



Title	市場化された介護：ホームヘルパーの仕事とその特徴
Author(s)	駒川, 智子
Citation	介護保険導入による介護労働の再編成に関する研究：研究報告書 第3章 (p. 55-80)
Issue Date	2003-11
Doc URL	http://hdl.handle.net/2115/84326
Type	report part
File Information	Komagara-2003.pdf



[Instructions for use](#)

はじめに

近年、介護という領域は社会的に注目されるようになってきた。その大きな契機は、介護保険制度の施行である。介護は、従来家庭内において無償で担われてきたがゆえに、不可視なものであった。しかし、公的な仕組みで介護を担おうとする介護保険制度を導入するに当たって、そのありようが社会的な議論の俎上に上るようになった。

介護保険制度が2000年に施行されてから3年が経過し、この間、介護保険制度の問題点については様々な点が指摘されてきた。しかし、最終的に提供されるサービスの内容や質とその変化については、ほとんど検討されずにきたといえる。それは、そもそも介護を労働として把握する視点が薄かったことに起因している。

そこで、私たちは介護を労働という側面から把握すべく、研究会を立ち上げた。関連文献の輪読会を重ねて問題意識を明確にし、2002年からは定性的方法を用いた実態調査を行ってきた。本報告書は、その調査の成果である。もっとも、時間の制約上、調査で得られた事実の豊かさに対し、われわれの分析は十分に展開されているとは言いがたい。調査結果の分析と理論化については、他日を期したいと考えている。

調査の実施に際しては、たいへん多くの方々にお世話になった。地域で福祉行政に携わっているの方々、介護事業に携わっている事業者や訪問介護員の方々、家族介護にとりくむの方々、そして各地域のセルフ・ヘルプ・グループなど、ここでお名前を挙げることはできないが、調査にご協力くださった方々に心から御礼を申し上げたい。この方々のご協力なしには私たちの研究はありえなかった。また、本調査に関しては太陽生命ひまわり厚生財団から研究助成を受けることができ、物心両面で支えていただいた。この場を借りて、感謝申し上げる。

本報告書が、今後の介護労働研究に資するものとなれば、幸いである。

2003年11月

介護労働研究会

介護保険導入による介護労働の再編成に関する研究

研究報告書目次

第1章	介護保険導入による労働市場の組みかえ	1
1.	はじめに	1
2.	行政と業界の動向——東京都を事例として	2
3.	介護労働管理の変化	12
4.	介護労働者の処遇の現状と課題	19
第2章	訪問介護事業者の出自別の特色・活動基盤の整備状況・課題	31
1.	本章の目的と構成	31
2.	出自別に見る訪問介護事業者の介護保険以前・以後の状況	32
3.	事業者の活動基盤の整備状況	45
4.	介護保険制度への意見	48
5.	まとめ	50
第3章	市場化された介護——ホームヘルパーの仕事とその特徴	55
1.	本章の目的	55
2.	調査対象	55
3.	利用者宅での仕事の手順	56
4.	身体介護の仕事	61
5.	生活援助の仕事	69
6.	まとめ	78
第4章	介護保険下における家族介護——残存する負担とその背景	81
1.	本章の目的	81
2.	調査の概要	81
3.	介護者がかかえる負担	83
4.	介護サービスに対する評価	95
5.	家族介護の重み	104
6.	まとめ	106

第3章 市場化された介護——ホームヘルパーの仕事とその特徴

1. 本章の目的

本章は、訪問介護員（ホームヘルパー）の仕事内容について考察する。

ホームヘルパーは、介護の市場化にともない、もっとも注目される専門職のひとつである。そして現在、ホームヘルパーの仕事、評価、労働条件等をめぐり、さまざまな議論が展開されている。その背景には、ホームヘルパーは労働市場における新たな職業として市場拡大が見込まれること⁽¹⁾、居宅介護サービスの利用者から介護サービスの質の向上を求める声が高まっていることがあげられる。しかしこれらの議論の基盤となるホームヘルパーの仕事の実態は、ほとんど明らかにされていないのが現状である⁽²⁾。

そこで本章は、ホームヘルパー20人からの聞き取り調査をもとに、ホームヘルパーの仕事の手順と仕事内容、その特徴について、各ケースや証言を例示しながら考察を行う。分析においては、特に利用者の身体的・精神的諸特徴とニーズへの個別対応のあり方に着目する。それは、次のような問題意識にもとづく。介護サービスの利用者は、サービスを必要とする動機や身体的・精神的特徴、住宅環境、家族との同居の有無など、介護において考慮すべき条件は千差万別である。さらに利用者自身の性格やこだわり、生活歴等も異なる。こうした利用者ごとに異なる条件や要望は、施設介護よりも日常と介護が地続きにある在宅介護においてより鮮明となるだろう。このような在宅介護の日常性と介護の個別性に鑑みるならば、介護サービスの質向上のカギとなるのは、一定のサービス内容を前提とした個別ニーズへの対応であると考えられるのである。

以上のような問題意識のもと、本章は仕事の組み立て、身体介護、生活援助の3点からホームヘルパーの仕事手順と仕事内容を追い、個別ニーズの把握とその対応について考察する。こうした作業を通じて、ホームヘルパーの仕事の全体像と特徴を浮かび上がらせ、介護の質向上ならびにホームヘルパーの技能育成に向けた手がかりを得たい。

2. 調査対象

調査日程：2003年2月～6月

調査方法：半構造化形式のインタビュー（1人につき約30分～1時間）

質問項目：基本的属性、実際のケースにもとづいた具体的な介護手順、仕事ごとに注意しているポイント、利用者の性別とセクシュアリティなど

調査対象者：ホームヘルパー20人⁽³⁾

性別 女性：17人 男性：3人

雇用形態 常勤：10人 登録：10人

年齢 20代：3人 30代：2人 40代：6人 50代：5人 60代：4人

経験年数 1年未満：2人 1年以上2年未満：4人 2年以上3年未満：1人
3年以上5年未満：4人 5年以上10年未満：4人 10年以上：5人

資格 ホームヘルパー1級：3人 ホームヘルパー2級：13人

介護福祉士：8人 ケアマネジャー：1人 調理師：1人（複数回答）

表—1 調査対象者の属性

対象者名	性別	雇用形態	経験年数	対象者名	性別	雇用形態	経験年数
WAさん	女性	登録	1年～2年	WKさん	女性	登録	3年～5年
WBさん	女性	登録	10年以上	WLさん	女性	登録	5年～10年
WCさん	女性	常勤	10年以上	WMさん	女性	常勤	5年～10年
WDさん	女性	常勤	10年以上	WNさん	女性	登録	2年～3年
WEさん	女性	常勤	10年以上	WOさん	女性	登録	3年～5年
WFさん	女性	常勤	5年～10年	WPさん	女性	登録	5年～10年
WGさん	女性	登録	1年～2年	WQさん	女性	常勤	10年以上
WHさん	女性	常勤	1年未満	MAさん	男性	登録	1年～2年
WIさん	女性	登録	3年～5年	MBさん	男性	常勤	1年～2年
WJさん	女性	常勤	1年未満	MCさん	男性	常勤	3年～5年

3. 利用者宅での仕事の手順

ホームヘルパーの仕事は、個別援助計画（訪問介護計画）をもとに提供される。訪問介護計画とは、サービス内容や方法を記した計画書である。まず介護支援専門員（ケアマネジャー）が居宅サービス計画（ケアプラン）を作成し、訪問介護（ホームヘルプサービス）の利用回数や時間帯、ホームヘルパーの活動内容などを決定する。そしてホームヘルパーは、ケアプランから利用者と家族のおかれている現状とニーズを把握し、具体的なサービス内容や方法などを盛り込んだ訪問介護計画を作成するのである。そこで個別ケースを例示し、一定時間内にどのように仕事が行われているのかをみよう。

(1) 身体介護

身体介護でよく利用されるのは、食事介助、排泄介助、更衣介助、清拭、入浴介助など

である。そこで個別ケースをもとに、利用者宅における仕事の手順をみよう。

ケース1：食事介助と清拭を中心とした3時間のケース

利用者は、左半身に麻痺のある要介護度5の女性である。まず挨拶をして体調などを確認し、オムツを交換する。次に同居家族が用意した昼食を配膳し、食事介助を行う。利用者はスプーンを持ち口に運ぶことはできるが、最近では食べる意欲が落ち、自ら食べようとはしない。そのためヘルパーが声をかけながら、ひとさじづつ口元まで運ぶ。食事途中でぼんやりしてきたら、「ご飯ですよ」と声をかけたり、食事の合間にデザートをはさむなどして食事への意欲を促す。約1時間かけて食事を終え、食器の片付けをすませたら、ベッド周辺を掃除し、清拭の準備にとりかかる。お湯をはったバケツ、洗浄用のボトル、石鹸、タオル、バスタオルなどを用意し、腕、前面、背中、腰周りの順に清拭する。利用者に不安を与えないよう、「石鹸をつけて洗いますよ」「お湯で流しますよ」など、動作に入る前に必ず声をかける。その後、車椅子への移乗を介助し、話をしながら膝から下の足浴を行う。膝下を足浴にするのは、車椅子に座ることで少しでも刺激を与えてほしいという家族の希望による。清拭から足浴まで、約1時間かかる。片付けがすむと、話をしたり歌を歌ったりしながら、車椅子の上でオヤツを食べるのを介助する。約30分かけてオヤツを食べ終わると、ベッドへの移動を介助する。全身をさすり、最後にオムツをみて排泄がないか確認する。

