

自動車事故対策機構(NASVA)におけるカウンセリング

北村文昭¹⁾

青山学院大学教育人間科学部心理学科

Counseling in National Agency for Automotive Safety & Victims' Aid (NASVA)

—Utilizing a scaling question—

Fumiaki Kitamura

Department of Psychology, Aoyama Gakuin University

The purpose of this study is to describe the characteristics of traffic-counseling through one typical case in National Agency for Automotive Safety & Victims' Aid (NASVA). In the Safety Guidance Section, the assessment and counseling for traffic safety is administered. Counseling in NASVA is a single session which takes about three hours. In the session, pretreatment change, active listening, goal setting, details of processing for the goal, and task setting for habituation of safety driving among the client and his/her company are involved. In a limited time, it is more important to find a unique outcome and form a habituation for the client's safety driving rather than be investigated for the cause of the accident. Scaling questions work to realize an effective counseling. Further information on client's driving performance after the session and collecting effects on the counseling is also needed.

Key Words: traffic-counseling, single session, scaling question, sense of security, unique outcome, well-formed goal

はじめに

交通にかかわる相談活動として事故被害者（大山，2009；大久保，2016）に対するものをはじめとして，いわゆるペーパードライバー（和泉自動車教習所，2015）や高齢者（矢橋，1998）の今後の運転に関するもの，さらに自動車免許取得の際の不安や恐怖など一種の神経症をめぐるものなどが考えられる。これらの中には相談と呼ぶよりもカウンセリングという呼称が使われる場面もあるであろう。

独立行政法人自動車事故対策機構（NASVA）は，前身の自動車事故対策センターの業務を引き継ぎ，2003年の設立以来，交通安全にかかわる広範

な業務の中で交通事故に関与した職業ドライバーの運転についての診断を実施してきた。独立行政法人自動車事故対策機構法第3章第13条第2項には「適性診断」として「調査」と「指導」となっている。ここでは実際の業務における呼称として使用する「カウンセリング」および「カウンセラー」を使う。私は適性診断の一環としてカウンセラーを担当している。本機構による業務の詳細についてはインターネットのホームページにおいて公開されている（<http://www.nasva.go.jp/index.html>）。

本論文においては，NASVAにおけるシングルセッションの形態をとるカウンセリングの一例を示す。このカウンセリングの特徴として限られた

時間のカウンセリングを進めるにためスケーリング・クエスチョンを基軸とする。まず、スケーリング・クエスチョンの概略を紹介し、カウンセリングの流れとカウンセリング報告書を掲げながら、カウンセリング全体を考察する。

スケーリング・クエスチョン

「スケーリング・クエスチョン」という呼称は Berg & de Shazer (1993) による。しかし、この呼称でなくとも、心理療法の中での活用は散見される。その一例として下坂 (1997) は、不登校の生徒に向かって「不登校のはじめのころの不安を10だとすると今はどのくらいか」といった類の質問をクライアントにすることがあると述べている。坂野 (2011) が示す不安階層表は、不安の程度を不安障害単位 (SUD) ごとに階層表を作成する。これは心理的な概念である不安を尺度化するという共通点がある。あがり症のクライアントが「人前で心臓が一分間に150回バクバクする」と訴えたとき「どのくらい減るといいんでしょう」などの会話は、スケーリング・クエスチョンの何気ない実例であろう。

スケーリングは文字通り尺度化することである。De Shazer (1985) は典型的なスケーリング・クエスチョンの例として「10を治療で達成したいすべてとして、1をあなたが治療を始めたときの状態としたら、今日のあなたはどのあたりにいると思いますか」をあげている。交通カウンセリングにおいてよく尺度化される心理的な言葉は、「注意」、「あせり」、「ゆとり」、「確認」、「確実さ」、「安心」などである。

NASVAにおけるカウンセリングの流れと要点

(1) カウンセリングの流れ

NASVA のカウンセリングはおおむね3時間程度の一度限りのシングルセッションである。本論における報告は、NASVA におけるカウンセリングを標準化したものではなく私固有のものであることを断っておく。ここでは最も相談頻度の多い「特別診断」の流れについて記述する。

