学苑・人間社会学部紀要　No. 952　47～58（2020・2）

〔論　　文〕

# 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

中矢亜紀子・藤原　るか

## Strategic Thinking and Action Used by Home-helpers in Housework Assistance Services

Akiko NAKAYA and Ruka FUJIWARA

The aim of this study is to clarify the structures of strategic thinking and action used by home-helpers in housework assistance services. Group interviews were held with three groups of current and former home-helpers. The verbatim records were then analyzed using the modified grounded theory approach (M-GTA). Based on the results of the analysis, we created 24 concepts relating to home-helpers' intentional actions and thinking as they provided housework assistance services, and classified these into 4 categories and 7 subcategories based on the associations between them. These findings reveal the nature of home-helpers' strategic thinking and action in support of their provision of support activities while focusing on respecting the dignity of elderly people and providing self-reliance assistance.

*Key words: home-helper (訪問介護員), housework assistance (生活援助), community-dwelling elderly (在宅高齢者), M-GTA (M-GTA)*

## I. 緒　　言

介護保険制度における訪問介護（ホームヘルプサービス）の内容には，入浴・排泄等の介助を行う身体介護と，掃除・洗濯等の日常生活の援助を行う生活援助（家事援助）がある。生活援助は誰にでもできる家事代行とみなされる傾向があるが，生活援助の実態調査を行った先行研究では，訪問介護員（ホームヘルパー）が高齢者の自己決定や自宅生活の維持を「常に考慮して援助」していることが示されている[1)]。また，援助活動における困難について「援助計画と違うことを要求されたとき」「利用者の要求の理解」「できるだけ自分で行うよう援助すること」等の割合が身体介護と比べても際立って高いことが報告されている[1)]。この結果について八田[1)]は，代行業務であれば生じ得ないジレンマと指摘しており，生活援助が高齢者の指示や要望に従うだけの単純労働ではないことを示唆している。

訪問介護員の援助活動の特徴については，戦略的な側面も指摘されている。須加[2)]は「効果をあげたホームヘルプには根本の問題にいきなり着手せず，どこから援助すれば反発を招かず成果をあげやすいかを考えた変化を生み出す戦略がある」とし，戦略的な訪問介護が全人的な効果をあげた事例を解説している。同様の特徴は，事例記録の分析からヘルパー機能の理論化を試みたもの[3)]や，訪問介護員が行う生活場面面接のプロセスを明らかにしたもの[4)]からも読みとることができる。しかし，生活援助に焦点をあてた訪問介護員の戦略的な思考と行為の構造は明らかにされているとはいえない。実務者らが個別の実践事例を紹介しつつ，生活援助の意義や特徴を記した書籍は多数出版されているが，学術研究の

蓄積は非常に乏しい。訪問介護員の援助活動の特徴として戦略的な側面を指摘するものは，文献研究や経験にもとづく論考[2,5,6]が中心であり，実証的な検討が課題である。

隣接分野である訪問系の保健医療サービスについては，在宅ケアや家庭訪問を行う看護師等の実践を可視化する実証的な研究[7-10]がみられる。看護師等にインタビューを行い，その逐語録等の分析から，実践の全体像や用いられる支援技術やその構造等を明らかにするものである。保健師や訪問看護師は多くの場合，患者宅を一人で訪問し，その場で看護師自身が判断し対処するため，実践の内容は当事者以外わからない[9,11]。これは訪問介護員が行う生活援助も同様である。また，このような看護分野の実践を可視化する研究は，制度上の業務分類や専門的な臨床技術にあてはめるのではなく，他者には認識しづらい看護師等の思考と行為を具体的に表している点に特徴がある。在宅高齢者の自立生活の継続に寄与できる生活援助のあり方や，サービスの質の向上を検討する際，家事行為や既存の技術に焦点をあてた業務のとらえ方だけでなく，訪問介護員の実践のなかから，手本となる思考と行為を可視化することは有益な資料となる。そこで本研究では，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とその構造を明らかにすることを目的とした。

## II. 方　　法

### 1. 調査方法

本研究では，在宅高齢者の自立生活の継続を支援する際の手本となる，訪問介護員の思考と行為を可視化するために，生活援助の好実践を分析対象として収集する必要があると考えた。高齢者の生活援助や介護のあり方に関する勉強会の主催者や参加者に研究目的や方法を説明し，職務経験10年以上等の熟練者だけでなく，単純な家事代行にとどまらず生活援助の意義をみいだせるような活動報告を行った参加者や，利用者からの評判がいい訪問介護員等の紹介を依頼した。介護保険制度における訪問介護は，運営基準等によって原則的に全国一律のサービスが規定されていることから，調査地点は問わないこととした。ただし，同じ事業所に所属する者は避けた。多様な実践場面についての発言が期待でき，生活援助のなかで訪問介護員が行う思考と行為を広く収集できると考え，グループインタビューを実施した。調査は，1グループ目のインタビューを実施し，その結果をふまえ次の対象者の依頼を行う形で進めた。結果，1グループ目を2013年6月に関西地方，2グループ目を同年9月に北陸地方，3グループ目を2014年11月に関東地方で行った。

インタビューガイドは，①生活援助の具体的な事例（最近，どのような生活援助をしているか。生活援助をするとき，どのようなことに気をつけているか），②高齢者の自立支援に関する配慮，③限られた時間や裁量のなかで行う工夫，④生活援助の効果，⑤生活援助をどのように展開すべきか，とした。インタビューでは，①を中心に実際の援助活動についてできるだけ具体的に話すよう依頼した。インタビューは事業所等の会議室で行い，ICレコーダーとビデオカメラで記録した。各インタビューは約2時間だった。

インタビュー終了後，音声データを逐語録に起こした。対象者14名の基本属性を表1に示した。対象者EとHは訪問介護の職務歴が3年に満たなかったが，対象者Eはデイサービス等で11年，対象者Hは特別養護老人ホームで5年の介護職歴があり，介護福祉士資格を所持していることから，高齢者に対する援助の知識や技術が備わっていると判断した。インタビューの発話も，分析テーマに合致する内容が豊富だったことから，分析対象から除外しなかった。

