

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 善雄 国際医療福祉大学大学院・助教

研究要旨

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相談支援専門員の熟達者グループ(11人)、初任者グループ(12人)に対し、インタビューからモニタリング迄の思考過程と行動、考慮を振り返るフォーカスグループインタビューをインタビューガイドに基づいて実施した。逐語録から考慮すべき要素をカテゴリー生成し、同様の方法で実施した昨年度結果と比較し考察した。

その結果、熟達するにつれ、初回面談の思考は【利用者との関係性の構築】、【利用者に関する情報収集】に集約され、面談を展開する判断根拠は、複数用いるようになり、初回面談でのゴール設定は【見通しをたてる】、【本当のニーズを見つけ出す】思考へと変化した。

計画相談支援の思考範囲は、熟達により利用者のサービス終了後の生活にも広がった。本研究は探索的な内容であることから今後もフォーカスグループインタビューを繰返し、さらに分析していく必要がある。

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。本研究は、2年目の研究である。

B. 研究方法

フォーカスグループインタビュー（以下、FGI）を用いた質的研究法である。相談支援専門員が行う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った。

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3年未満の相談支援専門員）グループ12人に対し、インタビュー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、逐語録から要素をカテゴリーとして抽出した。同様の方法で実施した令和4年度の結果と比較し、思考過程の特徴や変化を見出すこととした。

インタビューガイドは、第1回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、留意点とした。

なお、FGI参加者は研究1年目である令和4

年度と同じメンバーとした。

(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-126-2)。

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。その内容は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こと、研究結果は報告書や論文等で公表されること等であった。

## C. 結果 及び D. 考察

### 1. 調査実施日と協力者

FGI実施日は熟達者(令和5年10/6・11/2)、初任者(令和5年10/27・11/27)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1年6か月、熟達者の最長は19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1-1のとおりであった。

### 2. 研究1年目と2年目における初任者・熟達者のカテゴリー

令和4年度(以下、1年目)と令和5年度(以下、2年目)における、初任者及び熟達者のカテゴリーは表1-2のとおりであった。以下、思考プロセスを確認するためにインタビューガイドごとに考察する。

(1) 新規の利用者との初回面談の場で最初に何を確認していますか。

初任者1年目に生成されたカテゴリーは6つ、初任者2年目は3つであった。初任者1年目だけに生成されたカテゴリーは【飛び込みで相談対応】、【本題に転じるタイミング】、【初回面談での出会い方・テクニック】であった。これは初任者が相談面接の技術を意識しながら初回面談を行っていたこと、経験を積むにつれてこれらの相談面接の技術を意識せず【利用者との関係性の構築】、

【利用者に関する情報収集】に注力するようになっていくものと考えられる。この二つのカテゴリーは、熟達者では1年目、2年目に共通していた。相談支援専門員は計画相談支援における初回面談の思考において【利用者との関係性の構築】、【利用者に関する情報収集】を意識しており、経験年数を増すごとに、意識は技術的なことから解放され必要な思考に集約されていくと考えられる。

一方で熟達者にはなくて、初任者経験2年目にだけあったのは【利用者に対する情報提供】だった。奥川は、クライアントに対する助言は面接の早い段階では行わないことを述べている<sup>1)</sup>。今後、3年目の研究においてこのカテゴリーが出現し続けるのか、消失するのか推移を確認していく。

(2) 次に何を確認しますか。

本インタビューガイドでは、熟達者のみ考察する。この段階では【利用者との関係性の構築】を意識しながら【利用者に関する情報収集】と【利用者のニーズ把握】を継続していた。熟達者1年目【スピード感の確認】、熟達者2年目【本題への切り替え】から、相談支援専門員は、この先の面接の展開と具体的な行動を考慮しているものと類推される。

(3) (2)の流れのなかで)何に基づいて判断しますか。

相談支援専門員が行う相談面接の判断根拠に該当する部分である。初任者において生成されたカテゴリーは、1年目も2年目も一つだけだった。一方、熟達者は、1年目3つ、2年目2つと、複数の判断根拠をもっていた。

加えて熟達者1年目ではカテゴリーの構成語に「他組織」、「マッチング」が含まれていた。熟達者の判断根拠にはメゾの視点が含まれていた。

また、熟達者2年目の【会話のパターンや

判断軸を学んだ経緯】、【会話の方向性を判断する要素】から、相談支援専門員は、面接しながら会話のパターン分析や会話の方向性を予測していた。

(4) 初回面談でゴール設定をしていますか。しているとしたらどのようなことですか。

初任者1年目において生成されたカテゴリーは、サービス等利用計画作成を意識した【サービス利用に向けた具体的な話】や、次の面談日やモニタリング実施頻度を意識する【利用者との接点確保】だった。初任者2年目では、【主訴が明確なケースの対応】、【主訴が不明確なケースの対応】となり、利用者の主訴に主眼を置き、それにより今後の支援の展開を考慮する、計画相談支援の方向性を判断する思考へと変化していた。初任者のこのような思考は、熟達者2年目の【見通しをたてる】、【本当のニーズを見つけ出す】思考となり、そのうえで【具体的に動くための準備をする】行動へ繋がっていると考えられる。

