

ホームヘルパーとは何か

堀田 聡子
(東京大学社会科学研究所助手)

はじめに

第1章から第4章では、ホームヘルパー（以下、ヘルパー）の職業能力を把握し、処遇に結びつけるとともに、その職業能力開発をサービス提供責任者が中心となって促進していくことの意義と方法を見てきた。

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7条（定義）第5項・第6項をみよう。

5 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、痴呆対応型共同生活介護、特定施設入所者生活介護及び福祉用具貸与をいい、「居宅サービス事業」とは居宅サービスを行う事業をいう。

6 この法律において「訪問介護」とは、要介護者又は要支援者（以下「要介護者等」という。）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（第十六項において単に「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「居宅要介護者等」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をいう。

ヘルパーは、第6項の「介護福祉士その他政令で定める者」に含まれることから、居宅サービスのうち「訪問介護」サービスを行う者であり、そこでの仕事は、第6項によれば、「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。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。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。

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」とは何なのかがイメージしにくい。そしてこのことが、介護サービス業務の範囲や内容を不明確にしているともいえる。

ヘルパーの仕事は何なのか。もし「介護の仕事」がなにか他の仕事とは違う特徴をもっているとするとならばそれは何なのか。そして、ヘルパー自身は、自分の仕事をどうとらえ、何にやりがいを持ち、何に不満を持っているのだろうか。ここでは、こういった問に対する答えの手がかりを探りたい。そのことは、利用者とヘルパー、そして事業者の三者の理解を深めることにつながり、より利用者の満足度を高め、そしてヘルパーが働きがいをもつことができるサービス提供のあり方を検討していくうえで、たいせつな第一歩になると期待する。

ホームヘルプ制度の歩みとヘルパーの業務内容の変遷

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年には大阪市で「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し、そのうち生活保護を受給している老人世帯のおおむね50%以上を占めることと規定されていた。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、派遣回数は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、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¹。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²)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かんする規定も変化を遂げている。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。

奉仕員の増員がはかられた1969年の厚生白書によれば、家庭奉仕員の業務は「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」とされる。これ以後、奉仕員における「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³。

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： 身体の介護に関すること（食事の介護、排泄の介護、衣類着脱の介護、入浴の介護、身体の清拭・洗髪、通院等の介助その他必要な身体の介護） 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）。

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家事援助に2分されている。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、家事援助とは、「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。介護保険が始まるまでは、「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、ヘルパーの職務は家事支援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⁴。

ヘルパーの業務内容とその専門性 - 実態からみる

第 節では、国の施策のなかでのヘルパーの業務内容の変遷をみた。ここでは、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かんする関心が高まり、各地で家庭奉仕員の実態調査が行われるようになった。まずそのひとつをみてみよう。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、日本学術会議社会福祉・社会保障研究連絡委員会報告が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2人からの現場の実態を含む調査やヒアリングを重ねたうえで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、次のように示されている。「ケアワーカー⁵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」。

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かん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援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。: 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應させる、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。

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]から、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、ホームヘルプサービスの機能は、次の7つに整理される。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。

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、その実態にもとづいて、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ている。

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うみているのだろうか。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をおこなう。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 a.b.c の出所を明記した）。

- 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。調査概要は本書資料2参照。
- b. 介護能力研究会 [2002] 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] 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、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、仕事上のポイントと考え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、その機能が落ちない様、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)」、¹⁾「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。「心のケアは大切です。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)」、²⁾「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)」、³⁾「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、その人にあった小さな幸せをとどけようと思っている (a)」、⁴⁾「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)」、⁵⁾「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)」、⁶⁾「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しますが、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なければ、つぶれます」⁷⁾「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)」

(4) 信頼関係構築

「利用者で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お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

「パーキンソンの人の方へ行っております。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ならぬ、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、その日その場に応じ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、とても気がつかい

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)(a)」と、他職種に連携をとったりしている。

最後に、少し長いが、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⁶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、身体介護と生活援助⁷という枠にとどまらない業務の広がり

は注目する必要があるだろう。

「ケア」の起源とヘルパーのやりがい

前節では、介護保険制度での想定外の枠にとどまらないヘルパーの仕事の広がりが明らかにされた。特に利用者との精神的なつながりを重視し、利用者の心持ちを気にかけて、豊かにしようという思考が強いこと、時に何かを「する」ことよりも（あるいは、と同じくらい）「いる」ことを重視する傾向がみられた。これはなぜだろうか。ここでは、「ケア」の起源と「ケア」をめぐる考察にその手がかりを探る。そのうえで、ヘルパーのやりがいの整理を試みる。

