

日本福祉大学社会福祉学部

『日本福祉大学社会福祉論集』第123号 2010年9月

調査報告

# 若手の相談支援専門員が必要としている 研修の内容に関する基礎的研究

—— インタビュー調査とワークインデックスを利用して ——

木 全 和 巳  
高 山 京 子  
高 橋 義 久

## 1. 研究の目的と意義

本調査研究は、これまで障害のある人たち<sup>(1)</sup>に対する相談支援の仕事の経験が、二、三年の相談支援専門員<sup>(2)</sup>（以下「若手の相談員」）を研究対象としている。日々、現場で障害のある人たちの生活問題と向き合い、ソーシャルワーク実践である相談支援実践をしている若手の相談員たちは、自分たちの三年後の仕事をしている成長イメージを意識しつつ、いまだのような「ちから」が必要であると感じているのか、どういう「ちから」が自分には不足していると思っているのか、これまで受けてきた研修を評価するためにいま自分が相談支援実践をしている中で役立ったと感じているこれまで受けた研修はどのような内容であったのか、こうした「ちから」を身につけていくためには、どのような研修が必要であると考えているのかを、個別に聴き取りをすることを通して、具体的に明らかにすることを目的としている。

ここでの「ちから」は相談員としての仕事力、実践力である。国際ソーシャルワーカー連盟(IFSW)のソーシャルワークの定義をイメージして、同解説の「さまざまな形態をもって行われるソーシャルワークは、人びととその環境の間の多様で複雑な相互作用に働きかける。その使命は、すべての人びとが、彼らのもつ可能性を十分に発展させ、その生活を豊かなものにし、かつ、機能不全を防ぐことができるようにすることである。専門職としてのソーシャルワークが焦点を置くのは、問題解決と変革である。従ってこの意味で、ソーシャルワーカーは、社会においての、かつ、ソーシャルワーカーが支援する個人、家族、コミュニティの人びとの生活にとっての、変革をもたらす仲介者である」ことができる「ちから」（コンピテンシー）を念頭においている。この定義と解説は、対象が個人、家族、コミュニティとマイクロからマクロまで幅広く、「多様で複雑な相互作用」とあるように、ソーシャルワークは、多様性と複雑性が特徴である。

「知識」「技術」「価値」が専門職としての人格において統合された能力とも言えよう。

また、「研修」とは、相談員として「ちから」を身につけていくためのトレーニングのことと理解して、ケース検討会も含めた職場内研修（OJT）<sup>(3)</sup>、公的な研修（相談支援専門員初任者、中堅など）、社会福祉士会の公開研修などの職場外での自主的な研修など、幅広い理解で捉えている。

この研究では、相談員としての「ちから」の獲得と有効な研修を含めた獲得の方法について、三年間同じ人物を経年的に追いつつ、調査をしていく。本報告は、一年目のまとめである。聞き取りに際しては、先のソーシャルワークの「多様性と複雑性」を受けとめるために、「どのような「ちから」が必要か」というあいまいな表現を使用した。

これまでの調査研究では、現在相談員としてどのような課題があるのかということは行ってきた（木全和巳他，2009）が、こうした課題を解決していくために、どのような実践的な研修が必要で、こうした研修をどのように実現しながら、相談員自らがどのような「ちから」をどうやって身につけていくのかという問題意識で、調査研究が行われてこなかった。ただし、相談支援事業者の自己評価指標の作成の取り組みには、北岡堅剛（2009）の調査研究がある。また、南冨子・武田加代子（2004）は、医療ソーシャルワーカーを主な対象として、ソーシャルワーカーとしての専門性についての自己評価指標を作成している。

本調査研究は、質的調査であり、他の調査研究で行われた（日本社会福祉士会，2009）などの量的な研究の補完研究としても意義があり、これまでの研修カリキュラムを本人の視点から具体的に検証するとともに、相談員本人にこれから受けてみたい研修を聞き取ることを通して、公的な研修体系を作っていく時の必要な示唆を得ることができるだろう。

## 2. 研究の方法

経験が一年目から三年目の若手相談支援専門員に対する12人にインタビュー調査を実施した。インタビューの項目は、以下のとおりである（図1：インタビュー項目）。半構造化されたインタビューである。

相談員のプロフィールの聞き取り

年齢、性別、学歴、資格など

1 なぜこの仕事を選んだのですか？

希望して

なぜ選んだのか？

やってみてどうか？

配置転換がきっかけで

やってみてどうか？

- |   |   |
|---|---|
| 2 | いま必要な知識や技術について<br>どんなちからが必要だと思うのか？<br>どうしてそう考えるのか？                    |
| 3 | いままで受けてきた研修（職場、公的、自主的）で役に立った研修を教えてください                                |
| 4 | どんな相談員になりたいですか  |
| 5 | こうした相談員になるために今後必要な研修（職場、公的、自主的）について教えてください                            |
| 6 | 今後、この仕事を続けたいですか？<br>はい           その理由<br>いいえ       （職場、公的、自主的）   その理由 |

図1：インタビュー項目

聴き取り調査は、2009年8月に行った。インタビューは、調査員が一人ないし二人で行った。時間は、一時間以内である。インタビューは、すべて録音をして、文字化した。

相談員各自には、日本福祉大学の研究倫理規定に則り、研究以外に使用しないこと、研究終了後は録音データを削除することなど確認した書面を配布し、それぞれに承諾の署名をしていただき、了解を得た。また直属の上司には、書面にて依頼をし、了解を得ている。

同時に、野中猛ら（2006）により開発されたケアマネジメント技術作業指標（以下、ワークインデックス）<sup>(4)</sup>を用いて、相談員には、現時点での自己評価を記入してもらった。

文字化されたテキストを第一段階では、半構造化されたインタビュー項目に従い、必要な知識、技術などについて、必要なことばやフレーズを取り出し、コード化を試みた。その上で、もう一度、インタビュー項目に基づいて、一人ひとり要約をした。そして、まとめのコメントを書き込んだ。この一人ひとりのプロフィール、ワークインデックス、質問事項の要約、まとめの用紙12人分を読み込む作業を通して得られた結果から、考察を行った。

この際には、自分の姿のイメージについても、読み手がとらえやすいように、描写しなおすとともに、必要な研修について、箇条書きされた中味を再整理しつつ、組み立てなおした。

今後は、一年目（2009）八月、二年目（2010）八月、三年目（2011）八月と、同じ人物の一年目、二年目、三年目の専門職としての成長と資質の獲得の状況と、受けてきた研修（公的、自主的、OJT、スーパーバイズなど）の聴き取りをしつつ、専門職の指標としてワークインデックスを使用しながら、本人のキャリアデザイン（専門職としてどのようにスキルアップしていきつつ、仕事を選んでいくのか）の形成過程を検証していきたい。

### 3. 調査結果

以下、(1) A から (12) L までが、聴き取った12人の相談員の調査結果の概要である。

(1) Aさん

基礎データ

年齢 30代 性別 女性

保有資格 精神保健福祉士，看護師

勤務形態 常勤専従

経歴 大学

相談支援現場 1年

担当ケース数 30 ケース 個別支援計画 0 ケース

所属学会 なし

初任者研修 未受講 現任者研修 未受講

ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

1年目【2009年】

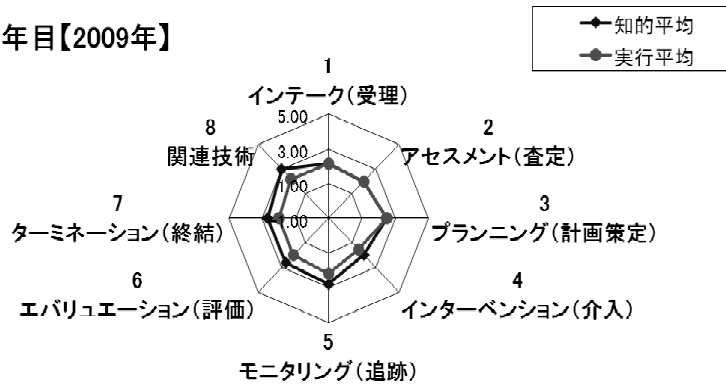


図2：Aさんのワークインデックス

相談員インタビュー

1) なぜこの仕事を選んだのですか

どちらかという自分で選んで、希望して。これまでの自分の乳児訪問などの仕事に関係する分野であったということと、地域の仕事をしたかったから、この仕事を選んだ。ベースは、助産師。早期の子育て支援のかかわりの中で気になってきたというところ、障害、生きにくさなど。これは何だろうということ、勉強につながって、もう少し地域でやってみたいなどと思い選んだ。自分の中に自信がなかったので、大学の教員にスーパーバイズをお願いして、ケースの話をして、いろいろと相談しながらやってきた。これがなかったら、多分もう音を上げていたかもしれない。

