

ただし本調査だけでは、障害者相談支援従事者研修を受けたのが直接の原因で、上記のような「悩み」になっているとは断定できない。

この研修は初任者研修でも、受講要件として、基本的に3～10年以上の社会福祉現場での業務経験が設定されている。研修を受けたことだけでなく、今までの職務経験も要因になっている可能性もある。

ただ研修終了後の相談員は、上記の「悩み」を感じる可能性が高いので、フォローアップ研修で相談支援事業の業務範囲について検討できる機会があると良いのではないだろうか。

相談支援業務が法人内で理解してもらえずに悩むことや、相談員数の不足に関する悩みは、相談員個人や相談支援事業所だけのミクロレベルでは解決できない。運営している法人や委託元の自治体などメゾレベル、マクロレベルでの対応が必要になるだろう。

(6) 1人職場での業務量と研修機会

調査結果より、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」、「スキルアップできる研修の機会が乏しい」と感じている人の割合が有意に高かった。

つまり、1人職場の場合、時間外勤務が多くなってしまっている状況が示唆された。また、研修に行くこともままならない状況も推察できた。

この結果からも、相談支援事業所は1人で勤務するには非常にハードな職場であることが言えるだろう。

1人職場の相談支援事業所の実数は分からない。ただ、日本知的障害者福祉協会の全国調査¹⁰⁾によると、回答があった534相談支援事業所のうち、約2割にあたる101

事業所が1人職場であった。

1人職場については先述したように、解消するには、委託元の自治体の協力が必要不可欠である。

結論

本研究結果から、相談員が業務上抱えている「悩み」の傾向として、以下の5点が明らかになった。

第1に、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で、「悩み」の内容に違いが生じた。特に法人外に相談できる人がいない場合、障害者自立支援法以外の知識不足などに悩んでいることが示唆された。

第2に、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、低賃金などの職場環境だけでなく、相談援助技術に関する「悩み」があることも推察できた。

第3に、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の曖昧さや、業務内容を法人内で理解してもらえずに悩んでいることが示唆された。

第4に、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の曖昧さや、人員不足に悩んでいることが推察できた。これは熟練形成によって、「悩み」が生じている可能性が示された。

第5に、1人職場で働く相談員は、そうでない相談員よりも、時間外勤務や研修機会の乏しさに悩んでいることが推察できた。

以上5点から、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の1つに、相談支援事業の業務範囲について取り扱う必要性が推察できた。人材養成そのものについても、相談支援事業に着任したばかりの相談員だけでなく、熟練度に応じた研修の必要性が考えられた。

なお研修プログラムに間接的に関わってくることだが、低賃金や相談員不足については、運営している法人や委託元の自治体などメゾレベル、マクロレベルでの対応の必要性が考えられた。

今回の研究は、「悩み」全般を調べたために、抽象的なことしか分からなかった。今後は、それぞれの「悩み」についてさらに掘り下げて研究を進める必要がある。

(分担研究 綱川克宜)

引用文献

- 1)平成23年10月31日厚生労働省障害保健福祉関係主管課長会議資料，
http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougai Shahukushi/kaigi_shiryuu/dl/20111101_02.pdf，
2012.1.3
- 2)野中猛・門田直美・久世淳子『「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」研究報告書』，2006
- 3)日本福祉大学ケアマネジメント・間接介入技術研究会『「ケアマネジメント間接介入技術とその研修方法に関する研究」報告書』，2011
- 4)木全和巳，高山京子，高橋義久「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－インタビュー調査とワークインデックスを利用して－」『日本福祉大学社会福祉論集』第123号，97～126頁，2010
- 5)木全和巳，高山京子，高橋義久「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）－2年目のインタビュー調査の結果から－」『日本福祉大学社会福祉論集』第125号，143～182頁，2011
- 6)窪田悦子，岡田進一，白澤政和「介護支援専門員に対する教育的・支持的サポートのあり方に関する研究－業務における悩

み・困りごとに焦点を当てて－」『厚生 の 指 標』第51巻第10号，6～12頁，2004

7)木全和巳，高山京子，長谷川忍「相談支援事業者からみた相談支援事業実践の課題－愛知県知多圏域の相談支援事業従事者の聴き取りを通して－」『日本福祉大学社会福祉論集』第121号，55～69頁，2009

8)木全和巳『私たちはソーシャルワーカーです－社会的な相談・支援の実践をつくる』，15頁，きょうされん，2007

9)清水隆則・田辺毅彦・西尾祐吾編著『ソーシャルワーカーにおけるバーンアウトその実態と対応策』，86～87，中央法規，2002

10)日本知的障害者福祉協会地域支援部会「平成22年度相談支援事業等分科会調査報告」『地域支援部会関係調査報告書2010』，56頁，2011

表1 質問項目

基本特性

1. 性別
2. あなたの年齢
3. 社会福祉現場での経験年数
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. 主な支援対象としている障害種別
9. 相談支援の業務に従事する職員数
10. あなたは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ますか？
11. あなたは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はいますか？
12. あなたはスーパーバイザーから指導を受けていますか？
13. あなたは相談支援事業所からの転職・異動を希望していますか？

「悩み」に関する質問項目

14. あなたは、面接場面での雰囲気作りに悩むことが多い
15. 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
16. 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
17. あなたは、障害福祉サービスの事業所数が不足していることに悩むことが多い
18. あなたは、障害福祉サービスの支給日数、支給時間数が不足していることに悩むことが多い
19. あなたは、制度外の支援（インフォーマルサービス）の開発が難しいことに悩むことが多い
20. 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
21. 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
22. あなたは、障害当事者と家族の意見が違うときに悩むことが多い
23. あなたは、関係機関とあなたの意見が違うときに悩むことが多い
24. 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
25. あなたは、あなたの支援方法が正しいかどうか分からないときに悩むことが多い
26. あなたは、障害者自立支援法の知識不足に悩んでいる
27. 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
28. 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
29. 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
30. あなたは、相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる
31. あなたは、職場での給与が低く悩んでいる
32. あなたは、職場で時間外勤務が多く悩んでいる
33. 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
34. 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
35. あなたは、ケース対応において、問題解決のためのヒントが欲しいと思っている
36. 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
37. 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

表2 回答者の基本特性 (N=278)

