

〔論文〕

## レジデンシャル・ソーシャルワーク・インディケータの 導入がワーカーにもたらす影響

山下 匡 将・早 川 明・伊 藤 優 子  
杉 山 克 己・志 水 幸・武 田 加代子

名古屋学院大学/龍谷大学短期大学部/厚生労働省/青森県立保健大学/北海道医療大学/天理大学(元)

### 要 旨

〔目的〕レジデンシャル・ソーシャルワーク・インディケータのうち「利用者満足度」の導入が、ワーカーにもたらす影響について検討する。〔方法〕ワーカー2名に、約2か月間にわたって「利用者満足度」を記録してもらい、半構造化面接および質的内容分析の手法を用いて、「語りのヴァリエーション」、「定義」、「概念」、「カテゴリー」をコーディングした。〔結果〕111の語りのヴァリエーション、8つの概念、【インディケータとの出会い】および【インディケータへの葛藤と適応】ならびに【インディケータがもたらした変化】の3つのカテゴリーが構成された。〔考察〕表情や身体状況とは相対的に独立した何らかの利用者満足度を意識的に考える機会を設けることで、ワーカーは意図的・積極的に入居者を気に掛けるようになり、“ケアワーカーとは異なる視点”をより明確にしていく傾向が看取された。

キーワード：レジデンシャル・ソーシャルワーク、インディケータ、満足度、特別養護老人ホーム、生活相談員

## Introduction of Residential Social Work Indicators to Social Workers

Masanobu YAMASHITA, Akira HAYAKAWA, Yuko ITOH,  
Katsumi SUGIYAMA, Koh SHIMIZU, Kayoko TAKEDA

Nagoya Gakuin University/Ryukoku University Junior College/Ministry of Health, Labour and Welfare/  
Aomori University of Health and Welfare/Health Sciences University of Hokkaido/Tenri University (former)

---

本稿は「JSPS 科研費JP24530768」による研究成果の一部である。

発行日 2017年3月31日

## 1 緒言

### 1.1 生活相談員の実践力の「乏しさ」と自律性の発揮を阻害する「迷い」の問題

1987年の社会福祉士及び介護福祉士法の制定から30年、わが国におけるソーシャルワーク実践を担う国家資格である「社会福祉士」に対する認知度は低く（朝日新聞2008）、社会福祉士が最も多く勤務する高齢者福祉分野では（財団法人社会福祉振興・試験センター2016）、ソーシャルワーク機能を果たすべき「生活相談員」の実践力が問われて久しい（白澤2004；上田ら2012）。白澤（2004）は、「専門性の高い実践を行っていることの明示がなければ存在意義すら否定されかねない」と警鐘をならし、上田（2012）は、専門職としての存在意義や価値、実践内容について、「生活相談員は利用者や他職種に対して示す必要がある」と述べている。その一方で、わが国のソーシャルワーカーは、優れた実践を展開しているにもかかわらず、自身が専門職であることを強く意識できていなかったり、他職種と比較して自らの専門職性を過度に低めて評価していることが少なくない（秋山2003）。こうした問題は、「生活相談員はどのような実践を展開しているのか」といった業務分析に比べて、「生活相談員の実践がどのような成果に結びついているのか」といった実践評価に関する研究が少ないこと、また、それらの成果に伴って構築されるはずのエビデンスを積み上げるシステムが実践現場において未だ確立していないことが原因と考えられる。

南・武田（2004）は、専門職性の向上、ひいては真に専門職としての資質の高いソーシャルワーカーの養成を目的として、「ソーシャルワーク専門職性自己評価尺度（SWPI）」を作成

した。そのSWPIを高齢者福祉施設におけるレジデンシャル・ソーシャルワークに整合させた、「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）」による特別養護老人ホーム生活相談員を対象とした調査では、専門職としての自律性の発揮を阻害する「自身の判断に対する迷い」の存在が看取された（山下ら2015）。自らの実践や判断を裏付ける明確な根拠が示せないこと、他職種と共有可能な“ものさし”による評価がなされていないこと、利用者の意向を最大限尊重しつつも家族や他職種の意向についても考慮する必要があることなど、自律性の発揮が困難な状況にあると推察される。

そのような状況下でありながらも高い専門職性が発揮できる「エキスパート・ソーシャルワーカー」には、共通して、スーパービジョンの経験がみられた（山下ら2015）。しかし、多くの特別養護老人ホーム生活相談員には、職場内外を含めて、スーパービジョンが受けられる機会や環境が確保されていない。そのため、セルフスーパービジョンのツールとしての活用も可能である「インディケーター」の開発は、喫緊の課題といえる。

### 1.2 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

そもそもインディケーター(Indicator)とは、「指標」や「指針」と訳され、実践の質を定量的に評価するための「ものさし」である。医療分野では、「クリニカル・インディケーター（クオリティ・インディケーター）」の開発が1999年から本格的に進められ、2010年には厚生労働省が「医療の質の評価・公表等推進事業」を開始し、包括医療費支払い制度（DPC）の導入による医療内容の可視化とあいまって、評価

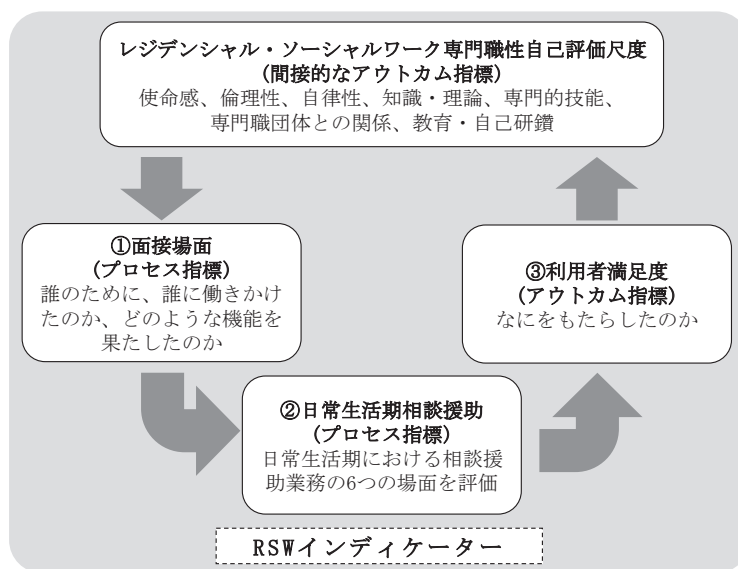


図1 RSWインディケータの全体像（伊藤2015a）

の仕組みや条件が積極的に整ったとされる（東ら2015）。

福祉分野においては、和気（2007-2009）が高齢者福祉実践のエビデンスに基づいた評価を、白澤（2010-2014）がソーシャルワークに一貫した基盤となる評価方法と評価マニュアルの作成をそれぞれ試みており、笹岡（2013）は医療ソーシャルワークのインディケータを開発している。それら「ソーシャルワーク」という同じカテゴリー内であって、「迷い」を抱える実践領域として特徴的な、特別養護老人ホームにおけるレジデンシャル・ソーシャルワークに特化したインディケータの開発を進めることは有意義と考えられる。

