

## デイサービスにおける支援効果と支援技能

鈴木みな子<sup>1)</sup> 都崎 博子<sup>2)</sup> 鷹部屋宏平<sup>3)</sup> 黒巢 照美<sup>4)</sup> 比嘉 充吉<sup>5)</sup>  
伊藤 直子<sup>6)</sup> 千葉 智之<sup>7)</sup> 小川 正幸<sup>8)</sup> 織田つや子<sup>9)</sup>

### The Effect and The Skill of Day Service to Support Elderly with Handicaps

Minako Suzuki<sup>1)</sup>, Hiroko Tsuzaki<sup>2)</sup>, Kohei Takabeya<sup>3)</sup>, Terumi Kurosu<sup>4)</sup>, Mitsuyoshi Higa<sup>5)</sup>  
Naoko Ito<sup>6)</sup>, Tomoyuki Chiba<sup>7)</sup>, Masayuki Ogawa<sup>8)</sup>, Tsuyako Oda<sup>9)</sup>

#### 要約：

デイサービスの支援効果について、利用者インタビューを行いグランデッドセオリー法を用いて、利用者が認知する支援効果15項目を導き出した。次に、その支援効果を生み出している因子について「物理的環境誘因」「人的環境誘因」「運営システム環境誘因」の3側面から誘因分析を行い、デイサービスにおいて実践されている職員の支援技能の体系と構造について考察した。障害が不利にならずに活動に参加できる環境整備や人々と交流を促す多様なコーナー作りなどの物理的環境づくり、職員による対人援助技術と当事者間の相互支援、利用システムや職員体制などの運営システムのあり方の3側面の支援環境が相乗的に作用しあって、デイサービスの支援効果をうみだしている構造を明らかにした。

キーワード：デイサービス、利用者インタビュー、自立支援、支援効果、支援技能

#### 1. デイサービス事業の発展経過と本研究の目的

デイサービスは、全国に先駆けて東京都が1974 (S49) 年に補助事業を開始したことに始まり、高齢者福祉対策が入所中心のサービスから在宅サービスへと大きくシフトしていく1980年代直前の1979年に国によって制度化が行われ、全国的な展開が開始された。その後、1989 (H1) 年のゴールドプランにおいては、デイサービスはホームヘルプサービス、ショートステイサービスと並んで在宅3本柱の重点施策となり、整備目標値1万ヶ所が掲げられ、施設は増加していった。1990 (H2)

年には全国977ヶ所であったデイサービスセンターは2000 (H12) 年の介護保険制度開始時には8,037ヶ所に増えている<sup>[1]</sup>。その後の介護保険制度下では、「通所介護事業」と名称が変わり、事業内容は、従来の①基本事業（生活指導、日常生活動作、養護、家族介護者教室、健康チェック、送迎）、②通所事業（入浴サービス、給食サービス）、③訪問事業（入浴サービス、給食サービス、洗濯サービス）の組み合わせによる体系から、「日常生活上の世話、機能訓練、相談援助等の生活指導、に入浴、給食、送迎が加算」される単一類型になった。介護保険制度以前の東京都においては、

- 1) 浦和大学総合福祉学部 Faculty of Comprehensive Welfare, Urawa University
- 2) 三鷹市高齢者センターいちょう苑 Ichoen Day Service Center for The Elderly
- 3) 幸町デイサービスセンター Saiwaicho Day Service Center for The Elderly
- 4) 東村山市北部地域包括支援センター Northern Higashimurayama Home Care Support Center
- 5) 池上高齢者在宅サービスセンター Ikegami Day Service Center for The Elderly
- 6) 向丘高齢者在宅サービスセンター Mukogaoka Day Service Center for The Elderly
- 7) 昭島市高齢者在宅サービスセンター愛全園 Aizenen Day Service Center for The Elderly
- 8) 親の家デイサービスセンター Oyanoie Day Service Center for The Elderly
- 9) 浦和大学短期大学部非常勤講師 Department of Care Welfare, Urawa University

デイサービス事業は高齢者在宅サービスセンター事業と呼ばれ、国の事業の他に、老人保健法による機能訓練事業やショートステイ事業、相談事業も含まれ、高齢者在宅サービスセンターは地域に暮らす要介護高齢者にとってまさしくセンター的機能を果たす存在であった。そのような時代のデイサービスから比べると、介護保険制度下での通所介護事業は、サービスメニューが縮小されて日帰り介護という性格が強調され、相談機能は居宅介護支援事業との関係で限定化され、より介護者の負担軽減目的が強調されるようになったと言える。その後、介護保険制度の経過とともに、施設数は2001（H13）年には9,138ヶ所、2003（H15）年には12,498ヶ所、2005（H17）年には17,652ヶ所に増加し<sup>[2]</sup>、民間事業者の参入、介護度のより重度な利用者の増加、1日の利用者受入数の拡大、利用者による利用回数や時間の選択、などが進む一方、介護給付額は低く経営の厳しさを加速させている。しかし、介護保険制度の居宅サービスの中でもデイサービスの利用度は高く、要介護1では38.1%、要介護2では41.6%の利用度がみられ<sup>[3]</sup>、人気のあるサービスといえる。その理由として、他サービスの利用料金と比べると比較的低額で、介護者が定期的に1日のまとまった時間を介護からはなれる事ができ、機能訓練や生きがい活動を含め、入浴や食事、送迎もひっくるめて受けられる便利なサービスとして利用者に受け止められているのではなからうか。また、2006（H18）年の介護保険制度改革においては、介護予防通所介護が要支援1・2の利用者を対象に別立てとなり、運動機能向上や栄養改善などによる介護予防効果が一層期待されるところとなった。

このように、デイサービスは時代の要請のなかで、利用対象や事業内容、利用システムが変化してきているが、通所する高齢者自身にとってもデイサービスの利用効果は大きい。事業創設時から「閉じこもり予防」「介護予防」「通所形態という外出効果」「生活の活性化」「仲間作り」「趣味生きがい作り」などのデイサービス特有の利用効果は変わらぬ評価を得ているといつて良いのではなからうか。「利用当初は家族に勧められて嫌々ながら通所していた利用者が、1、2ヶ月経過するうちに、自分から進んで楽しみに通うようになり、

心身ともに生き生きとして在宅生活の継続が図られる」姿をデイサービス職員は、経験的に理解しており、ホームヘルプサービスなどとは異なるグループワークの援助技術を駆使している。しかし、デイサービスの支援効果やデイサービス職員の専門性、支援効果と専門技術との関係については、経験知としてわかっているにもかかわらず、客観的な検証作業は遅れている。

筆者らは、デイサービスを利用する高齢者をサービス対象としてみるのではなく、サービス利用により問題解決を行う主体者として捉える視点から、利用する当事者へのインタビュー調査を2003～4年に行い、利用者によって認知されたデイサービスの支援効果内容を明らかにした<sup>[4]</sup>。また、2005年からは、支援効果を生み出す誘因を分析することにより、デイサービス職員のどのような支援技能が支援効果に結びついているのかを明らかにする試みを行ってきた。デイサービスが他のサービスと異なる独自の支援効果は何か、そこで求められる職員の支援技法は何か、を理解することは、居宅サービス計画や通所介護計画を作成する上で、アセスメントによって導かれた個々のニーズにどのような働きかけを行えば良いのかを特定し、根拠のある客観的なサービス提供を行っていくことをより可能にする。また、デイサービス職員の技能開発において何を学習すべきかが明らかになっていく。本研究はデイサービスにおけるスキル研究であり、ソーシャルワークスキルの枠組みが基盤になっている。今回得られた結果は、仮説の域を出ないものではあるが、デイサービスの支援技能の体系<sup>[5]</sup>及び構造を明らかにするための第一歩となりうるものであると考える。

## 2. 利用者インタビューから明らかになったデイサービスの支援効果

筆者らは、2003年8月～2004年1月に、東京にある11ヶ所のデイサービスセンターにおいて、50人の利用者へのインタビューを行い、グランデッドセオリーの手法を用いて利用者がデイサービスの支援効果について語ったセンテンスからカテゴリー化し、表1のような15項目の支援効果を導き出した。

