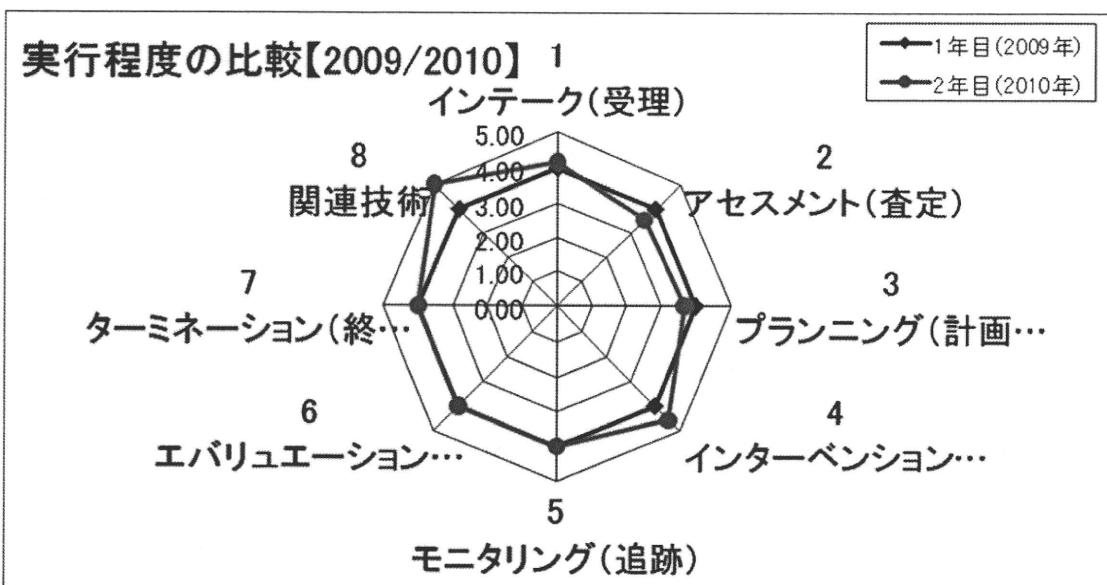
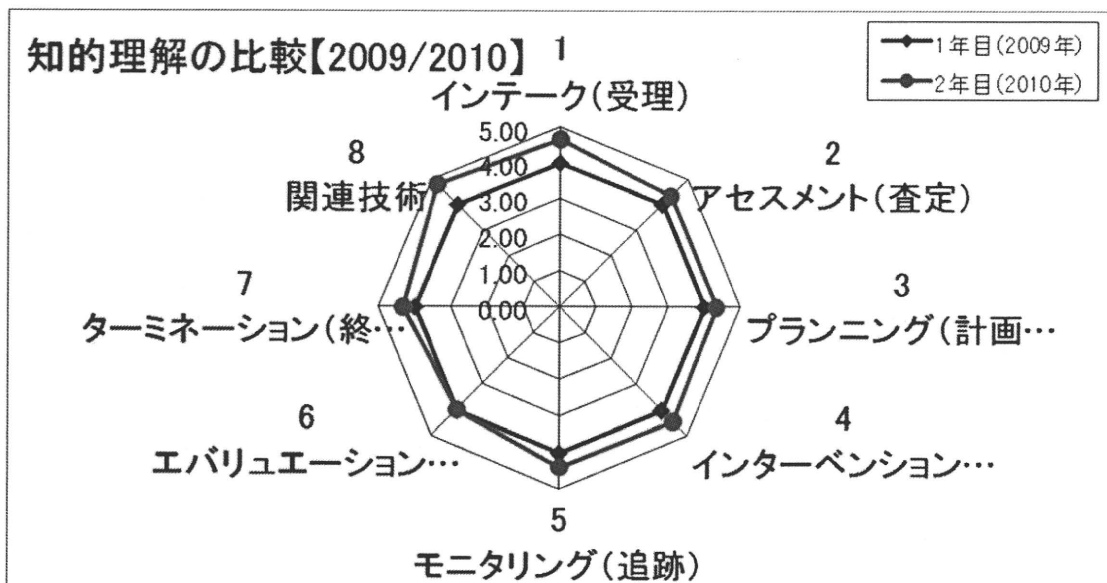


2. ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス



3. 相談員インタビュー

1)この一年間、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？

「1年前と比べて、ずいぶんできることとか知識とか技術が増えた」と評価している。1年前よりも本人のニーズにより近づけている実感があり、目標としている本人のニーズと支援者側の自分のニーズとが「ピタッと合う

というのは本当にプロフェッショナルな技だと思ふ」辺りに随分と近づいているとする。その感覚を得るにあたり、「アセスメントのあたりで、より丁寧になり」ニーズの共有化が進んだことが良い影響を与えていると感じている。今は本人と一緒に考えるという態度を意識しており、そう思ってもらえるよう努力していると述べている。これは“ご本人の困りごとを奪わない”という実践方針を新たに打

ち立てたことに連なって浮き彫りになった考えであり、態度である。このことに関連し、障がい福祉サービスの支給量の決定も「現場を知らない市役所の職員に支給量の決定を任せておいて、それに従うということもできないわけです。だから、そこに一緒に行ったりとかいうことをするんですけど。そこが本当に難しいなと思うんですよね。」と述べ、サービスを入れすぎることによって本人のちからを削ぐ支援になってしまっているのではないか、と思うことが増えている。そのために「やはりアセスメントとか聞き取りとかニーズというところできちっと聞いておかないと、聞きすぎだろうというぐらいかなと思っている」が、このことへは確信が持っていない。

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。

いろいろな研修会に参加してはアセスメントが大切であることを痛感し、「一層思っただけ今は大事にしている。また、昨年までは問題を解決することに主眼を置き、それが自分たちの役割だと思っていたが、支援を「やり過ぎることで、その人が本当はできることをできないようにさせてしまっていたかもしれないですし、何かできなさを助長したり、逆効果になっていたこともあったんじゃないかな」という反省があって、今では「ご本人さんの人生なので、その中での困りごととはご本人さんのものなので、それは奪えないんです。奪おうとしてはいかんな」という態度をケースを通して身につけ始めている。これらの考えを持つに至るには、先輩相談員の話をお聞かせいただくことが大きく影響をしていると分析している。その機会の多くがオフ JT や自己研鑽で参加した研修会の後の、いわゆる“飲み会”と言われる場であることが多い。

3) 改めて、今必要な「ちから」は何ですか？

苦勞をしている本人の、“困りごとを奪わない”ことで、逆にご本人に不信感を抱かれる可能性もある。そうならないためにも、本人の人生に寄り添う姿勢と共に「共感」が不可欠であると説く。「もちろん寄り添っているんだけど、“これはあなたのことですよ”という」態度をとことん探求する必要があると感じている。また、支援を「何のためにしているか」を考え、「あてがうためにやっているわけではない。本人はこうしたいとかああしたいとか思うけれども、それがたとえば障害のためにできないとして、それならどうしようかと一緒に考えるんだけど、そのためにはいろいろな知識も当然ないといけないし、人脈もないとだめ」と考え、多様で地道な活動(例えば地域の同年会への加入と、全く職種の異なる人たちとの交流)にも興味をもち、実行している。

