

## 論文

# サービス利用拒否事例に対する社会福祉士の支援の糸口に関する研究

An explanatory study of social worker's practical skills to support  
elderlies reluctant to use care services

一瀬 貴子\*<sup>1</sup>

**要約：**本稿の目的は、①サービス利用拒否事例に対して、地域包括支援センターの社会福祉士は、どのようなソーシャルワーク実践スキルを活用しているのだろうか。その実態および構造を明らかにすること、②社会福祉士が活用するソーシャルワーク実践スキルが、事例の改善度に対して、いかなる関連があるかを明らかにすることである。

調査対象者は、A県・B県・C県の地域包括支援センターに配置されている社会福祉士391名であった。関西福祉大学社会福祉学部倫理審査委員会の承認後、無記名による郵送調査を実施した。有効回答数は121名であった。

分析の結果、『信頼関係構築ソーシャルワーク実践スキル』因子は、『公的サービス利用への抵抗感の改善度』因子に対して正の関連があり、サービス利用拒否状態にある高齢者の生活実態の改善に役立っていることが明らかとなった。サービス利用拒否をしている高齢者に寄り添い、その話に耳を傾け、共感しながら話をする中で、支援を申し出る援助職に対してかたくなになっている高齢者の「状況定義」を、「偉そうに援助を申し出る人」というものから「話を聴いてくれる人」というものに変化させることにもっとも影響を及ぼすといえる。傾聴・共感という介入・面接技法が、支援対象者の心をほぐす基盤となっているといえる。社会福祉士が最初に行うべきことは、「この人になら自分のことを話してもいい」と感じてもらい、信頼関係の構築をすることなのである。

**Key Words：**介護サービス利用拒否、地域包括支援センター、社会福祉士の活用するソーシャルワーク実践スキル、信頼関係構築ソーシャルワーク実践スキル、傾聴・共感

## I 序章

介護保険制度は、高齢者自らが居宅・施設サービスを選択し、事業者と契約する制度であり、高齢者にはそれを意思決定する能力が求められるようになった。しかし、地域のなかには、何らかのサービスを利用することが必要であるにもかかわらず、高齢者自らがその利用を拒否するケースがあり、介護保険制度の狭間に取り残された問題となっている。地域包括支援センターの役割の一つとして包括的支援事業があり、地域包括支援センターが、地域の介護支援専門員などの抱える支援困難事例に対するアドバイスをすることも業務の一つとされている。それゆえ、サービス利用拒否事例をはじめとする支援困難事例に対する支援方法の考察を行うことは社会的意義があり、今後もその必要性が高まると考えられる。

支援困難事例に関する既存研究を概観してみると、村上・濱野ほか(2007年)は、地域に潜む支援困難事例の中には、利用者の意欲が低かったり、認知症の重症度が高かったり、利用者や家族の間でニーズが調整されない場合など、高齢者が自発的には援助を活用しない事例が存在することを明らかにしている。吉岡(2019)は、文献レビューを行い、支援困難事例は、①近隣や親族とのトラブル、②高齢者虐待、③支援やサービス利用等の拒否、④セルフ・ネグレクトといった複数の要素を有しており、具体的な支援としては関係者会議の開催、サービスの導入支援や見守り、受診支援が行われていることを明らかにしている。山口(2018)は、非高齢者虐待発生事例の困難性を分析し、①介護者自身に支援が必要な場合、②介護者がダブルケアや就労など複数の役割を担う場合、③サービス利用拒否がある場合、④要介護者への対応に苦慮する場合、⑤複合問題への対応が求められる場合に分けて、介護者支援の必要性について述べてい

2020年12月1日受付／2021年1月21日受理

\*<sup>1</sup> ISSE Takako

関西福祉大学 社会福祉学部

る。地域の強みに焦点を当てて、地域ケア会議の有効性について検討をしているものもある。(下地・安仁屋ほか：2019)は、沖縄のある地区に焦点を当て、①地域や地域ケア会議が有効に作用するために、地域活動に熱心な人材に恵まれていること、②高齢者への気遣いや見守りという住民の互助の強みがあることを挙げている。和気(2014)は、地域包括支援センターの3職種別に、支援困難ケースへの対応に求められる技法や体制の必要性について検討し、「チームアプローチの技法」「自治体の後方支援体制」のほかに、社会福祉士は「権利擁護の知識と対応技法」の必要性について強く意識していることを明らかにしている。このように、支援困難事例には、必ずといってよいほど、サービス利用拒否事例が含まれている。しかし、これらの既存研究では、サービス利用拒否事例を抱える地域包括支援センターの社会福祉士が行う具体的な支援の有効性について検討がなされていない。

