

## 科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 28 年 6 月 9 日現在

機関番号：30106

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2013～2015

課題番号：25870651

研究課題名(和文) 介護老人福祉施設の生活相談員による入居者家族への支援に関する実証的研究

研究課題名(英文) Support for families by social workers in nursing home residents

## 研究代表者

畑 亮輔 (HATA, Ryosuke)

北星学園大学・社会福祉学部・講師

研究者番号：60632528

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,800,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は、介護老人福祉施設の生活相談員による入居者家族支援について明らかにすることを目的とした。

文献研究で生活相談員による入居者家族支援を整理し、生活相談員を対象としたアンケート調査及びインタビュー調査を行った。アンケート調査の分析の結果、生活相談員は入居者家族との信頼関係構築を主として、直接的・間接的な方法を含めた多様なアプローチによって入居者家族支援を行っていることが示唆された。また、インタビュー調査の分析結果では、入居前から入居中期には信頼関係構築、心理的支援、本人と入居者家族との関係形成支援を行い、その後人生の最終段階における支援に移行するというプロセスが明らかとなった。

研究成果の概要(英文)：The purpose of this research is to clarify how social workers support family members of nursing home residents. To attain this purpose, literature reviews, cross-sectional mail survey and interviews with social workers of nursing homes are carried out. As the result of cross-sectional mail survey, social workers build trusting relationship with family members and support them with various ways. And though analysis on interview with social workers of nursing homes, it is shown that social workers do building relationships with family members, providing them emotional care and supporting them to rebuild relationships between residents and them from before moving into nursing home to after the move has arrived. After that social workers provide family members end-of-life care (ex. supporting to understand and be prepared the anxiety, making time to listen to them at the end of life, helping them to decision making about end-of-life care).

研究分野：高齢者福祉

キーワード：介護老人福祉施設 生活相談員 入居者家族支援

### 1. 研究開始当初の背景

高齢者の介護が社会問題として取り扱われるようになって久しい。また、介護保険施行後においても家族介護者に対する支援の必要性が指摘されてきたが、その中には在宅介護を行っている家族介護者に言及したもののだけでなく、在宅介護が難しくなり施設入居した高齢者を介護していた家族への支援に関するものも含まれている。

それらにおいては、施設で生活をする高齢者の家族介護者への支援について、高齢者本人と家族介護者との関係調整が大きな課題になっていることが指摘されてきた。つまり、在宅で介護を行っている時には、高い介護負担を抱えつつも良好な家族関係だった高齢者と家族介護者が、高齢者の施設入所以降に疎遠になってしまうという状況がしばしば見受けられることが明らかになっている。

国内外における先行研究によって、施設に入所した高齢者の家族の多くは入所後も高齢者との関係を維持したいと考えているものの、高齢者を入所させたことに対する罪悪感など複雑な感情を抱いており、自らの役割や高齢者との関係を再構成することが明らかになっている。このような時期に家族が高齢者のケアに参加できるように支援することは、家族の複雑な感情を緩和し、入所を肯定的に捉える過程を援助することにもつながることが指摘されている。他方で、入居した高齢者についても、入所後の生活における情緒的安定といった側面から家族との関係維持は重要となってくる。これらのことより、前述のように入所をきっかけに高齢者と家族との関係が疎遠になってしまうような状況は、高齢者および家族の両者にとって望ましい状況とは言い難く、入所後も関係を維持あるいは再構築できるような施設側からの支援が重要であり、その実践方法の体系化が求められているといえるだろう。

しかし、このような高齢者入所施設における入居者家族への支援について焦点をあてた研究は散見されるものの、基礎資料の収集やインタビュー調査に基づく探索的な分析の段階の研究が多く、実際に入居者家族がどのような支援を必要としているのか、それに基づいて施設側はどのような支援を実践しているのか、さらにその実践に関連する要因も含めて体系的に検証した研究はあまり見られない。

### 2. 研究の目的

本研究では、日本においても高齢者の入所施設として主たる役割を果たしている介護老人福祉施設に焦点を当て、(1)介護老人福祉施設の生活相談員(以下、生活相談員)がどのような家族介護者支援を実践しているのか、またそれに関連する要因について探索的に検討すること、そして(2)(1)の結果を踏まえて生活相談員による入居者家族支援の実践構造およびその関連要因を明

らかにすること、そして(3)生活相談員による入居者家族支援について関連要因も含めた実践モデルを構築し、確認的な分析手法を用いてモデルの検証を行い、当該実践モデルに基づき、生活相談員による入居者家族支援の評価基準にもなりえる基本指針を提言することを当初の目的とした。

