

福祉サービスの利用者と提供者の「かかわり」に対する現状評価と期待の比較分析

渡 辺 修 宏*

I. 研究の背景と視点

近年の社会福祉分野では、福祉サービスの質をいかに向上させるかが重要なテーマとなっている。社会福祉法第3条が示すように、福祉サービスはその対象者の自立した生活を支援、実現するための方法であり、そのサービスの内容は良質かつ適切なものでなければならない。そのため、福祉サービスの質とはどのようなものなのか、また、その向上のための具体的な方法とは何か、この2点が重要な問題となってくる。本研究では、福祉サービスの質とは何かを問題とし、その向上のためには何が必要なのかを検討する。そこで、まず福祉サービスの質とは何かという問題を議論し、それを明らかにした上で、質の向上を図ることにかかわる問題について検討する。

福祉サービスの質とはなにか、先行研究からそのとらえ方を以下の3点にまとめ、説明する。第1は、福祉サービスの受益者である利用者の視点を重視した質のとらえ方である。長岡は、サービスという言葉が社会福祉の分野において用いられたことを、従来からなじみ深くあったわけではないとしつつ、良い福祉サービスとは利用者満足度の高いものであり、利用者のニーズの十分な把握こそが、質向上の出発点であると述べている¹⁾。それに対して狭間は、利用者満足度を導く要因、アウトプット属性がサービスの質であると述べ、利用者満足度を生み出す(いくつかの)要素自体こそが質であると説明している²⁾。

第2は、福祉サービスの提供者の視点を重視した質のとらえ方である。徳川は、利用者のニーズの把握の仕方、福祉サービスの内容、サービスの選択を可能に

する十分な量と選択肢の多様性、提供と受給の仕方、提供者と受け手の人間関係、受け手の心理、社会的・家族的な状況、プライバシーの保護など多くの要素によって質が決定されると述べている³⁾。また、長岡もこれを支持した上で福祉サービスの質=ソーシャルワークと述べ、ソーシャルワークの重要性を強調している⁴⁾。

第3は、構造そのものをとらえた質の研究である。鶴沼は、福祉サービスの質は目的適合性と目的遂行過程快適性から成るものととらえ、質を規定する因子構造の構築を試みている⁵⁾。利用者を取り巻く生活環境、設備、提供者の人員(職員配置)、提供者の専門知識や技術、あるいは提供者の援助からもたらされる利用者の達成感や充実感、利用者の自己実現等の精神面にかかわるものといったさまざま因子の体系が、福祉サービスの質の構造であると述べている。

これらの先行研究から導き出された福祉サービスの質のとらえ方は、それぞれ重要な要素や構造を指摘しているものの十分な説明には至っていない。それは、要素の追求がそのまま福祉サービスの質の向上に直結するとは考え難く、また、構造の活用法が明確ではないからである。質のとらえ方は極めて多面的であり、言い換えれば散漫化しているという実態が浮き彫りになっている。しかし、一連の先行研究を整理した上で福祉サービスの質の捉え方を考察すると、ある共通する枠組みが見出される。それは、サービスの利用者と提供者の視点が共通化していなければ、具体的な質の向上は図れないという基本構造である。

その基本構造は、「利用者が求めている福祉サービス」と「提供者が提供したいと考える福祉サービス」

* アール医療福祉専門学校

キーワード：福祉サービスの質、利用者と職員、かかわり、現状評価、期待

に共通した理解や認識があれば、福祉サービスの質のあり方や受け止め方を効果的に考えていくことが可能である、ということを示唆している。逆に述べるならば、利用者が望む福祉サービスと、提供者が提供したいと考える福祉サービスにおいてズレが生じると、当然、福祉サービスの質の向上は図れないのである。

このズレは、利用者と職員の相互作用の中から生まれてくると考えられ、つまり、両者の相互作用をみる必要がある。そもそも、福祉サービスは、利用者と提供者の相互作用の中で提供され、評価されるという重要な視点を見逃してはならない。なぜならば、福祉サービスの具体的内容である介護や相談援助、栄養指導、情報提供等は、利用者と提供者の人間関係を前提において展開され、相互作用があってこそ成り立つものだからである。この利用者と提供者の直接的間接的な相互作用を、ここでは関係やつながりを意味する言葉である「かかわり」と規定し、両者の「かかわり」⁶⁾に対するズレを明らかにする必要があると考える。

利用者と提供者の「かかわり」に関連した先行研究をみると、増田らは、在宅サービス事業者に対して対等な関係の構築、サービス過程の確立と適切な実施、利用者本位のサービス実施についての調査⁷⁾を、木林身江子らは、特別養護老人ホーム利用者の生活ニーズと、提供者が推測した利用者の生活ニーズとの比較⁸⁾を試みているが、そこでは以下の問題点や不十分な点が考えられる。①調査対象を事業者側に限っているため利用者の視点等が考慮されていない。②調査対象が在宅福祉サービス事業者に限られているため、施設福祉サービスと異なり一定の提供者と利用者のかかわりの継続性が保たれない可能性がある。③研究方法としての調

査対象が1施設であるため比較分析の検証価値が弱い。④利用者の満足度として「利用者の望み」にのみ着目して、提供者と利用者に意識調査をしている。福祉サービスの質のとらえ方を検討するためには、①～④の問題点を踏まえつつ、利用者と提供者の「かかわり」のあり方の実態を把握し、それにより福祉サービスの質を考える素材を用意する必要がある。

そこで本研究では、福祉サービスの受益者である利用者と、直接の提供者である職員との「かかわり」の実態を調査し、「かかわり」に対するとらえ方や受け止め方のズレを明らかにし、その結果から福祉サービスの質について考察することを目的とする。

