

## 介護業務に対する利用者・従事者双方の評価に関する研究

—— 介護業務の経験から学ぶことから ——

堀川悦夫, 田子裕子\*, 齋藤 真\*\*, 林崎光弘\*\*\*, 北村晴朗\*\*\*\*

東北大学医療技術短期大学部 総合教育

\*福島県いわき中央警察署

\*\*東北大学医学部附属病院看護部

\*\*\*函館あいの里

\*\*\*\*東北大学

## Estimations for Care Working by Caregivers and Carereceivers

—— Positive Gain during Care Working ——

Etsuo HORIKAWA, Hiroko TAGO\*, Makoto SAITOH\*\*, Mitsuhiro HAYASHIZAKI\*\*\*  
and Seiro KITAMURA\*\*\*\*

*General Education, College of Medical Sciences, Tohoku University*

*\*Iwaki-Chuou Police Station, Fukushima Prefectural Police*

*\*\*Nursing Department, University Hospital, Tohoku University*

*\*\*\*Group Home, Hakodate Ai no Sato, Hakodate*

*\*\*\*\*Tohoku University*

Key words: caregiver, carereceiver, positive effect

Care working is considered as a heavy work as well as important work. Previous research reported that the caregiver gain the positive effects during care giving activity. To determine whether the caregivers gain the positive effects also in Japan, we interviewed the estimation about the care working to the care workers and day service users in nursing home for elderly by using of the semi-structured interview.

Many of the care workers mentioned that they received the several advices including the meaning of life implicitly and/or explicitly during care working. In addition the responses to the other aspects of care working were objective and critical. These results suggest that the care worker gain the positive effects during their work in day service. And these effects contributed to keep the motivation for care working.

高齢者人口の増加につれて、介護を必要とする高齢者の増加、高齢者用の各種施設の利用者増加が見込まれ<sup>1)</sup>、必然的に介護・看護職員の増加が求められる。これらの施設を利用する側とサービス

を提供する側の関係が重要となり、双方の相互作用の円滑化が必要である。

よりよい介護関係の形成を目指す上で、利用者側からは、ニーズの充足、QOL向上が求められる。

また一方、職員の側からは、介護への動機づけの維持・増進が求められる。

世間一般には、介護を行う側は、労働負荷が高くその上精神的ストレスにさらされており、“奉仕する側”と見なされがちである。また介護を受ける側は、介護が必要な心身状態にあって介護を受ける側でありいわば奉仕される側であるというような見方がされがちである。

介護関係には、介護する側と介護を受ける側というような一方的な影響関係、しかも両者にとってネガティブな関係だけか。最近、介護場面においては一般的に想像されるようなストレスが存在すると共に、介護業務においてある種の報酬とも言えるものが存在し、それが様々な好影響を及ぼすことが報告されている<sup>2)~4)</sup>。例えば Kramer *et al.*<sup>2)</sup> の、介護における肯定的な側面に関する研究では、介護を行う中で以下に示すような過程が存在することが主張されている。① 介護を行う中で“得る”ものがあると感じる。② そしてそれを表現する機会が得られる。③ 介護を行う中で“得る”ものがあるという体験を周囲の人が知ることによって、その人にも様々な好影響を与える。④ ケアに関する肯定的要因はケアの質の向上につながる。⑤ 介護者のストレス対処行動、ひいては適応に至ることができる。

本研究においては、介護業務に関わる肯定的な側面についてデータをもとに考察を行い、介護サービスを受ける側と提供する側の同種の介護業務に対する評価の相違についても検討を行う。

## 目 的

介護担当者は介護場面における関わりの中で肯定的側面を感じているのか否か。どのような場面でそれを感じているのかを検討する。併せてデイサービス利用者は、どのような場面で喜びや楽しさを感じているのかについても検討する。

## 方 法

〈対象者〉

宮城県 H 特別養護老人ホームのデイサービス経験職員 9 名と利用者 26 名、及び北海道の A 施

設デイサービス経験職員 17 名と利用者 8 名であった。有効回答数は職員において 26 名(100%)利用者においては 22 名 (64.7%) であった。

〈調査期間〉

平成 10 年 5 月から 6 月

〈方法〉

職員に対しては、自作質問紙による調査を行った。利用者に対しては、設定した質問に基づく 1 対 1 の半構造化面接調査を行った

A. 職員に対する質問

施設利用者からかけられる言葉でうれしいことば、施設利用者の示す態度でうれしいと感じることがら、この施設に勤めてよかったと思うこと、施設利用者から教えてもらったこと、施設への希望、施設利用者への希望、家族に対する意見、世間一般に対する意見

