

資料

障害児相談支援に関わる相談支援専門員の業務実態 —業務満足度との関係から—

種 村 暁 也^{*1}

要 約

本研究は、障害児相談支援に関わる相談支援専門員の業務実態を把握し、業務満足度に影響を与える要因の一端を明らかにすることを目的とし、A県の相談支援専門員81名を対象に質問紙調査を実施した。業務実態では、経験年数5年未満の者が多く、人員配置が1～2名の事業所が半数を占めていた。また、教育機関との連携では不満足群が高く、記録業務が残業の主因であった。業務満足度に影響を与える要因では、年間担当件数50件未満の群で高かったが、100件以上の群では不満足群が多かった。今後は、担当件数の適正化、人員配置の最適化、記録業務の効率化、他機関との連携強化が必要であり、業務マネジメントの工夫が求められる。

1. 緒言

本研究は、障害児相談支援に関わる相談支援専門員の業務実態を把握し、業務満足度に影響を与える要因の一端を明らかにすることを目的としたものである。

2012年4月に改正された障害者自立支援法（現在の障害者総合支援法）は、障害者相談支援の充実・拡大を目指し、2015年3月までに障害者（児）に対して、相談支援専門員が作成するサービスの内容や目標、利用頻度等が総合的に記載した「サービス等利用計画」および「障害児支援計画」の作成が義務付けられた。また、厚生労働省の「地域における保育所・保育士の在り方に関する検討会」¹⁾においては、保育所および保育士の役割の拡大が議論されており、保育所と児童発達支援との一体的な支援の推進や、障害児支援に関する研修の充実などを通じて、地域の多様な子どもたちのニーズを支える中核的な役割を果たすことが期待されている。この見直しにより、児童発達支援の利用者の増加や、保育所と児童発達支援事業所との連携の促進が見込まれている。その一方で、児童発達支援を利用する際には原則として、相談支援専門員が作成した障害児支援計画が必要とされるため、今後、保育士や児童支援

者が相談支援専門員と連携する機会はさらに増加する可能性が高い。しかしながら、相談支援専門員は比較的新しい専門職であり、その業務内容や専門的役割については、いまだ十分に理解されていないのが現状である。したがって、今後の実践においては、保育士・児童発達支援従事者と相談支援専門員との間で、相互理解と協働体制の構築が重要な課題となる。

相談支援専門員は、一定の実務経験を有し、5日間の相談支援従事者初任者研修を受講することで、資格要件を満たすことができる。この専門職は、障害のある人が障害福祉サービスを利用する際に必要なサービス等利用計画や障害児支援計画の作成、モニタリング、および計画の見直しを行う「計画相談支援・障害児相談支援」を担う。また、障害のある人やその家族の相談に応じ、情報提供やアドバイスを行うとともに、障害福祉サービス関係機関との連絡・調整を行う「基本相談支援」も担当する。これらの業務を通じて、相談支援専門員は、障害者やその家族の生活を支えるソーシャルワークを実践する役割を担っている。

他方、日本相談支援専門員協会は、「障害児支援の在り方に関する検討会」の報告書『障害児相談支

^{*1} 川崎医療福祉大学 医療福祉学部 医療保育学科
(連絡先) 種村暁也 〒701-0193 倉敷市松島288 川崎医療福祉大学
E-mail: akatsuki1431@mw.kawasaki-m.ac.jp

援の在り方について²⁾において、障害児相談支援の課題を指摘している。この報告書では、障害児相談支援における現場の課題として、主に業務量の増大、経験不足、人員配置と人材育成の困難さの3点が挙げられている。第一に、業務量の増大に関する課題である。相談支援専門員は、計画作成に追われるあまり、丁寧な支援が困難となり、結果として現場の負担が増大し、疲弊する状況が指摘されている。第二に、経験不足の課題である。障害児相談支援において、子どもへの相談支援の経験を有する相談支援専門員が少なく、適切な支援を行う上での専門性が十分に確保されていない状況が課題として挙げられる。第三に、人員配置および人材育成の困難さの課題である。人事異動などの要因により、適切な人材の確保が難しく、さらに相談支援専門員の育成が十分に行われていない現状が指摘されている。これらの課題は、相談支援専門員の業務遂行における負担を増大させるだけでなく、業務に対する満足度にも影響を及ぼすことが示唆される。業務負担の増加や経験不足、人員の確保・育成の困難さが重なることで、障害児相談支援の質の低下が懸念される。そのため、相談支援専門員の業務環境を改善し、より効果的な相談支援を実現するための具体的な対策の検討が求められる。

相談支援専門員の実態を調査した先行研究として、木全³⁾は、2007年にそれまでの制度設計の在り方を踏まえ、障害者相談支援の当時の現状と課題を明らかにした。しかし、この研究は現在の制度環境とは異なる状況を前提としている。また、城戸ら⁴⁾は、相談支援専門員を対象としたアンケート調査を基に、障害福祉制度と介護保険制度の背景の違いを明らかにし、障害者ケアマネジメントには幅広い対象者支援が求められることを指摘した。しかし、この研究も現在の制度的枠組みとは異なる時期に行われたものである。さらに、横山⁵⁾は、2件のインタビュー調査を通じて、担当ケース数、相談支援専門員の配置人数、管理者の果たす役割の違いによって、相談支援事業所の実態に大きな差があり、それらの違いが相談支援専門員の業務に大きく影響を与えることを示した。本研究は相談支援専門員を対象としたものであるが、類似する調査として、保育士を対象とした橋本らの調査結果が参考となる⁶⁾。同調査では、①保育士としてのやりがい（＋要因）、②給与（－要因）、③仕事量の多さと責任の重さ（－要因）、④人間関係（±要因）の4つが業務満足度（離職）に関係し、これらの要因が相互に影響しながら実態に結びついていると報告されている。これらの先行研究が存在するものの、近年の相談支援専門員の業

