

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 27 年 6 月 22 日現在

機関番号：24402

研究種目：基盤研究(C)

研究期間：2012～2014

課題番号：24530709

研究課題名(和文) 精神保健福祉分野における生活支援・介護サービスプログラムの評価研究

研究課題名(英文) Evaluation study of assisted living and in-home care service program in mental health welfare

研究代表者

清水 由香(丸山由香)(Shimizu, Yuka)

大阪市立大学・大学院生活科学研究科・助教

研究者番号：90336793

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,300,000円

研究成果の概要(和文)：精神障害者を対象にしたホームヘルプサービスにおける支援効果と効果的支援の特徴について、面接調査と質問紙調査により検討した。ホームヘルプサービスによる支援の効果は、利用者に心理面と社会的機能の安定と活性化をもたらしていた。利用者との信頼関係の構築が、支援の成果でもあり、かつ支援効果に影響する条件にもなっていた。効果的支援の特徴は、1)利用者にあわせながら関わっていくこと、2)共同作業を介して、対話をしながら生活ニーズを明確化していくこと、3)ニーズアセスメントと支援を繰り返しながら、より最適な支援を探索していくプロセスを含む協働的支援であると考えられた。

研究成果の概要(英文)：Features of support outcomes and effective support in the home help services for persons with mental disabilities were explored by qualitative research and questionnaire survey. Outcomes of home help service, were resulted in stability and activity of the psychological and social functions to the user. That the user build a relationship of trust with home helper, it is also a result of the support, and at the same time, was also a condition affecting the support effects. Characteristics of effective assistance, was collaborative support. It's composed of the following meaning. In other words, process them, 1) that the helper is going to support, while according to the state of the user, 2) continue to clarify the living needs by dialogue through the cooperative work, and 3) repeat the support and needs assessment but that it is to find the optimal approach.

研究分野：精神保健福祉

キーワード：精神保健福祉 ホームヘルプサービス 協働的支援 支援効果

1. 研究開始当初の背景

(1) 2002年に精神障害者を対象にした居宅介護の制度が導入されて10年以上経過した。障害者福祉分野が統合された法制度へとその間に変遷しており、制度導入時期に比較して、精神障害者ケアに関する制度的環境の変化から、精神保健福祉に特有の課題が把握しにくい状況となった。現制度のもとでの実践の評価が必要である。

(2) 精神保健福祉分野において、地域移行が進められており、地域生活支援のなかでも個別訪問型の支援メニューも充実してきた。精神科訪問看護や包括型地域生活支援(ACT)の評価研究は先行しているが、居宅介護の評価に関する研究は乏しい。支援の質の向上をめざす上でも実践ガイドラインの確立が求められていると考える。

2. 研究の目的

(1) 精神障害者を対象にしたホームヘルプサービスは制度的な変遷を経ていることから、国内の先行研究を時系列で整理し、今後の研究の課題を抽出すること、およびホームヘルプサービスをプログラムとして評価することを念頭に置き、支援の効果やサービス構成要素として何が重要であるのか、抽出し整理することを目的とする。

(2) 精神障害者を支援するホームヘルパーが認識する支援の効果評価の視点および支援の特徴を明らかにする。ホームヘルプサービスの機能には、家事や介護といった生活行為の補完的支援にとどまらず、それらが媒介機能を持ち、ソーシャルワーク的な機能を持つと考えられる。とくに、精神障害者を対象にした支援においては心理面や精神面の配慮が必要であるが、以上をふまえた支援の特徴を抽出し、家事援助を介した生活支援の価値を再評価しうる実践の視座を明示することが目的である。

(3) (2)をふまえて、本調査研究を一次調査と位置付け、精神障害者を対象にした居宅介護におけるサービス提供に対する効果の評価視点について管理者等を対象に把握する。

(4) (2)、(3)をふまえて詳細な支援の特徴の探究を二次調査とする。ホームヘルプサービスの援助姿勢として「共同作業」を介した「協働的支援」の支援機能の特徴と支援の効果明らかにする。

3. 研究の方法

以下、研究の方法から研究成果までの()番号は、研究目的の番号の内容に対応する。

(1) 欧米では公的サービスとして精神障害者へのホームヘルプサービスについての研究論文は見当たらず、国内のみで文献収集した。医学中央雑誌、CiNiiのデータベースから「精神障害者」「ホームヘルプサービス」の組み合わせ、および会議録を除き検索した。