4) 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。

「いろいろな研修に出たい」と思っており、「やはりその道のプロという人たちの話というのは、すごく刺激があって勉強になるので行きたい」。研修に参加する時には「当然自分の気になっていることを通して聞くので、そこにヒントを見つけ出したりとかして。本来言っている意味とは違うかもしれないですけど、何か“こうだ”というのがあると、気になっていることを通して聞くので多くのヒントを得ることができる」としている。

参加を希望する多くの研修がオフ JT であり、その後が続く気の合う仲間同士の「飲み」にケーションで、座学で聞いた知識を「アルコールで消化する」と表現する。そのアルコールを「知恵の水」と称し、実践のヒントをこの機会に沢山得ている様子が伺える。

5) ワークインデックスに対する自己評価に

ついて教えてください。

知的理解の分野で昨年度と比較し明確な異なる点は、ほぼすべてのケアマネジメントの項目が高値でマークされていることだ。一方、これに比して実行程度の値が低めにマークされていることについて、「研修に結構行かせてもらって、いろいろ得たり聞かせてもらったり教えてもらったりして、知識は得たんですけど、やはり実行に移すにはちょっと時間がかかるかなということで、すぐに使えないというのがあって、あえてずれているのです」と自己評価している。また、「相談支援員の仕事が何かなという迷いがある」ために実行程度についての評価には迷いがあるという。そのためしっかりと取り組みができている実感が乏しく、不安感があると述べる。

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。多くの人脈を得て相談支援について熟考する機会を積極的に設けており、より仕事への熱意が深まっている。

4. 考察

昨年に比して相談支援に向かう姿勢が大きく転換した。それは、「下手をすると、“あの人に相談しても何も解決してくれない”というふうに思われるかもしれないですけれども、それは一緒に困ってもらわなくてはいけませんし、そういうことを意識しています」の発言に見られるよう、課題解決の主体が本人であるこ

とを大きく意識した態度の変容である。実際の支援場面で他罰的な対象者に、「支援者が悪い」と支援に対する不満をあからさまにされており、関係機関も含め疲弊している中でありながら、この支援内容を事例化し、自らの中で相談支援のあるべき方向を模索する事例として捉え直し熟考の機会としていることは、この1年の大きな変化であろう。「相談支援員の仕事は何かなという」根本的な「迷い」があるため、自分の中に支援者としてのあるべき姿を想像していつつも、それに対して「不安感」を感じ、自らを学びの必要に向かわせている側面が見られた。その学びとはまさに人とのつながりの中に見いだしているのが今年の特徴だ。

(J)

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 大卒

経歴 社会福祉現場 10年 障がい福祉現場 10年 相談支援現場 2.5年

担当ケース数 70 ケース、うち個別支援

計画数 30 ケース、うちサービス利用計画

14 ケース

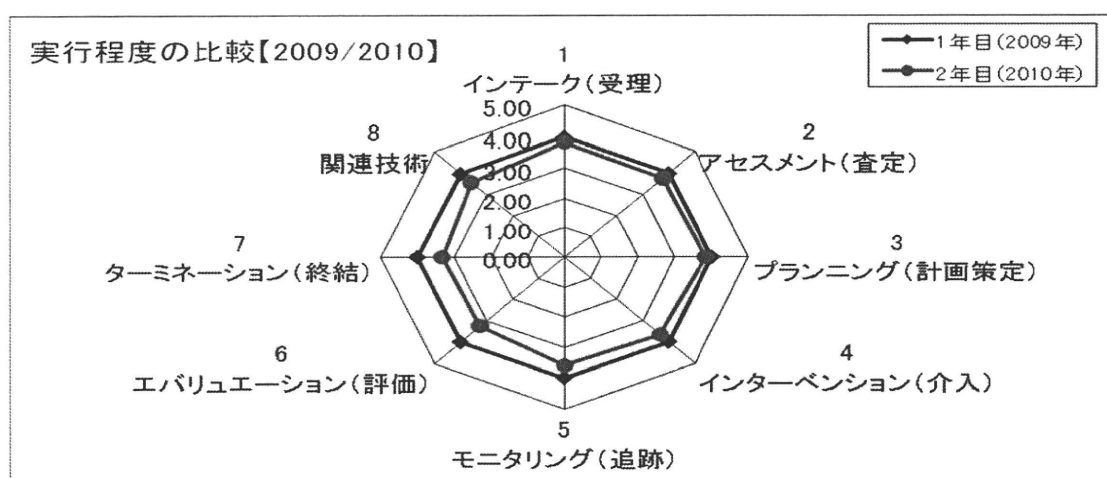
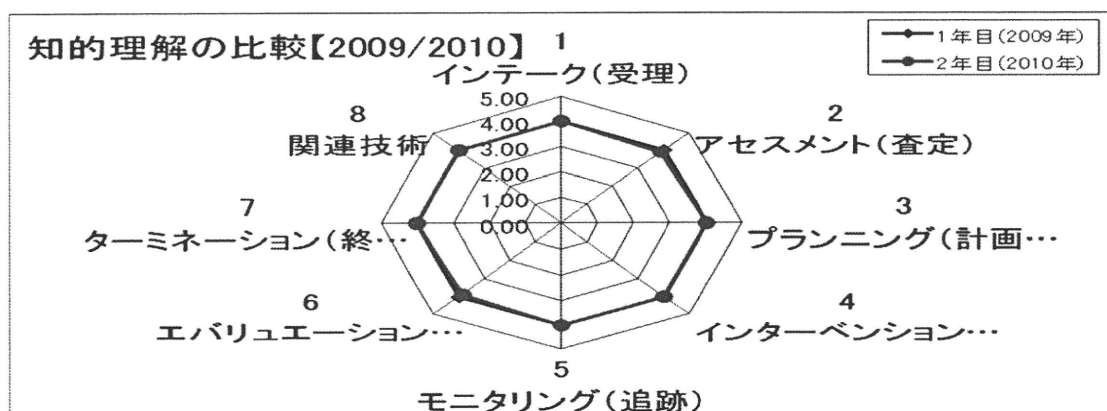
所属学会・研究会 日本相談支援専門員

協会

初任者研修 受講した(1, 2) 現任研修

受講した(1, 2)

2. ケアマネジメント技術評価・ワークインデックス



3. 相談員インタビュー

1)この一年間、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？

「力、現場を年数はやればやっただけケースの数がふえてくるので、それで学んだことはかなり多いのかなと思って」おり、ちからはついたと思っている。所属機関では相談員は障がい種別に関わらず対応することになっているため、どの相談員もそれ相応のちからをつける必要があるが、特に管理職という立場柄、「うちの職員が得意としてない、得意としてないというか、ケースが少なかったのが多分、高次脳とパーソナリティなんだな」と思っていて、そこがやっぱり、自分の中では、チームとして弱いという認識が

できたので、チームとして弱い部分をどういふふうに補おうかと思ったときに、まず自分が学んでみなきゃなと思って、もう一回勉強をし始めた」ことによるところが大きい。しかし、危機介入に関しては「OJTとかは今もやってるし、あるんだけど、それはもう何か、自分のというのももちろんあるんだけど、うちのスタッフのと考えたときに、比較的普通のケースには(中略)いけるようになったんだけど、危機介入とかというところがやっぱり一番実はちょっと難しさを最近は感じて」おり、個人でちからをつける関心より、チームとしてどうちからをつけるか、という点を注視している。

