

訪問介護職員の記録に対する姿勢と意識

横 山 正 博^{*1}

要 約

訪問介護職員を対象に、彼らが記録という作業に対してどのような姿勢や意識をもって臨んでいるかということを中心に明らかにすることにより、現場の職員がよい記録を書く手がかりを得ることを目的とし、次のような結果が得られた。

第一に、訪問介護職員は、自分自身の業務の合間をぬって、時間とせめぎ合いながら記録に臨んでいることがわかった。これは、簡潔で要点がうまくまとめてあり、すぐに理解できるものをよい記録とし、さらにそのような記録を書こうと工夫しているという結果からも推察された。しかし要点を簡潔にまとめて書くという点について能力不足を感じている人が少なからず存在した。第二に、記録を連携の場としてとらえていたことが特徴的であった。第三に、自分の担当ケースについて視点を持ちながら記録に臨み、その記録をある程度介護に生かしている様子がうかがえた。しかし、それは観察した事柄を中心に記録し、利用者のさまざまな情報の収集に役立てるという極めて単純な作業を行っているに過ぎない傾向を読み取ることができた。したがって、介護過程の流れ全体を意識し、その各要素を適度に配分しながら記録し、その記録を実際の介護に生かすという視点を十分持ち得ていないことが示唆された。第四に、記録についての研修・自己学習のニーズは極めて高かった。したがって、自己の介護の内容を介護過程にそって考え、その考えた内容を簡潔で要領のまとまった文章に表現できることを目標とした研修プログラムが必要であり、またそのような姿勢で記録に実際に臨む努力のあることが示唆された。最後に、記録を書く際には、訪問介護職員の心理状態なども影響することがわかった。特に意識しない逆転移等のソーシャルワーク上の問題を介護職員は十分認識する必要があることが示唆された。

緒 言

介護サービスを実施する上において、直接利用者にサービスを提供することと同時に、提供したサービスやそのサービスに対する利用者の反応等を記録に書きとどめることも重要な任務である。記録を書くことの意義についてはすでに明らかにされており^{1,2)}、また筆者らも介護における記録の書き方についての提言^{3,4)}、実習記録を含めた記録用紙の開発⁵⁾を試みてきた。しかし、介護の現場においては、依然として如何に記録を書けばよいのか、あるいは如何に記録を実践に生かせばよいのかという疑問がある。現場においては、記録を書くことの意義や重要性は理解されつつも、あるいはフォーマット化された記録用紙が存在したとしても、自分の担当するケースについて何をどのように書けばよいのかという切実な問題が存在するのではないかと推測される。

そこで、現場の職員が記録という業務に対してどのような姿勢や意識をもって臨んでいるかということを中心に明らかにすることにより、介護の現場の職員がよい記録を書く手がかりを得ることを本論の目的とする。今回は、訪問介護職員を対象とした。今後は特別養護老人ホームの介護職員を対象に同様の調査を実施し、その比較を試みる予定である。

方 法

調査対象は、協力の得られたホームヘルパー1級養成講習会（以下1級講習会）に参加した113人である。1級講習会は、山口県と大分県で開催されたものである。調査方法は質問紙による集合アンケート調査とし、全員の回収を得た。実施期間は、1997年11月（山口県）及び12月（大分県）であった。質問項目は、基本属性、記録と時間、記録の重要性、記録の実際、研修に対する自己評価と研

^{*1} 山口県立大学 社会福祉学部 社会福祉学科
（連絡先）横山正博 〒753-8502 山口市桜島3-2-1 山口県立大学

修及び 記録を書くことに対する心理状態と健康状態の影響の6項目から構成されている。質問票の詳細は末尾に附した。各質問項目のうち、無回答、有効回答とは認められないものについては欠損値として処理した。

結果と考察

1. 基本属性

対象者の基本属性を表1に示した。年齢については、年齢構成からみると「35歳以上40歳未満」が27人(24.1%)と最も多く、平均年齢は 43.0 ± 7.7 歳であり、全国平均の47歳⁶⁾よりやや低い結果であった。性別は、すべて女性であった。勤務年数については、勤務年数構成からみると「3年未満」が74人(65.5%)と最も多く、平均勤務年数は 2.8 ± 1.9 年であり、全国平均の5.7年⁶⁾よりも短い結果であった。取得資格については、1講習会受講者はホームヘルパー2級資格(以下2級資格)取得が前提であるため、全員2級資格を取得していた。介護福祉士資格を取得していた者も2名いた。今回の調査の対象となった平均的訪問介護職員像は、40歳前後で訪問介護職員の職に就き、2級資格を取得し、1級資格取得を目指したいという研修意欲が高く、訪問介護職員として3年弱程度の職歴をもった女性といえよう。

