

利用者主体の福祉サービスの 実践条件に対する職員と利用者の認識

ワタナベ ノブヒロ モリヤマ テツミ
渡邊 修宏*1 森山 哲美*2

目的 本研究の目的は、福祉サービスの実践条件に対する職員と利用者双方の認識を比較し、利用者主体の福祉サービスの実践に必要な条件を明らかにすることである。

方法 調査対象はA県内の障害者支援施設14カ所（身体障害者療護施設）の職員451名（回収率74.1%）と利用者228名（回収率67.1%）であり、留置法が直接聞き取りのどちらかによる悉皆調査を2005年6月から同年9月までの期間に実施した。利用者主体の福祉サービスの実践条件に対する職員と利用者の認識を把握するため、「より良い福祉サービスが実践されるために何が重視されるべきか」「職員と利用者のかかわりをよくするために何が重視されるべきか」「職員と利用者のかかわりがよいほど福祉サービスはよくなるか」「現在、利用している施設の職員と利用者のかかわりはよいか」という質問を用いて回答を求めた。

結果 利用者主体の福祉サービスに対する職員と利用者の認識の間でいくつかの違いがみられたが、本質的に異なるものではなかった。違いは、利用者主体の福祉サービスを実践するための両者の視点の方向性の違いであった。すなわち、職員は福祉サービスを実践するための外的要因を重視したが、利用者は自分に向けられる福祉サービスの内容そのものを重視した。職員と利用者の認識を比較して明らかになった利用者主体の福祉サービスに必要な条件は、ケアにかかわる人々の関係を良好にするための知識と技術を職員が習得すること、利用者へのサービス量を拡充するための施設内設備の充実や外部関係機関との連携が強化されること、利用者の要求に見合った、施設と家族の連携、施設と地域社会の交流が促進されること、職員と利用者が、互いに話し合うことができ、相手を理解して共感的に対応できるような環境が設定されること、利用者の話に耳を傾け、利用者のニーズを理解して共感的に対応できるケアの技術を職員が習得することの5つであった。

結論 本研究で明らかになった5つの条件を満たす福祉サービスが実践される必要がある。そのために、利用者と職員がかかわる場面と、そのときの彼らの行動の関係を調べ、どのような行動上の問題があるのか具体的に調べる必要がある。そして、その問題が解決されるなら、真の意味での利用者主体の福祉サービスの実践は可能となるだろう。

キーワード 利用者主体の福祉サービス、実践条件、職員と利用者の認識

はじめに

利用者の主体性を尊重した福祉サービスが様々な実践場面で求められている¹⁾。これは、

利用者中心や利用者本位、もしくは利用者主体の福祉サービスと表現され、今日の社会福祉実践の基本的前提といわれている²⁾³⁾。これまで幾度となくその重要性が主張され、その実践例

* 1 常磐大学大学院人間科学研究科博士後期課程 * 2 同教授

と呼ばれる個別的な取り組みが多数報告されてきた⁴⁾⁵⁾。しかしながら、それらの実践は、いずれも限定的で、包括的な利用者主体の福祉サービスとはいえない。前提である以上、利用者主体の福祉サービスは、個別的な実践例の報告にとどまるべきではない。一方で、不適切な福祉サービスが多数報告されていることを考えると⁶⁾、どのような実践条件を利用者主体の福祉サービスと呼ぶのか、明らかにする必要があるだろう。

渡邊・森山⁷⁾⁸⁾は、そのような問題意識から、福祉サービスが職員と利用者間の具体的な「かかわり」によって展開されることに着目し、この「かかわり」に対する両者の認識を調べ、両者の認識に乖離があることを明らかにした。さらに、それが利用者主体の福祉サービスの実践を妨げている可能性を指摘した⁷⁾⁸⁾。しかし、福祉サービスは、職員と利用者の「かかわり」だけで終始するものではない。福祉サービスに係るそれ以外の実践条件も検討する必要がある。本研究は、そのような条件として施設運営ならびに施設と外部の関係をとりあげ、それらに対する職員と利用者の認識を調べた。また、渡邊・森山⁷⁾⁸⁾の研究との関連から、職員と利用者の「かかわり」と福祉サービスの関連についても調べた。これらの調査によって、本研究は、利用者主体の福祉サービスに必要な実践条件を明らかにすることを目的とした。

