

---

## 第1章 訪問介護員をめぐる制度とその仕事

堀田聡子（東京大学社会科学研究所・助教）

---

### 1. はじめに

ホームヘルプ事業が国の制度として確立してから40年あまりが経過した。訪問介護員（以下、ヘルパー）は、「文字通り奉仕の気持が必要<sup>1</sup>」とされた「家庭奉仕員」に始まるが、最近はその「専門性」が問われる機会が増えてきた。特に、2005年の介護保険制度の改正にともなって、介護職のあり方についても「専門性の確立」を重視した人材育成と質の確保という観点からさまざまな検討が進められている。

では、そもそも介護保険における訪問介護サービスの担い手であるヘルパーの仕事とは何なのだろうか。

介護保険法第8条をみよう（下線は筆者による）。

「この法律において「居宅サービス」とは、訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護、福祉用具貸与及び特定福祉用具販売をいい、「居宅サービス事業」とは、居宅サービスを行う事業をいう。

2 この法律において「訪問介護」とは、要介護者であって、居宅（老人福祉法（昭和三十八年法律第百三十三号）第二十条の六に規定する軽費老人ホーム、同法第二十九条第一項に規定する有料老人ホーム（第十一項及び第十九項において「有料老人ホーム」という。）その他の厚生労働省令で定める施設における居室を含む。以下同じ。）において介護を受けるもの（以下「居宅要介護者」という。）について、その者の居宅において介護福祉士その他政令で定める者により行われる入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話であって、厚生労働省令で定めるもの（夜間対応型訪問介護に該当するものを除く。）をいう。」

これによれば、居宅サービスのうち「訪問介護」サービスを行う「介護福祉士その他政令で定める者」の仕事は、「入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話」ということになる。

では「介護」とは何なのだろうか。日本では、長く介護の定義はないに等しかった。

---

<sup>1</sup> 厚生省『厚生白書』1962年

これに目安を与えたのが 1987 年の「社会福祉士及び介護福祉士法」である<sup>2</sup>。第 2 条（定義）第 2 項をみよう。

「2 この法律において「介護福祉士」とは、第 42 条第 1 項の登録を受け、介護福祉士の名称を用いて、専門的知識及び技術をもって、身体上又は精神上の障害があることにより日常生活を営むのに支障がある者につき入浴、排せつ、食事その他の介護を行い、並びにその者及びその介護者に対して介護に関する指導を行うこと（以下「介護等」という）を業とする者をいう。」

この後、日本社会事業学校連盟と全国社会福祉協議会の施設協議会連絡会が設置した「社会福祉実習のあり方に関する研究会」では、介護を「老齢や心身の障害による日常生活を営む上で、困難な状態にある個人を対象とする。専門的な対人援助を基盤に、身体的・精神的・社会的に健康な生活の確保と成長・発達の改善を目指して、利用者が満足できる生活の自立をはかることを目的とする」と規定している。

さらに、介護概念を 4 段階にわけて整理した岡本・井上 [1999] をみてみよう。これによると、最も狭義の介護は、「要介護者に対し提供される、食事、排泄、清拭、衣服の着脱、安楽な体位の確保、移動動作の介助、睡眠の世話など」であり、中範囲では、「床ずれの世話、事故の防止や事故の予防、心身機能低下防止のための運動やレクリエーション」、広義の介護は、「生活機能が低下したり、不全になった時に、本人のみならず周囲の人々がそれを支え、世話をし、介助して生活支援を行い、可能な限り自立した生活ができるようにする」努力であり、最も広い意味では、「介護と支援を含めた在宅・施設に関する直接あるいは間接の諸サービス全体を包括したもの」である。

しかし、これでもまだ「介護」とは何を意味するのかがイメージしにくい。このことが、介護サービス業務の範囲や内容を不明確にし、ヘルパーの働きにくさにもつながっているといえる。

そこで、本章ではヘルパーの雇用管理について論じる前に、その仕事を捉える枠組みの方向性を得ることを目的として、ヘルパーの仕事内容と特性を明らかにしたい。まず介護保険制度導入までのホームヘルプ制度の歩みと、そのなかでのヘルパーの業務内容に関する規定の変化を概観し、制度の面からヘルパーの仕事を整理する（第 2 節）。次にヘルパーの業務内容とその専門性に関わるこれまでの考察とヘルパー自身の認識を分析し、実態としてのヘルパーの仕事像を検討する（第 3 節）。さらに、利

<sup>2</sup> 介護職と資格制度については平野 [2007] が詳しい。

用者からみたヘルパー像を検討し、ヘルパーの仕事の特性や働きがいとの関係を考察する（第4節）。

## 2．ホームヘルプ制度の歩みとヘルパーの業務内容の変遷：介護保険制度の導入まで

ホームヘルプ制度の歴史<sup>3</sup>と、国の施策のなかでのヘルパーの業務内容にかかわる位置づけの変化を簡単にみておこう。

### （1）制度の歩み

ホームヘルプサービスの誕生は、1956年に長野県の上田市、諏訪市など13市町村で開始された「家庭養護婦派遣事業」にさかのぼる。実施主体は市町村から委託された各市町村社会福祉協議会であり、不時の疾病、傷害等のために家庭内の家事処理者が通常の家事業務を行うことが困難となった場合に、原則として1ヶ月以内の期間で臨時に雇用した家庭養護婦を派遣するというものである。ついで、1958年には大阪府で「臨時家政婦派遣事業」（翌年に「家庭奉仕員派遣制度」に改称）が始まった。この制度では、派遣対象を、原則として独居被保護老人であること、家庭奉仕員の派遣により、問題解決できる見通しのあること、として限定し、業務内容は家政業務のほか、必要によっては看護および実質的な相談業務を位置づけていた。さらに1959年には東大阪市、1960年には神戸市、名古屋市で、1961年には東京都が東京都社会福祉協議会に委託して家庭奉仕員制度を実施するなど、各地への広がりがみられた。