ケース2：入浴介助を中心とした3時間のケース

利用者は、首から下が麻痺し、全身介助が必要な男性である。腹圧がかからないため、排泄は下剤を飲んで排便を行う。ヘルパーは、リフターを使いベッドからポータブルトイレへ移動介助する。排便は医療行為でありヘルパーは行えないので、同居の母親が行う。排便には30分から40分かかるため、この間にヘルパーは入浴の準備をする。排便が終わると母親は別室で休み、入浴以降の介護はヘルパー1人で行う。まず車椅子を浴槽へ移動し、カテーテルをはずし衣服の着脱を介助する。そしてリフターを使い浴槽に入り、全身を洗う。介護用の特殊な浴槽を利用しているが、それでも利用者の体の向きひとつ変えるのも難しい。浮力を使ったり、利用者と息を合わせて体位を交換する。また安全性に十分配慮した介護方法をとっているが、体位交換の際には「支えているから大丈夫」と声をかけ、利用者に安心感を与えられるよう心掛けている。約1時間かけて入浴が終わると、リ

フターに吊った状態で体をふき髪を乾かす。利用者は自分の体を支えることができないため、利用者が安全で楽な姿勢を保つことが重要である。最適な姿勢が見つかるまで試行錯誤したが、現在では姿勢も決まりスムーズに髪を乾かすことができるようになった。その後、着替えとベッドへの移動を介助し、カテーテルを装着する。そして適宜、水分を補給しながら、医師の指導にもとづき全身を刺激する。

(2)生活援助

生活援助の中心業務は、調理、掃除、買物、洗濯などであり、午前中に行われることが多い。そこで再び個別ケースを例にとり、利用者宅での仕事の流れをみよう。

ケース3：調理と掃除を中心とした2時間のケース

利用者は夫婦2人暮らしで、ホームヘルプサービスを週に2回利用している。ヘルパーの仕事の中心は、次の訪問日までの3日分の食事を作ることである。ヘルパーが訪問すると、調理してほしい肉や野菜などの食材が準備されている。訪問当初は利用者が希望メニューを伝えていたが、2、3回訪問するうち、献立もヘルパーに一任するようになった。そのため、ヘルパーは用意された食材を見て、その場で献立と調理の段取りを決める。夫は糖尿病を患っているため、できるだけ油料理は避け、カレーライスやミネストローネ、煮物など、野菜をたくさん取れる料理を心掛けている。同じ食材が続くと、今回はどう調理しようかと頭を悩ませる。長年の家庭での調理経験をもとに、発想をふくらませる。最も気を遣うのは、味付けである。利用者の味の好みが変わらないときは、味見をしてもらったり、薄味にして後から調節できるようにする。利用者には、食材の切り方や具の入れ方など、細かな点にこだわりのある人も多い。そのため、調理方法には確認が欠かせない。調理は時間との勝負でもある。「何時までに何をしよう」と頭のなかで計算しながら、1時間半で約7品の料理を作り上げる。調理が終わると、台所周辺を片付け、流しやレンジを掃除する。そして残りの30分で、居間、トイレ、洗面所、玄関などを掃除する。掃除機だけではペットの犬の抜け毛が取りきれないため、床は雑巾がけを行う。拭き掃除が終わると、ちょうど規定の2時間になるところである。

ケース4：掃除、洗濯、買物を中心とした2時間のケース

利用者は夫婦2人暮らしで、妻の要介護度は1である。妻は内臓に不安を抱えており、

夫も腰を痛めているため、夫婦ともに家事全般が困難な状態である。訪問すると、ヘルパーは掃除を始める。まず、ほうきを使った部屋の掃き掃除と拭き掃除を行い、続いてトイレと風呂場を清掃する。1日中窓が閉めきられていることもあるため、掃除中はできるだけ換気するようにしている。妻はヘルパーの訪問を楽しみにしており、ヘルパーが掃除をする間も、ずっとヘルパーの側について話をする。ヘルパーは話を聞きながら利用者の様子を確認し、手は休ませずに動かし続ける。利用者が悩みを打ち明けることはないが、それでも話を通じて病状や精神状態を知ることができる。掃除が終わると、あらかじめ利用者が洗濯しておいた洗濯物を干す。約1時間で掃除と洗濯を終え、買物の準備をする。何を買うのか訊ね、メモに書き留める。特定のメーカーを希望する人もいるので、品名や特徴などを具体的にたずねるよう気をつけている。利用者の体調に配慮し、「キノコがいいんじゃないですか」と言ったり、「醤油は塩分控え目の方がよいのでは」と提案することもある。30分から40分で買物から戻り、品物やお金の確認をする。最後に今日の内容を記録して、仕事を終える。

(3)ヘルパーによる仕事の組み立て

ここまで個別ケースをもとに、身体介護と生活援助の仕事の流れを見てきた。しかしここに紹介したのは、アクシデントが無く、計画通りにサービスを実施した場合である。実際には、ヘルパーは当日の天候や利用者の体調・気分に合わせて、臨機応変に仕事を組み立てる。それではヘルパーはどのように状況を判断し、仕事を組み立てているのだろうか。

ヘルパーが重視しているのは、その日の利用者の体調やニーズを把握することである。利用者宅を訪問すると、ヘルパーは利用者の顔色や整容の乱れをチェックし、今日の状態をさっと観察する。このとき、ヘルパーは意識的に話をするよう努めている。WKさんは「天候の話とか、『お変わりないですか』だとか、取り留めのない話ですけれども、そのなかから異常だとか、ちょっとこの間来た時とは違うなというのが（わかることが）あります」と言い⁽⁴⁾、仕事を始める前に必ず利用者との会話をするという。MCさんは、訪問するとまず「1週間どうでした？」と話しかける。すると「膝が痛かったのよ」「雨だったから病院に行けなかったのよ」といった話が聞けるので、体調や生活状況が把握できるという。MCさんは「それを聞きたいがために、そういう話をするんです。顔色だけではなかなか」と述べ、表情や手を握った感触よりも会話を通じてわかることが多いと指摘する。WBさんも「表情や受け応えなどで、かなりその人の内面的なことも読み取ることができる」と

述べ、仕事前のコミュニケーションが非常に重要だと語る。そして具合が悪いなら親族や医師、事務所に連絡するなどの措置をとり、気分が落ち込んでいるのなら楽しい会話をし様子を見るといふ。次第に利用者の表情が和み、「ああよかった」と思うこともあれば、「やっぱりこれはおかしいな」「最後まで表情に（暗さが）出るのはなんだろうな」と思う場合は、そこからその日のスケジュールを自分なりに組み立てる。こうした会話は、利用者に痴呆がある場合に特に重要である。WLさんは、「『調子はどうですか』と聞いたら、『いいです』と言うに決まっています」と述べ、だからこそ世間話を通じてより多くのことを聞き出し、話し方を含めて体調や精神状態を把握するのだといふ。もちろん、利用者へ直接希望を確認し、スケジュールを相談することもある。しかしヘルパーは、何ということのない会話のなかに、利用者の隠れたニーズを読み取っているのである。

利用者の体調・気分とならび、ヘルパーの仕事は左右するのは天候である。天気がよければ、最初に布団を干したり、利用者に散歩や買物に出かけることを提案したりする。雨ならば、洗濯を次回の訪問時にまわせるよう段取りをつけたり、時間内にできずにいた仕事を片付けたりする。時間に余裕があれば、座って話をすることもある。

ヘルパーは、一定時間内に決められた仕事をこなさなければならない。そのためヘルパーは、効率よく仕事をするための工夫をこらしている。WIさんは、「だいたい掃除はどれぐらいで終わらせようと目安を立ててやっています」と述べ、あらかじめ仕事にかかる時間を計算してとりかかるという。MBさんは、「掃除や調理の間に洗濯機をまわしてしまいます」と言い、同時並行で複数の仕事をこなす。また電子レンジを使い調理時間を短縮したり、無駄のない買物ルートを考える工夫もみられる。しかし、仕事の効率と利用者とのコミュニケーションの間でジレンマを抱えることもある。介護関連施設での勤務経験があるWJさんは、施設では時間に追われ話もできなかつたと述べ、ヘルパーには利用者と会話を交わす余裕がまだあると指摘する。それでも「次のお宅があると、効率良くやらないと遅れちゃうんで、効率は考えますね。お話もしたいんだけど、次を考えるとできない」と語り、時間と理想のサービスの間で頭を悩ませる。それではヘルパーは、仕事の効率と利用者とのコミュニケーションをいかに両立させているのだろうか。ホームヘルパーとして10年以上のキャリアをもつWBさんの頭の中は、常にフル回転しているという。「ゆーっくりお話していても、頭の中はめまぐるしく計算してます。あー、あれを煮炊きするには何時間くらいかかるかな、とかね。今日はトイレが汚れていたから手抜きはできないぞ、とかね。一生懸命計算しながら、それでも『こんにちは』とか『今日なに食べる?』とか、

