

高齢者福祉施設における生活相談員の『相談』の実際 —特別養護老人ホームと地域包括支援センターの調査を踏まえて—

西口 守

高齢者福祉施設で社会福祉士（ソーシャルワーク）実習を終えた学生から「相談業務」が見えなかったという声を聞く。これを端緒に高齢者福祉施設での「相談業務」の実際を明らかにするために、社会福祉援助技術演習での社会福祉調査の一環として、東京都内の特別養護老人ホーム（介護老人福祉施設）と地域包括支援センターの相談員に「相談」に関する調査を行った。なお回収率は46%であった。その結果、対象施設の相談員の「相談」では、面接室での専門的な相談と生活場面での様々な相談がともに等しく重要になっており、「相談」の場所と内容が多面・多様化している。また相談員にはマネジメントやコーディネーションなどの非定型的な“みえない連絡・連携調整機能”が強く求められている。これらをふまえ今後、マネジメントやコーディネーションなどの連絡・連携調整機能が展開できるスキル向上のための教育的支援と配慮、また現場との協働が求められる。

Key words: 高齢者福祉施設、生活相談員、相談業務、面接室の相談、コーディネーション

1. 研究の背景

1) 素朴な学生の思い

人間福祉学科社会福祉専攻（2009年度入学生以前）に所属する学生が、社会福祉実習の終了後よく口にするフレーズがある。それは「生活相談員（ソーシャルワーカー）がどこでどんな「相談」をしているのかが見えない」ということであり、そしてこれが嵩じると「そもそも高齢者福祉施設には相談員はいらないのでは」というような自虐的な揶揄さえにもなる。

人間福祉学科では、実習終了後に実習内容、実習課題の達成また総括的評価を書いた実習報告書を提出することを求め、それを報告書集として刊行しているが、この中には次のような発言もある。

「実習前のオリエンテーション時には、『社会福祉専攻だけど、実際にやってもらうことは介護になります。現場を知らなくては援助することはできない』から」¹⁾と言われ、社会福祉士（ソーシャ

ルワーク）実習ではなく、介護の現場で介護の実習をしていたということもそう珍しいことではない。しかし学生はこの状況下でも“介護しかできない社会福祉実習”を肯定的にとらえ直そうとする記述もある。

「介護は学校の授業内で少し行っただけなので、この施設が介護中心だと知ったときには出来るだろうかという不安があった。しかし丁寧に指導していただき、利用者の状態に合わせた介助方法を学ぶことができた。社会福祉士としてのアセスメントなどを行うには、利用者の状態や現在の様子を知っていることが必要である」²⁾つまり、今の介護も社会福祉士が行うアセスメントという重要な役割を遂行するためには貴重な経験なのであり、利用者の状況がわからなければそれはできないという認識を持って自分を納得させているような気がしないでもない。

いずれにしても、このような気持ちの振幅を繰り返しながらも、大学に戻ると「相談」が見えなかったという結論に落ち着く場合が多く、この根

本にあるのは、そもそもその高齢者福祉施設の相談員が行う相談が定型化や視覚化がなされておらず、またどのようなことを実際には行っているのかという共通の理解がなされていないことから生じているように思われる。

このような状況をふまえて、学科としても高齢者福祉施設におけるソーシャルワーク実習モデルを社会福祉法人の施設と協働して取り組みを行い、この結果ソーシャルワーカーの業務について、一定の理解がなされており、成果はあったが、ここでは紙数の都合と焦点の拡散を防ぐ意味でこれ以上は触れない。

2) ソーシャルワーカーとは誰か

施設の相談員は、業務体系の上ではソーシャルワーカーに位置づけられる。ではそもそもソーシャルワーカーとは何をする人なのかを確認する。

ソーシャルワークの定義では現在、2000年7月27日モンリオールにおける総会において採択された国際ソーシャルワーカー連盟(IFSW)のソーシャルワークの定義が一般的である。なお、日本語訳は日本ソーシャルワーカー協会、日本社会福祉士会、日本医療社会事業協会で構成するIFSW日本国調整団体が2001年1月26日決定した定訳を採用している。

定義

ソーシャルワーク専門職は、人間の福利（ウェルビーイング）の増進を目指して、社会の変革を進め、人間関係における問題解決を図り、人びとのエンパワーメントと解放を促していく。ソーシャルワークは、人間の行動と社会システムに関する理論を利用して、人びとがその環境と相互に影響し合う接点に介入する。人権と社会正義の原理は、ソーシャルワークの拠り所とする基盤である³⁾。

これをみてわかるように、ソーシャルワークとは、ウェルビーイング（よりよくいきること、幸せ）のため、社会（制度や仕組み）を変え、また人間関係の調整をはかることだと考えることがで

きる。ソーシャルワークを極めて限定的に言えば、ソーシャルアクションとソーシャル・ケースワークの統合と言えよう。

しかし、ソーシャルワークは、広い意味での「ソーシャルアクション」を中心とした社会やシステム変革のための働きかけより、狭い意味での人間関係の調整をはかる「ケースワーク」がその中心として位置づけられているように考えられてきた。このことは、ソーシャルワークを行う人を「ケースワーカー」と呼び続けた歴史的事実からもわかる。

さて、ブトゥリムは「私はソーシャルワークが、歴史的に一貫して、人間存在の「内的」な側面と「外的」な側面の両方に関心を向けてきた⁴⁾と述べるが、続けて「その両面を統合するようなアプローチは、もともと容易ではなかった⁵⁾と記す。つまり、ソーシャルワークは、社会に関心を持ちつつ、人間の内面とその関係にも働きかけるものであり、そしてそれらは統合されなければならないが、実際は困難を伴うものであると考えられよう。

このような背景の中で、学生は相談を理解している。すなわち学生がいう「相談」は、統合されたソーシャルワークではなく、限りなく狭い意味でのケースワーク的対人援助を指しているのではないかと考えるのである。

ではなぜ、学生は限りなく狭い意味でのケースワーク的対人援助をソーシャルワークと考える傾向があるのだろうか。また、なぜ相談室の『相談』のみを相談と考えるのだろうか。その背景や要因を考えたい。

3) ソーシャルワークの発展過程

ソーシャルワークは1869年、ユニテリアンの牧師であるソウリー（H.Solly）が呼びかけた慈善組織協会（Charity Organization Society, 通称COS）がその萌芽といわれるが、この時代にはソーシャルワークもケースワークも言葉としては存在しておらず、その活動は友愛訪問と友愛訪問員（friendly visitor）と呼ばれていた⁶⁾。

この活動は、友愛訪問員が貧困者を訪問し、対面的なかかわりのなかで、貧困者の性格矯正を図

ることを主な目的としており、貧困者を「救済に値する」「救済に値しない」に峻別し、「救済に値する貧困者」に対して訪問活動を行った。

実は、このことがCOSの中心人物であったサムエル・バーネット夫妻 (Samuel Augustus Barnett, Camon) が脱退する理由となった。蛇足だが、サムエル・バーネットは、アーノルド・トインビー (Arnold Toynbee) との交流の中から、セツルメントハウスとして有名な、トインビー・ホールの初代館長に就任している。⁷⁾

話を戻すが、このCOSにおける友愛訪問員の活動が、ケースワークの原型と言われている。つまり、ソーシャルワークは、ケースワークを起点としていて、それは利用者 (クライアント) と援助者 (ワーカー) という一対一の対面的関係のなかで営まれる援助活動であった。

このCOSの活動は、アメリカで新たな展開を見せ、そこで友愛訪問員であったメアリ・リッチモンド (Marry Richmond) よってケースワーク理論が体系化されていくことになる。

そして、1900年代に入り、慈善運動から医療の分野に手を広げたケースワーク (ソーシャルワーク) にジグムント・フロイト (Sigmund Freud) の力動的精神医学は、フロイトのアメリカ訪問の風を受けて広く取り入れられ、ケースワークが個人の自我機能の成長を助け、その障害を診断治療することに目的がシフトしていくことになった。

