

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 26 年 6 月 13 日現在

機関番号：32623

研究種目：基盤研究(C)

研究期間：2011～2013

課題番号：23530757

研究課題名(和文)日本のソーシャルワークにおけるコンサルテーションモデルの構築

研究課題名(英文)The consultation model structure in Japanese social work

研究代表者

北本 佳子 (KITAMOTO, Keiko)

昭和女子大学・生活機構研究科・教授

研究者番号：30296363

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,200,000円、(間接経費) 660,000円

研究成果の概要(和文)：本研究では、従来の日本のソーシャルワークのコンサルテーション研究では取り上げられなかったプロセス・コンサルテーション・モデル(クライアントとの関係性を重視するコンサルテーション)に注目し、その実際と有効性について論じた。また、従来の研究ではコンサルテーションは専門職種間において行われるものという理解が中心であったが、それに加えて福祉の現場では、ソーシャルワーカーはボランティアや地域住民、上司や同僚の間でもコンサルテーションを行っていることと、またそこでは利用者を代弁する代弁的コンサルテーションが行われていることを明らかにした。

研究成果の概要(英文)：This research focuses on the process consultation model (consultation which places importance on a helping relationship with the client) which has not been looked at in previous consultation research of Japanese social work and discusses its actuality and effectiveness. Understanding consultation being carried out between specialized occupations was the central focus in conventional research. In addition to this, this research clarifies that social workers carry out consultation between volunteers and local residents as well as superiors and co-workers and that advocacy consultation is carried out to represent clients in welfare scenes.

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：社会学 社会福祉学

キーワード：ソーシャルワーク コンサルテーション 連携 協働 組織 経営

1. 研究開始当初の背景

(1)日本の社会福祉(ソーシャルワーク)分野における研究では、連携や協働、チーム・アプローチといった観点からの研究は多様に行われつつあるが、多職種間との協働・連携の中で、実態としては行われていると言えるコンサルテーションに言及したものは少ない。

(2)ソーシャルワーク教育についても、社会福祉士と精神保健福祉士の国家資格に関する教育カリキュラムやテキストの内容では、コンサルテーションの対象・機能・役割等が必ずしも一致を見ていないこと、さらに福祉専門職(以下、ソーシャルワーカー)の位置がコンサルタントではなく、コンサルティとして「受ける側」として位置づけられているものがほとんどであった(北本・岩崎：2010)。

(3) ソーシャルワーカー自身が自らの実践には自負を持っているものの、経験的にやってきたことを言語化できていないことやその実践を「コンサルテーション」として体系的に整理して実践できているのかについては十分な自信が持てていないという状況と言えた(岩崎・北本：2011)。

(4) 日本の社会福祉(ソーシャルワーク)分野でのコンサルテーション研究は、少ない上に、組織の運営・経営に関するコンサルテーションについて言及したものは極めて少なく未開拓領域と言えた。

2. 研究の目的

本研究では日本のソーシャルワークの実践現場で暗黙知のままに止まっている多職種間の協働・連携におけるソーシャルワーカーのコンサルテーションについて、組織の運営・経営面も含めて、実際に行われている機能と今後の有効性(今後の展望)の点から明らかにし、日本のソーシャルワークにおけるコンサルテーションモデルの構築を目指すこととした。

3. 研究の方法

(1)先行して行われている海外のソーシャルワークのコンサルテーションと日本の関連分野(心理・教育・医療・産業分野等)におけるコンサルテーションに関する文献研究を行う。

(2) ソーシャルワーカーと協働・連携して業務を行っている他分野の専門職に、ソーシャルワーカーとの間で行われたコンサルテーション(コンサルティとしてと、コンサルタントとして)についてインタビュー調査を行い、その機能と有効性を明らかにする。(その際に直接業務だけでなく経営管理面も含めて質問する。)

(3) 文献研究や(2)のインタビュー調査等を

通して得た知見を踏まえて、ソーシャルワーカーのコンサルテーション(コンサルティとしてと、コンサルタントとして)の機能と有効性に関するアンケート調査票を作成する。それをもとにソーシャルワーカーに対するアンケート調査を実施し、そこで行われているコンサルテーションの機能と有効性(今後の展望)について検証するとともに、日本のソーシャルワークにおけるコンサルテーションモデルの構築を目指す。

