

精神障害分野におけるサービス管理責任者のキャリア形成に関する研究：
サービス管理責任者へのインタビュー調査
（分担研究報告書4）

研究分担者 山口創生（国立精神・神経医療研究センター 精神保健研究所 社会
復帰研究部）

研究協力者 松長麻美（執筆者）、澤田宇多子
（国立精神・神経医療研究センター 精神保健研究所 社会
復帰研究部）

研究要旨：

本研究では、精神障害を主たる対象とする事業所でサービス管理責任者として実践に携わっているスタッフを対象としたインタビューを行い、サービス管理責任者の現在の業務内容とそれに至るまでの知識・スキルの習得方法を明らかにし、サービス管理責任者のキャリア形成に資する研修カリキュラムへの示唆を得ることを目的とした。12名のサービス管理責任者へのインタビューを分析した結果、現在の業務内容はサービス管理責任者従事期間や福祉サービス従事期間、サービス種別による傾向よりもそれぞれのサービス管理責任者によるばらつきが大きく、またこれまでに習得した知識・スキルの内容やその習得方法も幅が大きかった。この背景として、初任時における基礎教育や保有資格のばらつきが大きいことが考えられる。したがって、今後のカリキュラムの検討にあたっては、経験年数だけでなく、基礎教育、保有資格、職位なども考慮した研修レベルの設定を行うか、個々のニーズに応じて柔軟に対応できるカリキュラムの設定を検討する必要があると考えられる。また、サービス管理責任者の立ち位置の明確化や、福祉サービス従事者のキャリア形成におけるサービス管理責任者の位置づけについても、福祉サービス従事者のキャリア形成の全体的な方向性と共に改めて検討する必要があると考えられる。

A. 研究目的

平成18年4月より障害者自立支援法（現：障害者総合支援法）が施行され、それに伴いサービス管理責任者とそれに続いて児童発達支援管理責任者が福祉サービス事業所に配置された。サービス管理責任者および児童発達支援管理責任者（以下、サービス管理責任者等）は個別支援計画または児童発達支援計画を作成し、サービス提供プロセスを管理すること、サービス提供職員に助言・指導を行うことなどが責務として規定されている¹⁾。サ

ービス管理責任者等の資格は、都道府県で実施されている研修の受講により取得することとなっている。現行の制度では1回のみ受講で資格取得が可能となっているが、質の担保やキャリア形成への貢献が不十分であるとの見方から、今後サービス管理責任者等の質の向上を目的とした研修体系の見直しが検討されている²⁾。具体的には、必修の研修として実務経験年数3年程度の者を対象とした基礎研修、基礎研修から2年以上の実務経験を経て受講できる実践研修を行い、この段階で

資格取得とし、さらに資格取得後も一定期間ごとの更新研修の受講も義務付けるとともに、任意研修として分野別研修の新設が提案されている。しかしながら一方で、サービス管理責任者等の配置がなされるようになってから10年程度であり、そのキャリアモデルは明確にされておらず、またキャリアを形成していく過程においては、どのような知識・スキルを習得すべきかについても十分な知見は得られていない。加えて、精神障害者のケアにおいては、医療サービス、福祉サービス、司法サービス、意思決定サービス（成年後見制度など）など包括的な支援を要する³⁾。よって、精神障害者支援事業所におけるサービス管理責任者として求められる知識、スキル、キャリアモデルは、他障害のサービス管理責任者と異なると考えられる。

本研究では、精神障害を主たる対象としている福祉サービス事業所においてサービス管理責任者として実践に携わっているスタッフを対象としたインタビュー調査によって、新任時から現在までのキャリアにおいて、業務内容やそのために習得した知識・スキルを尋ね、サービス管理責任者の現在の業務内容と、それに至るまでの知識・スキルの習得方法を明らかにし、サービス管理責任者のキャリア形成に資する研修カリキュラムへの示唆を得ることを目的とした。これによって、サービス管理責任者のキャリア形成の方向性を明確にすることは、サービス管理責任者および精神障害分野における今後のサービスの質の向上に貢献できるものと考えられる。

B. 研究方法

1. 対象およびリクルート方法

主に精神障害をサービス対象とする障害福祉サービス事業所のうち、グループホーム、生活訓練、就労継続支援A型またはB型、就労移行支援のいずれかにおいて現在サービス管理責任者として従事しているスタッフを対象として研究参加者のリクルートを行った。

