

福祉専門職としての援助者の質に関する研究

外崎 紅馬

平成17年11月29日受付

【要旨】 福祉施設の役割は、利用者に対し、福祉施設という環境において、日常的な生活行為の援助を通じて、心身ともに安定した快適な生活に向けての支援を行い、生活への意欲を高め、生活の質の向上を図ることにある。さらに、福祉施設での生活ではどうしても欠落してしまいがちな家庭機能を人的資源を用いて補完しつつ、でき得る限り利用者の期待する生活を維持できるように、支援することを目的にしている。また、個々の利用者にもっと適切な援助を行い、常に利用者の利益を考慮しその権利を保障することは福祉施設の重要な機能のひとつとなっている。

一方、社会福祉援助は本質的に利他的な活動であるため、専門職者としての倫理観が問われる。なによりも人間の尊厳、自由そして個性など、人間を尊重するという厳格な価値を認める考え方が基盤になければならない。そのうえに利用者の生活状況についての適切な判断と生活ニーズの理解といった知識が必要であり、それらをふまえて援助を行う専門技術が展開されなければならない。そもそも社会福祉援助は利用者との人間関係を成り立たせることを通じて行われる実践のため、人間性に関わる資質と無関係ではない。そこで、本研究では援助者の質について、価値、知識、技術、資質の側面から福祉施設と学生の認識を比較検討することにより、その要素が何であるのかを考察した。

1. はじめに

福祉施設に入所をし、そこで福祉サービスを利用している利用者にとって、福祉施設は生活の中心となる拠点であり、その生活については衣食住の確保による最低限度の生活保障にとどまらず、QOLをより高めていくことができるよう援助されなければならない。この最低限度の生活保障とは、憲法第25条に規定されている「生存権」に根拠を求めることができるが、「健康で文化的な最低限度の生活」の具体的内容は、その時代の文化の発達や国民生活の水準、社会的意識等の相関関係において判断される極めて抽象的、相対的な概念である。そのため、機能的にも質的にもハード面が固定化されている福祉施設において、利用者一人ひとりのもつ個別のニーズに対応していくためには、人的な関わりを通して利用者の権利保障を図ることに重点が置かれることとなる。同時に、利用者の生活全体に深い関わりをもつ施設職員の業務は、利用者の人権に触れずに行える業務のほうがむしろ少ないと言え、自ずとその援助の実践には高い倫理性が要求される。

そこで、社会福祉を学習する学生と実際の現場である福祉施設双方の「援助者」に対する認識の差異について明らかにし、援助者の質についてその要素を比較検討することにより、その基盤となる根源的な要素が何であるのかを考察する。

2. 調査の概要

調査は、政令指定都市である宮城県仙台市を調査対象地域とし、仙台市内にある社会福祉施設と、社会福祉系の大学に在学する学生を対象に行った。調査内容は、調査対象施設に、援助者の質に関わる「価値・倫理面」「知識面」「技術面」「資質面」を設定し、それぞれの側面で援助者に求められると思われる事柄について自由記述式で予備調査を行った。自由記述式で回答を求めた結果、得られた記述内容は多岐にわたるものとなったが、それらの内容を検討、整理し、40の下位項目に整理した質問紙を作成した。

(1) 社会福祉施設

社会福祉施設は、老人福祉施設84施設、障害者（児）福祉施設86施設の合計150施設を調査対象施設とした。調査方法は質問紙による郵送調査とし、調査対象施設である福祉施設に調査票を配布し、後日郵送により返送してもらい回収した。回収数は老人福祉施設64施設、障害者（児）施設62施設であり、有効回収数126、そのうち老人福祉施設の無効回答が2で、有効回答率は82.7%であった。調査は平成16年8月1日～平成16年8月31日の期間で実施した。

(2) 学生

学生は、宮城県仙台市にある社会福祉系の大学に在学し、社会福祉士の資格を取得することを目

指す178人に対し、質問紙による集合調査を実施した。調査票の回収数は全部で178、そのうち無効回答が12で、有効回答率は93.3%であった。調査は平成16年7月に実施した。

