

A 県相談支援従事者現任者研修受講生による研修評価

—研修満足度と支援困難事例の関連から—

齋藤果南, 石田賢哉

青森県立保健大学健康科学部社会福祉学科

抄 録

〔目的〕 本調査は、A 県相談支援従事者現任者研修の受講生を対象に、実務における困難の有無と受講生の研修満足度の関連について検討することを目的としてアンケート調査を実施した。

〔方法〕 A 県相談支援従事者現任者研修に参加した50名を対象に、質問紙法を用いてインターネット上で調査を行った。18名からの回答が得られた。分析には SPSS ver 26.0を用いた。質問項目は研修満足度、基本属性、職務状況から構成されていた。

〔結果〕 研修の総合満足度（平均=110.1, SD=17.2）を従属変数、その他の各項目を独立変数として t 検定及び一元配置分散分析を行った。その結果、援助者の対応に関する困難要因があると回答した受講生は、総合満足度が低いという結果であった（df= 1, t=17.71, p=0.004）。

〔結論〕 総合満足度を下げる要因として、支援困難事例の要因の1つである「援助者の対応に関する要因」が強い影響を与えていた。この結果には、研修の学びを受講生の業務に生かすことができないことが1つの原因であると考えられる。「援助者の対応に関する要因」がある人が研修の学びを実務に生かすためには、研修受講後の教育的スーパービジョンを充実する必要があると考えられる。

《キーワード》 相談支援従事者現任者研修, 相談支援専門員, 支援困難事例

I. 緒 言

1. 相談支援専門員の役割

相談支援専門員は、ケアマネジメントの実施過程において、インテーク、アセスメント、サービス等利用計画の作成、サービス提供機関との連携・調整、モニタリング等を行う専門職である¹⁾。相談支援専門員が行う障害者ケアマネジメントは、地域で暮らす障害者が、地域に散在する多くのサービスを有効に活用できるように支援するため、障害者本人の意向を尊重し、福祉、保健、医療、教育、就労等の幅広いニーズと様々な地域の社会資源の間に立って、障害者のエンパワメントを高める視点から総合的かつ継続的なサービスの供給を確保するための重要な援助方法である²⁾。厚生労働省で検討されている相談支援専門員に求められる技能には、「どのような意図でどのような支援を行っているのかを、具体的に説明する力」、 「サービス調整に留まらず、暮らし全体を支える視点でインテーク・アセスメントを行う

力」等が挙げられている³⁾。

このように、相談支援専門員に求められる技能は多岐に渡っている。そのため、障害者の自立生活を支援するにあたって、相談支援専門員は資質向上に努め、技量を高める必要があり、研修等による日々の研鑽が重要である。

相談支援従事者現任者研修は、日常の相談支援業務の検証を行うことにより、すでに相談支援に従事する者の資質の向上を図ることを目的に行われる研修である⁴⁾。資格要件として、障害者の保健・医療・福祉・就労・教育の分野における相談支援や介護等の業務と、3年から10年の実務経験に加え、相談支援従事者現任者研修を修了する必要がある⁵⁾、5年に1回以上研修を受講する義務がある。また、資質の向上のためには困難事例に対する支援方法について助言を受けるなど、日常の相談支援業務の検証が行われている⁴⁾。

2. 相談支援専門員が抱える支援困難事例

相談支援専門員の資質向上を図るため、研修では支援困難事例を中心とした事例検討が行われる。支援困難事例という言葉の意味は一定でなく、困難事象が多様であること、困難な事象と原因は複合的であること、援助者自身が困難の原因になっている場合があることが要因となり、客観的に捉えることが

連絡先 石田賢哉 (E-mail: ishida@yamaguchi-pu.ac.jp)
山口県立大学社会福祉学部
〒753-8502 山口県山口市桜島3-2-1
Tel: 083-929-6209 Fax: 083-929-6209
(2021年10月29日受付：2022年1月25日受理)

難しい⁶⁾。

このような特性を踏まえ、岩間 (2014) は支援困難事例の発生要因という視点から支援困難事例を整理し、枠組みを提示している。支援困難事例が発生する要因として、個人的要因、社会的要因、援助者の不適切な対応を挙げており、この3つの要因のうち、2つもしくは3つの要素が重なり、その結果困難性が相乗的に増幅した事例は支援困難事例と言うことができる⁷⁾。

相談支援に係る業務実態調査⁸⁾によると、平成24年4月～25年3月の1年間の対応困難事例の有無について、「ある」が82.6%と大半を占めており、相談支援専門員の多くは支援困難事例を抱えていることが分かる。また、相談支援専門員の実態調査⁹⁾によると、相談支援業務の課題として感じることを問う項目に対して、「困難ケースに十分対応できないことが多い」49.2%、「計画相談に関する自分のスキル等に不安がある・スキル等を向上させる機会がない」42.5%と、相談支援専門員の約半数がこれらを課題として挙げている。このような結果から、支援困難事例の解決は相談支援専門員が相談援助を行う上で課題となっており、困難事例に対応できないことが、自身のスキルに対する不安要素に繋がっている可能性がある。

3. 相談支援従事者現任者研修の必要性

相談支援従事者現任者研修は、相談支援サービスや相談支援専門員の質を向上し、実践力の高い相談支援専門員を養成することを目的としている¹⁰⁾。

前述したように、多くの相談支援専門員は支援困難事例を抱えている。原因はさまざま考えられるが、「個人的要因」は発生源が利用者本人に帰属するもの、「社会的要因」は発生源が社会（環境）の側及び関係性に帰属するもの、「援助者の対応に関する要因」は発生源が相談支援専門員の不適切な対応に帰属するものを指している。岩間 (2014) によると支援困難事例とはこの3つの要因のうち、2つもしくは3つの要素が重なったものを指すが、本論文では1つでも該当しているものを支援困難事例と定義する。

