

介護老人福祉施設における介護業務に関する実態調査報告

尾台 安子
Yasuko ODAI
岡村 裕
Hiroshi OKAMURA
山下 恵子
Keiko YAMASHITA

はじめに

介護関係の施設現場では、介護職員はどこも忙しく動き回っており、余裕が感じられない状況にある。「介護保険導入直前後の介護職の現状と意識に関する調査」(尾台ら¹⁾)の結果によると、仕事量が多いとするものが80%に及び、同時に職員不足をあげているものが76.5%とほぼ同数認められた。この傾向は介護保険導入前より深刻化しており、介護職の現場は負担を増している状況にある。また、介護保険制度が導入され、正規職員が減り、パート職員が増えたという実態もあきらかにされた。介護施設では、介護保険制度の中で収益をいかに確保していくかが大きな課題となっており、少ない人数で効率よく仕事をするということが課せられてきている。その反面で介護の質を高めていくことが求められており、介護職の一人一人は利用者に満足してもらえたいと考える。よいケアをしたいと願いながら、現実はそのできていないジレンマに陥っている人が多い。また介護業務の現場を見ると、床掃除やワックスがけ、洗濯なども一般業務の中に組み込まれているところが多い。対人援助の専門職として介護にあたっていくには業務整理をする必要がある。仕事量が多いことや職員不足だけが現場の忙しさを作っているのではない。この介護職の忙しさの原因を探り、人手不足があるのなら適正な人員配置を検討することが必要になる。

そこで、まず、施設における介護職の業務の実態を明確にし、その上で介護業務量測定を目的として介護業務全体のタイムスタディをとり、介護の現場の忙しさを分析するという計画を立案した。介護業務を時間の尺度から調査し、その客観的データを分析し、実態を明確にし、業務の見直しと適正な人員配置を割り出す指標を作成したいと考えている。看護の世界では15年ほど前より各病院独自で業務量測定がされ、研究により看護の質の向上が図られている。介護の業務量を測定することは、介護業務の見直しを図ることができ、時間的ゆとりを作り、介護職がやりがいをもって仕事を行なうことになり、介護の質を向上させることにつながってくる。

今回は、介護老人福祉施設(以下、特養とする。)の介護職の業務の実態と介護意識につ

いて全国調査した内容を報告する。

I. 研究計画

<平成14年度>

1) 介護老人福祉施設の介護業務の実態調査

調査方法：介護主任を対象に質問紙法による回答とし、1,000施設に郵送回収を行なう。

調査項目：①施設の運営形態 ②施設の規模等 ③職員構成（職員数、介護職種別数）
④利用者の介護度別内訳 ⑤介護職の勤務体制 ⑥介護業務内容 ⑦医療行為に関する
業務の分担 ⑧介護サービス状況に対する意識 ⑨介護労働状況に対する意識 ⑩利用
者の生活状況に対する印象について等

2) タイムスタディのプレテスト

松本市内の特養1施設でプレテストを日勤帯のみ実施する。

<平成15～16年度>

1) 介護業務量測定

長野県内6ヶ所の特養を対象とし、介護業務のタイムスタディ調査と動線調査を行う。
そのうち3ヶ所はユニットケアを実践している施設とし、3ヶ所は従来の施設として比
較検討する。ユニットケアを実践するには業務の整理が必要であるため、比較するた
めにユニットケアの実践している施設を選ぶ。

①タイムスタディ調査：調査項目の分類を直接ケアと間接ケアに分け、1施設24時間
のマンツーマンのタイムスタディとする。

②動線調査：万歩計を介護職員につけてもらい、歩行数から介護量を測定する。

2) 業務整理による望ましい人員配置の経営的試算

特養の要介護度の平均を出し、介護報酬と必要とする人員の人件費のバランスを試算
してみる。人件費は介護求人の基本給を元にして試算してみる。

以上の計画で、長期的に取り組みをしていく予定である。

II. 特養における介護業務の実態調査の概要

1) 調査目的

介護の質を高めるために、施設における介護職の忙しさを分析する。介護業務内容を把握
し、介護業務を整理することにより、忙しさが軽減することができる。介護職員数の適性配
置数を提言し、より専門的なかかわりができ、介護の質の向上を図ることを最終的なねらい
とする。

2) 調査対象施設

調査対象は全国の特養1000施設。回収率33.1%。

対象施設は「全国老人介護ホーム年鑑 2002年度版 CD-ROM」を利用し、設置主体、地域、設置年度を考慮しながら、層化無作為抽出法を用いて選定した。

3) 調査内容

回答者を介護主任に限定した。介護主任という職位につくものは、介護経験をつんでおり、施設の介護全体を把握していると考えた。調査内容については下記のとおりである。

- ① 施設の運営形態 公営・民営
- ② 施設規模・設置年月日・所在地
- ③ 職員構成
- ④ 利用者の要介護度別内訳
- ⑤ 介護職の勤務形態
 - ・常勤介護職の勤務形態の種類
 - ・勤務体制の時間
 - ・パート職員の勤務時間
 - ・臨時介護職のパートの有無
- ⑥ 介護業務の分担について (28項目)
- ⑦ 医療行為と言われている業務の分担について (16項目)
- ⑧ 施設全体の介護サービス状況についての認識度
- ⑨ 現在の介護労働状況に対する認識
- ⑩ 利用者の生活状況に対する印象度
- ⑪ 身体拘束・1ヶ月間の事故発生件数・利用者と職員との会話時間
- ⑫ その他施設介護の中で変えていくべきことについて (自由記述)

