

ソーシャルワーク実践とサービス評価

——利用者支援からのフィードバック——

樋下田 邦 子*

Social Work Practice and Evaluation of Social Services

Kuniko Higeta

要約：ソーシャルワーク実践は、プロセス研究である。その過程におけるフィードバック機能に着目して、介護職員教育をソーシャルワーク実践と位置づけて実践活動を展開してきた。本論では、訪問介護の利用者、通所介護の利用者と家族のサービス評価、介護職員自己点検チェックを生活相談員やサービス提供責任者が評価、分析、対策を行ない、この評価を通して、利用者の生活理解、業務改善、生活支援教育へのフィードバックの意義を考察した。生活相談員やサービス提供責任者が実践を振り返りながらサービス評価を行ない、その結果として、サービス提供過程の局面、介護職員教育のあり方や専門的技術の向上へフィードバックが機能した。方向性として、ミクロ・メゾとマクロを繋ぐエコシステム視座に基づく支援ツール開発を行い、実践での活用やメゾやマクロを志向したソーシャルワーク実践事例のフィードバック研究が必要と示唆された。

Abstract： The author has considered that the social work practice is a study of its process, and developed activity of practice by aiming at feedback and positioning care work's education as social work practice. In this article, through the evaluation of social services, which are the home help service and the day service of clients, families and care workers, an understanding of the life for clients, an improvement in social service and the education for the life enhancement was discussed. Chief care workers evaluated social services through the care work practice, and consequently the feedback worked well in the aspect of social work process, and in importance of the education for the life enhancement, and also in an improvement of social work skill. The assignment hereafter suggested a study of feedback for social work practice and development of the tools based on a view of the ecosystem, including micro-, mezzo-, and macro-social work, are necessary.

Key words： ソーシャルワーク実践のフィードバック Feedback for social work practice サービス評価 Evaluation of social services エコシステム Ecosystem 生活支援 Life enhancement 参加と協働 Partnership

*関西福祉科学大学大学院社会福祉学研究科
臨床福祉学専攻 学生

I はじめに

ソーシャルワークは、生活支援を通して利用者の自己実現をめざす実践活動であると考えることができる。しかし、臨床場面で、実践を通じた利用者のサービス評価がフィードバックされることは少ないために、これらを達成することは困難であり、同時に、ソーシャルワークの課題であると認識できる。

ソーシャルワークとは、人間と環境からなる利用者固有の生活世界に立脚し、より豊かな社会生活の回復と実現への支援を目標に、独自の支援レパトリーを的確に活用し、社会福祉サービスの提供から、利用者との参加と協働を通じた課題解決への支援活動であり、さらに社会の発展と生活の変化に対応した社会福祉の維持、その諸条件の改善・向上へのフィードバック活動を包括・統合した支援の展開過程である¹⁾。

そこで、ソーシャルワーク実践とは、利用者の社会的自律性や課題解決能力の強化、さらに、利用者や利用者支援から制度・政策へのフィードバック機能を持つ循環過程であると整理することができる。これらを踏まえ、筆者は、介護職員教育をソーシャルワーク実践と位置づけ、介護職員への教育過程にソーシャルワークの視野と発想（view and idea）を注入し、利用者の自己実現を目標に生活支援教育（ソーシャルワーカーと介護支援専門員、生活相談員、サービス提供責任者が協働で実践してきた研修を生活支援教育と呼称する）を展開してきている。同時に、介護職員への教育過程を通してソーシャルワーク実践概念の普遍化にもチャレンジしている。

生活支援教育プログラムのひとつに、介護支援専門員、生活相談員、サービス提供責任者が、実践現場や業務を振り返りながら、各担当者が業務マニュアルを作成する過程への支援がある。これらの取り組みは「①ADL 中心のアセスメントから利用者の生活を把握できるアセ

スメントシートの開発と実施。②ニーズ優先から ICF²⁾を取り入れたサービス護計画の作成。③利用者サービス評価、介護職員自己点検チェックの実施。④サービス苦情や要望の受け止め方や過程記録の見直し。⑤責任者の役割の確認や文章力の向上。」などの改善に結びついた。

しかし、サービス提供にあたり、利用者生活（生活コスモス³⁾の理解、利用者との協働、利用者の主体的な参加が不十分であること、利用者の生活支援に必要な社会資源の開発を認識するまでに至っていないこと、さらに、事業所においては、現場職員へ放任的な姿勢がみられ、運営管理や人材育成を重視しないことなどが、課題になった。

これらを解決するには、生活支援を通して利用者の自己実現を達成するソーシャルワーク実践活動が重要であると認識し、利用者、家族のサービス評価、介護職員自己点検評価を実施する。つまり、利用者支援からのフィードバックがこれらの課題に機能するかを調査し、改善された点、新たな問題を整理し、今後、筆者は、実践研究であるエコシステム視座に基づく支援ツール開発に活かしていきたいと考えている。

II 実践研究の目的と方法

1. 実践研究の目的

介護サービス評価を通じてフィードバックの意義を考察するが、本稿では次の3点が実践研究の目的になる。

- ①利用者によるサービス評価と介護職員による自己点検チェックを通して利用者の生活理解をすること
- ②サービス評価から業務点検と業務改善を志向すること
- ③サービス評価から利用者中心の生活支援教育の再編を整理すること

介護現場では、モニタリングは実施しているが、サービスの適正な履行状況からの視点が強調され、利用者によるサービス評価がされていることは少ない。また、市町村による事業所の

介護サービス評価は実施されているが、その結果を分析評価し、事業所や利用者支援へフィードバックされることも少ない。実践の教育場面においては、介護支援専門員やサービス提供責任者への研修が実施されているが、制度（法令遵守）からの視点が主である。これらは、生活主体者としての利用者からの意向が、フィードバックされることは少ないことを意味する。

そこで、訪問介護・通所介護の利用者、家族によるサービス評価と介護職員の自己点検チェックの比較から、利用者の望む生活支援ができていないか。さらに、利用者の自立支援・自己実現・人間としての固有な生活の継続を支援する技術の獲得が可能になる教育プログラムの点検

へ、これらの評価をフィードバックすることが重要になる。

2. 実践研究の方法

F 県にある JA 訪問介護（4 事業）と通所介護（6 事業）での介護サービス評価が次の方法で実施された。

- ①利用者と家族（通所介護のみ）のサービス評価（2004 年 3 月）
- ②その結果を、サービス提供責任者と生活相談員が評価・分析・具体的対応の実施
- ③改善されたかを評価するために利用者と家族（通所介護のみ）のサービス評価の再調査」（2004 年 8 月に 2 度目の調査）

表 1 調査対象・方法と類型
(大阪府における第三者評価システムを参考にして独自に類型化)

	調査期間・方法	調査項目	類 型	評価設定
通所利用者	配布・回収 一部聞き取り 2004 年 3 月・8 月	サービス内容 充足・満足など 16 項目	①適正な履行 ②効果実感 ③サービス充足感 ④物的充足感 ⑤相談しやすさ	○の評点 5 △の評点 1 ×の評点-5
通所家族	配布・回収 2004 年 3 月・8 月	契約・介護負担 苦情など 15 項目	①事前説明 ②適正な履行 ③効果実感 ④充足感 ⑤相談しやすさ	○の評点 5 △の評点 1 ×の評点-5
訪問利用者	配布・回収 一部聞き取り 2004 年 3 月・8 月	契約・サービス内容 苦情など 19 項目	①事前説明 ②適正な履行 ③効果実感 ④充足感 ⑤相談しやすさ	○の評点 5 △の評点 1 ×の評点-5

