

# 特別養護老人ホームとデイサービスに勤務する生活相談員のキャリアパスの仕組みづくりにおける新任期の研修ニーズに関する一考察 —KJ法による自由記述の分析を通して—

梅沢佳裕

健康科学大学 健康科学部 人間コミュニケーション学科

Training needs for newly appointed life consultants in special nursing homes and daycare services for the purpose of building career path system: Analysis by KJ method (a method of idea generation)

UMEZAWA Yoshihiro

## 要 旨

【目的】不安定な立ち位置にある特養・デイサービスの生活相談員の業務上の課題について、新任の時期に抱えている課題は何か、またその生活相談員が自身の業務に必要と考えている研修とは何かを明らかにし、キャリアパスの仕組みづくりにおける新任期の研修ニーズを明らかにすることを目的とした。

【方法】現任の特養・デイサービス生活相談員34名を対象に、「A:抱えていた課題」「B:キャリアアップしていくために必要と考える研修内容」について質問紙調査を実施し、分析を行った。

【結果】分析の結果、Aについては生成された86枚のラベルから31の小グループ、14の中グループ、6の大グループが抽出された。Bについては生成された52枚のラベルから22の小グループ、11の中グループ、5の大グループが抽出された。

【考察】生活相談員は、ソーシャルワーク基盤の知識が不足していることで生活相談員として担う多方面の業務に課題を抱えていた。そしてキャリアパスの仕組みづくりにおける新任期の研修ニーズは、3つのステップで、計5つの内容に関する研修を段階的・円環的に実施する必要があることが明らかになった。

キーワード：特別養護老人ホーム，デイサービス，生活相談員，キャリアパス，研修ニーズ

## I. はじめに

### 1. 研究の背景と問題意識

わが国では、2000年に介護保険制度が導入されて、今年で20年を迎えた。その間も高齢化率は右肩上がりに上昇し続け、2022年9月時点での全国の高齢化率は29.1%と超高齢社会が加速

し続けている<sup>1)</sup>。特別養護老人ホーム(以下「特養」とする)の2019年度の利用率は従来型で94.0%、ユニット型で94.3%と中・重度要介護者の重要な受け皿となっていることが分かる<sup>2)</sup>。他方、居宅サービス事業であるデイサービスに目を向けると、2020年9月時点での利用者1人当たり利用

回数は9.4回と月平均2回以上の介護需要と高いことが分かる<sup>3)</sup>。ニーズの高まりによって、これらの施設サービスや居宅サービスの各事業所に勤務するスタッフへも、より高い専門性が求められるようになった。厚生労働省<sup>4)</sup>は、2010年に「介護職員処遇改善交付金事業」を立ち上げ、そのなかでキャリアパスを導入し、「介護職員の職位、職責又は職務内容等に応じた任用等の要件」を規定した職場内での計画的なキャリア形成の仕組みを取り入れるなどしている。その後2012年には「介護職員処遇改善交付金事業」は廃止され「介護職員処遇改善加算」が新たに新設されている。現代の生活様式も日々変化し、高齢者支援にも多様性を求められる中で、ソーシャルワーク専門職として特養並びにデイサービスの生活相談員においても、高い専門性が求められている。そこでまず生活相談員の置かれている立ち位置や役割について先行研究をもとに整理する。

生活相談員は利用者・家族と看護職・介護職などのケアチームの間に介入しながら課題を解決していくことが求められている。しかし生活相談員の実情をみると、業務や役割は不明瞭な点も散見される<sup>5)</sup>。特養における生活相談員の業務をみると、入退所相談、スーパービジョン、利用者・家族や地域への情報開示、苦情受付、地域交流やボランティア受付、施設の運営や経営などが示されている<sup>6)</sup>。また機能としては利用者への個別援助計画の作成から評価機能、利用者の個別相談援助機能、調整機能、施設評価機能と施設改革機能、リスク・マネジメント機能などが示されている<sup>7)</sup>。

生活相談員は他職種からソーシャルワークの実践を期待されながらも一方で「何でも屋」などと揶揄されることもある<sup>8),9),10)</sup>。特にデイサービスの生活相談員は、「本来の業務であると考えらえる相談援助や連絡調整業務の頻度よりもその他(送迎・介護業務との兼務・施設備品管理等)に分類される業務の頻度が高い」とされている<sup>11)</sup>。これらの生活相談員の不安定な立ち位置は、他職種の意向に翻弄されやすく自己の専門職としてのアイデンティティを喪失し、多大なジレンマを抱えてしまう懸念があることも指摘されている<sup>12)</sup>。