### 3. 研究の方法

上記の研究目的に向けて、本研究ではまずこれまで行われてきた高齢者の入所施設における入居者家族への支援に関する文献研究を行い、入居者家族支援の実践内容と課題について整理し、さらに生活相談員を対象にしたインタビュー調査によって入居者家族支援の探索的に検討した上で、質問紙によるアンケート調査によって生活相談員による入居者家族支援に関する実践モデルを検証する予定としていた。

しかし、文献研究の結果、入居者家族支援の必要性について様々な観点から論じているものは見られるものの、生活相談員による具体的な入居者家族支援について検討した研究はほとんど見受けられず、それらを基にインタビューガイドを作成することが難しい状況となった。

そこで、当初の予定を変更し、まず生活相談員が入居者家族支援としてどのような取り組みを行っているのかについて広範に把握するために、生活相談員を対象とした自記式郵送調査を実施し、自由記述形式の質問によって入居者家族支援として行っていること、またそれを行う上での課題について把握した。その後、アンケート調査に対する分析の結果明らかとなった入居者家族支援に関する内容を基に、インタビュー調査を実施し、各支援の関係性等について詳細な聞き取りを行い、質的分析方法(M-GTA)を用いて入居者家族支援のプロセスについて検討した。

### 4. 研究成果

本研究では、上記の通り高齢者施設の入居者家族支援に関する文献研究、生活相談員を対象とした自記式郵送調査、そして生活相談員に対するインタビュー調査を実施した。以下に、それぞれの調査の結果明らかになった研究成果について論じていく。

#### (1) 高齢者施設の入居者家族支援に関する文献研究

高齢者施設の入居者家族および入居者家族支援に関する文献研究を行い、入居者家族の状態や状況およびこれまで行われてきた入居者家族支援について整理した。

入居者家族の状態や状況に焦点を当てた研究の結果においては、入所前の段階から入居者家族は入所生活に向けて心配していたり、また親や配偶者を施設に入所させることについて心理的な負担を感じていることが示されていた。また、入所後には、近しい親

族を施設に入所させたことに罪悪感を有しており、これらが在宅介護の頃から継続して感じている負担に加わった結果として、抑うつ傾向や身体症状を有している者、また精神的健康を害している者も一定の割合でいることが明らかになっている。この精神的健康に関しては、様々なソーシャルサポートを受けている入居者家族に置いては有意に高くなっており、様々なサポートが入居者家族にとって重要であることがわかる。この点に関連して、入居者家族に対する施設（職員）との交流機会が重要であることを指摘されている。他方で、面会時間が長い入居者家族ほど精神的健康は有意に低いという結果も示されており、入居者本人との関係性は非常に複雑であることが分かる。つまり、施設入居後には入居者と入居者家族との関係の再構築の重要性が指摘されているものの、面会機会が多いような入居者と入居者家族の関係であればどちらも精神的な健康を維持しているというわけではなく、両者の関係性については単純な面会機会や時間だけでは把握することが難しいことが考察された。

入居者家族支援に焦点を当てた研究の成果においては、入居者家族を支援が必要な者と捉える視点から支援の必要性や具体的に実施されている支援、不足している支援について論じられていることが明らかになった。入居者家族を要支援者と捉える研究においては、上記のように入居者家族の精神的な負担や介護者としての役割の再構築を支援することの重要性が論じられており、そのためには施設の専門職による面接や相談援助、施設での入居者との交流のための行事の開催などが行われているもののピアサポートとしての効果が期待できる他の入居者家族との交流、さらにはそのような機会を保障するための施設内での物理的な場の確保などが不足していることがそれぞれ指摘されていた。また、このような入居者家族に対する支援の必要性があるものの、施設職員が理解する入居者家族の位置づけは主に入居者支援における協力者であり、入居者家族支援の必要性を十分理解していない状況が散見されることについても指摘されている。加えて、その背景には入居者家族と施設職員との意識にずれが生じていることや、入居者家族からの苦情がそのずれを是正しつつ施設職員が入居者家族への支援を行うプロセスの入り口になっていることなどが示されていた。

しかしながら、介護老人福祉施設の生活相談員が具体的に入居者家族にどのような支援を行っているのかについて網羅的に調査した研究は見受けられず、またその支援のプロセスについても十分な成果は蓄積されていないことが明らかとなった

## (2) 生活相談員を対象とした郵送調査

上記の文献研究の結果を踏まえて、生活相談員による入居者家族支援について網羅的

に把握することを目的に、介護事業所検索を用いて、2015年2月1日時点にA県内に所在する介護老人福祉施設全312カ所を対象に自記式郵送調査を実施した。調査対象者は、各施設における現業の生活相談員であり、調査回答時点で当該施設において最も生活相談員歴が長い者とし、調査票及び依頼文書に明記した。調査票では、施設と回答者の基本属性に加えて、施設の生活相談員が実施している入居者家族への支援・関わりについて自由記述形式で回答を求めた。

