

# ホームヘルプサービスにおけるコーディネーターの役割葛藤の構造 －サービス提供責任者の役割実践に焦点をあてて－

鳥海 直美

大阪市立大学大学院 生活科学研究科 障害者・高齢者福祉学分野研究室 後期博士課程

## Factorial Structure of Coordinator's Role Conflict in Home-help Service － Focus on Practice of Chief helper

Naomi TORIUMI

*Doctral Program, Graduate School of Human Life Science, Osaka City University*

### Abstract

The purpose of this study was to grasp the current state of the role conflict for a coordinator in a home-help service and elucidate its factor structure. Sixty chief helpers in home-help service in Osaka Prefecture were examined by cross-sectional survey with called questionnaire. The response rate was 73.3%.

Based on specific attributes, we designed a 13-item study of role conflict for a coordinator. From a factor analysis result of the data, 4 factors were identified for coordinator's role conflict. These included role conflict by the confrontation of client's profit and the judgment of persons concerned (F1), role conflict by the difference of recognition of needs (F2), role conflict by the difference of use intentions to services among client and his family (F3), role conflict by the confrontation between the esteem of self-decision and the obligation of the profession (F4). In particular, (F1) was the main role conflict for a coordinator. These conflicts were explained by the confrontation of the value that directs the practice of the role.

Coordinators need the ability to establish consensus with care manager and other care staff, and the ability of advocacy for the client, and these are expected to be reflected in the training curriculum for a coordinator.

**Keywords** : ホームヘルプサービス, サービス提供責任者, 役割葛藤, 倫理的ジレンマ, コーディネーション,  
*Home help service, Chief helper, Role conflict, Ethical dilemma, Coordination*

### I. はじめに

アメリカでは1991年12月に連邦政府により患者自己決定法 (Patient Self Determination Act) が施行されたことを契機に、医療・保健・福祉領域におけるケア専門職の倫理のあり方が問い直され、今日に至るまで実践上および研究上の継続的な課題となっている<sup>1)</sup>。一方、わが国においても、社会福祉基礎構造改革によって、利用者の自己決定を支援する仕組みやサービスの質を確保する

仕組みがサービスの供給システムに位置づけられたと同時に、サービス提供体制の効率性が求められるようになった。これらを契機として、ケア専門職は倫理的課題に一層向き合うことになり、とりわけ、在宅高齢者の場合、加齢に伴う精神・身体機能の低下によって意思決定が困難であることが多く、ケア専門職の判断はなおさら複雑となる可能性が高い<sup>2)</sup>。また、ケアとは徹底的に個別化された「今、ここ」における応答であるとされ、その人

の存在そのものに個別に応答する行為が、サービスの標準化や客観的評価と相容れない点にケア専門職による価値判断の根本的課題がみとれる<sup>3)</sup>。

ところで、介護保険制度下における訪問介護事業所には、介護福祉士資格などを要件とするサービス提供責任者（以下、コーディネーター）を配置することが義務づけられている。コーディネーターは、訪問介護計画の作成を通してホームヘルプサービスを調整する役割や、訪問介護員（以下、ヘルパー）に対する技術指導などスーパーバイザーとしての役割をにない、①支援関係形成機能、②ホームヘルプサービスの調整機能、③マッチング機能、④ヘルパー支援機能、⑤連携・協働機能を有している。また、そのような役割実践には、介護技術や家事援助技術などのケアワークの中核的な技法に加えて、コーディネーションやスーパービジョンなどのソーシャルワークの技法が用いられている<sup>4)</sup>。これらの複数の役割を有しているコーディネーターは、本人やヘルパーやケアマネジャーから多様な役割期待が寄せられ、ケア専門職として何らかの役割葛藤に直面していることが推察されるが、役割遂行に求められる資質が体系的に明らかにされていないことに加えて、その研修機会も十分に確保されていない。そこで、コーディネーターが経験する役割葛藤の現状を把握することは、役割実践上の倫理的課題を予測し、高齢者の権利や尊厳を守るというケア専門職としての本来の役割を再認識することにつながる。さらに、コーディネーターに対する現任者研修のカリキュラム構築に向けた視角を提示することが可能になると思われる。

このようなことから、本研究の目的を、ホームヘルプサービスにおけるコーディネーターの役割葛藤の構造について探索的に明らかにすることとする。なお、役割葛藤を明らかにするにあたっては、ソーシャルワークや看護などの隣接領域の先行研究を参照しながらコーディネーターに固有の役割葛藤の経験頻度を測定する尺度を作成し、それを用いることとする。

## Ⅱ. 研究方法

### 1. 調査対象および調査方法

大阪府介護福祉士会に所属するケアワーカーのうち、訪問介護事業所のサービス提供責任者60人を対象とし、訪問介護員や運営管理者などを兼任している者も含めた。自記式質問紙を用いた留め置き調査法により、2004年11月6日に大阪府介護福祉士会が主催する現任者研修の研修会場で実施した。回収された質問紙は44票であり、回収率は73.3%であった。なお、コーディネーター