2) いま必要な知識や技術について

持久力。夜は8時半ぐらいまで残って仕事をしても終わらない。相談の仕事が、6時半ぐらいまでになる。その後、スタッフや地域活動支援センターの方からも相談があり、お互い

の情報の共有をしていると、大体7時～7時半になる。私の時間の取り方で精一杯。カウンセリングやアセスメントする力、分析する力も弱い。こういうときには、足りないものを何とかするというよりは、人とつながっているいろと教えてもらう。

3) いままで受けてきた研修(職場、公的、自主的)で役に立った研修を教えてください

余裕がなくて、受けられない。「勉強会が地域であるから来ない」と誘われて、仲間づくりもすごくいいなと思った。でも、相手の方に「今誘ったら危ない気がするから、もうしばらく後で誘う」と言われた。確かにゆとりがない。

4) どんな相談員になりたいですか

「まだ全然考えてない」。ほんとうに考えられてなくて、5月の時に「2ヶ月か3ヶ月経ってからの自分のことをイメージできる?」と言われた時、「イメージできない」という形で伝えた。いま8月。月を追うごとにわけがわからなくなっている。だから課題も見えてこない。

5) こうした相談員になるために今後必要な研修(職場、公的、自主的)について教えてください

職場での事例検討で、スーパーバイザー(第三者)を入れたふりかえる機会をもちたい。たとえば精神障害のある人への応答や対応など、自分だけが必要ではなくて、職場の人たちに必要な研修が必要だと思う。

6) 今後、この仕事を続けたいですか

「きらいではないけれど、自信がない」。「どのように自分らしさを出していったらよいかまだまだわからない」。

## 考察

助産師として乳児訪問相談で培ってきた経験を活かそうと、精神保健福祉士の資格を取得し、相談支援現場で仕事を始めたばかりである。転職した前任者の時は一人職場であった。二人職場となったのであるが、二人にとっても新しい仕事であるので、役割分担も含めて試行錯誤の中にある。ワークインデックスにおいて、学んできた知識と比較して、なかなかうまくケースワークができていけないところで実行のところを低く自己評価している。初任者も自主的も含めて外部の研修に出かけていくゆとりもなく、毎日遅くまで仕事をしている。ケース記録は土曜日に出勤して書いている。こうした中で、唯一、精神障害を専門とする大学教員が、圏域のアドバイザーとして活用できるので、この教員によるスーパーバイズが、仕事を続ける力となり、大切な研修の場となっている。

(2) Bさん

基礎データ

年齢 20代 性別 女性

保有資格 社会福祉士

勤務形態 非常勤

経歴 大学

社会福祉現場 4.5年 障害者福祉現場 2.5年 相談支援現場 2.5年

担当ケース数 5ケース 個別支援計画 1ケース

所属学会 なし

初任者研修 未受講 現任者研修 未受講

### ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

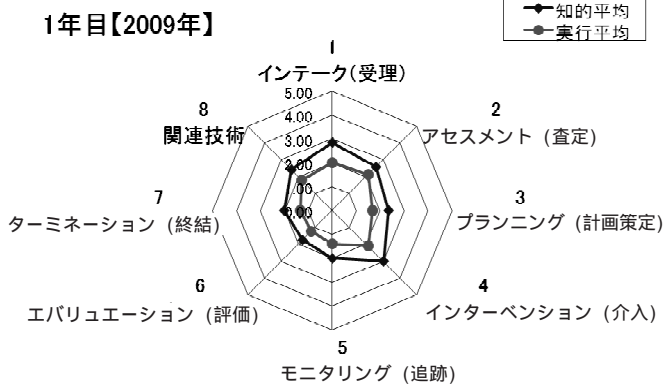


図3：Bさんのワークインデックス

### インタビューの内容

#### 1) なぜこの仕事を選んだのですか

この仕事は、希望をして選んだ。圏域で障害当事者が相談にかかわるピアカウンセリングをやってみたかった。こうした土壌はないけれども、これから作っていきたい。実際にやってみると、難しい。ピアカウンセリングを必要としている人がみつからない。多くない。どのように必要とする人とつながり、どうやって掘り起こしていくかということができていないので、どうしたらいいのかと悩んでいる。また、視覚障害があるので、役場に行くとか病院に行くなどの移動が難しい。

#### 2) いま必要な知識や技術について

いま自分がソーシャルワークとして必要なちからについては、一言でいえば「引き出す力」。「本人を尊重しながら、奥の背景にあるものを深く引き出し、感じ取るちから」が自分には必要。そして、個別の相談だけではなく、ピアカウンセリング、ピアサポートなどの出会いの場作りや、ワークショップをする力をつけたい。

#### 3) いままで受けてきた研修（職場、公的、自主的）で役に立った研修を教えてください

大阪の自立生活センターの「リアライズ」に自主的に訪問して、2日間学んだこと。同じ

ように障害学生の支援をしている。当事者が中心に相談活動をやっている、活動に参加する中で、「こういうことなんだ」というふうに感じられた。「相談は1年ではなく2年、3年かかる」、「しっかりじっくり向き合って、お互いがこのような自立生活がしたいという思いを共有することが大事」、「ロールモデルの存在が、本人の力を引き出していく」。

4) どんな相談員になりたいですか

原点の「当事者に寄り添って」というところは、絶対に大事にしたい。いろいろなネットワークにつなげていけるような相談員になりたい。フォロー、バックアップ、サポートができる相談員になりたい。

5) こうした相談員になるために今後必要な研修（職場、公的、自主的）について教えてください

実践につながる研修とか学習の場がほしい。ピアカウンセリングの技術を学ぶ機会はあるが、これを地域でどう実践するかというヒントは得られにくい。各地の相談員同士が自分たちの実践を出し合って、実際の活動につなげていき、学びあえるような研修の場がほしい。

6) 今後、この仕事を続けたいですか

続けたいと思う。やりがいがあるし、楽しい。少しずつ手ごたえも感じている。地域の人たちと長い時間をかけて付き合っていくことで、信頼関係もできてくる。地域のことも分かってくる。やれてない部分もたくさんあるが、やれるようにしていきたい。

### 考察

視覚障害をもちながら、相談支援実践を行っている。自分の役割は、当事者であることを意識したピアカウンセリングやピアサポートであることを自覚している。行動する時のハンディからか、ワークインデックスでは、知識と比較して、実行力を低く自己評価している。まだまだ地域の当事者ニーズの掘り起しができていないことを気にしていた。受けたい研修は、同じように当事者サポートをしている事業者（相談員）が集まったの実践交流会であった。それぞれの現場の課題を交流しつつ学びながら、自分たちの地域の課題を解決していく力をつけていきたいという願いから出された学びの場への要求である。

(3) Cさん

基礎データ

年齢 30代 性別 女性

保有資格 精神保健福祉士

勤務形態 常勤専従

学歴 大学卒

経歴 社会福祉現場 5年 相談支援現場 0.5年 現職 0.5年

担当ケース数 26 ケース

初任者研修 未受講 現任研修 未受講

ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

1年目【2009年】

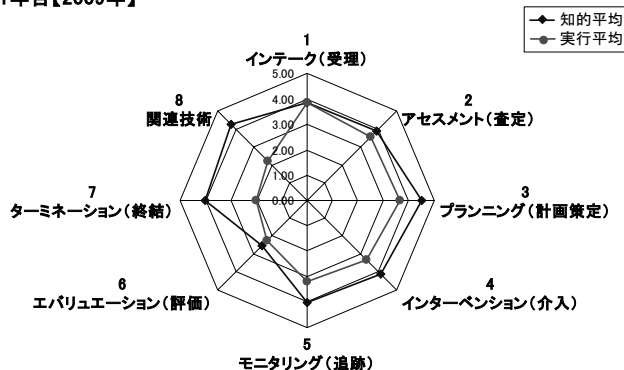


図4: Cさんのワークインデックス

相談員インタビュー

1) なぜこの仕事を選んだのですか

相談員の求人に応募して、この4月に就職した。相談だけを受ける相談員という仕事に興味があったとのこと。やってみて、総合相談で相談内容が多様であること、範囲が不明確であること、他機関との役割分担や自分の役割の中でどう線引きしたらいいか、と思っている。また、以前働いてきた施設との違いでは、悪化した状態で危機介入的な相談の入り方が多いと述べている。

2) いま必要な知識や技術について

多問題家族への支援では、他機関とうまく連携したり、家族関係への介入のタイミングが分かるような、家族支援ができる力が必要であると述べている。また、就労についての相談に答えられる力、精神障害の薬の知識と利用者への説明する力をつけたい。