リクルートは機縁法により行い、事業所の提供するサービス種別、および対象者のサービス管理責任者従事期間に偏りがないようにした。

2. 調査方法および内容

調査員が研究参加者の指定する場にて実施した。インタビューはインタビューガイド(資料1)に基づく半構造化面接によって行った。インタビューガイドには、現在の業務内容、初任時からこれまでの業務内容および習得してきた知識・スキルとその習得方法、習得できていればよかったスキル、今後のキャリアについて尋ねる項目のほか、研究参加者の基本属性についても尋ねた。インタビューは録音し、逐語録を作成した。

3. 分析

分析には質的内容分析の方法を用いた。インタビューの逐語録より、現在のサービス管理責任者としての業務内容、これまでに習得した知識・スキルとその方法、今後習得したいスキル・知識について語られた部分を抽出し、類似の内容ごとに整理しカテゴリ化を行った。今回の結果では、主にカテゴリ化された結果を提示する。分析には MAXQDA 12 を用いた。

(倫理面への配慮)

調査にあたっては、事前に調査者が研究の目的、意義、方法、研究参加の任意性、データ管理について説明し、研究参加者から書面による同意を得た上で実施した。また、逐語録は匿名化した上で分析した。なお、本研究は国立精神・神経医療研究センター倫理委員会の承認を得て実施した（承認番号：A2015-131）。

C. 研究結果

1. 研究参加者の属性

本研究においては、サービス管理責任者 12 名から研究参加の同意を得て、インタビュー調査を実施した。研究参加者の基本属性一覧を表 1 に示す。現在従事しているサービス種別は、グループホームが 3 名、就労移行支援が 3 名、就労継続支援 A 型が 2 名、就労継続支援 B 型が 2 名、生活訓練が 3 名であった。なお、1 名は生活訓練と就労移行支援の多機能型事業所であった。保有する国家資格は精神保健福祉士が 7 名、社会福祉士が 3 名、作業療法士が 1 名、介護福祉士が 1 名、資格なしが 1 名であった。福祉サービスの従事期間は 4 年から 32 年、サービス管理責任者従事期間は 1 年から 6 年であった。また、現在施設管理者（所長など）と兼任している者は 9 名であった。

2. サービス管理責任者としての業務

現在サービス管理責任者として従事している業務内容を表 2 から表 4 に示す。表では、各インタビューで語られた業務内容をまとめ、サービス管理責任者従事期間、福祉サービス従事期間、サービス種別ごとに集計して提示した。いずれにおいても、個別支援計画の作成、サービスの質・進捗管理のどちらかはすべての研究参加者が行っていたが、その他の業務については個々のばらつきが大きく、サービス管理責任者の従事期間や福祉サービス従事期間が長いほど業務内容も多いといった傾向はみとめられなかった。同様に、サービス種別においても、傾向性は見いだせなかった。また、表 5 には管理者業務として語られた業務内容を示す。サービスの質の確保や職員への助言など、研究参加者によって、同じ業務でも管理者業務として捉えられているものと、サービス管理責任者業務として捉えられているものがあった。

3. これまでの知識・スキルの習得状況

これまで習得した知識・スキルと、その習得方法の一覧は表 6 に示す通りであった。習得方法として主なものに、実践を通じた習得、研修への参加、上司・先輩からの教育などがあつた。また、研修にはサービス管理責任者研修だけでなく、職能団体や他の団体、一般向けのビジネススキルの講習会なども含まれていた。また、現在従事しているサービス種別ごとにこれまでに習得した知識・スキルを整理した表を表 7 に示す。サービス種別による習得スキルの大きな違いは認められない一方で、就労支援に関する知識・スキルはどのサービス種別横断的に習得の必要があつたと回答した者がいた。一方、サービス管理責任者の業務として示されているスーパービジョンについては習得状況にばらつきがみられた。

4. 今後必要な知識・スキル

今後必要な知識・スキルとして挙げられたものを表 8 に示す。コミュニケーション技術といった個別支援における技術から、社会資源との連携、管理業務といった事業所管理に関わるものまで多岐にわたる項目が挙げられた。

