

やすくするための工夫の一つである。

また、最終質問項目に掲げた質問「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。」の、サブカテゴリーとして「価値観や態度、知識、技術」を例示しインタビューを実施したが、これは専門職としてのソーシャルワーク実践の重要な要素としてあげられることを反映させたものだ。ただし、調査対象者にはこれらの要素の一つ一つについての説明はあえてせず、調査対象者の想像や感覚に委ねる回答とした。我々が有する専門的実践に不可欠とされる知識が、支援を受ける側となる障害当事者にどの程度共感的に認識されるのか、を意識しておく必要があると感じたためである。

5. 調査結果

Aさんは「私は相談員という意味がまったく分かってなかったんです。いまだに分からないところがあるような気がしないでもないですけど」と語るように相談員の役割について十分理解していなかったが、実際の暮らしの中では法の施行以前から“コーディネーター”と称される相談員との関わりはあった。そして「私、困るとね、困った内容によって人を選ぶ」と言われるよう、今も自分の必要に応じて支援者を使い分け、うまく暮らしを成り立たせている。

一方、Bさんは法の施行前からクリニックや地域生活支援センターに所属する精神保健福祉士の支援を活用し、具体的な生活の組み立てだけでなく、“自分探し”の過程に至るまで「相談員」という職種をある程度意識しつき合ってきている。年齢も若く、「なんかやはり心許せるというか〇〇さん（相談員の実名）とか、私は勝手に苦楽をともにしてい

るんだけど、でも何かそういう人には、そういう話もしたいなと歳も近いし」と言うよう、自分の成長過程に常に相談員が寄り添っていた実感がある。これはAさんの語りには見られない大きな違いであった。

そういった異なる背景を有する二人の対象者だが、両者の語りからいくつかの共通な言葉と要素が見いだされた。

(ア) 「話しやすさ」「何でも話せる」「遠慮なく話せる」「壁を作っていない」

これらは彼女たちから相談員（支援者）に声をかける際に生じる思いが正直に語られたものである。当然であるが、彼女たちは相談員（支援者）に上述のような態度や雰囲気期待しており、相談のしやすさを規定する重要な要素となっている。

(イ) 「声をかけてくれる」「気にかけてくれる」「助けてくれる」

一方、これらの言葉は自分が受け身の態度にある際に生じる思いを語ったものである。自らが能動的に動けない時にも自分の存在をいつも気に留め、相談員（支援者）の視野のどこかに入れておいてくれることへの期待が込められている。この言葉には自らの存在の肯定、という大きな意味も含まれている。

(ウ) 「くだらない愚痴でも聞いてくれる」「ぼやきや愚痴を聞いてもらう」

この言葉は、どのような支援を受けたいか、またそれにあたり相談員（支援者）は必要か、を尋ねる質問項目に対して答えられた言葉であるが、二人とも相談員（支援者）に親近感を抱いて迎え入れており、その人たちに対し対等な関係、親和的關係を求めていることが伺える。

(エ) 「安心感」「心許せる」「すごく居心地がよい」

両者に共通してよく語られる言葉の一つであった。しかし、その質は両者にとって必ずしも同質ではない。特にAさんには身体障害があるため、「安心感」は暮らしの必需品になる。同居の母の「安心感」までも含まれなければならない、その質、量ともにBさんに比して圧倒的に重要だ。従って、Aさんは「安心感」を量的にも獲得するためボランティアも含め多くの支援者との接点を有している。この点では精神障害を抱えるBさんとは大きく異なる。Bさんはむしろ量より質に重点をおき、その供給が可能な相談員（支援者）との接点を丁寧に模索している。

(オ) 「分かってほしい」

Aさん、Bさん共に語る言葉であるが、意味合いの域はAさんの方が広く現実的であった。この違いも二人が有する障害が異なることや、年齢の差に起因している可能性が高いと推察される。Aさんは「障害を分かってくださいとは言わないです、私はね。分かるわけではないと思うんです。でも、生活を分かてほしい。毎日、どうやって生活をしているとか。親のことも含めてですけど分かってほしいですね。」と語っており、分かろうとする態度も重視し、評価は高い。逆に分かたふりをする事への態度には批判的であり、言語障害も併せ持つ自分に対して何度も聞き返してでも正しく理解しようとする態度を要求している。

一方Bさんは年齢も若く、早期の発病によって病氣療養に時間を割かれてしまい、そのために同世代が超えてきた様々な社会経験が自分に足りないことの自覚もある。しかしそうした自分への理解を求める視点よりも、症状の辛さ、苦しさへ理解を求めたい気持ちと、病氣になった自分にはそもそも自尊心や肯定

感が乏しく、そういう自分の立場性などは理解に及ばないであろう、という、相談員（支援者）と対峙する立場からややあきらめの気持ちが見られる。実現困難な域の狭い要求が示されているといえる。これはBさん自身が少しずつ生活の組み立てをしつつも、まだ自身の生活全体への関心に辿り着いていないあらわれとも取れる。

なお、二人のインタビューの概要については巻末資料を参照にされたい。

6. 考察

相談支援専門員に対し、障害当事者から求められる「ちから」の内容について試行的インタビューで得られた結果は、支援者としての基本的な態度や雰囲気を出すちから、対等で親和的な関係を築くちから、存在を肯定し、尊重するちから、などが示された。これはソーシャルワーク実践の重要な要素としての「価値（観）」「知識」「技術」のうち、「価値（観）」に類する概念として整理できよう。ただし、専門職が認識する“究極的な価値”（人間の尊厳・個人の尊重、人間の発達の可能性、人間の社会性）と、“手段としての価値”（個別化、自己決定、秘密保持、受容的關係、基本的ニーズを満たすための社会変革と社会正義）（藤井 2002）とを併せた「価値（観）」より当然ながら簡素に表現される。

精神障害当事者を対象とした精神科ソーシャルワーカーに求められる援助に関する調査（大谷 2005）で示された求められる援助の内容の中には、「ちゃんと聞いてほしい」「疾病・障害を安定させる援助をしてほしい」「自尊心を持てるよう援助してほしい」「尊重し

