

厚生労働科学研究費補助金（厚生労働科学特別研究事業）
分担研究報告書

2. アンケート調査自由記載にみる特別養護老人ホームの出張理容・出張美容に対する取組みと課題

研究分担者 小林 健一 国立保健医療科学院 上席主任研究官
研究分担者 森川 美絵 国立保健医療科学院 特命上席主任研究官
研究代表者 阪東美智子 国立保健医療科学院 主任研究官

研究要旨

2014 年度に実施したアンケート調査「特別養護老人ホーム（地域密着型を除く）における理容・美容に関する調査」において、自由記載を依頼した設問（出張理容・出張美容を行う上で「工夫していること」、「困っていること」、「対応が難しいと思われる入所者」、「（出張）理容・美容を受けることによる入所者の反応や効果」、「高齢者の（出張）理容・美容についての自由意見」）の回答について、内容の種類別整理、および、種類別の回答状況の整理を行った。

出張理容・出張美容は、地域の理美容室を利用できない施設入所者にとって貴重なサービスであるだけでなく、ケアの一環としての価値を有していることが伺えた。理美容師との調整や日程考慮、衛生面の配慮など様々な工夫が行われている一方で、施術のための施設環境整備、利用者数とサービス提供頻度のバランス、認知症に対する理解度、利用者および家族の意思尊重などにおいて課題があることも示唆された。

A．研究目的

特別養護老人ホーム事業者を対象としたアンケート調査「特別養護老人ホーム（地域密着型を除く）における理容・美容に関する調査」（有効回収数N = 2204）において、自由記載を依頼した設問（「出張理容・出張美容を行う上で工夫していること」、「出張理容・出張美容を行う上で困っていること」、「対応が難しいと思われる入所者」、「（出張）理容・美容を受けることによる入所者の反応や効果」

「高齢者の（出張）理容・美容についての自由意見」）の回答について、内容の概況の整理分析を行うことにより、出張理容・美容サービ

スに対する事業者の認識について把握することを目的としている。

B．研究方法

全ての自由記載内容をテキスト化した上で、設問ごとに、自由記載回答数の集計、記載内容の種類別整理（項目化）、記載内容の種類別の回答数の集計による回答傾向の整理、および代表的記載内容の抽出を行った¹。

¹ 1事業者が複数の状態を記載している場合、それぞれの状態ごとに記載件数を集計した。このため、記載内容別の件数の総和は、「いる」と回答した施設の総数とは一致しない。

設問 1、設問 2 については、分担研究者・小林が整理分析し、小括を行った。設問 3 ～ 5 については、分担研究者・森川が整理分析し、小括を行った。

(倫理面への配慮)

回答施設が特定されないよう、回答内容の匿名化処理を施した上で整理分析を実施した。調査分析にあたり、国立保健医療科学院の倫理審査の承認を得ている (NIPH-IBRA#12088)。

C. 研究結果

1. 設問 「出張理容・出張美容を行う上で工夫していること」

本自由記載欄は、実際に出張理容または出張美容を導入している事業者が回答するものであり、757事業者が回答している。出張理容・出張美容を行う上で工夫していることとして挙げられたコメント内容を整理した結果、表 1 に示す10項目に分類した。

表 1 出張理容・出張美容を行う上で工夫していること

回答施設数	757
日程の考慮 (入浴日・イベント等)	114
環境を整える (音楽をかける・イスを配置する等)	76
衛生面配慮	100
事前業務・業者への伝達 (順番・人数・日時調整、事前確認、事前準備リスト作成等)	197
利用者側 (家族含む) の意思尊重	191
心身健康状態考慮	105
当日の工夫 (誘導・待ち時間・スタッフ配置対応等)	113
施設側の接遇・身だしなみ	31
業者の選択	73
その他	18

最も多く挙げられた工夫は、「事前業務・業者への伝達 (順番・人数・日時調整、事前確認、事前準備リスト作成等)」であった (197件)。

記載例としては、「あらかじめ予約を取り、理容師・美容師へ人数、内容を連絡するとともに、大概の施行時間を各ユニットスタッフへ予約票にて連絡」「利用可能人数が限られているため、入居者全員がきれいに髪を整えられるよう順番を考慮」などであり、効率的に実施するための事前準備が重要である旨の記載が多く見られた。