B. 施設利用者に対する質問

職員からかけられる言葉でうれしいことば、職員の示す態度でうれしいと感じることがら、この施設に通所してよかったと思うこと、施設利用の過程で教えてもらったこと、介護担当者に気をつけて欲しいこと、施設に希望すること、他の利用者への希望、家族親戚への希望、その他

〈分析〉

調査結果は、その内容を入力しデータベース化した後に各反応の分類と集計を行った。回答内容が複数のカテゴリーに分けられる場合もあり複数回答データとして取り扱った。解析には統計ソフト SPSSV9.0 を用いた。

## 結 果

本研究における調査対象者の年齢、介護業務の経験年数、デイサービス参加の年数をまとめた結果を表 1 に示す。介護職群においても利用者群においても年齢の範囲が大きい調査対象となった両施設とも介護職としての勤務年数も他の施設に比して大きく異なるものではないと思われる。

全般的な反応傾向を把握するため、各質問に対する回答人数を算出し、各群の総人数に対する反応率を算出したものが図 1 である。本研究では、調査対象者の答え難さの原因とならないようにとの

表1. 調査対象者の年齢、介護経験年数、及び施設利用年数

	年齢 (歳)			
	平均	標準偏差	最少	最高
介護職 (26人)	29.5	8.5	18	53
利用者 (22人)	79.7	9.3	60	93

介護職	介護経験年数			
	平均	標準偏差	最少	最高
	7.3	3.6	1	17

利用者	施設利用経験年数			
	平均	標準偏差	最少	最高
	2.6	2.2	0.25	7

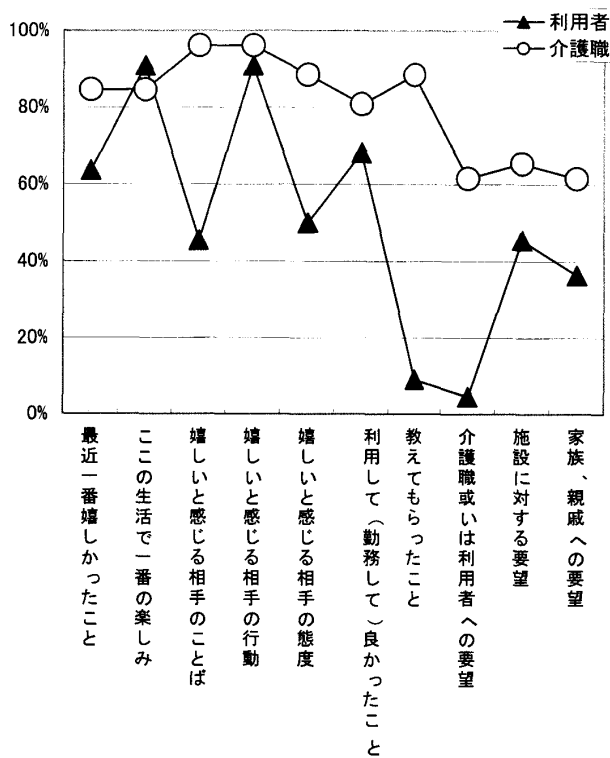


図1 調査項目に対する回答率

配慮からも、介護場面において好ましいと思えるような内容を中心にして調査内容を構成してある。介護職群においては調査項目の10項目の中で回答率はいずれも60%を越えており、7項目につ

いては80%以上の回答率であった。一方、利用者群においては回答率の高い項目と低い項目に差がみられる。80%以上の回答率は「ここでの生活で一番の楽しみ」や「嬉しいと感じる介護職の行動」の2項目、60%以上の回答率は「最近一番嬉しかったこと」、「施設を利用してよかったと思うこと」の2項目のみである。他の6項目は回答率60%を下回り、特に「デイサービスを利用して教えてもらったこと」、「介護職への要望」の調査項目では回答率はとくに低く10%に満たないものであった。デイサービス利用者群においては答えやすい項目と答え難い項目に差がみられていることが特徴的である。

