

調査報告

養護老人ホームにおける生活ルールと支援内容

—職員を対象としたアンケート調査結果から—

中野いずみ, 矢野 明宏

Living Rules and Support Contents in Residential Facilities for the Elderly:

Based on the Results of a Questionnaire Survey for Staff

Izumi NAKANO, Akihiro YANO

要約：本研究では、養護老人ホームにおける“生活ルール”の内容と運用、個別的支援の実態把握を目的とし、全国の職員を対象としたアンケート調査を実施した。80%以上の施設が金銭の管理（貸借）、外泊・外出の連絡、食事、入浴喫煙・飲酒など多岐にわたるルールを設け、入居者に対しては書類または口頭で説明し、意見聴取や説明の場や機会を設けていた。支援における困難感及び心がけていて効果的と考える支援についての自由記述回答については、テキストマイニングで抽出語を階層的クラスター分析した結果、主に認知症や精神疾患のある入居者とその周囲の入居者に理解を得ることや金銭の貸借によるトラブルに困難感があり、また職員が心がけて効果的と思う個別的支援については障害・疾病の有無による違いはあるものの、入居者との関係を大切にしながら、くり返しの声かけや説明、医療や措置機関、身元引受人との連携などを考えていることが明らかになった。

キーワード：養護老人ホーム、生活ルール、個別的支援

1. はじめに

養護老人ホームは、全国に946か所を有する老人福祉法に基づく措置施設であり、入所要件は「65歳以上の者であって、環境上の理由及び経済的理由により居宅において養護を受けることが困難なもの」とされている¹⁾。環境上の理由には、身寄りがいない、またはいても支援を得られない家族環境や住居がない等があり、心身の疾病・障害で要介助なるも介護保険や障害者福祉サービス、地域の見守り支援では在宅生活が困難になって入所に至ることも少なくない。また入居者の要

介護度は、自立から要介護5までと幅が広い。中野、稗田、阿部（2017：70）は、養護老人ホームの生活相談員を対象としたインタビュー調査の結果から、ソーシャルワーク実践の困難性を7つあげ、そのうちの一つに「問われる『多様な困難をもつ入所者が前向きに暮らせるための相談・支援の実績』」があると導き出している。そこには、「入居者との意見交換の場を設けて入居者間のトラブル防止に努めているものの、日々、何も起こらないという日はなく、慣れたから、これでいけるということもないのが実情で、集団生活のルー

ルを守れない精神疾患、認知症の方に周囲の理解を得ることや、同室者との組み合わせの調整、知的・精神障害に加えて認知症をともなった方の対応、医療拒否の方への介入に苦慮」する現状が含まれている。

現代では、マンションなどの集合住宅でゴミ出しのルールや迷惑行為を禁止するルールが設けられ、シェアハウスでは居住者同士でキッチンやシャワー室の使用や入居者外の宿泊等についてのルールを決めることも不可欠になっている。それゆえ問題が発生したときの対処、周知やトラブル対応の責任者についても契約時に明示されるようになってきた。養護老人ホームは、福祉施設としての使命と役割のもと、職員が従来から“生活ルール”の提案と周知、理解・協力を得る役割を担っている。支援員・生活相談員は個別支援計画に基づく実践と合わせて、入居者全体のニーズを踏まえた施設内の日課や共有の物品・設備やスペースの利用等の運営を考え、必要に応じ個別支援をしなければならない²⁾。しかし先行研究では、介護を中心としたテーマの先行研究は多数あるものの、養護老人ホームのように自立度の幅が広い施設での居住環境や生活支援・相談に関する研究は数少ない。ましてや生活ルールについては、児童を対象にした指導論は散見されるも、成人向けの居住型福祉施設で研究的関心を寄せられることはない。