(2) 本研究は質的研究方法を採用しているため、目的に沿う対象者(以下、協力者)選定が必要である。精神障害者を対象にしたホームヘルプの特徴を抽出するために、調査協力者の条件として、経験が2年以上あり、精神障害者への在宅での支援経験があるヘルパーを対象とした。協力者は機縁法により抽出をした。調査内諾の得られた12名に対して、研究者が改めて協力依頼し承諾を得た。協力者の年齢は、平均が46.2歳で、男性が2名、女性10名であった。ホームヘルプ事業所の勤務経験年数の平均は8.5年であった。

2012年11月30日～2013年1月18日に個別に半構造化面接を実施した。実践を語りやすいように、印象に残った利用者の支援経過を想起していただき、支援内容、配慮点や工夫、利用者の生活の変化を語っていただいた。また、許可を得て面接内容をICレコーダーに録音した。録音データを逐語に起稿した。録音時間は一人平均62.2分であった。

分析においてはQualitative Data Analysis(QDA)ソフトウェアのMAXQDA ver11.0を用いた。このソフトにより、文脈や意味のまとまりを持つ文書セグメントの切りぬき、検索用コードの割り当て(コーディング・コード化)、似たものをまとめてサブカテゴリー、およびカテゴリーを作成した。その複数のカテゴリーをグループ化し上位概念として中核カテゴリーの生成を行った。

(3) 調査対象者の事業所選定は、A府県下のWAM-NET(独立行政法人福祉医療機構が運営する情報サイト)から、障害者指定居宅介護事業の認可を受け、提供対象に「精神障害者」と掲げられている居宅介護事業所を抽出した[平成25年12月10日現在 1419か所]。1419か所のうち住所不明、休止、廃業などあり、最終的にアンケートは1357か所に発送した。返答数が少ないことから、葉書にてアンケート返信の再度の依頼状を送り、2014年2月7日より4月14日までの449通で調査票回収終了(調査票回収率33.1%)とした。

この調査の内容は、精神障害者へのサービス提供実績、サービスによる効果を利用者の生活変化としてどの視点で評価すべきと考えているか、支援効果に影響する要因はどのようなことか、またどのような機関や専門職との連携をもっているか、事業所管理者等の立場から回答を得た。また、同時に事例検討を中心とした研究会への参加者意向を確認することも調査を行った。

(4) 二次調査は事例を検討するため、「精神障害者ホームヘルプサービスにおける協働的支援を考える研究会」を組織化した。参加者は、17名で、いずれも事業所の管理者あるいはサービス提供責任者である。

共同作業を伴う支援を提供している事例の提供をお願いし、その事例を参加者と共に振り返り議論する方法とした。予めワークシートを配布し、基本情報や支援のポイントを

参加者に整理していただいた。そのワークシートでまとめた内容に基づき、口頭で事例を報告していただいた。ファシリテーター（研究者）がホワイトボードにまとめながら、参加者と共に事例を振り返り討論した。研究会は14回開催した。また、予定した研究会で事例検討できなかった3名に対して、個別面接を実施した。時間は1回90分程度である。

焦点を当てるべき課題を以下のように設定した。

・主な準備内容：共同作業や見守りながらの支援の具体的な方法は？

・共同作業や見守りの際に、ヘルパーが配慮していることやうまく効果を引き出すために工夫していることは何か

・共同作業や見守りは利用者のどのようなことに働きかけているか

・利用者のどのような変化に効果がみられているか、また心理的、社会的な生活面のどこに働きかけているのか

・共同作業がうまくいかない場合はどのような時や状況にある場合か。

4. 研究成果

(1) 先行研究について、2002年の国制度化になる前、制度化以降、障害者自立支援法以降の3期に分けて整理した。

精神障害者を対象にしたホームヘルプサービスの研究は、大きく分けるとヘルパーを対象とした精神障害者に対する認識、支援の困難感や負担感に着目した研究。これは提供プロセス上の課題を取り扱っているものである。構造評価に関わる要素についての研究である。連携や協働が効果的にいくためのケアマネジメント体制やケアマネジメント従事者(相談支援専門員)の存在やヘルパーの人材養成や研修に関する着眼点である。サービスの効果としてのアウトカムと、そのアウトカム関連する環境としてプロセスに関わる連携や協働に焦点をあてた研究である。

