

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127号 2012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 (その3)

—— 3年目のインタビュー調査の結果から ——

木 全 和 巳  
高 山 京 子  
高 橋 義 久

### 1. 研究の意義と目的

2011年の通常国会では、障害者基本法が改正された。相談支援に関しては、「(相談等) 第二十三条 国及び地方公共団体は、障害者の意思決定の支援に配慮しつつ、障害者及びその家族その他の関係者に対する相談業務、成年後見制度その他の障害者の権利利益の保護等のための施策又は制度が、適切に行われ又は広く利用されるようにしなければならない。 / 2 国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの各種の相談に総合的に応ずることができるようにするため、関係機関相互の有機的連携の下に必要な相談体制の整備を図るとともに、障害者の家族に対し、障害者の家族が互いに支え合うための活動の支援その他の支援を適切に行うものとする」と、改正された。旧法は、「(相談等) 第二十条 国及び地方公共団体は、障害者に関する相談業務、成年後見制度その他の障害者の権利利益の保護等のための施策又は制度が、適切に行われ又は広く利用されるようにしなければならない」であり、一定の改善が図られた。本論文では、改正障害者基本法の相談の趣旨を踏まえた相談員たちの育成の在り方や方法を意識している。

また、2012年度から「障がい者制度改革推進本部等における検討結果を踏まえて障害保健福祉施策を見直すまでの間において障害者等の地域生活を支援するための関係法律の整備に関する法律」(以下「つなぎ法」)において、大きく制度が変更となった。こうした制度変更への対応との関連に関しては、本研究では、取り扱わない。現実的には、本研究は、障害のある人たちに対する相談支援(ソーシャルワーク)の仕事の経験が、2, 3年の相談支援専門員(以下「若手の相談支援専門員」)を研究対象としている。かつこの研究では、市町村の委託の相談支援事業を行っている相談員(ソーシャルワーカー)を対象としている。指定相談のみの「相談支援専門員」

は対象としていないからである。

委託相談支援事業に従事する若手の相談員たちが、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をしていくなか、自分たちは、こうした仕事を行ううえで、どのような「ちから」が必要で、こうした必要な「ちから」を身につけていくためにはどのような研修を求めているのかなどについて、聴き取りを通して確認すること、こうした聴き取り作業を通して、現場の相談員たちに必要な研修の内容や方法について、示唆を得ることが、本研究の主要な目的である。

障害者自立支援法により相談支援事業が実施されて6年が終わろうとしているが、これまでこうした調査がされることはなかった。初任者研修では、当然ながら制度を作った側が求める「ちから」（知識や技術や価値）を伝え、身につけさせることが目的となっている。

相談支援専門員協会（2011）が作成した「相談支援ガイドライン」では、「相談支援専門員の求められる資質」として、信頼関係を形成する力、相談支援に係わる幅広い知識と技術の習得をあげたうえで、に関しては、「福祉分野や他の分野についての幅広い知識（制度やサービスを含む）」、「基本的なコミュニケーション技術」、「基本的な面接技術」、「ニーズを探し出すアセスメント力」、「チームアプローチやネットワークを形成する力」、「社会資源を活用・調整・開発する力」、「交渉力・調整力」をあげている。これらは、幅広くソーシャルワーカーに求められる「ちから」である。こうした「ちから」はどのようにすれば修得できるのかという研修内容にまでは、触れられていない。この「ガイドライン」には、後半に9事例まとめられており、「事例検討」の重要性は、共通認識となっている。

これまでの2年間の聴き取りを通して、必ずしも現場で実践をしている相談員たちからみた必要な「ちから」を獲得させるような研修内容にはなっていない（木全和巳他、2010、2011）。

本研究では、こうした若手の相談員たちは、相談支援を行っていくなかで、いまだどのような「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考えているのか、これまで受けてきた研修を評価するために、いま自分がソーシャルワーク実践をしているなか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、今後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「様々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」（コンピタンス/コンピテンシー）を念頭

においている<sup>(1)</sup>。

この定義と解説は、対象が個人、家族、コミュニティとミクロからマクロまで幅広く、「多様な複雑な相互作用」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。こうした観点は、先の「ガイドライン」とも共通しており、「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）、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、3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、3年目のまとめである。聴き取りに際しては、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、敢えて意図的に「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。今年度は、3年目の最終年となる。3年間の成長とそのきっかけについて、特に「研修」との関連において明らかにすることを目的としている。

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には行ってきた（木全和巳他，2009）。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。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。

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聴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と考える。

## 2. 研究の方法

### (1) 方法論としてのアクションリサーチ<sup>(2)</sup>

アクションリサーチ研究は、Coghlan & Brannick（2001）によると、目的と理論的根拠として、「自分の仕事を学問的に位置づける」こと、問題の背景として、社会的な問題である組織の特徴、事業内容、歴史、問題の意味、研究に期待されるものなどを記述すること。方法論としては、哲学的なアプローチを用いること、研究法としては、実施した研究方法を記載することであり、自分のアプローチの積極面を押し出すことが重要性であるとの指摘がある<sup>(3)</sup>。

得られた調査結果については、地域別のグループワークを行うことで課題抽出の作業の一部も共同して行った。また、知多圏域の相談員が集まる協議会、愛知県の相談支援事業のアドバイザー

会議などにおいて、得られた結果を報告するなどのフィードバックを行った。この調査研究の研究方法論については、「アクションリサーチ」の方法を意識した。「アクションリサーチ」については、Morton-Cooper (2000) が、「アクションリサーチは、自分たちの文化にある問題を吟味し、問題を解決し、減少させていく方法を発見することを人々の集団に問うていく循環型のプロセスである。プロセスに動機づけがある研究者を含みつつ、活動に携わる各々が、アクションリサーチのネットワークに参加しつつ、問題を明確にし、可能な解決を予想することに全面的に参画する。このことは、記述された出会いにおいて主役になりつつ参加したすべての人たちと、社会生活を調査研究していくまさに直接的な方法である。」(p. 2) と、説明している(岡本玲子ら(2005)による訳があるが訳し直した)。

また、Winter (2001) は、「アクションリサーチとは、実践と理解の質の両方を改善していくことを目的として、こうした状況に身をおいている人々によりもたらされた社会状況の研究である」(p.8) としている。

McNiff & Whitehead (2006) は、「アクションリサーチとは、実践を個人的や集団的にいかに改善することができるのかを実践者たちに学習させうる調査研究のかたちである」(p. 257) と定義している。現場の人たちも調査研究者も参加しつつ調査研究を行い、現状の改善を目的とした調査研究である。

昨年度は、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行った。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、ほんらい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。この取り組みは、2010年11月に行われ、このインタビューは、2011年8月に行っている。そのため、この研修が、どのような「ちから」になったのかは、この3年目のインタビュー調査で明らかにしていく。

## (2) 具体的な研究方法

経験が1年目から3年目の若手相談支援専門員に対する7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(図表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。1年目は12名が対象であり、2年目も同じように12名が対象であったが、3年目は退職や異動により、7名しか継続してインタビューできなかった。

倫理的配慮については、日本福祉大学の研究倫理規定に則り、「研究協力契約書」を作成して、相談員各自には、研究以外に使用しないことなど、書面にて了解を得た。相談員には、承諾の署名を書いてもらっている。また直属の上司には、同様の書面にて依頼をし、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)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。

インタビューは、調査員が1人ないし2人で行った。調査は、2011年の8月と9月に行った。時間は、1人30分から60分程度である。インタビューは、すべて録音をして、文字化した。

<p>相談員のプロフィールの聴き取り</p> <p>年齢、性別、学歴、資格など</p> <p>この3年間、自分が考えていた相談員に必要な「ちから」（知識や技術）は、どれくらいつきましたか？ 特にワークインデックスの指標の変化をどう受けとめましたか？</p> <p>こうした「ちから」はどのようにして身につけてきたと思いますか。研修（職場 OJT）、公的（相談支援、ブラッシュアップなど）、自主的（学会、研究会など）を念頭において教えてください。</p> <p>昨年11月の研修をふりかえって、どうですか。</p> <p>改めて、いま必要な「ちから」（知識や技術）は何ですか。</p> <p>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。</p> <p>今後、この仕事を続けたいですか？</p> <p>はい            その理由</p> <p>いいえ</p>
--

図表1：インタビュー項目

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、インタビュー項目に基づいて、一人ひとり要約をした。その上で、聴き取りをした研究者3名が集まり、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、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7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。また、六つの半構造化されたインタビューから得られたキーワードを筆者らで議論しつつ、一覧表にした（図表2：インタビュー項目のまとめ）。

### 3. 調査結果

以下、AからGまでが、聴き取った7人の相談員の調査結果の概要である。また、六つの半構造化されたインタビューから得られたキーワードを筆者らで議論しつつ、一覧にまとめたものが、図表2：インタビュー項目のまとめである。また、3年間のワークインデックスの推移をまとめたものが、図表3：ワークインデックスの推移のまとめである。

図表2：インタビュー項目のまとめ

	A	B	C
1. この3年間必要なことから	発達途中/つながるちから/ネットワークの地地を作るちから	利用者主体/ケアマネのちから/協議会での役割と責任	教える立場のちから/やれる幅/介入とアセスメントのちから/適切な距離感
2. どのようにつけてきたか	発達障害者支援専門員研修/スーパーバイザー/実際のケースから	利用者との向き合い/ケース検討でのふりかえり/毎朝のケースレビュー	OJT. SV参加のケース検討/現場の相談支援会議/毎朝のケースレビュー
3. 11月の研修のふりかえり	当事者から学ぶ/同じ圏域の相談員と知り合えた/その後のつながりがもてた	本人とともに準備と本番/舞台に上がる	圏域における相談員どうしの協働の大変さ/当事者に学ぶことはよかった
4. 改めて必要なちから	コミュニケーション/交渉力/組織力/ユーモアのちから	利用者にわかりやすい計画と説明/協議会の活用方法/地域資源の開発	地域につながる, つなげていくちから/資源開発のちから/制度を変えていくちから
5. 今後必要な研修	ストレスを減らす/からだところを柔らかくする研修	ケース検討/相談員同士のふりかえりの方法/協議会の活用方法	地域診断や地域調査/外部評価/地域関係者との連携のちから
6. 続けたいか	続けたい/仕事の自己評価/プランニングしたい	続けたい/こちらから仕掛ける	産休に入るので
考 察	一人職場にちかい困難な職場のなかでスーパーバイザーのちからもかりつつ, 仕事を続けてきた. 1年目, 2年目は仕事を続ける自信がなかったが, 3年目は続けたいに変化している. つけたいちからも「交渉力」「組織力」に変化. これまでのソーシャルワークの固さをほぐすという課題意識ももてるようになってきた.	利用者さんから学ぶと, ケース検討で学ぶことでちからをつけてきた. ちからをつけていく場所では, 何より職場の環境の中で日々の相談支援の仕事の中(OJT)で, ちからをつけていることである. そしてケース検討会というチームで経験を対象化する「ふりかえる機会」を重要視. 時に自分にスーパーバイザーとしてのちからも求められていることと, その役割(SV)の大切さ.	必要なちからとして挙げられたのが, 1年目は, 利用者との距離間や関係の質に着目したちからが述べられていた. 2年目は, 将来の見通しももったアセスメントのちからや, チームの要となっていくちからなどに着目していた. 3年目の今回は, 「地域につながるというか, つなげていく力」が挙げられた. この地域とつなげていく力や, 地域の社会資源, 制度を作り変えていくちからをつけるということについては, 模索状態であること.



