

通所介護事業所における生活相談員のソーシャルワーク実践 に関する文献的検討

合田衣里^{*,**} 竹本与志人^{***}

要旨 [目的] 通所介護事業所に勤務する生活相談員のソーシャルワーク実践に関する動向と今後の課題を文献検討より明らかにすることを目的とした。[研究方法] 医学中央雑誌 Web（以下、医中誌）及び CiNii を用い、「通所介護」or「デイサービス」、「生活相談員」or「ソーシャルワーカー」、「ソーシャルワーク」をキーワードに文献検索を行った。[結果] データベース検索より抽出した論文 11 編のうち、基準を満たす論文の総数は 3 編であった。追加した論文 2 編を加えた 5 編を分析対象とした。これらを精査した結果、業務内容について概ね明らかになってきた。[結論] 今後は潜在クラス分析などの検証により、生活相談員のソーシャルワーク実践の実態解明を行う研究が求められる。

キーワード：通所介護、生活相談員、ソーシャルワーク実践

通所介護とは、指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準第九十二条基本方針によれば、「要介護状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の社会的孤立感の解消及び心身の機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るものでなければならない。」と規定される居宅サービスのひとつであり、他者との交流や家族の介護負担の軽減や、機能訓練等を目的としている¹⁾。

通所介護事業所には生活相談員、看護師又は准看護師、介護職員、機能訓練指導員が配置され（指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準 第九三条）、それぞれの専門性に沿ったサービス提供が行われることが期待されている。このように通所介護事業所において必置を義務づけられている専門職の職種一つに生活相談員がある。

先行研究によると高齢者福祉施設に従事する生活相談員の中核業務は相談援助業務と連絡調整業務であるとされる^{2,3)}。しかし、その業務内容は法律上明

記されておらず、「相談援助等の生活指導」とされるにとどまっているため業務が分散しやすく、「何でも屋」と揶揄されることも少なくないことが指摘されている⁴⁾。また、生活相談員の資格要件は社会福祉法第十九条第一項で規定されているが^{注1)}、社会福祉士、社会福祉主事、精神保健福祉士、介護支援専門員、介護福祉士など多岐にわたり、必ずしもソーシャルワーク実践のための教育を受けている者が生活相談員をしているとは限らない。そのため、生活相談員の業務内容は事業所によって範囲・質量ともに大きく異なっていることが想定され、加えてどのような業務を生活相談員が担っているかについても明らかにされていない。

通所介護事業所は諸サービスを施設で提供するという特徴を有する。利用者の生活の主体は在宅であることから生活相談員に求められるソーシャルワーク実践は施設内にとどまらず、在宅に及んでいると考えられる。そのため、通所介護事業所で求められるソーシャルワーク実践には、利用者の在宅生活を支えるためケアプランに基づく他事業所・多職種との連携や利用者の生活を支える基盤となる家族を包括した視点での関わりが求められると考えられ、入

