



調査報告書

相談支援専門員のコンピテンシーと精神的負荷に関する調査

調査概要

- 実施主体：沖縄大学人文学部福祉文化学科 島村研究室※アンケート調査リサーチャー(株)さびら
- 協力：沖縄県子ども生活福祉部障害福祉課（県内各市町村への周知）
- 調査対象：沖縄県内で従事する全相談支援専門員504名（2023年3月末現在）
- 調査方法、実施時期、回答率
 - ①アンケート調査（2023年7月13日～8月20日）Google Formによる入力 有効回答131件（有効回答率26.0%）
 - ②インタビュー調査（2023年9月6日～9月20日）アンケート回答者のうち応諾者8名にzoomにより実施

調査の目的

近年特に沖縄県内の相談支援専門員の退職が目立ち、サービス等利用計画書作成が遅延するだけでなく、人財育成の観点からも大変憂慮される状況となっている。

その背景として従来から指摘されている基本報酬の低さだけでなく、経験により積み重ねられる能力、いわゆるコンピテンシーが醸成されることなく、精神的な負荷が上回ることで勤続が不可能となっているのではないか

アンケート結果

8項目46問（自由記述含む）

- 1基本情報
- 2業務の状況
- 3同僚との関係
- 4上司との関係
- 5他の相談支援事業所との関係
- 6関係機関との関係
- 7地域との関係
- 8辞めようと思った経験

基本データ

1-3. 相談支援専門員数では「1人」が13.7%、「2人」が29.8%と小規模な相談支援事業所が4割を超えている。1-6. 相談支援事業所での立ち位置では、「主任あるいはリーダー」が12.2%と「管理責任者」が26.7%の半数に満たなかった。

1-1 年齢

20-29歳	4.6%
35-39歳	25.2%
40-49歳	43.5%
50-59歳	23.7%
60-69歳	3.1%

1-2 性別

女性	61.8%
男性	36.6%
回答し たくない	1.5%

1-3 相談支援専門員数

1人	13.7%
2人	29.8%
3人	19.1%
4人	18.3%
5人	6.1%
6人以上	13.0%

1-4 相談支援事業所の業務内容 (MA)

基幹相談支援センター	17.6%
委託相談支援	38.9%
計画相談支援	96.2%
地域移行支援	16.0%
地域定着支援	12.2%

1-6 相談支援事業所での立ち位置

管理責任者	26.7%
主任あるいは リーダー	12.2%
担当	61.1%

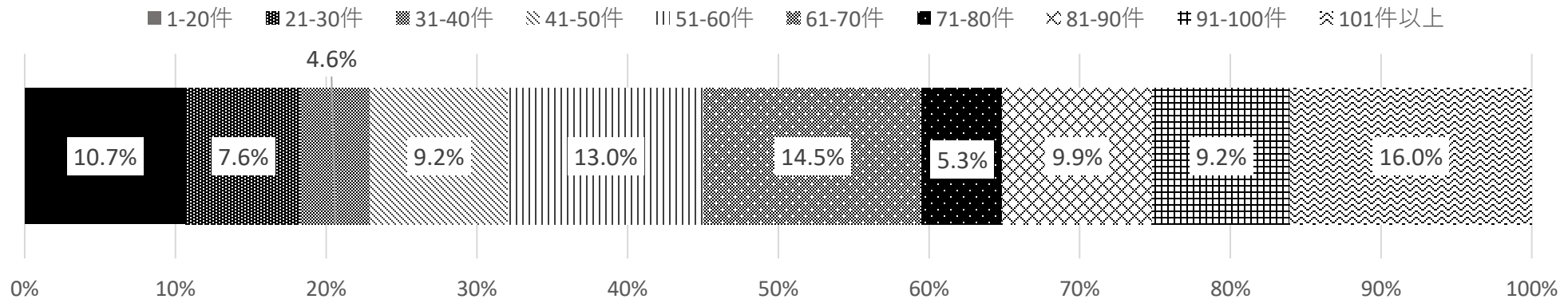
1-5 あなたの担当する業務の内容を教えてください。(複数回答可)

委託相談支援	2.3%
基幹相談支援センター	5.3%
計画相談支援	67.2%
委託相談支援, 計画相談支援	15.3%
基幹相談支援センター, 計画相談支援	1.5%
計画相談支援, 地域移行支援	1.5%
地域移行支援, 地域定着支援	0.8%
計画相談支援, 地域移行支援, 地域定着支援	3.8%
委託相談支援, 計画相談支援, 地域移行支援, 地域定着支援	1.5%
基幹相談支援センター, 委託相談支援, 計画相談支援, 地域移行支援, 地域定着支援	0.8%

経験年数、雇用形態、業務形態、担当ケース数

1-11. 担当ケース数は「101 件以上」が16.0%と最も多いという結果となった。61件以上で全体の約55%を占める。

1-11 あなたの担当ケース数は何件ですか。(n=131)



1-7 相談支援専門員になる前の医療・保健・福祉分野での相談経験年数

2年以下	12.2%
3-5年	21.4%
6-10年	27.5%
11-20年	34.4%
21年以上	4.6%

1-8 相談支援専門員としての経験年数

2年以下	22.9%
3-5年	34.4%
6-10年	31.3%
11-15年	9.9%
15年以上	1.5%

1-9 雇用形態

常勤	92.4%
非常勤	7.6%

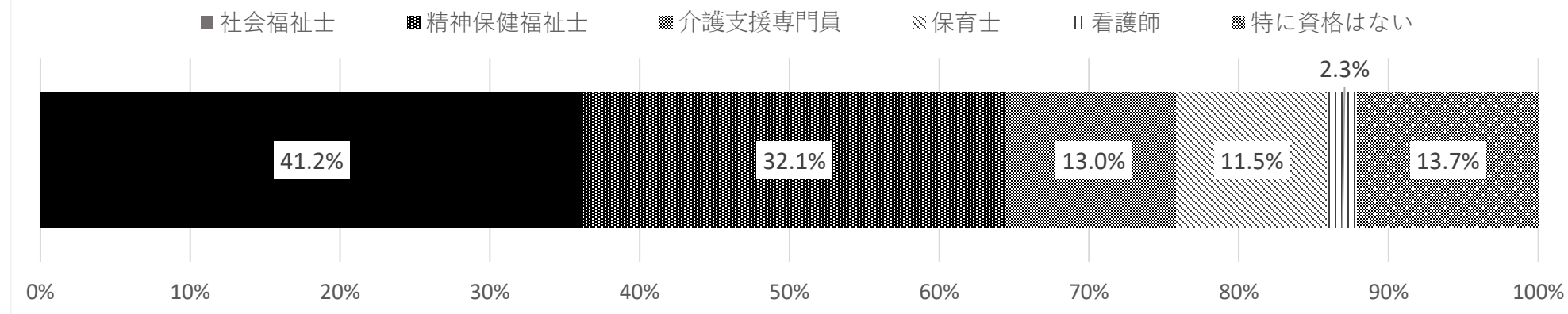
1-10 業務形態

相談支援専門員として専従	73.3%
他の業務と兼務	26.7%

所持している資格、主任か否か

1-13. 保有資格では、「社会福祉士」または「精神保健福祉士」の資格を保有している割合は73.3%に上り、「特に資格はない」としたのは13.7%に留まっていた。

1-13 現在お持ちの資格（福祉、保健、医療に関して）について教えてください。（複数回答可）（n=131）



1-12 主任相談支援専門員

はい	8.4%
いいえ	91.6%

あなた自身の業務の状況について

2. 援助技術レベルで「対処が十分可能」が15.3%、「まあ可能」が49.6%と約2/3に留まり、関連知識レベルは「対処が十分可能」が6.1%、「まあ可能」が44.3%と半数しかない。

2-1 あなたは自分の「援助技術」についてどのレベルにあると自己評価していますか。

対処が十分可能	15.3%
まあ可能	49.6%
どちらともいえない	26.0%
少し難しい	6.1%
かなり困難	3.1%

2-2 あなたは自分の「関連知識」についてどのレベルにあると自己評価していますか。

対処が十分可能	6.1%
まあ可能	44.3%
どちらともいえない	34.4%
少し難しい	13.7%
かなり困難	1.5%

2-3 あなたは自分の「価値・倫理」についてどのレベルにあると自己評価していますか。

対処が十分可能	13.0%
まあ可能	56.5%
どちらともいえない	22.9%
少し難しい	6.9%
かなり困難	0.8%

2-4 あなたは自分の「仕事への熱意」についてどのレベルにあると自己評価していますか。

意欲が十分ある	31.3%
まあある	40.5%
どちらともいえない	18.3%
少し足りない	9.9%
とても足りない	0.0%

2-5 あなたは自分の「職場での待遇」についてどのレベルにあると自己評価していますか。

かなり良い	14.5%
まあ良い	34.4%
どちらともいえない	31.3%
少し悪い	17.6%
かなり悪い	2.3%

同僚との関係

3. 同僚の関係について、「かなり上手くいっている」が25.2%、「まあ上手くいっている」が59.5%とほとんどが肯定的で、同僚からの配慮、同僚の仕事への熱意、同僚の資質もすべて同様の傾向がみられた。

3-1 あなたは職場の同僚との関係はどの程度出来ていると感じていますか。

かなり上手くいっている	25.2%
まあ上手くいっている	59.5%
どちらともいえない	13.0%
あまり上手くいっていない	0.8%
全く上手くいっていない	1.5%

3-2 あなたは職場の同僚の「あなたに対する配慮」についてどのように感じていますか。

かなり良い	38.9%
まあ良い	44.3%
どちらともいえない	11.5%
少し悪い	4.6%
かなり悪い	0.8%

3-3 あなたは職場の同僚の「仕事への熱意」についてどのように感じていますか。

意欲が十分ある	38.9%
まあある	42.7%
どちらともいえない	15.3%
少し足りない	0.8%
とても足りない	2.3%

3-4 あなたと同僚との関係について。あなたは職場の同僚の「資質」についてどのように感じていますか。

対処が十分可能	42.7%
まあ可能	38.9%
どちらともいえない	13.7%
少し難しい	3.1%
かなり困難	1.5%

上司との関係

4. 上司の関係について、上司を「かなりサポートしている」が22.9%、「まあサポートしている」が37.4%と約6割が肯定的で、上司からの配慮も「かなり良い」が26.7%、「まあ良い」が41.2%と約7割が肯定的であった。上司の仕事への熱意も約8割、上司の資質も約7.5割が肯定的に捉えていた。

4-1 あなたは職場の上司のサポートがどの程度できていると感じていますか。

かなりサポートしている	22.9%
まあサポートしている	37.4%
どちらともいえない	25.2%
あまりサポートできていない	10.7%
ほとんどサポートできていない	3.8%

4-2 あなたは職場の上司の「あなたに対する配慮」についてどのように感じていますか。

かなり良い	26.7%
まあ良い	41.2%
どちらともいえない	26.0%
少し悪い	5.3%
かなり悪い	0.8%

4-3 あなたは職場の上司の「仕事への熱意」についてどのように感じていますか。

意欲が十分ある	47.3%
まあある	32.1%
どちらともいえない	14.5%
少し足りない	3.8%
とても足りない	2.3%

4-4 あなたは職場の上司の「資質」についてどのように感じていますか。

対処が十分可能	45.8%
まあ可能	29.0%
どちらともいえない	20.6%
少し難しい	4.6%
かなり困難	0.0%

他の相談支援事業所との関係

5. 他の相談支援事業所との関係について、「価値がとても高い」が42.7%と最も多く、次いで「まあ高い」が34.4%と重要視しており、「定期的な協議あるいは情報交換をおこなっている」が29.0%、「必要に応じて協議あるいは情報交換を行なっている」が49.6%、と想いと実践に多少差がある。

5-1 あなたは関係する他の相談支援事業所との「連携の価値」についてどのように感じていますか。

価値がとても高い	42.7%
まあ高い	34.4%
どちらともいえない	19.1%
少し低い	2.3%
とても低い	1.5%

5-2 あなたは関係する他の相談支援事業所と連携するためにどの程度手を尽くしていますか。

定期的な協議あるいは情報交換を行っている	29.0%
必要に応じて協議あるいは情報交換を行っている	49.6%
何度か協議あるいは情報交換を行ったことがある	16.8%
ほとんど協議や情報交換は行っていない	3.8%
全く協議や情報交換は行っていない	0.8%

