

〔調査報告〕

訪問介護員の不適正事例に関する研究 — 訪問介護員へのアンケート調査結果から —

合田 盛人* 辻 真美**

— 目 次 —

1. はじめに
2. 研究の目的と方法
3. 結果
4. 考察
5. おわりに

キーワード：訪問介護員、生活援助、不適正事例

1. はじめに

現在わが国では、高齢社会を背景に要支援・要介護者⁽¹⁾が増加し、介護に関する状況はより深刻化している。2000年の介護保険制度開始とともに、在宅福祉サービスの利用量は従来と比較し、飛躍的に増加している。そのなかでも、訪問介護サービスは、要支援・要介護者のこれまで長年培ってきた、住み慣れた生活環境のなかでの暮らしを継続していくことを可能にしていくための重要な位置付けとなり、訪問介護員はその役割を担っていると言える。それゆえに、今後も、訪問介護員の果たす役割は極めて大きく、期待はますます高まると筆者は考える。

* Morihito GOUDA 本学助教（社会福祉学科）

** Mami TSUJI 川崎医療短期大学介護福祉科専任講師

ここで、その重要な役割を担う訪問介護員の生活援助の専門性についてふれたい。櫻井は、生活援助とは、非常に人間的行為であり、個々の生活感に深く結び付く行為としたうえで、それは、「単なる代行業務ではなく、訪問介護員としての専門性のある固有の行為である⁽²⁾」と述べている。さらに、

「家事行為（生活援助）は、言うまでもなく生活を支える基盤である。そこが営めていることが、生命を守り健康を維持し、障がいや疾病の重度化を防ぐことになる⁽³⁾」

と言及している。このように、訪問介護員が提供する生活援助は、在宅生活の継続を可能にしていくうえで非常に重要な行為として捉えることができる。訪問介護員の役割はまさにその人らしい生活を住み慣れた生活環境のなかで支えることにある。そして、生活援助は、その人らしい生活を支える基盤となる専門性をもった行為として確かな根拠を有しているのである。

しかし、その一方で、登録ヘルパーとしての実践の筆者のなかにおいては、要支援・要介護者および家族介護者の「一般的に介護保険給付の生活援助の範囲に含まれないと考えられる事例⁽⁴⁾」に示された内容を度々依頼され、ジレンマに陥った経験がある。組織の一員として同意した法律や規則に従うのは当然の義務であるが、一日一日を懸命に生き、在宅生活を望む要支援・要介護者や家族介護者を目前にして、それらが具現化できないことへの遣り切れないもどかしさ等の感情が高まるのを強く感じた。杉原らは介護保険の制度上、ニーズ対応に厳しい制限があるために、現場の最前線にいる訪問介護員はジレンマを感じる人が多いことを指摘している⁽⁵⁾。そして、制度外の要支援・要介護者のニーズのなかには「本人が生きていく上で大切なことがある⁽⁶⁾」と述べ、必ずしもそれらのニーズを制度外として一線を引き、マニュアル化（画一化）されたまま切り捨ててよいものではないと言うことを述べている。新井においても、「不適正事例として例示された事柄のなかには、妥当と思われること、自立支援には必要となること、疑問に思うことが混在している⁽⁷⁾」とその一律に線引きできない現場の困難性について指摘している。

また、新井は、介護保険施行後のホームヘルプ労働の変質のなかでサービスの限定化を指摘し、そのなかで不適正事例にふれている。その内容は

「例えば、ペットが生活の一部であり、生きがいであるケースのことなどは

考慮されていない。ホームヘルパーが利用者やその家族の状況を判断して、ホームヘルパーが主体的、裁量権をもって援助することはできず、限定された、メニュー化されたホームヘルプ労働にされた⁽⁸⁾

と述べている。介護保険制度はまさに社会保険方式であり、そのため提供するサービス内容や範囲の明確化が求められる。しかし、新井は、ホームヘルプサービスとは本来

「事前に援助内容が制限、限定化されるものではない。つまり、ホームヘルプ労働はその時々利用者やその家族の状況に合わせて、援助内容が変更・創設されるべきである⁽⁹⁾」

