

「訪問の中でかなり汚い家もあり、関わるスタッフとして検討し、本人がどうしたいのかを確認していく中で、対象者の変化に自分が関わっていることを通じて、やりがいを感じる。対象者の変化への色々な可能性を示して行くことに価値があると思う。」

「家庭訪問している中で、腰が痛くて、愚痴が多かった対象者がいろいろな関わりの中で、はっきりした言葉ではないものの、態度の変化を感じ取ることができた時、対象者からの言葉、態度として変化を感じることができるときやりがいを感じる。」

「援助して行く中で対象者が変わっていく時、即ち対象者が“あなたと出会ってよかった”という言葉を受けた時、嬉しかった。」

②対象者に満足感を与える

サービスを提供する際、提供するサービスにより対象者が満足感や喜びを実感できるよう、常に考える姿勢及び態度が重要である。

「午前中、母親、父親教室をやっている中で、うれしい気持ちで一生懸命参加している親をみていて、自分まで嬉しくなる、幸せのお裾分けをもらっている気がした。」

「難病、人工呼吸拒否、入浴サービス等、相手の気持ちにそぐえた時、結核のきちんとした治療のルートに乗ることができた時、予防的に関わるることができた時等、である。」

③全支援プロセスを通じて対象者と共感する

サービスを対象者に提供することで、仕事ができたとはいえない。サービス一つ一つに対する対象者の反応などをチェックし、より充実したサービス提供し、それを通じて得られた結果まで対象者と共有する姿勢が必要である。

「保健婦としては、対象者の訪問指導の中で同じ思いを共有でき、実感することができた時と、ターミナル期の対象者が自宅で死を迎えたいと言った時、自宅で看取ることができるよう専門職チームに関わり、亡くなった際の本人や家族の思いに充実したという共通の意識を感じた時等、である。」

「午前中、母親、父親教室をやっている中で、うれしい気持ちで一生懸命参加している親をみていて、自分まで嬉しくなる、幸せのお裾分けをもらっている気がした。」

「歯科医師会との関係で、高齢者の口腔ケア、介護者、高齢者ケアに関わる人の意識のアップに関わったことが考えられる。医者自身は治療のプロであって、福祉に関しては勉強していないからわからない。現状を話すなかで分かってもらった。」

④サービスの質の向上に寄与する

現状レベルで対象者へのサービス提供の量的な面の充実も重要であるが、サービスの質を向上させるための工夫や実践が重要である。同時に専門職が充実したサービスを対象者に提供できるよう、環境整備をサポートすることが重要である。

「企画調整班に昨年から変わったので、直接対象者と接する機会が少ない。今のところで保健婦が活動しやすくなるように調整するとか、予算を少しでも増やしてもらうために勤めていることが評価できるかなと思っている。また保健婦たちの活動の重要性を上司に伝えていくことができるように頑張っている。」

⑤新たなシステム・制度整備を開発する

現にある保健福祉関連サービスに対し、サービス間の共働、及びネットワーク化の必要性、現在サービス対象者外となっている者を配慮した制度の整備、利用しやすいサービスのため、専門職の積極的な働きかける必要がある。

「具体的な例で痴呆の高齢者の徘徊という問題がある。高齢者が危険な状態に陥る前に地域で支えるネットワークができたらいいと思う。」

「結核の対象者の場合、保険がない。薬を飲ませるように公的にできる体制がないか？ホームレス、貧困者に対して制度的整備が行われたらいいのではないかと思う。」

「在宅のリフォームの補助金、実際になかなか活用されていない。基準が厳しい。訪問している中では、ちょっとしたことで変えることができるのにと感じている。結局使えないシステムを使えるシステムに変える必要性を感じている。」

「障害者の中ではリハビリ、地域での活動、自分の近くの会場へも行くことができない人が沢山いる。送迎サービスをしてあげたらいいと思った。」

「身障者の外出をサポートしてくれるボランティア等の活用の可能性を探る必要がある。」

⑥住民の意見を収集、分析しプログラム改良につなげる

保健福祉関連の諸問題に関しては、まず正確な現状の把握が必要であり、個々の中で全体を、全体の中で個々を重視する必要がある。また、専門職と利用者の意向を整理し公表したり、他の自治体と比較検討すること等が重要である。

「住民にとってどうすればよくなっていくのかを日常の中で、またシステムの中で、聞き取って、考えてまとめると、問題点が見えやすい。」

「その意見に同感である。一例一例改善して行く中で全体の解決につながる。地域全体をみて変化させていくことも重要である。」

「小さなことの積み重ねが結果を出す。時間がかかっても、積み重ねていくことも必要だと思う。」

「看護職をベースに住民の立場を考えながらやってきている。」

「システムを作ることが目標ではなく、一人一人のニーズを充足させて行く中でシステム改善につながる。」

「痴呆の徘徊について、現状の資料の整理、住民へ保健婦以外の行政のスタッフ、地域ケアを作るための会議という集まりへ働きかけていくことが考えられる。」

「組織の中で公表していく。ほかの自治体の状況とを比較検討したり、研究することも考えられる。」

「地域の会議の中で、医師会への働きかけもしており、学会で意見を述べている。」

また、専門家の会議及び地域住民が参加する会議の設置等、様々な対応策を講じる必要性がある。

「住宅改造の件で多様な関連の専門家が集まる会議の場において、システムの改善点に関して、資料として提示していく、年齢的に難しい対象者に関しても、状況を説明して改善の必要性を説明し理解を得る。また関連法の改正についても働きかけをしていく等、直接的な活動をしていくつもりである。」

