

表3 初期における状況、意識・態度、行為、能力・役割の概念の分類

	状況	意識・態度	行為	能力	役割
初期	利用者からの叱責	利用者に対する一方的理解	関与している事例の検討	直面化させられる乏しいスキル	一緒にいる人 自己決定の誘導
	丸抱えの関係 手探りでの関わり	一人前になりたい思い	あれもこれも聞く面接		社会資源につなぐ役割
	評価されることでの手応え	事が起こらないための関わり	事が起こらないための関わり		
			先回りの援助		
計	4	3	4(1)	1	3

生活支援施策が、法的にも財源的にも担保されていた時代が終わりを告げ、規制緩和による供給主体の多元化や障害者自立支援法施行に伴う援助関係の変化、地域生活支援システムの再編への模索、といった最近の状況に対する対応として考えられる。

後期は、《利用者・関係職員との温度差》、《環境応答性を高めるポジショニング》、《システムの再編と政策主体への圧力》、《深化し続ける援助観と実践モデルの探求》の4つのカテゴリーから成る。コアカテゴリーは、《深化し続ける援助観と実践モデルの探求》である。また、《深化し続ける援助観と実践モデルの探求》は、《環境応答性を高めるポジショニング》と《システムの再編と政策主体への圧力》へと再循環し、深化サイクルとなっている。

(2)初期の概念とストーリーライン

1)初期の概念

初期には、14の概念が生成され、それらを表3のとおり状況の概念、意識・態度の概念、行為の概念、能力の概念、役割概念、の5領域に分類した。なお、〈事が起こらないための関わり〉と〈本体業務の限界と暮らしの場の点検〉は、意識の概念でもあり、態度・行為の概念でもある。〈関与している事例の検討〉は、初期から後期に至る全過程にみられる。また、〈先回りの援助〉概念は、サブカテゴリー【先回りの援助】とした。

2)初期の仮説的ストーリーライン

相談支援専門員の初期の成長段階では、図2のように《意欲の空回り》と《援助方針の強要》、《掴み始める個別援助のコツ》の3つのカテゴリーを生成した。コアカテゴリーは《掴み始める個別援助のコツ》である。

まず最初に、これらコア・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段階の初期における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図2をもとに説明する。

知的障害者領域で仕事を始めた頃は、対象理解や課題の把握、社会資源、個別援助の方法等の全般的な知識が不足している【乏しい知識の抽斗】という力量である。しかしながら、専門職として認められたい思いは強く、事例検討等の学習機会をとおして一人前になろうと頑張ろうとする【役に立ちたい思い】がある。この【乏しい知識の抽斗】と【役に立ちたい思い】という相反する2つのサブカテゴリーから、《意欲の空回り》というカテゴリーは成っている。また、専門知識の不足を伴いながらも何とか関わりたいという思い先行で繰り出される援助は、〈利用者に対する一方的な理解〉となりやすく、力量不足から〈あれもこれも聞く面接〉となり、【ひとりよがりの解釈】となる。認められたい思いは、問題の未然防止を目指す〈事が起こらないための関わり〉や援助者自身がよかれと判断し「こう

図1 相談支援専門員（知的障害分野）の成長過程の全体図

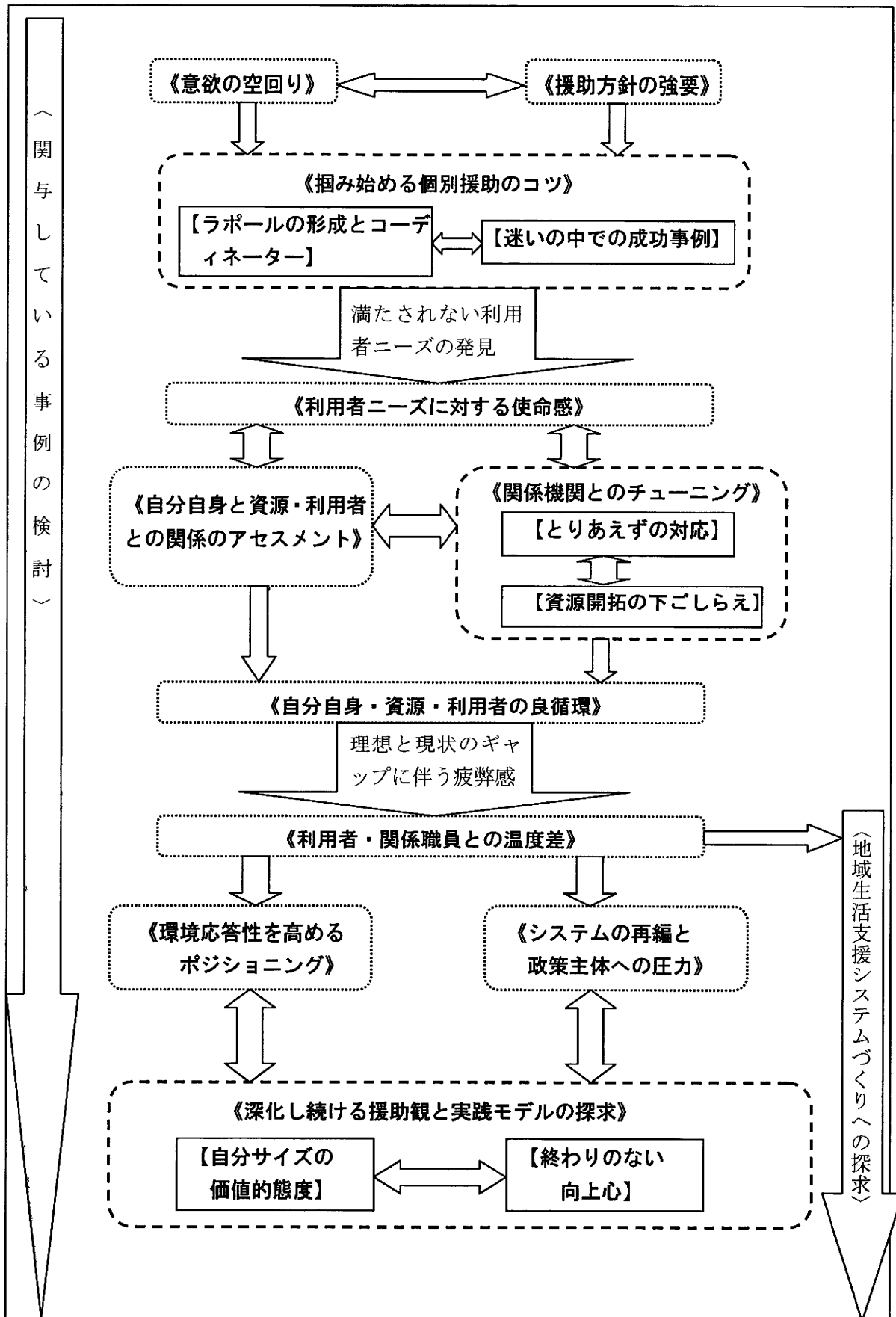
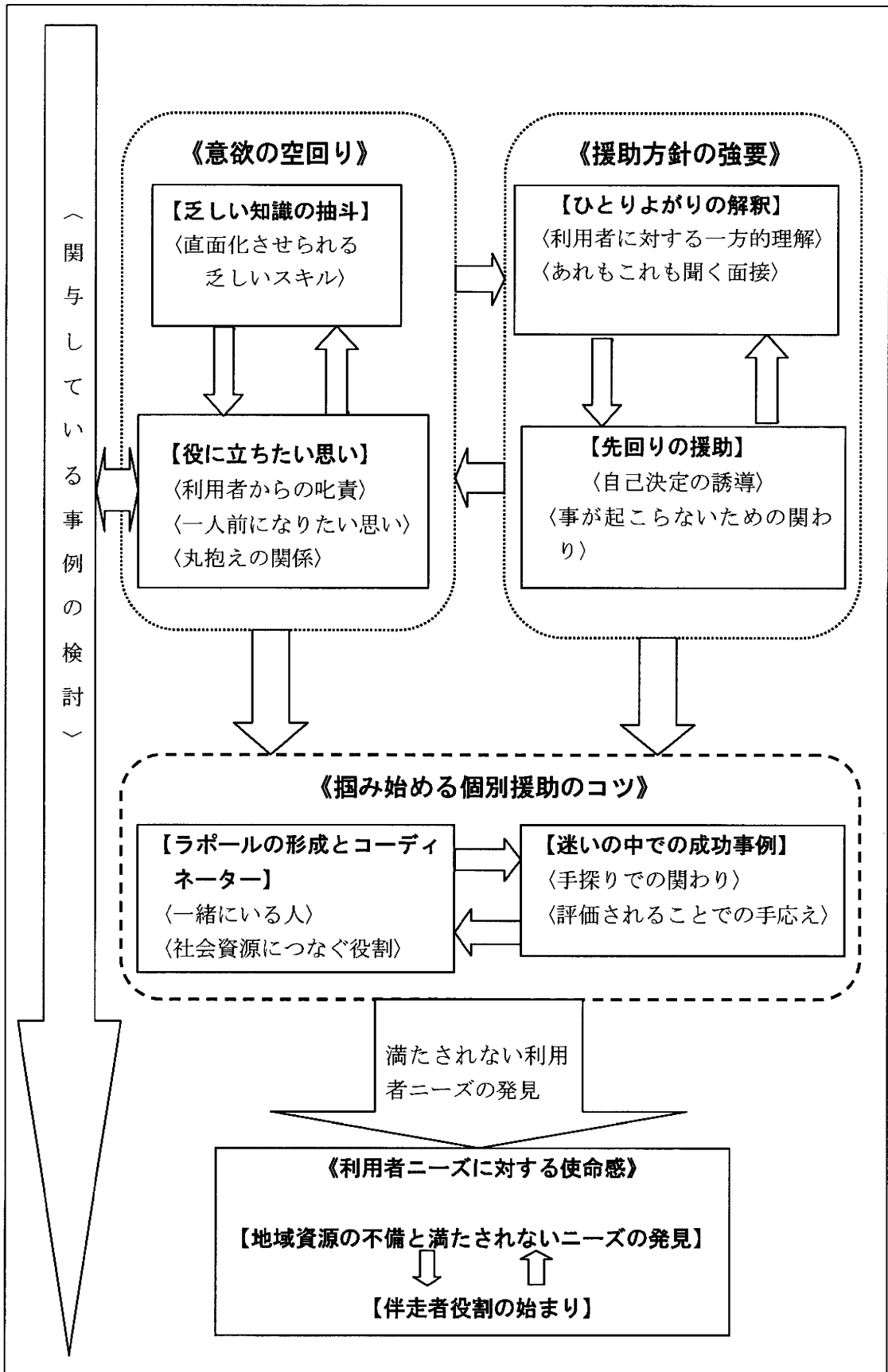