の役割葛藤について共通認識をはかるために、回答を求めることに先立って、コーディネーターとしての倫理と役割に関して概説し、予備調査で得られた役割葛藤の実例を示した<sup>(注1)</sup>。

調査にあたっては、研修内容を検討する段階で、本調査の趣旨と目的について研修の主催者に口頭および文書で説明して了解を得た。また、研修当日に参加者に対して調査協力の依頼を行う際には、回答を拒むことができることを説明し、回答者の自由意思を尊重するようにした。さらに、回答者と所属機関の匿名性が確保されるよう無記名で回収することとし、得られた回答をすべてデータ化することによって、回答者を特定できないような倫理的配慮を行った。

### 2. コーディネーターの役割葛藤に関する概念整理

役割葛藤 (Role conflict) の定義はKahnによる定義が広く支持されているが、それによると、「組織構造によって規定された役割と、ある個人にとってとり得る別の役割との間の葛藤」であり、「2つ以上の一方に従えば一方には従うことが困難な役割が同時に存在する状態」とされる<sup>5)</sup>。

一方、役割葛藤に類似した概念に倫理的ジレンマ (Ethical dilemma) や価値葛藤 (Value conflict) がある。ソーシャルワークにおける倫理を体系的に研究したReamerによれば<sup>6)</sup>、倫理的ジレンマとは「ソーシャルワーカーが専門職の義務と価値との衝突に出会い、どちらかを優先して決定しなくてはならないときに生じるもの」と定義される。また、価値葛藤は専門職的価値・個人的価値・文化的宗教的価値の対立によって生じるものとされ、「ソーシャルワーク実践における中核的な諸価値間の葛藤は、困難な決定を必要とする倫理的ジレンマを定期的に産み出している」として、倫理的ジレンマと価値葛藤の包摂関係が指摘されている。

看護領域での倫理研究の第一人者であるFryによると<sup>7)</sup>、倫理的ジレンマは「看護婦の行為を決めるうえで2つもしくはそれ以上の倫理原則が相互に矛盾している状況」と定義され、価値葛藤は「個人あるいは集団にとって重要と思われる1つ以上の価値 (道徳的信念・態度・基準) の間で反対・衝突する状況」と定義される。また、看護職が直面する倫理的問題には、倫理的側面のみならず、管理的側面、関係性的側面、法的側面が含まれ、そのような側面を視野に入れた価値葛藤は倫理的ジレンマよりも幅広い概念として示されている。このようなことから、ケア専門職の倫理的ジレンマは価値葛

藤に内包される概念であるといえる。

次に、役割葛藤と価値葛藤の概念関係を整理する。上述したように、役割葛藤とは2つ以上の役割行動の選択肢がある状態とされ、その選択肢には異なる価値観が付随し<sup>8)</sup>、「価値は行為選択のための基準」<sup>9)</sup>とされる。よって、ケア専門職をとりまくさまざまな価値、倫理原則、社会規則は、役割を遂行するための判断基準であり、価値と倫理と役割は意思決定過程に連続性をもって位置づけられる<sup>10)</sup>。また、多様な役割期待を有するケア専門職が特定の役割を遂行するにあたっては、ケアマネジメントシステムや所属機関の意思決定の影響を受けることが免れられない。

このようなことから、ケア専門職の意思決定過程において判断基準の対立構造に焦点をあてたものが「価値葛藤」であり、役割期待の対立構造に焦点をあてたものが「役割葛藤」として整理される。本研究においては、役割間・価値間の対立構造を探索的に把握するために、役割葛藤と価値葛藤を一体的に捉えることとする。そこで、本研究における役割葛藤の定義を「本人、家族、ヘルパー、所属機関、ケアマネジャー、他職種、他機関、制度・供給システムなどとの関係において、複数の役割が期待される中で、ある役割を遂行しようとする、他の役割と矛盾や対立が生じ、それらを同時に遂行できない状態」とし、役割葛藤の根底にある価値葛藤も視野に入れて検討する。

### 3. コーディネーターの役割葛藤に関する質問項目

ケアワーク領域における役割葛藤に関する先行研究は、医療的ケアなど特定の支援場面に限定されたものや<sup>11) 12)</sup>、離職意向との関連を明らかにする研究がみられるものの<sup>13)</sup>、在宅高齢者を支援するケアワーカーの役割葛藤を包括的に把握する研究はみられない。そこで、隣接領域のケア専門職にみられる役割葛藤に関する国内の実証研究を参照しながら、コーディネーターが経験する役割葛藤の内容を検討した。

1990年代後半より沖田によってケアマネジャーが経験する倫理的ジレンマに関する研究が体系的になされてきた。介護保険制度施行後に介護支援専門員を対象として行われた質的調査では、倫理的ジレンマに関する7つの概念が示され、それらは①「高齢者の自律性援助」と「援助する義務」の対立、②「介護サービス計画」における本人と家族の不一致、③「在宅介護の継続」と「施設入所」の対立、④異なる専門職間の葛藤、⑤組織間関係の葛藤、⑥ケアマネジメントにおける情報提供と秘密保持