4. 研究成果

(1) 文献研究から：コンサルテーションの3類型とコンサルテーション理解

文献研究を通して、Schein(=2002:10-13)によれば、コンサルテーションには、情報-購入型、すなわち専門家モデル、医師-患者モデル、プロセス・コンサルテーション・モデルの三つのモデルがあり、の専門家モデルは、情報-購入型とあるように、コンサルティは自分では得られない何らかの情報や専門的サービスをコンサルタントから購入するという仮定に基づいており、の医師-患者モデルは、コンサルタントにどこが正しく働いていないかや、注意が必要なところを見つけてもらおうとするもので、のプロセス・コンサルテーション・モデルは、コンサルタントとコンサルティの双方の関係形成によって現実に対処できるようになる関係を築くことに焦点を当て、それを通してコンサルティが自分自身についてや外部環境において生じている出来事のプロセスに気づき、理解し、それに従った行動ができるようになるものということであった。

これまでのコンサルテーション理解は、この三つのモデルで言うと、ソーシャルワーカーも他領域の専門職も、の専門家モデルか、の医師-患者モデルに基づいて、専門家が他の専門家から専門的な知識や技術や情報を提供してもら(助言・指導等を受ける)ものといった理解がその中心にあったのではないかと考えられた。当初の研究の背景のところでも述べたように、コンサルテーションに関しては、ソーシャルワーカーがコンサルタントではなく、コンサルティとして「受ける側」として位置づけられ、またソーシャルワーカー自身も他の専門職に対してコンサルテーションを行っていることと認識していることが少なかった(言語化できていなかった)背景には、そうしたコンサルテーション理解も影響していると考えられた。

(2) インタビュー調査から：コンサルテーションモデルの探索

ソーシャルワーカーと協働・連携して業務を行っている他分野の専門職へのインタビュー調査の実施にあたり、文献研究の成果を踏まえて、従来の理解では、コンサルテーションとしてはあまり見なされてこなかったといえるプロセス・コンサルテーション・モ

デルの視点も取り入れて、インタビュー調査を行った。

その結果、インタビュー調査の対象とした他分野の専門職（医師：8名）のインタビュー調査結果からは、医師は Schien が言うコンサルテーションの三つモデルで言うと、の情報・購入型（専門家モデル）に該当すると言えるコンサルテーションとして、自分で得ることができないクライアントの様々な生活支援にかかわる情報提供やサービス（情報に基づく方向づけ等）をソーシャルワーカーから得ていることを評価していることがわかった。また、の医師・患者モデルに関しては、地域の社会資源の開発等、色々なサービスを作っていくことや経済面の問題や住環境問題の解決、虐待問題への対応と解決等の医師が解決できない部分の活動が評価されていることもわかった。

また、従来はあまり理解されていなかったと言えるのプロセス・コンサルテーション・モデルに関するコンサルテーションも面目保持や人間関係の調整・可視化という形で実態として行われており、それらが医師からも評価もされていることがわかった。

さらに、今回の調査結果では、ソーシャルワーカーがクライアントの話を書くことやそれを通したエンパワメントや代弁の実現など、それらがクライアントの支援（問題解決）にあたって必要なコンサルテーションになっており、医師にも評価されていたことがわかった。特に、代弁に関しては、Kadushin(1977: 80 - 81)がソーシャルワークにおけるコンサルテーションの中で、ソーシャルワーカーがコンサルタントとして果たすタイプの一つに、「代弁的なコンサルテーション(Advocacy consultation)」を含めるべきであるという提案もしていることから、代弁的なコンサルテーションについては、ソーシャルワークのコンサルテーションとして独自の位置と意義を持つものとして積極的に位置付け、評価していくことの必要性が明らかになった。