1. 「ケア」の起源と「ケア」をめぐる考察

前節から心の「ケア」という言葉を用いた。この「ケア」ということばの意味は何だろうか。広井[2000]によれば、その意味は3つに整理できる。第1に、もっとも広義のもので、「配慮、気遣い」「気にかけること」すべてを含む。第2に、少し限定された内容のもので、「世話」ということばに相当するような意味である。第3に、もっとも狭義の、医療や福祉（または心理）といった分野に特化された、もっとも「専門的」あるいは職業的な意味内容を含むレベルにかかわるものである。

その起源をさかのぼろう。「ケア」の起源は古代ローマの神話「クーラ（cura）の神話」にあるといわれている。ラテン語の cura には2つの意味がある。1つめは、気がかり、心配、心の重荷、すなわち「重荷としてのケア」である。2つめは、他者に幸福を与えること、献身、配慮、すなわち「気遣いとしてのケア」である。Foucault[1987]によれば、古代ギリシア・ローマでは、自己へのケアがあらゆる倫理思想にいきわたっており、自己へのケアに先立って他者へのケアを行うことは許されなかった。ここでの自己へのケアは、自分自身のことを考えつつ、他の人々のことに思いをいたす魂の世話とでもいえるものであった。

その後、キリスト教の時代になると、自己に対するケアは、ある時点で他の人々へのケアや必要な自己犠牲と対立する個人的な利害関心であるとされるようになった（Foucault [1987:115-116/23]）。ケアは、他者に向かっての友愛や慈善という徳の形をとるようになるのである。

「ケアは人間存在の根源をなす」という古代以来の説を復活させるのが、ハイデガーである⁸。「存在と時間」によると、ケア（Sorge）は、「関心」としての人間の全的あり方そのものであり、人間が人間である根本的なあり方を示すという。そして、レヴ

ィナスが、ハイデガーの心境の理論の限界を指摘しつつ「神を畏怖することはなによりもまず他者に対する心配を意味している…(略)…子供のことを心配する母親のみならず、友人のことを心配する私たちひとりひとりが、他人のことを心配しているのです(Levinas[1991]訳1993:167)」というとき、「他人」に対する心配が登場する。

その後、いまや「ケア論」の古典ともいわれる Mayeroff [1971] は、ケアの本質を「私は補充関係にある対象を見出し、その成長を助けていくことを通して、自己の生の意味を発見し創造していく。そしてその対象をケアすることにおいて、“場にいる(In-Place)” ことにおいて、私は生の意味を十全に生きるのである」とあらわしているが、これはやや抽象度が高い。

自己と道徳性、葛藤と選択について語る女性の声に耳を傾け、自律した個人と抽象的な道徳観からなる男性的な「正義の倫理」に対比して、愛情と仕事両面における自己と他者の感情による結びつきと道徳的思考を中心とする女性的な「世話の倫理(ethic of care)」を提唱したのが、キャロル・ギリガンの『もうひとつの声 - 心理学理論と女性の発達』である。これによれば、「世話の倫理」とは、「すべての人が他者から応えられ、仲間とみなされ、誰もひとり取り残されたり傷つけられたりしてはならない(Gilligan[1982:63])」という見解であり、以後のケアをめぐる倫理学の火付け役となった。

最後に、広井[2000]をみておこう。これによれば、人間は際立って「社会性」の強い生き物であり、いわば本能的に(だれかを)「ケアしたい欲求」をもっている。そして他者とのケアのかかわりを通じて、ケアする人自身がある力を得たり、自分という存在の確認をしたりするという。

このようにみえてくると、人間は、だれかを、他者を、ケアすることによって、自分の存在を確認し、その生を十全に生きることができ生き物だと考えることができそうである。

本能的に「ケアしたい欲求」をもったヘルパーが、利用者を、自らの補充関係にある対象と認め、その対象をケアする 気に向け、心配し、成長を助け、そして応える こと、すなわち心のケアを重視することは、人間として、いわば本能的ないとなみともいえよう。

2. ヘルパーのやりがい

以上のような「ケア」のあり方は、ヘルパーの仕事上のやりがいとも結びついているのだろうか。再び第 節第 2 項とおなじ調査のヘルパーによる自由記入の内容を用いて、「ヘルパーの仕事のやりがい」を整理しよう。

