共同研究報告書

社会福祉相談援助実習において獲得が目指されるコンピテンシーと学習効果を高めるプログラム・実習指導に関する研究

黒川京子、上村勇夫、倉持香苗、
冨永健太郎、木村容子

１．研究の背景と目的

本研究は、「“相談援助実習におけるプログラム”の構築および運用方法と学生の学習効果に関する基礎的研究」研究班として取り組んだものである。これまでに実施した学内共同研究『実習先と構築する“相談援助実習におけるプログラム”の質の向上に関する研究』および『“相談援助におけるプログラム”の構築および運用方法と学生の学習効果に関する基礎的研究』との連続性を有し、実習教育の質を高め続けることに繋がるべく取り組む研究の一環である。

本学では相談援助実習を必修と位置づけ、学生の成長を支え、専門職としての価値・倫理を基盤とし専門的力量を実践の場で発揮するソーシャルワーカーを社会に送り出していくことを使命の一つとしている。実習の質は実習生の力量形成ときわめて関係が深いことから、今後も様々なアプローチを通して考え続けていくことになる。

上記のこれまでの研究は、実習施設・機関の実習指導者の方々に個別およびグループでインタビューをおこなったり、一緒にプログラムやスーパービジョンについて考えたりしてきたが、今回の大きな特徴として、実習生自身に対するインタビュー（グループ・インタビュー）が挙げられる。そして、そこから相談援助実習で体得すべき“コンピテンシー”について改めて整理し、その獲得のための要因を明らかにすることを目的とする。

ここで得られた知見を本学の実習指導向上に活かしていくことは勿論であるが、実習先や他の養成校などにプログラムやスーパービジョンに関する発信をしていくことも、視野に入れていく。

２．研究方法

上述のとおり、実習生へのグループ・インタビューをおこなった。学内の倫理審査を経て、2016 年度（実習期間は 8 月～10 月）の実習生６名の参加を得た。参加者の実習先は、高齢、児童、障がいの各分野、生活困窮者支援等の施設および行政機関等であり、各自のプライバシーや自由が確実に守られることなど、方法について詳細に確認をした上で開始した。筆記記録とともに、同意を得て録音した内容をもとに、厚生労働省『相談援助実習

の目標と内容』に示された項目ごとの整理をおこなった。

コンピテンシーの概念は多様で、一言で言い表すことは容易ではない。本学における上述した共同研究において、その概念についての文献・論文レビュー、先行研究をおこなった。そして、本研究においてコンピテンシーとは、価値・倫理、知識、技術を包含したソーシャルワーカーとしての特性、力量であると捉え、参加者とその前提を共有した。参加者からは「専門職としての学び」などの言葉で、コンピテンシーについて語られた。一方、実習について自由に何でも話せる場であるとともに、実習生どうし、他者の語りを自らの糧とするグループワークの効果が見受けられた。

本報告においては、学生個人および実習先（利用者を含めて）の特定を避けるべく細心の注意を払い、具体例ではなく、発言内容・要旨を中心に記述することとする。

３．研究結果の概要

上記のとおり、参加者（実習を終えた学生）がグループ・インタビューにおいて語った内容・要旨を、『相談援助実習の目標と内容』の各項目、および独自の項目に沿って整理を進めた。

複数の参加者が同様の内容について語ることが、少なからずあった。その多くは若干のニュアンスの違いがあり、いずれもここで取り上げた。そのため、記述に類似の内容が複数見られる場合がある。

【基本的コミュニケーションと人間関係形成】

- 実習生としての立場は、家族でも友人でもない。ソーシャルワーカーでもなく、学ばせていただく立場である。その状況での利用者との距離の取り方が難しいと思った。
- 自分は笑顔でいることが良いことだと思っていた。体調の良くない利用者のところでも、無意識に笑顔になっていたと思う。その人から「笑っている」と抗議があり、場に応じた表情の重要性を再認識した（自己覚知でもある）。
- カンファレンスに参加（守秘義務を遵守）して、利用者の特性を理解することから、適切なコミュニケーションが得られた。そうでなければ、自分流に「ガンガン話しかけてしまっていた」だろう。
- 利用者との対人関係の距離について。利用者に尋ねられて、最寄りの駅を答えたところ、その人が一緒に帰ろうとして待っていたことがあった（近かった）。距離感を間違って利用者を傷つけることはあってはならず、スーパービジョンを得つつ、適切な距離（質問にどこまで応えるのか、どのような声かけをするのかなど）について改めて考えた。
- 事前学習で、利用者に住所を訊かれたとか、お菓子をくれようとしたときなどの対応を考えたことが役に立った。実際にそのような場面が多かったので。
- ソーシャルワーカーも個人の特性があり、それを活かした利用者との関わり方があるの

