

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

ワタナベ ノブヒロ モリヤマ テツミ
渡辺 修宏*1 森山 哲美*2

目的 利用者主体の福祉サービスを提供すべき福祉施設において、その提供場面の職員と利用者の相互関係に焦点を当て、福祉サービスに対する両者の認識の乖離^{かいり}を検討することを目的とした。

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^{しつぱい}を、2005年6月から同年9月の期間に実施した。福祉サービスの実践場面を具体的に捉えるため、職員と利用者^{りよう}の関係を「かかわり」という言葉で表現した。そして、それに対する両者の認識を把握するための質問20項目を用意し、それらに対する回答を求めた。なお、それらの質問項目は3つのカテゴリー「職員の素養（7項目）」「職員間の関係（3項目）」「利用者への支援のあり方（10項目）」に区分した。

結果 「かかわり」に対する職員と利用者^{りよう}の認識を、現状評価の両者の比較、期待の両者の比較、職員の現状評価と期待の比較、利用者^{りよう}の現状評価と期待の比較、の4つの視点で分析した。結果、職員は、福祉サービスの実践に際し同僚との関係に意識を向け、利用者^{りよう}は、職員の資質や職員同士の関係よりも職員による利用者支援に目を向けているという乖離^{かいり}がみられた。また、「かかわり」に対する職員と利用者^{りよう}のそれぞれの現状評価と期待との比較から、両者ともかかわりが現状より良くなることを強く望んでいることがわかった。あるいは、現状のかかわりに彼らが満足していないと考えられ、両者とも改善の必要性を感じているといえた。しかし、利用者^{りよう}の現状評価と期待の乖離^{かいり}は、職員のそれよりも明確であった。

結論 本調査によって、かかわりに対する職員と利用者^{りよう}の認識に乖離^{かいり}が認められた。それは、職員は、利用者^{りよう}と比べて同僚との関係に意識を向け、利用者^{りよう}は、職員の資質や職員同士の関係よりも職員による利用者支援に目を向けているという乖離^{かいり}であった。また、かかわりに対する「理想と現実」のギャップは、職員よりも利用者^{りよう}のほうが大きかった。職員が考えている以上に、利用者^{りよう}は職員とのかかわりの改善を求めているといえるであろう。職員と利用者^{りよう}が、それぞれの立場からの視点を持ち、その違い（乖離^{かいり}）を知って、双方向的な理解を深めることで利用者主体の福祉サービスが促進されると考える。

キーワード 利用者主体の福祉サービス、職員と利用者^{りよう}のかかわり、認識の乖離^{かいり}

緒言

福祉サービスの実践場面におけるサービス提供者（以下、職員）とサービスの受益者（以下、

利用者）の関係は、介護や相談援助といった福祉サービスを媒介にした人間関係である¹⁾。本来、人間関係は双方向的なものである²⁾³⁾。したがって、どちらが主体ということはありません

* 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

いはずである。しかし、近年、福祉サービスの実践場面では利用者側に重きをなす視点が強調されている。いわゆる利用者主体の福祉サービスである⁴⁾⁵⁾。

福祉サービスにおける利用者主体のスローガンが近年強調されるようになった理由は、多岐にわたる⁶⁾。その中で特に問題とされたのは、利用者に対する職員の不適切な対応が明るみに出たことと考えられる。わが国のいくつかの施設で職員が利用者を虐待したり、不適切な対応を施したりといった事件が多数報告されている。

本来、双方向的な人間関係がなぜ片方の人権侵害につながるのか。その背景には、いろいろな意味で利用者が社会的弱者である点が考えられる。したがって、強者と弱者の関係が対等になるには、弱者に対する支援が必要であり、そのひとつが福祉サービスである。福祉サービスの実践場面における利用者主体のスローガン（標語）は、すなわち弱者支援を促すためのスローガンである。しかし、それが機能しない理由を明らかにし、その解決策を講じないかぎり、利用者主体の福祉サービスは画餅^{が餅}のスローガンとならざるを得ない。

福祉サービスの実践場面における職員による不適切な対応の背景には、彼らの職場環境の問題（雇用条件など）があるだろう⁷⁾。職員の知識不足や技術の未熟さ、利用者のニーズを職員が把握できないといった問題もある。さらにまた、職員も人間である以上、自分の意図通りに応じない利用者には嫌悪や憤りを感じたり、あるいは過度に利用者の能力を期待したりといった職員の心理的要因もあげられるだろう。一方、利用者側の問題もあるかもしれない。福祉サービスに対する誤解、職員に対する恐怖や嫌悪感、職員に対する過度の期待、利用者主体と自己中心的態度の混同といった問題などが考えられる。職員と利用者のこのような問題を浮き彫りにして、それらの解決を図ることが利用者主体の福祉サービスの実践には必要と思われる。そのためには、両者が福祉サービスをどのように捉えているかを知る必要がある。これを明らかにすれば福祉サービスにおける職員と利用者の関係

