

第6章 業務支援ツールの効果検証

新保美香

要旨

本章では、業務支援ツールの効果検証の目的・方法・結果をまとめ、業務支援ツールの意義と課題を考察する。研究班では実際に、業務支援ツールを用いた研修を実地に行い、研修に参加した生活保護担当職員より、フィードバックを得ることができた。

それらの結果をふまえて、業務支援ツールは、相談援助業務で必要とされる業務内容やそこで大切にしなければならないことを示す指針として、一定の意義を持つものであることが考察された。一方、指針として示されたときに、その内容を強制され、個人的な業務評価に用いられることについては抵抗感もあり、この業務支援ツールが真に利用者の相談援助によりよく用いられていくためには、ツールの使用目的や業務への応用方法について、実践現場の状況を考慮しつつ、より明確にしていく必要が認められた。

1 業務支援ツール効果検証の目的と方法

(1) 業務支援ツール効果検証の目的

本研究班では、業務支援ツールとして『相談援助項目を見直してみよう！～「生活保護実践のための業務支援ツール」のてびき』（以下「てびき」）を開発した。この「てびき」には、①「相談援助項目一覧」②「ふりかえりシート」③「相談援助項目一覧」と「ふりかえりシート」を用いた研修方法の解説が含まれている。

業務支援ツールの効果検証の目的は以下の3点である。

1) 業務支援ツールの必要性とあり方に関する検討

業務支援ツールは、実際にそれを使う生活保護担当職員にどのように受けとめられるか。業務支援ツールの必要性とあり方を、使い手の声をふまえて検討する。

2) 業務支援ツールを用いた研修方法の検討

実際に職場研修を実施していく際の方法を検討する。

3) 業務支援ツールの意義と課題の検証

効果検証を経て、あらためて業務支援ツールの意義と課題を検証する。

(2) 業務支援ツール効果検証の方法

業務支援ツールの効果検証は、福祉事務所の協力を得て、生活保護担当職員に対して業務支援ツールを用いた研修を研究班が実地に行い、ツールの効果および効果的活用に関するフィードバックを参加者から得る方法により実施した。

(3) 業務支援ツールを用いた研修の実施

①対象の選定

今回は、関東の都市部に位置するA自治体および関西の郡部に位置するB自治体の2カ所で研修を実施した。各自治体の特徴は以下のとおりである。

- 1) A自治体：関東の都市部に位置する。生活保護担当職員は、事務職で採用された職員と福祉職で採用された職員とで構成されている。
- 2) B自治体：関西にある自治体である。いずれの生活保護担当職員も事務職で採用された職員により構成されている。

②研修の実施状況

<参加者>

- 1) A自治体：2007年12月4日

参加者：A自治体内の3つの福祉事務所より、計11名の参加が得られた。

参加者は生活保護業務の経験年数が3年以上あり、福祉職採用の職員も含まれていた。ある程度「相談援助」の考え方になじみがある職員が一定数含まれる集団となった。

- 2) B自治体：2007年12月10日

参加者：B自治体の中の、1つの郡部福祉事務所および2つの市福祉事務所より、計12名の参加が得られた。

B自治体での研修には、経験年数が1年未満の職員が4名含まれており、A自治体と比較すると経験年数が短く、福祉職採用の職員のように、「相談援助」にかかわる一定の知識をあらかじめ持たない職員が多く含まれる集団となった。

<実施者>

2回の研修のいずれも、以下のような役割分担と人数により実施した。

- 1) ファシリテーター：1名
- 2) 進行補助者：4名（記録・作業準備・作業支援・作業結果のまとめ等）

<フィードバック入手の方法>

作業終了後、研究班のメンバーが各グループに入り感想を自由に話してもらった形式でのインタビューにより、フィードバックを入手した。質問は以下の2項目。

「今回の振り返りを通して、皆様がお感じになられたことについて、自由におきかせください。」

「研究班が提示したような生活保護の相談援助項目をふまえて業務をすることは、どんな意味があると思いますか。」

2 業務支援ツールを用いた研修の実施方法と内容

<研修方法の概要>

- ①参加者に3～4名で構成する3つのグループに分かれて着席してもらう。
- ②「相談援助項目一覧」の6過程<A相談の受付から申請受理まで、B保護の決定のための調査と要否判定、C処遇方針（援助計画）の策定、D保護の実施（保護費の決定と相談援助）、E処遇方針（援助計画）の評価・見直し、F保護の廃止>を示し、グループごとにそれらのプロセスの2つずつをそれぞれに検討する。
- ③グループに指定されたプロセスにおいて、「普段どのようなことに気をつける必要があると考えているか」を、まず個人でポストイットに書き出す。その後グループで出されたポストイットを模造紙の上で整理し、「相談援助項目」と照応させる作業を行う。
- ④グループ毎に、個人で書き出したポストイットのうち、各プロセスの「相談援助項目」にあてはまったものがどの程度あったか確認するとともに、「相談援助項目」にあてはまらなかったポストイットの内容を吟味する。その結果を、A～Fのプロセス毎に、報告してもらう。
- ⑤グループ毎に、今回の作業の感想を伝えあう。
- ⑥3つのグループ全体の作業を統合し、結果を業務支援ツールの「実施状況の整理票」に記入したうえで、レーダーチャートを作成する。（この作業は、⑤の感想を伝え合

