

ソーシャルワーカーの業務の実態と役割

～日米の高齢者長期ケア施設の比較より～

佐藤 八千子 (高齢者福祉)

はじめに

1972年の中央社会福祉審議会老人福祉専門部会の『「老人ホームのありかた」に関する中間意見』において老人ホームが「収容の場」から「生活の場」へ、そして2000年より始まった介護保険制度下では「措置」から「契約」へと特別養護老人ホーム（介護老人福祉施設・以下施設という）における利用者を取りまく状況は変化しているが、ソーシャルワーカーの業務内容はどうかであろうか。

介護保険施行後の施設の生活相談員（旧の名称は生活指導員）の業務内容がどのように変化したのか。当然、生活相談員としては利用者本位という視点に立って、利用者の生活の支援者・生活保障の起動力としての役割が期待されているが、現状においてどのような役割をはたしているのだろうか。

資格や業務内容を通して生活相談員の施設や地域における役割などの実態を探ることで、生活相談員がソーシャルワーカーとして要求される専門性と固有のスキルの必要性を明確にできるのではないかと考える。施設においては、特に生活相談員がソーシャルワークの担い手としてその役割を果たすと考えられるので、生活相談員をソーシャルワーカーと位置付けることとする。

第Ⅰ部では、わが国における資格制度の創設により、生活相談員と社会福祉士の資格との関係の実態がどうなっているかを、アメリカの教育制度の対比から検証する。

第Ⅱ部では、“施設の顔”といわれる生活相談員のスキルが、利用者の施設での生活を左右するといっても過言ではない。アメリカの業務指針とわが国の業務の手引きを参考にして、生活相談員の業務内容を検証してみる。

第Ⅲ部では、ソーシャルワーカーの相談援助業務の実態を明らかにし、利用者の生活の権利を擁護する生活相談員に要求される役割と固有のスキルを探る。

キーワード：資格、権利擁護、第三者評価、ケアマネジメント、コーディネーター、

Ⅰ ソーシャルワーカーの資格の実態と専門性

1. 社会福祉士とソーシャルワーカーの資格

社会福祉士はわが国において、1987年に「社会福祉士および介護福祉士法」により資格制度が創設され、ソーシャルワークの専門職である国家資格としては15年以上経っている。社会福祉士は法第2条において、「社会福祉士の名称を用いて、専門的知識及び技術をもって、身体上若しくは精神上の障害があること又は環境上の理由により日常生活を営むのに支障がある者の福祉に関する相談に応じ助言、指導その他の援助を行うこと（第7条において「相談援助」という。）を業とする者をいう」と定義されている。すなわち、福祉的援助が必要な人に対する相談援助業務、社会福祉の機関や関連分野の専門職・家族・地域との連絡などのコーディネーターの業務、さらに権利擁護等の業務等があげられる。そこで、ソーシャルワーカーとして資格や経験年数がスキルにおよぼす影響が大きいと考えることからソーシャルワーカーの資格の取得を比較してみる。

2. 日本とアメリカにおける資格の比較

アメリカにおいては、1952年ソーシャルワーク教育協議会（Council on Social Work

Education: CSWE) が連邦教育省の管轄下でソーシャルワークの認定と教育カリキュラムの策定権限、カリキュラム・ポリシー策定、学校教育の標準化・大学院修士課程認定をしている。1972年 CSWE は学部をソーシャルワーカー養成機関として認定した。ソーシャルワーク教育は、BSW (Based Social Worker) と MSW (Master Social Worker) の2つのレベルにわかれており、BSWはジェネリストソーシャルワーク実践の学士レベルであり、マスターレベルのMSWは専門領域の上級ソーシャルワーク実践の修士となっている。特に Field Practicum (実習時間) を BSW は400時間、MSWは900時間となっており実践教育をしっかりこなしているのがわかる。

わが国においては、国家試験に合格し登録をして初めて資格を取得できる。社会福祉士の受験資格を取得するには11通りある。福祉系大学で「指定科目」を履修していない者および身体障害者福祉司、査察指導員として5年以上の実務経験のない者は、短期養成施設(6カ月)又は一般養成施設を卒業しなければ社会福祉試験の受験資格が得られない。

3. 生活相談員の人数と資格の実態

2000年10月1日現在の介護老人福祉施設は、全国で4,463ヶ所利用者298,912人、岐阜県においては58ヶ所であり3,360人が利用している。2004年度末までには全国で36万人の整備が計画されている。生活相談員の資格要件は「生活相談員にあつては、入所者の生活の向上を図るため適切な相談、援助を行う能力を有すると認められるものをいうこと」となっており、入所者の数が100又はその端数を増すごとに1以上とされている¹⁾ ことから、生活相談員は各施設によって人数が異なっているのが現状であり、利用者の定員にかかわらず施設の裁量に大きくまかされていることになる。岐阜県における現状は〈表1〉のようになっている。