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（その3）

キーワード

D	E	F	G
「ひきだし」はすこし増えた／ちからはついていない／ケースに追われている／行政担当者との関係	全然出来ていない／出来ていたのは錯覚／人前で話すことができるちから	ケースの増加にともなう質の低下／後輩を育てるちから	今はすべて自分でやらなくて良いというちからの抜き方
複数の相談員体制／OJT ケース検討／教える側に負担／外部研修	事例検討会／職場でのOJT	学会や研究会での発表／他地域の相談員とのコミュニケーション／当事者から	月一度の職場での研修づくり／職場での事例検討会／県の相談員研修の講師
外部講師との調整など大変／当事者に学ぶこと大切	お互いの手の内を明かす新鮮さ／相談員同士のつながり	企画からやることは学びに／目標があって集まることは良い	職場の当事者スタッフのつまづきを一緒に考える機会となった
続けるための気力と体力／当事者といっしょに楽しく	人に話すちから／人に伝えるちから	大きな意味でのソーシャルワーク／人に伝えるちから／まとめるちから	柔軟性／委ねること／できないということ
複数の相談体制の中でのケース検討／OJT とスーパーバイザーの存在／もっとももっとと言われている気がする	ジョブコーチの研修／人に話すちからの研修	外部研修でプレゼンやファシリテートのちから／相談員同士のケース検討	関係機関とともに学びを深めること
はい。でもわからない。	はい。独立開業できるほどの。	続けたい／当事者中心の支援	はい／ケアマネではなくソーシャルワーカーとして
「自分のスタンス、3年間だから変わってきたかというそうでもない。実際は力がついていなくて、ただ『引き出し』はちょっと増えてきた。『引き出し』については、地域の社会資源の知識だけでなく、これまで経験してきた多様なケースの相談支援の経験から、「見立てみたいなのはできるようになった」。見立てが、ぱっと出来すぎてしまう事の弊害と、個別性への着眼点と利用者の本当のニーズを大事にしたい気持ち。相談支援事業所の相談員体制の中でのOJTとケース検討、スーパーバイザーの存在。	「気づくちから」「聞き出すちから」「より相手のことを知るちから」だが、自分で支援イメージをシュミレートしすぎ、うまくいかないと不安に。	過去の自分の取り組みを一度反故にして、新しいものを取り入れていきたい。特に「当事者研究」などをしながら、当事者を中心にした組織づくりをしたい。	地域の事業者などが必要とする研修会の企画をしていくこと、こうしたことを当事者を巻き込んで行っていくこと。

図表3 ワークインデックスの推移のまとめ

	A	B	C	D	E	F	G
知的平均	2.47	1.93	3.92	3.24	2.93	4	4
2年目	3.48	3.34	3.63	3.71	2.99	4.41	3.97
3年目	3.89	3.93	4.11	3.49	2.8	3.87	4
タイプ	タイプ	タイプ	タイプ	タイプ	タイプ	タイプ	タイプ
実行平均	2.07	1.64	3.22	3.32	2.7	4	4
2年目	3.18	3	2.92	3.65	3.04	4.12	3.61
3年目	3.55	3.66	3.32	3.47	2.85	3.41	3.86
タイプ	タイプ	タイプ	タイプ	タイプ	タイプ	タイプ	タイプ
考察	<p>知的平均も実行平均も順調に数値があがった。スーパーバイザーの支援とケースからの学びの成果が。</p>	<p>ほぼすべての項目で1年目から年ごとに数値が上がってきている。さらに、2年目よりも、インデックスの後半部分である。工パリエーション・ターミネーション・関連技術の得点が他よりも顕著に点数が上がっている。3年目になるとケースが最終できるところになってきて、ある程度、評価ができたり、ケースがだんだん成熟してきた経験ができた。</p>	<p>ワークインデックスでは、1年目より2年目のほうが厳しく付けてあり、点数が全体的に下がっている。3年目では、改めてランニングと関連技術を厳しく付けており評価の点数は下がっている。しかし2年目より、3年目は全体的に知的理解と実行程度の自己評価が少し上がったおり、特にターミネーションは顕著に上がっている。</p>	<p>ワークインデックスの1年目から2年目の評価は、知的理解、実行程度とも得点が上がったが、今回3年目の評価は、「アセスメントのものを中心ととれたいか」と言ったら、何かすごく追われるものがあつたりと「プランニング」もていねいにふりかえつたり出ていないと述べられた。ていねいにやりたいのだけれど今の状態では、「やれているとは思えないなあ」と思っていることが述べられ、全体で得点が下がっている。</p>	<p>「何か全然最近出てこない」「出来たよ」という感覚だつた」。知的理解の程度比較では3年目のプロットが一番低くマークされている。その自覚が同える。実行程度の比較を見ると、3年目はケアマネジメントでは比較的高値にプロットされている。知的理解度が厳しめにマークされている理由は「人に説明できるか、完全に人に説明できるくらいまで理解できているのか」とこの点数。」</p>	<p>ワークインデックスのマーケティングでは実行程度の比較を見ると、3年目が一番低く評価されている。この点について「結果的にそうなったのは、たぶん数が増えたと思う...数が増えたと同時に、質と量という内容が、やれてない感じがすごく強くなつた」と述べ、忙しさを実感。</p>	<p>「2年目の時はできてない」と思っていたけれど3年目は、チームで解決すれば良いが、私が全部やらなくていいというふうには、2年目の自分も完璧を求めていたのと同様に、自分自身も悪かった、と自らの在りようを回顧。</p>

タイプ : 毎年順調に数値があがった タイプ : 2年目に下がり3年目に上がった

タイプ : 2年目は上がり3年目に下がった タイプ : 2年目も3年目も下がった



(A)

1. 基礎データ

年齢：40代 女性

保有資格：精神保健福祉士，看護師，相談支援専門員

勤務形態：常勤専従

学歴：大学卒

経歴：看護職，助産士職，地域母子保健助産士職，障害者福祉現場2年6ヶ月うち相談支援現場2年6ヶ月

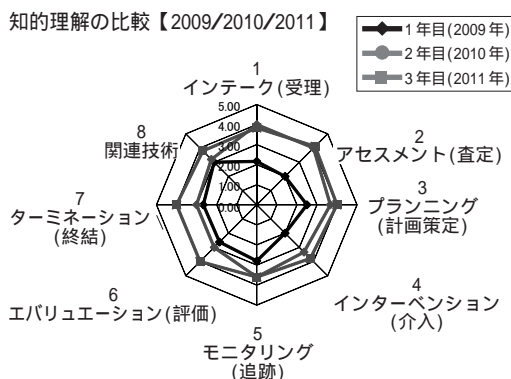
担当ケース数：約100ケース，うち個別支援計画数約30ケース

所属学会・研究会：なし

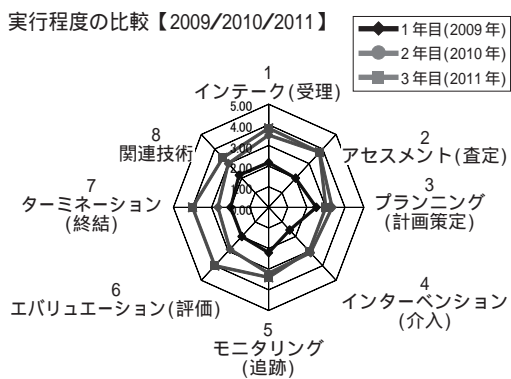
初任者研修：受講した 現任研修：受講していない

2. ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

知的理解の比較【2009/2010/2011】



実行程度の比較【2009/2010/2011】



3. 相談員インタビュー

1) この3年間，自分が考えていた相談員に必要な「ちから」（知識や技術）は，どれくらいきましたか？ 特にワークインデックスの指標の変化をどう受けとめましたか？

「発達途中だなんていうふうに思う」「本当にまだまだ表現としてはどういうふうに，どれくらい何が着いたかというのはなかなかお伝えはできない」「やっていきたいと思っていた，継続して係わることができるので，病院よりもこういうところがいい」「利用者さんや何か家族の方とつながりといったことを含めての本当にまだまだ下地の段階だと思うが，市の虐待会議に声をかけていただいたりして，会議が増えてくるというのは，資源となるのであればという形で，声をかけてもらった」。まとめると「地域の中での地域からの必要とか，こちらからの必要ということでのつながるとかネットワークの下地を作ってきた」ので，少しだけれどこうした「つながるちから」「ネットワークの下地を作るちから」をつけてきた。

2) こうした「ちから」は，どのように身につけてきたと思いますか 研修（職場 OJT），公的

(相談支援、ブラッシュアップなど)、自主的(学会、研究会など)を念頭において教えてください。

新しく学会とか研究会に参加されましたか?という問いには、「そういうことはしていない」。研究会などにも、出ていない。発達障害者支援専門員は終えた。これはつながりもでき良かった。伸びた理由というのは、周りの人とケースやスーパーバイザーで入っていただいたりして、気づきとか、教えてもらった。

3) 昨年11月の研修をふりかえって、どうですか?

「集まることが、まずできたのが、すごい面白い試み」「それぞれどういう立場で、仕事をやっているかということが全然わからなかったので、普段の会議の中では、そんな時間もないし、自己紹介も含めて、そういう機会があったということで、よかった」「ケースについての自分がまとめるということも必要なことで、やること自体が面白かった」。

「いろいろなアドバイスをもらって、なかなか面白いアドバイスがあったんですね。こんなことできるかというのも含めて、でもそれって本当に糸口であって、すごく私の今の状況ではできないかもしれないけれども、この人を支援するために定期的に、やっぱり支援するためには、そういう目線って絶対必要だなっていうところがあって、本当にありがたい」。

「機会があったということで、ちょっとケース、その地域の場合だったら、ちょっと連合してご紹介させていただくというのも相手の顔がわかっているので、安心して、こちらのつなげ、利用者さんに説明をして、つないでいくことができたりだとか、後実際に、ちょっと困っているケースがあって、さっき言われたような本当に困難ケースでふりかえりが必要な場合、1人というか、事務所内では、上司に伝えていくんですけども、そのなかでは、やっぱりソーシャルワークっていうものの幅を持たせるというのに、やっぱり自分も壁にあたる。その時には、別の同じ相談員さんに、もしかするとケースあたっているかもしれないしと思って連絡をしたりしたことがあって、そうすると情報をいただいて、ノウハウだとかハウツーだとか今までの経験の中から生かされた方向性だとか、また他機関を紹介していただいたりということで、広がる」。

4) 改めて、いま必要な「ちから」(知識や技術)は何ですか?

「自分で思ったのが、コミュニケーション能力だとか交渉力だとか、ストレスの耐性をもう少し強く持てるといいな」「少し自分の中に余裕ができてきて、何かユーモアなんかも取り入れていった方がいいな」「うまくいけば、自分のストレスが減るから」「何とか解決しなきゃということも含めて、堅かった」「柔らかく構えると、力を抜いて構える」

「正職の人を集めて、それぞれにケアマネとヘルパーさんで、リーダーになってもらう人を決めて、研修を受けてもらう」というように、組織を作っていくちから。

5) 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

これは逆に先生に聞きたい。コミュニケーション能力、交渉力をつけるにはどうしたらよいか? また、ユーモアをもって、コミュニケーションができるようになる研修とか、ストレスを解消するような研修って。「あえて違うことをすることで、違うところから何かを学んで生かせるよみ

たいな、それが自分の趣味になっているよみたい人は、見ててストレスたまってないので、ヨガ、武術などは」と応答。

6) 今後、この仕事を続けたいですか？

仕事は、続けたい。基礎的なかたちでつながりができてきたなかで、やっぱり継続していかないと自分の仕事の評価もわからない。またそのなかで修正をして、今できてないけど、プランニングとかもやっていく機会が与えられるならば、続けていくことに意義があると思う。

#### 4. 考察

一人職場に近い状態が続いていたこともあり、過去2年間は、「続けたい」という回答ではなかった。この3年間の中では、前向きな回答であった。「でも、今だけかもしれない」というように、まだ不安を抱えている。「一緒にやってくれる方が、助けてくれるから」と応えている。

ワークインデックスの指標の変化では、タイプ の比較的順調に伸びてきているパターンである。

法改正で、相談支援事業も新たな対応を求められている。こうしたなかで、自分の担当している市の今後の相談支援体制のあり方についても、どうしていったら良いかなどの本人なりの考え方なども、話ができるようになっていく。これまでの2年間は、自分のケースを中心に仕事をするのが精一杯の状況であったが、試行錯誤しながら3年間続けてきたこともあり、自治体の相談支援体制のあり方にも、視野を広げつつある。

「今回すごく本当にふりかえるというか、反省しました。距離を置かなきゃいけないな」ということばが、インタビューのなかで本人から聞けたように、組織のなかで、自分の立ち位置というものも、少しは見えてきたように思われる。

(B)

##### 1. 基礎データ

年齢：40代 男性

保有資格：介護福祉士，社会福祉士（今年度新たに取得）

勤務形態：常勤専従

学歴：大学卒

経歴：社会福祉現場10年2ヶ月（内障害福祉現場3年3ヶ月），相談支援現場3年3ヶ月

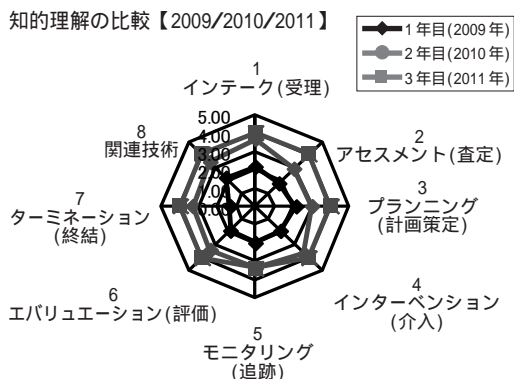
担当ケース：29ケース，個別支援計画数11ケース，サービス利用計画作成数0ケース

所属学会・研究会：特になし

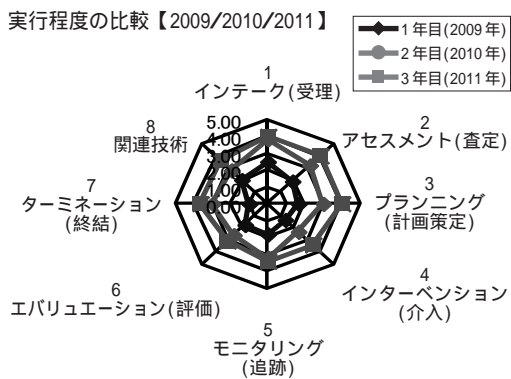
初任者研修：受講した 現任研修：未受講

## 2. ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

知的理解の比較【2009/2010/2011】



実行程度の比較【2009/2010/2011】



## 3. 相談員インタビュー

1) この3年間、自分が考えていた相談員に必要な「ちから」(知識や技術)はどれぐらいつきましたか? 特にワークインデックスの指標の変化をどう受け止めましたか?