「住民にとっては一貫したサービスを受けられる方がよい。市町村の関係部署と論議できる会合を持っている。」

(2) 地域における自立生活を支える専門性の必須要素

①基本能力

ア. 基本能力

専門職の基本能力として、対象者を尊重しつつ、多様なニーズに対する情報の収集、合理性に基づく意思決定、継続性に加え、物事に対する透明な解釈、判断、創造性、及び洞察等、に関する能力があげられた。

a. 情報収集力

対象者のニーズは多様化、深層化しつつある。同時に、これに対する専門職の対応も柔軟性が期待されるため、より多くの情報の収集は、ニーズの十分な把握による対象者へのよりよいサービス提供につながる重要な要素である。

「小さなことの積み重ねが結果を出す。時間がかかっても、積み重ねていくことも必要だと思う。」

「住民にとってどうすればよくなっていくのかを日常の中で、またシステムの中で、聞き取って、考えてまとめると、問題点が見えやすい。」

「その意見に同感である。一例一例改善して行く中で全体の解決につながる。地域全体をみて変化させていくことも重要である。」

「情報を集めること、集めた情報を判断することができる、情報を集める方法、手段を知っている。情報に対する機動力や善し悪しなどの選別能力を持っていること。」

「同じことを何度も何度も繰り返す、積み重ねがない人がいる。」

b. 柔軟性

専門職には物事に対し臨機応変に柔軟性を持って判断し、対応すべき場面が多い。対象者の多様なサービスニーズに適切に対応するため、柔軟な対処能力が求められる。

「自分の仕事に対する政治・経済を入れ込み、活用できるプロ同士の役割を認識、理解している人が必要である。」

「物事に対して柔軟に対応できる。柔軟性のある人、柔軟性がない人は付き合いにくい。」

「本当の意味の優しさ、目的のためには強さが必要である場合もある。本当の意味での優しさ。厳しいことも相手のためにいうことができる。強さも併せ持つ人。」

c. 積極性

サービスの内容の充実及び増進のため、仕事の中で出現した様々な問題の解決に対する積極的な取り組みは、対象者へのサービスのレベルアップに欠かせない要素である。

「組織の中で、会議の場を出していく。ほかの自治体の状況とを比較検討したり、研究することも考えられる。」

「地域の会議の中で、医師会への働きかけもしており、学会で意見を述べている。」

「住宅改造の件で多様な関連の専門家が集まる会議の場において、システムの改善点に関して、資料として提示していく、年齢的に難しい対象者に関しても、状況を説明して改善の必要性を説明し理解を得る。また関連法律の改正についても働きかけをしていく等、直接的な活動をしていくつもりである。」

「システムを作ることが目標ではなく、一人一人のニーズを充足させて行く中でシステム改善につながる。」

「痴呆の徘徊について、現状の資料の整理、住民へ保健婦以外の行政のスタッフ、地域ケアを作るための会議という集まりへ働きかけていくことが考えられる。」

d. 客観的な判断

対象者と専門職、専門職と専門職間の関係の構築、及び新たなサービス開発等においては、客観的な判断力が必要である。

「自分の価値観と相手とのずれにおいて、相手との違いに関して過大に反応することだろう。」

「言葉などに過度に反応して、過敏に反応している人って、言葉尻、表情を見逃さず反応するが、物事の真意をつかまず、本人なりの判断に傾きがちである。」

「話している以上の内容に関して、本人の価値観で先読みをする。相手の言行に対して考えすぎる事、これを過敏というのでは。」

「こちらからのサインを認知されない。サインの送り方もあるが、同じことも同様に感じることができない。価値観の違いからのことかも知れない。」

e. 継続性

客観的な裏づけ、及び責任と義務を伴う正確な判断に基づく取組を継続する能力が専門職の基本能力として要求される。

「結核の対象者の場合保険もない。薬を飲ませるように公的にできる体制がないか？ホームレス、貧困者に対して制度的整備が行われたらいいのではないかと思う。」

「在宅のリフォームの補助金、実際になかなか活用されていない。基準が厳しい。訪問している中では、ちょっとしたことで変えることができるのにと感じている。結局使えないシステムを使えるシステムに変える必要性を感じている。」

「障害者の中ではリハビリ、地域での活動、自分の近くの会場へも行くことができない人が沢山いる。送迎サービスをしてあげたらいいと思った。」

「責任とこだわり、応用、信念を持って貫く必要があるだろう。」

「住民のことを思って臆せず物事をいうことができる人をいう。」

「アマチュアは興味の範囲にとどまる。プロとしてお金を得ているからには、それになりたことが求められる。相手から求められることが違う。知識技術における違い、相手から求められたら、それに答えられないといけない。」

f. 創造性

常に変化し複雑化していく対象者のニーズに対して、通常のサービスの繰り返し提供に満足せず、サービスの質の向上を常に意図し、探求心、向上心を持ち創造することは重要である。

「適正に関しては、現実的な部分での創造性、どうしたいかというクリエイティブな要素を持った人をプロといえるのではないかと思う。」

「プロなのに同じことを何度も何度も繰り返す、積み重ねがない人がいる。」

「プロにとっては、お金で売ってもおかしくないもの、即ち売れるものを持つようとする意識が重要である。お金で売ってもはずかしくない。社会的に認められる物を持たないとならない。」