3. 結果

(1) 単純集計結果

① 学生

提示した40項目が生活において大切であると思うかという質問に対して、「かなりそう思う」(5点)、「ややそう思う」(4点)、「どちらとも言えない」(3点)、「あまりそう思わない」(2点)、「全くそう思わない」(1点)の5件法で回答してもらい、獲得した得点に基づく数値化を図るとともに、それらを集計し、平均値を算出した。40項目の内容および各項目の平均値は表1に示したとおりである。数字は大きいほど大切であると思われていることを示しており、最も高い値を示したのは、「相手の立場にたって考える」(4.94)、であった。以下高い順に、「コミュニケーションを大切にする」(4.92)、「利用者の気持ちを理解し、尊重する」(4.92)、「気配りができる」(4.88)等である。

逆に、最も低い数値を示したのは、「迷うという気持ちをもてる」(3.89)であった。以下低い順に、「レクリエーションに関する知識」(4.32)、「人権擁護に関する制度、利用方法」(4.40)等である。

② 福祉施設

一方、福祉施設における各項目の平均値を表1に示した。福祉施設で最も高い値を示したのは、「コミュニケーションを大切にする」(4.88)であった。以下高い順に、「相手の立場にたって考える」(4.86)、「利用者の気持ちを理解し、尊重する」(4.86)、「自分の好き嫌いで利用者を見ない」(4.86)、「人権意識を持つ」(4.81)等である。

逆に、最も低い数値を示したのは、「レクリエーションに関する知識」(4.08)であった。以下低い順に、「迷うという気持ちを持てる」(4.27)、「社会福祉の基礎知識」(4.30)等である。

(2) 福祉施設と学生間の検定結果

福祉施設と学生間における項目別平均値の統計的有意差を、t検定により検討した。その結果は表1に示したとおりである。検定の結果、両者の間に有意な差が認められた項目は、全部で19項目であった。

両者間での平均値の差が、絶対値で最も大きかったのは、「迷うという気持ちをもてる」という項目である。この絶対値の差は福祉施設の平均値のほうが高く、有意差が認められた項目のうち、

福祉施設の平均値のほうが高い数値を示した項目は、19項目中2項目であった。

① 価値・倫理面

価値・倫理面で有意差が認められた項目は、「相手の立場にたって考える」、「人の気持ちを大事に考えられる」の2項目において学生のほうの平均値が高く、「迷うという気持ちをもてる」、「受容する姿勢を保てる」の2項目において福祉施設の平均値のほうが高い。

それらの項目の内容から、学生は利用者の気持ちを考え、理解しようとする意識が強く、利用者側にたった視点を重視する傾向が伺える。一方福祉施設では、利用者のことを考えたときの具体的な行動や、実際に援助を行うことによって自分の援助を振り返り、その援助が本当に適切であるのかを考えることが重要であるとの受けとめが感じられる。つまり、利用者だけではなく、援助を行う際の自己のあり方や気持ちの持ち方など、援助者としての自分自身がどうあるべきかという点に重点が置かれていると考えられる。

② 知識面

知識面で有意差が認められた項目は、「急変時の対応方法」、「社会福祉の基礎知識」、「介助の内容をきちんと説明できるような基本的専門知識」、「レクリエーションに関する知識」の4項目あり、いずれも学生の平均値のほうが高い。

それらの項目の内容から、学生は社会福祉における様々な基本的専門知識を重視する傾向がある。これは、学生としてその専門領域について現在学習中であるということや現場経験の少なさから、基礎的な知識がすべての基盤になるという意識の現われでもある。一方福祉施設では、「利用者のニーズの動向」や「人権擁護に関する制度、利用方法」の項目の平均値の高さから、社会福祉の大枠の知識よりも利用者のニーズの動向や人権を尊重するための制度の利用方法を知る事など、現在の立場において実際に多く使われるような、日常業務に必要な常に新しい知識を重視し、その情報を取り入れようとしている。

③ 技術面

技術面で有意差が認められた項目は、「援助する際に専門知識を活用できる技術」、「様々な利用者に対応できる技術」、「介助をコミュニケーションの場にできる」の3項目あり、いずれも学生の平均値のほうが高い。

それらの項目の内容から、学生は持っている知識を技術にいかすといった、援助を提供する際に必要とする技術の活用を重視する傾向が伺える。一方福祉施設では、「観察力」や「自分の感情をコントロールできる」といった、利用者の理解や、援助者としての原則など、援助を提供する前に

表1 単純集計結果 (有意差)