今回もインタビューの事前にインタビュー項目に基づいてメモを準備されていた。今年は新たに社会福祉士の試験を受験し合格し資格を取得された。つけてきた力として、「3年間出会った」利用者さんから「それぞれの困りごとを伺いながら、自分自身勉強し取り組んできた「3年間分のちから」であることが語られた。「1年目の歩みと3年目の歩みは、明らかに違うなという印象」が語られた。1年目は、「利用者さんとともに」「基礎的なところから自分で勉強しながら」やった。2年目は、「ちょっと慣れてきて」、3年目の気づきとして、2年目は「ちょっと走って、利用者さんを置いてけぼりにしちゃった」面があることへの内省と、改めて「利用者主体」と「もう一回ゆっくり歩んで行けたら」というところに立ち戻れたことが語られた。また、自立支援協議会において昨年までにはなかった新たな役割や責任を担うようになっている。

ワークインデックスの評価は全体として、ほぼすべての項目で1年目から年ごとに点数が上がってきている。さらに、2年目よりも、インデックスの後半部分である、エバリュエーション・ターミネーション・関連技術の得点が他よりも顕著に点数が上がっている。3年目になるとケースが終結できるようになってきて、ある程度、評価ができた、ケースがだんだん成熟してきた経験ができたという印象がインタビューで述べられた。アセスメントの項目の実行程度が全体として点数が上がっている。また、チームワークやコーディネーション、ネットワーク形成、資源の開発等の知的理解と実行程度の差がみられ、インタビューで尋ねると本人も評価を辛めにつけ、自分の課題であることが述べられた。「地域社会資源の開発」については、「もっと地域支援があったらいいのになって、2年目とかは思っていたんですけども。それに慣れてしまっって、こういうもんだと思って仕事してきたみたい。もっと、やっぱり考えて地域資源の開発をしなければ」と語られた。

2) こうした「ちから」はどのように身につけてきたと思いますか。研修（職場、公的、自主的）を念頭において教えてください。

一番に挙げたのは、「やっぱり、利用者さんに向き合わせていただくことが一番いい研修だった」と思う。「3年間出会った」利用者さんから「それぞれの困りごとを伺いながら、自分自身勉強」し取り組んできた「3年間分のちから」である。

また、その際それらケースを「相談員同士、みんなで」「ふりかえる機会」で力になると述べられた。ふりかえる機会としては挙げられたのが、相談体制部会（年3～4回）のケース検討・月1回の相談員の会議でのケース検討、毎朝（朝の打ち合わせ30～40分程度）の集団でのケースレビュー・報告。11月の研修の場で、担当する支援ケースの本人さんと一緒に舞台に参加し、支援の経過を報告しふりかえたこと。ふりかえることで、「ひとつの経験として」「それが（ケース検討）一番自分のものになっていく研修だと私は思っています。」社会福祉士を取得するため教科書に学んだ。月に2回専門学校に行き自分で勉強した。今回社会福祉士の資格を取得した。基礎的で総合的な領域の勉強がちからになっていることも述べられた。

自立支援協議会では、全体や圏域において新たに役割が増えたこと、進め方や前もっての発言の準備等を進めたことが力になっていることが述べられた。公的な場でのいい意味で自分を露出しないといけないこと、信頼関係づくりのプレッシャーの中で、1、2年目とは違ううちからが求められたことが挙げられた。また、職場で、新入の相談員が配置され、先輩として「見られているというか評価されるというか」と考えているとのこと。

3) 昨年11月の研修をふりかえて、どうですか？

研修の企画の中で、当事者の方と、担当の相談員として、一緒に舞台上がり、報告・ディスカッションに参加した。そこで、その方の地域移行のプロセスをふりかえり検討する中で、本人さんが置かれている状況の変化、前任の相談員の見方や捉え方の違い、プロセスの中で「変化」が、おもしろくとも勉強になったことが語られた。その舞台に立つまでの準備を自分でふりかえたことや、本人さんとともにふりかえたことが学びになっている。研修の企画運営には（今回は、出演者だったので）、かかわらなかったとのこと。

4) 改めて、いま必要な「ちから」（知識や技術）は何ですか？

前もって自分でふりかえりまとめたメモを見ながら「必要なちからというのは、やっぱり利用者さんにわかりやすいケア計画だとか、ケア会議を進めていくような言葉づかいであったり、書式であったり、そういううちからをつけたいなという風に思っています。」と述べられた。次に挙げられたのが、「自立支援協議会の活用方法だとか」「地域資源の開発というのが全然できていないので、」その力をつけていきたい。

5) 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。

前述した、支援のケースを「相談員同士、みんなで」「ふりかえる機会」であるケース検討を引き続き続けていく。「ひとつの経験として」「それが（ケース検討）一番自分のものになっていく研修だと私は思っています。」

利用者さんにわかりやすいケア計画、ケア会議、書式の方法や技術の研修があったら参加したい。自立支援協議会の活用方法や、他の地域の成功事例、地域支援の開発を学べるような研修に参加したい。

今回のこのインタビューそのものが、自分の相談員としてのちからをふりかえる作業となり、「自分も評価して、いい点をつけられればいいですけど、あまりいい点でもないの、つらいですつらいですけど、でも」、自分をふりかえることで研鑽の機会となっていることが述べられた。

6) 今後、この仕事を続けたいですか？

「はい、です。」「課題があるので、それは、課題はちゃんとやりたいなと。それは、相談支援事業に事業所の体系が変わるかもしれないのですけれども。それはそれとして、どんな相談支援事業の形になったとしても、利用者さんと一緒にやっていくというのは、そんなに変わらないと思うので。その課題がある限りは、続けたくないと思いませんね。少なくとも、この課題が解決されるまでは、盛り上げたいなと思っています。」

#### 4. 考察

3年間でつけてきたちからとして、「3年間出会った」利用者さんから学ぶことを一番に取り上げている。「やっぱり、利用者さんに向き合わせていただくことが一番いい研修だった」と捉えている。そして、ケース検討でふりかえることで、「ひとつの経験として」「それが（ケース検討）一番自分のものになっていく研修だと私は思って」いることが述べられた。3年間のインタビューでも利用者さんから学ぶこと、ケース検討で学ぶことでちからをつけてきたことが特に強調されていた。1年目、2年目のインタビューでも同様の視点が述べられていた。

ちからをつけていく「ふりかえる機会」としては、相談体制部会（年3~4回）のケース検討・月1回の相談員の会議でのケース検討、毎朝（朝の打ち合わせ30~40分程度）の集団でのケースレビュー・報告。11月の自分たちで企画運営した研修の場で、担当する支援ケースの本人さんと一緒に舞台に参加し、支援の経過を報告したことが挙げられている。

また、3年間の相談員としての自分の変化のイメージを、1年目は、「利用者さんとともに」「基礎的なところから自分で勉強しながら」やった。2年目は、「ちょっと慣れてきて」、3年目の気づきとして、2年目は「ちょっと走って、利用者さんを置いてけぼりにしちゃった」面があることへの内省と、改めて「利用者主体」と「もう一回ゆっくり歩んで行けたら」というところに立ち戻れたことが語られた。

加えて今年度、社会福祉士の資格を取得している。働きながら月に2回専門学校の講義を受け自己研鑽をしている。基礎的で総合的な領域の勉強がちからになっていることも述べられた。

今年度は（4年目の相談員として）、自立支援協議会や圏域において新たな役割を担うようになっている。地域の横のつながりの中で相談員としての自分に求められている役割のプレッシャーを感じつつ、準備や段取り、報告等取り組む中でちからをつけてきている。また、職場内でも新しい相談員が入り、自分が先輩となりスーパーバイザーとしての役割意識も出てきていることが



述べられた。

3年間のインタビューで語られたことの特徴は、ちからをつけていく場所は、何より職場の環境の中で日々の相談支援の仕事の中（OJT）で、ちからをつけていることである。そしてケース検討会というチームで経験を対象化する「ふりかえる機会」を重要視している。また、そうした機会を自分で積極的に活用し、そこに自らケースを出し、相談員同士が学びあうことの重要性を挙げている。そうした中で利用者さんから学んだことを対象化し、相談員としての自分や自分の仕事を対象化する作業をしている。

さらに、頼れる先輩の相談員や圏域アドバイザーの存在の意義と、3年を経て職場内や地域の横のつながりの中で、自分の位置付けやあらたな役割の追加や変化の中で、時に自分にスーパーバイザーとしてのちからも求められていることと、その役割（SV）の大切さについて述べられている。上記に述べたようなOJT、ケース検討、スーパーバイザーの存在等の「環境」が自分の相談支援事業所にはあることの優位性を語っている。

最後の質問項目では、今後もこの仕事を続けたいことをはっきり答えつつ、この3年間の相談員のちからに着目した1年ごとのインタビューの機会そのものも、自分の相談員としてのちからをふりかえる作業として捉え、自分の成長過程を対象化しようとするちからと、こうしたSVの役割の大切さが述べられた。

(C)

#### 1. 基礎データ

年齢：30代 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10年5ヶ月（内障害福祉現場8年5ヶ月），相談支援現場8年1ヶ月

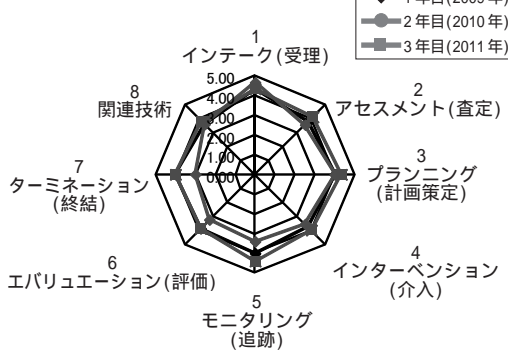
担当ケース：30ケース，個別支援計画数15ケース，サービス利用計画作成数2ケース

所属学会・研究会：特になし

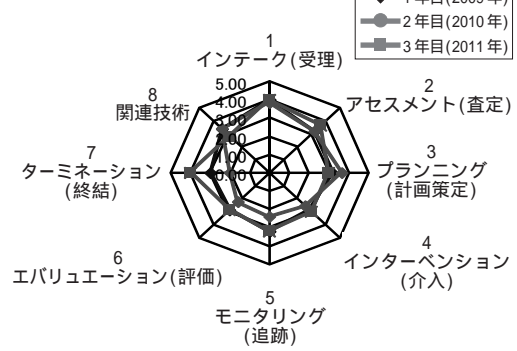
初任者研修：受講した 現任研修：受講した

## 2. ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

知的理解の比較【2009/2010/2011】



実行程度の比較【2009/2010/2011】



## 3. 相談員インタビュー

1) この3年間、自分が考えていた相談員に必要な「ちから」(知識や技術)はどれぐらいつきましたか? 特にワークインデックスの指標の変化をどう受け止めましたか?

