

200/0017

厚生科学研究費補助金

政策科学推進研究事業（課題番号 H12-政策-012）

平成13年度 研究報告書

# 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

主任研究者 小笠原 浩 一（埼玉大学経済学部教授）  
分担研究者 佐藤 博 樹（東京大学社会科学研究所教授）  
林 大 樹（一橋大学大学院社会学研究科教授）  
大木 栄 一（日本労働研究機構研究所副主任研究員）

平成14年(2002)年 4 月

## 厚生科学研究費補助金（政策科学推進研究事業）

### 「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 研究報告書目次

I 研究経過と要約	1
-----------	---

### 第1部 評価と提言

II 介護職の仕事と能力	7
III ホームヘルパーの仕事像と将来展望	1 6
IV 福祉経営（介護事業）と人事管理	2 3
～インセンティブシステムの再構築を中心として～	
V 施設介護職の賃金制度についての観察と提言	3 0
VI 施設介護職における能力開発システムへの提言	3 7
VII 介護保険制度見直しへの提言	4 4

### 第2部 実態の紹介（アンケート調査）

VIII ホームヘルパーの仕事と能力	4 9
IX ホームヘルパーの雇用・労働条件	5 4
X 施設介護職の仕事と能力	6 0
XI 施設介護職の雇用・労働条件	6 7

### 第3部 実態の紹介（事例）

XII 介護施設におけるスキル形成の実態	1
XIII 訪問介護事業者における能力開発への取り組み	8

付属資料1：介護能力の測定と介護能力得点の算出の方法

付属資料2：ホームヘルパー調査の調査票、集計結果

付属資料3：高齢者介護施設職員調査の調査票、集計結果

## I 研究目的、要約および提言

小笠原浩一（埼玉大学教授）

### 1. 平成 13 年度の研究内容

#### （1）研究の目的

この研究は、介護関連分野の職種について、職務分析・職務評価に基づき職務遂行能力の段階区分を行い、仕事と能力の対応関係をモデルとして示すとともに、事業の安定性確保および介護の仕事の専門高度化という視点から必要とされる雇用管理、処遇・能力開発の仕組みを提案し、これを行政指針に体系化する方策について提言することを目的とする。このことを通じて、介護関連分野の事業運営において能力開発型の人事処遇制度を促進するための客観的な指針を提供することになるとともに、介護保険制度見直しにあたって職務遂行能力を基本に置いた介護報酬算定およびサービス区分の考え方を取り入れることが必要であることを実証的に論じようとするものである。

#### （2）平成 13 年度の調査研究

平成 13 年度においては、介護職のおこなっている仕事の難易度とこれに対応する職務遂行能力段階の実態がどのようになっているか調査することを主たる課題として研究に取り組んだ。職務遂行能力は、職員個々人の素質や努力の他にも、雇用形態や仕事組織のあり方、さらに処遇や能力開発プログラムに左右されることから、これらの点についても併せて調査を実施した。また、仕事の難易度やケースを担当する職員の決定にはケアプランが関連することから、ケアプラン策定とサービス担当者の決定に関するケアマネージャーの能力についても、周辺的な調査として実施した。

具体的には、つぎの調査を実施した。

- ① ホームヘルパーの課業と能力にかかわる大量観察調査
- ② ホームヘルパーの課業と能力にかかわる事例調査
- ③ 特別養護老人ホーム直接処遇職員の課業と能力にかかわる大量観察調査
- ④ ホームヘルパーの能力開発にかかわる教育・研修の事例調査
- ⑤ ホームヘルパーの雇用・処遇制度にかかわる事例調査
- ⑥ 特別養護老人ホームの直接処遇職員の仕事内容とスキル形成にかかわる参与観察調査
- ⑦ 特別養護老人ホームの直接処遇職員の雇用・処遇・教育訓練制度にかかわる事例調査
- ⑧ ケアマネージャーの仕事と能力にかかわる事例調査および研修参与観察

## 2. 調査の内容

### (1) 大量観察調査票の考え方

上記調査のうち、①および③の大量観察調査の考え方と方法について述べておきたい。調査は、添付資料2および3の調査票を用いて実施された。調査票は、3つの部分からなっている。

1つは、問1の課業難易度と課業遂行能力の段階に関する部分である。われわれの調査では課業を19に区分しているが、三区分は厚生省令（平成12年3月17日通知「訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について」）のサービス行為の区分にしたがった（調査票の設計時点では「ベットメイキング」については身体介護の場合を想定していたが、本章の執筆にあたり厚生省令どおり「家事援助」に含めて集計した）。すなわち、「身体介護」は、入浴介助、排泄介助、食事介助、体位交換、更衣介助、移動・移乗、清拭、洗髪、洗顔・身体整容、外出介助、通院介助、「家事援助」は、調理、掃除、洗濯、衣服整理・補修、買い物、薬の受け渡しで、健康チェックは両方に入る。厚生省令では「複合型」について課業区分の規定はないが、本稿では、「身体介護」および「家事援助」のすべての課業を含むものと解釈している。

問1では、19の課業について、課業の難易度（1）を、課業に含まれる要素作業の組み合わせに着目して、「新人でもできる段階」、「中堅になればできる段階」、「ベテランができる段階」を目安に3区分している（2）。課業遂行能力の段階は、例示された難易度の作業が「ほぼできる段階」「確実にできる段階」「十分にできるし、新人・後輩を指導することができる段階」に3区分している。集計は得点化して行っているが、その方法等については、第3部の解説を参照いただきたい。

