

【研究ノート】

# 高齢者入所施設における相談員の ソーシャルワーク実践の現状と課題

片山 徹\*

The Current Condition and Issue of the Social Work Practice in Care Homes for the Elderly

Toru Katayama

## 要 旨

我が国においては、要介護高齢者に対する入所施設の体系が形作られ充実していく一方で、そこで働く相談員に関する専門職としての位置づけは、現在に至ってもあいまいなままである。本稿では、特別養護老人ホームと介護老人保健施設の相談員に関する先行研究をレビューし、高齢者入所型施設の相談員は、「相談援助」を業務におけるプライオリティとして感じているが、実際には十分に対応できていない現状があること、逆に間接的援助や環境への対応が時間的にも多くを占めていることが共通項として明らかになった。

また相談員の機能・役割に関しては、相談援助職としての「基本的役割」と職場の中で担うべき「付帯的役割」に分けられる。特に付帯的役割といわれる内容をソーシャルワークとしてどのように果たすことができるのかが重要となる。

上記のことから、高齢者入所施設の相談員の実践課題として、相談員が対象にすべきニーズとそのスキルとしての直接的援助の課題、そして、付帯的業務といわれるものをソーシャルワーク実践として形作る間接的援助の課題の2つをあげた。

## Abstract

The system of the Care Homes for the elderly is formed and, being filled up, but on the other hand the positioning of the Social Worker remains very vague.

This article presents the findings of reviewing the precedent study. The Social Worker in Care Homes for the elderly consider themselves to priority is to do "Case Work", but in actually, their practices are held by the indirect support and approach to the environment that surrounds a client. In addition the function and role of the Social Worker carry "a basic role" as the professional Social Worker and "the incidental role" as employment. And it is to carry out, "the incidental role" as the Social Work to be important.

On the basis of the above, I gave two of the problems, the Social Work practice in Care Homes for the elderly is what is the needs that the Social Worker should intend for, how do you practice a skill to

受付日 2012.9.3 / 受理日 2012.10.24

\* 関西福祉科学大学大学院 社会福祉学研究科 臨床福祉学専攻 学生

understand client's needs and practice incidental duties as the Social Work.

● ● ○ **Key words** ソーシャルワーク social work / 入所型相談員業務 practice in the care homes for the elderly / 相談員の役割・機能 a role and function as the Social Worker

## はじめに

1963年、老人福祉法が制定されるとともに、我が国における老人ホームの体系が確立し特別養護老人ホーム等が誕生した。また1986年には老人保健法の中に老人保健施設が制度化され、要介護の高齢者に対する入所施設の制度化が充実されることとなる。以降、それらの施設で働く職種についても省令や通知等によって規定されている。相談員に関しては、1963年の「養護老人ホーム及び特別養護老人ホームの設備及び運営について」において、生活指導員という名称はないが、「収容者に対するケース・ワークを担当する職員」を置くこととしている。さらに、1966年の「養護老人ホーム及び特別養護老人ホームの施設及び運営に関する基準」で初めて制度的に「生活指導員」の職種が規定されることとなる。同時に社会局長通知により「生活指導員」の一定の資格要件として社会福祉主事が当てられた。<sup>1)</sup>「生活指導員」から「生活相談員」へ名称変更はあったものの、現在においてもこの基準は変わっていない。我が国の社会福祉専門職の国家資格である「社会福祉士及び介護福祉士法」が1987年に制定された以降も、「生活相談員」＝「社会福祉士」とはなっておらず、社会福祉法第19条の中で社会福祉主事の任用資格として社会福祉士があげられているだけである。また前出の省令では、「又はこれと同等以上の能力を有すると認められる者」という規定もあり、生活相談員は社会福祉主事以外でも実質上誰でもなれる職種といえる。それは、介護老人保健施設においても同様である。介護老人保健施設における支援相談員（旧名称：相談指導員）においても、1987年の厚生省令、「老人保健施設の施設及び設備、人員並びに運営に関する基準」において配置を義務づけられている。また支援相談員の人員基準については、1987年の厚生省通知、「老人保健施設の施設及び設備、人員並びに運営に関する基準の施行について」で以下のように記されている。

相談指導員は、保健医療及び社会福祉に関する相当な学識経験を有し、次に掲げるような入所者等に対する相談指導の業務を行うのにふさわしい常勤の職員を充てること。

- ア 入所者等及び家族の処遇上の相談
- イ 生活・行動プログラムの作成
- ウ レクリエーション等の計画、指導
- エ 市町村との連携
- オ ボランティアの指導

