

機関番号：31402
 研究種目：基盤研究(C)
 研究期間：H20～H22
 課題番号：20530527
 研究課題名(和文) 介護支援専門員の困難事例に対するイメージと表象の分析
 研究課題名(英文) An Analysis on the Representations and Images of Care Managers to Their Difficult Cases
 研究代表者
 工藤 英明 (KUDOU HIDEAKI)
 秋田看護福祉大学・看護福祉学部・福祉学科・講師
 研究者番号：60424008

研究成果の概要(和文)：

調査対象である介護支援専門員のうち、91.7%で困難事例が存在していた。困難事例の特徴は、以下「認知症(41.7%)」「一人暮らし(34.5%)」「家族(34.3%)」「経済的問題(31.2%)」「キーパーソン不在(21.5%)」「高齢者世帯(18.8%)」等のキーワードが上位を占めた。

介護支援専門員の援助実態が明らかになった一方で、困難事例に対しては、「暗い(66.9%)」「かたい(71.7%)」「不安定な(66.9%)」「複雑(63.1%)」「感情的(63%)」「強情(59.3%)」「疲れた(57.1%)」等「否定的イメージ」を強く抱いていることがわかった。

研究成果の概要(英文)：

Among the care managers who were our research subjects, 91.7 % answered that they had or had have more than one difficult case. In describing the characteristics of their difficult cases in form of some keywords, higher ranks words were “dementia” (41.7%), “single household” (34.5%), “bad communication to family members” (34.3%), “household’s economic problems” (31.2%), “absence of key persons” (21.5%), “elderly families” (18.8%) and so on.

Our research clarified the actual helping conditions of care managers, and it showed also that many care managers had strongly “negative” representations and images to their difficult cases, such as “dark” (66.9%), “complicated” (63.1%), “emotional” (63.0%), “obstinate” (59.3%), “exhausted” (57.1%) and so forth.

交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2008年度	600,000	180,000	780,000
2009年度	1,000,000	300,000	1,300,000
2010年度	800,000	240,000	1,040,000
年度			
年度			
総計	2,400,000	720,000	3,120,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：社会科学・社会福祉学

キーワード：ソーシャルワーク、社会福祉援助技術

科学研究費補助金研究成果報告書

1. 研究開始当初の背景

介護支援専門員の担当するケースには、援助関係が成立せず、援助業務に苦慮する「困難事例」が存在している。現行制度では、こうした困難事例への相談・援助は、地域包括支援センターの主任介護支援専門員が行うことになっている。しかしながら、困難事例への相談援助は主任介護支援専門員の経験則によるところが大きく、科学的、実証的な解明が遅れていた。

困難事例は、ケースの全体的特徴により、例えば虐待、認知症、経済問題、多問題家族、精神疾患、閉じこもり、援助拒否などにくくられてしまい、困難の原因が利用者の側に帰せられることが多く、援助者側の要因や問題が顧慮されることが少なくなかった。

また事例検討会では、利用者側に問題があるような表題や捉え方が多く、どのような援助サービスを導入したらよいかというサービス内容の検討で終わってしまうこともみられていた。しかし大切なのは、援助する側が自分自身の価値観や自分の問題の捉え方に気づくことであり、こうした自己覚知は援助技術の向上には欠かせないものであると考えた。

先行研究では、困難事例となる援助者側の要因を価値観や方法論、知識や技術の不足といった観点から指摘していた。しかしそうした先行研究の多くは、個々のケースに対応するか、あるいは総体として論述した研究であり、援助者の価値観や問題の捉え方と困難事例との関連性を客観的に捉えた研究は少なかった。

一方で申請者は、介護支援専門員などを対象とした定期的なスーパービジョンを実践し、その実践を通じて、困難事例に対する援助者の捉え方や関わり方のなかには、何か共通したイメージが存在しているのを実感した。それは、時には利用者をも否定する見方や距離を置いた見方であり、また時には対立をひたすら回避しようとする態度や、対立をエスカレートしていく態度であった。

本来援助関係は、利用者の人格や尊厳を認め、信頼関係のなかで発展していくものである。しかしこうした関係ができない場合や、相手の性格に欠点を見つけた場合には、信頼関係が成立せず、相談援助活動が深まる前に、困難事例とされてしまう例が少なくないと考えられた。

2. 研究の目的

本研究では、前述の背景を踏まえ、困難事例に対する援助者側の要因、特に援助者自身の価値観や問題の捉え方、また利用者へのイメージを分析することで、援助者自身の自己覚知と困難事例との因果関係を明らかにし、困難を軽減させる援助方法を模索していくことを目的とした。

