

特別養護老人ホームにおける生活相談員の
役割観についての一考察

A study on the thoughts on roles of social workers in the
intensive care home for the elderly

— 山形県の調査をもとに —

— Based on a survey in Yamagata Prefecture —

日比 眞一 (ひび しんいち)

Shinichi Hibi

東北公益文科大学総合研究論集第43号 抜刷

2022年8月30日発行

研究論文

特別養護老人ホームにおける生活相談員の 役割観についての一考察

A study on the thoughts on roles of social workers in the
intensive care home for the elderly

— 山形県の調査をもとに —

— Based on a survey in Yamagata Prefecture —

日比 眞一 (ひび しんいち)

Shinichi Hibi

要旨

特別養護老人ホームにおける生活相談員は何でも屋であろうか。その役割をどのように受け止めるのだろうか。役割は多岐にわたる。幅広い業務に対応するので、専門性を説明することが難しい。頼めば何でもやってくれる人に見えてしまう。やはり、ソーシャルワーカーとして、その専門性を説明する必要がないだろうか。何でも屋ではないことを示さなくてはならない。

専門性を説明するために、本研究においては現状を整理してみる。まず、特養の生活相談員は、その役割をどのように受け止めているのだろうか。多岐にわたる役割をポジティブに受け止めているならば、その理由は何だろうか。専門性を探るヒントが含まれないだろうか。ネガティブに捉えているならば、特養における生活相談員の役割を整理するための知見が必要である。そのための調査を行う。

今回集約されたカテゴリーやコードは、特別養護老人ホームに勤務する生活相談員の役割観を説明し、その専門性を探るための一助になり得る。また、出現数が大きなコードが含まれるカテゴリーについては先行研究をもとに考察を進めた。そこでは、生活相談員はジェネラリストであることが、ひとつの価値として認められることなどが導出された。

キーワード：特別養護老人ホーム、生活相談員、専門性、役割観

Abstract

Do social workers in the intensive care home for the elderly have no specialty? How social workers think about their roles? Social workers in the intensive care home for the elderly cover a wide range of tasks, making it difficult to explain their specialty. Are social workers only characterized by ease of use? Again, social workers in the intensive care home for the elderly need to explain their specialty.

In order to explain the specialty, this survey will try to sort out the current situation. If social workers in the intensive care home for the elderly take a wide range of roles positively, what is the reason? Doesn't the reason include hints for exploring specialty? If social workers in the intensive care home for the elderly take it negatively, they need insight to organize their roles.

The categories and codes obtained from this survey explain the thoughts on roles of social workers in the intensive care home for the elderly. In addition, the categories that include codes with a large number of occurrences in this survey were considered based on previous research. The consideration in this time has shown its value as a generalist in social workers in the intensive care home for the elderly.

Keywords: Intensive care home for the elderly, Social workers, specialty, Thoughts on roles

I. 研究背景と研究目的

特別養護老人ホームにおける生活相談員は何でも屋であろうか。その役割をどのように受け止めるのだろうか。役割は多岐にわたる。相談面接業務はもちろん、介護業務に携わることもある。介護過程の計画、実行、モニタリング、評価などにも関わる。そこで見つかる課題についてのカンファレンスを開催する。そこから多職種連携のためのコーディネーションを進める。チームによるサービス展開の要となるので、施設の事業計画の作成にも加わる。一方では、目立

たないかもしれないが、車いすなどの福祉用具の点検や整備、施設の保守点検、防災対策、行事の企画運営、地域との交流、実習生やボランティアの受け入れ調整や指導も行う。介護保険事務に係る行政との折衝や監査の対応も行う。デイサービスを併施している場合、利用者の送迎業務にも入る。その車輛の管理も行う。挙げれば際限がない。

あまりに幅広い業務に対応するので、専門性を説明することが難しい。頼めば何でもやってくれる人に見えてしまう。やはり、ソーシャルワーカーとして、その専門性を説明する必要がないだろうか。何でも屋ではないことを示さなくてはならない。そのための議論を起こしたい。本研究においては、生活相談員の立ち位置や周囲から期待されることなどを役割として議論する。生活相談員が実際に行う、一つひとつの仕事を業務として議論する。

先行研究においても、特別養護老人ホーム（以下、特養）の生活相談員の役割や専門性について規定が難しいとの報告がある。西口¹⁾は、社会福祉実習を終了した学生が、「生活相談員がどこでどんな相談をしているかが見えない」「そもそも高齢者福祉施設には相談員はいらないのでは」と自虐的な揶揄を口にする報告している。西口²⁾の調査では「日頃相談業務以外の業務（介護業務など）を行っている」が63%に上るとのこと。筆者が2014年に行った調査でも、「介護業務に携わることがある」という回答が59.9%に上った³⁾。介護福祉士や他の職種と共に介護の現場にいることも多く、学生がイメージするソーシャルワークに当てはまるものが見つけにくいかもしれない。吉田⁴⁾は、「業務内容がいわゆる何でも屋である、ソーシャルワーク機能だけでなくケアワーク機能も期待される、あるいは業務としてケアワークを位置づけるべきとの議論がなされる」と報告している。ソーシャルワークとケアワークが混在している。筆者が2014年に行った調査でも、「介護業務の中にソーシャルワーク・相談業務が混在している」という回答が66.7%に上った⁵⁾。

