

【ポスターセッション】

レジデンシャル・ソーシャルワーク・インディケーターの主観的効果
ーアウトカム指標の試行使用がワーカーに与えた影響・効果ー

○名古屋学院大学 山下 匡将 (6673)

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

志水 幸 (北海道医療大学・1727)、武田 加代子 (天理大学(元)・1502)

キーワード: レジデンシャル・ソーシャルワーク 利用者満足度 効果

1. 研究目的

本研究メンバーはこれまで、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(以下、RSW)の評価方法を確立すべく、インディケーターの開発を進めてきた。本研究の目的は、なかでもとりわけ重要と考えられる「アウトカム指標」について、試行的に使用してもらった2名のレジデンシャル・ソーシャルワーカー(以下、ワーカー)に対するインタビューデータをもとに、“ワーカー自身が感じる変化や効果”について検討することにある。

2. 研究の視点および方法

(1) 研究の視点

第一に、今回は、RSW実践において想定されるアウトカム指標の内、「利用者満足度」に注目して分析をおこなった。ここで言う「利用者満足度」とは、ワーカー自身による自らの実践に対する「自己満足度」とは意図的に区別して、“利用者自身がどの程度満足しているか”をワーカーが判断(推測)したものである。

第二に、インタビューによって得られたデータは、名古屋大学の太谷(2011)によって考案され、比較的小規模の質的データの分析にも有効とされる「SCAT(Steps for Coding and Theorization)法」を用いて分析した。

(2) 方法

今回の研究協力者であるワーカー2名の基本属性は、次の通りである。①勤務先は同じ特別養護老人ホーム、②年齢は20代後半、③RSW実践経験は約3年、④先に介護職員経験あり、⑤社会福祉士国家資格を所持、⑥性別は女性。研究協力者が勤務する施設内の一室で、一人ずつインタビューを行った。

当初は「1ヶ月の試用」を依頼していたがその後も自主的に試用してくれたため、インタビューは、結局約3ヶ月連続使用した時点での実施となった。なお、インタビューに際して、研究協力者の同意のもとICレコーダーを使用し、分析にあたっては逐語録を作成した。

3. 倫理的配慮

本研究の遂行にあたっては、研究協力者自身および研究協力者の勤務する施設ならびに法人管理者、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

インタビュー順に SCAT による分析を試みた。順に A 氏、B 氏とする。

(1) A 氏のストーリー・ライン

基本的には利用者満足度は〈表情から満足度をみる〉傾向にあった。そのため、「自分で会いに行く」「他職に(様子を)聞く」事も多くなった。一方で「笑顔が出にくい人は(満足度得点が)低くなりがち」であったという。更に〈健康状態≠満足度のはず〉と捉えており、結果として〈満足度を測ることの困難性と可能性〉を感じていた。

また、「点数の低い人を気にするようになる」など自分自身の〈点数付けによる変化〉にも気がついていた。

(2) B 氏のストーリー・ライン

B 氏も「表情、活発さなど」〈表情などから利用者満足度をみる〉傾向はあるが、〈1 日全体を捉える〉ようにしていたという。その為に「自分で行くように心がけた」り、「ケアワーカーに自分から聞きに行くことが多い」という〈自分の中の変化と工夫〉に気がついていた。一方、その人の「状態が落ちると点数が低くなる」など身体的な〈状態と点数〉の関係が気になっており、結果として〈ターミナルの人の満足度〉とは何か考えるようになっていた。更に〈満足度の先にあるもの〉や〈評価基準の伝達可能性〉などにも言及していた。

(3) 統合したストーリー・ライン

ワーカーは「満足度を表情で判断しがち」である。しかし、意図的に測定することによって〈積極的に情報収集に向かう〉ようになり、「身体の状態＝満足度ではないはず」と〈状態と満足度〉の関係について考えるようになる。また、「言語による説明は困難」としながらも〈利用者満足度の共通化〉の可能性を感じていた。

5. 考察

アウトカム指標として「利用者満足度」を導入することで、ワーカーは意図的・積極的に情報収集するようになり、さらには、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始めるといった、“ケアワーカー等とは異なる視点”をより明確にしていく傾向が看取された。(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導入することの、積極的な意味が示唆された。

※本研究は、科学研究費補助金(基盤研究 C:24530768)による研究成果の一部である。