(1) 利用者や家族の状況の改善

利用者の自立支援や、利用者（及びその家族）の生活上の障害を取り除くことを目的としてサービスを提供している者にとっては、目に見えてその効果が現われることは達成感につながる。「介護をしている利用者が例えば介護度3→1に減じられた様な時、日頃のリハビリの為の歩行訓練とか成果にたいする採点かと思います(a)」要介護度の改善はもっともわかりやすい指標である。「寝たきりだった方がご自分でトイレに行った時。その何ヶ月後かには外へ出てご近所の方とお話していたのを見た時は、本当に嬉しくて(a)」と利用者の生活の幅の広がりに喜びを感じる。「訪問時には、暗い表情だったご利用者が、お話を伺ったり、コミュニケーションをとったりするうちに次第に明るい表情に変わってゆき、帰る頃にはお元気で生き生きしたお顔で『気持ちが軽くなった』とおっしゃって下さる時(a)」表情の好転を見て取り、利用者からも変化をつけられることは手応えにつながる。また、「入浴介護の時ご家族の人から、あなたの際は主人が素直にお風呂に入っているといわれたとき、アルツハイマーの女の人と一緒に料理を作るとき一生懸命私に食材の切り方などを教えて下さってご家族の方から気が合うのかしらと言われたとき(a)」のように、利用者の反応や変化について、家族から客観的によい評価を得ることも自らのサービスのあり方を確認する術となる。そして、「ヘルパー訪問に依り、家族の方が安心して外出（仕事）など、介護にとられず、生き生き日々の生活が得られていると知った事(a)」、「痴呆の方で自分の事が良く分からず不安になっている時、毎週訪問することにより、気持ちが落ち着き、家族も安定した生活が送れるようになったこと(a)」というように、利用者だけでなく、家族の生活の改善もやりがいにつながる。

(2) 喜ぶ顔、「ありがとう」という言葉

「うまい、うまい！と言って喜んで食べて下さること。ヘルパーってこんなに喜ばれる仕事なんだと生きがいに感じております(a)」、「利用者さんに喜んでいただける、ありがとうを言っていただけ。自分の存在価値が認められていると実感できます(a)」、「大変な仕事だけれども、最後に帰る時に「ありがとう」と利用者が笑顔であいさつされると、とても暖かい気持ちになる(a)」と、利用者の喜ぶ顔や、感謝のひとは、仕事のつらさを忘れさせる。「ありがとう」という言葉にはげまされ、意欲を高めるとの指摘は、全体のなかで最も多かった。

(3) 「待っている」という言葉、自分しかない

そして、自らの訪問を待っている利用者がいるということは、誰かの役に立つ実感、生き甲斐につながっている。「ホームヘルパーの私という人間を待ってくれている人が

いるという事は自分自身にとって生き甲斐となっています(b)、「『毎週ヘルパーさんのくるのを楽しみにしている』とご利用者さんに言われる。私の存在が少しでも役立っていると感じる(a)、「明日待ってますよ…。或いは来週も来てくれますね…。等自分の行ったサービス以上に評価され期待された時、この方の為にまた元気で手を貸そうと心から思います(a)」と、待っているというひとは、自分のサービスの効果と、そこが自分の「居場所」であることを確信させるものである。

さらに、自らのサービスが利用者の役にたっている、利用者の生活上欠かせないという気持ちが高まると、「自分がいなければ今このご利用者さんが困ることが見えてるとき(a)、「何も出来ない私でも頼って下さる方がいる又行って差し上げなければ利用者の方は困られると思う(a)、「1対1の場合が多いので『私がやらなければ』『私が行かなければ』と感じます。それがやりがいにつながっています(a)」という高い自負と使命感が生まれ、そのことがやりがいを高める場合もある。

(4) 人生勉強

さまざまな人生の先輩との出会いに刺激を受け、自らの老後を考える手がかりにしていることが魅力という声もある。「人生の先輩であるご利用者の方々から学ぶものが自分の先行きを見通す糧となること(a)、「色々な人達と接し、それぞれの価値観、生き方、考え方などを学べるし、今後、親などの面倒も見るのに役立つから(a)、「さまざまな人との出会いが楽しくお年寄りのいろいろなお話をお聞きするうちに自分の老後の人生の道しるべみたいなものを感じる(a)」などである。また、「高齢で重い利用者ほど、残存能力で懸命に自立しようとする凜とした姿勢に感動を受けます(a)」と、利用者の生きる姿そのものに感銘を受け、そこにやりがいを感じることもある。

ヘルパーのやりがいは、利用者やその家族の日常生活上の改善の手応え、そしてそれにも増して利用者からの感謝の表明、ヘルパーに存在意義を認識させる「待っている」という言葉、そしてそれらをつうじた「自分がいないと困る」という自負、いろいろな人生の先輩との出会いによる刺激といったもののようである。

