

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—

梅沢佳裕

健康科学大学 健康科学部 福祉心理学科

The process of developing the sense of significance and responsibility as a social worker in
diverse service

—A qualitative analysis of interviews with in-service social workers in
a special nursing home for the elderly—

UMEZAWA Yoshihiro

要 旨

【目的】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を明らかにすることを目的とした。

【方法】特別養護老人ホーム現任の生活相談員8名を対象に、生活相談員の業務・役割についてインタビュー調査を実施し、質的データ分析法を用いて分析を行った。

【結果】《あるべき像と業務実態との相違に対するジレンマ》《生活相談員の専門職としてのゆらぎ》《リフレーミングするために欠かせない研鑽》《生活相談員として捉えている役割意識》《感じとる相談員業務へのやりがい》《相談業務をスムーズに進めるための創案・工夫》《確信する生活相談員としての存在意義》の7つの概念的カテゴリーが生成された。

【考察】生活相談員は、7つの局面を経るなかで、自らの業務と役割をリフレーミングし直し、他職種から求められる業務について自らの役割を意味づけ、迷いながらもらせん階段をのぼるように変容していくということが分かった。

キーワード：特別養護老人ホーム、生活相談員、役割意識、意味づけ

I. はじめに

特別養護老人ホーム(以下「特養」とする)の1施設当たり定員に対する在所有者数の割合を示す利用率¹⁾は、令和元年10月時点で95.6%と高く、老人保健施設の89.2%に並んで、中・重度の要介護高齢者の重要な受入れ先となっていることが分かる。利用者ニーズは重度化・複雑化しており、特養の生活相談員には利用者と組織(ケアチー

ム)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。

これまでの生活相談員に関する研究を概観する。まず生活相談員の業務と役割について焦点を当てた研究では、業務内容に非常に曖昧さがあり、自身の役割に確信が持てず迷いながら業務を行う生活相談員が多いことが明らかにされている²⁾³⁾。生活相談員の役割についての研究は、ソーシャル

ワーカーとしての在り方⁴⁾や煩雑な業務を整理しソーシャルワーク機能をカテゴリー分けする⁵⁾など生活相談員の立ち位置の明確化を図ろうとする研究が散見される。生活相談員の立ち位置について大きな論点となっていたのは、ソーシャルワークとケアワークの関係性に焦点を当てた研究⁶⁾⁷⁾である。特養等の生活型施設においては、両者の厳密な線引きが難しいとされており、その両立性の在り方について分離論⁸⁾⁹⁾や統合論¹⁰⁾¹¹⁾¹²⁾などの見識も示されているが、確証的な議論には至っておらず、いまだ生活相談員は不安定な立ち位置のまま現在に至っている。さらに生活相談員の立ち位置の不安定さや役割の不明瞭さにより、他職種からもソーシャルワーク機能を期待されながらも「何でも屋」としての役割も求められているなどを指摘する知見も示されている¹³⁾¹⁴⁾¹⁵⁾。このような実態があるため、生活相談員は業務の多忙さ・煩雑さからバーンアウトしてしまうのではないかと懸念が示されている¹⁶⁾。

このように、生活相談員に関する先行研究には、自身の立ち位置を規定できず、チームケアにおける役割発揮を求められながらも一方では、迷走することで情緒的消耗感が増大してしまう生活相談員の実態が示されている。ところで、生活相談員については、煩雑な業務を行う状況であっても、キャリアを積むことでバーンアウトしなくなる¹⁷⁾、あるいは自信が持てるようになる¹⁸⁾などの知見も示されている。このことから生活相談員には業務経験を積むことで、自身の業務や役割に対する迷いを払拭するような何らかの意識の変容など

があるのではないかと推測する。

そこで本研究は、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を明らかにすることを研究目的とした。

II. 方法

1. 調査方法

本研究では、質的研究法を採用し、データの収集・分析を行った。調査方法は、インタビュー法とし、予め調査対象者とその所属長宛に文書並びに口頭で調査への協力依頼を行い、2019年10月から2020年1月まで半構造化面接を実施した。面接時間は70分から80分であった。調査協力者の人選は、社会福祉協議会へ研究趣旨を伝え、特別養護老人ホーム現任の生活相談員8名を推薦して頂いた。新任期を経て現在中堅職として業務に務めていることを条件とした(表1)。質問項目は、「生活相談員としてどのような業務・役割を担っているか」、「役割を發揮できているか」、「役割と言い難い業務を行う上で葛藤はあるか」、「自身の専門性・役割をどのように意識しているか」について尋ねた。なお、倫理的配慮については、健康科学大学研究倫理委員会の承認を得て厳正に実施した(R1-023号)。

