
〈実践研究報告〉

精神障がいがある人の地域生活を支える相談支援専門員のかかわり ～ベテラン相談支援専門員へのインタビュー調査から～

社会福祉法人 府中えりじあ福祉会
大学院福祉マネジメント研究科（専門職大学院）19期
牟田 玲衣

I はじめに

筆者は、約15年間精神保健福祉士として単科の精神科病院に勤務していた。精神科領域では長年地域移行が課題となっており、勤務していた医療機関でも退院促進事業や個別給付による地域移行支援を利用し、退院支援を行っていた。長期入院から退院し暮らしを続ける方もいれば、入退院を繰り返した結果、入院が長期化してしまうこともあり、地域定着に課題を感じていた。

現在は精神障がいがある方々を対象としている地域生活支援センターに勤務し、委託事業である一般相談や計画相談支援を中心に勤務し4年になる。相談支援専門員として働いているが、当初は役割がつかめず、業務範囲の曖昧さに戸惑い、不安を感じながら支援を行っていた。また、長年の相談支援の経験が活かされないことに対してもどかしさも感じていた。働く場所や役割が変わっただけであり土台となるのは同じ相談支援にも関わらず、医療機関のときには感じなかった戸惑いや不安があることを自覚した。このまま経験を重ねていくだけではなく、初心に返ってソーシャルワークを学び直す必要があると考え、専門職大学院へ入学することとした。

II 研究の背景と目的

1 研究の背景

1) 制度の状況

2013年に障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律が施行され、障害福祉サービス（以下、サービス）を利用する全ての障害児者に対しサービス等利用計画の作成が義務付

けられた。これが計画相談支援である。サービス等利用計画の作成は原則、指定特定相談支援事業所の相談支援専門員が行う。相談支援専門員の資格を取得するには、実務経験要件があり、また初任者研修を受講し認定される必要がある。相談支援専門員はサービスを利用する方に対し、その方の希望する生活に向けてサービス等をマネジメントする役割を担っている。サービス利用のための計画作成、その後の状況を確認するためのモニタリングや関係者との連絡調整だけではなく、生活に伴う相談等、いわゆる基本相談支援も役割の1つである。基本相談支援の範囲は、不明瞭で曖昧であり、相談支援専門員に委ねられている。また、事業所を継続するための収益を確保するため、多くの件数を引き受ける必要があり、他業務と兼務している相談支援専門員は少なくない。後藤は、相談支援専門員の悩みや困りごとに対し、「業務遂行上の困難性への対応と不明瞭な業務の整理」、間接的に関与するものとして「不十分な養成課程の補完」、「脆弱な報酬体系の改善」から相談支援専門員へのサポートを考えていく必要性があると述べている（後藤 2020）。現在も質の高い人材確保・人材育成、報酬、相談支援体制の強化等について、検討が重ねられている。

2) 課題意識

計画相談支援の目的は、障害児者のケアマネジメントの充実を図ることである。門屋は、「相談支援とは、障害者が地域でその人なりの人生を全うするための生活支援を行うための現実具体的生活支援方法である」（門屋 2015）と述べている。計画相談支援はソーシャルワークの実践であ

り、サービス利用のための支援を中心とすることなく、利用者の生活を支援するものだという本来の目的を見失わないことが相談支援専門員には求められている。

精神障がいのある方への対応の難しさとして「『揺れる状態を理解すること』や『支援のタイミングがわかりづらい』といったことがあり、またサービス利用を進める過程で、利用者が思うように考えを話せないことからニーズ把握が難しいことや主訴がコロコロ変わるので具体的な導入を決めかねる」（日本精神保健福祉士協会 2008）と感じる支援者がいる。実際に障がいや症状の波によって、被害的になることや、かかわりに対して拒否的になることはあり、関係機関から相談が入ることはある。そのような場合、早めに受診をした方がいいのではないか、このままで大丈夫なのか等、利用者の生活というよりも障がいや症状を心配されることは珍しくない。

