

平成23・24年度 広域研究活動報告書

「地方自治体の新人福祉職育成についての研究会」

報告書

～大阪府内の児童相談部署におけるスーパービジョンの現状～
〔活動期間 平成23年6月～平成25年1月〕

平成25年(2013年)3月

公益財団法人 大阪府市町村振興協会
おおさか市町村職員研修研究センター
「地方自治体の新人福祉職育成についての研究会」

目 次

はじめに	1
研究会構成員一覧	2
I. 市町村家庭児童相談室の現状と課題	3
1. 家庭児童相談室の現状	3
(ア) 家庭相談室の役割	
(イ) 家庭相談室の体制	
(ウ) 家庭相談室の課題	
2. ま と め	8
II. スーパービジョンの概要	10
1. スーパービジョンの定義	10
2. スーパービジョンの目的	10
3. スーパービジョンの機能	11
4. スーパービジョンの方法	13
(ア) 個人スーパービジョン	
(イ) グループスーパービジョン	
(ウ) ピア・スーパービジョン	
(エ) ライブ・スーパービジョン	
III. アンケート調査	15
1. 調査対象と調査方法	15
2. 調査項目について	15
(ア) 児童相談員（スーパーバイザー）用調査票について	
(1) 職務内容の満足感	
(2) スーパービジョン	
(3) クライアントとの関係	
(4) 相談員の属性	
(イ) 管理職（スーパーバイザー）用調査票について	
(1) 職務内容の満足度	

(2) スーパービジョン	
(3) 職場の状況、体制	
(4) 管理職の属性	
3. 倫理的配慮	17
4. アンケート調査結果	18
(ア) 調査対象及び回収状況	
(イ) 家庭相談員および家庭児童相談室管理職の有する資格・勤務形態等	
(1) 家庭相談員について	
(2) 管理職について	
(ウ) 家庭児童相談室におけるスーパービジョンの現状	
(1) スーパービジョンの実施体制、実施状況	
(2) スーパービジョンの実施内容	
(3) 児童家庭相談業務の現場が求めるスーパービジョンの内容	
(4) スーパービジョンの課題	
(エ) ま と め	
 IV. 考 察	 37
1. 国、都道府県レベルの制度整備	
2. 市町村の児童相談担当部署の体制設計	
3. スーパービジョンの実施内容の充実	
4. 若手職員に対するスーパービジョンとは	
5. まとめにかえて	
 引用文献、参考文献	 42
 資 料	 47
1. アンケート調査依頼文	
2. 調査趣旨説明文	
3. アンケート協力依頼文	
4. アンケート調査依頼文（再送）	
5. 相談員（スーパーバイザー）用アンケート用紙	
6. 管理職（スーパーバイザー）用アンケート用紙	

はじめに

現在、大阪府内では福祉職員の採用が増加している。しかし、採用後の育成の在り方としては、現場での経験を積むことが重視されているが、福祉専門職としての人材育成の方針やスーパービジョンの体制が確立しているとは言い難い。結果として、管理職が求めているような福祉専門職員が育たず、短期的な期間で交代等が起こり、職員が定着しないことが問題となっている。

福祉職員にとって経験を経ることは大きな成長につながることは間違いない。各々の職員がフィールドワークの経験を通じ専門職として成長することに前向きで、毎日要援助者との関わりを生きがいとしている場合には、現場での経験を通じて人材育成が期待できる。しかしながら、こうした場合にも、経験やキャリアに応じ、専門職として期待される能力や業務内容を示された上で、人材を育成する立場である組織から適切な助言・指導を受けられることが、望まれる。

さらには、専門職が成長するプロセスにおいては、業務のストレスや要援助者との人間関係などにより、職員のモチベーションが下がる時期や様々な仕事との葛藤を抱えてしまう局面がある。こうした局面において、組織として福祉専門職の育成をする立場から助言・指導する体制があれば、福祉専門職の離職を防ぎ、福祉専門職としてのさらなる成長につながるものと考えられる。なかでも、新人職員については、ストレスが高くなる傾向があり、意欲のある職員が組織の支援が得られず、燃え尽き症候群と呼ばれるバーンアウト状態に陥ることもある。こうした職員に対する適切な助言・指導の在り方を行政組織における人材育成の仕組みの中で考える必要がある。

この研究会では、福祉職に就く意欲ある職員が長期的に福祉職領域で働くことで、住民にとって質の高い福祉サービスが提供できると考え、福祉職員の人材育成とスーパービジョンの在り方について調査、研究を行った。

本研究会は、大阪府内の自治体において福祉行政に携わっている職員と研究会を組織し、これから採用される新人の福祉職員に対する育成の方法や仕組みについて、検討することを目的とする。福祉職として現場にいる先輩の職員として、新人職員に対し、どのような助言や指導を行うことが、適切であり、組織としても必要であるかについて焦点を当て研究会を行った。

なお、本研究会では、公務員の人材育成全般について取り上げようとするものではない。実際の福祉の現場において、助言する立場にある者、助言されるべき立場にある者などが、実際に何に困っているかに焦点を当てながら、福祉の対人業務を行う際に必要とされているスーパービジョンを軸にし、地方自治体の人材育成について検討を深めたい。

平成23年度は、研究会を6月に立ち上げ、スーパービジョンについての文献研究、各自治体における現状についての意見交換、自治体に対するアンケート調査票の検討を行った。

平成24年度は、スーパービジョンについての文献研究を継続するとともに自治体に対するアンケート調査を行った。さらに、こうした調査の結果をもとに、福祉職として職務に就く若手職員に対するスーパービジョンの基本的な考え方を取りまとめ、報告書を作成した。

研究終了後も、こうした研究会を通じてであった自治体職員によって、大阪府内の自治体で働く福祉職に対する育成について情報を交換するネットワークに発展させたい。

地方自治体の新人職育成についての研究会構成員一覧 順不同

<平成23年度>

堀口 祐毅	堺市子ども青年局子ども相談所家庭支援課
斉藤 隆史	堺市子ども青年局子ども相談所育成支援課
藤原可菜子	堺市子ども青年局子ども相談所虐待対策室
田中 優子	松原市福祉部子育て支援課
岡田 泉	松原市福祉部子育て支援課
藤井彩矢佳	松原市教育委員会教育推進課
下田かおり	四條畷市健康福祉部子育て総合支援センター
橋本未映子	高槻市子ども部子ども育成室子育て総合支援センター 児童家庭相談事務所
山田やよい	高槻市子ども部子ども育成室子育て総合支援センター 児童家庭相談事務所
濱野 文子	門真市健康福祉部子ども課家庭児童相談センター
原田 明子	東大阪市福祉部子育て支援課東家庭児童相談室
前中 宏美	東大阪市福祉部子育て支援課東家庭児童相談室
代表 松田 萌	東大阪市福祉部子育て支援課西家庭児童相談室

<平成24年度>

下田かおり	四條畷市健康福祉部子育て総合支援センター
岡田 泉	松原市福祉部子育て支援課
藤井彩矢佳	松原市教育委員会教育推進課
原田 明子	東大阪市子どもすこやか部子ども見守り課東家庭児童相談室
代表 松田 萌	東大阪市子どもすこやか部子ども見守り課西家庭児童相談室

I. 市町村家庭児童相談室の現状と課題

第I章では、家庭児童相談室の現状を役割、体制、課題の3つの視点から述べたい。

児童福祉において、市町村の家庭児童相談室の存在は大きなものになっているといえる。児童虐待への対応においても児童相談所から、生活の場、地域に近い保健、福祉の機関が、虐待の対応の一部を担う方向に進んでいる（井出 2006）からである。現在では、“一部”ではなく、主要な役割を多くの市町村家庭児童相談室が担っている。

家庭児童相談室は「家庭における適正な児童養育、その他家庭児童福祉の向上を図るため、福祉事務所の家庭児童福祉に関する相談指導業務を充実強化するために設けるものである」と規定されており（厚生事務次官通達 昭和39年）、設置は任意の機関である。その目的は、「地域住民の利便度」「児童福祉の関係諸機関（児童相談所、保健所、学校、警察署および児童委員等）との連絡調整」が記され、「地域における家庭児童相談指導ボランティアの開拓、地域活動の促進」等も別途取り上げられている（山野 1994）。家庭児童相談室には社会福祉主事と家庭相談員（非常勤職員）を配置することが述べられており、“査察指導を行う職員から指揮監督を受ける”と明記されている。昭和39年の通達では、家庭訪問等を行って指導及び法的措置を必要とするケースは社会福祉主事、所内における相談指導で解決されるケースは家庭相談員がこれを担当するとされている。

1. 家庭児童相談室の現状

(ア) 家庭児童相談室の役割

家庭児童相談室では、次のような相談に対応している。子どもの行動や性格に関すること、心身の発達障害に関すること、不登校、非行など学校や園での生活に関すること、家庭内の人間関係や、虐待に関すること、子どもの養育にあたっての経済的問題や、福祉サービスに関わること、子育てサークルや地域の子育て情報に関する事など、子どもに関する相談ならばたいい受け付けている（山縣 2001）。平成22年度福祉行政報告にて福祉事務所が受け付けた相談件数は合計31万1,837件、内「児童虐待相談」件数は6万7,986件である。相談内容では、「児童虐待相談」が一番多く、全体の21.8%を占めている。次いで「その他養護相談」、「その他相談」「育児・しつけ相談」である。今回、研究会の調査では大阪府内の市町村家庭児童相談室を対象とするため、大阪府についても言及しておく。上述の報告書より大阪府では全相談件数が1万7,695件、内「児童虐待相談」件数は7,605件である。全相談件数のうち、虐待相談が占める割合が42.9%である。この割合は大阪府より相談受付件数が多い自治体よりも突出して高く、虐待相談の割合がかなり高いといえる。加えて、児童虐待での加害者逮捕や死亡事例は後を絶たず、それにともなって社会的問題として大きく新聞

等でも取り上げられている。

以上のことから、児童相談の中でも特に児童虐待への関わりが質・量ともに大きな比重を占めているといえる。それは平成16年の児童福祉法改正によって市町村も児童相談所と同じように虐待の通告窓口となったことが理由のひとつであろう。児童虐待相談における家庭児童相談室の機能は4つに分類できる。①通告を受ける側としての役割、②発見する役割、③家族を援助する役割、④家族を見守る（虐待防止ネットワークの構築）役割である（桂 2005）。改正前までは専門的な相談を含め、困難ケースは児童相談所が行い、市町村は比較的軽易な相談が対象とされていた。それは法改正後も同じく、専門的なかわりが必要な困難ケースは児童相談所が対応することとされている。しかし、明らかに児童相談所の対応に変化がみられるようになる。児童相談所の役割は緊急性のあるケースへの対応、虐待ケースのうち治療を必要とするような、また命にかかわるようなケースは児童相談所が対応し、それ以外の継続的なケースは市町村が対応するよう指導、助言されるようになってきているというのが木下の見解である（木下2008：186）。そのため児童相談所と違って一時保護の職務権限を持たない家庭児童相談室は、児童相談所や地域の支援機関と連携しつつ、子どもと家庭を地域で支え、見守る役割が求められている。というのも、児童相談所がかかわった家庭であっても、子どもが施設等に保護されない場合やきょうだいは家庭に残る場合、また保護を経験した家庭でも家族再統合により改めて地域で生活しているからである。以上のような家庭の場合、特に自発的ニーズに乏しい親子であることが多い。その親子を回復プロセスに導く役割も家庭児童相談室は担っている。よって、家庭児童相談室は児童虐待相談において、職務権限を持つ児童相談所とは違った家庭を援助する役割や家族を見守る役割を専門的な知識や技術によって行っていく必要がある。しかし、対象となる多くの家庭は、複雑かつ多方面にわたる課題を抱えている。保護者は精神疾患を患っていたり、親族からの援助は望めなかったり、支援者と安定した関係性を保つことが難しいケースは常である。

そういったひとつの機関では支えられない家庭を支えるために、地域にネットワークを構築し、運営していくことが求められている。当該家族を中心としながら、放射線状に存在する人や機関を横に結びつけていき、それぞれがうまく連携できるように調整していく役割が必要であり、その役割を家庭児童相談室が担っている。家庭児童相談室は、機関をコーディネートしネットワークの核となって活躍している（山縣 2001）といえるだろう。山辺（1990）は地域福祉の立場からDavid E. Biegelらのソーシャル・サポートネットワークアプローチのモデルをもとにした事例研究で「家庭児童相談室が住民の視野の中に入る地域密着型の援助機関であり、それゆえ恒常的な援助が可能であること、またその専門性が『広く浅く』というオールラウンド型であること、福祉事務所内にあることからケースワーカーなどの他職種との接触の機会が多くもてることから、ネットワークにおけるキー・エージェンシーの一つとして働き得る可能性を持つ機関である」と述べている。

(イ) 家庭児童相談室の体制

市区町村における児童家庭相談業務の状況は、平成22年4月現在（厚生労働省 2010）において家庭児童相談室の窓口が設置されている児童福祉主管課は又は福祉事務所に窓口を設置しているところが、人口規模30万人以上では87.5%、10万人以上30万人未満では90.4%、10万人未満では86.4%となっている。相談窓口の担当職員は、全国で7,048人である。その職員の種別は「児童福祉司と同様の資格を有するもの」「医師」「社会福祉士」「精神保健福祉士」「保健師・助産師・看護師」「教員免許を有する者」「保育士」「（上記の資格を有しない）社会福祉主事」「一般事務職員」「その他」で、割合として「一般事務職員」が29.1%と最も多くを占めており、次いで「保健師・助産師・看護師」19.0%、「教員免許を有する者」13.3%である。制度発足以来、教職経験者が多数を占めている（福田、平山 2003）。

大阪府は、「児童福祉司と同様の資格を有するもの」が58人で一番多く、次いで「社会福祉士」33人、「一般事務」30人である。全国では、事務次官通知で言われているような専門職の配置は全体の65.3%である。

才村ら（2003）の調査によると、家庭児童相談室の場合は、職員数「1～2人」が68.8%と最も多かった。常勤と非常勤の割合については「常勤」が23.1%であったのに対して、「非常勤」が76.9%であった。「専任」が78.8%、「兼任」21.2%であった。「専門職」が69.2%、「非専門職」30.8%であった。

職員の経験年数について、加藤克子（2002）による家庭相談員の仕事役割感情に関する研究では、経験年数が女性は「11年以上」が295人中79人（27.2%）であり、ついで「5～7年」が40人（13.8%）、「3～5年」が38人（13.1%）である。一方で、男性は107人中33人（30.8%）、次いで「3～5年」が33人（22.4%）である。柏女ら（1998）の家庭児童相談室に対する調査によると、34人中26人（76.5%）が「5年未満」と答えている。全国規模の調査は1990年の佐藤らによるものである。そこでは、相談員経験年数は、「3年未満」の初心者が43.4%とかなり多いことが明らかになっている。一方経験「9年以上」のベテランが18.2%を占めている。

通達どおりであれば、事務次官通知にあるように査察指導員による助言・指導の体制をとる必要がある。しかし、査察指導員が生活保護の現状業務の指導監督に当たっているため、家庭相談員が職務を行う場合はその指導監督を受ける（高城 1965：121）ことになっていないのが現状である。柏女ら（1998）の家庭児童相談室に対する調査にて個別スーパービジョンの実質についてみたところ、「特に行われていない」が40.1%で、ついで「児童相談所の職員」25.3%だった。そのため、家庭相談員のスーパービジョン実施についての意識や体制は不十分であることが分析されている。機関内でのスーパービジョン体制がとられてないまたは脆弱なため、相談援助について外部人材の活用による助言を受ける必要がある。た

だし、厚生労働省の調査（2010）では、外部人材の活用による助言を受けていると回答した市町村は、428か所（24.5%）のみにとどまっている。

家庭相談員の日常業務は、面接による相談を中心とした業務を展開しているが、同時に電話を手段とすることも多く、協議・会議やその他の事務処理に割く時間も決して少ないとはいえない結果であった（柏女ら 1998）。他機関と連携するためには、実際に保護者や子どもに対して相談面接する以上の時間を機関調整の時間に割かざるを得ない状況である。また、少ない職員数にもかかわらず様々な会議に出席を求められ、他機関との関係を構築していくためにも他機関の要望に対応しているのが現状であると言える。

(ウ) 家庭児童相談室の課題

虐待相談に適切に対応することの課題を大きく分けて、3つ上げる。職員体制の充実、職員の専門性の担保、要保護児童対策地域協議会等の地域資源ネットワークの運営、構築である。

さきほどの才村らの調査（2003）からも家庭児童相談室では、専門職（おそらくは通知「家庭児童相談室の設置運営について」で規定されている要件を満たす程度のもの）を相談援助業務に専任で当てているものの、非常勤としての勤務となっているケースが多いことが示されている。柏女らの家庭児童相談室の運営分析調査（1998）においては、調査対象に挙げられた市町村では家庭相談員の勤務日数は3日～5日であった。少人数の非常勤中心の機関ということもあり、運営上もスーパービジョンやチーム体制の不備等多くの課題が指摘でき、現行のシステムをとり続けるとするならば、かなりの強化策が求められる（柏女ら 1998）。

家庭児童相談室の職員には、上述したように高度な専門性が必要である。しかし、現在の雇用形態では、専門知識の蓄積や専門技術の適切な活用ができないと考えられる。つまり、これは家庭児童相談室における職員の位置づけが十分でないことを示している。また、山縣らの1,000市区町村を対象に総合的な相談実施体制についての調査（2005）では、市区町村における子ども家庭福祉相談窓口設置後の状況についての困難を生じさせている理由として、「専門性が不足しているから」が75.3%、「人が不足しているから」が67.5%と際立って多くなっている。平成19年の社会福祉行政報告書でも、児童家庭相談をする上での困難点として、「専門性を有する人材の確保が困難」が85.3%、「職員数の確保が困難」が70.7%である。このことから人材面に課題を抱えていることは明らかである。現在の職員体制では、求められている役割や機能を遂行していくための基準に達していないといえる。

3つめの課題である要保護対策地域協議会（以下 地域協議会）は児童福祉法25条の2に規定されており設置が進められている。全国の市区町村のうち1,673か所（95.6%）は設置済みである（厚生労働省 2010）。しかし、実施形態もバラバラで各市区町村の実情に合わせた実施内容になっている。具体的なケースの進行管理を行うはずの実務者会議も、年1回の

ところから毎月の市区町村まで実施頻度にばらつきがある。地域協議会をすでに立ち上げた116地域を対象に質問紙調査を行った加藤曜子ら（2006）が、地域協議会の運営についてうまく機能させる要件として何が必要か、と尋ねたところ、個別ケース検討会議及び地域協議会の運営は専門的知識の活用・蓄積ではなく、いかに人・機関の間を潤滑にするかに配慮されているという実態が明らかになっている（加藤曜子ら 2006）。これは、地域協議会のひとつの機能であり、重要な要素である「情報共有」や「処遇方針の共有」に重きが置かれていることを表している。一方で地域協議会を専門性が高められる機会としてはとらえられていないことがわかる。現状、地域協議会の運営において重視されているのは、関係機関同士が互いの役割や限界を理解し、ケース会議出席者が責任を自覚して、役割分担がスムーズに行えるようにはどうしたらいいか、ということである。家庭児童相談室は、地域の資源をつなぐ役割を担っているため、重要視されていると考えられる。

これからは、機関間の情報共有を行うレベルから一歩進め、地域協議会の運営やコーディネートをすることによって地域社会で互助の制度化（柏女 2005）に取り組まなければならない。柏女のいう互助の制度化とは、これまでの①都道府県を中心とし、かつ、②職権保護を中心とし、③児童福祉施設入所を中心とする現行の子ども家庭福祉実施体制の限界が訪れていることを指摘した上で、改めて整備すべき新システムとして地域社会がかつて担っていたお互いで支え合い、助け合う仕組みを行政が再構築することを指している。そして、柏女は互助を超えるニーズに対して支援サービスの整備を求めており、「地域におけるケースマネジメント・システム」としてケースマネジメント・ファミリーソーシャルワーク機能の整備が市町村レベルで必要であると述べている。