すなわち、ケースワークの機能の中で「内的」側面への働きかけが強化され、ケースワークにおける「医学モデル」が構築されたのであった。

このようにアメリカでは、精神分析学などに過度に影響を受けたケースワークが発展することになる。この背景には「第一次世界大戦においてアメリカ赤十字が大量のソーシャルワーカーを動員し、戦争神経症者の援助、また兵隊家族への心理的・精神的な援助を実施していたことや、アメリカ社会に精神分析が広く流布していたこと」⁸⁾ も考えられる。このような状況に対してケースワーカーを「小さな精神科医」とか「偽装の精神分析家」⁹⁾ と揶揄もされている。

ここで注目すべきは、リッチモンドが1917年の「社会診断」で述べたケースワークの概念である

「人と環境との関係」、つまり「外的」な側面への働きかけを矮小化し「面接室での面接」にケースワークを特化していったことである。

そもそも「ケースワークの援助は、主として対面的な接触を通して行われる」¹⁰⁾ のだが、これを面接室で行われる相談だけをソーシャルワークと殊更にまた頑なに“信仰”する風土は、現在まで綿々と引き継がれているともいえる。このようななかで学生の「相談」が見えないという言葉が発せられる。

4) 精神医学・臨床心理との接点

上述したように、ケースワーク (ソーシャルワーク) の発展において、精神医学や臨床心理が相当の影響を与えていることは否定できない。

これに関連しゴードン・ハミルトン¹¹⁾ (Gordon Hamilton) は、「ソーシャル・ケースワークと精神分析的に方向づけられた精神医学とが、単なる目的のためでなく、児童相談の共通の目的達成のために融合しなければならぬ」¹²⁾ と述べ、『融合』という言葉を使い、両者の関連性と一体性を認めている。そもそも、ソーシャルワークの相談のなかに精神分析的・臨床心理的な側面が包含されていたといっても過言ではないのかもしれない。(これが社会の変化の中で批判の矢面に立たされるのだが)

北島は窪田の「臨床実践としてのコミュニティ・アプローチ」を評するなかで「従来、臨床心理学は治療者とクライアントの二者関係が重視され、面接室での援助の在りかたに伝統的に焦点が当てられてきた」¹³⁾ と述べさらに「臨床心理とソーシャル・ケースワークはどこが違う、どこが同じなのだろうという自問に立ち戻ることになった」¹⁴⁾ と記す。つまり臨床心理もソーシャル・ケースワークも面接室での援助の在り方に伝統的に焦点が当てられたということであり、面接室での面接がカギ概念として浮かび上がってくる。

このことに対して窪田は治療者とクライアントの1対1の関係に焦点をあてる『密室心理臨床』より、面接室活動にとどまらない活動の方、つまりソーシャルワークの方が窪田の臨床心理観に近いという指摘¹⁵⁾ は、時代状況の大きな変化の中

でも、ともすると、面接室の面接にほのかな憧れを抱くソーシャルワークに対する臨床心理からのある種のアイロニーなのかとも思えるのはいささか不遜だろうか。

2. 研究の目的

今まで、学生がいう「相談」が見えないということに関して、ソーシャルワークの概念既定、発展、そして隣接科学との関係を踏まえて検討してきた。この結果、ソーシャルワークはそもそもケースワークをその起点としており、そこには面接室での面接が重要な役割を担い、また精神医学や臨床心理の過度な影響を受けて発展してきた状況が理解できた。

筆者は学生がいう「相談」というのは、この1対1の関係を軸にした面接室での面接、すなわち構造化された面接をイメージしているのではないかと考える。

縷々述べてきたように、ではいったいソーシャルワークが、外的側面にも働きかけながら問題を解決するということにも立脚したとき、高齢者福祉施設のソーシャルワーカー、すなわち相談員は、どのような活動をしているのだろうか。

社会状況の大きな変化の中で、多様な問題を抱える利用者とその家族、また地域に対して、「面接室での面接」レベルを超えた「相談」とはどのようなものだろうか。

このことを明らかにすることが、現代社会における「相談」の実際を示すことである。また急速に進む社会の高齢化の中で、新しい高齢者支援機関が制度化され、施設ソーシャルワークとは支援の方法やありようが異なる状況がうまれつつあり、その実態も従来型の施設ソーシャルワークとの比較において検討する必要性が生じてきていると考えるのである。

本研究では、このような問題意識のもと、改めてソーシャルワーク（相談）の多様性と多面性について、社会福祉援助技術演習の一環として行われた実態調査を通じ、その実際を検討する。

3. 研究の方法

1) 調査対象と倫理的配慮

ワムネット¹⁶⁾ および東京都のデータベースから、都内の特別養護老人ホーム50カ所、地域包括支援センター50カ所計100カ所を無作為に抽出した。また回答者については、生活相談員として、複数配置されている場合は、経験年数がもっとも短い相談員を指定した。倫理的配慮としては、この研究以外に調査結果を利用しないことを記した。

2) 調査方法と期間

郵送調査として、2009年7月から9月までの2ヶ月間を調査期間とした。

3) 調査項目

調査項目は1) 機関、2) 勤続年数、3) 介護職としての勤務経験の有無、4) 介護職と相談員職の勤務年数の長短、5) 主な保持資格、6) 性別、7) 年代、8) 相談業務を行っている場所、9) 相談の内容、10) 日常の困りごとについて、11) 日常の場での相談が果たす役割、12) 相談員として相談支援業務の核、13) 相談業務が見えないという理由、14) 相談員にとって大切なスキル、15) 相談室での一回の相談時間、16) 一人の利用者に対する月の相談回数の合算、17) 相談時間や相談回数に関する満足度、18) 17) で満足していない回答者の相談時間と相談回数、19) 利用者のとらえ方、20) 19) のとらえ方の相談員としての満足度、21) 連絡をとっている他職種、22) 相談業務以外の業務の執行状況、23) 22) のなかで、行っている人の理由、24) 22) のなかで行っていない人の理由、25) 社会福祉士を目指す学生が実習で介護を行う必要の有無、26) 今の仕事をやってよかったと思うエピソード、27) 相談員が学生時代における相談員のイメージ、28) そのイメージとのギャップの有無、29) 社会福祉士を目指す学生へのアドバイスである。質問紙については、多肢選択法を中心に用い、それを補充するため自由記載法を併用した。なお、調査票は巻末に挿入した。

4) 集計方法

多肢選択に関する項目は、単純集計し、小数点2位を四捨五入して割合を求め、自由記載項目は、それをまとめた。

4. 研究の結果

ここでは、自由記載を除いた部分をまとめることとする。

回収数は、特別養護老人ホーム21票（45.7%）、地域包括支援センター24票（52.3%）であり、不明票が1票あり、回収率は（46%）であった。なお不明票については、回答から推測できるところは有効回答として処理したので46票を分析対象とした。

勤続年数は、1年未満が14票（30.4%）、1年～3年未満が9票（19.6%）、3年以上5年未満が4票（8.7%）、5年以上が17票（36.7%）で、無回答が1票あった。

介護職の経験の有無では、あるが40票（87.0%）、ないが6票（13.0%）であった。介護職として働いた経験のあるもの40票のうち相談員としての経験年数の長短では、相談員が長い12票（30.0%）、介護職が長い21票（52.5%）、同程度が7票（17.5%）であった。

取得している主な資格で最も多かったのは社会福祉士の21票（45.7%）であった。ただ介護福祉士と社会福祉主事も20票（43.4%）あった。

性別は男性が19票（41.3%）、女性が27票（58.7%）であった。相談員の年代は30代以上が38票（82.6%）であり20代は8票（17.4%）であった。

相談業務を行う場所では相談室、相談室以外がともに22票（47.8%）あった。専門的な相談の多寡では、多い13票（28.3%）、少ない9票（19.6%）、どちらともいえない24票（52.2%）であった。

