

介護支援専門員の研修効果について考える：インシデント・プロセス事例研究法を活用した研修の分析から

著者名(日)	丹野 眞紀子, 中島 文亜, 原山 瑞枝
雑誌名	人間関係学研究：社会学社会心理学人間福祉学：大妻女子大学人間関係学部紀要
巻	16
ページ	155-168
発行年	2014
URL	http://id.nii.ac.jp/1114/00006058/

介護支援専門員の研修効果について考える

— インシデント・プロセス事例研究法を活用した研修の分析から —

The Effect of the Training Program for Care Managers —The Analysis of The Incident Process of Case Study—

丹野 眞紀子^{*}, 中島 文亜^{**}, 原山 瑞枝^{**}
Makiko TANNO, Fumia NAKAJIMA, Mizue HARAYAMA

<キーワード>

介護支援専門員, インシデント・プロセス事例研究法, 研修効果

<要 約>

本研究は、介護支援専門員に対するインシデント・プロセス事例研究法を活用したスーパービジョンの効果についてより明らかにするものである。本稿では、介護支援専門員に対して行った調査をもとに、インシデント・プロセス事例研究法で研修を行うことでどのような効果があるのかを明らかにし、今後の介護支援専門員の研修の向上の一助にすることを目的とする。

インシデント・プロセス事例研究法を活用した研修で介護支援専門員は、自分の面接スタイルの振り返り、自分の援助に対する考え方や、自分の情報整理の仕方の振り返りを行っていることがわかった。そして、事実の収集の場面で、情報を集め、それを組み立て、その場で整理する力、問題抽出する力を養うことができることもわかった。

介護支援専門員は、この研修を通して、ソーシャルワークの考え方を身に付けることを可能とした。介護支援専門員として援助の幅を広げ、問題の核心のつかみ方を学び、「共感」「受容」の意味を知る。これにより、困難ケースを担当できる介護支援専門員としてスキルアップの可能性を見出すことができた。

*大妻女子大学 人間関係学部 人間福祉学科 人間福祉学専攻

**東村山市社会福祉協議会

1. はじめに

介護支援専門員制度が始まって、14年が経過し、その間も高齢者人口が増え続けている。平成24年度版高齢者白書⁽¹⁾によると、介護保険制度における要介護者または要支援者と認定された人は、平成21年度末で484.6万人である。平成24年度診療報酬改定⁽²⁾では、在宅医療の充実が図られ、地域包括ケアの重要性は強調されている。⁽³⁾在宅高齢者に対する介護支援の重要性は増している。その在宅介護を支えている人材の一人が介護支援専門員である。介護支援専門員の第16回試験までの合格者数は、619,868人⁽⁴⁾である。筆者は在宅介護支援の要である介護支援専門員および地域包括支援センター相談員の対人援助技術向上に向けた研修を5年間実施してきた。この研修は、インシデント・プロセス事例研究法を用いたスキルアップ研修で、5セッション（5年間）実施してきた。この研修を通して、介護支援専門員の多くが相談面接に対する苦手意識を持っていることがわかった。研修は、3セッション目ようやく、研修内容が安定したので、効果を知るために3セッション目終了後、アンケート調査を行い⁽⁵⁾メンバーの意識の数値化を行うとともに、インシデント・プロセス事例研究法を活用した研修がメンバーにとってどのような意味を持つのかを調べた。また、3セッション目、4セッション目終了後、今後どのような研修が望ましいのかを見極めるため、メンバーに時間をとってもらい、研修の振り返りを行うこととした。その結果をもとに、インシデント・プロセス事例研究法を活用した研修が、介護支援専門員のスキルの向上にどう影響しているかを分析し、インシデント・プロセス事例研究法を活用した研修の効果を論じ、今後の介護支援専門員のスキルアップ研修の向上の一助にすることが本稿の目的である。本稿では、実際に行われたインシデント・プロセス事例研究法を活用した研修の概要を示し、調査とフォーカスグループインタビューの中から、インシデント・プロセス事例研究法の効果について焦点を当てて分析する。その上で、インシデント・プロセス

事例研究法の研修の効果を明確にし、インシデント・プロセス事例研究法を介護支援専門員の研修に活用するポイントを提示し、介護支援専門員の対人援助技術のスキル獲得と結びつけながら議論し、介護支援専門員に対する研修のあるべき姿を考察していきたい。

2. インシデント・プロセス事例研究法による研修の方法

インシデント・プロセス事例研究法は、ピコーズ⁽⁶⁾によって開発されたものである。ピコーズの提唱する組織図は、ディレクター、アシスタント・ディレクター、討議リーダー、オブザーバー・リポーター、スポークスマン、サブコミティ、司会者、メンバーという構成を提示している。本研修での組織は、ディレクター（スーパーバイザー）、リーダー（事例提供者）、オブザーバー・リポーター（記録者）、メンバーとした。ピコーズの実践は、大人数での研修も想定し、グループ討議の場面を挟むが、本研修では、参加人数を15名以下としたこともあり、ピコーズの15名以下の構造を活用した。また、研修対象者が包括支援センターの相談員や、介護支援専門員であり、通常、一人で利用者と関わるが多いため、小グループで討議及び考察される場面でも、グループ編成せず、一人で考える力をつけることも目指し、個人で考察することとした。

1セッションは、インシデント・プロセス事例研究法を5回行うものとし、月1回行われ、初回から最後の振り返りの回で約半年かけた。また、メンバーの募集はインシデント・プロセス事例研究法での研修に興味のある、地域包括支援センターの職員と介護支援専門員から募り、定員は15名以内とした。

インシデント・プロセス事例研究法は、5段階で行われる。本研修では、第1段階インシデント調べ（5分）、第2段階事実の収集（60分～80分）、第3段階問題設定（15分）、第4段階決心と理由（15分）、実際にとられた処置とその後の経過（20分）、第5段階教訓（30分）で行われ