先ほどの加藤曜子らの調査（2006）では、地域協議会の調整機関の92.3%が通告先となっていたことが分かっている。そのため市町村が通告の判断や緊急判断等について困難さを抱えていることが明らかとなった。これは専門性が不足しているという山縣らの調査（2005）を支持するものでもある。通告を受け、児童相談所等と迅速に連携し、ケース会議を開催するかどうかを判断していくためには高い専門性が求められる（渋谷 2008）。すなわち家庭児童相談室職員の専門性向上への取り組みの必要性が叫ばれているのである。

では、家庭児童相談室の専門性とは何を指すのか。柏女（2005）は、互助の制度化を述べたと同時に、市町村・地域レベルでの援助体制の脆弱さを指摘している。家庭児童相談室の専門性は、児童相談所の専門性と異なる部分があるのではないだろうか。児童相談所の強みは職務権限で子どもを保護できることである。もちろん家庭支援も担っているが、現在は子どもの保護を中心とした介入的な支援が関係機関からも、社会からも求められている。一方で家庭児童相談室は、児童相談所で施設処遇の対象になった児童が結果的に施設入所にならなかった場合でも、その家庭の多くが支援対象である。施設処遇の対象になる児童は氷山の一角で、それより軽微な状態の子どもは主に家庭児童相談室が関わる場合が多い。つまり、

子どもを分離する機能を持っていない中で、子どもの安全・安心な暮らしを支援していく機能や役割は家庭児童相談室独自の専門性であると言える。しかし、現状は、児童相談所が実施しているやり方をそのまま通告対応やリスクアセスメントに取り入れる傾向がある。児童相談所でさえ、強権的介入と受容型ソーシャルワークを变幻自在に使い分け、保護者との対立関係も援助要素の一つとして活用していくといった技術は、いわば“職人芸”（才村 2005）と言われるほど困難である。にもかかわらず、市町村が通告対応や、虐待相談対応を児童相談所と同じように行うことが非常に困難であることは自明の理である。だからこそ家庭児童相談室が手法として取り入れるのは、親子と伴走するような寄り添いの支援であり、地域の互助の仕組みを活性化し、関係機関とともに援助活動を行うことである。そのためには、ソーシャルワークの専門性が必要不可欠である。したがって、安定した雇用、そして専門性の蓄積が求められる。

1964年設置以降変更のない家庭相談員の社会的地位の改善（渋谷 2008）が今後なされれば、相談員の質の向上につながるだろう。一方で、市区町村の財源は限られており、適性をもった人材を確保することもままならないのが現実である。今ある仕組みや体制を見直し、評価できる点と改善が必要な点を明らかにすることが求められる。そして、専門性を確保・向上させるための人材育成の仕組みが必要である。そのためには、家庭相談員（スーパーバイザー）と家庭相談員に対し助言・指導を行う職員（スーパーバイザー）の意識改革も必要であるといえる。

2. ま と め

全国の家児相相談室の職員数は増加傾向である。それでも、急増する児童虐待相談には追いつけないのが現状であろう。

都道府県や政令指定都市が設置している児童相談所を持っていない市区町村の家児相相談室がいかに児童相談を受けていくのか、今後は、ただ都道府県からの一義的な窓口としての家児相相談室ではなく、市区町村の家児相相談室だからこそできる児童虐待対応を確立していかなければならない。研究会の構成員から、家児相相談室の職務は、相談に対し「何でも屋」という役割で活動している感覚を覚えるという意見があった。これは悪い意味ではなく、児童相談所のような“印籠”（児童を保護する職務権限）は持っていないけれども、細かな支援と柔軟な対応が家児相相談室では行えること、その役割を期待されているからではないだろうか。その役割を家児相相談室の独自性として確立していかなければならない。すなわち、家児相相談室が虐待対応を行うということは、保護者に対して指導や警告をすること自体を目的とするのではなく、家庭相談員が保護者や家族とつながって、地域でその家庭が生活していくための支援を目的とすることだと考える。相談室の規模とその設置趣旨から考えて、地域

に密着した、住民が気軽に相談できるような、いわば家庭医（ホーム・ドクター）的な相談室機能が求められる（小川 1995：26）。

そのためには、今ある仕組みを活用し、また、職員の意識改革を行うためにも、家庭児童相談室の職員はどんな人材育成を求めているのか、研究会で明らかにしたい。特に上司や同僚とのスーパービジョンに着目し、継続性のある専門性の担保につながるような人材育成の仕組みを提案したいと考えている。

Ⅱ. スーパービジョンの概要

1. スーパービジョンの定義

スーパービジョンは、社会福祉施設・機関において実施されるスーパーバイザーによるスーパーバイザーに対する管理的・教育的・支持的機能を遂行していく過程（山縣ら 社会福祉用語辞典2010）である。また相澤は、以下のようにまとめている。

スーパービジョンは、専門的な援助者養成のためのひとつの方法であり、また、専門的援助ができるように訓練を受ける過程といえる。つまり、スーパービジョンの位置づけは「方法」「過程」の2つに分類できる。「方法」というのは、スーパーバイザー主導型の知識の教示が中心となり、「過程」とは、スーパーバイザー主導型で、スーパーバイザーの経験をもとにしての体験学習型のスーパービジョンが中心となる。（相澤 2005：81）

相澤は、スーパービジョンの定義を「機能モデル」（石田 2006：74）とは別に、「学習モデル」として位置付けていると言える。そして、福山も同様に「方法」「過程」の2つに分類している（福山 2005：196）。また、スーパービジョンを「専門職の業務全般の遂行をバックアップするための職場の確認作業体制である」と規定している（福山 2005：198）。相澤と同様①方法としてのスーパービジョン、②過程としてのスーパービジョンについて上司の働きに着目している。①「方法」としてスーパービジョンを捉えると上司主導型の知識の教示は部下に自身の助言に対しての一方的な知的な理解を求めることになる。他方、②「過程」として捉えると、部下であるスーパーバイザーの個性に応じたスーパービジョンが継続的に行われることを示す。つまり、スーパーバイザーは専門家を養成する確認作業を行う立場であり、すなわち継続的にスーパーバイザーの成長発達を見通している人といえるだろう。加えて、スーパービジョンの定義をどう捉えているかが、研修への理解につながっていると指摘している。スーパービジョンの研修について少数参加の長期にわたる継続体験タイプである「過程」型よりも、大勢の研修参加者へ一方的に伝達する「方法論」的なところに理解がとどまっており、現在は速効的效果を望む傾向がある。

2. スーパービジョンの目的

スーパービジョンの主たる目的は、クライアントへの援助の向上とソーシャルワーカーの養成である（山縣ら 社会福祉用語辞典 2010）。具体的には①利用者の問題・ニーズを捉える、②自然な援助態度の形成、③ワーカーの立場の理解、④新人教育、⑤実習教育、⑥バーンアウトを防ぐ、の6つがあげられる（奈良県社協 2000）。

渡部（2007）は、スーパービジョンの目的を「スーパーバイザーの今後の学習課題を明らかにすること、そして学習に積極的に関わっていきたいと思えるようにすること、という教育的視点がある」と述べている。一方で、スーパービジョンではスーパーバイザーの長所を伸ばし、隠れた力を引き出す役割を担っているとしたうえで、サービス提供について着目し「その機関の提供するサービスを量的にも質的にも最良のものに高めること」と大塩（2002）は述べている。村田は「援助者の資質向上を図ることで患者・クライアントへの援助の質を高めること」を目的としている（2010：25）。しかし、スーパーバイザーがスーパーバイザーである相談員の所属機関にとっての効率化や効果、収益等を目標としている場合は、相談員の仕事の意味は失われ、空虚化することを指摘している。

対人援助職はバーンアウトつまり、燃え尽き症候群と呼ばれる症状を呈することがある（久保 2004）。理由として支援者の努力が空回りすること、支援者が関与した同等の効果が表れるとは限らないことが対人援助を職業とする人の思いとかけ離れることとなり、いわゆる燃え尽きた状態になるものである。それを防ぐのもスーパービジョンの目的の一つであると言える。

3. スーパービジョンの機能

スーパービジョンの機能については、さまざまな機能のとらえ方があるが、管理、教育、支持という3機能として強い合意に至っている（石田 2006：74）。これはAlfred Kadushin（1992：19）が提唱してきたものであり、北米でも一般的である（村田 2010：193）。

管理的機能は、組織・機関の期待する役割を適切に遂行していくことができるようにすること、組織主体のアドミニストレーションを知ること、また、ソーシャルワーカーの業務分担と付随する責任の範囲（相澤 2006：5）と説明されている。

また、村田によれば、管理的機能には2つの見方が存在する（村田 2010：196）。一つは「クライアントへの適切な援助・サービスを提供するために、そのサービスを提供する組織・機関の運営に重点を置く」というこれまで述べた考え方であり、もう一つは、「同じ目的のために、クライアントに援助・サービスを提供するソーシャルワーカーへの支援に焦点を当て、組織・機関としての配慮と人的な環境づくり、役割の伝授に重点を置く」ものである。そして、村田はスーパービジョンを実施するスーパーバイザーがこの管理的機能の2つの側面をどのように捉えているのかが、スーパービジョンの展開に大きく影響するという。

次に教育的機能は、ソーシャルワーカーの援助者としての成長を目的とし、知識、技術、技能、価値、倫理を学ぶことと説明されている（相澤 2006：7）。そして、支持的（援助的）機能とは、ワーカーに対しての心理的サポート「励まし」や「支援」を通して、ソーシャルワーカー自身の自己覚知を高め、専門職者として心理的にも安定して業務が遂行できるようにすることが目的である。また、スーパーバイザーの役割として、ソーシャルワーカーに対し問

題解決の道筋を教えたり、ヒントを与えたりすることを挙げている（相澤 2006）。

3つ目の支持的機能では、専門職者として、心理的にも安定して業務が行えるようにサポートしていくことである（相澤 2006）。具体的には不安や自信のなさ、悩みなどについて①職務・職責、役割・機能を確認する、②業務・援助行動の計画性を確認する、③専門性に関する理論・情報・技術・価値の活用を確認する、④業務・援助の効果予測を確認する、それぞれ4つの点を確認することである（福山 2005）。それによってKadushinが述べる支持的スーパービジョンの主要な課題であるソーシャルワーカーの士気と仕事上の満足感が高められる。村田（2010）は、現象学のエポケー（判断中止）をとり入れた現象学的還元によって支持的スーパービジョンを説明している。実際の面接場面で利用者が相談員にとってどのような存在だったのか、またそのことが利用者にとってどのように受け取られているのか、という援助関係、あるいは管理と抑圧の関係を検討し、そこからどのような関係の循環性や固有性が生み出されるのかをバイザーとバイジーで解析することが支持的スーパービジョンである。

加護（2007）は、これまでの管理・教育・支持などの機能を中心に、それに対応する場面ごとの行為の単純な積み重ねとして理解されることがほとんどであったと指摘し、スーパービジョン過程と教育や利用者支援とどのように関わるかを示唆する過程発展研究とはいえなかったと述べている。一場面を切り取るのではなく、スーパービジョン全体を具体的な流れの中でとらえることで実践に有効な方法や技術などを見出すことができるという。福山（2005）は日本ソーシャルワーカー協会で1985年以来実施されてきた16回のスーパービジョンをモデル分析している。その中で力量向上モデルが最も多く（32.7%）、次いで専門家養成モデル（12.0%）、そして自己覚知モデルである。

3つの機能は、葛藤する関係にあること、そしてその定義は主に3機能間のバランスの問題が指摘されている（石田 2006）。スーパービジョンとこれらのそれぞれの分野との明確な区分線はなく、スーパービジョン領域全体はこの3つの分野の「中間領域」と述べられる。また教育の方向はできるだけ最大限に、情緒的支持の方向は必要最小限に、管理的方向は必要に応じて、という方針が適当であると述べられている（塩村 2000）。しかし、村田は支持的スーパービジョンを土台にして（図2-1）はじめて、主題となる具体的な仕事上の困難や課題の克服、援助員の成長に焦点を当てた教育的・管理的スーパービジョンが成立すると主張している（村田 2010：200）。管理的スーパービジョンに偏った場合のスーパービジョンを指摘し、支持的スーパービジョンを行っているスーパーバイザーは、実際に「援助」ができる援助員の育成に努め、スーパーバイジーである相談員は「援助」という仕事の意味を見いだすことができるようになる、と述べている。

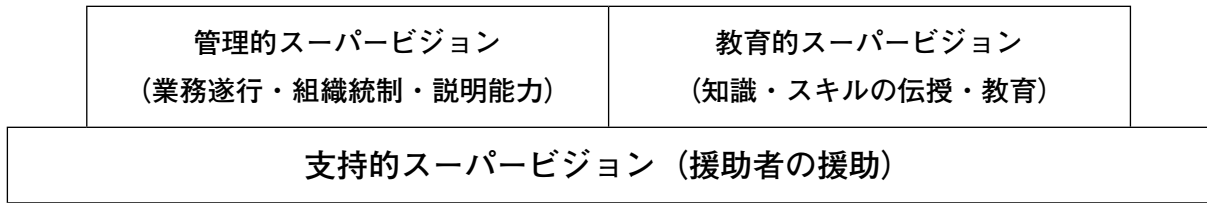


図2-1 スーパービジョンの構造 (田村 2010: 200)

一方で、増田 (1995: 28) はケースの対応方法が不明な場合、情緒的支援や教育的支援よりも仕事の割り当てや周囲とのコミュニケーションを円滑化させるなどといった業務環境面への配慮 (管理的支援) の方がソーシャルワーカーのバーンアウトを低下させることを明らかにしている。三好 (2009: 10) が行った介護職に対してのインタビュー調査の中で、経験の浅い介護職員たちに対して、支持的機能と教育的機能のスーパービジョンが待たれており、こうした要求に具体的かつ迅速に応えられることこそ、スーパーバイザーといえるのではないかと問題提起されている。

ソーシャルワーク・スーパービジョンの独自の機能が特定されにくいということについて、その応用に対する幅の広さも意味するが、既存の組織体制へのスーパービジョンの貢献があまりとなり、スーパービジョンの導入・維持・発展にとって障害となるであろうということを石田 (2006) は指摘している。

4. スーパービジョンの方法

スーパービジョンの形態には個人、グループ、ピア、ライブ、ユニット、セルフなどである。その中から主な、以下の4つを取り上げたい。

(ア) 個人スーパービジョン

個人スーパービジョンとは、スーパーバイザーとソーシャルワーカーが1対1で受けるスーパービジョンのことを言う。丁寧なスーパービジョンができる反面、人員や時間の制限があり、実施が困難な場合が多い。また、両者の関係が良好でなければバイザーが本音を打ち明けられないため、形式的・表面的な指導・監督に終始しがちである (大塩ら 2002)。

(イ) グループスーパービジョン

グループスーパービジョンとは、グループにスーパーバイザーが1名入り、スーパーバイザーがグループリーダーとなり行うことをいう (植田 2000)。スーパーバイザーは仲介者であり、すべての意見を受容し、民主的に出席者全員が納得のいくように討議を促すことが重要である。同僚からの意見も同時に聞くことができる (大塩ら 2002)。事例検討やス

タッフミーティングなども含まれると考えられる。

(ウ) ピア・スーパービジョン

スーパーバイザーがおらず、ワーカー同志が行うものである（大塩ら 2002）。

ピア・スーパービジョンについて塩村（2000）は、以下のように開催の仕方を提案している。同じような価値観を持ち、しかも、アプローチが様々である仲間が集まるのが良く、決まりを明確にし、メンバーは自分自身が感じたことを直接的な表現でフィードバックする。また、スーパービジョンのプロセスが各メンバーにとってどうであったかについてフィードバックする時間を各回に設けることである。

特にピア・スーパービジョンについては、所属機関の中で行うことのみを指すのではなく、組織外でも実施できるとされている。

(エ) ライブ・スーパービジョン

ライブ・スーパービジョンとは、利用者の目の前で、スーパーバイザーが実際にモデルとなり、援助方法、介護技術についてスーパーバイザーに教えることである（相澤 2006）。相澤はまた、実際に面接に同席するだけでなく、録画や録音をしてスーパービジョンを行うことも含むと述べている。

Ⅲ. アンケート調査

スーパービジョンの機能としては3つであるということが現在主流であることは先に述べたとおりである。そのうち家庭児童相談室のスーパービジョンでは、支持的機能が大変重要ではないか、という考えのもと、アンケート調査を実施した。アンケート調査では、スーパービジョンの3つの機能のうち支持的機能の実施が住民（クライアント）との信頼関係を構築するにあたり、影響しているのかを検証するため、調査票を作成し現在のスーパービジョンがどのように実施されているのか分析を行った。

1. 調査対象と調査方法

調査対象は、大阪府内の市町村とし、そのうち、大阪府市町村家庭児童相談連絡協議会（以下 府連協）に加盟している30市、38か所の相談窓口を対象とした。大阪府内には33市10町村がある。府連協は加盟している市に対して毎年加盟費を徴収しているため、参加市は一定児童相談の土台があると判断し、調査対象とした。30市の家庭児童相談室に勤務している職員で府連協の名簿に名前が記されている相談員が171人と上司38人である。調査は質問票に自記入式で行った。市町村によって家庭児童相談室の窓口が2か所以上設置されているところもあるため、実際に設置されている窓口に勤務する相談員数を一括で送付し、記入の後は、それぞれ個別に対象者に返送してもらった。また、管理職（スーパーバイザー）と相談員（スーパーバイジー）では役割が異なるため、それぞれ別の質問紙を使用した。

2. 調査項目について

調査項目は大別して職務内容の満足感、スーパービジョンの実施状況と期待、クライアントとの関係の3つである。

(ア) 児童相談員（スーパーバイジー）用調査票について

(1) 職務内容の満足感

職場環境、職務内容、給与に関する満足感測定尺度（安達 1999）を使用した。そのうちの職場に関する項目のみを抽出し5項目、追加項目として現在の仕事に対してのモチベーションを図るために異動希望、転職（または退職）意図を2項目加えた。

(2) スーパービジョン

職場用ソーシャル・サポート尺度（小牧・田中 1993）を使用した。尺度の15項目中、スーパービジョンに関すると思われる10項目を用いた。また、広域研究事業の研究会にて他の構成員から仕事へのしんどさの中に上司に対してのものとして出た項目を5項目追加し、上司に対しては15項目、同僚に対しては13項目を5段階で評価するよう求めた。上司や同僚との関係についてどのように実感しているかと、スーパーバイザーが希望する上司や同僚との関係を5件法で同じ尺度を用いて聞いた。

また、スーパービジョンの時間や頻度、スーパーバイザーに対してのスーパーバイザーの人数などを現実と希望にわけて尋ねた。自由記述欄は、スーパービジョンの体制に対しての改善が望まれる課題について問うた。

(3) クライアントとの関係

HRM（Human resource management）チェックリスト（安達 1999）から、職場の現状理解のために「能力開発・福利厚生・生活サポート」から関係機関との関係を測るために1項目を使用した。さらに、武田・南（2002）による専門性指標から1項目使用している。

