

表 3-Ⅱ-3-2 その他

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
Ⅱ.31 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	339	3.40	1	5

## Ⅱ-4. 自己決定

「自己決定」の内容については、「自己決定の尊重」に関する3項目、「自己決定の支援」に関する項目3項目を設定した。

### Ⅱ-4-1. 自己決定の尊重

「自己決定の尊重」に関する項目は、表 3-Ⅱ-4-1 のように、全項目において 4.10 以上の高い平均値を示した。とくに、「生命や犯罪に関わらない限り自己決定は尊重されるべきである」が 4.29 と最も高く、次いで「利用者が決定するのを待つ」が 4.19、「痴呆症状がある場合でも本人の意思を確認しながら援助を進めていくべきである」が 4.11 の平均値を示した。これらのことから、相談援助にあたっての自己決定の原則の重要性がよく意識されていることがうかがえる結果となった。

表 3-Ⅱ-4-1 自己決定の尊重

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
Ⅱ.39 利用者が決定するのを待つ	339	4.19	1	5
Ⅱ.40 生命や犯罪に関わらない限り自己決定は 尊重されるべきである	339	4.29	2	5
Ⅱ.41 痴呆症状がある場合でも本人の意思を確 認しながら援助を進めていくべきである	339	4.11	1	5

#### Ⅱ-4-1-1. 自己決定の尊重と関連のある要因

自己決定の尊重に関連のある要因を把握するために、表 3-Ⅱ-4-1 に示す 3 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 t 検定および一元配置の分散分析を行なった。その結果、有意な関係が認められた独立変数は、表 3-II-4-1-1 に示す「アウトリーチ時間の保障の有無」「自主的に受講する研修参加頻度」の 2 つの要因である。

「アウトリーチ時間の保障」については、「保障されている」が 4.31、「保障されていない」が 4.10 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、利用者の自己決定を尊重する意識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 4.43 と最も高く、次いで「時々受講する」が 4.22、「たまに受講する」が 4.18、「まったく受講したことがない」が 4.04 の順になっており、「よく受講する」が「まったく受講したことがない」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、自己決定を尊重する意識が高い傾向にあることが認められた。

表 3-II-4-1-1 自己決定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
アウトリーチ時間の保障 t検定 t値=3.50 有意確率 p<.01	保障されている	169	4.31	0.49
	保障されていない	155	4.10	0.59
	合計	324		
自主的な研修の受講 F検定 F値=3.50 有意確率 p<.05	全く受講したことがない	40	4.04	0.53
	たまに受講する	143	4.18	0.58
	時々受講する	111	4.22	0.52
	よく受講する	37	4.43	0.48
	合計	331	4.21	0.55

#### II-4-2. 自己決定の支援

「自己決定の支援」に関する項目は、表 3-II-4-2 のように、「適切に情報提供し、選択の結果について話し合う」が 4.14 と最も高く、「利用者の全体像を把握する前にサービスに関する情報提供をする」が 3.71 とやや高い数値を示した。「利用者がものごとを決めかねているとき早く決められるよう支援する」が 3.42 と最も低くなった。これらのことから、自己決定を尊重する意識と比べて、自己決定を支援する実践の程度がやや低い傾向にあることがうかがえる結果となった。ただし、利用者の全体像を把握する以前や利用者が躊躇している状況で過度の情報を提供してしまうことは、かえって利用者の自己決定を阻害してしまう場合もありうるため、慎重な対応が望まれるところでもある。

表 3-Ⅱ-4-2 自己決定の支援

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
Ⅱ.36 利用者の全体像を把握する前にサービスに関する情報提供をする	339	3.71	1	5
Ⅱ.37 適切に情報提供し、選択の結果について話し合う	338	4.14	2	5
Ⅱ.38 利用者がものごとを決めかねているとき早く決められるよう支援する	339	3.42	1	5

#### Ⅱ-4-2-1. 自己決定の支援と関連のある要因

自己決定の支援に関連のある要因を把握するために、表 3-Ⅱ-4-2 に示す 3 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-4-2-1 に示す「ケース担当数」の 1 つの要因である。

「ケース担当数」については、「51 ケース以上」が 3.86 と最も高く、次いで「31～50 ケース」が 3.80、「11～30 ケース」が 3.77、「10 ケース以下」が 3.55 の順になっており、「51 ケース以上」が「10 ケース以下」より平均値が有意に高い結果になった。すなわち、個別援助の担当ケースを持っている者のほうが、早期の自己決定を支援する程度が高い傾向にあることが認められた。