3) いままで受けてきた研修(職場、公的、自主的)で役に立った研修を教えてください

精神科薬の研修。障害の相談員は一人なので、悩んだときなどは、事業所内の隣の席の包括支援センター相談員に、「こういう時はどうされていますか?」と聞いたりしている。ケースによっては一緒に動くことも多く、包括支援センターの相談員に教えてもらい学ぶ。また、研修があまり無いのが実情。

4) どんな相談員になりたいですか

援助関係において適度な距離がとれて一緒に開拓していけるような相談員。本人の思いを大切にしながらも、専門家としての意見も述べて一緒に考えていける相談員。

5) こうした相談員になるために今後必要な研修(職場、公的、自主的)について教えてください



精神科病院内の研修に参加したい。病院との関係作りと、支援センターと病院のソーシャルワーカーの役割・分担の整理が必要。また、私は精神障害の分野で経験してきたので、知的障害や身体障害の研修に行きたいと思う。

6) 今後、この仕事を続けたいですか

「身体的な理由が無い限りは（続ける）」。「今、担当している利用者は3~5年かかるので見届けたい思いがある」。

#### 考察

Cさんは、精神障害の分野で5年働いてきている。以前は、授産施設・生活支援センターで経験してきた。現職で初めての相談員となり6ヶ月が経っている。相談支援をやってみて相談の総合性・多様性と範囲の広さを述べている。他機関との関係や役割分担と自分の部署の範囲をどう線引きしたらいいかとの課題意識が述べられている。また、どんな相談員になりたいかは、本人の思いを大切にしながらも、適度な距離もとれて、専門化の意見も述べて一緒に考えていける、開拓していける相談員としている。

必要な力については、多問題家族支援が多く「家族支援」ができる力を第1にあげている。そして就労についての相談に応えることと、精神障害の薬の知識とその説明力をあげている。

役に立った研修、必要な研修については、精神科薬の研修。「一人で悩んだときには」には、同事業所内の隣の席の包括支援センターの相談員に聞いている。また一緒に動きながら教えてもらいながら学んでいるとのこと。また、病院内の研修があれば参加し、病院との関係作りや双方の役割分担を整理していきたいと述べている。また、Cさんは、専門資格と経験してきた分野は、精神障害なので、知的障害や身体障害の研修も望んでいる。研修の機会がなかなかないとの事が述べられていた。

(4) Dさん

#### 基礎データ

年齢 40代 性別 男性

保有資格 介護福祉士

勤務形態 常勤専従

学歴 大学卒

経歴 社会福祉現場 8年2ヶ月 相談支援現場 1年2ヶ月 現職 1年5ヶ月

担当ケース数 11ケース

初任者研修 既受講 現任研修 未受講

ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

1年目【2009年】

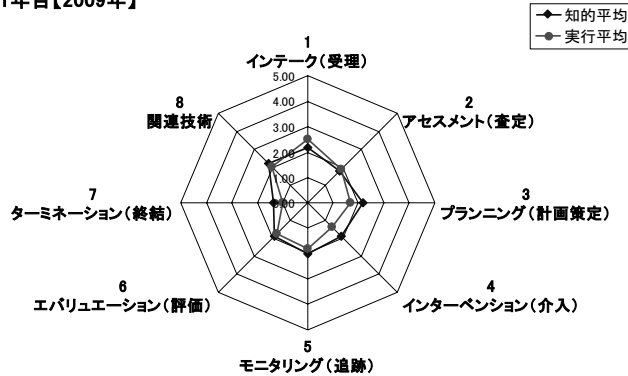


図5: Dさんのワークインデックス

相談員インタビュー

1) なぜこの仕事を選んだのですか

配置転換で現職へ。やってみて、自分の発見になり、「とても楽しい」。以前の福祉現場では管理職であったため、直接の支援は少なく、管理運営の仕事であった。相談支援では、助言や情報提供など、コーディネートを先頭に立って利用者へ直接かかわることができる。とてもやりがいがある。

2) いま必要な知識や技術について

「社会資源を把握すること」と制度の「仕組みの把握」。相談員にまだなっただけで(1年5ヶ月)、もっと経験が必要。

3) いままで受けてきた研修(職場、公的、自主的)で役に立った研修を教えてください

「自立支援協議会の相談体制部会」でのケース検討会である。圏域のアドバイザーの先生がスーパーバイザーで参加している。そこで自分のケースをきちっと資料を準備し、発表、検討、助言をもらうことが一番勉強になる。また、権利擁護部会の事例検討会。これも自分の担当ケースを出して検討した。それから、他の相談員のケース記録を読む自己学習。

4) どんな相談員になりたいですか

経験豊富で社会資源が活用できて、きちっと話を聴く姿勢を持っている相談支援事業所の上司の「さんのような相談員」になりたい。また、ケース会議にしり込みせずにケースを提出し、みんなに意見を聞けるような相談員。

5) こうした相談員になるために今後必要な研修(職場、公的、自主的)について教えてください

「社会福祉士のカリキュラムの援助技術論」がけっこう勉強になる。それから、やはり具体的なケースのことを検討するケース検討会。月に1回くらいやれたらと思う。

6) 今後、この仕事を続けたいですか

続けたいと考えている。「まだ1年なので、やっぱり仕事をしたという中には入っていないので」。

#### 考察

福祉の現場での経験は8年2ヶ月で、それ以前は福祉以外の仕事をされていた。現職前の高齢者福祉施設では管理職として管理運営に携わっていた。施設では直接介助の仕事であった。現職の相談支援現場は1年5ヶ月である。ワークインデックスでは全体的に低い自己評価点をつけている。「ほんとに相談にのらせていただけるレベルではないと私は思っている」と。「自分の発見」や直接の介助の仕事とは違ってコーディネートの仕事は非常にやりがいがあると述べている。また、自分の発見にもなると述べている。

必要な力として、まず社会資源と制度の把握をあげている。役立つ研修、必要な研修は事業所におけるケース検討会である。スーパーバイザーが参加し、相談員が実際かかわっているケースを出し合い検討する。自分のケースを資料作りから発表、検討、助言をもらうまでの「セット」が、一番勉強になると述べている。そうしたケース検討会が1ヶ月に1回はやれたらいいと述べている。

どんな相談員になりたいかというところでは、上司の「 さんのような相談員になりたい」と、具体的な先輩モデルを上げている。相談支援ではまだ経験年数の少ないDさんは、事業所の複数の相談員やモデルとなる先輩相談員の中で、日々学びとりながら相談支援を進めている様子が想像できる。

#### (5) Eさん

##### 基礎データ

年齢 30代 性別 女性

保有資格 社会福祉士，相談支援専門員，介護支援専門員

勤務形態 常勤専従

学歴 大学卒

経歴 社会福祉現場 9.5年 相談支援現場 8年 現職3年

担当ケース数 40 ケース

初任者研修 既受講 現任研修 未受講

ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

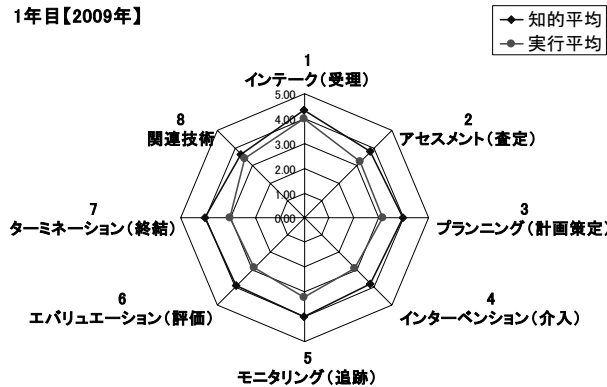


図6：Eさんのワークインデックス

相談員インタビュー

1) なぜこの仕事を選んだのですか

配置転換がきっかけで現職。やってみてどうかについては、「前より仕事が増えてきついが」、ここは8人体制（相談員）で、ベテランが数名いるので「スーパーバイズを受けながら、自分で動ける」「ほんとに勉強になる」環境に恵まれていると見ている。

2) いま必要な知識や技術について

どんな力が必要かの全体的なまとめた意見は、応えられていないが、その時その時で多様なケースがあり、それによって必要な知識と本人の特性を理解する力をあげている。0歳の子どもや医療的な知識、交通事故の方、発達障害等々。また、司法・権利擁護の専門知識、専門機関につなげることができる力をあげている。

3) いままで受けてきた研修（職場、公的、自主的）で役に立った研修を教えてください

発達障害について他職種（医者、心理士、看護師等）のやってくれる専門の研修。権利擁護部会での事例検討と専門家の講師を呼んでの講義。施設と一緒に同行し、いろんな職場の人との事例検討会をあげている。

4) どんな相談員になりたいですか

「母親がわり」や「先生がわり」ではなく「自分のやれる範囲というのをきちんとわかった上で」支援できる相談員。家庭に入ってきちんとアセスメントし、やりすぎず、本人の力を伸ばせるような支援ができる相談員。「素のままの自分」でいながら、距離感も大切にしつつ、「上下関係」ではなく対等に付き合える関係が築ける相談員。

