

# メゾ・マクロ領域のソーシャルワーク実践に向けたスーパービジョンの課題に関する一考察 ～介護老人福祉施設の生活相談員の業務実態と研修ニーズを手がかりに

黒 木 邦 弘

## 要約

本研究の目的は、介護老人福祉施設の生活相談員の業務実態と研修ニーズの実証分析に基づき、メゾ・マクロ領域のソーシャルワーク実践に向けたスーパービジョンの課題の明示にある。分析した結果、生活相談員は、中核的管理運営業務を担い、新たな領域の展開を提案できる立場にあることが確認された。そうするためには、生活相談員の有する社会資源を、メゾ・マクロ実践に向けて再資源化する必要がある。また、生活相談員の7割が介護職経験を有し、研修ニーズの分析からみても運営管理に傾斜していることが判明した。そのため、ソーシャルワークの価値をさらに学ぶ工夫が求められる。

そこで、地域ケア会議を場とするライブ・スーパービジョンの構築を提案することができる。理由は、①地域ケア会議が、個別課題から政策形成に至る領域を含んでいること。②政策形成には、従来の実践後ではなく、実践過程をいかしたスーパービジョンが必要であることにある。

ただ、地域ケア会議は、制度と所属組織が目指す価値の一致、所属組織と専門職が目指す価値の一致が課題で、価値を巡る「ねじれ関係」があることに配慮しなければならない。

介護老人福祉施設のメゾ・マクロ実践への転換にむけた、地域ケア会議をいかしたライブ・スーパービジョンという提案で課題となるのは、①社会福祉法人ないし介護老人福祉施設が目指すべき価値の内省状況、②自己の役割を限定することなく、社会資源を再資源化する努力、③スーパービジョンをいかしたソーシャルワーク専門職の価値の醸成である。

## はじめに

今後、高齢者福祉分野で進められる中心的な政策は、地域包括ケアシステムである。それは、医療・介護・介護予防・住宅・生活支援を一体的に進めるところに特徴がある。その実現には、福祉・介護・医療専門職間の多職種連携、住宅関連の事業者等との異業種連携、さらに民生委員やボランティアなど住民との専門職・非専門職間連携といった多様かつ多層な連携が求められる。

一方、老人福祉法創設以来、高齢者福祉の中心を担ってきた社会福祉法人は、「様々な福祉ニーズに積極的に取り組んできた複合体」と評価される模範的社会福祉法人と、設立目的や経営管理体制に課題ありと評価される社会福祉の使命達成が不十分な法人に分かれる<sup>1)</sup>。それは、時代と共に変わりうる価値と老人福祉施設等の法人が目指す価値、さらに当該法人に所属する専門職との価値との間に不整合があることを示している。

この高齢者福祉分野の社会福祉法人には、社会福祉系大学の卒業生の32.6%が就職しており、養成教育に関わる立場としても今後の変化は看過できない。

地域包括ケアシステムという高齢者政策の転換期にあって、多様・多層な連携には、不整合な価値を整合性のあるものへと転換する実践が欠かせない。別の言い方をすれば、個人の自立を目指すマイクロ実践から個の自立を支える地域づくり、政策への提言といったメゾ・マクロ実践を指向するソーシャルワークへ移行できるかが問われている。

本稿では、高齢者福祉分野のソーシャルワーカーとして介護老人福祉施設の生活相談員に焦点を当て、メゾ・マクロ実践の転換に向けたスーパービジョンの課題を明らかにする。

### 1. ソーシャルワークにおけるスーパービジョン機能 ～位置づけと特徴～

はじめに、ソーシャルワーク実践とスーパービジョンとの関係を役割・機能の観点から整理しておこう。先行研究によると、ソーシャルワーカーの役割と機能は、実践に直接的に関わるサービス・資源媒介者、アドボケイター、

教育者、カウンセラー／クリニシャン、ケースマネジャーといった役割、間接的に関わる自己の業務管理者、スタッフ開発者、管理者、社会変革者、専門職者で構成される（Sheafor & Horejsi：2008）（図1参照）。

スーパービジョンは、スタッフ開発者というソーシャルワーカーの役割を構成する機能の一つである。それは、直接的というよりも間接的であり、クライアントの最善の利益を目指した実践の振り返り、リフレクティブ思考を促す専門職の現任教育と考えられる。

なお、ソーシャルワークとメゾ・マクロ実践の関係については、教育者やカウンセラー／クリニシャンのように専らマイクロ領域に関わる役割、サービス・資源媒介者やケースマネジャー、そしてアドボケイターや社会変革者のように専らメゾ・マクロ領域に関わる役割のように、マイクロからメゾ、そしてマクロ実践は、連続しているので、ソーシャルワーク実践では、メゾ・マクロ実践のみを取り扱うことは必ずしも適切ではないといえる。こういった役割との関連でスーパービジョンは、これら多層な実践を支える組織づくりの基盤をなすスタッフのコンピテンシーの開発に資する。

一方、スタッフ開発の目的は、「訓練、スーパービジョン、外部の専門家によるコンサルテーション、職員管理を通して、援助機関・団体のスタッフの専門職性の発達を促すこと」（Sheafor & Horejsi：2008）であり、スーパービジョン以外を含む多機能性を含んでいる。その中で、スーパービジョンは、スーパービジョン関係と呼ばれる専門職としての成長に向けた専門職養成にかかわる機能であり、スーパーバイザーとスーパーバイジーの相互作用の中で進められる点で他の機能と異なっている。

- |                      |
|----------------------|
| 1. サービス・資源媒介者        |
| 2. アドボケイター           |
| 3. 教育者               |
| 4. カウンセラー／クリニシャン     |
| 5. ケースマネジャー          |
| 6. 自己の業務管理者          |
| 7. スタッフ開発            |
| 1) スタッフのオリエンテーションと訓練 |
| 2) 職員管理              |
| 3) スーパービジョン          |
| 4) コンサルテーション         |
| 8. 管理者               |
| 9. 社会変革者             |
| 10. 専門職者             |