表 2 調査概要・利用者、家族調査数
(2004 年 3 月)

事業所	利用者	家族
通所 A	89	86
通所 B	40	42
通所 C	40	49
通所 D	53	47
通所 E	55	56
通所 F	42	42
訪問 A	42	—
訪問 D	29	—
訪問 E	21	—
訪問 F	17	—
合計	428	322

表 3 調査概要・利用者、家族調査数
(2004 年 8 月)

事業所	利用者	家族	責任者	相談員
通所 A	75	79	—	111
通所 B	31	33	—	57
通所 C	37	38	—	66
通所 D	76	69	—	50
通所 E	34	32	—	70
通所 F	49	49	—	79
訪問 A	39	—	57	—
訪問 D	45	—	60	—
訪問 E	27	—	37	—
訪問 F	13	—	33	—
合計	426	322	187	433

表4 責任者・生活相談員自己評価方法と類型 (2004年8月実施)

	調査期間・方法	調査項目	類 型	評価設定
訪問 責任者	利用者ごとに 自己点検評価 8月	契約・初回面接・サービス 内容・連携・モニタリング ・感染症・苦情など28項 目	①適正な履行 ②技術 ③チームワーク ④自己管理 ⑤達成感	○の評点5 △の評点1 ×の評点-5
通所 生活相談員	利用者(家族)ご とに自己点検評価 8月	契約・初回面接・サービス 内容・連携・モニタリング ・感染症・苦情など27項 目	①適正な履行 ②技術 ③チームワーク ④自己管理 ⑤達成感	○の評点5 △の評点1 ×の評点-5

④サービス提供責任者と生活相談員が自己点検チェック実施 (2004年8月)

⑤サービス提供責任者と生活相談員がサービス評価の比較検討の実施

調査内容(シート)は、サービス提供責任者と生活相談員が作成した業務マニュアルに含まれているものが使用された。調査は、事業者から利用者宅へ郵送し、記入後返送する方法がとられた。理解力の乏しい利用者へは、一部ヒヤリングが実施された。(表1・2・3・4) サービス項目は5つの類型に整理され、評価設定は3段階(○は5点、△は1点、×は-5点)とされた。その理由は、サービスを受ける利用者が△や×を付けにくい立場であり、△や×が少なくとも評価に反映されるように3段階に決められた。それについて、利用者・家族一人ひとりの評価が入力された。類型化は大阪府における第三者評価システムを参考にして独自に作成された。調査では、ソーシャルワーカーの立場から参与観察し、支援する方法がとられた。

Ⅲ 実践研究の視点

1. 実践研究におけるフィードバック過程

フィードバックとは、ある機構で、結果を原因側に戻すことで原因側を調整すること、電気回路では出力による入力自動調整機能、生体では代謝・内分泌の自己調節機能などである。一般的に結果を一定に保つようなフィードバ

ックを負のフィードバックという。(ある試験で、成績が良かったから、安心して勉強しない、次の試験で成績が下がる。これはいけないと思い勉強する。成績を一定に保つ。)また、出力の傾向を増大するように働くのが、正のフィードバックという。(ある試験で良い成績をとった。そこで、勉強がおもしろくなって、ますます勉強し良い成績になる。あるいは、悪い成績をとったから勉強がおもしろくなく成績が下がる。)つまり、システム(系)に負のフィードバックがついていると、そのシステムは安定な状態になる。反対に、システムに正のフィードバックがついていると、そのシステムは不安定な状態になる。

ソーシャルワーク実践過程におけるフィードバックをアセスメントの局面からとらえた場合、人と環境からなるシステムで、環境が人に意志決定させ、それに基づく行動へ導く一方、その行動が環境に働きかけることで、新しい環境が将来の意思決定作用に及ぼす場合の情報提供と活用であり、エコシステム視座からのアセスメントは、それぞれ独立しているものではなく、すべてが影響しあい関連して展開していくという発想が中心にとらえられている。そして、それを繋いでいるものが、フィードバックである⁴⁾。

フィードバックとは、システム過程で処理されてきた情報をアセスメントし、目標に対す

る結果の適合状況を維持するために、情報を循環再処理するシステムの基本的制御調整機能⁵⁾である。

そこで、ソーシャルワークは、ミクロの視野、つまり人間の社会生活から、マクロの生活環境をフィードバックした視野で実践を志向することに主要な特徴があり、実践を通じた成果が実効として利用者に反映されると同時に、利用者を通じた実践活動の成果が、さらにまた広く施策の点検・調整・改善・整備へとフィードバックされると認識することができる。

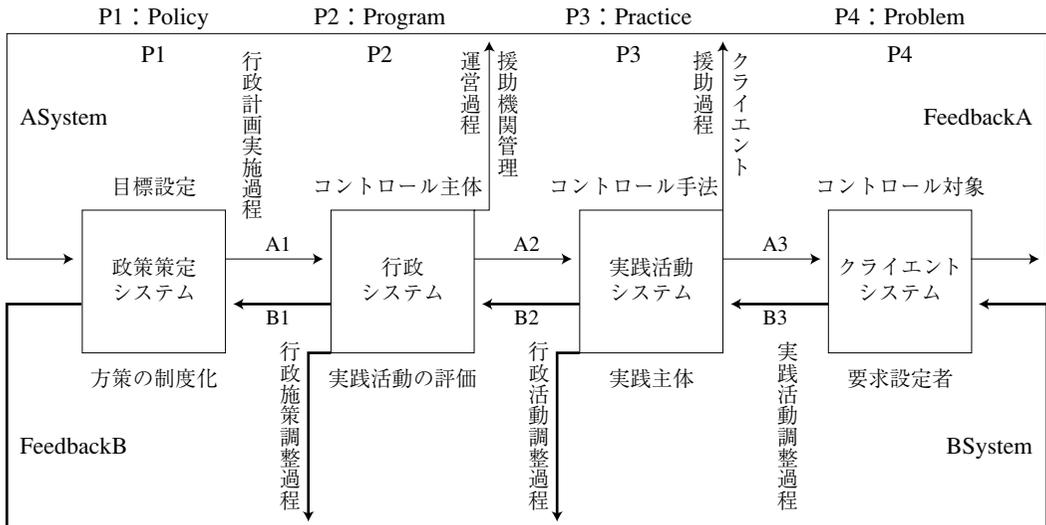
さらに、ソーシャルワーク実践過程とフィードバックで援助過程システムの展開をソーシャルワーク実践の特性として、価値、目標、主体、客体、機関、場面、方法、機能の8特性に分類している。ミクロのクライアント援助に焦点化されたA system 援助システム過程は、P1→P2→P3→P4と展開し、B system 実践政策調整過程システム P1→P2→P3→P4と展開し、援助過程A system と実践政策調整過程とB system が、相互に循環しながら、二通りの

システム過程を形成している。(図1)

そして、そのシステム過程は、クライアント援助過程A3、ミクロのシステム過程と、そのシステム内部に存在する過程局面（インターク⇒アセスメント⇒プランニング⇒インターベション）と呼ぶプロセスが形成している。この二通りのソーシャルワーク実践過程にはミクロとマクロに焦点化された実践過程である。

援助過程A system を中心にシステム展開を考えるとB system の実践政策調整過程がフィードバック過程と位置づけられる。援助過程A system のフィードバックは、B3・B2・B1の動きであり、実践活動システムから政策策定システム、それは、同時に援助過程に循環しクライアントの目標にフィードバックされる。それは、クライアントの生活支援に必要とする社会資源の開発や改善または、過程局面（インターク⇒アセスメント⇒プランニング⇒インターベション）へのフィードバック等である⁶⁾。