2. 記録と時間

(1) 記録を書くペース

「記録をどれくらいのペースで書いているか」について、図1に示したとおり「毎日」が79人(70.5%)

と最も多く、以下「不定期」10人(8.9%)、「1/2～3日」が9人(8.0%)であった(n=112)。「不定期」「1回/2～3日」とした訪問介護職員は、勤務が毎日ではない登録型や非常勤であることが推測され、したがってほとんどの訪問介護職員が、訪問をしたその日に訪問したケースについて記録している様子うかがえた。

(2) 1回の記録を書くのに費やす時間

「記録を書くのに費やす時間は1日の勤務の中でどれくらいか」について、図2に示したとおり「15分未満」が66人(61.1%)と最も多く、ついで「30分未満」が32人(29.6%)であった(n=108)。連合・連合総合生活開発研究所が実施した調査によると、訪問介護職員の通常の訪問以外の仕事について「ケース記録を書く」が67.7%と最も多かった⁶⁾。このことから、15分乃至30分という時間が、訪問に費やす時間、その準備等に費やす時間及び申し送り等の必然的に消化される時間を除いたいわば残余時間に相当する時間ではないかと推察される。訪問介護職員はある意味で時間とのせめぎあいの中で記録に臨み、つまり15分乃至30分以上記録に費やせる時間を持ち得ないと考えられる。

3. 記録の重要性

(1) 記録の重要性

「記録の重要性は何か」についての回答は、重要だと思えるものを3つまで選択させた。結果は図3に示したとおり、「利用者の個別理解」が65人(67.7%)と最も多く、次いで「他職種・他職員との連携」が58人(60.4%)、「介護計画の立案」が45人(46.9%)であった(n=96)。「利用者の個別理解」は、姥江が記録の意義としてあげていることであり¹⁾、訪問介護職員も利用者一人一人を個別化の原則にしたがって理解することに記録の重要性があると考えていた。

表1 基本属性

項 目	属 性	人	%
年齢構成	20 歳以上 25 歳未満	2	1.8
	25 歳以上 30 歳未満	4	3.6
	30 歳以上 35 歳未満	6	5.4
	35 歳以上 40 歳未満	27	24.1
	40 歳以上 45 歳未満	25	22.3
	45 歳以上 50 歳未満	25	22.3
	50 歳以上 55 歳未満	13	11.6
	55 歳以上	10	8.9
性 別	女性	113	100.0
	男性	0	0.0
勤務年数	3 年未満	74	65.5
	3 年以上 5 年未満	25	22.1
	5 年以上 10 年未満	13	11.5
	10 年以上	1	0.9
取得資格	介護福祉士	2	1.8
	ホームヘルパー 2 級	113	100.0
	社会福祉主事	2	1.8
	保母(保育士)	18	16.0