以上を背景に、RSW（レジデンシャル・ソーシャルワーク）研究会では、特別養護老人ホーム生活相談員のもつ「迷い」の解消とその結果としての良質なサービス供給体制の確立を目指して、3つのインディケータを開発した（伊藤2015a）。具体的には、先述のレジデンシ

ャル・ソーシャルワーク専門職性自己評価尺度を「ワーカーの専門職性が発揮されるほど利用者の利益は高まる」との仮説から「間接的なアウトカム指標」として据え、プロセス指標として「①面接場面(意図的なコミュニケーション)」, 同じくプロセス指標として「②日常生活期相談援助」, アウトカム指標として「③利用者満足度」を設定した（図1参照）。

### 1.3 本研究の目的

インディケータのなかでも、アウトカム指標である「利用者満足」はとりわけ重要である。神部ら（2010）は、利用者本位の良質なサービスを提供するために、「利用者がサービスに対してどれくらい満足しているのか」という視点から定期的に調査を行うことの必要性について指摘している。しかし、調査への回答が困難な入居者は、そもそも調査の対象から外れたり、家族が回答を代わったりするケースも少なくない<sup>1)</sup>。入居者と家族の意向が一致しているとい

①利用者満足	関わりによる利用者の満足感(5件法) 満足 ← 5 4 3 2 1 → 不満
②利用者表情	関わりをもった際の利用者の表情(5件法) 良い ← (^O^) (^_^) (・_・) (-_-) (>▽<) → 悪い
③ワーカー満足	自らの関わりの自己評価(4件法) 満足 ← A B C D → 不満

図2 RSWインディケータ「利用者満足度（アウトカム指標）」の内容

う保証は無く（奥野ら2011），家族が入居者の意向を完璧に代弁できるとは限らない。翻って，元来ソーシャルワーカーは，アセスメントやモニタリング，そしてエヴァリュエーションといった常に「評価」に依拠するプロセスのなかで実践を展開している。その意味では，医師の問診が診断の妥当性や信頼性担保の一助となるように，面接等の手法を通じてソーシャルワーカーが下した判断も一定の信頼性や妥当性を有するものと考えられる<sup>2)</sup>。

そこで本研究は，ワーカーが直接関わりをもった利用者の「満足度」について判断し評価するアウトカム指標である「利用者満足度」の導入が，ワーカーにもたらす影響について検討する。

アウトカム指標「利用者満足度」については，1か月間のプレ導入期間のなかで，その評価に利用者の「表情」が強く影響することが確認されたため，「表情」を独立させる形で，利用者がどの程度満足しているかについてワーカーが推測・判断する「①利用者満足」，関わりをもった利用者の「②利用者表情」，自らの実践に対する「③ワーカー満足」の3項目によって構成した。データの入力にあたっては，3項目それぞれが独立した視点を用いて評価されるように，また，一方の値が他方の値に与える影響を減らすために，①利用者満足は「算用数字に

よる5段階評価」，②利用者表情は「フェイスマークによる5段階評価」，③ワーカー満足は「アルファベットによる4段階評価」といった，異なる段階数および表記法による評価を求めた（図2参照）。

## 2 方法

### 2.1 研究協力者

京都府に3つの高齢者複合福祉施設（利用者定員147名）を有する社会福祉法人に勤務する相談員5名のうち，「RSW」として配置されているAワーカーおよびBワーカーの2名である（表1参照）。

表1 調査協力者のフェイスシート

項目	Aワーカー	Bワーカー
年齢	29歳	28歳
性別	女性	女性
所持資格	社会福祉士 精神保健福祉士 介護福祉士 介護支援専門員	社会福祉士
社会福祉分野での実務経験（うち相談援助の経験）	6年8か月 (3年6か月)	5年9か月 (5年)

Aワーカーは，29歳女性，社会福祉士，精神保健福祉士，介護福祉士，介護支援専門員の資

格を有しており、社会福祉分野での実務経験は6年8か月（うち相談援助の経験は3年6か月）である。Bワーカーは、28歳女性、社会福祉士の資格を有しており、社会福祉分野での実務経験は5年9か月（うち相談援助の経験は5年）である。

## 2.2 調査概要

1か月間のプレ導入の後、約2か月間にわたってインディケータ（アウトカム指標「利用者満足度」）へ記録してもらった。記録表は、入居者一人ひとりの満足度（①利用者満足、②利用者表情、③ワーカー満足）の3項目を毎日入力できるように構成されている。なお、記録の対象となった入居者は47名であり、導入期間内に両ワーカーが評価をおこなった回数（延べ）は、Aワーカーが372回、Bワーカーが280回であった。

導入期間終了後、両ワーカーの勤務する施設において、①率直な感想、②評価の基準、③導入による自分の変化、④導入による周囲の変化の4項目からなる半構造化面接をおこなった。面接は、（施設長同席のもと）一人ずつ、質問者2名、所要時間一人おおよそ60分程度で実施した。

## 2.3 分析手法

得られた音声データをもとに逐語録を作成し、小田（2012）のメソッドを参考に「聞き書き体」として編集した。聞き書きデータから、木下（1999；2007）の修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（Modified Grounded Theory Approach：M-GTA）をモデルにした質的内容分析の手法を用いて、「語りのヴァリエーション」、「定義」、「概念」、「カテゴリー」をコーディングし、結果図およびストーリー・