立ち位置の不明瞭さから迷いが生じやすい生活相談員だが、スキルアップに向けた研修の意欲は高いことも示されている。生活相談員は「研修で学んだことで、自分が向上したと思うことがある」など高いニーズをもっている傾向があり<sup>13)</sup>、アイデンティティの高い人ほど、職業への期待も高く、やりがいある職業を選び、苦労や努力も厭わずに取り組み、キャリアアップを目指すとされる<sup>14)</sup>。他方で生活相談員には先に述べた介護職のようなキャリアパスの仕組み<sup>4)</sup>は未だ見当たらない。川口ら<sup>15)</sup>は、「福祉・介護現場では、個人がどのような目標をもって成長していけばよいのか分からないため、従業者のスキルを可視化した基準のあるキャリアパスの提示の必要性があげられた」として、福祉職のキャリアアップの仕組みづくりの必要性を訴えている。

そこで本研究では、不安定な立ち位置のある特養・デイサービスの生活相談員の業務上の課題について、新任の時期に抱えている課題は何か、またその生活相談員が自身の業務に必要と考えている研修とは何かを明らかにし、キャリアパスの仕組みづくりにおける新任期の研修ニーズを明らかにすることを目的とした。

## II. 方法

### 1. 研究方法

調査協力者の人選は、A県並びにB県社会福祉協議会の研修参加者の中から、現任の特養・デイサービスの生活相談員とし、それ以外の属性は問わず新任からベテランまでを対象とした。調査方法は、質問紙法とし、研修参加者に承諾書を添付した質問紙をその場で配布し、調査協力者に不利益が生じることがないように倫理的配慮を尽くすこと、回答はあくまでも任意であること等を説明し、同意を得られた方にのみ回答して頂いた。質問紙は無記名自記式の自由回答とし、研修会場で筆記して頂き、その場で回収した。回収の際に個人が特定されないよう本研究と紐づきの無いA県並びにB県社会福祉協議会の職員に回収作業を依頼した。調査はA県社協:2020年8月中、B県社協:11月上旬に実施した。

## 2. 調査項目

調査項目は、①回答者の氏名を除いた基本属性の他、公益社団法人全国老人福祉施設協議会<sup>16)</sup>によるキャリアパス（素案）の「各ステップにおける経験年数のイメージ」を参考に、ステップⅠ（概ね1年程度）とステップⅡ（概ね1年～3年程度）の2期までの新任の時期におけるキャリアパスの仕組みづくりにおいて、以下A・Bの質問に自由記述にて回答して頂いた。

A：生活相談員として抱えていた課題について

B：生活相談員としてキャリアアップしていくために必要と考える研修内容について

## 3. 分析方法

質問紙により回答されたデータは、川喜田<sup>17),18)</sup>が考案したKJ法を用いて以下の手順にそって分析を行った。

- ① 回答されたデータを精読し類似しているラベルごとに寄せ集め、ラベル化を行った。その際に1枚のラベルに一つの内容となるように留意した。
- ② ①で作成されたラベルを使用し、意味の類似性を考慮しつつグループ化して小グループに表札をつけた。次にその表札やラベルの類似性を検討しつつ中グループおよび大グループ化を行い、それぞれに表札をつけた。似性がないラベルは、1枚ラベルのまま独立させ表札をつけた。
- ③ 大グループの相互の関係を検討し、図解化を試みた。

## 4. 倫理的配慮

質問紙による調査を実施するにあたって、質問紙とともに調査依頼書を添付した。調査依頼書は、本調査の趣旨、および個人や事業者が特定されることがないように匿名性の保護に努めることについて説明を行い、質問紙への回答並びに提出をもって調査への同意とみなした。なお、回答は自由意思にゆだねられており、調査への協力が得られないとしても個人や事業には何ら影響がないこと、本調査で得られた情報及びデータは、不用意に漏

洩することがないように決められた保管場所に鍵をかけ厳重に保管することについて説明を行った。なお、本研究は、個人情報を取り扱う観点から健康科学大学研究倫理委員会による審査と承認を得たうえで実施した（承認番号：R2-006号）。

## 5. 用語の定義

本研究において、各法人が自らの職員の確保・定着を図ることを目的に、職員一人ひとりが「やる気と誇り」を持って働くことができる職場づくりを行うための仕組みを「キャリアパス<sup>19)</sup>」と定義する。

## Ⅲ. 結果

### 1. 対象者の属性

調査協力を依頼した2つの社会福祉協議会の研修参加者より計34名の生活相談員による有効回答が得られた。

- 1) 性別：男性が17名、女性が17名であった。
- 2) 年代：20代が4名、30代が11名、40代が13名、50代が4名、60代が1名、無記入が1名であった。
- 3) 生活相談員の施設種別：特養が24名、デイサービスが16名であった。これは両方の経験がある場合もあることから複数回答とした。
- 4) 最終学歴：高校8名、専門学校5名、短大7名、大学（福祉系）7名、大学（福祉系以外）6名、大学院1名であった。
- 5) 所持資格：社会福祉士13名、精神保健福祉士1名、介護福祉士30名、社会福祉主事20名、介護支援専門員17名、無記入1名であった。これは複数回答とした。