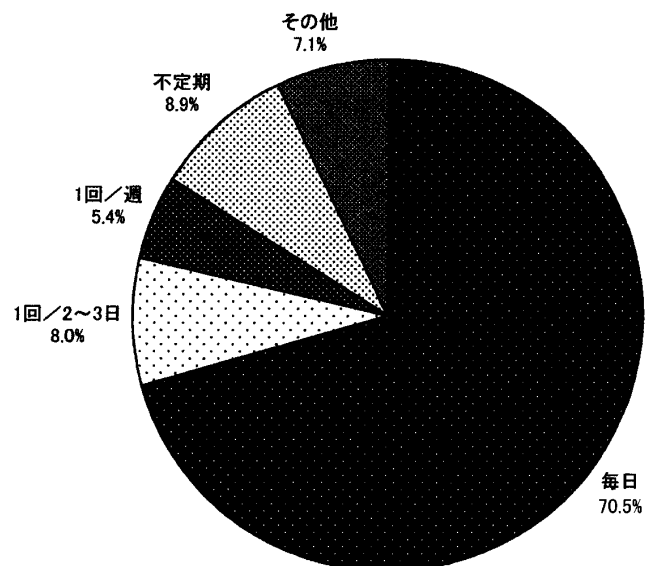


図1 記録を書くペース

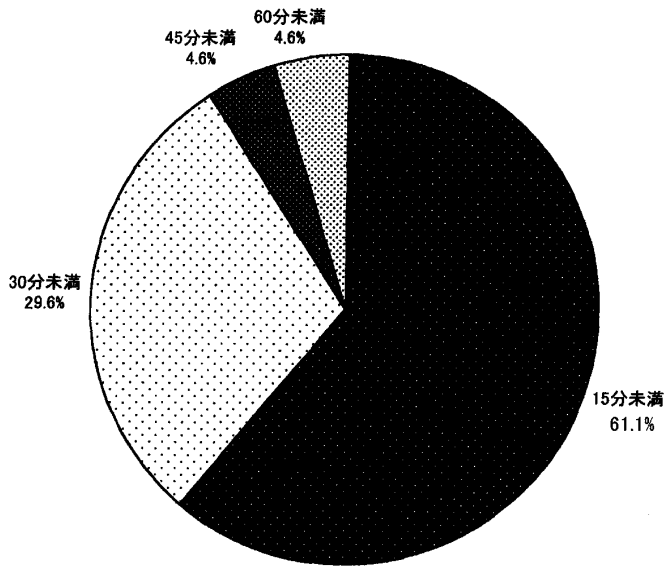


図2 1日の勤務中記録を書くのに費やす時間

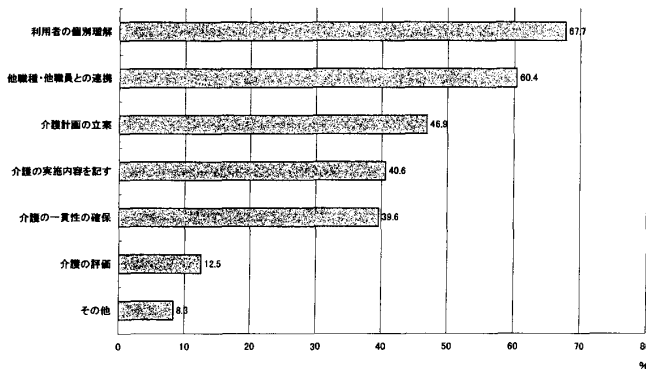


図3 記録の重要性（複数回答）

「他職種・他職員との連携」が第2位であったのは、厳密には特別養護老人ホーム等の介護職員との比較が必要であるが、訪問介護職員という特殊性を反映している結果と思われる。その特殊性⁷⁾とは、一人職場であること及び他職種とのコンサルテーション関係が存在することなどであり、記録を同職種あるは異職種とコミュニケーションを図るために利用している実態がうかがえた。さらに、第3位が「介護計画の立案」となっているが、半数に至っていないかった。

蛸江が記録の意義としてあげた「処遇の継続性、統一性を確保すること」「処遇の適正さを証拠立てること」「処遇を見なおすこと」等¹⁾に該当する項目は上位とはならなかった。これらについて決して重要視していないことを意味するものではないが、訪問介護職員の場合実践上の極めて具体的な課題を解決するための手段として記録の重要性を考えていることが推察された。

(2) 読み手としてのよい記録

「読み手として記録を読む時どのような記録がよい記録と思うか」について、図4に示したとおり「要点がうまくまとめている」が98人（87.5%）と最も

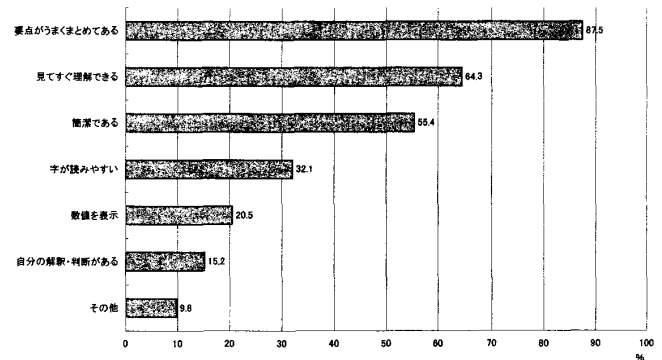


図4 読み手としてのよい記録（複数回答）

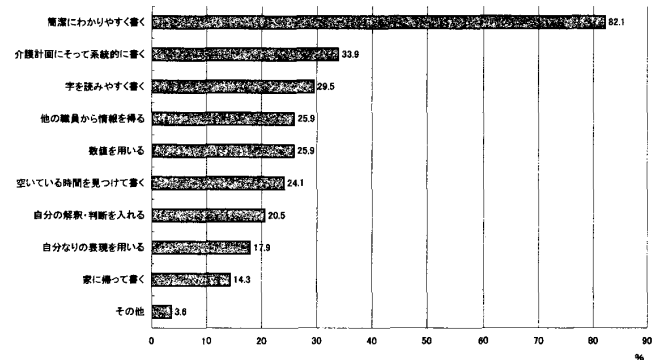


図5 記録を書く上での工夫（複数回答）

多かった（ $n=112$ ）（複数回答）。次いで、「見てすぐ理解できる」が72人（64.3%）、「簡潔である」が62人（55.4%）であった。これは当然の結果であろう。