この通知の人員に関する事項で、医師や看護師等他の職種が書かれている部分を見てみると、ほとんどが配置基準を示しているだけである。支援相談員のように職務内容まで示しているものはない。医師や看護師等、他の職種のほとんどが、それぞれの資格法において職務に関する規定がされていることで、この通知の中では示されていないと思われる。しかし、支援相談員は、何の資格も問われず、また、どのような専門教育を受けてきたのかも問われないうまま、相談員自身が自分は学識を持っており上記アからオまでの業務を行っているといえ、誰でもなれてしまうという状況でもある。

では実際の現場においてはどのような者が相談員として働いているのか。和気の調査によれば特別養護老人ホームの場合、社会福祉士保有者は22.6%であり、介護支援専門員が59.1%、介護福祉士が51.7%である。介護老人保健施設では、社会福祉士は40.2%、介護支援専門員が44.5%、介護福祉士が20.9%であった。<sup>2)</sup>特別養護老人ホームにおいては、社会福祉士よりも介護福祉士資格を保有する者が多いこと、また両施設とも社会福祉士資格の保有者が低いことは他の先行研究においても同様の結果を表している。<sup>3)4)5)6)</sup>

このような相談員の制度的位置づけの不安定さは、施設創設の時代から現在に至るまで変わってはいない。社会福祉士の資格が制度化され20年以上たった

現段階においても、社会福祉専門職としての社会福祉士資格は、特別養護老人ホームや介護老人保健施設の相談員に任用するための資格とはなっていない。このような制度的不安定さと同様に、入所施設の相談員の専門性に関する不安定さも解消されないままとなっている。佐藤ら<sup>7)</sup>は、老人ホームの生活指導員に関する先行研究をレビューしているが、その中にも、生活指導員の業務の未分化や、少ない人数の中で多岐の業務をこなさなければならない状況から「何でも屋」「便利屋」とみなされることで指導員自身にアイデンティティの揺らぎが生じていることを明らかにしている。1997年に日本社会福祉実践理論学会ソーシャルワーク研究会が行った「ソーシャルワークのあり方に関する調査研究」では、その調査に対する意見の自由記述において、「現場の中の対応で手一杯」「実態は何でも屋」というような日々の業務に追われている現状や、「知識より知恵」「実践活動では言葉レベルで考えることはない。大学の勉強は無意味」というような実践と理論のギャップ等の相談員の言葉があげられていた。<sup>8)</sup> 筆者自身も老人ホームの相談員を対象にした研修で講演した時に、同様な批判をうけたことがある。これらのことから、相談員の実践が経験的な範疇で終始していること、そして長い間、入所施設のソーシャルワークの理論と実践が相互理解されないまま放置されてきたこと、そのことで相談員自身が施設特性や管理者・他職種の意向に翻弄されやすく自己の専門職としてのアイデンティティを喪失してしまっているのではないかということが推測できる。

そこで、本研究では高齢者入所施設、特に特別養護老人ホームと介護老人保健施設の相談員に関する先行研究をレビューし、相談員の実践の現状及びその役割について整理するとともに、ソーシャルワーク実践に向けての課題について検討したい。

## I. 特別養護老人ホーム及び介護老人保健施設における相談員の現状

### 1. 特別養護老人ホームの生活相談員の業務内容(表1)

老人ホーム等の相談員の業務実態調査は昭和30年代から行われており、その歴史は古い。<sup>9)</sup> その中でも特に近年行われた業務調査や先行研究をいくつかあげ

比較したい。

佐藤らは特別養護老人ホームの生活指導員への業務調査を行っている。<sup>10)</sup> そこでは9つのカテゴリーの中に62項目の業務内容をあげている。調査内容としては、62項目の業務内容が単独業務か協同業務か他の職員の業務か、実施していない業務かを聞いている。また管理者から求められる役割、寮母から求められる役割等も聞いている。調査結果として、生活指導員の単独業務としては、施設運営において外部の機関との連絡調整や利用者の生活を成り立たせるための外部システムとのつなぎ役といった項目が上位を占めていること、協同業務としては、日常生活援助と職員間業務の連絡調整等を中心としていることがあげられた。また生活指導員が中心的に進めなければならないと考えている業務カテゴリーは、「相談および援助計画」が最も多く81.2%、ついで「職員間業務の連絡調整」56.5%、「居住者の暮らしの援助と調整」53.8%の順になっていた。佐藤らは、中心的業務に「相談および援助計画」が最も多くなっているが、実際の業務における比重としては極めて高いものとはなっておらず、その実態が相談機関のソーシャルワーカーとは違う、生活の場である老人ホームの特徴となっていると指摘している。さらにそのような生活の場としての協同業務の多さが、生活指導員の「何でも屋」としての役割認知を指導員自身あるいは他職種に植え付けているという。その上で、指導員の業務は、より利用者の社会的なかわりに比重が置かれていること、管理者や寮母等から求められている「管理的役割」や「生活援助の役割」をソーシャルワークの方法として探っていくことが必要であると述べている。

