

大学院附属相談室におけるケース引き継ぎの留意点 に関する調査と研修の報告

石田, 哲也
九州大学大学院人間環境学研究院九州大学心理教育相談室

佐々木, 玲仁
九州大学大学院人間環境学研究院九州大学心理教育相談室

<https://doi.org/10.15017/1448970>

出版情報：九州大学総合臨床心理研究. 5, pp.25-35, 2014-03-27. 九州大学大学院人間環境学府附属総合臨床心理センター
バージョン：
権利関係：

大学院附属相談室におけるケース引き継ぎの留意点に関する調査と研修の報告

石田哲也 九州大学大学院人間環境学研究院, 九州大学心理教育相談室

佐々木玲仁 九州大学大学院人間環境学研究院, 九州大学心理教育相談室

要約

本研究の目的は、心理面接における個別ケース引き継ぎの留意点を整理し、引き継ぎに伴うクライアントおよびセラピストの心理を検討するための指針を得ることである。まず、九州大学心理相談室において実際に相談員が経験した、セラピストの都合によるケース引き継ぎの実態を質問紙によって調査し、配慮したことや難しさ、今後引き継ぎを行うに当たっての不安を整理した。相談員2年目以上になると、ほとんどの相談員が引き継ぎを受ける経験をしていたが、ケースを引き継いで渡す経験はほぼ無いことが示された。自由記述の結果から、ケース引き継ぎにおける「情報の引き継ぎ」、「後任者の決め方・出会い方」、「面接内容」が大枠の検討点となった。その後の研修によって、相談員にとっては、引き継ぎへの意識づけが高まり、具体的な引き継ぎの留意点を考えると同時に、それぞれの担当ケースとの向き合い方を見直す機会となった。今回の調査・研修を通して、ケース引き継ぎは難しいものであるという認識が強まり、具体的な引き継ぎの留意点が見えてきた。

キーワード：ケース引き継ぎ, 大学院附属心理相談室, 初学者

I 問題と目的

本稿は、大学院附属の心理相談室におけるケース引き継ぎの実態調査と相談員研修について報告するものである。

1. ケース引き継ぎとは

河合(1970)がまとめたところによると、心理面接の終結とは、自己実現の観点からみてクライアントの人格に望ましい変化が生じ、訴えていた症状や悩みなど外的な問題が解決され、それらの関連性がよく理解され、この点についてセラピストとクライアントが十分に話し合っ確認できていることがめやすとされている。そういった意味では本来は望ましくないのだが、担当セラピストの退職や転勤などの都合により、心理面接が終結したり、担当者が交代したりすることが実際には多い。担当者の退職以外にも、広い意味での担当者の交代は、例えば、セラピストや機関の限界、医療等の援助が必要という判断、転居等の物理的理由などにより他機関に紹介することも含まれる。

深く考えるとそれぞれ一言では表せない特徴を持っているが、本稿では、大学院附属の相談機関という当相談室の特性を考慮して、セラピストの退職等の都合により同一機関のまま心理面接の担当者が交代することを、ケース引き継ぎとして取り上げる。

このようなケース引き継ぎは多くの臨床現場でも生じていることが容易に推測されるものの、心理面接のケース引き継ぎに関する先行研究は多くはない。そこで本稿では、当相談室におけるセラピストの都合によるケース引き継ぎの現状について明らかにし、初学者のケース引き継ぎに関する具体的な留意点の検討を行う。また「ケース引き継ぎ」という言葉はセラピスト側の事情であるが、主体が前任者なのか後任者なのか曖昧であり、ここに語りにくさと取りこぼしがちな問題があるように思われるため、ケースを「渡す」、ケースを「受け取る」という表現で立場を極力明確にしながらか検討する。

2. ケース引き継ぎの難しさ

ケース引き継ぎは、クライアントにとっては、セラピストの一方的な都合により、前任者との別れと後任者との出会いを同時に体験させられる出来事である。引き継ぎに際してクライアントは、怒り、無力感、見捨てられた感じなどの感情に加えて、新たな関係をつくる負担や未知への不安を体験する(加藤, 1995)。このような引き継ぎに伴う悲哀の作業につきあうことは、クライアントの心理療法に取り組むことであり、逆に別れの痛みを回避することは問題解決の機会を奪ってしまうことになる(仲亀, 2008)。

