

介護保険実施前の ホームヘルプサービスの実態と課題

—— 松本市アンケート調査報告書 ——

あいかわよしひこ いけもとよしのり ふじさきひろ こ ほんじよう のぼる
相川良彦, 池本良教*, 藤崎宏子**, 本城 昇***

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| 1. はじめに | 利用者の状況 |
| 2. 調査地の概況 | (5) 小括 |
| (1) 松本市の人口と高齢者 | (6) ホームヘルプサービス利用の関連諸項目の相互関連と要因分析 |
| (2) 福祉サービスの利用現況 | |
| 3. 松本市におけるホームヘルプサービス制度の沿革と受給状況 | 5. アンケート調査にみるヘルパーの状況, 意識, 要望 |
| (1) 制度改革の経緯 | (1) アンケート調査の設計・実施と課題 |
| (2) ホームヘルプサービス受給の状況 | (2) 社協, 公社別にみたヘルパーの状況 |
| 4. アンケート調査にみるホームヘルプサービス利用者の意識と要望 | (3) ヘルパーの活動と意識に対する要因分析(多変量統計分析による) |
| (1) アンケート調査の設計・実施と課題 | 6. むすび |
| (2) 社協, 公社別にみたホームヘルプサービス利用者の状況 | (1) ホームヘルプサービス利用者の利用実態と意識 |
| (3) 農家・非農家別にみたホームヘルプサービス利用者の状況 | (2) ヘルパーの実践活動と職場環境に対する意識 |
| (4) 家族形態別にみたホームヘルプサービス | (3) 介護保険実施以降の展望 |

1. はじめに

1990年代後半は、2000年4月の介護保険制度の実施をひかえて、各自治体や福祉団体が高齢者福祉業務の転換を模索していた時期である。その期の1997年11～12月および1998年9～10月、我々は2度にわたって、長野県松本市においてアンケート調査を実施した(参考資料1, 2)。その概要紹介を藤崎〔1〕, 断片的な紹介を相川〔2〕, 〔3〕がそれぞれ行ったが、前二者〔1〕, 〔2〕は活字化されなかったために(パソコンのプリントアウト版報告書), その成果を広く紹介できなかった。そこで今回, そうした既往成

果をふくめ, 改めて両アンケート調査結果をトータルにまとめ直すことにした。それは, 介護保険制度の実施前における松本市のホームヘルプサービスの実態を知る貴重な史料であるとともに, 介護保険下で新たに福祉サービス事業に取り組みつつある自治体やJAなど福祉諸団体にとっても示唆に富むものだろう。

本調査報告の構成と課題は次の通りである。

まず2で, 調査地・松本市の人口, 産業構造, 高齢化と福祉サービスの状況を紹介する。

3で, 松本市におけるホームヘルプサービスの制度の沿革と受給状況を概説する。

4は本論文の基幹部分で, ホームヘルプサービス利用者のアンケート調査(1997年調査)を分析する。調査結果は, 四つの課題

* 農政調査委員会
** 聖心女子大学
*** 埼玉大学

に沿って集約される。

一つに、利用者が公的ホームヘルプサービスおよび有償ボランティア的なホームヘルプサービスに対して、それぞれどのような良さや問題を感じているのかを提示する。実施機関のサービス提供体制が、サービスの仕方に如何に投影するかを、利用者サイドの視線から捉えるのである。

二つに、利用者が農家と非農家とでは、ホームヘルプサービスの利用の仕方にどのような違いが生じるのかを明らかにする。農家と非農家の介護環境が、サービスの受け方に如何に投影するかを、利用者サイドの自立度や要望のなかに捉えるのである。

三つに、家族形態によって、ホームヘルプサービスの利用の仕方にどのような違いが生じるのかを明らかにする。在宅ケアにおける家族介護力の強弱が、社会的サービスの受け方に如何に投影するかを、利用者の利用実態のなかに捉えるのである。

四つに、ホームヘルプサービス関連諸項目がどのような相互関係を持ち、かつ如何なる属性に影響されるのかを明らかにする。利用者全体に貫徹する傾向則を多変量統計分析により捉え、ホームヘルプサービス利用をめぐる諸関係について鳥瞰する。

5で、ホームヘルパーのアンケート調査（1998年調査）を分析する。そこで、社会福祉協議会と福祉公社のヘルパーがどのようなサービスを実施し、その中でヘルパーとしての仕事や職場環境の何に問題を感じているかを提示する。そして、それらヘルパーのサービスの質量や問題意識に、職場環境、年齢、夫の職業がどの程度影響を与えるかについて要因分析する。

2. 調査地の概況

(1) 松本市の人口と高齢者

まず、松本市の高齢者の人口と高齢者の状

第1表 松本市の人口

(単位：千人)

1975	1980	1985	1990	1995	1997年
185.6	192.1	197.3	200.7	205.5	204.7

出典：松本市〔4〕による。

況について見ておきたい。

松本市は、長野県中央の松本平盆地の中心にある人口20.5万人（1997年現在）の都市である。1954年に周辺13カ村、74年に本郷村を合併し、現在の市域を形成した。人口は第1表のように、1975年以降において年1.0千人の割で漸増してきたが、1997年に初めて漸減に転じている。

産業別就業者数割合は、松本市95年現在の場合、第一次産業6.4%、第二次産業28.9%、第三次産業64.7%となる。長野県全体と比べて、第一次産業が半分、第二次産業で7.4%少なく、その分（13.9%）だけ第三次産業の就業者が多い。うち、農業は農家6,737戸、耕地面積4,708ha、である。工業は958事業所（従業者21,311人）、商業は4,377店（従業者31,058人）である。一言で言えば、第三次産業中心の産業構造になっているが、市内周辺部に農業地帯も擁した地方都市である、と言える（松本市〔4〕）。

松本市の高齢者は、第2表に明らかなように、近年急速に人口に占める比率を高めている。1997年現在、65歳以上の高齢者の比率は人口の17.0%を占め、全国平均の比率（15.1%）を上回っている。加えて、松本市の75歳以上の後期高齢者は人口の7.0%を占め、長野県の比率（6.7%）を上回っている。また、一人暮らしの高齢者の人口も、第3表のように、増加傾向を示し、65歳以上の人口に占める比率は7.8%である。

さらに、松本市の29の行政地区を、旧市と合併地区（新市）に区分した場合、高齢者人口（18.7%と16.2%）および後期高齢者人口（7.6%と6.6%）ともに、わずかながら旧

第2表 松本市の65歳以上の高齢者数

(単位:人,%)

年次	1992	1993	1994	1995	1996	1997年
高齢者数	29,813	30,823	31,892	32,957	33,775	34,987
人口比率	14.8	15.3	15.7	16.1	16.5	17.0

出典:「松本市福祉制度のあらまし」, 叶堂〔5〕から引用。

第3表 松本市の要援護高齢者数

(単位:人)

	1992	1993	1994	1995	1996	1997
在宅寝たきり	786	841	764	862	875	1,002
在宅痴呆性	129	136	127	168	186	172
一人暮らし	2,239	2,415	2,501	2,751	2,842	2,691

出典:「松本市福祉制度のあらまし」, 叶堂〔5〕から引用。

第4表 松本市, 長野県, 全国別および福祉
諸サービス別の年利用率(1996年)

	ホームヘルプ	デイサービス	ショートステイ	特養老人ホーム
松本市	168.6回	179.4日	74.5日	1272.8人
長野県	137.2	157.7	52.3	1264.7
全国	119.4	141.9	36.8	1287.6

注. ホームヘルプ, デイサービス, ショートステイは65歳以上高齢者100人あたり利用頻度, 特別養護老人ホームは10万人あたりの定員数。
出典:長寿社会開発センター〔6〕による。

市の比率が高い。とりわけ, 旧市と新市の間の大きな差は, 高齢者人口に占める一人暮らしの高齢者の比率(10.6%と5.7%)である(叶堂〔5〕, 86ページ)。

(2) 福祉サービスの利用現況

ホームヘルプサービス(訪問介護), デイサービス, ショートステイの三つは在宅福祉の基幹サービスと位置付けられる。第4表は, これら3サービスの利用現況を松本市, 長野県, 全国について対比している。1996年時点で長野県は全国に比べて在宅福祉3サービスの利用頻度が高く, そのなかでも松本市はさらに高い。他方, 施設福祉サービスの典型である特別養護老人ホームの定員数は全国や長野県のそれとほぼ同レベルである。松本市

は在宅福祉サービス整備にはとくに力を入れてきた地方自治体である, と言える。

3. 松本市におけるホームヘルプ サービス制度の沿革と受給状況

(1) 制度改革の経緯

1) 松本市の福祉行政——社会福祉協議会 (社協と略称)を中心にして——

第5表は, 松本市のホームヘルプサービス発展の経緯を年表のかたちで整理したものである。長野県は, 1956(昭和31)年に上田・諏訪市等13市町村が共同事業として「家庭養護婦派遣事業」を先進的に開始したことで知られているが, 松本市も同年, この先例にならって同種の市単事業を社会福祉協議会に委託した。1963(昭和38)年には老人福祉法が制定され, 翌64年には松本市においても同法を根拠とする「老人家庭奉仕員派遣事業」として本事業が再スタートすることになった。

しかし, その後四半世紀ほどのあいだは本事業の著しい変化はみられず, 本格的な制度発展の契機は1989(平成元)年の「高齢者保健福祉推進10カ年戦略」の策定まで待たねばならなかった。今世紀中に施設の緊急整備に併せて在宅福祉施策の大幅拡充を図ろうと

第5表 松本市のホームヘルプサービスのあゆみ

1957年	家庭養護婦派遣事業開始（市委託事業）
1964	老人家庭奉仕員派遣事業開始
1989	高齢者保健福祉推進10カ年戦略によりヘルパー20名の増員（42名）
1992	ヘルパーの常勤化（社協嘱託職員から正規職員へ） 北部センター開所
1993	松本市老人保健福祉計画策定（目標値の明示） 西部センター開所
1995	松本市福祉公社開設（有償ホームヘルプサービス開始）
1996	サービス時間・曜日の拡大（平日7:30～20:15／土日・祭日8:30～17:15）
1997	恵清会ホームヘルプサービス開始（一部地区のケース移管） JA長野会ホームヘルプサービス開始（一部地区のケース移管）
1998	うつくしの里（一部地区のケース移管） 24時間ホームヘルプサービス開始

出典：藤崎〔1〕から再掲。

する同戦略に呼応して、まずはヘルパー数が22名から42名へと2倍近くに増員され、さらに1992（平成4）年には、ヘルパーの身分が社協の嘱託職員から正規職員へと変更される。

1993年度末には、松本市老人保健福祉計画が策定され、そこでは1999年度末までのヘルパー増員目標値が176名（常勤ヘルパー110名、登録ヘルパー235名）と設定された。この段階における常勤ヘルパーは55名であり、常勤部分にのみ注目するといまだ目標値の半分の水準にとどまっていた。そこで94年度当初には71名へと大幅増員が図られ、さらにその後も毎年数名ずつの増員が行われた。しかし、1996年度当初の79名を頭打ちとして、その後は常勤ヘルパーの増員はなされていない。市高齢者福祉課によると、以降は退職による欠員補充以外には新規採用は行わず、もっぱら登録ヘルパーにより不足分を補っていく方針であるとのことであった。

松本市のホームヘルプサービス事業は1996（平成8）年度までは社協に全面委託されていた。しかし、1997年2月には社会福祉法人恵清会へ、そして同年末および1998年1月にはJA長野会へ、それぞれ一部地区のケースが移管されており、松本市のホームヘルパー総数は、これらの委託先も含めて常勤ヘルパー85名、登録ヘルパー80名（1998年12月末日現在）となっている。この登録ヘルパー数に0.28を乗じて常勤ヘルパー数と合計すると、常勤換算で109名となる⁽¹⁾。これは1999年度末の目標値からみて進捗率61.9%に過ぎず、なお計画達成への道のは遠いのが現状である。

この間のサービス供給体制上の変化としてあげておきたいのは、ヘルパーステーションの分散化である。市のホームヘルプサービス事業の分散委託については、社協に限っても、総合福祉センターの1カ所（現南部センター）のみの段階から、北部センター（1992年）および西部センター（1993年、1997年には今井駐在所に移管）の開設にともない、3カ所に拠点が分散された。広域にわたり分散する訪問先の状況を考えると、より円滑で合理的なサービス提供体制の確立に寄与したものである。

また、近年の大きな制度改革として、ホームヘルプサービスの提供時間の拡大があげられる。1995年には厚生省より「老人ホームヘルプサービス事業における24時間対応ヘルパー事業」の指針が出され、これを受けて松本市でも24時間巡回型サービスの提供に

関する検討が始まった。まずは試行的な段階として、1995年7月より平日の時間延長（7:30～20:15）と、土日・祭日のサービス提供（8:30～17:15）が行われた。さらに、1997年5月から7:30～22:00まで派遣時間が拡大され、こうした準備期間を経て1998年4月より24時間ホームヘルプサービス事業が本格的にスタートしたのである（藤崎〔1〕、63～65ページ）。

2) 福祉サービスの新規担い手である公社の設立経過と活動の特徴

市が「老人保健福祉計画」を作成し、松本市の保健福祉サービスの整備に本腰を入れ始めた1991年現在の高齢者数などの現状と1999年度の将来推計は第6表の通りである。高齢者の増加とともに、要介護高齢者が年々急増することが確実に見通されたのである。

高齢者および介護ニーズの増加・多様化と急速な介護者の高齢化に対応して、市はデイ事業の追加を社協へ要請した。だが、社協が業務負担増を理由に引き受けを辞退したので、市は1995年に1億円を拠出して（財）福祉公社を新設した。財団として設立したのは、(a) 福祉法人では、訪問指導事業やファミリーサポートが出来ないなど事業の範囲が限

定されること、(b) 当時の厚生省による指導などによる。公社は市のデイサービス事業（4カ所）と有償ホームヘルプサービスとを主たる業務としている。その特徴を社協（公的ホームヘルプサービス）と対比して概括すれば、

(ア) 公社の有償ホームヘルプサービスは、公的な社協のホームヘルプサービスを補完する事業として開始された。有償ホームヘルプサービスの呼称が示唆するように、利用会員と協力会員の会員制度によるもので、ボランティア精神が根底をなしている。

(イ) 理事長が社協は市議会議長だが、公社は市長である。社協の役職者（副会長や評議員）が行政区（29）を単位とした地区社協と民生委員から選ばれるのに対して、公社のそれは各種団体・職能団体から選ばれている。

(ウ) ヘルパーの雇用形態が社協は主として常勤職員だが、公社において雇用関係は存在せず、会員制による協力会員である。利用会員が支払う利用料は全額が協力会員に支払われる仕組みであり、公社の役割は、利用会員と協力会員の間の橋渡し役（コーディネイト）と位置づけられる。

(エ) 事業規模（96年）は、社協の職員数が174人に対して、公社は61人である。また、予算規模は社協11.7億円に対して、公社2.1億円であった。ただ、これは社協、公社の全体事業についての比較であり、中心業務は社協がホームヘルプサービスなのに対して、公社はデイサービスで、異なることに留意されなければならない。

(オ) 公社は利用日、利用時間の拡大や弾力化をはかる（夜間、休祭日も可）。社協も同時期から、利用日、利用時間の拡大・弾力化に柔軟に対応するようになっている。

(カ) 公社は軽症高齢者や妊婦など利用者資格の規制緩和と、サービスメニューを拡大する（介護保険でいえば保険対象外の活動）。

(キ) 社協のホームヘルプサービス料金は

第6表 高齢者および要介護
高齢者人数の現状と将来推計

	1991年	1999年
65歳以上人口	28,983	43,641
(総人口比)	(14.3%)	(19.9%)
寝たきり高齢者	1,240	2,046
(発生率)	(4.2%)	(4.7%)
特別養護老人ホーム	289	505
老人保健施設	80	380
長期入院	127	220
在宅	744	941
痴呆性高齢者	663	1,264
虚弱高齢者	1,473	2,195
要指導高齢者	1,024	1,541

出典：松本市社会部〔7〕、15ページによる。

利用者の世帯中心者の前年度所得に応じて規定されていて、利用者のうち凡そ8割が無料であった。他方、公社のそれは一律に家事サービス1時間700円、身体介護1時間900円と有償である、などを列挙できる。

(2) ホームヘルプサービス受給の状況

社会福祉協議会のホームヘルプサービス事業の概況(98年12月末現在)は、次のようである。常勤職員としてのヘルパーは79名であり、性別の内訳は、女性73名、男性6名である。加えて登録ヘルパーが60名おり、常勤職員の不足分を補うかたちで働いている。派遣対象者は514名(一時休止のケースを含む)であり、その内訳は高齢者461名、障害児・者等53名となっている。松本市においては、ヘルパーの担当は地域単位にローテーションで回しており、高齢者もしくは障害児・者専属というかたちにはなっていないため、ここではあえて利用者数から除外していない。

また、1986年より本格的に開始された巡回入浴サービス(市委託事業)についても、入浴車3台にそれぞれヘルパーが1名同乗することになっており、その担当もローテーションで回される。入浴サービスの対象人数は、1998年4月末日現在で122名(一時休止のケースを含む)であり、主任1名、ヘルパー9名がその担当とされている。

近年のホームヘルプサービス事業は、派遣時間の拡大に力を入れるとともに、従来のような1回の訪問につき2時間を標準とする滞在型から20～30分でおむつ交換などだけを行う巡回型へと、その中心を移行させつつある。1998年8月分の派遣高齢者世帯に関して、滞在型および巡回型サービスの内訳を示せば、滞在型のサービス対象高齢者は332名、そして巡回型は100名であり、それぞれの総数(432名)に占める比率は76.9%、23.1%である。したがって、なお従来の滞在型サー

