

介護福祉士として語り継ぎたい価値

The Values We Want to Pass on as a Certified Care Worker

福永宏子・久留須直也

Hiroko Fukunaga, Naoya Kurusu

鹿児島女子短期大学

本研究は、介護福祉士資格の創成期から主にホームヘルプサービスに長年従事している3名の介護福祉士に対し対象者自身が語るナラティブを大きく3つの場面に分け、個々の経験の意味や価値を分析し、介護福祉士の全体としての価値を見出していくことを目的としている。その結果、介護保険制度へ移行時期は現場が混乱していたといえ、その利用者の多くは、不満、矛盾や混乱、不安な感情をホームヘルパーは矛盾や理不尽さを感じていながらも、利用者の生活の継続と維持を第一に考え対応をしていた。3氏がそれぞれに介護福祉士として大切とする価値の表現は異なるが、介護福祉士として語り継ぎたい価値は、共通して、利用者の生活を中心とした支援を専門的に考えながら行い、利用者との関わりを通して自分自身が成長できることであるといえ、これから先も介護福祉士にとって重要であるといえる。

Key words : 介護福祉士、ホームヘルプサービス、専門性、価値、ナラティブ
certified care worker, home help services, professionalism, value, narrative

1. 研究の背景

1989年4月に日本で初めての介護分野の国家資格である介護福祉士が誕生して今年で34年が経過した。介護従事者としての最上位の資格として介護福祉士は社会的にも定着してきた。しかし、介護福祉士と介護職との違いをはじめとした専門性や役割については未だ発展途上である印象がある。また、介護福祉士が誕生した当時と現在では、日本の介護を取り巻く環境も業務内容も大きく変化している。

(1) ホームヘルプサービスの変遷

1) ホームヘルプサービスの創設

ホームヘルプサービスの始まりは、1956(昭和31)年に長野県上田市で開始された「家庭養護婦派遣事業」といわれている。同時期は高度経済成長期であり、若年層の労働力が都市部へ流出したことで、家族の形態も多世代同居世帯から核家族世帯へ変化したことから、家族の介護は同居家族が担うものという考えが徐々に崩れた時期にあたる。

このような背景の下、1962(昭和37)年に国庫補助事業として「老人家庭奉仕員派遣事業」がわが国初の公的在宅介護事業として制度化され、翌1963(昭和38)年の老人福祉法の制定により、本事業は全国で実施されることになった。

ホームヘルプサービスのサービス内容は、1976(昭和51)年5月21日社老第28号社会局長通知「在宅老人福祉対策事業の実施及び推進について」の別添1「老人ホームヘルプサービス事業運営要綱」において、表1の通り定められていた。

その後、1989(平成元)年には家事と介護は分割され、介護の内容が増えた。また、1993(平成5)年には相談、助言に関する「住宅改良に関する相談、助言」の項目が追加され、表2の通りとなった。

2) 介護保険制度移行に伴う補助方式の変更

平成8年11月に国会に提出された介護保険法案が平成9年12月9日に成立し、平成12年4月1日から施行されることとなった。今まで老人福祉法の措置で行われていたホームヘルプサービスも介護保険制度に移行し、利用者と事業所との契約へ移行することとなった。

介護保険制度への移行整備として、1997(平成9)年7月25日老計101号通知「訪問介護(ホームヘルプサービス)事業の事業費補助方式の取扱いについて」において、「要介護者の要望にあったきめ細かなサービスを効率的に提供する体制を整備するとともに、介護保険制度への移行を展望し、現行の『人件費補助方式』に加え、『事業費補助方

表1 1976年のホームヘルプサービスのサービス内容

(1) 家事および介護 ①食事の世話、②衣類の洗濯・補修、 ③住居等の清掃・整理整頓、④身の回りの世話、 ⑤生活必需品の買い物、 ⑥医療機関等との連絡・通院介助、 ⑦その他必要な家事および介護 (2) 相談・助言 ①生活・身上に関する相談助言、 ②その他必要な相談援助
--

出所) 厚生省 (1976) 「老人ホームヘルプサービス事業運営要綱」より引用

表2 1993年のホームヘルプサービスのサービス内容

(1) 身体の介護に関すること。 ①食事の介護、②排泄の介護、③衣類着脱の介護、 ④入浴の介護、⑤身体の清拭・洗髪、 ⑥通院等の介助その他必要な身体の介護 (2) 家事に関すること。 ①調理、②衣類の洗濯・補修、 ③住居等の掃除・整理整頓、④生活必需品の買物 ⑤関係機関等との連絡、⑥その他必要な家事 (3) 相談、助言に関すること。 ①生活・身上・介護に関する相談・助言、 ②住宅改良に関する相談・助言 ③その他必要な相談・助言
--

出所) 厚生省 (1993) 「老人ホームヘルプサービス事業運営要綱」より引用

式』を導入する」としている。つまり、平成9年度までは職員数に応じて補助金を支給する「人件費補助方式」であったが、平成10年度以降は原則、サービスの提供量に応じて補助金を支給する「事業費補助方式」へと変更するというものであった。補助方式の変更による影響について、小林 (1999) は「この方式 (事業費補助方式) は、業務内容が一定の業務形態と業務時間によって規格化されることを意味するから、そうした規格から外れるサービスは排除される可能性がある。逆に人件費補助方式のほうが、ヘルパーの業務時間が限定されているので、それに合わせた柔軟なサービスを提供することにつながる可能性もある」と指摘している。