表 3-Ⅱ-4-2-1 自己決定の支援と関連のある要因

要因	要因のカテゴリー	N(人)	平均値	標準偏差
ケース担当数 F検定 F値=3.46 有意確率 p<.05	10 ケース以下	55	3.55	0.50
	11～30 ケース	90	3.77	0.62
	31～50 ケース	89	3.80	0.62
	51 ケース以上	93	3.86	0.55
	合計	327	3.76	0.59

### Ⅲ. コミュニケーション

この章では、相談援助職のコミュニケーション能力についての調査結果を述べる。コミュニケーション能力についての質問項目は、積極的な言語介入に関する項目(3項目)、利用者に合わせることにに関する項目(3項目)、専門職の言語的反応に関する項目(4項目)、気持ちをくみ取ることにに関する項目(4項目)、ノンバーバルメッセージのくみ取りに関する項目(5項目)、計19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。

#### Ⅲ-1. 積極的な言語介入

積極的な言語介入に関しては、表3-Ⅲ-1に示す3項目を設定した。面接の導入時の「利用者の気持ちをほぐすため自分から話す」については4.18と高い平均値を示した。また、「利用者が沈黙すると新しい話題に変える」は3.85とやや低い値となっている。さらに、「面接が始まってすぐユーモアを言う」は3.04とかなり低い平均値を示した。すなわち、多くの専門職が利用者の緊張をほぐしたり、重い沈黙から自由にさせるために配慮して積極的な言語介入を試みていることが推測される。ただし、沈黙が重要な意味をもっている場合もあり、安易に新しい話題に変えることについては慎重な対応の必要性も指摘できる。また、面接初期のユーモアは、場合によっては、利用者にとって皮肉になってしまったりする危険性も指摘されており、専門職も慎重な対応をする人が多いと考えられる。

表3-Ⅲ-1 積極的な言語介入

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
Ⅲ.1 面接が始まってすぐユーモアを言う	335	3.04	1	5
Ⅲ.2 気持ちをほぐすため自分から話す	335	4.18	1	5
Ⅲ.8 利用者が沈黙すると新しい話題に変える	335	3.85	1	4

### III-1-1. 「積極的な言語介入」と関連のある要因

言語介入と関連のある要因を把握するために、表 3-III-1 に示す 3 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-III-1-1 に示す「専門職の年齢」の 1 要因である。

「専門職の年齢」では、「50 代以上」が 3.93 と最も高く、次いで「40 代」が 3.72 であった。「20 代」、「30 代」が 3.61、3.60 と低い値を示していた。すなわち、年齢が上がるほど、言語介入を実践している程度が高いという傾向が認められた。

表 3-III-1-1 「積極的な言語介入」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
専門職の年齢 F 検定 F 値 = 4.00 有意確率 $p < .05$	20 代	87	3.61	0.65
	30 代	101	3.60	0.60
	40 代	96	3.72	0.62
	50 代以上	49	3.93	0.54
	合計	336	3.68	0.62

### III-2. 利用者に合わせること

利用者に合わせることに関しては、表 3-III-2 に示す 3 項目を設定した。「テンポにあわせた話し方」については 4.03 と高い平均値を示した。反転項目として設定した「話が長くなると新しい話題に変える」については 3.58 とやや高い平均値を示したが、同じく反転項目である「利用者の話しを中断する」については 2.41 と低い平均値を示した。すなわち、多くの専門職が、利用者のテンポに合わせてるように配慮し、話を中断したりして利用者の気持ちをさえぎるような対応をしないように心がけている様子がうかがえる。ただし、話が長くなったときには話題を切り替えることがあるとする人は少なくなく、面接時間への配慮かと思われる。

表 3-III-2 利用者に合わせること

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
III.3 利用者の話を中断して自分から話す(反転項目)	335	2.41	1	5
III.9 テンポにあわせた話し方をする	336	4.03	2	5
III.12 話が長くなると新しい話題に変える(反転項目)	336	3.58	1	5

### Ⅲ－２－１．「利用者に合わせること」と関連のある要因

利用者に合わせることと関連のある要因を把握するために、表 3-Ⅲ-2 に示す 3 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。

### Ⅲ－３．専門職の言語的反応

専門職の言語的反応に関しては、表 3-Ⅲ-3 に示す 4 項目を設定した。どの質問項目についても 3.92～4.14 と高い平均値を示した。すなわち、多くの専門職が、相談面接の場面で必要とされる うながし、言い換え、繰り返し、方向付けなどの言語的反応を行うようにしていることが推測される結果となった。