「プロは拡大して効果を生み出す。」

g. 洞察力

対象に対する深い関心から正確な状況判断が可能となる。これらの十分な検討のもとで状況を予測し、推察することが重要である。すなわち、対象の情報の十分な把握から必要

とされるサービス等を推測する能力が専門職には求められるのである。

「情勢判断。社会状況を的確に判断できる人。取り巻く社会状況を判断する。看護以外の情勢にも目を向けられる人。」

「同じことを何度も何度も繰り返す、積み重ねがない人がある。」

i. 専門知識

対象より求められるサービスの実施には、自分の専門領域における深い必須になる。専門領域の知識の熟知と他領域の知識の習得により、対象者の多様なサービスニーズに充実した対応が可能であり、サービスの質的な向上にも役立つ。

「自分のやっている仕事が保健婦という仕事と福祉領域との両側面がある。保健婦としては意識が高いものの、福祉における知識が低い。」

「プロは技術、方法論を持っている人。一定の訓練を終えて、プロとしての技術を持っている。感覚で仕事をするのではなく、研究する力を持っている人である。」

「プロは、予防に関する知識と技術をベースに持っている人。予防とは、福祉政策がはやりもののようにになっているが、そこに陥ることがないように予防的なかわりが必要。例としては、脳卒中で倒れる。機能低下がみられる人のケアコーディネイト。倒れる前の予防の役割が果たせる人がプロである。」

j. 情報分析力

対象者に対する十分なサービスを提供するために、対象者の多様なニーズの収集と共に、客観的かつ正確な情報の収集及び分析が重要である。

「情報分析力の不足に関して、職場の中ある特定の人物を思い浮かべる。アンテナが低い、心のひだが緩い。」

「同じことを何度も何度も繰り返す、積み重ねがない人がある。」

「情報分析力のない人は、気がつかない、人に対する気遣い、敏感な部分と鈍感な部分を人は持っている、得手不得手があることに配慮できない。」

「情報分析力がない場合、自分の能力外のことに触れられると過敏になる。」

k. 組織化

専門職の熱心な働きのみで、対象者を十分に満足させることは容易ではない。周囲の利用可能な資源のネットワーク化、組織化により、一層豊富なサービス提供が可能となる。

「具体的な例で痴呆の高齢者の徘徊という問題がある。高齢者が危険な状態に陥る前に地域で支えるネットワークができたらいいと思う。」

「身障者の外出をサポートしてくれるボランティア等の活用の可能性を探る必要がある。」

I. 観察力

対象者の期待するサービスを提供するため、対象者の状況変化等に対する十分な観察は重要である。正確な状況の察知は、有効なサービス提供につながる。

「住民にとってどうすればよくなっていくのかを日常の中で、またシステムの中で、聞き取って、考えてまとめると、問題点が見えやすい。」

「その意見に同感である。一例一例改善して行く中で全体の解決につながる。地域全体をみて変化させていくことも重要である。」

「小さなことの積み重ねが結果を出す。時間がかかっても、積み重ねていくことも必要だと思う。」

「看護職をベースに住民の立場を考えながらやってきている。」

「システムを作ることが目標ではなく、一人一人のニーズを充足させて行く中でシステム改善につながる。」

イ. 基本姿勢・態度

専門職として持つべき基本姿勢及び態度として、本人が属している領域のなかで、自分の仕事と関連し求められる諸要素を十分に認識する専門職としての自覚、及び与えられた仕事は必ず結果を出すという責任感、があげられた。

また、自分の仕事に愛情を持ち、専念する中で、常により良い方向に持っていかうとする向上心と同時に、他者の生き方や価値観等を尊重する倫理観等の重要性も上げられた。

a. 専門職の自覚

専門職としての自覚を持ち専門職として求められる役割を的確に実現することが重要である。

「いつも保健婦ってなんだろうってひっかかっている。行政で働いていながら、保健婦は行政所属で仕事しているが、住民の側に立つ。また住民側に立ちながら行政に所属している。自分自身も住民であり、行政の仕組みへ立ち向かうという仕事ができにくくなっている。そこで自分がどれだけ頑張っているかを振り返ると、時には逃げ出したいと感じている。」

「いろいろな職種と渡り合える。保健という分野において極めている。知識はもちろんのこと。そういう場面にでたとき、自分のプロとしての存在を発揮できる。コミュニティレベルでは一つだけではできない。いろいろな職種が集まって支えている。ほかの専門職とおじけしないで自分のプロとしての看護のプロとしてチームメンバーとして自分の役割を果たすことができる。そのためには、自己評価も高くないといけない。」

「看護職をベースに住民の立場を考えながらやってきている。」

b. 責任感

対象者に提供するサービスについて、専門職としての誇りや責任感は重要である。この責任感は、物事に対する意欲的な姿勢、やる気、及び積極性等を含むものである。

「プロはお金が絡む一方、責任がある。」

「責任とこだわり、応用、信念を持って貫く必要があるだろう。」

「自分の仕事が好きで、誇りを持つ人。実際にそういう人はいる。」

「企画調整班にいてことで、保健所の先導役と言われるがそこまで果たしていない。」

c. 向上心

専門職としての質を一層高めるための努力であり、何かを求める姿勢である。自分なりの目標を設定し、その達成のため絶えず自分を磨いていくことである。

「常に上を向いて努力する姿勢、即ち向上心を持ってやっていかいかないといけない。」

「勉強できるけどしていない。時々、まあいいかと思うことがある。」

「自分の中での目標に向かってはがんばっている。学生の評価が入っていないためその分控えめに評価する。」

「自分を磨くという意識を持つことが必要である。」

「現状に満足することなく、将来に対して考える人がプロであろう。適正は、共感できる考え方、意識を持っている人である。」

「適正は常に新しいことに意識が向く、即ち好奇心を持っている人のことをいう。」

「自分の仕事を見直して評価することができる人。ある尺度を元に正当な自己評価できる人である。」

d. プロ意識

専門職の仕事を実行する上で、プロとして完全な仕事をするという意識は重要である。

「自己評価として採点すると、10点満点中7点位上げられると思う、3を引いたのは、家庭生活を平行しているので残業せず帰ること等を、差し引いて考えたものである。」

「仕事以外に心を注いでいることがある。プロとしての生活、プライベートの充実、双方の充実を図っている。仕事以外のことから、いろいろな人と幅広く出会える中、対象者にも反映できるものがあると感じている。」