つまり、ソーシャルワークが他の業務と混在して不可分な場合がある。ここにも、生活相談員に業務の固有性や専門性を見いだすことが難しい理由のひとつがある。業務の広さについては、例えば、西口⁶⁾は、生活相談員員の業務を表1のように紹介している。これだけでも幅広い。さらに、施設ごとの事情に応じて加味される業務もあるだろう。挙げれば際限がない。逆に言えば、生活

相談員が関わらない業務や部門の方が少ないのかもしれない。その、幅広い業務の中からどうやって、固有性を説明するのだろうか。そして、周りから期待される役割や専門性をどのように説明するのだろうか。

専門性を説明するために、本研究においては現状を整理してみる。まず、特養の生活相談員は、その役割をどのように受け止めているのだろうか。多岐にわたる、煩雑にも見える役割をポジティブに受け止めているならば、その理由は何だろうか。専門性を探るヒントが含まれないだろうか。ネガティブに捉えているならば、特養における生活相談員の役割を整理するための知見が必要である。そのための調査を行う。

表1 生活相談員の業務

1.	入退所業務	6.	入所調整
2.	処遇（支援、ケア）計画	7.	主任相談員の相談員へのスーパービジョン
3.	介護保険との調整作業	8.	生活相談
4.	苦情処理対応の記録	9.	社会生活上の便宜の供与
5.	リスクマネジメントの実施		
西口守「高齢者福祉施設における生活相談員の「相談」の実態 -特別養護老人ホームと地域包括支援センターの調査を踏まえて-」 ⁷⁾ より、日比作成			

II. 研究方法

1. 調査の対象

山形県の特別養護老人ホームに勤務する生活相談員を対象に調査を行う。施設名簿は、山形県庁ホームページに開示してある施設名簿を活用した⁸⁾。2021年5月18日時点で掲載されている、特別養護老人ホーム160施設に調査票を送付した。

2. 調査方法

郵送調査を2021年7月2日から9月6日の間に実施した。

3. 質問項目

質問項目は特別養護老人ホームにおける生活相談員の役割観についての項目を設定する（表2）。質問の内容的妥当性を確保するために、質的研究やレジデンシャルソーシャルワークに見識を持つ研究職1名、現職の特別養護老人ホーム生活相談員3名によるエキスパートチェックを行った。作成した調査票

の機能を検証した上で調査を実施した。

表2 質問項目

多岐にわたる役割の受け止め方
① ポジティブに受け止めている。 その理由（自由記述）
② ネガティブに受け止めている。 その理由（自由記述）
③ 受け止め方は、どちらとも言えない。 その理由（自由記述）
④ その他（自由記述）
※ ①～③のいずれかに答えてもらう。 ※ 各項目には自由記述欄を設けて、理由などを記入してもらう。

4. 分析方法

自由記述回答は切片化する。回答には、質問項目以外の内容が含まれたりする。長文の回答は多岐にわたる内容が含まれ、切片化して整理する必要がある。切片化データを分析し、内容を表すオープンコーディングを行った。コードはその類似性に基づき分類した。各分類の持つ内容を反映するカテゴリー名をつけた。その過程では、質的研究やレジデンシャルソーシャルワークに見識を持つ研究者と現職の特別養護老人ホーム生活相談員2名にスーパービジョンを受け、分析過程の妥当性や内容の信頼性を確保した。

5. 倫理的配慮

郵送する調査票及び協力依頼の文書に倫理的配慮を明記した。得られたデータは本研究の目的以外に使用しないこと。団体名、個人名等プライバシーを厳守すること、以上を周知の上で協力を得た。また、質的データは切片化して活用するため団体名、個人名等を特定できない。

Ⅲ. 調査結果

1. 回収状況

山形県内の特別養護老人ホーム160施設中50施設（施設名未記入2を含む）から回答を得た（31.3%）。65名の生活相談員から回答を得た。1施設あたりの平均回答者数は1.3であった。

2. 対象者の背景

回答者の役職は表3の通りである。他の役職と生活相談員を兼務していることもある。回答者の経験年数の平均は12.6年であった。十分な経験年数ではないだろうか。平均年齢は44.3歳であった。現場の実務や運営に精通している回答者の意見を反映できたと思われる。

回答者が所持している資格は表4の通りである。社会福祉主事を所持している者が多かった。また、多くの者が複数の資格を所持している。一人あたりの平均所持資格数は2.3であった。福祉系の資格を持たない者はいなかった。