5) こうした相談員になるために今後必要な研修（職場、公的、自主的）について教えてください

事業所内の相談員8人で行っている月に1回のケース検討会。「8人いるからできる」勉強しながらできる。支援困難なケース、迷っているケースなど「そこにせばいいやって思

える安心感」もあると述べている。以前働いていた相談員の現場（在宅介護支援センター）は2人体制であった。自分が孤立していて、ケースを聞いてもらい、検討することが無く「かなり苦しかった」以前との違いを述べつつ上記のケース検討・8人の相談員体制のことの利点を強調している。

6) 今後、この仕事を続けたいですか

「ああ、微妙だなあ。波はありますが、『はい』かなあ。大変さもあるけど、相談支援はよりその人を深く知れる。奥が深い。

### 考察

相談支援の現場では8年を経て相談員として一定の経験を積み重ねてきている。Eさんは、以前の相談員の経験（在宅介護支援センターは2人体制）と比較し、現職では8人体制（相談員）で、ベテランが数名いるので「スーパーバイズを受けながら、自分で動ける」「ほんとに勉強になる」環境に恵まれていると、現環境の利点を大きく取り上げている。

必要な力についての質問には、まとめた抽象度を上げた言葉でまとめる表現をすることはしなかった。多様なケースに応じてケースを通して学ぶことや、具体的にぶち当たるケースごとに必要な知識・技術を上記の現場でスーパーバイズを受けながら、つけていく力であるとイメージしている。ワークインデックスでは知的理解の面では自己評価は平均的で高い評価点がつけられている。どんな相談員になりたいかについては、利用者との関係での相談員としての自分への眼差し（支援の範囲・距離感・対等性・本人の主体性・素のままの自分等）の視点（自己覚知）を持ち述べられている。業務量がきつい中、相談員（自分）のバーンアウト防止の視点も考慮している。

必要な研修については、現場でのスーパーバイズと、8人体制で行っている月に1回のケース検討会での学びの重要性をあげている。また、支援困難や迷っているケースは、そのケース検討会に出せばいいという安心感の存在についても述べている。

(6) Fさん

#### 基礎データ

年齢 50代 性別 女性

保有資格 保育士、幼稚園教諭

勤務形態 常勤専従

学歴 短期大学

経歴 社会福祉現場 26年 相談支援現場 3年 現職 3年

担当ケース数 30 ケース

初任者研修 既受講 現任研修 未受講

ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

1年目【2009年】

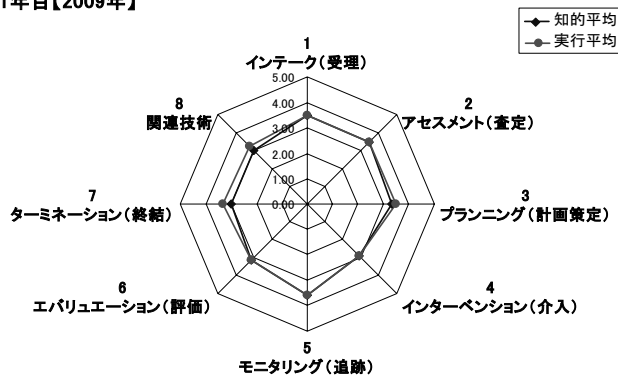


図7: Fさんのワークインデックス

相談員インタビュー

1) なぜこの仕事を選んだのですか

配置転換で現職について4年目。やってみて、事業所内に相談員が複数いるので助けをもらいながら相談支援を進めることができている。以前長く施設に勤めてきたが、地域に出て「施設の中だけで完結」ではなく、「地域のいろんな人とのネットワークが大事」。

2) いま必要な知識や技術について

困難事例において、調整だけでは解決できないケースや、その人が暮らしやすいようにするために、課題を見抜き、まとめていき、無い資源や必要な資源を開拓・開発していくことのできる力が必要である。

3) いままで受けてきた研修(職場、公的、自主的)で役に立った研修を教えてください

私たちが事務局をやっている。圏域内の他市(大府市)の自立支援協議会の成り立ちと方法から学んだ。3年前に行った発達障害の子供、虐待、また拒食症など知識学習。

4) どんな相談員になりたいですか

利用者・家族の思いを「きちんと聴いてあげる」ことが大事。また、将来を見据えて支援の計画を立てることができる相談員。困難事例において、調整だけでは解決できないケースや、その人が暮らしやすいようにするために、課題を見抜き、まとめていき、無い資源や必要な資源を開拓・開発していくことのできる力を持った相談員。

5) こうした相談員になるために今後必要な研修(職場、公的、自主的)について教えてください

「対話ができるくらいの人の中」で、具体的に「ひとつひとつのケースを通して学ぶ」研修。また、スーパーバイザーが加わるケース検討会。経験を積み上げてきたベテランのソーシャルワーカーに、ケースにかかわりながらの経験を通した話しを聴きたい。「精神的な安定」にもなる。

6) 今後、この仕事を続けたいですか

「今はまだ『はい』ですね。」理由は、「地域の人たちが、まだまだサービスにつながって  
おらず、困っている人がいるのだなと思うと一緒に考えたい」と思います。

考察

障害者施設で23年経験を経てきているFさんは、相談員としては現職が初めてで、現在4年目である。相談員への配置転換の際は、自分が資格等を持っていないこと、社会資源等の知識が不足していることなど「私にできるか？」との不安もあったとのこと。上司から「利用者の声に耳を傾けられればやれるよ」と励まされ、どんな相談員になりたいかの一番にそれを大事にしていると述べている。社会資源の知識や自分の経験してきた分野以外のケース等、事業所内に複数の相談員と尊敬できる上司がいることでアドバイスをもらいながらすすめていることが述べられている。

これまで長く勤めてきた経験と今回の相談員の仕事の中で、「施設だけで完結するのではなく」で、地域のネットワークの重要性を「新鮮な感じ」で見出している。また施設を見直すという視点も述べられている。

そして、必要な力として、困難事例において調整だけでは解決できない場合、また将来を見据えた支援の中で、社会資源の開拓・開発していくことのできる力をあげている。役に立った研修として、自立支援協議会の成り立ちや運営を第一にあげている。

必要な研修として、対話ができるくらいの人数的の中で、具体的なケースを通して学ぶケース検討をあげている。スーパーバイザーの必要性も述べている。また、ベテランのソーシャルワークのケースを通じた経験の話を聴きたいとあげている。そうした研修を受けることにおける相談員（自分自身）の精神的な安定についてと、相談員のストレスに着目している。

(7) Gさん

基礎データ

年齢 30代 女性

保有資格 社会福祉士，精神保健福祉士，相談支援専門員

勤務形態 常勤専従

学歴 大学卒

経歴 社会福祉現場 7.5年 相談支援現場 7.5年 現職 1年2ヶ月

担当ケース数 25ケース

初任者研修 既受講 現任研修 未受講

ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

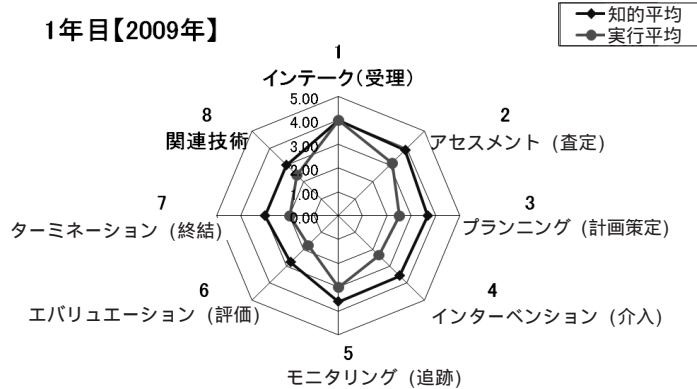


図8: Gさんのワークインデックス

相談員インタビュー

1) なぜこの仕事を選んだのですか

精神障害関係の求人に応募したら、たまたま相談業務の配置となった。作業所よりも、相談業務のほうが自分にあっている。

やってみてどうかについては、相談業務は見ている範囲が地域であり範囲が広い。また本人の自分の病気の捉え方や生き方にかかわることであると感じた。

2) いま必要な知識や技術について

精神科の様々な病気の理解は必須である。そして、地域関係者へのコンサルテーションができる力・連携する力が必要である。

医療モデルではなく生活モデルの見方で見ていくことが必要である。また生活者として「当たり前」の感覚から理解すること」が重要だと思われる。本人の困り感に寄り添い、本人と地域支援関係者の双方向に伝えることのできる相談支援の力が必要である。

