

生活と生命を支える訪問介護員の疲労 — 生の声から見えてくるもの —

The Fatigue of Home Helpers from Assisting Those in their Care — Based upon their Candid Opinions —

(2007年3月31日受理)

寺山 節子 畑 晶子
Setsuko Terayama Akiko Hata

Key words : 訪問介護員, 利用者, 介護保険制度, 疲労

本稿は、岡山県内の「訪問介護」サービスとして登録のあった(2007年2月28日現在)472事業所の中から無作為に抽出した57事業所(訪問介護員308人)を対象に、「生活と生命を支える訪問介護員の疲労」と題してアンケート調査を実施し、その疲労の実態を把握したものである。

結果、全体の約7割(68%)の訪問介護員が疲労を感じていることが把握できた。しかし、疲労を感じながらも仕事を辞めたいと思っている人は少なく全体の1割(7%)もないことが示唆された。

I はじめに

訪問介護員たちは、要介護者(以下「利用者」という)の自立支援を目的に、利用者と信頼関係を構築し、常に目の前にいる利用者のために純粹に本人とその家族の負担の軽減を心がけ介護を行ってきた。

そして、利用者との精神的つながりの形成と心のケアに大きな価値や生き甲斐を見いだし、黙々とその生活(生命の活性化)と生命を支えてきた。

しかし、介護保険制度施行以来、訪問介護員が元気がない。

「公的介護保険制度」は、「家庭奉仕員」としてスタートしホームヘルプ事業を支えてきた40年の歴史を、福祉的なものから、一般的な「介護サービス」としてその形を変えた。一気にふくらんだ「介護マーケット」に利用者と共に戸惑いを隠せず訪問介護員の元気を奪ったのかもしれない。

筆者はその実態を、訪問介護員を対象とする講演活動をとおしてアンケート調査(平成17年11月、鳥取県・平成18年10月、11月、広島県)から得ている。

「在宅介護」の主たる担い手である訪問介護員への精

神的・肉体的負担は加速を見、いつしか「昔はよかった・・・」という言葉を生み出している。

活気のある在宅現場を取り戻すためにはどう向き合ったらいいのだろうか。「生活と生命を支える訪問介護員の疲労」というアンケート調査からその実態を把握し、要因を探りながら考えてみたい。

II 研究の目的

介護保険制度施行の前年に訪問介護員の大量生産が行われ、その養成数は200万人を超えた。

同時に介護保険の事業者としては、さまざまな営利企業なども参入し民営化が進んだ。中には、営利追求や効率重視などにより本当に利用者が求めているサービスが提供されているかその評価を問われる。また、劣悪な労働条件(勤務形態や賃金格差)は、働いている訪問介護員たちの保有する職業能力や専門性を評価しているとは決して思えない。そのことは、厚生労働省の2004年(平成16年)の「介護サービス施設・事業所調査」によると、訪問介護職員の全国の実働者数は36万7,398人。そのうち27万4,723人がパート・アルバイトや登録型といった

非常勤職員となっていると報告している。実に訪問介護員の74.8%が非常勤職員として働いているのである。質の高い人材の確保・養成のためにはこの整備が求められる。

そんな中、訪問介護員の多くは事業所や職場、仕事に不安や不満を抱えながらも利用者の生活と生命を明日につなげようと日々黙々と働いているが、その疲労は悲鳴に近いものがある。

介護保険法の改正にともない訪問介護員たちにさらに高度な能力が求められているが、疲労は蓄積するばかりである。

本調査研究は、アンケート調査により実証的に訪問介護員の生の声を吸い上げながらその実際を把握し、介護現場の活性化・定着化を目指す働きがいのあるあり方の検討につなげていけたらと思いその役割に注目したものであることを伝えたい。

Ⅲ 研究の方法

(1) 調査対象

独立行政法人福祉医療機関のWAMNET「介護保険事業者名簿(2007年2月28日現在)」に、指定「訪問介護」サービスとして登録のあった472事業所の中から無作為に抽出した57事業所を対象に、「生活と生命を支える訪問介護員の疲労」と題してアンケート調査を実施した。

有効回答のあったのは47事業所であった。

(2) 調査期間

2007年3月

(3) 調査方法

質問紙によるアンケート調査。(自記入式) 有効回答率を高めるために、まず無作為に抽出した82事業所には事前に本調査研究の目的を電話にて説明した。結果、本調査研究に理解を頂きこころよく協力を得た事業所は57事業所であった。

(4) 調査の回収方法

直接回収と郵送回収

(5) 有効回答率

82.5% (回答数308人)