3) 介護保険制度移行後のホームヘルプサービス

さらに、介護保険制度への移行直前である2000 (平成12) 年3月17日老計第10号通知「訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について」および2018 (平成30) 年の介護報酬改定において、介護保険制度下におけるホームヘルパーのサービス内容について表3の通り定められた。

また、2000 (平成12) 年11月16日老振第76号通知「指定訪問介護事業所の事業運営の取扱等について」において「一般的に介護保険の家事援助の範囲に含まれないと考えられる事例」が表4のように示され、ホームヘルプサービスのサービス内容から、明確に除外されたこととなった。

ホームヘルプサービスの変遷について概観すると、サービス内容は徐々に細分化されており、一見すると、個々の利用者に合わせたサービスへと変化してきているようにみえる。しかし、介護保険制度導入前後で比較すると、大きな違いが生じている。それは、小林 (1999) も指摘していたように、補助方式が人件費補助方式から事業費補助方式へと変更されたことにより、国が定めたホームヘルプサービスのサービス内容の規定から外れるサービスは排除される点である。例えば、介護保険制度導入前は認められていたホームヘルプサービスを利用している妻に対して昼食の準備をする場合、1人分の量を増やし、同居している夫の昼食も準備することができなくなっている。介護保険制度上はできることとできないことを厳格に線引きする必要があるかもしれないが、介護保険制度導入前からホームヘルプサービスを利用している利用者やホームヘルパー自身は混乱していたことが推測できる。

(2) 求められる介護福祉士像

介護福祉士の定義は、社会福祉士及び介護福祉士法の制定当時は、「入浴、排せつ、食事その他の介護を業とする者」とされ、介護技術を用い生活支援を行うこととされていた。その後社会保障制度改革など介護を取り巻く環境は大きく変化した。これによって介護福祉士が担う役割も変化する事となる。特に2007年の社会福祉士及び介護福祉士法の改定時に介護福祉士の定義は、尊厳や個別ケア、自立支援を重視した専門的な生活支援を行うとして「心身の状況に応じた介護を業とする者」に改められた。同時に介護福祉士としての役割を明示した「求められる介護福祉士像」が示された。さらに2017年の社会保障審議会福祉部会福祉人材確保専門委員会報告では、「介護人材に求められる機能の明確化とキャリアパスの実現に向けて」の中で、求められる介護福祉士像を10項目に再編し、倫理性を保持

表3 2018年のホームヘルプサービスのサービス内容

<p>(1) 身体介護</p> <p>身体介護とは、(1) 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）、(2) 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を行う自立支援のためのサービス、(3) 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う。（仮に、介護等を要する状態が解消されたならば不要となる行為であるということができる。）</p> <p>①サービス準備・記録等、②排泄・食事介助、③清拭・入浴、身体整容、④体位変換、移動・移乗介助、外出介助、⑤起床及び就寝介助、⑥服薬介助、⑦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）</p> <p>(2) 家事援助</p> <p>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う。（家事援助は、本人の代行的なサービスとして位置づけることができ、仮に、介護等を要する状態が解消されたとしたならば、本人が自身で行うことが基本となる行為であるということができる。）</p> <p>※次のような行為は家事援助の内容に含まれないものであるので留意すること。</p> <p>(1) 商品の販売・農作業等生業の援助的な行為 (2) 直接、本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為</p> <p>⑦サービス準備等、②掃除、③洗濯、④ベッドメイク、⑤衣類の整理・被服の補修、⑥一般的な調理、配下膳、⑦買い物・薬の受け取り</p>
--

出所) 厚生労働省 (2018) 「『訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について』の一部改正について」を参考に筆者作成

表4 一般的に介護保険の家事援助の範囲に含まれないと考えられる事例

<p>1. 「直接本人の援助」に該当しない行為</p> <p>主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し ・主として利用者が使用する居室等以外の掃除 ・来客の応接（お茶、食事の手配等） ・自家用車の洗車・清掃等 <p>2. 「日常生活の援助」に該当しない行為</p> <p>(1) 訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・草むしり ・花木の水やり ・犬の散歩等ペットの世話等 <p>(2) 日常的に行われる家事の範囲を超える行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え・大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ ・室内外家屋の修理、ペンキ塗り・植木の勢定等の園芸 ・正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理等

出所) 厚生省 (2000) 「指定訪問介護事業所の事業運営の取扱等について」より引用

し、10項目のスキルを身につける必要性があることとして新しい「求められる介護福祉士像」(図1)を示した。加藤(2012)は、求められる介護福祉士像を「倫理を踏まえた認識力」を価値基準の土台として、「専門的知識・技術能力」を積み「調整・統合能力」の三段階に分類し、介護福祉士に求められる資質と能力の分類を行った。つまり介護福祉士は、利用者を主体とした支援を専門職種としての

行動規範をベースとして、専門的思考過程を用いて様々な環境や状況に対応し、多職種と連携しながら専門的技術と知識を活用して利用者の望む生活を支援する役割であるといえる。

