

福島県における生活支援相談員に対する  
スーパービジョン実践と課題

会津大学短期大学部  
社会福祉学科  
木村 淳也

# 福島県における生活支援相談員に対する スーパービジョン実践と課題

木村 淳也

平成 26 年 1 月 10 日受付

【要旨】東日本大震災に伴う原子力発電所事故を受けて、福島県では多くの住民が生活の場を奪われ避難生活を強いられることとなった。避難生活を送る被災住民の生活支援を担う役割として、福島県内の市町村社会福祉協議会には生活支援相談員が配置されている。

生活支援相談員は、阪神淡路大震災における生活支援アドバイザー等の相談員活動を源流に持ち、後の新潟県中越沖地震において生活支援相談員として社会福祉協議会に配置された歴史的に見ても新しい役割である。主に、仮設住宅入居者を中心とした被災住民の生活支援を目的とし、地域の生活課題の把握や課題解決のための諸活動に従事している。

本報告は、平成 25 年 5 月から平成 25 年 11 月にかけて実施した福島県 A 町社会福祉協議会に所属する生活支援相談員に対するスーパービジョンの記録である。本実践は、集団スーパービジョン、個別スーパービジョンを状況に合わせて展開し、先の生活支援相談員を対象に福島県内 5 ヶ所および県外 2 市において計 9 回実施した。5 月にスーパービジョンを開始した当初、非常に緊張した面持ちで参加していた生活支援相談員であったが、回を重ねるうちに表情のこわばりが取れ始め、次第に柔らかな表情でかかわることができるように変化してきた。このことは、筆者がスーパービジョンを実施する上で心がけていた「豊かな対話が育まれる場所」を作るためには欠くことのできない参加者と場の変化であった。

スーパービジョンを実施する中で明らかになった生活支援相談員を取り巻く課題は次の 3 点である。①相談援助に関する力量の形成不全を生み出す環境、②相談援助に関する力量の形成不全から生じる対人援助ストレスによる疲弊、③雇用環境の不安定さと持続可能性に対する疑義から生じる疲弊である。これら生活支援相談員を取り巻く課題は、彼／彼女らの相談援助活動を停滞させるに十分なインパクトを持っており、即時対応が必要な重点課題でもあると指摘できる。

また、先の課題を受けて、今後のスーパービジョンを展開する上で重要となる視点について整理した。スーパーバイザーの意欲を高め、新たな知見を吸収するための基盤作りに向けた支持的機能を活用したスーパービジョンの展開と、支持的機能の有用性を高めるために「豊かな対話が育まれる場所」を保証するための環境づくりが重要であることを示した。

## 1. はじめに

生活支援相談員は、阪神淡路大震災における生活支援アドバイザー等の相談員活動を源流に持ち、後の新潟県中越沖地震において生活支援相談員として社会福祉協議会に配置された歴史的に見ても新しい役割である。主に、仮設住宅入居者を中心とした被災住民の生活支援を目的とし、地域の生活課題の把握や課題解決のための諸活動に従事している。

福島県においては、生活福祉資金貸付事業の事務費として予算措置された「福島県『生活支援相談員』配置事業」（平成23年7月8日施行）により、福島県社会福祉協議会に5名の統括生活支援相談員、県内30市町村社協に170名の生活支援相談員が順次配置された（全社協2012c）。

東日本大震災から2年半が経過するなかで、生活支援相談員にかかる負担も活動当初とは異なる側面を呈し始めている。すでに平成23年度に岩手県で行われた活動状況調査では、生活支援相談員の活動に一定の成果はあるものの、被災者との信頼関係が構築されたことによる相談内容の深化（ますます深刻な被災体験を聴く機会が増える）等など、心的負担の増大等が指摘されている。相談援助活動に従事することが初めての生活支援相談員も全体の60.9%と多く、業務で受ける対人援助特有のストレスは活動の継続にも大きく影響することが考えられる。さらに福島県における活動状況調査においても、生活支援相談員が自らの相談援助に限界を感じている等の記述が散見され、職務上の達成感を得ることができない生活支援相談員の存在も確認されている（Facilitator Fellows2012）（福島県社協2012）。

東日本大震災に伴う原子力発電所事故により避難と支援の長期化が想定される福島県においては、生活支援相談員の活動が被災住民の支援に与える影響は大きく、生活支援相談員に対する支援は喫緊の課題であると指摘できる。もちろん、生活支援相談員に対する研修等は福島県社会福祉協議会において実施されている。しかし、生活支援相談員が抱える負担を解消するためのスーパービジョンなど具体的な支援は現状では十分とは言えない。

さらに、生活支援相談員に対する支援に関連する研究は、生活支援相談員という役割そのものが恒常的ではなく非常時にのみ発動される専門職であるという特性から十分な機会を得ることなく現在に至っている。大島（2011）、加納（2012）、野崎（2012）、筒井（2013）らが生活支援相談員に関する先行研究に取り組んでいるが、生活支援相談員の活動概要と活動課題を示しているものの、具体的な支援の検討や検証にまで踏み込んだ議論が十分になされているとは言えない。このような状況に至る理由としては、遠隔地の研究者が被災現地において持続的にかかわることの困難性、地理的・物理的な限界によるものとも考えられる。

よって、生活支援相談員が直面する危機を回避するためにスーパービジョンを行うことは、被災住民の利益を保障することを考えればこそ重要であると考えられる。また、活動は単年度で終了するのではなく、継続したスーパービジョンの実施とその効果的な方法の検討も必要であることから実践を開始するに至った。

本報告では、平成25年度に実施したスーパービジョンの概要をスーパーバイザーである筆者の所感とともにまとめ、そこから明らかになった課題を示すこと。そのうえで、示した課題をどのように捉え、課題に対応することができるのか、次年度に向けたその可能性とスーパービジョンの枠組みについて検討した。

## 2. スーパービジョン実践の枠組み

### ① スーパービジョンとは

スーパービジョンとは、援助者の業務遂行能力を向上させる教育訓練の方法であり、困難な業務を行う援助者を支持援助する方法である（黒川1992：ii）。本実践では、生活支援相談員の業務遂行能力の向上を目的とした筆者と生活支援相談員の間で交わされる教育訓練関係とその実践を意味する。スーパービジョンは多様な形態を

もって行われるが、本実践では集団スーパービジョン、個別スーパービジョン、ライブスーパービジョンの3形態を用いた。まず、集団スーパービジョンでは、O市出張所において筆者が複数の生活支援相談員に対してスーパービジョンを行った。次いで、個別スーパービジョンでは、県内外の事務所に筆者が出向きスーパービジョンを行った。そして、ライブスーパービジョンでは、生活支援相談員が戸別訪問をする際に同行しスーパービジョンを行った。