の対立、⑦所属機関との葛藤である<sup>14)</sup>。植田は介護支援専門員が直面する価値葛藤について、①費用抑制や効率性を求める社会的価値から生じる葛藤、②顧客確保を求める組織の集团的価値から生じる葛藤、③クライアントのジェンダー観など個人的価値から生じる葛藤を例示している<sup>15)</sup>。

一方、看護の領域では、1990年代初頭より看護教育の分野で倫理的問題についての関心が高まり、看護職に多様な役割と責任が拡大されるにつれて倫理的ジレンマに関する実践研究が多く蓄積されてきた。勝原は、看護部長を対象とする質的調査によって倫理的ジレンマを引き起こす17種類の道徳的欲求とその対立構造を明らかにした。それらは、市民や女性としての個人に求められる要求、患者の生命や権利を守るという看護職に求められる要求、組織の利益や労働者の権利を守るという経営者に求められる要求、医師と協調するなどの組織人に求められる要求、文化規範や法を守る要求などである<sup>16)</sup>。また、看護主任を対象とする質的調査を行った本間は役割葛藤のレベルについて、①行動や経験における葛藤、②意見や価値観における葛藤、③気持ちの葛藤、④知識の葛藤、⑤感覚的経験の葛藤の5つに整理した<sup>17)</sup>。さらに、訪問看護ステーションの管理者を対象とする面接調査を実施した若松は、倫理的原則からみたジレンマと、患者・家族・医師・他の患者との関係性からみたジレンマに大別したうえで、在宅ケアに特有のものとして、医療行為に関する認識を巡って看護職と医師が一致しないことによるジレンマを指摘している<sup>18)</sup>。

以上の先行研究にみられる役割葛藤のうち、在宅高齢者の生活支援にあてはまるものを選択した。また、予備調査で行った自由記述回答の結果を参考にしながら、コーディネーターに特有の役割葛藤を付け加えた。最終的に作成された13項目について、先行研究で示されている

表1 コーディネーターの役割葛藤に関する質問項目

領域	No.	項目
本人	1.	本人の希望とコーディネーターが把握するニーズの相違による葛藤
	2.	ヘルパーに関する役割認識の相違による葛藤
	3.	自己決定の尊重と安全確保の義務の対立による葛藤
家族	4.	本人と家族の利害の対立による葛藤
	5.	家族介護への依存と本人のサービス拒否による葛藤
	6.	本人の意向に反して家族がサービスを拒否することによる葛藤
ヘルパー・所属機関	7.	本人の意向に反して家族がサービスを希望することによる葛藤
	8.	ヘルパーへの指示内容とヘルパーによる実践内容の相違による葛藤
他職種	9.	所属機関の運営方針と本人の利益の確保の対立による葛藤
	10.	ケアプランの変更を要請しても反映されないことによる葛藤
	11.	ケアマネジャーから情報が提供されないことによる葛藤
制度	12.	情報提供の責務とプライバシー保護の対立による葛藤
	13.	業務範囲外のニーズの充足と制度を遵守する義務の対立による葛藤

分類方法に沿って、<sup>19)</sup> <sup>20)</sup> <sup>21)</sup>、表1のとおり、関係形成の対象別(本人、家族、ヘルパー、所属機関、ケアマネジャー、他職種、他機関、制度・供給システム)に整理した。質問文は「～のような葛藤を経験したことがありますか」とし、回答選択肢は「いつもある(5点)」から「まったくない(1点)」の5段階リッカートスケールとし、経験の頻度を5点満点で得点化した。

#### 4. 分析方法

コーディネーターが経験する役割葛藤の構造を把握するために、プロマックス回転を伴う主成分分析を行った。また、役割葛藤間の関連をみるために、因子間の相関分析を行った。さらに、役割葛藤の経験の現状を把握するために、因子別に平均値を算出した。その際、因子別の合計得点を項目数で除したものを平均値として示した。なお、これらの統計解析には、SPSS for Windows12.00を用いた。

### Ⅲ. 結果

#### 1. 回答者の属性

回答者の属性を表2に示す。回答者の所属機関の設置主体は「社会福祉法人」が38.6%であり、9割を超える事業所が居宅介護支援事業所としても指定されていた。回答者の平均年齢は44.2歳であり、所持資格は「ホームヘルパー1級」が59.1%、「介護福祉士」が36.4%であった。兼任業務については、「訪問介護員」を兼任する者が70.5%、「運営管理者」が20.5%であった。コーディネーターとしての経験年数は「2年未満」が40.9%であった。担当ケース数は「21~40件」が40.9%と最も大きな割合を占め、訪問介護計画の作成割合については「すべてのケース」が40.9%であった。

#### 2. 役割葛藤に関する主成分分析の結果

コーディネーターが経験する役割葛藤の構造を把握するために、役割葛藤に関する13項目でプロマックス回転を伴う主成分分析を行った。その結果、表3の通り4因子が抽出され、累積寄与率は71.9%であった。

第1因子は「ケアプランの変更を要請しても反映されないことによる葛藤」「所属機関の運営方針と本人の利益の確保の対立による葛藤」「情報提供の責務とプライバシー保護の対立による葛藤」「ケアマネジャーから情報が提供されないことによる葛藤」「本人と家族の利害の対立による葛藤」の5項目であり、『本人の利益と関係者の判断の対立による役割葛藤』と名づけた。