う時間の間に行う)

⑦最後に、作成したレーダーチャートを示し、相談援助の7つの機能<ア.受容・傾聴、イ.説明と同意、ウ.利用者の権利等の擁護、エ.社会資源の理解・連携・活用、オ.所内での連携・共有、カ.計画的・意図的な実践、キ.記録の整備>のどの部分に強弱があったかを発表し、全体で確認する。ファシリテーターが全体をまとめて研修を終了する。なお、今回の研修では、参加者がリラックスして取り組めるようにBGMを流した。

<事前に準備が必要なもの>

- ・模造紙（大判画用紙）（6過程×2 20枚）
- ・ポストイット（大判3色）
- ・サインペン（3色*15本 赤、黒、青）
- ・メンディングテープ（5個）
- ・新聞紙、ガムテープ（2個）、マグネットクリップ（6個）

<業務支援ツール検証（研修） 実施内容および時間配分>

（1）準備 13：00～

- ・グループワークの作業場所を3箇所確保
- ・3つのテーブルに模造紙をセット（過程A～Cまで）

相談援助の6過程一覧（全過程のタイトルのみ記入+各テーブルが担当する過程のタイトルをマーキング+作業の設問も記入：A4・1枚 クリアフォルダーに挟む）を各テーブルに置く。

- ・ポストイット（3色）、サインペン（3色）をテーブルに設置

（2）開会・オリエンテーション（30分） 14：00～14：30

挨拶（研究事業の概要、研究協力依頼の趣旨説明）（10分）

自己紹介（10分）

作業の趣旨説明、グループ分け（10分）

<趣旨> 生活保護業務を相談援助という観点から見直す（相談援助は、研究班が6つの過程に整理。6つの過程について、現場の皆さん自身の振り返り、研

究班の評価項目との対比を通じて、相談援助過程や相談援助者としてのあり方を、皆さんとともに考えていきたい。

<グループ分け> 3グループ

過程 A	過程 B	過程 C
グループ①	グループ②	グループ③

<アナウンス>

「相談援助のプロセスの骨組みを A4・1 枚にまとめたものが、クリアフォルダーに入ってテーブルにおいてあります。最初は、6つの過程のうち3つの過程を検討します。ひとつのテーブルには、ひとつの過程が対応しています。どのテーブルがどの過程に対応するかは、クリアフォルダーにはいつている用紙に記入されていますので、ご覧ください。」

(3) 生活保護業務の相談援助の過程としての振り返り 14:30~15:35

★1 作業説明 (5分)

「今から作業する内容は、次の通りです。」

「相談援助のプロセスのなかで、普段、どんなことに気をつける必要があると思いますか？できるだけ具体的に書いてください。」(こちらで準備していた項目にはないものですが、例としてはこんな感じです。「カウンターの前でうろついている人に、相談しやすくなるようこちらから声をかける。」)」

★2 相談援助過程の書き出し作業 (50分)「10分、8分、6分」*2ラウンド

第1ラウンド

*作業1 (説明+10分) 14:35~

「最初に、ピンク色のポストイットを出してください。このポストイットに、黒のサインペンでどんどん書き出してください。書いたものは、テーブルの画用紙に貼り付けてください。思いついたことをどんどん出しあって、書き出して張ってください。時間は10分間です。それでは始めてください！」

*作業2 (移動説明2分+8分) 14:46~

「10分たちました。終了してください。」

「今から移動します。それぞれのグループは、隣のテーブルに移動してください。新しいテーブルが、どの過程に対応しているか、確認してください。この新しい過程について、先程と同じ作業をしていただきます。すでに見てあるものとは違うことを、付け加えて張り出してください。黄色のポストイットを準備してください。サインペンは黒を使用してください。時間は8分間です。それでは始めてください。」

*作業3 (移動・説明+6分) 14:56～

「8分たちました。終了してください。」

「それでは、テーブルを移動します。また、隣のテーブルに移動してください。新しいテーブルが、どの過程に対応しているか、確認してください。作業は、先程と同じです。張り出してあるものとは違うことを、付け加えて張り出してください。今回は、水色のポストイットを使ってください。サインペンは黒を使用してください。時間は6分間です。それでは始めてください。」

第2ラウンド

*作業1 (説明3分+10分) 15:02～

「6分たちました。お疲れ様です。今回は、移動しないでそのままご着席ください。今から、係のものが模造紙を回収します。そして、新しい模造紙とクリアフォルダーを配布します。」

