

(1) Aさん

①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  
 学歴 大学卒  
 経歴 相談支援現場 1年  
 担当ケース 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 受講なし  
 現任者研修 受講なし

②ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

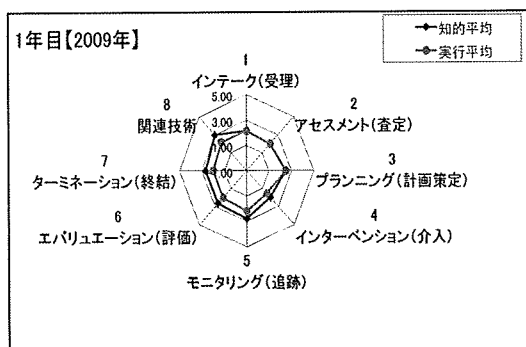


図 2 : Aさんのワークインデックス

③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、地域の仕事があったから、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、人とつながっていろ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カ月か3カ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

「きれいではないけれど、自信がない」。「どのように自分らしさを出していったらいいのかまだわからない」。

④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

### ①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

学歴 大学卒

経歴 社会福祉現場 4年6ヶ月

障害者福祉現場 2年6ヶ月

相談支援現場 2年6ヶ月

担当ケース 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 受講なし

現任者研修 受講なし

### ②ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

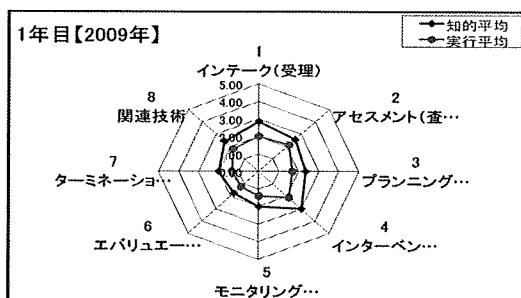


図2 : Bさんのワークインデックス

### ③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だと思う「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て、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。

#### ④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ねがいから出された学びの場への要求である。

#### (3) Cさん

##### ①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 6ヶ月

現職 6ヶ月

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

#### ②ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

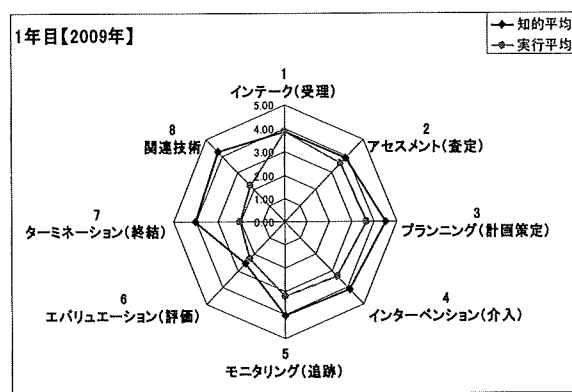


図4：Cさんのワークインデックス

#### ③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

①精神科薬の研修。②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。③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。

#### ④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、専門家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

#### ①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

#### ②ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

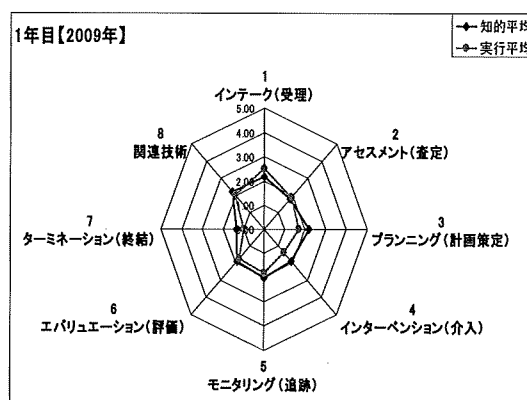


図5 : Dさんのワークインデックス

### ③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、きちっと話しを聴く姿勢を持っている相談支援事業所の上司の「〇〇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、」

### ④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。役に立った研修、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「〇〇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

##### ①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年6ヶ月  
 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

## ②ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

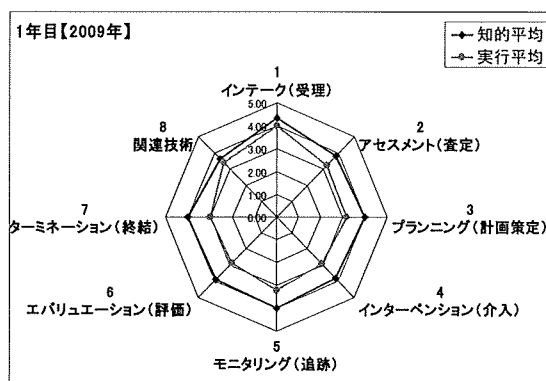


図6：Eさんのワークインデックス

## ③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、いろんな職場のひと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「そこに出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。