5. 研修に関する意見

今後の研修に関して挙げられた意見を表 9 に示す。現行の研修体系にはないフォローアップ研修の設定や、サービス管理責任者同士の交流の機会を設けるといった研修全般にかかわる意見のほか、管理職的役割としてのサービス管理責任者の位置づけを明確に伝えてほしいといった要望もあつた。また、基本的な知識のレクチャーを求める意見もあつた。

6. 今後のキャリアについて

今後のキャリアについて述べられた内容を表 10 に示す。支援の幅を広げることや自身

のレベルアップなど前向きなキャリア形成を想定する者がいる一方で、現状ではこれ以上のキャリアがないと考えている者や転職を考えていると語る者もいた。

D. 考察

本研究では、精神障害を主たる対象とした福祉サービス事業所のサービス管理責任者へのインタビューにより、精神障害分野におけるサービス管理責任者としての業務内容や必要な知識・スキルやその習得方法を明らかにすることを目的とした。

現在のサービス管理責任者としての業務については従事期間による傾向は認められず、またサービス種別によっても傾向性は認められなかった。また、知識やスキルの獲得状況についても、サービス種別による大きな違いは認められなかった。これより、個々の事業所や各サービス管理責任者の業務の理解や事業所のサービス方針が業務内容を規定している部分が多いことが示唆された。また、知識やスキルの習得についても、同じ項目であっても習得方法が多岐にわたるものもあり、個々人が各自の努力で習得していることが示唆される。この背景には、基本属性にも示されているようにサービス管理責任者として従事する者の保有資格や基礎教育のばらつきが大きいことが関連している可能性が考えられる。それゆえに、初任時における知識やスキルが均質でなく、系統的かつ統一的な教育システムを用意することが難しく、結果的に実践を通じた習得や現場における上司や先輩からの教育といった、経験を通じた学習の比重が大きくなっている可能性は否定できない。経験を通じた学習を否定したり軽んじたりするものではないが、障害の基礎的な知識やアセスメント方法、記録などの標準的な知識やスキルを学習した上で実践における熟練を目指すことがより望ましいと考えられる項目であっても、必ずしもそのような手順を踏んだスキルアップがなされていないことが現状として認められる。

また、語られた業務内容、習得した知識・

スキル全体でも、平成27年度にサービス管理責任者等指導者養成研修講師を対象としたアンケート調査⁴⁾でサービス管理責任者に「必要」とされた項目（例：虐待防止、入退院の支援、プレゼンテーションなど）が十分にカバーされていなかった。平成27年度の調査では、研修を初級・中級・上級に分けた場合の到達目標についても整理しているが、今回の調査で今後必要な知識・スキルとして挙げられた内容のうち、精神保健についての理解は初級に整理されており、またスーパービジョンや社会資源との連携は中級以上に、管理業務は上級に整理されるなど、今後必要とされる知識・スキルのレベルにも大きな幅が認められた。また、研修への意見でも、現時点でサービス管理責任者として従事している者から基本的な知識の提供を希望する意見も認められ、ニーズに幅があることが示された。これらの結果からは、本来想定していたサービス管理責任者のキャリア形成モデルと実際との乖離が示唆される。

以上より、研修カリキュラムの設計にあたっては、従事期間だけではなく、基礎教育や保有資格、現時点での職位なども考慮したレベル設定を行うか、またはサービス管理責任者としての業務内容の指針を明示した上で、学習ニーズごとの標準的なカリキュラムを提示し、個々人がそのニーズに応じて受講できる柔軟なカリキュラムを準備することにより、現時点でのサービス管理責任者のニーズに応えつつ、全体的なレベルアップを図ることが可能になると考えられる。

役割として施設管理者を兼任している者の中では、同じ業務でも管理者役割とサービス管理責任者役割それぞれにとらえている者がおり、サービス管理責任者の立ち位置が不明瞭である現状が示唆された。加えて、今後のキャリアについては必ずしも希望的な見込みを持っている者ではなかった。サービス管理責任者が福祉サービス従事者のキャリアの中でどのように位置づけられるかを明確にする必要があると共に、福祉サービス従事者のキャリア形成全体に関する検討が必要であ

ろう。

一方で、本研究ではサービス管理責任者としての業務として必ず実施されているはずの個別支援計画の作成を業務内容として語っていない研究協力者もいた。インタビュー調査の限界として、本人が意識していないものは語られないということが挙げられる。個別支援計画の作成以外にも、日常的な業務であるがゆえに業務として意識されず、語られなかった内容がある可能性は考えられる。したがって、本来の研究参加者個人が実施している業務や習得した知識・スキルは今回の調査より広範にわたる可能性があり、この点において結果の解釈には注意を要する。

