

2013 年度
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

修士論文題目

相談支援専門員に必要とされる（求められる）スーパービジョン機能に関する研究
—Z市の相談支援機能強化専門員へのインタビュー調査からの一考察—

指導教員 （ 津田 耕一 教授 ）

社会福祉学研究科臨床福祉学専攻

学生番号 2 1 2 6 0 0 0 1

氏名 辻 順治

目次

I 研究の背景と目的	1
II 先行研究	3
1 わが国の障害者福祉施策の流れ	3
1-1 知的障害児(者)地域療育等支援事業	4
1-2 身体障害者市町村障害者地域生活支援事業	5
1-3 精神障害者地域生活支援事業	5
2 わが国の障害者ケアマネジメントの取り組み	5
3 スーパービジョンについて	7
3-1 先行研究からスーパービジョンについて	7
(1) スーパービジョンの定義	8
(2) スーパービジョンの機能	8
① 管理的機能	8
② 教育的機能	8
③ 支持的機能	8
(3) 具体的なスーパービジョンの方法	9
① スーパービジョンを始める前の確認事項	9
② スーパービジョンのレベル分け	9
③ コミュニケーションのスキルアップ	10
④ スーパービジョンにおけるコミュニケーション・スキルの位置づけ	10
④-1 面接の逐語記録をもとにしたスーパービジョン	10
④-2 事例の要約記録をもとにしたスーパービジョン	10
④-3 口頭によるスーパービジョン	10
⑤ スーパービジョンの時期と過程	10
⑥ スーパービジョンのチェック項目	11
III 研究方法	12
1 研究目的	12
2 調査方法	12
2-1 インタビュー対象者	12
2-2 インタビューの期間と方法	13
2-3 データ収集方法と分析方法	13
2-4 倫理的配慮	13
3 インタビュー調査の結果	13
3-1 ワーカーにどのような“ちから”をつけて欲しいのか、つけさせたいのか	13
(1) バーンアウトをしない力をつける	13

(2) 関係性の力をつける	14
(3) ワーカーとしての援助力をつける	14
3-2 強化員は具体的にワーカーにどのようにして、スーパービジョンを展開しているのか	15
(1) 管理的機能について	15
(2) 教育的機能について	15
(3) 支持的機能について	16
3-3 強化員の果たしている役割	16
3-4 強化員に対してどのようなサポートがあればもっとよい仕事ができるのか	17
図表1 質問項目(インタビューガイド)	18
図表2 インタビュー調査カテゴリー	19
IV インタビュー調査からの考察	29
1 スーパーバイザーに求められる管理的機能	29
2 スーパーバイザーに求められる教育的機能	30
3 スーパーバイザーに求められる支持的機能	31
4 ワーカーとクライアント、バイザーとワーカーの関係性	32
図表3 バイザーの立ち位置(バイザーとバイジーの関係)	34
図表4 生活支援方法の展開過程(ソーシャルワークの展開)	34
図表5 スーパービジョンにおけるパラレルプロセスの関係	34
V 結論および今後の課題	35
1 スーパービジョンをどう展開しているか	35
2 今後の相談支援専門員への支援のあり方について	36
2-1 基幹型相談支援センターの役割	36
2-2 相談支援専門員の量的拡大と質の向上について	36
(1) 相談支援専門員を増やすために	36
(2) 相談支援専門員の質的向上のために	37
(3) 相談支援専門員の連携のために	38
3 本研究の今後の課題	38
(資料1) 地域生活支援をめぐるこれまでの流れ	40
(資料2) 厚生労働省の障害者ケアマネジメントに対する取り組みの経過	41
注	42
引用・参考文献	42
謝辞	44

I 研究の背景と目的

2000年の社会福祉基礎構造改革で福祉サービスは措置から契約に変わり、サービスを自己選択・自己決定のもと自分で選ぶ時代が来た。

しかし多くの人には自分にあった必要なサービスの知識も経験もなく、サービス調整ができないため、サービスをコーディネートする人が必要になった。

その役割を高齢者分野では「介護支援専門員」が、障害者分野では障害者等の相談に応じ、助言や連絡調整等の必要な支援や、サービス利用計画の作成を「相談支援専門員」が行う。

介護保険制度では介護支援専門員を「介護保険法における要支援・要介護を受けた人からの相談を受け、居宅サービス計画(ケアプラン)を作成し、他の介護サービス事業者との連絡・調整等を取りまとめる者」と位置づけ、制度開始 2 年前の 1998 年から「介護支援専門員実務研修受験試験」を実施した。

1998年度 91,269人、1999年度 68,090人の合計 159,359人の合格者を出し、2000年4月の218万人の要介護認定者の内、149万人(在宅サービス 97万人、施設サービス 52万人)のサービス利用者に対応できる介護保険支援専門員体制を確保し、大きな混乱もなく制度が始まった。

一方、障害者福祉サービスでも2006年の障害者自立支援法で「計画相談(サービス利用等計画作成)」が一部の利用者を対象に始まり、それが2015年4月からすべての対象者に「計画相談」を実施することになった。

しかし2000年に介護保険導入時の周知体制と大きく違い、障害者福祉サービスではその準備もしなかったため、なり手となる障害者相談支援事業所と相談支援専門員の数の見通しが立っていない。

厚生労働省の2010年4月1日「相談支援事業者数等の状況」によると、サービス利用者 **545,000**人に対し、相談事業者数 **2,800**ヶ所、相談支援専門員研修修了者 **40,000**人であるものの、指定相談事業所に配置されている者 **5,400**人であり、相談支援専門員1人当たりのサービス利用者数 **100**人と報告されている。(2007年度調査によると相談支援専門員1人当たり平均 **39.9**人を担当しているという報告がある)¹⁾

また2012年4月1日の大阪府調査(大阪市を除く)では、障害者手帳所持者 **321,852**人に対し、相談支援事業者職員数が **548**人(相談支援専門員 **327**人、その他従事者 **221**人)で、障害者相談支援事業所1ヶ所当たりの平均従事者が **2.98**人(相談支援専門員数 **1.7**人、その他の従事者 **1.2**人)と報告されている。²⁾

2008年度日本社会福祉士会・初任者研修受講者調査では相談支援専門員の主担当ケース数は10以下が多く、障害分野での相談員経験年数も平均 **4.4**年、初

任者研修受講理由は「相談支援に従事するため」39%で、「従事しないが現在の業務に役立てるため」30%と、実務にすぐ役立つスキル・知識を求める層と、そうでない層が混在していた。³⁾

また現任研修受講者調査では計画作成できるが、スーパービジョン・エバリュエーション・サービス担当者会議の開催、運営についての課題を抱えていると報告されている。

このような状況下で厚生労働省はサービス等利用計画の対象者の大幅な拡大に伴う、相談支援専門員の量的拡大と、相談支援専門員の質の向上を図る観点から、相談支援専門員の任用のあり方等についての見直し検討を始めている。

相談支援専門員制度が2006年からと時間的な経過が短いという問題があり、一方これまでの先行研究は相談支援専門員養成研修のあり方等についてのものが多い。

そのような中、木全の先行研究では、相談支援専門員に必要な「ちから」（知識や技術）をつけるものとして、「事例研究」の重要性とスーパーバイザーによる「ふりかえり」が一番の方法であると報告されている。⁴⁾

しかし相談支援専門員の公的研修が、初任者研修5日間と、初任者研修受講後5年以内に受講しなければならない現任研修3日間しかなく、その現任研修も内容の枠は決まっているが、初任者研修のようにテキストがなく、国からの伝達研修も実施されておらず、都道府県により内容にバラツキが出ていることが指摘されている。⁵⁾

このように初任者研修と現任研修の合間の業務のふりかえりやスキルアップの研修が皆無の状態であり、日本相談支援専門員協会でも質の高い相談支援相談員の養成と、相談支援専門員が地域で安定して存在し続けられる条件整備や、地域で個別支援を通して研修指導できるスーパーバイザーの早期養成に取り組む必要性が緊急課題であると指摘している。⁶⁾

なおこれまで相談支援専門員養成研修のあり方等に関する研究は行われているが、相談支援専門員のスーパービジョン体制の確立に関する調査研究がおこなわれていない。

スーパービジョンはソーシャルワーカーの支援技術であり、これまで必要性が説かれているが、わが国にはそのシステムが根づいていない。⁶⁾⁷⁾

本研究では、その「ちから」をつける先駆的な取り組みを行っているZ市の相談支援機能強化専門員へのインタビュー調査から、スーパービジョン機能の必要性と相談支援専門員に対するスーパービジョンのあり方、そのために必要な政策的な枠組みについて考察することを目的とする。

II 先行研究

わが国の障害者施策は戦後、措置という形でスタートし、施設入所中心の考えで始まった。しかしその後のノーマライゼーション思想の普及が、「施設から地域」へと展開し、従来の施設の機能を活用する形で地域での「生活支援」が行われるようになった。

その後の「社会福祉基礎構造改革」はそれまでの障害福祉施策を「障害福祉サービス」と位置づけ、「措置から契約」に移行した。

このような状況を理解したうえで先行研究から「相談支援」が行われてきた経過を踏まえ、わが国の障害者福祉施策の中で障害者ケアマネジメントが取り組まれ、スーパービジョンとはどのようなもので、どのように展開されてきたのか、見つけ出したい。

1 わが国の障害者福祉施策の流れ

戦前の障害者施策は、「恤救規則・救護法」による一般的窮民対策の対象者か、精神障害者に対してみられた「精神病看護法・精神病院法」の治安・取締りの対象でしかなかった。

戦後、福祉サービスを「行政措置」とし、「費用は応能負担」という社会福祉の基礎構造が形成された。また障害等級や「経済的自立可能性」を前提に、その対象者を制限し訓練主義を重視した保護主義的なものであった。

1970年、障害施策の基本を示す「心身障害者対策基本法」が制定された。しかしその法の目的は「障害発生の予防・施設収容等の保護」に力点を置くもので、精神障害者は除外されたままであった。

1981年、「完全参加と平等」をテーマとした「国際障害者年」、1982年「障害者に関する世界行動計画」及び「国連・障害者の十年（1983年～1992年）」は、日本の障害者施策に大きな影響を与えた。

ノーマライゼーション理念が普及し、それまでの施設入所中心の施策に地域福祉が加味する形で関連法や施策が変更された。

1990年の「福祉八法改正」では、身体障害者福祉法や知的障害者福祉法に在宅福祉サービスが法定化され、地方分権化が図られた。「心身障害者対策基本法」も「障害者基本法（1993年）」に改定され、三障害の統一が図られるとともに、精神保健法が障害者基本法改正の流れを受け、法の目的に自立と社会参加促進を取り入れた「精神保健及び精神障害者の福祉に関する法律」（1995年）に改定された。

また1995年には「障害者基本法・新長期計画」の指針に基づいて「ノーマライゼーション7ヶ年戦略」として数値目標設定や7つの具体的施策目標が掲げられた。その一つ「地域で共に生活するために」ではノーマライゼーションの理念の実現に向けて、障害のある人々が社会の構成員として地域のなかで共に生活が送れるよう、ライフステージの各段階で、住まいや働く場ないし活動の場や必要な保健福祉サービスが的確に提供される体制を確立することをめざ

し、地域生活の基盤整備に法的整備が図られ、地域福祉に向けた一定の施策が進んだ。

1990年代半ばから、障害をもつ人たちが地域社会で安心して暮らし続けられるようにするための地域生活支援システム作りの活動が活発に行われるようになり、そのシステムの核となったのが「地域生活支援センター」であった。

その後の「社会福祉基礎構造改革」で、措置から契約への変更、利用者本位のサービスや営利団体を含めた多様な経営主体の導入、市場原理を生かした質の向上や透明性の確保と公平かつ公正な負担などが強調され、2003年措置制度から契約制度への転換を目的に「障害者支援費制度」が施行された。

しかし措置制度から契約制度への移行によって、サービス利用者の急増による財政破綻から2006年10月、安定的な財源確保から「障害者自立支援法」が施行された。

障害者自立支援法では一部の利用者を対象に「計画相談」の支援が始まり、2013年に改正された「障害者総合支援法」では2015年4月からすべての障害者を対象者に「相談支援＝計画相談」を実施することになった。

なお障害者の地域生活の支援は障害者自立支援法が施行される（2006年9月30日）までは「生活支援」という名のもと、次のように3障害別・3事業に分かれて支援が行われていた。⁷⁾

1-1 知的障害児(者)地域療育等支援事業

1977年、知的障害児(者)に対して施設の機能を地域に広げ「施設のオープン化」をめざす「在宅重度知的障害者訪問審査事業」が、1980年には「心身障害児(者)巡回療育相談等事業」、「心身障害児(者)施設地域療育事業」へと発展していった。

さらに1990年「心身障害児(者)拠点施設事業(コーディネーター事業)」が制度化され、以前の「施設の余力を地域支援に」という考え方を「地域生活支援機能は施設本来の機能」と位置づけられるようになった。

このような経過を経て1996年より障害児(者)地域療育等支援事業は、「療育等支援施設事業」と「療育拠点施設事業」の二つの種類に分かれ、都道府県が実施主体の事業として「障害者プラン(ノーマライゼーション7ヶ年戦略)」の一環として実施された。

この療育等支援施設事業は、「地域生活支援事業」として配置されたコーディネーターが相談を受け、問題の解決を図ったり、福祉制度の利用をすすめてたりして、障害のある子どもや成人、その家族が地域での生活を支援する事業と、「療育支援事業」として施設が持っている診断や検査・訓練などの「専門機能」を活かして、外来や訪問により他の施設を支援する事業であった。