### 2. 分析方法

逐語録の分析は，修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（M-GTA）を用いた。M-GTAは，継続的比較分析法によって質的データを分析するものであり，適した研究として「人間と人間が直接的にやり取りする社会的相互作用に関わること」「ヒューマンサービス領域であること」「研究対象とする現象がプロセス的性格をもつこと」とされている[12]。本研究が着目する訪問介護員の戦略的側面は，高齢者との相互作用に関わるものであり，イン

表１　インタビュー対象者の基本属性

| 調査区分 | ID | 年齢 | 性別 | 訪問介護の職務歴 | 主な業務 | 所持資格 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| #1 グループ | A | 40 歳代 | 女性 | 7 年 | 訪問介護 | 介護福祉士 |
| | B | 50 歳代 | 女性 | 9 年 | 訪問介護（サービス提供責任者） | 介護福祉士，保育士 |
| | C | 50 歳代 | 女性 | 11 年 | 訪問介護（サービス提供責任者） | 介護福祉士 |
| #2 グループ | D | 50 歳代 | 女性 | 15 年 | 訪問介護（サービス提供責任者） | 介護福祉士 |
| | E | 50 歳代 | 女性 | 2 年 | 訪問介護（サービス提供責任者） | 介護福祉士 |
| | F | 20 歳代 | 女性 | 7 年 | 訪問介護（サービス提供責任者） | 介護福祉士 |
| | G | 50 歳代 | 女性 | 11 年 | 訪問介護（事業所管理者） | 介護福祉士，保育士 |
| #3 グループ | H | 40 歳代 | 女性 | 1 年 | 訪問介護 | 介護福祉士，保育士 |
| | I | 50 歳代 | 女性 | 7 年 | 訪問介護 | ホームヘルパー 2 級 |
| | J | 30 歳代 | 女性 | 12 年 | 訪問介護（サービス提供責任者） | 介護福祉士 |
| | K | 60 歳代 | 女性 | 7 年 | 訪問介護 | ホームヘルパー 2 級 |
| | L | 50 歳代 | 女性 | 11 年 | 介護予防支援 | 介護福祉士，主任介護支援専門員 |
| | M | 60 歳代 | 女性 | 11 年 | 訪問介護（サービス提供責任者） | 介護福祉士 |
| | N | 50 歳代 | 女性 | 3 年 | 訪問介護 | ホームヘルパー 2 級 |

タビューの内容が実際の援助事例であることから M-GTA が適していると判断した。具体的には，以下の手続きを行った。

**1）　分析テーマの設定**

分析テーマを「生活援助のなかで，訪問介護員が行う戦略的な思考と行為の構造」とした。

**2）　分析焦点者の設定**

分析対象者を「単純な家事代行ではない生活援助の実践経験がある訪問介護員」とした。

**3）　分析ワークシートの作成**

概念名，概念の定義，具体例，理論的メモで構成される分析ワークシートを使用し，概念生成を行った。逐語録から，訪問介護員の戦略的な思考と行為と読みとれる内容を抜き出し，具体例の欄に入力した。分析ワークシートは１概念ごとに１シートとし，逐語録を読み進めながら増やした。分析ワークシート（生成する概念）と各シート内の類似する具体例を増やしながら，具体例が示す内容を解釈し定義欄に記入した。解釈に関する気づきや，他の概念との関連（カテゴリ候補）等は理論的メモ欄に記した。分析ワークシートの作成作業を進めながら，同時に概念間の比較を繰り返し行い，類似例と対極例を探索した。最後に，概念を検討し命名した。

**4）　カテゴリの生成**

概念同士の比較を繰り返すなかで，概念間の関連から，訪問介護員が行う戦略的な思考と行為に関する現象について何らかの説明ができる場合，概念同士の結びつきを図で記録した。概念生成が一通り終了した時点で，理論的メモや概念同士の関連を図示した記録を参照しながら，関連性や類似性を再検討し複数の概念のまとまりとなるカテゴリを生成した。

**5）　結果図とストーリーラインの作成**

概念とカテゴリの関連を統合的に示すため，結果図を作成した。また，結果図に関する簡潔な説明（ストーリーライン）として，生成したカテゴリを用い文章化した。

３グループ目の逐語録について分析した時点で，新たな概念が生成されなかったため，理論的飽和に至ったとみなし調査を終了した。調査・分析過程では，訪問介護の熟練者（共同研究者），訪問介護の経験がある研究者，質的研究の実績がある研究者等から適宜，助言を受けた。インタビューで語られた内容の解釈に不適合がないか確認するため，対象者３名に研究結果の確認を依頼し支持を得た。

## 3. 倫理的配慮

調査目的，方法，質問項目を文書に記し調査対象者へ事前に周知した。回答の内容をもって個人や事業所等は特定されないこと，調査結果は学会で発表すること，研究目的以外で調査結果を使用しないこ

と，逐語録作成のためICレコーダーとビデオカメラでインタビューを記録すること等を明記した。インタビュー開始時に同様の説明を再度行い，対象者全員の同意を得た。逐語録の分析では対象者名はアルファベットで記号化し，その他の個人や事業所を特定する名称が含まれていないことを確認した。本研究は，高知県立大学社会福祉研究個人情報保護・倫理審査委員会の承認を得て行った（2012年7月23日第252号）。