ビスがかなりの部分を占めているといえる。しかし、総数を100%とした場合の、滞在型サービスの家事・介護ケース別のシェアは、57.9%、19.0%と家事サービスが多くを占めるのに対して、巡回型の同比率は3.2%、19.9%と介護ケースが圧倒的に多く、巡回型がもつぱら介護ニーズに対応していることがわかる。なお、1世帯・1カ月当たりの平均派遣回数をみると、滞在型4.9回、巡回型17.6回であり、1回の平均訪問時間は、滞在型1時間29分、巡回型33分である。

このように社協ホームヘルプサービスは、従来からの滞在型を中心としつつも、巡回型も一定の地歩を固めつつあり、サービスニーズの増大に対する一つの解決策にもなっている。また、新設された早朝・夜間帯や深夜帯(21:00～7:00)の派遣は、もつぱらおむつ交換を中心とする巡回型の介護サービスが提供されている(藤崎〔1〕, 65～66ページ)。

他方、公社の事業概況(96年度)は、次のようである。公社は事業の中心であるデイサービスに常勤職員が当たるが、有償ホームヘルプサービス事業については常勤職員である嘱託(定常的勤務日時、コーディネイター業務)および協力会員(変則的な勤務日時、一般的な用語で言えば登録ヘルパー)にあたっている。1996年度の公社の活動実績を示せば、有償ホームヘルプサービス派遣対象者419人、協力会員325人であった。サービス時間数は12,116時間で、うち84.6%までが家事援助であった。

以上のことから、身体介護は社協ヘルパー、家事援助は公社協力会員という役割分担する傾向が大雑把には見出せるのである。

4. アンケート調査にみるホームヘルプサービス利用者の意識と要望

(1) アンケート調査の設計・実施と課題

1997年11～12月に、松本市社協および公

社のホームヘルプサービス利用者各 200 人に対して、アンケート意識調査を松本市高齢福祉課および公社を介して実施した。調査において、200 人という対象者数はア priori に調査者が設定し、都市と農村との比較のため、旧市（商工業住宅地が多い）と合併された新市（農村部も含まれる）とに均分に配布するよう、介在の 2 機関へ依頼した（プライバシー保護の理由で、利用者の住所・氏名を調査者に開示しない代わりに、配布を 2 機関が請け負った）。配布は、社協ホームヘルプサービス利用者については市高齢福祉課を介して各地区民生委員が手渡しする形で、公社のそれは公社から郵送する形で、それぞれ利用者へ届けられた。回収は、両ルートとも実施機関である（財）農政調査委員会へ郵便により直送する形を取った（派遣ヘルパーに各利用者へ返送を口添えしてもらう）。調査対象者の抽出は市高齢福祉課・民生委員および公社へ一任した。

回収率は全体で 285 人（71%）であった。内訳では、社協 164 人（82%）、公社 121 人（61%）である。両者の差は、主として配布の仕方の差異によるものと思われる。ただ、

旧市と新市の回答数は、旧市 155 人（62%）に対し新市 97 人（38%）であった。これは主として、調査表自体が計画通りに進まず旧市に多く配布された結果によるのではないかと推測される。このサンプリングの偏りにおいて、当調査結果は松本市のホームヘルプサービス利用者を必ずしも代表しえないことに留意されなければならない。

（2）社協、公社別にみたホームヘルプサービス利用者の状況

1）ホームヘルプサービス利用者の属性と生活概況

まず、回答者の属性を概括しておく。第 7 表は、社協（公的ホームヘルプサービス）と公社（有償ホームヘルプサービス）別にみた利用者の属性である。

旧市と新市のデータ比は 6 : 4、年齢では後期高齢者が多く、男女比は 1 : 2、また調査表の回答者の続柄の高齢者本人と介護者比は 5 : 4 であった。そして、これら 4 属性において、社協と公社のホームヘルプサービス利用者の間に差異がまったくないのである（第 7 表下段のカイ二乗値とその有意性の確

第 7 表 実施機関別にみた利用者の属性

実施機関		居住地		年 齢			性		回答者の続柄		
		旧市	新市	～69	70代	80～	男	女	本人	介護者	本人と介護者
全体	人	155	97	41	103	138	85	165	141	110	26
	%	62	38	15	37	49	34	66	51	40	9
社協	人	85	58	23	56	81	45	100	78	66	16
	%	59	41	14	35	51	31	69	49	41	10
公社	人	70	39	18	47	57	40	65	63	44	10
	%	64	36	15	39	47	38	62	54	38	9
カイ二乗値		0.60		0.46			1.35		0.72		
確率		44.0		79.5			24.5		69.7		

注(1) 総数は不回答があるので、項目毎に多少違っている。

(2) カイ二乗値欄の記号は、** 確率 1%水準で有意、* 確率 5%水準で有意、# 確率 10%水準で有意をそれぞれ表す。表では参考までに確率(%)も表示する。以下の本論文の表において同様。

出典：1997 年調査による。4 の図表の出典は以下同様。

第8表 社協/公社別にみた本人の仕事

実施機関		主な仕事の種類				家 族 形 態				
		農業	家事 ⁽²⁾	自営	勤務	2世代夫婦	片親と世 ⁽³⁾ 主夫婦	夫婦と子供	一人暮らし	その他
全体	人	26	84	64	103	16	36	63	94	74
	%	9	30	23	37	6	13	22	33	26
社協	人	17	54	36	49	6	13	36	64	43
	%	11	35	23	31	4	8	22	40	27
公社	人	9	30	28	54	10	23	27	30	31
	%	7	25	23	45	8	19	22	25	26
カイ二乗値・有意水準		6.24				13.65**				
確率%		10.1				0.9				

注(1) 総数は不回答があるので、項目毎に多少違っている。

(2) 「家事」は家事・主婦業、また「自営」は、商売・職人・自営業等、さらに勤務は、サラリーマン（会社・団体・商店等）、のそれぞれ略称である。

(3) 「2世代夫婦」および「片親と世主夫婦」には、親子2世代同居と、年少世代夫婦の子供を含めた3世代同居家族とが含まれる。

率を参照)。

次に、ホームヘルプサービス利用者の生活概況を眺めてみよう。

第8表は、社協と公社別にみた「高齢者本人が半生に就いた主な仕事」と「家族形態」である。本人の仕事の場合、社協ホームヘルプサービス利用者が「家事」35%で、公社の利用者に比べ10%上回っている。逆に、「勤務」は社協利用者31%で公社利用者より14%も下回っている。男女比では社協利用者は女性69%で、公社のそれを7%上回るにすぎなかったから、両機関利用者の「本人の仕事」の差異を単に性別の差に帰着せしめるだけでは済まされない(カイ二乗値の確率は10.1%なので、両者間に違いがあると見ても統計的には10に9まで間違いない)。若い時代に勤務につき(年金を含め)経済的に余裕のある者が有償ホームヘルプサービスを利用する傾向にある、と思われる。

家族形態の場合、社協ホームヘルプサービス利用者が「2世代夫婦」4%、「片親と世帯主夫婦」8%で、公社利用者のそれ(8%、19%)に比べ半分以下と少なく、逆に、「一

人暮らし」は40%で、公社のそれより15%多くなっている(カイ二乗検定によれば99.1%の確率で、言い換えれば0.9%の確率でミス判断もありえるが、両機関の利用者の家族形態には有意な差があるとみて良い)。社協利用者に一人暮らしが多い一因として、家族に介護力があると利用できないという、1980年代後半まで存在した公的ホームヘルプサービスの規定の影響があるように思われる。

他の生活状況諸指標において、(表は割愛するが)社協と公社の利用者間にまったく違いを見出せない。①農地保有(10a以上)別では、社協の利用者が32%保有しているのに対して、公社のそれは26%である。②生活収入源では、「給料・年金・財産収入など自己資金ですべて賄っている」高齢者が社協で73%に対して、公社のそれは76%である。③家族と同居する高齢利用者について、主たる介護者の続柄を社協と公社とで対比してみると、配偶者は社協36%：公社32%、息子は9%：8%、嫁は15%：22%、娘は19%：22%となっている。④同居以外の介護支援者の有無別では、社協および公社の利用

者とも支援者が有りと答えた者の割合が69%で同率であった。

2) 利用者の生活自立度、利用状況、満足度

第1図は、社協、公社別にみたホームヘルプサービス利用者の生活自立度、利用状況、満足度を棒グラフで示したものである。

第1に、社協、公社利用者間の日常生活自立度の違いをみると第1-(a)図、食事とトイレについてはまったく差異がなく、歩行と入浴については社協利用者の方が10%前後「自分で出来る」者の割合が少なかった。それでも全体として日常生活動作を過半数は自分で出来るし、手伝ってもらえば7割以上のものが出来る状況にあった。松本市のホームヘルプサービス利用者は概してけっこう元気な者が多いのである。

第2に、在宅ケアサービスの利用状況をみると第1-(b)図、概して社協利用者が、公社利用者に比べて各種サービスを良く利用していることが分かる。大半のサービスについて20%前後以上も社協利用者の利用率が公社のそれを上回るのである(サービス6種すべてカイ二乗検定で10%以上で有意、図中では棒グラフの上欄の**, *, # 記号で表示)。前述の生活自立度がせいぜい10%くらいの差であったことを斟酌すると、両機関利用者間の福祉諸サービス利用率の格差は生活自立度という身体的理由だけに帰着せしめる訳にはいかないだろう。

第3に、社協、公社利用者間のホームヘルプサービスに対する満足度の違いをみると第1-(c)図、社協利用者における満足している者の割合が65%で、公社利用者の満足しているものの割合53%を12%上回っている(カイ二乗検定で9.3%の確率で有意差がある)。そこには、社協利用者は種々のサービスを楽しんでいること、社協の常勤ヘルパーの専門性の高さ、サービスが無料なことが多い、などの諸要因が影響しているように思われる。

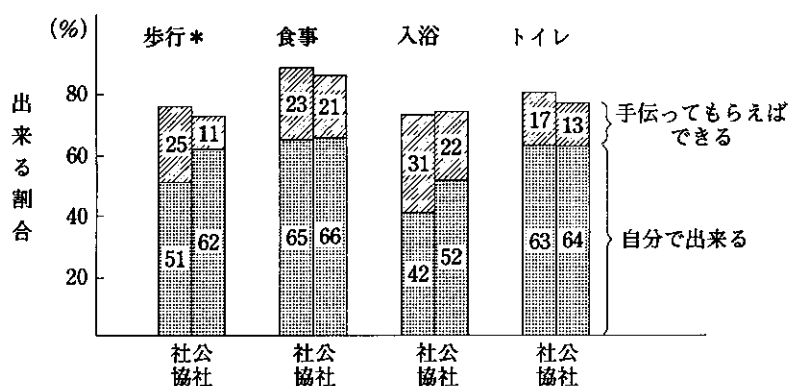
3) 利用者に役立っているサービスと要望

第2図は、社協、公社別にみたホームヘルプサービス利用者の改善希望および役立っているとする者の割合を棒グラフで示したものである。

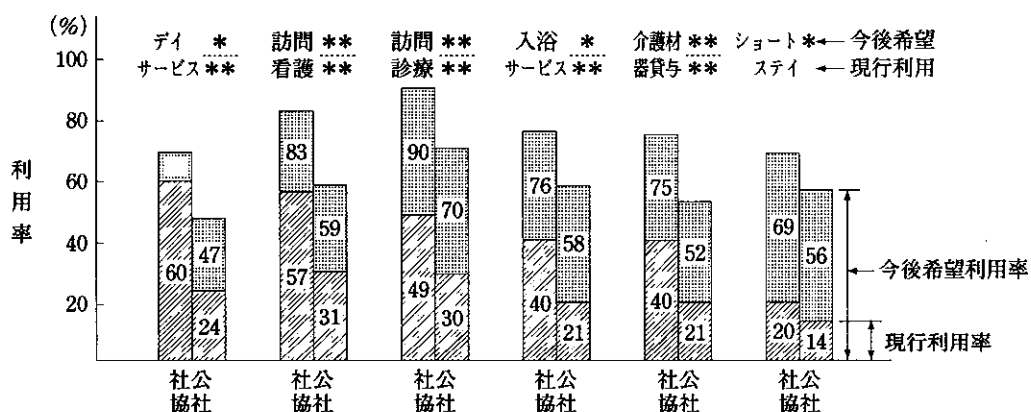
第2-(a)図で、社協・公社の利用者別に、どのサービス種類が役立っているかを、棒グラフで表示している。9種類のサービスは、すべて社協サービスの利用者の方が公社利用者よりも役立つと答えた者の割合が大きい。ただ、社協利用者と公社利用者の役立つと答えた者の割合動向は似通っていて、前者が役立つと答えた割合の多いサービス種類は後者のそれが多かった。社協と公社間で役立っている度合いに有意の差が10%以上あるサービスのみ列記すれば、おむつ・トイレ(社協一公社の役立っている割合は22-10%, カイ二乗検定の確率 $P=0.6\%$, 以下同様), 洗濯(58-43%, $P=2.0\%$), 安否確認(28-19%, $P=8.3\%$), 調理介助(30-21%, $P=8.6\%$), の四つである。

改善希望割合の大小は役立っている割合と関係ない。改善希望の最も多いサービス種類は洗濯で社協、公社利用者とも23%あった。洗濯は役立っていると評価される反面、改善希望も多く出されているのである。2番目に改善希望の多いサービスは「介護者の体調の悪いときの介護」である。これは役立っているとあまり評価もされず(第7番目で、社協18%, 公社15%), 逆に改善希望の割合が評価の割合(社協20%, 公社17%)を上回った。なお、社協と公社利用者間において、改善希望に有意差($P=10\%$ 水準)の認められるサービス種類はまったくなかった(第2-(a)図下段の棒グラフ上のカイ二乗検定の有意水準欄に, **, *, #, の記号が一つもない)。サービス種類(対象領域)ごとの具体的サービス提供のあり方に関して改善すべき事柄は、社協、公社とも共通しているのであろう。