5-3 あなたは関係する他の相談支援事業所の「業務に対する熱意」についてどのように感じていますか。

意欲が十分ある	27.5%
まあある	50.4%
どちらともいえない	21.4%
少し足りない	0.8%
とても足りない	0.0%

5-4 あなたは関係する他の相談支援事業所の「資質」についてどのように感じていますか。

対処が十分可能	22.9%
まあ可能	52.7%
どちらともいえない	22.1%
少し難しい	2.3%
かなり困難	0.0%

他の専門機関の関連職種との関係

6. 他の専門機関の関連職種との関係について「価値がとても高い」が46.6%、「まあ高い」が38.2%と重要視しているが「定期的な協議あるいは情報交換を行なっている」が22.1%に留まり、「必要に応じて協議あるいは情報交換を行なっている」が65.6%と半数以上を占める。

6-1 あなたは関係する他の関連職種との「連携の価値」についてどのように感じていますか。

価値がとても高い	46.6%
まあ高い	38.2%
どちらともいえない	13.7%
少し低い	0.8%
とても低い	0.8%

6-2 あなたは関係する他の専門機関の関連職種と連携するためにどの程度手を尽くしていますか。

定期的な協議あるいは情報交換を行っている	22.1%
必要に応じて協議あるいは情報交換を行っている	65.6%
何度か協議あるいは情報交換を行ったことがある	9.2%
ほとんど協議や情報交換は行っていない	3.1%
全く協議や情報交換は行っていない	0.0%

6-3 あなたは関係する他の関連職種の「業務に対する熱意」についてどのように感じていますか。

意欲が十分ある	29.0%
まあある	52.7%
どちらともいえない	17.6%
少し足りない	0.8%
とても足りない	0.0%

6-4 あなたは関係する他の関連職種の「資質」についてどのように感じていますか。

対処が十分可能	19.1%
まあ可能	58.0%
どちらともいえない	22.1%
少し難しい	0.8%
かなり困難	0.0%

地域との関係

7-1. 利用者のインフォーマルな関係者との関係性について「かなり出来ている」が2.3%、「まあ出来ている」が19.1%、7-2. 利用者の住む住民との関係性もほぼ同じ。

7-1 利用者のインフォーマルな関係者との関係性は取れていますか。（例：利用者の通うサークル、お店の店員など）

かなり出来ている	2.3%
まあ出来ている	19.1%
どちらともいえない	28.2%
あまり出来ていない	35.9%
まったく出来ていない	14.5%

7-2 利用者の住む住民との関係性は取れていますか。（例：近隣住民、自治会長など）

かなり出来ている	2.3%
まあ出来ている	18.3%
どちらともいえない	24.4%
あまり出来ていない	35.1%
まったく出来ていない	19.8%

相談支援専門員を辞めたいと考えたこと

8-1. 「ある」が64.9%と3人に二人の割合であった。8-2. 辞職を考えた理由として「待遇が改善される見込みがない」が29.0%と最も多く、次いで「困難ケースの対応方法がみつからなかった」が19.1%、「法人や組織内のゴタゴタが嫌になった」「自身の体調不良が起きた」が18.3%

8-1 家庭的な事情以外で相談支援専門員を辞めたいと考えたことはありますか。

ある	64.9%
ない	35.1%

8-2 8-1で「ある」と答えた方。辞めようと思ったのどのようなときですか。選択肢の中から3つ以内

利用者との関係がつけられなかった	6.9%
利用者から非難された	11.5%
困難ケースの対応方法がみつからなかった	19.1%
同僚のフォローが十分得られなかった	2.3%
上司のサポートが十分得られなかった	12.2%
他の相談支援事業所との関係がつけられなかった	0.0%
他の専門機関との関係がつけられなかった	4.6%
持ちケースが多く対応できなくなった	16.8%
法人や組織内のゴタゴタが嫌になった	18.3%
待遇が改善される見込みがない	29.0%
自身の体調不良が起きた	18.3%
その他	0.0%

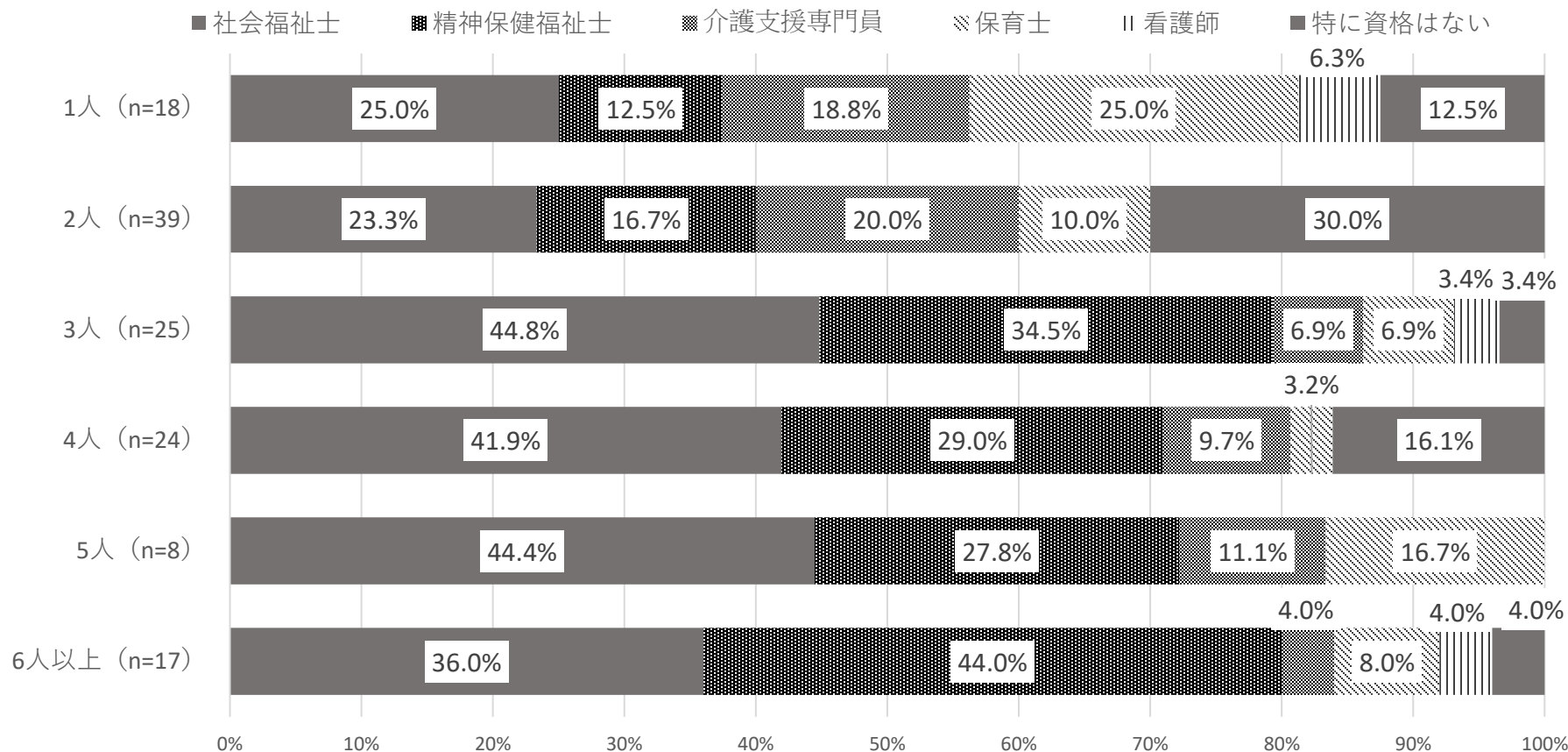
8-3 8-1で「ある」と答えた方。辞めなかった理由は何ですか。選択肢の中から3つ以内

利用者のために続けようと思った	28.2%
利用者との折り合いがつけられるようになった	7.6%
困難事例に対処できる力がついてきた	6.9%
同僚からの応援があった	25.2%
上司からのアドバイスがあった	11.5%
他の相談事業所の協力があった	9.9%
他の専門機関からの応援があった	10.7%
ケースの数が適正になった	3.1%
法人や組織が安定した	1.5%
待遇が改善された	1.5%
体調をみながら勤務できた	8.4%
その他	0.0%

1-13. 相談支援専門員数×保有資格

1人、2人の事業所では、「社会福祉士」または「精神保健福祉士」の資格を保有している割合が4割以下と低い（全体では73.3%）。3人以上事業所については、すべて7割を超えていた。

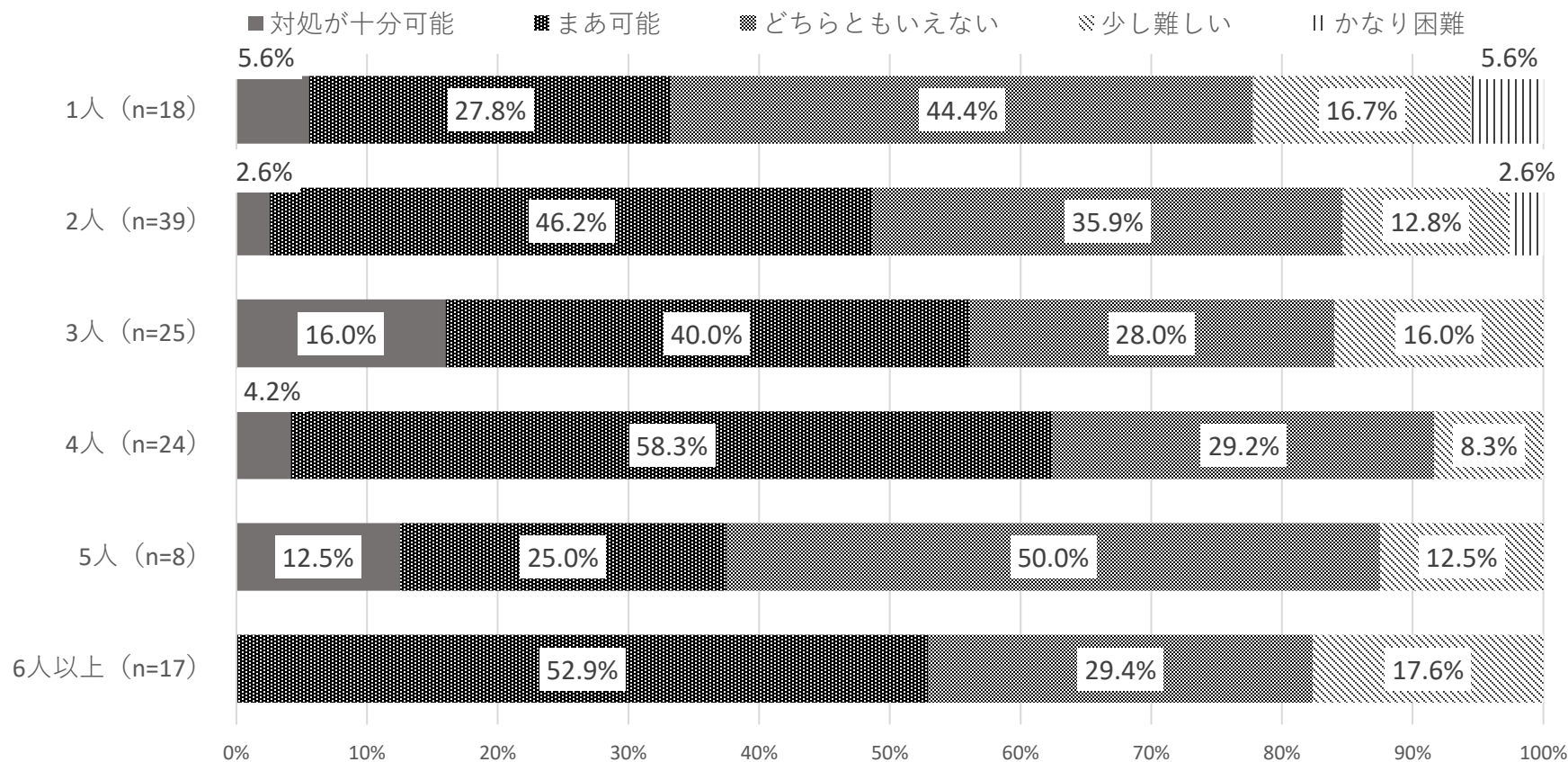
1-13 現在お持ちの資格（福祉、保健、医療に関して）について教えてください。



2-2. 相談支援専門員数×「関連知識」

援助技術と異なり、関連知識には特徴がある。4人の事業所は委託相談を担当する者が多く、「対処が十分可能」と回答した割合が低い。5人の事業所は基幹相談を担当する者が多く、「対処が十分可能」「まあ可能」とした割合が低いと考えられる。