## ③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。D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、まとめる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。業務量がきついで、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

### ①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 短期大学卒  
 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

### ②ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

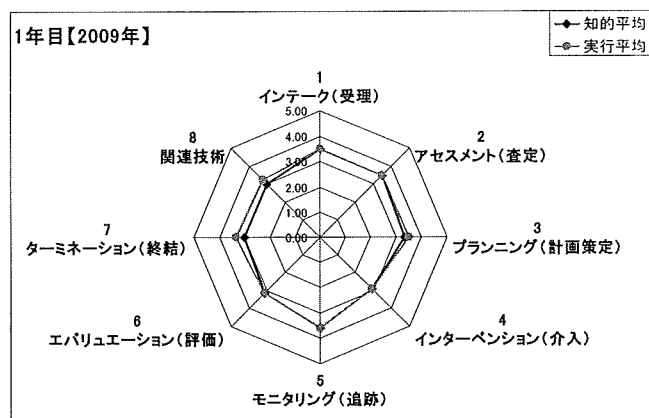


図7：Fさんのワークインデックス

### ③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、①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。②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

①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。②3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

①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出来る相談員。②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

①「対話ができるくらいの人の中」、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。②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て話しを聴きたい。「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と思うと一緒に考えたい」と思います。

#### ④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一番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。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の中、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カーのケースを通じた経験の話し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

##### ①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年6ヶ月  
相談支援現場 7年6ヶ月  
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

##### ②ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

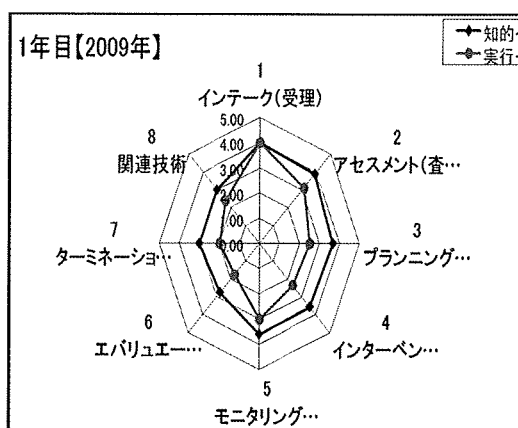


図8: Gさんのワークインデックス

##### ③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

①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。

②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

「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礎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。

#### ④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

#### ①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 大学卒  
 経歴 社会福祉現場 2年6ヶ月  
 相談支援現場 1年6ヶ月  
 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

## ②ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

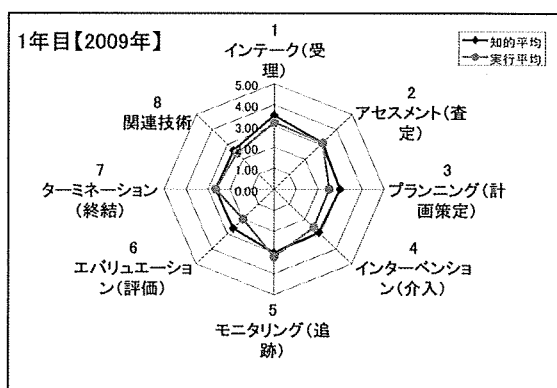


図9：Hさんのワークインデックス

## ③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、その結論のなさまみなど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かなかないというのがあって」「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

気づくちからと聞き出すち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、何もなかったのほうが多いのですけれど、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も新鮮だったりするので、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家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つ

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。

#### ④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

#### ①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 大学卒  
 経歴 社会福祉現場 1年6ヶ月  
 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

#### ②ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

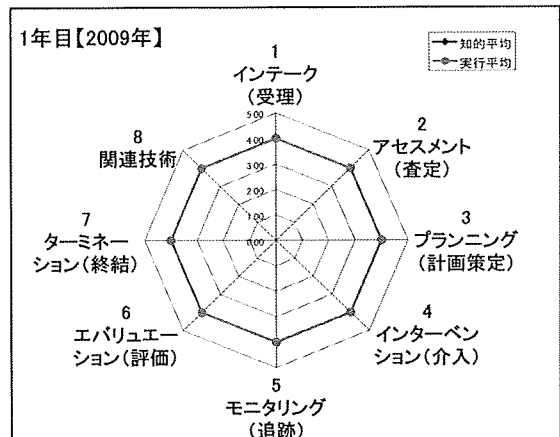


図10: Iさんのワークインデックス

#### ③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3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との関係とか、そういったのがすごく大事ななというふうに感じていて、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、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〇〇のところへ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。