## &lt;調査概要&gt;

調査目的	利用者である要介護高齢者が認知する支援効果項目を洗い出し、当事者側からの支援効果概念を明らかにする。
調査方法	利用者への半構造化インタビューによる質的調査
調査対象	東京都社会福祉協議会センター部会の会員施設のうち調査協力の了解が得られたデイサービスセンター11ヶ所の利用者50人
調査者	研究者 2 デイサービス現役職員及びOB 5 社協職員 2 計9人
調査場所	利用者の通所するデイサービスセンター

## &lt;分析方法&gt;

①利用者へのインタビュー (40～50分)「デイサービスがあなたの生活の役に立っているところはどんなところですか」→②録音を文字に変換し、支援効果を語っているセンテンスを抜き出して分析シートに落とし込む(分析シートの項目:「どのような背景ニーズ」があり、「どのようなサービス要素」によって、利用者は「どのように支援効果として認知」したか)→③利用者の会話から洗い出された支援効果をカテゴリー化

## &lt;分析事例&gt;

男性, 76歳, 要介護3 (脳梗塞による片麻痺), 妻が介護, 通所期間8年  
利用者「考えてみると、やっぱり家内も少しは楽になれるということがありまして・・・介

護サービスのあれで・・・。家内も体が弱くていろいろな病気をしたんです。私が倒れてから介護しているうちに倒れまして・・・」

調査者「ご心配でしたね。」

利用者「白内障とか結石とかいろいろありまして。体が弱いものですから、少しでも楽させてやりたいと思うのですが。私がどこかに泊まって自由にすることとできませんので、日中だけでもこうして私がここに來れるようにして。そして私もこういうところなら自由に勉強ができるし、みんなとも話し、そしたら女房も助かると思って。みんないい先輩ばかりおりまして、職員さんがみんなよくしてくれますので。本当にそれで助かっているわけです。」



「本人が語る支援効果の背景」

自宅では、体の弱い妻が介護しており、介護疲れで倒れたこともある

「その支援効果を生み出しているサービス要素」

日中、定期的にデイサービスで自分が過ごすことで、妻を自分の世話から解放してやれること

「本人が認知している支援効果」

妻に少しでも楽させてやりたい、という介護者の健康への気遣いを形に表せる。

「支援効果センテンス」

体の弱い家内に少しでも楽させてやりたい

表 1 ユーザーインタビューから導き出されたデイサービス支援効果カテゴリー

大項目	中項目	小項目
01 生活の基盤が整えられる	01 食事サービスを受けられる	01 大勢で会食するので楽しく食欲がわく
		02 年寄り向きの、栄養バランスの良い食事内容
		03 自宅での食事改善につながった
		04 個人の身体の状態や嗜好に配慮した食事
		05 準備や後片付けをしなくて済む
	02 外出の機会が得られる	01 安心して無理なく行ける外出先である
		02 外の世界、季節や自然に触れられる
	03 自宅以外に過ごせる場所がある	01 ずっと通える場所
		02 気を使わずにいられる場所
		03 家族から離れて過ごせる場所
		04 自宅の近くに利用施設がある
		05 自由な過ごし方を決められる
	04 送迎サービスを受けられる	01 送迎サービスがあるので、デイサービスに参加できる
		02 送迎サービスが支えになって、通い続けられることができる
		03 送迎車内での交流がある
02 介護サービスがあり、在宅生活を継続していく希望や安心感を持てる	01 入浴サービスを受けられる	01 自宅では入れないお風呂に入れる
		02 安全で快適な入浴サービスを受けられる
		03 家族に気兼ねなく入浴できる
	02 行き届いた世話をしてもらえる	01 小さな変化にも気づく見守りがある
		02 何から何までしてもらえる
	03 職員の対応が専門的である	01
03 健康な生活が送れる	01 血圧を測ってもらい体調変化がわかる	01
	02 健康への関心や意識が高まる	01
	03 健康に関する相談ができ助言がもらえる	01
	04 デイサービスに通うことで健康でいられる	01 デイサービスに来て具合が良くなった
		02 寝たきりにならないように、デイサービスに通う
	05 生活リズムができる	03 頭を使う機会になる
04 主体性や意欲のある生活をつくりだす	01 通所日には自分から準備する	01
	02 休まずに通い続ける事が目標になる	01
	03 センターで過ごす時間は充実感がある	01 やることがあって有意義な時間を送れる
		02 家にいるより気が紛れて良い
	04 1週間の残りの日にも張りが出る	01 次の通所日を楽しみに待つ
		02 通所した翌日は気楽に家ですごせる
	05 将来への希望がわいてきた	01
05 リハビリ効果がある	01 地域で継続したリハビリが受けられる	01 リハビリを受けたことでADLが向上した
		02 リハビリ継続のお陰で在宅生活が続けられた
		03 専門家による指導がうけられる
		04 痛みが軽減される
		05 辛いリハビリが楽しくできる
		06 心のリハビリになる
	02 体操プログラムが体に良い	01
	03 センターでの生活そのものがリハビリになる	01 手工芸等の多様なプログラム活動を行う事がリハビリになる
		02 歩く機会や活動量が多くなり、体力がつく
	04 センターはバリアフリーなので自立度が高まる	03 話をする機会が多くなり、言語障害が改善された
		01 安心して歩ける環境などで歩行の自立が促進される
06 趣味や生きがいがあった	01 趣味活動の楽しさに出会えた	02 設備が整っているので自立動作が促進される
		01
		01 初めて趣味活動を体験して楽しい
		02 多様な活動種目を選択できるのが楽しみ
		03 自分にも無理なく取り組めるように教えてくれる
	02 昔やっていた趣味を再び始められた	04 作り出す喜びが味わえる
		05 日常生活でも興味の幅が広がった
		01
	03 レクリエーション活動が楽しい	01
	04 季節行事が1年を過ごす目標になる	01
	05 作品を発表する機会が励みになる	01
	06 教わった手工芸を自宅でも楽しんでいる	01
	07 趣味活動のできる環境がある	01
	08 安く教われる	01

07	何歳になっても学習し成長する機会が必要	01	学校へ通うような楽しみがある	01	
		02	上達や達成する喜びがある	01	
		03	自分のためになることが学べる	01	
		04	新しい事に挑戦する意欲がわいてくる	01	
		05	人はいつまでも何かできる	01	
08	自信を回復する	01	病気から再び生き返った実感を持てる	01	
		02	自分にもまだ出来る事があると自信を取り戻す	01	得意なことを発揮して仲間から認められる
				02	あきらめていたことをもう1度出来るようになる
09	集団で活動を行う良さがある			03	家族から作品をほめられて自信がつく
		01	集団で活動する楽しさがある	01	仲間と一緒にやるのが楽しい
				02	競争意識や欲が出て努力する
		02	集団の中だから継続できる	01	仲間と一緒にだからやってみる気になる
10	当事者間で相互支援する			02	人前では自分に厳しくなって頑張れる
		01	同じ体験をしているので共感しあえる	01	
		02	ありのままの自分を出しても大丈夫	01	
		03	お互いの生きる姿に励まされる	01	
		04	助け合おうという気持ちが生まれる	01	
		05	自分を客観視できるようになる	01	
		06	役に立つ情報が得られる	01	
		07	他の人々に触れて人生勉強になる	01	
11	途絶えていた人間関係を取り戻す	01	人のお付き合いができる	01	当たり前の世界話ができる付き合いがもてる
				02	負担のない適度な距離の付き合いが出来る
				03	大勢の様々な人々とつきあえる
				04	おしゃべりも楽しみな活動のひとつ
		02	新しい友達ができる	01	友達が増えた
				02	同年代や同じ境遇の話し相手ができる
				03	うちとけた仲間がいる
				04	活動を通じて自然に仲良くなる
				05	自分に合う友達が見つけれれる
		03	おしゃべりを楽しんでストレス発散ができる	01	
		04	孤独の寂しさから逃れられる	01	
12	社会の一員としての自覚を取り戻して行動する	05	仲間と新しい活動を始める	01	
		01	社会の規律ある集団への参加	01	社会ルールにあわせるよう努力する
				02	身だしなみに気を付けるようになる
		02	集団への所属感を持つ	01	
		03	他の人々を思いやる気持ちが生れる	01	
		04	人の役にたつ有用感を持つ	01	体の不自由な人の手助けをしてあげられる
				02	自分の経験を話して人の役に立つ事が出来る
				03	センターやグループがよりよくなるように協力する
		05	若い世代との交流を楽しむ	01	若い世代のことが理解できるようになる
				02	若い職員とつきあうことが楽しい
13	家族と良い関係が持てる			03	実習生の若者に人生を教える
		01	家族の介護負担を少しでも楽にしてあげられる	01	
		02	家族に自分の時間を持ってもらえる	01	
		03	家族が外出できるようにしてあげられる	01	
		04	家族の気持ちを楽にしてあげられる	01	
		05	持ち帰った作品を通じてコミュニケーションが増える	01	家族とのコミュニケーションが増える
				02	近所づきあいのきっかけになる
		06	デイサービスでの出来事を話すことで家族との会話が広がる	01	
14	相談援助や精神的支援を受けられる	07	家族が自分に関心をもつ	01	
		01	生活の心配が相談できる	01	
		02	話を聞いて気持ちを受け止めてもらえる	01	
15	職員のあたたかい接し方が心の支えになる	03	他サービスの利用や情報を受けられる	01	
		01	愛情のこもったいいねいな世話をしてもらえる	01	
		02	職員の世話に安心感がもてる	01	



