

資格の有無、担当ケース数)、職場要因(母体機関、調整チームの参加頻度、アウトリーチ時間保障の有無)と研修(相談援助専門性に関する研修受講、職場からの派遣による研修受講、自主的研修受講、所属機関の研修体制)のそれぞれを独立変数とした一元配置の分散分析およびt検定を行った。その結果、有意な関係が認められた独立変数は、表Ⅶ-2-1に示す「性別」「介護支援専門員資格の有無」の2つの要因である。

「性別」では、「男性」が2.59、「女性」が2.85となっており、女性のほうが有意に高い平均値を示した。すなわち、男性より女性のほうが仕事に対する消耗間やストレスを強く感じている傾向が認められる。

「介護支援専門員資格の有無」では、「資格有り」が2.87、「資格無し」が2.56となっており、介護支援専門員の資格のあるの方が有意に高い平均値を示した。すなわち、資格のある人の方が仕事に対する消耗間やストレスを強く感じている傾向が認められる。このことは、介護保険制度下で、資格をもつ人の方が介護支援専門員としての仕事の負担が大きく、仕事による消耗間やストレスが高くなっているのではないかと推測される。

表 2-VII-2-1 「仕事上での消耗感やストレス」と関連のある要因

要因	要因のカテゴリー	N(人)	平均値	標準偏差
性別 t検定 t値=2.931 有意確率 p<0.01	男性	112	2.59	0.727
	女性	215	2.85	0.798
	合計	327		
介護支援専門員の資格の有無 t検定 t値=3.404 有意確率 p<0.01	資格有り	214	2.87	0.766
	資格無し	109	2.56	0.774
	合計	323		

Ⅶ-3. 利用者に対する否定的感情

利用者に対する感情に関する項目は、表 2-VII-3に示すように、「利用者を物のように扱っていると感じる」「人に対してより冷淡になった」「今の仕事は自分を無感情にさせている」「利用者の問題を真剣には配慮していない」「利用者が自分を責めているように感じる」の5項目である。これらの項目については、得点の高い人ほど利用者に対して否定的な感情を抱く頻度が高いことを示している。

「利用者を物のように扱っていると感じる」については1.33、「人に対してより冷淡になった」については1.69、「今の仕事は自分を無感情にさせている」1.58、「利用者の問題を真剣には配慮していない」については1.43、「利用者が自分を責めているように感じる」については1.89であり、いずれの項目も1点台で低い

平均値を示している。すなわち、利用者に対して否定的な感情を抱く頻度は非常に少ないことが示された。

表 2-VII-3 利用者に対する否定的感情

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
18 利用者を物のように扱っていると感じる	332	1.33	1	4
19 人に対してより冷淡になった	333	1.69	1	5
20 今の仕事は自分を無感情にさせている	333	1.58	1	5
21 利用者の問題を真剣には配慮していない	332	1.43	1	4
22 利用者が自分を責めているように感じる	333	1.89	1	5

VII - 3 - 1. 「利用者に対する否定的感情」と関連のある要因

「利用者に対する否定的感情」と関連のある要因を把握するために、表 2-VII-3 に示す 5 項目合計の平均値(素点合計値/項目数)を従属変数とし、基本属性(年齢、性別、学歴、収入、専門職経験年数、相談員経験年数、介護支援専門員資格の有無、担当ケース数)、職場要因(母体機関、調整チームの参加頻度、アウトリーチ時間保障の有無)と研修(相談援助専門性に関する研修受講、職場からの派遣による研修受講、自主的研修受講、所属機関の研修体制)のそれぞれを独立変数とした一元配置の分散分析および t 検定を行った。その結果、いずれの独立変数においても有意な関係が認められなかった。

第3部

初期面接における相談援助専門職の

技術・態度・意識

I. 面接環境の設定

この章では、相談援助職が行う面接環境の設定についての調査結果を述べる。面接環境の設定についての質問項目は、相談援助職自身の自覚に関する項目(3項目)、携帯電話やポケットベルの管理に関する項目(2項目)、利用者への配慮に関する項目(2項目)、面接を行う部屋の設定に関する項目(2項目)、計9項目を設定した。

各質問項目について、その実施の程度を問うものについては、「いつもしている」「だいたいしている」「どちらともいえない」「あまりしていない」「まったくしていない」の5つの回答選択肢を、また、感じている程度を問うものについては、「そう思う」「まあそう思う」「どちらともいえない」「あまりそう思わない」「そう思わない」の5つの回答選択肢を、行動の頻度を問うものについては、「かなりある」「少しある」「どちらともいえない」「あまりない」「ほとんどない」の5つの回答選択肢を用意し、回答者の考えを尋ねた。

さらに、「そう思う／いつもしている／かなりある」に5点、1点ずつ減じて「そう思わない／まったくしていない／ほとんどない」に1点を与え、平均値を算出した。

1-1. 相談援助職自身の自覚

相談援助職自身の自覚に関しては、表3-1-1に示す3項目を設定した。これは専門職が自分の体調を把握し、コントロールすることに関する項目である。

「面接に心の余裕を持って臨むこと」については4.07と高い平均値を示しているが、「体調や疲労の自覚」は3.86、さらに「集中力を持続するための努力」は3.67とやや低い点数を示した。すなわち、多くの場合、面接にあたって専門職自身の心理状況や体調等の自覚はなされているが、集中力を高めるための工夫を積極的に行っている人は若干少ないことをうかがわせる結果となった。