3) いままで受けてきた研修(職場、公的、自主的)で役に立った研修を教えてください

先月に行った生活史アセスメント研究会.....その人の背景、これまでどのように生きてこられたか等の生活史を理解することは、本人をより深く捉え理解することができる。

昨年度2、3月にべてるの家の当事者、向谷さんの開いた研修会、そして自分の事業所でやっている当事者研究会(グループワーク)。またそれらに関しての本から学んだ。

4) どんな相談員になりたいですか

利用者からみて「忙しそう」ではなく「受け入れてもらえる存在」と感じてもらえるような「ゆとり」が普段から出せるような相談員。

地域に対して、個別のケースから足りないことを集約したり、言葉にしたり意見したりする視線がもてるような相談員。

5) こうした相談員になるために今後必要な研修(職場、公的、自主的)について教えてください



さい

「ゆとりについては自分次第」。「自分が何に心を留めて働くか」ということ。「研修ということはない」と思う。障害分野に限らず「いろんなところでやっているソーシャルワーカーの現場を知る」こと。また、ケースから共通項とか基となっていることがわかる力がつく研修。

6) 今後、この仕事を続けたいですか

「はい」「疲れることはありますけれど」、やはり「応援していて楽しかったり、学ばせてもらったり」している。

考察

Gさんは、精神障害の分野での相談支援現場で7年6ヶ月の経験を経ている。以前勤めていた病院・施設等の現場での相談支援との違いを、現職の支援センターでは、「地域」という範囲を捉えることの広さと、当事者の生き方という広さ、また障害の捉え方・生活者・当たり前の感覚等により重点をおいていく必要性を述べている。

精神障害・病気の理解は必須とし、当事者の生き方と地域支援関係者との連携の際の双方への伝える力が必要であり、それがうまくできていないと自分の課題を上げている。ワークインデックスからは、計画策定、介入の実行状況の採点がやや低い評点としている。

個別ケースからあがってくる地域の課題やケースの普遍的課題を導き出すにはどうしたらいいかと、どういうところを見れば、気づけばいいかと迷いながら述べている。

必要な研修については、障害分野に限らずいろいろな現場を知ること大切としている。利用者と相談支援者が、相互に揺れ動きながらも、当事者の生き方・存在を、ゆとりをもって受け止められるような二者の関係作りを基盤に、そうしたケースを地域の関係者とも積み上げていくことを次の自分の課題のひとつに置いている。

(8) Hさん

基礎データ

年齢 30歳代 男性

保有資格 社会福祉士

勤務形態 常勤専従

学歴 大卒

経歴 社会福祉現場 2.5年 相談支援現場 1.5年

担当ケース数 50ケース (うちサービス利用計画 20ケース)

初任者研修 既受講 現任研修 既受講

ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

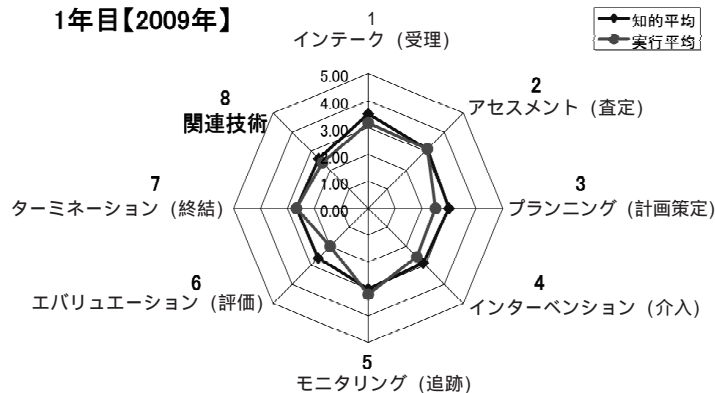


図9: Hさんのワークインデックス

相談員インタビュー

1) なぜこの仕事を選んだのですか

希望して選んだ。以前の仕事は児童の施設の契約職員だったが、「その人らしい生活をするということを支援していくことに変わりはない」と思ったので応募した。やってみて、その結論の出なさみたいなところにじりじりする感覚があり、「上手くいっているのかどうかも、いまひとつ分かりづらいなというのがあって」「本当に大丈夫なのかなと心配になってこちらが電話することもある」。

2) いま必要な知識や技術について

気づく前から聞き出す前からが必要だと感じている。「よかったね」で終わって帰ってきてしまって、何もなかったのほうが多いのですが、たまに「実は困っていたんだよ」という話を後で聞かされたりすることで気づかされることが少なくない。また、施設入所を希望される親御さんから急ぎではない、と言われたのを真に受けてしまい、「何か本当に困っているからこそ電話を掛けてきたのだけど、そこを読みきれていなかった」と後で気づかされることが多い。

3) いままで受けてきた研修(職場、公的、自主的)で役に立った研修を教えてください

職場内での事例検討会や社協全体で取り組む月1回の事例検討会。ケースに対する「考え方というのは人それぞれ違うので、そこで新鮮な意見もあるので、障害支援センターの人間だけではなくて包括の方や社協の地域福祉課の方の話を聞くと新鮮だったりもするので、そういう意見もありがたい」と感じている。また、地域福祉計画への参加を通じて新たな方法を見いだした。

4) どんな相談員になりたいですか

「本当の意味でのソーシャルワーカーになりたい」と思っている。ケースワークだけでなくコミュニティワークもできるソーシャルワーカーになりたい。また、相談員というより交

渉人のイメージがあり、関係機関と接点を持ちながら資源を創出していく、あるいは修正していくことができる専門員になりたいと考えている。

5) こうした相談員になるために今後必要な研修（職場、公的、自主的）について教えてください

具体的な方法には巡り会えておらず「何をすればいいのか、なかなか難しい」と感じており、「いま地域で暮らすことを前提に法律もできているものですから、そういった研修があればすごく助かる」と実感している。また、交渉人をイメージした場合、今は「かろうじて自立支援協議会のあたりでそれをやっているかなというところなのですが、そういうところしかない」と感じ、社会資源を創出するために必要な研修を期待している。その他、人格障害のある人を理解する研修に参加したいと感じている。

6) 今後、この仕事を続けたいですか

続けたいと思っている。しかし、自身も感情転移を自覚しつつ、「特に人格障害の方を放っておけない」気持ちが原動力になっている感も否めない。それ以外には「いろいろなことを作り出せるという、やりがいのある仕事」と発言するとおり、さまざまな可能性に自身が直接的に関与できる環境が揃っていることを利点と理解している。

#### 考察

福祉系ではない学部を卒業後、一般企業の営業職に従事し社会福祉士の取得を機会に福祉系の現場に足を踏み入れている。基本となるケースワーク技術の不足は所内の事例検討の機会などに他の相談員からも指摘をされており、それへの自覚とちからをつける必要を感じている。ワークインデックスに見られる自己の技術評価は知的理解に比して実行程度が全般に低いが、「モニタリング（追跡）」のみ若干実行程度が高い評点となっている。これは人格障害の方への「自覚された感情転移」や、聞き出すちからのなさを自覚するゆえの、こちらからの支援の追跡を反映している可能性が高い。より専門的で高い技術を要する相談への対応に困難さを抱えていることが伺える。

(9) Iさん

#### 基礎データ

年齢 30歳代 男性

保有資格 社会福祉士、精神保健福祉士

勤務形態 常勤専従

学歴 大卒

経歴 社会福祉現場 1.5年 相談支援現場 7年

担当ケース数 5ケース 個別支援計画 7ケース

初任者研修 既受講 現任研修 既受講

ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

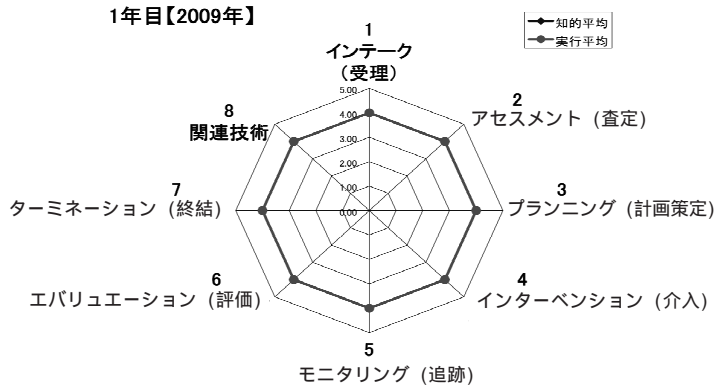


図10: Iさんのワークインデックス

相談員インタビュー

1) なぜこの仕事を選んだのですか

希望して、地域での相談支援の実践が三障害であることが魅力だったが、「まずそれがいいなっていう前に、その精神科での支援にも少し悩んでいたと言うか、やっぱり医療からなかなか外に出られない。医療のなかでも福祉、生活の視点というところ寄りなんですけれども、どうしても医療のなかから出られないジレンマっていうのも日々感じていた」ことが職場を替えるきっかけになっている。実際に実践してみて「初めにイメージしていたのと違いましたね。今まで、やっぱり精神科でやっている仕事も医療の目から見ると随分生活の視点というのを意識してやっていたので、自分はソーシャルワークをしているんだなというふうなことを思っていたが、「実際に地域に出てくると本当にソーシャルワーカーというのはもっと地域に接していかないとなかなか難しい」と強く感じたようだ。そのため、病院のなかで培ってきたソーシャルワーカーとしてのいろいろな実績、それをあえていったん「自分でグシャッとしておいて新たなものを入れるという意識」を持たねばと思っている。

