

介護老人福祉施設の生活相談員による入居者家族への支援

—自由記述回答に対するテキストマイニングによる分析—

○ 北星学園大学 畑 亮輔 (6695)

キーワード：介護老人福祉施設、生活相談員、入居者家族支援

1. 研究目的

施設に入居した高齢者は、これまでとは異なる生活環境の中で、多くのネガティブな影響を受けることがこれまでの研究でも指摘されてきた。その中でも、大きな課題の1つとなっているのが、高齢者本人とこれまで介護を担ってきた家族との関係性である。

家族は親や配偶者を施設に入居させ、複雑な感情が織り交ざるなかで、高齢者との関係が疎遠になってしまうという状況が報告されている。そこで、施設入居後には、高齢者本人と家族とが新たな関係性を構築するために、生活相談員による支援が重要になってくると考えられるが、この支援についてはこれまで十分に体系化されていない。

そこで本研究では、介護老人福祉施設の生活相談員が実施している入居者家族への支援・関わりについて明らかにすることを目的とした。

2. 研究の視点および方法

本研究では、介護事業所検索を用いて、2015年2月1日時点でA県内に所在する介護老人福祉施設全312カ所を対象に自記式郵送調査を実施した。調査対象者は、各施設における現業の生活相談員であり、調査回答時点で当該施設において最も生活相談員歴が長い者とし、調査票及び依頼文書に明記した。調査期間は2015年3月1日～3月31日の1カ月間である。調査票では、施設と回答者の基本属性に加えて、施設の生活相談員が実施している入居者家族への支援・関わりについて自由記述形式で回答を求めた。

分析では、まず生活相談員による入居者家族への支援・関わりの自由記述回答に対して、テキストマイニングにより形態素解析（分かち書き）を行った。そして、言語学的手法を用いた上で、分析者による編集を行い、カテゴリを作成した。さらに、抽出されたカテゴリ間の関係性を検討するために、コレスポネンス分析を実施した。なお、分析にはそれぞれ IBM SPSS Text Analytics for Surveys 4 及び SPSS Statistics 22 を用いた。

3. 倫理的配慮

調査における倫理的な配慮として、研究の趣旨を説明する依頼文に調査への協力は任意であること、調査へ協力しない場合にも一切の不利益は生じないこと、匿名性とプライバシー保護を遵守すること、研究目的以外には調査の結果を利用しないこと、そして調査内容や倫理的な課題について疑問がある場合の問い合わせ担当者の連絡先を明記し、調査票とあわせて郵送した。そして、調査票の返送をもって調査依頼に同意を得たこととした。

回収された調査票は全てデータ化し、外部からアクセスできないよう厳重に管理を行い、調査原票についても調査担当者の管理下において鍵のかかるロッカーに保管した。加えて、これらの実施方法について事前に A 県老人福祉施設協議会に説明し、承諾を得た。

4. 研究結果

調査の結果、回収率は 34.6% (N=108) であった。回答者の基本属性として、性別が男性 72 名／女性 36 名、平均年齢 40.4 歳、そして生活相談員の平均経験年数 6.8 年だった。また、施設の基本属性は、ユニット型 31 施設、従来型 69 施設、併設型 8 施設、平均入所定員 76.7 人、そして平均要介護度が 3.7 であった。生活相談員による入居者家族への支援・関わりの自由記述回答に対してテキストマイニングによる形態素解析を実施した結果、出現頻度が高かったコンセプトは、「家族 (69)」、「説明 (31)」、「報告 (30)」、「入居者 (30)」、「施設 (30)」、「相談 (30)」等であった。次に、言語学的手法を用いてカテゴリの作成を行った結果、30 のカテゴリが作成され、これらのうち、生活相談員による入居者家族支援・関わりと関係が弱いカテゴリを削除するなど編集を行い、最終的に『家族(73)』、『調整(29)』、『介護(14)』等を含む 18 カテゴリを生成した。そして、カテゴリ間の関係性について検討するために、コレスポンデンス分析を実施した結果、『調整』、『受診』、『苦情』、そして『介護』が集まって布置されており、これを利用者の日頃の介護や受診及びそれに付随する苦情への対応という支援として解釈した。また、『制度』、『説明』、また『連絡』という 3 つのカテゴリが固まっており、制度等に関連する説明や連絡という関わりが行われていると推察した。さらに、『行事』、『報告』、『作成』という 3 カテゴリのまとまりを、施設の行事等に関する計画や様々な報告の作成と考えた。加えて、『依頼』と『対応』とが近隣しており、これは入居者家族との協働を表していると考えた。最後に、残りの 6 つのカテゴリを合わせて相談や代行など入居者家族に対する支援であると解釈した。

5. 考察

生活相談員は、入居者家族に対して多岐にわたる支援・関わりを行っていることが明らかになった。まず、生活相談員は、入居者家族に対して制度等に関して連絡・説明を行うと同時に、入居者に関する様々な手続き等を代行していること、さらに入居者家族との直接的な関わりだけでなく、入居者家族支援という視点から様々な行事に取り組んでいることが示唆された。また、重要な点として、生活相談員は入居者家族への支援に取り組みつつ、入居者への支援において入居者家族と協働関係を構築していることが推察された。今後は、これらの多岐にわたる入居者家族支援における不十分な点や課題点も含めて、さらに分析を行っていくことが、入居者家族支援の体系化を進めていく上で必要である。

A 県老人福祉施設協議会ならびに調査にご協力いただきました皆様に御礼申し上げます。

本研究は、科学研究費助成事業（若手研究(B)）「介護老人福祉施設の生活相談員による入居者家族への支援に関する実証的研究（研究代表者：畑亮輔）」の成果の一部である。