利用者からの日常の困りごとの多寡については、多い24票（52.2%）、少ない9票（19.6%）、どちらともいえない24票（52.2%）であった。

日常場面での相談が問題解決には有効か否かについては、そう思う26票（56.5%）そう思わない1票、どちらともいえない19票（41.3%）であった。

相談員についての相談業務の核に関する項目では、もっとも多かったのが「家族や地域との接触がうまくいったとき」をあげ、34票（73.9%）に上った。次に多かったのが、「他の職員との関係調整がうまくいったとき」7票（15.2%）であった。

学生が相談員の業務が「見えない」という理由のうち、もっとも多かったのが「相談員としての定型化した業務が確立していないから」が29票

（63.0%）に上った。

相談員にとって大切だと考えるスキルでは「コミュニケーション能力」が19票（41.3%）、「アセスメント能力」13票（28.3%）、「多職種や地域との連携能力」14票（30.4%）などであった。

相談室で行われる相談時間（1回につき）は30分以上1時間未満が31票（67.4%）と最も高かった。一人の利用者に対する相談回数（一ヶ月につき）は1回が16票（34.8%）、2回から4回が18票（39.1%）であった。相談時間や回数に満足がいているかについては、はいが6票（13.0%）、いいえが17票（39.1%）、どちらともいえないが22票（47.8%）であった。このうち満足をしていないものの理想の時間と回数では、全票の平均でそれぞれ52.3分、3.7回であった。

利用者の位置づけは、施設サービスの利用者が24票（52.2%）と最も高く、課題解決が必要な人が15票（32.6%）で、ホテル利用者と同じような客は4票（8.7%）であった。施設の利用者に対する位置づけに同意するものは、26票（56.5%）であった。

主に連絡を取る他職種では、全体票で1位が介護職、同じく2位が看護職、同じく3位が栄養関係職種であり、その他にケアマネジャーとの関与の割合が高い。

日頃相談業務以外の業務（介護業務など）を行っているものは29票（63.0%）に上った。また相談業務以外の業務を行っているとした理由でもっとも多かったのが「業務の一環として位置づけられている」が16票（55.2%）で次に「利用者の状態把握」11票（37.9%）であった。「人手不足」を理由にあげているのは、5票以下であった。また相談業務以外の業務を行っていない理由では「時間がないから」が6票あった。

そして最後に学生時代に描いていた相談員像とのギャップについては、あるが16票（34.8%）ないが8票（17.4%）どちらともいえないが14票（30.4%）であった。

5. 考察

現場の相談員は、面接室に閉じこもって、一對一の面接を行うことが主たる業務というより、

様々な場所で活動する“動的な側面”を垣間見ることができる。

ここでは、その実際について様々な視点から検討し、考察を加えることとする。

1) 生活相談員の法的位置づけ

養護老人ホームと特別養護老人ホームの運営基準（養護老人ホームの設備運営に関する基準、特別養護老人ホームの設備運営に関する基準）では次のように規定している。

- ①入退所業務
- ②処遇（支援、ケア）計画
- ③介護保険との調整作業
- ④苦情処理対応の記録
- ⑤リスクマネジメントの実施
- ⑥入所調整
- ⑦主任相談員の相談員へのスーパービジョン
- ⑧生活相談
- ⑨社会生活上の便宜の供与

（以上、養護老人ホームの設備運運営に関する基準）

介護保険法では、指定介護老人福祉施設の事業の人員、設備及び運営に関する基準（運営基準）のなかで相談員が対応する業務を次のように規定している。

（相談援助）

第15条 指定介護老人福祉施設は、常に入所者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、入所者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行わなければならない。

（社会生活上の便宜の提供等）

第16条 指定老人福祉施設は、教養娯楽設備等を備えるほか、適宜入所者のためのレクリエーション行事を行わなければならない。

2 指定介護老人福祉施設は、入所者が日常生活を営むのに必要な行政機関等に対する手続きについて、その者又はその家族において行うことが困難である場合は、その者の同意を得て、代わって行わなければならない。

3 指定介護老人福祉施設は、常に入

所者の家族との連携を図るとともに入所者とその家族等の機会を確保するよう努めなければならない。

4 指定介護老人福祉施設は、入所者の外出の機会を確保するよう努めなければならない。

としている。

これを見る限り、介護支援専門員の業務分掌の詳細さに比較して（運営基準第12条）¹⁷⁾ある意味包括的であり、「社会生活の便宜の供与」によって、利用者のあらゆる生活上の困難へ対応することを求められているともいえるだろう。このような背景のなかで現場の相談員は半ば自虐的に自らの業務を「何でも屋」と揶揄することもある。

見たように、相談員の法的位置づけにおいても、その業務は幅広く、また拡大する傾向がある。

2) 社会福祉士の法的位置づけの変化

社会状況の大きな変化のなかで、社会福祉士を取り巻く環境も変化し、これに対応すべく2007年12月に「社会福祉士及び介護福祉士法」が改正された。この改正に至る議論のなかで社会保障審議会福祉部会は「介護福祉士制度及び介護福祉士制度の在り方に関する意見」をとりまとめた。¹⁸⁾

このなかで社会福祉士制度を見直す理由は「制度施行後の社会福祉士を取り巻く状況の変化」をあげている。具体的には、サービス提供の方法が、高齢者及び障害者分野で措置から契約に変わったこと、また新しい専門機関が作られたことなどが述べられている。¹⁹⁾

そして「社会福祉士に求められる役割」では、「…従来の福祉サービスを介した相談援助の他、利用者がその有する能力に応じて、尊厳を持って自立生活を営むことができるよう、その他の関連する諸サービスと有機的な連携をもって、総合的かつ包括的に援助していくことが求められる。」²⁰⁾

そしてこれらを受けて表1のとおり改正社会福祉士及び介護福祉士法では、社会福祉士について「相談」に応じる業務とあらたに関連諸サービスとの連絡及び調整を行う業務を追加し、社会福祉士の橋渡し役割を明確に規定した。

このように、現実を追認する形で、社会福祉士

表1 社会福祉士及び介護福祉士法の改正による
社会福祉士の業務規定見直し

旧法	新法
専門的、知識・技術をもって、福祉に関する相談に応じ、助言、指導その他の援助を行うこと (「相談援助」)を業とする者	専門的、知識・技術をもって、福祉に関する相談に応じ、助言、指導、福祉サービスを提供する者又は医師その他の保健医療サービスを提供する者 その他の関係者との連絡調整その他の援助を行うこと(「相談援助」)を業とする者

の業務と機能を拡大化させ、従来の「相談機能」とともに「コーディネーション機能」も取り込んだ。

3) 調査結果の分析

3-1 相談員に関する基本属性

ここでは、我々の調査(本調査という)での経験年数、介護職の経験、介護職と相談員の経験年数の長短、主な資格を見る。

ここで注目するのは、相談員はほとんど介護職を経験し、相談員としての実務経験年数より、介護職として勤務した経験年数が長いと言うことだ。このようななかで、相談員としての勤務年数は、3年未満で5割いるが、一方、5年以上も約4割いて、相談員としての勤務年数の二極化が進んでいることがうかがえる。

これを東京都社会協議会高齢者施設福祉部会職員研修会が行った「入所施設に関する相談員の状況に関する調査」(以下調査という)²¹⁾と比較すると同調査では平均経験年数は4年となっている。この調査では、全回答者の7割が経験年数5年以下であることを明らかにしている。

これらのことから類推できることは、①東京の場合近年、特養などが急速に増大しているため、相談員の経験年数が短くなる傾向があること。②ただし、長く相談員として勤務している層も相当数あるため、経験年数を押し上げる結果になっていることと、これがまた経験年数の二極化にも影響を与えていることが考えられる。