入所施設は、とかく制約的なマイナスイメージを抱かれやすいこともあり、本来はできるだけ自由な生活が保障されることが望ましい³⁾。しかし居住者の安心・安全な環境と一定程度の快適性の維持のためには、最低限のルールは必要不可欠であり、それに伴う個別的支援もまた、居住者と職員間における居心地のよい生活の場をつくるためのコンセンサスの醸成につながるものと考え、本研究は、そのための基礎資料として、全国の養護老人ホームにおける生活ルールの内容と運用、

それに伴う支援内容の実態を把握することを目的とする。

2. 研究方法

(1) 調査方法

全国の養護老人ホームの生活相談員または支援員、各施設1名を対象に、郵送法によるアンケート調査を実施した。主な調査項目は、回答者の基本属性、施設の概要、生活ルール、新規入所者への説明方法、ルールの変更と理由、ルールが主な理由で退所した入所者の有無と理由、ルールについて理解や協力を得ることについて困難と感じること、ルールについての理解や協力を得るための支援、理解や協力ができない入居者やクレームへの対応についての考えである。質問紙は、3施設の生活相談員と支援員に聞き取りと予備調査を行い作成した。実施期間は2018年9月である。

(2) 分析方法

集計にはIBM SPSS Statistics version24を用い、自由記述回答の分析にはテキストマイニングソフトであるKH Coder3を使用した。解析手法は、上位類出語による階層的クラスター分析をし、一部は共起ネットワーク図と外部変数による対応分析で可視化した。

(3) 倫理的配慮

本調査は無記名であり、依頼文書にて、調査で得られたデータは統計的に処理され、個人や施設が特定されるような形で公表されることはないことを明記した。また調査の回答をもって本調査に同意を得たこととした。本研究は、「東海大学『人を対象とする研究』倫理委員会」の承認を得て実施した。

3. アンケート調査の結果

全国941の施設に配送し、回収数は407、回収率は43.3%であった。このうち、回答者の属性と勤務施設の種別、生活ルールに関するものは406

人の回答を有効回答とした。

(1) 回答者の基本属性

回答者 406 人の性別は、男性 228 人 (56.0%)、女性 178 人 (43.7%) であった。年齢は、多い順に 40 歳代が 161 人 (39.7%)、50 歳代が 110 人 (27%)、30 歳代が 98 人 (24.1%)、20 歳代が 12 人 (3%) であった。職種は、生活相談員が最も多く 362 人 (89.2%)、支援員は 25 人 (6.1%)、その他 19 人 (4.7%) であった。保有資格は介護福祉士が 259 人 (63.6%)、介護支援専門員が 209 (51.4%)、社会福祉士が 113 人 (27.8%) であった。養護老人ホームにおける従事年数は、5 年未満は 167 人 (41.2%)、6~10 年未満は 106 人 (26.2%)、10 年以上は 132 人 (32.6%) であった。

(2) 施設の概要

回答者が勤務する施設の種別は、一般の養護老人ホームが 384 施設、盲養護老人ホームが 22 施設 (5.4%) であった。入所定員数は、50 人以下が 211 施設 (52%) と約半数を占め、次に 51 人以上 100 人未満が 118 施設 (29%)、100 人以上が 77 施設 (19%) であった。回答のあった 396 施設の定員充足率の平均は 88.4% であった。

入所者 (403 施設, 24,250 人) の性別の割合は、男性 35%、女性 65% であった。要介護度別入所者数は (393 施設, 231,748 人) の内訳は、多い順に、自立 (未申請も含む) 48%、要介護 1 が 16%、要介護 2 (12%)、要介護 3 (8%)、要介護 4 (5%)、要支援 2 (4%)、要介護 5 (3%) であった。居室のタイプは、406 施設中、「全個室」が 201 施設 (49.5%)、「個室と 2 人居室」は 103 施設 (25.6%)、「全室 2 人居室」は 69 施設 (16.9%)、その他 32 施設 (7.9%) であった。

