

---

第6章:利用者からみた  
高齢者活用可能性

## 第6章 利用者からみた高齢者活用可能性

---

### 1. 調査目的

#### ①高齢者活用の評価

介護職務の分業化や高齢者によるケアが、利用者にとどのように受け止められているのかを把握する。

#### ②福祉用具活用の評価

福祉用具の活用が、利用者にとどのように受け止められているのかを把握する。

#### ③付加的サービスのニーズ把握

特養における付加的サービスのニーズを把握し、その量と継続性を見ながら、ニーズに基づいた職務を創出することによって、高齢者の雇用拡大の可能性を検討する。

### 2. 調査内容

#### ①調査方法

特養4施設において、インタビューが可能な利用者を人選してもらい、1グループにつき3名を対象に合計6回のグループインタビューを実施した。調査は、面接者1名、記録1名の2名体制で実施し、調査項目に従って自由な意見や感想を求めることとした。

#### ②調査対象

調査対象者は、質疑に耐えられる能力、及び質疑に耐えられる身体状況を考慮して、各施設に人選をお願いした。

#### ③調査項目

一日の日課の順に、生活に関するニーズや日頃から感じていることを聞き出すとともに、ケアワーカーに対する評価、高齢者活用に対する意識、福祉用具の活用に対する意識等を尋ねた。

ア) ホームの生活を通して日頃から感じていることや生活のニーズを探る

イ) ケアワーカーとの接触を通して日頃から感じていることやニーズを探る

ウ) 高齢のケアワーカーに対する意識や高齢者活用に関する意識を探る

エ) 福祉用具の活用に関する意識や心理的抵抗を探る

#### ④調査期間

平成13年9月から10月

### 3. 調査結果

#### (1) 全般的なニーズと意識

##### ① 施設に関する意見

###### 【特養での生活リズムについて】

ホームにおける利用者の生活は、決められた日課のスケジュールに従って営まれている。食事時間、入浴時間、余暇活動等に対する不満の意見は聞かれず、きちんと時間が決まっている方が「生活がだらだらしない」、「生活のリズムを掴みやすい」等の意見も聞かれた。

###### 【食事の内容や雰囲気について】

回答者の嗜好や施設によって一概には言えないが、食事の量や内容に対する木目細かい配慮や旬の素材を取り入れた季節の食事、好みの食べ物を選べる「選択食」、糖尿病の利用者向けの食事療法等、各ホームでは様々な取り組みが行われているようである。これらの試みに対して、回答者の満足度は高いと感じられた。

一方で、同じテーブルを囲んで食事をする者が、痴呆や重度の利用者ばかりで、「会話もなく、食事の雰囲気は悪い」という意見や、「ケアワーカーに急かされるために、ゆっくり食事ができない」と訴える回答者も複数いた。

###### 【入浴について】

回答者は、ほとんどが週に2回～3回の入浴をしており、回数的には十分だという意見が大半を占めた。入浴は、ほとんどの施設が昼間の時間帯に行っており、夜間に入浴したいと思っている回答者はいなかった。

高齢になれば、入浴介助を行うケアワーカーの性別は、全く気にならないという女性の回答者もいたが、抵抗を感じる人も少なくないようである(図表6-1)。

図表6-1 入浴介助のケアワーカーに関する意見 (抜粋)

---

###### 【特に抵抗はないという意見】

「この歳になると、ケアワーカーが男でも女でも関係なくなる」(女性)

「ケアワーカーの性別は、気にならない」(複数女性)

---

###### 【性別に対する抵抗を持っている意見】

「男女ペアで介助をしてもらう時は、それほど気にならないが、複数の男性ケアワーカーに入浴介助を担当されると、抵抗を感じる」(女性)

「男性が側に立っているのは、かなり抵抗がある」(複数女性)

---

###### 【性別以外に抵抗を感じている意見】

「性別に関わらず、必要以上に大勢のケアワーカーが見守っているが、見られているようで嫌な気がする」(女性)

