

## ＜教育報告＞

# 高齢者福祉施設における情報伝達の促進・阻害要因に関する研究 ～「疥癬対応マニュアル」の活用状況調査から～

合同臨地訓練第1チーム

岩月優和, 三輪哲, 富田康子, 竹原めぐみ  
稲岡由美子, 平川恵, 岡山美穂, 越田美穂子

## A study on factors associated with the health information communication in care facilities for the elderly —An evaluation survey of the Scabies Control Manual—

### I はじめに

東京都多摩立川保健所（以下保健所とする）管内では、平成10年、11年に高齢者福祉施設において、疥癬の集団発生が起こった。疥癬とは「ヒゼンダニ」が人の皮膚に寄生して起こる感染症で、おもな症状は痒み・湿疹で、施設・在宅にかかわらずサービス提供者が媒介し、利用者となる高齢者だけが感染するのではなく、サービス提供者自身も感染するという問題がある。

そこで保健所では、平成12年度に高齢者福祉施設での実態調査を行い、ホームヘルパー向けに「疥癬対応マニュアル」を作成し、平成13年5月に各施設に1部ずつ配布した。しかし各施設に1部のみの配布であったことから、マニュアルの情報がホームヘルパーまで達しているか、どのようにすれば活用できるかを明らかにすることが配布後の課題として残された。

そこで今回「疥癬対応マニュアル」を情報媒体としてとらえ、配布施設におけるマニュアルの伝達と活用状況を調査し、情報伝達の促進・阻害要因を分析することにした。また、その結果として情報媒体の効果的な活用と情報伝達システムについての方法論を提言した。

### II 地域の概要

東京都多摩立川保健所は、東京都の北多摩西部に位置し、立川市、昭島市、国分寺市、国立市の4市を所管区域としている。管内人口は約44万人、面積は約60km<sup>2</sup>の広域にわたる。高齢者（65歳以上）人口の割合は14.1%（平成11年度末現在）であり、高齢化が進んでいる。

なお、管内には高齢者福祉施設が99施設ある。

### III 研究方法と結果

質的調査として面接調査、量的調査として自記式質問紙調査の2つの調査を実施した。

面接調査では自記式質問紙調査ではわからない、施設内の状況や対象者の立場や経験に基づく考えを知ることを目的とした。

自記式質問紙調査では、「疥癬対応マニュアル」を配布した施設におけるマニュアルの活用状況と情報伝達の現状を調査することを目的とした。

情報伝達における役割や考えに差があると推察したので、質的および量的調査は管理者または実務者リーダー（以下管理者という）と実務者に分けて行った。管理者には情報を管理する立場での考えを、実務者には実際の現場における情報に対する考えを聞いた。

#### 1 面接調査

##### 1) 調査対象者

保健所の協力を得て面接調査を依頼し、協力の得られた高齢者福祉施設の管理者と実務者10人を調査対象とした。施設内訳は、入所施設2か所、通所施設1か所、訪問施設2か所の計5施設であった。

##### 2) 調査方法と内容

調査員が2人1組で対象者1人につき約30分から1時間の半構成的面接調査を行った。

調査内容は①具体的な仕事内容、②疥癬の対応策の有無、③「疥癬対応マニュアル」送付の周知、④マニュアルの活用方法、⑤保健医療についての情報伝達の流れ、⑥情報伝達に関係すると思う要因の6点であった。

調査期間は平成13年9月6日～9月28日だった。

##### 3) 結果および分析

###### (1) 方法

まず仮説をたて、それをもとにプレテストを行い、促進・阻害要因を列挙した。それをもとに本調査を行い、面接で

指導教官： 曾根 智史（公衆衛生行政学部）  
久松 由東（地域環境衛生学部）  
守田 孝恵（公衆衛生看護学部）

記録した要点をカードに記入し、262のコードを作成した。さらに各コードの共通性や類似性をもとにカテゴリーに振り分けた。

その作業の結果、それぞれの要因が機能していれば促進要因となり、していなければ阻害要因となることがわかったため、あえて促進と阻害に分けず、情報伝達を効果的にすると考えられる内容で再カテゴリー化し、以下の第1カテゴリーにまとめた(表1)。