国は、このような取組みとその効果を認め、1962年に「家庭奉仕員制度設置要綱」を定め、国庫補助対象の福祉事業とした。そして翌1963年に制定された「老人福祉法」の第12条に家庭奉仕員（今日のホームヘルパー）が明文化され、在宅福祉事業が、国の施策として確立されることになった。当時の派遣対象は、老衰、心身の傷害、傷病等の理由により、日常生活に支障を来している高齢者の属する要保護老人世帯と規定されていた。経営主体は都道府県または市町村で、事業の委託先は都道府県もしくは市町村の社会福祉協議会のみとなっており、派遣回数も1世帯当たり少なくとも週1日以上、家庭奉仕員1人当たりの担当世帯はおおむね6世帯とされていた。その後、1969年には、1世帯当たりの派遣回数がおおむね週2日程度に変更され、1970年からは派遣対象が「65歳以上で常に臥床している低所得の者で、日常生活に人手を要し、

<sup>3</sup> 一番ヶ瀬 [2000、2002、2003]、岡本他 [2000]、村川他 [2006] 等による。

家族以外の者に介護されているか、又は家族が病弱であるため、介護が著しく困難である」と修正され、在宅寝たきり老人に対する援護事業であるとの位置づけになった。1969年には奉仕員が大幅に増員されているが、これは奉仕員派遣事業が「寝たきり老人に対する援護事業」として再出発するという意味を持った<sup>4</sup>。事業にはその後も修正が加えられ、1981年の中央社会福祉審議会による「当面の在宅福祉対策のあり方について(意見具申)」を受けて、派遣対象世帯の拡大(所得税課税世帯も派遣できるようにするとともに費用の一部負担制度を導入)、臨時的な介護ニーズへの対応(家庭奉仕員の勤務体制を見直しパート勤務・時間給制を導入)、派遣回数・時間数の増加、採用時研修の導入がはかられた。つづいて1989年度の老人家庭奉仕員派遣事業運営要綱の改正をみてみよう。これにより、事業の実施主体は市町村とし、委託先として社会福祉協議会等に加え、特別養護老人ホーム等を経営する社会福祉法人や在宅介護サービスガイドライン(厚生省通知<sup>5</sup>)を満たす民間事業者等にも委託することができるようになった。さらに、派遣対象としては、老衰や心身の障害等の理由により日常生活を営むのに支障のある、おおむね65歳以上の者のいる家庭であって、高齢者または家族が高齢者の介護サービスを必要とする場合とされ、家族が介護を行う能力があっても必要によって希望すれば活用できることとなった。そして1989年に策定された「高齢者保健福祉推進十か年戦略(通称:ゴールドプラン)」で、緊急に整備すべき施設と在宅サービスの数値目標が定められた。なお、ゴールドプラン策定以降、「厚生白書」から家庭奉仕員という名称は見られなくなり、代わりにホームヘルパーという名称が用いられるようになった(以下、ゴールドプラン以前は「家庭奉仕員」、以後は「ヘルパー」と表記)。さらに、1990年の福祉関係八法の改正により、都道府県と市町村に老人保健福祉計画策定を義務づけ、ホームヘルプサービス、ショートステイ、デイサービスは在宅福祉三本柱として老人福祉法に法定化された。これを受けて各自治体でヘルパーの増員が行われるようになり、1991年には1級、2級、3級の段階別研修システムが制度化され、体系的なヘルパーの養成と大量確保が図られた。1995年の「新ゴールドプラン」では、5年後の要員目標が17万人とされ、1999年の「ゴールドプラン21」では、2004年度の要員目標が35万人とされるなど、急ピッチで要員の拡大が続いている。その後、1997年12月に介護保険制度が成立し、2000年4月から実施

<sup>4</sup> 森川 [1999]

<sup>5</sup> 1988年9月16日労福27号、社更187号老人保健福祉部長、社会局長連名通知による。

された。これにより、ヘルパーは「訪問介護員」とも呼ばれるようになった。介護保険制度では、特定非営利活動法人や民間営利企業等多様な介護サービスの供給主体の参入がはかられ、サービスの供給は利用者と事業者の直接契約による民法上の契約制度に移行した。これにより、ホームヘルプサービスも都道府県の指定を受けたサービス提供事業者と利用者が直接契約を結ぶこととなった。

## (2) ヘルパーの業務内容

ホームヘルプ制度の変遷とともに、ヘルパーの業務内容に関する規定も変化を遂げている<sup>6</sup>。1962年の「厚生白書」によれば、家庭奉仕員の業務は「被服の洗濯、補修、掃除、炊事、身の回りの世話、話し相手になること」となっており、「中高年層の婦人に適することから、中年婦人に就業の機会を与えるという副次的効果」をもち、「貧困階層の、しかも老衰の著しい老人が大半であるため、家庭奉仕員の業務は容易なものではなく、むしろ文字通り奉仕的な気持が必要なわけである」とされている。

家庭奉仕員の増員がはかられた1969年の「厚生白書」によれば、その業務は「孤独な老人やねたきり老人の日常生活上の身の回りの世話が主なる仕事であるが、その他に老人たちの良き話し相手としての存在、いわば日常生活についての相談員ともいうべき存在を忘れることはできないであろう」とされた。これ以後、「日常生活上の相談への対応」がサービス内容として記されるようになる<sup>7</sup>。

つづいて、1989年度に改正された老人家庭奉仕員派遣事業運営要綱をみよう。ここでは、業務内容が次の3つに区分されている。すなわち、身体介護に関すること（食事の介護、排泄の介護、衣類着脱の介護、入浴の介護、身体清拭・洗髪、通院等の介助その他必要な身体介護）、家事に関すること（調理、衣服の洗濯・補修、住居等の掃除・整理整頓、生活必需品の買い物、関係機関との連絡、その他の家事）

相談・助言に関すること（生活・身上・介護に関する相談・助言、その他必要な相談・助言）である。

1995年の新ゴールドプランによって、「利用者本位・自立支援」が目標とされるようになり、「高齢者がその心身の機能を最大限に活用しできるかぎり自立した生活を営

<sup>6</sup> 主に厚生省〔各年版〕を参照した。

<sup>7</sup> 1976年の老人家庭奉仕員派遣事業運営要綱では、サービス内容がア 家事、介護に関すること、イ 相談、助言に関すること の2類型となっている。

むことを支援するために保健福祉サービスは提供されるべきであり、このためにサービスを高齢者個々人の意思と選択をできる限り反映させ利用者本位のものとして提供していくべきこと」と示され、ヘルパーもこの目標にしたがって業務を行うこととされた。

