

機関番号：32417

研究種目：若手研究

研究期間：2008 ～ 2009

課題番号：20730376

研究課題名（和文） 「写真キャプション評価法」を用いたケア場面における職員の「気づき」の研究

研究課題名（英文） Research of care worker's "Awareness" in caring scene that uses "Picture caption evaluation method"

研究代表者

影山 優子 (KAGEYAMA YUKO)

西武文理大学・サービス経営学部・専任講師

研究者番号：60453461

研究成果の概要（和文）：

本研究は、介護の現場で働く職員が業務や利用者との関わりの中で捉えた「気づき」をカード化し、その記述内容の分析及びカンファレンスでの活用を試みた。職員の利用者に対する「気づき」の着眼点として7カテゴリが抽出された。また、職員の利用者に対する「気づき方」には時間経過に沿って4段階の変化が見られた。これにより、カンファレンスにおいて本手法を継続的に用いることで利用者に対する理解が深まる効果が示唆された。

研究成果の概要（英文）：

In this study, we designed "awareness" cards for care workers in the field of nursing care, which were obtained on the basis of their tasks and relationships between users. Further, we tried to utilize the descriptions therein for analyses and consultations. Seven categories were extracted as focus points of the workers on "awareness" to the users. In addition, four steps of change have been recognized in "awareness" of the care works to users as the time passed. These results suggest that the continuous use of this approach during consultations may facilitate their better understanding of the users.

交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2008年度	1,200,000	360,000	1,560,000
2009年度	700,000	210,000	910,000
年度			
年度			
年度			
総計	1,900,000	570,000	2,470,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：社会学・社会福祉学

キーワード：保健・医療・介護福祉

## 1. 研究開始当初の背景

介護職員の離職率が増加している背景として、待遇や人間関係、過重負担等のほか、介護という仕事の専門性の見えづらさが、仕事のやりがいを見出しづらくさせ、モチベーションの低下を招いているという指摘もある。また、集団ケアから個別ケアへの転換が

多くの現場で行われるなか、経験を積んだ職員であっても、これらの実現のために、何に気づいてどう行動するべきか、ということと言語化して他者に伝えることは難しい。さらに、ケアの単位が小規模化されることにより、職員の配置も少人数となった結果、職員同士が日々の業務のなかで、お互いの気づきや視

点を学びあう機会も減っている。

## 2. 研究の目的

本研究は、介護職員の日々の業務や利用者とのかかわりの中で捉えられる、顕在的あるいは潜在的な「専門職としての気づき」に着目し、その傾向及び特徴を明らかにし、それらを踏まえた業務改善等につなげることを目的とした。

## 3. 研究の方法

本研究で介護職員らから収集した気づきのカードは、古賀(1999)らが開発した以下の「キャプション評価法」の手順に沿った。

【手順1】職員にカメラをそれぞれ持たせ、施設内を自由に歩く（自分の担当フロア以外や玄関の外なども含む）

【手順2】歩きながら施設を見て回る中で、自分が「いいなあ/好きだなあ=○」、あるいは「いやだなあ/嫌いだなあ=×」、「何か気になる=?!」、と感じた空間、場面、部分など（音や匂いなど可視化出来ないものも含む）をカメラで撮影する

【手順3】撮影した対象（評価対象）について、「誰にとっての」/「何の」/「どのようなところか」/「どう思ったのか」について、「○」または「×」または「?!」の記号とともにカードに記入する

【手順4】撮影した写真とカードを貼りあわせる

また、特定の利用者についての気づきを収集する際には、上記のカードの記述項目から、「いいなあ/好きだなあ=○」、あるいは「いやだなあ/嫌いだなあ=×」、「何か気になる=?!」の評価欄と写真の添付を省略した。

これらの手順を踏まえて作成されたカードに書かれた記述を、KJ法を用いて分類し、現場職員らの視点や気づきの傾向や特徴、また時間経過による気づきの変化等を明らかにした。

また、主として現場で働いている介護職員を対象に、気づきの共有や考察方法、実際の業務の見直しやケアの改善に至るまでの施設内勉強会やプロセスを学ぶワークショップを実施した。