図1：ソーシャルワーカーの役割・機能

出典：Techniques and guidelines for Social Work Practice/ Bradford W. Sheafor, Chales R. Horejsi.8th ed.Pearson Education, Inc. 2008, pp.53-65（平塚訳を著者が修正）

## 2. スーパービジョンの三機能とメゾ・マクロ実践

### (1) スーパービジョンの構造的特徴

日本のソーシャルワーク教育では、スーパービジョンが有する三つの機能を紹介している（植田2012: 183-204）。そこで、スーパービジョンの三機能とメゾ・マクロ実践との関係を考えてみたい。はじめに、三つの機能の目的について、ソーシャルワーカーの役割と機能の観点から先行研究に基づき確認しておく（Sheafor & Horejsi : 2008）<sup>2)</sup>。

支持的機能とは、スーパーバイザーが、部下の職員の仕事満足度、モラル、仕事に関連した知識の発展、価値、そしてスキルに関わることを示している。

管理的機能とは、所属機関の質を担うスーパーバイザーの業務を保証するためのモニタリングを含んでいる。スーパーバイザーは、所属機関の中間管理職の一部であり、機関の方針、各種プログラム、人材に関する意思決定を行う。

教育的機能とは、スーパーバイザーが特に経験の浅い職員に対して、彼ら

がソーシャルワーク教育の中で学んだ基本的なスキルに基づき実践上、必要なスキルに再構成していくことを示している。

前述の三機能の基盤になっているのが支持的機能である。スーパーバイザーは、支持的機能が基盤にあることで、自分が提供するサービスの質とサービス機関の質との連関を内省し、かつ必要となる知識や技術の助言を受け入れる。こういったスーパービジョン関係に依拠した構造は、それがメゾ・マクロ領域の実践的展開に至ったとしても変わることはない。むしろ、後述するように重要性を増すと考える。

## (2) メゾ・マクロ実践におけるスーパービジョンの三機能の課題

次に、メゾ・マクロ実践とスーパービジョンの三機能について考えてみたい。管理的機能は、幾つかの問題点がある。例えば、メゾ・マクロ領域の実践で欠かせないアウトリーチが組織的に重要な業務に位置づけられず、エクストラワークになっているとの指摘がある（渡部：2012）。アウトリーチは、ソーシャルワークサービスの利用を拒否または知らない人のもとにワーカーが出向いていくアドボケート機能を含む方法である。それは、潜在化しているニーズの顕在化を指向する点で、セルフネグレクトないし社会的排除を取り扱うソーシャルワークらしい価値志向を含んでいる。ところが、入所型施設では、この方法が組織の中で必ずしも重要視されてこなかった。それは、個別支援を念頭に施設内完結のチームアプローチに取り組んできた弊害である。送致または入所待ちの順番を迎えた人の受け入れを繰り返してきた入所施設では、ソーシャルワーカー自身が、支援すべき人を発掘し、支援者を媒介ないし組織化する経験を有していない。よって、スーパーバイザーには、メゾ・マクロ実践に向けて施設の方針転換を促し、アウトリーチを含む体制を整え、人材育成を見直す役割を担うことが求められる。

教育的機能との関連でいえば、メゾ・マクロ実践では、先に述べたように制度と制度の狭間や制度化されていない潜在的ニーズを捉える視点が不可欠である。高齢者福祉施設では、制度の枠組みの中の法令順守と対象別の情報

に依拠した計画的実践が職員研修で重視される傾向にある。アウトリーチのように、必要な情報とは何かを考え、情報を求めて行動し、手作りで枠組み自体を思考する教育の蓄積が十分でない。よって、スーパーバイザーは、制度の枠組みを熟知している点を強みとしながら、メゾ・マクロ実践をスーパーバイザーと共に行動し、試行錯誤を経験するライブ・スーパービジョンが求められる。これには、スーパービジョン自体が実践の事後に行われるという前提の見直しを伴う。

以上のように、今後、高齢者福祉施設のメゾ・マクロ実践にむけて、従来のスーパービジョン機能を踏襲しながら、メゾ・マクロ実践に向けた組織体制づくりと方法上の工夫が求められているのである。

### 3. ライブ・スーパービジョンとメゾ・マクロ実践

スーパービジョンの形態は、大きく三つの特徴を有する。一つは、スーパーバイザーに対するスーパーバイザーの人数である。具体的には、個人スーパービジョンまたはグループスーパービジョンの形態がある。二つ目は、スーパービジョンのタイミングである。具体的には、スーパーバイザーが実践後に行うか、または実践中に同席するなどして行う形態がある。前者は、スーパービジョンの基本形態であり、後者はライブ・スーパービジョンと呼ばれる。三つ目は、スーパーバイザー介在の有無である。スーパービジョンは、スーパービジョン関係を構成するスーパーバイザーとスーパーバイザーの存在を前提にしている。ところが、スーパーバイザーを介在させず、スーパービジョン関係をスーパーバイザーが自ら担う形態がある。具体的には、同僚や仲間がスーパービジョンを理解して行うピア・スーパービジョンやスーパーバイザー自身が行うセルフ・スーパービジョンである。

メゾ・マクロ実践との関連では、スーパービジョン関係に依拠した人数とタイミングに着目できる。個人スーパービジョンは、自己覚知等ワーカー個人の問題や専門職としての到達状況、能力や関心に応じるメリットがある。グループ・スーパービジョンは、メンバーの存在による相互作用を伴う学習