表2 支援効果項目を構成するセンテンス（利用者インタビューから抽出）例

大項目	中項目	小項目	支援効果センテンス
11 途絶えていた人間関係を 取り戻す	01 人とお付き合いが できる	01 当たり前の世間話がで きる付き合いがもてる	転居し近所に知り合いもないが、センターに来るとお付き合いが出来る
			皆がそろっているか見るのが楽しみで、声かけができる関係。他の人と話すことで楽しませてあげようと思う。また具合が悪かった利用者が元気になるとわが身を振り返ってよけいうれしい
			友達ができ世間話のできる相手を得たことで楽しく時を過ごすことができる
			たわいもない話だが、お話することは大事なことだと思う
			地元のスーパーなどの話ができる
		02 負担のない適度な距離 の付き合いが出来る	ここだけのお付き合いが程よい
			センターの友達は文句言ったり、こぼしたりする人が居ず、それが良い
			近所に座る人と誰とでも自然とおしゃべりができる仲の良いつきあいができている（逆にいえば、特定の人と深いつきあいにはなっていないので、かえって気を遣わないですんでいる）
			いきる希望がでてきて前向きな気持ちになっているので、昔話ばかりをしているよりも、むしろ新しいつながり、関係の中で前向きに生きていきたい、これからだという気持ちになっている
			なまじ近いセンターだと、お友達が加齢によって状況が変わっていることを目の当たりにしてしまう。かといって会いに行かないわけにもいかないというしがらみができてしまう。ここのセンターは少し遠いのでかえってそういうしがらみから自由な点がよいと感じている
			近所の人はあまりしゃべらない。しゃべるものがない。近所の人はどこへ行ってもずっとみていて嫁の悪口を言っているとと言われてしまう。だからここに来てすてきな友達ができて喜んでいる
			ばか言って笑える付き合いが、神経を使ってはいけない持病に最適
			近所づきあいと違って、人の悪口を言わないセンターでの人間関係に満足している
			気を使うこともなく、他人に干渉する人もいない
			ここだけの気楽なお付き合いが良い
		03 大勢の様々な人々とつ きあえる	家でヘルパーが話相手だけより、大勢の人々とつきあえて楽しい
			いっぱい友達はあるのね
			家にばかりいないで、外に出て世間を広くすることは大事
			特に親しい人がいなくても、大勢の人達と会っておしゃべりするの楽しい
		04 おしゃべりも楽しみな 活動のひとつ	プログラムに参加しなくても、皆と一緒にしゃべりするだけで十分
			無理の無い活動の中で、好きなおしゃべりが楽しめる
			のんびりと友達とバカ話をしたりして、これほど心休まる場所はほかにはない

## (1) 利用者により認知されたデイサービス支援効果

### 1) 生活の基盤が整えられる

自宅に暮らしているといっても家から一歩も出られない生活では地域で暮らしているとは言えないが、デイサービスセンターは病気や障害があっても、安心して外出できる場所である。自宅以外に過ごせる場があり、大勢での楽しい会食の機会が得られ、そこへは送迎サービスが利用できる、そのことで、ようやく地域社会に暮らすという実感をもてる。

### 2) 介護サービスがあり、在宅生活を継続していく希望や安心感を持てる

利用者は、今後、更に身体が不自由になったらどうしよう、という不安を抱きながら暮らしている。デイサービスの職員は自分の状態の小さな変化にも気づくような行届いた世話をしてくれ、自宅では入れなくなったお風呂に入ることもできる。そのことが、不安を抱えながらも、自宅での暮らしを続けていこうという希望につながる。

### 3) 健康な生活が送れる

デイサービスで毎朝行われる健康チェックによって、利用者は自分の身体状態の把握や病気の心配を相談し、自分自身で健康管理を意識して行うようになった。また、通所によって生活のリズムが整えられ、気持ちに張りができるため、デイサービスに通うこと自体が健康のもとになっている。

### 4) 主体性や意欲のある生活を作り出す

人から世話を受けるだけの受身の生活をしていると、1日や1週間の暮らしは変化が無く長い。デイサービスで過ごす1日が充実していると、通所日を待ち遠しく思っ、カレンダーに印をつけ、体調を整えて、自分から支度しようという意欲がわいてくる。やることがある、目的を持って暮らすという生活の主体者としての自分を取り戻せた。

### 5) リハビリの効果がある

利用者は、身体機能が今以上に悪くならないようリハビリを継続したいという希望を強く持っている、退院後もリハビリを継続できる場があることは重要である。また、狭

義のリハビリ訓練のみでなく、デイサービスでの1日の活動そのものやバリアフリーの設備そのものがリハビリ効果につながっていると認めている。

### 6) 趣味や生きがいができた

病気や障害により、すっかりあきらめていた趣味活動に再び出会えて「楽しい」「嬉しい」「喜ぶ」という感情を取り戻していく。デイサービスにはさまざまな活動種目があり、障害があっても自分に無理なく取り組めるよう工夫してあるので、趣味活動を楽しむ事ができ、単に命をつないでいるだけではない喜びのある生活が送れるようになる。

### 7) 何歳になっても学習し成長する機会が必要

高齢になっても、新しいことに挑戦し、向上することを目指せる機会が必要であると利用者は述べている。人としての可能性に挑戦し続ける事が生きている実感を与え、その機会をデイサービスの活動に見出している。

### 8) 自信を回復する

かつては、家族や職場を支えていた利用者だが、デイサービスにきた時点では「自分はもう何も出来なくなってしまった」と自信を喪失し、何事にも消極的で引っ込み思案になっている。それが、プログラム活動に参加する中で、他の利用者や職員にほめられ認められる機会を持つ事ができて徐々に自信を回復させていく。

### 9) 集団で行う良さがある

集団の中だからこそ、周囲につられてやってみる気になり、一人では続かない活動も継続する事ができる。また、人前という意識やライバル意識があるのも、自分の頑張りになっている。

### 10) 当事者間で相互支援する

同じ時代を生きてきた人生の苦労、病気や障害を持つ身の辛さ、家族との関係の難しさなど、同じ立場だからこそ深い共感を持ってわかりあえると同時に、自分とは異なる大勢の人々の生きる姿を見て、自分を客観視できたり教えられたりする。そういった、当事者同士が持つ相互支援力により、癒されエネルギーを与えられていく。

1 1) 途絶えていた人間関係を取り戻す

自宅に閉じこもりがちな生活や外出困難の状況は、地域社会での人々との交流から利用者を遠ざけてしまっている。それが、デイサービスに来て大勢の人々と交流し、当たり前の世間話ができる生活を取り戻す。あっさりしたお付き合いから打ち解けたお付き合いまで、自分に負担にならぬ範囲で人付き合いができるのが良い。