表1 第1カテゴリー

1 情報伝達システム	7 情報の循環を促進する
2 情報に対する意識の高さ	要因
3 感染症への関心	8 勤務態勢・業務量
4 関心を高める要因	9 情報伝達に必要な予算
5 施設外での情報ネットワーク	10 人を介しての伝達
ワーク	11 マニュアル自体の評価
6 施設内での情報ネットワーク	12 疥癬発生時の対応
ワーク	

(2) 分析・結果

表1のカテゴリーを類似性、共通性を検討しながらそれぞれグループ分けをし、25の第2カテゴリーにまとめた(図1a~y)。第2カテゴリーの特性を活かし、「情報伝達に影響する要因の関連図」として図1に表した。

①情報伝達システムの存在

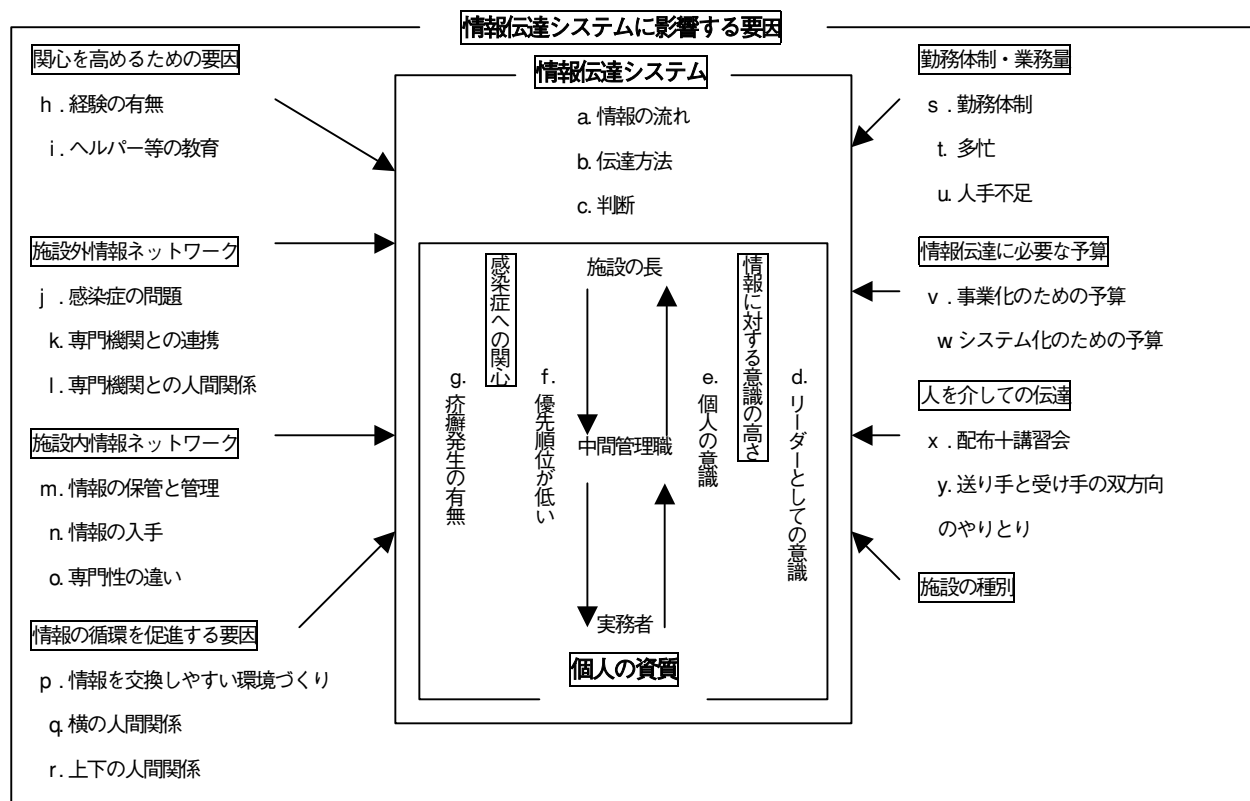
施設の中に決まった伝達方法や情報の流れがあったことから表1の「1 情報伝達システム」はそれのみ単独でまとめた。そこに、第2カテゴリーのa情報の流れ、b伝達方法、c判断を位置付けた。