表 3-Ⅲ-3 専門職の言語的反応

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
Ⅲ.4 面接の終わりに整理して方向付けをする	336	4.14	2	5
Ⅲ.5 「それで…?’などと言って利用者の話を促す	336	3.95	2	5
Ⅲ.6 利用者の話で重要な部分を繰り返す	336	3.92	2	5
Ⅲ.7 時々自分の言葉でまとめてフィードバックする	336	4.05	2	5

#### Ⅲ－３－１．「専門職の言語的反応」と関連のある要因

専門職の言語的反応と関連のある要因を把握するために、表 3-Ⅲ-3 に示す 3 項目の合計の平均得点(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-Ⅲ-3-1 に示す「担当ケース数」、「自主的な研修の受講」、「アウトリーチ時間の保障」の 3 つの要因である。

「担当ケース数」では、「31～50 ケース」が 4.09、「51 ケース以上」が 4.10 と高く、「10 ケース以下」が 3.83 と最も低い値を示していた。すなわち、担当ケース数が多い者ほど、言語的反応を実践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 4.20 と最も高い平均値を示し、「全く参加しない」が 3.83 と最も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、参加しない者よりも言語的反応を実践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 4.10 と高い平均値を示し、それに比べて「保障されていない」が 3.93 と低い平均値を示した。すなわち、アウトリーチの時間が保障されている者ほど、保障されていない者よりも積極的な言語的反応を実践している程度が高いという傾向が認められた。

表 3-III-3-1 専門職の言語的反応と関連のある要因

要因	要因のカテゴリー	N(人)	平均値	標準偏差
担当ケース数 F 検定 F 値 = 3.38 有意確率 $p < .05$	10 ケース以下	55	3.83	0.52
	11～30 ケース	89	3.98	0.47
	31～50 ケース	89	4.09	0.43
	51 ケース以上	92	4.10	0.48
	合計	325	4.02	0.48
自主的な研修の受講 F 検定 F 値 = 4.50 有意確率 $p < .05$	全く参加無	40	3.83	0.57
	たまに参加	142	3.99	0.46
	時々参加	109	4.07	0.47
	よく参加	37	4.20	0.43
	合計	325	4.02	0.48
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	169	4.10	0.45
	保障されていない	155	3.93	0.51
	合計	324		

#### III-4. 気持ちをくみ取ること

気持ちをくみ取ることに関しては、表 3-III-4 に示す 4 項目を設定した。どの項目も 3.31～3.78 と、やや低い平均値となっている。すなわち、面接場面において、利用者の気持ちをくみ取るための言語的介入や利用者への共感的態度に自信が持ちきれていない専門職も少なくないことがうかがわれる結果となった。

表 3-III-4 気持ちをくみ取ること

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
III.10 よく使う言葉を積極的に使用する	336	3.31	1	5
III.11 様々な角度から質問する	336	3.54	2	5
III.17 戸惑いながらも伝えようとしていること のくみ取りができています	336	3.78	1	5
III.19 気持ち・気持ちの変化を敏感に感じ取ること ができています	336	3.49	1	5

### III-4-1. 「気持ちをくみ取ること」と関連のある項目

気持ちをくみ取ることと関連のある要因を把握するために、表 3-III-4 に示す 4 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、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、有意な関連が認められた独立変数は、表 3-III-4-1 に示す「自主的な研修の受講」の 1 要因である。

「自主的な研修の受講」では、「よく参加する」が 3.80 と最も高い平均値を示し、「全く参加しない」、「たまに参加する」がそれぞれ 3.43、3.46 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、利用者の気持ちをくみ取っている程度が高いという傾向が認められた。

表 3-III-4-1 「気持ちをくみ取ること」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
自主的な研修の受講 F 検定 F 値 = 3.38 有意確率 $p < .05$	全く参加無	40	3.43	0.66
	たまに参加	142	3.46	0.52
	時々参加	109	3.68	1.10
	よく参加	37	3.80	0.52
	合計	328	3.57	0.78

### III-5. ノンバーバルメッセージのくみ取り

ノンバーバルメッセージのくみ取りに関しては、表 3-III-5 に示す 5 項目を設定した。「身だしなみ・衣服に注意すること」は 4.09、「動作・表情を捉えること」は 4.25、「声色・口調の変化に注意すること」は 4.26 とともに高い平均値を示した。それと比べて、「身だしなみ・声色などの背後にある感情をくみ取っている」



