

---

平成30年度  
高齢者福祉現場の社会福祉活動（ソーシャルワーク機能）に  
関する意識と実際の仕事、業務等とのギャップに関する調査  
【報告書】

---

【目次】

調査について

|   |                                  |    |
|---|----------------------------------|----|
| 1 | はじめに                             | 1  |
| 2 | 調査目的・調査概要                        | 2  |
| 3 | 調査集計・分析等から明確になってきた特徴とその考察        | 3  |
| 4 | 当該調査に関する「講演会・調査報告会」の参加者アンケート集計結果 | 14 |
| 5 | まとめと提言                           | 16 |

講演会・調査報告会「地域包括ケアに取り組む生活相談委員の姿」（講演録）

|   |        |    |
|---|--------|----|
| 1 | 調査結果報告 | 17 |
| 2 | 講演     | 24 |
| 3 | 質疑応答   | 31 |
| 4 | まとめ    | 34 |

参考資料

|  |                               |    |
|--|-------------------------------|----|
|  | デイサービス（通所介護）における生活相談員の位置づけの変遷 | 36 |
|  | 東京都の軽費老人ホーム運営基準と費用補助要綱から      | 37 |
|  | 調査票                           | 38 |
|  | 委員名簿                          | 44 |

2019年7月

東社協 東京都高齢者福祉施設協議会

地域包括ケア推進委員会

# 「高齢者福祉現場での社会福祉活動(ソーシャルワーク機能)に関する意識と 実際の仕事、業務等とのギャップに関する調査」報告書

## 1. はじめに

2000年以降、制度環境や社会情勢が大きく変わる中、福祉サービスは介護保険制度のように社会保険が軸となり、予め定められた事故や給付以外の個別的な事情への対応が難しくなるなど、制限がかかるようになった。また、高齢者を取り巻く地域社会は、家族機能の低下、地域社会や近隣間での人間関係の希薄化、さらに情報化・高度化が進み、取り残されていく人たちが出現している。地域において対応が求められる高齢者とその家族については、孤立死、高齢者虐待、消費者被害、ちょっとしたことの手助けに困っている、生活困窮し多問題を抱えた高齢者のいる世帯などが社会問題として報じられるようになった。

2009(平成21)年5月に地域包括ケア研究会から「今後検討すべき論点の整理」報告書が出され、「地域包括ケアの構築」における論点と具体的な提案が行われ、2012(平成24)年度の介護保険法改正及び介護報酬改定等では、国及び地方公共団体に「地域包括ケアシステムの構築」の推進を責務とした。2013(平成25)年3月に出版された地域包括ケア研究会の報告書では、団塊の世代が後期高齢者に入る2025(令和7)年にむけて、地域包括ケアシステムの構築についてより具体的な考え方や取り組み等が示された。

いっぽう、「公共」の概念が変容する中で、「新しい公共(官と民と市民とが協働する多元的な公共)」の視点で考えるようにもなった。社会福祉法人は、公的制度の枠組みの中の事業(介護保険事業や行政からの委託事業等の制度によって財源が確保されている)を中心に担い、制度の谷間に陥っている人々や、生活困窮者(新たな貧困者)、社会的孤立者等への支援に対して、新たなサービスを創ったり、地域住民と協働し、地域社会やコミュニティを再構築して「新たな支え合い」をつくることなどには積極的に取り組んでこなかった。

「社会福祉法人制度」の見直しについては、日本再興戦略(成長戦略)、規制改革会議、社会保障制度改革国民会議などで議論され、社会福祉法人が、地域社会に対して株式会社等の他の供給主体とは異なる社会的使命を担い、公益的取組等を通じて地域社会に貢献することが求められた。2014(平成26)年7月に社会福祉法人の在り方等に関する検討会が出した「社会福祉法人制度の在り方について」では、地域における公益的な活動は全ての社会福祉法人において実施される必要があると示された。2017(平成29)年4月施行の社会福祉法等の一部改正では、社会福祉法人に対して「地域における公益的な取組」を実施することが責務となった。

厚労省は、2015(平成27)年9月に「誰もが支え合う地域の構築に向けた福祉サービスの実現 ー新たな時代に対応した福祉の提供ビジョンー」を発表し、全世代・全対象型地域包括支援体制の構築(地域共生社会の実現)を目指すことを示した。2018(平成30)年4月施行の社会福祉法では「地域生活課題」が明記され、厚労省の「地域力強化検討会最終とりまとめ」では、地域共生社会の実現に向けてソーシャルワーク機能が重要であることも示している。

高齢者福祉施設協議会の当委員会は、社会福祉法人を取り巻く環境が大きく変わってきていることを踏まえて、「福祉の視点による地域包括ケア(「福祉」が中核となつての地域包括ケアの展開)」を検討することになった。2016(平成28)1月に会員事業所に実施した『「地域包括ケア」

についてのアンケート』では、回答した事業所の9割以上が、「地域包括ケア」に関して自らの事業所に「何らかの役割がある」と認識しているのがわかった。しかし、地域包括ケアの意味があいまいであり、地方公共団体主導の政策であるため、自施設の役割が判然としないという声も多くあがっていた。また、サービス提供現場における人材不足や報酬減などから、地域活動やアウトリーチに人員を投入するのが難しいという意見も多く見られた。

30年度、当委員会では、高齢者福祉施設等において事業所内部・外部でもソーシャルワークを実践する生活相談員を対象に、『高齢者福祉現場での社会福祉活動(ソーシャルワーク機能)に関する意識と実際の仕事、業務等とのギャップに関する調査』を行った。相談員の置かれている立場や担当する業務、地域との関係、ソーシャルワーク機能、相談員としてのやりがい等を明かにしながら、社会福祉法人や高齢者福祉施設等として、どのように地域包括ケアの推進に取り組み、また地域における公益的な活動の実施と地域共生社会の実現に向けて、舵を取っていけば良いのかの方向性を示すことにした。

## 2. 調査目的・調査概要

### (1) 調査目的

- ①介護保険等の制度において生活相談員がソーシャルワークの担い手として専任できるよう、国や東京都、区市町村に対して必要な制度・施策のあり方について提案・要望を行う。
  - \* 高齢者福祉施設の生活相談員の役割や機能が多様化してきている状況を把握する。
  - \* 高齢者福祉施設の生活相談員が、組織内外で人と環境の相互作用にかかわるレジデンシャル・ソーシャルワーカーとして機能しているのかどうかを把握する。
- ②地域の生活ニーズがより複雑化・多様化し、入所(居)してくる方も介護の要否に関わらず抱えている課題や解決しにくい生活上の困苦について、介護保険等の制度の枠内だけでは解決できない実態の把握。
- ③生活相談員が今後、介護保険制度の枠を越えて、地域に目を向けることへの意義や共生型サービスにみられる福祉の分野を越えた取り組みのイメージを、会員事業所間で共有を図る。
  - \* 共生型サービスにみられる高齢者分野以外の社会資源等に目を向けていく、地域共生社会への意識をもつ。
- ④地域包括ケアの推進における都内の高齢者福祉施設が果たしていく役割について整理する。

### (2) 調査概要

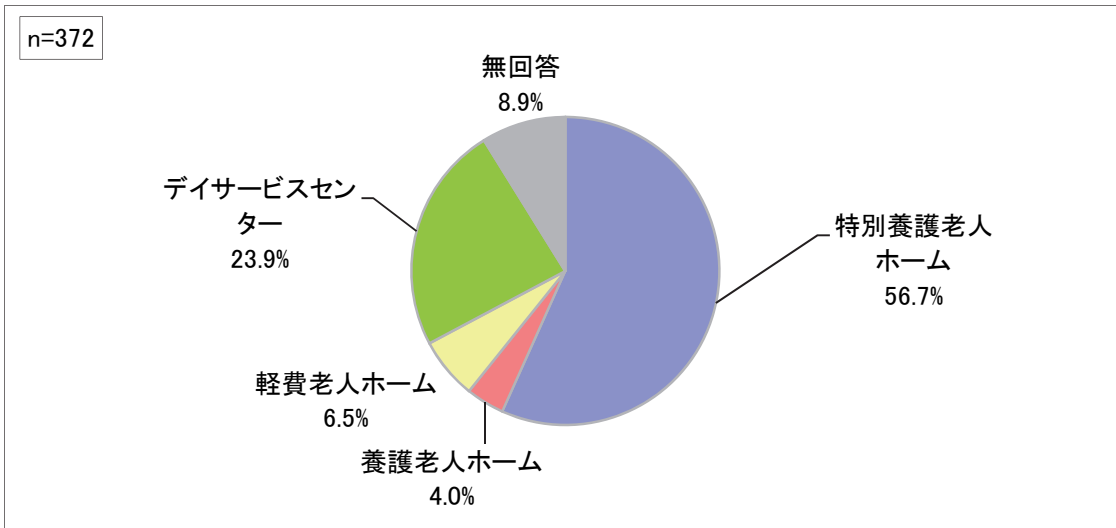
調査対象：東社協会の特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、デイサービスセンターの生活相談員

対象件数：946ヶ所

調査期間：平成30年7月19日(金)～8月3日(土)

調査方法：指定用紙への記載とメールでの返信

回収状況：全体 372件(回収率：39.3%)



### 3. 調査集計や分析等から明確になってきた特徴とその考察

(1) 配置されている生活相談員の状況(複数人配置の施設は1人目の職員)

| 施設型        | 平均経験年数 | 保有資格            | 前職             | 専従/兼務    |
|------------|--------|-----------------|----------------|----------|
| 特別養護老人ホーム  | 8.33年  | 社会福祉士：41.5%     | 介護職員：53.8%     | 専従：60.7% |
|            |        | 介護福祉士：41.5%     | 他事業所の相談員：18.4% | 兼務：38.8% |
| 養護老人ホーム    | 8.09年  | 社会福祉士：47.1%     | 介護職員：41.2%     | 専従：88.2% |
|            |        | 社会福祉士任用資格：38.0% | 他事業所の相談員：41.2% | 兼務：5.9%  |
| 軽費老人ホーム    | 7.34年  | 社会福祉士：42.3%     | 介護職員：42.3%     | 専従：69.2% |
|            |        | 介護福祉士：34.6%     | その他：26.9%      | 兼務：30.8% |
| デイサービスセンター | 8.82年  | 社会福祉士：27.7%     | 介護職員：72.3%     | 専従：47.9% |
|            |        | 介護福祉士：62.8%     | 他事業所の相談員：14.9% | 兼務：48.9% |

- 生活相談員の場合、平均経験年数は約8年。保有資格は施設系では社会福祉士資格所持者のほうが多い傾向にあり、通所系では介護福祉士資格所持者が6割を超える。介護福祉士資格所持者も相談員業務を担う割合が高い。
- 前職は介護職員が多く、職員組織内で相談支援業務に相應しい人材が相談員に就いているようである。
- 介護保険関係の事業所になると兼務状況が多くなる傾向で、特養では施設ケアマネと、デイサービスでは介護職員か管理者との兼務が多く見られた。
- 2007(平成19)年に介護福祉士養成から社会福祉援助技術のカリキュラムがなくなったが、施設現場での介護福祉士が生活相談員を担っていることから、現場に出てからのソーシャルワーク機能についての教育も必要である。

(2) 生活相談員の担っている業務・実務等の実態

|                  | 業務内容                            | %    |
|------------------|---------------------------------|------|
| <b>特別養護老人ホーム</b> | ① 特養、ショートの入退所業務や利用開始に関する業務      | 36.3 |
|                  | ② 新規入所(居)者の獲得・開拓等に関する業務         | 15.4 |
|                  | ③ 利用者家族等からの相談・要望等受付、他機関への連絡業務   | 14.5 |
|                  | ④ 事務処理(要介護認定更新、CP作成、請求事務、調査対応等) | 13.7 |
|                  | ⑤ 他部署、他専門職との連絡・調整業務             | 9.8  |
|                  | *介護、レクリエーション業務                  | 1.7  |
|                  | *地域活動、地域公益活動、ボランティアコーディネート      | 0.4  |
| <b>養護老人ホーム</b>   | ① 利用者家族等からの相談・要望等受付、他機関への連絡業務   | 29.4 |
|                  | ① 新規入所(居)者の獲得・開拓等に関する業務         | 29.4 |
|                  | ③ 事務処理(要介護認定更新、CP作成、請求事務、調査対応等) | 23.5 |
|                  | ④ 養護、ショートの入退所業務や利用開始に関する業務      | 11.8 |
|                  | ⑤ 入居者の受診、入退院の調整業務               | 5.9  |
|                  | *介護、レクリエーション業務                  | 0    |
|                  | *地域活動、地域公益活動、ボランティアコーディネート      | 0    |
| <b>軽費老人ホーム</b>   | ① 利用者家族等からの相談・要望等受付、他機関への連絡業務   | 61.5 |
|                  | ② 事務処理(要介護認定更新、CP作成、請求事務、調査対応等) | 15.4 |
|                  | ③ 新規入所(居)者の獲得・開拓等に関する業務         | 7.7  |
|                  | ③ 他部署、他専門職との連絡・調整業務             | 7.7  |
|                  | ⑤ 軽費、ショートの入退所業務や利用開始に関する業務      | 3.8  |
|                  | *介護、レクリエーション業務                  | 3.8  |
|                  | *地域活動、地域公益活動、ボランティアコーディネート      | 0    |
| <b>デイサービス</b>    | ① 利用者家族等からの相談・要望等受付、他機関への連絡業務   | 33.0 |
|                  | ② 事務処理(要介護認定更新、CP作成、請求事務、調査対応等) | 21.3 |
|                  | ③ 新規入所(居)者の獲得・開拓等に関する業務         | 16.0 |
|                  | ④ 介護、レクリエーション業務                 | 7.4  |
|                  | ⑤ 他部署、他専門職との連絡・調整業務             | 6.4  |
|                  | *介護、レクリエーション業務                  | 7.4  |
|                  | *地域活動、地域公益活動、ボランティアコーディネート      | 0    |

- 特別養護老人ホームは、入所(居)者が重度化・医療依存度化した関係で利用期間も短縮傾向にあり、また地域によっては待機者減少も見られてきていて、「入退所業務や利用開始に関する業務」と「新規入所(居)者の獲得・開拓等に関する業務」を合わせて、担当する業務の半分以上を占めている。
- 養護老人ホームは、自治体の措置控え等もあり空床状態が日常的にある関係で、「新規入所(居)者の獲得・開拓等に関する業務」の割合が、他の事業所に比較して一番多くなっている。
- 軽費老人ホームは、入居にあたって保証人となる家族等が必要となることもあり、入居者

の身上監護等について、「利用者家族等の相談対応や他機関連携の業務」が際立って多くなっている。

- デイサービスセンターは、居宅サービスの一つであることから「利用者家族等からの相談対応・他機関連携の業務」が多い。また、特徴の一つに、生活相談員が「介護・レクリエーション業務」を担っている割合が高い。
- 社会福祉施設を中心に展開される『レジデンシャル・ソーシャルワーク』の特徴である「利用者家族等からの相談対応・他機関連携の業務」は、特養ホーム以外の3つの施設では1番多い割合を示しており、軽費老人ホームでは業務の6割以上を占めている。特養ホームでは、3番目に位置しているがその割合は14.5%と低い。
- どの施設等も「地域活動、地域公益活動、ボランティアコーディネート」業務の占める割合が「0」に近い状況となっていて、地域包括ケアへの展開や地域共生社会への実現に関わることは難しい状況がうかがえる。

### (3) レジデンシャル・ソーシャルワークと現場での実態

当委員会で協議を進める中で、生活相談員が社会福祉施設におけるレジデンシャル・ソーシャルワーカーとして位置付けられ、機能しているのか、相談員もそれを意識して取り組んでいるのかという疑問が浮かんできた。また、社会福祉士を目指す学生等に対して、高齢者福祉施設はレジデンシャル・ソーシャルワークを学ぶ機会として、適切に機能しているのかという疑問の声もあがった。

社会福祉施設でのレジデンシャル・ソーシャルワーク(通所型・入所型実践)とは、人為的に作られた生活空間で提供する比較的定型的な生活やサービスが、一人ひとりのニーズを充足しているかどうかの点検と評価を行い、利用者の問題解決を意図して、例えば、家族内の調整や家族との連携、ニーズに対応する施設内調整等を展開していくことである。さらに、利用者の家族的要因、社会関係・地域特性等の背景も視野に入れながら集団生活する中で、利用者の権利を守るため、生活環境の点検や環境づくりにソーシャルワークを展開することでもある。

介護保険制度以降、「事務処理(要介護認定更新、CP作成、請求事務、調査対応等)」と「新規入所(居)者の獲得・開拓等に関する業務」の業務や実務が多くなり、また、人手不足の介護現場を応援する状況も見られていて、生活相談員は日々、目の前の仕事をまわしていくのが精一杯な状況もある。本来のレジデンシャル・ソーシャルワーク機能を発揮していくことがしにくい職場環境が、どの施設にもあると思われる。特に生活相談員が1人配置の特養ホームでは、経営に直結するベッド管理(稼働率向上)、新規入居者確保、介護報酬関連の実務・事務等の業務に、ほとんどの時間が割かれている状況である。

### (4) 地域共生社会の実現(全世代・全対象型地域包括支援体制の構築)に関する調査から

2016(平成 28)年度に日本社会福祉士養成校協会が取り組んだ「地域における包括的な相談支援体制を担う社会福祉士の養成のあり方及び人材活用のあり方に関する調査研究事業」で、地域包括支援センター職員(フィールド・ソーシャルワーク現場の職員)に行った調査(『個人・家族への働きかけ』: 下表)を当委員会の調査にも盛り込んだ。