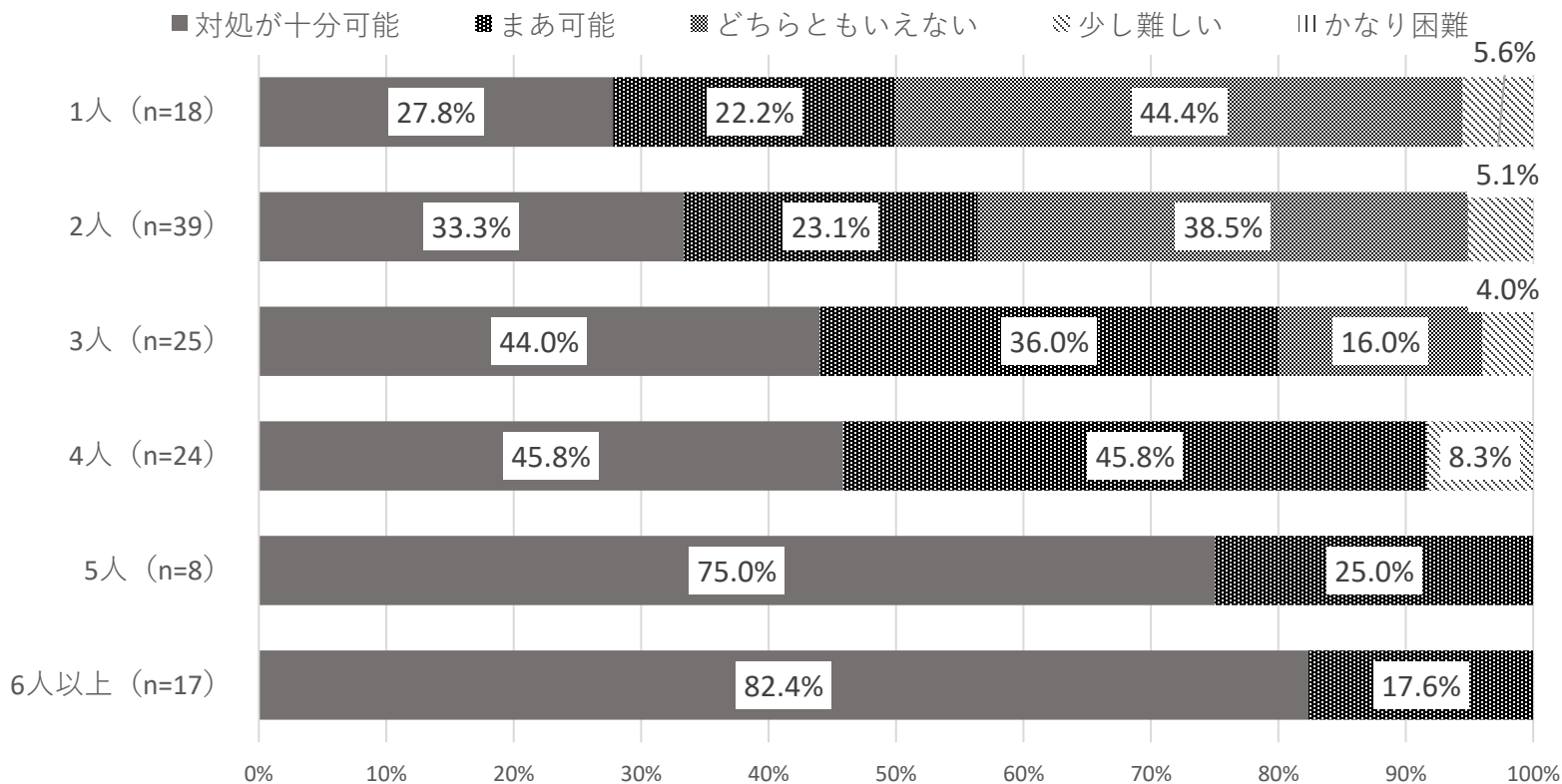
2-2 あなた自身の業務の状況について。あなたは自分の「関連知識」についてどのレベルにあると自己評価していますか。



4. 相談支援専門員数×上司との関係性

上司のサポートがどの程度できているかの問い（4-1.）に対しては、相談支援専門員数が増えるに従って、サポート出来ていると答える割合が高くなった。相談支援専門員数と上司をサポートできる環境は関連性があると考えられる。4-1.と同じように、上司からの配慮（4-2.）、上司の仕事の熱意（4-3.）、上司の資質（4-4.）についても、相談支援専門員数が増えると、上司への評価が高い傾向にある。

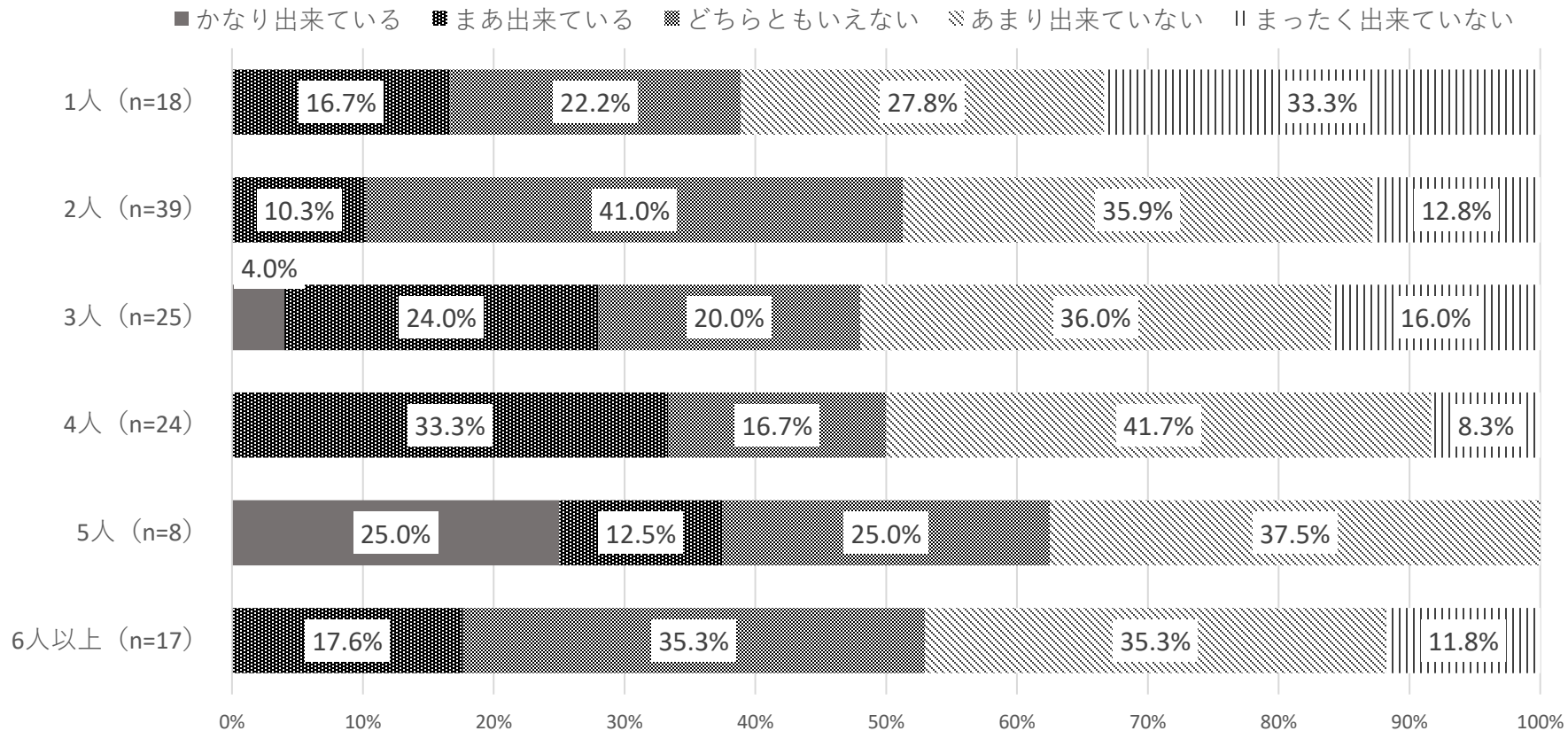
4-4 あなたと上司との関係について。あなたは職場の上司の「資質」についてどのように感じていますか。



7. 相談支援専門員数×地域との関係

利用者のインフォーマルな関係者との関係性（7-1.）が取れているかについては、1～2名の事業所ではほぼ出来ていない状況が考えられる。計画相談の担当比率が高い6名以上の事業所でも同じような結果が見られた。委託相談に関わることが多い3名～5名の事業所では関係性の取れている割合が増えている。

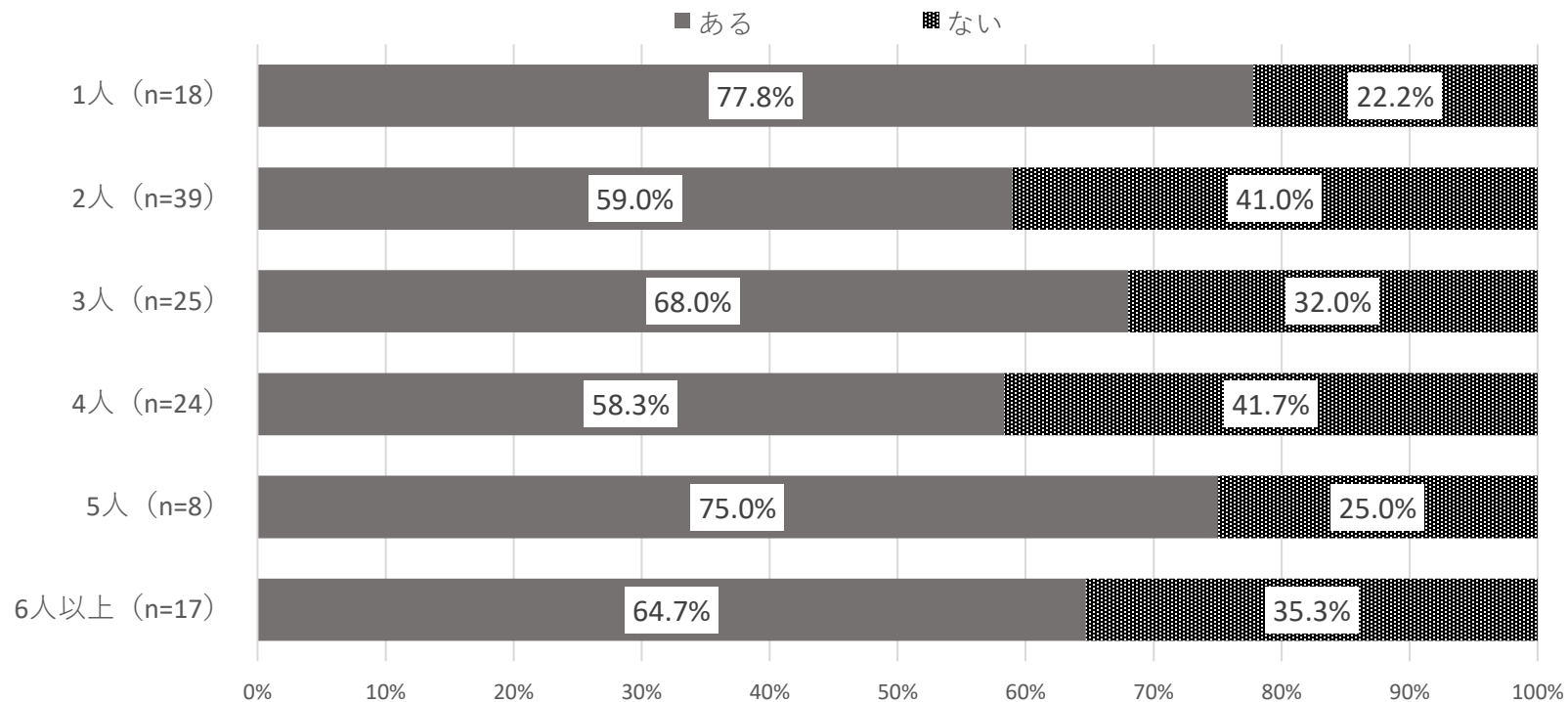
7-1 あなたと地域との関係について。利用者のインフォーマルな関係者との関係性は取れていますか。
(例：利用者の通うサークル、お店の店員など)