にかかわる問題を解決するための糸口が見つかる。なぜならば、よいサービスを心掛けようとしても、福祉サービスに対する両者の認識が乖離^{かいり}しているなら両者の関係がうまくいかないのは至極当然と考えられるからである。すなわち、福祉サービスに対する認識の乖離は、利用者主体の福祉サービスの妨げ要因である。したがって、両者の福祉サービスに対する認識は明らかにされなければならない。職員と利用者それぞれの視点からこのような問題を検討した先行研究には、例えば東條⁸⁾、木村⁹⁾らの研究があげられる。しかし、東條の研究は職員の意識と態度に焦点化しており、木村らの研究は極めて限定的な施設を取り上げて行われており、福祉サービスに対する利用者の認識を明らかにした研究は決して十分とはいえない。利用者主体の福祉サービスの実現と普及のためには、福祉サービスに対する職員と利用者双方の認識を明らかにする必要がある。

本研究は、利用者主体の福祉サービスを提供すべき福祉施設において、その提供場面の職員と利用者の相互関係に焦点を当て、福祉サービスに対する両者の認識の乖離を検討することを目的とした。

方 法

本研究を、著者らに関わることができたA県内の福祉施設に勤務する職員と、そこに入所している利用者に対し、質問紙と直接聞き取りの方法によって行った。福祉サービスの実践場面を具体的に捉えるために、両者の人間関係をいい表す言葉として「かかわり」という表現を用い、それに対する現状評価（現在のかかわりに対する評価）と、今後への期待（職員の場合は、利用者とのかかわりをどのようにしたいのかという期待、利用者の場合は職員からどのようにしてもらいたいのかという期待）を福祉サービスに対する認識として調査した。

（1）調査期間

2005（平成17）年6月から同年9月までの約

3カ月間にわたって調査をした。

(2) 調査対象者

調査対象者は、A県内の障害者支援施設14カ所（身体障害者療護施設）の職員と、その施設を利用している入所者とした。対象とする施設の職員の総数は537名であった。ただし、利用者と直接関わる場面が一定に確保できる職種のみを対象としたため、相談援助職、介護職、栄養士、医療職等の直接対応職員451名を調査対象者とした。入所利用の定員総数は685名であった。また、知的障害等の重複受障により意思疎通が困難な者も少なくなかったため、調査に応じることのできた228名を利用者側の調査対象者とした。

(3) 調査に関する資料

職員と利用者の「かかわり」に対する両者の認識の乖離を把握するために、以下の手順で質問項目を作成した。

まず、前述の東條の研究を参考にした上で、福祉サービスに携わってきた著者らの経験をもとに、「かかわり」に関する具体的な項目として200項目を選び出した。そして著者らを含む2人の評定者が、それらの項目を2カ月にわたる9回の検討（主に、データをカードに記述し、カードをグループごとにまとめるKJ法をもとに）によって20項目に絞り込んだ。

これらの項目をさらに3つのカテゴリーに区分した。それは、かかわりに対する職員の素養（7項目の質問）、職員間の関係（3項目の質問）、利用者への支援のあり方（10項目の質問）の3つであった（表1）。

(4) 手続き

調査は、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。本来であれば、すべての調査対象者への直接聞き取りが望ましかった。しかし、職員の場合、業務の都合上、その実施は困難であったため留置法となった。利用者については、許可を得た施設では直接聞き取りを行ったが、そうでない施設では、施設側の判断

表1 職員と利用者のかかわりについての3つのカテゴリー

	各カテゴリーを構成する項目
かかわりに対する職員の素養	明るくケアに取り組んでいる 前向きに取り組んでいる 感情に振り回されないケアをしている 笑顔で接している ストレスをためないようにしている フィードバック(自省・振り返り)をしている よりよいケアをしようと勉強している
職員間の関係性	同僚と信頼関係を築いている 同僚を尊重している ケアについて同僚と話し合いながら連携している
利用者への支援のあり方	利用者の自己決定を支援している 利用者の気持ちを考えてコミュニケーションをとっている ケアについて利用者と話し合っている 利用者の意見や考えを傾聴している 利用者の意見や考えを受容している 利用者と対等な関係を築いている 利用者との間に適切な距離をおいている(つかず離れず) 利用者の自立心をうながすケアをしている 利用者のもっている力を活用するケアをしている(潜在力)