2 番目に多かったのは「利用者 (家族含む) の意思尊重」であった (191件)。記載例としては「なるべく似合う髪型や希望を伝えられるよう写真や絵などを利用」「利用者に拒否があった先は職員をかえて対応」などがあり、言葉による意思疎通が困難な入所者であっても、本人もしくは家族の意思を尊重するよう心がけている事業者が多い。

3 番目に多かったのは「日程の考慮 (入浴日・イベント等)」であった (114件)。記載例としては、「入浴の前 (時間・曜日) に施行」「お盆や年末年始時の家族の面会前に実施」などがあつた。なかでも、入浴スケジュールと調整し、調髪後に入浴することでカットされた毛髪で不快となることがないように配慮しているとのコメントが多く見られた。これは衛生面配慮 (100件) と重複した工夫といえる。

4 番目に多かったのは「当日の工夫 (誘導・待ち時間・スタッフ配置対応等)」であった (113件)。記載例としては、「入居者の性格や状態により、順番を配慮」「利用者様の移動に際して、地域のボランティアサークルに応援を依頼」などがあつた。

5 番目に多かったのは「心身健康状態考慮」であった (105件)。記載例としては、「車椅子から移動出来ない方でも、顔そりを出来る様に

枕を改良」「認知症の方、身体の拘縮が強い方が多くいらっしゃるので施術時の注意点を伝達し、必要に応じて付き添い」などがあつた。

6番目に多かったのは「衛生面配慮」であつた(100件)。記載例としては、「洗髪する場所がないので入浴日に合わせ、入浴前に実施」「調髪後の入浴順序について、胃ろうの入所者の順序を考慮」などがあつた。

7番目に多かったのは「環境を整える(音楽をかける・イスを配置する等)」であつた(76件)。施設環境についての工夫として、専用室を設けている事業者では「専用の部屋を用意し、看板を設置して雰囲気づくりをしている。その効果として、認知症の方も理容を受ける事への認識が強められる」とのコメントがあつた。専用室を設けていない事業者であっても、「お湯、広いテーブル、延長コードの用意を行い散髪しやすい環境を整備」「ホールの一角を使用する事で自分もやって欲しいと他利用者に思わせる効果あり」「昔のことを思い出すきっかけとしての効用」など、空間演出をケアの一環として工夫している状況が伺える。

8番目に多かったのは「業者の選択」であつた(73件)。記載例としては、「タオルなど施設の備品を準備しなくてもよい業者、入居の方と対話をして和やかな雰囲気に対応してくれる業者を選定」「認知症の方に対する対応に慣れている業者を選定」などがあつた。

9番目に多かったのは「施設側の接遇・身だしなみ」であつた(31件)。記載例としては、「職員が必ず付き添っているが、付添い職員が毎回変わるためマニュアルを作成している」などがあつた。

2.設問 「出張理容・出張美容を行う上で困っていること」

出張理容・出張美容を行う上で困っているこ

ととして、603事業者が回答している。挙げられたコメント内容を整理した結果、表2に示す10項目に分類した。

最も多く挙げられたのは「理美容師側の問題(技術センス・報告・人材等)」であつた(204件)。記載例としては、「すべての方が同じような髪型になってしまう」「女性でも極端に短く切られてしまう」など、いわゆる特養カットとされてしまうことへの不満が非常に多くみられた。ただしこれは、後述の「家族側の問題」と関連深く、入所者本人の希望を顧みずに家族が「とにかく短く清潔に」と要望している場合も多くあるため、注意が必要と思われる。

2番目に多かったのは「施設環境の問題(施設衛生・利用者衛生・椅子なし・付き添いの人材確保と手間等)」であつた(197件)。記載例としては、「専用の場所が確保できない」「高さ調整のできる専用椅子がないため理美容師に

