

フォーカスグループインタビューを通じた計画相談支援の思考過程の可視化と考慮すべき要素の研究

研究代表者 石山 麗子 国際医療福祉大学大学院・教授

研究分担者 小澤 温 筑波大学・教授

研究分担者 鈴木 孝典 大正大学・准教授

研究分担者 相馬 大祐 福井県立大学・准教授

研究分担者 酒井 恵美子・国際医療福祉大学大学院 助教

研究要旨

フォーカスグループインタビュー（以下、FGI）を通じた計画相談支援の思考過程の可視化と考慮すべき要素を明らかにするため、初任者グループと熟達者グループの結果の比較を通して考察した。具体的には熟達者（主任相談支援専門員）グループ11人、初任者（経験2年未満の相談支援専門員）グループ12人に対し、インテークからモニタリング迄の思考過程と行動、考慮を振り返る FGI を同一メンバーで年2回それぞれのグループに実施、逐語録から考慮すべき要素をカテゴリーとして抽出した。インタビューガイドは、サービス等利用計画作成のための初回面談実施時の確認内容、判断の根拠、初回面談の目標設定、以降の展開、留意点についてであった。

その結果、初任者グループと熟達者グループにおいて、①時間軸の視点、②思考過程、行動の具体性の相違がうかがえた。本研究は探索的な内容であり、今後も FGI を繰り返し、さらなる分析を行う必要がある。

**A. 研究目的**

相談支援専門員が担うサービス等利用計画は、利用者の自立支援とQOL向上に資するものである同時に障害福祉サービスの支給の根拠となる重要な位置づけにある。サービス等利用計画の作成に関する手引きやサポートブック等は、これまでも作成されてきた。しかし、一連の様式は統一されておらず、相談支援専門員がサービス等利用計画を作成するうえで標準的に行う思考の枠組みを整理した文献も見当たらない。本研究では3年間でサービス等利用計画策定における相談支援専門員の思考と判断の枠組み、手順の明確化、相談支援を行う際に考慮

すべき要素を明らかにしたうえで、サービス等利用計画における熟達化の段階（経験年数等の相違）による思考や行動の変容も明らかにする。

**B. 研究方法**

フォーカスグループインタビュー（以下、FGI）を通じた計画相談支援の思考過程の可視化と考慮すべき要素の研究を行う。

具体的には熟達者（主任相談支援専門員）グループ11人、初任者（経験2年未満の相談支援専門員）グループ12人に対し、インテークからモニタリング迄の思考過程と行動、

考慮を振返るFGIを同一メンバーで年2回それぞれのグループに実施、逐語録から要素をカテゴリーとして抽出する。インタビューガイドは、サービス等利用計画作成のための初回面談実施時の確認内容、判断の根拠、初回面談の目標設定、以降の展開、留意点についてである。

なお、FGI参加者については日本相談支援専門員協会を通じて、初任者群はサービス等利用計画作成を担当しての経験が3年未満の者、熟達者群は主任相談支援専門員の資格を有する者あるいはサービス等利用計画作成を担当しての経験が5年以上の者を条件として募集した。

(倫理面への配慮)

国際医療福祉大学倫理審査委員会の承認を得て実施した(承認番号22-Ig-126)。具体的にはFGIの実施前に協力者への説明書を送付し、事前に同意を得てから実施した。その際、協力者が特定される情報は記号化すること、研究協力への同意の撤回が可能である事、研究結果は報告書や論文等で公表されることを説明した。

## C. 研究結果

### 1. 研究対象者の概要

FGI実施日は熟達者(10/4・11/8)、初任者(10/14・11/25)であった。FGIに参加した初任者経験年数は初任者の最短は6か月、熟達者の最長は18年であった。初任者は20～50歳代、熟達者は40～50歳代であった。主な計画作成の領域は表2-1のとおりであった。

### 2. 1回目のFGIの結果概要

熟達者及び初任者の両グループ(以下、両グループ)それぞれの第1回FGIの逐語録を分析した結果、熟達者では19カテゴリー、初任者では22カテゴリーが抽出された(表2-2)。初回面談で最初に何を確認するかで両グループに共通したのは【利用者に関する

情報収集】、【利用者との関係性の構築】、

【利用者のニーズの把握】であった。初任者からは【初回面談での出会い方・テクニック】と【本題に転じるタイミング・方法】に留意していることがうかがえた。続けて行っていることに初任者は、聞き辛い支援を検討するうえで不可欠とされる【利用者の経済状況のヒアリング】を早期に確認していた。計画の判断は【利用者に合わせた戦略を練る】という包括的な判断であったが、熟達者は【他の組織からの意見】、【相談員のマッチング方法】、【事業所のマッチング方法】のプロセスを順に追っていた。初任者と熟達者の相違点の1つと言える。