日本社会福祉実践理論学会ソーシャルワーク研究会は、全国老人福祉施設協会の名簿から抽出した特別養護老人ホームへの調査を行っている。<sup>11)</sup> そこでは5つのカテゴリーの中に25項目の業務内容をあげている。この調査では、特養の生活指導員が行っていると回答した業務の上位は、「施設内の他職種との連絡調整」(94%)、「諸会議への出席」(92.7%)、「利用者間の人間関係の調整」(91.8%)であった。このことから、利用者や家族に直接対面する援助等に8~9割の指導員が関わってはいるが、生活指導員が利用者の施設生活が組織的に行われるよう支えるといった、環境整備や利用者に関接的に接する業務を中心に行っているこ

とを明らかにしている。

神奈川県高齢者福祉施設協議会の『高齢者福祉サービス生活相談援助・業務マニュアル』では、5つのカテゴリーの中に25項目の業務内容をあげている。<sup>12)</sup>ただし、生活相談員の業務内容を一括して明示した表現方法ではなく、5つのカテゴリーは文献の中で目次としてたちあがったものを筆者が引用した。また、この業務マニュアルを活用する対象を生活相談員に限定しているわけではなく、「生活相談員等」という表現が使われている。「等」には、介護支援専門員や計画作成担当者、サービス提供責任者等が含まれている。さらに、「業務マニュアル」であることから、生活相談員業務の実態を表したのではなく、25項目の内容もそこに付随する視点や知識、具体的な留意事項等が記載されている。生活相談援助に関わる生活相談員は専門職として、ケースワークやグループワーク、ケアマネジメント等の援助技術をもって援助対象者のニーズを充足し、問題解決や課題達成能力を持たなければならないとしている。

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は、都内の特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホームの生活相談員業務に関わっている職員に対し業務調査を行っている。<sup>13)</sup>そこでは12のカテゴリーの中に55項目の業務内容をあげている。55

項目の業務内容のうち優先度が高い業務として、「入所面接」「相談業務」「困難ケースの問題解決」等があげられているが、「相談業務」「困難ケースの問題解決」については、実際には時間を取るのが難しいという結果になっている。また、利用者とのコミュニケーション時間についても、「不十分」「どちらともいえない」双方の回答を合わせると80%を超えている。「介護報酬請求業務」や「通院の付き添い」「預かり金管理」等は、時間のかかる業務としてあげられており生活相談員として優先すべき業務に時間が割けない現実を明らかにしている。

これらの業務内容の比較をしてみると、共通点として、生活相談員の業務におけるプライオリティは直接的援助としてのいわゆる「相談援助」ということになるが、実際には、「相談援助」を行うためのクライアントと関わる時間を十分に確保することが難しい現状をあらわしている。また、実際の業務の中で多数を占めるのがクライアントの社会的なかわりに比重が置かれている間接業務や環境への対応であるといえる。その中では特に事務的な業務の取り扱いが課題となってくる。それと付随して直接的援助では、日常生活支援の中の介護実践も生活相談員の業務を規定する上で重要な因子となってくる。

表1 特別養護老人ホーム生活相談員の業務カテゴリー

研究者	佐藤俊一、高橋信行 (1996年)	日本社会福祉実践理論学会ソーシャルワーク研究会 (1997年)	神奈川県高齢者福祉施設協議会 (2009年)	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 (2010年)
カテゴリー	①施設運営 ②居住者の暮らしの援助と調整 ③日常生活援助 ④相談及び援助計画 ⑤職員間業務の 連絡調整 ⑥指導・研修 ⑦デイサービス ⑧施設外メンバーの教育支援 ⑨在宅介護支援センター	①日常生活援助 ②相談援助及び援助計画・援助の展開 ③施設運営 ④指導・研修 ⑤その他	①入退所関連業務 ②入所者の自立支援 ③社会資源の調整と活用 ④代行業務 ⑤その他	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参加 ③介護報酬事務 ④利用期間中の生活相談・援助・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広報活動に関する実務 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 ⑫収益を上げるための事項

## 2. 介護老人保健施設の支援相談員の業務内容 (表2)

特別養護老人ホームに比べ、介護老人保健施設の業務内容を検討した先行研究はほとんど見当たらない。支援相談員の業務全般を体系的に示した書物としては、1993年、社団法人全国老人保健施設協会が編集、出版した『老人保健施設相談業務マニュアル』(以下、『業務マニュアル』)がある。<sup>14)</sup>『業務マニュアル』の中では、一括して相談指導員の業務を提示している箇所はない。各章の中で書かれている業務を抽出してみると「相談業務」「福祉的援助」「判定」「他職種との連携」「在宅支援とコミュニティケア」の5つの業務カテゴリーに区分される。筆者はこの『業務マニュアル』等を参照にしながら、支援相談員の業務を8つのカテゴリーの中に44の業務内容を示し、A県内の支援相談員に調査を行った。<sup>15)</sup>支援相談員が行っている業務として高かった項目は、「施設利用相談」「入所判定会の参加」「退所相談」等があげられる。結果の特徴としては、カテゴリーでみると、「施設利用に関する援助」や「退所援助と在宅支援」がほとんどの項目で行っているものが多かった。これらは介護老人保健