4) 調査期間

平成14年10月20日～11月30日

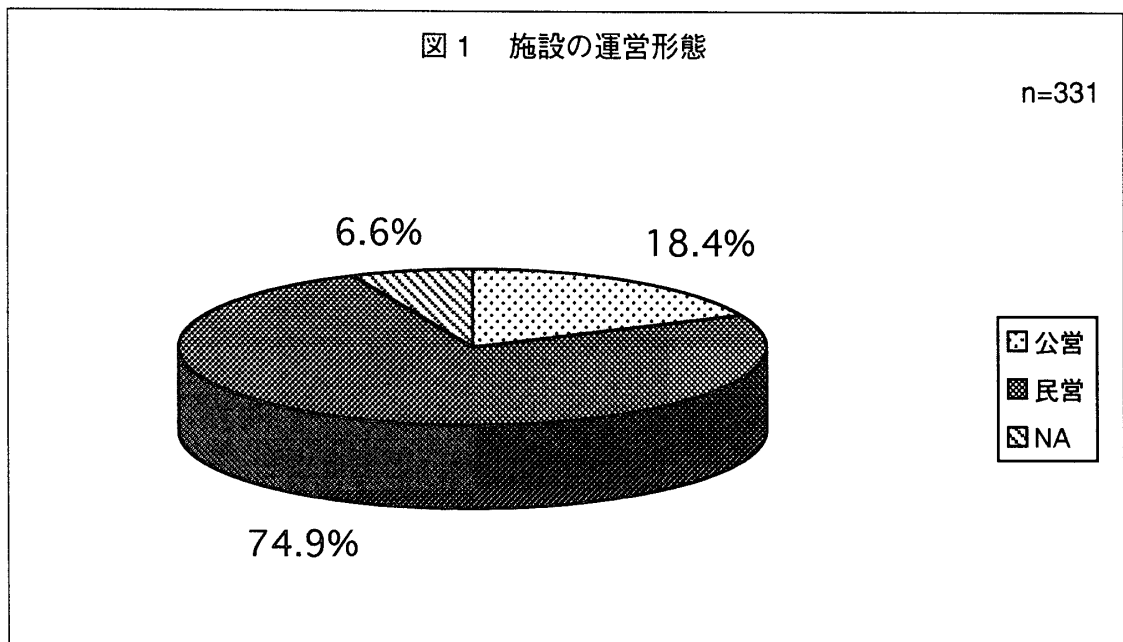
5) 分析方法

データの集計および解析は表計算ソフトExcelと統計ソフトHALBAU ver. 5 を用いて行った。。

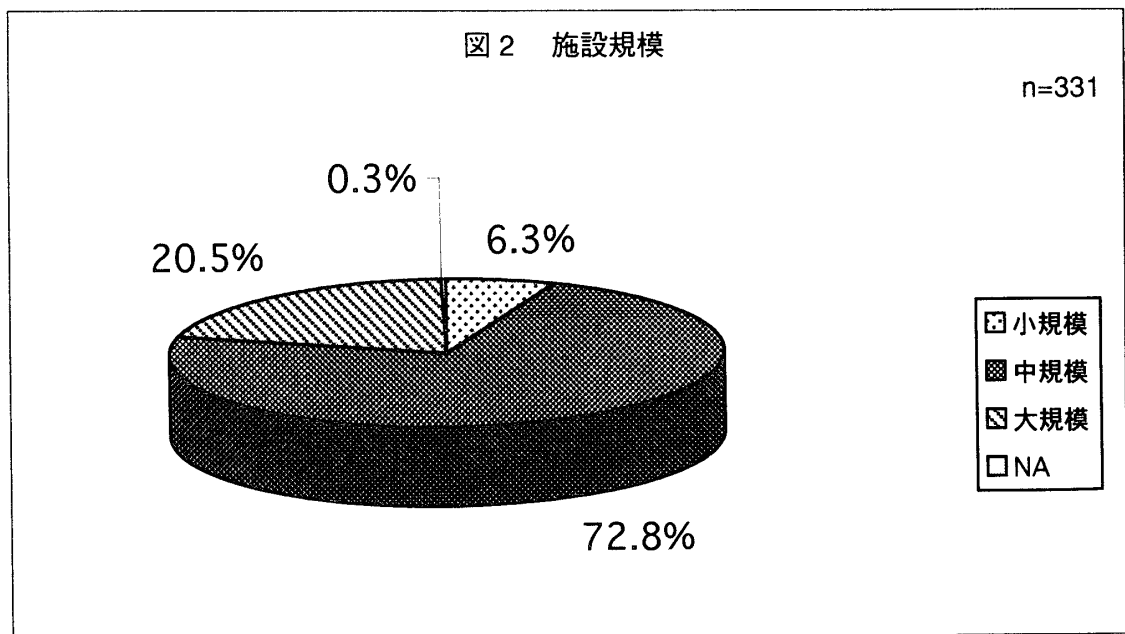
Ⅲ. 調査結果

1. 施設の運営形態と規模

施設の運営形態は、公営18.4%、民営74.9%で、回答者は民営の方が多かった。

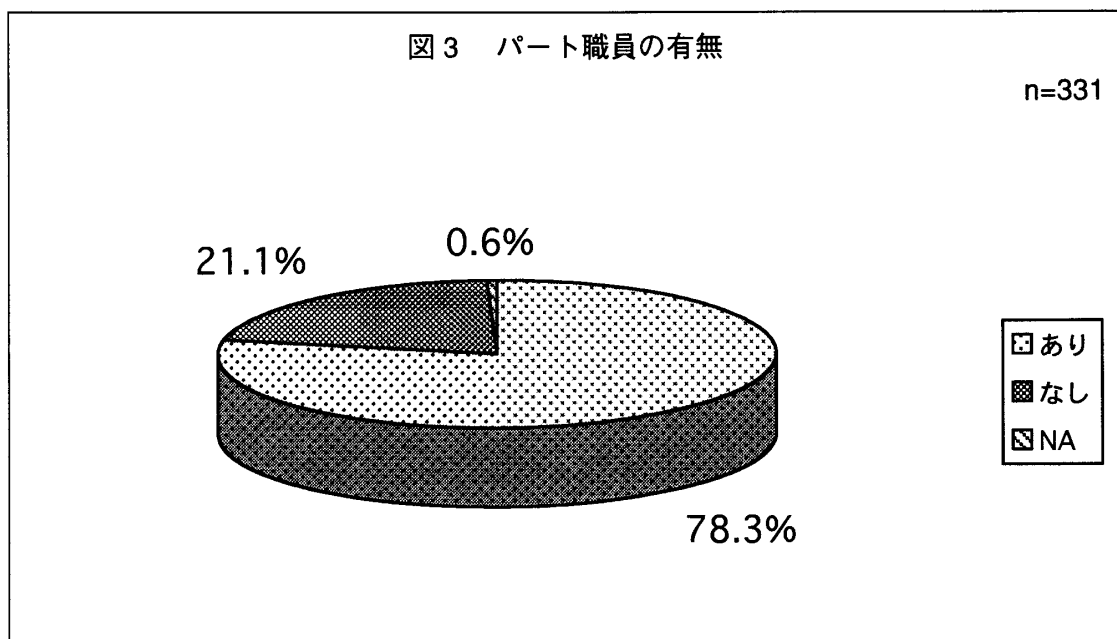


施設規模を小規模（49人以下）・中規模（50人～99人以下）・大規模（100人以上）としたときに、中規模の施設が72.8%を占めていた。



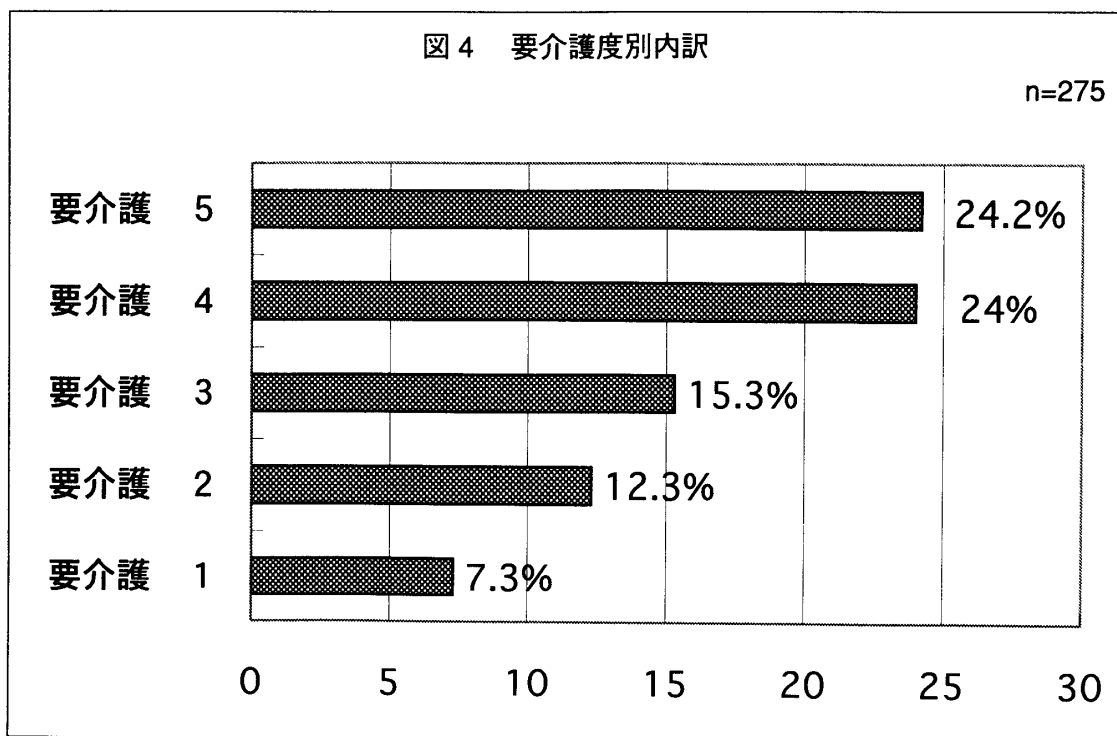
2. 介護職員構成の特徴

介護職員の常勤者の占める割合は、公営の方が多かった。パート職員の有無の関係だけでとらえると、パート職員を抱えている施設は78.2%に及んだ。中には常勤の半数以上がパート職員という施設もあった。パート職員を入れることにより人件費の削減をねらい経営の安定化を図っている状況である。