8. 相談支援専門員数×辞める気持ち

相談支援専門員を辞めたいと考えたことがあるか（8-1.）について尋ねたところ、1名事業者において辞職を考えたことがある割合がもっとも高かった。しかし、全体的に事業所の人数と辞職願望については関連性が見られなかった。辞めなかった理由（8-3.）については、少し関連性が見られた。人数規模の小さい事業所では、「利用者のために続けようと思った」と回答した割合が高く、逆に人数規模の大きい事業所では、「同僚からの応援があった」が大きな割合を占める傾向であった。

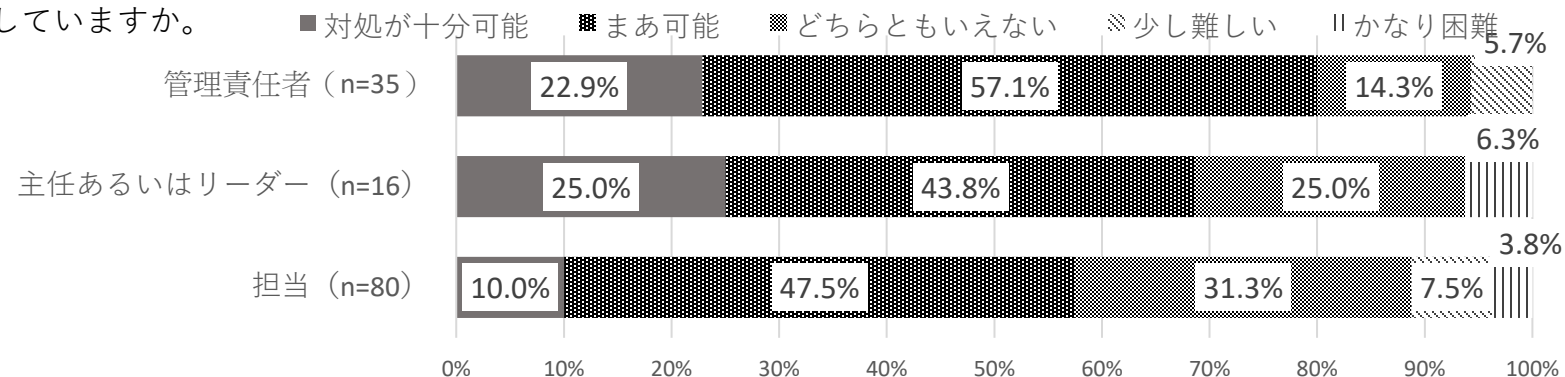
8-1 家庭的な事情以外で相談支援専門員を辞めたいと考えたことはありますか。



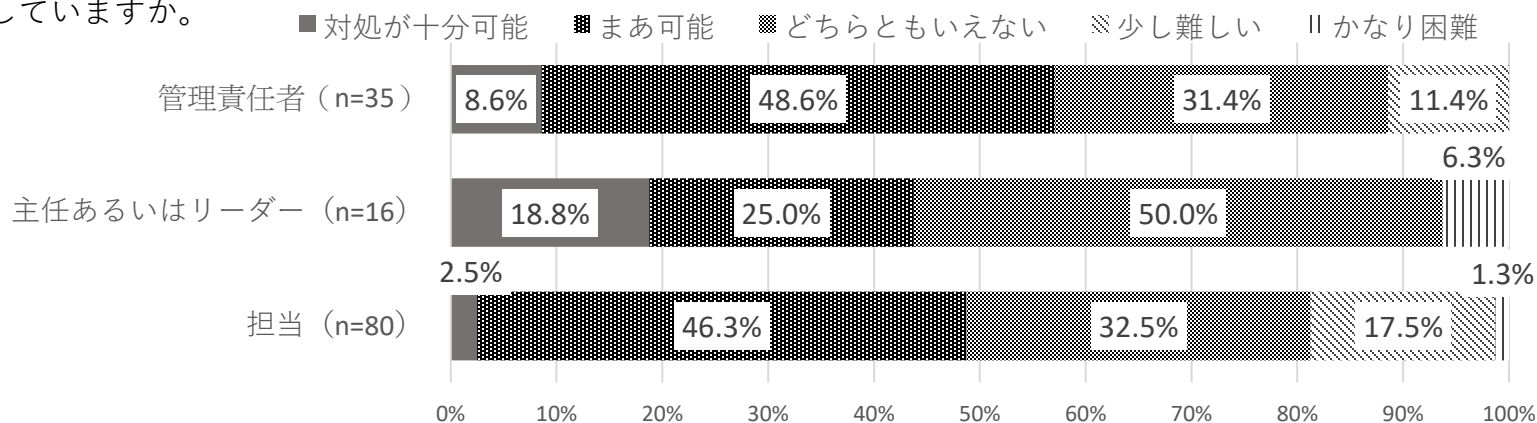
2. 相談支援事業所での立ち位置×業務の状況

関連知識（2-2.）については、知識面に不安を抱える割合（「どちらともいえない」「少し難しい」「かなり困難」と回答）が主任あるいはリーダーと担当において半数を超える結果となった。管理責任者においても、同じく不安を抱える割合が4割を超えていた。

2-1 あなた自身の業務の状況についてあなたは自分の「援助技術」についてどのレベルにあると自己評価していますか。



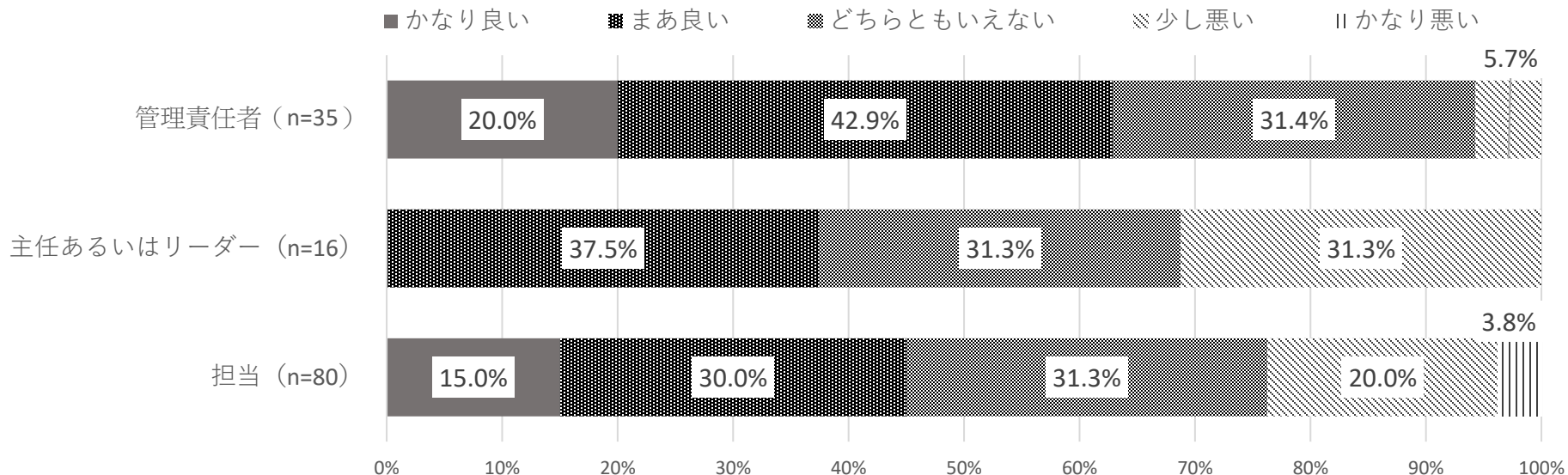
2-2 あなた自身の業務の状況について。あなたは自分の「関連知識」についてどのレベルにあると自己評価していますか。



2-5. 相談支援事業所での立ち位置×待遇

どの役職においても待遇に不満を抱えている割合（「どちらともいえない」「少し悪い」と回答）が一定数存在した。もっともその割合が高かったのは、主任あるいはリーダーで6割を超えている。

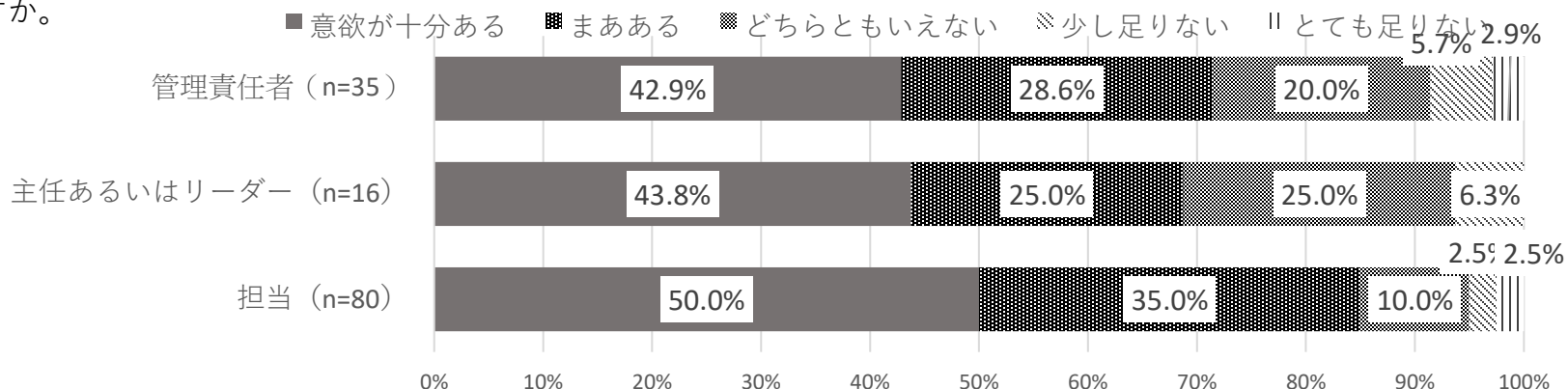
2-5 あなた自身の業務の状況について。あなたは自分の「職場での待遇」についてどのレベルにあると自己評価していますか。



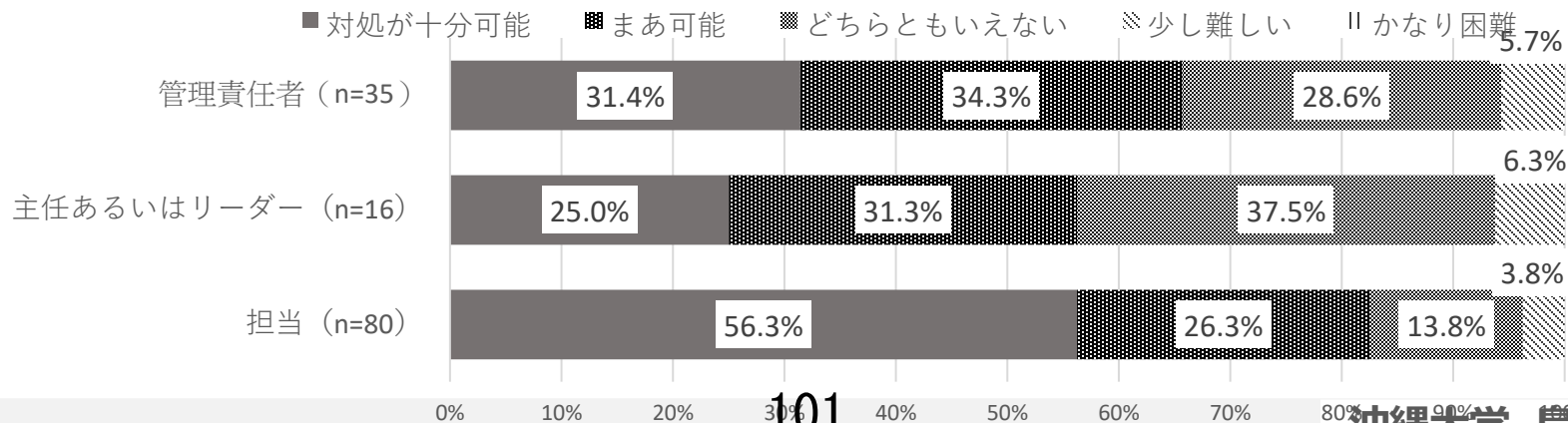
4. 相談支援事業所での立ち位置×上司の関係

主任あるいはリーダー、管理責任者の約3割（「どちらともいえない」「少し足りない」「とても足りない」と回答）は、上司の仕事の熱意について不全感があると考えられ、上司の資質についても、主任あるいはリーダーの43.8%、管理責任者の34.3%は上司の資質について不全感があると考えられる。一方、担当においてはそこまで大きな不満は見られない