厚生労働省平成28年度社会福祉推進事業補助金による調査研究事業  
『地域における包括的な相談支援体制を担う社会福祉士の養成のあり方及び人材活用のあり方に関する調査研究事業』

調査対象： 地域包括支援センターの職員

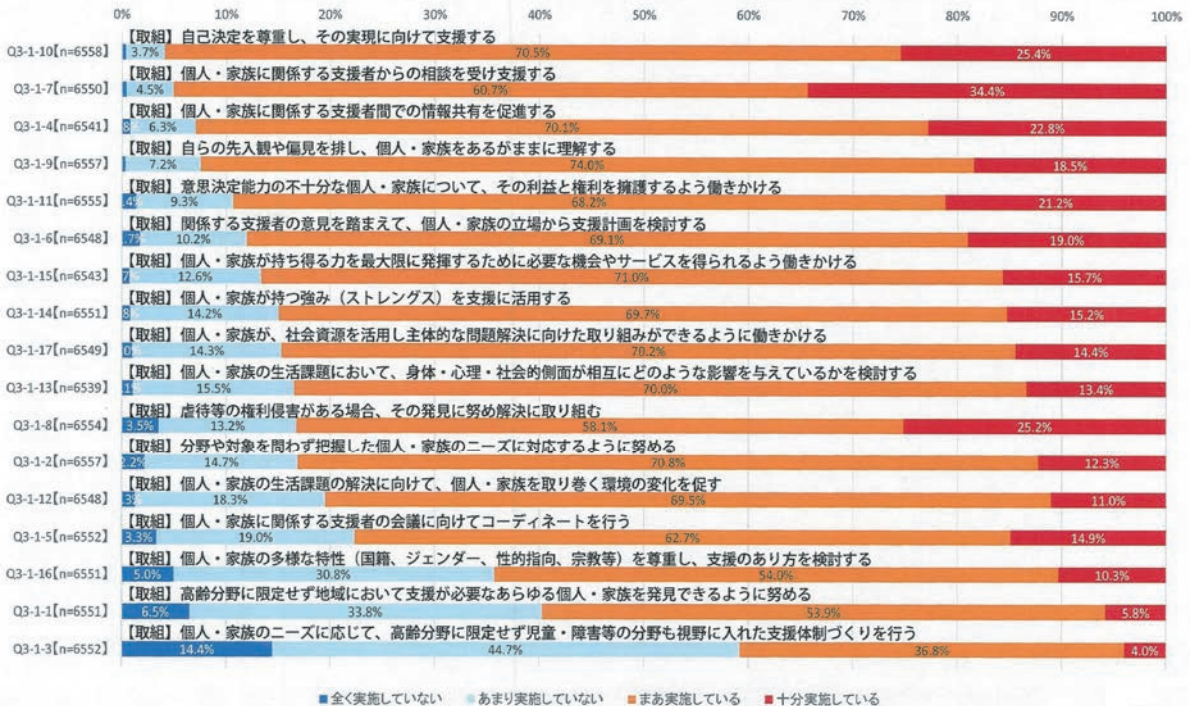
<質問項目> 「個人・家族への働きかけ」

- Q3-1-1： 高齢分野に限定せず地域において支援が必要なあらゆる個人・家族を発見できるように努める
- Q3-1-2： 分野や対象を問わず把握した個人・家族のニーズに対応するように努める
- Q3-1-3： 個人・家族のニーズに応じて、高齢分野に限定せず児童・障害等の分野も視野に入れた支援体制づくりを行う
- Q3-1-4： 個人・家族に関係する支援者間での情報共有を促進する
- Q3-1-5： 個人・家族に関係する支援者の会議に向けてコーディネートを行う
- Q3-1-6： 関係する支援者の意見を踏まえて、個人・家族の立場から支援計画を検討する
- Q3-1-7： 個人・家族に関係する支援者からの相談を受け支援する
- Q3-1-8： 虐待等の権利侵害がある場合、その発見に努め解決に取り組む
- Q3-1-9： 自らの先入観や偏見を排し、個人・家族をあるがままに理解する
- Q3-1-10： 自己決定を尊重し、その実現に向けて支援する
- Q3-1-11： 意思決定能力の不十分な個人・家族について、その利益と権利を擁護するよう働きかける
- Q3-1-12： 個人・家族の生活課題の解決に向けて、個人・家族を取り巻く環境の変化を促す
- Q3-1-13： 個人・家族の生活課題において、身体・心理・社会的側面が相互にどのような影響を与えているかを検討する
- Q3-1-14： 個人・家族が持つ強み（ストレングス）を支援に活用する
- Q3-1-15： 個人・家族が持ち得る力を最大限に発揮するために必要な機会やサービスを得られるよう働きかける
- Q3-1-16： 個人・家族の多様な特性（国籍、ジェンダー、性的指向、宗教等）を尊重し、支援のあり方を検討する
- Q3-1-17： 個人・家族が、社会資源を活用し主体的な問題解決に向けた取り組みができるように働きかける

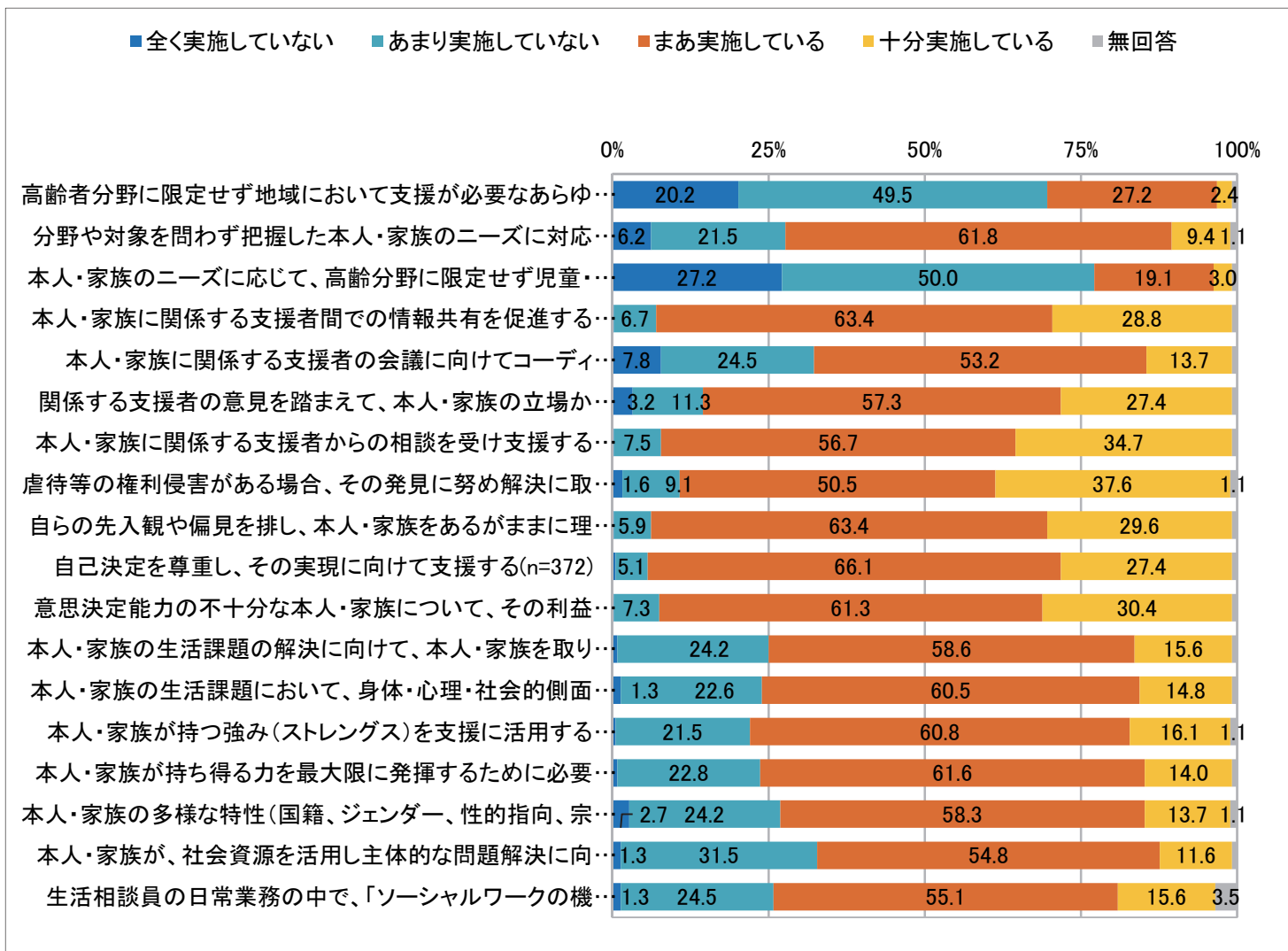
厚生労働省平成28年度社会福祉推進事業補助金による調査研究事業  
『地域における包括的な相談支援体制を担う社会福祉士の養成のあり方及び人材活用のあり方に関する調査研究事業』

調査対象： 地域包括支援センターの職員（全体）

質問3-1：個人・家族への働きかけについて【現在の取組状況】



## 【4施設での『個人・家族への働きかけについて』に関する集計状況】



● 「全く実施していない・あまり実施していない」を合わせた割合が、他の設問と比較して際立って高い設問は、

設問1 「高齢者分野に限定せず地域において支援が必要なあらゆる本人・家族を発見できるようにしている」

設問3 「本人・家族のニーズに応じて、高齢分野に限定せず児童・障害等の分野も視野に入れた支援体制づくりを行う」

設問の中のフレーズ『高齢者分野に限定せず』——高齢者分野以外の支援に対する意識は低く、多世代・全世帯対応への理解と対応は現場では難しい状況にあると思われる。養成校協会が地域包括支援センター職員へ行った調査でも同じような傾向である。

● 「十分実施している・まあ実施している」を合わせた割合が高い設問が、

設問4 「個人・家族に関係する支援者間での情報共有を促進する」

設問7 「個人(本人)・家族に関係する支援者からの相談を受ける」

設問9 「自らの先入観や偏見を排し、個人・家族をあるがままに理解する」

設問10 「自己決定を尊重し、その実現に向けて支援する」

設問11 「意思決定能力の不十分な個人・家族について、その利益と権利を擁護するよう働きかける」



養成校協会が地域包括支援センター職員へ行った調査でも同じような傾向である。

- 資格所持者別で分析すると、回答全般に介護福祉士資格所持者のほうが社会福祉士資格所持者より「実施している」との回答が多くなっている(意識が高くなっている)。社会福祉士資格取得者は、それぞれの設問が問いかけている「役割」について高い評価基準を持っているのか、自らの取り組みのハードル(評価)を高くしている可能性が考えられる。
- 設問 18「生活相談員の日常業務の中で、『ソーシャルワークの機能』が求められることが多くなった」では、「そう思う・まあそう思う」を合わせて比べても介護福祉士資格所持者のほうが高いポイントを示している(下表参照)。社会福祉士資格所持者にとっては、自らが現場で取り組んでいる仕事内容や支援機能等と、自分が学んできて求められるソーシャルワーク機能等を比較しての回答(なかなかできていないという認識)ではないかと思われる。社会福祉士資格所持者は介護福祉士資格所持者よりも、仕事を通じての自己肯定感が低調気味ではないかと思われる。

|           | 職 種   | まあそう思う | そう思う |
|-----------|-------|--------|------|
| 特別養護老人ホーム | 全体    | 54.3   | 16.2 |
|           | 社会福祉士 | 48.5   | 20.6 |
|           | 介護福祉士 | 60.8   | 15.5 |
| 養護老人ホーム   | 全体    | 47.1   | 23.5 |
|           | 社会福祉士 | 50.0   | 25.0 |
|           | 介護福祉士 | 40.0   | 40.0 |
| 軽費老人ホーム   | 全体    | 53.8   | 11.5 |
|           | 社会福祉士 | 45.5   | 9.1  |
|           | 介護福祉士 | 44.4   | 22.2 |
| デイサービス    | 全体    | 59.6   | 12.8 |
|           | 社会福祉士 | 61.5   | 11.5 |
|           | 介護福祉士 | 61.0   | 16.9 |

- 特養ホームにおいて、社会福祉士資格を所持者する生活相談員は学んできた社会福祉援助技術(ソーシャルワークの視点)を意識して取り組みたいと考えているが、現実問題としては日常の実務・事務等に追われて取り組めていないと感じているのではないか。ニーズが多様化、複雑化、複合化し、対応が困難になってきていることを実感している生活相談員が潰れることがないように、施設長等のトップの意識も変えていく必要があると思われる。
- 養護老人ホームの入居者特性では、被虐待者や家族関係が希薄な方が多くなってきており、様々な問題を抱えていることから、関係機関と連携したソーシャルワーク機能を発揮することが必要であると考えている。さらに生活相談員だけがソーシャルワーク機能を発揮すればよいのではなく、支援員にもソーシャルワーク機能が求められている。
- 軽費老人ホームの生活相談員は、社会福祉士資格保持者及び介護福祉士資格保持者ともにソーシャルワークに対する意識は高い傾向にある。その意識を地域や高齢者分野以外へのアクションとしていくことが課題となっている。
- デイサービスセンターでは、生活相談員自身を含む事業所全体が、通所介護事業所の「生活相談員」の役割について、十分な共通認識やビジョンを持っていないのではないか。

## (5) 介護保険制度の枠内だけでは解決できない実態の把握

『個人・家族への働きかけについて』の設問の中での自由記載欄には、介護保険制度内ではなかなか解決できない状況等の意見(下記)が見られた。

- ・家族自体が多様で複雑な課題、問題を抱えている。
- ・入居者に対する家族の関わり方も多様化し、家族自身が権利主張、滞納継続、施設側への圧力など、入居者の支援に家族とともに取り組める状況がないことも増えてきている。
- ・入居者はもちろん家族を含めての課題等に対して、ソーシャルワーク機能を発揮することが求められている。
- ・最近の入居者は家族からの虐待が多くなってきている。関係機関との相談も含めソーシャルワーク機能も重要と考えている。
- ・入居者自身の判断能力の低下、支えるご家族の存在が希薄になっているのが現状。
- ・入居者の様々な対応が求められているが、どの法人もどの施設も経営で四苦八苦しており、ソーシャルワーク中心の支援ができていない。
- ・介護ニーズだけではなく社会的なニーズから入居の必要性があると思っても、施設(現場)の受け入れ体制では難しい状況等があり、入居につながらないこともある。そんなときには生活相談員として孤独感を感じる。
- ・ソーシャルワーク機能の推進と、実際の業務にギャップがある。

- 新規入居や新規利用などで、施設側から出向いての当事者実態把握等をとおして、今まで見えなかった家庭内の問題が発見できることがある。それをきっかけに家族の抱える課題等を地域包括支援センター等(児童福祉や障害福祉分野の相談機関)へつないだり、周囲の人たちによる見守り等の支援に結びつけている実態もある<アウトリーチのアプローチ>。

## (6) ソーシャルワークとケアワーク …社会福祉士と介護福祉士

生活相談員において前職が介護職員の割合が、特養ホームで5割以上、養護・軽費の各ホームで4割以上、デイサービスでは7割以上となっている。また、社会福祉士資格所持者の生活相談員は4割程度であり、介護福祉士資格所持者の職員の割合もほぼ同程度ある(デイサービスは6割を超える)。

当委員会の協議の中では、「介護現場は時間も人手も足りず、生活相談員は介護も含めて多岐にわたって業務を担う(便利屋)状況になっている。稼働率の向上、ベッドコントロールや介護保険関連の事務・実務等にも追われている」という自由意見欄の声も確認した。そのうえで生活を支えることはある意味「なんでも屋」であることでもあり、また介護現場をフォローすることは「介護の実態を知る」などと、ひとつひとつの生活相談員の行動や関わりに価値や必要性といった意味づけをしていく必要がある、それがなくては生活相談員としてのモチベーションが保てなくなり、単なる介護職員のフォローで終わってしまう。この意味づけ等の作業は、組織内にスーパービジョン関係が構築されているかにもかかっている。

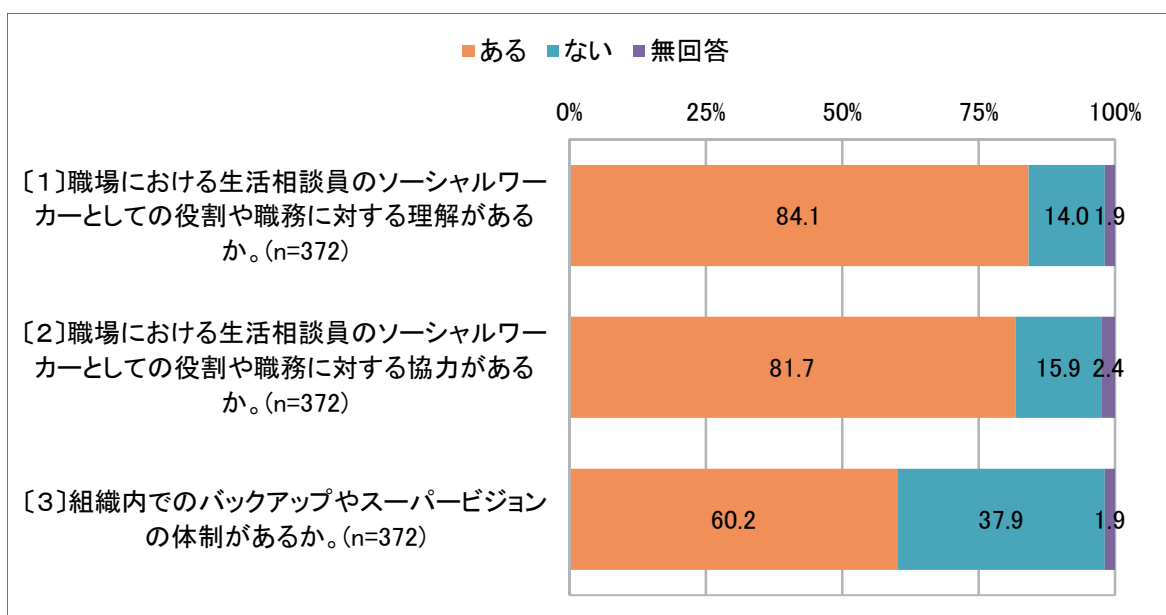
さらにサービス提供現場では、ソーシャルワークとケアワークを明確に区分して仕事に取り組むことは難しい状況もある。特に介護保険事業所では、ICFの視点に基づいて個人要因と環境要因を踏まえてケアマネジメントして個別ケアを高めており、ソーシャルワークとケアワークが融合して実践することが現実的である。施設職員全体でソーシャルワーク機能を高める必要性がある。