第2因子は「本人の希望とコーディネーターが把握す

表2 回答者の属性

		(N=44)	
		度数(人)	割合(%)
<b>設置主体</b>			
	社会福祉法人	17	(38.6)
	営利法人	9	(20.5)
	医療法人	7	(15.9)
	その他	11	(25.0)
<b>居宅介護支援事業の指定</b>			
	指定あり	40	(90.9)
	指定なし	4	(9.1)
<b>資格(複数回答)</b>			
	ホームヘルパー1級	26	(59.1)
	ホームヘルパー2級	13	(29.5)
	介護福祉士	16	(36.4)
	看護師	1	(2.3)
	准看護師	3	(6.8)
	介護支援専門員	4	(9.1)
<b>兼任業務の種類(複数回答)</b>			
	訪問介護員	31	(70.5)
	運営管理者	9	(20.5)
	その他	5	(11.4)
<b>コーディネーター経験年数</b>			
	2年未満	18	(40.9)
	2~4年	12	(27.3)
	4年以上	11	(25.0)
<b>担当ケース数</b>			
	1~20件	8	(18.2)
	21~40件	18	(40.9)
	41件以上	15	(34.1)
<b>訪問介護計画の作成割合</b>			
	すべてのケース	18	(40.9)
	半分以上のケース	14	(31.8)
	半分未満のケース	8	(18.2)

るニーズの相違による葛藤」「ヘルパーへの指示内容とヘルパーによる実践内容の相違による葛藤」「ヘルパーに関する役割認識の相違による葛藤」の3項目であり、『ニーズに関する認識の相違による役割葛藤』と名づけた。

第3因子は「家族介護への依存と本人のサービス拒否による葛藤」「本人の意向に反して家族がサービスを拒否することによる葛藤」「本人の意向に反して家族がサービスを希望することによる葛藤」の3項目であり、『本人と家族のサービス利用意向の対立による役割葛藤』と名づけた。

第4因子は「自己決定の尊重と安全確保の義務の対立による葛藤」「業務範囲外のニーズの充足と制度を遵守する義務の対立による葛藤」であり、『自己決定の尊重と専門職の義務の対立による役割葛藤』と名づけた。

これらの因子の分類を2名の研究者とともに検討した

表3 コーディネーターの役割葛藤に関する主成分分析の結果

No	項目	因子負荷量				
		第1因子	第2因子	第3因子	第4因子	共通性
第1因子: 本人の利益と関係者の判断の対立による役割葛藤 ( $\alpha=0.79$ )						
10.	ケアプランの変更を要しても反映されないことによる葛藤	0.788	0.319	0.071	-0.195	0.736
9.	所属機関の運営方針と本人の利益の確保の対立による葛藤	0.703	0.566	0.024	0.035	0.836
12.	情報提供の責務とプライバシー保護の対立による葛藤	0.685	0.066	0.155	0.281	0.614
11.	ケアマネジャーから情報が提供されないことによる葛藤	0.634	-0.118	0.162	-0.02	0.649
4.	本人と家族の利害の対立による葛藤	0.600	0.234	0.293	0.386	0.784
第2因子: ニーズに関する認識の相違による役割葛藤 ( $\alpha=0.73$ )						
1.	本人の希望とコーディネーターが把握するニーズの相違による葛藤	0.317	0.817	0.123	-0.028	0.805
8.	ヘルパーへの指示内容とヘルパーによる実践内容の相違による葛藤	-0.055	0.813	0.157	0.218	0.686
2.	ヘルパーに関する役割認識の相違による葛藤	0.111	0.537	0.364	0.425	0.766
第3因子: 本人と家族のサービス利用意向の対立による役割葛藤 ( $\alpha=0.80$ )						
5.	家族介護への依存と本人のサービス拒否による葛藤	0.184	-0.017	0.885	0.041	0.816
6.	本人の意向に反して家族がサービスを拒否することによる葛藤	0.072	0.305	0.841	-0.01	0.577
7.	本人の意向に反して家族がサービスを希望することによる葛藤	0.446	0.338	0.618	0.017	0.836
第4因子: 自己決定の尊重と専門職の義務の対立による役割葛藤 ( $\alpha=0.58$ )						
3.	自己決定の尊重と安全確保の義務の対立による葛藤	-0.081	0.091	0.086	0.902	0.784
13.	業務範囲外のニーズの充足と制度を遵守する義務の対立による葛藤	0.467	0.151	-0.374	0.675	0.443
	固有値	2.93	2.35	2.30	1.77	
	寄与率(%)	22.50	18.09	17.67	13.60	
	累積寄与率(%)	22.50	40.59	58.27	71.86	

ところ、それらの分類が妥当であることを確認した。また、4因子についてCronbachの $\alpha$ 係数を算出したところ、『自己決定の尊重と専門職の義務の対立による役割葛藤』の信頼性が0.58と比較的に低く、項目数も少なかったことから、この尺度についてはさらなる精選の余地が残されている。しかしながら、13項目全体のそれは0.85と高い値を示したため、内的一貫性があると判断された。