そして、介護保険法開始後は、ヘルパーの業務内容は大きく身体介護と生活援助に2分されている<sup>8</sup>。サービス行為ごとの区分については、厚生省老人保健福祉局老人福祉計画課長通知〔2000〕『訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について』（以下、厚生省令）に定められている。これによれば、身体介護とは、「利用者の身体に直接接触して行う介助サービス（そのために必要となる準備、後かたづけ等の一連の行為を含む）利用者の日常生活動作能力（ADL）や意欲の向上のために利用者と共に行う自立支援のためのサービス、その他専門的知識・技術（介護を要する状態となった要因である心身の障害や疾病等に伴って必要となる特段の専門的配慮）をもって行う利用者の日常生活上・社会生活上のためのサービス」をいい、中分類として「サービス準備・記録等」、「排泄・食事介助」、「清拭・入浴、身体整容」、「体位変換、移動・移乗介助、外出介助」、「起床及び就寝介助」、「服薬介助」、「自立生活支援のための見守りの援助（自立支援、ADL向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等）」があげられている。また、生活援助とは、「身体介護以外の訪問介護であって、掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助（そのために必要な一連の行為を含む）であり、利用者が単身、家族が障害・疾病などのため、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるもの」をいい、中分類として、「サービス準備等」、「掃除」、「洗濯」、「ベッドメイク」、「衣類の整理・被服の補修」、「一般的な調理、配下膳」、「買い物・薬の受け取り」があげられている。介護保険制度が導入されるまでは、「相談、助言」が独立した分類項目であったが、この分類はなくなり、一部身体介護の小分類「相談援助、情報収集・提供」として残っていると考えられる。これについて、西川〔2003〕は、介護保険の導入にあわせて介護支援専門員（ケアマネジャー）が新たに創出されたことに伴い、従来市町村や、その下で働くヘルパー等が担っていた業務のうち特に相談や助言、支援業務がケアマネジャーに移行し、ヘルパーの職務

---

<sup>8</sup> 2000年の介護保険制度導入時は「身体介護」「家事援助」と「複合型」の3類型であった。2003年度より報酬体系が改定され、身体介護と家事援助をあわせた複合型が廃止されるとともに、「家事援助」の呼称が「生活援助」に変更された。

は「生活援助」や「身体介護」という、より具体的なサービス提供に特化していったとみている。

なお、森川 [ 1998、1999 ] は、ホームヘルプ（在宅介護労働）の制度化過程を詳細に明らかにしているが、その結果、次のように分析している。従来家庭において無償で女性によって担われてきた介護労働は、70年代から徐々に有償労働へと移し替えられてきたが、これは介護労働が福祉政策において専門職として定義づけられてきたことを意味しない。在宅介護は「家庭奉仕(員)」として、後に「ホームヘルプ」として、すなわち家事労働の延長として定義づけられた結果、女性化・主婦化した非専門職として位置づけられるようになったのである<sup>9)</sup>。

### 3. ヘルパーの業務内容とその専門性：ヘルパーの実態からみる

本節では、実態にもとづくヘルパーの業務内容とその専門性に関わる考察を整理するとともに、ヘルパー自身がとらえるヘルパーの仕事の特性を分析する。

#### (1) ヘルパーの業務と専門性に関わるこれまでの考察

家庭奉仕員の増員がはかられた 1970 年代からヘルパーの業務のあり方に対する関心が高まり、それを背景として各地で家庭奉仕員の実態調査が行われるようになった。まずその1つをみてみよう。明山・野川 [ 1973 ] は、老人家庭奉仕員自身が、仕事に従事して実際に感じたことと、その背景となる実態を要点的に把握することを目的として、老人家庭奉仕員を対象として実施した調査を分析している。この結果、ヘルパーの職務は「対象者の生活に必要な雑事をしながら、人間関係を作りだし、生活のなかでの悩みや障害を見つけ、その自活を補助し見守ること」であり、最も難しい点は「老人と精神的なつながり」、「人間関係の処理をめぐる問題」としている。

つぎに、日本学術会議の社会福祉・社会保障研究連絡委員会が 1987 年に厚生大臣に意見具申した『社会福祉におけるケアワーカー（介護職員）の専門性と資格制度について』をみよう。これは、家庭奉仕員等からのヒアリングを含む調査を重ねたうえで

---

<sup>9)</sup> 森川 [ 1999 ]

<sup>10)</sup> 渋谷 [ 2003 ] は、これを、「介護は主婦であれば誰でも気軽にパート労働として、あるいはボランティアとして参加できるはずのもの」と位置付けられることになり、労働としての社会的評価の低さ——そして「ボランティア」としての社会的評価の高さ——が賃金の面にも跳ね返ることになるのである」と説明している。

出されたものであるが、厚生省における寮母、ホームヘルパーなどケアワーカーに関する専門性、さらに資格制度について検討がなされていることに対して、特に考慮すべき点として、「ケアワーカー<sup>11</sup>の専門性はまず、社会福祉に働く者としての倫理性や、みずからの役割認識、さらに社会福祉制度への理解を前提として、現在の家政学などの結果を十分組み入れた家事援助、個々の高齢者の自立度や病状など個別の事態に対応できるような介護、さらに医療関係者とチームワークを組めるだけの教養を必要とするものである。しかも、それらが一人一人の個別性に応じて統合化され、総合的に活用されるという点がもっとも問われる力量であり、その意味においてそれはいわば専門分化した専門性ではなく、諸科学を応用、総合するなかで、直接、生命と生活にかかわる専門性として、位置づけられなければならない性格のものである」と示されている。

つづいて、1986年に発足したヘルパーの自主的な研究会である在宅ケア研究会が事例研究や専門性の追求に関する例会での成果をとりまとめた木下・在宅ケア研究会編著[1989]をみよう。ここでは、大田区における処遇実践の質的向上に向けた申し合わせ内容として、「ホームヘルパー業務で求められる具体的能力10カ条」が紹介されている。これによれば、ヘルパー業務の本質は、ヘルパーの個別具体的で専門的な介護技術内容を老人の在宅生活の場に訪問形態で持ちこむことにより、在宅生活上の障害を取り除きながら生命の活動を守り、維持させ、失われ(そうになっ)ている老人の人格と生きる権利を保障すること、崩れ(かけ)た在宅生活上のリズムや秩序を回復させていくことに基本があり、したがって、ヘルパーには個々の老人の在宅生活上の障害の程度に応じた次の具体的能力が求められているとしている。すなわち全生活をリアルに理解する、現状の生活を維持させる、病状変化を察知する、効率よく処理する、施策・制度を上手に活用する、現代の生活環境に適応させる、生活のリズム・秩序をつくりあげる、家族間・親族間の調整をはかる、家族・親族の介護(介助)能力をひき出し、育てる、家事・介護(介助)・生活管理の技術を常に高める能力である。