生活相談員だけではなく他職種とも協働して、職員集団としてソーシャルワーク機能を発揮していくために、新たな組織体制も求められる。また現場に出た職員(全職種)に対してソーシャルワークの理論、知識・技術、価値観等の意味を理解するための教育(再教育)も必要である。

(7) 所属組織の体質 …現場職員や管理者の意識、相談員の育成体制

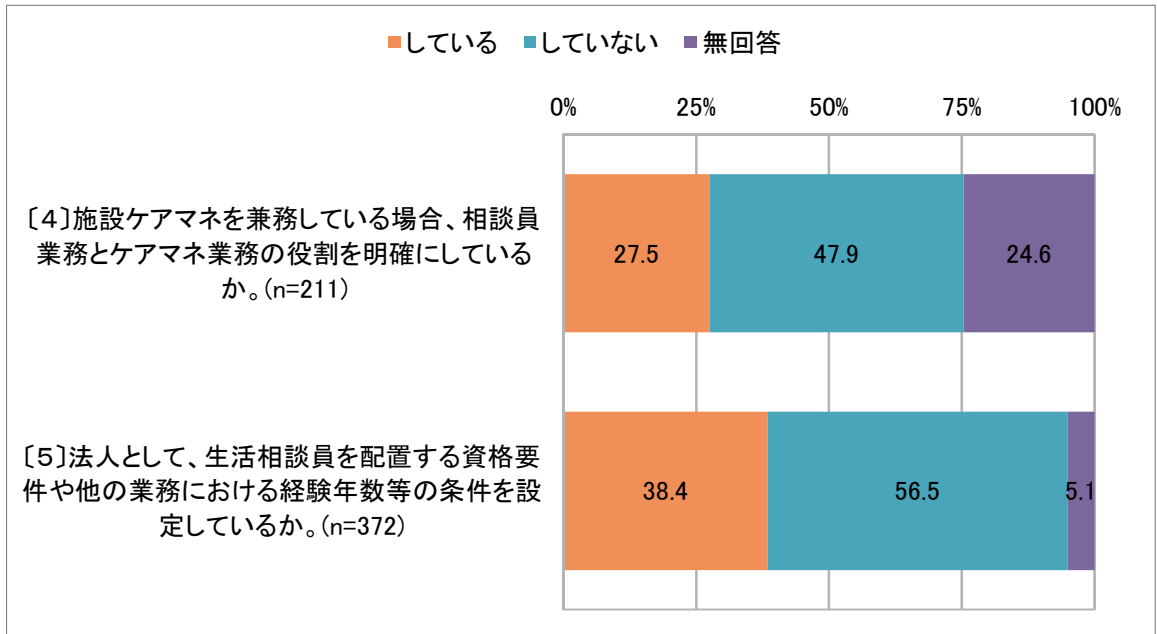
生活相談員が所属する法人や事業所が、レジデンシャル・ソーシャルワークを実践していく環境や仕組みをどう整備しているのかの調査項目では、次のような結果が出た。

- 〔1〕 職場における生活相談員のソーシャルワーカーとしての役割や職務に対する理解があるか。
- 〔2〕 職場における生活相談員のソーシャルワーカーとしての役割や職務に対する協力があるか。
- 〔3〕 組織内でのバックアップやスーパービジョンの体制があるか。



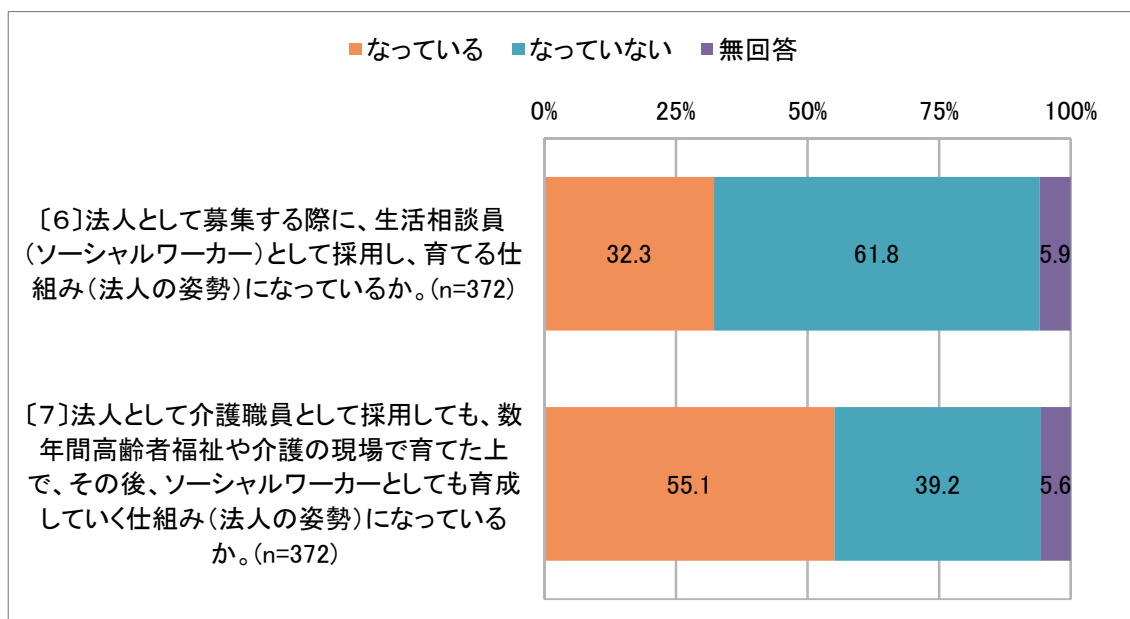
●現場では、生活相談員へのソーシャルワーカーとしての理解や協力は多く見られているが、組織内のバックアップやスーパービジョンの体制があるのは6割程度になっている。

- 〔4〕 施設ケアマネを兼務している場合、相談員業務とケアマネ業務の役割を明確にしているか。
- 〔5〕 法人として、生活相談員を配置する資格要件や他の業務における経験年数等の条件を設定しているか。



- 法人、事業所として、施設ケアマネ業務との兼務内容、生活相談員としての配置要件等を明示しているのは4割以下になっている。
- 生活相談員としての配置要件等を明確にしていないところが半数以上にもなっている。生活相談員として期待するものや、それに対する配置要件等が明確になっていないのは、仕事の軸や価値観がなかったり、レジデンシャル・ソーシャルワークの視点も希薄になり、目の前の実務・事務等に忙殺されやすくなる。

- [6] 法人として募集する際に、生活相談員（ソーシャルワーカー）として採用し、育てる仕組み（法人の姿勢）になっているか。
- [7] 法人として介護職員として採用しても、数年間高齢者福祉や介護の現場で育てた上で、その後、ソーシャルワーカーとしても育成していく仕組み（法人の姿勢）になっているか。



- 採用時に生活相談員職としての採用は3割程度、介護職員として採用してその後生活相談員職として育成していくところが6割弱となっている。介護職員等への現場に出てからのソーシャルワーク機能に関連する教育が必要と思われる。

## (8) 生活相談員の「やりがい」

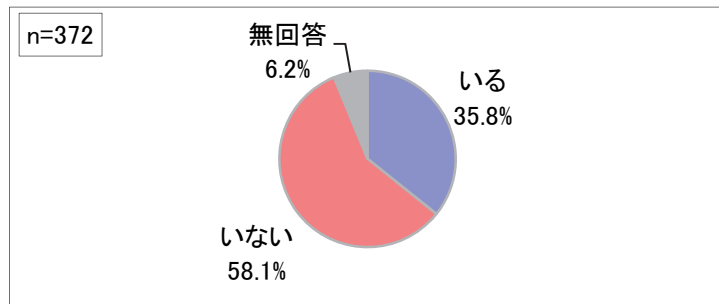
入居者等のニーズが複雑化、多様化、複合化してきている中、その家族等への支援にも関わらなくては本来の課題等の解決には至らないとわかっていても、日々抱える業務・実務の関係でそこまでの支援に取り組めない現実がある。

特に介護保険制度への移行後は、「事務処理(要介護認定更新、CP作成、請求事務、調査対応等)」と「新規入所(居)者の獲得・開拓等に関する業務」等が多くなり、相談支援やソーシャルワークの視点での実践ができていないと自覚している生活相談員も少なくはない。生活相談員たちは何を「やりがい」として仕事に向き合っているのか。「やりがい」に関する自由記載からの主な意見は以下のとおりである。

- ・自分たちが関わっていくことで本人の生活が活性化し、家族との関係性が良好となったとき。入居により利用者、家族の生活課題が解決に向かったとき。入居者の抱える生きづらさを少しでも解消できたとき。
- ・多職種による連携やチームケアが機能して支援に取り組めたとき。個別支援、自立支援、課題解決ができたとき。
- ・多種多様な事情を抱えて入居した人に、関係職員と話し合い、連携し合って生活を継続していったとき。
- ・入居者が抱えている問題を一緒に解決し、安心した生活をしていただいたとき。
- ・人を理解することで、新しい発見につながったとき。
- ・直接処遇ではない幅広い視点からの関わりに、自分のことを必要としてくれると感じたとき。頼りにされていると実感したとき。
- ・施設内外で医療機関や学校関係、行政などとの関係性が広がっていったとき。
- ・多くの人と知り合うことで自分が磨かれる。
- ・稼働率が向上したとき。
- ・日常業務等が多忙で、家族や本人の関係性調整に時間やエネルギーがかけられずに離職する相談員は多い。
- ・求められる役割が多岐にわたり、ソーシャルワーカーとしての役割があやふやになっている中、自分の仕事に対する理解と実感が乏しい。

## (9) 地域公益活動や地域福祉の推進、地域共生社会についての意識

「法人として、地域に向けてのソーシャルワーク機能の展開方針等が示されているか」の設問については、下記のグラフのように6割弱が示されていないとの回答であった。以前に、会員事業所へ行った『「地域包括ケア」についてのアンケート』では、回答した事業所の9割以上が、「地域包括ケア」に関して「何らかの役割がある」と認識しているが、具体的にどういう方針でどのように取り組めばよいのかを、職員に示せていない状況が見える。



「地域公益活動や地域福祉の推進、地域共生社会」について、どのように考えているかの自由記載からの主な意見は以下のとおりである。

- 必要性を感じているが、余裕がない。地域へのアプローチや地域福祉の推進を考えていきたいが、現実的には手がまわらない現状がある。
- 生活相談員業務も幅広くなってきている中、地域におけるソーシャルワークの視点も多岐にわたり、関わっていくのは難しい。
- 生活相談員の増員があれば取り組める。相談員は施設と地域の関係の要でもあり、地域と利用者の橋渡し役である。
- トップダウンでできるものではない。介護保険では支援できないニーズに対してそれを補うサービスを作っていくにあたって、地域ニーズ、地域生活課題を探ることは必要。
- 地域公益活動を優先して進めていく方向性にあるが、管理者の考え方が大きく作用する。
- 閉鎖的であった特養ホームもこれからは地域の一部であることを、まずは自施設の職員に浸透させたい。
- 養護老人ホームは他の制度からこぼれ落ちる人を発見し、救済するセーフティネットの役割を今後一層果たしていけるように、地域社会に対して施設からどんどんアピールし相互理解、相互協力をしていきたい。そのためにも職員は地域に関心を持ち、多様化する問題に対応できるスキルを身につけることが必要である。
- 高齢者以外の障害者や児童などの地域共生社会づくりや共生型サービスを意識していきたい。
- それぞれの分野のソーシャルワーカーが共通の認識で取り組んでいけば、お互いの強みを生かせる。
- 地域にかかわる業務は大変だが、多くの人とかかわりを持つことは大切だ。
- 社会貢献活動で施設はこういったことができるというアピールが、より地域向けに必要なになっている。

## 4. 当該調査に関する「講演会・調査報告会(平成31年3月5日)」参加者アンケート集計

### (1) 講演会・調査報告会概要

■平成31年3月5日開催(調査報告書(中間まとめ版)報告会と講演会として実施)

#### 「地域包括ケアに取り組む生活相談員の姿」

～高齢者福祉現場での社会福祉活動(ソーシャルワーク機能)に関する意識と実際の仕事、業務等とのギャップに関する調査から見てきたこと～

■参加者 106名(アンケート回答者95名(内、生活相談員64名))

■説明・講義概要 …講演録は別添参照

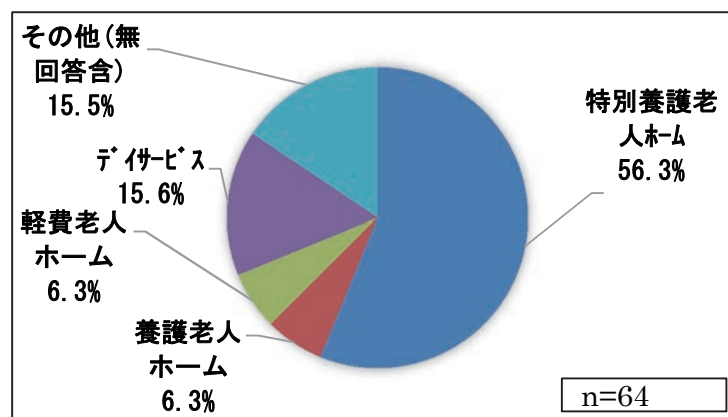
①調査報告書(中間まとめ版)からの概要説明 説明者：阿部敏哉(地域包括ケア推進委員会委員)

②講演会

「地域包括ケアに取り組む生活相談員の姿」 講師：中島 修(文京学院大学人間学部人間福祉学科 准教授)

### (2) 参加者アンケート(生活相談員64名)からの集計・分析等

#### ①生活相談員の所属



#### ②「講演会・調査報告会」に参加した生活相談員の動機(複数回答)

| 業務内容                               | %    |
|------------------------------------|------|
| ① 生活相談員の担っている業務実態や課題、立場等について知りたかった | 59.4 |
| ② 生活相談員としてのあり方やソーシャルワークの視点を知りたかった  | 56.3 |
| ③ 地域包括ケアやコミュニティ・ソーシャルワークについて学びたかった | 54.7 |

●参加した生活相談員の半数以上が、問題意識をもって参加してきていると思われる。

特に、生活相談員としてのあり方や立ち位置、担当業務とソーシャルワークの視点を確認したいと思っていたと思われる。

#### ③生活相談員の担っている業務・実務等(選択1番目の回答)

| 業務内容                             | %    |
|----------------------------------|------|
| ① 利用者家族等からの相談・要望等受付、他機関への連絡業務    | 29.7 |
| ② 老人ホーム、デイ、ショートの入退所業務や利用開始に関する業務 | 26.6 |
| ③ 新規入所(居)者の獲得・開拓等に関する業務          | 12.5 |
| ④ 事務処理(要介護認定更新、CP作成、請求事務、調査対応等)  | 10.9 |
| ⑤ 介護、レクリエーション業務                  | 7.8  |
| ⑥ 他部署、他専門職との連絡・調整業務              | 3.1  |
| ⑦ 会議やさまざまな委員会、サービス担当者会議等への参加     | 3.1  |

- 調査の回答事業所割合と今回の参加者アンケートでの回答事業所割合とを比較すると、特養の割合はほぼ同等であった。しかし今回参加した生活相談員らは、「利用者家族等からの相談・要望等受付、他機関への連絡業務」を1番目と回答している人が約1/3程であった。社会福祉施設でのレジデンシャル・ソーシャルワークを担っていることが想像できる。
- 参加した生活相談員が、「介護、レクリエーション業務」(7.8%)を選択している割合が高いのも特徴である。

#### ④法人や事業所による生活相談員への支援体制・教育体制等

| 支援体制・教育体制等                              | 体制等ある割合 % |
|---|-----------|
| ① 生活相談員のソーシャルワーカーとしての役割や職務への理解と協力       | 76.6      |
| ② 生活相談員へのバックアップやスーパービジョンの体制             | 48.8      |
| ③ 生活相談員を配置する資格要件や他の業務での経験年数等の条件         | 29.7      |
| ④ 介護職員等で採用し、介護現場等での経験の上ソーシャルワーカーを育てる仕組み | 51.6      |
| ⑤ 地域に向けてのソーシャルワーカー機能の展開方法等が示されている       | 31.3      |