の困難感や負担感をめぐる課題の取り組みが多く、のサービスの効果の指標はある程度示されているが、なぜそのような効果があるのか、その効果に関連する特徴的な支援が何かは、かいめいされておらず、研究の必要性があると考えられた。

(2) 精神障害者を対象にしたホームヘルプの支援機能とヘルパーの支援姿勢や態度、などに関わるコードは247コード抽出された。分析の結果、【心理面、社会的機能面の安定と活性化をもたらす生活行為の支援】、【共にいることから始まる支援】、【共にいるところから展開する支援】、【あわせていきながらかわり続けること】の4つの中核カテゴリーと12のカテゴリーに整理された。

表1 精神障害者へのホームヘルプの支援機能とヘルパーの支援姿勢や態度の分析結果

【心理面・社会的機能面の安定と活性化をもたらす生活行為の支援(43)】

- ・複合的意味をもつ家事援助(13)
- ・生活マネジメント支援(15)
- ・心理・社会面の支援(15)

【共にいることから始まる支援(72)】

- ・利用者の心身状況にあわせて心理的負担をかけない配慮方法(33)
- ・穏やかで、落ち着いた態度のコミュニケーション(15)
- ・否定せず本人を受け入れる(20)
- ・本人の生活の場で本人の生活を把握すること(4)

【共にいるところで展開する支援(18)】

- ・傍で状況や感情を感じ、寄り添う(8)
- ・変化に向けた働きかけ(10)

【本人にあわせていきながら関わり続けること(94)】

- ・距離を見極めつつ関わりながら関係構築(11)
- ・関わりながら利用者の理解を深めて支援の最適化に向かうこと(36)
- ・利用者にあわせながら根気強く柔軟に関わる(47)

注)表【中核カテゴリー】・カテゴリーを示す。() 数値は含有するコード数である。

精神障害者を対象にしたホームヘルプの第一の特徴として、共にいること、共に行うことを通して、精神障害やその人の生活経験、生活のしづらさについて、利用者もヘルパーとも相互に見合い、理解を深めあえることである。アセスメントと支援の継続的な繰り返しのなかで、須加美明の指摘するところの「利用者のもつ可能性を実現していくための『変革の要素』への具体的な働きかけの戦略」であると考えられる。

第二の特徴は、理解を深めた後に、関わり続けながらどのようなタイミングでどの程度、かかわっていくか探りながら見極め、かつ柔軟に対応することである。疾患、障害の特性から病状や気分には波があり、また対人的な緊張が強い場合は支援の拒否も往々にしておこる。介護保険との比較であるヘルパーは介護保険の計画通りの四角四面な対応では難しく、四角に描かれたところをいかに丸くみていくか、という視角を持っておくことを語った。ヘルパーは利用者との対話を通して変化の契機になるような隙間をみつけて関わるような長期的、継続的な支援を保障できることが求められる。そして柔軟な対応をとることができるようなサービス提供システム、制度の枠組みを精神障害者を対象にしたホームヘルプサービスは備えておくべきである。

本研究から精神障害者を対象としたホームヘルプでは、生活行為の支援、とくに家事援助は利用者の生活変化を惹起する機能をもち、共にいる、共に行うことに特徴がみ

れた。共に行う家事援助は、障害福祉領域において制度面で評価されていない。その機能の意味を鑑み、今後、再評価されることが求められる。

(3) 質問紙調査の結果

回答した事業所の特性、回答者の属性

法人種別：「営利法人」65.7%、「社会福祉法人」17.8%、「特定非営利活動法人」11.4%、他。ホームヘルプの対象者の傾向：「主に介護保険利用者」32.7%、「どちらかといえば介護保険利用者」33.0%、「どちらかといえば障害者」14.1%。回答者の役職：「管理者とサービス提供責任者の兼務」32.9%、「サービス提供責任者と臨時的ヘルパー業務」29.8%、「管理者業務に専念」14.2%、他。