3. 利用者の介護度別の内訳

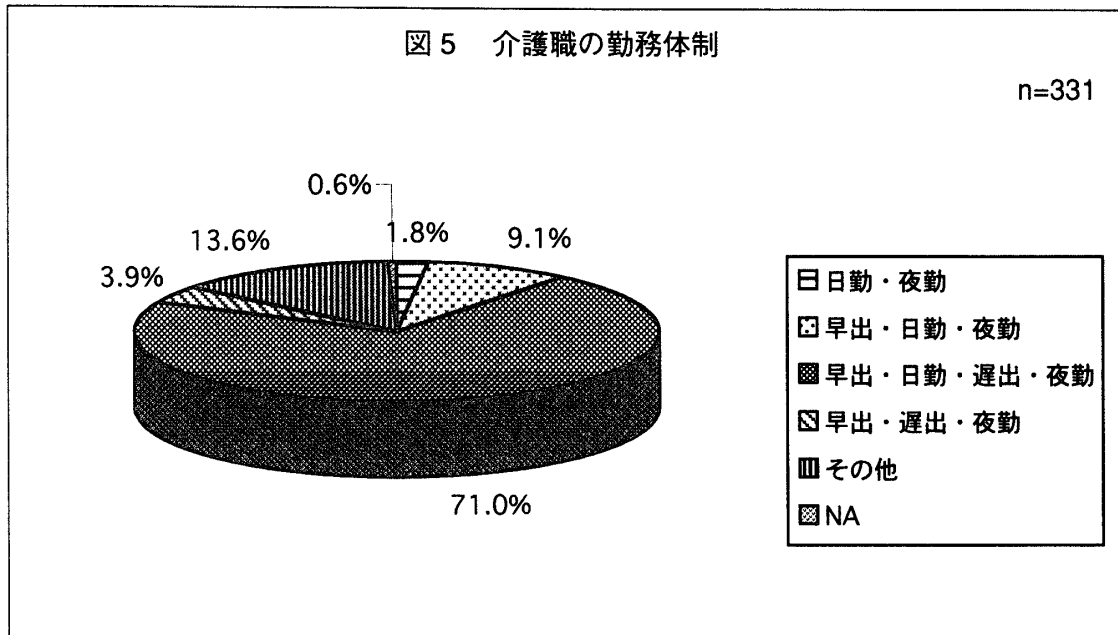
要介護度別の利用者の割合から平均要介護度を出してみると、3.5という数字になった。内訳は図4に示すとおりである。要介護度4、5で約半数を占めている。平均要介護度は重度化の傾向になっている。



4. 勤務体制

1) 常勤介護職の勤務体制について

勤務体制としては、①日勤・夜勤の2交代、②早出・日勤・夜勤の3交代、③早出・日勤・遅出・夜勤の4交代、④早出・遅出・夜勤の3交代、⑤その他の5項目にして回答してもらった。その結果③の4交代制の勤務形態が、71.0%と最も多かった。



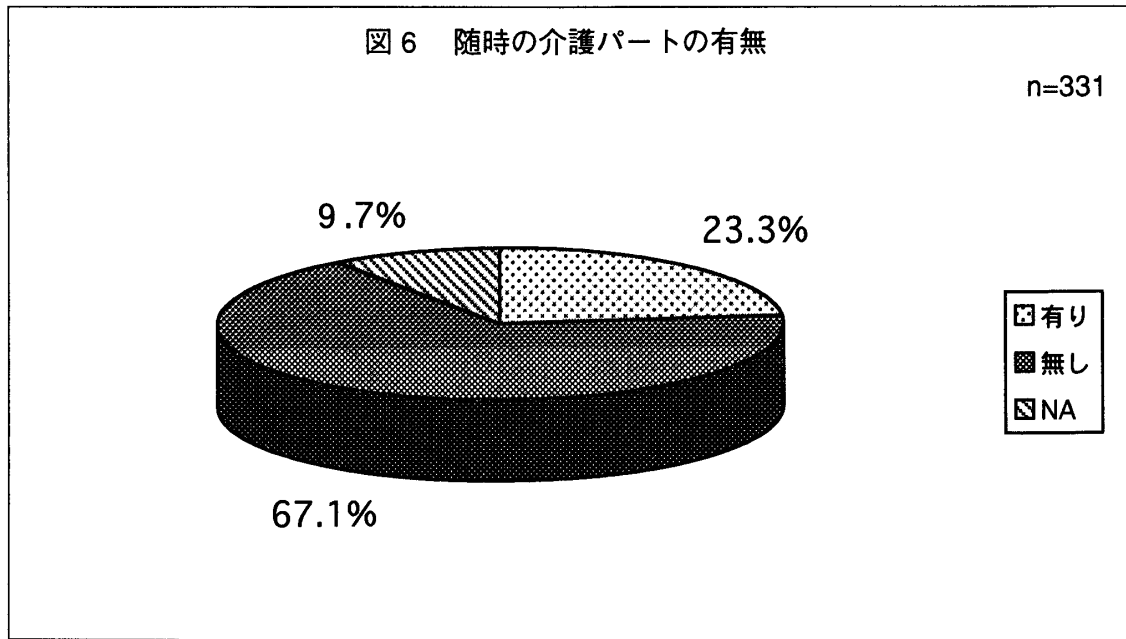
また、非常に変則な5交代や6交代をとっているものが13.6%となっている。24時間体制で仕事を行わざるを得ない現場では変則勤務を取り入れていかなければ、勤務交代時の人数不足をカバーできない。パート職員を人数不足が生じてくる時間帯に組み込んでいるところが多くみられた。

勤務体制の時間については、非常に細かに7種類にも分けられていたり、パート職員と30分違いに開始時間や終了時間をずらしたりして、忙しい時間帯の人数調整を図っている施設が多く見られた。また、7種類にも勤務時間が分けられている職場においては、チームケアにとって重要な連携や報告などに支障をきたさないか不安を持つ。しかし、利用者の24時間を支える介護サービスには、変則勤務があたりまえになっている状況にあり、パート職員の複雑な時間的配分をしているのも介護現場の1つの特徴である。

2) 随時の介護職パートの有無について

随時の介護職パートを抱えている施設は、23.3%であった。介護職員が臨時的に不足を生じても即対応できる施設が約4分1を占めている。このことは、職員の確保がしやすいということにつながる。施設の介護職は無資格でもよいとされていることから容易に人材を確保できる。また、介護職のパートが多いことや変則勤務をとることにより、パート介

護職員にとって、自分の都合にあわせられるため働きやすい環境を作っているといえる。

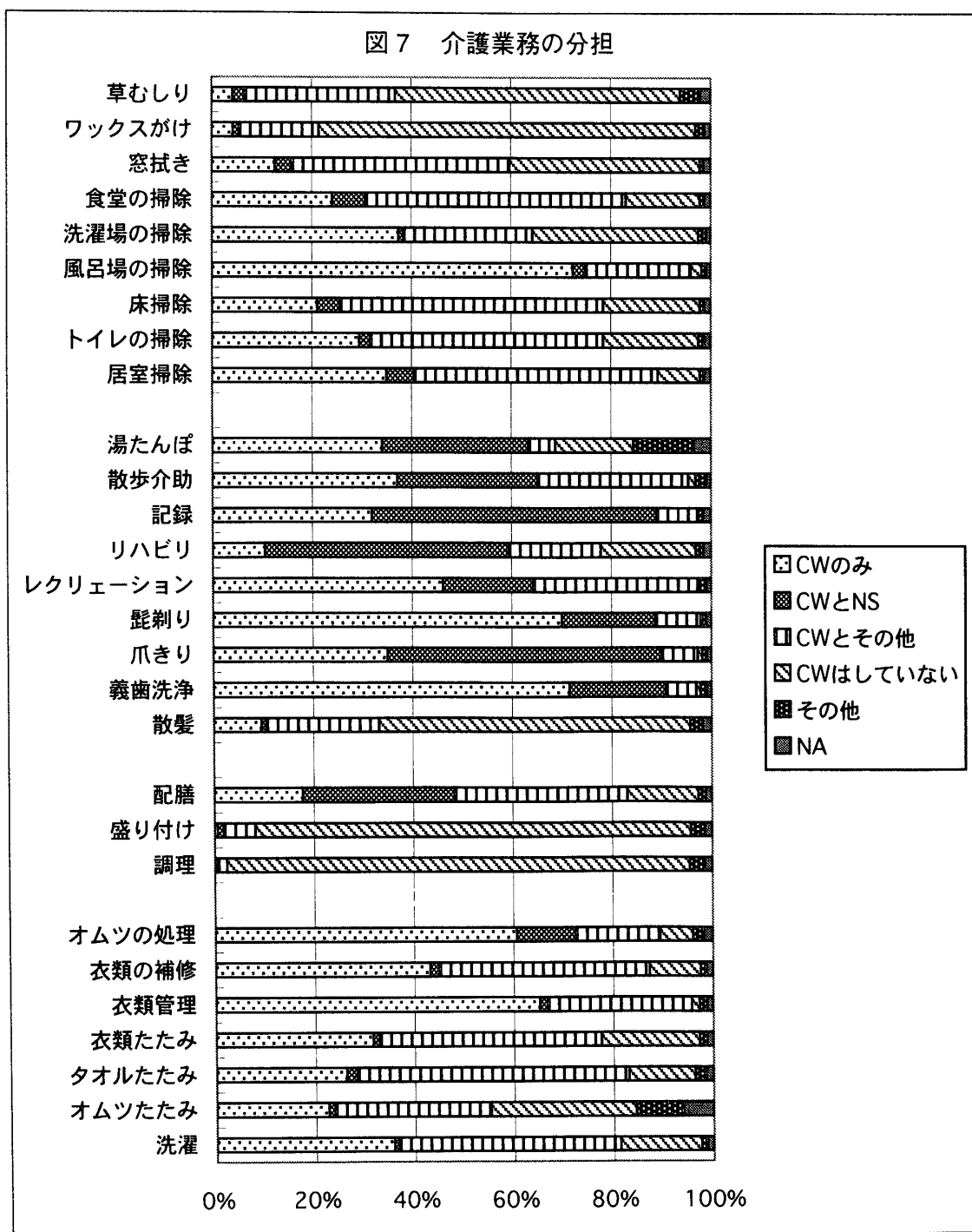


5. 介護業務の分担について

1) 介護業務分担の全体の結果

介護業務として、おむつ交換や食事の介助、入浴の介助等は、当然の介護業務と考え、設問項目からは外した。その他あいまいな項目として28項目をとりあげた。28項目の結果は図7のとおりである。

