

居宅介護における家事援助業務の現状について

The Current State of Home-Help Services in the Home Care

吉田 紀子 石黒 康子 内 慶 瑞

YOSIDA Noriko, ISIKURO Yasuko and UCHI Keizui

I はじめに

平成12年6月に社会福祉事業法が全面改正され、社会福祉法として施行されてから1年半が経過した。

一連の社会福祉基礎構造改革の屋台骨とも言える、この改正社会福祉法には、「個人の尊厳」、「利用者本位と自立支援」および「地域福祉の推進」などの基本的視点が盛り込まれている。児童や障害者、高齢者等すべての福祉サービス利用者は、住みなれた地域で、固有の尊厳を保ちながら、自らの選択により日常生活を営む権利が保障されなければならないことが、改めて明確にされた訳である。

このようなことから考えるならば、福祉サービス利用者は、自らの意志に基づいてサービスを選択・利用する、「生活主体者」であると理解することができるし、生活主体者＝生活者の視点から福祉サービスとの関連性を捉え直すことが肝要であるとも解せよう。つまり、日常生

活を営む人間（主体的存在）に照準を合わせながら、社会福祉の政策や制度を捉えようとする生活福祉という概念が、今後より大切になると考えられるのである。

社会福祉専門職養成教育課程においても、大幅なカリキュラム改訂が平成12年4月に行われこの生活福祉の視点を養う実習ともなる、訪問介護実習の必修が明示された。その目的は、授業で習得した専門知識・技術を訪問介護等の場で応用し、高齢者や障害者等の介護と日常生活援助を行ううえで必要な能力を養うというものである。

筆者らは、訪問介護実習に向け、訪問介護員の家事援助について業務内容や業務上の留意点、心がまえや訪問時の留意事項等を明らかにし、介護専門職を志す学生に効果的な教育方法を開発していくことを目的として、居宅介護における家事援助業務の現状と課題について調査を行い、その結果を得たので報告する。

Ⅱ 研究の方法

本学福祉学科2年生の教科の一つである訪問介護実習の事業所に調査を依頼し、返信用封筒で調査結果を郵送にて回収を行った。

(1) 調査期間

平成13年6月1日～6月30日

(2) 調査対象

- ・ 居宅介護業務を提供する訪問介護員

※ 詳細は以下に記す

訪問介護実習の事業所（富山県内の社会福祉協議会、ホームヘルプステーション等 28ヶ所）

1事業所に対し約6名の訪問介護員に依頼計194名〔回収率 … 97%〕

(3) 調査方法

- ・ 訪問介護員（ホームヘルパー）
… 配票（回収のみ郵送）調査による

(4) 調査内容

- ① 雇用形態
- ② ヘルパー歴
- ③ 資格の有無とその内容
- ④ 勤務時間
- ⑤ 業務内容（被服管理・食事管理・住生活管理）
- ⑥ 業務上の留意事項
- ⑦ 家事援助で多い内容
- ⑧ 辛いと思ったこと
- ⑨ 嬉しいと思ったこと
- ⑩ 訪問介護員の心がまえと訪問時の留意事項
- ⑪ 介護専門職を志す学生に伝えたいこと
- ⑫ 介護保険導入後の変化
- ⑬ ストレス解消法

Ⅲ 結果及び考察

本調査の対象、訪問介護職員の内訳は、表1のとおりである。

表1 訪問介護員の内訳

性別	男性	2名	(1.0%)
	女性	192名	(99.0%)
年代	20代	6名	(3.1%)
	30代	33名	(17.0%)
	40代	74名	(38.1%)
	50代	70名	(36.1%)
	60代	5名	(2.6%)
	NA	6名	(3.1%)
雇用形態	常勤ヘルパー	142名	(73.2%)
	非常勤ヘルパー	52名	(26.8%)

訪問介護員を性別にみると194名中、男性が2名、女性が192名で女性が全体の99%を占めた。訪問介護サービスの業務は家事援助・身体介護等が主であるため、女性の就労が多いものとする。年代別では40代、50代がそれぞれ74名、70名と全体の38.1%、36.1%と多く、両者合わせて74%となり、育児、子育てから手が離れた家事経験の多い中高年女性の占める割合が高かった。なお、最年少は22歳、最高年齢は64歳、平均年齢46.9歳であった。

（1）雇用形態

雇用形態については、常勤ヘルパーと登録ヘルパー（非常勤）に分けられるが、常勤ヘルパーが全体の73.2%を占め、非常勤の2.7倍であった。

（2）ヘルパー歴

訪問介護員の経験年数（ヘルパー歴）についてまとめたものが表2である。

194名中回答のあった186名全体の経験年数の平均は6.73年、雇用形態別にみると常勤では

7.82年、非常勤では3.95年であった。

(3) 有資格

194名が取得している資格についてまとめたものが図1である。これより最も多かった資格は「介護福祉士」が110名で全体の56.7%次いで「ヘルパー2級」が98名で50.5%、「ヘルパー1級」が94名で48.5%であった。「その他」の資格として「調理師」「美容師」「福祉住環境コーディネーター」「歯科衛生士」等であった。

また、雇用形態別に有資格をまとめたものが表3である。

雇用形態別にみた1人当たりの有資格数は、常勤では平均2.3、非常勤では1.2であった。最も多かったのが常勤で6コが1人、5コが6人、4コが19人いた。

(4) 勤務時間

勤務時間について、1週間を週5日制としての平均勤務時間を調査したところ、常勤の場合は平均39.0時間であった。また、非常勤では平均18.2時間であった。

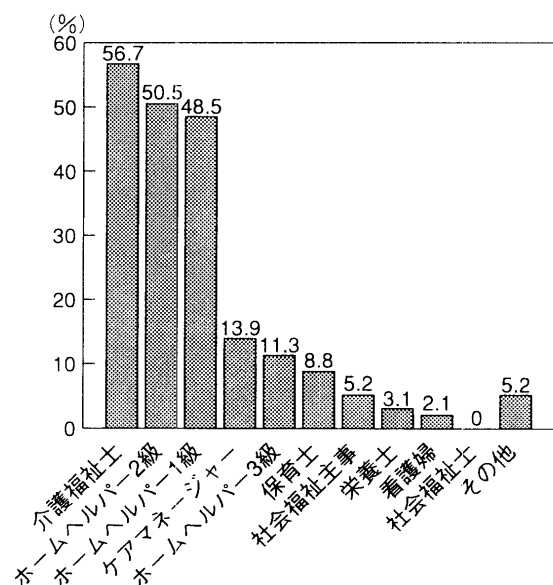


図1 有資格の内訳

(5) 業務内容

家事援助の業務内容について、①被服管理、②食事管理、③住管理、④その他について調査を行った。

① 被服管理

被服管理について、常勤、非常勤の雇用形態別にまとめたものが表4である。これより被服管理の業務として全体的にみると、最も多かった業務は「洗濯物干し」が194名中185名で全体の96.4%、次いで「洗濯」が182名で93.8%、「洗濯物の取り入れ」、「衣類の整理収納」が同数で174名の89.7%であった。

