

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 27 年 6 月 19 日現在

機関番号：34602
 研究種目：基盤研究(C)
 研究期間：2012～2014
 課題番号：24530768
 研究課題名(和文)レジデンシャル・ソーシャルワーク・インディケータの開発

研究課題名(英文)develop of residential social work indicator

研究代表者

武田 加代子(takeda, kayoko)

天理大学・人間学部・非常勤講師

研究者番号：50310636

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,300,000円

研究成果の概要(和文)：レジデンシャル・ソーシャルワーク(RSW)の質を評価し、提供するソーシャルワークの質の向上を目的として、本研究はレジデンシャル・ソーシャルワーク・インディケータの開発を試みた。レジデンシャル・ソーシャルワーカー(RSWr)の業務内容や記録について観察・インタビューすることで、プロセス指標として6項目、プロセス関連指標として6項目、アウトカム指標として3項目を抽出した。インディケータを構成するこれらの項目はソーシャルワーカーの行動を意味しており、アウトカム指標を用いた複数RSWrによるインディケータ使用の結果のコレスポネンス分析等によりこれらの指標を用いることの有効性や効果は確認された。

研究成果の概要(英文)：In order to evaluate the quality of Residential Social Work (RSW), and for the purpose of improving the quality of social work to be provided, this study has attempted to develop Residential Social Work Indicators. Through observation and conducting interviews in relation to the nature business and records of residential social worker (RSWr), six items as process indicators, six items as a process-related indicators, three items as outcome indicators were selected. These items that constitute the indicator represent the behavior of social workers. Accordingly, as a result of correspondence analysis using indicators based on multiple RSWr utilizing outcome indicators, the validity and effectiveness of using these indicators was confirmed.

研究分野：ソーシャルワーク

キーワード：ソーシャルワークの専門性 専門性自己評価 レジデンシャル・ソーシャルワーク 利用者満足度 イ
 ンディケータ 専門職性インディケータ

1. 研究開始当初の背景

(1) 未だ認知度および評価が低い『社会福祉士』

1989年第1回社会福祉士試験が実施され、平成15年以降は毎年その登録者数が1万人を超え、平成25年からは若干下降に転じているとはいえ、推計、15万人以上が有資格者であるにもかかわらず、未だその認知度は低く、実践に対する評価も高いとは言えない。職域拡大に向けた働きかけや教育内容の充実化など、多角的な取り組みがなされてはいるものの、「社会福祉士による実践がクライアントにとって真に有用なものである」との実感を抜きにして、その専門性や有効性が広く認められることは難しい。

(2) 迷いのなかでのソーシャルワーク実践

しかし、すべてのソーシャルワーク実践に通底した専門職性を評価する「ソーシャルワーク専門職性尺度 (SEPI) (南ら 2004) をもとに、高齢者福祉施設での RSW 実践に整合させた「レジデンシャル・ソーシャルワーク専門職性自己評価尺度 (SWPI-R) による特養のソーシャルワーカー (以下、SWer) の調査では、“専門職としての自律性の発揮”を阻害する要因 (自身の判断に対する『迷い』) の存在が確認された (山下ら 2015)。一方で、同様の調査を介護老人保健施設の SWer に実施した際には、「迷い」の存在は認められなかった。居宅生活への復帰ケースが少なく、かつ本人以外との間接的な相談援助の多い特養 RSW は、例えば“疾病の治癒”や“退院”を評価基準とする「医療」、 “ADL の維持・向上”を評価基準とする「介護」と比較して、自らの実践や判断を裏付ける明確な根拠を有していないことや、他職種と共通する“ものさし”での実評価がなされていないことが窺える。加えて、実践展開の際には、利用者や家族の意向を最大限尊重しつつ、かつ他職種との連携を求められることにより、自律性の発揮が非常に困難な状況にあると推察される。

翻って、医療分野では、臨床医療の質を定量的に評価する試みとして、「クリニカル・インディケーター」や「クオリティ・インディケーター」の開発が進んでいる。当該インディケーターの策定においては、医療ソーシャルワーカーの実践が臨床医療の質を裏付ける「説明変数」として組み込まれている。

2. 研究の目的

以上の研究背景から、本研究では、特養 SWer の持つ「迷い」の解消と、その結果としての良質なサービス提供体制の確立を目指

して、エビデンスに基づいた RSW の実践展開に資するべく、実用可能な RSW インディケーターの開発を到達目標とする。具体的には、「どのような介入がどのような効果・結果を生むのか」を明らかにするために、RSW 実践、を可視化し、さらには RSW の目標 (アウトカム) の推定を目指す。