### 3. 因子間の相関分析の結果

コーディネーターの役割葛藤間の関連をみるために、4つの因子間で相関分析を行った。その結果、表4のとおり、第4因子『自己決定の尊重と専門職の義務の対立による役割葛藤』と一部の因子との間を除くすべての因子間に正の相関がみられた。とくに、第1因子『本人の利益と関係者の判断の対立による役割葛藤』は、他のいずれの因子との間にも相関が確認された。

表4 因子間の相関分析の結果

因子名	第1因子	第2因子	第3因子	第4因子
第1因子 本人の利益と関係者の判断の対立による役割葛藤	1.00			
第2因子 ニーズに関する認識の相違による役割葛藤	0.49**	1.00		
第3因子 本人と家族のサービス利用意向の対立による役割葛藤	0.47**	0.46**	1.00	
第4因子 自己決定の尊重と専門職の義務の対立による役割葛藤	0.36*	n.s.	n.s.	1.00

\*:  $p < .05$ , \*\*:  $p < .001$

### 4. 因子別の平均値

コーディネーターの役割葛藤に関する経験頻度を比較するために、因子別に平均値を算出した。その結果、表

5の通り、平均値の高いものは第4因子『自己決定の尊重と専門職の義務の対立による役割葛藤』の4.05であり、次いで、第2因子『ニーズに関する認識の相違による役割葛藤』の3.89、第1因子『本人の利益と関係者の判断の対立による役割葛藤』の3.39であった。一方、平均値の最も低いものは第3因子『本人と家族のサービス利用意向の対立による役割葛藤』の3.30であった。

表5 因子別平均値

(N=44)

因子名	平均値	標準偏差
第1因子 本人の利益と関係者の判断の対立による役割葛藤	3.39	0.78
第2因子 ニーズに関する認識の相違による役割葛藤	3.89	0.62
第3因子 本人と家族のサービス利用意向の対立による役割葛藤	3.30	0.90
第4因子 自己決定の尊重と専門職の義務の対立による役割葛藤	4.05	0.58

## IV. 考察

### 1. コーディネーターの役割葛藤の構造

質問項目を検討する段階では、家族、ヘルパー、ケアマネジャーなど、コーディネーターが関係を形成する対象別に役割葛藤が経験されると仮定した。しかし、主成分分析の結果によると、第3因子『本人と家族のサービス利用意向の対立による役割葛藤』を除くすべての因子において、関係形成の対象を横断する項目から構成されていた。これは、本研究において役割葛藤に関する尺度を検討する際に、役割葛藤の根底にある価値葛藤を視野に入れたために、コーディネーターの有する価値の特性に沿って項目が収束したことによると考えられる。つまり、コーディネーターの役割葛藤は、家族、ヘルパー、ケアマネジャーなどの特定の関係との対立によるのではなく、役割実践を方向づける価値の対立によって説明されることが示された。そのような価値の対立に着目しながら、コーディネーターの役割葛藤の因子構造について以下に考察を加える。

第1因子『本人の利益と関係者の判断の対立による役割葛藤』は、本人の利益の確保という価値を巡って、コーディネーターと関係者の判断が対立する際に経験される役割葛藤が収束した。ホームヘルプサービスを調整する段階での意思決定過程においては、家族の意向や所属機関の運営方針から免れることは難しい。とりわけ、ケアプランと訪問介護計画が連動してサービスが提供されることから、ケアプランの実施に関して権限を有するケアマネジャーの判断はコーディネーターの役割に大きな影響をもたらすといえる。

第2因子『ニーズに関する認識の相違による役割葛藤

藤』には、本人のニーズを巡って、本人、コーディネーター、ヘルパーの3者間の認識が一致しない際に経験される役割葛藤が収束した。ニーズは直接的にケアを行うヘルパーによって充足され、ニーズの変化はヘルパーを介してコーディネーターに伝えられることから、ヘルパーとの認識の不一致が、ニーズの尊重という価値を脅かすことが示された。また、予備調査では「入浴介助でサービスに入っているが、利用者本人が体力の低下を理由に風呂に入りたがらず、1ヶ月間も入浴しないことがある。」という回答がみられ、本人の自由意思に委ねて消極的介入にとどめるべきか、積極的に介入するべきかという困難な判断が求められる場面に直面していることがうかがえた。本人の生活観や生活様式には文化的背景が強く影響し、本人の価値規範とケア専門職の価値規範との対立が引き起こされやすい。このような倫理的ジレンマの対立構造は「自己決定と父権的保護主義」<sup>22)</sup> または「自律性と干渉主義の対立」<sup>23)</sup> と命名され、ソーシャルワーク実践やケアマネジメント実践で確認されているものと一致する。

第3因子『本人と家族のサービス利用意向の対立による役割葛藤』には、サービス利用意向の尊重という価値を巡って、本人と家族の対立がもたらす役割葛藤が収束した。社会的介護サービスが普及したとはいえ、在宅における高齢者介護の大半は家族によって提供され、介護計画の内容にも家族の意向が大きく影響する<sup>24)</sup>。一方、ケア専門職も家族介護者に対して一定のケア役割を期待していることが否めず、互いのケア役割に関する認識の不一致が役割葛藤をもたらししているといえる。

