

高齢者福祉施設の相談援助に関する一考察  
～社会福祉士養成教育を手がかりに～

吉 田 修 大

# 高齢者福祉施設の相談援助に関する一考察 ～社会福祉士養成教育を手がかりに～

吉田 修 大\*

## 1. はじめに

筆者は相談援助演習及び相談援助実習の担当教員として、社会福祉士養成教育に携わっている。日々、教員として学生を指導していく中で、相談援助実習では「実習生が期待する相談援助を体験することができなかった」との声を聴く機会があった。学生は「相談援助が体験できなかった」と語る背景は、どのようなことであるか整理したいと考えた。さらに教員として学生と関わる中で学生の言動や行動には、いくつかの課題があると認識していた。本研究では相談援助実習を手がかりに高齢者福祉施設における相談援助の現状と課題を整理し、実習生が相談援助を体験しながら相談援助実習において理解を深めることができるためには、どのようなことが求められているのか明らかにすることを目的とする。

## 2. 高齢者福祉施設における相談援助の概念

### (1) 相談援助の概念

そもそも一般的に「相談」という言葉には、どのような概念やイメージを有しているのだろうか。「相談」をキーワードとして、概念を整理したい。「相談」という言葉は、新

明解国語辞典第7版によれば「自分ではよく分らない（決めかねる）事について、他に意見を求める（話し合う）こと」と定義されている。一般的な国語辞典からイメージできる「相談」とは、ソーシャルワークの技法ではケースワークであるとも言えよう。また、社会福祉を学ぶ学生においても「相談」という言葉から連想される「相談」のイメージは、社会福祉も学ぶ学生も同様であると考えられる。西口<sup>1)</sup>は、「学生が社会福祉実習の終了後によく口にするフレーズがある。それは生活相談員（ソーシャルワーカー）がどこでどんな相談をしているか見えない」と学生の実習における学びの現状を指摘している。さらに社会福祉実習における学生の現状に対し西口<sup>2)</sup>は、「学生は大学に戻ると相談が見えなかったという結論に落ち着く場合が多く、この根本にあるのは、そもそもその高齢者福祉施設の相談員が行う相談が定型化や視覚化がなされておらず、またどのようなことを実際には行っているのかという共通の理解がなされていないことから生じているように思われる」と指摘している。

社会福祉を学ぶ学生から相談援助実習時に「相談」が見えにくい要因は、一体どのようなことであろう。その要因を検討する手が

---

\*人間福祉学部地域福祉学科

キーワード：高齢者福祉施設、実習生、相談援助

りとして、施設ソーシャルワークの9機能から整理したい。米本<sup>3</sup>は、「相談援助を業とする社会福祉士の実践力の養成にとって、実習が大きな影響を与えることは当然視されるが、実際には特に介護系施設において相談援助実習（ソーシャルワーク実習）をどのように確立するかという大きな課題があることが理解される」と述べている。この背景には「相談援助実習（ソーシャルワーク実習）」が入所型の施設での実習では、社会福祉士養成のための実習ではなく介護・保育系のケアワーク実習となっているとの指摘もあった。施設ソーシャルワークの9機能では、特に介護保険分野における社会福祉士養成実習に焦点を当て、相談援助実習として成立させるためのモデル構築を試みている。米本が整理した施設ソーシャルワークの9機能とは、以下の機能である。

- ①利用者の〔心＝身＝社会連関・生活・環境〕に関する情報の集約点であること。
- ②利用者への個別支援計画の作成・実施・モニタリング・評価の機能
- ③利用者の個別相談援助機能（狭義のソーシャルワーク実践）
- ④調整機能
- ⑤施設評価機能と施設改革機能
- ⑥資源開発機能
- ⑦研究機能
- ⑧教育機能
- ⑨リスク・マネジメント機能