このように、介護職員（主にホームヘルパー）や介護福祉士は時代とともにその業務内容や求められる役割は変化している。

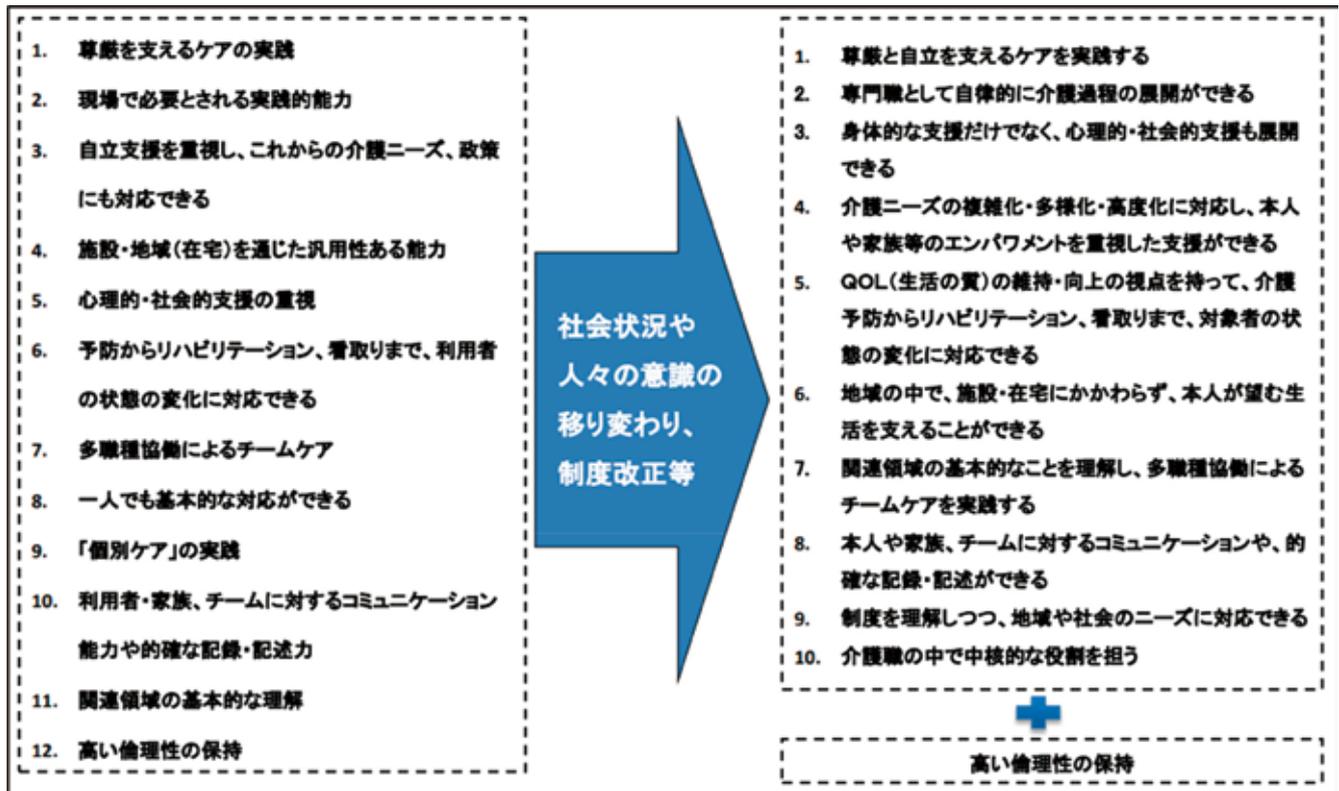


図1 求められる介護福祉士像

出所)厚生労働省(2017)「第11回社会保障審議会福祉部会福祉人材確保専門委員会(参考資料)」より引用

2. 研究の目的

本研究の目的は、介護福祉士資格の創成期から主にホームヘルプサービスに長年従事している3名の介護福祉士に対し、介護保険制度への移行の時期の状況やこれからの介護福祉士に対して伝えたいことをインタビューの内容から分析することにより介護福祉士としての必要な価値を捉えることを目的とする。

なお、老人福祉法および身体障害者福祉法では、ホームヘルプサービス、そこで働く職員を主任ヘルパー、ホームヘルパーと称する。一方、介護保険制度では、訪問介護と称し、そこで働く職員を管理者、サービス提供責任者、訪問介護員と称する。本稿では、ホームヘルプサービス、ホームヘルパーと称するが、時期に応じて呼称を使い分けることとした。

3. 研究方法

(1) 調査対象者

介護福祉士の国家資格を有する人は、1898年は全国では2,631人であったが、2022年には延べ1,940,763人となっている。うち鹿児島県は34,856人となっている。介護福祉士は、

対象者が高齢者、障害児・者、従事場所として、施設入所系サービス、居宅系サービスなど活躍の場は多岐にわたる。

今回は、介護福祉士資格取得後30年近く経過し、2000年介護保険制度への移行時期にホームヘルプサービスに従事していた介護福祉士3名を調査対象とした(表5)。

表5 調査対象者の属性

	介護福祉士 取得年	ホームヘルプサービス 従事年	現在の 仕事等
A氏	1992年	約20年	介護保険 訪問調査員
B氏	1991年	約20年	家族介護
C氏	1996年	約25年	ホームヘルプ サービス

(2) 調査方法

調査対象者3名に対し、インタビューとインタビューの対面で実施した。インタビューの内容は、インタビューガイドを参考に半構造化インタビューで行った。録音データを基に文字おこしを行い、文面の確認後、分析をおこなった。