スーパービジョンを行うスーパーバイザーは、援助者の仕事の意欲を維持し職務に関する挫折感や不満感を解決し、専門職としての誇りを持たせ、機関や専門職業への帰属感や安定感を与える機能を持つ存在である（黒川1992：13）。

## ② 目的

スーパービジョンは、生活支援相談員の業務遂行能力の向上を目的に行われた。目的を達成するために、市町村社会福祉協議会の協力を得ることで生活支援相談員にスーパービジョンを実施し、生活支援相談員の相談援助技術の獲得と醸成および相談援助業務で被るストレスに対するマネジメントが図られた。

## ③ 対象の概要

スーパービジョンの対象はA町社会福祉協議会に所属する生活支援相談員である。ここでは、A町社会福祉協議会の置かれた現状とそれに至る経緯の概況についても記すことにする。

A町住民は平成23年の東日本大震災に伴う原子力発電所事故により、県内外への避難を強いられた。平成23年3月19日以降に県外の大規模避難所へ集団避難したA町住民は、平成23年3月30日より後にA町役場が県外Z市の旧高校校舎を使用した避難所に一時的に移転することに伴い、約1,400人が旧高校避難所で生活することになる。住民生活を支援する立場として、A町社会福祉協議会の事務局本部も県外Z市の旧高校避難所内に事務所を構えた。

平成25年10月現在、A町住民のうち福島県内避難者は3,846人、福島県外避難者は3,047名である。平成25年11月にA町役場は福島県B市に役場本部を移転し、A町社会福祉協議会も後を追うようにB市に事務局本部機能を移転した。事務局の移転に伴い、県外Z市の支援拠点として旧高校避難所の近隣へ生活支援相談員の事務所が設けられた。福島県内の支援拠点としては、福島県O市にO市出張所を置いている。その他、福島県内にあるA町の応急仮設住宅を始め、借り上げ住宅を含む福島県内避難者に対する相談援助を実践するため、B市応急仮設住宅、K市応急仮設住宅、O市応急仮設住宅、C市応急仮設住宅に事務所を設けるとともに担当する生活支援相談員を配置している。

本報告は、先述した福島県内のK市、O市、C市、B市、および県外内のZ市に配置されたA町社会福祉協議会に所属する生活支援相談員を対象としたスーパービジョン実践である。

A町社会福祉協議会に所属する生活支援相談員は16名である。性別は女性と男性が混在している。年齢は30代から50代までと幅広い。一つの活動拠点におおむね2名～3名ほどの生活支援相談員が常駐し担当地域の住民支援を担っている。なお、平成25年度に実施したスーパービジョンでは、16名の生活支援相談員を中心に、事務局担当者（A町社会福祉協議会のプロパー職員）、介護支援員などA町社会福祉協議会において被災住民支援にかかわる関係職員が参加した。また、スーパービジョン実施日であっても被災住民の支援は各地で継続してなされており、生活支援相談員が担当地区を空けるわけにはいかない。そのような事情から勤務状況によってはスーパービジョンに参加できない生活支援相談員もいた。

#### ④ 方法

集団スーパービジョンおよび個別スーパービジョンを実施した。

集団スーパービジョンは、福島県O市に設置されたA町社会福祉協議会の出張所において期間中に計3回実施した。個別スーパービジョンは、福島県内4か所と県外1か所で計6回実施した。

スーパービジョンの実施前後には、A町社会福祉協議会の事務局担当者と筆者との間で事前の打ち合わせと振り返りを実施することで実践を評価する時間を持つようにした。事務局担当者とミーティングは計3回実施した。

スーパービジョンの実施に当たりスーパーバイザーとして筆者は、生活支援相談員の抱える課題に対応しながらも、受容され、傾聴され、理解される体験を生活支援相談員に経験してもらいながら、生活支援相談員の活動を支える視点を大切にしたい。

今回のスーパービジョンの特徴は、集団スーパービジョンに加え、活動拠点を訪問して行う個別スーパービジョンを展開したことにある。さらに、福島県内の事情に詳しい会津若松市社会福祉協議会の鈴木康氏に支援活動のパートナーになっていただいた点があげられる。筆者自身が平成23年3月以降に福島県内に居住した経緯もあり、東日本大震災後に起こった数々の混沌について福島県に暮らす人たちと同じ経験をしたわけではなく、混沌そのものを含め、その後の経緯および現状について十分に理解しているとは言えない。鈴木氏には筆者の支援パートナーとして福島県の状況について情報を提供してもらうことや福島県内および他府県の支援関係者とのコーディネートを担当してもらった。加えて、可能な限りにおいてスーパービジョンの場に同行してもらうことで筆者の実践を評価してもらうこととした。

### 3. スーパービジョン実践の経過

#### ① 活動期間

平成25年5月～平成25年11月

#### ② 活動場所

福島県O市 A町社会福祉協議会 O市出張所

福島県K市 応急仮設住宅内生活支援相談員事務所

福島県C市 応急仮設住宅内生活支援相談員事務所

福島県O市 応急仮設住宅内生活支援相談員事務所

福島県B市 応急仮設住宅内生活支援相談員事務所

県外Z市 避難所内生活支援相談員事務所

#### ③ 活動の概要

各地、各回の集団スーパービジョンおよび個別スーパービジョンの概要について、以下に開催順に記す。内容は、各回のスーパービジョン後に記した筆者のメモを基に、スーパービジョンの概要と参加者の変化、筆者の変化や所感に関する内容である。

##### (1) 第1回 集団スーパービジョン

日時：平成25年5月13日 10:00～14:00

場所：福島県O市 O市出張所

参加者：15名

A町社会福祉協議会O市出張所において第1回の集団スーパービジョンを実施した。

初回であることから、参加者はこれから行われることに対する不安や、スーパーバイザーである筆者に対する不安が入り混じったような複雑な表情を浮かべていた。筆者を含め会場に集まった全員が緊張した雰囲気に含まれたまま集団スーパービジョンは開始された。

筆者は、集団スーパービジョンに参加した生活支援相談員の方々が、通常、どこで何をしている方々なのか、どの程度の相談援助技術を身につけているのかさえもわからないままスーパービジョンの場に身を置き不安を抱えていた。筆者の不安は、参加者にも伝わっていたと考えられる。スーパーバイザー、スーパーバイジーの双方が緊張する重苦しい空気に包まれていた。