筆者がかかわっている方々は障がいや症状の波と付き合いながら、入院をしたくない、施設に入りたくない、この家で死にたい、等と話され、地域で暮らすことを希望されている。支援を行う過程で、医療が中心の支援や手厚いサービス導入が、生活安定の主たる要素とは必ずしも言えないことを実感した。むしろ、実践を振り返る中で、時間をかけてかかわり、利用者が相談支援専門員を受け入れ、話し合える関係になったことが地域生活を支えることにつながったのではないかという考えに至った。

本来の目的に立ち返り、ソーシャルワークを土台としている相談支援専門員が、地域生活を支えるためにできることを明らかにしたいと考えたことが研究のきっかけである。

2 研究の目的と意義

本研究では、精神障がいや症状のために生活が安定しにくい方々に対し、ベテラン相談支援専門員が行っているかかわりの意味を明らかにすることを目的とする。それにより、利用者の地域生活を支える相談支援専門員の取り組みの一助になることが期待される。

Ⅲ 研究の方法

1 概要

地域生活にさまざまな課題を持つ精神障がいがある方に長年かかわり、豊富な経験を有するベテランの相談支援専門員を対象にインタビュー調査を行うこととした。

2 調査方法

1) 実施期間：2023年1月30日～3月14日

2) 調査協力者

機縁法により抽出した東京都で働くベテランの相談支援専門員A～Eの5名。相談支援経験は19年～45年で平均25.2年、相談支援専門員の経験年数は平均8.8年。精神障がいがある方を担当する事業所に所属もしくは経営している。

3) 形式：構造化されたものではなく、支援経過を語ってもらうことでかかわりがみえてくると考え、個別に半構造化で行った。所要時間は60分～90分で平均76分。

4) インタビュー内容

筆者が担当している利用者の中から、障がいや症状ゆえに生活が安定しにくい方を3名抽出し、実践の振り返りを行った。その中から相談支援専門員として重要だと考えていたかかわりを抽出し、その内容を元にインタビューガイドを作成した。インタビューでは調査協力者に症状が不安定、入退院を繰り返す等がある支援対象者を一人想定してもらい、出会いからの過程における相談支援専門員としてのかかわりについて語ってもらった。語りの中には、関係づくり、困りごとへの対応、相談支援専門員の役割、支援チーム、制度設計を含んだ形で依頼した。

5) 分析方法

ホリスティック分析の手法を援用して、ナラティブな分析を試みた。ホリスティック分析とは、研究者が全体を見ながら物語の主題を見つけ、話し手が語る経験の本質は何か探る方法である。

3 倫理的配慮

インタビュー協力者に、事前に依頼書とインタビューガイドを送付し、了解を得た上で、文書で同意を得た。また、支援対象者を扱うことはせ

ず、相談支援専門員としての支援の振り返りや取り組みから得られる情報を扱った。

Ⅳ 結果

5名のインタビューを通して、「利用者に受け入れてもらうことを第一歩として丁寧にかかわっており、また相談場面だけではなく、一緒に何かをすることで利用者の理解を深めている。困りごとの相談を受けたときの対応は、日ごろのかかわりが土台となっている」というストーリーが共通

して語られていた。相談支援専門員という前に支援者としてのかかわりの語りであった。

紙幅の関係から、図表1に関係づくりのための考えや行動、図表2に困りごとへの対応や考えについて、A～Eの語りの中からかかわりに焦点を当てた内容を要約したものを示す。また図表3には相談支援専門員の役割と制度設計の課題について示す。なお、“ ” はインタビュー協力者の語りの言葉を表す。