介護職のみが行っている割合の高い業務は、衣類の管理、義歯洗浄、髭剃り、風呂場の掃除などである。介護職と看護職の協働のもとでなされているものは、義歯洗浄、レクリエーション、リハビリ、散歩の介助などの身の回りの援助になっている。介護職と他の職員とが担っているものには、直接的介護ではないもので、衣類関係や掃除など多岐にわたっている。



2) 洗濯等衣類に関する業務

特養では、生活の場ということから古くから洗濯業務を介護職が担ってきた経緯がある。しかし、最近では洗濯を外注したり、専属のパート職員が行うところがふえてきている。そうはいつてもまだまだ、介護職のみが行っているところが36.0%であり、他の職種とおこなっているというものも含めると、81.6%に及ぶ。

オムツたたみについては、紙おむつを使用しているためその業務はないものもある。

施設によっては、ボランティアが担っているところもあり、介護職がしていないとする割合が高くなっている。他の職種も含めて介護職の仕事になっているのは55.3%である。

タオルたたみについては、介護職が他の職種と担っている割合は83.1%になる。単独というのではなく協働という形になっている。

衣類の管理は、介護職のみが行っているというところが多く、業務としているところは95.8%に及ぶ。衣類の補修に関しては87.3%におよんでいる。

オムツの処理というのは、おむつ交換終了後の汚染オムツの片づけを意味している。おむつ交換は介護業務になっているので、業務の延長線上に行われていることが多いため、89.4%になっている。

3) 調理等食事に関する業務

調理そのものを委託している施設が多いことと業務分担が明確につけられるため、調理盛り付けは「介護職がしていない」が圧倒的に高い結果になっている。この項目に関してはきちんと業務整理がされている。

配膳については他の職種と協働して行われているところが大半であるが、介護職がしていないというものが14.2%ある。

4) 生活の支援に関する業務

日常生活を営むうえで必要になってくる9項目の業務をあげてみた。この項目の特徴は、看護職との連携で行われているものが多いということである。散髪に関しては、美容関係者が専属で行っているところがあったり、美容師のボランティアが定期的に入っているという施設もあり、「介護職がしていない」が62.5%となっている。また、リハビリに関しては看護職とともにしているという施設が半数を占める。

記録については介護職のみというものが32.0%であった。看護記録と別々にしているという実態を現わしているのか気になる数字である。

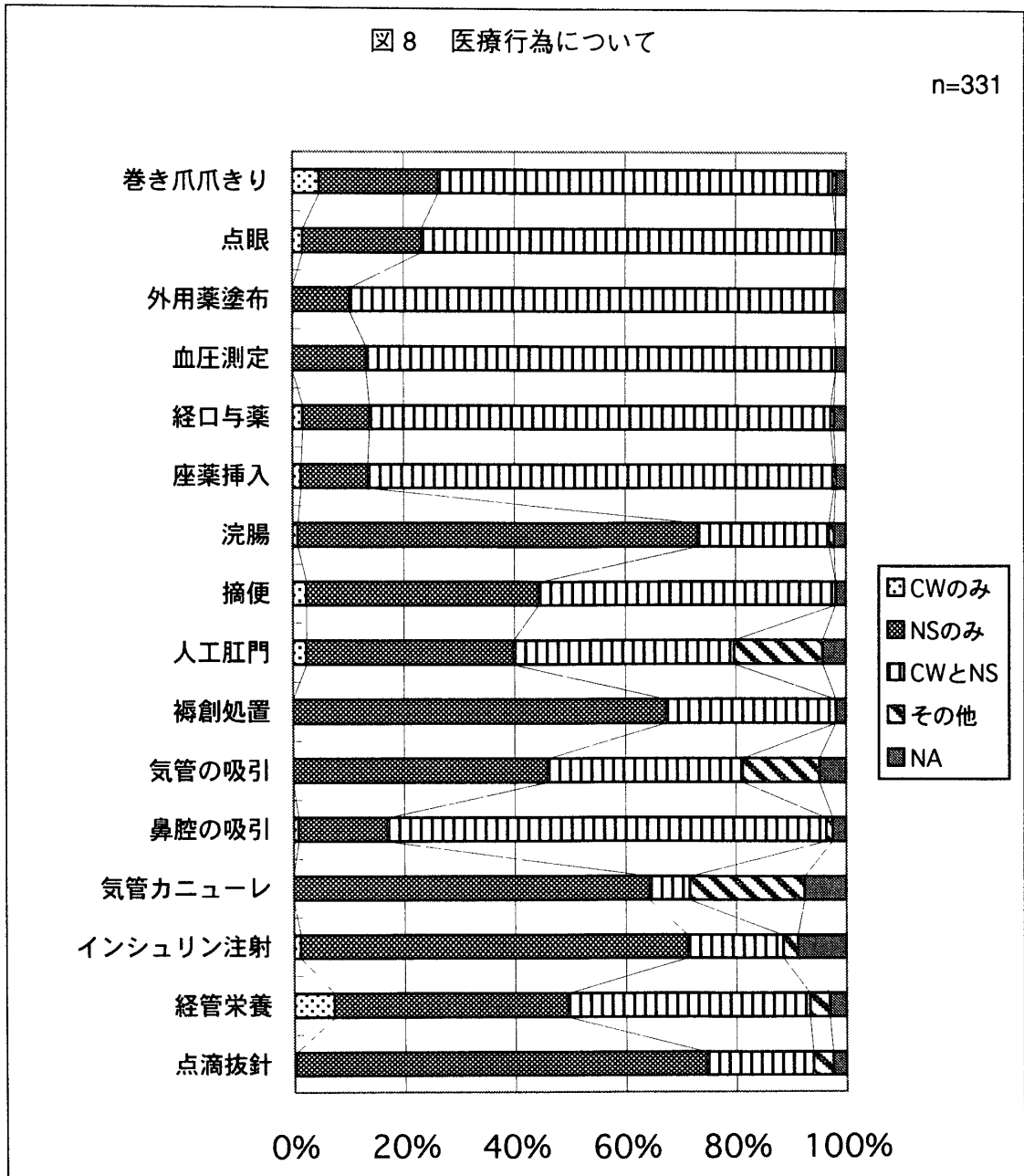
5) 掃除関係等に関する業務

施設の環境整備につながる掃除関係業務は、業務整理をする必要があると感じている。この中で「草むしり」「ワックスがけ」に関しては、業務としている施設は少ないが、2～3割の施設が業務の中に入れていいる。「窓拭き」に関しては通常の掃除の業務と関連するのか、半数の施設で介護職らが行っている。その他居室や食堂、床、トイレなどの掃除は援助場所であるため、約8割の施設で介護職らの仕事になっている。風呂場の掃除に関しては、入浴の援助を終了後に掃除をするため、ほぼ100%近く介護職らが行っている。洗濯場の掃除に関しては、施設によっての違いがでていいる。

6. 医療行為に関する業務の分担について

1) 医療行為の業務分担の全体の割合

介護職の医療行為についてはいろいろ議論がされているところでもあるが、特養においても例外ではなく、重度の利用者が増えてくる中で看護職員数は昔の規定数であるために、介護職が医療行為についても行わざるを得ない状況がみられる。



