

理的な抵抗が利用の障害となっていることが明らかとなった。また「役立たないと思う」ために利用しないという意見や、「役立たないと思って利用を中断した」と回答したケースもあった(表7)。

3. サービスに対する意見

すべてのサービスに関して共通の不満点には、介護職員の質の問題およびサービスの柔軟性の欠如を挙げる介護者が非常に多かった。

デイサービスについては、職員の質や対応の問題および利用できる時間の短さを訴える介護者が多かった。またデイサービスのプログラム内容についての不満も多く見られた。そこで利用者の都合に合わせて利用時間を決めることができたり、利用者の能力や興味に合わせたプログラム内容を工夫することで、より介護者にとって利便性の高いサービスとなるという意見が多く聞かれた。

ショートステイについては、利用以前に介護者が強い抵抗を示していることがわかり、その抵抗の具体的な内容を見極めていく必要がある。またショートステイでは希望してもすぐに利用できないことを筆頭に、介護が手抜きされているような印象を介護者が持っていることも明らかとなった。このような介護者の「手抜

きされている感覚」は、利用の抵抗を生むのかもしれない。ショートステイについては、緊急時の対応を強く望んでおり、事前に申し込んでおく現行のやり方だけでは、ニーズに添いきれていないといえる。

もっとも利用率の低かったホームヘルプサービスは、介護者の側に心理的な抵抗があることが伺えるとともに、利用しても役立たないと考える介護者が少なくなかった。また実際に利用してみても役立たないと感じて中断している場合もあり、ホームヘルプサービスが痴呆性高齢者の在宅介護に適切に利用されていないことが示された。ここでも、ヘルパーの質に対する不満は強いが、ヘルパーにやってもらえることが限定されるためにあまり役にたたないと介護者が感じることも多いと思われる。ヘルパーが直接的に生活に入ってくるという点で、利用に対する介護者の心理的抵抗が高くなるのは理解できる。そして場合によっては、「ヘルパーに気を使ってヘルパーのできることを探してあげたり、介護者が援助してあげたりする」と答えていた介護者もみられた。

D 考察

本調査で、痴呆性高齢者の家族介護者が持つサービスに対する意見を集約すると、以下のよ

うにまとめられる。

- ① ヘルパーをはじめとするケアスタッフの介護の質が均一でなく、またプロ意識に欠け、個人差が大きいことへの不満である。サービスに対価を払うようになったことで、家族介護者がより質の高いケアを望むと同時に、ケアの質に対する目が以前よりも厳しくなっているのかもしれない。
- ② こうしたケアの質の不足に加えて、サービスの運用に関して柔軟性に乏しいことも家族介護者にとって不満に思っていることが示された。生活支援を目的とするサービスは、生活という予期できない状況に対するサービスであるから、柔軟性が欠如しては生活支援にはなりえない。

痴呆性高齢者の家族介護者が持つこれらの不満は、介護者自身の生活の質を低下させる要因でもある。介護者の中には、同じ境遇の介護者同士が集まる機会や介護者の精神的な支えとなるようなシステムを介護保険制度の中にとり入れてほしいという意見もみられた。すなわち介護者は、日ごろの介護に追われ、友人や世間から孤立してしまうような感情に囚われ、また社会制度や支援サービスの情報が十分に伝わってこないことへの不満から、在宅介護継

続に大きな不安を抱えている。これらが、やがて在宅介護破綻につながることを言われている(2)。それゆえ、家族介護者への支援は、さまざまな介護支援サービスを通じて直接的にケアスタッフの質を上げることに加えて、介護者の負担を軽減し QOL を向上させるようなものでなければならない。したがって、介護者支援を念頭に置いたサービスの提供により、在宅介護をとりまく環境を改善させることができると考えられる。

以上の本調査結果から、新規サービスには、

- ① いつ、どこでも均一で質の高いサービスが受けられること
- ② 家族介護者の情緒的・道具的サポートに主眼を置いたサービスであること
- ③ 利用者の個別性を反映できる、柔軟性のあるサービスであること

が求められていることが明らかとなった。

今後は、痴呆性高齢者のための新規在宅サービスを展開のために、ケアスタッフの質の向上を図る手段を念頭に置きながら、質の高いサービスの提供をどのようなサービス運用によって実現するかを考えなければならない。さらに介護者側の負担軽減が、実際にどの程度の経済効果を生むのかを示すことも必要である。

E. 結論

本調査研究では、新規サービスに含まれるべき要素として、介護者の均質性と運用の柔軟性、介護者の心理的支援、の3つが考えられた。今後さらに必要な要素を明確にし、新規サービスに反映させてゆくことが望まれる。