た。事例内容や、事実の収集の段階で、なかなか問題の本質に踏み込めない場合は、先に、実際にとられた処置とその後の経過を話してもらうこともあった。また、決心と理由の後で、その後の経過をメンバーと共有する際に、ディスカッションやロールプレイを行うこともあった。

研修終了後は、必ず、インシデント報告書を作成した。報告書には、前回の振り返りの内容、事実の収集で行われた質問内容、項目別質問票、質問者別質問票、問題設定、決心と理由、教訓の内容がすべて報告される。報告書は次回の研修時に配布され、研修では、15分程度、前回の振り返りの時間として、インシデント報告を読み、ディレクターから、前回の研修内容の解説を受けてから、インシデント・プロセス事例研究法を行うようにした。前回の振り返りとインシデント・プロセス事例研究法を合わせて3時間以内で終わるよう研修を組み立てた。

3. 研究の方法

(1) 対象者

対象者は、東京都H市内の地域包括支援センター相談員及び介護支援専門員に対して、インシデント・プロセス事例研究法による研修参加者を募った3セッション、4セッション目の参加者とした。その理由は2つのセッションが終了した段階で研修のスタイルが安定してきたためである。3セッション目(2012年9月~2013年1月)の研修参加者14名と4セッション目(2013年4月~2013年8月)の研修参加者15名である。研修参加は、参加者の自由意思によるものである。3セッション目と4セッション目は9名が同じメンバーで5名のメンバーは変わっている。

(2) 調査方法

本研究では、以下に記する2種類の方法で、研修に対する参加者の経験に関するデータを収集し、それらを分析した。

1) フォーカスグループインタビューから見る質的調査

3セッション目と4セッション目の研修参加者に対して、研修終了後、別に日程を設定し、インタビュー調査を行った。調査場所は、静かな個室とし、参加者の承諾を得て、テープレコーダーを設置し記録した。同時に、記録者を置き、会話の内容を記録した。また、情報を漏れなく整理するため、司会者がインタビューの様子(非言語部分)を記録した。インタビュー中は、番号札を参加者の名札代わりにすることで、名前が表に出ないことを保証し、安心して討論できるように配慮した。3セッション目の所要時間は3時間とし、話しやすい雰囲気作りのため、お茶を用意するなどの工夫をした。4セッション目の所要時間は2時間である。

2) 調査票による集合調査

3セッション目の研修参加者に対して、自己式調査票を用いた集合調査を行った。調査場所は静かな個室で実施した。また、参加できなかった方には、後日郵送し回収した。

(3) 調査項目

1) フォーカスグループインタビューでの質問項目

インタビュー項目は、3セッション目がより多く、8項目、4セッション目は4項目である。3セッションと4セッションで同じものは3つである。3セッション目の項目は①研修に参加しようとしたきっかけ、②参加してみてよかったと思うことは何か、③援助者の決断を記述することについて、④印象的な回、⑤インシデント報告書について、⑥研修に参加して大変だったこと、⑦事例を提供することについて、⑧今後の課題についての8項目である。

4セッション目は、時間の関係から8項目から4項目に減らした。①研修に参加しようとしたきっかけ、②参加してみてよかったと思うことは何か、③研修に参加して大変だったこと、④記録についての4項目である。

2) 調査票の調査項目

調査票は14問で構成されている。それらは基本属性、資格、研修参加回数、インシデント・プロセス法による事例研究の参加有無、面接・アセ

メント力に関する15問, 研修参加に関する項目13, 身につけたい力に関する5項目と自由記述による1項目である。自由記述質問は, 事例提供者に対しては, 事例を提出してどのように感じたか, 事例提出しなかった人に対しては, 事例提出に対する不安について尋ねた。

面接・アセスメント力に関する質問では, ①利用者への言葉のかけ方, ②家族への言葉のかけ方, ③利用者・家族への話の聞き方, ④利用者・家族に対する見方, ⑤利用者・家族の生活状況の見方, ⑥利用者への要件の伝え方, ⑦利用者へのかかわり方, ⑧家族のかかわり方, ⑨他事業所への要件の伝え方, ⑩ケースへの決断の仕方, ⑪決断したことの伝え方, ⑫面接の仕方, ⑬質問の仕方, ⑭情報収集の仕方, ⑮ケース全体の見方の15項目について尋ねた。この15項目の選択では, 対人援助職に要求されるアセスメントに対する項目について介護支援専門員にも要求されると考えられる項目を筆者が選んだ。

研修参加に関する項目では, ①メンバーが固定だったので, 安心して話せた, ②聞いて大丈夫かなと思うことを利用者に聞けるようになった, ③事例研究を通して, 困っている内容を一緒に体感できた, ④いろいろ考えて質問をするようになった, ⑤自分が聞きたいことを伝えるにはどう言えばいいか考えるようになった, ⑥事例研究を通して, 自分の持っているケースを振り返ることができた, ⑦研修会メンバーと知り合うことができた, ⑧インシデント報告書が毎回あり, 振り返ることができた, ⑨仕事に対する不安が自分だけじゃないと安心できた, ⑩メンバーの意見が聞いて勉強になった, ⑪自分で決断できるようになろうと思うようになった, ⑫自分で決断できるようになった, ⑬決断したことを伝えられるようになった, の13項目が含まれている。この項目は, インシデント・プロセス事例研究法を活用した研修効果を見るために必要であると考えられる項目を筆者が選んだ。

3. 倫理的配慮

インタビュー実施に当たり, インタビュー内容を録音し, 録音した内容は逐語録にすることについて参加者の同意は文書にて得た。また, アンケート調査についても, 同様に同意を文書にて得た。

4. フォーカスグループインタビューの分析結果

(1) 調査対象者の基本属性

3セッション目は, 14名であるが, 地域包括支援センター相談員5名, 介護支援専門員9名であった。4セッション目は15名であるが, 地域包括支援センター相談員8名, 介護支援専門員7名である。