雇用形態別にみた被服管理の業務も大体同じ傾向にあった。

「その他」の被服管理業務として、「アイロンがけ」が4名、「クリーニング渡し引き取り」・「衣類直し」が3名、「押し入れ整理」「布団カバーの取り付け」「衣服防虫剤の交換」「ホック、ボタンからマジックテープの交換」「ゴム通し」「袖丈・ズボン丈の直し」「ベッドメイキングのアドバイス」等が行われていた。

② 食事管理

食事管理について、常勤、非常勤の雇用形態別にまとめたものが表5である。これより食事管理の業務として全体的にみると、最も多かった業務は「食品等の購入」、「食事作り」が同数で194名中190名で全体の97.9%、次いで「台所やテーブルの上の片付け」が194名中183名で全体の94.3%であった。

雇用形態別にみた食事管理の業務は、常勤の場合が「食品等の購入」「食事作り」「配膳」「食後の片付け」であり、非常勤の場合が「食品等の購入」「食事作り」「台所やテーブルの上の片付け」「食事の下ごしらえ」の順位で若干の相違が見受けられた。

「その他」の食事管理業務として、「下膳」

表2 訪問介護員の経験年数（ヘルパー歴）

n=194 単位：名（％）

1年未満	1～2年	3～4年	5～8年	9～10年	11～15年	16～20年	21～25年	26年以上	NA
8 (4.1)	22 (11.3)	37 (19.1)	64 (33.0)	26 (13.4)	19 (9.8)	9 (4.6)	1 (0.6)	0	8 (4.1)

表3 雇用形態別にみる訪問介護員の有資格

（複数回答） 単位：名

	H・H3級	H・H2級	H・H1級	介護福祉士	社会福祉士	社会福祉主事	看護婦	ケアマネージャー	栄養士	保育士	その他
常勤	17	57	84	103	0	8	3	27	5	16	9
非常勤	5	41	10	7	0	2	1	0	1	1	1

表4 被服管理

単位：名（％）

	ほつれ直し	ボタン・スナップ付け	洗濯	洗濯物干し	乾燥機による乾燥	洗濯物の取り入れ	衣類の整理、収納	夏・冬物等衣類の入れ替え	衣類追加購入のアドバイス	衣類の購入	シーツ交換	ベッドメイキング	ふとんカバー交換	ふとん干し	寝具の選択	その他
常勤	114 (80.3)	109 (76.8)	135 (95.1)	138 (97.2)	48 (33.8)	128 (90.1)	130 (91.5)	112 (78.9)	88 (62.0)	102 (71.8)	128 (90.1)	128 (90.1)	124 (87.3)	122 (85.9)	50 (35.2)	14 (9.9)
非常勤	38 (73.1)	35 (67.3)	47 (90.4)	49 (94.2)	9 (17.3)	46 (88.5)	44 (84.6)	35 (67.3)	17 (32.7)	20 (38.5)	41 (78.8)	42 (80.8)	37 (71.2)	32 (61.5)	8 (15.4)	7 (13.5)
計	152 (78.4)	144 (74.2)	182 (93.8)	187 (96.4)	57 (29.4)	174 (89.7)	174 (89.7)	147 (75.8)	105 (54.1)	122 (62.9)	169 (87.1)	170 (87.6)	161 (83.0)	154 (79.4)	58 (29.9)	21 (10.8)

表5 食事管理

単位：名（％）

	献立の作成	食品等の購入	食材の調達	食事の下ごしらえ	食事作り	配膳	食後の片付け	高血圧、糖尿病などの治療食作り	ポット湯交換	台所やテーブルの上の片付け	冷蔵庫の整理	その他
常勤	114 (80.3)	140 (98.6)	125 (88.0)	135 (95.0)	140 (98.6)	138 (97.2)	136 (95.8)	88 (62.0)	116 (81.7)	136 (95.8)	121 (85.2)	24 (16.9)
非常勤	29 (55.8)	50 (96.2)	40 (76.9)	45 (86.5)	50 (96.2)	43 (82.7)	41 (78.8)	16 (30.8)	37 (71.2)	47 (90.4)	45 (86.5)	12 (23.1)
計	143 (73.7)	190 (97.9)	165 (85.1)	180 (92.8)	190 (97.9)	181 (93.3)	177 (91.2)	104 (53.6)	153 (78.9)	183 (94.3)	166 (85.6)	36 (18.6)

が4名,「腐敗物処理」「刻み食・ミキサー食への展開」が3名,「食中毒予防」「栄養バランス献立工夫」「調理器具の手入れ」「減塩」「ごみ始末」「火の元確認」等が行われていた。

③ 住管理

住管理について,常勤,非常勤の雇用形態別にまとめたものが表6である。これより住管理の業務として全体的にみると,最も多かった業務は「台所の掃除」が194名中191名で全体の98.5%,次いで「居室内掃除」が194名中188名で全体の96.9%,「灯油の補充」が194名中186名で全体の95.9%であった。雇用形態別にみた住管理の業務も大体同じ傾向にあった。

「その他」の住管理業務として,「照明・時計の電池交換」「花(仏壇)の水替え」が3名「季節の部屋模様替え」「障子・網戸の張り替え」が2名,「冷暖房器の入れ替え」「除雪」「ポータブルトイレの清掃」「ガラス拭き」「掛け軸・色紙の掛け替え」「家具配置替えのアドバイス」等が行われていた。

④ その他

その他の業務について,「薬の受け取り」「ペットの世話」「その他」について調査した結果,全体的には「薬の受け取り」が190名中169名で全体の87.1%と最も多かった。

「ペットの世話」は194名中12名で全体の6.2%であった。実際のところ介護保険下では「ペットの世話」は訪問介護サービスの業務には含まれておらず,サービス提供者側として難しいところである。