各質問項目ごとの反応傾向を分析するため、各質問に対する反応を分類しグラフとして示した。図2においては、「デイサービスにおける関わりの中での様々な活動の中で楽しみなこと」、「介護職や利用者の、利用者は介護職の言動や態度でうれしいもの」を尋ねた場合の反応を示した。「デイサービスにおける活動で一番の楽しみは何か」という質問に対する結果では、職員においては、レクリエーションや利用者との会話が上位を占めたが、利用者の喜ぶ姿を見る、という反応が3番目にみられている。利用者においては利用者同士や職員との会話を挙げたものが最も多いが2番目に入浴が挙げられている。相手の言動についての好ましいものでは、感謝やいたわりを示すものが多く挙げられているが、デイサービス利用者は介護職の行動の中で嬉しいものとして身体の世話を挙げているのが特徴的である。

次に介護職群の反応の中で、介護業務を通して何らかの肯定的な影響を受けているかという点に着目して分析するため、「介護職として勤めてよかったと思うこと」、「デイサービス利用者から教えてもらったこと」に対する反応結果を図3に示す。高齢者との出会いや勉強になること、高齢者とよい関係がもてること、生き甲斐になるなどに分類される反応が見られる。また、「教えてもらったこと」では、高齢者に対する理解が深まったことや人生観が変わったこと、対人関係を見直せたことなどに分類される回答が得られている。これ