### 2. 分析結果

#### 1) 「生活相談員として抱えていた課題」についての整理

「A：生活相談員として抱えていた課題について」に対する自由記述の回答をラベル化したところ、86枚のラベルが生成された。その86枚のラベルについて、先述の分析方法に沿って分類した結果を〔表1〕に示す。表1に示したように、31

の小グループ, 14の中グループ, 6の大グループが抽出された。

次に, 表1にもとづき, 大グループについて分析結果に概要を述べる。なお, 小グループは〈 〉, 中グループは《 》, 大グループは【 】で括り, グループ名のみゴシック体で表記する。

#### (1) 生活相談員の不明瞭さへの迷いとジレンマ

【生活相談員の不明瞭さへの迷いとジレンマ】は, 《業務の煩雑で“こなし切れない”》《専門性や役割の不明瞭さへの戸惑い》《上司とのトラブル》の3つの中グループから生成された。

《業務の煩雑で“こなし切れない”》とは, 〈仕事の多さ・多忙さ〉〈複数の業務を兼任すること〉の小グループから生成された。《専門性や役割の不明瞭さへの戸惑い》とは, 〈業務分担・線引きが不明瞭〉〈他職種の理解不足で「何でも屋」扱い〉〈介護職からの転向による戸惑い〉の小グループから生成された。《上司とのトラブル》とは, 〈上司とのトラブル〉の1つ(一匹狼)の小グループから生成された。

#### (2) 生活相談員のソーシャルワーク基盤の知識不足

【生活相談員のソーシャルワーク基盤の知識不足】は, 《生活相談員としての専門性とソーシャルワーク機能》《相談援助職としての基礎知識・技術》の2つの中グループから生成された。

《生活相談員としての専門性とソーシャルワーク機能》とは, 〈役割・業務内容〉〈生活相談員の専門性〉〈立ち位置(立場)〉の小グループから生成された。《相談援助職としての基礎知識・技術》とは, 〈相談業務の基礎力〉〈情報伝達スキル〉〈制度に関する知識不足〉の小グループから生成された。

#### (3) メゾ・マクロ領域に関する業務の対処スキル

【メゾ・マクロ領域に関する業務の対処スキル】は, 《地域関係者との関係》《施設運営・経営的側面についての業務》の2つの中グループから生成された。

《地域関係者との関係》とは, 〈地域関係者との関係〉の1つの中グループから生成された。《施設運営・経営的側面についての業務》とは, 〈経

営と現場との繋ぎ役〉〈営業広報業務〉〈運営面の業務〉の小グループから生成された。

#### (4) 生活相談員が担うことが多い間接業務の対処スキル

【生活相談員が担うことが多い間接業務の対処スキル】は, 《事務に関する業務の課題》の1つの中グループから生成された。

《事務に関する業務の課題》とは, 〈利用者の金銭管理業務〉〈契約業務〉〈請求業務〉の小グループから生成された。

#### (5) 家族との対応の第一線的な窓口業務の課題

【家族との対応の第一線的な窓口業務の課題】は, 《家族との関係性の構築についての課題》《家族トラブルへの対処法》《利用者・家族を深く把握するためのスキル》《ニーズのすり合わせ方法》の4つの中グループから生成された。

《家族との関係性の構築についての課題》とは, 〈家族との接し方〉〈家族との関係づくり〉の小グループから生成された。《家族トラブルへの対処法》とは, 〈クレーム対応〉〈家族とのトラブル〉の小グループから生成された。《利用者・家族を深く把握するためのスキル》とは, 〈利用者・家族理解の方法〉〈アセスメントのスキル不足〉〈相談援助職としての利用者特性の理解〉の小グループから生成された。《ニーズのすり合わせ方法》とは, 〈ニーズのすり合わせ方法〉の1つの中グループから生成された。

#### (6) ケアチームの連携調整のしかた

【ケアチームの連携調整のしかた】は, 《担当者会議の運営スキル》《他職種とスムーズに業務を進めるための連携調整スキル》の2つの中グループから生成された。

《担当者会議の運営スキル》とは, 〈担当者会議の運営スキル〉の1つの中グループから生成された。《他職種とスムーズに業務を進めるための連携調整スキル》とは, 〈他職種への情報提供のしかた〉〈他職種との連携方法の不明〉〈他職種との関係性でトラブル〉の小グループから生成された。