「その他」の業務として,「手続き代行」が5名,「デイサービス準備」「散歩」「代読・代筆」「他機関との連絡」「薬管理」が2名,「分薬」「通院介助」「体調チェック・健康管理」「服薬確認」「身体介助」等と多く,特に薬に関する業務の多いことがうかがえた。

また,常勤より非常勤の方が「その他」の業務を種類多く援助していた。

家事援助は衣・食・住の生活の基本用件を支える重要なサービスである。利用者は個々に異なり,そのニーズも様々である。介護保険導入に伴いサービスの質が問われている現在,利用者が真に必要なとするサービスの提供がなされているか。また,サービス提供側の訪問介護員が制度のために心や気持ちがあってもできない現状等,「その他」の業務に関しては早急に検討していかなければならない課題と考える。

(6) 業務上の留意点

訪問介護員が居宅で家事援助業務を行う際に留意する事柄についてまとめたものが表8である。これより,利用者の希望を聞き納得された上での援助,残存機能をいかした援助等がなされていた。「利用者にとっての適切な生活は,どうあればよいか」常に相手の身になって考え利用者の意志を尊重した利用者本位,生活改善支援の担い手として認識されていると思われる。

(7) 家事援助で多い業務

家事援助として多い業務を上位3つ選んでもらった結果「掃除」が174名中160名で,全体の92.0%を占め最も多かった。次いで「調理」が135名で77.6%,「買物」が174名中86名で49.4%,「洗濯」が63名で36.2%の順位であった。

(8) 訪問介護員として辛いと思ったこと

「訪問介護員として辛いと思ったこと」について記述してもらった。それらについてまとめたものが表9である。

記述は,コミュニケーションに関する事例が最も多く64件あった。業務内容に関しては,訪

表6 住 生 活 管 理

単位：名（％）

	居室内掃除	トイレ掃除	風呂掃除	台所掃除	居室の整理・整頓	ゴミの分別	ごみだし	神棚、仏壇の整理	灯油の補充	日用雑貨品の購入	住宅改修相談	換気、湿度、日照り、風通し等の住環境の管理	コンセントの管理	その他
常勤	139 (97.9)	136 (95.8)	128 (90.1)	140 (98.6)	137 (96.5)	116 (81.7)	119 (83.8)	41 (28.9)	139 (97.9)	133 (93.7)	77 (54.2)	123 (86.6)	10 (7.0)	9 (6.3)
非常勤	49 (94.2)	46 (88.5)	43 (82.7)	51 (98.1)	44 (84.6)	34 (65.4)	39 (75.0)	21 (40.4)	47 (90.4)	44 (84.6)	18 (34.6)	35 (67.3)	4 (7.7)	7 (13.5)
計	188 (96.9)	182 (93.8)	171 (88.1)	191 (98.5)	181 (93.3)	150 (77.3)	158 (81.4)	62 (32.0)	186 (95.9)	177 (91.2)	95 (49.0)	158 (81.4)	14 (7.2)	16 (8.2)

表7 その他

単位：名（％）

	薬の受け取り	ペットの世話	その他
常勤	130 (91.5)	5 (3.5)	17 (12.0)
非常勤	39 (75.0)	7 (13.5)	13 (25.0)
計	169 (87.1)	12 (6.2)	30 (15.5)

問介護員としての技術・能力に関する記述は20件あり、その内容も業務が多岐に渡っているため、具体例も多く記されていた。健康・体力に関しては、利用者の体調に関する記述が多く29件記されていた。精神面では、訪問介護員職に対しての社会的認識の低さに関する記述「お手伝いさんと勘違いされる」が24件あった。

更に具体的な事例について挙げてみると、業務に関する事例には以下のように記されている。

「自分自身の技術・能力が低く利用者に十分な援助が出来なかった時」（ヘルパー歴4年・1級・介福士）
「一生懸命サービスをしていても、すれ違いを生じる」（ヘルパー歴5年・2級）

「――サービスをしたが拒否され、大きなお世話だ」・「――相性が悪いというか受け入れてもらえない」（ヘルパー歴10年・1級・介福士）

これらの記述には、技術的能力のみならず、ニーズに基づく個別性のある対応の難しさ・厳しさを伺い知ることが出来る。また、介護保険の導入により、「直接本人の援助」に該当しない行為は認められず、利用者の依頼とはいえ不可能な内容の場合は断らざるを得ない現状である。