そしてクライアントとの関係を測るために武田・南（2002）の専門性指標から3項目、大谷（2010b）が調査した精神保健福祉領域のソーシャルワーカーとクライアントとの『関係性』のなかの「パートナーシップ」因子より12項目用いて5段階で評価するよう求めた。大谷（2010a）は、精神保健福祉士（以下、PSW）実践を支える要素として、先行調査研究によりPSWがクライアントをいかにとらえるかという『対象者観』と自身をいかに規定するかという『アイデンティティ』、PSWとクライアントとの『関係性』が抽出されたためにPSWを対象に105票の回答を得て分析している。『対象者観』より「責任主体」因子と「知と力を持つ存在」因子、『アイデンティティ』より「脱専門性」因子と「援助者」因子、『関係性』より「双方向」因子と「専門的援助関係」因子を抽出し、『関係性』が『対象者観』と『アイデンティティ』に有意に影響を与えていたことを明らかにしている。クライアントとの関係の要素において『関係性』が重要であるため、今回そのうちの「パートナーシップ」に着目した。

加えて、久保・田尾（1992）のバーンアウト尺度のうち個人的達成感の6項目のみ5件法で用いた。これは、小林（2004）が紹介している、Brooking at al.（1985）の見解をもちいたものである。看護婦やソーシャルワーカーなどの医療サービスに従事している女性を対象とした調査から、MBIの三つの因子について、情緒的消耗感と脱人格化は職場環境がストレスとなって生起するストレインであるのに対して、個人的達成感はクライアントとの関係の中から喚起される感情であるという見解である。

(4) 相談員の属性

スーパーバイザーの性別、年齢、勤務年数、雇用形態（正規職員など）、保有している資格について質問した。

(イ) 管理職（スーパーバイザー）用調査票について

(1) 職務内容の満足度

相談員用同様に職場環境、職務内容、給与に関する満足感測定尺度（安達 1999）を使用した。そのうちの職場に関する項目のみを6項目抽出し、追加項目として現在の仕事に対してのモチベーションを図るために異動希望、転職（または退職）意図を2項目加えた。

(2) スーパービジョン

ソーシャル・サポート尺度を15項目使用し、スーパービジョンの実施状況とそれぞれに対してのスーパーバイザーが思う重要度について5段階で評価を求めた。スーパービジョンが実際どの程度行われているのか、頻度や回数、スーパーバイザーに対しての相談員数を尋ねた。また、スーパービジョンを実施する際の困難さについて自由記述で回答を求めた。悩んだ際の相談相手の有無も尋ねている。さらに、研修制度の有無、具体的な内容について尋ねた。

(3) 職場の状況、体制

市町村の人口、職場の相談員の人数と業務内容について尋ねた。

(4) 管理職の属性

スーパーバイザーの性別、年齢、勤務年数、雇用形態（正規職員など）、保有している資格、個別のケース担当の有無について質問した。

3. 倫理的配慮

収集したデータについては統計的に処理を行い、結果の公表に際して十分配慮した。また、エピソード記述内容についても、市町村や個人が特定されないよう万全を期した。上記のような配慮を行う旨を調査の目的・趣旨と共に調査依頼文書に明記した。

さらに研究結果については、修士論文に用いる予定であることも明記し、調査票の返送によって調査趣旨、結果の口糧等について了承を得たものと判断した。

4. アンケート調査結果

単純集計による家庭児童相談室における相談員や管理職の状況とスーパービジョンの実態やスーパービジョンに対しての期待、職場の満足感について述べる。相談員のみの方の市民や他機関との関係についても同様に述べる。

(ア) 調査対象及び回収状況

調査期間は、平成24年8月～9月である。調査対象は、前述のように、大阪府内の市町村とし、そのうち、府連協に加盟している30市である。

30市38か所の家庭児童相談室に勤務している職員で府連協の名簿に名前が記されている相談員171人に対し、アンケート調査票を送付した。また上司・管理職については、その相談室が置かれている窓口数38名分の管理職用のアンケートを担当部署に配布し、管理職に対し回答を求めた。

調査票の有効回収数は、相談員（スーパーバイザー）用が86件であり、有効回収率は49.7%である。管理職（スーパーバイザー）用は18件であり、有効回収率は47.4%である。

(イ) 家庭相談員および家庭児童相談室管理職の有する資格・勤務形態等

(1) 家庭相談員について

アンケートに回答した家庭相談員の性別では、女性が70人（82.4%）である。年齢は、30代が35人（40.7%）、40代が23人（23.7%）である（表3-1）。また、勤務形態は、常勤と回答した人が43人（50.0%）と多かった。これに対し、非常勤と回答した人が35人（40.7%）いた（表3-1）。

勤務年数では、3年未満の職員が66人（77.6%）と家庭児童相談室の経験が浅い職員が多く配属されている（表3-1）。相談員が有している資格について尋ねたところ、社会福祉士の資格を持っていると回答した人が、33人（36.7%）であった。心理士の資格をもつと回答した人が24人（26.7%）、保育士資格を持っていると回答した人が、16人（17.8%）いた。

表3-1 相談員の属性 (N=86)

＜性別＞	人	%	＜保有する資格＞	*複数回答
男	15	(17.4)	社会福祉士	33
女	70	(81.4)	心理士	23
無回答	1	(1.2)	保育士	15
＜年齢＞			教員	12
20代	13	(15.1)	社会福祉主事	7
30代	35	(40.7)	精神保健福祉士	5
40代	23	(26.7)	保健師	4
50代	7	(8.1)	児童福祉司任用資格	2
60代	6	(7.0)	ヘルパー2級	2
無回答	2	(2.3)	幼稚園教諭	2
＜雇用形態＞			介護福祉士	1
常勤	43	(50.0)	看護師	1
非常勤	35	(40.7)	児童福祉司任用資格	1
再任用	3	(3.5)	助産師	1
アルバイト	1	(1.2)	認定ベビーシッター	1
常勤嘱託職員	1	(1.2)	資格なし	4
嘱託	1	(1.2)	無回答	1
無回答	2	(2.3)		
＜家庭児童相談室での勤務年数＞			＜市町村の総人口＞	
1年未満	18	(20.9)	～10万人未満	17 (19.8)
1年以上2年未満	25	(29.1)	10万人～20万人未満	29 (33.7)
2年以上3年未満	22	(25.6)	20万人～30万人未満	8 (9.3)
3年以上5年未満	9	(10.5)	30万人以上	28 (32.6)
5年以上7年未満	10	(11.6)	無回答	4 (4.7)
無回答	2	(2.3)		

そして、図3-1の職場環境・職務内容に関する満足感については、「今の仕事に興味を持っている」は80人(93.0%)が「そう思う」と「どちらかと言えばそう思う」を選択しており、「仕事を通じて全体として成長した」は79人(91.9%)が「そう思う」か「どちらかと言えば思う」を選択している。「社外の人々は私の仕事を尊敬するに値する仕事だと思っている」や「仕事はやりがいのある仕事をしたという感じが得られる」「職場のみんなに認められている」は少し満足度が下がるがそれでも、60.0%以上が職場環境・職務内容を評価していることが分かる。そして、職場への異動発令に関しては、58人(67.4%)が希望して配属されている。また、異動や退職を考えたことがある人は、46人(53.5%)である。

図3-2は家庭相談員の個人的達成感を表したものである。「よくある」以上の頻度を答えた人が20%以上おり、「時々ある」も含めると67%(58人)が達成感への評価をしているといえよう。

家庭相談員の保護者(子ども)や他者との関係については図3-3に示す。「保護者等の感情変化に冷静に対応している」「適切な言葉遣いや態度をとっている」「感情に巻き込まれない」などのいわば相談援助業務のスキルと呼べる項目に関しては、「かなり当てはまる」「当てはまる」を合わせて44人(50%)以上の人が選択していた。また、「他職種同僚との連携人間関係の構築ができています」項目も、53人(61.6%)が良い評価をしていた。さらに、「保護者(子ども)とはお互いに相手によって成長を促進される」「保護

者（子ども）とはお互いから学び合う関係」「私が保護者（子ども）から信頼されるだけでなく、私も保護者（子ども）を信頼している関係」「保護者（子ども）とはお互いについて素直に意見交換する」項目は、保護者（子ども）に対して相談員が対等に接する態度を尋ねた質問である。それらの項目にも34%以上の方が「当てはまる」以上の回答をしている。一方、「保護者（子ども）とは、同じ目標を目指す同志のような関係」「保護者（子ども）の経験値と私の専門知識が対等な関係」というように問題解決を目指すための保護者との関係性については「あまり・ほとんど当てはまらない」回答が30%以上だった。

図3-1 家庭相談員の職務環境・職務内容に関する満足感

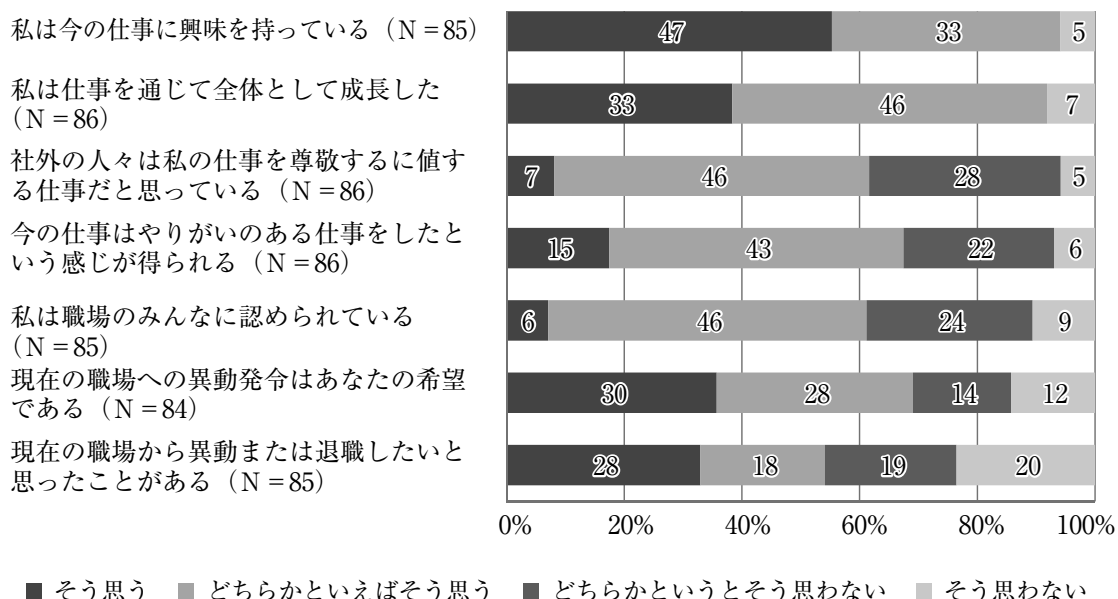


図3-2 家庭相談員の個人的達成感（バーアウト尺度より）

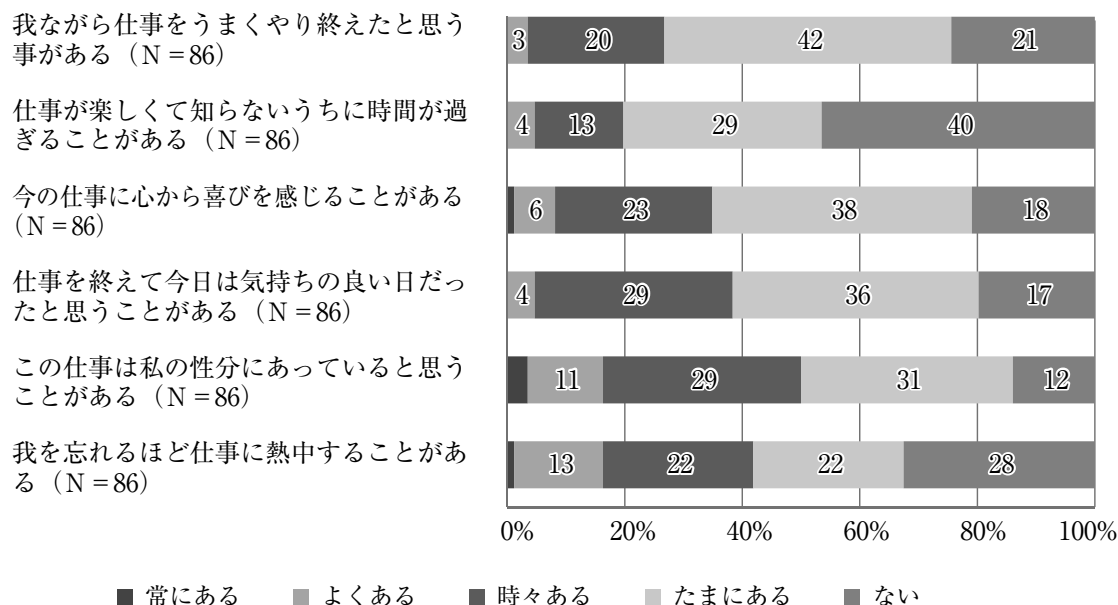
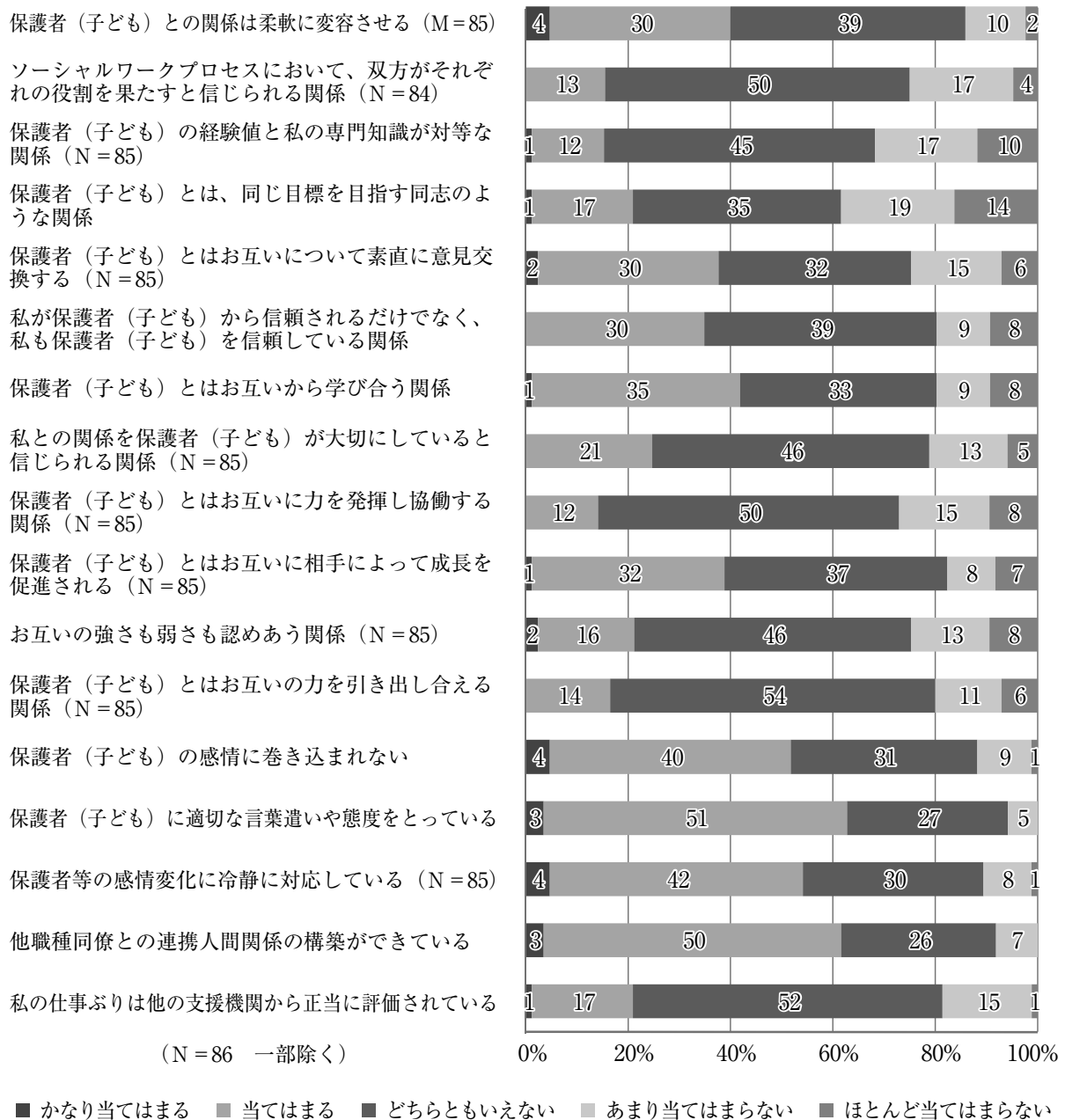


図3-3 家庭相談員の保護者（子ども）や他機関との関係



(2) 管理職について

アンケートに回答した管理職の年齢は、40代が10人（55.6%）と一番多かった（表3-2）。性別は男女とも9人であった（表3-2）。また、18人全員が常勤である。家庭児童相談室に勤務している年数は、1年未満で3人（16.7%）、1年以上2年未満が5人、2年以上3年未満が3人である（表3-2）。

スーパーバイザーを務めている年数は1年未満の者が3人（16.7%）、1年以上2年未満の者は8人（44.4%）である（表3-2）。保有している資格は保育士4人が一番多い。

個別に担当しているケースの有無については、9人（50.0%）が「担当している」と回答している。

次に、図3-4に管理職の職場環境・職務内容に関する満足感について示す。すべての項目で、50%以上の管理職が現在の職場環境・職務内容に関して評価している。特に、「今の仕事に興味をもっている」項目は「どちらかというとも含めると17人が「興味を持っている」と回答している。

管理職のみに、家庭児童相談室にて実施している業務内容について尋ねた（表3-3）。回答市町村のほとんどが、要保護児童対策地域協議会事務局と通告対応を行っている。また、市町村によって業務内容にばらつきがあることや、事業名にするとたくさんの業務を担っていることが分かる。

表3-2 管理職の属性（N=18）

属性	人	%	属性	人	%
＜性別＞			＜保有する資格＞ *複数回答		
男	9	(50.0)	保育士	4	
女	9	(50.0)	保健師	3	
＜年齢＞			心理士	2	
30代	1	(5.6)	社会福祉主事任用資格	2	
40代	10	(55.6)	精神保健福祉士	1	
50代	7	(38.9)	社会福祉士	1	
＜勤務形態＞			教員	1	
常勤	18	(100.0)	介護支援専門員	1	
＜職制＞			資格なし	5	
課長	2	(11.1)	＜市町村人口＞		
次長	1	(5.6)	～10万人未満	5	(27.8)
総括主幹	5	(27.8)	10万人～20万人未満	5	(27.8)
係長	5	(27.8)	20万人～30万人未満	3	(16.7)
その他	5	(27.8)	30万人以上	5	(27.8)
グループ長	1		＜スーパーバイザー経験年数＞		
課長代理兼係長	1		1年未満	3	(16.7)
係長兼課長補佐	1		1年以上2年未満	8	(44.4)
主幹	1		2年以上3年未満	2	(11.1)
所長	1		3年以上5年未満	2	(11.1)
所長代理	1		5年以上7年未満	2	(11.1)
＜家庭児童相談室勤務年数＞			無回答	1	(5.6)
1年未満	3	(16.7)	＜個別ケースの担当有無＞		
1年以上2年未満	5	(27.8)	はい	9	(50.0)
2年以上3年未満	3	(16.7)	いいえ	8	(44.4)
3年以上5年未満	3	(16.7)	その他	1	(5.6)
5年以上7年未満	4	(22.2)			