- 参加した生活相談員に対する所属法人等からの支援体制・教育体制等については、調査回答事業所より低い値を示している。

#### ⑤地域包括ケアを推進する上で必要な知識や技術(複数回答の中で上位3肢)

|                            | %    |
|----------------------------|------|
| ① 地域住民とのネットワークづくり          | 73.4 |
| ② 近隣の社会福祉施設・団体とのネットワークづくり  | 60.9 |
| ③ 施設・事業所が地域に出る意義とアウトリーチの手法 | 57.8 |

- 社会福祉施設の生活相談員の立場でも、地元の住民と協働しての支え合いのネットワーク構築を考えていきたい人が約3/4程いる。

#### ⑥講演会・調査報告会の感想からの主な意見は以下のとおりである

- ・同じ様な悩み、葛藤を抱えている生活相談員が多いことが分かった。そのうえでどういう役割が期待されているのか、目指すべき方向はどこなのかを示す講演でわかりやすかった。
- ・生活相談員は事業所の要と言いながら何もバックアップしていない現実があった。ソーシャルワークを学ぶ、方向性を示すなどとすぐに改善しようと思う。
- ・ソーシャルワークに対する考え方ややっていることの見方を変えてみると、不安だったことが解決した気がした。
- ・ケアの人員配置を増やしていかなければ、ケアの質も上がらず相談員の質も上がらず、結局は相談員は「なんでも屋」。施設内がしっかりできていないのに…、やることだけ増えてきている。
- ・地域包括ケアシステムに社会福祉施設がどう関わるという視点について、相談員に何ができるかを考えるきっかけになった。
- ・ケアワークとソーシャルワークを融合したレジデンシャル・ソーシャルワークの考え方、ニーズ発見をしていくことへの再認識ができたことを学べた。
- ・現状をより分かりやすく確認できた。「学び直し」という意識をもう一度胸におき、今回の講義等の内容を1つでも活かせるようにしたい。



## 5. まとめと提言

- ①入所(居)者のニーズ及び地域で暮らす高齢者(ショート、デイサービス利用者)の生活ニーズが多様化、複雑化、複合化し、介護保険等の制度内では解決できない課題が生じている。
- ②新規に入居、利用する方の訪問調査等の際に、当事者実態把握等をおしてその家族の抱える課題等を発見し、地域包括支援センター等の関係機関へつないだり、周囲の人たちによる見守り等の支援に結びつけていくことも、多様な連携関係の構築という地域包括ケアの推進に関わっていることである<「ニーズ発見」：アウトリーチ>。
- ③2000(平成12)年の介護保険制度への移行後、生活相談員は「事務処理(要介護認定更新、CP作成、請求事務、調査対応等)」と「新規入所(居)者の獲得・開拓等に関する業務」が増えているのは事実であるが、「利用者家族等からの相談・要望等受付、他機関への連絡業務」(相談支援援助・ソーシャルワーク)を心がけている。
- ④入所(居)者及びその家族等のニーズが多様化、複雑化、複合化し、高齢者福祉施設の職員全体でソーシャルワークが提供される必要があり、ケアワークとソーシャルワークが融合したレジデンシャル・ソーシャルワークの再構築が求められる。
- ⑤高齢者福祉施設の職員全体がソーシャルワーク機能を発揮していくために、ソーシャルワークの視点での学び直しが必要である。また、生活相談員が行っている相談支援援助の専門性とその意義を明確化し、法人や事業所による生活相談員への支援体制・教育体制等の構築が必要である。
- ⑥社会福祉法人や高齢者福祉施設の地域包括ケアを推進していく中での果たすべき役割・機能は、制度や既存のネットワークでは支えきれない人たちへの支援と、住民と共に地域の切実な課題を共有し新たな支え合いづくりに取り組むことである。  
<社会福祉法人の地域化>
- ⑦生活相談員として、地域における潜在的なニーズを発見し住民と共に新たな支え合いを作っていくためにも、相談員の配置人員の見直しと処遇改善加算の対象職種とするべきである。

## 講演会・調査報告会

### 講演会・調査報告会「地域包括ケアに取り組む生活相談員の姿」

平成 31 年 3 月 5 日（火） 15 時～17 時

研究社英語センター地下 2 階大会議室

## 1. 調査結果報告

「高齢者福祉現場での社会福祉活動（ソーシャルワーク機能）に関する意識と

実際の仕事、業務等とのギャップに関する調査結果について」

阿部敏哉（地域包括ケア推進委員会委員）

### <中間報告書について>

はじめに今の社会情勢、特に介護保険制度に移行してからどのようになってきたのかを、簡単に皆さんと振り返りたいと思っています。2 番目に調査の目的を簡単に触れ、3 番目に今回の集計や分析や協議してきた中での疑問や課題などをお伝えします。また、本報告書は、今回会場に来ていただいている皆さんのアンケートなどから声を聞いて、課題をもう一回精査した上で、最終的につくっていききたいと思っています。

### <東京における高齢者のいま>

それでは、現在の社会を取り巻く情勢について簡単に振り返りたいと思います。首都圏の高齢者の状況として、平成 27 年度の報酬改定の少し前ぐらいから急速な高齢化に伴う高齢者ケアのニーズが増大しています。背景には後期高齢者や単身・老齢世帯の方の増加があります。最近では認知症高齢者、がんの末期の方も非常に多くなってきており、在宅での看取りがより身近になってきています。施設での看取りはすでに当たり前となっていますがそうした状況下で皆さんは仕事をしていると思います。

地域における高齢者の生活に着目すると、孤立死、虐待、消費者被害、ちょっとしたことに手助けがなくて困っているということがあげられます。その背景には住宅・経済・生活面での困窮や、地域での人間関係が希薄になってきていることがあります。介護保険に移行してから、社会保険を軸として国はフォーマルサービスをつくりあげてきています。この社会保険というのは、あらかじめ定められた事故への給付が前提となっていますので、給付以外の個別の事情になかなか対応しづらいという特徴があり、制度の狭間で苦しんでいる人たちが存在しやすい状況にあるとされます。

### <高齢者の地域課題に社会福祉法人はどう向き合っているか>

ではこうした状況下で、社会福祉法人はどのように取り組んでいけばよいのかに関して、国の審議会や検討会の中からは、「社会福祉法人はもっとしっかりと取り組んでほしい」というエールとして送られたものがレジュメに記載してあります。

#### (1) 制度・施策面

平成 24～25 年に開かれた国の政策会議「社会保障制度改革国民会議」の資料でも、社会福祉法人が非課税扱いとされているにふさわしい国家や地域への貢献が求められますということが書かれています。

また、内閣府の政府税制調査会の方でも、社会福祉法人が実施する介護保険事業が、民間事業者と競

合しながらも非課税であることを問題視していることや、経営形態のみによって公益事業を定義することが適当ではないとっております。この10年弱ですが、このような形で社会福祉法人にとっては厳しい目が、世間からも社会からも向けられるようになりました。

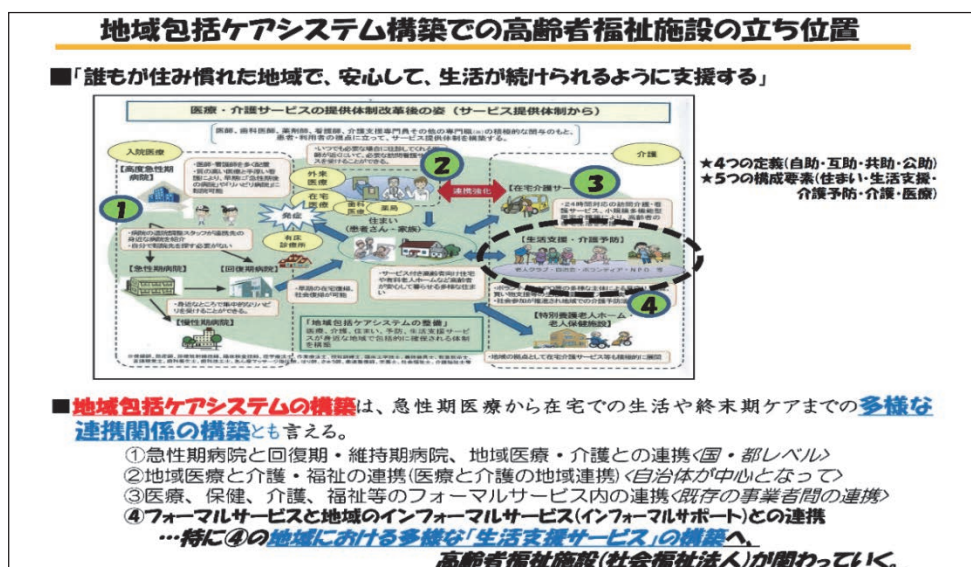
平成26年7月に厚生労働省から「社会福祉法人の在り方等に関する検討委員会 報告書」が出ました。ここで重要なのは、地域における公益的な活動は、全ての社会福祉法人において実施される必要があると書かれています。他の経営主体、いわゆる営利企業では、担うことが必ずしも期待できない福祉サービスを積極的に実施・開発していくことが必要だと記されています。そして社会福祉法人は、地域包括ケアシステムの構築の中で機能をちゃんと持って、対応の難しいソーシャルワークの必要な人への対応、さらに制度の狭間にある人たちに、新しいサービスを創造して積極的に行っていくことが求められて。これは主に生活支援のサービスをベースにつくってほしいとなっており、社会福祉法人がセーフティネットの役割を担っていく必要があるとっております。社会福祉法人にとってここが重要なポイントになっていると思います。特に生活困窮者や地域の高齢者の多様なニーズに対して地域での新たな支援をつくっていきましょうとっております。

### (2)地域コミュニティの担い手不足

もう一つ、地域を取り巻く環境も変わってきています。既存の地域のコミュニティや町会での構成員や役員の方が非常に高齢化しています。その中で新たなニーズが生じて、担い手の大幅な不足から生活の困り事が埋もれている状況になっています。社会福祉法人としても地域住民と既存の多様な団体とともに、新たな地域の課題に向けて取り組んでいきましょうと、在り方検討会等では示されています。

### (3)地域包括ケア

平成27年4月に報酬改定があり、それにあわせて法制度も整備されました。生活困窮者自立支援法もそうですし、介護保険法の改正に関しては地域包括ケアシステムを重点化していくということ、子ども・子育て支援事業も出てきてきました。介護保険はその年の10月1日以降、新総合事業という形で各自治体で生活支援・介護予防について取り組むこととなり、制度がどんどん変わってきています。その中でも既存の制度やネットワークで漏れ落ちる人たちに対して、社会福祉法人としてきちんと住民とともにサービスを担ってくださいと言われていきます。



次に、高齢者福祉施設の立ち位置ということでは、私の頭の中での地域包括ケアシステムはこの図のようになっています（図参照）。地域包括ケアシステムのイメージ図は、そのつど発展していきますので、色々な図が皆さんの頭にあるかと思えます。今回示した図では、サービス提供体制から見たものになっています。右端のほうに地域包括ケアシステムの5つの構成要素が書いてあります。住まい・生活支援・介護予防・介護・医療というのがあり、真ん中が住まい、まず住民の方が真ん中に来ています。生活支援・介護予防が黒の破線の楕円形の中に入っており、その上に介護があり、左の方に医療があるという位置づけになっています。高齢者福祉施設はこの破線の楕円形の中の仕組みをどう構築していくのが、地域包括ケアシステム構築の中での役割を果たしていくと考えています。

地域包括ケアシステムの構築というのは多様な連携関係の構築であり、①では医療領域における連携関係という形で、急性期と回復期・維持期というのが今整理されつつあります。これは国や東京都レベルのものだと思います。②の地域医療と介護・福祉の連携というところでは、各自治体や保険者が地元の医師会や医療機関等と一緒に作りあげていこうというものです。③は医療、保健、介護、福祉等のフォーマルサービス同士の連携であり、これは介護保険制度が成立したときから言われているものです。最後に④はフォーマルサービスと地域のインフォーマルサービスとの連携というものですが、ここにどう関わっていくか、既存にない生活支援サービスをどうつくっていくかが、わたしたち高齢者福祉施設の立ち位置ではないかと私は思っています。

## <今回の調査について>

### (1)目的

調査の目的として3つあげさせていただきました。1つ目はソーシャルワークの担い手として、生活相談員が専任できる環境をつくったほうがいいのではないかとということです。当委員会では現実ではどういう業務を担っているのか、相談員の役割や機能が多様化してきているのではないかと仮説づけ、把握しようと思いました。また、きちんと施設内にレジデンシャル・ソーシャルワーク（施設や通所介護の施設で展開されるソーシャルワークのこと）というものが確立し、機能しているのかどうか、わたしたち委員は疑問を抱いたわけです。2つ目に、生活相談員の業務をとおして、ニーズの多様化、複雑化、複合化というのがどういうふうになっているのか把握する。3つ目に生活相談員が地域に目を向けていく機会にすることです。地域共生社会という言葉だけはあがってますが、実際に福祉の分野を超えた取り組みを少しでもイメージしてくれたらと期待を込めて調査を行いました。

### (2)調査結果概要

施設の規模によって生活相談員の配置人数が異なりますが、今回は1施設3人までの生活相談員を対象とし、特別養護老人ホーム（特養）、養護老人ホーム（養護）、軽費老人ホーム（軽費）、デイサービスセンター（デイ）の4種類の施設に調査をさせていただきました。

中間のまとめでは、1人目の相談員さんに絞って集計しました。平均経験年数は8年ぐらい、保有資格は、4割ぐらいが社会福祉士、続いてほぼ同じぐらいの割合で介護福祉士も高いというのがわかりました。中でもデイでは介護福祉士のほうが6割を超えています。また前職はどの施設でも介護職員が一番多くなっています。兼務の状況で特に特徴が出てきたのは、特養では施設ケアマネジャー（施設ケアマネ）との兼務、デイでは介護職員もしくは管理者との兼務が見られています。

生活相談員が担う業務の実態では、特養で言うと3番目になっている「利用者の家族、本人のバックグラウンドにいる家族の相談や要望を受付や他機関への連絡業務」と5番目になっている「施設内の他の専門職、部署との連絡・調整業務」、このあたりがレジデンシャル・ソーシャルワークの機能

と考えられます。

養護、軽費、デイサービスをあわせて見ると、「利用者家族等からの相談・要望等受付、他機関への連絡業務」というのは1番目に挙がっており、軽費については61.5%の割合にもなっています。特養は対象者が原則要介護3以上になりました。重度化がすすみ、医療依存度が高くなる中、入院・退院に伴う入退所も非常に多くなってきているため、「特養、ショートの入退所業務や利用開始に関する業務」が1番目に多く36.3%の割合になっています。また入所待機者の減少もあり、「新規入居者の獲得・開拓に関する業務」が2番目となっていて、獲得・開拓に行かざるを得ない状況が見えています。

より詳しく見ていくと、特養では、入退所や空きベッドの調整業務、新規入所者の開拓など稼働率を上げるために起因するものが全体の半数を占めています。養護に関しては、各自治体の措置によって入居する中、措置控えもあり最近では空床の状態が日常化しているため、「新規入居者の獲得・開拓に関する業務」が29.4%と利用者家族等からの相談・要望等受付と同様に多くなっています。

軽費に関しては入居時に保証人が必要となりますが、保証人となる家族の高齢化、要介護化、遠方に住んでいるなどの理由で家族機能が非常に低下しています。その中でも保証人の調整もしなければならぬこともあり、「利用者家族等からの相談・要望等受付、他機関への連絡業務」が61.5%で高くなっています。

デイに関しては、居宅サービスの一つとして地域のケアマネなどの調整やサービス担当者会議などを通じて他事業所との連絡調整があるため、「利用者家族等からの相談・要望等受付、他機関への連絡業務」が多くなっています。介護職員と兼務していることが多いので、デイの生活相談員は「介護、レクリエーション業務」の割合も高いことが見えてきました。

#### ①レジデンシャル・ソーシャルワークと現場の実態

委員会の協議では、「生活相談員が社会福祉施設におけるレジデンシャル・ソーシャルワーカーとして位置づけられて機能しているのか」また、「社会福祉士を目指す学生たちに対して、実習の受け入れの中で本当に高齢者福祉施設はレジデンシャル・ソーシャルワークを学ぶ機会として適切に機能しているか」という疑問が浮かび上がりました。

レジデンシャル・ソーシャルワークの一つの機能として家族内の調整や家族との連携、ニーズに対応する施設内の専門職種間の調整をあげました。しかし、介護保険制度の施行を境目に介護保険関係の事務処理が追加されました。そして稼働率を上げるための新しい入居者の獲得が管理者から求められるようになりました。そして人手不足の介護現場の応援として、相談員も介護業務を行っているのではないだろうか、そこから生活相談員は日々、目の前の仕事を回していくので精いっぱいという状況ではないかと考えました。

レジデンシャル・ソーシャルワーク機能を発揮しにくい職場環境があるのではないかと。特に特養に関しては、ベッド管理、新しい入居者の獲得などが生活相談員の業務のかなりを占めており、もしかしたらこれを自分たちの本来業務ではないと考えている職員もいるのではないかと考えました。

#### ②地域共生社会

話は変わりますが、地域共生社会についてです。今回の調査では、日本社会福祉士養成校協会が平成27年に実施した調査項目の一部を設問として入れました。個人・家族への働きかけを日常的にどのようにやっていますかという質問が18問あります。この調査では、「多世代、全世代の分野を超えてのニーズ把握」をしているかというところが、低い回答になっていました。制度では救えない声なき声を探し、キャッチをするアウトリーチは、ソーシャルワークの機能の一つですが、