1 2) 社会の一員としての自覚を取り戻し行動する

デイサービスも小さな社会を構成しており、人前に出ても恥ずかしくないよう身だしなみに気をつけ、そこでのルールを守り、自分に出来ることで人の役に立ち、所属集団の一員としての行動を自分に課していくことが大人としての自尊心を回復させていく。

1 3) 家族と良い関係が持てる

自分がデイサービスに通うことで、家族の介護負担を身体的にも精神的にも軽減できる効果を、家族に示せる思いやりとして利用者の側から認識している。また、デイサービスでの出来事や持ち帰った作品を媒介に、家族との会話が増え関係が良くなった。

1 4) 相談や精神的支援を受けられる

日常的な場面のなかで、自分の心配事や辛い気持ちを受けとめてもらえたり、生活の相談に乗ってもらえる相談機能を有している。

1 5) 職員のあたたかい接し方が心の支えになる

職員の接遇に愛情のこもった丁寧さを感じ、自分が大事にされている思いが心の支えになるという、職員の態度そのものから伝わる効果。

(2) デイサービスが持つサービス効果の独自性

この調査結果から、他の居宅サービスと異なるデイサービス独自の支援効果を見出す事ができた。第1に、通所という行為により生活圏の広がりや能動性が生み出されるサービス形態から生じる支援効果である。第2に、集団場面や利用者間の相互作用を媒介として支援効果が生じていることである。第3に、デイサービスでの様々なプログラム活動が支援効果につながるきっかけとなっていることである。第4に、利用者の口から語られた

デイサービス支援効果は、職員によって与えられたものではなく、利用者自身が通所場面のなかから、あるタイミングにおいて、自分の力であるいは当事者間の相互支援作用により獲得していったものである。

ある利用者が「デイサービスの良いところは、自由にさせてもらう中で、自分で何かを見出していくこと」と述べている。自身の老後に予想していなかった、障害者としての日々が待ち受けており、例え、病院から退院しても、心は病人のまま、自宅で世話を受けるばかりの受身の日々を送っていた。デイサービス開始当初はそのような状態から出発し、デイサービスでの人々との出会い、日々の活動体験の中から、知らず知らずのうちに、心のリハビリとでも言える効果が積み重ねられていく。同じ立場、しかし、様々の人生の姿に触れることは、自分の現状を受け入れ自分が持てる力を再発見することとなり、再び、不自由な体ではあるが自分の力で残りの人生を歩き続けようとする意思を獲得していく。利用者が認知するデイサービス支援効果とは、このような目に見えない内面での支援効果がまず中核にあり、外面に現われる身体機能面や生活面での効果を支えている。デイサービス職員の支援技術とは、そのような支援効果がひとりひとりの利用者に見られるよう、あらゆるチャンスを捉えて個人のニーズに支援環境をつなげ、利用者が自らを変えていくチャンスを生み出すことである。支援効果につながる設備、プログラム活動、人間関係など有効な環境を利用者のまわりに散りばめ、利用者が持つ力が発揮されるよう条件を整えていくことである。

3. インタビュー調査結果からの支援効果を生み出す誘因分析作業

次の段階として、筆者らは、2005年4月から、調査結果によって導き出された支援効果を生み出している支援因子を明らかにする分析作業を始めた。この分析作業により、デイサービスにおける職員の専門技術が体系化されること、利用者への支援効果と職員による支援技能との因果関係を明らかにし、支援技能をより意図的に活用できるようになる指標作りを行うこと、その結果、通所介護計画への応用が可能になることを期待した。



### （１）支援効果の誘因分析方法

前回の調査結果により明らかにされたデイサービス支援効果15項目について、それを生み出していると考えられる環境因子について、「物理的環境誘因」「人的環境誘因」「運営システム環境誘因」の3つの側面から分析作業を行った<sup>[6]</sup>。支援効果を生み出している因子＝誘因を分析する範囲として、単に職員が直接的に働きかける対人援助技術だけをとりあげず、設備などの物理的環境や、運営システム環境を含めて「環境」として捉え分析を行うことにした理由は、先に述べたように、デイサービスにおける支援は自立支援であり、利用者が主体者となって自分の抱えている問題解決やデイサービス利用目的のために、支援環境を活用していくことが大切であると考えたからである。利用者を中心に捉えた時、職員の存在や支援行為もまた、利用者にとっては使うことのできる支援環境のひとつであると考えられる。身体障害や認知症のある利用者が、障害を持っている事が支障や不利とならずに活動に参加し、人との交流を進めていくためには、建物や設備、福祉用具などの環境整備が求められる。また、デイサービスがマンツーマンの単一メニューによるサービスではなく、グループ場面を活用し、複数メニュー提供を特徴としていることを考えると利用者の受け入れ

システムや利用システムなどの運営システムによる影響も分析範囲にふくめる必要があると考えた。3つの環境誘因の内容には次のような項目が含まれる。

#### 「物理的環境誘因」

デイサービスセンターの各種設備や道具、イスやテーブルの配置、インテリアなど

#### 「人的環境誘因」

職員による個別援助技術やグループワーク、ネットワーキングなどの援助技術および利用者の相互作用力など

#### 「運営システム環境誘因」

利用者の受け入れシステム、職員体制、サービス提供システムなど

分析作業は、デイサービスの現職員7人に過去にデイサービス職員としての職歴がある研究者2人の計9人を3人ずつ3チームに分け、インタビュー調査結果の支援効果項目をチームごとに担当して3者の討議により分析、その結果を全体討議に戻して検討していった。作業内容は、まず、インタビュー調査結果の支援効果センテンスから直接的に求められる誘因を考え、次に、インタビューからは直接的に求められないが、デイサービス職員がその支援効果を生み出すために日常的に業務として行っているその他の援助行為を洗い出した。

表3 支援効果「途絶えていた人間関係を取り戻す」の誘因分析例

支援効果大項目	支援効果中項目	支援効果センテンス <sup>[7]</sup>	インタビューから求められる支援効果誘因	インタビュー以外に想定される支援効果誘因
途絶えていた人間関係を取り戻す	人のお付き合いができる	「転居し近所に知り合いもないが、センターに来るとお付き合いができる」	同質性がある集団なのでコミュニケーションが取りやすい【運営】 送迎サービスがあるので、お付き合いの場まで行かれる【運営】	高齢者が長い時間座っても疲れないイスやクッションの工夫をしている【物理的】 テーブルの上に利用者が自宅の庭からもってきた花や手芸作品を飾って、会話がはずむように配慮している【物理的】 複数の居場所が用意されているので、気の合わない人とは無理に接しなくてすむ【物理的】
		「センターの友達は何言ったり、こぼしたりする人がいず、それが良い」	職員が明るい話題を提供して楽しい会話になるようグループに介入している【人的】	
		「近所に座る人と誰とでも自然におしゃべりができる仲の良いつきあいができている」	職員が話しの合いそうな利用者同士のリミックスを考え、テーブルの配置を考え、座席へ誘導している【人的】	

【物理的】物理的環境誘因 【人的】人的環境誘因 【運営】運営システム環境誘因

## (2) 分析結果

### 1) デイサービス支援技能の体系化

15項目の支援効果ごとに分析し、洗い出されてきた誘因は631の支援因子に及んだ。それを全体に集約し、KJ法によってカテゴリー化した結果、

表4、表5のような結果となり、物理的環境誘因では11の中項目、22の小項目に、人的環境誘因では25の中項目、44の小項目に、運営システム環境誘因では14の中項目、30の小項目に分類された。