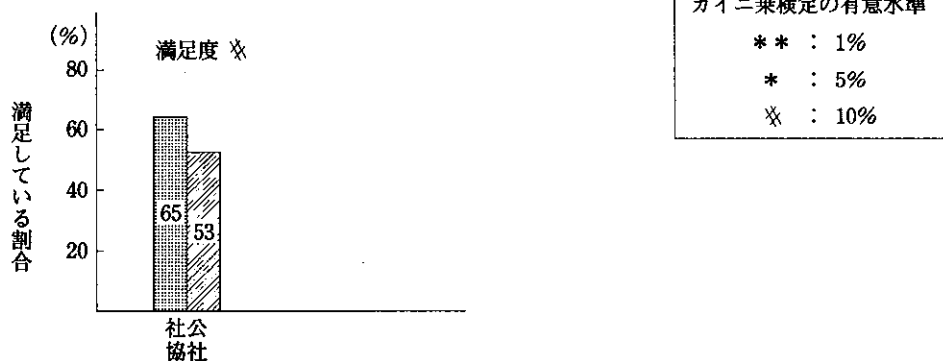
(a) 日常生活自立度



(b) 在宅ケアサービスの現行利用率と今後希望利用率

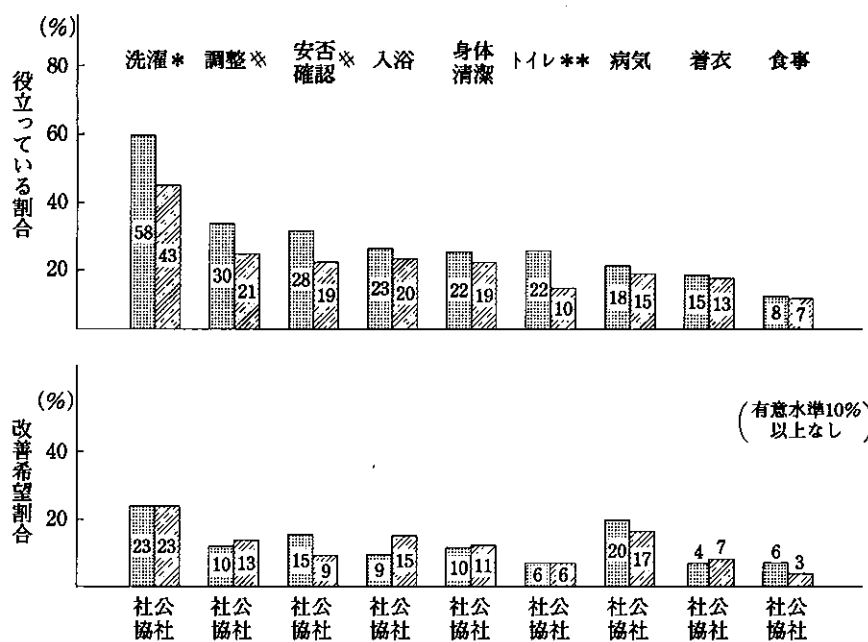


(c) ホームヘルプサービスに対する満足度

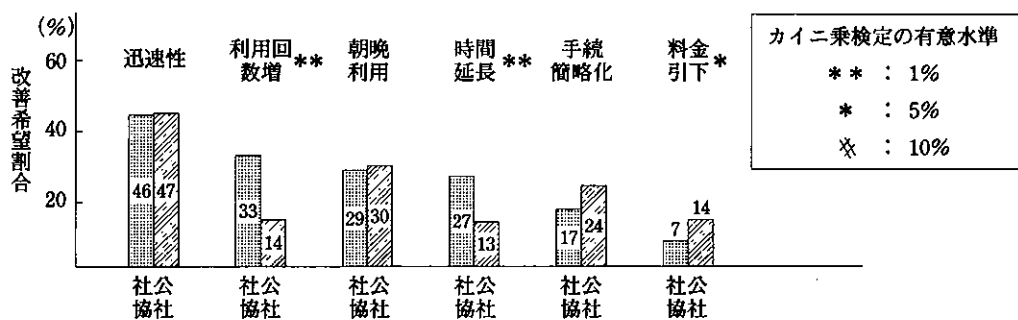


第1図 社協・公社別にみた利用者の日常生活自立度と利用率

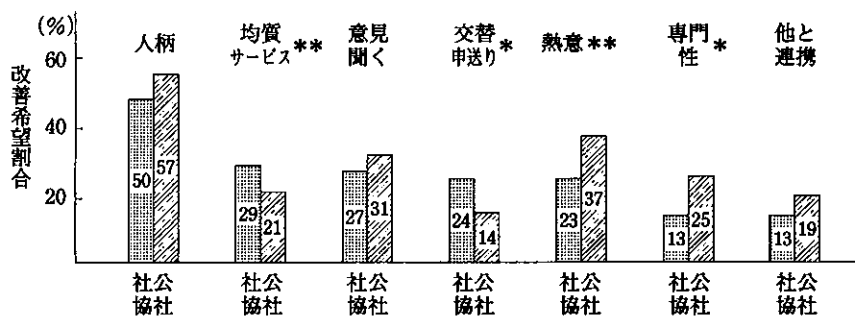
(a) サービス種類別、社協・公社別の改善希望と役立ち感の割合



(b) サービスの仕方別、社協・公社別の改善希望の割合



(c) ヘルパーへの期待内容別、社協・公社別の改善希望の割合



第2図 社協・公社別にみた役立ち感と改善希望の割合

第2-(b) 図で、社協・公社の利用者別に、どのようなサービスの仕方の改善が希望されているかを、希望割合の多い順に列記している。社協、公社利用者ともに半数近く挙げられた最も改善の望まれている側面は、必要時に利用できる迅速性である（社協 47%—公社 46%）。社協利用者の希望は多いが、公社利用者のそれは少ないサービスとして、利用回数の増加と時間延長とがある（社協・公社間の利用回数割合は 33—14%で、有意差確率 0.00%，時間延長割合は 27—13%で、有意差確率 0.6%）。社協の遂行する公的サービスが杓子定規で融通の効かないことを物語っている。逆に、公社利用者の方が多い改善側面としては、料金引き下げである（割合 7—14%で、有意差確率 3.7%）。有償ボランティアである公社の料金は時給 700円（または 900円）で、移動ロス、細切れ労働などを考慮すれば、一般のパート労賃より低いが、なお負担とを感じる利用者がいるのである。

第2-(c) 図で、社協・公社の利用者別に、ヘルパーの姿勢・資質に対する改善期待を図示している。社協ヘルパーに対するよりも、公社協力会員への改善希望の割合が上回るもののうちカイ二乗検定で有意差のある項目を列記すれば、熱意（割合 23—37%，有意差確率 1.0%）と専門性（割合 13—25%，有意差確率 1.4%）との 2 項目、逆に社協ヘルパーが公社のそれを上回るのが交代申し送り（割合 24—14%，有意差確率 4.1%）と均質なサービス（割合 29—21%，有意差確率 10.0%）との 2 項目であった。公社の協力会員に対してはその熱意と専門的な技能に対する改善希望が強いのであり、他方、常勤の社協ヘルパーに対してはローテーション勤務の連携のまずさが指摘されているのである。

(3) 農家・非農家別にみたホームヘルプサービス利用者の状況

次に、農家・非農家（農地 10 a 以上保有

か否か）別にみたホームヘルプサービス利用者の状況を、農家・非農家間に有意差のある項目について概括する。

1) 利用者の属性と生活概況

第 9 表は、農家・非農家別にみた、ホームヘルプサービス利用者の属性と生活概況である。

農家の過半（59%）が新市（市内の農村部）に住むものの旧市にも 41%いること、逆に、非農家が新市に 35%居住し、その絶対数 38人は農家の 27人よりも多い（混住化の進展）。

アンケート調査回答者の続柄で最も多いのは、農家において介護者（58%）だが、非農家においては本人（48%）であった。後述するが、農家では介護者も同居が非農家より多いこと、農家のホームヘルプサービス利用者の日常生活動作の自立度が非農家に比べ低いこと等により、このような回答者続柄の違いが生じたものと思われる。

ホームヘルプサービス利用者本人の主な仕事の種類では、農家に農業を挙げる者の割合が多く（41%）、非農家に勤務を挙げる者が多い（47%）のは当然だろう。ただ、農家においては家事を挙げる者が 20%で、非農家 31%に比べて少ない。これは、農業をしながら家事も担ってきた農家女性の場合、主な仕事を尋ねられれば農業と答えるケースが多いためではないだろうか（家事専門の非農家女性の場合、家事以外の仕事を挙げようがない）。

なお、表は割愛するが、利用者の後期高齢者（75歳以上）割合は農家 68%に対し非農家 73%、また男性割合について、農家 36%に対し非農家 41%で、年齢および性別とも統計的（カイ二乗検定）に有意差がまったくなかった。また、凡そ 4 人のうち 3 人までが生活費を自己資金で賄っている点も農家（72%）・非農家（75%）とも共通していた。

第 10 表は、農家・非農家別の家族形態と

第9表 農家・非農家別にみた利用者の属性と生活概況

農家・非農家	居住地		回答者の続柄			主な仕事の種類			
	旧市	新市	本人	介護者	本人と介護者	農業	家事	自営	勤務
農家 人	19	27	16	28	4	20	10	5	14
%	41	59	33	58	8	41	20	10	29
非農家 人	70	38	56	48	13	2	36	25	55
%	65	35	48	41	11	2	31	21	47
カイ二乗値・有意水準	7.31**		4.12			45.56**			
確率 %	0.7		12.8			0.1			

第10表 農家・非農家別にみた利用者の家族形態と家族介護力

	家族形態					同居介護者のいる割合と続柄					別居介護者のいる
	2世代夫婦	片親と夫婦	夫婦と子供	一人暮らし	その他	いる	配偶者	嫁	息子	娘	
農家 人	4	11	12	10	13	37	14	9	1	7	28
%	8	22	24	20	26	74	38	24	3	19	56
非農家 人	10	17	25	37	29	75	23	16	9	18	91
%	8	14	21	31	25	63	31	21	12	24	76
カイ二乗値・有意水準	3.00					1.90 ⁽¹⁾	3.50 ⁽²⁾				7.08** ⁽³⁾
確率 %	55.8					16.8	47.8				0.8

注(1) 注⁽¹⁾は同居介護者のいる・いない2区分、注⁽²⁾は同居介護者は表頭の4続柄に「その他」を加えた5区分、注⁽³⁾は別居介護者のいる・いない2区分、を農家・非農家2区分とそれぞれ組み合わせたクロス表にもとづくカイ二乗検定値とその有意性の確率(%)である。

(2) 同居介護者のいる割合、および別居介護者のいる割合は、農家数50人および非農家数119人をそれぞれ100とした場合の百分率(%)である。また、同居介護者の続柄内訳は同居介護者のいる人数(37人、75人)をそれぞれ100とした場合の百分率(%)であるが、その他続柄を除外し、かつ複数回答肢のため、合計%は100に一致しない。

家族介護力の差異を整理している。

まず、農家と非農家間には統計的に有意な家族形態の差異はない。ただ、詳細に見れば、農家は「片親と夫婦」(22%)が非農家(14%)より多く、逆に「一人暮らし」(20%)が非農家(31%)より少ないことを知る。微弱ながら、農家の方が非農家に比べて親子同居(直系家族の居住)形態を守る傾向にあると言って良いだろう。

次に、同居介護者のいるホームヘルプサービス利用者の割合は、農家が74%に対して非農家63%である。統計的に有意と言えるほどの差異ではないが、親子同居形態の多さを反映して、農家の方が同居介護者が多いこ

とが分かる。その代わりに、別居しているが介護を手伝う者の割合が、非農家76%と多くなるのである(農家56%、有意差確率0.8%)。

なお、主たる(同居)介護者の続柄に関して、農家・非農家間に差異はない。

2) 利用者の生活自立度、利用状況、満足度

第3図において、ホームヘルプサービス利用者の生活自立度、利用状況、満足度を、農家・非農家間で統計的に有意差のある(カイ二乗検定で10%有意)項目に限って棒グラフで図示している。

第1に、農家・非農家の利用者間の日常生

活自立度の違いをみると第3-(a)図、農家利用の方が歩行と入浴に関して自分で出来る者の割合が少なかった。言い換えれば、農家は日常生活での自立度が低下しないと、ホームヘルプサービスを利用しようとしないう傾向が非農家よりも強い。

第2に、在宅ケアサービスの利用状況をみると第3-(b)図、農家の方が、非農家に比べて訪問診療とデイサービスを良く利用していることが分かる。訪問診療が農家に多い（農家60%－非農家31%）一因として、農村部の医師の方が訪問診療をより一般的に実践しているという医療サイドのサービス提供体制の影響によると思われる。それは、今後訪問診療を希望する利用者（利用ニーズ）が非農家83%で、農家の希望79%と違いはないことから窺える。また、農家の利用者に相対的に生活自立度の低い者が多いことも、訪問診療を増やす一因となっているだろう。

デイサービスの利用も農家が非農家をかなり上回っている（58－39%）。デイサービスには重症から軽症向きまで幾つかの型があるものの、比較的軽症者向けが多いと思われる。そして、農家に利用者が多いのは、週1～2回デイサービスセンターに集ってする気晴らしのお喋りや運動には、近隣に昔馴染みの知己の多い農家の方が楽しくて参加しやすいという生活環境の違いによると思われる。ただ、デイサービスを今後利用希望する割合は農家・非農家とも60%前後で変わりなく、とくに農家の場合現行利用率で既にそのレベルに達している。農家におけるデイサービス・ニーズはほぼ充足されており、これ以上の利用増はないと見てよいだろう。

第3に、統計的な有意差がないので図を割愛したが、ホームヘルプサービスに対する満足度は、農家・非農家利用者間で差異がない（農家60－非農家63%）。

3) 利用者に役立っているサービスと要望

第4図で、ホームヘルプサービス利用者の

改善希望および役立っているとするものの割合を、農家・非農家間の差異が統計的に有意と認められた項目に限って、図示している。

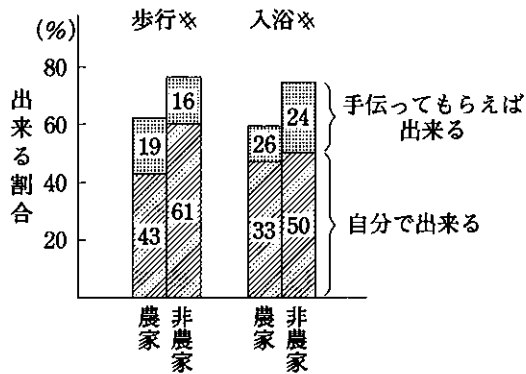
第4-(a)図では、第2-(a)図に準じて、サービス9種類の役立っている割合を棒グラフで図示しようと考えた。だが、農家・非農家間で統計的に有意差がある項目は一つもなかった。割愛した（第2-(a)図の社協・公社間では4種で有意差）。役立っている度合いに関して、農家と非農家の間に違いはないのである。ただ、改善希望割合では、入浴に関して農家の希望が非農家のそれを上回っていた（18－8%）。

第4-(b)図で、どのようなサービスの仕方の改善が希望されているかを、農家・非農家間で統計的に有意差のある二つについて図示している。それら二つ、すなわち「時間延長」と「料金引下」は前述の社協・公社間でも有意差の認められたものであった。いずれも非農家の方が改善希望の割合が大きかった。時間や金銭問題に関して、非農家の方が気楽にクレームをつける傾向にあるのかもしれない。

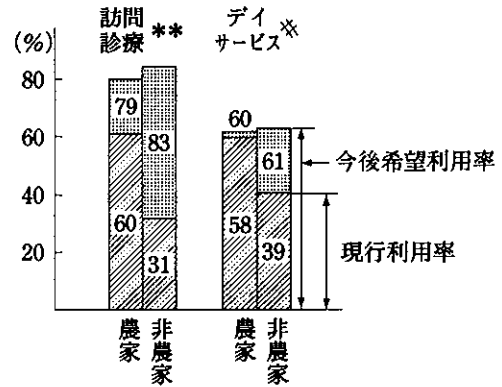
第4-(c)図で、ヘルパーの姿勢・資質に対する期待において、農家・非農家間に統計的に有意差のある項目は唯一つ、「意見を聞く」のみであった。前述の社協・公社間では4項目あったから、大幅な減少である。これまた非農家から出される改善希望割合が多かった（農家18－非農家39%）。

以上、農家・非農家間の差異を小括すれば、次のようである。農家は親子世代同居を維持しているので同居家族による介護が多く、他方、非農家は別居家族による介護が相対的に多いという違いがある。農家はホームヘルプサービス利用を抑える傾向が強く、そのため非農家に比べ生活自立度が低くならないと利用しない。その自立度の低さが、農家による福祉サービスの利用を非農家に比べて多くさせる一因である。けれども逆に、改善希望が非農家に比べ少ない点にも示唆されるように、

(a) 日常生活自立度

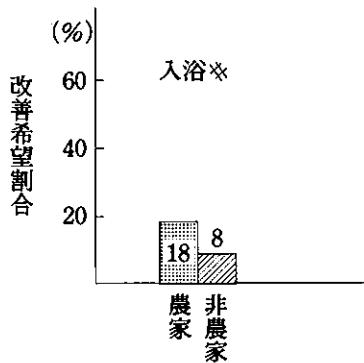


(b) 在宅ケアサービスの現行利用率と今後希望利用率

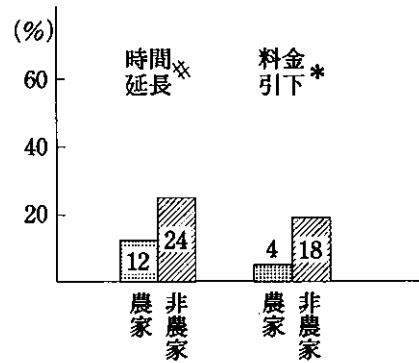


第3図 農業・非農家別にみた利用者の日常生活自立度と利用率

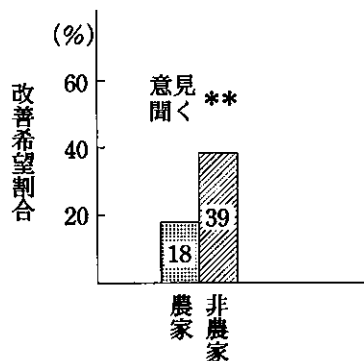
(a) サービス種類別、農家・非農家別の改善希望の割合



(b) サービスの仕方別、農家・非農家別の改善希望の割合



(c) ヘルパーへの期待内容別、農家・非農家別の改善希望の割合



カイニ乗検定の有意水準

** : 1%

* : 5%

※ : 10%

第4図 農業・非農家別にみた役立ち感と改善希望の割合

農家は福祉サービス利用を躊躇したり、改善要望があっても言い控える傾向も強い。この二つの傾向が逆方向に作用し相殺するので、農家と非農家間の福祉サービスの利用や意識の差異が、社協と公社間に比べて少なくなっているものと思われる。

(4) 家族形態別にみたホームヘルプサービス利用者の状況

さらに、家族形態別にみたホームヘルプサービス利用者の状況を、有意差のある項目中心に取り上げて概括する。

1) 利用者の属性と生活概況

第11表は、家族形態別にみたホームヘルプサービス利用者の属性と生活概況である。

第1に、家族形態により年齢に違いがある。「片親と家族」形態に後期高齢者（75歳以上）が格段に多い（89%）のは、同形態は直

系家族の行きつく最終的ライフステージにあたることと対応している。

第2に、男女別で男女数がほぼ同数なのは、「二世代夫婦」と「高齢者夫婦」の2形態である。夫婦の片方が欠けた「片親と夫婦」や「一人暮らし」になると寿命の長い女性が増えるのは当然であろう。

第3に、本人の主な仕事と家族形態との関連では、夫婦が揃う「二世代夫婦」と「高齢者夫婦」において、家事が少なく勤務が多い。逆に、「片親と夫婦」や「一人暮らし」は「家事」を仕事とする者が多い。その違いの生じる一因に、男女人数差があると思われる。

第4に、調査の回答者も、家族形態によりずいぶん違っている。「一人暮らし」では高齢者本人が答えるケースが、家族と暮す高齢者は介護者が答えるケースが多くなる。具体的には、介護者が回答している割合は、「一

第11表 家族形態別にみたホームヘルプ・サービス利用者の属性と生活概況

家族形態	年 齢		性 別		本人の主な仕事				調 査 回 答 者		
	60～74	75歳以上	男	女	農業	家事	自営	勤務	本人	介護者	共同
二世代夫婦 人	5	11	8	7	2	2	5	7	4	9	3
%	31	69	53	47	13	13	31	44	25	56	19
片親と夫婦 人	4	32	8	24	3	14	11	7	7	26	2
%	11	89	25	75	9	40	31	20	20	74	6
高齢者夫婦 人	23	40	31	24	8	10	10	34	20	30	10
%	37	63	56	44	13	16	16	55	33	50	17
一人暮らし 人	29	63	21	59	6	31	18	36	79	8	4
%	32	68	26	74	7	34	20	40	87	9	4
そ の 他 人	20	54	16	51	7	27	20	18	29	36	7
%	27	73	24	76	10	38	28	25	40	50	10
カイ二乗値・有意水準	7.81#		21.18**		25.41*				81.81**		
確 率 %	9.9		0.00		1.3				0.00		