もうひとつの療育拠点施設事業は、都道府県や政令指定都市に1ヶ所、より高いレベルの療育機能を持つ施設が「支援施設」の中から「拠点施設」として指定を受けて、「支援施設」が困った時に専門的な機能の提供や、「支援施設」の職員に対して研修や情報提供を行っていた。なおこの事業は知的障害児施設な

ど入所施設がある大きな社会福祉法人や療育センターなどが行った。

1-2 身体障害者市町村障害者地域生活支援事業

1996年から、身体障害者対象に「障害者プラン(ノーマライゼーション7ヶ年戦略)」の一環として実施された。

主な内容は、①市民に対する障害者福祉の総合的な相談事業、②地域の様々な社会資源を組み合わせるコーディネート機能、③ピアカウンセリングの実施であった。

1-3 精神障害者地域生活支援事業

この事業も1996年から、「障害者プラン(ノーマライゼーション7ヶ年戦略)」の7つの視点の第一である「地域で共に生活するために」の重点施策の一つとして実施された。

事業の内容は、①日常生活の支援として、生活の基本である住居、就労、食事等、日常生活に即した課題に対して個別・具体的な援助を行なうとともに、生活機能や対人関係に関する指導・訓練等を行なうこと、②相談等として、電話・面接及び訪問により服薬、金銭管理、対人関係、公的手続等日常的な問題、夜間・休日における個々人の悩み、不安・孤独感の解消を図るための助言・指導を行なうとともに、必要に応じて関係機関等への連絡を行なうこと、そして③地域交流等であった。

2 わが国の障害者ケアマネジメントの取り組み

ケアマネジメントは1970年代後半にアメリカで生まれたといわれている。

この時期アメリカでは、精神障害者が地域で暮らすようになってきていたが、適切な援助がないためホームレスになるなど、病院や施設で生活するより生活の質が向上したとはいえなくなってきた。

その反省のもと、ケアや支援の継続性を確保するため、サービスを調整する役割として「ケースマネジメント」が重要視されるようになり、それが長期ケアを必要とする人(要介護者)や、さらにはHIV感染者等の他領域にも広がっていった。

このケースマネジメントが他の国々にも波及し、イギリスでは地方自治体のソーシャルサービス部で実施され、その際の法律となった1990年「国民保健サービス及びコミュニティケア法」にケースマネジメントではなく、「ケアマネジメント」という用語が使われた。それはケースという言葉には冷たい響きがあるという理由からであった。

わが国でも「ケアマネジメント」という言葉は、1994年6月に厚生省の「高齢者介護・自立支援システム研究会」が出した報告書「新たな高齢者介護システムの構築を目指して」以来、公的介護保険の議論とともに、よく使われるようになった。

しかしこの報告書が出る以前からも在宅介護支援センターで提供されるサー

ビスの中心にケアマネジメントは位置づけられていて、保健師やソーシャルワーカーによって、ケアマネジメントは行われていた。

その後の介護保険の中に「介護支援サービス」としてケアマネジメントが位置づけられ、「介護支援サービス」を提供する専門職として「ケアマネジャー」が創設され、「相談援助業務」に対して報酬が認められるようになった。⁸⁾

わが国の障害者ケアマネジメントの始まりは、1995年「障害者に係る介護サービス等の提供の方法及び評価に関する検討会」が設置され、そこでニーズの把握、的確なサービス提供及び地域における障害者の自立生活を支援するためのケアガイドラインについて、身体、知的、精神障害者部会の3部会を設置し、検討し始めたのが最初である。⁹⁾

またこの時期「障害者プラン(ノーマライゼーション7ヶ年戦略)」で、「地域とともに生活するために」と「介護等のサービス充実」等の重要性をあげられ、『在宅三本柱』としてホームヘルパー約45,000人、デイサービス約1,000ヶ所、ショートステイ約4,500人分を、障害福祉計画期間内の整備目標とし、障害種別・程度や個々の特性、障害者ニーズに応じた、適切な介護等のサービスが提供できるよう、ガイドラインの策定等を行うこと、そのために身近な地域において、障害者に総合的な相談・生活支援・情報提供を行う事業を、概ね人口30万人当たり2ヶ所を目標に実施し、障害者の実情に応じた相談・調整にあたることのできる専門スタッフの養成を図ることが明記された。

1996年には身体障害者部会が「身体障害者ケアガイドライン試行事業」を5市で実施し、知的障害者部会も「知的障害をもつ人のケアプランの基礎的研究」が実施され、「知的障害者介護等サービス調整指針(試案)」が作成された。

1997年には厚生省も身体障害者ケアサービス体制整備支援モデル事業費を予算化し、企画課に「身体障害者介護等サービス体制整備検討会」を設置した。

1998年、国において3障害(身体、知的、精神障害)ごとの検討委員会で、ケアマネジャーの資格要件、ケアマネジメント機関の基準要件、介護等支援専門員養成指導者研修のカリキュラム等の検討がされた。

また、都道府県・指定都市においても、指導的役割を果たす「障害者介護等支援専門員(ケアマネジャー)」を養成することを目的とした「障害者介護等支援専門員養成指導者研修会」が開催された。

1999年これまで障害別に実施してきたものを統合し、事業名を「障害者介護等支援サービス体制整備推進事業」とし在宅保健福祉サービスを中心とした介護等支援サービス(ケアマネジメント)の事業を試行的に実施し、国は介護等支援専門員養成指導者研修、都道府県は介護等支援サービスの業務を担う介護等支援専門員(ケアマネジャー)の養成研修を実施した。

一方、障害者ケアマネジメント体制整備検討委員会では障害者ケアガイドラインを検討し、「支援費制度」開始前の2002年3月に「障害者ケアガイドライン」を発表し、障害者ケアマネジメントに携わり、その中心的な役割を担うものとして「障害者ケアマネジメント従事者」を位置づけた。

2003年、社会福祉基礎構造改革の理念を基に障害者がサービスを選択するこ

とができ、障害者の自己決定が尊重され、利用者と施設・事業者が直接かつ対等の関係に立つことによって、利用者本位のサービスが提供されるようになることをめざし「支援費制度」が導入されたが、急速なサービスの伸びによる財源破綻のため2006年より「障害者自立支援法」が始まった。

障害者自立支援法ではこれまでの「生活支援」から「相談支援」へと総合的な支援として、障害者等の権利擁護のために必要な援助を行うものとして、一部の利用者には「計画相談＝サービス利用計画等作成費」として自立支援給付が支給されるようになった。

このようなわが国の障害福祉施策の流れの中、障害者の地域生活を支える「生活・相談支援」が、相談支援専門員中心に障害者ケアマネジメント手法によって展開されている一方、質の高い相談支援相談員の養成と、相談支援専門員が地域で安定して存在し続けられる条件整備や、地域で個別支援を通して研修指導できるスーパーバイザーの早期養成に取り組む必要性が緊急課題となっている。¹⁰⁾

3 スーパービジョンについて

わが国の福祉現場へのスーパービジョンが導入されてきた経過を福山和女は3段階で述べている。¹¹⁾

第1段階はスーパービジョンが「方法論」として導入された時期で、精神医学や心理学の専門家が福祉現場へのスーパービジョンを展開し、クライアントの心理分析・評価・処遇方針や面接の方法・技術習得について、終結事例で扱い、その後の別事例への応用として活用し、一人のスーパーバイザーがバイジューの個人能力を向上させる視点で行なわれていた。

第2段階ではワーカーはクライアントとの相互関係のもと援助し、ワーカーの人格、信念、傾向、考えなどワーカーの知識、技術やクライアントへの影響についてワーカーの分析を行い、ワーカーとクライアントの相互関係やワーカーの自己覚知を目標にスーパービジョンが行なわれた。

第3段階ではスーパービジョンをソーシャルワーカーの養成過程と捉え、その必要性が注目され始めた。日本ソーシャルワーカー協会でもスーパービジョン研究の研修の目的は、「体験を通して行なう学習」と位置づけ、「過程」を重視し、専門家養成の過程として位置づけた。

3-1 先行研究からスーパービジョンについて

スーパービジョンはソーシャルワーカーの支援技術であり、必要性が説かれているが、わが国にはそのシステムが根づいていない。^{12) 13)}

そこでスーパービジョンとはどのようなものか、どのように展開されていくのかを先行研究でまとめる。

(1) スーパービジョンの定義

スーパービジョンの定義はいろいろあるが、ここでは代表的な定義を紹介する。

黒川昭登：ワーカーやカウンセラーの業務遂行能力を向上させる教育訓練の方法であり、困難な業務を行なうワーカーやカウンセラーを支援する方法¹⁴⁾

植田寿之：対人援助を行う施設や機関において、スーパーバイザーによって行われる専門職としての援助者を養成する過程¹⁵⁾

福山和女：専門職の職務全体の遂行をバックアップするための職場の確認作業体制である¹⁶⁾

このようにスーパービジョンは『ソーシャルワーカーがよりよい実践ができるように援助する過程』であるといえる。

(2) スーパービジョンの機能

スーパービジョンの目的は、ソーシャルワーカーの養成とクライアントによりよいサービス（支援）を実施するためである。そのソーシャルワーカーがよりよい支援ができる実践を行うことができるようにバックアップするには3つの機能がある。

① 管理的機能

社会福祉の機関・組織は、地域社会やクライアントに対して、組織・機関の一定の理念を遂行し、一定の水準の福祉サービスを提供する責任がある。¹⁷⁾

ワーカーが組織機能や責任分担に添って業務をできるようにすることが管理的機能の目標である。そのためにスーパービジョンの管理的目標の第1は業務の手順、適切さやクライアントとの関わりなど「ワーカーを見守る視点」であり、第2は機関の質を一定水準に保つための「機関全体の業務を見守る視点」である。

② 教育的機能

ワーカーがその職務を行う上で必要な知識・技術をワーカーに教えたり、学ぶことを援助することを教育的スーパービジョンという。¹⁸⁾

またこれまでワーカーが得た知識・技術・価値観がケース解決の基本的視点や姿勢として業務に結びつけ、意識化させ、今後の学ぶべき理論と概念を実務の中に応用駆使できる「知識と実践」の統合を示唆することが重要である。¹⁹⁾

③ 支持的機能

ワーカーを励ましたり、称賛したり、暖かく見守ったりするなど側面的に支援することである。ワーカーの意欲を維持したり、高めたり、あるいは挫折感、不安感や不満感を軽減したりして専門職としての誇りと自覚を高めていくことである。支持機能にはワーカーの自己覚知の要素も含まれる。²⁰⁾

このような3つの機能についてスーパーバイザーを対象にした1983年の業務分析調査では、スーパーバイザーは利用者の担当者の選定や支援計画の内容や進め方の確認、記録の確認、記録を読む、書類にサインをするという管理的業

務に 80%費やし、残りの 20%が支持的、教育的な機能に費やしているという報告があった。また 1992 年の報告では教育的機能を最も重要な要素と位置づけたスーパーバイザーが 44%、32%が管理的機能を、24%が支持的機能を最も重要と位置づけている。²¹⁾

(3) 具体的なスーパービジョンの方法

スーパービジョンは人数、場面によっていくつかの方法があるが、本稿では個別的スーパービジョンについて、先行研究からその方法をまとめる。

① スーパービジョンを始める前の確認事項

スーパーバイザー、スーパーバイジーは契約関係の中で知識、技術やサービスの方法、能力育成や自己覚知、バーンアウト予防、業務管理、評価など扱う内容を確認し、そしてスーパービジョンをいつ、どこで、どのような形で、どのくらいの頻度で行うのかという実施形態を事前確認しておく必要がある。²²⁾

② スーパービジョンのレベル分け

対馬節子は自らのバイジーとしての体験から、スーパービジョンを一方向でなくプロセスとして捉え、スーパービジョンに対し螺旋階段のイメージをもち、「スーパービジョンのレベル分け私案」を作成した。²³⁾

表 1 スーパービジョンのレベル分け (対馬 私案)
ースーパーバイザーの側からみたレベルー

	バイジーのニード	スーパービジョンの機能	バイザー／ バイジー関係	スーパービジョンの効果	
				バイジーからみた効果	バイジーが学習した役割
第 1 ステップ 定期	面接のイロハを学びたい	A >= T >= S	依存	安心	受け入れ
第 2 ステップ 定期	援助計画立案を学びたい	T >= A >= S	依存	仕事の展望	指導
第 3 ステップ 定期	仕事を理解し認めてほしい	S >= A >= T	依存	自信	支持
第 4 ステップ 不定期	仕事を他の視点からみてほしい	S >= T >= A	依存	意欲	支持
第 5 ステップ 不定期	業績を認めてほしい	A >= S >= T	自立	能力維持	挑戦
第 6 ステップ 不定期	仕事の評価をしたい	A >= T >= S	自立	安定と自信 不安も許容	挑戦
第 7 ステップ 不定期	仕事の理論化をしたい	S >= A >= T	自立	自己能力発展へ静かな意欲	挑戦
第 8 ステップ 不定期	専門性の発展のための協働作業	S >= T >= A	相互依存	専門分野発展へ静かな意欲	パートナー シップ

【注】 A:管理的スーパービジョン T:教育的スーパービジョン S:支持的スーパービジョン

出典：対馬節子(1994)『社会福祉実践におけるスーパービジョンの今日的課題 スーパービジョンの効果についての考察』社会福祉研究 (61号), 鉄道弘済会, 32

③ コミュニケーションのスキルアップ²⁴⁾

ソーシャルワーカーの「人と人との関わり」の実践は、言語的・非言語的コミュニケーションがかなりの部分を占めている。ソーシャルワーカーはさまざまな人に対してコミュニケーションを図り、「ソーシャルワーク実践」を行っている。経験の浅いワーカーを専門職に育てるには、この「コミュニケーション」に焦点をあてスーパービジョンを行う必要がある。