表4 誘因分析によって洗い出された支援因子のカテゴリー化例

	カテゴリー中項目	カテゴリー小項目	支援効果を生み出している支援因子
物理的環境誘因	多様なコーナーがあり、利用者は過ごす場所や過ごし方を選択できる	01 活動別のスペースがある	リハビリ、趣味生きたい活動（クラブ活動）専用のスペースがある 園芸のできる屋外のスペースがある 大勢の集団でリハビリや体操できるスペースがある 大きな声を出しておしゃべりしても回りに迷惑がかからない空間がある
		02 その日の気分や状況に応じて過ごす複数のコーナーがあり選択できる	いくつかのエリアやコーナーから場所が構成されていて、目的や気分に応じて居場所が選択でき、自由に行き来ができる 複数の居場所が用意されているので、気の合わない人とは無理に接しなくて済む 自分の好きな事が行えるスペース・場がある
		03 認知症など、心身の状態に合わせて過ごせるスペースがある	認知症の利用者などそれぞれの状態に合わせた場がある ソファや畳の部屋などゆったり過ごせる家庭的な雰囲気作りが行われている
		04 気の合う人達との仲間作りが行えるスペースがある	お茶を飲んだり、花を見たり、小さなゲームなどリラックスでき、自然交流できる環境がある 気のあった仲間と少人数で、おしゃべりを楽しんだり一緒に過ごせるコーナーがある 複数のコーナーがあり、自分に合った活動や仲間のいる居場所を選択して仲間作りができる
		05 集団と距離を置いて、一人で過ごせる場所がある	図書コーナーなど活動に参加しなくても自由に過ごせる場所が設けられている 精神的負担を感じることなく、自由な過ごし方ができる居場所づくりが行われている 積極的な他者との交流を望まない利用者に対しても、仲間の活動や交流を眺めることで参加している気分になれる居場所や、一人で過ごせる居場所を用意している

表5 デイサービス支援効果を生み出す環境誘因

大項目	中項目	小項目
物理的環境誘因	01 バリアフリーの設備や道具があり、身体障害等があっても安心して利用できる	01 障害者が不利を感じないで過ごせるバリアフリーの設備がある 02 利用者の参加や自立を促す設備や道具の工夫がある 03 虚弱者が無理をしなくて過ごせる設備がある 04 介護の必要な利用者への設備がある
	02 多様なコーナーがあり、利用者は過ごす場所や過ごし方を選択できる	01 活動別のスペースがある 02 その日の気分や状況に応じて過ごす複数のコーナーがあり選択できる 03 認知症など、心身の状態に合わせて過ごせるスペースがある 04 気の合う人達との仲間作りが行えるスペースがある 05 集団と距離を置いて、一人で過ごせる場所がある
		01 リハビリ、給食、入浴など複数のサービスメニューが提供できる設備が整備されている 02 多様な趣味活動の材料や道具が整備されている
		01
		01
	06 利用者や家族が相談しやすい場作りが行われている	01 利用者の話を気軽に聞くことのできるコーナーがある 02 プライバシーの守られる、相談室がある 03 福祉機器の展示や、介護に関する情報誌などが展示されているコーナーがある
		01 人との交流を促す居場所や動線が工夫され整えられている 02 人との交流のきっかけになるような道具や設備が工夫され整えられている
		01
	08 社会性を促す設備や道具がある	01
	09 快適さやもてなしの心を感じさせる設備があり、利用満足度を高めている	01

	10	安心感、安全感を感じさせる設備がある	01	
	11	利用者の身近な場所に施設がある	01	
人的環境誘因	01	【個別利用者への援助技術】利用者の個別ニーズに応じたサービスや介護の提供を行っている	01	利用者の個別ニーズに応じたサービスや介護の提供を行っている
			02	利用者の心身状態や生活歴、嗜好などの情報を把握して、職員間で共有している
	02	【個別利用者への援助技術】利用者の健康状態や心身の状態把握を行って、その日の利用者の状態に応じた援助を行っている	01	
	03	【個別利用者への援助技術】障害をもつ利用者が不利にならないような援助を行っている	01	
	04	【個別利用者への援助技術】ひとりひとりの利用者との援助関係を確立している	01	日頃のかかわりにおいて、利用者との信頼関係を確立している
			02	職員と利用者という役割関係だけでなく、人生の先輩、一人の人間としてかかわる姿勢がある
	05	【個別利用者への援助技術】相談支援を行っている	01	日常的な会話のなかから、ニーズの発見を行う
			02	利用者の話を共感、受容的態度で傾聴するなど、相談を展開していく対人援助技術がある
			03	問題解決にあたっての適切な介入を行う
	06	【個別利用者への援助技術】利用者の主体性を尊重した援助を行っている	01	
	07	【個別利用者への援助技術】意欲を引き出す援助を行っている	01	
	08	【個別利用者への援助技術】潜在能力を引き出す職員の援助技術がある	01	
	09	【個別利用者への援助技術】自信を回復させる援助を行っている	01	
	10	【グループ形成とグループ展開の援助技術】グループの良い雰囲気づくりを行っている	01	
	11	【グループ形成とグループ展開の援助技術】ひとりひとりの利用者を他の利用者やグループにつないでいく役割を取っている	01	ひとりひとりの利用者を他の利用者やグループにつないでいく役割を取っている
			02	利用者間の共通項を見出したり、相性を考えて、グルーピングや、席の配置を行う
	12	【グループ形成とグループ展開の援助技術】グループの中で、個人の能力を引き出し発揮できるように援助し、評価が得られることによって自信や意欲を回復できるように援助している	01	
	13	【グループ形成とグループ展開の援助技術】グループが良い方向に発展していくように、必要に応じた利用者間への介入や関係調整を行っている	01	グループが良い方向に発展していくように、必要に応じた利用者間への介入や関係調整を行っている
			02	職員が対人関係におけるモデル行動を示すことで、利用者間の対人関係に良い影響を及ぼす
			03	グループの相互作用が働くように促す
	14	【グループ形成とグループ展開の援助技術】グループが持つ性質を活用して、利用者の社会性の回復を促進する	01	
	15	【プログラム活動提供の援助技術】プログラム活動の開発を行っている	01	グループメンバーの心身の状況に合わせたプログラム活動の開発や工夫を行う
			02	利用者の多様な（活動希望）ニーズに対応できるようなプログラム活動を整備する
			03	活動への参加を通じて、グループへの所属感が深まる効果を生み出すプログラムを開発する
			04	季節感や社会との接点など、リアリティのあるプログラムを開発する
			05	自宅でも作れたり、作品を持ち帰って家族に喜ばれるなど、自宅での生活に活用できる作品作りを開発する
			06	作品や活動の成果を発表する場作りを開発する
			07	感情の発散あるいは、情緒の安定に役立つプログラムを開発する
	16	【プログラム活動提供の援助技術】利用者の個別ニーズに応じたプログラム活動の提供を行っている	01	利用者の生活歴などの情報を活動に活かして参加動機を高める
			02	個別利用者の心身の状況に合わせたプログラム活動の提供方法を工夫する
			03	段階を追って上達でき、達成感が持てるようなプログラム活動の提供方法を工夫する
			04	大人の作品としての達成感をもてるように、さりげない手助けや工夫を行う
	17	【援助の質】安全で安心できる介護や世話をしている	01	
	18	【援助の質】利用者が大切にされていると感じられる接遇態度がある	01	年長者として接する言葉遣いや態度がある
			02	笑顔ややさしい言葉かけなどのあたたかな対応をしている