(5) 計画相談支援の各過程で留意していること、苦慮しているのはどのようなことですか

5つのインタビューガイドのうち、カテゴリー数が最も多く生成された。初任者1年目及び2年目と、熟達者1年目において生成されたカテゴリーは、現在から当面の利用者の相談面接に係ること、ケアマネジメントプロセスに係ること、連携・調整に関することであった。一方で、熟達者2年目では、思考の対象が【世帯支援】へ、時間軸は【サービス利用が終了したあとの対応】まで拡大していた。また、初任者1年目に見られた【利用者との駆け引き】といった瞬間的な取引は初任者2年目では生成されなかった。サービス等利用計画を作成する相談支援専門員の思考は、サービス利用期間中の調整だけでなく、サービス利用終了後の利用者の生活にも目を向ける長期的視点に基づく思考

へと変化していく可能性を示唆した。

計画相談支援を担う相談支援専門員は、利用者のサービス利用に係る支援だけでなく、その利用者の今後の生活、人生を見据えた相談を考慮していることが示された。つまり、思考はサービス利用の有無に焦点化されるのではなく、どのように生活するかに主眼がおかれていた。このような視点は、初任者にみられず熟達過程において見いだされる可能性がある。

## E. 結論

相談支援専門員が行う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に対してFGIを2年行い比較した結論は次のとおりであった。

- ・初回面談の思考は熟達するにつれ【利用者との関係性の構築】、【利用者に関する情報収集】に集約された。
- ・面談を展開する判断根拠は、熟達者するにつれ複数用いていた。
- ・初回面談でのゴール設定は熟達するにつれ【見通しをたてる】、【本当のニーズを見つけ出す】思考と変化した。
- ・計画相談支援の思考範囲は、熟達により利用者のサービス終了後の生活にも広がっていた。

## F. 研究発表

- |         |       |
|---------|-------|
| 1. 論文発表 | ・該当なし |
| 2. 学会発表 | ・該当なし |
- 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 |

文献.

- 1) 奥川幸子. 身体知と言語. 東京:中央法規, 2007

表1-1.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1-2.1回目の年度別/初任者・熟達者別

■FGI1回目	初任者		熟達者	
	R4年度 初任者 上位カテゴリー	R5年度 初任者上位カテゴリー	R4 熟達者上位カテゴリー	令和5年度 熟達者上位カテゴリー
1. あなたが新規の利用者との初回面談の場面で最初に何を確認しますか	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 1-3. 利用者のニーズ把握 1-4. 飛び込みでの相談対応 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	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 1-3. 利用者に対する情報提供	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 1-3. 利用者のニーズ把握 1-4. 複数人での訪問	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 1-3. 利用者のニーズ把握
2. 次に何を確認しますか。※更に確認していく	2-1. 利用者との関係性の構築 2-2. 利用者に関する情報収集 2-3. 経済状況のヒアリング 2-4. 利用者のニーズ把握		2-1. 利用者に関する情報収集 2-2. スピード感の確認	2-1. 利用者との関係性の構築 2-2. 利用者に関する情報収集 2-3. 利用者のニーズ把握 2-5. 本題への切り替え
3. (2の流れのなかで) 何に基づいて判断しますか。	3-1. 利用者に合わせて作戦を練る	3-1. 相談経緯による判断	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	3-1. 会話のパターンや判断軸を学んだ経緯 3-2. 会話の方向性を判断する要素
4. 初回面談でゴール設定をしていますか。しているとしたらどのようなことですか。	4-1. サービス利用に向けた具体的な話 4-2. 利用者との接点確保 4-3. 利用者との認識の共有 4-4. 自分の認識の整理	4-1. 主訴が明確なケースの対応 4-2. 主訴が不明確なケースの対応	4-1. 利用者の理解を深める 4-2. 利用者との接点確保 4-3. 時間厳守	4-1. 見通しを立てる 4-2. 本当のニーズを見つけ出す 4-3. 具体的に動くための準備をする
5. 計画相談支援の各過程で留意していること、苦慮しているのはどのようなことですか。	5-1. 時間配分 5-2. 目標の設定 5-3. サービスの調整 5-4. 接点頻度の検討 5-5. 利用者への配慮 5-6. 利用者の意向や状況を掴む上での工夫 5-7. 利用者との駆け引き 5-8. 利用者との関係性との橋渡し	5-1. 面談の進め方 5-2. ニーズの把握 5-3. 計画作成 5-4. 関係者間の調整 5-5. 関係機関の連携 5-6. 相談の推進体制 5-7. 利用者や関係者の福祉サービスに対する理解	5-1. 利用者の意向や状況を掴む上での工夫 5-2. 論点のズレ 5-3. 利用者への配慮 5-4. 利用者の成長・変化 5-5. 接点頻度の検討 5-6. 利用者との関係性との橋渡し 5-7. チームワークの活用	5-1. 本人と周囲の人の主訴が異なるときの対応 5-2. 計画の再作成 5-3. 世帯支援 5-4. 事業所が利用者を引き留める場合の対応 5-5. サービス利用が終了したあとの対応