述べるのは難しいなぁとしながら、質問の中で、平成18年10月からこのセンターで相談員をしているが、初めの3年間は「教えてもらう立場で」「基本的なところ」をやっていたこと。この2年になると、支援困難なケースの担当のみでなく、自立支援協議会や、相談員間の調整や、新しく入ってきた相談員に引き継いだり(新しい人(相談員)に教えなきゃいけない立場になった)と、「やれる幅がというのは、広がってきているのかな」。社会資源も経験が長いほど、社会資源ごとの特徴を知っていくことが増える。「積み重ねというか、積み上げはできているのかな」。

初期のころと比べると、ここの現場で5年の経験で、長い方では5年間かかわっているケースもあり、長い目で見ることができるようになってきている。失敗したり、成功したりする中で経験の積み重ねが、アセスメントやプランニングの段階でも、また緊急対応等で、次の予測が一定できるようになってきているかも述べている。

本人の思いのまま支援をプランニングするだけでなく、「本当に必要な」とかニーズを捉えることの見立てが経験を経ることで変わってきたこと、そしてサービスを導入していく支援事業者との関係づくりや、本人と事業者と相談支援事業者とのかかわり方や役割、距離の変化があることが述べられた。

また、自分の相談支援事業所の範囲を見極めるのと同時に、内容によって主になる専門機関につないでいくこと、「見捨てるわけじゃなくて、いろんなちゃんと主になるところへつないでいく」ことを行ってきていることも話された。

自分としては、「ただ、相談員としては、まだまだのところに思うので。そろそろ中級に入りたいかなぐらいですね。今までは、教えてくださいでできてたけど、多分聞けなくなってきたかな」

ワークインデックスでは、「最初のインテークとかですね、アセスメントみたいなところの意

味とか、そういったところの理解の方は、多分できているのかなってところですけど、だんだん後（の項目）になるにつれて低くなってくる」。また、実際忙しくてモニタリングができていないとか、エバリエーションは厳しい評価となっている。

全体的な個別のケースから、地域全体のという視点に変えなきゃいけないんだけど、と捉えつつ、そこが苦手であると自己評価している。

2) こうした「ちから」はどのように身につけてきたと思いますか。研修（職場、公的、自主的）を念頭において教えてください。

「それはOJTですよ。職場でしか。職場での仕事の中でのトレーニングを最重視している。自立支援協議会の相談部会におけるスーパーバイザー参加のケース検討が相談員の資質を上げる。そこで「ケースを出して、スーパーバイズを受けて、それを持ち帰って相談員が、個別のケースに返っていく」ということ。また、現場での相談会議（月2回）でケース報告をしあう。

支援困難なケースの地域の支援関係者が集まったのケア会議には、相談員2人体制（上司に出席してもらう）にしてもらう場合もある。ケースの初期の対応は、相談員2人体制で進め見立てを行うこととしている。また、毎日朝の相談員の打ち合わせで30分程度を使ってケースの報告とふりかえりを行っている。こうしたことで、相談員同士がお互いのケースを把握しているので、何かあった時に聞きあうことができる。「相談員が10人いるという恵まれた環境で仕事」をしていることを取り上げている。

ちからをつけていくために、こうした職場でのOJTやスーパービジョンのシステムが一番大事であることが述べられた。

3) 昨年11月の研修をふりかえって、どうですか？

運営の事務局員の一人としてかわった。業務が重なっていて企画・運営がとても大変であった。圏域全体の相談員と「一緒に協働することの大変さが、学べたかな」。「多分みなさん、不完全燃焼のところもあったんじゃないかな」と思う。準備と運営はとても大変だった。まだ1回目の取り組みだからわからないけど、としながら述べられた。内容については、「当事者にやっぱ学ぶというのは、よかったんだろうな」と述べている。

4) 改めて、いま必要な「ちから」（知識や技術）は何ですか？

「地域につながるというか、つなげていく力ですかね。」「多分ソーシャルアクションになっていくのかとか、地域のね、資源に一番苦手な資源開発とか、そういった分野にいくんだろうなって思うんだけど、そこが多分苦手なので、個別援助ばかりやっていると。その力がつくといろいろとどういふうに、じゃ行政に言ったらいいのかなとか、どう1つのケースから広がって行って、今のサービスの形を変えていけて使いやすくするのかっていふうな発想というか、そういうふうな力が相談員にないといけないのよと。」

「一人を助けてOKじゃなくて、同じ悩みを持った人が10人、20人いますよね。」「制度変えていくしかないですよってところの、その制度まで上げていくところかな。」

「個人のレベルがあって、地域のレベルがあって、国のレベルというのがあると思うので、多

分制度とか、そういったこととかも広がって大きくなっていくとは思んですけど、それを上手に一人のちからからでも届けられるようにしていかなきゃいけないのが相談員の必要なちからなんだらうなと」。

当事者と一緒に、また代弁して届けていくことが必要になっているが、その方法をどうしていったらいいのかわからない。「なかなかその自立支援協議会とかに上げにくいですね。それをどううまく処理していくのか」や、「会議とかになっちゃうと、どうしても当事者不在になって、空論に終わってしまうというか、」との課題意識がある。また「地域診断」のちからについても取り上げている。

5) 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。

上記の地域とつなげていくちからや、地域の社会資源、制度を作り変えていく創り上げていくちからをつけるということについては、模索状態であることが述べられた。一つに、地域診断や調査の方法論を学んでいくことを取り上げている。また外部の評価を受けること。また、地域の支援関係者との連携・協働と自立支援協議会の経験を積み上げていくことが必要ではないかと。

また、前半で述べられていた、10人の相談員がいる事業所の環境の中でのスーパーバイザーが参加する集団でのケース検討、そこにケースを出し検討し、持ち帰ってケースの支援に活かしていくこと、日々の相談業務の中での2人体制での初期支援やケア会議、ピア・スーパービジョン、会議、打ち合わせでのケース報告・検討、は引き続きの必要な研鑽・研修である。

6) 今後、この仕事を続けたいですか？

産休に入る予定。

#### 4. 考察

現在所属する相談支援事業所では、相談員として6年目となっている。5年の経験の中で、初めての3年間は「教えてもらう立場で」「基本的なところ」をやっていたこと。この2年になると、支援困難なケースの担当のみでなく、自立支援協議会や、相談員間の調整や、新しく入ってきた相談員に引き継いだり（新しい人（相談員）に教えなきゃいけない立場になった）としている。

社会資源も経験が長いほど、社会資源ごとの特徴を知っていくが増えることと、また、自分の相談支援事業所の範囲を見極めるのと同時に、内容によって主になる専門機関につないでいくこと、「見捨てるわけじゃなくて、いろんなちゃんと主になるところへつないでいく」ことが語られた。

5年の経験で、長い目で見ることができるようになってきていることを挙げ、失敗したり、成功したりする中での経験の積み重ねが、アセスメントやプランニングの段階でも、また緊急対応等で、次の予測が一定できるようになってきているかもと述べている。本人の思いをそのままプランニングということだけでなく、必要なニーズと長い先の見通しも加味しながら見立てることが以前と変わってきたことが挙げられた。そしてサービスを導入していく支援事業者との関係づくりや、本人と事業者と相談支援事業者とのかわり方や役割、距離の変化があることが述べられた。

ワークインデックスでは、1年目より2年目のほうが厳しく付けてあり点数が全体的に下がっている。3年目では、改めてプランニングと関連技術を厳しく付けており評価の点数は下がっている。しかし2年目より、3年目は全体的に知的理解と実行程度の自己評価が少し上がっており、特にターミネーションは顕著に上がっている。また、インタビューにおいては、モニタリングができていないとか、エバリエーションは厳しい評価となっている。また、全体的な個別のケースから、地域全体のという視点に変えなきゃいけないんだけど、と捉えつつ、そこが苦手であると自己評価している。

この3年間でつけてきたちからは、「それはOJTですよ。職場でしか」と、職場での仕事の中でのトレーニングを最重視している。自立支援協議会の相談部会におけるスーパーバイザー参加のケース検討が相談員の資質を上げる。そこで「ケースを出して、スーパーバイズを受けて、それを持ち帰って相談員が、個別のケースに返っていく」ということ。また、現場での相談会議（月2回）でケース報告をしあう。

支援困難なケースの地域のケア会議には、相談員2人体制（上司に出席してもらおう）にしても場合もある。ケースの初期の対応は、相談員2人体制で進め見立てを行うことを挙げた。また、毎日朝の相談員の打ち合わせで30分程度を使ってケースの報告とふりかえりを行っている。こうしたことで、相談員同士がお互いのケースを把握しているので、何かあった時に聞きあうことができる。「相談員が10人いるという恵まれた環境で仕事」をしていることを取り上げている。3年間のインタビューにおいても、こうした職場でのOJTやスーパービジョンのシステムが一番大事であることが述べられた。今後の必要な研修についても、このようなOJTやケース検討、スーパービジョンの重要性が述べられた。

必要なちからとして挙げられたのが、1年目は、利用者との距離間や関係の質に着目したちからが述べられていた。2年目は、将来の見通しもったアセスメントのちからや、チームの要となっていくちからなどに着目していた。3年目の今回は、「地域につながるというか、つなげていくちから」が挙げられた。地域の社会資源、制度を作り変えていく創り上げていくちから「一番苦手な資源開発とか、そういった分野にいくんだらうなって思うんだけど、そこが多分苦手なので、個別援助ばかりやっていると。」「どう1つのケースから広げていって、今のサービスの形を変えていけて使いやすくするのかっていうふうな発想というか、そういうふうなちからが相談員にないといけない」との視点から、その難しさが取り上げられた。

上記の地域とつなげていくちからや、地域の社会資源、制度を作り変えていくちからをつけるということについては、模索状態であること。一つに、地域診断や調査の方法論を学んでいくことを取り上げている。また外部の評価を受けること。また、地域の支援関係者との連携・協働と自立支援協議会の経験を積み上げていくことが必要ではないかと語られた。

(D)

1. 基礎データ

年齢：50代 女性

保有資格：介護福祉士，相談支援専門員，保育士，幼稚園教諭

勤務形態：常勤専従

学歴：短大卒

経歴：社会福祉現場27年（内障害福祉現場27年），相談支援現場5年

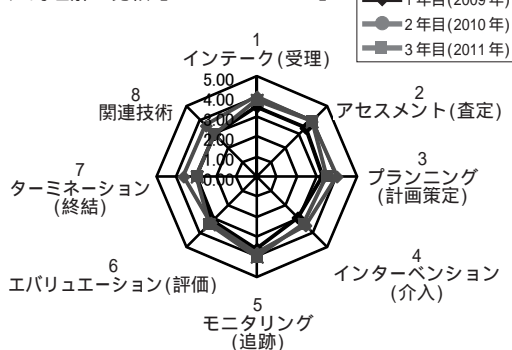
担当ケース：50ケース，個別支援計画数10ケース，サービス利用計画作成数2ケース

所属学会・研究会：特になし

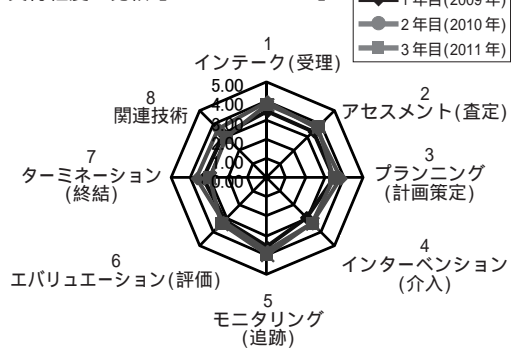
初任者研修：受講した 現任研修：受講中

2. ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

知的理解の比較【2009/2010/2011】



実行程度の比較【2009/2010/2011】



3. 相談員インタビュー

1) この3年間，自分が考えていた相談員に必要な「ちから」（知識や技術）はどれぐらいつきましたか？ 特にワークインデックスの指標の変化をどう受け止めましたか？

先ず、「何が自分で変わったかなというのが本当にすごく思うのです。実際は何も変わっていないのではないかと、とか思ったり」と述べられた。「要するに自分のスタンスというのが、3年間だから変わってきたかというところでもなくて、力と言われても実際は力ってついていなくて、ただ『引き出し』はちょっと増えてきたかな。「引き出し」については、地域の社会資源の知識だけでなく、これまで経験してきた多様なケースの相談支援の経験から、「見立ててみたいなのはできるようになった」と述べられた。「えらく大変なケースだなあ」と思っても、「今まで経験したケースの中から、こういうふうにしたらうまくいったなとかというのを、そこからちょっと引き出して「ああ、そうか。困難だけど、絶対手立てはあるよな」みたいな、そういうふうに見えるようになったところは、あると思います。」また、見立てが、ぱっと出来すぎてしまう事の弊害と、個性への着眼点と利用者の本当のニーズを大事にしたい気持ちが述べられた。