e. 倫理観

保健福祉分野の専門職は、仕事の特性上パターンリズムに陥りやすい部分がある。対象者の生活観の重視、人権尊重、及びプライバシーの尊重等、徹底した倫理観が求められる。

「専門職としての倫理観を持つことは重要である。」

②マネジメント能力

専門職に要求される重要な要素として、客観的な指標を持ち、物事を色々な側面から捉える総合能力と、常に多様な状況に対応できる自己管理能力、及び柔軟性、臨機応変な適応、リーダーシップが上げられた。

ア. 客観的な評価

対象者への対応において常にニュートラルな立場で評価すること、対象者及び対象者の置かれている状況による専門職の主観的な感情などを介入させない合理的な判断が求められる。

「客観的な評価。客観的というのは、自分の心情を介入させない、物差しがあることで、感情に押し流される人であろう。」

イ. 統合能力

各々の物事について要点を把握するクロレベルでもミクロレベルでも捉える能力が専門職のマネジメント能力として求められる。

「プロとは、物事を総合的にとらえることができ、マクロでもマイクロレベルでもとらえることができる人だと思う。」

ウ. リーダーシップ

先頭に立って実践する能力で、対象者、同じ専門職を牽引する能力である。このためには行動力と実行の技術が必要である。

「実践する力、行動力があり、実際の活動としてできる能力、リーダーシップが取れる人が真のプロだと思う。」

エ. 自己管理

常に徹底した自己管理を通じて自己の向上を図り、緊急時にも余裕を持って対応する。そのために常に切磋琢磨をする姿勢が重要である。

「プロの適正、自己投資。自分に目が向いている。自己規制できる。いつでもスタンバイできるよう、最善な体制整備ができている人。絶えず、自己を磨く、絶えず、ベストコンディションでいる人をいう。」

オ. 調整力

対象者と専門職間、対象者と行政間、専門職間で対象者のニーズ及び隔たりを適切に伝達、調整、補足及び解消する能力である。

「調整役をうまく果たせる人がいる。」

カ. 専門職のサポート

専門職がより質の高いサービスを対象者に提供できるよう、専門職のための環境の整備をサポートする能力は重要である。

「企画調整班に昨年から変わったので、直接対象者と接する機会が少ない。今のところで保健婦が活動しやすくなるように調整するとか、予算を少しでも増やしてもらうために勤めていることが評価できるかなと思っている。また保健婦たちの活動の重要性を上司に伝えていくことができるように頑張っている。」

キ. サービス開発能力

現にある保健福祉関連サービスに対し、サービス間の共助、及びネットワーク化、現在サービス対象外となっている者を配慮した制度の整備、利用しやすいサービス実施のため新たなサービスの開発に向け、専門職が積極的に働きかけることである。

「具体的な例で痴呆の高齢者の徘徊という問題がある。高齢者が危険な状態に陥る前に地域で支えるネットワークができればいいと思う。」

「結核の対象者の場合保険もない。薬を飲ませるように公的にできる体制がないか？ホームレス、貧困者に対して制度的整備が行われたらいいのではないかと思う。」

「在宅のリフォームの補助金、実際になかなか活用されていない。基準が厳しい。訪問している中では、ちょっとしたことで変えることができるのにと感じている。結局使えないシステムを使えるシステムに変える必要性を感じている。」

「障害者の中ではリハビリ、地域での活動、自分の近くの会場へも行くことができない人が沢山いる。送迎サービスをしてあげたらいいと思った。」

「身障者の外出をサポートしてくれるボランティア等の活用の可能性を探る必要がある。」

2. 福祉系専門職グループインタビュー結果

【調査対象】

- ① 在宅介護支援センター看護職
- ② 在宅介護支援センターソーシャルワーカー
- ③ 在宅サービスセンターソーシャルワーカー
- ④ 在宅サービスセンター管理職
- ⑤ 在宅介護支援センター看護職
- ⑥ 特別養護老人ホームソーシャルワーカー
- ⑦ 在宅サービスセンターソーシャルワーカー

【調査結果】

- (1) 実践から捉えた地域自立生活を支える専門性

①実践における自己の専門職としての役割の捉え方

自己の専門職としての役割の捉え方は、専門職として基本となる利用者との関わりの中から利用者・家族との関係において自己の役割を認識していた。利用者・家族との信頼関係がスムーズに形成されたとき、また自己の働きかけにより利用者・家族の変化が図られたとき、より専門職としての自己の有意性を意識していた。そのため、自己の介入による利用者・家族変化及び問題解決が図られることに、自己の役割、機能を確認し、専門職としての位置づけを認識していた。専門職としての役割に関して、現段階においては介入による利用者・家族の変容、適切なサービスへと結び付けていくことができること等、結果として表出していることにより自己評価をしている。結果により自己評価し、自己の役割、位置づけを確認している。