てほしい」「一人前の大人として対応してほしい」「住みよい地域社会を作ってほしい」などの要望が含まれたが、Aさん、Bさんへの調査でも「病気を治してほしい。楽にしてほしい。悩みをすべて聞いてほしい。助けてほしい。」や「なんか自分が認めてもらえたという感じで(うれしい)」、「やっぱり同じよ、社会人同士ですもんね。」などの同様の意味が込められた言葉が語られた。これらは障害当事者の求める支援者へ向けた共通の気持ちであり、同時に必要とされる「ちから」として認識されなければならない。

さらに、障害当事者による相談支援専門員の相談活動の評価には、当然ながら障害当事者と相談支援専門員との関係性に関する評価が同時に含まれていることを見過ごしてはならない。Aさん、Bさんへのインタビューにおいても自明のことであるが、良好な関係性を前提とした支援過程は、本人の課題解決に向けた主体性だけでなく人間成長にまで影響を及ぼし、自己肯定感の高まりを伴ってその結果が受容されていく。つまり、支援される側の立場にあった障害当事者自身が、適度な依存を享受した支援者との関係の中で自己肯定感が育てられ、また人間成長という人生が懸かった大きな成果を得、そのフィルターを通して活動が評価される特性を帯びる。そのため単純に相談活動のみを切り取り、その活動内容を満足度調査のような調査方法で評価しようとしても、相談支援専門員が有すべき「ちから」の詳細を明らかにすることは困難であることが分かった。

障害当事者から発せられる言葉は平易な表現でありながらも、ソーシャルワーカーの実践活動の根拠となる価値(観)に裏付けられ、さらに知識や技術を駆使した、価値の実現が

伴って初めて実効性あるものとして認められることが示唆された。それは支援する者、される者の関係性を通し、障害当事者の人間成長、人間の発達の可能性にまで影響を及ぼす真の「ちから」として期待されているものではないだろうか。

7. 次年度以降の課題

相談支援専門員の役割期待としての「障害者ケアマネジメント」実施効果について、今回の試行的インタビューでは明らかにすることができなかった。今回調査協力頂いた当事者に共通する点は、個別支援計画に基づいた支援の履歴がインタビューの中に明確に現れなかったことだ。ある程度対象を規定しないとGIでのインタビューを実施したとしても同様の結果が予測される。

障害者ケアマネジメントに言及してもらうためには、調査対象者が①サービス利用計画作成の支給決定を受けており、②相談支援専門員に自身のサービス利用について計画策定してもらい、なおかつその計画通りにサービス利用をした経験を有していること、さらに相談支援専門員のあり方や支援の質に関して言及してもらうためには、③相談支援専門員と対等な関係を築くことができ、なおかつ、ソーシャルワークの実践の3要素についてある程度理解しているリカバリー過程にある当事者であること、などの要件を満たしていることが必要になる。来年度については少なくとも①と②の要件を満たす当事者へのインタビューが実施できることが望ましい。

現在、全国のサービス利用計画作成の支給決定数は2,269人(平成20年4月1日厚生労働省障害福祉課調べ)であり、制度利用

者から調査対象者を選定することは、その母数からしてあまり現実的ではない。この現実を鑑みながら来年度以降の調査対象者の選定について慎重に検討をおこなっていかねばならない。

また、前述したように障害当事者による相談支援専門員の相談活動に対する評価には、当事者自身の「人生をかけた変化の過程」への意味付与が関与するため、量的な調査に馴染まない感は否めない。むしろ、当事者自身が支援者と共に自らの問題をどう解決し、自身がどう変化してきたのかを丁寧に聞き取り、それを分析する徹底した質的調査方法の採用を検討する必要があると考えている。

(担当：木全和巳・高山京子・高橋義久)

引用文献

藤井美和（2002）「ソーシャルワーク実習の前提となる価値・知識・技術」岡田まり・柏女霊峰・深谷美枝・藤林圭子編『ソーシャルワーク実習』有斐閣 p.33~70

大谷京子（2005）「精神障害当事者から求められる精神科ソーシャルワーカーのあり方と当事者との関係性 ―当事者を対象としたフォーカスグループインタビューより―」『ソーシャルワーク研究』vol.31 No.1 相川書房 p.45~52

参考文献

Harriett M.Bartlett（1970）*The Common Base of Social Work Practice*. National Association of Social Workers,Inc.（=1978 小松源助訳『社会福祉実践の共通基盤』ミネルヴァ書房）

野中猛（2006）『障害者ケアマネジメント評価および技術研修に関する研究』厚生労働科学研究研究費補助金障害保健福祉総合研究事業 平成16年度～平成17年度 総合研究報告書

【Aさんへのインタビュー概要】

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？

- まずは思い起こせばなんですけど、やっぱり社会福祉協議会のQさんかなと思うんです。福祉実践教室を通じて知り合ったんですけど。…確か彼が新卒したてぐらいぐらいのときで、何かその福祉実践教室で話し方がうまいんじゃなく、うまいか下手かというより何か明るくしゃべってくれるからということ、自分がご指名をもらって、ずっともらい続けて今に至っています。その方が第1号かなと思うんです。（私が）障害のつらさを言わないということが、何か気に入られたみたいですね。広い意味での悩みは話しますけど、個人的に「足が痛い」とか、「リハビリがつかった」とか、そういうことは言わない。そのへんが気に入られたみたいですね。…もう明るくしゃべるということ。
- いま病気で、お辞めになったんですけども、「〇〇〇（居宅介護支援事業所名）」の方でサービス提供責任者の第1号の女性かな。その方は、ボランティア活動も熱心で、もう高校時代からボランティア活動をやっていて。「〇〇〇」に入る以前も私のボランティアとして昼食介助とかに来てくれていて、彼女も私も若いころに会っているので余計に話しやすかったです。
- あとは、「〇〇〇」関係者なんですけど、元ヘルパーさんで今もやっているかどうか、よく分からないんですけど。「〇〇〇」として立ち上げる前にお試しというか、私のことを中心に風呂介助をやってくださっていた、ご近所の方なんですけど。この方も相談相手というか、何でも話せると思います。ご近所だから母親も信頼していて。月1回、この団地で「●●●●ハウス」というのをやっていて、私も入れてもらっています。…その「●●●●ハウス」をなぜ始めるのかと聞いたら、もし「だれかを助けたい」とか、「私を助けたい」だったら、「そんなものは長続きしないからやめなさいよ」と言うつもりだったところ、「自分が楽しみたい、自分の助けになるから」と。…「この団地をよくしたい」と言っていた。
- 自助具の関係では「△△△（相談支援事業所）」のPさんとか。Oさんとかですね。…本当にOさんが「□□□の家（入所支援施設）」を辞められると聞いたときに、もう腹が立ったんですけど。…なんで辞めるのか」と言っ。「あんたの近い所に行くから大丈夫」と言われてしまったんです。すごく話しやすい方だったし…
- そして、Oさんは携帯の相談でしたよね。…まずはふたが開けにくかったんです。
- （ぼやきや愚痴を聞いてもらう人は選んでいて）最近では、隣町にお住まいのNさんとかに聞いてもらっていますけど。
- パソコン関係は、何て言ったかなあ。…はい。Mさんとか。…そうそう。Lさんとか。…パソコンのキーボードの調節とか、天井の電気をリモコンで点けられるようにしているんです。…天井のリモコンで明かりが自分で点けられるようになっているので、母親がいくら遅くなくてもいいんです。お母さんも安心したとい