図2 初期のMAP《掴み始める個別援助のコツ》



しまししょうか、ああしまししょうか」(D67) といった〈自己決定の誘導〉が行われ、【先回りの援助】となりがちである。このように、【ひとりよがりの解釈】による【先回りの援助】が《援助方針の強要》となって表れる。ノーマティブニーズ²⁾に基づく判断によるものであり、立ち位置は、利用者の前にある。この《意欲の空回り》と《援助方針の強要》それぞれが相互に影響し合う関係にある。

《意欲の空回り》と《援助方針の強要》から繰り出される援助のなかでも、初期のコアカテゴリーである《掴み始める個別援助のコツ》が分かるようになってくる。(手探りでの関わり)のなか、「たまにヒットすることもある」(F187) というように〈評価されることでの手応え〉も感じられるようになり、【迷いの中での成功事例】を体験するようになる。また、「一緒に何か物を作ったり」(A16) や「一緒に付き添う」(C63) といった〈一緒にいる人〉という役割を演じながら〈社会資源につなぐ役割〉をする【ラポールの形成とコーディネーター】ができるようになる。【迷いの中での成功事例】と【ラポールの形成とコーディネーター】により《掴み始める個別援助のコツ》

は導き出される。

(3)中期の概念とストーリーライン

1)中期の概念

中期には、22 の概念が生成され、それらを表4のとおり状況の概念、意識・態度の概念、行為の概念、能力の概念、役割概念、の5領域に分類した。なお、〈ニーズを共有する仕掛け〉、〈利用者の変化と職員のモチベーション〉、〈地域の変化と職員のモチベーション〉は、状況の概念でもあり、意識・態度の概念でもある。また〈束ねたニーズの事業化〉は、意識・態度の概念でもあり、行為の概念でもある。〈チーム援助のコンダクター〉は、行為の概念でもあり、能力の概念でもある。また、〈関係機関とのチューニング〉概念は、中期におけるコアカテゴリー《関係機関とのチューニング》とした。

2)中期のストーリーライン

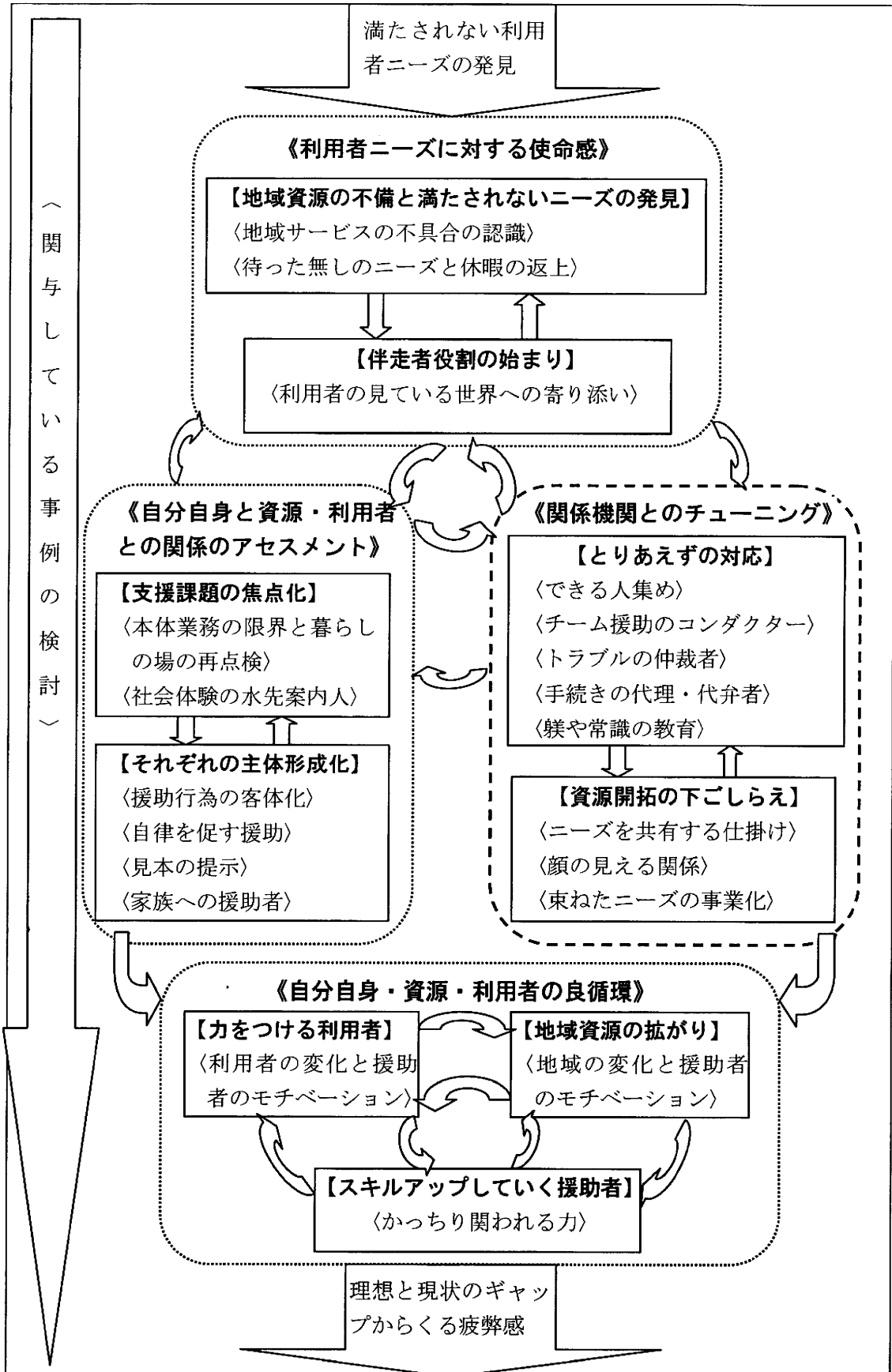
中期の相談支援専門員の成長段階は、図3のように《利用者ニーズに対する使命感》、《自分自身と資源・利用者との関係のアセスメント》、《関係機関とのチューニング》、《自分自身・資源・利用者の良循環》の4つのカテゴリーから構成される。