④ スーパービジョンにおけるコミュニケーション・スキルの位置づけ²⁵⁾

④-1 面接の逐語記録をもとにしたスーパービジョン

自分の面接をふりかえったり、やり取りについて具体的な指導を受けないで現場に出ている場合が多い。利用者へのソーシャルワーカーとしての具体的な働きかけについてスーパービジョンを行う必要がある。

④-2 事例の要約記録をもとにしたスーパービジョン

ソーシャルワーカーの外からの観察ではなく、「主観的な世界」が大切であり、ソーシャルワーカーとしてクライアントとどのような話をしたか、具体的にどう言ったらどういう反応があり、“うまくいった”、“いかなかった”という結果が書かれていない記録が多い。記録の中に「どのような言動をしたか」を具体的に提示することを求め、クライアントとのコミュニケーションをふりかえることをスーパーバイザーは求めていかなければならない。

④-3 口頭によるスーパービジョン

スーパービジョンは定期的に提供されるべきであるが臨機応変に柔軟に業務の中でスーパービジョンを提供し、「相談と支援策の検討」を適宜行うことも必要である。

このようなスーパービジョンにおけるコミュニケーション・スキルの位置づけは、クライアントが抱えている問題は何か、その状態をどのように理解し、ソーシャルワーク実践を行うことによって、その状態はどのように変化しそうか、それを説明するために理論を用いる。スーパーバイザーは実践の中で内容をふりかえり言語化しなければならない。

そしてどのような目的で、どのようなコミュニケーションをしたのか、働きかけをしたのか、そのことをふりかえり、自分の実践の目的と内容を言語化しなければならない。

⑤ スーパービジョンの時期と過程

大谷悟はスーパービジョン過程を3つの時期に分類し、スーパービジョンの時期と段階を6つに分け、この段階に、順におさえながら進んでいくことの大切さを主張している。

表 2

スーパービジョンの時期と段階

時 期	ス テ ー ジ	内 容
始 動 期	段階 1 「知る」	スーパービジョン関係を理解し、スーパーバイザー・スーパーバイジーの各々の役割を知ると同時に準備を行う
	段階 2 「といかけ」	スーパーバイザーはスーパーバイジーのアセスメントを行う (スーパーバイジーの考え方や能力・問題状況等を把握) スーパーバイジーは、記録等の整備や考え方をまとめる
展 開 期	段階 3 「ゆらぎ」 「ゆさぶり」	スーパーバイザーは傾聴し、受容しながら、スーパーバイジーの課題や問題点の示唆を行う
	段階 4 「ふかまり」	スーパーバイジーが精神的支持や心理的サポートを得て、質問疑問を表出し、自己洞察が行いやすいようにスーパーバイジーは留意する
	段階 5 「ふりかえり」	自分流(スーパーバイジー)の偏った見方・考え方あるいは思い込みや人権・権利擁護の視点はどうかであったかへの検証を行う
終 結 期	段階 6 「わかる」	スーパーバイジーが自分の気づかぬ自分に気づく、または気づかされる

出典：杉本敏夫・住友雄資(2006)『改訂新しいソーシャルワーク』中央法規，192(大谷悟作成 1998)

⑥ スーパービジョンのチェック項目

福山和女はスーパービジョンの3つの機能を実施する際の確認作業のチェックシートを示した。

表 3

スーパービジョンのチェックリスト

機能の確認	チェック項目	明確にするポイント	チェック/○印
管理機能 「何をしたか」 「何をしようとしてい るか」	①職務・職責、役割・機能を確認する	仕事上の立場・職位、責任範囲	
	②業務・援助行動の計画性を確認する	援助目的・計画・援助期間・ 援助内容・具体的効果	
	③業務・援助の考え方や視点に社会福祉の 専門性に関する理論・情報・技術・価値を 活用したかを確認する	理論・知識 技術 情報 価値	
	④業務・援助の効果測定を確認する	効果 限界	
教育機能 「何が不足しているか」	上記4項目についての不足部分を確認する		
支持機能 「何を悩んでいるのか」	上記4項目にまつわる悩み、不安、自信喪 失を確認する	悩み 不安 自信がない	

出典：福山和女(2005)『ソーシャルワークのスーパービジョン』ミネルヴァ書房，198

Ⅲ 研究方法

1 研究目的

Z市では2006年の「障害者自立支援法」が施行された際に、各区内14ヶ所に障害者等の相談窓口として、『障害者地域生活支援センター』を設置している。そこでは障害者が地域で生活するために必要なサービスの案内や利用方法、日常の悩み、家族のこと、仕事のこと、経済的な問題、一人暮らしの希望、将来のことや、また障害福祉サービスの利用にかかること（訪問系サービスの受付、認定調査）などの相談を受付けている。

障害者地域生活支援センターには、所長（非常勤）の他、コーディネーターと呼ばれる相談員（以下、ワーカー）4名と、「区地域自立支援協議会」の運営やワーカーに指導・助言する機能をもつ相談支援機能強化専門員（以下、強化員）が1名配置されている。

このように先駆的にワーカーへのスーパービジョンに取り組んでいるZ市の強化員へのインタビュー調査を通して、強化員がワーカーに実際どのようにスーパービジョンを展開しているのか、スーパービジョン機能に焦点をあてるとともに、強化員制度の果たしている役割を整理し、今後の障害者相談支援専門員への支援のあり方と、そのために必要な政策的な枠組みについて考察することを本研究の目的とする。

2 調査方法

2-1 インタビュー対象者

Z市各区内14ヶ所にある障害者地域生活支援センターのうち、スーパービジョンを熱心に行い、スーパーバイザーとしての視点を持ち実践していると定評があり、かつインタビューを快諾してくれた3ヶ所の強化員が対象である。

3人の方々には、本研究の目的及び内容を書面および口頭にて説明し、個人が特定されないような記述をすることを伝え、同意を得た。

インタビューイの基礎データ

	年齢	性別	強化員年数	強化員の前は
A氏	40代半ば	男	9年目	知的の入所施設職員10年
B氏	40代半ば	男	3年目	身体、知的の入所施設職員を14年、ワーカーを5年
C氏	30代後半	女	10年目	療育等支援事業と市町村支援センターのワーカーを5年

2-2 インタビューの期間と方法

インタビューを実施したのは2013年9月に1回、所要時間は約1時間であった。

インタビューは半構造化面接の形をとり、答えていただいた後、明確化のため質問、具体的提示のお願いをし、時には著者の考えも述べ、それに対する意見も聞かせてもらった。

インタビュー項目は①強化員のプロフィールの聴き取り、②ワーカーにどのような“ちから”をつけて欲しいのか、つけさせたいのか、③強化員は具体的にワーカーにどのようにして、スーパービジョンを展開しているのか、④強化員の果たしている役割、⑤強化員に対してどのようなサポートがあればもっとよい仕事ができるのか、を用意した。(図表1)

2-3 データ収集方法と分析方法

面接場所は、当該施設の面接室(相談室)を利用し、ワーカーに聞こえないよう、プライバシーの配慮に努め、インタビュー内容はICレコーダーに録音し、必要に応じてメモによる書き取りを行った。

まず録音テープから逐語録を作成し、得られたデータを「質的データ分析」²⁶⁾を参考に会話分析の手法を一部取り入れ分析した。そして3人の個人インタビューを個別にコーディングを行い、類似コードを1つにまとめ、概念化し(図表2)、再文脈化した。

2-4 倫理的配慮

本研究におけるインタビュー調査の趣旨と、研究協力は自由でインタビュー調査の途中において拒否をしても不利益を被ることがないこと、調査内容は個人が特定できないよう調査協力者のプライバシーの配慮に努めることを書面および口頭で説明した。

また本研究に対する倫理的配慮については、関西福祉科学大学研究倫理委員会の承認を得た上で調査を実施した(承認番号13-11)。

3 インタビュー調査の結果

3-1 ワーカーにどのような“ちから”をつけて欲しいのか、つけさせたいのか

(1) バーンアウトをしない力をつける

ワーカーの仕事はストレスがかかり「他の部署は腰が痛いとかいうのですが、うちはメンタル面が断トツで、ストレスが非常にかかる職場」で、そのため「訪問から帰ってきたらワーカーは何かあったことを全部喋るんです。しんどかったことも喜ばしいことも全部喋るんです」と、まず強化員はワーカーのしんどさを共感するため、話を聴くことに徹し、朝のミーティングでは「顔色を見な

がら、健康管理ということをどのセンターでも本当に心のケアを、みんな体調を崩している人が多いので」、ワーカーがストレスを抱え込まないように意図的に喋れる時間・場を設定し、目配り・気配りをしている。

「利用者の立場に立って支援しているのに、関係機関とかに自分のやっていることを否定され“悔しさ”というものにぶつかって泣いている」ワーカーや、「悶々としていてしんどそう、だけどうまいこと助けてくださいと言え」ないワーカーに、「“今ちょっと話をしよう”とこちら側から話を持って行って、何がしんどいのか整理しようと言って…とりあえず何からしたらいいのかと、整理からしてあげないと難しい」と判断し、スーパービジョンを通じてバーンアウトを予防している。

(2) 関係性の力をつける

ここでいう関係性とは、「本人とのやりとりより、家族とか、関係機関とのやりとりで、しょげているコーディネーターが多い」関係機関との摩擦で起こるトラブルである。そして「上手く関係を作っていけば、うまく力を生かしてもらえるし、そこでガツンと、向こうも相手を見てやってきますから、そこでガツンとやられてしまうと、ウ〜ンとなりますから、そこを上手くすり抜けていってほしい」と受け止めることでしんどくなるのを、かわす力をつけていくことも課題となる。

「あくまでも本人中心の支援というものを考えたいと、できないこともあるんですけど…」と、利用者はもちろんのこと、家族や関係機関、職場での関係性であり、よりよい関係性が形成できないと、よい援助ができず、ワーカーは悩んでいる。「相性もあり、みんながみんな誰とでも対応できるわけではない」が、ワーカーはケースに「入れ込んでしまうところがある」ので、それが対人関係のストレスになる。まず職場内でワーカーが相談できる強化員になるよう、また相談できる機会を多く持ち、ワーカーが関係性の力をつけるようスーパービジョンを行っている。

(3) ワーカーとしての援助力をつける

ワーカーが専門職として仕事ができるようになるには、これまでの「勘と経験と熱い思いでの相談支援」ではなく、「強化員にスーパーバイザーとして役割を持たせ、科学的なスーパービジョン」を行うことである。

まず「1年目は相談支援のあり方」、支援をどういう視点で考えるかということで「主体者は誰なのか」「アセスメント力」をつけたり、「その人の生活全体を見て」いくためには「経験に応じた」「面接技術とか、利用者との相談という技術的な研修」をやったり、「訪問から帰ってきた時にいろいろな話が出てくるので、そこの場で聞き取る」、「定例で持つ機会」として「個別スーパービジョンを行っています」。

このようにワーカーが知識（利用者や社会資源などに関する知識）や技術（援助するための方法、技法や技能）、価値（利用者が実践を通してめざすもの、利

用者が個人として尊重され自己実現できること)といったソーシャルワークの構成要素としての援助力を身につけるようスーパービジョンを行っている。

3-2 強化員は具体的にワーカーにどのようにして、スーパービジョンを展開しているのか

(1) 管理的機能について

まず強化員自身の姿勢として、「とりあえず聴いてと言われた時には、自分の仕事もあるんですけど、ちょっとそこで“後でなあ”と言ってしまうと、そのバイザーは僕に対して今後、話しにくくなるのと違うかなと、バイザーも忙しさ気にして、そやけど聴いてと言われた時には、ペンを置いて聴くように、まあある程度の時間をとって聴くように」、「できるだけワーカーが相談しやすいように」、「困った時に必ず聴きに来る」よう、ワーカーは「僕が忙しいのを知っていて、気を使ってくれるのがわかっている」と、常日頃からバイザーはワーカーにみられているのであり、そのような状況でもワーカーから話に来れる(喋れる)雰囲気作りの工夫をしている。

また朝のミーティングを「お茶会」として昨日の出来事を話したり、お昼を一緒に摂る和やかな雰囲気の中でストレスを解消したりして、「現場で働く職員は働きやすい環境でなければいい支援ができない」と考え、「ワーカーが日々仕事を楽しくして相談支援に携わってもらえると僕はうれしいです」と、職場の人間関係の円滑化を図ったり、雰囲気作りを重視している。

(2) 教育的機能について

強化員はワーカーに「記録をみて」「聞くことが一番多く」、また「記録をみて、この支援はどうかなあという確認をしたり」、「当事者主体の視点」で「生活全体を見る」を、「色々なことを経験でああこうだったらよかったのだなと経験から学んだことが多いのでそれを言葉で伝えるのは難しいので、同行訪問してやり取りを見てもらっている」。

また定例的に時間をとり「月2回シフトに入れ」個別やグループスーパービジョンを意図的におこなったり、事例検討や面接等のロールプレイをしたり、時には「この人にはこういう研修が必要だなあと気付いた時、何気なしにこういう研修があるから行ったらと働きかけ」たりしている。特に研修では制度や関係機関の役割といったすぐに役立つ「即効性の研修」と、ワーカーとして将来的に実践に役立つ面接や相談技術といった「遅効性の研修」といった内容を織り交ぜ、ワーカーが「自ら参加している」という意識づけに配慮している。

強化員はスーパーバイザーとして自分が、「新人ワーカーには必ず同行訪問し」「利用者宅のライブで」「見て学んでもらうということが、私も伝え方がなかなか難しいので、同行してやり取りを見てもらって学んでもらうということが一番いいのかなと思って」同行訪問し、「ほかのワーカーから行って欲しいと言われたら必ず同行訪問し」。同行訪問から帰ってきてから「ふりかえり」をし