上記のような限界はあるものの、本研究結果は現時点でのサービス管理責任者の業務や知識・スキル習得の実態を示す基礎的な資料となりうるものであり、今後の研修カリキュラムの検討において有用なものであると考えられる。

E. 結論

本研究の結果、現時点でのサービス管理責任者としての業務は従事期間やサービス種別による傾向よりも個々のサービス管理責任者によるばらつきが大きいと考えられた。また、習得した知識・スキルおよび今後必要な知識・スキルにも大きな幅が認められた。これらの背景には基礎教育や資格のばらつきが関係している可能性が考えられる。今後、サービス管理責任者の研修カリキュラムを検討するにあたっては、経験年数だけではなく基礎教育や資格、職位なども考慮したレベル設定を行うか、個々の学習ニーズに応じた柔軟なカリキュラムを用意することが望ましい。また、福祉サービス従事者のキャリア形成全体の再検討と共に、サービス管理責任者のその中での位置づけも明確にすることが求められる。

F. 研究発表

1. 論文発表
なし

2. 学会発表
なし

G. 知的財産権の出願・登録状況(予定を含む。)

1. 特許取得
なし
2. 実用新案登録
なし

引用文献

- 1) 厚生労働省：障害福祉サービスにおけるサービス管理責任者について。厚生労働省，東京，2015。
(http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12301000-Roukenkyoku-Soumuka/0000106771_1.pdf)
- 2) ピュアスピリッツ：障害者福祉サービス事業におけるサービス管理責任者養成のあり方に関する調査：結果報告書。(株)ピュアスピリッツ，東京，2013。
- 3) Thornicroft G, Tansella M: Better mental health care, Cambridge University Press, Cambridge, 2009.
- 4) 松長麻美, 種田綾乃, 小川亮, 山口創生：サービス管理責任者等養成研修における分野別研修プログラム検討のための基礎的調査。厚生労働科学研究費補助金「障害福祉サービスにおける質の確保とキャリア形成に関する研究」平成27年度総括研究報告書（研究代表者：高木憲司），pp177-221, 2015

表 1 対象者の基本属性

ID	性別	年代	サービス種別	サービス管理責任者 従事期間	福祉サービス 従事期間	福祉・医療分野 保有国家資格	教育機関	過去に従事経験のあるサービス	他分野の 経験	管理者兼任
A	男性	30	就 B	5 年	12 年	精神保健福祉士	専門学校	作業所	なし	あり
B	男性	40	GH	3 年	21 年	精神保健福祉士	専門学校	作業所、就 B、移行	なし	なし
C	男性	30	GH	1 年 6 か月	14 年 6 か月	精神保健福祉士	大学	作業所	なし	あり
D	女性	30	就 A	2 年 1 か月	7 年	なし	大学院修士課程	GH、地域活動支援センター	なし	あり
E	女性	30	就 B	3 年	15 年	社会福祉士、 精神保健福祉士	大学	-	なし	あり
F	女性	30	生訓・移行	3 年 4 か月	11 年	なし	大学	作業所	なし	あり
G	女性	40	就 A	2 年	20 年	介護福祉士	専門学校	特別養護老人ホーム、 ホームヘルプ(介護保険・自立支 援)、GH、就 B	高齢者、 知的	なし
H	女性	40	生訓	1 年	4 年	精神保健福祉士	専門学校	病院、訪問看護ステーション	なし	あり
I	男性	50	GH	6 年	32 年	精神保健福祉士	専門学校	作業所、地域活動支援センター	なし	あり
J	女性	50	移行	4 年	10 年	社会福祉士、 精神保健福祉士	大学	-	なし	あり
K	女性	30	移行	5 年	11 年	社会福祉士	大学	老人保健施設	高齢者	なし
L	男性	30	生訓	2 年 6 か月	10 年	作業療法士	専門学校	老人保健施設、病院、訪問看護 ステーション	高齢者	あり

