

論文

地域包括支援センターにおける社会福祉士の役割

—職歴の異なる3社会福祉士へのインタビューからの考察—

The role of Certified Social Workers in a Local Center for Inclusion Support
: Studies from Three Certified Social Worker's Interview with Different Occupation Experience

内田 充範
Mitsunori UCHIDA

I. はじめに

わが国の高齢化は、他国に類を見ない急速な進展を続け、2015年には4人に1人が高齢者となる見込みである。

このような超高齢社会が予想される中で、2000年4月から高齢者の介護を社会全体の問題としてとらえ、福祉サービスを利用しながらの生活も自立と考える介護保険制度が実施された。しかしながら、高齢者ができるだけ住み慣れた地域社会において、人としての尊厳を維持しながら生活を継続するためには、介護保険給付だけでは対応は困難であり、介護サービスを中心として、保健・医療サービスはもちろん、家族問題、生活環境、権利擁護に関する問題など様々な生活課題に対応可能なサービスが継続的・包括的に提供されるシステムの構築が必要となってくる。さらに、保健・医療・福祉の専門職種やボランティアなどの関係者が相互に連携し、フォーマルサービスのみならず、ボランティアや地域住民同士の助け合いまで、地域のあらゆる社会資源を効果的に活用するための総合的マネジメントが不可欠である。

以上のような状況を踏まえ、厚生労働省老健局長の私的研究会である高齢者介護研究会による報告『2015年の高齢者介護』（2003年6月公表）で地域包括ケアシステムの確立¹⁾の必要性が提案され、2006年4月に施行された改正介護保険法において、これまでの介護中心のシステムに介護予防重視型システムへの転換等の視点が加えられ

た。さらに、各種サービスの提供に関するマネジメントやサービス提供者をはじめとする地域住民も含めた関係者の連絡調整を行うコーディネーター機関として、地域包括支援センターが設置されることとなり、そこに、保健師、主任介護支援専門員とともに社会福祉士が配置されることとなった。このように、地域包括支援センターの専門職として社会福祉士の配置が新たに規定されたことは、社会福祉士資格がいわゆる名称独占であり、その業務内容が分かりにくいとされている中で、意義あることと考えられる。

先述したように、地域包括支援センターの設置は2006年4月からであり、そこに配置された社会福祉士は、大学等の養成過程修了直後の資格取得者の採用でなければ、それまで、どこかの機関・施設等において、社会福祉士としての業務経験を有していることとなる。その勤務先は様々であり、そこでの業務経験は、地域包括支援センターにおける社会福祉士としての業務実践に少なからず影響を及ぼしていると考えられる。

筆者は、地域包括支援センターに勤務する職歴の異なる3人の社会福祉士の過去の業務経験及び現在の業務実践や意識についてインタビュー調査を行った。本稿は、このインタビュー概要から実践現場における社会福祉士の業務を検証し、社会福祉士に期待されている役割を明らかにするとともに、3人の社会福祉士の過去の職歴における業務経験が、現在の業務実践にどのように影響して

いるかを明らかにしていくものである。

註

- 1) 『2015年の高齢者介護』第Ⅲ章の2の(4)「地域包括ケアシステムの確立」において高齢者一人ひとりが住み慣れた地域で最後までその人らしく生きるために、在宅サービスの複合化・多機能化を推進し、在宅サービスと施設サービスの隙間を埋めるとともに、個々の高齢者の状況やその変化に応じて、介護サービスを中核に、医療サービスをはじめとする様々な支援が継続的かつ包括的に提供される仕組みと示されている。

Ⅱ. インタビュー調査

1. 調査方法

2008年9月、A県のB市及びC市地域包括支援センターに勤務している3人の社会福祉士にインタビュー調査を行なった。対象者の選定にあたっては、社会福祉士としての業務経験が現在の業務実践へ及ぼしている影響を明らかにするために、福祉専門職としての経験年数、本来の所属機関、社会福祉士以外の資格等を考慮して選定した。

(1) 対象者のプロフィール

社会福祉士Aは、栄養士として大学病院管理栄養士10年、在宅栄養士(フリー)5年、社会福祉法人の老人保健施設の管理栄養士2年の勤務経験の後に、B市の地域型在宅介護支援センター・基幹型在宅介護支援センターの相談員として7年間従事した。現在、同法人からB市地域包括支援センターに出向中で、管理栄養士、介護支援専門員の資格を有している。

社会福祉士Bは、社会福祉法人の特別養護老人ホームの生活相談員として1年半勤務した後、同法人内の在宅介護支援センター勤務となり、相談員として3年半、介護予防専門員として介護予防システム開発、事業委託調整、介護予防事業指導、評価方法検討等に1年従事した。現在、同法人からB市地域包括支援センターに出向中で、介護支援専門員の資格を有している。

社会福祉士Cは、D町行政職員として、保健福祉課に配属され児童手当事務、放課後児童クラブの立ち上げ、保育所入退所事務などに2年半勤務した。E市と合併後、児童家庭課に配属となり、児童扶養手当事務、一人親家庭の相談業務に1年半従事した後、地域包括支援センター勤務となった。

(2) インタビュー項目

インタビュー項目として、「地域包括支援センター以前の職歴」、「地域包括支援センターでの業務実践」、「地域包括支援センターにおける社会福祉士としての意識」、「地域包括支援センターの社会福祉士としての役割」を設定した。これらのインタビュー項目を設定した理由は以下のとおりである。

まず、「地域包括支援センター以前の職歴」については、本稿の研究目的の一つである社会福祉士としての業務経験が、現在の地域包括支援センターでの業務実践にどのような影響を及ぼしているかを明らかにするために欠くことのできないものである。

次に、「地域包括支援センターでの業務実践」については、地域包括支援センター設置後、2年半を経過し、必置の専門職としての社会福祉士が実際にどのような業務においてその専門性を発揮しているかを明らかにするために設定した。

