

地域包括支援センターの総合相談の実践プロセス
— 経験5年以上の社会福祉士へのインタビュー調査から —
Elucidating the Process of Practicing Comprehensive Consultation at
Community Comprehensive Support Centers
—Based on Interviews with Certified Social Workers with More Than Five
Years of Experience—

吉田 綾子

(桜美林大学老年学総合研究所)

杉澤 秀博

(桜美林大学大学院老年学研究科)

要旨

本研究では、地域包括支援センターの総合相談経験5年以上の社会福祉士に対する質的調査により、総合相談実践のプロセスを解明した。相談の開始は電話が多いことから、電話で始まる総合相談に焦点をあてた。以下の結果は、概念を〈 〉、カテゴリーを【 】で示した。相談は【継続的な関わりへの糸口を探る】(〈クライアントを受け止める〉〈傾聴しつつ問題を探索〉)で構成)で開始され、【クライアントの問題を深く理解】(〈クライアントの生活を直接観察〉〈クライアントの問題と他の問題の関係を把握〉)で構成)へと進んだ。さらに【相手の土俵での問題解決を模索】(〈相手のペースを理解し、解決を急がない〉〈問題の気づきを促し、自覚的な解決を目指す〉〈家族との折り合いをつける〉)で構成)を経て、【つなぐための工夫をする】(〈キーパーソンを探す〉〈クライアントにつなぐことを理解してもらう〉〈つなぐ先を想定し、準備〉)で構成)で終結していた。

キーワード：地域包括支援センター、総合相談支援、社会福祉士、ソーシャルワーク実践

1. 緒言

1) 地域包括センターの社会福祉士の相談業務の重要性

1997年11月厚生省社会援護局長の私設諮問機関である「社会福祉事業等の在り方に関する検討会」において、社会福祉基礎構造改革について主要な論点が出された。芝野¹⁾は社会福祉基礎構造改革が目指す方向を4つに整理している。①サービス利用者の視線で個人の複雑なニーズを充足するための総合的(ホリスティック)な支援を、多様なサービス主体の参加(福祉・医療・看護・多様な領域の非営利機関・営利を目的とする民間企業)によって実現するという

方向、②サービス提供者はサービスの受け手（カスタマー）が信頼し、納得できるようにサービスの質を高めるとともに、サービスの内容や運営に関わる情報を人々に対してわかりやすく説明をする、すなわち、社会福祉の説明責任（アカウンタビリティ）を求める方向、③社会福祉実践がサービス利用者の立場に立って、個々人の権利を代弁し、個別のニーズを満たすための実践にする方向、④住民の積極的な参加によって地域の中に福祉の文化を創り上げるという方向性である。以上のような方向性を受けて同年12月に介護保険法は成立し、2000年4月から実施された。次いで、2005年の介護保険法改正では、地域包括支援センター（以下、地域包括）が地域包括ケアシステムを確立するために創設された。厚生労働省老健局の「地域包括支援センター業務マニュアル」²⁾によると、地域包括ケアとは、要介護高齢者の生活を住み慣れた地域でできる限り継続して支えるために、個々の高齢者の状況や変化に応じて、介護サービスを中核に、医療サービスをはじめとする多様な支援を継続的かつ包括的に提供する仕組みと定義されている。

では、社会福祉士は、地域包括でどのような役割を担うことが求められるのであろうか。高山³⁾は、地域包括支援センターの3職種の一つに社会福祉士が配置されることに対し、総合相談を担う社会福祉士としての業務のあり方について検討し、総合相談及び権利擁護事業の担い手として最もふさわしい専門職は社会福祉士であるということが認知される必要があるとしている。

2) 地域包括支援センターの社会福祉士の相談業務に関する研究の現状と課題

以上のように、地域包括における社会福祉士の相談業務の重要性は指摘されているものの、地域包括の社会福祉士を対象とした研究は、職務の自己評価⁴⁾虐待事例への対応における社会福祉士の専門性⁵⁾、認知症高齢者に対するソーシャルワークの困難性⁶⁾に関するものであり、相談業務に限定したものは高瀬⁷⁾による研究に限られていた。高瀬の研究では、内的・外的資源が乏しい低コーピングタイプの高齢者の場合、社会福祉士への相談を契機に社会福祉士が高齢者にとって身近な資源の1つになることが示された。高山⁸⁾は、地域包括の社会福祉士の職務に関する論述や研究から、地域包括の社会福祉士の職務に関する課題について整理をしている。整理された課題は、①ネットワーク構築や地域への働きかけの困難さ、②チームアプローチ、連携、協働の不全、③組織内体制の不整備、④運営へのサポート体制への未整備、⑤専門職としての社会福祉士自身の課題、であった。このレビューでも、地域包括の社会福祉士の相談業務はほとんど分析の対象になっていないことが示唆されている。