表 3-1-1 相談援助職自身の自覚

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
1.1 面接に心の余裕を持って臨む	336	4.07	1	5
1.2 体調・疲労の程度を自覚している	335	3.86	1	5
1.3 何らかの工夫により集中力を持続する	333	3.67	1	5

1-1-1. 「相談援助職自身の自覚」と関連のある要因

自分自身の体調の自覚と関連のある要因を把握するために、表 3-1-1 に示す 3 項目の平均得点(素点合計値/項目数)を従属変数とし、基本属性(性別、年齢、学歴、月収、専門職としての経験年数、在宅介護支援センター経験年数)、職場要因(担当ケース数、アウトリーチ時間の保障)と研修(面接技術研修、派遣による研修参加頻度参加頻度、自主的な研修の受講、機関の研修教育体制)のそれぞれを独立変数とした t 検定、一元配置の分散分析を行った。その結果、有意な関係が認められた独立変数は、表 3-1-1-1 に示す「面接技術研修」、「派遣による研修参加頻度参加頻度」、「自主的な研修の受講」、「アウトリーチ時間の保障」の 4 つの要因である。

「面接技術研修」では、「研修・ロールプレイングともにあり」が 3.97 と最も高く、次いで「研修は受講したがロールプレイングの経験なし」が 3.83、そして「研修受講なし」が 3.72 と最も低い値を示していた。すなわち、研修を受講した者ほど、さらにロールプレイングを経験したことのある者ほど、自分自身の体調を自覚している程度が高いという傾向が認められた。

「派遣による研修参加頻度」では、「よく参加している」が 4.02、「時々参加している」が 3.92 と平均値が高く、一方、「たまに参加している」が 3.73、「機会・参加ともにない」が 3.86 と低い値を示していた。すなわち、派遣による研修参加頻度に参加する頻度が高い者ほど、自分自身の体調を自覚している程度が高いという傾向が認められた。

「自主的な研修の受講」では、「よく参加する」が 4.23 と最も高い平均値を示し、その他のカテゴリーの平均値は 3.73~3.90 と、低い平均値を示した。すなわち、外部の研修に自主的に参加する頻度が高い者ほど、自分自身の体調を自覚している程度が高いという傾向が認められた。

「アウトリーチ時間の保障」では、「保障されている」が 4.00 と高い平均値を示し、それと比較して「保障されていない」が 3.75 と低い平均値を示した。すなわち、アウトリーチ時間の保障が保障されている者のほうが、されていない者よりも自分自身の体調を自覚している程度が高いという傾向が認められた。

表 3-1-1-1 「自分自身の体調の自覚」と関連のある要因

要因	要因のカテゴリー	N(人)	平均値	標準偏差
面接技術研修 F 検定 F 値 = 5.06 有意確率 $p < .05$	研有・ロールプレイング有	173	3.97	0.59
	研有・ロールプレイング無	55	3.83	0.61
	研修受講無	97	3.72	0.66
	合計	325	3.87	0.62

表 3-1-1-1 「自分自身の体調の自覚」と関連のある要因（続き）

要因	要因のカテゴリー	N(人)	平均値	標準偏差
派遣による研修参加頻度 F 検定 F 値 = 3.00 有意確率 $p < .05$	参加無・機会無	34	3.86	0.59
	たまたま参加	87	3.73	0.69
	時々参加	140	3.92	0.58
	よく参加	55	4.02	0.54
	合計	316	3.88	0.61
自主的な研修の受講 F 検定 F 値 = 5.36 有意確率 $p < .05$	まったく参加無	40	3.73	0.62
	たまたま参加	141	3.81	0.65
	時々参加	109	3.90	0.58
	よく参加	35	4.23	0.49
	合計	325	3.87	0.62
アウトリーチ時間の保障 t 検定 t 値 = 3.72 有意確率 $p < .001$	保障されている	165	4.00	0.61
	保障されていない	156	3.75	0.59
	合計	321	3.88	

1-2. ポケットベルや携帯電話の管理

携帯電話やポケットベルの管理については、表 3-1-2 に示す 2 項目を設定した。「面接前にポケットベルや携帯電話の音を消している」については、3.61 とやや低い値を示した。反転項目として設定した「面接中に携帯電話電話に出ること」については、2.95 と中央値をやや下回る平均値を示した。すなわち、面接時には、携帯電話などの着信音を消している人のほうが多いが、電話に出ないようにしている人と出るといふ人は半々程度であることがうかがわれる結果となった。

表 3-1-2 ポケットベルや携帯電話の管理

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
1.4 ポケットベルや携帯電話の音を消している	329	3.61	1	5
1.5 面接中に携帯電話に出ることがある (反転項目)	330	2.95	1	5