「出来ない仕事を断っても、この事により信頼関係が気まずくなる時がある」（ヘルパー歴7年・1級・介福士）と記されている。

少数ではあるが、異性に対する扱い方の難しさも記されている。

コミュニケーションにおいて利用者とうまく図れない記述例を以下に記した。

・「話したことを誤解されて受け取られた」（ヘルパー歴9年・1級・介福士）

・「障害を持った方に、“あなたに私の気持ち

表 8 家事援助業務上の留意点

【被服管理】	【住管理】
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の意志尊重，希望をよく聞く ・衛生面に注意，清潔保持 ・今までの生活習慣を重視したサービス ・残存機能を生かす（手を出しすぎない） ・新しい服のボタンをスナップに，ズボン・パンツのゴムをゆるめに ・洗濯物干し，たたみはできるだけ手伝ってもらう ・着心地よさ，本人が愛着を持っている物に敬意をもつ ・衣類の入れ替えは本人と確認しながら行う ・衣類は丁寧に扱う ・洗濯の仕方もちょうど ・整理収納は本人が使いやすいように ・不要な物と思われる物でも本人に確認をとる ・洗濯干し・収納は手の届く場所 ・衣類の購入は経済状態を考えて ・利用者の状態，季節に注意 ・タオル一枚でもしわをのばして干す ・物を勝手に移動しない ・声がけ，業務のずれがないように ・裁縫箱があるとはかぎらない（ヘルパーが携帯） ・寝たきりの場合，寝具の汚れも注意 ・アドバイスや助言で利用者に不快感を与えない ・シーツ交換はしわにならぬよう ・ボタンつけはゆるめに 	<ul style="list-style-type: none"> ・畳の目にそって掃除機をかける ・濡れ雑巾の使用許可 ・つまずき防止（カーペットの端），転倒防止 ・自分の価値観で掃除等はしない ・保険内のサービスか見極めが大切 ・換気に注意 ・掃除の際，物をこわさぬように注意 ・掃除の際，道具や物はあった元の場所に戻す ・その家のやり方で掃除，整理してもどこへしまったか報告する ・汚いという言葉は出さない ・使用している所を中心に掃除，家族使用の所は断る ・整理・整頓はやりすぎない ・片付け，移動は確認してから ・自立支援のため本人と一緒にいる ・自立支援は見守りながら援助 ・動ける人はリハビリとして観察しながら援助 ・灯油の補充に注意，掃除は静かに ・複数の業務をこなしながら集中力を分散し，各々の目標をしっかりと ・勝手に清掃範囲を広げない ・プライバシー。衛生環境の保持 ・仏壇の整理は利用者と共に ・物の位置に注意，不良器具は素早く取りかえ ・水回り，戸棚等はゴキブリやカビの元 ・安全，快適に過ごせるよう協力 ・ヘルパーは同じサービスを提供すること ・音をたてすぎない。埃をまき散らさない
【食事管理】	【その他】
<ul style="list-style-type: none"> ・賞味期限の確認，食中毒予防 ・残り材料の確認と献立工夫，了解を得て処分 ・季節により作る量を確認 ・利用者に味をみてもらう ・味つけは薄め，軟らかく作る ・栄養のバランス ・個人にあった調理法 ・経済面を考慮し献立作成，嗜好を尊重した料理 ・持病の方の調理は栄養士や保健婦に相談 ・塩分に注意 ・手洗い励行 ・限られた時間内で手順よく効率よく援助する ・冷蔵庫の整理は確認しながら，了解を得て処分 ・バラエティに富んだ食事作り ・痴呆の方の食べ物管理が大変 ・買い物の確認，金銭の取り扱いに細心の注意 ・食後の片付け，摂取量のチェック ・同じ食材で献立に工夫 	<ul style="list-style-type: none"> ・薬の名前・内容を確認 ・複数の薬を短時間で受け取り完了できるよう段取り ・薬に日付，朝・昼・夕を貼っておく ・服薬管理，家族がいる場合全面的にヘルパーがかかわらぬよう ・視力障害者が1回で服用できるよう先生に話す ・薬の飲み方本人に伝える，本人の状態を医師に伝える ・薬の飲み忘れなどないか調べる ・本人の病気の内容，薬効などを知っておく ・転ばぬよう注意 ・医療機関の連絡を密に ・領収書は必ずもらう ・話し相手 ・業務内容の均一化を図る ・現金の受け渡しは確実に ・デイサービスの準備・確認 ・代行業務となるためヘルパーの身分を明確に ・手早く，段取りよく仕事をする ・秘密保持 ・話しかけ，声がけ，心のケア ・緊急連絡先の確認，目のつく所への張り紙

表9 訪問介護員として辛いと思ったこと

	記 述 内 容 ()内は出現件数		記 述 内 容 ()内は出現件数
業 務 内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・技術・能力が認めてもらえない時(20) 作業内容を不満として訴えがある 自分の技術・能力が低く、利用者に十分な援助が出来なかった 治療食を作ったが嗜好に合わなかった 食材が少ないのに、あなたの腕次第と言われた時 ・決められた時間内で仕事をこなさなくてはならない・時間が長引いた時(9) ・若いというだけで見下される(5) ・ダニやノミにさされ、身体中かゆい時(4) 部屋が散らかり汚れている時・ペットによる場合 ・自立支援が本人の為とは思いつつ言いなりに支援してしまう(3) ・自分で出来ることもヘルパーに頼む 節約家で注文が細かい(2) ・利用者の物を勝手に片づけられない(2) 賞味期限のきれたもの ひびの入った食器 ・寝たきりの男性からからだを触られたとき(2) ・ピカピカの家を更に磨き上げることに納得がいかない ・部屋の中隅々までの掃除の依頼(障子のさん等) ・家族が居間で寝そべっている時の部屋掃除 ・帰る間際に用事を言いつけるられる時 ・何時も同じ食材のみで、料理の幅が広がらない ・緊急時の判断の難しさ ・若い男性への対応の難しさ ・雨や雪の時の自転車での移動で、室内を濡らさないように配慮すること ・雪路での車の移動 ・担当は一年交代、次の年のヘルパーに考えが合わず、今までのやり方を拒否された ・訪問業務に迫られ、事務の仕事(ケアマネージャ)をする時間がない ・このまま来てほしいと言われても、交替の時期がある 	コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・金銭面で疑われた時(5) ・時間がなくて充分話を聞いてあげられない(3) ・体調が悪いのにヘルパーのせいにする(2) ・「もう来なくてもよい」と言われた時(2) ・出されたお茶やお菓手に手を付けないと「汚いからけ？」と言われたりする ・利用者への気遣いが大変 ・ただ掃除さえしてくれればよく、会話も返事も返ってこない
	<ul style="list-style-type: none"> 〔介護保険導入により〕 ・業務以外の仕事で、断っても了解してもらえない・誤解を生じる(20) ・決められた業務以外はしてあげたいが出来ない(2) ・サービスが均一化した ・一人暮らしの方ではあるが深入りできない ・雑用が多く、ゆとりがなくなった 	健康・体力	<ul style="list-style-type: none"> 〔自分にに関して〕 ・2.5～3時間の家事援助で時間がぎりぎりですぐで息つく暇もない(4) 昼食や休憩時間がない ・心身共に疲れがとれない 腰痛がある(3) ・自分の体調が優れなくても利用者第一(3) ・体の大きい人を一人で介助する時 ・入浴介助が多いと風邪をひきやすく治りにくい ・自分の体調が悪いとき他のヘルパーさんと代わってもらうこと 〔利用者またはその家族に関して〕 ・対象者が体調不良だったり、緊急事態に合ったりすること(29) ・亡くなられた時(ああしてあげれば良かったと後悔する時(13) ・一生懸命サービスしているのに、段々利用者の調子が悪くなる時(3) ・施設に入所される時(在宅での限界がきて) ・在宅介護を希望されるのに、周囲から入院を迫られ本人の意志なく入院
	コミュニケーション	精神面	<ul style="list-style-type: none"> ・お手伝いさんと勘違いされている(24) 家政婦のように言われる・掃除の人・下請け人 ・自立支援とはかけ離れギャップを感じる ・自分自身にゆとりがなくなった時気持ちのコントロールが出来ない ・ヘルパー同志のねたみ、告げ口(5) ・利用者がヘルパーの悪口を言う ・気持ちが休まらない、お正月やお盆も休んだ気がしない(3) ・家族間での希望が合わない(3) ・連休がとりにくい ・ストレスの発散相手にされている ・自宅にまで電話がかかってくるようになった ・10年のキャリアがあっても昨日ヘルパーになった人と同じ賃金 ・福祉サービスでは限界と知らされる時 ・ヘルパーとして出来ることがあっても利用者や家族が受け入れてくれない ・老夫婦のけんか