3. 研究の方法

特養において SW 実践を担う「生活相談員」とは別に「レジデンシャル・ソーシャルワーカー (以下、RSWer) を配置するモデル施設をフィールドに、当該 RSWer2 名に密着し、その業務内容や記録について観察・インタビューすることで、業務プロセスの項目化と指標化を試みた。作成したインディケーターを他の特養 SWer (生活相談員) にも使用してもらい、得られた量的データを統計的に検討する。さらに、インディケーター導入による変化や感想についてインタビュー調査を実施し、モデル施設 RSWer へフィードバックする”アクションリサーチ“の手法を用いた。そのため、得られたデータの分析には、量的・質的研究手法を併用する”混合研究法“的手法を採用した。また、アウトカム指標の分析に当たっては”シングルケースデザイン“の手法を取り入れた。

4. 研究成果

(1) RSW インディケーター

プロセス指標

プロセス指標として、「意図的なコミュニケーション (面接)」および「相談援助業務 (日常生活期)」の2種類を開発した。「意図的なコミュニケーション (面接)」は、実施した面接すべてについて、利用者に関する情報を把握・分析し判断する【アセスメント】、ステークホルダーおよびサービス等を調整する【アレンジメント】、エンパワメント視点による利用者の代弁・権利擁護としての【アドボケイト】、適切にサービスが提供されているかなどの【モニタリング】、事故・問題等発生防止のための【リスクマネジメント】、業務上の助言・指導である【コ

ンサルテーション】、計6つの(当該面接において果たした)機能と、当該面接実施の動機となった「起点(『自分から』『利用者・家族から』『第三者から』の3点)」を含めて記録するものである。なお、ここでいう「面接」とは、相談室において行われる“面接形式の相談”のみならず、何らかの目的をもってソーシャルワークの観点からワーカーが行う“意図的なコミュニケーション”すべてを含む。

「相談援助業務(日常生活期)」は、施設生活を「入所前」「入所期」「日常生活期」「退所期」の4期に区分した場合、「日常生活期」に係る重要な6つの相談援助業務について記録するものである。A【他職種が作成する記録のレビュー実施率】の指針は「ソーシャルワークの視点から他職種の記録を毎日読む」であり、分子は「日誌からレビューした人数」および「ケース記録からレビューした人数」、分母は「施設サービス利用者総数」である。B【相談ラウンドの実施率】の指針は「すべての施設サービス利用者1週間に1度以上は意図的な関わりをもつ」であり、分子は「意図的に関わった人数」、分母は「施設サービス利用者総数」である。C【アセスメントシートの作成・見直し実施率】の指針は「ソーシャルワーカー独自の『アセスメントシート』を作成し、3ヵ月に1度以上は見直しをおこなう」であり、分子は「レビューした人数」、分母は「施設サービス利用者総数」である。D【サービス担当者会議への参加率】の指針は「会議に毎回出席し施設サービス計画の適切性を確認する」であり、分子は「(出席回数+欠席時コメントの提出回数)」分母は「サービス担当者会議の開催回数」である。E【他職種へのリクエストに対するフォローアップ遂行率】の指針は「ソーシャル

ワークの視点から他職種へリクエストをおこない、その後の経過について毎回フォローアップする」であり、分子は「記録したフォローアップ数」、分母は「他職種へのリクエスト数」である。これらA~Eの5つの項目に、先のF【意図的なコミュニケーション実施率】を加えることで、ニーズ把握(AおよびB項目)、アセスメント(C項目)、プランニング(D項目)、インターベンション(EおよびF項目)、再度へ、といったいわゆる「ソーシャルワークのプロセス」に応じたインディケータとなり、人と環境との相互作用の接点(インターフェイス)に介入するワーカーの状況を可視化(数量化)することが可能である。

アウトカム指標

「アウトカム指標」として、実際にその日に関わりを持った利用者について、関わりを持った利用者の【表情】(フェイスマークによる5段階評価)、自らの関わりに対する【自己満足度】(アルファベットによる4段階評価)、ワーカーが推測・判断する【利用者満足度】(算用数字による5段階評価)の3項目を作成した。

(2)インディケータの使用および分析

「面接」の傾向の可視化

プロセス指標の「意図的なコミュニケーション(面接)」について、特養SWer6名の1週間分の面接データ(平均56回、全336ケース)をもとに「6機能」と「3起点」のクロス表を作成し、コレスポンス分析を行った。得られた布置図から、「アセスメント中心×家族主導型」「コンサルテーション重視×施設長主導型」といった(機能と起点の組み合わせ

わせからなる)各ワーカーの傾向を統計的に可視化することに成功した。その後「意図的なコミュニケーション(面接)」は、奈良県老人福祉施設協議会が主催する平成 26 年度生活相談員研修の教材として採用され、スーパービジョン資料の一つとして『相談援助&業務マネジメント(日総研)』で特集が組み込まれるに至った(伊藤 2015)。