務実態を量的調査によって詳細に把握し、業務に関連する要因を分析する研究は、十分に実施されてこなかった。そこで、本研究では、障害児・者のソーシャルワーク専門職である相談支援専門員を対象とし、「相談支援専門員の業務実態を明らかにすること」および「業務満足度に影響を与える要因を明らかにすること」を主要な研究目的とした。

本研究では、A県内の相談支援事業所に所属し、児童の相談支援業務に従事している相談支援専門員を対象にアンケート調査を実施した。データは単純集計およびクロス集計によって分析を行い、業務実態と業務満足度との関連を明らかにした。

まず、相談支援専門員の業務実態については、単純集計により傾向を把握した。また、『障害児相談支援の在り方について²⁾』において、障害児相談支援における現場の課題として、主に業務量の増大、経験不足、人員配置と人材育成の困難さの3点を挙げている。そのため、業務における満足度に関連する要因としては、多くの相談案件に対応していること、経験年数が少ない状況や人員の少ない体制で業務に従事していることなどが考えられる。そこで本研究では、業務における満足度のうち、外部機関との連携に関する項目を除いた「担当件数」「業務時間」「他業務とのバランス」の3項目について、それぞれ「相談業務の経験年数」「相談支援専門員の配置人数」「相談業務の担当件数」との関連を分析した。これらの組み合わせにより、9パターンのクロス集計を作成し、業務実態と満足度との関連を明らかにすることとした。なお、回答の分類を調整し、「満足」および「やや満足」を「満足」群、「やや不満」および「不満」を「不満」群として統合した。また、相談業務の経験年数は5年ごとの区間、担当件数は50件ごとの区間に設定した。

2. 方法

2.1 被調査者

A県で障害児相談支援に従事する相談支援専門員のうち、調査参加に同意した81名（男性20名、女性61名）を対象とした。

2.2 調査期間

令和4年7月から令和5年1月に調査を行った。

2.3 募集方法

本調査は、A県相談支援専門員協会の会員に対してメール配信を行うとともに、A県内の地域自立支援協議会において調査の趣旨を説明し、参加を募る形で実施した。その結果、調査の趣旨を理解して、連絡をくださった相談支援専門員は68名であった。その後、各参加者が所属する事業所における参

加協力人数を確認し、自記式質問紙を郵送にて配布・回収した結果、最終的な回答者数は81名となった。

2.4 調査内容

調査項目は基本属性（所属する事業、性別、年齢、担当利用者件数、相談業務の経験年数、相談支援専門員の配置人数、雇用形態、兼務の有無、事業所の地域）および業務量（直近3か月の計画相談・基本相談の平均相談件数、週の残業時間、残業の内容などの業務量に関わる項目）に加え、業務満足度として、連携状況や業務内容に関する満足度（業務時間・他業務とのバランス、担当件数、自立支援協議会との連携、行政との連携、教育機関との連携、医療機関との連携、他の福祉サービスとの連携）を4件法（「満足」、「やや満足」、「やや不満」、「不満」）を用いて測定した。

アンケートと調査項目の作成にあたってはA県相談支援専門員協会の協力を得て、現職の相談支援専門員7名と共同で作成した。

2.5 分析方法

本研究では、IBM SPSS Statistics (ver.23) を用いて分析を行った。まず、単純集計により業務実態に関する基本属性、業務量に関する項目、業務に関わる満足度を抽出し、相談支援専門員の業務実態を明らかにした。

次に、クロス集計にて業務満足感に影響を与えると考えられる要因（担当件数、相談業務の経験年数、相談支援専門員の配置人数）と、業務満足感（業務時間、他業務とのバランス、担当件数）との関係を分析した。分析には独立性のカイ二乗検定を適用し、有意水準を5%に設定した。有意な結果が得られた場合には、調整済み残差を算出し、その値が1.96以上を示す要因を特定した。

3. 結果

3.1 業務実態の結果

3.1.1 所属する事業

所属する事業については、指定特定相談支援事業（障害者の相談支援）、指定障害児相談支援事業（障害児の相談支援）、委託相談支援事業（自治体から委託を受けた総合的相談支援）、基幹相談支援事業（地域の中核的な相談支援）、およびその他の5区分とし、複数回答を可として集計を行った。その結果、指定特定相談支援事業が66件（81.4%）、指定障害児相談支援事業が70件（86.4%）、委託相談支援事業が20件（24.7%）、基幹相談支援事業が7件（8.6%）、その他が15件（18.5%）であった。また、「その他」の自由記述欄には、自立生活援助が5件、成年後見制度利用体制整備事業1件見られた。