なかなか機能せず不十分だと生活相談員は考えていることがわかりました。一方で、利用者本人などへの働きかけに関する設問については、生活相談員がかなり実施していると回答しています。

#### ③介護福祉士と社会福祉士の資格の違い

18問の設問の中で見えてきた回答傾向は、介護福祉士と社会福祉士の資格所持者を比較すると、自分がやっているという業務に対する肯定的な回答の割合は、介護福祉士の方が高いことがわかってきました。社会福祉士のほうは自らの現場における仕事内容や支援機能と、自分が学んできて求められるソーシャルワーク機能を比較して、まだできていないと自己肯定感が少し低調になっているのではないかと推測しました。

2007(平成 19)年に介護福祉士養成カリキュラムから相談援助を扱う社会福祉援助技術がなくなっています。それ以降ソーシャルワークの視点を学ぶ機会がなかったため、介護福祉士の資格を持って生活相談員の現場にいるとしたら、現場での経験の上もう一度教育をしていく必要があるのではないかとすることがなんとなく見えてきました。

#### ④自由記述から聞こえる生活相談員の声

自由記述では、介護保険制度の枠内ではなかなか解決できないことについて様々な声があがりました。その中で共通言語としてあがってきたものに着目しました。冒頭で説明した地域社会における高齢者の生活や暮らし同じような課題や背景等になっています。

まず利用者家族が多様で複雑な課題を抱えおり、家族の利用者へのかかわり方に影響を与えています。今までは家族とともに利用者を支援する二人三脚の体制を築きやすかったのですが、「利用料の滞納をずっとし続けている」、「強い権利主張やときには施設側への圧力をかけてくる家族も出てきている」という意見があり、第一の支え手である家族との関係が本人にとって非常に希薄になってきていることがうかがえます。それにより利用者の支援に家族とともに取り組めない状況が最近多くなっているようです。ソーシャルワークの機能を発揮することが求められてきていることがわかります。特に養護だと家族からの虐待が多くなってきていることもあがっていました。

そのような中でも「新規利用などで家族へ訪問し、聞き取りする際に少し違和感を持ち、その家庭の外からは今まで見えなかった問題を発見することもある」という意見も出てきました。その場合は、地域包括支援センターにつないだり、地元の民生委員さんと声をかけ合ったり、しながら気になる家族を見守っていく形のアウトリーチをしている施設もいくつかありました。

また、ネガティブな意見もありました。「経営で四苦八苦しているため、ソーシャルワークを中心とした支援はとてできない」「生活相談員の人数が少なく、孤立感を感じている」など、実際にソーシャルワークの機能を発揮したくても、業務とのギャップがあるという声もあがりました。

#### ⑤ソーシャルワークとケアワークの比較から

ソーシャルワークとケアワークが高齢者福祉施設の現場でどのようになっているのか資格の取得状況と合わせて自由記述から見ていきます。先ほどの兼務の話の中で触れましたが、生活相談員が施設においてあらゆる場面で働いている姿がありました。介護現場に出て身体介助などの手伝いをしていたり、施設内外で発生した事故のフォローや家族対応をしたりと、介護現場の人手不足から「相談員がなんとなくいいように使われている」「便利屋さん」「なんでも屋」だという言葉も出てきていました。また、管理者から稼働率を上げて、ベッドコントロールをきちんとしてほしいかなどを言われて、日々業務に追われているということも見えました。

「なんでも屋」であるということは決して悪いことだけではなくて、介護現場をフォローしながら、そこにどういった意味があるのかを上司などがスーパービジョンの中できちんとサポートしていく関係性をつくっていくことが必要。ソーシャルワークとケアワークは制度的には明確に区分さ

れ、生活相談員と介護職員がそれぞれを担っていますが、現実的には、区分して仕事に取り組むのは難しい状況であり、ソーシャルワークとケアワークを融合して実践することが現実的です。そのために施設職員全員でソーシャルワーク機能を高めていくことが必要ではないかという話を委員会では行っていました。

#### ⑥高齢者施設全体でソーシャルワーク機能を高めるには

所属している組織の体質に関する設問についてポイントをまとめてみました。現場では、生活相談員に対してソーシャルワーカーとしての理解や協力は得られていると8割以上が回答していました。ただ現実的な組織内のバックアップやスーパービジョンの体制づくりについては、6割程度にとどまっていることがわかってきました。

次に、生活相談員としての配置基準を法人で明確にしているかという設問です。法律では施設規模に応じて何名配置となっていますが、法人として生活相談員というのはどういう立場や役割を持っているのか、どういう資格が必要なのかということを明確にしている施設が4割もなかったところです。仕事の軸や価値観が法人や施設から示されず、レジデンシャル・ソーシャルワークの視点も希薄になっていることもあり、目の前の頼まれた仕事をやらざるを得ないという、悪循環にもなっているのではないだろうかということが考えられます。経験やキャリアを積んで介護職員から生活相談員になった人もいるため、介護職員などへ生活相談員の現場に出るからソーシャルワーク機能を教育していく組織づくりが必要になってきていることも委員会で確認しました。

#### ⑦生活相談員のやりがい

これまで生活相談員の置かれている状況や業務の実態を見てきましたが、その中でも皆さんが前向きに仕事に取り組むことにもつながるやりがいは何かと聞いたところ、福祉の仕事の魅力を一人ひとりが実感している様子がありました。自分の行為に対する感謝の言葉や変化を感じることに明日も頑張ろうという気持ちで動いているということがわかりました。生活相談員が孤独を感じている方が多い中、利用者や家族の笑顔や感謝の言葉で救われているとみれます。

しかし、中には稼働率を上げることに躍起となったり、上手いかず離職したり疲弊してしまったりという記述もありました。仕事は生活するためにお金を稼ぐ(ジョブ)ことを目指している人がいますし、経験を積んで資格を取得(キャリア)することを目指している人もいます。でも、この仕事の魅力はそれだけではないと思います。私は「コーリング」と言っていますが、自分自身がその目の前の人に求められている。あなたがいてよかった、助かったといったようなことが気持ちの上でもモチベーションにつながっていくと考えています。コーリングの先にあるのは、いわゆる私たちにとっての自己実現ということ、私が必要とされている意味につながっていくと思います。単にお金のために働いているわけではないですし、単にキャリアを積んで資格をたくさん取ろうと思っ

#### ⑧高齢者福祉施設と地域との関係をどう意識しているか

では、地域公益事業をはじめとする地域関係については、どのような意識を持っているかという設問で多くあがったのは「現実的に地域までは手が回りません」というところです。かかわっていくのは難しいという意見が非常に多くありました。中には橋渡し役となることの大切や、色々な地域生活課題を探ることは必要という前向きな記述もありましたが、「仕事としてそこまで動けない。」「管理者の考え方に大きく左右される。」「自分以外の施設職員にも、共通理解を日々積まないといけない」という記述もありました。担っている業務の中では、地域関係の部分はかなり低い割合の回答でした。

### (3)委員会からの提言

最後になりますが、調査の中間のまとめにおいて、わたしたち委員会のメンバーとして、現時点で①～⑧の提言を掲げました。最終的には、今回の中島先生の講演会や参加者アンケートからの声も反映しながら再整理していこうと考えています。

1番目としては、非常にニーズが多様化、複雑化、複合化している中、制度内では解決できない状況が起こっていること。2番目として、介護保険が社会保険の1つとして施行した後、非事務処理も多くなり、特養では利用者の新規獲得が非常に求められてきていること。そのためソーシャルワークの視点からの実践が十分にできる環境がないというところ。3番目は、レジデンシャル・ソーシャルワーカーとしての立ち位置が明確になっていない部分が多く、役割を明確にしなければいけないということ。4番目としては、施設の現場は、制度的には介護職員、生活相談員、看護職員と色々配置している中で、ソーシャルワークとケアワークが融合して実践していく体制を整えるということです。5番目としては、教育という視点で、介護福祉士資格を保有する者が社会福祉士同様に多くいるため、生活相談員の現場に出てからソーシャルワークを学べる体制をつくり、スーパービジョンの実施に向けた教育環境整備の必要性があること。6番目としては、今、地域共生社会と言われている中で生活相談員だけではなく、職員全体が制度の枠を越え、地域に出ていく体制を構築していく必要があること。7番目は、新規利用者の家族を訪問した際、家庭における生活課題を見つけたときには、地域包括支援センター(包括)などの関係機関へつないだり、包括の職員と一緒に民生委員とともに見守る支援体制をつくったりすることが施設でできるアウトリーチであること。最後に8番目として、高齢者福祉施設が地域包括ケアに取り組むために住民とともにきちんと課題を共有して、地域づくり、新たなネットワークをつくっていくことが必要である。地域包括ケアはそもそも保険者である自治体がつくるものであるという記述もありましたが、既存の制度やネットワークでは支えきれない谷間の人たちに対して、私たちも働きかけていくことでできることがあると考えています。

### <参考資料について>

参考資料として、1つ目は日本総合研究所が平成28年3月に発行した「老人福祉施設を運営する社会福祉法人による地域社会活動のすすめ～協働による地域づくりを目指して～」という報告書があります。その中に自分たちの施設が地域社会活動に取り組みに対するチェックリストからは参考になるものがいくつかあります。具体的に何をどう取り組んだらいいのかというところは、地域へ向けての実践力が違いますし、施設のバックグラウンドも違います。そもそも経営している法人も違うので、答えはないかと思えます。自分の組織はどういうふうになっているか、振り返ってみる一つの物差しになるかと思えます。

2つ目は、厚生労働省の検討委員会からは、特養・養護・軽費における高齢者福祉施設の今後のあり方が掲げられています。制度のほうから先に色々なもののイメージをつくっては、高齢者福祉施設に求め、こうあるべき論をつくって社会福祉法人に求めてきているというような状況も出てきています。まずはわたしたち自身が、組織全体として、施設として、法人として、そして個人としてどう取り組むのかということをちゃんと確認しなければいけないのかなと思っています。



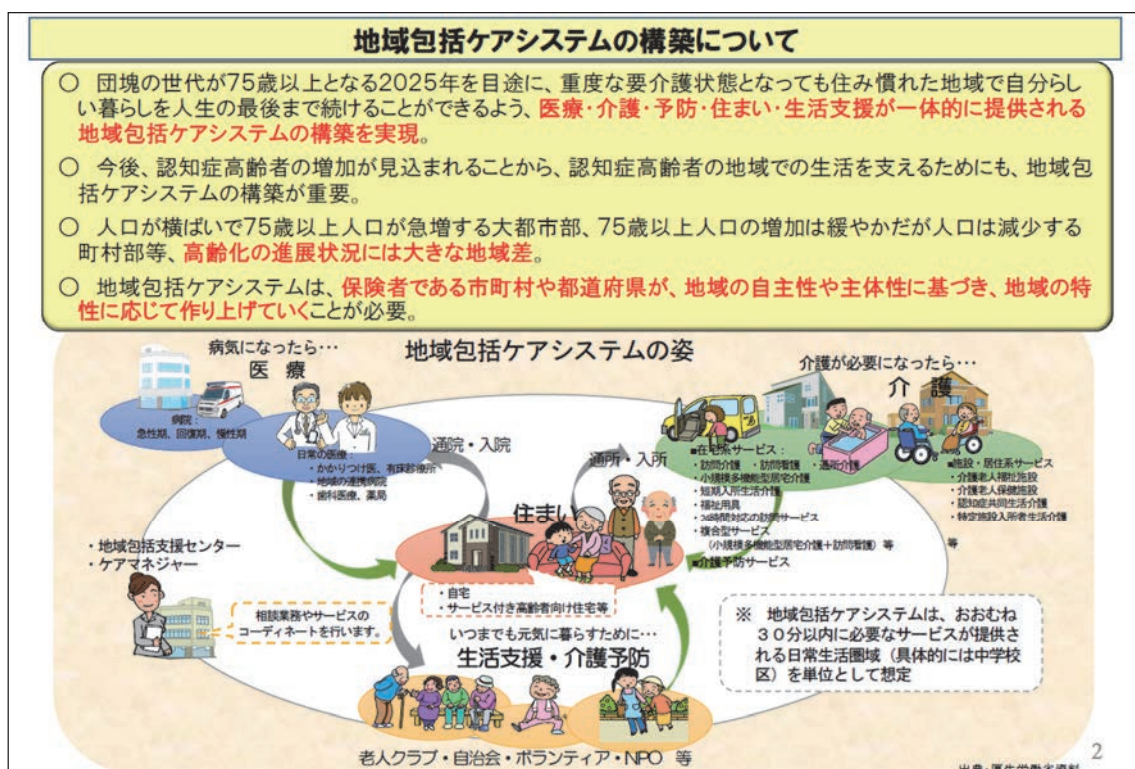
## 2. 講演

「地域包括ケアに取り組む生活相談員の姿」

中島 修（文京学院大学 人間学部人間福祉学科 准教授）

私とこの地域包括ケア推進委員会とのかかわりについて、少し話したいと思います。私は、この間、社会福祉法人改革の関係で色々かかわって仕事をしてまいりまして、東京では社会福祉法人協議会の皆さんとこの5～6年、ずっと地域公益的な取り組みやあり方を一緒に検討してきました。また今は、国の地域公益的な取り組みの推進委員会の委員長をさせていただいています。あと日本ソーシャルワーク教育学校連盟のコミュニティに強いソーシャルワーカーを養成する研修の副委員長もさせていただいています。そうした関係もあり、今回この調査の項目をつくるところにはじまり、委員の方々と意見交換をしながらかかわらせていただいています。今の阿部さんのお話を受けまして、私なりに考えているところを少し述べさせていただきます。

地域包括ケアシステムの構築についてということで、厚生労働省が作成した下記の図をご覧ください。まさにこの動きの中で、入所施設で働いている生活相談員の方々が「地域にかかわりたい。」「これから施設は地域とのかかわりが非常に重要である。」という認識をお持ちの方が非常に多くなっているということです。地域とかかわるためにどんなことができるのかを模索しながら、今回のような講演会に参加しているのだと思います。それはこの地域包括ケアシステムというものが、色々な機関がつながって生活を支えていくものとして定着してきたからだろうと思います。



地域包括ケアは、自助、互助、共助、公助と4つあり、中でも互助のところが一番大事だと言われています。介護保険、あるいは地域福祉や地域包括ケアは、民生委員、自治会、老人クラブなど関係する一部の人が

主な支え手となっていますが、こうした発想でやっているのではもうもたないよねという話をしています。

介護保険が始まったころの介護保険料は 2,911 円でした。今は 5,000 円を超え、2025 年には 8,000 円を超えます。さらには 2040 年、団塊ジュニアが 65 歳になるころには、もう 1 万円を超えているでしょう。そうすると国民年金だけで月 5 万円で暮らしているひとり暮らしの高齢者の方は「1 万円も取られるの？じゃあ、私は介護保険要らない」と言われる可能性が大いにあるのです。実際に現在、介護保険の要介護認定率は 18% ですから、82% の高齢者は介護保険を使っていないわけです。そして「私要りません。お金が大変なので」と言い始める人が現われます。そうすると介護保険制度はもう崩壊していくわけです。つまり一部の人で支えているのではもうもたないということ、改めて考えていかなければいけない。だから互助ということを国もしきりに言っているのだらうと思います。

一方で、先ほどの阿部さんの話で、本人だけではなく、家族の問題が非常に多様化していることが示されていました。この問題に皆さんが非常に多くかかわっていて、それが今回の調査のデータとしても見えてきたことになったのです。高齢者福祉施設の生活相談員がまさにここで地域包括ケアにしっかりとコミットしている、つながっているというところを確認できたらいいかなと思っています。

改めて地域共生社会の中で、地域包括ケア、あるいは高齢者福祉施設の生活相談員が、どんなことを期待されているかということ、こういう資料があります。これは厚生労働省が示しているものですが、いわゆる地域包括ケアシステムは高齢者のためのものだったと言っているわけです。ところが、その高齢者ご本人の支援をしようと思っても、8050 問題のように息子さんに知的障害があるとか、精神疾患があるとか、あるいは主たる介護者である子どもの妻というのは、40~50 歳代で、親の介護、あるいは夫の親の介護をしながら、一方では子どもがまだ小学生や中学生であるダブルケアの状況にあります。また、生活困窮においても、窓口に来る方の 2 割が高齢者で、低年金でケアプランがまともに組めない。そうすると、介護保険の事業者から相談が来るわけです。「低年金の高齢者はどうやったらケアプランをつくれるでしょうか。」と。1 割負担ができず、ヘルパーの利用を抑える中で、本当は週 4 日やりたいけれども、2 日で支えられるのかと悩みながら皆さんやっています。こういうような現状の中で高齢者支援をやっていかなければいけないということが、今現状としてあるのではないかということが、先ほどの調査結果の生活相談員の主な業務の分析からも、見えてきているということではないかと思っています。

高齢者福祉施設の生活相談員も地域包括ケアに非常に関心が高まってきたのですが、特養の入居要件が原則要介護 3 以上になったことによってこんな言葉を聞くようになりました。私の友人も生活相談員の 1 人で、「まさか生活相談員として就職して営業することになるとは思わなかったよ。」友人はあの広い北海道内をずっと歩いて、営業しているのです。

また、千葉の施設に行くと、とてもすばらしい施設けれども、介護職員がいないから、ユニットが丸々一個あいているのです。個浴もやって、一人一人しっかりお風呂に入れて、丁寧な支援をやっているのに。