カテゴリー	項目	平均値		有意差
		福祉施設	学生	
価値・倫理面	1. コミュニケーションを大切にする	4.88	4.92	
	2. 相手の立場にたって考える	4.86	4.94	*
	3. 利用者の気持ちを理解し、尊重する	4.86	4.92	
	4. 常に自分を振り返る	4.66	4.62	
	5. 人権意識を持つ	4.81	4.73	
	6. 決めつけを行わない	4.77	4.77	
	7. 迷うという気持ちをもてる	4.27	3.89	**
	8. 受容する姿勢を保てる	4.69	4.56	*
	9. 人の気持ちを大事に考えられる	4.73	4.87	**
	10. 自分の好き嫌いで利用者を見ない	4.86	4.87	
知識面	1. 障害の理解	4.77	4.84	
	2. 利用者の特性	4.78	4.86	
	3. 急変時の対応方法	4.77	4.87	*
	4. 一般常識	4.51	4.61	
	5. 人権擁護に関する制度、利用方法	4.44	4.40	
	6. 利用者のニーズの動向	4.71	4.68	
	7. 社会福祉の基礎知識	4.30	4.57	**
	8. 介助の内容をきちんと説明できるような基本的専門知識	4.52	4.75	**
	9. 様々な社会資源、ネットワークの情報	4.40	4.45	
	10. レクリエーションに関する知識	4.08	4.32	**
技術面	1. 援助する際に専門知識を活用できる技術	4.49	4.68	**
	2. 様々な利用者に対応できる技術	4.58	4.77	**
	3. 聞き上手になり、相手の隠された真意を感じ取る能力	4.74	4.78	
	4. 自分にとっても相手にとっても安全、安楽な介助	4.54	4.67	
	5. 的確なアセスメントを行える	4.59	4.70	
	6. 職員同士のコミュニケーション技術	4.50	4.61	
	7. 基本を応用できる技術	4.55	4.66	
	8. 観察力	4.79	4.77	
	9. 自分の感情をコントロールできる	4.69	4.63	
	10. 介助をコミュニケーションの場に行える	4.53	4.68	*
資質面	1. 誠実である	4.61	4.64	
	2. やさしさがある	4.57	4.76	**
	3. 仕事に対する意欲がある	4.64	4.80	**
	4. 向上心がある	4.70	4.73	
	5. 気配りができる	4.63	4.88	**
	6. 言葉づかいや礼儀などマナーを身につけている	4.60	4.77	**
	7. 安心感を感じてもらえるような人柄	4.62	4.78	**
	8. 責任感がある	4.66	4.80	*
	9. 思いやりがある	4.65	4.86	**
	10. 心にゆとりをもてる	4.62	4.75	*

*p<0.05, **p<0.01

必要とする技術や、利用者との関係の中で必要となる技術など、基本的な技術が重要視されている。

④ 資質面

資質面で有意差が認められた項目は、「やさしさがある」、「仕事に対する意欲がある」、「気配りができる」、「言葉づかいや礼儀などマナーを身につけている」、「安心感を感じてもらえるような人柄」、「責任感がある」、「思いやりがある」、「心にゆとりをもてる」の8項目あり、いずれも学生の平均値のほうが高い。また、すべての項目において、学生の平均値が上回っていることから、学生はこれから福祉の専門領域にすすむという立場にあるため、理想的な援助者像を心に抱き、それを目標に、そうなりたいという意欲と、そうあるべきという理想をあわせもち、援助者のもつ内面的な資質を、福祉施設よりさらに重要視していると考えられる。

(3) 因子分析結果

① 学生

福祉職を目指す学生は、利用者に対し具体的な援助を提供する援助者をどのようにとらえ、援助者の質をどのように認知しているのかという傾向の把握とその構造を分析するために、因子分析を行った。その際、固有値スクリープロットから5因子が適当であると判断し、4カテゴリ-40項目中、共通性の推定における推定値が0.4以下と低い数値を示した3項目を除外した37項目について、主因子法による因子分析を行い、バリマックス法による直交回転を用いて因子解を求めた。その結果は表2に示したとおりである。

さらに、因子分析により検出された5因子についての内的一貫性を、クロンバックの α 係数を用いて検討したところ、全項目に関しては、 $\alpha=0.9374$ であり、かなり高い信頼性を示していると考えられる。また、第1因子に関しては $\alpha=0.8627$ 、第2因子に関しては $\alpha=0.8645$ 、第3因子に関しては $\alpha=0.8024$ 、第4因子に関しては $\alpha=0.7803$ 、第5因子に関しては $\alpha=0.7160$ であった。このことにより、全体としても各因子別にみても、高い内的一貫性があると確認された。なお、これら5因子による累積寄与率は45.47%であり、因子負荷量の絶対値0.4以上を示した項目を参考に各因子の解釈を行った。

