

患者獲得のため競争があるので、顧客満足はヘルスケア・ビジネスにとって考慮すべき重要な要素になりつつあり、病院管理者は顧客や患者が体験したことについての話を聴きたがります。園芸療法実践者や彼らの働く介護施設にとっても同じことが言えます。価値観や嗜好に関する対象者や家族の要望に対して、介護者からの情報や実践者の知識をベースにした全体的な専門知識から、個々の対象者へのオーダーメイド治療戦略を支援することができます。事例的エビデンスは次のような形で得ることができます。対象者が話す自分についての話や情報から、対象者からの自己記入評価用紙から、ガーデンでの体験に対する反応を対象者やユーザーが書くため施設に置かれた日誌から、参観する家族やスタッフからのコメントから入手できます。

## Anecdotal Evidence, Examples



Patient is talking to therapist about her experience in the hospital garden.

- Patient and staff satisfaction are becoming critical factors for administrators to measure as economic challenges pressure the financial future of healthcare.
- Some of this can be measured by means of qualitative studies, but much of it is conveyed to the practitioner by means of anecdotal evidence.

経済的課題がヘルスケアの財政的先行きを圧迫するにつれ、患者とスタッフの満足度は、管理者にとって重要な要素となりつつあります。の中には質的研究により測定できるものもありますが、多くは事例的エビデンスによって実践者に伝えられることが多いです。写真は、患者が病院のガーデンでの体験について療法士に話しているようすです。

入院中にガーデン環境を経験した対象者や家族から、彼らがより穏やかでストレスが少ないと感じていることを知ることは、自然環境にはいることが不安やストレスを少なくするのに役立つという実証的エビデンスを裏付けます。オーバーワークのスタッフが「ガーデンを歩くといい気持ちになれる」と報告した場合にも、自然環境での短い散歩がいかにかのプラスの健康効果を生む可能性があるかについての重要な主観的フィードバックとなります。

以下のスライドでは、文化的、地域的、宗教的の違いに関する個別のニーズに合わせるのに役立つ事例的エビデンスを利用した事例をご紹介します。

## Anecdotal Evidence

- Includes input about values and preferences from clients, their families, and their caregivers
- Contributes to practitioner knowledge base and overall expertise
- Helps practitioner tailor treatment strategies to individual clients



## Anecdotal Evidence

Includes input about values and preferences from clients, their families, and their caregivers



Input takes the form of:

- Clients sharing stories and information about themselves
- Written evaluation forms from clients
- Journals left on site for clients and users to write reactions to garden experience
- Comments from family members or staff who sit in on sessions

### Anecdotal Evidence

Helps practitioner tailor treatment strategies to individual clients

Examples from my experience with a diverse group of elders who live in a low socio-economic community

#### Tailoring to: Cultural differences

- A new member was uncomfortable about joining the group because he already knew "everything about gardens and growing things."
- To engage him into the group, I would often ask him to share with us the German name for the plants we were studying or how his family prepared beets and cabbage, which he said were food staples of his childhood.
- His unique experiences became pivotal learning moments for the entire group and allowed me to integrate cultural differences of others into many of our future discussions.
- Soon this new member attended the group each week without hesitation, took pride in his contribution to be able to water the gardens, and was

社会経済的地位の低いコミュニティに暮らすさまざまな高齢者グループとの経験から文化の違いを尊重することを学びました。ドイツ出身のある男性： ガーデンと栽培については「何でも」知っているの、グループに加わるのが嫌だった。そこで彼をグループに参加させるために、私たちが勉強している植物のドイツ名や彼の家族の好きなビーツやキャベツの調理法、子どもの頃の食べ物について、私たちと一緒に話すよう彼に求めました。彼のユニークな体験は、グループ全体にとって極めて重要な学習となり、それから議論の多くに他者の文化の違いを取り入れることができました。まもなくこの新しいメンバーは、ためらいなく毎週グループに参加し、ガーデンの水撒きに貢献できることを誇りとし、新しいことを学ぶこといつも喜んでいました。

### Anecdotal Evidence

Helps practitioner tailor treatment strategies to individual clients

Examples from my experience with a diverse group of elders who live in a low socio-economic community

#### Tailoring to: Regional differences

- An older African American woman from Alabama insisted on talking about slavery and how she believes the oppression still exists in the U.S.
- I redirected her focus by asking about her memories of living in the South and the gardens she tended.
- She easily moved from slavery to telling the group about the sweet potatoes she grew, and the other African Americans were motivated to discuss all the ways they remembered eating sweet potatoes.
- Their interest and experience became a future session on studying potatoes.