(3) 施設内での生活ルール

① 新規入居者への説明・承諾とルール項目

施設内での生活ルールについては、341 施設 (84%) が新規入居者向けに説明する書類 (しおりなど) を作成していた。その際に、承諾確認を

もらっている施設は 177 施設 (43.6%)、書面ではもらっていない施設は 223 施設 (54.9%) で、ほぼ二分していた。新規入所者に伝える生活ルールの項目を尋ねたところ、全項目で回答した 395 施設のうち、80% 以上の施設が設定している項目は「金銭の管理」(354 施設)、「外出・外泊の連絡」(351 施設)、「食事」(342 施設)、「入浴」(334 施設) であった。(図 1)

② 入居者全体の意見を聞く、会合等

入居者全体に意見を聞き説明する場・組織の有無については「入居者全体に呼びかけて開く会合がある」は 303 施設 (74.7%)、「入居者が参加する会合や組織はない、個別に聞いている」とする施設は 63 施設 (15.5%)、「会合は設けなかわりに、入居者から選出された委員との会合がある」は 19 施設 (4.7%)、無回答 3 施設 (0.7%) であった。

③ 生活ルールの具体的内容

「外出は何時までとしているか (門限)」の質問については、多い順に、午後 8~9 時前が 162 施設 (39.8%)、午後 5~8 時前が 43 施設 (10.9%)、とくに決めていないという施設は 58 施設 (14.3%)、午後 4 時~午後 5 時までとする施設が 43 施設 (10.6%) であった。また洗濯については、「洗濯可能な時間帯」のルールが最も多く 366 施設 (90.1%)、「洗濯機器の使い方」は 176 施設 (43.2%)、「洗剤の使い方」は 114 施設 (28.0%) であった。

喫煙は、「制限せず自由」とする施設が 183 施設 (45%)、「個別的に制限の有無を決めている」施設が 169 施設 (41%)、「喫煙者全員に本数を制限している」施設が 19 施設 (5%) であった。本数を制限している理由は、金銭的理由、疾病や健康管理上等であった。個別的に制限の有無を決めている理由は、金銭的理由が最も多く、その次に疾病、健康上の理由が多かった。「喫煙してよい共有場所について」は「喫煙場所を設けている」

