

【ポスター発表】

## 相談機関間の連携を円滑にするための相談支援専門職の実践 —地域包括支援センターの管理職・熟練職員へのインタビュー調査—

○ 日本福祉大学 伊藤 大介 (9421)

キーワード3つ：連携，相談機関，相談支援

### 1. 研究目的

人・世帯の抱える課題の複雑化などを背景に包括的な支援体制の整備が進められ，相談機関間の連携は一層求められる。ワンストップ型の相談窓口や連携の中核機能を担う機関の設置といった体制整備は重要だが，個々の専門職の連携を円滑にする実践もなければ体制の効果は低減する。本研究は，地域包括支援センター（以下，包括センター）の熟練の専門職が，他の相談機関との連携を円滑にするために実践していることを明らかにする。

### 2. 研究の視点および方法

対象は，包括センターに勤務する社会福祉士，主任介護支援専門員，保健師・看護師で，管理職または相談支援業務の通算従事期間15年以上の者である。対象の選定は縁故法を用いた。包括センターの管理職経験のある筆者が熟練者と判断した3名の包括センター管理職に，調査協力と上記の条件に該当する優れた実践者の紹介を依頼した。その結果，この3名を含む計10名から協力を得られた。職種の内訳は，社会福祉士3名，主任介護支援専門員5名，保健師1名，看護師1名であった。うち8名は管理職，包括センターでの従事期間は最短3年6か月から最長13年6ヶ月であった。調査は，半構造化面接による個別インタビューを実施した。主なインタビュー内容は，①他の相談機関との連携で困難なこと，②その困難を乗り越えるために実践していること，③他の相談機関との連携を円滑にするために日頃から実践していることである。1人あたり1回，約60分のインタビューを2019年9月～12月に実施した。インタビューの音声は対象の了解を得てICレコーダーに録音した。分析は，佐藤の質的データ分析法（佐藤郁哉『質的データ分析法』新曜社，2008）を参照し，以下の手順で行った。まず，インタビューの音声から逐語録を作成して対象の語りの部分を意味内容でコーディングした。次に，関連する複数のコードをまとめてカテゴリーを生成した。そして，関連する複数のカテゴリーから共通するテーマを抽出した。分析の過程では，逐語録，コード，カテゴリー，テーマの間での比較を反復して行った。

### 3. 倫理的配慮

対象には，本研究の目的，調査方法・内容，データの使用・管理方法，研究への参加は任意で同意後も撤回できること，調査への回答は拒否できること，不参加により被る不利益はないこと，及び個人情報の取り扱いについて文書と口頭で説明した。研究協力の同意は文書への署名で得た。インタビューで個人情報を含む語りがあった場合は該当する部分を逐語録にする際に匿名化するなど，公表した結果から個人を特定されないようにした。

#### 4. 研究結果

5つの【テーマ】、12の〈カテゴリー〉、42の“コード”が示された。熟練の包括センター専門職は、“自機関の役割外でも一旦は受け止めて迅速に動く”ことで〈他機関・他支援者の信頼獲得〉するなどして、円滑な連携の土台となる【関係構築】を図っていた。“他機関内部の職員の動きや力関係を理解する”などの〈他機関アセスメントの視点〉や“他支援者の支援のスタンスや価値観を把握する”などの〈他支援者アセスメントの視点〉で、【他機関アセスメント】と【他支援者アセスメント】も行っていた。これらアセスメントの結果もふまえながら、他機関・他支援者との【衝突の予防】のための〈個別支援の過程における予防的動き〉として“対象者のニーズと予期されるリスクを明確にして共有する”などのことを実践していた。それでも起きた【衝突時の対応】では、〈衝突の解決に向けた働きかけ〉として“連携による他機関・他支援者側のメリットを伝える”などしていた。

##### 抽出したテーマと生成したカテゴリー及び付与したコードの例

テーマ	カテゴリー(コード数)	コードの例
関係構築	他機関・他支援者の信頼獲得(4)	自機関の役割外でも一旦は受け止めて迅速に動く 他支援者の困りごとの解決に協力する
	支援者ネットワークの形成(5)	個別支援の過程で会話し互いを知る 研修・会議で会話し顔見知りになる
	連携の目的と必要性の共有(3)	個別支援でのやりとりを通じて認識を共有する 研修・会議・連絡協議会を通じて認識を共有する
他機関アセスメント	他機関アセスメントの視点(3)	他機関の機能と方針を理解する 他機関内部の職員の動きや力関係を理解する
	他機関アセスメントの方法(4)	個別支援等で訪問した際に観察する、他機関の職員から聞く 研修・会議の隙間時間に他機関の職員から聞く
他支援者アセスメント	他支援者アセスメントの視点(3)	他支援者の支援のスタンスや価値観を把握する 職種・職歴による他支援者の得意・不得意を把握する
	他支援者アセスメントの方法(5)	個別支援で対象者宅等に同行訪問したときに観察・会話する 別機関の別の他支援者からさりげなく聞き取る
衝突の予防	衝突の予防に関わる姿勢(2)	各分野の標準的な支援方法や専門用語の違いを念頭に置く 他支援者の他機関内での立場に配慮する
	個別支援の過程における予防的動き(4)	連携しやすい他支援者に名指しで担当依頼をする 対象者のニーズと予期されるリスクを明確にして共有する
	個別支援を離れたところでの予防的動き(2)	機関の実情の相互理解を深める場を設ける 自機関と異なる分野の現状や専門用語を勉強する
衝突時の対応	衝突への適切な対処に関わる姿勢(2)	対象者の利益を判断基準に据える 各機関の機能や役割に固執せず対象者の利益次第で柔軟に動く
	衝突の解決に向けた働きかけ(5)	連携による他機関・他支援者側のメリットを伝える 各機関の役割・責務の根拠となる法令を共有する

他機関：対象の所属する機関以外の相談機関

他支援者：他機関で相談支援を担う専門職

対象者：相談機関の支援対象となっている人

分野：施設(入所)/在宅、医療/福祉、児童/障害者/高齢者などの分類

#### 5. 考察

他の相談機関と円滑に連携するために実践されていることの多くは、信頼関係の構築やアセスメントなど相談支援における個別支援で実践されることと類似するものだった。専門職の専門的な能力と連携する能力の共通点・相違点という観点では、相談支援に求められる専門的な能力は連携する能力と似通う部分が比較的多いと考えられる。その一方で相談機関間の連携が円滑に運ばないケースもあることをふまえると、今後は、相談支援を担う専門職同士の連携でも専門的な能力を発揮して円滑に連携できる場合とそうでない場合の違いを生じさせる要因を明らかにしていく必要がある。