2) いま必要な知識や技術について

ソーシャルワークのちからが必要だと感じている。それは「ケースワーク以外の、もっと、それこそソーシャルワークですよ。というのは、もっと勉強しないと」や「インフォーマルなサービスというのがサービスと言っているのかどうか分からないですけど隣近所の関係とか、そういったのがすごく大事だなというふう感じていて、サービスも当然必要なんですけど、そういったところを本当に大事にするというか注目しています」という発言にも見られるよう、ソーシャルワークの方法を駆使できるようになる必要を強く感じている。これは「たぶんまちづくりに関係してくることだと思う」と本人以上に所属機関が意識する方向の実現に必要な方法との理解が基底にある。

3) いままで受けてきた研修（職場、公的、自主的）で役に立った研修を教えてください

所内で取り組む週1回の事例検討には各人が時間を割いて取り組んでおり、その実践を評価している。また、毎朝のケースの申し送りを通して自分の実践を振り返る機会になっていたりと、他の相談員が担当するケースを自分の実践に引きつけ考える機会になっている。

4) どんな相談員になりたいですか

地域に根ざした相談員になりたい。「何か障害に関することや、ばっちり障害に当てはまらなくても、その周辺の問題で困っていると。そしたら“社協の支援センターの のところに相談に行くと何かしてくれるじゃないか”みたいなのを何か地域の皆が知っている」存在を目指したいと考えている。そして、プロとして狙いをつけてやって行くことが重要であるとも考えている。

5) こうした相談員になるために今後必要な研修（職場、公的、自主的）について教えてください

特段の希望はないが、既存の専門職集団、職能団体の研修に参加すると「これ何かやばいんじゃないかな」という感覚をもっており、「精神保健福祉士の専門性というのをしっかりしていかないと、資格があるから、ないからとかいう話じゃなくて精神保健福祉士の専門性が危うい状態に今後なっていくんじゃないか」と危惧している。同僚でもある経験のない相談員が県の初任者研修を受講しただけで第一線を担っていることから専門性への疑問が生じたようだ。

6) 今後、この仕事を続けたいですか

続けたいと考えている。地域からみて自分の存在があるからこそ、と言ってもらえるような存在を目指したいと述べる。そのきっかけは相談支援機関が「社協にあったというのも、ちょっと大きいかもしれないですね。」の言葉に見られるよう、社協がまちづくりを謳い、地域住民と共に活動する姿勢を貫こうとすることに大きく影響されていると自らも自覚している。

考察

長年勤めた精神科病院の相談員から地域での活動に転じて発見することが多かったと述べる。ワークインデックスにみる技術評価は知的、実行ともに高い評点が示され、相談員としてのスキルはある一定程度の実績とその自信に裏付けされていることが伺える。所属機関のまちづくり、地域住民と共に、の姿勢に共感して実践する側面も増え、病院時代に積み上げた実績すらも潰す必要を明言している。職場内での地道な事例検討を通じた技術向上を評価し、職能団体などが主催する研修会の「専門性の危機」を危惧している。

(10) Jさん

基礎データ

年齢 30代 女性

保有資格 介護福祉士

勤務形態 常勤専従

学歴 大卒

経歴 社会福祉現場 9年 相談支援現場 1.5年

担当ケース数 6ケース

初任者研修 既受講 現任研修 既受講

### ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

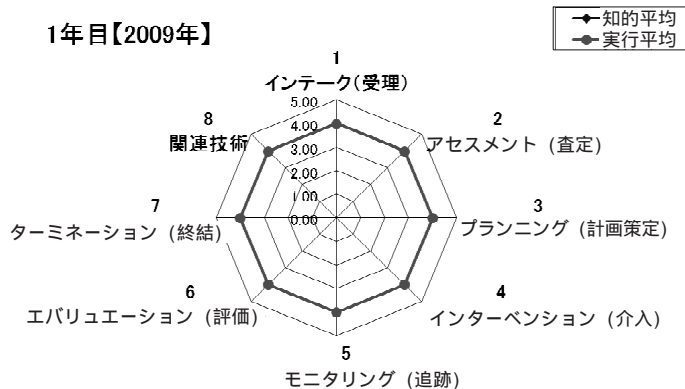


図11: Jさんのワークインデックス

### 相談員インタビュー

#### 1) なぜこの仕事を選んだのですか

組織に属さず、「中立公平性を目指す」ことができるため。また、社会資源の構築を考えたとき、地域づくりへの取り組みが必要と感じたため。

やってみて気づいたことは、「この人にとって」という支援を第一義に考えられるようになったこと、中立公平な立場で聞こえてくる情報がまったく異なるという気づきがあった。

#### 2) いま必要な知識や技術について

「ケースワークという部分とソーシャルワークということ」。つまり、知らない障害に関する知識の希薄さはケースワークで向上を図らねばならない。ソーシャルワークの部分の必要を感じるのはネットワークの構築についてで、特に「生活という枠に広げたかたちでの地域のなかでの支援者の育成」を視野に含む必要がある。ほかには自分にはない部分を補うためにも「キーパーソンを探し当てる作業を今までもずっとしてきているのだけれども、まだ会っていないキーパーソンがいっぱいいる」。キーパーソンを探し、つながっていくことが大事と思っている。

#### 3) いままで受けてきた研修(職場、公的、自主的)で役に立った研修を教えてください

仲間同士での座談会や飲み会にセッションや人脈を大切に。ほか、OJT、月に2回あ

る企業家との勉強会，所内での毎日の申し送りや週1回の事例検討会に意義があると感じている。

4) どんな相談員になりたいですか

「ネットワークをやはりたくさん持っていないといけないなと思って、自分で解決するのではなくて、たぶんこれからの相談員の形としてはおそらくは状況を聞き取った上で見立てをするというのが一番の相談員の役割になる」と思っており、「結びつけが上手にできるということ」を重視できる相談員になりたい。そして「何かあったときにリカバーできるのが大事」であり、相談員をたくさん作る必要を感じている。さらに「ソーシャルワーク的な提言ができなければ相談支援センターの役割をフルに果しているとは言えない」とし、所属機関の機能、役割に相談員の存在が大きく影響すると考える。

5) こうした相談員になるために今後必要な研修（職場、公的、自主的）について教えてください

事例検討とOJT，社会資源の創出のために何が必要か，を考える研修が重要で、「一定の研修というのはやはりそのケースワークのところまでかなと思っていて，そこから先に進もうと思ったときにはもうちょっと何か違う」気がしている。

6) 今後，この仕事を続けたいですか

「自分の中でこれだなというものがわかるまでは続けたい」と思うが，中立公平性が保障されていると感じた所属機関においても「そのニーズに対して新たなものを得るということに対しての枠組がきつい。それだと，相談支援は一番ニーズが見えるのに，“困った”に対応することがこんなに遅くては，対応できないのではないか」と思う。

### 考察

以前の所属団体での活動から一步前進を目指して選択した活動の場だけあり，意欲的に相談支援業務に従事している。特に今までかかわったことのない障害分野にも積極的にかかわるが，それには同じ職場にその分野に詳しい相談員がおり，その相談員の訪問，面談に同席するなどのOJTが好影響を与えている。また，所内の日常的な申し送り，週1回の事例検討が業務すべてにおいて有意に働いていると評価している。ワークインデックスに現れる自己評価も知識，実力ともに肯定的で，日々重ねる実践に加え，個人的に開拓した質の高い福祉実践者などとの人的交流が今の自分を押し上げる効果があることを自覚している。

(11) Kさん

基礎データ

年齢 20歳代 女性

保有資格 (相談支援専門員)

