

なあと思うし「当事者の力がまったくゼロな自立は絶対な」く「共に苦労しないと分からない」境地に立つことができるようになったと述べる。つまり今までは当事者のちからを「活かすうちら側に力がないことが単純に問題なだけ」だったことに気づいている。

4) 改めて、今必要な「ちから」(知識や技術)は何ですか？

「柔軟性」「委ねること」「できないって言うことも大事」をあげている。一般に比して「若い年齢でいろんなことをやってきたんで、ある種は背伸びしなきゃいけない部分とか、いっぱいあったのは自分でも分かって」いながら降りられずにいたが、最近ではチームで取り組むことを強調し、力も抜けた。そのためか多くの人からしゃべる速度が変わったと指摘されることが多くなった、と振り返っている。

5) 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。

自分はこの街を大切にしているので街に関係するすべての機関と「共に学び合うことって凄く大事」と感じている。そのことを積み重ねていくことが大切だと思っているが、異動などで人が代わることが気になっている。特に現場経験のないと「痛みとかなんていうのか。その人の生活みたいなものがまじまじと見えないからかもしれないけど、本当に難しさを感じる」ところがあり、その点を補う研修の実施は困難だと自覚している。ついついサービスコーディネートに留まる新人の仕事には「この人どう思ってたの…今からでも聞いてきて、とかいうことをいってしまうんで」とニーズ把握が不十分な場合は妥協を許さない姿勢を示すなど、厳しい対応をしている。そして「私はどっちかという自分の下に3年は置くというスタンス」で人材養成を考えなければ良き人材は育たない、と危機感を抱いている。

6) 今後、この仕事を続けたいですか？

「続けようと思っている…この街にとって多分相談支援センターって物凄く、大事な今位置を占めている」と述べ、これを形にしていくのはここ5年が勝負だと考えているとする。「相談支援専門員が出てきて一番大事

な時期なんじゃないですかねきっと。それでサービスコーディネートで良いついていて、今のケアマネみたいになっちゃったらどうかなあと思うし、だから迷いながらも今も遣って行って確立していくことが凄く大事な気がする」と相談支援専門員の真価が問われる時期だからこそ、続けなければならない、と社会的責任の認識が一層強まった。

#### 4. 3年間を通しての考察

初年度の調査時には勤務の相談支援事業所が立ち上がって1年半が経過したばかりのこともあり、それぞれの相談員が得意とする障がい分野への同行などが有用である、と業務に根ざした OJT の意義を唱えていた。その後、相談件数も増え、事例をとおして学び、ちからをつけた実感は湧くものの、個人で取り組むことへの限界も述べている。その上で複数配置の相談員が「チーム」となってどうちからをつけるか、という関心にシフトしている。そのことは3年目の調査時にも引き続き注視されている。また、関係機関とも有機的な関係構築ができ、大切にしてきた相談員企画の研修会実施にも関係機関からの声が活かされるようになっていく。これらを通して着実に相談員らの“ちから”がついてきていることに自負感がある。所内での毎朝のミーティング、週1回の相談支援会議は、相談員らが“ちから”をつけるに不可欠な方法として「不動の地位」を得ており、また、社会福祉協議会内で行う、同一事例を用いた月2回の事例検討会では所内全体に相談支援専門員の視点で得られる情報を広め、共有する場や機会として認識し、活用もしている。この方法もほぼ確立しつつある。その上で、今年度のトピックは「当事者と共に」であり、当事者から大いに学んでいる1年でもあった。共に働く当事者スタッフの躰を一緒に苦労しながら乗り越えた経験が自信にもなっており、いまでは当事者を登用しない支援では、真に当事者の自立を促すことすら困難と述べる。自立支援協議会の部会で当事者に部会運営を任せただけを通じ、彼らの訴えが力であり、部会のエンジンになっていること、そもそ

も彼らと今まで合わなかった理由は、彼らに任せてこなかったこととスピード感の合わなさがあった、と気づいていく。そう感じた時から彼らから訴えられている感が消える体験をし、関わる自分たちのちからのなさが原因だった、との導きができるようになっている。

#### 4. 結果の考察と課題

##### (1) 研修・研鑽との関連について

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きた。

一年目は12名が対象であり、二年目も同じように12名が対象であったが、三年目は退職や異動により、7名しか継続してインタビューできなかった。そもそも継続して三年間働き続けることができないこと自体、求められる専門性を獲得していく研修体制がどうあるべきであるかを問う前提条件が脆弱であることを示している。

三年間続けてきた相談員たちのほとんどが今後も続けていきたいという意向を示していることは、三年間続けてきたことで、困難ななかでも、仕事の手応えややりがいや意義や課題を解決していく見通しなどを見いだすことできてきたということであろう。

障害児者とその家族を支援対象とした相談支援専門員（ソーシャルワーカー）が、相談支援専門員として、何とか一人立ちしていく期間としては、少なくとも三年間は必要という期間のように思われる。地域の自立支援協議会の部会の運営も含めて、関係期間との連携や当事者を必ず入れての課題の設定をした個別支援会議の運営などを安心して任ずことができるようになるには、自己研修をも含め

て職場内外での研修をしつつ、五年間は必要だというのが、この間、圏域のアドバイザーとして、地域に入りつつ、スーパーバイズをしてきたものとしての「実感」である。まだ、実感レベルなので、実証的ではないが、周囲のベテランワーカーとの話題にすると、そんなにも外れてはいない「実感」である。

いわゆる新人が、若手として成長していくプロセスを検討していくとき、三年という期間は、「ようやく何とか一人立ちできるところまで」ということが言えそうである。しかしながら、何とか一人前になるためには、複数相談員がいる職場でのOJTによる事例検討会の開催などの諸条件があってはじめて達成される。

厚生労働省社会・援護局障害府保健福祉部（2011）「障害者相談支援事業の実地状況等の調査結果について」によると、委託の調査ではないが、指定の事業者数は平成22年4月1日現在で2913事業所、相談支援専門員数は4908人であり、単純に割っても、2人を切る数字である。

中原淳（2011）は、「新入社員が一人前になるプロセス」として、①企業研修などの教育訓練、②仕事の経験、③職場の人たちとの相互作用をあげている。②において、飛躍的に性徴するのは、「それまで担当してきた仕事よりも少し難しい仕事」「確実に達成できるとは限らない仕事」「できるかもしれないけれどできないかもしれない仕事」をひとそろい任せられ、なんとか成し遂げたとき、であると、表現している。「適度な「ストレッチ（背伸び）を必要とする仕事」と言い換えている。ヴィゴツキーの「発達の最近接領域」である。

相談支援実践の現場は、こうした育成に都合のよい、新人の育成に必要なケースや仕事がまわってくるわけではない。何をどのように任せていくのかが、マネジメントをする上司に問われる。一つひとつの相談支援実践をおろそかにすることなく、当事者にも若手の相談支援者に

も、そしてマネジメントをするベテランにも、全体として相談支援実践者（ソーシャルワーカー）としての必要な「ちから」をつけていくためのシステムづくりがおおもとの厚生労働省の政策担当者にも問われることになる。

中原は続けて、こうしたプロセスを側面支援していくのが、OJTやメンタリングといった「職場の人たちとの相互作用」であるとしている。若手の成長は、「職場の人たちからさまざまな助言をもらい、振り返る機会を与えられ、フィードバックを受けること」、特に「あるひとそろいの仕事を成し遂げたあとで、他者のコメントやフィードバックを得て、その仕事をしっかりと振り返り、自らのノウハウをためていくことが成長のために重要なこと」と指摘している。