3. 研究の方法

(1) 予備調査

北東北2県の居宅介護支援事業所及び介護保険施設に籍を置く介護支援専門員 26名に、困難事例についてグループインタビューを行った。同対象地域の介護支援専門員 1026名に対して困難事例についての集合調査を実施した。調査期間はいずれも平成20年度に実施した。

(2) 本調査

上記二つの予備調査を経て、調査項目を策定し、量的調査を実施した。調査対象は、北東北3県の居宅介護支援事業所及び地域包括支援センター1222ヶ所に所属する介護支援専門員各2名計2444名とした。調査は、平成21年10月に実施した。

回収結果は1190票であり、そのうち有効回収は1146票(47.5%)であった。

調査項目は、援助者の基本属性(経験年数、最終学歴、所持資格等)、自己学習状況、専門的知識、日常の援助実践、職務評価、経験した困難事例について(困難事例概要、事例への援助実態、支援状況、事例の利用者・家族状況、援助の自己評価等)、困難事例に抱くイメージの項目とし、いずれも自己評価で回答を得た。

(3) 補足調査

本調査を補足し、困難事例のイメージ像を把握するために集合無記名調査を実施した。調査対象は北東北2県の居宅介護支援事業所に所属する介護支援専門員271名とした。調査は、平成21年10月から平成22年1月にかけて実施した。

回収結果は233票(86%)であった。調査項目は、援助者の基本属性(性別、年齢、経験年数、最終学歴、所持資格など)のほか、抱えている困難事例の概要、困難事例に抱くイメージとした。困難事例に抱くイメージは、人に対する評価イメージとして一般的に使用されることの多い形容詞対49項目及び予備調査から抽出された5項

目計 54 項目を使用した。

(4) 倫理的配慮

倫理的配慮は、研究代表者所属機関の倫理審査を経た。いずれの調査についても書面で研究の趣旨、データの取り扱いを説明し、同意を得たうえで実施した。なお量的調査は全て無記名で実施した。

4. 研究成果

(1) 困難事例を抱える介護支援専門員と抱えていない介護支援専門員との比較

困難事例を抱える介護支援専門員は、有意に年齢が低く、担当ケース数が多かった。

自己学習状況は、17 項目中 5 項目で有意な差があり、積極的に自己学習をしている傾向が窺われた。援助実践では、「援助目標が一致できない」「利用者や家族に介護支援専門員の役割を誤解される」「利用者と援助目標が一致できない」「関係機関と連携がうまく図れない」「家族間の調整に自信がない」「家族言いなりになってしまう」「利用者を多面的にとらえている」「援助は原理・原則にのっとった援助を意識する」といった 17 項目中 7 項目で有意な差が認められ、困難を生じている実践課題が浮き彫りになる一方で、援助への努力が窺われた。職務評価 9 項目では、無力感、多忙感、待遇への不満、能力以上の仕事をしている、の 4 項目で有意差が認められた。

専門的知識の理解と実務経験では、有意な差は認められず、困難事例を抱えている介護支援専門員の特徴は、特に見いだせなかった。

(2) 困難事例に対する援助者の要因

介護支援専門員が困難と感じる事例の存在は、同一の資格であるにもかかわらず、介護支援専門員の年齢、基礎資格、担当ケース数が影響していた。

介護支援専門員の所持する基礎資格の違いに着目したところ、専門的知識の有無や自己学習の状況に差異が認められた。これらの要因が少なからず影響し、介護支援専門員に事例を困難と感じさせていると考えられた。援助者側の要因には、仕事への意欲や性格、学歴、価値観、技術の差異などが考えられたが、今般の調査では技術面を客観的に捉えることができなかった。

(3) 介護支援専門員が困難事例と捉えていた事例特徴

本調査で記述された困難事例のキーワー

ドに対してテキスト分析を実施した。

介護支援専門員が困難ととらえていた事例は、「認知症(41.7%)」「一人暮らし(34.5%)」「家族(34.3%)」「経済的問題(31.2%)」「キーパーソン不在(21.5%)」「高齢者世帯(18.8%)」などのキーワードが頻出した。これらの特徴が単独または複数で存在することで、介護支援専門員は困難と感じていると推察された。

(4) 介護支援専門員の特徴と困難事例の実態

本分析は介護支援専門員の年齢、実務経験年数、担当ケース数を平均点でカットし、二群に分け、困難事例の実態である事例概要 9 項目、援助実態 13 項目、援助者の置かれた状況 19 項目、利用者・家族状況 17 項目をそれぞれクロス分析した。