施設が家庭復帰を目指す中間施設であるという施設自身の役割、機能に影響されている結果かもしれない。逆に、「日常生活援助」の項目の中の、「生活行動プログラムの作成」や「行事、レクリエーション等の計画、指導」等を行っているものが少なかった。

和気は無作為抽出した介護老人保健施設の支援相談員に対し調査を行っている。<sup>16)</sup>業務調査では業務を30項目に分類し、「全く行っていないから」から「毎日行っている」の5段階で回答してもらっている。その結果に対し探索的因子分析を行い、「運営管理」「地域調整」「入退所関連」「連絡・調整」「相談」「個別対応」「経営関連」「代行」の8因子を抽出した。頻繁に行われている業務は、「施設内の他職種との調整連携」「記録の作成」「利用者家族の入所前相談」である。和気は同時に介護老人福祉施設の生活相談員にも調査を行っており、各々の業務比較をしている。介護老人保健施設の支援相談員の方が頻繁に行っている業務は、利用者の入退所をめぐる相談・調整業務であり、介護老人福祉施設の生活相談員の方が頻繁に行っている業務は、利用者の日常生活支援や施設全体の運営・管理、地域社会と関わる業務であることを明らかにしている。

表2 介護老人保健施設支援相談員の業務

研究者	社団法人全国老人保健施設協会 (1993年)	片山徹 (2003年)	和気純子 (2006年)
カテゴリー	①相談業務 ②福祉的援助 ③判定 ④他職種との連携 ⑤在宅支援とコミュニティケア	①施設利用に関する援助 ②日常生活援助 ③退所援助と在宅支援 ④他職種との連携 ⑤コミュニティケア ⑥記録 ⑦管理運営業務 ⑧その他業務	①運営管理 ②地域調整 ③入退所関連 ④連絡・調整 ⑤相談 ⑥個別対応 ⑦経営関連 ⑧代行

## 3. 生活相談員、支援相談員の機能・役割

先行研究をレビューする限り、現在において「施設の相談員＝ソーシャルワーカー」であるという考え方は一致していると思われる。そのソーシャルワーカーとしての実践をおこなう時には、どのような機能や役割をもつ必要があるのかが重要となる。

### (1) 生活相談員の機能の実際

日本社会福祉実践理論学会ソーシャルワーク研究会の調査では、生活指導員の機能として、「仲介的機能」「調停的機能」「代弁的機能」「連携的機能」「処遇的機能」「治療的機能」「教育的機能」「保護的機能」「組織的機能」の9つをあげ、実施しているかどうかを調査しているが、特別養護老人ホームでは、「代弁的機能」「処遇的機能」「仲介的機能」の3つが60%以上の高い数値をあげていた。また、居住型施設の場合、「処遇的機能」

が強いこと、何らかの資格を有している者がそれら機能を実施する傾向が強いことを明らかにしている。<sup>17)</sup>

(2) 生活相談員の役割の実際

『高齢者福祉サービス生活相談援助・業務マニュアル』では、生活相談員の役割を基本的役割と付帯的役割の二つに分けている。<sup>18)</sup> 基本的役割は、生活相談員等が専門職として担うべき本来の役割とし、付帯的役割は、生活相談員等の個々の事情や力量によって拡大され、付加される役割であるとしている。具体的には、基本的役割は、「ケースワーカーとしての役割」「グループワーカーとしての役割」「ジェネラルワーカーとしての役割」「コーディネーターとしての役割」「ケアマネージャーとしての役割」「スーパーバイザーとしての役割」の6つをあげている。付帯的役割では、「リハビリテーションの担当者としての役割」「施設の営繕や管理等の役割」「人事管理や事務等の役割」の3つをあげている。生活相談員が基本的な役割だけでなく、付帯的な役割を分担することによって、サービスの量と質と領域において、サービスをよりダイナミックに展開することができるとしている。

(3) 生活相談員、支援相談員の役割期待

佐藤らは、生活指導員が施設長や寮母からどのような役割期待をされていると感じているかについて調査している。施設長から期待の大きい業務カテゴリーとして、「相談及び援助計画」(35.7%)、「施設運営」(18.6%)、「職員間業務の連絡調整」(17.4%)が上位にあげられていた。寮母から期待の大きい業務カテゴリーは、「日常生活援助」(50.0%)、「相談及び援助計画」(21.6%)、「職員間業務の連絡調整」(16.7%)となっている。指導員自身が考える中心カテゴリーは、「相談及び援助計画」(81.2%)、「職員間業務の連絡調整」(56.5%)、「居住者の暮らしの援助と調整」(53.8%)