「援助者の対応に関する要因」では、具体例として、不十分な連携と協働、ネットワークの機能不全、本人を取り巻く環境への不適切な働きかけ等が挙げられる¹¹⁾。すなわち、相談支援専門員自身が的確な対応を取れないことが原因で支援困難事例を生み出し、その結果、対応に苦慮してしまうケースも一定数あることが考えられる。相談支援従事者現任者研修は、このような相談支援専門員が抱える支援困難事例の解決に繋がることが期待される。

相談支援専門員が支援困難事例に直面した時、自身の対応について第三者から評価・助言を受ける等、スキルアップする機会が必要である。相談支援に係る業務実態調査¹²⁾の結果によると、困難事例への事業所内の対応としては、「責任者（上司）に相談す

る」が77.3%、「同僚等に相談する」が67.5%、「事業所内でケース検討（会議）を行う」が57.7%と、他者に相談したり、ケース検討で助言を受けることで対応していることが多い。しかし、「上司や同僚がいないため相談できない」という回答も3.1%あり、事業所内のみでの困難事例の対応に限界があることも示唆されている。

相談支援専門員と近い職種である介護支援専門員は、利用者の支援においてさまざまな困難を抱え、ストレスのかかる状況に置かれていることが指摘されている^{13,14)}。このような状況が続くことはケアマネジメントの質の低下につながり、利用者へのサービスにおいても悪影響を及ぼすことが考えられる。このことは、相談支援専門員の場合においても同様のことが言えるのではないだろうか。

以上のことから、相談支援専門員は、事業所外においても他者から助言を受け、専門的な学びを得る機会が必要だと考える。事業所外での相談支援専門員の資質向上方法として、「研修」が91.0%とほとんどの割合を占めている⁸⁾。その研修の1つとして、相談支援従事者現任者研修が挙げられる。平成31年から新カリキュラムの研修が開始し、合計の時間数は18時間から24時間に増幅した¹⁵⁾。時間数が増幅したことから、相談支援専門員にとって、相談支援従事者現任者研修はますます意義のあるものになっていると考える。よって、相談支援に従事する者が自身の支援方法について他者から助言を受け、専門的な学びを得る機会として、重要な役割を果たしていることが分かる。

また、相談支援従事者現任者研修は相談支援専門員の資質向上に大きく影響していることから、より高い満足度を実現する研修が明らかになることで、支援困難事例の解決においても研修効果の充実に繋がると予想される。

本研究の目的は、A県相談支援従事者現任者研修の受講生を対象に、実務における困難の有無と受講生の満足度の関連について検討することである。

II. 対象と方法

1. 対象

調査対象はA県相談支援従事者現任者研修の受講生である。本調査はA県社会福祉協議会の協力を得て実施した。また、研修当日に受講生に依頼文書を配布した。なお、対象者は50名である。

2. 方法

調査は令和3年1月14日（木）、15日（金）、2月16日（火）、17日（水）の4日間の研修後に行われた。調査方法は質問紙法を用いてインターネット上で行った。講師の方に協力していただき、研修当日にQRコード付きの用紙を配布した。回答期限は研修最終日から1週間とし、50名中18名から回答が得られた。

本調査のアンケートは、基本属性、支援困難事例

の項目、職場環境、研修満足度の項目、自由記述の項目で構成されている。

各項目の調査内容は、①性別、年齢、保有資格、現在の相談支援員業務の有無、主な担当ケース、ケース件数、相談支援専門員としての勤務年数、勤務形態、②支援困難事例について③信頼する上司の有無、相談できる上司・同僚の有無、勤務年数、自身の成長を実感するかとなっている。

研修満足度の項目に関しては、「そう思わない」「どちらかといえばそう思わない」「どちらともいえない」「どちらかといえばそう思う」「そう思う」の五件法で回答を求め、それぞれ「そう思わない：1点」「どちらかといえばそう思わない：2点」「どちらともいえない：3点」「どちらかといえばそう思う：4点」「そう思う：5点」として得点化した。研修満足度の項目は26項目あり、岩永俊博が開発した保健福祉の研修評価・満足度のスケール¹⁶⁾を使用し、26問の合計点を「総合満足度」とした^{注1)}。取り得る得点の範囲は26点～130点であり、点数が高いほど高い満足度を示している。この総合満足度を従属変数、基本属性や困難事例の有無を独立変数とし、有意水準を5%としてt検定または一元配置分散分析を行った(両側検定)。分析にはIBM SPSS Statistics ver. 26.0を使用した。

自由記述の内容は、①研修の中で印象に残った内容をお書きください。②研修において、実際に現場で活用できそうだと感じたことをお書きください。③研修において、疑問に感じたことをお書きください。④今回の研修を通して感じたことを自由にお書きください。として、4問を設定した。

3. 倫理的配慮

本研究は青森県立保健大学研究倫理委員会にて承認を受けたのち、調査を実施した(承認番号20065)。データは匿名および数値化されたものを使用するため、事業所や個人を特定できる情報は含まない。また、依頼文には、受講生は本調査への協力は任意であることや、回答しないことがあっても不利益が生ずることはないこと等が明記されている。同様の内容について、研修開始前、筆者が受講生に調査協力の依頼及び依頼文の内容を口頭でも説明した。