先述したように、初期から中期への成長

表4 中期における状況、意識・態度、行為、能力・役割の概念の分類

	状況	意識・態度	行為	能力	役割
中期	地域サービスの不具合の認識	地域サービスの不具合の認識	関与している事例の検討	かっちり関われる力	トラブルの仲裁者 家族への援助者
	待った無しのニーズと休暇の返上	本体業務の限界と暮らしの場の再点検	利用者の見ている世界への寄り添い 顔の見える関係性	チーム援助のコンダクター	社会体験の水先案内人
	関係機関とのチューニング	束ねたニーズの事業化	束ねたニーズの事業化		手続きの代理・代弁者
	ニーズを共有する仕掛け	ニーズを共有する仕掛け	できる人集め		自律を促す援助
	利用者の変化と職員のモチベーション	利用者の変化と援助者のモチベーション	チーム援助のコンダクター		躰や常識の教育
	地域の変化と職員のモチベーション	地域の変化と援助者のモチベーション			見本の提示
計	6	7(3)	6(2)	2(1)	7

中期のMAP《関係機関とのチューニング》



段階の移行は、《利用者ニーズに対する使命感》が表出するかどうかにかかっている。

《利用者ニーズに対する使命感》は、【地域資源の不備と満たされないニーズの発見】と【伴走者役割の始まり】の2つのサブカテゴリーから成る。【地域資源の不備と満たされないニーズの発見】は、「社会資源のない中で、家族も本人さんも納得できる場所がどこにもない」(A18)といった〈地域サービスの不具合の認識〉や、「休みはゼロでした」(F133)という〈待った無しのニーズと休暇の返上〉の2つの概念から成る。また、「その人の夢とか望む暮らし等から視点を変えて」(D82)や「支援者は全面に引っ張る人ではない」(E109)といった【伴走者役割の始まり】がみられるようになる。初期の相談支援専門員の立ち位置は利用者の前であったが、中期には、パートナーシップに基づく関わりとなり、利用者の横へと立ち位置が変化してきている。

《利用者ニーズに対する使命感》を果たすために、《自分自身と資源・利用者との関係のアセスメント》と《関係機関とのチューニング》を行うようになる。この3つのカテゴリー間の関係は、それぞれのカテゴリーが結果でもあり原因ともなる円環律³⁾で説明できる。

《自分自身と資源・利用者との関係アセスメント》は、【支援課題の焦点化】と【それぞれの主体形成化】という2つのサブカテゴリーから成る。【支援課題の焦点化】は、「昼だけ支援があればいいんじゃない」(A29)や「帰った時に遊び相手がない」(F37)という〈本体業務の限界と暮らしの場の点検〉や「施設の給食を一食抜いて、みんなで町の食堂に給料を持って、食事に行く」(E53)といった〈社会体験の水先案内人〉という2つの概念から生成した。【それぞれの主体形成化】は、事象に関与する利用者、家族、援助者個々の主体形成を図っていくことである。以下4つの概念から

なる。援助者自身が援助行為そのものを客観視しつつ関わろうとする〈援助行為の客観視〉や「本人の役割を少しずつ持たせて」(D96)という〈自律を促す援助〉、代わりにしてあげるのではなく、自分が考えて出来るようになるために、「何かモデルを提示してあげる」(E47)という〈見本の提示〉、「きょうだいはきょうだいで楽しく遊びたい」(F163)きょうだいへの援助を含むという〈家族への援助者〉という4つである。

《関係機関とのチューニング》は、不備な地域資源に対して、暫定的に行う【とりあえずの対応】と資源不足を解消するために行う【資源開拓の下ごしらえ】の2つのサブカテゴリーから成る。【とりあえずの対応】は、以下の5つの概念から生成された。「ヘルパーさんは誰でもいいわけではない」(B73)といった〈できる人集め〉、「ヘルパーさんとか保健師さんだったら、合同で一緒に訪問」(C51)や「若い人は一緒に連れて行って」(D41)という〈チーム援助のコンダクター〉、〈トラブルの仲裁者〉、〈手続きの代理・代弁者〉、「お家のなかではこういうことをきちんとする」(B65)といった利用者に対する教育的な指導である〈躰や常識の教育〉、の5概念である。

【とりあえずの対応】を暫定的な措置とするために【資源開拓の下ごしらえ】を行っている。【資源開拓の下ごしらえ】は、以下の3つの概念から生成したサブカテゴリーである。「しょっちゅうそういうところへ顔を出して、日常的に顔をつないでおく」(B93)という〈顔の見える関係〉、「自己完結しないでちゃんと持ち上げましょうというのを合い言葉にしている」(B101)といった〈ニーズを共有する仕掛け〉、「必然的に次々何かを作っていたのです」(F144)といった〈束ねたニーズの事業化〉の3つである。

このように、中期においては、《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》の3つのカテゴリー間が円環律の関係で作用しあうなかで、《自分自身・資源・利用者の良循環》をもたらせた。

《自分自身・資源・利用者の良循環》は、【力をつける利用者】、【地域資源の拡がり】、【スキルアップしていく援助者】の3つのサブカテゴリーから成り、この3つのサブカテゴリー間の関係性も円環律の関係にある。【力をつける利用者】は、「良かったなって実感するのは、この人変わったな、というところです」(D113)といった〈利用者の変化と援助者のモチベーション〉から生成される。【地域資源の拡がり】は、「地域にこんな制度ができた、こんな新しいサービスができたというのは、大きな喜びです」(E130)といった〈地域の変化と援助者のモチベーション〉という概念から生成される。【スキルアップしていく援助者】は、「いつでもがっつり関われる」(F213)といった〈かっちり関われる力〉から生成される。

(4)後期の概念とストーリーライン

1)概念

後期には、22の概念が生成され、表5のとおり状況の概念、意識・態度の概念、行為の概念、能力の概念、役割概念、の5領域に分類した。なお、〈比例しないやり甲斐と経営〉と〈見だし難い解決策とバーンアウト〉は、状況の概念であると同時に意識・態度の概念でもある。また、〈教えがたい微妙なニュアンス〉、〈暫定的なオルガナイザー〉、〈謙虚な失敗の振り返り〉は、意識・態度の概念であると同時に行為の概念でもある。また〈自律を促すSV〉概念は、サブカテゴリー【自律を促すSV】とした。

2)後期のストーリーライン

成長段階における中期から後期への入り

口は、障害者自立支援法の施行等にみられる猛烈なスピードで始まった福祉制度改革がもたらせたもの、福祉サービスの準市場化による協働や共同関係の崩壊といった地殻変動に対する疲弊感から始まっていると考えられる。

後期は、《利用者・関係職員との温度差》、《環境応答性を高めるポジショニング》、《システムの再編と政策主体への圧力》、《進化し続ける援助観と実践モデルの探求》の4つのカテゴリーから構成される。

後期の相談支援専門員は、《利用者・関係職員との温度差》を感じ始め、理想と現状のギャップからくる疲弊感に苛まれるようになる。《利用者・関係職員との温度差》は、相談支援専門員が【つなぐだけのケアマネに対する自戒】を意識するようになり、【権利意識の乏しい利用者】と【部分しか関われない専門職】の関係性が援助の協働関係ではなく、福祉サービスを商品化し、ビジネスライクな関係とする。【権利意識の乏しい利用者】と【部分しか関われない専門職】の2つのサブカテゴリーは、ベテラン相談支援専門員にとって、福祉の準市場化と福祉労働⁴⁾との相克のなかでディレンマを抱えることとなる。