(2) 調査対象者の資格

調査対象者全員が, 介護支援専門員の資格を取得している。3セッション目参加者14名が他に取得している資格は, 看護師が4名, 社会福祉士が5名, 介護福祉士が6名, ヘルパーが5名であった。社会福祉士から介護支援専門員を取得したものは2名。12名は, 直接介護や看護にあたる職種から介護支援専門員となっている。(図1)

(3) カテゴリー

3セッションと4セッションは別々に分析した。その上で出てきたカテゴリーについては, 3セッションと4セッション後のインタビュー内容の分析比較も考え, 同じ内容については同じ番号をつけた。特に, 4セッション目は2回続けて研修をうけている者が9名おり, その9名の発言が3セッション目の項目をさらに深める内容となっているため, 3セッションのカテゴリーに加える形で新しい項目を作成した。

① 3セッション後のインタビュー

3セッション後に行われたインタビューでのカテゴリーは, 1.参加動機, 2.インシデント・プロセス法の知識, 3.研修参加の意味, 4.企画の重要性, 5.他の事例検討との違い, 6.インシデント

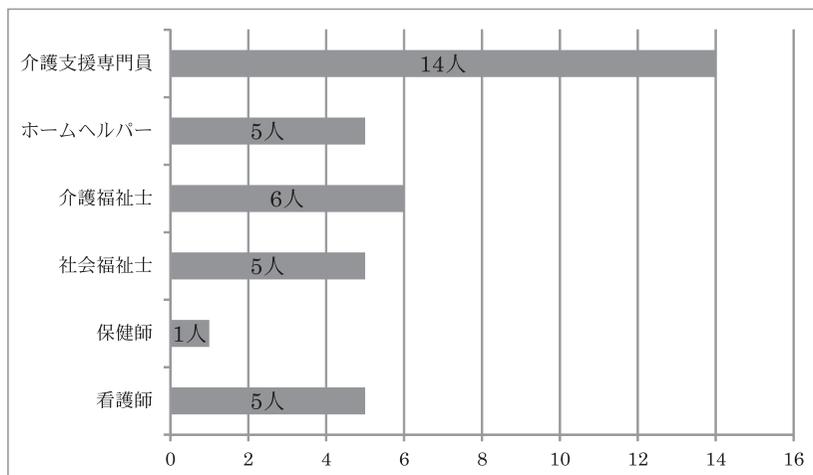


図1 現在持っている資格

の特徴, 7.インシデントを活用した事例をやってみて, 8.決心と理由について, 9.研修前の自分の課題, 10.研修での気づき体験, 11.研修成果, 12.事例提供者が事例提供する前の思い, 13.事例提供者が事例提供後に感じる事, 14.事例提供者以外のメンバーが学ぶこと, 15.新人の思い, 16.ロールプレイの良さ, 17.インパクトのあった回, 18.レポートの見どころ, 19.これからの課題の19項目であった。(表1)

② 4セッション後のインタビュー

4セッション後に行われたインタビューでのカテゴリーは, 2.インシデント・プロセス法の知識, 3.研修参加の意味, 4.企画の重要性, 5.他の事例検討との違い, 7.インシデントを活用した事例検討をやってみて, 9.研修前の自分の課題, 10.研修での気づき体験, 11.研修成果, 18.レポートの見どころ, 19.これからの課題, 20.記録の役割, 21.援助者としての変化, 22.研修効果の13項目であった。(表2)

今回は, この項目から, 特にインシデント・プロセス法に関する項目について, 2.インシデント・プロセス法の知識, 5.他の事例検討との違い, 6.インシデントの特徴, 7.インシデントを活用した事例をやってみて, 8.決心と理由について, 12.事例提供者が事例提供する前の思い, 18.レポートの見どころ, 20.記録の役割, 21.援助者として

の変化, 22研修効果の10項目についてサブカテゴリーを提示する。

(4) インシデント・プロセス法の知識について

3セッション目のメンバーは, 全員がインシデント・プロセス事例研究法による研修をこの研修以外ではやったことがなかった。4セッション目は新しく参加した5名のうち1名が, 教育現場におけるインシデント・プロセス事例研究法に参加した経験があったが, 今回の研修より時間が短く, 今回のようなインシデント・プロセス事例研究法に参加したのは初めてであった。

(5) 他の事例検討との違い

3セッション目のサブカテゴリーとしては, ①インシデントに参加しての感想, ②サポート的な雰囲気, ③今までは嫌な事例検討会が多かった, ④他の事例検討は参加者の参加度が低い, ⑤参加者が悩む事例検討, ⑥事例提供者が楽しい, の6項目があげられ, 4セッション目では, 3セッション目と同様に, ①インシデントに参加しての感想, ②サポート的な雰囲気, ③今までは嫌な事例検討会が多かった, の3項目があがった。

表1 3セッションのカテゴリーとサブカテゴリー

カテゴリー (表題)	サブカテゴリー (見出し)
1. 参加動機	上司からの勧め 事務所からの勧め 先輩からの勧め 同僚からの勧め
2. インシデントプロセス法の知識	内容は知らず
3. 研修参加の意味	自己研鑽
4. 企画の重要性	5回連続して行う事
5. 他の事例検討との違い	インシデントに参加しての感想 サポートイナ雰囲気 今までは嫌な事例検討会が多かった 他の事例検討は参加者の参加度が低い 参加者が悩む事例検討 事例提供が楽しい
6. インシデントの特徴	定番の質問がある インシデントの事例は選ばない
7. インシデントを活用した事例検討をやってみて	一つの事例を通してしっかり考えることができる 達成感がある もやもや感がある 楽しい 業務に行かせるものが持ち帰れる 共感
8. 決心と理由について	書くことの重要性がわかる 決断の大変さを理解する
9. 研修前の自分の課題	面接が苦手 専門職としての関わり方が難しい 自分の課題 (インシデント前) 質問の仕方がわからない 専門的自己在確立していない
10. 研修での気づき体験	専門的視点について気づく 専門的知識について気づく 専門的技術について気づく 専門的自己在確立されていないことに気づく 自分の専門的技術の未熟さに気づく 専門職としての価値に気づく 自分の現状に気づく