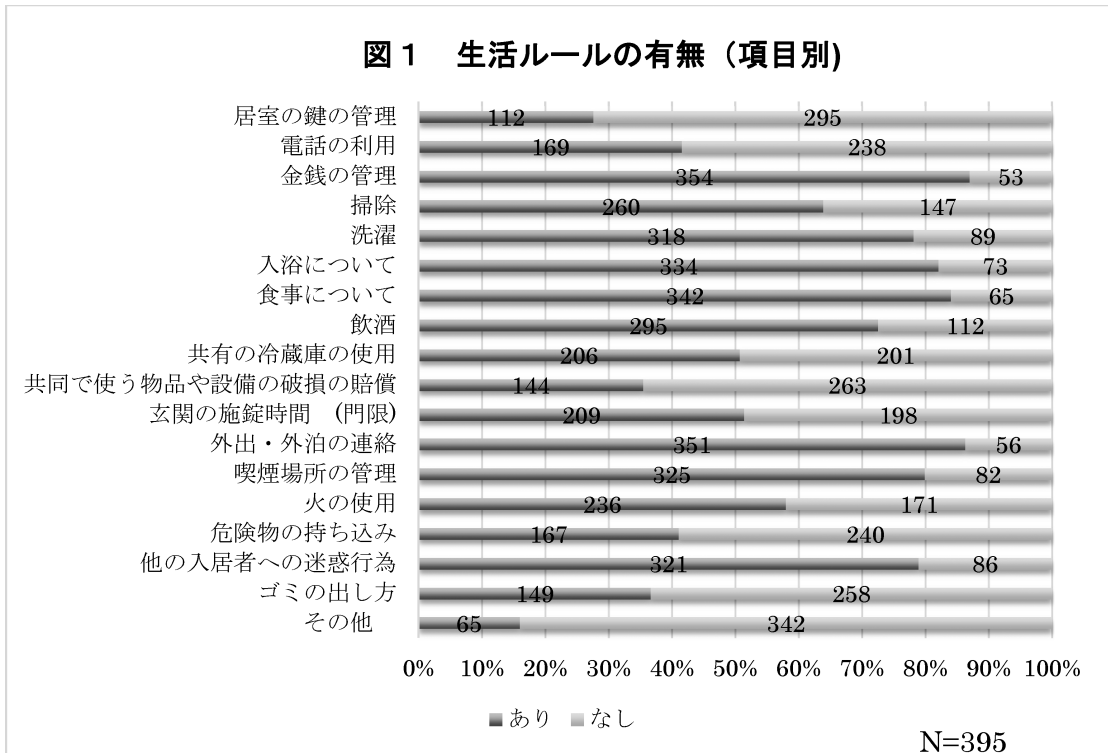


図 1 生活ルールの有無（項目別）

施設は 367 施設（90.4%）、居室内の喫煙については、380 施設（94.3%）が「居室内は禁煙」にしていた。

飲酒については、「ホーム内の共有場所での飲酒は禁止、居室は原則的に自由」は 129 施設（31.8%）、「ホーム内のみ飲酒禁止」は 119 施設（29.3%）、「ホーム内外とも飲酒は自由」が 113 施設（27.8%）とほぼ同じ割合で分かれていた。

ホーム内のみ飲酒禁止にしている施設の禁止理由については、アルコール依存症の人がいるためという回答が最も多く、数施設は、過去に酒盛り、迷惑行為などの問題があったためという記述がみられた。また、「共有場所での禁止の理由、居室は原則的に自由」とする施設の自由記述でも、アルコール依存症の人への影響を示す記述や不快に感じる人がいるためという記述があった。

入浴についてのルールについては、「入浴の際

の基本マナー」をあえて明示している施設は、276 施設（67.9%）、「器具・備品（石鹸等）の使用」が 120 施設（29.6%）であった。金銭の貸借については、393 施設（96.8%）と、ほとんどの施設で禁止していた。

④ 生活ルールの変更、ルールによる退所

過去 5 年の間における生活ルール変更の有無については、「ある」が 157 施設（38.6%）、「ない」が 223 施設（54.8%）、無回答は 26 施設（6.6%）であった。変更理由は、入居者からの要望、トラブルや問題、健康上の理由、節電、入居者の利便性等であった。

次に、過去 5 年間で、施設内のルールになじみず、そのことが主な理由で退所となった入居者の有無については「いる」と回答した施設は 128 施設（31.5%）、「いない」と回答した施設は 267 施設（65.8%）、無回答 11 施設（12.7%）であった。

いと回答した施設のうち理由についての自由記述回答は、飲酒、喫煙に関するルールを守れず無断外出や火の不始末、暴力行為、その他、窮屈感があったことなどであった。

(4) 生活ルールの理解と協力を得る上での困難感と心がけて効果的と考える支援

入居者に生活ルールの理解と協力を得る上での困難感の有無については、「ある」が313人(77.1%),「ない」は74人(18.2%),無回答19(4.7%)であった。「ある」と答えた回答者のうちの285人の記述データをテキストマイニングで分析した(総抽出語数8,202,異なり語数1047)。出現数の多い語と語の関係の強弱を示す共起ネットワーク(図2)では、『認知』(81)・『精神』

(30)・『理解』(159)・『生活』(86)・『協力』(24)の関連、『金銭』(25)・『貸し借り』(12)・『トラブル』(21)の関連、『外出』(16)・『禁止』(13),『喫煙』(13)・『制限』(11)の関連がみられた。文中の『』は抽出語,()内は出現数を示す。

