介護支援専門員の面接技術向上を目的とした研修の効果を考える

－インシデント・プロセス法を活用した事例研究の有効性の分析から－

○　大妻女子大学　　氏名　丹野　眞紀子（会員番号 2267）
原山　瑞枝（東村山市社会福祉協議会・会員番号 8816）

キーワード：介護支援専門員　インシデント・プロセス法　面接技術

１．研 究 目 的

介護支援専門員および包括支援センター相談員の対人援助技術向上に向けたインシデント・プロセス法を用いた事例研究を活用したスキルアップ研修を 5 セッション（5 年間）実施してきた。この研修を通して、介護支援専門員の多くが相談面接に対する苦手意識を持っていることがわかった。この研修では、3 セッション目でようやく、研修の形態が安定したので、3 セッション目と 4 セッション目の終了後、インシデント・プロセス法を活用した事例研究がメンバーにとってどのような意味を持つのか、今後どのような研修が望ましいのかを見極めるため、メンバーに時間をとってもらい、研修の振り返りを行うこととした。また、同時に、アンケート調査を行いメンバーの意識の数値化を行うことで、研修の効果を図ることを目的とした。

２．研究の視点および方法

（１）対象者は、3 セッション目（2012 年 9 月～2013 年 1 月）の研修参加者 14 名と 4 セッション目（2013 年 4 月～2014 年 8 月）の研修参加者 15 名である。

（２）調査方法

①アンケート調査からの分析

3 セッション目の研修参加者に対してのみアンケート調査を行った。調査場所は、静かな個室とし、質問紙法による集合調査を行った。また、参加できなかったメンバーには郵送回収を行なった。

②フォーカスグループインタビューから見る質的分析

3 セッション目と 4 セッション目の研修参加者に対して、研修終了後、別に日程を設定し、インタビュー調査を行った。調査場所は、静かな個室とし、参加者の承諾を得て、テープレコーダーを設置し、記録した。同時に、記録者を置き、会話の内容を記録した。また、情報を漏れなく整理するため、司会者がインタビューの様子（非言語部分）を記録した。インタビュー中は、番号札を参加者の名札代わりにすることで、名前が表に出ないことを保証し、安心して討論できるように配慮した。所要時間は 3 時間とし、話しやすい雰囲気作りのため、お茶を用意するなどの工夫をした。

３．倫理的配慮

インタビュー実施に当たり、インタビュー内容を録音し、録音した内容は逐語録にするこ

とについて参加者の同意は文書にて得た。また、アンケート調査についても、同意を得た。

４．研 究 結 果

3セッション目の対象者の全員が持っている資格は介護支援専門員。その前資格として、看護師4名、社会福祉士5名、介護福祉士6名、ヘルパーが5名であった。社会福祉士から介護支援専門員を取得したものは2名。12名は、直接介護や看護にあたる職種から介護支援専門員となっている。4 セッション目の対象も全員が持っている資格は介護支援専門員。その前資格として、看護師2名、保健師1名、社会福祉士5名、介護福祉士7名であった。社会福祉士から介護支援専門員を取得したものは5名であった。

フォーカスグループインタビューにおける質問項目は、研修そのものに関すること、インシデントプロセス法に関することなど、8項目である。インタビュー内容を逐語録にし、重要と思われる発言ごとにデータの断片化、続いて、文脈を損なわないようにコード化を行った。そして、類似したコードごとに、サブカテゴリー化、カテゴリー化を行った。

分析した結果、重要カテゴリーは、①参加動機、②インシデント・プロセス事例研究法の知識、③研修参加の意味、④企画の重要性、⑤他の事例検討との違い、⑥インシデントの特徴、⑦インシデントを活用した事例検討をやってみて、⑧決心と理由について、⑨研修前の自分の課題、⑩研修での気づき体験、⑪研修成果、⑫事例提供者が事例を提供する前の思い、⑬事例提供者が提供後に感じること、⑭事例提供者以外のメンバーが学ぶこと、⑮新人の思い、⑯ロールプレイの良さ、⑰インパクトのあった回、⑱レポートの見どころ、⑲これからの課題の19項目となった。

研修参加者は、利用者との面接方法や家族支援に戸惑い、対人援助技術に関して不安に思っていることがわかった。また、面接技術に自信がないため、利用者、家族、他事業所との連携にも自信が持てない状況にあることも確認された。介護支援専門員の質向上には、面接技術の強化が必要であることが明確になった。

５．考 察

介護支援専門員の面接技術向上にインシデント・プロセス法を活用した事例研究を行うには、ピゴーズが提唱した内容や、教育現場で行われている時間配分では面接技術に関する効果が上がらない。単発研修よりは、継続研修の方が効果的であることも明確になった。面接技術向上には、インシデント・プロセス法の5段階のうち、特に、第2段階の事実の収集（情報収集）が重要である。第2段階を重視することで、具体的実践力としての①聞く力、②他職種への伝え方、③調整力の3点のスキルアップが可能になる。研修参加者は、研修で新たな視点を獲得でき、利用者への見方が変わる。インシデント・プロセス法を用いた事例研究を介護支援専門員のスキルアップ研修に活用することは有効であると言える。インシデント・プロセス法を介護支援専門員の面接技術向上に特化した形で行えば、利用者への視点拡大、面接力の向上、分析力をつけることができ、困難事例に対応するスキルアップが可能となる。