効果から新しい気づきや共感が期待できる。一方、両者に共通する課題もある。それは、スーパービジョンに要する時間の確保が困難という実践者の現況である。そこで、課題解決に向けて、ライブ・スーパービジョンが重要と考える。その理由は、ミクロ実践では、実践の結果を踏まえたスーパービジョンが可能だが、メゾ・マクロ実践では過程を重視せざるを得ないからである。この過程重視の実践は、とかく結果を曖昧にする問題を含んでいる。しかし、メゾ・マクロ実践が求められる背景を考えると、過程以上に結果にこだわり、過程を内省する思考が求められる（Kadushin 2002:18）。例えば、ネットワークづくりについては過程と共に、個別支援との乖離やネットワーク活動の形骸化を批判的に検証する必要がある。ネットワークは、常に個別支援に役立っているのか、個別支援から見てきた同種の問題を有する不特定多数の人々はいないか、と言った思考は社会資源の再資源化や新たな社会資源の開発の必要性を内省することに結びつく。

メゾ・マクロ実践では、ミクロ実践の援助過程に応じた過程評価と共に、ケースから見てきた特定階層の課題解決に目を向け、プロジェクトを提起し実施・評価することが求められる。つまり、ミクロからメゾ、そしてマクロへと実践が展開するのに応じて、ケースアドボケイトとクラスアドボケイトを同時並行に思考するスーパービジョンが求められる。それは、従来の事後評価という援助過程の円環の帰結としてのスーパービジョンから、螺旋状に循環する援助局面を「今、ここで (here and now)」で捉える過程評価としてのスーパービジョンへの転換を意味する。

#### 4. 生活相談員の業務実態にみるスーパービジョンの可能性と課題

日本の介護保険制度では、制度創設以来、ケアマネジャー役割を多様な専門職が担ってきた。そういった日本の制度的環境の中で介護老人福祉施設の生活相談員は、専ら管理者役割を期待され、個別支援のための組織づくりを担ってきた。一方、地域包括ケアシステムは、個別支援から地域支援を連続的に展開することを指向する点で実践の転換といえる。言い換えれば、個別

支援を担うミクロ領域から、本人・家族の事情と地域並びに所属組織の実態とを勘案して捉えるメゾ領域への展開、そして本人・家族、集団や組織を含むコミュニティ、さらに制度や政策を含むマクロ領域への実践展開を期待されている。

では、この期待に対して介護老人福祉施設は、どのように向き合うのか。特に、生活相談員は、この転換期に極めて重要な位置にあり、その認識が問われる。そこで、生活相談員の業務実態を調査した先行研究に基づき分析し、スーパービジョンの可能性と課題を明らかにする。

### (1) 生活相談員業務の6類型

はじめに、A県生活相談員向け研修受講者を対象にした調査結果に基づき、スーパーバイザーに当たる生活相談員の業務実態を述べ、メゾ・マクロ実践に向けたスーパービジョンの可能性について考える（安立・黒木ほか：2010）<sup>3)</sup>。

生活相談員を対象にした業務内容に関する因子分析の結果を表1に示している。各業務内容の担当度を問う20項目への回答に対して、因子分析（主因子法、プロマックス回転）を実施した。その結果、初期解における固有値1を基準として、6因子が抽出された（説明率55.3%）。図2のように業務内容は6つに類型化できる。この6類型の中で業務を最も代表している（回答の分散説明率32.9%）のが、中核的管理運営業務である。この中核的管理運営業務は、以下に述べるようにスーパービジョン機能を担う上で、様々な可能性を含んでいる。

表1 生活相談員の業務に関する因子分析結果

(プロマックス回転後の因子パターン) (安立・黒木ら、2010)

業務内容項目	因子					
	1	2	3	4	5	6
管理職の代行としての業務	.972	-.115	-.111	-.224	.180	.226
職員の資質向上および人材育成に関する業務 (研修を除く)	.899	-.043	-.107	.056	.011	.195
施設内研修会の企画・実施に関する業務	.720	-.138	-.062	.204	.178	.082
感染症対応など施設全体の安全管理に関する業務	.714	.118	-.081	.134	-.001	.063
介護サービス情報公開制度への対応業務	.664	.057	.384	-.106	-.135	.204
利用者へのリスクマネジメントに関する業務	.647	.191	-.049	.228	-.142	.237
施設運営のための情報収集に関する業務	.633	-.099	.182	-.288	.022	-.299
各部門 (管理部門・サービス部門など) 間の調整業務	.525	.235	-.131	.046	.011	-.217
外部評価に関わる業務 (情報公開制度関連を除く)	.528	-.123	.347	.154	-.309	-.072
家族との連携	.112	.842	-.037	-.074	.051	.119
短期入所サービスに関する業務	-.321	.600	.193	.064	.036	.216
利用者に対する日々の相談業務	.275	.594	-.122	.054	.033	-.062
地域や行政機関、他事業所間などとの連絡業務	.244	.425	.117	-.122	.124	-.142
利用者の入所・退所に関する業務	-.144	-.030	.893	-.069	.184	.370
利用者の権利擁護に関わる業務	.027	.072	.637	.112	.051	-.123
イベントやグループ活動 (クラブ活動) の企画	-.004	.000	-.020	.648	.034	-.033
地域に対する貢献を目的とした業務	.188	.073	.099	.317	.225	-.258
実習生やボランティアの受け入れ業務	.110	-.154	.201	.297	.514	.027
利用者の通院・入院に関する業務	.002	.205	.082	-.049	.513	.083
ケアプランに関する業務	.270	.091	.185	-.044	.058	.584
因子相関	1	—	.416	.453	.252	-.402
	2	—	—	.497	.055	-.187
	3	—	—	—	.309	-.413
	4	—	—	—	—	.238
	5	—	—	—	—	—
	6	—	—	—	—	—