注. 家族諸形態を次のように、分類している。

二世代夫婦：親夫婦と世帯主夫婦の2世代の夫婦が同居する家族。世帯主の子供達がいる場合といない場合とがある。

片親と夫婦：片親と世帯主夫婦が同居する家族。世帯主の子供達がいる場合といない場合とがある。

高齢者夫婦：高齢者夫婦2人のみ、或いは高齢者夫婦とその子供により構成される家族である。

一人暮らし：高齢者の独居である。

そ の 他：上記以外の家族員構成をもつ形態である。

人暮らし」の場合9%にすぎなかったが、「片親と夫婦」で74%、「二世代夫婦」で56%だった。それらの差異は、年齢、性別、日常生活動作の自立度など本人の諸属性とともに、家族形態による高齢者の家庭内ステータスの違いが微妙に作用しているものと思われる（例えば、伴侶に先立たれた、後継ぎ夫婦と同居する「片親と夫婦」の場合、母親の家庭内ステータスは急落する）。

なお、表掲載は省くが、生活費の収入源も家族形態により有意な差異がある。すべて自己資金（給料、年金、財産収入など）で賄う者の割合は、高齢者夫婦87%、一人暮らし81%、二世代夫婦75%と高いが、その他68%、そして片親と夫婦49%へと低下するのである。この差異が、本人の諸属性（年齢、性別、日常生活動作の自立度など）とともに、家族形態による高齢者の家庭内ステータスの高低に微妙に影響しているものと思われる

2) 利用者の生活自立度、利用状況、満足度

第5図において、ホームヘルプサービス利用者の日常生活動作の自立度と利用状況を、家族形態間で有意差のある（カイ二乗検定で10%有意）項目に限って図示している。

第1に、家族形態別の利用者の日常生活自立度4項目の違いをみると第5-(a)図、最も自立度の高いのが「一人暮らし」、逆に低いのが「片親と夫婦」で、二世代夫婦や高齢者夫婦はその中間であった。「一人暮らし」の高齢者は、年齢的には「二世代夫婦」や「高齢者夫婦」とあまり変わらないが、日常生活動作は自分で出来る者が多い。他方、「片親と夫婦」の場合、高齢で、かつ日常生活動作を自分で出来ない者の割合が多いのである。

第2に、在宅ケアサービスの利用状況を見ると第5-(b)図、訪問入浴、訪問看護、訪問診療を良く利用するのは「高齢者夫婦」と「片親と夫婦」であり、利用しないのが「一人暮らし」と「二世代夫婦」であることが分

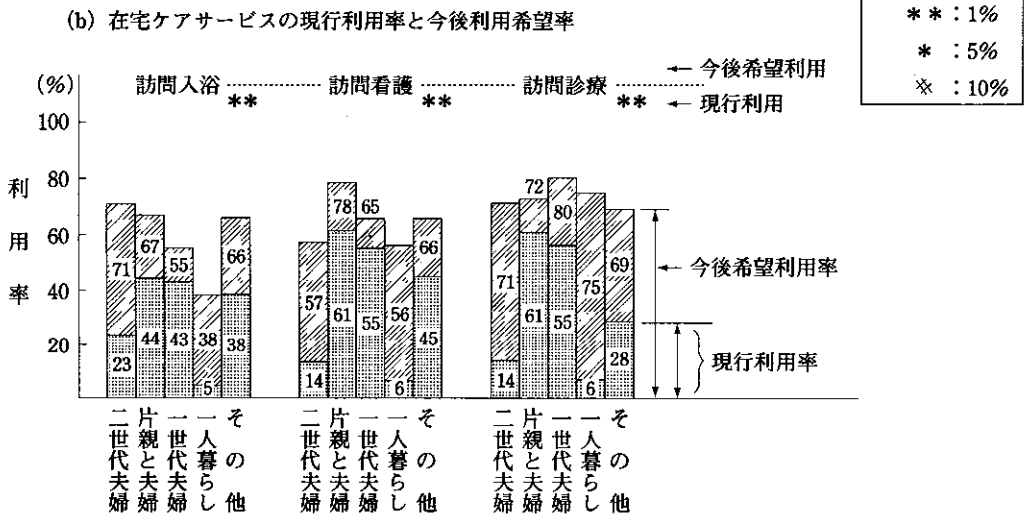
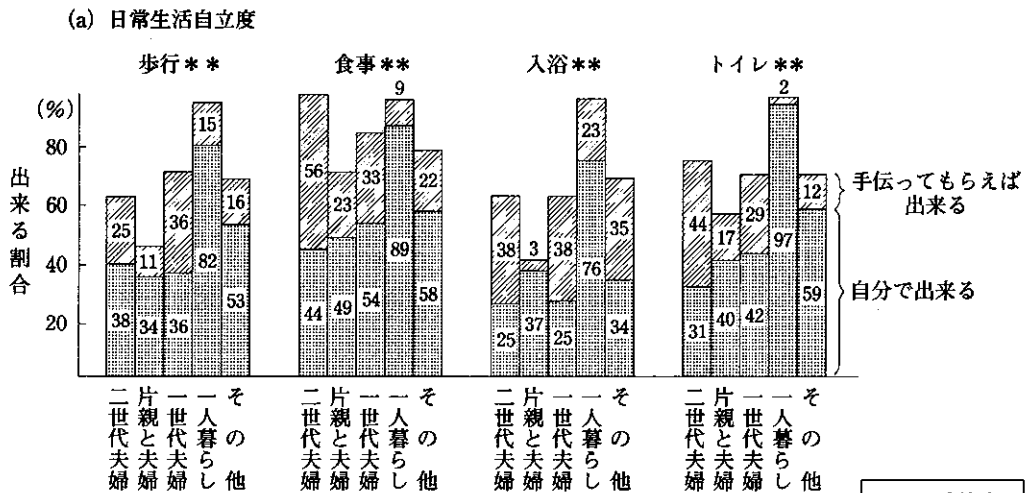
かる。ただ、今後利用を希望する者は軒並みに増えて家族諸形態間で差異がなくなる。これら3サービスの共通点は、どちらかと言うと症状の重い者へのサービスであること、訪問を伴うサービスであることの二つである。そして、「一人暮らし」と「二世代夫婦」において利用率が低いのは、元気な高齢者の多さと訪問されることへの躊躇の所為ではないか、と推察している。

ところで、前節でホームヘルプサービス利用者の生活動作能力の自立度は、農家の方が非農家に比べて低いことを指摘した。次に本節で、家族形態別の利用者の日常生活自立度にも差異があり、最も自立度の高いのが「一人暮らし」、逆に低いのが「片親と夫婦」であると指摘した。そこで、農家・非農家別と家族形態別の相対関係を次に明らかにする。

第12表は、高齢者の自立度（日常生活能力）が、家族4形態（夫婦家族、二世代同居<二世代夫婦、および片親と夫婦の合計>、一人暮らし、その他）、および農家・非農家（10a以上所有か否か）により、どの程度の差異があるかを、2元分散分析により検定した結果である。但し、ここでの日常生活動作能力の自立度スコアは、便宜的に次のように算定する。

高齢者本人の日常生活動作能力のうち、歩行、食事、入浴、トイレの4項目について、それぞれ3段階(ア)自分で出来る、(イ)手伝ってもらえば出来る、(ウ)出来ないの評価をしてもらい、(ア)に1点、(イ)に0.5点、(ウ)に0点を与え、4項目の合計値をもって当該高齢者の自立度とした。この自立度尺度では、日常生活動作能力が自立的なほど、自立度スコアの数値が高くなるのである。

まず、第12-(a)クロス表により、家族形態別のホームヘルプサービス利用高齢者の自立度スコア平均値を見れば、次のようである。もっとも介護力のあると見られる二世代同居の高齢者自立度1.9、高齢者夫婦2.5、一人



第5図 家族形態別にみた利用者の日常生活自立度と利用率

暮らし3.7,である。二世代同居や高齢者夫婦の利用高齢者の方が平均的には日常生活動作能力の自立度の低いことを再確認できる。それは、二世代同居や高齢者夫婦の高齢者の方が一人暮らしの高齢者より介護力があるので、かなり日常生活動作能力が悪く(自立度の低下)なければ、ホームヘルプサービスを利用しない(潜在化傾向)ためと思われる。

次に、農家・非農家別のホームヘルプサービス利用高齢者の自立度スコアを見れば、農家2.3, 非農家2.8, である(5%

で統計的に有意)。農家の方が非農家に比べて、障害が重くならないとサービスを利用しないのである。その理由として、農家の方が非農家よりも①家族介護力が多い、②福祉サービス利用への躊躇も大きい、等が考えられる。

第12-(b)表分散分析表を見ると、家族形態(有意水準1%)ほど強くはないが農家と非農家間にも有意な差異(5%水準で有意)を見出せること、それは家族形態の影響を斟酌してもなお有意なものであること、が分か

第12表 日常生活動作能力の自立度スコアに対する2要因(項目)の2元分散分析およびクロス表
(a) 自立度スコアに対する2要因のクロス表 (単位: スコア値(戸))

	農家(10a以上)	非農家(10a未満)	全 体
二 世 代 同 居	1.6 (14)	2.1 (27)	1.9 (41)
高 齢 者 夫 婦	2.2 (11)	2.6 (25)	2.5 (36)
一 人 暮 ら し	3.7 (10)	3.7 (38)	3.7 (48)
そ の 他	2.1 (12)	2.5 (29)	2.4 (41)
全 体	2.3 (47)	2.8 (119)	2.7 (166)

(b) 自立度スコアに対する2要因の2元分散分析

変 動 因	自由度	偏差平方和	不偏分散	分散比	検定
全体 (T)	165	364.6084			
農家・非農家(A)	1	7.2643	7.2643	4.1201	*
家族形態 (B)	3	82.3459	27.4486	15.5681	**
交互作用 (AB)	3	0.0010	0.0003	0.0002	
誤差 (SE)	158	278.5745	1.7631		

注1) (b)表検定欄において、**印は1%で有意、*印は5%で有意、無印は有意差なし、を示す。

2) 二世代夫婦には、二世代夫婦のほか、片親と(後継)夫婦を含める。

出典: 相川〔2〕からの再掲。

る。農家が非農家に比べ自立度スコアの高い一因として「家族介護力が多い」ことが想定したが、それは主として家族形態に吸収される要因であることを考慮するとき、農家と非農家間の自立度の差異をもたらす主たる要因は、福祉サービス利用への躊躇と考えて良いだろう(相川〔2〕)。

3) 利用者に役立っているサービスと要望

第6図で、ホームヘルプサービス利用者の役立っているとする者の割合および改善希望を、家族諸形態間の差異が統計的に有意と認められた項目に限って、図示している。

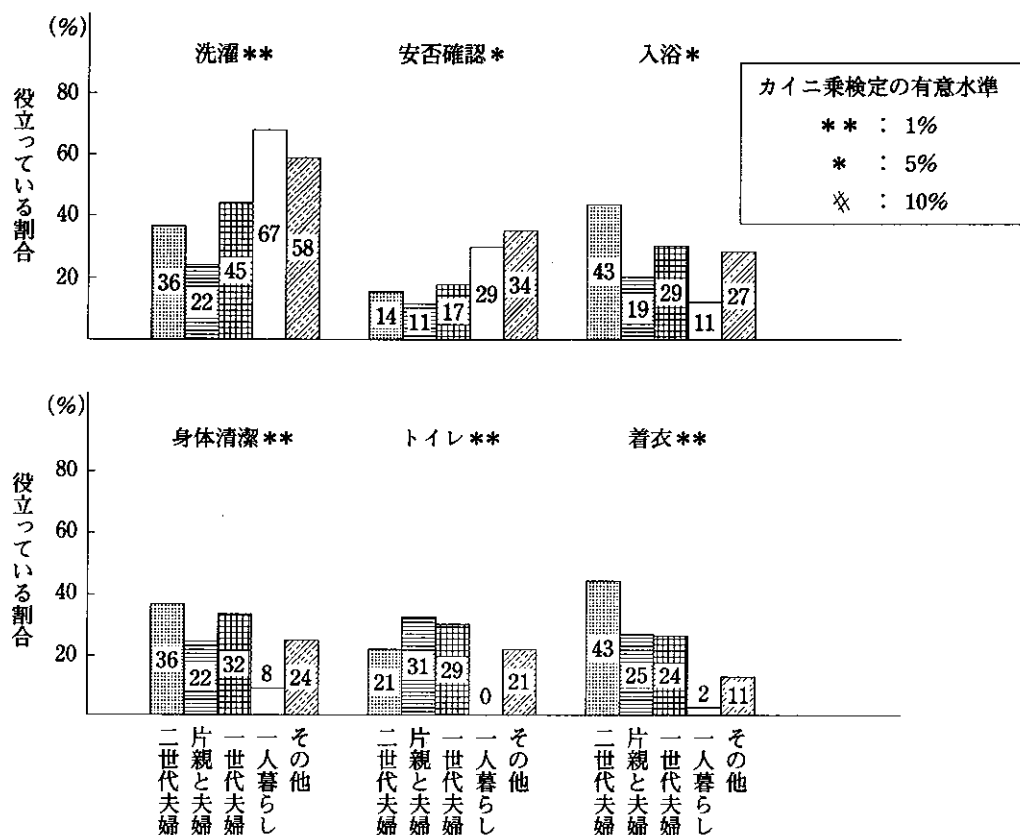
第6-(a)図において役立っている度合いに関して家族諸形態間で統計的に有意差があったのは、サービス9項目のうち6項目であった(有意差が認められた項目数は、社協・公社間では4項目、農家・非農家間では0項目)。内訳では、「一人暮らし」が「洗濯」や「安否確認」を役立つと評価し、逆に自分で出来るため「着衣」「トイレ」「身体清潔」など役立つと思っていないのは整合的な調査結果と言えよう。

他方、「二世代夫婦」と「高齢者夫婦」は「(訪問)入浴」「身体清潔」「着衣」で役立つと高めの評価をしている。身体介護的な要素の強いそれらサービスは、介護力が家族内に存在していても、代替してもらえると有り難いことを示唆するものだろう(家族形態間で差異のないサービス項目は、家事援助的な「調理」と「食事」、保健医療的な要素の加わる「病気(対応)」である)。

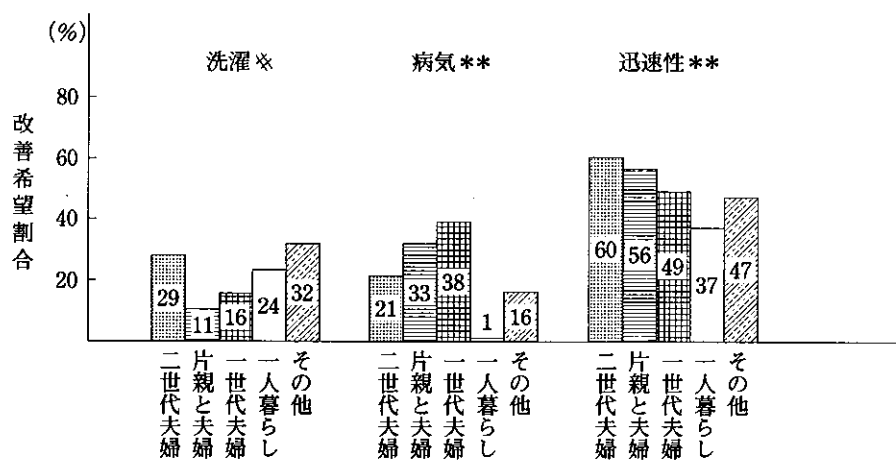
家族諸形態間で統計的に有意な差のある改善希望として、「洗濯」と「病気」の2項目がある。社協・公社間で0項目、農家・非農家間で1項目であったから、役立っている度合いと同様に、家族形態間の差異が最も多いことになる。だが、サービスの仕方別改善希望になると、家族形態間で有意差のあるサービスは「迅速性」の1項目だけである(第6-(b)図)。社協・公社間で3項目、農家・非農家間で2項目であったから、サービス種類とは対照的に、家族形態間の差異が最も少ないことになる。