「女性でも、男性でも抵抗はないが、作業に慣れていない若年のケアワーカーに入浴介助をしてもらうのは嫌だ。技術の差が甚だしい」(男性 機械浴)

---

### 【外出について】

利用者の外出に対するニーズは高いが、ケアワーカーの時間的な余裕がないために、散歩や買い物等の外出はあまり行われていない様子が窺われる。

月に1回程度、利用者を定期的買い物へ連れて行く施設もあるが、ほとんどがケアワーカーの都合に左右されたり、ボランティアが来てくれる時に限られており、このことに不満を感じていた回答者は多い。

### 【夕食後の自由時間について】

夕食後から就寝までの時間帯は、各々の利用者が「テレビを見る」、「お菓子を食べる」、「書き物や読み物をする」等、好きな事をしてゆっくりとくつろいでいる様子が窺われた。

しかし、施設によっては就寝時間を待たずに、19時とか20時といった早い時間に居室の消灯を行っているため、まだ起きていたいと思う人もベッドに入らざるを得なくなり、寝たきりの利用者に生活のサイクルを合わせなければならない等の不満の声も聞かれた(図表6-2)。

図表6-2 夕食後の過ごし方に関する意見（抜粋）

#### 【不満は感じていない回答者の話】

「気の合う人とテレビを見たり、雑談をして過ごす」  
「買い置きしてあるお菓子を食べたり、お茶を飲んだりしながらくつろいでいる」  
「気の合う人が食事室に集まって、一緒にテレビを見たり、ボール遊びをはじめることもある」  
「個室なので周りを気にすることなく、遅くまでテレビを見ている」

#### 【不満を感じている回答者の話】

「起きていたくても話し相手もおらず、行くところもないので、ベッドの上でじっとしているしかない」  
「夕食後の6時半過ぎから、すぐに就寝したくて消灯する利用者がある。まだ起きていたい人と部屋の灯りのことで頻繁にトラブルが起こっている」  
「まだ起きていたいのに、ケアワーカーが7時、8時から消灯を始め、「早く寝ましょう」と言われてしまうので困る」  
「就寝するまでの間は、書き物をしたり用を足す時間に充てたいので、せめて8時まで部屋の灯りをつけておいて欲しい」

### 【その他】

現在、2人～4人部屋を利用している回答者へ個室利用に関する意見を求めると、現状のままがいいと思っている人と、個室に移りたいと思っている人とに意見が分かれた(図表6-4)。

複数人数の部屋を希望する回答者は、些細なトラブルはあっても、個室で一人になるのは寂しく、絶えず誰かが側にいた方が安心した生活を送れるという意見が多かった。これらの意見を持つ回答者は、痴呆の利用者と同室の者はいない。一方で、個室に移りたいと希望する回答者は、現在の同室者が痴呆や寝たきりの利用者ばかりというケースが多く、話し相手がい

ない、様々なトラブルが絶えないなどの問題を抱えているようであった(図表6-3)

また、カーテン一枚を隔てて排泄が行なわれる環境と、入所前の気促な生活との生活環境の格差が激しいため、施設の生活に順応するまでにはかなりの時間を要するという複数の意見があった。生活のすべてを人目にさらしている事に強い抵抗感を持ち、常に1人になれる場所を探している回答者もみられた。

図表6-3 個室に関する意見（抜粋）

**【複数人数の居室を希望する意見】**

「人数が多いと、気が合わない人もいて大変だが、1人部屋になるのは寂しい」  
「2人以上なら何人部屋でもいい。多いほど賑やかでいいかもしれない」  
「同室の人が多いほど落ち着く(安心していられる)」(複数)  
「気の合う人と同室になれることが何より嬉しい」(複数)

**【個室を希望する意見】**

「現在は4人部屋だが、同室の人は話ができない重度や痴呆ばかりで、一緒にいると気持ちが暗くなる」  
「痴呆が強い人と同室で、絶えず圧迫感を感じて生活をしている」  
「痴呆の人から泥棒扱いされるなど、トラブルが絶えない」  
「同室者の健康状態によって、部屋の雰囲気は全く違ってくる」