またこのような傾向はアメリカの介護施設のソーシャルワーカーの状況にもあり、それを調査し

たイリーズ.M.ビューリー (Elise M.Beaulieu)²²⁾は介護施設のソーシャルワーカーは、5年未満が5割を占めていて、また反対に5年以上も5割いて、そのなかで8年以上の割合が35%であると述べる。つまりアメリカにおいても経験の二極化が進行している。

本調査に戻るが、介護職を経験しているものは、9割を超えており、経験年数においても介護職の方が長いと答える割合は、5割を超えている。

この結果からわかることは、相談員はほぼ全員が、介護職を経験していると言うことである。そしてこの介護職としての経験が、相談員としての基底的な力になっているようにも思われる。

このことから、相談員になるためには、一定期間、介護の仕事をする必要があり、それが相談員業務に何らかの影響を与えるといえよう。

問23)では日頃介護業務を行っているかについて聞いているが、6割超がしていると答え、その理由に「業務の一環として位置づけられている」としている割合が5割を超えていることから、相談員が業務を行う際にも介護を行うことの意義を見出しているようだ。また問25)において相談員は介護業務を行うべきではないとした設問に対する肯定的評価は、2.5%ときわめて低く、現場では相談業務と介護業務がある意味一体として位置づけられているまたは意識づけられていると考えられることも可能だ。

取得する主な資格においては、表2のとおり本調査では介護福祉士より社会福祉士が高い結果になっているが、調査では社会福祉主事、介護支援専門員、介護福祉士、社会福祉士となっている。

これは、本調査の対象が地域包括支援センターの相談員も含まれていて、同センターでは社会福

表2 取得資格の状況

本調査	資格	調査
45.7%	社会福祉士	15.8%
43.4%	介護福祉士	25.0%
10.9%	介護支援専門員	26.7%
43.4%	社会福祉主事	30.7%
0%	精神保健福祉士	1.8%
0%	その他	-

社士を必ず配置されなければならないために影響が出ていると思われる。

これを見てわかるように、入所施設においては、社会福祉士の資格取得は、法令上の定めもないため進んでいない。

3) - 2 相談員が行う相談の専門性の検討

ここでは、相談業務の場所、専門的相談と困りごと相談、日常場面での相談の有無とその有効性についてみる。

相談＝相談室というある種の構造化された意識があるが、問8) では相談室と相談室以外での相談業務の割合は、ほぼ同率であった。専門的な相談の多寡について尋ねた問9) では、専門的な相談もあるし、そうでない場合もあるとしていて、相談が専門的か否かで区分できない「マージナル」な性質をもつものであることを示している。

問10) ではその相談の内容を自由記述で回答してもらっているがそれには次のようなことが書かれていた。

『専門的相談が多いとした意見』

- ・利用者からの金銭的な相談、葬儀の相談。家族からの手続きに関する相談等。
- ・多岐にわたります（介護保険、保健福祉サービス、措置に関わることetc.）
- ・介護保険手続き、申請関係
- ・病院の入院中の手続き（退所、再入所、転院等）
- ・地域の総合相談窓口なので、虐待対応や退院時の支援・施設探し・予防プラン作成等、幅広い業務を行っています。
- ・介護保険制度など
- ・特養への相談がメインなので受け入れ先を確保することが最優先となります。特に、経済問題、虐待、ネグレクト、認知症による問題行動などです。
- ・認知症等について
- ・介護保険の内容が主。ヘルパー派遣、デイ、住宅改修など
- ・特養への入所を希望しているが、自宅での介護が困難になってきている。どうすればいいか。福祉サービスを利用するのに料金が高い、軽減できる方法はないか。など

- ・認知症を伴い、本人・家族などの支援。
 - ・ケアマネ支援
 - ・社会資源の紹介
 - ・一人暮らしで身寄りが無い生活全般が破綻している。
 - ・虐待問題
- これらを集約すると以下になる。

介護保険サービスに関すること	入退院に関すること	認知症などの対応に関すること	虐待対応に関すること
----------------	-----------	----------------	------------

『専門的相談が少ないとした意見』

- ・福祉施設は生活の場のため、生活介護などに関する内容が多い。
 - ・後見に関すること
 - ・看取りに関すること
 - ・支払いに関すること
 - ・事故の保障
 - ・経験が浅く、相談は少ない。
 - ・特養入所について説明、インテーク面接、苦情相談、利用者のほうからの悩み相談。
- これらを集約すると以下のようなになる。

生活介護に関すること	後見に関すること	負担金の支払いに関すること	悩み事相談一般
------------	----------	---------------	---------

『どちらともいえないとした意見』

- ・入居の相談、福祉サービス利用の相談、入居者に必要な福祉用具購入の相談
 - ・利用者と家族との関係についての相談
 - ・家族の不安や病気についての相談
 - ・特養部門…日常生活における家族の要望から入退所・病院との連携まで幅広い。
 - ・ショート部門…困難ケース（虐待なども含む）、行政在宅ケアマネ、精神科医の連携など専門的分野の支援が多い。
 - ・介護相談や制度の使い方から、家族問題・高齢者虐待等さまざま。
- 入居者、家族、地域、職員等多岐にわたる内容
- ・入所、入所中の生活問題、医療問題など
 - ・虐待・権利擁護・地域のスタッフからの困難事例などの相談。高齢者の日常の困りごとの相談、

介護保険サービス提供上の事務はおよそ半々。

- ・ 介護保険の相談、多問題家族の相談もあれば、ネコの世話についても相談があるため、どちらともいえない。
- ・ 市で行っているサービスを中心に援助を必要としている方に対して相談を行っている。ただ、相談に来るのを待っていないので訪問して状況把握から行う。日常的な会話が多い。
- ・ 金銭管理やゴミ問題、家族間の調整や問題整理
- ・ 包括での仕事で、予防プランの業務の比重がある。
- ・ 介護保険関係全般（ケアプラン）
- ・ 初期相談
- ・ 苦情 その他
- ・ 現在、私自身は地域づくりの専門的な業務を行っており、先輩職員が「解決を求める相談」に多くあたっている状況。
- ・ 生活の場であるので、専門的な解決を求める相談ばかりではないが、それが必要とされることもある。外部との関わりの中でのほうが多いと思う。
- ・ 介護保険の内容、申請からサービスまで
- ・ 家族関係から金銭問題、利用者同士のトラブルなど多種におよんでいます。
- ・ 介護保険のこともあればサービスの種類や認知症とはというような医療的なことを相談されることがあります。
- ・ 包括センターなので専門的な相談も多いです。（ex.虐待など）

虐待に関する こと	困りごと 相談	介護保険に 関すること	生活相談
--------------	------------	----------------	------

確かに相談の範囲は、日常での困りごと（猫の世話のことも含め）多岐に渡っているが、この回答を見る限り、『相談』をする側は、相談員に対して専門的助言を求めているケースが多いようにも見受けられる。

さらに問11)では日常の困りごとの相談について聞いているが、多いと回答した割合は6割を超えており、そして日常場面での相談が問題解決には有効か否かを聞いた問12)では約6割が有効だ

と答えている。

ただし、どちらともいえないも4割超あり、相談員は日常的な利用者・家族との関わりを基軸にしながら、必要や状況に即して利用者・家族と専門的援助関係を構築し、専門的支援を行っていることが考えられる。別の見方をすれば、日常のなかで日常のリズムに即して「非日常である専門的な視点での問題解決を図っている」ことも考えられる。

鷺田は「日常性は自らが前提としているものを同時に覆い隠すことによって成り立っている」²³⁾と述べるが、隠された前提、つまり、自分らしく生きたい、自分をわかってほしいといういわば「本音」や「わがまま」・自由な自己表現といえれば「よいか」を専門的な関わりの中で相談員が実現する支援を行っているともいえる。このことから、相談員が日常場面、すなわち生活場面での相談の有用性を認識していることがうかがわれた。このような施設内のちょっとした会話や立ち話も「面接」として位置づける考え方がある。これを「構造化されない面接」とか「生活場面面接」と呼ぶが²⁴⁾、これは「従来の面接室の面接」ではなく、利用者が生活している場所で、問題が発生したときに即座に対応する面接である。構造化面接というのは、面接の時間、場所を取り決めて行われるのに対してこの生活場面面接では、そのような取り決めを行わない、つまり面接を構造化しないことにその特徴がある。