さらに米本<sup>4</sup>は、「施設ソーシャルワークの9機能が成立するならば、これまでのその存在が疑われてきた入所型施設におけるソーシャ

ルワーク実践それ自体を刷新して確立することができ、単にソーシャルワーク実習ではなく、ソーシャルワーク実践の確立に寄与することが期待される」と述べている。とりわけこれまでの高齢者福祉施設におけるソーシャルワーク実践は、「何でも屋」と揶揄されるような状況と言われていた。このような高齢者福祉施設の相談援助について米本は、「見えにくい」「何でも屋」と指摘されていた状況からの脱却を科学的根拠と理論的枠組みを用いて整理した。施設ソーシャルワークの9機能の概念整理は、入所型の高齢者福祉施設の相談援助および実習モデル構築の確立に大きな示唆を示していると考えられる。さらに、施設ソーシャルワークの9機能モデルを活用しながら相談援助実習において「相談援助」を学ぶためには、少なくとも以下の3つの課題が考えられる。

- ①施設においてソーシャルワーク部門が確立していること。
- ②学生、教員、実習指導者の三者が、施設ソーシャルワークの9機能を理解していること。
- ③施設ソーシャルワークの9機能を学ぶことができるよう実習プログラミングおよび実習生への指導ができること。

しかしながら、西口の高齢者福祉施設における「相談援助」の現状に関する指摘は、社会福祉実習において学生が体験できる内容が限定されていることも要因の一つとして考えられる。その背景にはクライアントおよび家族との関わりが、個人情報保護、倫理的問題、守秘義務などのさまざまなクリアしなければならない課題がある。そのため実習生が面接

場面に同席することが困難となっていることも要因と言えよう。また、必ずしも限られた相談援助実習の期間の中では、実習施設において実習生が期待しているような「相談援助」という場面に同席できる機会を保障できるとは言えない。しかし、筆者は西口の指摘が教員と言う同じ立場で学生と対峙した時に、共感できる部分も多くあった。しかし、西口の指摘は実習生が狭義のソーシャルワーク実践であるケースワークにのみ焦点化されているような印象を持った。

また、社会福祉士養成教育においては、高齢者福祉施設の生活相談員に関する教授内容についても課題があると言える。例えば筆者<sup>5</sup>の行った高齢者福祉論などの書籍の分析においては、高齢者福祉の担い手として社会福祉士に関する記述がなされていた。さらに、部分的に特養（介護老人福祉施設）等に配置しなければならない職種として生活相談員に関する記述がなされている。しかしながら、高齢者福祉施設において生活相談員が具体的にどのような職務を担い、職種に関する説明やどのような役割や機能が期待されているかについては、十分な内容が記述されているとは言いがたい状況であった。さらに相談援助演習では、相談援助としての中心的な学びがケースワークおよびコミュニケーション・面接技法である。また、学内での演習教育ではやもう得ないが、構造化された面接が学習内容の中心となっている。生活場面面接や前述した施設ソーシャルワークの9機能の中でもケースワークと連動するような内容が、演習教育において中心に取り扱っていることも要因の一つと考えられる。したがって、学生がイメージする「相談援助」とは、クライアントやそ

の家族と向き合い面接することであるという概念は、安易に否定できないと考えられる。したがって、実習生がイメージする「相談援助」とは、ソーシャルワークの中でもケースワークであるという認識であると思われる。

## (2) 介護保険制度におけるケアマネジメント

2000年の介護保険制度の導入に伴い相談援助は、生活相談員と介護支援専門員の2職種が存在する。とりわけ介護支援専門員は、介護保険制度においてケアマネジメントの担い手として配置されることとなった。この変化は、「相談援助」にどのような影響をもたらしたのであろうか。土永<sup>6</sup>は、「特に介護保険導入後の生活相談員は、施設サービス中心のソーシャルワークから、高齢者が自立した地域生活を営むための在宅における援助技術が求められるようになってきた」と述べている。さらに、土永<sup>7</sup>は生活相談員に求められる具体的な援助技術として、「介護保険下での援助活動にかかわるケアマネジメント業務の他に、地域の機関や団体間でのネットワークづくり、地域社会での新たな社会資源の開発など、社会福祉調査や地域住民参加を視野に入れたコミュニティワークの技術も求められるようになってきている。また、生活相談員には、ボランティアのコーディネーターとしての役割も求められ、そこではNPOへのマネジメント技術も必要になってきている」と指摘している。しかし、土永の生活相談員に求められる具体的な技術は、本来的に生活相談員がソーシャルワーカーであるならば、介護保険の導入に関わらず当然求められる相談援助技術と言える。