図表1 関係づくりのための考えや行動

A	計画相談支援を利用してよかったと思ってもらえることが関係をつくるために必要と考えている。それゆえ業務を進めることよりも、相手が話したいことを大事にして、“とにかく聞く、聞くだけ聞く”ことを優先している。～してあげるということはなく、“お邪魔します”という謙虚なスタンスを意識し、“本来は関係なさそうなことを一緒にやったり、困っていることをちょっと手伝ったり”することで利用者との関係が深まると考えている。第三者に不安を感じる性質に対し、自分は利用者側に立っていること、希望に向けた支援を行うことを言葉で繰り返し伝えている。何かあったときは“あなたの気持ちはわかった”ことを一番に伝え、つながりが切れない支援を心掛けている。
B	利用者に受け入れてもらわないと希望も聞けず何も始まらないと考えている。互いに知らないうちはどう関わっていいかわからないため、何度か訪問をし、積極的に相手を知りたいという姿勢を持っている。計画相談支援は一緒にやるのが少なく、見えない部分が多いため、困りごとを一緒に取り組むことで話すだけでは分からない新たな一面を見ている。このようなかかわりを通じて話し合える関係を作り、相談してもらえることが必要だと考えている。病状が悪くなって拒否し始めても、“お茶するだけでいい。話すだけでいい。”と考え、つながりを切らないようにかかわっている。
C	会うことに消極的な利用者に対し、“計画相談っていうのがなにかが全然分からないだろうし、どうやったら計画としてまず接触できるかっていうところから”考え始め、会うためにきっかけを作っている。利用者を理解するために、“本人に直接会って把握する”ことを大事にしており、何度も訪問し、話を聞き、生活を見ている。また関係機関からも聞いて“どんな人なのかな”と理解しようとしている。支援における軸は利用者の希望であり、“そこ（希望）はなんとしても守りたいっていうのはある”と考えている。訪問して困りごとを確認しながら、それが関係づくりにもつながっていると振り返っている。
D	“まずはちゃんと本人の言うことを聞く”ことが基本の姿勢であり、“相談の場面だけじゃなくて、横歩きながら話すとか”を大事だと意識している。症状からくる困りごとであっても、生活上の困りごととして受け止め、一緒に取り組んでいる。このようなかかわりを重ねていく中で、相談支援専門員の意見も伝えられるようになり、利用者の感情を受け止めるだけではなく自分の気持ちも伝えられるような関係を作っている。意見を言うときはメリット・デメリットを伝えるが、“最終的に決めるのは本人”と考えている。
E	“信頼されなければ（支援者の）言葉も信じられない”と考え、相談支援専門員の言葉を受け止めてもらい、話し合いができるようになるためにまず、信用してもらうことが重要だと考えている。そのため、かかわり際には“時間を守るとかね、あと約束を守るとか、嘘はつかない、決めたことはやる、ちゃんと明確に理由をつけるようにする”ということを大切に考えている。訪問して話を聞くなど、自分で確認することが必要だと考え、利用者の不安感が強くても、そのまま受け止め、付き合う姿勢がある。このような姿勢によって、関係が変わってくると捉えている。

図表 2 困りごとへの対応や考え

A	困難なことが起きたときには、“基本的に本人にどうにか自分のものとして捉えてもらえるようにする”ことを意識している。相談があったときには、利用者の意向を確認し、支援者としてできることややったほうがいいと思うこと、また今後心配していることを伝えて、話し合っている。緊急度や環境の問題か否かによって対応は変わるが、その際も、“ガツガツはいかない、選んでもらうように”ということを意識している。それまでに行った対応への利用者の反応や感触をかわりの根拠としたり、関係機関に確認し、困りごとの相談に対応している。
B	“どうしてほしいみたいなの”ことを聞き利用者の意向を確認し、“どこまで解決できるか”“明らかに自分で解決できなくなっちゃっている”感じかなど、利用者の状況から支援の必要度合いも考え、一緒に手伝うことを提案するなどしている。話し合って利用者が決めたことが望まない結果になっても、それを体感することは必要だと考えている。緊急かどうかは命の安全が担保されているかどうかを一線としているが、そうならないために話し合える関係になることを最優先としている。困難はその瞬間で起きているわけではなく、その前から起きているため、前の前の段階のときにどうやって対処してきたのか、それができているかどうかを確認し、また乗り越えることの負担による病状への影響も考えている。
C	困っていることを代理で解決するということではなく、その先にある利用者の希望に向けてどうやっていくかという考えをもとにしている。生活に困難さを抱えている利用者のサービスの導入については、“ズブズブでいかにいうに”サービスによって、“かえってそれで力を損なうことにならないか”を前提としている。主体的になれる利用者に対して、できるところを協力してもらいたいと考え、性格や特性や生活習慣等を理解した上で、かかわり方を試し、相手の反応を確認したり、他の支援者からの情報をもったりしながら、模索している。支援の難しさに悩みながら、それは利用者の能力等には向かず、支援者側の試行錯誤につながり、諦めない姿勢で行っている。
D	症状に左右される行動が出て困っているとき、“自分で解決できそうだなってところは本人にやらしてもらおう”対応をして、“ざっくり言えば（症状による行動が）他の人に向いていなければいい”と考えている。利用者だけでは対処できず無理そうだと判断すれば、訪問して様子を見に行き、利用者が困っていることを手伝っている。臨時訪問のポイントは利用者との“それまでの関係とか歴史があるから”判断できしており、そこに至るまでのかかわり中で“あえて動いてみたり、引いてみたり”して相手との距離感や支援の量のようなものを普段から試している。“できることが増えて取り戻してきて、見守るっていう基準はあがってくる”と利用者に合わせてかわりを考えている。
E	利用者が困って相談してきたときには、利用者の訪問希望もあるが、自分で確認をするためにも訪問している。そこでのやりとりを重ねていくと、利用者に合った対応が分かるようになり、“かわりの中で学んだことだね、こちらがね。”と振り返っている。利用者の生活仕様をもとにして、希望する生活が営めることを軸にかかわりを考えている。利用者にもできないことは障がいとしてそのまま受け止め、その特性に合ったかわりを試行錯誤している。