現在、自分の体調が思わしくない状態であることや、「ケースがずっともちすぎていることもある」や、「何か、仕事に追われる。個別のケースにも追われるし」、「自立支援協議会のことも、変化の年にしていかなければいけないとか、そういうのですごく自分が落ち込んでしまった部分もあって、だから「力なんてついてないよな、なにも」と思っている事が述べられた。本人と支援関係者とがうまくいかない、問題対応に追われたり、うまくいってない支援困難なケースを何件か持っていて、迷いながら、これでいいのかなぁと思いながら、丁寧にできずに、ある時は地域との行政機関から叱られる等の関係づくりの失敗やうまくいかなさもあり、相談員としてかなり気持ちが落ち込んでいるような印象を受けた。

また、昨年と職場環境が変わり（スーパーバイザー的な先輩職員がいなくなり、新しい相談員が入ってきた事もあり）、相談員育成も含めて自分が担っていかないといけない立ち位置になっており、相談員のOJTのチーム作りが、前項に述べた様々な面もあり、うまくいかない部分も取り上げられた。

1年目から2年目の評価は、知的理解、実行程度ともに得点が上がったが、今回3年目の評価は、全体で得点が下がっている。「アセスメントのものをきちんととれているかと言ったら、何かすごく追われるものがあつたりとか」、「プランニング」もていねいにふりかえったり出来ない」と述べられた。ていねいにやりたいのだけれど今の状態では、「やっているとは言えないなぁ」と思っていることが述べられた。

2) こうした「ちから」はどのように身につけてきたと思いますか。研修（職場、公的、自主的）を念頭において教えてください。

複雑で多様なケースを見立てていくための「引き出し」や「見立て」のちからは、「やっぱり一番大きいのは、8人・9人で今やっているというところが一番大きい」と述べ、何よりも相談支援事業所の相談員体制の中でつけてきたことを挙げている。相談員が「何人かいることと、やっぱりそれだけ受けているケースも多いので、その人達のケースの中からでも学ばせてもらっている。『ああ、こういうやりかたでやっているのだな』とか、うまくいったケースとかを見習わせてもらったり、うまくいかなかったケースも含めて『そうか、そういう時はこうしたほうがよかったんだ』というような、自分なりにほかの人のケースからも学ばせてもらったりとか、自分のケースでも学ばせてもらったりということだと思う」。また、ケースのことで困ったときにほかの相談員に聞くことができることを挙げている。

ただ、昨年と事業所内の相談員構成が変わり、スーパーバイザー的な先輩職員がいなくなり、新しい相談員が入ってきた事もあり、支援ケースを引き継ぎやOJTとしても新人相談員と2人で行動したり、アドバイスするほうも担っていかないといけない等、以前とは自分の立ち位置が変わり、事業所の相談員の育成やOJTのチーム作りを担っていることと、余裕がない中でそれらを進める難しさが述べられた。自分にはまだスーパーバイザー的な相談員が身近にいたほうが安心との思いも出された。そうしたOJTやSVの職場体制システムを作ることの大切さを重視しているがゆえの意見であった。

また、今年は「現任研修」を受けている。現場が大変ではあるけれど、外部の研修に行く機会があつてよかったことが述べられた。「自分がケースを出すときに「ここはやれてないな」とか、「ちゃんと説明されてないな」とか気づかされたりして、ずいぶん勉強になりました。」また、ホワイトボードの書き方なども勉強になり、「こういう研修はありがたい」と述べられた。

3) 昨年11月の研修をふりかえって、どうですか？

日々の仕事に追われている中で、「圏域で集まるというのはものすごく大変だった」ことがまず語られた。企画・運営で、講師とのアポどり・調整役を担ったが、その調整のやり取りに失敗し、講師の方に不快な思いをさせ迷惑をかけてしまった。企画が途中で変更になったり、企画内容が心配になったりもあり、講師との調整の作業は、「すごく私も疲れてしまって、そこらへんが大変だった」ことや、「私たちがどうして全部やらなきゃいけないの」みたいなところもちょっとあつて」との大変さも語られた。

「でも、なかなか圏域で集まる機会というのが、圏域会議というのがありますけど、実際に同じぐらいの方たちと集まって色々やれたのはよかったかなとは思うんですけど。」と、「ご本人さんたち（障害当事者）がどういうふうにいるか答えてくださるのかなと思ったんですけど、そこはすごく本当に正直にいろいろ言うてくださったのがすごくよかったなあと思って。本人さんたちを引っぱり出すのもとても難しいと思うんですけど、そこがすごくよかったかなと思いました。」

4) 改めて、いま必要な「ちから」（知識や技術）は何ですか？

まず「気力と体力」をあげた。「やっぱりつないでいく必要があると思うんですよね。相談員というのは変わっていく可能性だってもちろんあるので。だけど、いっぱいいっぱいになって辞めていかれて、それで次の人が大変じゃなくて、本当に利用者さんにとってはボーンと落ち込まないでつながってほしいものだと思うので、何かそういうのが必要だからこそ、相談員さんは気力・体力が必要なのかなと。」

「ご本人さんにとって、それは継続していけるようにするのがいいと思うので、そこに私たちが疲れた感じのかかわり方じゃなくて「一緒に楽しくやっついこうね」ぐらいの感じがいいと思うんですよね。うまく言えませんけど。」

5) 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。

2) のところで述べた、「やっぱり一番大きいのは、8人・9人で今やっているというところが一番大きい」ことの中で、相談支援事業所の相談員体制の中でのOJTとケース検討、スーパーバイザーの存在がある。一方、昨年と職場環境が変わり（スーパーバイザー的な先輩職員がいなくなり、新しい相談員が入ってきた事もあり）、相談員育成も含めて自分が担っていかないといけない立ち位置になっている。そこで相談員のOJTのチーム作りが、業務の全体量が多くて大変な中、うまくいかない部分も取り上げられ、自分にはまだスーパーバイザー的な相談員が身近にいたほうが安心との思いも出されている。

「もっと、もっと」というのがプレッシャーにならないようにしたいんですよね。やっぱり、

ずっとそう言われてきていると思うんですよ。「もっと力を付けて」とか、「もっと知識を付けて」とかというのが、で、「もっと動け」と、要するに「もっとケースで動いてくれ」みたいな。それに自分が追われているからこそ余計に、これは気力と体力が必要だと思ったんだと思うんです」と前項の質問で述べている。「もっともっと」という強いプレッシャーにならない程度に、チームで支えあいながらのスーパービジョンの方法やしきみが必要であることが述べられているとの印象を持った。

6) 今後、この仕事を続けたいですか？

仕事を「続けたい部分はあるのだけれど」、体調（持病）が悪いので、契約してもらえるかどうかかわからないことと、自分でも、どうしたらいいものか「わからないという状況です」と話された。

#### 4. 考察

障害者施設で23年経験を経てきているDさんは、相談員としては現職が初めてで、現在所属の相談支援事業所で6年目である。

本研究の1年目のインタビュー（相談員としては4年目時点）では、これまで長く施設で勤めてきた経験と、相談支援専門員の仕事の中で、「施設だけで完結するのではなくて、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。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挙げていた。必要な研修として、対話ができるくらい的人数の中で、具体的なケースを通して学ぶケース検討を挙げていた。スーパーバイザーの必要性を述べている。

2年目のインタビューでは、つけてきた「ちから」として、「関係機関との連携の「ちから」と「折り合いをつける「ちから」が挙げられた。特に「折り合いをつける「ちから」については、これまでは、計画をこちら側が中心に立てすぎでの失敗であるとか、自分で操作して、よかれと思ってやってきたことが、ケースによっては、あまりいい効果が出ていないことの気づきが、印象的であった。ここのところで「力を抜く」「相手とほどよく折り合う」という対応をしていることが述べられた。こうした「ちから」は、外部の研修というよりも、職場でのピア・スーパーバイズやスーパーバイザーを交えての事例検討会によるところが大きい。また、長く働いてきて資格はいらなないと思ってきたが、みなさん、社会福祉士の資格や精神保健福祉士の資格がある。そういう勉強もしていかないとついていけないなという思いも出された。

3年目の今回のインタビューの中で、自分の体調（持病）が現在思わしくない状態であることや、「ケースがずっともちすぎている」「仕事に追われる。個別のケースにも追われるし」（1年目インタビュー時点は担当ケース30ケース、今回インタビュー時点は50ケースと増加している）、「自立支援協議会のことも、変化の年にしていかなければいけないとか、そういうのですごく自分が落ち込んでしまった部分もあって、だから「力なんてついてないよな、なにも」と思っている事が述べられた。本人と支援関係者とがうまくいかない、問題対応に追われたり、迷いなが

ら、これでいいのかなぁと思いながら、丁寧にできずに、関係づくりの失敗やうまくいかなさが語られた。体調の不調もあり相談員としてかなり気持ちが落ち込んでいるような印象を受けた。

ワークインデックスの1年目から2年目の評価は、知的理解、実行程度ともに得点が上がったが、今回3年目の評価は、「アセスメントのものをきちんととれているかと言ったら、何かすごく追われるものがあったりとか」、「プランニング」もていねいにふりかえったり出来ていないと述べられた。ていねいにやりたいのだけれど今の状態では、「やれているとは言えないなぁ」と思っていることが述べられ、全体で得点が下がっている。

「自分のスタンスというのが、3年間だから変わってきたかというところでもなくて、力と合わせても実際は力がついていなくて、ただ『引き出し』はちょっと増えてきたかな。「引き出し」については、地域の社会資源の知識だけでなく、これまで経験してきた多様なケースの相談支援の経験から、「見立てみたいなのはできるようになった」と述べられた。また、見立てが、ぱっと出来すぎてしまう事の弊害と、個別性への着眼点と利用者の本当のニーズを大事にしたい気持ちが述べられた。こうしたちからをつけてきた要因として、「やっぱり一番大きいのは、8人・9人で今やっているというところが一番大きい」ことの中で、相談支援事業所の相談員体制の中でのOJTとケース検討、スーパーバイザーの存在があることが、3年目のインタビューでも語られ、1年目2年目のインタビューでも同様にその重要性が述べられている。また、今年度は、昨年と職場環境が変わり（スーパーバイザー的な先輩職員がいなくなり、新しい相談員が入ってきた事もあり）、自分が相談員育成やスーパーバイザー的な役割の立ち位置になってきている。そこで相談員のOJTのチーム作りが、業務の全体量が多くて大変なことも重なり、うまくいかない部分も取り上げられた。

必要な力として、「気力と体力」が挙げられた。また、自分にはまだスーパーバイザー的な相談員が身近にいたほうが安心との思いも出されている。今後のこの仕事を続けたいですかの質問に、仕事を「続けたい部分はあるのだけれど」、体調（持病）が悪いので、契約してもらえかどうか分からないことと、自分でも、どうしたらいいものか「わからないという状況です」と話された。相談員の健康と気力・体力の大切さと、インタビューの全体を通して職場で相談員の「チームがあること」での支えあいの大切さやスーパーバイズの必要性が述べられた。相談員のバーンアウトを防ぐための手立てや仕組みが不可欠であることが示唆される。

(E)

#### 1. 基礎データ

年齢：30代 男性

保有資格：社会福祉士、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4年、障がい福祉現場3年、相談支援現場4年

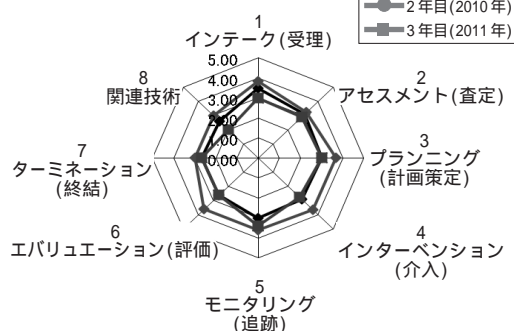
担当ケース数：30 ケース，うち個別支援計画 5 ケース，うちサービス利用計画 0 ケース