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。

自分自身は「10年なりの見立てを立ててきているんだろうなと思う」と感じており、直接支援の現場で積み上げてきた経験が活かしていると実感している。さらに、今の所属機関が社協で「高齢が後ろにいるから、そういうところも広がったし、あとは、何て言ったらいいか、去年も言ったかもしれないけど、見てる人の範囲が一定の家庭的な支援があるとこだった」と包括支援センターと共に仕事をする、という労働環境が好影響を及ぼしていることを理解している。また、先述したチームとしてちからをつけることへのこだわりは、「チーム力としての難しさをそのとき、△△(事業所名)をやめたときに体験をしたので、今回はそれは絶対あってはいけないと。個人力だけで支えちゃいけない」という、前職を辞める際の苦い経験から学んでいる。

3)改めて、今必要な「ちから」は何ですか？

必要なちからを考える時、「正直ね、今ぶっちゃけ、相談支援として理想なところがどういことなのかっていうのが、理想的な相談支援とか、この後どうなったらいいのかというのが、自分の中で今、迷いがすごく」あり、これから求められる相談員像が不明瞭な点が支障になっていると語る。国が示す「相談員に求められる資質って基本コーディネーター」であることも理解しているが、「相談支援員像というのが、その国の求めているものと自分が求めているものとのギャップもあるし、そうすると、自分が身につけていきたいものと身につけなきゃいけないものとギャップも多分あるでしょうね。だから何かすごい、今それを聞かれるのが一番つらい」と語り、自分では相談業務を担うにあたりソーシャルワーク的な活動が求められると思っているが、それには相談員だけではそもそも対応ができないことが見えてきてお

り、また、求められる相談員像がつかめず困惑している。

4)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。

「自分として今、仕事としてやるために絶対身につけなきゃいけないものというのは、もうちょっと専門分野をみがかなきゃいけないとは思って」おり、「たくさん事例に当たってたくさん悩んで、その解決法を◎◎(自治体名)なりに考えていくことだと思っていて、だからだれから学ぶとかっていうことではなくて、利用者さんと対面することの中で、それかこの◎◎という地域の中で、どれがそれに最善の解決策なのかということをもがき苦しんでいくことが多分、研修なんだろうなと思っている」。また、「社協にいるっていうことの強みが私の中にもあると思っていて」月1回の民生委員協議会や防災訓練に参加したり、地域づくりの井戸端会議などを積極的に企画しようとしている。それでも「高次脳を学ばなきゃとか、こういういろんな専門的なことは多分、これからも受け続けていくんだろうな」と思い、例として今年の国研修で受講した野中猛氏の事例検討の講義で対象者の過去の大事さを改めて痛感し、所内での事例検討のやり方に活かしている。

5)ワークインデックスに対する自己評価について教えてください。

「できてない部分とできているところの差が激しくなっているのもあるし、何か判断基準が自分の中でわかってないのかもしれない。わかってないっていうか、厳しくなってるかもしれない。自分に対しても」と評し、先述した望まれる相談員像が不明瞭なことに起因する評価のできなさを語っている。

6)今後、この仕事を続けたいですか？

「今のところは“はい”です」と語り、継続への意欲はある。

4. 考察

昨年に比して担当ケース数も格段に増加、併せて個別支援計画を立案した数、さらにサービス利用計画作成の数も呼応して増加しており、まさにケースを通して学ぶ機会の数、質ともに昨年のそれを大きく圧倒している。特にサービス利用計画作成は所属機関全体で意識的にその数を増やし、相談員の配置増への資金源に充てているのは特筆すべきだろう。総ケース数が増えることを通して、担当する障がいの種別も広範囲に渡り、今年度は特に「高次脳機能障がい」「パーソナリティ障がい」の方への支援の困難さが学びの必要性、意欲を喚起することに繋がっている。ただ、昨年と大きく異なる点として個人的にちからをつけることで課題解決には真につながらないと思っ

ているのは彼女の立場ならではである。実行程度の評価に関する若干の低下は、ケースの終結までに至っていないことが影響している帰来はあるが、個別支援計画の作成数の多さが、すべてのケースにケアマネジメントプロセスを踏襲することができないジレンマに影響されていることが推測される。

(K)

1. 基礎データ

年齢 20代 女性

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 大卒

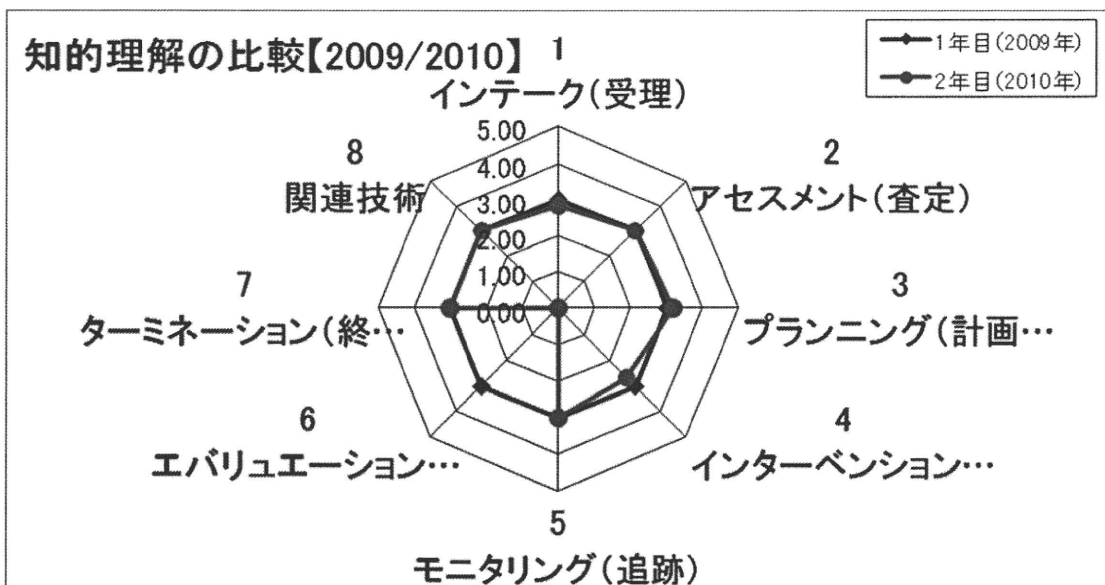
経歴 社会福祉現場 2.5年、うち障がい者福祉現場 0年 うち相談支援現場 2.5年