ではないかと思った。

- コミュニケーションは、まず“観察すること”から入るとスムーズであると感じた（相手を理解すること）。

【利用者のニーズ理解・支援計画】

- 障害者支援施設において複数の部署を体験したが、その順序（どの部署で先に学ぶか）に指導者の配慮を感じた。その順序であったから、利用者のニーズへの理解が深まった。
- 介護認定調査や入所面接に同行することは、利用者理解、施設理解につながった。
- 職員は、しっかりといろいろな見立てをして、それをまとめ、利用者の成長につながる支援計画を作成していた。
- 施設が増えてきて、質はまちまちである現状。きちんと面談をして、ニーズをキャッチし、支援を考え、支えていくことの重要性を学んだ。施設の質の関する研究を、卒業研究としてやりたいと思う。

【利用者・家族等との援助関係の形成】

- 信頼関係が非常に重要。しかし、たやすいことではないと実感した。利用者個々に合った声かけや支援を重ねていく中で、信頼関係はつくられていくと思った。
- 信頼関係を築くにあたり、相手の気持ちを考えながら相手と話すことに重要性を実感した。家族や友人との普段の会話の中からも心がけたい。
- 限られた期間の実習で、反応を示さない利用者との信頼関係形成に悩んだ。工夫をして話しかけているうちに、向こうから声をかけてくれるようになった。とても時間はかかったが、変化があった。しんどいと思ったが、自分が始めないと、実習が終わるまで何も始まらないと思った。
- 利用者を多角的に理解し、関わっていく中で、信頼関係が構築されると感じた。
- 実習中に、自分は利用者のご機嫌をうかがっているようなかかわりをしていると気づいた。職員の対応に様々な場面で接したが、利用者個々の特性に合わせて、「伝えやすい対応」をしていることがわかった。利用者理解が、その前提になる。
- 距離感を考えつつ、自分を出していくことで、利用者は見ていてくれることに気づいた。
- 同席面接の後、「先ほどの（利用者への）質問は、このような意味・意図があった」と話していただいた。

【権利擁護・エンパワメント・評価】

- 介護職の方で“アンテナがすごい”と思った人がいた。利用者の衣服の乱れや、日常の些細な言動などから、細やかに変化を感じ取って、言語で要求を伝えることが難しい人が不利益を被らないような支援をしていた。その方は介護職であったが、すばらしいソーシャルワークをおこなっていた。

- 実習に家事的な内容が多かったときがあり、何を学べば良いのかと悩み、泣いた。しかし、生活環境を支援することは権利擁護につながる重要なソーシャルワークだと考えるに至った。

【多職種連携・チームアプローチ】

- 援助方針会議や、行政機関内の様々な職種からの講義、児童の場合は学校の教員との面接への同行などを通して、連携を体感した。
- 医療機関に同行したとき、利用者を中心に、医師、技師装具士が義足に関して協働している場面に接した。
- 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、保育士、指導員などの専門職の会議の進行を、ソーシャルワーカー（社会福祉士）が担っていた。各職種の専門性を取り入れ、総合的なアドバイスもしていた。
- 医療職、福祉職によるスタッフ会議への参加は、多職種連携の学びとともに、利用者理解のプロセスでもあった。
- 選択コースの実習（必修の相談援助実習以外のもの）を含め、分野の異なる施設・機関で学んだ。そこで、施設・機関のつながりや、一人の利用者の支援に多くの専門職が関わって動いていることを知った。

【職業倫理、役割、責任】

- 複雑な状況の家族を支援する場面を目の当たりにし、「ソーシャルワーカーは、悩みながら、一生悩み続ける職業だ」と実感した。
- ソーシャルワーカーとの関わりが長くても（年単位）、あまり変化がない人と出会った。ワーカーはその人の「揺れ」をしっかりと捉え、思いに寄りそい、その人の新たな生活に向け、一緒にプロセスを歩んでいた。
- 利用者を責めるような職員の対応を疑問に思った（同行して戸惑った）。原因は利用者にあるとしても、違う対応があったのではないかと思う。

【地域社会でのニーズキャッチ、社会資源の理解】

- 利用者の状況が複雑な場合、現行の社会資源がないという課題に直面することがあった。
- 社会資源があっても、120 パーセントの利用者を受け入れているような状況で、適切な利用ができない現状。職員の方々は、その中で試行錯誤しながら、利用者にとってのより良い方向を模索して頑張っていた。
- 地域の中に、障がいのある子どもを乳児のときから安心して預けることができる施設（通所）があった。地域にそのような場があることの重要性と、子どもの成長を地域で支えることを学んだ。