表3 回答者の役職

役職名	回答者数 (n=65)	回答割合
生活相談員	27	41.5%
生活相談員兼介護支援専門員	9	13.8%
施設長兼生活相談員	4	6.2%
生活相談員兼ケアワーカー	3	4.6%
施設課長補佐兼生活相談員	2	3.1%
主任生活相談員兼介護支援専門員	2	3.1%
その他	16	24.6%
未記入	2	3.1%
※ 役職名ごとに単純集計した。 ※ 回答者が1名の役職名はその他とした。 (例) 副施設長兼生活相談員など。		

表4 回答者が所持している資格

資格名称	所持者数 (複数回答可)	所持率 (n=65)
社会福祉主事	54	83.1%
介護支援専門員	43	66.2%
社会福祉士	26	40.0%
介護福祉士	23	35.4%
精神保健福祉士	3	4.6%
その他	3	4.6%
※ 資格名称ごとに単純集計した。 ※ 所持者が1名の資格はその他とした。 (例) 衛生管理者など。		

3. 集計結果

集計結果は表5の通りである。「ポジティブに受け止めている」と答えた回答者数と「どちらとも言えない」と答えた回答者数が拮抗している。ポジティブに受け止めたいが、単純には割り切れない要素などがあるのかもしれない。

表5 多岐にわたる役割の受け止め方

受け止め方	回答者数 (n=65)	回答割合
① ポジティブに受け止めている。	28	43.1%
② ネガティブに受け止めている。	10	15.4%
③ どちらとも言えない。	27	41.5%

4. カテゴリー分類

質問①～③の各項目には自由記述欄を設けた。受け止め方の理由などを記述してもらった。質問④は質問①～③以外の意見などを記述してもらった。記述データは切片化して活用した。質問ごとに表6～8のカテゴリーに分類された。それぞれの表ごとに、カテゴリー、コード、切片化データを用いてストーリーラインを示す。以下、文中において、カテゴリーは【 】, コードは《 》, 切片化データからの引用は〈 〉で表記する。

(1) ポジティブに受け止めている

質問①ポジティブに受け止めている理由等については、表6の結果を得た。13のコードが生成された。各コードが自由記述回答に出現する回数の合計は83であった。コードは類似性に基づき分類し、【やりがいがある】、【ポジティブに至る経緯】、【専門性が発揮できる】、という3つのカテゴリーに集約された。これらのカテゴリーは、特別養護老人ホームに勤務する生活相談員の役割観を説明し、その専門性を探るための一助となる。

ポジティブに受け止める理由として、まず、【やりがいがある】が示された。具体的には、《成長が得られる》、《利用者や家族との関わり》、《施設運営の中核になる》、《幅広い業務がおもしろい》、《施設の顔になる》、《責任ある立場》などが挙げられた。また、〈相談業務だけでは、対応できることが限られる〉ため、利用者の生活全般を支える特養には《ジェネラリストが必要とされる》。

同じく、【ポジティブに至る経緯】があるとのこと。生活相談員の多岐にわ

表6 ポジティブに受け止めている

カテゴリー	コード	出現数
やりがいがある	ジェネラリストが必要とされる	12
	成長が得られる	10
	利用者や家族との関わり	7
	施設運営の中核になる	6
	幅広い業務がおもしろい	5
	施設の顔になる	4
	責任ある立場	4
ポジティブに至る経緯	モチベーションの上げ方	9
	業務の仕分けが必要	6
	多職種との協調が必要	5
専門性が発揮できる	コーディネーションの技術	6
	幅広い知識や経験が必要	6
	多職種や多機関との連携	3
		計83

たる業務について、まわりのスタッフ〈調和を図りながら〉、〈理解、協力を得つつ、徐々に、できることからやる〉など《多職種との協調が必要》であること。それでも業務は多岐にわたるため、〈優先順位をつける〉など《業務の仕分けが必要》である。そして、自己研鑽を積むなどして〈自らを奮い立たせる〉ような《モチベーションの上げ方》を持つ必要があるとのこと。

また、【専門性が発揮できる】との意見もある。《幅広い知識や経験が必要》とされる。さらに、施設を運営していくためには、《多職種や多機関との連携》が求められる。そのために生活相談員は〈間をつなぐことが役割〉となる。そして、多職種や多機関が連携する業務が〈円滑にまわる〉ために《コーディネーションの技術》が必要である。

(2) ネガティブに受け止めている

質問②ネガティブに受け止めている理由等については、表7の結果を得た。5つのコードが生成された。各コードが自由記述回答に出現する回数の合計は32であった。コードは類似性に基づき分類し、【業務の優先順位が決められない】、【業務に必要な学習が追いつかない】、【業務が終わらない】【責任が重い】という4つのカテゴリーに集約された。これらのカテゴリーは、特別養護老人ホームに勤務する生活相談員の役割観を説明し、その専門性を探るための一助

となる。

ネガティブに受け止める理由として、まず、【業務の優先順位が決められない】というもどかしさが挙げられる。《人手不足》もあり、〈介護員やパートが休めば現場に入る〉など、〈次から次と突発的な業務〉も入るため〈振り回される〉感じがする。自分で業務の優先順位を決められず、《何でも屋》の状況に陥ることにストレスを感じる。

