

研究課題：「ヘルスサービス組織の危機管理に関するケースメソッド教材の開発」

代表研究者：秋山美紀(慶應義塾大学環境情報学部 准教授)

1. 背景と目的

先の東日本大震災では、日頃の訓練やマニュアルの想定外の事態における現場の意思決定が、介護や福祉サービス利用者の命に直結することが示された。そこで本研究は、甚大な被害を受けた高齢者介護施設が震災発生時および直後に経験した苦悩や葛藤等の経験を題材に、事業を継続する上での迅速かつ的確な判断力・意思決定能力を向上させるための討議用教育ケース教材を作成し、その実用性を検討することを目的とした。

ケースメソッド教授法とは事例を討議する形式で進める教育方法である。近年ではビジネスの分野から、医療・福祉を含めた幅広い分野に、その活用が広がっている。ケースメソッド教授法は実践力(統合力・洞察力・戦略力等)の向上に有効とされるが、それらは実践場面にて発揮されるものであり、効果が検証されることは稀である。この度、我々は当該分野におけるケースメソッド教授法による危機管理教育の効果測定法の開発と実践を初めて試みた。

2. 方法

1) 教材の作成

研究期間中に、東日本大震災で被災した高齢者介護施設や避難所、仮設住宅等の関係者の実際の経験をもとに3点のケース教材を作成した。いずれのケースも、作成にあたっては、施設管理者や現場スタッフ等、複数の関係者に対して2回以上のヒアリングを実施し、その発言録や公開資料および内部資料から、論点を医療・福祉の専門家5名で討議しケースを試作した。その上で、最初に作成した2点のケースは、主たる情報提供者とともにケースの推敲を2回以上行って校了し、ケース教材及び討議型授業を展開する際の進行案である「ティーチングノート」を作成した。各ケースの概要を表1に示す。

表1 作成したケースの概要 (※ケース「元気村」については試作を推敲中)

タイトル	「震災時のマネジメント」(A~D)	「介護事業所『パッション』3.11編」(A~C)	「元気村」(A~D)
教育目標	社会福祉法人の管理職の立場で、非常時の現場の混乱の收拾および人材マネジメントを議論する。専門職の倫理や価値観の葛藤、刻々と前提条件が変化する中で、迅速かつ適確に意思決定を行っていく力、を向上する。	限られた時間と不確実な情報しかない中で、判断や意思決定をする上で、背後にある価値観を確認する。避難の具体的方法や避難所で行うべきことなど、利用者の生命を守るために管理者の取るべき行動を学ぶ。	津波被害を受けた地域コミュニティの住民が、避難先や仮設住宅においてもコミュニティを維持しながら生活を継続していくプロセスを通して、中長期的な復興過程におけるコミュニティオーガニゼーションの重要な要素を学ぶ。
概要	岩手県沿岸部で、特養、小規模多機能、デイサービス等の複数施設を運営する社会福祉法人の被災直後の事態の收拾と対応を題材とした連続ケース。混乱が続く中で、利用者の生命維持、スタッフへのケア、社会福祉法人としての地域への責務等、様々な事項の優先順位や解決手段の判断を迫られる。法人理念と現状とが葛藤する場面も経験する。「いま、ここ」の判断力を育てる。	茨城県でグループホームやショートステイ、デイサービス等を経営する施設の危機管理を題材とした三部作ケースである。津波到来の危険が迫る一刻を争う状況の中で、どのように避難をさせるべきか、どう優先順位をつけるべきかを考える。さらに避難所の混乱の中で利用者を守るために管理者の取るべき行動は何かを考える。これらの意思決定の背景にある価値基準を確認することが大きな、さらに震災に備えて何をすべきかを議論する教材である。	震災発生時、急性期、復興期における、地域コミュニティの住民活動を題材とした複数ケース。舞台となる岩手県沿岸部の小さな集落は、地震直後の津波により、半数の家が波に飲まれた。しかし全員揃って避難し、高台に分宿する形で直後の困難を乗り越えた。その後も、仮設住宅への集落単位での移転を実現させ、仮設住宅内でも活発な住民活動などを通して、集合的意思決定を行っていく。しかし震災から3年目となり、移転先をめぐるコミュニティ離散の危機を迎える。
教材構成	【ケースA】9頁。震災当日の混乱が描かれている。法人およびスタッフが抱える問題の整理、リーダーとしてどのような方針と対策を立てるべきかを扱う。 【ケースB】3頁。建物が崩壊状態の関連法人が利用者の受入を依頼してくる。自施設も混乱の極みに受け入れるか否かの判断を迫る。 【ケースC】2頁。震災から3日目、法人全体の総務を担う管理職が、「姪を探すため」帰りたいと言ってくる。帰すか否かの判断および判断基準を議論する。 【ケースD】1頁。後日談を提示する(ケースDはオプション)。	【ケースA】9頁。津波到来と避難による症状悪化や怪我のリスク。疾患や障害を持つ高齢者の避難時の注意やトリアージを扱う。 【ケースB】2頁。避難所で虚弱な高齢者が直面するリスク、および今後の共同生活で起きうる様々な課題を予測する。安全・衛生の課題や、他の避難者との関係性を扱う。 【ケースC】1頁。多様な立場の避難者が集う避難所にて、自施設に対する救援物資を他の避難者にも配分すべきかを問う。平等性、公平性、効率性、倫理といった背景の価値観を扱う。	【ケースA】当該地域は死者を出すことがなく、住民全員が無事に避難することができた。その理由を議論し日頃の備えとして重要なことに気づく。 【ケースB】震災から2ヶ月後、集落単位での仮設住宅移転を実現するまでの住民と行政との折衝を描く。 【ケースC】仮設住宅内での住民の自治活動を通して、住民が役割を担うことの意義を学ぶ。 【ケースD】震災後2年半が経過し、高台に再建した自宅へ帰れる人と、高齢住民など行き場のない人と明暗が分かれ、コミュニティが離散する危機を迎える。