3.1.2 被調査者の性別

被調査者の性別については、男性が20名（24.7%）、女性が61名（75.3%）であった。

3.1.3 被調査者の年齢

被調査者の年齢は、5歳ごとの階級に分けて調査を実施した。調査結果によると、最低年齢は26-30歳の群、最高年齢は66歳以上の群であった。年齢層別の内訳は、25歳未満が0名（0.0%）、26-30歳が2名（2.5%）、31-35歳が5名（6.2%）、36-40歳が9名（11.1%）、41-45歳が17名（21.0%）、46-50歳が15名（18.5%）、51-55歳が13名（16.0%）、56-60歳が9名（11.1%）、61-65歳が4名（4.9%）、66歳以上が7名（8.6%）であった。中央値が含まれる階級は46-50歳で、最頻値が含まれる階級は41-45歳であった。

3.1.4 相談業務の担当利用者件数

相談業務の担当利用者件数を1年間に計画相談で関わる利用者数とし、10件ごとに区分して調査した

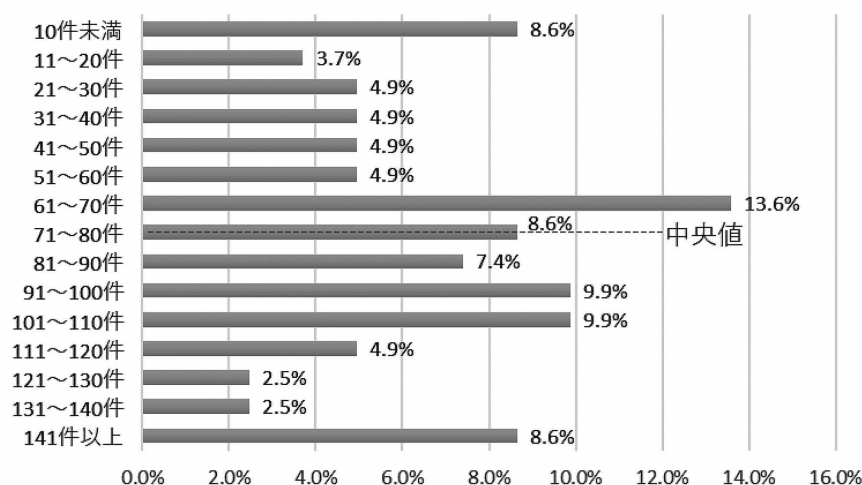


図1 相談業務の担当利用者件数

結果は10件未満から141件以上に分布し、中央値が含まれる階級は71-80件であり、最頻値が含まれる階級は61-70件であった（図1）。

3.1.5 相談業務の経験年数

被調査者の相談業務の経験年数について、1年未満の群を設けた上で、その後の区分は5年単位での考察が可能となるよう、概ね2～3年ごとに区分した。その結果、中央値が含まれる階級は5年以上8年未満、最頻値が含まれる階級は3年以上5年未満であった（図2）。

3.1.6 相談支援専門員の配置人数

相談支援専門員の配置人数は1名（27.2%）、2名（23.4%）、3名（21.0%）、4名（9.9%）、5名（18.5%）であり、中央値が含まれる階級は2名で、最頻値が含まれる階級は1名であった。

3.1.7 雇用形態

雇用形態については、92.4%が正規雇用であり、

契約雇用およびパートはともに3.8%であった。

3.1.8 兼務の有無

全体の32.1%（26名）にあたる相談支援専門員が兼務を行っており、その兼務内容の内訳は表1の通りである。なかでも地域活動支援センターⅠ型：19.2%（5名）が最多であった（表1）。

3.1.9 事業所の地域

事業所の所在地域については、A地域が24名（30.0%）、B地域が20名（25.0%）、C地域が4名（5.0%）、D地域が3名（3.7%）、E地域が9名（11.3%）、F地域が6名（7.5%）、G地域が2名（2.5%）、H地域が3名（3.7%）、I地域が4名（5.0%）、J地域が2名（2.5%）、K地域が1名（1.3%）、L地域が2名（2.5%）であった。人口の多いA地域およびB地域に所在する事業所からの回答が多く、全体の55.0%を占めており、地域人口と相談支援専門員の配置人数との一定の相関が示唆される結果となった。

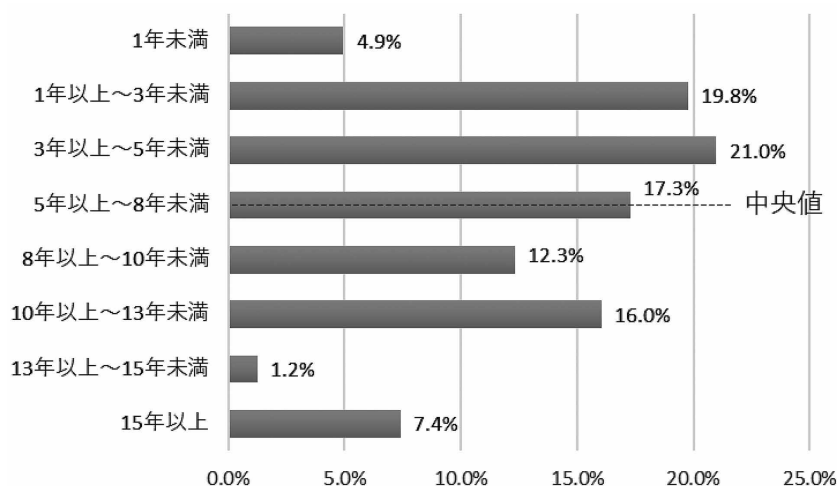


図2 相談業務の経験年数

表1 兼務事業

(n=26)