第1因子に負荷量の大きな項目は、「レクリエーションに関する知識」「人権擁護に関する制度、利用方法」「様々な社会資源、ネットワークの情報」「一般常識」「社会福祉の基礎知識」「基本を応用できる技術」「介助の内容をきちんと説明できるような基本的専門知識」「職員同士のコミュニケーション技術」という8項目である。これは、援助者として身につけておくべき必要な知識や情報を表す尺度であると解釈し、「基本的専門知識」と名づけた。

第2因子に負荷量の大きな項目は、「やさしさがある」「思いやりがある」「誠実である」「向上心

表2 因子分析結果 (学生)

	因子1	因子2	因子3	因子4	因子5
第1因子 (寄与率 11.51%) 基本的専門知識					
レクリエーションに関する知識	0.71	0.17	0.05	0.07	0.11
人権擁護に関する制度、利用方法	0.69	0.10	0.17	0.25	0.13
様々な社会資源、ネットワークの情報	0.63	0.12	0.00	0.01	0.30
一般常識	0.60	0.21	0.20	0.17	0.01
社会福祉の基礎知識	0.56	0.11	0.24	0.32	0.17
基本を応用できる技術	0.46	0.18	0.42	0.21	-0.06
介助の内容をきちんと説明できるような基本的専門知識	0.44	0.27	0.40	0.19	0.02
職員同士のコミュニケーション技術	0.43	0.22	0.26	0.35	0.04
第2因子 (寄与率 11.14%) 人間性					
やさしさがある	0.06	0.77	0.11	-0.09	0.17
思いやりがある	0.01	0.69	0.24	0.20	0.33
誠実である	0.18	0.65	0.11	0.15	0.04
向上心がある	0.22	0.55	0.18	0.23	-0.16
気配りができる	0.16	0.52	0.09	0.28	0.12
仕事に対する意欲がある	0.28	0.51	0.12	0.17	0.14
心にゆとりをもてる	0.25	0.49	0.12	0.28	0.01
責任感がある	0.11	0.46	0.13	0.30	0.02
自分の好き嫌いで利用者を見ない	0.10	0.39	-0.04	0.31	0.31
安心感を感じてもらえるような人柄	0.14	0.38	0.20	0.40	-0.02
言葉づかいや礼儀などマナーを身につけている	0.14	0.38	0.06	0.40	0.21
第3因子 (寄与率 9.76%) 利用者理解への姿勢					
相手の立場にたって考える	0.04	0.02	0.69	0.16	0.24
利用者の気持ちを理解し、尊重する	0.03	0.09	0.68	0.02	0.08
様々な利用者に対応できる技術	0.28	0.36	0.50	0.35	-0.04
観察力	0.41	0.24	0.49	0.05	0.14
利用者のニーズの動向	0.44	0.12	0.48	0.19	0.13
聞き上手になり、相手の隠された真意を感じ取る	0.18	0.10	0.46	0.17	0.22
介助をコミュニケーションの場にできる	0.33	0.20	0.41	-0.03	0.11
自分にとっても相手にとっても安全、安楽な介助	0.26	0.11	0.37	0.25	-0.01
第4因子 (寄与率 8.64%) 実践性					
障害の理解	0.17	0.18	0.15	0.68	0.17
利用者の特性	0.17	0.23	0.03	0.60	0.27
急変時の対応方法	0.14	0.20	0.13	0.54	0.02
的確なアセスメントを行える	0.32	0.20	0.42	0.45	0.19
援助する際に専門知識を活用できる技術	0.15	0.25	0.41	0.42	-0.07
コミュニケーションを大切にする	0.00	0.12	0.24	0.37	0.33
第5因子 (寄与率 4.42%) 公正な援助態度					
人権意識を持つ	0.31	0.16	0.20	0.14	0.59
決めつけを行わない	0.38	0.15	0.30	0.18	0.41
常に自分を振り返る	0.29	0.06	0.20	0.13	0.35
自分の感情をコントロールできる	0.34	0.24	0.28	0.07	0.31

がある」「気配りができる」「仕事に対する意欲がある」「心にゆとりをもてる」「責任感がある」「自分の好き嫌いで利用者を見ない」「安心感を感じてもらえるような人柄」「言葉づかいや礼儀などマナーを身につけている」という11項目である。これは、援助者に期待される人間的な特性を表す尺度であると解釈し、「人間性」と名づけた。