所属学会・研究会：なし

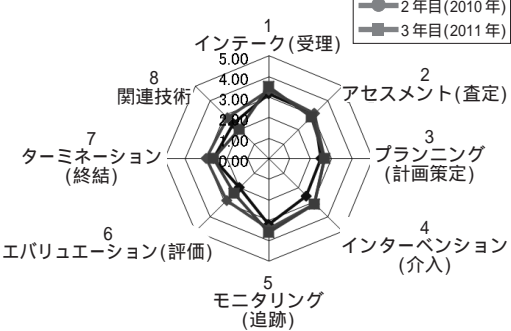
初任者研修：受講した 現任研修：受講していない

## 2. ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

知的理解の比較【2009/2010/2011】



実行程度の比較【2009/2010/2011】



## 3. 相談員インタビュー

1) この3年間、自分が考えていた相談員に必要な「ちから」(知識や技術)は、どれくらいつきましたか？ 特にワークインデックスの指標の変化をどう受けとめましたか？

ワークインデックスを眺めてみて「何か全然最近出来てない」「出来てたような錯覚だった」と述べている。知的理解の程度比較では3年目のプロットが一番低くマークされていることを考えると、その自覚が伺えるが、実行程度の比較を見ると、3年目の今年はケアマネジメントプロセスの中盤までは比較的高値にプロットされている。知的理解程度が厳しめにマークされている理由は、「人に説明できるとか、完全に人に説明できるくらいまで理解できているのか」というのを考えた時に、そこの基準で考えた時にやっぱりこの点数なのか」と思っていること、「人の前で説明するっていうのがすごく苦手な」ためにこの点数になる、と分析する。この1年で人前で話す機会が増えているが、あれもこれも伝えたい思いがまとまらず、「僕の中で、もちろんシミュレーションの中では前もって考えてあるんだけど、その思い付きのところで話してるんで、伝わっているかどうかすごく不安になってしまって...話を聞いている方たちの表情も気になってきて...焦りですね、も出てきて結局さっきのとっちらかっちゃう」形で終わりがちだという。しかし、一方でその経験があったからこそ自覚もでき、「自分の中でちゃんと糧になっている」とも述べている。

2) こうした「ちから」はどのようにして身につけてきたと思いますか。研修(職場、公的、自主的)を念頭において教えてください。

「相談支援センターの中で、簡易的な事例検討だとか社協の中での事例検討会っていうのもあるので、そこで身につけているんじゃないのかな」の発言に表れている。これはインタビュー開

始の一昨年から変わらず、OJTがちからをつけるのに有効に働いていることを自ら自覚している。この事例検討会には社会福祉協議会に勤務する専門職ではないパートの職員も入り、「普通に生活している一部」として発言することが相談支援専門員である自分にとって新鮮である、とする。確かに個人情報保護の兼ね合いもあり、社会福祉協議会の上司から配慮を要するコメントはつきながらも、そのことが普通に話題に出せる環境そのものがちからをつける土壌になっている。

3) 昨年11月の研修をふりかえって、どうですか？

自分の事業所で応援する当事者にも参加してもらい実施したが、「関係機関とか他の地域でどういう人たちが関わっている、どういう人たちにどういう人が関わっているかっていうのになかなか接する機会がないので、そのことを知れたことは有意義だったと評価している。以前の一般企業で体験した「普通一般の会社、会社で考えたら普通手の内明かさない」価値観とは異なる点を面白いと評し、「それがこうできる職種というか業種なんだあって」素直に感じたようだ。研修を通して同じ相談員同士が繋がることで「利益になることの方が逆にあるんじゃないかな、関係が繋がるので」良い、と思っている。

4) 改めて、いま必要な「ちから」(知識や技術)は何ですか？

「人に話す力」「人に伝える力」である。冒頭でも述べているように、人前に出て司会、講師を担う機会が増えたことに伴い痛感していることのようなのである。今でも「電話とかで話す時とか、面談の時とかでも気をつけて話を、相手に一番こういうことを伝えたいんだよってことを意識して伝えるようにはして」おり、ともすると「しつこいぐらいに時々言う時もある」日頃の実践の中でも意識している。さらに、相手のところに届くような伝え方も十分にできていない、という自覚があり、「両方ともちょっと自分には足りてないなというような感じ」という。

5) 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。

担当者が産休に入り、自分が後を担うことになったジョブコーチの研修をまず受けなければ、と思っている。そして、先述のとおり、発表に関する研修会があれば積極的に参加し、ちからをつけたいと考えている。

6) 今後、この仕事を続けたいですか？

率直に続けたいと思っている。それにあたり「独り立ちできるぐらいの知識とか経験とかっていうのは積んでいかないといけない」と思っており、「弁護士さんとまでは行かないまでも、そういう形で食べていけるぐらいの能力のある方が理想像」としている。

#### 4. 考察

初年度は相談員としても基本のケースワーク技術の不足感への自覚、同僚からの指摘もあり、そのちからをつける必要を強く感じていた。特に「気づくちから」「聞き出すちから」の不十分さを自覚し、それらを身につけたいと明言していた。この点は2年目に入り「より相手のことを知るちから」と一部変化はするものの、やはり「聞き出すちから」のなさについては課題として



継続している、と述べている。どうやら自分は相談が入ると慌ててしまう傾向があり、冷静さを失い利用者の相談内容に突っ込んでいってしまう「当たって砕ける」的实践姿勢として現れること、としてふりかえることができるようになってきている。その姿勢は利用者のみならず、利用者に関わる社会の側にも迷惑をかけることに繋がる、として理解ができるようにはなっているが、行動の改まりまでは幾分距離がある。3年目に語られた、業務で人に情報を伝える機会が増えたことによる、自分の「人に伝えるちから」がまだまだであることを繰り返し述べ、「要は僕の中で、もちろんシミュレーションの中では前もって考えてあるんだけど、その思い付きのところで話してるんで、伝わっているかどうかがすごく不安になってしまっていて、受けてる方々、話を聞いている方たちの表情も気になってきて、でどんどんどんどんそうですね、焦りですね、も出てきて結局さっきのとっちらかっちゃうんですよ完全に、頭の中が」との発言に見られるよう、ここでも慌てて頭が整理できない傾向が自分にあることが分かっている。

個別支援については、所属機関が実施するOJTでちからをつける機会が保障されており、実際ちからもついた、と自覚している。相談員としてまだまだちからをつけたい希望もあり、今年度から担う就労に関する相談技術も高めたい気持ちがある。

(F)

#### 1. 基礎データ

年齢：30代 男性

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3年，障がい福祉現場9年，相談支援現場9年

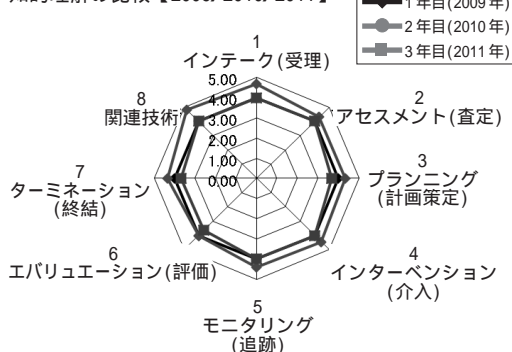
担当ケース数：60ケース，うち個別支援計画数40ケース，うちサービス利用計画8ケース

所属学会・研究会：知多ブロックソーシャルワーク研究会，愛知県精神保健福祉士協会，日本精神保健福祉士協会，日本相談支援専門員協会，愛知県相談支援専門員協会

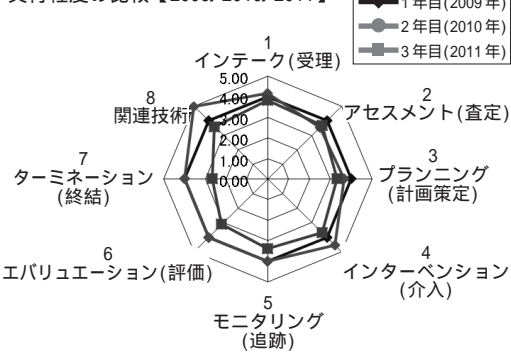
初任者研修：受講した 現任研修：受講していない

## 2. ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

知的理解の比較【2009/2010/2011】



実行程度の比較【2009/2010/2011】



## 3. 相談員インタビュー

1) この3年間、自分が考えていた相談員に必要な「ちから」(知識や技術)は、どれくらいきましたか? 特にワークインデックスの指標の変化をどう受けとめましたか?

ワークインデックスのマーキングでは実行程度の比較を見ると、3年目が一番低く評価されている。この点について「結果的にそうなったのは、たぶん数が増えたと思う...数が増えると同時に、質というか内容が、やれてない感がすごく強くなっ」と述べ、忙しさを実感している。それも「知識がついてあほしいこうしたいとか、あれが必要とは思うもののやれない、やる時間がない」ためであり、知識が増えた分やらないといけないことをいろいろと気づくようになっていく。しかし相談件数は多く、思うようにやれないジレンマの状況にある。今年度は同僚の中で産休者が出、相談員同士の仕事の流れに変容が生じたことも影響していると分析している。異動でチームメイトになった新人の教育も意識しており同行などに時間を割くなどしているが、その分時間がなくなり、量・質ともになせないというジレンマと同時にストレスを感じている。ただ、後輩には思いを伝えることを重視し、「伝えなくてはいけないって気持ちも高まってきて、で、伝える機会があるので、それはもう積極的に伝えていかなくてはという風に思うように今年はして」いる。

2) こうした「ちから」はどのようにして身につけてきたと思いますか。研修(職場、公的、自主的)を念頭において教えてください。

基礎的なところは外部研修で押さえておいた方がいい、としながら「OJTに関しては、ケース検討会議ここでやってるので」これが有効であるとする。外部研修では昨年も述べた、ノミネーションでの“知恵の水”を大切にしている。その他、「全国P協会の発表を病院のワーカーと市役所の職員と、私と加藤も含め4人で研究して出していったりだとか」「知多ブロックの方も色々企画の方ね、練ったりとか」主体的に行った学会発表や自己研鑽のための研修会などへの積極的関与が好影響を及ぼしている、としている。さらに「当事者の方からやっぱり学ぶことが多くて今年には特に当事者研究を始めたのですごくそれで勉強になった」と述べ、当事者の力を活

かさない手はない、と思うほどの体験をしている。当事者を登用すること通じ、「お任せ」することで当事者の力を見いだせることにもつながる体験をしている。これらには先進地視察などが功を奏しており、「やっぱり当事者の方が活躍している地域がすごくいい実践を行っているなというのがあった」ことに大きく影響されている。実際、自立支援協議会の中の、社会参加部会の取り組みとして「びあさろん」を立ち上げるなど活動に一步踏み出しているが、苦労もつきものようだ。「自立支援協議会としては、何かそういうあのサロンとかそういったものを運営するっていうのはまた違う話じゃないかっていうことを言われる人が出てきたりとかして、あそこは協議する場なんだって言う人がいたりとかして、でもそれは地域性によってこだわらなくていいやんって言う人がいたりして、何かゴタゴタゴタゴタやとったもので、もうめんどくさくなってきて、もうやれる方法で、何でもいいからやれたらいい。」と踏み切っている。

3) 昨年11月の研修をふりかえって、どうですか？

留守番だったために直接参加していない。しかし、同僚からの申し送りを聞き「何かこう集まってるということはいいいこと」であると評価し、「目標がないとなかなか集まって話し合えないし、このこと自体はすごくして頂いた方がいいのかなと思ってい」る。自分たちが取り組む月一研修会などの経験を通して「企画からやるというのは凄く勉強になると思う」と述べている。

4) 改めて、いま必要な「ちから」（知識や技術）は何ですか？

「本当に大きい意味でソーシャルワークだとか街づくりだとか、というところも必要ですし、今少しなんかいろんなところでお話しをさせてもらえる機会も増えてきているので、あのそういったところはきちっと伝えていくということも大事になっていう風に思っている。なので、ちょっと僕はこう、伝えるのが上手じゃないので、そういったところもやっぱりスキルとしては身につけたいなと思ってい」る。併せて「まとめる力も必要」と認識するのは、最近他地域の研修会に講師として登壇する機会が増えてきていることに影響されている。人に伝えるためには「やっぱり自分が落ちてないと伝えられない」、つまり理解していないと伝えられないという。そのための準備をする時にデータを拾ったり、調べたりすることがとても勉強になっている、と評している。