Ⅲ. 結果

1. 基本属性

令和3年1月14日(木)、15日(金)、2月16日(火)、17日(水)の4日間で行われたA県相談支援従事者現任者研修の受講生を対象としたアンケート調査では、受講生50名に対して研修終了後にアンケート用紙を配布した結果、18名の受講生から返信があった(返信率及び有効回答率36%)。

研修受講生の基本属性は表1の通りである。支援困難事例の発生要因については、「個人的要因」3名(27.3%)、「社会的要因」6名(54.5%)、「援助者の対応に関する要因」7名(63.6%)、「当てはま

るものはない」1名(9.1%)となっており、「援助者の対応に関する要因」が最も多い割合を占めている。

2. 研修満足度と支援困難事例の関連について

研修の満足度を表す「研修満足度」26項目の内容は表2の通りで、集計結果は表3に示した。

満足度が最も高い項目は「Q9 講師は、この研修の学習上の目標(何を、どのレベルまで学ぶか)を受講生に説明していた。」「Q11 講師は、この研修内容に関連した多くの事例を持っているようであった。」「Q17 講師は、受講生と積極的にコミュニケーションを図ろうとしていた。」であった。

満足度が4点以下と低かった項目は、「Q4 この研修を受講するにあたり、本を読むなど事前に準備した。」「Q5 私の今までの経験や能力は、この研修を受講するのに適切なレベルであった。」「Q6 この研修の学習内容の難易度は私にとって適切であった。」「Q7 この研修における学習の量は私にとって適切であった。」となっている。

17名の回答者の最低点は62点、最高点は130点であり、平均点は110.1点(SD=17.2)となっていた。Kolmogorov-Smirnovの正規性の検定を行った結果 $p=0.200$ で総合満足度の正規性は確認された。属性や困難事例の有無を独立変数として、総合満足度を従属変数としたt検定及び一元配置分散分析の結果は以下の表4の通りである。統計的に有意であった項目は「援助者の対応に関する要因」のみであった($p=0.004$)。「援助者の対応に関する要因」がある人の総合満足度の平均点は102.2点(SD=8.5)であったのに対して、「援助者の対応に関する要因」がない人の平均点は114.4点(SD=19.5)であった。この分析結果から、「援助者の対応に関する要因」があると回答した受講生は、総合満足度が低いことが分かった。

3. 自由記述について

自由記述については1人1人の記述をまとめ、「援助者の対応に関する要因」があるグループとないグループに分けたうえで満足度と受講生の学びの関連について分析した。

全ての設問の記述をまとめると18名中14名の方から回答があり、14名のうち不適切な対応に「該当」のグループが5名、「非該当」のグループが9名となっていた。2グループの記述内容を比較したところ、「援助者の対応に対する要因」の有無にかかわらず、両グループともさまざまな学びがあったことを記述していた。記述内容は表5の通りである。①には12名、②には13名、③には12名、④には12名から回答が得られた。

実際の受講生の記述として、「普段、軽く義務的になりがちな業務について考えさせられました。」「本人の意思確認や状態について丁寧に拘わる必要性を感じました。」「グループワークを通してチームで取

表1. 研修受講生の基本属性 (n=18)

	人	%		件数	人	%
※以下、相談支援専門員の業務を行っている方が対象						
性別						
女性	4	22.2				
男性	13	72.2	担当しているケースの中で最も多いもの			
無回答	1	5.6	知的障害	4	36.4	
			身体障害	1	9.1	
年齢			精神障害	2	18.2	
20~29歳	0	0	発達障害	3	27.3	
30~39歳	4	22.2	その他	1	9.1	
40~49歳	8	44.4				
50~59歳	3	16.7	担当しているケースの件数			
60歳~	3	16.7		2	1	9.1
				12	2	18.2
資格 (n=18) 多重回答形式				20	2	18.2
医師	0	0		22	1	9.1
薬剤師	0	0		30	1	9.1
保健師	0	0		70	1	9.1
助産師	0	0		86	1	9.1
看護師	1	5.6		90	1	9.1
理学療法士	0	0		120	1	9.1
作業療法士	0	0	平均	50.2		
社会福祉士	7	38.9	最大	120		
精神保健福祉士	2	11.1	最小	2		
介護福祉士	5	27.8	標準偏差	39.5		
介護支援専門員	7	38.9				
保育士	3	16.7	相談支援専門員としての勤務年数			
持っている資格は無い	1	5.6	1年未満	1	9.1	
その他	2	11.1	2~3年	1	9.1	
			3~5年	4	36.4	
信頼できる上司・リーダーの有無			5~10年	5	45.5	
いる	8	44.4	10~20年	0	0	
どちらともいえない	6	33.3	20年~	0	0	
いない	3	16.7				
無回答	1	5.6	支援困難事例 (n=11)			
			個人的要因	3	27.3	
気軽に相談できる同僚や上司の有無			社会的要因	6	54.5	
いる	14	77.8	援助者の対応に関する要因	7	63.6	
どちらともいえない	3	16.7	当てはまるものはない	1	9.1	
いない	1	5.6				
			現在の勤務形態			
自身の成長を実感することがあるか			専任	2	18.2	
ある	11	61.1	兼務	9	81.8	
どちらともいえない	7	38.9				
ない	0	0	兼務している事業種別及び役職			
			介護支援専門員	1	12.5	
現在の職場での勤務年数			管理者	1	12.5	
1年未満	1	5.6	児童発達支援, 児童指導員・所長	1	12.5	
1~2年	2	11.1	児童発達支援所, 児童指導員	1	12.5	
3~5年	1	5.6	障害者支援施設, 生活支援員	1	12.5	
5~10年	4	22.2	生活介護, 支援スタッフ	1	12.5	
10~20年	4	22.2	生活支援員	1	12.5	
20年以上	5	27.8	入所支援・生活介護, 支援課長	1	12.5	
無回答	1	5.6	法人事務, 主幹	1	12.5	
現在相談支援専門員の業務を行っているか			※以下、相談支援専門員の業務を行っていない方が対象			
行っている	11	61.1	過去の相談支援専門員としての勤務年数			
行っていない	7	38.9	0年	2	28.6	
			1年未満	2	28.6	
			1~2年	1	14.3	
			無回答	2	28.6	