情報の流れには、施設長、中間管理職、実務者の「上から下への流れ」と実務者が現場からの情報を伝える「下から上への流れ」があり、相互に関連し合っていた。上から下への流れはもちろんのこと、下から上への流れも重要である。なぜならば、実務者が現場での出来事をどう判断し、情報として管理者へ伝えるかが管理者の情報に対する優先順位の判断に影響するためである。この双方の流れが効果的に働くことで、情報伝達の流れがスムーズに行われると考えられた。

②個人の資質

このシステムを支える根幹に、個人の情報に対する意識に影響するものとして表1の「2 情報に対する意識の高さ」、「3 感染症への関心」があり、それらをまとめて個人の資質とした。さらにここでは、第2カテゴリーのうちのdリーダーとしての意識、e個人の意識、f優先順位が低い、g疥癬発生の有無、を位置付けた。

リーダー自身も情報に関してレベルアップの必要性を感じており、リーダー自身の意識の高さが、組織自体の情報伝達に対する関心を高めることに影響すると考えた。しかしそれだけでは組織全体の意識を高めることにはつながらず、発生がないとマニュアルを見ないという実態もあり、各個人



の関心や経験の有無が個人の資質を高めることに影響し、管理者だけでなく実務者の意識を高めることで組織全体の意識も高められていくと思われる。

### ③ 情報伝達システムに影響する要因

第1 カテゴリーに示した4から10の項目を情報伝達システムに影響する要因としてまとめた。そして、これらの項目が効果的に働くことと促進要因となり、働かないと阻害要因になると考えた。

#### ア 関心を高める要因

第2 カテゴリーのh 経験の有無、i ヘルパー等の教育を位置付けた。

経験の有無が関心を高める要因ではあるが、疥癬の経験をしなければ関心を高められないわけでもない。組織としてのヘルパー教育の必要性を感じていたことから、職員に対する教育を行うことが個人の関心を高めるためには有効だと考えられる。

#### イ ネットワーク

施設外情報ネットワークと施設内情報ネットワークがある。

施設外情報ネットワークには、第2 カテゴリーのj 感染症の問題、k 専門機関との連携、l 専門機関との人間関係を位置付けた。面接調査の意見から、専門機関とのネットワーク化を求めていることがわかった。このことより、専門機関とのネットワークをつくるには、相談窓口を明確にし、担当者が変わっても継続できるようにすることが必要である。特に疥癬に罹患していることがわかって、周囲の偏見を恐れて表沙汰になりにくい傾向にあると思われる。そのため、一般の人に知らされず、身近な問題として認識されにくい。今後は利用者やその家族への教育も重要になると考えられる。

施設内情報ネットワークには第2 カテゴリーのm 情報の保管と管理、n 情報の入手、o 専門性の違いを位置付けた。情報の保管や管理がされているところは情報が入手しやすくなると考えられる。しかし、施設内でも職種の違いで専門性が違うので、情報の理解に差が生じるため、施設内でも情報ネットワークが必要であると推察される。

#### ウ 情報の循環を促進する要因

第2 カテゴリーのp 情報を交換しやすい環境づくり、q 横の人間関係、r 上下の人間関係を位置付けた。

情報交換が活発に行われるためには、環境づくりと人間関係が良好であることが望ましいと考えられる。しかし、「人間関係が良いだけではかえって馴れ合いになり、情報伝達に支障が生じる」といった意見から、適度な緊張感をもった人間関係が必要と考えられる。