介護支援専門員の年齢が低い群では、事例概要で、「利用者・家族・援助者三者の関係性の影響」の 1 項目、援助者の置かれた状況では、「援助の判断に迷う」「自分が混乱してしまう」「家族問題への介入がわからない」の 3 項目で、その割合が有意に高かった。

介護支援専門員の年齢が高い群では、援助内容で、「ケースに接した後達成感を感じない」1 項目で、その割合が有意に高かった。

介護支援専門員の実務経験年数の浅い群では、援助者の置かれた状況で「援助の判断に迷う」「自分が混乱してしまう」「家族問題への介入がわからない」「金銭問題への介入がわからない」の 4 項目で、その割合が有意に高かった。

介護支援専門員の担当ケース数が多い群では、援助実態で「利用者の意見を否定したことがある」「利用者よりも援助者が困る」「サービス提供機関からの苦情」「地域包括支援センターへ相談」「関係機関とのカンファレンス実施」の 5 項目で、援助者の置かれた状況では「依存による心理的負担」「援助に最大限の工夫をした」の 2 項目でその割合が有意に高かった。

(5) 困難事例に対する介護支援専門員のイメージ

グループインタビュー(予備調査)で得られた内容を研究者間で KJ 法を用い整理したところ、困難事例に対するイメージの多くは、否定的なものであった。一方で「援助者の成長につながる」など一部肯定的な捉え方も認められた。

補足調査では人に対する評価イメージと

して一般的に使用されることの多い形容詞対 49 項目、および予備調査のグループインタビューの中から抽出された 5 項目とを合わせて計 54 項目を選定し調査項目に用いた。

その結果、介護支援専門員は困難事例に対して「暗い(66.9%)」「かたい(71.7%)」「不安定な(66.9%)」「複雑(63.1%)」「感情的(63%)」「強情(59.3%)」「疲れた(57.1%)」等「否定的イメージ」を強く抱えていることがわかった。

また因子分析を試みたところ、援助者の最終学歴が困難事例の「道徳性」イメージと関連していた。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計 2 件)

①工藤英明: 明るい老後に向かっての課題～介護支援専門員のとらえる支援困難事例分析から～、秋田看護福祉大学地域総合研究所報、査読あり、第 5 号、2010、pp26-31

②工藤英明、宮本雅央、児玉寛子、出雲祐二: 介護支援専門員の自己学習状況及び専門的知識～基礎資格による自己評価の比較～、東北の社会福祉研究、査読あり、第 7 号掲載予定

〔学会発表〕(計 5 件)

①工藤英明、宮本雅央、児玉寛子: 困難事例において担当変更があった介護支援専門員の職務姿勢評価、日本ケアマネジメント学会第 8 回大会、2009. 6. 20、横浜

②工藤英明、宮本雅央、児玉寛子、出雲祐二: 基礎資格の違いによる介護支援専門員の特徴～援助実践等についての自己評価から～、日本社会福祉学会東北部会第 10 回青森大会、2010. 7. 17、青森市

③工藤英明、宮本雅央、児玉寛子: 困難事例を抱える介護支援専門員の特徴、日本ケアマネジメント学会第 9 回大会、2010. 8. 28、埼玉

④工藤英明、宮本雅央、児玉寛子、出雲祐二: 介護支援専門員の抱える困難事例の内容と実態分析、日本社会福祉学会第 58 回秋季大会、2010. 10. 10、名古屋

⑤児玉寛子、工藤英明、宮本雅央: 介護支援専門員の困難事例に対するイメージ～SD 法によるアンケート調査結果から～、第 6 回東京都福祉保健医療学会、2010. 12. 17、東京都

〔図書〕(計 0 件)

〔産業財産権〕

○出願状況 (計 0 件)

○取得状況 (計 0 件)

〔その他〕

本研究の内容については、研究成果報告書

(総頁 82) 及びリーフレット A3 一枚を作成し、北東北三県の関係機関 150 ヶ所に送付した。

6. 研究組織

(1) 研究代表者

氏名: 工藤英明 (60424008)

所属機関:

秋田看護福祉大学・看護福祉学部・福祉学科・講師

(2) 連携研究者

氏名: 宮本雅央 (10515753)

所属機関:

秋田看護福祉大学・看護福祉学部・福祉学科・助教

(3) 連携研究者

氏名: 児玉寛子 (50424007)

所属機関:

東京都健康長寿医療センター研究所・研究助手

(4) 連携研究者

氏名: 出雲祐二 (60232419)

所属機関:

青森県立保健大学・健康科学部・社会福祉学科・教授