

【原著論文】

ホームヘルパーが行う利用者・家族介護者への 支援に関する一考察

—アセスメントに関するインタビュー調査から—

松本 眞美*

An Investigation into Methods Used by
Home Helpers to Support Patients and Family-member Caregivers :
Results from Interviews Concerning Assessments

Mami Matsumoto

要 旨

介護保険制度サービスの一つとして訪問介護がある。訪問介護員（ホームヘルパー、以下、ヘルパー）は、介護過程に沿って介護を行うとされている。しかし、どのように利用者や家族介護者のニーズを把握し、それに沿った支援がなされているかについての調査は多く行われていない。そこで、70代夫婦を支援しているヘルパー1名へのインタビュー調査により、その支援のあり方を明らかにすることとした。逐語録をSCATを用いて分析した結果「利用者・家族介護者をアセスメントし、アセスメントを含む介護過程を繰り返し、自分なりの支援方法を確立するプロセス」というストーリー・ラインが得られた。『ヘルパー』の支援は、①家族介護者の情報を「想像と実際のすり合わせ」を行いながら得、②「介護過程を瞬時に繰り返し修正しながらの支援」を行い、③「制度上の業務と、気働きというコミュニケーションを行い、自分なりの支援方法を見出していく」過程を持つ可能性が考察された。

Summary

Home-visit care is one of the services provided under the long-term care insurance system. Home helpers, who visit patients in their own homes (hereafter “helpers”), give care in line with caregiving processes. There are few surveys, however, that have looked at how helpers grasp the nature of patients’ or family-member caregivers’ needs, and whether their support is adapted to those needs. An interview with a helper providing care to a married couple in their seventies clarified the structure of that support. Word-for-word transcripts of the interview responses were analyzed via the Steps for Coding and Theorization (SCAT) method. The results of this analysis revealed a narrative where the helper had conducted an assessment of the patient’s and family-member caregiver’s needs, repeated caregiving processes that took the results of the assessment into account, and established their own individual caregiving methods. This enabled investigation of the three-part

受付日 2020. 9. 10 / 受理日 2021. 1. 5

*関西福祉科学大学大学院 研究員

structure of the helper's support, which comprised: (1) taking in information about the family-member caregiver while reconciling the difference between assumption and reality; (2) offering support that involved instantly repeating caregiving processes while making adjustments each time; and (3) establishing their own individual support methods based not only on insurance system-mandated tasks but also their own tact to respond as necessary.

● ● ○ **Key words** ホームヘルパー Home helper / アセスメント assessment / 介護過程 caregiving process / コミュニケーション communication / 家族介護者 family-member caregiver

I. 研究背景と目的

1. 介護保険制度下における訪問介護

介護保険制度が施行されてから21年が経った。65歳以上の人口は増加傾向にあり、令和2年版の内閣府『高齢社会白書』では、2042年に65歳以上人口が3,935万人になると推計している¹⁾。厚生労働省は、要介護（要支援）高齢者の認定者数が、令和2年6月暫定で670.3万人としている²⁾。2025年度末までに要介護高齢者の介護を担う人材の55万人が不足とされているが、人材確保の見直しを行っているものの人材確保について完全な状況とは言えない³⁾。また、準市場としての介護保険制度について構造自体に問題があるのではないかという議論もある⁴⁾⁵⁾⁶⁾⁷⁾。そして、3年ごとに改正される制度運営は、それらの議論にあるように給付抑制・削減などによりサービス内容にも影響を及ぼしていることが報告されている⁸⁾。

介護保険制度の訪問介護サービスは、身体介護と生活援助に大別され、そのサービス行為ごとの区分にそってサービスは実施されている（厚生労働省「訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について」2000年3月17日付厚生省老人保健福祉局通知老計10号⁹⁾¹⁰⁾。在宅を訪問するヘルパーは、利用者の望むよりよい生活、よりよい人生を自己実現できるように支援するという介護の目的を達成するために、専門的な知識・技術・価値観を持ち客観的で科学的な介護過程を展開し生活支援を行っている。

石野は、「介護過程の構成では、情報収集とニーズおよび解決すべき課題の把握の段階をアセスメント¹¹⁾」であると述べている。又、介護保険制度との相

違について「保険給付の考え方によって介護サービスの範囲が変動して、本来の介護機能よりも矮小化することが考えられます。一方、介護過程は、その利用者にとって必要な介護を追求していく過程」であるため介護保険制度で不足する介護をいかに補うかという視点も必要だと述べている¹²⁾。介護保険制度下の訪問介護であるため、本来の介護過程で得られたニーズが果たせないことも十分に考えられ、制度外のサービスの考慮も必要となる¹³⁾¹⁴⁾。そのような中において、ヘルパーが介護過程を行うにあたり、情報把握のための観察をどのように行なっているのか。

観察について、小林¹⁵⁾は、あらかじめ決められた系統的な観察では得られない「直観的観察判断」を行うことの有用性を述べている。あらかじめ決められたアセスメント項目にそった系統的な観察では得られない、直観をも含めた介護過程においては、より気づきを得ることが多いのではないかと考える。それらがどのように援助に結びつき、その援助が利用者や家族にとってどのような意味を持っているのかについての調査が必要と考える。

2. ヘルパーの満足度評価と援助過程

利用者や家族介護者のニーズの解明、ニーズに沿った支援が行われているのかについての検討は支援のために必須である。ヘルパーの評価や満足度については、評価尺度や、意欲についての尺度など様々の研究がある¹⁶⁾¹⁷⁾¹⁸⁾¹⁹⁾。又、利用者とヘルパーらの評価の比較等についても研究されている。

八田²⁰⁾は、利用者とヘルパーの双方にニーズに関するアンケート調査を行った。両者の回答が一致したの

は「ヘルパーが変わらないでほしい」、ヘルパーが生活援助と身体介護で難しさを感じるのは「制度内では出来ない援助がある」「援助計画と違うことを要求されたとき」だった。八田は、ヘルパーが家事の代行業務にとどまらない専門性を要するサービスであるがゆえに困難が伴うと述べている。

藤島²¹⁾は、利用者の満足度を測る枠組みの要素として先行文献から、「家政技術」「介護技術」「ヘルパー対応」「サービス内容（ケアプラン）」「態度とかかわり（援助関係）」「サービス運営」「訪問の回数・時間」「成果」等を要素としてあげ、「利用者」「ホームヘルパー」「援助内容」を「援助関係-援助内容モデル」として分析枠組みを作成し調査を行った。結果、「援助関係と援助内容のバランス状態とは正比例しない」ケースもあり、その他の「経済状況、身体状況、サービスの量・回数、また家族関係、利用者のキャラクターなどがあり複雑に影響しあっている²²⁾」ためその他の要因も含め今後の分析が課題であると述べている。

同じく満足度について配票調査法により分析を行った後藤らは、対象者である本人と家族と担当のヘルパーによるサービス評価を比較検討している。「人間関係10項目」「アメニティ9項目」については、対象者本人のヘルパーに対する評価も、家族のヘルパーに対する評価も低い。しかし、三者の評価が大きく乖離していた項目「家政技術」については、「標準化が難しく、個別の生活」であるため、「サービスが、これに適合していないと評価は低くなりやすい」と述べ、ヘルパーにより介護や家事負担から解放されているからだろうとしている²³⁾。

ヘルパーの支援構造について論じたものは、生活場面面接を研究している寫末ら²⁴⁾、概念化を行った小松²⁵⁾などがあるが、中矢²⁶⁾は、ヘルパーが生活援助の中で行う戦略的な思考や行為の構造をインタビュー調査で明らかにしている。M-GTAで分析された構成要素の〈主体性を促すための対処〉と〈意向とニーズの折り合い地点の模索〉は先行文献と概ね類似していると述べている。他方で、〈業務の効率化〉が「限られた時間や環境のなかで手際よく業務の遂行を図る」ための、〈援助職者であることの意識化〉の作用によると推察し、〈援助職者であることの意識化〉が戦略的な思考や行為の働きをより最適に保つ作用をしていると述べている。鳩間²⁷⁾は訪問介護の事故等分析により

