

食事介助時におけるリソース配分と負担感の関係

The effect of resource management on caregivers' burden in feeding assistance

寺井紀裕*¹
Norihiro Terai

杉原太郎*¹
Taro Sugihara

藤波努*¹
Tsutomu Fujinami

*¹ 北陸先端科学技術大学院大学 知識科学研究科
Japan Advanced Institute of Science and Technology

Carework for the elderly with dementia requires a lot of effort and puts burden on caregivers. Workload beyond his or her capacity often becomes a source of stress to caregivers. Some experienced workers do their jobs effectively and feel lesser stresses. We investigated the way caregivers do their tasks to see how makes experienced caregivers distinctive. Three caregivers participated in our study, one is a distinguished worker, another experienced worker, and the other an apprentice. It turned out that the distinguished worker plans her tasks well before she starts caring the elderly and is tolerant to unexpected events due course. Such an attitude reduces her work stress to some extent.

1. はじめに

総務省統計局の人口推計月報[総務省統計局 12]によると、2011年10月の時点で我が国の総人口に占める高齢者人口は23.3%であり、5人に1人は高齢者という社会になっている。この割合は、今後ますます高くなっていくことが見込まれており、それに伴う高齢者介護サービスの整備が求められている。しかし、対人サービスである高齢者介護において、単にハードを増やせばよいというわけではなく、少子高齢化により労働者人口が不足する中、ソフトとなる優秀な介護職員を確保し、質の高いサービスを提供することが大きな課題となる。

国家資格である介護福祉士を有していることや、それらの養成校を卒業した人材、つまりは前もって専門知識を有している人材が優秀な介護職員とされるが、それだけでは優秀な介護職員になれない。高齢者介護は対人サービスであることから、あらかじめ決められた手順通りに業務が進むことは希で、自身の判断により、変化する状況に合わせて対応することが求められる。優秀な介護者とは、専門知識をもとに状況を判断し、業務を適切に組み立てられる人である。しかしながら、現状では状況にあわせた対応は個々の職員の経験と勘に基づいており、未だ体系的に整理されていない。

厚生労働省は、介護福祉士が有すべき能力について、a. 尊厳を支えるケアの実践、b. 現場で必要とされる実践的能力、c. 自立支援を重視し、これからの介護ニーズ、政策にも対応できる、d. 施設・地域(在宅)を通じた汎用性ある能力、e. 心理的・社会的支援の重視、f. 予防からリハビリテーション、看取りまで、利用者の状態の変化に対応できる、g. 他職種協働によるチームケア、h. 一人でも基本的な対応ができる、i. 「個別ケア」の実践、j. 利用者・家族・チームに対するコミュニケーション能力や的確な記録・記述力、k. 関連領域の基本的な理解、l. 高い倫理性の保持の12項目を挙げている[厚生労働省 06]。これらは介護福祉士に求められるものであるが、介護施設では国家資格の有無に関わらず職員全員に求められている。しかし、この全てに臨機応変に対応するのは難しい。

介護施設で働く職員は、負担を感じやすいことが知られている[Hare 88, Cohen 89]。負担を感じる要因としては、周囲(上司、

同僚、利用者、およびその家族)との考え方の相違[Cohen 89, 矢富 95, 藤野 01]、介護そのものの負荷[Cohen 89, 矢富 95, 藤野 01]、さらに介護者の役割が曖昧であることや介護のなかで感じる葛藤[Kahn 64, 藤野 01, 佐藤 03]などが挙げられる。介護そのものの負荷は、業務を適切に組み立てることで軽減されるはずである。ゆえに本研究は優秀な介護者の仕事のやり方に注目し、得られた知見を共有することで介護の負担を軽減する方策を探るものである。

体系的な整理への第一段階として、優秀な介護者の仕事のやり方を調べ、状況に応じた対応の方策を明らかにした。より具体的には、食事介助時にそれぞれの介護者がどのように入居者の食事を補助するか、自らの時間・手間などの資源をどのように配分するかを調べた。食事介助のひとつひとつの行為系列に対してどの程度、負担を感じているのかを併せて調査した。