しかしながら引き継ぎは、セラピストにとっても大変な作業である。ケースを渡すセラピストは、自分の都合により別れを体験させなければならない罪悪感や抑うつ、ケースを引き渡すことへの嫉妬心や安堵を感じることもある(仲亀, 2008; Wittenberg, 1970)。セラピストがそれを避けようとする、クライアントに伝えるのが遅くなったり、さりとて言うだけになったりする傾向が生じることも指摘されている(仲亀, 2008)。別れに伴うクライアントや自分自身の痛みに向き合うことに加えて、現実的にはどのようなセラピストに渡すのかというケースマネジメントも求められる。ケースを受け取るセラピストにとっては、前任者との人間関係や、引き継ぎ後の協力のあり方なども様々な形でケースに影響し(加藤, 1995)、引き継ぎの状況によっては、後任者は前任者への戸惑いや陰性感情を抱くこともあることが指摘されている(仲亀, 2008)。

以上のようにケース引き継ぎは、クライアントにとっても、ケースを渡す/受け取るセラピストにとってもかなりのエネルギーを要するものであり、普段の面接にまして細心の注意と配慮が必要となる(加藤, 1995)。

3. 本稿の目的

大学院附属の相談室では大学院生が相談員として勤務しているため、担当者の大学院修了に伴う

退職というセラピスト側の一方的な都合で心理面接が終結することが避けられない。相談員の退職を機会として終結となることもあるが、担当者が交代し継続される場合も多い。例えば九州大学心理教育相談室では毎年数十名の相談員が退職するが、2011年度末に次年度も継続となったケース84件のうち、30件のケースで担当者が交代している。

このように、大学院附属の相談室ではケース引き継ぎは年度末に必ず生じる事態であり、その作業はクライアントにとってもセラピストにとっても困難を伴うものであることが指摘されている。当相談室ではケース引き継ぎに当たって、スーパーバイザーや指導教員、相談室主任、周りの相談員等に相談することを推奨しているが、面接を実施するのは担当している相談員であり、担当者の臨床的判断に委ねて対応せざるを得ない。実際のところ、ケース引き継ぎに伴う様々な問題点が検討事項として挙がっているものの、それをまとめたものはなく、具体的な対策は得られて来なかった。

とりわけ大学院附属相談室においては、心理面接の初学者である大学院生が相談員をしている都合上、ケースを引き継ぐという作業自体が担当者にとって初めてであり、また引き継がれるケースは修士課程・専門職学位課程1年生のイニシャルケースとなることも珍しくない。引き継ぎに伴うクライアントやセラピストの心理についてケースごとにしっかりと考える機会を持つためにも、渡す側も受け取る側も初学者であることを考慮した、ケース引き継ぎ時の具体的な留意点をまとめることが必要であると考えられる。

今回、ケース引き継ぎに関して実際に相談員が経験した状況を調査し、配慮したことや出会った困難を整理し、その結果を用いて相談員研修を行う機会を得た。このような形で研修を行ったことは初めてであり課題も多いが、今後のケース引き継ぎのあり方を考えていくためにもここに報告する。

II 調査

1. 目的

まず、ケース引き継ぎに関して相談員が実際に体験した出来事や、難しいと感じている点、今後ケースを引き継ぐに当たって考えていることを明らかにするため、質問紙調査を行った。

2. 方法

2012年10月16日に、当相談室相談員に対しケース引き継ぎについての質問紙調査を実施し、66名（相談員1年目25名、2年目28名、3年目4名、4年目2名、5年目7名）の回答を得た。

調査は授業時間（45分）を利用して行われた。引き継ぎの体験について想起しやすくし、イメージアップを図るため、まず相談室主任から当相談室における引き継ぎのシステムについて説明を行った後、教員から引き継ぎに関する一般的な留意事項について講義を行い、ディスカッションを行った。

講義終了後、①引き継ぎ経験の有無、②過去に経験した引き継ぎに関して、配慮を感じた点、③難しかった点、④今後引き継ぎを行うに当たって不安を感じる点や留意しようと考えている点を、自由記述にて尋ねた。

3. 結果と考察

1) 引き継ぎ体験の有無

相談員年数別に、引き継ぎ経験の有無を表1にまとめた。相談員1年目でまだほとんどケース担当をしていない修士1年生は、ほぼケース引き継

ぎの経験はなかった。2年目以上になると、なんらかの形でほとんどの相談員が引き継ぎを経験していた。学年が上がると引き継ぎ経験も増え、相談員2年目の半数近くおよび3年目以上のほぼ全員が引き継ぎとしてケースを受け取って担当していた。また3年目以上の相談員のほぼ全員が学外機関でも引き継ぎを受けてケースを担当していることがわかった。