(3) 倫理的配慮

インタビューの協力は自由意思であり、発言の内容によって不利益が生じることはないこと、得られたデータは厳重に保管し管理を行うこと、個人が特定できないようにすること、研究以外の目的では使用しないこと、いつでも取り消しができることを説明し、同意が得られた上で実施した。

なお、本調査は「鹿児島女子短期大学研究倫理委員会」の承認を受けている。(2022年6月9日 R4-2)

(4) 分析方法

インタビューガイドに基づき、①これまでの経験、②介護福祉士として介護福祉に従事していたころの思い出、③介護保険制度が始まった時の思い出、④介護福祉士として大切にしていることや伝えたいことについて、自由に話をしてもらい、必要に応じて質問を行う。その内容については、録音を行い、終了後文字起こしを行い、整文にした。

保健医療福祉分野で多く実践されているナラティブ・アプローチは、現在では福祉分野でも実践されるようになっている。「ナラティブ（物語）以下、ナラティブ」とは、支援する相手の語る物語のことであり、『ナラティブの意味や価値を見出し、その背景にある物語的自己論を理解すること』と宮坂（2021）は定義している。また、これを活用したケアの実践方法「ナラティブ・アプローチ」とは、その相手の語る物語を通じた「最善のケア」を見出す解決方法のことである。この方法ではケアを実在論的な「エビデンス・ベイスト・メディスン（EBM）（以下、EBM）」と構築論的な「ナラティブ・ベイスト・メディスン（NBM）（以下、NBM）」の2種類あるとしている。EBMを臨床研究などの根拠に裏付けられた最善のケアとすれば、NBMは、対象者自身に基づいた最善のケアといえる。そこで、今回は、対象者自身が語るナラティブを「介護保険制度が始まった時の思い出」、「一番の思い出に残っていること」、「介護福祉士として思うこと」に分け、個々の経験の意味や価値を分析し、介護福祉士の全体としての価値を見出していくことを目的としていることから、ナラティブの概念を応用し分析を行う。

4. 結果

インタビューで聞き取りを行った内容を「介護保険制度が始まるころの思い出」、「一番思い出に残っていること」、「介護福祉士として思うこと」の内容に分類し、分析した。

(1) 「介護保険制度が始まった時の思い出」

介護保険制度導入前の措置のころと比較すると、制度が変更になったことの混乱が現場では起こっていたことがわかる。それは「大変」、「つらい」、「怒られた」など負の感情に関する表現が多いが、3氏とも話している様子からもその時代を懐かしむようであった。A氏とB氏は主任ヘルパーで管理職であったため、ホームヘルプサービス全体から介護保険制度への移行の時期の状況を回想している内容が多い。C氏はその当時ホームヘルパーとして活動していたため、現場での実際の様子を回想している。3氏の内容からすれば、当時のホームヘルパーの業務内容が曖昧であり、現場にはその内容を十分に把握し管理する状況ではなかったことが推察される。しかし、「生き生きと仕事をして勢いがあった」と表現がみられることから、なんでもしていた状況であるが利用者の生活の環境の変化がすぐに表れていたことがA氏、B氏にとってはとても大切な意味をもつ部分であったと考えられる。一方C氏はホームヘルパーとしての立場で苦労のエピソードとしている。実際の訪問では、時間配分や業務内容の対応に苦慮し、矛盾を感じながら行っていた部分があったと推察できる（表6）。

(2) 「一番の思い出に残っていること」

3氏共に利用者の対応で苦労をしたことが思い出になっている。感謝されたエピソードや成功体験については、ほとんどでてこなかった。また、介護保険制度への移行時期のホームヘルパーの状況や様子も思い出となっている。当時の自分の失敗談が今の自分を作り上げてきた原点となっていることが推察される。また、意欲的に活動してきた当時が一番仕事に対してやりがいがあったのではないかととらえることができる（表7）。

(3) 「介護福祉士として思うこと」

3氏共通して、利用者の生活をいかに専門的に考えるかを語っている。A氏は利用者の生活を時間軸で考え、いかに的確な行動ができるかが介護福祉士の専門性であると語っている。B氏は、自分の体験を起点に利用者の思いや考えで生活を考えることができるかであると語っている。C氏は利用者の生活の解決方法を一緒に考え利用者や家族にとっての生活環境を考え実践できることであると語っている。