図表 3 相談支援専門員の役割・制度設計の課題

	相談支援専門員の役割
A	やりたい生活をサポートすることが役割の土台であり、“理想としてはハブのよう”に細かい調整等を行い、利用者の立場に立って考える人と考えている。一方で、業務の範囲が分からなくなる時もあり、そうになっている事態は失敗ではないかと思うが、それでもやらざるを得ないと悩むことがある。
B	利用者の生活に必要な支援は行う必要があるため、“グレーゾーンを埋めて、必要なとこに繋ぐ人ぐらいの感じ”と考えている。サービス外となることは取り組み、利用可能な支援があれば、そこにつなぐ役割と捉えている。

C	相談支援専門員としてサービスも含めて生活がまわるようになれば、現場監督のような役割だと考えている。そのためサービスにつながるまで、そしてそれが回り始めるまでの下準備は引き受けている。“頑固すぎていけないと思うけれど、支援の軸がぶれてしまわないように”意識している。
D	利用者の相談に対し、必要であれば取り組んでいるが、なんでもする人とは考えていない。できるところは利用者にやってもらい、使えるサービス等があれば、そこにつながるまでの支援は引き受けている。
E	どこまでが役割かは分からなくなるときがあり、利用者や関係者からもどんな役割か理解されていない感覚がある。調整する役割で、希望がでたときにできることがあればするという考えで、“誰もやる人がいないところはやるしかない。次につながるまでの役割”と捉えている。
制度設計の課題	
緊急対応や既存のサービスから外れてしまうグレーゾーンの支援を評価するものがない。報酬改定で加算は取れるようになったが、事務量も含めると報酬に見合わない。制度の改革を待ってられず、報酬に関わらず必要な支援を行っている。(全員)	
報酬から考えると、計画相談支援のみで事業所を運営するのは難しい。必要量を丁寧にやろうとすると、赤字になりかねない。他のサービスの報酬とのバランスに違和感がある。(A～D)	

V 考察

インタビューで語られた利用者の方々の障がいや症状、困りごとの内容は様々であったが、相談支援専門員のかかわりには、共通の意味を見出すことができた。

1 人としてのかかわり

1) 受け入れてもらうためのかかわり

Cの“どうやったら計画としてまず接触できるかっていうところから”のように、全員が受け入れてもらうまでの過程について語っていた。制度上の業務を進めることの前段階となる、会ってもらうことや話をしてもらうためのかかわりを意識していた。それはAの“お邪魔しますスタンス”、Dの“まずはちゃんと本人の言うことを聞く”、Eの“時間を守るとかね、約束を守るとか、嘘はつかない…”という言葉に表れているように、人としてのマナーを守り、互いに何も知らないというところから始める姿勢だと言える。利用者に受け入れてもらうことが第一歩だと考え、利用者が安心できるようにかかわることが重要だと考えている。荒井は「『支援』という行為それ自体に、力の優劣を決める作用が埋め込まれている」、「支援関係における権力の作用に自覚的になる必要が

