

介護支援専門員との
「癒しの事例検討会」を振り返って
——インパクトアセスメントによる揺らぎと
支持的グループ・スーパービジョン——

Reflections of “Healing Case Studies”
for Care Support Professionals:
Impact Assessment and Supportive Group Supervision

秦 康宏

Yasuhiro Hata

はじめに：インパクトアセスメント、揺らぎ、実践省察としての癒しの事例検討会

介護保険制度に、介護支援専門員（以下、Care Managerの頭文字からCMと表記する）という福祉専門職^{注1}は2000年に登場した。制度的な歴史をみれば、社会福祉の延長線上にある職種である。ケアマネジメントの始まりを「措置から契約へ」と表現することは簡単であるが、このパラダイム変化は現場に変化をもたらした。介護保険制度が始まってから、地域の中で何かの困りごとが発生した時、どこの誰に相談したらいいのかははっきりしない時、「CMさんに相談してください！」という流れができたからである。

一方、2000年から2021年までで、介護報酬の見直し、すなわち改定は、計8回行われたが、社会保障給付費の増加を背景に、様々な新しい仕組みが導入され、介護保険制度の仕組みは、高度に複雑化している。そして、制度の複雑化とは裏腹に、CMが担当する支援困難な事例、接近困難なケースは、増加してきた。それは、経済的な相談から虐待の対応、キーパーソンとなる家族がいない、低所得のために食べるものがないにもかかわらず生活保護制度にはうまく繋がらないといった様々な複合的なニーズに対して、地域の第一線での対応がCMに求められてきたからである。

CMの対応として、どこまで期待されているのかという不明瞭さも存在する。その仕事や業務の範囲は、一体どこまでなのかの際限が見えない。CMが対応する事例の中には、身体的、精神的、社会的な問題が複合的に絡み合い、対応するサービスや社会資源がうまく見つからない事例、CM

の関わりを拒否するケース等、実に多様性を有している。制度的に、行政からも、地域社会からも、何でも期待されてしまうということは、CMに対する守備範囲を超える対応が求められる場合もあり、専門職としての判断が難しい場合、どの答えが正しいのか、判断に迷う場面も少なくない。

インパクトアセスメントとは、2015年版のスウェーデンソーシャルワーカー倫理綱領の中に登場する福祉専門用語である。「ソーシャルワーカーがクライアントに対して何が最も良い結果であるのかを考える（判断、評価すること）」である。そして、CMの関わりが将来的に利用者に対してどのような影響を及ぼすのかを判断するということは、自分自身の中に揺らぎを抱えることにもなり得る。CMとして利用者に対するより良い支援のあり方を考えるからこそ、自分の判断が正しかったのかという思いに心が揺さぶられる。「本当に、この支援でよかったのか」「この対応以外に他の方法はなかったのか」「自分の判断に対するもやもや感」「いつまでも心に引っかかっている感じ」が、CMとしての自信や倫理に対する「揺らぎ」であると本稿では操作的に定義する。

A県B市で実践された「癒しの事例検討会」という支持的なグループスーパービジョンが、CMの実践に対する省察過程に対して、一つの拠りどころとなり得たのかを評価することが本稿の目的である。癒しの事例検討会に提出された事例タイトルと提出理由をCMが行うインパクトアセスメント、CMが抱える揺らぎ、癒しの事例検討会が有していた支持性を切り口として、スーパーバイザー（筆者）の観点から概括し、CMの思いに焦点を当て、その有用性を検証したい。

CMをめぐる専門職としての揺らぎとは

2003年に野党議員が国会へ出した「質問主意書」の中の一文「この国に国家資格はどれくらいあるのか。その名前も含めて全て示して欲しい」に対し、政府は、当時存在していた国家資格の名前を全て列挙した答弁書を閣議決定している。その中に、介護福祉士や社会福祉士などと並んでCMが含まれていたことが、2022年の日本介護支援専門員協会と厚生労働省老健局認知症対策地域介護推進課とのやり取りの中で判明した。これは、2003年の時点で既に、政府がCMを国家資格として位置付けていたことを意味する^{注2)}。それは対人援助専門職としての価値や倫理が一般市民から求められ、自己研鑽が必要であり、何が一番良い結果であるのかというインパクトアセスメントをするからこそ倫理的な「揺らぎ」に遭遇する。そして、この揺らぎは、必ずしもネガティブな影響を与えるだけのものではなく、専門職としての成長に不可欠なものと捉えることができる。