こうしてみると、第1に、ヘルパーのやりがいは、すべて利用者との関係に規定されていることがわかる。そこには事業所の上司や同僚といった職場の人間関係や労働条件などはまったく登場しない。言い換えると、どのような利用者にめぐりあうかでそのやりがいが決まるということである。第2に、ヘルパーは、利用者に対するケアを通じて、自分の存在意義を見つけている、自らのための刺激を得ているということである。これは、ヘルパーの仕事がヘルパーと利用者との間に本項で示されたような良好な関係が成立している場合は必ずしも<ケアする - される>という関係で

はなく、<互いにケアをしあう>という性質を持ちうることを意味する。このことは、すぐに Mayeroff [1971] や広井 [2000] を想起させる。ヘルパーは利用者との良好な関係のなかでは、本質的には、ケアを通じてある力を得て、よりよい生を生きる可能性を持っているのである。

ヘルパーの不満とその背景

ヘルパーは高いやりがいを持って働き続ける者がいる一方で、離職率が高いことでも知られている。どこに問題があるのだろうか。ここでは、ヘルパーの不満を整理し、その背景を分析する。

1. ヘルパーの不満

第 節第 2 項とおなじ調査のヘルパーによる自由記入の内容を用いて、「ヘルパーの不満」を整理しよう。

(1) ヘルパーの仕事に対する理解の低さ

介護保険の範囲を超えるサービスを要求する利用者があり、ヘルパーが現場で判断を迫られる場面も多い。「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、何でもやっ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)」と、そのことによって意欲を削がれる。

もうひとつは、ヘルパーの仕事を誤解している利用者や家族の存在である。「生活援助は、お手伝いさんのように使われている自分に嫌悪感すら感じる (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、特に生活援助で家政婦・お手伝いさんのように仕事を依頼され、情けない、みじめだと感じている。また、「自分ができない事ではなく、したくない事をヘルパーにやらせていると思えるような利用者が結構いる (c)」と自立を支援したいという志をもってサービスにいき、裏切られることもある。そして、「『早く仕事をしなくていい様になれば楽なのにね』『何で貴女のようなこぎれいなキチツとした人がこの仕事をするの?』等言われるとガックリくる。世間では、底辺の仕事とされている人が多くおられる (c)」と利用者の発言に傷つく。

(2) 報酬の低さ

「ホームヘルパーの仕事は、不安定で薄謝のため、やりがいはヘルパーの自己犠牲の上に成り立っているようにも感じる (a)」と、自己犠牲やボランティア精神がなければヘルパーは続けられないという声は多い。「特に登録ヘルパーの立場はパートというより、何の保証もなく、ボランティアという裏付けによって支えられているのかわかっているのでしょうか。自立支援、在宅介護の支柱になるべきホームヘルパーは一体何なのだろうかという疑問を持ちつつ少しでも喜んでもらえる活動をしたいと日々考える毎日です (b)」、「介護職は、少し余裕のある主婦を安く、登録制で雇う体制には、とても疑問を感じます。質を高めるためにも、きちんとした報酬で、ヘルパーも自立した生活を営める収入が必要だと考えます (c)」と、とくにいわゆる登録型ヘルパーのあり方についての不満があげられる。また、「無給なのは、移動時間、待機時間のほか訪問記録、引き継ぎ書の作成・書き換え。…ヘルパーの仕事は好きだし、やりがいを感じることも少なくありませんが、あまりの時間のロスに転職を考えることも多くなりました (c)」と、非サービス時間の取扱いについても疑問を呈す。そして「これからのヘルパーは個々の能力を評価し、それにみあった仕事、給料が必要とおもいます。評価の級を設け、評価された紹介状で介護の仕事に就けるようなシステムができてよいのではと思っています (a)」といったような提案もみられた。

(3) 孤独・ストレス・疲れ

「在宅訪問介護の場合、ヘルパーはとかく孤立というか孤独になり易いと思うので、ヘルパー同士の連絡網、顔合わせなど密にしてほしい (a)」、「対人間との関わりの中で、仕事にやりがいは沢山あります。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)」と、利用者の自宅による1対1でサービスを提供することによる孤独感あるいはプレッシャーに苦しむ。

また、「時間や精神的に余裕がなくなり、今は、労働を売っている気持ちしかありません (b)」、「いざ現場に入ってみると、自分の思っていた事とはちがひ、(利用者さんが話したい、聞いてもらいたいと思っているかもしれないのに話を聞いたりしていると時間がない) もう少しゆとりのある介護を、と思います (a)」と、決められた時間のなかで、思うようなサービスができないことによるやりきれなさを抱える。「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)」との指摘もある。そして、「世のため、人のため、自分のためになると続けてはいますが、喜びも感じつつも、ある種の虚しさは拭いきれません (a)」、「訪問を心待ちにしてくれている事に『行かねば』という使命感はあるが、その反面『いったい何を心待ちにしているのだろう』という複雑な思いで、気持ちが遠のく事もある (a)」と、心理的な疲弊をうっ