初回面談でのゴール設定は両グループで【利用者との接点確保】が共通していたが、熟達者では面接の設定そのものに関わる【時間厳守】、【利用者の理解を深める】にとどまったが、初任者は【自分の認識の整理】を行い【利用者との認識の共有】を経て【サービス利用に向けた具体的な話】に及んでいた。計画相談支援の各課程での留意点で両者に共通していたのは【利用者への配慮】、モニタリング実施頻度の検討に不可欠な【接点頻度の検討】、【利用者の意向や状況を掴む上での工夫】、サービス送致やマネジメントに不可欠な【利用者と関係者との橋渡し】が抽出された。初任者に特徴的だったのは【利用者との駆け引き】があった。

### 3. 2回目のFGIの結果概要

次に第2回目のFGIでは具体的な事例として、「本人と家族の意見にズレがある場合」「本人の意向がわからない場合」を例示し、それぞれの事例に対する思考過程と行動、考慮を振り返った。その結果、熟達者グループでは19のカテゴリー、初任者グループでは12のカテゴリーが抽出された(表2-3)。

「本人と家族の意見にズレがある場合」において、両グループに共通していたのは【ヒ

アリング】、【双方が納得するための働きかけ】【相談員としての考え】【本音の聞き出し方】であった。この他に熟達者と初任者を比較した場合、【落としどころを決める】【ヒアリング時の体制】【判断に迷った場合の対応】の3つのカテゴリーは熟達者独自で抽出された内容であった。

次に「本人の意向が分からない場合」は熟達者グループ、初任者グループにて大きな相違がうかがえた。両グループに共通していたのは【意向が変化する・汲み取れない中でのプラン作成における工夫】のみであった。その他の抽出されたカテゴリーを確認すると、初任者グループにて抽出されたカテゴリーは【働きかけ】、【本音の聞き出し方】、【他者への相談】であった。これに対し、熟達者グループは、【本人の言動からの判断】、【実践・体験の活用】、【本人の過去に関する情報収集】、【関係者の協力】、【本人の生活から判断】、【タイミングを因る】、【本音を聞き出す上での注意点・苦慮していること】といったように、多様な方法で本人の意向を把握しようとする思考過程、行動等がうかがえた。

#### D. 考察

以上の結果を踏まえ、計画相談支援の思考過程の可視化と考慮すべき要素を明らかにするために、熟達者グループと初任者グループの結果を比較し、考察する。

##### 1. 1回目のFGIの比較からの考察

1回目のFGIの結果を比較したところ、先述したようにカテゴリーは初任者グループの方が多く抽出され、熟達者グループが少ない傾向にあった。熟達者グループにおいては無意識化されている可能性が示唆された。一方、判断の基になるものとして、初任者は【利用者に合わせた戦略を練る】というように、ミクロの視点に基づき判断しているのに対し、熟達者は【他の組織からの意

見】、【相談員のマッチング方法】、【事業所のマッチング方法】といったミクロ、メゾレベルで判断している様子が見えられた。このように、視野の広さは熟達者の特徴と言える。

この他の相違点として、初任者からは留意・苦慮していることとして、【利用者の駆け引き】があげられた。このカテゴリーの根拠となった発言からは、「自分たちが利用者を信頼していることを伝えるようにしたい」といった発言だけでなく、「利用者の言葉を鵜呑みにして上手く利用されてしまう」「会話のリズムや表情から利用者が嘘をついているかを見抜く」といった発言もあった。すなわち、ここでいう“駆け引き”とは、支援者として信頼関係を構築したいという思いを持ちながらも、利用者に騙されてはいけないという緊張感の表れている瞬間的な雰囲気表現しているのではないかと考えられる。一方、熟達者からは“駆け引き”という考えはうかがえず、【利用者の意向や状況を掴む上での工夫】【利用者の成長・変化】【利用者との関係者との橋渡し】といったカテゴリーが抽出された。その中で、「本人の希望に愚直に対応し続ける」「利用者の意思を尊重しつつ変化を支援する」「利用者との事業所間でトラブルが起きないようにサービス等利用計画へ記載する」といった発言が確認された。このように、熟達者は利用者に騙される、騙されないといった視点ではなく、例え騙されたとしてもそれを1つの本人理解の情報と捉えていることがうかがえる。また、“駆け引き”という瞬間的な視点でなく、長期的な視点で関わっていると考えられる。すなわち、初任者グループは時間軸の視点が短期的な視点に集中するのに対し、熟達者グループは短期的な視点だけでなく、長期的な視点も含めて対応していることがうかがえた。

##### 2. 2回目のFGIの比較からの考察

2回目の結果を比較したところ、1回目と異なり、熟達者グループの方が初任者グループに比べ、抽出されたカテゴリー数は多い結果になった。特に本人の意向が分からない場合において、初任者グループにて抽出されたカテゴリー数が4つであったのに対し、熟達者グループにて抽出されたカテゴリー数が8つであった。