インディケーター導入によるワーカーの変化およびワーカーによる実践評価の特徴

アウトカム指標導入後のモデル施設における RSWer2 名のインタビュー・データを用いた SWOT 分析の結果、インディケーターの導入は、ワーカーに意図的・積極的なソーシャルワーク実践をもたらし、また、(ケアワーク的な)「利用者の身体状況」とは異なる視点による評価の試みが看取された。さらに、キャリアスライドの経験をもつ特養 SWer1 名のアウトカム指標データを用いたパネル分析によって、独立変数となる「A. 利用者の表情」と「B. (自己の実践に対する)ワーカーの満足度」との間には有意差($p<.000$)があり、両項目と従属変数である「C. (ワーカーが捉えた)利用者の満足度」との間にはいずれも有意な関連($p<.000$)が確認されたことから、上記についての統計的な裏付けが得られた。その際、A・B・C のデータの“バラつき”から、いわゆる「手のかかる」利用者とは違う利用者とは、(手のかかる利用者に対する評価に比べ)手のかからない利用者に対する評価の方がワーカーの判断が曖昧となる傾向が伺えた(個体効果有、推定値大)。

引用・参考文献

伊藤優子(2015)「施設におけるソーシャルワークの指標-レジデンシャル・ソーシャルワーク・インディケーターの活用-」『相談援助&業務マネジメント』(日総研)、103 - 109

南彩子・武田加代子(2004)『ソーシャルワーク専門職性自己評価』相川書房。

山下匡将・伊藤優子・杉山克己・志水幸・武田加代子(2015)「特別養護老人ホーム生活相談員の専門職性 ソーシャルワーク専門職性自己評価尺度(SWPI)を用い

た検討」『名古屋学院大学論集(社会科学篇)』51(4)、201-214.

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)

山下 匡将、伊藤 優子、杉山 克己、志水 幸、武田 加代子、「特別養護老人ホーム生活相談員の専門職性・ソーシャルワーク専門職性自己評価尺度(SWPI)を用いた検討」、『名古屋学院大学論集(社会科学篇)』、査読有、51(4)、2015、201 - 214

〔学会発表〕(計 4 件)

山下 匡将(代表者)、志水 幸、伊藤優子、杉山 克己、武田 加代子

「レジデンシャル・ソーシャルワーク・インディケーターの開発 満足度評価によるアウトカム指標作成に向けたアプローチ」

日本社会福祉学会第 62 秋季大会、日本社会福祉大学、2014 年 11 月 30 日

伊藤 優子(代表者)、志水 幸、山下匡将

「レジデンシャル・ソーシャル・ソーシャルワーク・インディケーターの開発 特別養護老人ホームにおける Process 関連指標モデルの構築」

Joint World Conference on Social Education and Social Development

メルボルン、2014 年 7 月 9 日 ~ 12 日

山下 匡将(代表者)、志水 幸、杉山克己、伊藤 優子、武田 加代子

「レジデンシャルソーシャルワーク・インディケーター」開発の試みー特別養護老人ホームにおける生活相談援助機能の可視化

日本ソーシャルワーク学会第 30 回大会、2013 年 6 月 29 日、仙台白百合大学

伊藤 優子(代表者)、志水 幸

「レジデンシャル・ソーシャルワークにおける専門職性の深化と迷いのスパイラル構造」

Joint World Conference on Social Work
Education and Social Development

ストックホルム、2012年7月8日～12
日

〔図書〕（計0件）

〔産業財産権〕

出願状況（計0件）

名称：

発明者：

権利者：

種類：

番号：

出願年月日：

国内外の別：

取得状況（計0件）

名称：

発明者：

権利者：

種類：

番号：

出願年月日：

取得年月日：

国内外の別：

〔その他〕

- ・2014年12月17日、レジデンシャル・ソ
シャル・ワーク インディケータの一部
を使用しての生活相談員研修（2）

於：奈良県朗院福祉施設協議会

- ・2014年10月31日、レジデンシャル・ソ
シャル・ワーク インディケータの一部
を使用しての生活相談員研修（1）

於：奈良県老人福祉施設協議会

6. 研究組織

(1)研究代表者

武田 加代子（天理大学非常勤講師）

研究者番号：50310636

(2)研究分担者

- ・伊藤 優子（龍谷大学・短期大学部・准教
授）

研究者番号：00441204

- ・山下 匡将（名古屋学院大学・経済学部・
講師）

研究者番号：00460551

- ・志水 幸（北海道医療大学・看護福祉学部・
教授）

研究者番号：10265100

- ・杉山 克己（青森県立保健大学・健康科学
部・准教授）

研究者番号：30278262

(3)連携研究者 なし

研究者番号：

(4)研究協力者

早川 明（秋田看護福祉大学・講師）