## 4. 研究成果

### (1) カードを用いた利用者理解

#### ① 研究の方法

高齢者デイサービス施設J園において平成19年9月～平成21年8月にかけて気づきカードの収集を行った。参加した職員は計28名であった。取り組みの内容、手順は以下のとおりである。

1. 毎月1人、対象とする利用者を決定し、その方について職員全員がデイでの日常動作や心理（認知症の状態）状態の観察を行なう。

同時に利用者と家族の関係等についても、観察及び送迎等を通して家族から情報提供を受ける。

2. 観察した内容は気づきカードにその都度書きとめられ、月1回のケアカンファレンスの際に、記録にしておいた情報を職員が交代で出し合う。

3. 情報を共有するなかで、利用者の実情が浮き彫りにされる。浮き彫りにされた利用者についての「気づき」に対して、事業所全体でどのような関わりをしていくか、今後の関わりや取り組みの内容を確認し、共有する。また、今後の予測される問題等を出し合う。期間中、カンファレンスは計22回実施された。

#### ② カードの分析の結果

##### 1. 基礎集計

収集された気づきのカードの総枚数は1350枚であった。これらのカードに記述された内容について、分類及び分析を行った。

##### 1. カードの枚数と記述文字数の変化

約2年間の取り組みを6か月ずつ4期に分け、カード枚数と記述された文字数の変化を確認した。カード枚数の平均は60.4枚、平均記入文字数は36.9文字であった。文字数は4期目に入りやや増加していたが、カード枚数（＝気づきの量）はほとんど変化が見られなかった。

##### 2. 気づきの視点

表1 利用者に対する気づきの視点

	大分類	小分類	
外見的要素	身体状況・状態	ADL	
		健康状態	
		食事摂取	
		排泄に関すること	
	日常の出来事・場面	日常的な動作	
		日常的な会話	
		コミュニケーション	
外見的なこと	外見		
	表情		
	身体の特徴		
	印象・雰囲気		
認知症の状態・症状	認知レベル		
	BPSD		
内面的要素	性格・個性	性格に関すること	
		特技	
		嗜好・好み	
		個性	
		習慣	
	その人を取り巻く背景や環境	自宅や家族との暮らし	
		これまでの人生	
		考え方・気持ち	感情表出
			意欲
			拒否
興味関心			
意思			
	反応		
	態度		
	人間関係		

表1にカードの「どのようなところが」の欄に記述された内容を分類した結果を示した。職員の利用者に対する気づきの視点として、【1. 身体状況・状態】【2. 日常の出来事・場面】【3. 外見的事】【4. 認知症の症状・状態】【5. 性格・個性】【6. その人を取り巻く背景や環境】【7. 考え方・気持ち】の7つのカテゴリに分類された。このうち、1~4を「外見的要素」、5~7を「内面的要素」と再カテゴリ化したところ、職員の気づきは外から見えやすい外見のものよりも、心理状態や周囲の環境などの内面的なものの方を多く捉えていた。

### 3. 気づきの解釈

カードの「どう思ったか」の欄に記入された内容（つまり気づきの解釈）について分類した結果、「とても嬉しかった」「びっくりした」といった【感想】、「〇〇なのだろうか?」といった【戸惑い】、「若いころの人生が見えるようだ」「生きがいになっているのだろう」といった【解釈・感情移入】、「本人のペースに合わせた介助を行おうと思う」「ずっと同じ声かけではダメなんだな」といった【働きかけ】、の4つのカテゴリに分類された(表2)。

表2 気づきの解釈の分類

カテゴリ名	実際の記入例
感想 (n=296)	とても嬉しかった、95歳には見えないなあ、すごいなあ
戸惑い (n=410)	昔から働き者だったのだろうか?、食べなければいけないと思っているのかな
解釈・感情移入 (n=340)	歌うことが生きがいの一つになっている、若い頃の人生が見えてくるようだ
働きかけ (n=182)	本人のペースに合わせた介助を行おう、ずっと同じ声かけではダメなんだな

### 3. 時間経過による気づきの理解の変化

気づきの解釈について、22回実施されたカンファレンスを4期に分け、その変化を検討した。4期目に入るところから客観的な事実を述べたり、単に【感想】が書かれたものが減少していく一方で、【働きかけ】についての方向性や工夫についての記述が増加していた。また、【戸惑い】に関する記述は減少し、【解釈・感情移入】はほぼ一定している傾向がみられた。