具体的には、【本人の言動から判断】、【実践・体験の活用】、【本人の過去に関する情報収集】、【関係者の協力】、【本人の生活から判断】、【タイミングを図る】といった本人の意向が分かりにくい方への対応について、具体的な行動が多数あげられた点が特徴と言えよう。一方、初任者グループでは【働きかけ】【本音の聞き出し方】【他者への相談】というように、内容としては熟達者グループと同様な結果がうかがえた。すなわち、熟達者グループと初任者グループを比較した結果、思考過程、行動等の具体性について相違がうかがえた。

2回のFGIを通じ、初任者グループと熟達者グループにおいて、①時間軸の視点、②思考過程、行動の具体性の相違がうかがえた。

## E. 結論

FGIを通じた計画相談支援の思考過程の可視化と考慮すべき要素を明らかにするため、初任者グループと熟達者グループの結果の比較を通して考察した。その結果、初任者グループと熟達者グループにおいて、①時間軸の視点、②思考過程、行動の具体性の相違がうかがえた。

本研究は探索的な内容であり、今後もFGIを繰り返し、さらなる分析を行っていきたい。

## F. 研究発表

1. 論文発表  
・該当なし
2. 学会発表

・日本ケアマネジメント学会第22回研究大会口述発表

## G. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得  
該当なし
2. 実用新案登録  
該当なし
3. その他  
該当なし

表2-1.主な計画作成の領域

	精神	発達	知的	身体障害	重症心身	領域限定無
熟達者グループ	4	1	5	0	0	1
初任者グループ	6	2	2	1	1	0

表2-2.1回目の結果の比較

初任者		熟達者	
1_初回面談で最初に確認すること			
1-1_利用者に関する情報収集		1-1_利用者に関する情報収集	
1-2_利用者との関係性の構築		1-2_利用者との関係性の構築	
1-3_利用者のニーズ把握		1-3_利用者のニーズ把握	
1-4_飛び込みでの相談対応		1-4_複数人での訪問	
1-5_本題に転じるタイミング・方法			
1-6_初回面談での出会い方・テクニック			
2_次に確認すること			
2-1_利用者に関する情報収集		2-1_利用者に関する情報収集	
2-2_利用者のニーズ把握		2-2_利用者のニーズ把握	
2-3_経済状況のヒアリング		2-3_スピード感の確認	
2-4_利用者との関係性の構築			
3_判断の基になるもの			
3-1_利用者に合わせた作戦を練る		3-1_他の組織からの意見	
		3-2_相談員のマッチング方法	
		3-3_事業所のマッチング方法	
4_初回面談で設定しているゴール			
4-1_サービス利用に向けた具体的な話		4-1_利用者の理解を深める	
4-2_利用者との接点確保		4-2_利用者との接点確保	
4-3_利用者との認識の共有		4-3_時間厳守	
4-4_自分の認識の整理			
5_留意・苦慮していること			
5-1_利用者への配慮		5-1_利用者への配慮	
5-2_利用者との駆け引き		5-2_チームワークの活用	
5-3_利用者の意向や状況を掴む上での工夫		5-3_利用者の意向や状況を掴む上での工夫	
5-4_目標の設定		5-4_利用者の成長・変化	
5-5_利用者と関係者との橋渡し		5-5_利用者と関係者との橋渡し	
5-6_サービスの調整		5-6_論点のズレ	
5-7_接点頻度の検討		5-7_接点頻度の検討	
5-8_時間配分			
6_その他			

6-1_先輩の凄いと思うところ	6-1_AI に期待すること
6-2_この FGI に参加した感想	6-2_フェードアウト

表2-3.2回目の結果の比較

初任者	熟達者
1_本人と家族の意見にズレがある場合	1_本人と家族の意見にズレがある場合
1-1_ヒアリング	1-1_ヒアリング
1-2_双方が納得するための働きかけ	1-2_双方が納得するための働きかけ
1-3_相談員としての考え	1-3_相談員としての考え
1-4_本音の聞き出し方	1-4_落としどころを決める
1-5_支援の方向性の確認	1-5_ヒアリング時の体制
	1-6_本音の聞き出し方
	1-7_判断に迷った場合の対応
2_本人の意向がわからない場合	2_本人の意向がわからない場合
2-1_意向が変化する・汲み取れない中でのプラン作成における工夫・苦慮していること	2-1_本人の言動から判断
2-2_働きかけ	2-2_実践・体験の活用
2-3_本音の聞き出し方	2-3_本人の過去に関する情報収集
2-4_他者への相談	2-4_関係者の協力
	2-5_本人の生活から判断
	2-6_タイミングを図る
	2-7_本音を聞き出す上での注意点・苦慮していること
	2-8_意向が変化する・汲み取れない中でのプラン作成における工夫
3_その他	3_その他
3-1_本人・家族と支援者の意見のズレがある場合	3-1_介入するタイミングの図り方
3-2_GSV について	3-2_地域の人との関係づくり
3-3_今回の FGI の振り返り	3-3_利用者家族の変化への気付き
	3-4_プラン作成における工夫・苦慮していること（全般）