## 2) 図解化による分析結果

〔表1〕にもとづき, 小グループ・中グループ

により生成された大グループの意味内容にもとづき、空間配置による図解化分析を行った。その結果を〔図1〕に示す。

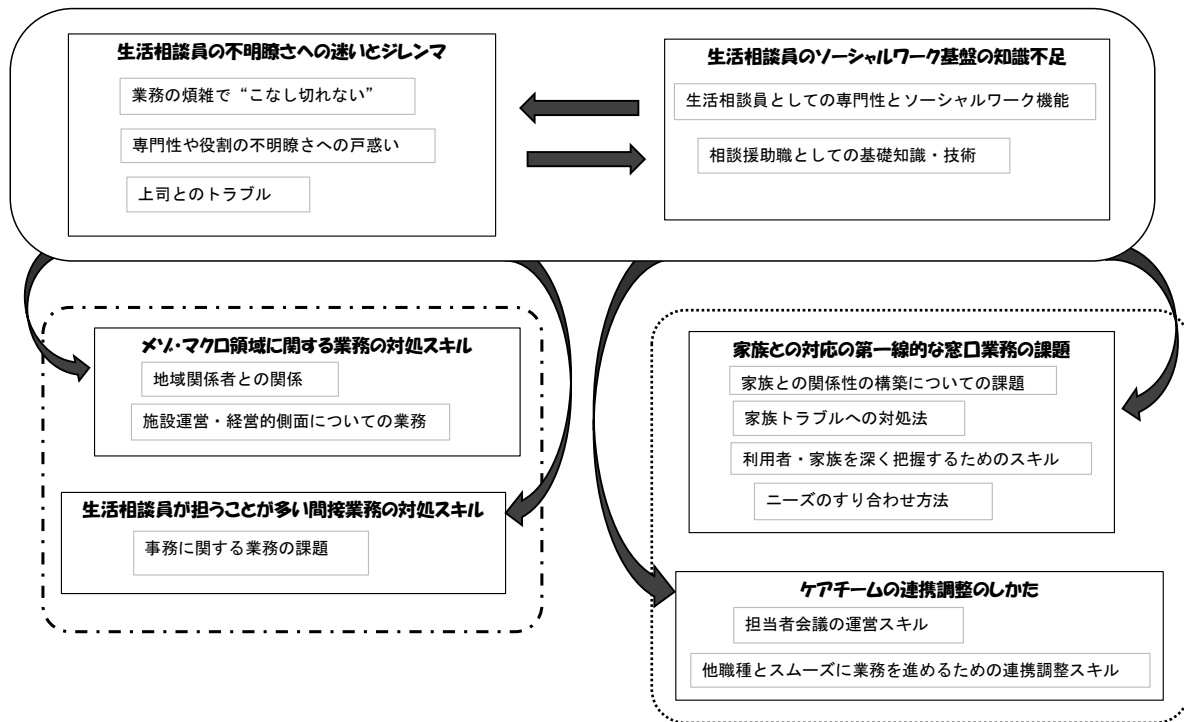
〔図1〕に示したとおり、生活相談員として抱えていた課題は、【生活相談員の不明瞭さへの迷いとジレンマ】と【生活相談員のソーシャルワーク基盤の知識不足】が課題として持ち上がっていた。さらにそれら専門職としての脆弱な立ち位置

が基となり、【メゾ・マクロ領域に関する業務の対処スキル】、【生活相談員が担うことが多い間接業務の対処スキル】といった間接業務や【家族との対応の第一線的な窓口業務の課題】、【生活相談員に求められるケアチームの連携調整のしかた】などにも課題を抱える結果となっていた。

表1 生活相談員が抱えていた課題

【大グループ】	《中グループ》	〈小グループ〉
生活相談員の不明瞭さへの迷いとジレンマ (25)	業務の煩雑で“こなし切れない” (9)	仕事の多さ・多忙さ (5) 複数の業務を兼任すること (4)
	専門性や役割の不明瞭さへの戸惑い (13)	業務分担・線引きが不明瞭 (5) 他職種の理解不足で「何でも屋」扱い (5) 介護職からの転向による戸惑い (3)
	上司とのトラブル (3)	上司とのトラブル (3)
	生活相談員としての専門性とソーシャルワーク機能 (13)	役割・業務内容 (6) 生活相談員の専門性 (3) 立ち位置 (立場) (4)
生活相談員が担うことが多い間接業務の対処スキル (4)	相談援助職としての基礎知識・技術 (13)	相談業務の基礎力 (6) 情報伝達スキル (5) 制度に関する知識不足 (2)
	地域関係者との関係 (3)	地域関係者との関係 (3)
	施設運営・経営的側面についての業務 (5)	経営と現場との繋ぎ役 (2) 営業広報業務 (2) 運営面の業務 (1)
	事務に関する業務の課題 (4)	利用者の金銭管理業務 (1) 契約業務 (1) 請求業務 (2)
家族との対応の第一線的な窓口業務の課題 (14)	家族との関係性の構築についての課題 (5)	家族との接し方 (2) 家族との関係づくり (3)
	家族トラブルへの対処法 (4)	クレーム対応 (2) 家族とのトラブル (2)
	利用者・家族を深く把握するためのスキル (3)	利用者・家族理解の方法 (1) アセスメントのスキル不足 (1) 相談援助職としての利用者特性の理解 (1)
	ニーズのすり合わせ方法 (2)	ニーズのすり合わせ方法 (2)
ケアチームの連携調整のしかた (8)	担当者会議の運営スキル (2)	担当者会議の運営スキル (2)
	他職種とスムーズに業務を進めるための連携調整スキル (6)	他職種への情報提供のしかた (1) 他職種との連携方法の不明 (3) 他職種との関係性でトラブル (2)