う感じですよ。

- 病院のリハビリの先生なんです。整形（外科）はH病院なんですけど、リハビリはJ病院です。この磁石も作ってもらったんです。右手が上がりにくいので、長く上げていられるものを。うちに来て。…30分ぐらい打つのがやっとかな。それ（アームカバー）があると、大体2時間できるぐらいですから。

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（苦労の）時でしたか？

- （「〇〇〇」の方でサービス提供責任者の第1号の女性を指し）彼女が高3で、私は7歳上だから24、25ですね。…「〇〇〇」の身体障害者ヘルパーの考えをきちんと教えられた方です。
- （神経内科とリハビリがJ病院である理由）25年ぐらい前から同じドクターなので、性格が分かって。

iii. 出会った相談員（支援者）に対し…

① 何を期待しましたか？

- 私の性格とか、おおよその生活、それで障害程度が分かった人たちですね。…理解しようとしてくれる人。…私を全体的に理解しようとしているかどうかですね。
- 私は軽く言語障害があるので、分かったふりをしない。（聞き取れない場合に“もう一度言ってください”と頼むことに対し）そうそう。3回でも5回でも言ってくれたほうが、そこですね。…分かったふりというのは伝わるんです。…分かりますよね、分かったふりをされるときというのは。
- （分かったふりをするヘルパーから意に添わない支援を受けることもある時に）介助の、今はお辞めになった方にも、かなりぼやきを聞いてもらいました。私が「がまんするからね」と言ったら、「がまんしてあげてね、私たちが見るからね」と。

② 結果はどのようなものでしたか？

- （分かったふりをする支援者に対し）モヤモヤする。ボランティアさんだったら、そのへんがもう二、三回で分かるので、「もう、分かります」と、自分から。…ヘルパーさんなんかは、やっぱり気が合わない。ということで、もう1年ぐらいしたらお断り。
- そして新人さんには、初めにきっちり言う。「障害者は黙っていなさい」という人もみえますからね。

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？

- だから、そのヘルパーさんを、私に「Kさんを育ててね」と言いながら。私は、今でもよく言われるんですけど、「ヘルパーのヘルパー」とね。いまだに「〇〇〇」さんでは「育ててください」と言ってくれます。
- (Pさんへの評価) 親がちょっと寝込んだりしたときに、電話したら、「すぐに行ったほうがいいのか」、「あしたでもいいのか」という、3つぐらいの選択肢があって。もう一つは何だったかなあ、忘れちゃったけど。それで「すぐ来てほしい」と言ったら、自分の家に行って、テレビのリモコンとか電話を掛けやすく、ちょこっと持っていってもらったりということを頼むとすぐしてくださる方でした。
- (Oさんが関わり、福祉用具プラザの専門職に携帯電話を使いやすくする工夫を聞きに行き、実際に改造したこと) あれは良かったですね。それから、どんどんヘルパーさんが使いやすく使いやすく直してくれて、私も「こうして」と頼んだのもありましたが。

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？

- うそをつかれたり、時間に遅れた理由、理由というか電話をしてくださればいいのですよ。…それがなかったり、子供だましのような言い訳をする。言い訳というか、うそというのはバレますよ。…そんなようなことがあったんです。毎回のよう遅れてくる方が見えたんですよ。それで、はじめは「やっぱり私って嫌われちゃったんだろうか」と。その方のご性格とは思えなくて。…待っているときというのは、やっぱりいい関係を築きたいなあと思って待っているし、今は来るのをやめていただいています。
- そこから遅れた時点で、私がむくれながら介助してもらおうわけでしょう。本当にその人はワアワアしゃべっていても、私はだんまりですもんね。それで聞くと逆ギレ。「何かあったんですか」とか、「車が混んでたんですか」とか、理由を聞いても逆ギレされたりとかですね。
- ちゃんとね。やっぱり同じよ、社会人同士ですもんね。
- 1年に1回、大爆発するときがあったんですよ、ヘルパーさんに対してね。だけど、「お願いだから、小出し言ってね」と。サービス提供の責任者の責任者が飛んできたというぐらいですからね。

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？

- 私は、お手洗い介助の関係ができないと、呼べないんですよ。
- 電話を掛けて用事があれば来てもらいます。
- (携帯電話を車いすの肘掛け部分に固定する場所を指し) ヘルパーさんは場所を聞いてくれるんですけど、母親は場所を聞いてくれなくて、もっと奥に差し込むので、“ここまで”という意味で。

- 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？
- 私は相談員という意味がまったく分かってなかったんです。いまだに分からないところがあるような気がしないでもないですけど。
 - 私、困るとね、困った内容によって人を選ぶ。
- 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。
- 障害を分かってくさいとは言わないです、私はね。分かるわけではないと思うんです。でも、生活を分かっしてほしい。毎日、どうやって生活をしているかとか。親のことも含めてですけど分かっしてほしいですね。
 - 話すことです。当事者と。そして、つながること。2、3回話をしたら終わりじゃなくて、私、最近、求めているんですけど、「月1回はお家に来てください」と。相談員さんもプライベートな話をされると、私も話しやすくなる。