一生懸命会話してます」と話す。このとき、表情や会話を穏やかに保つのは、当然である。

どんなに効率良くすすめても、来客があつたり、予想以上に手間がかかると、時間内に仕事が終わらないこともある。その場合は、利用者の了解を得て、一部の仕事を次回に繰り越すこともある。これは、利用者の生活状況をある程度把握しているからこそできることである。例えば後で家族が訪問すると知っていれば、生乾きの洗濯物を外に干しておいても良いと判断できるし、次回のヘルパー訪問日とそれまでの衣服の有無がわかっているれば、次のヘルパーに連絡した上で繕いものを次回にまわすこともできる。こうして積み残された仕事は、次回訪問時の仕事として記憶にとどめられる。WBさんは、仕事を終え利用者の家を一步出ると、やり終えたという深いため息とともに、「宿題として、来週行ったら、今日できなかったあれをやんなくちゃいけないな」といった考えが頭をもたげるといふ。それでも、時間延長が避けられない場合もある。例えば、終了間際に排泄があつた場合などがそうである。その際には、まず利用者に時間を延長するか確認し、その上で事務所に延長連絡を入れる。サービス時間を延長すると、自費部分が発生するなど利用者の金銭的負担が増す。そのためヘルパーは、できる限り決められた時間内に仕事を終えようと、頭や手、耳をフル稼働させているのである。

ホームヘルパーは、その日の天候や利用者の体調・ニーズに合わせて仕事の優先順位を決め、決められた時間内で最大の介助ができるよう、仕事を組み立てている。そこで重視されているのは、利用者にとって何が必要かという視点である。そのためホームヘルパーは、常に利用者とのコミュニケーションを心掛け、利用者のニーズを掴もうと努めている。このようなホームヘルパーの意識は、個別具体的な仕事において、どのように発揮されているのだろうか。次にホームヘルパーの仕事を身体介護と生活援助に分け、それぞれの仕事において重視されている事柄を見てゆこう。

4. 身体介護の仕事

身体介護からは、比較的利用頻度の高い入浴、排泄、食事の3つの仕事について、その内容とヘルパーが重視しているポイントをみる。

(1)入浴介助

介護保険制度の開始以降、寝たきりなど要介護度の高い利用者は、専門業者による訪問入浴介護（巡回入浴サービス）を利用する傾向にある。そのためヘルパーによる入浴介助

は、より自立度の高い利用者を対象とした見守りと一部介助が中心になったという。それでも、ヘルパーの仕事のなかで入浴がもっとも危険をとまなう仕事であることに変わりはない。浴室は滑りやすくケガをしやすいうえ、急激な体調変化をまねきやすいためである。WGさんは「一番転ぶことが多い介護だと思います」と述べ、浴室の危険性を指摘する。WAさんは、「風邪をひかないようにっていうのは、ものすごく気をつけるんですよ。その日の気候ですとか、体調をね。必ず体温を計ったり、血圧を計ったりするんです」と言い、体調管理を重視していると語る。そして「一軒家ですと、お風呂場がものすごく寒いんですよね。そういう時は、『昼間の暖かい日に入りましょうよ』って言って、日にちをずらしたりしてね」と述べ、気温が低ければ入浴をとりやめることもあるという。WMさんは、利用者の体調変化を防ぐために、「脱いでお風呂に入るまでの温度差をなるべく避けたい」と言う。そのため、冬には脱衣所に電気ストーブを用意してもらうなどの提案もする。

利用者の身体的特徴も、入浴介助の重要ポイントである。WDさんは「例えば大腿骨骨折の方であれば、なるべく骨折した部分に負担をかけない。骨折していない、いい足をどう動かすかによって、どうスムーズに入浴できるかっていうことを考えながら」と述べ、利用者の負担と入りやすさを念頭において介助すると話す。湯の温度や時間にも気を配る。高齢者には熱めのお湯を好む人が多いというが、急激な体温上昇は体調変化をもたらしやすい。WHさんは利用者が湯船にどこまで浸かるのかをみて、声をかける時間を判断するという。「温度が高くても、胸の下までだといいいんですけど、首まで浸かると苦しくなりますので。首まで浸かる利用者さんは、時間が長くなると体調を崩されたりするので」と語り、しっかり湯に浸かる利用者には、早目に声をかけるよう注意していると語る。

入浴には、利用者が裸になることから生じる難しさもある。シミや湿疹、傷跡などにコンプレックスを感じている利用者もいるので配慮が必要だ。また、セクシュアリティの問題もある。セクシュアリティの感じ方には個人差があるが、利用者とヘルパーの性別によっても受けとめ方は異なる。利用者が女性の場合、女性ヘルパーには抵抗感が少ないようである。利用者のなかには女性同士であっても入浴介助を拒む人もいるが、WAさんが「ある程度裸になってくれる」と言うように、多くの場合は女性ヘルパーを受け容れてくれる。しかしその場合も、利用者のセクシュアリティには十分配慮する。浴室に入る前に利用者にタオルを持ってもらう、浴室では利用者の横か後ろに位置し向き合わない、陰部などは自分で洗ってもらう、といった技術的配慮である。またヘルパーが固定されることも、利用者が安心して入浴できる方法のひとつである。WNさんは、自分の担当する利用者が入

浴中に「これがしょっちゅう、いろんな人が来られてもね。やっとなれたところだから」とこぼしたのを聞き、ひとりで入浴できなくても、ヘルパーなら誰でもいいというわけではないのだと感じたという。

女性の利用者と男性のヘルパーという組み合わせには、双方に戸惑いがみられる。入浴サービスで男性職員に介助してもらった経験のある女性利用者は、「まあ、ありがたい制度になったもんだ」と感謝の言葉を述べながらも、そのときの様子を「(恥ずかしいと) そんなこと言ったり考えたりしている暇ないです。サッサ、サッサと、まるで機械」と語る。そして入浴介助はやはり女性がいいと言い、「だって男の人だとねえ」と言葉を濁す。そうした女性利用者の心理に配慮し、男性ヘルパーは女性利用者の身体介護を控える傾向にある。MBさんは女性利用者への入浴介助について、「入浴介助の会社の方は男性も女性もいますので、仕事としては抵抗ありませんよ」ときっぱり断言する。しかし「訪問介護は1対1になるので、多少気にはなりますね」と述べ、基本的に女性利用者への入浴介助はしないようにしていると語る。MAさんも「(女性利用者は) まずやりにくいだろうと思ってから、もう各事務所へ『私、同性介護を希望してます』と行って登録してもらってるんです」と話す。MCさんも同性介護を希望しているが、そこにはもう少し積極的な意味が込められている。MCさんは男女の身体的特徴から「男性には男性しかわからない部分、女性には女性しかわからない部分ってあると思う」と述べ、同性間ならより適切な介護ができると指摘する。これまでも、男性利用者から「こんなところに気付いてくれたのか」と喜ばれたことがあると言う。

それでは男性利用者は、ヘルパーの性別を気にするのだろうか。ある男性利用者は、入浴を介助してくれる女性ヘルパーに感謝しながらも、「やっぱり男、男同士がいいですね」とつぶやく。入浴介助を恥ずかしがる男性の存在を指摘する女性ヘルパーもいる。とはいえ男性利用者は、女性利用者ほど異性間介助を忌避しているわけではない。むしろ戸惑いは、女性ヘルパーの側にみられる。「(戸惑いは) 全然ないです」「(経験はないが) やれないことはないと思いますので、やると思います」という声も聞かれるが、やりにくいという意見も多い。WNさんは「ちょっと緊張しますね、男の方に触れるのは」と率直に語る。WEさんは「最初にヘルパーをした時、やっぱり、こう、『うっ』と思ったんです」と言うが、ヘルパーの仕事なのだからと自分に言い聞かせたと話す。WDさんも「最初はね、やっぱりヘルパーのなりたてには、男性は正直言って恥ずかしかったです」と言う。しかし続けて「年齢を重ねるごと、経験を重ねるごとに、恥ずかしいっていう思いがなくなっ