表2-1

| | 実数 (人) | 割合 (%) |
|-----------------------|--------|--------|
| 性別 | | |
| 男性 | 112 | 40.3 |
| 女性 | 166 | 59.7 |
| 年齢 | | |
| 20歳未満 | 1 | 0.4 |
| 20歳代 | 34 | 12.2 |
| 30歳代 | 117 | 42.1 |
| 40歳代 | 60 | 21.6 |
| 50歳代 | 51 | 18.3 |
| 60歳代以上 | 15 | 5.4 |
| 社会福祉現場での経験年数 | | |
| 5年未満 | 41 | 14.7 |
| 5年以上10年未満 | 93 | 33.5 |
| 10年以上15年未満 | 64 | 23 |
| 15年以上20年未満 | 33 | 11.9 |
| 20年以上30年未満 | 34 | 12.2 |
| 30年以上 | 13 | 4.7 |
| 勤務形態 | | |
| 常勤・相談業務専任 | 175 | 62.9 |
| 常勤・相談業務兼任 | 78 | 28.1 |
| 非常勤・相談業務専任 | 17 | 6.1 |
| 非常勤・相談業務兼任 | 8 | 2.9 |
| 障害者相談支援従事者研修 | | |
| 初任者研修まで修了 | 119 | 42.8 |
| 現任者研修まで修了 | 116 | 41.7 |
| 初任者研修未修了 | 43 | 15.5 |
| 主な支援対象 | | |
| 身体障害者・知的障害者・精神障害者・障害児 | 109 | 39.2 |
| 身体障害者・知的障害者・精神障害者 | 15 | 5.4 |
| 身体障害者・知的障害者・障害児 | 29 | 10.4 |
| 身体障害者・知的障害者 | 26 | 9.4 |
| 知的障害者・精神障害者 | 5 | 1.8 |
| 知的障害者・障害児 | 6 | 2.2 |
| 身体障害者のみ | 12 | 4.3 |
| 知的障害者のみ | 14 | 5 |
| 精神障害者のみ | 59 | 21.2 |
| 障害児のみ | 3 | 1.1 |

表2-2

| | 平均値 | 標準偏差 |
|----------------------|--------------------|--------------------|
| 相談支援事業所での経験年数 | 42.7ヶ月 (約3年6ヶ月) | 31.3ヶ月 (約2年7ヶ月) |
| 相談員数 | 3.5人 | 2.2人 |

表3 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

| | % (回答者数) | | |
|---------------------------------|-----------------|----------------|----------|
| | いる群 | いない群 | χ^2 |
| 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 | 39.7 (n=242) | 66.7 (n=36) | 9.31** |
| あなたは、相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる | 62.7 (n=241) | 88.3 (n=36) | 5.91* |

注1) *p<0.05、**p<0.01

注2) 「あてはまる」「ややあてはまる」の割合

表4 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

| | % (回答者数) | | |
|---|-----------------|----------------|----------|
| | いる群 | いない群 | χ^2 |
| あなたは、面接場面での雰囲気作りに悩むことが多い | 34.3 (n=210) | 49.3 (n=67) | 4.84* |
| 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 | 38.1 (n=210) | 55.4 (n=65) | 6.08* |
| 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 | 47.4 (n=209) | 68.2 (n=66) | 8.71** |
| 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 | 36.0 (n=211) | 50.0 (n=66) | 4.12* |
| 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 | 62.7 (n=209) | 80.6 (n=67) | 7.37** |
| 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 | 62.9 (n=210) | 77.3 (n=66) | 4.67* |
| 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 | 70.1 (n=211) | 83.6 (n=67) | 4.70* |
| 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 | 71.0 (n=210) | 84.8 (n=66) | 5.08* |

注1) *p<0.05、**p<0.01

注2) 「あてはまる」「ややあてはまる」の割合

表5 スーパーバイザーからの指導の有無と質問項目の関連

| | % (回答者数) | | χ^2 |
|---------------------------------|-----------------|-----------------|----------|
| | 受けている群 | 受けていない群 | |
| 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 | 59.2 (n=103) | 71.4 (n=168) | 4.29* |
| 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 | 31.1 (n=103) | 50.6 (n=170) | 9.96** |
| あなたは、相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる | 53.4 (n=103) | 73.4 (n=169) | 11.35** |

注1) *p<0.05、**p<0.01

注2) 「あてはまる」「ややあてはまる」の割合

表6 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

| | % (回答者数) | | χ^2 |
|----------------------------------|----------------|-----------------|----------|
| | 希望あり群 | 希望なし群 | |
| あなたは、面接場面での雰囲気作りに悩むことが多い | 51.6 (n=62) | 31.7 (n=203) | 8.15** |
| 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 | 58.1 (n=62) | 31.7 (n=203) | 9.58** |
| 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 | 78.7 (n=61) | 62.0 (n=205) | 5.85* |
| 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 | 61.3 (n=62) | 35.9 (n=206) | 12.61*** |
| あなたは、相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる | 83.9 (n=62) | 58.0 (n=205) | 13.78*** |
| あなたは、職場での給与が低く悩んでいる | 62.9 (n=62) | 44.6 (n=204) | 6.37* |
| あなたは、職場で時間外勤務が多く悩んでいる | 58.1 (n=62) | 38.0 (n=205) | 7.80** |
| 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 | 83.9 (n=62) | 70.4 (n=206) | 4.45* |
| 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 | 85.5 (n=62) | 71.1 (n=204) | 5.19* |

注1) *p<0.05、**p<0.01、***p<0.001

注2) 「あてはまる」「ややあてはまる」の割合

表 7 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

| | % (回答者数) | | |
|----------------------------------|-----------------|----------------|----------|
| | 修了群 | 未修了群 | χ^2 |
| 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 | 37.5 (n=232) | 67.4 (n=43) | 13.34*** |
| 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 | 47.4 (n=232) | 79.1 (n=43) | 14.57*** |
| 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 | 48.7 (n=234) | 67.4 (n=43) | 5.10* |
| 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 | 36.2 (n=235) | 57.1 (n=42) | 6.57* |
| 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 | 70.6 (n=235) | 88.1 (n=42) | 5.55* |
| あなたは、障害者自立支援法の知識不足に悩んでいる | 52.8 (n=235) | 86.0 (n=43) | 16.52*** |
| 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 | 46.0 (n=235) | 27.9 (n=43) | 4.83* |
| あなたは、相談支援事業の業務範囲が曖昧で悩んでいる | 68.1 (n=235) | 50.0 (n=42) | 5.15* |
| 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 | 70.5 (n=234) | 47.6 (n=42) | 8.45** |

注 1) * $p < 0.05$ 、** $p < 0.01$ 、*** $p < 0.001$

注 2) 「あてはまる」「ややあてはまる」の割合

表 8 相談支援事業所での職員数と質問項目との関連

| | % (回答者数) | | |
|-------------------------------|----------------|-----------------|----------|
| | 1 人群 | 複数群 | χ^2 |
| あなたは、職場で時間外勤務が多く悩んでいる | 61.3 (n=31) | 40.7 (n=246) | 4.79* |
| 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 | 74.2 (n=31) | 54.9 (n=246) | 4.19* |

注 1) * $p < 0.05$

注 2) 「あてはまる」「ややあてはまる」の割合

第3章 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 ～障がい当事者と相談支援専門員とが共に行う、相談支援過程の分析を通して～

1. 研究の目的と意義

国は、障害者自立支援法（以下、「法」という。）で相談支援事業を「障害のある人が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう」障がい者に身近な市町村で実施する重要な事業として位置づけた。特にサービス利用計画作成（以下、「ケアマネ」という。）は、障害者ケアマネジメントの手法を用いて法の目的を具体化する一つの方法として重視された。その内容は障害福祉サービスの計画的利用によりその生活の安定あるいは質の向上が見込まれる場合に、障がい者が市町村から支給決定を受け、都道府県の実施する「相談支援従事者研修」を受講した相談支援専門員と共同して自らの生活に資する計画立案を行う相談支援事業のことをいう。その要となるのが相談支援専門員であるが、その養成課程は国の「相談支援従事者研修事業実施要綱」（以下、「要綱」という。）に基づき実施されており、相談支援専門員は研修を修了した者をさす。