* 新見公立短期大学地域福祉学科

** 岡山県立大学大学院保健福祉学研究科

*** 岡山県立大学保健福祉学部保健福祉学科

〒718-8585 岡山県新見市西方1263-2

〒719-1197 岡山県総社市窪木111

〒719-1197 岡山県総社市窪木111

所型の施設におけるソーシャルワーク実践とは異なるのではないかと推察する。また、2015（平成 27）年度介護報酬改定では、通所介護は地域連携の拠点としての機能の充実を図ることが明記され、それに伴って生活相談員の専従要件の緩和が示された。2016（平成 28）年「通所介護の今後のあり方に関する調査報告事業報告書」¹²⁾では、通所介護事業に関する今後の運営方針について「予防から介護まで一貫して取り組み、地域拠点として役割を発揮」と回答した事業所が 59.6%と最も多く、地域拠点を意識している事業所が多いことが分かる。また生活相談員の専従要件緩和を受け、生活相談員の担当業務、役割の見直しに関する実施状況をみると「見直しや再構築を行った」と回答した事業所が 6.4%、「見直しや再構築をしてはいないが、現在必要か検討中」と回答した事業所が 52.5%であり、概ね生活相談員の業務を見直す傾向がみられる。さらに、すでに生活相談員の役割の見直しを行ったと回答した事業所へその後の変化を尋ねると、「生活相談員の取り組む姿勢や意識、意欲がより高まってきた（51.0%）」「果たすべき機能の可能性を感じることができるようになった（39.8%）」の順で回答が多く、役割の変化を肯定的に捉えていることが分かる。一方、生活相談員の役割について、今度当面検討はしないと回答した事業所は 20.0%であり、「事業所内の利用者への対応で手いっぱいである（83.8%）」「必要人員の配置をしても、事業採算率がマイナスになる（16.6%）」といった項目が上位となり、事業所の状況や方針により、生活相談員に求められる役割は、ますます事業所間格差が拡大する可能性が危惧される。

現在通所介護事業所に勤務する生活相談員の業務内容やソーシャルワーク実践の状況を明らかにすることは、今後通所介護事業所の生活相談員に求められる役割やソーシャルワーク実践について検討する一助となると考える。そのために、関連する文献の検討を行い、現時点での研究段階を確認することが必要である。そこで本研究では、通所介護事業所の生活相談員のソーシャルワーク実践に関する動向と今後の課題を文献検討より明らかにすることを目的とした。

研究方法

医学中央雑誌 Web（以下、医中誌）及び CiNii に

より、「通所介護」or「デイサービス」、「生活相談員」or「ソーシャルワーカー」、「ソーシャルワーク」をキーワードに検索を行った（平成 29 年 4 月時点）。その後、介護職員に関する文献や事例検討などの生活相談員業務、生活相談員の行うソーシャルワーク実践との関連の低い文献を除外した。また、これらのキーワードによって論文の検索ができなかったものの、検索された論文と同一著者による通所介護事業所の生活相談員に関する論文も分析対象に含めることとした。

結果

データベース検索で抽出した論文 11 編のうち、基準を満たす論文の総数は 3 編であった。さらに追加した論文 2 編を加え、分析対象を 5 編（文献 A～E）とした。

文献 A は、単市の通所介護事業所に勤務する生活相談員を対象に質問紙調査を行い、通所介護事業所の生活相談員の果たすべき中核業務は相談援助業務であるか否かについて検討していた。質問紙の内容は相談員の業務内容 20 項目に対して関与度（現在その業務を実践している程度）と関与意識（本来は関わるべき業務と認識している程度）に回答を求めた。相談員の業務 20 項目すべての業務内容については、「高齢者福祉施設生活相談員業務指針」を参考に、筆者が通所介護相談員の業務内容に合致するものに再作成している。その結果、20 項目すべてに対して 8 割以上の人が、「積極的に関わるべき」あるいは「ある程度関わるべき」と回答していた。また、「利用者に関する相談、対応」等の 19 項目に対して現状の関わりを示す関与度より関わるべきかについて尋ねた関与意識の割合の方が高かった。

文献 B は、単市の通所介護事業所に勤務する生活相談員を対象に質問紙調査を行い、相談援助業務に対する理解度が社会福祉士等の相談系資格の有無による違いを明らかにし、現行の資格要件が妥当なものであるかを検討しようとしたものであった。質問紙の内容は生活相談員の業務内容 20 項目に対して「非常に理解出来ている」「ある程度理解出来ている」「ほとんど理解できていない」の 3 件法により理解度を尋ねた。業務内容 20 項目については、「高齢者福祉施設生活相談員業務指針」を参考に作成し、通所介護事業所 4 か所の生活相談員 5 名に対するインタビュー調査により修正を行っていた（文献 A で