そこで、本稿の目的を次の2点に設定した。第一に、サービス利用拒否事例に対して、地域包括支援センターの社会福祉士は、どのようなソーシャルワーク実践スキルを活用しているのか、その実態および構造を明らかにする。第二に、社会福祉士が活用するソーシャルワーク実践スキルが、事例の改善度に対して、いかなる関連があるのかを明らかにする。

本稿で扱うサービス利用拒否事例とは、「何らかの介護サービスの利用を拒否している高齢者であり、地域包括支援センターの社会福祉士により、介入援助を必要とすると判断された高齢者の事例」を指すこととする。今回の調査では、回答者である社会福祉士が主観的に該当すると判断したものについては、サービス利用拒否事例として扱うこととした。介護サービスの導入が困難な高齢者が抱える問題を明らかにし、有効な介入技法を検討することは、地域包括支援センターとして今後必要とされるアウトリーチの一助となるのではないかと。

## II 既存研究のレビュー

本章では、介護保険制度が開始されてからの困難事例に関する既存研究を概観する。

### 1. 援助職が対応に苦慮している事例に関する研究のレビュー

畑(2003)吉江・高橋ほか(2004)和気(2005)須加(2007)田場・大湾ほか(2010)杉原・山田ほか(2016)横尾(2018)新井(2018)をレビューした結果、困難事例に共通する

点として、①高齢者が独居生活をしている、②高齢者が認知症や精神障害・知的障害を抱えている、③高齢者が金銭問題を抱えている、④同居家族が精神障害・知的障害を抱えている、⑤家族にキーパーソンがない、⑥医療的支援ができていない、⑦長年、高齢者と家族との関係が悪化していることが明らかとなった。困難事例に対する支援策としては、事例検討にとどまっているものの、①サービス利用を拒否する利用者の「状況定義」が「働く援助者と利用者」というものになるように、援助者が利用者の思いに寄り添うこと、②援助職が、ときには冗談も交えたコミュニケーションをとることで、利用者人間味のある印象をもってもらうことが必要であるという点が明らかとなった。

### 2. 家庭内高齢者虐待に関する既存研究のレビュー

帖地(2019)矢吹・吉川ほか(2016)は、サービス利用拒否事例の中に家庭内高齢者虐待が発生する要素が含まれていることを明らかにしている。サービス利用拒否と家庭内高齢者虐待は関係が深いといえる。そこで、家庭内高齢者虐待の実態に関する既存研究をレビューすることとする。

厚生労働省の調査(2019)によると、養護者による高齢者虐待の相談・通報件数および虐待判断件数は、年々増加傾向にある。虐待する養護者は、①被虐待高齢者の息子(40.3%)、②被虐待高齢者の夫(21.1%)が多い。

何故、息子や夫が虐待をするケースが多いのであろうか。ここでは、一瀬が行った研究を中心に既存研究のレビューを行い、高齢者に対する家族間暴力は何故生じるのか。介護者の心理や家族の仕組みの観点から分析し、ストレス軽減のためのヒントについて考察を行ってみたい。

まず、夫である介護者に目を向けてみよう。一瀬(2001)は、認知症を患う妻を介護している夫の心理を明らかにしている。調査の結果、「この先、自分たちがどのような状況になるのかわからない(82.2%)」「この先、妻の認知症状の変化への対処方法がわからない(77.1%)」「妻が、身の回りのことをできないことに負担を感じる(73.7%)」などのように、将来への不安や、妻の認知症に伴う症状に負担感を抱えていることがわかった。また、一瀬(2004a)は、「介護をしている現在の生き甲斐感は……」という問いかけに対し、夫の63.0%が「介護」と答えており、42.1%の妻よりも介護を生き甲斐の源泉としていることが多い実態を明らかにしている。

「(介護をしている現在,)何よりも今,私がしたいのは……」という問いかけに対し,夫の23.1%が「介護」と答えたのに対し,妻が12.0%となっており,このことから,夫は,介護に対する生き甲斐感が高いことがわかる。別の研究では,生き甲斐感が高いほど,周囲に対する支援要請が抑制され,自らをハイリスクな介護状況に追い込んでいく危険性があることもわかっている(一瀬:2004b)。

次に,息子介護者の実態についての既存研究をレビューする。横瀬(2010)大島(2010)北本・黒田(2019)柴田(2013)によると,息子による虐待には,「同居している未婚の息子」「経済的な課題を抱えていること」「依存的な親子関係があること」という3つの特徴がある。