この生活場面面接は「面接室中心の面接よりはるかに活用しやすく、現実的な面接技法として歓迎されて」²⁵⁾ また「相談室における面接場面での援助者と利用者の一対一のコミュニケーションだけでなく生活場面でのコミュニケーション」²⁶⁾も重要な役割を果たしているという言説もみかける。

このように、相談の場所は、面接室から生活場面に移行しそれに伴い、相談の内容も日常性が重要視される傾向もある。つまり相談が「静」から「動」へ、「閉」から「開」へと変化しているともいえる。

3) - 3 相談員の中核的業務、技術

ここでは、相談員としての相談支援業務とは具

体的に何か検討し、またその技術を見る。

相談員は、どのような時に「自分はソーシャルワーカー」と認知するのだろうか。そしてその裏付けの技術とはどのようなものだろうか。

問13) では何をもち「相談員としての相談支援業務が行えたと思うか」を聞いているが、そのなかで73.9%が「家族や地域との接触がうまくいったとき」と答え、続いて15.2%は「他の職員との関係調整がうまくいったとき」と答えている。

この「うまくいく」が、調整作業の結果の良好性そのものである。放置しておけば「うまくいかない」状況があることが明白だから、そのうまく行かない状況に分け入ってうまくいくように働きかけるといように理解できる。

鷺田は「相談員はどっちつかず」²⁷⁾ という表現をつかうが、対立するあるいは対峙する二者関係のなかで、どちらにもつかず、離れず、その場を収めていくこと、つまりコーディネーション機能が求められている。

オックスフォード現代英辞典はcoordinateについて「人々や行動の違いのある部分をうまくいくように (work well) 組織すること」²⁸⁾ と規定している。つまり違いは違いとして、また違いをそのままにして、ことがうまく運ぶように現実的で実際的に人々や仕組みの調整を行うこと、うまくいくように再組織化をはかることもいえるだろう。

つまり相談員はここに仕事の基軸をおいている。その証拠に「相談室というフォーマルな場所で相談が行えた」ことが相談員として相談員らしい仕事をしたと答えた人は、1人であった。

“フォーマルな相談室での相談”より、日常場面での“カジュアルな調整作業”こそが、相談員の実践なのであろう。だが、この日常場面での“専門職らしくない”調整作業が、従来型思考の相談室で相談する、“専門職らしい”「相談」とのイメージギャップが生まれこのために、『相談』が見えないと言われしめる背景要因の可能性がある。

次に調査では実際の相談員業務を12のカテゴリーに分類し、さらに55の業務に細分化し、「優先順位の高い業務」と「時間のかかる業務」について調べている。その12のカテゴリーは、1) 入

所契約に関する業務、2) ケアプラン作成・ケアカンファレンスへの参加、3) 介護報酬事務、4) 利用期間中の生活相談、財産管理、5) 退所支援・手続き、6) 地域との連携・ボランティア、実習生の育成、7) 他機関・行政との連絡調整、8) 広報活動業務、9) リスクマネジメント、10) 個人情報に関する実務、11) 職種間調整・人材育成、経営関与、12) 収益をあげるための事項である。(図1) このカテゴリーの下に55の具体的な業務があるが、そのなかで優先順位が高いのは①入所面接、②相談業務、③困難ケースの問題解決、④入院中の連絡調整、⑤入退所の迅速な対応をあげている²⁹⁾。

また優先順位は低い、稼働時間が長い(手間がかかる)業務は、①預かり金管理、②未収金回収であり、それらの業務時間が増大する傾向を認めている。³⁰⁾

さらに調査では、①相談業務、②困難ケースの問題解決は、時間をとるのが難しいという皮肉な状況を示している。³¹⁾

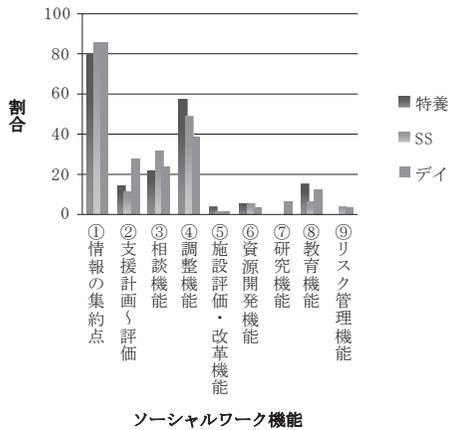
この調査の肝は、相談員は「相談業務」が核であることは認識しつつ、実際は相談員としてやるべき仕事はどうか忸怩たる思いのある事務作業に時間を費やしている状況が理解できる。

利用者が社会生活を営む上で直面する困難に対して調整機能を使いその解決や軽減が図れたとき、相談員はやりがいを感じるが、実際は、それを阻む、周辺事務作業が重くのしかかっていると理解できよう。

また米本の分類³²⁾に従って、特別養護老人ホーム、デイサービスセンター、ショートステイの事業所の相談員が提供する機能を調査した研究³³⁾では図1のとおり、情報の集約点³⁴⁾と相談機能、調整機能に業務が集中している傾向があることがわかっている。

ここからもわかるように、相談員における業務のなかで、調整機能はきわめて重要になっている。また調整機能を果たす際、他職種との連携は重要である。では、相談員は誰と連携を強めているかといえば、介護職、看護、栄養関係職種である。これらの職種との関係を保ちながら、利用者の支援を行っている。

図1 種別ごとの3施設・事業所計によるSW業務傾向



3) -4 介護をすることの意味や意義

前項において、相談員の中核業務が、相談機能に関する業務と調整機能に関する業務であることが見えてきた。そしてその中で他職種との関係作りも重要な視点になってきているのだが、このようななかで相談員は、自らも行っている「介護業務」を社会福祉士を目指す学生が行うことに対して9割以上賛成をしている。ではその意味や意義をどのように理解しているのでしょうか。自由記載の意見を集約すると、1) 連携の必要性、2) 現実を知る必要性、3) 高齢者の体の実際を知る必要性、に分類・集約することができ、ここでも「連携」のために相談員が行う介護実践の意味を見出している側面があった。以下を参照されたい。

家族とのコミュニケーション・相談の中には、日常の生活援助も含まれるため。また、介護職の苦労や勤務形態を知る方が連携がとりやすい。入所調整のときにも、介護をするワーカーの目で利用者をアセスメントすることが必要。

連携の必要性

現場を知らないでソーシャルワークは成立しないから、現場の体験は重要です。机上や教室内だけでなく、具体的な実態を感じる事が大事…。

現実を知る必要性
(頭でっかちにならないこと)

高齢者の身体状況を知っていないと相談にも乗れないと思います。ホームの場合、身体状態と相談業務はとても密接で体のことを理解してくれるという事での信頼関係は大きいです…。

高齢者の体の実際的理解の必要性

3) -5 相談時間の実際と理想

ここでは、「相談」の時間と回数及びその理想について検討する。

相談員の相談時間では、一回につき、30分以上1時間未満が67.4%と最も多く、一人の利用者への相談回数は、一か月につき、1回が34.8%で2回～4回が39.1%あった。またこの相談時間や相談回数についての満足度を聞いた問18)では満足している割合は、13%に留まり、満足していないとする割合も約4割ある。ただしどちらともいえないも約5割ある。

さらには、理想とする相談時間は、全体で52.3分、回数は3.7回であった。

これを調査と比較すると、調査では「利用者とのコミュニケーション時間」は平均1時間57分になるが、約7割がこの時間では十分でないと答えている。

調査では「…利用者全員とかかわり、ニーズを引き出せるほどの時間がもてない」「デスクワークや面接、来客、電話連絡対応が主になり、利用者とゆっくり腰をすえて話をする事ができない」³⁵⁾と述べ、落ち着いた環境で相談ができないことへの憂いがあるようだ。