4-3 あなたと上司との関係について。あなたは職場の上司の「仕事への熱意」についてどのように感じていますか。



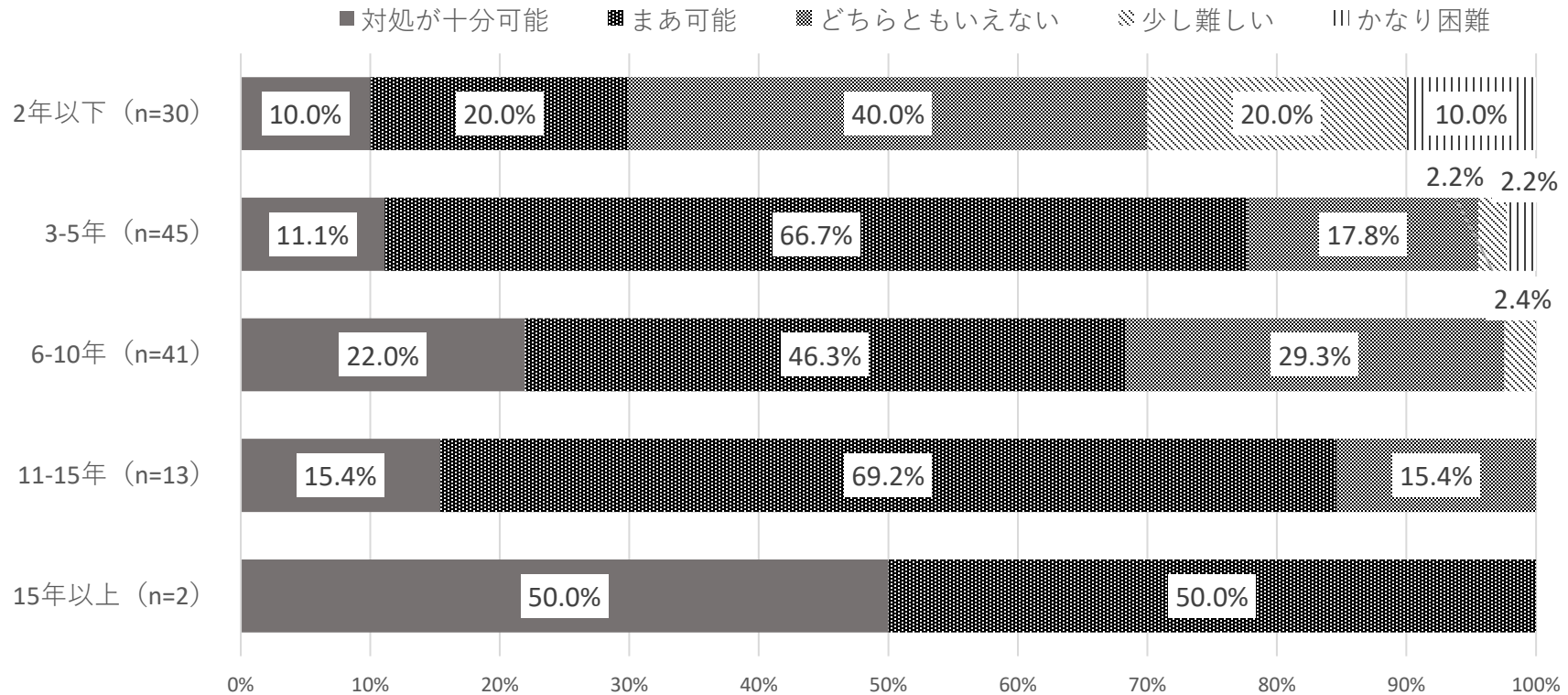
4-4 あなたと上司との関係について。あなたは職場の上司の「資質」についてどのように感じていますか。



2. 相談支援専門員としての経験年数×業務の状況

援助技術（2-1.）について見てみると、経験年数6-10年において、「どちらともいえない」「少し難しい」と回答した割合が31.7%存在し、経験2年以下を除いた他の層と比べて異なる傾向が見られた。ある程度経験を積んでいる人たちが、援助技術について不安を感じているのは、業務内容や業務状況、役職の変化などとの関連が考えられる。

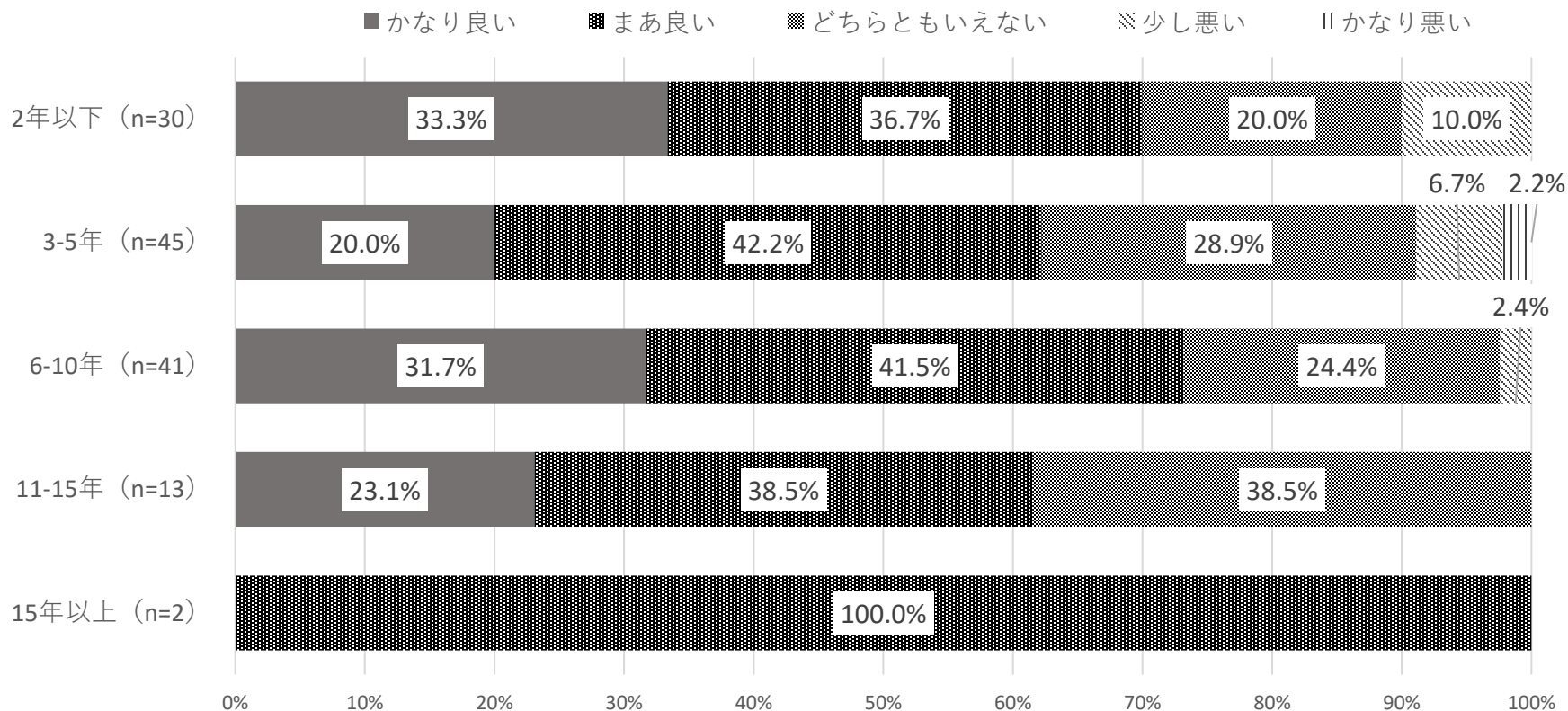
2-1 あなた自身の業務の状況について。あなたは自分の「援助技術」についてどのレベルにあると自己評価していますか。



3. 相談支援専門員としての経験年数×上司との関係

上司のサポート（4-1.）がどの程度できているかについて尋ねてみると、経験年数3-5年において、もっとも不安を感じている割合が大きかった。5年以上の経験者については、その不安の割合も年数に比例して減っていく傾向にある。上司からの配慮（4-2.）については、経験年数3-5年、11-15年は上司からの配慮を低く感じている割合が高い。

4-2 あなたと上司との関係について。あなたは職場の上司の「あなたに対する配慮」についてどのように感じていますか。

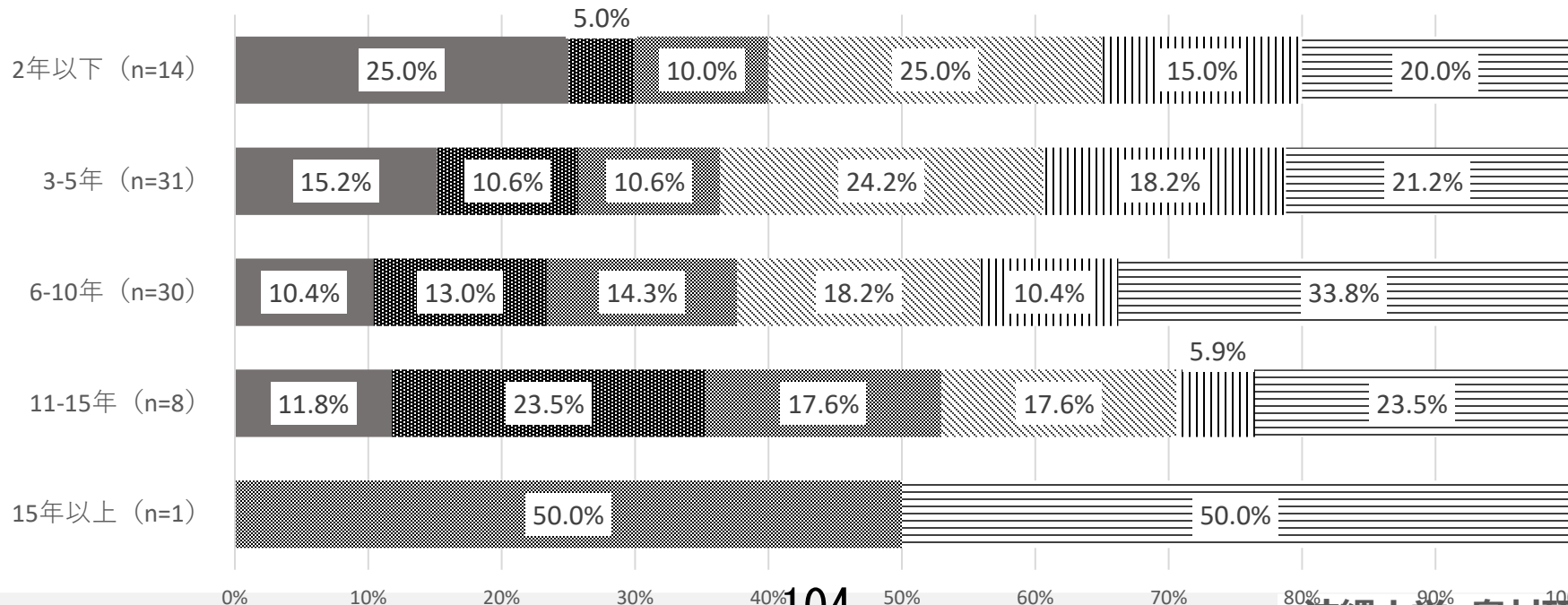


8. 相談支援専門員としての経験年数×辞職理由

辞めたいと考えたことがあるか (8-1.) について尋ねてみると、経験年数3-5年、6-10年において「ある」と回答した割合が大きかった。辞職を考えた理由 (8-2.) について尋ねてみると、経験年数10年以下においては、待遇による理由が大きな割合を占めている。その中でも、経験年数の浅い層については、困難ケースに対応できなかったと回答する割合も大きくなっている。