1-2-1. 「ポケットベルや携帯電話の管理」と関連のある要因

ポケットベルや携帯電話の管理と関連のある要因を把握するために、表 3-1-2 に示す 2 項目(反転項目については、得点を反転)合計の平均得点(素点合計値/項目数)を従属変数とし、基本属性(性別、年齢、学歴、月収、専門職としての経験年数、在宅介護支援センター経験年数)、職場要因(担当ケース数、アウトリーチ

時間の保障)と研修(面接技術研修、派遣による研修参加頻度参加頻度、自主的な研修の受講、機関の研修教育体制)のそれぞれを独立変数とした t 検定、一元配置の分散分析を行った。その結果、有意な関連を示す要因は見られなかった。

1-3. 利用者への配慮

利用者への配慮については、表 3-1-3 に示す 2 項目を設定した。「面接の突然の断り・延期をすること」については、反転項目であり、1.76 と低い平均値を示した。「利用者が面接場所を決定すること」については、4.31 と非常に高い平均値を示した。すなわち、利用者との面接は、ほとんどの場合、利用者の望む場所で行い、突然に断ったりすることは非常に少ないことがわかる。

表 3-1-3 利用者への配慮

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
1.6 面接を突然断ったり延期することがある (反転項目)	336	1.76	1	5
1.7 利用者が面接場所を決定する	335	4.31	1	5

1-3-1. 「利用者への配慮」と関連のある要因

ポケットベルや携帯電話の管理と関連のある要因を把握するために、表 3-1-3 に示す 2 項目(反転項目については、得点を反転)合計の平均得点(素点合計値/項目数)を従属変数とし、基本属性(性別、年齢、学歴、月収、専門職としての経験年数、在宅介護支援センター経験年数)、職場要因(担当ケース数、アウトリーチ時間の保障)と研修(面接技術研修、派遣による研修参加頻度参加頻度、自主的な研修の受講、機関の研修教育体制)のそれぞれを独立変数とした t 検定、一元配置の分散分析を行った。その結果、有意な関連を示す要因は見られなかった。

1-4. 面接を行う部屋の設定

面接を行う部屋の設定に関しては、表 3-1-4 に示す 2 項目を設定した。「落ち着いた部屋」が 3.57 とやや低い平均値を示したが、「プライバシーに配慮」については 4.04 と高い平均値を示した。すなわち、面接を行うために、落ち着いた部屋を準備することはやや難しいが、面接時のプライバシーにはよく配慮されていることがうかがえる結果となった。

表 3-1-4 面接を行う部屋の設定

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
1.8 落ち着いた部屋にしている	336	3.57	1	5
1.9 プライバシーに配慮した部屋にしている	336	4.04	2	5

1-4-1. 「面接を行う部屋の設定」と関連のある項目

面接を行う部屋の設定と関連のある要因を把握するために、表 3-1-4 に示す 2 項目合計の平均得点(素点合計値/項目数)を従属変数とし、基本属性(性別、年齢、学歴、月収、専門職としての経験年数、在宅介護支援センター経験年数)、職場要因(担当ケース数、アウトリーチ時間の保障)と研修(面接技術研修、派遣による研修参加頻度参加頻度、自主的な研修の受講、機関の研修教育体制)のそれぞれを独立変数とした t 検定、一元配置の分散分析を行った。その結果、有意な関係が認められた独立変数は、表 3-1-4-1 に示す「アウトリーチ時間の保障」の 1 つの要因のみである。

「アウトリーチ時間の保障」では、「保障されている」が 3.92 と高い平均値を示し、「保障されていない」が 3.68 と低い平均値を示した。すなわち、アウトリーチ時間が保障されている者ほど、面接を行う部屋の設定をきちんと行っている程度が高いという傾向が認められた。

表 3-1-4-1 「面接を行う部屋の設定」と関連のある要因

要因	要因のカテゴリー	N(人)	平均値	標準偏差
アウトリーチ時間の保障 t 検定 t 値=2.55 有意確率 p<.05	保障されている	166	3.92	0.78
	保障されていない	157	3.68	0.90
	合計	323	3.88	

II. 利用者との関係性

この章では、相談援助専門職と利用者との関係性についての調査結果を述べる。利用者との関係性の内容については、「個人の尊重」に関する 20 項目、「利用者への気づかい」に関する 8 項目、「利用者の理解」に関する 7 項目、「自己決定」に関する 6 項目、計 41 項目を設定した。

各項目において、その実施の程度を問うものについては、「いつもしている」「だいたいしている」「どちらともいえない」「あまりしていない」「まったくしていない」の 5 つの選択肢を用いて尋ね、また、感じている程度を問うものについては、「そう思う」、「まあそう思う」、「どちらともいえない」、「あまりそう思わない」、「そう思わない」の 5 つの選択肢を用いて尋ねた。さらに、「いつもしている」「そう思う」に 5 点、選択肢毎に 1 点ずつ減じて、「まったくしてない」「あまり思わない」に 1 点を与え、平均値を算出した。

II-1. 個人の尊重

「個人の尊重」の内容については、「利用者の尊厳の重視」に関する 6 項目、「利用者の価値観の尊重」に関する 8 項目、「利用者の強さに着目した援助」に関する 2 項目を設定した。さらに、これらのカテゴリーに属さない 4 項目を「その他」とした。