4. 記録の実際

(1) 記録を書く上で工夫している点

「記録を書く上で工夫している点」については、図5に示したとおり「簡潔にわかりやすく書く」が92人（82.1%）と圧倒的に多く（ $n=112$ ）（複数回答）、「一読明解」な文章⁸⁾を書くよう工夫している様子がうかがえた。次いで「介護計画にそって系統的に書く」が38人（33.9%）であった。しかし、記録は一定の割合で介護計画にそって実施した内容、評価及び再アセスメントについて記載される必要がある³⁾、この点について約3割しか工夫していないという結果は、介護過程を必ず意識して記録書くという基本的な姿勢を見につける必要があることが示唆された。

(2) 記録を介護に生かしているか

「記録を介護に生かしているか」について、図6-1に示したとおり約7割が「生かしている」と回答したが、「十分生かしている」と回答したのは非常に少なかった（ $n=111$ ）。次に、「十分生かしている」「ある程度生かしている」と回答した人へのみ、「どのように生かしているか」を問うた（ $n=80$ ）（複数回答）。特に選択肢には主に介護過程の展開³⁾の作業項目に「情報収集」と「カンファレンス」を加えたものを選択肢として用意し、どの作業に生かしているかを問うた。図6-2に示したとおり「情報収集」

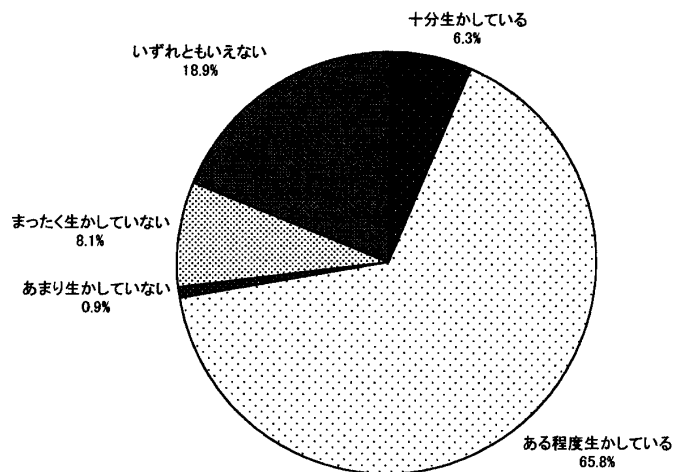


図6-1 記録を介護に生かしているか

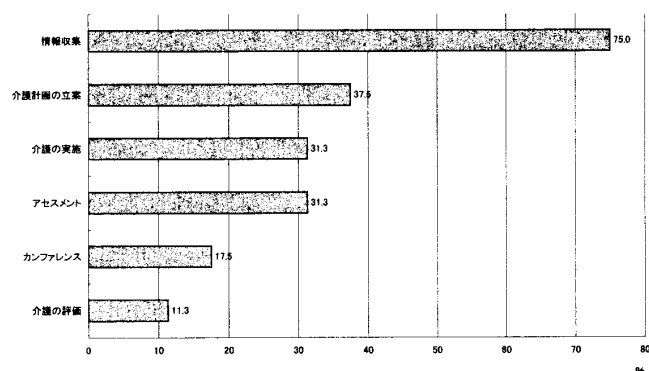


図6-2 記録をどのように生かしているか (複数回答)

が60人 (75.0%) と最も多く、情報の収集のために記録を最も生かしていることがわかった。記録を介護計画の立案に生かしているとしたのは4割弱であり、これは記録の重要性として「介護計画の立案」をあげた人が5割弱であったこと及び「記録を書く上で工夫している点」において「介護計画にそって系統的に書く」とした人が3割程度であったことと関連があると思われる。つまり、記録を介護計画立案に活用するという視点をさらにもつことが訪問介護職員には求められてよいのではないだろうか。

(3) 自分の担当ケースに対する記録を書く上での視点

「自分の担当ケースについて何らかの視点をもって書いているか」について、図7-1に示したとおりである。約9割が「視点を持って書いている」と回答した (n=112)。次に「十分書いている」「ある程度書いている」と回答した人のみ、「どのような視点をもって書いているか」を問うたところ、図7-2に示したとおり「観察した事柄を中心に書く」が91人 (89.2%) と最も多かった (n=102) (複数回答)。訪問介護職員は、主に観察した事柄を中心に記録を書いている様子が見えてきた。

