

HOPE介護レポート - (1)

介護経験者
生声レポート

2000年6月

博報堂エルダービジネス推進室

調査目的 : 介護サービス・介護用品の利用、それにとまなう情報の流れ、および「介護の現場」におけるコミュニケーションについて、実態を把握する。それによって、現状の介護における情報提供、コミュニケーションの問題点を明確にする。

対象サンプル : 首都圏在住の一般の高齢者在宅介護経験者9サンプル
および3年以上の経験のあるヘルパー3サンプル

サンプリング方法 : 専門スーパーバイザーを通じ、条件に適合するサンプルをリクルート。

調査方法 : 一般介護経験者
専門インタビュアーによる
訪問インタビュー
ヘルパー
座談会形式

実施時期 : 一般介護者インタビュー
2000年4月15日(土)～25日(火)
ヘルパー座談会
2000年4月20日(木)

<対象者プロフィール>

一般介護者

- ・72歳女性 夫の介護 「老老介護」
- ・77歳男性 妻の介護 「老老介護」
- ・58歳女性 義父の介護 「痴呆介護」
- ・38歳男性 実父の介護 「痴呆介護」
- ・33歳女性 実父の介護 「遠距離介護」
- ・59歳女性 義母の介護
- ・46歳女性 実母の介護
- ・45歳女性 実父の介護
- ・42歳女性 祖母の介護

ヘルパー

- ・61歳 ヘルパー歴6年目
- ・49歳 ヘルパー歴5年目
- ・42歳 ヘルパー歴4年目

今回の対象者は、調査時点における「介護経験者」のため、介護内容は、介護保険制度施行以前のものがほとんど。

調查結果分析

介護経験者の介護内容から、介護者が感じる「介護における負担」は、大きく5つに分けられる。

介護経験者の声から

物理的・肉体的負担

肉体的負担と精神的負担は相関。

「痴呆介護」「老老介護」のケースでは、特に負担が重い。

「(介護者の)胃が真っ黒、顔色は土気色」(58歳女性・痴呆の義父の介護)

「介護者自身も高齢である場合は、体力や気力にも限界がある」

(72歳女性・夫の介護)

精神的負担

ほとんどのケースでも共通するのが、「排泄介助」の負担。

「しもの世話が一番大変。ものすごいストレス」(59歳女性・義母の介護)

協力者、相談相手が不在の場合の精神的負担も重い。

「夫は見ているだけ。もう少し夫の協力があつたら...」

(58歳女性・義父の介護)

「どこに、誰に相談してよいのかわからず、不安だった。」

(42歳女性・祖母の介護)

時間的拘束

介護を行なうことで、仕事、家事などの時間も制限される。

「24時間・365日、介護に終われる日々。夫は仕事を半分に削っていた」

(59歳女性・義母の介護)

「常につきっきりでないと(夫の)機嫌が悪かったので、数十分の買物さえ

ままならなくて、苦勞した」

(72歳女性・夫の介護)

経済的・金銭的負担

介護費用は、家計にとっての大きな負担。

「少ない貯金を切り崩しながら使い切ってしまった」(72歳女性・夫の介護)

「20万もする介護用のベッドを買うことなど考えられなかった」

(46歳女性・実母の介護)

情報の不足

介護に関する様々な知識・情報がなくて困ることが多い。

「介護に関する知識は全くなく、入院以外、他の施設やサービス

を利用することなど、夢にも考えなかった」(46歳女性・実母の介護)