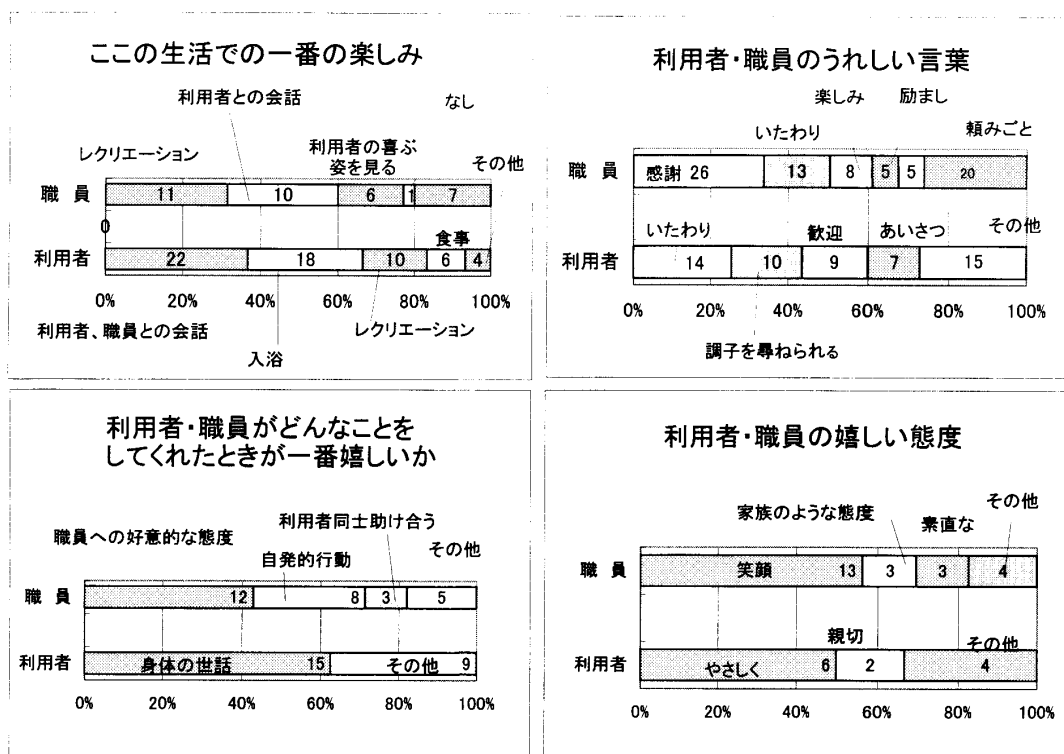


図2 介護職及びデイサービス利用者にとって嬉しい出来事やことから

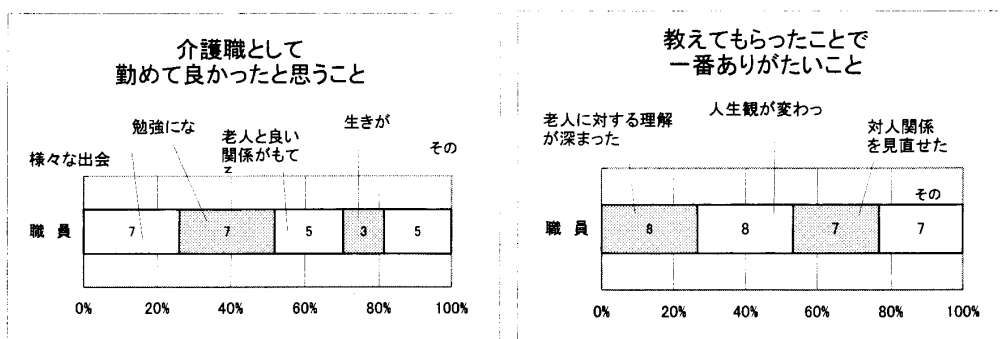


図3 介護業務で学ぶもの

らの調査項目に対する回答率は図1に示したように80%を越えているものであった。介護業務の過程で高齢者から教わったことの具体的回答内容の例を表2に示した。

施設や利用者、及びその家族そして世間一般への要望についてまとめたものが図4である。「施設への要望」では設備、体制、人員の充実をあげる回答が多い。またデイサービス利用者への要望では、利用者からの要望を出して欲しい、人生につ

いて話して欲しい、等に加え自発的行動を望むという反応が見られた。「利用者の家族や世間一般への要望」では、面会への協力や福祉全般への理解を求める反応が挙がっている。

利用者から職員に対する感想・要望では「私達みたいな者にも優しく言葉をかけてくれる」(職員の示す嬉しい態度)。「みんなよくやってくれていて、何かして欲しいことはない」(施設への希望)、「頼んだことはすぐにして欲しい」「気まます言っ

表2. 介護業務の過程で高齢者から教わったこと

- みんなの気持ちを分かっているようで分かっていた
- 自分の老後、今後の生き方、死ぬときの心構えをじっくり見つめることができた
- 痴呆があってもお年寄りは大先輩であり会話をしているとためになる
- スキンシップが相手の気持ちを和らげる
- 全てがありがたいこと
- 健康であることのありがたみ
- 人間を尊重すること
- 働く時間がたつのが早い
- 人生大変なのは自分だけじゃない
- 痴呆性老人を通して多くの生き様を知った
- 痴呆であっても心からの思いやりがなければ受け入れてもらえない
- 人間が人間を看ることの難しさ
- 人生とは、死とは、と自問するようになった

## 考 察

回答結果の集計からはデイサービス利用者と担当する介護職員の間でいくつかの相違点がみられる。デイサービス利用者は、介護職員や他の利用者との会話などの社会的交流を望むと共に、身体的ニーズを充足してもらうことで満足感を得ている。また、そのようなサービスを受ける際にも「これ以上してもらっては申し訳ない。」「これ以上いっても仕方がない。」というような回答で代表されるように自分たちは奉仕されている、と捉えている傾向がみられる。

一方、介護担当職員は身体的ケアを中心に業務を行う中で利用者との会話を好み、利用者の要望を受け入れようとする傾向がみられる。また、職員はデイサービス利用者と同等の立場で見たいという反応や、高齢者の自発的な行動を評価するというように、介護サービスを受ける側と提供する側について対等の視点から捉えている傾向がみられる。また、介護職員は、介護業務は仕事であり、デイサービス利用者からの積極的な活用を