- 1) 中核的管理運営業務：
- 2) 利用者・家族との連絡調整業務
- 3) 利用者支援業務：
- 4) 企画広報業務：
- 5) 利用者・ボランティア等関連業務：
- 6) ケアプランに関する業務：

図2：生活相談員の業務内容 (安立・黒木ら、2010)

## (2) 中間管理職の位置づけをいかしたスーパービジョンの可能性

中核的管理運営業務は、①「管理職の代行」、②「職員の資質向上及び人材育成」、③「施設内研修の企画実施」、④「感染症対応など施設全体の安

全管理)、⑤「介護サービス情報公開制度への対応」、⑥「利用者へのリスクマネジメント」、⑦「施設運営のための情報収集」、⑧「各部門(管理部門、サービス部門など)間の調整」、⑨「外部評価」で構成される。先に述べたソーシャルワークの役割・機能(図1)でいえば、スタッフ開発と同時に、管理者の役割をも含むことを示している。

このことから生活相談員は、スーパービジョンの管理機能を考える上で重要な位置にあると言える。また、地域包括ケアシステムへの転換にむけた法人組織の方針の転換、方針に即した法人事業計画の作成、そしてアウトリーチを含む人材の育成を提案できる立場にある。

一方で、生活相談員は、自ら置かれている課題についても提起できる。それは、今までは感染症対応やリスクマネジメントなど専ら外部から求められる基準に依拠したサービスを指向する運営管理に留まってしまうという課題である。この法定基準に即した質の管理は、これはこれで大切である。ただ、メゾ・マクロ実践への展開では、制度と制度の狭間、制度の枠外の問題を見出し、手作りで援助の枠組みを作っていかなければならない。

つまり、メゾ・マクロ実践への転換では、生活相談員の組織内の位置づけを活用し、アドボケートを指向する実践組織への改革、手作りの援助枠組みを創造するスーパービジョンが求められる。

### (3) サービスの質の在り方を巡るスーパービジョンの課題

中核的管理運営業務は、制度に依拠した質の保証に関わる中核的業務である。一方、介護老人福祉施設によるメゾ・マクロ実践が実現すれば、制度の狭間や制度化されていない課題を取り扱う点で、サービスの質は劇的に変化する。こういったメゾ・マクロ実践では、多様な資源の投入が不可欠となる。この多様な資源との接点を有するのが、生活相談員である。それは、表1の中核的管理運営業務以外の業務内容から推定できる。

中核的管理運営業務以外の業務には、例えば、利用者・家族との連絡調整業務に含まれる「地域や行政機関、他事業所間等との連絡」がある。これは、

利用者・家族と地域内の機関・施設を媒介する役割である。つまり、生活相談員は、施設外のフォーマル・インフォーマルな社会資源との接点を有する。

また、企画広報業務には、「イベントやグループ活動（クラブ活動）の企画」、「地域に対する貢献を目的とした業務」、そして利用者・ボランティア等関連業務の中の「実習生やボランティアの受け入れ業務」がある。これは、法人の社会貢献を目的にした事業企画や協力者の養成に関わる役割である。つまり、生活相談員は、社会福祉法人の地域貢献という新たな価値を提案できる位置にいる。

メゾ・マクロ実践では、生活相談員が有する社会資源を、制度の狭間や制度では支えきれない課題にいかにも再資源化できるかが問われている。同時に、再資源化の取り組みは、社会福祉法人の地域貢献の在り様にも影響を与える。つまり、既存の社会資源の再資源化には、個別支援を枠組みとするミクロ実践からメゾ・マクロ実践への視点の拡大を伴う。そのためには、自身のサービスの質に関する認識を内省し、自施設利用者のケースアドボケイトから自施設利用者を含むクラスアドボケイトを指向する価値の転換が必要である。さらに、施設内に集約された専門性を地域に開放し、新たなニーズに対応する社会資源の開発によって（サービス）品質の極大化（quality maximisation）<sup>4)</sup>を目的にした価値の醸成が求められる。このことからスーパーバイザーには、制度に依拠した質の保証にとどまらず、生活相談員が有する社会資源の再資源化<sup>5)</sup>、さらに新たなニーズに対応するための社会資源の開発<sup>6)</sup>という価値に依拠した創造力が問われる。

## 5. 研修ニーズにみる生活相談員の視点・対象認識の課題

これまで述べたように、生活相談員は、組織内では中間管理職の位置づけにあるとともに、施設外の多様な社会資源との接点を有する。では、生活相談員は、地域包括ケアシステムなどメゾ・マクロ実践に関心があるのだろうか。生活相談員を対象にした研修ニーズを手掛かりに考えてみる。

(1) 生活相談員の研修ニーズの3類型

筆者は、A県の生活相談員を対象に研修ニーズに関する探索的調査を実施した。なお、先に述べた生活相談員の業務実態調査の対象と研修ニーズ調査の対象は必ずしも同じではない。さらに言えば、A県の生活相談員を対象にしている点で調査結果に限界があることをこたわっておく。

表2 生活相談員の研修ニーズに関する因子分析結果

(プロマックス回転後の因子パターン) (黒木・クレアシタら、2011)

生活相談員の研修についての考え	因子	因子	因子
	1	2	3
施設の運営管理の実際を学べる研修を受けたい	.753	-.080	-.078
制度や基準を理解するための研修を受けたい	.638	-.187	.105
自分の福祉に関する考えを整理したい	.609	.169	.098
他の施設の取り組みが学べる研修を受けたい	.606	.080	-.023
自施設内で福祉のことを互いに学びあう研修を受けたい	.516	.167	.060
研修で学んだことで、自分が向上したと思うことがある	.494	.089	-.069
自己負担してても、研修を受けたい	-.010	.940	-.037
休日を利用してでも、研修を受けたい	-.012	.838	.035
現在の施設での勤務年数に応じた研修を受けたい	-.057	.058	.840
経験年数に応じた研修を受けたい	.032	-.056	.822
因子相関	1	—	.564
	2	—	—
	3	—	—
因子抽出法：主因子法			
回転法：Kaiserの正規化を伴うプロマックス法			
5回の反復で回転が収束しました。			