勤務形態 常勤専従

学歴 大卒

経歴 社会福祉現場 1.5年 相談支援現場 1.5年

担当ケース数 記載なし

サービス利用計画作成ケース 2ケース

初任者研修 既受講 現任研修 未受講

### ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

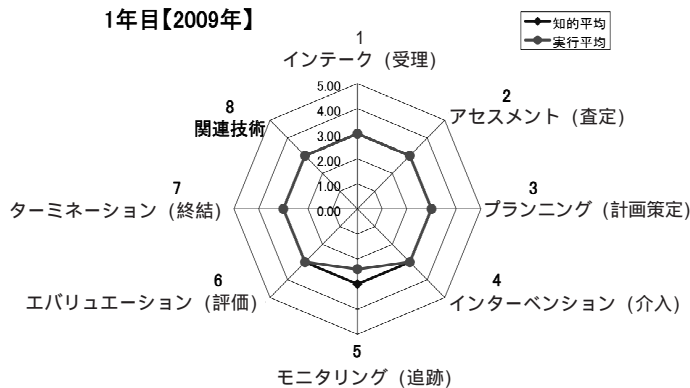


図12: Kさんのワークインデックス

### 相談員インタビュー

#### 1) なぜこの仕事を選んだのですか

大学卒業後に社会福祉協議会に入職し、辞令で配属された。相談支援業務の右左も分からぬまま「本当につっ走っていた」状況でこの1年半を過ごしている。分からないことも多いが、周りに沢山いる先輩に尋ねたりし、「いろいろな方から教えていただけたので、それはすごくありがたかった」と思っている。

#### 2) いま必要な知識や技術について

まず第一に話を聞くちからだと思っている。話を聞く中で相手の話を「うまく聞く」ことの困難さを実感しており、「話をうまく持っていけるとか、その方が何を欲しているのかが、分からないといけないうのを、そうじゃないと何もこちらもできない」との思いを日々の実践の中で痛感している。また、アセスメント力の不足も実感している。これについては職場の先輩にアセスメントが足りない、と指摘されていてその通りだとも思うが、「一応シートを作っているのにそれに沿って聞いてはいるつもりなのですが、その方の生活している背景とか、その障害の特性によってもそれだけでは足りない部分もあったりして、それが経験で身につくものなのか、自分がただ単に勉強不足なのかというのがいまだにちょっと分からない」と戸惑いも抱えている。

#### 3) いままで受けてきた研修（職場、公的、自主的）で役に立った研修を教えてください



職場内の事例検討会をあげる。Kさんの場合、社協全体を2グループに分け、同一事例をそれぞれで検討する月1回的事例検討会を指しており、「社協全体で包括や地域のほうも含めてやっていることがあって、自分の事例でいろいろご意見いただけるのもありますし、逆に他の方の事例を見ていて、自分の持っている事例と似ているなという部分があったり、こういう視点もあるんだ」との気づきにつながり、学びの多い機会となっているようだ。

4) どんな相談員になりたいですか

「せっかく社協にいるので地域のこともしっかりと知っている人になりたい」と感じている。自分の所属機関がサービスを有しない立場であることも認識し、単にサービスにつなぐだけでなく、インフォーマルなサービス情報も活用でき、その上啓発活動も実施できる幅広い実践家を目指したいと考えている。

5) こうした相談員になるために今後必要な研修（職場、公的、自主的）について教えてください

いろいろな人と知り合え、人とのつながりを作り出せる研修があると望ましいと思っている。また、「基礎的な部分が本当に足りない」と思うので「とにかく基礎的な障害の特性だったり、その基本的なアセスメントのことを教えていただけるようなことがあれば、また参加したい」と思っている。

6) 今後、この仕事を続けたいですか

続けたいと思っている。就職直後は相談員は何でもできる存在だと認識していたが、「実際そんなことはなくて、できることもすごく限られている」と気づき、それでも「その方が“こうなって良かった”と言ってくると、ああ良かったなと思ったりして、そういう“良かったな”とさせていただいているのが本当に有難い」と実感している。もともと人にかかわることが好きなこともあり、「本当にいろいろな人が居るんだなと思って、そう思うことが楽しい」と感じている。

### 考察

学生時代からほぼ障害者との接点がないまま、新卒で相談支援の現場に配属され、本人も言うよう無我夢中で取り組んできている。相談支援業務では特に聞くちからとアセスメント力をつけることに課題を感じ、先輩からの指摘も前向きに捉え、自らのちからにしようとしている。ワークインデックスからは平均的な自己評価が伺えるが、モニタリング（追跡）については唯一、実行程度の評点が下回った。ケアマネジメントのプロセスを意識しているものの、知的に理解するほど自身はモニタリングが十分実施できていない、と判断をしている。しかし解決のためには相談支援の経験を積むだけでよいのか、自分で勉強を重ねなければならないのか分からないと述べ、今直面する課題の解決への糸口が具体的に見つかっていない。

(12) Lさん

基礎データ

年齢 20歳代 女性

保有資格 精神保健福祉士

勤務形態 常勤専従

学歴 大学院

経歴 社会福祉現場 0.5年 相談支援現場 6年

担当ケース数 就労担当

サービス利用計画作成ケース 0ケース

初任者研修 受講中 現任研修 未受講

### ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

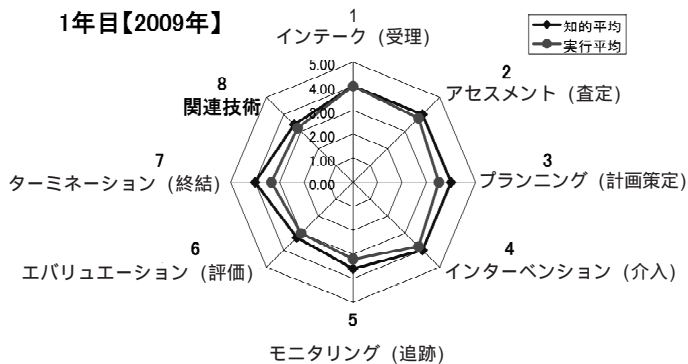


図13: Lさんのワークインデックス

### 相談員インタビュー

#### 1) なぜこの仕事を選んだのですか

希望して転職した。まず福祉分野を選んだ理由には自分の家族に重度の認知症の祖母、長期入院していた身寄りのない重度の統合失調症の叔父がいたことが大きく影響している。それぞれ多くの地域関係者が関わり「本当に地域に支えられているなということを感じていた」し、「福祉課さんや、いろんなところのヘルパー事業者さんとかが関わってくれて、市にすごくお世話になっている」と述べ、「今度は自分も少しは協力できたらと思って地域に飛び出た」。また、前職では「病院の中では地域福祉や地域のことを知っているプロフェッショナルだと思っていた」が障害福祉計画策定のメンバーとして参画した際に福祉サービスについて全く知らない自分に気づき、「本当に必要としているサービスが提供されているのかと不安になったので、一回地域に出てみて地域の事業所を知って、もう少し福祉サービスを学べたら」と思った。取り組みをはじめ、毎日が勉強で分からないことばかりと述べ、病

院ではカルテがあり事前情報を把握したうえで臨めたが、地域は自分が最前線であり、アセスメントをどこまで実施してよいのかなど、戸惑いを感じている。

2) いま必要な知識や技術について

連携するちからが必要。相談支援事業が直接支援のサービスを持ち合わせないので、そういった事業所との連携が不可欠と感じている。併せてフットワークが軽いことも重要だとあげている。

3) いままで受けてきた研修（職場、公的、自主的）で役に立った研修を教えてください

相談部門の週1回の機会も役に立っているが、社協全体で取り組む月1回の事例検討会が勉強になる、と述べる。また、現在中期の地域福祉計画を策定する時期であり、大学の先生に来て頂き定期的に行う、地域福祉の研修会での学びが有効だとのこと。検討事案の整理方法を教えてもらったことが新たな視野の広がりにつながったようだ。他にはC.ラップ氏が早稲田大学で行ったストレングスモデルの研修会が参考になった。ここでは「ちょっとした視点の切り替えみたいな技術を学べた」と感じている。

4) どんな相談員になりたいですか

第一に「黒子のような相談員になりたい。目立たず、あまり何もやらずみたいな」と述べるが、そう思うようになったのは経験して何となく気づいたことである、とする。このことには先輩からの経験談も影響していることが次の質問への回答から伺える。そしてさらには、当事者の回復を阻む相談員ではありたくない気持ちが強くある。これは自身の病院勤務時代の経験からまさに実感したことであり、当事者の健康的な側面に触れた経験でもあったという。

5) こうした相談員になるために今後必要な研修（職場、公的、自主的）について教えてください

「経験することがいちばん大事だと思うのです。そういうことを経験しないとわからないのだけど、経験することも、現場の先輩たちが現場でやっていることを伝えてくれたりとか、こういう夢だとかを。そういう時は、P協会の勉強会とか、全国大会で聞いたのは、そういう先輩と話をしておいてよかったなと思って」おり、同じ専門職の先輩が経験してきたことから学ぼうとする姿勢が伺える。その他「三障害プラス発達障害、高次脳機能障害を勉強できるような研修会とかがあるといいなと思うのと、あと、地域の人たちの相談を受けることもあり、障害者ではない方だったり、あると思う」ために幅広い相談を受け止められるようになる研修を望んでいる。