(過程 A を回収) 過程 F	(過程 B を回収) 過程 D	(過程 C を回収) 過程 E
グループ②	グループ③	グループ①

「今までは、6つの過程のうち、最初の3つの過程について検討しました。今からは、残りの3つの過程について、もう一度同じ作業をしていただきます。残りの3つの過程とは、過程 D『保護の実施（保護費の支給と相談援助の過程）』、過程 E『処遇方針（援助計画）の評価・見直しの過程』、過程 F『保護の廃止の過程』です。」

「まず、自分たちがどの過程について作業をするのか、確認してください。ピンク色のポストイットを出してください。このポストイットに、黒のサインペンで書き出し、画用紙に貼り付けてください。まず最初は、10分で作業をお願いします。それでは

はじめ。」

*作業2 (移動+8分) 15:15~

「10分たちました。終了してください。」

「各グループ、隣のテーブルに移動してください。新しいテーブルが、どの過程に対応しているか、確認してください。ポストイットは、今度は黄色です。サインペンは黒を使用してください。時間は8分間です。それでは始めてください。」

*作業3 (移動・説明+6分) 15:24~

「8分たちました。終了してください。」

「テーブルを移動します。また、隣のテーブルに移動してください。新しいテーブルが、どの過程に対応しているか、確認してください。今回は、水色のポストイットを使ってください。サインペンは黒を使用してください。時間は6分間です。それでは始めてください。」

「6分たちました。終了してください。そのままご着席ください。」

「お疲れ様でした。以上で、相談援助の過程全部について、皆さんが、普段気をつける必要があると思う事柄が列挙されました。」

「休憩をはさんで、今から、作業の結果について、発表していただきます。休憩後は、今いるテーブルにお戻りください。それでは、15:40分まで休憩です。」

休憩	15:31~15:40
----	-------------

(休憩中に、過程A~Cの結果をテーブルにもどす。)

(過程Aをもどす) 過程F グループ③	(過程Bをもどす) 過程D グループ①	(過程Cをわたす) 過程E グループ②
---------------------------	---------------------------	---------------------------

★3 結果報告 (20分) 15:40~16:00

「過程A~Cは、先程回収しましたが、またテーブルにもどしてあります。」

「それでは、どんなことが項目として挙げられたか、1つの過程につき3分程度で報告をお願いします。まずは過程Aからお願いします。」

(結果について、ポジティブに評価。)

(その上で、「業務を点検しましょう」ということで、次のステップに進む)

(4) 研究班作成「評価項目一覧」を活用した再点検 16:00~16:45

★項目一覧 (回答、兼、結果記入用紙) の配布と作業説明 (5分)

項目一覧 (回答、兼、結果記入用紙) の配布

最初は過程 A~C まで。(記入用: 各テーブル 1 枚 A3: 1 枚)

模造紙も、過程 A~C をみてもらう。

作業概要: 模造紙と配布した評価項目一覧を比べ、一覧に結果を記入 (赤ペンでチェック)

作業内容:

- ・項目一覧と同内容のものが、ポストイットに書いてないか、検討する。
※ポストイットを並べ替えたりグループ化したりするなど、適宜動かして整理。
- ・ポストイットに項目一覧と同内容のものがある・・・「項目一覧」の結果欄に○を記入。
項目一覧と同内容のものがない・・・「項目一覧」の結果欄に×を記入。
- ・項目一覧の、「グループ (9つ) 別の結果記入欄」に、○の数を記入する。
- ・ポストイットに書き出したが、項目一覧にない
・・・模造紙上で一箇所にまとめ、赤いサインペンで囲んで明示する。