上述したイリーズM・ビューリーの調査³⁶⁾では、「施設でソーシャルサービスにあてられる時間は51分以上100時間未満が約5割であるが、反対に51分未満も5割存在する。このビューリーの調査で以下のような“嘆き”も紹介している。

「ペーパーワーク(書類業務)が多すぎますよ。利用者やその家族と過ごすための十分な時間がありません。こんなにたくさんの書類が本当に必要なかも一度考えてみる必要があると思います。これではストレスがたまります。ソーシャルサービスの職員だけでなく施設の職員全員がそうですけれど」³⁷⁾

6. 終わりに

多くの学生の「相談員の相談」が見えないという言葉を端緒に、相談員という仕事について調査を踏まえて検討した。

「ソーシャルワーカーになるために実習に比べて、ソーシャルワーカーが見えないという」ことは、「医者になるために実習に比べて医者が見えない」というのと同じことであり、教育にとって深刻な課題であり、本質そのものが問われているともいえる。

述べてきたように、現場の相談員は、学生の考える「ケースワーク的」ソーシャルワークを超え、アクティブに行動しており、縦横無尽にネットワークを構築して問題の解決にあたっている姿が確認できた。このことが何らかの影響を与えて、「相談がみえない」という現象と関係があることも示唆された。

口村の調査³⁸⁾では高齢者ショートステイにおける相談員は、①予約および入退所に関する業務が多い点、②連携・調整・相談というスキルを多用している点、③苦情対応や重要事項説明などの「施設ケアマネジメント」などの業務を担っている、と説明する。

このように、相談員の「相談」は従来の面接室型相談から明らかにコーディネイト・マネジメント型相談にシフトしていると考えられるだろう。

ブラックワイスとブレナンは「ワーカーは直接援助に使う多くの時間を、自分のクライアントである高齢者よりも、クライアントを取り巻く他の人たちとの接触のために費やす」³⁹⁾と述べる。つまり、ソーシャルワークの軸が対一の関係における『点の』援助から様々なシステムに働きかける『面の援助』にシフトしていることを明らかにしている。

またソーシャルワークのモデルにおいてもジャーメインなどの「生態学モデル」がメインストリームとして位置づけられ、「ワーカーが個人の精神内界やモラルに対して精神科医と見紛うような介入をするというよりは・・・個人と環境との接触面に介入し調整をとる役割を担う」⁴⁰⁾ようにシフトしている。

社会の要請に応じて、相談員の相談機能も大きく変化している。こうしたなか、マサチューセッツ工科大学の哲学者ドナルド・ショーン (Donald A.Schon) は、二つの専門家像を示す。一つは従来の科学的技術の合理的適用を目指す「技術的熟達者 (technical expert)」⁴¹⁾であり、二つは専門の狭い理論や技術を実践に適用するのではなく、泥沼のような現実状況にクライアントと共に身をおいて経験の見識と幅広い知識で問題に格闘する「反省的実践家 (reflective practitioner)」⁴²⁾としている。面接室に閉じこもり面接をするワーカー像は転換が進み、現実の中で対応する新しい姿が構築されつつある。しかし、この新しい像は、「面接室ワーカー」に比べ業務の定型化や可視化が図りにくいこともあり、相談員の相談が見えないという背景要因にもつながっている可能性は再度確認する。

なお、相談員の大別された二つの支援機能、つまり相談室での相談機能と連絡・連携とコーディネート機能に関するいくつかの評価項目を列挙し、対比させたものが表3である。

このように状況は大きく変化しているのだがこれに対応する大学教育と実践現場との協働が未だ確立されていない。ここでは、これを踏まえて、3つの提言を記すことにする。

I) 大学の教員の課題として

表3 相談員の支援機能の評価

相談員の支援機能 評価項目	相談室での相談	連絡・連携、コーディネート機能
ソーシャルワーク モデル	診断主義アプローチに基づいた 医学モデル	生態学アプローチに基づいた 生活モデル
提供される 場所	相談室（面接室）	生活場面、スタッフルームなど多面
関わり 人と数	利用者との 一対一の関係	複数のスタッフや 関係者
イメージ	静、閉、点	動、開、面
必要の理由	利用者ニーズの単独、平板化	利用者ニーズの複合、複雑、高度化
ドナルド・ショーンの専門職分類	Technical expert	Reflective practitioner
業務の定型化・可視化	可能	困難

シフトチェンジの核は、より質の高いコミュニケーション能力を身につけることだ。そのためには①教員自身が授業などで、連携やコーディネーションが必要な事例を提示し、徹底的な事例研究を行う必要があること②そのなかで徹底した討議を踏まえ、学生自身が他者と対話することの重要性を学ぶことである。③またブラックワイスとブレナンはシステムに働きかけるワーカーにとって「交渉や弁護の技法」は大切⁴³⁾だと述べるが、その技法を実際に即して学ばせる必要がある。この「交渉や弁護の技法」とは「異なったものを同時にしかもそれぞれ同一視する」ことであり「ときには矛盾した視点にも同時に感情移入していくという能力」⁴⁴⁾をいうとしている。つまり「いいか悪いか」の暴力的二者選択的思考から脱却することである。まずは教員自身がそれをしっかり見据えていく必要があるといえるだろう。

そしてこの中から生じる曖昧さや割り切れなさ、上述した鷺田の言う「どっちつかずの感情」はワーカーの誠実さを表すものだから否定する必要がないだけでなく受け入れていくこともブラックワイスとブレナンはいうが⁴⁵⁾ こういう力を徹底した事例研究やロールプレーから身につけていくことが必要であり、そこに教育資源を投入する必要がある。

II) 学生自身の課題として

旧来型の面接や相談から、社会の現実によって照射された新しい相談像を自らが築いていく必要がある。

たとえば、実習の中で介護の実習を「させられている」ときも、この実習はソーシャルワークの実習として考えれば、どのように進めればいいのかという思考を持つ必要がある。上述したように現場の相談員は静から動へ、閉ざされた非日常から開かれた日常での相談に大きく変化しているのであれば、生活場面接という学びの視点をも押さえつつ、生活場面で展開される相談の実際を記述化する取り組みも求められる。

また相談員が連携やコーディネートのスキルを求められる状況のなかで、その必要が顕著である入退所、入院の場面に確実にしかかわる努力が必要である。

III) 現場の相談員の課題として

相談員にとって、介護を学ぶ必要があることは、もっともなことだ。しかし、残念ながら相談員の業務がペーパー仕事だからということで、介護現場に実習を「丸投げ」していることも見受けられる。これでは「相談員はいなかった」という学生の結論を批難することはできない。

これを避けるためには①介護の実習を行う意味や意義を学生と共有すること、②介護の実習においても、相談員が、ソーシャルワークとしての課

題解決の必要がある利用者を担当できるように支援し、その課題を明確にする作業を学生とともに行うこと、③このなかで最低一週間に1回は、相談員自身がスーパービジョンを行い、何を達成し、何が課題として残されているかを対話の中で明確化する必要がある。

最後に本調査では、学生のころ考えていた相談員イメージと現在の仕事とのギャップを尋ねたが、3割超があるとしている。しかしそのギャップを超えて「自分なりの相談員像」を構築することができた背景には次のようなことがあったからなのかもしれない。

（相談員として、仕事にやりがいを感じる時は…）お亡くなりになられた利用者のご家族から感謝の言葉を頂くときでしょうか。エピソードとして「何百ページもある人生の、ほんの数ページしかお役に立てず、十分な事ができたかどうかわかりませんが。」と申し上げたところ、「その数ページが大変なことなんです。本当に助かりました。ありがとうございます。」とおっしゃって頂いた事を思い出しました。心からのそのような一言に感謝を覚える事があります。