II. 研究の方法

調査は、この目的に沿って、福祉サービスの利用者 と提供者のそれぞれが実際に行われている福祉サービスをどのように評価しているのか（現状評価）、また、どのような福祉サービスのあり方が望ましいと考えているか（期待）、という2つの側面から、福祉サービスの次のような基本的要素について把握するという方法で行った。

その福祉サービスの基本的要素とは、前述した関連先行研究への批判的検討と実施の福祉サービスの提供者と利用者を対象としたプレ調査の結果から得られた視点に基づき、「かかわり」に関する項目をランダムに抽出し、それをKJ法によって3つの基本的カテゴリー（提供者の素養に関するもの、提供者間の関係性に関するもの、利用者への支援に関するもの）として整理して、表1に示すようなカテゴリー毎の項目を設定することによって得られたものである。

表1：質問紙の項目の概要計20項目

かかわりの側面	各側面の構成要素		質問数
提供者の素養に関するもの	1. 明るいケア 2. 笑顔のケア 3. 自省と振り返り 4. 感情に振り回されないケア	5. 前向きに取り組み 6. ストレスをためない 7. 「よりよいケア」の勉強	7
提供者間の関係性に関するもの	1. 信頼関係 2. ケアについての話し合い	3. 同僚の尊重	3
利用者への支援に関するもの	1. 自己決定の支援 2. 利用者との話し合い 3. 意見や考えの受容 4. 利用者との信頼関係 5. 自立心の促進	6. コミュニケーション 7. 意見や考えの傾聴 8. 利用者との対等な関係 9. 利用者との適切な距離 10. 潜在力の活用	10

具体的な調査対象は、I 県内の身体障害者療護施設全14カ所の職員と、その施設を利用（入所）している障害者とした。入所定員は685名であるが、知的障害等の重複受障により意思疎通が困難な者も少なくないため調査に応じられる228名を母集団とした。次に、職員総数は537名であるが、直接利用者とのかかわり場面が一定に確保できる職種のみを対象に定め、相談援助職、介護職、栄養士、医療職等の直接対応職員451名を母集団とした。調査方法は、留置法と直接面接法を併用した悉皆調査であった⁹⁾。

こうした方法から得られた調査結果を、次の視点で分析した。20項目に関する福祉サービスの実際に対する利用者と提供者の現状評価の比較（視点①）、利用者と提供者がそれぞれ期待する福祉サービスの比較（視点②）、さらに、利用者が期待する福祉サービスと実際の福祉サービスに対する評価の比較検討（視点③）、同様に提供者が行いたい福祉サービスのあり方と実際に行っている福祉サービスに対する認識との比較（視点④）、を通して、福祉サービスの質のとらえ方を検討した。

Ⅲ. 結果と考察

利用者からは153名（回答率67.1%）の回答を、提供者からは334名（74.1%）の回答を得た。

1) 「かかわり」に対する現状評価

質問に対する回答は「そう思う」「ややそう思う」「どちらともいえない」「ややそう思わない」「そう思わない」のいずれかの選択で、それぞれ5点、4点、3点、2点、1点とした。かかわりに対する利用者の現状評価をみると（図1）、すべての回答の平均値が3.0を越えている。どの質問項目を対しても、プラスの評価傾向があると理解できる。しかし、次の事実に留意しなければならない。それは、①（提供者による評価と異なり）それぞれの回答の平均値が4.0を越えているものが1つもない、②全20項目の質問のうち19項目が提供者の平均値を下回っている、という点である。このことから、単純に肯定的な評価傾向があるとは言いがたく、否定的な評価傾向は見られなかった、と受け止めるのが適切であると考えられる。

利用者が最も高く評価したのは「明るいケア」、最も低かったのは、提供者と同じ「ストレスをためない」である。また、「自立心の促進」は提供者の評価が3.6、

利用者の評価が3.7と、唯一利用者が提供者より評価しているということに注目したい。若干ではあるが、提供者が思っている以上に、利用者は自立心を促されるケアを受けていると評価している。しかし、調査結果の属性から利用者とは学習経験（学歴等）や社会経験、就労経験等に大きな違いがみられ、それを背景として「自立」に対する理解そのものが最初から共通していない可能性が極めて高いと考えられる。事実、筆者の直接聞き取りの中で、身体的自立、経済的自立、社会的自立といった基本的な自立概念のみならず「親と別居（さえ）すれば自立」「ボランティアを自分で見つけ（さえ）すれば自立」といった理解をしている利用者などがいた。

利用者の評価で低いのは「前向きに取り組み」「ストレスをためない」である。後者は、提供者も決して高く評価しているわけではないが、利用者は提供者以上に厳しく評価しているという傾向がある。前者は、提供者が高く評価をしていたために利用者とのズレが明確であった。

利用者の評価をカテゴリー別にみると、まず「提供者の素養に関するもの」の平均値が3.5である。その中で「明るいケア」「笑顔のケア」の平均値が3.8と上位を占めており、この傾向は提供者の結果も同様であった。「提供者同士の関係性に関するもの」では平均値が3.5であり、「ケアについての話し合い」の平均値が3.6、「同僚の尊重」の平均値が3.4と、提供者同士の連携を相応に評価しながらも、提供者同士の尊重に対してはさほど評価していないという実態が理解できる。「利用者への支援のあり方に関するもの」では平均値が3.6であり、その中で高く評価されたのは「自己決定の支援」「自立心の促進」があげられる。低く評価されたのは「利用者との対等な関係」であり、提供者は利用者に対して自立の側面的支援のかかわりは相応に高いが、それと比較すると利用者の心情に配慮したかかわり、利用者との対等な関係の構築はさほど評価されていないと理解できる。3つのカテゴリーの平均値を比較するとほぼ横ばいであるが、「利用者への支援のあり方に関するもの」がやや高くなっている。