	19	【援助の視点】利用者の人権を尊重する職業倫理観や社会福祉の価値観を持っている	01	
	20	【援助の視点】通所しない曜日を視野に入れた、利用者の生活の全体性や継続性への視点を持った援助を行っている、1週間の生活リズムを生み出している	01	
	21	【情報提供の援助技術】利用者のQOLが向上するような情報提供を行っている	01	
	22	【ネットワーク形成の援助技術】医療機関との連携により、健康状態への適切な対応を行っている	01	
	23	【ネットワーク形成の援助技術】ケアマネジャーや他のサービス提供事業者との連携を図っている	01	
	24	【ネットワーク形成の援助技術】家族への連絡調整を行い、デイサービス場面と家庭での生活の継続性を図っている	01	
	25	【利用者による相互支援活動】当事者間で相互支援を行っている	01	利用者間で支えあっている
運営システム環境誘因			02	職員は利用者間の相互支援を見守っている
			03	利用者はグループがより良くなるように自発的な働きかけを行っている
	01	利用者を中心とした組織の運営理念がある	01	
	02	複数のサービス提供を行っているので、利用者の幅広い生活ニーズに対応できる	01	通所の機会に個人のニーズに応じたサービスを複数利用できるメリットがある
			02	送迎サービスがあるので通所を可能にしている
			03	高齢者向きの献立で食事サービスを行っている
	03	マニュアル作成により、サービス水準の確保が行われている	01	
	04	年齢や障害など多様で多数の利用者を常に受け入れていく体制があるので、利用者は多くの人々と出会え、様々な人間関係を展開していくことができる	01	
	05	複数の専門性を持つ職員体制があるので、利用者の個別ニーズに専門的な対応ができる	01	多職種の配置があり、専門的な対応ができる体制がある
			02	職種間連携によるチームアプローチがなされている
			03	職員の質を保つために、一定の採用基準を設けている
	06	見守りの職員体制がとれる	01	見守りの体制がとれる
			02	必要に応じてマンツーマンの体制がとれる
	07	通所介護計画にもとづいたサービス提供が行われる	01	利用者や家族と共に通所介護計画を作成している
			02	施設内カンファレンスを行っている
			03	サービス担当者会議など、ケアマネジャーや他のサービス提供機関との連携体制を築いている
			04	通所介護計画にもとづいたサービス提供が行われる
			05	一人一人の活動目的にそった評価を行う
	08	利用者の希望に応じる柔軟な利用システムがある	01	利用者の個別ニーズに応じて、利用の曜日や時間、開始や中止などを決めることができる
			02	利用者の個別ニーズに応じて、利用頻度が決められ、臨時の利用変更にも対応している
			03	個別ニーズの変化に応じて、提供するサービスメニューや提供方法を変更することができる
			04	利用者の希望で、継続した利用ができる
	09	利用者が気持ちよく過ごせるように、センター独自の集団ルールを作っている	01	センター独自の集団ルールを作っている
			02	タイムスケジュールに基づくサービスやプログラム活動の提供が行われる
	10	利用しやすい価格設定をしている	01	
	11	介護する家族に対して、相談や情報提供、家族の会などの支援体制を持っている	01	家族に対し、文書や来所や訪問により相談を受ける体制を整えている
			02	広報誌などにより、センターの運営や利用に関する情報を伝えている
			03	家族会や介護講習会、家族参加行事など、家族のためのプログラムがある
	12	併設施設の事業の利用が容易にできるように便宜がはかられる	01	
	13	地域社会との交流場面を設定している	01	
	14	ボランティアの活用が図られている	01	ボランティアの活用や実習生の受け入れが図られている
			02	ボランティア、プログラム活動の講師、実習生が活動開始するにあたって、事前のオリエンテーションを実施している

## 2) デイサービス支援技能の構造化

また、分析を行った結果、ほとんどの支援効果において、「物理的環境誘因」「人的環境誘因」「運営システム環境誘因」が相乗して効果につながっていることがわかった。例えば、「途絶えていた人間関係を取り戻す」の支援効果においては、まず、「物理的環境誘因」として、障害を持つ利用者や虚弱な利用者が、長い時間疲れずに無理なく過ごし、おしゃべりを楽しめるコーナー作りや、気の合う仲間と自由に行き来できる動線の確保、会話がはずむようなテーブルの上の花や小物、ゲーム類などの道具の設置がある。その上で、「人的環境誘因」として、利用者が気取らずにありのままの自分を出して人とつきあえる雰囲気作り、利用者の生活歴や興味関心などの情報を把握し、ひとりひとりの利用者を他の利用者やグループに

つなぎ、時には、他者に触れられたくない話題や、誰かの悪口など、マイナス効果を生じる話題を回避するグループへの介入などの職員による働きかけが行われている。利用者自身も励ましの声を掛け合う、役割を取り合うなど、自発的に相互の働きかけを行っている。またそれらは、「運営システム環境誘因」として自分では外出できなくなった利用者への個別ニーズに対応する送迎サービスの提供や、年齢や障害など多様で多数の利用者を受け入れていく体制、曜日や時間、利用回数など利用者が無理なく自分の事情に合わせて継続利用できるように希望に応じる柔軟な利用システムに支えられている。このようなデイサービスの支援構造は、従来から無意識のうちに職員によって、整えられていたものであるが、今回、あらためて3側面から分析したことにより構造化が行えた。

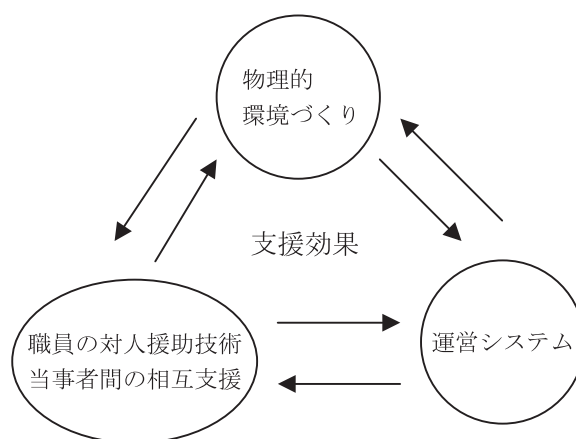


図1 デイサービス支援技能の構造

## 4. デイサービスにおける支援技能と支援効果との関係性

分析結果から明らかになった支援環境誘因には、職員が最初から支援効果をねらって意識的に行っている「対人援助技術」や「プログラム開発」のように分析作業前から予想できていた要素もあれば、目の前の利用者ニーズに応じて対応してきたことが、今回の分析であらためて支援効果との因果関係が再認識された「多様なコーナーづくり」「交流を促す道具や設備の工夫」のような要素もある。また、職員の行為ではなくすでにデイサービスの制度運営枠組みである「複数サービスメ

ニューの提供体制」や「幅広い利用層の受け入れ」などが支援効果の重要因子になっていることを認識したものもある。今回の分析作業のなかで明らかになってきた支援技能と支援効果の関係について、デイサービスの特徴を表すと思われる事柄は次のようなものであった。

### (1) 物理的環境づくりの支援技能と支援効果

物理的環境誘因のなかで、先の利用者インタビュー調査結果から導き出された支援効果15項目のうちの過半数以上の支援効果の誘因として認められた項目として、「バリアフリーの設備や環境があって安心して利用できる」「多様なコーナー



があり、利用者は過ごす場所や過ごし方を選択できる」「複数のサービスメニューを提供できる設備が整備されている」がある。また、3分の1以上の支援効果項目に共通する誘因としては「人との交流を促す環境設定が工夫され整えられている」「プログラムの成果を発表する場所がある」「安心感、安全感を感じさせる設備がある」の項目が続く。これらの6項目はデイサービスにとって基盤的な物理的環境の条件といえるかもしれない。「バリアフリーの設備や環境があって安心して利用できる」は、介護サービス提供の場であれば、当たり前のことかもしれないが、その事が、様々な要介護、虚弱の状態にある利用者の安心な外出先として利用者の地域生活の範囲を広げ、障害があることで不利にならない活動への参加条件を整えて、趣味生きがいの再獲得や人々との交流の機会を生み出すなど、多くの支援効果の基盤になっていることが検証されたことはICFの考え方に共通する。利用者を受け入れるためにバリアフリーにするのではなく、利用者が本来持っている自分の力を発揮できるようにするために、バリアフリー環境が必要なのであるという解釈の重要性である。

また、今回の分析で明らかになった物理的環境として「多様なコーナーづくり」と支援効果との関係が注目されてよいだろう。この項目は特に支援効果「途絶えていた人間関係を取り戻す」「主体性や意欲のある生活を作り出す」との関係が濃

く見られた。「多様なコーナーづくり」の中身は更に「活動別のスペースがある」「その日の気分や状況に応じて過ごす複数のコーナーがあり選択できる」「認知症など、心身の状態に合わせて過ごせるスペースがある」「気の合う人達との仲間作りが行えるスペースがある」「集団と距離を置いて、一人で過ごせる場所がある」の下位項目から構成されている。前者の支援項目との関係は比較的理解しやすいと思われるが、後者との関係は意外な発見である。両者ともに、居場所をその日の身体の状態や気分にあわせて選択できる、というところが重要になってくるのであろう。あるときは、一人で過ごすという選択も含めた強制されない身のおき方、過ごし方が結果的に意欲や主体性につながり、人との交流を無理なく起こして行く条件になっていることに注目したいと思う。デイサービスというと、だっ広いデイルーム的なフロアを想像しがちだが、少人数で目的に応じて過ごせる複数のコーナーを設置し、選択の機会を支援していくことの大切さを示している。