となっていた。役割期待として共通しているのは「相談援助」ということになるが、施設長から求められている役割としては、「施設運営」や「職員間の連絡調整」という管理的な業務を遂行することを期待されている。また寮母職からは「日常生活援助」という介護を中心とした業務を遂行することを期待されており、生活援助にもっと協力してほしいという役割を求められている現実が浮かび上がっているという。生活指導員自身は「相談及び援助計画」等の業務を遂行することが役割だと考えており、他職種から求められる役割との違いにジレンマが起これ、それをどのように対処するのかとともに、これら多職種から求められる役割をソーシャルワークの方法として探っていくことが問われているとしている。<sup>19)</sup>

介護老人保健施設の支援相談員の機能・役割を扱った研究はほとんど見当たらない。筆者が行ったA県内の支援相談員への調査<sup>20)</sup>では、「支援相談員自身の役割期待」「利用者、家族からの役割期待」「看護、介護職からの役割期待」「管理者からの役割期待」を支援相談員自身がどのようにとらえているかを聞いた。上位3項目をあげると、結果としては佐藤らの調査と同様な内容となった。(表3)「利用者、家族の個別相談を行うこと」という役割期待は、すべてに共通しており、支援相談員の核となる役割であることを、他職種にも理解してもらっていると支援相談員が感じていることの表れであろう。しかし、施設方針の指導や経営的な役割は支援相談員自身の実践におけるジレンマにもつながり、誰のための実践なのかという根本的な問題を問いかけることとなる。どのようなポジショニングで役割期待を遂行するのかは、専門職としての実践を行う上でのポイントとなる。ソーシャルワークの機能、役割と関連して実践展開される視座が必要であろう。

表3 支援相談員の役割期待

	1位	2位	3位
支援相談員自身	利用者、家族の個別相談を行うこと	利用者の心理社会的問題を解決すること	地域関係機関との窓口
利用者・家族	利用者、家族の個別相談を行うこと	利用者の心理社会的問題を解決すること	利用者、家族のパートナー
看護・介護職	施設の方針を利用者家族へ指導すること	スタッフ間の連携コーディネーター	利用者、家族の個別相談を行うこと
管理者	入退所数管理係 利用者の獲得		利用者、家族の個別相談を行うこと

表は筆者が作成

(4) ソーシャルワーク機能、役割との関連性

このように整理してみると、先行研究が述べている相談員の機能、役割は、「ソーシャルワーク」が共通項として浮かび上がってくる。もちろん働く場や時代によって求められる役割は変わってくるが、入所施設という特性の中で、ソーシャルワークの機能、役割が果たされることで利用者や家族、施設への貢献となるといえる。現代のソーシャルワーク理論は人と環境の相互作用に焦点をあてることが中心となっているが、クライアントそのものに対するアプローチだけでなく、メゾ、マクロ領域へのアプローチの視点も忘れてはならない。特に付帯的役割はメゾ、マクロ領域とクライアントをつなぐ機能を果たすのではないかと考える。空閑<sup>21)</sup>はソーシャルワーカーが実践を行う上で必要とされる機能を表4のようにまとめている。このような機能を、ソーシャルワーカーが実践の中で遂行することによって、ソーシャルワーカーとしての専門的な役割を担うことができる。白澤は<sup>22)</sup>アシュマンとハルの分類を参照し表5のようにソーシャルワークの役割をまとめている。このように見てみると、ソー

シャルワーカーが共通に持つべき機能・役割と、高齢者領域の相談員がもつ機能・役割に大きな違いはない。『高齢者福祉施設生活相談員業務指針'10』の中では、「生活相談員は、あくまで利用者に対する専門的福祉援助を担当するのが役割であり、そうした機能を果たす存在でなくてはならないはずだ。」<sup>23)</sup>とし、「生活相談員＝ソーシャルワークを担う職員」<sup>24)</sup>と規定している。またその中で西口は生活相談員の2つの機能を提示している。1つは、「ソーシャルワーク機能」であり、これは社会との関係で生じる生活問題を解決することとしている。2つ目は「マネジメントやコーディネイトの役割機能」である。<sup>25)</sup>実際の機能や役割あるいは役割期待において、特に付帯的業務の領域に関するものは、何でも屋としての相談員のジレンマを起す要因となっている。しかしケースワークや処遇的機能に含まれる個別援助による利用者の生活問題のアセスメントとその解決に向けて、対利用者への支援だけでなく、利用者が問題解決していけるためのメゾ・マクロ領域の環境づくりが求められる。生活場面の支援実践の一つとしての付帯的役割への相談員の関わりが重要となってくる。