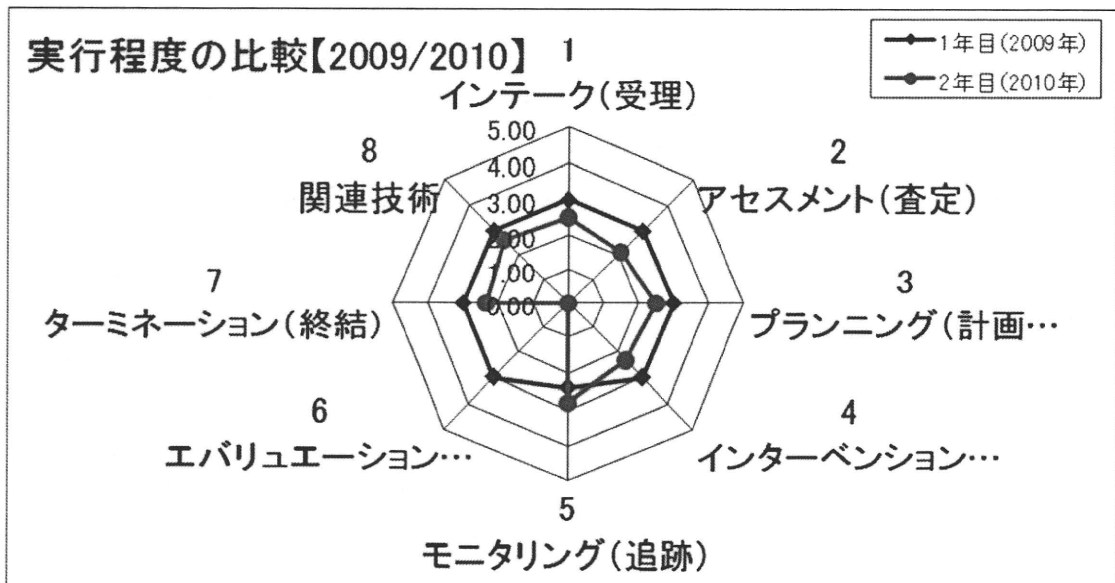
担当ケース数 25 ケース、うち個別支援計画数 7ケース、うちサービス利用計画 4 ケース

所属学会・研究会 なし

初任者研修 受講した(3) 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





3. 相談員インタビュー

1)この一年間、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？

「うーん、どう答えていいのかわちょっと正直、わからないんですけど」と戸惑いながらも、ケースの数が増えてきたこと自体がすごいことだと思っており、「ちょっと前よりは、こういうこともあるのかなというところの想像が、ちょっと引き出しがふえたのかな」と語るよう、気付くことが増えてきたことを実感している。その一方で、「自分の中で何か身についてきた部分もありながら、逆にその、いろんなことを知ることで、逆に自分のわからなさとかというも際立ってきているというか、何か両極端なんですけど、何かどっちもある」と評し、がむしゃら感から脱した自分に戸惑っている様子が伺える。

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。

ちからをつけてきた経緯には、仕事での取り組みの影響が欠かせない。「子どもさんの事例に当たることって、子ども部会の担

当をしてたりとかするので、そういう関係で結構こう、話をいろいろ、“これってどうなんだろう”みたいなことを聞かれることだったりとかも多」くあり、医療的ケアの必要な子どもの存在を知り、「そういうところもちゃんと聞かなきゃなというふうに分の中で少し意識ができてきたかなというふうに、ちょっと相談に当たっていて思った」と述べ、まさに事例を通して実感する機会が増えている。また、自立支援協議会の子ども部会の事務局を担い、その中で「何か子どものサービスのこととかは結構聞かれることが多くて、それで何か、聞かれるとやっぱ自分も知らなきゃいけないので、“ああ、じゃあちょっと調べてみます”とか言って、そこで何かこう、自分も知ることができる」ことでちからをつけている。他には昨年の6月から今年の1月までの期間、10回にわたり、県が主催しコロニーにて行われた発達障害支援指導者研修を受講しており、そこでもちからをつけることができたと認識している。単に座学で学ぶ、というのではなく「講師の先生ご

とに用意していただいた事例だったりとか、あとはワークシートみたいなのを一緒につくるってこととか、あと何か町の資源を一緒に整理するみたいなこととかもやったりして。いろんな人と知り合えたのもそうですし、そこで何かいろんな話が聞けたのがすごい自分の中では勉強になった」と評価している。ただ、現場経験豊富な保育士や直接支援の実践者は支援の実際をイメージし、対象者像を共有することができているが、自分は「そういうのが全然こう自分の中でわからなくて、イメージがわかなくなったりとかして、そこでやっぱその何か、何だろう、力不足というか、こう何か、わかんないんだ自分というのをすごく実感し」、直接支援から得られる実践の知の重みについても痛感している。

3) 改めて、今必要な「ちから」は何ですか？

周りからも言われ、以前から自覚している「アセスメント」力をあげている。先述した研修でのわからなさもそのあたりから来ているのではないかと自分なりに分析し、同じ職場にいる先輩相談員たちがみな直接支援の経験を有していることから比較しそう感じている。

また、相談支援業務やさまざまな研修や会議の企画業務を通じ、「自分でやれることってすごい少ないな」と思っていて、だから事業者さんだったりとか周りの方とかにすごいやっぱお願いをしなきゃいけないことってすごいいっぱいある」ことに気づく体験をしている。その時には「お願いをする力」や「相手も気持ちよく受けただけのような何かお願いの仕方」、つまり「コミュニケーション能力」が大事であると思っている。そのためには「自分がどこまでできるかっていうのがわかってない」といけないと感じているが、それも職場に「そういうのがうまい人って

やっぱ周りにたくさん」おり、自分の周りの人的環境が自分への気づきに繋がっていることを理解している。

4) 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。

自分は社会経験が少なく視野狭窄になりがち、という自覚から「いろんな経験をしなきゃいけないな」と思って「おり」相談支援だけの研修ばっか受けとつてもいかなのかなって」感じている。また「失敗から学ぶことも多分あると思うので、失敗を恐れないようにしなきゃいけない」こと、「マナー研修みたいなのも要る」など、社会人として身につけておかねばならない点へも関心を抱いている。これらは、先述した「お願いをする力」を発揮する下地として不可決であり、ともすると「自分だけじゃなくて、センターがというふうに見られちゃうのがやっぱいけないな」と思うので。社会経験も一番やっぱ少ないので、そういうことをやらかす確率がすごく高い」と感じており、相談支援の業務を機関の一員として担っている自覚がある。

5) ワークインデックスに対する自己評価について教えてください。

エバリエーションを無得点とした点について尋ねると、「何て言うんですかね、できなさに気づくことが多くなったというか、前は何かできてるって思ってたようなところもあったんですけど、やっぱできないなみたいなふうになっちゃって思い直し」、自己評価ができなかった点を上げた。また社会資源の開発にまでは至らず、「あるものしかくっつけてないよ」というような感じがしてる」と評価は厳しい。「費用対効果というの、どうなんだろう」と思って。何かサービスをいっぱい入れたから生活としては、生活水準は上がってきているんだろうけど、それってどうなんだろう。」と現在の支援に関する疑問を抱くようになった。これらには、客観的な評価価値を気にする視点が身に付いたのと同時に、

一定程度終結したケースがなく、支援過程の十分な振り返りができていないことの影響が大きい。

6) 今後、この仕事を続けたいですか？

「最近すごい考えてしまうんですね。正直わからないです」と答え、深く考え悩んでいる。ストレスの解消も含めたこの仕事への適性を考えることもあり、「続けたい続けたくないというよりは、続けれるのかなみたいなふうにとちょっと思ってしまう」。肩に力が入る自覚があるが、適切な力の抜き方が分からず戸惑っているようだ。