このことは、相談支援専門員がソーシャルワーカーとして一人前になっていくときにも同様に重要な指摘である。毎日のミーティングや外部のスーパーバイザーとの自分のケースの「ふりかえり」が、必要な「ちから」をつける一番の方法であったという若手のコメントと一致する見解である。

働く人が一人前になっていくために理想的なのは、「任せられること」と「見守られること」が両方ある状態であると、中原はまとめている。

ここまでは、新人が若手として一人前になりゆくための支援としては、有効な指摘であるが、さらに中原は、「慣れ」の否定的な側面についても、改めて指摘している。新人は、若手として、「仕事の型」を獲得すると、これに慣れてしまい、業務をこなすことが一定できるようになると、自分のものの見方や考え方や仕事の仕方が固定化してしまうという危険性の指摘である。ソーシャルワークの場合でも、一定起こりうることである。いくら個別性の原理を強調しても、たとえば「軽度の知的障がい」のケースは「こうやればよい」「虐待のケースの勘どころはここ」などと機能しようがい別の引き

出しや症例ごとの対処の方法などが身につけてしまい、こうした自分の枠組みに、ケースを当てはめて解釈をして、ケースの解決を自分なりの道筋に入れ込んでしまいがちになる。ケースの場合は、個性があるので、自分の思い通りに進まないことが多い。そのために行き詰まってしまうこともある。こうした行き詰まりを防ぐためにも、当事者に改めて学ぶことや新しいソーシャルワークの方法を身につけることなど、これまでの自分の学びを壊し、解きほぐす「アンラーン」が必要になる。

こうした「アンラーン」は、OJTの上司ではないスーパーバイザーによるスーパーバイズを自発的に受けること、自分の課題を意識した外部の研修に自分のケースや問題意識をもって自主的に参加すること、一方的に話しを聞くだけではない研究会に実践記録や実戦検討の結果を発表することなどが必要となろう。よく成長していく若手は、本を買うことも含め「自腹を切った学び」を行っている人たちであることも、これまでの聴き取りから明らかになっている。常に問題意識をもち、当事者視点と地域の変革と自分の成長を重ね合わせつつ、キャリア形成ができていく「ちから」である。

## （2）ワークインデックスによる評価に関して

三年間続けて自己評価をすることで、自己の評価の移り変わりのふりかえりができる点で、有効な指標であると思われる。これは、単に個人で自己評価をするということではなく、圏域のアドバイザーも含めたベテランのワーカーである第三者が聴き取ることで、スーパーバイズの機能を果たしていることにも、意味がある。

図表3：ワークインデックスの推移のまとめに示したように、「タイプⅠ：毎年順調に数値があがった」2名、「タイプⅡ：二年目に下がり三年目に上がった」2名、「タイプⅢ：二年目は上がり三年

目に下がった」3名、「タイプⅣ：二年目も三年目も下がった」0名という結果を得た。どうしてこのようなタイプとなったのかについては、聴き取った本人たちにも深く理由を尋ねなかったこともあり、これまでのキャリアとの関係や職場とのOJTとの関係も含めて、どうしてこの三つのタイプに分かれたのかについては、考察できなかつた。

来年度以降は、圏域全体の相談支援専門員にワークインデックス記入を今後も経年的に行っていくとともに、自立支援協議会ごとに相談員によるワークショップを行い、地域課題と相談員課題を毎年確認していく作業を続けていくことが必要と思われる。

(3) 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に関して

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。この研修の成果については、「当事者から学ぶことの大切さが確認できた」、「同じ圏域の相談員と知り合えた」、「その後のつながりがもてた」、「企画からやることは学びになった」、「目標があって集まることは良かった」などの肯定的なふりかえりが多かった。しかしながら、「外部講師との調整など大変」などの自分たち必要な研修企画を実現していくことの困難さも語られている。

(4) 外部の研修に関して

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、役立つ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：研究協力者 木全和巳 高山京子 高橋義久)

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。

2) 昨年『ソーシャルワーク研究』誌においても、武田丈(2001①②)において、講座「ソーシャルワークとアクションリサーチ」が始まっている。

3) Coghlan & Brannick, (2001)は、1. 目的と理論的根拠として、自分の仕事を学問的に位置づけること、2. 問題の背景として、組織の特徴、たとえば、事業内容、歴史、問題の意味、研究に期待されるものなどの社会的な問題の背景を記述すること。3. 方法論と研究法として、方法論とは、哲学的なアプローチ、研究法とは、実施した研究方法であり、自分のアプローチの積極面を押し出すのが大切であるとして、①アクションリサーチの学習サイクルをどう用いたか、②解釈のためさまざまなデータにどのようにアクセスしたか、③自分の推測・解釈を確かめるためにどのようにやってきたかの証拠、④自分の解釈や成果がこれまで

の文献とどのように照らし合わせたかを指摘している。また、4. 経過と成果では、①論文の中心内容である経過をストーリーとして記述すること、②その成果を述べること、③事実と意味とを区別して記述することを指摘し、5. 内省と教訓として、自分の学習プロセスを書くこと、6. 経験と理論からみた経過の考察として理論づけること、特に経験を実践性だけでなく理論的な位置づけをおこなない、拡大可能性についても考察することの重要性について述べている。

#### 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実践の課題」『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
- ・木全和巳、高山京子、高橋義久 (2011) 「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 (その 2)」『日本福祉大学社会福祉論集』第 125 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

- ・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
- ・中原淳 (2011) 『知がめぐり、人がつながる場のデザイン』英治出版
- ・西村苛哲 (2011) 『かかわり方のまなび方』筑摩書房
- ・相談支援専門員協会 (2011) 『相談支援ガイドライン』平成 22 年度厚生労働省障害者総合福祉推進事業「障害者相談支援ガイドライン作成とその効果的な普及・活用方策のあり方検討事業」報告書
- ・厚生労働省社会・援護局障害府保健福祉部 (2011) 「障害者相談支援事業の実地状況等の調査結果について」
- ・武田丈 (2001①②) 「講座ソーシャルワークとアクションリサーチ①②」『ソーシャルワーク研究』Vol. 37、No. 1、No. 2
- ・Morton-Cooper (2000) Action research in health care. Blackwell Science.
- ・McNiff & Whitehead (2006) All you need to know about action research, SAGE Publications.
- ・Winter and Munn-Giddings (2001) A handbook for action research in health and social. Routledge.
- ・Coghlan & Brannick, (2001) Doing Action Research in Your Own Organization, Sage Publications

(担当:木全和巳 高山京子 高橋義久)