逆に引き継ぎとしてケースを渡した経験については、学内のケースについてはどの学年でもまったくおらず、学外機関において数名いる程度であった。相談員の多くは学外での非常勤勤務でも臨床活動を行っており、その仕事を退職する際にケースを渡している者もいるが、多くは、同じ職場を継続しているか個別ケースを担当しない形態での勤務であり、個別ケースを後任者に渡すという引き継ぎ経験は少なかった。

このことから、当相談室においては、ケースを受け取る経験をした者は多いものの、ケースを渡す経験をした者はほとんどいないことが明らかとなった。ほぼすべての相談員は、大学院修了時に初めてケースを後任者に渡す経験をするようである。このことはおそらく大学院附属の相談室では当然の結果であろう。個別ケースの引き継ぎは心理臨床の初学者にとって大きな仕事であると思われるが、引き継ぎに焦点を当てた報告やテキストは多くは見受けられず、引き継ぎの仕方やケースを渡す側、受け取る側の留意点についてまとま

表1 相談員年数別の引き継ぎ経験の有無

	相談員年数					計	
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
	N	25	28	4	2	7	66
心理教育相談部門でケースを受け取った	0	13	4	1	7	25	
心理教育相談部門でケースを渡した	0	0	0	0	0	0	
同センター他部門でケースを受け取った	1	21	2	1	2	27	
同センター他部門でケースを渡した	0	0	0	0	0	0	
学外機関でケースを受け取った	0	3	4	2	6	15	
学外機関でケースを渡した	0	2	0	0	4	6	
ケース引き継ぎの経験はない	24	3	0	0	0	27	

たものは見当たらない。

2) 引き継ぎ時の配慮について

自由記述の回答について文章の意味で区切ってカード化し、過去に経験した引き継ぎに関する配慮を感じた点75項目、難しかった点60項目、今後引き継ぎを行うに当たって不安に感じる点や留意しようと考えている点85項目それぞれについて、臨床心理学の研究者1名と臨床心理学を専攻する大学院生1名でKJ法による分類を行った。その結果、〔記録〕、〔話し合い〕、〔前Th.との連絡〕、〔新Th.の不安〕といったカテゴリーが含まれる【情報の引き継ぎ】、〔後任の探し方〕、〔顔合わせの仕方〕、〔引き継ぎの準備〕といったカテゴリーが含まれる【後任者の決め方・出会い方】、〔Cl.との話し合い〕、〔前Th.との比較〕、〔初心者としての不安〕、〔ケース状況〕、〔面接構造〕といったカテゴリーが含まれる【面接の内容】に分類された。それぞれの結果について、配慮を感じた点、難しかった点、今後の留意点それぞれの分類が対応するように図1にまとめた。

この結果は当相談室のケース引き継ぎの現状を表していると考えられる。この結果をもとに、クライアントに資するために、改善できる点を考えていく必要があるだろう。

(1) 【情報の引き継ぎ】

〔記録〕のカテゴリーを見ると、ケースを受け取った後に困る点として、必要不可欠な記録の不足が多く挙げられた。面接経過を記録に残すことは当然必須として、詳細な面接記録とは別に、簡潔にまとめた資料や、来談日時と概要のみの記録も参考になるという意見もあった。

〔話し合い〕では、後任者としては、前任者と直接話し合ったことが良かったと思い、引き継ぎが口頭で行われる方が助かることが窺えた。口頭なので思いついたことをその場で質問しやすく、記録には書かれていないことも聞くことができる。また、その場でのやりとりをメモしておく、後々役立つこともあるようである。

〔前Th.との連絡〕にあるように、引き継ぎが行われた後に前任者と再び連絡をとりたい、わからないことを教えてほしいという希望がある一方で、〔新Th.の不安〕のように、自分の担当ケースとして責任を持って、前任者の方針等に引き継がれないようにしたいという方針もある。客観的な情報を知りたいという思いと、情報をどこまで頭に入れておくかについて、悩みながらケースを担当していることが窺えた。引き継ぎ後の前Th.との連絡については、ケースの理解と合わせて考える必要があるだろう。

(2) 【後任者の決め方・出会い方】

〔後任の探し方〕をみると「クライアントとの相性」を考慮する相談員が多いようであるが、合うか合わないかを予測できるのかを考える必要もあるだろう。当相談室では後任希望者を募集する形はとっておらず、他の相談員や相談室主任/副主任に相談し、後任候補者の性別や所属する研究室、日程の都合、その人のもつ雰囲気などをあれこれ話し合っただけで決定している。単純に決められるものではないが、実際どういった点を考慮しどのように決めているのかは今回の結果からは不明であった。また、〔引き継ぎの準備〕にあるように、急に担当者交代が決定した場合には、十分な事前検討が持たないまま、ばたばたと引き継ぎが行われ、後任者もクライアントも困る事態が生じることもある。