4. 考察

大学卒業後、直接支援を経ずして相談支援事業に従事し、ようやく現実が見えてきたようすが手に取るように伝わってくる。3年目にして現場の現実がより伝わり、相談員としてだけでなく、社会人としてあらゆるちからをつけていないと業務が遂行できないことを実感するようになった。自分の性格傾向も相まって、なかなか相談のできない自分に直面する機会が多くあり、その都度つけるべきちからの要素として認識されている。

事例を通した学びは確実に増えており、比例して専門援助者として対応のちからをつけている様子は伺えるが、本人の専らの関心は、どの仕事をするにも不可欠な「社会人力」に置かれている。その点が昨年と比べて圧倒的に異なる点である。

(L)

1. 基礎データ

年齢 20代 女性

保有資格 精神保健福祉士、相談支援専門員、ジョブコーチ

勤務形態 常勤専従

学歴 大学院卒

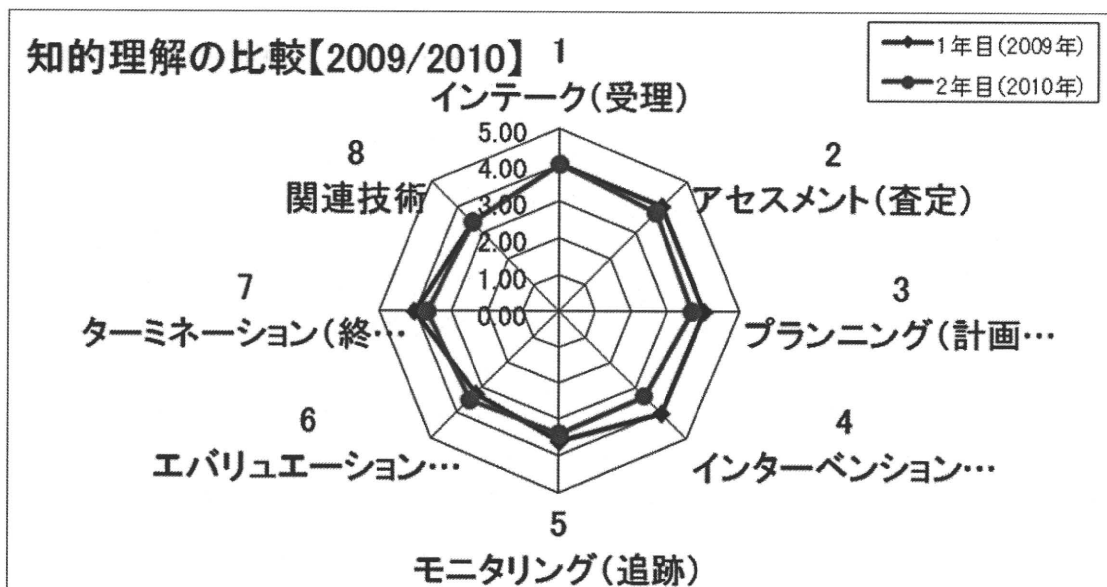
経歴 社会福祉現場 7年 障がい福祉現場 7年 相談支援現場 1.4年

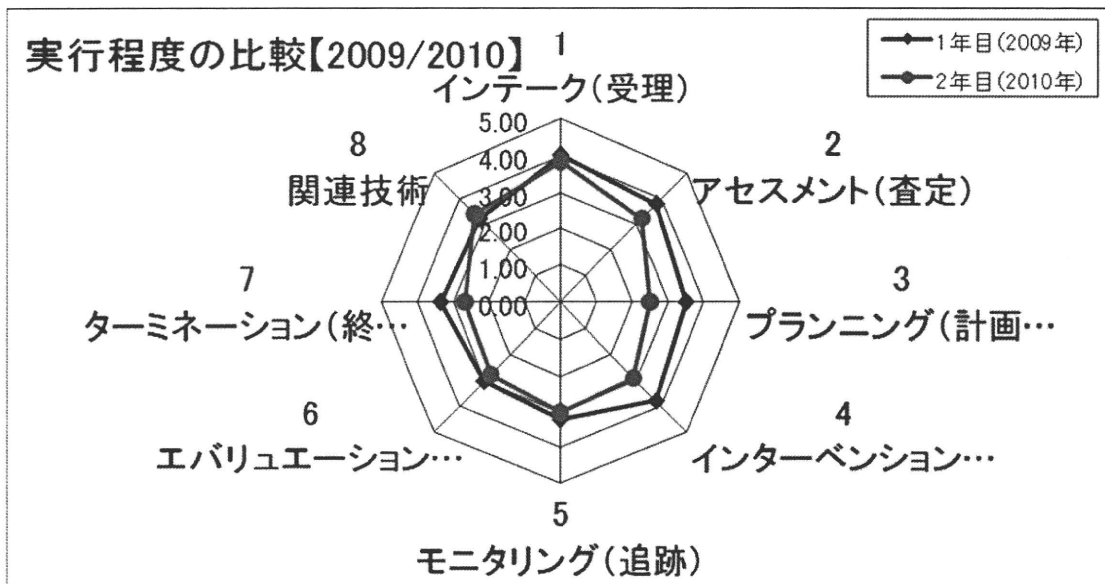
担当ケース数 74 ケース、うち個別支援計画 6ケース、うちサービス利用計画作成 0ケース

所属学会・研究会 愛知県 PSW 協会、日本 PSW 協会、ジョブコーチ・ネット

初任者研修 受講した(4、5) 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





3. 相談員インタビュー

1)この一年間、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？

相談員の仕事に従事し、1年以上が経過したが、1年目は精神科の病院でソーシャルワーカーとして勤務していた自負からいろいろとできるのではないかと、思っていた。ところが、地域に出てみると、まずは障がいの「見たてからしなくてはいけない」というところでぶつかったのが、いろいろな障害の理解というか基本的な基礎知識みたいなところは、自分の中では習得していかななくてはいけないことだと思っていた、たぶん去年から今までにかけて、一番私が研修に行かせてもらっ」という。特に自分が就労に特化した相談員という立場なため、多様な障がいに関する理解を深める必要は相当なものだったようだ。知識がついた実感より、つけなければならない、と感じ、業務分析の結果、業務の約4割を研修が占める結果を導き出している。

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。

数多くの研修受講の中でも「キャラバン隊の方がやって下さっている、自分たちが体験しながら発達障がいを理解していくところが結構印象に残っている」。つまり、「手袋をつけてみたり、牛乳パックからのぞいてみたり、体験をする中でより理解を深めることができたという面もありますし、理解を深めることができたからこそ、ではワーカーとして何ができるのかとか、相談員として何ができるのかというのもリアルに考えやすかったということにつながった」と体験学習型の研修を高く評価している。実際研修で得た知識を活かして現場で実行するなど、支援のスキル化や現場での支援のアレンジに活かすなどへの試みにはどん欲に取り組んでいる。そのことを通し「配慮ができる相談ができれば」と感じ、「何々かもしれない」という引き出しが増えたというか、体験することによって分かりやすかった」という実感を得ている。