4つのカテゴリに1から4までの順位を与え（1位働きかけ、2位戸惑い、3位働きかけ、4位感想）、Kruskal Wallis 検定を行ったところ、1~4期において順位性に差がみられた。(図1) さらに、Mann-Whitney 検定では、第4期が1~3期と比較して統計学的に優位に、高い順位の記述が増えていることが確認された。

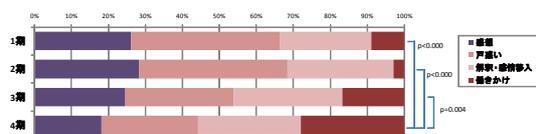


図1 気づき方の変化

本研究の結果、職員の利用者に対する「気づき」の着眼点として7つのカテゴリが抽出された。また、カンファレンスの回数を重ねることによる職員の「気づき方」の変化を検討したところ、初期段階では相手についての客観的な立場からの感想や自分の意見が多く見られたが、カンファレンス開始後1年半を過ぎる頃から、それらが減少する一方で、ケアについての方向性や関わりの反省点など、相手に対する自らの働きかけについて記述したものが多くなっていった。この結果から、本研究では職員の気づき方が変化していくプロセスを「感想」→「解釈・感情移入」→「戸惑い」→「働きかけ」の4段階としてまとめた(図2)。カンファレンスを続けることによって職員が感じた《より深い気づき》とは、利用者を「他人のこと」としてではなく、「我がこと」のように感じたり、さらに働きかけようとする共同主観的な関係性への変化が背景にあるのではないだろうか。またこうした関係性へと変化していく過程には、およそ、1年半ほどの期間が必要であることも示唆された。

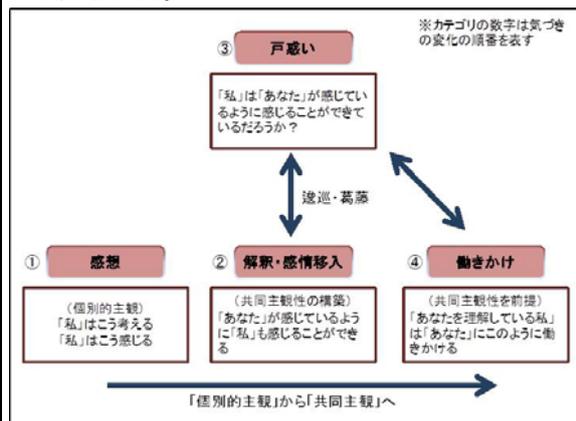


図2 「気づき方の変化」の過程

## (2) カードを用いた業務改善

### ① 研究の方法

高齢者ケアホーム K (小規模型の有料老人ホーム+宅老所) において、平成 21 年 10 月から平成 22 年 2 月にかけて、気づきカードを軸に、業務改善を実施するための職員間の合意形成を行った。(当初予定は業務改善そのものを行う予定であったが、業務改善の必要性を共有することが先決と考えられたため前記の目的とした)

参加した職員は常勤・非常勤あわせた全職員、計 14 名であった。手順は以下のとおりであった。

1. 仕事をするなかで見つけた・あるいは感じた「良いこと」と「オヤ?!」(=疑問や課題)と感じたことをカードに記入する。
2. カード作成に参加した職員にカードを見てもらいながら個別インタビューを行い、仕事に対する向き合い方、やりがい、課題等を

聞く

3. 全体勉強会を開催し、これまでの取り組みの結果をフィードバックしながら、課題の整理と今後の対策方法を検討する。

②結果

1. カードの収集と分析

「良いことカード」は計 27 枚収集された。記述された内容を KJ 法により分類した結果、「利用者に対して行っているケアの工夫について」(15 枚)、「業務や事業所の仕組みに関すること」(8 枚)、「法人の理念に関すること」(4 枚)であった。

次に、「オヤ?!っとカード」は 32 枚収集された。同様に分類した結果、「業務や事業所の仕組みに関すること」(9 枚)、「掃除や整理整頓に関すること」(9 枚)、「法人の理念に関すること」(8 枚)、「ヒヤリハット」(4 枚)、「利用者に対するケアの課題について」(2 枚)であった。図 3 にカードの分類結果をそれぞれ整理した。