さらに、ヘルパーへの期待については、家

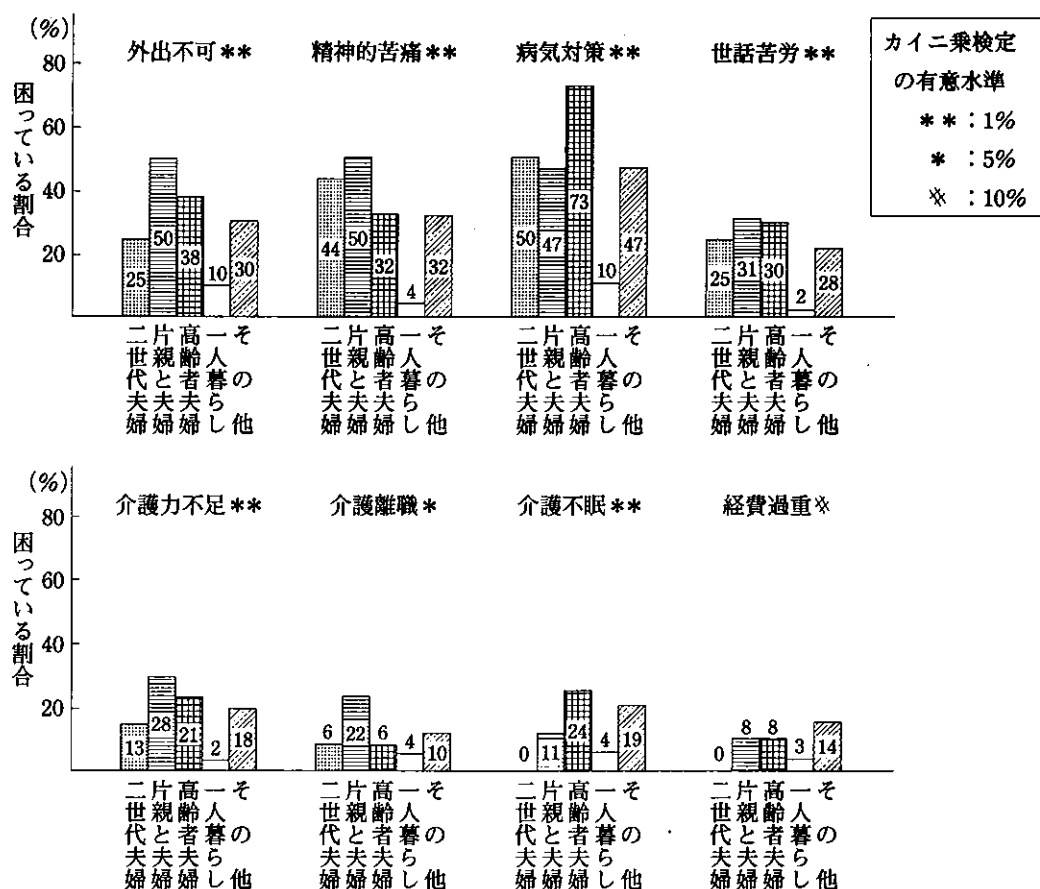
(a) サービス種類別、家族形態別の役立ち感と改善希望の割合



(b) サービスの仕方別、家族形態別の改善希望の割合



第6図 家族形態別にみた役立ち感と改善希望の割合



第7図 家族形態別、内容別の困っている割合

家族形態間に有意な差異がないので図を割愛する。社協・公社間で4項目、農家・非農家間で1項目であったから、サービスの仕方におけると同様に、家族形態間の差異が最も少ないことになる。

ところで、社協・公社間、農家・非農家間で有意差がなく、したがって図掲載を省いたが、家族形態間について内訳全項目で有意差のある問題領域として、「(在宅介護で直面する)困難」がある。第7図は、家族形態別の困難の出現割合を棒グラフで図示している。

第1に、困っている割合の高低を基準にすると、「外出不可」「精神的苦痛」「介護力不足」が高い項目グループ、「世話苦勞」「介護力不足(介護者1人)」が中位の項目グループ、「介護離職」「介護不眠」「経費

過重」が低位の項目グループに分けられる。

第2に、8項目全てにわたって困っている割合が格段に低いのが「一人暮らし」である。日常生活動作を自立的にやれる高齢者の多い「一人暮らし」の場合、さほど困難に直面していないのである。

第3に、家族介護力の豊富な「二世代夫婦」の場合、「外出不可」「世話苦勞」「介護力不足」といった労力面での困難は相対的に少ないが、「精神的苦痛」や「病気対策」などは「片親と夫婦」「高齢者夫婦」と同程度に悩む項目である。後二者(「片親と夫婦」「高齢者夫婦」)は労力面での悩みも抱えるので、最も介護負担を背負っている家族形態と言える。

第4に、「介護離職」「介護不眠」「経費

過重」は、未だ1割前後の出現頻度しかない少数派の悩みである。喻え少数派の悩みであっても、それに直面する者にとって、それが深刻な問題であることを看過されるべきではないだろう。

(5) 小括

ホームヘルプサービス利用に対して社協・公社、農家・非農家、家族諸形態間の差異がもつ意味を、ここで小括しよう。

社協ホームヘルプサービスと公社有償ホームヘルプサービスは、サービスの種類は同じで、ただその提供の仕方を一部異にしていた。社協ヘルパーは専門能力の高いが、サービス時間帯や利用回数に対する制限が大きかった。公社協力会員は専門能力では劣るが、有償であり、利用者に即した融通の効くサービス提供をしていた。したがって、社協と公社利用者に対して、サービスの役立ち感、改善希望、ヘルパーへの期待を尋ねれば、両者のサービスの仕方側面に対する賛否様々な意見が多く出されたのは当然のことであった。

他方、それを家族形態別に再集計すれば、社協と公社のサービスの仕方の差異が均されて、受け手である家族サイドの事情が前面に出る。本人の生活動作自立度や家族介護力に対応した、サービスの役立ち感や改善希望、直面する困難に対する種々の意見が浮かび上がるのである。なお、農家・非農家という区分は、社協・公社別と家族形態別との中間的な性格を帯びて、大きな差異が見られなかった。それは、農家に自立度の悪い高齢者が多く福祉サービスニーズが大きいという傾向と、豊富な家族介護力や福祉サービス利用に対する躊躇により、サービスニーズが抑えられる傾向とが相殺しあった為であると考えられる。

(6) ホームヘルプサービス利用の関連諸項目の相互関連と要因分析

本節では、ホームヘルプサービス利用者調

査を、主として多変量統計という分析方法により、再集計する。そこでの目的は、①ホームヘルプサービスに関する諸項目は相互にどのような関係づけられるか、②ホームヘルプサービスの現行利用度合いや直面する困難の多さは如何なる属性に影響されて生じるのか、③家族形態はホームヘルプサービス関連諸項目とどのように対応するか、④改善希望や満足度は属性やホームヘルプサービス関連諸項目にどの程度影響されているのか、を明らかにすることである。

1) ホームヘルプサービス関連諸項目の相互関係

(5) 節まで、現行利用している在宅ケアサービス9種類、役立っているサービス9種類、改善希望するサービス9種類、改善希望するサービスの仕方6項目、期待されるヘルパーの態度改善7項目、在宅ケアで直面する困難8項目、などを取り上げてきた。いずれも選択肢設問で、該当するものに幾つでも○を付ける形で回答されたものである。

第13表は、上記六つの設問にそれぞれ幾つもの選択（○印を付ける）がなされたかを、ホームヘルプサービス利用者全員および内訳の社協・公社別にそれぞれ示したものである。

利用者総数（未回答者を除く）は、ホームヘルプサービス各領域において、平均1～2項目を選択している。次に、社協と公社の利用者間において、その平均値に統計的有意差があるのは「役立っているサービス内容9種類」だけである。ただ敢えて言えば、社協利用者の方がより多種類を利用し、かつそれを役立っていると評価する者が多い。また、社協利用者は、在宅ケアにおいて直面する困難も多く抱え、サービスの種類や仕方についての改善希望も多く持っているが、ヘルパーの態度改善への期待だけは公社利用者より少ないという微少な傾向（統計的有意差なし）をもっている。これは、社協利用者が公社利用者に比べて（たぶん自立度、家族介護力、経

済力などから）在宅ケアの困難者が多いので、その分利用も多いこと、その結果役立っていること感謝する反面で改善希望も多く出されていること、を示唆している。

他方で、ヘルパーの態度（人的側面）改善に対する期待はサービスの仕方や種類（いわば即物的側面）以上に多いのだが、内訳では社協利用者の改善希望数が唯一つ公社利用者

より少なかった領域である。それは社協ヘルパーの専門技能の高さ、或いは常勤形態による安定したサービス供給に対する信頼度を反映したものであるが、ただいずれも統計的有意差があるほどの違いではなかった。

総じて、利用者が改善希望や困難の項目数に関して、社協と公社間に差異が少なく、その限りで両機関の利用者を一括りにしても良

第13表 ホームヘルプサービス関連6領域における社協・公社別
選択数平均値と平均値差のt検定

領域名とその総選択肢総数	社協利用者	公社利用者	t 検定
現行利用している在宅ケアサービス9種類	1.83	1.39	—
役立っているサービス内容9種類	2.21	1.67	*
改善希望するサービス内容9種類	1.12	1.10	—
改善希望するサービスの仕方6項目	1.59	1.43	—
期待されるヘルパーの態度改善7項目	1.83	2.11	—
在宅ケアで直面する困難8項目	1.63	1.48	—

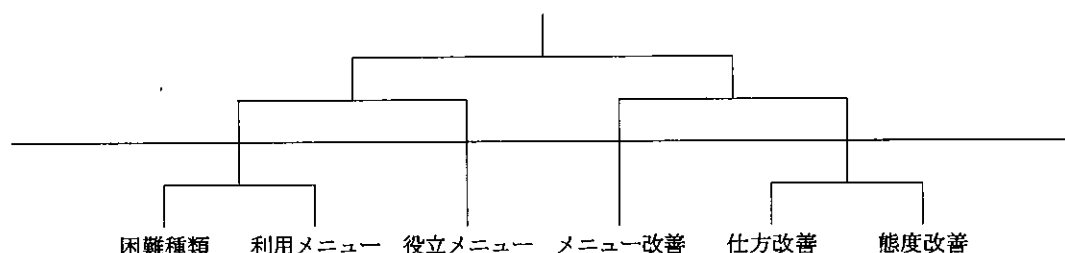
注. t 検定において、*は5%有意、—は5%有意差なし、である。

第14表 ホームヘルプサービス関連6指標の性格づけと分類

(a) ホームヘルプサービス関連6指標の性格づけ（主成分分析の因子負荷量）

指標名（とその略称）	第一主成分	第二主成分
在宅ケアで直面する困難（困難種類）	— 0.699	0.337
利用中の在宅ケアサービス（利用メニュー）	— 0.707	0.494
役立っているサービス（役立メニュー）	— 0.564	0.426
改善希望するサービス（メニュー改善）	— 0.351	— 0.561
改善希望するサービスの仕方（仕方改善）	— 0.618	— 0.554
期待されるヘルパーの態度改善（態度改善）	— 0.518	— 0.577
固有値	2.078	1.494
寄与率（%）	34.6	24.9
累積寄与率（%）	34.6	59.5

(b) 付図：ホームヘルプサービス関連6領域の分類（クラスター分析による樹形図）



いと言える。

第14表は、主成分分析により、各指標間に相関する部分を一つ（主成分と呼ぶ）に合成することによって、ホームヘルプサービス関連6指標を二つに取りまとめたものである。

第14-(a)表によれば、6指標は第一主成分により34.6%まで、第二主成分を加えると59.5%（累積寄与率）まで要約される。つまり、六つの指標を使って説明する替わりに、この二つの軸で説明しても、データの持つ情報量の59.5%までカバー出来ることを示している。その分、使用する指標数が減るので、単純化して説明することも可能となる。第14-(a)表の因子負荷量は、6指標が34.6%まで要約された第一主成分と、もとの6指標との相関係数値で、主成分の意味づけはこの因子負荷量によりもとの6指標と関連づけながら解釈する。

同表によれば、第一主成分と6指標間の因子負荷量は全て負符号で、高めの数値（0.351～0.707）である。したがって、第一主成分は6指標の共通項、すなわちホームヘルプサービスの必要性や利用度合いそしてその改善希望などから構成されるホームヘルプサービスの「ニーズ」を現わすと解釈できよう。同様に、第二主成分において、正符号で高い数値の因子負荷量として上3指標（困難種類、利用メニュー、役立メニュー）、逆に負符号で高い数値の因子負荷量として下3指標（メニュー改善、仕方改善、態度改善）に分れる。前3指標はホームヘルプサービスの利用実態、後3者は改善希望である。したがって、第二主成分はホームヘルプサービスの利用実態と改善志向との対比を現わすと解釈できよう。言い換えれば、6指標はホームヘルプサービスの「ニーズ」という点で共通しているが、その内訳をみれば、利用実態を現わすものと改善志向を現わすものの二つにグループ化できる。

第14-(b)表付図は、同じデータを使って、

相関の強い指標をグループ化するクラスター分析という手法により、6指標の遠近を樹形図に現わしている。これにより、各指標間の位置付けが、より鮮明に明らかになる。ホームヘルプサービスの利用実態を現わす左側の3指標と、改善希望を現わす右側の3指標とにグループ化されることは、第14-(a)表の主成分分析と同じ結果である。ただ、クラスター分析では左右のグループ内の3指標の遠近まで明示される。利用実態では、直面する困難種類と現行利用中のサービスメニュー（現実認識）とが近く、役立つメニュー（現実評価）とは少し距離がある。また、改善志向では、サービスの提供の仕方改善とヘルパーの態度改善への期待（サービス機能）とが近く、改善希望のサービス種類（サービス領域）とは少し距離がある。

2) 利用実態における諸指標の相互関連

第14-(b)表付図の樹形図に沿って、利用実態諸指標間の相互関連をより詳細に眺めておこう。

在宅ケアで直面する困難（具体的には、困難種類数）や現在利用中のメニュー（サービス種類数）の多寡は、本人の健康状態（食事と入浴の自立度、年齢）、家族状況（介護者の有無、農家・非農家）、提供されるサービスの良否（提供機関、満足度）等により、影響を受けるはずである。

第15表(A)は、直面する困難の多寡が、これら諸条件によりどの程度影響されるかを、数量化Ⅰ類により測定した結果である。直面する困難の多寡は、決定係数が0.521であるので7要因によりかなり説明されることが分る。内訳をみれば、影響力の大きい要因として、第1位に「食事の自立度」、第3位に「入浴の自立度」、第4位に「年齢3区分」を挙げることができる。それら3要因は本人の健康状態を示す諸指標であり、健康状態が悪いほど直面する困難数も増えるのである。第2位に「介護者の有無」が入っているのは、

第15表 直面する困難および利用中のサービスの多寡に影響する要因の分析

— 数量化Ⅰ類のレンジとその順位, 平均値 (とデータ数) —

目 的 変 数		(A) 直面する困難			(B) 利用中のサービス		
説明変数	カテゴリー	順位	レンジ	平均値(データ数)	順位	レンジ	平均値(データ数)
食事の自立度	自力	1	1.634	1.124 (81)	1	1.337	1.186 (43)
	部分介助			2.973 (37)			2.462 (26)
	全面介助			4.000 (18)			3.583 (12)
介護者の有無	いる	2	1.332	2.747 (91)	2	1.069	2.441 (59)
	いない			0.511 (46)			0.636 (22)
入浴の自立度	自力	3	0.999	0.719 (57)	3	0.890	0.793 (29)
	部分介助			2.086 (35)			1.900 (20)
	全面介助			3.614 (44)			3.031 (32)
年齢3区分	60～69歳	4	0.681	1.412 (17)	4	0.812	1.091 (11)
	70～79歳			1.540 (50)			1.609 (23)
	80歳以上			2.493 (69)			2.319 (47)
満足度2区分	満足	5	0.442	1.619 (84)	7	0.363	1.652 (46)
	普通不満			2.635 (52)			2.343 (35)
農家・非農家	農家	6	0.280	2.194 (36)	5	0.460	2.471 (17)
	非農家			1.940 (100)			1.813 (64)
訪問介護機関	社協	7	0.274	2.039 (52)	6	0.430	1.829 (41)
	公社			1.988 (84)			2.075 (40)
決定係数		0.521			0.438		

家族介護力の強弱が直面する困難数の多寡に影響することを示している。第5位に入っているホームヘルプサービスへの「満足度2区分」では、満足していない者の方が直面する困難数も多い。傷害が重ければ満足しないことが多いし、困難も多くなることだろう。なお、「農家・非農家」間やホームヘルプサービスの「提供機関」間には、直面する困難数にほとんど差異を見出せない。

第15表(B)は、「利用サービス・メニュー」が、これら7要因によりどの程度影響されるかを、(A)表と同様に、数量化Ⅰ類により測定した結果である。決定係数が0.438であるので「直面する困難」ほどではないが、それなりに説明されることが分る。内訳をみれば、「満足度」が第7位から第5位へ上昇する以外は、(A)表「直面する困難」の場合とまったく同じ順序である。ここから、我々は「直面する困難」と「利用サー

ビス・メニュー」とがほとんど同じ要因により規定された関連が強い項目同士であると類推して良いだろう。

そこで、利用中の在宅ケアサービス数は、直面する困難数によりどの程度説明できるかを一次回帰式により計測すると、次式のようにになる。

$$Y = 0.473X + 0.711$$

$$\text{自由度調整済み相関係数 } R' = 0.621$$

(**)

但し、Y：利用中の在宅ケアサービス種類数 (0～6種)

X：直面する困難数 (0～8項目) ,

**：t値検定で偏回帰係数が1%水準で有意を意味する。

利用中の在宅ケアサービス数(Y)は、直面する困難数(X)によりかなり説明できる。つまり、いろいろな困難に直面している者ほど、在宅ケアサービスを多種類利用している

のである。

このように我々は、第2図から、ホームヘルプサービスに関して役立っていると評価する内訳項目数が多いと、改善希望する内訳項目数もまた多くなる傾向を知った。また、第14-(b)表の樹形図から、ホームヘルプサービスに関して役立っているとする評価と在宅ケア諸サービスの利用の多寡とが比較的近い関係にあることも知った。そこから我々は、在宅ケア諸サービスを多種利用する者はホームヘルプサービスを肯定的に評価すると同時に、その改善点もいろいろ挙げる人が多いという事実を確認して良いだろう。福祉サービスに関して、利用者はいろいろ改善点や意見を出す、それは良く利用し、肯定的に評価するが粗も目に付くと言うことであり、謙虚に聞くことの大切さを示唆している。