カテゴリー (表題)	サブカテゴリー (見出し)
11. 研修成果	業務に活かすことができる 聞く力が付く 業務に対するモチベーションが上がる 多職種への伝え方を学ぶことができた 調整力がついた 専門職として自己成長を感じる 専門職としての自己成長を感じる 専門的自己在活用できるようになった 自分の課題がより明確になった
12. 事例提供者が事例提出する前の思い	不安 事例をまとめるのが大変 自分を責める感じがある
13. 事例提供者が提供後に感じる事	ケースとの折り合いがつけられた 利用者の気持ちが体験できた 受け入れてもらえた体験ができた
14. 事例提供者以外のメンバーが学ぶこと	頭を使って考えることが多い 質問の仕方を考えることができる ケースを深める時の考え方を学べる
15. 新人の思い	勇気がある 気にしすぎる
16. ロールプレイの良さ	共感できる 疑似体験ができる
17. インパクトのあった回	ロールプレイ 最初の終結ケース
18. レポートの見どころ	質問 決心と理由 解説 感想
19. これからの課題	専門職としての成長 専門的自己在活用すること 専門的技術をより身に着ける事 専門的な知識をさらに学ぶこと 援助者としての目標

表2 4セッションのカテゴリーとサブカテゴリー

カテゴリー (表題)	サブカテゴリー (見出し)
2. インシデントプロセス法の知識	内容を知らない 教育現場との違い
3. 研修参加の意味	自己研鑽 仲間づくり
4. 企画の重要性	5回連続して行うこと インシデントを活用した事例 研究の運営の仕方 企画の効果について
5. 他の事例検討との違い	インシデントに参加しての感想 サポーター的な雰囲気 今までは嫌な事例検討会が多かった
7. インシデントを活用した事例検討をやってみて	1つの事例を通してしっかり 考えることができる 達成感がある もやもや感がある 楽しい 業務に行かせるものが持ち帰れる 共感
9. 研修前の自分の課題	面接が苦手 専門的自己が確立していない
10. 研修での気づき体験	専門的視点について気づく 自分の専門的技術の未熟さに 気づく 専門職としての価値に気づく 自分の現状に気づく
11. 研修成果	業務に生かすことができる 聞く力が身につく 業務に対するモチベーション が上がる 専門職としての自己成長を感じる 自分の課題がより明確になった 判断力が付く
18. レポートの見どころ	感想
19. これからの課題	専門職としての成長 専門的な技術をより身に着けること 専門的な知識をさらに学ぶこと 援助者としての目標
20. 記録の役割	質問の仕方に気づく
21. 援助者としての変化	自分の変化がわかる 他人の変化がわかる
22. 研修効果	技術が身につく 効果に気づかない

(6) インシデントの特徴

この項目は3セッション目が出てきた内容である。サブカテゴリーとしては、①定番の質問がある、②インシデントの事例は選ばない、の2項目があがった。

(7) インシデントを活用した事例をやってみて

この項目は、3セッション・4セッションとも同じサブカテゴリーとなった。①1つの事例を通してしっかり考えることが出来る、②達成感がある、③もやもや感がある、④楽しい、⑤業務に活かせるものが持ち帰れる、⑥共感である。

(8) 決心と理由について

この項目は3セッション目が出てきた内容である。サブカテゴリーとしては、①書くことの重要性がわかる、②決断の大変さを理解するである。①書くことの重要性では、「書くのは重い」「気合が必要」などの表現がなされた。②決断の大変さを理解するは、まさにこの言葉がそのまま語られているが多かった。

(9) 事例提供者が事例提供する前の思い

この項目は3セッション目が出てきた内容である。サブカテゴリーとしては、①不安、②事例をまとめるのが大変、③自分を責める感じがある、の3項目となった。

(10) レポートの見どころ

3セッション目のサブカテゴリーは、①質問、②決心と理由、③解説、④感想、の4項目であった。4セッション目では、④の感想が出た。

(11) 記録の役割

これは、4セッション目が出てきた内容である。サブカテゴリーは、質問の仕方に気づくというものである。

(12) 援助者としての変化

これは、4セッション目が出てきた内容である。サブカテゴリーは、①自分の変化がわかる、

②他人の変化がわかる、の2項目である。

(13) 研修効果

これは4セッション目で出てきた内容である。サブカテゴリーは、①技術が身につく、②効果に気づかない、の2項目である。

5. アンケート調査結果

本稿では、自由記述のみを扱い、研修参加回数、インシデント・プロセス事例研究法による事例研究の参加有無、面接・アセスメント力、研修参加、身につけたい力については丹野(2014)を参照されたい。

(1) 調査対象者の基本属性

調査対象者14名のうち、男性1名、女性13名であった。

(2) 事例提供して感じたことについて

事例提供したよかったことについて自由記述であげてもらったところ、事例提出をするためにケースを振り返りまとめる、あるいは文章化する作業は大変であったが、自分の援助過程を見直すことになり、やってよかったとの記述が多かった。また、まとめる中で、自分の技術の未熟さに気づいた記述も多かった。また、ケースに関する質問に答える時に、質問の仕方によって自分の答え方が変わったり、迷いが出るのがわかり、自分の質問の仕方を振り返る機会となった。他、事例を出すことによって、責められることはなく、メンバーからの言葉は今後の自分の仕事の励みになる、また、もっと自分の力をつけたいというような記述もあった。

事例提供して悪かった点は、事例を出しながら、提供者自身が感情的になったり、長いケースだなどの部分を自分が語っているのかわからなくなるという、自分自身の反省点を挙げている人がほとんどだった。