分析では、まず生活相談員による入居者家族への支援・関わりの自由記述回答に対して、テキストマイニングにより形態素解析（分かち書き）を行った。そして、言語学的手法を用いた上で、分析者による編集を行い、カテゴリを作成した。さらに、抽出されたカテゴリ間の関係性を検討するために、コレスポネンズ分析を実施した。

調査における倫理的な配慮として、研究の趣旨を説明する依頼文に調査への協力は任意であること、調査へ協力しない場合にも一切の不利益は生じないこと、匿名性とプライバシー保護を遵守すること、研究目的以外には調査の結果を利用しないこと、そして調査内容や倫理的な課題について疑問がある場合の問い合わせ担当者の連絡先を明記し、調査票とあわせて郵送した。そして、調査票の返送をもって調査依頼に同意を得たこととした。回収された調査票は全てデータ化し、外部からアクセスできないよう厳重に管理を行い、調査原票についても研究者の管理下において鍵のかかるロッカーに保管した。

調査の結果、回収率は34.6%（N=108）であった。回答者の基本属性として、性別が男性72名/女性36名、平均年齢40.4歳、そして生活相談員の平均経験年数6.8年だった。また、施設の基本属性は、ユニット型31施設、従来型69施設、併設型8施設、平均入所定員76.7人、そして平均要介護度が3.7であった。そして生活相談員による入居者家族への支援・関わりの自由記述回答に対してテキストマイニングによる形態素解析を実施した結果、出現頻度が高かったコンセプトは、「家族」、「説明」、「報告」、「入居者」、「施設」、「相談」等であった。次に、言語学的手法を用いてカテゴリの作成し、生活相談員による入居者家族支援・関わりと関係が弱いカテゴリを削除するなど編集を行い、『家族』、『相談』、『報告』、『説明』、『対応』、『調整』、『生活』、『支援』、『連絡』、『代行』、『行事』、『制度』、『介護』、『苦情』、『サービス』、『作成』、『受診』、『依頼』の18カテゴリを生成した。そして、カテゴリ間の関係性について検討するために、コレスポネンズ分析を実施した結果、『調整』、『受診』、『苦情』、『介護』が集まって布置されており、これを“利用者の日頃の介護や受診及びそれに付随する苦情への対応”という支援として解釈した。また、『制度』、『説明』、『連絡』という3つのカテゴリが固まっ

ており、“制度等に関連する説明や連絡”という関わりが行われていると推察した。さらに、『行事』、『報告』、『作成』という3カテゴリのまとまりを“施設の行事等に関する計画や様々な報告の作成”と考えた。加えて、『依頼』と『対応』とが近隣しており、これは“入居者家族との協働”を表していると考えた。最後に、残りの6つのカテゴリを合わせて“相談や代行など入居者家族に対する支援”であると解釈した。

以上の結果より、生活相談員は、入居者家族に対して多岐にわたる支援・関わりを行っていることが明らかになった。まず、生活相談員は、入居者家族に対して制度等に関して連絡・説明を行うと同時に、入居者に関する様々な手続き等を代行していること、さらに入居者家族との直接的な関わりだけでなく、入居者家族支援という視点から様々な行事に取り組んでいることが示唆された。また、重要な点として、生活相談員は入居者家族への支援に取り組みつつ、入居者への支援において入居者家族との協働関係を構築していることが推察された。

しかし、生活相談員による入居者家族支援については網羅的に把握できたものの、自由記述形式でのアンケート調査では、回答の量・質にばらつきがあり、上記の5因子を構成概念とする生活相談員による入居者家族支援の仮説モデルを検討するには課題があると考えられる。

### (3) 生活相談に対するインタビュー調査

自記式郵送調査を基にした分析結果と研究の限界を踏まえて、入居者家族の支援プロセス、そして支援における課題等について検討することを目的に、生活相談員を対象としたインタビュー調査を実施した。

インタビュー調査の対象者は、上記の郵送調査において設定していた今後の追加調査への協力の可否に関する質問に対して「実施を希望する」「協力しても構わない」と回答した41名の生活相談員から、アンケート調査における入居者家族への支援・関わりについての回答を参考に20名を選出し、電話でインタビュー調査への協力依頼を行った結果、承諾を得た17名の生活相談員である。対象者の基本属性について、性別は男性14名、女性3名、平均年齢が34.5歳、生活相談員としての平均経験年数は4.5年、介護老人福祉施設での平均勤務年数は6.8年、社会福祉士の有資格者は12名であった。

インタビュー調査に際しては、事前に調査対象者に送付したインタビューガイドを基に半構造化面接の手法を用いて実施した。インタビューガイドに記載した主な質問項目は、施設入居者の特性（平均要介護度・経済的状況・入居前住所・家族状況等）、施設入居者家族の特性（年齢層・居住場所・関心・信頼関係の状況・苦情等）そして入居者のご家族（以下、ご家族）への関わり・