手探りで始まった第1回目は、これから行われるスーパービジョンについて生活支援相談員の方々に大まかな説明を行うとともに、これまでの実践を振り返るための語り合いと共有を実施した。第1回目を語り合いの場にしたのは、筆者の不安からでもあった。どのような人たちが生活支援相談員をしているのかわかりたいと考えたからである。同時に、生活支援相談員の方々も、通常は別々の場所で別々の方々を対象に活動していることを考え、他の人たちのことを少しでも理解し、同じ組織の仲間であることを、これまで以上に感じて欲しいと考えたからである。

参加した15名を5名程度のグループに分け、これまでの経験と今考えていることなどを自由に話してもらった。当初、何を話せばいいのか戸惑う様子も見られたが、時間の経過とともに対話も緩やかに育まれていった。終了の時間を迎えるころには、開始当初とは異なる場の空気に変化した感触が得られた。参加者と場の変化は筆者にも伝わり、開始当初の不安と緊張が徐々に解けていたことに気付いた。

緊張の中で始まった集団スーパービジョンであったが、生活支援相談員の方々にも柔らかな表情が見られた。

## (2) 第2回 集団スーパービジョン

日時：平成25年6月17日 10:00～14:00

場所：福島県O市 O市出張所

参加者：19名

第1回の結果を踏まえ、スーパービジョンを進めるに際して説明と契約を改めて丁寧に行う時間とした。筆者が生活支援相談員はもとよりA町社会福祉協議会にかかわる理由やスーパービジョン実施の頻度、また、筆者のような外部のスーパーバイザーがかかわることでスーパーバイジーが得られる効果などについて時間をかけて説明した。生活支援相談員と相互に交流しながら時間を過ごし、不十分ながらも一定程度の理解は得られたように思えた。筆者と参加者の具体的な関係性について十分に理解できていなくとも、筆者の存在が自分たちを気にしてくれる誰かであることがわかればよいと考えながらかかわっていた。

時間も終わりを迎えるころ、参加した生活支援相談員にリアクションペーパーを書いてもらった。リアクションペーパーにみられる生活支援相談員の感想についていくつか紹介する。紹介する文章はママである。

- ・何を聞き取ればいいのか、只話を聞き流してしまっている現状です。(女性)
- ・いろいろな研修を受けているが、勉強したものが実際目に見えて役に立っていると思えない。(女性)
- ・なにかより具体的なグループワークを行いたい。(男性)
- ・これからは相手の立場に立ってお話を伺いたい。(女性)

・各事務所の訪問は実現してほしい。(男性)

スーパービジョンを終えた後、リアクションペーパーに目を通しながら、筆者は少しずつ生活支援相談員との関係性が築かれてきていると考えた。それは、生活支援相談員から筆者に対して、自分たちの実践に役に立つことを要求する姿勢が表明されたことによる。しかし、「教えてくれる人」であると筆者を捉えている参加者も多く、筆者が伝えたスーパービジョンの趣旨と筆者の役割が十分に理解されていないことにも気づく。とはいえ、自分たちが必要であると考えていることを基に具体的な有用な何かを求める姿勢が筆者に伝わってきたことは大きな収穫であるとも言える。この経験により、生活支援相談員が何を必要としているのかわからないという筆者が抱く不安がひとつ解消された。

### (3) 第1回 事務局担当者とのミーティング

日時：平成25年6月24日 14:00～16:30

場所：福島県O市 O市出張所

参加者：3名

第1回および第2回の集団スーパービジョンを振り返り、事務局担当者とのミーティングを行う。事務局担当者がスーパービジョンに期待することと筆者の実践内容が乖離することは望ましいことではない。隙間を埋めるための振り返りを行うと同時に、今後のスーパービジョンの方向性を確認した。確認内容は、筆者が想定しているスーパービジョンのゴールについてである。この時点で筆者は、スーパービジョンのゴールを①生活支援相談員が自らをソーシャルワーカーであると自覚すること②生活支援相談員同士の支えあいグループを形成することとしている。さらにミーティングでは、事務局担当者が抱える課題についても示してもらい、事務局側のニーズと筆者側のねらいについてすり合わせを行うことができた。

事務局担当者・筆者ともに今回の試みは初めての経験であることから、筆者としては実践そのものが手探りであり想定しているゴールにたどり着けるかどうか不安を抱えていることなど、それぞれの立場から忌憚のない意見交換がなされた。このミーティングでの対話によって事務局担当者と筆者間のスーパービジョンに対する合意形成がなされたように感じられた。

さらに、筆者からは次の提案をした。スーパービジョンに参加した生活支援相談員が、普段どのような場所、どのような方々を対象に支援活動を実施し、具体的に何を課題と感じているのかが見えないこと。集団スーパービジョンの場合には個々の生活支援相談員と対話する機会を得ることが難しいことから、A町社会福祉協議会が設置する活動拠点への個別訪問の実施である。このことは、生活支援相談員が活動場所において直面している個別・具体的な課題にスーパーバイザーとして対応することもスーパービジョン関係を豊かにするための一つの契機になるとの筆者の判断によるものであった。この提案は、生活支援相談員からの要望や、事務局担当者の協力もあり後日実現した。

### (4) 第1回～第5回 個別スーパービジョン

#### 第1回 個別スーパービジョン

日時：平成25年7月8日 10:00～12:00

場所：福島県C市 応急仮設住宅内生活支援相談員事務所

参加者：3名

#### 第2回 個別スーパービジョン

日時：平成25年7月19日 10:00～12:00

場所：福島県K市 応急仮設住宅内生活支援相談員事務所

参加者：6名

### 第3回 個別スーパービジョン

日時：平成25年7月29日 10:00～12:00

場所：福島県O市 応急仮設住宅内生活支援相談員事務所

参加者：3名

### 第4回 個別スーパービジョン

日時：平成25年8月6日 11:45～12:30

場所：福島県C市 応急仮設住宅内生活支援相談員事務所

参加者：3名

### 第5回 個別スーパービジョン

日時：平成25年8月21日 13:00～15:00

場所：福島県B市 応急仮設住宅内生活支援相談員事務所

参加者：2名

平成25年7月から平成25年8月にかけて生活支援相談員の活動拠点となる福島県内各事務所の個別訪問を実施した。

活動拠点の個別訪問は、第2回目の集団スーパービジョン後に回収したりアクションペーパーに記されていた「各事務所の訪問は実現してほしい」という生活支援相談員の希望に応えたいという筆者の気持ちと事務局担当者の理解と協力により実現した。

筆者が、生活支援相談員の希望に応えようという気持ちになった背景には、筆者の欲求が込められていた。第1回目の集団スーパービジョン時に感じていた、生活支援相談員の方々をわかりたいという欲求である。相手のことがわからないという不安は、第1回目の集団スーパービジョンを始める前から筆者を覆い始めていた。手探りながら始めた第1回目のスーパービジョンを終えた後で、筆者は不安に包まれていた。包まれた不安を取り除きたいという思いから、個別訪問を通してひとりひとりの生活支援相談員をわかりたいと願うようになっていた。