さらに、公益社団法人全国老人福祉施設協

議会<sup>8</sup>が行った「特別養護老人ホームにおける介護支援専門員及び生活相談員の業務実態調査」を概観したい。調査のまとめとして着目すべき点は、「専任介護支援専門員は介護福祉士の取得が8割を超え、看護師、准看護師の取得も併せて1割近くあることから、介護・看護の実務経験と専門知識に基づき施設ケアプランの作成とその関連業務に重点が置かれ、施設内ケアマネジメントの中核を担っている」という指摘である。さらに、「専任生活相談員は四年制大学卒者が過半数を超え、取得資格では社会福祉士が3.5割、社会福祉主事が7割強であることから、行政、他機関、地域、家族との調整や連携において関係法律や制度に沿ったソーシャルワークに専門性を発揮していると考えられる」と述べている。このように特別養護老人ホームにおける介護支援専門員は「アセスメント」「ケアプランの作成」「マネジメント」と主たる業務となっている。一方、生活相談員は「ニーズの把握」「入所契約」「相談支援」「他機関及び地域との連携」が主たる業務となっていることが伺える。

筆者が特に介護保険制度におけるケアマネジメントにおいて留意すべき課題と捉えているのは、相談援助実習において実習生が取り組む事例研究（ケース研究）である。本来的に求められる事例研究（ケース研究）とは、単に事例からケースワークの一連のプロセスを学ぶことだけではない。事例研究（ケース研究）はソーシャルワークの視点である人と環境の相互作用に着目しながら、社会資源を活用してソーシャルワークの技術および実習での学びの集大成であると考えられる。しかし、介護保険制度におけるケアマネジメントでは、

「アセスメント」「ケアプランの作成」に主眼が置かれ、ソーシャルワーク実践の一部であるケアマネジメントの技法を用いた施設ケアプランの作成のみでソーシャルワークを理解してしまう可能性がある。クライアントのニーズと社会資源と結び付けるケアマネジメントではなく、ソーシャルアクションやソーシャルアドミニストレーションなどの視点を学ぶことも事例研究では必要不可欠である。しかし、昨今では介護保険制度における施設サービス計画の作成＝事例研究（ケース研究）となってしまっている場合もある。

### 3. 相談援助に求められる関連技術と諸課題

高齢者福祉施設の相談援助職に限定されないが、相談援助職にはソーシャルワークの技術だけではなく関連する知識、技術が求められる。相談援助職に求められる関連技術と諸課題について概観したい。

#### (1) 介護（ケアワーク）の課題

これまで施設福祉（レジデンシャルワーク）の実践では、ソーシャルワークと介護（ケアワーク）との関連について議論がなされてきた。その背景には入所型施設におけるソーシャルワークと介護（ケアワーク）が分離され、ソーシャルワークの固有性を示すことができるのが課題であった。伊藤<sup>9</sup>は児童養護施設における実践に焦点を当て、「児童養護施設では、誰がソーシャルワーカーで誰がケアワーカーということではなく、職員全員が、状況に応じて、ソーシャルワークやケアワークを実践する」と述べている。したがって、児童養護施設においてソーシャルワークとケ

アワークは分離できず、ソーシャルワーカーにもケアワークの技術が求められると言える。しかしながら、社会福祉士養成教育では介護（ケアワーク）、保育に関する専門的な知識、技術が養成カリキュラムに盛り込まれていない。伊藤が主張しているソーシャルワークとケアワークの知識および技術は、従事者の自助努力あるいは自己研鑽に委ねられているとも言えよう。また、伊藤はソーシャルワークとケアワークを実践するためには、「諸援助技術に加えて状況判断力（アセスメント力）といえるだろう」と述べている。これまで高齢者福祉施設の相談援助職の考え方には、ケアワーク重視、ケアワークとソーシャルワークの融合、ソーシャルワーク部門の独立があった。したがって、これまで施設実践における「ソーシャルワーク」と「ケアワーク」について議論される機会が多かったと言える。

## (2) 社会人としてのマナー

相談援助職には専門的な知識や技術はもちろん、一般的な社会人としてのマナーが求められる。特に近年、学生の学力の低下だけではなく、社会人として求められるコミュニケーション能力、マナー、一般常識が低下していると危惧されている。福祉職も福祉サービスを提供する者として、接遇向上のための研修会なども開催されるようになった。この背景には介護保険制度の導入に伴い「措置」から「契約」への転換、福祉サービスを利用する利用者から福祉サービスを購入するお客様という意識の転換も大きい。これらの課題について向井<sup>10)</sup>は、「意識するにせよ意識していないにせよ、ソーシャルワーカー教育の中で、マナー教育は、ある一定の位置づけがなされ