3) 研究の目的とその意義

本研究の目的は、地域包括の経験5年以上の社会福祉士を対象とした質的調査にもとづき、相談支援業務の実践プロセス、中でも相談から社会資源につなぐプロセスを解明することである。

地域包括における社会福祉士の総合相談支援業務の質を高めるには、相談業務に携わる社会

福祉士が参考となるモデルを示すことが必要であろう。しかし、地域包括における社会福祉士に相談業務の理論的なモデルは明確とはなっていない。そのため、ある程度経験年数を積んでいる社会福祉士が相談から社会資源につなぐまでをどのように実践しているか、プロセスを明らかにすることで、モデル構築への示唆を得ることができると考えた。

2. 研究方法

1) 調査対象

調査対象は、A県内の地域包括に勤務し、総合相談支援業務を担当する社会福祉士であった。対象者の選定条件は、地域包括での経験年数を5年以上の社会福祉士とした。5年以上としたのは、5年以上の経験を積んだソーシャルワーカーを、熟練あるいはベテランとする既存研究である三毛⁹⁾と一瀬⁵⁾の基準を踏襲したためである。対象者の選定は、執筆者の個人的なネットワークを通じて行い、さらに、できるだけ妥当性の高い結果を導くために、異なる自治体の地域包括に勤務する人を選定した。その結果、5名の対象者が選定された。地域包括が置かれている自治体は4つにまたがっている。

2) 方法

調査は半構造的な質問紙を用いた面接法であり、面接時間は平均1時間程度であった。質問項目は調査依頼文とともに面接前に対象者に送付した。質問項目は、①担当地域に関する情報、②協力者の基礎的なプロフィール（年齢・役職など）、③総合相談における社会福祉士の役割、④総合相談における社会福祉士としての視点、⑤総合相談の具体的内容、⑥総合相談について地域住民に説明をするとき、どのように説明をしているのか、⑦総合相談の時大切にしていること、⑧総合相談では、誰をどのように援助していこうとしているのか、⑨社会福祉士として、地域住民をどのように把握しているのか、⑩社会福祉士にとってコミュニティとは何であるか（地域とはなんであるか）、⑪地域における総合相談は、地域の中でどのような意味があるのか、⑫ワンストップサービスと総合相談の関係性の現状について、⑬将来的に考えて、総合相談はどのような方向性と課題をもっているのか、であった。調査にあたっては、質問項目に基づき自由に話してもらった。

調査時期は2013年2月から2014年1月であった。

3) 分析方法

インタビューを逐語録に起こし、それを修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ (Modified Grounded Theory Approach: M-GTA) を用いて分析した。分析テーマは、「地域包括における社会福祉士の総合相談支援業務のプロセス」であり、分析焦点者は「地域包括に5年以上勤務する社会福祉士」であった。M-GTAについては、執筆者は分析の経験があり、その結果を査読付きの雑誌に発表している。さらに、結果については、M-GTAの指導経験の

ある研究者からスーパービジョンを受けた。

4) 倫理的配慮

調査対象者には、調査の目的と方法、調査協力の自由意思、個人情報取り扱いに等に関する説明を記載した依頼文に基づき、調査への承諾を得た。調査対象者に加えて、対象者が所属する地域包括のセンター長からも承諾書を得た。本研究は神奈川県立保健福祉大学倫理委員会の承認を得た。

3. 結果

1) 対象者の属性

調査協力を得られた対象者5名の属性は表1に示したとおりである。性別分布では男性が3名、女性が2名、年齢階級別分布に関しては50歳代が1名、40歳代が2名、30歳代が2名であった。地域包括での経験年数は最長で7年（2名）であった。経験年数7年の人の中で1名は在宅介護支援センターからの職員、もう1名は地域包括の開所当初からの職員であった。5名のうち2名は地域包括の勤務が2か所目であった。5名のうち2名はセンター長であった。5名とも福祉関係以外の職歴があった。地域包括を含めたソーシャルワーカーとしての経験平均年数は約10年であった。

表1. 対象者属性^{注1)}

No	性別	年齢区分	包括での経験年数	ソーシャルワーカーを含めた経験年数	学歴 ^{注2)}
1	男性	50歳代	7年	7年	大学・社福通信
2	女性	40歳代	6年	16年	大学・福祉系大学
3	男性	30歳代	5年	5年	介護専門学校・社福通信・福祉系大学
4	男性	30歳代	5年	13年	大学・福祉専門学校・大学院
5	女性	40歳代	7年	8年	大学・介護専門学校・福祉専門学校

注1) 個人が特定される可能性があるため、年齢は年齢区分での記載とし、職歴の記載は避けた。

注2) 「福祉系大学」は社会福祉学部を持つ大学、「大学」という記載は福祉系以外の大学を卒業したことを意味する。社会福祉士受験資格を通信教育で取得した場合は「社福通信」、社会福祉士受験資格を社会福祉専門学校で取得した場合は「福祉専門学校」と記載した。