については 3.81、「意思表示をするまで待つこと」については 3.60 とやや低い平均値を示した。すなわち、観察しやすいノンバーバルメッセージについては、多くの専門職がくみ取っているとしている反面、利用者の背後にある感情や重苦しい気持ちをくみ取ることについては、若干の難しさをうかがわせる結果となった。

表 3-III-5 ノンバーバルメッセージのくみ取り

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
III.13 身だしなみ・衣服に注意	335	4.09	1	5
III.14 動作・表情を捉える	334	4.26	1	5
III.15 声色・口調の変化に注意	336	4.25	1	5
III.16 身だしなみ・声色などの背後にある感情をくみ取っている	335	3.81	1	5
III.18 重苦しい時間を共有し意思表示するまで待つ	335	3.60	1	5

### III-5-1. 「ノンバーバルメッセージのくみ取り」と関連のある項目

ノンバーバルメッセージのくみ取りと関連のある要因を把握するために、表 3-III-5 に示す 5 項目の合計の平均得点(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、年収、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、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-III-5-1 に示す「専門職としての経験年数」、「派遣による研修参加頻度」、「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。

「専門職としての経験年数」では、「10～15 年未満」が 4.17 と最も高く、「3 年未満」が 3.83 と最も低い値を示していた。すなわち、専門職としての経験年数が長い者ほど、利用者のノンバーバルメッセージをよくくみ取っている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 4.18 と最も高く、「たまに参加している」が 3.89 と最も低かった。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、利用者のノンバーバルメッセージをよくくみ取っている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 4.31 と非常に高い平均値を示し、それに比べて「全く参加しない」「たまに参加する」がそれぞれ 3.90、3.92 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、ノンバーバルメッセージをくみ取っ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 4.10 と高い平均値を示し、それと比べて「保障されていない」が 3.92 とやや低い平均値を示した。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、保障されていない者よりもノンバーバルメッセージをくみ取っている程度が高いという傾向が認められた。

表 3-III-5-1 ノンバーバルメッセージのくみ取りと関連のある項目

要因	要因のカテゴリー	N(人)	平均値	標準偏差
専門職としての経験年数 F 検定 F 値 = 3.38 有意確率 $p < .05$	3 年未満	39	3.83	0.51
	3~5 年未満	44	4.06	0.54
	5~10 年未満	108	3.96	0.47
	10~15 年未満	62	4.17	0.50
	15 年以上	80	3.99	0.44
	合計	336	4.00	0.49
自主的な研修の受講 F 検定 F 値 = 7.61 有意確率 $p < .05$	全く参加無	40	3.90	0.49
	たまに参加	141	3.92	0.48
	時々参加	107	4.07	0.49
	よく参加	37	4.31	0.42
	合計	325	4.01	0.49
アウトリーチ時間の保障 t 検定 t 値 = 3.36 有意確率 $p < .01$	保障されている	168	4.10	0.49
	保障されていない	153	3.92	0.48
	合計	321		

## IV. 秘密の保持

この章では、相談援助専門職の秘密保持に対する意識についての調査結果を述べる。秘密保持の内容については、「秘密保持の基本」に関する3項目、「インフォームドコンセント」に関する3項目、「利用者情報の一元的管理」に関する2項目、計8項目を設定した。

各項目について、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つの選択肢を用意して尋ね、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」、および「そう思う」に5点、以降1点ずつ減じて、「まったくしていない」「そう思わない」に1点を与え、平均点を算出した。

### IV-1. 秘密保持の原則

「秘密保持の基本」に関する項目は、表3-IV-1のように、全て項目が中央値3以上の平均値を示しており、全体的に秘密保持の基本的な考えはまあまあ把握されていると考えられる。特に、「信頼関係を作るために秘密保持は不可欠である」が4.85と最も高く、相談援助にあたっての秘密保持の重要性が、相談援助専門職にはよく意識されていることがうかがえる結果となった。しかし、基本的原則の中でも「ケース記録の管理」「職員間での秘密保持の徹底」といった各論になると平均点がやや下がり、考え方に比べて実践の度合いが相対的に低いことをうかがわせる結果となった。

表 3-IV-1 秘密保持の原則

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
IV.1 信頼関係を作るために秘密保持は不可欠	338	4.85	1	5
IV.4 ケース記録の保管は厳重にされている	339	3.93	1	5
IV.8 職場では全ての職員に秘密保持が徹底	339	3.46	1	5