最後に、先述の在宅研究会の次の成果である木下・在宅ケア研究会編著[1991]のなかで、国分寺市の福祉事務所のホームヘルパーが実際にサービスを行った事例をケースワーカーの立場から分析した須加[1991]をみる。これによれば、ホームヘルプ

---

<sup>11</sup> 訪問介護に限定されない。



サービスの機能は、 ケアをつうじた問題把握と主体的サービス、 家庭全体を見すえ、 目的をもった臨機応変のサービス、 ケアをつうじた共有化と態度の変容、 家庭と生活に合わせた諸サービスの調整、 家庭の個別性に応じた関係の形成、 生活面からの健康援助と予防、 負担軽減と生活の質の向上をはかる介護方法の7つに整理される。

このように、家庭奉仕員制度ができてから介護保険導入前までの間に、その実態に基づいて、ヘルパーの業務の特性やその専門性についてのいくつかの知見が蓄積されてきた。具体的には、ヘルパーの業務の本質は、利用者の家庭と生活全体を見据え、個別性に応じた関係を形成し、周辺職種と連携して諸サービスを調整しながら在宅生活の質を維持向上させることである。ヘルパーの専門性は、諸科学を応用、総合するなかで、直接、生命と生活にかかわる専門性として位置づけられなければならない性格のものであるとも示されてきた。

## (2) ヘルパーからみたヘルパーの仕事

ヘルパー自身は、自分たちの仕事をどのようにとらえているのだろうか。ここでは、介護保険導入後に筆者らが実施したアンケートにおけるヘルパーの仕事にかかわる設問に対する自由記入の内容を中心として分析する<sup>12</sup>。

主に用いるのは次の3つである（回答の引用の末尾括弧内に出所を明記した）。

- a. 『F社ヘルパー調査』における「ホームヘルパーの仕事のやりがい」に対する自由記入欄の回答。調査対象は株式会社F社のホームヘルパーであり、本設問に907件の回答を得た（調査概要は参考資料を参照のこと）。
- b. 介護能力研究会 [2002] の付属資料3に所収のホームヘルパー調査における「ホームヘルパーの仕事とは」に対する自由記入欄の回答。調査対象は株式会社K社のホームヘルパーであり、本設問に412件の回答を得た。
- c. 日本労働研究機構 [2003] の第8章に所収のホームヘルパー調査における「介護問題あるいはホームヘルパーの問題等で、日頃お感じになっていることやご意見、また、

---

<sup>12</sup> Charmaz [1983]、Strauss and Corbin [1990] に基づき、自由記入の記述にラベルを与え、分離し、編集し、組織化する、コーディングをおこなった。

この調査へのご意見・ご感想などございましたら、自由にお書きください」に対する自由記入欄の回答。調査対象は全国 854 の訪問介護サービス事業所に所属するヘルパーであり、本設問に 2,057 件の回答を得た。

まず、ヘルパーが、サービス提供の目標としていることや、仕事上重視していることをみてみよう。

### 1) 自立支援

「『利用者の自立の支援』という事をいつも頭に置き、利用者が安心して生活できるようにサポートすることです(a)」、**「利用者が、自由にのびのびと安定した生活を、毎日送ることができるようにすること(b)」**と、介護保険の理念でもある自立支援の考え方は深く浸透している。そして、とくに利用者の生活の現状を維持しながらその自立を支えるという視点があげられる。「利用される方が歩ける方なら、その機能がおちない様、手先が使えるのなら、手先の機能、会話するのが好きな方にはその機能が落ちないように援助し介助する事が「ホームヘルパー」の専門性と思う(b)」、**「ヘルパーの仕事は時間内で仕事ができ、その中で何が必要か何を望んでいるのか、又どの機能が残っているか、早く察知していつまでもその状態を維持し、少しでも向上できる様援助する仕事だと思います(b)」**などである。

### 2) 利用者とその家族の負担軽減

自立支援につなげるかどうかは別として、「高齢者、障害者が困っている事があれば少しでも楽になれるようにサービスをする。そして、家族の負担を軽くしてあげる事(b)」、**「高齢や病気により自宅で生活する為に不自由な面の手助けをする(b)」**と、とにかく利用者やその家族が困っていること、生活のなかで障害と感じていることを把握し、その負担を軽くすることを考えているとの回答も多くみられた。

### 3) 心のケア

制度上は意図されていないが、いわゆる心のケアを重視する傾向は強い<sup>13</sup>。「心のケ

<sup>13</sup> Hochschild [ 1983 ] は、客室乗務員をとりあげて、肉体労働や頭脳労働に加えて職場において発揮するよう求められる自己の感情の管理を「感情労働」とよんだが、Himmelweit [ 1999 ]

アは大切です。心のケアで利用者と家族の絆が生まれ(元に戻り)、家族の協力が生まれます。心のケアで利用者の自立が生まれ、ガンバロウという気持ちが生まれます。心のケアで利用者・家族とホームヘルパーの心の絆が生まれ、信頼関係が生まれます。利用者と家族の本音が聞こえてきます(c)、「私はもしかしたら最後の友人になるかも知れません。それまでのその人の人生とは全く交流がなかった訳ですから、まったく先入観のないそして、冷静に話を聞いてあげることのできるヘルパーでありたい(a)」、「これから人生を終える方々が、幸せな終わりをできるように考えて、その人にあつた小さな幸せをとどけようと思っている(a)」、「生きがいをもたせてあげて楽しい一生を送らせてあげたい(a)」、「おちこんでいるときはやさしく、母親のようにつつみこんではげましてあげたい(a)」、「ただ掃除や、食事を作るだけでなく、私が、手助けをすることによって、元気をだしてもらえたらいいなと思って(a)」など、利用者に寄り添い、利用者をめぐる関係性の潤滑油となり、良き聞き手となり、その心持ちを支えたいと考えている。さらに、「実際の活動で目に見えるのが掃除したりとか、食事つくったりとかだから、私たちヘルパーって何なのって。掃除婦とか、料理人とかになってしまっていますが、でも実際はそれを通して利用者を積極的に支援するんだと思うんですよ。そこまで意識してこの仕事にかかわっていなければ、つぶれます」、「援助を通して、その方の精神的な側面にふれられたら、ヘルパーとしての役割を果たせたかなと思いますね。ホームヘルパーという職業の社会的使命はそのあたりにもあると思う」(以上牧坂[2002])と、利用者との精神的なつながりに大きな価値と生きがいを見出している。