梅木幹司ら（2021）は、「CMの日常的な業務においては、様々な要因により困難や葛藤が存在し、多くのCMはそれらを抱えながら利用者への支援を行っている」「常に最善の方法であったのかを省察しながら修正を行うなどの対応が求められる」と述べている。CMの倫理に関わる体験についての6つのカテゴリーを「日常的業務としての利用者との意向の違いの調整、チームマネジメント、主任CMとしての成長、倫理面についての感受性、他のCMの支援、CMとしての葛藤」にわけ、倫理的な揺らぎを「成長」という側面から紹介している。

福富昌城（2010）は、CM業務の特性を「対人援助職者は、自分自身を道具として利用者に援助

を提供します。CMの場合、その仕事は①利用者の置かれている問題状況を理解（アセスメント）し、利用者が現在の状況をどのように変えていきたいのか（目標）を、利用者と一緒に明らかにする」と述べている^{注3)}。このようにCMの行うアセスメントは、人の尊厳を大切にしよう、人権を守ろうという対人援助に共通する価値に立脚しており、そのために、利用者の最善の結果は何かを考え、自己決定を尊重し、アドボカシーやエンパワーメントといった倫理に忠実であろうとする。その結果として、倫理的な揺らぎを感じてしまう。福富（2010）は、自己覚知の意義や重要性について、「自分の行った援助は利用者の立場から見ると、どのように見えたのかを考え、そこに自分のバイアスが影響していないかを考えます。しかしながら、これを自分だけで行うことは大変困難であり、他者の助けを得ることが必要になります。例えば、事業所内で行われる個別スーパービジョンやグループスーパービジョン、あるいは地域のCM同士で運営される事例検討会やグループスーパービジョンなどの機会を通して、自らの実践を振り返ることを繰り返しながら、自己覚知が深められていく」と整理し、事例検討会やグループスーパービジョンの必要性を強調している。

渡部律子（2016）^{注4)}は、「自己覚知を知識として学んでも、それを実践に生かすのは一朝一夕にできるものではなく、『継続プロセス』が必要となります。つまり、実践を通して問題に気づき、軌道修正を行うというプロセスを積み上げていくこと（省察的实践）で、より優れた実践者として成長していく」と省察的实践という言葉を使用している。そうであるならば、CMが倫理的な揺らぎに対して、実践への省察を通じて成長することの意味を本稿で考察したい。

事例検討会をめぐる言葉の整理から支持的な事例検討会の意味

日本にCMという制度を導入した白澤政和^{注5)}は、ケアマネジメント機関などの実務者間によるケアカンファレンスを事例検討会と称し、サービス困難事例を介して実務者間での役割分担や連携を確立し、強固なものにしていく必要性を述べている。植田章（2010:206）は「事例検討（会）は、ケースカンファレンスと同義で用いられており、様々な専門職種が一堂に会して援助支援の方向性を検討する場、機会である。」と述べている^{注6)}。しかし、これらの定義では専門性の異なる複数の専門職が集まることの意義が強調されており、スーパービジョンの要素が少ない。

事例検討会とグループスーパービジョンについて、福富^{注7)}は、「事例検討会とグループスーパービジョンは、両者の違いが明確に理解されないままに用いられている場合が少なくない。」と述べながら、「方法は似通っているが、両者の違いはその目的にあると考えられる。」との概念整理を行っている。約言すれば、方向性の明確化や計画、役割分担のための事例検討会、CMの実践に対する省察（その中にはインパクトアセスメントへの評価も含まれる）を通して、気づきや成長を促すグループスーパービジョンと言える。様々な使用されてきた事例検討会の意義や目的を名称だけで区別することは困難であり、何を目的としている事例検討会であるかを今後はより明確に意識していくことが望まれる。たとえば、実際にケースに責任を持つメンバーで構成され、検討課題の整理、計画や援助方針、役割分担の明確化に重点が置かれている検討会を「ライブ事例検討会」、自分自身