引き継ぎ日当日のクライアントとの〔顔合わせの仕方〕については、特に困った経験は記述されなかった。前任者に紹介してもらった形が、後任者にとってはやりやすいようであるが、クライアントとの最初の出会い方は様々な形式があり、ケースの特徴を考慮して行われる必要があるだろう。後任者はケース担当自体が初めてのことも多く、よくわからないまま前任者に任せる可能性もある。前任者自身もケースを引き継ぐ経験は初めてのことがほとんどであり、実際に配慮が行き届いているのかは不明である。

	配慮を感じた点	難しかった点	今後の留意点
	カテゴリ 具体例	カテゴリ 具体例	カテゴリ 具体例
【情報の引き継ぎ】	【記録】 (18) 【話し合い】 (25) 【前Thとの連絡】 (5) 【新Thの不安】 (5)	【記録】 (19) 【前Thとの連絡】 (4) 【新Thの不安】 (13)	【記録】 (8) 【話し合い】 (14) 【前Thとの連絡】 (6) 【新Thの不安】 (13)
	ケースの記録を適切な形できちんと残してあったこと。 個別に会って話をしてもらった。 前Thと連絡がとれる体制にあった。 「あなたとのケースだから」思った通りやるといいと言ってくれたので安心できた。	資料、データがない。PCの中にあってもパスが掛かっている。紙にして残すのを徹底してほしい。 大抵卒業されての引き継ぎだと思うので、引き継ぎ直後に不明な点があっても連絡が取りづらいうことが少し困りました。 引き継いで、どの程度情報を知っている感じで始めたらいいのかが悩みました。	ケース記録、カンファ書類を必ず全て入れておく。 ケースについて話し合える時間を確保すること。 引き継ぎ後も前任者、後任者ともし困ったときに連絡を取りやすい環境作りはしておきたいなど思いました。 引き継ぐ際にこれまでのケースの方針について、背景、ねらいを頭に入れて、同様の方針をとるか否か、ねらいは何か背景についても考慮した上で決定するように意識しようと思います。
	【後任の探し方】 (5) 【顔合わせの仕方】 (11)	【引き継ぎの準備】 (4)	【後任の探し方】 (10) 【顔合わせの仕方】 (4) 【引き継ぎの準備】 (7)
	CIと引き継ぎ者の相性。 最初のCIさんとの顔合わせのやり方は、ケースによって適切と思われる方法を前Thと考えてその都度変えました。	急に決まったので電話での引き継ぎや前Thから直接紹介して頂けないときは正直困りました。	自分とCIの関係を振り返ってCIと合いそうな後任を探すこと。 CIと新Thが出会うまでの段取りは前Thがとり仕切ってもらった方がよいと思う(新Thはどう動くべきかわからないことが多いので)。 引き継ぎ前の話し合い、段取りなどの打ち合わせを少し前の時期から余裕を持って始めていくこと。
【面接の内容】	【CIとの話し合い】 (4)	【前Thとの比較】 (9) 【ケース状況】 (5) 【面接構造】 (6)	【CIとの話し合い】 (11) 【前Thとの比較】 (8) 【初心者としての不安】 (4)
	子どもにもThの交代について早めに話してもらえたこと。	担当児が前Thの話題を出してきたり、前Thの方を良く言ったりするときにはどう反応するか困りました。前Thの方がうまくやっているのではないかと思いついた不安になることがあります。	まずCIさんにどう配慮したらよいか。 これまでのセラピーの流れやセラピストのかかわり方など、これまでの資料があるとはいえ、自分の知らない面が多すぎる感じがあります。これまでTh-CI間で築き上げてきた空間に入っていきことへの抵抗と不安を感じます。 イニシャルケースとなるので、どのように対応していけばいいか。
	【面接構造】 (4)	状況が難しいまま引き継いだので来てもらうことに苦労した。 独特な面接構造になっていてそれが引き継ぎ時にも残っていたこと。	
	日程などの頻度・都合が合うか。		

図1 ケース引き継ぎの配慮、困難、留意点に関するKU法分類結果

(3) 【面接の内容】

引き継ぎ時には、担当者が交代することについて、〔Cl.との話し合い〕にあるように前任者とクライアントとの間でしっかり話し合いがなされていることが重要である。その際、引き継ぎありきで話を進めるのではなく、面接が終結となる可能性や、他機関を紹介する可能性も考慮する必要があるだろう。まずは担当者の都合で面接を継続できなくなったことがもたらす動揺について、しっかりと話し合いを持つ必要がある。その際の動揺はクライアントの心理的課題を反映している場合もあるという視点も重要であろう。