一瀬(2007a)は,家庭内高齢者虐待の発生頻度の規定要因を検討している。調査の結果,高齢者のADL(日常生活動作)の低下や尿便失禁などのほかに,家族内対立があるほど,虐待発生頻度が高くなり,養護者の感情表出に対する家族成員による支持がみられるほど,虐待発生頻度が低くなるということが明らかとなった。

これらの研究結果より,一瀬(2007b,2009)も参考にしながら,男性介護者のストレス軽減のためのヒントについて述べたい。介護疲れよりも介護に対する生き甲斐感や肯定的価値観が高い男性介護者の場合,①家族関係調整的介入(攻撃的なコミュニケーションパターンの変容),②問題偽解決パターン(問題を解決しようとしてとる対処行動が,かえって問題を長引かせること)の解決,③家族内凝集性の調整,④傾聴や共感という技法を用いた,密着した共生関係の解消,⑤生まれ育った定住家族での価値観が,介護をしている現在の価値観に影響を与えていることへの理解,⑥自己肯定感向上への働きかけとして,介護者の話を共感しながら,傾聴することなどが効果的ではないか。

### 3. ソーシャルワーク実践スキルに関する研究のレビュー

次に,ソーシャルワーク実践スキルに関する既存研究をレビューする。

福島(2005)は,精神保健福祉分野におけるソーシャルワーカーが行うソーシャルワーク実践スキルの活用頻度を明らかにし,ソーシャルワーク実践の評価指標の日本版の作成を試みている。福島は,「ソーシャルワーク実践スキル」を「ソーシャルワークの価値を基盤に行う特別な知識や訓練を要する行動(言動)」と操作的

に定義した(福島2005:24)。そして,266名の精神保健福祉分野のソーシャルワーカーを対象とし,37項目にわたるソーシャルワーク実践スキルの活用頻度を明らかにしている。高い頻度で活用しているソーシャルワーク実践スキルは,「利用者と信頼関係を築くために共感を示す」「利用できる事業やサービスについての情報を提供する」「利用者の抱える問題を具体的な言葉で表現する」「サービスを調整するために他の施設・機関とネットワークづくりをする」「情緒的(心理的)サポートをする」の5項目であった(福島2005:133)。

一瀬(2013)は,家庭内高齢者虐待発生事例の家族システム内機能や構造の変容に対して,社会福祉士が活用する効果的なソーシャルワーク実践スキルを検討している。特に着目すべき結果として,「介護家族の公的サービスの利用状況の改善」「公的サービスや援助職の介入への家族成員の抵抗感の改善」という項目からなる『公的サービスの利用促進や援助職による援助に対する抵抗感の改善』因子に対し,「養護者と信頼関係を築くために共感を示した」「養護者をよく理解していることを示すため,相手の考えや感情を反映した」「養護者とストレスを解消する方法をともに考えた」など14項目からなる『虐待する養護者に情緒的支援・情報提供するソーシャルワーク実践スキル群』因子が,正の規定要因となっていることが挙げられる。

### 4. 仮説の提示

以上の既存研究のレビュー結果を踏まえて,本稿での仮説を提示する。

「高齢者と信頼関係を築くために共感を示した」「高齢者とストレスを解消する方法をともに考えた」「高齢者の埋もれた感情表出を助けるため優しく質問した」「高齢者があるがままに受け入れられていると感じられるようにした」など『高齢者に情緒的支援するソーシャルワーク実践スキル群』は,『サービス利用拒否事例の,サービス利用に対する拒否感の改善度』に対して,正の相関を示すのではないか。

### III 調査方法

調査対象者は,A県・B県・C県に配置されている地域包括支援センター391箇所に配置されている社会福祉士391名である。関西福祉大学社会福祉学部倫理審査委員会の承認後(承認番号:関福大発第31-0752号),無記名による郵送調査を実施した。調査期間は,2019年8

月10日から2019年9月20日までとした。アンケート調査の目的、返信方法（機関名も含めて無記名であること）、調査票の保存方法、アンケート調査集計結果の送付などに関する説明を明記した依頼文書と、アンケート調査票とともに送付し、同意の得られた人から返信を得た。127名から返信があったが、本研究の目的を鑑みて、社会福祉士の資格の有無についての回答がない、もしくは社会福祉士の資格がないと回答したケースを省き、分析対象を121名（有効回答率30.9%）とした。基本的属性を表1に示す。

表1 回答者の基本的属性

(n = 121)