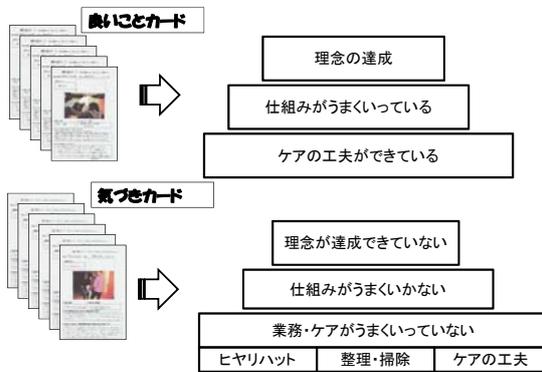


図 3 Kホームにおける気づき

2. 職員に対する個別インタビュー

各自が書いたカードを提示しながら、職員一人一人に「仕事のやりがい・楽しさ」、「Kホームの課題と思うこと」について個別のインタビューを実施した。結果の概要を表 3、4 に示す。

インタビューの冒頭で多くの職員から「何を話したらよいかかわからない」と戸惑いの声が聞かれた。しかし、実際のカードを見てもらいながらインタビューすることで、問題や課題が焦点化され、本質的な思いや考えを聞くことができた。

表 3 仕事のやりがい・楽しさ

- 職員や家族との連携が深まる(CH)
- 自宅で最期を迎えさせてあげられること(CH)
- 小規模なので細かくみてあげられる(CH)
- 認知症の方がある一瞬見せる普通のとき(CH)
- お年寄りから存在価値を認めてもらえる(CH)
- 介護の奥の深さに気づく(TK)
- 自分のままを出せるところ(TK)
- 自分を少しずつ出していけるようになった(TK)

表 4 Kホームの課題と思うこと

- 地区での関わりが希薄(CH)(TK)
- 地区におけるホームの役割(TK)
- 一日が単調なのでもっと楽しく過ごしてもらえれば(CH)(TK)
- (勤務変更などについて)「出来ない」「無理」と言えない職場の現状(TK)
- 仕事に対する責任感が薄い(TK)
- 何となく中途半端・・・(TK)

3. 全体勉強会の実施 (まとめ)

全ての職員が集まってもらい、全体勉強会を開催した。全体の取り組みを通して明らかになったKホームの課題を以下にまとめる。

Kホームで挙げられたカードの全体を再整理すると、「日常業務に関すること」と「運営・理念に関すること」に大別される。このうち、特に「日常業務に関すること」については、日々現場で働く職員の工夫により業務改善を図りやすい課題であると考えられる。しかし、幹部職員へのヒアリングから「自分たちは経験的にわかっていることでも、いざ他の職員に伝えようと思っても適切な言葉が出てこなく、結局は“見て覚えてほしい”ということになってしまう」という悩みが聞かれた。

そこで、あらためて幹部職員に「部下や後輩に仕事の仕方を伝えるのが難しい」と感じるカードを選んでもらったところ、「利用者との関わり」「場(雰囲気づくり)」「声のかけ方」といったものが挙げられた。一方で、家事や基本的な身体介護については、手順や正解が明確であるために指導は難しくないと回答が聞かれた。

前者を「暗黙の了解系」課題、後者を「やり方が明確系」課題とし、Kホームで生じている課題を図 4 にまとめた。

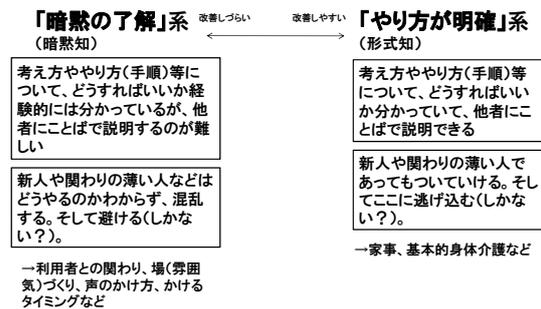


図 4 日常業務に関する課題の整理

これらの結果から、Kホームにおける今後の業務改善に向けての課題としては、特に幹部職員と一般職員の間における「知識・気づきの共有」を上げることができた。具体的には、「暗黙の了解」を明確なものにして伝えていく作業であり、そのためには手順書やマ