生活相談員を対象にした研修ニーズに関する因子分析の結果を表2に示している。研修ニーズを問う10項目への回答に対して、因子分析（主因子法、プロマックス回転）を実施した。その結果、初期解における固有値1を基準として、2因子が抽出された。ただ、探索的調査として分類が妥当と判断した1因子を加えた3因子（説明率66.6%）を取り上げた。以上のことから、生活相談員の研修ニーズは、図3に示すように三つに分類した（黒木ほか：2011）。

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1) 高い研修ニーズ：</li><li>2) 包括的研修ニーズ：</li><li>3) 経験に応じた研修ニーズ</li></ol> |
|---|

図 3：生活相談員の研修ニーズ（黒木・クレアシタら、2011）

### 1) 高い研修ニーズ

高い研修ニーズから、自己負担や休日を利用してでも研修を受けたいといった研修に対して前向きで主体性が伺える。同時に、研修機会の少なさや研修内容について慎重に検討する必要がある。例えば、過去6年間のA県老人福祉施設協議会主催の生活相談員研修内容を図4にまとめた。研修形態は、講義と事例発表で構成されている。講義では、施設長、生活相談員経験を有する管理者を登用している。また、対人援助技術については外部にコンサルテーションを依頼する傾向もうかがえた。多用されている事例報告では、講義と内容を関連させている。後に詳しく述べるように、最近のテーマは、品質調整（quality rectificatio）と品質維持（quality maintenance）に価値をおき、過失を起点とするか、最低基準の維持を目的としている（Adams: 1998）。

A県老人福祉施設協議会主催の研修は、年1回から2回の開催頻度であり、内容は運営管理に直結する傾向にあり、講義スタイルの形態も相まって自身の考えを表明ないしリフレクトするものではない。よって、メゾ・マクロ実践に求められる批判的思考を身につけるには不十分と言わざるを得ない。

### 2) 包括的研修ニーズ

包括的研修ニーズでは、施設の運営管理、制度や基準の理解といった管理業務に直結する項目、自他の施設の取組を学ぶといった情報収集の項目、そして、自分の福祉の考えを整理したいといった項目で構成されている。それは、自施設を規定している制度的枠組み全体を視野に入れ、自他のサービス

平成19年度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 実践報告：主なテーマ ターミナルケア・利用者の重度化</li> <li>2. 講義：主なテーマ リスクマネジメント・ソーシャルワークの意義・社会福祉法人経営の在り方</li> </ol>
平成20年度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 事例発表：主なテーマ リスクマネジメント</li> <li>2. 講義：主なテーマ 法令遵守・リスクの予防と対応</li> </ol>
平成21年度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 講義：主なテーマ コミュニケーション技法・ストレスマネジメント</li> <li>2. 事例発表：主なテーマ ショートステイの稼働率アップ・ショートステイの諸課題</li> </ol>
平成22年度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 講義：主なテーマ 生活相談員の話し方・職場の問題解決とチームワークの向上</li> </ol>
平成23年度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 講義：主なテーマ リスクマネジメント・ケアマネジャーと事業所の方向性・法令遵守・介護報酬改定動向</li> </ol>
平成24年度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 面接技法トレーニング</li> <li>2. クレーム対応のコミュニケーション</li> </ol>

図4：A県老人福祉施設協議会主催の生活相談員研修のテーマ

の質に関する情報を収集し、福祉専門職として自己との対話を通じた自己覚知を指向するスーパーバイザー自身のニーズといえる。

こういったスーパーバイザーのニーズは、サービスの質に直接関連している。アダムスの4分類を参考に、スーパーバイザーが目指すサービスの質を考察する。まずは、アダムスのサービスの質に関する4分類を紹介する<sup>7)</sup> (Adams1998：30-34)。

- 一つは、リスクマネジメントに代表される過失を起点とする品質調整である。
- 二つ目は、最低基準の到達を目指す品質基準を起点とする品質維持である。

三つ目は、最低基準の設定以上を目指す継続的な改善を意味する品質向上である。

四つ目は、利用者の声を拾い上げることを含む、そして、すべての利害関係者の話を均等に聞くことを含む根本的な組織文化の改革を伴う品質極大化である。

この4分類にあてはめてみると、包括的研修ニーズが求めているサービスの質とは、品質調整と品質維持に相当する。それは、先に述べた中核的管理運営業務に相当する項目との関連が大きい。言い換えれば、制度の枠組みにとらわれず、自組織の批判も含めた脱構築的な品質向上を図り、さらに根本的な組織文化の改革を目指すといった品質極大化にはまだ至っていない。

### 3) 経験に応じた研修ニーズ

経験に応じた研修ニーズでは、現在の勤務施設だけでなく、実務経験全般を含む経験知を重視するよう求めている。そこで、先の調査の被調査者の属性から生活相談員の経験の特徴を述べる。

年齢では、「30代」が51.0%で最多であった。また、最終学歴では、「大卒」が39.4%で最多であった。保有資格では、「介護福祉士」資格保有者が62.6%で最多で、「社会福祉士」は24.1%であった。さらに、7割強が介護職員の業務経験を有し、かつ介護の業務経験は「6年以上」が6割を占めていた。

つまり、研修ニーズという生活相談員の経験とは、保有資格と実務経験を有する介護職経験に関係していると推定できる。このことは、メゾ・マクロ実践への転換に際して、メゾ・マクロ実践志向以前に、ソーシャルワークの価値・知識・実践のコンサルテーションの必要性という課題を示している。