ている。

また新人ワーカーは「具体的なアドバイスを求めてくる」ことがあるが、「これが危ないと思うまで待つ」ように見守ったり、ワーカーに「あまり言うともワーカーがしんどくなるので声をかけること」や、「ワーカーと距離をとることの難しさ」を感じつつ、「つい手を出して、できることもしてしまう」時もある。

強化員はワーカーに「気付きを促す」アドバイスをどのようなタイミングでしたらいいのかとも悩んでいる。

(3) 支持的機能について

強化員はワーカーとの関係で「支持的機能が一番多」く、信頼関係を作るためワーカーの話には「作業を止めて話を聴」くようにしている。ワーカーが「僕のところに相談に来た時、自分の抱えているケースの悩み吐き出しているみたいで」「しんどいわ！と言う、そこをまず受け止めてあげ」るよう強化員は“傾聴”と“ああそうやな”と共感、うなづきを大切にしている。

またワーカーへの対応として、新人ワーカーは始めはすぐ強化員のところに、「何を質問したらいいかわからない状態で相談」に来ていたのが、「失敗してもよいと見守る中」で、次第に自分はこう思うと「ケースのことを自分なりの考えを持って相談に来る」ようになり、次第に「私と同じようなことを考えた関わり方をしている」姿を見て、「若手ワーカーの伸びは目を見張る思い」をしていると感じている。

ベテランワーカーには「傾聴」することと、「ワーカーの気づき」を大事にし、時には「どう思いますか」とか「あとどうされますか」「(強化員は)こう思っているのですが」という投げかけをするように働きかけ、新人ワーカーとベテランワーカーへの違った対応のスーパービジョンを行っている。

3-3 強化員の果たしている役割

Z市では平成18年「障害者自立支援法」施行に伴い、強化員制度を設けこれまでの「相談支援」を、特化したスーパービジョン研修を継続的に行い、「科学的な相談支援」と位置づけ、各区で「強化員の仲間」が実践している。

しかし強化員は実践では何をしたらいいのか、スーパービジョンがうまくできていないと思ったり、強化員の思いがワーカーに伝わっているのかと悩みながらスーパービジョンを進めている。

Z市のスーパービジョン制度は、ワーカーが一定水準の業務を遂行できることを目的に、ワーカーが一人前の専門職として育つことを目的に行われていて、それが間接的に利用者によりよい支援をすることにつながっている。

このように強化員が専門的な知識や援助技術、ソーシャルワーカーとしての価値観をスーパービジョンする中で、ワーカーが「電話なんかの対応を聞いていると、ああ私と同じ思いの対応を考えているなあとか、私が言う口調で話しているような気になる」という「パラレルプロセス」効果を生み、相談支援を行う上で、強化員のスーパービジョンの視点や技法が、ワーカーの支援に影響を

与えている。

3-4 強化員に対してどのようなサポートがあればもっとよい仕事ができるのか

強化員は最近「仕事量が増え、出かけることも増え、目の前の仕事をこなしていくことで精一杯で“司令塔”の役割を果たせなく」なっていることや、「ワーカーを育てる指針やプログラム（教える目安）の必要性」を感じていて、自分たちの問題として「こういうやり方でスーパーバイズしその結果こうでしたということが第三者から見て」、「僕を評価してくれる人」や「強化員をスーパーバイズしてほしい」と強化員のスーパービジョンを強く求める声が聞かれた。

「私はスーパーバイズを受けてきた人間でないのに、スーパーバイズが一体どういうことなのか、わからない中でスーパーバイズをやれと言われているので、すごく難しいし」、「直接介護の通所施設、入所施設という場を経験せず、相談支援に入ったので、現場のことがわからず」不安を抱えながらやっているが、また「この仕事を10年続けてこれたということは、この仕事が楽しく好きだなと思います」が、「強化員はワーカーがしたい」という思いも語られている。

図表 1

質問項目（インタビューガイド）

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
辻 順治

インタビューの項目は、下記のおおまかな質問項目を、答えによってさらに詳細にたずねていく簡単な質問調査法（半構造化インタビュー）で行います。

- 1 相談支援強化専門員（以下、強化員と略記）のプロフィールの聴き取り
- 2 相談員にどのような“ちから”をつけて欲しいのか。つけさせたいのか。
- 3 強化員は具体的に相談員にどのようにして、スーパービジョンを展開しているのか
 - 1) いつやっているのか
 - 2) 個別指導（業務上の指導・助言，職場巡回（ジョブ・ローテーション），同行訓練等について）
集団指導（グループスーパービジョン，ケースカンファレンス等の場の利用について）
 - 3) 相談員の研修状況
 - 4) スーパービジョンを行っている時，どういうところを意識し，配慮しながら展開しているのか
(どのような視点、着眼点でスーパービジョンを行っているのか)
 - 5) 経験年数など職員によってスーパービジョンのやり方が違うのか。
レベルに応じたやり方はあるのか。（具体例を）
 - 6) 実際にスーパービジョンのプログラムをどう展開しているのか
 - 7) スーパービジョンの3機能（教育的機能，管理的機能，支持的機能）をどう使い分けているのか
- 4 強化員の果たしている役割
- 5 強化員に対してどのようなサポートがあればもっとよい仕事ができるのか

図表 2

インタビュー調査カテゴリー

1 ワーカーにどのような“ちから”をつけて欲しいのか、つけさせたいのか

概念化	個別コーディング	データの一部
バーンアウトをしない力をつける	ストレスのかかる仕事	・苦労していることは人間関係ですね
		・みんながストレス生まないようにやっています
		・支援センターの業務、時間という夜も電話を持たないとかんという、ストレスが非常にかかる職場だと思います
		・うちのこの建物内でメンタルヘルスとかやっていて、実際各部署からアンケートとったりして、うちの職場ってめちゃくちゃにストレス高いんです
		・ダントツなんです
		・他の部署は腰が痛いとかいうのですが、うちはメンタルでいえばダントツなんです
		・電話を持っているだけで気が重いですね…
		・ストレス高いです
	しんどさを共感する(喋る=聴く)	・ちょっと一緒に共感するみたいな形で関わることが大半ですけども、ちょっとまあ、こういう方法もあるんじゃないかと話し合いをするという、絶えず相談員が帰ってきた時は、大体みんなよく喋るんです
		・何かあったことを全部喋るんです
・しんどかったことも喜ばしいことも全部喋るんです		
意図的に喋れる時間・場の設定(気配り)	・朝のミーティングはないのですが、「お茶会」みたいな感じで、ちょっと30分くらいは時間を設けようかなという感じで、掃除やお茶しながらメールを開いたりとかして仕事を始めるんですけど、そこに皆が喋るという、昨日の出来事とか休みの楽しかったということを発表したりします。僕とこはフリートークなので発言が多い。その時なんかしゅんとしている姿を見ると、ああこの人なんかあったのかなあと、今しんどいかなあとか、寝起きから覚めていないかなあと、いろんなことを、僕が感じ取って、ちょっと健康管理しているようなことをしているんです。健康管理として朝のちょっとした時間ですが、喋っていても注意せずに、ケースの話とか出てくるんです	
	・そこではこんなあったとか、自然発生的に、自分の生活のことも含めて、ケースの話もみな熱心なので、顔色を見ながら、健康管理ということをどのセンターでも本当に心のケアを、みな体調を崩している人が多いのですよ	
	・何かしんどい、一杯やらなあかんことがあってしんどい、うまく行ってへん、なんか悶々としてしんどそう、だけどうまいこと助けてくださいと言えない。どんどん一人でしんどくなっていくというタイプもいて、その時はもう「今ちょっと話をしよう」とこちら側から話を持って行って、何がしんどいのか整理しようと言って、漠然としんどいというところから、整理ができないと、とりあえず何かしら行ったらいいのかと整理からして行ってあげないと難しいみたいです	
しんどさを共感できる職場の雰囲気作り	・うちではできるだけお昼をみんなでとるようにしています	
	・お昼休みは机から離れて食事でディスクを設け、「ランチ」を…	

		・「こんなんて、しんどいですわ!」という話をみんなでご飯食べながら、「よう、やっとなんか」と、和やかな雰囲気の中で、ちょっと解消していくという、その辺も大事なかなと思っています
	バーンアウトしやすい人	・やっぱり傾向としては未婚者や、そこそこ2年3年目とある程度経験があり、自信がついてきた人あたりが、ケースやりながらどこかの関係機関に言われたり、追い込まれた時、僕ら結婚していると帰ってから家庭や子どもでストレスを発散させるところがあるんですけど、抱えこんで帰ってしまう職員は、心を病んでしまうところがあるのかなと僕の個人的な経験なんですけど、思います
		・心の病気になる人、真面目な人が多いですから…
		・一生懸命になるから、ちょっと抜くことをしないので…

概念化	個別コーディング	データの一部
関係性の力をつける	関係機関との摩擦	・本人とのやりとりより、家族とか、関係機関とのやりとりで、やられてしょげているワーカーが多いなあとあります。やりようによっては色々なやり方あると思うんですけど、そしてうまく関係機関とつき合っていけば、変な人もたくさんいますけど、そこを上手くつき合っていけば、うまく力をいかせてもらえるのですが、そこでガツンと、向こうも相手を見てやってきますから、そこでガツンとやられてしまうと、ウ〜ンとなりますから。そこを上手くすり抜けていってほしい
		・時には関係機関とぶつかることもあるんですけど、そういう時がしんどいみたいですけど、それを持ち帰ってきた時に、僕だけでなく他の経験あるベテランのスタッフとも、しんどさを分かち合って、共感し合っている
		・関係機関との経験がないことと関係性がまだまだできていないところもあって、一番課題はそういう関係性を持つ「ちから」なんです
		・この家のお父さんとのやり取りがしんどい、本人より家族や関係機関とのやり取りがしんどいというタイプが多い
		・そこでみんなしんどくなって、ぶつかって、へこたれて、しんどくなってケースの対応がますますしんどくなっていく
	受け止めることでしんどくなる	・何かそのまま受け止めないで、ガツンと受け止めないで、ああこんな人なんだなあという感じで、その辺の余裕がまずあれば、ないとこの仕事やっていくうえでしんどくなる
		・なんでこの人こんなこと言うんやろ、となんぼ考えてもわからんことはある。深く考えない
	ケースにのめりこんでしまう	・みんな一生懸命やればやるほど、ケースに入れ込んでしまうところがありますね
	しんどさをすり抜ける力	・表現難しいけど、なんかスルッと抜けていく柔軟さというか、何かぶつからないでうまくすり抜けていく力というか、あのケース対応にしても、ご家族にしても、そうなんですけど、その辺の柔軟性というのはすごく大事だと思っていて、このすり抜ける力、苦手な人が出てきた時に役に立つ時がある
		・相性もありますが、みんながみんな誰とでもうまく対応できるというわけにはいきません。放られたものをスルッとかわして、そこにうまく入って行って、関係性をうまく作っていきみたいな力がすごく大事だなとワーカーをみていて思う
・だけどその場面を一度は経験しておかないと、しんどいかなと思います		
連携し関係性をつける力	・関係機関と連携する「ちから」	
	・関係性を作る「ちから」って、そこはワーカーの基本的なところだと思うのですが…	

関係性を作る中で本人にとってどうか	・ケース全体を見た時、関係機関との関係をどう作っていくのが本人にとっていいのかと振りかえるあたりが、次の段階なんかなあと思います
しんどさを受け止め聴く(パラレルプロセス)	・でもワーカーはしんどいって言うてるし、そらあんな人あったらしんどいわ！ と言って、そこをまず受け止めてあげ、ワーカーのしんどさを受け止める、聴き方ですね。それを体験したワーカーは今度利用者のしんどさを受け止められるようになる
しんどい時アドバイスされるのを待っている	・そういう風に人を見てしまったら、しんどくなると、言いたいこといっぱいあるんですけど、それを言ってしまうと元も子もないので…。じっと聴き、ワーカーが自分で考えるように我慢して待っています

概念化	個別コーディング	データの一部
ワーカーとしての援助力をつける	勤と経験でない科学的なスーパービジョン	・これまでは勤と経験と熱い思いでケースワークをしてきたが、Z市では強化員にスーパーバイザーとして研修し役割を持たせ、科学的に取り組んでいる
	支援をどういう視点で考えているのか	・ご本人の生活で本人のいい面、苦手な面があると思うのですが、どこに注目して支援しているかというあたりを聴くようにしています
		・どうしてもマイナス面に目が行きがちで、そこをどうにかしようと思うのですが、なかなかうまくいかないで苦しんでいる。視点を変えて、プラスの視点でみて、本人の生活全体をどんな風にとらえているのかということ聴きながら、そこでどんな支援ができるか、思っていることを聴きます
		・最初は綿密な関係で始まり、次第に薄くなっていくという関係ですね
		・ストレングスとかエンパワメントという視点で、見なさいということでしょうか
		・その人の生活全体を見ていこうと思ったら…
	主体者はだれなのか	・主体者は誰か。これ自分自身ふりかえて常々自分自身ふりかえてどうなんだろうと考えます
		・私が常々言っていることは、主体性は誰なのかということですよ
		・誰が主体なのか
		・利用者さんと相談員がいて、ついついこちら側がお膳立てまでしてしまって、相手の主訴とかも聞かずに、こっち主導で行ってしまうことは辞めて欲しいということは、よく福祉施設の職員が陥りがちなところだと思うのですが…
		・こっちは利用者さんが望む生活とか、それがやっぱりうーんと思うことでも本人が望んでいることであれば、それを支えるために必要な社会資源、選択肢をどんどん提示するというで選んでもらって自分で選んでもらって、進んでいくという形で、けしてこっち主導で色々なことをやるということにならないということ…
	・主体性とは利用者の主体性もあるんですが、相談員としての主体性をどうするのかということ常々仕事する上で考えてもらわないと、いつまでたってもベテランの人に聞いて、先輩に聞いて、どうしたらいい、どうしたらいいとなっていうことが結局自分一人で決められない形になってしまうと困ります	
	・負担がベテランの人とか僕にくるんで、ある程度自分で自立して、わからんことがあったら、自分で調べる、聞くということをしてもらわなければいけないと思っています	
	支援するためアセスメント力をつける	・やっぱりアセスメントだと思います ・支援するためアセスメント力は大事だと思います
利用者の話を聴き取る力をつける	・相談してワーカーとして聴き取る力	