(3) アンケート調査から：コンサルテーションモデルの検証と展望

文献研究や(2)のインタビュー調査を通して得た結果を踏まえて、ソーシャルワーカーのコンサルテーション(コンサルティとしてと、コンサルタントとして)の機能と有効性に関するアンケート調査票を作成し、ソーシャルワーカーへのアンケート調査を実施した。(対象：日本ソーシャルワーカー協会会員)なお、この調査で検証を試みた点は以下の通りである。

第1には、文献研究とインタビュー調査の結果から見えてきた、従来の研究では取り上げられてこなかったコンサルテーション・モデルである「プロセス・コンサルテーション」を視野に入れた設問を入れること、それと上記のインタビュー調査の結果から見えてき

た「代弁的なコンサルテーション」を視野に入れた設問を入れることである。第2には、文献研究では、従来のコンサルテーションの対象理解は、専門職種で行われるものという理解が中心であったが、その一方で精神保健福祉分野では、「精神障害者当事者、ボランティア、ほかの住民と専門職との間でも相互的なコンサルテーションが求められ」(田中2003: 139)できているというように、その対象を専門職以外にも広げた見解も存在した。そこで、今回の調査では、従来の専門職種に限定してコンサルテーションを捉えず、その対象を広く地域住民やボランティア等までに広げた設問を入れることとした。第3には、日本の従来のソーシャルワークの研究ではほとんど言及されることがなかった組織の運営・経営に関するコンサルテーションについても設問を入れることとした。結果は以下の通りである。(有効回答数：156)

他職種との連携における内容と役割・機能として、他職種からコンサルティとして受けているものと他職種にコンサルタントとして果たしている役割・機能について質問をした結果、コンサルティとしては「クライアントに関する情報提供」が65.4%で最も多く、以下、「他職種の方の専門分野に関する専門的な知識・技術の提供」が55.8%、「クライアントに対する支援の内容やあり方に関する助言や指導」が53.8%、「クライアントの支援に関する専門的な知識・技術の助言・指導」が50.6%、「他職種の方の業務やサービスに関する情報提供」が49.4%と続いていた。

他方、コンサルタントとしては、「クライアントに関する情報提供」が67.3%で最も多く、以下「クライアントに関する専門的な知識・技術に関する助言や指導」が60.9%、「クライアントに対する支援の内容やあり方に関する助言・指導」が51.3%、「会議場面で話しやすいようにする等の配慮をする」が50.6%、「会議場面で連携や協働がとりやすいような配慮や行動をする」が48.7%、「業務やサービスに関する情報提供」が44.9%、「クライアントの代弁を他職種の方に行う」が44.2%、「所属組織の業務や組織のあり方に関する助言や指導」が33.3%、「会議場面で面子や立場を配慮する」が33.3%と続いており、クライアントに関する助言・指導といった従来型のコンサルテーションが多く行われている中で、様々な配慮等のプロセス・コンサルテーションも実施されていることがわかった。また、所属組織の業務や組織のあり方に関する助言や情報といった部分では組織の経営管理的な内容についてもコンサルテーションをしていることがわかった。さらに、クライアントの代弁を他職種に行うなどの代弁的なコンサルテーションも行われていることがわかった。

従来のコンサルテーションの理解は、専

門職間で行われるものということであったが、今回は設問に、地域住民やボランティアとの連携・協働において果たしている役割・機能を入れてみた。その結果、「クライアントに関する情報提供」が40.4%、「クライアントに関する専門的知識・技術に関する助言や指導」が36.5%、「クライアントに関する情報提供」が34.0%となっており、以下、「地域住民やボランティアの方々同士の連携や協力に関する助言や指導」が29.5%、「所属している組織の提供しているサービスに関する助言や指導」が25.0%、「組織化に関する助言や支援」が21.8%、「所属している組織の運営やあり方に関する助言や指導」が18.6%で続いていた。他方、「連携・協働はしていない」という回答も19.2%あったが、ボランティアや住民との関係においても、助言・指導といったコンサルテーションが実態として行われていることがわかった。