第3因子に負荷量の大きな項目は、「相手の立場にたって考える」「利用者の気持ちを理解し、尊重する」「様々な利用者に対応できる技術」「観察力」「利用者のニーズの動向」「聞き上手になり、相手の隠された真意を感じ取る」「介助をコミュニケーションの場にできる」「自分にとっても安全、安楽な介助」という8項目である。これは、利用者のニーズの把握や理解に対する援助者の取り組みを表す尺度であると解釈し、「利用者理解への姿勢」と名づけた。

第4因子に負荷量の大きな項目は、「障害の理解」「利用者の特性」「急変時の対応方法」「的確なアセスメントを行える」「援助する際に専門知識を活用できる技術」「コミュニケーションを大切に」という6項目である。これは、実際の福祉現場で必要となる専門的知識や技術を表す尺度であると解釈し、「実践性」と名づけた。

第5因子に負荷量の大きな項目は、「人権意識を持つ」「決めつけを行わない」「常に自分を振り返る」「自分の感情をコントロールできる」という4項目である。これは、利用者を尊重し、援助者の常に公平で適切な態度を表す尺度であると解釈し、「公正な援助態度」と名づけた。

学生の回答による因子分析の結果から、「基本的専門知識」「人間性」「利用者理解への姿勢」「実践性」「公正な援助態度」の5因子が導き出された。

② 福祉施設

福祉施設は、利用者に対し具体的な援助を提供する援助者をどのようにとらえ、援助の質をどのように認知しているのかという傾向の把握とその構造を分析するために、因子分析を行った。その際、固有値スクリープロットから4因子が適当であると判断し、4カテゴリ-40項目について、主因子法による因子分析を行い、バリマックス法による直交回転を用いて因子解を求めた。その結果は表3に示したとおりである。

さらに、因子分析により検出された4因子についての内的一貫性を、クロンバックの α 係数を用いて検討したところ、全項目に関しては、 $\alpha=0.9633$ であり、かなり高い信頼性を示していると考えられる。また、第1因子に関しては $\alpha=0.9459$ 、第2因子に関しては $\alpha=0.9255$ 、第3因子に関しては $\alpha=0.8778$ 、第4因子に関しては $\alpha=0.8937$ であった。このことにより、全体としても各因子別にみても、高い内的一貫性があると確認された。なお、これら4因子による累積寄与率は58.92%であり、因子負荷量の絶対値0.4以上を示した項目を参考に各因子の解釈を行った。

第1因子に負荷量の大きな項目は、「思いやりがある」「気配りができる」「心にゆとりをもてる」

表3 因子分析結果 (福祉施設)

	因子1	因子2	因子3	因子4
第1因子 (寄与率 17.99%) 人間性				
思いやりがある	0.86	0.28	0.08	0.14
気配りができる	0.76	0.25	0.16	0.23
心にゆとりをもてる	0.74	0.32	0.23	0.23
仕事に対する意欲がある	0.71	0.17	0.04	0.26
責任感がある	0.70	0.41	0.24	0.20
やさしさがある	0.67	0.04	0.08	0.45
安心感を感じてもらえるような人柄	0.65	0.53	0.12	0.18
向上心がある	0.64	0.12	0.08	0.52
言葉づかいや礼儀などマナーを身につけている	0.63	0.28	0.25	0.20
誠実である	0.59	0.15	0.16	0.43
聞き上手になり、相手の隠された真意を感じ取る能力	0.57	0.24	0.41	0.05
第2因子 (寄与率 14.65%) 基本的専門知識・技術				
社会福祉の基礎知識	0.20	0.68	0.04	0.41
介助の内容をきちんと説明できるような基本的専門知識	0.25	0.65	0.23	0.40
基本を応用できる技術	0.42	0.62	0.22	0.24
人権擁護に関する制度、利用方法	0.19	0.62	0.24	0.30
職員同士のコミュニケーション技術	0.38	0.59	0.15	0.10
自分にとっても相手にとっても安全、安楽な介助	0.47	0.59	0.02	0.31
一般常識	0.17	0.58	0.24	0.31
レクリエーションに関する知識	0.34	0.58	0.05	0.50
介助をコミュニケーションの場に行える	0.31	0.55	0.35	-0.06
様々な社会資源、ネットワークの情報	0.14	0.53	0.37	0.12
的確なアセスメントを行える	0.44	0.49	0.22	0.23
自分の感情をコントロールできる	0.12	0.41	0.36	0.25
第3因子 (寄与率 13.70%) 利用者主体の援助意識				
相手の立場にたって考える	0.17	-0.05	0.74	0.29
人の気持ちを大事に考えられる	0.22	0.29	0.70	-0.05
コミュニケーションを大切にする	0.12	0.01	0.69	0.28
受容する姿勢を保てる	0.21	0.20	0.68	-0.01
決めつけを行わない	0.04	0.03	0.67	0.26
常に自分を振り返る	0.16	0.33	0.61	-0.03
迷うという気持ちをもてる	0.09	0.19	0.61	0.19
人権意識を持つ	0.39	0.30	0.58	-0.06
自分の好き嫌いで利用者を見ない	0.02	0.21	0.55	0.11
利用者の気持ちを理解し、尊重する	-0.02	0.05	0.53	0.30
第4因子 (寄与率 12.58%) 実践性				
急変時の対応方法	0.17	0.17	0.24	0.69
援助する際に専門知識を活用できる技術	0.26	0.36	0.17	0.66
障害の理解	0.29	0.18	0.23	0.66
利用者の特性	0.28	0.20	0.12	0.64
様々な利用者に対応できる技術	0.27	0.34	0.25	0.62
利用者のニーズの動向	0.25	0.35	0.15	0.57
観察力	0.33	0.25	0.23	0.41