なお、施設の場合、「家事援助」について実施していない課業もあるため、「お伺いしている項目の中には、たとえば問1の家事援助に関する項目のように、介護施設ではあまり実施されていない事柄も含まれていますが、通常の業務で担当していなくても、そのような課業ができるかどうかを調べたいということから、ご面倒でもすべての項目にお答えいただくようお願いします」という趣旨で調査票を作成している。

2つめの部分は、ホームヘルパー調査では問2から問33まで、高齢者施設職員調査では問2から問30までの部分で、調査対象者の基本属性、職務経験、労働条件および処遇、それに就労意識について尋ねている。この部分は、問1の能力レベルがどのような制度的・資格的要素と関連しているのか、また、労

働条件や処遇が介護職員の能力開発を促し、能力の実態を適正に評価できるような仕組みに設計されているかどうか、を調べることを意図している。

3つめの部分は、ホームヘルパー調査では問34および35、高齢者施設職員調査では問31および32であり、自由記述の方法で、「ホームヘルパーの仕事」ないし「介護の仕事」をどのように捉えているか、また、仕事を行う上で会社・法人、施設、行政に対してどのような要望をもっているのか、を尋ねている。この部分は、選択回答方式で得られたデータを解釈するための視点や目処を得ることを主たる狙いにして設計されているが、あわせて、仕事の意義づけや仕事への立ち向かい方といった働く主体のあり方を描くことのできる資料ともなっている。

## (2) 調査結果

①および③の大量観察調査の結果については、数量集計したデータの形で第3部の添付資料2および3に掲載している。第2部には、データの特徴的な点をまとめている。④については、第3部にケースレポートの形でまとめている。その他の調査の成果は、第1部の記述に活かされている。

平成13年度には、ホームヘルパー調査と施設職員調査を実施したが、施設職員調査については実施時期が遅かったこともありデータ分析が十分とはいえないことから、両類型のデータを厳密に比較分析する作業は次年度へと持ち越さざるを得なかった。したがって、この報告書では、大量観察調査については、ホームヘルパー調査を主として取り上げ、施設職員調査のデータについては必要な限りで言及するものとする。

## 3. 本報告書の要約

本報告書は、つぎの点を明らかにしている。

- ① 介護保険制度のもとで報酬支払いの対象となる介護課業には、1つ1つの課業に難易度が存在する。また、課業を遂行する能力についても、「易しい段階」の仕事を「ほぼできるレベル」から「難しい段階」の仕事を「十分にできるレベル」まで、階梯が存在する。
- ② 課業遂行能力の伸長は、基本的には、経験時間の長さに関連している。経験を積み、能力は高くなる。しかし、教育・訓練のあり方によって、能力の伸長度合いが大きく左右されることも確認される。
- ③ 課業遂行能力は、入職から18ヶ月までの初期段階に急速に伸びることが確認される。その後、48ヶ月あたりまで漸進的に伸びていく。この

期間に体系的な教育・訓練が実施される必要がある。

- ④ 処遇に関しては、能力水準を基準とした賃金、能力開発を基本に据えた処遇制度の整備が必要である。
- ⑤ 仕事の配置や仕事組織の編成においては、能力配置の効率化・適正化および組織的人材育成という視点にたった意識的・計画的な取り組みが求められる。
- ⑥ 事業経営においては、処遇、配置、育成を一本の制度のもとに行い得るようになるために、職務遂行能力を基本に置く職能資格制度の導入が不可欠である。
- ⑦ 介護保険制度改正にあたり、次の点が考慮されるべきである。
  - ・ ホームヘルパーのサービス行為区分は、能力開発の観点から、現行3区分を改め複合一本にまとめるべきである。
  - ・ 介護報酬算定基準に職務遂行能力による報酬段階という考え方を取り入れる必要がある。
  - ・ 資格取得後の能力向上を支援するような制度的配慮が必要である。
  - ・ 登録型ホームヘルパーの場合に、拘束時間に対して賃金支払いが行われるよう、制度整備が求められる。
  - ・ 人材育成を考慮した要員配置を事業者が行い得るよう、介護報酬算定基準が工夫されるべきである。

#### 4. 謝辞

平成13年度の研究にあたり、調査設計の段階で国分寺市高齢者総合相談室およびニチイ学館大宮支店の皆様から専門的な助言をいただいた。調査票の作成にあたり、同じくニチイ学館大宮支店の全面的なご協力をいただいた。アンケート調査実施に際し、調査の匿名性を保持するために個々のお名前を挙げることはできないが、ホームヘルパー調査については、在宅福祉サービス事業者である株式会社K社の、また、施設調査に際しては、全国13カ所の社会福祉法人（特別養護老人ホーム）の、それぞれ全面的なご協力をいただいた。施設事例調査については、特別養護老人ホームK苑の全面的なご協力をいただいた。

ケアマネジャーの仕事についても予備的ないし周辺的な調査を実施したが、北九州市「ケアマネット21」の白木裕子会長はじめ役員の皆様のご協力が不可欠であった。また、調査データの処理については株式会社三和総合研究所にお世話になった。主任研究員および分担研究員の研究補助者の皆さんは、資料整理等について支援してくださった。上記の方々に記して謝辞を申し上げる。

#### 〔研究組織および執筆分担について〕

本年度の研究推進にあたり、研究組織メンバーの他に、株式会社三和総合研究所（現、UFJ 総合研究所）の堀田聡子研究員が、大量観察データの整理分析およびホームヘルプ事業者の研修制度等の事例研究を、社会福祉法人恩賜財団母子愛育会の鈴木誠リサーチ・レジデントが、高齢者介護施設のスキル形成に関する事例研究とホームヘルプ事業者の賃金処遇制度の事例研究を、また、一橋大学大学院社会学研究科博士課程の工藤健一が、課業難易度および職務遂行能力に関する調査票設計と職務遂行能力データの分析を、それぞれ担当した。