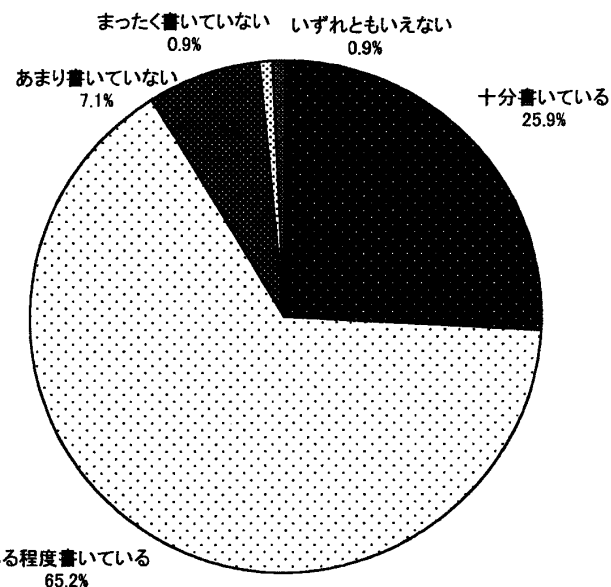


図7-1 自分の担当ケースについて視点を持って書いているか

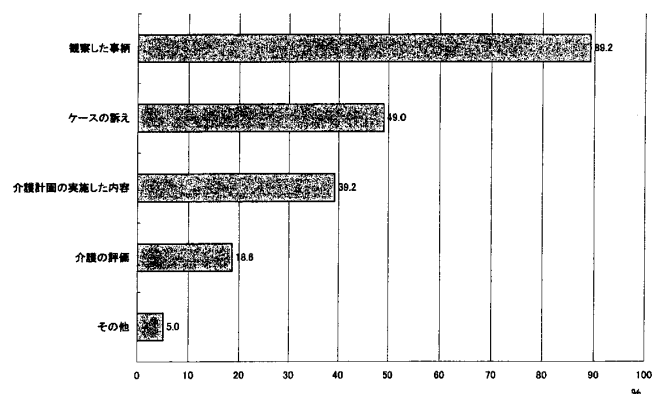


図7-2 自分のケースに対する記録の視点 (複数回答)

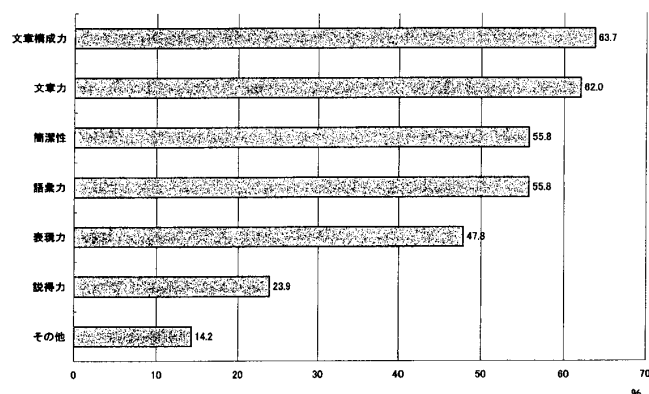


図8 記録を書く上で書けている能力 (複数回答)

5. 記録に対する自己評価と研修

(1) 記録を書く上で欠けている能力

「記録を書く上で書けている能力は何か」について、図8に示したとおり「文章構成力」が72人 (63.7%) と最も多く、次いで「文章力」が70人 (62.0%)、「語彙力」及び「簡潔にまとめる力」が63人 (55.8%) であった (n=113) (複数回答)。「読み手としてよい記録」は「要点がうまくまとめている」「簡潔である」ものとし、そのような工夫もしながらも、自らの実践を簡潔に文章化する作業に最も困難性を感じていることが推察された。