また、「地域包括支援センターにおける社会福祉士としての意識」および「地域包括支援センターの社会福祉士としての役割」については、「地域包括支援センターは、生活圏域で地域包括ケアを有効に機能させるために、保健師、主任介護支援専門員、社会福祉士などの専門職種を配置し、他職種が力をあわせ、その専門知識や技能を生かしながら、地域での各種のサービスや住民活動を結びつけ、地域のネットワークを構築あるいは再生するなどの取り組みを第一の柱としながら、個別サービスのコーディネートをも行なう地域の中核機関として設置されたものである。」(地域包括支援センター運営の手引き委員会2008:9)とされていることから、地域包括支援センターに、社会

福祉士とともに設置された他の専門職種との関係性やチームアプローチとして業務実践にどのように関わっているかを明らかにするとともに、地域住民との関係性をどう考えているのか、さらに、地域住民に対してどのような役割を果たしたいと考えているのかを明らかにするために設定したものである。

調査協力者には、事前にこれらのインタビュー項目を伝えておき、インタビュー当日は、それぞれの職場の別室において、1～2時間にわたり4項目を意識してもらいながらも、過去の職歴や現在の業務実践、今後の抱負等を自由に語ってもらった。

2. インタビュー概要

事例1 (社会福祉士A)

(1) 「地域包括支援センター以前の職歴」

管理栄養士として、大学病院時代は、入院患者への治療食の栄養指導をしながら、患者の個人データを入力することで治療食をはじき出すコンピューター開発にも携わり、現場の調理担当とシステムエンジニアの橋渡しの役割を果たした。本来、人とかかわることが好きで、在宅栄養士となってからは、保健所や保健センターからの依頼で、地域の住民とかかわる機会を得ており、現在の業務に生かすことができる貴重な業務経験となった。老人保健施設勤務となってからは、栄養士として給食サービス部門の立ち上げや訪問栄養指導の立ち上げに関わるなど、新規事業の企画立案について力を発揮した。

在宅介護支援センター相談員となってからは、高齢者の実態把握や相談業務を行いながら、行政の受託事業所として公平性・効率性・総合性等を勘案しながら最大限の効果を目指していた。常に先を見据えてやっていくことが重要であり、そのような仕事の進め方は大学病院のシステム開発時代から身につけている。

(2) 「地域包括支援センターでの業務実践」

総合相談業務の虐待通報窓口として、虐待への対応をどうしていいか分からないという意見に対

して事例を載せたマニュアルとそれを一部抜粋した対応版を作成したが、このマニュアルを作成する過程で、虐待への対応に関する自身の考えが変わったり、セルフネグレクトをどう扱うかという課題も見えてきたりした。

認知症である本人が不要な物の購入契約をし続けているが、家族が話を切り出せずにいる事例、一人暮らしの認知症高齢者で受け入れが悪く受診歴のない事例、高齢の母と統合失調症の息子との世帯で経済的虐待が疑われる事例、家族全員が知的障害者で多重債務を抱えている困難事例などについて、フォーマル、インフォーマルのサービスを導入したり、家族分離して両者を入院・入所させたり、専門機関のスタッフと連携を取りながら対応している。このように、虐待等の困難事例への対応は難しく、何らかのトラブルをきっかけに表面化することもあるため、常に、モニタリングが必要で、援助過程でいきづまったときには、自分の援助方法や順序を変えるということも必要だと思っている。また、今後は、成年後見制度、成年後見制度利用支援事業の普及・啓発、利用支援をすすめていく必要があると考えている。

(3) 「地域包括支援センターにおける社会福祉士としての意識」

地域包括支援センター内では、多職種との良好な人間関係が保たれており、日々の様々な業務実践においても他職種のバックアップがあるので、自分自身が余裕を持って動ける。このため、自分自身の業務に関してどのように考えるか、自分の目標をどう設定し、設定した目標のどこまでができていくかということを日々考えながら業務実践ができていく。

また、在宅介護支援センター¹⁾の実態把握を使って支援していくことから、在宅介護支援センターの相談員を大切にしており、このシステムが将来も維持できるようにする必要があると痛切に感じている。

(4) 「地域包括支援センターの社会福祉士としての役割」

行政は根拠法令に基づいて動くことが原則であ

り、これまでの行政にはできなかったことが、地域包括支援センターにはできる²⁾ と思っている。地域包括支援センターは相談内容によって相談者自身の持つ力を見極め、専門機関のスタッフや地域資源を使って支援していくものである。相談者は、目の前にある課題を解決してもらいただけでなく、自分の考えを整理して、自分がどう動くかを模索していることもある。同じ課題を抱えていても相談者には、持っている力に差があるため、地域包括支援センターが常に100%の支援をするわけではなく、課題解決の方法を提示し、解決の方向にむけることであると考えている。

また、在宅介護支援センターと地域包括支援センターとは、地域包括支援センター内のコンピューターサーバーを中心に専用線を通してネットワークシステムが構築されており、リアルタイムに双方が書き込むことができるため、地域の高齢者の実態把握が容易になっている。今後はさらに、声をあげる人だけでなく声をあげられない人を掘り起こし、見守っていく必要があるため、地道に地域住民と関わっていきながら、在宅介護支援センターおよび地域包括支援センターの認知度を高めていく必要がある。また、横の連携をサポートしてくれる関係機関が増えてくれるといいと思っている。

事例2（社会福祉士B）

（1）「地域包括支援センター以前の職歴」

大学卒業後、特別養護老人ホームの施設開設準備から関わり、開設と同時に生活相談員となった。介護保険制度開始時であり、本人・家族へ入所後の生活に関する説明をするなど、契約業務が中心であったが、利用者の中には入所直後、不安から落ち着かず、不穏な状態が続くこともあった。介護スタッフも新人が多く、入所者の生活相談よりも転倒などの施設内事故を常に心配していた。他にショートステイ利用者の契約・送迎なども担当しており、生活相談以外の業務が多忙で心身ともに疲れ、福祉の（社会福祉士としての）仕事とは何なのだろうかと内心葛藤をした時期でもあっ

た。1年経つと入所者の様子や施設の仕組みも理解でき、1日の流れなども自然と見えてきたものの、面接を行っていても入所して来る利用者のそれまでの在宅生活に想像できない部分があるというのが本音であった。