図表2 インタビュー項目のまとめ

	A	B	C	D	E	F	G
1. この三年間必要なちから	発達途中／つながるちから／ネットワークの下地を作るちから	利用者主体／ケアマネのちから／協議会での役割と責任	教える立場のちから／やれる幅／介入とアセスメントのちから／適切な距離感	「ひきだし」はすこし 増えた／ちからはついていない／ケースに追われている／行政担当者との関係／	全然出来ていない／出来ていたのは錯覚／人前で話すことができるちから／	ケースの増加にともなう質の低下／後輩を育てるちから	今はすべて自分でやらなくて良いというちからの抜き方
2. どのようにつけてきたか	発達障害者支援専門員研修／スーパーバイザー／実際のケースから／	利用者との向き合い／ケース検討でのふりかき／毎朝のケースレビュー	OJT。SV参加のケース検討／現場の相談支援会議／毎朝のケースレビュー	複数の相談員体制／OJTケース検討／教える側に負担／外部研修	事例検討会／職場でのOJT	学会や研究会での発表／他地域の相談員とのコミュニケーション／当事者から	月一度の職場での研修づくり／職場での事例検討会／県の相談員研修の講師
3. 11月の研修のふりかえり	当事者から学ぶ／同じ圏域の相談員と知り合えた／その後のつながりがもてた／	本人とともに準備と本番／舞台に上がる	圏域における相談員どうしの協同の大変さ／当事者に学ぶことはよかった	外部講師との調整など大変／当事者に学ぶこと大切	お互いの手の内を明かす新鮮さ／相談員同士のつながり	企画からやることは学びに／目標があつて集まることは良い	職場の当事者スタッフのつまづきを一緒に考える機会となった
4. 改めて必要なちから	コミュニケーション／交渉力／組織力／ユーモアのちから	利用者にわかりやすい計画と説明／協議会の活用方法／地域資源の開発	地域につながる、つなげていくちから／資源開発のちから／制度を変えていくちから	続けるための気力と体力／当事者といっしょに楽しく	人に話すちから／人に伝えるちから	大きな意味でのソーシャルワーク／人に伝えるちから／まとめるちから	柔軟性／委ねること／できないということ／
5. 今後必要な研修	ストレスを減らす／からだところを柔らかくする研修	ケース検討／相談員どうしの「ふりかえり」の方法／協議会の活用方法	地域診断や地域調査／外部評価／地域関係者との連携のちから	複数の相談体制の中でのケース検討／OJTとスーパーバイザーの存在／もっともっとと言われている気が	ジョブコーチの研修／人に話すちからの研修	外部研修でプレゼンやファシリテートのちから／相談員同士のケース検討	関係機関とともに学びを深めることで
6. 続けたいか	続けたい／仕事の自己評価／プランニングしたい	続けたい／こちらから仕掛ける	産休に入るので	はい。でもわからない。	はい。独立開業できるほどの。	続けたい／当事者中心の支援	はい／今のケアマネになってはいけない

<p>考察</p>	<p>一人職場にちかい困難な職場のなかでスーパーバイザーのちからもかりつつ、仕事を続けてきた。一年目、二年目は仕事を続ける自信がなかったが、三年目は続けたいに変化している。つけたいちからも「交渉力」「組織力」に変化。これまでのソーシャルワークの固さをほぐすという課題意識ももてるようになってきた。</p>	<p>①利用者さんから学ぶと、②ケース検討で学ぶことでちからをつけてきた。ちからをつけていく場所は、何より職場の環境の中で日々の相談支援の仕事の中(OJT)で、ちからをつけていることである。そしてケース検討会というチームで経験を対象化する「振り返る機会」を重要視。時に自分にスーパーバイザーとしてのちからも求められていることと、その役割(SV)の大切さ。</p>	<p>必要なちからとして挙げられたのが、1年目は、利用者との距離間や関係の質に着目したちからが述べられていた。2年目は、将来の見通しもったアセスメントのちからや、チームの要となっていくちからなどに着目していた。3年目の今回は、「地域につながる」というか、つなげていく力があげられた。の地域とつなげていく力や、地域の社会資源、制度を作り変えていくちからをつけるということについては、模索状態であること。</p>	<p>「自分のスタンス、3年間だから変わってきたか」というとそうでもない。実際は力ってついていなくて、ただ『引き出し』はちょっと増えてきた。「引き出し」については、地域の社会資源の知識だけでなく、これまで経験してきた多様なケースの相談支援の経験から、「見立てみたいなのはできるようになった」。見立てが、ぱっと出来ずてしまう事の弊害と、個別性への着眼点と利用者の本当のニーズを大事にしたい気持ち。相談支援事業所の相談員体制の中でのOJTとケース検討、スーパーバ</p>	<p>「気づくちから」「聞き出すちから」「より相手のことを知るちから」だが、自分で支援イメージをシュミレートしすぎ、うまくいかない不安に。</p>	<p>過去の自分の取り組みを一度反故にして、新しいものを取り入れていきたい。特に「当事者研究」などをしてながら、当事者を中心にした組織づくりをしたい。</p>	<p>地域の事業者などが必要とする研修会の企画をしていくこと、こうしたことを当事者を巻き込んでおこなっていくこと。</p>
-----------	--	---	--	---	---	---	---

ワークインデックスの変化のタイプ

		A	B	C	D	E	F	G
知的平均	1年目	2.47	1.93	3.92	3.24	2.93	4	4
	2年目	3.48	3.34	3.63	3.71	2.99	4.41	3.97
	3年目	3.89	3.93	4.11	3.49	2.8	3.87	4
	タイプ	タイプ I	タイプ I	タイプ II	タイプ III	タイプ III	タイプ III	タイプ II
実行平均	1年目	2.07	1.64	3.22	3.32	2.7	4	4
	2年目	3.18	3	2.92	3.65	3.04	4.12	3.61
	3年目	3.55	3.66	3.32	3.47	2.85	3.41	3.86
	タイプ	タイプ I	タイプ I	タイプ II	タイプ III	タイプ III	タイプ III	タイプ II
考察		知的平均も実行平均も順調に数値があがった。スーパーバイザーの支援とケースからの学びの成果か。	ほぼすべての項目で1年目から年ごとに点数が上がってきている。さらに、2年目よりも、インデックスの後半部分である、エバリエーション・ターミネーション・関連技術の得点も他よりも顕著に点数が上がっている。3年目になるとケースが終結できるようになってきて、ある程度、評価ができたり、ケースがだんだん成熟してきた経	ワークインデックスでは、1年目よりは、2年目のほうが厳しく付けてあり点数が全体的に下がっている。3年目では、改めてプランニングと関連技術を厳しく付けており評価の点数は下がり、3年目は全体的に知的理解と実行程度の自己評価が少し上がり、特にターミネーションは顕著に上	ワークインデックスの1年目から2年目の評価は、知的理解、実行程度ともに得点があがったが、今回3年目の評価は、「アセスメントのものをきちんととれているか」と言ったら、何かすごく追われるものがあったりとか、「プランニング」もていねいに振り返ったり出ていないと述べられた。ていねいにやりたいのだけれど今の状態では、「やれているとは言えないなあ」と思っていることが述	「何か全然最近出てない」「出てきたような錯覚だった」。知的理解の程度比較では3年目のプロットが一番低くマークされている。その自覚程度が伺える。実行程度の比較を見ると、3年目はケアマネジメントプロセスの中盤までは比較的高値にプロットされている。知的理解程度が厳しめにマークされている理由は「人に説明できるとか、完全に人に説明できるくらいまで理解できているのかというのを考えた時	ワークインデックスのマーケティングでは実行程度の比較を見ると、3年目が一番低く評価されている。この点について「結果的にそうなったのは、たぶん数が増えたと思う…数が増えると同時に、質と内容が、やれてない感じがすごく強くなった」と述べ、忙しさを実感。	「2年目の時はできてないという思いばかり強かったんだけど3年目は、チームで解決すれば良いか。私全部違らなくていいというふうな思い」、なおかつ2年目の自分は完璧を求めていたので評価も悪かった、と自らの在りようを回顧。