また「入居者からの不満やクレームがあるときの対応で心がけていること、効果的な対応だと思うこと」(348人)について、従事年数や性別、年齢を変数とした対応分析したところ、性別による特徴が図3のように顕著にみられた。男性職員は、『環境』『必ず』『結果』、『措置』『ていねい』,女性職員では『頂ける』『個人』『大切』などの語を用いる傾向があった。(図3)それらの語を用いている記述を検索すると、男性職員は、ていね

N=285

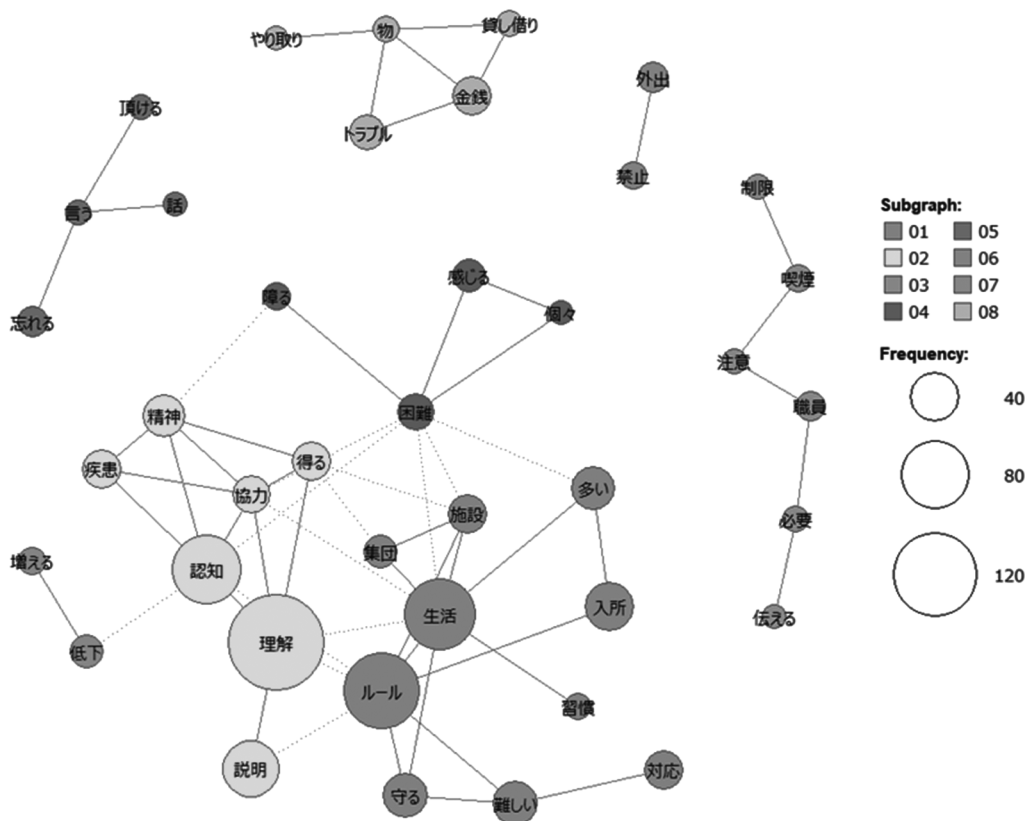


図2 支援が困難と思うことの共起ネットワーク

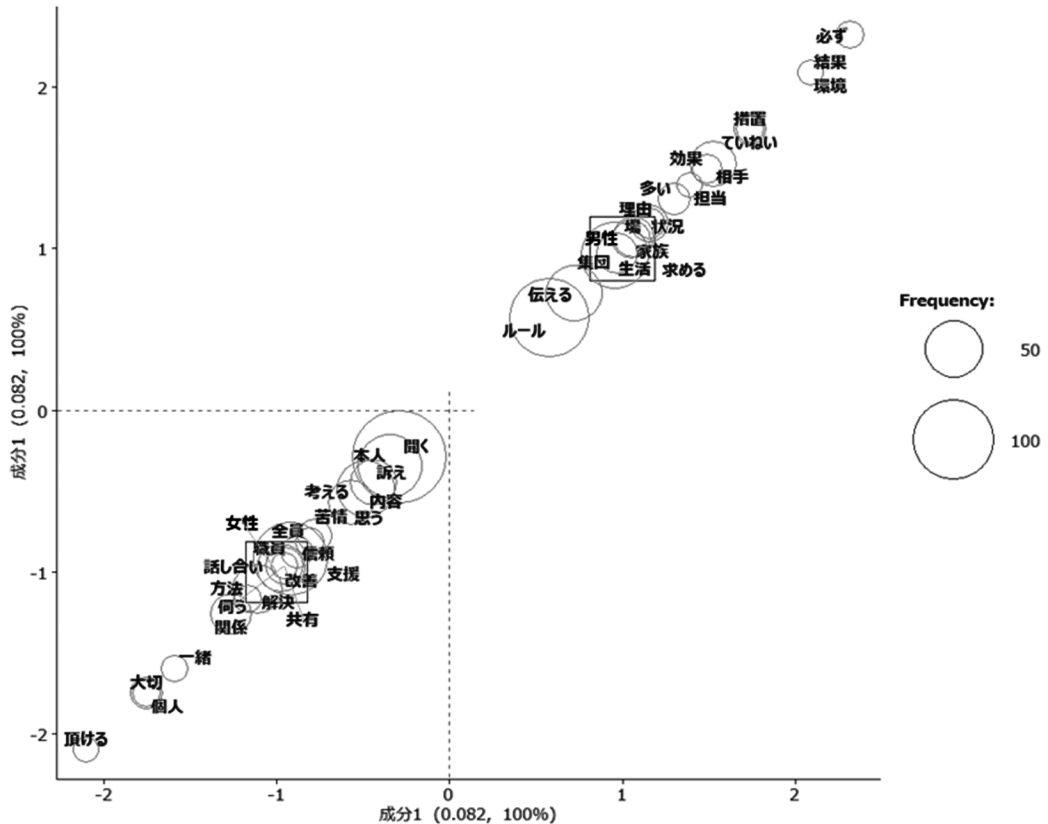


図 3 入居者からの不満やクレームがあるときの対応で心がけていること，効果的な対応だと思うこと（性別による対応分析）
N = 348

いにルールを説明すると共に理由や状況を確認しつつ家族，措置権者と連携する趣旨の内容であり，女性職員はルールを理解してもらえるように個人を尊重する方法をとりつつ，職員，入居者全員との話し合いで改善・解決する趣旨の内容が多い傾向であった。（総抽出語数 15,074，異なり語数 1305，最小出現数は 10）

さらに、「疾病・障害により理解や記憶がしにくい入居者についての支援」と「疾病・障害以外の場合で理解や協力が得にくい入居者」に分けて，支援についての考えや心がけていること，効果的な支援と思うこととを尋ねた結果，疾病・障害により理解や記憶が難しい入居者への支援については，321 人の自由記述回答（総抽出語数

12,025，異なり語数 1275），それ以外の入居者への支援については，207 人の自由記述回答を得られた（総抽出語数 7045，異なり語数 976）．それぞれの抽出語の階層的クラスター分析をした結果，前者は 9 クラスター，後者は 5 クラスターが導かれた．表 1・2 は，各クラスターの語を含む記述データと照合させながら命名したものである．各クラスターを概観すると，前者は「医療従事者との連携」，「家族や身元引受人，措置機関にアプローチ」，「状況に応じ，理解ができるような声かけとくり返しの説明」，「信頼関係が大切」，「視覚に訴え環境に働きかけて丁寧な言葉かけ」，「周りとのトラブルや訴えは話を聞いて周囲への働きかけを検討」，「掲示や注意を促し根気よく声