## III. 結　　果

### 1. 生成された概念とカテゴリ

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に関する24概念と，概念間の関連性や類似性を検討した結果，4カテゴリ，7サブカテゴリが生成された。カテゴリを〈　〉，サブカテゴリを【　】，概念を〔　〕とし，各概念の定義と，概念化のもととなった具体例を確認できるよう表2にまとめた。各概念が内包する具体例には，同じ対象者の発話が含まれる場合があった。特定の対象者に偏りがないか重複のない対象者数を確認したところ，各概念3〜9名の発話で構成された。M-GTAでは分析を進めるなかでヴァリエーション（具体例）が少ない場合，その概念は見込みがないと判断し他の概念に包含させるか概念化を断念する[13)]。本研究では，重複のない対象者数が2名以下の概念について，分析の見直しとスーパーバイザーの助言をもとに他概念と併合する修正を行った。各概念の具体例について調査区分を確認したところ，いずれも複数のグループで構成されており，特定のグループへの偏りはなかった。

### 2. 結果図とストーリーライン

カテゴリとサブカテゴリの関連の検討から得られた，訪問介護員の戦略的な思考と行為の構造を示す結果図を，図1に示した。全体像を説明するストーリーラインは，以下のようになった。

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の基本となる活動は，高齢者の〈主体性を促すための対処〉である。訪問介護員は，【家事をとおした対応】のなかで意図的に高齢者の話を聞いたり教えてもらったりしながら，身体的・精神的な状況など【高齢者を理解するための過去や現状の把握】や【主体性の回復】に配慮した対応をする。

思考レベルでは，高齢者が主張する【意向の尊重】と在宅生活を継続するために対応が必要となる【課題の探索】を行き交いながら〈意向と課題の折り合い地点の模索〉を行い，支援すべき課題を見極める。同時に，訪問介護員は個別性の高い環境や訪問時の状況に応じながらも，介護計画に定められた業務を遂行しなければならない。〈主体性を促すための対処〉は，同僚等との連携など【身近な資源を活用したやりくり】と，【訪問時の状況に応じた段取り】といった〈業務の効率化〉を行うことで，制約が多い状況との折り合いをつけ遂行される。

このような行為と思考の関連性は，訪問介護員自身の援助活動を見つめ直す〈援助職者であることの意識化〉の影響をうけ，高齢者の自立（律）支援を見据えたかかわり方として適切なバランスを保つことができる。

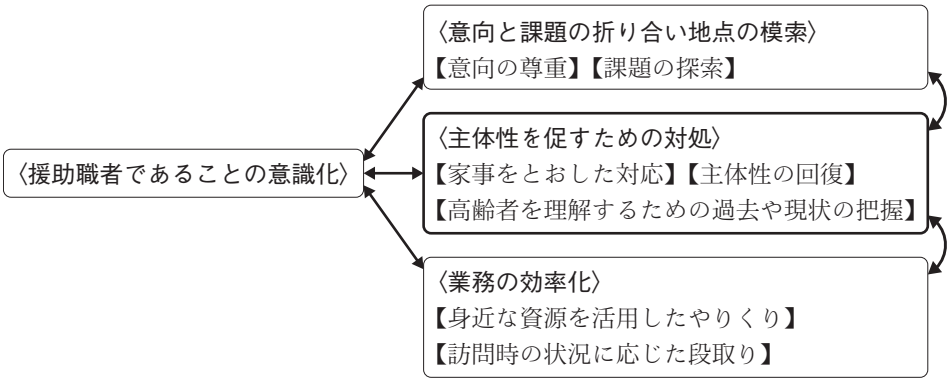


図1　訪問介護員が生活援助のなかで行う思考と行為の構造

### 3. 訪問介護員が生活援助のなかで行う戦略的な思考や行為の構造

M-GTA はデータとの確認を継続的に行い，解釈を確定していくため[14]，ここでは，インタビューの発話を「　」で例示しながらカテゴリごとの解釈を報告する。例示内（　）は筆者が補足した。

#### 1) 戦略的な思考と行為の基本的な活動である〈主体性を促すための対処〉

訪問介護員は，どのような場合でもできるだけ高齢者の〔話を聞く〕ことに努めていた。また，家事や高齢者自身の暮らし方等を〔教えてもらう〕ことや家事を〔一緒にする〕ことを意図的に行っており，これらの【家事をとおした対応】が戦略的な思考と行為の中心的な活動となっていた。この行為は一見，訪問介護員が業務としての生活援助を怠っているようにみえるかもしれないが，実際には高齢者の【主体性の回復】を意図した働きかけが反映されている。対象者 G は，〔話を聞く〕態度を示しながら調理を〔一緒にする〕ことで主体性を促し，しかし援助者である自分の意図を本人に気づかれないよう〔さりげなく対応する〕事例を語った。

*「『(調理を）やりたくない。あんたがやるのよ。私はお金払ってるんだから』って言うようなおばあちゃんだって，『そうかそうか。じゃあ，ここに座ってさ，私やりながら聞くからさ。そうなんだ，はい』って（食材を出して）言うと自然に（本人が）やってるんですよね」: G39*

訪問介護員は，高齢者の意向が支援の内容にそぐわない場合であっても否定せずに〔真意や妥協案を示す〕，意欲や張り合いを促すため〔その気になるよう働きかける〕，表立って援助をすることでプライドを傷つけないよう心情に配慮し〔さりげなく対応する〕，高齢者の自立生活を維持するため〔手をかけ過ぎない〕といったかかわり方によって，高齢者の主体性が低下しないようにしていた。

#### 2) 〈意向と課題の折り合い地点の模索〉による支援すべき課題の見極め

訪問介護員は〈主体性を促すための対処〉と同時に，思考レベルでは高齢者の【意向の尊重】と【課題の探索】を行き交いながら〈意向と課題の折り合い地点の模索〉を行い，支援すべき課題を見極めていた。