【実習生が考えるコンピテンシー】

- 利用者との関わり。実習期間は、背景も反応も違ういろいろな人（利用者）と関わることが一番の学びだと思った。
- 適切なコミュニケーション。人と話すことに慣れることにより、力をつけていくことができそうだと考えた。
- 説明責任。支援計画を作成させていただいたとき、説明責任が大切だと実感した。支援に関する同意を得るためにも、口頭、文書のいずれでも、きちっと説明をしていく必要がある。
- 文章力、言語力、他者と話す上での知識（相手を思いやることを含めて）。それらは、日常の中で力をつけていくものだと思った。
- 利用者に対して、多角的にアプローチできる人材になること。一つの行動に対し、結果だけではなく、その背景や要因を考えられるようでありたい。
- フットワークの軽さ。単にはやく動くのではなく、利用者の変化に気づくアンテナを持ち、必要なことに素早く気づいて動くことができること。
- 「この人になら話せる」と思ってもらえるワーカー、支援者になれるよう、努力していきたい。

【自己覚知】

- 「コミュニケーション」の項目に記した、顔の表情についての気づき（笑顔が良いという思い込み）は、社会福祉士になる上で、とても大切な学びだった。
- ソーシャルワーカーが「悩み続ける職業」だと知ったことによる失望はなく、やりがいを感じる。
- 「たくさん考えて動く」福祉の仕事を、自分はやっていきたい。
- 質問がなかなかできなかったことから、自分の緊張しやすい特性とか、気をつかってしまう心配性な面があると気づいた。
- 深夜まで記録に取り組みながら、自分は“完璧症”なのではないかと思った。指導者に話すと、そのことをプラス面としてとらえ、ポジティブな面を言葉にしてくださった。
- 自分はネガティブに物事を捉える面があると思っていた。指導者と話す中で、「実はできているのに、それに気づかないことがある」ということを再認識した。考え方を転換することに意識が向いた。

【スーパービジョン】

- 実習指導者が、毎朝一時間くらい、前日の記録を読みながら質問を受け付けたり、アドバイスをくださったりした。利用者との関わり方についても詳しく教えてくださり、心理的サポートもあった。
- 毎日、終わりの 30 分くらいがスーパービジョンの時間だった。指導者は、実習生の質

問に対し、「専門職としての意見」「支援者としての意見」「自分個人としての意見」を伝えてくださり、そこからの学びも大きかった。

- 指導者は、人生の先輩として、率直な気持ちを話してくださった。
- 指導者が、実習生の気持ちを、どのようなことでも受け止めてアドバイスなどを返してくださり、バーンアウトなどはなかった。
- 指導者との毎日の振返りで、実習生の言動に対する見立て、指導をしていただき、学びが深まった。成長にもつながったし、その成長を言語化してフィードバックしてくださった。
- 実習生がいることで、普段の自分の言葉や行動を見直すきっかけになったと、指導者が話された。指導者自身、実習を受け入れることにより向上していこうとするスタンスがうかがわれた。
- ある人（専門職）の対応について「おかしい」と思うことがあった。そのとき、それを拒絶するのではなく、改めて考えたり、指導者や教員や他の実習生に訊いてみたりすることで、違う面が見えてくるという経験をした。
- 週１回の帰校日指導は、とても大事だと思った。自分の疑問点を他の実習生と話し合うことで、心が和むし、利用者との関わりや記録の書き方などに対し、示唆を得ることができた。
- 他の学生に話すことにより、自分の考えを整理することができた。また、他者の意見を吸収できるようになった。
- 分野混合型の実習指導（帰校日指導）で、様々な分野の実習内容はとても勉強になった。一方、同じ分野の実習生の話に対する共感は大きかった。
- 分野別授業が数回あると良かった。
- 分野混合クラスだからこそ、地域の課題に気づくことができた。分野ごとの福祉の分断や、地域における位置づけの違いを認識した。たとえば、ある地域で高齢分野は重視されているが、ほとんど意識されていない分野があるなど。
- 分野混合型指導だったからこそ、他分野の情報を聴くことができ、知識を得るとともに、自身が専門職になったときのことをイメージすることができた。
- 巡回指導時に、教員から目標の立て方に関するアドバイスがあり、計画に修正を加えて、学びたいことを学ぶことができた。

【その他】

- 指導者や職員に質問をすると、疑問点の倍以上の答えをいただいた。とても忙しそうだったので少し遠慮してしまったが、合間を見ながらもっときいていたら、さらなる学びがあったのではないか。
- 「自分だったらどのようにするだろうか」と、実習において考えることは大切だと思った（プログラムを提供されているだけではダメだと感じた）。