5) 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。

やはり「定期的だね、現任研修だとか、そういった研修っていうのはやっぱりあった方がいいと思」っている。その内容は多岐に及ぶこともいとわず、例えばパワーポイントの作り方だとか、ファシリテータができるようになる研修なども必要であると述べる。事業所の取り組みである、週1回の事例検討や社会福祉協議会で月1回（同一事例を職員全員が学べるよう、2回同じ内容で検討をする）の事例検討の実施を挙げているが、社会福祉協議会全体での取り組みについては事例の出し方など、まだまだ練習の余地がある、と指摘している。

6) 今後、この仕事を続けたいですか？

「はい」と述べ、かなり積極的である。「やりがいがありますね。うん。で、今までやってきたことも生かされていくわけです。うーん、で、聞いてちゃってますし。いろんな当事者の方の声をね」と述べ、聞いてしまった以上、自らが責任ある立場にあると認識している。特に当事者活

動などは自分の休日を充てるなどしており「もう、腹くくってます」と述べている。

#### 4. 考察

昨年度の調査までとうってかわり、インタビューの最中も発言が少なかった。本人にはその自覚はないが、「伝えるのが上手じゃない」と自分を分析し自覚していることが、3年目の調査で特筆すべき点だ。初年度の調査では医療機関での相談員経験を踏まえ、一定程度の実績とそれに裏付けられた自信が見られた。その上であえて自身の実績すらも潰して新しいものを取り入れる意識が大切であることも述べ、その実践姿勢は2年目の、「アセスメントをより重視する」「本人の困りごとを奪わない、本人のちからを信じる」実践へと転じる形で現れている。総じて2年目調査までは饒舌な感があったが、3年目は先述の通りだ。この点の変化を生み出すきっかけとして考えられるのは、3年目に入り、他団体から講師として招聘され、登壇する機会が増えていることなども遠因であると自覚している。人前で話すためには、自身がしっかりと理解していないと人に伝えられないことを実感し、そのためにはさまざまな資料にあたる時間なども増えている。このことが自分にちからをつけることにもつながってるし、改めて伝えることの難しさを痛感する機会へもつながっている。

調査開始時から変わらず一貫していたのは、「まちづくり」への関心であるが、今年はその核に「当事者」の必要を挙げてきている。この点は大きな変化でもあり、また、同僚（J氏）と意見の一致する点である。実際に当事者と取り組もうとするさまざまな営みには多くの批判もある中で、覚悟をしてその実践に踏み出している点など、彼の実践に向かう態度の大きな変容が伺える。

#### (G)

##### 1. 基礎データ

年齢：30代 女性

保有資格：介護福祉士，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11年，障がい福祉現場11年，相談支援現場3.5年

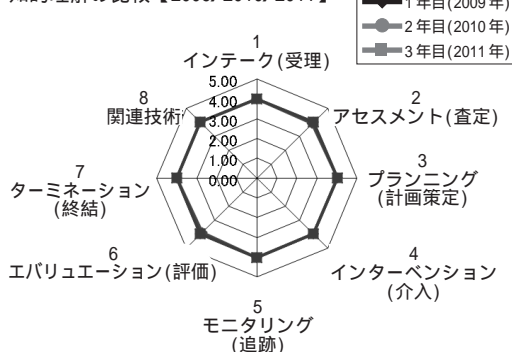
担当ケース数：90ケース，うち個別支援計画数24ケース，うちサービス利用計画13ケース

所属学会・研究会：日本相談支援専門員協会

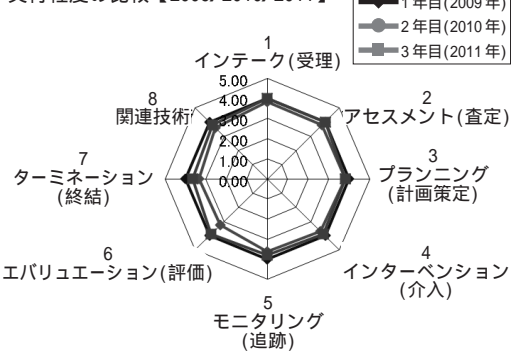
初任者研修：受講した 現任研修：受講した 更新研修含む

## 2. ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

知的理解の比較【2009/2010/2011】



実行程度の比較【2009/2010/2011】



## 3. 相談員インタビュー

1) この3年間、自分が考えていた相談員に必要な「ちから」(知識や技術)は、どれくらいつきましたか？ 特にワークインデックスの指標の変化をどう受けとめましたか？

この1年は「必要な力が、何が必要かということが、当初のほうははっきり見えていたところもあった...やればやるほど力をつけなきゃいけない部分が多いなというよりは、広いというようなことを凄く感じるが多かった」と語り、本調査を開始した1昨年に比して「言葉で理解していたところは1年目は多分大きくて...できてないということが分かった」と認識している。ワークインデックスで見える限り知識理解の比較では3年を通じて大きな変化はないが、実行程度の比較でみると、1年目と2年目の評価の概ね中間に3年目の評価が来る形となっている。これは「2年目の時はできてないという思いばかり強かったんだけど3年目は、チームで解決すれば良いか。私が全部遣らなくていいというふうに思え」、なおかつ2年目の自分は完璧を求めていたので評価も悪かった、と自らの在りようを回顧している。これも異動で新人の相談員がチームメイトとなったのを機に「困難ケースが入ってくれば入ってくるほど、幅広い生活という全般にわたってくるので、本当にいろんなところと共同してやらないと無理で、それがもう年々広がっていったようなイメージがあり、「すごく難しいケースだったら自分がどこまで、周りの人達にどこまでやってもらうかみたいなことが、少しコントロールしながらできるようになった」と、関係機関との連携も含めた、チームでの解決志向へと認識が変化してきている。連携を通して「年々ね、お互いのやるべき範囲が明確になって」きて、「被っているところも凄く多かつたし、無駄も多かった気がする」と述べるなど、多くの事業所を活用することで互いの“手の内”が分かり、仕事もし易くなってきていることを評価している。今連携している事業所に障がい福祉のサービスも展開してもらえるよう、相談支援事業が企画の研修会などの主催なども担うなどしてきた仕掛けが動きだし、いよいよ結果が出だしたと言えよう。

2) こうした「ちから」はどのようにして身につけてきたと思いますか。研修（職場、公的、自主的）を念頭において教えてください。

もともと氏の活動地域である市は高齢者の支援を得意とするサービス提供事業所が多かったが、それらに加え「児童の事業所にもできる限り障害者のある方を見てもらおうと思って勉強会とかもやってきたし、なるべく使うようにしてきた」ことで、基準該当の事業所が障がい福祉サービスの提供を行うなど成果もあげてきている。昨年度の調査でも示された、それぞれの相談員が企画立案し当日の研修会運営まで担う“月1研修会”の経験は、1年を通すと相談員が1人当たり2~3回実施したことにもなり、それもちからをつける要因に繋がっていると。さらに今年はこの企画をもっと深めてほしい、と昨年参加の事業所より声が上がリ、2カ月に1回の頻度で精神障がいや自閉症スペクトラムに関する研修を実施するなど、研修主旨をさらに深化させている。

このこと以上に大切にしているのは、「週に1回の相談支援会議と朝のミーティングというのはこれはずっと変わっていないんですけど、ここで毎回必ず事例検討するようにしていて、今年ね、ちゃんとね記録も」つけて、ファシリテート、記録がまとめられるようになることを意識化して実施していると述べる。

自分自身は県の相談支援専門員研修の講師を担い、「その組立てがなんか伝えるということ、自分にとってはなんていうのか勉強になっているというか。自分で分かっていると思っていたことは、噛み砕いてなんていうのかな伝えなければいけない時に、結構自分の中でもうちょっとここを深く落ちてないと上手く伝わらないなみたいなことも結構見えてきてて。なんで、伝えなきゃいけない機会が自分にとっては勉強になっているところが大きい」と、企画から実施まで中心に関わることが有用だと分析している。

3) 昨年11月の研修をふりかえって、どうですか？

当事者の登壇と事例検討の2本立ての研修を企画したが、とりわけ当事者を入れた研修はインパクトがあった。自分は「本人の力みたいところっていうのは凄く考えさせられた」と語り、「ずっとエンパワメントみたいな視点を、今、サービスを作るとか、支援をする人を作るとか地域をつくるとかは去年もずっとやってきてて、今年度から凄い力を入れているのはエンパワメントとか本人の力をどう活かすかみたいところ」が、共に働く相談員たちとの共通の関心になっていたタイミングだったという。今現在は所属の相談支援事業所では「当事者の力をうちは活かしかれて」おらず、「支援者の力と環境の力と当事者の力とをどうやってこう、その人の今の力の中でバランスを取ってやっていくのか」が課題であると考えている。しかし、この気づきも「あの場ではそんなに落ちなかった」が、勤務の事業所内に当事者スタッフが相談員として在籍し、その人が引きこすアクシデントに対応してきたことでちからをつけたと思っている。また、「本をいっぱい読んでるんです私。分かんないことはまず1回読んでみ」たりして障がいを抱えて生きる、などの当事者視点の理解に力を注ぐことも欠かさない。そして「当事者の力をどうやって支えるかをこっちも知らないと本当の意味でなんか自立って言葉は難しいなあと思う」し



「当事者の力がまったくゼロな自立は絶対な」く「共に苦労しないと分からない」境地に立つことができるようになったと述べる。つまり今までは当事者のちからを「活かすうちら側に力がないことが単純に問題なだけ」だったことに気づいている。

4) 改めて、いま必要な「ちから」（知識や技術）は何ですか？

「柔軟性」「委ねること」「できないって言うことも大事」をあげている。一般に比して「若い年齢でいるんなことをやってきたんで、ある種は背伸びしなきゃいけない部分とか、いっぱいあったのは自分でも分かって」いながら降りられずにいたが、最近はチームで取り組むことを強調し、力も抜けた。そのためか多くの人からしゃべる速度が変わったと指摘されることが多くなった、とふりかえっている。

5) 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。

自分はこの街を大切にしているので街に関係するすべての機関と「共に学び合うことって凄く大事」と感じている。そのことを積み重ねていくことが大切だと思っているが、異動などで人が代わることが気になっている。特に現場経験がないと「痛みとかなんていうのか。その人の生活みたいなものがまじまじと見えないからかもしれないけど、本当に難しさを感じる」ところがあり、その点を補う研修の実施は困難だと自覚している。ついついサービスコーディネートに留まる新人の仕事には「この人どう思ったの...今からでも聞いてきて、とかいうことをいってしまうんで」とニーズ把握が不十分な場合は妥協を許さない姿勢を示すなど、厳しい対応をしている。そして「私はどっちかという自分の下に3年は置くというスタンス」で人材養成を考えなければ良き人材は育たない、と危機感を抱いている。

6) 今後、この仕事を続けたいですか？

「続けようと思っている...この街にとって多分相談支援センターって物凄く、大事な今位置を占めている」と述べ、これを形にしていくのはここ5年が勝負だと考えているとする。「相談支援専門員が出てきて一番大事な時期なんじゃないですかねきっと。それでサービスコーディネートで良いていって、今のケアマネみたいになっちゃったらどうかなあと思うし、だから迷いながらも今も遣って行って確立していくことが凄く大事な気がする」と相談支援専門員の真価が問われる時期だからこそ、続けなければならない、と社会的責任の認識が一層強まった。

#### 4. 考察

初年度の調査時には勤務の相談支援事業所が立ち上がって1年半が経過したばかりのこともあり、それぞれの相談員が得意とする障がい分野への同行などが有用である、と業務に根ざしたOJTの意義を唱えていた。その後、相談件数も増え、事例をとおして学び、ちからをつけた実感は湧くものの、個人で取り組むことへの限界も述べている。その上で複数配置の相談員が「チーム」となってどうちからをつけるか、という関心にシフトしている。そのことは3年目の調査時にも引き続き注視されている。また、関係機関とも有機的な関係構築ができ、大切にしてきた相談員企画の研修会実施にも関係機関からの声が活かされるようになっている。これらを通して着