ラインを構成した。

## 2.4 倫理的配慮

本研究の実施にあたっては、日本社会福祉学会の研究倫理指針を遵守し、インディケータの導入や面接調査の実施の際には、調査の趣旨のほか、本研究への協力は任意でありかつ中断が可能であること、提供されたデータは個人が特定される可能性のある項目を加工したうえで厳重に管理されること等、施設長同席のもと研究対象者に書面を用いて説明し、「調査協力同意書」に同意のサインを得ている。

## 3 結果

分析の結果、111の語りのヴァリエーション、8つの概念、3つのカテゴリーが生成された。カテゴリーは【 】, 概念は〈 〉, 概念のサブカテゴリーは《 》, 定義は[ ], 研究協力者の語りは「 」で示す（表2～6参照）。

ここでいう概念とは、「語りのヴァリエーションの記述を束ねる上位概念」のことを示しており、定義とは、「語りのヴァリエーションの解釈」である。なお、語りのヴァリエーション内の数値は、発言の順番に対応している。各カテゴリーに含まれる概念名と定義を以下に示す。

### 3.1 カテゴリーⅠ【インディケータとの出会い】

Aワーカーは、[いつもの状態を50点にしたなら、笑顔の出にくい人は50点になりがちになり、50点以下をつけられない時期もあった。]、[10点、20点台はターミナルの人。]、Bワーカーは、[状態が落ちていても、変化なくいつも通り過ごしていたら50点なのかもしれないが、同じ得点と同じ意味をもつというわけではな

表2 カテゴリーI【インディケーターとの出会い】—その1—

概念	定義	語りのヴァリエーション
〈①得点の付け方と意味づけ〉	<p><b>Aワーカー</b>：「いつもの状態を50点にしたら、笑顔の出にくい人は50点になりがちになり、50点以下をつけられない時期もあった。」[10点、20点台はターミナルの人。]</p> <p><b>Bワーカー</b>：「状態が落ちていても、変化なくいつも通り過ごしていたら50点なのかもしれないが、同じ得点と同じ意味をもつというわけではない。」[ターミナルの人の点数は、必然的に低くなった。]</p>	<p><b>Aワーカー</b>：「私は50点を基準に良かったら点数を足すようなかたちにしていました (A23)」「10点、20点台は多分、ターミナルの人なんです (A26)」「80点は、何かあった（楽しそうに話されていた）んだと思います (A30)」「最初の頃、50点以下の評価を自分はあまりつけられない時があった (A35)」「笑顔が出にくい人は、そうですね……。フラットになって50点になりがちでした (A52)」「悩んでたんです。いつもの状態だったら50点でいいのかなって。その方についてはつかめきれていないです (A53)」「自分の満足度を100点とする時ですか？ 1日充実していたら。かかわりがうまくいったり。思っていた以上のことができたりしたときです (A70)」</p> <p><b>Bワーカー</b>：「50点から始めて、よかったら増やすようにしていました (B5)」「得点の差は、今日は何もなくて、いつも通り過ごしているなということであれば50点として、次の日に好きな家族さんが面会があってゆっくり過ごしていたり、楽しい余暇を過ごしていたら点数が上がりました (B6)」「Wさんの35点とIさんの35点はちょっと意味が違います (B41)」「50点をつけるのも、もしかしたら普段よりは状態が落ちていても変化がなければ、つけるのなら50点なのかもしれませんが…… (B42)」「あとは、ターミナルの人の点数のつけ方を決めるとしたら、70点の日があったりすると思うが、それをしていなかったので申し訳ないんですけど。その時は元気だったときをフラットにしたつけ方をしていたので必然的に低くなっていました (B60)」「体調がいい？ 動き回れる人？ いや、動けなかったらどうかな。うーん。毎日笑っている。いやでもその人がいつも笑っている人だったらそれがフラットな状態なわけだから100点はつかないですよ (B72)」</p>

い。], [ターミナルの人の点数は、必然的に低くなった。]と述べており、〈①得点の付け方と意味づけ〉と命名した。

また、〈②観察のポイント〉について、Aワーカーは、[眉間のしわや口角の上がり具合、あるいは笑顔や目力など、表情を注意深く見るようになった。]《②-1表情》、[姿勢が悪いと調子が悪い。]《②-2姿勢》、[声のトーンや聞き取りやすさ、口数などが基準になった。]《②-3声・口数》、一方、Bワーカーは、[目力や口

角の上がりなど、一番パッと目に入る表情でつけることが多かった。]《②-1表情》、[食事が摂れるかや、支えなしに歩けるか。]《②-2姿勢》、[話がどれくらいできるか。]《②-3声・口数》、[歩いたり歌ったり習字をしたり、元気に活動していたかや誰と会っていたか。]《②-4行動》を挙げていた。