(3) 事例を提出する不安について

事例を提出していない方に、提出することに不安があれば書いてほしいと尋ねたところ、自分がメンバーからの質問に答えられるだろうかという不安の記述が一番多く、他、以前他の研修で提出したときにうまく行かなかったので心配である、自分では困難と感じているが、他者が困難と思わなければ、研修に深みが出ないのではないかという不安があげられた。

6. 考察：インシデント・プロセス事例研究法を活用した研修の効果とは

インシデント・プロセス事例研究法を活用した研修効果は、(1)他の事例検討と違い、研修参加者が積極的になれる、(2)インシデント・プロセス事例研究法の特徴として「聞く」力をつけることができる、(3)インシデント・プロセス事例研究法を活用した研修はスキルアップへの意欲を高める、(4)決心と理由を書くことによってソーシャルワークの学びを可能にする、(5)事例提供しても、しなくても自己覚知を可能とし、自己成長を促す、(6)インシデント報告は視覚により研修効果を上げる、(7)記録(オブザーバー・リポーター)の役割は必要不可欠な存在である、(8)援助者としての変化を自覚することを可能にする、(9)目に見えた研修効果を上げることができる、の9項目があげられ、それぞれについて考察したい。

(1) 他の事例検討との違い、研修参加者が積極的になれる

多くの参加者が、この研修以前に、様々な研修や、事例検討会に参加していた。しかし、そこでの内容は、自分が傍観者になり、積極的な参加の様子は見られない。また、事例提供したことで、出来ないところを指摘され、辛くなって帰った経験を持つ者も多かった。本研修参加に臨む気持ちも、緊張感を持って参加する様子がかがえた。しかし、実際に研修を行うと、「楽しい」「安心できる」という言葉に代表されるように、サポー

ティブな雰囲気の中、楽しんで研修に参加しているという実感を得ている。特に、事例提供者が事例を出すのを楽しんでいることもこの研修の特徴と言えよう。また、事例提供者に寄り添おうとしているという発言も何度か出ており、社会福祉の援助者としての基本姿勢がインシデント・プロセス事例研究法を活用した研修の中で培われているのがわかる。

(2) インシデント・プロセス事例研究法の特徴として「聞く」力をつけることができる

インシデント・プロセス事例研究法を活用した事例検討を何度か行う中で、聞くべき内容、今後のために押さえておくべき内容などを意識的に持つことが出来るようになっていくことがわかる。丹野(2014)の中でもあるが、「聞く力」の効果はインシデント・プロセス事例研究法の特徴である。

(3) インシデント・事例研究法を活用した研修はスキルアップへの意欲を高める

インシデント・プロセス事例研究法を活用した事例検討は、3時間の研修を通して、ソーシャルワークの過程である、インテークからプランニングまでをコンパクトにまとめて実践することが可能である。インシデントの提示はインテークにあたる。事実の収集と問題設定は、アセスメントにあたる。また、事実の収集は、情報収集力と面接力を培う場となる。そして、決心と理由がプランニングである。特に、決心と理由での決断は援助者としての自分の判断力を客観的に見つめることを可能とする。つまり、1つの事例を通して、情報収集し、問題を抽出し、困難を感じている事例提供者の思いに寄り添いながら事例全体を考える。その為、業務に活かせる技術を持ち帰ることが出来るのである。実際の語り中でも、「すごい集中力を使う」「没頭する自分がある」「すくと落ちた気がする」「実感が全然違う」「毎回お土産がある」「ここはというのがある」「みんな悩んでいる」「同じ土俵にいる」「自分だけじゃない」などの表現が多く見られた。丹野(2014)の中で

は、研修の気づき体験として、専門的視点、専門的知識、専門的技術、専門的自己の未熟さ、専門的技術の未熟さ、専門的価値、自分の現状への気づきを挙げている。そのことから、ソーシャルワークの視点で事例提供者に寄り添う体験は重要となる。また、この研修を通して、こうした自分の援助者としての未熟さの気づきは自分だけではないことも知り、自分のスキルアップへの意欲へとつながっていくのである。

(4) 決心と理由を書くことによってソーシャルワークの学びを可能にする

インシデント・プロセス事例研究法の研修では「決心と理由」の記述は大きい。ソーシャルワーカーは、利用者主体として動くが、そこには、援助者としての価値観が重要となる。その価値観への気づきを、明確にするのがこの記述の役割である。書くことによって普段何気なく考えていることを言語化することになる。言語化することが苦手であるとの内容の語りは多くに人に出ており、決心と理由は、その気づき、そして、書くことの大切さ、ソーシャルワークの考え方や、福祉援助者としての価値観への学びの場となる。

(5) 事例提供しても、しなくても自己覚知を可能とし、自己成長を促す

研修参加者が、事例を出すことについては、他の事例検討との違いの中でも言われているが、かなりの緊張と、自分の不備を指摘されるという経験則から慎重になっている様子が伺える。しかし、実際に提出してみると自由記述の調査の中でも、メンバーからの支援により、自分の援助方法を見直したり、また、自分の考え方が間違っていないという安堵感を得られたりと、提出者が、充実した思いで研修を終えていることがわかる。また、提出前に、ケースの問題点を自ら自覚することで、そのケースへの別の視点をメンバーからもらう様子も伺える。

インシデント・プロセス事例研究法を活用した研修は、事例研究という形を借りたスーパービジョンとして位置付けることができる。事例提供

者自身が自ら気づき、また、メンバーからの様々な考え方を知ることにより、自分の支援の広がりへとつながる。このあたりが、毎回、持ち帰るものがあるとほとんど者が感じるゆえんであろう。