その後、在宅介護支援センターでの勤務となり、高齢者の施設と在宅との生活実態の違いを実際に見て、話を聞いて、施設入所する高齢者の入所までの経緯や施設入所への葛藤といった気持³⁾を知るようになった。施設入所前に本人、あるいは介護支援専門員や家族から伝えられる希望も施設では十分かなえられないことも多かった。個性を尊重した生活を支援するには、入所者のそれまでの人生や価値観といった生活歴等を考えないと、施設での個別対応は難しいと思えるようになった。この在宅介護支援センターでの経験が現在の地域包括支援センターの業務実践に役立っており、今でも利用者の生活歴や価値観を大切にしたい支援を心がけている。これらの業務経験から、大学卒業後、直ぐに施設等の相談業務に就くということは社会経験も少ない分難しいのではないかなと思うようになった。ほかには、民生委員とともに高齢者同士が触れ合う場所のない地域でのサロン立ち上げにかかわるなど、在宅介護支援センターでの実態把握業務を生かした地域のネットワークづくりも行ってきた。

また、同じ在宅介護支援センターにおける介護予防専門員時代は、介護予防事業を担当する施設職員にとっても介護予防の意識が薄い頃⁴⁾で、事業の中で持つべき視点や関わり方を一緒に学ぶことが多かった。各地域を回って参加者の実態把握もしながら、例えば「肩が上がりれば洗濯物が楽に干せる」というように機能向上だけでなく、生活に密着した介護予防とは何かということを常に考えていた。

（2）「地域包括支援センターでの業務実践」

前職が介護予防専門員で、現在も、介護予防支援に関わっており、介護予防事業受託事業所への支援を行っている。加えて介護支援専門員としても要支援の高齢者を数十件担当し、サービス調整

なども実施している。

また、市内の在宅介護支援センターをグループ分けし、毎月事例検討会を開催している。訪問しても会ってくれない人との関係づくり、統合失調症患者への関わり、どこへつなげていいかわからない相談への対応、虐待などの相談受付のほか、ギャンブル依存症ケースなど、福祉サービス利用以外の事例も多い。事例検討会に提出された事例はその後の状況把握をしていくことで、検討会の成果や取り組みを参加者全員で共有している。これらの実践事例が、多くのスキルが集積された事例集になればとも考えている。

これまで、相談を受けると「何とかしないとイケない」という思いが先行していたが、方向付けと一緒に考えるという思いで取り組むようになった。「やらなくても見守りながら、先を予測して、時期が来たら動く」という考えも持つようになった。ある時、自身の「どうしたらいいんですか」という問いに対して、保健師から「必要な時期には動くから、そのポイントを押さえておけば大丈夫」という経験に裏づけられた言葉が返ってきたことによる変化である。

(3) 「地域包括支援センターにおける社会福祉士としての意識」

地域包括支援センター内では、周囲の他の専門職種の協力・助言のおかげで、自分が社会福祉士であるということをあまり意識せずに、自然に動くことができおり、地域包括支援センター職員全員の「利用者の生活を考える感覚」が一致していると感じている。工作中、何かあったら、いつでもすぐに相談できる環境が整っていて、1対1で話し合っている間にか話の輪が広がり、自然とケース検討会になっていることもある。

保健師と社会福祉士の社会診断は、それぞれが担っている基盤に重なる部分があり、それぞれの得意分野はあるが、専門職種としてのポジションとかを意識しているとかえって迅速に動けないのではないかと思う。

(4) 「地域包括支援センターの社会福祉士としての役割」

在宅介護支援センターからの連絡を受けて一緒に訪問することもあるが、社会福祉士は黒子役⁵⁾に徹して、地域の人々をつなぐコーディネーター的役割と考えている。地域住民との関わりの中で、地域包括支援センターへの期待は大きいと感じているので、その期待を裏切らないようにしたいと思っている。法や制度に縛られるのではなく、地域包括支援センターとしての期待される役割を意識しながら業務を考えている。しかし、地域住民への実態把握や現状の理解が十分とは言えないので、世帯訪問での個別面接において高齢者の主訴をしっかりと聴いていき、今以上に在宅訪問をしていきたいと思っている。

事例3 (社会福祉士C)

(1) 「地域包括支援センター以前の職歴」

D町職員時代の母子家庭への支援の中で、相談者の話をしっかりと聴くという面接技術における基本である傾聴の重要性を改めて感じた。また、児童扶養手当の受給要件調査において、不正受給への対応などで、民生児童委員と頻りにカンファレンスを行なったことが、現在の業務実践での民生委員等の関係機関との連携などネットワークの構築に役立っている。さらに、放課後児童クラブの立ち上げに関しては、地域住民への学童保育に関するニーズ調査を実施するとともに、既に放課後児童クラブを開設していた地域の現況調査を実施し、それらの結果を踏まえて立ち上げた。開設後も、ふれあいセンター職員の見守りなどの協力を得て順調に実施できた経験を生かして、地域包括支援センターの利用者状況のデータ化やアンケート調査の実施などを考えている。

(2) 「地域包括支援センターの業務実践」

息子とふたり暮りで、認知症デイサービスを利用していたケースについてデイサービス担当者から担当介護支援専門員を通して虐待の疑いがあると相談があった。ケアカンファレンスを行い、本人と面接して虐待の確信を得た後、息子と面接したところ、離婚後本人と同居することとなり、家事全般を担わねばならず、その苛立ちが虐待へつ

ながつたとのことであつた。担当介護支援専門員に絶大な信頼があつたため、間に入ってもらつた。信頼関係の確立している介護支援専門員との関係を大事にしたいという思いから地域包括支援センターは介護支援専門員とは違う立場という形で関わり、ホームヘルパーの利用をすすめて、調理や掃除をしてもらうことにより、息子に余裕が出てくると虐待もおさまつた。介護疲れから来る様々なストレスを吐き出すこともできず虐待にいたる場合、虐待者もまた被害者ではないかと思う。

介護負担があつても認知症の場合、世間体を考えてどこへも言うことができず、受け入れが難しいこともあり、認知症本人だけでなく、家族全体の問題としてとらえて関わるのが重要である。このような困難事例への関わりにおいては、地域包括支援センターより介護支援専門員との関係がよい事例もあり、地域包括支援センターとはマイナスでもどこかがプラスであれば、そこからアプローチすることで解決へとつながることもある。