5. アンケート調査にみるヘルパーの 状況、意識、要望

(1) アンケート調査の設計・実施と課題

1998年9～10月に、松本市社協ヘルパーおよび公社協力会員の各73人に対して、アンケート意識調査を実施した。調査対象者は社協の女性常勤ヘルパー全員73人とそれと同数の公社の女性協力会員を選定し配布するように、介在の2機関へ依頼した。公社の協力会員選定に関しては、なるべく労働時間数の多い方を抽出するよう依頼し、実際の選定は公社事務局へ一任した。回収は、両ルートとも実施機関である(財)農政調査委員会へ郵便により直送する形を取った。回収率は全体で126人(86%)である。内訳では、社協69人(95%)、公社121人(78%)であった。

ヘルパー(および協力会員、以下両機関共通する場合の呼び方では、協力会員もヘルパーに含める)調査の意図は、福祉制度の変貌と介護保険の実施を目前にひかえた1998年時点において、サービス提供者の立場から、

ホームヘルプサービスにどのような困難や長短を感じているのか、そして職場環境や労働条件に如何なる不安を抱き、改善を希望しているかを明らかにすることにあった。それは、ホームヘルプサービスが公的サービスから市場経済ベースの民間サービスへと切り替わる介護保険下において、何を守り、そして何を変えなければならないかを、サービス労働の担い手に問いかけるものであった。

(2) 社協、公社別にみたヘルパーの状況

1) ホームヘルプサービス利用者の属性と生活概況

まず、回答者ヘルパーの属性を概括しておく。第16表は、社協(公的ホームヘルプサービス)と公社(有償ホームヘルプサービス)別にみたヘルパーの属性である。

年齢階層別では、社協ヘルパーは40歳代が中心(53%)だが、公社協力会員は50歳代が中心(40%)である。社協ヘルパーの方が、公社に比べて、年齢階層が10歳ほど若い。

1カ月の労働日数は、社協ヘルパーは10日以上が中心(56%)だが、公社協力会員は5～9日が中心(40%)である。意外なことに、社協ヘルパーは常勤といっても1カ月の労働日数が10日に達せぬ者がかなりいる。他方で、公社の協力会員は週2日のペースで働く者が最も一般的である。

資格では、社協ヘルパーの68%が「その他」(内訳で、介護・社会福祉士、保健婦・看護婦、理学・作業療法士)、残り32%が「ヘルパー1・2級」なのに対して、公社協力会員は4分の3までが「ヘルパー3級」と「資格なし」で占められている。社協ヘルパーが格段に専門性が高いのである。

このように、公社の協力会員に比べて、社協の常勤ヘルパーは若くて、労働日数が多く、かつ専門性の高いことを特徴としている。

第17表により、ヘルパーの生活概況を、

第16表 社協・公社別にみたヘルパーの属性と資格

		年 齢 階 層 区 分				1 カ月の労働日数			資 格			
		2～30 歳代	40 歳代	50 歳代	60歳 以上	～5 日	5～9 日	10～ 日以上	ヘルパー 以 外	ヘルパー 1/2級	3級	なし
全体	人	19	48	39	19	19	41	39	53	31	20	21
	%	15	38	31	15	19	41	39	42	25	16	17
社協	人	14	38	16	0	2	22	27	47	22	0	0
	%	21	56	24	0	4	43	53	68	32	0	0
公社	人	5	10	23	19	17	19	12	6	9	20	21
	%	9	18	40	33	35	40	25	11	16	36	38
カイ二乗値/確率		40.20** P=0.1%				17.76** P=0.0%			77.66** P=0.3%			

出所：1998年ヘルパー調査による。以下、同様。

第17表 社協・公社別のヘルパーの生活概況

		ヘルパーになる前の仕事					夫の現在の仕事				
		農業	家事 主婦	商売職人 自営業	サラリー マン	無職 学生	農業	商売職人 自営業	サラリー マン	無職 学生	夫なし
全体	人	5	51	6	59	2	3	15	67	7	30
	%	4	41	5	48	2	2	12	55	6	25
社協	人	2	16	3	45	1	0	8	37	0	21
	%	3	24	4	67	1	0	12	56	0	32
公社	人	3	35	3	14	1	3	7	30	7	9
	%	5	63	5	25	2	5	13	54	13	16
カイ二乗値/確率		22.76** P=0.0%					14.88** P=0.5%				

前職および夫の現在の仕事について眺めておく。

前職（ヘルパーになる前の仕事）について、社協ヘルパーが67%までサラリーマンだったのに対して、公社協力会員は63%まで家事・主婦だった。それは、両機関のヘルパーとも中途採用によりヘルパーの仕事に就いたこと、ただ社協の常勤ヘルパーが職場を替える転職だったのに対して、公社の協力会員は主婦のパートであることを示している。

夫の現在の仕事について、両機関のヘルパーとも過半がサラリーマンであることは同様である。商売・自営業や農業は夫婦協業の割合が多いので、妻がヘルパーに就くことを抑える傾向があったのではないかと。ただ、社協ヘルパーには夫のいない者が32%と多く、逆に無職と農業とが皆無である。後者は、社

協ヘルパーの中には未婚のキャリアウーマンの女性が3分の1程度いること、また公社に多い年輩の協力会員の夫が一部既に定年になっていることを示している。

2) 社協、公社別にみたホームヘルパーのサービス内容

第18表は、現在のホームヘルプ活動のなかで各人が実施しているサービス内容を複数回答でたずねた結果である。社協ヘルパーでは、「家族介護者の代理」（62.3%）を除くすべての項目において肯定率が9割前後を示しており、ヘルパーの業務が多岐にわたっていることがわかる。それは「食事づくり」や「洗濯・掃除」に代表される家事サービスと、「おむつ交換・排泄介助」などの介護サービスの両方にわたっており、福祉公社の協力会員が家事サービスに特化しているのとは対照

第18表 実施しているサービス内容

(単位: MA, %)

	社協ヘルパー N=69	公社協力会員 N=57
食事中の介添え	89.9(62)	36.8(21)
食事づくり	92.8(64)	75.4(43)
洗濯・掃除	92.8(64)	78.9(45)
着替えの介助	95.7(66)	29.8(17)
おむつ交換・排泄介助	95.7(66)	26.3(15)
入浴介助	94.2(65)	5.3(3)
身体の清拭・洗髪	95.7(66)	12.3(7)
家族介護者の代理	62.3(43)	7.0(4)
安否確認	87.0(60)	26.3(15)
通院・外出の付き添い	85.5(59)	21.1(12)

出所: 1998年ヘルパー調査による。藤崎〔1〕から再掲。

的である。

なお「入浴介助」の実施率が94.2%と高いのは、本市では移動入浴車による巡回入浴事業が社協に委託されており、ヘルパー1名がこれに交替で付き添うことになっているためである。したがってこの項目については、厳密にはホームヘルプサービス事業の枠内での仕事としてはとらえないほうが適当かもしれない。

第19表は、ヘルパー業務を行っていくうえで、他のどのような機関との連携が必要だと感じているかについて、複数回答でたずねた結果である。公社の協力会員については、保健医療サービスとしての「訪問看護」52.6%、「訪問診療」40.4%などの肯定率が目立つ程度であり、他の福祉領域を中心とするサービスとの連携はあまり重要視されていない。他方、社協ヘルパーは、同様に「訪問看護」が94.1%と高比率を占めるものの、他の保健医療、福祉サービスとの連携についても、すべて半数を超えるものが必要性を感じている。

第18表でみたように、家事と介護にわたる生活の全面におよぶかわりをもつことにより、ヘルプ業務の限界もおのずと意識され

第19表 他機関との連携の必要性

(単位: MA, %)

	社協ヘルパー N=68	公社協力会員 N=57
訪問看護	94.1(64)	52.6(30)
訪問入浴	69.1(47)	29.8(17)
訪問診療	67.6(46)	40.4(23)
訪問リハビリ	73.5(50)	33.3(19)
デイサービス	73.5(50)	36.8(21)
ショートステイ	61.8(42)	28.1(16)
福祉機器の貸与	58.8(40)	21.1(12)
保健婦	57.4(39)	21.1(12)
民生委員	77.9(53)	26.3(15)
在宅介護支援センター	76.5(52)	38.6(22)

出所: 1998年ヘルパー調査による。藤崎〔1〕から再掲。

やすいものと考えられる。また、ヘルパーに対する聞き取り調査のなかで指摘されたことだが、単に利用者が表明した要望に応えるだけではなく、「自立の支援」に向けてヘルプ業務を行うとなると、他機関や他のサービスとの連携は不可欠であり、またそのようなケアマネジメントができることがヘルパーの重要な役割であるとの自負心が作用しているものと推測される。

第20表に示したヘルパー自身が課題としている業務上の改善点をみていくことにしよう。もっとも高い肯定率を示しているのは「本人・介護者の意見を採り入れる」(94.1%)であり、これに「熱意や親切さをもつ」「他機関との連携に努める」の各73.5%が次いでいる。他の「専門性を高める」「交替の際の申し送りを十分する」「利用者と親身につきあう」についてもすべて6割を超えており、公社の協力会員に比べて全般的に多くの課題があることが自覚化されている(藤崎〔1〕, P.71~73ページ)。

3) 社協・公社別にみたヘルパーの苦労や満足感等の差異

第8図は、社協・公社別にみたヘルパーの困惑、意見・悩みの発散、職場の理解割合を

第20表 今後改善すべき点

(単位: MA, %)

	社協ヘルパー N=68	公社協力会員 N=57
本人・介護者の意見を採り入れる	94.1(64)	52.6(30)
ヘルパーの専門性を高める	69.1(47)	29.8(17)
交代の際の申し送りを十分する	67.6(46)	40.4(23)
熱意や親切さをもつ	73.5(50)	33.3(19)
他機関との連携に努める	73.5(50)	36.8(21)
利用者と親身につきあう	61.8(42)	28.1(16)

出所: 1998年ヘルパー調査による。藤崎〔1〕から再掲。

棒グラフで図示したものである。社協・公社間に有意に差のある項目(カイ二乗検定で10%有意以上)のみを取り上げ、その有意水準をそれぞれ記号(**1%, *5%, #10%)で表示している。

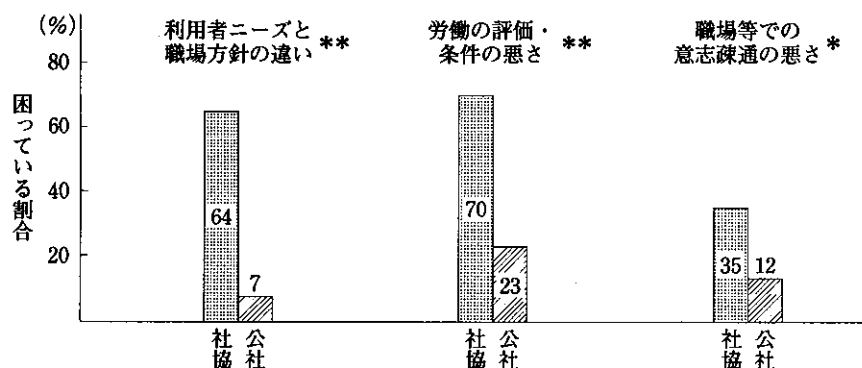
第8-(a)図は、ヘルパーとして働いていて、とくに困惑する問題6項目を尋ね、社協と公社間に有意な差のある3項目を図示している。棒グラフは有意差の大きい項目ほど左側に配置している。この第8-(a)図を概括すると、社協と公社間で差異のある3項目に共通するのは、職場に関連して困惑しているヘルパーが社協で多く、公社に少ないということである。なかでも「現場・利用者サイドのニーズと職場管理職サイドの意見・方針の違いによる軋轢」が社協64%に対して公社7%でその差57%、「ヘルパー労働の低評価・労働条件の悪さ」が社協70%に対して公社23%でその差47%と大きい。後者は常勤雇用形態である社協のヘルパーの方が、会員制の公社協力会員以上に労働環境の悪さに困惑していることを示している。それはヘルパーという仕事を常勤労働として見る社協ヘルパーが辛勞の割に労働条件が悪いと感じ、他方でパート(或いは、ボランティア)と割りきる公社

の協力会員の方がそうした労働条件の悪さを納得して受け入れていることを示唆しているよう。とまれ、三つ目の項目「職場内部の人間関係或いは他機関の方たちとの意志疎通の難しさ」も含めて、松本市の社協においても、他でも見受けられる地域社協によくある弊害(職場管理職と現場担当者との階層間格差のもとで、現場の声が上部に通じず、横断的な連携も出来ない)を確認できる。

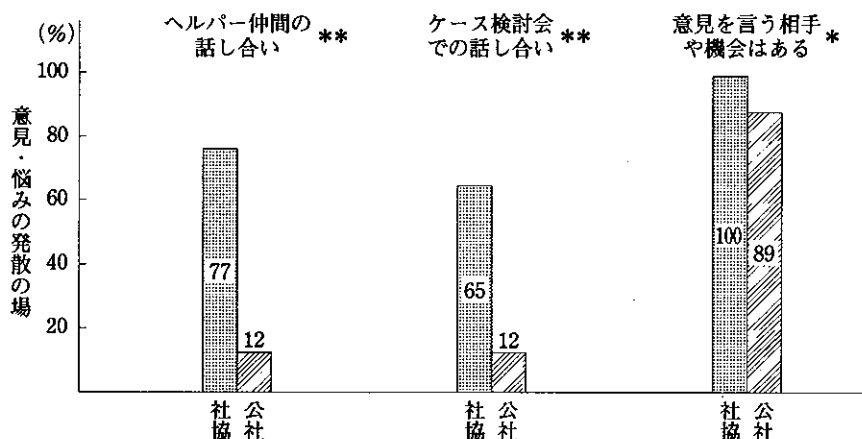
第8-(b)図は、ヘルパーが「意見や悩みのあるとき、発散する場をもっているか否か」を4項目について尋ね、社協・公社間で有意な差異があった3項目について図示している。概括すると、第8-(a)図と同様に、意見や悩みを言い発散できる機会をもっている割合が、社協ヘルパーで多く、公社協力会員に少ないということである。内訳では、「ヘルパー仲間と話し合い、改善するようにしている」が社協77%に対して公社12%でその差65%、「ケース検討会などで発現し、改善してもらっている」が社協65%に対して公社12%でその差53%と大きい。「意見を言う相手や機会」は社協100%、公社89%が持っているので、これらから常勤である社協ヘルパーが悪い労働環境に対して積極的に改善要請していることが分る。

第8-(c)図は、ヘルパーが「職場に対し、どう感じているか」を5項目について尋ね、社協・公社間で有意な差異があった2項目について図示している。具体的には、「(職場が)ヘルパーの精神的苦勞を理解してくれる」が社協で僅か6%であったのに対し、公社は63%でその差が57%もあった。社協の上部管理職のあり方に対する現場サイドからの辛らつな評価がここにも現われている。ただ、「ヘルパーを専門職としてとらえ、賃金など労働条件を整備している」については、社協25%に対し、公社は僅かに4%でしかない。労働条件の改善で社協ヘルパーの4人に1人は上部管理職の努力を評価しているの

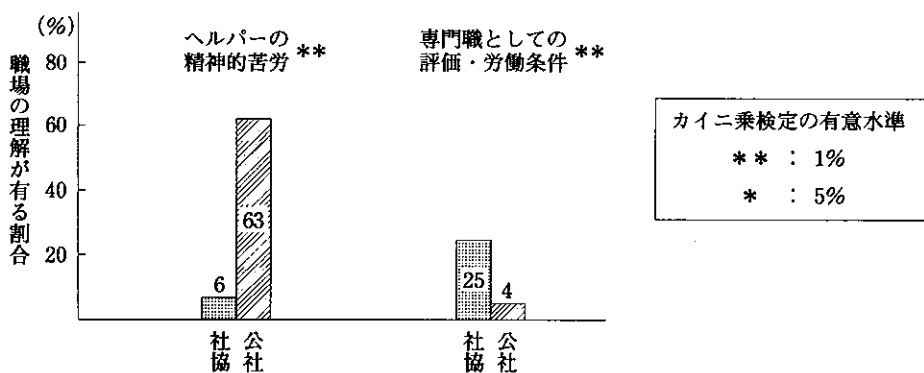
(a) 困っていることの有る割合



(b) 意見・悩みの発散の場の有る割合



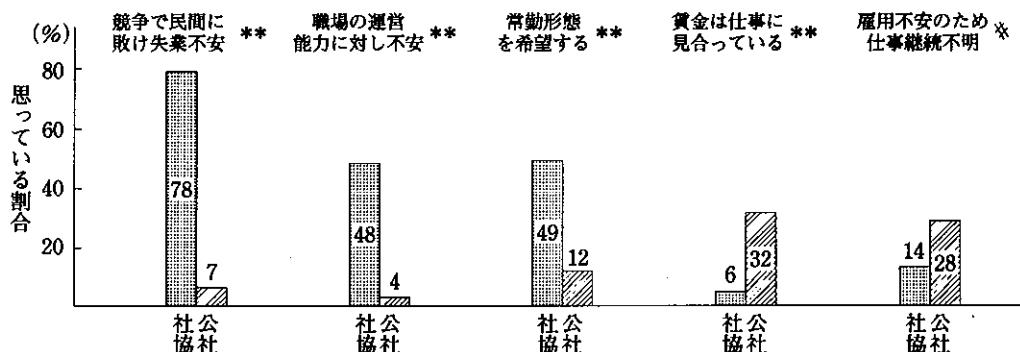
(c) 貴方に対する職場の理解の有る割合



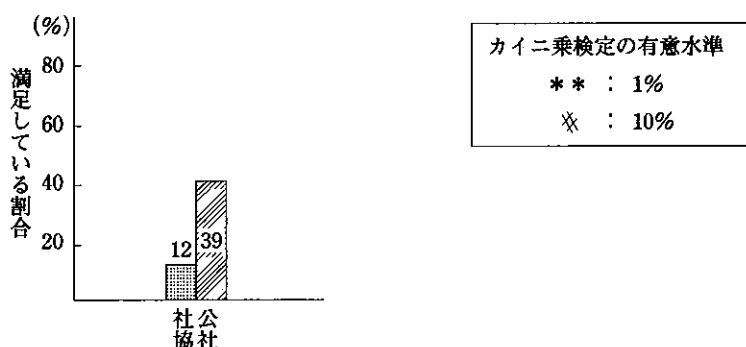
第8図 事項別、社協・公社別の困惑、意見・悩みの発散、職場の理解割合

第8図つづき

(d) 労働環境に対するヘルパーの不安



(e) 現状に対する満足度



である。

第8-(d)図において、職場に対するヘルパーの不安5項目については、社協と公社間で全て有意な差があった。「介護保険の実施で民間業者との競争にさらされ、将来にわたり働き続けられる保証がない」、また「職場の運営体制は停滞的であり、情勢変化に残されないか」という不安を社協の常勤ヘルパーは強く抱いている（順に、78%、48%）のに対し、公社協力は会員制のためほとんど持っていない（7%、4%）。それは、社協執行部の運営能力に対して、社協ヘルパー達が信頼をおけないでいる状況を示唆している。ただ、「雇用が不安定なため将来にわたり働き続けられる保証がない」不安だけは、公社協力28%で、社協はその半分（14%）であ