ワーカーとして自己覚知を知る	・自己覚知じゃないけれど相手のことも知って、自分のことも知って、組織としてチームとして機能するようにというのは常々頭にあります
個別スーパービジョン	<p>・訪問から帰ってきた時にいろいろな話が出てくるので、その場で聞き取る時もありますし、定例で話の場を持つ機会もあります。できている月とできていない月があるのですが、シフトに組み込んでしまい、スーパービジョンの日ということで、月2回シフトに入れて個別スーパービジョンを行っています</p> <p>・時間内にやります。</p> <p>・個別スーパービジョンは1人1時間くらいです</p>
グループスーパービジョン	<p>・集団の場合は月1回所内でケースの会議を持っていますので、その時に全体のケースの状況をみんなで確認するという形です</p> <p>・2週間に1回は必ず定例で職員会議を開催しています。なかなかみんなの時間設定が難しいのですが、せめて2週間に1回集まってきちんと事例とか、今の課題や情報を報告し合い、ピアの立場としてみんなでアドバイスし合うというふうにしようと、やっちはいるんです</p> <p>・2時間くらいです。日々の業務の引継ぎ等も含めてです。</p>
見守り、待てないで手を差し伸べてしまう	<p>・どうしても待てないタイプなので、つい手を出してしまったり、できることをしてしまうところがあるんです、そうじゃないようにしなければ…</p> <p>・割り切らなアカンところもあるんですが…</p> <p>・バイザーは「見守ってあげる」ということを大事にしなければ…</p>
時間があれば困難事例を一緒に対応したい	<p>・虐待ケース等は即対応しなくてはいけない事例ですが、ワーカーがそこに1日2日、費やすということは実際、ほかのケースを持ちながら、すごく難しい現実がある。結局私が一人で動くということになる。一緒に動いて、経験を積み重ねてあげられない現実もあって、そういうところでちょっと矛盾感を感じますし…</p> <p>・困難事例に取り組むと、すごく力がつきますね</p>

2 強化員は具体的にワーカーにどのようにして、スーパービジョンを展開しているのか

概念化	個別コーディング	データの一部
管理的機能について	3機能の使い分けをどうしているか	・その都度使い分けていて、一番多いのは管理的機能だと思います
	ワーカーから聴いてといわれたらすぐ聴く	<p>・スーパービジョンをやる中で、僕の中でやり遂げたいというのは、とりあえず聴いてと言われた時には、自分の仕事もあるんですけど、ちょっとそこで「後でなあ」と言ってしまうと、そのバイザーは僕に対して今後話しにくくなるのと違うかなと、バイザーも忙しさを気にして、そやけど聴いてと言われた時には、ペンを置いて聞くように、まあある程度の時間をとって聴くようにしているんです。</p> <p>・僕もその場で作業を止めて話を聴くということにさせてもらっているんですよ。</p> <p>・それをしてしまうと向こうもよく分かっていて相手もわかるんですね。</p> <p>・忙しくて何か、今は僕の方がしんどいなあと、しんどいながらそれを出してしまうと、次に来ないというのがありまして、そこでね、僕以外にもほかにも一杯聴いてくれる人がおるのですが…</p>

日頃からワーカーが相談しやすいようにしている	・できるだけワーカーが相談しやすいようにはしています
常日頃バイザーはワーカーから見られている	・みんな僕が忙しいのを知っていて、気を使ってくれるのがわかっているのです
職場の雰囲気作り	・僕の考えは現場で働く職員は働きやすい環境でなければいい支援ができないという考え方が僕の中にあるんです
	・ワーカーが日々仕事を楽しくして相談支援に携わってもらえると僕はうれしいです

概念化	個別コーディング	データの一部
教育的機能について	ケース記録でのケース把握	・1週間前のケースを把握するようにしているんです
		・あとは、ケース記録を見て記録を月1回とか、毎日コンピューターのアクセスに打ち込んだのを回覧するんです。ペーパーにして・・・
		・ケース記録ですが、日報はその日に入れます
		・記録を見てワーカーに聴く場合が一番多い
	経験で学んだことを言葉で伝えることの難しさ	・私も色々なことを経験の中でああこうだったらよかったのにと経験から学んでことが多いので、それを言葉でワーカーに伝えるのは、すごく難しいなあと思っています
	同行訪問	・あとは利用宅のライブで、利用者の自宅に同行でお伺いし、僕もよく同行訪問しますので、ベテランの人は任せておきますが、1、2年の人には大体一緒に付き添ったりしますので、教科書通りのことになっていきますが、やっぱり教科書通りのスーパービジョンになってくるんですよ
		・ワーカーから行ってほしいと言われればもちろん行きます
		・同行訪問は多いです
		・見て学んでもらうということが、私も伝え方がなかなか難しいので、同行してやり取りを見てもらって学んでもらうということが一番いいのかなと思っていますので、それを適宜しています
	ふりかえりを行う	・同行訪問から帰ってきてから「ふりかえり」というのですか、そんなに大したことでできていないんですけど・・・
レベルに応じたスーパービジョン	・聞く内容も違います	
	・ベテランは強化員と経験年数が変わらないので、7、8年でその下が5年目で真ん中がない	
	・スーパービジョンとかいう話の内容が全然違う	
個別スーパービジョン	・ワーカーの経験等に応じた対応をしている	
気づきのスーパービジョン	・ケース検討の中でベテランが言うとな新人はそうかなあと思ってしまう傾向があったので、そうじゃなくて自分はこう思っているということがあればそれは意見として、意見を戦わせるだけでいいというのですが、それがすごく萎縮していた時期があったのです	
新人＝個別スーパービジョン	・一対一の、これが回数的が一番多いです	
気づきのスーパービジョン	・どうしても言ってしまうがちになるので、そこを気づきを促すスーパーバイズという助言ということを心がけています	
新人＝個別スーパービジョン	・今2年目の職員には、1年目の時、1ヶ月に1回個別スーパービジョンをしました	

新人＝個別スーパービジョン＝答えを求めてくるが、答えない	・下の2人はまだ経験年数がないので、答えを求めようという傾向にあり、失敗したくないからと思うのですが、答えを求めてくるということはわかるのですが、僕は絶対答えません
新人＝個別スーパービジョン＝失敗してもやれという	・答えてしまうとあの人が言ったからと、この人がこう言ったからと、自分が考えるということを失ってしまうという、「失敗してもやれ！」という話をします
新人＝個別スーパービジョン＝危ないと思うまで待つ	・これは危ないと思うまで私は待ちます
ベテラン＝個別スーパービジョン＝気づきを促す	・ベテランのワーカーはキャリアでいうと強化員より上で、できるだけ気づかせるようにはしています
ベテラン＝個別スーパービジョン＝どうですかと投げ返すスーパービジョン	・上2人には私がああや、こうやと、言わないのですよ。どう思いますか、あとどうされますかと言ってもらって、え！ということがあれば僕はこう思っているのですが、どうですかと投げかけます
ワーカーの性格の違いによる支援	・結構自分自身で色々解決して行って、パッパッと決めていくワーカーであれば、介入せず、ポイントのみで、そういうワーカーは言うてこない
ワーカーを見守り、時に声掛け、支援する	・そこはできるだけ定期的に見て、逆に、今こうやって動いているけれど、この流れ教えてくれる、こうなった流れの経緯を教えてくれるかなと、ふりかえるというか、ケースのふりかえりをしてと言うコーディネーターもいれば、すぐちゃんとSOSを出してきて、私の仕事がどんなに行き詰っておろうが、SOSを出してくるんですけど、その時に聴いてほしいという状況なので、その時には必ず時間をとって聴いています
新人とベテラン同席でのスーパービジョン	・私らはあなたの言うことを聴いておけばよいという雰囲気は私には伝わったので、ケースをあげないので
ワーカーの成長＝ベテラン	・上の2人は僕がいなくても僕が指示しなくても勝手に動くというか、相談もありますが、僕を支えてくれる非常に助かっている部分がありますし、変則勤務で僕のいない時、ぼくのかわりに動くこともあります
ワーカーの成長＝新人	・下2人については経験が浅いですが、相談の仕方とかちゃんと自分でまとめて持ってくるようになってます
	・その前に自分はこう思うけれどとか、どうしたらいいですか、私はこう思うけどと、ちょっとした一言ですが、自分で考えるようになってきています
	・スピードを求める中で、若手の伸び方というのは結構目を見張るものがあるって何年間見てて思います
ワーカーの成長（パラルプロセス）	・成果はコーディネーターが自分と同じような対応し考えるようになり、ケースのことを考えるようになってきていることです
	・これまでうまく対応できなかった人に、対応の仕方を自分なりに変えていって、トラブルにならないように力を身につけていっているのを感じます
ベテラン	・マイベースでやるというのはベテランが多いですが・・・

新人	・新人のワーカーでもタイプがあって、あのどう相談したらいいのかわからへんというワーカーもいるんですね
柔軟性が必要	・ある程度、柔軟性を持っておられる方ならいいのですが…
ワーカーとの距離感のとり方	・その辺の距離感の取り方が難しいと思います
	・あまり言うと余計しんどくなると思ったりしますし…
	・忙しくても、向こうから来てくれる方がよい
	・こっちから声をかけるのは難しい
	・どう声をかけようかと…
	・だから色々なタイプの研修をしていかなければいけないような形になっているんです
	・職員の特性によってやり方を分けているなあと思っています
研修＝新人	・その人の力というのか、1年目は相談支援のあり方みたいなものを、5年目以上の人にはスーパーバイズのあり方みたいなことを、あと主任級の人が受けるような研修に行くように言っています
	・施設見学や具体的に事例とか実際に相談場面を、昨年2人の新人が入ってきて、実際相談場面を、ビデオをとって、ロールプレイして実際に相談場面を見て客観的に見てふりかえり、どうかということをして1年間取り組みました
研修＝面接技術	・ワーカーはワーカーで面接技術とか現場での利用者との相談支援、面接という技術的なことを結構されています
	・教育的機能は研修とかそういう企画を、僕らも強化員の立場で色々な指導を行うわけですが、新しい新人職員にちょっと僕たちも気づいて、例えば相談面接の技法だとか、教育的研修が必要だと思った時には色々な研修の案内がきた時に、本人にこういう研修に行ったらとさりげなく言うんです。これができないからこの研修に行きなさいと言うと、ちょっと傷つくので、それとなく研修のタイミングを見て、働きかけているぐらいで、教育的機能としては、そんなぐらいです…
研修＝事例研究	・事例研究なんかは以前は頻繁にやっていたんですが今は少し少なくなってきました…
新人＝よく泣いていた	・この職員は相談業務をやりたいという希望で入ってきた人たちで、入って1年目、2年目と若い子がよく泣いていました
新人＝否定された悔しさ	・涙を流して悔しがって、利用者の立場に立って支援をしてあげたいのに、何か区役所とか関係機関からこういうことを言われて、すごい自分のやっていることを否定されることに対する悔しさというのが現場でぶつかって泣いて、悔しがっている姿を僕は数年間、何回も見ています
職場の団結力	・僕らもそこでみんなで助言をしたり問題を共有するのですが、そういう中で現場はすごく強くなってきていると、本人も強くなってきているし、センターとしても力も団結力も強くなってきていると、あくまでも本人中心の支援というものを考えたいと、できないこともあるんですけど、そこにぶれないようには絶えずやっています
教育的機能では具体的なアドバイス	・教育的機能では、ワーカーはみんなそうなんですが、具体的なアドバイスを求めてくるじゃないですか ・教育的機能では具体的なアドバイスをする ・教育的機能では制度の使い方の部分が多いかな
相談支援お仕事はスピード感のある仕事	・この仕事ってスピードものすごく求められますし、Z市の委託で調査が更新調査まで振ってこられてサービスの更新まで入ってきているので、調査をしながら一般のワーカー業務もしなければならず、

概念化	個別コーディング	データの一部
支持的機能について	支持的機能	・支持的な機能が多いですね。
	支持的機能から教育的機能	・一番多いのは支持的機能で、次に教育的機能です
	傾聴と共感	・ただ傾聴がほとんどなんですけど、聴いてと言われ、ちょっと「ああそやなあ」という共感することくらいしかできていないんですけど…
	話に来る	・絶えずこの職員さん、よう喋っているなあというのが、絶えずケースの相談、ピアの立場でやったりとか、僕のところに求めに来た時に、自分の抱えているケースを吐き出しているという感じなんです…
	しんどい時には聴く	・とにかくしんどいと言っている時です
	個別スーパービジョン	・必ず個別に相談求められた時にはやっています
	個別スーパービジョンは1日1時間以上	・ワーカーの話聴くこと、1日の内1時間以上はやってるかな
	ベテラン	・僕より年上の方が2人いらっしゃいます
	ベテランにはしんどい時傾聴	・正直この経験のある2名には何も教えることはほとんどなく、ただ今抱えている課題・問題、相談の中でしんどいことがあった時に傾聴する
	新人は着実に力をつけている	・最近私と同じようなことを考え、私と同じような関わり方をしている ・若いコーディネーターは着実に力をつけていると思います