たえる者もいる。実際、第2部で分析するように、介護の職場では在宅か施設かを問わず、いわゆる燃え尽き症候群（バーンアウト）がみられる。

なお、日本労働研究機構〔2003〕で、ヘルパーの就業上の悩み・不安・不満の内容を経験年数別にみると、「ヘルパーに対する社会的評価が低い」、「お手伝いさん扱いされる」、「行政の啓発が不十分である」、「研修や講習会に参加する時間的余裕がない」、「経験や資格に応じた手当がつかない」などは、経験年数が長いと比率が高い。一方、「難しい問題がおきたときの対処に自信がない」は、経験年数が短いと比率が高い傾向がみられた。とくにベテランヘルパーにおいて、社会的評価の低さ、仕事の内容に対する理解の低さ、能力開発、報酬など様々な点で不満が高くなっていることは、ヘルパーをめぐる制度や雇用管理のあり方の見直しの必要性を示すものであるといえよう。

2. 不満の背景

ヘルパーの不満をうむ背景にはなにがあるのだろうか。

第1に、介護保険で提供されるサービスの範囲と、ヘルパーの役割に対する利用者の理解が不十分であることがあげられる。行政がサービスの範囲を明確化し、普及につとめるとともに、事業者にあっては、利用者に対する説明を徹底し、現場でヘルパーが利用者から範囲外の要求を受けたときの対応についてのガイドラインを作ることが求められよう。

第2に、第1節でみたように在宅介護が「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、ヘルパーが非専門職として位置づけられるようになったため、その社会的・経済的評価が低くとどまっていることがあげられる⁹。渋谷〔2003:28〕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。現在介護サービス従事者の研修体系のあり方の見直しが進められているが、社会的評価の確立や、経済的評価（報酬）の向上にも配慮がなされるべきであろう。山崎〔2003:302〕は、「保護を求める老人や幼児は一つの不可分の人生であって、その要求を分類して個別に処理するのが難しいことはいうまでもない。介護にも保育にも、そのなかに分業や時間給になじまない隙間があって、それを埋めるのはサービス側の「贈与」であることはあまりにも明らかなのである。現代にこうした『天職』が不可欠であり、現にそれが増大しているという認識は、やがて広く人びとの職業観を変え

るかもしれない。仕事の一部を「贈与」としておこない、それに感謝と評判で酬いられるのは喜びだという観念が復活するかもしれない」と予想しているが、果たしてどうであろうか。ヘルパーが、心のケアを重視し、利用者との良好な関係のもとでは、ケアを通じて自分の存在を確認し、ある力を得ているとしても、そのことは経済的報酬が低くてよいことを意味するものではない。『天職』に頼ることのあやうさは以下の点にもみることができるだろう。

第3に、対人サービスであって、第 節でみたように心のケアを重視し、そして第 節でみたようにそのやりがいと関係に大きく規定される仕事だからこそその難しさである。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] 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いる。利用者との良好な関係のもとでは、ヘルパーが利用者とのあいだで互いにケアをしあう関係を享受できることについては第 節で述べたとおりである。しかしヘルパーの仕事に対する理解が低い利用者がいること、「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) 」との指摘がみられたように、また人と人であるからこそ当然のことながら、良好な関係が築けない・維持できないこともあろう¹⁰。ところが、心のケアを重視し、本来的に他者に関心を持たずにいられない、「ケアしたい欲求」をもったヘルパーは、良好な関係を持つことができない利用者のもとでも、困難な感情労働を実践しようとする。ここにバーンアウトなどの心理的疲弊の症状が現われるものと考えられる。内藤 [1991:126] は次のように述べる。「世話、養育、配慮などを含むものとしての「ケア役割」は、いわば、他者の欲求を満たす役割である。人が自分を「ケア役割」に集約していくことの怖さとは、自分の思慮や行為の適否が、専らケアを受ける相手が満足したか否か、すなわち他者の判断によって評価される、ということである。…自分の精神を他者に預けてしまうほど悲惨なことではない。もちろんケア（世話、養育、配慮など）は、人間に不可欠な、価値ある資質・作用だが、他の可能性、他の側面が育てられないまま、ケア専担になることが怖いと思うのである。ケアは、他の側面と共存し、他の側面に支えられて初めて、自他を生かすものとなり得るのではないか」。決してケアに没入しない、自分の精神を他者に預けてしまわない態度が必要なのである。ここで「ヘルパーの仕事とは」に対する興味深い回答をひいておく。「(ヘルパーの仕事とは)その人の人生に深くかかわる仕事であると思う。しかしあくまで他人である。