ある」(荒井 2014)と述べており、支援者ということだけで上下関係は作られてしまうことを念頭に置いて、目の前の利用者に謙虚に丁寧にかかわる姿勢が重要と言える。支援を行うことをスタートとせず、一旦支援者という役割を下ろす姿勢が必要と考えられる。

関係づくりの過程では、Aの“本来関係なさそうなことを一緒にやったり”、Bの“ただ話しているだけだと見えない部分もあるので”、Dの“横歩きながら話すとか”など、相談場面だけではなく一緒に行くことを意識している。國重らは、「支援者が自らの都合(役割)をいったん横におき、『一緒に行く』ことを通して彼らと『人』と『人』としての信頼関係を形成することが必要」(國重ら 2021)と述べており、相談支援専門員は一緒に取り組む機会が少ないため、そのような機会を意識的に作り、関係づくりに活かしていると言える。インタビュー協力者は、支援を行うことで上下関係が作られてしまうことを経験から理解している。だからこそ、利用者のペースに合わせて、支援者を前面に出さずに安心してもらえるような人としてのかかわりを行っていると考えられる。

2) 人として理解する姿勢

他機関から得られる情報もあるが、それだけを頼りにせず、Cが“本人に直接会って把握すること”と語ったように、訪問し、聞いて、話をすることを重要視し、会話や一緒に行う中で知り得たことから、利用者の人となりを理解していた。障がいや症状があることは関係を作っていく過程において、利用者から知り得た特性の一つと捉えていた。障がいや症状ゆえに支援が進まないことはあっても、Cは“そこ（希望）はなんとかして守りたいっていうのはある”、Eは“不安が強いのは間違いないし”と語り、障がい者として対象化せず、利用者の生活観や性格を理解し、特性としてそのまま受け止めていた。柏木はソーシャルワーカーのアイデンティティの表れとして「医学モデルから離れて、クライアントを生活者としてみる視座に立つということ」（柏木ら 2010）と述べており、ソーシャルワークを土台としている相談支援専門員に求められている視点である。インタビューの中では、障がいや症状が利用者の困りごとになっていても、支援を行う上で支援者にとっての障害とは語られていなかった。それは障がいや症状自体を問題点とせず、生活を送る上での困りごととして捉え、利用者を生活者として理解しているからだと言える。また、出会いから関係ができてくるまでの過程において、制度に掲げられているインテークやアセスメントなどの用語は聞かれなかった。業務を進める上での取り組みではなく、人と知り合う過程とする姿勢であるからだと考えられる。障がいや症状に対しては、どうかかわっていいか、具合が悪いのか等、悩む支援者もいる。それはおそらく知らない・分からないことへの支援者側の不安であると思われる。今回のインタビュー協力者は知らないからこそ、自分で知ろうとする姿勢を持っていた。荒井は「無自覚な先入観は、支援の方向性を知らず知らずのうちに歪めるため、とても厄介なもの」（荒井 2014）と述べており、先入観にとらわれたり他の情報に振り回されないために、自分で理解する姿勢を土台としていいると考えられる。障がいや症状

に対し構えず、人として理解する姿勢でかかわれているのは、支援者という役割を置き、人としてのかかわりができるベテランゆえと言えるかもしれない。

2 協働を目指したかかわり

1) 相談できる関係性

困りごとが起きたときには、利用者が困ったと感じて発信する必要がある、困ったときに相談できる関係性になっていることが前提となる。利用者にとってどのような存在だと思うかという質問に対し、A～E全員が困ったときに相談する人と認識しており、実際に生活上の困りごとの相談を受けている。支援者であればそのような存在になることは当たり前のようであるが、精神障がいがある方の場合、人付き合いが少ない生活を送っているがゆえに人とのかかわりに強い不安を感じる方や、困りごとを相談することで具合が悪く思われぬか、入院になってしまわぬか等と客観的に判断されることに不安を感じ、結果的に誰にも言えず1人で抱え込んでしまう方もいる。また荒井は「クライアントは、専門職を前にして、自分の希望を主張することは簡単ではありません。」（荒井 2014）と述べており、相談することは容易ではないという前提に立つ必要がある。今回のインタビュー協力者は時に頻回な相談も受けており、相談できる相手として認識されている。それは前述の人としてのかかわりの過程によるものであり、その過程を経てどのような内容であっても安心して伝えられる人になったからだと考えられる。