II-1-1. 利用者の尊厳の重視

「利用者の尊厳重視」に関する項目は、表 3-II-1-1 に示す 6 項目を設定した。全項目とも平均値 4 以上を示しており、全体的に「利用者の尊厳の重視」に対する基本的な考えはよく把握されていると考えられる。特に、「生まれてきた全ての人間の存在が尊重されるべきだと思う」の平均値が 4.67 と最も高く、ついで「利用者の意識レベルが低くても年齢に相応しい言葉づかい・態度を心がけている」が 4.45 と高い平均値を示した。

表 3-Ⅱ-1-1 利用者の尊厳の重視

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
Ⅱ.4 利用者の意識レベルが低くてもその人の年齢に相応しい言葉づかい・態度を心がけている	336	4.45	2	5
Ⅱ.5 生まれてきた全ての人間の存在が尊重されるべきだと思う	336	4.67	2	5
Ⅱ.6 利用者の個性は他人の権利を侵さないかぎり尊重されるべきだと思う	334	4.43	1	5
Ⅱ.7 利用者は大切な存在だという姿勢で接している	336	4.21	2	5
Ⅱ.11 利用者を理解するにあたっては、それぞれのかげがえのない過去を尊重する	339	4.12	2	5
Ⅱ.12 利用者のこれまでの生き方を認める	338	4.23	1	5

Ⅱ-1-1-1. 利用者の尊厳の重視と関連のある要因

「利用者の尊厳の重視」と関連のある要因を把握するために、表 3-Ⅱ-1-1 に示す 6 項目合計の平均得点(素点合計値/項目数)を従属変数とし、基本属性(性別、年齢、学歴、月収、専門職としての経験年数、在宅介護支援センター経験年数)、職場要因(担当ケース数、アウトリーチ時間の保障)と研修(ロールプレイのある研修の有無、派遣による研修参加頻度、自主的に受講する研修参加頻度、機関の研修体制)のそれぞれを独立変数とする一元配置の分散分析及び t 検定を行った。その結果、有意な関係が認められた独立変数は、表 3-Ⅱ-1-1-1 に示す「年齢」「月収」「アウトリーチ時間の保障」「自主的に受講する研修参加頻度」の 4 つの要因である。

「年齢」については、「50 歳代以上」が 4.50 と最も高く、次いで「40 歳代」が 4.36、「30 歳代」が 4.35、「20 歳代」が 4.25 の順となっており、50 歳代が 20 歳代よりも平均値において有意に高い結果となった。すなわち、年齢が高いほど、利用者の尊厳を尊重する程度が高い傾向があることが認められた。

「月収」では、「35 万円以上」が 4.45 と最も高く、次いで「30～35 万円未満」が 4.40、「25～30 万円未満」が 4.36、「20～25 万円未満」が 4.35、「15～20 万円未満」が 4.34、「15 万円以下」が 3.82 の順となっており、15 万円以上のそれぞれが 15 万円未満よりも平均値が有意に高い結果となった。すなわち、年収が多いほど利用者の尊厳を重視する程度が高い傾向があることが認められた。

「アウトリーチ時間の保障」については、「保障されている」が 4.43、「保障されていない」が 4.28 となっており、アウトリーチの時間を保障されている専門職の方が、そうでない専門職よりも平均値が有意に高い結果となった。すなわち、

アウトリーチする時間が確保されている者のほうが、利用者の尊厳を重視する程度が高い傾向があることが認められた。

「自主的に受講する研修参加頻度」については、「よく受講する」が 4.64 と最も高く、次いで「時々受講する」が 4.41、「たまに受講する」が 4.30、「受講したことがない」は 4.18 となっており、「よく受講する」が「たまに受講する」、「受講したことがない」の平均値より有意に高い結果となった。すなわち、自主的に外部の研修に参加する頻度が高い者のほうが、利用者の尊厳を重視する程度が高い傾向があることが認められた。

表 3-II-1-1-1 利用者の尊厳の重視と関連のある要因

要因	要因のカテゴリー	N(人)	平均値	標準偏差
年齢 F検定 F値=3.12 有意確率 p<.05	20歳代	83	4.25	0.50
	30歳代	101	4.35	0.45
	40歳代	99	4.36	0.45
	50歳代以上	48	4.50	0.40
	合計	331	4.35	0.46
月収 F検定 F値=3.17 有意確率 p<.01	15万円未満	10	3.82	0.64
	15~20万円未満	94	4.34	0.47
	20~25万円未満	109	4.35	0.42
	25~30万円未満	48	4.36	0.44
	30~35万円未満	40	4.40	0.49
	35万円以上	31	4.45	0.43
	合計	332	4.35	0.46
アウトリーチ時間の保障 t検定 t値=2.84 有意確率 p<.01	保障されている	163	4.43	0.45
	保障されていない	155	4.28	0.46
	合計	322		
自主的な研修の受講 F検定 F値=8.28 有意確率 p<.01	受講したことがない	40	4.18	0.48
	たまに受講する	140	4.30	0.48
	時々受講する	111	4.41	0.40
	よく受講する	35	4.64	0.36
	合計	326	4.36	0.46