タイプ I : 毎年順調に数値があがった

タイプ II : 二年目に下がり三年目に上がった

タイプ III : 二年目は上がり三年目に下がった

タイプ IV : 二年目も三年目も下がった



## 第2章 委託相談支援事業所で勤務する相談員が業務上抱える「悩み」に関する研究 —東海3県の相談員から得られた人材養成への示唆—

はじめに

障害者にかかる相談支援事業が転換点を迎えようとしている。その大きな変化の1つは、2012年度から実施予定の「サービス利用計画作成対象者の拡大」と言えるだろう。これを機に、相談業務にあたる職員は現行の相談支援業務だけでなく、福祉サービスの利用計画立案能力に関しても、高いスキルが問われることになる。

このように業務量が増える相談支援事業所にとって、相談支援の質の確保は直面せざるを得ない課題となるだろう。この課題について厚生労働省<sup>1)</sup>は、「相談支援従事者研修の充実等について検討」とし、「専門コース別研修」を創設するとしている。

だが、この「専門コース別研修」は未確定の部分も多く、研修内容や実施は流動的になると予想できる。何より、相談員を養成するメソッドは発展途上であり、まだまだ知見を積み重ねていかななくてはいけない段階である。

先行研究を見ると、ケアマネジメント技術については、野中ら<sup>2)</sup>が評価尺度を開発し、それが障害者ケアマネジメントに活用できることを証明している。野中ら<sup>3)</sup>は、当事者を取りまく環境をコーディネートする、ケアマネジメント間接介入技術についても手法をまとめている。

また木全ら<sup>4,5)</sup>は、野中らが開発した評価尺度を用いて、若手相談員の成長過程について経年的研究に取り組んでいる。

以上のような先行研究より、「相談員が抱えている『悩み』の傾向」については、未調査であることがわかった。

そもそも筆者自身、愛知県春日井市の委

託相談支援事業所に勤務している相談支援専門員である。入職当初は、「この対応でよかったのだろうか」、「他に活用できる制度があったのではないだろうか」と悩みを抱える毎日であった。一方で、他の相談支援専門員はどのような悩みを抱え、どう対処しているのかも気になった。

このような経験から、相談員の「悩み」に寄り添い、それを解決できるような研修プログラムがあれば、より質の高いソーシャルワークが展開できるのではないかと思うようになった。

上記の理由により、本研究に取り組むことになった。

### 1. 研究目的

本研究の目的は、相談支援専門員の人材養成を効果的に行うための、研修プログラム開発に関する基礎的データを得るために、業務上抱えている「悩み」の傾向を明らかにすることである。

「悩み」とは「業務上生じる葛藤や負担、課題などで、精神的・肉体的に思い苦しむこと」と操作上定義した。

### 2. 調査対象と方法

#### (1) 調査対象

調査は愛知県、岐阜県、三重県の委託相談支援事業所174カ所で勤務する、相談員510名を対象とした(2011年10月12日時点)。事業所名と人数は、WAMNET(独立行政法人福祉医療機構)や各自自治体のホームページ、当厚生労働科研研究会メンバーからの情報等を基に確認した。

#### (2) 調査方法

調査方法は、郵送法による自記式質問紙調査とした。各委託相談支援事業所の代表者に人数分の調査票を郵送し、相談員に配布するよう依頼した。調査票記入後は、相談員各自が筆者へ直接返送できるように、

人数分の返送用封筒も封入した。

調査期間は2011年10月12日から10月24日とした。調査開始前の2011年10月3日には、各委託相談支援事業所の代表者宛に、調査がある旨を葉書に記載した「調査予告状」を送付した。調査期間中の2011年10月22日には、同様に各委託相談支援事業所の代表者宛に、調査協力へのお礼状兼催促状を葉書で送付した。

結果的に、2011年10月31日までに返送された調査票について統計学的検定を行った。

### 3. 調査項目

調査項目は基本特性と「悩み」に関する質問に分けた(表1)。調査項目は、窪田ら<sup>6)</sup>が介護支援専門員の「悩み・困りごと」を因子分析した結果を基に作成した。

その後プレ調査として、筆者の知人の相談支援専門員7名を対象とする、訪問面接調査を実施した。調査で得られた結果を基に質問項目の修正を行った。さらにその後、研究会内での検討を行い、最終的に質問項目を決定した。

#### (1) 基本特性

基本特性は次の13項目とした。①性別、②年齢、③社会福祉現場の経験年数、④相談支援事業所での経験年数、⑤勤務形態、⑥保有資格、⑦障害者相談支援従事者研修修了の有無、⑧対象としている障害種別、⑨職場での相談員の人数、⑩所属している法人内に業務上のことを気軽に相談できる人がいるか、⑪所属している法人外に業務上のことを気軽に相談できる人がいるか、⑫スーパーバイザーによる指導を受けているか、⑬転職・異動の希望はあるか。⑩～⑬については、2件法(はい、いいえ)で回答を求めた。

#### (2) 「悩み」に関する質問項目

「業務上の悩み」は24項目設定した。この24項目は、大きく6つのカテゴリから設定した。①対人援助技術についての「悩み」(質問14, 15, 16, 20)、②社会資源開発・活用についての「悩み」(質問17, 18, 19, 28)、③支援内容・方向性についての「悩み」(質問21, 22, 23, 24, 25)、④制度の知識についての「悩み」(質問26, 27)、⑤職場環境に対する「悩み」(質問29, 30, 31, 32, 33)、⑥困難時のサポート不足についての「悩み」(34, 35, 36, 37)。

木全ら<sup>7)</sup>の研究を参考に、相談支援事業特有の「悩み」と思われる、「相談支援事業の業務が法人内で理解してもらえずに悩んでいる」(質問29)、「相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる」(質問30)を質問項目として設定した。

「業務上の悩み」の回答については4点リッカート尺度(あてはまる:4点、ややあてはまる:3点、あまりあてはまらない:2点、あてはまらない:1点)を使用した。

#### (3) 分析方法

分析方法は大きく次の2つで行った。

第1に基本特性の単純集計である。

第2にクロス集計によるカイ二乗検定である。カイ二乗検定は、6つの視点から行った。①所属する法人内に業務上のことを気軽に相談できる人の有無、②所属する法人外に業務上のことを気軽に相談できる人の有無、③スーパーバイザーからの指導の有無、④相談支援事業所からの転職・異動希望の有無、⑤障害者相談支援事業者研修修了の有無、⑥相談支援事業所での職員数が複数配属されているかどうか。これらの視点について、「悩み」に関する質問の回答結果を2値化(「あてはまる」、「ややあてはまる」と「あまりあてはまらない」と「あてはまらない」)したものについて、発生す

る差が有意であるかどうかを確認した。

統計学的検定には、SPSS15.0J for Windowsを用い、設問ごとに「不明」や「記入なし」を除いたものを有効回答とみなした。カイ二乗検定は5%未満を有意とした。

#### 4. 調査結果

##### (1) 有効回収率

返送されてきた調査票は278枚であり、有効回収率は54.5%であった。

##### (2) 基本特性

回答者の基本特性については、表2-1、表2-2にまとめた。

###### ①性別

性別は男性が112名(40.3%)、女性166名(59.7%)であった。女性のほうが多い傾向であった。

###### ②年齢

年齢は、20歳未満1名(0.4%)、20歳代34名(12.2%)、30歳代117名(42.1%)、40歳代60名(21.6%)、50歳代51名(18.3%)、60歳以上15名(5.4%)であった。最も多いのは30歳代、次いで40歳代という結果になった。

###### ③社会福祉現場の経験年数

社会福祉現場の経験年数は、5年未満が41名(14.7%)、5年以上10年未満が93名(33.5%)、10年以上15年未満が64名(23.0%)、15年以上20年未満が33名(11.9%)、20年以上30年未満が34名(12.2%)、30年以上が13名(4.7%)であった。5年以上10年未満、10年以上15年未満が多かった。