方 法

(1) 調査期間および調査対象者

調査期間および調査対象者は、渡邊・森山⁷⁾⁸⁾と同じであった。すなわち、調査期間は2005年6月から同年9月までの約3カ月間であり、調査対象者はA県内の障害者支援施設14カ所(旧、身体障害者療護施設)の職員451名と、その施設を利用している入所者228名であった。

(2) 調査に関する資料

福祉サービスの実践条件に対する職員と利用者の認識を把握するため、以下の4つの質問を

作成した。4つの質問は、「より良い福祉サービスが実践されるために何が重視されるべきか」「職員と利用者のかかわりをよくするために何が重視されるべきか」「職員と利用者のかかわりがよいほど福祉サービスはよくなるか」「現在、利用している施設の職員と利用者のかかわりはよいか」であった。

「より良い福祉サービスが実践されるために何が重視されるべきか」という質問については、職員の属性や能力、支援のあり方、施設運営、そして施設と外部のかかわりの3つの側面から尋ねた。各側面に8項目の選択肢を設け、その中から特に重要と思われる3項目を選択させた。それぞれの側面に対する選択肢は以下のとおりであった。職員の属性や能力、支援のあり方は、資格取得、増員、ケアの知識と向上、ケアの技術の向上、同性によるケア、利用者と職員の間関係づくり、職員間の人間関係作り、その他(自由記述)であった。施設運営は、施設内の整備の充実、行政や医療機関との連携、自己評価の実施、情報の提供、苦情解決体制、ケアマネジメント、選択できるサービスの量、その他(自由記述)であった。施設と外部のかかわりは、施設と地域の交流、施設と家族の連携、実習生の受け入れ、ボランティアの受け入れ、利用者自治会、権利擁護システム(第3者委員やオンブズマンなど)、外部評価の実施、その他(自由記述)であった。

次に、「職員と利用者のかかわりをよくするために何が重視されるべきか」の質問には、次の11項目の選択肢を設け、その中から3項目を選択させた。選択肢は、職員の接遇を高める、職員の資格取得の奨励、職員と利用者の相性を良くする、職員の実務経験数、ケアの知識と技術の向上、職員同士の仲のよさ(連携のよさ)、職員のボランティア精神の向上、利用者と職員間における理解と共感、ケアについてよく話し合える職場の雰囲気醸成、職員のプロ意識の向上、その他(自由記述)であった。

最後に、「職員と利用者間のかかわりがよい

「ほど福祉サービスはよくなるか」の質問と、「現在、利用している施設の職員と利用者のかわりはよいか」の質問には、それぞれリッカート5件法で回答させた。

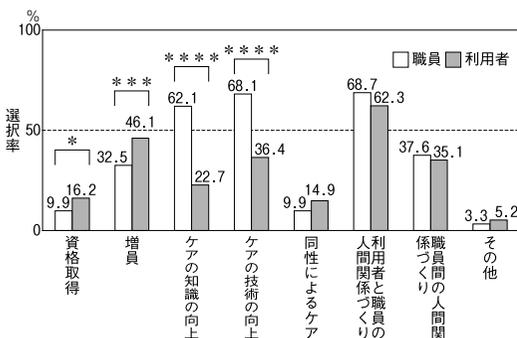
それぞれの質問と選択肢は、福祉サービスの実践経験がある筆者の1人と研究者2名、ならびに福祉サービスを実践している現任者3名、そして利用者3名が、KJ法によって作成した。

(3) 手続き

上で述べたように、本調査は渡邊・森山⁷⁾⁸⁾の調査と並行して行われた。そのため、尋ねた質問内容を除けば、手続きは基本的に彼らの方法と同じで、留置法か直接聞き取りのどちらかによる悉皆調査であった。職員の場合、業務の都合上、留置法であった。利用者には、施設側の判断により直接聞き取りか留置法のいずれかとなった。利用者に対する留置法の場合、利用者の家族、他の利用者、職員のいずれかの代筆で回答を得た。利用者228名中102名に直接聞き取りを行い、言語障害によって意思疎通が困難であった残りの126名には、それぞれの家族、あるいは施設職員のサポートを得ながら質問した。

職員と利用者の標本数が異なっていたこと、そして多肢選択式の複数回答を求めたことから、回答実数ではなく、それぞれの選択項目の選択率を求めてそれを職員と利用者間で比較した。選択率は、それぞれの選択項目が選択された数を、職員と利用者それぞれの有効回答者数で除