インディケーターをつけるという課題を前に、いつもの状態を50点とするといった〈①得点の付け方と意味づけ〉や、《②-1表情》、

表3 カテゴリーI【インディケータとの出会い】—その2—

概念	定義	語りのヴァリエーション
②観察のポイント	<p>《②-1表情》  <b>Aワーカー</b>：「眉間のしわや口角の上がり具合、あるいは笑顔や目力など、表情を注意深く見るようになった。」  <b>Bワーカー</b>：「目力や口角の上がりなど、一番パッと目に入る表情でつけることが多かった。」</p>	<p><b>Aワーカー</b>：「やはり表情を見ながらが多かったのですが(A2)」「満足度の点数を付け続けることで注意深く表情を見るようになって(A2)」「毎日の様子が表情で何となくわかるようになった(A2)」「眉間のしわとか(A3)」「おんなじ笑顔でも違うと思うんですけど、口角の上がり具合とかちょっとひきつっているとか(A12)」「ちょっと出会うだけでもよく顔をみるようになりました(A20)」「話をする中で楽しそうに話されていると高くなりました(A30)」「笑顔の割合を見ていました(A49)」「活気は何でしょう、雰囲気、オーラ？ 目力かな(A50)」  <b>Bワーカー</b>：「表情でつけることが多かったと思います(B2-3)」「表情が一番パッと目に入るし(B22)」「注意していたのは、目の様子とか、目力？(B30)」「Wさんは、最近状態が落ちてきていて、無表情な時も多くなっておられてて(B37)」「笑顔も見られなくて(B37)」「Iさんは、明らかに怒っておられました(B38)」「得点が高い人は、表情がちがうというか。目？ 口角の上がりとか？ 目は明らかにパッチリしてるかとかぼんやりしているかとか。で全然違ったので、今日は何かあったのかなと(B54)」「お孫さんの結婚式の写真を持ってきてて、家族も長時間おられたのと、本人さんもうれしそうに眺めていて、あと、クリスマスの行事に家族さんも一緒に参加されていたので楽しそうだったので(B55)」「でも苦しまなかった(B66)」</p>
	<p>《②-2姿勢》  <b>Aワーカー</b>：「姿勢が悪いと調子が悪い。」  <b>Bワーカー</b>：「食事が摂れるかや、支えなしに歩けるか。」</p>	<p><b>Aワーカー</b>：「姿勢が悪いと調子が悪いということなどは誰でもわかると思うのですがそういうところも満足度の点数に含まれているなと思います(A5)」「あとは姿勢とか(A8)」  <b>Bワーカー</b>：「Wさんは食事を摂りにくくなっていました。歩行もフラフラでかなり支えないと難しくなっている(B44)」</p>
	<p>《②-3声・口数》  <b>Aワーカー</b>：「声のトーンや聞き取りやすさ、口数などが基準になった。」  <b>Bワーカー</b>：「話がどれくらいできるか。」</p>	<p><b>Aワーカー</b>：「声のトーンとか非言語的のところとかもみるようになりました(A3)」「声の聞き取りやすさとか話してくれる口数なども基準になりました(A8)」「話は話がが続かないとか(A49)」「今日は昨日より話してくれるなどで高くなることはありました(A67)」  <b>Bワーカー</b>：「前なら挨拶しても少しは話してくれていたんですが返事がなくて(B37)」「そのあとも元気でしばらく話しました(B58)」</p>
	<p>《②-4行動》  <b>Bワーカー</b>：「歩いたり歌ったり習字をしたり、元気に活動していたかや誰と会っていたか。」</p>	<p><b>Bワーカー</b>：「その日はとても元気だったんですよ。活気があって歩いておられたんです。1日(B26)」「私としてできることは、好きなことやってあげようと思っていたので、いらっしゃるときに歌を歌ったりしていたのですが一緒に歌ってくれなくて(B46)」「Sさんとは、一緒に習字を書いたんです。書いたこと自体は忘れてしまっているんですけど、始めると集中してされるんです。止めないといつまでもされるような感じで(B57)」「Aさんは、その日はとても元気だったんです。いつもなら入浴もリフト浴なんですけど、またいで入られて(B58)」「ケアスタッフだけでなく、事務員も訪室してくれたりしたので、家族さんもまめに来てくれていたんです。お元気なころは月に1回とかだったので……(B66)」</p>

表4 カテゴリーⅡ【インディケーターへの葛藤と適応】—その1—

概念	定義	語りのヴァリエーション
<p>〈③全体像の評価の試み〉</p>	<p><b>Aワーカー</b>：[体調や、既往歴および現症、あるいは本人の要望や日々の雰囲気など、一人一人異なる基準によって感覚的につける。]  <b>Bワーカー</b>：[表情や発語数、あるいは活気からみる。]</p>	<p><b>Aワーカー</b>：「体調も大きいなと (A5)」「ただ、利用者一人一人基準が違うと思う (A7)」「既往歴や現症によっても違うと思う (A7)」「感覚かな (A13)」「日々のその人の雰囲気的な(A14)」「何となくでつけているところもあるので、ざっくりとした感じでつけているんですが (A48)」「ターミナルの方でしたらしんどいのはしんどいんだけど、どれだけ関わられたかっていうのを反応からみて、体調は置いて、関わりの中で満足度をつけていくのがいいのかなと (A54)」「要望を言ってくれた。その要望が満たされたら高いかな、満たされなかったら低いかなと (A54)」「Wさんは体調が大きいですね (A60)」  <b>Bワーカー</b>：「全介助や重度の人は表情から読み取ったり発語数とか活気とかもみました (B2-3)」</p>
<p>〈④評価に対する迷いや揺らぎ〉</p>	<p>《②-2姿勢》  <b>Aワーカー</b>：[意思疎通が難しく思い切った評価ができないなか、健康状態だけではないとの思いと良いほうに評価したいという気持ちから、利用者の今の状態をつかもうと考えた。]  <b>Bワーカー</b>：[表情だけ、その瞬間だけで点数をつけていいのかと悩みつつも、偏りの出ないように話を聞いたり会いに行く工夫をするが、本当に良かったのかどうかやうまく言葉にできるかどうかの自信はない。]</p>	<p><b>Aワーカー</b>：「なんだか思い切って点数がつけられなくて (A24)」「意思疎通も図りにくくて、どこを基準にしようかと迷いつつ (A27)」「健康状態＝満足度ではないですもんね (A28)」「正直に言えば、まずは点数をつけないっていうところがおおきかったのでそれで満足みたいところはありました (A34)」「自分はなにか踏み切れないというか、良いほうに評価したいという気持ちが働いているのかなと思った (A35)」「基準を書き留めておいて、続けてしていると最初に言われていたことも薄れていったり、悩みになるので基準をどこに置かかっていうのを決めて (A54)」「その方 (気分にもうのある方) が今どんな状態なのかはつかんでおかないかと思ったりして、誰かがマズローの欲求段階の話をしていてどの地点にあるかというので満足度が変わってくるなっていうのは考えたりしましたが、反映まではできませんでした (A57)」「下がっている翌日に関わって、点数がどう変動するか見ると“つけがい”があるんだろうなっておもうんですけど…… (A59)」「あと、働きかけができた時とできてない時とあります (A62)」  <b>Bワーカー</b>：「これでいいのかわからない。いまだにつけ方をどうしようかと思っています (B1)」「パッとその瞬間だけで点数を書くのか1日を通してにするのかというのか、今はこの人怒っているけど、午前中はどうだったかと聞くようにしたりしてましたが、できないときもありました (B2-2)」「表情だけでつけていいのかと悩んだ部分もあります (B2-3)」「やっぱり会いに行く人が自分の中で偏っていたかなと思います (B14)」「リビングに出ている人に偏りました (B15)」「お部屋にいる人にも会いに行ったのですが、休んでいるところに行くのもどうかと思っていたのと、実際に『寝るときはやめて』と入居者にも言われたので、時間をずらしていくなど工夫もしましたが、どうしても偏ってしまったり、回数が少なくなりました (B15)」「説明はできるとおもうんですけど、うまく言葉にできるかどうか自信はないです…… (B33)」「正直わかりません。自分がこれだけやったとしても、ほんとにこの人にとって良かったかどうかはわからない (B63)」</p>