と訪問介護員として、訪問時の要支援・要介護者の生活状況を適切にアセスメントし、その生活状況に応じて柔軟性をもった介護展開がなされるというあり方について言及している。

おりしも、不適正事例に対する直接的制約の範囲拡大ではないが、2009（平成21）年5月「介護保険法及び老人福祉法の一部を改正する法律」が公布され、そのなかで「法令遵守等の業務管理体制整備の義務づけ」の規定がなされることになった。これによって、大規模な事業所であれば、「法令遵守マニュアル」の整備が課せられる。このように、実践現場における法令遵守の厳しさは増す一方である。したがって、この期に、今一度、訪問介護員の不適正事例に関する現状を調査し、一人ひとりの要支援・要介護者の生活を支援するというこの意味とはどのようなことであるか。要支援・要介護者が意欲をもって主体的に在宅生活を送るためには何が必要とされるのかを探求していきたいと考える。今回は、ここに第一報として報告する。

2. 研究の目的と方法

(1) 研究の目的

本研究では、要支援・要介護者や家族介護者のその時々生活状況を適切にアセスメントし、それらの内容がその人らしい生活を支援することや、QOLの向上、拡大に結びつく充足すべき要求であると判断し、必要とされる生活支援であると認識しながらも、規定内容の制約の狭間で苦悩する訪問介護員の実態につい

て明らかにしていく。つまり、本研究の目的は、訪問介護員の行う不適正事例についての現状を明らかにすること、さらには、訪問介護員の不適正事例に対する認識を明らかにすることである。

(2) 研究の方法

調査対象は、A県内のB事業所の総数8名の訪問介護員（非常勤も含む）を被調査者とした。平成21年8月17日から13日の期間内に、質問票を用いた自記式調査を実施し、筆者が配布、回収作業を行った。回収は、被調査者8名の回収率100%である。

質問内容は、厚生労働省より「一般的に介護保険給付の生活援助の範囲に含まれないと考えられる事例」（以下、生活援助に含まれないとする事例）として提示されている条文に照合し21項目の質問票を作成した。さらには、筆者がその他として実践現場での実情を勘案し、2項目を追加して、合計23項目に分類した。回答選択肢においては、現状においては、「1. あり」と「2. ない」という実施の有無を、また、意識については、「1. してもよいと思う」と「2. してはならないと思う」のそれぞれ2択法による回答選択肢を作成した。これにより、訪問介護員の生活援助に含まれないとする事例の実施の現状とその意識の実態傾向を把握する。

なお、23項目の内容は、利用者以外の洗濯、調理、買物、布団干し、清掃、来客の応接、自家用車の洗車・清掃、草むしり、花木の水やり、ペットの世話、家具・電気器具の移動、修繕、模様替え、大掃除、ガラス磨き、床のワックスがけ、室内外家屋の修理、ペンキ塗り、園芸、正月等、特別な手間をかけて行う調理、神棚のお供えや花変え（筆者追加）、仏壇のお供えや花変え（筆者追加）、香典の持参である。

(3) 倫理的配慮

調査の倫理的配慮について、事前にB事業所の代表者およびサービス提供責任者、訪問介護員に調査目的、内容について主旨を伝え、調査協力の承諾を得た。研究結果についても、プライバシーを厳重に管理した上で、公表することについて承諾を得た。

3. 結果

(1) 訪問介護員の属性および生活援助に関する意識についての調査結果

回答者の基本属性は、表1に示したとおりである。被調査者の性別はすべて女性で、年齢は40代が平均となる。訪問介護員としての勤務年数は5～10年未満が最も多い。また、プライベートにおける介護経験年数は、3名に5年未満の経験があり、その他の者は経験なしであった。雇用形態は、常勤が6名であり、その内4名がサービス提供責任者であった。資格については、7名が介護福祉士の国家資格を有しており、全員が介護に関する資格を有している。

1か月の平均訪問件数は101件であり、その区分においては、身体介護が54.2件、生活援助が46.8件である。また、生活援助に関する設問の身体介護と比較する生活援助の「困難性」に対して、8名中6名が困難性を感じているという結果となった。この結果においては、八田⁽¹⁰⁾が実施した訪問介護員が感じる生活援助の困難性に関する調査結果と同様の傾向が認められた。