そして相手を知ると同時に、筆者の人となりも理解してもらうことで、スーパーバイザーとスーパーバイジーの信頼関係形成の機会にしたいと考えていた。

福島県内の個別訪問は合計で5回である。C市には2度訪問している。訪問したC市、K市、O市、B市の4か所では、それぞれの地域性や入居している被災住民の顔ぶれなどにより個別の課題を抱えていた。例えば、被災住民を支援するために存在する他の支援組織との連携に関する課題、生活支援相談員と被災住民との関係性に関する課題、被災住民同士の関係性に関する課題、そして、生活支援相談員としての自分自身に関する課題などである。これまで筆者と一つの部屋に集合する形式でかかわっていた生活支援相談員の「ふだん」の場所は、易々と解決することのできない課題に満ちていた。

訪問時には、3～4人の生活支援相談員と対話の時間を持った。何よりも参加者が緊張することのないよう配慮し、肩の力を抜きながら普段の活動について話してもらった。どの場所を訪ねても最初は、筆者が訪問してきたことを「査察」や「監査」のように捉え身構えている生活支援相談員がほとんどであった。しかし、形式的ではない日常の対話を展開するうちに表情が柔らかく解けだし、集団スーパービジョンではあまり語らなかつた個別・具体的な課題について語りだした。その中で気がついたことは、生活支援相談員の方々は自分が抱えている



課題を解決すべき課題であるとはあまり感じていないということである。それは、自分たちができることとできないこと、しなければならないこととしなくてもよいことの区別をうまくつけることができていることも意味している。訪問形式による個別スーパービジョンは、事務所内での対話のほか、応急仮設住宅の戸別訪問に同行しながら被災住民と生活支援相談員の対話場面についてリフレクティブなやり取りを交わすなどライブスーパービジョンも取り入れた。

もちろん、筆者が生活支援相談員の活動場所を訪れたからといって、抱える課題が直ちに解決するわけではない。しかし、生活支援相談員たちの活動場所に筆者が訪問することにより小さな変化が生じたと考えている。それは生活支援相談員の表情から見て取ることができた。集合形式の集団スーパービジョンの際には硬く緊張した表情を浮かべていた参加者も、筆者が活動拠点を訪問することによってひとりひとりが自らの実践を自らの言葉で語る機会となったからである。筆者もひとりひとりと対話する機会を設けたことにより、生活支援相談員が個別に抱える課題、生活支援相談員に共通する課題を含めてよくわからなかったことがより明確に認識される機会となった。同時に緩やかに流れる時間と柔らかな対話は、生活支援相談員と筆者との関係性の構築に有用な時間でもあった。

#### (5) 第2回 事務局担当者とのミーティング

日時：平成25年8月13日 12:00～13:00

場所：福島県〇市 〇市出張所

参加者：4名

昼食時に出張所を訪問し、ランチミーティングを行った。お盆期間中でもあり、出張所には事務局担当者のほか生活支援相談員も2名いた。第2回のミーティングでは、A町社会福祉協議会が震災後2年間にどのような活動をしてきたのか事務局担当者から話を聴く機会となった。

事務局担当者は、当時のことをひとつひとつ思い出しながら、社会福祉協議会の活動も含めて生活支援相談員が配置されてから現在に至るまでどのようなようであったかを具体的かつ詳細に説明してくれた。震災直後の動乱は、筆者の想像すら及ばぬ混沌の中であったようである。事務局担当者の言葉を借りれば「何が何だか分からないなかで必死だった」とのことであった。さらに、社会福祉協議会としては、震災後に与えられた生活支援相談員の主な役割であった被災住民の避難台帳を作成する業務が現在はひと段落したこと。今後の活動としてどのような展開が可能であるか模索中であるということなど新たな課題も示しつつ、活動内容の変化に伴う生活支援相談員の相談援助力の形成が必要であることを筆者に話した。

ランチミーティング形式であったこともあり、事務局担当者と筆者は堅苦しい雰囲気でもなく、制約がある訳でもなく、自由で柔らかな雰囲気の中で対話することができた。自由な対話の機会が得られたことによって、筆者がA町社会福祉協議会の方々に一方的に話すだけではなく、双方が自由に今感じていることや展望を語ることを通して、双方の理解を深めることや事務局担当者に筆者の人となりを理解してもらいたいとの思いが筆者にはあった。

#### (6) 第3回 事務局担当者とのミーティング

日時：平成25年9月5日 12:00～13:00

場所：福島県〇市 〇市出張所

参加者：3名

平成25年7月から平成25年8月にかけて実施した県内各事務所の個別訪問によるスーパービジョンの状況を報告するとともに、筆者の気づきを伝えた。

A町社会福祉協議会の事務局担当者からは、筆者に対して各地の住民動向について情報が提供された。C市の応急仮設住宅では、県外Z市からの移動も含め新たな住民が入居したことにより新たな課題（旧住民と新住民の関係等）が生じているとのことであった。新たに生じた課題については生活支援相談員同士が連携することによって対応しているとのことであった。このように事務局担当者からの情報提供は、筆者の活動を進める上で欠かすことのできない機会となっていた。

さらに事務局担当者からは、生活支援相談員の疲労が蓄積していることについて心配されるとの声が聞かれた。被災住民の支援が長期化するにつれて、生活支援相談員の疲労が目に見えて大きくなっていること、その疲れ切っている様子を見て、どのように労い、軽減するかが事務局担当者としては重点課題であるとのことであった。

事務局担当者との対話を重ねるうちに、筆者は生活支援相談員だけが支援の対象ではないことを実感していた。被災住民を支援する生活支援相談員、生活支援相談員を支える事務局担当者。すべての人々が、支援される側、支援する側であると同時に被災住民でもあり、先の見えない不安の中でとにかく「今のこと」をするだけで精一杯な日々を送っているには違いない。生活支援相談員の支援をしつつも、事務局担当者の支援も側面的ではあるが心がけたいと考える機会となった。

生活支援相談員の置かれている状況についても、個別スーパービジョンで訪問した時点とは刻一刻と状況が変化していること、細やかな情報収集と生活支援相談員の今を知ることが重要であることを感じたミーティングとなった。

### (7) 第3回 集団スーパービジョン

日時：平成25年9月30日 14:00～16:00

場所：福島県O市 O市出張所

参加者：19名

第3回の集団スーパービジョンは、筆者から参加者に対する情報提供の場にすることにした。「生活支援相談員として観る・聴く・わかる」と題して、相談援助の技法に関連するテーマで被災住民とかわる際に気にかけて欲しいことについて話した。