本報告書の執筆分担は、各章の冒頭に記名している。

#### 〔注〕

（１） 先行研究では、「ひとつの課業」は「1つの難易度が設定できる大きさ」とされており、「身体介護」および「家事援助」は1つの課業として大括りされている。従って、課業を構成する一連の行為である要素作業が「入浴介護」とか「調理」といったサービス行為と考えられている（全国社会福祉協議会ホームヘルプ事業の経営方策検討調査委員会『ホームヘルプ事業の経営実態に関する調査報告書』1998年）。これに対しこの研究では、「入浴介助」とか「調理」といった1つの目的性に括ることができる一連の行為を「課業」と見なし、「課業」を成り立たせる要素の行為を「要素作業」と定義している。また、「要素作業」の難しさには、利用者の身体的・精神的状態や家族・家屋環境等の条件によって、幅があることに注目して、同一「課業」に難易度が存在するものと考えている。要するに、「課業」の定義をより細密にした点および「課業」に難易度が存在することを前提にしている点において、先行研究と異なっている。

（２） 課業難易度の段階づけにあたり、研究会メンバーの佐藤博樹が提案した指標、すなわち、①作業範囲の拡大、②介助可能対象者範囲の拡大、③「どのように」の程度の拡大、④バックアップ・OJTの要素の縮小、が基準となっている。これらの指標を調査票に記載されている各段階の例示的作業内容への落とし込む作業は、異なる資格・経歴を有する3名の「サービス提供責任者」クラスのベテランヘルパーに、各「課業」に成り立つ難易度段階を代表すると思われる典型的な要素作業（ないし、その組み合わせ）を、経験的な判断に基づき抽出してもらい、最終的には3名に、ニチイ学館大宮支店長および主任研究者（小笠原）を加えたメンバーの合議によって行った。

## 第 1 部 評価と提言



## II 介護職の仕事と能力

小笠原浩一（埼玉大学教授）

### 1. 介護課業の難易度

この章は、本研究会が今年度実施したホームヘルパーおよび特別養護老人ホーム直接処遇職員を対象とした大量観察調査の結果のうち、介護課業遂行能力の実態に関わるデータを分析することを課題としている。分析は、介護関連分野において能力開発型の育成および処遇システムを構築することの合理性を実証するという観点で行われる。

われわれの研究では、ひとつの目的性を有する一連の行為の集合を「課業」と見做し、「課業」を構成する一連の行為の部分を「要素作業」とした。先行研究では(1)、サービス提供業務については、「身体介護」「家事援助」を1つの課業と大括りしている（全社協〔1998〕, p. 4-4）。これに対しこの研究では、厚生省令でサービス行為の区分とされている「入浴介助」とか「調理」といった単位を課業と見做している。

全社協〔1998〕では、課業を括るにあたり「1つの難易度が設定できる大きさであることを基準と」している。しかし、実際には、行為の働きかけの対象となる利用者の身体的・精神的状態や家族状況や生活空間も含めた作業環境などの違い、あるいは処遇目標の相違などから、個々の課業の遂行に必要となる要素作業の難易度が異なるし、複数の要素作業を組み合わせたばあいの難易度の違いが生ずることになる。この研究では、この難易度をそれぞれの課業特性をふまえて3段階で測定できるように設計した。3段階とした理由は、難易度をメリハリをもって表示するには段階数を必要最小限にすることが望ましいと考えたことと、従来より、介護サービスの現場では、「見守り」「部分介助」「全介助」といった3段階での状態把握の方法が定着してきていたことによる。

3段階区分の基本的な考え方は、基本動作とされる段階（「易しい段階」）、状態や変化に気配りしながら実施することが求められる段階（「普通の段階」）、ケース別の応用や残存機能の活用など環境を考慮して実施することが求められる高度処遇の段階（「難しい段階」）としている。

他方、そのような課業を遂行する能力にもやはり段階があり、この調査では、「ほぼできる段階」、「確実にできる段階」、「十分にできるし、新人・後輩を指導することができる段階」に3区分している。課業の難易度と能力のレベルを同時に測定するために、19の課業について付属資料のような調査票を設計した（ホームヘルパー用調査票および施設職員用調査票のいずれも問1参照）。調査票設計の考え方および方法については、すでにIにおいて述べたところである。

介護福祉士やホームヘルパー2級といった資格を取得する際の実習経験から、課業を行うことはできるが、普段の仕事では実務経験がなかったり、あってもめったに必要なため過去半年間ほどでは担当したことがないといった場合も想定されるため、A欄の「4」では、これまで当該の難易度段階の課業を実務で経験したことがあるかどうかを、また、B欄においては、直近半年間における実務経験の有無を尋ねている。

データの集計は、A欄の課業難易度に対応する能力レベルを能力得点化する方法で実施した。能力得点は最高4点で計算してある。能力得点の算出方法については、付属資料の冒頭に示してある。課業ごとに得点分布を集計するとともに、個人ごとに「家事援助」「身体介護」「複合型」（いわゆる「3区分」）で平均得点を集計した（付属資料2の「資料3-2」）(2)。