(3)「地域包括支援センターにおける社会福祉士の意識」

相談者が何に困つて、何を必要として、そのために誰が何をすべきなのかを考えるために、まず、相談者の話を否定しないで聴かなければならず、インテーク場面においては、相談者を尊重しながら進めていくが、相談者の意向に添えない場合も一方的に拒否するのではなく、相談者の思いを「そうですね」と受け入れて、でもできないことはできないと伝え、次の可能な案を提示して相談を続けていくように努めている。

高齢者の虐待防止に関しては、講演会を開催したり、地域へ出向いたりして住民への啓発活動を行っている。この虐待防止に関しては、地域包括支援センターの職員は誰でも対応可能な体制を取つており、介護支援専門員、保健師と協働で取り組み原則同行訪問している。

このように、専門職種が縦割りの業務分担をせずにチームアプローチとして取り組んでいるが、あえて、得意分野を言うなら、社会福祉士は本人の相談内容から虐待の状況を把握し、日常生

活利用支援事業や成年後見制度利用につないだり、債務問題を司法書士へつないだりするという法制度活用支援ということになる。その一方で、自身は、医学的知識が少ないと感じており、通常訪問は事前に情報確認のアポイントメントを取つた上での単独訪問であるため、利用者の疾病名と日常生活との関係や服薬に関する情報などを保健師に確認している。かかわり拒否の事例として、認知症高齢者と引きこもりの息子世帯へ訪問したが、受け入れてもらえず、手紙を出してみたが返事はなかつた。その後、何度か訪問を続けていたところ、ある訪問時に、本人がはいつくばつて助けを求めてきたが、息子は家を出ており、別居の親族からは関わりを拒否された。本人は年金を受給していたが、息子が年金振込口座のキャッシュカードを持ち出していたため、カードの使用停止などの手続きを行ない、成年後見制度の利用へつないだ。その後、施設入所のためアパートを退去することとなつたが、転出した息子の荷物は処分できないため、親族を辿つて息子の携帯電話の番号を教えてもらい、息子の荷物はいらぬという意思確認をしたうえで処分した。

業務実践において、法律関係を調べ、司法書士や弁護士と相談するのは自分であるという気持ちはあるが、社会福祉士の業務はどこからどこまでという線引きはできないと思う。

(4)「地域包括支援センターの社会福祉士としての役割」

地域包括支援センターは、介護などの悩みを抱え込んでいる高齢者やその家族が何でも相談できるところでありたいと思つているが、虐待防止の啓発で地域を訪問し、地域包括支援センターの説明になると、「そんなにいいところがあるのならもっと知らせたほうがいい。」と住民から言われるように、ひとりでも多くの住民に地域包括支援センターを知ってもらつて活用して欲しい。また、インフォーマルサービスの情報をブロック会議などで収集しており、将来的にはこの情報をまとめて市内の全世帯に配布したいと考えている。

現在、月1回、地域包括支援センター内の社会

福祉士4人でミーティングを行っており、主任介護支援専門員・保健師と連携して適切な制度サービスにつなぐ社会福祉士の専門性を生かした動き方を検討している。今の業務は、介護保険利用に関する相談が圧倒的に多く、介護予防も担当しているが、やはり、元気高齢者も含めた高齢者全体の相談窓口でありたいと思っている。

註

- 1) 在宅介護支援センターは、1990年、「保健・医療・福祉の連携」という理念を具体的なものとする画期的な制度として発足して以来、地域の高齢者への情報提供、相談及び指導等の実施機関としての機能を有し、在宅高齢者の介護予防や権利侵害防止などの生活支援を行ってきた。この長年地域で培ってきた在宅高齢者支援に関するノウハウやデータの財産を拡大、強化すべく、「地域包括支援センター」を受託するか、市町村直営の場合でも、職員派遣や協力機関としての役割を果たす必要があると言われていた。(全国在宅介護支援センター協議会 2005)
- 2) 社会福祉士Aは社会福祉協議会職員としての勤務経験があり、「これまでの行政にはできなかったが、地域包括支援センターにはできることがある」という言葉は、「伊賀市社協の職員と話しをしていると、彼らの語りの中にたびたび登場するのは『断らない』という言葉である」(伊賀市社会福祉協議会編2008：3)と共通するものである。
- 3) 小倉は、このような気持ちを抱えた新入居者が入所後の体験をきっかけに「つながり」を形成しながら適応していく過程を詳しく分析している。(小倉：2002)。
- 4) 平成17年度までの介護予防・地域支え合い事業であり、18年度からは要支援利用者には、新予防給付が、特定高齢者には地域支援事業が開始され、事業所の認識も徐々に変わりつつある。
- 5) 社会福祉士Bの社会福祉協議会職員としての業務経験からの言葉であり、全国社会福祉協議会会長斎藤十朗は、「社協スタッフは、課題を

ひとりで抱え込むことなく、地域福祉推進の黒子として、地域住民や生活に課題を持つ人、そして、ボランティアや民生児童委員、さらに、各専門機関や行政等に積極的に働きかけ、協働する仕組みや体制を作り上げていく」と述べている。(伊賀市社会福祉協議会編2008：推薦のことば)

Ⅲ. 地域包括支援センターにおける社会福祉士の業務

第Ⅲ章では、社団法人日本社会福祉士会地域包括支援センターにおける社会福祉士実務研修委員会編集の『地域包括支援センターのソーシャルワーク実践』に示されている地域包括支援センターにおける社会福祉士の業務の実際を第Ⅱ章の3人の社会福祉士のインタビュー概要から検証する。