図1 職員の属性や能力、支援のあり方において重視される実践条件



注 1) * $p < 0.05$, *** $p < 0.005$, **** $p < 0.001$
 2) 職員 N = 334, 利用者 N = 153

して百分率にして求めた。職員と利用者の選択率の比較に際して母比率の差を χ^2 検定、評定値の差については F 検定 (対応のない一元配置分散分析) を施した。そして、職員と利用者の選択傾向を比較する時は選択率の項目順位に基づく Kendall の順位相関係数の有意性検定を行った。

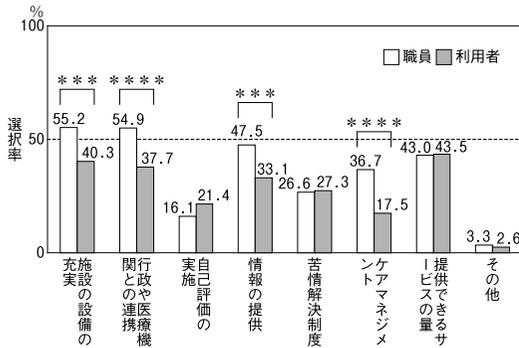
結 果

職員は451名中334名 (男性93名, 女性241名・平均年齢32歳, 最少年齢18歳, 最高年齢61歳・回答率74.1%) から、利用者は228名中153名 (男性90名, 女性63名・平均年齢51歳, 最少年齢17歳, 最高年齢77歳・回答率67.1%) から回答を得た。

(1) 職員の属性や能力、支援のあり方について

図1は、横軸に各項目を、縦軸に各項目に対する職員と利用者の選択率を示し、白い棒は職員、網掛けの棒は利用者の選択率を示す (以下、図の表記については同様)。この結果から明らかかなように、「資格取得」と「増員」、そして「ケアの知識と向上」と「ケアの技術の向上」の4つの項目で、職員と利用者の選択率の差が有意となった。「資格取得」と「増員」では職員より利用者の選択率の方が高く、「ケアの知識の向上」と「ケアの技術の向上」では利用者より職員の選択率の方が高かった。項目間で比較すると、職員と利用者の選択率が最も高かったのは、「利用者との人間関係作り」であった。次いで、職員は、「ケアの技術の向上」「ケアの知識の向上」「職員間の人間関係づくり」「増員」の順で選択した。利用者は、「増員」「ケアの技術の向上」「職員間の人間関係作り」「ケアの知識の向上」の順で選択した。利用者との職員間の選択項目の順位に関連性を Kendall の順位相関係数で調べたところ、 $\tau = 0.69$ ($p < 0.05$) となり、関連は有意であった。これらの結果から、職員の属性や能力、支援のあり方について、職員の方が利用者よりケアの技術と知識の向上を重視し、利用者の方が職員

図2 施設運営において重視される実践条件



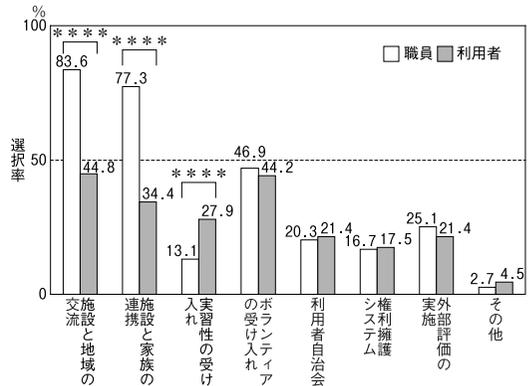
注 1) *** $p < 0.005$, **** $p < 0.001$
 2) 職員 N = 334, 利用者 N = 153

より増員や資格取得を重視していることがわかった。しかし、実践条件として彼らが重視した項目の優先順位は、両者の間で大きく異ならなかった。

(2) 施設運営について

施設運営において重視される実践条件は、「施設内の設備の充実」「行政や医療機関との連携」「情報の提供」「ケアマネジメント」の4つの項目で職員と利用者の選択率の差が有意であり、いずれも職員が高かった。項目間で比較すると、職員を選択率が最も高かったのは「施設内の設備の充実」であり、次いで「行政や医療機関との連携」「情報の提供」「提供できるサービスの量」「ケアマネジメント」であった。一方、利用者の選択率が最も高かったのは「提供できるサービスの量」であり、次いで「施設内の設備の充実」「行政や医療機関との連携」「情報の提供」「苦情解決制度」であった。従って、施設内設備の充実や関連機関との連携について、利用者も職員もそれらを重視したが、職員は情報提供を、利用者はサービス量を重視していることがわかった。両者の選択項目の順位的相关性を調べたところ $r = 0.64$ ($p < 0.05$) となり、関連は有意であった。これらの結果から、「施設内の設備の充実」「行政や医療機関との連携」「情報の提供」「ケアマネジメント」について、職員の方が利用者よりこれらを重視したが、両者が重視した項目の優先順位は類似し