て、仕事としてできるようになりました」と述べ、今では仕事として割り切っていると言う。WMさんは、抵抗感はないが、男性の身体的特徴がわからず困ることがあるという。

「女性ですと同じ女性ですから、どのへんが汚れているかというのはある程度わかります。けれども男性ですと、陰部洗浄にしても、大変な作業になりますよね。(中略)ある程度本に出ている、ひとりひとり違っていたりしますので、『それはどうしたらいいの?』って男性ヘルパーさんに聞くしかない」と語り、異性間介助の難しさを指摘する。WMさんはヘルパーとして5年以上のキャリアを積み、後輩を指導する立場にあるが、それでも「同性介助のほうがいいのかなっていうときもありますよね」と打ち明ける。

女性ヘルパーには、男性の入浴介助に関してもうひとつ悩みがある。それは、ヘルパーに陰部を洗わせようとする人が少なくないということである。「女の方は、前は必ず自分でやるとおっしゃるけど、男の方はないんです。皆さん、甘えてらっしゃるようです」という声や「男性の場合、若いヘルパーにやってもらおうと嬉しいんでしょうか。やってもらいたいみたいです」という声、手を動かせるのに陰部を洗おうとしない男性に「自分で洗ってください」と怒ったという話が聞かれた。女性ヘルパーは、できないのなら介助するのは当然だと言う。しかし自分で洗えるのに、わざとヘルパーに陰部を洗わせようとする利用者の甘えや傲慢さに直面するとき、ヘルパーはやりきれない怒りや悲しみを感じるのである。

(2)排泄介助

排泄介助では、利用者に不快感を与えず、早く、清潔に行うことが重要である。そのため、大切なのは事前の準備である。まず室内温度を高め、お湯や石鹸、洗浄用のボトル、汚物をふきとる布、タオルなどを用意する。そして利用者に声をかけ、オムツの交換をする。排泄状態によっては、パットやオムツを交換するだけの時もあるし、背中や衣服まで汚れていれば洗浄・着替えを介助する。また利用者が動ける場合は、トイレへ誘導するのが理想だという。トイレに座ることで刺激が得られ、排泄が促されるためである。そのためリフターや車椅子を使い、トイレへの移動を介助する。

排泄介助は、オムツ交換やトイレ誘導にとどまらない。しばらく排便が無ければ、便意を促すこともある。WMさんは、「(利用者宅に) 入った時点で(排便記録を) 見させていただいて、『昨日出たんだったら今日はないかなあ』とか、『もう3日も出てないなあ』というのを確認して、おなかをちょっと触ってみる」と話す。そして排便が無く、腹部が硬

い場合は、肛門周辺にお湯をかけ刺激を与え便意を促す。ヘルパーは医療行為が禁じられている。そのためWMさんは「刺激を与える程度くらいしかできないんですね」と話すが、それでもトイレに座りさするだけでも排便は促されるという。こうした排便リズムの確認には、日々暮らしをともにする家族の協力が不可欠である。

オムツ交換は、新人ヘルパーにとって難しい仕事のひとつである。ヘルパー経験が1年以上2年未満と、まだキャリアの浅いWGさんは、難しい仕事として清拭や衣服の着脱とならび、オムツ交換をあげる。WGさんは「講義のときは、元気な者が介護する人とされる人になって練習しているわけです。でも、実際はそうじゃない。片手が動かなかつたりとか」と語り、思うように体を動かせない利用者へのオムツ交換は難しいと指摘する。利用者の関節がポキンとなる度に、折れたのではないかと不安になるという。

しかしより難しいのは、利用者の羞恥心に配慮した適切な介助である。WBさんは、これまでの経験から、利用者がヘルパーによるオムツ交換を嫌がるのは当然だと言う。そして「そのなかで、できるだけ抵抗を少なくする方法を考えていくしかないですね」と語る。

「時には叩かれたりということも覚悟のうえで。逆に、こちらが『ごめんなさいね』『嫌なことしちゃってごめんなさいね』というのやり方」と述べ、ただ手早くするのではなく、声をかけ利用者を尊重しながら介助することの重要性を指摘する。WMさんは、羞恥心からオムツ交換を嫌がる利用者には、まず「今、オムツのほうがいぼ汚れているようなので、さっぱりしたらいかがでしょうか」と声をかけるという。すると利用者も気持ち悪く感じているので、「そうだなあ」という返事がかえってくる。そこで「じゃあ、私がさせていただいてもいいですか」「何々さんの協力がないと、ちょっと私できないんで、よろしくお願いします」とたたみかけ、渋々でも「うん」という応えを引き出す。WMさんは、こうしたコミュニケーションがとれるようになるまで、ずいぶん苦勞したという。当初、利用者はヘルパーにオムツを交換されるのが嫌で、ヘルパーを叩いたり、つねったりして拒否反応を示していた。しかし今では、交換するときに腰を浮かしてくれるなど、ずいぶん協力的になったという。

トイレ誘導にも、利用者の羞恥心への配慮が必要である。特に利用者に痴呆がある場合は、トイレ誘導には知恵と経験が求められる。WKさんは、羞恥心が強く、トイレ誘導とパット交換だけで1時間かかる利用者を担当している。そこで、ある日のWKさんのトイレ誘導方法をみよう。訪問すると、利用者は「今日は寒いですね」といった世間話を始める。そこで、その会話に相槌をうちながら、「今日はどのような感じでお手洗いに誘導しよ

うかな」と考えるという。直接「トイレに行きましょう」と言っても「もう、いいです」と拒否反応を示す。そこで「お手洗いを貸していただけませんか」と切り出してみる。すると「どうぞ」「あっちよ」とおしえてくれるので、「場所どこですか、おしえてください」と声をかけ、トイレの前まで来てもらう。利用者がトイレまで来たら、「何々さんも、ちょっと腰掛けてみませんか」と話しかけ、トイレに座ったところでパットの交換をする。利用者は排泄介助に拒否感があるが、内心はトイレに行きたいという気持ちをもっている。そのため、排泄介助がすむと「どうもありがとうございます」と礼を言ってくれるという。

WKさんは「すごく痴呆がすすんでとしても、そういうこと（排泄介助）には羞恥心が強い」と語り、だからこそ時間をかけ、利用者の気持ちを汲んだ細やかな介護をする必要があると考えている。排泄介助における羞恥心への配慮は、ヘルパーが単なる効率性ではなく、利用者の立場に立った介助を重視する姿勢を表したものといえよう。

（3）食事介助

食事介助では、安全性とおいしく食事できる雰囲気づくりに重点が置かれている。そこで、まずは食事介助における安全性の確保についてみてゆこう。利用者が箸やスプーンを使える場合は、利用者が食べやすいように食事を配膳し、誤嚥がないか見守りを行う。自力での食事が困難な場合は、ヘルパーが食事介助を行う。具体的には、利用者へ声をかけながら、ひとさじずつ利用者の口元まで食事を運び、飲み込めたかどうかを確認する。経験の浅いヘルパーは、食事介助に難しさを感じている。ヘルパーになって1年未満であるWHさんは、「スプーンとか口に運ぶときに、どこまで口に入れていいのか加減が（難しい）。こぼさないようにというのと、飲み込みの邪魔にならないようにというのと」「一口も、どれくらいスプーンに取ればいいのかというのも難しいです」と述べ、食事介助は緊張するという。ヘルパー経験が1年以上2年未満であるMAさんは、「お湯だとか水ものを飲み込むとき、ちょっとこう高くすると、ぐーっと押し込まれるからむせちゃう。かといって遠慮してやっていると、今度は吸い上げるのに辛い」と語り、飲み物の介助は加減がわからず、苦勞するという。

食事介助では、咀嚼や嚥下状態に合わせて、利用者のペースに応じた介助をすることが重要である。なかでも特に注意が必要なのは、飲み込みの確認である。WDさんは「嚥下（困難）の人は、急がないで、ゆっくり、時間をかけてやっております」と語り、利用者の顔の表情や口の動きを注視し、確実に飲み込んだことを確認してから次のひとさじを差

し入れるという。MCさんは、「ペースというのは個人によって違いますから、それによって誤嚥が（生じることが）一番怖い」と話す。そして、利用者の食事ペースを守ることを心掛け、利用者の気が散り誤嚥してしまわないよう、時には会話も慎むという。この他、WGさんの「すごくむせることが多いんです。それが怖いので、気をつけてますね」という声や、WIさんの「誤嚥されちゃうのが一番困るので、なるべくゆっくり」という声が聞かれた。食事介助における誤嚥の注意は、ヘルパーの共通認識である。利用者に痴呆がみられる場合は、よりいっそうの注意が必要である。WLさんは、痴呆のある利用者の食事介助を担当している。利用者は自分で食べ物を口に運ぶことができるが、一度にたくさん物をほおぼってしまうため、すぐにむせて吐き出してしまう。そこでWLさんは、「こうやって持ってみたらいかがですか」「頭を下げた近づけてください」「箸をここまで持ち上げてください」といった声かけを、食事動作のひとつひとつに行うという。パンひとつ食べるのにも、30分以上かかる。しかし利用者のペースに合わせ、きめ細かく声をかけることで、危険な誤嚥を防ぎ、食べこぼしをなくしているのである。