援助活動類型を示し、「利用者や状況との折り合いや方略を探りながら援助を展開する技能を高めることが要求されている」と述べている。松本²⁸⁾は、ホームヘルパーが行うアセスメントの構造と役割についてインタビュー調査を行い、KJ法により分析している。継続的な「関与しながらの観察」の効果と、「ニーズ」の捉え方による方向性が異なることにより生ずる葛藤の解決のための情報共有強化の必要性などを述べている。

3. 研究目的

先行文献においては、満足度評価が明らかにされているものの「複雑に影響しあっている」現状については、明らかにされていない。そこには家族システム、援助システムとしての関係性が存在すると考えられる。それらの関係性を含め、ヘルパーがどのように利用者や家族介護者と関わっているのかについての究明は量的調査では限界が見られるため、質的な調査も望まれる。また、支援構造における「意向とニーズの折り合い地点の模索」や「援助職者であることの意識化」などはヘルパーの支援を明らかにするうえで大事な視点とされているが、その「折り合いや方略を探りながら援助を展開する技能」についての意識化の具体的なプロセスについては明らかにされていない。

したがって本研究では、ヘルパーが利用者・家族介護者のニーズをどのように把握し実践しているのかについて明らかにすることと、ヘルパーのアセスメントについて考察を行っていく。

II. 研究方法

1. 調査分析における照合の枠組み

本研究ではヘルパーから質的データを得て分析することとするが、新たな現象の発見についての分析を行うにあたり、質的データの分析枠組みを大谷にならない用意した。大谷は「分析に用いる枠組みを『分析的枠組み』と呼び、その分析的枠組みとして概念を用いるものを『概念的枠組み』、理論を用いるものを『理論的枠組み』と呼ぶ²⁹⁾」としている。本研究では、分析的枠組みを石野の「介護過程」とする。

「介護過程」の構成要素は「アセスメント（情報収

集・ニーズおよび課題の把握)一介護計画立案-実施-評価-終了」であり、それらは繰り返される³⁰⁾。そのプロセスは、論者によってその解釈や表現が異なる。矢部³¹⁾は、介護過程の概念に関する諸説について検討し、思考と援助を分けているものもあるが、介護過程とは専門的な思考過程であり、援助過程も含まれるとしている。加藤³²⁾も、思考と実践のプロセスを基礎に据える必要があるとしている。また、介護保険制度と介護過程の関係の捉え方についてもさまざまであるが区別して考えるべきだとしている。石野は、介護過程を「介護保険制度と切り離して」捉え、「思考と実践のプロセス」としている。

制度的な特性のない介護過程の捉え方が、制度等に左右されないところにある本質的なヘルパーの支援を明らかにすることに有効であると考えられることから、石野の「介護過程」を分析的枠組みとする。

2. 調査対象者及び調査内容

対象者は介護保険法による訪問介護事業所のヘルパー1名である。協力事業所の選定は有意抽出法縁故法とし、介護保険制度以前から訪問介護事業を行っている事業所で、利用者・家族介護者、並びにその利用者に関わるヘルパーの協力の同意を得られた事業所とした。協力選定者である介護支援専門員により、A氏、B氏、C氏の紹介を得た。インタビュー協力者であるヘルパーC氏、訪問先の利用者A氏、家族介護者B氏、それぞれの概要を表1に示した。インタビューは2018年7月に実施された。ヘルパーC氏に、自身の支援に関する個別的な内容を自由に語っていただくことを目的としたため、インタビューガイドを作成し、半構造化インタビューを行った。質問項目は、「アセ

メントしようとした時に、どのようなことに気がつき、どのように考え、どのように支援に結び付けようとしたか」「具体的な状況について、そのような時どう思われましたか、どう感じましたか」等の「業務をしているときに、アセスメントとしてどのようなことを感じたり、思ったり、考えたりして実践につなげたか」についてである。ヘルパーC氏へのインタビューは、32分であった。

3. 倫理的配慮

インタビュー実施にあたっては、協力者であるC氏、A氏、B氏、及び、介護支援専門員、並びにC氏の事業所管理者に、研究目的・方法、匿名性の保持、守秘義務の厳守、録音の許可、結果の公表についての説明を口頭と文書で行い同意を得た。自由に語っていただいた内容は、協力者の同意を得てICレコーダーに録音した。インタビューを逐語録にしたデータについては協力者C氏から研究に使用可能な部分についての同意を得た。本研究は関西福祉科学大学の倫理委員会にて承認(番号17-21)を受け、日本社会福祉学会研究倫理指針に則って実施した。

4. 分析方法

分析方法は、大谷³³⁾のSCATを採用した。SCATは大谷の考案した質的データの分析手法である。協力者の語りのデータを理論化するにあたり、質的データの分析手法として以下の点で適していると考えた。「『表層のできごとの記述』であるテキストを『深層の意味の記述』であるストーリー・ラインとするシーケンス分析³⁴⁾」は、協力者の会話の深層にある意味を表出できる点と、具体的な文脈の中にある表層のエピ

表1 協力者概要(インタビュー実施時の情報)

<p>【ヘルパー C氏】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性、60代、保有資格は介護福祉士・ヘルパー2級、ヘルパー経験年数7年 ・他にも交代で訪問するヘルパー有り、インタビュー時、新旧ヘルパーの交代時期であったが、3年程訪問していたC氏へのインタビューを実施した。 ・訪問介護のサービス区分・所要時間は(身体2生活1)80分を週に2回 サービス内容/調理(ADL維持のための自立支援)、買い物代行、必要に応じて掃除
<p>【利用者 A氏】 女性、70代、A県在住。夫と二人住まい。子どもは他市在住。要介護2。5年前くらいからうつ病の為、入退院を繰り返し精神的にも不安定となり、要介護状態となる。2年前には別の疾患の手術の影響で左肩の可動域が小さくなる。健康面での不安や日中独居のため、通所介護(3/w)、訪問介護(2/w)、有料サービス(掃除:2/w)、配食サービス(2/w)を利用している。</p>
<p>【家族介護者 B氏】 A氏の夫、男性、70代、自営業、腰の圧迫骨折等あり。病気の妻が日中独居で心配なため、サービス利用することで安心している。家事をすることが少なく、自身も体調がすぐれない時があり、介護軽減となるサービスを利用しながら、主たる介護者として妻に寄り添って介護を続けている。がんこな昔かたぎな仕事人だと話している。自営業は忙しく、家を空ける時間が長い。妻の定期的な通院等に同行している。</p>

ソードを、順に深層の意味の記述へと分析し再構成していくことで、語りをより客観的に解釈できる点である。

大谷は「SCATでは、マトリクスの中にセグメント化したデータを記述し、そのそれぞれに、〈1〉データの中の注目すべき語句、〈2〉それを言いかえるためのテキスト外の語句、〈3〉それを説明するようなテキスト外の内容、〈4〉そこから浮かび上がるテーマ・構成概念、の順にコードを考へて付していく4段階のコーディングと、そのテーマ・構成概念を紡いでストーリー・ラインを記述し、そこから理論を記述する手続きとからなる分析手法である」と説明している³⁵⁾。明示的で段階的な分析手続きを有するこの分析方法に従い〈1〉から〈4〉を行い、ストーリー・ラインを記述した。

なお分析に当たって作成した表は、紙幅の関係ですべてを掲載できなかった。SCATを用いた先行文献³⁶⁾³⁷⁾³⁸⁾では、一例として一部を掲載しており、それに従い一部のみを掲載とした。