【Bさんへのインタビュー概要】

- 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？
- Zさんもそうですね。××クリニックのソーシャルワーカーのZさん
 - 冬になって初めて来たときにYさんに会いました。そのときにXさんとRさんに、初めて行った日は全員そろってなかったけど、そのメンバーだったんですよね。…まず、やはりYさん、Xさん、個人的にはW君です。
 - あとはVさん
 - Uさん
- 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（苦労の）時でしたか？
- （Z）私が20歳から21歳に至るまでは、ずっと私の相談員さんというとZさんでした。そのとき私はうつがあって、うつが少し休んで治って波が来なくなるようなやつじゃなくて、そううつ病で必ずうつの波がやってくるような状態で、そのときにアルバイトを何度か重ねてやっていたり、病気に対する恐怖心を覚え始めたというか。…うつになったこともはじめは気付かず、このつらさはいったい何なのだろうという恐怖感があったりしました。そのときZさんに。
 - （Y）21歳のときに、ちょうど冬だったかな。私はアルバイトをいろいろ繰り返していたんだけど、首になったり辞めたりして、うつがまだ治ってなくて、慢性のうつだった状態のときに。
- iii. 出会った相談員（支援者）に対し…
- ① 何を期待しましたか？
- 病気を治してほしい。楽にしてほしい。悩みをすべて聞いてほしい。助けてほしい。
- ② 結果はどのようなものでしたか？
- はじめはかまってもらえるとか褒めてもらえると、そういうのでまだ子どもだったから。家だと文句を言われたりけなされたりするから、自分をちやほやしてくれるところがすごく居心地がよかったんです。…今思えば、なんか“幼稚園児”だなと。今思えば、ちやほやされたりかまってもらったり甘えたりするのは、自分にとって果たしてよかったのだろうか。今、感じるけど、当時はそれがなかったら、たぶん私は元気になってないと思う。…でもたぶん私、この過程を経ないと仕事に就けてなかったと思います。
- 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？
- Zさんはデイケアで声を掛けてくれるというか、もちろんデイケアだから私服で行くから、「この服、かわいいね」とかそんな感じで。…デイケア内での人間関係

で悩んで話して見たりとか、病気で怖いよーとかそういうことを。

- Vさんは私に対してそんなに思い入れはないだろうけど、でも、ちょっと気に掛けてくれたり、声を掛けてくれたりしていたので、そういう意味ではちょっと安心感がありました。
- 私が一番つらいときに、「今のBさん、私、大好きなんですよ」と言ってくれて、すごくうれしかったです。…同じ時期に同じようにつらい思いをしていたみたいで、去年の夏ぐらい、初夏かな、「Bさんのつらい気持ちが分かるんですよ」と言ってくれて。Uさんって、どちらかといえばきつめの性格だから、そういうことをなかなか言う人じゃないけど、そのUさんがそういうふうに言ってくれるということはなんか自分が認めてもらえたという感じで。
- Xさんもそうですよ。だって、仕事が決まったときに一緒に喜んでくれたり、「〇〇苑」の面接へ行ったときとかも、面接で受かったわけじゃないけど、面接を受けられることになっただけですごく一緒に自分のことのように喜んでくれたりとか…就職しようと思ったじゃないですか。「〇〇苑」さんに就職の面接へ行ったときに、一緒にハローワークまで行って掛け合ってくれたりとか、一人暮らしをしているときとかも助けてくれた。…でも、やはり現実からは目を反らさないでほしいという願いがあるのか、私に対してきつかったり、厳しいことははっきり言ってくれる人、Xさんは。Uさんも結構そうかな。
- もともと自分に自己肯定感がない人じゃないですか、私は。その人がそういうふう思うって、よほどのことがないとないですよね。…でも、そういうふうに人を好きになると、心もすごく豊かになるし、自分も大切にできるし、人を見る目も、温かく人を見ることができたり、価値観や希望が持てたりとかして、目の前がパーッと明るくなりました。…福祉の仕事を選んだのも、そういう近付きたいという思いがあったりとか、やはりここまで頑張ってきたのも少しでも近付きたいと。やはり世界が違うから。…なんか根拠のない自信を持っていたし。…でも、外見だけじゃなく、たぶんちょっと頑張っている自分を、例えば仕事を探していたりとか、コーヒースービスをやったりとか、退院して元気がなかったりとか、それでもちょっと頑張っていたから、そういうところもちょっと気に掛けてもらえたのがよかったなあというのが自分ではあったかなあ。
- だって、私、はじめビックリしちゃったのは、Yさん、主治医にまで電話掛けてくれるんじゃないですか。私、そこまでしてくれる人っているんだと思ったりとか、そんなにマメにケアしてくれる人がいる。…まさか、そこまでしてくれる人なんていないじゃない。…そこまでしてくれん。だって、会って間もなく私のことも全然よく知らない人が、そこまでしてくれるんかいなと思った。…そこまでしてくれるんだと思った。丁寧だなあと思った
- やはり料理を作って食べたりとか、やっぱり一緒になって楽しむこと、遊びを楽

しむというか。…楽しみを提供してくれるというのは、すごくありがたい。

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？

- 病気に甘えていることに関して、“けむたい”とか、例えば退院したとき、Tさんが直接私に言うわけじゃないけど、「あいつ、またこりずに仕事探してるらしいで」みたいなことを言っていたりとか、そういうの聞いたりとか。
- あとはXさんに「失恋がつらい」と言ったら、そうしたら「W君はBさんと付き合う気はないんだからしょうがないでしょ」と言われて、今思えば、全部そういうことを言われるんだけど、決して悪口というよりか、常識的な目で見たら当たり前の言葉だろうなというのはあるし、自分にとっても言われて傷つくけど、今になっては悔しくなるから、別に私を傷つけようとして言っているとか、本当にけむたいからけむたいと思ったから言ったんだろうけども。…傷つくけど、ハッとさせられるような、それで自分が変わらなきゃいけないかなど。…確かに傷つくんだけど、でも、それはまっとうに生活している人から見ればそうだろうなと。

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？

くだらない愚痴（ぐち）でも聞いてほしいなというのがありますね、やはり。家族は病気に対して理解がないから、私に厳しく言ったり、厳しいというか、何か何も考えずに結構平気でのほほんと言うことがあったりとかするから。