2) ケースメソッド授業の実施と効果検証

教育目標を「危機発生時の迅速かつ的確な判断力・意思決定能力の向上」とし、2014年3月～10月にかけて、4か所の社会福祉法人（表2）において2回（各75分間）のケースメソッド授業を実施した。1回目の授業ではケース「介護事業所パッション3.11編」を使用し、2回目の授業では「震災時のマネジメント」を使用した。

表2 ケースメソッド実施施設と参加者数

法人	所在地	1回目		2回目	
		開催日時	参加人数	開催日時	参加人数
社会福祉法人K	東京都江東区	3月20日	32名	4月11日	34名
社会福祉法人R	神奈川県横浜市	5月30日	20名	6月20日	18名
社会福祉法人J	青森県青森市	8月25日	51名	9月8日	40名
社会福祉法人S	神奈川県鎌倉市	9月3日	19名	10月1日	16名

教育目標である災害時の対応力の変化を測定するために、初回授業前（ベースライン時）と2回目授業終了から1ヶ月後（フォローアップ時）に、自記式質問紙調査を実施した（図1）。質問紙は、Kirkpatrickによる教育評価モデルを参考に作成し、測定項目は、①状況把握、②価値・判断基準の理解、③最適解の導出と決断、④組織外との連携の4領域14項目とした。「もし、今自然災害が発生したら」という仮定で「1. 対応できる、2. ある程度対応できる、3. あまり対応できない、4. 対応できない」の4件法で回答を求めた。介入前後の各項目の平均値と標準偏差を求め、対応のあるt検定によって差を検討した。また介入前後で自己評価が向上した者、維持された者、低下した者の割合を算出した。

また上記とは別に、ケースメソッド授業の印象や満足度を測定するために、毎回の研修直後に参加者全員を対象に自記式質問紙調査を実施した。質問項目は、ケースに関する満足度含む8項目で、「1. 当てはまる～4.当てはまらない」の4件法で回答を求め、各選択肢の度数分布と比率を算出した。

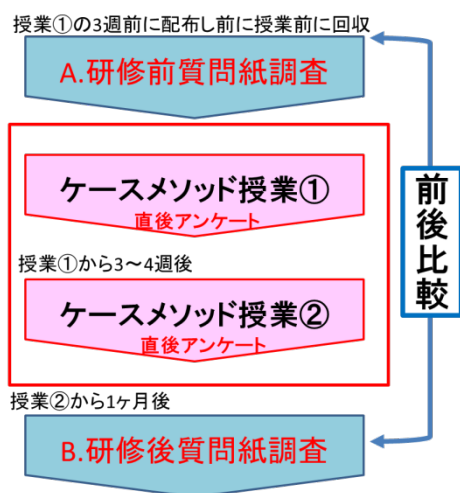


図1. 効果検証のプロセス



図2. 授業風景

3. 倫理的配慮

本研究は慶應義塾大学総合政策学部、環境情報学部、政策・メディア研究科における実験・調査倫理委員会の倫理審査を経た。質問紙調査は無記名とし、前後データの照合は個人ID番号（対象施設で管理）を用いて行った。