また、業務が多岐にわたり、〈前任者から引継を受けていても知らなかった業務が後からたくさん出てくる〉ため、【業務に必要な学習が追いつかない】。分からない業務が多くあることに不安を感じる。ネガティブな思いを持つかもしれない。

そして、業務が多いため、時間内に【業務が終わらない】。そのため、大事にしたいと思っている〈入居されている方とお話しする時間がとれない〉等のもどかしさがある。業務が多いことは、施設運営の中核であることの証でもあるが、同時に【責任が重い】というストレスを感じてしまうとのこと。

表7 ネガティブに受け止めている

カテゴリー	コード	出現数
業務の優先順が決められない	何でも屋	9
	人手不足	3
業務に必要な学習が追いつかない	業務に必要な学習が追いつかない	11
業務が終わらない	業務が終わらない	8
責任が重い	責任が重い	1
		計32

(3) どちらとも言えない

質問③どちらとも言えない理由等については、表8の結果を得た。7つのコードが生成された。各コードが自由記述回答に出現する回数の合計は55であった。コードは類似性に基づき分類し、【判断材料がない】、【ポジティブな面とネガティブな面と両面ある】、【考えがまとまらない】【考える時間がない】という4つのカテゴリーに集約された。これらのカテゴリーは、特別養護老人ホームに勤務する生活相談員の役割観を説明し、その専門性を探るための一助となる。

どちらとも言えない理由として、まず、【判断材料がない】ことが挙げられ

る。まだ、生活相談員としての《経験が浅い》ことや、生活相談員は《施設によって業務が違う》ため判断できない。《他の役職と兼務している》場合もある。例えば、〈介護課長と兼務で相談員をしている〉場合など、どこまでがどちらの業務なのか〈境が分からない状態〉なので判断できないとのこと。また、多職種連携など〈様々なことで板挟みになることがあるが、感謝の声を頂くことも多くある〉など、【ポジティブな面とネガティブな面と両面ある】という意見もある。

さらに、《人手不足》のため、〈日々のやりくりや雑務〉が発生し、《業務が多い》。そのため【考える時間がない】という現状もある。そこでは、〈何が正解か不正解か分からないまま、試行錯誤〉の状態【考えがまとまらない】とのこと。

表8 どちらとも言えない

カテゴリー	コード	出現数
判断材料がない	経験が少ない	15
	他の役職と兼務している	5
	施設によって業務が違う	3
ポジティブな面とネガティブな面と両面ある	ポジティブな面とネガティブな面と両面ある	15
考えがまとまらない	考えがまとまらない	14
考える時間がない	人手不足	2
	業務が多い	1
		計55

(4) その他

質問④その他については、表9の結果を得た。9つのコードが生成された。各コードが自由記述回答に出現する回数の合計は17であった。コードは類似性に基づき分類し、【スーパービジョンが必要】、【人材確保が難しい】、【生活相談員の研究が必要】、【情報発信の必要】、【特定処遇改善手当が欲しい】、【ワークライフバランスを考える必要がある】という6つのカテゴリーに集約された。④その他の欄では、質問項目によらない、自由な意見を記述してもらった。今回は生活相談員が普段感じていることや今後の課題などが抽出されたと考えられる。

まず、【スーパービジョンが必要】だと感じている。様々な実践と理論と結びつけて〈省察できるようなスーパービジョン〉が必要とのとこと。また、【生活相談員の研究が必要】だと感じている。生活相談員の専門性等について《調査の必要》がある。多岐にわたる《業務の理論化》も必要だと感じている。業務量が多いので【ワークライフバランスを考える必要がある】。待遇面では、【特定処遇改善加算が欲しい】と感じる。

課題としては、専門性についての意見などの、【情報発信の必要】が挙げられる。広く議論を起こす取り組みになるのかもしれない。また、施設運営の中核である生活相談員は、【人材確保が難しい】という課題にも取り組む。特に《介護職員の確保が難しい》。しかし、職員募集のために潤沢な資金を準備することも難しく、《人件費の問題がある》。施設によっては《介護職員の高齢化が進む》ので、喫緊の課題となる。

表9 その他

カテゴリー	コード	出現数
スーパービジョンが必要	スーパービジョンが必要	5
人材確保が難しい	介護職員の確保が難しい	2
	人件費の問題がある	2
	介護職員の高齢化が進む	1
生活相談員の研究が必要	調査が必要	2
	業務の理論化	1
情報発信の必要	情報発信の必要	2
特定処遇改善加算が欲しい	特定処遇改善加算が欲しい	1
ワークライフバランスを考える必要がある	ワークライフバランスを考える必要がある	1
		計17

IV. 考察

本研究の目的は、特養に勤務する生活相談員が、多岐にわたる、煩雑にも見える役割をどのように受け止めているのかを整理することである。ポジティブに受け止めているならば、その理由等に専門性を探るヒントが含まれないだろうかと考えた。ネガティブに受け止めているならば、生活相談員の役割を整理するための知見が必要だと考えた。