GH：グループホーム、就 A：就労継続支援 A 型、就 B：就労継続支援 B 型、移行：就労移行支援、生訓：生活訓練

表 2 サービス管理責任者としての業務内容・サービス管理責任者従事期間による比較

サービス管理責任者従事期間	3年未満 (n = 5)		3年～5年 (n = 4)		5年以上 (n = 3)	
	n	%	n	%	n	%
個別支援計画の作成	3	60.0	2	50.0	3	100.0
サービスの質・進捗管理	3	60.0	2	50.0	1	33.3
個別支援	4	80.0	1	25.0	0	0.0
人材育成	2	40.0	1	25.0	2	66.7
部下職員のフォロー、助言	3	60.0	1	25.0	0	0.0
利用者との契約	2	40.0	1	25.0	1	33.3
スーパービジョン	2	40.0	1	25.0	0	0.0
研修統括	1	20.0	0	0.0	1	33.3
利用者対応窓口	0	0.0	1	25.0	1	33.3
利用者の全体把握	1	20.0	1	25.0	0	0.0
書類管理	0	0.0	0	0.0	1	33.3
受給者証発行手続き	0	0.0	0	0.0	1	33.3
利用者の困難事例対応	0	0.0	0	0.0	1	33.3
連絡調整	0	0.0	0	0.0	1	33.3
施設プログラム運営と管理	1	20.0	0	0.0	0	0.0
個別支援計画のモニタリング	1	20.0	0	0.0	0	0.0
卒業者へのフォローアップ	1	20.0	0	0.0	0	0.0
インテーク面接	1	20.0	0	0.0	0	0.0
営業	0	0.0	1	25.0	0	0.0
地域資源の開拓	1	20.0	0	0.0	0	0.0
計画相談	0	0.0	1	25.0	0	0.0

表3 サービス管理責任者としての業務内容・福祉サービス従事期間による比較

福祉サービス従事期間	10年未満 (n = 2)		10年～15年 (n = 6)		15年以上 (n = 4)	
	n	%	n	%	n	%
個別支援計画の作成	1	50.0	4	66.7	3	75.0
サービスの質・進捗管理	1	50.0	4	66.7	2	50.0
個別支援	2	100.0	2	33.3	1	25.0
人材育成	0	0.0	4	66.7	1	25.0
部下職員のフォロー、助言	1	50.0	2	33.3	1	25.0
利用者との契約	1	50.0	1	16.7	2	50.0
スーパービジョン	0	0.0	3	50.0	0	0.0
研修統括	1	50.0	1	16.7	0	0.0
利用者対応窓口	0	0.0	2	33.3	0	0.0
利用者の全体把握	0	0.0	0	0.0	2	50.0
書類管理	0	0.0	1	16.7	0	0.0
受給者証発行手続き	0	0.0	1	16.7	0	0.0
利用者の困難事例対応	0	0.0	1	16.7	0	0.0
連絡調整	0	0.0	1	16.7	0	0.0
施設プログラム運営と管理	1	50.0	0	0.0	0	0.0
個別支援計画のモニタリング	1	50.0	0	0.0	0	0.0
卒業者へのフォローアップ	1	50.0	0	0.0	0	0.0
インテーク面接	1	50.0	0	0.0	0	0.0
営業	0	0.0	1	16.7	0	0.0
地域資源の開拓	0	0.0	1	16.7	0	0.0
計画相談	0	0.0	0	0.0	1	25.0

表4 サービス管理責任者としての業務内容・サービス種別による比較

種別	グループホーム (n = 3)		就労移行支援* (n = 3)		就労継続支援 A・B (n = 4)		生活訓練* (n = 3)	
	n	%	n	%	n	%	n	%
個別支援計画の作成	2	66.7	1	33.3	4	100.0	0	0.0
サービスの質・進捗管理	3	100.0	1	33.3	1	25.0	3	100.0
個別支援	1	33.3	0	0.0	2	50.0	1	33.3
人材育成	2	66.7	1	33.3	1	25.0	1	33.3
部下職員のフォロー、助言	2	66.7	0	0.0	0	0.0	2	66.7
利用者との契約	0	0.0	0	0.0	3	75.0	1	33.3
スーパービジョン	1	33.3	1	33.3	0	0.0	2	66.7
研修統括	0	0.0	1	33.3	0	0.0	1	33.3
利用者対応窓口	0	0.0	2	66.7	0	0.0	1	33.3
利用者の全体把握	1	33.3	0	0.0	1	25.0	0	0.0
書類管理	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0
受給者証発行手続き	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0
利用者の困難事例対応	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0
連絡調整	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0
施設プログラム運営と管理	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
個別支援計画のモニタリング	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
卒業者へのフォローアップ	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
インテーク面接	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
営業	0	0.0	1	33.3	0	0.0	1	33.3
地域資源の開拓	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
計画相談	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0