地域活動支援センターⅠ型	5	19.2%
生活介護	2	7.7%
居宅介護	2	7.7%
短期入所	2	7.7%
自立生活援助	2	7.7%
地域活動支援センターⅢ型	1	3.8%
児童発達支援センター	1	3.8%
日中一次支援	1	3.8%
市役所	1	3.8%
未回答	9	34.6%

3.1.10 直近3か月の計画相談・基本相談の月の平均相談件数

直近3か月における計画相談および基本相談のひと月当たりの平均相談件数について調査を実施した。

計画相談とは、障害福祉サービスを利用する際に必要となるサービス等利用計画の作成や、サービス利用後の計画見直し（モニタリング）を含む相談支援を指す。計画相談の実施頻度は利用者によって異なるものの、相談支援専門員にとっては毎月実施される相談支援である。一方、基本相談とは、計画相談支援以外で、障害者本人や家族からの相談に応じ、情報提供やサービス利用支援など、課題解決の援助を行う相談支援を指す。基本相談は、利用者の要望に応じて行われるため、毎月の対応頻度には大きな差が生じる。

計画相談のひと月当たりの平均相談件数では、10件未満（23.5%）、11-20件（28.4%）、21-30件（19.8%）、

31-40件（12.3%）、41件以上（16.0%）であり、中央値・最頻値の含まれる階級は11-20件であった。厚生労働省が示す「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準」⁷⁾によると、相談支援専門員1名あたりの計画相談の支援対象者は、ひと月あたり35名（件）とする配置基準が設定されている。しかし、本調査では、ひと月あたりの計画相談の担当件数が30名（件）未満の割合が合計71.7%となり、多くの事業所でこの基準に達していないことが明らかとなった（図3）。なお、基本相談については基準が定められていない。

基本相談のひと月当たりの平均相談件数については、月5件以下が38.3%、6-10件が24.7%、11-15件が11.1%、16-20件が12.3%、21件以上が13.6%であり、基本相談が月10件以下の割合は全体の63.2%を占めていた。また、中央値が含まれる階級は6～10件、

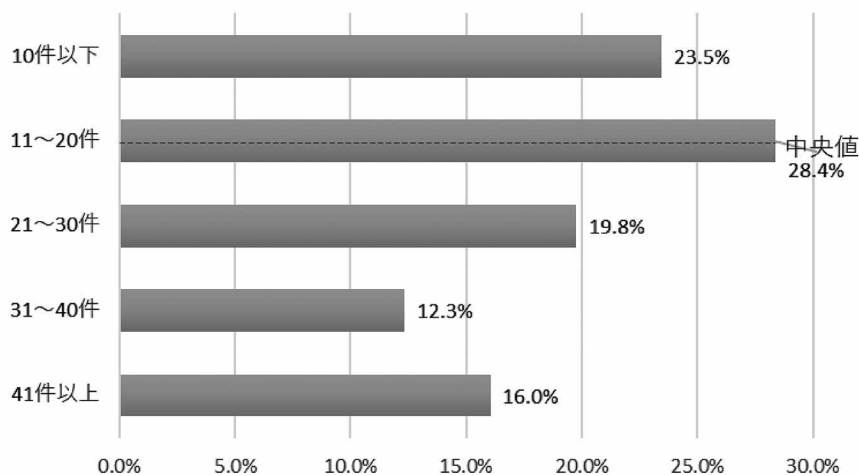


図3 直近3か月における計画相談の月の平均相談件数

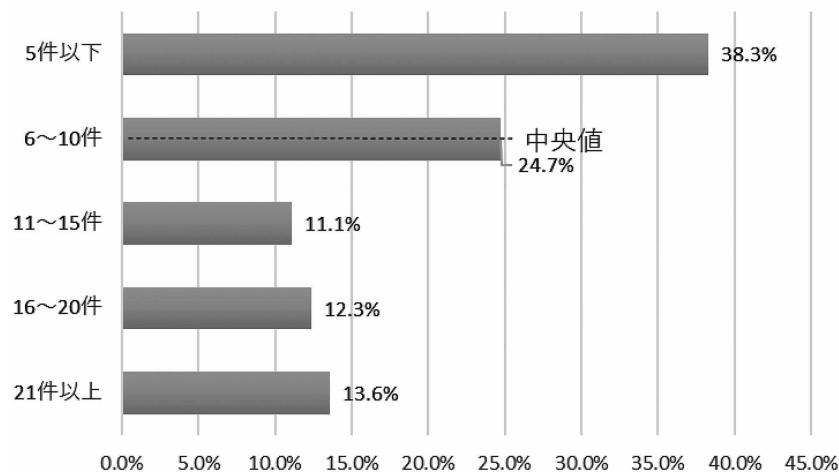


図4 直近3か月における基本相談の月の平均相談件数

最頻値が含まれる階級は5件以下であった（図4）。さらに、ひと月当たりの計画相談と基本相談の対応件数について中央値を比較した結果、計画相談の中央値のほうが高く（11-20件）、基本相談の中央値のほうが低いこと（6-10件）が明らかとなった。

