわき明星大学心理相談センター紀要 第3号 pp.59-63
- 伊藤良子 (1991) 初回面接 河合隼雄 (監修) 三好暁光・氏原寛 (編) 臨床心理学 2 アセスメント 創元社 pp.99-122
- 伊藤良子 (2001) 初回面接の技法 臨床心理学 1 (3) pp.310-316
- 岩壁茂 (2005) 心理療法の効果測定——初回面接の実践効果研究 臨床心理学 5(1), pp.123-128
- Lazarus, A. A (1993) The Practice of Multimodal Therapy (高石昇監訳・東斉彰他訳 (1999) マルチモード・アプローチ：行動療法の展開 二瓶社)
- 溝口純二 (2004) 心理療法の形と意味——見立てと面接のすすめ方 金剛出版
- 村瀬嘉代子 (1997) 子どもと家族への援助——心理療法の実践と応用 金剛出版
- 名島潤慈 (2000) 心理アセスメント 鎗幹八郎・名島潤慈編 新版 心理臨床家の手引き 誠信書房 pp.31-67
- 崎尾英子 (2001) こころを聞く——カウンセリング入門 大修館書店
- 篠原恵美 (2007) インタerview面接における援助関係の子備的考察 山梨英和大学心理臨床センター紀要 第3号 pp.2-11
- 武田健 (2004) インタerview面接/援助計画/面接記録 臨床心理学 4(6), pp.825-827
- Weinberg, G. (1996) The Heart of Psychotherapy (高橋祥友監訳・源田圭子他訳 (2001) セラピストの仕事——心理面接の技術 金剛出版)
- 山中康裕 (2001) 初回面接/コンステレーション (布置) /マングラ (曼荼羅) 臨床心理学 1 (2), pp.269-271
- 遊佐安一郎・高橋規子 (2007) 協働関係構成と動機付けのための基礎技法を学ぶ——面接技法の基礎としてのヘルピング・スキルを活用して 臨床心理学 7(6), pp.847-856
- 遊佐安一郎・高橋規子 (2009) ヘルピング・スキル研修会資料 “面接促進のためのヘルピング・スキル”