今回は、出現数が大きなコードが含まれるカテゴリーに注目してみる。まず、ポジティブに受け止めている理由としては、【やりがいがある】が挙げられる(表6)。次に、ネガティブに受け止めている理由としては、【業務の優先順位が決められない】を例に挙げてみる(表7)。これらについて、先行研究をもとに考察を進めてみる。

1. やりがいがある

特養の生活相談員はやりがいがある。その理由として、最も多くコードとして出現したのは、特養には《ジェネラリストが必要とされる》である(表6)。では、ジェネラリストとは何であろうか。今回、得られた切片化データの中には、〈相談業務だけでは、対応できることが限られる〉などの意見もある。つまりここでは、限定的ではない、多岐にわたる業務をオールラウンドに対応できる人材が必要とれることが推察できる。

なぜ、オールラウンドに対応できる人材が必要とされるのか。理由の一つとして、特養に求められる業務の無限定性が挙げられないだろうか。特養は入所型施設である。入所要件は原則として要介護3以上である⁹⁾。24時間365日、休みなく介護等のサービス提供が必要である。そして、利用者にとっては生活の場である。そこでは、要介護高齢者の様々な生活課題も毎日生じていると考えられる。生活課題はすべてを科学的に説明できない部分も含まれる¹⁰⁾。人の生活をすべて言葉や数字に置き換えて説明することは難しい。そこから生じる利用者の生活課題も概念規定が難しい場合もある。予期できない生活課題も起こるだろう。ゆえに、特養の業務は前もって合理的に学知に基づいて準備ができるものばかりではない。今まで経験したことがない、考えたことがない業務も発生するだろう。業務には無限定性が生じる。

特養の業務の無限定性にどのように対応するのだろうか。特養で働くスタッフは、利用者の幅広いニーズに応えられるように配置されているはずである。介護職、看護職、他のコメディカルスタッフ等の多職種が、それぞれの専門性を発揮する業務があると考えられる。しかし、上述のように業務の無限定性があるため、それぞれの専門性に基づく職分では対応できない業務も発生する。誰がどのように対応するのか調整が必要である。補い合うための調整である。もしくは役割葛藤が生じないための調整である¹¹⁾。その施設ごとの実状に応じて

勘案すべきこともある。スタッフの専門性、経験、能力、仕事量、組織内の人間関係など。きめ細やかさが求められる調整である。その現場の特徴的な判断基準や、行動様式、習慣、態度などの職場文化に触れて感得している必要もあるだろう¹²⁾。管理職としての指示的、命令的なトップダウン方式ではうまく調整できないかもしれない。

このとき、求められるのがジェネラリストとしての生活相談員ではないだろうか。生活相談員が多職種の業務に何らかの形で携わりながら、場合によっては一緒に実践しながら、その施設の実状に精通していること。そして、フラットな立場で調整することを期待されるのではないか。調整段階ではスタッフの合意を形成する必要がある。そこでは、現場における生活課題への支援のあり方や考え方が生成されると考えられる。その考え方を、利用者や家族に説明できるように整理できれば、支援のひとつの根拠になる。幅広い業務に特養のスタッフが根拠を持って対応できるように調整する。生活相談員でなくて果たせない役割といえる。つまり、生活相談員はジェネラリストであることが、ひとつの価値として認められる。

但し、留意点がある。まず、上述の価値ある役割について、もしかしたら生活相談員は無自覚な場合もある。理由として、生活相談員は多忙である。今回のカテゴリーにも《考える時間がない》という意見が生成された(表8)。時間にも追われて上述のような言説を持ち得ない場合もある。では、自覚するために何が必要だろう。例えば、今回のカテゴリーに《情報発信の必要》がある(表9)。自覚するためにも、今回の調査結果などを発信して広く議論を起こしてもよいのではないだろうか。多忙な生活相談員が議論の一端にでも触れる機会をつくりたい。

次に、ジェネラリストになるのに時間がかかる。なぜ時間がかかるのか。例えば、同じくジェネラリストが必要な現場として、橋長ら¹³⁾は小学校について報告している。オールラウンドに職務を遂行する能力を養うために、「管理職は若手教員に、まず様々な仕事を経験させ、学校内における一通りの職務を経験させようとする」とのこと。おそらく何年もかかるであろう。若手の時から経験を重ねる必要があるのだろう。同じように、特養も一通りの職務を経験が必要かもしれない。しかし、特養は小学校教員の校務分掌と違い、専門性が

違う多職種で職務は分掌される。小学校のように全てを経験できる職務ではないかもしれない。つまり、オールラウンドに職務を遂行する能力を養うためには、小学校にない困難性もあると考えられる。施設ごとに工夫も必要だろう。ゆえに、特養のジェネラリストの養成にもまた時間がかかる。留意して議論する必要がある。