回答者の性別	男性 51名 (42.1%) 女性 69名 (57.0%) 未回答 1名 (0.8%)
回答者の年齢	平均年齢 39.25 ± 9.15 歳 20歳代：15名 (12.4%) 30歳代：52名 (43.0%) 40歳代：30名 (24.8%) 50歳代：16名 (13.2%) 60歳代：1名 (0.8%) 未回答：7名 (5.8%)
回答者の相談経験年数	平均経験年数 8.63 ± 5.75 年 1年未満：4名 (3.3%) 1年以上5年未満：36名 (29.8%) 5年以上10年未満：28名 (23.1%) 10年以上15年未満：27名 (22.3%) 15年以上20年未満：18名 (14.9%) 20年以上：3名 (2.5%) 未回答：5名 (4.1%)

#### IV 分析結果

##### 1. サービス利用拒否事例に対し社会福祉士が活用するソーシャルワーク実践スキルの構造

単純集計結果については一瀬（2020：23）に掲載しているが、ここで再掲することとする。サービス利用拒否事例に対して、社会福祉士がいかなるソーシャルワーク実践スキルを用いるのかを明らかにするために、「あなたは、次にあげる援助行動をどのくらいの頻度で行ったかを教えてください」という15項目からなる質問に対し、「よくそうしていた」「時々そうしていた」「ほとんどしなかった」「全くしなかった」という4件法で回答を求めた。活用頻度が高かった項目は、①「高齢者と信頼関係を築くことができるように、話を何度も聴いた（97.5%）」②「高齢者と信頼関係を築くことができるように、何度も高齢者宅を訪問した（96.7%）」③「これまで高齢者がとってきたコミュニケーション方法や行

動を否定せず、受け込むように努力した（96.7%）」④「サービス拒否が発生するのは、どのような場面であるのか、どのような理由が背景にあるかという点について高齢者の認識度合いを確かめた（90.1%）」⑤「他職種と連携をして、訪問や面接を行った（89.1%）」という5項目であった。

さらに本稿では、ソーシャルワーク実践スキルの構造を明らかにするために、因子分析を行った。ソーシャルワーク実践スキルに関する15項目について、主因子法による因子分析（バリマックス回転）を行った。また、Cronbach  $\alpha$  信頼性係数の算出による内的統合性の検討を行った。因子数は、固有値1以上の基準を設け、さらにスクリープロットと解釈可能性をもとに判断した。いずれの因子においても因子負荷量が0.40以下のものを削除し、再度因子分析を行った。その結果、11項目3因子が抽出された（表2）。

まず、第1因子は、「高齢者のストレスに対する反応の仕方が、同時にストレスを持続させる結果となっていることを理解できるように仕向けた」「新たに学んだ問題解決技能を、高齢者が実際の生活場面で練習できるよう手助けした」「高齢者がこれまでの生活を乗り切った対処方法の中で、効果的であった点をとともに見出すようにした」「自分の問題行動を処理したり、コントロールする方法を高齢者に伝えた」「高齢者が育った家族における人間関係や価値観が、今抱えている価値観や行動に影響を及ぼしていることを理解させた」「高齢者が新たな問題発生の危険がある状況を予測できるよう手助けした」という6項目からなり、『問題解決能力対処向上ソーシャルワーク実践スキル』因子と名付けた ( $\alpha = .839$ )。

第2因子は、「高齢者と信頼関係を築くことができるように、話を何度も聴いた」「高齢者と信頼関係を築くことができるように、何度も高齢者宅を訪問した」「これまで高齢者がとってきたコミュニケーション方法や行動を否定せず、受け込むように努力した」という3項目からなり、『信頼関係構築ソーシャルワーク実践スキル』因子と名付けた ( $\alpha = .784$ )。

第3因子は、「他職種と何度もカンファレンスの機会を持った」「他職種と連携をして、訪問や面接を行った」という2項目からなり、『他職種との連携強化ソーシャルワーク実践スキル』因子と名付けた ( $\alpha = .822$ )。各因子の平均スコアは、『信頼関係構築ソーシャルワーク実践スキル』因子 (3.61)、『他職種との連携強化ソーシャルワーク実践スキル』因子 (3.30)、『問題解決能力対処