しかし一方で、心のケアを重視することは知識や技術の軽視につながる場合もあるようである。「相手を思いやる心と体力が絶対必要条件の仕事です。もちろん専門的な知識や技術も大切な事ですが、人と人とのつながりで成り立つものですから、自己をしっかり持って尚、相手の方にあわせられる心をもっていたいと思います(b)」、「介護の技術や掃除をどれ程きれいにできたかではなく相手を思う気持ち、心だと思いません(b)」。

---

は、感情労働のなかでも、介護には、介護される者に対して気遣う感情ないし態度の側面と、身体を使った活動ないし労働の側面が備わっており、常に自分の感情をコントロールし、要介護者に対して細やかな気遣いを示すことが要求され、かつ、要介護者との長期的な関係を保たなければならないため、とくに感情の管理が困難であると述べており、ヘルパーの仕事の特性として留意すべき点である。

#### 4) 信頼関係構築

「利用者と理解しあおうという、努力を続けていける関係を築いていくことが何よりもまず大切です (a)」、「初対面では人見知りがちなご利用者様が多いのが現実で、最初のうちは赤の他人に家の中のことをやってもらうのに抵抗感がありなのでこちらもついついサービスに遠慮してしまいます。しかし、半年くらい、通い続けていると、こちらの誠意を感じてくださるのか、とても良い雰囲気ですサービスが行えるよう気遣ってくださいます (a)」と、サービスを提供するにあたっては、まず利用者との信頼関係を築くことが重要である。そして、だからこそ「ヘルパーと利用者は1対1なので、相手の介護度など関係なく人間関係が生じていきます。その中で、信頼関係が生まれ心が通じ合っていくのですが、通い合った瞬間がなんともいえません。胸が熱くなります (a)」と、関係が築けたときの醍醐味がある。

次に、ヘルパーが、その業務の難しさあるいは特性と考えていることを探ってみよう。

#### 5) 対応の個別性

「パーキンソンの方の所へ行っております。口も動かさず、食事介助をしています、のみ込むのもやっとで、おかゆ、きざみで、水分を飲ませながら介護をしています、その日、その日がちがうので、観察をしながら様子を見ています (a)」、「在宅介護のサービスは、テキストやマニュアル通りにならない。利用者の体調や気持ちの変化、その日その場に合ったサービスによって、利用者の受け取り方が違う (a)」、「一人一人、違った性格や生活を持っておられるので、合わせるのがとても難しい (b)」と、利用者はひとりひとり違い、かつ変化していく。「料理のプロでもない、掃除のプロでもない。でも、その人に合う、その人の生活に合う、完璧に近いものを求められる。家々をまわって、その家の常識に合わせるという事は、仕事とはいえとても大変になってくる (c)」と個々の利用者の状況にあわせたサービス提供が求められている。なお、とくに「生活援助の中で、掃除、洗濯などは、一度聞いてやれば毎週同じことをやれば良いので、スムーズに出来るが、食事の場合その人に合う、合わないが皆味が違うし又、食材をある物で作るし・・・毎週同じ食事でもいけないし、とても気をつかい精神的に大変なことが多い (a)」など、調理の難しさを指摘する声もいくつかみられ

た。

## 6) 気づきと連携

「社会の急な変化で、家族内での支援が難しくなっている今、又、近隣での支え合いも薄くなってきた今、一番頼れる、頼りたいのが、ヘルパーだと思う(b)」との自負を持ち、「毎日かかわる利用者さんと朝のあいさつ“おはようございます”の一言でその日の体調が見えてきます。まず、お顔の色をみます(a)」と体調の変化に気を配り、「観察し、普通とは違ったところを見つけ、又、それに対して、介助をしてあげる(b)」と自らの業務に反映させたり、「ケアマネジャーと共に連携をとりながら仕事にあたっていく(b)」、「介護に携わるチームが一体となって一つ一つしっかりと対応し、できるだけよどみなくバトンを渡していく(x a)」と、他職種に連携をとったりしている。

最後に、少し長いですが、自由記入の中から、ヘルパーの仕事の多様な側面をあらわしていると考えられる1つをとりあげ、全文を紹介したい。

「ホームヘルパーは単なるサービスの提供者ではない。利用者の自立を目的とした生活の一部を支える大切な役割を担っている。家事援助一つを取っても、個々のケースで対応の仕方は違っており千差万別である。そのどのケースでも上手く対応していくための「知識」と「技術」を身につけ、臨機応変に対処できるヘルパーこそが良いヘルパーと言えるのだろう。しかしまたそれだけでいいというものでもない。利用者はおおむねヘルパーが来るのを待ち望んでいることが多い。家族でもなく友達でもない、しかし利用者の身体状況や家庭環境まで知りつくしている。それがヘルパーである。むしろ家族以上に日々の変化に気付く事もありえる立場にいる。「技術」だけではなく「心」のこもったサービスを、私は心がけていきたいと思っている(b)」

ヘルパーからみたヘルパーの仕事を見ていくと、介護保険がその理念としている自立支援を目的とし、あるいは純粹に利用者とその家族の負担軽減を心がけ、まずは利用者との信頼関係構築をはかったうえで、1人1人違い、かつ変化していく利用者の状況を察知し、必要に応じて他職種と連携しながら、その場に応じた個別性の高い介護を行っていることがうかがえる。また、制度上は意図されていないが、利用者との

精神的つながりの形成と心のケアの提供に大きな価値を見出す傾向がある。心のケアの重視<sup>14</sup>は知識や技術の軽視と表裏一体になる場合もあるにせよ、ヘルパーからみた心のケアの重要性の高さは、ヘルパーの仕事の特性を捉えるうえで留意すべき点である。