図3-4 管理職の職場環境・職務内容に関する満足感

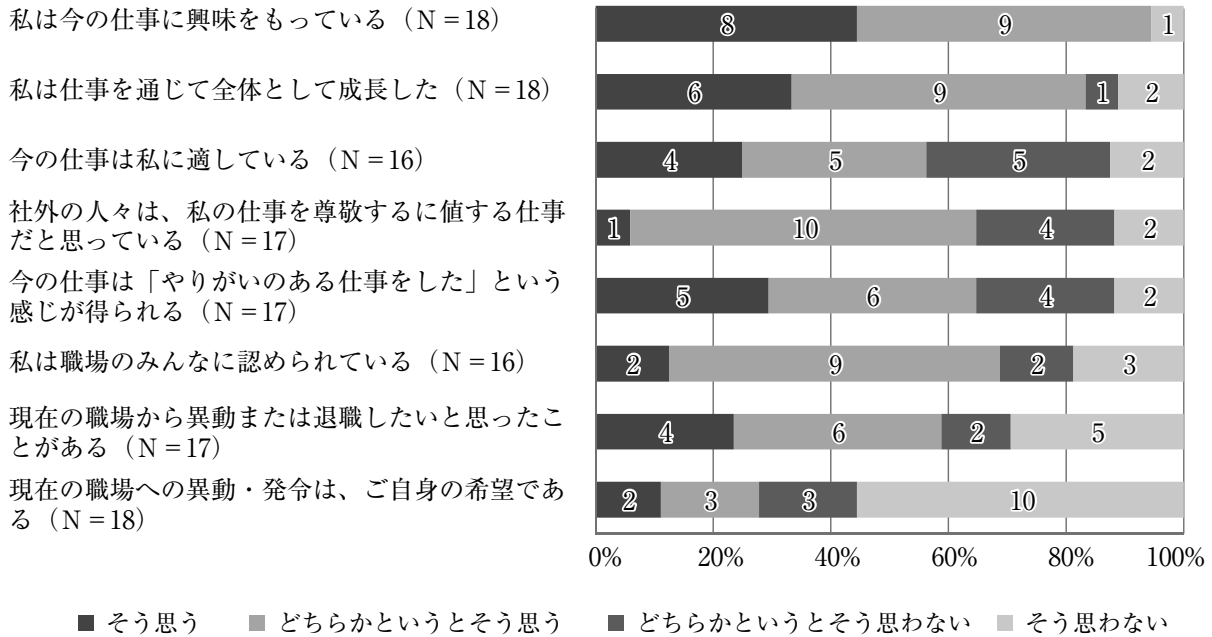


表3-3 家庭児童相談室における業務内容 複数回答

	人	%	<業務内容 その他 内訳>	人
児童相談業務	18	(100.0)	養育支援家庭訪問事業	4
要保護児童対策地域協議会事務職(運営)	17	(94.4)	子育て短期支援事業(ショートステイ)	3
通告対応	17	(94.4)	乳児家庭訪問事業	3
発達検査	6	(33.3)	母子寮入所業務	1
発達支援受付業務	5	(27.8)	子育て支援総合センター業務	1
発達支援教室従事	4	(22.2)	子育て支援センター業務	1
保育所入所業務	3	(16.7)	子育て支援情報誌作成	1
子ども関係の手当、年金業務	3	(16.7)	学齢児のグループ指導	1
その他	6	(33.3)	啓発研修	1
			つどいの広場	1
			おもちゃ・絵本の貸出事業	1
			ファミサポ事業	1

(ウ) 家庭児童相談室におけるスーパービジョンの現状

(1) スーパービジョンの実施体制、実施状況

相談員に尋ねると、組織内でのスーパービジョンは、50人(57.0%)が受けていると回答している(表3-4)。そして、スーパービジョンを受けている人のうち15人は1か月で3~4回はスーパービジョンを受けており、時間では、1回あたり1人5分~20分未満の者が20人(40.0%)である。家庭相談員に対してのスーパーバイザーの人数は、1~3人が29人(33.7%)で一番多い(表3-4)。13人以上であると回答した者が8人いる。

家庭相談員と管理職(スーパーバイザー)との関係は、上司と回答した者が70人であっ

た(表3-5)。スーパーバイザーが上司以外の場合には、“非常勤職員”や“大阪府からの派遣”といった回答があった。上司が保有している資格について尋ねたところ、保健師と回答した人が、14人、次いで保育士が14人、社会福祉士は6人であった(表3-5)。

管理職に同様に尋ねると、スーパービジョンが組織内で実施されているのが12人(66.7%)いた(表3-6)。そして、スーパーバイザー1人に対する相談員の数、1~3人(55.6%)であった。

表3-4 組織内でのスーパービジョンの実施状況 (N=86)

<スーパービジョンの有無>			<スーパーバイザー1人対しての相談員の数>		
	人	%		人	%
はい	50	(57.0)	1~3人	29	(33.7)
いいえ	29	(33.7)	4~6人	23	(26.7)
その他	6	(8.1)	7~9人	7	(8.1)
無回答	1	(1.2)	10~12人	8	(9.3)
<1か月あたりの回数>			13人以上	8	(9.3)
~2回	12	(24.0)	無回答	11	(12.8)
3回~4回	15	(30.0)	<配属当初の専属教育担当の有無>		
5回~8回	10	(20.0)	はい	16	(18.6)
9回~12回	1	(2.0)	いいえ	63	(73.3)
13回~	3	(6.0)	その他	4	(4.7)
無回答	9	(18.0)	無回答	3	(3.5)
<1回あたりの時間>					
5分未満	7	(14.0)			
5分~10分未満	20	(40.0)			
10分~20分未満	9	(18.0)			
20分~30分未満	2	(4.0)			
30分以上	5	(10.0)			
無回答	7	(14.0)			

表3-5 スーパーバイザーについて(相談員アンケートより) (N=86)

<スーパーバイザーと相談員との関係>		<スーパーバイザーが保有する資格>		
	人	%	人	
上司	70	(81.4)	保健師	14
その他	10	(11.6)	保育士	14
無回答	6	(7.0)	社会福祉士	6
<役職>自由記述			心理士	6
課長	11		教員	3
主幹、係長	5		精神保健福祉士	2
室長、副係長、総括主幹、主査	4		わからない	19
総括、主幹兼係長、	2		その他	16
チームリーダー、チーフ	1		資格なし	6
所長、代理、次長、室長(課長)			社会福祉主事	3
副主幹、課長兼課児童室長、			事務職	3
課長補佐兼係長、課長補佐、			管理栄養士	1
課長代理、担当長、グループ長、			未記入	3
子育て支援課長代理兼係長、S				
参事・主査、非常勤職員				
大阪府の他機関から派遣	1			
未記入	1			

表3-6 管理職スーパービジョン実施状況 (N=18)

<スーパービジョンの有無>		人	%	<スーパーバイザー1人に対する相談員の数>	
はい		12	(66.7)		
いいえ		3	(16.7)		
その他		3	(16.7)		
-----				人	%
<1か月当たりの実施回数>				1~3人	10 (55.6)
	~2回	3	(16.7)	4~6人	3 (16.7)
	3回~4回	3	(16.7)	7~9人	2 (11.1)
	5回~8回	1	(5.6)	10~12人	2 (11.1)
	9回~12回	1	(5.6)	無回答	1 (5.6)
	13回~	1	(5.6)		
	無回答	3	(16.7)		

<1人あたり1回の実施時間>					
	5分~10分未満	4	(33.3)		
	10分~20分未満	2	(16.7)		
	20分~30分未満	3	(25.0)		
	30分以上	1	(8.3)		
	無回答	2	(16.7)		

(2) スーパービジョンの実施内容

家庭相談員が受けている上司のスーパービジョン内容について尋ねたところ、上司からの支持的な関わりの項目「気軽に話をしてくれる」、「困った時どうすればいいか相談に乗ってくれる」については実施されている割合が高く、相談援助に関する技術面や知識に関する項目「リスク判断」、「ケース会議進行への助言」、「処遇方針、援助計画への助言」は実施されにくい状況が明らかになった(図3-5)。上司側からスーパービジョンを実施している状況を尋ねた場合でも、同じように支持的な関わりについての項目は、実施していると回答している者が85%以上であるのに対し、専門的な技術や知識に関する項目では50%後半~60%前半である(図3-6)。

また、同僚からのスーパービジョンの現状では、上司のスーパービジョンに対して比較的高く評価されている(図3-7)。項目ごとでは、上司と同じように支持的な関わりの項目は実施されていると感じている人が多い。逆に、比較的低い項目は専門的技術や知識の項目である。

図3-5 家庭相談員が感じる管理職によるスーパービジョン実施状況

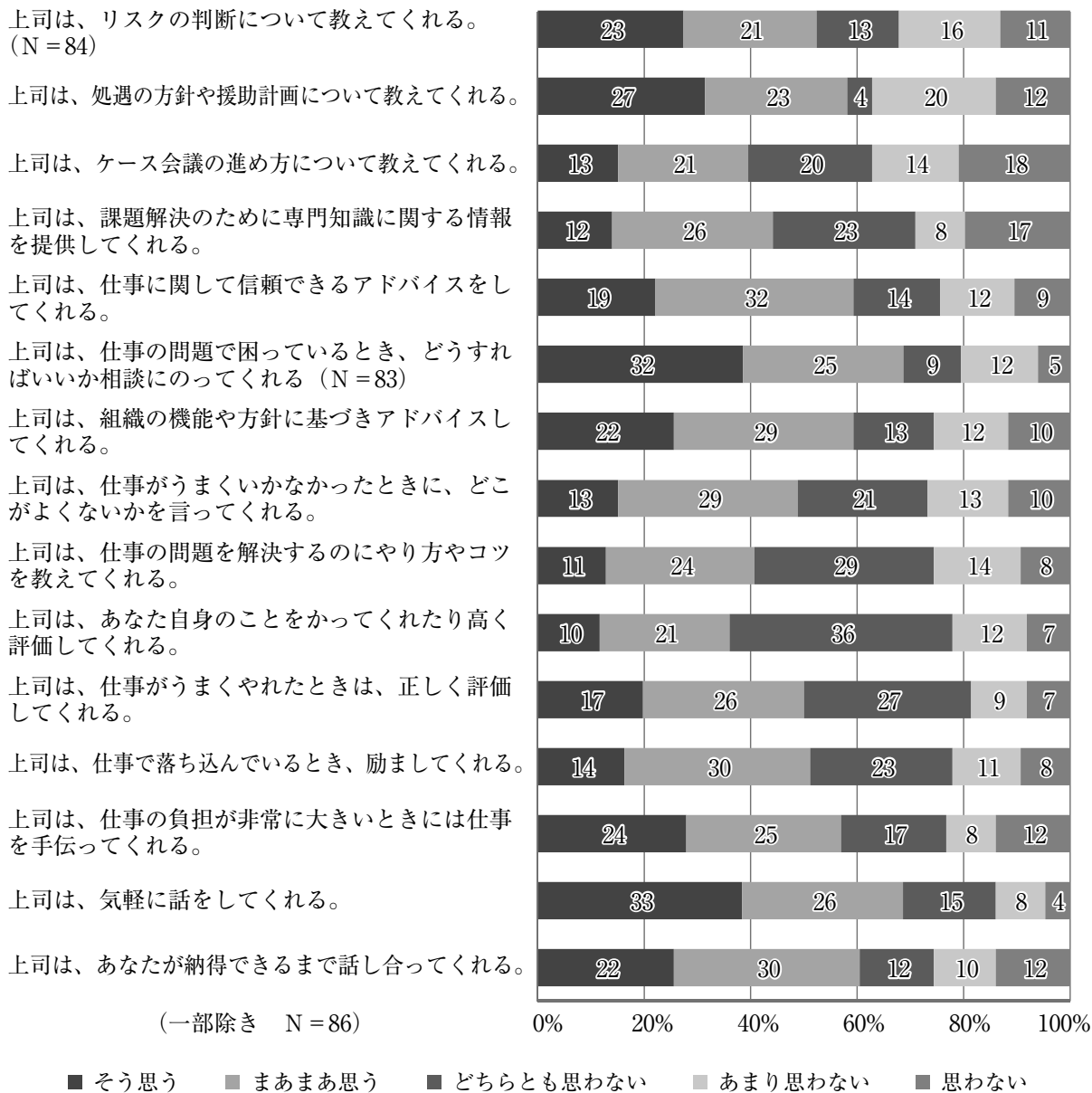


図3-6 管理職側からのスーパービジョン実施状況

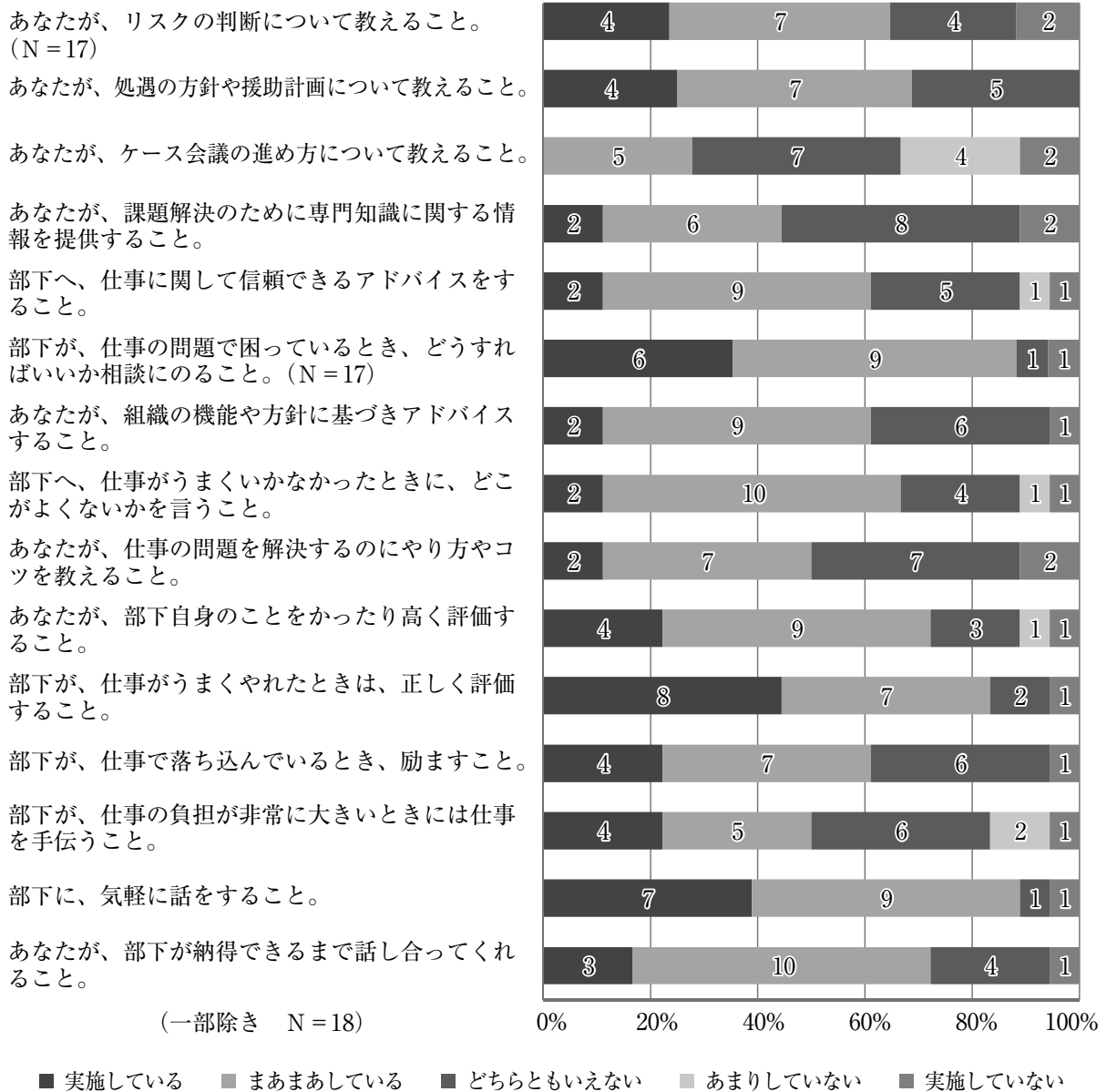
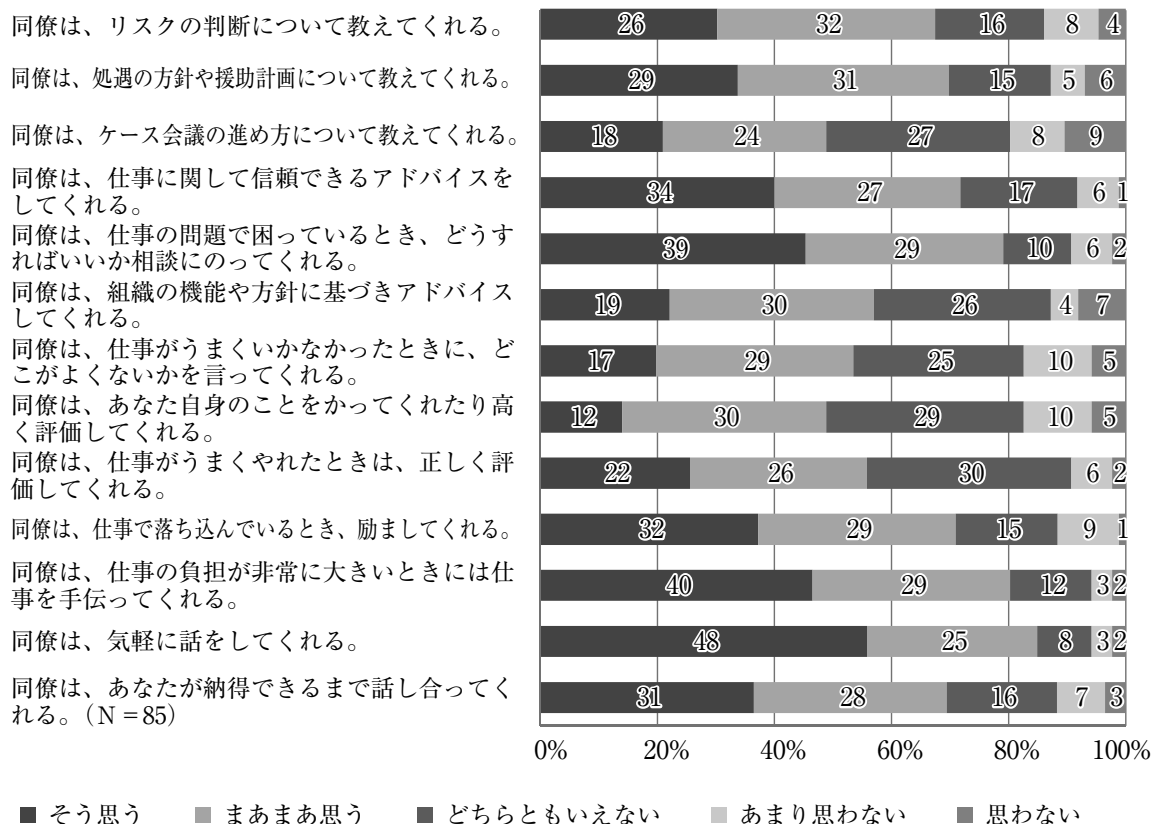


図3-7 同僚からの相談員へのスーパービジョン



(3) 児童家庭相談業務の現場が求めるスーパービジョンの内容

スーパーバイザー1人に対して家庭相談員の望ましい人数は、1～3人である（表3-8）。スーパービジョンの望ましい回数について尋ねたところ、3～4回が34人と最も多かった。さらには、望ましいスーパービジョンの時間について尋ねたところ、10分～20分未満が30人、次いで、5分～10分未満が29人であった。（表3-8）。

家庭相談員が上司からのスーパービジョンに対して重要と考えているのは、図3-8にあるように、「組織の機能や方針に基づきアドバイスしてくれる」「リスク判断について教えてくれる」「困った時相談にのってくれる」の項目が比較的重要度が高い。つまり、相談員は管理職の『組織としての判断』、『相談したときの姿勢』が重要と考えていることがわかる。