## (2) 研修ニーズにみる生活相談員が抱えるメゾ・マクロ実践の課題

生活相談員は、介護老人福祉施設の中核的な管理業務を担っているという点で、スーパーバイザーの役割が期待されている。さらに、メゾ・マクロ実

践への転換にむけて、生活相談員の求める研修内容を精査し、主体的な研修ニーズとしていかしたいものである。ただ、求められている研修ニーズが、サービスの質の観点から法令遵守の運営管理に留まっている現状については慎重に取り扱う必要がある。

地域包括ケアシステムの推進は、施設内完結の専門職間の連携を主とするチームアプローチに留まっていたでは実現できない。施設内外の専門職との連携、さらには家族や地域をも巻き込んだネットワーク・アプローチが求められる。それは、サービスの質の向上、さらには品質の極大化を目指す価値の転換を伴うものである。スーパーバイザーである生活相談員には、社会情勢の変化に即した自身の価値認識の転換が求められる。そのためには、組織が目指す価値の転換を提案し、かつ自己との対話に依拠した専門職価値の内省といった価値認識が課題となる。

一方、生活相談員は、介護福祉士資格をもって介護職の経験を有するという実態も直視しなければならない。それは、研修ニーズとして介護職のアイデンティティの尊重が求められていることに結びついている。メゾ・マクロ実践への転換で求められる価値認識の課題は、介護職と生活相談員という二つの専門職価値の狭間で揺れ動く点で複雑さを内包している。この専門職の価値の揺らぎは、スーパービジョン関係の基盤となる支持的機能に影響を与える。

以上、実証的に明らかになった生活相談員の課題は、当該所属法人、又は研修を取り扱う団体のコンサルテーションのあり方を見直す必要性を明示している。新たな価値の創造を目指したコンサルテーションとスーパービジョンの展開こそ、メゾ・マクロ実践に求められる。

## 6. 地域ケア会議を舞台にしたライブ・スーパービジョンの提案

地域包括ケアシステムを視野に入れた場合、介護老人福祉施設がメゾ・マクロ実践へと活動を転換することは情勢からして必至であろう。それならば、この情勢を社会福祉法人が文字通り、社会福祉事業を担う法人として評

価されることにつながる転機期と考えるべきだろう。そのために、各法人の運営の中核に位置する生活相談員には、新たな価値を創造するソーシャルワーク実践を求めるべきだろう。

### 1) メゾ・マクロ実践にむけた住民の捉え方

地域包括ケアシステムの主役ともいえる地域住民の認識は確実に変化している。例えば、認知症サポーター養成講座を受講した住民が、学びを契機に地域活動を展開し始めている。熊本県<sup>7)</sup>では、認知症サポーター養成講座修了者が、リーダーになって養成が加速する事例や認知症者の権利擁護を担う専門職の不足を補うべく後見活動を始める事例がある。認知症の知識の入門的な理解を契機に、主体的に地域活動を始めている。こういった住民たちは、制度や専門職が担えない、正にメゾ・マクロ領域に関心を示している。ソーシャルワーカーは、こういった住民たちをどのように捉えればいいのか。岡本・早瀬(1981)は、問題を社会的に取り扱うことに関連して、次のように述べている。

「問題解決の「主体」である個人も、その日常生活の中に解決されるべき課題の一部、すなわち「客体」を背負って生きている事を意味している。問題解決の「主体」が専門職であろうとボランティアであろうと、この点については変わりはない。違いは、この状況に対して取り組む際の立場と領域にある」岡本・早瀬(1981:36-38)

つまり、問題が社会的であることの解決には、住民自身に主体性を求めるのと同様に、専門職者として主体的でなければならない。岡本らは、スーパーバイザーには、ボランティア・専門職双方の限界を正しく認識し、協働の意義を共に確認する必要を指摘している。

その際、「機関」とボランティアの間には、自由な批判が可能な距離が保たれねばならない。そして、スーパーバイザーには、距離を活かして、両者の発展の契機とする媒介者としての機能が求められると述べている。

生活相談員に期待する新たな価値の創造は、当該法人・施設で抱え込んできた社会的問題を、地域住民と共に考える方向に転換し、同時に、ボランティア活動が内発的な問題意識だけをよりどころにするのではなく、社会的問題を考えるよう適切に導くことから始まる。

では、介護老人福祉施設の生活相談員が、メゾ・マクロ実践を向けたスーパービジョン関係の構築に向けて何から取り組めばいいのか。筆者の提案は、地域ケア会議の活用である。

## 2) 地域ケア会議を活用したライブ・スーパービジョン

「地域ケア会議」は、2011（平成23）年6月の改正介護保険法第115条の46第5項の規定に依拠した手法とされる。その定義は、地域包括支援センターまたは市町村が主催し、設置・運営する「行政職員をはじめ、地域の関係者から構成される会議体」である。具体的な構成員は、「行政職員、地域包括支援センター職員、介護支援専門員、介護サービス事業者、保健医療関係者、民生委員、住民組織等の中から、必要に応じて出席者を調整する」とされる。その位置づけは、自立支援に資するケアマネジメントの支援等の包括的・継続的ケアマネジメント支援業務を行うための手法であるとともに、多職種協働による地域包括支援ネットワーク構築のための一手法とされる。

地域ケア会議という場合は、個別課題から地域の課題まで取り扱う点で、ミクロ・メゾ・マクロを連続的・包括的に取り扱う。また、行政職員、専門職、非専門職の三者で構成される会議体の設定は、生活相談員が有する関係者との接点を生かすことができる。さらに、個別課題では、短期的な課題解決が求められ、地域課題では中長期的な課題解決という時間の設定を含んでいる。そのため、スーパーバイザーとスーパーバイジーが、共に地域ケア会議に参画するライブ・スーパービジョンを方法上の工夫として取り入れることが求められる。