生活援助は，高齢者個別の在宅生活に即した援助を行うサービスである。そのため訪問介護員は，食事の味付けや日常のなかでの意向など，〔好みやこだわりを尊重する〕ことに常に気を配っていた。また，多少のわがままや援助が難しい状況であっても〔まずは受けとめる〕ことに努め，訪問介護員が自分を受け入れているのだと認識してもらうことを意図的に行っていた。しかし，高齢者自身は自らの生活課題や必要な援助について十分に理解しているわけではなく，気恥ずかしさ等の心情や認知症の症状から自ら申し出ができないこともある。そのため訪問介護員は高齢者の【意向の尊重】と同時に，支援すべき【課題の探索】を行っていた。具体的には，身体機能等の〔将来の状態を見積る〕，高齢者本人が表出しないことであっても〔本当に必要なことを考える〕，少しでも良い状態になって欲しいと〔生活の質にこだわる〕，訪問介護員が不在でも生活が成り立つよう〔自分がいないときを想定する〕といった行為である。対象者 N は，認知症があり身体的にも調理が困難な高齢者が繰り返す『食材を買ってきてほしい』という要望に対し，〔好みやこだわりを尊重する〕と同時に，その生活において〔本当に必要なことを考える〕ことで，本人の意向と訪問介護員が見立てた課題とのすり合わせを行う場面を語った。

*「(自分で）作れないけれど，お野菜を買いたい方もいらっしゃるんですよ。本人は作る気満々なんですけど冷蔵庫中にいっぱい入れちゃうの，どんどん。賞味期限が去年のものっていう利用者さんもいるので。（略）認知症が入ったりとか，わからなかったりすると『私はできるから買ってきて』って強く言われたりすると，やっぱり『だめよ』とは言えないじゃないですか。上手く意思の疎通がいいようにしてあげたいというか，うまい具合にもっていってあげたいというか。だから『じゃあ１個だけね』とか言って買ってきちゃったりする」: N03*

探索的に課題を見極めるなかで，時には高齢者の意向と訪問介護員の見立てが一致せず，両者の間で

表2　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に関する概念

| カテゴリ | サブカテゴリ | 概　念 | 定　　義 | 件数 | 対象者数（重複なし） |
|---|---|---|---|---|---|
| 〈主体性を促すための対処〉 | 【家事をとおした対応】 | 〔話を聞く〕 | 高齢者が話したがっていることを受けとめ，聞く態勢をとる。 | 8 | 7 |
| | | 〔教えてもらう〕 | 家事や生活の仕方などについて，あえて高齢者本人に教えてもらう。 | 10 | 6 |
| | | 〔一緒にする〕 | 一緒に家事をする状況を作ったり，訪問介護員が効率よく活動できるよう協力してもらったりする。 | 6 | 4 |
| | 【高齢者を理解するための過去や現状の把握】 | 〔継続してかかわる〕 | 担当する高齢者のことを理解し関係を築くことができるよう，継続してかかわる。 | 10 | 8 |
| | | 〔身体的・精神的状況を把握する〕 | 日常の様子や生活の痕跡を観察・推察することで，高齢者の体調・症状や身体機能，精神状態等を把握する。 | 11 | 7 |
| | | 〔暮らしぶりを探索する〕 | 日常の様子や生活の痕跡を観察・推察することで，高齢者の暮らしぶりやこれまでの経緯を探る。 | 6 | 6 |
| | 【主体性の回復】 | 〔真意や妥協案を示す〕 | 高齢者が示す意向が支援の内容と合致しない場合も，真意の代弁や，否定しないよう妥協案の提示を行う。 | 10 | 5 |
| | | 〔その気になるよう働きかける〕 | 意欲や張り合いを引き出すため，高齢者自身が意思決定や参加を行えるように働きかける。 | 8 | 5 |
| | | 〔さりげなく対応する〕 | 高齢者のプライド等の心情に配慮し，気づかれないようにさりげなく対応する。 | 5 | 5 |
| | | 〔手をかけ過ぎない〕 | 高齢者が自立生活を維持するために必要なことだけを支援する。 | 4 | 3 |
| 〈意向と課題の折り合い地点の模索〉 | 【意向の尊重】 | 〔好みやこだわりを尊重する〕 | 日常生活のなかにある高齢者の好みやこだわりを理解し，本人が納得できるように対応する。 | 14 | 9 |
| | | 〔まずは受けとめる〕 | 多少のわがままや援助困難な状況であっても，高齢者の心情や状況をまずは受けとめる。 | 11 | 8 |
| | 【課題の探索】 | 〔将来の状態を見積る〕 | 現在の高齢者の暮らしぶりから，将来の生活機能や暮らしの状態を見積る。 | 8 | 7 |
| | | 〔本当に必要なことを考える〕 | 高齢者本人が表出しないことであっても，本当に必要なことを考える。 | 9 | 5 |
| | | 〔生活の質にこだわる〕 | 高齢者の生活を，現状よりも良いものにしたいと考える。 | 8 | 5 |
| | | 〔自分がいないときを想定する〕 | 訪問介護員がいない場合の状況を想定し，高齢者の生活が成り立つように対応する。 | 3 | 3 |
| 〈業務の効率化〉 | 【身近な資源を活用したやりくり】 | 〔同僚等と連携して対処する〕 | 他の訪問介護員等との連携や訪問介護計画の工夫や見直しで，援助内容をこなす。 | 11 | 6 |
| | | 〔生活の知恵や情報を活用する〕 | 生活の知恵や同僚等からの情報収集によって，高齢者の理解や日常的な課題の解決につなげる。 | 7 | 4 |
| | 【訪問時の状況に応じた段取り】 | 〔同時に手際よく行う〕 | 複数のことを同時に行い，無駄なく業務を遂行する。 | 9 | 9 |
| | | 〔優先順位をつける〕 | 訪問したときの高齢者の状況や家族関係等を考慮し，業務の順番と手をかける程度を判断する。 | 6 | 4 |
| | | 〔臨機応変に対応する〕 | 訪問したときの状況に応じ，手順書にこだわらず当日の状況に応じて対応する。 | 4 | 3 |
| 〈援助職者であることの意識化〉 | | 〔生活援助の目的を認識する〕 | 訪問介護員が行う生活援助の目的は，単に調理や洗濯等の行為ではないことを認識する。 | 9 | 6 |
| | | 〔相性を自覚する〕 | 高齢者との相性や，高齢者が訪問介護員を使い分けていることを認識する。 | 4 | 3 |
| | | 〔高齢者の生活を敬う〕 | 高齢者が時間をかけて積み重ねてきた生活を敬い，認める。 | 4 | 3 |