#### IV-1-1. 「秘密保持の原則」と関連のある要因

秘密保持の原則と関連のある要因を把握するために、表3-IV-1に示す3項目の合計の平均得点（素点合計値／項目数）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、自主的な研修参加、機関の教育研修体制)のそれぞれを独立変数とするt検定(カテゴリーが2つの場合)、及び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-IV-1-1に示す「年齢」「アウトリーチ時間保障」「派遣による研修参加頻度」「機関の教育研修体制」の4つの要因である。

「年齢」では、「50歳代以上」が4.32と最も高く、次いで「20歳代」が4.06、「40歳代」が4.05、「30歳代」が4.01の順となっており、50歳代が30歳代より平均値が有意に高い結果になった。すなわち、年齢の両端に属する世代ほど、秘密保持の原則に関する意識が高い傾向があることが認められた。

「アウトリーチ時間保障」では、「されている」が4.20と「されていない」よりも平均値が有意に高い結果になった。すなわち、地域福祉ネットワークや高齢者の集まりに参加するアウトリーチの時間が保障されている場合、秘密保持の原則に関する意識が高い傾向があることが認められた。

「派遣による研修参加頻度」では、「よく参加」が4.23と最も高く、次いで「時々参加」が4.14、「参加無し・機会無し」が3.97、「たまに参加」が3.91の順となっており、「よく参加」と「時々参加」が「たまに参加」より平均値が有意に高い結果になった。すなわち、研修への参加頻度が高いほど、秘密保持の原則に関する意識が高い傾向があることが認められた。

「機関の教育研修体制」では、「十分よい体制」が4.36と最も高く、次いで「まあよい体制」が4.16、「どちらともいえない」が4.05、「あまりよい体制ではない」が3.97、「全くよい体制とはいえない」が3.56の順となり、「十分よい体制」と「まあよい体制」が「全くよい体制とはいえない」より平均値が有意に高い結果になった。すなわち、所属機関の教育研修機関体制がよいほど、秘密保持の原則に関する意識が高い傾向があることが認められた。

表3-IV-1-1 「秘密保持の原則」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=3.30 有意確率 p<.05	20歳代	86	4.06	0.68
	30歳代	102	4.01	0.58
	40歳代	100	4.05	0.60
	50歳代以上	50	4.32	0.49
	合計	338	4.08	0.59
アウトリーチ時間保障 t検定 t値=3.70 有意確率 p<.001	されている	168	4.20	0.57
	されていない	157	3.96	0.61
	合計	325		

表 3-IV-1-1 「秘密保持の原則」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=4.54 有意確率 p<.01	参加無し・機会無し	34	3.97	0.69
	たまに参加	89	3.91	0.66
	時々参加	141	4.14	0.54
	よく参加	57	4.23	0.51
	合計	321	4.07	0.60
機関の教育研修体制 F検定 F値=5.93 有意確率 p<.001	全くよい体制とはいえない	15	3.56	0.47
	あまりよい体制とはいえない	74	3.97	0.63
	どちらともいえない	86	4.05	0.53
	まあよい体制	127	4.16	0.58
	十分よい体制	26	4.36	0.60
	合計	328	4.08	0.60

#### IV-2. インフォームドコンセント

「インフォームドコンセント」に関する項目は、表 3-IV-2 のように「秘密保持の原則」に比べて全体的に高くなく、最も高い「個人情報を守られることを事前に伝達」でも 3.73 であった。特に「秘密保持の原則が破られる場合があることを事前に伝達」は 2.90 と低く、緊急時の秘密保持に関する例外的措置の事前伝達が、あまり実行されていないことをうかがわせる結果となった。

表 3-IV-2 インフォームドコンセント

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
IV.3 個人情報を守られることを事前に伝達	339	3.73	1	5
IV.5 秘密保持の原則が破られる場合があることを事前に伝達	339	2.90	1	5
IV.6 情報を外部に持ち出す時は事前に了解をとる	339	3.55	1	5

#### IV-2-1. 「インフォームドコンセント」と関連のある要因

インフォームドコンセントと関連のある要因を把握するために、表 3-IV-2 に示す 3 項目合計の平均得点(素点合計値/項目数)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(面接技術研修、派遣による

