【ポスターセッション】

# 意思疎通が困難な利用者に対する場面観察方式とその教育的実践プログラムの開発・効果について―テキストマイニングを用いた振り返り自由記述の内容分析から―

○　東北文化学園大学　　村田道彦（3208）

キーワード：場面観察、実践プログラム、振り返りシート

## １．研 究 目 的

近年の介護福祉サービスでは、契約の締結やサービスの選択の際に、「利用者本位」や「自己決定」を尊重することを重視している。しかし、サービスを提供する利用者の高齢化や要介護の重度化が顕著に現れ、日常生活の場で意思表示を確認することが困難になるケースが増えている。また、施設現場では利用者のニーズを把握することは、担当者や連携する専門職員の情報に偏る傾向があり、利用者の意向が十分に反映されるとは言えない。さらに利用者の意向を把握する際に、聞き取りやアンケートだけでは安心感、満足感等を汲み取ることが難しい。意思疎通が困難な利用者（知的障害者など）が増え、家族へのアンケートも必要になってくるが、家族自身も高齢化により記入が困難になっている場合があり、その対応策が課題となっている。利用者理解については、その領域・対象の幅が広いため、本人自身が発言したこと、代弁されたもの等、膨大な情報を位置づけたり、判断することが難しい。

そこで、コミュニケーションが少しでも円滑に図れるよう、意思疎通支援（障害者総合支援法）のもと多様な伝達手段・方法が実践されている。[(1)(2)]

本研究では利用者本人の特性を客観的に勘案し、サービスを受けている実際の場面を支援者および第三者が観察しながら、利用者の意向や満足度を把握する場面観察方式について着目した。場面観察方式は、行政の福祉委託団体等、ごく一部の評価団体が利用者情報を収集する際の手段として用いているが、実際の施設現場での本格的な導入の試みは少なく、また養成機関での教育的手法としての取り組みもこれからである。

＜目的＞　本研究では、養成校の福祉学生を対象に場面観察方式に関する教育的実践プログラムを試験的に実践し、どのような教育を提供できるのか、その効果について検討した。

## ２．研究の視点および方法

①2018年４月～９月、６名の福祉学生がプログラムを通じて行った省察から、学生の学習プロセスを分析し、今後必要な支援の内容を明らかにすることを目的とする。具体的には、場面観察において実習を通じて行われた振り返りの記述から、実習における学びや気づきを整理し、その分析方法を探索的に進めていく。

②場面観察を通して行った実施記録と振り返りシートのうち、実習である１回目と２回目の記載内容はテキストマイニングソフトを用いた。テキストデータは、係り受け解析にて、８つ品詞に分類し、「係る語」と「受ける語」の関係が成り立っている際にキーワードとし

て抽出し、キーワード群を意味のあるまとまりのカテゴリーに分類した。その後、３人以上で共起していたカテゴリーの関連性を、TAFS にて描出した。

## ３．倫理的配慮

調査対象施設の管理者に対しては文章にて、関係者に対しては口頭にて依頼した。研究の趣旨とともに本研究の協力･同意の有無によって職務上の不利益を被ることがないこと、研究の参加は自由意志であり、報告会、学会等で発表することを説明し、協力を求めた。また、倫理配慮の観点から、テキストデータとしてコンピュータで処理し、個人、施設、事業所が特定できないようデータに処理して用いた。

## ４．研究結果

表１項目ごとの各カテゴリーの記載者数と経時的変化

| ＜わかったこと＞ | | | |
|---|---|---|---|
| 実習Ⅰ | 人数 | 実習Ⅱ | 人数 |
| 利用者 | 19 | 職員 | 20 |
| 場面設定 | 14 | 利用者 | 18 |
| 職員 | 11 | 声かけ | 15 |
| 声のトーン | 8 | 場面設定 | 10 |
| コミュニケーション | 8 | 態度 | 9 |
| 表情 | 5 | サイン | 6 |
| 姿勢 | 5 | コミュニケーション | 6 |
| サイン | 4 | 姿勢 | 5 |
| 目線 | 2 | 動き | 4 |
| 傾聴 | 2 | 要望・希望 | 2 |
| 観察 | 2 | 笑顔 | 3 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

表２項目ごとの各カテゴリーの記載者数と経時的変化

| ＜反省すべき点および課題＞ | | | |
|---|---|---|---|
| 実習Ⅰ | 人数 | 実習Ⅱ | 人数 |
| 持ち物 | 14 | 視覚 | 16 |
| 場面 | 11 | 背景からの描写 | 14 |
| まなざし | 11 | 全体像の把握 | 14 |
| 服装 | 8 | 職員 | 10 |
| 利用者 | 8 | 目線 | 9 |
| 背景 | 5 | 利用者 | 6 |
| エビデンス | 5 | テンポ | 6 |
| 職員 | 4 | サイン | 6 |
| サイン | 4 | 知識不足 | 5 |
| スピード | 4 | 変化 | 4 |
| 意味付け | 3 | リズム | 4 |
| 知識不足 | 3 | 表情 | 4 |
| 職員 | 3 | コミュニケーション | 3 |
| 体の動き | 2 | 問いかけ | 2 |
| 声かけ | 2 | 動揺 | 2 |
| 落ち着き | 1 | | |
| | | | |

表３項目ごとの各カテゴリーの記載者数と経時的変化

| ＜今後の対応＞ | | | |
|---|---|---|---|
| 実習Ⅰ | 人数 | 実習Ⅱ | 人数 |
| エビデンス | 18 | 目的の明確化 | 14 |
| 意味付け | 15 | エビデンス | 14 |
| 目的の明確化 | 11 | 背景 | 12 |
| 実施計画の把握 | 11 | 周囲の状況 | 12 |
| 繰り返し | 9 | 実施計画の把握 | 10 |
| 目線 | 9 | 知識不足 | 7 |
| 周りの状況 | 8 | コミュニケーション | 7 |
| 見渡す | 8 | 体の動き | 7 |
| コミュニケーション | 7 | スピード | 4 |
| 背景 | 6 | プログラム | 3 |
| 状況の把握 | 5 | ニーズ | 2 |
| 分析する力 | 5 | 経験 | 2 |
| 視野の広がり | 2 | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

本研究では、場面観察実習におけるプロセスを、探索的に明らかにすることを目的として、実習後に行われた振り返りの記述「わかったこと」「反省すべき点および課題」「今後の対応」の分析を行った。（表１～３）また、すべてのカテゴリーと実施計画が共起しており、どの課題にも優先順位をつけ、焦点化した計画を図っていくことが重要であることが伺えた。

## ５．考 察

今回は、実施後にまとめた１場面１枚作成した場面観察実習振り返りシートの内容分析を行った。利用者と職員の関わりについては、調査者から観察した様子とその後の事業所のコメントから間接的に双方の内容をより共有していること、利用者の様子を観察する際には、利用者や職員に視点がいってしまい、周りの様子や背景等に目を向ける必要があること等が挙げられた。今後も引き続き本人の意向を推察していく積み重ねが必要であり、サービスに関する人的支援サービスを指導できる教材の開発や人材の育成（カリキュラムの作成）が求められるであろう。

参考・引用

(1) 厚生労働省　「障害者社会参加・意思疎通支援より」: https://www.mhlw.go.jp/bunya/shougaihoken/sanka/shien.html
(2)近藤　益代「障害者福祉領域における意思決定支援に関する一考察～障害者権利条約に基づく理論分析～」 最新社会福祉学研究　第 12 号　2017.