3)改めて、今必要な「ちから」は何ですか？

「やりたいことはどんどんやっていけるというか、“いいよ”と言われればやらせてもらえるパワーはあるんですけども、い

ぎ足元を振り返ってみると、“基本的なことができているのか”という所にいつも疑問符がある」とし、「アセスメントだったりモニタリングだったり、そういうところの技術を継続的にやるには自分にはどんな技術や知識があったらやっていけるのかとか、自分にとっての評価表、どんな評価があったらモチベーションにつながってやっていけるのかとか、そういう力というのが必要だ」と感じている。この発言は、一時期就労支援の担当として、相談支援専門員との役割の違いが互いに掌握できず、その結果、利用者に不利益が生じたケースを立て続けに3ケース経験したことによる。支援の過程が進むことで再アセスメントや再プランニングの必要性が生じることを痛感するが、そもそも「自分の仕事をきちんと整理していく力みたいなのはまだまだ乏しいなという感じ」がし、相談員仲間との情報の共有や引き継ぎの仕方など具体化できていない。

4) 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。

インタビューの最中に「自分がこういうことに困っているとか、モチベーション下がっているとか、こうなんだというところを聞いてもらえるスーパーバイズみたいな人がいる」と良いと感じたと述べる。

そして聞いてもらうことを通して「すごくすっきりする」感覚が得られる体験をしたようだ。しかし、同じ職場内だとケースについての助言は得れるが、ケースの展開への助言に留まり、自分の機関内での在りようのこと、相談員同士の連携の課題などへの示唆を得ることが難しいと考えている。むしろ必要なのはコンサルテーション機能であり、「今話をしている中で、研修とはちょっと違うかもしれないですけども、こういうことがあると自分も振り返りがあつたりというのはあるか

など感じ」その機能に魅力を感じたようである。

5) ワークインデックスに対する自己評価について教えてください。

1年を経て「できていないことが多いのではないかと思ったり、やはり社協の中にある相談支援の仕事もあるので、今年は社協の仕事の比重もすごく増えてきていて、社協での企画運営や研修会の企画運営やいろいろなことをやらせてもらっている」ために業務全体の中における評価の視点が変わったようだ。そのため「自然にやったつもりだったんですけど、辛口だったかな」という自己評価をしている。

6) 今後、この仕事を続けたいですか？

「2年目をやってみて、“いいえ”のほうに近い気がしています」と言っている。社協の仕事も手がけていくうちに「何がしたいのかだんだん分らなくなってきたというのが正直なところ」だという。そう思う根拠として上げたのが、「1年まるっと通して、別に障害とか障害じゃないとかが、もっとどうでもよくなってきたというか。障害のある人は相談にはいつも来るけれど、私にできることはそんなにないし」という思いである。「この仕事しなくてもいいか、福祉しなくてもいいかみたいな、そういうのは増したかもしれないですね」と述べ、障がい者に特化した相談支援機能のあり方に疑問を投げかけている。

4. 考察

昨年度より就労に特化した担当者として着任し、丸1年現場を駆け回って来ている。多様な障がいを理解する知識や技術の足りなさを実感し、業務分析をすると研修に費やした時間が業務全体の約4割を占めるなど、かなりどん欲にオフ JTなどで研鑽を積んでいる。しかしながら、そうすればするほ

ど、同じ機関で仕事をする相談員との連携の課題が浮き彫りになり、解消するために必要なケアマネジメントプロセスとして、アセスメントとプランニングの繰り返しを強調している。ケースが進行することで、その対象者の社会化も進むことを実感し、頻繁なアセスメントとそれに基づくプランニングがいかに重要か、に気づくようになった。また、今必要としている、自分がちからをつける方法として「コンサルテーション」を上げており、自身の、ケースの展開への興味関心からケー

スを担当する自分自身がどうであったのか、その点検を通して相談員としての自分のあり方や他の相談員との関係性を点検する必要へと関心が動いている。このように自分を高めるための方法の“質”をどんどん極めているが、相談員である自分にできることは少なく、ひいては障がい者の相談支援という特化した業務の必要を改めて問う姿勢が見られるのは特筆すべきであろう。

表

環境	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	二人職場	一人職場	一人職場	九人職場	九人職場	九人職場	九人職場	五人職場	五人職場	五人職場	五人職場	五人職場
1)この一年つ いたちからは？	他者に頼る から	わからない	地域の相談員 とつながるから	アセスメントの から	やりすぎない から	ちからを抜く から	距離をおく から	ふりかえり から	てい不在な から	パーソナリ から	わからなくな から	基本的な知識
2)どのよう につけたか？	アドバイザー の相談／発 達専門家 の研修	ピアカウンセ リング研修 の相談支援 研修(五木 さん)	事例を相談員 の部会に出 ていくこと で	職場の事例 の他の職員 の仕事に学 ぶ	職場の事例 のOJT	相談員どう の相談員 の研修を受 ける	当事者研究 に参加	職場内の事 例	他の相談員 との「飲み 会」	包括と共同 の仕事	職場での事 例	当事者体験 研修
3)改めていま 必要なから は？	他者となら から	見えない 境界	多問題家族 の	本人に自立 を促すから	アセスメント の要として は	ワーキング メモ	当事者グル ー	アセスメント を	寄り添う から	チームの から	アセスメント を	アセスメント や
4)今後、必要 な研修は？	発達障害者 支援の研修	ピアカウンセ リングの技 術	事例研究	SSTを学び たい	スーパーパ ー	資格のコン プレックス	職場内での 事例	住まいの場 の確保	研修後の学 び	ライブスト リー	マナーも含 めた	就業支援 の
5)昨年比イン デックスの評 価は？	上がった	上がった	上がった	上がった	下がった	上がった	上がった	上がった	上がった		下がった	下がった
6)仕事を続け たいか？	わからない	続けたい	わからない	続けたい	続けたい	続けたい	続けたい	続けたい	続けたい	続けたい	わからない	いいえ

4. 結果の考察

(1) 12人のうち初任者研修を受けたものは12名であった。昨年は、9名であった。受けた3名からは、初任者研修で得られた内容について、語られることはなかった。現任研修を受けたものは3名であった。昨年の2名より、1名増えている。この1名の感想は、スーパーバイズの講義以外は、あまり得るものはなかったということであった。

(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。「この仕事を続けたいか」の質問に対して、続けたいが8名であった。「わからない」3名、「いいえ」が1名であった。昨年との比較で、「続けたい」が1名減っている。

(3) 昨年と比較してのワークインデックスの評価であるが、知的理解・実行程度の両方とも平均数値が上がったものは、8名、両方下がったものは、4名であった。考えられる理由として、下げた人たちは、以前にも相談支援の経験があった相談員たちが多く、相談業務の困難さを感じ、自分の未熟さについての内省が大きかったと推測される。一方、上がった人たちは、ケースの経験を積み、周囲からのサポートを受ける中で、確実にちからをつけてきたという実感から、自己評価を行ったと推測される。

(4) この一年どれくらいどのようなちからをつけてきたかという質問では、「わからない」「あまりない」が2名であった。他の相談員は、「他者に頼るちから」「アセスメントのちから」「聴くちから」「振り分けるちから」「ケースをつかむちから」「距離ととるちから」