最初に、クライアントであるドライバーと管理者がカウンセラーの待つカウンセリングルームに

入室する。管理者も同席しながらクライアントとその組織や会社の資源を引き出すために多様な視点からの豊富な事柄を話し合いたいと述べる。

次にカウンセリングの時間配分について三分割することを提案する。第一部は管理者も含め3者によるカウンセリングのテーマを決める時間、第二部はクライアントとカウンセラーによるテーマを深める時間、第三部は再び管理者も交えての、まとめと報告書作成のための原案を検討することを提案して、了承を得る。

また、クライアントにパソコンによる記録の許可を得る。通常の生活において発言が記録されることは多くはない。さらに電子データはインターネットを通して容易に広範に拡散する恐れがある。これらのデータを適正に管理することによりクライアントのプライバシーを遵守すると述べる。そして、交通安全などの交通にかかわること以外でもどんなことでも話してもよいと、自由に話れる場であることを伝える。

最後に、ここで話した内容から重要な言葉、本日のテーマを決める。複数の言葉が出て来ればキーワードと呼ぶことも多い。この言葉が多くの場合、安全運転に関する具体的な目標になる。

小休憩を挟んで、第2部としてクライアントと2人で再開する。第1部を振り返り、テーマやキーワードを確認する。多くの場合、スケーリング・クエスチョン (scaling question) を用いて良い変化を詳らかにする。後述の「報告書」としてまとめた例におけるスケーリング・クエスチョンにおいては、「慎重な運転」が尺度 (スケール) になっている。そのために「ここで言う『慎重』について詳しく教えてください」や「他にはどのようなことが事故防止の工夫なのでしょうかな」という質問を多用する。まず現在すでにある良い変化について描写してもらい、近未来のワンステップ上ったときの変化についての描写をさせて、それを今後の目標とする。

小休止の後、第3部として管理者と3人で第2部を振り返り、クライアントの種々の今後の改善点について管理者と確認する。さらにクライアントの背景のコミュニティ、多くの場合クライアントの所属する会社の資源を活用することを提案す

る。「報告書」においては、「後進の社員」や「社長」の承認が安全運転の達成やコミュニティ全体への良い影響を先取的に述べる。さらに、管理者の協力をもってコミュニティの中で安全運転を習慣化して行く課題を提案する。

最後に午前中の診断結果について簡単に振り、本日の感想を求める。

(2) カウンセリングの要点

佐伯 (2002) は、NASVA の前身である自動車事故対策センターにおけるカウンセリングを報告して、「傾聴」と「解決モードへの切り替え」における「良いゴールの設定」をあげている。本論はこれらを前提にしていくつかの要点を付加する。

最初の要点として留意することは、来談するクライアントは交通安全や会社への貢献に対して動機づけが高いということである。事故を契機にして会社において運転不適性と判断されたりする場合には、来談することはないだろう。すなわち、NASVA に来談するクライアントは、来談の前に選別されていて、交通安全に対する意識の高い人が訪れるのである。この動機づけの高さを活用して、カウンセリング前にすでに起こっている良い変化を話題にする。

第2に相談の時間を確認することである。相談時間が事務を通してあらかじめ伝えられているので、その時間枠で相談が終了することを確認し、その時間の使い方について打ち合わせる。筆者の標準的な時間は、3部に分けられることが多い。導入時に40分ほど、管理者も交えて今回の相談の見通しをたて、次の第2部で70分ほどをクライアントと2人で内容を深め、残りの40分を使って、管理者も再び参加しながら、相談内容をまとめる。また、適宜小休憩をとる。

第3はクライアントの言葉を尊重することである。これは「傾聴」に通ずるものであるが、できるかぎりクライアントの言葉をそのまま使い、報告書もその言葉を盛り込んで作成する。細かく深く傾聴すれば、必然的に運転している地域の固有名やカウンセリングの時点で個人的の日程や行事が話題にのぼることがある。このようなクライエ

ントの生活に密着した言葉が交通安全に役立つ実践を引き出して行く。

「報告書」の例示

1. 倫理的配慮

「助言指導者コメント」の例示については、NASVA の担当責任者に原稿を提出し、文書の回答によって許可を得た。また、プライバシー保護の観点から個人が特定されないよう配慮を行った。

2. 助言指導者コメント

「助言指導者コメント」という表題のNASVA からクライアントの所属組織に宛てる「報告書」の一例を示す。なお、例示したものは、複数の報告書から合成したものである。クライアントは60代の男性のタクシー乗務という設定にした。