###### ④相談支援事業所での経験年数

相談支援事業所での経験年数は、平均値42.7ヶ月(約3年6ヶ月)、中央値38.5ヶ月

(約3年3ヶ月)、標準偏差31.3ヶ月(約2年7ヶ月)であった。最小値は1ヶ月、最大値は156ヶ月(13年)であった。

##### ⑤勤務形態

勤務形態は常勤・相談業務専従が175名(62.9%)、常勤・相談業務兼任は78名(28.1%)、非常勤・相談業務専任は17名(6.1%)、非常勤・兼任は8名(2.9%)であった。常勤職員の割合が大きかった。

##### ⑥保有資格

保有資格は複数回答で質問した。結果は、相談支援専門員197名、社会福祉士132名、精神保健福祉士94名、介護福祉士61名、介護支援専門員98名、看護師12名、保健師2名、その他49名、保有資格なし3名、無記入5名であった。

ただし本設問は、回答の選択肢に「保有資格なし」を設けるのを失念するミスをした。「保有資格なし」と回答した3名は、自筆にて記載していた。一方で、記載が一切なかった回答者が5名いた。この5名が「保有資格なし」なのか、他の理由によって無回答になったのかは判別できない。よってこの設問に関しては、完全に成立しておらず、回答結果は参考値として処理した。

##### ⑦障害者相談支援従事者研修修了の有無

障害者相談支援従事者初任者研修については、未修了43名(15.5%)、初任者研修まで修了119名(42.8%)、現任者研修修了116名(41.7%)であった。8割を超える人数が初任者、現任者どちらかまで研修を終えていた。

##### ⑧主な支援対象としている障害種別

主な支援対象としている障害種別は多い順に次のようになった。身体障害者・知的障害者・精神障害者・障害児109名(39.2%)、

精神障害者のみ 59 名 (21.2%)、身体障害者・知的障害者・障害児 29 名 (10.4%)、身体障害者・知的障害者 26 名 (9.4%)、身体障害者・知的障害者・精神障害者 15 名 (5.4%)、知的障害者のみ 14 名 (5.0%)、身体障害者のみ 12 名 (4.3%)、知的障害者・障害児 6 名 (2.2%)、知的障害者・精神障害者 5 名 (1.8%)、障害児のみ 3 名 (1.1%) であった。

身体障害者・知的障害者・精神障害者・障害児が最も多く、次は精神障害者のみであった。

### ⑨職場での相談支援業務に従事する職員の人数

職場での相談支援業務に従事する職員の人数は、平均値 3.5 人、中央値 3 人、標準偏差 2.2 人であった。最小値は 1 人、最大値は 14 人であった。

### (3) 各質問項目に関する分析結果

#### ①所属する法人内に業務上のことを気軽に相談できる人の有無と質問項目の関連

所属する法人内に業務上のことを気軽に相談できる人が「いる群」、「いない群」について、「悩み」に関する各質問項目とクロス集計を行い、回答結果の比較をした。

その結果、次の 2 項目について有意差が認められた (表 3)。

#### あなたは、相談支援の業務が法人内で理解してもらえずに悩んでいる (質問 29)

回答者 278 名中、「あてはまる」と回答したのは、「いる群」39.7% (n=242) に対して、「いない群」66.7% (n=36) であった。「あてはまらない」と回答したのは「いる群」60.3% に対して、「いない群」33.3% であった。その結果、 $p<0.01$  で有意な差を認めた。

つまり、所属する法人内に業務上のことを

を気軽に相談できる人がいない場合、いる場合よりも、「相談支援の業務が法人内で理解してもらえずに悩んでいる」と感じる人の割合が高かった。

#### あなたは、相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる (質問 30)

回答者 277 名中、「あてはまる」と回答したのは、「いる群」62.7% (n=241) に対して、「いない群」88.3% (n=36) であった。「あてはまらない」と回答したのは「いる群」37.3% に対して、「いない群」16.7% であった。その結果、 $p<0.05$  で有意な差を認めた。

つまり、所属する法人内に業務上のことを気軽に相談できる人がいない場合、いる場合よりも、「相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる」と感じる人の割合が高かった。

#### ②所属する法人外に業務上のことを気軽に相談できる人の有無と質問項目の関連

所属する法人外に業務上のことを気軽に相談できる人が「いる群」、「いない群」について、「悩み」に関する各質問項目とクロス集計を行い、回答結果の比較をした。

その結果、次の 8 項目について有意差が認められた (表 4)。

#### あなたは、面接場面での雰囲気作りに悩むことが多い (質問 14)

回答者 277 名中、「あてはまる」と回答したのは、「いる群」34.3% (n=210) に対して、「いない群」49.3% (n=67) であった。「あてはまらない」と回答したのは「いる群」65.7% に対して、「いない群」41.6% であった。その結果、 $p<0.05$  で有意な差を認めた。

つまり、所属する法人外に業務上のことを気軽に相談できる人がいない場合、いる

場合よりも、「面接場面での雰囲気作りに悩むことが多い」と感じる人の割合が高かった。

#### **あなたは、面接場面で相談者の感情に上手く気づけずに悩むことが多い（質問 15）**

回答者 275 名中、「あてはまる」と回答したのは、「いる群」38.1%（n=210）に対して、「いない群」55.4%（n=65）であった。「あてはまらない」と回答したのは「いる群」61.9%に対して、「いない群」44.6%であった。その結果、 $p<0.05$  で有意な差を認めた。

つまり、所属する法人外に業務上のことを気軽に相談できる人がいない場合、いる場合よりも、「面接場面で相談者の感情に上手く気づけずに悩むことが多い」と感じる人の割合が高かった。

#### **あなたは、面接場面での質問のペース・内容に悩むことが多い（質問 16）**

回答者 275 名中、「あてはまる」と回答したのは、「いる群」47.4%（n=209）に対して、「いない群」68.2%（n=66）であった。「あてはまらない」と回答したのは「いる群」52.6%に対して、「いない群」31.8%であった。その結果、 $p<0.01$  で有意な差を認めた。

つまり、所属する法人外に業務上のことを気軽に相談できる人がいない場合、いる場合よりも、「面接場面での質問のペース・内容に悩むことが多い」と感じる人の割合が高かった。

#### **あなたは、相談者とあなたの意見が違うときに悩むことが多い（質問 21）**

回答者 277 名中、「あてはまる」と回答したのは、「いる群」36.0%（n=211）に対して、「いない群」50.0%（n=66）であった。「あてはまらない」と回答したのは「い

る群」64.0%に対して、「いない群」50.0%であった。その結果、 $p<0.05$  で有意な差を認めた。

つまり、所属する法人外に業務上のことを気軽に相談できる人がいない場合、いる場合よりも、「あなたは、相談者とあなたの意見が違うときに悩むことが多い」と感じる人の割合が高かった。

#### **あなたは、障害者自立支援法に関連する他の制度（障害年金や生活保護、介護保険など）の知識不足に悩んでいる（質問 27）**

回答者 276 名中、「あてはまる」と回答したのは、「いる群」62.7%（n=209）に対して、「いない群」80.6%（n=67）であった。「あてはまらない」と回答したのは「いる群」37.3%に対して、「いない群」19.4%であった。その結果、 $p<0.01$  で有意な差を認めた。

つまり、所属する法人外に業務上のことを気軽に相談できる人がいない場合、いる場合よりも、「障害者自立支援法に関連する他の制度（障害年金や生活保護、介護保険など）の知識不足に悩んでいる」と感じる人の割合が高かった。