ていると指摘することができる」と述べている。さらに「マナー教育がソーシャルワーカー教育の中で軽視されていると言っても良いのではないだろうか」と指摘している。そのうえで向井は「マナー教育は、単なる一般教養ではなくソーシャルワーカーに必要な専門教育の基礎として明確に位置づけるべきであると思う」と述べている。

大学は全入時代となり、発達障害や引きこもりなどのいわゆる多様な背景を有する学生が大学で学ぶこととなった。これまで実習時に求められる社会人としてのマナーは、実習時の注意事項レベルで実習指導のごく限られた時間で学生に伝達していた。しかしながら、相談援助実習時には実習生の専門的な知識、技術、価値・倫理だけではなく、実習生個人の社会人としてのマナーもクライアントや職員との関係形成において評価の対象となる。さらに実習生が実習中断に至る背景には、相談援助専門職に必要な知識、技術、価値・倫理や取り組みだけではなく、社会人のマナーが欠如していることが原因となっていることもある。したがって、実習生が社会人として求められるマナーの欠如は、実習中断に関わる要因の一つとして重要な要素を占めていることも少なくない。社団法人日本社会福祉士会<sup>11)</sup>が行った「新制度のもとでの相談援助実習の質の向上に関する研究」で実習生へのマナーについては、「実習以前に、相手に対する挨拶の仕方、年上の方への言葉遣いなど、個本的な礼儀について身につけてほしい」「実習生の態度が目にも余るものがあり、かつ指導・注意しても改善されない時、実習無効もしくはその年の再実習は行えないなど、少し厳しい学生さんへの処遇を定めてほしいと

思いました」など、実習以前の問題として捉えていることも伺えた。

### (3) 実習生がイメージする相談援助の概念とケアマネジメント

介護保険制度の導入に伴い、高齢者福祉施設の支援のあり方も変化した。特に高齢者への支援において大きく影響した変化は、ケアマネジメントの導入である。本来的にケアマネジメントとは、長期ケアを必要とするクライアントおよびその家族に対する生活支援の方法である。日本では介護保険制度を契機に急速にケアマネジメントが広まっている。また、ケア真にジメントの導入によってMDSや包括的自立支援プログラムなど、様々なアセスメントツールも活用しながらサービス計画（ケアプラン）を立案、実施することとなった。

介護保険制度におけるケアマネジメントは、「相談」や「ソーシャルワーク」にどのような影響をもたらしたのであろう。例えば入所型の高齢者福祉施設では、施設サービス計画に基づいた支援が行われている。ソーシャルワーク、ケアマネジメントのプロセスの中でもアセスメントは、専門職の力量が大きく影響する。アセスメントとは、クライアントの支援に必要な情報を収集し分析することである。現在、高齢者福祉施設においてクライアントの支援に必要な情報収集は、アセスメントツールを活用しながら行っている。高齢者福祉施設で実習をする実習生は、事例研究を行う場合に実習施設で活用しているアセスメントツールに基づき学びを深めている場合がある。実習生が取り組む情報収集は、まさに実習生とクライアントの「相談」場面である。

しかし、実習生にとってクライアントの見えやすい（得られやすい）情報と見えにくい（得られにくい）情報がある。例えば見えやすい（得られやすい情報）とは、施設内の各種記録、ADL、疾病などを挙げることができる。また、見えにくい（得られにくい）情報には、クライアントが望む生活、家族への思いなどを挙げるができる。実習での醍醐味は、いかにクライアントとの援助関係を形成し、クライアントの語りや行動からその意味を吟味することであると言えよう。実習生とクライアントの援助を形成するためには、相談援助に関する知識、技術、価値・倫理を屈指する必要がある。また、クライアントに対してどのように面接を進めていくのか組み立て、実践し得られた情報からクライアントとニーズを理解していくことこそ「相談援助」である。事例研究における生活場面面接やコミュニケーションは、実習生がリアルに実習でしか体験することができない貴重な「相談援助」の場面である。しかしながら、実習生はこの場面を「相談援助」であると捉えることができない理由は、実習生が「相談」の場面を狭義の構造化された面接（例えば入所相談時の面接など）の印象があまりにも強すぎるものが要因であろう。