これらから、実践研究におけるフィードバック過程を次のように認識できる。



P1：国家・社会 P2：地方自治体 P3：実践機関 P4：クライアント・行政機関
 ASystem=microprocess：援助過程 BSystem=macroprocess：実践政策調整過程

図1 実践の制度的システム構造

出所：太田義弘「ソーシャルワーク実践とエコシステム123項」1999年誠信書房

①フィードバックとは、ソーシャルワーク実践が社会福祉の目的に適合する機能を維持均衡の働きである。

②維持均衡としてのフィードバック制御機能以外に、一定に保つ状態に至っていない場合（介護職員の倫理や価値などが低いことや地域での差別や偏見がある）は、より生産的な働きが必要になる。つまり、ポジティブ（正）・フィードバックとネガティブ（負）・フィードバックがダイナミックに機能すると考えられる。

③そして、フィードバックの主体は、介護職員や利用者が含まれ、フィードバック対象には、これら主体の属する実施機関、教育機関、行政機関、ソーシャルワーク実践過程が含まれる。つまり、フィードバックの主体には、ある取り組みを行った主体だけでなく、それ以外によって制御しようとする。こと。（図1のB3・B2・B1）フィードバックの対象には、ある取り組みを行った主体に働きかけるだけでなく、取り組みを改善するためにその主体以外に働きかける（図1のA1・A2・A3）と整理することができる⁷⁾。

そして、実践研究におけるフィードバック（図2）は、援助過程A system（図1）を中心にシステム展開を考えるとB systemの実践政策調整過程がフィードバック過程と位置づけら

れる。援助過程A systemのフィードバックは、B3・B2・B1の動きであり、実践活動システムから政策策定システム、それは、同時に援助過程に循環しクライアントの目標にフィードバックされる。さらに、クライアントの生活支援に必要とする社会資源の開発や改善または、過程局面（インテーク⇒アセスメント⇒プランニング⇒インターベション）へのフィードバックなどである。

2. フィードバック過程のエコシステム視座

エコシステムとは、生態学の領域において、生態系あるいは生態システムといわれる概念で、生物群集と環境との密接な相互関係を意味する用語である。その関係は、気候や土壌が生物に作用をし、その生物がまた土壌や群集内の気候に影響をおよぼし、エネルギーや物質が群集の機能によって環境から摂取され、生物体になり、生物の間を循環し環境にフィードバックされるという自然な作用を指し、このような「エネルギーや物質が流転し、循環している機能系として生物群集と相補の関係にある環境を合体したものが生態系（ecosystem）である⁸⁾。

時系列変化のなかで積み上げられた変容過程としての人間と環境との相補関係をとらえ、その適合関係の改善を図っていく発想としての生

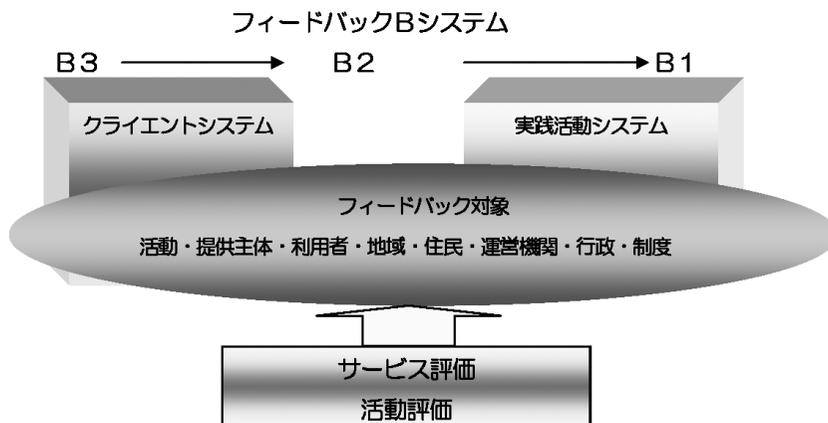


図2 実践研究におけるフィードバックのとらえ方

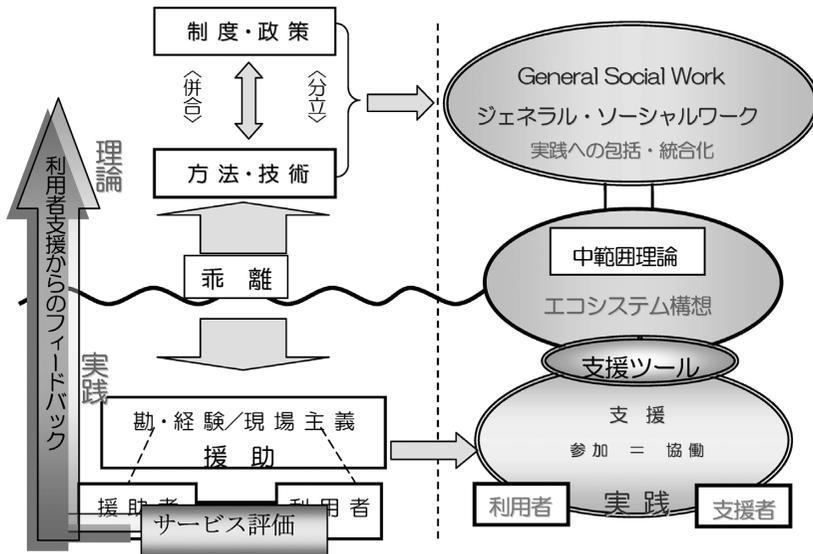


図3 ジェネラル・ソーシャルワークの発想とエコシステム構想の目的

サービス評価から利用者支援からのフィードバックを加筆した

出所：太田義弘「支援科学としてのソーシャルワーク実践と方法」ソーシャルワーク研究 Vol. 28 2002年7月

態学的な視点を、実践理論として整備しようとする概念がエコシステムという発想である。つまり、利用者支援への科学的なアプローチとしての方法である。このような視点が、ソーシャルワーク実践へのエコシステム発想として、クライアントの生活を環境との有機的循環作用のなかから把握して、ソーシャルワークを統合的にとらえる視角である。さらに、ソーシャルワーク実践の展開構図 (paradigm) であり、実践モデルを展開するためのモデル (metamodel) という視座が、エコシステム概念である⁹⁾。

エコシステムの視座とは、「①システム思考と生態学的視点の相補的統合、②生きざまという生態学的発想をシステム理論で解説、③利用者の生活を環境との有機的循環から統合的に把握、④ソーシャルワーク理論への導入から実践行動概念として展開、⑤実践行動概念を具現化する支援ツール。⑥利用者との参加と協働。」¹⁰⁾により、理論と実践をつなぐモデル (meta-model) であると考えることができる。

つまり、時系列変化のなかで積み上げられた

実践過程における適合関係の改善を図る発想としての生態学的な視点を、実践理論として整備しようとする概念がエコシステムという発想 (図3) である。これらを踏まえ、社会福祉の目的に適合するためのフィードバック機能 (維持均衡の働き) を、サービス評価 (利用者支援からのフィードバック) から検証する試みになる。

3. エコシステム視座によるサービス評価

実践研究は「理論」と「実践」を結ぶ方法として意義があると筆者は考えている。なぜなら、臨床の経験から、実践現場と社会福祉理論との間に乖離があり、個人を中心にとらえた場合、方法や技術が分化せず、統合化を図ることが必要であり、そのために、実践活動を通して、理論の再編を図るのが利用者の自己実現をめざすものであると認識するからである。