(6) インシデント報告は視覚により研修効果を上げる

インシデント・プロセス事例研究法では、オブザーバーレポートが作成されるが、本研修でもインシデント報告として、報告書が作成される。報告書には、事実の収集で得た質問、項目別質問票、質問者別質問票、問題設定、決心と理由、教訓がすべて報告される。研修参加者は、どの項目にも目を通し、自分の質問の傾向を客観的に分析することが出来る。また、事実の収集から問題をどう抽出するか、他の人はどこをポイントとしているのかを学ぶことができる。また、決心と理由を研修中に記述する時は、自分の価値観や判断力を見つめる機会となり、報告書では、他者の考え方を見ることで、自分以外の考え方や、価値観の広がりを実現する。語りの中では、報告書を見て、次はこうしてみようと考えながら研修に臨む様子も語られており、援助者としての成長を促す効果があると言えよう。

(7) 記録（オブザーバー・リポーター）の役割は必要不可欠な存在である

インシデント報告書は、記録（オブザーバー・リポーター）の役割の者が存在して成り立つものである。記録者は、事実の収集の内容や、事例を深めるための話し合いなども記録していく。その中で、特に重要なのが事実の収集の記録である。記録者は研修参加者の質問の仕方を記録していく中で、研修受講者の特徴や、ケースに対する寄り添いが出来てない状況を客観的に見ることができ、それを自分の支援の振り返りとして学ぶことができる。しかし、現実的には、パソコンを活用して記録しているため、ある程度タイピングができないと担当できないのが難しいところである。

(8) 援助者としての変化を自覚することを可能にする

4セッション目では、9名の参加者が連続して研修に参加している。その参加者から、研修成果のカテゴリーに分類できない気づきの語りが出てきた。それが研修効果である。特に自分の苦手な部分が3セッション目の研修で明確になり、4セッション目でその苦手克服を意識して参加することによって、自分の変化を自分で気づくことができたとの発言が複数名あった。また、同じ参加者の変化の気づきも、連続参加者の複数名から語りがあった。中には、技術が身についた感じがわからないと発言したのに対して、メンバーからかなり変わっている、身につけているとの指摘を受けている者もいた。こうしたことから、研修での気づきを意識的に捉え、次の研修の中でさらに変化を意識することによって援助者としての変化を生み出すことが出来ることがわかった。1つのセッションで変化を見せる研修参加者も多く、2セッション参加することによってその変化を自分自身で明確にし、自分の技術向上に結び付けることが出来るのだと考えられよう。

(9) 目に見えた研修効果を上げることが出来る

4セッション目の語りの中で、印象的な語りがある。「ここが苦手だというのはわかっている。でもそれは仕方ないから横に置いておこう思っていた。でも、それではだめで、こういう風に聞けばいいのかと、変えられるようになった」である。この語りの中には、インシデント・プロセス事例研究法を研修で行う効果が明確に入っている。援助者としての自己覚知、自分の出来ない部分に気づき、メンバーの対応方法を見ながら自分の中に取り入れ、それを自分の中に置き換えて自分の技術として使いこなしていく。社会福祉の専門職に求められる専門的自己の向上につながっていることがわかる。

7. 介護支援専門員の研修で、インシデント・プロセス事例研究法の有効性を考える

介護支援専門員の基礎資格の多くは介護福祉士⁽⁷⁾であるが、愛知県の調査⁽⁸⁾でも、基礎資格として介護福祉士が圧倒的の多く、また、三菱総合研究所⁽⁹⁾の調査でも介護福祉士が最も多い。介護福祉士の養成カリキュラムを見ると、新カリキュラムからソーシャルワークの時間がほとんどなく⁽¹⁰⁾、介護福祉士から介護支援専門員になったものの多くが、面接に苦手意識を持っている。⁽¹¹⁾

インシデント・プロセス事例研究法の事実の収集から問題設定、決心と理由までの流れは、ソーシャルワークプロセスのインテークからプランニングまでに相当すると前述した。事実の収集から問題選定までの流れが、介護支援専門員にとって、アセスメント力を試される場であり、学ぶ場となる。そして、決心と理由が援助者の決断であり、ケースへの見方への評価となる。ここでは、まず、ピコーズの言う成果を福祉専門職が行う場合の成果に置き換え論じたい。

(1) インシデント・プロセス事例研究法の成果を考える

ピコーズは、インシデント・プロセス事例研究法の成果を2点に分けて提示している。直ちに表せる成果として、①熱心に参加する、②反応が高い、③全員が刺激し合って楽しい経験をする、④全員が参加して仕事する、である。また、中間の成果として、①話の背後にある本当の意味を読み取ることと何を話そうとしているのかよく聴くことを学ぼうとする、②早合点や安易な決心をしないように気を付けるという自制心がだんだん働くようになる、③難しい人間関係を内側からいろいろの角度で見る、④重要な事情を煮詰めて、それを整理し、処置すべきことは何かということを知りやすく簡潔に、しかも全体をカバーするまとめ方をする、⑤重要な事実の相互関係を考え、処置との関連を比較する、⑥まとめた結果を決心すべき問題は何かという形で客観的に表現する、で

ある。

ピコーズの言う成果は、この研修でも同様の結果が出ている。特に、直ちに表せる成果としての4点は、重要カテゴリーの中で、インシデントを活用した事例検討をやってみての中のサブカテゴリーを見てもわかるように、同じである。中間の成果として、①については、研修成果の中で出ている。②については、研修での気づき体験の中で出ている。④については、問題設定の段階がそれにあたる。⑤については決心と理由の段階がそれにあたる。この中の、③と⑥については、福祉的視点で言い換える必要がある。③は、難しい人間関係という表記ではなく、『ケースの抱える背景を全体的に見よう、「個と環境」の関係性を見つめ、ホリスティックな視座で見ることを可能とする。』⑥は、客観的という表現を変えたい。『まとめた結果から、援助者として決心すべき問題は何かという福祉的な観点から考察しようと考え』言い換えることが出来る。