F 文献

- (1) 宮武剛：介護保険の理念と現状の落差を問う。図解高齢者白書 2001 年度版，p168～189
- (2) 今井幸充，北村世都：痴呆性老人の QOL と家族。老年精神医学誌 11 巻 5 号

G 図表

表1 介護者の属性

項目		
性別	男	37
	女	105
年齢	平均60.1歳 (22歳～85歳)	
介護期間	平均5年8ヶ月 (5ヶ月～21年0ヶ月)	
被介護者との続柄		
	被介護者の配偶者	60
	被介護者の子供	50
	被介護者の子供の配偶者	26
	その他の親族	4
	その他	1
	無回答	1
全体 (n)		142

表2 被介護者の属性

項目		
性別	男	37
	女	102
年齢	平均77.8歳 (54歳～100歳)	
要介護度(140名中)		
	自立	0
	要支援	1
	要介護1	10
	要介護2	27
	要介護3	26
	要介護4	27
	要介護5	46
	自立	5
全体 (n)		142

表3 サービスを利用しない理由

項目	実数
被介護者が利用を拒否	2
介護を他人に頼る気持ちは無い・家族がす	2
今のところ必要がない	3
利用したいサービスがない	1
その他	5
8名中	

表4 サービス利用状況

項目	(単位：%)		
	デイサービス・ デイケア	ショートステイ	ホームヘルプ サービス
一度も利用したことがない	8.5	33.8	39.4
過去に利用したが現在は利用していない	19.0	23.9	13.4
現在利用している	67.6	37.3	43.0
無回答	4.9	4.9	4.2
			n=142

表5 デイサービス・デイケアを利用しなくなった理由

(重複回答)

項目	実数
被介護者が利用を拒否した	5
事業所との間にトラブルがあった	4
プログラムが不満だった	8
その他	24
スタッフの対応に介護者が疑問を持った	
日祭日に休みなのでは困る	
混んでいてスケジュールがあわない	
ADL低下により利用困難	
入院・施設入所のため	
死亡	
27名中	

表6 ショートステイを利用しない理由

(重複回答)

項目	実数
周囲が利用に反対した	1
被介護者が利用を拒否した	10
利用に介護者の心理的な抵抗がある	13
利用中の被介護者の事故が心配	1
身体的な理由で利用できないと思う	2
経済的負担が大きい	0
混雑していて利用できる事業所がなかった	3
施設環境が良くなかった	1
痴呆があつて大変と事業所から断られた	4
ケアマネがサービスの存在を教えてくれなかった	2
その他	28
本人がまだ分かるのでかわいそう	
ショートに利用によって被介護者のADLが落ちることが心配	
診断書がそのつど必要でめんどろ	
入院・施設入所	
48名中	

表7 ホームヘルプサービスを利用しない理由

(重複回答)

項目	実数
被介護者が利用を拒否した	7
利用に介護者の心理的抵抗がある	12
役に立たないと思う	12
経済的負担が大きい	1
介護者がヘルパーを家の中に入れることに抵抗がある	12
痴呆があって大変と事業所から断られた	1
ケアマネが教えてくれなかった	1
その他	41
家族が世話をするのが一番よい	
ホームヘルプよりデイがよい	
不定期に必要なので頼めない	
来てもらうことでかえってヘルパーに気を使う	
来てもらってもやってもらえない	
56名中	

H 資料

資料1 訪問調査で用いた調査票

調査員名	調査日 月 日 時間 時 分～ 時 分	対象者番号
------	------------------------	-------

2001年度

三和総合研究所

痴呆性高齢者在宅介護者における
在宅支援サービスニード・態度調査

A0. (調査員へ) 調査対象者の本人確認, 及び承諾書への署名を確認してください。

1. 本人署名済み	2. 署名拒否/本人でない	→ 調査中止
-----------	---------------	--------

A1. 被介護者は現在, 訪問宅にて介護を受けていますか。

1. 在宅
2. 現在は一時的に入院中だが基本的に在宅介護 (いつからいつまで)
3. ショートステイ入所中 (いつからいつまで)
4. 施設に入所中 (いつから)
5. その他 ()

A1. あなたの性別を教えてください。

1. 男	2. 女	どちらかに○
------	------	--------

A2. あなたの現在の年齢を教えてください。

() 歳	→	() 歳代
-------	---	--------

答えていただけない場合は「できませんでした何歳代かだけでも教えてもらえませんか」と失礼にならない範囲で聞く。

A3. あなたは, 被介護者の方とどのようなご関係になりますか。

1. 被介護者の配偶者
2. 被介護者の子ども
3. 被介護者の子どもの配偶者
4. その他の親族 ()
5. 親族以外 ()