前任者とクライアントとの関係は、後任者との面接にも大きく影響する。〔前Th.との比較〕として、クライアントから前任者と直接比較されることもあれば、間接的に前任者との関係を匂わせる話題が出ることもあるだろうが、どちらもクライアントの心理的課題を反映している可能性もあるだろう。

また、後任者の〔初心者としての不安〕の現れとして、クライアントにどう思われているのかが気になる面もあるようである。引き継ぎの多くは先輩相談員から後輩相談員に向けて行われるため、後任者は先輩のようにやれるだろうかという思いも持ちやすいと思われる。

引き継ぎのタイミングはセラピストの都合であるため、〔ケース状況〕としてクライアント自身や環境が変動している最中であることもある。すべてのケースであり得ることだが、そのような場合は特に、前任者の情報から得た印象と実際に出会った印象が異なることは十分考えられる。後任者には、前任者からの引き継ぎをしっかりと受けると同時に、情報に必要以上に振り回されず、クライアントとの最初の出会いを大切にすることが求められるだろう。

ケースを引き継ぐに当たって、〔面接構造〕について再考することも重要である。今回の結果からは、引き継ぎ時にケースの内容について話し合

うことは多いようだが、面接構造の話をすることは少ないことが窺えた。引き継ぎ後に困った点として〔面接構造〕が挙げられているが、配慮してもらうことは少なく、今後配慮しようという意見も見られなかった。面接頻度や時間、面接室、遊具といった現実の枠組みのみならず、それらがクライアントにとってどのように機能していたかについても踏み込んだ見立てを考えることが大切であろう。

Ⅲ 研修

1. 目的

調査結果から、ケース引き継ぎに関して十分な検討が行われているとは言えない現状が窺えた。そこで、相談員に引き継ぎについて事前に考える機会を持ってもらうため、調査結果をフィードバックし引き継ぎに関する研修を行った。

2. 方法

2012年12月11日に授業時間（90分）を利用して行われた。当相談室相談員に対し、調査結果のフィードバックを行い、相談員同士での小グループでの話し合いの時間を設け、途中でランダムにグループを変更した。更に全体でのディスカッションを行った。

研修終了後、研修の感想や意見について、42名（相談員1年目18名、2年目14名、3年目3名、4年目2名、5年目5名）の自由記述による回答を得た。

3. 結果と考察

感想や意見は、文章の意味で区切ってカード化された71項目について、臨床心理学の研究員1名と臨床心理学を専攻する大学院生1名でKJ法による分類を行った。その結果、【特別企画の感想】13項目、【ケースへの向き合い方】37項目、【具体的な引き継ぎイメージ】21項目に分類された（図2）。

1) 【特別企画の感想】

当相談室では、これまで引き継ぎに関する研修

カテゴリー	具体例		
【特別企画の感想】	【考えるきっかけ】 (6)	今ちょうど引き継ぎについて考えていたので、自分の考えを整理したり、考える材料になりました。いろいろ意見を聞けて良かったです。	今日のような機会があると、それまで「なんとなく」とか「当たり前」のように進んでいたことについて改めて考える場となり、よいなーと思いました。
	【学年を超えた議論】 (7)	自分が引き継いだ経験がないので、引き継ぎをした同級生や違う学年の人と話し合えたのはよかったです。いろいろ聞けたので、今後引き継ぎを考えることの参考にしたいと思いました。	他の学年の方と話すことができ、ケースを引き継がれた時の悩みを口頭で聞くことができ、引き継ぎのイメージアップができました。
【ケースへの向き合い方】	【CIへの配慮】 (10)	引き継ぎは前任者との終結だと考えるというのがとてもしつかりました。	インテークカンファなどで「出会うとき」のはなしはよく聞きますが、それ以上に「わかれるとき」のおはなし(やりとり)をもっときたいなと思いました。
	【ケースごとの理解】 (18)	「配慮したいこと」をどうするのかということも面接の一部であるということを感じる結果だった。	結局、ケースごとに考えるだろうという意識が強まった。
	【引き継ぎの心構え】 (9)	アンケートの結果を見て、自分が考えたことなかった方面や項目がいろいろ出てきて、やはり引き継ぎに関してCI側、前任者、後任者の三者間の相互関係や記録、面接構造、前任者との連絡までいろいろな面も考えなければいけないと思います。	たとえ、急に決まったりしても、引き継ぐ、引き継がれるからには、引き継ぐ側はしっかり資料や記録を準備したり話し合う機会を設けたり、引き継がれる側も情報をもらさないよう質問をしたり、お互いが意識をもって臨むべきものなのかなと思いました。
【具体的な引き継ぎイメージ】	【ケースを渡す側の不安】 (5)	引き継ぐ側(渡す側)の不安もあるかも。受け取る側が話半分にも聞いてもいいかも。行動化など客観的な情報は欲しいかも。	引き継がれたことを自分が引き継ぐ際にしようとする意識はとて強いように思います。
	【後任者探し】 (11)	先輩、自分、同級生の様子を見るに、圧倒的にすでにケースを持っている人に引き継ぐようとしているなと感じます。ケース発表を聞いて「こういう風にケースをするのか」ということがわかると判断材料にしやすいのかなと思いました。後は接点があって、好感の持てる人に声をかけたくくなります。	先輩方の話を聴きながら、後任にふさわしいかどうかの判断は難しいと感じた。先輩方にとっては「この人はこういう人」というある程度コミュニケーションが成り立たなければ、判断しづらい部分があるのではないかと感じた。
	【引き継ぎの道しるべ】 (5)	相談室での引き継ぎは、初心者同士がやることが多いため、引き継ぎのこれだけはチェックしておくこと、スタンダードな形式が知れるといいと思います。このような機会があると、丁寧に考え直すことができるのでよかったです。	ディスカッションを踏まえて、ある程度フォーマットができるとは思いますが、それを引き継ぎ者がどうそれを活用するか、どこまで参考にするか次第だなと思いました。