1. 実態把握

地域包括支援センターにおける実態把握には、「高齢者等の住民ニーズの把握」と「地域の社会資源の把握」の2種類がある。

(1) 「高齢者等の住民ニーズの把握」

まず、「高齢者等の住民ニーズの把握」に関しては、担当区域内の高齢者等の生活実態を把握することにより、健康づくり支援等の介護予防、要介護者への対応、閉じこもり防止、虐待の早期発見、悪徳商法等被害の未然防止等を通じて、高齢者が住みなれた地域において、安心して生きがいを持って安全な生活を営むことができるよう支援するために行なわれるものである。このニーズ把握は、地域包括支援センターとしてのサービスが提供側からの視点による規範的ニーズ¹⁾での対応とならないよう、あくまでも高齢者の実態に合った高齢者自身からの表明ニーズ²⁾に対するサービス提供を可能とするために実施されるものである。

この住民ニーズの把握に関して、社会福祉士Bは、「世帯訪問での個別面接において高齢者の主訴をしっかりと聴いていきたい」さらに、「今以上

に在宅訪問をしていきたい」と希望を語っている。このことは、社会福祉士Bが、在宅介護支援センター勤務時代、高齢者の在宅生活の様子を見て回ったことで、「施設入所する高齢者の気持ちを知った」という業務体験に基づいているものと考えられる。つまり、施設の生活相談員としての入所中の高齢者や入所を決心した高齢者との関わりのみからでは、施設入所に到るまでの高齢者の複雑な心理的葛藤や新しく始まる施設における生活への不安を汲み取ることが難しかったという経験から、在宅高齢者とののかかわりの中から施設サービスのあり方を考えることの必要性を感じている。実態把握は、地域包括支援センター業務における総合相談を適切に進める上での不可欠な活動であり、在宅生活の維持のみならず、在宅から施設へとつなぐ相談援助の過程においては、社会福祉士Bの業務体験は重要な意義を持つものと考えられる。

(2) 「地域の社会資源の把握」

地域には、自治会や地区老人クラブによる食事サービスやデマンド方式の移動支援システムなどのインフォーマルサービスが数多く存在している。現在、地域包括支援センターでは、担当地域内及び広域におけるサービス提供機関や専門相談機関のマップ作成が行われている。社会福祉士Cが、「インフォーマルサービスの情報をブロック会議などで収集しており、将来的にはこの情報をまとめて市内の全世帯に配布したい」と語っているように、このマップにインフォーマルサービスを盛り込むことが重要である。地域包括支援センターにおける相談内容の大半が、介護保険制度の利用に関するものであるという現状はあるものの、地域包括支援センターは、要介護高齢者のみならず「地域住民の心身の健康の保持および生活の安定のために必要な援助を行う」（介護保険法115条の39）施設である。よって、社会福祉士Cが「元気高齢者も含めた高齢者全体の相談窓口でありたい」と語っているように、すべての高齢者の相談に対応していくためには、介護保険サービス以外の地域における様々なインフォーマルサー

ビスを含めた社会資源の把握が重要となってくると考えられる。

2. 地域のネットワーク構築

地域包括支援センターによる地域のネットワーク構築に関しては、行政等の公的機関と地域住民が協働して地域における高齢者を支援するために不可欠なものであり、地域包括ケアシステムが効果的に機能するためにも重要な役割を果たすものと考えられる。解決困難な生活課題を抱えた高齢者に対して、一次的に関わっている特定の機関や関係者のみが課題解決のための責任を負うのではなく、様々な関係機関や地域住民がそれぞれの得意分野でその能力を生かし、適切な専門的支援が提供されるような体制の整備が望まれる。そして、このネットワーク構築は、前述した実態把握により明らかとなった高齢者のニーズと地域の社会資源を迅速かつ的確につなぐためにも有効である。

社会福祉士Aが、「在宅訪問活動による高齢者の実態把握や相談業務を行い」と語っているように、ネットワーク構築における重要なポイントは、単に、関係機関や社会資源を組み合わせる紙上にネットワーク図を描くことではなく、実態把握や相談業務の中から明らかになる高齢者の生活課題を解決するために行うということである。

また、社会福祉士Cが、「現在の業務実践に民生委員等の関係機関との連携などネットワーク構築の方法が役立っている」と語っているように、ネットワーク構築過程において地域住民に一番近いところで相談援助業務を実践している民生児童委員との協働、連携によるアプローチに注目しなければならない。民生児童委員は、民生委員法をはじめ、生活保護法や児童福祉法などにおいても行政への協力機関として規定されており、市町村が設置主体である地域包括支援センターの業務に欠くことのできない重要な機関であるといえる。

3. 総合相談

総合相談業務に関しては、「被保険者の心身の状況、その居宅における生活実態その他の必要な

実情の把握、保健医療、公衆衛生、社会福祉その他の関連施策に関する総合的な情報の関係機関との連絡調整その他の被保険者の保健医療の向上および福祉の増進を図るための総合的な支援を行う事業」(介護保険法115条の38の3)と規定されているように、相談過程の中で高齢者の実情を把握したうえで、保健・医療・福祉・その他のサービスや制度の情報提供および関係専門機関との連絡調整等による利用支援を行なうことによって、高齢者を総合的に支援していくために行なうものにとらえることができる。つまり、生活課題を抱えた高齢者やその家族がどこへ相談に行くべきかと悩むことなく、地域包括支援センターに行けば何らかの形で課題解決へと導いてくれるという、いわゆるワンストップサービスの相談機関である。

従来相談機関のように、その機関で対応可能な相談に関しては相談に乗るが、取り扱い業務の範疇を超えれば、相談を打ち切り、他をあたると伝えるという対応では、その時点で相談は途切れてしまい、次に教えられた相談機関を訪ねた場合、相談者は、また、最初から相談を始めなければならない。このような対応が続けば、相談者は心身ともに疲れ、課題解決どころか余計な負担を負うことにもなりかねないであろう。

この総合相談に関して、社会福祉士Aは、「これまでの行政にはできなかったことが、地域包括支援センターにはできると思っている」と語っているように、縦割りと批判されることの多い従来の行政の体制を変えたいという思いが感じられる。さらに、「地域包括支援センターは相談内容によって、相談者自身の持つ力を見極め、専門機関のスタッフや地域資源を使って問題解決に向かうように支援していく」と語っている。同様に、社会福祉士Bも「法や制度に縛られるのではなく、地域包括支援センターとしての役割を果たすように意識している」と語っている。この二人の社会福祉士の相談業務に対する姿勢こそが、生活課題を抱えた高齢者やその家族が相談先を迷ったり、相談に行くこと自体を躊躇したりすることなく、