2) 全体のストーリーライン

分析の結果、図1に示した結果図が生成された。概念は10生成され、それから4の категорияが生成された。概念は〈 〉、カテゴリは【 】で示す。

本研究では、電話による相談をきっかけに開始される支援活動が多いことから、このプロセスを明らかにすることにした。地域包括の総合相談支援業務を行う社会福祉士は、電話での匿名の相談の場合は特に【継続的な関わりへの糸口を探る】という活動から相談業務を開始して

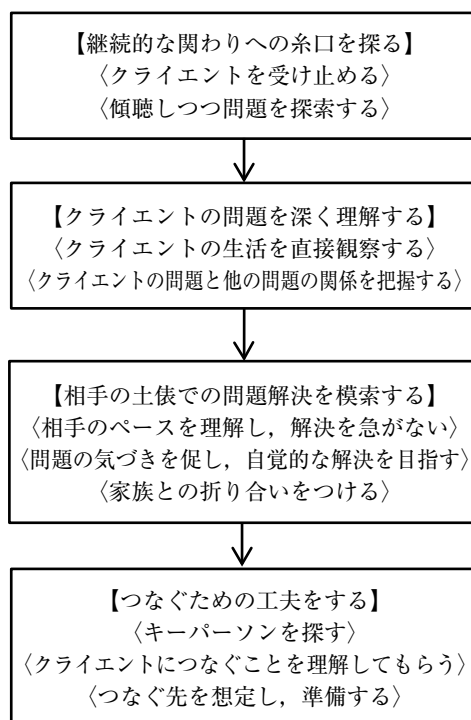


図 1. 総合相談のプロセスの結果図

いた。具体的には、〈クライアントを受け止める〉〈傾聴しつつ問題を探索する〉という行動をとっていた。その後〈クライアントの生活を直接観察する〉〈クライアントの問題と他の問題の関係を把握する〉という【クライアントの問題を深く理解する】へと進んでいた。このようなニーズの理解を踏まえ、解決を模索することになった。その解決の方向性は〈相手のペースを理解し、解決を急がない〉〈問題の気づきを促し、自覚的な解決を目指す〉〈家族との折り合いをつける〉という【相手の土俵での問題解決を模索する】であり、そのための地域包括の役割として、〈キーパーソンを探す〉〈クライアントにつなぐことを理解してもらう〉〈つなぐ先を想定し、準備する〉という【つなぐための工夫をする】を実行していた。

3) カテゴリー・概念の詳細

(1) 【継続的な関わりへの糸口を探る】

このカテゴリーは、〈クライアントを受け止める〉〈傾聴しつつ問題を探索する〉の2つの概念から生成された。

① 〈クライアントを受け止める〉

この概念は、電話での相談の場合には、クライアントから相談できる相手だと思われるように応答し、電話を一方向的に切られないようにする、クライアントをつなぎとめるようにするこ

とである。

相談をするときは非常に緊張し、どのように相談をするのかが分からない、また相談に慣れていないので、相談内容をどのように伝えればよいのかが分からない相談者が多い。その気持ちを理解して、対応することである。この概念は、『困っている人にとっては、藁をつかむような思いであったり、ほとんど絶望されていたり、もう（包括に相談する以外）次のステップはそんなにはないはずだから』（ケース B）、『なんでも気になることがあったら、電話をかけていいのかなあと思わず電話をかけてほしい』（ケース D）、『相談に来る人って、すごくいろいろな思いとか、葛藤を抱えているので、一番初めに受け止める』（ケース E）、『次に電話をするという勇気が継続するかどうか、まず話してもらって。相談者として話ができる相手である』（ケース C）の発言から生成された。

②〈傾聴しつつ問題を探索する〉

この概念は、どこの誰かが分からない、なんで電話をしてきたかもわからないクライアントの思いに寄り添い、相談内容を把握することである。相談の最初の段階では、クライアントが特定できない。ここが他の機関と違うところである。例えば、すでに介護認定を受けているのであれば、ある程度の全体像は把握できる。しかし、総合相談はどこの誰かさえわからないところから始める。話を聞いて行く過程の中で名前などを聞く。具体的な発言内容は次のようなものであった。『どうしても、書式に落としてこちらから聞いていきたいペースというところはあるのですが。名前は、住所は、病気はとかなんて話をしていくのではなくて……』（ケース C）、『まず、自分が（相談者が）……というふうな、その為に必要なところを、確認をしていって、相互にそういったやり取りをしていくところで。相談者が一番話したいところを』（ケース C）、『まず人の話を聞く。答えは本人が持っている。話しながら本人が気づいて行くのだと思います。本当に聞くということは何が琴線に触れるのかによって』（ケース D）。