それでは、食事を楽しくする雰囲気づくりは、どのようになされているのだろうか。それは、会話などのコミュニケーションである。WEさんは、見守りを中心とした食事介護のときは、会話を楽しめるようにしているという。「テレビがついてるし、テレビがついてなかったら、最近のニュースの話とか、その地域での話とか。利用者さんも娘さんと暮らしているから、私も子どもの話とか」と述べ、話題を提供し食事がすすむようにしているという。MAさんは、「コミュニケーションができると、食事のテンポ、キャッチボールが互いにうまく合ってくるんですよ。相手が何を食べたがっているか、何を嫌がっているか、どういう口への運び方を喜ぶか、嫌がるか。そういうのがわかってくると、食事の合間に会話をする余裕が出てくるんですね」と語る。そして、食べ物を口に入れる合間に少し話しかけ、利用者が応えられるよう様子を見るといったことが自然にできるようになってくるという。こうしたコミュニケーションは、利用者にとっての食事を、単なる行為から楽しみへと変えてゆく。そして、食べる意欲をも引き出してゆく。MAさんは、利用者から「MAさんと食事してたら、おいしくたくさん食べられたよ」と言われたとき、ヘルパーとして嬉しく感じるとともに、コミュニケーションの重要性をあらためて認識したという。より良い介護のためには、利用者とヘルパーのコミュニケーションや信頼関係が重要であることを示唆する例だといえる。

(4)身体介護の特徴

ここまで入浴介助、排泄介助、食事介助の3点に絞り、身体介護のやり方をみてきた。そこで、身体介護の仕事の特徴を考察しよう。

身体介護の最大の特徴は、体調管理および安全性の確保にある。入浴における体温・血圧のチェック、転倒防止、食事介助における咀嚼・嚥下の確認などがそれである。体調管理と安全は、身体介護において最低限守られなければならない。そのためヘルパーは、利用者の身体的・精神的諸特徴を念頭に、その日の条件を加味しながら、もっとも安全な方法を選択している。WQさんは「利用者が痛みなどを意思表示できない場合は、特に注意が必要」と語り、表情や姿勢の確認を重視すると話す。

その上で、MCさんは利用者に安心感を与えられるよう努めている。「身体介護の場合は、100%やって当たり前なわけです。(中略)95%じゃダメ。『ちょっとぶつけちゃいました』ではダメなわけです。ですから、それ以上のことがあるとすれば、安心感じゃないですか」と語り、入念な準備を前提に、さらに言葉かけを重視しているという。

また身体介護には、利用者のセクシュアリティや羞恥心への配慮が求められる。入浴介助の例からは、利用者とヘルパーの性別組み合わせによって、セクシュアリティへの戸惑いが生じることが示された。異性間介護は利用者・ヘルパーの双方に戸惑いをもたらしやすい、特に利用者が女性、ヘルパーが男性という組み合わせは、互いに難しさを抱えていた。加えてヘルパーからは、男女の身体的差異という観点から、異性間介護の難しさと同性間介護の利点を指摘する声が聞かれた。さらに事例からは、利用者の立場に立った言葉かけの重要性が見出された。利用者に不快感を与えず、介護に協力してもらう言葉かけは難しく、ヘルパーは多くの経験を積むことでコミュニケーション方法を身につけてゆく。痴呆のある利用者のトイレ誘導は、ヘルパーが利用者意識に配慮し、言葉かけを駆使していることを示す好例である。

このように身体介護は、利用者の体調と安全を第一に考え、セクシュアリティや羞恥心などの利用者意識にも配慮が求められる仕事である。それでは、ヘルパーは身体介護をどのように捉えているのだろうか。キャリアの浅いヘルパーにとって、身体介護は難しい仕事である。先にみたように、経験の短いヘルパーはコツやタイミングをつかめず、体位交換やスプーンの差し入れ方に難しさを感じている。また自立支援の考えと、安全性、効率性の中でジレンマを抱えることもある。ヘルパーになって1年未満のWJさんは、身体介護の難しさを次のように表現する。「ケガをさせちゃいけない。ちょっとは自分でできるか

ら、できれば自分でやってほしい。だけど、危ない。だから、結局手を貸してしまう。時間もありますし、できるまでやらせちゃうと、時間がかかりすぎちゃうので」。MCさんも、ヘルパーになった当初を振り返って次のように語る。「最初はやってさしあげるという気持ちがあったんですよ。本当は自立支援なわけでしょ。それを誤まってきましたね。私がやれば早いわけですけども、それではダメだったということですね」。

しかしヘルパーとして経験を積むにしたがい、仕事のコツが得られ、スムーズに仕事をすすめることができるようになる。利用者に不快感を与えることもなくなり、さらに自立支援を意識した介助も身についてくる。ヘルパーとして3年以上のキャリアを持つWIさんは、最初は難しかったが上達した仕事として、清拭と移動の介助をあげる。「清拭。手順を覚えるまでが（たいへんだった）。最近では上達したかな。あとは、移動の介助も気をつかうポイントがわかるようになってきました」。また、自立支援にも工夫がみられるようになる。MCさんは、危険の少ない着替えにおいて自立支援を意識した介助を行っているという。「着替えは、ご自分でできるところは、やはりやっていただくことを考えています。ボタンの1個目は私がやりますけど、次はやっていただく」と語り、掛け違いしやすい最初のボタンだけ介助する工夫をしている。

身体介護の特徴は、次のようにまとめることができよう。身体介護とは、利用者の体調管理と安全確保が要請され、さらにセクシュアリティや羞恥心などの利用者意識への配慮と自立支援の理念の実践が求められる仕事である。そのためホームヘルパーは、利用者の身体的・精神的諸特徴やその日の条件に応じて仕事方法を変更したり、利用者との間にコミュニケーションをはかり最適な言葉をかけることで、利用者のやる気と満足感を高める努力をしている。したがって、より安全で快適な身体介護にむけてホームヘルパーに求められることは、的確に判断するための利用者情報の把握と、利用者の意思を汲みコミュニケーションを円滑にする経験と能力の育成であると考えられる。

5. 生活援助の仕事

生活援助からは、利用頻度の高い調理、掃除、買物の仕事を対象に、仕事内容とヘルパーの注意事項をみる。

(1) 調理

調理の仕事は、ヘルパーの入る時間帯や訪問回数に応じてメニューや品数が異なる。ケ

コース3のように3日分約7品を作ることもあるが、多くの場合は1食分約3品を調理する。メニューは利用者の希望にあわせるが、焼き魚などのおかず、煮物、和え物、酢の物などの副菜を用意することが多いようだ。

調理でもっとも重視されているのは、衛生面である。多くのヘルパーが真っ先に衛生面を指摘し、仕事の前後では石鹸をつけた手の洗浄やうがいを行っていると話す。例えばMCさんは「味付けよりも清潔」と言い、その理由として「我々が利用者さんに菌を移してもいけないですし、逆に利用者さんから菌をいただくと、次のところには行けないわけです。ですから調理は清潔に気をつけてます」と語る。このようにヘルパーは自分自身の衛生に気をつけるほか、キッチンや調理器具にも注意を払う。台所周辺を掃除し清潔にしたり、虫が近寄らないよう、調理道具を密閉容器に入れるなどの工夫をし、食中毒の発症を防いでいるのである。

衛生面の他にも、調理には注意すべき点が多い。MBさんは、調理で気をつけるポイントとして味付けと食材の固さをあげる。「まず、味付けですね。人によって濃い・薄い、甘い・辛いというのがあるので、味見は必ずしてもらいます。あとは、固さです。歯が悪い方もいるので」と語り、利用者の好みや咀嚼状態にあった調理の必要性を指摘する。

しかし、利用者の好みや状態に合わせた調理は、想像以上に難しい。まずは味付けについてみよう。WEさんは「私たち専門職（ホームヘルパー）は、栄養士とかそういうんじゃないから、やっぱり本人の好きなものにそってやりますね」と話し、利用者の好みを尊重する意向を示す。特に食事は利用者の楽しみのひとつであるため、ヘルパーは利用者喜んでもらいたいという意識が強い。そのため薄味に調理し、味見をしてもらいながら、利用者の好みに味を整えてゆく。薄味を基本とするのは、味付けに変化をもたせやすだけでなく、利用者の体調を配慮してのことでもある。WDさんは「『ヘルパーさんの好きなようにでいいよ』って言ってくださる方もいますから、その時はその時なりに言葉に甘えさせてもらって。自分でこんな感じでいいのかなあって感じで味付けしてます。例えば、この方はこんな病気持っているから、薄味にした方がいいのかなって、そういうことでやります」と語り、体調を意識した味付けを心掛けている。また、家族から血圧が高いので塩分を控え目にしてほしいと依頼されることもある。しかし、こうした健康への配慮と利用者の好みが合わず、悩むこともある。WNさんは利用者の血圧の高さを考慮して薄味にしたところ、「煮物の味がおいしくない」「味噌汁飲んでいる気がしない」と言われたという。そして「その方が『こんな感じ』っていわれたのは、すごくショッパイんですよ。