2. 分析方法

分析方法は、インタビューデータにおける意味の探索的分析を行う手法として質的データ分析法¹⁹⁾を採用し、以下の手順により分析を行った。手順1として、録音データをもとに逐語録を生成し、

表1 調査協力者の属性

ID	性別	年齢	相談員 経験年数	所持資格	過去に経験した職種
A	男性	50代	15年	ケアマネ、社福士、精福士	老健支援相談員
B	女性	40代	15年	社福士	デイ生活相談員
C	男性	40代	10年	ケアマネ、介福士	介護職、(現在)ケアマネ兼務
D	女性	40代	14年	ケアマネ、社福士、介福士	デイ生活相談員、(現在)ケアマネ兼務
E	女性	30代	11年	ケアマネ、社福士、介福士	介護職、(現在)ケアマネ兼務
F	男性	40代	10年	介福士	介護職、ショート相談員、(現在)管理者兼務
G	男性	40代	6年	ケアマネ、介福士	介護職
H	男性	40代	4年	ケアマネ、介福士	介護職

[所持資格] *ケアマネ=介護支援専門員, *社福士=社会福祉士, *精福士=精神保健福祉士, *介福士=介護福祉士

そのデータから、生活相談員の煩雑化した多様な業務に関する語りを抽出した。手順2として、抽出した文面に下位のコードを割り当て、オープン・コーディングを試みた。手順3として、それらをより抽象度の高い上位コードに置き換えた。手順4として、これらのコードから、概念的カテゴリーの生成を行った。

分析においては、コードマトリックスを作成し、データを丹念に見比べながら何度もデータの往復を行い、修正を試みるなかで、規則性やパターン化を導き出すことに配慮した。これらのデータの関係性を図式化することで、意味づけの過程を浮き彫りにした(図1)。生成された《概念的カテゴリー》〈上位コード〉「コード」については、表2において整理した。なお分析にあたっては、同じ領域の研究者2名並びに調査協力者とは異なる現任の生活相談員1名と意見交換を行い、本研究のデータ分析における客観性・妥当性の向上に努めた。

Ⅲ. 結果

分析の結果、《あるべき像と業務実態との差異に対するジレンマ》《生活相談員の専門職としてのゆらぎ》《リフレーミングするために欠かせない研鑽》《生活相談員として捉えている役割意識》《感じとる相談員業務へのやりがい》《相談業務をスムーズに進めるための創案・工夫》《確信する生活相談員としての存在意義》の7つの概念的カテゴリーを生成することができた。なおそれら7つの概念的カテゴリーは、23の上位コード、58のコードをもとに構成された(表2)。それでは、概念的カテゴリーとコードの関係についてみていく。

1. 《あるべき像と業務実態との相違に対するジレンマ》

《あるべき像と業務実態との相違に対するジレンマ》は、〈生活相談員の業務とは言い難い他職種からの要望〉〈介護職からみた相談員の捉え方〉〈他職種からの理解が得られにくい相談員業務〉の3つの上記コードから生成された。

〈生活相談員の業務とは言い難い他職種からの要望〉とは、生活相談員は、他職種から施設長の代行業務や施設全体をマネジメント・統括する業務も求められるほか、用務営繕など専門職とは言い難い業務も仕方なく行っている状態である。これは「分化された専門職だけではなく総合職も求められる特養」「用務営繕作業も求められる特養」のコードから生成された。

〈介護職からみた相談員の捉え方〉とは、生活相談員も日常的に担っている業務があるが、介護職から多忙につき利用者対応など介護業務の補翼を求められ、生活相談員も状況に応じてその必要性は理解しつつも、常態化することはジレンマとなっている状態である。これは「相談員にも介護業務の優先を求める介護職」、「人材不足の介護職から相談員も手伝ってほしいとの声」のコードから生成された。

〈他職種からの理解が得られにくい相談員業務〉とは、生活相談員が直接援助業務のみならず間接援助業務も担っていることで、他職種からは可視化されにくく、どのような専門職なのか十分に理解を得られていないことが葛藤に繋がっているということである。これは「他職種から可視化されにくい相談業務」「机上業務のみが目立つため他職種から理解されにくい相談業務」「悩んでいても他職種から気づかれにくい相談員」「介護職より立場が上の職種という印象がある相談員」のコードから生成された。