が直接関わりを持っていないケースを検討することにより、追体験が生まれ、より安心して、客観的に冷静に向き合うことができる力動性を有する「気づき^{注8)}・省察の事例検討会」(渡部律子)などが考えられる。この分類に従うならば、癒しの事例検討会は後者に近く、「支持的グループ・スーパービジョンの要素を明確にした事例検討会」と位置づけることができる。

癒しの事例検討会の概要とルール

1. 癒しの事例検討会の歴史と開催頻度、規模 癒しの事例検討会(以下、IGKと記述する)は、2008(平成20)年度から行われているA県B市の介護支援専門員連絡協議会会員を対象にした事例検討会である。2008年度から2021年度までの13年間で合計約60回の癒しの事例検討会が開催された。

市独自の取り組みとして、ケアマネジメントリーダー事業が設けられ、その一環として、IGKが開催されている。参加者は、市内の会員CMである。B市は人口規模40万人程度の衛星都市で、CM全員が顔見知りとは限らない。毎年度、下半期に月1回の頻度で開催、19時から21時頃まで1事例から2事例の検討会を開催した。参加費は、有料である。事例提供者は、会の参加者で、基本一人1回は事例提供をする。司会者、スーパーバイザー(以下、SVと記述する)が置かれ、全体的な運営を事務局が担っている。参加人数は、年によって異なり、5名から15名程度であった。

2. 提出された事例、目的、意義 提供事例は、現在進行形のものもあれば、終結事例もあった。IGKの目的は、CMの実践への振り返り(省察)や参加者の気づきへの支持に主眼が置かれている。したがって、支援の方向性、計画の検討、情報共有、支援チームの役割分担の明確化、ネットワークの構築よりもインパクトアセスメントや支援、関わりの振り返り、CMの気持ち、揺らぎへの支持にウェイトがある。このような意図を事務局が斟酌し、「癒し」の事例検討会と名付けられた。IGKは、課題解決や情報共有を目的とした事例検討会という側面を残しつつ、CMという対人援助専門職の実践的省察に軸足を置き、揺らぎを大切にしつつ、客観的な振り返り、気づき、言語化を通して専門職としてのアイデンティティのリカバリーや強化を図っていく支持的な事例検討会を目指したものである。IGKの意義は、①. 自分の事例を振り返る、点検する、他者評価を受ける②. 他人の事例を間接的に経験(追体験)する③. 実践者としての実践知、経験知、臨床知を引き出し、共有し、残す④. 参加者の成長である。

3. 参加者の役割 IGKにおける主要な役割は、1. 司会者=事例検討会の進行、運営の取りまとめ役、時間管理者 2. 事例提供者=主役。苦勞して記録をまとめ、緊張して発表し、他者意見を受ける分だけもとを取る人。何を伝えたいのかを意識する人 3. 助言者(スーパーバイザー)=的確なコーチングや助言で、支持的に事例提供者や参加者にかかわり、事例検討会の深まりを促進する人 4. 参加者=事例検討会の成否を握るキーパーソン。責任と自覚をもって、主体的にかかわる人。事例提供者にねぎらいと尊重の気持ちを持つ人 5. 事務局=よりよい事例検討会にするための企画調整係とした。

「発表しなければ良かった」と思うような事例検討会にしないために、特に感情的な対立が起きな

いことに配慮して、参加者同士、「尊重的な態度で接する」。急ぎすぎないこと、論点を意識する、イメージを多角的に膨らませる、客観的事実と思いこみを区別する、積極的に参加するということに参加者をお願いした。その基本的進行は、1事例で40分間を目安に、1. 開会、司会者の話、趣旨説明、必要に応じてアイスブレイクや参加者紹介→2. 事例提供者へのすり合わせ質問→3. 事例提供者から事例報告→4. 司会者からの事例内容に関する質問→5. 事例検討会参加者からの事例内容に関する質問＝事例のイメージに対する共有化→6. 助言者が事例検討のためのポイント整理＝論点の明確化→7. 参加者の意見→8. 助言者からの助言、総括→9. 気づきの共有→10. 閉会、司会者の話という流れである。