向上ソーシャルワーク実践スキル』因子（2.53）の順で高かった。

表2 ソーシャルワーク実践スキルの因子分析結果

項目	『問題解決能力対処向上ソーシャルワーク実践スキル』因子	『信頼関係構築ソーシャルワーク実践スキル』因子	『他職種との連携強化ソーシャルワーク実践スキル』因子
高齢者のストレスに対する反応の仕方が、同時にストレスを持続させる結果となっていることを理解できるように仕向けた。	.805	.055	.082
新たに学んだ問題解決技能を、高齢者が実際の生活場面で練習できるよう手助けた。	.775	-.005	.012
高齢者がこれまでの生活を乗り切った対処方法の中で、効果的であった点をともし見出すようにした。	.714	.190	.168
自分の問題行動を処理したり、コントロールする方法を高齢者に伝えた。	.655	.180	.121
高齢者が育った家族における人間関係や価値観が、今抱えている価値観や行動に影響を及ぼしていることを理解させた。	.604	-.058	-.033
高齢者が新たな問題発生の危険がある状況を予測できるよう手助けた。	.513	.050	.112
高齢者と信頼関係を築くことができるように、話を何度も聴いた。	.050	.878	.097
高齢者と信頼関係を築くことができるように、何度も高齢者宅を訪問した。	-.039	.847	.170
これまで高齢者がとってきたコミュニケーション方法や行動を否定せず、溶け込むように努力した。	.162	.490	.131
他職種と何度もカンファレンスの機会を持った。	.188	.210	.895
他職種と連携をして、訪問や面接を行った。	.056	.159	.727
因子寄与	2.884	1.873	1.448
因子寄与率	0.262	0.170	0.131
累積因子寄与率	0.262	0.432	0.563

因子抽出法：主因子法

回転法：Kaiserの正規化を伴うバリマックス法

a.5回の反復で回転が収束した。

## 2. 社会福祉士の介入による高齢者の生活状況の改善度の構造

サービス拒否がみられた高齢者の事例が、地域包括支援センターの社会福祉士の介入によっていかなる改善を示したかについて、その構造を明らかにするために、因子分析を行った。

高齢者の生活の改善度に関する10項目について、主因子法による因子分析（バリマックス回転）を行った。また、Cronbach  $\alpha$  信頼性係数の算出による内的統合性の検討を行った。因子数は、固有値1以上の基準を設け、さらにスクリープロットと解釈可能性をもとに判断した。いずれの因子においても因子負荷量が0.40以下のものを削除し、再度因子分析を行った。その結果、10項目3因子が抽出された（表3）。

第1因子は、「高齢者に対する家族成員の手段的サポート」「家族内（親族を含む）の介護役割配分状況」「介護に対する家族成員のまとまり具合」「高齢者との家族

成員とのコミュニケーションパターン」「高齢者の感情表出に対する家族成員の情緒的支持」「高齢者が家族における価値観に縛られる様子」という6項目からなり、『家族の介護状況改善』因子と名付けた（ $\alpha = .815$ ）。第2因子は、「高齢者の公的サービスの利用状況」「高齢者の公的サービスや援助職の介入への抵抗感」という2項目からなり、『高齢者の公的サービスや援助職の介入に対する抵抗感改善』因子と名付けた（ $\alpha = .878$ ）。第3因子は、「サービス拒否の原因についての高齢者の認識度合い」「高齢者のサービス拒否をしていることに対する認知」という2項目からなり、『サービス拒否に対する認知度合い改善』因子と名付けた（ $\alpha = .742$ ）。各因子の平均スコアは、『高齢者の公的サービスや援助職の介入に対する抵抗感改善』因子（3.78）、『サービス利用拒否に対する認知度合い改善』因子（3.50）、『家族の介護状況改善』因子（3.38）の順で高かった。

表3 介入後の事例の改善度合いの因子分析結果

項目	『家族の介護状況改善』因子	『高齢者の公的サービスや援助職の介入に対する抵抗感改善』因子	『サービス利用拒否に対する認知度合い改善』因子
高齢者に対する家族成員の手段的サポート	.848	.245	.074
家族内（親族を含む）の介護役割配分状況	.755	.302	.081
介護に対する家族成員のまとまり具合	.723	-.037	.090
高齢者と他の家族成員とのコミュニケーションパターン	.691	.071	.240
高齢者の感情表出に対する家族成員の情緒的支持	.571	.266	.178
高齢者が家族における価値観に縛られる様子	.471	.198	.310
高齢者の公的サービスの利用状況	.112	.897	.023
高齢者の公的サービスや援助職の介入への抵抗感	.250	.653	.179
サービス利用拒否の原因についての高齢者の認知度合い	.186	.153	.930
高齢者のサービス利用拒否していることに対する認知	.111	.030	.565
因子寄与	2.959	1.522	1.422
因子寄与率	0.2959	0.1522	0.1422
累積因子寄与率	0.2959	0.4481	0.5903