助言指導者コメント

助言指導担当
北村 文昭

令和〇年〇月〇日に ヤマモト タロウ 殿が受けられた「特別診断」の結果は次の通りです。安全運転のためにご活用ください。

[1] 診断所見

遠方から雨模様の中、お越しになりました。

以前、管理者の方が別のクライアントに付き添って来談されたことがありました。そのときは焦ったときこそ慎重さが大切だという話になったとのことです。特に東京はイベントや祭礼も多く、「気分がハイな歩行者」に注意が必要とご指摘です。もうひとつ管理者から気になっていらっしゃることで、「年齢」という言葉が出てきました。

まずは、山本さんのご本人ならではの「慎重さ」についてお話を深めたいと思います。クライアントご本人はこの「慎重さ」の話を受けて、5月10日の事故という体験を通して

「慎重な運転」のエピソードを語られました。

今年度は新しい車が会社から配備されました。ところが、会社からの期待が込められている、といった気持ちがあせりを生み出し、慎重な運転の邪魔になり事故につながりました。そのころの慎重の欠如を1だとしましょう。そして理想的な慎重な運転を10だとすると、現在は6にまで上昇しました。この慎重な運転ぶりに関する変化はどのように表れたのでしょうか。

アクセル、ペダル、そしてハンドルを操作するとき「急が付かない操作」になりました。たとえば、アクセルをソフトに踏みます。すると都心エリアでは信号が多いので、自然にスピードを抑えた運転になります。さらに操作を起こす前に前後左右を確認しています。このようなことからいっそう注意深くなったという言葉が出て来ました。さらに歩行者に以前よりも意識が向くようになりました。横断歩道の前の人などにいち早く気づくようになったというお話は歩行者保護としてドライバーの模範だと思います。事故という苦い薬を飲むと、慎重という形になって効き目が発揮されたというわけです。ひいては交通マナーの向上につながっていますね。

それではさらにもう一段階「慎重な運転」が改善されるとどうなるのでしょうか。「お仕事でよく運転する場所、錦糸町駅のロータリーや浅草橋の交差点などでは特にラッシュアワーのときいっそう慎重に運転するだろう」と答えられました。

さて、もう一つ、「年齢」が重要な話題となりました。クライアントの今までの足跡を訪ねると、十代で四輪の、それから二輪、大型と種々の免許を取得して来られました。公共団体にも籍を置き、トラックの長距離運転では、眠り運転の防止のコツを身に付けられました。タクシーの運転にもこの体験は活かされていて、ガムを携帯なさっていますね。また、休憩の大切さとタイミングもよく心得て

いらっしゃいます。

振り返ると40年におよぶ運転キャリアです。確かに若いときの反応の速さや無理のきく体力は年とともに衰えもするでしょう。しかし、若い人にはない経験の蓄積は年を重ねてこそその財産です。要はそれぞれの年齢を自覚することではないでしょうか。「体力には自信がある」というお言葉、心強いです。そうなるとこのカウンセリングで話題にしてきた「慎重な運転」を強く自覚することで理想の運転に近づくことになるでしょう。

〔2〕留意点

“三人寄れば文殊の知恵”という言葉通り、有意義な時間になりました。

今回のカウンセリングでは、「慎重な運転」というテーマで以下の2点について話し合いました。

1. 事故の経験を活かして「急」が付く運転をしないこと。車の動きがソフトになりました。このことは周囲のドライバーにとっても安心をもたらすと同時に、実車のときのお客様にとっても快適なひと時を提供することになります。
2. 固有の場所や特定の時間帯に慎重さを増やすこと。東京の交通事情は、車の多さや道路の複雑さなどドライバーにとってお世辞にも快適ではありません。特に交通の要衝としての駅や繁華街の交差点などではいっそうの慎重な運転が求められます。

還暦を迎えられて人生の2周目のはじまりに不本意な出来事が重なったことを残念に思っています。しかし、逆の言い方をすると事故さえなければこれからも充実した人生の時間は続くということではないでしょうか。「老成」と「老衰」を分けるのはひとえにその人の経験の活かし方だと思います。

「祭礼のとき歩行者に注意をする」という管理者のご指摘、人々の生活の日常と祝祭をコミュニティの交通を通して支える立場として

さすが立派な心構えだと感じ入りました。雨の日も晴れの日も、「動ずることなく」運転する、これも年を重ねたからこそこの贈り物だと思います。御社もご自分もこの贈り物を大切になさってください。