このように地域ケア会議の場と時間の設定は、スーパービジョンの形態や方法に影響を及ぼす。むしろ、地域包括ケアシステムに向けた一つの手法で

ある地域ケア会議は、生活相談員にとって無視できない場である。なぜならば、介護老人福祉施設自体が地域ケア会議の構成員だからである。

そこで、生活相談員は、地域ケア会議を従来のスーパービジョンを見直す契機と捉え直し、介護老人福祉施設の実践にいかすよう認識すべきである。

### 3) 地域包括支援センターが抱える課題～価値を巡る二重の「ねじれ関係」

地域ケア会議が抱える課題について述べる。地域ケア会議の課題は、地域包括支援センターの位置づけを巡る価値の問題を含んでいる。また、地域包括支援センターが抱える価値の問題は、地域ケア会議の構成員である介護老人福祉施設の価値の課題でもある。こういった価値の問題について、「地域ケア会議運営マニュアル」（一般財団法人長寿社会開発センター、2013（平成25）年3月）を参考に考察する<sup>8)</sup>。

#### ① 制度的価値と集団的価値を巡る「ねじれ関係」

地域ケア会議を運営する地域包括支援センター（以下、センター）には、二つのタイプがある。それは、行政に代わって医療法人や社会福祉法人が担う委託型、設置の責任主体である市町村が担う直轄型と呼ばれる。責任主体である市町村は、介護保険法に幾重にも規定されている配慮すべき点や目的の達成を目指す。つまり、直轄型は、制度に規定された価値（制度的価値）を直接担う。一方、委託型は、制度的価値を間接的に担いつつ、委託された法人等の機関が目指す価値（集団的価値）の実現も担う。

また、地域ケア会議の位置づけが抱える課題は、関係省庁の通知に依拠した有力な実践手法の一つと捉えられず、会議自体が目的化することである。特に、委託型では、制度的価値を遂行する責任主体が推奨する手法と認識され、目指すべき価値なき手法の選択になりかねない。

さらに、ケース選定の流れ、開催日程と頻度、会議参加者、事前資料、会議の流れなど運営に関する細かいマニュアルが、手法の一つである会議の進め方を規定してしまい、個々のケースや地域の違いといった多様性をリフレクティ

ブに思考することに影響しかねない。1920年代、スーパービジョンの論稿が初めて登場した折、スーパーバイザーの仕事は、クライアントの扶助の認定にあり、「価値がある」か、「価値がないか」を調べていた（山崎：1981）。歴史に学べば、リフレクティブ思考への影響は、ケースをどのように選定し、解決に結び付けていくのか、価値判断に慎重さが求められることを示している。

よって、地域ケア会議のマニュアルの運用には、制度的価値と集団的価値の「ねじれ関係」をふまえ、専門職か否かの互いの限界をふまえ、何を価値として共有するかを考慮しながらケースを慎重に検討することが必要である。

## ② 集団的価値と専門職価値を巡る「ねじれ関係」

これまで繰り返し述べたように、地域ケア会議に関わる専門職には、図5のように個別課題解決から政策形成に至るミクロ・メゾ・マクロの視点が求められる。それは、専門職による個別の課題解決を目指すチームアプローチから非専門職や異業種を巻き込んだネットワーク・アプローチへの方法の転換を伴う。こういったネットワーク・アプローチには、アウトリーチを実践の一部として組織的に位置づけることが求められる。介護報酬の制度的設定は、個別の課題解決を前提にしている。地域ケア会議では、地域づくりや資源開発、さらに政策形成という中長期的な公益性を議論する。

福祉専門職としてミクロからマクロに至る実践は、ケースアドボケイトからクラスアドボケイトを含む専門職価値を実践する点でソーシャルワークらしい実践である。ただ、報酬を伴わない地域の課題解決に、中長期的に人員を投入できるのか。所属法人の集団的価値と専門職価値との間で葛藤が生じるであろう。法人の定款に地域の福祉問題の解決を地域貢献の一つとして明記し、アウトリーチが実行できる組織づくりを期待したいものである。

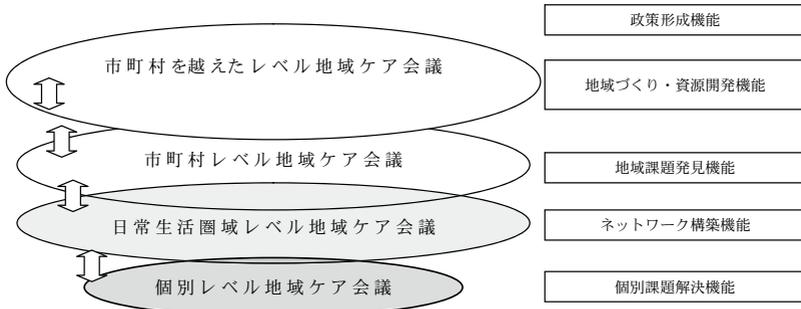


図 5：多様な地域ケア会議

## おわりに

介護老人福祉施設の生活相談員には、メゾ・マクロ実践を通じたソーシャルワークの価値の具現化が切に求められている。それは、岐路に立つ社会福祉法人の今後にも影響を与える。かつて、嶋田啓一郎は、「一つの専門職としての社会福祉活動は、その背景にある社会的価値との関係において成立するが、専門職のもつ価値観は、社会的に要求する人間的欲求のその時どきの状況による渴望の相違に従って、その社会化および社会的統制の状態を反映して、必ずしも只一つの普遍的、又は優勢的に承認される価値とはならない。」（嶋田：1981）と述べている。