4. 癒しを大切にするための発言上のルール さらに参加者からの発言においては、1. 質問、2. 意見、3. 投げかけというどの種類の発言かを意識すること、会話を独占しないこと、何よりも事例提供者に対して「ねぎらい」の言葉を最初に述べることをお願いした。さらに、参加者が避けたい応答パターンとして、渡部の研究を参考に、1. 早々の助言、2. 自分はわかっているという言い切り、3. 自分の経験と事例提供者の経験の区別がないこと、4. 気付いてほしいために質問責めにする、5. わずかな表現の違いを気にすること、6. 事例提供者の苦勞への無配慮、7. 過度な解釈、分析をすることとした。

これらのルールによって、事例発表者は自分自身が尊重され、支持されていることを自覚しやすくなった。

癒しの事例検討会におけるタイトルと提出理由から見えたCMの思い

2008年度から2021年度までに約60回の癒しの事例検討会が開催された。事例提出にあたり、支援困難事例を提出してくださいというような依頼はしなかった。また、現在進行形の事例でないといけないというルールは、設けなかった。どのような事例でも構わないし、成功事例でも良いとしてきた。提出された事例のタイトルと提出理由の一部抜粋は次のとおりである。揺らぎに関連する箇所は、太字とした。

- ・妻の認知症の病気の理解ができない高齢の夫へのアプローチ（このまま施設に住むことが良いかどうか、夫婦の今後について考えたい）
- ・医療保護入院となっている独居利用者の事例（安全を優先すれば入所となるが、本人が希望する在宅での暮らしが可能であるか、今一度問題を整理して退院後の生活を考えてみたい）
- ・認知症の夫の介護で在宅介護を続けていきたい、介護保険のサービスでは対応が難しい事例（今後他人に迷惑をかけるようなことが起きる可能性があり、今後の支援の方向性を検討していただきたい）
- ・共依存の母と息子、決断力のある娘（うつで訪問拒否がちな方への対応を知りたい。ひっかかりは本人の納得のないままの施設入所）

- ・見守ることしかできていません (本人と夫共に社会との関わりを拒否されている方への支援の方法をアドバイス頂きたい)
- ・家族は遠方に住んでいて関わってくれない (認知症が進んできて、今後どのように援助していくべきか悩んでいる)
- ・お金を貸したり、食事をご馳走したりすることで人との交流を持つとし、家族・兄弟にも迷惑をかけるため疎遠になっている利用者への支援 (薬の管理ができ、デイサービスなどを利用し、人との交流を進め、家族さんの協力も得て、生活の改善を目指すためには)
- ・家族との連携がとれない独居で暮らす認知症高齢者の援助について (家族、地域住民、本人の人間関係の構築方法について、行き詰まりを感じており、今後の援助方法、目標設定について検討してみたい)
- ・重度の認知症で、寝たきりの高齢者の支援について (暴言などにより、デイサービスの他利用者からクレームがあいついでいる。最近、認知症対応の民家型のデイは多いが、寝たきりの場合、利用は困難。排泄のコントロールが困難であり色々な方法でアプローチするが、ケアの方針が定まりにくく、また家族の意見がまとまらない。今後、どのようにプランを進めていけばよいかアドバイスを頂きたい。現在のデイも認知症対応型であり、とても良く対応して下さる。今後、利用を断られた場合、どうすればいいのかと迷い、事例を提出)
- ・在宅生活を望みながらできなかった例 (家族関係に対するかかわり方の難しさ)
- ・本人様の意向に沿った支援とは (理解力低下に伴い、本人様の意思が不明瞭であり、キーパーソンである弟と不仲で関係性が良くない。本人様の代弁者は誰か) 他48事例