【つなぐだけのケアマネに対する自戒】は、「行政がパソコンで近い事業所をパンパンとつないだらいいだけだと思うのです。行政の勝手にしろというような感じです」(C56)や「具体的なかたちがつくれない中で、相談員は疲弊している」(E132)といった〈見だし難い解決策とバーンアウト〉から生成された。

【権利意識の乏しい利用者】は、「現在あるものを利用するという傾向がすごく強くて、なかったら自分たちで作ろうというのがなかなかない」(C69)、「制度の枠に収めてほしい」(F161)といったニーズを現行の制度や施策に収斂させようとする心的規制が働くことで〈制度に規定される利用者

表5 後期における状況、意識・態度、行為、能力・役割の概念の分類

	状況	意識・態度	行為	能力	役割
後期	比例しないやり甲斐と経営	比例しないやり甲斐と経営	関与している事例の検討	活かされるスキルの蓄え	住民との相互交流の促進者
	見だし難い解決策とバーンアウト	見だし難い解決策とバーンアウト	求め続ける同職種モデル		何でも屋
	制度に規定される利用者の生活	地域生活支援システムづくりの探求			つまづいた後のフォロー役
	成長を妨げるサービスの切り売り	教えがたい微妙なニュアンス	自律を促すSV		自己決定することを援助する役割
		教えがたい微妙なニュアンス	教えがたい微妙なニュアンス		聴き役
		暫定的なオルガナイザー	暫定的なオルガナイザー		
		謙虚な失敗の振り返り	謙虚な失敗の振り返り		
		ニュートラルなポジショニング	行政との対峙		
		話し合いによる制度の柔軟な運用			
		自分らしさの追求 私的価値との融合			
計	4	10(2)	7(4)	1	5

の暮らし) 概念から生成した。

【部分しか関われない専門職】は、「何時から何時まで預ればいいのか、そこはちゃんと丁寧にするけれども、預かった後は知らないとか」(F166)といったバラバラに提供される複数のサービスの部分だけを担うことは専門職としての〈成長を妨げるサービスの切り売り〉にしかならないことから生成したサブカテゴリーである。

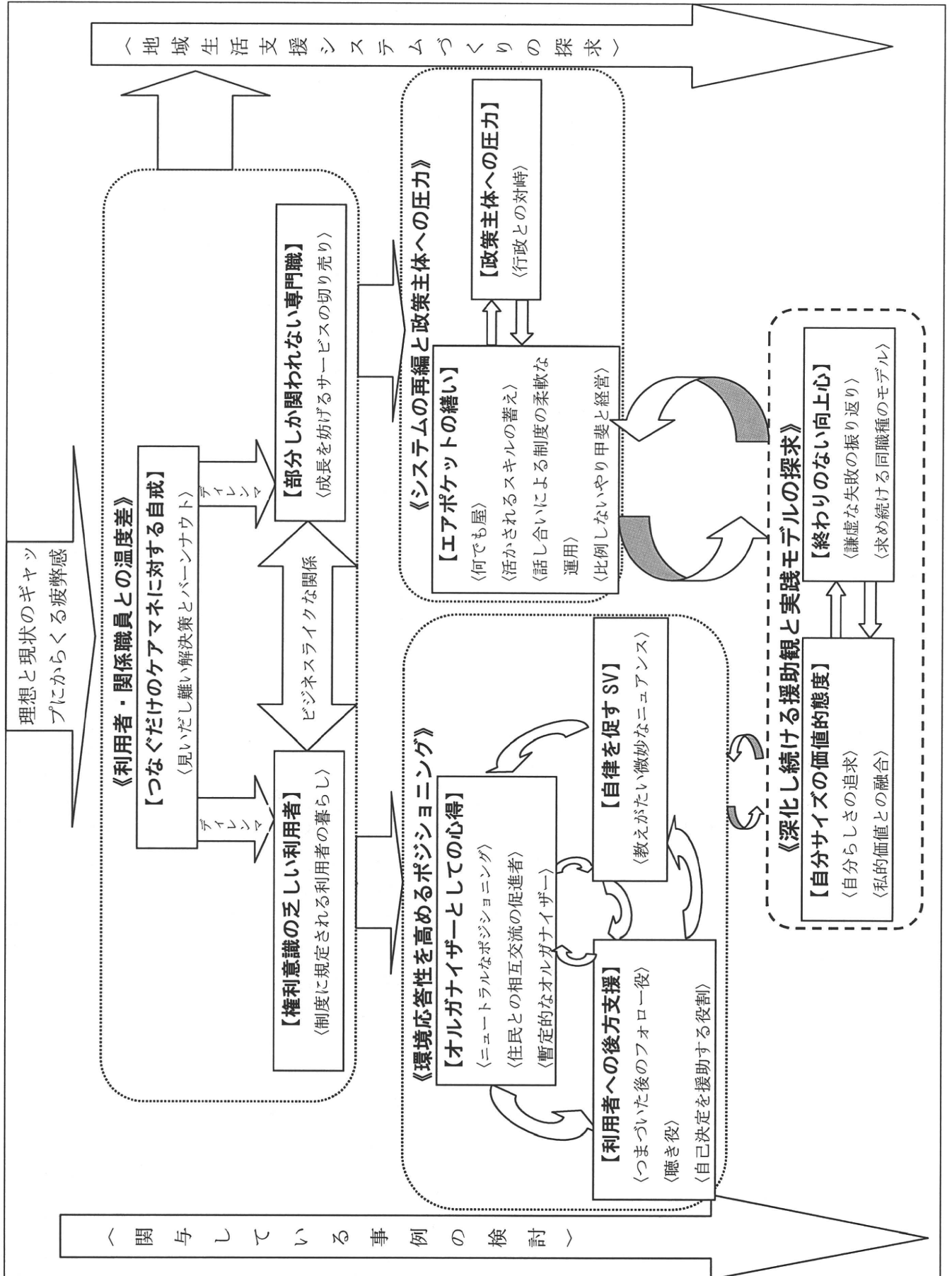
《利用者・関係職員との温度差》を感じるようになったベテラン相談支援専門員は、利用者や専門職の後輩、さらに市民等に対して《環境応答性を高めるポジショニング》をとろうとする。また、利用者の自己実現要求を叶えるためにマイクロでの即応的な援助やメゾレベルでは制度の柔軟な運用や試行的な取り組みを行い、行政への政策提案も行うなど、《システムの再編と政策主体への圧力》を行うようになる。

《環境応答性を高めるポジショニング》は、【オルガナイザーとしての心得】、【利用者への後方支援】、【自律を促すSV】の3つ

のサブカテゴリーから成る。ここでは、利用者、後輩の援助専門職、市民や関係機関に対する立ち位置が、全てやや後ろに変化している。このやや後ろといった立ち位置のポジショニングが、力のあるベテラン相談支援専門員が地域社会で共通の価値を紡いでいく時、即ち協働⁵⁾ 関係を拓けていく時の最適な立ち位置と言えるのではなかろうか。また、利用者に対する立ち位置の変化は、初期には利用者の前、中期には利用者の横であったのが、成長していくごとに変化しているのが分かる。

サブカテゴリー【オルガナイザーとしての心得】は、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そうとする「受託法人から指名を受けて仕事をしているんじゃない」(E76)といった〈ニュートラルなポジショニング〉、「みんなで地域のことを考えていこう」(C68)や「施設の中もですけど、外からも呼びたい」(F91)といった〈住民との相互交流の促進者〉、「みんな総出で取り組んで、課題を

図4 後期のMAP《深化し続ける援助観と実践モデルの探求》



共有しながら進めていく。人の変化に左右されない」(E103)や「自分はたくさんいないので、私が何かするというよりも、そう気づいた人がやれるように、何か。」(F208)といった〈暫定的なオルガナイザー〉、の3つの概念から成っている。

サブカテゴリー【利用者への後方支援】は、「今は多少失敗してもらってもいいと。失敗した後のフォローをどう考えるかというふうに、ちょっと見方が変わってきた」(E116)といった〈つまづいた後のフォロー役〉、「自分の気づきだとか、それを自分でうまく決定してあげられるような」(B99)といった〈自己決定することを援助する役割〉、〈聴き役〉の3つの概念から成る。