また、大谷は図式化について、「データの流れに沿ってコーディングを行なうシーケンス分析の特徴を強く有するもの」であるため、図式化するものではないとしているが、SCATでの分析後に「そこで得られた〈4〉をそのような方法で分析し直してみる」ことも可能だとしている³⁹⁾。本研究では、一度ストーリー・ラインの記述をおこなったあと、〈4〉である「テーマ・構成概念」を用いて分析内容の妥当性について検討した。

分析に当たっては、家族介護者ケアについて研究しているSCATの経験を有する大学院研究科の研究生1名、臨床福祉学専攻に在籍する5名の大学院生をメンバーとして進めた。分析については、大学院で質的研究法を教授している教員に助言を受けた。ヘルパーC氏のSCATによる分析の所要時間は延べ38.5時間だった。

Ⅲ. 分析結果

1. ストーリー・ラインの記述

インタビューの逐語録を大谷の分析方法に従ってストーリー・ラインの記述をおこなった。分析表の一部

について掲載した。ストーリー・ラインは、SCATによる分析表の〈4〉「テーマ・構成概念」を順につなぎ、シーケンスの流れのままに記述し、補助の言葉を加筆している。SCATの手法に従い、「テーマ・構成概念」については下線を引いた。

ヘルパーのストーリー・ライン：ヘルパー訪問の意義の一つは、制度の理解と規範遵守という限界の中、訪問中の家族の自由な時間の確保ができることである。印象という感覚での捉えをし、情報源となる普通の会話や、傾聴から夫婦の関係性を判断する感覚を持つ。心情的な理解は、観察から推測する夫のストレスや、訪問時間外の心配ともなる状況から想像する夫のストレスを、受容することとなり、ストレスの軽減に繋がる。自分なりの解釈は、感覚的理解や状況の変化への気づきに基づき、そのような判断基準を踏まえての接遇が、利用者の主体性の出現を促し、ヘルパーが入ることの有益性の自負となる。判断による自立の考察は、選択肢の提案、提案による変化の期待、求めに対する拒否による自主性への期待も含め、想像を根拠にした確信も加えたその場の支援の方向性の決定の裁量を得、ヘルパーの醍醐味となる。家事支援は夫の欲求の充足となり、会話の有用性を実感する。一般的な家族介護者像としての先入観は、想像と実際のすり合わせと、深まる関係性により、先入観の修正へと導かれる。再認識するヘルパーの意義は、コミュニケーションの有効性の活用を行えることである。利用者中心の支援は、その場の状況に合わせた支援、柔軟な関りや、会話の有効活用の実践となり、夫の望みと安心感の充足にも繋がり、ヘルパーの自負となる。自分のフィルターを通しての理解や、経験から類推する夫像は、制度上の業務と、気働きというコミュニケーションによって補われる情報により修正されるという、自分なりの支援方法の確立となる。

2. ストーリー・ラインの図式化

まず、ストーリー・ラインの1文ずつを類似するカテゴリーに分けた。それらは「情報把握」「計画」「実践」「結果と評価」となり、「結果と評価」の部分については、「利用者・家族介護者」と「ヘルパー」に分かれた。

次に、それらのカテゴリーを図式化した。図の左側に「情報把握」「計画」「実践」と左から右へ順に並列

表 2-2 SCAT による分析の一例 (分析対象者 C 氏)

番号	発話者	テキスト	(1) テキスト中の注目すべき語句	(2) テキスト中の語句の言い換え	(3) 左 (2) を説明するようなテキスト外の概念	(4) テーマ・構成概念 (前後や全体の文脈を考慮して)	(5) 疑問・課題
32	c 16	なんか、そんなんで、あの、色々ね、それこそ、「〇〇を作って」とか言われたんですけどね。私の調理方法としては、下ごしらえとか、しとかなあかんしね、色々準備とか、かかりますやん。それはきつと、してくださらないうつていうのは、大変だったって、わかっているから。	・(時間)のかかる料理の準備を)して くださらないうつて、大変だった、わかっているから	・本人の力量を理解 ・本人の気持ちの変化(原因) ・業務外の希望の拒否(背景)	・判断による自立の考察 ・選取肢の提案	自立支援に対するヘルパー、利用者、家族の考え方の一致? ↓ これが家族介護者支援につながっているかどうかは ↓ 断ることで自立につながっているところもある(ヘルパーの判断力のよくなった点) →これについて、本人家族はどう思っているか? 確認すること 瞬時のアセスメント → その場に応じた個別援助	
	c 16-2	その、「市販の袋に入っているようなんで済まして、あとは、ちよっと、足して、材料的に足して、やったらどうですか?」って言うたら、そんな感じだったんで。〇〇なんかも、ま、こちらで用意してもらったら、	・市販の袋に入っているようなんで済まして、あとは、ちよっと、足して、材料的に足して、やったらどうですか?	・調理方法の提案 ・豊富な知識 (背景)			
	c 16-3	そのあとと、ね、〇〇、作ったりとかされたんでね。	・そのあとと〇〇、作ったりとかされた	・自発的な調理	・提案による変化の期待	plan-do-see	
	c 16-4	で、「〇〇作って」と言われた時とか、(二人笑う)色々あったんでですけどね。〇〇せなあかんからね。結局、家で作ってるように私たちも、時間かかって作ってるような感じですけど、時間かかって作ってるような感じですけど、それは、ちよっととみたいな感じで。	・家で作ってるように私たちも、時間かかって作ってるような感じですけど、時間かかって作ってるような感じですけど、それは、ちよっととみたいな感じで。	・希望の料理の希望 ・拒否	・求めに対する拒否による自主性への期待	上手く断るすべ → 自立支援に結び付けられるか? あったのか、なかったのか?	
	c 16-5	でも、そんなお話とかしてらうちに、これは、勝手な想像ですけど、違うかなと思ってますね。	・そんなお話とかしてらうちに、これは、勝手な想像ですけど、(そうと)違うかなと思ってますね。	・会話 ・自由な推察と確信	・根拠となる会話からの確信(原因)	A 氏: 分かってやっているといる? サ・ハ 普通の感覚でやったことがどんな影響を与えていたか? 相手にとどんな影響を与えているかとかを話し合える場合をさす 主体的にやるべきことが決まっていらないものを自らの意思でやる 自主的にやるべきものが決まっているものを自分で進んで行う。	
40	c 19	やっぱり積極的にやってくださるっていうのはね、そのかたにとつては、すごいことなんです。ええ、だから、その、なんというかな、そういうふうなブライド、じゃないですけど、目の前では出来ないんで、そこをちよっと、配慮しながら、させていたいたみたいな感じなんです。	・やっぱり積極的にやってくださるっていうのはね、そのかたにとつては、すごいことなんです。 ・目の前では出来ないんで、そこをちよっと、配慮しながら、させていたいたみたいな感じなんです。	・主体的な行動 ・喜ばしい変化 ・気配り	・ヘルパーの醍醐味 ・苦労と喜び (結果) ・ブライドの尊重 (要因)	支援方法?	