「プログラムの成果を発表する場所がある」はデイサービスセンターにとっては、おなじみの風景といって良いかもしれないが、趣味生きがい活動の張り合いというだけの意味でなく、仲間の目に触れ評価される機会を得ることで、自信回復、意欲や主体性、人との交流や相互支援の機会を生み出す場として作用している。

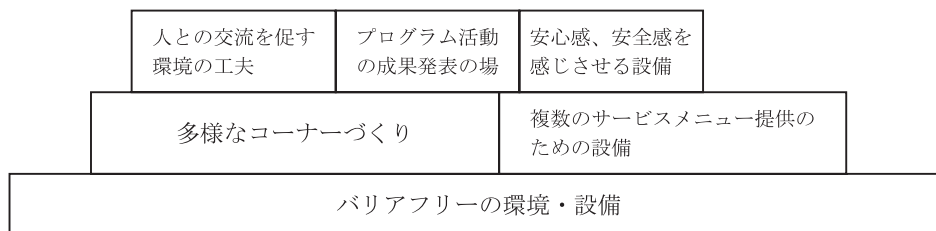


図2 デイサービス支援効果を生み出している主要な物理的環境因子

## （2）職員による対人援助技術及び当事者による相互支援力と支援効果

人的環境誘因は25項目が分析され、「個別利用者への援助技術」「グループ形成とグループ展開の援助技術」「プログラム活動提供の援助技術」「ネットワーク形成の援助技術」「情報提供の援助技術」「援助の質」「援助の視点」の職員による支

援技能と「利用者による相互支援活動」の8つのグループに分かれている。15の支援効果と関係の濃い上位項目には「利用者の個別ニーズに応じたサービスや介護の提供を行っている」「グループが良い方向に発展していくように、必要に応じた利用者間への介入や関係調整を行っている」「プログラム活動の開発を行っている」「当事者間で

相互支援を行っている」「ひとりひとりの利用者との援助関係を確立している」がある。支援効果との関係性の濃さや支援技能間での順序や関係を

考えると、人的環境誘因25項目の全体イメージは次のようになる。

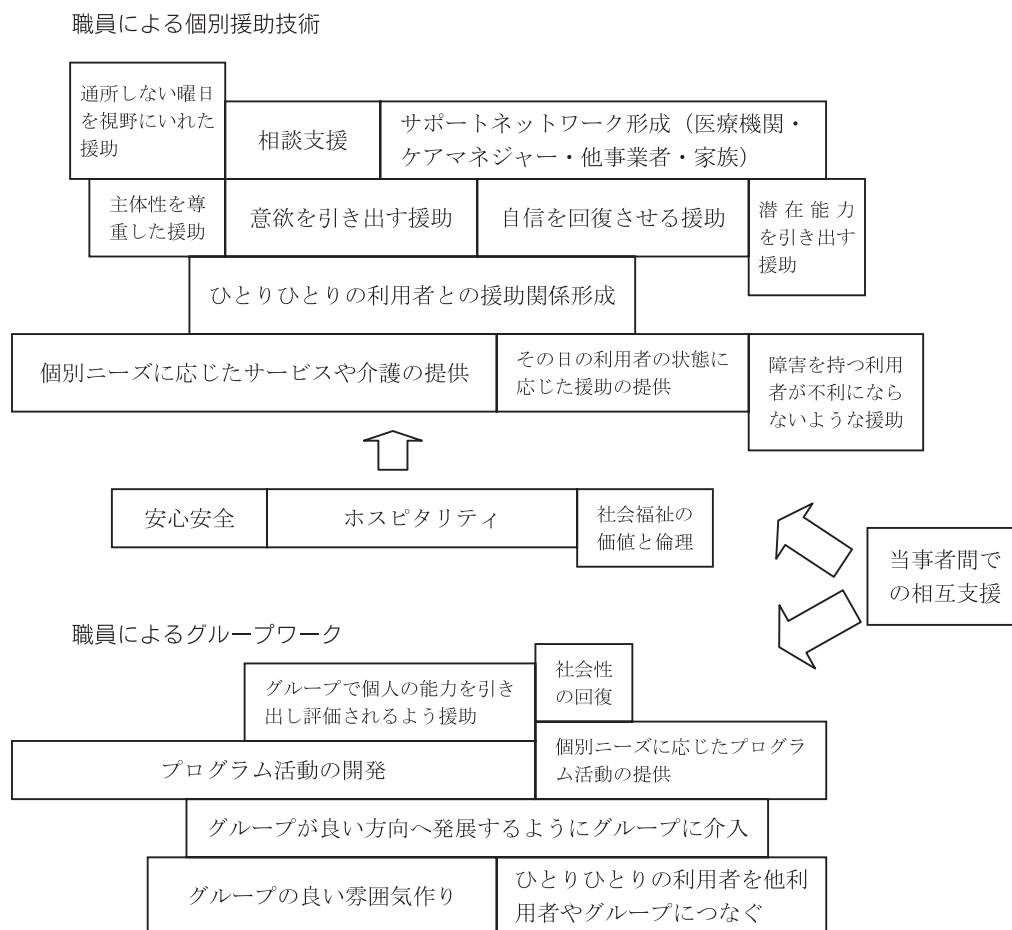


図3 デイサービス支援効果を生み出している人的環境因子

人的環境誘因については次の点について注目したい。第1に、グループが個別利用者にとって意味あるものとなる前提には、職員と利用者の個別援助関係の確立があり、それを軸にひとりひとりをていねいに他の利用者と親しくなれるよう、共通の話題を見つけたり、コミュニケーション障害をカバーしてつないでいることである。第2に、職員は、利用者間の関係が常に最適な状態を保つように自然な形でグループ関係に介入している。敬遠されがちな利用者が排除されないように職員が緩衝役となって受け止める、悪口や批判などの話題の回避、利用者間での贈り物のやり取りなどがマイナスに働かないような介入、お互いに助け合ったり思いやったりできる機会を生み出すなどの介入をタイミングよく行うために、常にグルー

プの相互関係から目を離さずに全体を見守っているかわりである。第3に、デイサービス職員は日々のプログラム活動の企画や実践に多くの労力を費やしている。「利用者の心身の状況に合わせたプログラム活動の開発」「利用者の多様な要望に応えるためのプログラム活動の整備」「活動への参加を通じてグループへの所属感が深まる効果を生み出すプログラム活動の開発」「季節感や社会との接点などリアリティのあるプログラム活動の開発」「自宅に持ち帰り家族からの評価を引き出せるようなプログラム活動の工夫」「作品や活動の発表の場作り」「感情の発散や情緒の安定につながるプログラム活動の開発」など、支援目的に応じたプログラム活動のバリエーションを生み出している。プログラム開発や提供に関する支援

技能は、単に支援効果「趣味生きがい」ができた」から分析されただけでなく、「主体性や意欲のある生活をつくりだす」「自信を回復する」「途絶えていた人間関係を取り戻す」「社会の一員としての自覚を取り戻して行動する」「家族と良い関係が持てる」に関する誘因分析からも導き出された。プログラム活動の開発と個人へ結び付ける支援技能がデイサービスにおいて、非常に重要な位置を占めるものであることがわかる。第4に、当事者間での相互支援は、職員による直接的なケア提供以外の支援効果項目の全てにおいて影響を与えていた。利用者は、グループを楽しい雰囲気にしようと声を掛け合い、お互いの作品をほめあい、自分の得意なことは教えあい、社会としてのルールを生み出して尊重しあい、思いやりや好意を受け止めあい、お互いに不自由な体で通所する姿を見せ合うことで励ましあっている。当事者間の相互支援は、職員には替えがたい独自の支援力となっていて、それが、集団活動の良さ、当事者間相互支援行為、社会性の回復、リハビリ効果、意欲や主体性の回復など広範な範囲の支援効果を生み出す因子となっていた。