参加者と場の変化については、回を重ねるごとに参加する生活支援相談員の表情が柔らかくなってきていることに気がつく。筆者にもずいぶん慣れてきた様子であった。こわばった表情から解放され、硬くならずに会場にいられるというのは非常に重要なことである。豊かな対話が育まれる場所づくりに一歩近づいたと思わせてくれる時間となった。このことは同時に筆者の変化も意味している。筆者自身がこの場所と参加者を暖かいと感じることができるようになったということでもある。それには、個別スーパービジョンの実施が有効に作用していると考えられる。生活支援相談員がどのように働いているかを想像できるということは、ひとりひとりを個と認識することにつながり、以前とは異なる顔の見える関係性が筆者自身の安心材料となっていることにも気が付いた。筆者の話についても、参加した生活支援相談員の様子を観察すると内容理解も前回より進んでいるようであった。それは筆者の話に対する顔つきが格段に増えていることから感じられ、第1回および第2回の集団スーパービジョンと比較しても明らかであった。生活支援相談員と筆者がきちんと応答しているという手ごたえを感じることができた。最後に相談援助に関連する書籍を配布した。相談援助に関する入門書ではあるが、日常の業務に役立ててほしいとの願いも込められていた。

また、今回は初めて県外Z市の生活支援相談員も3名参加していた。遠隔地よりの参加のため終了時間前に退出したが、福島県内の各地には個別訪問していたこともあり、機を見て県外Z市にも訪問することを約束した。

#### (8) 第6回 個別スーパービジョン

日時：平成25年10月21日 13:00～16:00

場所：県外Z市 避難所内A町社会福祉協議会事務所

参加者：3名

県外Z市内避難所において、個別スーパービジョンを行う。Z市避難所には3名の生活支援相談員がおり、避難所内の被災住民支援はもとより、Z市内で暮らす約500名のA町住民の支援を担当している。A町社会福祉協議会の活動の主たる場である福島県から離れた地であることから遠隔地ならではの課題があった。

まず、生活支援相談員から現地の概況について説明を受けた。さらに、Z市避難所内を案内してもらいながら、避難当時から現在に至るまでの取り組みについて語ってもらった。筆者は、避難所に数少ないながらも暮らし続けている人々、多くの人々が残していった暮らしの跡形が放つどんよりとした重苦しい空気に触れながら、ここで支援活動をしてきた生活支援相談員の日々について思いを馳せた。

一通りの案内の後、避難所内の一室で生活支援相談員の方々とかかわりを持った。県外Z市で活動する3名には、福島県内の生活支援相談員とはまた異なる感覚があるとのことであった。それは、福島県内と県外Z市内では避難生活の環境があまりにも違うことである。たとえば、福島県内であればどこに行っても福島県民が生活しているため、福島県内で起こっていることが当然の共通課題として認知されている。しかし、県外Z市内では福島県内で共通課題とされていることであっても、県外Z市の近隣住民にとっては共通課題ではないということである。つまり、被災地に暮らす者と被災地ではない場所に暮らす者の生活環境から受ける緊張感の差になっているとのことであった。A町社会福祉協議会に属する同じ組織の者であり、同じくA町住民であるのにもかかわらず何かが違うという一種のよそ者感覚は、県外Z市内で活動する生活支援相談員にとって活動を阻害する要因までにはなっていないとしても福島県内の生活支援相談員の感覚に対する違和感にまでなっていた。

### 4. 生活支援相談員が抱える課題

これまでの取り組みから、A町社会福祉協議会に所属する生活支援相談員が抱える課題についてまとめたい。集団スーパービジョン、個別スーパービジョン、そしてスーパービジョンを踏まえて行われた事務局担当者とのミーティングから、生活支援相談員の課題は次の3点に整理することができる。

#### ① 相談援助に関する力量の形成不全を生み出す環境

筆者がかかわった生活支援相談員は、実践現場の困難さに比べても対人援助職として相談援助に関する基盤が十分に備わっているとは言い難い方々が多かった。

それには、生活支援相談員の採用体制が影響していると思われる。生活支援相談員の採用は、採用する社会福祉協議会の採用方針に委ねられている。採用に関する資格要件等についても同様である。つまり、これまで保健福祉医療の領域で対人援助に関する職務等を経験したことのない者であっても採用側の判断により生活支援相談員として採用されるのである。一部市町村では、ホームヘルパーなどの対人援助経験の有無を採用基準に用いたところもあるが、本実践でかかわりをもったA町社会福祉協議会では、特に資格要件に関する基準は設けてはいない。現に、活動する生活支援相談員から話を聞くと、営業職、事務職などこれまで経験してきた仕事は多種多

様であるが、対人援助職の経験者は少ない。

採用された生活支援相談員は、ほぼA町民である。A町に限ったことではないが、A町を含むほとんどの市町村社会福祉協議会では地元住民を中心に生活支援相談員を採用・構成している。そのことは被災住民が被災住民の支援をするという構造であることを意味する。被災住民の採用がほとんどではあるが、もちろん避難先地域の生活支援相談員も一部採用してはいる。A町のように生活支援相談員が、同町の住民として被災住民の支援にかかわることは住民感情を考慮しても非常に大きな強みである。一方で、採用に際して資格要件を設けていないことから、採用された生活支援相談員には相談援助に関する力量が十分に形成されていないことをも意味する。このことは、同じ体験を共有する同町民であることや、被災住民が被災住民を支援するという支援関係の構図から、陰性転移や共依存など対人援助特有のネガティブな援助関係に陥りやすい要因も孕んでいると言えよう。

生活支援相談員が陥りやすいネガティブな援助関係を回避するための取り組みの一つとして、相談援助に関する力量形成の機会が設けられている。それは、採用後に生活支援相談員が受講する基礎研修である。基礎研修は福島県社会福祉協議会が実施している。しかし、生活支援相談員が受講する基礎研修において使用されたテキストは、相談援助に関して一通り要点を押さえた内容ではあるものの、初めて相談援助技術を学ぶ者にとっては難易度が高いものであるように思われる。現場において知識と技術を活用できる程度に理解するためには研修時間も十分とは言えないだろう。理由はともかく、結果的に相談援助に関する基盤を十分に備えることなく生活支援相談員が実践に投入されているという現状である。