その研修の目的は、要綱によれば「地域の障害者等の意向に基づく地域生活を実現するために必要な保健、医療、福祉、就労、教育などのサービスの総合的かつ適切な利用支援等の援助技術を習得すること及び困難事例に対する支援方法について助言を受けるなど、日常の相談支援業務の検証を行うことにより相談支援に従事する者の資質の向上を図ることを目的とする。」とある。つまり、相談支援に従事する者はこの研修の中で支援の知識と技術を得るだけでなく、資質の向上のために日頃の相談支援業務の検証を行うことやスーパービジョンが重要であることが示されている。「指定相

談支援事業所等において相談支援業務に従事しており、一定の経験を有する者」を受講要件とする、相談支援従事者現任者を養成する標準カリキュラムとして示されている中には、障害福祉の施策などの最新の動向を知ること、都道府県が実施している地域生活支援事業の事業内容について理解すること、地域自立支援協議会の運営や地域課題へのアプローチについて理解すること、に費やす6時間に加えて、障害者ケアマネジメントに関する演習に合計12時間を割き、支援事例からチームアプローチのあり方や総合支援の視点の持ち方などの支援の検証を行うこと、発表された事例の中から数例を選んでスーパーバイズを受けることにより、社会資源の活用方法も含めた自己の実践の検証を行うことが明記されている。このことから考えられるのは、障がいのある人が身近な地域で自立した日常生活や社会生活ができるよう、その支え手として期待される相談支援専門員には、スーパーバイズを通じた自己の実践の(反省的)検証を行っている人材が望まれているとも言える。しかしながら、そのことを裏付ける当事者からの評価については今のところ言及されていない。本来であれば、サービスを活用する障がい当事者の声が反映されるべきだろう。

「障害者の相談支援にかかる人材養成にかかる研究」において、最終的に誰からみた相談支援の内容の評価や人材養成なのかという点で、「障害当事者」からのその評価が最重要であることは改めて確認しておく必要がある。

坂本(2009)は「障害者ケアマネジメントのモニタリングおよびプログラム評価の方法論に関する研究」の第1研究のイギリスのケアマネジメント実務者のヒアリングにおいて、ケアマネジメントの質に関する考え方として、価値は立場によって異なるので、誰にとつての質か、が重要であり、利用者の立

場が最優先されるべきであるとしている。また、評価は結果のみでなく、そのプロセスに注目すべきであることが述べられている。

岩間(1999)において、ソーシャルワーク実践の評価に関して、質的研究である事例研究の重要性とその方法をまとめている。そこで、「クライアント本人を環境に影響を与える主体者としてとらえ、本人の問題解決能力を高めることを主眼に置いてきた。」「問題解決とはワーカーの側面的支援によるクライアント本人の主眼的営みでなければならないし、また何を解決すべき「問題」とするかはクライアント自身が決めることである。」「「クライアントのいるところからはじめる」というのがソーシャルワークの基本的立場であるように、評価においても「本人」の側に立ち、そしてそこから評価することが強く求められる」と整理している。また、援助の結果だけでなく、そこへ行きつくまでのプロセスの評価の必要性を取り上げている。

障害者相談支援は、当然何らかの障がい当事者の利益をもたらすための積極的効果をねらい行われる。相談支援は、「地域生活」においての人と環境の多様な相互作用が絡み合いの中で行われ、また、一人ひとり違うQOLの質という点でも、その効果測定は容易ではない。また、アウトカム評価という点では、「結果」のみに着目するのではなく、そのプロセスに着目することが重要であると考えられる。

本研究の他小研究においても、相談支援の評価、人材養成システムや研修効果の評価の方法が多面的・多角的な方法で研究がおこなわれている。「誰が」評価するのかにおいては、自己評価、第三者評価、そして当事者評価、家族評価を位置付け、多面的な評価・効果測定を試みている。日本においてケアマネジメントの評価、障害者の相談支援の人材養成等の先行研究での当事者評価はまだ非常に少ない状況にある。それら先行研究において、相談支援の多面的な評価が試みられてき

つつある中で、「障がい当事者評価」は、欠かせない評価視点として、また、援助の評価においては最重要なテーマとしてその必要性が着目されてきている状況ではある。本小研究も当事者評価を試みる研究の一つである。

一昨年度の研究では、必ずしも支給決定は受けていない障がい当事者への聞き取り調査を実施し、相談支援専門員がどのような“ちから”を備えていたらよいか、試行的な概念抽出の取り組みをし、昨年度の研究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障がい当事者の協力を得て、障がい者のケアマネの意義やその効果、相談支援専門員が有すべき“ちから”について尋ねた。そこでは障がい当事者にとって「相談支援専門員」が何者であるのか、さらに、果たすべき役割・機能についての理解はほとんどされていないにもかかわらず、ケアマネの必要は十分認識されていたこと、ケアマネジメントプロセスのうち、アセスメントのプロセスが重要であること、また、支援者としての基本的な在りようやケアマネの過程に、いかなればソーシャルワークの“価値”が不可欠であることなどが示唆された。調査対象となった障がい当事者は、ケアマネの枠組みで実施されるサービス担当者会議を「僕の会議」と称したり、自ら福祉サービスを検索し、担当の相談支援専門員に情報提供するなど、共同して計画を立案する立場への転換、つまり制度利用の客体から制度活用の主体への立場の転換など、さまざまな変容を遂げる、など人間的な成長をも伴わせていた。まさにソーシャルワークの“価値”を基底とする障害者ケアマネジメントの実践が、障がい当事者の主体形成の過程に少なからず影響を及ぼし得ることが明示されたと言えよう。

換言すれば、相談支援専門員と十分にパートナーシップの関係を創り出し、維持するだけの可能性も期待できる。

このように調査を通して相談支援専門員と障がい当事者とが共に取り組む実践の萌芽を見ているところであるが、実際の支援の現場での多くは、障がい当事者は相談支援専門員というフィルターを通した障がい福祉サービスの消費者的存在としての認識に留まることが少なくない。例えば本人が参加する個別支援会議も「本人の課題」を障がい当事者と一緒に解決に向けて検討する場としては十分認識されているとは言い難い。つまり、本人も支援の関係者と共に自分の課題を主体的かつ客観的に考えることができる可能性を有している、と見なされていないことでもあり、もちろん主体的かつ客観的に考えられる立場への転換のチャンスを与えられていないことと同義である。支援過程を通して相談支援専門員とパートナーシップの関係を構築できるだけの可能性を期待できる障がい当事者を「閉じたワーカー・クライアント関係」に留めおいていることにほかならない。「利用者主体」や「パーソン・センタード」といった、本人を中心とする支援の理念の提唱は、この状況を指しているのではない。