てもしょうがない」(家族、職員へのお願い)、「世話をしてもらって申し訳ない」「これ以上望んでも仕方がない」などがみられている。

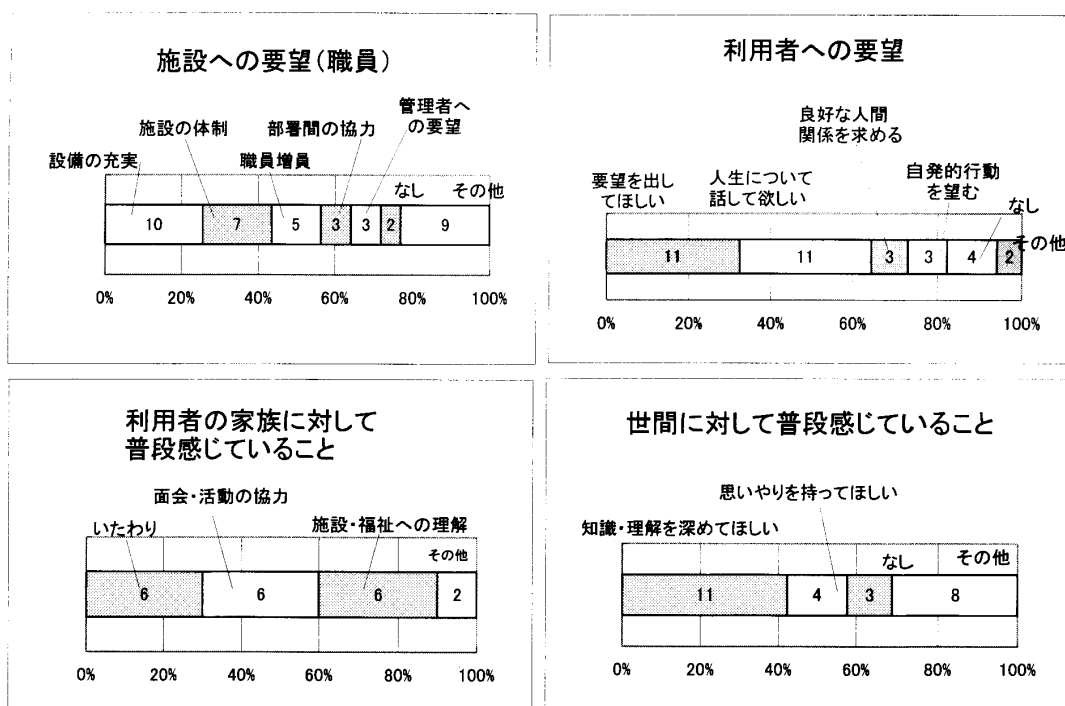


図4 施設や利用者、その家族などへの要望・意見

求めている。介護サービスを提供する側とサービスを受ける側に介護に対する認識の相違点がみられるが介護職員の認識は、いわば職業人として成熟した特性を有しているといえよう。

次に、介護業務の中で肯定的な影響があるかという点については、本研究の限られたデータにおいても、そのような影響は充分あると考えることができる。その根拠として、それは介護職の当該質問に対する回答率が高いこと、内容も豊かであることが挙げられる。

また他の回答結果からもこのことが支持される。例えば、施設やデイサービス利用者の家族、世間一般に対する要望では、80%台から60%台と回答率は低くなるものの、具体的で多くの要望が出されている。これらのことから今回の調査対象となった介護職群が物事をすべて楽観的に受け取ってしまう集団でないことを示している。介護現場での担当職員の動機づけの高さの理由の一つはこの肯定的影響にもあると思われる。

介護関係を単にサービスを提供する側と受ける側の2局に分類して考察をするのは適切ではない。しかしながらよりよい介護関係を考える上では、その論議の土台としてこの分類は有用であると考えられる。本報告の目的の一つは介護業務における肯定的な影響をキーワードとしてよりよい介護場を構築するための条件を見いだしていくことにあるが、肉体的にも精神的にも厳しく、責任も重い介護場面において一般的には想定しにくいような肯定的な影響がみられることは、介護の科学研究において基礎的な知見として見なすことが可能であると思われる。

今回の調査において今後の課題として高齢者の意見や要望を聞くことの難しさがあげられる。今回の調査においては、大学で心理学を学びカウンセリングの基礎を習得した者が調査を行い、周囲の環境に配慮し、調査対象者が話しやすく、また調査者に対して親近感を持ってくるように配慮をして調査が行われているが、「何か要望はありませんか」という問いに対して「ありません」という回答が多い。質問の仕方を変えたりしてできるだけ回答を得ようとしても、「何もありません」の回答は多い。この回答が即、満足を意味するものではないことは類推できるが、より正確な反応や豊かな反応を得ていくための工夫が必要である。

## 謝 辞

本調査にご協力いただいたデイサービス利用者の方々、介護担当職員の方々、各施設の関係者の皆様に深くお礼申し上げます。

## 文 献

- 1) 厚生省, 厚生白書 (平成8年版), 1996
- 2) Kramer, B.J.: Gain in the caregiving experience: Where are we? What next?, *The Gerontologist*, **37**, 218-232, 1997
- 3) Beach, D.L.: Family caregiving: The positive impact on adolescent relationship, *The Gerontologist*, **37**, 233-238, 1997
- 4) Noonan, A.E. and Tennsteadt, S.L.: Meaning in caregiving and its contribution to caregiver well-being, *The Gerontologist*, **37**, 785-794, 1997