従来の日本のソーシャルワーク分野の研究においては、未開拓領域と言えた経営管理面におけるコンサルテーションについて、上司や経営者との連携・協働という観点から調査を行った。その結果は、「クライアントへの支援の内容やあり方についての説明・意見の提示」の58.3%と「職員の専門的知識や技術の、資質の向上に関する情報提供や意見の提示」の58.3%が同位で、それに「組織の今後のあり方や方針についての情報提供や意見の提示」が57.7%、「組織の運営や経営に関する情報提供や意見の提示」が51.3%で続き、5割以上の回答があった。このほかにも「クライアントに関する情報提供」が47.4%、「職員の勤務状況や勤務体制についての情報提供や意見の提示」が44.2%、「クライアントの代弁」が43.6%と、上司・経営者との連携・協働が行われている実態が明らかになった。また、それは組織の経営管理に関してソーシャルワーカーが内部コンサルタントの役割を果たしていると捉えることも可能と言えた。

以上の実態を踏まえて、今後他職種や上司・経営者との連携・協働において果たすべき機能・役割について調査をした。その結果、今後、他職種との連携・協働していく上で、より発揮していくべき機能・役割については、「クライアントに関する専門的な知識・技術に関する助言や指導」が71.2%で最も多く、以下は「クライアントに対する支援の内容やあり方に関する助言や指導」が57.7%、「クライアントの代弁を他職種の方に行う」が56.4%、「会議場面で他職種の方同士の連携や協働が取り易い配慮や行動」が50.6%、「クライアントに関する情報提供」が44.9%、「クライアントの支援に必要な根回しや事前打ち合わせを行う」が39.7%、「会議場において他職種の方が話し易いようにする等の配慮」が39.7%、「業務やサービスに関する

情報提供」が39.7%、「会議場面において他職種の方の面子や立場に配慮する」が22.4%と続き、連携・協働においてクライアントの支援等にかかわる従来型のコンサルテーションのほかに、他職種への配慮等のプロセス・コンサルテーションにかかわる機能・役割を果たすべきと認識していることがわかった。

また、上司・経営者と連携・協働していく上で、より発揮していくべき機能・役割については、「職員の専門的知識や技術、資質の向上に関する情報提供や意見の提示」が66.7%で最も多く、以下、「組織の今後のあり方や方針についての情報提供や意見の提示」が60.9%、「クライアントへの支援の内容やあり方についての説明・意見の提示」が55.1%、「組織の運営や経営に関する情報提供や意見の提示」が51.3%で、5割以上の回答であった。その他としては、「クライアントに関する情報提供」が37.2%、「会議場面において上司や経営者が話し易いように配慮を行う」が22.4%、「会議場面において上司や経営者の面子や立場への配慮を行う」が12.8%と続いた。このように上司との連携・協働においても、クライアントの支援等に関する従来型のコンサルテーションに加えて、会議場面での配慮や面子の配慮等のプロセス・コンサルテーションにかかわる機能・役割を果たすべきと認識していることがわかった。

最後に、他職種とのコンサルテーションや住民・ボランティアとのコンサルテーションの展開にあたっての展望と課題について調査をした。その結果、他職種とのコンサルテーションにおいては、「相互理解と役割・立場の明確化」、「権利擁護をはじめとした代弁的機能の発揮」、「実践の積み重ねと研修等の必要性」があげられ、住民・ボランティア等とのコンサルテーションの展開にあたっての展望と課題については、「関係性を重視したコンサルテーション」と「コミュニケーション能力・対人関係への配慮」があげられた。

(4) 総括と今後の課題

今回の研究を総括すると、まずコンサルテーションは専門職種間で行われるものと言う従来の理解に対し、他職種、住民・ボランティア及び職場の同僚や上司との間で組織の内外で多様な場面や形態で連携・協働が行われ、その中で助言や指導等を始めとするコンサルテーションが行われている実態が明らかになった。

次に、その連携・協働の中で、従来の研究では、ソーシャルワーカーは多くがコンサルティとして位置づけられていたが、今回の調査ではコンサルティのみならず、コンサルタントとしての役割を他職種や住民・ボランティア、同僚・上司との関係においても果たしていることが確認できた。特に、同僚や上司