第4因子『自己決定の尊重と専門職の義務の対立による役割葛藤』では、本人の意思を尊重することと、運営基準の遵守やリスクマネジメントなどの専門職としての義務が対立する際に生じる役割葛藤が収束した。予備調査では、「利用者からのニーズに十分応えていきたいが、業務範囲が限定されていて制度上できないことが多く、それを補完する社会資源が不足していることにも葛藤を感じる。」という回答がみられ、コーディネーターは個別なニーズを充足する役割を本人から期待される一方で、組織や社会から運営基準の遵守や安全確保を要請され、葛藤が生じやすい状況がうかがえた。このような結果は、法制度を吟味しながらもそれを遵守しなければならないという、Reamerによって指摘されたソーシャルワーカーの二律背反性に同調するものであった<sup>25)</sup>。

コーディネーターが経験するこれらの役割葛藤は、ケア専門職のジレンマに関する先行研究で示された概念と部分的に一致していることから、ケア専門職の役割特性

に沿ったものであるといえる。また、役割葛藤にはコーディネーターの有するケア専門職としての価値認識が反映されていると考えられ、役割葛藤を知覚し、それに対峙することを肯定的にとらえる視点が示された。

## 2. コーディネーターの役割葛藤の関連性

コーディネーターの役割葛藤に関する因子別平均値は3.30以上であり、いずれもの因子間に高い相関がみられることから、図1に示すようにコーディネーターはこれらを一体的に経験しているといえる。以下に4因子の関連性について考察を加える。

第1因子『本人の利益と関係者の判断の対立による役割葛藤』は、他のいずれもの因子との間に相関がみられ、その因子寄与率が最も高いことから、コーディネーターの中核的な役割葛藤ととらえられ、それは連携実践に付随することが示された。他職種との役割葛藤はケア理念の相互理解の不足に起因するとされ<sup>26)</sup>、とりわけ、ケアマネジャーとの連携上の困難感相互の役割の曖昧さによると指摘されている<sup>27)</sup>。よって、生活様式の個性性を尊重しながら日常生活の継続を支援するというホームヘルプサービスの理念および役割を<sup>28)</sup>、訪問介護計画に反映させながら関係者と合意を形成することが役割葛藤の軽減につながるといえる。

第4因子『自己決定の尊重と専門職の義務の対立による役割葛藤』は因子別平均値が最も高かったものの、第1因子との間にしか相関がみられなかった。第2因子や第3因子にみられる役割葛藤は家族の意向やヘルパーによる認識との相違によって経験されるが、第4因子の役割葛藤はコーディネーターをとりまく制度や規範との対立によってもたされる点で異質であると考えられる。介護保険制度下においては、ケア専門職の裁量が制限され

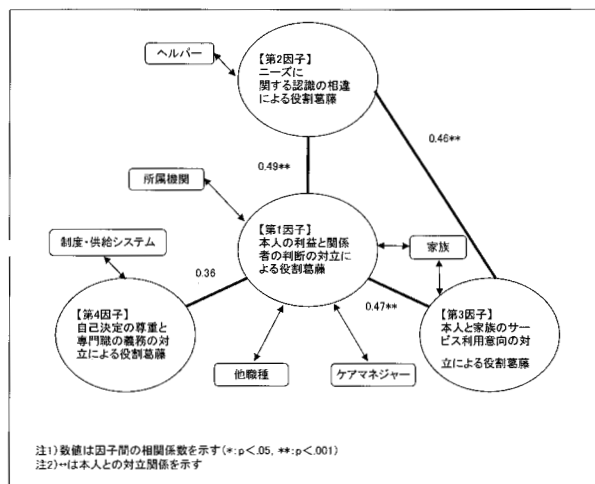


図1 コーディネーターの役割葛藤の構造

る傾向にあり、予備調査からも介護報酬外のニーズや医療的ニーズが充足できないことによるジレンマが多く示された<sup>(注2)</sup>。制度の限界に常に直面しているコーディネーターの役割葛藤には、本人中心の支援システムの構築や新たな社会資源の開発に繋がるニーズが潜在していると考えられ、それらをケアマネジメントシステムの改善に反映させる仕組みが求められる。

## V. おわりに

本研究の目的は、ホームヘルプサービスにおけるコーディネーターの役割葛藤の構造を明らかにすることであり、『本人の利益と関係者の判断の対立による役割葛藤』、『ニーズに関する認識の相違による役割葛藤』、『本人と家族のサービス利用意向の対立による役割葛藤』、『自己決定の尊重と専門職の義務の対立による役割葛藤』の4因子が抽出された。これらは、利益の確保や自己決定の尊重などのようなコーディネーターの有する価値特性によって説明され、それらの価値の実現と対立するような役割期待が寄せられる場面で役割葛藤が経験されることが明らかになった。