#### ④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

##### ①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 大学卒

経歴 社会福祉現場 9年

相談支援現場 1年6ヶ月

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

##### ②ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

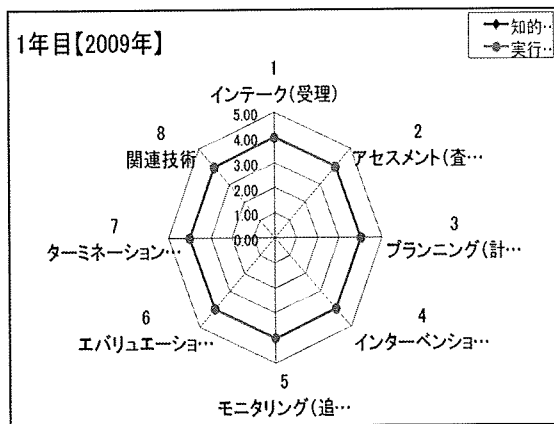


図11:Jさんのワークインデックス

### ③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、まだ会え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ケー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、相談支援が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。

### ④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

#### ①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 大学卒

経歴 社会福祉現場 1年6ヶ月

相談支援現場 1年6ヶ月

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

#### ②ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス

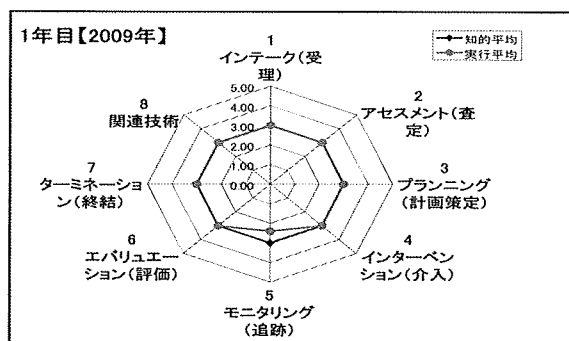


図12: Kさんのワークインデックス

#### ③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「本当につつま走っていた」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いたので、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

まず第一に話し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な」というのを、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だとか、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回の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、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ちゃん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”と提供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、そう思えることが楽しい」と感じている。

#### ④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ことから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いいのか、自分で勉強を重ねなければならないのかが分からないと述べ、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

##### ①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 半年

相談支援現場 6年

担当ケース数 就労

サービス利用計画 0ケース

初任者研修 現在、受講中

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

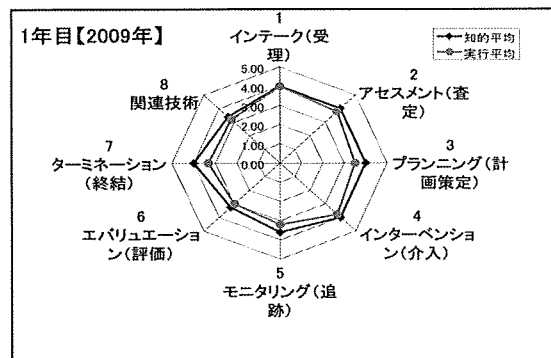


図13:Lさんのワークインデックス

#### ③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」と感じているし、「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、〇〇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な」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ない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。併せてネ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「ちよつ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。

#### ④ 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テークを除き、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。役だったと答えた者は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つ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。

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を含めてのトレーニング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。

(担当：木全和巳・高山京子・高橋義久)

#### 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れがーと

・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

・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と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

### 第3章 障害当事者が求める、相談支援専門員のあり方に関する実証的研究

～試行的聞き取り調査の検証より～

#### 1. 研究の目的と意義

障害者自立支援法（以下、「法」という。）の本格施行より3年が経過した。この間、法の要の一つである「相談支援専門員による障害者ケアマネジメント」は、一般の相談支援からサービス利用計画作成におよぶ支援の過程の中軸を担う方法として位置づけられ、その方法周知は相談支援専門員の養成研修においても重点課題となっている。

障害者ケアマネジメントを担う、相談支援専門員に求められる「ちから」については、あらゆる角度からの検証が求められるが、特に支援を受ける側となる障害当事者自身が、その「ちから」を備えた相談支援専門員をどのように評価しているか、の視点を明らかにすることも欠かせない。