研修参加頻度、自主的な研修参加、機関の教育研修体制)のそれぞれを独立変数とするt検定(カテゴリーが二つの場合)、及び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-IV-2-1に示す「年齢」「学歴」「月収」「専門職経験年数」「ケース担当数」「アウトリーチ時間保障」「面接技術研修」「自主的な研修参加」の8つの要因である。

「年齢」では、「30歳代」が3.58と最も高く、次いで「50歳代以上」が3.55、「40歳代」が3.40、「20歳代」が3.08の順となっており、20歳代が30歳代、50歳代以上より平均値が有意に低い結果になった。すなわち、高い年齢ほど、インフォームドコンセントに関する意識が高い傾向があることが認められた。

「学歴」では、「短大・高等専門学校」が3.55と最も高く、次いで「中学・高等学校(新制・旧制)」が3.53、「専門学校」が3.49、「大学・大学院」が3.23の順となっていたが、各カテゴリー間では、有意な差は認められなかった。すなわち、学歴によって、インフォームドに関する意識に違いはみられるものの、統計的にみて有意に関連がある、とまでは言えない結果となった。

「月収」では、「35万円以上」が3.71と最も高く、次いで「30～35万円未満」が3.67、「20～25万円未満」が3.38、「25～30万円未満」が3.28、「20万円未満」が3.27の順となっていたが、各カテゴリー間では、有意な差は認められなかった。すなわち、月収によって、インフォームドに関する意識に違いはみられるものの、統計的にみて有意に関連がある、とまでは言えない結果となった。

「専門職としての経験年数」では、「10年～15年未満」が3.64と最も高く、次いで「5年～10年未満」が3.42、「3年～5年未満」が3.18、「3年未満」が3.04の順となっており、10年～15年未満が3年～5年未満より平均値が有意に高い結果になった。すなわち、専門職としての経験年数が長いほど、インフォームドコンセントに関する意識が高い傾向があることが認められた。

「アウトリーチ時間保障」では、「されている」が3.50と「されていない」よりも平均値が有意に高い結果になった。すなわち、地域福祉ネットワークや高齢者の集まりに参加するアウトリーチの時間が保障されている場合、インフォームドコンセントに関する意識が高い傾向があることが認められた。

「ケース担当数」では、「51ケース以上」が3.61と最も高く、次いで「31～50ケース」が3.49、「11～30ケース」と「10ケース以下」が3.21の順となっており、51ケース以上が11～30ケースより平均値が有意に高い結果となった。すなわち、ケース担当数の多い者ほど、インフォームドコンセントに関する意識が高い傾向があることが認められた。

「面接技術研修」では、「研修有・ロールプレイ有」が3.53と最も高く、次いで「研修有・ロールプレイ無」が3.27、「研修受講無」が3.23の順となっており、研修有・ロールプレイ有が研修受講無より平均値が有意に高い結果となった。すなわち、ロールプレイのある研修を受講した者は、研修を受けなかった者より、インフォームドコンセントに関する意識が高い傾向があることが認められた。

「自主的な研修参加」では、「よく受講」が 3.71 と最も高く、次いで「時々受講」が 3.62、「受講まったくなし」が 3.24、「たまに受講」が 3.19 の順となっており、「よく受講」と「時々受講」が「たまに受講」より平均値が有意に高い結果になった。すなわち、研修への参加頻度が高いほど、インフォームドコンセントに関する意識が高い傾向があることが認められた。

表 3-IV-2-1 「インフォームドコンセント」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=5.72 有意確率 $p < .01$	20 歳代	87	3.08	0.64
	30 歳代	102	3.58	0.58
	40 歳代	100	3.40	0.60
	50 歳代以上	50	3.55	0.49
	合計	339	3.39	0.59
学歴 F 検定 F 値=3.04 有意確率 $p < .05$	中学・高等学校	45	3.53	0.78
	専門学校	70	3.49	0.90
	短大・高等専門学校	75	3.55	0.92
	大学・大学院	148	3.23	0.88
	合計	338	3.40	0.89
月収 F 検定 F 値=2.75 有意確率 $p < .05$	20 万円未満	108	3.27	0.92
	20～25 万円未満	110	3.38	0.87
	25～30 万円未満	48	3.28	0.92
	30～35 万円未満	40	3.67	0.76
	35 万円以上	32	3.71	0.83
	合計	338	3.40	0.89
専門職としての経験年数 F 検定 F 値=3.56 有意確率 $p < .01$	3 年未満	39	3.04	0.94
	3 年～5 年未満	44	3.18	1.02
	5 年～10 年未満	111	3.42	0.83
	10 年～15 年未満	63	3.64	0.87
	15 年以上	82	3.44	0.82
	合計	339	3.39	0.89
アトリチ時間保障 t 検定 t 値=2.00 有意確率 $p < .05$	保障されている	169	3.50	0.87
	保障されていない	157	3.30	0.91
	合計	325		