8-2 8-1で「ある」と答えた方。。辞めようと思ったのはどのようなときですか。選択肢の中から3つ以内でお答えください。

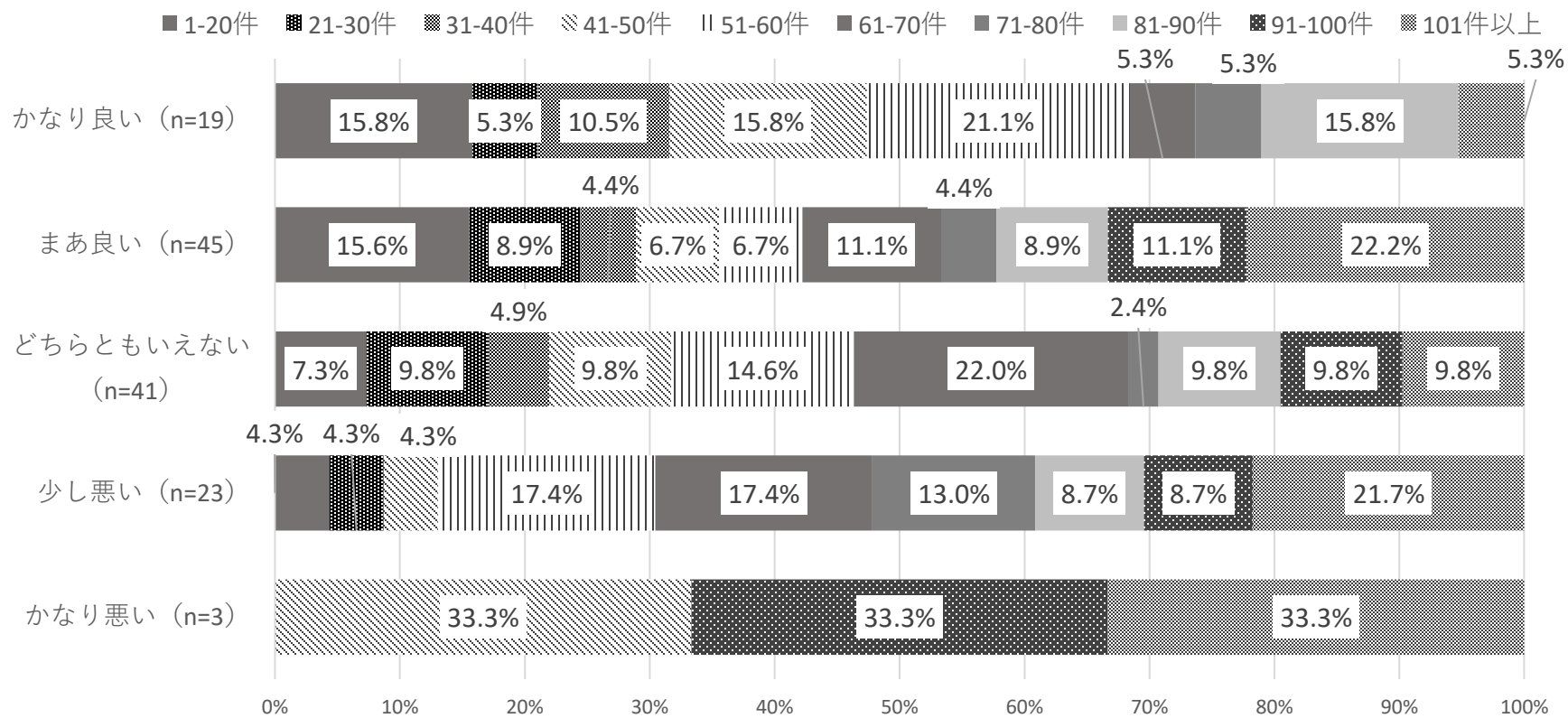
- 困難ケースの対応方法がみつからなかった
- 持ちケースが多く対応できなくなった
- 法人や組織内のゴタゴタが嫌になった
- 待遇が改善される見込みがない
- 自身の体調不良が起きた
- = その他



1-11. 職場での待遇×担当ケース数

担当ケース数が増えると、待遇についても不満に感じている割合が大きくなっている。担当ケース数が多いにも関わらず、待遇が改善されていない状況が考えられる。

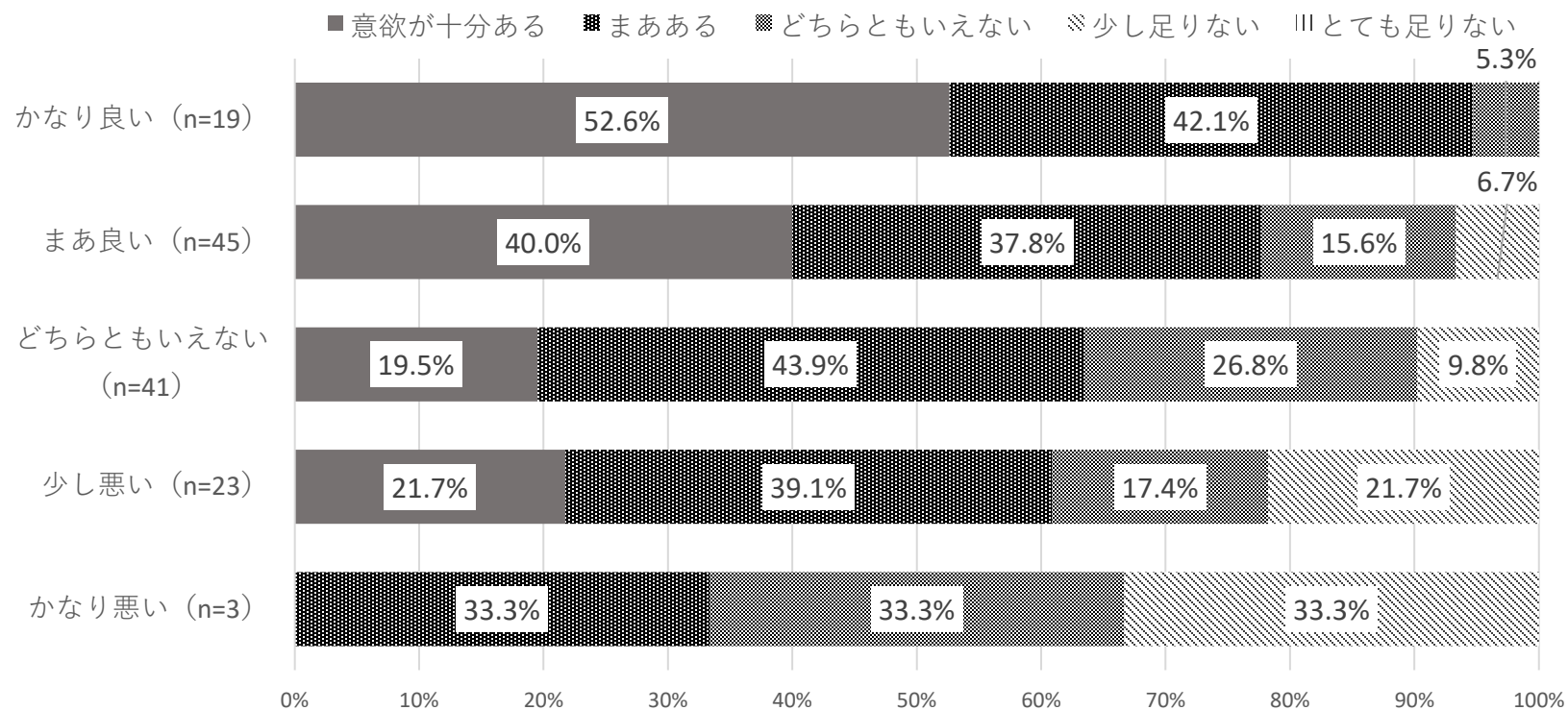
1-11 あなたの担当ケース数は何件ですか。



2. 職場での待遇×業務の状況

関連知識（2-2.）については、待遇の満足度と関連性があった。待遇に満足感がある場合は、業務に関する知識などをインプットする時間があるのではないかと考えられる。仕事への熱意（2-4.）については、待遇の満足度と比例する結果となった。しかし、仕事への熱意を感じていながら、待遇に対して不満を感じている職員も一定数いるため、サポートが必要であると考えられる。

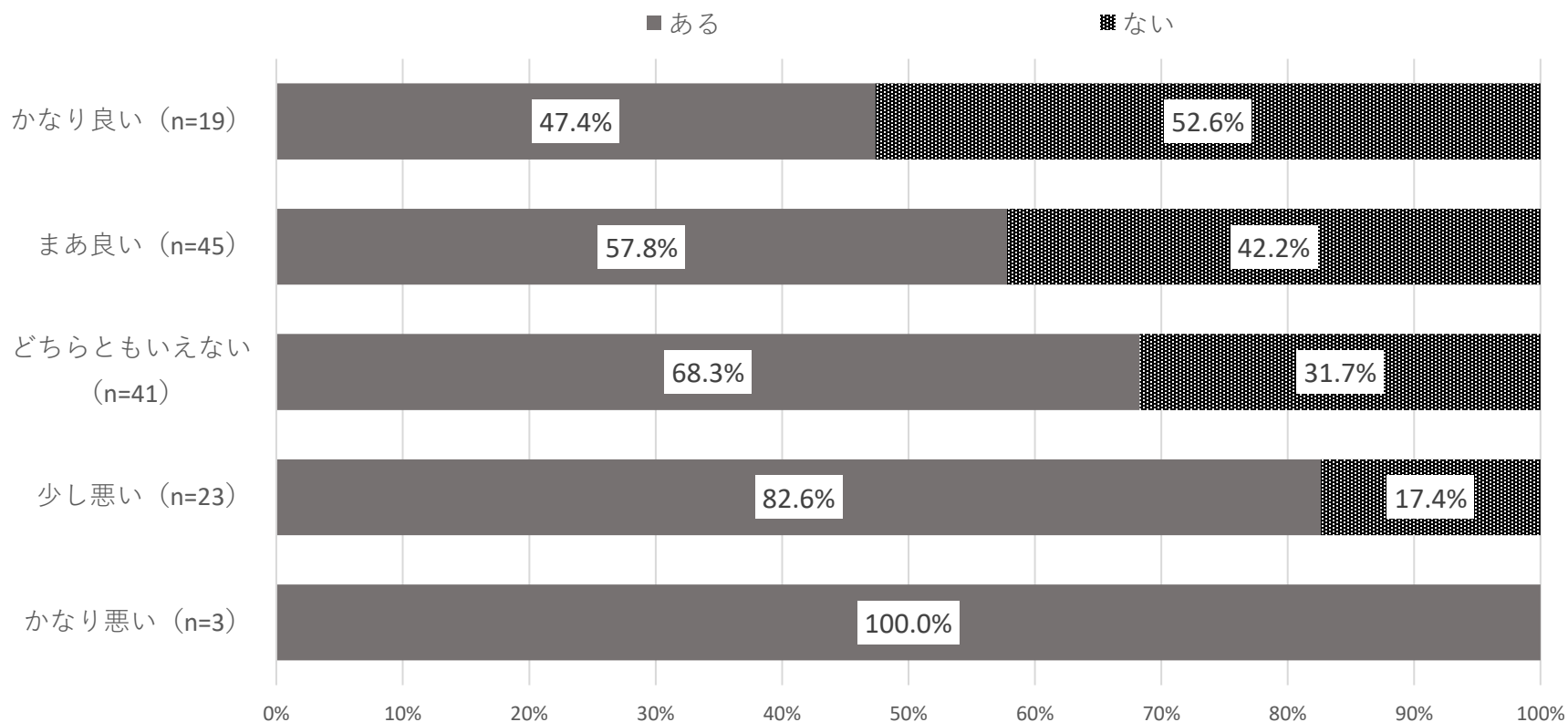
2-4 あなた自身の業務の状況について。あなたは自分の「仕事への熱意」についてどのレベルにあると自己評価していますか。