表 1 通所介護事業所における生活相談員のソーシャルワーク実践に関する文献とその概要

文献	著者	タイトル	出版	年	目的	調査方法	調査時期	結果	回答者数 (率)	社会福祉士 取得率
A	西川勝利	業務アンケートから見た デイサービス相談員の 業務	福祉研究	2010	デイサービス相談員の果たすべき中核業務は相談援助業務であることを明確にすること	質問紙調査 内容：関与度、本来関わるべきと考ええる業務	2008	デイサービス相談員の業務内容として作成した 20 項目すべてに対して、「積極的に関わるべき」「ある程度関わるべき」と 8 割以上の人が回答した。しかし、19 項目は関与度よりも関与すべきとする関与意識が高く、相談員が現状業務以上に相談援助業務に従事すべきと考えられているといえる。	名古屋市内 158 事業所中、回答の得られた 71 事業所 (45%)	16 票 (22.5%)
B	西川勝利	デイサービス相談員における相談援助業務の理解と資格要件の検討	福祉研究	2012	相談援助業務について、社会福祉士等の相談系資格の有無によって理解度に差がどの程度あるのか明らかにし、現行の資格要件が妥当なものであるかを検討すること	質問紙調査 内容：業務に対する理解度	2008	全体の平均で社会福祉士等の相談系資格の有無による相談援助業務に関する理解度の差は認められなかった。内容別にみると、「地域との連携」で相談系資格者が有意に高かった。	名古屋市内 158 事業所中、回答の得られた 71 事業所 (46%)	16 票 (22.5%)
C	西川勝利	デイサービス相談員のソーシャルワーク実践におけるケアワーク関与に関する一考察：質問紙調査を通して	福祉研究	2013	ソーシャルワーク実践におけるケアワークの関与度を視点として業務検討をし、諸課題の考察を行うこと	質問紙調査 内容：相談員業務に占めるケアワークの関与率	2012	サービス提供時間において、デイサービス相談員業務のケアワークの関与率は高く 7 割以上であり、どの時間帯においてもケアワークに従事していた。ソーシャルワークの専門職として業務を遂行するのが理想であるが、実質的にソーシャルワークとケアワークを行うこととなり、バーンアウトを起こす可能性も出てくるのではないかといえる。	愛知県内 50 か所、名古屋市内 50 か所の計 100 か所のうち 51 か所 (51%)	10 票 (19.6%)
D	口村 淳	高齢者デイサービスにおける相談援助業務の特徴 既存臨床情報 の質的分析を 通して	ソーシャルワーク 研究	2013	デイサービスにおける相談援助に関与するカテゴリーを生成した上で、生活相談員業務の特徴について検討すること	CDM ^(注) による質的調査 A 施設において相談員が関与している臨床情報から「相談内容」に関する記述を抜粋する	2012 — 2013	生活相談員に対する相談内容として「サービス内容に関する領域」「利用者との関係に関する領域」「リスクマネジメントに関する領域」が挙げられた。	筆者が勤務する A 通所介護事業所の臨床情報	不明
E	合田衣里	通所介護事業所における生活相談員の業務内容と困難度	岡山県立 大学 保健福祉 学部紀要	2015	通所介護事業所における生活相談員の業務と困難度を明確にすること	質問紙調査 内容：業務の度合いと困難度	2013	業務の度合いが高かったのは「送迎」、「介護業務との兼務」、「記録」、「介護支援専門員との連携」、「利用者への相談援助」であり、困難度の高い業務は「苦情解決」、「会計経理」、「地域連携」、「事業計画管理」、「研修企画」であった。困難度の高い業務である「介護支援専門員との連携」「苦情解決」は福祉系大学の卒業生が有意に高かった。	平成 25 年度某県保健福祉施設・病院名簿に掲載されている通所介護事業所 772 施設の生活相談員のうち、回答のあった 341 名の中から欠損値のない 174 名を対象とする	30 票 (17.2%)