このような採用と配置の傾向は、生活支援相談員が各市町村で採用され始まった平成23年当時の情勢も大きく影響している。平成23年7月の配置事業開始当時は、震災から4~5か月ほどしかたっておらず混乱の只中であつた。被災住民を支援する担い手を確保することに関していえば「とにかく配置が必要」であつたとも言える。そのため十分な研修期間を設けるまでもなく、一通り要点を押さえた講座内容と時間枠の中で早急な養成と配置が最も重要であつたと考えることができる。結果として、震災後の混乱の中で知識も経験もないままに実践現場に投入され、気力だけで生き延びてきた方々が平成25年まで残っていると表現することができよう。一方で、力尽きたものも当然存在する。筆者がかかわりをもつA町社会福祉協議会においても、平成25年5月から平成25年11月の間に2名の生活支援相談員が職を辞した。

## ② 相談援助に関する力量の形成不全から生じる対人援助ストレスによる疲弊

相談援助技術の形成不全に次いであげられるのは、生活支援相談員が活動する現場の特殊性とそれに伴うストレスがもたらす疲弊である。生活支援相談員が相談援助活動を行う現場は過酷を極めている。仮にソーシャルワーカーとしての経験を持つものであつたとしても、これまでに経験したことのない難易度の高い現場であるだろう。おそらくは、生活支援相談員と同じ条件で社会福祉士等の有資格者が採用されていたとしても、相当の困難を感じざるを得ない現場であるといえることができる。

そのような場所に、相談援助の基盤が十分に整っていない生活支援相談員は配置されている。対人援助には、多くのストレスがもたらされる。特に、危機介入が求められ、かつ、支援目標の設定に関して長期目標を立てにくい現場における相談援助は、支援者にとって相当に苦しい現場である。このように実践現場そのものが持つ悩ましさに加え、生活支援相談員が持つ実践基盤の脆弱さも大きな影響をもたらすことが考えられる。相談援助に関する力量の形成が不十分であっても、被災住民や所属組織の期待に応えなければならないからである。

しかし、現実には相談援助に関する力量の形成が十分ではないため被災住民の支援ニーズに十分に答えることができていないと言ひ難い。被災住民や所属組織からの期待に応えなければならない重圧と、生活支援相談員の

相談援助に関する力量の形成不全から生じる活動結果の異なりからは、努力が報われないなどのやりきれなさをもたらすだろう。ひいては生活支援相談員の自己肯定観の醸成を阻み、結果としてバーンアウトを引き起こすに十分なインパクトを持っている。

さらに、対人援助によってもたらされるストレスにどのように対処することが望ましいか、そのためにはどのようなトレーニングを必要とし、実践するかについて、生活支援相談員の理解は十分とは言えない。自らにもたらされるストレスへの向き合い方も認識することなく、ストレスコーピングについて無自覚なままにバーンアウトを迎える可能性が高い状況に曝されていると言い換えることもできるだろう。

### ③ 雇用環境の不安定さと持続可能性に対する疑義から生じる疲弊

次にあげられるのが、生活支援相談員の不安定な雇用環境から生じる疑義と疲弊である。

課題①にもあげたが、生活支援相談員の採用に関しては社会福祉協議会が責任を持つ。それは生活支援相談員の採用期限についても同様である。現状では、生活支援相談員の任期は1年の有限雇用である。1年の任期満了を迎えた後に継続する場合は再任されるようにはなっている。しかし、雇用の継続も生活支援相談員の配置事業が存続している間は人件費が確保できるが、配置事業が終了した場合は人件費の確保に目途が立たなくなった場合は継続した雇用は困難となる。

安定した雇用環境が整わない中で働く生活支援相談員からすれば、必要がなくなった時に「使い捨て」になるのではないかと危惧もある。この不安定な雇用環境については、雇われる側の生活支援相談員のみならず、雇う側の社会福祉協議会担当職員も同様の危惧を抱えている。もちろん、雇う側としては「使い捨てる」気など毛頭ない。むしろ、継続して雇用するための方策を練っているほどである。雇われる側、雇う側、双方の雇用環境に対する危惧については、筆者も双方から胸の内を聴いている。

とはいえ現状の雇用環境にあっては、生活支援相談員の中には今後の雇用がどうなっていくのか危惧を抱く者がいても全く不思議ではない。むしろ、今後のことを考えれば安定した仕事とは言えないだろう。例えば、雇用期間中に専門職として再就職が可能な資格等が取得できるなどメリットがあれば今後の就業についても不安の軽減にもなるだろうが現状では叶わない。雇用継続の再任さえ確約が持てない不安定な状況である。

このような活動の持続可能性に対する疑義は、雇用問題にとどまるばかりではなく、労使双方の信頼関係構築においても少なからぬ影響を与えていると考えられる。また、不安定な労働環境において非常に負担の大きい被災住民支援を担う生活支援相談員にあっては、通常の業務から生じるストレスに加えて、自らの生活や将来を考えた時の不安からくるストレスは想像を超えるものであろう。被災住民支援を担う生活支援相談員の多くが、A町の住民であり、被災住民そのものであるのだから尚更である。

## 5. 継続的なスーパービジョンに向けて

これまで、本年度に筆者が実践した活動とその結果から考えうる生活支援相談員が抱える課題について述べてきた。その中で、実践上の課題としてより明確になったことがある。ここでは、これから継続的に生活支援相談員のスーパービジョンを行うために、本年度の実践課題から重要であると考えられる実践上の視点を3点整理したい。

### ① 生活支援相談員アイデンティティの獲得への支援

生活支援相談員の役割は、生活支援相談員の基礎研修において用いられているテキスト「生活支援相談員の手引き」によれば以下のとおりである。

「生活支援相談員は、被災者の福祉課題・生活課題の把握を行い、支援を要する人(要援助者)に対して、必要なサービス・活動ができるよう、相談や調整を行うとともに、既存のサービス・活動で対応できないニーズについて、自ら支援を行います。また、要援助者に寄り添って、個々のニーズに応える支援(個別支援)を通してその自立を促進するとともに、住民同士のつながり、助け合いの活動の支援(地域支援)を行います。」(全社協 2012b:2)。

テキストに示される生活支援相談員の役割について確認する限りにおいて、「生活支援相談員の手引き」にはソーシャルワークあるいはソーシャルワーカーという言葉こそ直接的に用いられているわけではないが、その役割について読み取るならばソーシャルワーカーそのものを示していると言えるだろう。

ここで、生活支援相談員の役割と対比する意味でソーシャルワークの定義を引用する。

「様々な形態をもって行われるソーシャルワークは、人びととその環境の間の多様で複雑な相互作用に働きかける。その使命は、すべての人びとが、彼らのもつ可能性を十分に発展させ、その生活を豊かなものにし、かつ、機能不全を防ぐことができるようにすることである。専門職としてのソーシャルワークが焦点を置くのは、問題解決と変革である。従ってこの意味で、ソーシャルワーカーは、社会においての、かつ、ソーシャルワーカーが支援する個人、家族、コミュニティの人びとの生活にとっての、変革をもたらす仲介者である。ソーシャルワークは、価値、理論、および実践が相互に関連しあうシステムである。」(IASSW・IFSW・日本社会福祉教育学校連盟 2009:9)。