また、「実践のための事例研究」における援助方法がどのような理論や価値に基づいたものであるか根拠が曖昧で、単なるワーカー個人の

価値観や場当たりの経験のみに基づいたものであった場合、いくら積み重ねたとしてもあるべき一般的な原理・原則にはたどり着けない¹¹⁾。そこで、エコシステム視座によるサービス評価を考えてみる。

介護保険制度が施行してから、福祉サービスの第三者評価が施設やグループホームを中心に実施されている。そのほとんどが、外部の専門職による一定水準の充足度や法令遵守の評価である。社会福祉実践における評価の視点で、評価されることが目的になるのではなく、評価が組織やそこで仕事をする人々の業務向上の機会となることである。そのためには、なぜこのような側面が評価されるのか。評価されていることは業務とどのように関連していくのか。組織の経営管理者のみでなく、職員にも共有されなければならない。自分の進歩にとっても重要な事柄であることを教育や訓練で理解してもらうことが重要である¹²⁾。

つまり、外部によるサービス評価以前に、利用者が、サービス提供過程に参加しているかどうかを各事業者が主体的に検証することが必要と考えられる。利用者の意見や声が言い易い仕組みになっているか、さらに反映しやすいシステムになっているか。それらはどの局面や過程（介護職員教育や研修、組織の運営管理面、行政、利用者が生活する地域、利用者の自己実現や社会的自律性など）にフィードバックしているかを検証する姿勢と具体的実践である。

エコシステム視座からサービス評価をとらえた場合、サービス提供過程に利用者や家族が参加する仕組み、参加と協働に着目することができる。例えば、利用者システム（介護・家族・地域・社会環境の何れかが）に支障が生じた場合、サービス提供過程のなかで積み上げられる、変容過程としての人間と環境との相補関係をとらえ、利用者の課題解決能力の獲得や支障を生じた関係の改善を図っていく支援という発想が必要と認識するからである。なぜなら、利用者の生活コスモスとかけ離れた、第三者評

価、自己点検評価は、ホテルや旅館の「マル適マーク」や法令遵守を目的に実施される危惧があるからである。エコシステム視座からサービス評価を行なう意義は、生活の広がり状況の変容の蓄積として利用者システムを把握することが、利用者の自己決定や自己実現へ向かう支援へと結びつくものであり、さらに、実践を踏まえながら利用者の評価、声をフィードバックし、実践と理論の架け橋になる可能性があると考えられることができる。

IV 実践研究の結果

1. 通所介護利用者・家族へのフィードバック

第1回目（2004年3月）に実施された通所介護利用者・家族のサービス評価の結果（表8）の特徴として、利用者の「履行・説明」や「充足・実感」「充足感」が多少低く評価されている。家族は、「履行・説明」「相談しやすさ」「物的充足感」が低く評価されている。

これらの結果に対して、生活相談員は、第2回目（2004年8月）までに、「原因対策」「対策要旨」「具体的対応」（表5・表6）を実践した結果、改善されているのが分かる。（表9）そして、3月、8月と2回実施された利用者・家族のサービス評価と生活相談員の自己点検チェック（表10）をD事業所で比較すると図4のようになる。

1回目（3月）の利用者サービス評価（図4）は「適正な履行」や「物的充足感」が低いポイントであるが、2回目（8月）の評価では改善されている。しかし、「相談しやすさ」「効果実感」が1回目より低いポイントである。その理由として、1回目の結果から2回目の調査実施までに生活相談員が「適正な履行」「物的充足感」へ重点を置いて対応（表5）したことで、利用者が意見を言い易い場の雰囲気になってきたことや調査の回数を重ねることで、利用者がサービス評価の主旨を理解し、主体的に取り組み始めているとポジティブに受け止めることができる。

表5 生活相談員の気付き及び利用者への対応

	原因対策	対策要旨	具体的行動	(分類)
①適正な履行 (入浴はいかがですか?)	入浴へのニーズ ニーズ把握不足 職員により対応が異なる	ニーズに沿った 対応とスタッフ の技術向上	モニタリングの実施 利用者別対応書を作 成	職員だけの実 行で完結
②効果実感 (生活はしやすくなりましたか?)	サービスの連続性がない	利用者の生活状 況の把握	利用者の日課を作 成、他事業所との連 携	要望との接点 をさがす
③物的充足感 (昼食はいかがですか?)	量や味付けの確認を怠っ ていた	食事量・味付け や・嗜好の確認	個別に食事量を確 認、感想を給食セン ターへ伝える	要望との接点 をさがす
④サービス充足感 (利用時間はどうですか?)	延長利用を希望する利用 者がいた	施設パンフの作 成・表示	延長時間利用でき る旨を表示する	説明書の作成
⑤相談しやすさ (相談にのってくれますか?)	相談する時間をつくって いない	相談時間をつく る	定期的に相談を受け 意見を聞く機会をつ くる	職員だけの 実行で完結

表6 生活相談員の気付き及び家族への対応

	原因対策	対策要旨	具体的行動	(分類)
①事前説明 (苦情窓口、担当者方法につ いて説明はわかりますか?)	説明が分かりにくかった	具体的に、使用 する方法を事例 から説明する	寄せられた苦情への 対応を公開する	情報開示
②適正な履行 (必要とするサービスが提供 されていますか?)	ニーズの把握が不十分	ニーズの把握と 対応できる範囲 を伝える	モニタリングを早急 に実施する	専門的再考
③効果実感 (生活の改善はありましたか?)	生活全体から問題を把握 していない	介護状況、介護 力、生活状況の 把握	介護プログラムを作 成し介護状況を面接 で把握	要望の接点を さがす
④サービス充足 (言葉や態度による人権侵害 はありましたか?)	原因不明だが、これまで にあったかもしれない	接遇も含め誠実 な態度で接する	接遇マニュアルの活 用、勉強会 日頃からの徹底	職員だけの実 行で完結
⑤相談しやすさ (相談にのってくれますか?)	生活や介護の変化の相談 にのっていない	家族懇談会の実 施	問題に気付くために 他の事業所も含めて 家族懇談会の実施	家族との交信 を工夫

D 事業所の生活相談員が作成した内容の一部を抜粋した。また (分類) は「サービス評価への対応と位置付け」を把握するためにソーシャルワーカーが10項目に分類した

家族サービス評価 (図4) は、利用者と比べると全体的に低いポイントである。特に、「事前説明」「適正な履行」「相談しやすさ」「効果実感」は、低い評価である。2回目 (8月) の評価で、多少であるが改善されている。その理由として「事前説明」「適正な履行」「相談しや

すさ」の原因に対して具体的な行動 (表6) を起こしたからである。

例えば、画一的なケアの提供から利用者のニーズを見直すためにモニタリングを実施、利用者の生活状況や日課を把握し、利用者別サービス提供書の作成に至ったことは、個別サービス