分からないでしょう」と言われた」(ヘルパー歴9年・1級・介福士)

・「一生懸命努力しても利用者の意向に添えなかった」(ヘルパー歴10年・1級・介福士)

コミュニケーションは、知識や技術以外の考慮すべき要素が多く、経験年数を重ねても個々への対応の厳しさを知ることができる。

健康・体力の面においては、自分の健康に関しては、以下の事例が見られる。

・「家事援助で時間がぎりぎり、息つく暇もなく多忙」(ヘルパー歴2年・2級)

・「自分の体調がすぐれなくても利用者第一」(ヘルパー歴7年・1級・介福士)

等より利用者優先の様子が伺われる。

利用者に対する事例では

・「対象者が体調不良だったり、緊急事態に会ったりすることが辛い」(ヘルパー歴3年・介福士)

・「病状の悪化により元気が無くなっていく人を介護するとき」(ヘルパー歴3年・1級)

等利用者の体調に関する記述も多い。

精神面に関する記述では、訪問介護員に対する専門職としての認識の浅さへの記述が多い。

・「お手伝いと勘違いされているのかと思うほどに雑多なことを要求し、当たり前顔の顔をされる」(ヘルパー歴7年・1級・介福士)

・「ヘルパーに対する評価が低く、看護職等と差別視されたこと」(ヘルパー歴8年・1級・介福士)

等が記されており、訪問介護員は「家政婦」「掃除の人」「下請け人」等と記されている。

・「精神的に大変辛い時でも訪問宅では笑っていないといけない」(ヘルパー歴17年・介福士)

・「ヘルパーは、ただ受け身形でそれがむなしく切ない・自立支援とはかけ離れ、ギャップを感じる」等専門性を発揮できないことへの虚しさが記されていた。

(9) 訪問介護員として嬉しかったこと

「訪問介護員として嬉しかったこと」について記述してもらい、それらをまとめたものが表10である。

ここでは、利用者との心の交流が図れたことへの嬉しさの記述が多い。

「また来てね・待ってよと言われた時」62件、「笑顔が返ってきたとき」53件、「よろこんでもらえた時・感謝されたとき」53件、「心の交流が図れたとき」34件である。

事例では、次の様な記述が見られた。

・「援助者の信頼を得て、生活にとって欠くことの出来ない存在であると思ったとき」(ヘルパー歴16年・介福士)

・「利用者に喜んでもらえたという実感、こんな時はヘルパー冥利につきます」(ヘルパー歴2年・2級・介福士)

次に多かったのは健康・生活面での「利用者が元気になっていくとき」が30件あった。

・「ヘルパーが訪問して、元気になっていけること」(ヘルパー歴11年・1級)

・「元気が出て日常生活にめりはりができた・体が元気になり歩けるようになったとき」等が記されていた。

次に出会いに関しては「知識が豊富になっていく」・「人生の先輩から生き方を学べる」がそれぞれ3件記されていた。

その他では「褒めてもらった時」5件・「出来なかった仕事が出来たとき」3件等が記されていた。

これらの記述から利用者や家族との交流が、利用者の笑顔や感謝・ねぎらいのことばを通して相互の信頼関係に結びついていると思われる。

(10) 訪問介護員の心がまえと訪問時の留意事項

表10 嬉しかったこと

	記 述 内 容	出現数
出 会 い	・知識が豊富になっていく ・人生の先輩から生き方を学べる ・多くの出会いがある	3 3
心 の か よ い	・来てくれるのを待っている また来てね・待ったよと言われたとき ・笑顔が返ってきたとき 利用者や家族の方が笑顔で迎え入れてくださる ・喜んでもらえたとき、感謝されたとき 利用者が出来ない所をした・ありがとう、 きれいになりさっぱりした・今日はいい日だった・ 料理がおいしかった ・心の交流が図れたとき 悩みなどを打ち明けてもらえる 言語障害の有る方の言葉を読み取った時 あなたの身体は年寄り皆のものだよ ・ヘルパーでなければ頼りにされた時 医師や看護婦さんと対等に話してもらえた 言ったことを実践してくれた時	62 53 53 34
健 康 ・ 生 活	・利用者が元気になる時 表情が明るくなっていく・歩けるようになった 床ずれが治った・自分で出来るようになっていく ・この制度のおかげで自立している ・生活意欲がわいてきたと思われる時	30 4 4
そ の 他	・褒めてもらった時 たくさんの仕事をしてもらって・自分や自分の親 のこと ・出来なかった仕事が出来たとき 手の届かない場所の掃除 ・資格が取れたとき ・問題点が解決したとき ・客観的に人を見れるようになったとき	5 2

①訪問介護員の心がまえ

「訪問介護員の心がまえとしての留意事項」を挙げてもらいまとめたものが表11である。

最も多かったのは、「利用者の話を聞く」59件であった。次いで「思いやり、誠意、情熱、相手の気持ちになって取り組む」36件、「相手への尊厳」31件、「守秘義務を守る」31件、「個人的感情を入れない」28件等であった。

このことより、訪問介護員は、まず利用者の話を聞き、ニーズを把握して、相手の気持ちになって取り組むことである。その際は、利用者の尊厳・秘密を守り、個人的感情を入れず利用者との信頼関係を築くことである。

援助は、自立支援を基本として、他の訪問介

護員との連携、意見交換を行うことが大切である。また、自己の健康管理も怠ってはならない。

記述内容は、ホームヘルプサービスの基本的視点が列記されており、今後の学生指導に取り入れていきたい。

②訪問時の留意事項

訪問時の留意事項を3つ挙げてもらいまとめたものが表12である。

出現件数の多いものから 1. 話を聞きニーズを把握する 2. きちんと挨拶する 3. 利用者の意志の尊重 4. 笑顔で元気に行動すると並ぶ。訪問時の留意事項は訪問介護員の心がまえと比較すると、マナーに関する事項が上位に出現している。このことは、訪問時にはマナ