4.5. の場合は, 具体的に関係を聞いて, 記入する

A 4. 被介護者の方の性別を教えてください。

1. 男	2. 女
------	------

A 5. 被介護者の現在の年齢を教えてください。

() 歳 → 生年月日 (明治・大正・昭和 年 月 日)

年齢でなく、生年月日で
答えられた場合は、そ
ちらを記入。

A 6. 介護を始めてから現在まで、どのくらいの期間になりますか。

介護を始めた時期を特定することはむずかしいと思いますが、「介護をしているとあなたが意識した時期」を介護開始時点と考えて、おおよその年月をお答えください。

おおよそ () 年 () 月
--

A 7. 被介護者の方は、専門医に「痴呆」という診断を受けたことがありますか。

1. 受けていない	2. 受けている (医師種別)
-----------	--------------------------------------

A 7-1. 診断を「2. 受けている」とお答えになった方にうかがいます。診断を受けたのは今から何年前ですか。

おおよそ () 年前

A 8. 被介護者の方は、介護保険制度の要介護認定を受けていますか。

1. 一度も受けていない
2. 過去に受けたが、現在は受けていない
3. 現在有効な認定を受けている

A 8-1. 「現在有効な認定を受けている」と答えた方にうかがいます。
認定された要介護度は？現在の要介護度のみお答えください。

1. 自立	5. 要介護 3
2. 要支援	6. 要介護 4
3. 要介護 1	7. 要介護 5
4. 要介護 2	

次ページ A 8 - 2
へ

A8-2. A8で「一度も受けていない」「過去に受けたが、現在は受けていない」と答えた方にうかがいます。なぜ、認定を受けないのですか。(複数回答)

<p>1. 介護保険制度での介護サービスを利用しない(介護者に利用する気がない、周囲が利用に反対する)</p> <p>2. 介護者自身が認定を受けさせることに抵抗がある</p> <p>3. 被介護者が認定を拒否</p> <p>4. 周囲が認定を受けさせることに反対する</p>	<p>5. 申請手続きや訪問調査が面倒</p> <p>6. かかりつけ医がない</p> <p>7. 介護保険制度を知らない</p> <p>8. その他</p>
--	---

回答を聞いて、もっとも回答内容に近い選択肢に○をつける。複数に当てはまる場合は、複数○をつける。

<p>【自由回答】</p>	<p>該当する選択肢の番号を書いて、具体的な回答内容をメモする。 <例> 2. ○○○○○○</p>
---------------	--

B 1. 介護保険制度の介護サービスの中で、ホームヘルプ、デイサービス、ショートステイのいずれかを利用したことがありますか？

1. 1つ以上のサービスを利用している、利用したことがある → C 1へ

2. いずれのサービスも一度も利用したことはない

B 1-1. 「いずれのサービスも一度も利用したことはない」と答えた方にうかがいます。利用しないのはなぜですか？（複数回答）

1. 周囲が利用に反対する

5. 利用したいサービスがない

2. 被介護者が利用を拒否

6. 経済的負担が大きい・お金がかかる

3. 介護を他人に頼る気持ちはない・介護は家族でするものと思っている

7. サービスの存在を知らない

4. 今のところ必要がない

8. その他

【自由回答】

C 4へ

C 1. ホームヘルプを利用したことがありますか、現在利用していますか。

1. 一度も利用したことがない

2. 過去に利用したが、現在は利用していない → C 1-2へ

3. 現在利用している → C 1-3へ

C 1-1. 「1. 一度も利用したことはない」と答えた方にうかがいます。利用しないのはなぜですか？（複数回答）

1. 周囲が利用に反対した

2. 被介護者が利用を拒否した

3. 利用に介護者の心理的な抵抗がある

4. 役に立たないと思うから

5. 経済的負担が大きい

6. 介護者がヘルパーを家の中にいれることに抵抗がある

7. 痴呆があつて大変ということで事業所から断られた

8. ケアマネが教えてくれなかった

9. その他

【自由回答】

C 2へ

C1-2. 「2. 過去に利用したが、現在は利用していない」と答えた方にうかがいます。利用しなくなったのはなぜですか？（複数回答）

1. 周囲が利用に反対した	6. 事業所との間にトラブルがあった
2. 被介護者が利用を拒否した	7. 痴呆があって大変ということで事業所から断られた
3. 役に立たなかった	8. ケアマネの調整・対応に問題があった
4. 経済的負担が大きかった	9. その他
5. ヘルパーとの間にトラブルがあった	