## 2. 仕事の難易度と能力段階

上記の方法で集計した結果をホームヘルパーについて検討する（付属資料2の「資料3-1」参照）。仕事の難易度と職務遂行能力との対応関係は、個々の課業についても、また、サービス行為の3区分の単位で見ても、「易しい段階」の仕事を「ほぼできる」から「難しい段階」の仕事を「十分にできる」まで、分布の傾斜が確認される。すなわち、難しい仕事になるほど能力レベルの高い人の割合は少なくなる。調査対象者の96.2%はヘルパー2級資格保有者であるから、傾斜分布が生じる理由が保有資格の違いによるとは考えられない。

むしろ、能力レベルは経験の長さに相関している。図1は、ヘルパーとしての経験月数の長さと言語能力の上昇との関係を、経験月数のランクごとに所属サンプル全体の言語能力の平均値で描いたものである。平均値で見れば、能力は経験の長さに比例して伸びることが明らかである。

図1から明らかなように、初期12ヶ月ないし18ヶ月の間に急速に能力が伸びている。その後48ヶ月までは引き続き伸びるが、伸び方は失速する。すなわち、48ヶ月までが能力の形成・定着期と見ることができ、とくに初期の1年ないし1年半における能力展開が重要であることがわかる。

このことは、この期間中に体系的な教育訓練を施すことで、能力の自然の伸びを意識的に促し、モデル・パターンにそった能力形成を行うことができるのではないかと示唆している。逆に、自然の伸びに委ねておけば、伸びる層とあまり伸びない層の分断が生じたり、能力の伸び方にバランスを失うことが生じる可能性も示唆している。

そこで、このことを実証するために、経験月数の各ランクに所属するサンプルについて、能力得点が比較的高い層である上位50%の平均値と比較的低い層

である下位50%の平均値を比較してみることにする。これを表わしたのが図2である。図2の分布帯は、上限が上位50%の能力平均値を、下限が下位50%の能力平均値を、それぞれ示している。上位層の平均値が表す能力伸張パターンは図1の全体平均値のパターンと一致している。しかし、下位層の平均値にみられるパターンは、初期12ヶ月ないし18ヶ月の間に能力の速成が上手く行っていないこと、また、伸張の進度も遅く、経験を積むにしたがって上位者との能力格差が開いていくこと、を表わしている。すなわち、全体平均に現れているような初期段階における能力の急成長と48ヶ月までの継続的成長というパターンは、初期段階における能力形成が上手く軌道に乗らないものについては具現しないことが明らかである。

この事実から、能力形成には意識的・体系的な教育訓練の仕組みが不可欠であり、理念的に言えば、初期の18ヶ月までは標準的な目標を段階的に設定した系統的育成が必要な時期であり、その後48ヶ月あたりまでは、個人別課題設定型で能力定着促進型の教育が重要であることが示唆されている。とくに、初期段階に能力を伸ばすことができない場合には、その後の能力伸張に長期にわたる遅れが生じることが示されており、初期段階における系統的な育成が決定的に重要であることがわかる。

### 3. 家事援助と身体介護

厚生省令では、ホームヘルプサービス行為は3区分されている。家事援助部分の能力と身体介護部分の能力は、サービス目標にそって典型的に独立であるという建前に立っている。すなわち、制度の考え方は、家事援助の能力と身体介護の能力は、一応は相互独立のものであり、一方の能力が低くても他方については高い能力を形成し得るというものである。換言すれば、ホームヘルパーの職務遂行能力の形成が、家事援助と身体介護との間でどのような関連性を持ちながら進んでいくのか、という問題意識は現行制度の設計には取り入れられていないように思われる。先行研究においても、課業単位でのサービス実施手順の標準化が試みられているが(全社協〔2000〕)、この考え方などは、能力の課業単位での典型的独立性ということ为前提にしてはじめて成り立つものと思われる。

これに対し、われわれの調査では、ホームヘルパーの能力は一体的に伸長していくことが発見されている。図3は、調査対象となった個人の能力点を、身体介護部分の得点と家事援助部分の得点の2次元で座標化したものであるが、示されるように、実際には、どちらか一方の能力のみが際立って伸びるということとは一般的ではなく、むしろ、一方の能力が高いひとは他方の能力も同様に

高いことが示されている。

もちろん、介護保険制度では要介護度3度を分岐点に施設サービスの利用度が上がるから、ホームヘルプサービスへのニーズが家事援助に偏りがちになることは容易に推定できる。このことは、付属資料2の「資料3-2」の3区分のグラフにおいて家事援助の提供頻度の方が身体介護よりも高いことにも現れている。実態として、家事援助サービスにかかわる頻度が高いということであれば、能力レベルも家事援助サービス部分に傾斜して高くなることは当然で、図3の標準偏差直線が中央値より家事援助側にシフトしているのはそのことを示している。しかし、ここでは、能力形成のパターンという意味では家事と介護の能力が同時に伸びていくという点こそが重要である。

このような実態に即して、ホームヘルパーの能力開発モデルを描くとすれば、図3の標準偏差直線の形になる。すなわち、家事援助における能力と身体介護における能力は、ほぼ等しい比重と進度で伸びていくことによって最終的にはどちらも「十分にできる段階」に到達するという形が望ましいということになる。家事援助または身体介護の一方に比重が寄った育成ではなく、複合型サービスの提供を基本型とした能力開発・育成が合理的であることが示されている。

#### 4. 課業別能力分布

複合型を基本型として能力開発を考えるにあたり、課業によって能力の育ち方に違いがあることも考慮される必要がある。つぎの図4は、能力得点の平均点を課業別にならべたものである。最高値の「買い物」から最低値の「体位交換」までかなりの差が確認される。「買い物」から「健康チェック」まで家事援助の項目で全体に平均点が高く、身体介護関係の課業は、家事援助の分野よりも能力展開や習熟が難しいことがわかる。