6) 今後、この仕事を続けたいですか

「自分が居ることによって、障害ができてしまうという可能性があるということと、あと、他の仕事もやってみたいという気もあります」と自分の存在の意義への問題提起と、自らの未知の可能性に託してみたい一面を持つ。

## 考察

転職して半年足らずであり相談支援専門員としての実感が湧いていないが、前職との比較を通じて地域実践のおもしろさ、難しさを実感している。ワークインデックスにみる評価はインタークを除き、知的理解に比して実行程度がすべて下回っている。全体的には高めの評点であることから、前職での経験が積み上がっていることを自覚していることが推測される。従事する業務が障害者の就労支援に特化していることもあり、障害に関して広く学びたい気持ちが強いが、一方で自分たちのような存在の弊害にも気づいており、当事者主体の支援を心がけたい気持ちが伺える。

## 4. 結果の考察

- (1) 12人のうち初任者研修を受けたものは9名、現任研修を受けたものは3名であった。役立ったと答えた者は1名のみであった。インタビューの中でも、質問をしても意義について語られることはなかった。
- (2) 12人のうち3人が配置転換による相談員業務であった。残りの9名は希望してこの仕事に従事している。配置転換による3名も意欲的に仕事に取り組んでいる。
- (3) 対応して、「この仕事を続けたいか」の質問に対して、「自信がない」「微妙」「他の仕事もやってみたい」の3名の他は、「続けたい」と答えている。
- (4) 「いま必要なちから（知識や技術）」については、「持久力」「引き出すちから」「家族支援ができるちから」「就労相談のちから」「社会資源の把握のちから」「しくみの把握の力」「個々のケース支援に必要な知識のちから」「課題を見抜くちから」「資源を開発していくちから」「コンサルテーションのちから」「連携するちから」「気づくちから」「聞き出すちから」「まちづくりのちから」「キーパーソンを探すちから」「アセスメントのちから」というキーワードが抽出できる。
- (5) 「どんな相談員になりたいか」という質問には、「イメージできない」の一名を除き、「当事者に寄り添える」「距離がとれる」「社会資源が活用でき、話をきちんと聴ける相談員」「やりすぎない相談員」「必要な資源が開拓・開発できる相談員」「忙しそうにみられない相談員」「ほんとうの意味でのソーシャルワーカーに」「地域にねざした相談員」「結びつけが上手にできる相談員」「啓蒙活動できる相談員」「黒子のような相談員」というキーワードで表現できる回答があった。

以上の把握から、以下、必要な研修についてまとめる。

- (6) 「若手」ということでまだ経験が不足しており、自分がソーシャルワーカーとして「ちから」をつけていくためには、どのような研修が必要であるかという点がはっきりしていない相談員もみられた。
- (7) 総じて外部の研修よりも職場内でのピアスーパーバイズや、職場内でも外部のスーパーバ

イザーを招いての事例検討というトレーニングの積み重ねが、相談員の「ちから」をつけていくことに寄与していることが伺える。なりたい先輩モデルが身近にいること、こうした人からアドバイスを日常的にもらえる環境にあることも、相談員の成長に欠かせない要素である。バーンアウトの防止にもつながっている。

ケース検討会では、他の相談員のケース検討も学びとなるが、何よりも自分のケースを自分でまとめながら、ケース検討会に参加をして、アドバイスをもらうことがもっとも「ちから」がついていくという語りが印象的であった。ケース検討も現在の環境だけではなく本人の生活史から学ぶ方法が当事者理解という点で役立ったという語りがあった。そして、当事者の語りそのものから学ぶという方法もよかったという声があった。

- (8) 外部研修についても「実践につながる」研修が受けたいと考えている。そのときには、それぞれの現場の課題を交流しながら、自分たちの地域の課題を解決していくための学びの場を求めている。
- (9) また、他職種（医師、心理士など）による発達障害の支援の知識、成年後見の知識、精神科薬の知識など具体的に目の前の当事者の支援をしていくうえでの必要な知識について、わかりやすく学ぶ機会の重要性も指摘できる。
- (10) ケースワークも大切だが、自立支援協議会や福祉計画との関係で、相談員自身がこうした会や計画作りの事務局を引き受けている場合には、まちづくりなどコミュニティワークの「ちから」を求めている。

## 5. 次年度以降の課題

今後は、二年目（2010）八月、三年目（2011）八月と、同じ人物で、二年目、三年目の専門職としての成長と資質の獲得の状況と、受けてきた研修（公的、自主的、OJT、スーパーバイズなど）の聴き取りをしつつ、専門職の指標としてワークインデックスを使用しながら、本人のキャリアデザイン（専門職としてどのようにスキルアップしていきつつ、仕事を選んでいくのか）の形成過程を検証していく。

具体的には、この一年間の受けてきた研修の中で役立った研修とその理由、いま課題にしていることとその理由、どんな相談員になりたいかとその理由、そのために受けたい研修とその理由、今後続けたいかどうかとその理由を、聴き取りしていく。同時にワークインデックスによる調査も行い、昨年との比較をしつつ、ともにこの一年のふりかえりをしたい。

また、アクションリサーチとして、相談員が必要とする研修を自分たちで計画、実施をして、その評価をするという取り組みを計画している。自分たちの能力向上に必要な研修は、自分たちで企画立案をして実施するということが、本来の相談員としての資質の向上のためには、一番効果がある方法であるという仮説に基づいている。

今回の聴き取りの中で調査をする側の課題となったことは、「研修」のイメージである。

最終的にはOJTもトレーニングの概念に含めて説明をしたが、相談員によっては、外部研修のイメージが強く、特に公的な研修については、少数の相談員を除いて、役立った印象的な研修として認知されていないことも明らかになった。

#### 注

- (1) 「障害」の表記に関しては、現在、障がい者施策推進改革会議で検討が行われている最中である。具体的には、「障害」「障碍」「障がい」「しょうがい」という表記が使われている。「障害者自立支援法」など法律名は「障害」と表記するが、その他の文書では「障がい」を使っている自治体も増えてきた。本調査報告では、こうした議論があることを承知の上で「障害」と表記をしておく。
- (2) 「相談支援専門員」に関しては、障害者自立支援法上は、初任者研修を受け、サービス利用計画が作成できる専門員をさすが、未受講者の相談員がいるため、広く委託相談支援事業で、相談支援業務を行うソーシャルワーカーとして把握し、調査を進めている。
- (3) OJTは、「職場で、業務遂行中に、上司が部下に、個人および集団上の育成上の必要点を見出し、それに対する一切の指導・援助活動を計画的・意識的・継続的に行うこと」(寺澤弘忠, 2005)と定義されている。具体的な手法として、コーチング、メタリング、カウンセリングの3つがある。「コーチングは、教える要素が強く、メタリングはより高い成果を出すための上下間の関係形成、さらにカウンセリングは心的安定を促進させるための働きかけ」である。OJTとは、三手法の総合体と説明されることが多い(小山俊, 2006)。
- (4) 野中猛ら(2006)によって作成されたケアマネジメント作業指標。ケアマネジメントの展開に必要な技術に関して、基礎技術・中核技術・応用技術に分けて捉え、特に「中核技術」に焦点を絞って、8カテゴリー、51項目に構造化をして、それぞれ「知的理解」と「実行程度」に関して、5段階で自己評価して得られた指標のこと。自己評価により、SWに関する「ちから」を年数経過とともに相対的に評価できる指標であるため、取り入れた。

#### 参考文献

- ・かながわ障がい者ケアマネジメント従事者ネットワーク(2009)『障がい者相談支援事業者・市町村相談事業所相談支援事業に関する調査』
- ・北岡堅剛(2009)『相談支援事業機能強化のための評価に関する研究』社会福祉法人オープンスペースレガート
- ・木全和巳、高山京子、長谷川忍(2009)「相談支援事業従事者からみた相談支援事業実践の課題」『日本福祉大学社会福祉論集』第121号
- ・小山俊(2006)『新版 OJTで部下が面白いほど育つ本』中継出版
- ・寺澤弘忠(2005)『OJTの実際 キャリアアップ時代の育成方法』(第2版)日本経済新聞社
- ・日本社会福祉士会(2009)『障害者相談支援専門員の継続研修の必要性和プログラムに関する研究事業報告書』日本社会福祉士会
- ・野中猛、門田直美、久世淳子(2006)『ケアマネジメント技術を評価する尺度の開発に関する研究』財団法人みずほ福祉助成財団社会福祉助成金
- ・平山尚、武田文、藤井美和(2002)『ソーシャルワーク実践の評価方法』中央法規出版
- ・南冴子・武田加代子(2004)『ソーシャルワーカー専門職性自己評価』相川書房