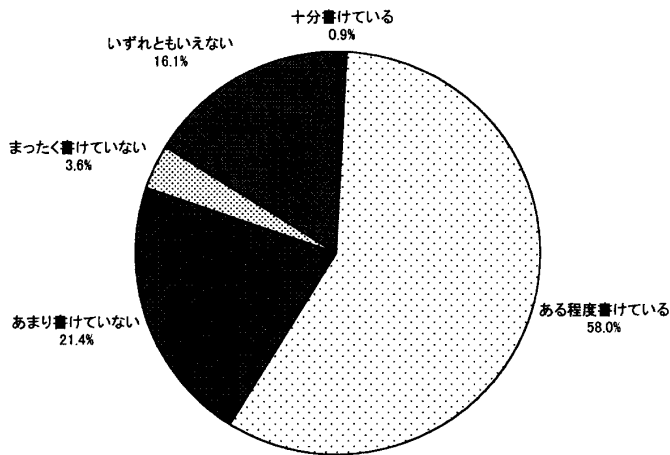


図9 新任職員の頃と比べて現在はよい記録が書けているか

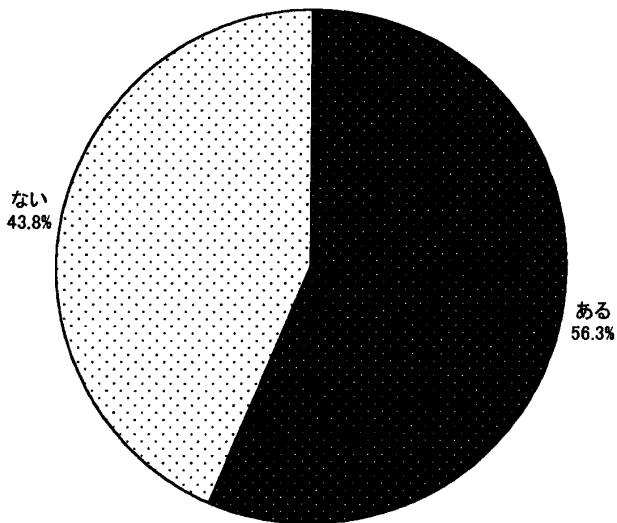


図10 記録についての研修や自己学習経験

(2) 新任職員の頃と現在の記録の比較

「新任職員の頃と比べて現在はよい記録がかけていると思うか」について、図9に示したとおり「十分書けている」「ある程度書けている」としたのは66人（58.9%）であった（ $n=112$ ）。ここで、「よい記録が書けている」と「いづれともいえない」を含む「よい記録が書けていない」群に分け、平均勤務年数の差について検定したところ有意差はなかった。

(3) 記録についての研修・自己学習経験

「記録について研修や自己学習経験はあるか」について、図10に示したとおり「ある」が63人（56.3%）、「ない」が49人（43.8%）であった（ $n=112$ ）。ここで、研修自己学習経験がある群とない群に分け、「新任職員の頃と比べてよい記録が書けていると思うか」の回答とクロスさせ、両者の回答について独立性の検定を行ったところ、有意差は認められなかった。したがって、ある程度の経験を重ねると、約6割程度は「新任職員の頃と比べてよい記録が書けている」と認識するようになるといえよう。

(4) 記録についての研修の必要性

「記録の研修の必要性があるか」について、図11

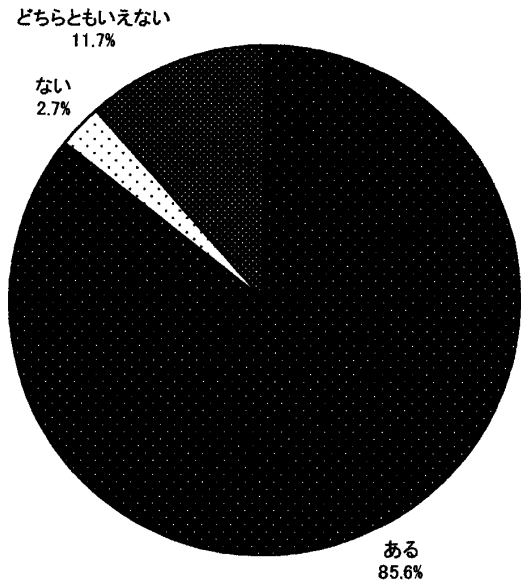


図11 記録の研修の必要性

表2 記録を書くことに対する心理状態と健康状態の影響

単位：人（%）				
	記録を書く時に健康状態が影響を与えるか			計
	与える	与えない	どちらとも	
記録を書く時に心理状態が影響を与えるか				
与える	32(28.6)	15(13.4)	3(2.7)	50(44.6)
与えない	3(2.7)	42(37.5)	1(0.9)	46(41.1)
どちらとも	1(0.9)	7(6.3)	8(7.1)	16(14.3)
計	36(32.1)	64(57.1)	12(10.7)	112(100.0)

に示したとおり、95人（85.6%）が「ある」、3人（2.7%）が「ない」、13人（11.7%）が「どちらともいえない」と回答した（ $n=113$ ）。これは、約6割が「新任職員の頃よりはよい記録が書けている」と認識しながらも、記録を書くことに対する不十分さを感じ、さらにより記録を書きたいという強い思いがあることがわかった。

6. 記録を書くことに対する心理状態と健康状態の影響

「記録を書くことに対する心理状態と健康状態の影響」については、表2に示した。「記録を書く時、その時の心理状態が影響を与えるか」について、「与える」が50人（44.6%）、「与えない」が46人（41.1%）及び「どちらともいえない」が16人（14.3%）であった（ $n=112$ ）。半数弱がその時の心理状態が影響を及ぼすと回答していた。特に訪問介護職員にとって、記録は利用者の個別理解にとって重要と考えていることから、自己の心理状態によって正しい利用者の理解が妨げられるようなことがあってはならず、自己の心理状態を十分吟味しながら記録に臨むことが必要であることが示唆された。尾崎は、ケースワーク上の問題として、自覚されない逆転移を問題としているが^{9,10)}、まさにこのことが記録を書く際にも十分起こる可能性があることを示唆していると考えられる。