表 2. 研修満足度

Q1	私は、この研修の目的（ねらい）を理解していた。
Q2	私は、この研修の学習上の目標（何をどのレベルまで学ぶか）を理解していた。
Q3	この研修で私の仕事に対する意識・知識・スキルが向上することを期待していた。
Q4	この研修を受講するにあたり、本を読むなど事前に準備した。
Q5	私の今までの経験や能力は、この研修を受講するのに適切なレベルであった。
Q6	この研修の学習内容の難易度は私にとって適切であった。
Q7	この研修における学習の量は私にとって適切であった。
Q8	この研修の学習内容は、段階的に理解を促進する順序で配列されていた。
Q9	講師は、この研修の学習上の目標（何を、どのレベルまで学ぶか）を受講生に説明していた。
Q10	講師は、この研修内容に関連した高い専門性を持っているようであった。
Q11	講師は、この研修内容に関連した多くの事例を持っているようであった。
Q12	講師の説明は表現を工夫していた。
Q13	講師の説明は簡潔で分かりやすかった。
Q14	講師の話のスピードは適切であった。
Q15	講師は、研修における時間管理が適切であった。
Q16	私は、受講生同士の相互交流を促進しようと働きかけていた。
Q17	講師は、受講生と積極的にコミュニケーションを図ろうとしていた。
Q18	講師の研修に対する取り組み姿勢は好感が持てた。
Q19	配布資料の内容はわかりやすかった。
Q20	配布資料は見やすくレイアウトされていた。
Q21	配布資料は研修内容の理解促進に役立った。
Q22	私は、研修を通じて、他の受講生から自分に有益な情報を得ることができた。
Q23	私は研修を通じて、他の受講生の姿勢や態度から学ぶ点が多かった。
Q24	この研修では、受講生相互の活発な意見交換ができるような雰囲気であった。
Q25	研修の内容は実践で活用できる内容であった。
Q26	研修を通じて事例解決の糸口を得られた。

り組む重要性・必要性を体験できました。」「意思決定支援・チームアプローチの視点を学ぶことができました。」「グループスーパービジョンの有用性が理解できた。また、チームアプローチの大切さもよく分かった。」「事例検討では見方を変えるとケアの方法の選択が増え参考になった。他の事例についても見解が広がった。」等が書かれていた。

IV. 考察

1. 総合研修満足度と不適切な対応の関係性

研修総合満足度と支援困難事例を構成する3つの要因について分析した結果、「援助者の対応に関する要因」があると回答した受講生は、総合満足度が低いという結果となった。

しかし、アンケートの自由記述を見ると、満足度が低かった受講生の記述においても学びがあったことが書かれており、支援の視野が広がった可能性が考えられる。現場で活用できそうだと思ったことについては、満足度が低い受講生、高い受講生ともに「講義を通しての知識と知り合った人脈」、「人脈いただきました」という人脈に関しての記述があった。総合満足度や不適切な対応の有無にかかわらず、他の受講生と関わることで、普段の業務の中では得られない知識や情報、新たな学びにつながったのではないかと考える。

このように、自由記述の内容には差がないのにも

かかわらず、満足度では差が出たのはなぜだろうか。研修満足度の項目の1つである「研修を通じて事例解決の糸口を得られた」という項目に対して「そう思う：5点」と回答した人は17名中8名いたが、不適切な対応がある人に限っては1人もいなかった。

「援助者の対応に関する要因」とは、援助関係の形成不足、不十分な連携と協働、本人の意向の無視、援助者主導の援助などが含まれる¹⁷⁾。すなわち、援助者自身が周囲と上手く関係を作ることができない場合を指すのではないだろうか。西原（2014）は、ワーカーの心身不良に繋がる困難事例があると、それがあたかも全担当事例に当てはまると錯覚すると述べており、孤立を防ぐことの重要性を説いている¹⁸⁾。

このように、困難事例を解決するうえで孤立を防ぐことが重要であることについては、さまざまな理由が考えられる。森川ら（2005）がケースワーカーを対象に行った調査によると、業務への負担感を「非常に負担」「多少負担」と回答した人はそれぞれ37.2%、47.7%であり、業務量の多さは困難事例の要因の1つであるとしている¹⁹⁾。また、杉村（1997）は支援困難事例へのアプローチについて、他機関と支援方策を共有した取り組みが期待されるとしている²⁰⁾。適切な機関と連携することで業務量を見直すことができるため支援困難事例を減らすことに繋がることから、他機関と支援方策を共有するこ