全58事例の癒しの事例検討会での事例タイトルと提出理由を概観すると以下のようなことが明らかとなった。

1. 提出理由に見られる揺らぎ 提出理由では、今後の支援のあり方や方向性についてアドバイスをもらいたいという提出理由が、多かった。他人の意見を活かしたい、意見を聞いて今後について考えたい、支援の方向性を検討してみたい、少しでも多くの情報が欲しい、具体的な助言をもらいたい、参加者は同じような事例に対してどのように考え、対応したのかを聞きたい、知恵を拝借したい等であった。ただし、事例提供者は、安易に答えを求めているのではなく、自分なりに精一杯の支援を行った上でのアドバイスを求めている姿勢が提出理由からも窺えた。これらは、担当ケースに対するインパクトアセスメントへの揺らぎでもあり、より確かな支援を求める姿勢であると感じられた。

2. 支援困難事例に対する実践的省察と揺らぎ 実践的省察を意図した事例が多かった。さらに、その多くは過去の(終結)事例に対して、「反省、引っかかっている点、無念、できなかった、自分の軸が揺れた、トラウマになっている、行き詰まりを感じた、振り返って考えたい、できることはなかったのか」というような揺らぎを想起させる言葉が、タイトルや提出理由に見られた。

たとえば、「自分の中にいつまでもこれでよかったのかと引っかかっている事例なので思い切って

参加者の皆さんの意見を聞きたい」という思いが感じられた。これは、ケアマネジメントは、基本的に一人で行う仕事であるが、同じ対人支援の専門職であるという繋がりに対する期待や信頼の裏返しなのかもしれない。

さらに、揺らぎに遭遇している事例が多かった。その揺らぎは、ご本人さんの安全を優先するのか本人が望む自己決定を優先するのかというジレンマである場合もあった。あるいは、ご本人さんが他者を侵害する可能性があるかもしれないというジレンマの場合もあった。また、家族や近所関係者との板挟みにCMが遭遇する事例タイトルもあった。

タイトルから、制度的な谷間にある支援困難事例が多く存在していることが明らかとなった。「社会資源がうまく見つからなかった場合の対応や対応方法において気を付けるべき点はこれであった」というような参加者に伝えたい、何らかの形で貢献したいというメッセージ性を有している事例もあった。

結語：SVから見えた受容されることと癒し

1. 揺らぎに対する癒しへの評価 癒しの事例検討会では、事例提供者や参加者、司会者、スーパーバイザーに毎回、ダイナミックな（力動性がある）心の動きが生じた。事務局のアイスブレイクの後、自己紹介を経て、事例発表をしてもらった。前半部分は利用者への共通理解の深化に中心が置かれた。発表後の質疑応答では、生活歴を丁寧に聞き取り、ご本人の好きだったものなどを確認した参加者も多かった。そうすることによって参加者自身の没入感が高まっていったことが感じられた。結果として、利用者像が共有されていった。質疑応答に対して返答するCMに対して、あらためて、ねぎらいと尊敬の気持ちが自然と沸き起こっていた。事例提出者の思いを大切にしつつ、最終的に検討課題を絞っていった。参加者、提供者はこの時、自分の思いや経験を言葉にして、伝え、発表した。事例提供者だけでなく、参加者においても、自分の気づきを安心して受け止められるという体験が新たな気づきを生んでいった。その気づきは、教えてもらった気づきではなく、癒しの事例検討会という場やプロセスを共有することによって、自分の中で沸き起こった気づきであった。それは単なる発想の転換や別の角度から考えてみるということとは違い、これまで抱えてきた「揺らぎに対する癒し」であるように思われた。

利用者に対して、何が一番良い結果に結びつくのかを考えた自分のインパクトアセスメントに対する評価を受け止められる自分になっていった。「自分の支援は間違っていなかった」「自分の支援は、真剣に受け止められた」という経験、「CMは何々しなければならぬ」、「CMは、何々と理解しなければならぬ」という呪縛からの解放、「使える社会資源の情報を得る」等に、癒しの事例検討会の真価があったと評価できた。