・ 質問が一番のキーポイントになると思った。考え過ぎずに質問をしても良いと思うと、後輩に伝えたい。
・ 実習センターの資料だけでは、イメージができにくい。全体オリエンテーションで先輩の体験談を聴くのも良いが、同じ施設や同種の施設に実習に行った先輩の話を直接聴けると、さらに良かった。学校でのマッチングがあればありがたいと思う。
・ 事前学習で、いろいろな場面での挨拶や自己紹介の練習をしたのは役立った。それにより、相手からどのように見られているかということにも、意識が及んだ。
・ パーソナリティというか、その支援者が持っている素質が重要だと感じた。
・ 事前学習で「普通って何？」と考える機会があった。難しいことについて考えることに意味があり、その後の学習にも活きた。
・ 施設の日常生活に沿って過ごし、（相談支援の場面に接することなく）ソーシャルワークを学んでいる実感を持ち得ない時期があった。だからこそ、ソーシャルワークとは何？と考える機会になった。
・ どんな場所、どんな施設に行っても、たとえ希望どおりの実習先でなくても、そこからソーシャルワークを見出すことができると実感した。

４．考察

インタビューを通して参加者の体験や学びについて聴き、いわば間接的に体験することは、インタビュアーにとっても非常に貴重な学びであった。とともに、この機会を今後に活かしていく、責任の大きさをも実感した。

ここでは、上記概要の要点を押さえつつ、そこから考え得る実習プログラム、スーパービジョン、実習指導などの向上・改善について考えていくこととする。

● 実習生にとってのコンピテンシー

まず、コンピテンシーについて。実習を終えた学生自身が考えるコンピテンシーとは、該当項目に記述したとおり、「利用者との関わり」「適切なコミュニケーション」など、対人関係についての意見が多かった。

そこには、ニーズを含めて相手を理解し、専門職として関わっていくための他者理解の重要性への認識があり、他者理解の前提として、信頼関係の構築が不可欠であるという確信があるだろう。この点は、『相談援助実習の目標と内容』に提示された項目とも合致している。その力を獲得する上で、参加者自身も“慣れること”と話していたように、利用者を中心に、職員、関係者など、様々な方々と実際に関わりコミュニケーションをとる機会を実習に十分に含むことが効果的だと考えられる。

ただ闇雲にコミュニケーションの機会を多く持てば良いわけではないことは明白で、スーパービジョンによって、そのコミュニケーションの意味を吟味し、利用者一人ひとりの

個別性を認識し、自分がとったコミュニケーションを振り返り、自己覚知につなげていくことが重要であろう。定期的な（できれば毎日）スーパービジョンを得ながらコミュニケーション → 信頼関係 → 他者理解 に向けた取り組みを重ねることは、実践に向けた力量形成の大きなポイントになると考えられる。

ここで挙がったその他の項目である、説明責任、文章力、言語力についても、体験とスーパービジョンによって得ていく部分が大きい。養成機関の担当者が実施する巡回指導・帰校日指導と実習先で行なわれるスーパービジョンが強力に連携し、実習生の“コンピテンシー獲得”を支えていく体制のさらなる整備の必要性が再確認される。

● プログラム、およびスーパービジョンについて

上記のとおり、スーパービジョンの重要性はとても大きいが、プログラム構成とも大きな連動性があると考えられる。実習について自由に話せる場であるこのインタビューで、学生から話が出たように、コミュニケーションの機会の確保とともに、可能であれば、会議・カンファレンスへの参加、同行訪問（利用者宅など生活の場、連携を学ぶことができる他機関・他施設など）や同席面接が大きな意味を持つことが再確認された。

会議・カンファレンスや訪問を通して、他職種や施設・機関間の連携を体得し、また、同行訪問や同席面接により、職員（実習指導者など）が、利用者のニーズを理解して、必要な支援に繋げていくプロセスを学ぶことができると確認した。

今後、養成機関と実習先とが協働してプログラムを作成していくとき、このような同行・同席を意識して積極的に取り入れていくことが望まれよう。ただ、利用者のプライバシーに対する配慮も求められ、そのあり方を精査していくことは課題の一つとなるだろう。

また、当然のことであるが、プログラムを提供されることを待つのみならず、実習生が主体的に取り組むチャンスを得られることも要点の一つであると理解される。

そして、そのときも、スーパービジョンが実施されることにより、実習生はコンピテンシー、力量の獲得に結び付けることができるだろう。これらのスーパービジョンの際、実習生の質問を引き出す指導者の配慮や力量が、成果を大きくするものと考えられる。

さらに、スーパービジョンにより自己覚知が促され、自身の個性や考え方、感じ方の傾向を再確認し、人として専門職として、自身の持ち味を発揮できるようになることが望まれよう。

今後、今回のインタビュー内容をさらに掘り下げるとともに、さらなる共同研究を重ね、効果的な実習指導について考え続けていくことになる。また、いくつかの意見が出ていたように、分野混合型のクラスであることをいかに利点とするのか、分野特有の学びをどのように担保していくのか、それらも考え、前向きに試行し続ける課題である。

ソーシャルワーカーが高い専門性を持ち力量を発揮することは、利用者や社会の利益に直結する。今回の研究は終わるわけではなく、次の研究、その次の研究に繋げ続けていく。