図1 新任生活相談員が業務遂行において抱えていた課題



3) 「生活相談員としてキャリアアップしていくために必要と考える研修内容」の整理

「B：生活相談員としてキャリアアップしていくために必要と考える研修内容について」に対する自由記述の回答をラベル化したところ、52枚のラベルが生成された。その52枚のラベルについて、同様に分類した結果を〔表2〕に示す。表2に示したように、22の小グループ、11の中グループ、5の大グループが抽出された。

次に、表2にもとづき、先述と同様の表記に沿って大グループについて分析結果に概要を述べる。

(1) 生活相談員の基礎知識・技術

【生活相談員の基礎知識・技術】は、《ソーシャルワークの基礎知識・技術》《相談援助職になる為に欠かせない基礎知識》《コミュニケーション基本応答技法についての知識・技術》《入所施設の相談援助職に求められる固有のスキル》の4つの中グループから生成された。

《ソーシャルワークの基礎知識・技術》とは、〈アセスメント力の向上に関するスキルアップ〉〈関係者との連携調整に関するスキルアップ〉の2つ

の小グループから生成された。《相談援助職になる為に欠かせない基礎知識》とは、〈新任相談員向けの相談援助業務の基礎知識〉〈任用するに当たり受講必須の研修を制度化〉の2つの小グループから生成された。《コミュニケーション基本応答技法についての知識・技術》とは、〈相談援助職としてのコミュニケーション・スキル〉〈相談援助職としての利用者・家族との接し方〉の2つの小グループから生成された。《入所施設の相談援助職に求められる固有のスキル》とは、〈介護技術の基礎知識〉〈レジデンシャルソーシャルワークの基礎知識〉〈介護保険と関連制度の知識〉に3つの小グループから生成された。

(2) 生活相談員としてのアイデンティティ

【生活相談員としてのアイデンティティ】は、《ソーシャルワーカーとしての専門性・役割と機能に関する知識》の1つの中グループから生成された。

《ソーシャルワーカーとしての専門性・役割と機能に関する知識》とは、〈生活相談員としての専門性を身につける研修〉〈生活相談員としての

立ち位置についての研修〉〈生活相談員としての役割についての研修〉の3つの小グループから生成された。

### (3) 専門職としての自己管理能力

【専門職としての自己管理能力】は、《自己を俯瞰的に振り返り自己啓発するための方法》《メンタルヘルスに関する知識と実践方法》の2つの中グループから生成された。

《自己を俯瞰的に振り返り自己啓発するための方法》とは、〈相談援助職に求められる自己覚知〉〈生活相談員としての素養を磨く研修〉の2つの

小グループから生成された。《メンタルヘルスに関する知識と実践方法》とは、〈メンタルヘルスに関する知識と実践方法〉の1つの小グループから生成された。

### (4) 施設運営管理に関する知識技術

【施設運営管理に関する知識技術】は、《施設運営の安定化に向けた営業広報スキルを磨く方法》《事務対応》の2つの中グループから生成された。

《施設運営の安定化に向けた営業広報スキルを磨く方法》とは、〈ケアマネから求められる営業・広報スキル〉〈選ばれる施設になる為の運営スキ

表2 生活相談員としてキャリアアップしていくために必要と考える研修内容

【大グループ】	《中グループ》	〈小グループ〉
生活相談員の基礎知識・技術 (24)	ソーシャルワークの基礎知識・技術 (5)	アセスメント力の向上に関するスキルアップ (2)
		関係者との連携調整に関するスキルアップ (3)
	相談援助職になる為に欠かせない基礎知識 (5)	新任相談員向けの相談援助業務の基礎知識 (4)
		任用するに当たり受講必須の研修を制度化 (1)
	コミュニケーション基本応答技法についての知識・技術 (9)	相談援助職としてのコミュニケーション・スキル (6)
		相談援助職としての利用者・家族との接し方 (3)
	入所施設の相談援助職に求められる固有のスキル (5)	介護技術の基礎知識 (1)
		レジデンシャルソーシャルワークの基礎知識 (1)
介護保険と関連制度の知識 (3)		
生活相談員としてのアイデンティティ (8)	ソーシャルワーカーとしての専門性・役割と機能に関する知識 (8)	生活相談員としての専門性を身につける研修 (2)
		生活相談員としての立ち位置についての研修 (2)
		生活相談員としての役割についての研修 (4)
専門職としての自己管理能力 (4)	自己を俯瞰的に振り返り自己啓発するための方法 (3)	相談援助職に求められる自己覚知 (1)
		生活相談員としての素養を磨く研修 (2)
施設運営管理に関する知識技術 (6)	施設運営の安定化に向けた営業広報スキルを磨く方法 (4)	ケアマネから求められる営業・広報スキル (2)
		選ばれる施設になる為の運営スキル (2)
	事務対応 (2)	事務対応 (2)
利用者家族に対する擁護的対応 (10)	クレームトラブルに対応したコンフリクトマネジメント (5)	利用者・家族とのトラブル対処法 (2)
		苦情・クレームの対処法 (3)
	相談援助に関する支援の対応力・実践力を身につける方法 (5)	利用者支援についての具体的な対応方法 (3)
介護困難ケースへの対応方法のハウツーを学ぶ研修 (2)		