また、クライアントとのコミュニケーションは、何らかの目的や意図がなければコミュニケーションとは言えない。アセスメントツールやクライアントとの生活場面面接、コミュニケーションが、「相談援助」として理解できるような養成教育が必要である。また、実習指導者も実習生と共に、クライアントとコミュニケーションを行うことの目的や意図を確認する必要がある。そのうえで相談援助職

に求められるコミュニケーション能力や情報収集の視点を理解することが、実習生にとって貴重な体験である実習において「相談援助」と意識しながら理解を深めることができる体験である。

## 4. 考 察

### (1) 実習生のイメージする「相談援助」の差異

実習生のイメージする「相談援助」と実際に実習で体験できる「相談援助」には、大きな差異が存在すると思われる。もしかすると学生が抱く「相談援助」へのイメージは、とりわけ入所型の施設で実習することを前提とした養成教育が十分に行われていないことが要因なのかもしれない。学内の相談援助演習では主に構造化された面接に重点が置かれ、入所型の施設で行われている生活場面面接のイメージ形成やトレーニングが十分であるとは言えない。これまでの社会福祉士養成教育では、「相談援助」へのイメージやミスマッチの修正が実習生個々の力量に委ねられてきた。社会福祉士養成教育においても「相談援助」へのイメージをどのように形成し、「相談援助」を学ぶ実習生として身につけておくべき内容の整理が必要である。

さらに、「相談援助」場面から相談援助職に必要な面接技術だけではなく、アセスメントの視点を理解できるような教育と実習での指導が求められる。コミュニケーションや面接は、どのような目的や意図を持っているのか整理することも必要である。例えば、実習生が面接場面に同席させていただいた後に面接の目的や意図、クライアントの語りを吟味し、面接から得られた情報とその理解を深めるようなスーパービジョン（振り返り）が必

要である。実習での体験を通して「相談援助とは何か」、実習生自身が体得できるような教育が求められる。

### (2) 実習プログラム、事例研究

実習生が「相談援助」をイメージしづらい背景には、実習プログラムおよびその内容が関連していると思われる。特に高齢者福祉施設での実習プログラムにおけるケアワークの課題は、そもそも相談援助職を目指す相談援助実習として臨む実習生にとって必要なのであろうか。実習生にとってケアワークの技術の習得を目的としているのであれば、介護福祉士を目指す学生が履修する介護実習であろう。もし、実習生がケアワーク実習を行う意義があるとすれば、実習施設においてどのような介護が行われているのか理解し、相談援助に生かすことを目的とするなどの明確な目的や意図が求められる。また、同時に実習プログラムにおいてケアワークの体験をどのように位置づけ、指導者と学生が目的を共有化できることが少なくとも必要であろう。

最近、相談援助実習においてケアワークの体験は、実習プログラムに含まれていることが少なくなってきた。ケアワークの体験においてもクライアントと関わり、コミュニケーションを行っている。ケアワークにおけるコミュニケーションは、あくまでも「介護」の視点に基づいて行われている。相談援助職と介護職のコミュニケーションは、支援の内容が異なるものの目的や意図が重複している部分も多い。しかし、ケアワークとソーシャルワークの差異を実習生が認識し、介護を行いながら相談援助職に求められるコミュニケーションを学ぶことを意識化することは、実習



生にとってかなりレベルの高い要求をしているように思われる。

また、そもそも実習生は介護に関する知識、技術を学んでいないにもかかわらず、実際には実習の場面においてクライアントに対し介護職員指導の下、介護を行う行為自体が課題である。この状況は「介護は知識や技術がなくともできる」ということを介護職が受け入れているようにも思える。介護の専門性が求められているにも関わらず、相談援助実習において介護が実習プログラムとして盛り込まれているのであるならば、介護職自身が自らの専門性を否定しているようにも解することができる。さらに、実習生から提供される介護は、クライアントにとっても心もとないものであろう。したがって、相談援助実習では実習プログラムに介護の内容を含むべきではないと考える。