#### **あなたは、地域自立支援協議会が上手く機能せずに悩んでいる（質問 28）**

回答者 276 名中、「あてはまる」と回答したのは、「いる群」62.9%（n=210）に対して、「いない群」77.3%（n=66）であった。「あてはまらない」と回答したのは「いる群」37.1%に対して、「いない群」22.7%であった。その結果、 $p<0.05$  で有意な差を認めた。

つまり、所属する法人外に業務上のことを気軽に相談できる人がいない場合、いる場合よりも、「地域自立支援協議会が上手く機能せずに悩んでいる」と感じる人の割合が高かった。

### あなたは、業務において模範や見本となる存在が欲しいと思っている（質問 36）

回答者 278 名中、「あてはまる」と回答したのは、「いる群」70.1%（n=211）に対して、「いない群」83.6%（n=67）であった。「あてはまらない」と回答したのは「いる群」29.9%に対して、「いない群」16.4%であった。その結果、 $p<0.05$  で有意な差を認めた。

つまり、所属する法人外に業務上のことを気軽に相談できる人がいない場合、いる場合よりも、「業務において模範や見本となる存在が欲しいと思っている」と感じる人の割合が高かった。

### あなたは、業務上の悩みや問題について相談したいと思っている（質問 37）

回答者 276 名中、「あてはまる」と回答したのは、「いる群」71.0%（n=210）に対して、「いない群」84.8%（n=66）であった。「あてはまらない」と回答したのは「いる群」29.0%に対して、「いない群」15.2%であった。その結果、 $p<0.05$  で有意な差を認めた。

つまり、所属する法人外に業務上のことを気軽に相談できる人がいない場合、いる場合よりも、「業務上の悩みや問題について相談したいと思っている」と感じる人の割合が高かった。

### ③スーパーバイザーからの指導の有無と質問項目の関連

スーパーバイザーから指導を「受けている群」と「受けていない群」について、「悩み」に関する各質問項目とクロス集計を行い、回答結果の比較をした。

その結果、次の 3 項目に有意差が認められた（表 5）。

### あなたは、地域自立支援協議会が上手く機能せずに悩んでいる（質問 28）

回答者 271 名中、「あてはまる」と回答したのは、「受けている群」59.2%（n=103）に対して、「受けていない群」71.4%（n=168）であった。「あてはまらない」と回答したのは「受けている群」40.8%に対して、「受けていない群」28.6%であった。その結果、 $p<0.05$  で有意な差を認めた。

つまり、スーパーバイザーからの指導を受けていない場合、受けている場合よりも、「地域自立支援協議会が上手く機能せずに悩んでいる」と感じる人の割合が高かった。

### あなたは、相談支援の業務が法人内で理解してもらえずに悩んでいる（質問 29）

回答者 273 名中、「あてはまる」と回答したのは、「受けている群」31.1%（n=103）に対して、「受けていない群」50.6%（n=170）であった。「あてはまらない」と回答したのは「受けている群」58.5%に対して、「受けていない群」49.4%であった。その結果、 $p<0.01$  で有意な差を認めた。

つまり、スーパーバイザーからの指導を受けていない場合、受けている場合よりも、「相談支援の業務が法人内で理解してもらえずに悩んでいる」と感じる人の割合が高かった。

### あなたは、相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる（質問 30）

回答者 272 名中、「あてはまる」と回答したのは、「受けている群」53.4%（n=103）に対して、「受けていない群」73.4%（n=169）であった。「あてはまらない」と回答したのは「受けている群」46.6%に対して、「受けていない群」26.6%であった。その結果、 $p<0.01$  で有意な差を認めた。

つまり、スーパーバイザーからの指導を受けていない場合、受けている場合よりも、

「相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる」と感じる人の割合が高かった。

#### ④相談支援事業所からの転職・異動希望の有無と質問項目との関連

相談支援事業所からの転職・異動について「希望あり群」と「希望なし群」について、「悩み」に関する各質問項目とクロス集計を行い、回答結果の比較をした。

その結果、次の9項目について有意差が確認された(表6)。

#### あなたは、面接場面での雰囲気作りに悩むことが多い(質問14)

回答者267名中、「あてはまる」と回答したのは、「希望あり群」51.6%(n=62)に対して、「希望なし群」31.7%(n=205)であった。「あてはまらない」と回答したのは「希望あり群」48.4%に対して「希望なし群」68.3%であった。その結果、 $p<0.01$ で有意な差を認めた。

つまり、転職・異動希望がある場合、ない場合よりも、「面接場面での雰囲気作りに悩むことが多い」と感じる人の割合が高かった。

#### あなたは、面接場面で相談者の感情に上手く気づけずに悩むことが多い(質問15)

回答者265名中、「あてはまる」と回答したのは、「希望あり群」58.1%(n=62)に対して、「希望なし群」31.7%(n=203)であった。「あてはまらない」と回答したのは「希望あり群」48.4%に対して「希望なし群」68.3%であった。その結果、 $p<0.01$ で有意な差を認めた。

つまり、転職・異動希望がある場合、ない場合よりも、「面接場面で相談者の感情に上手く気づけずに悩むことが多い」と感じる人の割合が高かった。

#### あなたは、地域自立支援協議会が上手く機能せずに悩んでいる(質問28)

回答者266名中、「あてはまる」と回答したのは、「希望あり群」78.7%(n=61)に対して、「希望なし群」62.0%(n=205)であった。「あてはまらない」と回答したのは「希望あり群」21.3%に対して、「希望なし群」38.0%であった。その結果、 $p<0.05$ で有意な差を認めた。

つまり、転職・異動希望がある場合、ない場合よりも、「地域自立支援協議会が上手く機能せずに悩んでいる」と感じる人の割合が高かった。

#### あなたは、相談支援の業務が法人内で理解してもらえずに悩んでいる(質問29)

回答者268名中、「あてはまる」と回答したのは、「希望あり群」61.3%(n=62)に対して、「希望なし群」35.9%(n=206)であった。「あてはまらない」と回答したのは「希望あり群」38.7%に対して、「希望なし群」64.1%であった。その結果、 $p<0.001$ で有意な差を認めた。

つまり、転職・異動希望がある場合、ない場合よりも、「相談支援の業務が法人内で理解してもらえずに悩んでいる」と感じる人の割合が高かった。

#### あなたは、相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる(質問30)

回答者267名中、「あてはまる」と回答したのは、「希望あり群」83.9%(n=62)に対して、「希望なし群」58.0%(n=205)であった。「あてはまらない」と回答したのは「希望あり群」16.1%に対して、「希望なし群」42.0%であった。その結果、 $p<0.001$ で有意な差を認めた。

つまり、転職・異動希望がある場合、ない場合よりも、「相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる」と感じる人の割合が高

かった。

### **あなたは、職場での給与が低く悩んでいる（質問 31）**

回答者 266 名中、「あてはまる」と回答したのは、「希望あり群」62.9%（n=62）に対して、「希望なし群」44.6%（n=204）であった。「あてはまらない」と回答したのは「希望あり群」37.1%に対して、「希望なし群」55.4%であった。その結果、 $p<0.05$ で有意な差を認めた。