「自分は何の情報も得られないまま。知っていたら、もっと介護の負担が

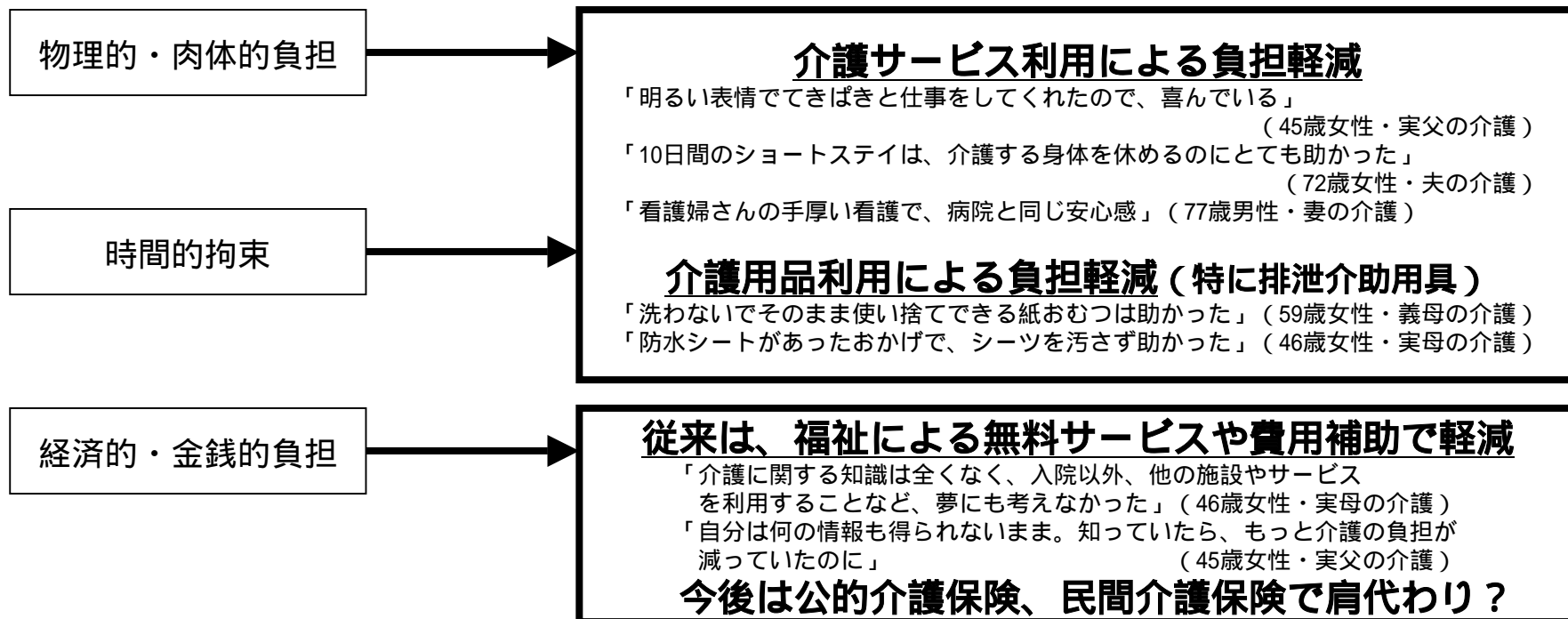
減っていたのに」

(45歳女性・実父の介護)

これらの負担を
軽減するのが、
介護サービス、
介護用品

「介護者の5大負担」のうち、まず「物理的・肉体的負担」「時間的拘束」「経済的・金銭的負担」について、介護サービス、介護用品の利用による負担軽減状況を見ると

「負担軽減」に関する介護経験者の声



参考1 . 介護関心者の各種介護サービスへの関心度

ホームヘルパーによる身体介護	91.0%
入浴介護サービス	87.0%
ケアプラン作成サービス	85.0%
看護婦などの訪問	85.0%
専門家の訪問によるリハビリ	82.5%
リハビリ施設への通所	82.5%
老人ホームへの短期入所	79.5%
老人ホームへの通所	76.5%
ホームヘルパーによる家事手伝い	74.0%

(「介護関心者200人パネル」第1回調査より)

参考2 . 介護関心者の各種介護用品への関心度

< 関心度50%以上の商品。	
介護用ベッド	69.0%
要介護者用便器など	65.5%
緊急通報システム	62.0%
オムツ、尿取りパッドなど	60.0%
ベッドまわりの介護用品	59.0%
浴室設備	58.5%
乗り降りが楽な自動車	53.0%
車いす	51.5%

(「介護関心者200人パネル」第1回調査より)

- ・介護を行なうことになった場合、まず被介護者の入院・通院先の病院のケースワーカーなどから役所の窓口を紹介されることから「情報収集」が始まるのが典型的。
- ・介護中の主な情報収集先は、役所の担当者、ケースワーカーなどの「福祉の専門家」、医師、看護婦などの「医療の専門家」などの「人＝口コミ」経由の他、介護用品についてはカタログも貴重な情報源となる。
- ・親戚、近所、友人・知人なども貴重な情報アドバイザー。

口コミ中心の情報収集 情報源である個々人の資質に左右される

「介護の入り口」における情報アクセスの初動

入院・通院先の 紹介

病院 **役所の窓口**

「入院した時の病院のケースワーカーに、退院後のことを相談した。直接市の福祉課とも連絡を取り合っ、退院後の様々なことを決めてくれた」 (45歳女性・実父の介護)

「担当の医師から、病院内の訪問看護ステーションを紹介される」 (77歳男性・妻の介護)