2. 《生活相談員の専門職としてのゆらぎ》

《生活相談員の専門職としてのゆらぎ》は、〈経験不足が及ぼす業務遂行への迷い〉〈不明瞭な業務への戸惑い〉〈捉えにくい専門性〉〈やりがいを感じにくい直接援助以外の業務〉の4つの上位コードから生成された。

〈経験不足が及ぼす業務遂行への迷い〉とは、自身の判断を迫られる業務もあるため、実務経験が少なく判断基準とする経験則がない生活相談員は、業務遂行への迷いが生じてしまうということである。これは「相談業務の組み立て方への迷い」、「相談業務への慣れに必要な中長期的な経験

表2 生活相談員の多様な業務の意味づけ過程に関する発言内容

概念的カテゴリー	上位コード	コード
《あるべき像と業務実態との相違に対するジレンマ》	《生活相談員の業務とは言い難い他職種からの要望》	①「分化された専門職だけではなく総合職も求められる特養」 ②「用務宮繕作業も求められる特養」
	《介護職からみた相談員の捉え方》	①「相談員にも介護業務の優先を求める介護職」 ②「人材不足の介護職から相談員も手伝ってほしいとの声」
	《他職種からの理解が得られにくい相談員業務》	①「他職種から可視化されにくい相談業務」 ②「机上業務のみが目立つため他職種から理解されにくい相談業務」 ③「悩んでいても他職種から気づかれにくい相談員」 ④「介護職より立場が上の職種という印象がある相談員」
《生活相談員の専門職としてのゆらぎ》	《経験不足が及ぼす業務遂行への迷い》	①「相談業務の組み立て方への迷い」 ②「相談業務への慣れに必要な中長期的な経験則」
	《不明瞭な業務への戸惑い》	①「不明瞭な位置づけのため業務の線引きが困難」 ②「他職種の御用聞（ごようきき）から派生する何でも屋という印象」
	《捉えにくい専門性》	①「御用聞となるのは自分の本来業務を理解していない相談員」 ②「何でも屋とは自らの専門性を捉えられず業務に流される相談員」
	《やりがいを感じにくい直接援助以外の業務》	①「やりがいに繋がらない庶務が中心の業務」 ②「利用者支援の手ごたえが感じにくい間接援助」 ③「モチベーションの低下で無目的な作業と化す」 ④「何でも屋となる業務に対する諦め感情」
《リフレーミングするために欠かせない研鑽》	《良きスーパーバイザーの支え》	①「先輩の有り無しに影響を受ける新任の成長」 ②「上司からの業務伝達・指導がマニュアル」
	《研修を通じた同職種とのピアな繋がり》	①「新たなネットワーク創出により刺激が得られる研修機会」 ②「研修への自主的参加でモチベーションアップ」 ③「マンネリ化した業務を客観視できる外部研修での交流」
《生活相談員として捉えている役割意識》	《施設の窓口調整を行う役割》	①「施設全体の窓口業務を相談員として実施」 ②「入退所相談や手続きは相談員の業務」
	《利用者・家族と介護現場との代弁・情報収集提供の役割》	①「利用者の想いを介護職へ代弁する役割」 ②「利用者家族と介護現場の間に介在し相互関係づくりをする役割」 ③「利用者・家族のニーズの明確化を図り解決の方向性を示す役割」
	《施設全体のマネジメントを行う役割》	①「最新情報を施設に取り込み方針を軌道修正する役割」 ②「経営的視点を持ち施設マネジメントを担う役割」
	《利用者の権利擁護を徹底する役割》	①「施設の第一線で利用者の権利擁護を担う役割」 ②「利用者の最期まで責任を持って継続的に支援する体制づくり」
	《他職種間の隙間をスムーズに繋ぐ役割》	①「途切れなく隙間を埋める調整業務が大切」 ②「他職種が見逃した業務等をフォローすることが大切」 ③「下支えとなり、他職種のバックアップを行う役割」
《感じとる相談員業務へのやりがい》	《相談員固有の利用者家族との関係性へのやりがい》	①「家族に寄り添いながらの業務が相談員のやりがい」 ②「共感的理解により利用者や家族の支えとなる相談員」 ③「利用者が介護職には見せない表情を相談員に見せてくれるというやりがい」
	《相談業務の魅力・醍醐味》	①「人生の集大成である終末期に寄り添えた満足感」 ②「利用者家族の人生史に関われることの醍醐味」
	《利用者・他職種から求められる相談員の存在意義》	①「自分がバックアップする介護現場が利用者にも認められることへの喜び」 ②「下支えすることで、他職種から必要とされることへのやりがい」
《相談業務をスムーズに進めるための創案・工夫》	《他職種へ理解を求めるための意思表示》	①「相談業務の相互理解のための役割分担の明確化」 ②「相談業務の他職種理解を求めるための自主的発信」 ③「他職種へ理解を求めるためのスケジュールの可視化」 ④「忙しい振りをせず他職種と向き合い傾聴する姿勢を持つことの大切さ」
	《利用者や家族とのラポール》	①「デリケートな相談に対応するための信頼関係づくり」 ②「インテークから関わっているという責任と信頼の重要性」
	《他職種との協力体制づくり》	①「一人で抱え込まず他職種にも業務協力してもらう」 ②「TPOに即して他職種にも臨機応変に協力してもらう」 ③「総括的役割としていつでも職員から連絡を受けるという姿勢」
	《相談業務にも生かせるケアワークの必要性》	①「相談援助に必要とされる介護知識・経験則」 ②「ケアワークを通じた介護職との密接なコミュニケーション」
《確信する生活相談員としての存在意義》	《ジェネラリストとしての立ち位置が必要》	①「『利用者のためなら何でもやる』という前向きな相談員は何でも屋とは異なる」 ②「業務の組み立てをコントロールできる相談員は何でも屋ではない」
	《迷わず信念を持ち業務を遂行する》	①「仕事環境に転機をもたらす自らのアクション」 ②「マニュアルに囚われない積極的な業務姿勢の大切さ」 ③「仕事を積みながら経験則を身につける」