3.1.11 週の残業時間・残業の内容

1週間あたりの残業時間を5時間ごとに区分して調査した結果、中央値が含まれる階級は6～10時間、最頻値が含まれる階級は5時間以下であった。調査結果によると、1週間あたりの残業時間が10時間以下の相談支援専門員は71.7%を占めており、大多数が比較的少ない残業時間で業務を行っていることがわかった（図5）。

残業の内容については、「モニタリング報告書」「サービス等利用計画書作成」「記録」「申請書」「その他書類」「家庭訪問」「事務所訪問」「会議」「その他（自由記述）」の9項目を設定し、複数回答を可能

とした。その結果、「記録作成（55.6%）」「モニタリング報告書作成（34.6%）」「サービス等利用計画書作成（29.6%）」「その他書類作成（23.5%）」の4項目が特に多く選ばれた（表2）。

3.1.12 相談業務の満足度

業務内容に関する満足度について、「満足」および「やや満足」と回答した割合を多い順に整理した。最も満足度が高かったのは他の福祉サービスとの連携であり、88.9%が「満足」または「やや満足」と回答していた。次いで、行政との連携、自立支援協議会との連携、業務時間、医療機関との連携、担当件数、他業務とのバランスの順に続き、これらの項目では満足度はおおむね72.8%～60.5%の範囲で推移していた。一方、教育機関との連携に関しては、「やや不満」または「不満」と回答した割合が48.2%に達しており、他の項目と比較して不満を感じている割合が最も高い結果となった（図6）。

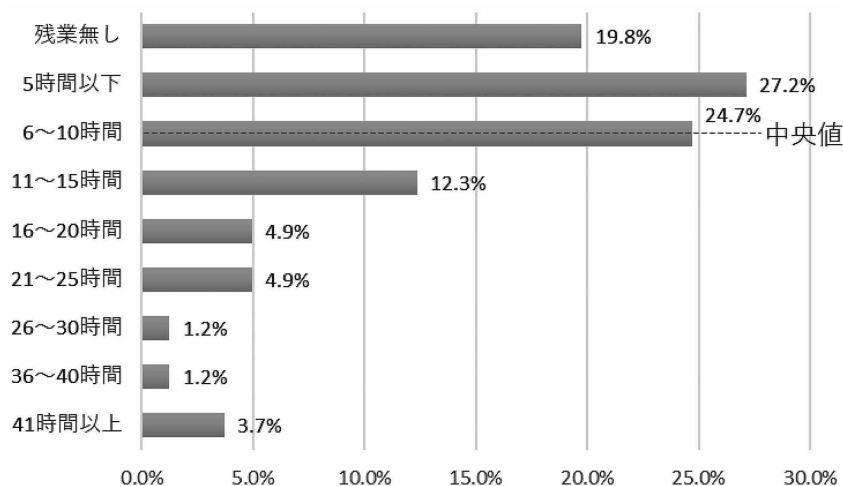


図5 週の残業時間

表2 残業の内容

(n=81)

記録作成	45	55.6%
モニタリング報告書作成	28	34.6%
サービス等利用計画作成	24	29.6%
その他書類	19	23.5%
申請書作成	7	8.6%
家庭訪問	7	8.6%
事業所訪問	0	0.0%
会議	0	0.0%

3.2 業務満足感に影響を与える要因

3.2.1 相談業務の経験年数と、業務における満足度（担当件数・業務時間・他業務とのバランス）との関連

相談業務の経験年数と、業務における満足度（担当件数・業務時間・他業務とのバランス）のクロス集計の結果、いずれの分析においても有意差は確認されなかった。

3.2.2 相談支援専門員の配置人数と、業務における満足度（担当件数・業務時間・他業務とのバランス）との関連担当件数における満足度との関連

表3は、相談支援専門員の配置人数と、担当件数

における満足度との関連を集計したものである。相談支援専門員の配置人数と担当件数における満足度の関係についてカイ二乗検定を実施した結果、有意差が認められた（ $\chi^2(4) = 11.393$, $p = 0.022$ ）。さらに残差分析を行ったところ、相談支援専門員の配置人数が5名の群において調整済み残差が2.6を示し、統計的に有意に満足度が高いことが明らかとなった。また、全体的な傾向として、相談支援専門員の配置人数が増加するにつれて、「満足」群の割合が高まる傾向が見られた（表3）。

