

地域包括支援センターに所属する社会福祉士への支援に関する一視角 「道内社会福祉専門職の職務満足度とその関連要因— 地域包括支援センターの職員を対象にした調査—」の結果から

大友 芳恵, 志渡 晃一

看護福祉学部大学院看護福祉学研究科

キーワード

社会福祉士 職務満足 地域包括支援センター

I はじめに

高齢者の生活を支える基幹的な機関として「地域包括支援センター」が位置づけられているが、その存在と役割や機能に関する市民的理解は十分になされているだろうか。

そもそも「地域を包括する」とは何を意味するのか、「支援センター」とは誰を支援してくれるのであろうか。また、その支援の担い手とは誰であらうか。

これまで老人福祉法で規定されていた「在宅介護支援センター（以下、「在介センター」と略す）」が介護保険施行後の平成18年4月に「地域包括支援センター」と改変され、それまで在介センターの機能であった在宅で暮らす高齢者と家族を支えるという使命を2職種（社会福祉士ないし保健師、看護婦ないし介護福祉士という職種組み合わせ）配置で実践してきたものを、3職種（社会福祉士、保健師、主任ケアマネジャー）配置とし、従来の在介センターの機能に加えて、高齢者の虐待等に関連する権利擁護やケアマネジャーの質の担保とサービスの向上や居宅介護支援事業所ケアマネジャーが担当する困難ケースに対するスーパービジョンなどの支援、さらに在宅高齢者の介護予防を意識した個別の予防プランの作成など、地域を構成する、高齢者・家族・サービス提供者・関連機関と関わり、点としての支援から、点と点をつなぎ、さらに面としての地域づくりに推し進めていく役割が求められている。

上記したように、地域包括支援センターにはこれまで以上に専門職に期待される事柄も多い。しかし、残念ながらこの期待に呼応する社会福祉専門職の労働条件は決して良いとは言えず、藤野（2000）の調査では

「7割の職員が現在の給与に不満足であり、8割の職員が同世代の他の職業従事者に比べて給料が安いと感じている」と報告している¹⁾。

社会における急速な高齢化により、保健、医療、社会福祉を中心とした制度の改編と関連職種の役割の多様化、専門分化した中で真摯に実践に取り組んでいる職員の働き方の現状を把握することは、ひいては専門職の意味と役割の再確認につながるものと考えられる。そこで、本論文においては北海道公衆衛生協会が実施した研究調査（2009）の一端を紹介し地域包括支援センターに所属する社会福祉士への支援の一視角を提示したい。

II 北海道公衆衛生学会の調査の概要と結果

北海道公衆衛生協会では2006年から2008年度にかけて、財団法人北海道健康づくり財団の助成を受け、北海道公衆衛生協会の研究事業として「地域包括支援センターにおける関連職種間の連携」に関する調査研究を実施した。調査対象は北海道内の地域包括支援センター232施設（2007年4月現在）に在籍している全職員（1,128名）に対し、郵送法による調査を実施した。調査期間は2007年12月～2008年1月であり、回収率は732名（64.9%）であった。

そのうち、社会福祉専門職156名（社会福祉士保有者）に関する職務満足度とその関連要因について調査した結果の概要を以下に紹介する。ここでは、職務満足度を「満足群」「不満足群」に分類し、職業性ストレスや身体的・心理的ストレス等との関連を検討したものである。その結果、職務満足度は様々な要因と多面的に関連していることが明らかになった。ここでは結果を3点に集約して整理したい。

①職業性ストレス（17項目）では、「自分のペースで仕事ができる」、「職場の雰囲気は友好的である」、「働きがいを感じている」などの5項目において、満足群の該当率が有意に高かった。