表 1 疾病・障害によりルールの理解や記憶がしにくい入居者への対応で心がけていること、効果的な対応と思うこと（自由記述回答、321人）

クラスター	抽出語（最小出現数8以上）	“支援の考えや方法”の命名
1	医療，連携，職種，医師，相談	医療従事者との連携
2	家族，協力，身元，機関，措置，アプローチ，お願い	家族や身元引受人，措置機関にアプローチ
3	理解，入居，職員，対応，他，説明，くり返し，本人，状況，ルール，生活，支援，声	状況に応じ，理解ができるような声をかけとくり返しの説明
4	関係，信頼，大切	信頼関係が大切
5	環境，可能，効果，施設，少し，丁寧，困難，視覚，場合，配慮，人，言葉，相手	視覚に訴え環境に働きかけて丁寧な言葉かけ
6	内容，訴え，話，納得，トラブル，周囲，方法，検討，周り，多い	周りとのトラブルや訴えは話を聞いて周囲に働きかけを検討
7	張り紙，目，居室，掲示，注意，確認，精神，認知，根気，紙，行動，会話，頻度，場面	掲示や注意を促し根気よく声かけ
8	守る，ルール，生活，何度，くり返し，説明，都度，入居者，行う，職員，対応	その都度ルールをくり返し説明
9	障害，疾病，自立，難しい，情報，統一，個別，時間，場所，必要，一緒，工夫	時間をかけて個別に応じた工夫

かけ]、「その都度ルールをくり返し説明」、「時間をかけて個別に応じた工夫」の9つで構成された。一方、後者は「身元引受人の協力」、「場合に
 応じたルールの理解」、「性格によるところは家族
 や措置機関と協力，話し合い」、「他の入居者との
 トラブルや迷惑な行動には個別に注意，お願い，
 指導」、「根気強く，くり返し納得を得られる言葉
 かけや説明して行政にも対応を依頼」の5つに構
 成された。

4. 考察

本研究は、入居者が共に安心し穏やかに生活し
 ていくための、生活ルールの設定と運用、個別的
 な支援の実態を把握することを目的とした。その
 結果、生活ルールは金銭の貸借から、入浴、食事、

洗濯等の共有スペースの利用に関するもの、外
 出・外泊や火の使用・危険物など生活上の安全管
 理に関するもの、嗜好品であるが健康管理に関連
 する喫煙・飲酒など多岐にわたって設けられてい
 た。補足として一例をあげれば、外出が可能な時
 間（門限時間）は、記述回答からその地域性や季
 節（日没時間等）による判断とみられる差異があ
 り、喫煙や飲酒については、健康管理と安全面
 での判断以外に、現入居者の状況（依存症にある入
 居者への配慮、相互の不快感）による判断も自由
 記述から読み取れた。ルールの周知は入所時に書
 類を用いて説明をし、会合等の場を使って理解を
 求め意見を聞くようにしていた。他方、生活者の
 視点からみれば、いわゆる入居者間で継承された
 “暗黙のルール”はあるだろう。職員は、そうし

表2 障害や疾病によるもの以外で理解や協力を得にくい入居者への対応で、心がけていること、効果的な支援と思うこと（自由記述回答、207人）

クラスター	抽出語（最小出現数7以上）	“支援の考えや方法”の命名
1	身元, 引受	身元引受人の協力
2	理解, 場合, ルール, 生活, 本人, 入居, 施設	場合に応じたルールの理解
3	家族, 協力, 措置機関, 性格, 話し合い, 相談	性格によるところは家族や措置機関と協力, 話し合い
4	指導, 面談, 注意, 個別, 話, お願い, 相手, 自分, 迷惑, 他, 行動, トラブル, 時間	他の入居者とのトラブルや迷惑な行動には個別に注意, お願い, 指導
5	全体, 場, 説明, くり返し, 根気, 関係, 職員, 対応, 行政, 依頼, 理由, 納得, 必要, 人, 効果, 支援, 言葉, 声	根気強く, くり返し納得を得られる言葉かけや説明して行政にも対応を依頼