## ②ケアワーカーに関する意見

利用者の共通した意識として、介護保険導入後は以前に増してケアワーカーが忙しくなったと感じているようである。回答者からは、「ケアワーカーの忙しい様子を見て、頼みたいことがあっても我慢することが多い」という意見が複数あった(図表6-4)。

回答者からは、繕い物や衣類の整理、銀行への用足しなど、細々した身の回りのことに手を貸して欲しいというニーズがあった。

ケアワーカーの対応については、施設や回答者によってそれぞれ違った感想を持っており、一概に言えないが、年齢層や性別に関わらず「親切でやさしい」という意見は多く聞かれた。

図表6-4 ケアワーカーに関する意見（抜粋）

**【ケアワーカー全体に関する話】**

「声をかけてくれるととても嬉しい。何よりも気持ちが大切だと感じている」  
「性別や年齢、個人の差によってケアワーカーの態度や対応が違うことはない。皆親切でやさしくしてくれる」(複数)  
「ケアワーカーはいつも走りまわっていて、気の毒だと感じている」(複数)  
「あまりにも忙しい様子を見ると、お願いするのを遠慮する」(複数)  
「介護保険導入の頃からケアワーカーの忙しさが目につき、自分たちの待遇も悪くなったと感じる」(複数)

## (2) 高齢のケアワーカーに関する意識と高齢者活用に関する意識

### ① 高齢のケアワーカーに関する意識

若いケアワーカーと比較すると、経験を積んだベテランのケアワーカーから介助を受ける方が、短時間で丁寧な介助をしてくれるとの意見があった。

また、高齢のケアワーカーは、何かを要求しなくても用を済ませておいてくれたり、状況を判断して黙って手を貸してくれる配慮があり、「親切」だと感じている人が多くいた。

実習生や経験の浅いケアワーカーは、介護技術が未熟なだけでなく、学校で教育されたマニュアル通りの会話しかできないという意見があった。ベテランのケアワーカーは、例え言葉が悪くても言いたいことを言ってくれて、本音で会話しているという実感を持つてるとのことだった(図表6-5)。

図表6-5 ケアワーカーに関する意見（抜粋）

#### 【ベテランのケアワーカーに関する話】

「経験年数によって、技術の差を感じる。自分や周りが介助を受けている様子を見ても、ベテランの方が要領よく満足のいく処置をしてきている」

「年配のケアワーカーの方が、何も要求しなくても気持ちがわかってくれて、手を貸してくれるような所があり、親切だと感じる」

「会社を定年退職したと思われる高齢の男性ケアワーカーに介助を受けたことがあるが、大変に親切で丁寧な対応だった」

#### 【若年層のケアワーカーに関する話】

「若いケアワーカーの方も大変親切で、皆よく働いていると感心している」(複数)

「経験年数によって技術の差が大きく感じられる。学校を卒業したばかりのような人には不満がある」

「経験の浅いケアワーカーは、マニュアル通りの対応や会話しかできず、気持ちが通じない」

「若いケアワーカーは入浴作業等も速く、手際が良いと感じている」

### ② 高齢者活用に関する意見

高齢のケアワーカーが移乗介助や入浴介助等の重労働を行うのは、体力的にも厳しいと感じている意見が多い。

しかし、痴呆や重度の利用者が増えて、話し相手が少なくなっていることや、若いケアワーカーよりも高齢者の方が話は合うという点で、評価している面もあり、従来のケアワーカーの手が廻らない、細々した身の回りの用事を頼むことができれば助かるという意見があった(図表6-6)。