| 調査区分 | 具体例の一部 |
|---|---|
| #1〜3 | 「(洗濯機の音に) 耳を澄ませながらって感じですけど。あと利用者さんと会話しながらしてますね」(E45)「『そうなんだ，そうなの』ってなるべく優しい言葉を，お話を聞くっていうのを徹底してますね」(H17) |
| #1〜3 | 「(郷土料理) を『どうやってやるんですか』って聞いたら (略)『そう，じゃあしょうがない，私が教えてあげる』(略) そんな感じで作ってもらって」(G40)「年配の人には，『やってみせてください (略)』って聞くんです」(K45) |
| #2, 3 | 「一緒に立って切るわけじゃないんだけど，かかわりを作っていくっていうことですね」(D27)「(高齢者が) レシートの裏に書いておいてくれるんですよね。箇条書きなんですけど，おにぎりとか石鹸とか」(K02) |
| #1〜3 | 「それは長い時間かけているわけじゃなくて，何回も行って顔を覚えてもらっているからできるので」(N09)「少し落ち着いていくと，ヘルパーとして何がいるとか揃えていくことができるので」(M02) |
| #1〜3 | 「トイレに下剤で飛び散った便があるから，便出たなとか思いながら掃除してる」(A14)「わりと綺麗にしている方は，ちょっと汚れていたりすると，それは体調が悪いときとかなので」(I02) |
| #1〜3 | 「流し周りが本当に汚くて (略) どうしてそういう生活になったのかなって」(D34)「よく思うのは，入口からかなと思って。その方にお会いする前に，家の外の植木，枯れてないかなとか思うんですよね」(L13) |
| #1〜3 | 「ベランダの段を降りて危ないから，ホームヘルパーが (段をなくすことを) 提案して」(B05)「(レタスを買ってと言う高齢者に)『切れている野菜があるから (略) すぐ食べられるのでちっちゃいのにしましょうか』と言う」(N05) |
| #1, 2 | 「(買い物に行く意欲を促すために) なるべく言葉で『今こんなもの売ってますよ』って言ってる」(C28)「(料理を教えてもらい)『こっちの方が嬉しかったです』って言ったら，また喜ばれて元気になっていくかなって」(E39) |
| #1〜3 | 「年配だから傷つけないように (略) さりげなくティッシュがないなとか石鹸がないなとか，目を光らせて，生活保護のお金が出たり年金が出たときに，『特売だから買っておきましょうか』とか『お米も減りそうだから』って」(K02) |
| #1, 2 | 「何が足りないのかを毎回チェックして，そこだけ手伝うっていう感じ」(A13)「その人がここにあると良いなと思っている物は動かさず，でも安全に歩けるスペースは確保しつつ，片づけすぎず」(G36) |
| #1〜3 | 「洗濯はそうですね。やっぱりそのお宅によってこだわりが違いますし」(F09)「特に女性の場合は (略) 今まで自分が主婦として活躍されている期間が長いので (略) まずそれを覚えて，そのとおりになるべくやるようにする」(I02) |
| #1〜3 | 「(ヘルパーがほめることで) 私ってまだ大丈夫なんだって思ってもらえて」(C19)「綺麗好きというか，わがままなんですね (略) でもそれはその人の思いがあってのことなので，もう言われたとおりにやるしかない」(H15) |
| #1〜3 | 「いつかこの人，朝，パジャマに着替えて欲しいなとか，顔，自分で上げて欲しいなっていうのを思いながら」(B16)「(高齢者が) どんな生活が続けられるのかっていうのを意識しながら (略) やってくださるといいのかな」(L15) |
| #2, 3 | 「(大量に残った料理を) このままじゃ傷むし (略) 少々傷んでもなんともないって言うタイプの方なので，これはすぐに冷凍しようと思って」(E42)「(料理を) あまり作りすぎちゃうと自分で開けてそのままにしちゃうので」(M02) |
| #1〜3 | 「(認知症の高齢者に) 言葉を引き出してあげるとか昔の記憶を呼び起こしてあげようとか」(M13)「少しでも部屋綺麗にしなければいけないし，ゴキブリがたかるようなご飯を食べさせたらだめだなってことで掃除をしたり」(N03) |
| #1, 2 | 「むしろ (ヘルパーが) いないときのことを考えてやる仕事の方が多いかな」(C09)「誰かが来るまで (略) それは (高齢者には) 取れないんですよ (略) どこでにでも置いといてやれっていうような形にはならないですよね」(G36) |
| #1〜3 | 「最近はもう，買物なら買物って別枠でもらうんです。買物代行の日っていうのを週に1回あるいは2回ほど」(F10)「メモ用紙を用意して (略) 日付と中身というのを，確実に次に入った人 (ヘルパー) が分かるようにした」(M04) |
| #1〜3 | 「他のヘルパーにも，この方のポテトサラダは全部潰すんじゃなくて，こういうやり方だからって，ちょっと一言，記録に書いておいて」(E40)「(正月料理らしくするために) ちょっと葉っぱをぽっと置いたり」(G39) |
| #1〜3 | 「便で汚れたのがあれば手洗いしながら，洗濯機回しながら『どうしたんですか，痛かったんですか』とか」(B19)「合間に洗濯物を畳んだり」(K01)「お仕事をして，しながら聞くって感じで」(I02) |
| #1〜3 | 「絶対しないといけないものから順番にやっていくわけなんですけれども。服薬管理して服薬確認とか」(E03)「一番時間がかかるものが，先に優先しないと終わらなくなっちゃうので。頭で計算しながらって感じで」(J11) |
| #1, 2 | 「毎日同じじゃない。手順書をいくらもらっても (略) ヘルパーとして入ったときにだーって (組み立てる)」(B11)「時間くださいとかとてもじゃないけどケアマネさんには言えない (略) 通常と同じなかで何かを削りながら」(F22) |
| #1〜3 | 「社会の風を運んでくれるって言ったら大袈裟かもしれないけど」(B16)「掃除はしててもやっぱりその人のことは見てますよね。例えば (高齢者が) いない間にハウスクリーニングしてくださいとかいうのと違う」(I09) |
| #1, 3 | 「向こう (高齢者) からすれば，ウェルカムな人もいるけど，なんか勝手に来た詐欺師みたいな (略) 多かれ少なかれあると思う」(A12)「担当する人が変わったら言いやすかったみたいで」(N05) |
| #1, 2 | 「私は弟子入りな気分なんです」(A12)「食事っていうのは，その人の生きてきた歴史っていうのがとってもあって，それを一緒に作ったりするっていうことは，その人の本当に生活を認めていったりするといったことで」(D26) |