表 2-3 SCAT による分析の一例（分析対象者 C 氏）

番号	発話者	テキスト	(1) テキスト中の注目すべき語句	(2) テキスト中の語句の言い換え	(3) 左 (2) を説明するようなテキスト外の概念	(4) テーマ・構成概念 (前後や全体の文脈を考慮して)	(5) 疑問・課題
42	c 20	ご主人様自体もね、変化は、変化は、変化は、変化するんですけど、そういうのはわからないんですけど、でも、ヘルパーが入って、そういう手作りの、あの、やっぱ、お弁当とかは、取られてるので。だから、あの、お弁当はお弁当のよさっていうのがあるんですけど、でも、手作り、その味とか (二人笑) 見栄えとか、いろんなものあるでしょ、やっぱ、やっぱ、手作りの温かさっていうか、そういうのは、私には必要と感じているのでね。そういう意味では、ご主人様は、ちよっと、ほっとさされてるのかなあと。だから、奥様が言われるのは、ヘルパーが来て、入る時には、「あ、今日はヘルパーさん来てくれたらいいな」という感じですね。ま、A さんのケアです。そんなにもご主人のことは出来ないんですけど、ま、A さんも、多めに作らせてもらってますが、少しは出来たんで、食べておられるとは思ってますね。それは、もう、ちよっと、多めに作らせてもらって感づくらの、させてもらってますね。	・手作りの温かさ ・ご主人様自体もね、変化は、変化は、変化は、変化するんですけど、そういうのはわからないんですけど、でも、ヘルパーが入って、そういう手作りの、あの、やっぱ、お弁当とかは、取られてるので。だから、あの、お弁当はお弁当のよさっていうのがあるんですけど、でも、手作り、その味とか (二人笑) 見栄えとか、いろんなものあるでしょ、やっぱ、やっぱ、手作りの温かさっていうか、そういうのは、私には必要と感じているのでね。そういう意味では、ご主人様は、ちよっと、ほっとさされてるのかなあと。だから、奥様が言われるのは、ヘルパーが来て、入る時には、「あ、今日はヘルパーさん来てくれたらいいな」という感じですね。ま、A さんのケアです。そんなにもご主人のことは出来ないんですけど、ま、A さんも、多めに作らせてもらってますが、少しは出来たんで、食べておられるとは思ってますね。それは、もう、ちよっと、多めに作らせてもらって感づくらの、させてもらってますね。	・自分の為のこはん ・変わってきている ・想像する先の安心感 ・人が来ることの安心	・欲求の充足 (結果) ・ヘルパーの意義	・家事支援 ・夫の欲求の充足	(5) 疑問・課題
44	c 21	そやから、ま、あの、奥さんのいろんなお話を、ヘルパーとすることで、その、趣味の歌の話とか、同窓会へ行つた話とか、あの、ご自分の様子を色々とお孫ちゃんの話とかをやってきてくれたらいいな、ま、元々明るい人だったのでね。ちよっとした話の会話の中でね、コミュニケーションの中でほっとするとすると、それがご主人さまにも伝わってます	・ちよっとした話の会話の中でね、コミュニケーションの中でほっとするとすると、それがご主人さまにも伝わってます	・言葉などによる関りによるやすらぎ ・本人の良い状態が共に安心を与えている	・会話の有用性 ・実感	関係性の見方 相互作用	
46	c 22	なんか、わたしたち的には、やっぱ、こう、精神的に波のあるかたの家族っていうのは、お辛いじゃないですか。自分の不安、率直な意見っていうのを思いっきり言いたい時もあるんですけど、やっぱ、いやいや、っていうね、自分の気持ちを押しさえてる部分もあって、それがご主人さまにも伝わってます	・～のかたの家族っていうのは、自分の不安、率直な意見っていうのを思いっきり言いたい時もあるんですけど、やっぱ、いやいや、っていうね、自分の気持ちを押しさえてる部分もあって、それがご主人さまにも伝わってます	・ひとまとめのみかた ・主張 ・我慢 ・複雑な思い	・家族介護者とはという思い込み (一般化)	・一般的な家族介護者像としての先入観	
e 22-2		私がお会いしてご主人さまの様子を観た限りではね、ものすごくストレスがたまってる、なんともなく形相に現れるっていうか、でも、お優しい感じのお顔をされてたんで、そういう風に受け取れなかったの、よかったですね。ほんとに温厚な感じなんだなって。というので、A さん自身がね、お幸せやなあと思ってる、ほんとに、A さんほんとお話好きやしね (二人笑) 結婚当時の二人が愛した時の話からね、ほんとにいろんなお話、自分自身、やっぱお嬢さんで、育ててこられた話、とかね。色々ほんとにさげますので、だからね、あの、ほんとお幸せやなあと思ってる。はい。	・ものすごくストレスがたまってる、なんともなく形相に現れるっていうか、でも、お優しい感じのお顔をされてたんで、そういう風に受け取れなかったの、よかったですね。ほんとに温厚な感じなんだなって。というので、A さん自身がね、お幸せやなあと思ってる、ほんとに、A さんほんとお話好きやしね (二人笑) 結婚当時の二人が愛した時の話からね、ほんとにいろんなお話、自分自身、やっぱお嬢さんで、育ててこられた話、とかね。色々ほんとにさげますので、だからね、あの、ほんとお幸せやなあと思ってる。はい。	・想像する辛い表情 ・実際の表情 ・表情から受ける印象	・観察と判断 (背景) ・想像と実際のすり合わせ	→夫の気持ちは？ 微調整	
50	c 24	そうですか。だからね、本当はね、いろいろ、私も、一応波があるっていうことで、言葉も選ばないといかん、っていうか、自分なりに思ってるんですけど、ほんとにラフな感じのいるんなこととお話してください。さし、もう一人、月曜日に入ってる者も入ってるんですけど、その人、あーちゃんって呼んだりね。私は今までは、そんな人なかつたんですけど、あの、「その人が d ちゃんやと、私は e ちゃんやね」とか、段々、だんだん、フランクになってきて、なんかもお互いの関係が。だから、だんだん、私も別に代わるつもりもなかったんですけど、ま、あ、ケースも色々変わってきて、なんか、いつかハートも代わることもあるので、仕方ないんですけどね、「なんで代わるの？」みたいなことも言うんですけど、このかたは若いし、いいいかなんですよ。って言うたら、おと氣に入ってる。最初はどうかかって思ってたんで。段々、だんだんこう、ほんと、A さん自身がそうやってきて、来てはったんかなあと思ってる。はい。	・自分なりに思ってるんですけど、ほんとにラフな感じのいるんなこととお話してください。さし、もう一人、月曜日に入ってる者も入ってるんですけど、その人、あーちゃんって呼んだりね。私は今までは、そんな人なかつたんですけど、あの、「その人が d ちゃんやと、私は e ちゃんやね」とか、段々、だんだん、フランクになってきて、なんかもお互いの関係が。だから、だんだん、私も別に代わるつもりもなかったんですけど、ま、あ、ケースも色々変わってきて、なんか、いつかハートも代わることもあるので、仕方ないんですけどね、「なんで代わるの？」みたいなことも言うんですけど、このかたは若いし、いいいかなんですよ。って言うたら、おと氣に入ってる。最初はどうかかって思ってたんで。段々、だんだんこう、ほんと、A さん自身がそうやってきて、来てはったんかなあと思ってる。はい。	・ヘルパー自身の先入観 ・ヘルパーに対する安心感 ・関係性の構築	・一般論からの思い込み (背景) ・ヘルパーの良好な関わり (原因)	・先入観の修正 ・深まる関係性	利用者に対するヘルパーの先入観 →一般論からの思い込み →思い込みの否定

表 2-4 SCAT による分析の一例 (分析対象者 C 氏)