図2 引き継ぎに関する研修の感想

を開催することがあまりなかったが、「それまでなんとなくとか当たり前のように進んでいたことについて改めて考える場となってよかった」というように、相談員にとって今回の企画が引き継ぎについて「考えるきっかけ」となった感想が見られた。またアンケートのフィードバックを行った時期が12月で実際に担当しているケースの引き継ぎ等を意識し始めたタイミングであったということもあり、「ちょうど引き継ぎについて考えていたので、自分の考えを整理したり、考える材料になったりした」と、より現実感を持って引き継ぎについて考える機会となったようである。

調査と研修を同時に行った今回の企画の形式に関しては、「引き継ぎをした同級生や違う学年の人と話し合えたのはよかった」、「他の学年の方と話すことができ、ケースを引き継がれた時の悩みを口頭で聞くことができ、引き継ぎのイメージアップができた」といった、「学年を超えた議論」が良かったという感想があった。当相談室では学年や研究室の枠を超えた縦割りグループとして「曜日チーム」と呼ばれる研修単位がある(村山、

1988)。曜日チームでは電話応対等相談室運営に携わる業務を行うが、それだけでなく、様々な自主研修を通して交流を深めるという特徴もある。普段あまり話す機会のない相談員とも、心理面接への考え方を議論することは、お互いに刺激を受けることが多く、今回の企画もその一つとなったようである。

2) 【ケースへの向き合い方】

【引き継ぎの心構え】として、「引き継ぐ、引き継がれるからには、引き継ぐ側はしっかり資料や記録を準備したり話し合う機会を設けたり、引き継がれる側も情報をもらさないよう質問をしたり、お互いが意識をもって臨むべきものなのかなと思った」、「アンケートの結果を見て、自分が考えたことなかった方面や項目がいろいろ出てきて、やはり引き継ぎに関してCI側、前任者、後任者の三者間の相互関係や記録、面接構造、前任者との連絡までいろいろな面も考えなければいけないと思う」というように、引き継ぎという出来事に対する意識づけが高まったようである。

現在担当しているケースを今後引き継ぐ場合の

向き合い方に関する「引き継ぎは前任者との終結だと考えるというのがとてもしっくりきた」という感想や、カンファレンス等への連想として「出会うときのことはよく聞かすが、それ以上に別れるときのやりとりをもっと聞きたいと思った」という感想にあるように、セラピストの都合で別れを体験する〔Cl.への配慮〕に関するものが見られた。確かに当相談室のカンファレンスではインテークや導入期の報告が多く、終結ケースや引き継ぎケースの検討はあまり多くない。ケースの終結・引き継ぎにしっかりと向き合うためには、今後のカンファレンスのあり方も重要になってくるだろう。