その上、生活相談員は必ずしも社会福祉士の資格保持者というわけではなく、介護福祉士、介護支援専門員、社会福祉主事、事務職(教員

資格)等が従事している場合もある。施設においては社会福祉士の資格の有無には関係なく、適切と認められた者が相談援助等の業務に従事しており、経験年数・学歴もさまざまである。このように、日本においては資格や配置の基準〈表2〉で相談員の専門職としての明確さを見つけることは容易ではなく、かなり柔軟性に富んでいるといえる。

表1 岐阜県介護老人福祉施設と生活相談員

利用者定員(人)	施設数	生活相談員数と施設数
60未満	3	1人-3施設
60~69	2	1人-1施設 2人-1施設
70~79	11	1人-7施設 2人-3施設 3人-1施設
80~89	10	1人-6施設 2人-4施設
90~99	3	1人-1施設 2人-1施設 3人-1施設
100~109	6	1人-5施設 2人-1施設
110~119	1	2人-1施設
120~129	2	2人-2施設
130以上	2	1人-1施設 3人-1施設
合計	41	

(注) 短期入所介護利用者ベッド数含む
(岐阜県介護老人福祉施設現況調査(岐阜福祉サービス利用者センター「びーすけと」、2002年11月1日現在施設数66箇所 回収率62%)

表2 介護老人福祉施設の社会福祉士数

0人	1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	8人	合計
15	11	10	1	0	2	1	0	1	41

(岐阜県介護老人福祉施設現況調査)

II. ソーシャルワーカーの業務の特性と実態

1. アメリカのソーシャルワーカーの役割と機能

アメリカではソーシャルワーカー教育のガイドラインと評価基準(CSW)が設けられ、マニュアルが実に詳細に明記されている。「ソーシャルワーカーの実務基準および業務指針」(NASW)のなかでは、「ソーシャルワーカーの役割と機能」とソーシャルワーカー実践の目的として4つあげられている。

- ① 人々について発達の能力、問題解決能力、処理能力を強化する。
- ② 人々に資源やサービスを提供する制度の効果的かつ人道的な運営を促進する。
- ③ 人々、財源、サービス、機会を提供する制度とを結びつける。
- ④ 社会政策の展開と改善に貢献する。

この目的を掲げ、ソーシャルワーカー業務の特性を〈表3〉のように示している。特に高齢者分野で働くソーシャルワーカーの一般的機能として、「アセスメント、診断、カウンセリング、紹介、コーディネート、プログラム開発、スーパービジョン、政策分析などがある。更に、高齢市民へのエンパワメントと能力付与、加えて家族に潜在力の感覚を発展させることである」としており²⁾ 専門職として責任を持って介入することを示唆している。つまり、アメリカにおいてはソーシャルワーカーが業務上の実務基準と業務指針が示されていることから、役割と機能が明確になっており専門性が見えているといえる。

表3 ソーシャルワーカーの業務特性

ソーシャルワーカーの機能概要			
目標1	目標2	目標3	目標4
人々の問題解決能力、対処能力、発達能力を強化する	人々と資源、サービス及び機会を提供する制度を結びつける	制度の効果的かつ人道的な運営を促進する	社会政策を発展させ改善する
機能1	機能2	機能3	機能4
事前評価 診断 発見・確認 支持・援助 助言・カウンセリング 代弁・能力付与	研修 組織化 動員 交渉 交換	管理・運営 施策展開 スーパービジョン 調整 協議 事後評価 職員研修	政策分析 企画 政策展開 再検討 政策擁護

(出典：マーガレット・ジベルマン・フィリップHシュルピッシュ共著 岩崎浩三、山手茂監訳『ソーシャルワーカーとは』日本ソーシャルワーカー協会発行 相川書房 1997年)

2. わが国におけるソーシャルワーカーの役割と機能

わが国においては、東京都社会福祉協議会が各施設の管理規程や職務規程集から相談員の業務を、「調整」「事務」「管理」「介護」の4つの項目に分類している。その中の上位10項目として、①個別的相談指導②一般事務③処遇に関する計画・立案④関係機関連絡調整⑤処遇に関する記録⑥家族指導⑦ボランティア・実習の受入れ⑧慰問・見学・行事等の準備⑨職員間の報告・連絡⑩葬祭関係となっているが、一般事務を除いては調整に関する業務であり、まさにコーディネーターの役割をはたしているということになる³⁾。

特に他職種・異職種が協働で援助にあたる現場では、コーディネーター特にチームコーディネーターの存在は不可欠で、生活相談員にその役割が最も期待されていることから関連職種との調整(コーディネート)をしていく必要がある。