その一線を自分にきちんと引きしかもその人の生活を側面から支える重要な仕事である (b)。¹⁾ 預けてしまうのではなく、かといって相手を抽象化¹¹⁾するのでもなく、自己と他者が一体にならない状態で、しかし利用者に寄り添って「側面から」支えるというのである。これは、「介護者は老人が自分の身体と生活の主人公になるための媒介になることが求められ (三好 [2005b:209])」¹⁾、その強みは、「老人に“振り回される (すなわち老人が主体になる)” ことができるということ (三好 [2005a])」¹⁾という姿勢にヒントがあるかもしれない。

おわりに

補論では、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かかわる位置づけの変化を概観するとともに、実態にもとづく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。さらに、「ケア」の起源と「ケア」をめぐる考察に検討を加え、それとヘルパーのやりがいとの関連をみた。最後にヘルパーの不満とその背景を分析した。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)」¹⁾、「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。
- 3) ヘルパー自身からみたヘルパーの仕事を見ると、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、利用者信頼関係を構築したうえで、1人ひとり違い、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。
- 4) 「ケア」の起源と「ケア」をめぐる考察を整理すると、ヘルパーにおいて精神的なつながりが重視される理由は、人間は他者をケアすることによって、自分の存在を確認し、その生を十全に生きることができることにありと考えられる。すなわち、本来的に「ケアしたい欲求」をもったヘルパーが、心のケアを重視することは、いわば本能的ないとなみといえる。

- 5) ヘルパーのやりがいは、利用者などの状況改善の手応え、「ありがとう」「待っている」という言葉、それらをつうじた「自分がいないと困る」という自負、人生の先輩との出会いによる刺激などにある。これらはすべて利用者との関係に規定されるものであり、ヘルパーは利用者との良好な関係のもとでは、利用者と互いにケアしあい、それをつうじて自分の存在意義を見つけ、ある力を得ている。
- 6) ヘルパー自身が仕事に抱く不満は、利用者やその家族などの仕事に対する理解の低さ、報酬の低さ、孤独・ストレス・疲れといったことにある。この背景には、介護保険で提供されるサービスの範囲等に対する利用者などの理解が不十分であること、介護が家事労働の延長と位置づけられたために、労働としての社会的評価の低さとボランティアとしての社会的評価の存在が、経済的報酬の軽視につながっていること、心のケアを重視し、やりがいが利用者との関係に大きく規定される仕事だからこそその難しさ（心のケアを重視し、ケアしたい欲求を持つからこそ、すべての利用者に対して常に自分の感情をコントロールし、細やかな気遣いを示そうとして心理的に疲弊するなど）があげられる。

ここから得られる示唆をまとめよう。第1に、利用者、ヘルパー、事業者の三者のなかで、介護保険で提供されるサービスの範囲とヘルパーの役割についての理解を深めることが重要である。そのためには、行政が介護サービスの範囲を明確化するとともに、事業者にあっては、利用者に対する説明の徹底、現場でのヘルパーの対応の統一が求められる。

第2に、現在、介護サービス従事者の研修体系のあり方の見直しが進められているが、その業務の内容と範囲、そして報酬との関係が十分に検討されるべきである。また、第二次中間まとめでは、介護職員に求められる役割と能力として利用者との関係性構築が重視されている。先述の心のケア重視による仕事の難しさを考慮すれば、介護職の働きがいを継続的に高めていくためにも、良好な関係が構築・維持できないときの対処方法や、ケアに没入しない関係性のあり方についても、具体的に議論が深められることを期待したい。

第3に、事業者にあっては、ヘルパーを利用者に配置するにあたって、ヘルパーのやりがいが利用者との関係において大きく規定されることを、より一層考慮することが求められる。あわせて、現状では、ヘルパーの満足感が利用者から得られるものに偏っており、ヘルパーと利用者の関係性次第で、双方の満足度がゆれうごく可能性があり、このことは良質なサービスの安定的な供給を難しくする原因となりうる。したがって、例えば第1章から第4章で述べたように事業者による仕事ぶりの評価と処遇への反映、ヘルパー間での交流を深めるなどによって、利用者以外からもヘルパーが