注 表記の質問項目はすべて現状評価を尋ねた時の表現であり、期待を尋ねた時は文章表現の若干の修正を行った。

により留置法となった。留置法による質問には、利用者の家族、他の利用者、職員のいずれかによる代筆によって回答を得た。

職員への質問は、施設代表者に本調査の主旨と目的を説明した上で、代表者から職員への質問紙の提供という形で行われた。

利用者228名中102名に対しては直接聞き取りを行った。言語障害により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て聞き取りを行い、約40～60分ほどで終了した。

留置法と直接聞き取りのどちらにおいても、前述した20項目のそれぞれの質問に対して現状評価と期待の2つの側面から回答を得た。

結 果

職員は451名中334名（回答率74.1%）から、利用者は228名中153名（67.1%）から回答を得た。それぞれの質問に対し、職員も利用者もリッカート5件法に基づいて回答した。それぞれの回答に1（そう思わない）～5（そう思う）点の得点を付与し、次の4つの比較のための分析を行った。4つの比較は、職員と利用者

の現状評価の比較、職員と利用者の期待の比較、さらに、職員の現状評価と期待の比較、利用者の現状評価と期待の比較である。それぞれの比較で、各質問項目に対する平均評定値の差を一元配置の分散分析で処理した（前者の2つの比較は対応のない分析、後者の2つの比較は対応のある分析）。

「かかわり」に対する、職員と利用者の現状評価を比較した結果を図1に示す。ここでは、3つのカテゴリーのそれぞれの項目別に、職員と利用者の平均評定値を示した。「利用者の自立心をうながすケアをしている」と「利用者の持っている力を活用するケアをしている」の2項目を除くすべての項目で、職員の方が利用者より評定値が統計的に有意に高かった。詳しくみると、0.1%水準で差が有意であったのは10項目、0.5%では2項目、1%では1項目、5%では5項目であった。したがって、現状のかかわりについて、ほとんどすべての項目において職員の評価得点は利用者より有意に高かった。

項目間で比較すると、職員で最も評価得点が高かった項目は「同僚を尊重している」であり、最も低かったのは「感情に振り回されないケアをしている」と「ストレスをためないようになっている」であった。一方、利用者で最も評価得点が高かった項目は「明るくケアに取り組んでいる」で、最も低かったのは「前向きに取り組んでいる」と「ストレスをためないようになっている」であった。これらの結果から、職員と利用者のどちらも、福祉サービスの実践場面で職員がストレスをためているとみていることがわかった。また、利用者は、職員が明るくケアに取り組んでいてもそれは前向きではないとみており、職員は、利用者支援より同僚とのかかわりを評価していることがわかった。