つまり、転職・異動希望がある場合、ない場合よりも、「職場での給与が低く悩んでいる」と感じる人の割合が高かった。

### **あなたは、職場で時間外勤務が多く悩んでいる（質問 32）**

回答者 267 名中、「あてはまる」と回答したのは、「希望あり群」58.1%（n=62）に対して、「希望なし群」38.0%（n=205）であった。「あてはまらない」と回答したのは「希望あり群」41.9%に対して、「希望なし群」62.0%であった。その結果、 $p<0.01$ で有意な差を認めた。

つまり、転職・異動希望がある場合、ない場合よりも、「職場で時間外勤務が多く悩んでいる」と感じる人の割合が高かった。

### **あなたは、業務において模範や見本となる存在が欲しいと思っている（質問 36）**

回答者 266 名中、「あてはまる」と回答したのは、「希望あり群」83.9%（n=62）に対して、「希望なし群」70.4%（n=206）であった。「あてはまらない」と回答したのは「希望あり群」16.1%に対して、「希望なし群」29.6%であった。その結果、 $p<0.05$ で有意な差を認めた。

つまり、転職・異動希望がある場合、ない場合よりも、「業務において模範や見本となる存在が欲しいと思っている」と感じる

人の割合が高かった。

### **あなたは、業務上の悩みや問題について相談したいと思っている（質問 37）**

回答者 266 名中、「あてはまる」と回答したのは、「希望あり群」85.5%（n=62）に対して、「希望なし群」71.1%（n=204）であった。「あてはまらない」と回答したのは「希望あり群」14.5%に対して、「希望なし群」28.9%であった。その結果、 $p<0.05$ で有意な差を認めた。

つまり、転職・異動希望がある場合、ない場合よりも、「業務上の悩みや問題について相談したいと思っている」と感じる人の割合が高かった。

### **⑤障害者相談支援従事者研修修了の有無と質問項目との関連**

障害者相談支援従事者研修（初任者研修、現任者研修は問わない）の「修了群」、「未修了群」について、次の質問項目とクロス集計を行い、「悩み」に関する各回答結果の比較をした。

その結果、次の 9 項目について有意差が確認された（表 7）。

### **あなたは、面接場面で相談者の感情に上手く気づけずに悩むことが多い（質問 15）**

回答者 275 名中、「あてはまる」と回答したのは、「修了群」37.5%（n=232）に対して、「未修了群」67.4%（n=43）であった。「あてはまらない」と回答したのは「修了群」62.5%に対して、「未修了群」32.6%であった。その結果、 $p<0.001$ で有意な差を認めた。

つまり、障害者相談支援従事者研修を修了していない人の場合、修了している人よりも、「面接場面で相談者の感情に上手く気づけずに悩むことが多い」と感じる人の割合が高かった。



### **あなたは、面接場面での質問のペース・内容に悩むことが多い（質問 16）**

回答者 275 名中、「あてはまる」と回答したのは、「修了群」47.4%（n=232）に対して、「未修了群」79.1%（n=43）であった。「あてはまらない」と回答したのは「修了群」52.6%に対して、「未修了群」20.9%であった。その結果、 $p<0.001$  で有意な差を認めた。

つまり、障害者相談支援従事者研修を修了していない人の場合、修了している人よりも、「面接場面での質問のペース・内容に悩むことが多い」と感じる人の割合が高かった。

### **あなたは、相談者との適切な距離のとり方に悩むことが多い（質問 20）**

回答者 277 名中、「あてはまる」と回答したのは、「修了群」48.7%（n=234）に対して、「未修了群」67.4%（n=43）であった。「あてはまらない」と回答したのは「修了群」51.3%に対して、「未修了群」32.6%であった。その結果、 $p<0.05$  で有意な差を認めた。

つまり、障害者相談支援従事者研修を修了していない人の場合、修了している人よりも、「相談者との適切な距離のとり方に悩むことが多い」と感じる人の割合が高かった。

### **あなたは、相談者とあなたの意見が違うときに悩むことが多い（質問 21）**

回答者 277 名中、「あてはまる」と回答したのは、「修了群」36.2%（n=235）に対して、「未修了群」57.1%（n=42）であった。「あてはまらない」と回答したのは「修了群」63.8%に対して、「未修了群」42.9%であった。その結果、 $p<0.05$  で有意な差を認めた。

つまり、障害者相談支援従事者研修を修了していない人の場合、修了している人よりも、「相談者とあなたの意見が違うときに悩むことが多い」と感じる人の割合が高かった。

### **あなたは、ケースの見通しを立てられないときに悩むことが多い（質問 24）**

回答者 277 名中、「あてはまる」と回答したのは、「修了群」70.6%（n=235）に対して、「未修了群」88.1%（n=42）であった。「あてはまらない」と回答したのは「修了群」29.4%に対して、「未修了群」11.9%であった。その結果、 $p<0.05$  で有意な差を認めた。

つまり、障害者相談支援従事者研修を修了していない人の場合、修了している人よりも、「ケースの見通しを立てられないときに悩むことが多い」と感じる人の割合が高かった。

### **あなたは、障害者自立支援法の知識不足に悩んでいる（質問 26）**

回答者 278 名中、「あてはまる」と回答したのは、「修了群」52.8%（n=235）に対して、「未修了群」86.0%（n=43）であった。「あてはまらない」と回答したのは「修了群」47.2%に対して、「未修了群」14.0%であった。その結果、 $p<0.001$  で有意な差を認めた。

つまり、障害者相談支援従事者研修を修了していない人の場合、修了している人よりも、「障害者自立支援法の知識不足に悩んでいる」と感じる人の割合が高かった。

### **あなたは、相談支援の業務が法人内で理解してもらえずに悩んでいる（質問 29）**

回答者 278 名中、「あてはまる」と回答したのは、「修了群」46.0%（n=235）に対して、「未修了群」27.9%（n=43）であっ

た。「あてはまらない」と回答したのは「修了群」54.0%に対して、「未修了群」72.1%であった。その結果、 $p<0.05$ で有意な差を認めた。

つまり、障害者相談支援従事者研修を修了している人の場合、修了していない人よりも、「相談支援の業務が法人内で理解してもらえずに悩んでいる」と感じる人の割合が高かった。

### **あなたは、相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる（質問 30）**

回答者 277 名中、「あてはまる」と回答したのは、「修了群」68.1%（ $n=235$ ）に対して、「未修了群」50.0%（ $n=42$ ）であった。「あてはまらない」と回答したのは「修了群」31.9%に対して、「未修了群」50.0%であった。その結果、 $p<0.05$ で有意な差を認めた。

つまり、障害者相談支援従事者研修を修了している人の場合、修了していない人よりも、「相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる」と感じる人の割合が高かった。

### **あなたは、職場で相談員数が不足していることに悩んでいる（質問 33）**

回答者 276 名中、「あてはまる」と回答したのは、「修了群」70.5%（ $n=234$ ）に対して、「未修了群」47.6%（ $n=42$ ）であった。「あてはまらない」と回答したのは「修了群」29.5%に対して、「未修了群」52.4%であった。その結果、 $p<0.01$ で有意な差を認めた。

つまり、障害者相談支援従事者研修を修了している人の場合、修了していない人よりも、「職場で相談員数が不足していることに悩んでいる」と感じる人の割合が高かった。

## **⑥相談支援事業所での職員数と質問項目と**

### **の関連**

相談支援事業所で相談業務にあたる職員数が「1 人群」、「複数群」について、すべての質問項目とクロス集計を行い、回答結果の比較をした。

その結果、次の 2 項目について有意差が確認された（表 8）。

### **あなたは、職場で時間外勤務が多く悩んでいる（質問 32）**

回答者 277 名中、「あてはまる」と回答したのは、「1 人群」61.3%（ $n=31$ ）に対して、「複数群」40.7%（ $n=246$ ）であった。「あてはまらない」と回答したのは「1 人群」38.7%に対して、「複数群」59.3%であった。その結果、 $p<0.05$ で有意な差を認めた。