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？

なんかやはり長年見てくれた人なら話してもいいけど、若い相談員さんに話してもきっと分かってくれないとかそういう問題じゃなくて、ただの“幼稚園児”という感じがするんです。その心砕けてるからそういう話もできるけど、あまり付き合いのない人にそういう愚痴とか言ってるのは、ただ遊びに行っちゃってちょっと自分の話だけでしゃべって帰って来るようなもので、そうじゃなくて、なんかやはり心許せるというかXさんとか、私は勝手に苦楽をともにしているだけで、でも何かそういう人には、そういう話もしたいなと歳も近いし。

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。

“さあ、いらっしゃい”と構えて待っててくれているという安心感とか。…それもあるし、何でも話しやすい日常会話のくだらないことなんだけど、遠慮なく話せる、壁を作ってない、そういうことしゃべりかけるなよという壁を作ってないというところがある、そういうしゃべれる、どうでもいいくだらない話、今、思えばくだらない話してたなと思うんだけど。でも、そういうくだらない話を、仕事だから聞いてくれてたんだろうけど、普通に聞いてくれるというか…あとは、やはりマメに相談に乗ってもらうこと。

価値観や態度；

- 「障害者に対する見つめる視点というのが、見つめる障害者をどうとらえているのかなと思って」
- 「相談員さんはその人に対して、その相談員さん自身も当事者の人も私もみんな同じ場所に立っているよというのは考えてくれているんだな」
- 「私が仲間になりたいくても、何か仲間としてとらえられないみたいなことを言ったので、そうしたら、Sさんは、「私は、だれが仲間とかそういうのは、分け隔てなくとは（自分では言わないけど）、仲間とかそういうので、人を区別はしないと、そういうようなことを言われた。」
- 「やはり態度とか価値観はきっと温かく見守ってきたくてくれているんだろうなという人がほとんどというか大体なんだけど、やはり相談員さんは相談員さん、当事者は当事者さんというので、やはり壁があるというか、そういうようにシステム上というかそういう成り行き上、隔たりがあるというのがちょっとさみしいなあというのが正直なところですよ」

知識；

- 「やはりそのうつならうつの感覚とか、無理といえは無理なんだろうけど、そういう体験マシンがあったら体験してもらいたいとか。それとか幻聴とか、幻覚とかの区別がつかなくなったりとか、あと、対人恐怖の恐ろしさだったりとか、病気の苦しさだったりとか、自分の壁を破れないと。やはりみんな自信あるじゃないですか、自分に。」
- 「自分に肯定感はあるじゃないですか。そういうのがない人の気持ちが分からない人も多いただろうなというのは、接してて感じましたね。なんで、そんなことでっていう感じで言われちゃうけど、それを思ってたなら、私たちこんな病気になってませんと。」
- 「そのところが分かってない人が多いかなというのが正直あるかなと。やはり病気のつらさも訴えても、休めば治るかもしれないから、ちょっと横になっててと言われたもその横になってる時間がどれだけ苦しいか分かったか思ったりとか、そういうの分からないんだろうなあ。そりゃいくらベテランさんでも分からないだろうなと、客観的に対処法はすごくうまくできるだろうけどベテランさんだったら、でもその痛みとか、そういうのは分からないよな、きっと思うんです。」

第4章 障害者相談支援専門員における OJT (On the job training)

その1: 福祉現場の人材養成に焦点を当てて

1. はじめに

福祉分野においても、学校を卒業した後、つまり職業に就いてからの人材育成が注目されるようになってきている。人材育成が注目される要因は、大きく分けて2点が考えられる。一点は、少子高齢化社会の到来により、措置から存続可能な利用制度へと福祉を取り巻く環境が大きく変化し、福祉サービスの質が問われだしたことにある。もう一点は、福祉人材の確保に、ある一定の困難性があり、職場で人材を育てていかなければならないという考え方が定着しつつあるためである。

近年では、福祉分野でも企業などの他分野における教育方法を取り入れた実践など、多種多様な報告を目にするようになった。

ここでは、複数ある教育方法の中でも、基礎的な職場教育について紹介したい。多くの職場で日々行われているであろう、OJTを中心とした職場教育についてである。

2. 用語の説明

職場教育は、具体的には、以下3つの形態がある¹⁾。

1). OJT (On the Job Training)

OJTとは、職務を通して行われる研修である。職務を通じての職場の上司(先輩)が、職務を通じて、または職務と関連させながら、部下(後輩)を指導・育成するこ

とである。

2). Off-JT (Off the Job Training)

Off-JTとは、職務以外で行われる研修である。職務命令により、一定期間日常業務を離れて行う研修。職場内の集合研修と職場外研修への派遣の2つがある。

3). SDS (Self development System)

SDSとは、職員の職場内外での自主的な自己啓発活動を職場として認知し、経済的・時間的な援助や施設の提供などを行う。

3. OJTの実際と概念変化

OJTとは「職場で、業務遂行中に、上司が部下に、個人および集団上の育成上の必要点を見出し、それに対する一切の指導・援助活動を計画的・意識的・継続的に行うこと」²⁾と定義される。OJTは上司によって意識的に行うことが重要であり、人(部下)が育つにはタイミングと最適な方法・手段が不可欠であることを理解してなければならない。このことからすると、まずは上司に当たる教える側の意識変革が重要になってくる。

OJTの具体的な手法として、①コーチング、②メタリング、③カウンセリングの3つがある。「コーチングは、教える要素が強く、メタリングはより高い成果を出すための上下間の関係形成、さらにカウンセリングは心的安定を促進させるための働きかけ」である。OJTとは、3手法の総合体と小山³⁾は説明している。

寺澤は、OJTの概念は時代背景とともに変化⁴⁾しているという。寺澤が指摘する、これまでのOJTの経緯²⁾について、表1にて掲載する。

4. 福祉分野における OJT の課題

ここからは、以上述べてきた項目を参考にしつつ、福祉分野における OJT への課題について簡単に触れておく。

1). 先ずは、教える側の養成が重要

福祉職場は、フロアや職務により単位化されている。現場は管理者ではなく、中堅職員などリーダーにあたるものが仕切っている場合が多い。前述したとおり、OJT は、上司や先輩にあたる者の意識が重要になってくる。しかし、上司にあたる者のなかには、残念ではあるが教えるという意識が無い者もいる。その場合、上司に対して人材養成についての教育が必要になってくる。