でもすごく血圧の高い方なんで、どうしたらいいのかなと、ちょっと困りました」と語る。WMさんも家族の指示にしたがい薄味にしたところ、食べてもらえなかったり、醤油をかけられた経験がある。WMさんは「塩分控え目の人にお醤油かけられた」とガッカリしたが、利用者は高齢なのだから、多少の健康配慮よりも本人の希望を尊重しようと考えを切り替えたという。WMさんは「ちょっと味を濃い目にして」調理したところ、「いつも、おいしいおいしいって食べていただけ」と話す。今では、健康への配慮と本人の希望は、柔軟に考えればよいのではないかと思うようになったという。

調理方法にもヘルパーの工夫がみられる。ヘルパーは利用者の状態に応じて、嚥下しやすいようモヤシのヒゲを取り除いたり、食べやすく噛みごたえがあるよう隠し包丁をしたり、むせないよう水分にとろみをつけたりといった工夫を行う。もともと料理好きだったというWAさんは、「すごくたいへんなんです。お年寄りなものですから、やわらかく煮るとかは、こっちのアレンジですよ。だから、お料理の本を見て自分でアレンジしなくちゃならないんですよ」と言う。そして「すごくたいへん。でも、すごく勉強になりましたけど」と述べ、勉強し経験を積むことで、利用者に合った調理ができるようになったと話す。

また調理は、その家庭独自のやり方やこだわりからくる難しさがある。WPさんは、「自分はこれで普通だと思っても、その人の普通とは違う」と言い、「多少うんざりするぐらい、切り方も味付けもひとつひとつ確認しなければいけない」と話す。WCさんも「お味噌汁の具の順番とか、お味噌の入れ方とか、一般常識をはずれたところで、自分はそうでないとダメなんだというのがある」と語ったうえで、「すべて相手の意思を尊重します」と言う。WBさんもまた「できるだけ、可能な限り合わせてます。まったく同じにはならないですけど、要求は可能な限り聞き入れます」と話す。例えばWBさんの担当する利用者は、茹でたほうれん草を絞ると栄養が流れてしまうと考えていた。そのため、利用者はいつもほうれん草を茹でるとまな板に並べ、水が自然に切れるのを待っていた。それを聞いたWBさんは、利用者のやり方にしがたい、早目にほうれん草を茹で、まな板に並べて水を切ったという。WBさんは「本当に信じていらっしゃる方がいらっしゃれば、無碍にしませんよ。(中略) こだわりですから、その人の」と応え、調理では利用者の意思を大切にするために相談が不可欠だと指摘する。

残り物の始末にも、同じことがいえる。WCさんは、古い食材の始末について「その方が間違っただけで食べちゃったりしたら、命にかかわります」と述べ、まず安全を重視するとい

う。しかし確認を怠らない。「冷蔵庫のなかで傷んでいるなと思うものも、お聞きしなければ捨てられない。たとえカビが生えていても、だまって無断で捨てることはできない」と話す。そして、必ず利用者に見せ、指示を受けてから捨てる語り、「それは原則だと思うの」と強調する。WGさんは痴呆のある利用者に配慮し、残り物にメモを貼り、作った日付などがわかるよう工夫している。WGさんは「しゃべったことを次の日にはほとんど覚えていらっしゃらないから、そうしないと。ひとつひとつ面倒くさくても、すべて書いておかないと」と述べ、メモによって安全と確認を可能にしているという。調理では安全性や体調への配慮に加え、利用者のこだわりを尊重するための相談・確認が非常に重要であるといえよう。

(2)掃除

掃除もまた、利用者のこだわりが多い仕事である。ホームヘルパーとして10年以上の経験をもつWDさんは、「その家その家によって、お掃除の仕方が違うんですね。お料理の仕方も違うように」と話す。そして「在宅ですと、やっぱり100件あったら100通りのお仕事の仕方があると思いつつながら、させてもらっています」と続け、掃除は気を遣う仕事のひとつであると指摘する。WBさんも「お掃除は、ずいぶん違うんですね」と述べ、各利用者のやり方に対応するために、掃除に対する自己観念は持つべきではないと語る。

それでは具体的に掃除方法をみよう。WMさんは「だいたい掃除機かけて拭き掃除してというかたちですけど」としながらも、「掃除機のないお家もありますよね。ほうきだけでやってくれっていう方もいらっしゃる。フローリングだとダスキン、ああいうの（化学雑巾）でいってっていう方もいらっしゃる。（中略）私が以前入っていた方には、新聞紙を濡らしてちぎって、それでほうきで掃いてくれっていう方が（いました）」と話す。WCさんは「お掃除に関して事細かに叱られたり、文句を言われたことがない」としながらも、「これはダスキン系の（化学雑巾）とか。ここからここまではこの雑巾で、濡れたのでしっかり拭きあげる。こっちからこっちは、おなじ濡れたものでも、この雑巾」というように、拭く場所によって使う雑巾を細かく指定されたことがあると話す。WFさんは「やはり利用者さんによってこだわりがありますので、ここはこの手順でやるんだとか、こういう所は気を遣ってやっている所なんだ」と考えながら掃除をするという。例えばお風呂場の掃除も、洗っただけでいい人もいれば、拭き取りまでする人もいる。そのため「自分が家でやっていることをやっちゃいけないんですね」と語る。

このように、掃除方法や使用道具は利用者ごとに異なる。そのためヘルパーは、まず利用者に掃除方法をたずね、その家庭のやり方を尊重するよう心掛けている。しかし時には、利用者の掃除方法が丁寧なあまり、希望方法が介護保険の枠を越えてしまうことがある。厚生労働省は、床のワックスがけなど日常の家事範囲を越えるものを介護保険の給付対象として不適切であるとする通達を出している⁽⁵⁾。そのためWAさんは、廊下を磨いてほしいと頼まれたとき、それは介護保険の適用範囲外だと説明し依頼を断った。しかし利用者には理解してもらえなかったという。WAさんは「利用者にしてみれば、自分がやっていることなんでね、同じお掃除だって。(中略)その家の、その人の今まで生きてきたやり方なんでしょうけれどね。けっこう、うまくかみ合わないことがあるんですよ」と語る。

掃除は、美しく片付ければ良いというわけではない。むしろヘルパーの判断で物を片付けたり、整理することは避けなければならない。WBさんは「雑然としていて、どこから手をつけて良いんだかわからない家でも、本人にはちゃんとルールがあるんです」と語る。そして、もしヘルパーの判断で片付けたなら、利用者はいつもと勝手に違うため、つまづく恐れもあるのだと指摘する。WNさんは、リウマチがあり指先を自由に動かせない利用者を担当している。その利用者宅では、箸1本転がっているのにも意味がある。容器の蓋を開けるなど、何かの道具として使うのである。そのため、片付けてしまうと利用者が困るのだという。WNさんは『『困るー』って言われて、『すみません』って言ったこと、いくつもありました』と話す。またゴミと思える物でも、捨てる前には確認が必要だ。WNさんは、自身の担当する利用者を「今の時代、考えられないくらい物を大事にする方」と言い、「ヨーグルトの蓋でも何でも、全部取っておく。アルミホイル1枚でも捨てられない」と話す。それらは、利用者にとってはゴミではない。そのため、もしヘルパーの判断で捨てたなら、「勝手にやられたっていうのでたいへんでしょうね」と語る。MAさんも、使われた形跡のあるティッシュペーパーが、ティッシュの箱に詰められてあるのを見つけ、ゴミだと思ったという。そこで念のため捨てていいか確認したところ、ダメだと言われたと話す。「『ダメダメダメ!』って言うの。『もういっぺん広げて乾かして、また使うんだ』って。それで縁側の所に、ティッシュ広げたのが置いてあるんですよ」と話す。そして「何するにも、動かすにも、声をかけるようにしています」「それは絶対やらなきゃならないです」と強調する。