表5 カテゴリーII【インディケータへの葛藤と適応】—その2—

概念	定義	語りのヴァリエーション
<p>〈⑤全体像の評価につながる情報の収集〉</p>	<p><b>Aワーカー</b>：「1日の過ごし方など、いろいろな情報があったほうが妥当な評価になっていく。」</p> <p><b>Bワーカー</b>：「1番の情報源であるケアワーカーから聞き出すことが多かった。」</p>	<p><b>Aワーカー</b>：「1日のその人の過ごし方なんかを知っているか知らないかで点数も変わってきます (A4)」「1日でどんなことをされてきたかとか、あとはワーカーから情報をもたらすことが時々あって、今日は家族さんが来ていてくださったとか、お誕生日でお祝いしてたとか (A15)」「自分が初めて見た点数より聞いている情報で点数が上がるかなとは思いますが (A15)」「情報にも左右されるなって (A16)」「いろんな情報があったほうがその方にとって1日の生活に対する評価が妥当なものになっていくと思います (A43)」「どんな1日を過ごしたかの情報はあったらつけやすいかなと思います (A45)」</p> <p><b>Bワーカー</b>：「情報源として1番影響を受けたのは、ケアワーカーです (B68)」「聞き出すのが多かったです。聞かなくても言ってくれる人もいましたけど (B69)」「ざっくり聞いていました。はっきりこんなこと言ってらっしゃるけど何かあった？と聞くこともありました (B70)」</p>
<p>〈⑥ワーカー相互による基準のすり合わせ〉</p>	<p><b>Aワーカー</b>：「何を基準にするか、Bワーカーと一緒に回らせてもらうことで、Bワーカーの基準に近づいて行った。」</p> <p><b>Bワーカー</b>：「当初Aワーカーとの得点にかなりの開きがあり、二人の基準をつくれず悩んだが、1日を通じた評価と会った時の評価という違いで、点差が開いていた。」</p>	<p><b>Aワーカー</b>：「何を基準に満足度をつけるかということもBワーカーと相談しながらして (A2)」「自分だけではなくBワーカーと回らせてもらって確認しながら (A3)」「Bワーカーとも話して (A16)」「どこを基準にしているのもBワーカーと相談して (A23)」「Bワーカーはつけていたけれど、その差はなんだろうと考えたら (A35)」「一緒に回ったときに、自分は低くつけたり、高くつけたりしてて、点数言い合うんですけど、言われたら『あ、わかるな』っていうのはありました (A37)」「Bワーカーの点数のつけ方だったら、その人の点数のつけ方とかを聞いていたら、たぶん聞かなくなっても状況がわかると思います (A39)」「少し間があっても、ずれるはないと思います (A40)」「だいたいそのあたりはBワーカーのほうが入居者とかかかわりが長いので、照らし合わせてみても、近づいて行っているかなと思うので、個人に対する基準は人が違って共通するところはあると思います (A55)」</p> <p><b>Bワーカー</b>：「フラットな部分をどう設定するかということも、二人で基準をつくれてなくてどうやって点数を増やしたり減らしたりするかというのに悩んだ (B2-1)」「Aワーカーと点数にかなり開きがあった。最大で20点くらいひらいていることもあった。なぜ違うんだろうと思った (B11)」「私は1日を通してみたほうがいいのかと思って、ところどころつけたり付け忘れてたりした時もあるって、Aワーカーは会ったときのでつけていたので、点差が開いていたのかなと (B12)」「今月、2人で一緒に同じ入居者を見て、点数をつけていこうとしてみましたが、差があっても5点とかです (B18)」「何点つけた？と報告し合って『ああそうか』と納得し合ったら、そのままにしていたんですが、あえて点数を変えたりはしませんでした (B20)」「そのときは、明日一緒につけようかという話をしていたので、私は日誌を確認して1日何していたかとか、わからなければパッと見た点数をつけて、ケアワーカーさんに午前中どうだったかを聞いて修正していました (B24)」</p>

表6 カテゴリーⅢ【インディケーターがもたらした変化】

概念	定義	語りのヴァリエーション
〈⑦自身の変化〉	<p><b>Aワーカー</b>：「入居者との距離が近くなることで気づきが生まれ、点数が低い人に関わりをもとうとしたり、他の職員に働きかけをしたりした。」</p> <p><b>Bワーカー</b>：「1日通して状態がどうだったのか、全体を見るようになり、自分の目で見るために会いに行くようになった。」</p>	<p><b>Aワーカー</b>：「原因や違いも分かってきたかなと思います(A4)」「入居者との距離も近くなってきたかなと思います。毎朝顔を合わせるので(A20)」「微妙な印象が変わった人はいます(A21)」「不安感を持っておられるんだなと気づきました(A21)」「声掛けの仕方は変わったかもしれないです(A21)」「点数が低い人は気にかけてみたり、もう一回関わろうとしたりしました(A32)」「『この方の様子を見ておいてください』と職員に働きかけたりすることはありました(A32)」</p> <p><b>Bワーカー</b>：「前までならその時あった時の感じで『あ、今日はよさそうだな』とっていましたが、1日通してどうだったかを見たり、パーキンソンや認知症の方も1日通して状態が違うので全体をみるようになりました(B7)」「自分の目でも見たいというのあって、午前中何かのついででも挨拶がてら行くようになりました(B8)」「以前から気づいていた部分もありますし、やり始めてから意識してみるようになった部分もあります(B31)」</p>
〈⑧周囲（職場環境）への波及〉	<p><b>Aワーカー</b>：「あまり反応はなく、「どんなふうに使っていくのか」と言ってもらった程度。」</p> <p><b>Bワーカー</b>：「他のスタッフとの情報共有は今までしてきたが、回数が増えたと思う。」</p>	<p><b>Aワーカー</b>：「他のワーカーさんにはあんまりこの話をしていなかったので反応はない(A31)」「『こんなことをします』とRSWとケアマネ会議でいってもらっていたので、その中では『それはどんなふうに使っていくのか』とは言ってもらいました(A31)」</p> <p><b>Bワーカー</b>：「周囲については……、うーん、前から様子の確認はしていたので、特にこれをしたからというのはないです(B10)」「他のスタッフの人との情報共有ですか？ 今までもしてきたので。少しは増えたかもしれませんが。意識して増えたという感じではなかったです(B52)」「ただ、確かに回数は増えたと思います(B53)」</p>