#### エ 勤務体制・業務量

第2 カテゴリーのs 勤務体制、t 多忙、u 人手不足を位置付けた。

三交替勤務のような勤務体制や、直行直帰で事務所に立ち寄らないこと、また、いつも業務に追われているといった面接調査の意見から、高齢者福祉施設特有の勤務体制や過剰な業務量があることがわかった。このような状況が伝達の

場や手段の確保を難しくし、情報伝達の困難さを招いているという現状があった。

#### オ 情報伝達に必要な予算

第2 カテゴリーのv 事業化のための予算、w システム化のための予算を位置付けた。

予算は事業ごとに立てられることが多く、情報を伝達するための予算を特定して意識することが少ないことがわかった。また情報伝達システムとして独立した予算化は、経営難や予算化への意識が低いため困難な状況である。情報伝達のための予算が十分確保されていたり、情報伝達システムそのものに対する予算化があれば情報循環を促進すると考えられる。

#### カ 人を介しての伝達

第2 カテゴリーのx 配布+講習会、y 送り手と受け手の双方向のやりとりを位置付けた。

マニュアル等は配布だけでは活用まで結びつきにくいことが面接調査の意見からわかり、講習会や研修会と併せて配布することで、教育効果が期待できると考えられる。また、回覧などの文章のみで伝達するより、口頭などの対面で話すほうが相手の理解度がわかるという意見もあり、人を介して説明することで、情報の送り手と受け手の相互のコミュニケーションが生じ、対話によって理解が深まると考えられる。

## 2 自記式質問紙調査

### 1) 対象施設

保健所が「疥癬対応マニュアル」を配布した高齢者福祉施設99施設のうち、調査協力の得られた66施設を対象施設とし、対象者は1施設に1人の管理者66人と、実務者831人とした。

### 2) 調査方法

無記名による自記式質問紙調査票を用い、調査票は施設ごとにまとめ、施設長あてに郵送し、返送は個人ごとの封筒による郵送回収とした。

調査内容は、事前に実施した面接調査のプレテストの結果を参考として仮説を立て、調査票の質問項目を作成した。質問項目は、①疥癬の対応経験の有無、②疥癬予防の研修会への参加、③「疥癬対応マニュアル」の評価・活用状況、④情報収集手段、⑤情報伝達の現状と意識など、管理者用20項目、実務者用18項目とした。

調査期間は平成13年9月17日～9月28日だった。

### 3) 自記式質問紙調査結果および分析

#### (1) 属性

回収率は管理者が56人(84.8%)、実務者が441人(53.1%)であった。

調査対象施設は訪問施設が半数以上を占めていた。

経験年数は管理者においては「3年未満」が約4割、「10年以上」が約3割と多く、実務者は「3年未満」が約6割と圧倒的に多くなっていた。

#### (2) 疥癬の発生と「疥癬対応マニュアル」の周知

実務者においては「疥癬の発生経験がある」にもかかわらず、保健所が開催した疥癬予防研修会への参加が約1割と

少ない。この背景には勤務の多忙や個人的な疥癬への関心の低さ、さらに施設からは代表者のみで一部の人しか参加しない体制などが影響していると推察された。

また、疥癬の発生を経験した人の方が経験のない人よりマニュアルを読んだ割合が高く、経験の有無が送付されたマニュアルを身近に感じ、読む行動を促すことに影響すると推察された。

### (3) 情報伝達システムの現状

情報の入手源としては、管理者は「マスメディア」と「保健所等が開催する研修会」が多かったが、実務者では圧倒的に「マスメディア」と「供覧・回覧」が多かった。実務者は施設内で情報を入手している傾向が強いと考えられる。

施設の種別でみると、管理者、実務者ともに「担当者がいる」と答えた人は訪問・通所施設に比べ入所施設の方が少なかった。これは、訪問施設や通所施設は直行・直帰などの勤務体制により、職員が職場に一齐に集まるという場が少なく、個々に伝達しなければいけないという環境が情報伝達担当者の存在に影響しているのではないかと考えられる。