表 3-IV-2-1 「インフォームドコンセント」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
ケース担当数 F 検定 F 値=4.34 有意確率 p<.01	10 ケース以下	55	3.21	0.86
	11～30 ケース	90	3.21	0.94
	31～50 ケース	90	3.49	0.82
	51 ケース以上	93	3.61	0.87
	合計	328	3.40	0.89
面接技術研修受講の有無 F 検定 F 値=4.28 有意確率 p<.05	研修有・ロールプレイ有	177	3.53	0.86
	研修有・ロールプレイ無	56	3.27	0.78
	研修受講無	98	3.23	0.95
	合計	331	3.40	0.88
自主的研修参加頻度 F 検定 F 値=7.23 有意確率 p<.001	受講まったくなし	40	3.24	0.94
	たまに受講	143	3.19	0.88
	時々受講	111	3.62	0.83
	よく受講	37	3.71	0.77
	合計	331	3.40	0.88

### IV-3. 利用者情報の一元的管理

「利用者情報の一元的管理」に関する項目は、表 3-IV-3 のように中央値の 3 を超えたものの、いずれもさほど高くはなく、利用者の情報を相談援助専門職が集中的に管理することについての意識はまあまあであることをうかがわせる結果となった。

表 3-IV-3 利用者情報の一元的管理

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
IV.2 可能な限り利用者の情報を収集する	339	3.26	1	5
IV.7 援助に直接必要ない情報も収集する	339	3.22	1	5

#### IV-3-1. 「利用者情報の一元的管理」と関連のある要因

利用者情報の一元的管理に関連のある要因を把握するために、表 3-IV-3 に示す 3 項目合計の平均得点（素点合計値／項目数）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（面接技術研修、派遣による研修参加頻度、自主的な研修参加、機関の教育研修体制）のそれぞれを独立変数とする t 検定（カテゴリーが二つの場合）、及び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-IV-3-1 に示す「年齢」「学歴」「在宅介護支援センター経験年数」の3つの要因である。

「年齢」では、「40歳代」が2.90と最も高く、次いで「30歳代」が2.82、「20歳代」が2.76、「50歳代以上」が2.34の順となっており、50歳代以上が他の年齢より平均値が有意に低い結果になった。すなわち、高い年齢ほど、利用者情報の一元的管理に関する意識が低い傾向があることが認められた。

「学歴」では、「大学・大学院」が2.97と最も高く、次いで「短大・高等専門学校」が2.66、「専門学校」が2.59、「中学・高等学校（新制・旧制）」が2.51の順となっており、大学・大学院が中学・高等学校（新制・旧制）と専門学校より平均値が有意に高い結果となった。学歴が高くなるほど、利用者情報の一元的管理に関する意識が高い傾向があることが認められた。

「在宅介護支援センター経験年数」では、「7年以上」が3.06と最も高く、次いで「5年～7年未満」が2.94、「3年～5年未満」が2.75、「2年～3年未満」が2.72、「2年未満」が2.55の順となっていたが、各カテゴリー間では、有意な差は認められなかった。すなわち、在宅介護支援センターでの経験年数によって、利用者情報の一元的管理に違いはみられるものの、統計的にみて有意に関連がある、とまでは言えない結果となった。

表 3-IV-3-1 「利用者情報の一元的管理」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=5.71 有意確率 $p < .01$	20 歳代	87	2.76	0.82
	30 歳代	102	2.82	0.78
	40 歳代	100	2.90	0.87
	50 歳代以上	50	2.34	0.70
	合計	339	2.76	0.82
学歴 F 検定 F 値=6.15 有意確率 $p < .001$	中学・高等学校	45	2.51	0.70
	専門学校	70	2.59	0.82
	短大・高等専門学校	75	2.66	0.72
	大学・大学院	148	2.97	0.87
	合計	338	2.76	0.82
在宅介護支援 センター経験年数 F 検定 F 値=2.60 有意確率 $p < .05$	2 年未満	65	2.55	0.87
	2 年～3 年未満	89	2.72	0.84
	3 年～5 年未満	104	2.75	0.78
	5 年～7 年未満	57	2.94	0.80
	7 年以上	24	3.06	0.78
	合計	339	2.76	0.82