(2)【クライアントの問題を深く理解する】

このカテゴリーは、〈クライアントの生活を直接観察する〉〈クライアントの問題と他の問題の関係を把握する〉という2つの概念から生成された。

①〈クライアントの生活を直接観察する〉

これは、クライアントの生活空間に入り込み、自宅での面接を行うことで、生活に関するより詳細な情報を知ることである。クライアント宅を訪問することで家族内の関係性、地域社会との関係性などさまざまな状況がみえてくる。この概念を導き出した発言には次のようなものがある。『お話を聞いていてご本人に会って確認をした方がいいのかという場合もあります。その時は、口実を作って訪問をしています。ご家族はこういっているけれども実際はどうなのだろうか』（ケース A）、『訪問して、生活場面面接の方が、ほんとうに大きな情報を得られるのですね、生活のディテールが見えてくるだけではなくて、ご家族との関係とか、地域社会との関係が見えてこない』（ケース B）。

②〈クライアントの問題と他の問題の関係を把握する〉

この概念は、高齢者の問題と他の問題との相互関連を意識し、解決の糸口を探るというものである。以下のような発言から、この概念が生成された。『犬が飼えなくなってしまったというのは、ニーズではなくってダイヤモンドですよ。そのダイヤモンドに流されて相談を進めてしまったら、保健所に相談してくださいとなりますよね。そうではなくってどうして、なぜ、この人が犬が飼えなくなってしまうと相談にきたというところですよ。その背景としてお金がないのか、世話をする能力がなくなってしまったのか、家族に反対をされたのか、わからないですよ。そこのところを聞き取りしたいとお思いますので、その技術として傾聴したり、確認をしたり進めているのですが、その整理をしたい。そこで社会福祉士としての援助技術が生きてくる。主訴が何だろうというところで、犬ですねと言うのは、あまりにも、それは違いますよね。その人のニーズを見極めるために、質問しながら、その方の生活像を把握していくということになるんです』(ケースA)。『最近ちょっと、不安なんです。お墓のことも決まっていなしいし、どこか、お墓のことを紹介してもらえませんかというような相談があるわけではないですか。霊園やその墓石屋さんとかを紹介する話では全然ないんですよ。お話を聞いていくと、明確になっていくのは、同居している息子さんが障害を持っていて、障害を持っている息子さんを介護して来たけれども、自分がいろいろと不自由になっていくという話にどんどん、繋がっていくんですね』(ケースB)。『うちに入ると高齢者だけではなく、ご家族にも課題があって、世帯で一つの課題を持っている人は多いんですよ。それを高齢者中心の支援だけで考えると、かたよった感じになってしまう。自分の対象は高齢者だけだと決して思わない。世帯をきちんと見るんだという視点で、決してそれだけではない視点でかかわるということをしていますね』(ケースE)。以上の発言はすべて生活場面の面接においては、クライアントの抱える問題をきっかけとして、その全体像の把握へと視点を移していき、そこにある課題の相互関連を明確にしていこうとしている様子が語られている。

(3) 【相手の土俵での問題解決を模索する】

【相手の土俵での問題解決を模索する】は、〈相手のペースを理解し、解決を急がない〉〈問題の気づきを促し、自覚的な解決を目指す〉〈家族との折り合いをつける〉という3つの概念から生成された。

① 〈相手のペースを理解し、解決を急がない〉

これは、社会福祉士のペースで強引に解決を図るのではなく、相手のペースに合わせて問題解決を図るということである。この概念に結びついた発言には、次のようなものがあった。『区役所と包括が見に行き、玄関のドアをあけたらゴミなんです。ご本人が困っていないのに、周りが困っているから、強引に持っていくのも、傲慢ですよ。一応ドアは閉まるのですが、認知症だと思いますと、息子さんに伝えたら、性格かと思ってました。息子さんとの関係を破綻しない様に少しずつ歩み寄っているので、時間がかかりそうです』(ケースA)。『指導的な目で、こういうふうやっていく人というのは、追い込まれた家族の人たちは、敏感ですよ。絶望してらっしゃるし、自分でやるしかない、孤立しているし、家族の人達は、誰にも

何にも誰も期待しないという。通報連絡があって、アプローチはあるけれども、形ばかり、あの、市の高齢者の方々の相談で廻っているんですよ、みたいな、アプローチで行っているのですが、目線は違うのですよ』(ケース B)。