利用者の現状評価をまとめると、「提供者は明るく笑顔でサービス提供に従事している」と評価しており、その実践は、利用者の自己決定の支援や自立心をうながすという福祉サービスの理念に沿ったものである。しかし、提供者のストレスコントロールや前向きな姿

福祉サービスの利用者と提供者の「かかわり」に対する現状評価と期待の比較分析（渡辺）

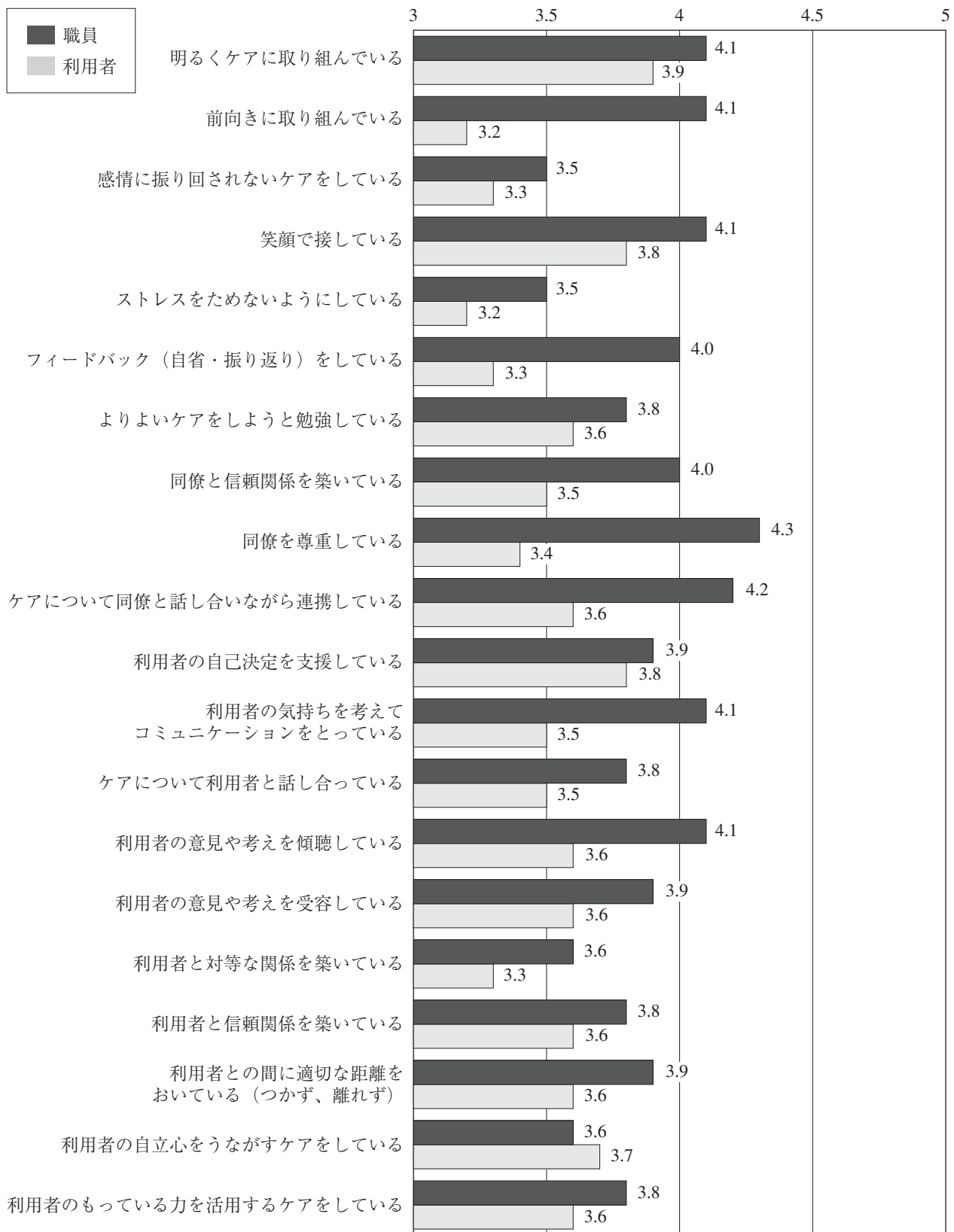


図1：利用者と提供者の「かかわり」に対する現状評価の比較（職員 N=334，利用者 N=153）

勢、フィードバックに対しては評価が低く、対等な関係性もあまり確立されていない。

次に、かかわりに対する提供者の現状評価をみる。すべての回答の平均値が3.5を越えており、どの質問項目に対しても肯定的な評価傾向がある。その中でも、「同僚の尊重」「ケアについての話し合い」「コミュニケーション」「前向きに取り組む」「明るいケア」「笑顔のケア」「意見や考えの傾聴」「自省と振り返り」「信頼関係」の9項目は平均値が4.0以上であり、特に高い評価である。最も高い評価であったのは「同僚の尊重」であり、提供者は業務に取り組む際、同僚との関係性を最も重んじている。最も低い評価であったのが「ストレスをためない」だが、仕事である以上、ストレスの蓄積を完全に避けること自体が非現実的であり、低い評価だから問題であると指摘するのは早合点であろう。