(注) CDM とは、Clinical Data Mining

用いている項目と同様)。相談系有資格者(社会福祉士、精神保健福祉士:16名)と非相談系有資格者(社会福祉士、精神保健福祉士以外:55名)の業務理解度についてt検定を用いて比較したところ有意差は認められなかった。しかし、業務内容別では「地域との連携」において相談系有資格者が非相談系有資格者に比して理解度が高かったと述べている($p<0.05$)。

文献Cは、単県の100事業所の通所介護事業所に勤務する生活相談員を対象に質問紙調査を行い、生活相談員業務におけるケアワークの関与度を確認していた。「入浴・清潔保持整容・更衣」「食事」「排泄」等、9項目のケアコードに対して30分ごとに「関与している」「関与していない」の2件法で回答を求めている。ケアコードとは、要介護認定調査検討会の2006(平成18年)度版ケアコードを参考に、「生活自立支援」コードを削除して作成している。結果、利用者へのサービス提供時間において、通所介護事業所の生活相談員のケアワークへの関与率は7割以上となっており、いずれの時間帯においてもケアワークに従事していることが明らかとなったと述べている。

文献Dは、F通所介護事業所において生活相談員が関与している実践状況から、生活相談員が受理する「相談内容」に関する記述を抽出するといった質的分析を実施したものである。通所介護事業所における生活相談員の相談援助に関するカテゴリーを生成し、生活相談員業務の特徴について検討することを目的に実施した。結果、生活相談員が受理する相談内容は「サービス内容に関する領域」「利用者の状態に関する領域」「利用方法に関する領域」「リスクマネジメントに関する領域」の4つに分類できたと述べている。

文献Eは、通所介護事業所における生活相談員の業務内容と困難度を明確にすることを目的に質問紙調査を行っていた。その結果、業務の頻度が高かったのは「送迎」「介護業務との兼務」「記録」「介護支援専門員との連携」「利用者への相談援助」であり、困難度の高い業務は「苦情解決」「会計経理」「地域連携」「事業計画管理」「研修企画」であった。苦情解決に対する困難度は福祉系の学校(介護・福祉系の短期大学及び大学)を卒業したの方が福祉系の学校(介護・福祉系の短期大学及び大学)を卒業していない者に比べて有意に高かったことを報告している

($p<0.001$)。

考察

先行研究の内容を精査することにより、通所介護事業所に勤務する生活相談員の業務内容が概ね明らかになってきた。文献Eでは、生活相談員業務の頻度が多かった業務は「送迎」「介護業務との兼務」「記録」「介護支援専門員との連携」「利用者への相談援助」であったことを報告し、相談援助業務以外の業務が多いことが報告されていた。また、文献Cでは、生活相談員が非常に多くの時間においてケアワークに従事している現状が述べられた。熊坂⁶⁾は特別養護老人ホームの生活相談員について、本来の相談援助業務とその他の業務の割合がほぼ逆転していたことを報告しており、ショートステイの生活相談員について調査した口村⁷⁾は、相談員業務に加え他業務に携わることは、施設の相談機能に支障をきたしかねず、業務量が多い場合は、他職種に現状を伝えた上で、相談業務に専念する姿勢も必要であることを指摘している。このように生活相談員が事業所内で多くの業務に関わっていることは、施設の種別を超えて共通の状況があるものと推察する。

文献検討により生活相談員の業務内容が多岐にわたっていることが明らかになってきた一方、生活相談員が通所介護事業所のなかで期待されているソーシャルワーク実践については、今後検討の必要性があると言える。文献A、ならびに文献Bでは、通所介護事業所の生活相談員の相談援助業務について関与度と関与意識、業務理解度に焦点を当て検討していた。文献Aでは、「利用者に関する相談、対応」等の19項目に対して現状の関わりを示す関与度より関わるべきかについて尋ねた関与意識の割合の方が高かったことが明らかとなっており、生活相談員は相談援助業務に対して、必要性を感じながら実践できない状況に置かれている可能性が推測される。文献Bでは、保有資格による相談援助業務に対する理解度には差がないものの、「地域との連携」において相談系有資格者が非相談系有資格者に比して理解度が高かったことが報告されていた。2015(平成26)年度の介護報酬改定による生活相談員の専従要件の緩和では、利用者の地域での暮らしを支えるため医療機関や他の介護事業所、地域の住民活動などと連携し、通所介護事業所を利用しない日においても、利用者を支える地域連携の拠点としての機能を