つまり、相談業務にあたる職員数が自分しかいない人の場合、複数いる人よりも、「職場で時間外勤務が多く悩んでいる」と感じる人の割合が高かった。

### **あなたは、スキルアップできる研修の機会が乏しいと思っている（質問 34）**

回答者 276 名中、「あてはまる」と回答したのは、「1 人群」74.2%（ $n=31$ ）に対して、「複数群」54.9%（ $n=246$ ）であった。「あてはまらない」と回答したのは「1 人群」13.3%に対して、「複数群」45.1%であった。その結果、 $p<0.05$ で有意な差を認めた。

つまり、相談業務にあたる職員数が自分しかいない人の場合、複数いる人よりも、「スキルアップできる研修の機会が乏しいと思っている」と感じる人の割合が高かった。

## **5. 考察**

### **(1) 現任者研修修了者数と相談支援専門員数のズレ**

調査結果より、障害者相談支援従事者研修修了者は、初任者研修 119 名、現任者研修 116 名、合わせて 235 名いることが分かった。一方で、所持資格として「相談支援専門員」と回答した人は 197 名に留まった。研修が修了していることと、相談支援専門員の資格所持は、ほぼ同義であるのに、なぜ 38 名分ものズレが生じてしまったのだろうか。

原因は 2 点考えられた。それは、①単純な記入忘れ、②研修のみ修了し、実務経験を満たしていない。

ただこの 2 つの理由だけで、38 名も計上できるとは考えにくい。相談支援専門員は試験を通して取得する資格ではない。そのため、取得者のなかには、自身が相談支援専門員資格を所持していると認識していない者もいるかもしれない。ただし、これは筆者の推測の域を出ない。結果的に、はっきりした理由は分からなかった。

## **(2) 相談できる人が、法人内にいない場合と、法人外にいない場合の「悩み」の違い**

調査結果より、所属する法人内に業務上のことを気軽に相談できる人がいない場合、いる場合よりも、「相談支援の業務が法人内で理解してもらえずに悩んでいる」、「相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる」と感じる人の割合が高かった。

同様に法人外に相談できる人がいない場合、いる場合よりも、「面接場面での雰囲気作りに悩むことが多い」、「面接場面で相談者の感情に上手く気づけずに悩むことが多い」、「面接場面での質問のペース・内容に悩むことが多い」、「相談者とあなたの意見が違うときに悩むことが多い」、「障害者自立支援法に関連する他の制度（障害年金や生活保護、介護保険など）の知識不足に悩んでいる」、「地域自立支援協議会が上手く機能せずに悩んでいる」、「業務において模

範や見本となる存在が欲しいと思っている」、「業務上の悩みや問題について相談したいと思っている」と感じる人の割合が高かった。

これらの結果から、法人内に相談できる人がいない場合、自身の業務範囲について「悩み」を感じやすいことが推察できた。その一方で、法人外に相談できる人がいない場合は、相談援助技術や社会資源の活用などの「悩み」を感じていることが示唆された。

法人外に相談できる人の有無は、相談支援を展開する地域において、関係者間のネットワークが形成できているかどうかを示す一端であるとも言える。

木全<sup>8)</sup>はソーシャルワーク実践において、ソーシャルワーカー 1 人でできることは限られていることに触れ、他機関等と「共同して協働する関係づくり」を提言している。今回の調査結果において、法人外に相談できる人がいない場合、いる場合よりも「障害者自立支援法に関連する他の制度（障害年金や生活保護、介護保険など）の知識不足に悩んでいる」、「地域自立支援協議会が上手く機能せずに悩んでいる」と感じる人の割合が高かったことは、まさに「共同して協働する関係」がいかに重要かを示唆したと言えるだろう。

## **(3) 転職・異動希望者の職場環境**

調査結果より、相談支援事業所からの転職・異動希望者は、そうでない者より、「面接場面での雰囲気作りに悩むことが多い」、「面接場面で相談者の感情に上手く気づけずに悩むことが多い」、「地域自立支援協議会が上手く機能せずに悩んでいる」、「相談支援の業務が法人内で理解してもらえずに悩んでいる」、「相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる」、「職場での給与が低く

悩んでいる」、「職場で時間外勤務が多く悩んでいる」、「業務において模範や見本となる存在が欲しいと思っている」、「業務上の悩みや問題について相談したいと思っている」と感じる人の割合が高かった。

清水ら<sup>9)</sup>によると、社会福祉士を対象に行った調査で、転職・転勤希望者とそれ以外の者との比較では、「低賃金による社会的地位低下」や「職務の役割限界の曖昧さ」といった項目において、転職・転勤希望者が有意にストレスを感じていた。

今回の調査も、先行研究と同様に、転職・異動希望者は、自身の職場環境を肯定的に捉えていないことが示唆された。

だが、清水らの調査にはなかった、「面接場面での雰囲気作りに悩むことが多い」、「面接場面で相談者の感情に上手く気づけずに悩むことが多い」といった相談援助技術に関する「悩み」も感じていた。職場内で、ケースの振り返りや進め方について相談できる環境であれば、このような「悩み」が軽減できるであろう。しかし、転職・異動希望者がいる相談支援事業所においては、「業務において模範や見本となる存在が欲しいと思っている」、「業務上の悩みや問題について相談したいと思っている」とも思っていることから、職場内で相談できる環境がなく、悪循環に陥っているのではないかと思われた。

#### **(4) スーパーバイズによる相談支援の明確化**

調査結果より、スーパーバイザーからの指導を受けていない場合、受けている場合よりも、「地域自立支援協議会が上手く機能せずに悩んでいる」、「相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる」、「相談支援の業務が法人内で理解してもらえずに悩んでいる」と感じる人の割合が有意に高かった。

地域自立支援協議会の運営や相談支援事

業の業務範囲など、いまだにはっきりしたイメージが持てないものについて、スーパーバイズを受けることによって明確化している可能性が示唆された。

スーパーバイザーからの指導は、外部講師を自事業所に呼ぶことがある。それができれば、法人内で相談支援事業に対する理解は十分に高く、「相談支援の業務が法人内で理解してもらえずに悩」まないと考えられた。

ただスーパービジョンを受けたほうが、自身の業務のプラスになることは分かっているとしても、スーパーバイザーが殆ど養成されていないこともあり機会は限られてくる。本調査でも調査回答者の約4割(103名)しか指導を受けていなかった。

そうなる現実的に実現可能なのは、スーパーバイズができる相談員が講師を務める、事例検討会や地域自立支援協議会の運営方法をテーマにした集合研修の開催になるであろう。

#### **(5) 熟練形成によって「悩み」に気づく可能性**

調査結果より、障害者相談支援従事者研修を修了している人の場合、修了していない人よりも、「相談支援の業務が法人内で理解してもらえずに悩んでいる」「相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる」「職場で相談員数が不足していることに悩んでいる」と感じる人の割合が有意に高かった。

相談員は、相談支援従事者研修を契機として、相談支援の奥深さや難しさに気づき、業務範囲の曖昧さや相談員不足を感じている可能性が示唆された。そしてそれらが法人内で理解してもらえず、苦しんでいるのではないだろうかと考えられた。

これはある意味、ソーシャルワークのスキルが高まったことによる功罪とも言えるだろう。