2) 看護職がやっている医療行為について

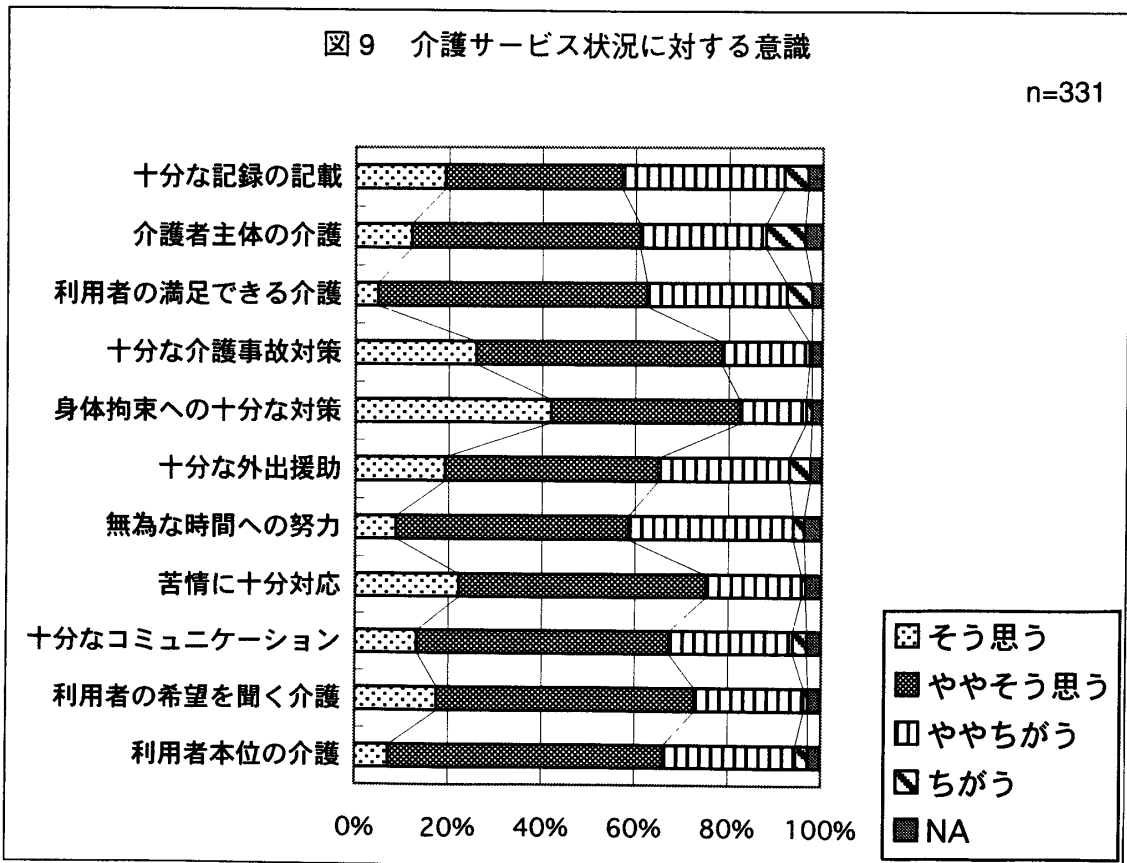
点滴の抜針、インシュリン注射、気管カニューレのガーゼ交換、褥創の処置、浣腸などについては、看護職が行っている割合が高い。しかし、利用者の健康を維持していく

ために必要な行為として、経管栄養、吸引、人工肛門、摘便などは、看護職と協働して行われている。また、生活に密着し日々の生活の中で毎日のように行われる座薬の挿入や経口与薬、血圧測定、外用薬塗布、点眼、爪きりなどは圧倒的に看護職と協働して行われている。この中で介護職単独で行っているという行為が少ないのは、現場に看護職がいるため、協働という形をとって行われているためである。

危険の伴う医療行為については、今後議論をしていかなければならない。

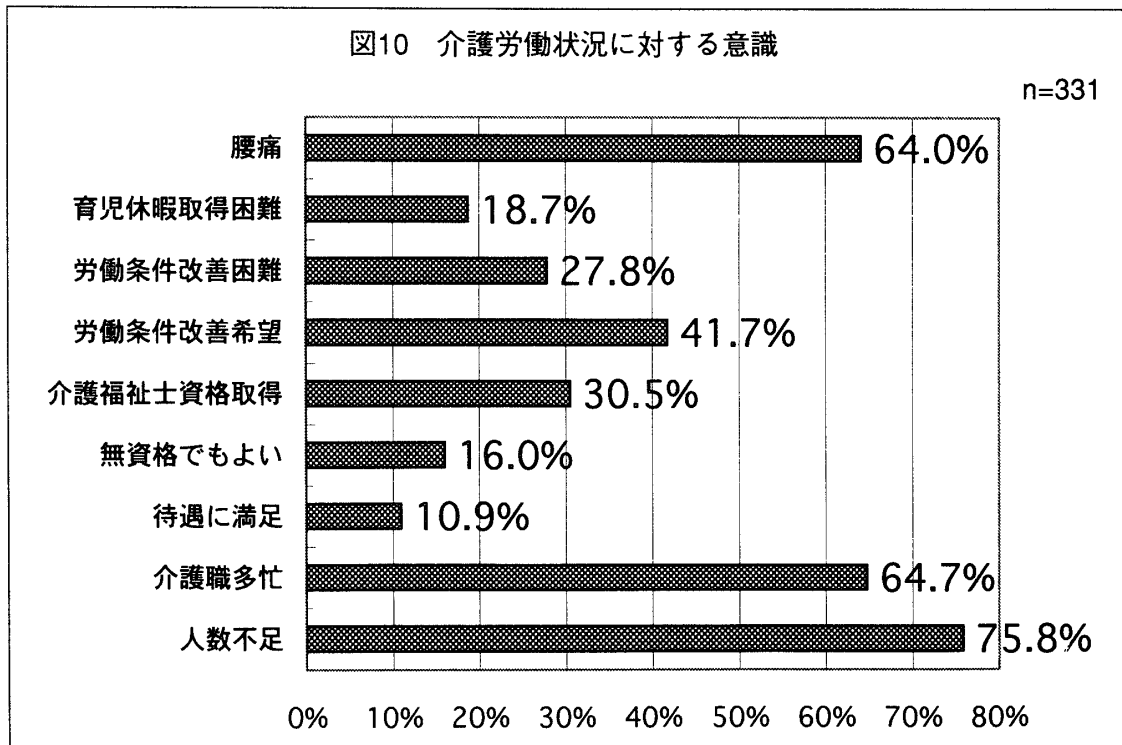
7. 施設全体の介護サービス状況についての認識

下記の11項目についてどのように介護職が認識しているかを見たものである。この項目の中に1つだけマイナス的なものとして、「介護者主体のサービス」になっていないかを問うものをいれた。この項目については、他の項目と逆転している。「利用者本位の介護」ができていているという認識も同数的な割合である。このずれをどのように考えればよいか悩むところである。全体的に介護サービスに対する認識は、十分なサービスをしていると思っている割合が高い。自分たちの行っているサービスを肯定的にとらえている。これは介護を提供している側から見た意識であるため、第三者的な認識とは違いがある。しかし、どの項目に関しても6割の人が肯定的に自分たちのサービスをとらえている。これは専門職としての認識の甘さがあるととらえることができる。