3 強化員の果たしている役割

概念化	個別コーディング	データの一部
ふりかえりとスーパービジョン	ふりかえり	・強化員というか、どのセンターもスーパービジョンをやっている取り組みを大学の先生の前で報告して、去年も僕、事例発表させてもらってその事例を基にみんなでふりかえりをする研修会をしていたんだんです
	悩みながらSVしている	・ただ強化員の人は何をしたらいいのか悩んでいて、自分たちで勉強しなければいけないと思っています
	市はスーパービジョン機能を重視	・Z市はスーパーバイザーとしての機能は重視しています
	スーパービジョンがうまくできていない	・スーパービジョン、うまくできているなあとは思わない
	バイザーの思いがワーカーに伝わっているのか	・電話なんかの対応を聞いていると、ああ私と同じ思いの対応を考えているなあとか、私が言う口調で話しているような気になる ・ある一定の目安もなくやっていて、これでいいのかと自分で思いながらやっているの、ワーカーに私が培ってきた経験がどれだけ伝えられているのかと不安の方が大きいです

4 強化員に対してどのようなサポートがあればもっとよい仕事ができるのか

概念化	個別コーディング	データの一部	
強化員のスーパービジョン	強化員(バイザー)のスーパービジョンをして欲しい	・僕らはスーパービジョンということで教育を受け、勉強させられてきたのですが、僕らのスーパービジョンをしてくれる人が欲しいです	
		・僕らの業務を知っていただき、現場を知っていただきたいと思います	
		・僕らは共感どころか、だれと共感したら、相談する相手すらいなという状況なので、そこが課題かなと思っています	
		・相談業務は本当にやってみてわかることですが、身の切り売りじゃないですけど、いい話ばかり聞けたらいいんですけど、やっぱりしんどい話ばかり聞くので、何か聞いた話は自分で抱え込まず、支援センターでバイザーを一人でやっているというのは絶対危険なんで、市全体で機関体制をどう作るのかということが課題としてある	
		・僕を評価してくれる人が…	
		・強化員がこういうやり方でスーパーバイズした。その結果こうでした。第三者からその検証をしてもらえらうれしいかなと思っています	
		・それとセンター長の位置づけがわからないのです。強化員のスーパーバイザーをする立場となっていない。として、センター長の役割をしっかりとしたものにして欲しい	
	・支援センターの業務をどのように展開しているかということを定期的に見ていってくれる仕組みがあれば、もっと分かり合えるかなと思う		
	バイザーとしての不安	・私はスーパーバイズを受けてきた人間でないで、スーパーバイズが一体どういうことなのか、わからない中でスーパーバイズをやれと言われてるので、すごく難しいし、不安な思いでやっている	
		・全然ワーカー業務をしないで強化員になっている人もいる中で、スーパービジョン研修の中で共通してやるのは難しいなという時期があって、今も研修は受けているのですが…	
		・直接介護の通所施設、入所施設という場を経験せず、相談支援に入ったので、現場のことがわからず不安になることもある	
	育成プログラム	ワーカー育成のプログラムが必要	・ワーカーの一定のレベルの指針がないと、法人により、雇用形態により、あんまり変わってしまうとよくないので、どう育てていくかというプログラムを市としてあればいい
			・市としてではなくても、全国ある程度のものであればいいのですが、1年目のワーカーには、もう少し細かく3か月、半年のワーカーには、このことに関してはきっちり教えていとか、1年、2年中堅どころの職員にはという、目安を何かやってきた経験の中で作れないかという話をしています
		スーパーバイズがうまくできていない感がある	・何がしんどいといわれると、ある程度ケース把握しているのではなく、ポイント、ポイントをアドバイスして、スーパーバイズがうまくできていない感があるんだと思います
ワーカーによってできること、できないことをはっきりさせる		・そのワーカーにはできないけど、このワーカーはできるということが、出てきてしまっているので、そこはある程度はきっちりしたいです	
スーパーバイザーの仕事は答えのない仕事	・答えのない仕事ですね		

<p>気づきを促せず、「こういう方法がある」と指導してしまう</p>	<p>・僕もスーパーバイザーになりながらバイザーになるってところもあるんです。センター長に制度的なことについて、知らないことを指導という形で助言していただいています。僕がワーカーにするのは大半が指導になってしまっているのですが、こういう手法もあるのとは違うかな、こういう方法でやったらどうかと言ってしまうこともあるんです。僕ら強化員の中で、僕らの立場でよく勉強会するんですけど、「気づかせる」というか、「気づきを促す」というアドバイスで、教科書のように、あんな上手にいかないです</p>
<p>今の仕事を次の仕事にどうつなげるか</p>	<p>・今、目の前にある仕事をどうこなすかということと、それをどうつながらせられるかということですね</p>
<p>司令塔としての機能しなくなっている</p>	<p>・僕がここにいなかったことが最近多くなってきています。基本は僕はセンターで来所相談を受けて、ワーカーは訪問という形です。僕はセンターを守りワーカーが帰ってくると、ワーカーの話聞いてアドバイスするという、司令塔という立場だと思っています。しかし最近、僕自身が出かけてしまって、もう帰ってきたら職員がもう帰ってしまうという、すれ違いのようなことが、増えてきているので、どう調整していけばいいのか悩んでいるところです</p>
<p>バイザーの仲間がいる</p>	<p>・市にはスーパーバイズしている14名の強化員の仲間がいるという、いい面がある</p>
<p>この仕事が楽しく好き</p>	<p>・仕事を10年続けてこれたということは、この仕事が楽しく好きだなと思います</p>
<p>強化員を離れたい</p>	<p>・強化員の仕事は離れたいと思っています</p>
<p>ワーカーがしたい</p>	<p>・ほかの強化員も言っていると思いますが、みんなほかの強化員もワーカーがしたいのです</p>

IV インタビュー調査からの考察

1 スーパーバイザーに求められる管理的機能

現場責任者としての強化員＝スーパーバイザー（以下、バイザー）は組織の理念や方針を遂行し、一定の福祉サービスの水準を提供する責任があり、ワーカーは勤務する機関で一定水準の業務を遂行することを期待されている。

そのためバイザーは業務をスムーズに進めるため、計画を立て、それを日常的に管理し、計画に基づいて実施し、結果を評価し、次の課題に向かっていく「Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Act（改善）」という「PDCA管理業務」を円滑に進めている。この手法は、利用者支援の展開過程と酷似している。

なおスーパービジョンにおける管理的機能とは、ワーカーが組織の中で活躍できるように、また組織の方針に沿って仕事に専念し専門的な機能を発揮できるように管理することであり、またワーカーが働く職場環境が、実践に影響を及ぼすことも配慮するためスーパービジョンが必要となる。

今回のインタビュー調査からバイザーは「ストレスがかかる職場で」、訪問から帰ってきたワーカーの「喋る」のを聴くことに徹している。「話す」ではない「たいして内容のないことをあまり考えることなく口にし、自分が楽しむ、その場限りの“ワーカーの喋り”を聴いている。

ワーカーはひとり仕事で、クライアントの話を「聴く仕事」が主であり、そのため喋る機会の少ないワーカーの喋り（話）をバイザーに聴いてもらい「あるがままを受け止め」てもらい、受け入れてもらえたという心地よさを経験したワーカーは、同じようにクライアントの喋り（話）を受け入れて聴くことができるようになる。

またバイザーの仕事は人間関係の調整も含め、職場の環境整備もある。朝のミーティングのやり方の工夫やお昼をみんなと一緒に食べる場を設定する中から、和やかな雰囲気が生まれ、特別に時間を設けなくても、自分の抱えている問題をみんなの中に出し問題を共有化することで、「ピアサポート」が生まれ、そのような関係性の中でワーカーは自分の考えや感じ方を表現し、自分を客観的に見られようになると共に、「本人も強くなってきているし、センターとしても力も団結力も強くなってきている」。

なお今回の調査で3人の強化員が異口同音に強調したのは「ワーカーのバーンアウト予防」であった。バーンアウトとは、燃え尽きるという意味で、心身のエネルギーが尽き果てた状態を指す表現で、それまでひとつのことに没頭していたワーカーが、心身の極度のストレスによって、ある日突然、まるで燃え尽きたかのように意欲を失い、社会に適応できなくなってしまうことである。

ワーカーの仕事は道具を持たない人との関係性の仕事で、自分自身を道具としてクライアントを援助する。

そんな中でワーカーは必要以上にクライアントを抱え込み、自分一人でクライアントをよい方向に導きたいといった援助をめざし、一人で抱え込んでしま

う場合がある。そして思うようにいかなくて困難に出会い、それがストレスになる。ストレスは感じる人、感じない人がいるが、まじめで人一倍がんばる勤勉で、高い理想をもって仕事に励む性格傾向のワーカーがバーンアウトになりやすいと言われている。

ストレスはワーカー自身が、援助するための十分な知識や技術、価値としての援助する力を持っていない場合にも起こる。

また利用者や関係機関(自分の職場も含め)とよい関係が作れない、思うように援助ができない、そういう困難に出会った時に「情緒的ストレス」に陥り、バーンアウトになる。

バイザーはワーカーのバーンアウト予防のため、ワーカーとして備えておかなければならない援助力としての知識や技術、価値といった教育的支援とともに、常日頃からワーカーの表情や言葉や態度、仕草一つ一つに細心の気配り・目配りと、援助する人は援助されなければならないという視点で支持的支援を行っていた。

2 スーパーバイザーに求められる教育的機能

今回のインタビュー調査から次の3つのことについて考察する。

教育とは「教えること、望ましい知識・技能・規範などの学習を促進する意図的な働きかけの諸活動」である²⁷⁾。

インタビュー調査を通してバイザーはワーカーの話を傾聴し、受容することを重要視するとともに、時にはワーカーに具体的なケース事案を通して、利用者やその家族等と接することができるよう、ワーカーとして必要な知識・技術や態度、姿勢といったものを教育している。

その一つが「同行訪問」であり、ワーカーへの単なる知識やノウハウの指導・教育にとどまらず、実際のバイザーとクライアントとのやりとりを見ることで、ワーカーとしての価値を育て、モチベーションを向上させる上で極めて有効である。またバイザーは同行訪問によってワーカーの動き・能力を把握し、ワーカーと具体的事案を通してよりよいコミュニケーションを図ることができ、適切な指導・アドバイスが行え、ワーカーとクライアントの援助関係のプロセスや熟度を把握していた。また同行訪問終了後は必ず「ふりかえり」をおこなっていた。

このふりかえりではまずワーカーをほめ、バイザーはワーカーから聴く姿勢を作り、ワーカーに孤独ではなく、温かく見守られているということを認識させている。そのような関係の中から「ワーカーの気づき」を促し、気になった点や今後バイザーとしてどのような形で支援していくかということ伝えていた。この一連の過程の中、同行訪問の支援が行われていた。

なお同行訪問は新人ワーカーの教育訓練だけではなく、中堅・ベテランワーカーをバイザーとして育成することとしてとらえていた。

次に「ケース記録」であるが、記録には「一貫した援助を行う」という目的がある。これはワーカーが変わってもクライアントに影響がないよう一定レベ

ルの援助が行われるためのものであり、2つめに「援助過程の記録が事案分析及び援助方法の振り返りに役立てられる」という目的がある。

現場でワーカーが援助したサービスの適正性をワーカー自身がその場で判断することは難しく、記録をもってふりかえることができる。バイザーは記録からワーカーの援助方法を確認し、ワーカーとして必要な技術を身につけ、専門的な判断能力の習得、態度や倫理を身につけるといった具体的な援助のあり方を教育していた。

次の「個人・グループでのスーパービジョン」ではバイザーは日時を決めて定期的に行っていて、日々の業務でワーカーから相談があった時にはすぐに対応し、ワーカーと向き合っていた。

個人スーパービジョンは1つの事案をワーカーと深く掘り下げ、ワーカーの自己覚知や自己実現に関する個別の問題を取り扱い、そのようなバイザーとワーカーの関わりが、ワーカーとクライアントとの関わりを見本になるよう個人スーパービジョンを捉え、配慮した展開をしていた。

グループスーパービジョンではワーカーは自分の担当以外の事案に触れ、他のワーカーのやり取りを観察し、多様な意見や評価、示唆といった参加者同士が相互に影響し合う貴重な学びの場となっている。

またバイザーは目的に合わせて事例研究やロールプレイ、共通課題について検討する場を設定するなどの使い分けを行っていた。

なおバイザーには、スーパービジョンに関する高度な知識や技術、価値といった能力と、しっかりとしたスーパービジョン関係を結ぶためのスキルが必要で、バイザーが悩みや葛藤を抱えてしまうため、自分自身をスーパービジョンしてくれるスーパーバイザーの存在が不可欠だと思っている。

3 スーパーバイザーに求められる支持的機能

対人援助の仕事は、様々な状況を抱えたクライアントと接して行う仕事で、ワーカーが自らの立ち位置を明確に意識していても、クライアントやその家族等と円滑な意思疎通が図れず、職場での人間関係に摩擦が生じると過度の負担やストレスが避けることができない事態に身を置くことになる。

そこでバイザーはワーカーが困難に直面した時、援助の手を差し伸べがらだが、ワーカー自ら考え、その解決に取り組めるよう「待つ」という見守りと、声をかけ手を差し伸べるタイミングという、ワーカーとの「距離のとり方」に悩んでいた。

この関係はワーカーとクライアントの関係でも同じようにある。支持的機能で最も重要なことは、ワーカーが自己を理解し（自己覚知）、自己の成長を自ら担えるようにどう援助するかである。

今回の調査で、バイザーは主に新人ワーカーには教育的機能と支持的機能を併用し、ベテランワーカーには支持的機能を大事にした側面的援助を行っていた。その関係を構築するためにバイザーは日ごろからワーカーの話を十分な時間をとって受容的、共感的、傾聴的態度で聴き、ワーカーの感情や行動を念入