4. 結果

参加者の属性

4 か所の社会福祉法人で、計 131 人の職員がケースメソッド授業を受講した。このうち分析対象は、全ての質問紙調査に参加し、属性（性別、年代、役職）について欠損のない 94 名とした。

内訳は、性別は男性が 57%、女性が 43%、年代は 40 代が最も多く 34%、次いで 30 代が 33%、50 代が 20%、20 代未満が 9%、60 代以上が最も少なく 4%であった。

職種は、介護職員は 21%、事務職員も 21%、看護師・保健師が 14%、ケアマネジャーが 12%、栄養士・調理師が 6%、PT・OT が 1%、その他 26%であった。その他の内容は、相談員、営繕、管理者、保育士等であった。役職に就いている者が 67%、役職なしが 33%であった。勤続年数では、5～10 年未満が最も多く 21%、次いで 10～15 年未満 が 18%、欠損 が同じく 18%、15～20 年未満が 15%、1～3 年未満が 13%、20 年以上が 9%、3～5 年未満が 4%で、1 年未満 2% と最も少なかった。なお、参加者の属性はベースライン調査時のものである。

災害時対応力の変化

自然災害時の対応力で、平均値 (M±SD) が有意に変化した項目は、①状況把握の領域で「発生事態」(前 2.78±0.64、後 2.91±0.58)「多角的分析」(前 2.44±0.75、後 2.61±0.64)であった(表 2)。また③最適解の導出と決断の領域では、「対策の決断」(前 2.60±0.89、後 2.76±0.74)が改善した。④組織外との連携の領域では「地域情報収集」(前 2.24±0.80、後 2.48±0.71)と、「対策共同立案」(前 2.19±0.80、後 2.48±0.70)が、ともに有意に改善した (p<0.01)。

一方、平均値が有意に低下したのが、②価値・判断基準の理解の領域の、「家庭役割遂行」の項目(前 3.20±0.77、後 2.99±0.75)で、この項目は評価が以前より低下した者が 3 割以上を占めた(表 2)この他にも、「③最適解の導出と決断」の職場家庭両立の項目で、23%の者の評価が低下した。どちらも家庭が関連する項目であり、ケースが扱う複雑な意思決定や葛藤場面と関連していた。

表 2. 自然災害への対応力 自己評価の変化

領域	項目	ベースライン			フォローアップ			*	自己評価		
		度数	M	SD	度数	M	SD		向上	維持	低下
災害時の対応力 ①状況把握	発生事態	93	2.78	0.64	94	2.91	0.58	*	22%	67%	10%
	スタッフ	93	2.87	0.63	93	2.95	0.63		22%	56%	19%
	利用者	93	2.81	0.66	93	2.86	0.69		19%	62%	17%
	多角的分析	91	2.44	0.75	93	2.61	0.64	*	29%	52%	15%
②価値・判断基準 の理解	指針理解	93	2.77	0.80	93	2.86	0.82		27%	53%	18%
	指示者理解	91	3.34	0.67	94	3.43	0.60		16%	70%	11%
	役割理解	93	3.31	0.55	94	3.35	0.56		19%	64%	16%
	役割遂行	93	3.14	0.65	94	3.20	0.63		23%	59%	17%
③最適解の 導出と決断	家庭役割遂行	93	3.20	0.77	94	2.99	0.75	*	14%	52%	33%
	職場家庭両立	92	2.83	0.72	94	2.81	0.75		20%	55%	22%
	対策立案	92	2.62	0.80	93	2.71	0.67		27%	53%	17%
④組織外との 連携	対策の決断	93	2.60	0.89	94	2.76	0.74	*	29%	56%	14%
	地域情報収集	93	2.24	0.80	94	2.48	0.71	**	34%	50%	15%
	対策共同立案	93	2.19	0.80	94	2.48	0.70	**	33%	53%	13%

対応のあるt検定 ** p<.01, * p<.05

ケースメソッド授業の印象や満足度

ケースメソッド授業の印象や満足度1回目と2回目の授業直後のアンケートの結果を図3に示す。「あてはまる」「どちらかというにあてはまる」と回答した人の割合は、「主人公の体験をリアルに感じることができた」は1回目97%、2回目93%であった。「内容が印象深かった」(100%、92%)も踏まえると、リアリティのある印象に残る仮想体験の場となったと推測される。議論を通じての「意見の強化」では8割以上、「意見の変化」「想定していない意見を知る」では7割以上の者が「あてはまる」「どちらかというにあてはまる」と回答した。「ディスカッションの内容に自分の日常や仕事で役に立つことがあった」「研修に満足」でもそれぞれ9割以上が「あてはまる」「どちらかというにあてはまる」と回答した。