表3. 研修満足度 集計結果

	1	2	3	4	5	無回答	平均値	標準偏差
	人 (%)	人 (%)	人 (%)	人 (%)	人 (%)	人 (%)		
Q1	0 (0)	0 (0)	2 (11.1)	6 (33.3)	9 (50.0)	1 (5.6)	4.4	0.7
Q2	0 (0)	1 (5.6)	2 (11.1)	6 (33.3)	8 (44.4)	1 (5.6)	4.2	0.9
Q3	0 (0)	0 (0)	1 (5.6)	8 (44.4)	8 (44.4)	1 (5.6)	4.4	0.6
Q4	1 (5.6)	3 (16.7)	0 (0)	8 (44.4)	5 (27.8)	1 (5.6)	3.8	1.3
Q5	1 (5.6)	0 (0)	7 (38.9)	5 (27.8)	4 (22.2)	1 (5.6)	3.7	1.1
Q6	1 (5.6)	0 (0)	4 (22.2)	8 (44.4)	4 (22.2)	1 (5.6)	3.8	1.0
Q7	1 (5.6)	0 (0)	7 (38.9)	5 (27.8)	4 (22.2)	1 (5.6)	3.7	1.1
Q8	0 (0)	2 (11.1)	2 (11.1)	7 (38.9)	6 (33.3)	1 (5.6)	4.0	1.0
Q9	0 (0)	0 (0)	1 (5.6)	6 (33.3)	10 (55.6)	1 (5.6)	4.5	0.6
Q10	0 (0)	0 (0)	3 (16.7)	4 (22.2)	10 (55.6)	1 (5.6)	4.4	0.8
Q11	0 (0)	0 (0)	1 (5.6)	6 (33.3)	10 (55.6)	1 (5.6)	4.5	0.6
Q12	0 (0)	1 (5.6)	1 (5.6)	5 (27.8)	10 (55.6)	1 (5.6)	4.4	0.9
Q13	0 (0)	1 (5.6)	2 (11.1)	6 (33.3)	8 (44.4)	1 (5.6)	4.2	0.9
Q14	0 (0)	1 (5.6)	2 (11.1)	5 (27.8)	9 (50.0)	1 (5.6)	4.3	0.9
Q15	0 (0)	1 (5.6)	0 (0)	7 (38.9)	9 (50.0)	1 (5.6)	4.4	0.8
Q16	0 (0)	1 (5.6)	2 (11.1)	6 (33.3)	8 (44.4)	1 (5.6)	4.2	0.9
Q17	0 (0)	1 (5.6)	1 (5.6)	7 (38.9)	8 (44.4)	1 (5.6)	4.3	0.8
Q18	0 (0)	1 (5.6)	1 (5.6)	4 (22.2)	11 (61.1)	1 (5.6)	4.5	0.9
Q19	0 (0)	1 (5.6)	2 (11.1)	7 (38.9)	7 (38.9)	1 (5.6)	4.2	0.9
Q20	0 (0)	1 (5.6)	2 (11.1)	6 (33.3)	8 (44.4)	1 (5.6)	4.2	0.9
Q21	0 (0)	1 (5.6)	0 (0)	9 (50.0)	7 (38.9)	1 (5.6)	4.3	0.8
Q22	0 (0)	1 (5.6)	0 (0)	7 (38.9)	9 (50.0)	1 (5.6)	4.4	0.8
Q23	0 (0)	1 (5.6)	0 (0)	9 (50.0)	7 (38.9)	1 (5.6)	4.3	0.8
Q24	0 (0)	1 (5.6)	2 (11.1)	5 (27.8)	9 (50.0)	1 (5.6)	4.3	0.9
Q25	0 (0)	1 (5.6)	1 (5.6)	5 (27.8)	10 (55.6)	1 (5.6)	4.4	0.9
Q26	0 (0)	1 (5.6)	3 (16.7)	5 (27.8)	8 (44.4)	1 (5.6)	4.2	1.0

1 = そう思わない 2 = どちらかといえばそう思わない 3 = どちらともいえない
 4 = どちらかといえばそう思う 5 = そう思う

とは困難な状況へのアプローチ方法としても有効であるといえる。

また、支援困難事例の解決は援助者のスキルや力向上に求められることが多いが、支援困難をもたらす要因は複合的である。そのため、飯村 (2017) は、支援困難事例の根本を解決するためには、制度や政策的課題を把握し、福祉サービスの構造にまで立ち返って対策を考える必要があると述べている²¹⁾。

以上の内容を踏まえると、「援助者の対応に関する要因」がある場合、受講生が感じている困難の背景には、業務での孤立や過重な業務負担が背景にあることも考えられ、「援助者の対応に関する要因」を抱える受講生に対して本研修がどこまで対応できるかという点については限界があろう。「援助者の対応に関する要因」があると感じている受講生は、自身が周囲と上手く関係を作ることができずに孤立している状態が支援困難事例の解決を困難にしている要因の1つとなっていることが考えられる。まず、「援助者の対応に関する要因」を感じている受講生は、そのような自身の状況に気付くことが必要だと考える。また、困難事例による心身不良は他の困難でない事例においても困難感を高めてしまう恐れがある。「援

助者の対応に関する要因」がある相談支援専門員は、自身の問題について言語化して整理したり、指摘を受けたりすることで周囲との関係が良好になり、研修での学びを実務に活かすことができるのではないだろうか。よって、研修前に自分の置かれている状況を自覚することで研修内容がさらに深まる可能性が考えられる。