介護保険の導入に伴うソーシャルワーク実践の業務内容を杉本・森本のワークフローモデルを参考にしながら以下〈表4〉に整理した。

表4 ソーシャルワーカー業務のワークフローモデル

I 利用者への援助 1. 入所時個別面接、及び合同面接 1) 面接の準備(情報収集) 2) 在宅等で訪問面接または施設での面接 3) 他スタッフや家族等との合同面接 2. 具体的サービスの提供について説明及び契約 3. 退所時手続き 4. 利用者への相談援助(個別スーパービジョン)	II 業務の管理 1. 入所時個別面接、及び合同面接 1) 面接の準備(情報収集) 2) 在宅等で訪問面接または施設での面接 3) 他スタッフや家族等との合同面接 2. 具体的サービスの提供について説明及び契約 3. 退所時手続き 4. 利用者への相談援助(個別スーパービジョン) 5. ケアカンファレンス開催(資料作成、記録) 6. ケース管理 7. 部内会議、ミーティングスタッフからのコンサルテーション 8. 日報記録、スタッフへのコンサルテーション スタッフからのコンサルテーション
II 業務の運営 運営 1. スーパービジョン 個別スーパービジョン・グループスーパービジョン 2. 研究・研修・学習 3. 教育 1) 実習生の指導 2) 現任者研修 3) 講義(小学校、介護者教室、ヘルパー等) 4. 家族・地域とのかかわり 1) ボランティアの受入れ調整・オリエンテーションや会議開催 2) 広報活動 3) 見学者オリエンテーション 4) 講演	II 対外的業務 1. 介護保険調査・介護保険認定審査会出席 2. ネットワーキング 関係機関からの情報収集 関係機関への情報提供 地域事業への協力 (生涯教育、リハビリ健康教室など介護予防などの協力)

(注：杉本照子・森野郁子監修『ソーシャルワークの業務マニュアル』川島書店 P8を一部変更)

表5 利用者の1日の生活と生活相談員のある日の業務の流れ(例)

時刻	利用者の生活	生活相談員の典型的な1日
5:00	排泄(トイレ誘導、オムツ交換)	
7:00	起床・モーニングケア	
8:00	朝食・口腔ケア	出勤・ミーティングに参加
9:00	排泄(トイレ誘導、オムツ交換)	各居室ヘラウンド
9:30	水分補給・レクリエーション	来客の対応(家族・介護保険調査員等)
11:00	トイレ誘導	利用者の郵便物の整理等、事務連絡(外部)
12:00	昼食・口腔ケア	休憩
13:00	排泄(トイレ誘導、オムツ交換)	ボランティア、実習生の受入れ対応
14:00	レクリエーション	介護報酬請求事務、利用者の金銭管理
15:00	おやつ、水分補給	相談援助業務
15:30	随時(クラブ活動)	ラウンド、利用者相談業務
16:00	自由時間	事務仕事整理
17:00	排泄(トイレ誘導、オムツ交換)	利用者家族相談対応
18:00	夕食・口腔ケア	
19:00	自由時間	生活相談員会議(ケアハウス・デイサービス等)
20:00	水分補給	
21:00	排泄(オムツ交換)	
24:00	同様(随時)	帰宅

3. 生活相談員の業務の流れ

生活相談員の業務の指針となるのが、知識、技能、能力、価値観であることはいままでのないが、具体的にG県J施設の利用者の1日の流れと生活相談員Bさんの典型的な1日の業務の流れを〈表5〉で示した。各施設における生活相談員の業務は日替わりといっても過言ではないほど多忙であり多様性に富んでいるが、業務内容は施設毎に異なっている。一方、1ヶ月の定型業務として入所者金銭管理(通帳・現金帳簿)、3ヶ月毎の家族に収支報告、月1回広報作成、入所希望者受付、入所待機者の名簿管理、入所予定者との連絡・面接調整、介護保険証の更新手続き、介護認定の立会い、利用者の郵便物の管理・保管、ケアプラン作成の調整、ケースカンファレンスの調整、寮母会議の議案作り・資料作成、担当者会議の議案作り、利用者・家族との相談業務、入退所手続き、ボランティアや研修生の受入れ、苦情受付をあげている。これ以外にシステムの変更の素案作成、監査・報告書の作成、年間行事の調整、入退院、葬祭、ショートステイ・受診の送迎、ケアワーカーや看護師などのスーパービジョンも行ったりする。実に多様性に富んでおりまさに『何でも屋』である。

宍戸はアメリカのソーシャルワーク教育のあ

り方から、「ソーシャルワーカーの仕事がみえない"ソーシャルワーカーはなにををする人なのか"ということが見えてこないのが現状である。その問いに答えるのは非常に難しいという。他の多くの専門職と違ってソーシャルワークはその境界線がないため、実践形態は実践の場、分野、実践主体、実践水準によってソーシャルワーク毎に異なっているからである」と、マーガレット・ジベルマン著『ソーシャルワーカーの機能と役割』より引用し紹介している⁴⁾。