「仕事に対する意欲がある」「責任感がある」「やさしさがある」「安心感を感じてもらえるような人柄」「向上心がある」「言葉づかいや礼儀などマナーを身につけている」「誠実である」「聞き上手になり、相手の隠された真意を感じ取る」という11項目である。これは、援助者に求められる人間的な特性を表す尺度であると解釈し、「人間性」と名づけた。

第2因子に負荷量の大きな項目は、「社会福祉の基礎知識」「介助の内容をきちんと説明できるような基本的専門知識」「基本を応用できる技術」「人権擁護に関する制度、利用方法」「職員同士のコミュニケーション技術」「自分にとっても相手にとっても安全、安楽な介助」「一般常識」「レクリエーションに関する知識」「介助をコミュニケーションの場にできる」「様々な社会資源、ネットワークの情報」「的確なアセスメントを行える」「自分の感情をコントロールできる」という12項目である。これは、援助を行ううえで援助者が身につけておくべき必要な専門的知識や技術を表す尺度であると解釈し、「基本的専門知識・技術」と名づけた。

第3因子に負荷量の大きな項目は、「相手の立場にたって考える」「人の気持ちを大事に考えられる」「コミュニケーションを大切にする」「受容する姿勢を保てる」「決めつけを行わない」「常に自分を振り返る」「迷うという気持ちをもてる」「人権意識を持つ」「自分の好き嫌いで利用者を見ない」「利用者の気持ちを理解し、尊重する」という10項目である。これは、利用者に向き合う際、利用者の立場にたつての援助の心がけを表す尺度であると解釈し、「利用者主体の援助意識」と名づけた。

第4因子に負荷量の大きな項目は、「急変時の対応方法」「援助する際に専門知識を活用できる技術」「障害の理解」「利用者の特性」「様々な利用者に対応できる技術」「利用者のニーズの動向」「観察力」という7項目である。これは、福祉現場において、個々の利用者の特性の理解と、状況に応じた臨機応変さを表す尺度であると解釈し、「実践性」と名づけた。

福祉施設の回答による因子分析の結果から、「人間性」「基本的専門知識・技術」「利用者主体の援助意識」「実践性」の4因子が導き出された。

(4) 因子の整理

因子分析により福祉施設、学生双方に共通する因子として、「人間性」「実践性」の2因子があり、学生側の因子として「基本的専門知識」「利用者理解への姿勢」「公正な援助態度」の3因子、福祉施設側の因子として「基本的専門知識・技術」「利用者主体の援助意識」の2因子がそれぞれ見出されている。

そこで、「援助者の質」を構成する要素は、第1因子「人間性」、第2因子「実践性」、第3因子「基本的専門知識」、第4因子「基本的専門技術」、第5因子「利用者主体の援助意識」、第6因子「利用者理解への姿勢」、第7因子「公正な援助態度」の7つの因子としてまとめることとする。

4. 考察

調査結果から、学生は社会福祉の専門領域への進路を目指す立場にあるため、援助者の質について、基礎知識や関連知識など現在履修している学習内容等、社会福祉全般の知識や技術を身につけることを重視し、援助にあたっては、利用者の立場にたった視点を重要視している。