た現状も察知しながら個別にかかわりつつ、施設のアドミニストレーションの一つとしてルールの設定と運用を考えていた。

その他、本調査では不満やクレームのある入居者への個別的支援については、性別による回答の特徴を可視化した。男性は自分と施設外の人との連携も視野にいれつつ丁寧にルールを伝える趣旨の傾向、女性は本人の訴えを聞き、施設内の職員、入居者との話し合いをしながら理解して「頂ける」（抽出語）という趣旨の傾向がみられた。興味深いところではあるが、この結果を根拠に性差による支援の違いを論じることはできない。さらなる検証が必要となろう。

加えて、支援上の困難についての記述では、認知症他の精神疾患のある入居者とその周囲の支援を示す抽出語の出現が多数みられ、職員は障害や症状にも留意しながら、その都度の声かけやくり返しの説明、視覚的なツールも使い介在している現状が明らかになった。また、障害や症状によるもの以外で理解や協力を得にくい入居者に対しては、状況に応じたくり返しの説明・協力のお願いをし、家族や身元引受人、措置権者にも働きかけるなどの工夫をしていた。

E.Goffman (1967) (2018:152-153) は、精神病の患者の行動はさまざまルール（慣習的なものも含む）が支えている諸単位（ユニット）に対して相対的であるとして、過ち行為にはさまざまな動機・要因があること、怒りや離反の気持ちを表現する手立てが奪われる場におかれれば、患者は最後の手立て、状況的な過ち行為をすると述べている。このことは、入居者に過ち行為の自覚を求め、職員側が回避策をとるだけでは解決できないことを示唆している。すなわちルールを共有する集団や、違反することで侵害される個人・集団を客観的に把握し、起きている事実を解き明かすことで、本質をとらえた支援を導き出せる可能性があるといえよう。今回、個別的支援についての記述回答では、「理解」の語が多数、頻出していた。その記述内容を確認すると、相手がルールを理解することを期待する意味だけではなく、職員自身が他の入居者も含めた客観的環境を理解することの意味合いも含まれていた。しかし本研究では、支援者が予測し期待をかける「理解」の意図や意味を深く掘り下げることはできず、本研究の限界になっている。今後の研究課題としておきたい。

本研究は平成30年度公益社団法人全国老人福祉施設協議会老施協総研助成金により実施した、アンケート調査に協力いただいた全国の職員に感謝申し上げます。

なお本論文の執筆と投稿については、共同研究者である矢野明宏の了解を得ている。

注

- 1) 厚生労働省（2019）平成31年社会福祉施設等調査による。このうち52か所は、盲養護老人ホームである。
- 2) ここでは施設職員が入居者に説明する生活上の決まりごとを「生活ルール」と呼称して用いる。
- 3) 全国老人福祉施設協議会発行の『養護老人ホーム施設内研修にかかる手引き』（平成25年）p.30では、支援員・主任支援員としての留意点の一つに、「施設のルール」があげられている。そこでは、入所者中心主義を前面に処遇理念を掲げながらも、施設の職員の勤務表に合わせた日課や都合のよい運営をする施設が少なからずあることに警鐘を鳴らしている。

文献

- E.Goffman（1967）Essays on Face-to-Face Behaviour
（=2018.浅野敏夫訳『儀礼としての相互行為〈新役版〉対面行動の社会学』法政大学出版局。）
- 全国老人福祉施設協議会（2013）『養護老人ホーム施設内研修にかかる手引き』
- 樋口耕一（2014）『社会調査のための計量テキスト分析 内容分析の継承と発展を目指して』ナカニシヤ出版
- 中野いずみ・稗田里香・阿部正昭（2017）「養護老人ホームにおけるレジデンシャル・ソーシャルワーク実践の困難性に関する研究 ―生活相談員へのインタビュー調査の分析から―」『ソーシャルワーク研究』第6号 62-73