以上により、実践における自己の専門職としての役割の捉え方に関しては、以下の2点に集約される。

②利用者・家族との関係

各々専門職は、自己の役割・機能を利用者との関わりの中で確認しており、利用者・家族の言葉・態度から自己の専門性への評価を確認していた。

「利用者と接しているとき、自分が相手を見ている以上に相手が自分のことをみていることに気付かされたこと。」

「施設へ通所してきた利用者の表情の変化を見てとれたこと。」

「施設で最期を迎えた利用者家族より最期の時間を施設で過ごすことができよかったとの言葉として聞かれること。」

「家族より利用者介護に留まらず、精神的に支えられたと感謝されたこと。」

「サービス導入及び介入により、不平・不満・苦情が多かった利用者・家族の態度の変容が図られ、サービス活用し、生活の安定が図られていること。」

「サービス導入により、利用者と介護者の関係、家族内の関係が修復され、家族に精神的な部分での余裕が見て取れたとき。」

③専門職としての自己の成長の認識

利用者・家族の変化に留まらず、専門職自身が経過の中で変化していることを感じる事が専門職として自己を高めていく上で重要な視点として捉えている。

「対外的な人脈・見聞の拡大。」

「多方面にまたがるさまざまな人と知り合いになることができ、人との出会いを通じて種々の知識を学ぶことができること。」

「利用者・家族との関わりの中で、利用者・家族の変化とともに自分自身も変化し、成長していることが感じられたとき。」

「何気ない日常会話の中で利用者の一言に自分自身の成長、変化を感じ、また自己を振り返る機会を得ることができること。」

「利用者との関わりの中で、利用者から自己の変化・成長を気づかされたとき。」

「対個人との関係であり、ダイレクトに自分に反応として返ってくることによる厳しさと共に、自己の役割・関わり方を確認していくことができること、ある程度の自己責任の中で関わっていくことにより自分自身をより高めていくことができること。」

（２）現状における問題点

現状における問題点は、利用者に接する過程において発生する問題が多く、利用者・家族との関係、関係機関との調整等、専門職としての自己が果たす機能・役割における困難性があげられていた。この点は、職種による差異は見られておらず、すべての対人支援に関わる専門職における課題として捉えられていた。

また、中間管理職としての人事管理、スタッフの育成に関しての難しさ、特に職員間の日常業務レベルでの調整にかなりの時間を要している現状がある。現状での体制全般においても課題は多く、業務そのものの特殊性により客観的な評価の仕組みが未整備であり、業務評価の未確立による組織としての硬直性を問題としていた。

現状における問題点としては、以下の４点に整理される。

①利用者との信頼関係形成の難しさ

介入していく上で、まず第一段階として利用者・家族にいかに関わりを受け入れてもらい、信頼を得るかが重要とされ、信頼関係を形成していく上での困難性があげられていた。

「利用者・家族へ十分説明したにも関わらず、こちらの意図が十分に伝わらず、無断で行ったと捉えられてしまうこと。」

「利用者・家族に対して、繰り返し説明を行うものの、理解が得にくいことが多い。自らの経験外のことに対する受け入れの困難性があり、理解を得るための説明方法とはどういふことか考えさせられることが多い。」

「一旦信頼関係が形成された場合、すべてこちらにお任せ状態に陥ってしまうことがあり、自立した相互関係を確立することの難しさがある。」

②専門職としての自己の役割と責任に関して

利用者との関わりにおいては、各々の専門職が個別に対応し、一対一の関係であるため、その場面におけるスタッフの責任は重く、負担は大きくなっている。

「結果が悪ければ、それまでの経過は関係なく、すべて対応した専門職側の責任を問われることによるスタッフ個々が担っている責任の重さ。」

「利用者・家族に対応する場面においては一対一の関係であり、ある意味では第三者の介入のない密室での取り決めであり、言葉だけの取り決めにおける危険性と常に隣合わせである。」

「生活を支援していくということは、日常生活の具体的な細々とした問題に介入していくこととなり、自己の役割に対しての領域が不明確になっていくことが多く、自分はいったいどこまでやるべきなのか、自己の役割範疇の確認がとれないこと。」

「支援システムとして十分に整備されていない部分も多く、具体的な問題を通じて合議により取り決めていくことが多く、ケースとしての積み上げがまだ十分にはなされていない。」

③調整の困難性

利用者の生活支援には、多職種・多機関が介入し、連絡調整機関は多方面にまたがる。各種サービス提供機関が関わる場合、サービス提供における機関相互の連絡調整はより重要性が高まり、利用者・家族の思いが異なることも多く、すべてを網羅した調整を行うことの困難性は高い。

「利用者の直接的な処遇には関係のない家族間の調整等、自己の役割における矛盾を感じるとき、利用者の延長線上にある家族への対応の難しさ。」

「他の関係機関、特に福祉関連以外の関係機関との調整の難しさ、利害関係が対立することによりより複雑になっていき、同一の視点に立った理解を得ることが困難である。」

「24時間ヘルパー等、新しく事業として開始したサービスの場合、他の関係機関のサービスへの理解が得られないことでの調整の難しさ。」

④人事管理と育成に関して

スタッフ育成と人事管理の難しさを感じており、安全に均一的な対応を確保するためのスタッフ教育の必要性は感じているものの、日常業務をこなしながら一方でスタッフ全体の人事管理を行っていくことの難しさがあげられていた。特に利用者との関わりにおいて悩みを持つスタッフへのスーパーバイズの必要性は指摘されているものの、システムとしては機能しておらず、現場サイドの混乱は大きい。