支援の目的について、上記の目的に向けて、それぞれどのような関わり・支援を実施しているか、十分に行えていない支援など家族への関わり・支援における課題点、課題が生じている原因、家族への関わり・支援の最終的な目標について、である。

インタビュー結果から逐語録を作成し、それに基づいて質的分析を行った。分析の結果、生活相談員による入居者家族支援として、入居前、入居初期、入所中期、そして最終段階というプロセスでの支援が実施されていることが明らかとなった。

まず入居前における支援については、会合人福祉施設の入居者の入所前の居住場所によってその内容が異なることが示された。入居前に在宅で生活をしている入居者家族に対しては、多くの生活相談員が入居後の生活に関する説明や情報提供によって施設生活に対する心配を軽減するための心理的支援と、入居予定者本人のデイサービスやショートステイの利用を通じた入居者家族との関係構築に取り組んでいた。他方で、入居前の居住地が介護老人保健施設等の施設であった場合には、すでに入居者家族は施設生活に慣れていることが多いため、施設生活に向けた心配への心理的支援はあまり実施おらず、また入居に向けた調整についてもその時点で入居している施設職員との連絡が主となるため、入居前の支援は事前の施設案内や説明の機会などに限定されていた。

そして入居初期での支援では、それまで在宅で生活していた入居者の家族に対しては生活相談員と入居者家族との信頼関係構築を主として、施設生活に向けた不安や身内を施設に入居させたことの罪悪感への心理的支援、そして入居者本人と入居者家族との関係の再構築に向けた支援が行われていた。とりわけ、初めて施設生活を体験する入居者家族に対しては、施設生活への理解を促し、新しい生活に肯定的に適応することを目的とした説明や相談援助が重要であることが示唆された。他方で、入居前も老健等の施設で生活していた入居者の家族に対しては、信頼関係構築のための支援は行うものの、施設生活に慣れており、入居者本人と入居者家族との関係の再構築や施設生活への適応といった支援はあまり実施されていなかった。ただし、それまでの施設生活において、入居者本人へのケアを施設に任せきりにして、入居者家族としての関わりが薄くなってしまっている場合には、施設職員の役割の限界と入居者家族だからこそ果たせる役割について説明を行うことで、入居者本人と入居者家族との関係の再構築に向けた支援が行われていた。

入居中期においては、入居者本人のケアの質の維持・向上を目的に、入居者家族との信頼関係の維持に向けた関わりや、入居者家族に関する情報提供が行われていた。しかしながら、この段階においてはあまり施設に來所

せず、入居者との関係が薄くなってしまいう入居者家族へのアプローチが十分にできていないという課題が明らかとなった。また、遠方に在住しているため来所回数は少ないながらも入居者に關心を持っている入居者家族に対しては、体調不良等に関する連絡はしているものの、良いことに関する連絡が不十分となってしまうという課題も示された。そのような入居者家族は施設から連絡があると問題が発生したと考えてしまい、施設からの連絡に否定的なイメージを有しているために、さらに生活相談員（施設）から連絡がしにくくなるという悪循環があることも考察された。

そして入居者の最終段階の支援としては、まずそれ以前に入居者家族と面接等で入居者の人生の最終段階について考えてもらう機会を設定し、また事前に希望を把握するとともに、入居者の最期に向けた心理的な準備ができるよう支援を行っていた。そして入居者の体調変化時に入居者と再度面接を行い、容態や予後について医師の見解等も交えつつ説明し、人生の最終段階の過ごし方に関する選択肢の提示とそれぞれのメリット・デメリットの説明を行い、入居者本人また入居者家族が納得できる最期を迎えられるように意思決定支援に取り組んでいた。またその中では揺れ動く入居者家族に寄り添う支援や、他の家族員との関係調整、他の家族員との関係に起因する心理的負担への支援など、重点的な支援が行われていることが示された。そしてこれらの支援については、入居者の死後における入居者家族の様子やその関わりを基に、その入居者家族支援の実践の振り返りと評価を行っていた。ただし、これらの最終的な実践について、客観的に評価する機会が保証されておらず、十分な振り返りを行うことができていないことも課題として明らかとなった。

今後はこれらの研究成果をさらに検討・精査していき、当初の予定であった生活相談員による入居者家族支援の評価基準にもなりえる基本指針について取りまとめていく予定である。

## 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0件)

〔学会発表〕(計1件)

畑 亮輔、介護老人福祉施設の生活相談員による入居者家族への支援；自由記述回答に対するテキストマイニングによる分析．2015.9.日本社会福祉学会第63回秋季大会

〔図書〕(計0件)

## 6．研究組織

(1)研究代表者

畑 亮輔 (HATA, Ryosuke)

北星学園大学・社会福祉学部・専任講師

研究者番号：60632528