日々の実践のなかで行っている生活援助内容については、調理、洗濯、掃除、買物と全ての回答者が実施しており、薬取代行についても1名の者が実施しているという結果となった。ただし、布団干しについては、2名が行っていないと回答した。さらに、得意とする生活援助に対しては6名が調理、買物を挙げ、4名が洗濯、掃除、2名が布団干しという結果となった。

表1 訪問介護員調査対象者の基本属性 (n=8)

基本属性		実数	割合
性別	女性	8	100%
	男性	0	0%
年齢	20代	1	12.5%
	30代	1	12.5%
	40代	3	37.5%
	50代	3	37.5%
訪問介護員としての勤務年数	5年未満	2	25%
	5～10年未満	5	62.5%
	10年以上	1	12.5%
プライベートにおける介護経験年数	なし	5	62.5%
	5年未満	3	37.5%
	5～10年未満	0	0%
	10年以上	0	0%
雇用形態	常勤	6	75%
	(サービス提供者責任者)	(4)	(50%)
	非常勤(登録制)	2	25%
資格の有無 (複数回答)	介護福祉士	7	87.5%
	訪問介護員1級	0	0%
	訪問介護員2級	4	50%
	訪問介護員3級	0	0%
	看護師	0	0%
	介護支援専門員	1	12.5%
	社会福祉主事	1	12.5%
	無資格	0	0%

(注) 資格の有無の項目については、複数の資格取得者が含まれる。

各項目の時点は、2009年6月1日現在とする。

(2) 訪問介護員の生活援助に関する現状およびその意識についてのアンケート調査結果 I

全体的な現状およびその意識の結果を表2に示すと以下のとおりである。現状では利用者以外の洗濯の実施を、訪問介護員全員が行っているという結果となった。次いで掃除、仏壇のお供えや花を変えることの実施が7名である。また、花木の水やりやガラス磨き、神棚のお供えや花を変えることにおいても、6名が実施しているという結果となった。これらの不適正事例とされる生活援助を訪問介護員が実際に行っていることが分かる。

援助に対する意識では、仏壇のお供えや花を変えることに対して「してもよいと思う」と5名が回答している。次いで、利用者以外の調理と神棚のお供えや花を変えることに対して4名、利用者以外の洗濯においても3名が「してもよいと思う」と回答し、他の項目と比較し、援助に対する意識があることが分かった。

表2 訪問介護員の生活援助に関する現状およびその意識について

項目番号 (分類)	生活援助に含まれないと考えられる事例の現状		生活援助に含まれないと考えられる事例に提示された援助に対する意識	
	実施あり (実数)	実施なし (実数)	してもよいと思う (実数)	してはならないと思う (実数)
1. 洗濯	8	0	3	5
2. 調理	5	3	4	4
3. 買物	5	3	2	6
4. 布団干し	0	8	0	8
5. 居室以外の掃除	7	1	1	7
6. 応接	4	4	1	7
7. 洗車	0	8	0	8
8. 草むしり	2	6	0	8
9. 水やり	6	2	2	6
10. ペットの世話	1	7	0	8
11. 家具移動	3	5	0	8
12. 家具修繕	1	7	1	7
13. 家具模様替え	2	6	0	8
14. 大掃除	2	6	1	7
15. ガラス磨き	6	2	1	7
16. ワックス	0	8	0	8
17. 室内外家屋修繕	1	7	0	8
18. ペンキ塗り	0	8	0	8
19. 園芸	0	8	0	8
20. 特別に手間をかける調理	0	8	0	8
21. 神棚	6	2	4	4
22. 仏壇	7	1	5	4
23. 香典持参	1	7	0	8