いつでも、どんなことでも相談に行ける機関として地域包括支援センターが認知されることにつながると思われる。

また、社会福祉士Cは、「地域包括支援センターは、介護などの悩みを抱え込んでいる高齢者やその家族が何でも相談できる場所でありたい」と総合相談業務に対する意欲を語るとともに、「『そんなにいいところがあるのならもっと知らせた方がいい』と住民から言われる」「ひとりでも多くの住民に地域包括支援センターを知ってもらって活用してほしい」というように、地域包括支援センターの周知度が低いということも実感している。

地域包括支援センターは設置されて3年目ということもあるが、地域住民に十分認識されているとは言いがたい。すべての高齢者に関する総合相談窓口としての地域包括支援センターの存在を様々な方法により周知していくということも今後の課題の一つといえよう。

4. 権利擁護

権利擁護に関する業務については、「社団法人日本社会福祉士会の倫理綱領」の利用者に対する倫理責任中の利用者の意思決定能力への対応としての「社会福祉士は、意思決定能力の不十分な利用者に対して、常に最善の方法を用いて利益と権利を擁護する」、権利侵害の防止としての「社会福祉士は、利用者を擁護し、あらゆる権利侵害の発生を予防する」という倫理基準が業務基盤であると考えられる。つまり、経済的搾取や悪徳商法等による詐欺という具体的な行為から高齢者を護るという以前に、自身の要望を意思表示できない高齢者の思いを適確に把握したうえで代弁することが求められているといえよう。社会福祉士Aが、「声をあげる人だけでなく声をあげられない人を掘り起こし見守っていく必要がある」と語っているように、権利擁護業務は、地域包括支援センターを訪れる高齢者の相談のみならず、実態把握業務における住民ニーズの把握のために世帯訪問を実施していく中で対象高齢者を発見して

いく必要がある。そのうえで、社会福祉士Aが語っているように「専門機関のスタッフと連携を取りながら対応する」「今後は、成年後見制度、成年後見制度利用支援事業の普及・啓発・利用支援をすすめていく必要がある」という具体的な支援活動として他の専門職や法制度の活用支援などを行なうこととなる。

また、社会福祉士Aが、「相談者は、目の前にある課題を解決してもらいたいだけでなく、自分の考えを整理して、自分がどう動くかを模索していることもある。同じ課題を抱えていても相談者には、持っている力に差があり、地域包括支援センターが常に100%の支援をするわけではなく、課題解決の方法を提示し、解決の方向にむけることではないかと考えている」と語っているように、一方的に弱者として擁護するだけではなく、高齢者本人が持てる力を発揮できるように働きかけるエンパワメントも権利擁護業務における重要な要素である。つまり、権利擁護業務は総合相談業務や実態把握業務と密接に関連しており、それらの業務において高齢者一人ひとりの意思確認と能力把握を適確に行なわなければならないであろう。

次に、虐待事例への対応について、社会福祉士Cは、「デイサービス担当者から担当介護支援専門員を通して虐待の疑いがあると相談があった。ケアカンファレンスを行い、本人と面接して虐待の確信を得た後、息子と面接したところ、離婚後本人と同居することとなり、家事全般を担わねばならず、その苛立ちが虐待へつながったとのことであった」「ホームヘルパーの利用をすすめ、調理や掃除をしてもらうことにより、息子に余裕が出てくると虐待もおさまった」と語っている。この虐待への対応過程は、①虐待の把握②支援者会議の招集③複数での客観的事実確認④虐待に至った経緯のアセスメントおよびその傾聴⑤介入としての介護サービス利用の提示という比較的緊急性が低い場合の虐待に対する基本的な手順³⁾を踏んでいるといえよう。また、「担当介護支援専門員に絶大な信頼があったため、間に入ってもらい、信頼関係の確立している介護支援専門員との関係

を大事にしたいという思いから地域包括支援センターは介護支援専門員とは違う立場という形で関わった」というように、それまでの支援担当者の関係を冷静に考慮したうえでの役割分担を適確に行なっている。そして、「介護疲れから来る様々なストレスを吐き出すこともできず虐待にいたる場合、虐待者もまた被害者ではないかと思う」と語っているように、被虐待者のみならず虐待者に対する受容の態度を示していることは、虐待の通報から介入に至るまで丁寧な関与的観察を行なった結果であるといえよう。

5. 虐待防止

高齢者虐待防止に関しては、2005年11月「高齢者虐待防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（以下「高齢者虐待防止法」という）が成立し、2006年4月から施行され、同法3条に国及び地方公共団体の責務が明記されたところであるが、既に、1990年代から、福祉・保健・医療・看護などの研究者を中心に、実態調査や相談援助活動が行われており、神奈川県横須賀市などの先進的な地方自治体では、関係機関による「高齢者虐待防止ネットワーク事業」が実施され、鳥取県倉吉市、埼玉県行田市などでは、虐待防止条例が制定されていた⁴⁾。そして、この高齢者虐待防止法16条に、市町村が高齢者虐待防止に取り組むにあたっての連携協力機関として地域包括支援センターが規定されるとともに、同法17条1項に掲げられた事務を委託できるとされた。地域包括支援センターへ委託可能な事務としては、相談、指導および助言（6条）、高齢者虐待の通報または届出の受理（7条1・2項、9条1項）、高齢者の安全の確認、その他通報または届出に係る事実の確認のための措置（9条1項）、養護者の負担の軽減のための措置（14条1項）、養護者、高齢者の親族または養介護施設従事者等以外の者による財産上の不当取引による高齢者の被害にかかわる相談もしくは関係機関の紹介の実施（27条）が掲げられている⁵⁾。