因子抽出法：主因子法  
 回転法：Kaiser の正規化を伴うバリマックス法  
 a4 回の反復で回転が収束した。

表4 相関分析結果

改善状況因子	『家族の介護状況改善』因子	『高齢者の公的サービスや援助職の介入に対する抵抗感改善』因子	『サービス利用拒否に対する認知度合い改善』因子
ソーシャルワーク実践スキル因子			
『問題解決能力対処向上ソーシャルワーク実践スキル』因子	.148	-.022	.233*
『信頼関係構築ソーシャルワーク実践スキル』因子	.069	.294**	-.040
『他職種との連携強化ソーシャルワーク実践スキル』因子	.137	.100	.178

p\*\* < .01 p\* < .05

### 3. 高齢者の生活実態の改善度と社会福祉士のソーシャルワーク実践スキルとの相関分析

高齢者の生活実態の改善度3因子と社会福祉士が活用したソーシャルワーク実践スキル3因子との相関分析結果を、表4に示す。相関分析の結果、高齢者の生活実態の改善度の第2因子である『高齢者の公的サービスや援助職の介入に対する抵抗感改善』因子と社会福祉士が活用したソーシャルワーク実践スキルの第2因子である『信頼関係構築ソーシャルワーク実践スキル』因子との間に正の相関がみられた。また、高齢者の生活実態の改善度の第3因子である『サービス利用拒否に対する認知度合い改善』因子と社会福祉士が活用したソーシャルワーク実践スキルの第1因子である『問題解決能力対処向上ソーシャルワーク実践スキル』因子との間に正の相関がみられた。

### V 総合的考察および結論と今後の研究課題

本稿の主な目的は、サービス利用拒否状態にある高齢者の生活実態の改善度に対して、地域包括支援センターの社会福祉士が活用するソーシャルワーク実践スキルが、いかなる作用を及ぼしているのかを明らかにし、サービス利用拒否事例に対する社会福祉士の支援の糸口を探ることであった。

分析の結果、まず、『信頼関係構築ソーシャルワーク実践スキル』因子は、『高齢者の公的サービスや援助職の介入に対する抵抗感改善』因子と正の相関関係を示しており、サービス利用拒否にある高齢者の生活実態の改善に役立っていることが明らかとなった。本稿での分析の結果、仮説は、立証されたといえる。

家庭内高齢者虐待発生事例の既存研究のレビューの結果と、前述した一瀬（2013）の分析結果を合わせて考察すると、サービス利用拒否をしている高齢者に寄り添い、その話に耳を傾け、共感しながら話をすることが、支援を申し出る援助職に対してかたくなになっている高齢者

の「状況定義（須加 2007）」を、「偉そうに援助を申し出る人」というものから「話を聞いてくれる人」というものに変化させることにもっとも影響を及ぼすと考えられる。福島(2005)の研究においても、『信頼関係構築ソーシャルワーク実践スキル』は、精神保健福祉領域のソーシャルワーカーがもっとも多く用いるソーシャルワーク実践スキルとなっており、傾聴・共感という介入・面接技法が、支援対象者の心をほぐす基盤となっているといえる。社会福祉士が最初に行うべきことは、「この人には自分のことを話してもいい」と感じてもらい、信頼関係の構築をすることなのである。サービスを拒否する高齢者と信頼関係を築くための傾聴技法とはいかなるものかについて考察したい。

社会福祉士をはじめとする援助職には、第1に、「社会福祉士は豊富な知識と技術を持っている専門家であり、サービス利用を拒否する高齢者は、社会的弱者である」という力関係を打破する技法が必要である。「お家で飼われている犬、とてもかわいい目をしていますね」「お庭に咲いている花がとてもきれいですね」など、高齢者の環境にも目を配り、余裕をもった声かけをすることで、「偉そうな援助職」という印象を「優しくて話しかけやすい人」という印象に変えるような働きかけが重要である。第2に、「サービスを拒否している高齢者は困りもの」というレッテルをはずし、「サービス利用を拒否するという行動の背景には、いかなる真のニーズが隠されているのか」という真のニーズを明らかにするような面接技法が重要となってくるのではないかと考える。サービスを拒否する高齢者は、「頭が痛い」といったように自分の状況を身体の問題として訴える場合もあるだろうし、「勝手に入ってくる人に対して暴力を振るう」などして訴えるかもしれない。しかし、そういったサインを援助者である社会福祉士が見極め、「他人さんに頼ることなく、ご自分で生きていきたいという思いが強いのですね。そういった強さをお持ちなのですね」などと、高齢者の感情を言語で表現することで、高齢者の思いを「受け止める」ことが必要なのではないだろうか。そうすることで、高齢者の抱える症状や問題となっている行動が軽減したり、消失したりする場合もあると考える。第3に、「問題を抱える高齢者」を困りものであるという考えから、「どうかして自分たちで暮らしていきたいという強い生命力をもっている人」といったように、高齢者やその家族がもっている長所や力を見出すというエンパワメントの視点が必要ではないかと考える。そのため