との関係においては組織の経営管理面に関するコンサルテーションも実態として行われていることも明らかになった。

また、ソーシャルワーカーの役割・機能として、権利擁護をはじめとする代弁的機能は重要な機能と言えるが、コンサルテーションにおいても代弁的なコンサルテーション (Advocacy consultation) として行われていることがわかった。

さらに、コンサルテーションモデルに関しては、クライアントに関する情報提供のような従来の情報・購入型 (専門家モデル) や、クライアントに対する支援の内容やあり方に関する助言や指導のような医師・患者モデルに基づくコンサルテーションのみならず、会議場面等における多様な配慮や根回しや事前の打ち合わせといったプロセス・コンサルテーションにかかわることも実態として行われていることが確認できた。

以上のように、今回の研究を通して、従来のソーシャルワーク研究では取り上げられなかった代弁的なコンサルテーションやプロセス・コンサルテーション・モデルが実態として行われていることが検証されるとともに、質的な研究結果からは、そのプロセス・コンサルテーションについての有効性が認められた。

今回はコンサルテーションモデルの中で、プロセス・コンサルテーションの視点を意識した調査研究を行ったが、コンサルテーションはプロセス・コンサルテーションのみを行えばよいということではない。それぞれのコンサルテーションモデルを組み合わせ、適切な時期に専門家モデルや医師・患者モデルに基づく情報提供や助言等が行われる必要がある。その意味では、やはり情報提供できる情報や知識やスキルは不可欠であり、それなくしてコンサルテーションは十分に成り立たないと言える。

ただ、今回の研究に特に注目した代弁的コンサルテーションやプロセス・コンサルテーションについては、今後の多職種等との連携・協働の中で、ソーシャルワーカーがその機能を果たすことで、クライアントの利益につながる支援ができるとともに、ソーシャルワーカーの社会的認知の向上にもつながると言える。

その意味でも、今回確認したコンサルテーション実践の定着に向けて、そのスキルの開発等、さらなる研究を積み上げていくことが今後の課題と言える。

【文献】

岩崎香・北本佳子、ソーシャルワークにおけるコンサルテーションに関する探索的研究 - インタビュー調査の結果から -、鴨台社会福祉学論集、査読有、第 20 巻、2011、43 - 51

北本佳子・岩崎香、ソーシャルワークにおけるコンサルテーション研究の現状と方向

性 - コンサルティからコンサルタントへ -、鴨台社会福祉学論集、査読有、第 19 巻、99 - 108

Kudusin,A, Consultation in Social Work, New York: Columbia University press 1977

Schein,E.H,Process Consultation Revised: Building the Helping Relationship Addison-Wesley Publishing Company Inc.1999,(= 稲葉元吉・尾川丈一訳、プロセス・コンサルテーション - 援助関係を築くこと -、白桃書房、2002

田中英樹、関連援助技術の内容と機能、日本精神保健福祉士養成校協会編 社会福祉士養成講座 5 精神保健福祉援助技術論、中央法規出版、2003

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

〔雑誌論文〕(計 2 件)

北本佳子・岩崎香、ソーシャルワークにおけるコンサルテーションモデルの探索 - 在宅医療を中心に -、鴨台社会福祉論集、査読有、第 22 巻、2013、31 - 42

北本佳子、福祉現場におけるコンサルテーションの現状と今後の課題 - 他職種等との連携・協働におけるソーシャルワーカーの役割と機能 -、ソーシャルワーカー、査読有、第 13 号、2014、9 - 22

〔学会発表〕(計 1 件)

Keiko Kitamoto, Kaori Iwasaki,

Toward promotion of coordination of social work and medical professions in Japan, Joint World Conference on Social Work and Social Development,12th July 2012,Stockholm,Sweden

〔図書〕(計 件)

〔産業財産権〕

出願状況 (計 件)

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
出願年月日：
国内外の別：

取得状況 (計 件)

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：

取得年月日：

国内外の別：

〔その他〕

ホームページ等

6. 研究組織

(1) 研究代表者

北本 佳子 (KITAMOTO, Keiko)

昭和女子大学・大学院生活機構研究科
・教授

研究者番号：30296363

(2) 研究分担者

()

研究者番号：

(3) 連携研究者

()

研究者番号：