サブカテゴリー【自律を促すSV】は、新人が見ている世界に寄り添うスーパービジョンとならざるを得ず、経験知を「全部言葉で伝えないとダメ」(A126)といった〈教え難い微妙なニュアンス〉概念と「立ち上がってから3年目の時に、もう僕らは行かない」(F98)というバイザーの成長に伴いバイザーの関与を少なくしていくSVのことである。これは、中期に獲得した利用者に対する〈自律を促す援助〉者役割の応用編とも言える。

《利用者・関係職員との温度差》から派生するもうひとつのカテゴリー《システムの再編と政策主体への圧力》は、2つのサブカテゴリー【エアポケットの繕い】と【政策主体への圧力】によって構成される。

サブカテゴリー【エアポケットの繕い】は、実践は眼前の利用者に直ちに対応せざるを得ないという近視眼的側面を持つものである。そこでは、「自分がヘルパーの役割もやったり、いろんな役割も担って」(B22)といった〈何でも屋〉や、「過去の経験が生きて、乳幼児もやっていたし、発達障害も知的も、療育みたいなこともPTみたいなことも」(F134)といった〈活かされるスキルの蓄え〉で相談支援専門員自身の高い

スキルにより個別の問題を処理する様がみてとれる。また、「身体介護が5時間だったのを15時間に、清潔にする必要があるということで身体介護は二人必要であるとなりました」(C61)といった〈話し合いによる制度の柔軟な運用〉や「〇〇〇会は面白い法人で、たぶん〇〇市で一番給料が安いのですけれども、なぜかという、制度にないことをいろいろやっているのです」(F138)といった〈比例しないやり甲斐と経営〉の2つの概念もここに含まれる。この〈話し合いによる制度の柔軟な運用〉と〈比例しないやり甲斐と経営〉の2つの概念は、制度の持つ社会的統制機能と対人援助の持つ自己実現促進機能が相反する側面を併せ持っており、このことを実践のなかで克服しようとする試みでもある。

もうひとつのサブカテゴリー【政策主体への圧力】は、「行政はどう考えるのか」(E137)の〈行政との対峙〉概念から生成した。この【エアポケットの繕い】と【政策主体への圧力】は、実践が制度政策に規定される側面を持ちつつ、一方で制度政策を検証する側面をも併せ持つことの証左とも言える。

これら《環境応答性を高めるポジショニング》と《システムの再編と政策主体への圧力》の2つのカテゴリーは、相談支援専門員自身の内的な変化として、後期のコアカテゴリーともなる《深化し続ける援助観と実践モデルの探求》を生み出す。

《深化し続ける援助観と実践モデルの探求》は、【自分サイズの価値的態度】と【終わりのない向上心】、この対立関係にある2つのサブカテゴリーから生成される。

【自分サイズの価値的態度】は、〈自分らしさの追求〉と〈私的価値との融合〉という2つの概念から成る。前者は同職種の関わりを自分自身と比較しつつ「僕はこう教えると言われることがあって、そこまですらないといけないのかと思いつつ、自分の

中で調整をしながら」(A118)や「精神のほうの相談所の人やりとりとか様子とかを目の当たりにするわけですね。自分たちがちょっと違っていたなというのが、お互いに思える」(D102)といった自分らしさを活かした援助の型を模索する姿勢である。

〈私的価値との融合〉は、「親との関係で考えていくことに通じたり」(D140)といった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、膨らみを持つことである。

【終わりのない向上心】は、〈謙虚な失敗の振り返り〉と〈求め続ける同職種のモデル〉の2つの概念から成る。「ああしまったといつも思ってしまう」(A106)や「すごくつらかったけれども、やっぱり会話は無いけど分かっているからねって、すごく経験をした」(D100)とい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のことである。〈求め続ける同職種のモデル〉は、「このままではいけないと思って、1カ月研修に行かせてくれと〇〇さんに頼んで」(A40)や「〇〇先生、僕たちをスーパーバイズしてくれる人というのは、どうしたらいいのかと言った。そうしたら、そんなものはない、自分たちで教え合うんだと言われた」(F170、F171)といった優れたスキルや優れた実践をしている同職種を探し求めることである。

後期における成長過程は、この《**深化し続ける援助観と実践モデルの探求**》で終わるのではなく、《**環境応答性を高めるポジショニング**》と《**システムの再編と政策主体への圧力**》とのカテゴリー間で往き来しながら深化サイクルになっていくと考えられる。

IV. 結論

分析の結果から、本研究の結論を5つに整理することができる。

1つは成長過程には、段階があるということである。段階は、初期・中期・後期と

3段階あり、初期と中期の変わり目には、「利用者ニーズに対する使命感」が意識化される。中期と後期への変わり目には、「理想と現実のギャップからくる疲弊感」があった。

2つめは、援助職としての業務は、制度政策に規定されるものの、ソーシャルワーカーとしての援助観は深化し続けるものである。障害者自立支援法の施行に伴い、相談支援専門員は新たな職種として資格制度化された。政策的には、ケアマネジメントを担う職種として期待された反面、サービスの適格性を判断するゲートキーパーとしての役割をも併せ持つものであった。本研究結果における後期には、制度改革の影響を如実に表している。しかしながら、ベテランの相談支援専門員は、自らの価値的態度を見つめ続け、援助観を深化させ、メゾやマクロへも働きかけ続けていた。

3つめは、成長段階によって、利用者に対する援助者の立ち位置は変化していく。初期には利用者の前、中期には利用者の横、後期には利用者の後ろ、となっていた。

4つめは、初期から後期に至るまで、「関与している事例の検討」をし続けていることである。絶えず、事例に関わりながら、事例から地域社会や制度政策を点検し、必要な働きかけをしていくことにつなげている。ソーシャルワークを帰納的に学ぶ姿勢を堅持し続けているといえる。

5つめは、援助者役割の獲得には順位制があり、連鎖的に役割を獲得していくということである。援助者役割として、「自己決定の誘導」、「一緒にいる人」、「社会資源につなぐ役割」、「トラブルの仲裁者」、「家族への援助者」、「社会体験の水先案内人」、「手続きの代理・代弁者」、「自律を促す援助」、「躰や常識の教育」、「見本の提示」、「何でも屋」、「つまづいた後のフォロー役」、「自己決定することを援助する役割」、「聴き役」、「住民との相互交流の促進者」と15の役割

が生成された。このうち、「自己決定の誘導」は、初期にのみみられる役割であった。初期においては、「一緒にいる人」ができることにより「社会資源につなぐ役割」を担えるようになる。中期においては、「躰や常識の教育」や「家族への援助者」、「見本の提示」といった個別援助が適切にできるようになることが、「手続きの代理・代弁者」や「トラブルの仲裁者」、「チーム援助のコンダクター」と事例の権利擁護者としての役割を果たせるようになっていく。また後期においては、中期の役割を獲得することにより、「つまづいた後のフォロー役」、「聴き役」、「自己決定を援助する役割」、「何でも屋」、「住民との相互交流の促進者」といった多彩な役割を担っていた。

V. 本件の意義と限界

本研究の意義は、これまで言語化、あるいは文章化されることがなかった相談支援専門員の成長過程を明らかにしたことである。このことにより、そこで働く相談支援専門員が自らの実践課題を抽出することを容易にし、次の成長段階の様相を知ることが、バーンアウトの防止にもつながり、何よりも成長を促進していくことに寄与すると考える。

本研究の限界は、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6名を対象とした研究結果である。したがって、全ての相談支援専門員の成長過程を表したものではない。M-GTAが仮説生成型の発展的理論であることから、本研究結果を現場で検証していくことが求められる。

注

1) 木下康仁 (2003) 『グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践一質的研究への誘い』 弘文堂 89-90

2) 都村敦子 (1975) 「ソーシャルニードを把握するいくつかのアプローチについて」

『季刊社会保障研究』 国立社会保障・人口問題研究所 27-40 ここで都村は、ブラッドショーのニード分類法を以下のように説明している。ブラッドショーは、「ソーシャルニードの分類法 (A Taxonomy of Social Need)」のなかでニードを「ノーマティブニード (normative need)」、「フェルトニード (felt need)」、「表明されたニード (expressed need)」、「比較ニード (comparative need)」に4分類した。「ノーマティブニード」は、専門家判断に基づくニーズとか規範的ニーズという意味である。