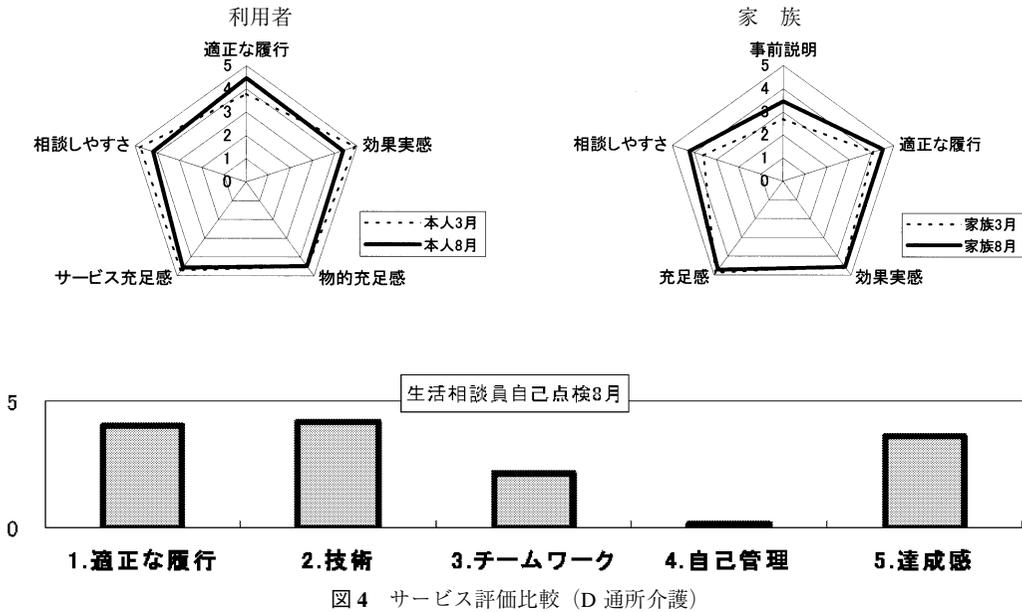


図4 サービス評価比較 (D 通所介護)

が、かなりできたと認識することができる。また、サービスの苦情に関しては、寄せられた苦情の内容や対応を公開すること、利用者を取り巻く介護環境、家族の介護力や生活環境を把握する方法として介護プログラムの作成、家族懇談会の開催などを試みたことは、利用者の生活をシステムとしてとらえることができたという評価ができる。

利用者・家族の2回目のサービス評価と同時期に実施した生活相談員の自己点検(表10)は、「チームワーク」「自己管理」が低いポイントである。特にD通所介護の生活相談員の「チームワーク」「自己管理」(図4)が低くなっている。「チームワーク」は、他の事業所や家族、職員との連携、協働であり、「自己管理」はサービスの見直し、利用者宅訪問、モニタリングが含まれている。具体的行動として、上記の内容(表5・表6)に取り組んでいるが、まだ不十分であるという反省と専門職として自己に厳しくありたい姿勢からポイントが低いと思われる。今後、効果実感の「生活はしやすくなりましたか?」が高く評価されるためにも、変

化する利用者の生活状況を把握し、実践現場で共有することが重要になる。

2. 訪問介護利用者へのフィードバック表

第1回目(2004年3月)に実施された訪問介護利用者のサービス評価の結果(表8)を、通所介護利用者のサービス評価と比較すると、全体的に評価は低い。特に、「履行・説明」「充足感」「相談しやすさ」が低く評価されている。

これらの結果に対して、責任者は、第2回目(2004年8月)までに、「原因対策」「対策要旨」「具体的対応」(表7)を実践した結果、改善されているのが分かる。(表9)そして、3月、8月と2回実施された利用者のサービス評価と生活相談員の自己点検チェック(表10)をA事業所で比較したのが図12である。

例えば、「希望に沿ったサービスが提供されていない」の原因に対して、「他の事業所との連携、サービス見直し」から「ミーティング・事例検討会・モニタリングによりケアの確認」と具体的行動で対応している。他に、「言葉や態度による人権侵害はありましたか?」の質問

表7 サービス提供責任者の気付き及び利用者への対応

	原因対策	対策要旨	具体的行動	(分類)
①事前説明 (苦情窓口、担当者方法について説明はわかりますか?)	読み上げる程度なので印象に残らない	見やすいところに記入する	利用者宅にある訪問記録ファイルに明記し伝える	専門的再考
②適正な履行 (必要とするサービスが提供されていますか?)	希望に沿ったサービスが提供されていない	他の事業所との連携・サービスの見直し	ミーティング・事例検討会・モニタリングによりケアの確認	専門的再考
③効果実感 (生活の改善はありましたか?)	必要とするサービス提供ができていない	他事業所との連携・情報収集	モニタリング・再アセスメント、担当ヘルパーから情報収集	専門的再考
④サービス充足 (言葉や態度による人権侵害はありましたか?)	了解するが、本音では受け入れていない	チーム制での対応	チームにし、情報の共有化とサービスの均一化ができる	職員だけの実行で完結
⑤相談しやすさ (相談にのってくれますか?)	生活に変化が見られない方への訪問ができていない	利用者への定期的な訪問	地区担当を決めて訪問する。利用者の情報を共有化する。	要望との接点をさがす

A 事業所のサービス提供責任者が作成した内容の一部を抜粋した。また(分類)は「サービス評価への対応と位置付け」を把握するためにソーシャルワーカーが10項目に分類した

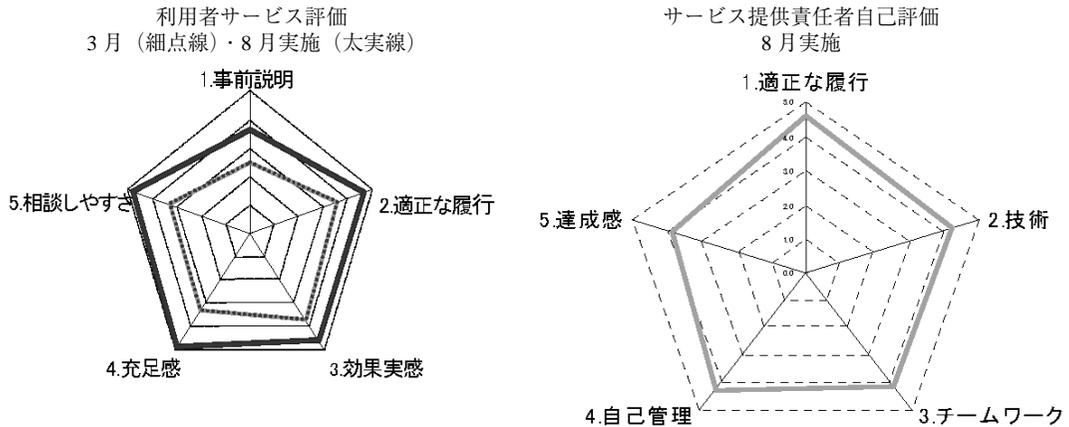


図5 サービス評価比較 (A 訪問介護)

に対しては、「チーム制にして利用者情報の共有化とサービスの均一化」とチームケアが実施されている。(表7) サービスを提供する側の枠組みから、チームアプローチによる提供方法へ転換してきていると理解することができる。しかし、判断能力が低下している認知症などの疾病を持った利用者や家族のサービス評価を行っていないために、利用者を取り巻く環境の一

部分を確認したにすぎない。

利用者の2回目のサービス評価と同時期に実施した責任者の自己点検(表10)は、5つの項目ともに比較的高い点数をしめしている。(図5) そのなかで、「チームワーク」「達成感」がやや低いポイントであるが、D 通所介護の生活相談員の「チームワーク」「自己管理」(図4)よりは高い。その理由は、サービス提供時

間が短い訪問介護と長い通所介護、1対1のサービス提供の訪問介護と集団の中のひとりとして位置付ける通所介護などで考えることができる。さらに、開放された空間を持つ通所介護と違い、密室状態での訪問介護は、第三者の評価がされにくい状況であり、「達成感」が持てない現場であると思われる。これらの違いを踏まえた上で、利用者、家族のサービス評価を行うことが課題になる。