このような現状を踏まえたうえで、ここでは、

高齢者虐待の発生予防および早期発見の業務実践についてみていくこととする。

まず、社会福祉士Aは、「虐待通報窓口として、虐待への対応をどうしていいかわからないという意見に対して事例を載せたマニュアルとそれを一部抜粋した対応版を作成した」と語っている。これは、虐待防止に関して、まず、地域包括支援センター内職員の対応方法を徹底するためのものであり、社会福祉士Aが地域包括支援センター内での教育的役割を担っているといえよう。同様に、地域包括支援センター内の体制づくりとして、社会福祉士Cは、次のように語っている。「高齢者の虐待対応の体制づくりとして、地域包括支援センター内で職員の技術向上のための研究会を実施している」「虐待防止に関しては、地域包括支援センターの職員は誰でも対応可能な体制を取っており、介護支援専門員、保健師と協働で取り組んでおり、原則同行訪問している」と語っている。さらに、実際の虐待防止への取り組みとして、「高齢者の虐待防止に関しては、講演会を開催したり、地域へ出向いたりして住民への啓発活動を行っている」状況である。

また、社会福祉士Cが、「介護負担があっても認知症の場合、世間体を考えてどこへも言うことができず、受け入れが難しいこともある。認知症本人だけでなく、家族全体の問題としてとらえて関わるのが重要である」と語っているように、早期発見・早期対応のためには、虐待へとつながる可能性のある介護負担を抱えた家族の実態把握やそれら家族の言うに言えない複雑な胸の内を話してもらえよう関わり方が必要であると考えられる。

註

- 1) 規範的ニーズは、相談・判定機関やサービス提供機関、あるいはそこで働く専門職によって判断され、把握されたものである。(新版・社会福祉学習双書編集委員会編2008:31)
- 2) 表明ニーズは、問題当事者が、個々のサービス利用希望や集団的要求の形で表明したもので

ある。(新版・社会福祉学習双書編集委員会編2008:31)

- 3) 『地域包括支援センターのソーシャルワーク実践』第4章権利擁護の意義と制度の理解第2節権利擁護のための方法の虐待への対応として、事実の確認の後、緊急性に応じて対応を変え、被虐待者本人だけでなく、家族への援助として家族の負担への配慮等が述べられている。
- 4) このほか日本弁護士連合会が、1995年の第38回人権擁護大会シンポジウム第1分科会「高齢者の人権と福祉」において、「高齢者の尊厳に満ちた生存の権利を求める決議」の採択後、地域弁護士連合会も含め、様々なシンポジウムや実態調査に取り組むなどして、国会議員の中での法定の動きに大きく影響を与えた。2005年8月、議員立法として提出されるも国会解散により、いったん廃案となったが、2005年11月「高齢者虐待防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」として成立し、2006年4月から施行された。
- 5) 市町村が直営の地域包括支援センターの場合は、老人福祉法10条の4、もしくは11条1項による措置、同法32条の成年後見の申し立て(法9条2項)、居室の確保(法10条)、立ち入り、調査、質問(法11条)、警察への援助要請(法12条)、面会制限(法13条)も担当事務として加わる。

IV. 過去の業務経験の現在の業務実践への影響

第Ⅲ章における社会福祉士の業務実践でもふれたように、地域包括支援センター以前の業務経験は、様々な形で現在の業務実践に影響を及ぼしている。ここでは、それらの業務経験が生かされていると思われる特徴的な業務実践や考え方について述べることとする。

1. 相互調整力と教育力

社会福祉士Aは、大学病院時代の管理栄養士としての業務経験の中で、患者(利用者)との直接のかかわりだけでなく、治療食をはじき出すシス

テム開発における調理担当とシステムエンジニアとの仲介役としての役割を果たしている。この業務経験を現在の業務実践に照らし合わせると、「ネットワークや関係機関のスタッフの力を上手く使いながら、常に先を見据えてやっていくことが重要であり、そのような仕事の進め方はシステム開発時代から身につけている」と語っているように、異なる立場の者の間に立ってそれぞれの事情を踏まえたとうえで、相互調整役としての役割を果たしながら、将来的に何をすべきかという先を見通す力を身につけていると考えられる。このことは、第三章の虐待防止業務に関して、地域包括支援センター内職員の対応方法を徹底するためにマニュアルを作成したことなどに端的に現れているといえよう。現場実践での高齢者とのかかわりを大切にしながら、地域包括支援センター全体の役割を常に意識しているからこそこの実践であり、地域包括支援センター内での教育的機能も果たしていると考えられる。

さらに、「地域包括支援センターの認知度を高めて、横の連携をサポートしてくれる関係機関が増えてくれるといい」と語っているように、業務体験の一つひとつを大切にしながら、常に地域包括支援センターと他の関係機関との協働体制の構築にも配慮していると言える。

2. 在宅訪問重視主義

社会福祉士Bは、「高齢者の施設と在宅との生活実態の違いを実際に見て、話を聞いて、施設入所する高齢者の在宅生活をあきらめる気持ちを知ったことで、入所者のそれまでの人生を重視しないと施設での個別対応は難しいと思えるようになった」と語っているように、在宅高齢者の世帯訪問を行なう中で、高齢者の本音を聞きだし、自身の能力向上につなげているといえる。

なお、B市は、地域包括支援センター設置後も従来の在宅介護支援センター機能を継続させており、戸別訪問等により在宅高齢者の実態把握に努めている。地域包括支援センター設置後、在宅介護支援センターに対する行政からの運営補助金が

廃止されたことに伴い、その多くがこれまでの役割・機能を果たせなくなっている中で、特筆すべき取り組みである。この実施体制において、社会福祉士Bは、在宅介護支援センターでの相談員や介護予防専門員としての経験を生かしながら、地域包括支援センター職員として、「在宅介護支援センターからの連絡を受けて一緒に動いている」わけである。

また、地域包括支援センターにおける業務経験から、「大学卒業後、直ぐに施設等の相談業務に就くということは非常に難しいというのが正直な思いである」と語っているように、まずは、在宅訪問による高齢者とのかかわりや施設における介護等による高齢者とのかかわりという業務体験があつてこそ、相談業務に就くことができるのだと考えられる。社会福祉士Bにとっては、施設利用者を知るためにもまずは、高齢者の在宅生活を知る必要があるという在宅訪問重視主義という考え方である。