【自由回答】

C1-3～

C1-3. 「2. 過去に利用したが、現在は利用していない」「3. 現在利用している」と答えた方にうかがいます。不満な点はありますか？（複数回答）

1. ヘルパーの質が低い	5. 利用料金が低い
2. ヘルパーが時間どおりに来ない	6. 利用日時の変更が簡単にできない
3. ヘルパーが痴呆性高齢者やその介護について理解していない	7. その他
4. やってくれる内容が限られていて、あまり実際の役に立たない	

【自由回答】

C1-4へ

C1-4. 同じく「2. 過去に利用したが、現在は利用していない」「3. 現在利用している」と答えた方にうかがいます。こうだったら、もっと使いやすいと思うことがありますか？（複数回答）

1. 前もって予約しなくても、必要なときにすぐ来てくれる	5. 頼んだことをきちんとやってくれる
2. 気に入ったヘルパーに継続して来てもらえる	6. 時間を守り、仕事が終わったら速やかに帰る
3. その家のやり方を尊重して家事などをしてくれる	7. 料金が安い
4. ヘルパーが介護について専門的な知識と技術を持っている	8. その他

【自由回答】

C2～

C 2. デイサービス・デイケアを利用したことがありますか、現在利用していますか。

- 1. 一度も利用したことがない
- 2. 過去に利用したが、現在は利用していない → C 2-2 へ
- 3. 現在利用している → C 2-3 へ

C 2-1. 「1. 一度も利用したことはない」と答えた方にうかがいます。利用しないのはなぜですか？（複数回答）

- | | |
|------------------------|---------------------------|
| 1. 周囲が利用に反対した | 5. 経済的負担が大きかった |
| 2. 被介護者が利用を拒否した | 6. プログラムに不満があった |
| 3. 利用中の事故が心配 | 7. 施設環境が良くなかった（汚い・古い・狭い等） |
| 4. 利用時間帯が介護者の都合と合わなかった | 8. その他 |

【自由回答】

C 3 へ

C2-2. 「2. 過去に利用したが、現在は利用していない」と答えた方にうかがいます。利用しなくなったのはなぜですか？（複数回答）

1. 周囲が利用に反対した	7. 経済的負担が大きかった
2. 被介護者が利用を拒否した	8. 事業所との間にトラブルがあった
3. 利用中に被介護者がケガをした	9. 痴呆があつて大変ということで事業所から断られた
4. 時間が短くて、役にたたなかった	10. ケアマネの調整・対応に問題があった
5. 送迎の時間が一定していなくて、使い勝手が悪かった	11. プログラムが不満だった
6. お迎えで被介護者がぐずったとき、職員の対応が下手・不親切だった	12. その他

【自由回答】

C2-3～

C2-3. 「2. 過去に利用したが、現在は利用していない」「3. 現在利用している」と答えた方にうかがいます。不満な点はありますか？（複数回答）

1. 職員の質が低い、対応が悪い	6. 希望してもすぐには利用できない
2. 預かってくれる時間が短い	7. 利用者一人一人への目配り・気配りが足りない
3. 送迎の時間が一定していない	8. プログラムの内容がくだらない
4. 職員が痴呆性高齢者やその介護について理解していない	9. その他
5. 利用料金が低い	

【自由回答】

C2-4. 同じく「2. 過去に利用したが、現在は利用していない」「3. 現在利用している」と答えた方にうかがいます. こうだったら、もっと使いやすいと思うことがありますか? (複数回答)

1. 被介護者や介護者の都合に合わせて、利用時間を決められる	5. 急に体調が悪くなるなどした場合にキャンセルしやすい
2. 利用者の趣味や身体状況にあわせてプログラムが選べる	6. 料金が安い
3. リハビリをしっかりとやる	7. その他
4. 設備が整っている (広さ・清潔さ等)	

【自由回答】

C 3. ショートステイを利用したことがありますか、現在利用していますか。

1. 一度も利用したことがない

2. 過去に利用したが、現在は利用していない → C 3-2 へ

3. 現在利用している → C 3-3 へ

C 3-1. 「1. 一度も利用したことはない」と答えた方にうかがいます。利用しないのはなぜですか？（複数回答）

1. 周囲が利用に反対した

2. 被介護者が利用を拒否した

3. 利用に介護者の心理的な抵抗があるから

4. 利用中の被介護者の事故が心配

5. 身体的な理由（麻痺など）で利用できないと思う

6. 経済的負担が多い

7. 混雑していて利用できる事業所がなかった

8. 施設環境が良くなかった（汚い・古い・狭い等）

9. 痴呆があつて大変ということで事業所から断られた

10. ケアマネがサービスの存在を教えてくれなかった

11. その他

【自由回答】

C 4 へ