2. 関連研究

2000年の介護保険制度開始を皮切りとして介護施設ではサービスのあり方が問われるようになり、3大介護と呼ばれていた「食事」「入浴」「排泄」という利用者の体に直接触れて行う介護だけではなく、精神的なケアを含めた利用者の生活全体を捉えた介護が求められるようになってきた。実態としては、身体介助に多くの時間が割かれている。特別養護老人ホーム(以降、特養)の日勤帯では、移乗、入浴、食事、トイレ、おむつ、更衣の6種類の介助に勤務時間の9割が充てられている[栗木 03]。

介護の評価に関しては、現在の評価は行政や専門機関による構造の評価が中心となっており、過程や結果の視点がなかなか採用されることがないとされる[高田 10]。ここでの構造とは、医療の質を評価するため Donabedian が提唱した視座である、構造(Structure)・過程(Process)・結果(Output)[Donabedian 88]のうちの1つである。施設介護に必要な人員は、2005年を基準として2025年に1.78倍、2055年には1.93倍に達するとの予測[菊池 08]もあり、人員の確保とともに過程と結果を含めた介護の適切な評価についての重要性も高まっている。

3. 調査方法

本研究では、石川県内の特養の1部署において、そこで勤務する現場介護職員の業務を観察した。仕事の進め方に関して評価の高い職員、勤務経験の長い職員、新人職員の各グループからそれぞれ1名を選び、全員の業務行動フローを作成し

連絡先: 杉原太郎, 北陸先端科学技術大学院大学, 石川県能美市旭台 1-1, 0761-51-1723, sugihara@jaist.ac.jp

た。加えて、調査対象者の主観を調査するため、作成した業務行動フローをもとにタイムラインインタビューを行った。このとき、併せて各行為系列に対して介護者がどの程度負担を感じているのかを5段階で評定させた。

3.1 業務観察

2011年8月～2011年11月の間に断続的に業務を観察した。観察時間帯は昼食時間に限定した。昼食は毎日必ずあり、時間帯がほぼ固定されているからである。調査対象者にICレコーダーとマイクを装着してもらい、業務中の発話を収集した。観察者は、少し離れた場所より業務の様子を手持ちビデオカメラで録画した。収集したデータは、類似のものをまとめて、行動内容により分類した。

3.2 業務行動フロー

業務行動フローを作成する職員の選定に際しては、勤務年数をもとに、介護経験の長い職員と勤務年数の短い新人職員を選定した。また、調査対象とした部署の中で、周囲の評価がもっとも高い職員を一人選び、熟練職員とした。

3名の職員から1日ずつ選び、業務観察データに基づいて業務行動フローを作成した。行動はその内容により、昼食業務に関わる業務の中で、入居者と直接関わる業務を表業務、日常的に行われるものを定型業務、そうではないものを非定型業務とした。入居者と関わらない業務は裏業務とした。同様に日常

的に行われる業務を定型業務、そうではない業務を非定型業務とした。昼食業務に関わらない業務は他業務とした。さらに、業務の内容や実施のタイミングが固定的であるものは主業務、個々の職員の判断に任されるものは介入業務として定義して業務行動フローを作成した。

3.3 タイムライン・インタビュー

業務行動フローは、観察者の視点で作成したものである。実際の行動は、被観察者が状況の中で考え、予測し、負担感を感じながら行っているため、観察者による観察と被観察者の主観との間にギャップが生じる[Dervin 03]。そこで、業務行動フローを作成した3名の職員に対して、タイムラインインタビューを行い、自身が業務中にどのような状況判断を行って業務を組み立てているのか、また、業務の中でどの程度忙しさ(負担)を感じているのかを問うた。

タイムラインインタビューは、作業パートとインタビューパートに分けて行った。業務の目的を、各職員共通で昼食業務の完了とした上で、それを妨げる事象の発生による負担感を一つの指標とし、作業パートでは、各職員に自らの業務行動フローに記された各行動時に感じた負担感を5段階で記入させた。インタビューパートでは、作業パートで記入された負担感のレベルに関して、なぜ負担に感じるのか、負担を感じないようにどのような手立てをとっているのかといったことについて質問した。