② 〈問題の気づきを促し、自覚的な解決を目指す〉

これは、クライアント・家族などが問題に気づいて、解決しようと変化しつつあることを捉え、このタイミングに合わせて支援するというものである。この概念は、次のような発言から導き出された。『私が何でも出来るわけではない。私に伝えることで、介護者さんに伝えることで、新しい視点であるとか、気づいてもらうことができればいいのかなあと思っています。僕ができなくてもいい。それを補えるものを培っておくということが必要なことだと思っている』(ケース C)。『生活保護の申請手続きの支援をしますね。その方の場合は、息子と住んでいるんだけど、いろいろ親子関係があって、85歳過ぎて家を出るというので、自分でアパートを探して、自分で生活保護の申請をするにあたって、一緒に同行した。いろいろ親子関係があって、家をでて、アパートです。生活保護の方がよく借りるアパートが、不動産屋こことここだよって言って、自分で行くのですよ、行って自分で決めてきたのですよ。力がないとできないと思います』(ケース D)。この事例は、生活保護の申請には同行するものの、不動産屋を紹介するにとどめ、家を借りる手続きはクライアントに任せている。『先輩に言われたことなのですが、あなたは何もできることはひとつもないのよ。やるのは、本人だし、ご家族。それは肝に銘じてやるようにしています』(ケース D)。

③ 〈家族との折り合いをつける〉

この概念は、クライアントと家族との思いの違いを理解し、調整を図るということである。家族は重要な社会資源であるので、家族の意向を無視した介入はクライアントの権利擁護には必ずしも貢献しない。このことは、次のような発言から知ることができる。『家族と本人のギャップがある場合でも、本人と家族がどう折り合いをつけていくか、一緒に考えながらやっていく』(ケース D)。

(4) 【つなぐための工夫をする】

このカテゴリーは〈キーパーソンを探す〉〈クライアントにつなぐことを理解してもらう〉〈つなぐ先を想定し、準備する〉の3つの概念から生成された。

① 〈キーパーソンを探す〉

この概念は、地域包括の社会福祉士の役割がつなぐことにあるため、問題解決のためのキーパーソンを見出し、引き継ぐことが必要であったことを意味する。この概念は、『グループホーム入所のために、ケアマネジャーを連れてきて、私たちはつなぐ役目だけなので、キーパーソンになる方がいるかどうか、そのキーパーソンが本当に信頼をし得る人かは見極めなければいけない。つなぐには人の顔がわかっていないとつなげない。民生委員さんとかの、力を借りながら必要なところにつないでいかなければいけない。家族の中でも、キーパーソンになる方を決めて、家族が本人の意向に任せても判断能力がない人にどうするんですかと家族にお話をし

て、仕方がない、俺がやるしかないと思ってもらわないと、ご本人の権利が守れないのです』(ケースD)といった発言から生成された。

② 〈クライアントにつなぐことを理解してもらう〉

総合相談には他機関などを紹介されるとたらいまわしされたように思う人もおり、つなぐことを理解することが難しいクライアントも多い。そのため、重要な点はクライアントにもつなげることを理解してもらうことである。この概念は、次のような発言から生成された。『ワンストップは、受け取り方の問題なのかと思う。相談者がワンストップと思うか、たらいまわしをされたと思うかです。支援の輪を広げるのが総合相談の役割なのかなと』(ケースD)。『まず包括が、つなぐ理由をわかしてもらわないと、せっかくなつないでもこっちにずっと来てしまう。なかなか役割分担ができないとかがあるので、つなぐにしても、つながらなければいけない理由を相手にわかしてもらって、つなぐということをしませけれど、それにはアセスメントをしっかりする。きちんとできる限り共有をして』(ケースE)。

③ 〈つなぐ先を想定し、準備する〉

この概念は、他の社会資源につなげていくために、事前に準備をすることを意味する。この概念の生成に関係した発言は次のようなものであった。『この人が早くどこかにつながっていた方がいいと判断をしたら、区役所の方と連携をとって、先行サービスを導入して進めていきますね』(ケースA)。『私たちが、直接支援するわけではもちろんないですし、それは誤解なきように。ただつなげるという形であるということは、確かなんだけど、つなげ方ということが、つなげ方があるという』(ケースB)。『自分が…全部できるわけではやはりないので。その解決であったり、問題に対して、的確に対応できる機関につなげる。まずそうしたものを持っている。自分ができなくっても、話を聞いて、そういったものを解決につなげるというツールとしてのネットワークを持っているところも、専門性というか、専門的に持っておかなければというところを、意識をしているところですね』(ケースC)。『我々の役割は、その人がなんで相談に来たのか。あと、この人は、課題が何なのか、それを解決するのに場所が一番ふさわしい場所はどこであるか、考えて、それが包括であれば、きちんと包括中心ですけれど、包括でない場合もありますよね。きちんとつないで行く』(ケースE)。

4. 考察

社会福祉士の仕事は分かりづらいといわれているが、総合相談は目で見えるものを活用するものでないためより分かりづらいものである。そのため、それを意識的に明らかにするための試みが必要となる。しかし、地域を基盤としたソーシャルワークの現場においては、総合相談支援業務の実践プロセスを実証的に明らかにする試みに乏しかった。本研究では、初回相談は電話による相談が圧倒的に多いという発言から、電話による相談をきっかけに開始される支援活動のプロセスについて5年以上の相談経験を積んだ社会福祉士を対象とした質的調査で明らかにしようと試みた。