提供者の評価をカテゴリー別にみると、「提供者の素養に関するもの」の平均値は3.9である。その中で、「前向きに取り組む」「明るいケア」「笑顔のケア」「自省と振り返り」それぞれが4.0以上で、上位を占めている。これは提供者が利用者とかかわる際に、自分自身を律して、接遇を良くしようと努力していることを示唆しているであろう。しかし、「感情に振り回されないケア」「ストレスをためない」が比較的评价が低く、決して、常に利用者に対して冷静かつ朗らかで接することができるわけではない。提供者も感情を有した人間であり、利用者の生活支援、自立支援という、幅が広く、継続的なかかわりが求められる立場において、感情の起伏等を完全にコントロールしていくことが極めて困難であるということは想像するにやさしい。しかし、提供者が感情のあるがままに福祉サービスの提供に従事し、ストレスをコントロールできないという状態を容認せざるをえないということではない。いかにして提供者は感情のバランスを図り、そして保つかが重要なのである。「提供者同士の関係性に関するもの」では平均値が4.2であり、「同僚の尊重」が4.3、「ケアについての話し合い」が4.2と、全20項目の質問の中で1位2位に高い評価である。「利用者への支援のあり方に関するもの」では平均値が3.9であり、「コミュニケーション」「意見や考えの傾聴」が4.0以上となっている。低い評価なのは「利用者との対等な関係」「自立心の促進」である。これは、社会福祉基礎構造改革の主眼や契約制度導入の趣旨に代表

される、福祉サービスを提供する際に重要視される概念を示す項目であるが、その意図とは反する、あるいは乖離していると考えられる。3つのカテゴリーの平均値を比較すると「提供者同士の関係性に関するもの」が最も高く、他の2つのカテゴリーはほぼ同値となっている。

提供者の現状評価をまとめると、提供者は、同僚への尊重や連携、利用者へのかかわりを重視しつつ、仕事に対して意欲的に取り組んでいるという評価がある。ただし、利用者との対等な関係、自立心の促しなど、福祉サービスの理念に即した実践には苦慮している傾向がうかがえる。また、自分の感情やストレスのコントロールにも懸念を抱いているようである。

2) 「かかわり」に対する期待

利用者の期待の結果をみる(図2)。最も高い期待が「笑顔のケア」であり、最も低い期待が「利用者との対等な関係」「ストレスをためない」となっている。カテゴリー別に見ると、「提供者の素養に関するもの」では平均値4.6以上が6項目みられ、「感情に振り回されないケア」が4.6、「ストレスをためない」が4.5と、やや低い結果となっている。「提供者同士の関係性に関するもの」では、すべてが4.6以上の結果となっている。「利用者への支援のあり方に関するもの」では、9項目が4.6以上となっている。「利用者との対等な関係」が4.5と、やや低い結果になっている。3つのカテゴリーの平均値を比較すると、非常に近似している。この結果は提供者同様であり、値そのものも提供者の結果と近似している。

利用者の期待についてまとめると、まず、提供者同様全項目にわたって高い期待があげられている。全項目の期待の平均値が4.5を越えている。その中でも、提供者側から利用者を受け止めようとする姿勢に関する項目が最も期待されている。その反面、提供者の感情やストレスのコントロールに対しは、(提供者も人間ゆえ)ある程度やむを得ないと受容もしくは理解しているからか、期待がやや低い。また、提供者との対等な関係に対し、若干の抵抗を感じている。対等関係は、措置制度から契約制度への変化に伴って強調された概念であり、福祉サービスの基本的理念として整理されているが、実態においては、利用者との関係性の有り様に戸惑いや混乱があると考えられよう。関係のあり方のパラダイムシフトが、決してスムーズ