番号	発話者	テキスト	(1) テキスト中の注目すべき語句	(2) テキスト中の語句の言い換え	(3) 左 (2) を説明するようテクニカルな概念	(4) テーマ・構成概念 (前後や全体の文脈を考慮して)	(5) 疑問・課題
75	e 36	いやあ、根拠って言うか、やっぱり、こう、私自身も自分の生活の中で、家のことがちゃんど片付いてなかったりしたら、あんまり、やっぱり、精神的にもよくないと思うのでね。あの、自分が仕事持って働いてると、なかなか片付けられないなくて、お掃除も週1回2回くらいの時があったって、(二人笑う) きれいにならね、主顧の専業でやってた時に比べてたらね、もう、全然、自分の中では違うんですけどね。だから、すっきりしないって言うか、あーこれもしたい、あれもしたい、のに、できない。っていうストレスもあるし、もうちょっと片付いたらいいのになと思うし、	・私自身も自分の生活の中で ・精神的にもよくないと思ってる ・ストレスもある	・個人の思い ・気持ちに悪影響 ・不満	・体験からくる思い込み (結果) ・経験から類推する夫像	これは共感とよべるのか? 夫はどう思っているのか 価値観の押し付け?	
e 36-2		料理でも、年数とともに作るの面倒やしとか、そんな感じに。旦那さんにしたから、旦那さまがご主人さんはそういうことをききと得意でないだろうし、お帰りになってきたら、お疲れやし、そんなことも出来ないから、やっぱり、そんな不衛生な場所をみると、まあ、愉快ではないですよ。不愉快ではないんですけど、落ちるかなんとか、安らげないとか、色んなものを、持っているんじやないかなって、感じなので。少しもそれを、なんか、和やかな感じにできたらね。	・一瞬の時しか、週に1回か2回のケアに入らなくて、長時間で入るわけでもないんですけど、来たことによって、ちよつとでもそんな人が与えられたらいいかなって思ってるんですけど。(二人笑う)	・短時間のサービス ・支援の方向性	・感情の一般化 (一般化) ・経験 (背景)	感情→ 現実→思う やってくる、前向き かべ × やってない 事実を述べただけでなく意味を持たせる 定義注意 一律 = 基準に沿って → 同じにする 一律 = × 意図 × 結果と同じ	
e 36-3		ま、私らは、一瞬の時しか、週に1回か2回のケアに入るだけで、長時間で入るわけでもないんですけど、来たことによって、ちよつとでもそんな人が与えられたらいいかなって思ってるんですけど。(二人笑う)	・一瞬の時しか、週に1回か2回のケアに入らなくて、長時間で入るわけでもないんですけど、来たことによって、ちよつとでもそんな人が与えられたらいいかなって思ってるんですけど。(二人笑う)	・時間的な制約 (結果) ・気動き (背景) ・コミュニケーション (背景)			
79	e 38	心残り、あの、うーん、Aさんとご自分でそんなに、ないかも。奥様がほんとに自由に (二人笑う) 生活されてるって言うか、で、ご主人さんが大きな、なんか、愛って言うか、包んでるんかなあって、勝手な想像ですけど、(二人笑う) 大きく包み込んでるんかなあと思って。それで、そのお役に立てれば、いいかなって。ちよつとでもその先ほど言った不慣れな部分を取り除くことが出来ればいいかなって。あの全部は出来ないですけど、ちよつとですけど。出来れば幸いです、感じですかね。	・勝手な想像ですけど ・お役に立てればいい	・思い込み ・自分の存在価値	・情緒の不足 (背景) ・ヘルパーとしての自分の理念 (背景)	ヘルパー: ・人の話から観察 ・自分の生活を振り返って想像 ・私にしかできないこと 直接的支援 = 調理 間接的支援 = 心のケア、気動き 自分なりの支援方法の確立 心のケア = 単価以外のサービスの 「想像してまで支援する必要があるのか by 分析協力者」	
理論記述						ヘルパー-訪問の意義の一つは、制度の理解と規範遵守という限界の中、訪問中の家族の自由な時間の確保ができてくることである。／ 印象という感覚での捉えをし、情報源となる普通の会話や、傾聴から夫婦の関係性を判断する感覚を持つ。／ 心情的な理解は、観察から推測する夫のストレスや、訪問時間外の心配ともなる状況から想像する夫のストレスを、受容することとなり、ストレスの軽減に繋がる。／ 自分なりの解釈は、感性的理解や状況の変化への気づきに基づき、そのような判断基準を踏まえての捉えである。／ 判断による自立の考察は、選択肢の提案、提案による変化の期待、求めに対する拒否による自主性への期待も含め、想像を根拠にした確信も加えたその場の支援の方向性の決定の裁量を伴、ヘルパーの報酬味となる。／ 家事支援は夫の欲求の充足となり、会話の有用性を実感する。／ 一般的な家族介護者像としての先入観は、想像と実際のすり合わせと、深まる関係性により、先入観の修正へと導かれる。／ 再認識したヘルパーの意義は、コミュニケーションの有用性の活用を行えることである。／ 本人中心の支援は、その場の状況に合わせた支援、柔軟な関わりや、会話の有効活用の実践となり、夫の望みと安心感の充足にも繋がり、ヘルパーの自負となる。／ 自分のフィリターを通しての理解や、経験から類推する夫像は、制度上の業務と、気動きというコミュニケーションによって補われる情報により修正されるとい、自分なりの支援方法の確立となる。	

注: 表2はC氏データの分析過程の一部である。SCAT (Steps for Coding and Theorization) を使った質的データ分析

表3 ヘルパーの〈テーマ・概念〉

語られる主な対象	情報把握	計画	実践	結果と評価(利用者・家族介護者のこと)	結果と評価(ヘルパーのこと)
1. ヘルパー	3 制度の理解と規範遵守という眼界 4 印象 5 感覚での捉え 6 情報源となる普通の会話 7 傾聴から夫婦の関係を判断する感覚			2 訪問中の家族の自由な時間の確保	1 ヘルパー訪問の意義
2. 家族介護者	8 心情的な理解 9 観察から推測する夫のストレス 10 状況から想像する夫のストレス		11 訪問時間外の心配 12 受容	13 ストレスの軽減	
3. 家族介護者	14 自分なりの解釈 15 感覚的理解 16 状況の変化への気づき	17 判断基準を踏まえての接遇		18 利用者の主体性の出現	19 ヘルパーが入ることの有益性の自負
4. 利用者	20 判断による自立度の考察 24 想像を根拠にした確信	21 選択肢の提案 22 提案による変化の期待 23 求めに対する拒否による自主性への期待 25 その場の支援の方向性の決定の裁量			26 ヘルパーの醍醐味
5. 利用者			27 家事支援 28 会話の有用性	29 夫の欲求の充足	30 実感
6. 家族介護者		32 想像と実際のすり合わせ 34 先入観の修正		33 深まる関係性	
7. 家族介護者	31 一般的な家族介護者像としての先入観		36 コミュニケーションの有効性の活用		35 再認識するヘルパーの意義
8. ヘルパー			37 利用者中心の支援 39 柔軟な関わり 41 会話の有効活用の実践	40 夫の望みと安心感の充足	42 ヘルパーの自負
9. 利用者		38 その場の状況に合わせた支援			
10. 家族介護者	43 自分のフィルターを通しての理解 44 経験から類推する夫像 45 補われる情報		46 制度上の業務 47 気働きというコミュニケーション 48 自分なりの支援方法の確立		