診断テストの結果は、最初のページに一目でわかるレーダーチャートが載っています。今回のカウンセリングの内容と重ねてご覧になるとまた、安全運転のご参考になると思います。

週に1度程度、点呼のとき、管理者が「今日も慎重な運転をしてください」と声をかけ、安全運転に注意を促してください。年長の山本さんの運転ぶりは、他の後進の社員の皆さんのお手本にもなって行くでしょう。また、社長自らが率先する「安全・安心なタクシー」というモットーを体現すれば、誰よりも社長がまず喜ばれることでしょう。

年度末までの半年の間、「慎重な運転」に専心していただきたいと思います。新しい車に乗って更なる売り上げを目指そうとする心意気は安全と両立して実を結ぶことを祈念いたします。

考察

NASVA における交通カウンセリングは一回のみのシングルセッションであるため、より効率的にカウンセリングを進める必要があるだろう。そのためにスケーリング・クエスチョンが有効であると思われる。以下に、XY 座標を使ったグラフ(図1)を例示しながらスケーリング・クエスチョンを活用する際の項目別に留意点をあげておく。

(1) カウンセリングのテーマの確認

スケーリング・クエスチョンは、クライアントが体験している進歩の状況を追うため、および漸進的ゴールについて話し合うため用いられる (De Jong & Berg, 1997)。NASVA におけるカウンセリングでは、スケーリングを設定するための目標が、「交通安全、無事故・無違反をめざす」ことである。クライアントによっては、会社における待遇、事故における相手方の過失、道路環境の劣

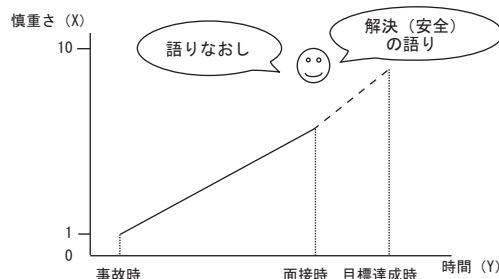


図1 スケーリング・クエスチョンのグラフ化の例

悪さなどについての不平、不満を述べ続けることで時間を使ってしまう。スケーリングをすることでこのカウンセリングの本来のテーマに戻りやすくなる。

(2) 「交通安全」のクライアントの言葉への翻訳

「交通安全」のためのさまざまな方策を具体的にどのような言葉に基づいて実践しようとしているのかは、クライアントによってさまざまであろう。また、管理者も交えたコミュニティにおける「交通安全」の標語などによって選ばれる言葉も変わってくるであろう。カウンセリングにおいて、尊重されるのはクライアントの主体性と「言葉」である。「交通安全」が最も実現可能な最適な言葉を探し、スケーリング・クエスチョンの前段階としてクライアントの言葉のうち空疎でない血となり肉となるという手ごたえのある言葉を共有することが必要である。

(3) 「交通安全」という言葉からその実践への過程の明確化

次にスケーリングの出発点、通常1と目盛られるところを決める。先の例においては、「慎重さが最も欠如した時」である。また、終点である「理想的な慎重な運転時」を10とした。「現在は6」と答えたので、1から6までに変化した中身を細かく聴いて行く。これは事故に関する今までの振り返りである。しかし、単なる回想ではなく交通安全のヒントを拾い上げるための「語り直し」と言うことができるだろう。さらに、もう一段階上昇したときを目指して課題を管理者とともに取り組んでもらう。これはさらに安全に近づく語りな

ので広義の「解決の語り」である。

スケーリングにおいて最低の1から理想とする10までの時間設定は、任意である。最もよい変化が顕著に示される期間を設定することが基本になるだろう。その間には「行きつ戻りつ」という話せば長くなる事柄も含まれているであろう。種々の語りを暗黙の裡に認めつつ、良い変化だけの語りが可能である。

(4) カウンセリングの後の課題の提示

「慎重な運転」という新しい技能を学んだとしても、さらに技能を身体化する、すなわち習慣化するには時間を要する。人は何事かをなす過程において支援してくれる他者を必要とする(Winslade & Monk, 1999)。多くの場合は会社の同僚や上司、場合によっては家族であろう。そのような人々がクライアントのより安全に徹した運転ぶりを承認することもスケーリング・クエスチョンによる達成目標に含まれる。クライアントをドライバー個人にとらえるのではなく、ドライバーが所属する会社やコミュニティがクライアントであると考え、その依頼としてNASVAがカウンセリングを展開することが重要であると思う。