2. 支援者が支持されることは、経験と資源を増やし、心身を整えること 参加者の一人は、「事例検討会での発表が怖くなくなった。事例検討することの意味を理解することによって、事例提出し、事例検討会で意見を言うことの恐怖が全くなかった」と語った。

また、別の参加者は、「当初、私は事例検討会に対して、まったく自信がなく、ドキドキしながら、実は嫌々、参加させていただいておりました。が、癒しの事例検討会を始め、いつの頃からか、快感すら覚えるような気持ちになりました。熱量をもって報告される事例に、熱く向き合い、熱く語り合い、ヒートアップしながら意見しあう、そして、行きついたところで、冷静に物事を捉え、冷静に考え、クールダウンしながら事例の落ち着きどころを導き出す、その結果の先に整ったという快感を得た自分があるような感じがするのです。」と述べた。

CMが利用者支援に際して行うインパクトアセスメントは、CMが持つ経験と置かれている環境、利用できる社会資源、CMの心身の状況と繋がっていた。日々の業務の忙しさに追われ、支援困難な事例への対応を求められ、倫理的なジレンマ等に気持ちが揺さぶられていた。しかし、実践を省察し、自分自身が受け止められる、認められる経験をする過程で、自分の経験幅を広げ、様々な意見や情報を受け入れられる自分に出会えたのではないだろうか。揺らぎに向き合い、それを専門職としての成長の機会としてとらえる可能性が癒しの事例検討会には存在した。それは本来、専門職として利用者のために何が一番良い影響を与えることができるのかというインパクトアセスメントを考えたからこそ、結果的に選択肢が増え、自分を心から認めることができるようになるプロセスと評価できた。

検討会の終了時に事例提供者のCMから次のような発言があった。「この事例は、長年、自分の心の中でかさぶたのようになっており、時々思い出しては、血が流れるような感じがしていました。今回の事例検討会を経験することで、癒されました。」

事務局とケアマネジメン트리ーダー、参加者の皆さんに心からの感謝を申し上げる。ただし、支持や受容、癒しを意識することのメリットだけでなく、デメリットについては、今後の検討課題としたい。

参考文献

- Akademikerförbundet SSR. (2017) *Etik i socialt arbete: Etisk kod för social arbetare* (https://akademssr.se/sites/default/files/files/etik_och_socialt_arbete_2017_w.pdf). (2022年7月5日12時45分)
- 梅木幹司・廣瀬春次. (2021). 主任ケアマネジャーの倫理に関する意識と行動 (pp.13-25) : 至誠館大学研究紀要. 8巻.
- 宮脇美保子・石山麗子. (2019). 身近な事例で学ぶケアマネジャーの倫理 : 中央法規出版.

注釈および引用文献

注1) ケアマネジメントはソーシャルワークの関連実践とされており、介護支援専門員を「福祉専門職」と言い切ることは、筆者として、本来のあるべき姿という意図を込めている。

注2) 社会福祉士などの福祉系国家資格と登録手続きが異なる点において筆者はいくつかの異論がある。しかし、

資格の機能として国家資格に近いという点においては、議論の余地は少ない。

注3) 福富昌城. (2010). *自己覚知の意義*. (ケアマネジャー2010年5月号). 中央法規.

注4) 渡部律子. (2016). ソーシャルワークにおける省察的実践とソーシャルワーカー養成—ソーシャルワーク教育の課題と展望を考察する (pp.16-30) (ソーシャルワーク実践研究4). ソーシャルワーク研究所.

注5) 新版社会福祉学習双書編集委員会編. (2008). *ケアマネジメント論*. 全国社会福祉協議会.

注6) 植田 章. (2010). *新ケースカンファレンスの技術社会福祉士養成講座：相談援助の理論と方法II* (pp.206-208). 中央法規出版.

注7) 前掲

注8) 渡部律子. (1999). *高齢者援助における相談面接の理論と実際* (pp.184-189). 医歯薬出版.