表4 ソーシャルワーカーの主要な機能

①クライアントの問題解決能力や環境への対処能力を強化するための機能	①側面的援助機能 ②代弁機能 ③直接処遇機能 ④教育機能 ⑤保護機能
②クライアントと必要な社会資源との関係構築・調整のための機能	①仲介機能 ②調停機能 ③ケア（ケース）マネジメント機能
③機関や施設の効果的な運営や相互の連携を促進するための機能	①管理・運営機能 ②スーパービジョン機能 ③ネットワーキング（連携）機能
④制度や施策の改善・発展、また社会全体の変革を促すための機能	①代弁・社会変革機能 ②組織化機能 ③調査・計画機能

出典 空閑浩人、社団法人日本社会福祉士会編『新社会福祉援助の共通基盤上』第2版、中央法規出版、2010年、216頁

表5 ソーシャルワーカーの役割

ミクロ・ソーシャルワーク	メゾ・ソーシャルワーク	マクロ・ソーシャルワーク
仲介者 力を添える者 媒介者 教育者 評価者 ケースマネージャー 弁護士	仲介者 媒介者 教育者 促進者	先導者 交渉者 弁護士 公報者 組織者 媒介者 コンサルタント

出典 白澤政和、社会福祉士養成講座編集委員会編『新・社会福祉士養成講座7 相談援助の理論と方法I』、中央法規出版、2009年、48頁

## II. 高齢者入所施設における相談員の ソーシャルワーク実践における課題

### 1. 直接的援助としての課題

これまでは先行研究のなかで明らかにされてきた特別養護老人ホーム及び介護老人保健施設の相談員の業務内容及び機能・役割について整理してきた。その中でわかったことは、相談員が業務を行っていく中でのプライオリティは、「相談援助」であり、中心的業務として相談援助が認識されている。しかし、実際に多くの時間を費やしているのはそのような相談援助ではなく、事務的業務や施設運営に関する業務などの付帯的業務等である。そのような現実が相談員自身のジレンマを生み出している。秋山は、自分自身を何でも屋と位置付けてしまう背景に、「自らのよって立つ所（目的・機能・役割）が明確でないために、目前にある種々に分岐した職業上の具体的業務の中に埋没してしまい、それらをただ片づけて歩くだけで、自らの職業的同一性が拡散してしまっている状態」だからであるとしている。そして、そこから脱出するためには、ソーシャルワークの目的への認識・合意を深め、社会福祉実践の固有の視点への認識を高めることが必要としている。<sup>26)</sup> H.M.Bartlett は、ソーシャルワーク実践の共通基盤として、「中心をなす焦点」としての社会生活機能と、「志向」としての状況の中に巻き込まれている人々に対する第一義的関心を示している。<sup>27)</sup> その意味では、相談員が専門職として業務を行うためには、第一義的関心を利用者や家族に向け、何よりも彼らのニーズの把握から始めなければならないはずである。

介護老人保健施設の場合は入退所時の相談援助場面が何度もあるが、入所中のクライアントはその生活においてそれほど大きな変化があるわけではない。ましてや施設における直接的援助は介護職が中心で行うこととなり、クライアントにとって相談員は遠い存在になりがちである。クライアントのどのようなニーズをすくいあげることが相談員の役割となるのかを明確にするとともに－それは介護職のそれと共通するかもしれないし、違うものであるかもしれない－、相談員自身がかつと生活場面面接の位置づけと方法を明らかにしていく必要がある。

### 2. 間接的援助としての課題

先行研究で明らかになったように相談員が実際に時間を多く割いているのは、利用者に関わる日常生活援助や施設内外の連絡調整である。あるいは、事務的な業務であったり、運営管理的な業務であろう。しかし、これらの付帯的業務が相談員にとって不必要なものとなるわけではない。入所施設は生活の場として利用者の多様な生活場面の連続性が展開される。利用者を中心に考えれば、各職種がはっきりとした関わりの範囲を決められるものでもなく、連携や協働の力が試される。その上で、相談員として2つの視点で間接的援助を考えていく必要がある。

1つは、このような間接的援助を中心とした入所型相談員業務をソーシャルワークの実践として形づくられるかどうかである。先行研究では、それら入所型相談員業務に対しては、「ソーシャルワークの方法として