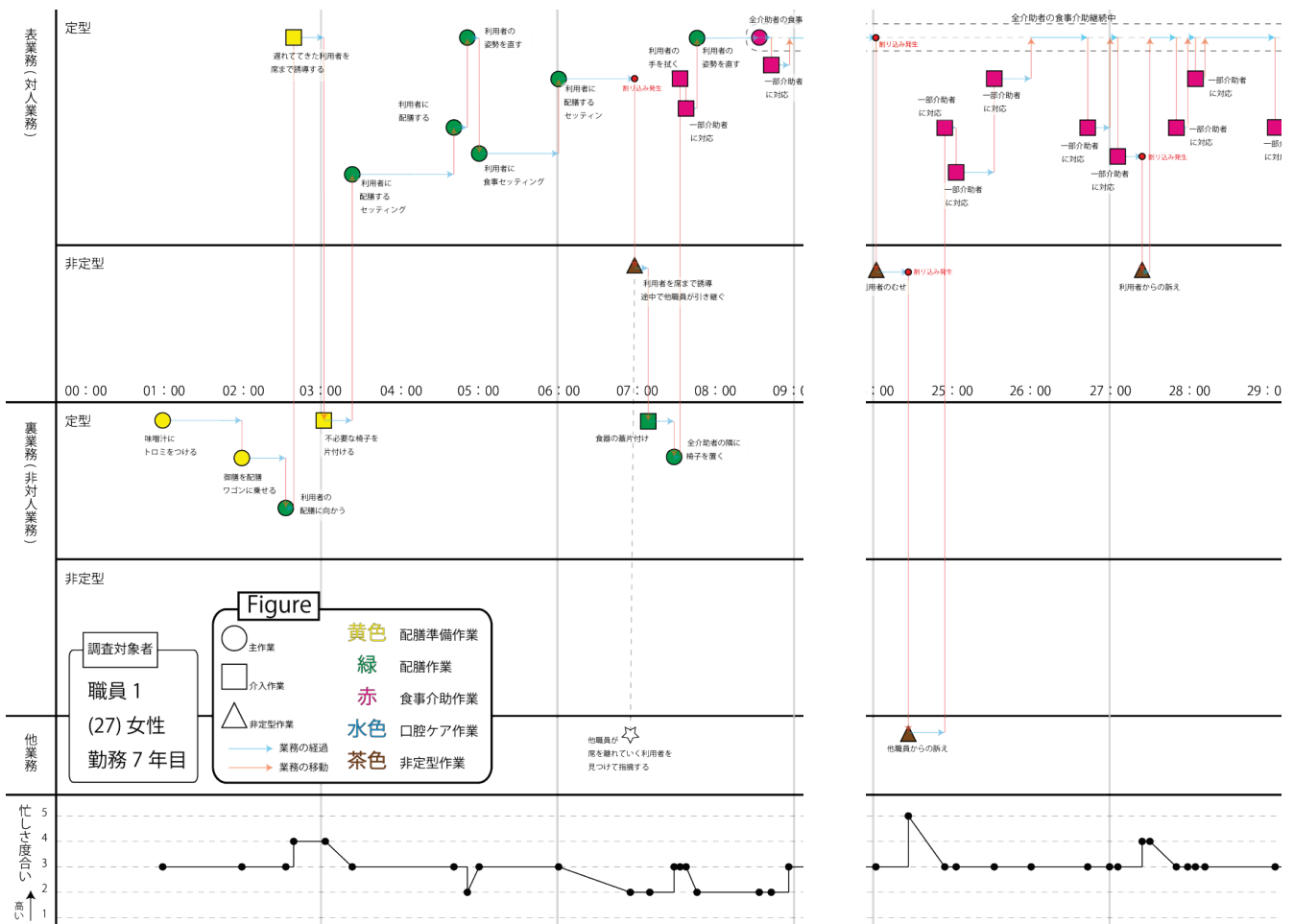


図 1 熟練介護者の事前準備 (左) と割込作業 (右) およびそれらへの負担感の関係

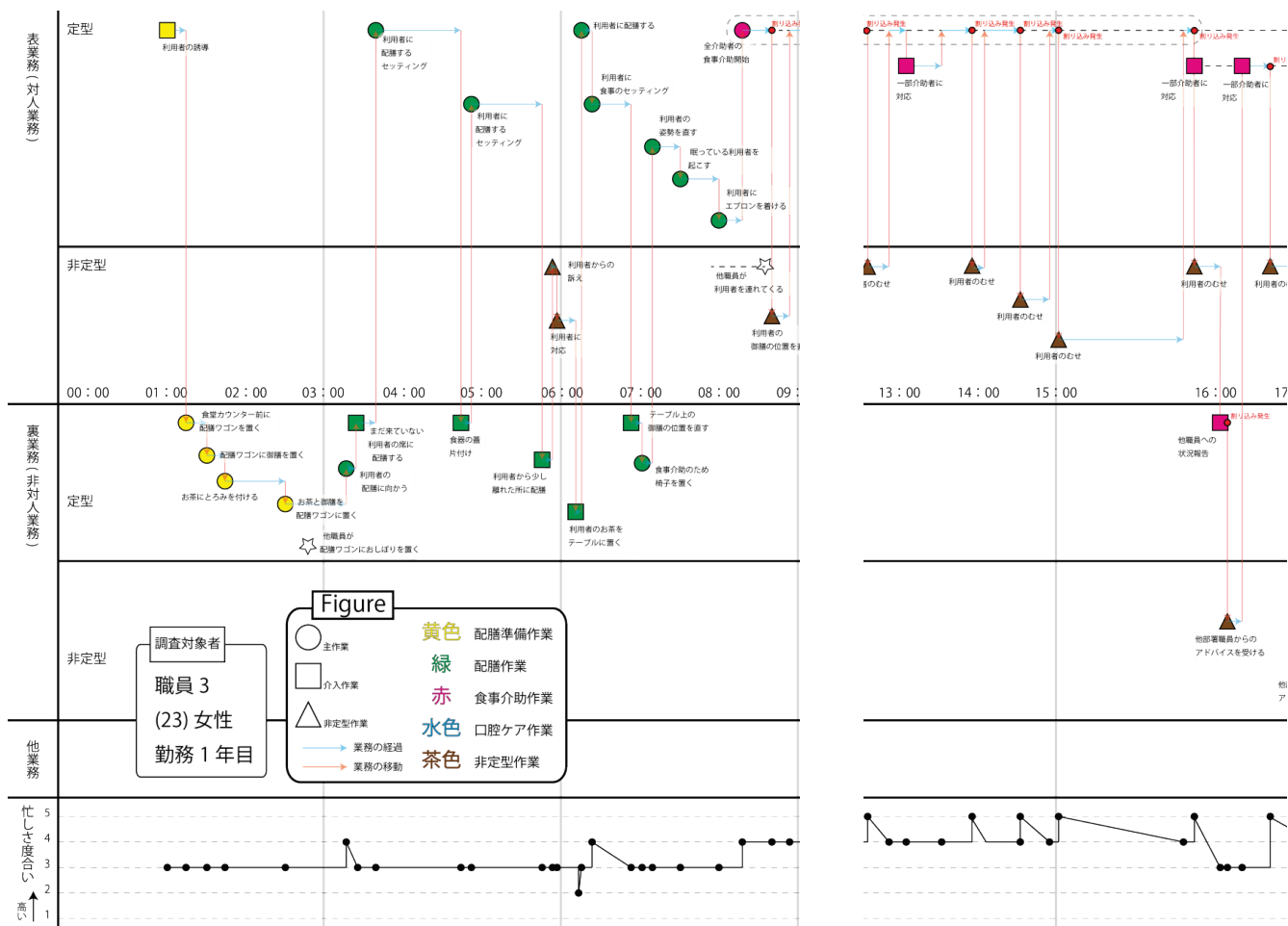


図2 新人介護者の事前準備 (左) と割込作業 (右) およびそれらへの負担感の関係

4. 分析方法

収集した音声データは、文字起こしして文章データとし、Qualitative Data Analysis ソフトである MAXQDA2010 により分析した。文章データをセグメント化し、職員の業務行動の理由部分に着目しつつ、それに対応するコード(概念)を付与、相違点、共有点について比較し、カテゴリー化する方法で分析を行った。

映像データについても、介護者の行動を逐次アノテーションし、行為系列ごとにまとめた。業務を、対人業務、非対人業務、その他に分け、各行為系列を分類した。さらに、タイムラインインタビューで聞き取った各行為の忙しさ(負担感)をプロットした。