則」のコードから生成された。

〈不明瞭な業務への戸惑い〉とは、生活相談員についての法的位置づけはあるが、業務内容について明確に示された規定等はなく、不明瞭な立ち位置となっており、他職種の御用聞きという印象を持たれてしまう状態のことである。これは「不明瞭な位置づけのため業務の線引きが困難」「他職種の御用聞きから派生する何でも屋という印象」のコードから生成された。

〈捉えにくい専門性〉とは、自分のすべき業務を捉えきれず業務に流されていると、何でも屋という印象を他職種から持たれ、それが業務を遂行するうえでゆらく状態を作り出しているということである。これは「御用聞きとなる自分の本来業務を理解していない相談員」「何でも屋とは自らの専門性を捉えきれず業務に流される相談員」のコードから生成された。

〈やりがいを感じにくい直接援助以外の業務〉とは、生活相談員が担う間接援助や庶務などの業務は、利用者と対峙している実感が乏しく、さらに用務営繕など御用聞きの業務も担うことで、モチベーションが低下し、無目的な作業となってしまう状態のことである。これは「やりがいに繋がらない庶務が中心の業務」「利用者支援の手ごたえが感じにくい間接援助」「モチベーションの低下で無目的な作業と化す」「何でも屋となる業務に対する諦め感情」のコードから生成された。

3. 《リフレーミングするために欠かせない研鑽》

《リフレーミングするために欠かせない研鑽》は、〈良きスーパーバイザーの支え〉〈研修を通じた同職種とのピアな繋がり〉の2つの上位コードから生成された。

〈良きスーパーバイザーの支え〉とは、同じソーシャルワーカーの経験を持つスーパーバイザーの指導助言の機会は、ジレンマを感じていた生活相談員の業務にとって大きな指針となっているということである。これは「先輩の有り無しに影響を受ける新任の成長」「上司からの業務伝達・指導がマニュアル」のコードから生成された。

〈研修を通じた同職種とのピアな繋がり〉とは、

配置基準の関係で同職種が希少な生活相談員にとって、研修参加の機会が新たな関係づくりや業務遂行のコツの獲得、実践事例の学びとなり、自身を俯瞰的に見つめる良い機会となっているということである。これは「新たなネットワーク創出により刺激が得られる研修機会」「研修への自主的参加でモチベーションアップ」「マンネリ化した業務を客観視できる外部研修での交流」のコードから生成された。

4. 《生活相談員として捉えている役割意識》

《生活相談員として捉えている役割意識》は、〈施設の窓口調整を行う役割〉〈利用者・家族と介護現場との代弁・情報収集提供の役割〉〈施設全体のマネジメントを行う役割〉〈利用者の権利擁護を徹底する役割〉〈他職種間の隙間をスムーズに繋ぐ役割〉の5つの上位コードから生成された。〈施設の窓口調整を行う役割〉とは、生活相談員が施設としての窓口調整業務を行う役割として、入退所相談、入退所手続きなどの業務を担っているということである。これは「施設全体の窓口業務を相談員として実施」「入退所相談や手続きは相談員の業務」のコードから生成された。