福祉サービスの利用者と提供者の「かかわり」に対する現状評価と期待の比較分析（渡辺）

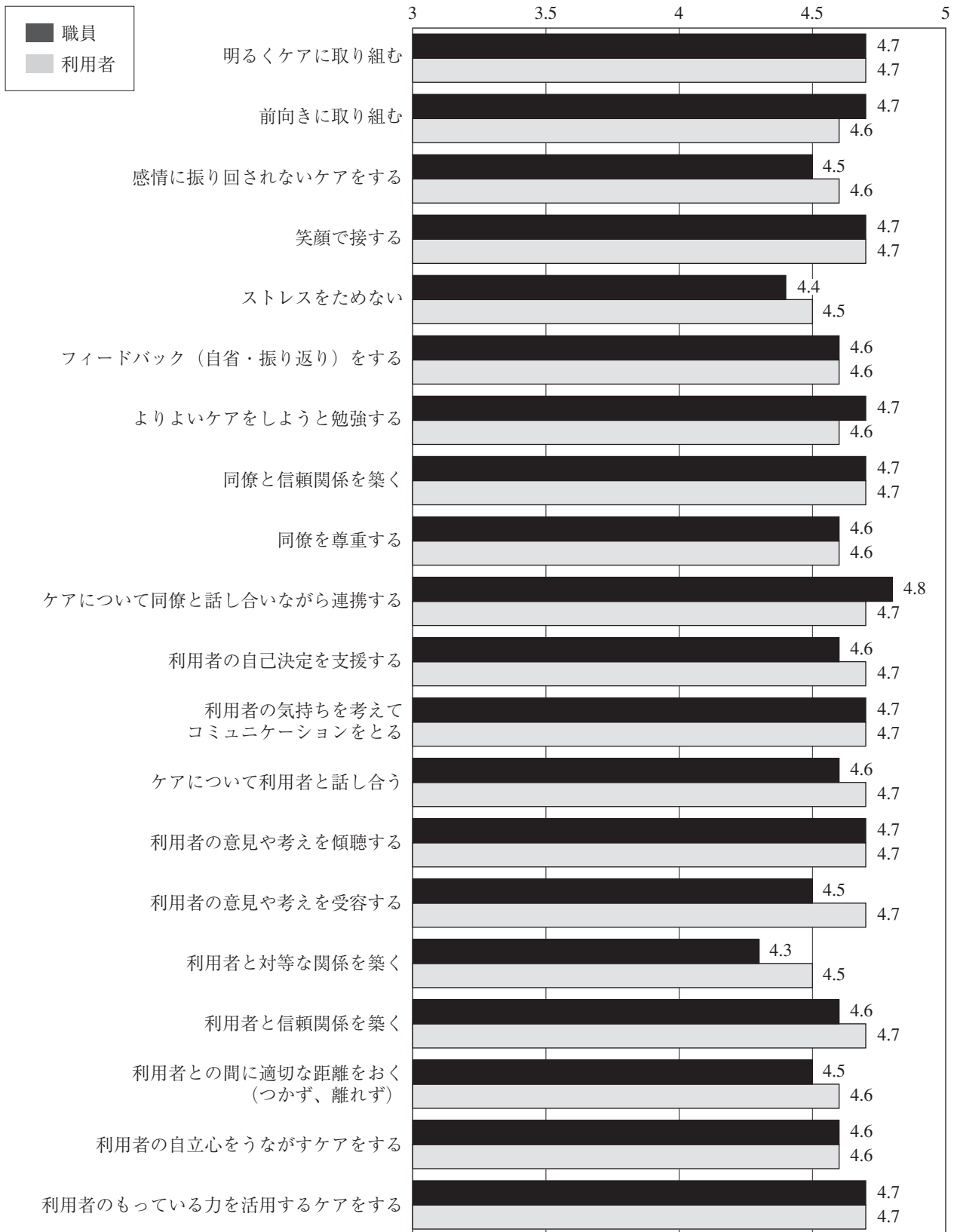


図 2：利用者と提供者の「かかわり」への期待の比較（職員 N=334，利用者 N=153）

に進んでいるわけではない。

次に、かかわりに対する提供者の期待の結果をみる。質問項目すべての回答の平均値が4.3以上となっており、どの質問項目に対しても、高い期待があると理解できる。最も高い期待が「ケアについての話し合い」であり、最も低い期待が「利用者との対等な関係」であった。

カテゴリー別にみると、「提供者の素養に関するもの」では平均値4.7が半分以上である。「ストレスをためない」が4.4、「感情に振り回されないケア」が4.5と、やや低い期待となっている。「提供者同士の関係性に関するもの」では、すべてが4.6以上となっている。「利用者への支援のあり方に関するもの」では、7項目が4.6以上となっているが、「意見や考えの受容」と「利用者との適切な距離」が4.5、「利用者との対等な関係」が4.3と、やや低い期待になっている。3つのカテゴリーの平均値は、非常に近似した値となっている。

提供者の期待についてまとめると、まず全項目にわたって高い期待があげられ、期待の平均値が4.5を越えているが20項目中17項目もある。その中でも利用者や同僚とのコミュニケーションに関するものが最も期待されている。その反面、感情やストレスのコントロールはある程度やむを得ないものがあると認識されている。また、利用者同様、利用者との対等な関係、そのあり方にやや抵抗を感じている。

3) 視点①, 利用者と提供者の現状評価の比較

利用者と提供者の現状評価を比較する。比較分析の視点は、視点①の「サービスの利用者、サービスの提供者の現状に対する評価の比較」となる。

提供者の自己評価は、利用者による評価より総じて高い。とくに、同僚とのかかわりに関する項目は他の項目より高い傾向が見える。総体的に、現状における提供者と利用者の「かかわり」に関しては、提供者は利用者より高く評価していることが理解できる。それは、カテゴリー別に見ても同様である。「利用者の自立心をうながすケアをしている」は、提供者の平均値が3.6、利用者の平均値が3.7と、唯一利用者が提供者より評価している結果であるが、大きな差ではない。提供者が思っている以上に、利用者は自立心を促されていると評価している。ただ、前述した「対等な関係」同様、「自立」に対する理解そのものに、最初から両者大きなズレあると考えられる。提供者と利用者が考

える「自立」が同一のものなのか、あるいは、そもそも利用者は自立を求めているか、ということ検証する必要がある。これは、両者の共通理解を構築するために、考えていかねばならない課題である。

4) 視点②, 利用者と提供者の期待の比較

福祉サービスの提供者、利用者という立場の違いから、「かかわり」への期待を比較する。比較分析の視点は、視点②の「サービスの利用者、サービスの提供者の期待の比較」となる。

図2の通り、両者の期待は全項目にわたって総体的に高く非常に近似しているが、やや利用者の方が提供者より上回った期待をしている。ここで、両者とも利用者との「対等な関係」に対し、他の項目よりやや期待が低くなっている事実に着目したい。これは、前述した通り、その理解の仕方に両者のズレがあり、また、必ずしも両者にとって良い効果をもたらす概念として理解されているわけではないことからの結果と予想される。筆者の聞き取りの中で若干名であるが、利用者からは「対等な関係であれば提供者に甘えられなくなるから困る」という理解、提供者からは「対等であると（話し合い等が増えて）サービスの提供が滞るから良くない」という理解があり、さらに「どんなに素晴らしい関係が求められても、所詮理想に過ぎない（対等などありえない）」「対等な関係なんてカッコだけだ」という批判的な理解もみられている。

この比較結果から、利用者との対等な関係とはそもそもどのようなものなのか、具体的な「かかわり」のどの場面にそれがあらわれるのか、「対等な関係」に対する両者の共通する理解、受け止め方が確立しているのだろうか、という課題があげられる。

5) 視点③, 利用者の現状評価と期待の比較

利用者の現状評価と期待を比較する（図3）。比較分析の視点は、視点③の「サービスの利用者による現状に対する評価と期待の比較」となる。

現状評価の中で、平均値が4.0を越えているものが一つもない。期待が現状評価よりも総体的に高い。現状よりさらなる向上が必要であると考えているのであろう。現状から特に期待されているのが「明るくケアにとりくむ」である。