また、介護福祉士として自分自身の価値は、A氏は、介護技術は現場で必要であるが利用者の困りごとに対しての様々な情報（知識）を持っていることとしながらも、倫理

表6 介護保険制度が始まった時の思い出

A 氏	<p>・私は、高校時代弁論大会で在宅介護のことを知って、介護福祉士になりました。初めのころは、一生懸命でなんだかよく覚えていないけど、その時は、みんなものすごく頑張っていたし、勢いがありましたよね。ホームヘルパー協議会に参加して中央の勉強会や自分たちも勉強会をしたりして。ほんとと元気でしたね。</p> <p>・措置の時代は、本当になんでもありだった気がします。ゴミ屋敷のような家で、排泄もペットボトルや弁当柄に入れてそこら辺りに投げてあったり、ごみが部屋を占領して、玄関で生活をしていたりそんな家を、1日、2日かけて生活できるようにして、5トントラックを頼んでゴミを捨てたりして環境を整えたりしていましたね</p> <p>・近所の方からも「行政は、私たちがこんなになっても、ここまでしてくれるの？」なんて聞かれたりすることもありました。</p> <p>・そんな感じで措置の時代は、仕事をしてきました。だから介護保険が開始された時には、「どうなるのだろう？」って、自分たちもわからない。利用者もわからないって、感じでした。</p> <p>・それが家族のことはできないってなって、説明すると利用者から「泣かれたり、怒られたり、怒鳴られたり」ばかりで、理不尽さを感じていました。介護保険が始まったころは、「これまで（措置）はサービスに利用者が合わせなくてはいけないが、介護保険は利用者にサービスが合わせてくれる」ということであつたが、実際は違っていた。</p> <p>・サービス提供責任者がそれぞれの利用者に説明に行つて大変だったな一って当時はとても多くの利用者がいたのでとても大変だった。今考えるとゾッとします。</p> <p>・説明に行き、利用者が不愉快な思いをして嫌なことを言われても、支援に行かないといけな。それが、気まずくて、きつかった。胸が張り裂けそうだった。</p> <p>・息子がいても、仕事をしているので家（家事）のことをしてもらって助かっていた。でもできなくなると自分たちの生活ができなくなるって、泣かれた。利用者の生活スタイルを介護保険が変えた。本当に介護保険導入されてよかったのかな？</p>
B 氏	<p>・先輩ヘルパー3人が未亡人で子育てをされていて、「利用者からもらったお菓子を子どもに帰って食べさせて大きくなったんだよ」って教えてもらい、衝撃を受けたことを覚えています。</p> <p>・介護保険制度はまずは利用者の取り合いだったというのが一番の思い出です。措置から契約に代わるのでどこでも利用ができるようになる。だから法人で囲い込みではないですがそのような雰囲気はありました。私もその流れの中で頑張っていた気がします。今思い出すとおかしな感じですね。</p> <p>・しばらくすると、いろいろな通達が出てきて、あれもダメこれもダメってなって。私が勉強不足だったのでしょうか。それから利用者に説明にまわつて。文句を言われましたね。「お金を払っているのに急にできないって何事だ」って言われましたね。本人に説明してダメな時には家族に連絡をして。家族からも怒られて、一番つらかったのが、電話の向こうから息子さんが、親に向かって「いちいち電話を掛けさせるようなことをして」と怒鳴っているのが聞こえたときでしたね。つらかったですし申し訳ない気持ちになりました。</p> <p>・措置のころは本当に何でもしていたような気がします。台所の流しが腐れて落ちていところでの調理や洗い物。水が流れなくなると外に出て溝を作ったりしたこともありました。</p> <p>・寝たきりの方のおむつ交換の時、当時はまだフラットという紙パッドが出たころだったとおもいます。布おむつだったのですが、褥瘡ができてガーゼが汚染していたので、交換したら、訪問看護の方から、「医療行為です」と怒られたりもしました。</p> <p>・今考えると、何が正しくて何がいけないかわからず、唯々追われていた気がします。でもとてもやりがいがあったし、ヘルパー同士助け合っていました。</p>
C 氏	<p>・保育士を目指していたのですが、障害者施設に見学に行つて興味を持って専門学校に入学しました。特別養護老人ホームで寮母として働いていましたが、ずっと在宅への異動をお願いしていて、異動が決まった時には念願がかなってうれしかったです。</p> <p>・異動をしたころが、ちょうど介護保険に移行する直前で、サービス提供責任者の補充つていうことでしたので、介護保険が始まるまではホームヘルパーとして働いていました。</p> <p>・その当時は、利用者負担がなかった方がほとんどだったので、いろいろなこともしていましたが、今思い出してみると、<u>気をつかったり遠慮したりする人が多かった</u>気がします。だから、お礼にお茶を出したりお菓子を出されたりしてましたね。断るんですけど、「礼儀として一度出したものをひっこめるわけにはいかないって、バッグの中にかっそり入れられたり、帰れなかつたりしたこともありましたね。そのころは、ヘルパーだったのですごく困りました。</p> <p>・利用時間が、家事援助だと、1時間、1時間半、2時間など長い時間でした。週に1～3回くらいでしたので、小さい、狭い家やある程度きれいな家ではすることがなくて、時間をどう潰してつて思うことも多くて。本当に今からすると時間が無駄に長く今では考えられないことをしていることがあった気がします。</p> <p>・そのころの登録ヘルパーさんの時給はとてよく、仕事もあったので<u>人員の確保がとて容易</u>だった気がします。</p> <p>・研修や自己研鑽をする機会が少なくて、ヘルパー同士で倫理観や価値観のすり合わせができなくて、それが利用者や家族に誤解を受けることがあつて、説明に行くことも多かったです。介護技術も指導などができていなかった気がします。今のようサービス提供責任者の役割が主任ヘルパーですが当時はまだ自分は、訪問になれることが必至でしたね。</p>