社会福祉活動の担い手であるソーシャルワーカーは、地域包括ケアシステムが求める社会的価値に向き合うことで存在を規定する時代に入った。メゾ・マクロ実践は、ソーシャルワーカーの役割と機能を勘案すると、決して特別なものではなく、個別の課題を切り離れた実践でもない。嶋田の考えを筆者なりに解釈すれば、地域包括ケアシステム構築という状況にあって、人格ある個人の尊厳と、介護老人施設が連綿と積み上げた実践の科学を大事にする福祉思想を地域の人々に伝えることから始めたいものである。

なお、本研究は、JSPS 科研費（課題番号「23330160」）の助成を受けた

ものであることを付記する。

## 注

- 1) 内閣府、規制・制度改革委員会、集中討議提出資料、「社会福祉法人と介護事業に関する規制改革」松山幸弘氏（2012.11.28）より引用。  
<http://www.cao.go.jp/sasshin/kisei-seido/meeting/2012/togi/life/121128/item4.pdf>（最終アクセス2013.12.23）
- 2) 本稿では、植田が社会福祉士養成のための教科書で紹介しているスーパービジョンの三機能を参考にしている。また、Sheafor & Horejsiらは教育機能を独立した機能として取り扱っておらず、管理的機能の一部に含んでいる。本稿では、日本のソーシャルワーク教育に関連して教育機能として別建てで提示しておく。
- 3) 本調査は、質問紙作成に際して施設長等の管理者と協議し、業務内容を項目化し質問紙にまとめた点を特徴とする。
- 4) Robert Adamsは、著書Quality Social Work (1998) の中でサービスの質を4類型（Quality Maintenance, Quality Rectification, Quality Enhancement, Quality Maximisation）にしている。品質の極大化（Quality Maximisation）はその一つである。
- 5) 社会資源の再資源化とは、資源としては既にあるけれども、今現在ソーシャルワーカーが援助しようとしているクライアントに対しては援助対象に含めていない者に対して働き掛け、クライアントが援助を受けられるようにしていくことや通常のサービス提供の範囲を超えた対応を求めていくことを意味する。
- 6) 社会資源の開発は、既存資源の再資源化以上に労力のかかる作業となる。①一つの機関・団体が単独でサービスを作り出し、自ら運営する場合と、②地域の機関や団体が相互に支援し合って開発・運営を行う場合がある。
- 7) 熊本県は、人口比に占めるメイト・サポーター数が4年連続、日本一

である。認知症サポーターたちは、受講を契機に地域の福祉問題に関心をもち主体的に活動をはじめている。その活動の舞台づくりが、ソーシャルワーカーに求められる。

<http://www.pref.kumamoto.jp/uploaded/attachment/50718.pdf> (最終アクセス2013.12.20)

8) 地域ケア会議については、「地域ケア会議運営マニュアル」一般財団法人長寿社会開発センター (2013.3) を参考にした

<http://www.nenrin.or.jp/chiiki/manual/pdf/kaigimanual00.pdf> (最終アクセス:2013.10.15)

## 参考文献

- 1) Techniques and guidelines for Social Work Practice (2008) Bradford W. Sheafor, Chales R. Horejsi. 8th ed. Pearson Education, Inc, pp.53-65 (平塚良子訳).
- 2) 社会福祉士養成講座編集委員会編 (2012) 『相談援助の理論と方法Ⅱ・第2版』中央法規出版, pp.183-204.
- 3) 渡部律子 (2012) 「アウトリーチ実践ができるソーシャルワーカー養成に影響を与える要因」、社会福祉研究 (115), pp.30-39.
- 4) 安立清史・黒木邦弘ほか3名 (2010) 「介護老人福祉施設における生活相談員の業務実態とその意識」(藤村昌憲、石川勝彦、三沢良)、『九州大学アジア総合政策センター紀要』、第5号、pp.223-237.
- 5) 黒木邦弘ほか (2011) 「特別養護老人ホーム現任者の研修ニーズに関する研究～生活相談員と介護職員の研修意欲の考察」(クレアシタ、安立清史、孔英珠と共同執筆)、『社会関係研究』熊本学園大学社会関係学会編、第17巻第1号、pp.53-72.
- 6) ベロニカ・クールシュェッド、デヴィッド・ジョーンズほか2名著 (邦訳: 星野晴彦、幸田達郎ほか2名) (2009) 『今求められるソーシャルワーク・マネジメント』、久美出版.

- 7) Adams, R.(1998)Quality Social Work, Basingstoker, Macmillan, pp.30-34.
- 8) 岡本栄一・早瀬昇 (1981)「ボランティアに対するスーパービジョン」『ソーシャルワーク研究』Vol.7, No.3, pp.35-39.
- 9) 山崎道子 (1981)「ソーシャルワークのスーパービジョン—歴史的発展過程から」『ソーシャルワーク研究』Vol.7, No.3, pp.2-7
- 10) 嶋田啓一郎 (1981)『社会福祉の思想と理論』ミネルヴァ書房, p.25.
- 11) Alfred Kadushin, Daniel Harkness (2002) Supervision in Social Work. —4th ed. Columbia University Press, p.18.
- 12) 米本秀仁・平塚良子・川延宗之・牧野田恵美子編 (2007)『社会福祉援助技術論〈上〉』建帛社, pp.161-166.

**Challenging macro/meso practices by life support advisers in nursing  
homes: An empirical analysis of the training needs and actual  
competency**

The purpose of this study is to clarify the issue of supervision of practices by life support advisers in nursing homes. I will emphasize for them to supervise on the macro/meso level practices. The agenda is clarified on the analysis of training needs and the realities of competencies. The one of agenda is the use of social resources. The other one is method of supervision. In order to train the supervisors, I propose the utilization of live-supervision in community care conferences.