図3 施設と外部のかかわりにおいて重視される実践条件



注 1) **** $p < 0.001$
 2) 職員 N = 334, 利用者 N = 153

ていることがわかった。

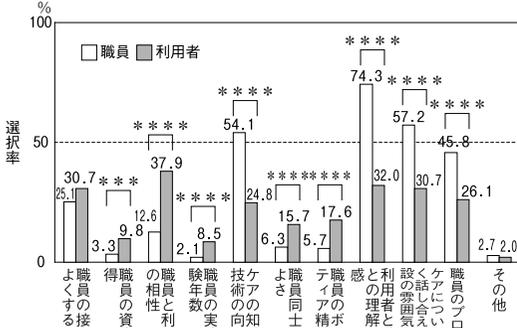
(3) 施設と外部のかかわりについて

「施設と地域の交流」と「施設と家族の連携」では職員を選択率の方が高く、「実習生の受け入れ」では利用者の選択率の方が高かった。項目間で比較すると、職員と利用者の選択率が最も高かったのは「施設と地域の交流」であった。次に、職員は、「施設と家族の連携」「ボランティアの受け入れ」「外部評価の実施」の順で選択した。利用者は、「ボランティアの受け入れ」「施設と家族の連携」「実習生の受け入れ」であった。両者の選択項目の順位的相关性を調べたところ $r = 0.69$ ($p < 0.05$) となり、関連は有意であった。これらの結果から、職員は利用者より「施設と地域の交流」と「施設と家族の連携」を重視し、利用者は職員より「実習生の受け入れ」を重視した。しかし、両者が重視した項目の優先順位は類似していることがわかった。

(4) 職員と利用者のかかわり（人間関係）をよくするための条件

全11項目中、「職員の接遇を良くする」と「その他」以外の9項目において、職員と利用者の選択率に有意な差がみられた。項目間で比較すると、職員を選択率が最も高かったのは「利用者職員との理解と共感」であり、次に

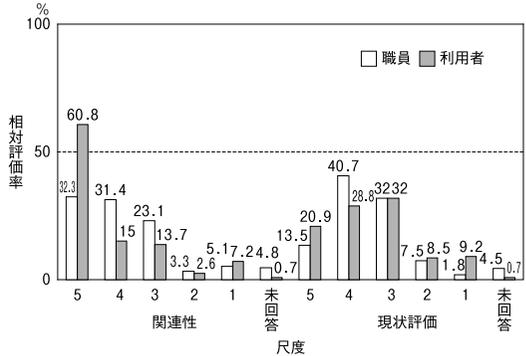
図4 職員と利用者のかかわりをよくするための条件



注 1) *** $p < 0.005$, **** $p < 0.001$
 2) 職員 N = 334, 利用者 N = 153

「ケアについてよく話し合える施設の雰囲気」「ケアの知識と技術の向上」「職員のプロ意識」「職員と利用者の相性」「職員同士の仲のよさ」「職員のボランティア精神」「職員の資格取得」「その他」「職員の実務経験年数」であった。利用者の選択率が最も高かったのは「職員と利用者の相性」であり、次に「利用者との理解と共感」「ケアについてよく話し合える施設の雰囲気」「職員の接遇をよくする」「職員のプロ意識」「ケアの知識と技術の向上」「職員のボランティア精神」「職員同士の仲のよさ」「職員の資格取得」「職員の経験年数」「その他」であった。両者の選択項目の順位に関連性を調べたところ $r = 0.62$ ($p < 0.01$) となり、関連は有意であった。これらの結果から、職員は「利用者との理解と共感」「ケアについてよく話し合える施設の雰囲気」「ケアの知識と技術の向上」「職員のプロ意識」を、利用者は「職員と利用者の相性」「利用者との理解と共感」「職員の境遇をよくする」「ケアについてよく話し合える施設の雰囲気」「職員のプロ意識」を選択する傾向がみられた。しかし、職員と利用者が重視した項目の優先順位は類似していることがわかった。