つまり、このことを施設に置き換えると、設置主体、設置法人、施設長などの経営方針・運営方針によるところと、ソーシャルワーカー自身の職歴、学歴、個別のスキルなどにより、ソーシャルワーカーの業務が多岐に渡っていることから、それぞれが多様な業務を遂行していかざるをえないことが推察できる。

4. 介護保険に伴う業務の変化

特に社会福祉基礎構造改革の時代の流れで、「措置から契約」へ「利用者の自己決定」という波は、介護保険導入後、生活相談員の業務内容として、介護保険の報酬事務、入所時の契約関係の説明、ケアプラン作成とケアカンファレンスの開催、介護認定審査会の出席・介護保険の調査、施設での調査員の立会い、苦情の受

付・相談などの対処があげられ否応なしに業務は煩雑となっていくことにより、本来の相談援助業務の遂行がしにくくなってしまっているのが現状である。

ここで、岐阜県下の飛騨地区6施設において、介護保険制度になり以前と比べて施設全体の取り組みとして工夫・改善したこととして、①夕食時間を18時に変更、②勤務時間の変更、③ケアプラン・カンファレンスの充実、④苦情・相談機関の明確化、⑤アクティビティの工夫と充実、⑥小グループ・ユニットケア、その他として接遇強化、CSのための工夫・努力、ケアプラン計画実施の徹底、苦情・事故報告書の提出の徹底、家庭への連絡強化、経営観念の徹底などを挙げている。(岐阜県飛騨地区介護老人福祉施設生活相談員部会「生活相談員の業務に関するアンケート調査」2002年6月佐藤実施) これらのシステムの改善をする労力や時間は、当然日常の業務時間以外でしかできないことはいまでもなく、その準備段階から実施までの並々ならぬ努力と苦労が伺える。

5. ソーシャルワーカーの業務と機能

1987年以降の改革において、アメリカにおけるナースিংホームにおいては「質」の保障がさげばれ認可と監督基準のなかで

- ① 定員120名を超える施設では4年生大学卒のソーシャルワーカーが一人は配属されていること
- ② 入所者へのケアプランの作成と定期的な見直しを行うこと

とされているが、少なくとも120床以上の規模では一人の専任が必要であるが、ソーシャルワーカーの有無に関しては契約ワーカーとして設置しているところが多い。何らかのメディカルケアを必要とする長期ケアサービスを提供とするナースিংホームでは、看護専門職とケアマネージャーが主で管理を含めて運営されている。

たとえば、タスカール市の Forest Manor (180床) はほとんどがメディケア (政府の医療保障) からメディケイド (州の医療保障) のクライアントで、個室あるいは二人居室

で、食事時間や日常生活は全て自由というプライベート重視の施設であるが、ソーシャルワーカー (アラバマ大学のBSWとMSW卒業) の主たる業務は、インテーク面接、家族との調整で、保険にかかわるMDSのアセスメントはすべてアドミニストレーションの人々が事務所で行い、クライアントの状態の部分だけ一部記入する仕事がある。これらの仕事で忙殺されているというから、アメリカにおいては仕事が見えているが時間的に余裕がない現状は、日本と同様であると思われる。

ソーシャルワーカーの業務が明らかにされることによって、業務範囲における責任と役割の明確化が可能となり固有の機能がみえてくるが、ソーシャルワーカーの機能と役割について、日本社会福祉実践理論学会・ソーシャルワーク研究会の調査報告は、“仲介機能、調停機能、代弁機能、連携機能、処遇機能、治療機能、教育機能、保護機能、組織機能、ケアマネージャー機能、社会変革機能”をあげている⁵⁾。

III. ソーシャルワーカーの役割と固有のスキル

1. 個別介護計画 (ケアプラン)

施設における時代の波で、“本人が望むその人にふさわしい生活”を維持しながら、人権尊重の上に立って、ユニットケア・グループケアやハード面の個室化などでアメニティや福祉文化の構築がはかられつつある。利用者の生活支援者として新しいケアを提供し、より家庭に近い環境のなかで個別ケアの実践を可能にしながら、入所後も家庭の延長線上にこれまでの生活を維持し、ソフト面における生活支援、ハード面における環境整備などの支援をしていく必要がある。生活相談員はソーシャルワーカーとして、ニーズは何かを常に問い続けながら、起動力・仕掛け人となり、利用者のQOLの向上とCSにつなげていかななくてはならない。

特に個別介護計画 (ケアプラン) においては、生活相談員が介護支援専門員 (ケアマネージャー) の資格の有無に関わらず綿密な連携をとり、Plan-Do-Seeの過程において、つねに