5. 分析結果

熟練職員、介護経験の長い職員(中級)、新人職員の仕事のやり方を比較した。図 1 は、熟練介護者の事前準備と割込作業およびそれらへの負担感の関係を一部示したもので、図 2 は新人のものである。

熟練介護者は、他の 2 名と比較して業務中に負担を感じる程度が低かった一方で、新人介護者は常に負担を感じながら食事介助を行っていたことが明らかとなった。特に、一度割込作業が発生すると、負担感を強く感じる状態が継続していた。

表 1 は、インタビュー結果より生成した業務カテゴリーおよび各介護者の対応である。分類された概念に対する発言があった場合を○で、発言が見られなかった場合を×で表現している。

この結果からは、業務中に余裕を維持しながら業務を進められる要因として、負担のかかりそうな状態(負担増リスク)に対して事前に把握しておくことの重要性が読み取れる。いずれの介護者も、事前に計画したとおりに介助が進められることを望んでいた。そのために、事前に知識把握が重要としていた。業務が職員の望む流れで進んでいる場合も、負担感を感じることなく業務を行えることがわかった。しかし、熟練職員は進行中の業務を完遂することを期待しておらず、高齢者介護業務が予測不可能な事態により中断される可能性があるとして理解している。一方、普段の状況と異なったり、業務が期待した流れから外れたりした場合に負担感を感じるようになる。

熟練介護者と新人の間で最も異なっていたのは、余裕を維持するための方策であった。新人は現場で発生した事案に対して即時対応している発言が多かったのに対して、熟練介護者は事前に入念な準備をしていたとの発言があった。負担感を比較すると、新人は常に負担感が高かったのに対し、熟練介護者は割込作業発生時に一時的に負担感が増すものの、すぐ定常状態に戻っていた。熟練介護者は他職員の動きを考慮しつつ、負担増リスク発生要因となっていること、あるいは負担を実際に増やしている事態への対応を他職員に任せるか、自身が声かけして食事の行為が滞らないようにするかについて判断をしていた。熟練職員は、これまでの経験を通して、居者が食事開始ままでのくらい待てるかという部分まで、理解が及んでいた。新人職員は他職員にアドバイスを求めることで対処していることがわかった。これらは、負担感を生じさせる事態が起こってからの行動で

表 1 業務組立の違い

カテゴリー	サブカテゴリー	概念	熟練	中級	新人
余裕を維持するための条件	知識の事前獲得	利用者の個性の把握	○	○	○
		日常的な利用者の要求の把握	○	○	○
	介護者の要望	業務全体の流れの把握	○	○	×
		業務が中断されない	○	○	○
余裕が無くなる状態	業務のベースが乱れる	予定時間に業務が開始できる	○	○	○
		予定時間に業務が終了できる	○	○	○
		業務が打ち切りにならない	×	○	○
		終了時間が迫ってくる	×	○	○
		業務が打ち切りになる	×	○	○
		追加業務が発生する	○	○	○
余裕を維持するための方策	即時対応	突発的事態が発生する	○	○	×
		要求が同時多発する	○	○	○
		業務が中断される	○	○	○
		食事介助自体が多忙	×	×	○
事前準備	事前準備	食事介助自体が多忙	×	×	○
		交渉による優先順位の調整	×	○	○
		他職員への指示・依頼	×	○	○
		他職員の状況確認に沿った業務の優先順位の変更	×	○	×
事前準備	事前準備	他職員への相談	×	×	○
		業務作業全体を先導的に再構成	×	○	×
		利用者の個性に応じた優先順位の決定	○	○	○
		声かけによる食事の促進	○	×	×
事前準備	事前準備	負担の前倒し(フロントローディング)	○	○	×

ある。中級介護者は、事前に準備についても、その場その場での対応についてもコメントをしていた。

6. 考察

熟練職員の特徴は、負担感を生じさせる事態に事前に対処している点である。高齢者介護業務では、予測不可能な事態が起り、負担感を生じさせる可能性がある。そのことを理解した上で、業務の流れを全体的に把握し、事前に対処できる箇所を的確に判断して事前に対応することで余裕を捻出する。表 1 内で熟練介護者の即時対応欄に○が存在しないのは、即時対応が必要かつそれが同時多発的に発生する事態に陥らないよう事前に業務の優先順位を調整したり、手持ちの時間や手間にかけられるリソース配分を考慮し、作業全体の計画を構成したりしていた。