2. 教育的スーパービジョンの必要性

相談支援従事者現任者研修は相談支援に従事する者のスキルアップを目的とした研修である。職員研修活動にはさまざまな形態があり、本研修はそのうち現任訓練に当てはまる。現任訓練とは、同じ業務区分または同じ職責を担う特定の集団に提供され、プログラム内容は特定のメンバーでなく、全メンバーに当てはまるものが用いられる²²⁾。よって、支援困難事例を抱える受講生の中でも特に「援助者の対応に関する要因」がある受講生に関しては、現任者研修に留まらず、特定の事例に対してアドバイスを受ける教育的スーパービジョンが必要だと考える。

教育的スーパービジョンは、個々のスタッフの特定のニーズについてケースや問題を特定化して行わ

表 4. 受講生の属性ごとに見た平均値の比較

	n	平均値	標準偏差	自由度	t 値 / F 値	有意確率
性別						
女	4	120.0	11.9			
男	13	107.0	18.6	1	1.683	0.216
相談支援専門員の業務 行っている	10	110.4	12.4			
行っていない	7	109.6	23.6	1	0.009	0.926
勤務形態						
専任	2	115.0	14.1			
兼務	7	107.1	12.2	1	0.616	0.458
資格 社会福祉士						
持っていない	11	115.1	12.8			
持っている	6	100.8	21.5	1	3.000	0.104
資格 精神保健福祉士						
持っていない	15	111.3	17.0			
持っている	1	91.0		1	1.331	0.267
資格 介護支援専門員						
持っていない	10	107.5	18.8			
持っている	7	114.7	14.3	1	0.651	0.432
資格 介護福祉士						
持っていない	12	108.0	18.3			
持っている	5	115.0	14.7	1	0.569	0.462
困難事例 個人的要因						
該当	14	107.6	13.2			
非該当	3	117.0	8.89	1	1.239	0.298
困難事例 社会的要因						
該当	11	109.2	12.0			
非該当	6	111.6	14.2	1	0.084	0.780
困難事例 援助者の対応に関する要因						
該当	10	123.7	1.53			
非該当	7	102.2	8.50	1	17.71	0.004
困難事例 当てはまるものはない						
該当	16	109.1	12.5			
非該当	1	122.0	†—	1	0.962	0.355
担当ケースの障害種別						
知的障害	4	116.3	7.9			
身体障害	1	105.0	‡—			
精神障害	2	123.0	1.4			
発達障害	2	97.5	9.2			
その他	1	93.0	‡—			
相談支援専門員としての勤務年数						
1年未満	1	125.0	‡—			
2～3年	1	122.0	‡—			
3～5年	3	109.3	16.8			
5～10年	5	105.8	9.6			

	n	平均値	標準偏差	自由度	t値/F値	有意確率
信頼できる上司・リーダー						
いる	8	117.0	8.37			
どちらともいえない	6	101.5	24.6			
いない	2	110.5	19.1	2	1.379	0.286
相談できる同僚や上司がいるか						
いる	10	113.8	13.4			
どちらともいえない	2	109.0	5.7			
いない	1	124.0	‡—			
自身の成長を実感することがあるか						
はい	11	113.5	13.5			
どちらともいえない	6	103.7	22.5	2	1.305	0.271
現職場での勤務年数						
1年未満	1	124.0	‡—			
1～2年	1	91.0	‡—			
3～5年	1	113.0	‡—			
5～10年	4	102.8	30.6			
10～20年	4	118.8	4.6			
20年以上	5	110.4	13.8	5	0.596	0.704

† n = 1 のケースであるため標準偏差の出力不可

‡ n = 1 のケースであるため一元配置分散分析の実行不可

れ、現任訓練を補完するものである²²⁾。「援助者の対応に関する要因」があり、利用者や他職種、関係機関との関係がうまくできていない場合においては、教育的スーパービジョンを行うことで、研修での学びを実務に活かすことができると考える。

実際のアンケート調査の記述においては、印象に残ったこと、現場で活用できそうだったことに関して、具体的な支援方法や相談支援の基盤となる考え方についての記述が多く見られた。また、人脈づくりに関する記述もいくつか見られた。よって、相談支援従事者現任者研修は相談支援専門員の資質を向上し、サービスの質を担保する重要な役割を担っていることは確かである。今後は研修での学びを実務に生かし、満足度や効果を高めることが必要だと考える。各地域ごとの事業所が集まり、事例検討を行っているという報告がされていることから、そのような場面で教育的スーパービジョンを行うことが有効なのではないだろうか。

3. 研究の限界と今後の課題

本調査では、「援助者の対応に関する要因」がある相談支援専門員の研修満足度が低いという結果について、今後の研修でどのように活かしていくかを知るには限界がある。そのため、今後ケースを増やしていきながら、さらに厳密に同研修にて複数回調査を行う等して、相談支援の実務における困難と研修満足度の関連を明確にしていく必要があると考える。

また、困難事例に対しては、事後対応ではなく未然に防ぐという視点が重要であるといわれているが、

研修後の成果についてアンケートを取る等、フォローアップの体制を整えることも必要なのではないだろうか。研修での学びを定着させることで相談支援専門員の資質向上につながり、今後より良い相談支援が展開されると考える。

4. 結論

A 県相談支援従事者現任者研修では、支援困難事例の要因の1つである「援助者の対応に関する要因」の有無によって総合満足度に差が見られた。しかし、満足度が低かった人においても、自由記述を見ると具体的な学びを得ていたことが分かった。また、相談支援従事者現任者研修は相談支援サービスの質を向上させることに加え、他の受講生と知り合い、日常業務の中では得られない新たな考え方を得る機会としても、相談支援専門員の役に立っている。これらの学びを「援助者の対応に関する要因」がある人が実務に生かすためには、今後教育的スーパービジョンを充実する必要があると考えられる。