観察眼と洞察眼を持っていることが要求される。初回面接時のかかわりを含めて、アセスメントの段階から利用者の伴奏者として、ケアカンファレンスで情報を十分交換し、調整役となりながら個々の援助の場面ごとに自立支援に結びつくよう、ケアマネジメントのリーダーとして利用者の生活全体を見つめ問題解決をしていかななくてはならない。そして、施設内の生活でサービスの提供の場面においては、利用者自身が選択・決定する権利を有していることをしっかり認識しておく必要がある。意思能力が不十分な高齢者の場合などは、家族や関係者・身近な人の意見を聞きながら、ともに利用者の心の声を聴き意思の確認作業を十分繰り返して、エンパワメントやアドボカシーで支えながら、主体的な生き方を支援していくことができるようなスキルを持ち合わせる必要がある。

2. 地域との関係

施設が閉鎖的になり密室化することを避けるためにも、地域交流をすすめる、ボランティアや実習生などを受入れ施設の風通しを良くすることである。利用者個々の生活が施設内完結型にならないように、社会性の維持をはかるためにも地域との関係を密にしていかななくてはならない。先にもふれたが施設の底流は、各個人がさまざまなニーズをもつ存在でありまさに全人的なケアが要求される。大竹は、社会福祉施設におけるソーシャルワーカーの役割を「地域社会に開かれた施設としてハード面だけでなく、ソフト面（専門知識・技術）も提供し地域福祉の拠点として、ときにはリーチアウトによる地域内の潜在的問題を掘り起こし、さらに問題発生の予防活動や要援護者一人ひとりに必要な社会資源の創出、利用者の代弁活動、地域住民の福祉観・施設観の変革活動などまさにマイクロ・メゾ・マクロレベルでのソーシャルワークを展開する機関として期待されている。」と述べている⁷⁾。施設から地域へのコーディネーターとしての調整機能にとどまらず、活動や研修全般の働きかけをして、地域の重要な資源となり福祉の増進に一役買ってでることも必要である。まさに、利用者はアクティブ・シチズン（どのよ

うな重い障害であろうと「自らが所属する地域社会の中で主体者として参加する権利を持つ」の意)として、地域の中での福祉文化の拠点として施設が活用されるように、ネットワークを強化するためには、生活相談員は地域とのコーディネーターとしての固有のスキルも要求されることになる。

3. 利用者・家族との関係

利用開始時のインテークや重要事項説明やそれに伴っての契約行為などは、まさにインフォームドコンセントの技術にもとづくものであり、アカウンタビリティの重要性を伴う。つまり、利用者等の心情の動きに配慮できる技術が求められる。アメリカ高齢者法 (OAA: Older American Acts) の改定 (1992年) においてはオンブズマン制度の強化もなされ、サービスを選択する際は契約時のアカウンタビリティの重要性が指摘されている。

そして、利用者主体の福祉サービスを提供していく為には、利用者を中心に据えて、家族や関係者の協力を得ながら協働作業をしていくことになる。その橋渡し、コーディネーターが生活相談員であると同時に最初の段階での苦情受付役でもある。久田は、サービス利用者の権利として、①質の高いサービスを受ける権利、②自己決定・自己選択を行う権利、③わかりやすい情報を受ける権利④意見・質問・苦情を表明する権利の尊重をあげている⁶⁾。Skill 研のアンケートによると家族からの（苦情）相談は月平均2から5回位で1回の所要時間は10分から30分までとなっている。これでは十分な納得のいく相談になっているのであろうか。家族会や通信・連絡・行事への参加等、日頃からの家族との関係が、介護事故などの苦情処理にも反映してくるといえる。情報公開とともに日頃から家族とのガラス張りの人間関係を築き、強い信頼関係を深めていることが重要である。

4. 実習指導との関係

専門職を育成する実習指導に携わる指導者としては、カリキュラムを理解し養成校との連携を十分とりながら、施設現場実習の意義と目的

に添うように体制を整えるべきである。社会福祉士の現場実習においては、実態は介護的なことも多く千差万別といえるが、社会福祉士を育成する時に求められる現場実習のカリキュラム・要綱が明確に確立していないことが要因として考えられる。福祉専門職の教育課程等に関する検討会報告書（1999年3月10日）の"期待される社会福祉士像"として

- ① 問題を的確に把握し、適切な相談援助技術を活用して必要な援助を提供できる
 - ② 人権の尊重、権利擁護、自立支援の視点にたった相談援助が出来る
 - ③ 他の保健医療福祉従事者等と連携し、協働して援助ができる
- と謳っている。