図1 「かかわり」に対する職員と利用者の現状評価の比較

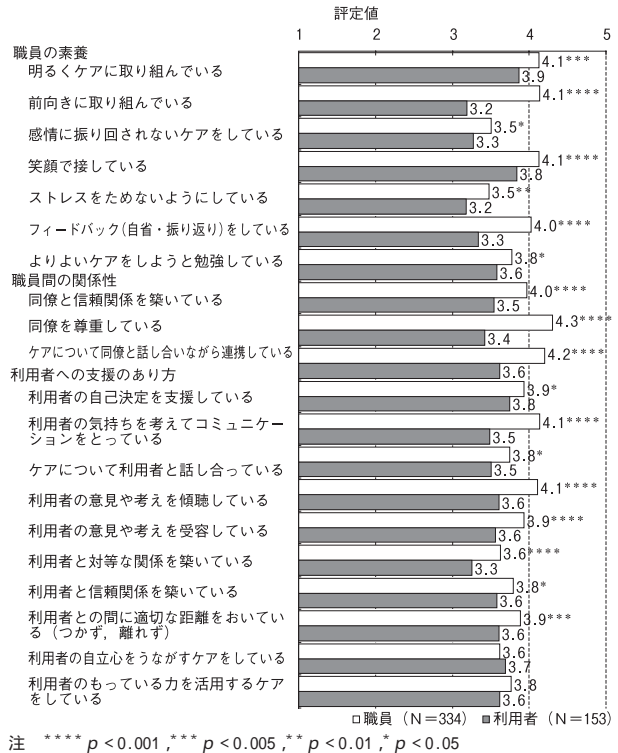
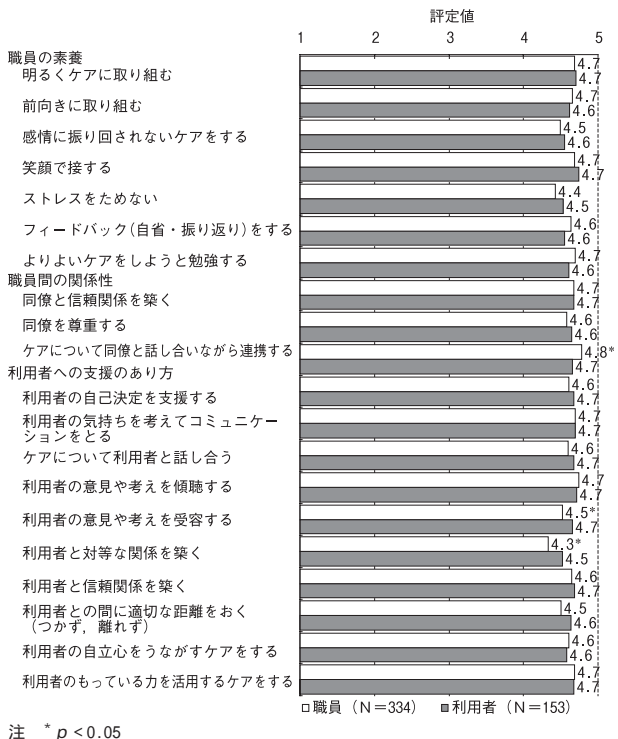


図2 「かかわり」に対する職員と利用者の期待の比較

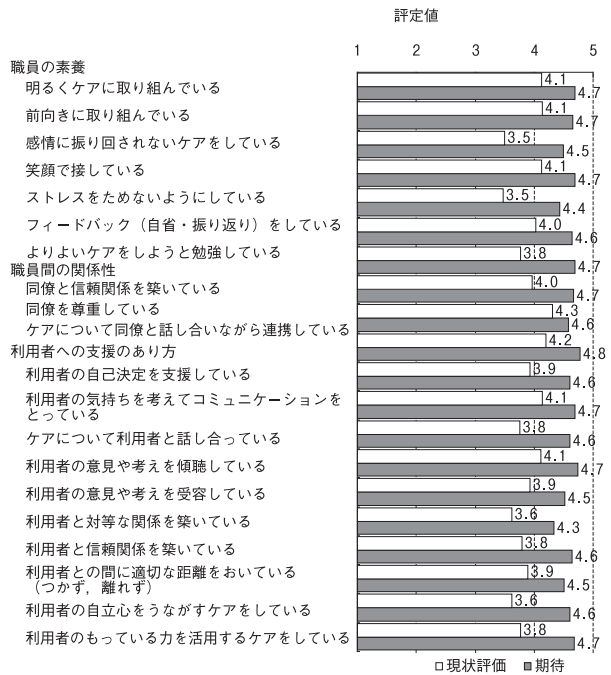


次に、「かかわり」に対する職員と利用者それぞれの期待を比較した結果を図2に示す。ここでは、両者の期待ともすべての項目で4.0を超えて評定値が高かった。しかし、統計的には、カテゴリー「職員間の関係性」の中の「ケアについて同僚と話し合いながら連携する」と、「利用者への支援のあり方」の中の「利用者の意見や考えを受容する」と「利用者に対等な関係を築く」の3項目においてのみ職員と利用者の評定値の差が5%水準で有意であった。同僚との連携については職員の評定値の方が利用者よりも有意に高く、利用者の受容と対等な関係づくりについては利用者の評価が職員よりも有意に高かった。これらから、職員は職員間の関係の改善を、利用者は利用者支援のあり方の改善を期待していることがわかった。

項目間で比較すると、職員で最も評価得点が高かった項目は「ケアについて同僚と話し合いながら連携する」であり、最も低かったのは「利用者に対等な関係を築く」であった。一方、利用者で最も評価得点が高かった項目は「明るくケアに取り組む」「笑顔で接する」「ケアについて同僚と話し合いながら連携する」「利用者の自己決定を支援する」「利用者の気持ちを考えてコミュニケーションをとる」「ケアについて利用者と話し合う」「利用者の意見や考えを傾聴する」「利用者信頼関係を築く」「利用者のもっている力を活用するケアをする」であり、最も低かったのは「ストレスをためない」「利用者に対等な関係を築く」であった。これらから、職員は、利用者との対等な関係よりも同僚との連携に期待を持っていることがわかった。また、利用者は、特に「職員間の関係性」以外のカテゴリーの多くの項目について期待を持っていることがわかった。