そうした中、生活相談員の仕事を見た実習生が高齢者福祉施設に行って帰ってくると、「先生、生活相談員って何でも屋なのですね。」と言っているのです。

これまで社会福祉土の実習においては、ケアワークとソーシャルワークを分けて実習を教えてくださいという依頼をかなりしてきた部分が学校側にはあったかもしれません。そうすると、先ほどのケアワーク、ソーシャルワークの融合という話からすると、また改めて考えなければいけません。実は日本ソーシャルワーク教育学校連盟でも、もっとここを融合できないかと大事に考えているわけです。

現状はどうかというと、地域包括ケアは、地域包括支援センター等の役割とされています。調査の自由

記述でありましたが、「地域包括ケアに関心があるが、それは地域包括支援センターがやっている。」と。そこがやるから。逆に「異動になって、慌てて地域包括ケアの勉強をする。」「施設で働く生活相談員との接点はあまりない」という意識を持っている方が非常に多かったという印象です。

一方で、先ほど話にあがったように、深刻な人材不足により生活相談員は介護職の支援に回ることが多くなっています。介護福祉士の資格保有者は4割、また社会福祉士の資格保有者も、前職の7割が介護職を経ていることから、介護をすっかりわかっている方がまさに生活相談員になっている流れとなっています。その中でも大学で学んできたソーシャルワークと、現場に出てからしている生活相談員の仕事に、どうも距離感があるようです。社会福祉士の保有者の方がなかなか自信を持ってない状況が調査でも見えました。逆に介護福祉士としてしっかり現場で積み上げてきた経験に基づいてしている人の方が、自己肯定感が非常に高くなっていました。つまり、ソーシャルワークができていくということです。この結果はおもしろいと委員会で話していたのですが、しっかり考えていかなければいけないことだろうと思います。だからこそスーパービジョンが大事になるということだろうと思います。

そこで1つ目の論点として、先ほど言いましたように、ケアワークとソーシャルワークを融合したレジデンシャル・ソーシャルワークの再構築がやはり大事なのではないかと思います。今コミュニティ・ソーシャルワーカーを1万人配置しましょうと、平成30年の9月に発行した日本学術会議の報告書にも書かれています。しっかり地域に強いソーシャルワーカーを育てていきたいと思います。これはとても大事なことです。一方で施設の生活相談員であるソーシャルワーカーの人たちが自信を持って働ける環境をつくっていくこともとても大事なことでないか、と委員会で話したわけです。高齢者福祉施設ではケアが重要な位置を占めており、その視点なくして施設は成り立ちません。だから、私のゼミ生も毎年、高齢者福祉施設、障害者福祉施設に就職していく際に、社会福祉士と介護福祉士の資格を持って入っていくのですが、まずは介護職として経験を積んでから生活相談員になる学生が多いです。そう考えると、生活相談員もケアの視点を重視しつつ、利用者や利用者家族の生活支援を行っているということなのだろうと思います。

先ほどの調査結果にあるように、生活相談員になる際に持っている基礎資格は社会福祉士、介護福祉士ともに4割と同程度いる実態となっています。そうすると、ケアとソーシャルワークを融合したレジデンシャル・ソーシャルワークの学び直しから、その価値をもう一度確認することが重要になってきます。これは施設現場で積み上げてきたこれまでの経験と、それから理論的なソーシャルワークをもう一度整理して、施設のソーシャルワークはこういうこと。あるいは介護職としてずっと丁寧にかかわってきたところから積み上げてきたソーシャルワークや相談援助というものを、自信が持てるようにしていくこと。現任研修として学べる体系を考えるべきではないかと、委員会のメンバーから出てきました。

改めて地域共生社会を考えると、複合的な課題を抱えています。調査結果では、高齢者に限定しないで、児童相談、障害者等の分野も入れた支援体制について行っているかというところは、それほど多くはありません。

その中で大事なものは「ニーズ発見」と「仕組みづくり」というところの業務を、もう一度しっかりと分析していく必要があるのではないかと思います。今日、私が伝えたい言葉の一つは「ニーズ発見」です。その重要な役割を、生活相談員の皆さんは果たしているのではないかと思います。また今後、地域との関係でいうと「仕組みづくり」にも大きくかかわってくるでしょう。

調査の結果の担当業務に関する設問のうち、明らかに養護老人ホーム、軽費老人ホーム、デイサービスに関しては、利用者家族との関係がものすごく大きな割合を占めています。利用者家族にしっかりかかわ

っているということは、地域包括ケアにおいてはとても大事なことです。今まで本人中心だったけれども、これからは世帯丸ごと捉える必要があり社会福祉法第4条第2項でも定められています。それを把握するきっかけとしても、生活相談員が入所者家族とかかわっているということが非常に大きいのです。一方で利用者の重度化が進んでいることによって、施設の入退所の業務が非常に多くなっていることがあると思います。

これから課題なのは、「地域活動、地域公益的な取り組み」、調査結果の数字としてはまだまだ少ないのですが、私はよくこの現状でやっとこれだけ数字が出てきたなという印象でした。

2つ目の論点は、地域包括ケアにおいて生活相談員に求められる視点です。利用者本人の支援を契機に地域で暮らす家族の支援ニーズを発見することに大きな役割としてあるということで、自信を持っていいものだと思います。皆さんは本人の入所の業務をするにあたって、家族の方と必ず連絡をとりかかわっているわけです。そうすると、家族としてきちんと支援ができるという、そんな家族神話のような幻想は厳しくなっています。多くのところで本人を支える力がない、あるいは知的障害のボーダーの人がいるというような家族がいて、そういう人にかかわらざるを得ないわけです。そういう方を皆さんが発見し、継続して入所施設の生活相談員が支援するという事はなかなか難しいわけですが、地域包括支援センターや行政につなぎ、そしてケアマネジャーが要介護認定などでかかわるようになれば、在宅に支援が入り地域包括ケアが動いていくわけです。この発見機能というのが非常に重要となってきます。

なぜならば、人は、はじめから利用者やクライアントではないからです。要介護認定を受けると、1人の地域住民が利用者になる。入所施設で働いていると、例えば特養だと入所の判定が決まって入所する人がやってくるので、職員はそのときに支援がスタートする。そうした印象を持っているかもしれませんが、実はいみじくも生活相談員はその前の段階での営業の仕事が増えています。普通の地域住民の中から入所が必要な人を見つけることが増えるのです。そうすると、要介護者本人だけでなく、家族の状況も非常に多様化している中で、複合化されている家族の問題を高齢者福祉施設の職員が発見していくことを大事にしたいということです。

その「ニーズ発見」で関与していることを意識化できないのでしょうか。デイサービスの生活相談員は、在宅の利用者や家族にたくさんかかわっています。それから、軽費老人ホーム、保証人を立てる過程などでかかわっています。養護老人ホームには、家族との関係が難しいため入ってくる方が多く、たくさんのお機会があります。特養も同様です。

これに対して、国全体がどう考えているのかというと、社会保障審議会福祉部会福祉人材確保専門委員会では、地域の包括的な相談支援体制の構築、住民主体の取り組みが両輪でないとうまくいかず、これからはソーシャルワーク機能が求められると言っています。ある資料の中では、ソーシャルワークの機能を発揮することによる体制づくりの推進という項目で「支援が必要な個人や家族の発見」があります。これまでのソーシャルワークは、この発見する機能がもしかしたら弱かったのではないか。「地域全体の課題の発見」とも書いてあることから、まず発見しないことには支援が始まらないのです。措置の時代は、確かに行政措置によって利用者が決まってきたわけですが、これからは発見する。利用者の獲得という営業としての活動ではなくて、地域包括ケアの仕事としての「ニーズ発見」の中でできないかということです。それがひいては新しい利用者を獲得することにもつながっていくということです。

地域共生社会の実現の中で、地域力強化検討会というものが厚生労働省で開かれ、まさにそういった議論が展開されました。つまり潜在的なニーズが地域の中にいっぱいあるが、日本は助けてくださいと言ってきた人には支援するけれども、それを言えない人に対する支援はなかなかできないということがありま

した。それを反省し、包括的な体制をつくり、計画をつくって進めていこうと言ってきています。

それで潜在的なニーズをどうやって発見するのか。地域共生社会のこれからに求められている大きな課題になります。行政が今まで縦割りで、そういった課題を十分に窓口が受けとめきれなかったということがあるので、専門職の窓口機能を包括的なものにしましょうという議論がされています。でも、まずはそもそもニーズをどうやって発見するのかということです。

秋田のある2つの地域では、どちらも人口は同じなのですが、地域包括支援センターの相談件数があつちが300件、こっちは8,000件と異なっています。これを見てどう思いますか。300件しか見つからないところは、極端な話だとあと7,700件は見つかっておらず、埋もれていると考えることができます。見えていない問題がそのままになっていることはなかなか大きなことです。実は8,000件の方、もともとは300件しかありませんでした。埋もれているニーズを発見する方法を変えたことで増大したのです。

国もこれを問題視しています。潜在的な支援ニーズの把握において、見えているのは氷山の一角に過ぎず、この状況を何とかしたいと。ここに高齢者福祉施設の生活相談員に役割を見出したいということです。皆さんが利用者、家族、病院等色々な機関とかかわる、中でニーズとして、今までは見えにくかったものが見えてくる。行政や社協などを中心としたニーズ把握以外にも生活相談員の日常業務の中にそういうことができないだろうか。

今、厚生労働省はひきこもり対策の対象を15歳～39歳の若者から見直そうとしています。もう青少年対策でひきこもりというのはもたない状況となっています。40歳以降の人も表向きはお母さんの介護をしている人が実は親の年金を頼りに暮らしている方がたくさんいます。そうしたことを何とかしていかなければなりません。

そうしたことを踏まえて、平成30年4月に介護保険法等の改正がありました。地域包括ケアシステムの強化のため、包括的な支援体制を2025年までに行政がつくらなければいけないという行政の新しい努力義務を課しました。今まで縦割りとなっていた行政も住民に丸投げすることはできなくなってきました。しかし、行政も色々悩んでいる中で必ず人材の問題があがってくることになります。行政には必ず専門職がいるとは限りません。おそらく、今日ここに集まっている皆さんをはじめとする社会福祉法人に「何とかありませんか。」「いい仕組みはありませんか。」と話がいくと思います。そのときに生活相談員に大きな期待が寄せられるでしょう。すでに私がかかわっている地域でも、もうそういう話が出ています。その中で、地域とのつながりということで、今までは「支え手」と「受け手」が固定化されていた状況から変えていくことも求められています。

話をもとに戻します。今、地域共生社会の実現に向けて相談支援体制や人材やサービス提供体制をはじめとする体制のあり方が検討されています。社会福祉法人として直面しているものとして共生型サービスが、大きな一つのテーマになっているのではないかと思います。つまり障害者の方が高齢者になってきたときにどうするか。高齢者福祉施設としてどうそれを受けとめていくのかということは、まさに本当に多くの努力を重ねているという印象を持っています。障害者福祉施設も高齢者の勉強をしていますし、高齢者福祉施設も障害者の方の勉強をされている様子が見られます。こうしたサービスの部分において複合化していくことが、もう目の前に来ています。平成29年の厚生労働省の『「地域共生社会」の実現に向けて（当面の改革工程）【概要】』では「地域包括ケアの理念の普遍化：高齢者だけでなく、生活上の困難を抱える方への包括的支援体制の構築」といったことを掲げており、まさに今まで皆さんがやってきたものをこれからどう広げていくかということが、大きなテーマになろうとしています。

今回の調査結果における施設等での個人・家族への働きかけに関する設問では、今の生活相談員は、高齢者分野に限定せず支援の必要な方を発見できているのは2割、できていないといのが2割ぐらい。他の取り組みのように7割、8割できている項目から比較すると低くなっています。

地域の生活課題において要介護の方を中心に働きかけてきたところがあると思いますが、大事に見ていかなければいけないのは、世帯全体を見ることとあわせて、孤立の問題にも触れていくことです。今、生活支援コーディネーターと言われるような生活支援体制整備事業の人たちが中心となっていますが、施設の生活相談員も地域の人たちとともに孤立の問題をしっかりと捉えるということが大事になってきます。

地域で孤立している高齢者の中には、要介護の状態でない方もいます。収入や年金があり、動きまわることもできるのですが、生きがいを持たずにいる方も中にはいるのです。例えばどういった方がいるかというと、私のようにネクタイを締めて、電車で1駅だけ乗っている男性の方がいます。ジャージなど楽な服装をしていると、「あそこのご主人はまた暇そうに歩いているわね。何やっているのかしらね。」と、地域の中で話題になってしまうためです。私もよく電車で見かけるのですが、そういう方は大体目的もなく動いている方が多いです。

また、こういった方もいます。ちょっと風邪を引いたことをきっかけに引きこもりがちになった高齢者が、久しぶりに外に出たときに転んで頭を打ってしまったのです。そのときは何もなかったのですが、その数か月後に慢性硬膜下血腫で病院に運ばれてしまいました。このように孤立の問題が周りに回って、要介護の問題につながっていくのです。

したがって、日本では介護予防の問題について懸命に考えてきたのですが、孤立の問題はもっと深刻でまだ有効な術がありません。先ほど言った複合的な課題の中でも、孤立している方がいるとみえています。

そこで高齢者福祉施設が、専門職がいる地域拠点として地域の方が立ち寄り、相談しに来る場として機能していくことがこれからより大事になっていくと思います。相談の増えるお正月明けやお盆明けに元気のない親を見た途端驚いて電話していく先として高齢者福祉施設もその1つとなることで、地域の生活課題とつながってくるところでしょう。

そういった生活に厳しい高齢者の方も地域にいるからこそ、つながりが出てくるということです。医療技術が発達することによって、不治の病だったものが治るようになり、余命が延びていきました。生活困窮の問題も同様です。つまり地域づくりは、こういったつながりもあわせて全世代・全対象の地域包括支援体制を考えていかなければいけないということになります。

一方、こういうような状況があるからこそ、社会福祉法人改革という中で、営利法人とは違う社会福祉法人の役割ということが言われてきましたが、改めて論点3として地域における社会福祉法人の役割と生活相談員ということでまとめてみました。

私は「社会福祉法人の地域化」という言葉をずっと使っています。社会福祉法人が地域の中にどんどん入り、役割を果たしていく。それが地域ニーズの把握につながるということになります。つまりかつての社会福祉法人は、地域の中にある課題を直視する中で、自らの手で施設をつくってきました。当時は行政の認可施設ではなく、届け出施設でしたから、どんどんつくられてきました。まさに地域のニーズ立ち向かって応える形でつくってきました。現在でもニーズは多様化し、新しいものが生まれています。若者が福祉の対象になる時代になったり、要介護の本人だけ見るのでは難しい家族の複合的な課題などが見えてきたりしています。そうした中で地域の問題にどう向き合うために、社会福祉法人の地域公益の取り組みも出てきたということになると思います。

社会福祉法人は、「地域共生社会の実現」に十分に貢献できる資源や環境を有していると思っています。先日、東京都の生活支援コーディネーターの研修で、足立区の地域包括支援センターの介護予防のプログ

ラムを紹介していただきました。その拠点は、全て社会福祉法人の会議室となっています。そこを通いの場とし、介護予防の取り組みが実施されています。それは高齢者福祉施設だけでなく障害者福祉施設もかかわっています。このつなぎ役において生活相談員が担っているはずですが、会議室の利用のやりとりから外との関係づくりになっていると思います。

埼玉の特養を持つある社会福祉法人では、地域包括支援センターはないのですが、地域包括ケア課をつくりました。地域に入って行って、最初は施設の職員はみんな、何やっているんだよ、この忙しいのにそんな地域なんかに入っていくと、みんな思っていたのです。ところが、その地域包括ケア課の相談員は、地域に入り、介護予防教室をやったり、通いの場をつくったり、色々なことをやっています。そうすると、あるときから住民が、介護保険を使うときはあの施設に相談したい。ヘルパー、ケアマネジャー、デイサービスもあそこがいいという声があがり、ちゃんと数字になってあらわれるようになってきました。

それに対して施設長が、取り組みを発表する場をつくり、職員に理解を求めていきました。はじめは、多くの職員が「この忙しいのになぜそんな取り組みをしているのか」と思っていた様子でしたが、「施設として地域の中で住民とつながって貢献できるように取り組んでいる」と次第に誰も文句を言わなくなってきました。そうした資源を生み出すと、つなぎ役には生活相談員が担うこととなります。そして施設の知名度を地域に高め、地域の中の施設となっていくのです。

社会福祉法人内において、このような役割は地域包括支援センター等、地域とつながる部署に任せてきた法人が多いですが、法人全体として、地域包括ケアシステムの中で施設がどのような存在感を示すのか。自分の法人や施設では何ができるのかと、模索しているところが増えてきています。そこにはやはり生活相談員の存在が大きいのです。

そこにおける新たな課題がいくつかあります。まずは先ほど話した孤立の問題、それから住まいの問題。賃貸住宅に住むひとり暮らし高齢者の多くは大家から入居を断られている状況があります。なぜ大家さんは拒否すると思いますか。身寄りの人がいない方が増えていることもあり、本人が亡くなった後の処分が嫌なのです。その際に高齢者の専門家がかわわっていれば、大家さんは安心すると思います。

2017年に総務省が自治体戦略2040構想研究会の報告書では、団塊世代ジュニアが高齢者になるということを踏まえ、上記のような問題が今後増えてくることから、ソーシャルワーカーが必要だと記されています。地域の生活課題にしっかり対応していくことが大事だろうということで、実際にやっているという数字が出てきています。