ソーシャルワークは人びとと環境の相互作用に働きかけ、生活を豊かに、機能不全を防ぐことを狙いとして行われる。これは、生活支援相談員の役割に記されている相談や調整を行うとともに、既存のサービス・活動で対応できないニーズについて、自ら支援を行います(全社協 2012b:2)に重ねて読むことができる。

このように、生活支援相談員の活動はソーシャルワークであり、生活支援相談員の役割はソーシャルワーカーであると考えても無理はないだろう。

しかし、実情は生活支援相談員の定義ともソーシャルワークの定義とも大きな隔たりがあると言わざるを得ない。生活支援相談員の抱える課題と現状については、先の項で述べたとおりである。とはいえ、生活支援相談員の配置と役割について過去の経験と学びから、生活支援相談員がサービスのつなぎ役(御用聞き)や仮設住宅の管理人的な役割に限定されるだけではない(全社協 2012a:6)と明言しているように、存在意義を見失うような、見失わせるような現状を変える試みは必要である。

生活支援相談員が自らなすべきことを「理解」し「遂行」するためには、自分たちがソーシャルワーカーであるというアイデンティティの獲得と生活支援相談員の役割を遂行するだけの相談援助に関する力量をどのように醸成するかが課題である。また、相談援助に関する力量を高めることと同時に、所属組織である社会福祉協議会においても、生活支援相談員をソーシャルワーカーとして位置付ける認識の変革も重要であろう。

## ② 対人援助ストレスと向き合うための支援

対人援助の仕事はストレスが多い職業であるといわれる。例えばソーシャルワーカーが抱えるストレスとストレスをもたらすバーンアウトの関連について述べられた書籍を参照するとソーシャルワーカーのストレスについて次のように述べられている。

「不明確な境界・時間の圧力・重大で気苦労の多い仕事・役割の矛盾とあいまいさ・意思決定への参加のなさ・低賃金と低い地位と昇進の機会のなさ・スーパーバイザーや同僚からのサポートのなさ・上司や同僚との不仲・物理的な職場環境な悪さ・官僚主義的手続き・自立性のなさ・変革や挑戦する機会の制限・仕事の評価のなさ」(清水ら 2004:47)。

これらは、あくまで経験を有する現職のソーシャルワーカーに対するストレス調査の結果であり、生活支援相談員に関する調査結果ではない。では、生活支援相談員は職務上の悩みや不安としてどのようなことがらをあげているのだろうか。福島県社会福祉協議会が平成25年に行った調査では以下の不安があげられている。

- ・自分の能力の限界。
- ・話を聞くことしかできない。
- ・専門の知識がない話をされた場合、対応が難しい時があります。
- ・私たちの仕事や活動が認められていない。または、軽く見られていると感じた時。
- ・かかわっている住民への思い入れが強くなっている。
- ・自分自身の情報不足。
- ・生活支援相談員とは個人のどこまで入り、情報を得ればよいのか考えるときがあります。

(福島県社会福祉協議会 2013 : 60-68。悩み不安の記述より一部抜粋)。

これらは一例であり、この他に不安や悩みとしてあげられている事項は227件に及ぶ。内容は、先にあげたソーシャルワーカーのストレスにあてはまるものも多い。どれほどに生活支援相談員が不安を抱えながら職務に当たっているか想像できるだろう。

先に述べたように、生活支援相談員が活動する中で直面する困難については、採用と配置の段階から容易に想像がつく。このような中で、生活支援相談員の持続的な実践を支えるためにも、対人援助に伴うストレスに対応するための取り組みも重要である。

### ③ 専門職スーパービジョンの重要性

恒常的なストレスに曝され続ける生活支援相談員はバーンアウトの危険性も大きい。バーンアウト現象とは、「燃え尽き」とも言われ、仕事に対する熱意を失い自分が苦しむとともに、サービス水準が低下、さらに仕事の継続が困難な状況に陥る現象である。ヒューマンサービスを生業としている者に多くみられる現象であるといわれており、バーンアウト現象を防ぐための手立ての一つとしてスーパービジョンがあげられる。

もちろん、スーパービジョンを実施することですべてのストレスを取り除くことはできない。ストレスコーピングの一助になると言える程度であるかもしれない。しかし、ストレスの扱いについて未熟であるとも言える生活支援相談員に対してスーパービジョンを通してストレスコーピングの手法を伝えることにより、抱える不安の軽減につながる事が考えられる。

筆者のこれまでの経験に基づけば、生活支援相談員の抱える課題へ対応する際に重要となる視点は、ストレスの軽減と相談援助技術の習得の2つである。

黒川はスーパービジョンの実践には二つの目的があるとする(黒川 1992 : 57)。筆者の経験を重ねて言い換えるならば、一つは被災住民や地域社会に対して適切な福祉サービスを提供すること。もう一つは生活支援相談員の支持と教育である。この2つの目標は相互補完関係にある。生活支援相談員の力量形成をサポートすることにより、生活支援相談員の本来の役割である被災住民支援が充実すると考えることができるからである。そのためにも、生活支援相談員に対するスーパービジョンは重要である。

また、一般的にスーパービジョンには2通りの展開方法がある。一対一の個別スーパービジョンと集団を活用した集団スーパービジョンである。さらにスーパービジョンは、教育的、支持的、管理的な機能を意図して展開される。本実践のスーパービジョンとしては、生活支援相談員が抱える課題を軽減し、被災住民への支援を充実することを考えれば、教育的機能により相談援助に関する力量の形成を図ること。そして、困難な現場で相談援

助活動をしている生活支援相談員に対してスーパービジョンの支持的機能を活用することが望ましいと考えている。特に、ストレスから生じるバーンアウト現象に対してスーパービジョンの支持的機能の役割は大きい。

支持的スーパービジョンとは、スーパーバイザーがスーパーバイジーを側面的に支持することである（黒川1992：166）。生活支援相談員は、どのように困難な状況下にあっても、実践において一定の専門職役割が果たせなければならない。そのために相談援助においてもっとも根本的で重要な道具である「自分自身」をいかに理解し活用するかが鍵となる。

もちろん、①基本的な技法を学ぶこと②関連領域の知識を学ぶことも重要である。しかし、③自分を知るための学びも、その他2つと同様に大切なのである（黒川1992：166）。知識や技術を活用するための自己の活用術は、他の対人援助職が重要であると考えるように生活支援相談員にとっても重要である。