には、高齢者が話す言葉を要約したり、「これまでに生活を乗り切ってきたのは、どういった工夫をされてきたからなのですか」などの、高齢者やその家族の対処能力を見極めるような質問技法を用いることも効果的なのではないかと考える。このような傾聴・共感の技法が、サービス利用拒否事例の高齢者に対する面接技法として必要ではないか。

次に、本稿の分析で明らかとなった第2の知見は、「高齢者がこれまでの生活を乗り切った対処方法の中で、効果的であった点をともし見出すようにした」「高齢者のストレスに対する反応の仕方が、同時にストレスを持続させる結果となっていることを理解できるように仕向けた」「自分の問題行動を処理したり、コントロールする方法を高齢者に伝えた」などの『問題解決能力対処向上ソーシャルワーク実践スキル』因子は、「サービス利用拒否をしていることに対する認知」「サービス拒否の原因についての高齢者の認知度合い」という『サービス利用拒否に対する認知度合いの改善』因子と正の相関関係を示しているということであった。この技法もまた、高齢者の持っているパワーや長所を高齢者ととも考えようとするソーシャルワーク実践スキルとなっており、援助者である社会福祉士が問題解決方法を提示するというよりも、高齢者自身が持っているパワーや長所を用いたり、強めたりすることで、サービスを拒否しているという状況を改善させることにつながっているといえる。

今回の分析により、サービス利用拒否をする高齢者の事例に対する効果的な援助方法が明らかとなったことは、今後、地域包括支援センターの社会福祉士が、サービス利用拒否事例を見出すためのアウトリーチを行う際にも、社会的意義が大きいといえる。一方で、研究の限界もある。まず1つは、回答者の主観によりサービス利用拒否事例とせざるを得ず、明確な定義をすることが困難であったという点で限界があったことである。次に、今回は横断的調査であったため、初動期・展開期・終結期という介入の時間的軸によって、効果が異なる点を追求できなかったことである。この課題を解明するためには、質的帰納的研究を行うことが必要であると考えられる。第3に、調査対象地域が3県と限定的であったことである。今後、全国を対象を広げるなどして、今回の結果の妥当性を検討する必要がある。また、今後は、このような支援困難事例を検討する場となる地域ケア会議のあり方やその効果について、さらなる検討を重ねていくことが今後の研究課題として挙げられる。

<謝辞>

この場をお借りしまして、本調査にご協力いただきました方々に、心よりお礼申し上げます。

<引用・参考文献>

新井康友「在宅における認知症高齢者への支援困難事例に関する一考察」『地域ケアリング』Vol.20 No.7, 2018年, 57～59ページ。

福島喜代子『ソーシャルワーク実践スキルの実証的研究－精神障害者の生活支援に焦点をあてて－』, 筒井書房, 2005年。

畑智恵美「困難事例をカンファレンスでどうあつかうか」『介護支援専門員』Vol.5 No.1, 2003年, 25～30ページ。

一瀬貴子「在宅痴呆症高齢者に対する老老介護の実態とその問題－高齢男性介護者の介護実態に着目して－」『家政学研究』Vol.48 No.1, 2001年, 28～37ページ。

一瀬貴子「『介護の意味』意識からみた、高齢配偶介護者の介護特性－高齢男性介護者と高齢女性介護者との比較－」『関西福祉大学研究紀要』第7号, 2004年a, 75～90ページ。

一瀬貴子「高齢家族介護者の『ストレス発生過程』に及ぼす『介護に対して抱く生き甲斐感』の影響－ストレス因果モデルに従ったパス解析による規定要因分析－」『関西福祉大学研究紀要』第7号, 2004年b, 91～107ページ。

一瀬貴子「虐待が発生している家族集団の家族機能的適応能力と虐待発生頻度との関連」『関西福祉大学研究紀要』第10号, 2007年a, 169～177ページ。

一瀬貴子「高齢者を対象としたソーシャルワークに関する事例検討－家庭内高齢者虐待発生事例に対する介入技法－」三好明夫・西尾孝司編著『高齢者福祉学－介護福祉士・社会福祉士の専門性の探究－』, 学文社, 2007年b, 121～139ページ。