ジレンマを認識する能力は個人の教育的背景が影響するとされ<sup>29)</sup>、本研究結果より明らかになった役割葛藤に潜在する価値葛藤の構造を見出すことのできるよう、ケア専門職の倫理的感受性を洗練させ、倫理的な意思決定を行う能力を養うことは専門職養成上の課題である。また、コーディネーターの役割葛藤の特性からは、他職種に対して意思決定の判断根拠を示しながら合意を形成する能力や、本人の権利や利益を擁護するアドボカシーの能力が求められていることが明らかになった。専門職団体や公的機関においては、それらを視野に入れながら現任者研修のカリキュラムを構築し、研修機会を保障していくことが求められる。

コーディネーターの役割が運営規定上の「サービス提供責任者」の役割に矮小化されずに、ケア専門職としての役割を機能させるためには、役割実践の基盤にある価値や倫理が問われなければならない。役割葛藤を顕在化させることは、どのようなケア役割をにない、いかなる地域社会を志向するかを熟考する契機となり得る。

最後に本研究の限界と今後の課題について述べる。調査対象者は無作為抽出でなく、サンプルも小さいことから、本研究結果は探索的なものに留まり、それを一般化することは難しい。また、本研究で用いた役割葛藤の因子項目のうち、信頼性が比較的に低かった項目や多義性のみられた項目については、サンプルを増やし、実践に照らした改良を要する。さらに、役割葛藤への効果的な

アプローチを検討するためには、役割葛藤に影響を与える個人要因および環境要因を明らかにすることが必要である。本研究結果からは、コーディネーターの役割葛藤は様々な職種がかかわる相互作用のなかで生成すると考えられるため、それらの内実をひもとくための質的調査に取り組むことが今後の課題である。

## 謝辞

本調査にご協力いただいた訪問介護事業所のサービス提供責任者の皆様に御礼申し上げます。また、貴重な助言をいただきました岡田進一先生（大阪市立大学大学院助教授）、役割葛藤に関する概念整理に際して協力を得ました蘇珍伊氏（大阪市立大学大学院後期博士課程）、樽井康彦氏（同前期博士課程）に深謝いたします。なお、本研究は平成16年度（財）社会福祉振興・試験センター研究委託事業「ソーシャルワーカーとケアワーカーの役割葛藤および倫理的ジレンマに関する研究」（研究代表者：白澤政和）の一部として実施した。

## 注釈

- 1) 2004年10月4日にK市の訪問介護事業所に所属するサービス提供責任者および訪問介護員47人を対象とする定性調査を行い、経験したことがある役割葛藤の内容を自由記述回答で尋ねたところ、127件の回答が得られた。
- 2) 2005年3月末に、爪切りや薬の内服介助などの「医療行為」についての範囲を見直し、一部を除外してヘルパーなどにもできるようにする方針が厚生労働省より示されたが、本調査はそれ以前に行われたものであり、本研究結果には一切反映されていない。

## 引用文献

- 1) 岡田進一：アメリカにおけるケアマネジメントの倫理について。ケアマネジメント学1：73（2002）
- 2) 山本美輪・臼井キミカ：高齢者の身体的抑制に直面する病棟勤務看護職のジレンマの概要。老年社会科学25（4）：417（2004）
- 3) 加藤直克：ケアとは何か—クーラ寓話を手がかりとして。平山正実・朝倉輝一編著：『ケアの生命倫理』,日本評論社,東京,124（2004）
- 4) 鳥海直美・岡田進一・白澤政和：ホームヘルプサービスにおけるコーディネーターの役割構造—サービス提供責任者の実践に焦点をあてて。生活科学研究誌3：237-246（2004）
- 5) Kahn,R.Wolfe,D：Role Conflict in Organizations.