項目一覧との対比作業 (12分*2=24分) 16:05~30

過程 A~C まで、1 グループがどれかひとつの過程を担当。

過程 D~F まで、繰り返し

グループワークの結果発表 (15分) 16:30~45

- ・項目一覧を全員に配布 (レストラン・メニューのようにラミネートないし厚紙に印刷)
- ・各グループの担当した過程について、対比作業の結果を発表

発見できたこと

項目一覧にはないが自分たちが着目していたこと

※項目一覧に結果を記入した用紙は一旦回収。その場で、レーダーチャート作り。

(5) 意見交換 / (この間、レーダーチャート作り) 16:45~17:00

・3グループに、メンバーがそれぞれ入って、やってみた感想をうかがう。

「今回の振り返りを通して、皆様がお感じになられたことについて、自由におきかせください。」

(意見がでない/すぐに出尽くした場合→)「研究班が提示したような生活保護の相談援助項目をふまえて業務をすることは、どんな意味があると思いますか？」

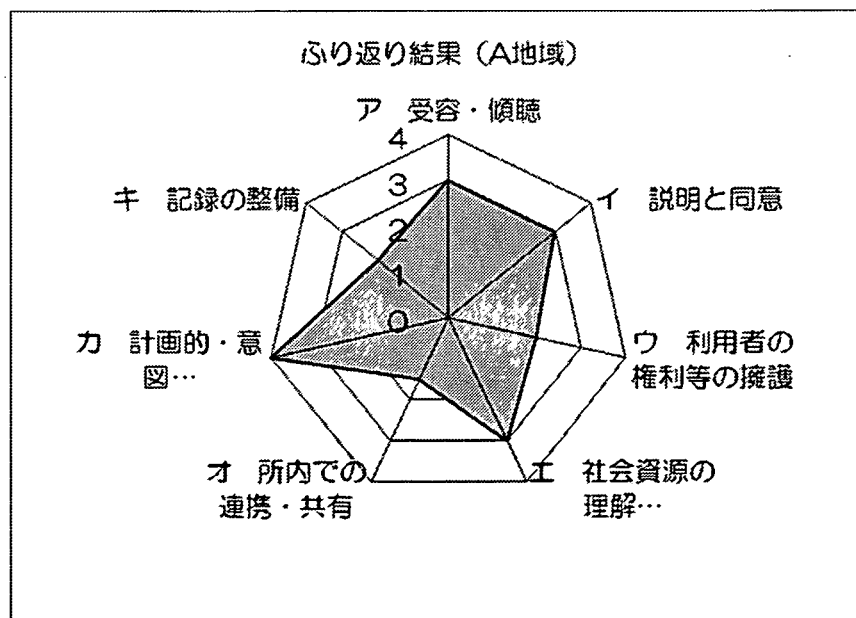
・最後に、ファシリテーターが、研修全体をまとめて、研修を閉じる。

3 業務支援ツールの効果検証の結果

(1) A自治体の研修の結果

① 実施状況の整理表とレーダーチャートから見る結果

グループによる作業内容を整理票に落とし込み、レーダーチャートに記載した結果は以下のとおりである。相談援助の7つの機能の中では、カ.計画的・意図的な実践の部分がほぼ網羅されており、4段階評価の4であった。オ.所内での連携の部分が、1.5、ウ利用者の権利擁護と、キ記録の整備が2でありこれらが低かった。しかしながら、全体的にまんべんなく7つの機能が意識されていることがうかがわれた。なお、参加者が研修におけるグループ作業で書き出した内容については、章末に<資料1>として添付した。



② 研修を振り返っての参加者の感想

レーダーチャートによる結果発表を終えたのちに、グループ毎に、振り返り作業を通して感じたことを話してもらった結果が以下である。

◆参加者 A

- ① プロセス B の赤で囲った内容は具体的な作業が多かった。具体的な作業というのは、本筋から外れたもの、事務作業など。いま、不登校支援など新しいプログラムを始めているが、同時に、そのような事務作業も一緒に増えるように思う。
- ② お金を出す立場なので、利用者の態度は、保健師など他の専門職に対するものと、ケースワーカーに対する態度は明らかに違う。平等とはいうが、そのような立場の違いを前提として、どのように信頼関係をつくっていくのが大切だと思う。
- ③ 数年前から、事務職の新人は3年で他の部署に移動することが職場で決まった。そのため、新人にいろいろと教えてもやりがいを感じられない。

◆参加者 B

- ① プロセス B について、困っている利用者の状態にあぐらをかいてきたようなところがあったのかもしれないと感じた。14日以内に通知するという説明などはしっかりやっていたかもしれない。それは、相談で伝えているのか、ケースワーカーで伝えなければいけないのか、連携がうまくいっていないことがあるためである。

◆参加者 C

- ① 2週間以内に通知するとしても、「相談の担当者が言っているだろう」と当たり前に思い込んでいた。
- ② プライバシーを超えて調査することがあると利用者に伝えたと、その段階で保護を辞退する人もいる。どのように伝えるのかは難しい。
- ③ 利用者は、保護の開始前、申請のときの精神状態と、保護が開始されて生活が落ち着いてからの精神状態は違うことが多い。相談では「大変だ」といわれた人でも、ケースワーク段階では落ち着いていることもある。

◆参加者 D

- ① 普段の業務を見直すことができた。
- ② 自分が普段気づかないところに、気づくことができた。
- ③ 普段は当たり前だと思っていることでも、できていないことが多かった。

◆参加者 E

- ① 事務作業に追われて、利用者の気持ちを考えることができていなかった。

- ② 〈今後の要望として〉 処遇困難ケース（認知症の人、病院・介護施設に入りたくても入れない人など）
に対するアドバイスが欲しい。

◆参加者F

- ① 自分にはない視点について、気づくことができた（権利擁護など）。

◆参加者G

- ① 利用者への説明などがつつい忘れがち、またわかってはいるが省いてしまう…。
② 自分が行っている業務について、気づくことができた。
③ ゲーム感覚で負担も少なく、面白かった。職場のメンバーにも広めていきたい。
④ （この研修は）一回きりではもったいない。