りに観察し把握して支えている。

それがワーカーの主体性を大切にしているバイザーであり、ワーカーの気づきを促すことを重要視することになっている。このバイザーとワーカーの関係が、ワーカーとクライアントの関係に見本として反映されるよう配慮した展開がなされていた。

4 ワーカーとクライアント、バイザーとワーカーの関係性

対人関係とは、今ここでの、向き合う特定の人物との関係であり、援助関係の中でのワーカーの役割はクライアントの代わりに問題解決するものでもなく、問題解決の仕方を指し示すことでもない。

あくまでもクライアント自身の問題解決することを側面から支えることである。そこに対人援助専門職としてのワーカーの専門性が問われる。

ワーカーの専門性とは、基本的にはバイステックにみられる「援助関係形成の7原則」²⁸⁾を通してクライアントに関わることである。

バイザーの考えをワーカーに押しつけることなく、ワーカーと間では場面によって(図表3)の「バイザーの立ち位置(バイザーとバイジーの関係)」をとっていることがわかった。

このような関係は医師と患者との関係性ともよく似て²⁹⁾、津田も尾崎の考えに基づいてワーカーとクライアントの関係を「利用者の一歩前を歩き」「共に歩くことを目指して」「利用者の一歩後ろを歩く態度」として、置かれている状況によって変わると述べている³⁰⁾。

バイザーがワーカーに効果的に援助関係形成を伝授するには、「援助関係形成の7原則」に基づいた関わり方をすることである。

このことによってバイザーとバイジー、ワーカー(バイジー)とクライアントの間にも同じような「援助関係形成の7原則」の「パラレルプロセス」効果が生まれていることが、今回の調査では随所に語られていた。

なおバイザーはワーカーにケース事案を通して同行訪問や具体的な支援場面で、また少し距離をとった場面の個人・グループスーパービジョンや事例研究・ロールプレイを通し、ソーシャルワークとは何か、ソーシャルワークとは「生活支援の展開過程(クライアントの生活をどのように見て、どのようにかかわっていくかといくプロセス)」であると、(図表4)のようなソーシャルワークの構成要素である知識や技術、価値が相乗関係のもと螺旋階段のように展開していることもわかった。

ワーカーは、バイザーの態度や姿勢を見て育っている。

またワーカーはバイザーに話を聴いてもらえたようにクライアントの話を聴き、支えられたようにクライアントを支えるという「パラレルプロセス」現象が起きる。(図表5)

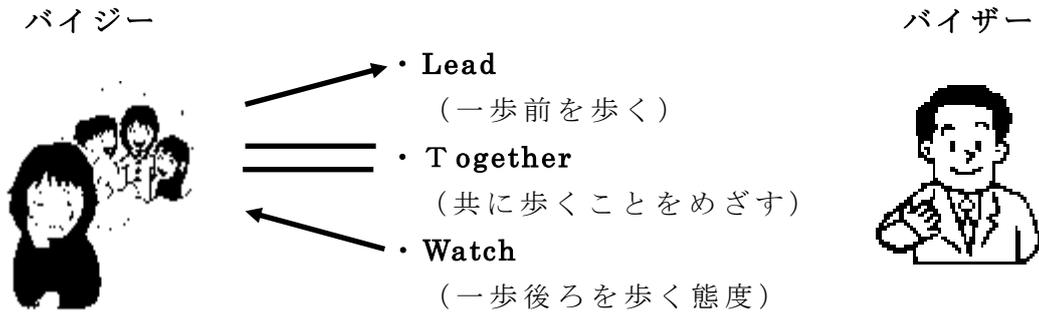
バイザーの姿勢は、「良きにせよ悪しきにせよ」ワーカーにとってのモデルとなるので、バイザーとしての態度や姿勢は、自分が受けてきたスーパービジョンがモデルとなる。ゆえによいスーパービジョン関係を形成することが何より

大切である。

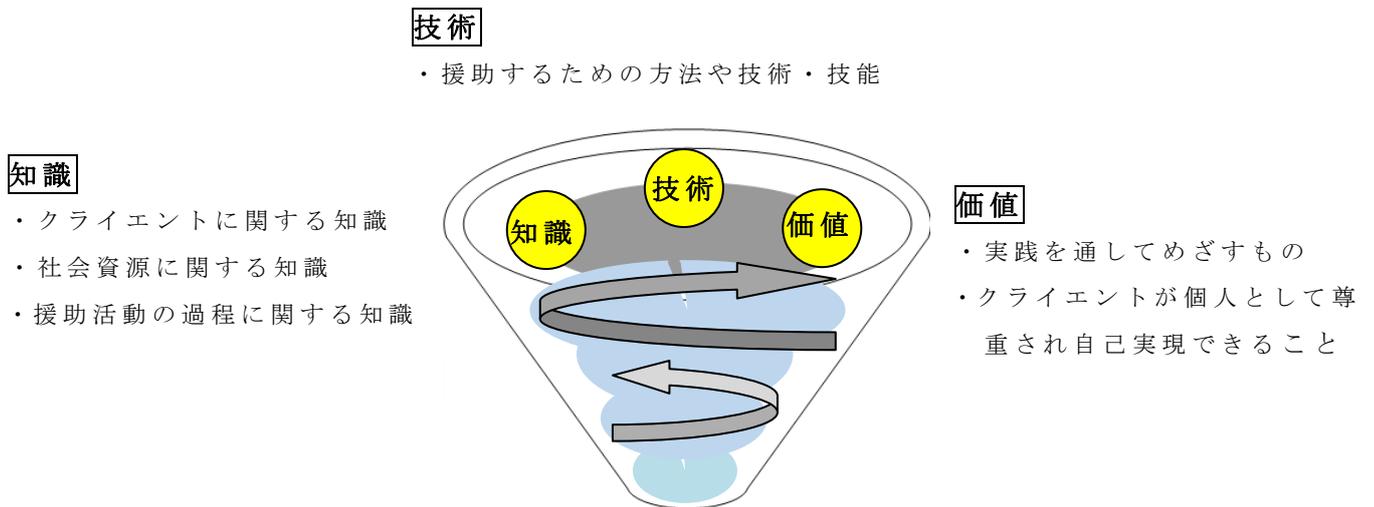
なおスーパービジョンの3つの機能は、それぞれ個別に機能を果たしているのではなく、互いに関連し合い一体的なものとなっている。どの機能に重点を置くか、バイザーの立場や権限、両者の関係、組織の中での位置づけにより異なり、3つの機能を重複させる、あるいは使い分けることで、効果的なスーパービジョンを行うことができるのである。

スーパービジョンの目的は、ワーカーが知識や技術、価値といった対人援助技術を身につけ、専門的な判断能力を習得し、ワーカーとしての態度や倫理を身につけることである。

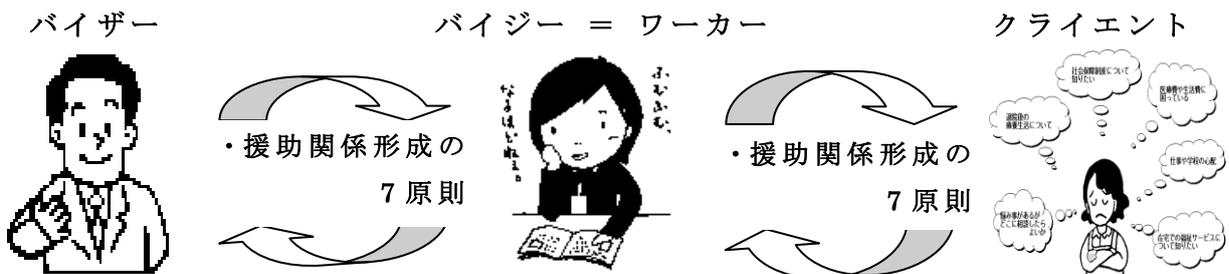
図表3 バイザーの立ち位置（バイザーとバイジーの関係）



図表4 生活支援の展開過程（ソーシャルワークの構成要素）



図表5 スーパービジョンにおけるパラレルプロセスの関係



V 結論および今後の課題

本稿は、先駆的にスーパービジョンに取り組んでいる Z 市の相談支援機能強化専門員＝スーパーバイザー（以下、バイザー）への調査を通して、コーディネーター（以下、ワーカー）にどのようにスーパービジョンを展開しているのか、スーパービジョンの機能に焦点を当て、スーパービジョン制度の役割を整理し、今後の相談支援専門員への支援のあり方と、そのために必要な政策的な枠組みについて考察することを目的とした。

1 スーパービジョンをどう展開しているか

ソーシャルワーカーの仕事はひとり仕事で、自分のやってきたことが検証されることなく進んでいく。

そのため自分の支援方法や周りとの関係で悩み、苦しみストレスを抱え込んでしまいがちになる。

バイザーは悩んでいるワーカーからの訴えがなくても、ワーカーの日頃の様子や態度に気配り・目配りし、ワーカーが訴えに来る前に、すぐさま問題軽減・解決できるように配慮し支援している。

スーパービジョンとは第 II 章 3-1-(1)「スーパービジョンの定義」に述べたように『ソーシャルワーカーがよりよい実践ができるよう援助する過程である』。

そのよりよい援助の実践ができるため、今回のインタビュー調査で Z 市ではスーパービジョン制度を取り入れ、具体的な場面でバイザーとワーカーの関係性を重視し、スーパービジョンが効果的に実践、展開されていることが実証された。

バイザーは管理的機能で「PDCA 管理業務」という業務システムに基づいた職員把握、育成を行っていた。

教育的機能では『ワーカーの知識を増やしたり、技能を身につけさせたり、人間性を養ったりしつつ、ワーカーが持つ能力を引き出そうとする』ため、同行訪問、ケース記録、個人・グループスーパービジョンや事例研究、ロールプレイや職場内外研修等を通して実践していた。

また支持的機能ではバイザーはワーカーに諏訪が述べているように『援助における六つの態度』（①無防衛 ②共感 ③受容 ④熱意 ⑤間 ⑥距離）³¹⁾を大切に対応し、側面的に支援していた。

なお今回の調査では、バイザーとワーカーの関係性の根底にバイスティクの 7 つの原則を基本とした関係性があり、バイザーに受け入れられたワーカーは、クライアントに同様の対応を行うという「パラレルプロセス」効果も生まれることが確認された。

これまでは相談支援専門員養成研修カリキュラムのあり方に関する研究や一般的なスーパービジョン論に関する研究はあるが、本研究のような専門相談機関である相談支援事業所でのバイザーからのインタビュー調査の研究がなく、今回の調査によって障害者相談機関でのバイザーとワーカーとの関係性が明らか

かになったことは、相談支援体制の強化としての 2015 年 4 月からのすべての障害者への「(計画) 相談支援の質」のあり方を考える上でも、重要な提言をおこなうものである。

この調査結果を踏まえ、スーパービジョン機能の必要性とあり方が確認され、相談支援事業所でスーパービジョンを取り入れることが有効かつ重要であり、必要なことであるといえる。

最後に本研究の課題である「今後の相談支援専門員支援のあり方と、そのために必要な政策について」以下の通り述べる。

2 今後の相談支援専門員への支援のあり方について

2-1 基幹型相談支援センターの役割

前掲の大阪府調査²⁾にもあるように、多くの相談支援事業所はワーカーが、一人か二人で運営されていて、スーパービジョンを受ける機会も少ないため、ワーカーのバーンアウトによって閉鎖する事業所もあると聞く。

今回の調査でスーパービジョンの必要性が検証されたが、そのような一人二人の事業所でワーカーのスーパービジョンを実施するには、今後、各市町村に設置されるであろう基幹型相談支援センターに期待するところが大きい。

基幹型相談センターは障害者総合支援法で、地域における相談支援の中核的な役割を担う機関として位置付けられ、その業務内容は総合的な相談業務（身体障害・知的障害・精神障害）および成年後見制度等の実施、地域の実情に応じた業務を行うことになっている。

具体的には地域の相談支援事業者で対応できない個別事例への対応や、地域の相談支援専門員のスーパービジョン、人材育成（研修、OJT）といった「地域の相談支援の中核的な役割」や、広域的な調整、自立支援協議会の運営、地域移行等に係るネットワーク構築や権利擁護、虐待対応等である。

この基幹型相談支援センターが情報管理をどうするかという課題があるがWEB電話等を利用し、記録の送受信のやりとりを基に個別・グループスーパービジョンやケースカンファレンスを実施したり、定期的に基幹型相談支援センターのバイザーが同行訪問を含む巡回型スーパービジョンの実施を行うことによって、一人二人の相談支援事業所のワーカー支援を行うことが可能になる。

2-2 相談支援専門員の量的拡大と質の向上について

(1) 相談支援専門員を増やすために

2015 年 4 月からの障害福祉サービス等が支給されている全障害者への「サービス利用等計画作成導入」実施は、現状では困難である。

この実現のためには障害者総合支援法の省令の附則第 5 条を改正し延長するか、同第 12 条の 5 に規定する「指定特定相談支援事業者“以外の者”が作成するサービス等利用計画案」として、やむを得ず市町村が作成するといった運

用を行うことが考えられる。

2013年6月の計画相談支援利用実績³²⁾では全国673,078人の障害福祉サービス利用者に対し3,090事業所があり、1事業者あたり217人の利用者を支援しているという試算報告がある。

前掲の大阪府調査²⁾では、事業所登録しているが活動していない事業所や、相談支援専門員が平均1.9人という一人二人事業所で利用者が数人という事業所が多いという報告がある。

早急に対象者拡大に伴う相談支援専門員の量的拡大を考えるなら、実務経験要件^(注1)の「障害者」の捉え方を、「障害及び社会的障壁により継続的に日常生活・社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう」と捉え、介護支援専門員として一定期間の実務経験があれば受講要件を満たしていると認め、相談支援専門員が不足している地域から申請があれば「構造改革特別区域」として認めるという、将来の介護保険との統合も含め一考する必要がある。