おわりに

スケーリング・クエスチョンの使用の有無にかかわらず、私の交通カウンセリングにおいては事故原因の追究ではなく、交通安全の実現のための「解決の物語(長谷川, 2003)」を構築することを主眼にしている。事故の原因について来談前にクライアントは多くの人々と話し合ってきたであろう。NASVAにおいてあえて屋上に屋を架す必要はない。原因と解決はおのおの独立していると考ええることも可能である(De Shazer, 1985)

また、スケーリング・クエスチョンを適用しないほうが良い例もあるだろう。現代社会において数値による測定や評価が人々を損なっていることは少なくない。そのような恐れのあるクライアントには、「すこし」や「ずいぶん」といった副詞で代用してもよい。

少数ながら、交通を離れて身体的な問題(ナルコレプシー、てんかん、および睡眠障害など)や

犯罪や訴訟などの法的なあるいは経済的なひっ迫などを語るクライアントがいる。このような事例では「安全運転」ではなくそのための身体的、社会的条件に関する相談に切り替えて、交通事故との関連を聞きながら適切な連携先を提案することも必要であろう。

NASVAのホームページ(<http://www.nasva.go.jp/fusegu/>)によると、NASVAにおける適性診断はおおむね好評を得ている。特に長時間にわたるカウンセリングを含む「特別診断」や「特定診断Ⅰ」および「特定診断Ⅱ」に関して1年後、あるいは3年後などのフォローアップの報告を質的、量的両面から得られることが望まれる。

文献

- 飛鳥井望(監修)(2010)．「心の傷」のケアと治療ガイド：トラウマやPTSDで悩む人に．保健同人社．
- Berg,I.K. & Dolan,Y.D. (2001)．Tales of solutions: A collection of hope-inspiring stories. Norton. (長谷川啓三監訳：解決の物語—希望がふくらむ臨床事例集— 金剛出版 2003)．
- Berg,I.K & de Shazer,S (1993)．Making numbers talk: Language in therapy. In S. Freedman(Eds.), The new language in therapy: Constructive collaboration in psychotherapy (pp. 5-24)．Guilford Press.
- De Jong,P. & Berg,I.K. (1997)．Interviewing for solutions. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole. (玉真慎子・住谷祐子監訳(1998)．(解決のための面接技法—ソリューション・フォーカスト・アプローチの手引き— 金剛出版)．
- De Shazer,S. (1985)．Keys to solution in brief therapy. Norton. (小野直広訳：短期療法 解決の鍵．誠信書房, 1994)．
- De Shazer,S. (1994)．Words were originally magic. Norton. (長谷川啓三監訳：解決志向の言語学：言葉はもともと魔法だった．法政大学出版局, 2000)．
- 和泉自動車教習所(2015)．運転テクニックおさらいbook：ペーパードライバーのための虎の巻 永岡書店．

- 佐伯勝幸 (2002). 自動車運転者へのカウンセリングの考え方と実践事例. 交通心理学研究 18, 1, 19-30.
- 坂野雄二 (2011). 認知行動療法の基礎. 金剛出版
- Talmon, M. (1990). *Single session therapy* John Wiley & Sons (青木安輝訳 (2001). シングル・セッション・セラピー. 金剛出版).
- 大久保純一郎 (2016). 交通事故被害者に対する心理的支援養成プログラム実施の試みとその効果 (1). 帝塚山大学人間環境科学研究所 第23巻 18-24.
- 大山みち子 (2008). 犯罪被害者治療の実践心理カウンセリング. 小西聖子 (編). 犯罪被害者のメンタルヘルス. 誠信書房.
- 下坂幸三 (1998). 心理療法の常識. 金剛出版.
- 上地安昭 (2014). 時間制限カウンセリング. 金子書房.
- Winslade, J. & Monk, G. (1999). *Narrative Counseling in Schools*. Sage. (小森康永訳. 2001 新しいスクール・カウンセリング. 金剛出版).
- 矢橋昇 (1998). ようこそ高齢ドライバー : 接し方と教え方. 啓正社.