ル)の2つの小グループから生成された。《事務対応》とは、〈事務対応〉の1つの小グループから生成された。

**(5) 利用者家族に対する擁護的対応**

【利用者家族に対する擁護的対応】は、《クレームトラブルに対応したコンフリクトマネジメント》《相談援助に関する支援の対応力・実践力を身につける方法》の2つの中グループから生成された。

《クレームトラブルに対応したコンフリクトマネジメント》とは、〈利用者・家族とのトラブル対処法〉〈苦情・クレームの対処法〉の2つの小グループから生成された。《相談援助に関する支援の対応力・実践力を身につける方法》とは、〈利用者支援についての具体的な対応方法〉〈介護困難ケースへの対応方法のハウツーを学ぶ研修〉の2つの小グループから生成された。

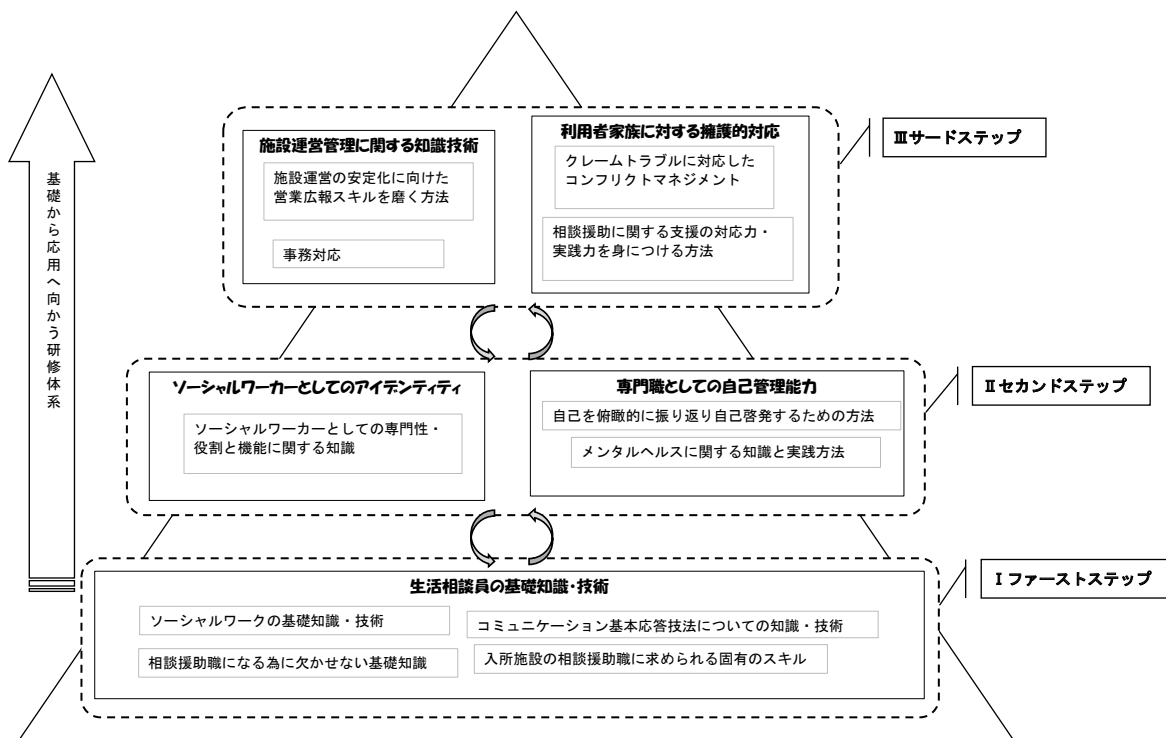
**4) 図解化による分析結果**

〔表2〕にもとづき、小グループ・中グループにより生成された大グループの意味内容にもとづき、空間配置による図解化分析を行った。その結

果を〔図2〕に示す。

〔図2〕に示したとおり、生活相談員がキャリアアップしていくために必要と考えるのは、【生活相談員の基礎知識・技術】についての研修であった。これは基礎知識・技術についての内容であることから、〔図1〕も勘案して初めに学ぶIファーストステップと位置付けた。そして【生活相談員の基礎知識・技術】について学ぶことで芽生える【生活相談員としてのアイデンティティ】、自己管理として求められる【専門職としての自己管理能力】についての研修も必要と考えられていた。これらの研修は先にも述べたように、【生活相談員としての基礎知識・技術】の上に重ねて学ぶIIセカンドステップと位置づけた。さらに利用者に対して間接的に担う【施設運営管理に関する知識技術】や【利用者家族に対する擁護的対応】といった業務についても研修が必要であると考えられていた。これらは他職種とは生活相談員の専門的技量が問われる研修であることから、これまでのI・IIステップの研修をある程度学習した先に体得するIIIサードステップの研修と位置付けた。これらI～IIIステップの研修は、段階を経て位置づけて