経験年数：平均 9.16 年 / 最小値 - 最大値 0.5 年 - 22 年 / 10 年以上経験者が 59.6% を占めた。

サービス提供実績については、449 事業所のうち、306 か所 (68.2%) が直近 1 年間に精神障害者への居宅介護の提供実績があった。派遣依頼があった時の対応については、「どちらかといえば断っていることが多い」10.7%、「ほぼ断っている」7.1% が存在し、派遣を断る理由 (80 事業所) については、「ヘルパー数が少なく、派遣調整が困難」78.8% (63 か所)、「精神障害者にうまく対応できる援助技術や経験あるヘルパーがいないため」45.0% (36 か所)、などであった。

以下、精神障害者にサービス提供を行っている事業者のみ回答を集計した。

連携機会が多く持たれているのは、「時々ある」、「よくある」と「いつもある」を合計して、「障害者相談支援事業所・相談支援専門員」(62.1%)、「介護支援専門員」(20.9%)、「地域活動支援センターなど障害者福祉サービスの職員」(49.6%)、「他の居宅介護事業所」(47.1%) であった。

しかし、「よくある」と「いつもある」を合計しても「障害者相談支援事業者・相談支援専門員」は 31.4% であり、介護保険の介護支援専門員との連携に比較すると障害福祉サービスで領域ではケアマネジャー役割との連携の少なさが目立ち、課題になっていた。

精神障害者への居宅介護による支援の効果に対する評価を 20 項目設定してたずねた結果、「効果がとてもある」、「効果がややある」の合計の割合が高かったのは、「支援者と信頼関係を築くことができるようになる」(80.0%)、「気持ち明るくなり、笑顔がみられるようになる」(75.1%)、「生活リズムが規則的になる」(73.9%)、「居宅で安全に生活できる」(73.2%)、「服薬、通院など健康管理行動がとれる」(67.3%) であった。これは、訪問とそこでのヘルパーとのコミュニケーションによってもたらされる効果が特徴として表われていると考える。「家事の遂行能力の向上は、支援の効果として認識されている割合は高い方ではあるが、訪問により在宅生活の生活状況とその安全性の把

握・確認がなされ、そして訪問スケジュールを機軸に、生活リズムや食事時間の規則性に伴う服薬習慣や通院行動の定着へとつながっていくことの効果が認識されていた。

「効果の判別が困難」、あるいは「効果はない・あまりない」の合計の割合が高かったのは「家族との関係の調整がはかれる」(52.7%)、「将来の生活の夢や希望が語られるようになる」(51.7%)、「地域生活に対する自信が高まる」(50.3%)、「自尊感情が肯定的に変化」(48.3%) であった。

評価の困難性について、自由回答にいくつか記載がされた。精神障害者の特性として、病状や情緒面で不安定になることがあり、支援の効果を評価、ならびに生活機能のアセスメント自体が難しいという指摘があった。横断的断面で評価することは難しいが、縦断的に評価する視点も必要であると考えた。

精神障害者への居宅介護を提供するにあたり、その支援の効果が高まることや支援の効果を確実にしていくためにどのような条件や要因が重要だと考えるのかをたずねた。「かなり重要」から「重要ではない」の 4 件法でたずねた。「かなり重要」の割合が高かった上位項目は、「ヘルパーが利用者と信頼関係を構築できること」(77.1%)、「同じ利用者に関わるヘルパー同士の情報伝達や連携がとれること」(72.2%)、「ヘルパーが精神障害者の状況にあわせてコミュニケーションがとれる」(70.9%)、「精神障害者の気持ちに寄り添いながらヘルパーが行動できる」(68.3%)、「相談支援専門員との連携、協働体制がとれること」(65.0%)、「サービス利用開始後、利用者からの苦情を把握し対応すること」(63.7%)、「精神障害者へのケアを気軽に相談できる機関や相談員が身近なネットワークに存在していること」(60.8%) であった。主にはヘルパーが利用者との信頼関係構築を基盤にした利用者の理解 (苦情にも利用者の志向性やパーソナリティや対応の傾向が理解できるので) に沿った支援と、相談支援専門員を含めた、支援について相談できる外部および内部 (同僚) のネットワーク資源であった。