表2 出張理容・出張美容を行う上で困っていること

回答施設数	603
施設環境の問題(施設衛生・利用者衛生・椅子なし・付き添いの人材確保と手間等)	197
理美容師側の問題(技術センス・報告・人材等)	204
利用者側の問題(認知・身体機能低下・ニーズが合わない等)	89
家族側の問題(苦情・家族からの要望・協力等)	32
利用者人数の増加または減少・制限・確保	38
日程調整・頻度・時期(感染症時期等)	60
金銭の問題	26
けが(利用者側の原因・理美容師側の問題)	15
対応困難(カット以外・時間調整等)	12
その他	3

負担となっている」「明るさが足りず業務側より場所の変更を依頼された」などがあった。

この上位2項目がそれぞれ200件ほどで、圧倒的に多くなっていた。

3番目に多かったのは「利用者側の問題(認知・身体機能低下・ニーズが合わない等)」であった(89件)。記載例としては、「長く座ってられない方はカットが困難」「当日になって気分が不安定で拒否が強くなり中止せざるをえない場合あり」などがあった。

4番目に多かったのは「日程調整・頻度・時期(感染症時期等)」であった(60件)。記載例としては、「月1回なので体調不良等でできない場合、次の機会まで長く空いてしまう」「冬期のインフルエンザ流行期は感染予防のため出張理容を中止するので、その期間の対応に苦慮」などがあった。

5番目に多かったのは「利用者人数の増加または減少・制限・確保」であった(38件)。記載例としては、「対象者の人数が増えており、全員に対応するのが困難になりつつある」という意見が多いが、「カット対象者が少ない時はお願いしにくく、間隔があいてしまうことがある」という理美容業者への配慮を含んだものもある。

6番目に多かったのは「家族側の問題(苦情・家族からの要望・協力等)」であった(32件)。記載例としては、「ご家族はお金を払っているのだからできる限り短くカットしてほしいと要望されるが、ご本人の意向もあるので、どちらを優先するべきか迷う時がある」と、家族と入所者本人との意向の不一致に戸惑うコメントが非常に多く見られた。

7番目に多かったのは「金銭の問題」であった(26件)。記載例としては「料金がもう少し安いとよい」「個人毎の会計が必要だが個人宛領収書が発行できないことが導入の妨げにな

っている」などがあった。

8番目に多かったのは「けが(利用者側の原因・理美容師側の問題)」であった(15件)。記載例としては、「顔剃り等で失敗したキズ等を報告してもらえないことがあった」というものが多い。

9番目に多かったのは「対応困難(カット以外・時間調整等)」であった(12件)。記載例としては、「駐車場の確保困難」などであった。

3.設問 「出張理容・出張美容では対応が難しいと思われる入所者」

施設側からみて、出張理容・出張美容では対応が難しいと思われる入所者がいるかどうかを尋ねたところ、「いる」と回答したのは838件、アンケートに回答した施設(有効回収数

表3 対応が難しいと思われる入所者

回答施設数	838
身体的面の状態	329
寝たきり	122
座位保持困難	121
不随意運動・多動・拘縮	79
不穏・暴力・抵抗拒否	47
その他(要介護度が重度含む)	114
精神面の状態	553
認知症	273
コミュニケーション障害・拒否・不穏・暴言暴力	290
多動・体動等	148
その他の状態	64
要望	29
経済的	20
その他	15

2204件)の38.0%であった。「対応が難しい」入所者の状態についての記載の内訳をみると(表3参照)「身体面の状態」についての記載が329件、「精神面の状態」の記載が553件、「その他の状態」の記載が64件あった。

「身体面の状態」で比較的多く言及されていたのは、「寝たきり」(122件)および「座位の保持が困難」(121件)である。また、「不随意運動・多動・拘縮」(79件)など、一定時間、理美容の施術を安定した姿勢で受けることが困難な状態についての言及が多かった。その他の身体面の状態として、「感染症(保菌はしているが、排菌はしていない為、入院の必要はない方)」「火傷・皮膚のただれ」「首があがらない」「リクライニング車イス利用の方」等の記載があった。