(2) 相談支援専門員の質的向上のために

一方、相談支援専門員の質の向上の問題であるが、障害者、高齢者からの相談を受け、支援計画を作成したり、事業者や関係機関との連絡、調整等を取りまとめるという「相談援助業務」に報酬が認められる資格が、障害者の場合は「相談支援専門員」であり、高齢者の場合は「介護支援専門員」であるが、資格取得の過程で大きな違いがある。

現行の相談支援専門員は「“障害者”の保健・医療・福祉・就労・教育の分野における相談支援・介護等の業務における実務経験(3～10年)」があり、「相談支援従事者(初任者)研修終了」という、実務経験と研修修了の両方の要件を満たした場合のみ、相談支援専門員の資格を有することになる。なお初任者研修後、都道府県や市町村で行われているブラッシュアップ研修の受講は必須でなく、5年ごとの「現任研修」を受講することで資格が継続される。

介護支援専門員の場合は、登録・任用されるには都道府県の実施する「介護支援専門員実務研修受講試験」に合格し、「介護支援専門員実務研修」の全日程を休まず全て受講したうえで、レポートを提出し、資格を得ることになる。なお介護支援専門員も相談支援専門員と同様に、5年ごとに所定の研修を受けることで登録更新する制度が導入されている。

相談支援専門員、介護支援専門員ともに、この資格を取得しているもののみが従事可能で、資格がなければ、報酬が認められず、「業務独占資格」とも考えられる。

介護支援専門員はその「実務研修受講試験」合格者のほとんどが実務者研修を受講し登録する。試験合格率は第1回が合格率5割弱であったが、以後介護支援専門員の供給過剰もあり年々斬減し、昨今は15%台の合格率まで低下している。

なおこれまで「人を対象にするヒューマン・サービス」の医学や教育、福祉の専門職は、倫理と専門知識以外に「実習」という実際場面に応用する実務的

な経験が必要と考えられ、その養成課程で看護師には1,035時間、理学・作業療法士810時間、介護福祉士450時間、保育士240時間の「実習」が課されている。社会福祉士養成課程でも専門職として即戦力を養うための知識技術を身につけるため2009年から180時間の相談援助実習が実施されるようになった。

33)

一方相談支援専門員は「実務経験」だけで相談支援従事者初任者研修が受講することができる。またこれまで受講料無料であったためか受講希望者が多く、最近ほとんどの地方自治体で受講料が有料になりだした。そのためか相談支援従事者初任者研修修了者の場合、調査回答でもあったように³⁾自分の業務に役立つ「研修」として受講しているものが多く、1割程度しか相談支援専門員として実務に就いていない。

実務経験と研修受講で資格取得できるためか受講希望者が多く、最近研修の実施責任者である各都道府県は受講生が受講後すみやかに真に実務に就くよう、募集時に事業者が近日中に開所する事業者や職員補充・拡充する事業者を優先として順位をつけ募集を始めた。今後もこの「実務経験」要件のみを続けていくなれば、このような状況は続くであろう。

そこでワーカーの質的向上をめざすためのポイント（認定）制・研修体制の整備を提言する。

これは相談支援専門員の資格取得を「スタート」としてとらえ、実務経験や必要な研修、試験を受け、認定された相談支援専門員の「相談援助業務」報酬が加算される方法で、これによって利用者にとってもその認定がわかるように明示することで「一定の力量のある相談支援専門員の支援を受けられ＝見える化が図られ」、よりよいサービスが提供されると共に相談支援専門員の質的向上にもつながることになる。

(3) 相談支援専門員の連携のために

最後に地域の相談支援専門員の連携、横のつながりの問題であるが、障害福祉に係る関係機関が情報を共有し、地域の課題解決に向け協議を行うための会議として「障害者自立支援協議会」がある。ここでは具体的に相談支援事業所の評価や困難事例の協議、障害福祉関係機関のネットワークづくり、障害福祉計画の進捗状況の評価などが行われる。

ここで「相談支援専門員部会（あるいは相談支援事業者部会）」を必須設立とし、地域の相談支援に関するシステム作りの中核的な役割を果たす定期的な協議の場として「部会」が機能することが必要である。

3 本研究の今後の課題

今回は先駆的なスーパービジョンの取り組みを行っているZ市の調査であったが、今後はサンプルとして無作為に選ばれた相談支援事業所や、基幹型相談支援センターの調査が考えられ、そこでのスーパービジョンの取り組みを、制度として取り入れているZ市と比較検証する必要がある。

また今回はバイザーからの聴き取り調査であったが、同じZ市のワーカーの視点からの調査や、他機関のワーカーからのスーパービジョンのあり方を調査、検証することも必要であると考える。

特に今回はバイザーとワーカーの関係性についての重要性が確認されたが、今後は相談支援専門員への教育的機能としての具体的なスーパービジョンの内容や、ワーカーを育てるためのプログラム作成についても考察する必要がある。

そのことを調査、検証することがクライアント支援に最大に寄与することにつながるからである。

今後もこれらのことを考慮し、相談支援専門員へのスーパービジョンについて、継続的に知見を深めていきたい。

(資料1)

地域生活支援をめぐるこれまでの歴史

	身体障害関係	知的障害者(児)関係	精神障害関係
1965			・精神衛生法改正
1967	・身体障害者家庭奉仕員 ・身体障害者相談員制度創設	・在宅重症心身障害児(者)訪問指導制度 創設	
1968		・在宅重症心身障害児者家庭奉仕員制度 創設 ・精神薄弱者相談員の創設	
1970	心身障害者対策基本法		
		・心身障害児家庭奉仕員制度発足	
1971	・在宅重度身体障害者訪問審査事業制 度創設		
1972		・心身障害児通園事業創設	
1976	・身体障害者短期入所事業制度創設		
1977	・身体障害者サービス制度創設	・知的障害者通所援護事業創設	
1979	・障害者社会参加促進事業創設 (「障害者の明るくらし」促進事業)		
1980		・心身障害児(者)施設地域療育事業創設 ①心身障害児(者)巡回療育相談等事業 ②障害児(者)短期入所事業	
1987			・精神保健法(精神衛生法)改正
1989		・知的障害者地域生活援助事業創設 ・重症心身障害児通園モデル事業創設	
1990		・心身障害児通園施設機能充実モデル事業 ・心身障害児(者)地域療育拠点施設事業 創設	
1991	・全国自立生活センター協議会発足 ・身体障害者自立支援事業創設	・知的障害者生活支援事業創設 ・在宅知的障害者サービス事業創設	
1992		・精神薄弱者社会活動総合推進事業創設	・精神障害者地域生活援助事業創 設
1993	障害者基本法		
1994	・住宅改良(リフォーム)ヘルパー制度創設		・精神保健法改正 (精神障害者地域生活援助事業法 定化)
1995	・市町村障害者社会参加促進事業創設		・精神保健福祉法成立 ・地域精神保健福祉対策促進事業 創設
1996	・市町村障害者生活支援事業創設 ・身体障害者ケアガイドライン試行事業創 設	・障害児(者)地域療育等支援事業創設	・精神障害者地域生活支援事業創 設

1997	・身体障害者介護等サービス体制整備支援試行的事業創設	・精神薄弱者ケアガイドライン試行事業創設	
1998	・障害者介護等サービス体制整備支援試行的事業創設		・障害者介護等サービス体制整備支援試行的事業

「精神薄弱」という表現を「知的障害」に改める関係法改正案（参議院国民福祉委員長提案による「精神薄弱の用語の整理のための関係法律の一部を改正する法律」）が 9 月 18 日、参議院本会議で全会一致で可決、成立した。施行は 1999 年 4 月 1 日（平成 11 年 4 月 1 日）

出典：全国社会福祉協議会(2000.12)『障害者地域生活支援センター基本構想』19-21

(資料 2) 厚生労働省の障害者ケアマネジメントに対する取り組みの経過

1995 (H7)	「障害者に係わる介護サービス等の提供の方法及び評価に関する検討会」設置、3 部会が置かれる。
1996 (H8)	身体障害者部会・身体障害者ケアガイドライン試行事業を 5 か所で実施
1997 (H9)	厚生省が身体障害者ケアサービス体制整備支援モデル事業費を予算化。 企画課に身体障害者介護等サービス体制整備検討会設置。
1998 (H10)	「身体障害者介護等支援サービス指針」をまとめる。 名古屋リハにて身体障害者介護等支援専門員養成指導者研修会
1999 (H11)	横浜リハにて第 2 回身体障害者介護等支援専門員養成指導者研修会 「障害者ケアマネジメント実施マニュアル（身体障害者編）」発刊 38 都道府県・市で試行事業が実施される。
2000 (H12)	名古屋リハにて第 3 回障害者ケアマネジャー養成指導者研修会（身障・知的の合同） 55 都道府県・市にて事業実施。3 つの県・市が未実施。

(資料 1) 及び 木全和巳(2007)『「障害者自立支援法」における「相談支援事業」の現状と課題』日本福祉大学社会福祉論集(117)を基に著者が作成

注

- 1) 相談支援専門員の実務経験とは「障害者の保健・医療・福祉・就労・教育の分野における相談支援・介護等の業務における実務経験（3～10年）」
障害者基本法では障害者の定義を「身体障害，知的障害，精神障害（発達障害を含む）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する）がある者であって，障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう．（2）社会的障壁 障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう」

引用・参考文献

- 1) 社会・援護局障害保健部『相談支援の充実等』32
http://www.pref.tochigi.lg.jp/e05/welfare/shougaisha/service/documents/10_01_juujitu.pdf（2014,01,15）
- 2) 大阪府福祉部障がい福祉室(2013)『平成24年度障がい者相談支援事業等の実施状況等について(報告)』
- 3) (社)日本社会福祉士会(2009, 3)『障害者相談支援専門員の継続研修の必要性和プログラム構築に関する研究事業報告書』
- 4) ①木全和巳・高山京子・高橋義久(2010)『若手の相談支援専門員が必要としている研修の内容に関する基礎的研究:インタビュー調査とワークインデックスを利用して』日本福祉大学社会福祉論集(123), 97-126
②木全和巳・高山京子・高橋義久(2012)『若手の相談支援専門員が必要としている研修の内容に関する基礎的研究(その3)3年目のインタビュー調査の結果から』日本福祉大学社会福祉論集(127), 145-182
- 5) 前掲3), (社)日本社会福祉士会, 5
- 6) N) 日本相談支援専門員協会(2010)『新しい相談支援事業の方向性をふまえた相談支援専門員および事業所育成のあり方に関する研究』報告書, 巻頭言
- 7) 木全和巳(2007)『「障害者自立支援法」における「相談支援事業」の現状と課題』日本福祉大学社会福祉論集(117), 122-141
- 8) 社会福祉士養成講座編集委員会編(2009)『相談援助の理論と方法Ⅱ』中央法規出版, 19-23
- 9) 奥野英子(1997)『ノーマライゼーション 障害者の福祉(障害者の介護を含む生活支援の方策について 公的介護保険との関連において)』日本リハビリテーション協会(3月号), 16-21
- 10) 前掲6), N) 日本相談支援専門員協会

- 11) 福山和女(1993)『スーパービジョン研修の現状と課題』ソーシャルワーク研究 (Vol19-No3)
- 12) 相澤譲治(2006)『スーパービジョンの方法』相川書房, はじめに
- 13) 黒川昭登(1992)『スーパービジョンの理論と実践』岩崎学術出版, まえがき-2
- 14) 前掲書 13), まえがき-2
- 15) 植田寿之(2005)『対人援助のスーパービジョン よりよい援助関係を築くために』中央法規
- 16) 福山和女(2005)『ソーシャルワークのスーパービジョン』ミネルヴァ書房, 198
- 17) 前掲書 13), 87
- 18) 前掲書 13), 108
- 19) 前掲書 13), 109~113
- 20) 津田耕一(2008)『利用者支援の実践研究 福祉職員の実践力向上を目指して』久美出版, 243-244
- 21) 福島喜代子(2006)『スーパービジョンにおけるコミュニケーション・スキルアップ ソーシャルワーク実践スキルを向上させるために』ソーシャルワーク研究(Vol.32 -No.3), 相川書房, 44
- 22) 塩谷公子(2000)『ソーシャルワーク・スーパービジョンの諸相』中央法規, 94
- 23) 対馬節子(1994)『社会福祉実践におけるスーパービジョンの今日的課題 スーパービジョンの効果についての考察』社会福祉研究 (61号), 鉄道弘済会, 31
- 24) 前掲書 21), 44
- 25) 前掲書 21), 44-49
- 26) 佐藤郁哉(2008)『質的データ分析法 原理・方法・分析』新曜社
- 27) 新村出編(2008)『広辞苑第6版』岩波書店, 722
- 28) バイステック, F.P.著, 尾崎新・福田俊子・原田和幸訳(1996)『ケースワークの原則 [新訳版] 援助関係を形成する技法』誠信書房
- 29) 諏訪茂樹(1997)『援助者のためのコミュニケーションと人間関係 第2版』建帛社, 4
- 30) 前掲書 20), 180-181
- 31) 前掲書 28)
- 32) 社会・援護局障害保健部(2013, 11)『障害保健福祉関係主管課長会議資料 計画相談支援利用実績』101
http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaisha_hukushi/kaigi_shiryuu/dl/20131112_01_06.pdf (2014,01,15)
- 33) 白澤正和・米本秀仁(2009)『社会福祉士相談援助実習』中央法規

謝辞： 本研究に当たり，インタビュー調査にご協力いただいたZ市の相談支援機能強化専門員のみなさま，本稿作成に当たりご助言，ご指導を賜りました関西福祉科学大学大学院津田耕一教授に深く感謝申し上げます。

2014年1月15日

辻 順治