また、末端までの回覧チェックにおいては入所施設の方が他の施設に比べチェックはなされていた。これは、施設内での回覧しやすい環境が影響していると思われる。

入所施設は訪問施設に比べ「施設外ネットワーク」が弱かった。これは、積極的に施設外の情報を求めなくても、業務遂行には影響しないという背景があると思われる。

調査者が情報伝達に必要なと考えた項目の中で、「予算の確保」については管理者の6割強が「できている」と回答していた。実務者では6割が「わからない」と回答していた。これは、特に実務者においては予算の問題まで把握することは難しいことが影響していると考えられる。管理者においても、5割の人しか考えていないという現状があり、情報伝達に関する予算確保については、意識が低いと推察される。

### (4) 「疥癬対応マニュアル」自体の評価

マニュアル自体は、わかりやすい文章であり、レイアウトや字も見やすく、知りたい内容が書かれていたという評価が得られ、疥癬発生時には活用されうであろうことが予想された。しかし、部数については、1部のみの配布では不十分と思われていた。

配布されたマニュアルは使いやすい場所に置かれていることがわかった。しかし、コピーの配布や勉強会の開催などの積極的な実務者への配布はあまりしていないという状況がみられ、実務者には渡っていないことが考えられる。現場に働く実務者に活用してもらうためには、適切な部数の配布が必要と考えられる。

マニュアルに期待することとしては、わかりやすさ、利便性、具体性、数（部数）が必要条件となると考えられた。また、配布時期についても疥癬の流行時期に合わせて配布するなどの工夫が必要であると考えられる。

## IV 面接調査および自記式質問紙調査からの考察

### 1. 施設の特性を生かした情報伝達システムのあり方

職種ごとに情報伝達の担当者を決めたり、勤務表を見て伝達方法を決定したり、個別周知とするか一斉周知とするかなど、管理者は工夫することが必要になる。情報を発信する側も、この違いを理解し、一様に情報を伝えるのではなく、勤務体制や職種などによる施設の特性を考えた周知方法をとらなければならないと考える。

### 2. 情報伝達システムを効率的にするために

施設の長の役割として、情報を入手しやすいような環境整備や施設方針の決定、対外的なネットワークの強化などが求められる。また、中間管理職の役割としては、上下の情報交換がスムーズにいくための施設内ネットワークづくりや、他機関とのネットワークを積極的に活用していくことが期待される。さらに実務者には、情報の流れが滞ることなく循環しやすい伝達システムになるように、上司への報告や連絡を密にし、実務者間の横のネットワークづくりにも関心を高めていくことが必要になると考えられる。

### 3. 情報の伝達方法とコミュニケーションの効果

コミュニケーションには、「人（送り手）から人（受け手）への情報の移動により、心のふれ合い、共通理解を生ずることをいう。情報の移動が送り手から受け手への一方通行（one-way）の場合は、報告、通報、通信、伝達である。これに対して、情報が送り手と受け手の間を往復する相互（two-way）の場合は、会話、討論などで、その結果、共通理解、合意などが生まれる。」<sup>1)</sup> という機能がある。一方通行の伝達よりも、対面し、言葉を添えるような情報のやりとりを送り手と受け手が行うことで、相手の関心度や理解度を表情や態度などの反応から確認することができ、情報の共有化を促進できるのではないかと考えられる。

### 4. 情報伝達の促進要因と阻害要因の関連

今回の調査では、「多忙」、「予算化への意識の低さ」、「ネットワークの弱さ」の3つの要因が、高齢者福祉施設の現状において情報伝達に阻害的な働きをしていたと考えられる。

一方、情報に対する関心を高めるものとして、ヘルパー教育の必要性や疥癬の経験の有無があった。また情報の循環を促進する要因として、情報交換しやすい環境づくりと職場の人間関係があった。人を介する伝達は配布するときに講習会と併せて行うことや、対面して情報を伝えることが情報の共有化と理解を深めるのに役立つことがわかった。以上のことは、現場でも取り組まれてはいるが不十分である。今後、より積極的に行ったり、今ある方法を改善することで促進要因になると考えられる。