「精神面の状態」で比較的多く言及されていたのは、「認知症」(273件)、「コミュニケーション障害・拒否・不穏・暴言暴力」(290件)であった。「認知症」の記載例としては、認知症により「落ち着かない」「不穏な状態」「理美容の理解がなく嫌がる」等の状態になる場合が指摘されていた。「コミュニケーション障害・拒否・不穏・暴言暴力」の記載例としては、「暴言、暴力など介護拒否のある方、介護抵抗のある方」「髪ないし身体にふれられると嫌がる方」等が多かった。精神的な障害・症状を伴った多動・体動についても言及がなされていた。

「その他の状態」として比較的多く言及されていたのは、「要望」に関する事(29件)、「経済的な状態」に関する事(20件)であった。前者は、要望が現行の提供内容を超える状態への記載が主であり(「パーマやカラーの要望があっても、施設の出張理美容では提供していない」等)後者は「金銭的に余裕が無い」「費用負担が難しい」等の記載があった。

4.設問 「(出張)理容・美容を受けることによる入所者の反応や効果」

出張理容・美容を受けることによる入所者の反応や効果として、施設側からみて気づいた点について尋ねたところ、1373件(有効回収数の62.3%)の回答が得られた。

回答の内訳をみると(表4参照)「本人・家族の喜び・満足」への言及が621件と多く、その中では利用者の喜びや気分上昇への効果の言及が多かった。また、気分転換等の「精神的効果」への言及が278件あった。それらとの重複も多いが、結果としての「表情の変化(笑

表4 入所者の反応や効果(その1)

回答施設数	1373
本人・家族の喜び・満足	621
喜び・気分アップ	533
おしゃれ	150
清潔	43
金銭面で満足	12
精神的効果	278
気分転換	122
リラックス	4
その他(生活意欲向上、精神的安定等)	175
表情の変化(笑顔)	395
笑顔	395

社会性の確保・広がり(職員以外との関わり・会話・コミュニケーションの広がり)	347
職員以外との関わり	148
積極性・コミュニケーション	90
QOL向上	16
その他(刺激含む)	210
理美容の日を楽しみにしている	178
細項目なし	

顔)」への言及が395件あった。

これらの回答の記載例としては、「きれいになったと喜ばれています」「さっぱりしたと喜ばれます」「髪を切った後、カガミ2枚使い、後ろ姿を見て頂く時の入居者の表情がとても満足した表情が嬉しいです。認知症のある方が鏡2枚で後姿を見る事が出来る事にビックリしました」「身なりをきちんと整える事で生活意欲が向上」「身だしなみを整えることを意識される利用者様も多数いらっしゃるため、理・美容の施術を受けることは気持ちの面では非常に効果的だと思う(美しく整容することで利用者様の気持ちは明るくなります)」等の記載があった。

また、効果として、「社会性の確保・広がり」に関することへの言及も、347件と多かった。職員以外との交流の場となっていること、理容・美容を受けたという状況をきっかけとした会話の広がり、身なりが整ったことにより本人が他者とのコミュニケーションに前向きになるなど等である。

記載例としては、「職員以外の方とのやりとりで、社会に接する機会作りとなり、いつもと違う利用者様の一面が見られたりすることもあります。」「コミュニケーションや他者との繋がりとして良い刺激になっていると思う。」「カット後、職員との会話に活気が出る。」「地域にある美容室の方が来てくれている為、以前にそこを利用していた利用者の方も居り、懐かしみながら話をされることもあり、喜ばれている。他の利用者に関しても、普段、施設にいない方とお話でき、いい気分転換となっており、髪を切る以外の効果も得られている。」等の記載があった。

こうした記載とも重複して、利用者が「理美容の日を楽しみにしている」ことへの言及が、多くみられた(178件)。

それ以外の効果としては「安心感」(89件)や「利便性」(215件)に関連する内容も記載されていた(表5参照)。

「安心感」については、専門職による関わりや、定期的に来訪する顔なじみの理美容師が施術することで、利用者が安心感をもって整容にかかわれる点に言及する記載等が多かった。具体的には、「プロがするので見栄えが良い」「ひげをそりにくい男性の方もプロに対応して頂くことで、満足される」「リピーターが定着すると、入居者さんの特徴をつかんで頂けるので、対応にも安心感がうまれます」「定期的に来て頂いているので、信頼関係が良く大変喜んでおられます」等、である。