表7 一番の思い出に残っていること

A 氏	<p>・一番思い出になること？なんとなく波に乗っていったかな。それに通り過ぎてしまった。あっ、措置のころからの利用者で、夫婦暮らしから、独居になった方がいたんですけど、介護保険が始まったころめちゃくちゃ怒られた方がおられて、結局仏壇の線香の不始末で失火し亡くなられた方がいたんです。この話をいただいたとき、まずこの方のことを思い出しましたね。確かに足が悪い方でしたが、<u>本当は助かったのではないか。奥さんのところに早く行きたかったんじゃないかって考えてしまっ</u>て。頑固一徹な旦那さんで、感謝を表したい。どうにかして伝えたいってある日果物をくださったのでそれを返しにいった。「なあなあになってしまうので、気持ちは伝わった。気持ちは踏みにじるようで申し訳がないがこれで終わりにしてほしい。」と説明したら、火が付いたように、言葉を崩して怒鳴られたんです。すごかったです。</p> <p>・措置のころから働いていたヘルパーさん達と話をすることがあるんです。その時いつも「あの頃はとっても生き生きしていたよね。やればやるだけ感謝されたし、介護技術はよくなるし、お金も入ってきたしね。」って。子供からも「あの時のお母さんは生き生きしていたよね」って言われるんです。でも、今、<u>同じことができるかって言われると、できないですね。そういうヘルパーさんが今でもいるのだろうか。</u></p> <p>・自分たちが頑張ることで、<u>利用者の生活の変化を肌で感じる</u>ことができていた時代でしたね。本当に懐かしくもある。何がこんな風に変ったんだろう。介護保険が変えたのか<u>なって、考えることがあります。自分の親が介護を受けるようになってなおさら当時のことを考えますね</u></p>
B 氏	<p>・何だろう。たくさんありすぎて。でも今でも思い出すが、子供のころに同和問題で差別を受けていた方の訪問のことですかね。嫌味を言われるし、訪問中ずっと怒られているし、でも時々歌を歌ったり笑ったりしてくれるのがうれしかったり。でも前日から<u>食事が食べられなくなるくらいストレス</u>でしたね。今は亡くなっていますが、その方の家は空き家でまだあってその道を通るたびに思い出します。でも<u>その方がいたから大変なことも乗り越えることができたし、家で生活する工夫もたくさん学ぶことが出来た</u>と思いますね。</p> <p>・介護保険の始まりのころは、利用者もヘルパーも増えてサービス提供責任者だったので、勤務の調整をするのが毎日の仕事でした。ほとんど訪問に行かず、ずっと勤務表とにらめっこしていました。訪問時間と移動時間、ヘルパーさんの勤務時間を調整して、ケアマネージャーさんとのやりとり、電話、<u>事務屋みたい</u>でした。そうして考えると、<u>そのころ私はとても自分自身が偉くなって</u>いた気になっていたと思います。介護保険ではできなくなったことの説明とかで、<u>今考えると、自分が誓いの介護をしていた</u>と思います。</p>
C 氏	<p>・一番の思い出は、ホームヘルパーの仕事をするようになってまだ初めのころ、<u>利用者から、訪問を断られたことがあった</u>のです。その方から面と向かって、「嫌い」って。理由を聞いても「生理的に受け付けられない」って言われたそれが一番で<u>今でもしばしば思い出</u>します。その他には、調理の味付けが合わずかなり怒られたことや、掃除がバタバタしている、頑張りすぎる、構いすぎるなどいろいろありました。あの時、何がいけなかったのか、あの時どうすればよかったのか。<u>自分が日々の忙しさに流されそうになっ</u>たときの戒めになっています。</p>

的態度の重要性についても語っている。B氏は、A氏と同様に介護技術は必要としながらも、利用者の立場で考えて行動できるかが大切でありそれが価値であると語っている。また、介護の仕事を楽しんでほしいと、介護福祉士自身が介護の仕事の面白さを体感してほしい希望を伝えると推察される。

C氏は、現在も訪問介護に従事しておりこれからも続けたいとして、訪問介護のプライドを持って従事していることがうかがえる。その中でも訪問介護の価値として、利用者や家族の立場に立った支援の必要性を述べている。また、介護の仕事を通じて知り合った人々との出会いは自分自身の成長につながると、利用者を通して得た経験を成長に活かしていく行動の大切さを伝えたいと推察される(表8)。

5. 考察

調査対象の3氏はホームヘルパーと称されていた時代か

ら在宅介護に従事している。在宅介護は、生活のベースとなる家庭において展開されることが大きな特徴である。その家庭は、親族、もしくは利用者自身のみで構成される極めて私的な場であり、ホームヘルパーとして訪問し、必要な支援を行うことに大きな特徴がある。在宅介護は私的空間で実施される生活・生存に関わる日常的な行為を援助すること(岡本1999)である。このような利用者の私的な領域で業務を行うためには、利用者との信頼関係を築くことが大切であり、ホームヘルパーにはコミュニケーション能力が求められる。利用者との信頼関係の構築には、支援提供時に行われる適度な会話がある一方で、会話の内容や態度によっては私的な関係に陥りやすい。そのためホームヘルプサービスは、支援や会話の内容などの選択にあたっては客観的な判断力が必要とされる難しい業務であるといえる。介護保険制度移行前は表1、表2にあるように、「相談・助言」が業務内容に含まれていたことで、訪問時間は