また、同じ家事援助項目でもサービス提供頻度が高い「買い物」「掃除」「洗濯」の平均点が高くなっている一方で、「調理」や「健康チェック」などは相対的に難しい課業ということになっている。身体介護でも同様の差異が確認される。すなわち、職務遂行能力の展開には課業の特性や頻度などによるとみられる格差が存在する。

このように課業によって能力レベルに格差があるということは、個々のホームヘルパーにも得手・不得手、得意・不得意が生じていることを示している。このことは、能力開発にあたって、一定期間内に全員が到達することを目標とする共通の訓練課題の部分に加え、個人の能力状態を考慮した訓練課題の設計や仕事の与え方が必要であることを示唆している。

## 5. 能力と処遇 —賃金との対応関係—

能力開発型の雇用管理では、賃金を能力に対応させることが必要である。図5は、時間給額別に能力得点の平均値を示したものである。時給 1,200 円を境に能力レベルに際立った能力差が確認されるものの、1,200 円未満および 1,200 円以上については、賃金額が正確に能力の高さを表示しているとは言えない。

図5のデータを能力得点の高さごとに時間給額にどの程度の分布があるかという観点で処理したのが図6である。この図は、個人の能力得点を2点未満、2点以上3点未満、3点以上に区分して、支払われている時間給額の分布を見ている。能力得点が3点以上というのは「難しい段階」の仕事を「ほぼできる」以上の能力を有するかなりの実力を有するヘルパーと言って良いが、このレベルのひとつでも、時間給が900円程度から1,300円まで大きな開きがある。また、今回の調査で時間給額の最高額は能力値では中位クラスのヘルパーであった。

実力があっても報酬面での評価が相応しいとは言えないとか、能力の向上に努めているのに処遇がついてこないといった実態があるのではないかと、あるいは、経験年数で自動的に報酬が上がっていくような実態があるのではないかと、と思われる。人事実務面では、個人の職務遂行能力レベルをマトリクスで客観的に測定するための能力評価シートの策定に個々の事業実態に即して取り組む必要があるし、報酬算定の体系を能力連動型ないし能力開発促進型に整備することが必要になっている。

また、介護保険制度における報酬算定基準については、サービス3区分で報酬水準を区分する現行の方法を、家事・介護複合型の能力開発が合理性を有するという前提のもとに事業者のそのような賃金処遇体系化への事業者努力を制度が支援できるような方向に修正することが必要であるし、介護報酬水準と事業経営の安定性との関連を観る場合にも、介護関連分野における人材育成システムの整備を促す基盤としての事業安定化という考え方が求められよう。

## 6. 能力における在宅介護と施設介護の相違

最後に、職務遂行能力におけるホームヘルパーと施設職員の相違点についてふれておきたい。添付資料2のホームヘルパー調査データと付属資料3の施設職員調査データの集計結果のうち、それぞれ「資料8」には「過去半年の担当者割合と課業別能力平均点」を示すグラフと「<難易度C課業>過去半年の担当者割合と能力者割合」を示すグラフとを掲げてある。この2つのグラフを比較すると、つぎのような特徴を見出すことができる。

第1に、課業別能力平均点の分布から、施設職員の能力の方が、過去半年に担

当した者の割合が全体として高く、これに伴って、能力得点の分布も高くなっている。これは、業務の定型化や仕事のローテーション化が進んでいる施設の仕事の方が、新人の段階から難しい仕事につく機会や頻度が高く、また、OJT等の現場訓練が機能する余地も広いことから、早期の能力進展が図られることを示唆している。

第2に、ホームヘルパーでは家事援助関連の課業の能力得点が全般に高くなっているのに対して、施設職員では、身体介護関連課業の能力が高く、ちょうど両者は逆転関係にある。今年では、処遇のユニット化等との関連で若干ではあるが施設職員の仕事にも家事的要素が入り込みつつあるが、在宅サービスと比較すればその機会や頻度は極めて低い。したがって、どのような能力が伸び易いかは、やはり普段の仕事で担当する業務の頻度と関連していると思われる。

第3に、「難しい段階」の難易度について「十分にできる」レベルの能力を有している者の割合で見ても、施設職員の方が能力保持者が多く、とくに身体介護関連の課業では、大きな開きが確認される。この能力部分については、要介護度の比較的低い利用者を対象とする在宅サービスと、比較的高い利用者が利用する施設介護サービスという役割の二層構造が背景にあるものと思われる。経験と能力との相関関係がここでも確認される。