図2 生活相談員のキャリアパスの仕組みづくりにおける新任期の研修ニーズ体系図





あるが、双方向で学習する研修と位置付けた。

#### IV. 考察

##### (1) 生活相談員として抱えていた課題とは何か

新任期の生活相談員は、まだ自身の専門性や立ち位置が捉えられていないなかで、他職種と横断的に連携しながら複数の業務を兼任するなど、役割や専門性へ戸惑いや迷いを生じやすい多忙な状況下で業務をこなさなければならない。このような業務実態が、【生活相談員の不明瞭さへの迷いとジレンマ】と【生活相談員のソーシャルワーク基盤の知識不足】が互いに悪影響を及ぼすことで、ソーシャルワーカーとして駆け出した生活相談員が大きなジレンマ<sup>12)</sup>を抱えながら業務を行う結果となっているのではないかと考える。

さらに生活相談員に求められているのは、地域関係者との連携や介護現場と経営サイドの中継ぎ、利用率アップのための営業広報業務、さらに法令法規のコンプライアンス管理など【メゾ・マクロ領域に関する業務の対処スキル】と、利用者の契約や日常相談や介護報酬請求業務など間接業務も含まれる幅のある多様な業務の実践知が求められる。生活相談員に求められる業務はこれだけでは終わらない。生活相談員にとって最も課題となっているのは、利用者との関係性もさることながら、【家族との対応の第一線的な窓口業務の課題】と【ケアチームの連携調整のしかた】である<sup>20)</sup>。特養やデイサービスにおいて、看護・介護職など直接援助を中心とする専門職は日々の業務の大半を利用者と対峙して行っているため、家族との連絡は生活相談員が担うことが多い。このため介護現場と家族との板挟みとなることで、様々なクレームやトラブルを一人で抱えてしまう。しかし対処能力が定着していない新任期の生活相談員には、自ら問題解決すべきスキルが十分に備わっていないのではないかと考える。

##### (2) 生活相談員のキャリアパスの仕組みづくりにおける新任期の研修ニーズとは何か

先述の生活相談員が抱えている課題を考慮しつつ、新任期の生活相談員のキャリアパスに求めら

れる研修について考察する。特養やデイサービスの生活相談員とは、希少の配置基準により、本来は先輩のもとで部下が研修やオン・ザ・ジョブ・トレーニング(OJT)を通じて少しずつスキルを高めるべき新任期から多忙な中で多様な業務を求められることで、基礎知識・技術について十分な研修機会が得られていないのではないかと推察する。

そこでまずファーストステップとして【生活相談員としての基礎知識・技術】などの基盤を身につけ、ミクロ・メゾ・マクロの幅のある業務の基本を身につけていくことが重要である。これらの生活相談員としての基礎知識・技術の理解と実際の業務の経験則が両輪となることで、次のステップとなるソーシャルワーカーとしてのアイデンティティの獲得とキャリアアップを図ることができるのではないかと考える。

セカンドステップにおいては、ソーシャルワーカーとしての専門性や役割の理解についての研修を通じて、自分が他職種から求められている業務内容と立ち位置を捉えていくことが重要となる。さらにこの時期は、先の課題により自身の専門性などにジレンマを抱えることも懸念されることから、自己啓発やメンタルヘルスなど自己管理について実践できるスキルの定着も図ることができる研修機会が求められる。

最後にサードステップにおいては、ソーシャルワーカーとしての専門性やアイデンティティを獲得し始めたところで、先述のように生活相談員の最も課題となっている【利用者家族に対する擁護的対応】に関する研修と他職種には無い【施設運営管理に関する知識技術】などのソーシャルアドミニストレーションについての研修が必要と考える。これらの2つの研修は、ともにソーシャルワーカーとしての知識・技術の他に施設運営などの中間管理職に必要なスキル、コンフリクトマネジメントやアサーションなどクレーム対応に関する応用的なスキルなども求められる。そういう意味では、セカンドステップにおいて専門性や役割について理解し、今後も生活相談員としての自分を高めていきたいとの高い研修ニーズ<sup>13)</sup>に応え

ていくのがサードステップになるのではないかと考える。

以上のことから、生活相談員のキャリアパスの仕組みづくりにおける新任期の研修ニーズは、3つのステップ成長プロセスを辿り、計5つの内容に関する研修を段階的・円環的に行う必要があることが解明された。