②身体的・心理的ストレス（29項目）では、「ひどく疲れた」、「気分が晴れない」などの8項目において

<連絡先>

大友 芳恵

〒061-0293 北海道石狩郡当別町金沢1757

北海道医療大学 看護福祉学部 臨床福祉学科

医療福祉臨床学講座

E-mail: otomo16@hoku-iryu-u.ac.jp

「不満足群」の該当率が有意に高かった。

③ソーシャルサポート（9項目）では、「上司と気軽に話しができる」などの3項目において、「満足群」の該当率が有意に高かった。

上記結果から、社会福祉士の職務満足度とその関連要因（勤務状況、職業性ストレス、心理的・身体的ストレスなど）の特徴を以下のように描くことができよう。まず、①満足群の特徴は「仕事の負担度が低く、仕事の裁量度が高く、職場内の人間関係が良好で、家庭・私生活に満足している人」と考えられた。他方、②不満足群では一日あたり2時間程度の残業を行っており、中には週に20時間を超えるものも見られた。また、残業手当や内容に満足している者は全体の3割程度であった。これらのことから、不満足群は心身の疲労が蓄積され、仕事にやりがいや喜びを見いだせない状況にあることがうかがえる。また、最終的に離職につながる可能性も考えられる。

Ⅲ 調査結果から考えられる支援のありかた

北海道公衆衛生協会による調査結果をもとに、職務満足度にかかわる支援の一視角を以下に述べてみたい。

1) 地域包括支援センターの社会福祉士に期待される業務

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」（社会福祉士実務者研修会編2006：2）という創設目的を果たすことが期待されている。そもそも、地域包括支援センターの役割は、第一に地域住民の暮らしを見つめ、潜在化しているニーズを受け止めて、予防的相談や初期相談の援助の入り口につなげることである。さらに、住民が地域生活を営む上で日常的に出会う人々による生活者の視点からの気づき、顕在化した援助ニーズをキャッチするものである。

その中で、地域包括支援センターに所属する社会福祉士の役割には、「総合相談・虐待の早期発見、権利擁護」があり、当然ながら、社会福祉士として配属された時点で「社会福祉士」としての専門的役割が求められる。

2) 先行研究から考えられる支援

①職務に見合う待遇改善

久末（2008）ら²¹⁾は、2007年実施の北海道内の地域包括支援センター実態調査から、特に社会福祉士が中心となる実態把握と権利擁護に関わる相談内容には、アウトリーチを用いた実態把握が4割であり、アウトリーチの方法としては、全戸を訪問し高齢者の把握に努めるが4割をあげ、さらに他機関からのリストの入手や、民生委員の協力を仰ぐ、老人クラブや社協行事に参加する、をあげている。

つまり、社会福祉士の業務は自らの足で地域に向き、さまざまな人々とかかわる中から始まるということであるが、訪問を通して利用者の生活場面でのアセスメントをし、実態把握を行うということである。したがって、地域ケアの中核として地域の人々に関わるという社会福祉専門職の実践の実際は、住民が仕事からの帰宅後の夕方以降に住民らと打ち合わせ等を実施する場面や、また、緊急的な支援にあっては時間外での相談対応も不可欠となる。つまり、専門職の働き方として、きわめて変則的な体制が求められているということがわかる。公衆衛生学会の調査結果にみられた不満足群の諸課題の一要因をここに見出すこともできると考えられる。だとすれば、それらに対する手当や内容のあり方が問われることは言うまでもないことであろう。

②スーパービジョンの充実

さらに、地域包括支援センターの現状課題として、内田（2009）³¹⁾は全国各地の地域包括支援センターにおける大学卒業見込みの社会福祉士の採用が行われる現状にふれ、「実務経験のない社会福祉士採用にあたっては、実務経験のある社会福祉士による職場内研修が重要である」と指摘しているが、本調査における職務満足度の高さの要因の一つである「人間関係」の構築につながるスーパービジョンのあり方も重要となることがいえよう。つまり、相談対応や実態把握等の個別ケースへの支援スキルのみならず、コーディネートやスーパーバイズ機能などの組織管理・運営面にかかるスキル、加えて、中長期的かつ広範な範囲から地域包括支援センターの業務を志向し対応することが求められているとすれば、人材の育成や確保に関する方策も不可欠となると考えられる。