日本社会福祉士会編集の地域包括支援センターのソーシャルワーク実践¹⁰⁾は、PDCAサイクルの活用が記載されている。すなわち、①相談の受理→②アセスメント→③支援計画の作成→④支援計画の実行→⑤モニタリング→(必要に応じて③～⑤を繰り返す)→⑥終結と評価、という個別支援のプロセスがあると述べている。本研究では、この支援プロセスに該当する内容を行っていることが示唆された。すなわち、相談の受理は【継続的な関わりへの糸口を探る】に、アセスメントは【クライアントの問題を深く理解する】に、支援計画の作成は【相手の土俵での問題解決を模索する】に、支援計画の実行は【つなぐための工夫をする】というカテゴリーに相当している。しかし、各ステップで具体的にどのようなことをすべきか、またそれは一般的なソーシャルワーカーの相談業務とどのように異なるかについては指摘がない。以下では、これらの点を中心に考察を加えたい。

1) 【継続的なかかわりへの糸口を探る】の意味すること

まず、電話など匿名での相談を受けることのある社会福祉士の場合、【継続的なかかわりの糸口を探る】ことが重要であることが示唆されている。病院の医療ソーシャルワーカーに関しては、三毛¹¹⁾が大学病院の退院支援に関する質的分析を行っている。その中で、関わる期限決定の主導権を握るのは、医師であったり、看護師長であったりとしている。すなわち、病院は疾病の治療を目的としていることから、その目的の終了の判断はソーシャルワーカーではなく医療や看護の専門家に委ねられるということであった。他方、地域においては、住民が抱える問題は疾病の治療だけでなく、福祉や生活問題など広範囲に及んでいる。なによりも大きな課題は、問題をもった当事者が問題解決のために自ら医療福祉関係者に相談に訪れることが少ない点である。いきおい、問題を抱えた住民やその関係者が医療福祉の関係者に相談するということは、埋もれてしまう問題を顕在化させ、解決に結びつく極めて重要な機会となる。地域包括は、住民の身近なワンストップサービスを提供する拠点の一つとして期待されている。そこでは、住民とのかかわりを継続させるか否かの判断は、電話などで相談を受ける社会福祉士に委ねられている。患者の治療ニーズが判断できている病院と異なり、相談のためにアクセスしてきた人たちはどのような問題を抱えているかを把握していないのである。だからこそ、社会福祉士は、〈クライアントを受け止める〉〈傾聴しつつ問題を探索する〉といった方法を活用して、【継続的なかかわりへの糸口を探る】という努力することが必要であることが示唆された。

2) 【クライアントの問題を深く理解する】の意味すること

継続的な関わりの中で、クライアントの問題を把握し、解決のための方策を探ることになる。そこで問題となるのが、クライアントの生活問題をどのように把握するかである。それに関するカテゴリーとして【クライアントの問題を深く理解する】(〈クライアントの生活を直接観察する〉〈クライアントの問題と他の問題との関係を把握する〉)という概念が生成された。地域包括の社会福祉士は、【継続的なかかわりへの糸口を探る】中で〈傾聴しつつ問題を探索する〉とい

うソーシャルワークの基本を行っていた。しかし、それだけではクライアントの問題状況の全体像を把握することはできないと思われる。住民が問題を抱えつつも相談に訪れない理由には、恥ずかしい、生活の様子を人に知られたくないなど心理的な要因が関係している場合が少なくない。このような心理的問題に対応するため、〈傾聴しつつ問題を探索する〉という基本を踏まえつつ〈クライアントの生活を直接観察する〉といった活動をしていた。生活場面での面接は、クライアントの状況をアセスメントする重要な機会となる。電話での聞き取りではわからなかった生活上の課題が、生活場面での面接を通じて把握することができ、より深く把握できるようになる。加えて、重要な点は〈クライアントの問題と他の問題の関係を把握する〉ことである。【クライアントの問題を深く理解する】には、クライアントの問題が家族など他の問題と関係している可能性を考え、構造的に問題を理解することが必要であることが示唆された。

3) 【相手の土俵での問題解決を模索する】の意味すること

【相手の土俵での問題解決を模索する】の方法として、〈相手のペースを理解し、解決を急がない〉〈問題の気づきを促し、自覚的な解決を目指す〉〈家族との折り合いをつける〉の3概念が生成された。クライアントの主体性を重要視し、〈相手のペースを理解し、解決を急がない〉という実践姿勢はソーシャルワークの基本でもある。同時に、クライアントのエンパワメントが強調されているが、本研究においても、〈問題の気づきを促し、自覚的な解決を目指す〉というように、エンパワメントの強化を基本とした解決を目指していることが示唆された。岩間ら¹²⁾は、サービスの提供とはいうものの、その主体は提供者ではなく、あくまでクライアント本人であるという視点を看過してはならないとしている。そのプロセスを活用して本人の主体化を図るところに重要な視点があると述べている。今回生成された概念においても、このような視点が重視されていることが示唆された。