利益相反

本論文に関して開示すべき利益相反関連事項はない。

注

注1) スケールの信頼性・妥当性については検証されていない。

表 5. 自由記述

①研修の中で印象に残った内容をお書きください。(30～50文字程度)

[援助者の対応に関する要因 非該当]

- ・本人が持つストレスを大切に。
- ・GSV
- ・グループスーパービジョンの有用性が理解できた。また、チームアプローチの大切さも良くわかった。
- ・GSV において、バイザーとバイジーの関係が水平であり、専門職職種間同士で行われること。他職種間ではない。
- ・断らない相談支援
- ・インターバル研修の研修の必要性を実感しました。研修の理解を深めることができました。
- ・同じグループの事例検討でうまくいったこと
- ・事例検討では見方を変えるとケアの方法の選択が増え参考になった。他の事例についても見解が広がった。

[援助者の対応に関する要因 該当]

- ・インターバル研修が初めてで、印象的でした
- ・グループワークで個々のケースを時間をかけて時間をかけて行うことで意見を出し合えた。
- ・カタカナ語が多い
- ・グループワークを通してチームで取り組む重要性・必要性を体験できました。

②研修の中で印象に残った内容をお書きください。

[援助者の対応に関する要因 非該当]

- ・ケースによっては、グループスーパービジョンを活用してみたい。グループスーパービジョンを行う事によって、今までと違った視点からアプローチ出来そう。
- ・良い面より悪い面に目がいってしまう。ストレスの視点で支援方針を考えることで新たなものがみえると思う。
- ・ストレス・アセスメント票は活用したいと思っている
- ・人脈いただきました。
- ・講義を通しての知識と知り合った人脈
- ・GSV の活用
- ・ストレスアセスメント票は、見方を変えて、他の職員の意見を取り入れストレスを見つけていきたい。

[援助者の対応に関する要因 該当]

- ・いずれも業務上必要なことばかりなので活用できると思います。おさらいなので特にありません。
- ・インターバル研修でのつながりが、今後活用できそうです。
- ・ストレスの視点でユーモアな意見。パーソナルリカバリープランの考え方。
- ・アイデア

③研修において、疑問に感じたことをお書きください。

[援助者の対応に関する要因 非該当]

- ・事前課題のガイダンスやどのタイミングで事前課題をどのくらい使うなどがもう少し明確であれば助かります。
- ・事業所で抱える困難ケースを、他事業者とともに検討していく場があればよい。
- ・疑問に感じたことはなかった。その通りだと感じた。
- ・作成した資料が全部使われなかったこと。(持ち込んだ課題)

[援助者の対応に関する要因 該当]

- ・期間が長くなり、課題が多くなり業務に支障が出そうです。上から締め付けられるような圧迫感があります。
- ・ありません
- ・今回の更新研修から増えたことで、課題を含めた業務量の難しさを感じた。
- ・資料が重い

④今回の研修を通して感じたことを自由にお書きください。(30～50文字程度)

[援助者の対応に関する要因 非該当]

- ・現在行っている業務の見直しが出来た。
- ・今までと違った視点を持つ事ができた。今回の研修で得られた事を忘れず、柔軟な視点を持って利用者支援を展開して行きたい。
- ・自分の住んでいる地域がどのように支援しているのかを調べることができた。そんな機会になりました。
- ・一人の相談員ができることには限りがあるので、チームの協力が不可欠だと感じた。
- ・利用者様は個々なので個々に対応する社会資源を作れるように業務をしたいと思っています。
- ・現場に持ち帰りうまく活用できるように自分なりに復習したいと思っています。
- ・他事業所や市町村の取り組みは参考になり、事業所や市町村に働きかけていきたい。初心に戻り向き合っていきたい。

[援助者の対応に関する要因 該当]

- ・普段、軽く義務的になりがちな業務について考えさせられました。本人の意思確認や状態について丁寧に拘わる必要を感じました。
- ・4日間とも天候に恵まれず、移動が大変でしたが、研修自体はとても勉強になりました。
- ・個々のケースを話し合うことで、より学びやすく意見を出すことができました。
- ・コロナ禍の中、対策がしっかりされていたので安心した。ありがとうございました。
- ・意思決定支援、チームアプローチの視点を学ぶことができました。