II-1-2. 利用者の価値観の尊重

利用者の価値観の尊重に関する項目は、表 3-II-1-2 のように、全項目において 3.7 以上の平均値を示した。とくに、「利用者の家族独自の価値観やルールを尊重する」が 4.13 と最も高く、次いで「自身の価値観や判断に依らずに利用者の立場

に立って考える」が 4.12 であり、ほぼ同程度の高い数値を示した。このことから、相談援助専門職は利用者本人の価値観だけでなく、利用者の家族の価値観をも同じ程度に尊重しているものと考えられる。一方、「社会通念上、ものの見方を変える必要がある場合でも判断を加えずに利用者を受け入れることができる」が 3.15 と最も低い値を示した。以上のことから、利用者の価値観を尊重するという意識の高さに比べて、内容や状況に応じて、実践の度合いが必ずしも高くないことがうかがえる結果となった。

表 3-II-1-2 利用者の価値観の尊重

	項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
II.10	地域で孤立している利用者の立場に立つ	339	3.95	1	5
II.14	古い価値観であっても利用者の考え方を尊重する	339	3.91	1	5
II.15	利用者の家族独自の価値観やルールを尊重する	339	4.13	2	5
II.16	自身の価値観や判断に依らずに利用者の立場に立って考える	339	4.12	2	5
II.17	受け入れがたい価値観であっても話を傾聴する	339	4.03	2	5
II.18	ものの見方を変える必要がある場合でも、判断を加えずに利用者を受け入れる	336	3.15	1	5
II.19	利用者の意見に飛躍があってもできる限り意向を受け止める	337	3.77	2	5
II.20	利用者の現実誤認を指摘せずに話し続けやすいよう配慮する	339	4.11	2	5

II-1-2-1. 利用者の価値観の尊重と関連のある要因

利用者の価値観の尊重と関連のある要因を把握するために、表 3-II-1-2 に示す 8 項目合計の平均得点（素点合計値／項目数）を従属変数とし、基本属性（性別、年齢、学歴、月収、専門職経験年数、在宅介護支援センター経験年数）、職場要因（担当ケース数、アウトリーチ時間の保障）と研修（ロールプレイのある研修受講の有無、派遣による研修参加頻度、自主的に受講する研修参加頻度、機関の研修体制）のそれぞれを独立変数とする一元配置の分散分析及び t 検定を行なった。その結果、有意な関係が認められた独立変数は、表 3-II-1-2-1 に示す「年齢」「アウトリーチ時間の保障」「自主的に受講する研修参加頻度」の 3 つの要因である。

「年齢」では、「50 歳代以上」が 4.08 と最も高く、次いで、「30 歳代」が 4.00、

「40歳代」が3.92、「20歳代」が3.83となっており、50歳代以上の者が20歳代の者より、平均値が有意に高い結果となった。すなわち、年齢の高い専門職のほうが利用者の価値観を尊重する程度が高い傾向があることが認められた。

「アウトリーチ時間の保障」については、「保障されている」が4.01であり、「保障されていない」が3.90となっており、アウトリーチの時間を保障されている専門職の方が、そうでない専門職よりも平均値が有意に高い結果となった。すなわち、アウトリーチする時間が確保されている者のほうが、利用者の価値観を尊重する程度が高い傾向があることが認められた。

「自主的に受講する研修参加頻度」については、「よく受講する」が4.11と最も高く、次いで「時々受講する」が4.02、「たまに受講する」が3.88、「まったく受講したことがない」が3.85の順になっており、「よく受講する」が「たまに受講する」より平均値が有意に高い結果になった。すなわち、自主的に外部の研修に参加する頻度の高い者のほうが、利用者の価値観を尊重する程度が高い傾向があることが認められた。

表 3-II-1-2-1 利用者の価値観の尊重と関連のある要因

要因	要因のカテゴリー	N(人)	平均値	標準偏差
年齢 F検定 F値=4.22 有意確率 p<.01	20歳代	86	3.83	0.44
	30歳代	100	4.00	0.41
	40歳代	100	3.92	0.46
	50歳代以上	50	4.08	0.44
	合計	336	3.94	0.45
アウトリーチ時間の保障 t検定 t値=2.13 有意確率 p<.05	保障されている	168	4.01	0.44
	保障されていない	153	3.90	0.45
	合計	321		
自主的な研修の受講 F検定 F値=4.66 有意確率 p<.01	全く受講したことがない	40	3.85	0.49
	たまに受講する	141	3.88	0.48
	時々受講する	110	4.02	0.36
	よく受講する	37	4.11	0.46
	合計	328	3.95	0.45

II-1-3 利用者の強さに着目した援助

「利用者の強さに着目した援助」に関する項目は、表 3-II-1-3 に示す 2 項目を設定した。

「援助専門職は利用者のもつ潜在能力を発揮させる支援を行うことだと思う」では平均値 4.49 と高い数値を示したが、実践度を問う「利用者のできることに着

目した相談援助を行う」では平均値 3.73 とやや低い結果となった。

表 3-Ⅱ-1-3 利用者の強さに着目した援助

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
Ⅱ.2 援助専門職は利用者のもつ潜在能力を發揮させる支援を行うことだと思う	333	4.49	2	5
Ⅱ.3 利用者のできることに着目した相談援助を行う	335	3.73	1	5