～ をまとめると、精神障害者へのサービス提供は、提供可能としている事業所でも実際は提供していないところ、依頼を断る事業所があり、安定したサービス提供体制とは言い難い。精神障害者へホームヘルプについて、効果を高める要因と考えられているものが、ヘルパーとの信頼関係であった。訪問自体がストレスにならないように信頼関係が構築された上で、具体的な支援につながっていった。信頼関係の構築とともに、重要なのがコミュニケーションである。家事援助が中心の精神障害者へのケアにおいては、家事作業をしながら、相談をうけながら、など様々なコミュニケーションが伴う。利用者の生活変化の効果として「気持ち明るくなる、笑顔がみられる」という点でヘルパーといると

きに明るい表情をみせている，ということであり，ヘルパーとのコミュニケーションが不快でないということを示している。また，否定をしない，受け入れる，苦しい過去の話を通り返し聞くことに徹するなど，コミュニケーションのポイントが挙げられた。

自由回答の内容からは，長期的に支援を継続することで生活の変化がみられた，というコメントや家事を共に行うことの様々な効果が抽出された。利用者ヘルパーが共同して家事など作業を通し，そして双方が「協働」することの支援のメカニズムをさらに探索していく必要がある。

支援の効果に対する管理者の認識は，信頼関係の構築や精神心理面の変化，生活のリズムや安全・安心などの生活の土台の形成に関することが多く支持された。また，それらはホームヘルパーの支援の質に大きく影響を受けるものであること，そして内部・外部の相談支援ネットワークの活用が有効な支援において重要であると認識されていた。以上から，精神障害者へのケアを学ぶ機会などの教育支援体制と地域のケアマネジメント体制の充実がより支援効果を高める上で重要であることが示唆された。

(4)二次調査としての事例調査の結果、事例総数は19例であった。1例のみガイドヘルプ（移動支援）の事例で，他は障害福祉サービスの「居宅介護」であった。

共同作業が困難で協働的支援に至らなかった，事例は2例であった。

具体的な共同作業の内容や過程

支援内容の主なものは，家事全般が3事例，とくに居室の整理整頓・片付け・掃除が10例，調理が5例，買い物4例，金銭管理支援が3例，子育て支援が1例，その他活動支援が1事例であった。

共同作業～協働的支援に展開する要素

・『ヘルパーの動きを見てもらう』

共同作業に導くアプローチは，まず，ヘルパーの行動を利用者に「見てもらう」ことがあった。これは，「見ていて下さい」とヘルパーが利用者にしっかり伝える場合もあるが，利用者が心身の不調で臥床している時などは，何も言わずヘルパーが行動し，しかし，利用者がヘルパーの動きを確認しやすいような配慮を行っていた。また，ヘルパーが「見てもらう」ことを意識していなかった場合も，振り返ってみて利用者の生活が良い方向に変化した事例では，利用者がヘルパーの動きを見ていた時期があり，それが準備時期として役立ったのではないかと考えられた。

・『部分的に家事遂行過程に参加する（意見を言う，決める）』

物の片付けや整理整頓の際の原則は，すべて本人に確認してから捨てる，とって置くという判断をすることであった。本人に主導権があることがこのプロセスで意識化される。調理の献立など，本人の気持ちや考えを尊重する過程である。

・『利用者へフィードバックする』

利用者から得た反応，言葉や態度，認識について，ヘルパーが受けとめたということを利用してフィードバックすることであった。それは，利用者の話を私はきちんと聞き届けましたということ伝えることで，利用者は受けとめてもらえた安心感や尊重されたという肯定的な気持ちをもつことができる。

・『動作を共に行いながらコミュニケーションをとる』

正面に対面しあう位置関係よりも，横並びで，かつ動作を共にしながらのほうが話をしやすい，という報告があった。流し台で食器を洗いながら，利用者が食器を拭きながら横並びで目と目を合わせすぎずに，互いに手を動かしていることで緊張しすぎることなく，話をしやすいということを経験的に得ていた。

・『動作を共に行いながら，生活のしづらさを生活のなかで観察できる』

調理を共に行いながら，どこにその利用者の戸惑いやこだわりがあるのか，動きながら観察することで具体的に生活のしづらさを理解することができる。その観察とアセスメントに基づき，より本人のニーズにマッチした支援につながる。その的確な支援が本人のストレスを軽減することにつながる。