そこで今年度の調査研究では、ケアマネを利用したことはないか、利用し始めのため計画的支援にまだ十分馴染んではないが、国のいう障害者相談支援事業を活用し、リハビリ過程をいく障がい当事者、つまり自立した生活の安定やそのことを通した主体形成の達成を目指しつつある障がい当事者へ聞き取り調査を実施し、支援過程のターニングポイントに沿って、受けていた支援への主観的評価を述べてもらい、障がい当事者が求める支援について明らかにしていく。つまり、支援を受けることにより自分の暮らしや人生がどのように変化して

いくのか、それらに対する意見や評価を聞き取り、障がい当事者にとって望ましい、望ましかった支援とは何か、支援過程を貫く特徴的なキーワードを抽出する。これらを一昨年度、昨年度の調査で得た結果と比較し、障がい当事者にとって望ましい支援を提供できるための相談支援専門員のもつべき“ちから”について整理する。この場合、昨年度実施した相談支援専門員の同席を得て行った共同型のインタビューの形態が、障がい当事者をエンパワメントするプロセスになるとの気づきを得ることができたことを踏まえ、支援を行った相談支援専門員と一緒にインタビューに応じてもらい、そのことを通して、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検証を行い、さらにはその人材養成に資する研修について論考し、人材養成に関する具体的方法の提案を行いたい。

2. 研究の方法

障がい当事者の参加を得て実施する「参加型アクションリサーチ」がもたらす効果を意識し、その手法を援用する形でインタビューを実施した。

武田のまとめ¹⁾によれば、アクションリサーチは多様で幅広い定義を持つが、HartとBondが分類する実験型、組織型、専門型、エンパワー型のうち、特にエンパワー型については社会のなかの脆弱なグループと協働して抑圧の構造を変革していくコミュニティ・ディベロップメントのアプローチに近いものとして発展している。このエンパワー型の参加の主体は利用者、当事者などが担い、その目的を「単に知識の創造ではなく、教育や意識改革、またすべての組織メンバーによる構造の促進」におき、当事者たちが必要な情報へのアクセスと適切な知識を把握する能力を身につけ、状況改善や社会の構造変革のためのアクションをおこしていくことによってエン

パワメントを達成していくとしている。つまり、参加型・エンパワー型のアクションリサーチは「課題や問題を抱える組織あるいはコミュニティの当事者が研究者と協働して、探究、実践、そしてその評価を継続的に螺旋のように繰り返して問題解決や社会変革、さらには当事者のエンパワメントを目指す調査研究活動¹⁴」とも定義でき、昨年度の調査研究で見いだした当事者への波及効果に符号する。

具体的には、支援過程を共に歩んだ相談支援専門員との合同面談を実施し、調査員が両者に質問しながら3者でその相談支援過程の分析を行うものである。調査のデザインとしては参加型アクションリサーチの場合、螺旋状のプロセス、つまり、「見る look（適切な情報収集、状況の把握）」「考える think（何が起きているのかの探究と分析、その解釈と説明）」「行動する action（計画、実施、評価）」の3つを繰り返すとされる。この循環的なプロセスを通すことによりエンパワメント、状況改善、社会変革といった目的が達成される、と考えられているが、今回のインタビューはそれを意識しつつも、その螺旋を一巡に留める。今回の調査の目的が状況の改善や社会変革におかれていないからである。

このプロセスを経るにあたり、担当した相談支援相談員には相談支援の過程をあらかじめ時系列に整理した資料を用意頂くことを依頼した。さらにその資料に、①支援に入る前の頃、②支援が開始され、ラポールがついた頃、③支援が恒常的になり生活等が安定してきた頃、の3点に即するエコマップを添付してもらうこととする。また、相談支援専門員に必要な応じて「ターニングポイント」となった出来事、事件などの頃を示すエコマップを加えてもらうこととした。それら資料を、支援を受けた障がい当事者とともに見ながら、両者で

調査者の質問に答えてもらうものである。質問のポイントは以下のとおり。

【質問項目】

- ・ どのような支援の計画を作成してもらったか。
- ・ その計画にそって、どのようなサービス提供を受けたか。
- ・ その計画をたてるにあたっての、相談員の視点についてどう思うか、感じるか。
- ・ 計画に対する評価
- ・ 計画を作成した相談支援専門員への評価

上記の質問を、概ね1時間にわたってエコマップとリンクする支援過程の場面で逐次質問していき、これらの過程をすべて録音し、後に文字化した。

また、相談支援専門員にはこれとは別に30分程度の面談を行い、このような実地スーパービジョンがちからをつける研修として有効であるかどうか、の質問を行った。質問した項目は以下のとおり。

【質問項目】

- ・ （予め支援の三つの過程をまとめて頂き）なぜそのような支援を計画したのか。
- ・ それぞれの作成過程で苦労したこと、工夫したこと。
- ・ 自己評価
- ・ 当事者の意見を聞いてどう感じたか。

これら質問に対するやり取りを録音、文字化した。これらのテキストデータを調査員らが横軸に時間を取り、縦軸に①支援関係の展開、②当事者としての意見、③相談支援専門員としての意見、をとったマトリックスに整理、障がい当事者の語りと相談支援専門員の語りとをライフストーリー化し、その上で支援過程の全体を把握していった。さらにその

マトリックスの中に散見する障がい当事者から語られた「鍵になる」言葉や単語を見だし、また、相談支援専門員からの言葉や単語とを相関させながら、相談支援専門員として有すべき支援に欠かせない概念を発見していくこととした。

これらの調査実施の時には調査の主旨と倫理上の配慮を行うことを記載した書面を用意し、障がい当事者に対してはその書面を読み上げ、調査内容への同意と理解程度を確認した上で署名を頂いた。同様に、相談支援専門員へのインタビューに際しても同じ手続きをとった。

3. 調査対象者

【障がい当事者】

①身体障がい者 A さん

40 歳代女性 脳性まひで身体障害者手帳 1 種 1 級を取得。療育手帳 C 判定。電動車いすを使用し、言語障害を有するため、トーキングエイドを活用して会話する。普段はヘルパー事業所のピアスタッフとして週 1 回程度 N 市内の居宅介護支援事業所に非常勤スタッフとして勤務。自宅から事業所へ通勤するが、事業所近くに借りている賃貸アパートの一室にてヘルパーと共に過ごすこともある。主に、自分の介護を通して重度障がい者支援を行うヘルパーの養成を担当する。

②精神障がい者 B さん

30 歳代男性 回避性人格障害の診断に加え、最新の手帳更新時にアスペルガー症候群の暫定診断を受ける。精神保健福祉手帳 3 級を取得。私立の寄宿制高校を卒業し就職するが、人間関係の躓きにより退職。以後職を転々とした後、数年にわたり引きこもりの生活を

送る。法による訓練等給付（就労移行支援事業）からトライアル雇用の制度利用を経て、高齢者支援事業所にて介護補助要員として非常勤の雇用契約を締結し、働いている。勤め先の法人の寮に住み自活している。

③知的障がい者 C さん

20 歳代女性 知的障がいがあり療育手帳 B 判定。養護学校高等部卒業後、自動車関連部品企業に就職し交代勤務のある生産ライン工場にて勤務している。夜勤の週は地域活動支援センターで出勤前時間を過ごしてから仕事に出かけるリズムを作っている。知的障がいバスケットチームに所属、活躍している。最近支援を受けて一人暮らしを始め、主に家事援助を中心にヘルパーの応援も受けるようになった。