実に相談員らの“ちから”がついてきていることに自負感がある。所内での毎朝のミーティング、週1回の相談支援会議は、相談員らが“ちから”をつけるに不可欠な方法として「不動の地位」を得ており、また、社会福祉協議会内で行う、同一事例を用いた月2回の事例検討会では所内全体に相談支援専門員の視点で得られる情報を広め、共有する場や機会として認識し、活用もしている。この方法もほぼ確立しつつある。その上で、今年度のトピックは「当事者と共に」であり、当事者から大いに学んでいる1年でもあった。共に働く当事者スタッフの躰きを一緒に苦労しながら乗り越えた経験が自信にもなっており、いまでは当事者を登用しない支援では、真に当事者の自立を促すことすら困難と述べる。自立支援協議会の部会で当事者に部会運営を任せたとを通じ、彼らの訴えが力であり、部会のエンジンになっていること、そもそも彼らと今まで合わなかった理由は、彼らに任せてこなかったこととスピード感の合わなさがあった、と気づいていく。そう感じた時から彼らから訴えられている感が消える体験をし、関わる自分たちのちからのなさが原因だった、との導きができるようになっていく。

#### 4. 結果の考察と課題

##### (1) 研修・研鑽との関連について

同じ人物で、3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きた。

1年目は12名が対象であり、2年目も同じように12名が対象であったが、3年目は退職や異動により、7名しか継続してインタビューできなかった。そもそも継続して3年間働き続けることができないこと自体、求められる専門性を獲得していく研修体制がどうあるべきであるかを問う前提条件が脆弱であることを示している。

3年間続けてきた相談員たちのほとんどが今後も続けていきたいという意向を示していることは、3年間続けてきたことで、困難ななかでも、仕事の手応えややりがいや意義や課題を解決していく見通しなどを見つけることができてきたということであろう。

障害児者とその家族を支援対象とした相談支援専門員（ソーシャルワーカー）が、相談支援専門員として、何とか一人立ちしていく期間としては、少なくとも3年間は必要という期間のように思われる。地域の自立支援協議会の部会の運営も含めて、関係機関との連携や当事者を必ず入れての課題の設定をした個別支援会議の運営などを安心して任ずることができるようになるには、自己研修をも含めて職場内外での研修をしつつ、5年間は必要だというのが、この間、圏域のアドバイザーとして、地域に入りつつ、スーパーバイズをしてきたものとしての「実感」である。まだ、実感レベルなので、実証的ではないが、周囲のベテランワーカーとの話題にすると、そんなに外れてはいない「実感」である。

いわゆる新人が、若手として成長していくプロセスを検討していくとき、3年という期間は、「ようやく何とか一人立ちできるところまで」ということが言えそうである。しかしながら、何とか一人前になるためには、複数相談員がいる職場でのOJTによる事例検討会の開催などの諸条件があってはじめて達成される。

厚生労働省社会・援護局障害府保健福祉部（2011）「障害者相談支援事業の実地状況等の調査結果について」によると、委託の調査ではないが、指定の事業者数は平成22年4月1日現在で2913事業所、相談支援専門員数は4908人であり、単純に割っても、2人を切る数字である。

中原淳（2011）は、「新入社員が一人前になるプロセス」として、企業研修などの教育訓練、仕事の経験、職場の人たちとの相互作用を挙げている。において、飛躍的に成長するのは、「それまで担当してきた仕事よりも少し難しい仕事」「確実に達成できるとは限らない仕事」「できるかもしれないけれどできないかもしれない仕事」をひとそろい任せられ、なんとか成し遂げたとき、であると、表現している。「適度な「ストレッチ（背伸び）」を必要とする仕事」と言い換えている。ヴィゴツキーの「発達最近接領域」である。

相談支援実践の現場は、こうした育成に都合のよい、新人の育成に必要なケースや仕事まわってくるわけではない。何をどのように任せていくのが、マネジメントをする上司に問われる。一つひとつの相談支援実践をおろそかにすることなく、当事者にも若手の相談支援者にも、そしてマネジメントをするベテランにも、全体として相談支援実践者（ソーシャルワーカー）としての必要な「ちから」をつけていくためのシステムづくりがおおもとの厚生労働省の政策担当者にも問われることになる。

中原は続けて、こうしたプロセスを側面支援していくのが、OJTやメンタリングといった「職場の人たちとの相互作用」であるとしている。若手の成長は、「職場の人たちからさまざまな助言をもらい、ふりかえる機会を与えられ、フィードバックを受けること」、特に「あるひとそろいの仕事を成し遂げたあとで、他者のコメントやフィードバックを得て、その仕事をしっかりとふりかえり、自らのノウハウをためていくことが成長のために重要なこと」と指摘している。

このことは、相談支援専門員がソーシャルワーカーとして一人前になっていくときにも同様に重要な指摘である。毎日のミーティングや外部のスーパーバイザーとの自分のケースの「ふりかえり」が、必要な「ちから」をつける一番の方法であったという若手のコメントと一致する見解である。

働く人が一人前になっていくために理想的なのは、「任せられること」と「見守られること」が両方ある状態であると、中原はまとめている。

ここまでは、新人が若手として一人前になりゆくための支援としては、有効な指摘であるが、さらに中原は、「慣れ」の否定的な側面についても、改めて指摘している。新人は、若手として、「仕事の型」を獲得すると、これに慣れてしまい、業務をこなすことが一定できるようになると、自分のものの見方や考え方や仕事の仕方が固定化してしまうという危険性の指摘である。ソーシャルワークの場合でも、一定起こりうることである。いくら個別性の原理を強調しても、たとえば

「軽度の知的障害のケースはこうやればよい」「虐待のケースの勘どころはここ」などと機能障害別の引き出しや症例ごとの対処の方法などが身につけてしまえば、こうした自分の枠組みに、ケースを当てはめて解釈をして、ケースの解決を自分なりの道筋に入れ込んでしまいがちになる。ケースの場合は、個別性があるので、自分の思い通りに進まないことが多い。そのために行き詰まってしまうこともある。こうした行き詰まりを防ぐためにも、当事者に改めて学ぶことや新しいソーシャルワークの方法を身につけることなど、これまでの自分の学びを壊し、解きほぐす「アンラーン」が必要になる。

こうした「アンラーン」は、OJTの上司ではないスーパーバイザーによるスーパーバイズを自発的に受けること、自分の課題を意識した外部の研修に自分のケースや問題意識をもって自主的に参加すること、一方的に話を聞くだけではない研究会に実践記録や実践検討の結果を発表することなどが必要となろう。よく成長していく若手は、本を買うことも含め「自腹を切った学び」を行っている人たちであることも、これまでの聴き取りから明らかになっている。常に問題意識をもち、当事者視点と地域の変革と自分の成長を重ね合わせつつ、キャリア形成ができていく「ちから」である。

## (2) ワークインデックスによる評価に関して

3年間続けて自己評価をすることで、自己の評価の移り変わりのふりかえりができる点で、有効な指標であると思われる。これは、単に個人で自己評価をするということではなく、圏域のアドバイザーも含めたベテランのワーカーである第3者が聴き取ることで、スーパーバイズの機能を果たしていることにも、意味がある。

図表3：ワークインデックスの推移のまとめに示したように、「タイプ1：毎年順調に数値があがった」2名、「タイプ2：2年目に下がり3年目に上がった」2名、「タイプ3：2年目は上がり3年目に下がった」3名、「タイプ4：2年目も3年目も下がった」0名という結果を得た。聴き取った本人たちにも深く理由を尋ねなかったこともあり、これまでのキャリアとの関係や職場とのOJTとの関係も含めて、どうしてこの3つのタイプに分かれたのかについては、考察できなかった。

来年度以降は、圏域全体の相談支援専門員にワークインデックス記入を今後も経年的に行っていくとともに、自立支援協議会ごとに相談員によるワークショップを行い、地域課題と相談員課題を毎年確認していく作業を続けていくことが必要と思われる。

## (3) 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に関して

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行った。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、ほんらい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。この研修の成果については、「当事者から学ぶことの大切さが確認できた」、「同じ圏域の相談員と知り合えた」、「その後のつながりがもてた」、「企画からやることは学びになった」、「目標があって集まることは良かった」などの肯定的なふりかえりが多かった。しかしながら、「外部講師との調整など大変」などの自分たちに必要な研修企画を実現していくことの困難さも語られている。

#### (4) 外部の研修に関して

今回の聞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を含めての概念で説明をしたが、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。

(木全和巳 高山京子 高橋義久)

#### 注

- (1) コンピテンシー/コンピタンスに関しては、いくつかの定義がある。勝俣瑛史(2005)は、「コンピテンシ心理学」の視点から「環境と効果的に相互作用する有機体(人)の主体的・能動的な適応行動」として、認知、身体、社会、生活、総合的自己評価の5因子モデルを提案している。また、ビジネス・マネジメントの視点から、アンダーセン(2002)は、「ある仕事において成果をあげている人材(好業績者)によって実証された、有効な行動パターンを生み出すための統合的な能力(行動特性)」と定義している。相談支援専門員(ソーシャルワーカー)として効果的なソーシャルワーク実践を行う時に必要とされるちからとして、理解できよう。
- (2) 昨年『ソーシャルワーク研究』誌においても、武田丈(2001 )において、講座「ソーシャルワークとアクションリサーチ」が始まっている。
- (3) Coghlan & Brannick(2001)は、1. 目的と理論的根拠として、自分の仕事を学問的に位置づけること、2. 問題の背景として、組織の特徴、たとえば、事業内容、歴史、問題の意味、研究に期待されるものなどの社会的な問題の背景を記述すること、3. 方法論と研究法として、方法論とは、哲学的なアプローチ、研究法とは、実施した研究方法であり、自分のアプローチの積極面を押し出すのが大切であるとして、アクションリサーチの学習サイクルをどう用いたか、解釈のためさまざまなデータにどのようにアクセスしたか、自分の推測・解釈を確かめるためにどのようにやってきたかの証拠、自分の解釈や成果がこれまでの文献とどのように照らし合わせたかを指摘している。また、4. 経過と成果では、論文の中心内容である経過をストーリーとして記述すること、その成果を述べること、事実と意味とを区別して記述することを指摘し、5. 内省と教訓として、自分の学習プロセスを書くこと、6. 経験と理論からみた経過の考察として理論づけること、特に経験を実践性だけでなく理論的な位置づけを行い、拡大可能性についても考察することの重要性について述べている。

なお本研究は、厚生労働科学研究費補助金(障害保健福祉総合研究事業)「障害者の相談支援にかかる人材養成に関する研究」(研究代表者:野中猛)の分担研究「障害者ケアマネジメント従事者人材育成システムに関する研究」(研究分担者:木全和巳)の一部である。

文献

- ・アンダーセン (2002) 『コンピテンシー・マネジメント』 東洋経済新報社
- ・Coghlan & Brannick (2001) Doing Action Research in Your Own Organization, Sage Publications
- ・北海道地域ケアマネジメントネットワーク (2010) 『北海道の相談支援』
- ・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』
- ・勝俣瑛史 (2005) 『コンピテンシ心理学』 培風館
- ・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自薦の課題」 『日本福祉大学社会福祉論集』 第121号
- ・木全和巳, 高山京子, 高橋義久 (2010) 「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」 『日本福祉大学社会福祉論集』 第123号
- ・木全和巳, 高山京子, 高橋義久 (2011) 「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 (その2)」 『日本福祉大学社会福祉論集』 第125号
- ・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 れがーと
- ・厚生労働省社会・援護局障害府保健福祉部 (2011) 「障害者相談支援事業の実地状況等の調査結果について」
- ・McNiff & Whitehead (2006) All you need to know about action research, SAGE Publications.
- ・Morton-Cooper (2000) Action research in health care. Blackwell Science
- ・モートンクーパー著 岡本玲子他訳 (2005) 『ヘルスケアに活かすアクションリサーチ』 医学書院
- ・中原淳 (2010) 『職場学習論』 東京大学出版会
- ・中原淳 (2011) 『知がめぐり, 人がつながる場のデザイン』 英治出版
- ・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
- ・西村苛哲 (2011) 『かかわり方のまなび方』 筑摩書房
- ・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
- ・相談支援専門員協会 (2011) 『相談支援ガイドライン』 平成22年度厚生労働省障害者総合福祉推進事業「障害者相談支援ガイドライン作成とその効果的な普及・活用方策のあり方検討事業」報告書
- ・武田丈 (2001) 『講座ソーシャルワークとアクションリサーチ』 『ソーシャルワーク研究』 Vol. 37, No. 1, No. 2, No. 3
- ・Winter and Munn-Giddings (2001) A handbook for action research in health and social. Routledge.