表4は、相談支援専門員の配置人数と、業務時間における満足度との関連を集計したものである。相談支援専門員の配置人数と業務時間における満足度

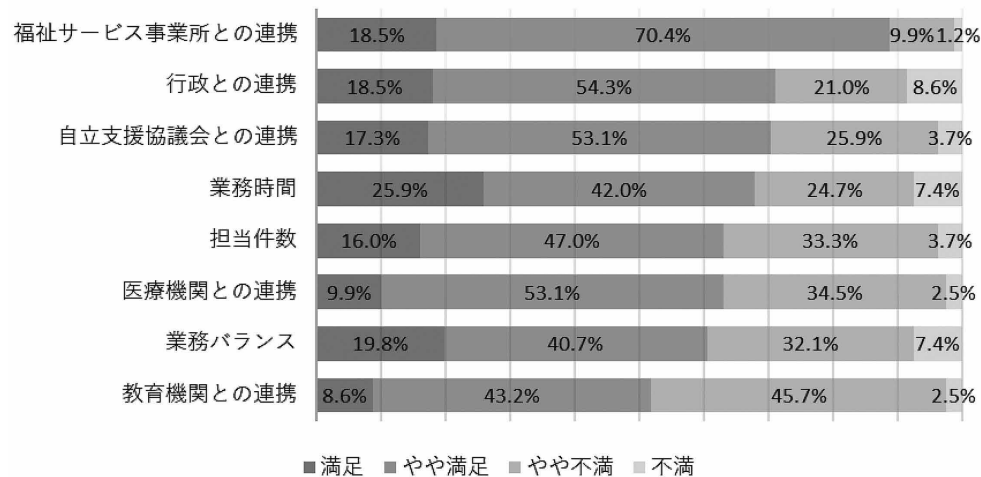


図6 相談業務の満足度

表3 相談支援専門員の配置人数と担当件数における満足度との関連

			担当件数の満足度		合計
			満足群	不満群	
専門員数	1人	度数 (%)	11 (50%)	11 (50%)	22
		調整済み残差	-1.6	1.6	
2人	度数 (%)	11 (58%)	8 (42%)	19	
		調整済み残差	-0.7	0.7	
3人	度数 (%)	13 (76%)	4 (23%)	17	
		調整済み残差	1.2	-1.2	
4人	度数 (%)	3 (37%)	5 (63%)	8	
		調整済み残差	-1.7	1.7	
5人	度数 (%)	14 (93%)	1 (7%)	15	
		調整済み残差	2.6*	-2.6	
合計			52	29	81

* $p < 0.05$

についてカイ二乗検定を実施した結果、有意差が認められた ($\chi^2(4) = 17.779$, $p = 0.01$). さらに残差分析を行ったところ、相談支援専門員の配置人数が3名の「満足」群において調整済み残差が2.0を示し、統計的に有意に満足度が高いことが明らかとなった。また、相談支援専門員の配置人数が4名の「不満」群においては調整済み残差が3.5を示し、統計的に満足度が低いことが明らかとなった。全体として、相談支援専門員の配置人数が多いほど業務時間に対する満足度が高まる傾向が見られた(表4)。

なお、相談支援専門員の配置人数と他業務とのバランスの満足度との関連についてクロス集計を行ったが、有意差は確認されなかった。

3.2.3 相談業務の担当件数と、業務における満足度(担当件数・業務時間・他業務とのバランス)との関連

表5は、相談業務の担当件数(1年間に計画相談で関わる利用者の人数)と業務満足度との関連を示したものである。担当件数そのものに対する満足度についてカイ二乗検定を実施した結果、有意差が認められた ($\chi^2(2) = 7.112$, $p = 0.029$). さらに残差分析を行ったところ、担当件数50件未満の群において調整済み残差が2.1を示し、統計的に有意に満足度が高いことが明らかとなった。一方で、担当件数100件以上の「不満」群では調整済み残差が2.3を示し、満足度が統計的に有意に低いことが示された(表5)。

表4 相談支援専門員の配置人数と業務時間における満足度との関連

		業務時間の満足度		合計
		満足群	不満群	
専門員数 1人	度数(%)	12(55%)	10(45%)	22
	調整済み残差	-1.6	1.6	
2人	度数(%)	15(79%)	4(21%)	19
	調整済み残差	1.2	-1.2	
3人	度数(%)	15(88%)	2(12%)	17
	調整済み残差	2.0*	-2.0	
4人	度数(%)	1(13%)	7(87%)	8
	調整済み残差	-3.5	3.5**	
5人	度数(%)	12(80%)	3(20%)	15
	調整済み残差	1.1	-1.1	
合計	度数	55	26	81

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

表5 相談業務の担当件数と担当件数における満足度との関連

		担当件数の満足度		合計
		満足群	不満群	
担当件数 50件未満	度数	18(82%)	4(18%)	22
	調整済み残差	2.1*	-2.1	
51~100件	度数	24(67%)	12(33%)	36
	調整済み残差	0.2	-0.2	
100件以上	度数	10(43%)	13(57%)	23
	調整済み残差	-2.3	2.3*	
合計	度数	52	29	81

* $p < 0.05$

なお、担当件数と業務時間の満足度との関連、および担当件数と他業務とのバランスに関するクロス集計では、有意差は確認されなかった。

4. 考察

本研究では、障害児相談支援に携わる相談支援専門員へのアンケート結果から、単純集計、クロス集計を実施した。

4.1 相談支援専門員の業務実態に関する考察

基本属性に関する調査の結果、相談支援業務の経験年数が5年未満の者、および相談支援専門員の配置人数が1～2名の相談支援専門員が、全体の約半数を占めることが明らかになった。このように、実務経験や人員が不足した環境で業務に従事する相談支援専門員に対しては、適切なフォローアップが求められる。フォローアップのための地域資源として、相談支援従事者等研修制度、基幹相談支援事業所による人材育成、および地域自立支援協議会の活動が挙げられる。さらに、各地域におけるフォローアップ体制を調査し、その有効性を検証することも重要である。フォーマル・インフォーマルな資源を活用し、人材育成や支援者同士の相互支援ネットワークを構築することが、理想的なフォローアップ体制と考えられる。