《②-2姿勢》、《②-3声・口数》、《②-4行動》といった〈②観察のポイント〉について、自分なりに工夫して取り組んだ姿に関する語りのカテゴリーであることから、【インディケーターとの出会い】と命名した。

### 3.2 カテゴリーII【インディケーターへの葛藤と適応】

Aワーカーは、[体調や、既往歴および現症、あるいは本人の要望や日々の雰囲気など、一人

ひとり異なる基準によって感覚的につける。]、Bワーカーは、[表情や発語数、あるいは活気からみる。]と述べており、〈③全体像の評価の試み〉と命名した。

しかし、Aワーカーは、[意思疎通が難しく思い切った評価ができないなか、健康状態だけではないとの思いと良いほうに評価したいという気持ちから、利用者の今の状態をつかもうと考えた。]、Bワーカーは、[表情だけ、その瞬間だけで点数をつけていいのかと悩みつつも、

偏りの出ないように話を聞いたり会いに行く工夫をするが、本当に良かったのかどうかやうまく言葉にできるかどうかの自信はない。]と述べており、自身の〈④評価に対する迷いや揺らぎ〉が窺える。

翻って、Aワーカーは、[1日の過ごし方など、いろいろな情報があったほうが妥当な評価になっていく。]、Bワーカーは、[1番の情報源であるケアワーカーから聞き出すことが多かった。]と述べており、〈⑤全体像の評価につながる情報の収集〉に努めていた。

さらには、Aワーカーは、[何を基準にするか、Bワーカーと一緒に回らせてもらうことで、Bワーカーの基準に近づいて行った。]、Bワーカーは、[当初Aワーカーとの得点にかなりの開きがあり、二人の基準をつくれず悩んだが、1日を通じた評価と会った時の評価という違いで、点差が開いていた。]と述べており、評価の妥当性や信頼性を担保するための〈⑥ワーカー相互による基準のすり合わせ〉が行なわれていた。

一人ひとり異なる利用者の〈③全体像の評価の試み〉は、健康状態だけ、表情だけ、その瞬間だけを評価すれば良いということではないといった自身の〈④評価に対する迷いや揺らぎ〉に悩まされる姿、その一方で、1日の過ごし方などの情報を他職種から得るといった〈⑤全体像の評価につながる情報の収集〉や、一緒に入居者のところを回ったり共通の基準をつくろうと二人で悩んだりといった〈⑥ワーカー相互による基準のすり合わせ〉によって、なんとかインディケーターへ対応しようと試みる姿、に関する語りのカテゴリーであることから、【インディケーターへの葛藤と適応】と命名した。

### 3.3 カテゴリーIII【インディケーターがもたらした変化】

Aワーカーは、[入居者との距離が近くなることで気づき生まれ、点数が低い人に関わりをもとめたり、他の職員に働きかけをしたりした。]、Bワーカーは、[1日通して状態がどうだったのか、全体を見るようになり、自分の目で見えるために会いに行くようになった。]と述べており、〈⑦自身の変化〉と命名した。

一方、Aワーカーは、[あまり反応はなく、「どんなふうに使っていくのか」と言ってもらった程度。]、Bワーカーは、[他のスタッフとの情報共有は今までもしてきたが、回数が増えたと思う。]と述べており、〈⑧周囲（職場環境）への波及〉と命名した。

気づきの感覚や積極的な関わり方の行動といった〈⑦自身の変化〉および、他のスタッフとの情報共有の回数が増えるといった〈⑧周囲（職場環境）への波及〉に関する語りのカテゴリーであることから、【インディケーターがもたらした変化】と命名した。

## 4 考察

### 4.1 ストーリー・ライン

分析した結果を整理すると、図3のような結果図が得られた。

【I インディケーターとの出会い】の段階においては、両ワーカーとも、自分なりの〈①得点の付け方と意味づけ〉に取り掛かっていた。この段階では、50点を普段・平常時の得点（基準点）として設定するものの、「何をもって50点（普段・平常時）とするか」との問題に直面し、AワーカーおよびBワーカーともに、《②-1表情》、《②-2姿勢》、《②-3声・口数》といった身体的・生理的な特

徴を〈②観察のポイント〉に据えて答えを求めている。特徴的なのは、ターミナル期のように目に見えて状態の悪い場合は低い得点が付けられること、Bワーカーは《②-4行動》として活動や交流といった側面にまで目を向けていたことである。

【Ⅱインディケーターへの葛藤と適応】の段階においては、両ワーカーとも、健康状態や表情だけに捉われない〈③全体像の評価の試み〉のなかで、Aワーカーは「利用者の今の状態をつかもう」と考え、Bワーカーは「その瞬間だけで点数をつけていいのか」と悩み、〈④評価に対する迷いや揺らぎ〉との葛藤状態にあった。両ワーカーともに、〈⑤全体像の評価につながる情報の収集〉の重要性を感じ取っており、B

ワーカーはケアワーカーに積極的な問い合わせをおこなっていた。評価基準の共通化を目指した〈⑥ワーカー相互による基準のすり合わせ〉では、AワーカーはBワーカーの基準に近づけることで共通化を図り、BワーカーはAワーカーとの視点の違いを考察することで共通化を試みていた。Bワーカーは、その過程で、「1日を通じた評価」と「会った時の評価」という視点の違いが得点の違いにつながることを指摘している。

上記の段階を経て、【Ⅲインディケーターがもたらした変化】については、Aワーカーは、「入居者との距離が近くなる」、「気づきが生まれ」、「点数が低い人に関わりをもとうと」する、「他の職員に働きかけ」ようになる、Bワ