また、「[配慮したいこと]をどうするのかということも面接の一部であるということを感じる結果だった」、「結局、ケースごとに考えるだろうという意識が強まった」というように、引き継ぎを面接の一部として考える〔ケースごとの理解〕という視点を持ち、クライアントの特徴やケースの状況を考慮して最善と思われる方法を選択していくという感想が見られた。仲亀(2008)は、転移や逆転移を検討せずに引き継ぎを行うことは別れの痛みを回避することになるとし、引き継ぎを行うかどうかは別れを十分に味わってから考える必要がある、と述べている。別れの作業においては、セラピスト自身が、ケースを後任者に渡すことに関する自分自身の寂しさや安堵、嫉妬、罪悪感といった痛みから目をそらさないことが必要である。また藤山(2001)は、心理療法の営みにおいて引き継ぎは原理的本質的に不可能であることを指摘し、引き継ぎとはひとつの終結とひとつのはじまりであることを意識することの重要性を強調している。先に引き継ぎありきではなく、別れの作業を行った上で、十分な話し合いの結果引き継ぎが選択され、生産的な可能性を帯びて実施される、ということがより望ましいと考えられるだろう。

3)【具体的な引き継ぎイメージ】

これまでのケース引き継ぎでは、「先輩から引

き継がれたことを自分が引き継ぐ際にしようとする意識はとても強い」という感想に現れているように、上級生の形をそのまま踏襲することが多く、その是非についてはあまり議論されていなかったように思われる。そこには「引き継ぐ側(渡す側)の不安もあるかもしれない」というように〔ケースを渡す側の不安〕がある。その不安に気づき、向き合って、自ら考える姿勢が重要であろう。

〔引き継ぎの道しるべ〕として、「これだけはチェックしておくことなど、スタンダードな形式が知れるといいと思う」という意見のように、検討すべき事柄が意識に浮かびやすくなるような引き継ぎの書類・様式の工夫が必要であることが窺えた。もちろん、その書式を利用すれば良いというわけではなく、「(受け取る側が)どう活用するか、どこまで参考にするか次第だと思う」というように、ケースを渡す相談員、ケースを受け取る相談員の双方が、引き継ぎの留意点についてしっかりと意識し、自覚と責任を持って考えるための補助として、書式を活用していくという姿勢が重要であろう。

〔後任者探し〕に関しては、立候補形式という提案もディスカッションの中で上がった。一方、「先輩方の話を聴きながら、後任にふさわしいかどうかの判断は難しいと感じた。ある程度コミュニケーションが成り立たなければ、判断しづらい部分もあるのではないかと感じた」という意見も見られた。ケースを引き継ぐことは書類を引き継ぐだけではないので、この人に任せようと思えるような人間関係が生きてくる。しかし現実的には「先輩、自分、同級生の様子を見るに、圧倒的にすでにケースを持っている人に引き継ごうとしている。ケース発表を聞いて、こういう風にケースをするのかということがわかると判断材料にしやすい」という意見にもあるように、例年、引き継ぎ依頼が集中する相談員がいる一方、声がかからない相談員がいるのも事実である。より良い引き継ぎを目指すためには、日常業務のうちから先輩

や後輩との信頼関係を築き、相互理解を深めておくことが必要だと思われる。そのために、相談室の臨床業務ではカンファレンスに出席・発表し積極的に発言することももちろん、相談室運営業務にも積極的にコミットし相談員同士での良い関係を形成していくことが、より良い引き継ぎのポイントでもあると思われる。このような取り組みは、最終的には来談されるクライアントに還元されることになるだろう。

IV 総合考察

ケース引き継ぎはこれまではあまり意識されることがなく行われてきた現状があったが、今回の調査・研修を通して、ケース引き継ぎは難しいものであるという認識が強まり、具体的な引き継ぎの留意点が見えてきた。情報の引き継ぎ、後任者の決め方・出会い方、面接内容が大枠の検討点となり、調査・研修を踏まえた結果、引き継ぎへの意識づけが高まり、具体的な引き継ぎの行い方を考えると同時に、相談員にとってはそれぞれの担当ケースとの向き合い方を見直すきっかけとなったようである。

今回の調査・研修のアンケート結果およびディスカッション内容をもとに、引き継ぎがしっかりとスムーズに行えるよう、図3のような引き継ぎ検討用の書式を作成した。このシートを活用することで引き継ぎの際に少なくとも最小限考慮しなければならないことを考える機会になるだろう。もちろん、この書式は万全のものではなく、当相談室で行われているケース引き継ぎの現状に合わせたものである。重要なことは、ケース担当者がクライアントのことを一生懸命考え、深く理解しようとする姿勢であり、そうすることで個々のケースにおいて適切と思われる引き継ぎの方法は見えてくると思われる。