後進の育成に努める施設にとっては、指導できる社会福祉士が指導する時間不足、力量・技量不足、職場内の理解不足等実習生のうけいれを困難にしている。一方、実習生および養成校側の問題もあり現場実習のあり方には課題が多いといえる。施設の社会福祉士は、まさに相談援助業務の担い手として施設内、関係諸機関、地域や家族との関係などとの連携時の専門的なスキルの必要性を指導しながら、豊かな人間性を育成していくことが望まれる。そのためにも養成校のカリキュラムとの整合性をはかりつつ双方の十分な意見の交換をしながら、調整・検討していくことが急務となる。

5. 相談援助

ソーシャルワーカーの固有の業務は相談援助業務といえる。施設において“苦情相談を含めて相談援助の機能をはたしているか”を、岐阜福祉サービス利用者センターのアンケート調査からみると、76%の施設において本来の機能を果たしていることが判明した。(表6)

相談援助の担当者は、事務長や施設長、第3者機関、ケアマネージャー等もあげられているが、大切なことはソーシャルワーカーが他職種と連携して、つねにアンテナをはり苦情相談の内容を把握していることである。利用者とのコミュニケーション・相談の時間は1日の2時間や随時に必要な時間もあつたが、1日の中で

表6 相談等担当者（負数回答）

担当職員名	施設数	41施設中の割合(%)
生活相談員	32	76
事務長	11	26
施設長	7	17
第3者評価機関	4	10
ケアマネージャー	3	7
主任看護師	1	2
無回答	1	2

(岐阜県介護老人福祉施設現況調査)

30分位はと工面していることがうかがえる。しかしながら、生活相談員が本来の相談業務よりも他の業務や役割を担うポストとなっていては、本来のソーシャルワーカーの機能は果たしえない。このことは煩雑な業務が本来の相談援助業務を困難にし、役割の不明確さが専門職としてのソーシャルワーカー像を描きにくくしている。あくまでも第1に利用者の生活支援の立場から権利擁護を目指し、日々のQOLの保障をしていくパイオニアであり、アドボケイトとしてリーダーシップを発揮し自ら実践していく機能を担うべきである。

全米ソーシャルワーカー協会は、長期ケア施設におけるソーシャルワークサービスの10の基準をもうけ、サービス計画、プログラムの機能、資格、訓練・教育、記録と秘密保持、質の管理機構、事務所など具体的に定めている⁷⁾。ソーシャルワーカーの業務基準を定めることで、業務範囲における責任と役割が明確になり専門性が要求されることから、固有のスキルもまた明らかになってくるといえる。

一方、意思表示の困難である場合のサービス利用者自身の意志や意見が必ずしも表出されてこないことがある。その意味では、権利擁護の第一人者として、関係者との十分な協議をしながら地域福祉権利擁護事業、成年後見制度の利用へとつなげていくことが必要な場合もあり、まさにキーパーソンの役割を果たすのである。また施設内にとどまらず地域の相談にも応じていく力量も必要である。

6. 第 3 者評価との関係

施設内における自己評価や第 3 者評価に関しても、サービスの質の担保を図るという観点から、積極的に取り組まなくてはならないというまでもない。岐阜福祉サービス利用者センターの調査によると、県老人福祉施設協議会の自己評価を過去において実施したことがあるが 14 施設、現在は未実施が 14 施設、定期的に実施しているが 10 施設、今現在作成中や検討中が 3 施設となっている。また外部評価を受ける用意があるかどうかに関しても、用意がある 15 施設、検討中条件による等が 23 施設となっている。第 3 者委員による苦情相談のシステムは設置されているものの相談があれば対応するという程度で現在依頼中や機能していないがほとんどを占め、定期的に活動しているのが 12 施設 (29%) にすぎないのが現状である。

社会福祉法第 78 条 (福祉サービスの質の向上のための措置等) において「事業者は常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければ成らない」と、事業者としての社会的責務のもとに積極的かつ自主的に取り組むことを定めている。

〈表 7〉からわかるように、岐阜県下の介護老人施設において第 3 者評価事業の導入をしている割合は未だ少ない。生活相談員は第 3 者評価事業の導入や自己評価に取り組むリーダーとして、サービス内容の洗い出しと問題点を客観的に把握し浮き彫りにすることから、施設サービスの改善と質の向上に取り組んでいくことができる。現状に甘んじることなく自己評価の結果と第 3 者評価に耳を傾けつつ、サービスの質

表 7 自己評価・外部評価・第 3 者評価の取り組み

自己評価	施設数	外部評価を受ける用意	施設数	第 3 者苦情相談システム	施設数
未実施	14	はい	15	定期的に開催	12
過去に実施	14	いいえ	3	相談があれば	19
定期的に実施	10	検討中	21	システムなし (依頼中)	10
現在作成・検討中	3	条件による	2		
計	41	計	41	計	41