「記録を書く時、その時の健康状態が影響を与えるか」について、「与えるが36人(32.1%)、「与えない」が64人(57.1%)及び「どちらともいえない」が12人(10.7%)であった(n=112)。

この両者の回答について、「どちらともいえない」を除いた上で変化性の検定を行ったところ、有意差が認められた($\chi^2=8.0$ df=1 $p<0.01$)。このことから、心理状態と健康状態の影響を考えた場合、健康状態に比べて心理状態が影響を与える可能性が大きいといえることができる。この結果からも記録を書く際には、十分自己の心理状態を吟味する必要があることが検証されたといってもよいであろう。

ま と め

今回の調査対象は、サンプルが113人と限定されており、全国の平均的な訪問介護職員像とはやや相違が見られたが、訪問介護職員の記録に臨む姿勢や意識等が明らかにされ、よい記録を書くためにはどうしたらよいかその手がかりを得ることができた。

訪問介護職員は、自分自身の業務の合間をぬって、時間とせめぎ合いながら記録に臨んでいることがわかった。このことは、簡潔で要点がうまくまとめであり、すぐに理解できるものをよい記録とし、さらにそのような記録を書こうと工夫しているという結果から推察される。しかしながら、この点について能力不足を感じている人も半数以上存在した。訪問介護職員の記録に対する意識において特徴的であったことは、記録を連携の場としてとらえていることである。これはまさに一人職場であることを顕著に表したものであると思われるが、訪問介護職員とともに在宅ケアに当たる訪問看護婦、保健婦、医師らはこのことを十分理解しておくことが必要であろう。また、記録を通して各職種が連携できるようなシステム⁴⁾を作ることも重要な課題となろう。

訪問介護職員は、自分の担当ケースについて視点を持ちながら記録に臨み、その記録をある程度介護

に生かしている様子がうかがえた。しかし、それは観察した事柄を中心に記録し、利用者のさまざまな情報の収集に役立てるという極めて単純な作業を行っているに過ぎない傾向を読み取ることができた。無論これらの作業も重要な要素ではあるが、介護過程の流れ全体を意識し、その各要素を適度に配分しながら記録し³⁾、その記録を実際の介護に生かすという視点を訪問介護職員はあまりもち得ていないことが示唆された。介護過程の重要な要素は、利用者の全体を把握し、その生活ニーズの把握をするというアセスメント作業、そのアセスメントにしたがってさまざまな計画を立案する作業、そして実際の介護を評価するという作業である。つまりこれらの作業は「考える」作業なのである。この考える部分について記録するという視点あるいは態度が今後さらに望まれる。

一方で、訪問介護職員の記録についての研修・自己学習のニーズは極めて高かった。今後の研修の内容を考えると、自己の介護の内容を介護過程にそって考え、その考えた内容を簡潔で要領のまとまった文章に表現できることを目標としたプログラムが訪問介護職員の場合必要であることが示唆された。

記録を書く際には、訪問介護職員の心理状態なども影響することがわかった。特に意識しない逆転移等のソーシャルワーク上の問題を介護職員は十分認識することが必要である。

よい介護のないところにより記録は生まれないが、よい記録がよい介護の証拠では必ずしもない。今後は、介護の質あるいは利用者のQOLのレベルと記録の質との関係を明らかにしていく作業が求められるであろう。また、記録の質は記録様式とも密接に関わりあっていると思われ、その関係も明らかにしていく作業も求められるであろう。

なお、本研究の一部は、第12回日本地域福祉学会で発表した。

文 献

- 1) 蛭江紀雄(1988)老人ホーム職員の手引き処遇と記録, 初版, 全国社会福祉協議会, 東京, pp57-109.
- 2) 佐藤豊道(1998)介護福祉のための記録15講, 初版, 中央法規出版, 東京, pp5-13.
- 3) 横山正博(1997)社会福祉援助技術における記録の課題. 宇部短期大学学術報告, **34**, 25-35.
- 4) 西村洋子, 横山正博, 原田規章, 中本 稔(1999)山口市の地域ケアに用いられた訪問記録の検討. 山口県立大学看護学部紀要, **3**, 29-36.
- 5) 堤 雅恵, 久保田トミ子, 横山正博, 光岡攝子(1999)介護実習におけるケース記録用紙の開発. 山口県立大学看護学部紀要, **3**, 61-68.
- 6) 連合・連合総合生活開発研究所(1997)ホームヘルプ職調査, 上. 賃金と社会保障, 1206, 48-70.
- 7) 横山正博(1999)地域社会における介護. 西村洋子編, 介護概論, 第2版, 中央法規出版, 東京, pp224-225.