今回の生活相談員の調査結果の自由記述においても、こう書かれています。「地域包括支援センターに頼りがちだったが、今後は対応を考えていきたい。」「今はまだ十分できていないけれども、何らかの形でかかわっていきたい。」やはり施設は地域の中で存在感を示したいという思いが皆さんからもあがっていました。

東京都内で行っている取り組み例として、自治会の人に話を聞いて、買い物支援や移動のサービスを高齢者福祉施設で始めましたといったものがあります。東京都地域公益活動推進協議会の調査では、都内の社会福祉法人のおよそ6割が、地域における公益的な取り組みをしていると回答しており、皆さんが徐々にかかわってきていることが見えてきたところです。

最後に地域包括ケアにおける生活相談員への期待について伝えていきたいと思います。1つ目は利用者本人と家族のニーズ発見に着目した生活相談員の役割の明確化ということです。皆さんは入所業務をするときには、本人、また家族と連絡をとったりする中で、必ずかかわりを持っています。何度も言いますが、日本は潜在的ニーズ、つまり見つかっていないニーズが残念ながらまだいっぱいあります。それを全部見

つけることは難しいかもしれませんが、少しずつそれを見つけていくということが大事になってきます。その一翼を生活相談員が今の業務の中で担っていただけるのではないのでしょうか。それは先ほどの調査分析の中で、利用者家族との相談に関する業務が主なものとして、特養、養護、軽費、デイサービス、いずれにおいてもトップ3に入っていることにあります。そして利用者の家族の課題が、本当に多様化してきているという中では、ここが重要となってくるとされます。

そして2つ目は、ケアとソーシャルワークを融合したレジデンシャル・ソーシャルワークの再構築が重要だということです。施設の相談員としての専門性を、生活相談員の自尊感情を高める視点でもう一度しっかりと体系化し、ソーシャルワークの学び直しができないか。今皆さんがかかわっている業務についても、今日のアンケートに書いていただいたものを踏まえて、最終版の調査報告書としてまとめていきたいと思っていますので、協力をお願いします。その上で、今の生活相談員が行っている専門性、あるいは意義ということをしかりと見える化し、肯定化できたらと考えています。入所施設のソーシャルワーカーだから、地域にかかわっていませんとか、これができていませんとか、ケアワークに追われていてとか、ということではなくて、もっと言えることがあるのではないのでしょうか。そこにおいてソーシャルワークがケアとつながるのは当然だろうということでもあります。

そして3つ目は、社会福祉法人の地域化が地域ニーズの発見・把握につながることです。これは、その法人がこれから新しくどういうものを目指していくのか、方向性を見つける上でもとても重要だということになりますし、先ほど言ったように施設を地域の中で受け入れてもらう、評価していただく、そして選んでいただくということにもつながっていきます。そうした意味で活動が今少しずつ広がってきていることは、重要なのではないかとこのところをお伝えします。

### 3. 質疑応答

【女性1】

特養の生活相談員をしております者ですが、今日は貴重なお話をどうもありがとうございました。以前、生活相談員の研修を東社協で受けさせていただいたときに、特にケアワークとソーシャルワークを分けて考えたほうが良いという、ほかの先生からのご講義を聞いたことがありました。それは相談員の研修だったのですが、そういう考え方と、あと先生の先ほどおっしゃったケアワークとソーシャルワークの融合ということで、多分ここにいる皆さんとは逆の立場で、私自身はケアワークをほとんど経験せずに相談員になっていまして、むしろ相談業務をしてからケアワークを学ぶというところです。具体的に融合していくという場面で、相談員の実習生も受けているのですが、大学生への説明や質疑の中で、ケアワークとソーシャルワークをどううまく融合していくか。もちろん現場を知らないとソーシャルワークができない。特にレジデンシャル・ソーシャルワークの場合はそうだと思いますが、それをどうふうに考えていったほうが良いかと思ひまして、質問させていただきました。

【中島】

ありがとうございます。とても大事なご質問だと思います。私たちの仕事は生活支援ですよ。施設の中で暮らしている利用者の方の暮らしを支えていくということになる。そうすると、例えば特養であれば、要介護3以上の方が中心として入っているわけですから、介護が必要な方が多いですね。そこがベースにあって生活にしているわけですから、まさにケアということが施設の中で重要な位置を占めています。だから、生活相談員としてもその方の生活を支えていくときに、ケアの大事さということをやはりしっかりと学んでいくことが求められます。それは今ご質問いただいたように、ケアの経験があって相談員になる方と、そうでなくて相談員としてずっときて、必要



に応じて学んでいる方と、それぞれおられると思います。

もともとはソーシャルワークの先生たちは、ケアワークとソーシャルワークは分けて教えようとしてきたのですが、最近の流れとしては、ここを統合化、融合していこうという方向にあると私は思っています。それぞれの先生に色々な考え方がありますので一概には言えないのですが、少なくとも今回の調査結果を踏まえて、地域包括ケア推進委員会の中で議論していたのは、これを融合していこうじゃないかというものです。これからチームで取り組んでいく時代ですから、まさにレジデンシャル・ソーシャルワークとして、そこを大事にしていきたいと思い、話をさせていただきました。

【女性1】

ありがとうございました。

【男性1】

今の質疑から素朴な疑問が湧いたのですが、ソーシャルワークとケアワークの統合、融合をしようじゃないかという議論については、私も個人的には共感するところですが、逆にそれを実現していくためには、ケアワークを実際に日々担っている現場の介護職員にも、ソーシャルワーク的な視点を働きかけていく、理解をしてもらうための働きかけというのが、同時に必要になっていくのではないかと思います。それをこの施設の中で展開していこうとしたときに、一体何から始めたらいいのでしょうか。実際問題どこの施設でも人手不足というのはなかなか深刻な状況で、日々の業務をいかに欠員が出ている中で回していくのかということに追われている中で、ソーシャルワークの何たるかなんていう投げかけが、果たして職員の胸に届くのだろうか。地域包括ケアという言葉が現場職員の胸に、耳に入っていくのだろうかという疑問が、どうしても私の中には湧いてしまうのです。そのあたりについてお考えを伺えたらと思います。

【中島】

例えば、私の学生でソーシャルワークというと、面接室で1対1の面接のイメージがものすごく強いようです。実習に出ると、「先生、面接の体験はしないのですか」というように聞いてきます。20年ぐらい前に社会福祉士の調査をした際にも、社会福祉士の回答も面接の意識が強い様子でした。私たち教員の反省もあります。相談援助演習のカリキュラムで教えている中身は何かというと、1対1の支援の演習や、ロールプレイとかに割く時間が非常に長いのです。やはり個別のかかわりは大事ですから、グループワークとか地域のかかわりというのはどうしても後になってしまいます。

ただ、介護職の皆さんも例えば生活場面面接、居室に入っていったら、みんな均等に声をかけていますよね。4人部屋だったら4人の方に均等に声をかけて、「今日はどうですか」「いい表情をされていますね」「いかがですか」とやっているかと思っています。そしてその方の生活のこととか、色々な変化のことについて、家族と連絡をとってくださいと言われたら、介護職の方もやっています。そこで会いに来れない、実は連絡がとりたくないとかという家族の方もいたりするのを調整したりとかしている、それも1つのソーシャルワークです。そういう相談援助の部分を、もっと施設の中の業務にあわせて話していくということから始められるかなと思います。

【男性1】

ありがとうございます。

【中島】

阿部さんから、感想でもいかがでしょうか。

【阿部】

今の質問に関連して、自分の特養でケアマネジメントのアセスメントを考えているときに、ICFの視点が今入ってきています。6つの構成要素で、生活機能であったり参加と活動であったり、環境的要

困、個人要因と健康というのがありますよね。私たちは生活の場であり、ケアを支えたり、いい食事をさせたりするだけでなく、社会的な生き方、精神的な生き方を支えるところでもあります。そうするとICFの6つのカテゴリーの中で、私はいつも大事にしなさいと現場に言っているのは、個人因子です。

要介護状態になったけど、主人の夫の墓参りには行きたいといった思いがあったとすると、どういうプランを考えるか、環境的要因でバリアになっているのは何か。それを越えていくためにどうすればいいのか。健康の部分はどうしていくのかというふうに、ICFの視点そのものが、やはりその人の生活のあり方を考えていくということになっています。したがって、ケアマネジメントを突き詰めていけば、最終的にはケアワークとソーシャルワークの接点に結びつくと思っているのです。

皆さんはすでにやっていることをもう一回見方を変えてみると、実は、やっていたんだということに気づくことができるでしょう。だから、改めてケアワークとソーシャルワークの融合というように構えて入らなくても、部分的にやっているものがあることをきちんと認識することで、実施したということになると考えます。「もうできているじゃない。そこから生まれればいい。」と。そういうふうに言ってくれる上司がいると、その取り組みもすすみ効果も高まることでしょう。

## 4. まとめ

今 裕司（地域包括ケア推進委員会委員長）

最後、私のほうから簡単にまとめという形でさせていただこうと思います。本日は、平成30年の夏に実施した調査から見えてくるものということで、阿部さんからまずご報告をいただきました。こちらはデータ化できたものと、自由記述からの抜粋ということで発表しました。自由記述では、地域包括ケア推進委員会のメンバーが、それぞれ特養、養護、軽費、デイという各施設種別から委員が出ていましたので、それぞれの種別のものを読み込むような形で読み込んでいきました。色々な課題感、もしくはやりがいという意味ではポジティブな意見もあれば、かなりしんどいというようなご意見もありました。そういうものを読む中で社会福祉士と介護福祉士の保有資格による自己肯定感や仕事に対する評価が結構違っていたことには新たな驚きでもありました。

これに対して、私は、社会福祉士の方が割合低いことにおいて、取り組みに対するかなり高いハードルを設けていて、そこにまだまだとどき着けていないのではないかと。一方で介護福祉士の場合は、ハードル自体を少し低くしているのかなというふうに思っていたのですが、中島先生がおっしゃるには、介護福祉士は、いわゆるソーシャルワークということをあまり体系的に学ぶ機会が多くなかったにもかかわらず、ケアの現場にいることからどんどん自分たちでも学んで、やらなければと思い、行動に起こしているというような、とても肯定的なコメントもいただきました。委員のメンバーとして活動する中で、ある意味先生からも元気をいただけたかなと思っています。

そうした中で、課題となっているなと思ったのは、阿部さんの中でも孤立感という言葉がありましたが、どうしても生活相談員は施設の中ではマイノリティな存在だということです。その状況のもと、介護職をはじめとする色々な職員からの要望や意見ももらいながら様々な役割を担っているところでの大変さというのもうかがわれました。

私も一管理者として自分でもやらなければいけないと思ったのが、施設内、での生活相談員にはどんな役割があるのか。例えば設置条件として任用の要件や役割をしっかりと位置づけているかどうか。それから、フォローとしてスーパーバイズがちゃんとできているかどうかです。実は私のところも、デイサービスで2人の相談員にこの調査の回答をしてもらっています。その中でそのうちの1人は「指導してもらえない」と書いているのです。それは私の反省でもあります。もしかすると高齢協の会員施設の中で、そのように感じている相談員さんも結構いらっしゃるだろうと思います。

これからはやはりソーシャルワークとケアとの融合というところ。これは一つ新たな流れとして、現実論としていったときに、新たな局面を迎えているのではないかと感じています。もっと広げてしまえば、高齢分野だけにとどまってもだめという意味では支援の範囲が広がっていくことは気にしなければいけないので、そこは大きなポイントだろうと考えます。

今日、皆さんにご協力をいただきましたアンケートも踏まえて、今後、調査報告書の最終版をつくっていく予定になっています。そこでは幾つかの目標として掲げているもの、1つは今も話にあった学び直しというところなんです。大学で勉強するのは今までもやってきたし、生涯教育というのがありますが、多くのパターンが一旦大学を出た後に、ケアの現場に入って、それから何年かの経験を積んだ後、生活相談員になっていく。もしくは介護福祉士を取られた方が介護職員として経験を積まれた後、ケアマネジャーを取ったりした後に、生活相談員になっていくということがあると思いますが、そのときに現場の経験も踏まえた学びの機会というのを、高齢協の取り組みであったり、もしくは養成校の先生方にも協力をいただいて、そういったようなカリキュラムをつくっていく必要があることを訴えていきたいということがあり

ます。

それから、皆さんが働きやすい環境という意味では、行政や制度というところに、生活相談員の処遇改善や配置上の位置づけ、そういったものをしっかりと明確にしていくための働きかけというのは、高齢協でしていく必要があるだろうと考えています。

それから、もう一つは会員に向けてです。施設長さんや経営者層に対して、中島先生の話にもありました社会福祉法人の地域化の必要性とその中で生活相談員さんが担っている重要な役割というものをどう捉えてアプローチしていくのかをまとめていきたいと思います。自由記述の中では、「色々やっているのに、介護職員と違って処遇改善加算がない」というものもあり、ごもっともだと思います。そういうところについてもしっかりとアプローチをしていき、皆さんがやはり働いていてよかった、自分たちは役に立っているのだなという、十分できているという自己肯定感が、3年後に同じ調査をしたときに、ぐんと伸びているような世の中を迎えたいと考えています。どこも人材は不足していて、これからもそれが楽になるとは思えませんが、その中でも私たちはやりがいを持って仕事ができることにつながるような調査報告書にしていきたいと思います。

## 以下、参考資料等

### デイサービス(通所介護)における生活相談員の位置づけの変遷

#### 【介護保険制度施行前】

介護保険制度施行前の老人デイサービスセンター（東京都においては高齢者在宅サービスセンター）は、通所サービスのほか、訪問事業（現在の訪問介護に類似）短期入所事業（現在の短期入所生活介護）配食サービス・洗濯サービスの実施のほか、生活指導や利用調整等（現在のケアマネジメントや地域の実態把握の機能など）を行っていた。その中で、生活指導員（現在の通所介護における生活相談員に相当）は、総合相談・利用調整の中核的な役割を担っており、地域住民や関係機関との結節点の役割を担っていた。

#### 【介護保険制度施行後】

ところが、2000年（平成12年）にスタートした介護保険制度の中では、老人デイサービスは「通所介護」へと変わり、通所サービス以外の機能は他のサービス（事業所）が担うこととなった。また、生活相談員は、サービス提供時間帯を通じて1名の配置が義務付けられていたが、事業所外での活動は生活相談員の配置としてカウントされないため、事実上、生活相談員の業務は事業所内に限られることとなった。

一方で、利用者本人や家族・関係機関による「サービス担当者会議」は自宅での開催が原則とされていたが、上記の理由により生活相談員が出席することが難しい状況であった。加えて小規模の事業所が増加してきたことや、経営環境が厳しくなる中では、生活相談員の複数配置により、サービス担当者会議への出席も含めた事業所外での活動が可能な体制を整えることも難しくなった。

また、全般的なサービスの利用調整や利用者・家族からの相談対応は、介護支援専門員中心で行われることとなったこともあり、通所介護事業所の生活相談員は、「事業所内で」「サービス提供中の利用者を対象に」活動することになっていった。そのため、通所介護の現場での主要テーマは、「利用者が利用中にどう過ごすか？」にフォーカスされやすくなり、自宅など利用時間以外の生活全般を捉える視点や、地域を知る・地域にアプローチすることの必要性の認識が持ちづらくなった。

半面、利用者の生活全般を捉えることや、地域へ出向いての活動の必要性は、通所介護事業所内部でも指摘され続けており、生活相談員が事業所外で活動することを認める（人員基準上でカウントされる）べきとの意見が出されていた。

#### 【平成24年・平成27年介護報酬改定時の見直し】

2012年（平成24年）の介護報酬・制度改定では、上述の意見が反映され、「サービス担当者会議への出席」が生活相談員の業務として認められた（サービス担当者介護への出席のため事業所を離れても、人員としてカウントされることとなった）。

さらに、2015年（平成27年）の介護報酬・制度改定では、「地域連携拠点機能の充実」として専従要件が緩和され、生活相談員が事業所外で行うことのできる活動の範囲が拡大された。これは、平成25年度の厚生労働省老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）「通所介護のあり方に関する調査研究事業 報告書（発行：三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社）」で整理された、通所介護の4つの機能の一つとして「地域連携拠点機能」が位置付けられていることと深く関連して

いると考えられ、その機能を担う中核として生活相談員が期待されているものと捉えられる。

一連の経過を見ていくと、通所介護（デイサービス）の生活相談員は、元来、利用者や家族のみならず地域全体の状況に目を配り、様々な課題に気づくとともに解決に向け多様な社会資源と繋がる機能を持ち合わせていた。これが介護保険制度施行後のしくみによって、弱められ失われかけてきた時期があったものの、再度その機能の発揮が期待されるようになってきたと考えられる。

ただし、今回の調査結果を見ると、地域連携拠点機能を発揮する必要性の認識やそのための取り組みが推進されているとは言い難い現状があるとも言えるのではないかと考えられる。これは、通所介護事業所が介護保険制度以降に爆発的に増加していることや、経営環境・世代交代などの要因が重なり合っているからではないかと考えられる。

### 【平成 30 年介護報酬改定の注目すべきポイント】

2018 年（平成 30 年）介護報酬・制度改定において、新たに「共生型サービス」が位置付けられた。これは障害福祉サービスと介護保険サービスを同時一体的に実施できるものであるが、その中で、障害福祉サービス事業所が共生型サービスとして「通所介護」を実施する場合において、通所介護の人員・設備基準を満たしていない場合でも、①生活相談員を配置しており、②地域に貢献する活動（認知症カフェや地域交流の場の提供等）をしている場合、に「生活相談員等配置加算」として 1 回あたり 12 単位加算という仕組みが設けられた。（※ 通所介護事業所が「生活支援」などの障害福祉サービスを共生型サービスとして実施する場合にも類似の加算制度が設けられ、その要件に「地域に貢献する活動」が含まれている。）