当初、促進・阻害要因はそれぞれ独立しているものと考えた。しかし両調査の結果により機能していれば促進要因、していなければ阻害要因となることがわかり、ともに関連し合

う表裏一体の関係であることが明らかになった。

## V 今後の課題

今後の課題としては、各高齢者福祉施設と情報を提供する側の専門機関が、本調査で得られた情報伝達に促進的に働く要因と阻害的に働く要因について検証し、より効果的な情報伝達に関する方法論を確立していくことが重要と考える。

## VI 結論

### 1. 促進要因・阻害要因の関係

図1の情報伝達に影響する要因の関連図に示したとおり、調査対象となった高齢者福祉施設においては、情報伝達システムが存在しており、それを支える基盤として個人の資質が関与している。また、情報伝達システムに影響を与える要因には次の7つが挙げられる。

- ①関心を高めるための要因
- ②勤務体制・業務量
- ③施設内外のネットワーク
- ④情報循環を促進する要因
- ⑤情報伝達のための予算化
- ⑥人を介する伝達
- ⑦施設の種別

今回の調査結果で、情報伝達の阻害要因となっていたのは、②勤務体制・業務量で、高齢者福祉施設特有の勤務体制があり、過剰な業務量であったこと、③施設外の情報ネットワークが弱かったこと、⑤情報のための予算化への意識が低かったこと、⑦施設の種別で、入所施設であること、であった。情報伝達を促進させるためには、上記の阻害要因を促進に転じていく取り組みだけでなく、①関心を高めるための要因の中の教育的な関わり、④情報循環を促進するための環境や人間関係づくり、⑥人を介する伝達も、積極的に行っていかなければならない。

### 2. マニュアルの評価

今回、配布されたマニュアルは、疥癬発生時には活用できるものであるという評価が得られた。よりマニュアルを効果あるものにするためには、わかりやすさ、利便性、具体性、数（部数）、が必要条件となると考えられる。

## VII 提言

以上から、保健医療情報をより効果的に提供する場合の方

法論として以下を提言する。

### 1. 保健所などの専門機関に対して

- 1) 窓口の明確化と継続的なネットワークづくりが必要である。
- 2) 研修会や会議等の場を利用した、人を介しての情報伝達が効果的である。
- 3) 情報への関心を高めるような従事者教育が必要である。

### 2. 高齢者福祉施設に対して

- 1) 関心を高めるための職員教育が必要である。
- 2) 組織に応じた情報伝達システムの構築が必要である。
- 3) 情報伝達を促進する環境づくりが必要である。
- 4) 情報伝達のための予算化を意識することが必要である。
- 5) 専門機関との積極的なネットワークづくりが必要である。

## 謝辞

稿を終えるにあたり、お忙しい中、本調査研究にご協力ご指導をいただきました東京都多摩立川保健所の職員の皆様方、面接調査および自記式質問紙調査にご協力ご指導をいただきました管内高齢者福祉施設の職員の皆様方に厚く御礼申し上げます。

## <引用文献>

- 1) 企画（財）神奈川県予防医学協会／健康教育企画委員会、健康情報ハンドブック。（財）予防医学学事業中央会、1990；24～25

## <参考文献>

- 1) フィリップ・コトラー、エデュアルド・L・ロベルト 著、井関 利明 監訳、ソーシャル・マーケティング－行動変革のための戦略－、ダイヤモンド社、1995
- 2) ホロウェイ、ウィーラー、野口 美和子 監訳、ナースのための質的研究入門 研究方法から論文作成まで、医学書院、2000
- 3) 武藤 孝司、福渡 靖 著、健康教育・ヘルスプロモーションの評価、篠原出版、1994
- 4) W. C チェニッツ、J. M スワンソン編集、樋口康子、稲岡文昭 監訳、グラウンデッド・セオリー－看護の質的研究のために－、医学書院、1995
- 5) 大森千明 編集、AERA Mook 情報学がわかる、朝日新聞社、1998