スーパービジョンの支持的機能を活かすための方法として、集団スーパービジョンの場を「安心して対話できるかかわりの場」にすることがあげられる。集団スーパービジョンにおけるスーパーバイジーの3つの経験について尾崎は次のように述べている。「(1) 安心して体験を対話する経験。(2) 互いに視点や経験を提供し、自ら視点を豊かにする経験。さらに(3) 対話には、多かれ少なかれ、参加者の日頃の実践が投影されるため、改めて自分と向きあう経験である」（尾崎ら2003：68）。さらに、集団スーパービジョンの場におけるスーパーバイザーの役割について、次のように述べている。「スーパーバイザーの指導や助言は対話と視点を豊かにするためのものであり、グループに安心して対話できるかかわりがあってこそ、指導と助言は生かされるものである」（尾崎ら2003：69）。「参加者はやはり日々の中で、独りで利用者や職場、さらに自分と向き合うことが困難で苦しむことを痛感してきたからこそ、そのような努力を意味あるものとして認め、支える他者を研修に求めた」（尾崎ら2003：68）。

このようにスーパービジョンの支持的、教育的機能を活かすためには、生活支援相談員同士の対話が十分に育まれるよう配慮した指導や助言が活かされる必要があり、指導や助言が活かされることになれば対話は豊かになるのである。

支持的スーパービジョンの重要性については窪田も、「教える」「支える」「見とどける」というかかわりを通してスーパーバイジーの意欲を育み、支持する視点が有効であると述べている（飛永ら2008：113）。

以上のように、スーパービジョンの役割と機能を再確認したうえで、今後は、実践上の課題を解決するための方法を伝える教育的スーパービジョンの視点、そして、多くの不安を抱えながら実践の場に身を置く生活支援相談員を支える支持的スーパービジョンの視点をより意識的に取り入れたスーパービジョンの実践を指向したい。

## 6. まとめ

平成25年の取り組みを振り返れば、実践枠組みの甘さ、目的達成上の課題を含め、多くの時間を費やした実践初期に把握しなければならなかった課題は以下のとおりである。

①生活支援相談員の力量の把握、②相談援助活動上の課題の把握、③所属組織における生活支援相談員の位置づけの把握、④生活支援相談員にスーパーバイザーである筆者の役割を理解していただくこと、⑤生活支援相談員同士の関係性の把握、⑥筆者と生活支援相談員の関係性の構築に多くの時間を割く結果となった。さらに、社会福祉協議会および生活支援相談員の多忙なスケジュールを調整ながら定期的なスーパービジョンを実施することの困難性に直面した。

結果として、一年を通して継続してきた生活支援相談員とのかかわりは決して無駄だとは言わないが、スーパーバイザーとして、先に述べた教育的・支持的機能を十分に活用したスーパービジョンが実践できたと言え難



い。次年度は、本年度の経験を活かしたスーパービジョンに取り組みたい。

## 謝辞

スーパービジョン実践にご協力くださった会津若松市社会福祉協議会の鈴木康氏、お忙しいにもかかわらず筆者の実践に理解と協力をもってお時間を割いてくださったA町社会福祉協議会のみなさまに深く感謝いたします。ありがとうございました。

なお、本報告は「平成25年度競争的研究費（復興枠）」の助成を受けて実施した「福島県における生活支援相談員に対する支援のためのスーパービジョン実践研究」に基づき作成された。

## 文献

- 一番ヶ瀬 康子・尾崎 新編著（1996）『講座生活学7 生活福祉論』光生館。
- 大島 隆代（2011）「仮設住宅における生活支援相談員による支援実践を手がかりに」『社会福祉研究』110、122-129。
- 尾崎 新編（2003）『「現場」のちから—社会福祉実践における現場とは何か』誠信書房。
- 尾崎 新・志村 道代・西脇 千佳著（2006）「グループ・スーパービジョンという経験—バイジーとバイザー、双方の経験に注目して」『立教大学コミュニティ福祉学部紀要』8、55-70。
- 加納 祐一（2012）「新潟県中越地震における生活支援相談員の聞き取り調査から」『ソーシャルワーク研究』38（1）、32-38。
- 黒川 昭登著（1992）『スーパービジョンの理論と実際』岩崎学術出版。
- 清水 隆則・田辺 毅彦・西尾 祐吾編著（2004）『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。
- 社会福祉法人全国社会福祉協議会（2012a）『災害時における社会福祉協議会の事業展開と生活支援相談員の取り組み』。
- 社会福祉法人全国社会福祉協議会（2012b）『生活支援相談員の手引き』。
- 社会福祉法人全国社会福祉協議会（2012c）『東日本大震災被災地社協における被災者への生活支援・相談活動の現状と課題—大規模災害における被災者への生活支援のあり方研究報告書』。
- 社会福祉法人福島県社会福祉協議会（2012）『生活支援相談員活動から見る避難住民生活の現状調査報告書』。
- 社会福祉法人福島県社会福祉協議会（2013）『生活支援相談員活動から見る避難住民生活の現状調査（第二回）報告書』。
- 筒井 のり子（2013）「東日本大震災における仮設住宅等入居被災者の生活支援のあり方：生活支援相談員に求められる役割と課題」『龍谷大学社会学部紀要』42、54-67。
- 飛永 高秀・井上 修一・大藪 元康・ほか（2008）「社会福祉援助技術現場実習スーパービジョンの研究（その2）個別指導の小集団の取り組みとその効果」『中部学院大学研究紀要』8、111-115。
- 野崎 吉康（2012）「社会福祉協議会における被災者生活支援の取り組み：生活支援相談員活動の現状と今後」『地域ケアリング』14（6）、6-13。
- 吉岡 隆編（2009）『援助職援助論—援助者が「私」を語るということ』明石書店。
- Donna C. Aguilera（1994）*Crisis Intervention. 7th Ed.*, The C. V. Mosby Company.（=2004、小松源助・荒川義子訳『危機介入の理論と実践』川島書店。）

IASSW・IFSW・日本社会福祉教育学校連盟（2009）『ソーシャルワークの定義 ソーシャルワークの倫理 ソーシャルワークの教育・養成に関する世界基準』相川書房。

NPO 法人 Facilitator Fellows「生活支援相談員に対する支援のあり方とその手法に関する調査」調査委員会（2012）『生活支援相談員に対する支援のあり方とその手法に関する調査研究報告書』。

NPO 法人日本ボランティアコーディネーター協会（2013）『生活支援相談員ハンドブックー孤立を防ぎ、参加とつながりを生み出す支援』。