◆参加者H

- ① 秘密保持などといったことは当然すぎて項目としては出てこなかった。
② （項目としてあげたことは）細かい実務のことが中心になった。
③ 記録に関しては、確かに弱いかなと思った。時間がなくてなかなかできていなかった。

◆参加者I

- ① 長期入院の方へのフォローアップが抜けていたことを改めて感じた。特に問題のない高齢者世帯のような、動きのない世帯は置き去りにされがちなので、そのような方への対応に役立つツールがあれば、
と思う。

◆参加者J

- ① 当たり前過ぎて出てこなかったこともあるが、忘れていたことに気づくきっかけになってよかった。
②（項目一覧と、ポストイットに書き出した項目との）ずれがあったのは、項目一覧は権利擁護など相談援助に関することが中心に考えられているのに対して、自分たちは実務的なことを中心に考えがちであったためだと思う。
③ 新任研修だけでなく、中堅など現任への研修があるとよいと思った。

◆参加者K

- ① 所内の連携は普段から当たり前に行っていることだったが、書き出してみると項目として思いつかなかった。（この点に関しては参加者Jより「すべての過程で行っていることなので、過程別に見ていくなかでは出てきにくかったのではないかとコメントあり）
② 目で見てわかる形になると面白いと思った。

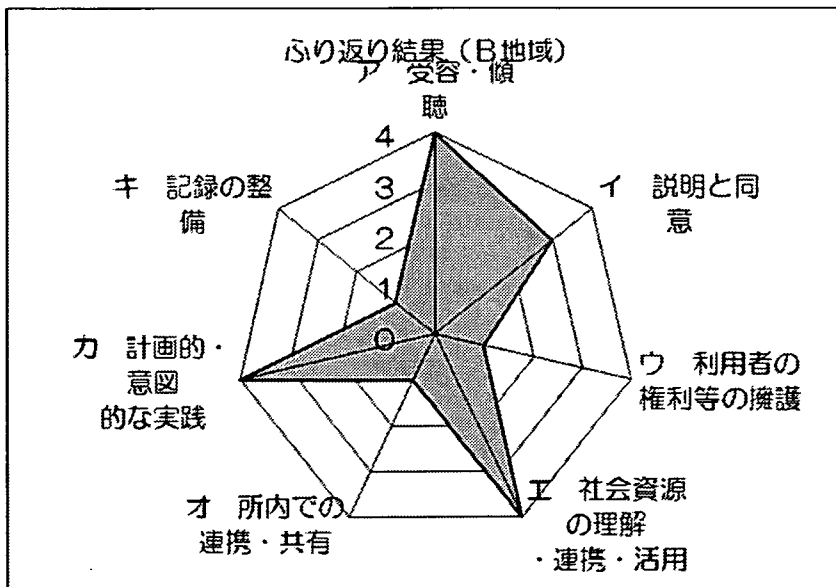
<相談援助項目をふまえて業務を行うことの意味をどのように考えるか>

- * 業務がしやすくなる。
- * 自分に足りないものが確認できる。
- * 相談援助の部分について、業務の自己点検ができる。
- * 忙しい毎日の中で、このような援助内容を整理したものと助かる。
- * 今回のグループワーク内容について前もって考えていれば、もう少し効果的な回答（話し合い）ができたのではないかと（事務的な業務内容を中心に記述したため）。
- * 評価とはどのような意味か？
 - 評価には、自己評価だけでなく勤務評価など、様々なニュアンスを含むため、外に向けて発信する際には、「評価」という言葉の使い方にも注意が必要である。

(2) B自治体の研修の結果

① 実施状況の整理表とレーダーチャートから見る結果

グループによる作業内容を整理票に落とし込み、レーダーチャートに記載した結果は以下のとおりである。相談援助の7つの機能の中では、ア受容・傾聴、エ社会資源の理解・連携・活用、カの計画的・意図的な実践が、4段階評価の4であった。一方で、ウ利用者の権利等の擁護、オ所内での連携・共有、キ記録の整備が1であり、7項目の評価の高低差が著しく出る結果となった。なお、参加者が研修におけるグループ作業で書き出した内容については、章末に<資料2>として添付した。



② 研修を振り返っての参加者の感想

レーダーチャートによる結果発表を終えたのちに、グループ毎に、振り返り作業を通して感じたことを話してもらった結果が以下である。

◆参加者L

- ① 「当然のことだから点数がでなかった」点もあったが、記録についてはやはり意識していなかった。
- ② 利用者の権利擁護は、当然だと思っている。
- ③ 指導という言葉、よく使うが・・・みんな、相手が理解するであろうことを前提に、普通に話をしている。自分は、利用者に対して、やわらかく、具体的に相手にわかるように伝えることは大事だと思い、そうした実践を心がけている。(専門用語は使わない)
- ④ 14日以内に実施することなど、実際には、調査等の関係でできない現状がある。