さらに、「法や制度に縛られるのではなく、地域包括支援センターとしての役割を果たせるよう意識している」と語っているように、社会福祉法人に勤務経験の後に、行政の直営である地域包括支援センターに勤務しているため、民間のより柔軟な考え方に基づいた業務実践に努めていると言える。

3. 協力機関に支えられたネットワーク構築力

社会福祉士Cは、社会福祉士A、Bのように、社会福祉協議会や老人保健施設等の民間社会福祉法人での勤務経験はなく、大学卒業直後から行政の福祉職として業務経験を積んでいる。

その業務経験の中で、「児童扶養手当の受給要件調査において、不正受給への対応などで、民生児童委員と頻繁にカンファレンスを行なったことが、現在の業務実践での民生委員等の関係機関との連携などネットワークの構築に役立っている」と語っているように、行政の業務遂行に関しての協力機関である民生児童委員とのかかわりの中から、地域包括支援センターの社会福祉士の主要業

務といえる地域におけるネットワーク構築の手法を学んでいる。

また、「放課後児童クラブの立ち上げに関しては、地域住民への学童保育に関するニーズ調査を実施するとともに、既に放課後児童クラブを開設していた地域の現況調査を実施し、それらの結果を踏まえて立ち上げた。開設後も、ふれあいセンター職員の見守りなどの協力を得て順調に実施できた経験を生かして、地域包括支援センターの利用者状況のデータ化やアンケート調査の実施などを考えている」と語っているように、放課後児童クラブの立ち上げの際に実施したニーズ調査や現況調査の経験を利用者状況の把握のために生かしていこうとしている。

V. おわりに

本稿では、地域包括支援センターに勤務する職歴の異なる3人の社会福祉士の過去の業務経験及び現在の業務実践や意識について実施したインタビュー調査の概要から実践現場における社会福祉士の業務実践の検証、社会福祉士の過去の職歴における業務経験の現在の業務への影響をみてきた。

この結果、第Ⅲ章に述べたように、3人の社会福祉士の業務実践は、社団法人日本社会福祉士会地域包括支援センターにおける社会福祉士実務研修委員会編集の『地域包括支援センターのソーシャルワーク実践』に示されている地域包括支援センターにおける社会福祉士の業務を十分に果たしていることが明らかになった。

次に、第Ⅳ章に述べたように、過去の業務経験は様々な形で、現在の業務実践に影響を与えているといえる。そして、そのことが、社会福祉士の業務実践において、効果的に働いていることが明らかになった。

その一方で、インタビュー内容が、地域包括支援センターにおける業務実践に関して肯定的な内容が多く、現状における問題点および業務実践におけるストレスやジレンマ等のマイナス要因についての聞き取りが不十分であったように思われ

る。今後、さらに、地域包括支援センターにおける社会福祉士の業務実践や役割を明らかにしていくためには、このような質問項目を設定してのインタビュー調査を行なっていく必要があると思われる。

現在、地域包括支援センターの社会福祉士は、社会福祉士Cのような従来からの行政職員以外に、社会福祉士A及びBのような管轄内の社会福祉法人等からの出向職員、または臨時職員が多数を占めているという現状がある。このことは、多くの行政機関がこれまで、積極的に社会福祉士の採用を行ってこなかったという実態の証明である一方、2006年4月から実施された介護保険法の改正によって市町村に設置が義務付けられた地域包括支援センターの業務を遅滞なく遂行していくためには、高齢者福祉における業務経験のある社会福祉士を配置することが最善の方策であるという判断によるものであろう。この方策により、地域包括支援センターは、「21世紀最初の30年間におけるわが国最後の高齢化の急速な上り坂に向け、地域ケアの時代にふさわしい『地域ケアの中核』となる拠点を地域につくる」(社会福祉士実務研修委員会編2006:2)という創設目的を果たすことができたといえよう。しかしながら、創設から3年を経て、全国各地の地域包括支援センターにおいて、大学卒業見込みの社会福祉士の採用が行なわれるようになってきた。本学部の2009年3月卒業予定者の中にも、4名の市町の福祉職採用予定者がいる。今後、このような業務経験のない社会福祉士採用が行なわれるにあたっては、地域包括支援センターでの業務経験のある社会福祉士による職場内研修が重要となってくる。この職場内研修において、様々な業務経験を積んできた社会福祉士たちが、スーパーバイザーとしての力を十分に発揮していくことが望まれる。

参考文献

- 伊賀市社会福祉協議会編 2008 『社協の底力』
中央法規
小倉啓子 2002 「特別養護老人ホーム新入居者

の生活適応の研究—「つながり」の形成プロセス—『老年社会科学』24 (1), 61-70.

厚生労働省 2007 『地域包括支援センターの手引』

高齢者介護研究会 2003 『2015年の高齢者介護』
社団法人日本社会福祉士会地域包括支援センター
における社会福祉士実務研修委員会編 2006
『地域包括支援センターのソーシャルワーク実践』 中央法規

新版・社会福祉学習双書編集委員会編 2008 『新版・社会福祉学習双書2008第2巻老人福祉論』
改訂7版 全国社会福祉協議会

全国在宅介護支援センター協議会 2005 『地域
支援事業における在宅介護支援センターの活用
～地域包括支援センターと在宅介護支援セン
ターのあるべき関係～』

地域包括支援センター運営の手引き編集委員会編
2008 『地域包括支援センター運営の手引き』
中央法規

日本弁護士連合会高齢者・障害者の権利に関する
委員会編 2006 『高齢者虐待防止法活用ハン
ドブック』 民事法研究会

The on-job training is needed for them. In this on-job training, it is hoped that Certified Social Workers who have piled up a lot of work experiences demonstrates power as the supervisor enough.

SUMMARY

**The role of Certified Social Workers in a
Local Center for Inclusion Support
—Studies from Three Certified Social
Workers 'Interview with Different
Occupation Experience—**

Mitsunori UCHIDA

This study is consideration from interview of three Certified Social Workers with different occupation experience in A local center of inclusion support.

It was clarified that a past work experience had an effective influence on present business practice by verifying their business practice.

As for A local center of inclusion support center, three years passed from foundation, and Certified Social Workers who did not have the work experience began to be employed.