表11 訪問介護員の心がまえとしての留意点

記 述 内 容	出現数
1. きちんと挨拶する 元気な声・明るい声	10
(1)身だしなみを調べて、一人の女性として	4
(2)ことは遣いに注意	10
2. 利用者の話を聞く 相手の思いをゆっくり聞く・聞き上手になる 傾聴・受容・共感	59
(1) 相手の目線に合わせる	8
(2) 話はゆっくり、はっきりと	10
3. ニーズを把握する	16
4. 利用者との信頼関係を築く	18
5. 守秘義務を守る	31
6. 思いやり、誠意、情熱、相手の気持ちになって 取り組む	36
7. 個人的感情を入れない	28
8. 利用者とは一定の距離を保つ	8
9. お手伝いさせていただくと言う気持ちで	2
10. 相手への尊厳 価値観・生活習慣・自己決定権・指示を仰ぐ プライドを傷つけない	31
11. 自立支援	15
12. 他のヘルパーとの連携、意見交換	15
13. 自己の健康管理	12
14. 研修に励む	7
15. 常にプロであることの自覚	5
16. 利用者の安全	6
17. 衛生管理	2
18. 自分の見たものが利用者の全てではない	
19. その他 頂き物はしない・初心忘れるな・出来ないことはやりわり断る・ ヘルパーは常に見られている・利用者の情報はもらえない・ 問題は一人で抱えず仕事場に戻す・介護者の負担軽減・ 利用者が社会と交流をもてるように・政治、宗教には口を出さない 利用者に対して100%のサービス提供	

表12 訪 問 時 の 留 意 事 項

記 述 内 容	出現数	記 述 内 容	出現数
1. 話を聞き、ニーズを把握する 声かけ、傾聴、受容、共感	60	14. 礼儀正しく行動する	10
2. きちんと挨拶をする 目、顔を見て・さわやかに・明るく・はっ きり	58	15. 信頼関係を築く	10
3. 利用者の意志の尊重 利用者主体、相手の気持ちになり考える	46	16. 安全の確認、危険がないか確認する	10
4. 笑顔で元気に行動する	41	17. 自立支援の介護、出来ることは自分で	9
5. 時間や約束を守る	39	18. 援助内容の確認（時間・方法等）	8
6. 誠実な態度で対応する（不安を与えない） やさしさ、思いやり、謙虚な気持ちで	38	19. 衛生管理（清潔保持、感染源にならない）	6
7. 健康状態、表情、体調の変化を観察する	36	20. 金銭の確認（必ずメモを）	6
8. ニーズに応じたサービスを行う 満足してもらえるサービスを、 てきぱきと冷静に、一生懸命に	30	21. 自分の体調に留意する（体調が悪くても表に 出さない）	6
9. 精神状態の把握と観察	20	22. 引き継ぎの確認、伝達事項に目をとおす	5
10. 守秘義務、プライバシーの尊重	19	23. どのヘルパーが行っても同じケアを	4
11. ことば遣いに気をつける	17	24. 食事摂取状況の確認	4
12. みだしなみに気をつける	11	25. 火の元、火の始末	2
13. 家事援助は相手のペースで	11	26. 必要な部屋以外には入らない	2
		27. 家族の意見を良く聞く	1
		28. 金品を持ち込まない	1
		29. 私事の会話をしない	1
		30. Q O L の向上	1

一やみだしなみが利用者に大きく影響することを示すものである。

(11) 介護専門職を志す学生に伝えたいこと

これから介護福祉士として社会に巣立つ学生に対して自由に「介護専門職を志す学生に伝えたいこと」を記述してもらいまとめたものが表13である。

最も多かったのは、「相手を尊重する、尊敬の気持ちで」30件、次いで「相手の気持ちになって、人の痛みがわかる人に」24件、「聞き上手に」13件、「利用者のニーズに沿った援助を」11件等であった。

①「相手を尊重する」には、心を傷つけない・一人ひとりの個性を尊重する・人それぞれ物事に対する価値観が違うことを理解してほしい等が記されていた。

・「痴呆や寝たきりで意志の疎通が出来なくても感覚的な部分は残っていると思う。その事

を勘案した上で援助することを心掛ける」（ヘルパー歴11年・1級・介護士・ケアマネ）

・「できるだけ多くの人と接して、人はこんなにも価値観や思っていることが違うことを実感して欲しい」（ヘルパー歴8年・2級・介護士）

これらの記述には、先輩たちの貴重な体験が記されている。

②「相手の気持ちになって、人の痛みがわかる人」には、相手の心のなかに入る・やさしさや思いやりをもって等が記されている。

・「老人は体が動かない分口だけが武器、これをいやな老人と思ってはいけない、自分はこんな時どうしたいかを考えてみる」（ヘルパー歴10年・2級・介護士）

・「利用者が自分も若い者に頼られていると思われるように」（ヘルパー歴5年・1級）

等が記され、「忍耐と機知、ユーモアをもって見守って下さい」とある。

③「聞き上手に」ではまず「話を良く聞いてあ

表13 学生に伝えたいこと

記 述 内 容	出現数
1. 相手を尊重する, 尊敬の気持ちで	30
2. 相手の気持ちになって, 人の痛みがわかる人	24
3. 聞き上手に	13
4. 利用者のニーズを見極め喜ばれる援助を	11
5. 広い視野, 知識を持って	10
6. コミュニケーションを大切に	9
7. 声かけをし, 信頼関係を築く	8
8. 信頼される人に, 信頼される業務を	7
9. お年寄りや人生の先輩, いろいろ学ぶことが多い	5
10. 背伸びせず, 素直に接する	9

げる」「心の声に耳を傾ける」「利用者のニーズを自然に打ち明けてくれるような対応ができる」(ヘルパー歴5年・1級・介福士)

等とあり「受容する――現在の私には難しい」言葉と現実のギャップが,

④「利用者のニーズを見極め喜ばれる援助を」では、「心の交流ができ・ケアができるように」「身体・症状の変化を察知する」等があり,

・「柔軟な気持ちで, 時間をかけて」「それぞれの家には習慣やきまりがある・幾通りものやり方があることを念頭におく」等が記され, 上司や同僚のアドバイスを聞くことの大切さが,

・「利用者の顔を見て声を掛けることで, 表情や態度からいろいろな思いが伝わる」

・「家事援助は終わりのないように要求されず。痴呆気味な人とどっぴりと係わることが多く, 大変な仕事, それぞれの利用者に対応できるように」(ヘルパー歴10年・1級・介福士) とある。