ただし、病院により「初期情報」の提供が不十分なところもある。

「福祉の専門家」

役所の担当者、病院のケースワーカー

「退院時、病院にいたケースワーカーがよく相談に乗ってくれ、市の福祉課の方も仕事とは思えないほど誠意を持って様々なアドバイスをくれ、本当に助かった」 (72歳女性・夫の介護)

「医療の専門家」

訪問看護の看護婦、ホームドクター

「訪問看護の看護婦はとても親切で、オムツの上手なあて方、陰部の洗い方などを毎回とても親切に教えてくれた。目の前でやって見せながら教えてくれるので、とても役に立つと喜んでた」 (38歳男性・実父の介護)

「必要な商品一覧」

介護用品カタログ

「病院に何冊もの介護用品カタログが置いてあり、それをもってきて常時見ていた。種類も充実しており、不足を感じることはなかった」 (38歳男性・実父の介護)

「わからない時、悩んだ時」

親戚、近所、友人・知人

「介護をしていた弟夫婦はかなり勉強していたので、保健福祉センターや区のサービスについて教えてもらった」 (58歳女性・義父の介護)

「近所に介護経験者がたくさんいた。ショートステイも市報では知っていたが、商店街の奥さんが『1週間預かってもらうだけで疲れがとれる』という話をしてくれて『じゃ、うちも』ということになった。ご近所のアドバイスが一番役に立って有り難いと思った」 (59歳女性・義父の介護)

参考3 . 情報源の中で「役に立つ」もの Top 5

<介護サービスについて>		<介護用品について>	
市区町村の担当者	28.0%	介護ショップ店員	17.5%
市区町村からの案内	18.5%	市区町村の担当者	12.0%
医師	13.5%	市区町村からの案内	8.5%
新聞記事	7.0%	ヘルパー	8.5%
家族・親戚	6.0%	医師	7.5%

(「介護関心者200人パネル」第1回調査より)

「コミュニケーション」「精神的負担軽減」の視点から
「介護者にとって望ましい介護」

**専門家の、親身で、
わかりやすい、具体的なアドバイス**

「(ケースワーカーや市福祉課職員に)親身になって相談に乗ってもらえたことを感謝している。思い切って、悩みや困っていることを打ち明けて相談したのがよかった。具体的な策をいろいろ考えてもらった」 (72歳女性・夫の介護)
「市役所が近かったので、専門用語でわからない言葉があると直接行って質問した。高齢課の担当の人は何でも話を聞いてくれて、新しいサービス等も直に教えてくれたので、とても頼りになった」 (59歳女性・義母の介護)

家族の支え

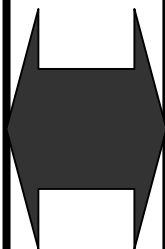
「娘として、頑張る母を支えるために、週に4日は実家に行き手伝っていた。父も復職するなど、家族の支えがなかったら母も無理だったと思う」 (42歳女性・祖母の介護)

「同じ立場」の第三者との連帯感

「近所に介護経験者がたくさんいた。ショートステイも市報では知っていたが、商店街の奥さんが『1週間預かってもらうだけで疲れがとれる』という話をしてくれて『じゃ、うちも』ということになった。ご近所のアドバイスが一番役に立って有り難いと思った」 (59歳女性・義父の介護)

介護者の「息抜き、ガス抜き」

「老人会に2つ入り、月1回の集まりだったが、1時間くらい皆さんとお茶を飲んで帰った。母もその間は少しのんびりしていた」 (42歳女性・祖母の介護)



「望ましい介護」の逆のケースが

「介護者にとって望ましくない介護」

**情報が手に入らない
相談相手がいない**

「自分は何の情報も得られないまま。知っていたら、もっと介護の負担が減っていたのに」 (45歳女性・実父の介護)
「どこに、誰に相談してよいのかわからず、不安だった。気分的にも孤立化してしまった」 (42歳女性・祖母の介護)