(3) 訪問介護員の生活援助に関する現状およびその意識についてのアンケート調査結果Ⅱ

各被調査者の現状とその意識の結果から、表3-1では相反あり、表3-2では整合したものを分類し示すと以下のとおりである。

まず、項目別による意識の相反について結果をまとめる。実施しているという現状に対して、相反する「してはならない」という意識が高い項目は、居室以外の掃除が7名、次いで、水やりが5名、応接と洗濯の両者においては4名が回答した。さらに、実施していないという現状に対して、「してもよい」という意識のあった項目では、調理が2名、神棚と仏壇の両者において1名の者が回答している。なお、この結果は、個々の援助と意識との相反が訪問介護員の日々の実践において実際に発生していることも同時に現す結果となった。

次に、現状と意識の相反において、個々の訪問介護員間で差異がみられた項目が、調理である。実施ありで「してはならない」とした回答が2名、実施なしで「してもよい」とした回答が2名となった。さらに、神棚、仏壇の両者においても同様の傾向がみられ、実施ありで「してはならない」とした回答が3名、実施なしで「してもよい」とした回答したものが1名となった。

実施があり、意識においても「してもよい」とした項目については、仏壇が4名であった。次いで、洗濯、調理、神棚の項目に3名が回答している。

表 3 - 1 個別の訪問介護員の生活援助に関する現状およびその意識について（相反）

項目番号 (分類)	現状と援助に対する意識 (実数)		現状と援助に対する意識 (実数)	
	実施あり (+)	しては ならない (-)	実施なし (-)	しても よい (+)
1. 洗濯	4			0
2. 調理	2			2
3. 買物	3			0
4. 布団干し	0			0
5. 居室以外の掃除	7			0
6. 応接	4			0
7. 洗車	0			0
8. 草むしり	2			0
9. 水やり	5			0
10. ペットの世話	1			0
11. 家具移動	2			0
12. 家具修繕	0			0
13. 家具模様替え	2			0
14. 大掃除	1			0
15. ガラス磨き	5			0
16. ワックスがけ	0			0
17. 室内外家屋修繕	1			0
18. ペンキ塗り	0			0
19. 園芸	0			0
20. 特別に手間をかける調理	0			0
21. 神棚	3			1
22. 仏壇	3			1
23. 香典持参	1			0

実施もなく意識においても「してはならない」とした項目については、布団干し、洗車、家具修繕、ワックスがけ、ペンキ塗り、園芸、特別に手間をかける調理であり、全員の訪問介護員が統一して回答している。また、ペットの世話、家具修繕、家屋内外修繕、香典持参についても7名が回答している。

次いで、現状と意識の整合において、個々の訪問介護員間で差異がみられた項目が、買物である。実施ありで「してもよい」とした回答が2名、実施なしで「してはならない」とした回答者が3名となった。

さらに、水やり、においても同様の傾向がみられ、実施ありで「してもよい」とした回答が2名、実施なしで「してはならない」とした回答したものが1名となった。

表3-2 個別の訪問介護員の生活援助に関する現状およびその意識について（整合）

項目番号 (分類)	現状と援助に対する意識 (実数)		現状と援助に対する意識 (実数)	
	実施あり (+)	しても よい (+)	実施なし (-)	しては ならない (-)
1. 洗濯		3		1
2. 調理		3		1
3. 買物		2		3
4. 布団干し		0		8
5. 掃除		0		1
6. 応接		1		3
7. 洗車		0		8
8. 草むしり		0		6
9. 水やり		2		1
10. ペットの世話		0		7
11. 家具移動		0		6
12. 家具修繕		1		7
13. 家具模様替え		0		6
14. 大掃除		1		6
15. ガラス磨き		1		2
16. ワックスがけ		0		8
17. 室内外家屋修繕		0		7
18. ペンキ塗り		0		8
19. 園芸		0		8
20. 特別手間をかける調理		0		8
21. 神棚		3		1
22. 仏壇		4		0
23. 香典持参		0		7