上司が重要と考えるスーパービジョンの内容は、「組織の機能や方針に基づいたアドバイス」「リスク判断」の項目、「困った時相談にのってくれる」「納得いくまで話し合う」「落ち込んでいる時励ます」などの項目が挙げられている（図3-9）。家庭相談員と同様に、『組織としての判断』、『相談されたときの姿勢』が重要と考えている。

また、家庭相談員が同僚に対して重要だと考える項目は、「信頼できるアドバイスをしてくれる」「気軽に話をしてくれる」「困った時相談にのってくれる」「気軽に話をして

くれる」が高い評価である。上司からのスーパービジョンに比べ、組織としての判断や対応よりも傾聴や支援が重要であると考えられている。

表3-8 スーパービジョン実施に関する希望 (N=86)

<スーパーバイザー1人につき望ましい相談員数>		<1か月当たりの望ましい回数>	
人	%	人	%
1~3人	54 (62.8)	0回~2回	20 (23.3)
4~6人	29 (33.7)	3回~4回	34 (39.5)
7~9人	3 (3.5)	5回~8回	23 (26.7)
		9回~12回	5 (5.8)
		13回~	4 (4.7)
		<1人1回あたりの望ましい時間>	
		5分未満	2 (2.3)
		5分~10分未満	29 (33.7)
		10分~20分未満	29 (33.7)
		20分~30分未満	24 (27.9)
		無回答	2 (2.3)

図3-8 家庭相談員のスーパービジョン重要項目 [対 上司]

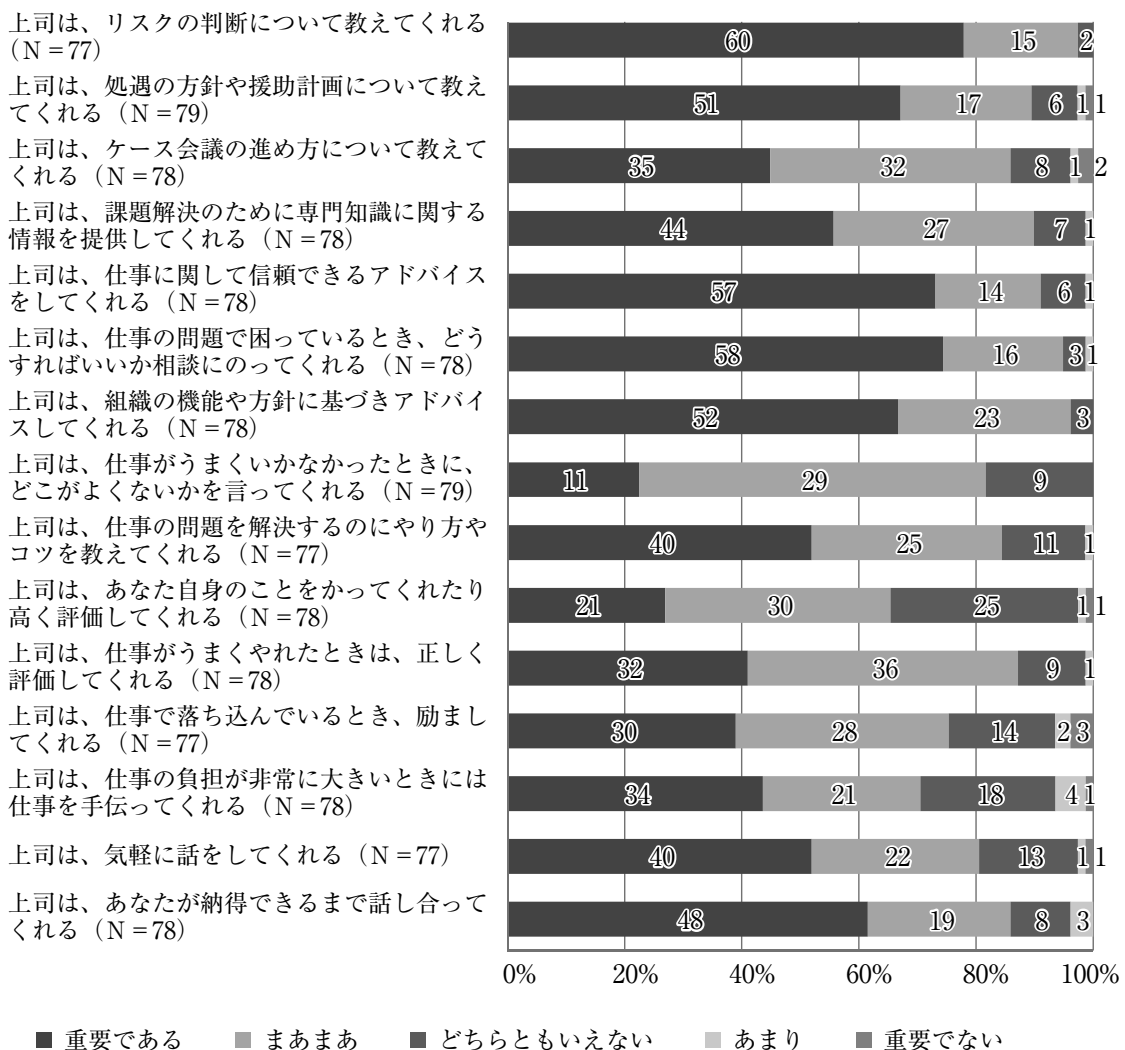


図3-9 管理職のスーパービジョン重要項目

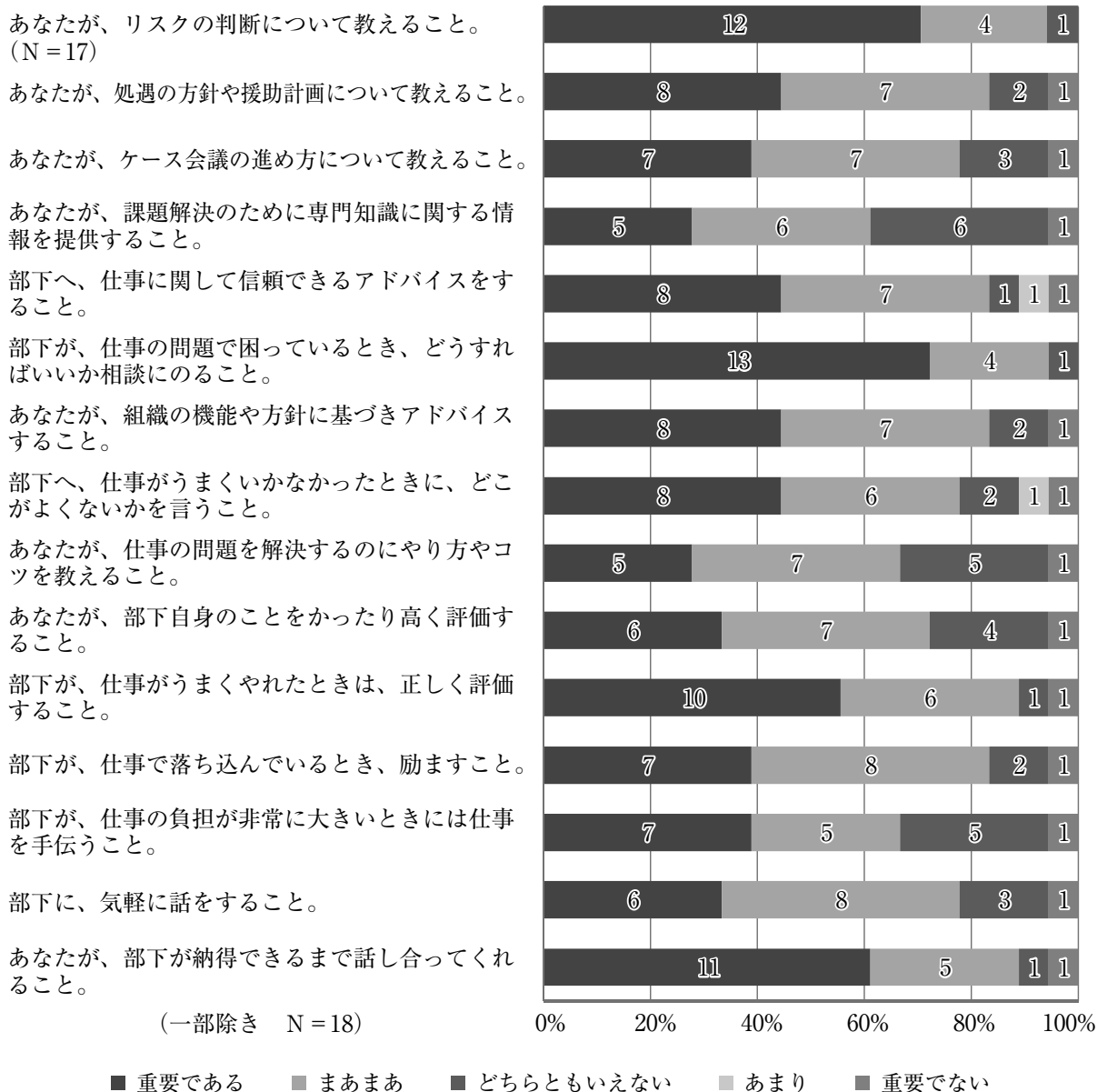
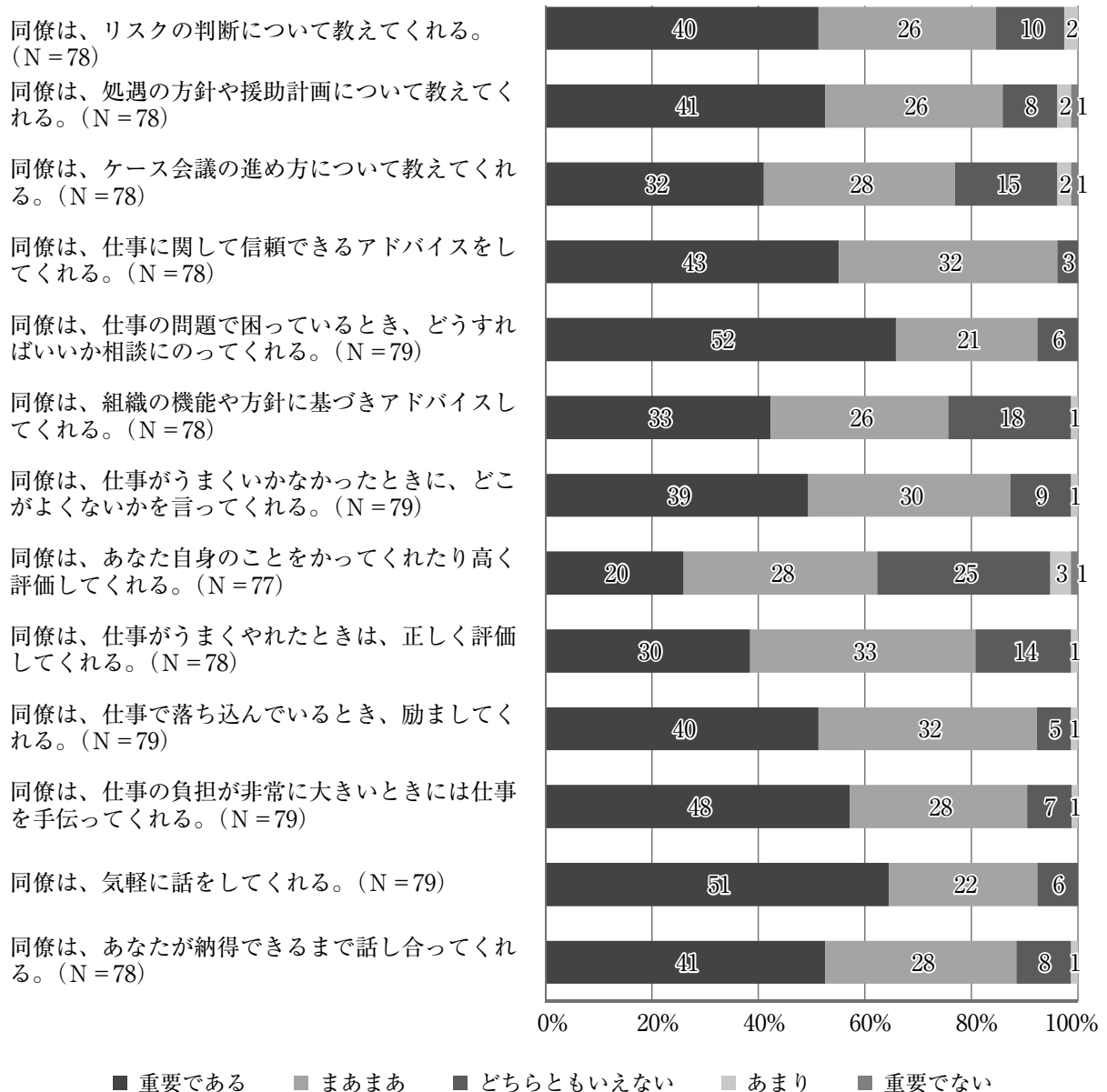


図3-10 家庭相談員のスーパービジョン重要項目 [対 同僚]



(4) スーパービジョンの課題

スーパービジョンを実施する際、上司、管理者の10人が“困難さがある”と回答している(表3-9)。悩んだ際相談相手を12人は持っているが、5人は悩んでいても誰にも相談ができない状況である。また、そのスーパーバイザーに対しての研修制度は13人が“研修制度はない”と回答している。

スーパービジョンについて改善が望まれる課題について自由記述による回答結果を述べる。記述式の回答結果(相談員の考えるスーパービジョンについて改善が望まれる点に関する自由記述及び、管理職がスーパービジョンを実施する際の困難さに関する自由記述)は、記述内容をフリー・リストとして捉えた上で、その内容についてヒエラルキー・クラ

スター分析を用いて、それぞれの項目が単一の集団の中に現れるような分類学的階層図を作成した。さらに自由記述で用いられた用語について用語分析及び構造分析を行い、回答者である児童相談部署の相談員や管理職がスーパービジョンの現状と課題に関してどのように考えているかを明らかにした。相談員からはスーパービジョンについて改善が望まれる点について29件の回答を得た。そのうち、“特に改善が望まれる課題はない”と回答した1件を除いて分析を行った。また、管理職からはスーパービジョンを実施する際に困難さを感じる点として8件の回答を得た。それらの記述内容についてヒエラルキー・クラスター分析を行った（図3-11）。その結果、「制度整備」「地方自治体」「スーパービジョン実施」の3つに大別できた。

「制度整備」課題では、「スーパービジョンの制度」「スーパービジョン技術習得システム」「コンサルテーション制度」の3つが課題である。「スーパービジョン制度」では、「係長級のスーパーバイザーの確保」が必要であるという具体的な改善点があげられ、一市町村だけでは解決が困難であるため、制度改正による根本的な体制改善を求める回答があった。市町村の中には「スーパーバイザー配置なし」の回答が6件得られた。「スーパービジョン技術習得システム」では、相談業務の“感覚的な”方法を伝えることの困難さ、また、スーパービジョンを実施したことを相談員が業務にどれくらい活用できたのかを評価することの困難さが回答で得られた。スーパービジョンの内容自体が高度な内容であるため、スーパーバイザー人口がもともと少ないといった回答も得た。「コンサルテーション制度」では、「定期的な外部専門家からの助言」が課題である。現在、市役所の中にスーパーバイザーがいないため外部機関にスーパービジョンを担ってもらっているとする回答と、外部機関からスーパービジョンを受けたいとする2種類の回答があった。

「地方自治体」課題では、「人員配置」「組織の認識」「環境整備」の3つが課題である。「人員配置」の課題は上司、相談員について課題があげられている。現状、「経験を積んだ上司の配置」「専門知識のある上司の配置」をされていない。その結果、場当たり的判断になっているとの回答もあった。また、上司が専門的な知識を有していなくとも「気心の知れた上司」がいれば相談をもちかけやすく、ただ専門的知識を有した上司を求めているわけではないことが分かった。相談員に関しては、上司と同様に経験や専門知識が求められている。専門的知識を有した正規職員の配置をこれまで行えていなかったことで、正規職員より非常勤や嘱託職員の方が専門的知識を有しており、彼ら職場全体のスーパービジョンも担っている市町村もある。慢性的な相談員の不足の改善を求める回答とともに、正規職員を児童相談の部署に継続的に配置することによって、専門的知識の蓄積を組織として行っていく必要性を回答として得た。「組織の認識」では、児童相談に関わる相談員の業務が組織の中で知られておらず、スーパービジョンを受ける重要性について周囲の認識が乏しいとの回答があった。「環境整備」では、業務量が過多になっていること

を負担に思っている回答があった。また上司に対しての研修制度が乏しく、特に事務職採用された上司に対しての組織的なサポートがないために本人の努力に任されていることが指摘されていた。スーパーバイザーとして配置された事務職の上司に対してスーパービジョンを実施するという高度な役割を求めること自体に相談員は難しさを感じている。

その課題を改善するためにもスーパーバイザーを組織が養成する必要があり、職務中のスーパービジョンの時間確保のためにも組織としてスーパービジョンの重要性の再認識が必要であると感じられた。

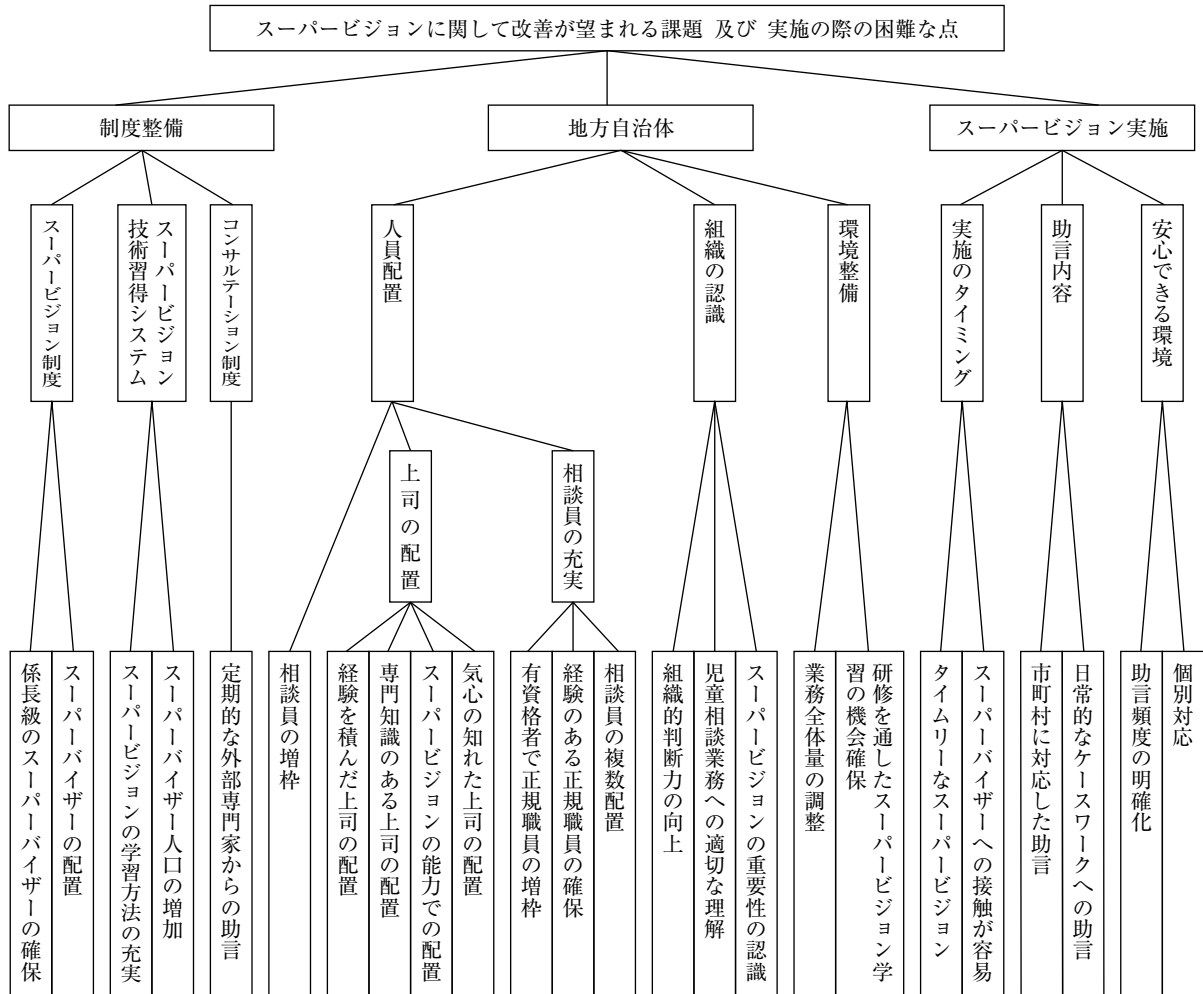
「スーパービジョン実施」課題では、「実施のタイミング」「助言されたい内容」「安心できる環境」の3つの課題をあげた。「実施のタイミング」には「タイムリーなスーパービジョン」と「スーパーバイザーへの接触の容易さ」をあげている。スーパーバイザーに接触が困難な理由は、現場にスーパーバイザーがいないためであり、同様の回答が7件あった。加えて、「助言されたい内容」は児童虐待の対応だけでなく日常の児童相談に対しても助言・指導が欲しいとする回答や、市町村の目線に立って助言・指導してもらいたいとする回答が得られた。「安心できる環境」では、スーパービジョンは個別で行った方がいい、決まった曜日や時間にスーパービジョンを受けたいという相談員のスーパービジョンを受ける際の安心感を保証する回答内容であった。