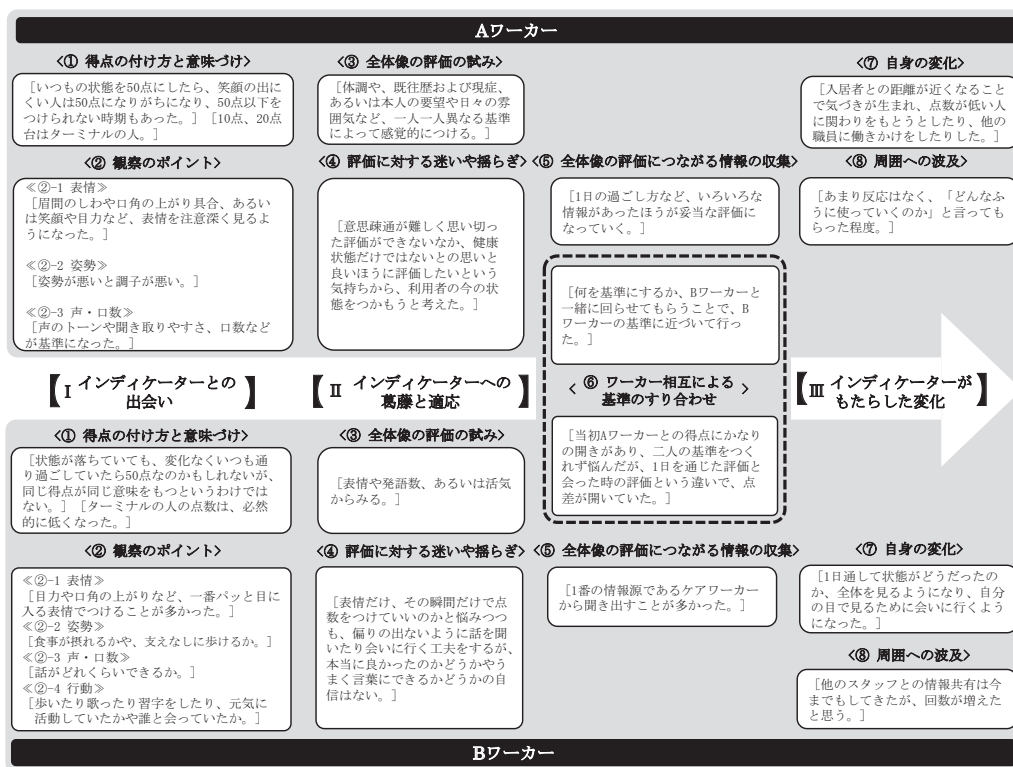


図3 内容分析の結果図

※上半分がAワーカー、下半分がBワーカーの分析結果を示している。

カーは、[1日を通して状態がどうだったのか、全体を見るように]なる、[自分の目で見るとめに会いに行くように]なる、と述べており、インディケーターの導入が〈⑦自身の変化〉をもたらすことが示唆された。一方、〈⑧周囲（職場環境）への波及〉については、Bワーカーが[情報共有の回数が増えたと思う]と述べている以外は、両ワーカーともに目立ったことは挙げていない。

#### 4.2 インディケーターの導入がワーカーを“ワーカーらしく”する

インディケーター導入時は、両ワーカーともに、利用者の満足度を表情から判断する傾向が強みられた。いわゆる「キャリアスライド」と呼ばれる、ケアワーカーからソーシャルワーカーへの異動の影響（ケアワークの経験がソーシャルワークに与える影響、あるいは介護の経験が相談援助に与える影響）が、その要因の一つとして考えられる。

口村（2013）を参考にすれば、レジデンシャル・ソーシャルワークとは、「施設の居住者（resident）」に関するソーシャルワークであり、転居のストレスを最小限に留めるための努力、そして、直接的な援助（サービスの基本部分）では対応が難しい社会関係上の問題や個人と生活環境との接点に関わる問題について、ミクロ・メゾ・マクロの段階を循環させながら利用者の援助にあたることである。今回、「説明はできるとおもうんですけど、うまく言葉にできるかどうか自信はないです……（B33）」と言語による説明は困難としながらも、インディケーターの導入によってワーカーは、目の前の現象のみに引っ張られることのない“ソーシャルワーカー的な視点”を積極的に気に掛けるようになり、「健康状態＝満足度ではないですも

んね（A28）」と考えるようになった。

上田（2012）は、施設の相談援助職がケアワークを行うことについて、本来行うべき実践への弊害から除外すべきとした主張と、要介護者の日常生活を支援する施設においては欠かせないとした主張とに見解が分かれているとしている<sup>3)</sup>。それら、「ケアワーク優位派」、「ソーシャルワークとケアワーク融合派」、「ソーシャルワークとケアワークの分離派」といった主張が対立的に展開されるなかで、先述のキャリアスライドの問題を含め、インディケーターをつけることが“ケアワーカー的な視点”からの切り替えに寄与することが示唆された。

換言すれば、半ば強制的に、表情や身体状況とは相対的に独立した何らかの利用者満足度を意識的に考える機会を設けることで、ワーカーは意図的・積極的に入居者を気に掛けるようになり、“ケアワーカーとは異なる視点”をより明確にしていく傾向が看取された。“入居者のもとへ行かざるを得ない”、“他職種の話を聞かざるを得ない”といった状況が生み出されるということも、（利用者自身が定義するものではない）ワーカー判断による利用者満足度をあえてインディケーターとして導入することの積極的な意味の一つと考えられる。

#### 4.3 複数名で記録することによるメリット

インディケーターに限らず、記録は活用することでさらに大きな意味をもつ（伊藤2015b）。本研究では、互いのデータをもとに「ピア・スーパービジョン」的に意見交換がなされる様子がみられた。

本間（2008）は、アメリカを例に、ピア・スーパービジョンは「スーパーバイザーのいるスーパービジョンを終了して熟練しているソーシャルワーカーが集まり実施するもの」として、事

前に研修会に参加する必要性を訴えている。その上で、スーパービジョンの業務への位置づけや、職場内外でスーパーバイザーを得られる体制づくりについて言及している。しかし、相談員1人体制の限界について指摘される現状にあって（上田ら2012）、それらの実現は困難といえる。その点では、インディケータの導入は容易であり、真に、スーパービジョンの「指標」としての機能が期待できる。