(6) 今後

本調査研究は、岡山県内の訪問介護事業所の一部を対象として調査研究したものである。

この度、抽出からもれた事業所や研究報告の期日に制限があるため対象とならなかった事業所については、引き続き追跡調査をし、報告することとした。

Ⅳ 結果と考察

訪問介護事業所で働く訪問介護員をめぐる疲労の要因にはどのようなものがあるのだろうか。アンケートの結果をそれぞれ、図1～7、表1に示す。

まず、回答を得た訪問介護員の属性について触れておきたい。(図1～図3)

図1 訪問介護員の年齢層

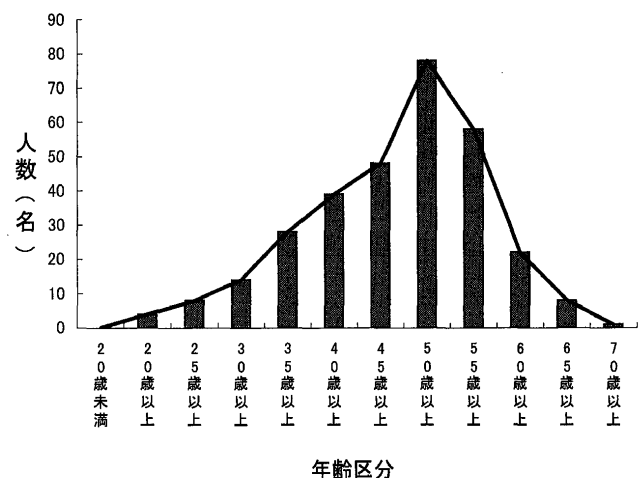


図2 雇用形態

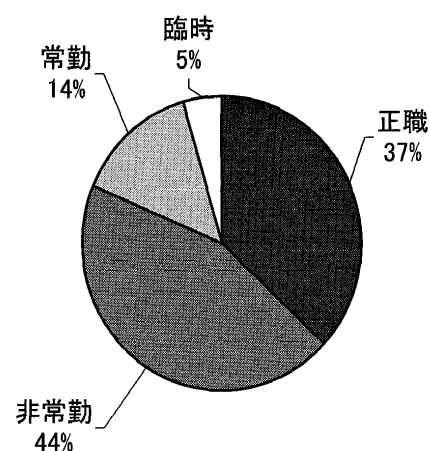


図3 通算実務経験年数

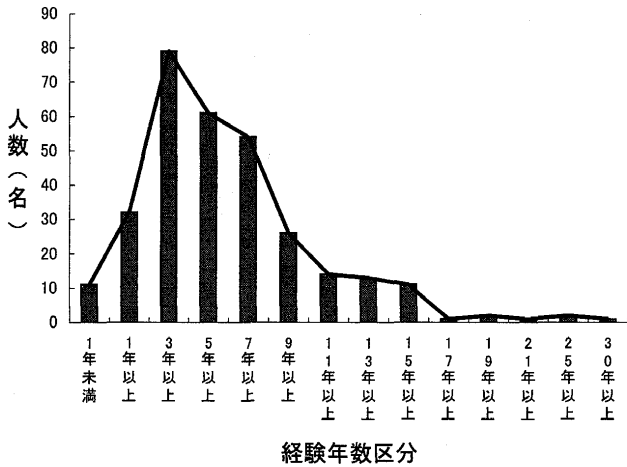
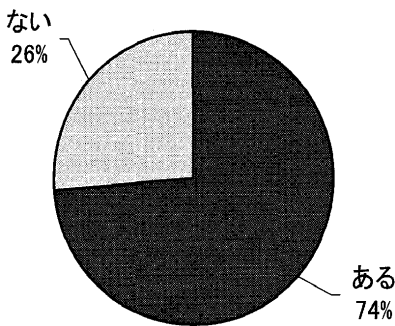


図1は「訪問介護員の年齢」を聞いたものである。介護の現場を支えている訪問介護員の年齢は50歳以上55歳未満の層が最も多く、続いて55歳以上60歳未満が多い。また、図2の「雇用形態」は、訪問介護員の44%が非常勤職員（アンケートによると登録も含む）で、37%が正職である。このような不安定な雇用形態は、収入の面から考えると家庭生活を継続するには不確定である。そのことは、図3「通算実務経験年数」からも言えるように、3年以上5年未満が最も多く何らかの理由で短期の就業年数で離職していることが分かる。

筆者は、308人の訪問介護員に対して、「あなたは現在、訪問介護員の仕事に不安や不満または悩みがありますか」という質問をした。その結果は図4のとおりである。74%の人が「ある」、26%の人が「ない」と答えている。