2. 業務の優先順位が決められない

特養の生活相談員は業務の優先順位が決められない。その理由として、最も多くコードとして出現したのは、生活相談員は《何でも屋》であること（表7）。では、ここで言う何でも屋とは何であろうか。今回、得られた切片化データの中には、〈パート職員が休めば現場に入る〉や〈期日のある業務を行っている最中にも突発的な業務が入る〉などの意見もある。つまりここでは、人員不足の補充要員になっていること。また、すぐには担当を見つけにくい業務、すぐには担当をあてがいきい業務等を割当てするのに都合のよい人材として使われる場面があることも推察できる。そのため、時間内に【業務が終わらない】こともある（表8）。そこでは、ネガティブな思いがよぎることもあるだろう。

では、業務の優先順位が決められないことに、どのように対応するのだろうか。現時点では、何が、どこまで生活相談員の業務なのかを規定することが難しい。太田¹⁴⁾は、「ソーシャルワークの範囲や機能を具体的に確定できるのか、という問いかけに現在の時点でも明快に答えきれないことが、ソーシャルワーク実践の活動内容をあいまいにしている」と述べている。あいまいなままの業務は多職種と重なり合う。殊に特養では生活相談員は介護業務に携わる場合が多いことも先行研究で分かっている¹⁵⁾。業務は混在して不可分になる¹⁶⁾。生活相談員の業務の固有性を示しにくい。そこで都合よく何でも屋として使われるだけではネガティブな思いも持つ。しかし、一方では、同じくあいまいで幅広い業務に携わることについて、上述（IV-1）のように、ジェネラリストとしての価値を認められることもある。違いはどこで生まれるのか。ジェネラリストとして幅広い業務に携わるために必要な取り組みを論考する。何でも屋からジェネラリストに進むために必要な取り組みは何だろう。

まず、上述（IV-1）のように、特養のジェネラリストの養成には時間がかかる。その職場でジェネラリストになるための理論や実践力を習得するために

は時間がかかる。できるだけスムーズに習得するためには、可能であれば、新人の生活相談員はベテランの生活相談員と共に働く期間等があったほうがよいのではないかと。特養は入所者数100名に対して生活相談員の配置基準は1名である¹⁷⁾。場合によっては経験が浅い生活相談員が最初から一人だけの配置になることがあるかもしれない。配慮が必要ではないだろうか。人件費等の問題もあるが、可能であれば、複数人の配置が進むような議論も必要だろう。今後の課題でもある。

また、生活相談員自身がジェネラリストとしての価値を理解する必要がある。人員不足等の都合のよい補充要員として自己理解してしまえば、職業的アイデンティティは成立しない。当然、業務の優先順位は決められない。場合によってはネガティブな思いを持つ。では、ジェネラリストとしての価値をどのように理解を進めるだろう。例えば、植戸¹⁸⁾は、社会福祉士がストレスや負担を感じながらも仕事を続けられる要因を報告している。調査で高得点を得た項目として、「利用者や家族に喜んでもらえる」等を挙げている。対人援助職の中核業務である利用者や家族との関わりや福祉援助職の社会的使命はストレスを乗り越える原動力であると述べている。利用者や家族からの喜びの声は業務への原動力となる。何より、生活相談員の価値を示す生の声である。大事にしたい。そして、なぜ喜んでもらったのか分析する必要がある。声の中にある福祉援助職の社会的使命を抽出しなければならない。さらに、生活相談員自身の理解だけで終わらずに、多職種と共有できるように整理する。生活相談員の社会的使命について多職種の理解が進むとき、生活相談員は人員不足等の都合のよい補充要員ではなくなる。ジェネラリストに進むための取り組みの一つとなる。

では、福祉援助職の社会的使命をどのように整理するのだろうか。生活相談員の価値である。換言すれば、生活相談員の実践するソーシャルワークの価値をどのように多職種と共有するのだろうか。上述（IV-1）のように、特養の生活相談員の業務には無限定性が生じる。一つひとつの業務に価値を与える基準を個別につくろうとしても無理がある。施設で生じる生活相談員の業務全てに価値を与える概念が必要となる。原理的な思想になるので抽象度は高くなる。該当する概念を涉猟すれば、ソーシャルワーク専門職のグローバル定義（以下、グローバル定義）も該当するだろう。例えば、「…社会正義、人権、集団的責

任、および多様性尊重の諸原理は、ソーシャルワークの中核をなす。…（一部を抜粋）」¹⁹⁾という一文の中にも、社会正義、人権、集団的責任、多様線の尊重などの価値が含まれている。しかし、施設現場で生活相談員の業務の価値を説明する拠りどころとして用いるためには抽象度が高い。どのように価値を説明するのだろうか。

本来は、ソーシャルワークのモデルやアプローチ理論がソーシャルワークの価値を具現するためのツールになるはずである。しかし、これもまだ抽象度が高いのかもしれない。太田²⁰⁾は、大学等養成機関で学生たちが学ぶ様々なソーシャルワークのモデルやアプローチ理論について報告している。「学生たちが実習する機関、団体で、大学等で習ったモデルやアプローチ理論が実際に展開する場面を見聞する機会ほとんど皆無である」と述べている。理論と実践が乖離している現状があるかもしれない。そのため、生活相談員はグローバル定義に示されるような抽象度の高いソーシャルワークの価値を、現場で多職種に説明するために、各自で工夫が求められるだろう。その施設で生活相談員が携わる業務と抽象度の高いソーシャルワークの価値を関連付けて説明する力が求められる。