図1 経験月数と能力の高まり

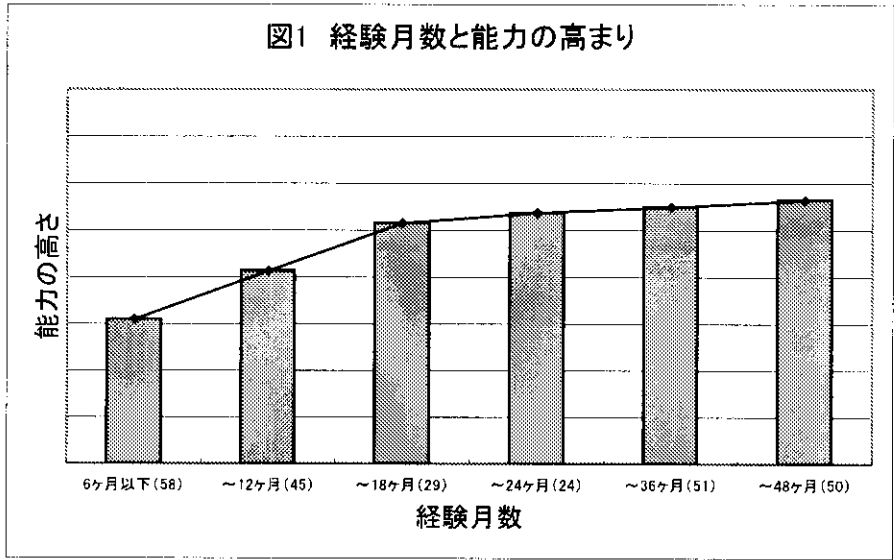


図2 能力伸長の速度と格差

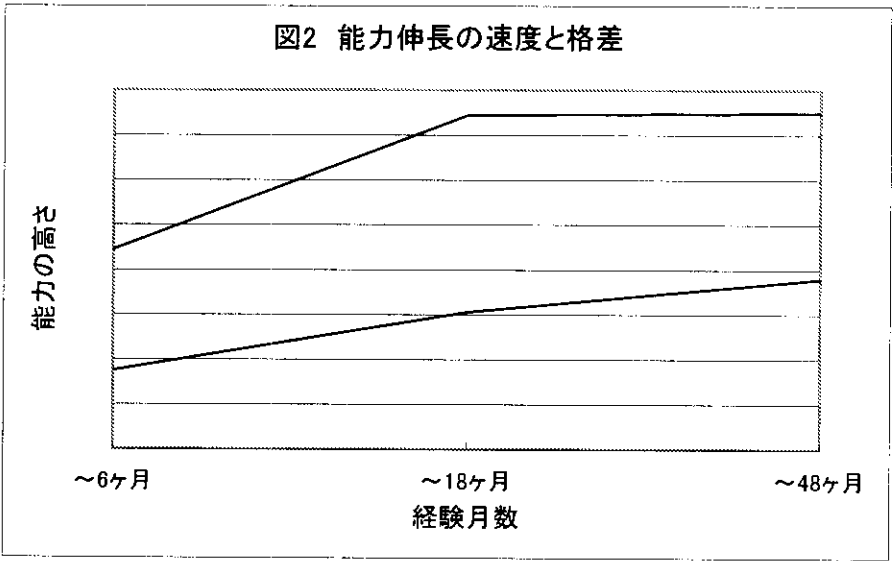


図3 能力点の分布

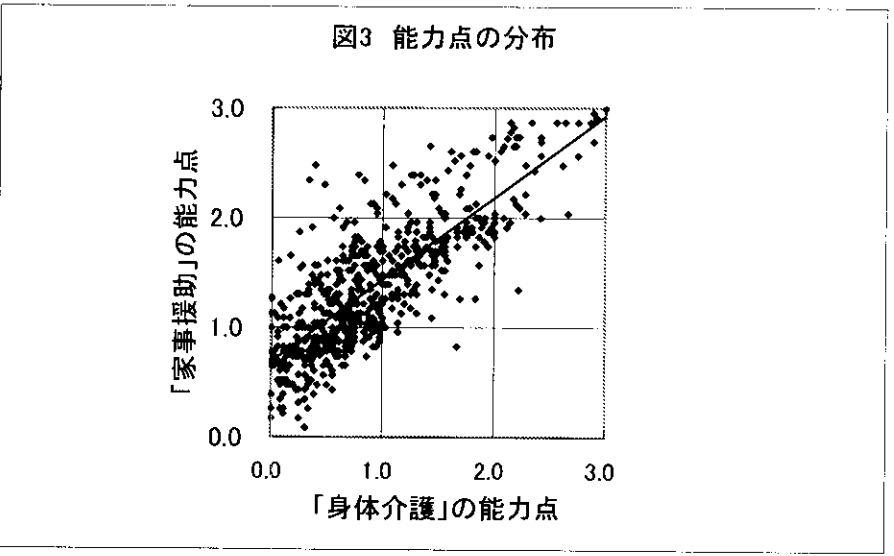


図4 課業別平均点の分布

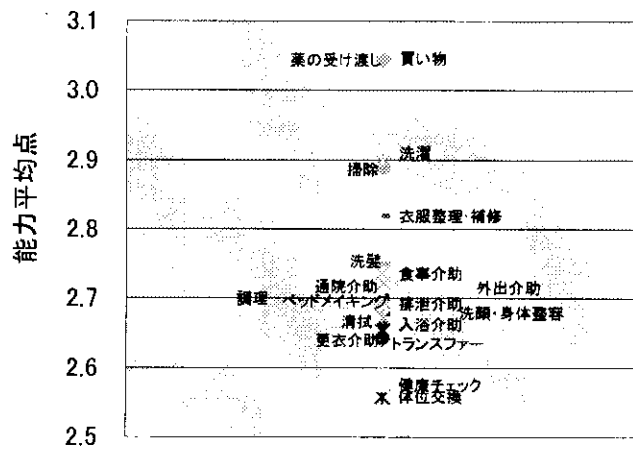


図5 時給金額別能力ポイント

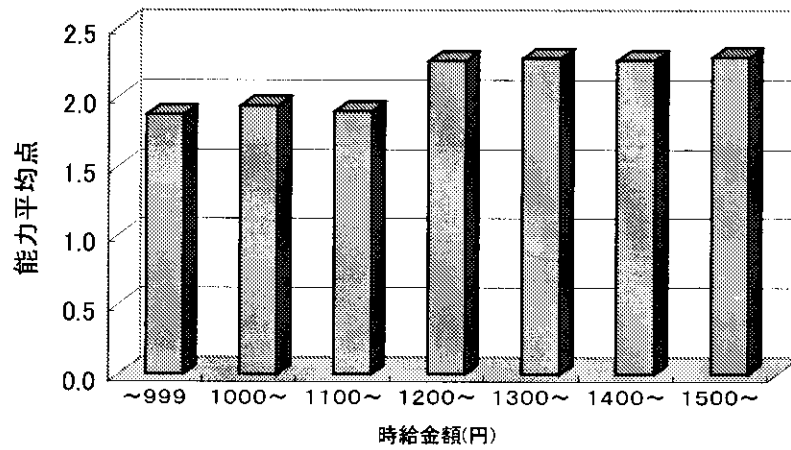
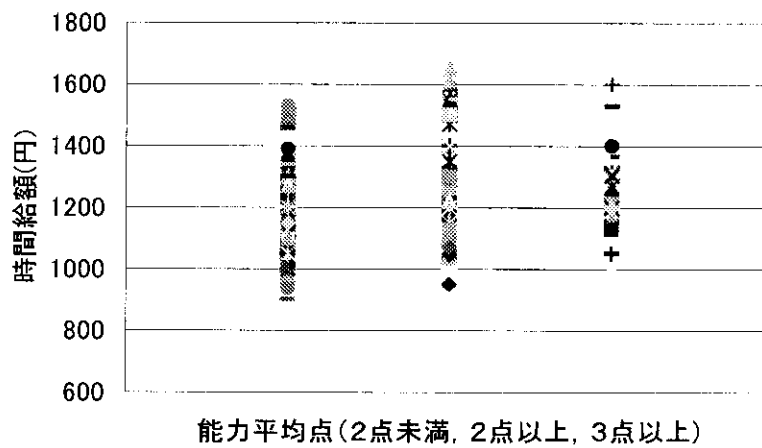


図6 平均点別時間給額の分布





[注]

- (1) 本研究のテーマに関連する先行研究のサーベイと本研究の意義づけについては、すでに、平成12年度報告書（小笠原・佐藤・林・大木〔2001a〕）において行っているため、参照願いたい。
- (2) なお、本章の図1および2については、実務経験の有無に得点を与えることはせずに、「ほぼできる」1点、「確実にできる」2点、「十分できる」3点とし、最高点を3点で計算して表示している。

#### [引用文献]

- 小笠原・佐藤・林・大木〔2001a〕：小笠原浩一・佐藤博樹・林大樹・大木栄一『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12年度報告書』厚生労働省政策評価官室（公開）
- 小笠原・佐藤・林・大木・鈴木〔2001b〕：小笠原浩一・佐藤博樹・林大樹・大木栄一・鈴木誠「特集 スキル、報酬、育成の三方面から考える介護の仕事」『おはよう21』127号，2001年8月
- 小笠原・佐藤・林・大木・鈴木〔2002〕：小笠原浩一・佐藤博樹・林大樹・大木栄一・鈴木誠「特集 スキル、報酬、育成の三方面から考える介護の仕事－PART2－」『おはよう21』135号，2002年3月
- 雇用開発センター〔2000〕：『介護労働者の精神的緊張とその影響に関する研究』
- 全社協〔1998〕：全国社会福祉協議会ホームヘルプ事業の経営方策検討調査研究委員会『ホームヘルプ事業の経営実態に関する調査報告書』