〈利用者・家族と介護現場との代弁・情報収集提供の役割〉とは、重度の利用者をケアする特養の意義や役割、利用者家族に寄り添った個別ケアの大切さなどを、利用者・家族に代わって介護職に代弁するということが、生活相談員自身が捉えている役割ということである。これは「利用者の想いを介護職へ代弁する役割」「利用者家族と介護現場の間に介在し相互関係づくりをする役割」「利用者・家族のニーズの明確化を図り解決の方向性を示す役割」のコードから生成された。

〈施設全体のマネジメントを行う役割〉とは、敏感に外部機関・関係者と繋がり、最新情報を施設に取り入れ、方針の軌道修正を行い、施設を管理運営するなどの舵取りが自身の役割と捉えている生活相談員もいるということである。これは「最新情報を施設に取り込み方針を軌道修正する役割」「経営的視点を持ち施設マネジメントを担う役割」のコードから生成された。

〈利用者の権利擁護を徹底する役割〉とは、施設スタッフ全員が、利用者の権利擁護を意識しながら業務に取り組んでもらえるように、意識づけとチェック機能の役割があると生活相談員が捉えているということである。これは「施設の第一線で利用者の権利擁護を担う役割」「利用者の最期まで責任を持って継続的に支援する体制づくり」のコードから生成された。

〈他職種間の隙間をスムーズに繋ぐ役割〉とは、他職種間の隙間を埋め連携・調整を行い、他職種が取りこぼした業務もフォローする役割があると生活相談員が捉えているということである。これは「途切れなく隙間を埋める調整業務が大切」「他職種が見逃した業務等をフォローすることが大切」「下支えとなり、他職種のバックアップを行う役割」のコードから生成された。

5. 《感じとる相談員業務へのやりがい》

《感じとる相談員業務へのやりがい》は、〈相談員固有の利用者家族との関係性へのやりがい〉〈相談業務の魅力・醍醐味〉〈利用者・他職種から求められる相談員の存在意義〉の3つの上位コードから生成された。

〈相談員固有の利用者家族との関係性へのやりがい〉とは、特養に親や配偶者を預けている家族にとって、生活相談員がその計りし得ない想いを受容・共感することは支えとなっているということである。だからこそ家族は他職種には吐露しない心情も生活相談員には伝えてくれる。そのことが生活相談員にとっての大きなやりがいとなっている。これは「家族に寄り添いながらの業務が相談員のやりがい」「共感的理解により利用者と家族の支えとなる相談員」「利用者が介護職には見せない表情を相談員に見せてくれるというやりがい」のコードから生成された。

〈相談業務の魅力・醍醐味〉とは、利用者の人生の集大成である終末期に寄り添い支援する機会もあり、満足感が得られているという状態である。また職掌柄として支援を通じて他職種が知り得ない人生史などに触れることもあり、それが醍醐味となっている。これは「人生の集大成である終末

期に寄り添えた達成感」「利用者家族の人生史に関われることの醍醐味」のコードから生成された。

〈利用者・他職種から求められる相談員の存在意義〉とは、他職種からの介護現場をバックアップしてほしいという要望に対して、必要とされること自体は、やりがいとなっているという状態である。これは「自分がバックアップする介護現場が利用者に認められることへの喜び」「下支えすることで、他職種から必要とされることへのやりがい」のコードから生成された。

6. 《相談業務をスムーズに進めるための創案・工夫》

《相談業務をスムーズに進めるための創案・工夫》は、〈他職種へ理解を求めるための意思表示〉〈利用者や家族とのラポール〉〈他職種との協力体制づくり〉〈相談業務にも生かせるケアワークの必要性〉の4つの上位コードから生成された。

〈他職種へ理解を求めるための意思表示〉とは、生活相談員と他職種との業務分担を見直し、介護現場に対して重要な伝達事項はかみ砕いて根気強く説明しているということである。また他職種から見えにくい業務は、自ら言語化することで理解を得る努力もしている。これは「相談業務の相互理解のための役割分担の明確化」「相談業務の他職種理解を求めるための自主的発信」「他職種へ理解を求めるためのスケジュールの可視化」「忙しい振りをせず他職種と向き合い傾聴する姿勢を持つことの大切さ」のコードから生成された。

〈利用者や家族とのラポール〉とは、生活相談員が利用者や家族から尊厳死やその前後の問題などデリケートな相談に応じることもあり、日常的に些細な相談や対応を、時間を惜しまずに行うことが大切だと自認しているということである。これは「デリケートな相談に対応するための信頼関係づくり」「インテークから関わっているという責任と信頼の重要性」のコードから生成された。