一方、他の項目に比較して、「自分の意見を発言しなくなった」については、1回目66%、2回目66%にとどまった。

自由記述には、「色々考えさせられ、私の考えでおよびもしない意見が聞けてよかった」「違った見方の意見もあり考え直す時間になった」などの好意的な意見が多かった。一方で、「まわりが色々意見をいっていくと自分の意見がなかなかいいにくいと思った」、「もっと沢山の意見がでると思った」という否定的な意見も示された。

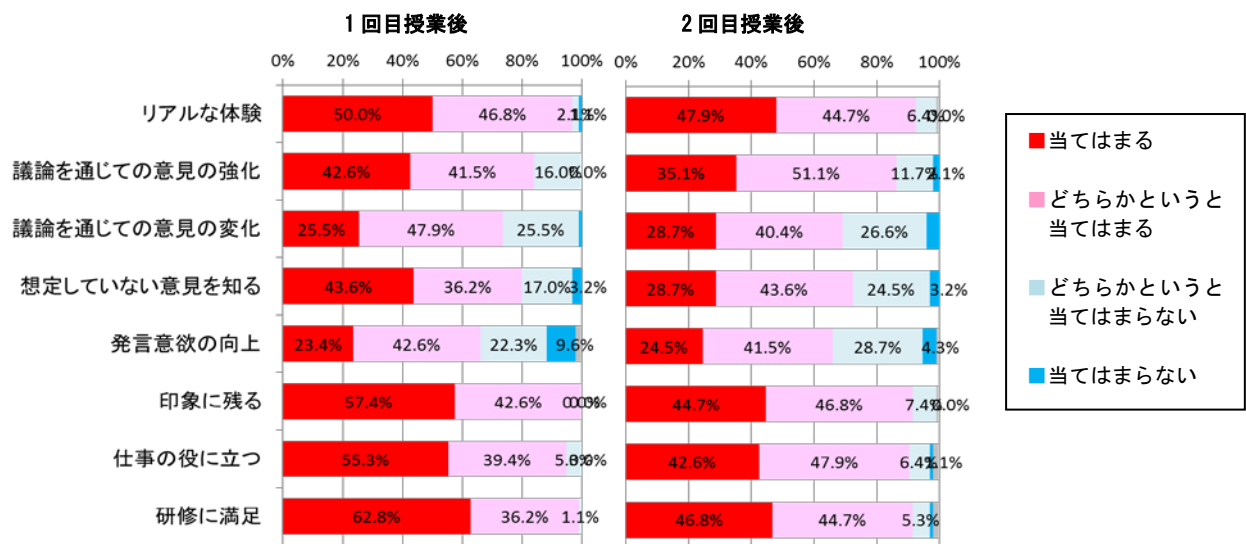


図3 ケースメソッド授業後アンケート調査

5. 考察

作成・実施・検証した2つケースについては、リアルで印象深い教材となり、参加者は主人公の疑似体験をしながら議論ができたと考える。課題に直面した際に、職員同士が異なる意見や考えを持っていることを認識し、視野を広げて捉える体験ができていると考えられた。しかし、重たいテーマゆえに発言しづらかった人もおり、今後はさらにケースを見直すとともに判断が難しいテーマであっても発言が促進され、議論が深まるような進行方法の工夫が求められる。

また、実践力に関する効果測定の結果、多くの項目で自然災害への対応力の自己評価が向上したことが明らかになった。特に向上した者の割合が高かった災害時の状況把握の領域および組織外との連携に関する項目は、ケースで経験を蓄積し、力を高めやすいことが示された。一部で、職場と家庭の両立や家庭での役割に関連する自己評価が低下しており、ケースが扱う複雑な意思決定や葛藤場面と関連していた。自己評価の低下は、課題認識や問題意識の高まりを示す場合もあり、必ずしも対応力の低下を意味するものではない。効果測定においては、対応力への評価と同時に意欲や行動の変化も検証し、学習プロセスに沿った解釈を行う必要があると示唆された。尚、本研究結果の一般化には限界があり、今後はより多くの対象での検証が求められる。

※本報告で実施したケースメソッドの詳細ならびにケース教材は、<http://hsr.sfc.keio.ac.jp> で公開している。