- 全社協〔2000〕：全国社会福祉協議会ホームヘルプサービスのサービス標準化に関する調査研究委員会『ホームヘルプサービスにおける身体介護の標準的な実施手順と所要時間』
- 日経連〔1999〕：日本経営者団体連合会・社会福祉懇談会人事システム研究会編『選ばれる福祉サービスの人事システム〔介護施設・知的障害者更正施設編〕』中央法規出版
- 日医総研〔1997〕：日本医師会総合政策研究機構『要介護度総合分類の開発に関する調査研究』
- 日本介護福祉士会〔1997〕：『在宅援助における介護指針策定に関する調査研究報告書』
- 日本経営〔2000〕：株式会社日本経営編『病医院・社会福祉施設の賃金システム』中央経済社
- 三浦〔1999〕：三浦文夫「社会福祉の転換と基礎構造改革」，三浦文夫・橋本正明・小笠原浩一『社会福祉の新次元－基礎構造改革の理念と針路－』中央法規出版

### Ⅲ ホームヘルパーの仕事像と将来展望

堀田 聡子 (株式会社三和総合研究所)

本稿では、ホームヘルパー（以下引用部を除き「ヘルパー」と略す）像の分析を通じて、今後彼らがどのような仕事像を展望できるかを考察する。

ヘルパーが、自宅生活における自立支援を行う存在と定義づけられるも、「何でも頼めるお手伝いさん」というイメージを拭いきれないのは、実は、その仕事の中心をどこにおくかに関して、社会とヘルパー自身との間に認識のズレがあることによる。ここでは、両者の現状認識とギャップを整理していくことにより、ヘルパーがその業務内容にふさわしい社会的評価のもとで働き、ひいては利用者に質の高いサービスを提供していくには、今後どのような仕事像が求められるかを明らかにしたい。

#### 1. 社会からみたヘルパーの仕事

まず、ホームヘルパー養成研修において使用されているヘルパーの定義と、（家政婦と比較した）世間でのヘルパーに対するイメージを概観する。

ヘルパーは、自宅生活における自立支援を行う存在と定義づけられ、その職業イメージは家政婦のそれとは大きく異なるものの、職業理解の面で理解が極めて低いため、結果としてヘルパーと家政婦が混同され、「ヘルパー＝何でも頼めるお手伝い」という認識を抱く傾向が強い。