〈他職種との協力体制づくり〉とは、業務を一人で抱え込むのではなく、他職種と協力し合って取り組むことも重要だと考えているということである。例えば、看護師が家族に伝えた方が理解さ

れやすい事は、直接連絡してもらうなどの連携が重要となる。これは「一人で抱え込まず他職種にも業務協力してもらう」「TPOに即して他職種にも臨機応変に協力してもらう」「総括的役割としていつでも職員から連絡を受けるという姿勢」のコードから生成された。

〈相談業務にも生かせるケアワークの必要性〉とは、意図的に介護業務に携わることで介護職の意向が垣間見え、また相談援助に必要な利用者情報を得ることもなるなど、利点もあると認識しているということである。これは「相談援助に必要とされる介護知識・経験則」「ケアワークを通じた介護職との密接なコミュニケーション」のコードから生成された。

7. 《確信する生活相談員としての存在意義》

《確信する生活相談員としての存在意義》は、〈ジェネラリストとしての立ち位置が必要〉〈迷わず信念を持ち業務を遂行する〉の2つの上位コードから生成された。

〈ジェネラリストとしての立ち位置が必要〉とは、特養には看護職や介護職などのスペシャリストだけではなく、さまざまな困難状況に対し臨機応変に対応できる生活相談員が必要とされていると自認しているということである。これは、「『利用者のためならなんでもやる』という前向きな相談員は何でも屋とは異なる」「業務の組み立てをコントロールできる相談員は何でも屋ではない」のコードから生成された。

〈迷わず信念を持ち業務を遂行する〉とは、自分がやるべきと思った業務に信念を持って取り組んでいると、それが経験則を身につけることになり、迷いを払拭することにも繋がるということである。これは、「仕事環境に転機をもたらす自らのアクション」「マニュアルに囚われない積極的な業務姿勢の大切さ」「仕事を積みながら経験則を身につける」のコードより生成された。

IV. 考察

分析結果で示されたように、生活相談員が煩雑化した多様な業務の意味づけを行う過程には、7

つの局面があることが分かった。ここでは、生活相談員が7つの局面を通して、どのように業務を意味づけていくのか、その過程について考察する(図1)。

局面1《あるべき像と業務実態との相違に対するジレンマ》

生活相談員は、チームケアにおける自らの役割を果たそうとしているが、他職種から求められる業務は、自ら捉えている業務だけではなく、専門職とは言い難い業務なども仕方なく行っていた。また介護職から見えにくい間接援助も担っているため、周囲からは理解が得られず、ジレンマを抱えていた。この件については、他職種から見た生活相談員への期待する役割として、連携調整など生活相談員の本来業務に関する内容が多いという見識もあり²⁰⁾、自他の認識のズレが生じている可能性も伺える。

局面2《生活相談員の専門職としてのゆらぎ》

チームの一員として専門職でありたいと思う自分と、他職種から理解され難い専門性ゆえに御用聞きのようなイメージで捉えられ、理想像と実態の差異から派生したジレンマは、生活相談員にとって迷いや不安、また諦めなどの感情を抱くことに繋がり、大きなゆらぎとなっていた。特に業務経験が少ない生活相談員は、多岐にわたる煩雑な業務について優先順位などを判断し臨機応変に対応することに困難さを感じていた。