一方福祉施設では、実際に提供している援助の内容や、援助を提供するにあたっての心構えや気持ちの持ち方など、援助者としてどのような姿勢であるべきなのかという価値、倫理面を重要視しており、また、援助者としての自己のあり方等について、自分自身で考えることの大切さを意識している。

言うなれば、学生は援助者の質としての理想を考え、福祉施設は援助者の質をいかに向上させていくかということに意識が向いていると言える。

また、因子分析により福祉施設、学生双方に共通する因子として、「人間性」「実践性」の2因子があり、学生側の因子として「基本的専門知識」「利用者理解への姿勢」「公正な援助態度」の3因子、福祉施設側の因子として「基本的専門知識・技術」「利用者主体の援助意識」の2因子がそれぞれ独立して抽出されている。学生がとらえている「基本的専門知識」は、福祉施設側の「基本的専門知識・技術」と類似しており、「基本的専門技術」を要素として独立させることも妥当と考えられる。さらに、学生側の「利用者理解への姿勢」は、福祉施設における「利用者主体の援助意識」のうえに成りたつものである。そして、利用者主体の援助意識と理解への姿勢が「公正な援助態度」として現れることとなる。

利用者の生活は援助者の意識や行動と無関係ではなく、特に福祉施設の場合、施設職員の言葉づかいや対応の仕方など、具体的な態度から受ける影響は大きい¹⁾。とりわけ、援助者と利用者という2つの立場とその関係によって築かれる援助関係は、専門的理解に基づき意識的に形成される対等な関係²⁾を前提とするが、現実的な側面として利用者と援助者の人間関係がどのようなものであるかが、お互いの態度に表れるともいえるため、両者の間に信頼関係を形成することは、利用者のQOL向上に不可欠なものとなる。この信頼関係は、利用者と援助者の間に一定の心理的接触があるということが条件となり、その心理的相互作用による意思の疎通が利用者を感じられたとき、援助者に対する親和的な感情とともに、協力的な関係が作り上げられることとなる。

しかし、福祉施設内の人間関係は、利用者とその家族、援助を提供する施設職員など、様々な人々がかかわり合い、それぞれの考えや感情、直接的な行動やニーズが交錯する。さらに、利用者同士、施設職員同士、利用者と家族や施設職員間、施設職員と家族間など、それぞれの立場において、対立や疎外ひいては虐待³⁾等、人権侵害に通じるような言動や態度なども生じ得る可能性があるため、そこでの人間関係は複雑であり、葛藤をもたらす場合もある。そのため、援助者が利用者と関わる際には、あらゆる側面から利用者の状況を把握することが大切である。特に、福祉施設の

ような集団生活においては、個人の生活に他者が介入するという点について、利用者の反応は個々人により大きな差があるため、利用者の個別の理解は欠かせない。そのような利用者の個別理解の基本には、生活をする人間としての理解が据えられ、その理解のもと、利用者の日常生活を援助するにあたり、社会福祉に関する専門的知識や専門的技術、援助者の役割や援助者に必要な能力などについての理解が必要となる。また、福祉施設で働く援助者が集団や組織の中の一員として行動するなかで、周囲の雰囲気や状況に流され、専門職としての倫理に反する行為を行ってしまう⁴⁾こともあるため、援助者との人間関係が利用者を与える心的作用や影響の大きさを考えると、援助者には福祉現場での実践を通し、常に自己を振り返り、援助者としてのあり方やあるべき態度、専門技術や倫理観をみがきながら、自らを高めていく姿勢が望まれる。

そもそも援助者は、社会福祉の専門的な知識と専門的な技術に基づいて、利用者の生活を支援し、より良い生活条件を保障することを目指す専門職者であり、福祉施設においては、統合されたサービスを提供していけるよう施設職員同士が協働し、集団生活に順応していくための援助や支援を行うことが重要な役割のひとつとなる。因子分析によって得られた第2因子「実践性」、第3因子「基本的専門知識」、第4因子「基本的専門技術」は、その役割を認識し、福祉現場で実践の効果をあげていくためには、専門的知識を根拠に常に利用者のおかれている状況に即して、最も適切な方法や技術を選択できなければならないということと、その知識や技術を一定レベル以上に保つことの必要性を表していると考えられる。同時に、第5因子「利用者主体の援助意識」、第6因子「利用者理解への姿勢」は、利用者の意向をどのように反映させていくか、援助を有効なものとするために、援助者の意見と利用者のニーズが調整されなければならないことの認識と理解できる。また、社会福祉の専門職は、利用者との人間関係を根本にして展開される業務であるため、第7因子「公正な援助態度」として、援助者と利用者の平等な人間関係、利用者の人間としての尊厳の尊重などが求められ、権利を擁護し、主体的な生活の保障を支援する援助者には、人間的な豊かさや対人関係の調整能力、明確な倫理性などもますます重視される。