上司も相談員もスーパービジョンに対する希望や重要性の認識はあるが、現実問題としてスーパービジョンを実施すること、また、受けることに対しての様々なハードルがあることが回答からうかがえた。

表3-9 スーパービジョン実施の際の困難さと研修状況 (N=18)

＜スーパービジョンの困難さの有無＞		＜スーパーバイザー対象の研修制度の有無＞	
	人 %		人 %
はい	10 (55.6)	はい	3 (16.7)
いいえ	3 (16.7)	いいえ	13 (72.2)
わからない	4 (22.2)	その他	1 (5.6)
無回答	1 (5.6)	無回答	1 (5.6)
＜スーパービジョンに悩んだ際の相談相手の有無＞		＜研修の具体的内容＞ N=4	
はい	12 (66.7)	ハラスメント研修、メンタルヘルス研修、	
いいえ	5 (27.8)	経験年度別に行政職としての研修、	
無回答	1 (5.6)	子どもの虹情報研修センター「市区町村虐待対応指導者研修」への参加	

図3-11 スーパービジョンの改善が望まれる点及び実施の際の困難さに関する記述内容の分類結果



(エ) ま と め

相談業務に従事する職員に対して尋ねたところ、職場でスーパービジョンが実施されているとの回答は、6割を下回っていた。つまり、残りの4割の職場では、スーパービジョンの体制が確立されていない。これは、相談業務に関わる専門職の人材育成のあり方、相談業務の質の確保からみても、大きな問題と言える（関川・松田 2013）。

こうした背景には、職場の組織構造の問題があろう。児童家庭に関わる相談業務に従事する年数が、管理者、相談業務に関わる職員ともに短い。家庭児童相談室など、児童家庭に関わる相談業務に従事する職員の職場においては、相談業務に従事する者の雇用形態が、非常勤・嘱託である場合も多く、児童家庭に関わる相談業務に従事した勤務年数、経験年数が短いことが少なくない。したがって、相談援助業務を遂行するにあたって、本来的に指導監督や専門職としての資質向上をサポートする必要性が高い。しかし、回答した管理者の約6割が、児童家庭に関わる相談業務に従事した勤務年数、経験年数について、3年未満と回答し

ている。こうした職場の組織構造からみると、上司として専門的な助言・指導ができる管理職が育ちにくく、難しい事例に対する対応の見極めや判断の専門的なノウハウを組織として蓄積するのが難しい、といった問題が懸念される。こうした問題は、これまでの調査結果（柏女・山本・尾木ら 1998；加藤克子 2002；佐藤・庄司 1993）でも指摘されてきた。

管理職が行っているスーパービジョンの機能について述べたい。スーパービジョンの機能の①管理、②教育、③支持という3機能を手がかりにして考えると、児童家庭相談における管理者は、スーパーバイザーの役割として、共通する課題が見えてきた。

まず、上司・管理者からは、「課題解決のための専門的知識に関する情報の提供すること」「仕事の問題を解決するのにやり方やコツを教えること」「仕事の負担が非常に大きい時には仕事を手伝うこと」については、実施しているとの回答が低かった。また、相談業務に従事する職員、上司・管理者とも、「リスク判断を教えてくれる」「ケース会議の進め方を教えてくれる」「処遇の方針や援助計画について教えてくれる」ことが重要であると認めている。しかし、相談員と管理職の回答を比較すると、相談員は上司ほどスーパービジョンの現状を肯定的に評価していない。職員からみると、①の管理的機能であるケースワークを行っていく際の危機管理としての『組織としての判断』やうまくいかないことが多い職務であり客観的には評価されにくい業務を行う相談員の『心理的安定を図るための言葉かけ』、つまり③の支持的機能がなお課題であろう。

上司である管理者は、児童家庭に関わる相談業務に従事した勤務年数、経験年数が短いものの、行政組織に勤務する年数は決して短くない。管理者の年齢も、40代が最も多く半数を占めていた。そのため、行政組織の人事考課においても問われる上司が部下に対してとるべき一般的な対応、たとえば「気軽に話してくれる」「仕事の問題で困っているとき、どうすればよいか相談にのってくれる」「納得ができるまで話し合ってくれる」などは、上司および部下ともに職場において実施されていると回答する割合が高かった。家庭相談員からみると、職場において上司としての姿勢や態度については評価している。

要するに、家庭相談員の多くは、一般的な支持的機能については実施されていると実感できている割合が高いが、管理的・教育的機能は支持的機能ほど実感できていないと考えられる。また、支持的機能のなかでも悩んだ時に支えてもらうことと同様に、うまくできたときの評価が求められている。そして上司も、管理的機能が重要だと考えていることがわかる。一方で、管理的・教育的機能に課題があることも認めている。

以上から、スーパーバイザーの実施する管理的・教育的機能の充実、そして職務に対しての肯定的な評価についての再確認を図る必要があると考える。児童相談所に対して実施されているようなスーパーバイザーに対する研修が、市町村児童家庭相談の現場においても必要である。地域協議会等の運営についての研修が行われているが、家庭相談員の教育・訓練・指導に焦点を当てたスーパービジョン中心の研修が求められる。スーパーバイザーに対する

スーパービジョンの体制確立が課題といえる。

なお、アンケートの結果からは、家庭相談員が求めているスーパービジョンの内容は、管理的・組織的判断であることが明らかになった。日本のスーパービジョン機能が管理的機能に偏重しているとの意見（才村・伊藤・小山 2002）もあるが、これについてのさらなる検証が必要である。

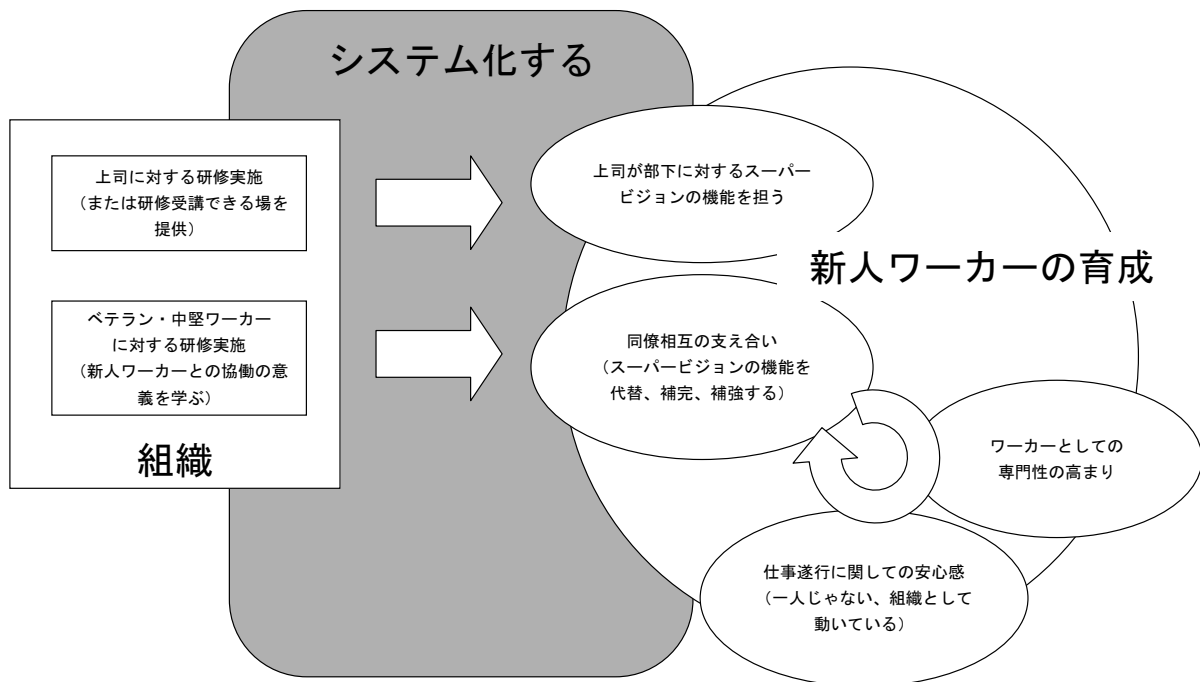
最後に、単純集計の結果からみても、児童家庭相談に関わる専門職に対する指導監督、専門職としての資質向上をサポートする仕組みづくりについて、児童家庭相談に関わる職場には幾つかの課題があることが明らかになった。今後は、スーパービジョンを受けている時間・頻度との関係やスーパービジョンが家庭相談員と住民や他機関との関係に及ぼす影響などの研究が必要ではないかと考える。

IV. 考 察

家庭児童相談室は、厚生省事務次官通知によって設置されている。平成25年度は、昭和39年に通知がなされてから、家庭児童相談室が定義されて50年目の年である。その職務内容は市町村によってかなりばらつきがあるが、その一方で市町村の児童相談担当部署は児童虐待防止に向けて、また児童虐待について専門的な対応が求められている。

今回、人材育成を視点に研究会での意見交換とその意見に基づき、スーパービジョンの機能を中心にアンケート調査を行った。課題は大きく分けて3つである。1つ目は国や都道府県による制度整備、2つ目は自治体の児童相談担当部署に対する体制設計、3つ目はスーパービジョンの実施内容の充実である。組織における人材育成の仕組みを図4-1に示す。組織がスーパービジョンに関しての研修等を実施するための仕組みが今後求められる。アンケートの調査結果によれば相談員の7割以上が勤続3年未満と回答したことから今回の調査結果は、新人福祉職員のスーパービジョンに対する考えが回答になっていると解釈することも可能であろう。新人福祉職員に対してのスーパービジョンは、同僚からの支持的機能による相談員自身のエンパワーメントや安心感の提供が必要である。上司には、組織的な判断に基づくリスク管理と職務に対しての肯定的な評価を与えてもらうことが求められている。それらが、ワーカー自身の専門性の向上につながり、さらに職場全体の組織力向上につながる。

図4-1 組織による人材育成の仕組み



1. 国、都道府県レベルの制度整備

市町村家庭児童相談室の充実には国や都道府県レベルの制度整備が強く影響する。一市町村が組織の運営で改善できない課題について制度面のバックアップが必要である。今後、充実または新しく盛り込む必要がある内容は、人員配置、相談員や管理職の専門知識獲得・蓄積のための制度、さらに外部からの支援体制強化である。

人員配置に関して、係長級の役職に就いた職員がスーパーバイザーとして勤務することが望まれる。スーパーバイザーを務められるようになるためには、一定期間児童相談の部署で職務を行う必要があるが、アンケートからもわかるように現在は短期間で上司が異動になることが多い。児童虐待の対応をする児童相談担当部署には専門知識を持ち、経験を積んだ職員が求められている。

また、スーパーバイザーとしての研修制度を自治体の裁量に任せるのではなく、児童相談担当部署全体のレベルアップを目指し、スーパーバイザーの役割を担った職員（上司だけでなく中堅ワーカー共に）に対しての研修制度を実施する必要がある。具体的には、子どもの虹研修センターで行っているような経験年数別や指導者と相談員を分けての立場別研修である。加えて、現場でスーパービジョンを行った際に生じる不安や悩みを一定受けとめられるような制度設計が必要である。市町村ではめったにおこらないことでも、組織的な判断が求められる場合、相談員や管理職にとっても不安につながりやすい。しかし、一市町村が弁護士や専門医等と継続して相談できるような関係を保つことも難しい。それゆえ例えば、コンサルテーションと呼ばれる外部の専門家支援が安定的に受けられることや、大阪府でいえば子ども家庭センター等からの助言が市町村にとって必要である。

平成17年に「市町村家庭児童相談援助指針」（厚労省 2005）が策定されている。今後は援助指針のなかに市町村の人材育成を目的とした項目が必要であろう。

2. 市町村の児童相談担当部署に対する体制設計

市町村の児童担当部署における課題としては、人員配置、組織の認識、環境整備である。

人員配置の課題は国レベルの制度整備の中で述べたものの他に、調査の中では独学で学習することや、役所勤務の経験のみでスーパーバイザーになることの限界が回答として得られた。長期的な管理職の育成を考慮した人材配置が望まれる。

加えて組織が児童相談担当部署のことをより理解してもらうことが、児童相談に対応するための人材を育成するためには、不可欠である。そうすれば業務の中でスーパービジョンの時間を確保しやすく、安心して相談業務に向かえるからである。さらに、自治体として管理職であるスーパーバイザーが研修受講しやすい職場整備や管理職に対するサポートの充実が求められる。

る。管理職自身も部下への助言指導に悩んだ時に相談できる場所や相手がいないことでスーパーバイザーの役割が大きく負担になっている。

3. スーパービジョンの実施内容の充実

実際、現在でも児童相談担当部署の中ではスーパービジョンが行われていると言っているだろう。それはスーパービジョンの意味することが、管理職が相談員の育成「過程」を継続的に見守り、支援していくことで、相談員が専門職として成長することだからである。しかし、スーパービジョンがあくまでその場その場の組織的判断のみを意識して実施されている場合、管理職も相談員もスーパービジョンを通じた人材育成という認識には至りにくいかもしれない。というのも、スーパービジョンは相談員の成長を目指して行われるものであり、組織的判断の前提に相談員の成長を考慮した管理職の対応を期待するからである。今でも管理職は管理的機能、支持的機能は重要と認識している。相談員にとってもそれらは重要と認識されており、なおかつ2つの機能が相談員の成長を前提に実施されることが求められている。上司からのスーパービジョンだけでなく、同僚からのスーパービジョンとして支持的機能と教育的機能が発揮されることで、上司からのスーパービジョンで足りない機能を部署全体で補うことになろう。

(ア) 上司からのスーパービジョン

組織的判断である管理的機能については相談員も管理職も重要度が高い。実施状況を見ると4割程度は実施されていることを実感しづらいことが分かった。原因としては、上司が事務職員のため短期間での異動によって知識や経験が組織判断に結び付きにくいことや児童虐待のリスク判断の難しさが考えられる。また、支持的機能について上司も相談員も、「上司に相談する際のしやすさ」については高く評価している。その部分の認識は一致しているが、特に上司と相談員との認識の差が大きいのは、肯定的な評価を含んだ支持的機能である。仕事がうまくいった時、肯定的に評価されることを相談員は望んでいる。これを実施するためには、上司と相談員が職務の中で職務達成感を感じる場面が共通であることが前提にならなければならない。上司からのスーパービジョンの課題として相談員個人の成長を見通した上で、管理的機能による組織的判断の充実と、肯定的に相談員の仕事を評価する支持的機能の強化が求められる。

(イ) 同僚からのスーパービジョン

上司に比べ、同僚からのスーパービジョンは相談員から評価されていると言えよう。現在、上司から具体的な仕事に対しての援助方法等を教えてもらう教育的機能を得ることが難しい職員配置になっているため、今後も同僚からの教育的機能は相談員にとって重要である。さ

らにアンケートで重要項目について尋ねた質問では、上司よりも支持的機能に重きをおく回答になった。同僚は専門職としての立場を共通とした頼りやすく、実際頼れる存在である。その同僚から励ましを得られたり、議論を交わせたりすること自体が相談員にとってエンパワメントや安心感につながっていると考えられる。

4. 若手職員に対するスーパービジョンとは

現在では、人材育成について民間企業等が行っているOJTやOFF-JTなどがあげられることが多い。若手職員に対してのスーパービジョンをOJTと比較して述べたい。

OJTは組織における職員の成長を目的としている、そのこと自体はスーパービジョンと類似している。しかし、スーパービジョンは先述したように、あくまで相談業務における相談員の成長を目的としており、市町村職員としての育成を第一目的としていない。そのため、福祉系特有の利用者と相談員、そして組織の3者がスーパービジョンの中で取り扱われる。市町村家庭児童相談室においては、保護者（子ども）と相談員、そして市町村組織である。そのため、組織の中の相談員としての役割とソーシャルワーカーとして社会活動を行っている役割という2つの立場をとっていることからくる相談員の葛藤に対しての調整機能がスーパービジョンに含まれている。しかし、OJTには、基本的に組織に位置づく職員としての成長を目標としている。

つまり、OJTは対象とする業務範囲が職務すべてと言えよう。しかし、スーパービジョンにおいては、こと対人援助の部分にしか焦点が当たっていない。そのため、スーパービジョンにおいて自己覚知が取り上げられ、自分が1人の保護者（子ども）にどう向かっているのか、という問いに対して心の問題が取り上げられる。児童相談を受け付けると保護者（子ども）と相談員の間には必ず葛藤が生じる。その中で、「転移」や「逆転移」等が生じ、相談員は組織と専門職の役割との間で揺れ動くことになる。

一方、スーパービジョンとOJTの類似点は、実施することで相談員や職員に対して最良な方法を直接的に伝えることが目的ではないことである。相談員や職員が考え、結論を出すことに重きを置いている。そして、組織的判断である管理的機能や方法論を伝える教育的機能、また動機づけを行ったり励ましたりする支持的機能はどちらも過程の中に含まれている。

つまり、福祉職の若手職員には同僚からの安心できる励ましや職務に対して気づきを与えるような助言、相談員と保護者（子ども）間や相談員と組織の間で生じる葛藤への理解、そして、上司からは組織的判断に基づく指導と職務に対しての肯定的な評価が必要であると言える。

5. まとめにかえて

本研究はスーパービジョンの機能に着目し、分析を行った。今後の新人福祉職を育成する上でのポイントを提案することができたと言えよう。

本研究の限界として、スーパーバイザーとスーパーバイジーに対してのアンケート調査を別の様式で依頼したために、管理職である上司からの回答が19人であった。そのため、スーパーバイザーからの回答に関して偏りがあることは否定できない。加えて相談員のアンケート調査も回収率が50%未満であったため、大阪府内の家庭児童相談部署の全体像が明らかとなったとは言い難い。

また、本報告書では単純集計のみしか掲載できなかったが、今後はスーパービジョンの機能とそれに影響する要因についての分析が必要であると考えている。

最後になりましたが、構成員が所属している職場の皆様よりさまざまなご助言をいただきました。本当にありがとうございます。また、大阪府立大学の関川芳孝先生には丁寧に指導していただきました。そしてなにより業務でお忙しい中、アンケートにお答えいただいた大阪府内の児童相談を担当されている市区町村職員の皆様に厚くお礼申し上げます。