8. 現在の介護労働状況に対する意識

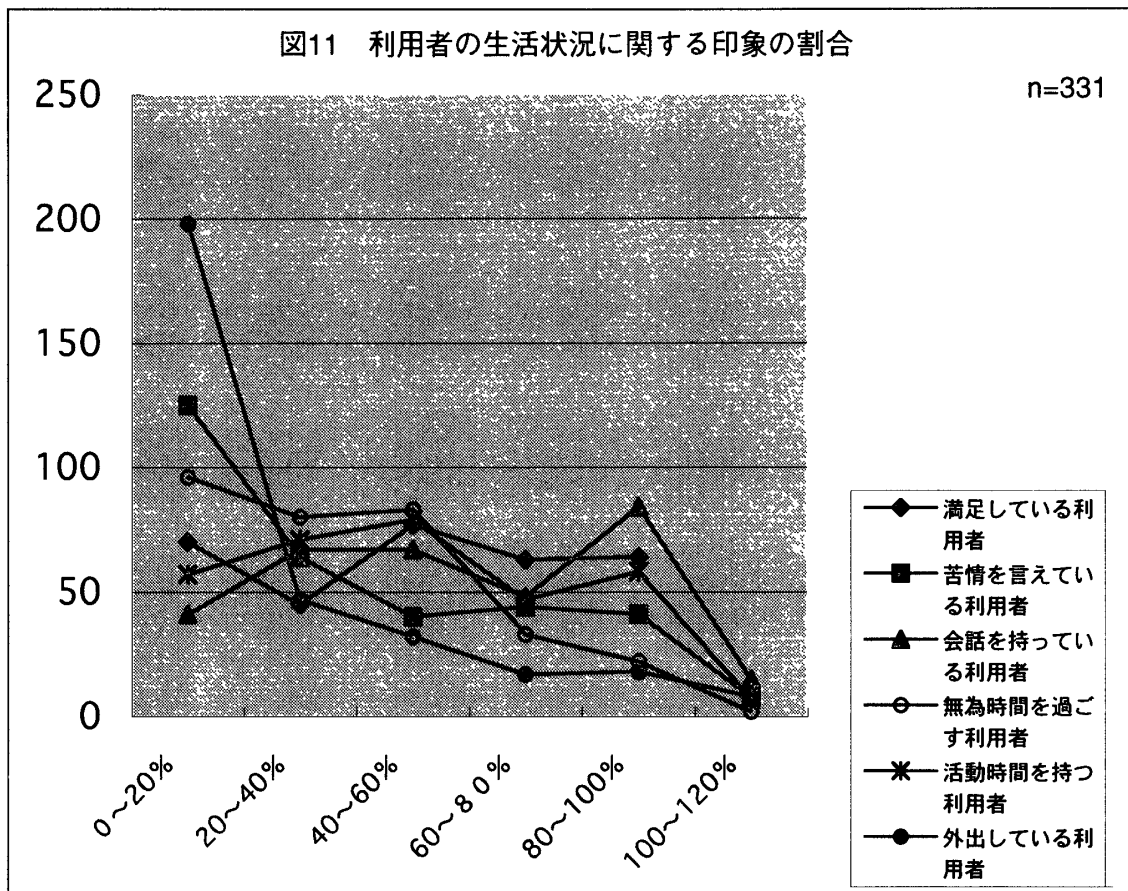
介護労働状況として9項目をあげて、複数回答とした。介護労働状況として、人数不足を感じているものが75.8%、多忙さを感じているものが64.7%、腰痛を起こしやすい職場であると感じているものが64.0%であった。また、労働条件の改善を望みながらその困難さを自覚している。特筆すべきものに介護職は無資格でも良いとするものが16%であった。



9. 利用者の生活に関する印象

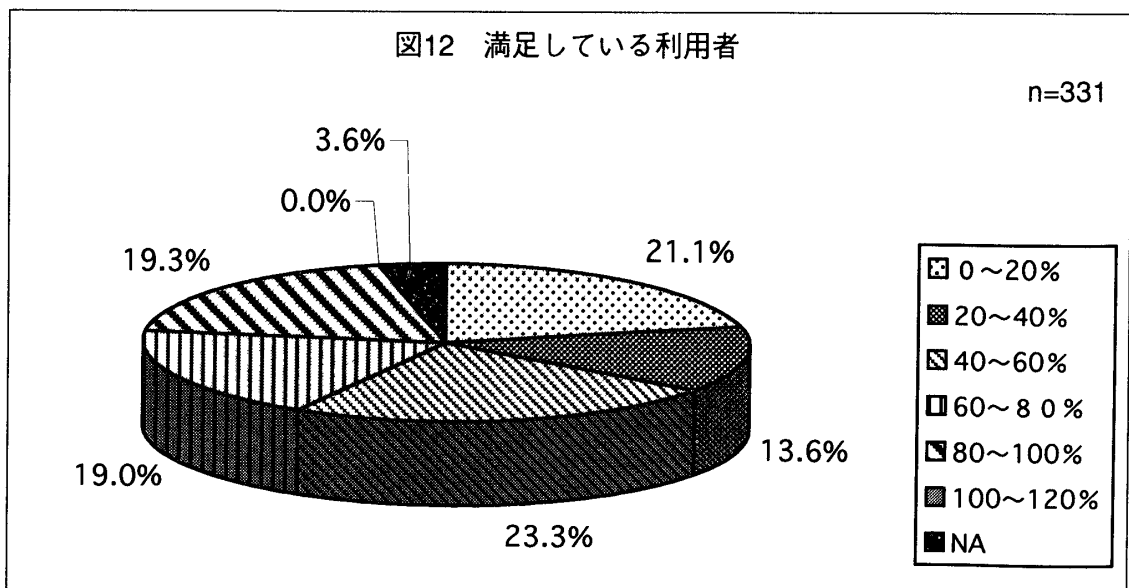
利用者の生活に関する印象として、おおよそのパーセンテージを回答してもらった。その結果を20%以下（かなり少ない）、20~40%（やや少ない）、40~60%（まあまあ）、60~80%（やや多い）、80%以上（かなり多い）の5段階にて集計してみた。

全体の割合の特徴は、「利用者の外出」については施設間でのばらつきが大きい。次にばらつきの大きいのは「苦情を言えている利用者」の割合である。また、生活状況の平均値を出してみると「苦情を言える利用者」は38.4%、「無為な時間を過ごす利用者」は38.1%、「外出できている利用者」は24.3%であり、「生活に満足している利用者」は52.4%、「会話を持っている利用者」は55.4%、「活動時間を過ごさせている利用者」は50.1%という結果であった。



1) 生活に満足している利用者の割合

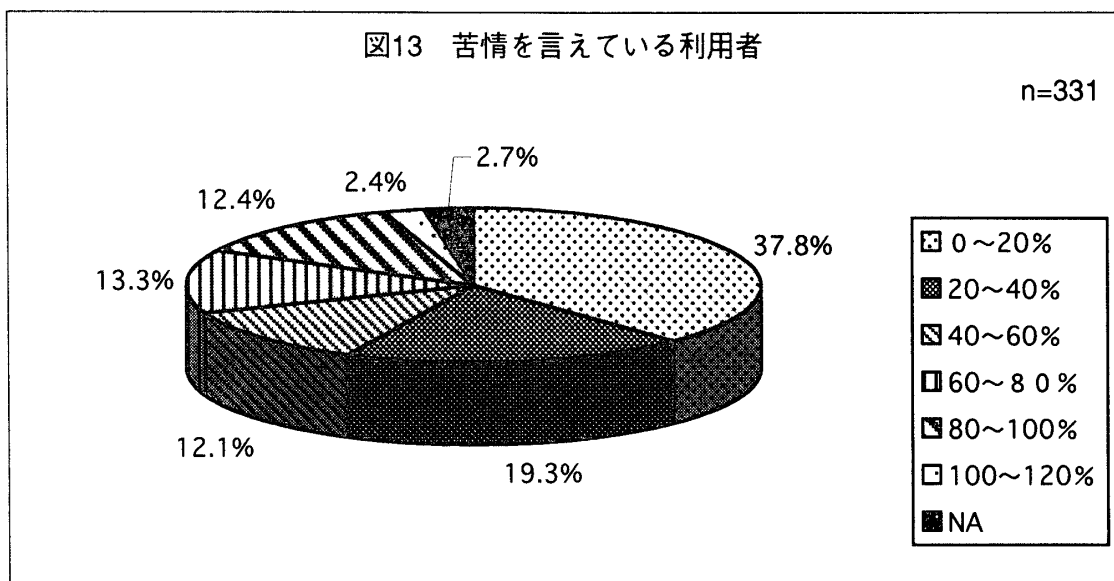
「施設の生活を満足している利用者」の割合の回答は、40~60%ぐらいと感じている人が23.3%と最も多い。比較的利用者の多くが生活に満足しているととらえている。利用者の満足度を調査しなければならないが、本音を時々耳にする限りでは、しかたがないと思っている人が多い。