このようにみえてくると、ヘルパーの業務内容は、制度上は、介護保険導入後「身体介護」や「生活援助」という具体的なサービス提供に特化していったが、実態としては、利用者の生活全体を見すえた自立支援をおこなうため、利用者や家族との信頼関係構築、周辺職種との連携といった「人間関係構築」がその前提として無視できない位置づけとなっていることがわかる。

#### 4. ヘルパーの役割と位置づけ：利用者からみる

本節では、利用者にとってのヘルパーの役割について、主に筆者らが実施した『介護保険と訪問介護に関する利用者アンケート<sup>15</sup>』に基づいて整理したうえで、ヘルパーの働きがいに関しても考察を加える。

##### (1) 利用者からみたヘルパーの役割：ヘルパーの認識と比較しながら

利用者にとってヘルパーはどのような存在なのだろうか。「あなたの家に来るヘルパーさんは、あなたにとってどのような人ですか(複数回答)」という設問に対する回答をみよう。「家で生活するうえで、ひとりでは「できないこと」を補ってくれる人(70.7%)」が7割を超え、次いで「親切な人(50.6%)」、「話し相手、相談相手(41.3%)」が多い。別の設問で「現在の生活のなかでの楽しみや生きがい」を尋ねたところ<sup>16</sup>、家族や友人とのつきあいを抑え、「ヘルパーの訪問(44.1%)<sup>17</sup>」が最も多くなったこと

<sup>14</sup> 日本労働研究機構 [2003] によれば、「心のケア」と「身体介護や家事援助」の重要性について、ヘルパー自身の考えと、ヘルパーからみた利用者・家族の考えを比較している。これによれば、「心のケアは身体介護や家事援助にもまして重要なホームヘルパーの仕事である」と考える割合は、ヘルパー自身が78.6%、利用者・家族は37.5%であり、「身体介護は心のケアや家事援助にもまして重要なホームヘルパーの仕事である」については同9.7%、34.6%であった。

<sup>15</sup> 調査実施概要は参考資料を参照のこと。

<sup>16</sup> 現在の生活のなかでの楽しみや生きがいはどのようなことですか(複数回答)との設問であり、選択肢は「ヘルパーの訪問(44.1%)」のほか、「近所の人とのつきあい(33.5%)」、「友人とのつきあい(32.4%)」、「別居の家族・親族とのつきあい(29.1%)」、「同居家族との団らん(26.0%)」、「個人での趣味・娯楽(23.2%)」、「グループでの趣味・娯楽(12.0%)」、「老人クラブ(5.9%)」、「町内会・自治会などの活動(4.2%)」、「仕事(1.7%)」、「ボランティア・社会奉仕活動(1.1%)」、「その他(3.1%)」。なお「特になし」は12.6%。

<sup>17</sup> 独居の者に限定すると、その割合は52.9%にのぼる。

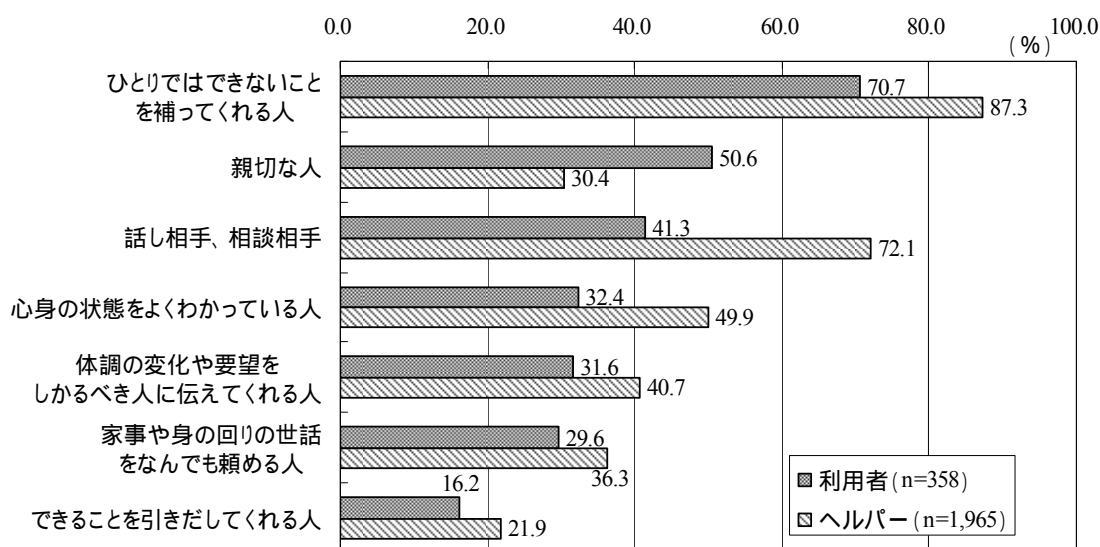
からもわかるように、ヘルパーは身体介護や生活援助といった具体的なサービスにより在宅での生活を単に支援するだけでなく、高齢者に寄り添う存在ととらえられている。ただし、「あなたの心身の状態をよくわかっている人（32.4%）」、「あなたの体調の変化や要望を、しかるべき人に伝えてくれる人（31.6%）」については約3割にとどまり、「家事や身の回りの世話をなんでも頼める人（29.6%）」との認識も3割程度になるなど、ヘルパーが介護の「プロ」ととらえられているかについては疑問の余地がある。また、介護保険改正に伴い、介護保険サービスは、「できないこと」を補うものから一歩進めて利用者の意欲や能力を引き出す目標指向型のサービス提供が目指されているが、「あなたが「できること」を引きだしてくれる人（16.2%）」との理解は少なく、介護保険改正の趣旨は未だ十分に浸透していない。

こうした利用者の認識をヘルパー自身の認識と比較してみよう<sup>18</sup>。ヘルパーに対し、「利用者は、あなたをどのような人であるかとらえていると思いますか（複数回答）」と尋ねた結果をみると（図1-1）、やはり、ひとりでできないことを補う存在（87.3%）との回答が最も多い。次いで「話し相手、相談相手（72.1%）」が7割を超える。利用者は約4割の選択にとどまっていたため、その認識には大きな差が見られる。この背景には、ヘルパーの側に過度に「心のケア」を重視する傾向があるともいえるし、介護保険制度導入前にヘルパーの業務として「相談、助言」が独立した分類として定められていた認識が残っている影響があるのかもしれない。またヘルパーの側は、約半数が利用者はヘルパーを心身の状態をよく理解している人（49.9%）だととらえていると考えているが、実際にはこの側面は利用者には約3割しか認識されておらず、ここにもギャップがある。