福祉サービスの利用者と提供者の「かかわり」に対する現状評価と期待の比較分析（渡辺）

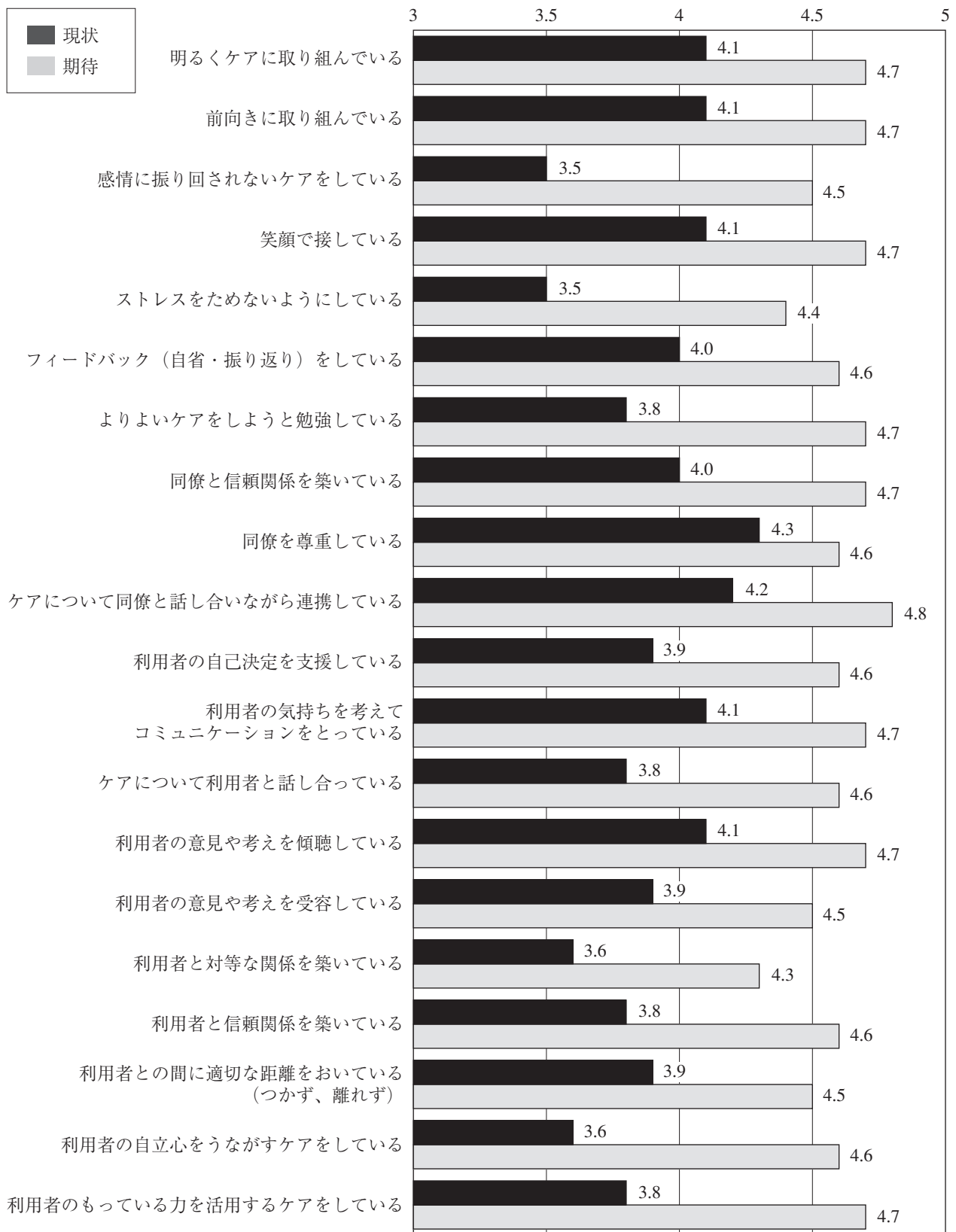


図3：利用者の「かかわり」に対する現状評価と期待の比較（利用者 N=153）

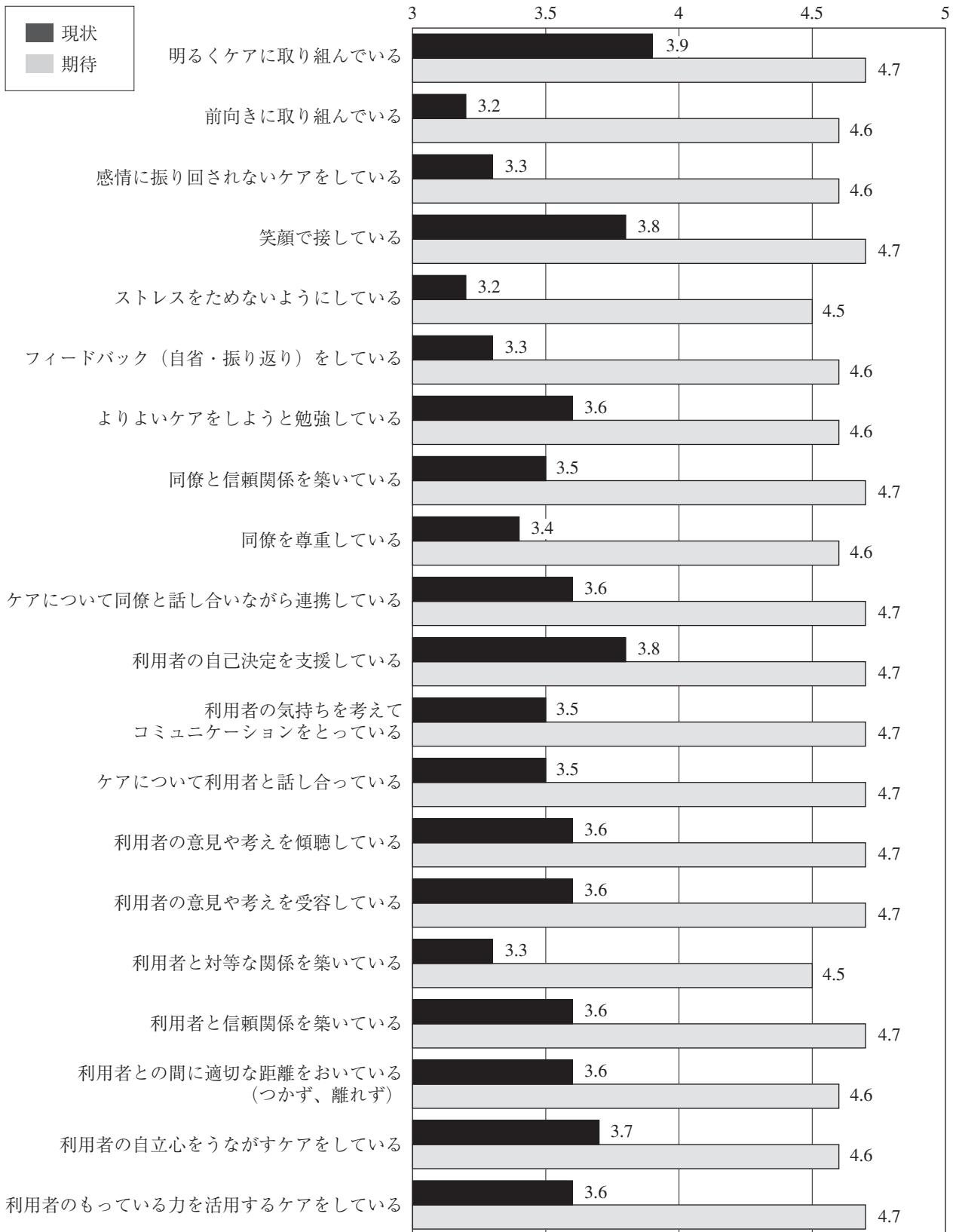


図4：提供者の「かかわり」に対する現状評価と期待の比較（職員 N=334）

6) 視点④、提供者の現状評価と期待の比較

提供者の現状評価と期待の比較をみる（図4）。比較分析の視点は、視点④の「サービスの提供者による現状（自己評価）に対する評価と、期待の比較」となる。

現状評価のうち平均値が4.0を越えているのは、20項目中8項目である。期待が、現状評価より総体的に高い。現状からさらなる向上が必要であると考えているのであろう。感情やストレスに関する期待が現状評価として他の項目より大きな差がみえる。また、利用者の自立や残存能力の活用などに対しても、比較的大きな差がみえる。逆に最も現状評価と期待の差が小さいのは同僚とのかかわりであった。

IV. まとめ

福祉サービスに関して、提供者による自身の現状評価と期待、利用者による提供者のかかわりへの現状評価と期待を分析した結果、以下のことが明らかとなった。

提供者は、利用者や同僚への「かかわり」を重視して実践しており、仕事に意欲的に取り組んでいると現状評価している。ただし、利用者との対等な関係、自立促進など、福祉サービスの理念に即した実践には苦慮しており、また、自分の感情やストレスのコントロールが必ずしも上手にできてはいないと考えている。そして、利用者の潜在能力の活用や自立支援を念頭に、従来以上のかかわりを持ちたいという高い向上心を持っており、特に、利用者や同僚とのコミュニケーションに関することへの期待が強い。