- Kahn, R et al, Power and Conflict in Organizations, 115-126 (1964)
- 6) Frederic G.Reamer:Social work values and ethics. 秋山智久監訳:『ソーシャルワークの価値と倫理』,中央法規出版,東京,59-61 (2001)
- 7) Sara T.Fry.Ethics in Nursing Practice A Guide to Ethical Decision Making. 片田範子・山本あい子訳.『看護実践の倫理 倫理的意思決定のためのガイド』,日本看護協会出版会,東京,206-215 (1998)
- 8) Joyce E. Thompson, Henry O. Thompson: Bioethical Decision Making for Nurses. 山本千紗子監訳.『看護倫理のための意思決定 10のステップ』,日本看護協会出版会,東京,234 (2004)
- 9) Frederic G.Reamer:Social work values and ethics. 秋山智久監訳:『ソーシャルワークの価値と倫理』,中央法規出版,東京,59 (2001)
- 10) Beauchamp T.L & Childress.J.F:Principles of Biomedical Ethics 4th edn.Oxford University Press, New York. (1994)
- 11) 林信治:医療的ケアに関する介護福祉士の対処の現状と意識.厚生指針50(8):1-7 (2003)
- 12) 佐藤ゆかり・神宝誠子:介護福祉士が利用者に求められる医療的行為の類型化と要求頻度・実施割合・困惑度の在宅・施設間比較-岡山県介護福祉士会会員の実態調査を通して-. 介護福祉学9(1):93-100 (2002)
- 13) 佐藤ゆかり・澁谷久美・中嶋和夫・他:介護福祉士における離職意向と役割ストレスに関する検討.社会福祉学44(1):64-78 (2003)
- 14) 沖田佳代子:介護サービス計画の決定作成における倫理的ディレンマ-ケアマネジャーに対する訪問面接調査から-. 社会福祉学43(1):80-89 (2002)
- 15) 植田寿之:援助関係にみられる価値葛藤についての考察.社会福祉士11:119-126 (2004)
- 16) 勝原裕美子:看護部長の倫理的ジレンマをもたらす道徳的欲求.日本看護学会誌23(3):1-10 (2003)
- 17) 本間千代子・真部昌子・八島妙子:看護職の職場における主任の役割葛藤.日本赤十字武蔵野短期大学紀要16:25-34 (2003)
- 18) 若松真紀:在宅看護における倫理的課題-訪問看護ステーション管理者への面接から-. 神奈川県立看護教育大学校看護教育研究集録26:442-449 (2000)
- 19) 沖田佳代子:高齢者介護における倫理的意思決定-ソーシャルワークにおける道徳的推論の適用に関する議論からの一考察. 社会福祉学42(2):150-159 (2002)
- 20) Sara T.Fry:Ethics in Nursing Practice A Guide to Ethical Decision Making. 片田範子・山本あい子訳:『看護実践の倫理 倫理的意思決定のためのガイド』,日本看護協会出版会,東京,58-59 (1998)
- 21) 鳥海直美:コーディネーターの役割葛藤の現状-サービス提供責任者の実践に焦点をあてて-. 千里金蘭大学紀要2:13-19 (2005)
- 22) Frederic G.Reamer:Social work values and ethics. 秋山智久監訳:『ソーシャルワークの価値と倫理』,中央法規出版,東京,147-153 (2001)
- 23) 沖田佳代子:介護サービス計画の決定作成における倫理的ディレンマ-ケアマネジャーに対する訪問面接調査から-. 社会福祉学43(1):83-84 (2002)
- 24) 沖田佳代子:長期介護における倫理-高齢者の自律性支援をめぐる諸問題-. 愛知県立大学3(1):18 (2001)
- 25) Frederic G.Reamer:Social work values and ethics. 秋山智久監訳:『ソーシャルワークの価値と倫理』,中央法規出版,東京,202-206 (2001)
- 26) 村上信・三富道子・井上桜・他:介護福祉士の卒後教育に関する基礎的研究.静岡県立大学短期大学部特別研究報告書,3-4 (2002)
- 27) 鳥海直美:ケアマネジャーとサービス提供責任者の役割関係に関する研究-ケアマネジャーによる連携実践に焦点をあてて-. 介護福祉学12(1):15-16 (2005)
- 28) 鳥海直美・松井妙子・笠原幸子ほか:高齢者の在宅ケアにおける訪問介護事業所のサービス提供責任者の役割特性-訪問介護・訪問看護・在宅介護支援センターにおける情報認識の比較から-. 日本在宅ケア学会誌9(1):66-67 (2005)
- 29) 勝原裕美子:看護部長の倫理的ジレンマをもたらす道徳的欲求.日本看護学会誌23(3):9 (2003)

## 参考文献

- ・ Charles S.Levy: Social work ethics (1976) .B.ヴェックハウウス訳:『社会福祉の倫理』 勁草書房,東京,(1983)
- ・ アニタ J ター吉安:看護実践で遭遇する倫理的問題点. INR日本版編集委員会.『臨床で直面する倫理



- 的諸問題』，日本看護協会出版会，東京,103（2001）  
・平成16年度（財）社会福祉振興・試験センター研究委託事業「ソーシャルワーカーとケアワーカーの役割葛藤および倫理的ジレンマに関する研究報告書」（2005）

---

## ホームヘルプサービスにおけるコーディネーターの役割葛藤の構造 —サービス提供責任者の役割実践に焦点をあてて—

鳥海 直美

**要旨：**本研究の目的は、ホームヘルプサービスにおけるコーディネーターの役割葛藤の現状とその構造を明らかにすることである。大阪府下の訪問介護事業所のサービス提供責任者60人を対象として自記式質問紙による留め置き調査を実施したところ、有効回答率は73.3%であった。先行研究より、コーディネーターが経験する役割葛藤の内容を検討し、経験頻度を尋ねる13項目を尺度とした。

その結果、『本人の利益と関係者の判断の対立による役割葛藤』、『ニーズに関する認識の相違による役割葛藤』、『本人と家族のサービス利用意向の対立による役割葛藤』、『自己決定の尊重と専門職の義務の対立による役割葛藤』の4つの因子が抽出され、とりわけ、『本人の利益と関係者の判断の対立による役割葛藤』がコーディネーターの役割葛藤の中核的なものであることが示された。また、コーディネーターの役割葛藤は、役割実践を方向づける価値の対立によって説明されることが示された。

コーディネーターの役割葛藤の特性からは、他職種に対して意思決定の判断根拠を示しながら合意を形成する能力や、本人の権利や利益を擁護するアドボカシーの能力が必要とされ、それらを研修カリキュラムに反映させることが求められる。