3. 通所介護及び訪問介護業務へのフィードバック

利用者の「できないこと」から「したいこと、できること」に着目し、環境との相互作用で利用者自身が問題解決する力を獲得することができる支援、サービスの再調整へ改善されている。各サービス事業者との連携、モニタリングと再アセスメントの実施により、サービス提供側の枠組みから利用者の生活の枠組みで支援できるように試行錯誤しながら実践を継続している。

生活相談員、サービス提供責任者が利用者や家族のサービス評価や自らの自己点検チェック(調査結果 表5・6・7)から、次のような気づきがあった。

- ①通所介護側の流れに利用者をあわせてサービス提供をしていたので、個別対応が実施できるようにサービス計画の再調整をしていきたい。
- ②利用者が継続してきた生活把握とその共有を行ない、利用者の持つ力を引き出し、やる気になるようなサービス提供をしたい。
- ③高齢者に制度をわかり易く説明する専門職としての技術を獲得したい。
- ④事業所の弱点を知り、具体的な対策をたて、継続的な職員研修を事業所内で確立していきたい。
- ⑤表面化しない要望を追及する姿勢と方法、対策として、利用者の本当のニーズを把握するためにアセスメントをきちんとした

い。

(サービス評価報告書から一部を抜粋)

V 実践研究の目的からの考察

1. サービス評価から利用者の生活理解

サービス提供責任者と生活相談員が利用者・家族のサービス評価や介護職員の自己点検チェックの比較検討・分析・対応などを行なった意義は大きいと評価することができる。そこで、利用者の生活理解については、次の2点から考察できる。

(1) 利用者ニーズのとらえ方

表面化しないニーズと表出しているニーズは、利用者の生活と深く関係している。例えば、ひとり暮らしで要支援に認定された高齢者の女性(72歳)へ週1回、訪問介護の生活援助、「一緒に行なう清掃」のサービスを提供している。この利用者は、訪問介護が入っていない日は、ADLが自立しているが、介護職員が訪問すると「体調不良を訴えて依存的になり、何も自分から行なおうとしない、また、ふらつきがあり一緒に行なう清掃はできない」状態である。これまでは、訪問回数を増やし利用者の要望に対応する方法をとってきたが、「介護を必要とする表出しているニーズと体調不良や依存的になる表面化しないニーズやその背景にある利用者の生活との関係」について、モニタリングと再アセスメントを行なった。そこで、地域に住む利用者の友人のほとんどが最近亡くなっていることやひとり息子が仕事でイギリスに住んでいて、ほとんど会っていないことなどが分かってきた。利用者は孤独と不安に襲われ、介護職員へ「依存という行動」で訴えていたのである。「行動やニーズ」の背景には何があるのか、利用者の生活理解に焦点化するようになっていく。

(2) サービス提供過程から

利用者の持つ力を引き出すには、利用者の生活理解が必要になる。サービスを提供する側は、利用者が課題達成のために自助力を発揮で

きるように、介護サービスを通して支援することを、サービス評価から学び実践にいかし始めている。例えば、生活援助の清掃と調理を週2回、要介護1の独居男性（67歳）へ訪問介護員が介護サービスを提供している。1年経過しても、サービス内容が変更することはなく、事業所、担当訪問介護員も定められた援助を行なっている。今回の利用者サービス評価、介護職員自己点検チェックから、サービス提供場面のコミュニケーションを通して、利用者が獲得してきた固有な生活を把握することで、利用者の自助力を高める支援へ変わっている。サービス提供過程において、人間と環境からなる利用者固有の生活世界に立脚し、利用者との参加と協働を通じた課題解決への支援の重要性を認識し、実践するようになってきている。

2. サービス評価から業務点検と業務改善への志向

利用者・家族のサービス評価や介護職員の自己点検チェックから業務の点検や整備は、次の3点が実施されていると考察できる。

(1) サービス提供過程の見直しから

ADL 中心から利用者の生活を把握できるアセスメントシートへ改良し実践で使用している。特に、モニタリングや訪問に力を入れて、日々変化する利用者のニーズや課題に対応するようになってきている。通所介護計画、訪問介護計画を共有すること、利用者の人権の尊重のために事業所内でミーティングのあり方や見直しにチャレンジしている。

(2) 事業所内での学習会開催の見直しから

これまでの学習会やミーティング開催方法を見直し、個々の介護職員が課題意識を持って参加できる仕組みを模索中である。生活相談員やサービス提供責任者からの一方向の議題提案から、介護職員の事前アンケートやレポートの提出などを行なってから、介護職員が主体的に取り組めるような工夫を始めている。

(3) 通所介護事業におけるヒヤリ・ハットシステムの導入から

利用者・家族のサービス評価、介護職員自己点検チェックが低く評価された場合、介護事故の発生比率が高いことが通所介護から報告された。そこで、本事例の6通所介護事業所では、業務内でのヒヤリ・ハット（サービス提供過程で起こりうる苦情や事故を未然に防ぐ）のシステム化を開始している。「いつ、どこで、どのような行為中に、どんな苦情や事故が起きやすいのか、または、起きているのか。そして具体的には、どのように行動しているのか、その時の利用者や介護職員の状況はどうか」などの情報をインプットする。そして、この蓄積された情報を学習や研修、研究の材料にしている。さらに、これらの情報は6通所介護事業所間で公開しているために、他の事業所からアクセスが可能で、相互学習の教材になっている。

3. サービス評価から利用者中心の生活支援教育の再編

利用者・家族のサービス評価や介護職員の自己点検チェックを評価・分析・対応するスキル¹³⁾は、ソーシャルワークの視点を注入した介護職員教育を継続して実践してきた結果であると評価することができる。今後の生活支援教育へ強化する内容は、次の4点であると考察できる。

(1) 利用者・家族の生活コスモスを理解し実践で活用できる教育プログラムが必要になる。サービス提供側の枠組みから利用者側の枠組みにすることは、介護職員との協働、利用者の主体的な参加、利用者のコンピテンスから利用者自らが生活の目標を見出し解決する力を獲得することを意味するからである。これらを、具現化する方法に、利用者の生活をビジュアル化できる支援ツール活用による実践教育を考えることができる。

(2) 生活の連続性からサービスの改良や開発を視野に入れるプログラムが必要になる。介護サ

サービスは、利用者の生活の一部を支援する。そこで、利用者が築き上げてきた固有な生活を継続するには、介護サービスの提供だけでなく、既存のサービスの改良やサービスの開発を視野に入れて、行政や地域との連携・協働が必要になる。サービス提供過程から得た利用者の声をフィードバックする意義について認識することである。

(3) 業務を振り返る生活支援教育であることが重要である。机上の学習ではなく、業務と教育の循環過程から生活相談員やサービス提供責任者が能動的に参加し、業務に活かせる内容であること。利用者の生活を網羅したアセスメントを利用者と共有し、協働で作成するサービス計画の理解と実践が可能になる教育である。具体的には、コンピューターによる教育・実践支援ツールの開発と活用が考えられる。

(4) サービス提供側のソーシャルワーク機能、利用者の代弁機能、権利擁護機能を組み入れた教育であること。そのためには、スーパービジョン、コンサルテーション、オーガナイザー、プランナーなどが事業所で機能するシステムが必要になる。しかし、これらを具体的なプログラムにするには、図1の「実践の制度的システム構造」のフィードバック過程を事例研究から検証することが課題になる。これらを強化することで、介護職員の専門的スキルが向上し、サービス提供過程を通じたサービス評価が実践の制度システムへフィードバックすると考えることができる。

VI 今後の方向性

1. 利用者支援からのフィードバック

利用者、家族のサービス評価から生活相談員やサービス提供責任者は、原因対策、対策要旨、具体的行動を自ら評価、分析、整理した。(表5・6・7は、一部を抜粋)その対応を分類しフィードバックとの関係を示したのが図6になる。