満足感を得ることができ、働きがいを高めていけるように工夫するとよいだろう。

本稿は、ヘルパーの仕事に関する試論である。今後、職業としてのケアのありようとその可能性について、さらに考察を深める必要がある。

【注】

- ¹ 森川 [1999]
- ² 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
- ³ 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「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。
- ⁴ 森川 [1999]
- ⁵ 訪問介護に限定されない。
- ⁶ 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。
- ⁷ 2003年度より、報酬体系が改定され、2000年の介護保険導入時には、身体介護、家事援助、複合型の3類型であったが、身体介護と生活援助の2類型となった。
- ⁸ 中山・高橋編 [2001]
- ⁹ 森川 [1999]
- ¹⁰ 連合総研 [1997]は介護保険制度導入前の調査ではあるが、利用者との関係がうまくいかないことがあるかどうかをホームヘルパーに尋ねている。その結果、うまくいかないことが「ある」(ある+ときどきある)とした者が23.6%にのぼった。
- ¹¹ 岡原 [1990]は、介護者が自然に身につけている介護性や配慮の性格は内向的であり、介助関係は2人以上の関係であるにもかかわらず、そこでは相手は抽象化され、いないも同然、自分1人のモノローグ世界であるとしたうえで、モノローグの中では行き違いは対立はないが、それでよいのかと問いかける。

【参考文献】

- 長寿社会開発センター [2005] [2000] 『ホームヘルパー養成研修テキスト1級課程』
- 三好春樹 [2005] 『介護の専門性とは何か』 雲母書房 (三好春樹 [2005a])
- 三好春樹 [2005] 『介護の町内化とエロス化を』 川本隆史編 『ケアの社会倫理学』 有斐閣選書 (三好春樹 [2005b])
- 武井麻子 [2005] 『感情労働としてのケア』 川本隆史編 『ケアの社会倫理学』 有斐閣選書
- 全国社会福祉協議会 [2005] 『介護サービス従事者の研修体系のあり方について 介護サービス従事者の研修体系のあり方にかんする研究会 第二次中間まとめ』 (全社協 [2005])
- 全国社会福祉協議会 [2004] 『介護サービス従事者の研修体系のあり方について 介護サービス従事者の研修体系のあり方にかんする研究会 平成16年度中間まとめ』 (全社協 [2004])
- 日本労働研究機構 [2003] 『ホームヘルパーの仕事・役割をめぐる諸問題』 (日本労働研究機構 [2003])
- 西川真規子 [2003] 『「ホームヘルパーの仕事に関する考察」』 『法政大学経営学会経営志林』 第40巻第3号 (西川 [2003])
- 鳥羽信行・森山千賀子編 [2003] 『ホームヘルパーのための対人援助技術』 萌文社
- 一番ヶ瀬康子 [2003] 『介護福祉学の探求』 有斐閣