果たすことが期待されており⁸⁾、今後、生活相談員が地域との連携においてその役割を果たすことが望まれる。

このように通所介護事業所の生活相談員に求められる役割が時代とともに変化しており、業務内容についても検討の必要があるものといえる。文献Aは、通所介護事業所の生活相談員の業務内容の項目作成にあたり、「高齢者福祉施設生活相談員業務指針」を基礎に作成しており、文献Bでは同じく「高齢者福祉施設生活相談員業務指針」を基礎に作成し、インタビュー調査を実施し修正版を作成していた。しかし、前述した通所介護事業所の生活相談員の業務内容の多様性と施設と在宅双方での展開が求められる実践内容、時代とともに生活相談員へ求められる役割が変化してきている点などを考慮するならば、地域を基盤としたソーシャルワーク実践について問う業務内容項目が必要であるといえる。

さらに、いずれの調査においても生活相談員の社会福祉士取得率は20%前後であり、ソーシャルワーク教育を受けていない者が生活相談員として従事していることが判った。これは前述したように生活相談員の資格要件が多岐にわたっていることが要因のひとつであるものと推察する。しかしながら、通所介護事業所の生活相談員の社会福祉士保有率は特別養護老人ホームの生活相談員について調査を行った上田ら⁹⁾(社会福祉士保有率：37.8%)や介護老人福祉施設調査について調査を行った安立ら¹⁰⁾(社会福祉士保有率：29.8%)に比べて低いといえる。2017(平成29)年3月に報告された「通所介護等の今後のあり方に関する調査報告」によると、専従要件の緩和に伴う生活相談員の業務の見直しや再構築を行ったと回答した事業所は「医療機関から退院する利用予定者に関する医療機関からの情報収集」や「利用者の在宅での見守り態勢を介護支援専門員と協力して構築」等を施設外業務として想定している。また、事業所で優先的に取り組む運営課題の上位に「生活相談員の資質向上(56.8%)」が挙げられていることから、通所介護事業所では多職種と協働しながら在宅生活を支えることの出来る生活相談員を期待しているのではないかと考える。通所介護事業所が、利用者を支える地域連携の拠点としての機能を果たすことを期待されるに伴って、生活相談員は通所介護事業所における利用者への援助のみならず、今まで以上に在宅での利用者の生活を意識し

た利用者との関わりが求められるのではないだろうか。そのため、今後は通所介護事業所の生活相談員が行う業務の実態調査にとどまらず、利用者の在宅生活を支えるためのニーズに有用なソーシャルワーク実践の程度を確認するなど、利用者視点に立ったソーシャルワーク実践に関する研究の進展が必要であると考ええる。

結論

本研究は、通所介護事業所の生活相談員のソーシャルワーク実践に関する動向と今後の課題を文献検討より明らかにすることを目的とした。選定した5編の文献を精査した結果、通所介護事業所に勤務する生活相談員の業務内容について概ね明らかになってきた。しかし、調査対象地域が単市に限定されているため調査対象地域の拡大が求められる。さらに生活相談員が通所介護事業所のなかで期待されているソーシャルワーク実践については検討されておらず、今後検討の必要性があると言える。また、研究の多くが生活相談員の業務内容に関する分析において、単純集計や差の検定にとどまっていた。今後は潜在クラス分析などを用いた検証によって、生活相談員のソーシャルワーク実践の類型化を行い、通所介護事業所の生活相談員がソーシャルワーク実践を行うための指針を得ることが必要である。

注

1)