【相談支援専門員】

①の方を担当 50 歳代 男性の相談支援専門員（現任研修修了）。介護福祉士・社会福祉士資格を保有。知的障がいの通所施設に 30 年以上勤務の後、法施行前は身体障がい者の市町村地域生活支援事業の担当者として地域実践を展開していた。

②の方を担当 40 歳代 女性の相談支援専門員（現任研修修了）。精神保健福祉士・社会福祉士資格を保有。精神科医療機関で精神科ソーシャルワーカーとして 6 年の勤務経験あり。精神障害者地域生

活支援センターを開所させ、アウトリーチ実践も行ってきた。

- ③の方を担当 30歳代 女性の相談支援専門員（現任研修修了）。社会福祉士資格を保有。大学卒業後社会福祉協議会へ就職、高齢者福祉で相談員を担う。その後、知的障がいの通所事業所への転職を経て、相談支援事業へ異動し現在に至る。

4. 1年目、2年目の調査の考察から

初年度に行ったりカバリー過程をいく身体障がいのある女性と精神障がいのある女性への試行的インタビューでは、法で言う相談支援専門員の役割は理解されているとは言い難かった。しかしながら、支援者としての基本的な態度や雰囲気醸し出す“ちから”や、対等で親和的なら関係を築く“ちから”、存在を肯定し、尊重する“ちから”を有していることを期待していることが明らかになった。「障がいを分かってください、とは言わないんです、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ほしいですね」の発言に見られるよう、自分が抱える障がいの苦勞への根本的理解が困難であること、むしろ、社会、環境との関係性の中で生きていることを正しく理解し、それを前提とした支援を求めている。これと同種の発言は2年目の調査でも聞かれた。「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」の発言は、自分を取り巻く環境に親がおり、親の気持ち、体調、暮らしの全てが自分の生活の在りようを規定しているこ

とをよく理解している当事者から、そこへの目配せを期待しているものである。この障がい当事者を担当した相談支援専門員は支援計画の検討中に親への面会も果たし、障がいのある息子との暮らしの隅々まで聞き取り、計画を作成している。まさにアセスメントの充実とアセスメントプロセスがいかに重要であることを示している。これはソーシャルワークの定義に符号している点でもあり、支援を必要とする人自身が、最も平易な言葉で当たり前の必要を唱えている。

5. 今年度の調査結果

障がい当事者3名と彼らの支援を担当した相談支援専門員へのインタビューで得られた言葉をマトリックスに落とし込み、まずはインタビュー資料として添付した時系列資料とエコマップにおける支援のターニングポイントごとに発言を整理した。（障がい当事者の発言を下線で示し、相談支援専門員の発言を二重下線で示した。）

① 支援に入る前の頃

3者に共通するのは、いずれも人から紹介されて相談支援専門員に出会っている点である。Aさんは法が施行される4年も前から実家のある地域の社会福祉協議会へ問い合わせ、そこで紹介されたヘルパー事業所にアクセスし、ヘルパー利用の契約を結んだ。しかし、特定のヘルパーとしか相性が合わず、Aさんが懇意にしているヘルパーに指名が集中、事業所がヘルパー手配に窮し、所属長でもある相談支援専門員に“相談をもちかけた”ことがきっかけで相談支援専門員と出会っている。またBさんも通院していた先の主治医から相談支援専門員を紹介されている。この時には、自ら何か課題を感じ主治医に相談をしていた訳ではなかった。にも関わらず、で

ある。Cさんは入院先の医療機関で病棟スタッフが、体調を崩して入院、休職しているCさんが、その間に生じる多額のローン返済について、何ら手だてもなく、自らも動こうとしないし、そのために退院の目処も立たない“事情”を案じて医療ソーシャルワーカー（以下、「MSW」という。）に介入を依頼し、そのMSWから要請され相談支援専門員は医療機関まで出向く、という出会い方をしている。Cさんは相談支援専門員との最初の出会いを「知らない人だから」緊張し、素っ気ない態度をとってしまった、と初対面の時の自分の態度を後から反省、MSWに謝罪の代弁を依頼しているが、言い換えれば自分が抱える課題の認識レベルは問題解決の主体とはほど遠いものであった。Cさんと面会した相談支援専門員は「相談員としてこの人の生活どうこうというよりも、まずは支払いの管理が主だった」と述べるよう、アセスメントよりも危機介入が最優先だったことを回顧している。Aさんにおいても特段の支援計画はないが、Aさんを自宅で介護する母との間に生じる軋轢から回避のための“距離”確保の策として、地域にある重度の身体障がい者の日中活動の事業所の短期入所の案内をしている。ただし、Aさんに出会った時に緊張するヘルパーに過剰に反応し、自身にも強い緊張感を生じ、全身状態の自由も奪われてしまう傾向にあるAさんの状態を理解していた当時の相談支援専門員は、「昼間だけ対応っていう制度がなかったのが当時。だからもう最初からドタキャンする計画でショートステイ予約をしていた、月1回」程度の支援を用意していた。当時Aさん自身は懇意にしているヘルパーに「人間関係」のことで相談をしていた、と述べている。Aさんがいう人間関係とは、ヘルパーに「言うことが通じないとか、薬飲めれないこと」を指しているが、これはヘルパーの対応次第で過緊張に陥り、緊張

をほぐす薬すら飲めなくなるAさんならではの苦勞のことを指す。しかし、あくまでも相談をする相手はヘルパーであり、相談支援専門員の認識はなかった。

② 支援が開始され、ラポールがついた頃
危機介入による支援開始となったCさんは、高額商品を契約させられ5年間のローンを抱えた上、キャッシングローンのカードの作成もさせられていた。カードを作る時に利用方法などの説明をされたが「かもしれないけど、わからない」と述べ、分からない、と質問してもよかったのでは、との問いに「（質問は）しなかった」「怖いで」と、人に分からないことを尋ねると怒られる、という思い込みが先立ちそのままにしていたという。結局、カードの使い方も良く理解しないまま、機械にカードを差し込むとお金が出て来る不思議さを感じつつお金を下ろして使っていたという。そのせいもあり、ローン以外の借金も抱え金銭的負担も大きかった。そのためお金のやり繰りを相談支援専門員に考えてもらい、自分は言われた通りに「紙、領収書、お金を払う紙、持って」動いていたという。本人は難しく分からない手続きなども相談支援専門員に「任せ」られると述べ、その理由を「大人だから」とした。Cさんのいう大人の要件は、知り合いであり、何を聞いても怒らず教えてくれること、だとインタビューで判明する。その「任せ」られた相談支援専門員はCさんが抱えている実態から成年後見制度の利用が必要と判断し、この地域の行政が設立したNPOが運営している成年後見センターと協働して、本人申し立てによる保佐人の手続きを同時に進めている。その甲斐もあり、大きな金銭的負担も軽減の見通しが立ち、不安定だった体調も回復、体調不良で休職することもなく出社できるようになり、収入も安定した。そして介入を初めて6ヶ月でよう