「社会人としての常識の範囲と考えられる部分に関して、職員間の調整を図っていかなければならないこと。」

「スタッフの育成したところで、辞めてしまうことがある。特に非常勤職員の育成と職場定着率との兼ね合いがあり、難しい。」

「公設民営であることの制約の多さ、最終決定権は行政にあり、なかなかこちらの意見が汲み上げられず、施設としての発展性に欠く部分があること。」

(3) 実践における効果の判断

自己の利用者に対する働きかけにおける効果判断は、利用者との関係によるものが多く、関わりにより利用者・家族、組織、地域、社会の変化が図られた場合を一つの判断基準としている。評価方法は、結果による判断であり、自己の専門職としての介入を段階を追って判断するというのではなく、結果としてどのような変化が見て取れたのか、周囲との

環境との関係において変化が見られたかとする結果評価である。そのため、自己の役割・働きかけを周囲との関係の中で確認をしていかなければならず、環境要因による影響は大きく評価の困難性は高い。

結果評価における評価軸としては、以下の3点に整理されるものと考えられる。

①困難ケースにおける問題解決

多問題・困難ケースとされる利用者・家族の問題解決・軽減が図られ、生活の安定化につなげていくことができた過程において専門職としての自己の関わりを評価している。この過程において、各専門職はつなぎ・調整役として、利用者・家族・他利用者・職員・他関係機関間との連絡、情報収集を行うこと、及び利用者・家族との信頼関係形成のために介入していく。評価指標として、利用者自身の生活の変化、サービスへの受け入れ、スタッフへの態度等である。

「問題視されていた利用者が、周囲との関係を築くことができ、施設という環境に馴染んでいく過程に介入することができたこと。」

「タイミングよく介入することができたとき、利用者が何らかの援助を必要とする際に介入することができることにより、利用者との新たな信頼関係の構築につながっていくことができ、経過観察をしていく上でより良い方向での関係形成となっていく」

「適切な社会資源につなぐことができたとき、痴呆症状を有する利用者を主治医との連携の元、精神科受診へとつなぎ、適切な治療、状態の安定を図ることができたこと。」

「受け入れの難しい利用者に関して、受け入れ側であるスタッフの意識変革、及びサービスの提供基準を拡大が図られること。」

②利用者・組織の変化

事前と事後においてどの程度介入により変化が見られたのかという視点で評価を行なっている。「変化」という結果により、その変化するまでのプロセスがどうであったのかを評価している。

「家族の利用者への対応に変化が図られたこと、利用者の痴呆症状、身体状況に関する理解が不十分であり、適切な介護を実施できていなかった家族が、施設を利用し、他利用者・家族、スタッフと関わることにより、態度・意識の変容が図られたこと。」

「受け入れ側の組織自身が利用者側に寄り添い、利用者の状況に応じて、組織の仕組み自体を変容させていくことができたこと」

③事業展開における成功

施設として、展開している事業（サービス）における成功を一つの指標として捉えられていた。日常的な業務として滞りなく、展開されることに留まらず、施設において展開している事業一つ一つがより利用者の状況に沿ったサービスが提供されているかどうか、利用者自身がより良い方向に変化していくことを支援していく、変化を喚起していく及び地域へ向け、働きかけをしていく役割を担っていることを含んでいるものと考えられる。

「施設行事の成功、地域住民が施設の行事へ参加し、ともに行事を楽しむことができたとき、また行事進行が滞りなく、コントロールすることができたこと。」

「利用者からスタッフへの好意的な言葉が聞かれたとき、新たな試みとして立ち上げたサービスが利用者に受け入れられたことを認識することができた時、そしてスタッフと共に築き上げてきたという意識を共有することができたとき。」

(4) 地域自立生活を支える専門性の枠組み

①メンタルケアの捉え方

明確なメンタルケアの定義付けはないが、現状におけるメンタルケアの意義は利用者・家族に留まらず、スタッフも含めて、相手のよい部分に気づき、引き出し、潜在力を高めていくための働きかけと捉えている。そのため、利用者の関係において、相手を励まし、認め、受け入れていく一連の関わりそのものとしている。しかしながら、その一方でメンタルケアは特別なものではなく、基本的な人間関係として位置づけることができるとする意見があった。

ア. 認めること

相手を批判することなく、肯定することから、利用者・家族との信頼関係を形成することはスタートする。初期段階においては、専門職側の判断基準・評価基準にはよらず、まず相手を認めることが求められる。

「相手を否定することなく、相手の思いを受け留めること、相手の行動・言動を一般的な判断基準によらない。」

「相手が本来持っている力を引き出し、高めていく働きかけである。継続する介護に負担感を感じず家族と話をすることにより、感情を整理し、前向きに取り組む意欲が再度持つことができること。」

「現状の中で、相手がやっていること、やろうとしていることを認めること。」

「目の前にいる本人のあるがままの現状を受け留めることからスタートする。」

「施設不適應症状を呈していた利用者の態度の変容が図られ、愚痴ばかり多く、他利用者との関係が悪かった利用者が話を聞いていく中で、感情を吐露することにより、他の利用者との関係に変化が見られること。」

イ. 高めること、力づけること

相手の持つ潜在的な能力、力を見つけ出し、良いところをより引き立てていくことができるよう、働きかけをすることが求められる。

「相手がやっていること・やろうとしていることを肯定的に評価し、力づける。」

「相手の良い面を見つけ、その部分をより高めるための働きかけをする。」

「利用者自身も気がつかなかった能力を引き出すこと、先天性の身体障害者との関わりの中で、利用者自身が社会との関係の中で自己の役割を確認し、意識の変容が図られること。」