「ふりかえるちから」「基礎的な知識」をつけてきたという回答があった。

(5) こうしたちからをどのように身につけてきたかという質問に関しては、「アドバイザーによるスーパービジョン」「当事者による研修」「自分の事例を出す事例検討」「職場の中での事例検討」「体験型の研修」「オフの飲み会」などであった。一番多かったのは、スーパーバイザーがいる職場の事例検討会に自分の事例を出すことであった。

(6) 改めて「いま必要なちから(知識や技術)」については、「他者とつながるちから」「限界を知るちから」「問題解決のちから」「グループを活用するちから」「SSTなど本人の自立を促すちから」「アセスメントのちから」「チームの要となるちから」「ワーキングメモリーを活用するちから」「寄り添うちから」などが出された。

以上の把握から、以下、必要な研修についてまとめる。

(1) 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った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。

(2) 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。

5. 次年度以降の課題

今後は、同じ人物で、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、そのために受けたい研修とその理由、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。

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。次年度では、この研修の成果について、改めて聞き取りを行う予定である。

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。

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、「コンピテンス心理学」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。

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
- ・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』

- ・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
- ・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
- ・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
- ・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
- ・中原淳(2010)『職場学習論』東京大学出版会
- ・勝俣瑛史(2005)『コンピテンス心理学』培風館

(担当：木全和巳 高山京子 高橋義久)

相談支援専門員の成長過程に関する研究 ～知的障害分野におけるベテラン相談支援 専門員へのインタビュー調査から～

I. 研究の目的と意義

本研究は、療育等支援事業の勤務経験を持つベテラン相談支援専門員の聴き取り調査から、相談支援専門員の成長の仮説的ストーリーラインを示すことを目的に行った。具体的には、利用者に向き合う援助者態度の変容や利用者に対する多彩な援助者役割の獲得の機序を明らかにし、その変容のプロセスを促進する要因について検討を加え、相談支援専門員の成長過程を明らかにした。

本研究において、相談支援専門員の成長の仮説的ストーリーラインを明示することにより、3つの社会的意義があると考えられる。1つは、個々の相談支援専門員が、成長段階の全容や次の段階の様相を理解することができ、自己課題の把握を容易に行える。2つめは、スーパービジョンにおいて、スーパーバイザーが、スーパーバイジーの成長過程の状態を容易に理解でき、効果的なスーパービジョンを実施する素材となる。3つめは、上記2つのことから、結果として相談支援専門員の成長を促進し、当事者利益につながるものである。

II. 研究方法

1. 対象

本研究の調査対象は、以下の3つの要件を全て満たす相談支援専門員とした。①療育等支援事業の勤務経験があり、10年以上のベテラン相談支援専門員であること。②地域の研修会の講師を担っていたり、職能団体等で役員を担うなど、指導的立場に

あること。③本研究の趣旨を理解し、調査依頼を引き受けていただけること。

2. データ収集方法

データは、以下の3種類を収集した。①研究対象者に対する質的インタビュー、②対象者から提供のあった勤務歴等の資料、法人の概要の書かれた資料やパンフレット、③対象者とのインタビューやそれ以外の時に、筆者が気づいたことを記したフィールドノートである。最も活用したデータは、①の半構造化面接によるインタビューデータである。

①の質的インタビューの設問項目は、以下の4つである。1)仕事に就いた頃、考えていた利用者に対する役割は何か。2)今、考えている利用者に対する役割は何か。3)1)から2)に至るまで、どのような出来事があり、そのように変わってきたのか。4)役割の獲得を促進したものは何か。

3. データ分析

分析方法は、木下の修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（以下、M-GTA）の手法を用いた。M-GTAを分析方法として用いた理由は、①社会的相互作用に関係し人間行動の説明と予測に優れた理論であること、②研究成果を現場に戻した時、相談支援専門員が当事者として検証していくことが成立すること、③利用者と相談支援専門員の相互作用における変容プロセスであること、の3点¹⁾である。分析テーマは、「相談支援専門員の役割は何か」「利用者に対する関わりの具体的変化のプロセス」の2点である。

4. 倫理的配慮

調査対象者は、研究班に研究目的及び意義を説明し同意を得て、対象者の紹介を受けた。対象者には、研究協力の任意性と拒否の自由、個人情報保護、研究結果の公表、研究後の対応について、文書と口頭で説明を行い、同意を得た。さらに、分析過程における概念生成、ストーリーラインに関する筆者の解釈について、メンバーチェックを依頼し、同意を得た。

Ⅲ. 結果と考察

1. 調査対象の背景

調査対象者は6名で、表1のとおり、男性3人、女性3人である。福祉現場における平均勤務年数は、29.9年であった。療育等支援事業のコーディネーターの前に、全員が入所や通所のレジデンシャルソーシャルワークの勤務経験があった。

表1 調査対象者の経験年数及びインタビュー時間など

	性別	経験年数	面接時間(分)	職歴(主な前職)
A	女	23	84	知的障害者通所授産施設
B	女	33	78	知的障害児入所施設
C	男	35	82	知的障害者通所授産施設
D	女	25	91	肢体不自由児入所施設
E	男	31	74	入所授産更生施設
F	男	31	141	重症心身障害児施設

2. 面接データの分析結果と仮説的ストーリーライン

オープンコーディングにより、56の概念を生成した。概念名と定義は表2のとおり。

(1) 全体のストーリーライン

まず最初に、コア・カテゴリーやカテゴリーの関係によって、相談支援専門員の

成長過程全体の仮説的なグラウンデッド・セオリーのストーリーラインを示したい。そのうえで、それぞれの成長段階によるストーリーラインを次項以降で詳述する。

図解及び記述双方とも表記としてカテゴリー《 》、中核カテゴリーは ----- でカテゴリー《 》を囲み、サブカテゴリーを【 】、概念を〈 〉で表す。また、「 」はデータを示し()は対象とデータの箇所を表示した。

全体のストーリーラインのMAPは、図1のとおりである。成長過程が、初期、中期、後期の3期に分けられ、初期から中期への変わり目には、満たされない利用者ニーズの発見がある。また、中期から後期の変わり目には、理想と現状のギャップに伴う疲弊感があった。

初期は、《意欲の空回り》、《援助方針の強要》、《掴み始める個別援助のコツ》の3つのカテゴリーで構成され、初期のコアカテゴリーは、《掴み始める個別援助のコツ》である。

中期は、満たされない利用者ニーズの発見を契機に《利用者ニーズに対する使命感》が出現するかどうか、中期に入るか否かの岐路となる。中期は、《利用者ニーズに対する使命感》、《自分自身と資源・利用者との関係のアセスメント》、《関係機関とのチューニング》、《自分自身・資源・利用者の良循環》の4つのカテゴリーから構成され、コアカテゴリーが《関係機関とのチューニング》である。