---

<sup>18</sup> 『ヘルパーの仕事と働き方に関するアンケート』。調査実施概要ならびに調査票は参考資料を参照のこと。

図 1-1 利用者にとってヘルパーとは（利用者の回答とヘルパーの認識）（複数回答）



注：『介護保険と訪問介護に関する利用者アンケート』と『ヘルパーの仕事と働き方に関するアンケート』より。

## （２）利用者のヘルパーについての考えとサービス満足度

利用者がヘルパーに求めているサービスや対応のあり方を確認しよう<sup>19</sup>。まず、「あなたができることはあなたがするように手伝ってくれる人がいい」のか「頼んだことはなんでもやってくれる人がいい」のかについてみると、利用者の望むヘルパー像は、「自立支援」と「なんでも対応」で拮抗している。次に「あらかじめ決められた時間内に決められたサービスだけをする人がいい」のか「時間の延長やサービスの変更に柔軟に応じてくれる人がいい」のかについてみると、利用者の望むヘルパー像は、「柔軟に対応してくれる」ほうに寄っている。

介護保険サービスは自立支援を目的として、利用者のニーズにもとづいて作成された訪問介護計画にそって、決められた時間に決められたサービスを提供することとされており、ヘルパーは頼まれたことになんでも応じるわけにはいかず、またヘルパーの判断でその場で柔軟に時間やサービス内容の変更を行うことは難しい。しかし、こうした介護保険サービスのあり方について十分に利用者から理解が得られていない、

<sup>19</sup> いずれも「ヘルパーさんについてどのように考えていますか」との問いで、A・B2つの意見を併記し、「Aに近い」「どちらかというとAに近い」「どちらかというとBに近い」「Bに近い」の4つのなかから1つを選択してもらった。



あるいはサービスのあり方が利用者の希望にあっていないことが考えられる。

利用者がヘルパーに求めるサービスや対応のあり方と、訪問介護サービスへの希望・苦情の関係をみると（表 1-1）介護保険サービスの趣旨を理解していないと（頼まれたことはなんでもやってほしい、時間の延長やサービスの変更に柔軟に応じてほしい）利用している訪問介護サービスに対して希望や苦情があるとする割合が有意に高くなっていた。

表 1-1 利用者のヘルパーについての考えと訪問介護サービスへの希望・苦情の有無  
（単位：人、％）

		回答者数	希望や苦情 がある	希望や苦情 はない	無回答
全体		358	22.6	64.5	12.8
業務 内容	できることは手伝ってくれるヘルパーがいい	82	↓ 17.1	73.2	9.8
	どちらかというところでは手伝ってくれるヘルパーがいい	45	24.4	71.1	4.4
	どちらかというところ頼んだことはなんでもやってくれるヘルパーがいい	55	30.9	67.3	1.8
	頼んだことはなんでもやってくれるヘルパーがいい	77	↓ 41.6	51.9	6.5
柔軟性	予め決められた時間内に決められたサービスだけをするヘルパーがいい	74	↓ 14.9	78.4	6.8
	どちらかというところ予め決められた時間内に決められたサービスだけをするヘルパーがいい	35	17.1	80.0	2.9
	どちらかというところ時間の延長やサービスの変更に柔軟に応じてくれるヘルパーがいい	64	29.7	65.6	4.7
	時間の延長やサービスの変更に柔軟に応じてくれるヘルパーがいい	83	↓ 37.3	57.8	4.8

注：『介護保険と訪問介護に関する利用者アンケート』より。

### （3）利用者が求めるヘルパー像とヘルパーの仕事の特性・働きがい

利用者が求めているヘルパー像を概観すると、具体的なサービスの提供を通じた在宅における自立支援にとどまらず、その生活に寄り添うものにとらえられており、ヘルパーの訪問は利用者にとっての楽しみ・生きがいとなっている。しかし、利用者から見たヘルパー像と、ヘルパーが考える利用者にとってのヘルパー像にはその関係性の濃さや専門職としての認識等の点でギャップがあり、また利用者の約3割はヘルパーを「なんでも頼める人」ととらえている。希望としても「なんでもやってくれ、時間やサービスの変更に柔軟に応じてくれるヘルパー」がよいという利用者も多く、介護保険サービスに対する理解が十分に浸透していないことがうかがえる。

利用者が求めるこうしたヘルパー像は、ヘルパーの働きがいにどのような影響を及

ばすのか。ヘルパーの業務や役割、介護保険サービスに対する利用者の認識不足は、ヘルパーの不満につながりうるものとなる。利用者及びその家族についてのヘルパーの悩み、不安、不満等（複数回答）<sup>20</sup>をみると、「利用者に適切なケアができていない不安がある（46.0%）」に次いで「定められたサービス行為以外の仕事を要求される（38.2%）」、「利用者は何をやらせても当然と思っている（32.1%）」が多い。前節で用いたヘルパーによる自由記入をみても、「計画書にないこと（よく理解していない方も沢山いる）をやって下さいと言われてたりすると、がっかり（a）」、「実際には自立を意識している利用者は少なく、何でもやらせてもらおうと考えている利用者及びその家族が多く、なかなか、達成感は得られない（a）」、「家族の云うまま、マッサージをしたり、薬をぬったり、大掃除的なサービスを頼まれる事があり、…（a）」、「ご本人よりむしろ家族の方がヘルパーへの理解がとぼしく、お手伝いさん感覚の方もいらっしゃいます（c）」と、利用者や家族の無理解により、意欲が削がれるとの意見が見られる。

また、利用者がヘルパーを自らに寄り添う者にとらえ、ヘルパーは利用者の認識を超えて「話し相手、相談相手」の自負を持っているということは、利用者とヘルパーの間に、密度の濃い人間関係が存在しうることを意味する。これは信頼関係の構築を通じた質の高いケアに結びつき、序章第5節で述べたように利用者の笑顔とヘルパー自身の成長を実現させ、ヘルパーの達成感にもつながる一方で、「対人間との関わりの中で、仕事にやりがいには沢山あります。しかし、果たして私自身にその能力があるのか、仕事に対して重圧感が大きく、苦しむ事が多いのが現状です（a）」、「利用者の方々も良い方ばかりではないので精神的にもつらい仕事です（a）」と、ストレスの要因にもなりうる。前述のように介護の仕事は感情の管理が難しく、特に密度の濃い人間関係が要求されることが、過大なストレスにつながっていること<sup>21</sup>、精神的・身体的な過重負担によるバーンアウト<sup>22</sup>も少なくないことが指摘されており<sup>23</sup>、関係性の深さを背景としたストレスは、ヘルパーの仕事の特性として留意されるべきものといえる。