図4 仕事に対する不安・不満・悩みはあるか



「ある」と答えた人にその理由を質問した結果は次のとおりである。

「現場は現実と理想のギャップが大きく効率よく仕事をこなせない」「こなさなければならない仕事が多く

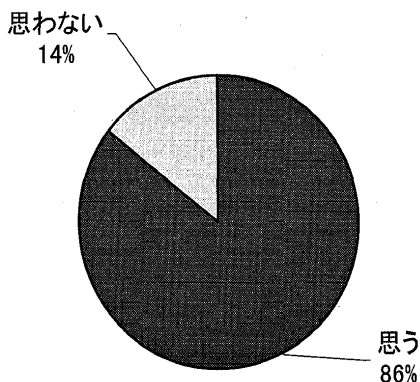
時間が足りない」「時間内に仕事を終わらせることが精一杯で利用者とはゆっくり向き合えない」「介護は正解のない仕事だけに利用者に満足して頂いているのか不安」「ゆったりとした時間を過ごす高齢者に、忙しく動き回っている自分が嵐のように映っているだろうと心配」など、訪問介護員は目の前にある仕事を時間内に処理しなければならない現実を追われ、利用者の精神的な支援ができていないのかなど本当に利用者に満足して頂いているのか不安を覚えている。また、「登録ヘルパーなので労働保険・社会保険への加入がなく何の保証も無いので不安」「何年働いても初心者と同じ賃金」「休みが取れない」など労働条件への不安も多い。

「訪問介護員がどんどん辞めて行くので不安」「相談できるベテラン訪問介護員がいない」「専門職なのに社会的評価が低く報われない」「現実には訪問介護員でなくてもできる仕事が多い」「生活と生命を支えている生活援助の評価が低い」など、専門職と言われているにもかかわらず、その評価は低い。社会的評価と利用者評価、どちらが訪問介護員を元気にするのだろうか。

また、自身（訪問介護員）の人間性や介護技術などスキルアップを目指し、講演や研修会などに積極的に参加したいが、その間代わりに訪問する訪問介護員がいないので参加できないという声もよく聞く。筆者はそのことは自らの講演活動をとおして感じている。常に資質の向上を強いられている訪問介護員。研修会に参加できる時間の確保すら無く、またできたとしても研修会への参加は全て自費という声も多く聞く。「訪問介護事業所」にとって資質のよい訪問介護員の確保は「宝」である。その宝物をどう確保するかという資質は、「事業所の責任者の資質」を大きく問われると言っても過言ではないのではなかろうか。

図5では、「あなたは訪問介護員として利用者の生活と生命を支えていると思いますか」という訪問介護員の職業観について質問した結果である。

図5 利用者の生活と生命を支えていると思うか

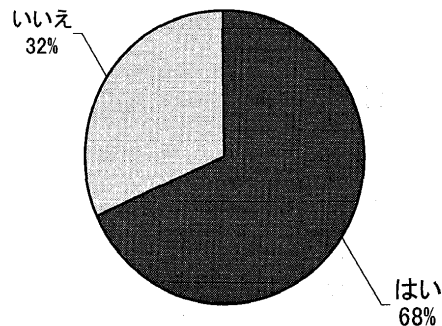


86%の人が支えていると思うと答えている。その理由は、「訪問介護員が伺わなければ食事をしない人がある」「訪問介護員が伺うと元気がでると言ってくれる。寂しさを軽減も命を支えていると思う」「訪問することで日常の変化に気づき対応ができる」「悩みや苦労話を聞かせてくれると生きるために大切な精神面を支えていると思う」「訪問して利用者と一緒に動いているとそのときを一緒に生きている気がする」「生活援助をとおして思うことは日常の生活の支えが命を支えることにつながっていると思う」「そういう心で訪問したまたそうでありたいと思っている」など、多くの訪問介護員が、劣悪な雇用条件や低い社会的評価を感じながらも訪問介護員の仕事に誇りを持ち、何より利用者のために働いていることが分かる。

しかし、14%の人の「思わない」という理由にも注目したい。その理由のほとんどが、「訪問介護員のみでは利用者を支えきれないので、生命の分野を支えている医療職との連携が大切だと思う」と答えている。また、筆者は、アンケートの中で訪問介護員の「生活と生命を支えていると思うことはおごりである」という答えにも注目したいと思う。訪問介護員の養成研修の課程で、訪問介護員の職業意識や職業倫理を学ぶが、その中で限りなく謙虚にという姿勢が訪問介護員に身につく、その答えを導いているのかも知れないと思った。苦情や文句を言わず、ただ利用者の明日のためにひたすら働く訓練ができてしまっているのではないだろうか。