*就労移行支援・生活訓練を兼ねている事業所についてはそれぞれ重複してカウント

表5 管理者としての業務内容（管理者兼務=9名）

	回答者数
事業所運営	6
事業所の経営管理	5
利用者との契約	2
職員への助言	2
サービスの質の確保	2
労務	2
新規業務の開拓	2
営業	1
関係機関との連携づくり	1
職員への指示	1
法人本部との連携	1
施設・作業の契約締結	1
リスク管理	1

表6 これまでに習得した知識・スキルとその方法

習得した知識・スキル / 習得方法	実践を通じた習得	研修への参加	上司、先輩からの教育	見学・ジョブシャドー	資格の取得を通じた学習	他の法人スタッフ・同僚との情報共有	他のスタッフの実践から	他の職種からの教育・情報提供	専門書からの学習	研修にファシリテーターとして参加	一般のビジネス書	支援対象者向けの講座への参加	過去の生活体験からの学習	当事者の意見
就労支援	4	7	1	2	2	4	1	2	0	0	0	1	2	0
対人援助・対象者とのコミュニケーション	3	1	8	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0
個別支援計画の作成	2	5	0	1	1	1	1	0	0	4	0	0	0	0
精神保健に関する知識	2	3	1	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	1
事業所管理	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
心理支援の技術	0	1	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
他機関との連携・ネットワークづくり	2	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
法律、制度の知識	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
利用期間に限りがある中での支援	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
サービスモデルについての学習	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
面接技法	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
緊急時の対応	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
ケアマネジメント	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
支援姿勢	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
サビ管の役割についての理解	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
ストレングスマodel	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
承認方法	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
コーチング	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
他スタッフのサポート	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
ビジネスマナー	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
訪問スキルの習得	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
アセスメント	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
スーパービジョン	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
記録	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PCスキル	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
体調の評価	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
プログラムの立案	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生活臨床の理解	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
営業スキル	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
フィードバック	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ティーチング	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ケース会議の方法	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
電話対応	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
地域の理解を得る	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
介護技術	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
他の関係機関についての理解	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
身体リハビリテーションの技術	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

表7 習得した知識・スキルのサービス種別による比較

習得した知識・スキル	グループホーム (n = 3)		就労移行支援* (n = 3)		就労継続支援 A・B (n = 4)		生活訓練* (n = 3)	
	n	%	n	%	n	%	n	%
対人援助・対象者とのコミュニケーションスキルの習得	2	66.7	1	33.3	4	100.0	1	33.3
個別支援計画の作成	3	100.0	1	33.3	2	50.0	1	33.3
就労支援の知識・スキルの習得	2	66.7	2	66.7	2	50.0	1	33.3
精神保健に関する知識の習得	2	66.7	1	33.3	2	50.0	2	66.7
事業所管理の知識・スキルの習得	1	33.3	0	0.0	3	75.0	0	0.0
法律、制度の知識	1	33.3	2	66.7	1	25.0	1	33.3
アセスメント	2	66.7	0	0.0	0	0.0	1	33.3
スーパービジョン	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0
支援姿勢	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0
他機関との連携・ネットワークづくり	0	0.0	2	66.7	1	25.0	2	66.7
記録	1	33.3	0	0.0	1	25.0	0	0.0
PCスキル	0	0.0	1	33.3	1	25.0	0	0.0
サビ管の役割についての理解	1	33.3	1	33.3	0	0.0	0	0.0
サービスモデルについての学習	1	33.3	1	33.3	0	0.0	0	0.0
承認方法	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0
フィードバック	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0
ティーチング	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0
コーチング	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0
ケース会議の方法	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0
電話対応	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0
面接技法	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0
他スタッフのサポート	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
ビジネスマナー	1	33.3	1	33.3	0	0.0	1	33.3
訪問スキルの習得	0	0.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0
地域の理解を得る	0	0.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0
利用期間に限りがある中での支援	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
介護技術	0	0.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0
体調の評価	0	0.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0
緊急時の対応	0	0.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0
他の関係機関についての理解	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
ケアマネジメント	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
他の障害の理解	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
プログラムの立案	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0
身体リハビリテーションの技術	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
心理支援の技術	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
ストレングスモデル	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
営業スキル	0	0.0	1	33.3	0	0.0	1	33.3
障害種別の知識	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