図5 職員と利用者のかかわりと福祉サービスの関連性と、両者のかかわりに対する現状評価



注 職員 N = 334, 利用者 N = 153

(5) 職員と利用者のかかわりと福祉サービスの関連性ならびに両者のかかわりに対する現状評価

横軸の「関連性」の数値は前者の質問に対する評価点(1~5点)を、「現状評価」の数値は後者の質問に対する評価点(1~5点)を示す。縦軸は、職員と利用者の相対評価率(それぞれの評価点を選択した割合)を示す。

かかわりと福祉サービスの関連性について、両者とも評価が5点の相対評価率が最も高かったことから、職員も利用者も、自分たちのかかわりがよくなれば福祉サービスはよくなると考えていることがわかった。また、職員も利用者も現在のかかわりを肯定的に評価していることがわかった。

次に、それぞれの回答得点の平均評定値を求め、その結果を職員と利用者間で比較した。かかわりと福祉サービスの関連性について、職員は3.9、利用者は4.2で、利用者の方が有意に高かった ($p < 0.05$)。両者のかかわりに対する現状評価は、職員は3.6、利用者は3.4で、職員が有意に高かった ($p < 0.05$)。

考 察

本研究は、福祉サービスの実践条件に対する職員と利用者の認識を比較した。その結果を概観すると、次のように言えるだろう。職員も利

用者も両者の関係が良くなることで利用者主体の福祉サービスの実践に必要なと考えている。しかし、そのための要件については、職員と利用者の間でとらえ方が若干異なる。職員は、ケアの知識と技術の向上、さらに、利用者の自立支援やQOLを向上させるための施設運営や、家族や地域社会との連携が必要であると考えている。一方、利用者は、職員が取り上げた事柄が重要であるとしながらも、自分たちの要求に見合ったサービスの改善を求めている。

上記のように概観すると、本研究で取り上げた項目に基づく利用者主体の福祉サービスに必要な個別的な事柄は、ケアにかかわる人々の関係を良好にするための知識と技術を職員が習得する、利用者への福祉サービスの充実を目的として、施設内の設備を改善し、外部関係機関との連携を強化する、利用者の要求を考慮しながら、施設と家族との連携、地域社会との交流を促進する、職員と利用者が、互いに話し合うことができ、相手を理解して共感的に対応できるような環境を設ける、利用者の話に耳を傾け、利用者のニーズを理解して共感的に対応するためのケアの技術を職員が習得する、ということになるだろう。

渡邊・森山⁷⁾⁸⁾によれば、福祉サービスの実践場面における職員と利用者のかかわりに対する両者の認識に乖離があった。本研究の結果でも、職員と利用者の認識にいくつかの違いが明らかとなった。その違いは、利用者主体の福祉サービスに対する両者の視点の方向性の違いであった。職員は、福祉サービスを実践するための外的要因を重視したが、利用者は自分に向けられる福祉サービスそのものを重視した。この

ような違いは認められたが、利用者主体の福祉サービスを実践するための必要な条件は、本研究によって明らかとなった。

今後、必要となることは、上述の条件を満たす福祉サービスが実践されることである。そのために、利用者と職員がかかわる場面と、そのときの彼らの行動の関係を調べ、どのような行動上の問題があるのか具体的に調べる必要がある。その問題が解決されれば、真の意味での利用者主体の福祉サービスが実践されるだろう。

文 献

- 1) 岩田正美．社会福祉理論における「福祉サービス」の位置と意味 - とくにパーソナル・ソーシャルサービスの拡大をめぐる - ，人文学報（社会福祉学13），1997；281：1-40．
- 2) 久田則夫．施設職員実践マニュアル インフォームドコンセントにもとづいた利用者主体の援助プログラムの勧め．東京：学苑社，1996．
- 3) 狭間香代子．社会福祉の援助観 ストレngths視点・社会構成主義・エンパワメント．東京：筒井書房，2001；14-7．
- 4) 本沢巳代子．利用者主体のケアを実現するための契約．老年社会科学，2002；（24）：17-22．
- 5) 渡部律子．利用者主体の高齢者在宅ケアをめぐる課題 - ケアマネジャーの仕事を通してみる利用者主体ケアのあり方 - ．老年社会科学，2002；（24）：30-8．
- 6) 鶴見和子・上田敏・大川弥生．回生を生きる．東京：三輪書店，1998；187-205．
- 7) 渡邊修宏．福祉サービスの利用者と提供者の「かかわり」に対する現状評価と期待の比較分析．立正大学社会福祉研究，2007；（8）：21-31．
- 8) 渡邊修宏・森山哲美．利用者主体の福祉サービスに対する職員と利用者の認識の乖離．厚生指標，2008；5（6）：16-22．