表8 介護福祉士として思うこと

A 氏	<p>・私は、サ責（サービス提供責任者）として長く仕事してきました。その時に意識していたことは、現場に行って、すぐに介護をするのではなく、困っていることに対して、いろいろな情報を教えられるように自分が準備しておきたかった。単なる支援する人ではなくて、サ責という立場であり、介護福祉士という誇りでもあったかな。それだけの勉強は自分自身していたつもり。だから技術だけではなくて知識を持っていないといけない。今はブンとだけだね。</p> <p>・介護技術はとても大事。特に現場では介護技術が一番だと思う。でもそれは介護職。だからそのほかの制度のことや接遇マナーとか勉強をしていましたね。</p> <p>・介護保険に代わるとホームヘルプサービスは資格がないとできなくなりましたからね。だから職場みんなで勉強会をよくしていました。忙しい中本当に資格を取るのに頑張りましたよ。</p> <p>・介護福祉士として恥ずかしくない仕事をしてほしいですね。介護士なのか介護福祉士なのか。新聞などの報道を見ていると、介護士という表現が使われるのを目にします。そんな時「あいまいな表現ではなく介護福祉士であればちゃんと言ってもらいたい」と思うんです。事件などを起こすことは絶対にあってはならないことですが、そういうことからすると、<u>介護福祉士としての倫理的な面を大切にしてほしいです。</u></p> <p>・介護の専門性って、限られた時間の中で優先順位をちゃんと理解して段取りをすることができるってことですかね。<u>ガラガラとした仕事は誰にでもできるんです。そして、利用者の要望とそのあとの生活に困らないようにしておくことだと思います。</u></p> <p>・テキパキと行動するのがいいって思われがちですが、高齢者はそれを見ると、「あんなにできない」って落ち込むこともあるんです。だからその人のペースに合わせることも大切です。前は、「利用者の前では、話をしている、背中を向けたら走れ！」なんて言っていましたよね</p> <p>・私たちの仕事があるのは、利用者の生活があるからです。それを大切にしてほしいですね。</p>
B 氏	<p>・介護って誰にできるけど、本当は難しくて簡単ではないことだと思います。必要に迫られて介護するし、家族の介護とは違うから<u>介護の専門家は必要だと思うんです。</u></p> <p>・私は、仕事をしていたあるとき、「私の発言や行動で利用者の生活を左右することになるのだ。私はその責任はとれない」って思ったんです。そのころ亡くなった父の介護をしている時でなんとなく家族の思いと重なったんです。それからは、<u>利用者の生活や利用者がどのようにしたいかって常に考えることができるようになった気がします。</u>なので、<u>介護福祉士は技術もそうですが、その人の立場に立っていかに考えて行動することができる</u>ことが、<u>プロの介護福祉士だ</u>と思います。</p> <p>・忙しい、ルーティンワークに流されず、<u>介護の仕事</u>を心から楽しんでほしいと思います 忙しかったけど、そのころは介護がとっても楽しかった。だから今の介護福祉士さんも楽しんでほしい</p>
C 氏	<p>・私がこれまで長く訪問介護の仕事をしているのは、<u>自宅で生活する中で、自分で解決できないことを一緒に方法を考えていける</u>ことにやりがいがあるからです。実際訪問介護の現場は、人材が足りない、採算性を上げるためにも自分も訪問に出ていますが、その分サービス提供責任者と管理者がすべき管理業務が難しく支障が出ているのも事実です。介護保険の制度の中では制限がありますが、<u>自分や家族にとって生活した環境を考えていくことができたら真の訪問介護の価値が上がら</u>と思うのです。</p> <p>・介護福祉士としての専門職としての役割はもちろんこの仕事だからこそ出会えた方々とのつながりや知れた知識を大切にしていきたいと思っています。</p> <p>・やはり介護の仕事は、大変なことも多いですが、いろいろな方との出会い、人生に寄り添うことができ、別れる中でしか得られない価値観や人生観があります。出会う方の人生を少しでも共有できることは、自分の人生の糧になり、自分の成長になるので、<u>利用者との出会いを大切に</u>してほしいです。</p> <p>・今は、多職種連携が進んできていて、リハビリや通所系サービス、主治医と連携がしやすく、在宅での見取りが増えていて一方、施設にすぐに移行する人も増えています。家で暮らしてほしいと思うことがありますね。ただ、人材が足りないのも事実でジレンマですね。私はこの仕事が大好きなので、これからもずっと訪問介護を続けていきたいですね。</p>

1回あたりの訪問時間の設定が現在より長く、「相談・助言」の支援で利用者とはじまりと向き合うことができるようになっていた。介護保険制度へ移行したとき、支援内容ごとにかかる標準的な時間を基準とした訪問時間へ変更され、さらに訪問介護で実施する業務内容から「相談・助言」は除外された（表3）。このことにより、介護保険制度移行前からホームヘルプサービスを利用している者の多くは、訪問時間の縮小、内容の削減が行われたことで利用者からの不満につながったといえる。小林が推測したように

現場では混乱が起きていたことが今回明確となった。サービス提供責任者をはじめとしたホームヘルパーは、利用者からの不満や怒りなどの感情をぶつけられ、介護保険制度や新しい支援内容や方法の説明を繰り返し行い、納得を得るための対応に尽力したのだろうと推察される。調査対象者の3氏は、矛盾や理不尽さを感じていながらも、利用者の生活の継続と維持を第一に考え対応をしていたのではないだろうか。

介護保険制度へ移行時期の利用者の多くは、不満、矛盾

や混乱、不安な感情を、サービス提供責任者をはじめとしたホームヘルパーに直接的に訴え、それを何度でも受け止めお互いに解決方法を見出し、最終的には介護保険制度における新しいサービス提供方法で支援を受けるプロセスを経ていた。そこにはホームヘルパーが利用者からの感情を直接的に受け、解決できたという達成感があった。だからこそ、調査対象者の3氏は、大変だったとしながらも当時は懐かしみ、現在の介護福祉士としての自分の戒めや考え方や行動の変化につなげることができているのではないだろうか。現在は、介護従事者自身の身分や働き方など介護の環境も整備されてきている。その一つとして、介護現場におけるハラスメント対策のサービス提供困難事例の具体的事例として、「お礼を渡そうとする」、「暴言、恫喝、暴力」などが含まれることから、当時の対応は、利用者からのハラスメントとなる可能性が大きく、介護保険への移行の時期の対応は、適切な対応方法であるかは意見が分かるところとなるだろう。しかし、その時代の介護福祉士は直接利用者の思いと利用者の生活の継続に向き合い対応したことが、介護福祉士としての価値である「利用者の生活を支える大切さ」を、経験の中で自分自身のものとして介護福祉士の価値を確立していったと考える。