実践できるかにかかっている」<sup>28)</sup> や「その意義を明確にすることが問われる」<sup>29)</sup> などとしているが、要は業務を実践していく中でジェネリックな実践構造に基づいて行えているかどうかということであろう。援助を行う上での対象・目的・視点を明確にすることである。付帯的業務については、各々の施設の職場事情によって、あるいは相談員自身の特性によって、その範囲や従事する時間はおのずと変わってくる。秋山は、プロフェッションとスペシャリストの違いを何人かの識者の論述を参考に述べているが、「同一職種における一定の仕事内容を長期にわたり、時には終生、反復継続することにより、高度に熟練した手段を獲得するに至ったとしても、それは本来の意味での「専門職」と呼ぶことには値しない」としている。<sup>30)</sup> その意味では入所施設という場や職業としての特殊性にとらわれ過ぎず、ソーシャルワークの対象・目的・視点を常に振り返りながら実践を構築していく作業が必要なのではないだろうか。具体的には、クライアントのニーズに基づき権利擁護し、仲介・媒介する機能を果たすための施設管理運営への関わりであり、他職種への調整・連携である。そして一つ一つの実践事例を積み上げていき言語化していくことが求められる。それにより入所型相談員の実践モデルを構築することができる。入所型相談員業務の特性は、他職種との協働作業の多さとそれに付随する役割分担の不明確さである。自身の実践構造が明らかでなければ、他職種からの表面的な役割期待に応えようとするだけの業務となってしまう。それは事務員、介護士らの人手の足りないところへの付随業務を行うことや、狭い意味での経営的なクライアントを置き去りにした運営管理の業務遂行に終始するだけであろう。また、利用者や家族の多様な生活場面に関わり、かつ多様な業務に関わる相談員だからこそ、連携や協働の要としての実践が展開できるといえる。

2つには、相談員として行う業務なのか、職員として行うべき業務なのかを分けることである。本来、相談員がやらなくても他の職種が行ったほうがよい業務であれば分担していくことが必要である。そのためにも相談員自身が自己の専門性をはっきりと他職種に伝えていくことが重要である。H.M.Bartlettも同様なことを述べており職業としての実践のみならず専門職としての実践の構築、あるいは機関と専門職を区別する

ことの必要性を述べている。

「ソーシャルワーカーたちが、自分たち自身の機能や責任を、機関の機能や責任と相互に関連しあっているものとして認めながら、しかしまたそれとは違ってあるものとして認めていくことが必要である。」<sup>31)</sup>

### 3. ソーシャルワーク実践を行うための環境づくり

最後にそのような専門性をもった相談員の実践を行うためにどのような環境整備が必要なのかを考えたい。相談員がソーシャルワークの専門性を発揮するためには、現状の相談員の環境を改善していく必要があると思われる。1つには、自身の業務実践を暗黙知として、あるいは経験則として行っていくのではなく、きちんと形式知化するべきである。自身の業務を整理し明確にし、相談員としての業務報告書を作成し管理者へ報告する作業が重要と考える。また、そのような業務内容や実践方法を形式知化するためには、専門的な研修やスーパービジョン体制を構築していくことが必要である。さらに自己の振り返りを進める上では、入所型相談員の実践におけるコンピテンス・シートの開発が急がれる。2つには、誰が相談員となるのかという問題である。現状では、法的に誰でもなれる職業である。「はじめに」でも述べたが、現状、社会福祉士資格保有者は半数もいない。生活相談員・支援相談員＝ソーシャルワークを担う者であるならば、ソーシャルワークの教育を受けた社会福祉士が任用される職業へとすべきである。そのための活動展開として社会福祉士会等の職能団体への働きかけが必要なのではないだろうか。さらに職場内の問題では、誰が上司なのかということも、その業務に大きな影響を及ぼす。元来、専門職であればどの職種でも、その上司は同一の専門職であることが多い。しかし、少数配置の相談員の場合、上司が事務長や施設長もしくは看護師等である場合がある。専門職としてその機能を発揮できる組織体制及び専用の相談室の設置等が必要となる。

### おわりに

今回、特別養護老人ホーム及び介護老人保健施設の相談員の先行研究をレビューし、彼らが行う業務内容

及び機能と役割の特性について明らかにし、それらの実践がソーシャルワークとして行われることはほぼ一致しているとわかった。今後は、その実践内容を形式知化していくためにも相談員実践の事例をジェネリックな視点のもとに分析するとともに、共通した業務報告書やコンピテンス・シートの作成を行うことが求められる。また、施設相談員の実践の核ともなるべきクライアントのニーズ把握の方法、及びその内容について具体的に明らかにしていく必要がある。さらに、特別養護老人ホームの生活相談員と介護老人保健施設の支援相談員は所属する施設の特性によってその具体的な実践の比重はおのずと変わってくる。そのようなスペシフィックな側面も考慮に入れながら施設相談員の実践のあり方について考えたい。今後の課題としてとらえていきたい。