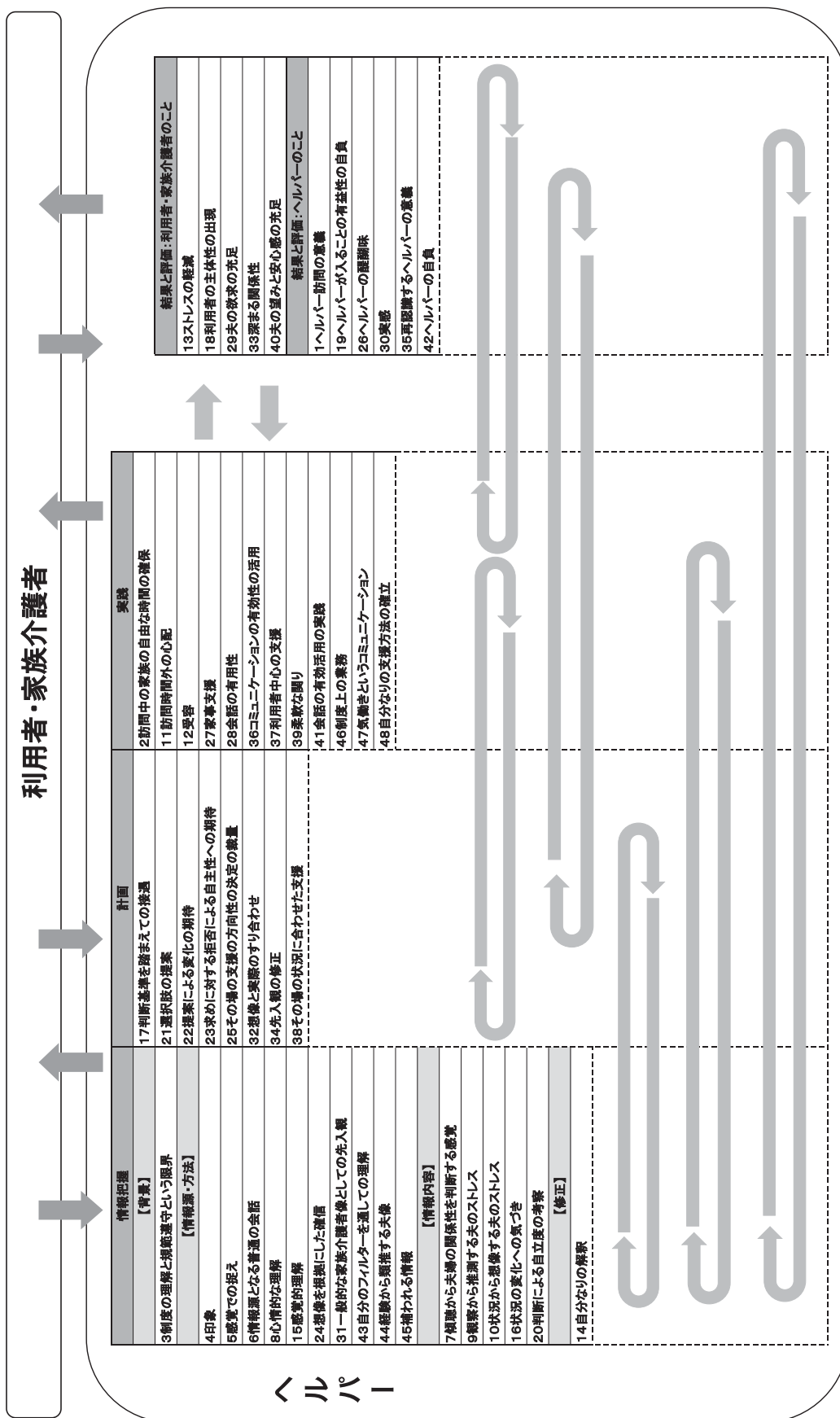


図 1 ヘルパーのストーリー・ラインの図式化

しているグループと、図の右側に「結果と評価」としてのグループを置き、二つのグループが交互に作用しあっている図となっている。「情報把握」に関する項目は類似するものとして【背景】【情報源・方法】【情報内容】【修正】に分かれた。また、「情報把握」から「結果と評価」までが繰り返されている矢印も加えてある。

IV. 考察

ストーリー・ラインで下線の引かれている〈テーマ・構成概念〉を、ここでは〈 〉とし、考察を行っていく。なお、考察におけるヘルパーの表記については、ヘルパー C 氏の深層にある概念として表出した「ヘルパー」と、引用などによる職業としての一般的な「ヘルパー」の表記が混在するため、便宜上、概念として表出したヘルパーについては二重鍵かっこで『ヘルパー』と示した。

1. 『ヘルパー』が行うアセスメントがもたらす利用者のニーズ把握

介護過程は、「アセスメント」「介護計画の立案」「実施」「評価」であり、それらを繰り返す全体像として周知されている。訪問先で得た情報は、事業所に持ち帰る、或いは即時にサービス提供責任者に報告することで緊急対応となる等々さまざまである。その情報伝達は、緊急連絡、次回の訪問者への連絡、ケアマネジャーや多職種への報告相談、新たな訪問介護計画書への反映等々、その情報内容によって異なる対象・方法・時間で行われ、共有され、今後の実践に活かされる。

ヘルパーが行うアセスメントと実践には、結果として2つに分別できるアセスメントがあると考えられる。一つは、日常業務としてサービス提供責任者等に報告する必要性或いは緊急性があると判断する情報、もう一つは、自身の介護過程（アセスメント、計画、実践、評価）を繰り返すその日のサービス時間内の実践や、時間をおいて修正を行う時に必要となる情報である。二つ目の介護過程については記録等に記述していることが当然の業務であるので、一つ目とも言えるがここでは実践現場での即時性として述べている。いず

れにおいても、そのようなアセスメントは、寫末⁴⁰⁾が「ケアマネジメントにおけるアセスメントやモニタリングの一端をにないながら、身体介護や生活援助とともに行っている相談援助の意義は大きい」と述べているように、生活援助をしながら同時進行で瞬時に様々なことが行われているのではないかと考えられる。

利用者に関する情報把握と実践についての深層の意味は、表3にあるストーリー・ラインの4、5、9の各文章に記述されている。〈27. 家事支援〉と同時進行で、〈14. 自分なりの解釈〉〈15. 感覚的理解〉〈16. 状況の変化への気づき〉〈20. 判断による自立度の考察〉〈24. 想像を根拠にした確信〉が行われる。それらを通して、〈17. 判断基準を踏まえての接遇〉〈21. 選択肢の提案〉〈22. 提案による変化の期待〉〈23. 求めに対する拒否による自主性への期待〉〈25. その場の支援の方向性の決定の裁量〉〈38. その場の状況に合わせた支援〉を計画し、〈37. 利用者中心の支援〉〈39. 柔軟な関り〉〈41. 会話の有効活用の実践〉を行う。結果、〈18. 利用者の主体性の出現〉〈40. 夫の望みと安心感の充足〉となる。それは生活援助を通して、同じ生活者の視点をもち関わっていることからくる相互の安心感であり、関係性を深めるものとなっていると考えられる。

支援方法については、寫末の述べる「『流れをその時その場面につくっていく』『利用者の状態やペースにあわせ』『意向をうかがいながら段階的に』『関係変化をとらえて機を逃さず次の展開に活用する』『…しながら試みる』『折りにふれ』『機を見計らって』という表現にみられるような即時対応⁴¹⁾」を行っていると考えられる。『ヘルパー』は、ケアプランに沿って〈3. 制度の理解と規範順守という限界〉の中で支援している。その時間内で行うサービスに反映する情報として得た気づき（情報）を瞬時に活かし（判断）、生活援助し（実践）、だめであれば修正しながら（評価）異なる方法を試すという一通りの段取り（援助計画）が『ヘルパー』の中にあると考えられる。例えば表2-2にあるように、利用者の調理の要望に応えながらも、時間的にも不可能である場合は軽く拒否をしながら、自立支援を促す契機としている。又、その間に家族介護者の情報も得ている。中矢の述べるように、「生活援助のなかで行う戦略的な思考や行為の働きをより最適に保つ作用をもつ⁴²⁾」といえ、常に自身の

「援助職者であることの意識化」によって立ち位置や役割を再確認していると考えられる。

地域で連携する多職種には、それぞれの機能があり、アセスメントの視点においてもその専門性が活かされている。たとえば、ケアマネジャーは広範囲から情報を得て、利用者、家族、各専門職等サービス全体を調整する機能を持つ。ヘルパーは広範囲というよりも、訪問の頻度毎に得られる生活に密着した情報と、訪問中に介護過程を繰り返すための即時性のある情報を得るなど新しい情報に接する間隔が短いことが特徴ではないかと考察できる。松本⁴³⁾は、ヘルパーにはアセスメントにおいて、「ニーズ」の捉え方による方向性が異なることにより生ずる葛藤があるとしている。それは各専門職が持つ機能の相違も一つの要因だろうと考えられるが、それゆえに情報を多職種でスムーズに共有できる取り組みが必要であるだろう。