8. 職場での待遇×辞める気持ち

辞めたいと考えたことがあるか (8-1.) については、比例の関係が見られた。待遇に対して悪いと感じている人たちの8割以上は、辞職を考えたことがあるという結果だが、かなり良いと回答している人でも約5割の人が辞職を考えたことがあるということも注目する必要がある。

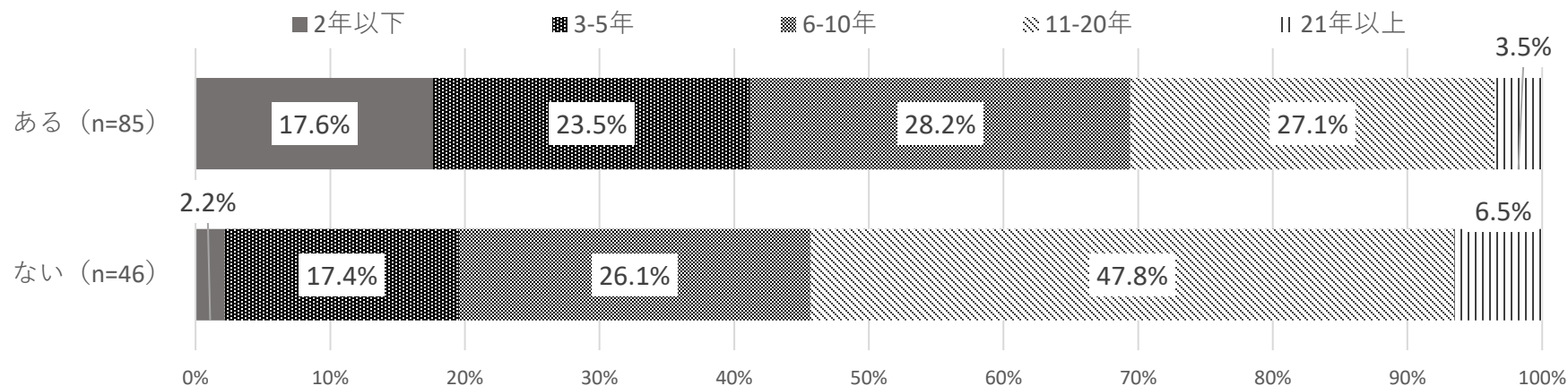
8-1 家庭的な事情以外で相談支援専門員を辞めたいと考えたことはありますか。



1-7. 辞める気持ち×前職の経験

前職での経験が豊富な人は、辞めたいと考えたことがない割合が高いことが分かった。しかし、相談支援専門員としての経験年数（1-8.）についてみてみると、経験年数が11年以上であっても、辞職願望について違いは見られなかった。経験年数2年以下については、辞職を考えたことのある割合が高くない。

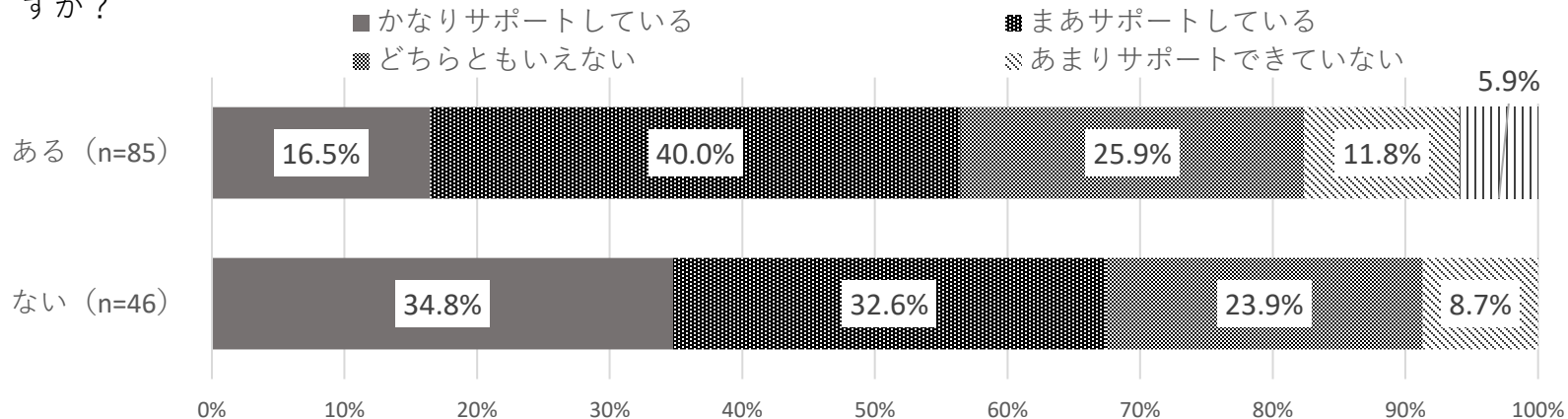
1-7 相談支援専門員になる前の医療・保健・福祉分野での相談経験年数は何年ですか。



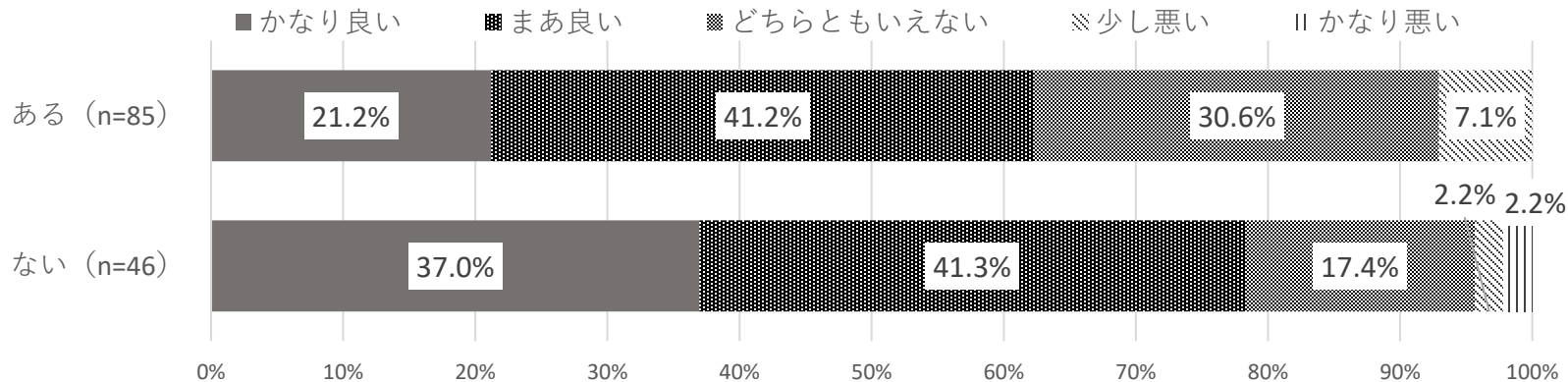
4-1. 辞める気持ち×上司との関係

上司のサポート（4-1.）上司からの配慮（4-2.）、上司の仕事への熱意（4-3.）、上司の資質（4-4.）についても、辞職に対する影響力があることが分かった。

4-1 あなたと上司との関係について。あなたは職場の上司のサポートがどの程度できていると感じていますか？



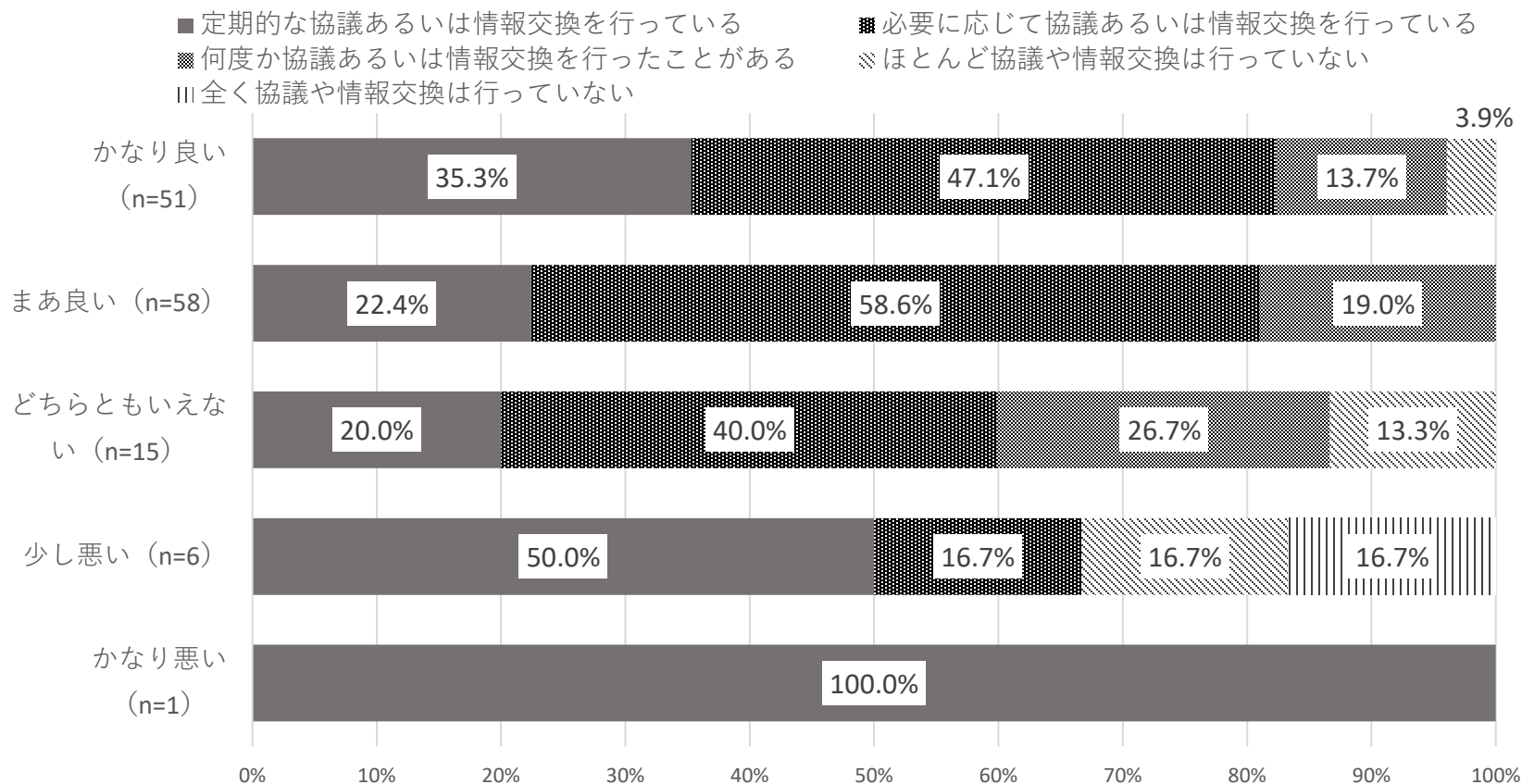
4-2 あなたと上司との関係について。あなたは職場の上司の「あなたに対する配慮」についてどのように感じていますか。



3-2. 同僚からの配慮×関係・連携づくり

同僚からの配慮があると他の相談支援事業所との関係づくりができているということは、ある程度言えそうである。（ポイント1-1.）。また、他の専門機関との連携についても、同僚からの配慮があると連携できているという結果になっている。（ポイント1-2.）