このように、掃除や片付けに対する意識はきわめて多様である。WBさんは掃除について、「その方の住まい方とか生き方とかから理解する。そこからじゃないと仕事がうまくい

かない気がします」と語るが、この言葉には実感がこもっている。

(3)買物

ヘルパーの仕事のなかで、買物が難しいという声は意外なほど多い。WGさんは「買物が一番難しいんです」と言い、「卵にしてもいろいろありますでしょう。良いものもあれば悪いものもあるし、値段も違う」と話す。WAさんは買物の難しさを「相手次第（のところ）」と表現する。そして「これ以内で買ってきてくださいっていう方もいますし、お金じゃなくて、いいものを買ってきてくださいっていう方もいますし。どこどこのお店の何を買ってきてくださいっていう人もいますよね」と語る。買物には、利用者がこだわる点がたくさんある。そのためMBさんは、買物で重視することは「情報をとにかく多く拾って」ゆくことだと指摘する。具体的には、メーカー、サイズ、店、産地や添加物の有無といった商品特徴をメモにとる。WFさんは利用者にケチャップを買ってきてほしいと頼まれたら、「カゴメですか、デルモンテですか。サイズは500gですか、それよりも小さな300gですか」とたずね、値段が安いものを希望するかどうかを確認するという。そのうえで、見本として今使っているものを見せてもらうこともあると話す。WMさんも「今、外国のお野菜もたくさん来てますが、日本のものじゃなきゃ嫌だって方も（いる）」と述べ、「ひとつひとつ、値段から、何から何までみんな明記していかないと」利用者の満足ゆく商品は買えないと語る。例えば鮭の切り身1枚買うときも、どの部位が良いのか確認しなければならないのである。WBさんは、目当ての商品が無かった場合も想定する必要があると指摘する。そして「行ったならば無かった、買って帰らないと怒られる、でも他のものを転用すると認めない、そういうトラブルってありますよ。（中略）必ずメモを持っていて、『何々印の何々で、無かったら何々ね』って書いて出かけないと、用足しができない」と笑う。肉などのパック詰め商品を買う際には、利用者の必要量に合わせて小分けにしてもらっている。

利用者の多くは、日々の暮らしを年金で営んでいる。そのためヘルパーには、割高な商品を避けようとする意識がみられる。なかには、特売日に合わせて買物に行く気遣いもみられる。しかし、ただ安ければ良いというわけではない。時には、ヘルパーの心遣いが利用者に不満を与えることもある。WMさんは「私なんかは主婦感覚だから、『2割引だからいいわ』って買っちゃうけれど、高齢者には通用しません」と述べ、利用者は製造日の新しいものを希望していたと打ち明ける。またWPさんは「利用者には他のものは切り詰め

でも、これだけはいいいものを食べたいという思いがあった」と話し、安い商品を買うことで、利用者に「自分は貧しいと思われている」という考えを与えてしまったと悔やむ。WPさんは自戒の念を込めて、「思い込みが一番怖い」と語る。確認の不徹底は、利用者に不満や不快感を与えうるのである。

品物に対する利用者のこだわりを、ただのわがままとして片付けることはできない。商品に対するこだわりは、その人のライフスタイルを反映したものだからである。そのためWOさんは数量制限の特売品をいくつも買ってきてほしいと頼まれたとき、内心ムツとしながらも、それでも「その方がずっとやってきたことだから、それはしょうがないかなって自分の中で納得させ」たという。またWLさんは、一度の買物で何箇所も店をまわらなければならないが、それには理由があると指摘する。「目が見えない方なので、氷はパックではなくてチャックがついているもの。すると、その氷はあそこのコンビニかスーパーでしか売ってない。(中略) 飲み物でも、ペットボトルの蓋は握力が弱くなっているので開かない。缶で何々という銘柄を買ってくるとなると、それはスーパーにはないけれど、このコンビニにはある」と話し、約1時間かけて利用者の希望の品を買い揃えるという。似たような商品で済ますなら、ひとつの店で事足りるだろう。しかしヘルパーの効率性を優先することは、利用者がこれまで築いてきた生活スタイルを否定することにつながりかねないのである。

買物では、お金の取扱いにも神経を遣う。WAさんは「必ず預り金いくら、とどこかに書いて行きますよ。3千円なら『3千円お預かりします』って」と述べ、自分で用意した専用の袋のなかに預り金を入れて出かけるという。袋を用意したのは、利用者から預かったお金を明確に分けておくためである。買物後のおつりやレシートも、この袋に入れるようにしている。買物から帰ると商品とおつり、レシートを利用者に示し、ノートに記入して確認する。WAさんは「お金のことは本当にキチンとしないと、事業所で困るので」と言い、お金の取扱いには細心の注意を払っていると話す。WCさんも、お金が関わるという点で買物は難しいと指摘する。WCさんは、常勤ヘルパーとして登録ヘルパーを指導する立場にある。そこで、登録ヘルパーにはお金の確認を徹底するよう指導しているという。「私達が非常勤さんに言ってるのは、預かったら『1万円お預かりしました』と、お家に(メモを)残してくる。それでお財布に1万円入れて、買物してきますよね。レシートもらいますよね。レシートと確認しながら全部説明。そして事細かにレシートを貼って、『おつりはいくら』って説明してお返りする。そうしなきゃ、『ヘルパー持ってこない』『盗っ

た』『財布なくなった』って（なりかねない）。WCさんはこのように話し、利用者には痴呆や病気のある方もいるのだから、確認と記入は欠かせないと説明する。

ヘルパーは、スーパーのポイントカードひとつにも気を遣う。それでもレシートの確認中に、おつりの間違いに気づいたことがあるとWFさんは話す。WFさんはそのときの様子を「本当に何円のことなんですけれども、やっぱり足らなくて」焦ったと言う。そして電話を借りスーパーに確認し、レジを閉め終わった翌日におつりを取りに行ったと語る。WFさんは「利用者さんは『いいわよいいわよ、わかっただけでも』って言ってくれるんですけれども、お金ですから」と述べ、「本当に注意していないといけないんだっていうこと、勉強になりました」と言っとうなずく。

買物のポイントは、商品の特徴を細かく聞き出し、利用者の満足ゆく商品を購入することと、預り金やおつりを確認することである。そのためには相談・確認が必要であり、不十分な場合は、利用者の不満や不信感へとつながる。このように買物は、煩雑で気を遣う仕事である。多くのヘルパーが買物に難しさを感じるのは、買物には利用者の希望やこだわりが多く、その背景に各人の生活スタイルがあるからだと考えられる。

(4)生活援助の特徴

ここまで調理、掃除、買物を対象に、生活援助の仕事をみてきた。そこで、生活援助の仕事の特徴についてまとめよう。

生活援助の最大の特徴は、利用者の生活スタイルを守ることにある。そのためヘルパーは利用者のこだわりや方法を尊重し、利用者のやり方に合わせている。例えば、味付けや調理方法、掃除道具などは各家庭で大きく異なる。ヘルパーはこうした利用者のやり方を引き継ぎ、利用者ごとに異なる仕事方法を実践している。また買物の際には、利用者の希望商品を購入するため、商品名、メーカー、値段、店、商品特徴、無かった場合の対応などを細かく聞き取っている。このように、生活援助の仕事は利用者の希望を最優先に行われるため、ヘルパーは利用者への相談・確認が欠かせない。WBさんは生活援助における相談の重要性を指摘し、「その方のライフスタイルみたいなもの、私たちは他人ですから知りませんものね。だから、まずうかがいます」と語る。WMさんは相談したり、利用者から細かく指示されることについて、「その方の生き方でしかないですよ」と述べ、「その方が満足して、時間内に納まるなら、私は全然わがままとは思いません」と言い切る。そして「それが在宅（介護）なんじゃないですか、自分のおうちで過ごすっていうこと」と

続ける。このWMさんの言葉からは、在宅介護は利用者の生き方や暮らしを守ることだという意識がうかがわれる。MCさんも、生活援助で重視している点として「利用者さんの今までやってきたこと。要するに（ヘルパーが）勝手にやらないということです」と述べたうえで、在宅介護における生活援助を「生活レベルを崩さない」ことだと表現する。

しかし利用者のこれまでのやり方を踏襲することは、ヘルパーにとっては負担である。特に、長年家事を担ってきた女性利用者の視線は厳しく、ヘルパーはプレッシャーを感じながら仕事をしている。WIさんは「お料理も、こういうのを作るとおいしいわよとアドバイスをくれたりとか。女性の方には、逆に教わることも多いです」としながらも、「調理に関しては今まで自分でやってきたものがあるので、それについては気を遣いますね。（中略）お掃除とか家事をするときは、女性のほうが気を遣います」と話す。WNさんは掃除中に、女性利用者から「まだ埃がそこに」「そこやったの」と言われることがあると言う。そして「怖いお姑さんの前で掃除しているみたいで、嫌だなと思いますよ」と打ち明ける。また利用者の希望にそった仕事をするためには、利用者とヘルパーのコミュニケーションが重要である。しかしコミュニケーションがうまくゆかず、利用者が不満を抱えるケースもみられる。ヘルパー側の相談・確認が不十分の場合もあれば、利用者側が希望を言うことを遠慮したり、不満を話さない場合もあり、その原因はさまざまである。実際に利用者調査からは、ヘルパーのやり方に不満を感じながらも、それを伝えられずにいる例がみられた。利用者満足度を高めるためには、まず利用者が希望を的確に伝える必要があるが、ヘルパーもまた、利用者が不満を言い出せずにいることを考慮し、希望を聞き出すためのコミュニケーション能力を高める必要がある。