【引用文献】

- 相澤譲治（2005）『福祉職員のスキルアップ 事例研究とスーパービジョン』勁草書房。
- （2006）『スーパービジョンの方法』ソーシャルワーク・スキルシリーズ，相川書房。
- 安達智子（1998）「セールス職者の職務満足感—共分散構造分析を用いた因果モデルの検討」『心理学研究』69（3），223-28.
- （1999）「雇用管理業務支援のための尺度・チェックリストの開発 —HRM（Human resource management）チェックリスト—」『日本労働研究機構』124，47-66.
- Alfred Kadushin（1992）Supervision in Social Work, 3rd ed. New York : Columbia University Press
- Brookings J.B.（1985）Self-reported job burnout among female human service professionals, Journal of occupation behavior, 6（2）143-150.
- 福田智雄、平山宗弘（2003）「家庭児童相談室を中心とした地域の相談機関の現状と課題—S県の現状からの考察—」『日本保健福祉学会誌』6（1），15-12.
- 福山和女編（2005）『MINERVA福祉専門職セミナー14 ソーシャルワークのスーパービジョン』ミネルヴァ書房。
- 井出浩（2006）「児童相談所・福祉事務所の取り組み」『児童心理』60（3），132-138.
- 石田敦（2006）「ソーシャルワーク・スーパービジョンの定義の混乱の背景にある諸問題」『吉備国際大学 社会福祉学部研究紀要』11，73-83.
- 加護由衣（2007）「ソーシャルワーク教育におけるスーパービジョンの位置」『福祉社会研究』8，81-95.
- 桂浩子（2005）「市町村における児童相談サービス—家庭児童相談室活動を中心に—」『母子保健情報』50，35-38.
- 加藤克子（2002）「家庭相談員の仕事役割感情に関する研究」『コミュニティ心理学研究』6（1），1-14.
- 加藤曜子ほか（2006）「市町村虐待防止ネットワークと民間ネットワークの実態」『平成17年度厚生労働科学研究（子ども家庭総合研究事業）』主任研究者・奥山真紀子「児童虐待等の子どもの被害、および子どもの問題行動の予防・介入・ケアに関する研究」323-368.
- 柏女霊峰（2005）「子ども家庭相談体制の再構築に向けて」『母子保健情報』50，27-30.
- 柏女霊峰・山本真実・尾木まり ほか（1998）「家庭児童相談室の運営分析～家庭児童相談室の運営に関する実態調査結果報告～」『日本子ども家庭総合研究所紀要』34，35-60.
- 木下隆志（2008）「阪神間における子ども家庭福祉施策の現状について」『関西国際大学研究紀要』9，181-193.
- 小林志代（2004）「ソーシャルワーカーの個人的達成感にみる「共感」と「同情」の違い—

- 「共感性」の発達にスーパービジョンが果たす役割一」『臨床教育学研究』2, 65-79.
- 子どもの虹研究センター 職員研修一覧『平成24年度虐待対応研修一覧』
<http://www.crc-japan.net/index.php> (2012年10月28日閲覧)
- 小牧一裕・田中國夫 (1993) 「職場におけるソーシャル・サポートの効果」『関西学院大学社会学部紀要』67, 57-67.
- 久保真人・田尾雅夫 (1992) 「バーンアウトの測定」『心理学評論』35 (3), 361-76.
- 久保真人 (2004) 『バーンアウトの心理学』サイエンス社.
- 厚生労働省 厚生事務次官通達 (昭和39年) 「家庭児童相談室の設置運営について」
 ——— (2010) 『市区町村の児童家庭相談業務等の実施状況等について』.
 ——— (2010) 『平成22年度社会福祉行政業務報告 (福祉行政報告例)』.
 ——— (2007) 『平成19年度市町村の児童家庭相談業務の状況について』.
 ——— (2005) 『市町村児童家庭相談援助指針について 平成17年2月14日』.
- 増田真也 (1995) 「在宅福祉サービス専門職におけるバーンアウト形成要因に関する研究—業務のあいまいさを中心とした因子分析—」『健康心理学研究』8 (2), 20-29.
- 三好明夫 (2009) 「特別養護老人ホームの介護職員が必要とするスーパービジョンについての研究—介護職員を対象としたグループインタビュー調査の結果より—」『人間関係学研究』16 (1), 1-12.
- 村田久行 (2010) 『援助者の援助—支持的スーパービジョンの理論と実際—』川島書店.
- 大阪府家庭児童相談室連絡協議会 (2012) 『平成22年度 大阪府家庭児童相談室連絡協議会』
- 小川憲治 (1995) 「家庭相談員の活動状況と今後の課題—家庭児童相談室の全国調査集計結果の考察を通じて—」『長野大学紀要』17 (1), 18-27.
- 大塩まゆみ・福富昌城・宮地博 (2002) 『ホームヘルパーのためのスーパービジョン MINERVA福祉ライブラリー⑤』ミネルヴァ書房.
- 大谷京子 (2010a) 「精神保健福祉領域におけるワーカー-クライアント関係に影響する精神保健福祉士のアイデンティティと対象者観」『精神保健福祉』41 (2), 127-134.
 ——— (2010b) 「精神保健領域におけるソーシャルワーカー-クライアント関係に関する実証研究 —「ソーシャルワーカーの自己規定」「対象者観」「関係性」概念を用いて—」『社会福祉学』51 (3), 31-43.
- 才村純・伊藤嘉余子・小山修ほか (2001) 「児童相談所職員の現任研修等の在り方に関する研究 (2) 児童福祉司に対するスーパービジョン等の実態に関する研究」『日本子ども家庭総合研究所紀要』38, 217-37.
- 才村純・渋谷昌史・伊藤嘉余子ほか (2003) 「児童相談の実施体制に関する市町村調査」『日本子ども家庭総合研究所紀要』39, 215
- 才村純 (2005) 「児童虐待対策の到達点と課題」『母子保健情報』50, 15-26.

- 佐藤悦子・庄司洋子（1993）「家庭児童相談室の現状と家庭相談員の意識」『応用社会学研究』35, 103-121.
- 関川芳孝・松田萌（2013）「大阪府内の家庭児童相談室における人材育成の現状—アンケート調査結果報告—」『社会問題研究』62, 27-41.
- 渋谷昌史（2008）「2007年度（平成19年度）研究助成報告 市町村子ども家庭福祉相談実施体制の実際と今後のあり方に関する研究——大規模市の実施状況に焦点を当てて」『関西学院大学人文科学研究所報』32,49-81.
- 塩村公子（2000）『ソーシャルワーク・スーパービジョンの諸相 重層的な理解』中央法規出版.
- 高城義太郎（1965）「家庭児童相談室と家庭相談員について」『教育と医学』13（2）, 118-125.
- 武田加代子、南彩子（2002）「ソーシャルワークの専門職性評価指標作成の試み」『社会福祉学』42（2）, 32-42.
- 竹内光悦・元治恵子・山口和範（2005）『アンケート調査とデータ解析の仕組みがよ〜くわかる本』秀和システム.
- 植田寿之（2000）「ソーシャルワークを实践する組織の課題克服に向けての考察—スーパービジョンの戦略的活用についての試論から—」『社会福祉士』7,145-151.
- 渡部律子（2007）『基礎から学ぶ 気づきの事例検討会 スーパーバイザーがいなくても実践力は高められる』新日本印刷.
- 山縣文治監修（2001）『ニューウェーブ 子ども家庭福祉—子どもを支える相談ネットワーク— 協働する学校と福祉の挑戦—』ミネルヴァ書房.
- 山縣文治ほか（2005）「地域における子どもと家庭に関する相談支援体制のあり方に関する研究」『平成16年度厚生労働科学研究（子ども家庭総合研究事業）』
- 山縣文治・柏女靈峰編（2010）『社会福祉用語辞典 第8版』ミネルヴァ書房.
- 山野則子（1994）「家庭児童相談室の現場から」『世界の児童と母性』46, 14-17.
- 山辺朗子（1990）「地域におけるサポート・ネットワークについて 家庭児童相談室の役割を中心として」『同志社社会福祉学』4, 98-111.

【参考文献】

- 安藤明之（2009）『初めてでもできる 社会調査・アンケート調査とデータ解析』日本評論社.
- 福山和女（1993）「スーパービジョン研修の現状と課題」『ソーシャルワーク研究』19（3）, 174-79.
- 福田達也（2012）「査察指導員の年間主要業務について」『生活と福祉』676, 14-20.
- 廣森友人・磯田貴道・田中博昇他（2004）「動機づけ研究における質的研究と量的研究の融合」『JACET全国大会要綱』43, 67-68.

- 久田満（1987）「ソーシャル・サポート研究の動向と今後の課題」『看護学研究』20, 170-179.
- 長谷部慶章・中村真理（2009）「知的障害施設職員のバーンアウト関連要因の因果モデル」『特殊教育学研究』43（3）, 147-153.
- 伊藤嘉余子（2010）「児童養護施設対応児童のアフターケアに関する研究—アンケート調査からの分析—」『子ども家庭福祉学』10, 35-45.
- 井川浩輔（2010）「ソーシャル・サポートとパフォーマンスの関係—職務満足・組織コミットメントのメディエーター効果—」『琉球大学経済学研究』80, 43-53.
- Kadushin, Alfred & Harkness, Daniel（2002）Supervision in Social Work, 4th ed., Columbia University Press
- 柏女霊峰・山本真実・尾木まり ほか（1997）「家庭児童相談室の運営分析～家庭児童相談室の運営に関する実態調査結果報告～」『日本子ども家庭総合研究所紀要』34, 35-60.
- 厚生労働省『児童相談所運営指針』平成2年3月
- 「生活保護制度運営における地域間の較差の状況」平成17年
- 「平成21年 福祉事務所現況調査の概要」調査時期：平成21年10月1日
- 黒川昭登（1992）『スーパービジョンの理論と実際』岩崎学術出版社.
- 松本真作・木下敏・太田さつき 他（1999）「雇用管理業務支援のための尺度・チェックリストの開発 —HRM（Human resource management）チェックリスト—」『JIL調査研究報告書』124, 1-319.
- Mary Gail Frawley -O'Dea and Joan E. Sarnat（2001）The Supervisory Relationship: A Contemporary Psychodynamic Approach, The Guilford Press. (=2010, 最上多美子、亀島信也監訳『新しいスーパービジョン関係—パラレルプロセスの魔力—』福村出版株式会社.)
- 森川美絵・岡部卓・新保美香ほか（2006）「生活保護の相談援助業務に関する評価指標の開発と指標の業務支援ツールとしての応用に関する研究」厚生労働省科学研究費補助金 政策科学推進研究事業
- ほか（2008）「生活保護の相談援助業務に関する評価指標の開発と指標の業務支援ツールとしての応用に関する研究」厚生労働省科学研究費補助金 政策科学推進研究事業
- 森本寛訓（2006）「医療福祉分野における対人援助サービス従事者の精神的健康の現状と、その維持方策について—職業性ストレス研究の枠組みから—」『川崎医療福祉学会誌』16（1）, 31-40.
- 小野哲郎ほか（2001）『グループスーパービジョンによる生活保護の事例研究 公的扶助ケースワークの実際』川島書店.
- 才村純・伊藤嘉余子・小山修ほか（2002）「児童相談所職員の現任研修等の在り方に関する研究（2）児童福祉司に対するスーパービジョン等の実態に関する研究」『日本子ども家庭総合研究所紀要』38,

- 清水隆則・田辺毅彦・西尾祐吾ほか（2002）『ソーシャルワーカーにおけるバーンアウト その実態と対応策』中央法規.
- 社会福祉法人奈良県社会福祉協議会編集（2000）『ワーカーを育てるスーパービジョン よい援助関係をめざすワーカートレーニング』中央法規.
- 諏訪きぬ（2011）『保育における感情労働』北大路書房.
- 須賀知美・庄司正実（2008）「感情労働が職務満足感・バーンアウトに及ぼす影響についての研究動向」『目白大学心理学研究』4, 137-153.
- 対馬節子（1994）「社会福祉実践におけるスーパービジョンの今日的課題」『社会福祉研究』61, 28-34.
- 田尾雅夫（1995）『ヒューマン・サービスの組織 医療・保健・福祉における経営管理』法律文化社.
- 植田寿之（2005）『対人援助のスーパービジョンーより良い援助関係を築くために』中央法規出版.
- 内田宏明（2007）「2005年度児童福祉法改正と家庭児童相談室ー学校と家庭をつなぐ役割への期待ー」『現代福祉研究』7, 249-254.
- 上野徳美、山本義史（1996）「看護者のバーンアウトを予防するソーシャル・サポートの効果」『健康心理学研究』9（1）, 9-20.
- 鷲見克典・早川清一・塹江清志（1996）「精神のおよび身体的健康に及ぼす職務関与と職場におけるソーシャル・サポートの効果について」『日本経営工学会誌』46（6）, 605-613.
- 横山立夫（2008）「生活保護における査察指導を考えるー査察指導“私”論ー（上）」『季刊公的扶助研究』211, 34-41.
- （2009）「生活保護における査察指導を考えるー査察指導“私”論ー（下）」『季刊公的扶助研究』212, 38-42.



資 料



平成24年 8月 6日
市町村児童相談部署 関係各位

スーパービジョン(児童相談担当職員の人材育成)についてのアンケートのお願い

拝啓

残暑の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。日頃は大変お世話になっております。

私たちは、おおさか市町村職員研修研究センター（マッセ OSAKA）の広域研究活動支援事業における助成のもと地方自治体の新人福祉職育成についての研究を行う目的で集まった大阪府下6市の有志です。今回「大阪府下の市町村における児童福祉職員の人材育成について」というテーマを取り上げ、府下市町村での児童相談部署における人材育成について実態や関係者の方々のご意見を伺いたいと考えております。

研究会を立ち上げた理由は、これまで児童相談をおこなってきた私たちが要援助者との関係や職務での葛藤で仕事に対して困難を感じてきたことにあります。他方では新人職員は特にストレスが高くなる傾向があり、意欲のある職員が燃え尽き症候群と呼ばれる状態に至りやすいとも指摘されています。そこで福祉職に就く意欲ある職員が長期的に福祉職領域で働くためには、職員に対する適切な助言・指導の在り方を行政組織における人材育成の仕組みの中で構築することが市民にとって質の高い福祉サービスの提供につながると考え、福祉職員の人材育成、スーパービジョンの在り方について研究しています。

さらに、アンケートによって得られた情報を研究会の構成員である松田萌の大学院（大阪府立大学社会福祉学専攻博士前期課程）での修士論文にも使用させていただくことをご了承いただきますようお願い申し上げます。

つきましては、何かとご多用中のところ恐縮ですが、スーパービジョン（福祉相談担当職員の人材育成）に対する率直なご意見を、別紙アンケートにお答えいただきたく存じます。アンケートは人材育成を行っているスーパーバイザー（管理職等）の方用と相談員の方（スーパーバイジー）用の2つの形式を用いております。また、ご記入いただいたアンケートは、下記の期日までに同封アンケートが入ってございました返信用封筒で下記までお戻しいたきますようお願いいたします。

記入によって得られた個人情報は目的外には使用することなく、また本研究会と松田の修士論文以外に使用することはありませんのでご理解のほどお願い致します。

お忙しいところまことに恐縮ですが、何とぞお力添えいただきますようお願い申し上げます。

敬具

アンケートご提出期限 平成24年 9月 3日（月）

調査主体 地方自治体の新人福祉職員育成についての研究会
代表 東大阪市子ども見守り課 西家庭児童相談室
松田 萌
(大阪府立大学 社会福学研究科 関川芳孝研究室)

問い合わせ先

〒577-0054 東大阪市高井田元町2丁目8番27号

東大阪市 西福祉事務所 西家庭児童相談室 松田

TEL 06(6784)7982

FAX 06(6784)7677

平成24年8月6日

市町村児童相談部署 関係各位

スーパービジョン（児童相談担当職員の人材育成）についてのアンケートのお願い

《調査の趣旨》

私たちは、福祉職に就く意欲ある職員が長期的に福祉職領域で働くために、職員に対する適切な助言・指導の在り方を行政組織における人材育成の仕組みのなかで構築することを目的にしています。本調査は、現在の大阪府市町村家庭児童相談室協議会加盟しておられる家庭児童相談室のスーパービジョンの現状等について明らかにするために実施しています。

《調査票へのご記入にあたってのお願い》

1. この調査は大阪府市町村家庭児童相談室協議会に加盟しておられる家庭児童相談室の職員やその管轄部署に勤務されている職員の方に回答をお願いしています。
2. お答えいただいた内容はすべて統計的に処理します。したがって、個々のご回答やプライバシーにかかわる内容が公表されることは一切ありません。
3. 自由記述の欄に書かれた内容を引用する場合は、必ず個人を特定できないよう匿名とします。
4. 調査への参加・不参加に関する決定やお答えいただいた内容が、貴所属の職場などに影響を与えることはありません。素直なお答えをお願いします。
5. 調査票内で不快な質問があった場合は、その質問だけ答えないこと、あるいは調査の参加を取りやめることができます。
6. 調査で得られた結果は、本研究と代表者である松田（大阪府立大学社会学研究科）の修士論文のみで使用します。
7. 回収された調査票は、大阪府立大学院生室の鍵のかかるロッカーで厳重に保管されます。
8. 本調査は、大阪府立大学人間社会学研究科における倫理委員会により承認を受けています。

調査の趣旨をご理解いただき、参加に同意していただける方は次のページにお進みください。

※アンケートが入っております封筒が返信用封筒です。ご記入後、封筒にアンケートを戻していただき、ポストへ投函してください。アンケート1部につき返信用封筒1部お渡ししております。

アンケートのご提出期限 9月 3日（月）

調査主体 地方自治体の新人福祉職員育成についての研究会
代表 東大阪市子ども見守り課 西家庭児童相談室
松田 萌
(大阪府立大学 社会福学研究科 関川芳孝研究室)

平成24年 7月31日

市町村児童相談部署 関係各位

スーパービジョン(児童相談担当職員の人材育成)についてのアンケート協力依頼

拝啓

ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。平素より、本学の教育・研究にご理解、ご協力いただき、感謝申し上げます。

さて、現在、大阪府内の自治体において児童相談担当に関わる職員の有志が、「大阪府下の市町村における児童福祉職員の人材育成について」というテーマを取り上げ、府下市町村での児童相談部署における人材育成について実態等について研究会を実施しています。

家庭児童相談室の職員のなかには、要援助者との関係や職務での葛藤により、仕事に対して困難を感じ「燃え尽き症候群」と呼ばれる状態となり、退職を余儀なくされる人が増えています。こうした現状に対し、大阪府下自治体の福祉職として勤務し大阪府立大学大学院人間社会学研究科に所属する関川研究室の大学院生が、問題を少しでも解決したいと考え、同じように問題意識を共有する有志職員に呼びかけ、研究会を立ち上げました。

また、この研究会は、おおさか市町村職員研修研究センター（マッセ OSAKA）の広域研究活動支援事業における助成を受けています。研究会は、職員に対する適切な助言・指導の在り方を行政組織における人材育成の仕組みの中で構築したいという目的から、別記内容のとおり大阪府下自治体における家庭児童相談室のスーパービジョンの現状を調査したいと考えています。

当該大学院生の指導教員である関川芳孝も、研究会の顧問として関わっております。つきましては、お忙しい中ではあるとは存じますが、是非ともアンケート回答にご協力いただきたく、お願い申し上げます。