(はいには実施中も含む)

(岐阜県介護老人福祉施設現況調査)

の向上をはかることである。生活相談員が他職種とともに積極的に内部・外部からの評価をし、利用者の"生活の満足度" (CS) の点検をしていく機能を果たしていくべきである。ルールを敷きストップしないように、常に点検作業をしていく責務が課せられているのである。

ここで確認しておきたいことは生活相談員はいうまでもなく、組織に属しているが決して経営者側であってはならないということである。田村はソーシャルワーカーの「位置」の問題を「ソーシャルワーカーの多くは、利用者との関係だけでなく、「組織・機関」との関係という二つの関係においてその位置を確認しなければならない。・・・ソーシャルワーカー自身がいかに「組織・機関」の方針から自律的に権利擁護の「力」を持ち得るのかということを考え、ソーシャルワーカーは常に「利用者」との権力関係に敏感であるべきであるからだ」とのべている⁸⁾。施設の運営理念や経営方針に向かって常に前進が必要であることから、利用者の立場にたってチェック機能として生活相談員は重要な役割を果たしていくことになる。

7. 必要な知識とスキル

アメリカアラバマ州の 4 施設 10 名のソーシャルワーカーに“必要な知識は何か”というアンケートで、コミュニケーションスキル 10 名、医学知識 9 名、老年学 9 名、ソーシャルアクション 8 名、介護技術 7 名、マネジメントスキル 6 名、アドミニストレーション 2 名、リサーチ 1 名、心理学 1 名をあげている。(2002 年 9 月、アラバマ大学助教授 Dr. Davis. Jullet と穴戸明美調査による)

同じように岐阜県下 7 施設の生活相談員 8 名の回答からは、コミュニケーションスキル 7 名、マネジメントスキル 5 名、介護知識 4 名、医学知識 4 名、老年学 4 名、ソーシャルアクション 4 名、アドミニストレーション 3 名、リサーチスキル 3 名、その他地域福祉論、心理学、グループワーク、人生経験などであった。このことから、コミュニケーションスキルはいうまでもなく、マネジメントスキルはソーシャルワーカーに欠かすことのできないスキル

としてその必要性を認識していることが判明した。一方、医学知識、老年学、介護知識などはその裏づけとしてなくてはならないのであるが、特にソーシャルワーカーは医学的な知識に乏しいともいわれていることから自己研鑽が必要である。

一方、社会福祉経営に関して「社会福祉サービスの分野でこれまで真の意味で「経営者(Manager)」としての資質や理想像を教育・育成する場所がなかったことをあげ、国においても大学においてもこうした場所が提供されてきたとは言い難い。社会福祉士系の国家資格としての「社会福祉士」、「介護福祉士」、「精神保健福祉士」があるが、専門的知識の取得を試す者であっても、この中のどれにも社会福祉事業に特有な「経営者」として要件を満たすプログラムが試されているということはない⁹⁾としている。運営管理に携わっているか否かに関しても、アメリカおよび岐阜県下施設の数人が人事考課や財政面の把握を上げている施設もみられるが福祉経営の視点はまだまだだといえる。大学での教育をはじめ、資格取得後の研修制度の充実・職能団体自らの研修制度の充実を図らなければならないことは必須である。

8. バーンアウト

生活相談員は常に倫理と価値観を根底において、利用者を中心に組織の中では、中立・公平・平等の精神をたもたなければならない。先に見たように施設の中におけるソーシャルワーカーはその数からいっても孤独であり、経営トップや上司からも他職種からも組織内において時には板ばさみになることも多い。利用者の家族、地域の関係者、行政・機関等との調整で苦勞することも多いと思われるが、重要な責務を果たさなければ成らない存在であるという意味でストレスも多いといえる。しかしながら、Skill 研アンケートにおいては、ほとんど全員がこの仕事に対するやりがいがあると答えており、一様に“人”が好きで対人援助に生きがいや楽しみを感じていると思われる。バーンアウト(burnout syndrome 燃え尽き症候群)にならないための予防と回復は、人やシステムの相

互作用に個人の心身の健康チェックと、施設内外における教育的機能や支持的機能を持つスーパービジョンの体制の確立、あるいはまた仲間同士でベンチレーション(換気)できる職場環境が不可欠といえる¹⁰⁾。心身ともに健康であつてこそ相談活動もスムーズにでき良質のサービスの提供ができるのである。