やく一息できる状況となった。Cさんはこれらの支援を受けて「いい」「良かった」「お金貯まる」と評し、相談支援専門員の支援に対し一定程度理解を示している。ちなみに成年後見制度の利用についても「契約」「お金の管理」というキーワードで理解しており、危機介入し、比較的短時間で具体的な問題解決を目指さねばならないような関わりの最中でも、自分に分かるよう関わり続けてくれた相談支援専門員の提案を抵抗なく受け入れ現在に至っている。

Aさんの場合は、最初に関わった相談支援専門員が異動し、次の担当者に引き継がれた時、初めて家庭の事情を“きちんと”掌握されている。当時もヘルパーを選ぶ状況は相変わらず続いており、ヘルパー事業所の人の手配がうまくいかずに困っている状況を、次に引き継いだ現在の相談支援専門員が自薦ヘルパーを探してみてもどうか、と提案し、解消に向けた方策を示している。この時相談支援専門員はAさんの自宅を訪問し、母が認知症の姑の介護とAさんの介護とを一手に引き受け疲弊している状況を把握している。「(Aさんが)家にこもってはいはんまりよくないので」「で、お母さんはAさんの介護もしなきゃいけない、おばあさんも見なきゃいけないので、すごくストレスを抱えていた状態」「僕も一人じゃ抱えきれないぐらいお母さんの悩みが深かった」と述べるよう、相当な時間を家族の話しを聞き、Aさんのおかれている環境を理解する時間に充てている。つまり、「本人のアセスメントもそうですし、家族も含めて世帯のアセスメントも丁寧にとらざるを得なかったというか、その視点を持って入っていった」の発言に見られるよう、明らかにソーシャルワークの視点を意識している。そして、前任者が取り急ぎ組み立てた支援の中で苦肉の策としてきた“泊まれないショートの利用”

から視点を替え、自分と相性のいい自薦ヘルパーを探し、できるだけ家にはないよう工夫をしてはどうかと提案したのである。これも支援計画として立案した、というより、「微妙に自然消滅で」ショートの事業所を利用しなくなっている実態があり、その理由が「薬が飲めない。でも信頼できる人っていうのが、〇〇〇(事業所名)でつくれるかなって最初に思ったんですけど、三交代勤務の中でその人が必ずいると限らないというような状態でいかれても、安心していくことができない」ためであり、ショート実施の事業所活用の代替案として自薦ヘルパー案が提示されている。これには相談支援専門員の「Aさんに対してネグレクトというほどではない、でも離れられないけれども離れられな」の中で、お母さんがAさんに対して必要な要望にきちんと応えきれない現状を鑑みてのことであり、ここでもソーシャルワークの視点が活かされている。Aさん自身は「人間関係のことで困ってることと知ってたから、言わなくなったのかなと思った」と相談支援専門員の采配を評し、自薦ヘルパーの提案についても「いいなど」思ったと述べている。実際、懇意にしていたヘルパーに同行してもらい、福祉系大学のボランティアセンターまで出かけ自薦ヘルパーを探してきている。

一方Bさんについては、この時期、つまり支援が開始され、ラポールがつくまでに4年の歳月が割かれており、最初の出会ってから既に2年弱の歳月が経過していた年月を含めるとこの期間に実に6年弱の年月を充てている。これはBさん自身が幼少期に親からの虐待の体験を有し、相談支援専門員に出会う前に人間不信から来る“引きこもり”を数年経験していたことにも関連している。主治医指示の下、親元を離れる決断をし、初めての一人暮らしを進めていく上でのパートナーに、と相談支援専門

員を紹介されている。長期間に及ぶ引きこもり生活のため、社会参加の機会が削がれてきたこと、そのため年齢に相応しい社会体験が積み上げられていない、などの課題があり、どうしても細かな支援が必要だった。しかし、Bさんは「絶対こんなやつも信じないと思っていたんだけど、何かしら自分もなぜだか分からないけど、■■さん（相談支援専門員）が小学校の先生に似ているところもあったから、この人だったら何とかなるかもしれないという気持ちが心の中にはあったんです」。「だけど、やっぱりちょっと本当に信じていいのか、と自分自身との葛藤でした」の発言に見られるよう、支援されることへ躊躇よりも、支援者である相談支援専門員を信じられなさで揺れていた。そのため極力自力で活動してアパートを探したり、仕事を探したりしていた。このようなBさんに対し、担当の相談支援専門員は「もともと人を信じてないだろうから、多分そういうことをしてもきっと拒むだろうとか信じないだろう」し「距離を縮めていこうとすると逃げていく感じが手応えとしてあった」ため、アパート探しを協働して行うなどの具体的支援を積極的には行っていない。ところが、この当時の様子を今現在振り返ってみたBさんは「真剣になって考えてくれること、その人の立場になって悩んだり考えたり、きれい事は言わないから、（中略）僕はそれがうれしかったです。」「何でもかんでもやってくれようされると、じゃあ何のために自立ってと考えるとしまう」「親といたときは、何もやらせてくれなかったから、あれもだめ、これもだめというのがあってできなかったというか、ああ、もう自分はやってもだめなんだという部分があったから」「そういう適度な距離というのが自分自身にはよかったし、プラスになった」「僕には逆にそれがよかった」と述べ、自分のことのように親身になってくれてい

ても、適度な距離を保ち、自分に任せてくれる相談支援専門員の関わり方を評価している。この時、相談支援専門員の方は「距離を縮めてはいけない、多分Bさんから見た安全な距離感が絶対あるので、それは私たちからすると正直不安だった。」と感じていたよう、決して“相思相愛”ではなかった。が、しかし、「あまりどのタイミング、どんな時にこうしようなんていう科学的なエビデンスがあるわけではない」が「そろそろ信じてもいいかなあとか。」、そういう思いを抱くには思いつきではなく、自分の中に見立てのようなものがあり「その見立ての根拠は、やっぱり彼が示す行動なんです」と述べ、自らの支援の方向性や方針を支えているのは、何よりもご本人の行動の変容があったからこそであると述べる。それは「思いつきではなくて、それだけ自分の布石みたいなものは、自分の中で自負としてあり」、「私はソーシャルワーカーとして向き合ってたんだから、もうそろそろいいのではないかと。」自らのソーシャルワーカーとしての実践の積み上げこそ、判断、見極めの根拠となっていると述べていた。

③ 支援が恒常的になり生活等が安定してきた頃

Aさんは“泊まれないショート”の利用に見切りをつけ、自薦ヘルパーも活用した日中活動を充実させていた。ちょうど同居の父親が泊まりがけで出かける機会に合わせ、「NPO だったら泊まれるかも知れない」と判断した相談支援専門員の計らいで、実家近くで活動を開始したNPOが実施する短期入所事業の利用を検討し出した。しかし、具体的に事が進み出すと腰を痛めたりして、結局新たなサービス利用につながるばかりか、再び外出ができない暮らしに転じてしまった。その頃、養護学校小学部時代から親しくし、Aさんがとても頼