ニューアル作りなどの方法が考えられる。また、並行して職員全員が「暗黙の了解」を体得していくという方法も考えられる。しかし時（経験年数）が経てば誰でも「暗黙の了解」を得ることができるものとは言えないのではないかという課題も残された。

### （3）気づきのワークショップの実施

上記の取り組みの成果をもとに、現場職員の気づきを高めるためのワークショップを企画し、介護職員研修会や介護事業所等で計9回実施した。

ワークショップはいずれも、開催の事前課題として職員にカードの作成を求めた。ワークショップの目的としては、①業務改善型と②利用者理解型の2種類を設定した。

#### 1. 業務改善型ワークショップ

全体を4～6名程度のグループに分け、自分が作成したカードを他のメンバーに対して発表する。次に、集まったカードの中から数枚の「クリティカル（＝重要な、決定的な）カード」をメンバー間の話し合いで選定する。ここで言うクリティカルカードの条件は、「①物理的な問題だけでなく、援助の方法や業務上の問題、運営管理方法などの問題が含まれている」「②人によって評価（問題と感ずる度合いや感じ方）が異なる」「③問題の根が深そうである」とする。次に、選んだクリティカルカードについて、グループメンバー間で制度面、物理面、管理運営面、ケア面等から多面的に検討し、カードに記載されている「気づき」（問題）の本質的な課題を探る。最後にグループごとの成果を報告する。

#### 2. 利用者理解型ワークショップ

対象とする利用者を選び、その方について研修参加者全員が約半月の間、いつもより注意深く対象とした利用者を観察し、気づいたことをカードに書き溜める。ワークショップ開催の前に全てのカードを回収し、挙げられた「気づき」の内容を整理・集計しておく。

ワークショップでは、まず参加者に多かった気づきのトップ5を当ててもらおう。（これはアイズブレイク的に行う）正解を提示する。

次に、グループに分かれ、回収された全てのカードを1セットずつ配布し、「○○さんをより深く理解できる分類」をするよう指示する。グループごとに分類結果を発表する。

個人ワークとして、全てのカードに書かれた気づきのなかで、「初めて知った」及び「ケアの工夫や方法として参考になるな」と感じたカードを挙げてもらい、全体の話し合いの中で報告する。

#### 3. まとめ

業務改善型ワークショップは、初めて会っ

た者同士でも、写真を見ながら他事業所の問題課題を知ることができるというメリットがある。カードに書かれた気づきが一見、表面的なものであっても、話し合いを深める中で、介護に対する考え方や、利用者をどのようにケアしていきたいかといった、本質的な問題を捉えた意見を交換することができる。

また、利用者理解型のワークショップは一つの事業所やフロアユニット内での開催に限定される。

ワークショップを通して、特に認知症利用者のBPSDに対する解釈について、職員によって違いがあることが明らかになる傾向がある。また、「知っているはず」の利用者について、基本的な情報や適切な関わり方について実は職員間の情報共有が不十分であることに気づくという効果も見られる。こうしたやり方を、定例のケース検討会等に活用することも有効であると考えられる。

#### 5. 主な発表論文等

（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔雑誌論文〕（計1件）

①影山優子、現場の気づきをカタチにする「キャプション評価法」、高齢者ケア、13巻1号、55-62、(2009)、査読無

〔学会発表〕（計2件）

①藤崎えり子、影山優子、「その人らしさ」の共有を目指して（その1）～1秒まごころのおもてなし～、第10回日本認知症ケア学会、平成21年10月31日～11月1日、東京国際フォーラム

②影山優子、藤崎えり子、「その人らしさ」の共有を目指して（その2）～モノ的気づきからコト的気づきへの転換～、第10回日本認知症ケア学会、平成21年10月31日～11月1日、東京国際フォーラム

#### 6. 研究組織

##### (1) 研究代表者

影山 優子(KAGEYAMA YUKO)

西武文理大学・サービス経営学部・専任講師

研究者番号：60453461