現在、通所介護事業所（の生活相談員）には、地域に貢献する活動は要件化されていないにもかかわらず、共生型サービスの加算要件として位置づけられていることは注目すべき点であると考えられる。つまり、今後、通所介護事業所は利用者へのサービス提供のほかに「地域に貢献する活動」が必要となっていく可能性があることと、生活相談員がその中核を担うことを期待されている可能性がある、ということである。

## 東京都の軽費老人ホーム運営基準と費用補助要綱から

軽費老人ホームの生活相談員について、東京都軽費老人ホームの設備及び運営の基準に関する条例及び規則施行要領「5 生活相談員の責務及業務(条例第 8 条・規則第 4 条)」では、施設外の保健福祉サービスを行う者や区市町村等、必要な機関との調整を行うことを基本とするとあり、さらに「17 生活相談等(条例第 20 条)(4)」では、入所者の希望や心身の状況を踏まえながら、買い物や外食、図書館や公民館等の公共施設の利用、地域の行事への参加、友人宅の訪問、散歩など、入所者の多様な外出の機会を確保するよう努めなければならないとされている。

また、東京都・軽費老人ホームのサービスの提供に要する費用補助要綱の「各種加算・施設機能強化推進費(社会復帰等自立促進事業・心身機能低下防止事業)」では、地域の児童、学生、老人クラブ等を定期的に招へいし入所者との交流の機会を設けて、入所者の孤独感の解消、生きがい高揚等を図ることに取組むことに、補助金の支給がされることになっている。

都内の軽費老人ホームの中には、生活相談員らが中心となって、家庭等での事情で孤食となっている地域の子どもたちに対して「子ども食堂」をホームで開設し、入所者との交流も図っている企画にこの補助金をあてている。

# 高齢者福祉現場での社会福祉活動(ソーシャルワーク機能)に関する意識と

## 実際の仕事、業務等とのギャップに関する調査

東社協 東京都高齢者福祉施設協議会 地域包括ケア推進委員会  
2018年7月

### 1 はじめに

高齢者福祉施設において、特別養護老人ホームでは、入居者や待機者などに一定の経済的負担能力はあるものの、家族等も含めての多問題を抱え、複雑化しています。また、養護老人ホームでは精神疾患や被虐待者、触法者の増加がみられ、さらに軽費老人ホームでは保証人等の不在や身上監護等の役割を果たせない家族の増加などがみられています。施設現場では、ニーズの複合化・複雑化への対応や、身近な人間関係における連携支援、意思決定の支援などと、ソーシャルワークの機能がますます必要になってきています。また、国の「地域共生社会」を目指した「我が事、丸ごと」の地域づくりでは、包括的な支援を担える人材(コミュニティに強いソーシャルワーカー)の育成も求められてきています。

そこで、高齢者福祉施設(デイサービスセンター含む)の入居者・利用者そしてその家族等に関して、生活相談員の置かれている立場等の調査を行うことにより、当事者に限らずその家族等も含めてニーズが多様化、複雑化してきていること、さらに、その対応には職員のソーシャルワーク機能が求められてきている状況を把握したいと考えています。

【参考】生活相談員研修会が実施した『生活相談員 高齢者施設における生活問題に対する意識・対応状況等の調査』(平成23年8月実施)の項目で、「虐待に関して」「家族からの過度な要求に関して」「生活問題に関して」について、家族の生活状況が多様化していることと、過度な要求の裏側にある家族が抱えている課題等も多様化しているのがうかがえる。

### 2 調査目的

- ・ 都内の高齢者福祉施設(デイサービスセンター含む)における生活相談員の基本属性や所属組織の状況等を把握し、仕事上の環境等を把握します。
- ・ 都内の高齢者福祉施設(デイサービスセンター含む)で、過去3年間のなかでの新規入所者(利用者)及びその家族等が抱えているニーズの傾向について把握します。
- ・ 都内の高齢者福祉施設(デイサービスセンター含む)へ入所(利用)を希望している方(待機者及びその家族等)や、入所(利用)に向けての連絡調整や情報収集をとおして、生活相談員が感じている違和感や課題等について把握します。
- ・ 都内の高齢者福祉施設(デイサービスセンター)の生活相談員が、実感している入居当事者及びその家族等が抱える生活課題・生活障害について把握します。

### 3 調査結果の分析により明らかにする視点と期待する効果

- ・ 生活相談員の意識や置かれている状況等を把握し、現在の生活相談員の姿、ソーシャルワーク機能の展開の仕方などについて確認します。
- ・ ニーズが介護保険制度だけでは解決できない現実がある。課題の複合化、複雑化に対してその対応が求められていることを確認します。
- ・ 高齢者福祉施設(デイサービスセンター)の役割が多様化してきていることを明らかにし、会員施設・事業所等の職員の意識改革(\*)を図っていきます。
- ・ 社会福祉法人(高齢者福祉施設)が地域とつながりながら、地域に対する責任を持った組織体としての社会福祉法人(高齢者福祉施設)の役割を確認します。
- ・ 社会福祉の視点、ソーシャルワーク機能が現場では求められており、生活相談員等の存在意義の確認と処遇改善加算の対象職種にするよう求めていきます。

内部的：組織体制上、職員集団の中で、生活相談員の役割と機能(ソーシャルワーク等)を再確認し、チームケア体制を構築する。

外部的：法人や高齢者福祉施設として、地域における生活課題や地域共生社会への意識向上と、地域生活支援と地域づくりに取り組む方向性を示す。

メール提出先：株式会社トリム research@trim-site.co.jp

東社協 東京都高齢者福祉施設協議会  
**高齢者福祉現場での社会福祉活動（ソーシャルワーク機能）に関する意識と  
 実際の仕事、業務等とのギャップ等の調査〔生活相談員宛〕**

- ◎平成30年7月1日時点の状況に基づいて下記の設問にお答えいただくようお願いいたします。  
 ◎集計の際、施設名または回答者氏名を公開することはありません。  
 ◎設問2（2）～（5）について相談員を4人以上配置している施設は、相談員業務の経験年数が長い順に3人までご回答ください。

1 施設の基本属性（平成30年7月1日時点の状況について回答ください）

|              |   |              |                  |
|--------------|---|--------------|------------------|
| 施設名          |   | 回答者氏名        |                  |
| 法人名          |   | 開設年度<br>（西暦） | 年度               |
| TEL          |   | FAX          |                  |
| 施設種別         | ①特別養護老人ホーム ②養護老人ホーム<br>③軽費老人ホーム ④デイサービスセンター |              |                  |
| 施設定員         | 入居・通所<br>人                                  | ショート<br>人    | 施設所在地<br>区・市・町・村 |
| 利用希望<br>待機者数 |   | 人            | 利用者の<br>平均要介護度   |

2 生活相談員の基本属性（平成30年7月1日時点の状況について回答ください）

（1）相談員の人数

| 設問                   | 回答欄 |
|----------------------|-----|
| 配置要件人数               | 人   |
| 実際の配置人数              | 人   |
| 相談員業務以外の他業務と兼務している人数 | 人   |

（2）経験年数

| 設問          | 回答欄 |     |     |
|-------------|-----|-----|-----|
|             | 1人目 | 2人目 | 3人目 |
| 経験年数        | 年   | 年   | 年   |
| 前任者の相談員経験年数 | 年   | 年   | 年   |



## (3) 保有資格や前職について(※主たる資格を1つ選択してください)

| 設問             | 選択肢   | 回答欄      |          |          |
|----------------|---|----------|----------|----------|
|                |   | 1人目      | 2人目      | 3人目      |
| 保有資格           | ①社会福祉士<br>②精神保健福祉士<br>③介護福祉士<br>④社会福祉主事任用資格<br>⑤その他 |          |          |          |
|                |   | ⑤その他での資格 | ⑤その他での資格 | ⑤その他での資格 |
| 現在の相談員職に就く前の職種 | ①介護職員<br>②介護支援専門員<br>③他の事業所の相談員<br>④その他             |          |          |          |
|                |   | ④その他での職種 | ④その他での職種 | ④その他での職種 |
| 前任者の保有資格       | ①社会福祉士<br>②精神保健福祉士<br>③介護福祉士<br>④社会福祉主事任用資格<br>⑤その他 |          |          |          |
|                |   | ⑤その他での資格 | ⑤その他での資格 | ⑤その他での資格 |

## (4) 役割・業務について

| 設問                          | 選択肢  | 回答欄        |            |            |
|-----------------------------|--|------------|------------|------------|
|                             |  | 1人目        | 2人目        | 3人目        |
| 業務形態                        | ①専従<br>②兼務   |            |            |            |
| *②兼務を選んだ方のみ回答<br>兼務している職種   |  |            |            |            |
| 担当業務<br>※多い順に3つ<br>えらんでください | ①新規入所(居)者の獲得・開拓等に関する業務<br>②特養、ショートの入退所業務(利用予定者の実態把握・見学対応等含む)や利用開始に関する業務<br>③利用者家族等からの相談・要望等受付、他機関への連絡業務<br>④他部署、他専門職との連絡・調整業務<br>⑤入居者の受診、入退院の調整業務<br>⑥介護、レクリエーション業務<br>⑦会議やさまざまな委員会、サービス担当者会議等への参加<br>⑧地域活動、地域公益活動、ボランティアコーディネート業務<br>⑨実習生、職場体験、見学者等の対応業務<br>⑩送迎に関する(送迎ルート・シフト作成や運転・添乗等)業務<br>⑪事務処理(介護保険更新、ケアプラン作成、請求事務、調査対応等)<br>⑫人材育成、後進の育成<br>⑬広報活動(広報誌、HPの作成等) | 1番目に多い担当業務 | 1番目に多い担当業務 | 1番目に多い担当業務 |
|                             |  | 2番目に多い担当業務 | 2番目に多い担当業務 | 2番目に多い担当業務 |
|                             |  | 3番目に多い担当業務 | 3番目に多い担当業務 | 3番目に多い担当業務 |

(5) 設問「担当業務」でえらんだ3つの選択肢をどうとらえていますか

|     |  |
|-----|--|
| 1人目 |  |
| 2人目 |  |
| 3人目 |  |

(6) その他

| 設問   | 選択肢                  | 回答欄 |
|--|----------------------|-----|
| [1] 年間の平均的な外部研修受講回数  |                      | 回   |
| [2] 職場における生活相談員のソーシャルワーカーとしての役割や職務に対する理解があるか。  | ①ある<br>②ない           |     |
| [3] 職場における生活相談員のソーシャルワーカーとしての役割や職務に対する協力があるか。  | ①ある<br>②ない           |     |
| [4] 組織内でのバックアップやスーパービジョンの体制があるか。   | ①ある<br>②ない           |     |
| [5] 生活相談員が1人の施設で、他職種の理解と実質的な協力があるか。  | ①ある<br>②ない<br>③該当しない |     |
| *施設種別が「特別養護老人ホーム」をえらんだ方のみ回答。<br>[6] 施設ケアマネを兼務している場合、相談員業務とケアマネ業務の役割を明確にしているか。        | ①している<br>②していない      |     |
| [7] 法人として、生活相談員を配置する資格要件や他の業務における経験年数等の条件を設定しているか。                                   | ①している<br>②していない      |     |
| [8] 法人として募集する際に、生活相談員(ソーシャルワーカー)として採用し、育てる仕組み(法人の姿勢)になっているか。                         | ①なっている<br>②なっていない    |     |
| [9] 法人として介護職員として採用しても、数年間高齢者福祉や介護の現場で育てた上で、その後、ソーシャルワーカーとしても育成していく仕組み(法人の姿勢)になっているか。 | ①なっている<br>②なっていない    |     |
| [10] 法人として、地域に向けてのソーシャルワーク機能の展開方針等が示されているか。  | ①いる<br>②いない          |     |

### 3 高齢者福祉現場での社会福祉活動(ソーシャルワーク機能)に関する意識

問1 日本社会福祉士会が、第9回社会保障審議会福祉部会福祉人材確保専門委員会に参考として提示した「ソーシャルワークの機能」の資料(別紙参照)には、下記の4機能が示されています。

#### <ソーシャルワーク機能>

- ①クライアントの問題解決能力や環境への対処能力を強化するための機能
- ②クライアントと必要な社会資源との関係構築・調整のための機能
- ③機関や施設の効果的な運営や相互の連携を促進するための機能
- ④制度や施設の改善・発展、または社会全体の変革を促すための機能

※上記の機能の実践例は、別紙資料のスライド4～7にあります。

この視点を踏まえた上で、日常業務の中で「個人(クライアント)や家族への働きかけに関する現在の取組状況」として行っているものを選択肢①～④より1つえらんでください。

## 【選択肢】

①全く実施していない ②あまり実施していない ③まあ実施している ④十分実施している

| 設問   | 回答欄 |
|--|-----|
| (1) 高齢者分野に限定せず地域において支援が必要なあらゆる本人・家族を発見できるようにしている       |     |
| (2) 分野や対象を問わず把握した本人・家族のニーズに対応できるようにしている                |     |
| (3) 本人・家族のニーズに応じて、高齢分野に限定せず児童・障害等の分野も視野に入れた支援体制づくりを行う  |     |
| (4) 本人・家族に関係する支援者間での情報共有を促進する                          |     |
| (5) 本人・家族に関係する支援者の会議に向けてコーディネートを行う                     |     |
| (6) 関係する支援者の意見を踏まえて、本人・家族の立場から支援計画を検討する                |     |
| (7) 本人・家族に関係する支援者からの相談を受け支援する                          |     |
| (8) 虐待等の権利侵害がある場合、その発見に努め解決に取り組む                       |     |
| (9) 自らの先入観や偏見を排し、本人・家族をあるがままに理解する                      |     |
| (10) 自己決定を尊重し、その実現に向けて支援する                             |     |
| (11) 意思決定能力の不十分な本人・家族について、その利益と権利を擁護するよう働きかける          |     |
| (12) 本人・家族の生活課題の解決に向けて、本人・家族を取り巻く環境の変化を促す              |     |
| (13) 本人・家族の生活課題において、身体・心理・社会的側面が相互にどのような影響を与えているかを検討する |     |
| (14) 本人・家族が持つ強み(ストレングス)を支援に活用する                        |     |
| (15) 本人・家族が持ち得る力を最大限に発揮するために必要な機会やサービスを得られるよう働きかける     |     |
| (16) 本人・家族の多様な特性(国籍、ジェンダー、性的指向、宗教等)を尊重し、支援のあり方を検討する    |     |
| (17) 本人・家族が、社会資源を活用し主体的な問題解決に向けた取り組みができるように働きかける       |     |
| (18) 生活相談員の日常業務の中で、「ソーシャルワークの機能」が求められることが多くなった         |     |

問2 問1の(1)～(18)の項目について、気になることやご意見がありましたら、お書きください。(自由記述)

問3 それぞれの現場における「ソーシャルワーク機能」の推進と、実際の仕事、業務等とのギャップについて、その実態やご意見等がありましたら、お書きください。(自由記述)

問4 生活相談員としての「やりがい」となっているものは何か、お書きください。また、ない場合にはその理由をお書きください。(自由記述)

問5 地域公益活動や地域福祉の推進、地域共生社会について、自分の立場としてどうお考えですか。ご意見等がありましたら、お書きください。(自由記述)

\* ご協力ありがとうございました \*

東京都社会福祉協議会 東京都高齢者福祉施設協議会  
平成30年度 地域包括ケア推進委員会 名簿

| No. | 選出区分                  | 所属                           | 氏名    |
|-----|-----------------------|------------------------------|-------|
| 1   | 委員長                   | あすなろみんなの家                    | 今 裕司  |
| 2   | 特養分科会                 | ゆとりえ                         | 阿部 敏哉 |
| 3   | 養護分科会                 | 合掌苑東雲寮                       | 田中 善美 |
| 9   | 軽費分科会                 | ハーモニー松葉                      | 山田 建  |
| 10  | センター分科会<br>(支援センター分会) | 小平市地域包括支援センター小川ホーム           | 小林 美穂 |
| 11  | 委員長推薦                 | シャローム東久留米                    | 我謝 悟  |
| 12  | 委員長推薦                 | 社会福祉法人芙蓉会 芙蓉園<br>社会福祉法人洛和福祉会 | 奈良 高志 |

○東京都高齢者福祉施設協議会について

東京都社会福祉協議会(東社協)東京都高齢者福祉施設協議会は、東京都内の特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、デイサービスセンターを会員とする組織です。

会員が相互に研さんを重ねながらサービスの質を高め、利用者主体による高齢者福祉の発展を目的として、施設で働く職員を対象とした研修会や実践研究発表会(アクティブ福祉 in 東京)、調査研究活動、制度の拡充を目指した提言活動(ソーシャルアクション)などを行っています。



東京都高齢者福祉施設協議会  
イメージキャラクター「アクティブル」

## 高齢者福祉現場での社会福祉活動(ソーシャルワーク機能)に関する意識と実際の仕事、業務等とのギャップに関する調査 報告書

2019年7月

《発行》

社会福祉法人 東京都社会福祉協議会 東京都高齢者福祉施設協議会

地域包括推進委員会

〒162-8953 東京都新宿区神楽河岸1-1

(電話) 03-3268-7172

(ファックス) 03-3268-0635

(メール) kourei@tcs.w.tvac.or.jp

※無断 転載 ・ 複製 を禁じます。