*就労移行支援・生活訓練を兼ねている事業所についてはそれぞれ重複してカウント

表8 今後習得したいと思う知識・スキル

- コーチング
- 伝達のスキル
- 人材育成
- 管理者としてのマネージメント
- 周辺地域との連携
- 意思決定支援
- 労務管理
- コミュニケーションの仕方
- 企業視点を取り込む
- 労務管理
- 精神医学的な知識
- 今の自分とは異なる経験を持つ人の関わり方
- 精神以外の障害分野の支援のための知識
- スーパービジョン
- 社会資源との連携
- 計画に基づく支援とその評価
- 法律や制度
- 法人全体の管理業務

表9 研修に対する要望

- 人材育成のスキルとしてのコミュニケーション技術は必要だと思う
- 定期的な研修は必要
- サービス管理責任者だけが研修を重ねるのではなく、一般のスタッフへの情報提供や一般のスタッフのスキルアップにつながるものがあつたほうが良い
- サービス管理責任者という役職の有無にかかわらず、研修を受けたこと自体がステイタスになる仕組みづくりも必要だと思う
- サービス管理責任者は直接支援者ではなく、マネジメント・人材育成する立場であるということを伝えたほうが良い
- 企業の管理者が必要としているものがサービス管理責任者にも必要なのではないか
- サービス管理責任者が研修に携わり、今までやってきた思いを伝えることで自分たちも整理されるのではないか
- サービス管理責任者同士の交流の場がほしい
- グループワーク時に参加している事業所のスタイルがバラバラだったので、グループ分けの工夫がほしい
- 福祉サービスの基本的な知識から教えてほしい
- サービス管理責任者を取得した後のフォローアップ体制がほしい
- 資格継続の要件というほど厳密でないにせよ、取りっぱなしではなく任意で受けられる研修があるとうれしい
- 他の事業所の業務の様子を見たい
- 研修ごとに、知識を学ぶ研修か、知識を技術に落とし込む研修なのかが明確に分けられるとよい
- ロールプレイは絶対に必要だと思う

表10 今後のキャリアについて

- 現任者講習などを実施してレベルアップ
- 事業所全体のバックアップをする役割
- 自主的に勉強する
- いつか辞めるだろうから、目の前のことをやる
- 違う業界への転職
- これ以上キャリアがない
- 人材育成
- 多職種共同研修の企画
- 支援モデルの他分野への拡大
- 自分の事業所の支援モデルについて学びたい
- 他の職員作成の個別支援計画へのアドバイス
- 事業所の支援の幅を広げる人事体制
- サビ管と世話人がそれぞれ専任になる
- 与えられたポジションの中でやるしかない

資料 1：インタビューガイド

1. 基本属性

- ◇ 福祉サービス従事年数
- ◇ 従事経験のあるサービス種別（複数ある場合はそれぞれの従事年数をお知らせください）
- ◇ サービス管理責任者経験年数
- ◇ サービス管理責任者として現在従事している、また従事経験のあるサービス種別
- ◇ 専門職としての教育を受けた機関
- ◇ 保有資格
- ◇ 年齢
- ◇ 施設での役職

2. 現在の業務について

- ◇ 現在どのような業務を行っていますか。また、そのうちサービス管理責任者としての業務はどのようなものですか。

3. これまでのキャリア形成について

- ◇ 福祉サービスにおけるこれまでの業務内容について、初任時から順を追って教えてください。また、各時点でどのような知識・スキルが必要と感じ、それらをどのような方法で習得したか教えてください。
- ◇ 加えて、今振り返って必要だったと思う知識・スキルがあれば教えてください。
- ◇ もし、他の障害分野での支援のご経験があれば、他分野と精神障害分野との支援で異なる部分、精神障害の支援の特性について、お気づきのことを教えてください。

4. 今後のキャリアについて

- ◇ 今後のキャリアとして、どのような方向性、どのような業務を想定していますか。また、それに伴いどのような知識・スキルの習得が必要と考えますか。