「従来型説明の徹底」が一番多く、次に「職

員のみ実行で完結」や「要望との接点を探す」の順である。サービスが提供側の枠組みであったこと、特に、利用者の生活理解が不十分であること、インテーク時はマニュアルに沿った説明で個別性に乏しかったこと、サービスの連続性について考慮しなかったことなどの気付きがあったが、「利用者や家族との協働」の意義を理解し、実践で具体化する方法が不十分である。

サービス評価を通じて、利用者との関係と介護職員、実践と理論を両軸に見た場合、サービス提供過程における「利用者との参加と協働」、実践と利用者との象限を見た場合、「ファシリテーターやアドボカシーとしての役割や機能」、実践と介護職員との象限を見た場合、介護職員の主体性「社会的自律性の獲得」、介護職員と理論との象限を見た場合、「スーパービジョンのシステム化」、理論と利用者との象限を見た場合、「ネットワーク機能」などへフィードバックしていないことが分かる。この4象限は、フィードバックの循環過程であり、現状の段階では、利用者システムのとらえ方が不十分であると認識し、課題になる。しかし、生活相談員やサービス提供責任者が実践現場を振り返りながら行なうサービス評価は、分析力の獲得に効果があるといえる。

2. 実践支援ツールの開発と活用

利用者支援からのフィードバックの具体的方法として、利用者・家族のサービス評価、介護職員による自己点検チェックを試みてきた。さらに、ソーシャルワーク実践として位置づけ、生活支援教育プログラムの改良を試みている。しかし、図6にあるように、「利用者との参加と協働」「ファシリテーターやアドボカシーとしての役割や機能」「社会的自律性の獲得」「スーパービジョンのシステム化」「ネットワーク機能」などへフィードバックが不十分であることを認識できた。

これらの課題や利用者がサービス提供過程に

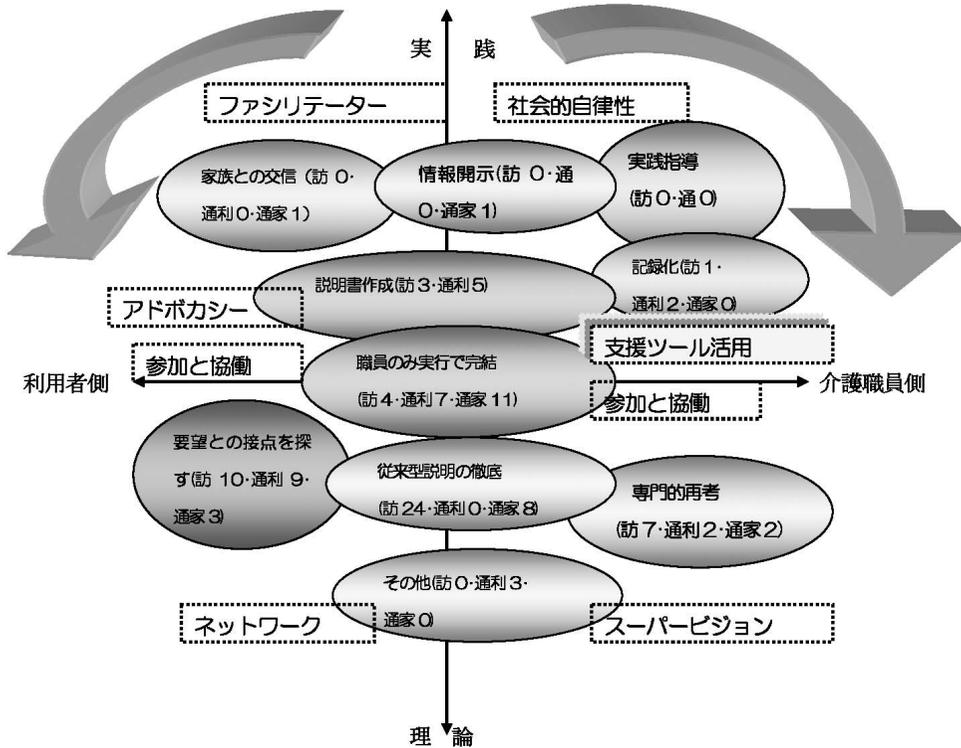


図6 サービス評価を通じたフィードバック循環過程

表5「生活相談員の気づき及び利用者への対応」表6「活相談員の気づき及び家族への対応」表7「サービス提供責任者の気づき及び利用者への対応」の分類の個数を4象限にフィードバック循環過程から整理した図になる

参加すること、利用者の意見や声がフィードバックしやすい仕組みにするには、事業所全体で取り組むことが必要と考えられる。地域社会で生活する利用者を支援するには、利用者のサービス評価が、事業所として地域社会で果たす役割、行政との連携、新たなサービスの開発や職員の人事管理、組織の運営、介護職員教育などへフィードバックする実践支援ツールの開発と活用が必要になる。

なぜなら、利用者システムには、制度、政策としてのサービス以外に、利用者自身を含む社会資源が存在していること、サービスを提供する側は、実践主体として介護職員の雇用や事業実施の運営、管理がシステムとして存在していること、そして、これらは別々に機能しているのでなく、ひとつの循環システムとして機能し

ているからである。

3. メゾやマクロを志向したソーシャルワーク実践事例のフィードバック研究

そこで、利用者支援からのフィードバックを実践する上で、新たな課題への取り組みを示唆する。図7の実践から図8への取り組みである。

サービス提供過程局面の利用者・家族のサービス評価と介護職員の自己点検チェック(図7)から、マイクロ・メゾとマクロを繋ぐエコシステム視座に基づく支援ツール開発と実践(図8)での活用が必要になる。介護職員が利用者への支援を通してサービス評価を行なうもので、エコシステム構想に基づくマイクロからマクロまでを網羅した、「事業所サービス評価」で

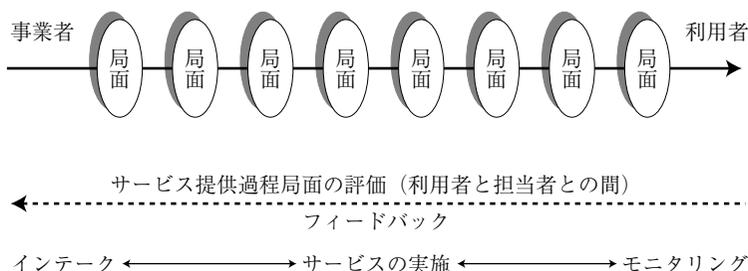


図7 利用者・家族のサービス評価と自己点検評価



図8 支援ツールによる事業所サービス評価

ある。

利用者の生活支援を通して「利用者の自己実現」を達成するソーシャルワークを実践活動として具現化、ビジュアル化する「エコシステム視座＝支援ツール」の活用により、実践と理論をつなぎ、実践の科学化へ向かうと示唆できる。そして、筆者は、次の実践研究を推進したいと考えている。

①実践現場のフィードバック場面で活用できる実践支援ツールの開発

介護職員、管理者による事業所サービス評価と活動メンバーによる助け合い組織の活動評価によるフィードバックを検証、分析に考察すること。

②介護職員、管理者、活動メンバーとの協働でサービス評価からソーシャルワーク実践の理論化。

研究のための研究でなく、実践のための研究であること、利用者の暮らし向きが良くなり、人間として一人ひとりが尊厳される社会である

こと。そのために、筆者は、ソーシャルワーク実践を積み重ねてこれらの課題に取り組み、理論と実践を繋ぐ役割を果たしていきたいと強く認識している。

注

- 1) 太田義弘「関西福祉科学大学大学院博士後期課程」臨床福祉学研究ゼミ 2004年12月20日
- 2) ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health)

