

## レジデンシャル・ソーシャルワーク・インディケーターの開発 —満足度評価によるアウトカム指標作成に向けたアプローチ—

○名古屋学院大学 山下 匡将 (6673)

伊藤 優子 (龍谷大学短期大学部・6527)、杉山 克己 (青森県立保健大学・2160)

早川 明 (秋田看護福祉大学・7141)、志水 幸 (北海道医療大学・1727)、武田 加代子 (天理大学・1502)

キーワード: レジデンシャル・ソーシャルワーク 評価 特別養護老人ホーム

### 1. 研究目的

“エビデンス・ベースド”が問われて久しい医療分野では、実践の質の定量的評価を目指す「インディケーター」が開発され、日々データの蓄積が進められている。一方、日本のソーシャルワーク実践は、未だエビデンスを積み上げるシステムが確立していない。

本研究会はこれまで、特別養護老人ホームでのレジデンシャル・ソーシャルワーク(以下、RSW)実践の評価方法確立に資するべく、RSW インディケーターを開発してきた。本研究は、そのなかでもとりわけ重要となる「アウトカム指標」の開発を目標に、“ワーカー自身による評価”の信頼性・妥当性の観点から、満足度評価の有用性について検討する。

### 2. 研究の視点および方法

#### (1) 研究の視点

これまで特養の利用者を対象に実施された満足度調査の多くは、「調査可能な者に対象を限定しているため、一般化に問題がある」との課題を示している。その際、家族の回答によって補うケースも散見されるが、家族がすべて利用者の意向を代弁できるわけではない。

元来ソーシャルワーカーは、アセスメントからエヴァリュエーションまで、常に「評価」に依拠したプロセスのなかで実践を展開してきた。医師の触診のように、面接などを通じてワーカーが下した判断は、一定の信頼性や妥当性を有するものと考えられる。

このような観点から、特養に勤務する RSWer 1 名に 2014 年 5 月 19 日～7 月 10 までの約 2 ヶ月間、“ワーカーが判断した”「利用者の満足度」および「利用者の表情」ならびに「実践に対する自己満足度」を記録してもらい、パネル分析によって検討した。

#### (2) 記録のパネル分析

RSWer による「意図的な関わり」の回数が 3 回以上となる利用者のデータに対して、パネル分析(線形混合モデル)を行った。パネル分析の実施にあたっては、各利用者に対してダミー変数を割り当てることで、その個体効果および時間効果の影響に配慮した。なお、分析に使用した統計解析ソフトは、PASW Statistics 18.0 (Advanced Models)である。

さらに、相談援助面接の回数とその実施目的を記録する「RSW インディケーター (プ

ロセス指標：相談援助面接)」のデータを参照し、個体効果の推定値が最も大きいとされる利用者および最も小さいとされる利用者と RSWer との関わりを考察した。

### 3. 倫理的配慮

本研究の実施にあたっては、調査協力者および調査対象となる施設利用者などの関係者に対し、日本社会福祉学会の研究倫理指針に基づいた倫理的配慮を履行している。

### 4. 研究結果

#### (1) パネル分析

第一に、独立変数である「利用者の表情( $F(1,176)=29.91$ 、 $p=.000$ )」および「実践に対する自己満足度( $F(1,176)=64.30$ 、 $p=.000$ )」について、両尺度内のデータ間に差があることが確認された。第二に、個体効果は、「ID01( $p=.048$ )」および「ID30( $p=.033$ )」ならびに「ID35( $p=.027$ )」の利用者が有意であり、その推定値(Estimate)が最も大きかったのは「ID30( $E=1.074$ )」、最も小さかったのは「ID43( $E=-.243$ )」の利用者であった。また、「利用者の表情( $E=.317$ 、 $p=.000$ )」および「実践に対する自己満足度( $E=.722$ 、 $p=.000$ )」であったことから、後者のトレンドの傾きの方が大きいことが示唆された。第三に、交互作用が有意であり( $p=.000$ )、従属変数である「利用者の満足度」には、「利用者の表情」および「実践に対する自己満足度」が影響を与えていることが明らかとなった。

#### (2) RSW インディケータ (プロセス指標：相談援助面接) による補足データ

個体効果の推定値が最も大きい「ID30」の利用者との面接回数は、期間中 2 回。いずれも「アセスメント」および「アドボケイト」を目的に実施。うち 1 回は、“様子確認”を理由に「モニタリング」も意図した面接を行っていた。

一方、最も小さい「ID43」の利用者との面接回数は、5 回。「アセスメント」を目的とした面接は 1 回であり、「アレンジメント」および「アドボケイト」を意図したものが 3 回、「コンサルテーション」が 1 回であった。なお、“犬猿の仲のご利用者への援助の確認” “介護職から連絡のあったケンカの仲裁” という理由での面接実施であった。

### 5. 結論

長期的に満足度を評価し、パネル分析にかけることにより、自己の実践や実践に対する評価の傾向を、数値化することが可能であることが示唆された。また、他のインディケータ項目と組み合わせることで、実践の振り返りが容易となることが窺えた。以上のことから、満足度評価のアウトカム指標としての有用性が明らかとなった。

※本報告は、科学研究費補助金 (基盤研究 C：課題番号 24530768)による研究成果の一部である。