- 1) 小笠原祐次編著『現代老人ホーム論』全国社会福祉協議会、1981年、344-345頁
- 2) 和気純子「介護保険施設における施設ソーシャルワークの構造と規定要因－介護老人福祉施設と介護老人保健施設の相談員業務の比較分析を通して－」『厚生指針』第53巻第15号、厚生統計協会、2006年、23頁
- 3) 井上祐子「高齢者福祉施設生活相談員が必要と認知する対人福祉サービスの構造化」『評論・社会科学』93、同志社大学、2010年、67-80頁
- 4) 呉裁喜、貫美保「老人保健施設における家庭復帰に向けた介入モデルに関する研究－支援相談員のインテーク技術を中心に－」『九州社会福祉研究』第27号、西九州大学社会福祉学科、2002年、37-49頁
- 5) 社会福祉法人東京都社会福祉協議会高齢者福祉施設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』、社会福祉法人東京都社会福祉協議会、2010年、25頁
- 6) 佐藤俊一、高橋信行「老人福祉施設の生活指導員の役割期待と現実－養護老人ホーム及び特別養護老人ホームの生活指導員と施設長に対するアンケート調査の結果を通してみた役割の分析－」『地域総合研究』第23号第2号、鹿児島経済大学地域総合研究所、1996年、19-73頁
- 7) 前掲6)
- 8) 日本社会福祉実践理論学会ソーシャルワーク研究会「ソーシャルワークのあり方に関する調査研究」『社会福祉実践理論研究』(7)、日本社会福祉実践理論学会、1998年、69-90頁
- 9) 前掲1)361-388頁
- 10) 前掲6)
 

佐藤らの調査概要としては以下の通りである。  
 調査対象：九州・沖縄の養護老人ホーム、特別養護老人ホームの生活指導員及び施設長(690施設)  
 調査方法：郵送調査  
 調査期間：1994年3月30日～4月20日  
 回収率：施設長調査(46.5%)、生活指導員調査(49.0%)
- 11) 前掲8)
 

日本社会福祉実践理論学会ソーシャルワーク研究会の調査概要(特別養護老人ホームの部分)は以下の通りである。  
 調査対象：全国老人福祉施設協議会より提供の名簿から半数の施設を抽出した特別養護老人ホーム(1,695件)  
 調査方法：郵送調査  
 調査期間：1997年3月  
 回収率：28.4%
- 12) 神奈川県高齢者福祉施設協議会『高齢者福祉サービス生活相談援助・業務マニュアル』、中央法規出版、2009年、84-185頁
- 13) 前掲5)21-45頁
 

社会福祉法人東京都社会福祉協議会高齢者福祉施設部会職員研修委員会の調査概要は以下の通りである。  
 調査対象：生活相談員業務に関わっている入居施設の職員  
 調査方法：FAX送付、FAX回収  
 調査期間：2008年3月1日～3月28日  
 回収結果：特別養護老人ホーム220名、養護老人ホーム40名、軽費老人ホーム12名
- 14) 社団法人全国老人保健施設協会編『老人保健施設相談業務マニュアル』、1993年、厚生科学研究所
- 15) 片山徹「老人保健施設における支援相談員の業務に関する一考察」『医療と福祉』No.74.Vol36-No.1、日本医療社会事業協会、2003年、30-35頁
 

調査概要としては以下の通りである。  
 調査対象：愛知県内の老人保健施設の支援相談員(183名)  
 調査方法：郵送調査  
 調査期間：2000年6月15日～6月30日  
 回収率：25.0%
- 16) 前掲2) 21-30頁
 

和気の調査概要(介護老人保健施設の部分)としては以下の通りである。  
 調査対象：無作為抽出(系統抽出法)した介護老人保健施設500ヶ所の支援相談員  
 調査方法：郵送調査  
 調査期間：2004年11月～12月  
 回収率：48.4%
- 17) 前掲8) 73-76頁
- 18) 前掲13) 2～7頁
- 19) 前掲6) 48-50、57-60頁

- 20) 片山徹「老人保健施設における支援相談員の実践課題～ソーシャルワーク実践の枠組みをもとに」『日本福祉大学大学院修士学位請求論文』、日本福祉大学、2000年
- 21) 空閑浩人、社団法人日本社会福祉士会編『新社会福祉援助の共通基盤上』第2版、中央法規出版、2010年、216頁
- 22) 白澤政和、社会福祉士養成講座編集委員会編『新・社会福祉士養成講座7 相談援助の理論と方法 I』、中央法規出版、2009年、48頁
- 23) 前掲5) 9頁
- 24) 前掲5) 11頁
- 25) 前掲5) 48～51頁
- 26) 秋山智久『社会福祉専門職の研究』、ミネルヴァ書房、2007年、253頁
- 27) H.M.Bartlett、THE COMMON BASE OF SOCIAL WORK PRACTICE、National Association of Social Workers、1970、小松源助訳、『社会福祉実践の共通基盤』、ミネルヴァ書房、2009年、141頁
- 28) 前掲6) 62頁
- 29) 前掲8) 78頁
- 30) 前掲26) 80～83頁
- 31) 前掲27) 22～24頁