また、福祉職の中には専門資格を有する者もいる。有資格者に対して、資格を持っているから何でも知っているだろうといった先入観は、人材養成の妨げとなる。

2). 業務が、定型化されていない

福祉職は、対人サービスであり、その時々によって対応の仕方が異なることが多い。その点を踏まえ、上司に当たるものは、的確に何をするのか指示をする必要がある。

本来なら、人材養成とは、キャリアデザインのもと、計画的に行わなければならない。言い換えれば、1年目の職員と3年目の職員では、与えられる業務も違うだろうし、意図的にどのように養成していくかである。これらは、上司にあたる者だけでなく、法人や施設全体で取り組むべき課題である。

3). 上司より部下の方が年配である

福祉施設に働く職員から時折聞くのだが、新しく入ってきた職員（部下）が、自分より年配であるというケースがある。更

に、年齢だけでなく、実践経験も自分より上であるといった場合も聞かれる。即戦力や欠員の補充など、様々な事情で中途採用は行われている。

ビジネス書³⁾に目を通すと、同じようなケース事例が書かれていた。福祉現場だけでなく、企業でも同じような課題を抱えているようである。必ずしも正解ではないが、常に自分が教えなければならないという姿勢ではなく、相手に聞く姿勢で接していくことも重要である。

宮崎¹⁾は中途職員の受け入れのポイントとして、①これまでの経験をフルに活かし、活躍を期待していること、②経験はあるが、法人にとっては新人であること、③法人の価値観、行動規範、④法人のサービスに対する考え方、⑤育成ニーズはどこにあるのか、⑥職場や仕事についての相談に乗る相手は誰か、の6点を示している。

以上、簡単ではあるが、福祉職場における OJT についての概略を記載した。

(担当：小久保まや)

引用文献

- 1) 福祉職場の OJT とリーダーシップ改訂版：宮崎民雄：エイデル研究社：2001。
- 2) OJT の実際（第2版）キャリアアップ時代の育成方法：寺澤弘忠：日本経済新聞社：2005。
- 3) 新版 OJT で部下が面白いほど育つ本：小山俊：中継出版：2006。
- 4) 自立型キャリア時代の実践 OJT：寺澤弘忠：PHP 研究所：2004。
- 5) 管理者のための OJT：寺澤弘忠：日本経済新聞社：1991。

これまでの OJT の経緯 (表 1)

期間	年代	OJT のパターン	時代背景	企業内教育の枠組み	教育内容の推移	教育の主体
第 1 期	1950 年 ～70 年 ごろ	・MTP、TWY など定型集合研修を土台とし OJT (理論・理屈の段階であり、実践には結びついていない)	・アメリカに追いつけ・追い越せの模倣の時代	・アメリカからの行動科学理論などを導入・紹介の時代	・管理・監督者の役割、仕事の教え方など基本的事項習得 (職場集団の啓蒙型)	・外部教育研修機関、団体主導
第 2 期	1970 年 ～85 年 ごろ	・「目標による管理」の P→D→C→A のサイクルを基本にしたフォーマット類を活用した OJT (形式化・形骸化が著しい)	・企業の手で、企業丸抱えで従業員教育を行った時代	・企業内教育の三基本形確率の時代 (OJT の重要性・必要性が叫ばれ始めた時代)	・仕事に必要な知識・技能・態度中心 (個人の能力開発型)	・管理・監督者主体 (OJT の基本パターン)
第 3 期	1985 年 ～95 年 ごろ	・体験談を活用した事例研究を通しての実践的 (ノウハウ型) OJT (体験談を持っている人が少ない)	・OJT 再構築の時代	・上司の対応のありかた、反省の時代 (OJT の定着に向けての職場環境整備の時代)	・育成事項の多様化、多面化 (職場の問題解決型)	・上司も部下も共に学ぶ (OJT の変容、拡大解決)
第 4 期	1995 年 ～2004 年ごろ	・職場の活性化、個人の意欲・やる気を促すコーチング型 OJT (方法論の学習で終わり、一過性に終わっている)	・自立型キャリアアップが叫ばれ、「個」がもてはやされた時代	・自己啓発の重要性・必要性の強調の時代 (脱 OJT の傾向、新たな枠組みの模索の時代)	・職場の目標達成に向けてのとりくみ (方針管理型)	・上司・部下にそれぞれに自己啓発 (自己型キャリア形成)
第 5 期	これから (2005 年以降)	・これまでの思考の枠組みを全面的に見直す時代になった (演繹的方法論から帰納的方法論への転換)	・企業が求め、必要としている人材を育成する時代	・21 世紀社会の基本的理念の時代	・企業の業績・実践達成に向けてのとりくみ (企業ニーズ型)	・企業自身のために企業自ら行う (企業ディメンション)

寺澤弘忠 (2005) 『OJT の実際 (第 2 版)』日経文庫

第4章 障害者相談支援専門員における OJT (On the job training)

その2 現状と課題

1. はじめに

2006年障害者自立支援法が施行され、障害分野においてもケアマネジメントが制度化された。障害者ケアマネジメントに従事する者は、障害者相談支援専門員（以下、専門員と示す）であり、初任者研修を受講した後、現任研修を受講すると取得できる資格である。高齢者分野においてケアマネジメントを担当している介護支援専門員と比較すると、資格要件の設定や受講に至るための試験は行われておらず、専門員としての一定の質の確保が今日的課題である。更には、資格要件のみならず、経験年数にも個人差がある。日本社会福祉士会の行った調査報告¹⁾によると、障害者分野の相談経験年数を問う項目において、初任者研修受講者では「5年以上」が35.4%と最も多いが、続いて「経験なし」が21.4%を占めているという結果であった。更に、現任研修受講者においても、「5年以上」が55.7%と最も多いが、続いて「3年未満」が27.4%を占めていた。また、同報告書の中でも、研修を担当した講師からは研修参加者の力量に大きな差がみられると指摘されており、各専門員の能力の差は早急に改善しなければならない課題と考える。