「介護の現場」での精神的孤立

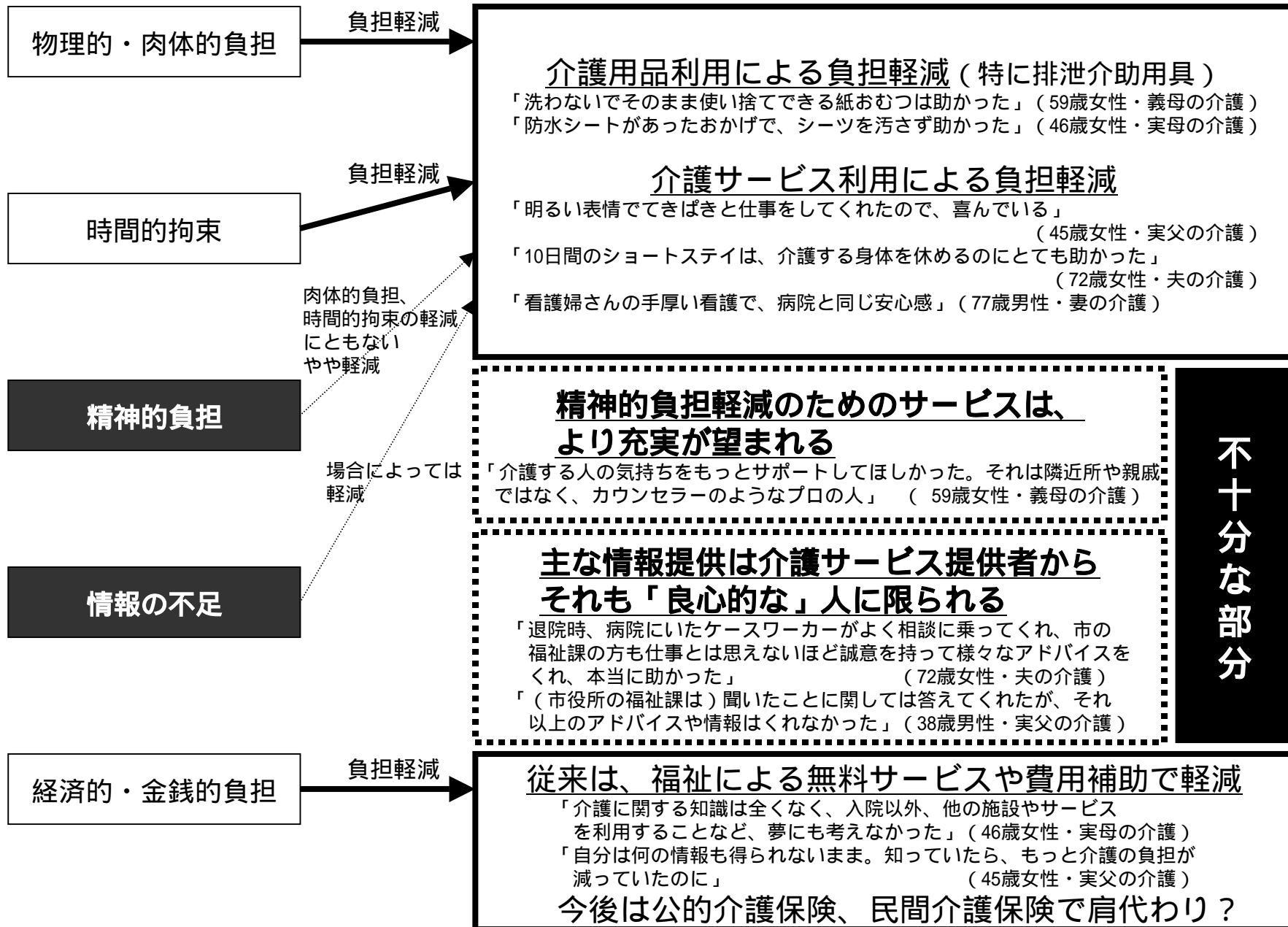
「夫は見ているだけ。もう少し夫の協力があったら自宅介護も可能だったかもしれない」 (58歳女性・義父の介護)
「同じような境遇の家族の方たちと交流できるような会や情報があったら、いろいろな介護の知恵を教えてもらって、もっと楽に介護できたかもしれない」 (59歳女性・義母の介護)

被介護者にとって

「望ましいコミュニケーション」は

- 「話し相手」になってくれる、話を聞いてくれること
- 家族に囲まれる「安心感」
- 「外の空気」に触れること
- 「自立」を促してくれること

「負担軽減」に関する介護経験者の声



今回のレポートで浮かび上がってきたのは、介護する人にとって「情報の不足」と「精神的負担」は、現状においてはなかなか軽減されにくい負担である、ということです。

これは言わば、博報堂エルダービジネス推進室から社会への「問題提起」でもあります。

ただし、私たちは問題を提起したままで終わらせるつもりはありません。

「コミュニケーション産業の一端を担う企業」として、「介護の現場」における負担をなるべく減らすための「解決策」を探ってゆきたいと思います。

介護の問題は、日本の社会全体の問題です。

私たちは、皆様と、社会全体と協力して、介護する人の「情報の不足」「精神的負担」を軽減するための解決策を見出す努力を、今後も続けてゆきたいと思います。

2000年6月 博報堂エルダービジネス推進室