・『ゆっくり，焦らせない』

一つ一つ確認を行い，繰り返し確認すること，など思ったように支援者ペースで進むことはない。この過程を焦らせず，ゆっくりと進むことで，余裕をもって利用者は生活の変化に向けて踏み出していくことができるようになる。

協働的支援の概念；支援ニーズを「その人の生活」の文脈で読み解くこと

居室の支援の特徴は，その人の今の生活や過去の生活の様子が居室の様子から見えてくることである。居室に危険な釘やガラスが散らかっていた事例では，その人の過去の職業との関連があった。居室での支援では本が好き，絵が好き，犬が好き，などその人のストレングスの発見がなされやすい。そのストレングスから，利用者は生活に変化をもたらした。社会活動，生活行動範囲の拡大，就労への希望など社会的機能面での変化が著明な事例があった。

過去の生活の理解が今の支援ニーズのアセスメントに役立ち，また，それがちょっと先の支援にも役立つことがある。その先，どのような生活を送りたいのか，どのような生活が可能なのか，また，親と同居生活からいずれ自立しなければならないときに，どのような準備が必要なのかを予測して支援につなげることが可能である。

協働的支援の効果

・『利用者の社会活動の広がり，関心の広がり』

居宅介護が入り始めてから，生活への意欲が出てきた，就労を考えるようになり，ヘル

パーの資格取得やすでに取得したヘルパー資格を生かしてガイドヘルプに従事できた事例、引きこもりの生活から同窓会の参加や犬を飼い、犬の散歩を通じて外出範囲が拡大し、地域の人と交流ができるようになった人、学習や就学意欲の向上など大きな生活の変化をみせた事例があった。

・他者との関係の変化

コミュニケーションの変化として、居宅介護が入ってから本人の会話の力が出てきて、家族が変化に気づいた例、高齢の親と同居し、親と共依存的な関係がみられたが、長い年月をかけて親から自立し始めてきた人、などのヘルパーに支援を求めることができる、という利用者の経験の積み重ねと信頼関係の構築から、利用者の他者との関係のとり方が変化してきたと考えられる。

以上の生活の変化に関連するものとして考えられるのが、居宅介護により目に見える生活の変化があったことや、小さなことでも共同作業を通して自分もできたという達成感から自信を獲得したこと、共同作業をゆっくりしたペースで行い、余裕をもって他者と関わることができるという利点である。生活の変化がみられた事例は、かなり長期間の関係の継続ができていた。この長期間、支援関係を維持できたということが、協働的支援の成果によるのか、関係の継続が土台となり、協働的支援の効果が促進されたのか、判断はできない。しかしながら適切な心理的距離感をもった支援関係の継続が、協働的支援の効果を促進しやすいことが、推察される。

協働的支援が困難な要因

一つ目の特徴は、都合よく福祉サービスを利用しようとする人に対して、自立支援への支援として利用者にサービスの目的とその適応範囲の理解をしてもらうことに困難があった。

事例のなかでは、利用者の態度として、たとえば実際のADLと評価者に見せているADLに差があり、支援区分の認定に疑問がある場合である。また、自己アピールが歪んでいるような場合、例えばパーソナリティ障害などが支援の困難例としてあげられる。しかし、そのような生きづらさを抱えた背景にも関心をもつ必要があるという指摘が事例検討のなかであった。

2つ目は、契約時に利用者に対して、過剰な要求に対する線引きができなかったことである。3つ目は、ヘルパー個々の支援に対する意識や態度の課題である。より効果的な支援にしていくためには、個々のヘルパーの援助技術や態度の質を高めていくことが欠かせない。4つ目は、相談支援専門員が機能していない、あるいは他職種の協力が欠けている場合である。多職種連携、とくに精神障害者のケアにおいては保健医療福祉の専門家との連携が求められている。

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)

[学会発表](計1件)

清水由香：「精神障害者を対象にした居宅介護における他機関・専門職等との連携の現状と課題 事業所責任者を対象にした調査から」『日本社会福祉学会 62 回秋季大会』、2014 年 11 月 30 日 早稲田大学(東京都新宿区)

6. 研究組織

(1)研究代表者

清水 由香(丸山 由香) (SHIMIZU, Yuka)

大阪市立大学・大学院生活科学研究科・助教

研究者番号：90336793