Ⅱ-1-3-1 利用者の強さに着目した援助に関連のある要因

「利用者の強さに着目した援助」と関連のある要因を把握するために、表 3-Ⅱ-1-3 に示す 2 項目合計の平均得点（素点合計値/項目数）を従属変数とし、基本属性（性別、年齢、学歴、月収、専門職としての経験年数、在宅介護支援センター経験年数）、職場要因（担当ケース数、アウトリーチ時間の保障）と研修（ロールプレイのある研修の有無、派遣による研修参加頻度、自主的に受講する研修参加頻度、機関の研修体制）のそれぞれを独立変数とする一元配置の分散分析及び t 検定を行った。その結果、有意な関係が認められた独立変数は、表 3-Ⅱ-1-3-1 に示す「性別」「アウトリーチ時間の保障」「自主的に受講する研修参加頻度」の 4 つの要因である。

「性別」については、「男性」が 4.00 であり、「女性」が 4.17 となっており、女性の専門職のほうが男性の専門職よりも平均値が有意に高い結果となった。すなわち、女性のほうが、利用者の強さに着目して支援する程度が高い傾向があることが認められた。

「年齢」については、「50 歳代以上」が 4.46 と最も高く、次いで「40 歳代」が 4.11、「20 歳代」が 4.09、「30 歳代」が 3.99 の順となっており、50 歳代以上がその他の年齢の専門職よりも平均値が有意に高い結果となった。すなわち、年齢が高い専門職のほうが、利用者の強さに着目して支援する程度が高い傾向があることが認められた。

「アウトリーチ時間の保障」については、「保障されている」が 4.20 であり、「保障されていない」が 4.04 となっており、アウトリーチの時間を保障されている専門職の方が、そうでない専門職よりも平均値が有意に高い結果となった。すなわち、アウトリーチする時間が確保されている専門職のほうが、利用者の強さに着目して支援する程度が高い傾向があることが認められた。

「自主的に受講する研修参加頻度」については、「よく受講する」「時々受講する」が 4.24 と最も高く、「たまに受講する」が 4.09、「受講したことがない」は 3.81 となっており、「よく受講する」、「時々受講する」が「まったくしない」の平均値より有意に高い結果となった。すなわち、自主的に外部の研修に参加する頻度が高い専門職のほうが、利用者の強さに着目して支援する程度が高い傾向

があることが認められた。

表 3-11-1-3-1 利用者の強さに着目した援助に関連のある要因

要因	要因のカテゴリー	N(人)	平均値	標準偏差
性別 t検定 t値=-2.45 有意確率 p<.05	男性	114	4.00	0.66
	女性	218	4.17	0.55
	合計	332		
年齢 F検定 F値=7.39 有意確率 p<.01	20歳代	85	4.09	0.58
	30歳代	100	3.99	0.70
	40歳代	98	4.11	0.51
	50歳代以上	48	4.46	0.41
	合計	331	4.12	0.59
アウトリーチ時間の保障 t検定 t値=2.47 有意確率 p<.05	保障されている	165	4.20	0.58
	保障されていない	154	4.04	0.61
	合計	322	4.12	0.60
自主的な研修の受講 F検定 F値=8.28 有意確率 p<.01	受講したことがない	39	3.81	0.56
	たまに受講する	141	4.09	0.66
	時々受講する	110	4.24	0.47
	よく受講する	35	4.24	0.56
	合計	325	4.12	0.59

11-1-4. その他

その他として設定した項目は、表 3-11-1-4 に示す 4 項目である。「どんな人間も変化の可能性を持つと思う」の平均値が 4.39 であり、「個人の尊重」に関する他の項目と比べてやや高かった。また、「利用者の特性の基本原則を学べばあらゆるケースに応用できる」は 3.89 と高く、基本原則を重要だと考えている人は多いことがわかる。さらに、反転項目として設定した「集団処遇の場で利用者の要求をある程度抑えるべきだと思う」は 2.73、「利用者よりも家族と話す」は 2.95 で中央値を下回っており、利用者本人を尊重する意識の方が強いことをうかがわせる結果となった。

また、これらの項目はそれぞれ単独項目として設定したため、平均値による有意差検定は行っていない。

表 3-Ⅱ-1-4 その他

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
Ⅱ.1 どんな人間も変化の可能性を持つと思う	335	4.39	2	5
Ⅱ.8 利用者よりも家族と話す	339	2.95	1	5
Ⅱ.9 集団処遇の場で利用者の要求をある程度抑えるべきだと思う	339	2.73	1	5
Ⅱ.13 利用者の特性の基本原則を学べばあらゆるケースに応用できる	339	3.89	1	5

Ⅱ-2. 利用者への気づかい

「利用者への気づかい」に関する項目は、表 3-Ⅱ-2 のように、全項目において 3.8 以上の平均値を示した。とくに、「利用者と同じ視線の高さになって話す」が 4.62 と最も高く、続いて「威圧的にならないよう言葉遣いに配慮する」が 4.57、「意識的にうなづく」が 4.56 と高い数値を示した。一方、「リラックスさせるための工夫をする」が 3.88 と最も低い数値を示した。こられのことから、相談援助職が利用者を気づかう意識については、言葉遣いや視線等の言語的及び非言語的なコミュニケーションに配慮する程度は高いが、利用者をリラックスさせるための工夫をする実践の程度は他と比較してやや低いことをうかがわせる結果となった。