3) 倉石哲也 (2005) 「家族療法とソーシャルワーク」『ソーシャルワークの実践モデル—心理社会的アプローチからナラティブまで—』 川島書店 60-62

4) 垣内国光 (2002) 「市場化路線のもとでの福祉労働者の現実」『社会福祉労働の専門性と現実』かもがわ出版 222-225 垣内は、福祉労働の2つの特質として①人権保障労働、②クライアントとの関係性の構築なしには成立しない労働、と2つをあげている。また、福祉労働の3つのベクトルとして①人として生きる価値を理解でき援助できる専門性、②福祉社会実現の使命性、③福祉労働者が一定程度の労働条件と生活保障がなされること、の3つをあげている。

5) 横山登志子 (2008) 『ソーシャルワーク感覚』 弘文堂 51-52 横山はここで協働とは、「単に2人以上の人が力をあわせて助け合うことではない。そこには、同等の価値をもって、ともに力をあわせて働くという意味が含まれているのではないだろうか」と問い、協働するパートナーシップを「共有する目標に向かって、互いの立場や経験に基づく知識・方法・価値を尊重し、対話的プロセスを通して合意点や妥協点を見出していこうとする関係性」のことと定義している。

(塩満卓担当)

障がい当事者が求める、相談支援専門員のあり方に関する実証的研究

～求める暮らしを実現する「サービス利用計画作成」の対象となった障がい者と相談支援専門員への聞き取り調査を通して～

1. 研究の目的と意義

障害者自立支援法（以下、「法」という。）において推奨された「障害者ケアマネジメント」を想定したサービス利用計画作成（以下、「ケアマネ」という。）の対象者数は、国が予定していた総数を大きく下回る支給決定の数で推移している（平成21年4月現在、2,731人 厚生労働省障害保健福祉部調べ）。支給決定数の伸びなさを理由には、①ケアマネが市町村の支給決定後となっていること、②対象が限定されていること、などが上がっており、これらの解消のために平成22年12月の法改正では、対象者の大幅な拡大や支給決定プロセスの見直し等を行うことが案として示された。

昨年度本研究で実施した、障がい当事者を対象とした相談支援専門員のあり方に関する実証的研究では、ケアマネの支給決定を受けない障がい当事者への半構造化された聞き取り調査を試行的に実施した。しかし、この調査では障害者ケアマネジメントの推進役割を担うケアマネージャー、つまり「障害者相談支援従事者研修」を修了した相談支援専門員の役割を明らかにするには遥かに及ばず、そもそも相談支援専門員とは何なのか、という基本的であり、かつ重要な情報が障がい福祉サービス・ユーザーである障がい当事者の下に届いていない、という皮肉な事実が自明になった。

そこで今年度の調査では、ケアマネの支給決定を受け計画的な障がい福祉サ

ービスによる支援を受けおり、そのことを通じて安定した地域生活を送ることができた、あるいはできている経験を有する障がい当事者の協力を求め、障がい者のケアマネの意義について尋ね、その効果について明らかにする。また、効果をもたらし得る相談支援専門員についても障がい当事者の視点で語って頂き、障がい者が相談支援専門員をどのように理解、評価しているのかを探っていく。

さらに、計画を練った側となる相談支援専門員にも障がい当事者の地域生活を支えるに必要な支援について尋ね、そこから明らかになる相談支援活動に特化した重要なカテゴリについて整理し、これらを通し、障がい当事者が求める「ちから」を有した相談支援専門員のあり方について明らかにしていくことを目的とする。

2. 研究の方法

ケアマネの支給決定を受け、相談支援専門員に計画書を策定してもらい障がい福祉サービスを活用しながら暮らした経験を有する身体障がい者、知的障がい者、精神障がい者、のそれぞれ一人ずつ（今現在もケアマネによる支援を受けている現在進行形の方を含む）に協力を得て、1時間程度の半構造化されたインタビューを実施した。まず、彼（彼女）らのケアマネを担った相談支援専門員に当事者インタビューに同席してもらい、ケアマネ実施過程の振り返りを一緒に行ってもらいながら、その時々について当事者自身に語って頂いた。その際には当時の様子をよりよく回想できるよう、相談支援専門員が支援過程をまとめた資料（パワーポイントなど）を示しながら実施してもらった。そしてその様子

をすべて録音した。

ここで、このインタビューの特異性について若干付言しておく。今回インタビューを実施する調査者と、それを受ける障がい当事者との二者関係の半構造化面接ではなく、彼らのケアマネを実施した相談支援専門員が加わった、三者による面接という変則的なスタイルをとったことについてである。これは障がい当事者とケアマネを実施した相談支援専門員との“共同作業”の過程も含めた二者のやり取りそのものを第3者が概観することで、その過程を時系列的に整理しやすくなること、また、その共同作業の過程が障がい当事者へのエンパワメントプロセスとなり、そのことが、その後彼らにより実施することが望まれる「ケアマネのセルフマネジメント」に不可欠な過程であることを見いだすことが可能となると考えたからだ。

また、その後それぞれの相談支援専門員に対し、障がい当事者へのインタビューとは別の場所、時間でさらに30分から1時間程度のインタビューを実施した。

それら録音したインタビューをすべて文字化し、支援過程をストーリーライン化した。そのラインに沿ってその時々の特徴的な障がい当事者の言葉を抽出、それに呼応する相談支援専門員の受け止めについて対称して整理した。その上で障がい当事者の語りからは相談支援専門員の業務の理解や内容の評価に関するテキスト、相談支援専門員の語りからはケアマネ過程を推進するための活動に関するテキストを明らかにした。

なお、各人に尋ねる質問項目は以下のとおりである。

【質問項目】

①障がい当事者へのインタビュー項目

- ・ サービス利用計画作成の制度を知った経緯。
- ・ 申請の決断の決め手。
- ・ どのようなサービス利用計画を作成してもらったか。
- ・ どのようなサービス提供を受けたか。
- ・ 計画に対する評価。
- ・ 計画作成した相談支援専門員への評価

②相談支援専門員へのインタビュー項目

- ・ サービス利用計画作成を誰が勧めたか。
- ・ サービス利用計画の作成過程で苦労したこと、工夫したこと。
- ・ サービス提供が始まったの所感
- ・ 自己評価
- ・ 障がい当事者の変化過程の気づきの有無

これらインタビューの開始時には、書面に記した倫理上の配慮を行うことを説明した文書を口頭で読み上げるなどし、その内容に同意の上、署名押印を頂いた。

3. 調査対象者

【障がい当事者】

① Aさん

脳性まひで身体障害者手帳1種1級を取得、障害程度区分6の30歳代男性。高層住宅にて両親と同居。父親の怪我を機に自らの意思で新設の施設を探して入所し、10年間経過した身体障がい者療護施設を退所時にケアマネを利用した。半年の計画を1回更新し、1年間ケアマネを利用して地域生活移行を終了。

現在ヘルパー派遣、通所支援（生活介護）、訪問入浴、ショートステイなどに加え、通院介助の支給決定を受けて通院する医療機関も含め 8カ所の事業所を利用しながら、自宅にてセルフマネジメントを実施している。

② Bさん

統合失調症と診断される精神保健福祉手帳2級を取得、障害程度区3の30歳代男性。精神障がいと心臓疾患を抱えた要介護3の父、精神障がいとパーキンソン病を抱えた要介護5の母と同居。両親は介護保険の同じケアマネージャーにケアプランを作成してもらい、ヘルパー派遣、デイサービスの利用、母はこれらに加えショートステイを利用している。両親の支援の中で見守り不足分を、同居のBさんのサービスで補完する目的をたてヘルパー利用をしていた。父の再発による入院を機に父分のサービスがなくなり、Bさんの暮らしに支障が生じるようになったためケアマネ利用開始。本調査4ヶ月前に父が心臓発作で急逝したが、家族構成、家族の関係の激変にも耐え、ヘルパー派遣を受けながら安定した地域生活を継続している。