現状として、専門員の人材育成は個々の事業所に委ねられているのが一般的であろう。そのため、小規模な事業所や新設の事業所など、先輩や同僚など他者から教えてもらう機会が乏しい専門員の存在が否めない。実情として、職場での教育がうまく機

能せず、人材が育成されないといった課題が考えられる。しかし、障害者自立支援法の施行も相まって、身体、精神、知的と3障害の相談に対応するなど障害分野のケアマネジメントは複雑となり高度な知識や技術が求められる。

そこで本研究は、個々の事業所における人材育成に視点を置きつつ、地域を核として発展してきた職能団体（以下、団体と示す）にも注目し、専門員の人材育成について検討をすることとした。団体に注目した理由としては、地域全体における専門員の人材育成の一端を担っていると考えたからである。団体の働きかけが、どのように個々の専門員の育成にかかわっているのか知るにより、個々の事業所における人材育成の課題を抽出したい。これらを段階的に整理することにより、わが国の専門員の育成に参考になり得ると考え本研究に至った。

2. 用語の定義

1). OJT (On the job Training : 職場内教育)

寺澤²⁾は、「多面的な管理・監督者の役割の一つが、日状業務遂行の過程を通じて部下を指導・育成することであり、これを教育研修の言葉で「OJT」と呼ぶとしている。具体的には、「ただ単に部下を仕事で処理するために使うのではなく、常に部下の能力開発と自立・巣立ち・成長を念頭に置いて接していこうということ」としている。本研究では、寺澤の説くOJTの意味合いを参考にしつつ、職業能力開発総合大学校能力開発研究センター³⁾が使用する用語の定義を採択した。

1) 最近では目的意識的な「フォーマルな」OJT が追及されるようになってきているが、人材育成を強く配慮した仕事の与え方がなされている場合も、それぞれが本来業務の中であれば OJT である。

2) 仕事前の通常のミーティングにおける指導や、個々の作業にともなう指示、指導の類は OJT の中に含めて理解する。

3) 「計画的な OJT」とは、日常業務に就きながら行われる教育のことであり、教育訓練に関する計画書を作成するなどして教育担当者、対象者、期間、内容などを具体的に定めて段階的・継続的に実施するもの。

4) 「見よう見まねの OJT」とは、見習いから始めて、先輩の「ウデ」や「創意工夫の仕方」を見ながら育成...「QC 活動」「職場改善」などの取り組みもこの一つと言える。

5) 「インフォーマルな OJT」として、仕事が終わって、仕事の苦労話や失敗談を聞くことも OJT の一つである。

2). Off-JT (Off the job Training : 職場外教育)

Off-JT に関しても、職業能力開発研究センター³⁾ が使用した定義を採択した。

1) 通常の仕事から離れて行う教育訓練(研修)。

2) その職場の本来業務を離れて人材育成をする場で行われれば、たとえそれが「業務扱い」であったとしても、また短時間の職場研修であっても Off-JT である。

3). スーパービジョン

野中⁴⁾ は、上級者(スーパーバイザー; 指導者)が初級者(スーパーバイジー; 実践者)に何を伝えるのか、逆に自分の技能

や資質を向上させるために上級者に何を教わるべきか、それを実現するスーパービジョンの要点を整理している。

具体的には、①対人支援の原則を伝える、②全体像をとらえる、③支援の方向を示す、④価値や意義を指導する、⑤実践技術を伝える、⑥問題解決を示唆する、⑦他者との役割を示唆する、⑧関連する情報を伝える、⑨限界を設定する、⑩才能を発見して強化する、の 10 項目を示している。

4). NPO (nonprofit organization : 非営利組織)

NPO については、内閣府⁵⁾ のホームページにて、法人格の有無を問わず、様々な分野(福祉、教育・文化、まちづくり、環境、国際協力など)で、社会の多様化したニーズに応える重要な役割を果たすことが期待されるとしている。また、近藤⁶⁾ は、「NPO とは、営利(だけ)を目的にしない組織であり、その使命は利益だけでなく重要な社会的価値を作ることにある」と説明している。

3. 研究目的

本研究の目的は、以下 3 点を段階的に検討することにより、専門員の人材育成にかかわる項目を抽出することである。

一点目は、専門員個人が日常業務を通して成長したと感じる要因を明らかにすることである。

二点目は、団体として地域単位で組織した経緯や果たしている役割を分析することにより、個人と職業をつなぐ職能組織が人材育成にどのようにかかわっているかを明らかにすることである。

三点目は、地方自治や国は、専門員に対

してどのようなかわりか望ましいのか、また妥当なのか、専門員個人と団体とそれぞれの立場から検討することである。

4. 対象と方法

1). 対象

専門員を対象として組織した埼玉県内にある埼玉県障害者相談支援専門員協会⁷⁾ (以下、SSA と示す) に所属する専門員 3 名と、神奈川県内にあるかながわ障がい相談従事者ネットワーク⁸⁾ (以下、KCN と示す) に所属する専門員 3 名と KCN にかかわる 2 名 (事務局、県職員) である。以下、SSA と KCN の概要を示す。

(1) 埼玉県障害者相談支援専門員協会 (SSA)

① SSA が設立した経緯

障害者自立支援法 (2006) が開始される以前、地域のなかで障害者に対する相談の窓口の一端をコーディネーターと呼ばれる人たちが担ってきた。コーディネーターは、法人が県から委託を受け、その法人から一人ないし二人が担当となり地域の中で活動をしてきた。当時、コーディネーターは、数が少なく、相談する相手もなく、困ったときどのようにすればよいのかも分からないという状況があった。

相談できる相手が少ないということもあり、コーディネーターの業務を担っていた人たちが、法人の枠を超え、年に何度か集まり「こういったことで悩んでいる」などの情報交換がされるようになった。

さまざまな課題を抱えるなか、埼玉県は「埼玉県コーディネーター連絡会」を発足させた。当初は 3~4 ヶ所くらいの団体と県の障害福祉課の職員が、地域の中で行わ

れる相談業務についての悩みや、「自分はどうやっている」などの情報交換をする場である。徐々にではあるが、コーディネーターの数も増えていき、連絡会自体は大きくなっていった。しかし、任意団体のため、現在の SSA のように、率先して研修会を開くという組織ではなかった。