##### (1) ヘルパーの定義

(財) 長寿社会開発センター『ホームヘルパー養成研修テキスト』では、ホームヘルパーは以下のように定義づけられている。

ホームヘルパーとは、非常な高齢のために、またはそれほどの高齢ではなくても、なんらかの身体的あるいは精神的障害があって自立して生活できなくなった人に対して、その高齢者の自宅に訪問して生活に不自由がないように援助するために、一定の訓練を受けた人のことをいいます。

さらに、同テキストでは、ヘルパーに求められる職業倫理として、日本ホームヘルパー協会が定めたヘルパー憲章を紹介している。

ヘルパー憲章（日本ホームヘルパー協会、1982年）

- 1 私たちホームヘルパーは、常に社会福祉に携わる者としての誇りをもって仕事にあたります。
- 1 私たちホームヘルパーは、常に愛情と熱意をもって対象者の自立を助け、その家庭の維持と発展を援助します。

- 1 私たちホームヘルパーは、対象者の尊厳を守り、常に対象者の立場に立ちながら仕事にあたり、対象世帯や地域住民から信頼されるホームヘルパーになります。
- 1 私たちホームヘルパーは、常に服装や言語に気をつけ、笑顔を忘れず、仕事上で知り得た他人の秘密は口外しないことを約束します。
- 1 私たちホームヘルパーは、常に研鑽に努め、在宅福祉の第一線にある者として、自らの資質向上に努めます。

つまり、ヘルパーは、身体または精神の障害のために生活上の困難をかかえながら自宅で生活する人に対し、その自立を助け、また家庭の維持と発展を援助する役割が期待されている。

## (2) ヘルパーの仕事に対する一般のイメージ

民間病院問題研究所『ホームヘルパーへのイメージ調査<sup>1</sup> (2000年)』によれば、ヘルパーは、地味でつらい職業というイメージがある反面、あたたかさがあり、親しみやすい存在であると感じられている。また、その職務内容は複雑かつ繊細で、やりがいがあり、女性的で公共的な職業である、とも考えられている。

他方、ヘルパーと比較されることの多い家政婦に対しては、ヘルパーに比べて、複雑さや繊細さ及び、つらさ、あたたかさ、優しさ、やりがいという諸点で低いイメージが持たれている一方で、ヘルパーよりもきれいで女性的、また保守的かつ営利的なイメージが強く持たれている。

同調査によれば、職業イメージ上は、実はヘルパーと家政婦はそれほど似通っているわけではない。しかし、職業理解という面で、ヘルパーの職務に対する理解が極めて低いため、結果としてヘルパーと家政婦が混同され、「ヘルパー＝何でも頼めるお手伝い」という認識を抱く傾向が強いとされている。

## 2. ヘルパーからみたヘルパーの仕事

次に、『ホームヘルパー調査<sup>2</sup>』をはじめとした意識調査を用い、ヘルパー自身の仕事に対する考え方についての定性的な整理を試みる。

すなわち、ヘルパーは、自らの「立場」に高い自負を持っており、「心のケア」を重視している。けれども、介護技術(身体介護・家事援助とも。以下同じ)よりも「心のケア」

<sup>1</sup> 回答者は全国の16歳以上の男女2,004名(内訳:一般1,450名、高校生375名、医療・看護関係者268名、福祉関係者309名、ヘルパー47名)。

<sup>2</sup> 「あなたにとって『ホームヘルパーの仕事』とは」「行政、会社などに対する要望・意見」の2点について自由記入欄を設け、それぞれ412件、250件の回答を得た:付属資料参照。

を重視するところに甘えが生まれ、本来期待されている役割の基礎となる介護技術への不安は高い。その結果、「家政婦」「お手伝いさん」と同列に扱われることには傷つくが、それらとの違いも主張できないことになる。このように、ヘルパーらは、業務に対して報酬を得るプロとしては、きわめて特殊な心理バランスの上で仕事を続けているといえる。なお、以下は、自宅生活における自立支援という役割・定義は当然のこととして認識されたうえでの議論である。

#### (1) 自らの「立場」に高い自負を持っている

ヘルパーの立場として、「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」「お客様と社会をつなぐもの」「初めての家に行って家の人との心が通じ合うまで数日。心が通いあうようになると、来るのを待っていて下さる。時にはため息のでもことあるがお客様の笑顔を見ると今日も頑張らなくてはおもう」「担当する老人にとって、私はもしかしたら最後の友人になるかもしれません。まったく先入観なく、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と思う」（『ホームヘルパー調査』）などがあがっている。すなわち、ヘルパーは、利用者が一番近いところに寄り添い、定期的に確実に利用者とかかわりをもつ存在であり、社会と利用者のつなぎ目として、良き話し相手でもあると自覚している。

なお、これはヘルパーの一方向的な錯覚ではなく、「厳しいこともたくさんありますが、利用者の方々から、『ありがとう』とか『うれしい』など言ってもらえると、私もすごくうれしく思います。自分が、人の助けをできると思うと、もっとがんばらないと…と感じています」「利用者の方達と接するうち喜んでいただけることに快感を覚えています。”ありがとう”の声が嬉しくて、ヘルパーの仕事をやって、本当に良かったと思っています（『ホームヘルパー調査』）などというように、利用者から発せられる感謝の言葉によって、相手の役に立ったことを実際に確認・確信している。

このように、ヘルパーは、自らの「立場」に対する高い自負を持って働いているといえる。

#### (2) 「心のケア」を重視している

また、ヘルパーの重要な役割として、「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いましたが、でも実際はそれを通して利用者を精神的に支援するんだと思う