③ Cさん

知的障がいで療育手帳B判定、障害程度区分〇の40歳代女性。知的障がいのある母と二人暮らしをしていたが、母の高齢者施設入所を機に自宅で一人暮らしになり、一度は施設入所するが環境が合わず、その後ケアホームに入所する。入所後、法

人都合によりケアホームが閉鎖され、自宅に戻った。この時にヘルパー派遣を利用し、同時にケアマネ利用開始。孤独が辛く不安が身体化するため、一人暮らしの限界となる。再度ケアホームの入所に向けて支援を受け、4月より入所。現在は2カ所のアルバイト先、地域活動支援センターの利用をしながら暮らしている。

【相談支援専門員】

①Aさんを担当

30歳代女性。社会福祉士資格保有。相談支援従事者初任者研修の受講修了。相談支援事業に従事し、高齢者の相談支援事業も含め6年ほどの相談員キャリアを持つ。

②Bさんを担当

30歳代女性。精神保健福祉士資格保有。相談支援従事者現任者研修の受講修了。旧精神障害者地域生活支援センター時代から相談支援事業に従事、相談員として10年のキャリアを持つ。

③Cさんを担当

30歳代女性。介護福祉士資格保有。相談支援従事者現任者研修の受講、国が行う相談支援従事者指導者養成研修受講修了。約7年知的障がいの日中活動の場等で支援員として活動。相談員として活動し始め、3年近くが経過。

なお、Aさんのインタビューに際し、ご本人のセルフマネジメントを補佐する役割で現在支援に入っている相談支援専門員（40歳代男性）に同席をお願いした。言語障がいも有するご本人の発言の不明瞭な点を補完する役割が期待

できた。

4. 調査結果

今回インタビューに応じてくれた3者に共通するのは、ケアマネ制度を相談支援専門員から紹介されて制度利用をしている点だ。Aさんは施設入所中より自室でインターネットを駆使した福祉情報の収集に努め、また福祉新聞の購読や施設内の勉強会にて障害者自立支援法を学ぶが、ケアマネの制度については知らなかったという。

そういった経過も踏まえながら、別表にインタビュー内容をまとめつつ、本研究の目的に沿って整理した。

① 障がい者ケアマネの意義と効果

Aさんは計画の意義は十分自分にとって必要な制度だと感じており、実際施設からの退所にもつながったこともあり、効果があったと実感している。現在セルフマネジメントをするようになり、3年前（支給決定当時）の状況に比して自分の体力、精神力とも低下していること、親の老化に伴う支援力の低下のために、自身でサービスを組み立てることへ限界を感じている。現行制度の使い辛さを如実に表していると言えよう。さらには、「1か月前に予定を組むんですけど、1か月前から予定を入れても、予定どおりにいかないと思います」「たくさんの事業所を使わなければいけない人になると、1か月前から1か月後のことを作らなければならない」「1か月後のことを考えるのに、毎日考えていなきゃいけない」の言葉に象徴される、セルフマネジメントに伴う“重圧”が、Aさんの今の暮らしを規定していることは無視できない。そのため、「相談

員じゃない別な人」「ケアマネに近い人がいたら」と自分の状況変化に即応できる臨機応変なサービス調整役の担い手を期待している。その場合、「現に僕が二年間ぐらいやってきて」おり、入所施設からの退所経験を有していれば「（施設を）出た人のアドバイスもできる」ので、とその役割の担い手には特段の資格保有を条件づけていない。

Bさんは制度の主旨の説明を受けているが「知らなかった」「今もよく分からん」と言うよう、理解は十分ではない。しかし、支援を計画的に実施してもらい「うれしいなあ」という気分と評している。ケアマネ利用前からサービス提供を受けていたが、両親のケアマネージャーが調整を「補足的」に実施してくれていただけなので、父の再発入院、それと同時に母がショートステイを利用したことに伴い自分のサービス調整の役割が“不在”になった。そのために制度利用の必然性が世帯を支援する関係者の間に急浮上した形だ。制度利用に伴い実施される個別支援会議については、今まで両親のサービス調整会議へ「おまけ」のように参加する立場であったが、自身のために開かれる会議を「僕の会議」と認識し、普段の着古したTシャツからカッターシャツに着替えて臨むほど対応が変容した。会議内容も8割は理解でき、会議の中で自分の些細な暮らしぶりを取り上げてもらっていることに充実感を得ている。日々の充実感には、ヘルパーが入ってくれることで「まるつきり一人じゃないから、なんとなく支えてくれるんだな」と感じることで賄われている。ケアマネの計画書がない時は定期的にヘルパーに支

援されていても「心配になる」思いだったそうで、今は目に見える計画書があるので安心してしていると述べる。

Cさんは知的障がいがあり自分の思いを言葉にすることがもともと得意ではないため、制度の意義と効果について直接語ってもらうことは叶わなかったが、ご本人以上に支援関係者らが、かつての苦い経験から障がい者ケアマネの必要を強く感じ導入を望んだことが明らかになった。実際に制度を導入したことで丁寧な個別支援会議を複数回開催する、本人の支援に関する各事業所からの情報の一本化、など支援がルール化された。それが結果本人利益として還元できたことを考えると、大いに効果があったと実感されている。このことにより本人も安心した生活ができており、今では職場で知り合った同じ趣味の人とコンサートにでかけるなど、人との繋がり、活動の範囲の広がりといった生活の質の向上に繋がった。

② 相談支援専門員への理解と評価

Aさんは、相談支援専門員から出される「どういう暮らしがしたいか」の“宿題”をこなすことに精一杯だった時期があった。この時は全くの受け身であり、本人も「(宿題を出さないと言われてしまうもので)必死で取り組んでいただけだったと回想している。その後、自分が希望する期日を添えた退所意向を施設側に伝え、希望が受け入れられず、希望した日より早く退所しなければならなくなった時には相談支援専門員とともに「おろおろ」したが、その後、自らサービス情報を得、相談支援専門員に情報提供をするなど「共同作業」の過程に入っている。

セルフマネジメント移行期には相談支援専門員が組んだ計画を基本に自らサービスを組み、出来上がった計画書を相談支援専門員が各事業所を巡回して配布するなどしてサービス担当者会議に代替える工夫に転じている。このことを通しても相談支援専門員に対し一定程度信頼を置き、さらに対等な関係性へと変化していることが推測される。また、ご本人からは「僕だけじゃなくて、こんなにも親にも会ってもらって、親の気持ちとかをちゃんと聞いてくれて」きちんと対応してくれたことへの感謝の言葉が語られている。

Bさんは制度の主旨がなかなか理解できず、制度を利用し始めると他の支援者に相談ができなくなる、と勘違いをし、契約をためらうこともあったそうだが、主旨が飲み込めると計画を立ててもらうことを「うれしいなあと思う」と表現しているよう、好意的に受け取っている。相談支援専門員に教えてもらいながらのセルフマネジメントへの移行は「考えてない」と断言し、計画を立ててもらっていることで安心した暮らしができることに繋がっていることを明示した。

Cさんの場合は、相談支援専門員が以前自分が利用していた日中活動の事業所の職員だったこともあり、既に信頼感が持っていたことは大きい。そのため信頼している人からの制度利用について勧められたこともあり安心して任せている様子が伺えた。実際Cさんは今では1ヶ月分の自分のスケジュールは十分把握できており、大きく支援内容を変更することもないのでセルフマネジメントへの移行期に突入しているが、本人の「〇〇(相談

支援専門員の名) さんじゃないと嫌だもん。怒られるけど」という言葉には、信頼のおける相談できる人の存在を必要としている思いが込められているといえよう。

③ 相談支援活動に特化した重要なカテゴリー

それぞれの相談支援専門員への追加インタビューでは、担当する障がいある方のケアマネ推進過程における苦労や工夫、自己評価などについて尋ねた。3人の相談支援専門員の語りからは以下のような言葉が述べられた。

まず、Aさんの支援過程からは、「(ご本人の)不安との戦いに付き添う」「互いにリアリティを増す」「揺れに寄り添う」「サービスに直接関係ない部分を引き受ける」「ちゃんと受け止める」など、本人と寄り添う関係、つまり本人との関係性から生じるいくつかのカテゴリーが示された。さらに本人が必要としていることを叶えるために多くのサービスには直接関係のない事柄を引き受けていかないと支援が成立しなかったことが述べられている。この言葉と同じ主旨でCさんの支援を担当した相談支援専門員も「サービスの調整と同じぐらい、サービスではない医療機関とか就労機関とか、親戚関係とかとの調整も同じぐらいの量あるんです」と述べている。