2001年WHOは、国際機能生活分類 (ICF) を採択した。従来 Impairments を Body function & Structures (心身機能・身体機能) に、Disabilities を Activities (活動) とし、Handicaps を Participation (参加) として、障害者自身の主体性を強調する。

- 3) 太田義弘・中村佐織・石倉宏和編著「ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング」生活コスモスとは、その人の生きている姿を生活の内面世界から周辺さらに環境世界を含んだ生活領域として、さらに生活の流れや変化を生活過程として包括・統合的にとらえること。中央

- 法規 2005年 10項
- 4) 中村佐織著「ソーシャルワーク・アセスメント コンピューター教育支援ツールの研究」ソーシャルワークにおけるシステムの視点と生態学的視点の特徴のなかで、システムの視点のソーシャルワークに採用された特徴的な概念の例示にフィードバックをネガティブ・フィードバック、ポジティブ・フィードバックに整理している。相川書房 2002年 31項、119項
 - 5) 太田義弘著「ソーシャルワーク実践とエコシステム」誠信書房 1999年 52項、173項、179項
 - 6) 太田義弘著「ソーシャルワーク実践とエコシステム」誠信書房 1999年 180～181項
 - 7) 阪口春彦著「社会資源の整備方法」の構想とフィードバックによる展開—マクロ・ソーシャルワークへのアプローチとして— フィードバックの主体には、ある取り組みを行った主体だけでなく、それ以外によって制御しようとすることも、フィードバックととらえ、フィードバックの対象には、ある取り組みを行った主体に働きかけるだけでなく、取り組みを改善するためにその主体以外に働きかけることも、フィードバックととらえる。そして、「フィードバックとは、①ある主体によって実施されてきた取り組みとその結果についての情報を把握し、②その情報やその情報の分析結果に基づき、取り組みの目標や方法を改善する必要性、及び目標や方法について改善案を検討し、③その改善案を現実に導入しようとするものである。」大阪府立大学大学院社会福祉学研究科社会福祉学専攻 1997年度学位論文
 - 8) 太田義弘著「ソーシャルワーク実践とエコシステム」誠信書房 1999年 103～104項
 - 9) 太田義弘著「ソーシャルワーク実践とエコシステム」誠信書房 1999年 105項
 - 10) 太田義弘「関西福祉科学大学大学院博士後期課程」臨床福祉学研究ゼミ 2004年 12月 20日
 - 11) 岩間伸之「ソーシャルワーク研究における事例研究法」ソーシャルワーク研究 116
 - 12) 渡部律子「社会福祉における評価の視点—実践を科学化するためには」社会福祉研究 第92号財団法人鉄道弘済会 2005年 4月
 - 13) 太田義弘「関西福祉科学大学大学院博士後期課程」技術（スキル）—支援活動の展開過程 ①支援への実践哲学（人間への再発見・実存の人間理解・社会的自律性）②価値の認識過程（社会的自律性の支援・価値の創造的活動過程）を技法と整理している。臨床福祉学研究ゼミ 2004年 12月 20日
- 参考文献**
- 岩間伸之「ソーシャルワーク研究における事例研究法」ソーシャルワーク研究 116
- 太田義弘・中村佐織・石倉宏和編著「ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング」中央法規 2005年
- 太田義弘「臨床福祉学特殊研究博士後期課程ゼミ」2004年 1月 16日
- 太田義弘「ジェネラル・ソーシャルワーク」光生館 2001年
- 太田義弘「ソーシャルワーク実践とエコシステム」誠信書房 1999年
- 阪口春彦「社会資源の整備方法の構想とフィードバックによる展開—マクロ・ソーシャルワークへのアプローチとして—」大阪府立大学大学院博士課程論文 1997年
- 中村佐織「ソーシャルワーク・アセスメント—コンピューター教育支援ツールの研究—」相川書房 2002年
- 渡部律子「社会福祉における評価の視点—実践を科学化するためには」社会福祉研究 第92号財団法人鉄道弘済会 2005年 4月

[調査資料]

表8 利用者・家族サービス評価調査結果(2004年3月)

類型	①履行①説明		②実感②履行		③充足③実感		④充足感		⑤相談しやすさ	
	利用者	家族	利用者	家族	利用者	家族	利用者	家族	利用者	家族
通所 A	4.5	3.5	4.7	4.4	4.9	4.4	4.8	2.6	4.7	4.5
通所 B	4.7	3.2	4.7	4.6	4.7	4.6	4.8	2.3	4.8	4.8
通所 C	4.4	3.5	4.7	4.8	4.4	4.7	4.9	2.1	4.4	4.4
通所 D	3.9	3.0	4.9	4.3	4.6	4.5	4.7	2.3	4.8	3.8
通所 E	4.7	3.2	4.8	4.8	4.7	4.7	4.7	3.0	4.8	4.4
通所 F	4.6	3.7	4.8	4.7	4.4	4.5	4.8	2.1	4.6	4.5
訪問 A	2.8	—	3.6	—	3.8	—	3.4	—	3.3	—
訪問 D	1.7	—	3.8	—	3.8	—	3.0	—	3.5	—
訪問 E	3.1	—	4.3	—	4.1	—	3.5	—	4.0	—
訪問 F	2.4	—	4.1	—	4.1	—	3.8	—	3.4	—

表9 利用者・家族サービス評価調査結果(2004年8月)

類型	①履行①説明		②実感②履行		③充足③実感		④充足感		⑤相談しやすさ	
	利用者	家族	利用者	家族	利用者	家族	利用者	家族	利用者	家族
通所 A	4.5	3.8	4.4	4.3	4.5	4.4	4.6	4.5	4.5	4.2
通所 B	4.7	4.2	4.7	4.4	4.8	4.7	4.8	4.8	4.5	4.4
通所 C	4.8	4.6	4.8	4.6	4.5	4.8	4.8	4.9	4.7	4.8
通所 D	4.4	3.3	4.3	4.5	4.5	4.5	4.5	4.7	4.1	4.1
通所 E	4.8	3.2	4.7	4.5	4.5	4.7	4.7	4.8	4.5	4.6
通所 F	4.4	4.2	4.8	4.3	4.6	4.4	4.8	4.7	4.4	4.3
訪問 A	3.6	—	4.7	—	4.6	—	4.9	—	4.8	—
訪問 D	3.0	—	4.2	—	4.6	—	4.1	—	4.0	—
訪問 E	3.4	—	4.8	—	4.8	—	4.6	—	4.6	—
訪問 F	4.1	—	4.8	—	4.8	—	4.3	—	4.8	—

表10 サービス提供責任者・生活相談員自己評価結果(2004年8月)

類型	①適正な履行	②技術	③チームワーク	④自己管理	⑤達成感
通所 A	4.2	3.8	3.8	3.5	4.8
通所 B	4.5	4.1	4.1	3.6	3.8
通所 C	5.0	4.8	4.8	5.0	5.0
通所 D	4.1	2.1	2.1	0.2	3.6
通所 E	4.0	4.7	4.7	5.0	4.0
通所 F	4.9	4.7	4.7	3.8	5.0
訪問 A	4.6	4.2	4.1	4.2	3.9
訪問 D	5.0	4.6	3.7	4.9	5.0
訪問 E	5.0	4.3	2.5	5.0	4.3
訪問 F	3.0	4.0	5.0	5.0	4.7