- 天田城介 [2003] 『< 老い衰えゆくこと > の社会学』 多賀出版
- 渋谷望 [2003] 『魂の労働』 青土社 (渋谷 [2003])
- 山崎正和 [2003] 『社交する人間』 中央公論新社 (山崎 [2003])
- 井上芳保編著 [2003] 『「心のケア」を再考する』 現代書館
- 牧坂秀敏 [2002] 『ヘルパーにもいわせて！ - ヘルパー白書 - 』 日本評論社 (牧坂 [2002])
- 一番ヶ瀬康子監修岡山県介護福祉研究会編 [2002] 『ホームヘルパーのためのわかりやすい介護技術 - 訪問介護員マニュアル - 』 ミネルヴァ書房
- 北浦正行 [2002] 『介護サービス労働の現状と課題』 全国勤労者福祉振興協会
- 小笠原浩一・佐藤博樹・林大樹・大木栄一・堀田聡子・鈴木誠・工藤健一 [2002] 『介護関連分野における雇用・能力開発指針の策定に係わる研究・平成 13 年度報告書』 厚生労働省政策評価官室 (公開)(介護能力研究会 [2002])
- 中山將 高橋隆雄編 [2001] 『ケア論の射程』 九州大学出版会
- 広井良典 [2000] 『ケア学 - 越境するケアへ』 医学書院 (広井 [2000])
- 一番ヶ瀬康子監修 日本介護福祉学会編 [2000] 『新・介護福祉学とは何か』 ミネルヴァ書房
- 立岩真也 [2000] 『弱くある自由へ - 自己決定・介護・生死の技術』 青土社
- 森村修 [2000] 『ケアの倫理』 大修館書店
- 岡本千秋・小田兼三・大塚保信・西尾祐吾編 [2000] 『介護福祉学入門』 中央法規出版
- 是枝祥子・絹木憲司・上静子編 [2000] 『福祉社会における介護福祉士の役割』 東京法令出版
- 岡本民夫・井上千津子編 [1999] 『介護福祉入門』 有斐閣 (岡本・井上 [1999])
- 鷲田清一 [1999] 『聴くことの手』 TBS プリタニカ
- Susan Himmelweit [1999] 'Caring Labor' The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science 561No.1 27-38 (Himmelweit [1999])
- 日本労働研究機構 [1999] 『ホームヘルパーの就業実態と意識』
- 森川美絵 [1999] 『在宅介護労働の制度化過程 - 初期 (1970 年代 ~ 80 年代前半) における領域設定と行為者属性の連関をめぐって』 『大原社会問題研究所雑誌』 No.486 (森川 [1999])
- 森川美絵 [1998] 『「参加型」福祉社会における在宅介護労働の認知構造 - ジェンダー、二重労働市場、専門化の観点から - 』 『現代日本のパブリック・フィロソフィ』 新世社 (森川 [1998])
- 鷲田清一 [1998] 『悲鳴をあげる身体』 PHP 新書
- 春日キスヨ [1997] 『介護 - 愛の労働』 『成熟と老いの社会学』 岩波書店
- 連合総合生活開発研究所 [1997] 『高齢者福祉とホームヘルプ職調査』 (連合総研 [1997])
- 一番ヶ瀬康子 [1993] 『介護概論』 ミネルヴァ書房
- 中島紀恵子・米本秀仁編 [1993] 『明日の高齢者ケア 在宅のケアスキル』 中央法規出版
- Anthony Giddens [1992] 'The Transformation of Intimacy: Sexuality, Love and Eroticism in Modern Societies' Stanford University Press. (松尾精文・松川昭子訳 『親密性の変容 - 近代社会におけるセクシュアリティ、愛情、エロティシズム - 』 而立書房、1995 年)
- 三好春樹 [1992] 『介護覚え書』 医学書院
- Emmanuel Levinas [1991] 'ENTRE NOUS :Essais sur le penser-à-l'autre', Éditions Grasset et Fasquelle. (合田正人・谷口博史訳 『われわれのあいだで 他者に向けて思考すること をめぐる試論』 法政大学出版局、1993 年)(Levinas [1991])
- 内藤和美 [1991] 『セクシズムに関する一考察』 『学苑』 617 号、昭和女子大学近代文化研究所(内藤 [1991])
- 木下安子・在宅ケア研究会編著 [1991] 『続・ホームヘルパーは“在宅福祉”の要』 萌文社 (木下・在宅ケア研究会編著 [1991])
- 須加美明 [1991] 『ホームヘルプサービスの機能と専門性』 木下安子・在宅ケア研究会編著 『続・ホームヘルパーは“在宅福祉”の要』 萌文社 (須加 [1991])

-
- 岡原正幸 [1990] 「コンフリクトへの自由 - 介助関係の模索」『生の技法 - 家と施設を出て暮らす障害者の社会学』藤原書店
- 木下安子ほか在宅ケア研究会編著 [1989] 『ホームヘルパーは在宅福祉の要』萌文社 (木下・在宅ケア研究会編著 [1989])
- Nicky James [1989] 'Emotional labour: skill and work in the social regulation of feelings' *The Sociological Review* Vol.37 no.1 Routledge
- Foucault, M [1987] "The Ethic of Care for the Self as a Practice of Freedom", *Philosophy & Social Criticism*, Vol.12 (Foucault [1987])
- 日本学術会議社会福祉・社会保障研究連絡委員会報告 [1987] 『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 (意見)』 (委員長 一番ヶ瀬康子)
- Hochschild, Arlie Russell [1983] *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling* University of California Press (石川准・室伏亜希訳 『管理される心 - 感情が商品になるとき - 』世界思想社、2000 年) (Hochschild [1983])
- Carol Gilligan [1982] "In a Different Voice : Psychological Theory and Women's Development" Harvard University Press. (岩男寿美子監訳 『もうひとつの声』川島書店、1986 年) (Gilligan [1982])
- 竹内敏晴 [1975] 『ことばが劈かれるとき』思想の科学社
- 明山和夫・野川照夫 [1973] 「老人家庭奉仕員制度 - その沿革と現状」『ジュリスト 543』有斐閣 (明山・野川 [1973])
- Milton Mayeroff [1971] "On Caring" Harper&Row. (田村真・向野宣之訳 『ケアの本質 - 生きることの意味』ゆみる出版、1987 年) (Mayeroff [1971])
- Martin Heidegger [1927] , "Sein und Zeit" (原佑・渡邊二郎訳 『存在と時間 ~ 』中央公論新社 [2003])
- 厚生省 『厚生白書』各年版