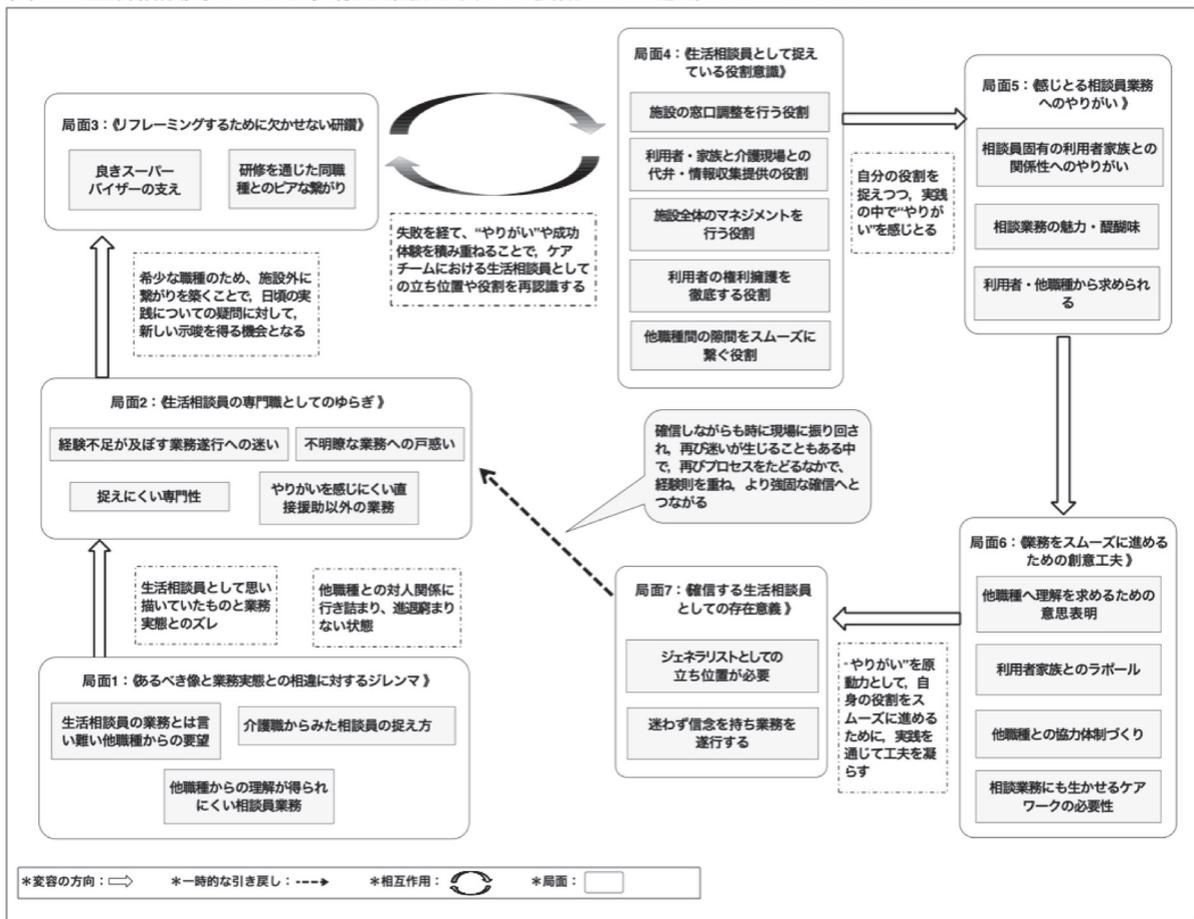
局面3《リフレーミングするために欠かせない研鑽》

研修参加や良きスーパーバイザーとの出会いは、有機的な人間関係を築き、マニュアルが存在しない生活相談員にとっては、改めて自分を振り返り、捉え直しをするきっかけとなっていた。また自らの不安定だった実践を客観視する機会にもなり、効果的なスーパービジョンにもなっていた。この件については、保正²¹⁾も「(MSWが)自信獲得のためにさらなる知識やスキルを獲得することにより、知識やスキルの効果的な連鎖や体系が形作られる」としている。

局面4《生活相談員として捉えている役割意識》

生活相談員は、特養という組織において自ら果

図1 生活相談員におけ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



たすべきは、窓口調整・代弁・情報収集と提供・施設のマネジメント・権利擁護などの役割であると捉えていた。これは、米本¹⁵⁾の示す機能とも合致している。さらに他職種の隅間を埋める下支えの業務にも大切さなどを意味づけていた。

局面5 《感じとる相談員業務へのやりがい》

生活相談員は利用者家族との窓口調整役としての業務を担っており、折に触れて利用者家族とのセンシティブな状況下での相談対応も行っていることから、介護に行き詰まる家族とも寄り添いながら共感的に業務を進めていた。そのように他職種にはない生活相談員固有の立ち位置による業務経験が、やりがいや仕事への魅力となっていた。

局面6 《相談業務をスムーズに進めるための創案・工夫》

生活相談員は他職種から十分に理解が得られていない現状において、相互理解を求めるための情

報発信や利用者家族との信頼関係を構築するためのちょっとした気遣い、ケアワークについても、自身の業務に生かそうと積極的に意味づけるなど、相談業務をスムーズに推し進めるための創意工夫を行っていた。

局面7 《確信する生活相談員としての存在意義》

生活相談員が利用者家族や他職種との間に介在し創意工夫しながら取り組むなどの実践を通じて、ジェネラリストとしての立ち位置が必要とされていることや迷わずに信念を持ち業務を遂行することが大切であると確信していた。一方で、確信しながらも時に振り回されることがあると、一時的に局面2:《葛藤・ゆらぎ》に引き戻されることもある。このことについて山下²²⁾は、(特養生活相談員は)「『ビギナー』から『ミドル』、『ミドル』から『エキスパート』へと移行する際に、「迷いの階段」を経ている」と述べている。つまり、