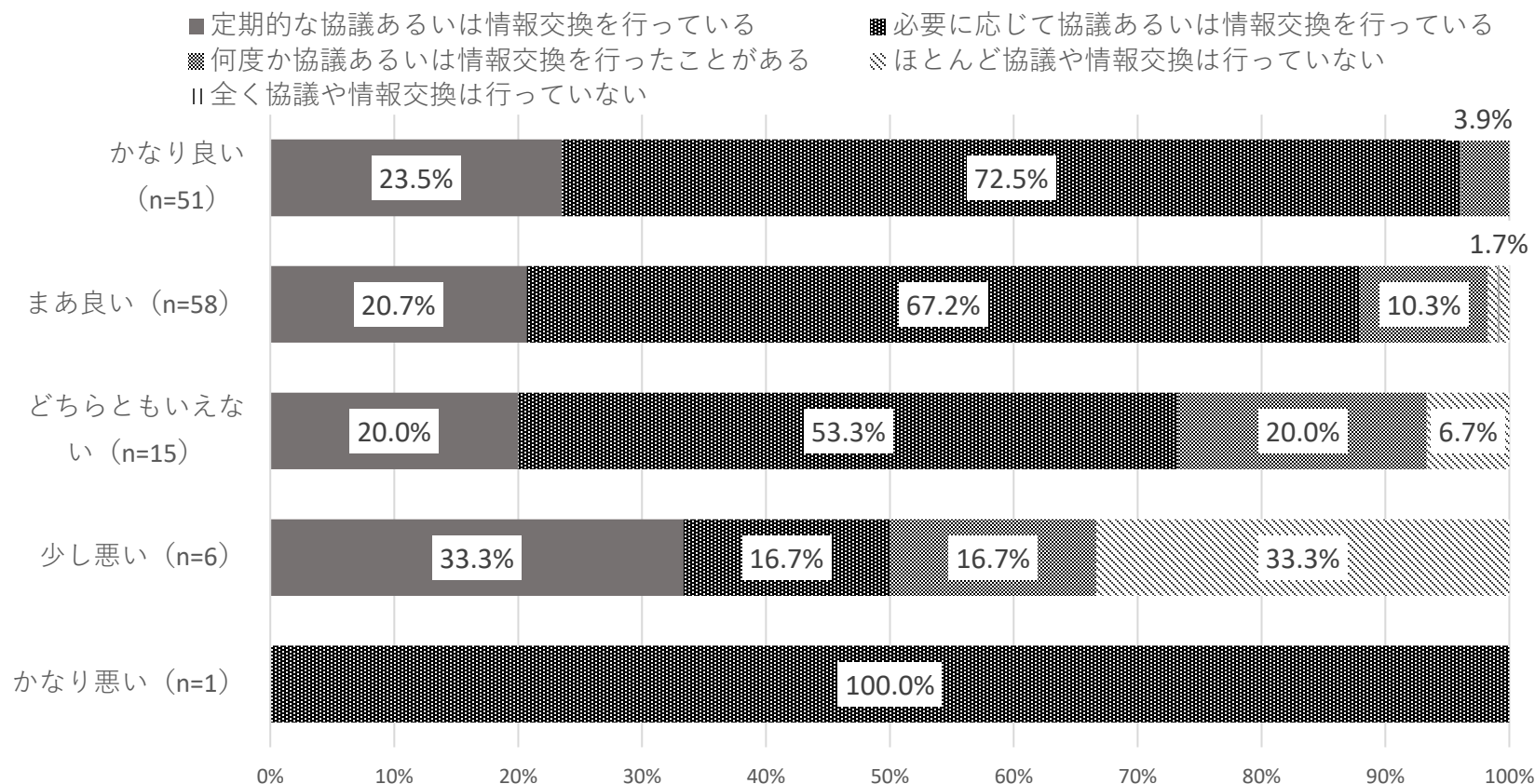
3-2「同僚からの配慮」・5-2「他の相談支援事業所との関係」のクロス



ポイント別. 同僚からの配慮×関係・連携づくり

同僚からの配慮があると他の相談支援事業所との関係づくりができているということは、ある程度言えそうである。(ポイント1-1.)。また、他の専門機関との連携についても、同僚からの配慮があると連携できているという結果になっている。(ポイント1-2.)

3-2 「同僚からの配慮」・6-2 「他の専門機関との連携」のクロス



10 職場がどのような対応を取れば相談支援専門員を続けやすくなると思いますか、過去の取り組みも含め教えてください

- ・相談支援の現状を知っている上司、または**理解しようとする上司**がいること。気軽に相談できる体制、雰囲気作り。**スーパービジョンができる環境**があること。相談の部署だけでなく、他部署の理解も必要。
- ・**相談支援専門員の専門性について理解等が確立されていない?**（相談支援専門員やサービス管理責任者）が資格を取得するまでの実践期間、継続していくための積み重ねの上で業務が成り立っている事、部署異動してすぐにできる?と思われる事。
- ・法人の経営方針が大きく影響するが、給料が少ない。**同僚と比べると書類も訪問も明らかに仕事量が多い**。力量が少ない人のフォローもしているので対価に含まれて欲しい。
- ・まずは、困っているときほど、混乱していることが多い。一人では整理ができない。話を聞いてもらい、**優先順位を立て直すなど情報の整理**をいっしょに行ってもらえるだけでも相談員自身が見通しを持ちやすくなり、気持ちも楽になると思う。
- ・担当制ではあるが、互いの状況、困難事例を**共有する場**を業務時間内に定例で持つ（解決を目的とした場ではなく吐露するだけでも良いとする）

インタビュー結果

40代～60代 相談支援4年～15年 8名

- ①相談支援専門員として活動してきた経緯を振り返って、相談支援専門員として勤務する上で心がけてきたことは何か
- ②そのために必要な知識、技術、理念はどのように獲得してきたか
- ③過去に辞めたいと思った経緯とその後、相談支援専門員として続けられた理由、または辞めたいと思わず継続が出来ている理由
- ⑤相談支援専門員が適切な職場環境で自らの能力を発揮していくために必要な条件

背景に様々な経歴、個別支援への想い、協力と研鑽の姿勢

・ ①初任者から現任者というキャリア形成に沿った成長を実感してきた相談支援専門員、
②過去の福祉や介護現場での経歴を糧に自分なりの支援観でキャリアを築いている相談支援専門員、
③全く別の業界から福祉の現場に足を踏み入れたが、偶然出会った相談支援専門員や上司の考え方に共感してそれを基礎として周囲から学びを得ている相談支援専門員

・ 相談支援専門員のすべてが一人一人の利用者をきちんと見ていきたいという想いを持っており、モニタリングの頻度を上げてしっかりと利用者を支えたいという個別支援への想いがみられた。

・ 同僚の関わりについて不満を上げる声は少なく、少ない人数でお互いに支え合う意識の方が高い。

・ 辞めたいと思っても思い直してきた相談支援専門員には、自身を見つめ直す方法を見出しているという特徴がある。とりわけ目立つのはコミュニケーションを絶やさないという点である。

・ 委託相談を経験したあるいは現に基幹相談支援センターや委託相談を行っている相談支援専門員は委託相談と計画相談との協力関係を築く意識が高いし、計画相談ののみの経験者からも委託相談への期待は大きかった。

重要だった管理者（上司）の配慮、法人の姿勢

- ・ 管理者（上司）の部下のおかれている状況（抱え込みや家庭状況）や特性（相談対象への適性や職務との相性）などへの配慮が足りない言動や態度が相談支援専門員の退職に繋がりがやすい。
- ・ 法人あるいは事業所の経営者あるいは管理者が機能を果たせば、支え合う雰囲気醸成され、業務効率も上がり、待遇面の改善もみられていた。一方で、自分が辞めるときに担当していたケースの他事業への紹介をするように言われたという相談支援専門員もいて、管理者や法人の資質の落差の大きさが覗えた。
- ・ 給与の違いという待遇面だけではなく、管理者のスーパービジョンの力やサポートイブな職場環境、ソーシャルワークを大切にする明確な経営方針がその要素となっていた。

考察概要

- 考察1 相談支援専門員のコンピテンシーはうまく醸成されているか、どう改善すべきか
 - ①相談支援専門員に至るキャリアに応じた対応
 - ②相談支援専門員経験に応じた対応
 - ③同僚とのチームワークの向上
- 考察2 相談支援専門員はなぜ辞めてしまうのか、そしてそれを防ぐためには？
 - ①重要だった管理者（上司）の配慮
 - ②相談支援専門員の熱意を活かす方針
- 考察3 相談支援のシステムをどうしていくべきなのか（略）

考察

その背景として従来から指摘されている基本報酬の低さだけでなく、経験により積み重ねられる能力、いわゆるコンピテンシーが醸成されることなく、精神的な負荷が上回ることで勤続が不可能となっているのではないかという仮説に対して、調査結果から考察を試みる

考察1 相談支援専門員のコンピテンシーはうまく醸成されているか、どう改善すべきか

① 相談支援専門員に至るキャリアに応じた対応

初任者から現任者というキャリア形成に沿った成長を実感してきた相談支援専門員、過去の福祉や介護現場での経歴を糧に自分なりの支援観でキャリアを築いている相談支援専門員、全く別の業界から福祉の現場に足を踏み入れたが、偶然出会った相談支援専門員や上司の考え方に共感してそれを基礎として周囲から学びを得ている相談支援専門員、それぞれの経緯に応じたコンピテンシーの醸成方法があると考えられた。

② 相談支援専門員経験に応じた対応

- ・経験2年未満の相談支援専門員には価値倫理、知識を重視した教育が必要であること
- ・経験3-5年の経験の浅い相談支援専門員は知識、技術をしっかり伝えること
- ・経験6-10年のひとり立ちをした相談支援専門員でも知識面の不安が多くあること
- ・経験11-15年の中堅相談支援専門員でも管理や兼務に応じて常に知識に不安があること

③ 同僚とのチームワークの向上

同僚からの配慮があると他の相談支援事業所との関係づくりができていし、他の専門機関と連携ができていし。周囲との関係づくりを求める経験6-10年の相談支援専門員を中心に同僚との関係性を大切にしている。関係づくりのコンピテンシーを向上させるために組織としてのチームづくりは欠かせない。

考察2 相談支援専門員はなぜ辞めてしまうのか、そしてそれを防ぐためには？

①重要だった管理者（上司）の配慮

件数の多さは待遇面の不満要因だったが辞職の最大要因ではなかった。管理者（上司）が相談支援専門員のおかれている状況（抱え込みや家庭状況）や特性（相談対象への適性や職務との相性）などへの配慮が不足し、不適切な言動や態度を示したことが相談支援専門員の退職に繋がりやすい。相談の状況を管理者が気遣って、話しを聴く力があれば簡単に辞職には繋がらないということである。むしろ、法人あるいは事業所の**経営者あるいは管理者が機能を果たせば、支え合う雰囲気**が醸成され、**業務効率も上がり、待遇面の改善もみられていた。**

②相談支援専門員の熱意を活かす方針

インタビューをした相談支援専門員のすべてが一人一人の利用者をきちんと見ていきたいという個別支援への想いがみられた。一方で個々の利用者に入りすぎたり、相談体制にまつわる企画的業務を苦手とする相談支援専門員もあり、**スーパービジョンを入れながら相談支援専門員の適性を見極める必要性を感じる。**いわゆる働き方を改善することで相談支援専門員の熱意につながる可能性が示唆され、給与の違いという待遇面だけではなく、**管理者（上司）のスーパービジョンの力やサポータティブな職場環境、ソーシャルワークを大切にする明確な経営方針**がより重要だった。

考察3 相談支援のシステムをどうしていくべきなのか (提案)

- ①計画相談支援を支えるために委託相談の協力による支えは大変重要である。
- ②委託相談と計画相談を同じ事業所で持つ意義
- ③指定権者である市町村のリーダーシップと市町村による相談支援事業所紹介システム
- ④相談支援に対する評価を見直す
 - ・連絡調整に手間のかかる基本相談をより高く評価することで困難事例が差別されることを防ぐ。
 - ・**モニタリング会議を連携加算の対象とする**ことで多くの関係者を集める医療的ケア児などの会議を評価し、手間の多い児童を担当する相談支援事業所の減少を防ぐ。
 - ・利用者のエンパワメントに繋がったという結果評価を身近な相談機関の中で評価し合う仕組みを検討する。
 - ・**処遇改善加算を計画相談に導入する**ことでキャリアに応じた給与のベースアップを可能とする。
- ⑤請求事務の簡素化（基本相談の評価を基本報酬に反映させ、加算手続きを簡素化する）
- ⑥現行の相談支援専門員の育成システムの改善

初任者レベルではサービス等利用計画書の書き方や請求事務に掛かる仕組み、現任レベルではセルフマネジメントや会議運営、障害児をモデルとした事例の取り上げが必要である。また、**サービス事業所とともに学んだり、行政職員も同じ研修を受けて現場を知る**ことが必要である。



ありがとうございます

〒902-8521那覇市国場555
沖縄大学福祉文化学科
島村研究室

shimamura@okinawa-u.ac.jp

098-993-5065