第十九条 社会福祉主事は、都道府県知事又は市町村長の補助機関である職員とし、年齢二十年以上の者であつて、人格が高潔で、思慮が円熟し、社会福祉の増進に熱意があり、かつ、次の各号のいずれかに該当するもののうちから任用しなければならない。

一 学校教育法(昭和二十二年法律第二十六号)に基づく大学、旧大学令(大正七年勅令第三百八十八号)に基づく大学、旧高等学校令(大正七年勅令第三百八十九号)に基づく高等学校又は旧専門学校令(明治三十六年勅令第六十一号)に基づく専門学校において、厚生労働大臣の指定する社会福祉に関する科目を修めて卒業した者

二 厚生労働大臣の指定する養成機関又は講習会の課程を修了した者

三 社会福祉士

四 厚生労働大臣の指定する社会福祉事業従事者試

験に合格した者

五 前各号に掲げる者と同等以上の能力を有すると認められる者として厚生労働省令で定めるもの

2 前項第二号の養成機関の指定に関し必要な事項は、政令で定める。

参考文献

- 1) 前川静恵 (2015). デイサービス業務実践ハンドブック すぐ使える様式と書き方のポイント. 中央法規出版.
- 2) 西川勝利 (2010). 業務アンケートから見たデイサービス相談員の相談援助業務. 福祉研究、101: 48-54.
- 3) 東京都社会福祉協議会 (2012). 高齢者福祉施設生活相談員業務指針 '12 業務標準化のためのガイドライン. 東京都社会福祉協議会.
- 4) 和気純子 (2006). 介護保険施設における施設ソーシャルワークの構造と規定要因 —介護老人福祉施設と介護保健施設の相談員業務の比較分析を通して—. 厚生指標、53(15): 21-30.
- 5) 平成 28 年「通所介護の今後のあり方に関する調査報告事業報告書」三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング
- 6) 熊坂聡、船越正一、庄司尚美 (2009). 特別養護老人ホームにおける生活相談員の業務のあり方について —ソーシャルワーク機能に基づく生活相談員の業務分析から—. 山形短期大学紀要、41: 161-178.
- 7) 口村淳 (2011). 高齢者ショートステイにおける生活相談員の悩みとは何か —全国調査における自由記述の分析を通して—. 評論・社会科学 97: 81-91.
- 8) 日総研グループ『通所介護&リハ』企画チーム (2015). 2015 年度 新報酬体系・制度下でのデイ事業展開戦略と実践. 日総研出版.
- 9) 上田正太、竹本与志人、岡田進一、白澤政和 (2012). 特別養護老人ホームの生活相談員が行うソーシャルワーク実践の構造に関する検討. ソーシャルワーク学会誌、(24): 15-28.
- 10) 安立清史、黒木邦弘、藤村昌憲、石川勝彦、三沢良 (2010). 介護老人福祉施設における生活相談員の業務実態とその意識. 九州大学アジア総合政策センター紀要、(5): 223-237.

A Systematic Literature Review for social work practice by social workers in day service centers

ERI GODA^{*,**}, YOSHIHITO TAKEMOTO^{***}

**Community Welfare Department, Niimi College, 1263-2 Nishikata, Niimi, Okayama, Japan*

***Graduate School of Health and Welfare Science, Okayama Prefectural University, 111 Kuboki, Soja, Okayama, Japan*

****Department of Health and Welfare Science, Faculty of Health and Welfare Science, Okayama Prefectural University, 111 Kuboki, Soja, Okayama, Japan*

Purpose : The purpose of this study was to clarify a current study level and future research theme, investigating many articles about social work practice by social workers in day service centers.

Methods : I conducted a Systematic Literature Review of many studied social work practice in social workers in day service centers, using some databases (CiNii et al.).

Results : Out of 11 articles which were searched from the database, three met the selection criteria. Then two other articles were added and the five articles in total were examined.

Conclusion : Further study is to clarify various states of social work practice by social workers, using latent class analysis.

Keyword : day service centers ,social worker ,social work