2) 互いに主体的であるための対話

相談に対して、支援者の基準で困り度合いを判断することはせず、利用者が困ったと実感することが必要だと考えていた。Aは“手伝える範囲はこの辺かなと思っている”と伝えたり、Bの“どうしてほしいみたいなのを聞きます”、Dの“メリット・デメリットを伝える”など、最終的に決定するのは利用者であることを前提に、そこに至るまでには互いの考えをもとに話し合いを行っていた。それは指導する・教える、のような上の立

場からではなく、一緒に考える立ち位置である。そして、その結果は放置することではなく、利用者が望んだ結果につながらなかったとしても、それを共有し振り返っていた。稲沢は「お互いに提示し合いながら、お互いが相手の視点や選択を交換して吟味しながら進展する援助過程」（稲沢 2017）が対話であると述べており、インタビュー協力者のかかわりには対話があると考えられる。対話を続けていくことは、支援者が善意で代わりに解決してしまうことや利用者に対して指導的になることを防ぐことにつながる。

また、稲沢は自己決定について、「周囲の人々の関係性の中でなされるものであり、関係性を変えていくのが対話なのだ」（稲沢 2017）と述べており、佐々木は「かかわりのなかで相互に成長しながら自己決定というものを育てていく」（柏木ら 2010）と述べている。インタビュー協力者は、共に考え、利用者の結論を尊重し、その結果も受け止めるというかかわりであり、自己責任と称して切り捨てるような自己決定ではなく、支援者が考える最善の結論を出すことでもなく、対話によって関係性を深めながら、自己決定を支えていると考えられる。この過程において利用者は自分が生活の主体であるという意識を持ち、また何かあっても相談できる人の存在がいることで、自分で決めていくことに自信が持てるようになる。支援者もこのかかわりによって、利用者の理解が深まり、主体的に考える姿勢への意識が高まり、それぞれが成長していくことにつながると考えられる。

3) 変わらないかかわりで協働する姿勢

困りごとの相談には基本的に話し合う姿勢をとっているが、Aの「言い方はその人やその緊急度によって変えるけど…」Bの「明らかに自分で解決できなくなっちゃっている…、どこまで解決できるのかな」のように、利用者の状況を見極めて積極的なかかわりをするかどうかを考えていた。臨時訪問すべきかどうかはDが“それまでの関係や歴史があるから”と表現したように、日頃のかかわりであえて動いてみたり引いてみたりす

ることが判断材料となっていた。Eは“積み重ねていけば安心していくな”と語り、臨時訪問を積み重ねることも時に必要だと考えていた。生活に支障が出るような事態の場合、いつもより積極的にかかわることはあるが、それでも利用者が主体であることへの意識や話し合いによって結論を出すという姿勢は崩すことはなかった。また、そのような姿勢を取り続けることができるのは、日頃のかかわりによる関係性があるからだと言える。支援者が困っている主体にならず、いつもと同じかかわりができることは、利用者を安心させることにつながる。柏木は「クライアントに道を整えてあげる、ルールを敷いてあげるというように結論を提示するのではなく、一緒にそういう難題に直面するプロセスそのものに意味がある」と述べ、「一緒に難題に当たる、そこところでサポートできる、支持できる」（柏木ら 2010）ことが協働と述べている。つまり、支援者と利用者が日頃の関係性を土台に、大小問わず困りごとに共に向き合っていくことが協働を目指したかかわりと考えられる。

また、稲沢は「地域生活においては管理の目を行き届かせることが実際上不可能であるため、クライアントの自主性や主体性といった肯定的な側面を最大限に活用しなければ、地域生活そのものが成り立たない」（稲沢 2017）と述べており、管理的な視点で利用者を守るのではなく、協働できる支援者の存在が重要だと考えられる。かかわり始めた当初は相談が多く、臨時訪問もしていたが、徐々に電話での相談で落ち着くようになり、電話の回数も減り、利用者の生活がまわるようになったという語りが多かったことから、今回のインタビューから得られた要素は地域生活を支えるのに必要なかかわりだと考えられる。