さらに、個別相談援助（狭義のソーシャルワーク実践）だけではなく、ソーシャルワークの技術が体験でき、その内容や技術がイメージすることができる実習プログラムや指導が必要であろう。つまり、ソーシャルワーク＝狭義の相談援助（ケースワーク）だけではないということも実習での学びから理解するためにも施設ソーシャルワークの9機能に基づく実習プログラムの精査は重要であると言えよう。

### (3) 実習生に求められる社会人としての社会常識、マナー

実習生が「相談援助」を体験できない背景には、社会人としての常識、マナーの欠如が考えられた。この課題は学生個々の自助努力に委ねるには、限界かもしれない。社会人と

しての常識、マナーの欠如は、そもそも実習生が期待する「相談援助」の体験から遠ざかって（体験できないまま終了する）しまうことを意味する。相談援助職に求められる社会人としての常識、マナーは、日々の学生指導だけでは限界がある。今後、学生自身の多様な経験（アルバイト、部活動、サークル活動など）に委ねるのではなく、講義や演習科目として社会福祉士養成科目とは別に社会人に求められる常識やマナーを学ぶ機会を養成教育の一環として提供する必要があると言えよう。

また、前述の西口の指摘する「生活相談員（ソーシャルワーカー）がどこでどんな相談をしているか見えない」という実習生の現状の背景には、実習施設・指導者と実習生自身の2つの要因が考えられる。実習施設・指導者の観点から検討した場合、個人情報保護などの制度上、倫理上の課題があろう。さらに、指導者および実習生の相互の関係性においては、実習期間中に相談援助場面に同行、同席できる機会が少ない場合もある。その理由は、多種多様である。実習生の社会人としての一般常識やマナーの欠如、指導者と実習生間のコミュニケーションの不調は、実習生が「相談援助」を体験しづらい状況へとなりうる重要な課題である。

## 結 論

高齢者福祉施設の相談援助を実習生が体験し学ぶためには、以下の課題が考えられた。第1に学生が「相談援助」のイメージについて具体的に理解することができるために、面接のバリエーションと面接の目的や意図を演習教育で学生と共に考え理解し実習に臨むことが重要である。第2に実習において「相談

援助」を体験するためには、実習生が社会人に求められる常識やマナーを修得しておくことが必要不可欠である。第3に実習プログラムを実習生、養成校、指導者の三者間において連携しながら、実習プログラムの目的や意図を明確にしたうえで相互に共有し相談援助実習に臨むことが重要であると考えられた。

### おわりに

本研究は高齢者福祉施設において実習時に実習生の「相談援助」の体験における現状と課題を整理し、その課題に対する若干の考察にとどまった。今後の課題として、学生に対して「相談援助のイメージ」の把握をすることと実習指導者に対して「相談援助」を体験するために必要な社会常識やマナーとは何かを整理する必要がある。

### 引用・参考文献

- 1 西口守 (2011) : 「高齢者福祉施設における生活相談員の『相談』の実際 -特別養護老人ホームと地域包括センターの調査を踏まえて-」『東京家政学院大学紀要』第51号
- 2 前掲 1
- 3 社団法人日本社会福祉士養成校協会 (2009) : 「介護保険分野における社会福祉士養成実習のモデル構築に関する研究」
- 4 前掲 2
- 5 吉田修大 (2010) : 「高齢者福祉施設の生活相談員に関する基礎的研究」『人間福祉研究』第12号
- 6 土永典明 (2006) : 「介護老人福祉施設における高齢者のソーシャルワーク」『九州保健福祉大学研究紀要』第7号
- 7 前掲 6
- 8 公益社団法人全国老人福祉施設協議会 (2011) : 「特別養護老人ホームにおける介護支援専門員及び生活相談員の業務実態調査」
- 9 伊藤嘉余子 (2007) : 「施設養護におけるレジデンシャルワーク再考 -児童養護施設実践に焦点をあてて-」『埼玉大学教育学部』第56号(1)
- 10 向井智之 (2011) : 「精神保健福祉士及び社会福祉士養成実習教育における学生のマナー問題に関する研究」『淑徳大学研究紀要 (総合福祉学部・コミュニティ政策学部)』第45号
- 11 社団法人日本社会福祉士会施設実習指導者研修委員会フォローアップ研修作業部 (2010) : 「新制度のもとでの相談援助実習の質の向上に関する研究報告書」