

【ポスター発表】

サービス提供責任者のコミュニケーション・スキルについて — 家族介護者の情報把握に関するアンケート調査からの一考察 —

○ 関西福祉科学大学大学院 博士後期課程 松本 眞美 (8045)

キーワード：サービス提供責任者・アセスメント・コミュニケーション力

1. 研究目的

サービス提供責任者は介護保険の運営基準により訪問介護事業所に1名以上おかれることになっている。堀田(2008)が、「ホームヘルパーの定着率の低下の課題について、サービス提供責任者が人事管理機能を発揮することで定着促進につながる」と述べているように、介護人材の量や質の問題ならびに、サービス提供責任者自身の専門性も問われるところである。宮内(2009)は、サービス提供責任者の専門性を構成する要因の検討を行い、実践現場で必要性が高いと認識している26項目の妥当性を測り、5つにグルーピングしている。そのうちのひとつが「利用者理解」であった。それはコミュニケーション、共感などの「他者理解」と「利用者の実際の状況への理解」に大別されている。サービス提供責任者は、ホームヘルパーへの指導を行う立場であり、対利用者のみならずコミュニケーション・スキルが問われるところである。

本研究の目的は、サービス提供責任者のコミュニケーション・スキルに関して関連する項目や、その構造などを考察することで、課題を明らかにすることである。

2. 研究の視点および方法

本研究では、サービス提供責任者の「コミュニケーション・スキル」に着目する。家族介護者の情報把握に関する調査(2014 松本)に使用した「コミュニケーション・スキル尺度 ENDCOREs」(藤本・大坊 2007)の24項目について再分析することによりサービス提供責任者のコミュニケーションの構造などが明らかになるのではないかと考えた。

作成者の承諾を得て使用した「コミュニケーション・スキル尺度 ENDCOREs」は、言語および非言語による直接的なコミュニケーションを適切に行う技能である「コミュニケーション・スキル」を測定する尺度である。＜自己統制＞＜表現力＞＜解読力＞＜自己主張＞＜他者受容＞＜関係調整＞という6つの下位スキルを測定するものである。階層構造として、前者の3尺度＜自己統制・表現力・解読力＞は基本スキル、後者の3尺度＜自己主張・他者受容・関係調整＞は対人スキルに分類されている。又、系列性として、表出系＜表現力・自己主張＞、反応系＜解読力・他者受容＞、管理系＜自己統制・関係調整＞が仮定されている。調査方法は、A県の「介護サービス情報公表センター」の2014年7月現在のデータを閲覧し、全介護保険訪問介護事業所3,423件から無作為抽出法で200件の事業所を抽出し、当該事業所の2名、合計400名を対象に郵送調査を実施した。コミュニケーション・スキルについては「かなり得意～かなり苦手」の7件法で回答を得た。調査期間

は2014年7月末日～8月末日であった（有効回収率は26%. N=104）。

前回の分析においては、サービス提供責任者とホームヘルパーの「コミュニケーション・スキル尺度」に関するt検定の結果、全項目中「相手の考えを発言から正しく読み取る<解読力>」、「相手の気持ちを表情から正しく読み取る<解読力>」、「感情的な対立による不和に適切に対処する<関係調整>」の3項目について有意差が見られた。今回の分析では、コミュニケーション・スキルの全項目と、「年代カテゴリ」「ヘルパー年数カテゴリ」「サ責年数カテゴリ」「勤務形態」「介護福祉士の資格」について、クロス集計とグループ平均の検定を行い考察する。統計解析にはIBM SPSS STATISTICS 24を使用した。

3. 倫理的配慮

本研究は、関西福祉科学大学倫理委員会にて承認を受け、日本社会福祉学会研究倫理指針に則って実施した。対象者に研究の趣旨や匿名性の確保、データの管理方法、研究目的以外でデータを使用しない旨を文書で説明した。

4. 研究結果

コミュニケーション・スキルの下位尺度「相手の考えを発言から正しく読み取る（<解読力>）」、「相手の気持ちを表情から正しく読み取る<解読力>」、「感情的な対立による不和に適切に対処する<関係調整>」の3つの項目について、「年代カテゴリ」「ヘルパー年数カテゴリ」「サ責年数カテゴリ」「勤務形態」「介護福祉士の資格」とのクロス集計を行った。有意差のあったのは、「感情的な対立による不和に適切に対処する<関係調整>」と「年代カテゴリ」（ χ^2 乗=38.339a,df=20,p<.01）だけであった。次にコミュニケーション・スキル下位尺度全項目について、「年代カテゴリ」「ヘルパー年数カテゴリ」「サ責年数カテゴリ」「勤務形態」「介護福祉士の資格」とのクロス集計を行った。結果、<自己主張>の内3項目が「年代カテゴリ」「勤務形態」と、<他者受容>の内3項目が「年代カテゴリ」「サ責年数カテゴリ」と、<関係調整>の3項目が「年代カテゴリ」「勤務形態」とそれぞれ有意差があった。同様にグループ平均の検定を行った。<自己統制>のうち3項目が「勤務形態」「介護福祉士の資格」と、<表現力>が「サ責年数カテゴリ」と、<他者受容>のうち4項目が「年代カテゴリ」「勤務形態」「介護福祉士の資格」と、<関係調整>が「年代カテゴリ」とそれぞれ有意差があった。

5. 考察

グループ平均の分析結果から、管理系スキルである<自己統制>が「勤務形態」と「資格」により差があり、<関係調整>が「年代カテゴリ」により差がある結果だった。クロス集計の結果からも<関係調整>が「年代カテゴリ」「勤務形態」に有意差があると示している。ヘルパーとのt検定の結果からもこの<関係調整>の項目に差があった。以上から、サービス提供責任者は管理系のコミュニケーション・スキル<自己統制>を常勤・非常勤の「勤務形態」や「介護福祉士の資格」の有無によって差を示しながらも、コミュニケーション・スキル<関係調整>においては、年代ごとの経験値等を利用している可能性があり、両者をうまく混在させながら管理業務を行っていると考えられる。少規模での調査分析であるため、大規模調査が必要であり、それらは今後の課題である。