今回、調査対象とした昼食業務は、配膳の準備から配膳作業にかけて、比較的職員が主導して業務を進められる場面であり、余裕を捻出しやすいが、ひとたび食事介助を始めると相手の流れに合わせなくてはならず、余裕を捻出しにくい。また、食事の開始時間は職員が配膳することで開始されるため、職員側に主導権があるが、終了時間は入居者の体調やその日のメニューなどにより変動する。そのため食事を終えた者から自由な行動しやすく、職員側が主導権を取りにくい。熟練介護者は、この点をよく理解し、事前準備に力点を置いていたものと考えられる。一方、残り 2 名は事前準備が熟練介護者ほどスムーズに調整できていなかったため、即時対応が必要な事態が発生したと考えられる。

このことから、職員が業務の中で主導権を持てる場面、つまり、業務の裁量度が高い場面がどこにあるのか判断でき、そこで事前の対処がどれだけできるかが、業務をうまく組み立てるための要点であるといえる。

また、事前の準備については全員共通して実行していたことから、全く同じ状況の繰り返しではない高齢者介護の業務においても、似通った状況への対応を見越して準備しておくことにより負担感が少なくなるものと考えられる。この結果からも、事前準備の重要性が伺える。

7. おわりに

本研究は、昼食業務という限られた時間帯を対象として介護者の業務を分析した。今後は調査対象とする業務時間を広げていく。今回調査にご協力いただいた職員は、最も経験年数が長い職員で 7 年であり、比較的若い職員が多い。今後さらに経

験を積んだ職員を調査対象とするとともに、年齢層や資格の有無などによる知識の差による比較も行っていきたい。

謝辞

本研究は一部、科学研究費補助金基盤 C (課題番号 22615017, 23500646, 24616004) および JST「問題解決型サービス科学研究開発プログラム」の支援を受けて行われました。また、忙しい時間を割いて研究に協力頂いた施設入居者、経営者および介護者に謝意を表します。

参考文献

- [Cohen 89] Cohen, M.J.: Sources of satisfaction and stress in nursing home caregiver; Preliminary results, *Journal of Advanced Nursing*, 14(5), 1989.
- [Donabedian 88] The quality of care: How can it be assessed?, *The Journal of American Medical Association*, 260, 1743-1748, 1988
- [藤野 01] 藤野好美: 社会福祉従事者のバーンアウトとストレスに関する研究, *社会福祉学*, 42(1), 137-149, 2001.
- [Hare 88] Hare, J. and Pratt, C.C.: Burnout; Differences between professional and paraprofessional nursing staff in acute care and long-term care health facilities, *Journal of Applied Gerontology*, 7(1), 1988.
- [Kahn 64] Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D. and Rosenthal, A.: *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*, John Wiley, 1964.
- [菊池 2008] 菊池潤, 施設系サービスと介護保険制度の持続可能性, *季刊・社会保障研究*, 43(4), pp. 365-379, 2008.
- [栗木 2003] 栗木黛子, 佐藤芳子, 西浦功他, 特別養護老人ホームにおける介護職の実務実態と負担感, *人間福祉研究*, 第 6 号, pp. 101-119. 2003.
- [厚生労働省 06] 厚生労働省, 「介護福祉士のあり方及びその養成プロセスの見直し等に関する検討会」報告書について, 2006 <http://www.mhlw.go.jp/shingi/2006/07/s0705-6.html> (accessed 2012-04-16)
- [佐藤 03] 佐藤ゆかり, 澁谷久美, 中嶋和夫, 香川幸次郎: 介護福祉士における離職意向と役割ストレスに関する検討, *社会福祉学*, 44(1), 67-78, 2003.
- [総務省統計局 12] 総務省統計局: 人口推計月報, 2012, <http://www.stat.go.jp/data/jinsui/2.htm> (accessed 2012-4-10)
- [矢富 95] 矢富直美, 川野健治, 宇良千秋, 中谷陽明. 巻田ふき: 特別養護老人ホーム痴呆専用ユニットにおけるストレス, *老年社会科学*, 17(1), 30-39, 1995.