重要カテゴリーの中の研修成果からも研修での効果が見える。研修成果は丹野(2014)でも述べているが、研修での気づき体験として、以下の7点をサブカテゴリーとして挙げた。①専門的視点について気づく、②専門的知識について気づく③専門的技術について気づく、④専門的自己が確立されていないことに気づく、⑤自分の専門的技術の未熟さに気づく、⑥専門職としての価値に気づく、⑦自分の現状に気づくことができる。である。この気づきの内容は、福祉援助者としての価値や倫理及び、ソーシャルワーク力ではないだろうか。気づきの重要性は、渡部⁽¹²⁾も述べているように、援助者としての成長には欠かせない。これらの気づきが、①から⑥の成果につながると考える。また、この気づきにより研修の成果を自分の普段の業務に持ち帰ることを可能とし、よって業務に対するモチベーションが上がる要因となっている。また、聞く力が付くことによって、全体を意識するする力が付き、調整力や、他職種とのかかわりが変化する。そして、専門職としての自己成長を感じることにできると考えられる。

(2) ソーシャルワーク力を高める事実の収集の 実践

事実の収集の場面で一番の学びは面接力である。事実の収集の中で、リーダー（事例提供者）の抱える問題に寄り添えるよう、様々な質問がなされる。質問には、①ケースの概要をつかむもの、②ケースの見通しを考えるもの、③問題の核心をつかむものがあるが、この③問題の核心をつかむ質問が難しい。③ができるようになると、事例提供者であるリーダーは、寄り添ってもらえるという体験ができる。そして、この体験は、リーダーに多くの変化を与える。

実際のケースでは、利用者は援助者への気遣いがあり、問題の核心をつかむことが出来なくても物足りない、残念な表情を見せることはあまりない。しかし、研修の場では、問題の核心をつかめないとリーダーは残念な表情を見せることが多い。メンバーはその表情を見る中で、問題の核心をつかむこと、寄り添うことの重要性和難しさ、問題の核心をつかむ質問とは何かを考えることができる。

リーダーは、事実の収集に60～80分程度時間をかけるので、メンバーの質問の言葉を吟味しながら答えていく。この時間の経過の中で、メンバーの質問が問題の核心をつかめないと残念な思いを味わい、また、問題の核心をつかむ質問が出ると、表情が一変し、わかってもらえた、メンバーに思いが伝わったという安ど感と共感してもらえた安心感を持つ。これはクライアント体験そのものである。

研修の中で、事実の収集がうまく行かないと、問題設定や決心と理由までたどり着かない場面がみられる。これは、事実の収集を違えると、問題抽出、プランニングまで変わるということを一連の流れの中で自覚することを可能とする。また、事実の収集を通してどのように情報を集めたいのか一人一人の面接技術のスキルが問われることになる。

介護支援専門員は、高齢者とその家族に対応している。援助者が聞きたいことがあり、利用者から違う返答が返ってくると、認知症高齢者も多く、

援助者側の質問の不備の場合でも利用者側の理解不足ととらえ、援助者としての自分の質問の仕方が悪いとは思わない場面が多い。しかし、研修の中で、リーダーにメンバーが質問し、自分の欲しい答えが返ってこない経験をする、自分の聞き方に問題があることに気付くのである。そして、聞き方の工夫を考えるようになる。他のメンバーのリーダーへの質問の仕方を聞く中で、自分の質問の仕方の引き出しを広げていく。地域包括支援センターの相談員も介護支援専門員も他者がどのような面接を行っているのかを見る機会は少なく、自己流で利用者に応答しているのが主である。そのため、自分のやり方でいいのかの確認はしづらい。ケースが困難になった場合のみ、上司や他機関に相談する中で自分のやり方を整理してもらい、客観的に見つめることができる。しかし、普通のケースでそこまで掘り下げることは少ないと思われる。

インシデント・プロセス事例研究法は、自分の面接スタイルの振り返り、自分の援助に対する考え方の振り返り、自分の情報整理の仕方の振り返りをやっている。そして、事実の収集は、80分程度の時間の中で、情報を集め、情報を組み立てていく作業となる。その場で整理する力、問題抽出する力を養うことができる。

(3) 実践での応用力を身につけるために

職場内での事例検討では、ケースそのものの処遇を検討することが多いので、援助者自身の援助観、価値観、援助者が持つスキルを検討することはあまりない。この3つは普通の業務の中での振り返りが難しい。しかし、インシデント・プロセス事例研究法の研修では、援助感、価値観、ソーシャルワーク力の形成に役立つことがわかった。

インシデント・プロセス事例研究法での研修では、事例提供者は、①事実の収集の中で、自分の足りない点に気付く、②利用者体験ができる、③問題の核心に触れた質問に出会うと、自分の思いが相手に伝わったという「共感」の意味を理解することができる。④問題の確認に触れられなかつ

た場合、自分の思いが相手に伝わらないという「共感」の難しさを理解する。という4点の学びを得る。

メンバーは、①問題の核心に触れた時は、問題の全体像がつかみ取れ、プランニングがしやすくなることを理解する。②問題の核心に触れることができなかつた場合、④質問の仕方の難しさ、①全体像を見る見方の難しさ、③「共感」することのむずかしさ、④プランニングが難しくなる、もしくは、プランニングの方向性がずれることを学ぶ。

こうした経験を、インシデント報告で見直すことは、再度、自分の質問の仕方を客観的に見ることができ、他者の価値観や倫理観にも触れることで、自分の援助の幅を広げることが可能とする

特に、介護支援専門員は、ソーシャルワークを学ぶ機会があまりないので、この研修を通して、ソーシャルワークの考え方を身に付けることは、援助の幅を広げ、問題の核心のつかみ方を学ぶことを可能とする。そして、福祉援助職としての「共感」「受容」の意味を知ること、困難ケースを担当できる介護支援専門員としてスキルアップすることが可能となる。