さらに、〈家族との折り合いをつける〉という実践も行っていた。クライアントが抱える課題に家族が関与している場合や解決を図るためには家族との協力が不可欠な場合も少なくない。家族といかに折り合いをつけるかは、これまでもソーシャルワーク介入の重要なポイントとして指摘されてきたことである。しかし、家族に過度な負担をかけないように十分な配慮することも必要である。山崎¹³⁾は、家族の機能を支える福祉サービスが必ずしも十分でない中で、家族が家族機能を遂行することが困難になってきているという現状を踏まえ、家族は個別ニーズに対応するさまざまな資源や施策の開発を求めていると述べている。「一緒に考えながらやっていく」(ケースD)は、クライアントと家族がどのような方向性があるのかともに悩み、協働で解決するという姿勢も【相手の土俵での問題解決を模索する】の方法の1つであることが示唆された。

4) 【つなぐための工夫をする】の意味すること

以上の【相手の土俵での問題解決を模索する】は、ソーシャルワークの問題解決の方法とし

て指摘されてきたことである。本研究では、ワンストップサービスのな特徴をもつ地域包括の総合相談において、意識的に行っている活動として〈キーパーソンを探す〉が生成された。措置から契約に代わることで、福祉関連サービスを利用するときに契約書を交わすことが必要となった。そのため、入所契約時に利用者の署名がなければ、署名代行者、身元引受人が必要となる。本研究においても事例としてグループホーム入所のために家族の中にキーパーソンを探す必要があるが、キーパーソンを探すことがいかに難しいかが語られていた。キーパーソンを探すには、家族にアプローチするだけでなく、地域の民生委員あるいは近隣の人たちなどあらゆるネットワークを活用することが必要であることが示唆された。

他の概念として〈つなぐ先を想定し、準備する〉〈クライアントにつなぐことを理解してもらう〉が生成された。〈つなぐ先を想定し、準備する〉とは、地域包括では電話相談を受けた時点ですでにつなぐことを意識していることを意味している。地域包括だけでは対応することができない事例も多いことから、早い段階でつなぐを意識化することで、きちんとつなぐことができるようにしている。偶然にも、本研究の5名の調査対象者は、クライアントの問題解決のために、「つなぐ」という言葉を共通して使用していた。リンケージ、仲介、媒介、送致、リファerralなどの言葉を使用していなかった。確かに、地域包括の業務マニュアル²⁾には、総合相談支援業務の基本的な視点に、「関係機関又は制度の利用につなげる等の支援を行うものです」「支援計画に基づき、適切なサービスにつなぐ」との記載が見られる。狭間¹⁴⁾は、地域社会での障害者の総合相談窓口としての法的に規定された基幹相談支援センターの相談員への質的調査を行い、利用者のニーズと社会資源をつなぐためには「社会資源の境界スペクトラム」と「つなぎ力の強化プロセス」が重要であることを明らかにしている。この「つなぎ力の強化プロセス」は、利用者のニーズに応じた社会資源とつなげる実践を目指して利用者サービスをつなぐために相談員の保持する力を育て強くすることとしている。このように「つなぐ」は障害者の総合相談でも社会資源へつなげる言葉として使用されており、地域包括の相談業務においても共通に「つなぐ」が重要な役割であることが示唆されている。

〈クライアントにつなぐことを理解してもらう〉は、従来の研究では、あまり指摘されてこなかったことである。しかし、地域包括がそのつなぐ機能を有効に果たしていくには、社会福祉士が〈つなぐ先を想定し、準備する〉だけでなく、クライアント自身も地域包括の支援を受けながら徐々に理解を深め、つなぎ先と協働して問題解決に向けて取り組むこととなる。そのためには、社会福祉士も意識的に、そのことをクライアントに理解してもらえるように働きかけることが重要であることが示唆された。

岩間¹⁵⁾は、ワーカーの役割とは問題解決に向けて「媒介すること」であることであり、クライアントおよびシステムに対して、そのことを明示することが必要であるとしている。すなわち、ワーカーの仕事は自分で問題を解決していくプロセスを支援することであることをクライアントに明示することで、クライアントの問題解決への主体的態度を醸成することができることと述べている。しかし、本研究での社会福祉士の場合、はっきりとクライアントに機関の役割と社会福祉士の役割を述べていない。相談者に寄り添う形で、〈相手のペースを理解して、解決

を急がない) 方向性での支援を行っている。支援プロセスの中で、その機能をわかってもらうようにクライアントを支援していた。明示化の是非については、クライアントの状況による判断しかできないが、このような方法もあるということを見ておくことも必要であろう。