生活相談員は、煩雑化する業務を自らの役割として意味づけていく過程において、行きつ戻りつしながら、らせん階段をのぼるように変容していくことが分かった。

V. 結論

以下のように、本研究では、一貫性がなく非常に不安定な業務実態に置かれている生活相談員において、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として、《あるべき像と業務実態との相違に対するジレンマ》《生活相談員の専門職としてのゆらぎ》《リフレーミングするために欠かせない研鑽》《生活相談員として捉えている役割意識》《感じとる相談員業務へのやりがい》《相談業務をスムーズに進めるための創案・工夫》《確信する生活相談員としての存在価値意義》の7つの局面を経るなかで、自らの業務と役割をリフレーミングし直し、自らの役割を意味づけ、迷いながらもらせん階段をのぼるように変容していくことが分かった。生活相談員は業務の意味づけの過程において、自身の業務遂行のみならず、他職種がスムーズに業務を進められるようバックアップなども積極的に行い、迷わず信念を持ち業務を遂行するなかで、ジェネラリストとしての立ち位置が生活相談員の存在意義であると確信していることも明らかとなった。

最後に本研究の限界として、第一に、調査対象者の地域性や個人差による意識の差異が考えられる。第二に、調査実施者は、研究者でもあるが特養の生活相談員としての経験を有していることから、調査協力者の発言をもとに分析を進める過程で、バイアスがかかった可能性がある。これらについては、今後の課題としたい。

VI. 謝辞

本研究を実施するにあたり、お忙しいなかインタビュー調査にご協力くださった8名の生活相談員の皆様に、心よりお礼申し上げます。

VII. 文献

1) 厚生労働省：令和元年介護サービス施設・事業所調

査の概況、厚生労働統計。

<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/service19/index.html>(2021.9.24)

- 2) 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.
- 3) 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4:81-91, 2013.
- 4) 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.
- 5) 石田博嗣「タイムスタディで捉えるレジデンシャル・ソーシャルワーク・コードの開発と研究--介護老人福祉施設における生活相談員と計画担当介護支援専門員の業務分析から」厚生の指標57(1)：6-14, 2010.
- 6) 上田正太, 岡田進一, 白澤政和「特別養護老人ホームの生活相談員の行うソーシャルワークとケアワーク実践の両立性に関する研究」厚生の指標60(13)：15-21, 2013.
- 7) 中村敏秀「社会福祉援助技術論の位相—ソーシャルワークとケアワークの関係を巡って—」田園調布学園大学紀要2：1-13, 2007.
- 8) 笠原幸子「介護福祉におけるソーシャルワークの役割」『新・介護福祉学とはなにか』ミネルバ書房：160, 2000.
- 9) 亀山幸吉『社会福祉士のための基礎知識Ⅲ』中央法規出版：276, 2003.
- 10) 佐藤豊道「社会福祉援助技術と介護福祉士」『社会福祉援助技術』建帛社：10, 2001.
- 11) 大和田猛『ソーシャルワークとケアワーク』中央法規出版：228, 2004.
- 12) 木全和己「社会福祉施設における社会福祉専門職としての価値」『社会福祉専門職論』中央法規出版：141, 2007.
- 13) 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」厚生の指標53(15)：21-30, 2006.
- 14) 熊坂聡, 舟越正一, 庄司尚美「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.
- 15) 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.
- 16) 佐藤八千子「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」東海女子短期大学紀要30：102-111, 2004.
- 17) 安立清史, 黒木邦弘, 藤村正憲, 他「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」九州大学アジア総合政策センター紀要5：223-237, 2010.
- 18) 保正友子「医療ソーシャルワーカーの実践能力変容

過程：ベテラン4人の事例に基づく新人期・中堅期・ベテラン期の実践能力の特徴」ソーシャルワーク学会誌23(0)：59-72, 2011.

- 19) 佐藤郁哉『質的データ分析法』新曜社：2008.
- 20) 口村淳「他職種からみた生活相談員に期待される役割と課題：A法人系列の特養を対象にしたアンケート調査の分析」評論・社会科学(126)：1-13, 2018.
- 21) 保正友子「医療ソーシャルワーカーの実践能力変容過程：新人期から中堅期に至る3段階」社会福祉学52(1)：96-108, 2011.
- 22) 山下匡将, 伊藤優子, 杉山克己, 他「特別養護老人ホーム生活相談員の専門職性—ソーシャルワーク専門職性自己評価尺度(SWPI)を用いた検討—」名古屋学院大学論集51(4)：201-214, 2015.