る。会員制の公社協力会員と違って、社協の常勤ヘルパーの場合、言わば準公務員という身分である。職場の運営体制に不安はあっても、将来的に解雇されるといった不安にまでは至らないのであろう。

労働条件の一つである「常勤職員として雇用される」ことを望む者が社協で49%、公社で12%である。社協と公社間で格差があるのは当然にしても、常勤職員を望む者が、社協の常勤ヘルパーで半数、公社の協力会員に至っては8人に1人しかいないのは、ヘルパーという仕事に常時従事する難しさを示唆するものだろう。逆に、現在の賃金を「仕事に見合っている」と肯定する者が社協6%、公社32%である。社協の常勤ヘルパーは常勤職員にしては現行賃金を低いと感じ、公社

の協力会員は会員制による報酬として見合っていると感じるのだろう。

第8(e)図は、ヘルパーが「ヘルパーとして働いている現状に満足しているか否か」を総括として尋ねた結果である。満足している（「非常に満足」と「ほぼ満足」の合計）者の割合は、社協が僅かに12%に対して、後者は39%であった。労働条件面では、公社協力会員に比べて恵まれている社協ヘルパーの方が、概して現状への不満を鬱積させている。

以上から、社協の常勤ヘルパーが職場の運営方針と利用者ニーズ・労働環境との軋轢に悩みながら、積極的に改善要請を出していること、だが職場の理解は必ずしも得られておらず、大半のヘルパーは現状に対して満足していないことが明らかになった。それに対して、公社の協力会員は対利用者との関係でも、職場（公社）に対してもさほど困惑を感じておらず、そのため意見や悩みを言うことも少ないこと、ただ職場はヘルパーの精神的苦労を理解する姿勢はあるが、現実の労働条件の

悪さを改善しようとしていないと見ており、その結果現状に対して満足する者は39%にとどまった。

(3) ヘルパーの活動と意識に対する要因分析（多変量統計分析による）

ヘルパーの活動や意識に、ヘルパーの属性や生活環境がどの程度影響を与えているか推測してみよう。

第21表は、ヘルパーの活動量や意識に、ヘルパーの勤務先（社協、公社）、年齢（40歳代以下、50歳代以上）、夫の職業（自営、会社員、無職・いない）が影響する度合いについて、数量化Ⅰ類で計測した結果である。ここで、被説明変数（ $Y_1 \sim Y_4$ ）は数量データ、三つの説明変数（ $X_1 \sim X_3$ ）はカテゴリカル・データである。表側の説明変数 $X_1 \sim X_3$ の数値はカテゴリ係数の最大隔差であるレンジを、各内訳の欄（例えば、 X_1 の場合なら社協と公社）には $Y_1 \sim Y_4$ の平均値をそれぞれ表示している。

第1に、実施サービス（ Y_1 ）は、三つの

第21表 ヘルパーの活動や意識に及ぼす属性、生活環境3要因の影響度合い（数量化Ⅰ類）

被説明変数 説明変数 内訳	Y_1 実施サービス レンジ(順位) ／平均値	Y_2 困難直面数 レンジ(順位) ／平均値	Y_3 連携必要数 レンジ(順位) ／平均値	Y_4 意見機会 レンジ(順位) ／平均値
X_1 (勤務先)	5.705 (1位)	0.752 (1位)	3.271 (1位)	1.117 (1位)
社協	8.8	2.0	7.1	1.8
公社	3.2	0.9	3.4	0.8
X_2 (年齢)	0.416 (3位)	0.563 (2位)	0.839 (3位)	0.049 (3位)
40歳代以下	7.3	1.9	6.5	1.6
50歳代以上	5.0	1.0	4.1	1.1
X_3 (夫の職業)	1.177 (2位)	0.144 (3位)	1.682 (2位)	0.314 (2位)
自営・農業	5.1	1.4	3.7	1.3
サラリーマン	5.9	1.4	5.5	1.4
無職・いない	7.7	1.7	5.9	1.3
R^2 (決定係数)	0.67	0.24	0.32	0.30

注(1) 表頭の被説明変数は設問で取り上げた選択肢項目数の合計で、その上限数値は、 Y_1 実施サービスで10、 Y_2 困難直面数で6、 Y_3 連携必要数で10、 Y_4 意見機会で4、である。

(2) 表側の X_3 (夫の職業) の内訳で、自営・農業には職人、商売をも含めている。

説明変数でかなり説明しつくされる ($R^2=0.67$)。内訳では影響の大きい順に、勤務先 $X_1 >$ 夫の職業 $X_3 >$ 年齢 X_2 であった。実施サービス数は、①社協の常勤ヘルパーの方が公社の非常勤ヘルパーより格段に多く (8.8 : 3.2), ②夫が無職・いないヘルパーの方が、夫がいてサラリーマンや農業・自営をしているヘルパーより多く (7.0 : 5.9 : 5.1), ③40歳代以下のヘルパーの方が50歳以上のそれよりも多い (7.3 : 5.0), のである。

第2に、ヘルパーが働いていてぶつかる困惑 (Y_2) は、三つの説明変数で多少ながら説明できる ($R^2=0.24$)。内訳では影響の大きい順に、勤務先 $X_1 >$ 年齢 $X_2 >$ 夫の職業 X_3 であった。困惑数は、①社協ヘルパーの方が公社協力会員より多く (2.0 : 0.9), ②40歳代以下のヘルパーの方が50歳以上のそれよりも多く (1.9 : 1.0), ③夫が無職・いないヘルパーの方が、夫がいてサラリーマンや農業・自営をしているヘルパーより多い (1.7 : 1.4 : 1.4), のである。困惑数の多さと前述の実施サービス数がパラレルに相関することが分る。いろいろサービスを実施しているヘルパーが困惑することも多いのである。

第3に、連携必要数 (Y_3) は、三つの説明変数でそれなりに説明できる ($R^2=0.32$)。内訳では影響の大きい順に、勤務先 $X_1 >$ 夫の職業 $X_3 >$ 年齢 X_2 であった。連携必要数は、①社協ヘルパーの方が公社協力会員より多く (7.1 : 3.4), ②40歳代以下のヘルパーの方が50歳以上のそれよりも多く (6.5 : 4.1), ③夫が無職・いないヘルパーの方が、夫がいてサラリーマンや農業・自営をしているヘルパーより多い (5.9 : 5.5 : 3.7), のである。困惑数の多さと同様に、いろいろサービスを実施しているヘルパーが連携の必要性をより強く感じているのである。

第4に、意見を言う機会数 (Y_4) も、三つの説明変数でそれなりに説明できる ($R^2=0.30$)。内訳では影響の大きい順に、勤務先 $X_1 >$ 夫の職業 $X_3 >$ 年齢 X_2 であった。意見を言う機会数は、①社協ヘルパーの方が公社協力会員より多く (1.8 : 0.8), ③40歳代以下のヘルパーの方が50歳以上のそれよりも多い (1.6 : 1.1) が、②夫が職業については職業内訳間で1.3~1.4と違いはなかった。いろいろサービスを実施している社協、或いは40歳代以下ヘルパーは自分の意見を言う階層でもある、と言える。なお、内訳間の平均値に

第22表 ヘルパーの満足度に対する属性、生活環境3変数の影響度合い (数量化Ⅱ類)

説明変数 内訳	被説明変数	ヘルパーの満足度		データ数	
		順位	レンジ	大満足・満足	普通・不満足
X_1 (勤務先)		1位	0.844		
	社協			7	56
	公社			22	34
X_2 (年齢)		3位	0.180		
	内訳				
	40歳代以下			10	52
	50歳代以上			19	38
X_3 (夫の職業)		2位	0.494		
	自営・農業			3	15
	サラリーマン			22	51
	無職・いない			4	24
判別的中率 71.4% 相関比 0.361					

差がなかった夫の職業が影響度合いで2位に入っているのは、他の説明変数との相関にもとずく攪乱によると思われる。

最後に、ヘルパーが総じて満足しているか否かに対して、ヘルパーの属性や生活環境の3変数がどの程度影響しているかを、数量化Ⅱ類により推測しておこう。

第22表によれば、満足しているか否かは、3変数により71.4%まで判別できる。内訳では、一番影響度の強いのが勤務先で、満足している者は公社協力会員39%に対して、社協ヘルパーでは11%しかいない。2番目に影響が強いのは夫の職業で、満足している者は夫がサラリーマンのヘルパーで30%に対して、自営・農業の者17%、無職・いない者14%である。夫の収入を当てに出来ない者の不満が多いようである。3番目に影響するのが年齢で、満足する者は40歳代以下は16%でしかないが、50歳代以上では33%に倍増する。未だ若い世代のヘルパーは現在の状況に不満を募らせている者が多いのである。

6. むすび

本調査で明らかになったことを取りまとめよう。

(1) ホームヘルプサービス利用者の利用実態と意識

① 利用者からみて、社協ホームヘルプサービスの方が公社のそれに比べて役立っていると評価され、満足度も大きい(ただ、その満足度の差が、両者の労働条件の格差に見合うほどのものであるかどうかは分からない)。社協の提供するホームヘルプサービスが常勤の専門技能を持つヘルパーによる質の高いサービスであり、それが利用者にも実感されているのである。その反面、社協ホームヘルプサービスに対してサービスの仕方やヘ

ルパーの姿勢面での改善希望も多かった。改善点は、利用時間や回数の制約や意思疎通の悪さなど、「お役所仕事」による弊害である。それに対して、公社有償ホームヘルプサービスに対しては肯定的評価が少なめだが、改善希望もそれほど出されない。ただ、協力会員の熱意や専門技能に関しては、より向上させることを期待されている。

② 農家のホームヘルプサービス利用者は、日常生活動作能力が非農家のそれに比べて自立度の劣る者が多かった。それは、農家の場合、日常生活動作能力が悪くならないとホームヘルプサービスを利用しようとならないためであり、福祉サービス利用に対する躊躇の大きさを示唆している。自立度の低い農家利用者は、訪問診療(医療サービス)を多く受ける傾向に運動するが、それ以外の諸項目(評価、満足度、改善点など)に関して、非農家との差異は少ない。農家は、福祉サービスに関して、自立度の低さに反比例したニーズの高まり傾向と、豊富な家族介護力や利用への躊躇によるニーズの抑制傾向とが相殺しあうので、非農家との違いが少なくなっているものと思われる。

③ 家族形態別にホームヘルプサービス利用者の日常生活動作能力をみると、「一人暮らし」の自立度が最も高く、逆に「片親と夫婦」のそれが最低である。この利用者の自立度は家族介護力の強弱と相俟って、福祉サービスへの意識に強く作用していた。自分で何事も出来るが家族介護力のない「一人暮らし」はヘルパーにトイレ・入浴・着衣などやってもらってもらう必要はなく、洗濯や安否確認をやってもらおうと有り難く感じる。介助の必要な高齢者を抱える、家族介護力のある二世帯同居(「二世帯夫婦」と「片親と夫婦」)は、その逆である。また、未だ元気な「一人暮らし」は介護の苦労などピンときていないが、自立度の低い高齢者を抱える二世帯同居世帯や高齢者夫婦は大なり小なり介護

に困難している。

④ 取り上げたホームヘルプサービスに関連する6指標は、利用実態3指標と改善希望3指標の2グループに分けることが出来る。この利用実態3指標のうち、利用中の在宅ケアサービスと在宅ケアで直面する困難の多寡に対する影響要因を強い順に並べると、食事の自立度>介護者の有無>入浴の自立度>年齢3区分……となり、両指標とも同じである。在宅ケアの利用種類数と直面する困難数とは同じ要因によって同じように左右されるのである。試みに、両指標の相関係数を算出すれば、0.62であった。いろいろな困難にぶつかっている者ほど、在宅ケアサービスを多種利用しているわけである。

(2) ヘルパーの実践活動と職場環境に対する意識

① 社協ヘルパーは40歳代中心の常勤職員で専門技能を持っているのに対して、公社協力会員は50歳代中心の非常勤職員で専門技能に劣るという違いがある。そのため、実施サービスは、社協ヘルパーの場合、身体介護と家事援助の両方にまたがるが、公社協力会員の場合、家事援助に限られていることが多い。

② 専門技能に優れた社協ヘルパーは他機関との連携や改善すべき点を種々自覚している。また、ヘルパーとして働いていて、職場管理の方針・意思疎通・労働条件の悪さに悩み、積極的に改善を申し入れている。けれども、介護保険の導入を控えて、職場運営能力に懐疑的で、将来民間との競争に敗れるのではないかという不安を抱いている。総じて不満を大きく募らせている。他方、公社協力会員は職場との軋轢や労働条件に対する悩みが比較的少なく、総じて不満も少ない。ただ、専門職として他機関との連携や改善への自覚が弱いように見受けられること、また協力会員自身はヘルパー専門職として取り扱われて

いない、賃金が低い、雇用が保証されていないといった面での不満・不安を抱いていること、が公社の問題点であると思われる。

③ ヘルパーの活動や意識には、職場、年齢、夫の職業が影響している。最も大きく影響するのは職場（社協・公社の別）である。社協ヘルパーの方が公社協力会員より活動もするが困難や改善希望も多く、不満も募らせている。次に、影響するのは夫の職業である（直面する困難数だけは年齢の方が夫の職業より強く影響する）。夫が無職、或いはいない場合、ヘルパーの専門職としての自覚が高まり、活動も多くする代わりに改善意見や不満も多いという傾向を持つのである。

(3) 介護保険実施以降の展望

① 1997年ホームヘルプサービス利用者調査では概して役立つと評価しつつも、サービス面が硬直的で融通の効かない社協サービスや専門技能面での弱さをもつ公社サービスの問題点が指摘された。また、1998年ヘルパー調査では、介護保険下において社協が民間事業者と互してやっていける競争力を持っているかという不安をヘルパー達は強く抱いていた。そうした問題点や不安に対する回答を、介護保険がスタートして間もない現時点（2000年6月）で早急に出せるものではない。ただ、2000年4月介護保険の開始によって、松本市で福祉サービスに従事する事業者が勢揃いした。その顔ぶれを眺めることで、これから始まる民間業者と既成の福祉サービス団体との競争がどのように展開するかを、ある程度予想することが出来る。訪問介護サービスについて、その私見を述べて、本アンケート調査報告の「むすび」としたい。

② 社会福祉医療事業団のホームページwamnetによれば、松本市では12事業者が訪問介護事業者としての認定を受けた。内訳は、民間病院を母体とする事業者4、全国チェーンの民間企業を母体とする事業者2、地元の

特別養護老人ホームを母体とする事業者 2（うち、一つは JA も参画して設立されたもの）、協同組合を母体とする事業者 2（うち、一つは JA）、そして社協と公社である。松本市の福祉政策は90年代後半に介護保険を睨んで、それまで社協と公社が寡占供給してきたホームヘルプサービスを一部割いて、地元の 2 特別養護老人ホームに併設されたホームヘルプサービス事業部門に委託し、その育成を図ってきた。だが、介護保険の開始は、それら以外に、八つの新規参入事業者を一挙に生み出したのである。

③ 新規参入の 8 事業者のうち、四つは病院を母体、二つは全国チェーンの企業である。前者は医療との連携がスムーズ、後者は資本力があるという優位さをもつので、横断的な連携の弱かった社協にとって手強い競争相手になるだろう。また、協同組合（JA、および高齢者生協）によるホームヘルプサービスは助け合い、NPO 的な性格を持つ点で、有償ボランティアの公社と競合する可能性がある。実績のある社協、公社が急に駆逐されるはずはないが、利用量の大幅増加でもなければ、その守勢は避けられないだろう⁽²⁾。