3 かかわりを通じて得られた役割

計画相談支援という制度において、サービス支給のための業務も役割の1つであるが、サービス支給を主軸と捉えてしまうと、自分の役割に枠付けをすることにつながると思われる。利用者とのかかわりを通じて初めて、どのような役割を担

うことが必要なかが分かってくるものであり、役割はかかわりを通じて獲得していくものと言える。Aの「業務の範囲がわからなくなることがあります。…そうなっちゃうと失敗なのかなと…」とあり、支援を行う範囲の判断については、かかわりの土台ができているかどうかにか左右されることと言える。不明瞭な業務範囲という課題に対しては、かかわりの土台があるかどうかという視点で説明できるかもしれない。また、サービス等を調整すること以上に、人とのつながりを広げていく橋渡しのような役割が大きいと考えられる。A～E全員が次につなぐという話をしており、グレーゾーンの支援に取り組みながら、自分たちが引き受けて解決するという考えではなく、次の人につないでいくための下地づくりが役割だと考えられる。

4 制度設計の課題

今回のインタビューにおいては、報酬が確保され相談支援専門員にゆとりができれば、利用者1人1人に必要な支援を丁寧に行えるという、相談支援の充実に向けた意見が共通して語られた。多数の件数を引き受けざるを得ない現状では、本来の相談支援を行うゆとりはないところが課題と言える。また相談支援専門員のかかわりは、利用者のペースを尊重しながら行うものであり、現在の制度設計はそれを阻害するような仕組みだと考えられる。支援の必要性は利用者によって異なるが、必要な人に必要な支援が入れられる仕組みができることが期待されている。

Ⅵ 結論

相談支援専門員は利用者から受け入れてもらうことを第一歩と考え、利用者を対象化せず、人として理解しようとする姿勢を持っている。また、安心して相談してもらえるような関係性を土台として、困りごとの相談には互いに主体的であるための対話を続けている。この対話が利用者の自己決定を支え、どんな事態であっても変わらない姿勢を保ち、利用者と一緒に考えるという協働を目指したかかわりをしていることが明らかとなった。

一方で、インタビューの調査対象者が少なく、十分な客観性が保てないのは本研究の限界である。

Ⅶ おわりに

長年相談支援の現場で働いているが、常に難しさを感じている。今回の研究を通してソーシャルワークの初心に返ることができた実感があり、悩んだときに立ち戻るかかわりを教えていただいたと感じている。いつまでも謙虚さを持ちながら諦めない支援を続けていきたい。

謝辞

本研究は、専門職大学院にて取り組んだ実践課題研究を基に加筆修正したものである。実践課題研究にて、インタビュー調査にご協力頂いた相談支援専門員の方々に感謝致します。また専門職大学院でご指導いただいた古屋龍太名誉教授、ゼミの皆様に感謝申し上げます。

<引用文献>

- 荒井浩道 (2014)『ナラティブ・ソーシャルワーク “〈支援〉しない支援”の方法』新泉社 36, 41, 70
稲沢公一 (2017)『援助関係論入門』有斐閣 119, 140, 142
門屋充郎 (2015)『ソーシャルワークとしての『相談支援』』『精神保健福祉』46 (2), 84-87
柏木昭・佐々木敏明・荒田寛 (2010)『ソーシャルワーク協働の思想“クリネー”から“トポス”へ』へるす出版 56, 59, 64
國重智宏・吉田光爾 (2021)「長期入院精神障害者の地域移行支援における相談支援専門員の『かかわり』」『精リハ誌』25 (1), 69-77
後藤謹武 (2020)「相談支援専門員へのサポートのあり方に関する一考察～計画相談支援業務における“悩みや困りごと”に焦点を当てたインタビュー調査から～」『社会福祉士』27, 11-18
日本精神保健福祉士協会 (2008)『良質な相談支援を支える地域のしくみ作りに関する人材育成研修プログラム開発』85