おわりに

2003年6月、高齢者介護研究会より「2015年の高齢者介護」のビジョンも示され、市場原理の下で競争原理が働くものと思われるが、利用者のQOLとCSを高め生活を保障していくために、今後ますます生活相談員の役割の重要性と機能の拡大が予想される。生活相談員の固有の役割としてはケアマネージャー、コーディネーター、スーパーバイザー、アドボケイトなど一人何役も求められるが、各施設の実状に応じてそれぞれの役割をこなすということではなく、つねに本来あるべき姿は何かという視点に立つことが重要であり、これらの機能を十分果たしていくことができれば、利用者の生活の質は豊かになると期待できる。利用者支援とは利用者自身の選択と決定を支援することであり、まさに個の人生を支援することであるので、アカウントビリティは専門職としての責務と考えるべきである。「利用者本位」、「自己決定」と唱えるだけでなく、職員の質と数、居住環境、家族・地域とのかかわりの視点、内部評価・外部評価・第三者評価の導入などから施設の質、サービスの質の点検作業をくりえし、「質への投資」をすることで、生活の場といわれる施設におけるノーマライゼーションが現実化し良質のサービスの提供が可能となる。「質への投資」という意味で、社会福祉援助技術をはじめ医学、心理学、老年学などアメリカのように専門的教育をうけていることが望まれる。今後はますます困難で複雑なケースや相談が予想されることから生活相談員の一定の配置基準に、たとえば社会福祉士やそれに準ずる資格の基準を設けることが望ましいと考える。施設における第三者評価事業や成年後見制度の活用の推進役は

まさにソーシャルワーカーであるといえる。この両者の事業はいまだ利用者の権利擁護に関する意識が低いこともあり現実的なものになっていないが、さまざまな相談や問題を解決し支援していくためにも教育をうけ倫理・価値を根底に据えた技術を駆使できる人材が必要とされる。

本稿の目的であるソーシャルワーカーの業務の実態とその役割から、ソーシャルワーカーに要求される固有のスキルとはなにかを探ってみたが、ほんの入口までも達することができなかった。これは次回への課題として残すこととする。最後に、アンケート調査にご協力いただきました皆様に深く感謝いたします。なお、本稿はスキル研究会における2003年報告書『高齢者の長期ケアにおける日米比較研究』に寄稿したものを一部変更したものである。

引用文献

- 1) 「老人福祉法第17条第1項の規定に基づく特別養護老人ホームの設備運営に関する基準」平成11年3月31日付厚生省令第46号公布 平成12年4月1日施行)
- 2) マーガレット・ジベルマン 日本ソーシャルワーカー協会訳 『ソーシャルワーカーの役割と機能』第35章 相川書房 1997年 p161
- 3) 東京都社会福祉協議会老人福祉部会研修委員会指導員研修会編 『老人ホーム生活指導員の手引き業務編』 東京都社会福祉協議会 1995年 p1~13、p131
- 4) 宍戸明美 「高齢者入所施設におけるソーシャルワーカーの機能とその専門性に関する考察—アメリカのソーシャルワーカー教育現状分析を手がかりに—」 中部学院大学紀要第4号 2003年
- 5) 全米ソーシャルワーカー協会 日本ソーシャルワーカー協会訳 『ソーシャル実践基準及び業務指針』 相川書房 1997年 p84
- 6) 久田紀夫 『施設職員実践マニュアル』 学苑社 2001年 p3~4
- 7) 全米ソーシャルワーカー協会編 日本ソーシャルワーカー協会訳 中村優一訳 『ソーシャルワーク実務基準及び業務指針』 日本ソーシャルワーカー協会 相川書房 1999年 p84~88
- 8) 田村満子 『ソーシャルワークと権利擁護』 権利擁護研究委員会 中央法規 2001年 p187
- 9) 矢野聡 「社会福祉経営の必要性と課題」 週間社会保障 No2151 <2001年9月10日>
- 10) 黒木保博・山辺朗子・倉石哲也編 『福祉キーワードシリーズ—ソーシャルワーク』 中央法規 2000年 p192~193

参考文献

- 堀之内高久 『介護職のためのストレス対処法』 中央法規出版 2001年
- 安藤順一・岡崎強・星野政明編 『21世紀・高齢者福祉の選択 豊かな老年期を創るために』 中央法規出版 1996年
- 本間郁子 『特養ホーム入居者のホンネ家族のホンネ』 あけび書房 1996年
- 本間郁子 『特養ホームで暮らすということ』 あけび書房 2001年
- 福山和女・米本秀仁編 『社会福祉援助技術現場実習指導・現場実習』 ミネルヴァ書房 2002年
- 久田則夫 『施設職員実践マニュアル』 学苑社 2001年
- 林博幸・安井喜行編 MINERVA 福祉専門職セミナー8 『社会福祉の基礎理論』 ミネルヴァ書房 2002年
- 厚生労働省監修 『平成14年版厚生労働白書』 ぎょうせい 2002年
- 「平成15年版社会福祉六法」 指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準第2章第2条 (平成11年3月31日厚生省令39) 新日本法規

— 人間福祉学科 —