敬具

大阪府立大学 大学院人間社会学研究科 社会福祉学専攻
教授 関川芳孝

連絡先 〒599-8531 堺市中区学園町1番1号
大学院人間社会学研究科 社会福祉学専攻
TEL 072(252)1161 (代)
sekikawa@sw.osakafu-u.ac.jp

平成 24 年 8 月 25 日

市町村児童相談部署 関係各位

スーパービジョン(児童相談担当職員の人材育成)について
アンケートご協力をお願い

拝啓

残炎の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。日頃は大変お世話になっております。

私たちは、おおさか市町村職員研修研究センター（マッセ OSAKA）の広域研究活動支援事業における助成のもと地方自治体の新人福祉職育成についての研究を行う目的で集まった大阪府下 6 市の有志です。

先日は突然調査のご協力を願いまして大変失礼いたしました。本日は、アンケート調査ご協力についてのお礼と再度のご協力を願いたいと存じまして、お手紙を差し上げた次第です。

現在、家庭児童相談室等の職員の方々からご回答いただいたアンケートを集計中です。業務でお忙しい中、またアンケートの表記等回答しづらい点多々あったと存じます、ご協力本当にありがとうございました。

8 月 22 日現在にて全配布数 208 枚のうち 15%程度のご回答をいただいております。

なお、今からご回答いただける方におかれましては、改めまして調査へご協力のほどよろしくお願ひ申し上げます。たくさんの皆様のご意見をいただけると幸いです。

お忙しい中大変恐縮ですが、何とぞお力添えいただきますようお願い申し上げます。

敬具

査 主 体 地方自治体の新人福祉職員育成についての研究会
代表 東大阪市子ども見守り課 西家庭児童相談室
松田 萌
(大阪府立大学 社会福学研究科 関川芳孝研究室)

問い合わせ先

〒577-0054 東大阪市高井田元町 2 丁目 8 番 27 号

東大阪市 西福祉事務所 西家庭児童相談室 松田

TEL 06(6784)7982

FAX 06(6784)7677

児童相談員（スーパーバイザー）用

人材育成に関するアンケート

☆ ご記入にあたってのご注意 ☆

- a. スーパービジョン…児童相談担当部署の職員であるスーパーバイザーが職務として相談業務におけるケースワークや面接、ケース会議等について他の相談員であるスーパーバイザーに援助的に指導・教育する過程をいいます。主に児童相談担当部署が実施している対人援助を行う相談員を育成する目的で行っている助言や指導、命令をさしています。
*管理職による部下に対する監督や指示、命令も一部含まれます。
- b. スーパーバイザー…相談員と同じ部署に所属し、相談員に対して助言・指導を行っている方です。
- c. スーパーバイザー…児童相談の相談員であり、スーパーバイザーから助言・指導を受ける方です。

- I. あなたが仕事について持っている意識や考えについてお伺いします。あなたのお考えに最も近い番号に○をつけてください。

		そう思う	どちらかといえば思う	どちらかといえ	そう思わない
1	私は今の仕事に興味をもっている	1	2	3	4
2	私は仕事を通じて全体として成長した	1	2	3	4
3	社外の人々は、私の仕事を尊敬するに値する仕事だと思っている	1	2	3	4
4	今の仕事は「やりがいのある仕事をした」という感じが得られる	1	2	3	4
5	私は職場のみんなに認められている	1	2	3	4
6	現在の職場への異動・発令は、あなたの希望である	1	2	3	4
7	現在の職場から異動または退職したいと思ったことがある	1	2	3	4

- II. あなたは最近6か月のあいだに、次のようなことをどの程度経験しましたか。右欄の当てはまると思う番号に○をつけてください。

		常にある	よくある	時々ある	ある	たまに	ない
1	我を忘れるほど仕事に熱中することがある。	1	2	3	4	5	
2	この仕事は私の性分にあっているとと思うことがある。	1	2	3	4	5	
3	仕事を終えて、今日は気持ちのよい日だったと思うことがある。	1	2	3	4	5	
4	今の仕事に、心から喜びを感じることもある。	1	2	3	4	5	
5	仕事が楽しくて、知らないうちに時間が過ぎることがある。	1	2	3	4	5	
6	我ながら、仕事をうまくやり終えたと思うことがある。	1	2	3	4	5	

- III. 家庭児童相談室（実際に勤務されている職場）の現状についてお尋ねします。

1. 組織内で業務上スーパービジョンを受けていますか？

1. はい 2. いいえ 3. その他 ()

※ 「いいえ」の方は III-2 以下をお答えください。

III-1で「はい」と答えた方にお尋ねします。どのように実施されていますか？*実施形態は問いません

- ① スーパービジョンを受けている回数 (1人あたり 1か月のおおよそ)

1. ~2回 2. 3回~4回 3. 5回~8回 4. 9回~12回 5. 13回~

- ② スーパービジョンを受けている時間 (1人あたり 1回のおおよそ)

1. 5分未満 2. 5分~10分未満 3. 10分~20分未満 4. 20分~30分未満 5. 30分以上

2. スーパーバイザー（または、管理職）一人に対しての相談員数

1. 1~3人 2. 4~6人 3. 7~9人 4. 10~12人 5. 13人以上

3. 相談員の人数（市町村全体の人数ではなく、同じ職場で勤務されている方の人数）

		1～3人	4～7人	8～10人	11人以上
①	常勤	1	2	3	4
②	再任用	1	2	3	4
③	非常勤	1	2	3	4
④	その他（ ）	1	2	3	4

4. スーパーバイザー（または、管理職）とあなたの関係

1. 上司（役職 ） 2. その他（ ）

5. スーパーバイザー（または、管理職）の保有している資格（複数選択可）

1. 社会福祉士 2. 精神保健福祉士 3. 心理士 4. 保育士 5. 保健師 6. 教員
7. わからない 8. その他（ ）

6. 配属当初、あなたに専属の教育担当がいましたか。（もしくは現在、ついてますか）

1. はい 2. いいえ 3. その他（ ）

7. あなたの市町村の総人口についてお答えください。

1. ～10万人未満 2. 10万人～20万人未満 3. 20万人～30万未満 4. 30万人以上

IV. あなたと保護者（または、子ども）や他の支援機関との関係についてお尋ねします。あなたのお考えに最も近い番号に○をつけてください。

		かなり 当てはまる	当てはまる	いえない	当てはまらない	あまり 当てはまらない	ほとんど 当てはまらない
1	私の仕事ぶりは他の支援機関から正当に評価されている	1	2	3	4	5	
2	他職種・同僚との連携・人間関係の構築ができています	1	2	3	4	5	
3	保護者(子ども)の感情変化に冷静に対応している	1	2	3	4	5	
4	保護者(子ども)に適切な言葉遣いや態度をとっている	1	2	3	4	5	
5	保護者(子ども)の感情に巻き込まれない	1	2	3	4	5	
6	保護者(子ども)とは、お互いの力を引き出し合える関係	1	2	3	4	5	
7	お互いの強さも弱さも認め合う関係	1	2	3	4	5	
8	保護者(子ども)とは、お互いに相手によって成長を促進される	1	2	3	4	5	
9	保護者(子ども)とは、お互いに力を発揮し協働する関係	1	2	3	4	5	
10	私との関係を保護者(子ども)が大切にしていると信じられる関係	1	2	3	4	5	
11	保護者(子ども)とは、お互いから学び合う関係	1	2	3	4	5	
12	私が保護者(子ども)から信頼されるだけでなく、私も保護者(子ども)を信頼している関係	1	2	3	4	5	
13	保護者(子ども)とは、お互いについて素直に意見交換する	1	2	3	4	5	
14	保護者(子ども)とは、同じ目標を目指す同志のような関係	1	2	3	4	5	
15	保護者(子ども)の経験値(子育ての経験によって得た価値観や信念、子どもを養育するスキルなど)と私の専門知識が等価な関係	1	2	3	4	5	
16	ソーシャルワークプロセスにおいて、双方がそれぞれの役割を果たすと信じられる関係	1	2	3	4	5	
17	保護者(子ども)との関係は柔軟に変容させる	1	2	3	4	5	

児童相談員（スーパーバイザー）用

人材育成に関するアンケート

V. あなたの上司や同僚について以下の表の番号に○をつけてください。

- ① 現状 欄 ⇒ 現在の職場の状況について
 ② 希望 欄 ⇒ あなたが重要と考える項目について

*ここでいう「上司」とは、上司のなかでもあなたに対して主に助言・指導をされている方のことを指します。

		① 現状					② 希望				
		そう思う	まあまあ思う	どちらともいえない	あまり思わない	思わない	重要である	まあまあ	どちらともいえない	あまり	重要でない
1	上司は、処遇の方針や援助計画について教えてくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	上司は、ケース会議の進め方について教えてくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	上司は、リスクの判断について教えてくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	上司は、あなたが納得できるまで話し合ってくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	上司は、組織の機能や方針に基づきアドバイスしてくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	上司は、仕事の問題で困っているとき、どうすればいいか相談にのってくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	上司は、気軽に話をしてくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	上司は、仕事の負担が非常に大きいときには仕事を手伝ってくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	上司は、仕事で落ち込んでいるとき、励ましてくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	上司は、仕事に関して信頼できるアドバイスをしてくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	上司は、仕事がうまくいかなかったときに、どこがよくないかを言ってくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	上司は、仕事がうまくやれたときは、正しく評価してくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	上司は、あなた自身のことをかってくれたり高く評価してくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	上司は、仕事の問題を解決するのにやり方やコツを教えてくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	上司は、課題解決のために専門知識に関する情報を提供してくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	同僚は、処遇の方針や援助計画について教えてくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	同僚は、ケース会議の進め方について教えてくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	同僚は、リスクの判断について教えてくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	同僚は、あなたが納得できるまで話し合ってくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	同僚は、組織の機能や方針に基づきアドバイスしてくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	同僚は、仕事の問題で困っているとき、どうすればいいか相談にのってくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	同僚は、気軽に話をしてくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23	同僚は、仕事の負担が非常に大きいときには仕事を手伝ってくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24	同僚は、仕事で落ち込んでいるとき、励ましてくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25	同僚は、仕事に関して信頼できるアドバイスをしてくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26	同僚は、仕事がうまくいかなかったときに、どこがよくないかを言ってくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27	同僚は、仕事がうまくやれたときは、正しく評価してくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28	同僚は、あなた自身のことをかってくれたり高く評価してくれる。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

VI. スーパービジョンについて あなたの希望 をお尋ねします。あなたのお考えに最も近い番号に○をつけてください。

1. スーパーバイザー（または管理職）1人につき望ましい相談員の数

1. 1～3人 2. 4～6人 3. 7～9人 4. 10～12人 5. 13人以上

2. スーパービジョンを受けたい回数（1人あたり 1か月のおおよそ）

1. ～2回 2. 3回～5回 3. 6回～10回 4. 11回～15回 5. 16回～

3. スーパービジョンを受けたい時間（1人あたり 1回のおおよそ）

1. 5分未満 2. 5分～10分未満 3. 10分～20分未満 4. 20分～30分未満

VII. あなた自身のことについてお尋ねします。

1. 年齢

1.20代 2.30代 3.40代 4.50代 5.60代

2. 性別

1. 男 2. 女

3. 保有している資格（複数選択可）

1. 社会福祉士 2. 精神保健福祉士 3. 心理士 4. 保育士 5. 保健師 6. 教員
7. 資格なし
8. その他（ ）

4. 勤務形態

1.常勤 2.非常勤 3. 再任用 4. その他（ ）

5. 勤務年数（家庭児童相談室の業務に就いた期間の合計）

1. 1年未満 2. 1～2年未満 2. 2年以上3年未満 3. 3年以上5年未満 4. 5年以上7年未満
5. 7年以上10年未満 5. 10年以上

VIII. スーパービジョンについて、あなたからみて改善が望まれる課題についてのご意見をお聞かせください。

お忙しい中、ご協力ありがとうございました。

今後、本調査のインタビュー調査にご協力していただける方は下記にご記入をお願いいたします。

市町村名 _____ 市・町・村 _____ ご氏名 _____

職場のメールアドレス _____

電話番号（ _____ ） _____

管理職（またはスーパーバイザー）用

人材育成に関するアンケート

☆ ご記入にあたってのご注意 ☆

- a. スーパービジョン…児童相談担当部署の職員であるスーパーバイザーが職務として相談業務におけるケースワークや面接、ケース会議等について他の相談員であるスーパーバイザーに援助的に指導・教育する過程をいいます。主に児童相談担当部署が実施している対人援助を行う相談員を育成する目的で行っている助言や指導、命令、教育をさしています。
*管理職による部下に対する監督や指示、命令、教育も一部含まれます。
- b. スーパーバイザー…相談員と同じ部署に所属し、相談員に対して助言・指導を行っている方です。
- c. スーパーバイザー…児童相談の相談員であり、スーパーバイザーから助言・指導を受ける方です。

以下の質問に記入または、当てはまる数字に○をつけてください。

- I. あなたが仕事について持っている意識や考えについてお伺いします。あなたのお考えに最も近い番号に○をつけてください。

	そう思う	ぼそ思う	どちらかといえ	どちらかといえ	そう思わない
1 私は今の仕事に興味をもっている	1	2	3	4	
2 私は仕事を通じて全体として成長した	1	2	3	4	
3 今の仕事は私に適している	1	2	3	4	
4 社外の人々は、私の仕事を尊敬するに値する仕事だと思っている	1	2	3	4	
5 今の仕事は「やりがいのある仕事をした」という感じが得られる	1	2	3	4	
6 私は職場のみんなに認められている	1	2	3	4	
7 現在の職場への異動・発令は、ご自身の希望である	1	2	3	4	
8 現在の職場から異動または退職したいと思ったことがある	1	2	3	4	

- II. あなたの市町村の家庭児童相談室（実際勤務されておられる職場）についてお尋ねします。

1. あなたの市町村の総人口についてお答えください。

1. ～10万人未満 2. 10万人～20万人未満 3. 20万人～30万未満 4. 30万人以上

2. 組織内で業務上スーパービジョンを実施していますか？

1. はい 2. いいえ 3. その他（ ）

※「いいえ」の方は 4 以下をお答えください。

3. II-2で「はい」と答えた方にお尋ねします。どのように実施されていますか？
（1対1や集団等の実施形態は問いません）

① スーパービジョンを実施している時間（相談員一人あたり1回のおおよそ）

1. 5分未満 2. 5分～10分未満 3. 10分～20分未満 4. 20分～30分未満 5. 30分以上

② スーパービジョンの実施している回数（相談員一人あたり1か月のおおよそ）

1. ～2回 2. 3回～4回 3. 5回～8回 4. 9回～12回 5. 13回～

4. スーパーバイザー（または、管理職）一人に対して、相談員の人数

1. 1～3人 2. 4～6人 3. 7～9人 4. 10～12人 5. 13人以上

5. 相談員の人数

		1～3人	4～7人	8～10人	11人以上
①	常勤	1	2	3	4
②	再任用	1	2	3	4
③	非常勤	1	2	3	4
④	その他 ()	1	2	3	4

6. 業務内容 (複数回答可)

1. 児童相談業務	2. 保育所入所業務	3. 発達支援教室従事	4. 発達検査
5. 虐待通告対応	6. 子ども関係の手当、年金業務 (児童扶養手当 など)		
7. 発達支援 (児童デイ 等) 受け付業務	8. 要保護児童地域対策協議会事務職 (運営)		
9. その他 ()			

III. あなたのスーパービジョン (人材育成) について、以下の表の番号に○をつけてください。

- ① 実施について 欄 : 現在の実施状況について。
- ② 重要度について 欄 : 各々の行動がどの程度重要とお考えかについて。

	① 実施について					② 重要度について					
	実施している	まあまあしている	どちらともいえない	あまりしていない	実施していない	重要である	まあまあ	どちらともいえない	あまり	重要ではない	
1	あなたが、処遇の方針や援助計画について教えること。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	あなたが、ケース会議の進め方について教えること。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	あなたが、リスクの判断について教えること。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	あなたが、部下が納得できるまで話し合ってくれること。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	あなたが、組織の機能や方針に基づきアドバイスすること。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	部下が、仕事の問題で困っているとき、どうすればいいか相談にのること。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	部下に、気軽に話をする事。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	部下が、仕事の負担が非常に大きいときには仕事を手伝えること。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	部下が、仕事で落ち込んでいるとき、励ますこと。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	部下へ、仕事に関して信頼できるアドバイスをすること。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	部下へ、仕事がうまくいかなかったときに、どこがよくないかを言うこと。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	部下が、仕事がうまくやれたときは、正しく評価すること。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	あなたが、部下自身のことをかたり高く評価すること。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	あなたが、仕事の問題を解決するのにやり方やコツを教えること。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	あなたが、課題解決のために専門知識に関する情報を提供すること。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

管理職（またはスーパーバイザー）用

人材育成に関するアンケート

IV. スーパービジョン（児童相談担当職員の人財育成）を実施することについておうかがいします。

1. 実施する際に困難さを感じたことがありますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない 4. その他（ ）

2. VI-1で「はい」と回答された方にお尋ねします。困難さを感じる時はどんなときですか？

3. スーパービジョンに悩んだ際に相談できる人がいますか。

1. はい 2. いいえ 3. その他（ ）

V. 研修制度についてお尋ねします。

1. 業務内で管理職（またはスーパーバイザー）に提供されている研修はありますか。

1. はい 2. いいえ 3. その他（ ）

2. III-1で「1. はい」を選択された方、そればどのような研修ですか。

具体的に

VI. あなた自身のことについてお尋ねします。

1. 年齢

1.20代 2.30代 3.40代 4.50代 5.60代

2. 性別

1. 男 2. 女

3. 保有している資格（複数選択可）

1. 社会福祉士 2. 精神保健福祉士 3. 心理士 4. 保育士 5. 保健師 6. 教員

7. 資格なし

8. その他（ ）

4. 勤務形態

1.常勤 2.非常勤 3. 再任用 4. その他（ ）

5. 勤務年数（家庭児童相談室の業務に就いた期間の合計）

- | | | | |
|-------------|--------------|-------------|-------------|
| 1. 1年未満 | 2. 1年以上2年未満 | 2. 2年以上3年未満 | 3. 3年以上5年未満 |
| 4. 5年以上7年未満 | 5. 7年以上10年未満 | 5. 10年以上 | |

6. 職制

- | | | | | | |
|-------|-------|---------|-------|---------|---|
| 1. 課長 | 2. 次長 | 3. 総括主幹 | 4. 係長 | 5. その他（ | ） |
|-------|-------|---------|-------|---------|---|

7. スーパーバイザー（または、管理職）の役割を担っている年数

- | | | | |
|-------------|--------------|-------------|-------------|
| 1. 1年未満 | 2. 1～2年未満 | 2. 2年以上3年未満 | 3. 3年以上5年未満 |
| 4. 5年以上7年未満 | 5. 7年以上10年未満 | 5. 10年以上 | |

8. 個別のケースを直接担当し、ケースワークをしていますか。

- | | | | |
|-------|--------|---------|---|
| 1. はい | 2. いいえ | 3. その他（ | ） |
|-------|--------|---------|---|

お忙しい中、ご協力ありがとうございました。

今後、本調査のインタビュー調査にご協力していただける方は下記にご記入をお願いいたします。

市町村名 _____ 市・町・村 _____ ご氏名 _____

ご所属のご連絡先 メールアドレス _____

電話番号（ ） _____

地方自治体の新人福祉職育成についての研究会報告書
—大阪府内の児童相談部署におけるスーパービジョンの現状—

2013年（平成25年）3月

発行 公益財団法人 大阪府市町村振興協会
おおさか市町村職員研修研究センター

〒540-0008

大阪市中央区大手前3-1-43

大阪府新別館南館6階

TEL 06-6920-4565 FAX 06-6920-4561

E-mail center-tr@masse.or.jp

HP <http://www.masse.or.jp>