◆参加者M

- ① 「所内での連携」の点数が低いのが以外だった。自分のグループ内では意見としてわりと出ていたように思う。
- ② やっていて、何をするのか不安だったが、やってみたらおもしろくて、時間の経つのが早かった。

◆参加者N

- ① ポストイットに何を書いたらいいかわかりにくかったので、もったいなかった。具体的な指示があってもよかったかもしれない。
- ② 所内との連携、まだ自分の事務所では「ケース検討会」などをやれていないので、そういうところの弱さが出てしまったかも。
- ③ 検討するボリュームがありすぎて、話あいの時間をゆっくりとすることができなかったことは残念だった。もっとゆったりと話したかった。

◆参加者O

- ① みなさんが書かれている内容を見ると、まだ福祉事務所の「処遇方針」の域を出ないものが多かったのではないと思う。役所が一方的に決めて、それを利用者に伝えるというような内容が多かった。本人の意志、利用者への説明など(がなく)、自分のところを振り返ってみても、一般的な処遇方針の内容となっていた。
- ② 実際に把握した問題を、どのように認識して、次の援助に生かすか、そこがまだ確信をもって行っていないところかもしれない。
- ③ まだ「指導」なのかな・・・。
- ④ 役所の都合で決定され、相手の都合を考えないことが多い。どちらを向いて仕事をするか(役所か利

用者か) 問われている。

◆参加者P

- ① このような内容の研修とは知らなかった。参加者を決めてから内容を聞いた。最初はとまどったが、おもしろかった。どのような点を考えていったらよいのかが分かった。
- ② 難しい事例について、スーパーバイザーと相談することはない。全部自分でやることが多い。対応は、比較的あっさりしている。
- ③ 自立支援などについてのケース会議はやっておらず、新規と78条関連のみになる。
- ④ 「相談援助項目一覧」の「B」の「ウ」「イ」は、しつこくやる。実態としては、Aの段階で行う。
- ⑤ 明らかに申請を受理すべきだとわかる相談者との面談には、最初から項目をチェックするワーカーが同席する。

◆参加者Q

- ① 当初から相談を受ける際に何を基準にしてやるのか、ということは口承伝統のような形で学んできた。今回の研修で使用したようなチェック項目はなく、不安だった。いつも、毎日感じている。研修で使用したような何らかの資料が必要だと思う。たくさんの本はあるが、どれを使えばいいのかを決めることは難しい。研修の資料はとてもありがたい。来てよかったと思う。目の覚めるような想いがした。
- ② 国の統計では生保担当ワーカーは福祉6法を担当するとされていても、実態は3科目主事ということのみが考えられていて、(6法を担当するという)人員配置になっていない。
- ③ 仕事は、毎日、悩む。ストレスが多い。

◆参加者R

- ① 他法はすべて他の部署の仕事になる。権利として申請書を出すのはいいが、結果として生活保護が利用できなかったらどうなるのか。相談段階でベテランの人がいればいいのだが、きちっと窓口で他法の事業も含めて相談できる体制が大切だと思う。
- ② 最初の相談段階で横割りにして、いろいろな部署とかかわることがいいと思う。

◆参加者S

- ① 職員の構成は、30歳代前半の若手が多く、スーパーバイザーが40歳ぐらい。ベテランはいない。

◆参加者T

- ① 研修チームを担当しているので参加した。倫理・技術・専門知識のなかで、倫理は言葉で伝達しにくい。研修で使用した「項目一覧」に入っていてよかった。使える。しかし、「専門知識」がないと、傾聴しても進まない。制度は多様で難しい。
- ② 専門知識をチェックするリストも作ってほしい。社会福祉士の資格をもっている人には当たり前かも

しれないが、そのようなリストがあると、資格の勉強をする機会がなかった人にも専門知識の必要に気付くことができる。

③ つめこみではない、生活保護の観点からの知識が必要。

◆参加者U

① 具体的なケースがないと、知識もなかなかたまらない。

② 学校に行っているようで楽しかった。意見は十人十色。

③ ケースワーカーとしては一人で動くが、みなで集まると、他の人の意見がよく聞くことができよかった。

◆参加者V

① 参加者には展開がわからない中で、おもしろく感じて取り組めた。

② 「分類されない」に自分の意見があった。良いか悪いか分からないが、すべては受給者のためと思って考えていきたい。

◆参加者W

① グループを変えることで、その前のグループの人が書いていないことを、追加していくことはおもしろいと思った。

② その人独自の考えや、自分の発想にないものなど、リストには分類できないものが一番興味を引かれる。自分には無いものが分かる。発想のバリエーションが増える。

<相談援助項目をふまえて業務を行うことの意味をどのように考えるか>

* 役にたつと思う。

* あんまり項目が増えるとつらいが、少ないと評価もしづらいし・・・。

* マニュアルとなってしまうと、意味がない。

* 点検や自分の確認という意味では役に立つが、これが、マニュアルとして強制されるようになると、やりにくくなるかもしれない。

* 処遇方針が死語になり、(利用者の主体性を大切にする) 援助方針となればいい。まだ役所には、そうした発想はない。これからの課題である。

* 「相談援助項目一覧」の活用として、監査の資料として出してほしい。監査は「行動規範」になるためほどほどにしてほしいが、「行動規範」として「項目一覧」は使える。

* 所内の連携・共有や、記録の整備などはアバウトにやっていることに気付いた。しかし、このような研修があるからこそ気付くことができる。このような機会を、監査などの仕組みに組み込むこと