「利用者と周囲との関係が円滑に運ぶよう調整役、緩衝材の役割を果たしていく。」

ウ. 話を聞くこと（傾聴する）

まず、相手に話をさせる、言いたいことを言わせることからスタートする。しかしながら、ただ話を聞くことに留まらず、意図的に方向・道筋を立て、話を組み立てていくことが必要とされる。

「利用者との関係の中でいろいろな悩みを抱えているスタッフの話に耳を傾け、感情を吐き出すことにより、スタッフ自身の意欲の再構築が図られる。これは利用者に対するケアの質的向上につながっていくのではないか。」

「痴呆性老人の介護にあたっている家族に対して、相手を批判することなく、話を聞き、相手を受け止めていくこと、また話をするのできる場所、頼ることができる人がいることにより家族自身の安定化につながっていくことを確認できること。」

「施設不適應症状を呈していた利用者の態度の変容が図られ、愚痴ばかり多く、他利用者との関係が悪かった利用者の話を聞くことにより、感情を吐露し、不満の解消が図られ、他の利用者との関係に変化が見られること。」

②専門職として不足する知識・技術

福祉職の場合、現状においては、専門職として介入の領域設定が曖昧であり、専門職としての役割が不明瞭である。介入のプロセス、程度、支援経過の組み立て方等、専門職個々に依存している状況である。そのため、どこまでを専門職としての役割範疇として捉えていくのかの枠組みの整理がなされること、技術として一般化されることが重要である。一般化された技術とは、個人の資質による差異はなく、経験的・科学的に学習し、習得することが可能であること、客観的な表現によって第三者の理解を得ることができるものが必須である。

ア. 専門職としての態度に関するもの：「客観性」「プロ意識」「倫理観」「価値観」

福祉職の場合、専門職としての自己を確認する手段・方法が少ないことによる部分があるものと考えられるが、基本的な専門職としての意識に関わる要素の必要性が上げられていた。

「福祉職の場合、情緒的な部分での表現が多く、“かわいそう”、“たいへんだから”という情緒的・感覚的な捉え方をする部分がある。」

「資格ということよりもむしろ、経験則が優先されている。また、資格に関して社会的認知、施設における評価に関しても左右されないため、危機感が薄いという専門職側の意識の問題がある。」

イ. 専門職として必要とされる知識：「法律・制度に関する知識」

対人支援に関わる専門職として、必要とされる知識は多々あるが、その中でも特に人間が生活を営む上での社会での約束事・取り決めである法制度に関する知識の不十分さが指摘されていた。

「人間が生活をしていく上では種々の社会的手続きがあり、そして身体機能が低下し、何らかの援助を必要とするということは、直接的な介護に留まらず、社会生活を営む上で手続き全般も困難となる。社会的手続きにおける援助に関しては、取り決めがなされておらず、介入することにおいて、利用者の権利を守ると共に、介入する専門職側の公正性を保持していくための十分な法律・制度に関する知識が必要とされる。」

ウ. 評価に関わるもの

「プロであること」とは、固有の知識・技術を有していると共に、自己の果たすべき役割を認知し、客観的に自己評価のできることである。現状においては、責任所在が個人に帰属する業務遂行形態はとられておらず、直接的に結果を問われるような場面にさらされることが少ないことが指摘されていた。

「利用者との関係において、何をもちて善しとするかとした評価基準が未確立の中で、常時対象者及び周囲との関係性において確認していくこと方法しかないことの難しさがある。」

「評価尺度がないため、結果に対して問題が発生したときのみ責任が問われ、それ以外に関しては責任が問われることは少ない。」

(5) 専門性の要素

①対人支援に関わる専門職としての基礎的な役割

プロであるということは、全体的な流れの中から状況を把握することができ、その流れの中における自己の専門性の位置を確認し、期待される役割を果たすことができることであると考えられ、その役割には責任と結果が求められるものである。専門職として基礎となる期待役割は大きく二つに大別される。

ア. 相談・助言・指導者としての役割

- a. 具体的なアドバイスができること
- b. 問題解決のための具体的な手段方法を提示できること、具体的な社会資源の情報を有しており、情報として提示することができること
- c. 解決手段のための具体的な情報を有していること
- d. 利用者・家族の理解を得る説明ができること

イ. 客観的な評価者としての役割

- a. 客観的な捉え方ができること
- b. 全体的な把握ができること
- c. 将来的な予測を立てられること
- d. 相手の立場に立って考えられること
- e. 一定の判断基準・尺度を有し、評価できること

②専門職としての能力要素

専門性の重要な要素は、「自律していること」である。つまり、自己の果たすべき役割、関わるべき領域、自己の能力、立場、影響、限界等を認識していること、自己を高めるための継続的努力、向上心を持ち続けること、専門職としての知識、具体的な技術を有していること、及び自己に対して客観的な評価、見直しの作業を行うことができることであると考えられる。専門職としての基本的な期待役割を踏まえた上で、専門職として必要とされる能力要素に関し、以下に整理する。

③対人支援に関わる基本能力（対人関係形成技術に関わるもの）

ア. 利用者の価値観を尊重すること

「利用者の価値観を認めること、つまり自己の範疇のみにて判断しないこと。」

「利用者との関係において、共依存関係に陥ることなく、相互に自立した関係を樹立することができること。」

イ. 傾聴姿勢（人の話を聞く姿勢）

「利用者・家族に対して、話を聞いていることを態度で示すこと、その場面においては利用者・家族に対して意識を集中していることを示すこと、話しを聞く体制、環境、場面等へも気を配ることができること。」