りにしていた友人で、自らヘルパー事業所を立ち上げ活動するDさんから、事業所の運営に協力してほしいという要請を受け、嬉しさ半分戸惑い半分の気持ちを相談支援専門員にメールで打ち明けている。相談支援専門員は「Aさんが引きこもっている状態で、出たいていう思いを持ちながら籠っている状態を見抜かれて、一生懸命引っ張り出しを試みられたというところで、そこはもう僕が何もしなかった」と静観するのみで特段の支援は行っていない。これには「N (Dさんが運営する事業所所在地) まで出しゃばるといふか、支援、Dさんの立場として支援者に見えるわけです。相談も含めてやってみえる。そこに僕が入って船頭2人になっちゃいけないという意識が僕の中であって。Dさんの計画は、Dさんの計画で、僕は、ここの地域、Aさんの住んでいる、生まれ育った◎◎という地域の中での支援としてどうするかという立場でずっと見てきた」支援に対する方針が存在しているからである。こうした中でAさんは突然泊まることができた、というエピソードを明かしている。泊まり体験自体は15年ほど前にさかのぼり、Dさんが住む家に“転がり込む”ようにして泊まる体験をして実績を作っている。そのときにDさんの支援に入ったヘルパーに“ついで”に支援をしてもらいながら10回ほど宿泊体験をしたことを語っている。この経験を踏み台にして、Dさん、その後、Aさんが大変信頼することになるヘルパーのEさんと3者で協議し、N市内にあるDさんが運営する事業所近くに賃貸のアパートを借り、Dさんが選定してくれたヘルパーについてもらい突然一泊するのである。これにはAさん自身も「大変だったけどやれたと自信ついた」と述べ、独立のきっかけとなるはずであった。しかし、月1回の泊まり生活を繰り返しているうちに、Dさんが「ある程度通じる人をつけてくれた」ヘルパーの一人とぎ

くしゃくした関係に陥ったことがきっかけとなり、再び相談支援専門員にメールで相談を始める。そのときの様子を相談支援専門員は「Aさんの中でやっぱり人が怖いとかっていうような思いが出てきて」、Aさんを精神保健福祉に詳しい相談支援専門員に引き合わせている。この采配の根拠を「まあ僕がずっとお話を受けてても、この出口に着かれっこないやっというところで、で△△ (精神保健福祉に詳しい相談支援専門員) さんにお話をして、でそれこそ面白い人いるから笑えっという。でAさんにも楽しい人いるから笑えっ話して、で3人で会うようにしたのですよね。でヘルパーさんも同席されて、でそのAさんのお困り感をできれば□□□ (Dさんが運営する事業所) の中で共有していただけたら僕はそういう思いがあったのですけれども、Aさんとしてはご自身のお困り感をとにかく誰かに伝えたい、解決っというよりも伝えることが主だと思った」からだという。Aさんはこれらの采配を受け、自分の在りようを「いろんな人と困りながら(中略)、(相談支援専門員ら) と話していくと、強くなったと思います。」「困っても聞いてくれる (相談支援専門員ら) がついてるから心強い。」と言うよう、自分にとって相談支援専門員らの支援が有用であったことを述べている。実際の自分の困り感の解決率に関する質問に対し、「50」と答え、支援関係に入る前に示した「5%」より大きく数字を伸ばしている。そして、相談支援専門員として必要な“ちから”として「何をいっても宇宙語をいっても通じるとこだとします。」「しゃべれない人に話しを聞いて、何か通じるものがあつたらすごく本人は助かると思う。」と言語障がいのある自分のような障がい当事者の意を汲む“ちから”、つまり共感し代弁する“ちから”を望んでいることが伺える。これらにつながる支援の組み立てに関して、相談支援専門員は「本当に行

き当たりばったり、この一言。よく言いますけど、走りながら考えるしかないので。計画、お家に行って、お母さんに会ってみて。それまで思っていたことと全く違ったら、その場でドンドン切り替えていっちゃうわけですし。そういう意味では、本当に行き当たりばったりの支援で、計画性というのは後で振り返ってみれば、“そこそこ筋道通ったか？あぁ、よかった！”というぐらいのものです」と、現場の速度や必要に合わせたケアマネジメントを実施してきたことを述べている。

Bさんは先述したよう、ラポールがついてきてもなお支援者と距離を縮めた関係作りには不安感を抱いており、1年ほどのブランクを経て再び相談支援専門員の前に登場する。そのきっかけは恋愛相談だったが、それを機に「でも、ここからちょっとずつ変わっていったんです。」と本人も述べるよう、飛躍的に人とのつながりが増えていく。紙幅の関係上詳細は割愛するが、相談支援専門員に相談したのを機に職場を替えていく方向性が決まり、障害者就業・生活支援センターの相談員を紹介されるに至っている。自分を障がい者と認めきれない時期であったが、一方で応援してもらわないとできないことも自覚しており、アイデンティティが揺らいだまま就労支援の相談員に会っている。しかし、その後、相談支援専門員の知らないところでこの就労支援の相談員と面談を重ね、転職のための具体的な行動に歩み出ていく。その相談員から紹介された主に知的障がいのある人を支援する就労継続支援 B 型事業所が運営するレストランにアルバイトの休日にはボランティアに出かけ、1年を通し年末年始の4日間のみが休み、という暴挙にでる。Bさんはこの時のことを「いや、楽しかったんです」と語り、以降、ここで出会った人たちに順次心を開いていく。結局精神障害者保健福祉手帳を取得し、障がい者として支援を受ける決断をした Bさんは、手帳取得のために

最初に相談支援専門員を紹介した医師が勤めていた医療機関を6年ぶりに受診する。既に主治医は退職し、カルテを引き継いだ別の医師の診察を受けることになるが、その医師や就労支援の相談員が異口同音、自分の目標を達成するために協力の姿勢を示してくれた事で「そこから何かしらんけど（人脈が）広がっていったというか、タッタタッタ。」と自分でも驚く状況に転じていると感想を述べた。その原因をBさんは「やっぱり、自分の周りの人ってきれいな事なんて絶対に言わないし、やっぱりだめだったらだめとはっきり言ってくれる人、自分の周りがそういう人たちだったから、信じてもいいかなと思って、自分の周りにはそんなきれいな人は一人もいない」し、悩みがあっても「“大丈夫、大丈夫、何とかなるから、ハハハ”と笑ってそれで終わりなんです。でも、“大丈夫、大丈夫、何とかなるから”と言うのが何とかなかった部分もあったから、何か不思議な人たちなんです。何か苦しいとか辛いとかあっても、“大丈夫、何とかなるから”と言って笑うんだけど、実際は何とかなるんです。何かしらんけど、不思議になっていた」経験を通して人を信じることができるようになっていった、と回顧している。ボランティアで出会った人たちは、とても当たり前の付き合いをしてくれ、Bさんが悩んでいても、「そんなことどうでもいいから、ちゃんとあんたご飯食べなさい。どうせ食べてないんでしょ」などと言って、暮らしぶりを心配し、弁当を持たせてくれるなどの接し方をしてくれていた。Bさんの口から「僕はそこでうれしいのが、正月の御節料理をつくってくれたこと、あれは一生忘れられない味です。何かすごくうれしいし。」「だから、それを食べていて涙が出てきて、僕はあの味は一生忘れられない味だなと思っています。」と、人として普通に心配されることがとても嬉しかったと述べている。この経過には相談支援専門員の計画的関わりはいっさいない。ただB