表5 入所者の反応や効果(その2)

安心感	89
プロの技術	33
顔なじみ	51
その他	5

利便性(出張・定期的)	215
出張	103
定期的	90
その他	42

表6 入所者の反応や効果(その3)

ネガティブな意見(「なし」を含む)	139
髪型へのクレーム	24
意思疎通・嫌がる	18
金銭面	12
その他	40
なし	46

その他	26
細項目なし	

「利便性」については、「出張」形態により施設内で理美容環境が確保できることの利点が指摘されている（「入所者の現況として理容の為に外出することは難しいので、理容師の方が定期的に訪問してカットしてくれている現在のやり方は非常に助かっている」）。

また、「定期的に利用できること」による、定期的な交流の確保、整容の保持、利用者の身だしなみへの意欲喚起等に関する言及も多い。

出張理容・美容を受けることによる効果については、施設からはネガティブな意見も一定数あった(139件)（表6参照）。

具体的には、髪型に関する意見（「髪を切りすぎる傾向にあり、短すぎと家族から言われたりする。」「皆同じような髪型にされてしまうとされる方がいる。」「概ねよろこばれているが、理・美容師が変わることがあり、髪型などに不満をもたれる場合もある。」）や、意思疎通に関する意見（「希望が上手く伝わらない」「認知症を患っている方が殆どである為、馴染みの方にお願ひできないとカットを拒否されることもある」）等である。

5.設問 「高齢者の（出張）理容・美容についての自由意見」

高齢者の（出張）理容・美容について、自由意見を求めたところ、747件の意見が寄せられた（有効回答数の33.9%）。内訳をみると、出張理美容への「要望」に関するもの（主に、理美容のあり方や業者に対する要望、その他、施設に関する要望や、金銭面、制度などへの要望等）および、現状の理美容に対する「感謝・満足」「必要性」に関するものが多かった（表7参照）。

表7 自由意見

回答施設数	747
意見要望（理美容のあり方・業者への）	171
意見要望（施設への）	41
意見要望（金銭面）	31
意見要望（制度等への）	23
感謝・満足	169
必要性	61
今後の展望	45
その他	129
なし	160

「理美容のあり方・業者への要望」については、メニューの多様化、対応の個別化(利用者の小さな要望・個性にあったスタイル、画一的ヘアスタイルにしない等)、サービスマナー・ホスピタリティの向上、介護面の技術取得等に関するものがあつた。

施設のあり方・対応に関する要望としては、ハード面の整備（「専用の部屋が欲しい」「備品の良くそろった場所の確保」）が多数みられた。制度のあり方については、「訪問理容を利用しやすい環境・制度」の整備への要望などがあつた。

今後の展望として、出張理美容の需要・必要の増加、利用者の要介護度の重度化に伴う対応技術をもった理容師の必要性の高まり、在宅生活をしつつも理美容の利用が困難な方をも含めた出張理美容へのアクセス拡大、ショートステイ等の利用時に出張理美容を依頼される事態が増加する場合の受入体制に関する検討の必要性等について、記載があつた。

D．考察

(1) 出張理容・出張美容と施設環境

設問 「出張理容・出張美容を行う上で工夫していること」および設問 「出張理容・出張美容を行う上で困っていること」に記載された内容から、出張理容・出張美容を実施するに当たった施設環境について考察する。

出張理容・出張美容は、地域の理容室・美容室にでかけることが困難な入所者にとって、貴重な機会を提供していると考えられる。実際に施術する場所としては、座位保持が難しい利用者の場合は居室のベッド等で実施することもあるが、共用空間において集中的に施術することが多いようである。