後期の態度や援助者役割の変化は、制度設計の変更後に表出した状況を色濃く反映している。即ち、療育等支援事業や支援費制度等、知的障害者の地域移行促進や地域

表2 オープンコーディングで生成された56概念

No	概念名	定義
1	関与している事例の検討	関わっている生の事例について、同僚や関係者と検討すること。
2	利用者からの叱責	専門職としてのスキルが身につけていない状態に対する利用者からの批判的コメント。
3	直面化させられる乏しいスキル	目の前の利用者の状況を把握したり、援助の方法に関する専門知識やスキルのなさを痛感すること。
4	一人前になりたい思い	仕事に就いた頃、自らのスキル不足を痛感することで、何とかプロとしての仕事ができるようになりたいという思い。
5	手探りで関わり	経験したことのない業務を、おそるおそる行う様。
6	あれもこれも聞く面接	確認すべきことは何かを判断できないため、際限なく聴取しようとする面接。
7	一緒にいる人	利用者と時間と場を共有し、一緒に活動を行う援助者役割のこと。
8	社会資源につなぐ役割	利用者のニーズに基づき、社会資源につなげる援助者役割。
9	先回りの援助	利用者の思いを確認することなしに、援助者の一方的判断で行う援助のこと。
10	利用者に対する一方的な理解	利用者の思いや願いを確認せずに一方的に判断する援助者態度。
11	自己決定の誘導	選択肢の複数提示が困難な時、誘導的にその選択肢を迫る援助者役割。
12	丸抱えの関係	利用者の全要求に自分ひとりで応えようとする援助者態度のこと。
13	評価されることでの手応え	利用者から専門職として評価される言動があり、少しずつ自信を持つこと。
14	事が起こらないための関わり	日課やプログラムがスムーズに進むように、未然に問題を防ぐことを意識化した援助者の姿勢。
15	家族への援助者	親やきょうだいへ障害を正しく理解するための教育的指導や、家族の個別課題に対する援助者としての役割。
16	本体業務の限界と暮らしの場の再点検	業務の限界を感じ、援助を受けていない人や援助場面以外の利用者の暮らしの場をアセスメントすること。
17	利用者の見ている世界への寄り添い	利用者の立場になって、その感情や思いを共感的に理解しようとする援助者態度。
18	地域サービスの不具合の認識	関わっている事例をとおして地域をアセスメントすることで、明らかになってくる地域サービスの問題点。
19	できる人集め	新規事例に関わる時や、新たな事業を立ち上げる際に、現場職員の適性を見極め、高い能力を持つ人を集めること。
20	束ねたニーズの事業化	実践のなかで表出してくるニーズを集約し、試行的な取り組みを経て、正式な事業としていく試み。
21	トラブルの仲裁者	家族や関係機関と利用者との間で生じたトラブルに対して、利用者の障害を分かりやすく説明したり、間に入り双方の意見を通訳し、問題状況を整理したり相互理解を促進する役割。
22	関係機関とのチューニング	利用者ニーズに応えられない地域の問題を解決していくために、機関間のネットワークの構築に向けた取り組み。
23	ニーズを共有する仕掛け	個々の障害者の地域生活におけるニーズを、関係者がライブで共有できるような場づくり。
24	チーム援助のコンダクター	利用者の情報の収集と共有をチームで図り、状況の変化に対して必要な介入を指揮する役割。
25	地域の変化と援助者のモチベーション	地域のなかで、資源の開拓や創設、システムの改良等、地域の変化を創り出せた時は、援助者としての意欲をも高めていく良循環となること。
26	利用者の変化と援助者のモチベーション	関わりをとおして起こってくる利用者の変化は、職員自身の仕事への意欲をも高める互酬的循環関係にあること。
27	かっちり関われる力	殆どの個別事例において、的確な援助課題を抽出する能力を持ち、必要時に適切に関われる力のこと。
28	自律を促す援助	利用者自身が考え、解決する主体であることを認識させるために、直接援助のタイミングや内容を吟味しながら関わる援助者の役割。
29	手続きの代理・代弁者	福祉サービス等の申請手続きの代わりにしてあげたり、本人に代わり説明する

		役割
30	躰や常識の教育	利用者が暮らしに必要な常識や躰を身につけられるように、教育的に関わること。
31	顔の見える関係性	援助者が地域資源の方々と相互に信頼関係を持ちながら、交流していること。
32	援助行為の客体化	援助者自身が援助関係や援助行為そのものを客観視しつつ関わろうとする姿勢。
33	待った無しのニーズと休暇の返上	休日であっても切迫した利用者ニーズはあり、それに応えることで援助者の休暇が潰れること。
34	見本の提示	モデルを示し、具体的なイメージを持ってもらう援助者役割。
35	社会体験の水先案内人	初めての社会体験に付き合い、普通の暮らしのひとコマとしてその意味を実感してもらう援助者役割。
36	見だし難い解決策とバーンアウト	マイクロ・メゾ・マクロへの懸命な働きかけにも関わらず、問題が解決できないことから、意欲を失い無気力状態となる様。
37	制度に規定される利用者の暮らし	利用者ニーズは、現行の制度や施策に収斂されやすいこと。
38	求め続ける同職種のモデル	実践のヒントにつながる優れたスキルや実践をしている同職種を探し求める様。
39	地域生活支援システムづくりの探求	個別のニーズと地域の生活支援システムを照合し、より豊かなシステム構築を志向したマイクロ・メゾ・マクロへの働きかけのこと。
40	ニュートラルなポジションニング	所属機関に拘束されずに、ソーシャルワークの視座から実践現場を捉え直すとする援助者態度。
41	住民との相互交流の促進者	障害者と住民との相互交流の促進者としての役割
42	暫定的なオルガナイザー	自分自身が居なくなっても発展し続ける地域支援のシステム作りを目指しつつ、その中心的な役割を担っていること。
43	何でも屋	即時的な援助が求められる場面において、暫定的に他職種の用務を担える力を持ち、そのことを行う役割。
44	活かされるスキルの蓄え	長年の勤務歴のなかで、多くの直接援助のスキルを体得していること。
45	成長を妨げるサービスの切り売り	バラバラに提供される複数のサービスは、部分的理解による一方的関わりとなり易く、専門職としての成長をスポイルしてしまうこと。
46	教え難い微妙なニュアンス	新人職員へのSVは、事例や場面等の具体的な事象を素材にし、新人が見ている世界に寄り添うSVにならざるを得ないということ。
47	自律を促すSV	バイザーが力をつけていくにつれて、プロとして承認し、バイザーとしての関与を少なくしていくSVのこと。
48	話し合いによる制度の柔軟な運用	杓子定規な制度を補完するために、関係者が話し合いながら柔軟な運用を志向していくこと。
49	つまづいた後のフォロー役	失敗する権利の保障と失敗後にフォローする援助者の役割
50	自己決定することを援助する役割	複数の選択肢を提示し、丁寧な説明と施設へ同行すること等により、利用者の自己決定を容易に行えるように援助する役割
51	比例しないやり甲斐と経営	制度外実践や制度内でも財政的裏付けの乏しい事業は、支援者としてやり甲斐は感じるが、経営が不安定であるということ。
52	謙虚な失敗の振り返り	うまくいかなかった失敗事例や場面を省察し、失敗から学ぼうとする謙虚な姿勢。
53	聴き役	利用者自身が思いや考えを、まとめたり確認していくための聴き役。
54	自分らしさの追求	同職種の関わり方と自分自身を比較して、自分らしさを活かした援助の型を模索する姿勢。
55	私的価値との融合	援助職としての価値と私生活における価値が重なり合い、膨らみを持つこと。
56	行政との対峙	束ねた当事者ニーズを施策に反映させない行政との対立関係にある状態。