## V. 結論

本研究では、不安定な立ち位置のある特養・デイサービスの生活相談員の業務上の課題について、新任の時期に抱えている課題は何か、またその生活相談員が自身の業務に必要と考えている研修とは何かを明らかにし、キャリアパスの仕組みづくりにおける新任期の研修ニーズを明らかにすることを目的とした。新任期の生活相談員は、そもそもソーシャルワーク基盤の知識が不足していることで生活相談員として担う多方面の業務に課題を抱えていた。それらの課題と生活相談員が必要と考える業務を考慮すると、キャリアパスの仕組みづくりにおける新任期の研修ニーズは、3つのステップで、計5つの内容に関する研修を段階的・円環的に実施する必要があることが明らかになった。

次に本研究の限界についてである。まず本研究は、調査対象者が2つの地域の限られた調査協力者に限られていたことから、一般化した結果とは言いがたい。また筆者も生活相談員の経験者であることから、分析の過程においてバイアスがかかった可能性をぬぐい切れない。今後の課題としては、新任期から中堅にわたる時期についても研修ニーズを継続的に調査することで新任期のみならず、キャリアパスにおける体系的な研修ニーズを明らかにする必要がある。

## VI. 謝辞

本研究の趣旨をご理解頂き、ご協力くださいました特別養護老人ホーム・デイサービスの生活相談員のみなさまに厚くお礼申し上げます。

## VII. 文献

- 1) 総務省統計局「統計からみた我が国の高齢者－「敬老の日」にちなんで－」  
<https://www.stat.go.jp/data/topics/topi1321.html> (2022年9月2日)
- 2) WAMNET「2019年度(令和元年度)特別養護老人ホームの経営状況について」  
[https://www.wam.go.jp/hp/wp-content/uploads/210128\\_No006.pdf](https://www.wam.go.jp/hp/wp-content/uploads/210128_No006.pdf) (2022年9月20日)
- 3) 厚生労働省「令和2年介護サービス施設・事業所調査の概況」  
[https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/service20/dl/kekka-gaiyou\\_3.pdf](https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/service20/dl/kekka-gaiyou_3.pdf) (2022年9月20日)
- 4) 厚生労働省「介護職員処遇改善交付金及び福祉・介護人材の処遇改善事業助成金の申請率について」  
<https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000000617i.html> (2022年9月21日)
- 5) 高林正洋「老人ホームの種別における生活相談員の職務内容の違いに関する研究」福祉研究95：62-71, 2006.
- 6) 芳賀恭司「特別養護老人ホームにおけるソーシャルワークについて」『東北福祉大学大学院総合福祉学研究科社会福祉学専攻紀要』4, 81-93, 2006.
- 7) 米本秀仁「生活型福祉施設のソーシャルワークのゆくえと展望」『ソーシャルワーク研究』38 (2), 80-90, 2012.
- 8) 和気和子「介護保険施設における施設ソーシャルワークの構造と規定要因 - 介護老人福祉施設と介護老人保健施設の相談員業務の比較分析を通して」『厚生指針』53 (15), 21-30, 2006.
- 9) 周藤重夫「特別養護老人ホーム生活指導員論考--「施設ケアプランとケアマネジメント」メモ」『介護支援専門員』(9), 113-122, 2002 医歯薬出版, 2002.
- 10) 熊坂聡「特別養護老人ホームにおける生活相談員の業務のあり方について」『山形短期大学紀要』41, 161-178, 2009.
- 11) 合田衣里, 谷口敏代「通所介護事業所における生活相談員の業務内容と困難度」『岡山県立大学保健福祉学部紀要』22, 153-160, 2016.
- 12) 片山徹「高齢者入所施設における相談員のソーシャルワーク実践の現状と課題」『総合福祉科学研究』= Journal of Comprehensive Welfare Sciences (4), 81-91, 2013-03-10, 2013.
- 13) 黒木 邦弘, クレアシタ, 安立 清史 [他], 孔 英珠「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-」『社会関係研究』17 (1), 53-72, 2011.
- 14) 鈴木 眞理子「若きソーシャルワーカーのライフヒストリー研究 (その3) キャリアデザインと自己教育力」『岩手県立大学社会福祉学部紀要』8 (2), 69-77, 2006.
- 15) 川口 真実・綿 祐二「福祉・介護現場における人事評価・人事評価の課題」『日本福祉大学経済論集』(60),

77-85, 2020.

- 16) 公益社団法人 全国老人福祉施設協議会「キャリアパスガイドライン（素案）」  
<https://www.mhlw.go.jp/topics/2009/10/dl/tp1023-1g.pdf> (2022年9月21日)
- 17) 川喜田二郎『発想法—創造性開発のために』中央公論新社：1967.
- 18) 川喜田二郎『続・発想法—KJ法の展開と応用』中央公論新社：1970.
- 19) 公益社団法人 全国老人福祉施設協議会「キャリアパスガイドライン（素案）」  
<https://www.mhlw.go.jp/topics/2009/10/dl/tp1023-1g.pdf> (2022年9月22日)
- 20) 梅沢佳裕「生活相談員における煩雑化する多様な業務を自らの役割として意味づけていくプロセス：特別養護老人ホームの現任生活相談員を対象としたインタビュー調査の質的分析」『健康科学大学紀要』(18) 37-46, 2022.