理容・美容のための専用室を設けている施設は多くなく、談話室・ホールなどの共用空間において実施している施設が多数となっている。共用空間で施術する場合、理美容に必要な鏡・蒸しタオル保温装置などの設備がないことも多く、実施時に持ち込んで施術している場合が多いようである。また洗髪台がないことが多いため、施術場所では調髪のみとし、洗髪は浴室に移動して実施するケースが多くなっている。入浴日を出張理容・出張美容のタイミングと合わせる工夫が行われているが、実施スケジュールの制約とつながる面も指摘できる。しかし音楽を流す等により、非日常場面であることを演出している施設もみられ、ケアの一環として出張理容・出張美容が捉えられている様子がうかがえる。

一方、施設環境にかんする課題としては、専用室がないことが多く挙げられている。専用室ではなく洗面所や脱衣所、ホール等で実施した場合、場所の広さの不足、カットした髪の清掃困難、顔剃り時の明るさ不足などが問題として認識されている。

また什器について、通常の理美容室で用いら

れる高さ調節が可能な専用椅子がないことが挙げられており、施術者は中腰姿勢が多くなってしまうこと、角度調整ができないため利用者の姿勢保持が難しいこと等が問題として認識されている。

(2) 入所者との関係からみた出張理美容の効果と課題

設問 「高齢者の(出張)理容・美容についての自由意見」において「感謝・満足」「必要性」等に関する多くの言及がなされているように、施設にとり出張理美容は、施設では提供しえない「身だしなみ・整容」の専門的サービス、および、利用者の生活の質を高める資源としての価値をもつものとして認識されている。

設問 「(出張)理容・美容を受けることによる入所者の反応や効果」の回答にあるように、理美容は、「髪を切る」「髭をそる」といった理美容行為そのものの専門性や安全性が確保されることだけに価値が見出されるわけではない。「身だしなみ」の保持は、「きれいになった」「さっぱりした」自分について、自己および他者から承認を得る機会を増やし、それが自尊心の保持や、それに伴う生活意欲の向上につながることで、施設側には認識されていた。また、施設外部の人との定期的交流を通じて、施設内での閉塞的になりやすい関係性に風穴を明け、地域とのつながり、社会的な関係の広がりを獲得する機会としても、有意義であると認識されていた。

ただし、こうした効果は、出張理美容を実施すれば押し並べて得られるというわけではないことも、記載内容から示唆された。理美容に対するネガティブな意見にも散見されたように、これまでの個々の入居者のライフスタイルとかけ離れた画一的なヘアスタイルが提供されてしまうこともある。これらは、施設入居者

に対する集団管理と親和的な対応であり、こうした対応からは、集団管理上の清潔保持という成果は期待できても、利用者の個別性の尊重を基盤とした施設生活の質の向上にかかわる成果は期待しにくい。

出張理美容の実践も、実践の場となる施術環境も、一人一人の尊厳の尊重というケアの理念との調和のもとで、よりよい効果を利用者にもたらずと言える。

なお、特別養護老人ホームは、近年、入居者の要介護度が重度化し、医療依存度の高い方や認知症の方等も増えているが、設問「対応が難しいと思われる入所者」の記載内容からも、こうした方々への理美容面での対応が、今後、課題として大きくなっていくことが示唆される。理美容を提供する側が、認知症や重度要介護者の心身の状態や、コミュニケーション方法に関する理解を深め、それにもとづいた理美容実践を積み上げること、その環境整備が重要であろう。

ただし、このことは、理美容のサービス提供者のみの対応課題とされるべきではないだろう。平時における入居者、および、重度者や認知症の方への対応・ケアの有り方が基盤となり、その方へのケアの一環として理美容をどのように位置づけるのか、という議論のなかで、重度化や認知症の方への理美容実践のあり方が検討されるべきであろう。

E . 結論

出張理美容の利用者への効果や、対応困難な利用者の状態像に関して、また、今後の理美容のあり方等に関する施設関係者の意見が、本調査を通じて多数収集・整理された。今後、出張理美容に対する需要はますます高まる可能性があり、施設環境の整備とあわせ、要介護高齢者の生活の質の維持向上の観点から、ケアの充

実の一環として理美容の意義・効果を捉えるなかで、理美容の充実策が検討される必要がある。

F . 研究発表

なし

G . 知的財産権の出願・登録状況(予定を含む。)

なし