生活援助は、身体介護と同様に安全面にも注意を払う必要がある。具体的には、手洗いや調理道具の管理などの衛生面に始まり、火の始末、残り物の確認、掃除の際の換気などに注意が払われている。また感染症のある利用者を担当するヘルパーからは、他の利用者への感染を防ぐため、その家だけで使うスリッパを用意して置かせてもらっているという話も聞かれた。安全性は身体介護の注意点と考えられがちであるが、生活援助においても、食中毒や病気の予防などの安全面は重要事項なのである。

生活援助では自立支援も重要なテーマである。インゲンの筋取りなどの料理の下準備を一緒にしたり、散歩をかねて連れ立って買物に出かけることもある。下洗いや干す作業はヘルパーが行うが、汚れ物を洗濯機に入れスイッチを入れるのは利用者にしてもらうといった工夫もみられる。WMさんは、献立をできるだけ利用者に決めてもらうという。WM

さんは「夕食は何になさいますか」とたずねると、「冷蔵庫にあるもので、何でもいいのよ」と必ず言われると話す。そこで「介護保険は自立を助けるものですから、私はメニューは考えられないんです」と言って、利用者に冷蔵庫まで来てもらい、献立や味付けの指示をもらっている。このように、ヘルパーは少しでも家事に参加してもらおうと工夫している。それは介護保険の主旨をふまえ、ホームヘルパーという介護専門職としての働き方を意識しているためである。しかし実際には、生活援助において自立支援を実践することは難しい。利用者には、「できることは自分でやりたい」という意識の人もあるが、「ヘルパーに何でもやってもらいたい」という気持ちの利用者も多い。先述のWMさんも、利用者に介護保険の主旨を説明し家事に参加してもらおうとすると、「ヘルパーさんに来てもらっているのに、なんで私がやらなきゃいけないの」と不満そうだったという。このように生活援助の仕事において、ヘルパーは身体介護以上に自立支援を意識しているが、利用者の理解と感情がそぐわず、自立支援のための介護ができないジレンマを抱えている。

生活援助の仕事の特徴は、利用者の生活スタイルを守ることである。生活援助の仕事は、日常と介護が地続きにあるなかで生じるためである。そのため、ホームヘルパーは自分のやり方を押し付けず、利用者の希望やこだわりをたずね、利用者ごとに異なるやり方で仕事を行っている。利用者の希望やこだわりは、細部にわたる。それらを汲み取るためには、細かな相談・確認が不可欠であり、手間もかかる。しかしホームヘルパーは、これまでと同じ生活を送れることに在宅介護の意義を見出し、利用者のこだわりを尊重する努力をしている。また生活援助では、身体介護と同様に、安全面や自立支援にも注意が払われている。生活援助の仕事は、けっして家事の延長線上にあるものではなく、介護に関する高い専門的能力と、相手の希望を聞き出し実行するコミュニケーション能力が必要とされる仕事であるといえる。

6. まとめ

ホームヘルパーの仕事の組み立て、身体介護と生活援助の仕事内容と特徴について、ホームヘルパーの証言を交えながら考察してきた。最後に、ホームヘルパーの仕事についてまとめよう。ホームヘルパーは、その日の天候や利用者の体調・ニーズに合わせて仕事の優先順位を決め、決められた時間内で最大の介助ができるよう、仕事を組み立てている。そこで重視されているのは、利用者にとって何が重要かという視点である。そのためホームヘルパーは、常に利用者とのコミュニケーションを心掛け、利用者のニーズを掴もうと

努めている。身体介護では、利用者の体調管理と安全確保が要請され、さらにセクシュアリティや羞恥心などの利用者意識への配慮と自立支援の理念の実践が求められる。そのためホームヘルパーは、利用者の身体的・精神的諸特徴やその日の条件に応じて仕事方法を変更したり、利用者との間にコミュニケーションをはかり最適な言葉をかけることで、利用者のやる気と満足感を高める努力を行っている。生活援助では、利用者の生活スタイルを守ることが重視される。日常と介護が切れ目無く続くなかで、これまでと同じ生活スタイルを維持することにこそ、在宅介護の意義があると考えられるためである。そのため、ホームヘルパーは自分のやり方を押し付けず、利用者の希望やこだわりをたずね、利用者ごとに異なるやり方で仕事を行っている。ホームヘルパーは、細かな相談・確認を積み重ね、さらに安全面や自立支援にも注意を払うことで、介護に携わる専門職として、利用者のこれまでの生活スタイルを守る努力をしている。

このようにホームヘルパーの仕事は、利用者の身体的・精神的諸特徴や利用者の生活スタイルなどに応じて、仕事のやり方が大きく異なる。また同じ利用者であっても、その日の天候や利用者の体調・気分に合わせて対応が求められる。このためホームヘルパーの仕事はきわめてフレキシビリティが高く、その時々状況や要望を見極め判断する専門的能力と経験、そしてコミュニケーション能力を要する仕事だと考えられる。

ホームヘルパーの仕事を上記のように捉えるならば、ホームヘルパーの仕事を身体介護と生活援助に分けることの意義について疑問が生じる。実際、多くのホームヘルパーからは、生活援助の評価が低すぎるという声や、両者を一本化するほうが良いという声が聞かれた⁽⁶⁾。WCさんは、身体介護は命にかかわるという議論に対して、「家事援助だって命にかかわることがあるんだから、同じ」と指摘し、「肉体的、精神的にも一番厳しいのが家事援助です」と主張する。WNさんは「たいへんさから言ったら、どちらも同じなんですね。私の感想だと。それを分ける必要はないんじゃないかな。援助というか、介護はひとくくりでかまわないんじゃないかな」と語る。介護の市場化を進め、介護領域でより良い人材を育成してゆくためには、ホームヘルパーをはじめとする介護専門職の労働条件の改善が欠かせない。しかし現在の身体介護と生活援助という分類は、仕事の特徴を捉えきれず、ホームヘルパーの能力や経験が評価されにくい。今後の介護市場発展のためには、ホームヘルパーの仕事の特徴をコミュニケーション能力や高いフレキシビリティに見出し、ホームヘルパーの能力と経験が評価される仕組みを作り上げることが求められると考えられる。

参考文献

- 小笠原浩一・佐藤博樹・林大樹・大木栄一、2003『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』
- 介護労働安定センター編、2000『ケア・ワーカーのための介護相談室「こんなときどうする？」』
- 厚生労働省統計情報部編、2002『賃金構造基本統計調査報告』第3巻、労働法令協会
- 「高齢社会をよくする女性の会・大阪」介護労働研究会、2003『介護保険制度下における利用者とホームヘルパー』
- 笹谷春美、2000『『伝統的女性職』の新編成——ホームヘルプ労働の専門性』木本喜美子・深澤和子編著『現代日本の女性労働とジェンダー——新たな視角からの接近』ミネルヴァ書房
- 重田博正、1999『『ホームヘルプ』という仕事——ホームヘルパーの健康と労働負担に関する研究』『賃金と社会保障』No.1250・51
- 松崎有子、2000『ホームヘルパー最前線——年寄りの暮らしと在宅介護』現代書簡
- 和田勝・橋本泰子編、2001『実践ホームヘルパー養成講座 2級課程』全国社会福祉協議会

(1) 『賃金構造基本統計調査報告』では、2002年から調査対象職種にホームヘルパーが組み入れられた。2002年時点での労働者数は、女性が17,700人、男性が1,770人である(厚生労働省統計情報部編、2002:78—83)。

(2) ホームヘルパーを対象とした研究は労働条件に関するものが多く、仕事内容や特徴にまで踏み込んだ研究は少ない。労働内容を考察した数少ない先行研究としては、ホームヘルパーをはじめとする介護関連職種の課業難易度と職務遂行能力を分析した小笠原・佐藤・林・大木(2003)、ジェンダーの視点からホームヘルパーの職場分析を行った笹谷(2000)、健康という視角からホームヘルパーの労働負荷を考察した重田(1999)があげられる。

(3) ホームヘルパーは、東京都内の複数の事業所に勤務する人たちである。なお本調査では、ホームヘルパーによる介護サービスの満足度や不満感をとらえるため、介護サービスの利用者とその家族への聞き取り調査も別途行った。

(4) 括弧内は筆者注である。以下、発言内の括弧は筆者注とする。

(5) 『朝日新聞』2000年7月25日朝刊。

(6) 「高齢社会をよくする女性の会・大阪」介護労働研究会がホームヘルパーを対象に行った調査では、介護報酬、受取時間給ともに家事援助は低いとする回答が多く、それぞれ59.1%、47.9%にのぼった(「高齢社会をよくする女性の会・大阪」介護労働研究会、2003:65)。

執筆分担

- 第1章 宮下さおり (一橋大学大学院社会学研究科博士課程)
第2章 森 周子 (一橋大学大学院社会学研究科博士課程)
第3章 駒川 智子 (一橋大学大学院社会学研究科博士課程)
第4章 三具 淳子 (一橋大学大学院社会学研究科博士課程)

介護保険導入による介護労働の再編成に関する研究
研究報告書

2003年11月

発行 介護労働研究会