⑤「広い視野, 知識をもって」では日頃の勉強の大切さが記されている。

・「相手は男性, 女性職業を問わず相手の趣味なども知り日頃の勉強も大切」・「まずは基礎知識・技術をどっぴりしみ込むほどに体に覚え

込ませることで基礎ができあがっていれば, どんな場面にあっても臨機応変に向かい合えます」(ヘルパー歴18年・2級)

・「学べるときに大いに学んでください」

・「ドンドン勉強していただき, 意欲的に福祉をぐいぐいと明るい未来へ導いていただきたい, 期待します」(ヘルパー歴3年・2級・介福士)

・「読書することもよい知識が得られる」

ホームヘルプサービスは, マルチ型のサービス(守備範囲の広いサービス)であるため広範囲の知識が必要とされる。

⑥「コミュニケーションを大切に」では, 「同じ目線で, 「決して上から見下ろすようなことがないように」, コミュニケーションは, 「あたたかい心」「やさしい手」「冷静な判断」が必要である。

座る位置や声の掛け方なども利用者への影響は大きい。また「プライドを傷つけない」「学ぶ姿勢で」「相手の気持ちを理解し, 受け止め, こちらの思いを返す」「確かめ合いながら話す」等コミュニケーションの基本が記されている。

・「コミュニケーションはその人の感性が問われます。アンテナを高くして自分を磨いてください」(ヘルパー歴6年・介福士)

ここにも訪問介護員の体験を通しての貴重な意見が記されている。

⑦「声かけをし, 信頼関係を築く」では, 声掛けは, 「明るく」「元気で」「素直な気持ちで行う。このことにより, 利用者的一天を明るくすることができるのである。」「ありがとう」「ごめんなさい」「はい」が一番大切とも記されている。

「失敗を恐れず, 失敗は自分の成長と思って頑張ってください」「出来なかったことを悔やまないで, できたことを喜ぶ」等と学生たちへの温かい励ましが記されている。

表14 介護保険導入後の変化

利 用 者 側	訪 問 介 護 員 側
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者がサービスを選べる ・プライバシーが守られる ・ヘルパーの使い方が上手になる ・今まで受けていた介護が受けられない ・利用者の権利意識が強くなってきた・はっきりしてきた ・好みのヘルパーを指名できる ・時間を気にされるようになった ・杓子定規で冷たい ・経済的に楽になった ・経済的負担が多くなった ・経済的理由で援助を断る ・利用者が減った ・利用者はおちつかない 	<ul style="list-style-type: none"> ・時間を有効に使うようになった ・過剰サービスをしなくてもよい ・時間いっぱい仕事を言われる ・慌ただしく十分な会話がとれない（忙しく時間的余裕がない） ・ゆっくり傾聴する時間がない ・何でもしてもらいたい、頼もう等（仕事内容の要求が大きくなった） ・心のケアにかかる時間がない ・援助内容の線引きが難しい ・役割分担がはっきりしてやりにくいこともある ・利用者は仕事ぶりを厳しく見るようになった ・真のニーズ以外でしぼられる

⑧「信頼される人に、信頼される業務を」では以下のとおりであった。

・「他の職種より、現実味のある誰かが通る道をサポートする職業、常に前向きに新鮮に業務を務めるには、どうすればよいか、先輩・年配者の方とよく話をする」（非常勤ヘルパー）

また、「機械のように決まった仕事をしないその人その人で少しずつ違うはず」「わからない時には、わかった顔をしない」「自分を見つめたら、次は周囲を見ましよう、相手への協力や思いやりを」「何事にも真っ直ぐ真剣に立ち向かう」等、業務を遂行するに当たってのアドバイスであった。

⑨「お年寄りや人生の先輩、いろいろ学ぶことが多い」では、人生の先輩である高齢者に対しての接し方記されている。

・「利用者は人生の先輩なので、とても私達の気持ちに敏感です。尊重しなければ、援助につながりません」

・「社会経験を積んでこられた方と接すると学ぶべきことがたくさんある。人生勉強にもなり

とても良い仕事である」そして、高齢者が生きてきた時代のこと（戦争体験者）を学ぶことを勧めている。

⑩「背伸びせず、素直に接する」では、

・「初心を忘れず、人と人の関わり、人の命を預かることの重みをしっかり感じて欲しい。取り繕うことなくありのままの自分で、自分を磨いてください。」（ヘルパー歴5年・1級・介護士）が記され、ここには高齢者への尊厳と学ぶべき姿勢が述べられている。

以上より、「学生に伝えたいこと」では、介護専門員としての心がまえが詳細に記されていた。利用者が、尊厳ある日常生活が維持できるように支援するための留意点や価値観、利用者の意志の尊重、利用者の擁護、高齢者を尊敬する姿勢等であり、今後の学生指導に役立てていきたい。

(12) 介護保険導入後の変化

平成12年度から介護保険が導入された。高齢化に伴う家族介護の問題、利用者のQOLの向

上等を理念として無理な家族介護を強いらないための体制づくりであり、高齢者の人格の尊重を目指すものである。

実際、居宅介護の現場ではどのような状況か利用者との関係で変化したことがあったか、記してもらいまとめたものが表14である。

訪問介護員の見た利用者側の変化は、良い点では、

- ①利用者がサービスを選べる
- ②プライバシーの保護

が挙げられる。

このことは、利用者がサービスの内容や提供者を選ぶことができるわけである。記述には次のように記されている。

・「同僚のヘルパーが仕事の内容が不十分であるとの理由で、その方の日だけ違う方が入ることになりました。利用者の方もなかなかシビアです」(ヘルパー歴10年・2級・介護士)

この記述からその様子を推し量ることができる。

悪くなった点としては、認定度と経済的理由と思われるが、「今まで受けていた介護が受けられなくなった」「杓子定規で冷たい」等が記されている。

次に、訪問介護員側の変化の記述には、良い点として、限られた時間でサービスを遂行するが挙げられ、

- ①時間を有効に使うようになった
- ②過剰サービスをしなくてもよい

等わずかに記されていた。

悪くなった点として、「利用者の権利が尊重されることにより、利用者は何でもしてほしい」「希望は以前より多く主張されるようになった」「利用者ニーズで仕事量が増加した」。

・「訪問時は体を動かして仕事をしていないといけなような気持ちになる。会話は大切な

介護の一つではありますが、ゆっくり座って話を聞く行為が、利用者は仕事とは思わないのではなかろうか、と気をつかう」(ヘルパー歴8年・2級・介護士)