- 8) 前掲書 2), pp56-57.
- 9) 尾崎 新 (1994) ケースワークの臨床技法「援助関係」と「逆転移」の活用. 第 1 版, 誠信書房, pp123-140.
- 10) 尾崎 新 (1997) 対人援助の技法「曖昧さ」から「柔軟さ・自在さ」. 第1版, 誠信書房, pp45-66.

(平成11年11月10日受理)

質問票

質 問 内 容	回 答 の 選 択 肢
【記録と時間】 (1) 記録をどれくらいのペースで書いているか	①毎日 ②1回／2～3日 ③1回／週 ④1回／2週 ⑤1回／月 ⑥不定期
(2) 記録を書くのに費やす時間は1日の勤務の中でどれくらいか	①15分未満 ②30分未満 ③45分未満 ④60分未満 ⑤60分以上
【記録の重要性】 (1) 記録の重要性は何か (複数回答可)	①利用者の個別理解 ②介護計画の立案 ③介護の実施内容を記す ④介護の評価 ⑤他職種・他職員との連携 ⑥介護の一貫性の確保 ⑦スーパービジョンに活用 ⑧社会に対する責任 ⑨自己覚知 ⑩科学性・客観性の確保
(2) 読み手として記録を読む時どのような記録がよい記録と思うか (複数回答可)	①簡潔である ②字が読みやすい ③要点がうまくまとめている ④見てすぐ理解できる ⑤自分の解釈・判断がある ⑥数値を表示 ⑦その他
【記録を書く実際】 (1) 記録を書く上で工夫している点は何か (複数回答可)	①自分の解釈・判断を入れる ②数値を用いる ③介護計画にそって系統的に書く ④文章を簡潔にわかりやすく書く ⑤自分なりの表現を用いる ⑥字を読みやすく書く ⑦空いている時間を見つけて書く ⑧家に帰って書く ⑨他の職員からの情報を得る ⑩その他

資料 質問表

<p>(2) 記録を介護に生かしているか</p> <p>(2)-S1 どのように生かしているか (①②と回答した人のみ) (複数回答可)</p>	<p>①十分生かしている ②ある程度生かしている ③あまり生かしていない ④まったく生かしていない ⑤どちらともいえない</p> <p>①情報収集 ②アセスメント ③介護計画の立案 ④介護の実施 ⑤介護の評価</p>
<p>(3) 自分の担当ケースについて何らかの視点をもって書いているか</p> <p>(3)-S1 どのような視点をもって書いているか (①②と回答した人のみ) (複数回答可)</p>	<p>①十分書いている ②ある程度書いている ③あまり書いていない ④まったく書いていない ⑤どちらともいえない</p> <p>①介護計画の内容を実施したことを中心に書く ②観察した事柄を中心に書く ③介護の評価を中心に書く ④ケースの訴えを中心に書く ⑤その他</p>
<p>【記録に対する自己評価と研修】</p> <p>(1) 記録を書く上で書けている能力は何か (複数回答可)</p>	<p>①表現力 ②文章力 ③語彙力 ④説得力 ⑤簡潔性 ⑥文章構成力 ⑦その他</p>
<p>(2) 新任職員の頃と比べて現在の記録はよい記録が書けているか</p>	<p>①十分書けている ②ある程度書けている ③あまり書けていない ④まったく書けていない ⑤どちらともいえない</p>
<p>(3) 記録について研修や自己学習の経験はあるか</p>	<p>①ある ②ない</p>
<p>(4) 記録について研修の必要はあるか</p>	<p>①必要性がある ②必要性はない ③どちらともいえない</p>
<p>【記録を書くことに対する心理状態と健康状態】</p> <p>(1) 記録を書く時、その時の心理状態が影響を与えるか</p>	<p>①ある ②ない ③どちらともいえない</p>
<p>(2) 記録を書く時、その時の心理状態が影響を与えるか</p>	<p>①ある ②ない ③どちらともいえない</p>

A Study on How Home-helpers Write their Case-records

Masahiro YOKOYAMA

(Accepted Nov. 10, 1999)

Key words : HOME-HELPER, CASE-RECORD

Abstract

The purpose of this paper was to investigate the attitudes of home-helpers towards keeping care records and to develop better recording techniques.

First, home-helpers thought that better recording techniques were concise, easy to understand and focused. Second, they thought case records were important methods to maintain communication with other home-helpers. Third, home-helpers didn't write case records becoming of care process. Fourth, home-helpers were very interested in learning about writing case records and needed training programs to teach them how to write the records in a clean and concise way. Finally, when they wrote their case-records they were influenced by their emotions. They must, there, be taught the importance of keeping objectivity in social work.

Correspondence to : Masahiro YOKOYAMA Faculty of Social Welfare, Yamaguchi Prefectural University
Yamaguchi, 753-8502, Japan
(Kawasaki Journal of Medical Welfare Vol.9, No.2, 1999 191-200)