5) 本研究の限界と課題

本研究の対象は、A県内の5カ所の地域包括支援センターで相談業務に5年以上勤務する社会福祉士5名であった。対象者数の制約もさることながら、社会福祉士による総合相談プロセスの地域差の可能性もある。そのため、分析のケース数を増やすとともに他の地域で実践する社会福祉士を対象とした質的分析を行うことで、本研究の知見の一般化を検討する必要がある。加えて、クライアント、家族、他の専門機関など、社会福祉士の総合相談の関係者を対象とした質的分析を行うことで、総合相談のプロセスを違った視点から浮かび上がらせることができるであろう。

謝辞

本研究に当たり、ご協力を戴きました各地域包括支援センターの皆さまに感謝とお礼を申し上げます。ご指導、ご助言を戴いた多くの先生方に感謝とお礼を申し上げます。

文献

- 1) 芝野松次郎：社会福祉実践モデル開発の理論と実際。初版第3刷，2-5。有斐閣，東京(2005)。
- 2) 厚生労働省老健局：地域包括支援センター業務マニュアル(2005年)
(<http://www.wam.go.jp/wamappl/bbojkaigonst/0/7>，2014.11.7 アクセス)(2005)。
- 3) 高山由美子：介護保険制度改革における地域包括支援センターをめぐる動向—社会福祉士の機能と役割—。テオロギア・ディアコニア，39:51-6(2005)。
- 4) 武居幸子，冷水 豊：地域包括支援センターの社会福祉士の業務自己評価に関連する要因。社会福祉学，48(4):69-80(2008)。
- 5) 一瀬貴子：高齢者虐待対応専門職としての社会福祉士の専門職性自己評価に対するアイディアイメージと実践意識の比較。社会福祉学部研究紀要，16-2:19-28(2013)。
- 6) 久松信夫：認知症高齢者ソーシャルワーク—ソーシャルワーカーの困難性と対処行為。初版，197-200 相川書房，東京(2013)。
- 7) 高瀬幸子：在宅高齢者へのソーシャルワーク実践—混合研究法による地域包括支援センターの実践の分析。初版，257-259。明石書店，東京(2013)。
- 8) 高山由美子：地域包括支援センターにおける社会福祉士の実践に関する論述の研究と動向。ルーテル学院研究紀要，49:13-29(2015)。
- 9) 三毛美予子：生活再生に向けての支援と支援インフラ開発—グラウンデッド・セオリー・アプローチに基づく退院援助モデルの試み—。初版，46-47。相川書房，東京(2003)。
- 10) 日本社会福祉士会編集：改訂 地域包括支援センターのソーシャルワーク実践。133-138。中央法規，東京(2012)。
- 11) 三毛美予子：生活再生に向けての支援と支援インフラ開発—グラウンデッド・セオリー・アプローチに基づく退院援助モデルの試み—。初版，73-75。相川書房，東京(2003)。

- 12) 岩間伸之・原田正樹：地域福祉援助をつかむ．初版，101-103. 有斐閣，東京(2012)．
- 13) 山崎美貴子：家族の変化と家族支援，福祉サービス—暴力・虐待との関連から—．社会福祉研究，111：20-27(2011)．
- 14) 狭間香代子：ソーシャルワーク実践における社会資源の創出—つなぐことの論理—．58-59. 関西大学出版部，大阪(2016)．
- 15) 岩間伸之：ソーシャルワークにおける媒介実践論の研究．127-133. 中央法規，東京(2000)．

Elucidating the Process of Practicing Comprehensive Consultation at
Community Comprehensive Support Centers
—Based on Interviews with Certified Social Workers with More Than
Five Years of Experience—

Ayako Yoshida

(Institute for Gerontology, J. F. Oberlin University)

Hidehiro Sugisawa

(Graduate School of Gerontology, J. F. Oberlin University)

Key words : community comprehensive support center, comprehensive consultation support, certified social worker, social work practice

The aim of this study was to elucidate the process of practicing comprehensive consultation support services. The aim was met by administering a qualitative survey to certified social workers with more than five years of experience who provided their services at community comprehensive support centers. Below, 〈 〉 and 【 】 indicate “concept” and “category” respectively. The analysis showed that, during consultations by telephone, etc., the respondents began by 【searching for a clue as to continuous involvement with each client】 which were performed by 〈accepting the client〉 and 〈searching for the client’s problems while listening to the client〉, and advanced toward 【deeply understanding the client’s problems】 by 〈directly observing the client’s daily life〉 and 〈understanding associations between the client’s problems and other problems〉. Based on each client’s needs, the respondents tried 【problem solving from the client’s perspective】 by 〈understanding the client’s pace without rushing to solve the problem〉, 〈encouraging the client to notice the problem and to solve it subjectively〉, and 〈helping the client to reach an understanding with his/her family〉. Finally they attempted to 【work out how to refer a client to the corresponding expert】 by 〈searching for the key person〉, 〈making the client understand the referral to the corresponding expert〉, and 〈making arrangements for the expert referral〉.