表 3-Ⅱ-2 利用者への気づかい

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
Ⅱ.21 リラックスさせるための工夫をする	339	3.88	1	5
Ⅱ.22 親しみを込めて接する	339	4.35	3	5
Ⅱ.23 不安感情が見られらときには記録を中断する	339	4.25	2	5
Ⅱ.24 利用者の話に関心があることを動作で示す	339	4.14	1	5
Ⅱ.25 意識的にうなづく	339	4.56	1	5
Ⅱ.26 利用者と同じ視線の高さになって話す	336	4.62	2	5
Ⅱ.27 触れられたくない質問をする際に配慮する	337	4.16	2	5
Ⅱ.28 威圧的にならないよう言葉遣いに配慮する	339	4.57	3	5

Ⅱ-2-1. 利用者への気づかいと関連のある要因

利用者への気づかいと関連のある要因を把握するために、表 3-Ⅱ-2 に示す 8 項目合計の平均得点（素点合計値／項目数）を従属変数とし、基本属性（性別、年齢、学歴、月収、専門職経験年数、在宅介護支援センター経験年数）、職場要因（担

当ケース数、アウトリーチ時間の保障)と研修(ロールプレイのある研修受講の有無、派遣による研修参加頻度、自主的に受講する研修参加頻度、機関の研修体制)のそれぞれを独立変数とする一元配置の分散分析及びt検定を行なった。その結果、有意な関係が認められた独立変数は、表3-II-2-1に示す「性別」「アウトリーチ時間の保障」「自主的に受講する研修参加頻度」の3つの要因である。

「性別」については、「女性」が4.36、「男性」が4.25であり、女性より男性の平均値が有意に高い結果となった。すなわち、女性専門職の方が男性専門職よりも、利用者を気づかう程度が高い傾向があることが認められた。

「アウトリーチ時間の保障」については、「保障されている」が4.40であり、「保障されていない」が4.26となっており、アウトリーチの時間が保障されている専門職の方が、そうでない専門職よりも平均値が有意に高い結果となった。すなわち、アウトリーチの時間を確保されている者のほうが、利用者を気づかう程度が高い傾向にあることが認められた。

「自主的に受講する研修参加頻度」については、「よく受講する」が4.51と最も高く、次いで「時々受講する」が4.36、「まったく受講したことがない」が4.28、「たまに受講する」が4.26、となっており、「よく受講する」が「たまに受講する」より平均値が有意に高い結果になった。すなわち、自主的に外部の研修に参加する頻度の高い者のほうが、利用者を気づかう程度が高い傾向があることが認められた。

表3-II-2-1 利用者への気づかいと関連のある要因

要因	要因のカテゴリー	N(人)	平均値	標準偏差
性別 t検定 t値=-2.35 有意確率 p<.05	男性	115	4.25	0.45
	女性	223	4.36	0.38
	合計	338		
アウトリーチ時間の保障 t検定 t値=3.01 有意確率 p<.01	保障されている	169	4.40	0.41
	保障されていない	155	4.26	0.40
	合計	324		
自主的な研修の受講 F検定 F値=4.05 有意確率 p<.01	全く受講したことがない	40	4.28	0.43
	たまに受講する	143	4.26	0.43
	時々受講する	111	4.36	0.39
	よく受講する	37	4.51	0.32
	合計	331	4.32	0.41

II-3. 利用者の理解

「利用者の理解」の内容については、「利用者の多面的理解」に関する6項目、「その他」として1項目を設定した。

II-3-1. 利用者の多面的理解

「利用者の多面的理解」に関する項目は、表3-II-3-1のように、「利用者が伝えたいことの核心を考えながら聴く」が4.32と最も高く、次いで「自らの経験を活用して利用者の困難な状況を理解する」が3.98とやや高い数値を示した。一方、「利用者の潜在能力を引き出すために多様な見方で状況を把握する」が3.68、「利用者の経験を引き出して活かしながら援助する」が3.64、「利用者の現実誤認の背後にある感情をくみ取る」が3.52とやや低い数値を示し、全体的にやや低い数値となった。これらのことから、利用者の伝えようとすることに対する理解には努めているものの、利用者の内面に関わって、力を引き出したり、内面の感情をくみ取って理解する程度が低いことをうかがわせる結果となった。

表3-II-3-1 利用者の多面的理解

項目		N(人)	平均値	最小値	最大値
II.29	利用者の経験を引き出して活かしながら援助する	338	3.64	2	5
II.30	利用者の潜在能力を引き出すために多様な見方で状況を把握する	339	3.68	1	5
II.32	利用者が伝えたいことの核心を考えながら聴く	337	4.32	2	5
II.33	利用者の話す内容から、利用者の周りの状況と、利用者の実際の行動とを見極める	337	3.70	2	5
II.34	利用者の現実誤認の背後にある感情をくみ取る	337	3.52	1	5
II.35	自らの経験を活用して利用者の困難な状況を理解する	339	3.98	2	5