④ とは言え、現段階では訪問介護に従事する常勤専従者は 91 名、うち 62 名が社協、3 名が公社である。非常勤専従は 52 名で、うち社協 11 名である（公社の訪問介護は、有償ホームヘルプサービスの利用者を主な利用者として開始する予定のため、協力会員の中の有資格者を常勤換算して申請していない）。他に兼務者が合計 12 名いる。介護保険開始による多様な業者参入は訪問介護従事者数を増やしはしたが、その中で社協が占めるシェアは未だ大きいと言わねばならない。

⑤ 社協のように常勤者を大量に雇用することは、経営にとって人件費が嵩み不利だが、利用者アンケート調査にあるように専門技能のある人材を抱え得るという有利さもある。長い目で福祉サービスの質の向上を考えると

き、雇用の安定・労働条件の改善による優れた人材の育成・確保が必要である。ヘルパーアンケート調査に窺えるように、ヘルパー労働は、必ずしも常勤形態を 100% 良しとする者だけではない。労働の自由度や専門技能の発揮に魅力を感じる者も多いのである。そうした労働特性を活かし、ニーズを汲み上げる柔軟性をもった運営ノウハウの構築と他機関（特に医療）との連携がいま社協に求められている。また、経営的には身軽でハンデいの少ない公社には、ヘルパーの専門技能を向上させて民間事業者に互する競争力の維持に努めると同時に、NPO 団体の一つとして介護保険対象外の高齢者への対応サービスのためのシステム開発が求められている。

注(1) この常勤換算のヘルパー数および目標値と比べての進捗率の数値は、公式的なものではない。登録ヘルパーを常勤換算するための 0.28 という数値は、松本市老人保健福祉計画の目標値を参照して、藤崎が個人的に算出したものである。

(2) 厚生省 4 月調査によれば、介護保険の実施により 1 年前と比べて、介護サービス利用の高齢者は 23% 増加、またサービス提供量は平均 64%、うち訪問介護は 230% の増加をみた（読売新聞 2000 年 4 月 20 日付け）。利用量の増加に比べて供給量の増加が著しく多く、競争の激化が予想される。

【引用文献】

- [1] 藤崎宏子「ホームヘルプサービスの現状と課題——松本市を事例として——」（農政調査委員会〔8〕所収）。
- [2] 相川良彦「福祉サービス利用の潜在化、福祉に取り組む農協の特性、在宅ケアと施設ケアとの費用比較」（『農村の高齢化と介護福祉の組織・制度に関する社会経済的研究報告書』（財）農政調査委員会、1999 年）。
- [3] 相川良彦『農村にみる高齢者介護』（農業総合研究所研究叢書、2000 年）。

- 〔4〕松本市「松本市の概要」（未刊資料）
- 〔5〕叶堂隆三「地域住民組織による在宅高齢者福祉活動——松本市の住民活動を事例として——」（農政調査委員会〔8〕所収）。
- 〔6〕長寿社会開発センター『平成9年版老人保健福祉サービス利用地図（老人保健福祉マップ）数値表』（1998年）による。
- 〔7〕松本市社会部『松本市老人保健福祉計画』1993年。
- 〔8〕農政調査委員会『農村の高齢化と介護福祉の組織・制度に関する社会経済的研究報告書』（1999年）。

〔付記〕

本アンケート調査の実施にあたって、今尾和実、泉田富雄、畠山宣夫、平野稔（以上、全共連・農協共済総合研究所）、勝野洪子（松本市役所）、横内幸生（松本市福祉公社）の各氏にお世話いただいたほか、松本市役所高齢者福祉課及び民生委員、松本市社会福祉協議会、松本市福祉公社、農政調査委員会の各機関・職員に格段のご協力を賜った。また、大勢のホームヘルプサービス利用者とヘルパーの皆様には、多忙な中で本調査に対してご回答・協力をいただくことが出来た。集計作業では小堤千絵、上野幸子（以上、埼玉大学）両氏の手を煩わせた。これら諸兄姉・諸機関そして回答いただいた利用者・ヘルパーの皆様に心からお礼を申し上げたい。

〔参 考 資 料 1〕

松本市の公的ホームヘルプサービスについてのアンケート意識調査

- 1 ご本人（高齢者）の状況をお尋ねします（該当する項目1つを○で囲む）。

地区	ア 新市	イ 旧市	年齢	ア 64歳以下	イ 65～69歳
				ウ 70～74歳	エ 75～79歳
性別	ア 男	イ 女		オ 80～84歳	カ 85歳以上

本人がこれまでの半生に就いた主な仕事（いずれか1つを○で囲む）。

ア 農業 イ 家事・主婦業 ウ 商売・職人・自営業等
エ サラリーマン（会社・団体・商店等）

- 2(1) 同居しておられる家族員はどなたですか。高齢者本人からみて以下の続柄にあたる方のうち、同居しておられる方を○で囲んでください（幾つでも○でつけてください）。

ア 配偶者 イ 息子 ウ 嫁 エ 娘 オ 娘の夫 カ 孫 キ 親 ク その他

- (2) 上の問2(1)の同居家族員の中で、高齢者の世話（介護）を中心になってやっている方に二重マル（◎印）を、補助的に手伝っている方に○印（幾つでも良い）をつけてください。

ア 配偶者 イ 息子 ウ 嫁 エ 娘 オ 娘の夫 カ 孫 キ 親 ク その他

- 3 高齢者の世話を中心になってやっている（上記の問2-(2)で◎をつけた）家族員の現在の主な仕事は何ですか（いずれか1つを○で囲む）。

ア 農業 イ 家事・主婦業 ウ 商売・職人・自営業等
エ サラリーマン（会社・団体・商店等）

- 4 同居する家族以外で、高齢者の世話を手伝ってくれる方がいますか。次の続柄（高齢者本人からみて）の中で手伝ってくれる方がいれば、○印をつけてください（幾つでも良い）。

ア 別居している息子や嫁 イ 別居している娘 ウ 親戚・同族 エ 隣近所の人
オ 友人・知人 カ 別居している孫 キ ボランティア ク その他

- 5 お宅の農地保有面積はどれくらいありますか（いずれか1つを○で囲む）。

ア 100アール以上 イ 100～10アール ウ 10アール未満又はナシ

6 高齢者（本人）の生活費はどのようにして賄われていますか（1つを○で囲む）。

- ア 給料・年金・財産収入など自己資金ですべて賄っている
- イ 子供からの援助（金銭や物品）で生活費の一部を賄っている
- ウ 子供からの援助で生活費の過半を賄っている
- エ 生活費の大半を子供に依存している
- オ その他、特になし

7 以下の4つの日常動作についてご本人はどの程度ご自分で出来られますか。

（各項目毎にいずれか1つを○で囲む）

- | | | | |
|-----|----------|----------------|--------|
| 歩行 | ア 自分で出来る | イ 手伝ってもらえれば出来る | ウ 出来ない |
| 食事 | ア 自分で出来る | イ 手伝ってもらえれば出来る | ウ 出来ない |
| 入浴 | ア 自分で出来る | イ 手伝ってもらえれば出来る | ウ 出来ない |
| トイレ | ア 自分で出来る | イ 手伝ってもらえれば出来る | ウ 出来ない |

8 ホームヘルプサービスを利用して、役立ったと思われるサービス項目があれば幾つでも○印をつけてください。

- | | | |
|-------------|------------------|---------|
| ア 食事する時の介添え | イ 食事作り | ウ 洗濯・掃除 |
| エ 衣類着替えの手伝い | オ おむつ交換・排泄の手伝い | カ 入浴の世話 |
| キ 身体の清拭・洗髪 | ク 介護者の体調の悪いときの介護 | ケ 安否の確認 |

9 ホームヘルプサービスの提供について、改善してもらいたい点がありますか。以下の諸項目の中から、該当する項目があれば幾つでも○印をつけてください。

(1) サービスの内容について（幾つでも○をつける）

- | | | |
|-------------|------------------|---------|
| ア 食事する時の介添え | イ 食事作り | ウ 洗濯・掃除 |
| エ 衣類着替えの手伝い | オ おむつ交換・排泄の手伝い | カ 入浴の世話 |
| キ 身体の清拭・洗髪 | ク 介護者の体調の悪いときの介護 | ケ 安否の確認 |
| コ その他 | | |

〔サービス内容で特に改善してもらいたい点を下欄に具体的に記入してください〕

(2) 利便性について（幾つでも○をつける）

- | | | |
|-------------|----------------|----------------|
| ア 利用回数の増加 | イ 朝晩夜にも利用できる体制 | ウ 1回当たり利用時間の延長 |
| エ 利用手続きの簡単化 | オ 利用料金を安くする | カ 必要時に利用できる迅速性 |

- 10 ヘルパーのサービスの仕方に対して、今後どのようなことを期待しますか。以下の諸項目の中から、該当項目があれば幾つでも○印をつけてください。また、ご意見があれば下記の記入欄に自由にお書きください。

- | | |
|-------------------------------|---------------------|
| ア 本人・介護者の意見をよく聞き方針を決める | イ 技術面でのヘルパーの専門性を高める |
| ウ ヘルパー交替の際の申し送りを充分にする | エ 労をいとわぬ熱意や親切さをもつ |
| オ 訪問看護デイサービスなど他機関との連携に努める | カ 安心して任せられる人柄である |
| キ ヘルパーによりサービスの質がまちまちにならぬようにする | |
| ク その他（ ） | |

[意見記入欄：ご意見をお書きください]

- 11 在宅で介護をなさっていて、以下の諸項目の中から困った項目があれば幾つでも○印をつけてください。

- | | | | |
|-------------------|-------------|-----------------|---------|
| ア 外出ができない | イ 精神的に苦痛である | ウ 経費がかかる | エ 夜眠れない |
| オ 世話が大変（食事、入浴、排泄） | | カ 1人では介護できない | |
| キ 介護者が病気になったとき | | ク 仕事を辞めねばならなかった | |

- 12 福祉諸サービスの利用についてお尋ねします、各サービスの利用の有無および今後の利用希望についてそれぞれ、適当な方どちらか1つをえらび○で囲ってください。

	現在の利用状況			今後の利用希望	
入浴サービス	ア 利用中	イ 利用しない		ア 希望する	エ 希望しない
デイサービス	ア 利用中	イ 利用しない		ア 希望する	エ 希望しない
ショートステイ	ア 利用中	イ 利用しない		ア 希望する	エ 希望しない
訪問看護ステーション	ア 利用中	イ 利用しない		ア 希望する	エ 希望しない
介護用品の貸与・給付	ア 利用中	イ 利用しない		ア 希望する	エ 希望しない
医師の訪問診療	ア 利用中	イ 利用しない		ア 希望する	エ 希望しない

- 13 ホームヘルプサービスに対する満足度はどのくらいですか（1つに○をつける）。

ア 非常に満足 イ ほぼ満足 ウ ふつう エ 不満

- 14 このアンケートに答えてくださったのは、どなたですか（1つに○をつける）。

ア 本人（ ） イ 介護者（ ） ウ 本人と介護者（ ）

ご回答をどうも有り難うございました。ポストへの投函もよろしくお願いします。

〔参 考 資 料 2〕

松本市のホームヘルパーさんへのアンケート意識調査

- 1 ヘルパーさんご本人の状況をお尋ねします（該当する項目1つを○で囲む）。

所属	ア 松本市福祉公社	年齢	ア 20歳代	イ 30歳代
	イ 松本市社会福祉協議会		ウ 40歳代	エ 50歳代
			オ 60歳以上	
ヘルパーとして働いてきた年数		保持する資格		
	ア 2年以下	イ 3～5年	ア ヘルパー1級	イ ヘルパー2級
	ウ 6～10年	イ 11年以上	ウ ヘルパー3級	エ 特に資格なし

- 2 貴方がヘルパーになるまでに就いていた主な仕事は何ですか（いずれか1つを○で囲む）。

ア 農業	イ 家事・主婦業	ウ 商売・職人・自営業等
エ サラリーマン（会社・団体・商店等）	オ 無職・学生	

貴方の配偶者の仕事は主として次のどれですか（いずれか1つを○で囲む）。

ア 農業	イ 商売・職人・自営業等	ウ サラリーマン（会社・団体・商店等）
エ 無職	オ 配偶者はいない	

- 3 ヘルパーとして働いていて、とくに困惑する問題点は何ですか。次の項目の中から該当する項目があれば幾つでも選んで、○をつけてください。

ア 利用者家族がヘルパーの利用に対して抵抗感をもち、受け入れない。
イ 同じホームヘルプサービスでも利用料金或いは賃金等に差異があり、差別のあること。
ウ 利用者との関係が個人的・閉鎖的になることからくる精神的負担の増大。
エ 現場・利用者サイドのニーズと職場管理職サイドの意見・方針との違いによる軋轢。
オ 職場内部の人間関係或いは他機関の方たちとの意思疎通の難しさ。
カ ヘルパー労働の低評価・労働条件の悪さ。

〔意見記入欄：ご意見をお書きください〕

- 4 ヘルパーとして、とくに役立っていると思われるホームヘルプサービス項目は何ですか。次の項目の中から該当する項目があれば幾つでも選んで、○をつけてください。また、最も役立っていると思われる項目には、◎印をつけてください。

ア 食事する時の介添え	イ 食事作り	ウ 洗濯・掃除
エ 衣類着替えの手伝い	オ おむつ交換・排泄の手伝い	カ 入浴の世話
キ 身体の清拭・洗髪	ク 介護者の体調の悪いときの介護	ケ 安否の確認

- 5 利用者の利便を考えたとき、ホームヘルプ・サービスは、他のどのような高齢者介護サービス或いは機関と連携して提供される必要があると思いますか。以下の諸項目の中から、該当する項目があれば幾つでも○印をつけてください。また、最も連携する必要があると思われる項目には、◎印をつけてください。

ア 訪問看護	イ 訪問入浴	ウ 訪問診療	エ 訪問リハビリ
オ デイサービス	カ ショートステイ	キ 福祉器具の貸与	ク 保健婦との連携
ケ 民生委員との連携		コ 在宅介護支援センターとの連携	
サ その他（具体的に：			）

- 6 ホームヘルプサービスの提供について、仮に利用者側から次のような改善希望が出てきたとします。その場合、貴方はどの項目なら職場の了解をえて、比較的早めに利用者の希望に沿う方向でサービス提供の改善が可能だと思いますか。以下の諸項目の中から、改善できると思う項目があれば幾つでも○印をつけてください。

- (1) 利便性を中心にした項目についての改善希望が出てきた場合、

ア 利用回数の増加	イ 朝晩夜にも利用できる体制	ウ 1回当たり利用時間の延長
エ 利用手続きの簡単化	オ 利用料金を安くする	カ 必要時に利用できる迅速性

[意見記入欄：ご意見をお書きください]

- (2) 個人的態度を中心にした項目についての改善希望が出てきた場合、

ア 本人・介護者の意見をよく聞き方針を決める	イ 技術面でのヘルパーの専門性を高める
ウ ヘルパー交替の際の申し送りを充分にする	エ 労をいとわぬ熱意や親切さをもつ
オ 訪問看護デイサービスなど他機関との連携に努める	
カ 安心して任せてもらえるよう親身につきあう	
キ ヘルパーによりサービスの質がまちまちにならぬようにする	
ク その他（	）

[意見記入欄：ご意見をお書きください]

7 あなたが担当するケースについて、意見や悩みがあるときは、どうしていますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- ア ケース検討会などで発言し、改善してもらっている
イ ケース検討会などで発言するが、なかなか改善してもらえない
ウ 担当者や上司に意見を言い、改善してもらっている
エ 担当者や上司に意見を言うが、なかなか改善しない
オ ヘルパー仲間と話し合い、改善するようにしている
カ ヘルパー仲間と話し合うが、改善は難しいことが多い
キ 意見を言う相手や機会がない
ク その他（ ）

8 あなたは所属している職場（社会福祉協議会又は福祉公社）に対し、どのように感じていますか。
（あてはまるものすべてに○印をつけてください）

- ア ヘルパーの精神的苦勞を理解してくれている
- イ ヘルパーの精神的苦勞に理解がない
- ウ ヘルパーを専門職としてとらえ、賃金など労働条件を整備している
- エ ヘルパーを専門職とみていない
- オ 感染症への対策（情報提供も含め）が不十分
- カ 保健婦、看護婦、医師、ケースワーカー等と連携がとれている
- キ 保健婦、看護婦、医師、ケースワーカー等と連携が不十分
- ク その他（具体的に：

9 あなたは自分の労働環境について、どのように感じていますか。（あてはまるものすべてに○印をつけてください）

- ア 雇用が不安定なため将来にわたり働き続けられる保証がない
イ 介護保険の実施で民間業者との競争にさらされ、将来にわたり働き続けられる保証がない
ウ 賃金が低すぎる
エ 仕事に見合った賃金だと思う
オ ヘルパー（自分）は常勤職員の形で雇用されるのが望ましい
カ ヘルパー（自分）は非常勤・パート、或いは登録ヘルパーの形で雇用されるのが望ましい
キ 職場の運営執行体制は停滞的で、情勢変化に取り残されないかと心配している
ク 職場の運営執行体制は機能的で、厳しい情勢変化も乗り越えてくれるものと期待する

10 貴方はヘルパーとして働いておられるわけですが、概して現状に対する満足度はどのくらいですか
(1つに○をつける)。

- ア 非常に満足 イ ほぼ満足 ウ ふつう エ 不満 オ 非常に不満

ご回答をどうも有り難うございました。ポストへの投函もよろしくお願ひします。