そこで、本小研究では支援を受ける、あるいは受けていた側になる障害当事者のうち、概ねリカバリー\*過程であると思われる障害当事者に協力頂き、上記視点に関する試行的な聞き取り調査を実施する。対象となる障害当事者は、必ずしも法を十分理解し、その法の実効に関する役割期待を担う専門職として相談支援専門員を意識しインタビューに答えてはいない。しかし、法の理念として「利用者主体」、当事者との「対等な関係」を謳う以上、彼らの発言から多くの示唆を得るべきと考える。

今回の聞き取り調査では、来年度以降本格実施を計画する障害当事者を対象とした「グループインタビュー（以下、「GI」という。）」に際して確認すべき「ちから」の内容を明らか

かにすることを目的とする。ここで、相談支援専門員を養成する際に意識したい「ちから」を構成する概念や要素を抽出し、来年度移行に実施するGIで、その汎化を目指す。これらの調査は、障害当事者を対象とした量的な調査研究の補足資料としての意義をもち、この概念や要素を通して相談支援専門員の養成研修のカリキュラムづくりを障害当事者の視点から検証する機会の一つになること、「利用者主体」の視点を取り入れた研修カリキュラムの提案に結びつけることができると考える。

※リカバリーとは、「人として尊重され、希望を取り戻し、社会に生活し、自分の目標に向かって挑戦しながら、かけがえのない人生を歩むこと」をいう。

（マーク・レーガン著／前田ケイ監訳『ビレッジから学ぶリカバリーへの道 ～精神の病から立ち直ることを支援する～』金剛出版2005)

#### 2. 研究の方法

試行的聞き取り調査に協力を申し出てください、概ねリカバリー過程にある身体障害当事者、精神障害当事者のそれぞれに対し、1時間程度の聞き取り調査を実施した。聞き取りにあたり半構造化された質問を用意、質問項目を調査者が口頭で投げかけ、被調査者が口頭でそれに答える、という方法をとった。その際に、質問に対し一問一答式で答えて頂くのではなく、質問項目を題材に自由に話をして頂くよう推奨した。

これらをすべて録音した上でテープ起こしし、障害当事者が求める、あるべき相談支

援専門員が有する「ちから」についてその内容を確認した。

インタビュー項目は以下のとおりである。

#### 【質問項目】

当事者へのインタビュー項目

- i 今まであなたはどのような相談員（支援者）に出会いましたか？  
例；〇〇法人の△△事業所の相談員や、〇〇歳、男性 固有名詞あり
- ii あなたが相談員（支援者）に出会ったときは、何歳の、どんな（苦勞の）時でしたか？  
例；〇〇歳 短期入所の申し込み時  
〇〇歳 年金の申請を検討していた時 など
- iii 出会った相談員（支援者）に対し…
  - ① 何を期待しましたか？
  - ② 結果はどのようなものでしたか？
  - ③ 支援の過程でよかったこと、うれしかったことはありますか？
  - ④ 逆に支援の過程で気分を害したり、傷ついたりしたことはありましたか？
- iv 今後のあなたの暮らしで、どのような支援が受けたいですか？
- v その受けたい支援にあたり相談員（支援者）は必要ですか？
- vi あなたが相談員（支援者）に望むことについてお答えください。  
価値観や態度、知識、技術 など

なお、調査対象者には、この研究以外にインタビューで回答してもらった内容を使用しないことを口頭で説明、了解を得た。

### 3. 調査対象者および調査協力者

①Aさん；身体障害者（脳性まひ）

50歳代女性

母と同居 T市相談支援事業所で肢体障害者ピア・カウンセラーとして相談業務に従事する。

②Bさん；精神障害者（統合失調症） 30歳代女性

父、母、妹と同居、最近まで他市にて就労しながら一人暮らしの経験（1年間）を有する。

ほか、Aさんへの調査協力者として、障害者総合支援センターの相談支援専門員、葛間雅由氏に同席をお願いした。葛間氏は法施行前に市町村が実施していた障害者地域生活支援事業のコーディネーターとしてAさんの支援にかかわっていた経歴があり、Aさんを調査者に紹介をしてくれた人物でもある。調査者との関係性の希薄さを補う役割をお願いした。

### 4. 半構造化された質問に関する若干の補足

今回のインタビュー項目は調査対象者の回答しやすい内容を用意すべきと考え、今まで自分が受けた支援について回想してもらい、どのような支援者がどのような支援活動を展開して課題を解決に導いたのか、自身の体験をふまえて回答がしてもらえよう工夫をした。そのため、支援者の実名が上がることを前提としてインタビューを実施した。また、調査対象者はいずれも法施行前より支援を受けていた経緯をもつため、相談支援専門員の支援に限定した質問ではなく、支援者一般に質問を広げて設定した。これは支援に共通する重要な要素を、支援を受ける側から提言し