### （3）運営システムと支援効果

デイサービスセンターの運営システムは介護保険制度の法令に基づいて行われているので、職員の支援技能として位置づけるのは違和感があるかもしれない。しかし、今回の分析の結果、「複数のサービス提供を行っているので、利用者の幅広い生活ニーズに対応できる」「利用者の希望に応じる柔軟な利用システムがある」「複数の専門性を持つ職員体制があるので、利用者の個別ニーズに専門的な対応ができる」「年齢や障害など多様で多数の利用者を常に受け入れていく体制があるので、利用者は多くの人々と出会え、様々な人間関係を展開していくことができる」「通所介護計画に基づいたサービス提供が行われる」「介護する家族に対して、相談や情報提供、家族の会などの支援体制を持っている」の6項目は、多くの支援効果に共通した環境誘因として導き出され、重要な存在である事がわかった。例えば、送迎、入浴、食事、リハビリ、趣味生きがい活動、介護、相談などの複数機能の提供は、利用者が生活問題

を解決していくために利用できるサービスとして認識されているだけでなく、具体的なサービスを窓口として二次的支援効果をもたらしている。サービスを利用して生活の質が向上することが生活への意欲や主体性を取り戻すきっかけとなり、送迎コースを同じくする道中でのコミュニケーションが特別な親しみを生み、窓からの景色で町の様子に触れる事ができる。また、送迎時間が設定されているので家族は安心して帰宅時間まで自分の予定を入れる事ができ、利用者自身も出かける準備を自分から行いやすくなる。医療職を含む専門職チームの構造は、病氣を持つ利用者にとって地域で暮らし続ける安心感を支えていた。また、柔軟な利用システムは、利用者自身が自分でどの曜日に何回何時間通うか、休むか、続けるか等を決められる気楽さを保障し、主導権を利用者側が持ち自分に適した利用を可能にしている。このようなデイサービスの運営システムの支援効果との関係を理解することは、運営システムを制度の側から捉えるだけでなく、利用者への支援効果の側面からメリットを見出し積極的に活用することを意識化させる。今回の結果からは「途絶えていた人間関係を取り戻す」や「当事者間で相互支援する」支援効果を生み出すためには、集団が同質性のみならず異質性の要素をもっていることが必要である事がわかった。これらの支援効果に限って言えば、介護の状態像で利用サービスをわけるのはではなく、障害の種類や状態、生活歴、性別、年齢など多様な人々が混在していて、初めて利用者間の相互作用が有効に働いてくるのである。費用効率からのみ介護度別のグルーピングを行うことは、支援効果という点では必ずしも最適ではなく、同質性と異質性のバランスを上手に活用していくことこそ重要であることが導かれてくる。デイサービスの運営基準がどのようにあるべきかを、現場職員側からデイサービスの本質的な支援効果との関係で提案することもできるのではなかろうか。

### 5. まとめ

今回の一連の研究の意義は、デイサービスの支援効果を利用者側から明らかにし、そこからの分析によりデイサービス職員に求められる支援技能

を明らかにした点である。ケアの視点が利用者主体に移行している時代にあって、職員側からの視点で構築されてきた従来の専門的技能体系には限界があると考えられる。また、国によるデイサービス事業化から30年が経過しているが、その間にデイサービスの実践現場で積み重ねられてきた支援技法を新しく誕生し続けるデイサービス現場職員に伝承し、更なるデイサービスの質の向上を図っていくことは急務であるとする。今回の調査研究は一部の利用者へのインタビュー調査にはじまっているため、デイサービスには様々なニーズを持つ利用者や家族がいることを考えれば、一部利用者の支援効果に基づくという限界は無論存

在する。また、分析作業にあたっては、現場職員の実践経験をもとにした作業であるため、主観性が強い側面は否めず、データの客観性については更に今後の検証作業を継続していく必要がある。しかし、現場実践の実績から支援理論への流れを生み出す作業はいまだ不十分な状況にあり、多忙な現場職員の参加を得て研究を行っていくことは今後も重要である。デイサービスの支援技能を利用者が自分の意思と力で活路を見出していく自立支援の視点から、広く支援環境づくりという概念で明らかにする事を試みた本研究は仮説の域をでていないが、新しいデイサービス研究の一步となることを念じている<sup>[8]</sup>。

## 注

- [1] 厚生統計協会「厚生指標 国民の福祉の動向 2006年 第53巻第12号」P270 統計表第85表 社会福祉施設等数による
- [2] 厚生労働省「平成17年 介護サービス施設・事業所調査」による
- [3] 厚生労働省「平成17年度 介護給付費実態調査結果の概況（平成17年5月審査分～平成18年4月審査分）」による
- [4] 東京都社会福祉協議会 高齢者在宅サービスセンター・在宅介護支援センター部会「デイサービスの支援効果調査研究報告～利用者インタビュー活動を通じて～」2004年
- [5] 岡本は『ソーシャルワークの技能』ミネルヴァ書房、P10、2004年において、「ソーシャルワークのスキルとは、クライアントの生活・人生における価値の実現に向けて、ソーシャルワーカーの自己の感覚・直観、生活・人生における経験、教育・訓練による学習経験・専門職としての実践経験などの経験知（実践知）を呼び覚まし、科学知識体系を選択的・効果的・創造的に用いることのできる実践能力の総体（コンピテンス）を通して具現される熟練した技（わざ）をいう。」と述べている。この解釈に基づき本論文においても、デイサービス職員が利用者の利用目的の達成にむけて用いる、価値倫理観、社会福祉援助技術、介護、リハビリテー

- ション、看護、環境整備、マネジメント、などの技術と能力の総体を支援技能と呼ぶ。
- [6] ユリエル・コーヘンとジェラルド・D・ワイズマンは「老人性痴呆症のための環境デザイン」彰国社、2000年において、人間－環境システムの構成に関する概念的枠組みとして、「社会的環境」「物理的環境」「運営的環境」の3つの要素をあげている。児玉桂子は「痴呆性高齢者への環境支援指針（PEAP）を用いた施設環境作り実践ハンドブック」2004年において、入居者の生活の質を向上させる良いケアを行うために環境を総合的にとらえる必要を述べ、「社会的環境」「物理的環境」「運営的環境」の3要素をあげている。
- [7] デイサービス利用者へのインタビューにおいて、「デイサービスに参加したことで生活上の困難が解決した」「自分や家族の気持ちや生活がプラスに変化した」「デイサービスが自分に生活の役に立っている」など語っているセンテンスを抜き出して、支援効果センテンスとした。
- [8] 本論文の後半部分にあたる「デイサービス支援効果の誘因分析作業の報告書」は、平成19年度上半期に東京都社会福祉協議会センター部会から出る予定である。

## 参考文献

1. 岡本民夫・平塚良子編 『ソーシャルワークの技能』 ミネルヴァ書房，京都，2004年
2. 東京都社会福祉協議会 高齢者在宅サービスセンター・在宅介護支援センター部会『デイサービスの支援効果調査研究報告～利用者インタビュー活動を通じて～』 東京都社会福祉協議会，2004年
3. 東京都社会福祉協議会高齢者在宅サービスセンター部会『高齢者のためのサービスセンターマニュアル』 東京都社会福祉協議会，1995年
4. 東京都社会福祉協議会高齢者在宅サービスセンター部会調査研究委員会『援助事例にみる高齢者在宅サービスセンターの機能 調査集計報告書』，1995年
5. 鈴木みな子他（竹内孝仁、白澤政和、橋本泰子監修）『ケアマネジメントの実践と展開 デイサービスとケアマネジメント』 中央法規，2000年
6. 平山尚・武田丈他『ソーシャルワーカーのための社会調査法』 ミネルヴァ書房，2003年

## Abstract

We researched the support effect of day service by interview to user. We used Grounded Theory approach and got 15 categories of the effect that user recognized about day service. We analyzed factors that brought effects of day service, by “environment” “staff’s skill” “group dynamics” “management”. We found the system and structure of support skill in day service. Environment-factor meant, for example, making barrier-free environment for user with handicaps to participate in many programs and making various corners to join members. Support skill-factor meant, for example, rapport between staff and user and intervention in a group to develop their membership. Member has Self-help ability and it was an important factor. Management-factor meant, for example, the system of admission and teamwork. We found out that 3 factors, environment, support by staff and member, management, operated mutually and made effects of day service.

**Key Words:** day service, interview, support for independence, support effect, support skill