その反面、感情やストレスのコントロールを改善しなくてはならないという危機意識があるものの少々自信がない、ある程度はやむを得ないという認識をしている。それは、感情のコントロールが完全にできてしまうことは時として提供者の「かかわり」への熱意すら阻害してしまうことがあるからと考えられる。

利用者は、提供者は明るく笑顔でサービス提供に従事していると現状評価している。その実践は、利用者の自己決定の支援や自立心をうながす福祉サービスの理念の沿ったものがあるが、提供者のストレスコントロールや前向きな姿勢、フィードバックに対しては評価が低く、対等な関係性もあまり確立されていないと評価している。そして、利用者の「(従来以上として)このようにかかわって欲しい」という期待は高く、そ

れは提供者以上の期待である。すなわち、現時点での提供者の「かかわり」は利用者にとって不十分な状況と理解でき、具体的には、利用者に対する理解や受け止め方、その姿勢に関する期待が大きい。その反面、提供者の感情やストレスのコントロールに対しはある程度やむを得ないと受容して、期待がやや低い。両者の期待は全般的に高いが、利用者の方が提供者よりもやや上回った期待をしている。

異なる立場の両者の現状評価を比較すると、提供者の評価は、利用者より高い傾向がある点に注目しなければならない。中でも、同僚とのかかわりに関するカテゴリーが他より高く、個々の提供者のかかわりより、複数の提供者（チームアプローチ）によるかかわりに対する評価の方が、ズレが大きいことが理解できる。利用者の評価はどの項目も均等化していて全般的に提供者より低い。これは、提供者は自己に対する評価が甘いのか、利用者が厳しい評価なのか、あるいは両方なのか、いずれにしても「かかわり」における両者のズレであることには相違ない。