また、ひと月あたりの計画相談件数については、30件未満の件数が大多数を占め、基本相談については半数以上が10件未満であった。基本相談に関しては明確な指標がないものの、計画相談についてはひと月あたり35件という基準が設けられている。この基準に近づけるためには、適切な計画相談を確保しつつ、効率的なケアマネジメントを行うことが求められる。そのため、どのような方法が有効であるかを検討していく必要がある。

さらに、残業時間に着目すると、月あたりに換算した際、労働基準法で定められた残業時間の上限である45時間を超える相談支援専門員もあり、個人差が大きいことが示唆された。また、残業の内容を分析した結果、記録業務が大部分を占めていることが明らかになった。アンケートにおいて「残業している」と回答した相談支援専門員の多くが、書類作成業務を主な残業理由として挙げており、業務負担の大きな要因となっている可能性が示唆された。このため、記録作業の効率化や記録ツールの導入を検討することが求められる。

満足度調査の結果、全ての項目において「満足」または「やや満足」と回答した割合が50%以上となり、業務に対する相談支援専門員の満足度は全体的に高いことが示唆された。一方で、教育機関との

連携に関して「不満」または「やや不満」と回答した割合が半数近くを占め、これが課題として浮き彫りになった。特に、障害児相談支援に携わる相談支援専門員にとって、教育機関との連携は必要不可欠である。しかし、本調査では、教育機関との連携に関する具体的な改善の可能性を示す結果は得られなかった。今後、連携のあり方や具体的な手段について、さらなる検討が必要である。

4.2 相談支援専門員の業務満足感に影響を与える要因に関する考察

本研究では、クロス集計を用いて、相談支援専門員の業務満足感に影響を与えると考えられる業務実態（配置人数、経験年数、担当件数）と、業務実態に関連する満足度（担当件数の満足度、業務時間の満足度、他業務とのバランスの満足度）を分析対象とした。

4.2.1 業務実態と業務満足度の関連性

相談業務の経験年数と業務満足度（担当件数・業務時間・他業務とのバランス）のクロス集計を行ったが、いずれの分析においても有意差は確認されなかった。この結果は、相談業務の経験年数が業務満足度に対して単独で強い影響を与えるわけではないことを示唆している。すなわち、相談業務の経験年数の長さが業務遂行の効率性や負担感に一定の影響を及ぼす可能性はあるものの、満足度の向上には直接的に寄与しないと考えられる。また、業務の負担感や満足度は、相談業務の経験年数だけでなく、人員配置、担当件数、業務内容の性質、職場環境など、複数の要因が相互に影響し合って決定される可能性がある。この結果を踏まえ、今後の検討では、相談業務の経験年数に加えて、業務負担の軽減策や職場環境の改善など、多角的な視点から業務満足度の向上要因を分析することが求められる。

4.2.2 相談支援専門員の配置人数と業務満足度の関係

表3・表4では、相談支援専門員の配置人数と各満足度の関連を分析した。その結果、担当件数の満足度は5名の事業所で高く、業務時間の満足度は相談支援専門員の配置人数が3名・5名の事業所で高い傾向がみられた。また、相談支援専門員の配置人数が多い事業所では、業務満足度が高い傾向が示された。一方で、相談支援専門員の配置人数が4名の事業所では、業務に対する満足度が低い結果が得られた。特に、相談支援専門員の配置人数が5名以上になると、担当件数に対する満足度が高まる可能性が示唆される。一方、相談支援専門員の配置人数が4名の事業所では満足度が低下しており、業務の役割分担の難しさや負担の偏り、チーム内の調整の問題など

が影響している可能性が考えられる。また、相談支援専門員の配置人数が1名や2名の事業所では、「満足」「不満」の割合が拮抗しており、少人数での業務遂行における負担が一定程度影響していることが示唆された。以上の結果から、相談支援専門員の適切な相談支援専門員の配置人数の確保が業務満足度の向上に寄与する可能性が高く、特に5名以上の配置が望ましいことが示唆された。5名以上の配置では、一人当たりの担当件数が減少することで業務負担が軽減され、満足度が高まったと考えられる。

自由記述では、「相談支援専門員も相談したい」「悩んでいるケースを同僚や他の相談員に相談している」「事業所全体で業務効率を図れるよう、考えたり、投げかけたりしている」といった意見がみられた。これらの記述から、相談支援専門員同士が適切に連携し、役割分担を行うことが、業務満足度の向上につながっていると考えられる。

今後の検討課題として、事業所における満足度の低下要因をより詳細に分析し、適切な業務分担や支援体制の構築について検討する必要がある。

4. 2. 3 担当件数と業務満足度の関連

表5では、担当件数と各満足度の関連を分析した。その結果、担当件数が少ない群（50件未満および51～100件未満）では、「満足」「やや満足」の回答が多い傾向にあった。一方で、101件以上の群では「不満」「やや不満」の回答が増加し、業務負担の増加による満足度の低下が確認された。本調査では、担当件数が50件以下の群において満足度が高いという結果が得られた。しかし、相談支援専門員に求められる担当件数が増加すると、情報量の増大により負担が大きくなり、業務遂行が困難になる現状がある。また、利用者や行政が相談支援専門員一人当たりを求める適正な担当件数についての指標が明確に示されていない。そのため、実態に即した妥当な担当件数を検討する必要がある。さらに、相談支援専門員の配置人数が4名の事業所について、基本属性や満足度との関連を分析した結果、指定特定相談支援・障害児相談支援・委託相談の3事業を兼務する事業所が多く、特に委託相談業務が負担の要因となって