Bさんの支援過程からは、「家族のことは外せない」「関係者会議の中でサービスの必要を認める・認めてもらう」「サービスの安定供給」「本人の思い、サービスに対する思いをじっくり聞く」「関係者の役割を整理する」「本人に分かりやすい計画書様式の

選定」「本人に分かりやすく伝えること」「本人の満足が大事」などの言葉が述べられている。これらの言葉にはご本人との関係性のみならず、周囲の環境も含めた支援の視座が含まれているといえる。

Cさんの支援過程からは、「本人の思いを代弁すること」「本人と一緒に闘ってきた」「(本人の)経験を経て出てきた言葉を大切にする」「一緒に勉強する」「コーディネートが必要」「(相談支援専門員に)知ってもらえてる」という言葉が述べられ、ここでもご本人との関係性を重視したカテゴリーが明らかになった。

これらに共通する概念を整理すると、本人との関わりに不可欠な態度や視座を示すタイプのもので、本人との関わり方の結果、本人の置かれている立場を関係者に対して代弁したりする、権利擁護の必要を示すタイプのものに大まかに二分できよう。この概念はソーシャルワークの価値に通じ、語られたカテゴリーの一つ一つがソーシャルワークの方法であり、原則を示していると言える。つまり、関わった相談支援専門員たちはいずれもソーシャルワーカーとしてご本人と向き合っていることが伺える。

④ 障がい当事者が求める「ちから」

インタビューをした3者から直接的に語られることはなかった。それぞれを担当する相談支援専門員たちからは、次のような「ちから」の必要が次々と語られた。

特にAさんを支援する相談支援専門員は支援開始当初はご本人と会うことなくやり取りをしていたので、「(相手を)イメージするちから」「相

手にイメージをして頂くちから」の必要を上げていた。また、10年のブランクを経て地域での暮らしにチャレンジするAさんが焦りを強く感じていること、地域に夢を持ち過ぎていることから「ご本人の希望を現実に落とし込んでいくちから」の必要を強く感じたのと同時に、ご本人にも現実に向き合って頂くための「支援の限界をご本人にお返しするちから」「ご本人に現実的に考え、取り組んで頂くよう促すちから」が必要だと認識していた。また、生活を細かく分解し、「ともにひもとく作業をするちから」「本人に徹底的に聞くちから」など、アセスメントを充実させるためのちからの必要も実感している。他の二人の相談支援専門員にも概ね共通する、サービス提供事業所や、本人からのあれこれの“訴え”、つまり愚痴なども含む感情レベルの話しを聞くちからについても言及しており、単にサービス調整のみの役割認識ではない立ち位置を示している。

Bさんを担当する相談支援専門員からは「世帯全体を捉え、家族内力動を見極めるちから」「関係者の中でサービスの必要を認めさせるちから」「他の家族員が利用するサービスとの混乱を整理し、かつ本人に不利益が生じさせないちから」「じっくりと聞くちから」「一個一個確認しながら一緒に作り上げていくちから」「本人に伝わる計画書様式を選定するちから」「本人のよさを見つけるちから」「本人の思いを他者に伝えるちから」「関係機関と密に連絡を取り合うちから」が上がった。これらの認識のいくつかは、まさに精神障がい者支援の経験の中で培われた専門技術の視点に通じる。

意識はしていないかもしれないが、彼女は自らの日常的な実践に、その専門技術の視点を内在させているといえよう。

Cさんを担当する相談支援専門員からも、「本人の思いを人に伝えるちから」「本人の側に立てるちから」「闘うちから」「丁寧に聞き、ひとつひとつ地道に実行するちから」「本人の夢を現実に結びつけるちから」を上げており、権利擁護の視点を重視していることが伺えた。

5. 考察

ケアマネを利用している、あるいは利用した経験を有する3人の障がい当事者に協力頂き実施した調査は、昨年度の調査でも見いだされた、本人のために必要な情報が本人に届いていないことをまともや明らかにした。Aさんの場合は先述の通り、障がい福祉に関する情報を得ることに比較的慣れており、インターネットを駆使しワムネットなどのサイトも活用していたが、この制度が自らの地域移行に活用できるとは毛頭気づかなかった。ケアマネの制度だけでなく、サービスの一つ一つが実際に活用をしていく中でしかその意図や主旨が理解されない傾向は否めず、相談支援専門員に制度を紹介されている時点では「制度利用の客体」に甘んじざるを得ない。従って制度活用を前提としたケアマネ申請を自ら行うのには無理がある。相談支援専門員に導かれ、制度活用が開始されるこの時初めて自ら調べたこの制度の主旨が実感を伴い理解できるようになると、その後は自ら障がい福祉サービスの提供事業所情報をインターネットでくまなく検索し、自分の希望を叶えるためにサービス提供事業所と掛け合ったりして奔走し、計画作成

に没頭している相談支援専門員へ入手した情報を提供する“補佐役”をするようにもなっている。まさに共同作業の過程を経て「制度利用の主体」へと変化しているさまだ。

さらに、本人も参加するサービス担当者会議の場は、3人3様の活用方法が見られたが、いずれも本人が自分の気持ちを述べたり、必要なサービスについて言及したりするなど、自分の暮らしをより豊かにすることに繋がる「可能性ある場」として活用しようとしていた。ここでは、障がい当事者の主体性の醸成が進み、ご本人の精神的安定をも導くことに十分役立っていることが伺えた。Bさんは自分が制度利用を開始し、サービス担当者会議の主人公になると、はじめの頃は「なんか気まずいかな」と感じたという。それもそのはず、自分のために10人もの関係者が自宅に集まり、自分のことについて話しあってくれるので、「恥ずかしいのと一緒だがや」と述べるほど自分がこの場においてよいのか、という気持ちすらしたという。しかし、その後会議を重ねるごとに、忙しい支援者が自分の事で自宅の一室に集まってくれ、そこで話し合ったことが会議が終わってすぐに実行されるため、この会議の開催を次第に大切にしていけるようになる。また、支援の関係者にも配慮ができる、心配りのできる主体へと変化するようになる。サービス提供に大きな変化がなくなり、担当者会議の開催回数を3ヶ月に1回にする方針が出た時にも「毎月はやらんでもいいんじゃないのかなど」「根拠は、みんな事情があるもんで」の言葉に対する配慮の思いが込められている。

3人の障がい当事者からは、相談支援専門員に対し自分たちへの支援に必要なことから直接的に明示されることはなか

った。しかしながら家族からも直接話を聞いてくれるなどの活動をことのほか高く評価しており、ケアマネジメントプロセスで言う、「アセスメント」のプロセスの充実を示唆している。つまりケアマネは、障害者ケアマネジメントのプロセスを経ることを前提とし、障がい当事者から相談支援専門員に対して、その技術を駆使するちからが求められているとも言える。さらに、担った相談支援専門員たちは総じてソーシャルワークの価値を踏まえた実践を行っており、そのことを鑑みてもケアマネの実施にはソーシャルワークの視点が不可欠であると理解すべきである。こういった状況が揃って初めてケアマネによる支援の実施が本人の安心への結びつくのではないかと。従って、障がい当事者からの信頼を得、彼らの安心な暮らしを支えるサービスを提供するためにも、ソーシャルワーク実践の価値、知識、技術が欠かせず、相談支援専門員に求められるちからはそれぞれとも言えるのではないだろうか。

6. 今後の課題

障がい当事者が求める暮らしを実現するに資する相談支援専門員のあり方について、今回は3人の障がい者の協力を得るに留まった。そのため、この3人の声を以て、障がい当事者の総意として一般化するには困難が伴う。しかしながら、3人のそれぞれの声に込められた思いは他でもない、その人の生きてきた事実から発せられた言霊としてふさわしい取り上げられ方があるべきだ。今はそれにふさわしい調査および分析方法が思い浮かばない。

今回インタビューの実施を通して、この調査方法自体が障がい当事者のエンパワーメントプロセスとなっていることに