このように、相談員は他者には露わにされない、そしてできない、利用者・家族との「見えない」関わりの中で「相談員としてのアイデンティティ」が作られ、そして奥川の言う「その時の私のここらとからだに浴びた臨場感」⁴⁶⁾をもって現場で生まれ・鍛えられ・成長し、そしてその「技」が磨かれる。

本論を締めくくるにあたり、ご多忙のなか、この調査にご協力をいただいた施設・機関の皆様への感謝の意を表し、また、相談員の活動（業務）を可視化したいと“もがき”努力した、今は現場そして“現実のなか”で格闘する多くの学生（卒業生）の活躍を祈りたい。

【注】

1) 東京家政学院大学人文学部人間福祉学科『平成21年度現場実習報告書集Vol 1』p57

- 2) 東京家政学院大学人文学部人間福祉学科『平成20年度実習報告書集Vol 8』p61
- 3) 財団法人日本社会福祉士会ホームページ
- 4) Zofia T. Butrym (1976) *THE NATURE OF SOCIAL WORK*, The Macmillan Press 川田誉音訳『ソーシャルワークとは何か—その本質と機能』川島書店 p5 1986
- 5) Zofia T. Butrym (1976) *THE NATURE OF SOCIAL WORK*, The Macmillan Press 川田誉音訳『ソーシャルワークとは何か—その本質と機能』川島書店 p5 1986
- 6) 武井麻子・春見静子・深澤里子『社会福祉援助技術各論Ⅰ ケースワーク・グループワーク』光生館 p5 1994
- 7) 武井麻子・春見静子・深澤里子『社会福祉援助技術各論Ⅰ ケースワーク・グループワーク』光生館 p5-p6 1994
- 8) 岡本民夫・小田兼三編『社会福祉援助技術総論』ミネルヴァ書房 p17 1990
- 9) 岡本民夫・小田兼三編『社会福祉援助技術総論』ミネルヴァ書房 p17 1990
- 10) 武井麻子・春見静子・深澤里子『社会福祉援助技術各論Ⅰ ケースワーク・グループワーク』光生館 p32 1994年
- 11) ゴードン・ミルトン (Hamilton.G) : アメリカの社会福祉研究者。フロイトの精神分析学を基盤にした心理社会モデルを提唱した。このモデルの提唱者として、ホルリス (Hollis.F.) がいる。
- 12) Gordon Hamilton (1946) *Psychotherapy in Child Guidance*, Columbia university Press 板橋登美・本間恵子訳『児童ケースワークと心理療法 (上巻)』川島書店 p13 1977
- 13) 北島英治『書評 窪田由紀著 臨床実践としてのコミュニティ・アプローチ』発行所社会福祉学 50号 3号 p223 2009
- 14) 北島英治『書評 窪田由紀著 臨床実践としてのコミュニティ・アプローチ』発行所社会福祉学 50号 3号 p224 2009
- 15) 窪田由紀『書評 リプライ 臨床実践としてのコミュニティ・アプローチ』発行所社会福祉学 50号 3号 p226 2009

16) 独立行政法人 福祉医療機構 福祉・保健・医療 総合情報サイト

17) 指定介護老人福祉施設の事業の人員、設備及び運営に関する基準第12条では、介護支援専門員の業務に関しては、次のように詳細に示されている。

(施設サービス計画の作成)

第十二条 指定介護老人福祉施設の管理者は、介護支援専門員に施設サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとする。

2 施設サービス計画に関する業務を担当する介護支援専門員（以下「計画担当介護支援専門員」という。）は、施設サービス計画の作成に当たっては、入所者の日常生活全般を支援する観点から、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めて施設サービス計画上に位置付けるよう努めなければならない。

3 計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により、入所者について、その有する能力、その置かれている環境等の評価を通じて入所者が現に抱える問題点を明らかにし、入所者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握しなければならない。

4 計画担当介護支援専門員は、前項に規定する解決すべき課題の把握（以下「アセスメント」という。）に当たっては、入所者及びその家族に面接して行わなければならない。この場合において、計画担当介護支援専門員は、面接の趣旨を入所者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得なければならない。

5 計画担当介護支援専門員は、入所者の希望及び入所者についてのアセスメントの結果に基づき、入所者の家族の希望を勘案して、入所者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、指定介護福祉施設サービスの目標及びその達成時期、指定介護福祉施設サービスの内容、指定介護福祉施設サービスを提供する上での留意事項等を記載した施設サービス計画

の原案を作成しなければならない。

6 計画担当介護支援専門員は、サービス担当者会議（入所者に対する指定介護福祉施設サービスの提供に当たる他の担当者（以下この条において「担当者」という。）を召集して行う会議をいう。以下同じ。）の開催、担当者に対する照会等により、当該施設サービス計画の原案の内容について、担当者から、専門的な見地からの意見を求めるものとする。

7 計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画の原案の内容について入所者又はその家族に対して説明し、文書により入所者の同意を得なければならない。

8 計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画を作成した際には、当該施設サービス計画を入所者に交付しなければならない。

9 計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画の作成後、施設サービス計画の実施状況の把握（入所者についての継続的なアセスメントを含む。）を行い、必要に応じて施設サービス計画の変更を行うものとする。

10 計画担当介護支援専門員は、前項に規定する実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）に当たっては、入所者及びその家族並びに担当者との連絡を継続的に行うこととし、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行わなければならない。

- 一 定期的に入所者に面接すること。
- 二 定期的にモニタリングの結果を記録すること。

11 計画担当介護支援専門員は、次に掲げる場合においては、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、施設サービス計画の変更の必要性について、担当者から、専門的な見地からの意見を求めるものとする。

- 一 入所者が法第二十八条第二項 に規定する要介護更新認定を受けた場合
- 二 入所者が法第二十九条第一項 に規定する要介護状態区分の変更の認定を受けた場合
- 12 第二項から第八項までの規定は、第九項