図表6-6 高齢のケアワーカーに対する意見（抜粋）

【高齢のケアワーカーに関する話】

- 「若いケアワーカーと比較すると、作業が丁寧だと感じる」  
「経験年数によって、技術の差を感じる。自分や周りが介助を受けている様子を見ても、ベテランの方が要領よく満足のいく処置をしてくれている」  
「年配のケアワーカーの方が、何も要求しなくても気持ちがわかってきて、手を貸してくれるような所があり、親切だと感じる」  
「会社を定年退職したと思われる高齢の男性ケアワーカーに介助を受けたことがあるが、大変に親切で丁寧な対応だった」  
「高齢者には身体負担が重く、厳しい職務だと感じる」  
「移乗介助や入浴介助などは、高齢者にはかなりの負担だと感じる」(複数)  
「高齢のケアワーカーには身体負荷の重い作業よりも、衣類の整理や身の回りの細々した用事を頼むことができれば助かる」(複数)

(3) 福祉用具の活用について

機械浴で入浴している利用者の意識として、リフト等の福祉用具に対する抵抗感はほとんど持っておらず、生活に密着した用具になっているようだ。

しかし、基本的に自立に対する利用者の意識は高く、福祉用具に頼らず、現状維持、または身体能力の向上に向けて努力したいと考える人が多い(図表6-7)。

図表6-7 福祉用具の活用についての意見（抜粋）

【福祉用具の活用に関する意見】

- 「リフトなどの活用で介助者の負荷が軽減されるなら、新しい機械をもっと取り入れるべきだと思う」(複数)  
「機械浴で入浴介助を受けているが、抵抗感や不安感はない」  
「身体の状態を維持するために、極力福祉用具に頼らないように努力をしている」(複数)

#### 4. 考察 ―利用者サービスからみた高齢者活用の可能性―

利用者の視点から高齢者活用や福祉用具の活用に関する意識の調査結果をとりまとめると、以下のような評価にとりまとめることができる。

##### (1) 高齢者活用に対する評価

精神的な面では高齢のケアワーカーに対する信頼度は高く、様々な配慮や丁寧な作業に高い評価があったといえる。一方、移乗を伴う介護作業においては、高齢者に重度の身体負担がかかっているとの認識を持っており、分業制や福祉用具活用を活発に取り入れる必要があると考えられる。

##### (2) 福祉用具の活用に対する評価

福祉用具を実際に使用している入所者の方は、リフト等の福祉用具に対する抵抗感はほとんど持っておらず、生活に密着した用具になっている。介護職務に福祉用具を活用することで身体負担が軽減されることは前述のとおりであり、高齢者活用にあたっては、福祉用具の積極的活用が必要である。

##### (3) 付加的サービスにおける高齢者活用の可能性

利用者サービス向上の視点から付加的なサービスにおける高齢者活用の可能性をまとめると、以下のようなことが考えられる。

###### ① 日常サービスにおける高齢者活用の可能性

利用者は、忙しく働くケアワーカーの様子をみて、日常生活のニーズを言い出せず遠慮をしているといった様子が見られる。繕い物や衣類の整理などの身の回りの細々した職務は、身体負担は軽く、むしろ細かな気配りが必要な職務であり、高齢者が担う職務として可能性がある分野だと考えられる。

施設の生活になじめず苦慮する入所者もあり、このような入所者に対応する要員としても、年齢が近く細かな気配りがきく高齢ケアワーカーが担うべき職務であると考えられる。

###### ② 外出の付き添い介助における高齢者活用の可能性

外出に対するニーズは高いものの、現実には満たされておらず、買い物や散歩、季節の変わり目にドライブに連れ出す等の外出に関するアテンダーとして、高齢者の活用が考えられる。



### ③食事介助における高齢者活用の可能性

ケアワーカーの手が足りない食事の時間に、和やかな食事ができるように話し相手をしながら、食事介助や身の回りの手助け、口腔清拭等の軽度な介助を行うことは、身体負担も軽く年齢が近い高齢者に可能な職務だと考えられる。

### ④夕食後の自由時間における高齢者活用の可能性

ホームにおける夜の団欒を充実させ、和やかな雰囲気を作ることが求められている。ケアワーカーが手薄になる夕食後の自由時間に、食堂や談話室で利用者が集まれる環境を作ったり、見守り介助、話し相手、利用者同士の歓談に参加する等の柔軟な対応の要員に年齢の近い高齢者のケアワーカーを活用することが考えられる。