<sup>20</sup> 介護労働安定センター [2007b]。

<sup>21</sup> 東京都立労働研究所 [2002]、音山他 [1997] 等。

<sup>22</sup> バーンアウトについては Maslach [1976]、田尾 [1989] 等を参照のこと。

<sup>23</sup> Freudemberger [1974] 以降、医療や福祉、教育などヒューマン・サービス従事者の増大とともに一定の研究の蓄積がみられている。

## 5. むすび

本章では、まず、ホームヘルプ制度の歴史と、国の施策のなかでのヘルパーの業務内容に関わる位置づけの変化を概観した。つぎに、ヘルパーの業務内容とその専門性に関する知見を整理し、ヘルパー自身がとらえるヘルパーの仕事の特性を分析した。最後に、利用者が求めるヘルパー像を検討し、ヘルパーの仕事の特性や働きがいの観点から考察を加えた。その内容を要約すると、以下のようになる。

- 1) ホームヘルプ事業が国の施策として確立したのは1963年であり、介護労働は、70年代から徐々に有償労働へと移し替えられてきた。在宅介護は「家庭奉仕(員)」、「ホームヘルプ」として、すなわち家事労働の延長として定義づけられてきた。
- 2) 国の施策のなかで規定されたヘルパーの業務内容をみると、介護保険導入前までは、身体介護、家事に関することに加えて相談・助言に関することがあったが、介護保険導入を期に「相談、助言」の分類はなくなった。相談や助言、支援業務はケアマネジャーに移行し、ヘルパーは「身体介護」や「生活援助」という、具体的なサービス提供に特化していった。
- 3) 1970年代以降のヘルパーの業務とその専門性に関わる考察によると、ヘルパーの業務の本質は利用者の家庭と生活全体を見据え、その個別性に応じた関係を形成し、周辺職種と連携し、諸サービスを調整しながら在宅生活の質を維持向上させること等に整理される。また、ヘルパーの専門性は、諸科学を応用、総合するなかで、直接、生命と生活にかかわる専門性として位置づけられなければならない性格のものであるとも示されてきた。
- 4) ヘルパー自身の回答に基づきヘルパーの仕事の実態をみると、自立支援を目的とし、あるいは利用者とその家族の負担軽減を心がけ、具体的なサービス内容にかかわらず、利用者との信頼関係を構築したうえで、一人一人違い、かつ変化していく利用者の状況に十分配慮しながら、必要に応じて他職種と連携し、その場に応じた個別性の高い介護を行っていることがうかがえる。また、制度上は意図されていないが、利用者との精神的つながりの形成と心のケアに大きな価値を見出す傾向がある。
- 5) 利用者からみたヘルパーの役割も「身体介護」や「生活援助」といった具体的なサービス提供にとどまらず、その生活に寄り添うものととらえられており、ヘルパーの訪問が利用者にとって、楽しみ・生きがいとなっている。規定された業務

内容としては「相談、助言」の分類はなくなったが、依然として「話し相手、相談相手」としての位置づけも小さくない。しかしどこまでヘルパーが介護の「プロ」ととらえられているかについては疑問の余地があり、利用者にとってヘルパーは「なんでも頼める人」との認識が3割程度にのぼる。「なんでもやってくれ、時間やサービス内容の変更にも柔軟に応じてくれる」ことをヘルパーに希望する利用者も多く、介護保険サービスに対する理解は未だ不十分である。

- 6) 利用者とヘルパーの間に密度の濃い人間関係が存在しうるとは、両者の満足感につながりうる一方、ヘルパーにとっての過大なストレスやそれを通じたバーンアウトにもつながる可能性がある。また、ヘルパーの役割に対する認識の不足は、利用者のサービス満足度を引き下げるだけでなく、ヘルパーの意欲を削ぐことにもつながる。

こうしてみると、ホームヘルプは、その制度化過程においては専門職として定義づけられてきたわけではなく、規定された業務内容は「身体介護」と「生活援助」という具体的なサービス提供に特化してきたが、実態としてはそれを通じた利用者の生活全体を見すえた自立支援をはかるために、利用者や家族との信頼関係構築、周辺職種との連携といった「人間関係構築」がその前提として重要な意味を持っている。ヘルパーの仕事を捉えるうえで、具体的なサービス提供に加え、人間関係構築の側面は無視できないものである。

ヘルパーの仕事において、人間関係構築が重要であり、ヘルパーからみても、利用者からみても、その1対1の関係性の深さが指摘されていることは、組み合わせ・関係性次第で両者の満足度が左右され、時にストレスにつながりうることを示唆している。事業者が、利用者のニーズとヘルパーの能力や適性を見極めたうえで配置を行い、その関係を適切な深さに保つことが、ヘルパーのやりがいに大きく影響を及ぼすといえよう。

また、ヘルパーの業務については、介護保険制度に規定された内容と提供されているサービスや対応のあり方の実態、さらに利用者とヘルパーの間にヘルパーの役割や介護保険の趣旨に関する認識のずれがあり、これが利用者の苦情、ヘルパーの不満やストレスにつながっている。このことは、利用者・ヘルパー・事業者の三者のなかで介護保険サービスの位置づけとヘルパーの役割についてさらなる理解を深めることが

重要であることを示唆している。そのためには、行政が介護保険サービスの範囲を明確化するとともに、事業者にとっては、利用者に対する介護保険の趣旨や介護保険サービスのあり方に関する説明の徹底、現場での利用者に対するヘルパーの対応の統一が求められる。

すなわち、ヘルパーの仕事を捉えるには、「身体介護」「生活援助」に加えて「人間関係構築」の視点が求められ、事業者による「利用者、家族、周辺職種、ヘルパーの関係のマネジメント」が、ヘルパーが意欲的に働き、質の高いサービスを提供するうえで重要であることがわかる。