これは事例的情報を利用して注意の方向を変え、みんなにとってプラスの経験を生み出した事例です。地域の違いを尊重した事例です。

アラバマ州出身のアフリカ系アメリカ人の年配の女性が奴隷制度のことばかり話し、アメリカでは今なお弾圧が続いていると信じていました。私は南部で暮っていた頃の彼女の思い出や手入れをしていた庭について尋ねることによって、彼女の関心の方向を変えました。すると、彼女は奴隷制度の話からすぐに抜け出して、育てていたサツマイモについてグループに話すようになり、他のアフリカ系アメリカ人がサツマイモを食べた思い出話をするようになっていきました。そのことがきっかけで、彼らの興味と経験は、後のジャガイモについて勉強するセッションにつながりました。

次の事例は宗教の違いを尊重する事例です。対象者が祝日についての思い出を語る場合、彼らの話を聴くことにより実践者は人々の宗教的習わ

### Anecdotal Evidence

Helps practitioner tailor treatment strategies to individual clients

Examples from my experience with a diverse group of elders who live in a low socio-economic community

#### Tailoring to: Religious differences

- I am sensitive to religious preferences and customs, especially during holidays.
- While Christmas is a huge national event in the U.S., it is not a holiday embraced by all Americans.
- When I plan sessions during this season, I acknowledge the Christian holiday but focus the group's attention on the season of winter.
- I also acknowledge the concurrent Jewish tradition of Chanukah, learning about it and discussing it.
- Likewise, understanding and celebrating Kwanza, a holiday dedicated to African

しとのつながりをいろいろ知ることができます。違いに敏感であることは、適切に、かつ威嚇的にならないようにしてさまざまな習慣を祝う助けとなります。特に祝日の間は、宗教的な好みや習慣に敏感であることが重要です。クリスマスはアメリカでは国をあげてのビッグイベントですが、すべてのアメリカ人が認める祝日ではないです。

そのためこの時期にセッションプランを立てるとき、私はクリスチャンの祝日であると認識するものの、グループの注意は冬という季節に焦点を合わせます。私は同時期のユダヤ人の伝統であるハヌカーも受け入れ、それについて学び、話し合うこともします。同様に、アフリカ系アメリカ人の祝日、クワンザを理解し、それを祝うことで対象者の嗜好と価値観に敬意を示すこともします。

**Experiential Evidence**  
Takes into account practitioner's intuition based on years of practice

**PRACTITIONER EXPERTISE**  
EXPERIENCE/INTUITION

**Intuition**

- At its best, intuition is what makes the practice of horticultural therapy an art as well as a science.
- Intuition is especially required in:
  - Situations that have no precedent in the practitioner's experience
  - Situations in which decisions have to be made on the spot
  - Situations that require departing from a planned session to accommodate unforeseen client needs. For example:

考慮すべき3つめのタイプは経験的エビデンスです。多くの要素が組み合わさり、融合して経験的エビデンスは成り立っています。長年の実践と人生経験に基づく、実践者の直感力を考慮に入れる実践者の経験全体を含むエビデンスです。

経験的エビデンスは、長年の園芸療法実践に基づく実践者の直感力を考慮に入れたものです。直感力は園芸療法実践者が持つべき重要な特性です。直感力は園芸療法の実践を自然科学であると同時に人文科学にもしている。直感力が特に必要となる状況とは、実践者の経験の中に前例がない状況や、その場で決断しなければならない状況が発生した時に必要です。思いがけない対象者のニーズに合わせるため、予定していたセッションを逸脱する必要がある状況のことです。人生経験と鍛錬を利用して、園芸療法実践者は予定していたセッションを変更したり、修正したりする

ことができます。

**Experiential Evidence**  
Takes into account practitioner's intuition based on years of practice

**PRACTITIONER EXPERTISE**  
EXPERIENCE/INTUITION

**Modifying a planned session**

- As I was about to start a planned session, Grace, a long-time garden group participant who has issues with depression and anger, sat down and handed me a houseplant, asking if I could repot it then.
- Knowing Grace as I did, I felt it was important to address her concern for the plant but also to gently set the boundary that I was not prepared at that time to assist her.
- As others joined the group, Grace's plant became a focus of conversation and so I modified my session plan and used the opportunity to engage the group in helping to diagnose what we thought the plant needed.
- The group concern and constructive sharing raised Grace's spirits, especially when a fellow member offered to help with the project in the near future.
- The cohesion of the group was strengthened by this communal exercise, and the group decided that

新たな状況に対してフレキシブルで、オープン（広く受け入れる姿勢でいる）であることは、実践者の専門知識の一部です。

**Experiential Evidence**  
Includes the totality of a practitioner's experience

**PRACTITIONER EXPERTISE**  
EXPERIENCE/INTUITION

Experience includes:

- Empirical and anecdotal evidence that practitioner has incorporated into her knowledge base
- Practitioner's education
- Practitioner's training
- Practitioner's years of practicing horticultural therapy
- Practitioner's life

私の高齢者園芸療法グループで経験した事例をご紹介します。

セッション開始直前、ガーデン・グループのメンバーであるグレースが私にひとつの鉢の植え替えを依頼してきました。私はその時、植物への彼女の関心を肯定することは大切だが、「彼女を手伝う用意がない」と優しく境界を引くことも大切だと感じました。しかし他のメンバーが集まるにつれ、グレースの植物は会話の中心となってきました。そこで、私は用意したセッション・プランを変更し、グループでその植物に必要と思われるものを診断することにしました。グループの