ところで、利用者と提供者にとっての「自立」「対等な関係」、特に後者の理解および構築について検討しなくてはならない。措置から契約へという制度の改変によって、利用者と提供者の事実上の関係構造が変わったものの、意識において一夜にしてスムーズに変わるとは考えにくく、対等関係を前提とした「かかわり」が両者によって機能的に展開される場合ばかりではない。本調査においても、提供者からは「利用者の主体性尊重を考えると、毎日の食事や入浴、外出への誘いや働きかけがしにくい。あくまで本人に任すのが対等なものではないだろうか」、利用者からは「今まで職員が決めてくれていた生活の細かなことを自分で決めなければいけなくなったりと、面倒になった」とする意見が何人かから聞かれた。福祉サービスにおける利用者との対等な関係構築の難しさが理解できよう。同時に、福祉サービスの質の向上にむけた重要課題として整理できる。また、「対等な関係」に対する考え方は、両者が一致しているとは考えにくい。その理由の1つとしては、聞き取り調査において両者から「対等な関係」構築に対して支持的であった意見、そうでない意見が混在して聞かれたからである。その背景には、「対等な関係」によって利用者の権利が尊重される、あるいは、対等な関係になるとそれゆえに利用者への適切な福祉サービスが行えなくなるからと

いう理由があった。

以上から、利用者と提供者の「かかわり」に対する理解において、両者に一定のズレがあるという実態が明らかとなった。このズレは、福祉サービスの利用者と提供者、それぞれの立場がもたらす意味から発していると考えられる。提供者は利用者の、利用者は提供者の立場からかかわりをとらえるという視点が乏しく、こうしたことから、両者がお互いの立場にたって福祉サービスを考えていくという視点が必要と言えよう。この視点は、福祉サービスの質の向上を図るための基盤となりえる重要な布石であると考えられる。

V. おわりに

今回の調査では、「かかわり」の対象と幅を、施設内における提供者と利用者間に限定している。しかし、実際のかかわりには両者間のみならず、例えば、利用者の家族等が加わるようになって新たなダイナミクスが生まれ、福祉サービスの質が大きく変容すること可能性も考えられる。また、地域福祉の増進がうたわれている昨今、「地域住民」がなんらかの形で大きく関与してくる可能性も否定できず、むしろ積極的に求められている。そこには「(施設の)福祉サービスの利用者も、地域住民のひとりである」という、地域参加の促進といった意図もあり、利用者本位のサービスがより強化される効果も期待されている。こうしたことから、かかわりの枠組みを、より大きくとらえていく必要がある。

本研究から、利用者と提供者の間で展開される「かかわり」に関して、福祉サービスの質の向上を考察するためのいくつかの課題が抽出されたので、それを次に整理したい。

まず第1に、「かかわり」に対する捉え方、すなわち期待と現状評価が利用者と提供者の立場によって異なっているという事実に対し、両者がどのようにその差を理解していくかという、方法論の検討があげられる。第2に、仮に両者の現状評価と期待の差を理解できる方法が確立しても、その差をどのように修正していくかという課題があげられる。第3に、利用者の中には、その障害状況によって自分の期待や現状評価を上手に整理できない、あるいは表出できない者も少なくない。また、学歴や生育歴等を背景に、そもそも健全な期待と現状評価を持ってないという利用者が皆無であるということは考えにくい。そのような利用者に対

する側面的支援の必要性とその対応について改めて検討しなくてはならない。第4に、「対等な関係」「自立」「利用者本位」といった福祉サービスにおける重要な概念において、利用者と提供者に共通理解が確立されていないといった問題があげられる。

今後は、これらの課題を着実に解決し、福祉サービスの質の探求と向上を進めるための研究を進めていきたい。

引用・注

- 1) 長岡雄一「社会福祉基礎構造改革とサービスの質—視覚障害者の社会復帰施設のサービスを通して—」『ソーシャル研究』Vol. 26 No. 1, 2000年, 26~31ページ。
- 2) 狭間直樹「公共サービスにおける品質概念と第三者評価—東京都福祉サービス第三者評価システムを中心に—」同志社法学54巻6号, 2003年, 164~209ページ。
- 3) 徳川輝尚「社会福祉基礎構造改革と福祉サービスの質の確保」『社会福祉研究』第73号, 鉄道弘済会, 1998年, 66ページ。
- 4) 前掲1), 28ページ。
- 5) 鶴沼憲晴「福祉サービスの質の向上に向けて—質の規定因子構造および第三者評価事業の問題—」『社会福祉研究』第80号, 鉄道弘済会, 2001年, 172~178ページ。
- 6) 「係り」「関り」「拘り」とは、いずれも、関係やつながりを意味する言葉である。
- 7) 増田樹郎, 大石茂樹, 松野京子, 平田厚「社会福祉サービス評価のシステム化に関する研究—『サービスの質』の評価に関する試行をとおして—」静岡県立短大特別研究報告書, 2001-02年。
- 8) 木林身江子, 石野育子, 築地朋子, 廣田未央「特別養護老人ホーム利用者の生活ニーズと職員が推測した利用者の生活ニーズとの比較」, 静岡県立短大特別研究報告書, 2001-02年。
- 9) 本来であれば全ての調査対象者に対し直接面接法が望ましいと考えるが、職員に対しては業務の都合上実施が困難であった。利用者に対しては、許可が得られた施設に対しては筆者による直接聴き取り法をしたが、そうでない施設では施設側の判断により留置法となった。調査期間は2005(平成17)年6~9月までの約3ヶ月である。

参考文献

- ・監修大竹榮, 編著岩下宣子, 小島哲朗, 千葉喜久也『福祉と医療に携わる人のためのコミュニケーションマナーの基本』, 中央法規, 2005年
- ・西村秀夫「福祉施設における処遇とは何か—『人』とかかわることの意味—」『社会福祉研究』第23年, 1978年
- ・加茂陽『ヒューマンサービス論その社会的理論の批判的吟味』, 世界思想社, 1998年

(2007年1月31日受理)