かけ引きが起こるが，訪問介護員は高齢者の〔真意や妥協案を示す〕ことで折り合いをつけ，〈主体性を促すための対処〉につなげていた。

### 3) 訪問時の状況に応じた〈業務の効率化〉

訪問介護員は生活援助を円滑に遂行するため，【身近な資源を活用したやりくり】や【訪問時の状況に応じた段取り】をしながら，〈主体性を促すための対処〉を実行していた。

訪問介護は，時間が限られていることや個別性が高い環境に加え，訪問時の状況や高齢者との関係性など，訪問介護員にとって制約が多い。そのような環境のなかで，効果的な援助を展開することや，サービス手順書に定められた業務を達成しなければならない。訪問介護員は円滑に生活援助を遂行するため，限られた時間や体制で対応できるよう〔同僚等と連携して対処する〕，自分自身の知識や同僚等からの情報収集によって〔生活の知恵や情報を活用する〕といった【身近な資源を活用したやりくり】や，複数のことを〔同時に手際よく行う〕，訪問時の状況に応じ業務の順番や程度に〔優先順位をつける〕，サービス手順書にこだわらず状況に応じ〔臨機応変に対応する〕といった【訪問時の状況に応じた段取り】を行い，自らの援助活動を調整していた。対象者Ａは，高齢者の〔話を聞く〕ことに留意しながらも，〔自分がいないときを想定する〕ことと，安全の確保や家族との関係を考慮して，活動に〔優先順位をつける〕様子を語った。

*「今日はとてもしゃべりたいっていう気持ちのときに，『掃除しますね』って言ったらあまりにもかわいそうだから。ちょっと話を聞いて。でも一応時計を見ながら，あそこはトイレ絶対汚いからトイレの掃除は絶対にしなければとか。（訪問介護員が）帰った後，危なくないように，ということだけ考えて優先順位をパパパって（きめる）。家族がいた場合には家族に（高齢者本人が）責められたりするっていうこともあるから，家族が怒らないレベルの掃除はしなければいけないとか」: A17*

単純な作業の合理化ではなく，訪問時の高齢者の状態や家庭状況を見極めながら，優先順位や手をかける程度を判断している点に特徴がある。また，業務の合理的な側面に葛藤する発話もみられた。

*「掃除もね，週2回入るんだったら前半がこっち後半がこっちって分けなきゃいけないんですけど。そういう風に工夫していかなきゃいけないというか。自分の家だったらどうなのとか思うこともあるんですよね。自分の住んでるスペースで半分に分けるっていうのも（どうか）なと。私もちょっと，うーんって思いながら，考えてしまうんですけどね」: J06*

対象者Ｊは，訪問を2回に分け〔同僚等と連携して対処する〕ことで効率的に掃除を行うことについて，訪問介護員として本来達成すべき〔生活援助の目的を意識する〕ことで，生活者にとって不自然な状況になっているのではないかと違和感をもつ様子を語った。

### 4) カテゴリ同士の関連に影響を及ぼす〈援助職者であることの意識化〉

訪問介護員は，〈援助職者であることの意識化〉によって自らの立ち位置や役割を再確認しており，その意識は各カテゴリが示す思考と行為と絡み合っていた。

制度上，居宅サービスとして規定されている生活援助の主な行為は家事であるが，訪問介護員は業務の目的を単純な家事代行とはとらえていない。インタビューでは，生活援助の目的について高齢者の自己決定や尊厳等にかかわる次のような発話がみられた。

*「買物が目的で訪問しているわけじゃないんですけど。（略）どんなものが欲しいんだって，そんな話しながらね。」: D18*

*「そこで安心して自分の思ったとおりに生活ができるっていうのが，本当の目的」: G29*

*「その人が一人でも生活できるようにして，できないところをちょっとお手伝いする」: I02*

*「私は（自分自身を）社会の窓だと思っているんです」: K54*

単に家事をするために訪問しているわけではないと〔生活援助の目的を認識する〕，高齢者との間にある〔相性を自覚する〕，時間を積み重ねて築かれた〔高齢者の生活を敬う〕など〈援助職者であることの意識化〉を行う様子は，他のカテゴリが示す活

動と関連づけながら語られた。対象者Cは，掃除の程度について十分ではないと感じながらも，〔手をかけ過ぎない〕ことの意味と，高齢者にとって〔本当に必要なことを考える〕様子を語り，〔高齢者の生活を敬う〕ことがその背景にあることを示した。

*「汚いままっていうよりも，その人が元気なときにやっていた状態までしか（掃除を）しなくていいと思うんですね。ピカピカに磨き上げるなんていうのは違って。その人が本当はあそこのゴミ気になるんだけど，立てて自分が行けたらきれいにできるんだけど，今，足痛くて届かないからきれいにならないとか。あの窓が汚れているのは自分が元気なときはきれいにしてたけど出来ないとか，手足になってするのが私たちなのかなって思うから。あんまりきれいになってないなって思うんですけど。やっぱりその人らしい生活を尊重しないと」: C08*