さんは「やっぱりいろいろあったときには相談していましたよね。(中略)悩んだことがあったら相談とかアドバイスとかをもらっていました。」と述べ、その後展開する就労移行支援事業所の利用者となり、そちらで個別支援計画を作成され支援を受けるに至っても、相談支援専門員を「距離感は適度」な関係として活用している。この時のことを相談支援専門員は「劇的に変わってきました。私の分からない人の名前が彼の会話の中に出てきて、“誰、それ”って言って教えてもらうようになり、あっ、そういう人とのつながりもできたんだなあとか、飲み連れて行ってもらったとか二日酔いでとかと。(中略)あっ、もう十分じゃない、というかもういいかなあつて。」と感じており、互いに確認し合うことなくとも自然に距離感が保たれるようになった様子が語られている。

Cさんの場合は危機介入的な関わりから始まり5ヶ月目によりやく個別支援計画を作成してもらって支援を受けるようになっていく。目標を「一人暮らしをする」ことに定め、お金使用に関する相談ができるようになること、一人暮らしに向けてできるようになっていきたい事柄を明確にしながらか計画書を作成してもらっている。そのために仕事を続けながら、空いている時間には地域生活支援事業で実施されている活動支援センターへ来所し、そこで行われるプログラム活動に参加したりしながら、自分でできることを増やしていこうとするものであった。併せて主に相談する機関を活動支援センターの職員たちにするようにし、相談支援専門員は「後方支援みたいな形になっていった」。Cさんは時には仕事をさぼって活動支援センターへ来所することを相談支援専門員にとがめられ、かけられた言葉の厳しさに反応し、物を壊すなどの“爆発”を起すこともあったが、その都度時間をかけ丁寧に対処されてきている。自身がイライラしがちなことをCさん自身も気に

しており、同じ養護学校出身の友人から勧められて通院することになった精神科へも、結局相談支援専門員に同行を依頼している。つまり、せっかく課題解決のために出向いても、そもそも医師から発せられる質問の意味が「難しい」「全部」分からず、自分からも「質問ができないから」「怖い」と思えてしまうと述べている。相談支援専門員には医師から抽象的に投げかけられる質問

(例「調子はどうですか」)の意味や、自分が訴えたい具体的事象に関して話しの糸口を示してもらって役割を期待し同行してもらっている。こういったことの積み重ねを通して、少しずつ自分でできることが増えている実感が本人にも湧いてきている。一方でここに辿り着くまでも相談支援専門員としてさまざまな工夫を凝らさざるを得なかった。相談支援専門員からは「関わりのながら、できると思っていたけど、できないこととかが、やっぱり一緒にやっていると分かる」ため、危機介入時には支援に必須のアセスメントが不十分であったことから生じる苦労があったことが語られた。ついつい「こちら主導での支援になりがちになるので、そこら辺の持って行き方っていうのが、本当に難しい。こうやった方がいいよって、みんなで固めて、こうですっていうふうにはひとり暮らしのルール引いて乗っけているだけ」の支援になりがちな点を反省的に振り返りつつも、本人の持つ能力の限界とどのように向き合うべきか、に大いに悩んでいる。また、相談支援専門員が産休に入る予定が分かり、そのために新たな担当者によるこの感覚を引き継ぐことの限界も感じていたため、「ケア計画検討表を入れてヘルパーの役割だとか、このままお座なりにならないように、ちょっと集中支援で立て直そうかなと。新しい支援者になるって事もあったので。(中略)そういうところと、やっぱりどこかお返ししていかなければいけないところを、もうちょっと

丁寧にやらないと、ちょっと難しいかなと。」と判断し、サービス利用計画作成の利用を導入することを提案し、本人に申請してもらい支給決定を受けている。それから家事援助を中心としたヘルパー支援を受け始めて現在に至っているが、その様子をCさんは「(応援してくれる人が) 増えた。」と述べ、一人での暮らしの質も「よくなった」としている。暮らしに点数をつけるとしたら、との問いに「100」点と答え、満足度も高い。Cさんの相談支援専門員に対する評価を尋ねると「相談にちゃんと乗ってくれる」と述べるので、「ちゃんと」の意味についてさらに問うと、「相談をして考えてくれる」、つまり、自分のことをきちんと考えてくれる、の意味で述べたかった、とのコメントがなされている。蛇足になるが、この質問に対するCさんのコメントも、調査者に自分の意が伝わっていない、と感じるや「言葉間違えたな」と、自分の言いたいことを相手に適切に伝えるための言葉選びに真剣になる様子が見られた。言葉の意味の理解が苦手な「分からん」を多用するCさんが、言葉での表現に貪欲にこだわるように変化したのは特筆に値する。一方、この時を相談支援専門員の方は、「関係を作るっていうところでは、まだまだできていないかなというふうには思うかなと。どうしても緊急介入のところはいいんだけど、その後のところの〇〇〇(活動支援センターの名称)の利用に関しても、相談が占める役割っていう形で来ていたので。どうしてもそこが養護学校でいう先生みたいな役割を担ってこざるを得なかった」苦悩の一面があったことを振り返っている。特に「初めは、相談員に成り立ての頃は“やってあげて当たり前”というわけではないですけど、知的の方から来ているので、できないだろうと思って全部こちらがやって、支援して行って、紹介して行くみたいな、サービス等も。そういうことが普通の

支援なのかなと思っていた」が、働く環境に精神障がいのある方を支援する相談員がいたので、その活動を見ていて、「この課題って誰の課題なんだろう」という疑問を持つように自分も変わった。結局「(当事者が抱える問題) それを返すって、すごく面倒くさいというか、仕事量としても2倍3倍かかってくることなんだけれども、やっぱりそれをしないと“今ここで苦労したから、次この子は同じ苦労をしないな”とか成長していく糧になっていくことがわかったので。Cさんに関しては特に今後ひとり暮らしをしていかなきゃいけないって先が見えていた方だったので、その必要性だとか、その為にはこんなことやらなきゃいけないよっていうのは、本当に口酸っぱく戻していかない」と思い、厳しく関わらざるを得なかったことも回顧している。この辺りはCさんと相談支援専門員の認識に格差がある。

6. 考察

法の施行前から長年の支援を受けているAさん、Bさんは、法施行後の、いわゆる個別の支援計画を特段立案されないまま相談支援専門員に継続的に支援されている。法施行後からの支援開始となったCさんも当初は危機介入の関わりが主流で、危機介入の課題が概ね解決見通しがたち、その後、担当者が産休に入り新たな担当者に変更する予定が控えているのを見越して導入を検討したサービス利用計画作成の支給決定を受けている。この時にアセスメントを開始し、ケアマネジメントのプロセスに入っている。Cさんの場合、「関わりながら、できると思っていたけど、できないこととかが、やっぱり一緒にやっていると分かる」くらいの軽度とは言い難い知的障がいと、人への馴染みにくさもあり、「ケア計画検討表を入れてヘルパーの役割だとか、このままお座なりにならないよ