II-3-1-1. 利用者の多面的理解と関連のある要因

利用者の多面的理解と関連のある要因を把握するために、表3-II-3-1に示す6項目合計の平均得点（素点合計値／項目数）を従属変数とし、基本属性（性別、年齢、学歴、月収、専門職経験年数、在宅介護支援センター経験年数）、職場要因（担当ケース数、アウトリーチ時間の保障）と研修（ロールプレイのある研修受

講の有無、派遣による研修参加頻度、自主的に受講する研修参加頻度、機関の研修体制)のそれぞれを独立変数とする一元配置の分散分析及びt検定を行なった。その結果、有意な関係が認められた独立変数は、表 3-II-3-1-1 に示す「年齢」「アウトリーチ時間の保障」「ロールプレイのある研修受講の有無」「派遣による研修参加頻度」「自主的に受講する研修参加頻度」の5つの要因である。

「年齢」については、「50歳代以上」が4.07と最も高く、「40歳代」が3.86、「30歳代」が3.74、「20歳代」が3.68の順となっており、50歳代以上の者が、20歳代の者や30歳代の者よりも平均値が有意に高い傾向にあった。すなわち、年齢の高い者のほうが利用者を多面的に理解する程度が高い傾向にあることが認められた。

「アウトリーチ時間の保障」については、「保障されている」が3.91であり、「保障されていない」が3.73となっており、アウトリーチの時間が保障されている専門職の方が、そうでない専門職よりも平均値が有意に高い結果となった。すなわち、アウトリーチの時間を保障されている者のほうが、利用者を多面的に理解する程度が高い傾向にあることが認められた。

「ロールプレイのある研修受講の有無」については、「研修有・ロールプレイ有」が3.89と最も高く、次いで「研修有・ロールプレイ無」が3.74、「研修受講無」が3.70の順となっており、ロールプレイのある研修を受講した者が、研修を受講しない者より平均値が有意に高い結果となった。すなわち、面接相談などのロールプレイのある研修を受講した者のほうが、利用者を多面的に理解する程度が高い傾向にあることが認められた。

「派遣による研修参加頻度」については、「よく参加」が3.96と最も高く、次いで「時々参加」が3.86、「参加無し・機会無し」が3.72、「たまに参加」が3.68の順となっており、「よく参加」が「たまに参加」よりも平均値が有意に高い結果となった。すなわち、職場から派遣されて外部の研修に参加する頻度の高い者のほうが、利用者を多面的に理解する程度が高い傾向にあることが認められた。

「自主的に受講する研修参加頻度」については、「よく受講する」が4.14と最も高く、次いで「時々受講する」が3.87、「たまに受講する」が3.73、「まったく受講したことがない」が3.64の順になっており、「よく受講する」が「たまに受講する」と「まったく受講したことがない」よりも平均値が有意に高い結果になった。すなわち、自主的に外部の研修に参加する頻度の高い者のほうが、利用者を多面的に理解する程度が高い傾向にあることが認められた。

表 3-II-3-1-1 利用者の多面的理解と関連のある要因

要因	要因のカテゴリー	N(人)	平均値	標準偏差
年齢 F 検定 F 値=6.82 有意確率 p<.001	20 歳代	84	3.68	0.52
	30 歳代	102	3.74	0.50
	40 歳代	98	3.86	0.52
	50 歳代以上	49	4.07	0.50
	合計	333	3.81	0.53
アウトリーチ時間の保障 t 検定 t 値=3.22 有意確率 p<.01	保障されている	167	3.91	0.50
	保障されていない	152	3.73	0.52
	合計	319		
ロールプレイのある研修 受講の有無 F 検定 F 値=4.36 有意確率 p<.05	研修有・ロールプレイ有	173	3.89	0.50
	研修有・ロールプレイ無	56	3.74	0.52
	研修受講無	96	3.70	0.56
	合計	325	3.81	0.53
	派遣による研修参加頻度 F 検定 F 値=4.31 有意確率 p<.01	参加無し・機会無し	33	3.72
たまたま参加	88	3.68	0.51	
時々参加	139	3.86	0.49	
よく参加	56	3.96	0.53	
合計	316	3.81	0.53	
自主的な研修の受講 F 検定 F 値=8.04 有意確率 p<.001	全く受講したことがない	40	3.64	0.65
	たまたま受講する	140	3.73	0.52
	時々受講する	110	3.87	0.45
	よく受講する	35	4.14	0.48
	合計	325	3.81	0.53

II-3-2. その他

利用者への気づかいに関する「その他」の項目は、表 3-II-3-2 のように、「利用者との関係が親子関係のような保護-被保護関係になっていると感じる」であり、平均値は 3.40 である。これは、反転項目として設定したものであり、得点が低いほど利用者に対等な立場を意識していることを意味する。利用者への気づかいに関する全項目の中で最も低いですが、中央値を越えており、保護-被保護関係になっていると意識する人も少なくないことをうかがわせる結果となった。

また、この項目については単独項目として設定したため、平均値による有意差検定は行っていない。