2. 『ヘルパー』が行うアセスメントがもたらす家族介護者のニーズ把握

家族介護者に関する情報把握と実践についての深層の意味は、表3にあるストーリー・ラインの2. 3. 6. 7. 10の各文章に記述されている。頻繁に会うことのない家族介護者の情報をどのように取り入れ支援につなげているのか。まず、〈4. 印象〉〈5. 感覚での捉え〉〈8. 心理的な理解〉〈10. 状況から想像する夫のストレス〉〈31. 一般的な家族介護者像としての先入観〉〈43. 自分のフィルターを通しての理解〉〈44. 経験から類推する夫像〉は、主に直観的観察や、推察などである。そして、〈6. 情報源となる普通の会話〉〈7. 傾聴から夫婦の関係性を判断する感覚〉〈9. 観察から推測する夫のストレス〉〈45. 補われる情報〉は、実践で得る情報である。直感や想像と言える前者の情報は〈32. 想像と実際のすり合わせ〉や〈34. 先入観の訂正〉によって修正されていく。家族介護者と頻繁に会うことがない『ヘルパー』は、数回の対面時の情報とその他の情報間で修正を行っているが、これは他の場面においても行われているのではないかと考えられる。たとえばヘルパーが冷蔵庫の中を見て、料理の残り加減や、食材の有無などから、利用者本人の状態、生活の状態や家族関係、時には異変を感じ取ることが出来ることなど、見えない人やものへと想像をめぐらすことで支援の幅を広げていることは小松により

報告されている⁴⁴⁾。

収集される内容として、家族介護者のストレス、夫婦の関係性などがある。家族介護者への直接的な実践はないが、利用者への〈27. 家事支援〉や利用者との〈28. 会話の有用性〉により利用者を支援することで自立が促進され、〈46. 制度上の業務〉だけでなく〈47. 気働きというコミュニケーション〉を加え支援していくという〈48. 自分なりの支援方法の確立〉の実践を行う。結果として〈13. ストレスの軽減〉〈29. 夫の欲求の充足〉〈33. 深まる関係性〉〈40. 夫の望みと安心感の充足〉となると『ヘルパー』は考えている。

3. 『ヘルパー』自身のことについて

『ヘルパー』自身の評価についての深層の意味としてみることができるのは、表3のストーリー・ラインの1. 4. 5. 6. 8. 9各文章の末尾にある〈1. 『ヘルパー』の訪問意義〉〈19. 『ヘルパー』が入ることの有益性の自負〉〈26. 『ヘルパー』の醍醐味〉〈30. 実感〉〈35. 再認識する『ヘルパー』の意義〉〈42. 『ヘルパー』の自負〉である。訪問先での関りの中で、自分はどのような存在で、どのように役立っているのかについて、『表層の出来事の記述』であるテキストを『深層の意味の記述』にした時に現れたものである。表層では専門職らしからぬ生活の共通性から関りをつなぎ、いかに業務を遂行するかを考えているが、深層では、自身の職についての責任やあり方について、いわゆる専門性について、そして自己の成長についても考えている。

夫婦というあらかじめあるシステムの中に、一人入っていく時、少ない情報の中、支援を続けていくためには、中矢のいう戦略的な一面も必要であり、また、生活者としての専門職らしからぬところからの判断が的を得てうまく機能していくことの効力もある。それらは、言い換えれば、コミュニケーションの有効性を最大限に活用する結果であるとも考えられる。小野田⁴⁵⁾は、「高齢者とヘルパー」「高齢者とケアマネジャー」それぞれの会話分析を行い、比較を行っている。業務上の違いはあるが、「ヘルパーとの会話では、具体的なエピソードをもとに、直観的な印象を次々と言葉にしながらか、話が展開していくのに比べて、ケアマネとは、抽象的で包括的な表現が、比較的長いセンテ

ンスで、解説するように、諭すように語られていく」と述べ、ヘルパーは「直観的観察」により情報を収集しながら、作業をしながらその手を休めずに会話しているとしている⁴⁶⁾。「ケアマネの言葉は、論理—科学的思考モードにそって作られており、ヘルパーと高齢者の言葉は、物語的思考モードにそって表現されている」と述べ、観察したことから自由に言葉を継いでいくことのヘルパーの会話の有用性について述べている⁴⁷⁾。

『ヘルパー』は、利用者や家族介護者が求める生活ニーズを知るために、自分なりのアセスメントの方法を考えアプローチし、生活援助という介護保険制度のサービスを実践し、一方で、介護保険制度内のできるぎりぎりの選択を気働きというコミュニケーションで補い、一つの支援として完成させているのではないだろうかと考察する。介護保険制度のサービスの実践だけでは届かないグレーな部分を補う支援としての気働きが存在することは、介護過程を枠組みとして分析したことによって、表出されたものとする。

4. 結論

利用者のニーズをどのように把握しているかについては、自立支援となる利用者の主体性の出現を促しながら、利用者が実行可能な家事と『ヘルパー』の支援可能な家事との間、家族介護者への支援、あるいは話をしたいというニーズに対する調整を、サービス提供時間中に瞬時に幾度も行い、その介護過程を繰り返すものであった。「意向とニーズの折り合い地点の模索」を訪問時間中に瞬時に行い、図1に見られるように複雑さを伴う過程となる。しかしながら、短い訪問時間に繰り返される介護過程は、より利用者のニーズに沿ったものとなる可能性がある。

家族介護者のニーズに関しては、頻繁に会うことのない家族介護者ではあるが、利用者からの話や他からの情報などに加え、『ヘルパー』自身の家族介護者に関する先入観、経験から類推する家族介護者像、また、数回会った時の感覚などから、今どのような支援が必要であるのかを計画し、実践することで家族介護者の支援に繋がっているのではないかという自負を持つ。その場にはいない人への支援がどのような形で行われるのか、『ヘルパー』の想像と実際のすり合わせが生む家族介護者支援という形が明らかになった。

そのような支援を行っている『ヘルパー』の深層心理には、間接的な情報収集と直観的観察により情報を得、制度の枠から出てしまいそうなグレーの部分の支援をいかに行なうかに関して、気働きというコミュニケーションを行なうことで解決するといった一つの支援の形を作りだし、それが自負でもあり、専門性を保とうとしている姿でもあった。生活支援という『ヘルパー』の業務上の支援と気働きというコミュニケーションによって一つの支援が成り立っている。それは介護過程を繰り返すことに加え、広い視野を持って新たな支援へとつなげるための情報把握であり、在宅生活支援において特有な訪問介護過程の一つといえるかもしれない。

以上のことから、今回の調査で明らかになったことは3点である。①家族介護者の情報を「想像と実際のすり合わせ」を行いながら得ていること、②「介護過程を瞬時に繰り返し修正しながら支援をしている」こと、③「制度上の業務と、気働きというコミュニケーションを行い、自分なりの支援方法を確立している」ことである。それらは、介護を実践するための思考と実践のプロセスの一つとして、個別の事例から表出されたものではあるが、『ヘルパー』の支援方法として明らかになったものであると考察する。

V. 今後の課題

医学モデルから生活モデルに発展しているにもかかわらず、現代においては、普遍性のある制度に基づくケアと個別ケアは対極にあり、個別ケアが独自性のあるものとしてより生活モデルに近いのものにもかかわらず、普遍性のある制度に基づく実践が専門性のある実践とされ優位にあると考えられている。そして医学モデル的な支援の実践や、個別ケアを実践しようとするれば制度外のところに利用者の望む生活があることにも多く遭遇する。利用者ニーズの明確化がされずに支援者中心となっているケースもあるのではないだろうか。

しかし、現実の実践においては、普遍性のある制度にそった実践が主となる。今回、分析的枠組みとした介護過程を基盤としながらも、加えてヘルパー独自の支援プロセスと技術を持つ可能性が考察された。介護

保険制度の改変が生活者の現実にそぐわない部分があるのならば、生活者の視点に立った支援の仕組みづくりが必要であると考え。制度に合わせた支援でなく、生活者に合わせた制度活用の支援となる一助として、生活者に近く位置する支援者としてのヘルパーのアセスメント技法をより活用できる協働の仕組みづくりが有用ではないだろうか。