難しい取り組みとなるだろう。しかし、ソーシャルワークの価値を関連付けての説明が、多職種との間で業務を分担する際の考え方にもつながらないだろうか。生活相談員と多職種間で同じ業務に携わるとしても、業務に与える価値の違いが見つかれば、何を、どこまで、どちらが分担するべきか。考え方を生まないだろうか。生活相談員の業務に優先順位をつけるヒントになるかもしれない。今回生成されたコードの中にも、《業務の仕分けが必要》や《多職種との協調が必要》という意見がある（表6）。生活相談員の業務に優先順位をつけるために、業務の仕分けをする。そこでは、抽象度の高いソーシャルワークの価値を、生活相談員が多職種に説明する必要がある。現場ですでに様々な工夫や考察が行われているのではないだろう。だが、多職種とソーシャルワークの価値について理解を共有するためには時間がかかるかもしれない。価値の共有に至るまで協調しながら業務に取り組む必要がある。

《ジェネラリストが必要とされる》という役割観（表6）を得ている生活相談員は、すでにこれらの取り組みを行っているとも考えられる。どのような取

り組みを行っているのか精査したい。それは、理論と実践が乖離している福祉の現状を改善するための取り組みにもなる。換言すれば、グローバル定義などに示されるソーシャルワークの価値を多職種や利用者に説明するための中範囲理論の生成といえるのではないだろうか。今後の課題である。

V. 総括

今回は、特養に勤務する生活相談員が、多岐にわたる、煩雑にも見える役割をどのように受け止めているのかを整理した。ポジティブに受け止めているならば、その理由等に専門性を探るヒントが含まれはしないだろうかと考えた。ネガティブに受け止めているならば、生活相談員の役割を整理する知見が必要だと考えた。表6から表9に集約されたカテゴリーやコードは、特別養護老人ホームに勤務する生活相談員の役割観を説明し、その専門性を探るための一助になり得る。

また、出現数が大きなコードが含まれるカテゴリーに注目して考察した。まず、特養の生活相談員は、【やりがいがある】が挙げられる（表6）。次に、特養の生活相談員は、【業務の優先順位が決められない】が挙げられる（表7）。これらについて、先行研究をもとに考察を進めた。そこでは、生活相談員はジェネラリストであることが、ひとつの価値として認められること。そして、《ジェネラリストが必要とされる》という役割観（表6）を得るための取り組みについて、今後も研究が必要なことが導出された。

しかし、今回の調査は山形県の特養である。他県も含めて、今後も調査を継続する必要があるだろう。本研究に反映できなかった知見もあると思われる。より広く知見を集める工夫が必要である。

今後も、特養生活相談員の役割や業務について、少しずつでも知見を得て、整理を進めたい。特別養護老人ホームの生活相談員の専門性が顕揚されるための一助になることを願う。

謝辞

本研究にご協力を頂きました山形県内の特別養護老人ホームの生活相談員の皆様、関係者の皆様に厚く感謝申し上げます。本研究にご関心とご理解を頂き

ましたことに心より御礼申し上げます。

引用・参照

- 1) 西口守 (2011)「高齢者福祉施設における生活相談員の「相談」の実際－特別養護老人ホームと地域包括支援センターの調査を踏まえて－」『東京家政学院大学紀要』51 1-21.
- 2) 前掲1) 西口守「高齢者福祉施設における生活相談員の「相談」の実際－特別養護老人ホームと地域包括支援センターの調査を踏まえて－」
- 3) 日比眞一 (2015)「特別養護老人ホームから見る社会福祉士の専門性に関する一考察」『福祉図書文献研究』14 日本福祉図書文献学会 43-53.
- 4) 吉田修大 (2010)「高齢者福祉施設の生活相談員に関する基礎的研究」『人間福祉研究』13 北翔大学 151-163.
- 5) 前掲3) 日比眞一「特別養護老人ホームから見る社会福祉士の専門性に関する一考察」
- 6) 前掲1) 西口守「高齢者福祉施設における生活相談員の「相談」の実際－特別養護老人ホームと地域包括支援センターの調査を踏まえて－」
- 7) 前掲1) 西口守「高齢者福祉施設における生活相談員の「相談」の実際－特別養護老人ホームと地域包括支援センターの調査を踏まえて－」
- 8) 山形県庁「高齢者対象サービスのご案内 (R3.4.15.更新)」(<https://www.pref.yamagata.jp/090002/kenfuku/koreisha/kaigo/careservice.html> 2021年4月24日アクセス)
- 9) 厚生労働省「第100回社会保障審議会介護給付費分科会資料 資料4-2 施設・居住系サービスについて」 p7. (https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12601000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshitsu_Shakaihoshoutantou/0000044903.pdf 2021年12月15日アクセス)
- 10) 中村佐織 (2017)「第4章 高度専門職業への進展」太田義弘・中村佐織・安井理夫編『高度専門職業としてのソーシャルワーク－理論・構想・方法・実践の科学的統合化－』光生館 p.47.
- 11) 中山元佳・香月富士日 (2020)「看護管理職の役割ストレス・労働負荷とバーンアウトとの関連」『日本看護研究学会雑誌』43(2) 189-198.