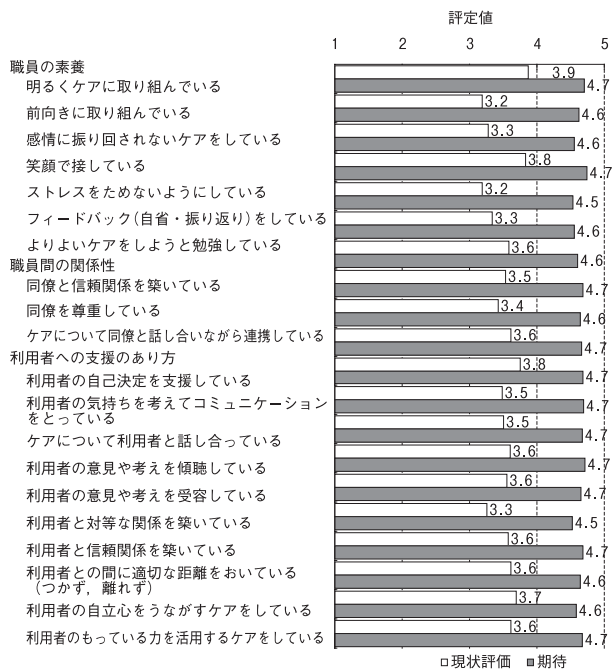
次に、「かかわり」に対する職員自身

図3 「かかわり」に対する職員の現状評価と期待の比較



注 1) 20項目はすべて ($p < 0.001$)
2) 職員 (N = 334)

図4 「かかわり」に対する利用者の現状評価と期待の比較



注 1) 20項目はすべて ($p < 0.001$)
2) 利用者 (N = 153)

の現状評価と期待を比較した結果を図3に、利用者自身の現状評価と期待を比較した結果を図4に示す。どちらの図でも、すべての項目で期待は現状評価を大きく上回っており、すべての項目において0.1水準%でその差は有意であった。職員も利用者も、かかわりが現状よりさらに良くなることを強く望んでいるといえる。さらに、それぞれの現状評価と期待の評定値の差を調べて職員と利用者の間で検討したところ、現状評価と期待の乖離は利用者の方が大きかった。

考 察

本研究は、利用者主体の福祉サービスを提供すべき福祉施設において、その提供場面の職員と利用者の相互関係に焦点を当て、「かかわり」という言葉を用いて福祉サービスに対する両者の認識を比較した。その結果から、職員と利用者の認識に以下のような乖離があることが明らかとなった。

「かかわり」に対する職員と利用者の現状評価では、職員は、福祉サービスの実践に際し利用者と比べて同僚との関係に意識を向け、利用者は職員の資質や職員同士の関係と比べて利用者への支援のあり方に目を向けていた。このことから、職員は利用者より同僚を意識して福祉サービスを実践していると考えられ、また利用者は、職員が考えるよりも職員の支援のあり方に厳しい評価を行っているといえるだろう。実際、利用者は、職員が明るくケアに取り組んでいてもそれは前向きではないとみているなど、職員が考えるより厳しい評価を行っていた。両者のこのような違いは、福祉サービスに対する認識の乖離といえるだろう。

「かかわり」に対する職員と利用者の期待では、職員は同僚との関係の改善を、利用者は利用者支援のあり方の改善を求めている。すなわち、職員は、利用者との対等な関係よりも同僚との連携の改善を期待しており、利用者は職員による利用者の受容と、職員との対等な関係づくりといった利用者支援の改善を期待していた。

「かかわり」に対する職員と利用者それぞれの現状評価と期待の比較では、両者ともすべての項目で期待が現状評価を上回っており、かかわりが現状よりさらに良くなることを強く望んでいることがわかった。あるいは、現状のかかわりに彼らが満足していないと考えられ、両者とも改善の必要性を感じているといえる。しかし、利用者の現状評価と期待の差は、職員のそれよりも明確であり、かかわりに対する「理想と現実」のギャップは、職員より利用者のほうが大きいといえる。職員が考えている以上に、利用者は職員とのかかわりの改善を求めているといえるであろう。あるいは、現在のかかわりに対して満足していないといえる。