A氏は、当時一緒に働いていたホームヘルパーや仲間たちとの関係から、主任ヘルパー（サービス提供責任者）と介護福祉士の立場の中で、自分自身が学び、ホームヘルパーへ還元して互いに成長していくことを懐かしんでいる。「大変な時期のようなことはもうできない」、「そういう人が今もいるだろうか」と当時の勢い、仕事との向き合い方から、利用者を主体として考え、生活を支援していくためには生活の全体をとらえ、考え、判断し段取りよく行動できることが介護福祉士の専門性であるとした。さらに、介護福祉士として倫理的な行動の大切さを伝えている。

B氏は、当時の忙しさや勢いを顧みて介護福祉士としての自分のあり方を改めて考え、自分自身が変化している。その中で自分と利用者との関係性に触れつつ、利用者を主体とした生活を考えることが大切であるとしている。さらに、介護福祉士自身が介護を楽しまなければならないとしている。これは、介護の現場における対人援助の関係性は対等であるのであれば、利用者も介護福祉士もともに幸せになる必要があると伝えたいのではないだろうか。

C氏は、ホームヘルプサービスの仕事が好きであるが、これまで利用者との対応に苦慮した経験を多く語っている。この経験を戒めにしながら常に自己を振り返り、多く

の利用者との出会いや別れを通してその人の人生に寄り添うことに介護福祉士としてのやりがいを感じ、自分の成長つなげていくことの大切さが介護福祉士としての在り方であるとした。

ナラティブ・ケアにおけるNBMの概念として、「人によって正解が異なる」との考えがあるように、3氏がそれぞれに介護福祉士としての大切とする価値について、それぞれのナラティブで使用した内容や言葉は異なるが、「利用者との向き合い方」、「利用者のための生活の支援」、「自己成長」については共通して語っている。

また、介護保険へ移行時期に焦点を当てこれまでの介護福祉士としての活動を自分の言葉で回想したことは、これまでの経験や自分の価値観などから一人の介護福祉士を形成し成長をしていったことが推察される。さらに改めて自分自身の介護福祉士としての価値を見つめなおした機会になったことでは、ナラティブの方法を用いたことには意義があったといえる。

介護福祉士として求められるものを「資質」と「能力」にわけるとすれば、今回の調査対象者のナラティブからは、倫理的行動や利用者を主体とした思考、利用者に寄り添う姿勢や介護福祉士自身が介護を楽しむことができることが持つべき資質であり、利用者の状態・状況に応じた行動、自分自身が成長できることが持つべき能力であるといえる。

介護保険へ移行時期という介護を取り巻く環境が大きく変化した時代を経験した介護福祉士のナラティブは、今では経験できない内容も多くある。しかし介護福祉士としての語り継ぎたい価値は、表現の違いはあるが、利用者の生活を中心とした支援を専門的に考えながら行い、利用者との関わりを通して自分自身が成長できることであるといえ、これから先も介護福祉士にとって重要な価値であるといえる。

引用文献

- 1) 加藤友野 (2012) 「介護福祉士の専門性に関する研究：『求められる介護福祉士像』から見る現状と課題」『総合科学研究』3, 105-118.
- 2) 小林良二 (1999) 「ホームヘルプサービスの効率化とその問題点」『人文学法（社会福祉学）』15, 17-36.
- 3) 厚生労働省 (2017) 「第11回社会保障審議会福祉部会福祉人材確保専門委員会（参考資料）」(https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12601000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshitsu_Shakaihoshoutantou/0000178748.pdf, 2023.12.20).

- 4) 厚生労働省 (2018) 「『訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について』の一部改正について」 (<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/0000201799.pdf>, 2023.12.20).
- 5) 厚生省 (1976) 「在宅老人福祉対策事業の実施及び推進について 別添1 老人ホームヘルプサービス事業運営要綱」.
- 6) 厚生省 (1993) 「在宅老人福祉対策事業の実施及び推進について 別添1 老人ホームヘルプサービス事業運営要綱」.
- 7) 厚生省 (2000) 「指定訪問介護事業所の事業運営の取扱等について」.
- 8) 宮坂道夫 (2021) 「対話と承認のケア～ナラティブがケアになるとき」『日本精神保健看護学会誌』30(2), 70-75.
- 9) 岡本民夫, 井上千津子編 (1999) 『介護福祉入門』有斐閣アルマ 24-36, 114-130.

参考文献

- 1) 鹿児島・日置地区ホームヘルパー協議会 (2004) 「ホームヘルプサービスガイドライン」.
- 2) 西村洋子 (1997) 「第3章 介護(福祉)の概念」西村洋子責任編集『最新介護福祉全書14巻 介護概論』メジカルフレンド社, 36-69.

(2023年12月21日 受領/2024年1月11日 受理)