- 12) 田中由美子 (2018) 「看護職の職場文化の概念分析」『日本看護学会誌』 38 1-8.
- 13) 橋長広了・荊木まき子・森田英嗣 (2010) 「小学校における組織協働化の実践的課題と展望 - 管理職経験者に対するインタビュー調査を通して -」『大阪教育大学紀要 第Ⅳ部門』 59(1) 241-255.
- 14) 太和田猛 (2004) 「第Ⅲ部第1章第2節ソーシャルワークとケアワークの構造と視点」大和田猛編著『ソーシャルワークとケアワーク』中央法規 p232.
- 15) 前掲1) 西口守「高齢者福祉施設における生活相談員の「相談」の実際 - 特別養護老人ホームと地域包括支援センターの調査を踏まえて -」
- 16) 前掲3) 日比眞一「特別養護老人ホームから見る社会福祉士の専門性に関する一考察」
- 17) 厚生労働省「特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準 (平成十一年三月三十一日)(厚生省令第四十六号)」(https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=82999413&dataType=0&pageNo=1 2022年1月14日アクセス)
- 18) 植戸貴子 (2010) 「福祉援助職のメンタルヘルスの現状 - 社会福祉士を対象としたストレスに関するアンケート調査から -」『神戸女子大学健康福祉学部紀要』 2 1-17.
- 19) 日本ソーシャルワーカー連盟 (JFSW) 「ソーシャルワーク専門職のグローバル定義」(http://jfsw.org/definition/global_definition/ 2022年1月22日アクセス)
- 20) 前掲14) 太和田猛「第Ⅲ部第1章第2節ソーシャルワークとケアワークの構造と視点」大和田猛編著『ソーシャルワークとケアワーク』 p233.

参考文献

- ・ 野川道子編著 (2021) 『看護実践に活かす 中範囲理論』メヂカルフレンド社
- ・ 三島亜紀子 (2017) 『社会福祉学は「社会」をどう捉えてきたのか ソーシャルワークのグローバル定義における専門職像』勁草書房
- ・ 川村隆彦 (2013) 『ソーシャルワーカーの力量を高める理論・アプローチ』中央法規

- ・ 秋山智久 (2011) 『社会福祉専門職の研究』 ミネルヴァ書房
- ・ 佐藤郁哉 (2008) 『質的データ分析法 ～原理・方法・実践～』 新曜社
- ・ Catherine Pope, Nicholas Mays, Jennie Popay (2007) “Synthesizing Qualitative and Quantitative Health Evidence : A Guide to Methods” Open University Press. = 伊藤景一・北素子監訳 (2009) 『質的研究と量的研究のエビデンスの統合～ヘルスケアにおける研究・実践・政策への活用』 医学書院
- ・ 大本和子・笹岡真弓・高山恵理子編著 (2007) 『新版 ソーシャルワークの業務マニュアル 実践に役立つエッセンスとノウハウ』 川島書店
- ・ 舟島なおみ (2007) 『質的研究への挑戦』 医学書院
- ・ Malcolm Payne (2006) “What is professional social work?” Policy Press. = 竹内和利訳 (2019) 『ソーシャルワークの専門性とは何か』 ゆみる出版
- ・ 波平恵美子・道信良子 (2006) 『質的研究 Step by Step ～すぐれた論文作成をめざして』 医学書院
- ・ John W. Creswell (2003) “Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches” SAGE Publications. = 操華子・森岡崇訳 (2008) 『研究デザイン～質的・量的・そしてミックス法』 日本看護協会出版会
- ・ Jonathan Parker, Greta Bradley (2003) “Social Work Practice～Assessment, Planning, Intervention and Review～” Learning Matters. = 岩崎浩三・高橋利一監訳 (2008) 『進化するソーシャルワーク～事例で学ぶアセスメント・プランニング・介入・再検討』 筒井書房
- ・ Elise M. Beaulieu (2002) “A guide for Nursing Home Social Workers” Springer Publishing. = 硯川真旬監訳 (2003) 『介護福祉施設ソーシャルワーカー・ガイドブック』 中央法規
- ・ Roger Clough (2000) “The Practice of Residential Work” Bloomsbury Publishing. = 杉本敏夫訳 (2002) 『これからの施設福祉を考える レジデンシャルワークの理論と実際』 久美株式会社
- ・ Uwe Flick (1995) “QUALITATIVE FORSCHUNG” SAGE Publications. = 小田博志・山本則子・春日常・ほか訳 (2002) 『質的研究入門』 春秋社

他