ウ. コミュニケーション

「意図的に会話をコントロールし、必要な情報を確認することができる面接能力、また利用者家族が理解しやすい言葉で説明することができること、利用者に対して、理解しやすい平易な言葉を用いて説明することができ、その説明に対して同意を得ることができること。」

エ. 倫理観

「人に関わることへの意識と生ずる責任への意識付けがなされていること、そして対人支援に関わる職種として当然意識しているべきであり、基本的な姿勢である。」

「死生観、死の捉え方。」

「人の死に接すること、人の死の場面に触れることで初めて人に接することの難しさ、人が生きることについて考えさせられ、自分自身を成長させてくれる体験の一つであった。」

オ. 主体的自己決定の尊重

「相手の価値観を認めること、あくまでも利用者の自己決定を尊重するべきであり、自分の価値観で相手を判断しないこと。」

「客観的視点に立ち、全体の流れを常時把握することに努めること、専門職はあくまでも側面的な部分での支援者であり、主体的な決定権は利用者にある。」

「自己決定をするためには、情報提供、選択肢の提示等、決定をするための関わりが為されているべきである。」

カ. 柔軟性

「状況に応じて臨機応変に動けること、相手に合わせて自己を変化させていくことができること、相手の感情・意識に沿うことができること。」

「状況に応じて動きを取れることは、即応性も合わせ持っている必要がある。」

キ. 権利擁護者であること

「利用者の権利を守るため、利用者の持つ力を高め、利用者の自己主張を助けていくと共に、社会に対して働きかけていく代弁者であることが求められる。」

④専門職としての意識・自覚に関わるもの

専門職としての意識化が十分にはなされておらず、組織人・職業人として、基本的な部分に関わる要素の重要性が指摘されていた。

ア. プロ意識

「専門職として関わることにより発生する責任、期待役割に対する意識化がなされていること、自己の介入より派生する効果、責任に対する認識がなされていること、自己の持つ影響力を認識していること。」

「自己が行う行為に対する根拠を意識し、そのことを第三者に対しても説明することができること、なぜ今これを行うのか、行う必要性があるのかを考え、行為の必要性、根拠につき、説明し理解を得ることができること。」

「自己評価できること、自分のニーズを定め、それに向かって努力を惜しまないこと。」

イ. 公私分離ができること

「仕事にプライベートを持ち込まないこと、その逆も同様、時間・意識の使い分けができることが必要である。」

「けじめをもつこと。」

ウ. 情報収集能力

「現実的であること、現状を理解するための知識・情報を集めることを怠らない姿勢、常時アンテナを立て、幅広く情報を集めることができること、集めた情報を取捨選択することができること、生きた情報として集め、生かし、活用していくことができること。」

「情報を集めることは、判断基準の幅を拡大していくために行なっていくことである。」

エ. 物事に対する探求心を持ち続けること

「物事に対して積極的に前向きに取り組もうとする姿勢を持ち続けること、現状に甘んじることなく、疑問に対して突き詰めていく好奇心と意欲を持ちつづけること。」

オ. 社会性

「社会人として、組織に所属することにおける意識、組織における自己の位置づけ、自己の役割に関して認識していること。」

カ. 主体性

「意見を求められたとき、適切な意見を発言することができること、人に伝えるための意見であること、自己の意見として主体的に自己表現ができること。」

キ. 的確な判断力

「全体的な状況から捉え、専門的な知識・技術に裏付けられた判断ができること、その判

断に関して第三者に説明することができること。」

「決断することとは、選択することであり、多くの中から必要なものを取捨選択し、不要なものを切り捨てていくこと。」

ク. 緊急対応可能性

「緊急事態への対応、緊急時、即時的確な判断ができること、そして問題解決のための手段を講じることができる行動力を伴っていること。」

ケ. 緊張感

「馴れ合いを防ぐためにも適度な緊張感を持って、対応することができること、自身を律することができること、場面での自己の使い分けをすることができること。」

コ. 自己評価能力

「自己の果たす役割、位置づけに対する認識。」

「自己の行為に対して報酬を請求できること、正当な報酬を得ることができること、自分の行っていることの重要性とその価値を認識し、それに対する報酬との妥当性につき理解していること、自己の技術を売り込むことができること。」

「自己管理できること、自己に対して抑制することができ、自己が専門職として認知されるために必要とされる知識・技術を高めるための努力を惜しまずにできること、時間の重要性を理解し、時間管理できること。」

「自己の健康管理をできること、心身ともに常時ベストコンディションであるために留意すること。」

「自己評価できること、自分のニーズを定め、それに向かって努力を惜しまないこと。」

③対人支援において必要とされる知識・技術

ア. 関連専門知識としての法律関連の知識

「法律に関する知識、日常生活において必要な法律に関する知識を持っていること、そして利用者が有する権利を理解し、そのことを利用者に対して説明することができること、制度に関する知識を持っていること。」

イ. 他の専門職の役割に対する認識の向上

「他の専門職の専門性に対する理解、他の専門職が担っている役割に関して十分に理解をしていることにより、はじめて連携、チームとして機能していくのではないか。」

ウ. 客観的裏付けのある専門的知識・技術

「専門職として、客観的裏付けのある専門的知識・技術を有していること、他の専門職との相違を認識していること。」

3. 地域での自立生活を支援する専門性の枠組み

(1) 基本機能

①基本能力

人的支援に関わる専門職に対し、共通にベースとして要求される能力的側面、基本的知識及び人間性の側面に関わる部分での専門職に対する能力、専門職としての資質に関わる側面での能力の評価