連絡会が組織として大きくなり、障害者ケアマネジメント従事者研修の講師など、県から委託をされるようになった。現在の埼玉県の相談支援システムは、コーディネーターとして活躍してきた方々が土台を作ってきた。研修などをやっているうちに、コーディネーターとして携わっている人の中から、「ただ研修をやっていればいいわけではなく、もっと力をつけていかなければならないだろう」という話がされるようになった。相談支援のあるべき姿を追求していかなければならないという内容である。そのためにも、今までの任意団体ではなく、きちんとした組織を NPO として作ろうとできたのが SSA である (2006)。

② 現在会員

埼玉県内。正会員 (団体・個人)、賛助会員 (団体・個人) の会員区分がある。賛助会員は、範囲を限定しておらず県外の会員もいる。会員数は個人が約 40 名、団体が 5~6 団体程度。専門員の団体ではあるが、職種を限っておらず、県の職員や OT (作業療法士) など他職種も在籍している。

(2) かながわ障がいケアマネジメント従事者ネットワーク (KCN)

① KCN が設立した経緯

神奈川県では、2000 年から障害者ケアマネジメント従事者養成研修と現任研修を始めていた。この頃は、県の職員と民間の

職員とで、身体・知的・精神という分野に分かれて研修を行っていた。その後、2006年に、三つの障害分野がそれぞれに行っていた研修（ケアマネジメント従事者研修）を一緒になって行うようになった。それぞれ三つの障害分野の研修インストラクターと一緒に会議や話をしていく中で、相談支援従事者を育成していくには、県で行われる研修（初任者研修、現任研修）以外に必要なかと思うようになった。

相談支援は、相談の中身が多岐にわたり、実践を通して学んでいく中で、①事業所の中にスーパーバイズがない、②相談支援従事者をやる職員の間力量の差がある、③地域で勉強できる機会がない、などが問題として挙げられた。いろいろと話していく中で、ケアマネジメント従事者に対して研修の機会の確保や、従業者間で話ができる場を作れないかということになった。

2006年に、研修インストラクターが中心となり、「かながわ障がいケアマネジメント従事者のネットワーク」を発足させた。内容として、会議や研修などの話し合いの場と、お酒や食事を通してざっくばらんに話し合える場と、2つの場を設定した。その中で、地域で相談をしていると、思うようにサービスがつけなかったり、専門外の障害のことについて分からなかったり、ストレスを溜めていた。相談する相手もないなど、現場では日々悩みながら相談支援が行われていることが分かり、ネットワークを発足させ「話し合える場」を作った。開始の年は、年に1回研修を設定し、その後「皆さんお疲れ様、これからも一緒にやってみましょう！」と飲み会をして話し合える場の設定した。しかし、活動をや

ってみると、もっと研修をやってほしいといった要望が多く聞かれた。

2007年10月、研修の場を用意していく団体として、任意団体からNPOへと組織の形を変え現在に至っている。

②現在会員

神奈川県内。正会員（団体・個人）、賛助会員（団体・個人）の会員区分がある。賛助会員は、範囲を限定しておらず県外の会員もいる。

会員数は個人が約50名、団体が10団体程度。職種を専門員に限っておらず、相談従事者としており、サービス管理責任者や福祉従事者もいる。

(3) インタビュー参加者

SSAに所属する専門員3名と、KCNに所属する専門員3名とKCNにかかわる職員2名である。参加職員は、表1、表2に示す。

2). 方法

調査手法として、グループインタビューを行った。SSAは2009年11月10日、KCNは2009年12月10日、それぞれの所在地にて調査を行った。時間は、1団体2時間程度とし、①団体が設立した経緯、②専門員個人が成長したと感じた体験、③団体を通して成長したと感じる事項、④現在の研修で足りないと感じている事項、の4点を中心としたディスカッションを行った。事前に音声録音の承諾を得た後に調査を始めた。

音声録音を、逐語録し、話された内容を1. 専門員が個人として、所属組織から学んだこと、2. 団体を通じて成長したと感じ

SSA インタビュー参加者（表 1）

名前	性別	年齢	所属経験年数	その他経験年数	所持資格	その他
A 氏	男	30 歳代	13 年	13 年	社会福祉士	
B 氏	男	30 歳代	10 年	15 年	社会福祉士 精神保健福祉士	
C 氏	男	30 歳代	10 年	10 年	社会福祉士 介護福祉士 介護支援専門員 保育士	

KCN インタビュー参加者（表 2）

名前	性別	年齢	所属経験年数	その他経験年数	所持資格	その他
D 氏	男	30 歳代	17 年	17 年	認定心理士	
E 氏	男	40 歳代	20 年	20 年	社会福祉士	
F 氏	男	30 歳代	13 年	13 年	社会福祉士 介護福祉士 介護支援専門員	
G 氏	男	40 歳代	—	—		県職員
H 氏	女	40 歳代	—	—	精神保健福祉士	事務局

専門員以外の職種である。

じた体験、3。国や地方自治体の介入について、の3項目に分類した。

5. 結果

インタビューの結果を逐語録した内容を、1。～3。の項目に分類した後、ポジティブに受けた項目と、ネガティブに受けた項目とに分類した（表3）。

ポジティブな項目とは、滞りなく業務が遂行される様子を説明している。それに対して、ネガティブな項目とは業務を遂行する上で支障となり得る項目であり、一見マイナスなイメージに受け取れる。しかしネガティブな項目とは、返せば改善の余地がある項目であり、改善を意識するならば、課題が多く抽出されることが望ましい。ま

た、インタビューの対象は、団体に所属している専門員であり、課題を改善する意識が高いことが考えられる。

1). 専門員が個人として、所属組織から学んだこと（OJT、off-JT）

まずは、専門員が個人として、所属の組織から学んだと感じている項目を、ポジティブな意見4点と、ネガティブな意見4点にまとめた。ポジティブな意見としては、①スーパーバイザーの存在、②スーパーバイザーの視点、③他期間との連携、④障害当事者とのかかわり、である。

専門員が業務を通して学んだと感じている人物は、直属の上司に限らず、他職種や外部講師、障害当事者など、様々な人物から影響を受けていることが分かっ