8. 今後の課題

今後の課題としては、(1) 研修時間の確保、(2) 記録の在り方、(3) 個別資質の向上の3点から述べたい。

(1) 研修時間の確保

研修は、2時間半から3時間の時間が必要となる。本研修でも、前回の振り返り(15分)第1段階インシデント調べ(5分)、第2段階事実の収集(60分~80分)、第3段階問題設定(15分)、第4段階決心と理由(15分)、実際にとられた処置とその後の経過(20分)、第5段階教訓(30分)で行われた。この時間を忙しい業務の中で、どのように確保するのかは、検討すべき課題である。

(2) 記録(オブザーバー・リポーター)あり方

研修をするだけでなく、インシデント報告書を作成することによって、目で見える振り返りを可能とする。また、報告書にすることによって、後に他のケースで活用することも可能となる。しかし、報告書の作成には、時間がかかる。特に、項目別質問票、質問者別質問票に、時間を取られるが、この票があることによって、自分の傾向を知ることが可能にするので、必須である。研修中の記録者及び、報告書作成者の確保も大事になる。業務が忙しい中、人材確保をどうするかも検討課題である。

(3) 個別資質の向上をいかに図るか

研修では、自分が変化したこと、他者の変化を大まかに掴み取ることが可能であることは多くの語りの中からも伺える。しかし、具体的なスキルアップ、個別の技術の内容まで踏み込んだ研究には行きついていない。今後は、一人一人の個人資質の向上をより具体的に提示できるかが課題となろう。

9. おわりに

介護支援専門員と地域包括支援センターの相談員との研修は、面接力を上げたいとの希望から始まった。3時間という長丁場の研修を継続的にできるかという点は心配であったが、研修を重ねていく中で、参加者が、3時間は必要であること、また、研修を通して、自分を見つめることが可能であり、自分のスキルアップが自覚できることから、欠席する者がほとんどなく、現在も継続している。研修参加者の言葉を紹介する。「以前は、聞き漏らしたことがあり、再度訪問に行かなければならなかったが、今は、聞くべきことを聴けるようになった。」介護支援専門になったばかりの参加者の言葉「ケースを担当したときは、「こうすべきだ」「こうした方がいい」という答えがあるだろうと思っていた。でも今は、ゴールはあってゴールまでの過程は本当に千差万別で正解がないのだということを実感した。」援助者とし

での成長がわかる言葉だと思う。介護支援専門員も地域包括支援センターの相談員も利用者やその家族の支援を行うためには、福祉的視座は不可欠である。この研修を通して、援助者として必要なソーシャルワーク力が少しでも身につく、困難ケースを担当できる援助者として成長していく姿が頼もしいと感じている。

特に困難ケースを扱うには、ソーシャルワーク力は必要であり、その力を身につける一助にこの研修がなれるよう更に研鑽していきたい。

今回、アンケート調査に参加いただいた皆様、そして、3セッション、4セッション目の研修に参加し、フォーカスグループインタビューにご協力いただいた皆様にこの場を借りてお礼を申し上げます。

注

- (1) 平成24年度版 高齢者白書 内閣府
- (2) 平成24年度診療報酬改定について 厚生労働省
- (3) 厚生労働省医政局指導課在宅医療推進室「在宅医療の最近の動向」p.51
- (4) 厚生労働省「第16回介護支援専門員実務研修受講支援の実施状況について」による職種別合格者数（第1回～第16回試験の合計）
- (5) アンケート調査の内容は丹野真紀子・中島文亜・原山瑞枝（2014）の中で報告している。
- (6) ポール&フェイス・ピコーズ（1981）『インシデント・プロセス事例研究法』菅祝四郎訳 産業能率大学出版部
- (7) 介護支援専門員の第1回～第16回試験合格者の職種別合格者数を見ると、介護福祉士は237,887人（39.9%）と圧倒的に多い。
- (8) 愛知県保健福祉部生きがい推進局長寿介護課（2013）「平成24年度愛知県介護支援専門員アンケート調査結果【概要版】」平成25年6月 p.4
- (9) 三菱総合研究所（2014）「居宅介護支援事業所及び介護支援専門員業務の実態に関する調査報告書」平成26（2014）年3月 p.18
- (10) 厚生労働省「社会福祉士及び介護福祉士養成課程における教育内容等の見直しについて」の基準通り、平成21年4月から新カリキュラムが施行された
- (11) 島文亜，原山瑞枝，丹野真紀子「介護支援専門員の業務に関する苦手意識と対人援助支援技術に関する意識の分析」第22回日本介護福祉学会大会 2014年にて発表済みである。
- (12) 渡部律子編著（2007）「基礎から学ぶ気づきの事例検討会」中央法規出版p.9

参考文献

- 安藤智子・池邊敏子（2013）「主任介護支援専門員のスキルアップ研修の評価」『千葉科学大学紀要』6 p.153-p.167
- 愛知県保健福祉部生きがい推進局長寿介護課（2013）「平成24年度愛知県介護支援専門員アンケート調査結果【概要版】」平成25年6月
- 厚生労働省「社会福祉士及び介護福祉士養成課程における教育内容等の見直しについて」指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成十一年三月三十一日厚生省令第三十八号）
- 丹野真紀子・中島文亜・原山瑞枝（2014）「介護支援専門員へのスーパービジョンに関する分析」大妻女子大学人間関係学部紀要『人間関係学研究』15 p.79-p.89
- 内閣府 平成24年度版 高齢者白書
- 三菱総合研究所（2014）「居宅介護支援事業所及び介護支援専門員業務の実態に関する調査報告書」平成26（2014）年3月
- 渡部律子・料所奈津子（2006）「介護支援専門員の困難事例分析：ソーシャルワークの機能に焦点をあてて」『関西学院大学』33 p.1-p.38
- 渡部律子編著（2007）「基礎から学ぶ気づきの事例検討会」中央法規出版