総じて、社会福祉援助は、利用者に対する対人サービスであり、援助者と利用者の相互の信頼関係の上に樹立され、展開される専門的人間関係とも言える。そのため、サービスを提供する立場に置かれている援助者には、自らの言動や態度についての自覚のうえに利用者との直接的介入が求められることとなり、専門職者として自己覚知され、さらに訓練された「自己」との接触や介入等の直接的な関係を媒介として、はじめて利用者は必要な援助を選択的に利用していくことが可能となる。第1因子「人間性」は、その基盤に置かれるすべての根源的な要素となる。

5. おわりに

援助者の側には利用者に対して援助をするという現実的な優位性があり、その優位性を権力やあ

る種の権威と誤解することによって、利用者の身体や生命、生活が不当に損なわれる危険性が潜んでいる。それらの危険は、援助者が利用者と身近に接する機会の多さから、一部の利用者にみられる言動や行動が、あたかも利用者全般に共通するものであるかのような思いこみによるものであったり、専門職としての排他性や独善性の結果でもある。

援助者は、援助理念を抽象的な知識として身につけているだけでは不十分であり、その理念の具体化についての意味を認識していることが求められる。福祉現場においては、長らく理論的な知識よりも実践的な知識としての技術が、これまで先行してきた感がある。しかし、人権擁護を重視する今日の時代にあつては、援助者のもつ援助実践の価値観や倫理観が問題となる。そして、援助者がどのような価値観や倫理観をもって利用者および問題をとらえるかにより、援助に用いる専門知識や専門技術の活用方法も異なることとなる。

きちんとした価値観や倫理観に基づき、対人援助における満足度の高い人間関係づくりを念頭におくことは、援助者の専門性に課せられる最も基本的な要素である。

引用文献

- 1) 神部智司、島村直子、岡田進一：施設入所高齢者のサービス満足度に関する研究、社会福祉学、vol.43-1：201-210 (2002)
- 2) 永田理香：社会福祉援助活動における援助者の「二重性」についての一考察、介護福祉学、vol.8：16-25 (2001)
- 3) 市川和彦：施設内虐待、誠信書房 (2000)
- 4) 空閑浩人：組織・集団における「状況の圧力」と援助者の「弱さ」、社会福祉学、vol.42-1：44-54 (2001)

参考文献

- (1) 大橋謙策：新しい地平をめざす実践の創造と理論化、日本福祉教育・ボランティア学習研究年報、vol.1 (1996)
- (2) 平山尚・平山佳寿美：社会福祉実践の新潮流、ミネルヴァ書房 (1998)
- (3) 河野正輝：社会福祉の権利構造、有斐閣 (1991)
- (4) 北川清一：生活と社会福祉、海声社 (1991)
- (5) 太田義弘：ソーシャルワーク実践と援助過程の展開、中央法規出版 (1999)
- (6) 古川孝順：社会福祉改革、誠信書房 (1995)
- (7) 一番ヶ瀬康子：21世紀社会福祉学、有斐閣 (1995)
- (8) 松井二郎：社会福祉理論の再検討、ミネルヴァ書房 (1992)

- (9) 小松源助：ソーシャルワーカーの倫理綱領、悠久書房（1989）
- (10) 一番ヶ瀬康子・小川利夫・大橋謙策：社会福祉の専門教育、光生館（1990）
- (11) 小松源助：ソーシャルワーク実践理論の基礎的研究、川島書店（2002）
- (12) 広井良典：ケアを問い直す、筑摩書房（1997）
- (13) 真田是：現代の社会福祉理論、労働旬報社（1994）
- (14) 高田真治：社会福祉混成構造論、海声社（1993）
- (15) 古川孝順：社会福祉のパラダイム転換、有斐閣（1997）
- (16) 池田敬正：日本における社会福祉のあゆみ、法律文化社（1994）
- (17) 今井行夫：老人ホームの実践的処遇論、中央法規（1994）
- (18) 古川孝順：援助するということ、有斐閣（2002）