③継続的研修の確保・保障

同様に、伊藤（2006）⁴¹⁾は、山梨県社会福祉士会会員への意識調査結果から、「社会福祉士という資格の知名度が向上し、専門職種としての力量を発揮できる場になる、と肯定的に捉えている反面、給与などの待遇面では改善が望めない」や「社会福祉士に対する役割・期待が重くのしかかってくることを懸念する」という声を紹介している。また、自らの専門性を広がりの中に捉え、特定の分野に限らずどんな状況にでも対応できる存在と考えている傾向が明らかになったとし、専門性発揮をするための継続的な研修の実施を希望している結果を示している。

地域包括支援センターの社会福祉士の役割の中でも、今後さらに期待されている業務として、権利擁護や高齢者虐待にかかわる実践をすすめていく意味でも、研修等の基盤整備がきわめて重要であるといえよう。松浦（2008）⁵¹⁾は、高齢者虐待に対応する専門的人材については、ソーシャルワークと権利擁護に関する専門的視点と技術が不可欠であると述べているよう

に、実に広範な知識とスキルを必要とされているのが地域包括支援センターの社会福祉士であることがいえよう。だとすれば、それらを保障することはきわめて重要であるといえよう。

社会福祉専門職の職能団体である日本社会福祉士会では、地域包括支援センターにおける連携・ネットワークの構築を目指すための研修や調査などの基盤整備を進めている⁶⁾が、職務に満足感を抱きソーシャルワーク実践ができることの実現のためにも、地域包括支援センターへの後方支援は今後の喫緊の課題となると考えられる。

Ⅳ おわりに

紹介させていただいた北海道公衆衛生協会による「地域包括支援センターに所属する社会福祉士の職務満足度」の結果が示すものは、私たちが日頃から感覚的にイメージしていることと同様の結果を示したともいえる。その満足度を構成する要因を検討し、支援のあり方を考えてみると、地域包括支援センターというシステムからくる困難性がみてとれる。つまり、重要なのは、皆がたやすく想像できる結果であるとするれば、その状態をそのままにしていることがそもそもの課題であり、変化を作り出すことが必要であるということなのではないだろうか。

文献

- 1) 藤野好美：日本における社会福祉専門職のバーンアウト研究についての一考察先行研究の現状と今後の展開に関して一評論・社会科学. 61. pp1-22 2000年
- 2) 久末久美子, 飯島紀子：北海道における地域包括支援センターの現状と課題～実態調査から見る社会福祉士の活動実践～ 人間福祉研究 No.11 27-37 北翔大学人間福祉学部紀要 2008年
- 3) 内田充範：地域包括支援センターにおける社会福祉士の役割一職歴の異なる3社会福祉士へのインタビューからの考察一 社会福祉学部紀要2009年3月 山口県立大学学術情報第2号 2009
- 4) 伊藤健次：社会福祉士養成のあり方に関する一考察一地域包括支援センターに対する山梨県社会福祉士会会員の意識調査を通して一 山梨県立大学人間福祉学部紀要 Vol.1 2006
- 5) 松浦信二：高齢者虐待防止法施行後の市町村の取り組みにおける一考察一埼玉県内市町村へのアンケート調査結果の分析一 つくば国際大学研究紀要 No.14 2008
- 6) 高山由美子：介護保険制度改革における地域包括支援センターをめぐる動向一社会福祉士の機能と役割一 デオロギア・ディアコニア No.39 ルーテル学院大学 2005 の研究に考え方がみられる。

- 7) 三宅浩次, 志渡晃一, 大友芳恵, 佐伯和子, 高橋由美子, 塚部繭子, 長井卷子, 亀山育海, 蒲原龍, 早川明：公衆衛生関連職種間の連携に関する調査研究一地域包括支援センターにおける関連職種間の連携一 北海道公衆衛生協会第9号課題研究班 2009年
- 8) 地域包括支援センターが担うべきと期待されている役割と実際業務の負担内容の差や広範な地域の広範地域高齢者の生活課題を担当すること, それらを限られた職員数で担当していくことなど, 多様なシステム上の課題が見え隠れする

受付：2009年11月30日

受理：2010年2月19日