図6では訪問介護員が疲労を感じているかどうかを質問した。

図6 あなたは疲労を感じていますか



68%の人が疲労を感じていると答えている。その理由は次のとおりである。

表1 疲労の理由

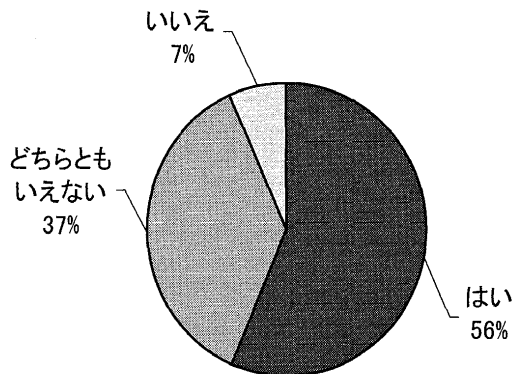
人に関わる仕事なので気疲れする	32%
腰痛など職業病や年齢的に体力の限界を感じる	20%
訪問の仕事より事務処理が多い	19%
利用者本位に物事を考えるので肉体的・精神的に疲労を感じる	17%
時間内に思うようにサービスが進まない	4%
時間に追われる毎日で、ミーティングの時間がとれない	4%
休みが取れない	1%
ストレスのはけ口がない	1%
移動時間が多い	1%
その他	1%

訪問介護員の仕事はサービスを提供する対象が人であり、その仕事には密室での密度の高い人間関係が要求されることが多くある。また、現場では一人でその業務を担い判断を強いられる。その事が訪問介護員たちに過大なストレスを生む。時間に追われながらサービスを提供した後も、記録など事務処理に追われる。相談する人が無く、日々ストレスは解消されることなく蓄積される。介護職特有の精神的・身体的ストレスは、そもそもひたむきで自己関与傾向が強い訪問介護員には蓄積傾向が大いにあるのである。

しかし、このことは先ほどから何度も述べているとおり、「利用者の笑顔と訪問介護員の元気」を生み出すためには、働きがいのある職場環境や雇用管理のあり方を急務に検討しなければならないのではなかろうか。

最後に筆者は、訪問介護員に「仕事を今後も続けたいか」という質問をした。その結果は図7のとおりである。

図7 仕事を続けたいと思うか



「はい」と答えた人は56%、「どちらともいえない」と答えた人は37%、「いいえ」と答えた人は全体の1割にも満たないわずか7%だった。

V おわりに

訪問介護員の仕事は、制度上は意図されていないが、訪問するだけで利用者が喜んでくれるからなど精神的つながりに価値を見出し、ストレスを蓄積しながらも元気を出し、笑顔を作り利用者の明日のために支援するヒューマンなものである。また、その専門性は、諸科学を応用、統合する中で、直接生活と生命を支えているものである。しかし、歴史の経過と時代の変化のためにそのサービスの多様化から目を背ける訳にはいかないのも事実である。

家庭奉仕員からスタートした40数年の訪問介護員の歴史は、かつて家事労働の延長であった定義を覆し、今や高い専門性をもって利用者とそのサービスを提供するまでとなった。そのことは今や「資格要件の見直し」という形で訪問介護員に牙をむいた。すなわち、「専門性の確立」を重視するのであれば介護人材の処遇の水準がかなり低いこと、また、訪問介護員の実働者数の多くが登録型など非常勤雇用であることなどの問題を指摘し、それに見合った雇用管理や労働条件の改善を急務に行い、介護労働の魅力を高め優秀な人材を確保することである。何年働いても給料が変わらない、資格手当もない、スキルアップのための研修参加も全て自費など、劣悪な

条件は訪問介護員たちに事故やトラブルを引き起こし易い条件を生み出し、いつしか手のかかる利用者をうとうとしいと思い、精神的に追いつめられ心身ともに訪問介護員たちは消耗していくのである。永遠に不安や不満は消えることはないかもしれない。

「利用者の笑顔が見たい」「喜んでいただきたい」「元気になってもらいたい」など、このような気持ちから訪問介護員になった人が大半だと思う。この初心は介護の基礎ともなる大切な資質である。この原点を忘れることなく利用者と向き合って利用者と共に生きて行っている訪問介護員たちの笑顔と元気が何よりも利用者の生活と生命を支えているのである。

訪問介護員が心からニコニコして働いていれば、利用者へのサービスが充実し、顧客満足度も高くなる。評判の高い訪問介護事業所には仕事の依頼が増える。結果、収益も上がる。

訪問介護にある者が正しく評価され、確かな地位が得られ、元気に働いている姿を一日も早く見られることを願ってこの第1回の報告を終える。

VI 参考文献

- 1) 「ヘルパーの能力開発と雇用管理」 職場定着と能力発揮に向けて 勁草書房 (2006)
- 2) 「介護経営白書」 介護経営苦難期の到来と事業戦略の再構築 ヘルスケア総合政策研究所 (2006)
- 3) 「介護保険見直しの要点と対応のしかた」 桐書房 (2005)
- 4) 「新しい介護保険 QアンドA」 株式会社 じほう
- 5) 「ホームヘルパーの悲鳴」 どうなる介護の未来 日本医療企画 (2005)