この記述に見られるように、ヘルパーは「慌ただしく十分な会話もとれない」「ゆっくり傾聴する時間がない」の記述が多く、「ゆとりのある介護が出来ない」と記されている。

ヘルパーが慌ただしく行動することにより、利用者も落ちつかない様子である。

・「“今のヘルパーは忙しいから”と言われるのが寂しい」「利用者のしてほしいことが出来なくなった」と言われまいように優先順位を付けて「満足できる介護を心掛けている」。コミュニケーションが図れないと利用者には不満が残る、「利用者との関係がぎくしゃくしてきた」

表15 ストレス解消法

記 述 内 容	出現数
話をする (同僚・友人・先輩・上司等)	69
食事をする (美味しいもの・好きなもの)	24
スポーツ (ビーチバレー・水泳・ ボーリング・ダンベル体操)	22
自分の好きなこと	10
入浴・温泉に行く	9
よく眠る	6
散歩・体を動かす	6
山登り・ハイキング	6
ガーデニング (草木を眺める)	6
読書	5
音楽・美術鑑賞	3
草むしり・畑仕事	3
お茶会	
旅行	3
その他	3
散歩・大きな声をだす	
お酒を飲みに行く・テレビ	
家族とのだんらん・ドライブ	
ショッピング・書道・ダンス	
手芸・生け花・映画鑑賞	
アウトドア	

との記述もある。

このことから、ヘルパーは一定の時間で最大のサービスを満足のいくように提供するには、「今まで以上に神経を使う」のである。「仕事の内容要求が大きくなっている」ので「やるべき事をやりこなすだけの人となってしまった」と述懐している。

利用者のニーズに沿ったサービスは「自立よりもサービス業に変化した」と記されている。介護の目的の一つである自立支援に向けてのサービスの実現は、介護保険の適用から日も浅くなかなか困難な状況と推察される。法制度はどうあればよいのか、自立をどのように支援するか今後の問題と思われる。

(13) ストレス解消法

訪問介護員の業務は多様であり、利用者のニーズも個々に異なっている。そのことによりストレスも多いと思われる。

今後のより良い在宅ケア推進のためにストレス解消法を記入してもらいまとめたものが表15である。

この表から解消法として最も多いのが「話をする」である。話し相手は職場内の同僚であったり、先輩、上司等である。

業務上において問題が生じた場合は職場に帰ってから皆に「はなし」を聞いてもらう記述が多く見られ、なるべくその日のうちに解決するように努めている。「仲間と話、笑うこと」とあり、後まで尾を引かないように努めている。

次いで多いのは「食事をする」である。「美味しいものを」「気の合った者同志で」「思い切り食べる」である。

「スポーツ」も多く見られた。その内容は、ビーチバレー、水泳、ボーリング、ダンベル体操等、気の向いた時、中には毎日定期的に行な

っている人もいる。

その他「自分の好きなこと」「入浴、温泉に行く」等が記されている。これらの解消法は、山登りや旅行等を除くと一般的には身近に行える内容と思われ、一様に家庭にはストレスは持ち込みたくないと思っているようである。

訪問介護員の健康状態は肉体的にも精神的にも良好でなければならない。

また、勤務状態も不規則なため、家族の協力、支援があることも忘れてはいけない。

Ⅳ 要約

平成13年6月、富山県内の社会福祉協議会、ホームヘルパーステーションなどの訪問介護員194名を対象に家事援助の業務内容や心情等の意識について調べ、以下の結果を得た。

- 1 就労条件について、雇用形態では常勤が非常勤に対して2.7倍と多く、ヘルパー歴は常勤で平均7.82年、非常勤で3.95年であった。有資格で多いのは常勤が「介護福祉士」次いで「H・H1級」、非常勤では「H・H2級」であった。勤務時間は平均1週間当たり39.0時間であった。
- 2 家事援助の業務内容については、常勤・非常勤の大差は認められなかった。全体的には被服管理では「洗濯物干し」「洗濯」、食事管理では「食品の購入」「食事作り」、住管理では「台所の掃除」「居室の掃除」その他では「薬の受け取り」等が業務に占める割合が多かった。
業務上の留意点については、利用者の意志を尊重した利用者本位の援助、残存機能をいかした援助がなされていた。
家事援助として最も多い業務は「掃除」

「調理」「買物」の順であった。

- 3 訪問介護員として辛いと思ったことでは、コミュニケーションに関する記述が多く、それらは、訪問介護員自身の技術不足もあるが、介護保険の導入により制度の内容が十分に利用者に行き渡っていないことや、利用者のニーズに基づく個別性のある対応の難しさや厳しさが原因と考えられる。訪問介護員としての専門性が生かされず、利用者は専門職としての認識が浅かった。

嬉しかったことは、利用者との心の通いが図られたことである。このことは、相互の信頼関係に結びつき、より利用者本位の支援につながる。

- 4 訪問介護の心がまえは、ホームヘルプサービスでの基本的視点が列記されており、利用者の話を聞くことの重要性が再確認された。訪問時の留意点は心がまえと異なりマナーやみだしなみが利用者 に及ぼす影響として大きいことが認められた。

- 5 学生に伝えたいことは、訪問介護員としての心がまえが列記されていた。利用者が尊厳ある日常生活を維持できるように支援するための倫理観が述べられていた。

- 6 介護保険の導入による変化は、利用者の権利が尊重されることにより、自立支援の実現が困難になってきている。

- 7 ストレス解消法は「話をする」ことで解消している事が多く、一般的には身近に行える方法で行われていた。

付記

本研究は、(財)富山第一銀行奨学財団の研究助成金を受けて行ったものの一部であり、深く謝意を表します。

本調査にご協力いただきました訪問介護員の皆様、ご指導を賜りました富山県ヘルパー協議会会長松原良子氏、また本稿作成にあたり御校閲いただきました本学宮田伸朗教授に深謝いたします。

参考文献

- 1) 庄司洋子他著 「福祉社会事典」 弘文堂 一橋出版
- 2) 東京都国民健康保険団体連合会 「苦情相談白書」(平成12年度)
- 3) 田中由起子著 「ホームヘルプの要点」 一橋出版
- 4) 社会福祉法人 全国社会福祉協議会 「ホームヘルパー業務の手引き」
- 5) 日本放送出版協会編 「おとしよりの在宅ケア」