- に規定する施設サービス計画の変更について準用する。
- 18) 厚生労働省社会保障審議会福祉部会『介護福祉士及び社会福祉士制度の在り方に関する意見』平成18年12月12日
 - 19) 厚生労働省社会保障審議会福祉部会『介護福祉士及び社会福祉士制度の在り方に関する意見』平成18年12月12日 p19
 - 20) 厚生労働省社会保障審議会福祉部会『介護福祉士及び社会福祉士制度の在り方に関する意見』平成18年12月12日 p20
 - 21) 社会福祉法人東京都社会福祉協議会高齢者施設福祉部会 職員研修委員会『高齢者福祉施設 生活相談員業務指針'10』2010年 p22
 - 22) Elise M. Beaulieu *Guide for Nursing Home Social Workers* Springer Publishing Company, Inc. 硯川真旬完訳『介護福祉施設ソーシャルワーカー・ガイドブック』中央法規出版 p43 2003
 - 23) 鷺田清一『現象学の視線—分散する理性』講談社 p42 1997
 - 24) 久保鉦章『構造化されない面接』『ソーシャルワーク研究vol.16 No.4』発行所 川島書店 1991
 - 25) 小松啓『社会福祉実践領域における生活場面面接をめぐる諸問題』仙台白百合女子大学紀要 5号 p107 2001
 - 26) 北本佳子『ソーシャルワークにおけるコミュニケーション研究の開発』(大正大学大学院研究論集33号)p266 2009
 - 27) 鷺田清一『聴くことの手—臨床哲学試論—』TBSブリタニカ p255 1999
 - 28) オックスフォード現代英英辞典第6版『Oxford Advanced Learner's Dictionary』(Oxford University Press 2000年)
 - 29) 社会福祉法人東京都社会福祉協議会高齢者施設福祉部会 職員研修委員会『高齢者福祉施設 生活相談員業務指針'10』p28 2010
 - 30) 社会福祉法人東京都社会福祉協議会高齢者施設福祉部会 職員研修委員会『高齢者福祉施設 生活相談員業務指針'10』p29 2010
 - 31) 社会福祉法人東京都社会福祉協議会高齢者施設福祉部会 職員研修委員会『高齢者福祉施設 生活相談員業務指針'10』p30 2010
 - 32) 米本秀仁『ソーシャルワーク実習養育のあり方に関する共同研究報告書』(文部科学省平成16年度「特色ある大学教育支援プログラム」採択事業 北星学園大学社会福祉学部米本研究室 2008)
 - 33) 熊坂聡・舟越正一・庄司尚美『特別養護老人ホームにおける生活相談員の業務のあり方について—ソーシャルワーク機能に基づく生活相談員の業務分析から—』(山形短期大学紀要 41集 2009)
 - 34) 熊坂聡・舟越正一・庄司尚美『特別養護老人ホームにおける生活相談員の業務のあり方について—ソーシャルワーク機能に基づく生活相談員の業務分析から—』(山形短期大学紀要 41集 2009) p165『熊坂聡・舟越正一・庄司尚美は、『情報の集約点』は個別機能ではなく総合的・包括的機能と位置づけている。』
 - 35) 社会福祉法人東京都社会福祉協議会高齢者施設福祉部会 職員研修委員会『高齢者福祉施設 生活相談員業務指針'10』p31 2010
 - 36) Elise M. Beaulieu (2001) *A Guide for Nursing Home Social Workers* Springer Publishing Company, Inc. 硯川真旬完訳『介護福祉施設ソーシャルワーカー・ガイドブック』中央法規出版 p44 2003
 - 37) Elise M. Beaulieu (2001) *A Guide for Nursing Home Social Workers* Springer Publishing Company, Inc. 硯川真旬完訳『介護福祉施設ソーシャルワーカー・ガイドブック』中央法規出版 p41 2003
 - 38) 口村淳『高齢者ショートステイにおける相談員業務の特徴—既存臨床情報の内容分析を通して—』社会福祉学 50巻 4号 p156—p157 2010
 - 39) Ann Burack-Weiss Frances Coyle Brennan (1991) *Gerontological Social Work Supervision* The Haworth Press, Inc. 山名敦子・松本栄二訳『高齢者ソーシャルワークスーパービジョン』筒井書房 p115 1995

- 40) 松倉真理子『社会福祉実践における「他者」の問い—脱近代ソーシャルワーク議論の意味』社会福祉学42巻 1号 p5 2001
- 41) 佐藤学『改訂版 教育の方法』発行所 財団法人放送大学教育振興会 p129 2004
- 42) 佐藤学『改訂版 教育の方法』発行所 財団法人放送大学教育振興会 p129 2004
- 43) Ann Burack-Weiss Frances Coyle Brennan (1991) *Gerontological Social Work Supervision The Haworth Press, Inc.* 山名敦子・松本栄二訳『高齢者ソーシャルワークスーパービジョン』筒井書房 p115 1995
- 44) Ann Burack-Weiss Frances Coyle Brennan (1991) *Gerontological Social Work Supervision The Haworth Press, Inc.* 山名敦子・松本栄二訳『高齢者ソーシャルワークスーパービジョン』筒井書房 p116 1995
- 45) Ann Burack-Weiss Frances Coyle Brennan (1991) *Gerontological Social Work Supervision The Haworth Press, Inc.* 山名敦子・松本栄二訳『高齢者ソーシャルワークスーパービジョン』筒井書房 p116 1995
- 46) 奥川幸子『未知との遭遇—癒しとしての面接』三輪書店 p65 1997
-
- (受付 2011.3.24 受理 2011.6.6)

別添

調査票

- 1) あなたの勤務する種別についてお伺いします。次の中からひとつだけ選んでください。
①特別養護老人ホーム ②地域包括支援センター
- 2) あなたの相談員としての勤務年数についてお伺いします。次の中からひとつだけ選んでください。
① 1年未満
② 1年～3年未満
③ 3年～5年未満
④ 5年以上
- 3) あなたは介護職として働いた経験がありますか。次の中からひとつだけ選んでください。
①ある ②ない
- 4) 3) であると回答いただいた方にお伺いします。あなたは相談員として働いた年数と介護職として働いた年数はどちらが長いですか。次の中からひとつだけ選んでください。
①相談員 ②介護職 ③同じくらい
- 5) あなたの主な資格についてお伺いします。次の中からひとつだけ選んでください。
① 社会福祉士
② 介護福祉士
③ 社会福祉主事
④ 精神保健福祉士
⑤ 介護支援専門員
⑥ 看護師
⑦ (管理) 栄養士
- 6) あなたの性別を教えてください。
①男性 ②女性
- 7) あなたの年代を次の中からひとつだけ選んでください。
① 10代
② 20代
③ 30代
④ 40代以上
- 8) あなたは普段主にどこで相談業務を行っていますか。次の中からひとつだけ選んでください。
①相談室 ②相談室以外の場所 (例えば、居室 食堂やご自宅などの生活場面)
- 9) あなたは社会福祉の専門的な解決を求める相談が多いですか。次の中からひとつだけ選んでください。

い。

- ①多い ②少ない ③どちらともいえない

10) では、その内容をお聞かせください。

11) あなたは利用者の日常の困りごとの相談が多いですか。次の中からひとつだけ選んでください。

- ①多い ②少ない ③どちらともいえない

12) 相談室より日常の場面での相談のほうが問題解決には有効だと思いますか。次の中からひとつだけ選んでください。

- ①そう思う ②そう思わない ③どちらともいえない

13) あなたはどのようなときにソーシャルワーカー（相談員）としての相談支援業務が行えたと思いますか。次の中からあえて選ぶとすればどれでしょうか。ひとつだけ選んでください。

- ① 相談室というフォーマルな場所で相談が行えたとき
② バイステックのケースワークの原則などの社会福祉援助技術が使えたとき
③ 家族や地域との接触がうまくいったとき
④ 介護サービスがうまく提供できたとき
⑤ 他の職員との関係調整がうまくいったとき
⑥ ボランティアの導入など、独自の資源開発ができたとき

14) 相談員の仕事が見えなかったとか分からなかったという学生がいます。考えられる原因をひとつだけ選んでください。

- ① 相談員の仕事は、守秘義務を負うこと多く、一般に仕事の内容の開示が難しいから
② 相談員は主に事務室で事務の仕事を行うことが多いから
③ 相談員は、日常生活の場面で相談を受けることが多いから
④ 相談員は、地域に出かけていることが多いから
⑤ 相談員としての定型化した業務が確立していないから
⑥ 相談員は管理職なので、管理監督的な業務を行うことが多いから

15) 相談員にとって大切なことはなんでしょうか。最も大切だと思うことを次の中からひとつだけ選んでください。

- ① 社会福祉援助技術のうち、コミュニケーション能力
② 社会福祉援助技術のうちアセスメントの能力
③ 他職種や地域との連携能力
④ 家族への支援能力
⑤ 事務能力
⑥ スケジュール管理などの能力

一般的に相談には、相談室で行われている相談と、日常生活の中で行われている相談があるといわれていますが、以下の質問では、「相談室で行われる相談」についてお伺いします。

①はい

②いいえ

理由

27) 現在の仕事をやっていてよかった、または感動した時のエピソードなどありましたら、お聞かせ下さい。

Answer box for question 27, consisting of two large empty brackets.

28) あなたは学生の頃、相談員はどのような仕事をする人だと思っていましたか。

Answer box for question 28, consisting of two large empty brackets.

29) あなたが学生のころ抱いたソーシャルワーカー像と現在の姿にはギャップがありますか。

①ある ② ない ③どちらともいえない

その理由をお聞かせください。

30) 私たち、社会福祉士専攻の学生に対して求めるもの、またはアドバイスなどありましたら、是非お聞かせ下さい。

Answer box for question 30, consisting of two large empty brackets.