が必要だと思う。人任せにすると、個人の問題意識に左右されてしまうので、監査など強制的に気付けさせるようにしないといけないと思う。

- * どのような書類を持ってきてほしいかというチェックリストはあるが、何を話せばいいのかというチェックリストはなかったので、研修で使用した項目一覧はありがたい。
- * (ケースワークでも) 産学官の連携は、これから必要だと思っている。

4 業務支援ツールの意義と課題

(1) 業務支援ツールの検証結果の考察

ここでは、業務支援ツールの検証結果を、今回の効果検証の目的である①業務支援ツールの必要性とあり方に関する検討、②業務支援ツールを用いた研修方法の検討、そして③A自治体とB自治体の比較という3つの点から考察したい。

①「業務支援ツールの必要性とあり方に関する検討」という観点からの考察

1) 業務支援ツールの必要性

業務支援ツールの必要性については、A自治体、B自治体の研修における多くの参加者から賛同が得られたものと受けとめられた。フィードバックの中では、業務支援ツールそのものの必要性を疑うような意見は見られなかった。

「当初から相談援助を受ける前に何を基準にしてやるのか、ということは口承伝統のような形で学んできた。今回の研修で使用したようなチェック項目はなく、不安だった・・・研修の資料はとてもありがたい」

「倫理・技術・専門知識のなかで、倫理は言葉で伝達しにくい。『項目一覧』に入っていてよかった」

これらの意見に見られるように、相談援助を見直す業務支援ツールの必要性が再確認された。また、相談援助項目をふまえた業務を行っていくことの意味についても、肯定的に受けとめられていた。一方で、これが「評価指標」というようなかたちで、示された時に、「評価」の意味が明確になっていないとそのニュアンスから「勤務評定」などのような、

担当者にとってはネガティブなイメージが伝えられることも懸念され、注意を要することが提起された。

2) 業務支援ツールのあり方

フィードバックの中からは、以下のような意見が寄せられた

「普段の業務を見直すことができる」

「忘れていたことに気がつくことができる」

「自分にない視点に気がつくことができる」

これらの意見は、「業務を振り返り」「新たな気づきを得る」という、業務支援ツールのあり方をあらわしているものと受けとめられた。相談援助におけるひとつの「指針」となるものとして、今回業務支援ツールを開発したこと意義が見いだせるのではないかと思われる。2～3年の短期間での人事異動が一般的な状況となっている生活保護の実践現場の現状において、特に相談援助のあり方については、「個人まかせ」になってしまっていることが懸念される。このような中で、「指針」としての業務支援ツールが、職員個人のレベルでも活用できるように備えられていくことが期待される。

一方で、「専門知識をチェックするリストも作ってほしい。社会福祉士の資格をもっている人には当たり前かもしれないが、そのようなリストがあると、資格の勉強をする機会がなかった人にも専門知識の必要に気づくことができる」という意見が寄せられた。これは新任者が多く一般職採用の職員から構成されるB自治体の参加者からの意見であった。専門知識が確認できる新たなリストを要望する意見と受けとめられた。しかしながら、「相談援助」という切り口で業務を振り返るときに、必要な知識（専門知識）を確認できるような要素をツールに盛り込むことも、次の検討課題であると認識できた。そこで、研究班ではこのことを、「業務支援ツール」の改訂版に反映させることとした。¹

¹ 『相談援助項目を見直してみよう！～「生活保護実践のための業務支援ツール」のてびき』（2008年3月 改訂版）には、7つの機能別にその内容をより丁寧に解説する「ワンポイントアドバイス～相談援助における7つの機能に磨きをかけるために～」を加筆した。

②「業務支援ツールを用いた研修方法の検討」という観点からの考察

1) 今回の研修方法のよかった点

今回の研修方法のよかった点は、フィードバックにおける意見から以下のようにまとめられる。

- * グループで楽しく、おもしろく、少ない負担で取り組めること。
- * レーダーチャートなどで、視覚的に結果がわかること。
- * 参加者に展開がわからないところにおもしろさがあること。
- * 他者の視点を取り入れていくと、発想のバリエーションが増えること。