4. 考察

これらの生活援助における不適正事例が実際に行われている結果を踏まえつつ、生活援助に対する意識と照合させて考察を行う。

まず、不適正事例が実際に行われている現状そのものに着目する。新井によると、介護保険制度施行後の訪問介護サービスはマニュアル化（画一化）され、限定化されつつあると指摘しているようにそのサービス内容に対して影響を受けた。⁽¹¹⁾これにより、訪問介護員としての主体性が喪失した状態へと変容した。しかし、そのような状況下においても、訪問介護員は要支援・要介護者のQOLの向上、拡大に直結し、在宅生活を維持、可能とするために必要とされる内容については、適切なアセスメントのもとでその必要性を判断し、実施していることが推測されるのではないかと考える。要支援・要介護者のQOLの向上、拡大をもたらす影響力やその効果を専門職として見極め、行動化させているとするならば、そのことは、まさに訪問介護員の専門性の確立に向けての今後の重要な検証となるであろう。したがって、訪問介護員の専門性を追求する過程に置換されるこの行動化について、継続して研究を蓄積させていく必要がある。その際には、前述した検証すべき点のなかでも意識上では実施をしてはならないとしながらも、実際の行動化に結びついている項目内容に対する詳細な検証が必要となる。意識上とは相反する行動化への移行となるため、そこには実施した項目内容に対して訪問介護員の確固たる理由や根拠があるはずである。

例えば、神棚や仏壇の花を交換する行為に対しても、身近な人の供養が要支援・要介護者のこころの支えになっていることも考えられる。しかしながら、この事については信教の自由との関係もあり、慎重にとりあつかう必要があるであろう。また、水やりについても、一年をとおして咲き誇る花々や木々の移ろいを喜びとするプラスの感情を引き出し、生きる意欲につなげた援助にも結び付く。草むしりに対しても、要支援・要介護者の生活環境拡大への自立に向けた動線の安全性を事前に見据え、危険を回避するために実施していることも考えられる。

訪問介護サービスはまさに要支援・要介護者の居宅内を訪問し、そのなかで展開されるものであるために、これまでに培ってきた要支援・要介護者の生活空間や時間、リズムとなる全ての生活環境を共有化させながら行われる実践そのもの

である。要介護者の生活は極めて個別性の高い、多様化されたものである。ここまでが家族、ここまでが要支援・要介護者の生活空間であるとの境界線を明確化することは非常に困難を極める生活の場そのものである。要支援・要介護者の居心地のよい居場所たる空間も季節の変化やあらゆる環境的要因との相互作用のなかで変化する。要支援・要介護者の日々の心身の状況の変化によっても、当然、必要とされる支援も徐々に変化したり、突発的に新たに発生したり、作り出されていくものである。

訪問介護サービスの基本的目的とは、「①利用者が培ってきた生活習慣や文化、価値観を尊重し、生活基盤を整える、②自立生活の支援を行う、③生きることの喜び・意味をみいだし、自己実現を図る、④能力を引き出し、発揮できるように助言しながら生活の質（QOL）を維持する、⑤状態の変化を発見し、他職種へつなぐ⁽¹²⁾」とある。このように、共有化するその時々⁽¹²⁾の訪問時において訪問介護員は、その目的となる喜びや生きる意欲を喚起し、生活の質を向上、拡大させる実践を展開させているとするならば、マニュアル化（画一化）や限定化された生活援助にとどまらない訪問介護員としての根拠ある支援が要支援・要介護者の在宅生活をまさに支えていることになると確信したい。

5. おわりに

本研究は、訪問介護員が行う生活援助の不適正事例の現状とその認識を明らかにすることを目的として行い、今回、その第一報として若干の知見を得ることができた。しかし、本研究は一事業所内でのサンプル数にとどまっており、今後は地域やサンプル数をより拡大し、継続して現状を明らかにするとともに、あわせて訪問介護員に対する質的調査を行い、前述したように各項目内容に対して、その行動化の背景にある諸要因と関連性を検証することが必要であると思われる。その際には、要支援・要介護者への質的調査も併せて行い、QOLの変化に関する評価を行う必要がある。その結果においては、更なる分析において考察を深めたいと考える。最後に、この場をお借りして、調査協力をいただいた方へのお礼を申し上げる。