ヘルパーが行うアセスメントがもたらす利用者・家族介護者のニーズ把握について、今回は1名のヘルパーの事例であった。又、同じ利用者・家族介護者に関する他職種の支援効果が明らかでないため、ヘルパーだけの効果であるとは限定できない。同時に分析方法もSCATだけに依ったものであるため、本研究の信頼性および妥当性には限界がある。今後は、他職種との関連等も含め範囲を広げた調査や分析方法が必要であると考え。

謝辞

本研究にご協力いただきました皆様に深く感謝申し上げます。

引用文献

- 1) 内閣府「令和2年版高齢社会白書(全体版)」R.2. 9. 3 閲覧
https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2020/zenbun/02pdf_index.html
- 2) 厚生労働省「介護保険事業状況報告の概要(令和2年6月暫定版)」R.2. 9. 3 閲覧
https://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/osirase/jigyo/m20/dl/2006_a.pdf
- 3) 厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 福祉人材確保対策室「福祉・介護人材確保対策について 令和元年9月18日」<https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/000549665.pdf>
- 4) 田栄富、励利「準市場としての介護保険サービスの需要と供給についての分析」『久留米大学経済社会研究』第60巻第1・2合併号、2019年、27-57頁
- 5) 松田尚子「介護保険制度下における人手不足の要因と対策に関する一考察」『佛教大学大学院紀要社会福祉学研究科篇』第48号、2020年、53-70頁
- 6) 坪井良史「訪問介護における介護報酬設定についての研究 - 基本報酬の妥当性に焦点を当てて -」『社会福祉学』第59巻第3号、2018年、44-54頁
- 7) 杉原陽子、杉澤秀博他3名「要支援認定者における介護保険制度改定の影響評価 - サービス削減への対処とその心理的影響 -」『社会福祉学』第50巻2号、2009年、56-67頁
- 8) 梶晴美「訪問介護サービスにおけるニーズとサービスの量的不一致 - 介護保険の応益負担と給付制限をめぐって -」『社会福祉学』第44巻第2号、2003年、55-64頁
- 9) 厚生省老人保健福祉局老人福祉計画課長「老計第10号 訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について」平成12年
- 10) 厚生労働省老健局振興課長「老振発0330第2号『訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について』の一部改正について」平成30年
- 11) 石野育子『最新介護福祉全書 介護過程 第3版』メヂカルフレンド社、2014年、66頁
- 12) 前掲書11) 130-131頁
- 13) 綾部貴子、岡田進一「居宅介護支援事業所の介護支援専門員によるケアプラン作成の実践構造」『社会福祉学』第60巻第2号、2019年、67-77頁
- 14) 金谷信子「介護系NPOの持続性と多様性: 介護保険制度外サービスの実態分析から」『Hiroshima Journal of International Studies』Volume 18、2012年、55-70頁
- 15) 小林八代枝、本間千代子他2名「看護者の直観的観察判断における研究方法の検討 - 対照群の有無による比較 -」『日本看護科学会誌』14(3)、1994年、88-89頁
- 16) 須加美明「訪問介護の質を測る利用者満足度尺度案の開発: ヘルパーと利用者の援助関係を基本要素として」『老年社会科学』25(3)、2003年、325-338頁
- 17) 須加美明「利用者による訪問介護評価尺度案の交差妥当性と関連要因の検討」『社会福祉学』48(1)、2007年、92-103頁
- 18) 中尾八重子、吉原律子他4名「介護サービスにおける訪問介護員の評価に関する研究 - 訪問介護員(ヘルパー)の満足度 -」『看護管理』2005年、513-515頁
- 19) 中谷安寿、杉浦圭子他1名「ホームヘルパーの仕事意欲測定尺度開発およびその関連要因」『日本公衆衛生雑誌』56(2)、2009年、87-100頁
- 20) 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 -」『創発大阪健康福祉短期大学紀要第2号』2004年、60-69頁
- 21) 藤島薫「訪問介護サービス利用者満足度の「援助関係-援助内容モデル」による分析 - ハイダーのバランス理論の応用によって -」『介護福祉学』13(2)、2006年、270-278頁
- 22) 前掲書21) 278頁
- 23) 後藤真澄、若松利招「ホームヘルプサービスの有効性に関する研究 - 利用者満足度とホームヘルパーの自己評価の比較から -」『社会福祉学』41(2)、2001年、55-56頁
- 24) 寫末憲子、小嶋章吾「高齢者ホームヘルプ実践における生活場面面接の研究 - M-GTA(修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ)を用いた利用者の「持つる力を高める」プロセスの検討 -」『介護福祉学』12(1)、2005年、105-117頁
- 25) 小松啓「ホームヘルパーによる援助とは何か - ホームヘルパーによる支援事例研究を通して見えてくるもの -」『聖隷クリストファー大学社会福祉学部紀要』第9号、2011年、1-15

頁

- 26) 中矢亜紀子、藤原るか「訪問介護員が生活援助のなかで行う戦略的な思考と行為」『学苑・人間社会学部紀要』No.952、2020年、47-58頁
- 27) 鳩間亜紀子「訪問介護員のかかわり方に着目した事故発生場面の類型化」『老年社会科学』36(4)、2015年、395-408頁、406頁
- 28) 松本真美「ホームヘルパーが行うアセスメントの構造と役割に関する一考察—家族介護者の情報把握についてのインタビュー調査を手がかりに—」『介護福祉学』24(2)、2017年、88-95頁
- 29) 大谷尚『質的研究の考え方 研究方法論から SCAT による分析まで』名古屋大学出版会、2019年、166頁
- 30) 前掲書 11) 66頁
- 31) 矢部弘子、小林朋美他 1 名「介護概論における介護過程の概念に関する諸説の検討」『聖隷クリストファー大学社会福祉学部紀要』第 3 号、2005 年、35-47
- 32) 加藤直英「『介護過程』の理論的枠組みに関する基礎的研究」『目白大学短期大学部研究紀要』(50)、2014 年、43-54 頁
- 33) 大谷尚『質的研究の考え方 研究方法論から SCAT による分析まで』名古屋大学出版会、2019 年
- 34) 前掲書 33) 300-301、310 頁
- 35) 前掲書 33) 271 頁
- 36) 高橋知也、小池高史他 1 名「高齢期の被援助志向性に影響を与えるライフイベントは何か—SCAT による内容分析を用いた検討から—」『技術マネジメント研究』17 卷、2018 年、20-30 頁
- 37) 嵯崎京子、楠永敏恵他 1 名「経験 5 年以上の介護福祉士における認知症ケアの判断内容」『帝京科学大学紀要』Vol.14、2018 年、95-102 頁
- 38) 亀崎美沙子「保育士の役割の二重性に伴う保育相談支援の葛藤—親・子の相反ニーズにおける子どもの最善の利益をめぐって—」『保育学研究』第 55 巻第 1 号、2017 年、68-79 頁
- 39) 前掲書 33) 359 頁
- 40) 前掲書 24) 105 頁
- 41) 前掲書 24) 115 頁
- 42) 前掲書 26) 56 頁
- 43) 前掲書 28)
- 44) 前掲書 25)
- 45) 小野田貴夫「高齢者とヘルパーの会話の特徴について」『常葉学園短期大学紀要』(38)、2007 年、21-40 頁
- 46) 小野田貴夫「高齢者とヘルパー／ケアマネとの会話について」『常葉学園短期大学紀要』(39)、2008 年、25-39 頁、34 頁
- 47) 小野田貴夫「『高齢者—ヘルパー』と『高齢者—ケアマネ』の言葉の比較—会話のなかでの『思考様式』と『経験』について」『常葉学園短期大学紀要』(41)、2010 年、37-44 頁、39 頁