グループの力を活用した参加型の研修であり、参加者にとって「おもしろく」能動的に取り組める内容になっていたものと考えられる。

2) 今回の研修方法の課題

今回の研修方法の課題は、フィードバックにおける意見から以下のようにまとめられる。

- * 研修の展開や内容がわからず、導入の部分で不安を与えてしまうこと。
- * ポストイットに何を書いたらよいかわかりにくく、具体的な指示が必要であったこと。
- * 検討するボリュームが多く、話し合いの時間が十分に確保できなかったこと。

研修の流れや進行方法が参加者にはあらかじめ十分に示されていなかったことから、例えばポストイットに何を書き出していいのかわからず、もったいなかったという意見が出された。ポストイットに何を書くかについては、普段自分自身が忘れていたことや意識していなかったことに気づくというような効果を考慮して、今回はあまり詳細な例示はしなかった。今後、ポストイットにより多くの情報を書き出してもらえるような言葉かけや例示の内容を再検討していくこととしたい。

また、作業の時間配分についても、作業が終わったあとに、その内容をふまえた話し合いができる時間的なゆとりを確保するとともに、話し合いの方法も工夫していく必要があるだろう。

③A自治体とB自治体の比較からの考察

今回、A自治体（3年以上の経験があり、福祉職採用の職員が含まれる）とB自治体（経験年数1年未満の職員が4名おり、事務職採用の職員で構成される）の2カ所に協力を得て、研修を実施した。2カ所での試行にすぎず、この結果から職員のバックグラウンドを考慮した考察を行うことは困難であると考えられた。仮説的に考察されるのは、経験年数を重ねていくことによって、相談援助の7つの機能を全体的に意識して実践することが可能となることかもしれない。

今後、参加者の経験年数やバックグラウンドなどを、よりこまやかに配慮しながら、分析を深めていくことが課題として残された。

（2）業務支援ツールの意義

効果検証の結果をふまえた業務支援ツールの意義は、以下の3点にまとめられる。

①相談援助に関する「指針」としての意義

②「業務の振り返り」を組織的に行うことを確保する意義

③相談援助の質を向上させることの意義

①相談援助に関する「指針」としての意義

相談援助の具体的な内容やそこで配慮すべきことを、相談援助のプロセスに沿って具体的に盛り込んだ「相談援助項目一覧」は、従来実践の場で用いられることはなかったものである。相談援助に関する「指針」として、今後一定の役割を果たすことが期待される。更に項目の一つひとつを吟味して、よりよいものにしていく必要性が認められる。

②「業務の振り返り」を組織的に行うことを確保する意義

「相談援助項目一覧」は、日常的に個人のレベルで用いたり、今回研修で用いたように集団で活用したりすることができる。こうしたことを通じて、「業務の振り返り」を組織的に行うことを確保していくことが可能となる。「業務の振り返り」は、個人、あるいは職場集団の経験をその場限りのものにせず、よりよく積み重ねていくことにつながっていく。

「相談援助項目一覧」が、「業務の振り返り」を行う際に職場の共通認識になるものとして活用されることが望まれる。

③相談援助の質を向上させることの意義

「相談援助項目一覧」だけでなく、業務状況の整理を行い、レーダーチャートなどの形

にして業務の振り返りを行うことを支援する「ふりかえりシート」の活用をとおして、相談援助の質を向上させていくことに寄与できるものと考えられる。

今回、2自治体で試行的に行った研修では、「ふりかえりシート」の一部（ステップ1および2）を活用することにとどまった。しかしながら、業務支援ツールの総体である「てびき」には、ステップ1および2の結果を個人や集団のレベルで深めるための、ステップ3～5が用意されている。このような業務支援ツールを用いることによって、個人や職場における相談援助の質の向上をはかることが期待できる。

（3）残された課題

さいごに、業務支援ツールの効果検証をふまえた課題を示したい。

①「業務支援ツール」の使用目的や方法の明確化

業務支援ツールは、相談援助業務で必要とされる業務内容やそこで大切にしなければならないことを示す指針として、一定の意義を持つものであることが考察された。一方、指針として示されたときに、その内容を強制され、個人的な業務評価に用いられることについては抵抗感があることも認められた。この業務支援ツールが真に利用者の相談援助によりよく用いられていくためには、ツールの使用目的をより明確にしながら、業務への応用方法についても、実践現場の状況を考慮しつつ、検討を重ねる必要がある。

②「相談援助項目一覧」の吟味

今回試行的に行った研修では、参加者に相談援助の過程ごとにどのようなことに気をつける必要があるかをポストイットに書き出してもらった。それを、相談援助項目一覧の項目にあてはまる作業をした結果、項目にあてはまらない内容も多くあった。研修では、項目にあてはまらなかったポストイットを別に分類しておくところにとどまった。これらの内容を再度吟味し、相談援助項目をさらに実態に即した有用なものにしていく作業を継続していくことが求められる。

③研修方法の改良と開発

研修のフィードバックから、研修方法における課題はすでに明らかになっているが、更に研修を実施する側の立場から、いくつかの指摘をしておきたい。今回試行的に行ったも