本稿執筆時点で実際に運用が始まっているが、ケースの理解、引き継ぎの検討に有用との声も上がっている。また引き継ぎだけでなく、相談員

の退職を巡って終結が話題になった際にも、状況の整理として有用なようである。今後運用していく段階で、改善点が見つければ随時改訂していく予定である。

2012年度 心理教育相談部門 担当終了検討シート (処遇決定後は主任とカルテに1部ずつ保存)	
【ケース概要】 カルテNo. : _____ 担当者 : _____ 年齢性別・面接頻度・回数 : _____ 主訴 : _____ 最近の状況 : _____	
【見立てと方針/共同Th.との話し合い】	
【相談員の異動について】 伝えた日時 : _____ 伝えた内容・状況・様子 : _____	
【担当終了後の処遇】 継続 / 引継 / 終結 / 中断 (どれかに○) 理由 : _____ <input type="checkbox"/> 記録の整理 <input type="checkbox"/> 処遇報告書の提出 (主任とカルテ1部ずつ)	
【引き継ぎの場合】 <input type="checkbox"/> 主任/副主任に相談・・・候補者 : _____ <input type="checkbox"/> 後任者と話し合い・・・日時 : _____ <input type="checkbox"/> 顔合わせの仕方について検討 <input type="checkbox"/> 面接構造について検討 <input type="checkbox"/> 引き継ぎ後の前Th.との連絡について検討 <input type="checkbox"/> 引き継ぎ後、カンファ/個別検討に提出	

図3 引き継ぎ検討シート

V 今後の課題

今回の調査結果は当相談室におけるケース引き継ぎの現状を把握するためのものであり、その結果に合わせた引き継ぎ書式が作成された。もちろん、この書式が最良の方法というわけではない。調査は質問紙法を用いたため、ケース引き継ぎの留意点に関しては初学者の相談員が意識できていることに限定されている。そのため、うまくいっていないが調査時点では言語化が困難であった事

柄はもちろん、無自覚であるがうまくいっている点や、より深い水準でのクライアント理解、様々な臨床技法特有の問題等については、今回の結果からは明らかにはならなかった。

今回、質問紙調査をもとに相談員研修を行う形式をとったが、調査対象となった相談員は学内においてケースを渡す経験はまったくなかったため、ケースを受け取った経験や想像に依って回答・ディスカッションを行っている。今後引き継ぎに関する困難や諸問題がより明らかになれば、また違った形での調査・研修もあり得るだろう。例えば、ケースを渡した経験のある者への調査や、引き継ぎケースの縦断研究なども有用であろう。また、実際に引き継ぎが行われたケースは、そのケース特有の配慮が当然なされている。引き継ぎの在り方に焦点を当てた事例研究を重ねることも有用だと思われる。

文献

- 藤山直樹 (2001). 不可能な仕事. 臨床心理事例研究, 28, 6-7.
- 加藤尚子 (1995). カウンセラーの都合による終結・引き継ぎについて——心理機制と関係の在り方をめぐって. 立教大学教育学科研究年報, 39, 73-85.
- 河合隼雄 (1970). カウンセリングの実際問題. 誠信書房.
- 村山正治 (1988). 心理教育相談室運営の新しいシステムの提案とその実際——相談室長ノート. 九州大学心理臨床研究, 7, 147-151.
- 仲亀秀実 (2008). 心理療法における引き継ぎについて——セラピストの交代がもたらすもの. 帝京大学心理学紀要, 12, 71-75.
- Wittenberg, I. S. (1970). *Psycho-analytic insight and Relationship: A Kleinian approach*. Routledg. 平井正三 (監訳) (2007). 臨床現場に生かすクライン派精神分析. 岩崎学術出版.

Investigation and training of key points in the handover process at a psychological clinic

Tetsuya ISHIDA, Reiji SASAKI

Faculty of Human-Environment Studies, Kyushu University

Psychological Clinic, Kyushu University

The purpose of this survey was to investigate the process of taking over cases at the Psychological Clinic in Kyushu University, and to provide information on the psychology of the client and therapist in the handover process. First, the staff answered a questionnaire containing items on experience, the point of solicitude, difficulty, and anxiety about the handover process. The results revealed that almost all staff had no experience in taking over cases to a successor, although most of the staff who had attended work here for over two years had to take over cases from a predecessor. Through free description, “handover information,” “how to match replacements with their predecessors,” and “content of therapy” were found as key points of discussion. This survey seemed like an opportunity for the staff to rethink the process of taking over cases, in addition to raising their awareness of and fostering thought about the essential points to remember regarding the handover process in the training that followed. Through this survey and the subsequent training, staff members’ cognizance of the difficulty involved in the handover process and its key points to remember seemed to have been increased.

Keywords: handover process, psychological clinic in university, beginner