## V. 相談援助専門職自身の考えや感じ方

この章では、相談援助専門職としての自分自身の考えや感じ方についての調査結果を述べる。相談援助専門職としての自分自身の考えや感じ方の内容については、「受容的態度」に関する5項目、「パートナーシップ性」に関する3項目、「利用者から学ぶ態度」に関する2項目、「自己の感情のコントロール」に関する2項目、「自己の価値観への気づき」に関する5項目、その他1項目、計18項目を設定した。

各項目について、その実践の程度を問うものには、「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、「いつもしている」「そう思う」「かなりある」に5点、選択肢ごとに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点を与えて平均値を算出した。

ただし、この章では、反転項目の得点を反転させて、「そう思わない」「まったくしていない」「ほとんどない」に5点、1点ずつ減じて、「いつもしている」「そう思う」「かなりある」1点を与えて平均値を算出した。

### V-1. 受容的態度

「受容的態度」に関する項目では、表3-V-1に示す5項目を設定した。「不安定な心理状態を持ち込まない」の平均値が4.14と高く、「巻き込まれずに受け止めることができている」が3.63、「多様な考え方ができている」が3.47とやや低い点数を示した。すなわち、専門職自身が自己の感情をコントロールし冷静な対応をすることは比較的实践されているが、専門職自身が多様な考え方をして利用者を受け止めることに関してはやや困難さをうかがわせる結果となった。

表 3-V-1 受容的態度

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
V.2 過去の経験と似ている場合、自分の感情をコントロール、冷静な判断・対応をしている	339	3.83	2	5
V.3 巻き込まれずに受け止めることができている	339	3.63	1	5
V.4 不快にさせる発言に対し感情コントロール、冷静な判断・対応をしている	339	3.92	2	5
V.10 不安定な心理状態を持ち込まないようにしている	337	4.14	1	5
V.18 多様な考え方や見方をすることができる	338	3.47	2	5

#### V-1-1. 「受容的態度」と関連のある要因

相談援助専門職自身の受容的態度と関連のある要因を把握するために、表 3-V-1 に示す 5 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、担当ケース数、アウトリーチ時間保障）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 3-V-1-1 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 3.99 と最も高く、次いで「40 歳代」が 3.84、「30 歳代」が 3.74、「20 歳代」が 3.72 の順となっており、50 歳代以上が 20 歳代、30 歳代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受容的態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 3.89 であり、「保障されていない」が 3.72 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、受容的態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 4.03 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 3.72、「受講したことがない」が 3.73 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となった。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、受容的態度が高い傾向があることが認められた。

表 3-V-1-1 「受容的態度」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 = 3.86 有意確率 $p < .05$	20 歳代	86	3.72	0.49
	30 歳代	102	3.74	0.49
	40 歳代	100	3.84	0.50
	50 歳代以上	48	3.99	0.48
	合計	336	3.80	0.50
アウトリーチ時間の保障 t 検定 t 値 = 3.14 有意確率 $p < .01$	保障されている	169	3.89	0.49
	保障されていない	153	3.72	0.49
	合計	322		
自主的な研修の受講 F 検定 F 値 = 5.18 有意確率 $p < .01$	受講したことがない	40	3.73	0.57
	たまに受講する	143	3.71	0.48
	時々受講する	109	3.87	0.47
	よく受講する	37	4.03	0.49
	合計	329	3.80	0.50

## V-2. パートナーシップ性

「パートナーシップ性」に関する項目は、表 3-V-2 に示すように 3 項目を設定した。「利用者と共に解決していこうとする態度を保ち続ける」の平均値が 4.09 と高く、「利用者が周りの言うことを聞くのが難しくなっているでも支援しようとする姿勢を示す」の平均値が 3.71 とやや低かった。すなわち、問題解決が困難な場合や、利用者が周りの言うことを受け入れるのが難しくなっている場合は、共に解決していこうとする態度はやや低下することをうかがわせる結果となった。

表 3-V-2 パートナーシップ性

項目	N(人)	平均値	最小値	最大値
V.5 利用者が周りの言うことを受け入れることが難しくなっているでも支援しようとする姿勢を示す	338	3.71	1	5
V.6 問題解決が困難と感じた場合でも解決方法を見出そうとする	339	3.99	3	5
V.7 利用者と共に解決していこうとする態度を保ち続ける	338	4.09	2	5