2) 苦情を言える利用者の割合

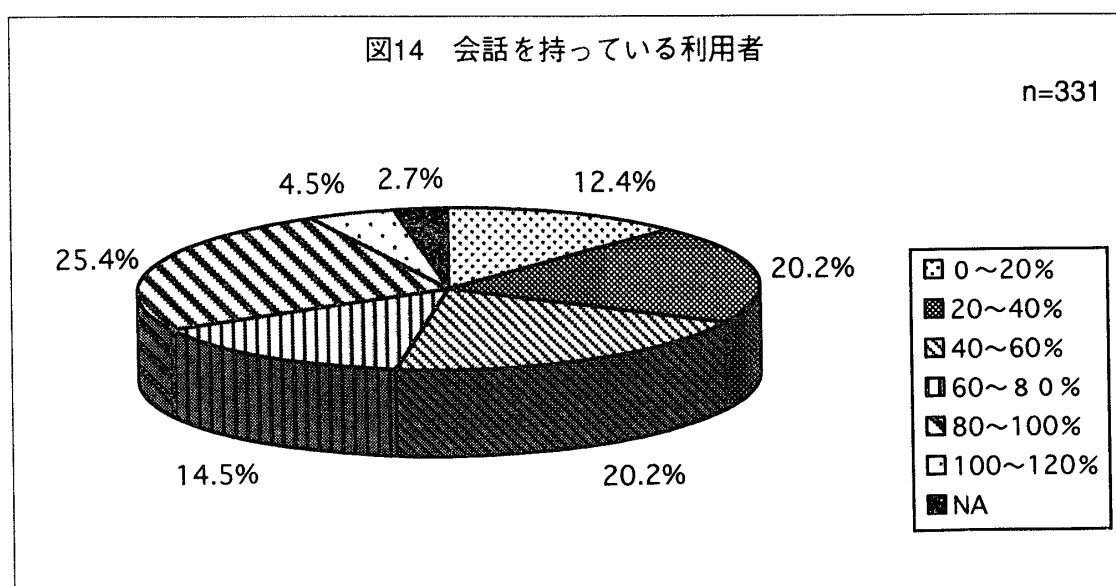
苦情がいいやすい環境にあるかという決してそうではないことを職員も自覚している部分がある。「苦情を言える利用者」は、0~20%であるととらえている人が37.8%で最も多い

苦情を言える利用者は少ないと感じている人が半数以上を占めたが、苦情を言える利用者が多いと思っている人も25.7%いる。



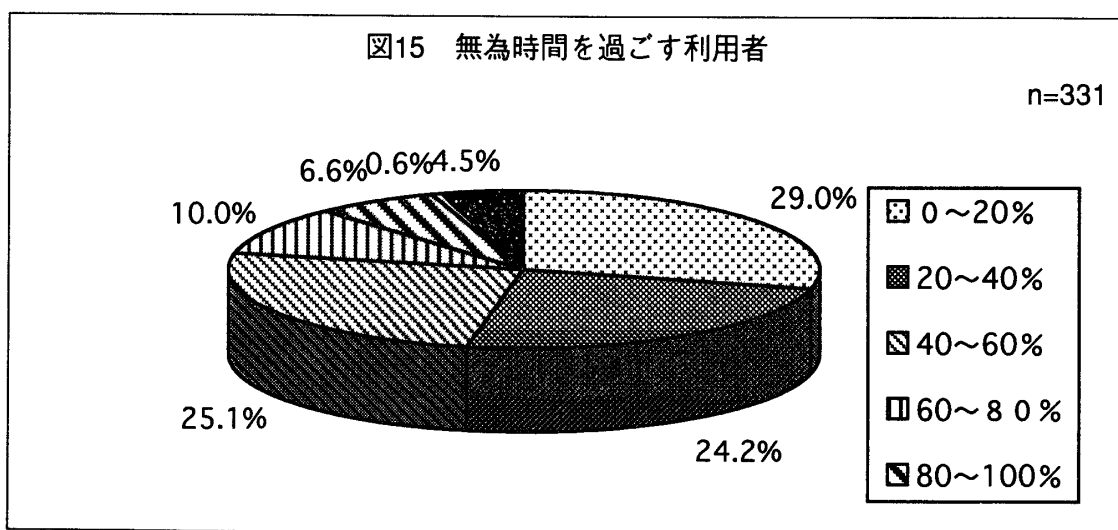
3) 他の利用者との会話がある利用者の割合

他の利用者との会話があると思っている人は、39.9%を占めた。利用者の状況によっても違ってはくるので、この数字から利用者間の交流状況をとらえるには無理があるかもしれない。しかし、比較的交流があるととらえている人が半数以上いる。



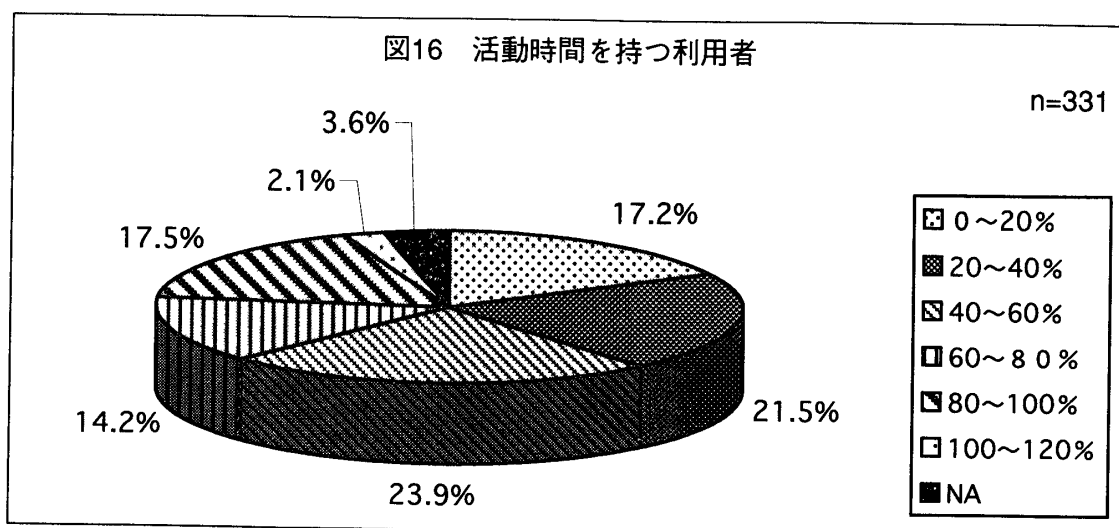
4) 無為な時間を過ごしている利用者の割合

「無為な時間を過ごしている利用者」は、少ないとみている人が多い。平均は38.1%である。この数字は意外に感じた。これは施設でレクリエーションや行事を積極的に取り入れているということからでてきた意識の現れであろう。現実は何もすることがなくボーッと過ごしている人が多いと感じられる。現状で良しとしてしまわないで施設の生活をそれぞれが楽しんで快適に過ごしているかということへの配慮をもちつづけていくことが必要である。



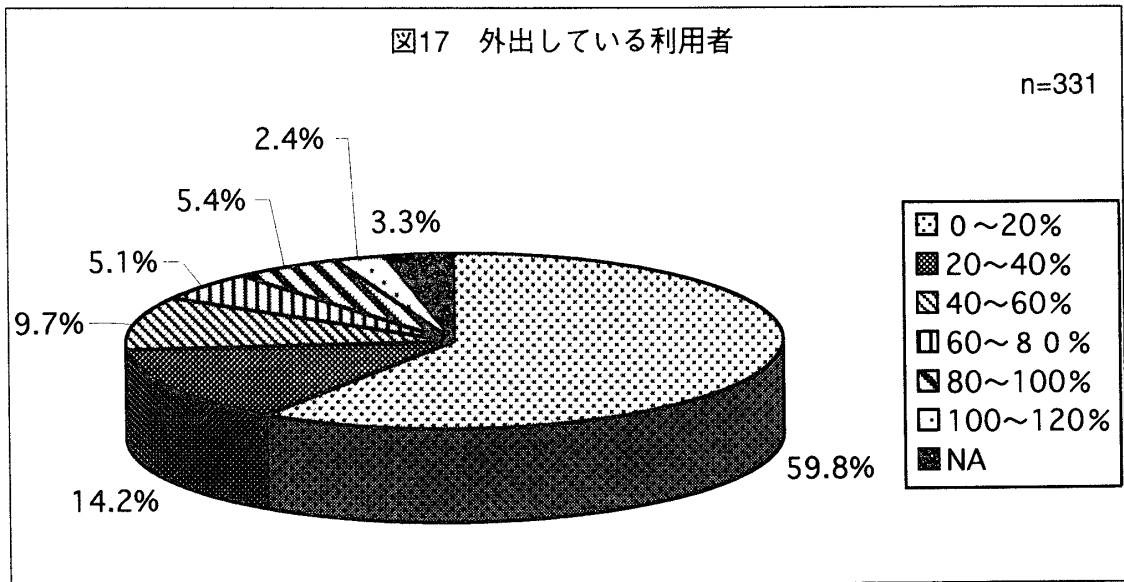
5) 活動時間を過ごせている利用者の割合

利用者自身が自分なりの活動時間をもって過ごしているかは、「全利用者のうちで」としたので利用者の状態が大きく左右する。特養の利用者は重度化の傾向にあるが、活動時間を過ごせている利用者が多いとするものが31.7%、半数ぐらいとするものが23.9%であった。