〈援助職者であることの意識化〉は，他のカテゴリ同士の関連にも影響を及ぼしていた。効率を優先した掃除のしかたに疑問を抱いた対象者Jの発話（J06）では，より適切な支援のあり様と手際よく業務を完遂することとの間で揺れ動く心情が示された。

また対象者Aはインタビューのなかで「（高齢者の）生活のことを，最初の頃はたぶん全然理解してなかったと思う」と述べ，経験が浅い頃，〔同時に手際よく行う〕など仕事が早かった一方で，援助の意義を見出せず悩んだ経験を次のように語った。

*「手際，手際。（略）Aさん早いからって向こう（高齢者本人）も言ってくれるから喜んでたけど。（略）もう（訪問介護員の仕事を）辞めようって思って，遂には。もう面白くないし。いくら上手く掃除できたからどうなんだ，みたいな気になって。本当に要領よくなるんですよ。その，40分くらいで，そんな，家の掃除ぐらいなんか黙ってやればね，できるから。」: A16*

## IV. 考　　察

### 1. 訪問介護員の戦略的な思考や行為

本研究では，訪問介護員が生活援助のなかで行う戦略的な思考や行為の構造を明らかにすることを目的に，訪問介護員を対象とするインタビュー調査を行った。その逐語録を，訪問介護員の戦略的な思考や行為に焦点をあてM-GTAにより分析した結果，24概念，7サブカテゴリが生成された。概念間またはサブカテゴリ間の関係性や類似性を検討した結果，4カテゴリ〈主体性を促すための対処〉，〈意向とニーズの折り合い地点の模索〉，〈業務の効率化〉，〈援助職者であることの意識化〉で構成される，訪問介護員が生活援助のなかで行う戦略的な思考や行為の構造が明らかとなった。

訪問介護員の戦略的な思考や行為は，利用者の尊厳の保持や自立（律）支援という目的に即し，その援助活動を効果的・効率的に遂行するため，その場の状況によりふさわしい手立てを判断する活動といえる。訪問介護員の援助活動には，利用者との関係の構築や主体性づくり・意欲の引き出し等を意図したコミュニケーション[2]，段階的・探索的な情報収集と利用者理解[15]，家事を通じたニーズ評価の固有性[2]がその基盤にあるとされている。本研究の結果を，訪問介護員の援助活動の特徴を実証的に示す先行研究[4,16-18]と比較しても，〈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〉の構成要素はおおむね類似している。

他方，〈主体性を促すための対処〉〈意向とニーズの折り合い地点の模索〉と，〈業務の効率化〉〈援助職者であることの意識化〉との関連について，先行研究ではほとんど示されていない。訪問介護はサービス手順書に従い業務が遂行されるものだが，訪問介護員は訪問時に利用者の変化や状況を把握し課題を見極め，必要に応じて業務の優先順位や進め方等を自ら調整する。また限られた時間のなかで〈主体性を促すための対処〉を効果的に行うためにも，柔軟に対応する必要がある。インタビューでは，訪問したその場で利用者にとって望ましい対応を判断し，その実現のために必要な段取りを瞬時に行う様子（A17）や，利用者の要望をまずは受けとめ，なんとか生活援助の範囲内で対処しようとする様子（F22）が語られた。訪問介護員が生活援助において行う〈業務の効率化〉は，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ものであるが，訪問介護員は利用者の尊厳の保持や自立支援等の成果を上げ

ることを見据えていた。このことは，〈援助職者であることの意識化〉の作用によるものと推察される。また訪問介護員の援助活動にみられる〈業務の効率化〉の特徴は，特定の日時に利用者宅を訪問し，訪問介護員が単独で時間内に業務を遂行しなければならないという，他の介護サービスとは異なる形態が関係していると考えられる。

### 2. 援助職者としての省察的実践の意義

〈援助職者であることの意識化〉は，他のカテゴリに影響を及ぼしており，対象者の発言からは，援助職者としてかかわることを意識化することで，自らの援助活動の意義を再確認する様子（C08）がみられた。対象者Ｊは，同僚と分担する合理的な，しかし生活者にとっては不自然な掃除の仕方に疑問を感じるときがあると語った（J06）。効率を優先した援助計画や業務の遂行方法と，尊厳の保持等を目的とした対応との間で生じる訪問介護員のジレンマが示唆された。近年，在宅ケアの実践においても省察的実践（reflective practice）の必要性が指摘されている[19]。Schön[20]は，価値観の葛藤をはらむような状況や不確実性，不安定，独自性に対応する際に実践者が用いる「わざ」の中心に「行為のなかの省察（reflection-in-action）」があるとし，自らの実践を省察することが専門職としての力量の向上につながることを述べている。インタビューにおける訪問介護員のジレンマは，「この家事を行う理由はなにか」「なぜ自分はあのような行動をしたのか」など訪問介護員が自らの言動をふり返ることで，生活援助の目的を達成するための適切なかかわり方を模索することができることを示唆している。〈援助職者であることの意識化〉は，尊厳の保持や自立支援等の目的に対して成果を上げることと，サービス手順書において定められた業務を時間内に効率よく遂行することとの兼ね合いの検討に影響しており，訪問介護員が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といえよう。

### 3. 生活援助の質の維持・向上への示唆

介護保険制度における生活援助は，「訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について」（課長通知 平12.3.17老計10号）で「代行サービスとして位置づけることができる」とされ，例示されたサービス行為は，家事の種類や工程に着目したものにとどまっている。一方，先行研究では，「利用者と分担するか否かという作業の形ではなく自立支援の働きかけ（機能）で区別すべき」とする指摘[6]がある。本研究では，他者からは家事代行とみなされる生活援助においても，訪問介護員が高齢者の自立を見据えた方略を用いる様相が示された。このことは，在宅高齢者に対する生活援助の質の維持・向上にかかわる課題を示唆している。単純な家事代行に陥ることなく，在宅高齢者の自立生活の継続を実現するためには，まず訪問介護員自身が，自立支援を見据えた効果的・効率的な援助の展開方法や，生活援助の目的を再確認する必要があり，〈援助職者であることの意識化〉を促すセルフチェックが有効と考える。