文献

- 1) 大久保薫, 加藤恵, 曾根直樹, 他: 三訂 相談支援従事者初任者研修テキスト, pp. 5-11 (2013) 中央法規出版, 東京
- 2) 厚生労働省 (2004) 「障害者ケアマネジメントの概要」 (<https://www.mhlw.go.jp/shingi/2004/04/s0428-12c.html>, 2021年6月21日)
- 3) 厚生労働省 (2016) 「相談支援の質向上に向けた検討会 (第3回) 資料2」 (<https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu-Kikakuka/0000125914.pdf>, 2021年5月17日)
- 4) 社会福祉法人青森県社会福祉協議会 「令和2年度相談支援従事者現任研修実施要綱」 (2020) (<http://aosyakyo.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2fe4328135b57fedd9955c3eb0195a9b.pdf>, 2021年5月17日)
- 5) 厚生労働省 (2014) 「相談支援専門員の資質の向上について」 (<https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu-Kikakuka/0000123199.pdf>, 2021年5月25日)
- 6) 岩間信之: 支援困難事例と向き合う, 事例から学ぶ援助の視点と方法, pp. 135-136 (2014) 中央法規出版, 東京
- 7) 岩間信之: 支援困難事例とは何か—3つの発生要因と4つの分析枠組み. ケアマネジャー. 2009; 114: 40-41.
- 8) 厚生労働省 (2013) 「相談支援に係る業務実態調査報告書」 (<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12200000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu/0000069204.pdf>, 2021年6月9日)
- 9) 厚生労働省 (2017) 「相談支援事業所・相談支援専門員実態調査」 (<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12200000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu/0000178190.pdf>, 2021年5月25日)
- 10) 厚生労働省 (2018) 「相談支援専門員研修制度の見直しに関する今後の取り扱い」 (<https://www.mhlw.go.jp/content/12601000/000371127.pdf>, 2021年10月15日)
- 11) 前掲書 7), pp. 136-137.
- 12) 前掲書 8), pp. 40-41.
- 13) 村社卓: 介護支援専門員のバーンアウトプロセス研究: 制度・法律による影響に注目した環境要因の質的データ分析. 社会福祉実践理論研究. 2009; 18: 1-11.
- 14) 細羽竜也: 介護支援専門員の職業性ストレスに及ぼす職場環境の影響. 人間と科学. 2011; 11(1): 41-52.
- 15) 厚生労働省 (2018) 「相談支援専門員及びサービス管理責任者等の研修制度の見直しについて」 (https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12601000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshitsu_Shakaihoshoutantou/0000195407.pdf, 2021年5月18日)
- 16) 岩永俊博: 地域福祉・福祉のスキルアップ, 研修の企画・運営・評価のてびき, pp. 110-111 (2006) すびか書房, 埼玉
- 17) 前掲書 7), pp. 135-136.
- 18) 西原雄次郎: ソーシャルワーカーが直面する「困難事例」を考える. ルーテル学院研究紀要. 2014; 48: 23-30.
- 19) 森川美絵, 増田雅暢, 栗田仁子, 他: 生活保護現業員の困難経験とその改善に関する研究—負担感・自立支援の自己評価を中心に—. 厚生指針. 2006; 53: 15-22.
- 20) 杉村宏: 公的扶助ケースワーク再考. 教育福祉研究. 1997; 3: 1-7.
- 21) 飯村史恵 (2017) 「支援困難事例から考える福祉サービスの今日的課題」 (https://rikkyo.repo.nii.ac.jp/?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_detail&item_id=15556&item_no=1&page_id=13&block_id=49, 2021年6月14日)
- 22) Kadushin A.: SUPERVISION IN SOCIALWORK, 5th edition. 2014, Colombia University Press (=2016. 萬歳美美子, 萩野ひろみ訳. スーパービジョン イン ソーシャルワーク (第5版), p. 153. 中央法規出版, 東京)

Evaluation of In-service Training by Training Participant in A Prefecture —Relations between In-service Training Satisfaction and Practical Difficulties in Their Workplace

Kanan Saitou and Kenya Ishida

Faculty of Health Science, Aomori University of Health and Welfare

..... (Received October 29, 2021; Accepted January 25, 2022)

ABSTRACT

[Objective] This study was to examine relationships between satisfaction with in-service training in A prefecture and whether the training participants had practical difficulties in their workplace or not.

[Methods] This was a cross-sectional study with a survey conducted using online questionnaires. Of the 50 participants, 18 responses to the online questionnaire were received. The data were subjected to statistical analysis using SPSS version 26.0. The questionnaire was comprised of three sections: satisfaction score with in-service training, demographic characteristics, and working conditions (including practical difficulties). A t-test and Analysis of Variance (ANOVA) were used to process the data. The level of significance was set at $p < .05$. The study was also conducted with the approval of the Ethics Committee of the university where the research representative belonged to.

[Results] The mean level of the total Satisfaction scores was 110.1 (SD = 17.2): the maximum was 130 and the minimum was 62. We performed a one-way ANOVA or t-test with practical difficulties as the independent variable. The Satisfaction score of the participants with practical difficulties which included supporting or caring for clients was significantly lower than participants without practical difficulties ($df = 1, t = 17.71, p = 0.004$).

[Conclusions] Training participants who had practical difficulties in their workplace were unsatisfied with in-service training. One of the reasons is that the participants with practical difficulties which included supporting or caring for their clients didn't have a chance to make the most of what they had learned because of their working environments. Providing educative supervision after in-service training has the possibility to facilitate the use of knowledge and skills gained during training.

Aomori J. Health Welfare, 4(1); 1-11: 2022

Key words: In-service training for staff in social welfare field for people with disabilities, Care manager for people with disabilities, Practical difficulties in workplace

Corresponding author

Kenya Ishida (E-mail: ishida@yamaguchi-pu.ac.jp)
Faculty of Social Welfare, Yamaguchi Prefectural University
3-2-1 Sakurabatake, Yamaguchi city, 753-8502, Japan
Tel: 083-929-6209 Fax: 083-929-6209

Originally published in Aomori Journal of Health and Welfare (https://auhw.repo.nii.ac.jp/?action=repository_opensearch&index_id=279) This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work, first published in Aomori Journal of Health and Welfare, is properly cited. The complete bibliographic information, a link to the original publication on https://auhw.repo.nii.ac.jp/?action=repository_opensearch&index_id=279, as well as this copyright and license must be included.