以上のように、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して、両者の認識の乖離は明らかとなった。次にその原因について職員側と利用者側、そしてその双方という条件で考察を進める。

まず、乖離は職員側の同僚への意識の高さに見られる。そのような結果になったのは、利用者への介護実践を彼らが重視していないということではなく、むしろ重視したためといえるかもしれない。良質の福祉サービスを実践するには、職員一人の対応ではおそらく困難な場合があるだろう。そのような場合、職員同士の連携は必要である。本研究で回答してくれた職員は、より有機的で効果的な福祉サービスの実践を考慮して同僚との関係を重視したのかもしれない。

次に、利用者側の問題である。緒言で述べたとおり、利用者はいろいろな意味で弱者の立場にある。弱者が支援そのものに目を向けるのは至極当然である。しかし、そのことは他の問題に目が向けられなくなる可能性を意味する。自分たちに直接提供される支援にのみ目が向いて、本当の意味で自分たちにとって良い支援とは何かを利用者自身が考えることが難しい場合がある。職員同士の関係を利用者が重視しなかったのは、これが理由かもしれない。さらに、支援そのものに対する利用者の解釈が職員と異なっていたことも両者の乖離の原因かもしれない。たとえば、「利用者の自立心をうながすケアを

している」と「利用者のもっている力を活用するケアをしている」の2つの質問項目に対する利用者側の回答をみると、ここで尋ねられている「利用者の自立」¹⁰⁾や「利用者の力」という言葉を職員とは異なる意味で解釈している利用者が多くいた。そうであれば、支援そのものに対する彼らの解釈が職員の解釈と異なったものになるのは当然である。

利用者と職員の両方の問題を上記のように考えると、どちらも良質の福祉サービスを重視しているといえるだろう。そうであれば、両者の乖離は、サービスの効果を客観的に長期に捉える職員の視点と、主観的に短期的に捉える利用者の視点との違いといえるかもしれない。

最後に、職員の職種、福祉サービスの経験年数の違いや、利用者の学歴や社会経験の違いなどが、福祉サービスに対する彼らの認識の違いをもたらしたのかもしれない。しかし、本研究では、このような属性に基づく分析を行わなかったため、この可能性を検討することはできない。今後、これを検討する必要があるだろう。

本研究で明らかになった職員と利用者の認識の乖離は、福祉サービスの質の向上を図り、利用者主体の福祉サービスを推し進める上で重要な問題を提示したと考える。利用者主体の福祉サービスを実践するには、職員と利用者のそれぞれが、この視点の違い（乖離）を認識して、相手の立場にたって双方向的な理解を深めることが必要であると考え。福祉の現場では、利用者と職員によるそのような話し合いの場が必要なかもしれない。

謝辞

本論文は、第一著者の修士論文「社会福祉

サービスの質に関する考察 - 身体障害者療護施設における従事者と利用者の意識分析 -」のデータを再検討し、改めて分析を行い、加筆・修正したものである。研究をすすめるに当たり、手厚いご指導をして下さいました常磐大学大学院の藤田雅子教授、並びに柄澤行雄教授に改めて御礼申し上げたい。そして、調査にご協力頂いた職員、利用者、関係者の皆様に心から感謝申し上げたい。

文 献

- 1) 村田久行．改訂増補ケアの思想と対人援助．川島書店，1998；13．
- 2) 加藤秀俊．人間関係．中央公書，1966．
- 3) 齋藤勇．人間関係の分解図．誠信書房，1987．
- 4) Sue Benson, Tom Kitwood, Bob woods, 稲谷ふみ枝訳．パーソン・センタード・ケア - 認知症・個別ケアの創造的アプローチ - ．クリエイツかもがわ，2005．
- 5) Tom Kitwood, 高橋誠一訳．認知症のパーソン・センタード・ケア - 新しいケアへの文化へ - ．簡井書房，2005．
- 6) 福祉士養成講座編集委員会編．新版介護福祉士養成講座第4版社会福祉概論．中央法規，2007；58．
- 7) 介護職の労働環境 - その課題と展望 - ．月刊総合ケア2007；17(5)．
- 8) 東條光雄．処遇・介護に関する特養職員の意識と態度．川島書店，1989．
- 9) 木村身江子，石野育子，築地朋子，他．特別養護老人ホーム利用者の生活ニーズと職員が推測した利用者の生活ニーズとの比較．静岡県立大学短期大学特別研究報告，2001-2002．
- 10) 本名靖．自立を考える枠組み．ふれあいケア2007；5：66-8．