同時に，介護計画の立案やサービスの評価を行う立場の介護支援専門員・サービス提供責任者・保険者等が，生活援助の望ましい展開方法を理解することも不可欠である。要支援者への訪問介護は2017年度から市町村の介護予防・日常生活支援総合事業へ移行した。訪問介護員が行う従前の身体介護・生活援助に相当するサービス提供以外にも，住民ボランティア等による生活支援が市町村独自に取り組まれている。4自治体の事業担当者へヒアリングを行った永田ら[21]は，住民ボランティア確保の現状について報告しつつ，訪問介護員による利用者の暮らしを理解した生活支援の意義と，当該事業の住民主体サービスにおける専門性のあり方と即時的なサービス提供にとどまることによる利用者の生活の後退等の議論が進んでいないことを指摘している。ボランティアが受け手のことを考えず，一方的な思いで高齢者にかかわることへの指摘[22]もみられる。訪問介護員が行う生活援助が，単純な代行業務ではないことを専門職や事業関係者が理解し，高齢者の自立（律）支援を意図したかかわり方のヒントとして，訪問介護員の効果的な実践を共有する教材等の開発や，代行サービスとのすみ分けなどボランティアとの協働の方法について検討が求められる。

## 4. 本研究の限界と課題

インタビューから得られた具体例が相対的に少なかったカテゴリについては，補強が必要であり，本研究の結果については今後も精査が必要である。また，生活援助は軽度要介護者に利用される傾向があるが，グループインタビューにおける調査対象者が語った生活援助の実践例については，利用者の認知症の程度や家族形態等の関連要因が潜在していると考えられた。訪問介護員が生活援助のなかで行う戦略的な思考や行為に関連する要因については，定量的な研究も含めた検討が必要である。

お忙しいなかインタビューにご協力くださいました訪問介護員の皆様，ご指導ご助言を賜りました日本福祉大学の後藤澄江先生・野口定久先生・山崎喜比古先生，聖徳大学の北村世都先生，文京学院大学の奈良環先生に感謝申し上げます。

本稿は，第一著者が日本福祉大学大学院福祉社会開発研究科に提出した学位請求論文の一部を修正したものである。

本研究は，JSPS 科研費 16K04168 の助成を受けた。

## 文　献

1) 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．大阪健康福祉短期大学紀要，2：60-69 (2004).

2) 須加美明：ホームヘルプとソーシャルワークの共通性と固有性；ソーシャルワークとケアワークの共通基盤に向けて．長野大学紀要，21(1)：37-46 (1999).

3) 小松　啓，小川栄二：質的研究法によるホームヘルパー機能の概念化に関する研究．介護福祉学，13(2)：169-182 (2006).

4) 嶌末憲子，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「持てる力を高める」プロセスの検討．介護福祉学，12(1)：105-117 (2005).

5) 松川誠一：介護サービスの商品化とホームヘルプ職の労働過程．東京学芸大学紀要第 3 部門，56：139-153 (2005).

6) 須加美明：第 16 章　訪問介護における家事と介護．訪問介護の評価と専門性，275-306，日本評論社，東京 (2013).

7) Zerwekh JV: Laying the groundwork for family self-help: Locating families, building trust, and building strength. *Public Health Nursing*, 9(1): 15-21 (1992).

8) 萱間真美：熟練保健婦による精神分裂病患者に対する訪問ケアの臨床能力．医療と社会，8(3)：101-113 (1998).

9) 田村須賀子：家庭訪問において優先度を判断するという看護援助の特徴．日本在宅ケア学会誌，9(2)：68-75 (2005).

10) Dale B, Hvslvik S: Administration of care to older patients in transition from hospital to home care services; Home nursing leaders' experiences. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 6: 379-389 (2013).

11) 高橋美砂子：熟練保健師の家庭訪問における支援技術；思考と行動の特徴．日本看護科学会誌，30(1)：34-41 (2010).

12) 木下康仁：第 7 章　どんな研究に適しているか．グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践，89-91，弘文堂，東京 (2003).

13) 木下康仁：第 15 章　分析ワークシートの作成．グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践，187-206，弘文堂，東京 (2003).

14) 木下康仁：第 19 章　論文執筆の要点．グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践，230-248，弘文堂，東京 (2003).

15) 山村正子，李　泰俊，加瀬裕子：ホームヘルパーの認知症利用者に対する情報収集の特性．介護福祉学，19(2)：147-56 (2012).

16) 須加美明：ホームヘルパーの援助力を測る尺度の開発．老年社会科学，33(4)：566-74 (2012).

17) 蒔田寛子，楠本泰士，永井邦芳ほか：在宅ケアにおける専門職の観察の視点；訪問看護師，訪問リハビリ職，訪問介護職，訪問栄養士の職種の違いから．豊橋創造大学紀要，2：19-34 (2018).

18) 広瀬美千代，杉山　京：「ホームヘルパーの主体的で柔軟性のある個別ケア」を測定する尺度の構造．メンタルヘルスの社会学，21：13-22 (2015).

19) 鶴岡浩樹：訪問看護と介護の「省察的実践家」を育てる．訪問看護と介護，19(9)：736-42（2014）．
20) Schön DA: *The Reflective Practitioner; How Professionals Think in Action*. Basic Books, New York (1983)（柳沢昌一，三輪建二監訳：省察的実践とは何か；プロフェッショナルの行為と思考．21-77，鳳書房，東京，2007）．
21) 永田志津子，林美枝子：介護予防・日常生活支援総合事業における住民主体サービスの可能性と課題；大阪府および北海道の事例から．札幌大谷大学社会学部論集，5：75-99（2017）．
22) 杉澤秀博：福祉ニーズのある高齢者と高齢ボランティアの関係性．応用老年学，12(1)：4-9（2018）．

（なかや　あきこ　　福祉社会学科）
（ふじわら　るか　　共に介護を学びあい・励まし合いネットワーク）