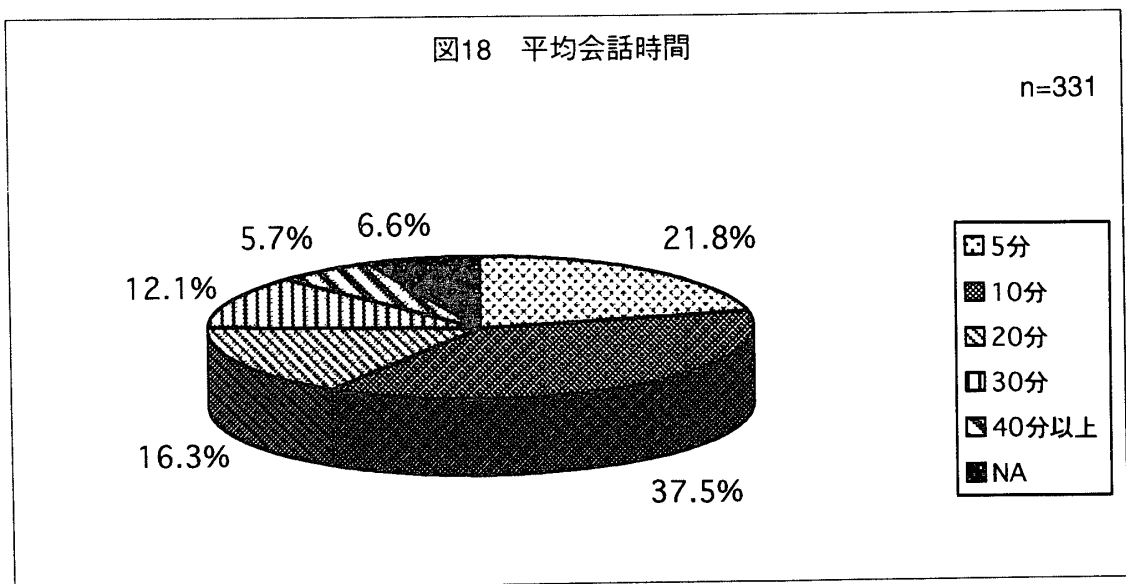
6) 外出できている利用者の割合

外出に関しては、外出が可能な人で月1回は外出できている利用者の割合を問うものである。圧倒的に少ないという回答が59.8%と半数を超えている。これは比較的数値的なものとして把握できるため実態を把握しやすい項目である。現状を表している数字としてとらえることができる。



10. 利用者と介護職員との平均の会話時間

利用者との平均会話時間は、面と向かって会話する時間として設問した。10分以内が59.3%を占め、半数以上が会話時間が持っていない。トータルとして40分以上会話を持っている施設もある。介護の現場の忙しさをあらわしている。



IV. 考 察

1. 勤務体制と介護の質

勤務体制は4交代の変則勤務の施設が多く、介護業務が集中する時間帯にパート介護職員を変則的に組み込んでいる施設が多かった。約8割の施設がパート介護職員を導入している。15分～30分の時間差でパート職員が業務に組み込まれていた。常勤者とパート介護職員の業務内容を区分しているのかは今回の調査では判断できなかったが、パート介護職員が多いということはケアが人それぞれによって異なる恐れが出てくることになるので、介護の質の低下が危惧される場所である。また、職員同士の利用者の情報交換はどのようになされているのか、変則的に入るパート職員への指導体制はどのようになっているのかという疑問も生じてくる。

特養という生活主体の施設では、身の回りの世話に介護が集中してしまっているが、介護はチームケアでもあるので、連携がどのように図られているか、他の職種との連携と協働についてもどのように図られているかについては、今後のタイムスタディ調査において明らかにしていきたい。

2. 介護業務の整理の必要性

介護業務内容をみると直接的介護にあたるものは介護職が行っているものが多い。環境の整備などに関する掃除業務などの間接的介護にあたるものは、新設の施設では介護職が行っていないところが多かった。しかし、「草むしり」では約4割の施設で介護職が行っており、「ワックスがけ」では約2割の施設が行っている状況であった。その他「窓拭き」「床掃除」「トイレの掃除」「居室の掃除」「食堂の掃除」「風呂場の掃除」「洗濯」「オムツたたみ」「衣類たたみ」などの間接的介護については、業務整理の可能性を探っていく必要がある。これらの業務においては専属のパート職員をあて、介護職が行わなくても良いようにしていくべきである。介護職は対人援助の専門職としての役割をもっと発揮できるようにすべきである。また、医療行為に関する業務については、現実的には介護職がやらざるを得ない状況にあるが、今後は看護職との連携、協働のあり方について議論を要する点である。このこともふまえて介護業務の整理をいかにしていくかが課題になってくるであろう。

介護職は利用者の生活全般にわたっての業務を介護業務にしているため、その業務の忙しさは利用者に対面しての会話を非常に少ないものにしてしまっている。約6割の施設で10分以内しかとれないという状況である。利用者は「ながら会話」ではなくゆったりと向きあった会話を求めている。また、介護職もよりよいケアを提供したいと心を砕いている。自由記述の中では、介護保険制度が導入になって、介護報酬とケアの関係の中で身体介護

が中心になってしまい、精神的な部分のケアにまで手が回らない状況が訴えられており、精神的ケアを行いたくてもできないジレンマを感じていることが示唆された。さらに介護者自身の心のゆとりと時間のなさがみられた。これらの状況はやりがいをもって仕事に従事できる配慮が必要なことを示している。

平成14年の経営実態調査では、3月の収支状況について介護老人福祉施設は1月当たり281万円の黒字と発表されている。数字的なことから考えればもっと人件費に当ててもよいと考えるが経営実態は厳しいといわれているので、介護業務の見直しと適正な人員の配置と役割を整理することが必要になってくる。これらの視点を持ち、ユニットケアを導入している施設とそうでない施設と業務内容について比較検討をしながらタイムスタディ調査をしていきたい。

3. 介護職の現状認識の甘さ

実際に自分たちが行っている介護サービスについて、肯定的にとらえる傾向にある。「十分な利用者本位の介護」「利用者の希望を十分聞く介護」「コミュニケーションが十分な介護」「苦情には十分対応」「無為な時間を作らない十分な努力」「十分な外出援助」「身体拘束への十分な対策」「利用者が十分満足できる介護」「十分に記録が書けている」という項目に対して、6割以上の施設が肯定している状況であった。これらの項目には“十分”ということばを入れておいたのにもかかわらず肯定的であったことが意外に思えた。この中でただ1つ否定的なものとして「介護者主体の介護」とい項目に対しては、約6割の施設が介護者主体になっているという結果になっている。この結果は、介護職としては十分よいケアをしようとしている意識の現われととらえることができる。しかし、現実的に利用者が満足する生活を提供できているかということは異なる。利用者の生活に関する印象の回答とは異なる結果である。苦情の言える利用者が増えていくことが必要であり、自分たちの介護サービスの状況が利用者の満足につながっているのかを常に考えていかなければならない。そして、よりよい介護サービスを求めていかなければならない。これで十分だと認識してしまうと利用者の声に耳を傾けなくなってしまう。とはいえ、実際には利用者の本音を引き出すことは難しいので、今後は第三者評価システムを受けながら利用者の満足につなげていくことが大切である。

終わりに

今回の全国調査の中から、介護職のパート化の実態と問題点、介護業務については間接的介護に携わるものが多いという実態を知ることができた。今後更なるデータの比較検討を試みていきたい。パート介護職員の占める割合や常勤率を出してみることで、介護サービスの認

識と利用者の生活状況に対する印象や会話時間との相関関係、設置主体と介護業務内容との相関関係などを分析していく予定である。そして今年度には介護現場のタイムスタディをとり分析をしていきたいと考えている。

参考・引用文献

- 1) 尾台安子、渡辺千枝子：介護保険導入直前の介護職の現状と意識に関する調査、介護福祉学、Vol. 8、p97～115、2001
- 2) 厚生労働省：社会保障審議会介護給付費分科会、週間保健衛生ニュース、No1182、社会保険実務研究所、2002.11.18
- 3) 新道幸恵他：高齢者の介護サービス提供者に対する教育・訓練支援モデル開発事業報告書、日本看護系大学協議会、2002