翻って、Aワーカーは、Bワーカーとの〈基準のすり合わせ〉のなかで、「その人の点数のつけ方とかを聞いていたら、たぶん聞かなくなっても状況がわかると思います（A39）」、「個人に対する基準は人が違ってても共通するところはあると思います（A55）」と述べており、評価基準の共通化の可能性が示唆された。上記のピア・スーパービジョンの取り組みと並行して、評価の基準や観察のポイントなどノウハウの蓄積がなされれば、本研究の目標とするエビデンス・ベースド・プラクティスへの一助となることが期待される。

## 5 本研究の限界と今後の課題

本研究が分析の対象としているのは、1つの社会福祉法人に勤める2名のワーカーの語りであり、結果の一般化や因果関係への言及には、さらなるインディケータの試行とデータの蓄積が不可欠である。また、当該法人では、「生活相談員」とは別に「RSW」を配置しており、レジデンシャル・ソーシャルワーカーが果たすべきソーシャルワーク機能に対して、一般的な特別養護老人ホームの場合のそれよりも、強く意識が向けられていることに留意されたい。

また、今回導入した「利用者満足度」のインディケータは、アウトカム指標の一つとして

想定し構成に至ったものである。しかし、その得点の尺度水準や信頼性・妥当性といった統計学的な利用可能性の検証については道半ばである。今後は、その汎用性の拡大に向けた研究が求められる。

## 注

- 1) 神部ら（2010）は、「施設サービス満足度」尺度を作成するにあたって、個別面接調査が可能な入居者のみを対象としたところ、対象となる入居者が施設全体の約1割しか確保できなかった問題を挙げている。また、鶴若ら（2010）は、特別養護老人ホーム入居時における看取り介護に関する意向確認について、入居者に判断能力があっても、家族の意向しか確認しなかった施設が約3割あったと報告している。
- 2) 神部ら（2010）は、入居者本人が評価する「施設サービス満足度」尺度の開発に向けた研究のなかで、入居者の施設内での適応状況等に対する施設職員の評価を、当該尺度の外的基準として加えることを提案している。
- 3) 上田ら（2013）は、特別養護老人ホームの生活相談員の特徴として、ソーシャルワーク実践をおこなっている者ほど、ケアワーク実践をおこなっている傾向を明らかにしている。

## 文献等

- 秋山智久（2003）「21世紀におけるソーシャルワーカーの専門職性と存在意識—社会福祉専門職の全国調査より—」『ソーシャルワーカー』日本ソーシャルワーカー協会調査研究委員会、(7)、15-24.
- 朝日新聞東京本社広告局（2008）『「社会福祉士が変わる」集計結果報告書』社団法人日本社会福祉士養成校協会。
- 東壮太郎・前多亜左子・笹谷忠志・他（2015）「クリニカル・インディケータの現状と課題」『患

- 寿総合病院医学雑誌』3, 20-31.
- 本間明子 (2008) 「ソーシャルワーカーの現任教育におけるスーパービジョンの課題」『愛知学泉大学コミュニティ政策学部紀要』(11), 147-161.
- 伊藤優子 (2015a) 「レジデンシャル・ソーシャルワーク・インディケータの活用」『相談援助&業務マネジメント』日総研出版, 6 (1), 103-106.
- 伊藤優子 (2015b) 「セルフスーパービジョンの方法—RSW インディケータの活用—」『相談援助&業務マネジメント』日総研出版, 6 (2), 111-115.
- 神部智司・竹本与志人・岡田進一・白澤政和 (2010) 「特別養護老人ホーム入居者の施設サービス満足度の因子構造に関する検討」『介護福祉学』日本介護福祉学会, 17 (1), 5-15.
- 木下康仁 (1999) 『グラウンデッド・セオリー・アプローチ—質的実証研究の再生—』弘文堂.
- 木下康仁 (2007) 『ライブ講義M-GTA—実践的質的研究法 修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチのすべて—』弘文堂.
- 口村 淳 (2013) 『高齢者ショートステイにおけるレジデンシャル・ソーシャルワーカー—生活相談員の業務実態と援助内容の分析—』法律文化社.
- 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.
- 小田豊二 (2012) 『「聞き書き」をはじめよう』木屋舎.
- 奥野純子・戸村成男・柳久子 (2011) 「介護老人保健施設在在者者の家庭復帰へ影響する要因—介護者の在宅受け入れへの意向に影響する要因より—」『日本老年医学会雑誌』43, 108-116.
- 笹岡眞弓 (2013) 「急性期病院におけるソーシャルワーカーの実務基準と質指標 (クオリティーインジケータ, QI) の開発に関する実践研究」『厚生労働科学研究費補助金』課題番号 H23-政策一般-010.
- 白澤政和 (2004) 「日本における社会福祉専門職の実践力—評価と戦略—」『社会福祉研究』鉄道弘済会社会福祉部, (90), 13-20.
- 白澤政和 (2010-2014) 「ソーシャルワークの評価方法と評価マニュアル作成に関する研究」『科学研究費助成事業基盤研究 (A)』課題研究番号 22243040.
- 鶴若麻理・仙波由加里 (2010) 「特別養護老人ホームの看取り介護についての入居時の意向確認に関する研究」『生命倫理』日本生命倫理学会, 20 (1), 158-164.
- 上田正太 (2012) 「特別養護老人ホームにおける生活相談員の行うソーシャルワーク及びケアワーク実践に関する文献的研究」『生活科学研究誌』大阪市立大学, 11, 33-45.
- 上田正太・岡田進一・白澤政和 (2013) 「特別養護老人ホームの生活相談員が行うソーシャルワークとケアワーク実践の両立性に関する研究」『厚生労働の指標』厚生労働統計協会, 60 (13), 15-21.
- 上田正太・竹本与志人・岡田進一・他 (2012) 「特別養護老人ホームの生活相談員が行うソーシャルワーク実践の構造に関する検討」『ソーシャルワーク学会誌』(24), 15-27.
- 和気純子 (2007-2009) 「エビデンスに基づく高齢者福祉実践のあり方に関する研究」『科学研究費助成事業基盤研究 (C)』研究課題番号 19530496.
- 山下匡将・伊藤優子・杉山克己・他 (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.
- 財団法人社会福祉振興・試験センター (2016) 「『平成27年度社会福祉士・介護福祉士・精神保健福祉士就労状況調査』の結果について」(<http://www.sssc.or.jp/touroku/index.html>, 2017.01.10).