いる可能性が示唆された。また、担当件数・業務時間・他業務とのバランスの「不満」群の割合が62.5%～75%に達しており、業務過多の状態にあることが示唆された。

今後、満足度低下の要因をより詳細に分析し、事業種別ごとの質的調査を実施することで、その影響を明確に検討する必要がある。また、多くの障害者を担当する相談支援専門員の業務マネジメントのあり方や、満足度を高める要因について、さらなる調査が必要である。

5. まとめと残された課題

本調査により、経験や人員が不足した状況で業務に従事する相談支援専門員へのフォローアップ、業務量の改善、教育機関との連携といった、相談支援専門員が抱える業務上の課題が明らかになった。また、クロス集計の結果、本研究では仮説を直接支持する結果は得られなかったものの、業務満足度は人員配置、相談業務の経験年数、担当件数といった単独の要因だけでなく、複合的な要因によって影響を受けることが示唆された。

また、橋本ら⁶⁾の報告によれば、業務満足度（離職）に関連する要因として、①保育士としてのやりがい、②給与、③仕事量の多さと責任の重さ、④人間関係の4点が挙げられている。本研究においては、これらの要因のうち「仕事量」に焦点を当て、その実態について明らかにしたが、給与や人間関係といった他の要因についても、業務満足度に対する影響は無視できない。したがって、今後はこれらの要因についても質的調査を実施し、より包括的かつ多面的な分析を行うことが求められる。

今後は、本調査で得られた結果を基に、業務満足度に関連する要因のさらなる分析を行うとともに、フォローアップを含めた地域の支援者間の相互支援ネットワークの構築、近隣領域との連携手段の検討、記録業務の効率化などの課題に対して、事業種別ごとの質的調査を実施する必要がある。これにより、これらの課題の解決策を具体的に検討することが求められる。

倫理的配慮

本研究は調査実施前に川崎医療福祉大学の研究倫理委員会による研究倫理審査費において承認を得ていた（承認番号：21-083）。その後、研究協力圏の相談支援専門員協会、自立支援協議会に依頼し、研究代表者が広報と調査説明したうえで研究参加の希望を募った。その後、研究協力者には研究参加の任意性や個人情報保護等の説明をし、同意書が提出された場合のみ調査を実施した。

謝 辞

多忙な中、本研究にご協力を頂いた協力圏の相談支援専門員協会及び自立支援協議会、相談支援専門員の皆様に深く感謝申し上げます。

文 献

- 1) 厚生労働省：地域における保育所・保育士等の在り方に関する検討会取りまとめ。
<https://www.mhlw.go.jp/content/11922000/000869392.pdf>, 2021. (2025.1.30確認)
- 2) 日本相談支援専門員協会：障害児相談支援の在り方について。
<https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu-Kikakuka/0000043697.pdf>, 2014. (2025.2.8確認)
- 3) 木全和巳：「障害者自立支援法」における「相談支援事業」の現状と課題. 日本福祉大学社会福祉論集, 117, 101-122, 2007.
- 4) 城戸裕子, 中島健一, 小佐々典靖：障害者ケアマネジメントを担う相談支援専門員の意識並びに現状と課題について. 心身科学, 愛知学院大学心身科学研究所紀要, 7(1), 21-29, 2015.
- 5) 横山順一：障害者相談支援事業に関わる一考察—相談支援専門員へのインタビュー調査から—. 山口県立大学学術情報, 11, 13-25, 2018.
- 6) 橋本勇人, 笹川拓也, 中川智之, 大江由美, 岡田恵子, 松本優作：ミクロ・メゾ・マクロレベルを統合した保育者のキャリア支援—概ね10年以下の保育者を中心として—, 日本保育学会第72回大会発表要旨集, 115-116, 2019.
- 7) 厚生労働省：障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準. 厚生労働省令第二十八号.
https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=83ab2665&dataType=0&pageNo=1, 2012. (2025.2.17確認)

(2025年5月8日受理)

The Actual Work Conditions of Consultation Support Specialists Involved in Consultation Support for Children with Disabilities: In Relation to Job Satisfaction

Akiya TANEMURA

(Accepted May 8, 2025)

Key words : counseling support for children, counseling support specialist, satisfaction with work

Abstract

This study examined the work conditions of consultation support specialists for children with disabilities and factors influencing job satisfaction. Most of the respondents had less than five years of experience, and half worked in offices with one or two staff members. Dissatisfaction was high regarding cooperation with educational institutions, and record-keeping was a major cause of overtime. Job satisfaction was greater among those handling fewer than 50 cases per year, while dissatisfaction increased for those managing over 100 cases. Future efforts should focus on optimizing caseloads, staffing, record-keeping efficiency, strengthening cooperation, and improving work management strategies.

Correspondence to : Akiya TANEMURA

Department of Nursing Childcare

Faculty of Health and Welfare

Kawasaki University of Medical Welfare

288 Matsushima, Kurashiki, 701-0193, Japan

E-mail : akatsuki1431@mw.kawasaki-m.ac.jp

(Kawasaki Medical Welfare Journal Vol.35, No.1, 2025 199–209)