注

- (1) 本研究においては、介護保険制度によるサービス利用対象者とするため、対象者本人を「要支援・要介護者」と明記する。
- (2) 櫻井和代「私たちは何者なのか（3）家事援助行為の不適正事例の例示」ゆたかなくらし刊行会『月刊ゆたかなくらし』第315巻7月号2008年、9－12頁。
- (3) 前掲論文（1）12頁。
- (4) 本研究における介護保険制度開始移行の法令遵守については「指定訪問介護事業所の事業運営の取扱等について」（平成12年11月16日老振第76号・厚生省老人保健福祉局振興課長通知）に明記された、「介護保険の生活援助に含まれないとする事例」である。また、訪問介護員は、必要とされた場合においては、追加を働きかけるよう指導を受けているが、基本的には計画通りに訪問し、訪問介護計画にない項目を実施してはならないとされている。
「指定訪問介護事業所の事業運営の取扱等について」（平成12年11月16日老振76号）
 1. 「直接本人の援助」に該当しない行為
主として家族の利便に供する行為または家族が行うことが適当であると判断される行為
 - ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
 - ・主として利用者が使用する居室等以外の掃除（応接間の掃除介助）
 - ・来客の応接（お茶、食事の手配等）
 - ・自家用車の洗車・清掃等
 2. 「日常生活の援助」に該当しない行為
 - (1) 訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為
 - ・草むしり
 - ・花木の水やり
 - ・犬の散歩等ペットの世話等（ペットのえさだけを買って物介助する）
 - (2) 日常的に行われる家事の範囲を超える行為
 - ・家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
 - ・大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
 - ・室内外家屋の修理、ペンキ塗り
 - ・植木の剪定等の園芸
 - ・正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理等

・ 葬儀の香典の持参

- (5) 杉原真理子・中井久子「ホームヘルプサービスの利用者満足度とヘルパーの満足度認知の比較に関する研究－ヘルパーのエンパワーメントの課題－」『大阪薫英女子短期大学研究紀要』第37巻2002年12月、31－37頁。
- (6) 前掲論文（5）36頁。
- (7) 新井康友「ホームヘルプ労働の変質について－ホームヘルパー政策の視点から－」『羽衣学園短期大学研究紀要』第40巻2004年1月、1－9頁。
- (8) 前掲論文（7）7頁。
- (9) 前掲論文（7）6頁。
- (10) 八田和子「訪問介護における家事援助の実態と自立支援の課題－訪問介護利用者・訪問介護員調査をふまえて－」『大阪健康福祉短期大学紀要』第2巻2004年4月、60－69頁。
- (11) 前掲論文（7）6頁。
- (12) 内海光雄「介護の理念と社会的役割」『ホームヘルパー講座2級課程テキスト』日本医療企画、2009年9月、205－206頁。

参考文献

- ・ 川上道子「介護職と医療行為に関する研究（1）－訪問介護員の調査から見えてくるもの－」『中国学園大学紀要』第6巻2007年3月、7－16頁。
- ・ 新井康友「ホームヘルパーの実態と背景（特集 誰のための何のための見直し 動きだした改定介護保険）」ゆたかなくらし刊行会『月刊ゆたかなくらし』第293巻2006年7月、12－14頁。
- ・ 櫻井和代「私たちは何者なのか（4）家事行為についての考察」ゆたかなくらし刊行会『月刊ゆたかなくらし』第317巻9月号2008年、44－47頁。
- ・ 忍正人「居宅ケアにおけるホームヘルプサービスの位置づけについて－介護保険制度から－」『北海道地域福祉研究』第10巻2007年3月、23－39頁。
- ・ 藤崎宏子、「訪問介護の利用抑制にみる〈介護の再家族化〉－9年目の介護保険制度」『社会福祉研究』第103巻2008年10月、2－11頁。
- ・ 小川栄二、福祉のひろば編集委員会「ホームヘルプ労働の明日を問う（特集 ホームヘルパーの未来は）」『福祉のひろば』第66巻2005年9月、30－35頁。
- ・ 大和田猛・加賀谷真紀「ホームヘルパーにおける生活援助としてのコミュニケーションスキル

訪問介護員の不適正事例に関する研究

青森県内におけるホームヘルパーのアンケート調査結果を通してー』『青森保険大雑誌』第9巻（1）2008年6月、21-28頁。