一瀬貴子「高齢者介護家族のストレス分析－家族システム論的見地から－」関西福祉大学社会福祉研究会編『現代の社会福祉－人間の尊厳と福祉文化－』, 日本経済評論社, 2009年, 125～144ページ。

一瀬貴子「家庭内高齢者虐待発生事例の家族システム内特性に対する社会福祉士が活用するソーシャルワーク実践スキルの効果」『関西福祉大学社会福祉学部研究紀要』第17巻第1号, 2013年, 17～26ページ。

一瀬貴子「介護サービス利用拒否事例に対する社会福祉士の地域包括ケアにおけるマネジメント機能に関する基礎的研究」『関西福祉大学研究紀要』第23巻, 2020年, 21～29ページ。

北本さゆり・黒田研二「データから見た息子介護者の社会的背景」『人間健康研究科論集』第2巻, 2019年, 1～22ページ。

厚生労働省「平成29年度『高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律』に基づく対応状況等に関する調査結果」, 2019年, 1～15ページ。

村上信・濱野強・藤澤由和「高齢者のケアマネジメントの現状と課題－事例検討会における支援困難事例を通して」『新潟医療福祉学会誌』7巻1号, 2007年, 43～50ページ。

大島康雄「息子による高齢者家庭内虐待に関する一考察」『北星学園大学大学院論集』(1) 2010年, 127～140ページ。

下地幸子・安仁屋優子・長嶺絵里子・佐久川政吉「認知症支援事例から始まる小地域と大学との協働による地域包括ケアシステム構築の試み(第1報)：介入準備期におけるZ区の強みと課題」『名桜大学総合研究』No.28, 2019年, 69～78ページ。

柴田益江「高齢者に対する家庭内虐待の発生メカニズムに関する研究」『名古屋柳城短期大学研究紀要』第35号, 2013年, 25～37ページ。

須加美明「サービスを拒む利用者との関係形成」『社会関係研究』第12巻第1号, 2007年, 119～132ページ。

杉原百合子・山田裕子・小松光代・山縣恵美・岡山寧子「認知症の人の意思決定における介護支援専門員の支援に関する文献レビュー」『同志社看護』Vol.1, 2016年, 29～37ページ。

田場由紀・大湾明美・佐久川政吉・呉地祥友里「対応困難事例の事例検討による援助者の変化が援助関係の形成に与える影響－在宅要介護高齢者の援助プロセスを通して－」『沖縄県立看護大学紀要』11号, 2010年, 59～63ページ。

帖地節子・馬場みちえ・吉永一彦「在宅高齢者における虐待要因と兆候からみた虐待発生予測の検討」『福岡大学医学紀要』46巻2号, 2019年, 63～74ページ。

和気純子「高齢者ケアマネジメントにおける困難ケース－ソーシャルワークからの接近－」『人文学報』No.351(社会福祉学21), 2005年, 99～121ページ。

和気純子「支援困難ケースをめぐる3職種の実践とその異同－地域包括支援センターの全国調査から－」『人文学報』No.484(社会福祉学30), 2014年, 1～25ページ。

矢吹知之・吉川悠貴・阿部哲也・加藤伸司「認知症家族介護者における高齢者虐待の蓋然性自覚の生起要因－介護者と被介護者の続柄および性別による検討－」『老年社会科学』第37巻第4号, 2016年, 383～396ページ。

山口麻衣「地域包括支援センターにおける介護者支援の課題－介護者支援の困難性に焦点をあてて－」『ルーテル学院研究紀要』No.52, 2018年, 1～12ページ。

横尾恵美子「認知症高齢者が地域で豊かに暮らしていくための介護支援専門員の役割」『地域ケアリング』Vol.20 No.6, 2018年, 54～59ページ。



横瀬利枝子「介護施設利用に到るまで－認知症の母親への息子の対応－」『生命倫理』Vol.20 No.1, 2010年, 76～84ページ.

吉江悟・高橋都・齋藤民・甲斐一郎「同居家族が問題の主体となる高齢者在宅介護の対応困難事例の現状－長野県 A 市の行政保健師へのインタビューから－」『日本公衆衛生雑誌』第 51 巻第 7 号, 2004 年, 522～529 ページ.

吉岡京子「地域包括支援センターにおける高齢者の支援困難事例に関する文献レビュー－2005～2017年に発表された論文に焦点を当てて」『日本地域看護学会誌』vol.22 No.2, 2019年, 79～88 ページ.