

介護保険制度下におけるホームヘルパーと利用者の援助関係構築に関する特徴について

日本社会事業大学大学院社会福祉学研究所
博士前期課程 2005 年卒業 梅原 幸子
博士後期課程 3 年 吉田 滋

1. 研究の目的と意義

介護保険制度下で働く訪問介護員（以下、ヘルパー）は、訪問介護サービス計画によって決められたサービス内容を時間内に実施し、かつ、この条件下で最良の援助関係の形成が求められる。本研究の目的は、こうした条件下におけるヘルパーと利用者との援助関係の構築・維持・展開の実態を明らかにすることである。

2. 研究方法

(1) 調査対象

本研究の対象は、訪問介護事業所に所属するヘルパー（3名）、サービス提供責任者（5名 -うち1名は管理者を兼務）、管理者（2名）である。所属事業所の形態は、社会福祉事業団（2名）、社会福祉協議会（1名）、生活協同組合（1名）、民間営利企業（6名）である。調査対象地域は、東京都・埼玉県・千葉県とした。

(2) 調査方法

2007（平成19）年10月から12月の3ヶ月間をかけて上記10名のインタビューを行った。総面接時間数は635分で、一人当たり平均は70分であった。半構造的面接法で個人面接を基本にし、ジョイント・インタビューが1度あった。面接実施場所は、各調査対象者が所属する事業所（やむを得ない場合は他の場所）を利用した。また、インタビュー手順は以下の通りである。まず、書面をもって、研究の目的を説明し研究への協力の意思を確認し、次に書面をもって、研究の概要とインタビュー調査の概要を説明。その後、倫理的配慮を説明し、レコーダーでの録音の同意を得た場合は録音をし、同意を得られなかった等の場合は、メ

モによる聞き取りとした。質問項目は、サービス提供責任者と管理者に対しては、①サービス提供責任者（管理者）という立場から、ヘルパーから挙げられる利用者との関係における相談や実際にあった困難事例とその解決法について、②ヘルパーとしての立場から、利用者との関係づくりについて具体的に感じる障壁の内容について聞き取りを行った。一般のヘルパーに対しては、①利用者との援助関係について、いい援助関係ができたと思うとき、うまく援助関係ができないと思うときはどんなときか、②利用者との関係づくりについて具体的に感じる障壁の内容、③利用者との関係構築の上での困難の解決方法、④ヘルパーの仕事をする上で事業所やサービス提供責任者へ望むことについて聞き取った。

(3) 分析方法

Strauss & Corbin (1990=1999) に基づいたグラウンデッド・セオリーアプローチを用いた。この分析方法は、現象の構造だけでなく、変化の「プロセス」を視野に入れて行う。本研究では、ヘルパーと利用者の援助関係という「変化の存在」が予想される現象を扱うため、この分析方法が妥当であると考えた。

3. 結果と考察

(1) 援助関係の実態（概要）

ヘルパーにとっての援助関係の実態は、下図として認識されていると考えられた。つまり、利用者との関わりの核となる部分、それを形成するためにとられる行為／相互行為として《利用者理解》《家族支援》《ヘルパー独自の裁量》、援助関係の形成によって生じる帰結として《関わりの歴史》《力動的な相互作用》《ヘルパーとしての専門性》が中核となっていた。

(2) 各カテゴリーとその関連性

① 援助関係の核となる部分

援助関係の核となる部分の「心地よさ・信頼感」という、いわゆる人間関係の側面においては、一

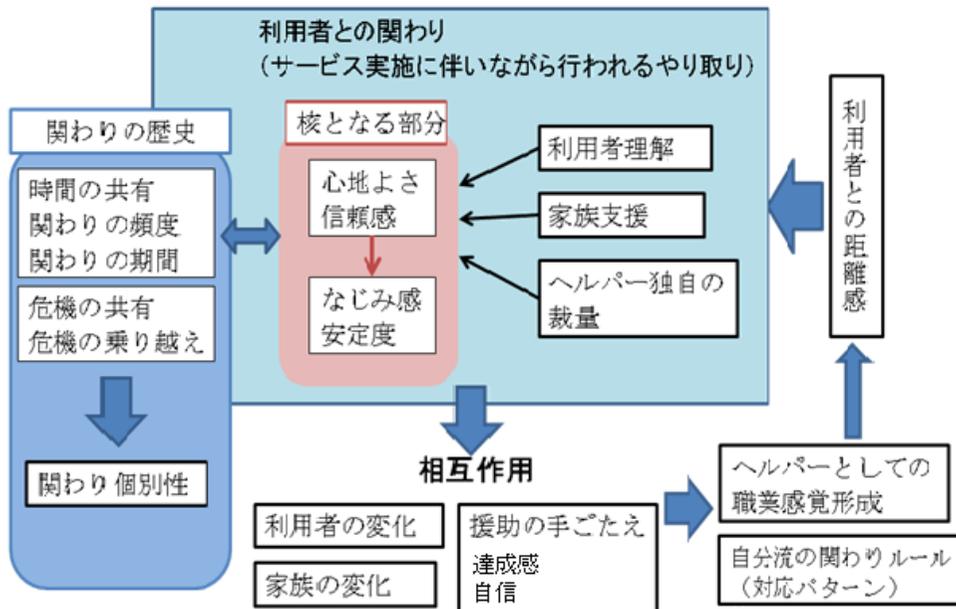


図 援助関係の実態

一般的な人間関係形成のプロセスとほぼ同様の特徴がみられ、ヘルパーは、守秘義務を守り、信頼される人間でありたいということが、援助関係形成の前提として持たれていた。

② 援助関係の核となる部分を形成するためにとられる行為／相互行為

ここでは、《利用者理解》、《家族支援》、《ヘルパー独自の裁量》というカテゴリーが生成された。

まず、《利用者理解》とは、3つの側面を持つ概念として考えられた。(ア) いわゆるアセスメントという側面である。これには、ヘルパーの観察力・感受性・直観力が重要となっていた。ヘルパーは限られた時間で、サービス提供をしながら、会話や家庭環境やその雰囲気などから、利用者とその家族のディマンドを、そのまま受け止めることが多いと考えられ、何度かの訪問によって関わりを繰り返すうちに、そのディマンドを整理し、そのうちの援助ニーズとなっていることは何か、判断(ニーズの見極め)しているようであった。

(イ) アセスメント的側面で理解した内容を、具体的なサービスとして実践するという側面であっ

た。(ウ) ヘルパーが利用者の言動についてどのように解釈し、消化するかというもので、ヘルパーの経験値(実践の知)および、《関わり の 歴史》(後述)、《ヘルパーの専門性》(後述)と関連付けられたⁱ。

次に、《家族支援》について。家族は、利用者の生活環境を形づくり、利用者のサービスを決定するうえでのキーパーソンである。それゆえ、ヘルパーにとって、利用者のみならずその家族を含めた「信頼感」を得ることは、利用者のサービス内容を実施するうえでも非常に重要視されていた。また、介護保険制度において、家族に対しては側面的支援となることを背景に、利用者の家族との関係づくりの難しさが指摘された。特に、制度成立当初は、家族は援助の対象者という視点が根強く残っていたが、2005年の制度改正を機に、家族は社会資源の一つという位置づけが徹底され、一方で、実際のサービス提供場面では、家族との線引きが難しく、ヘルパーへの過剰な要求

i ヘルパーによる解釈・消化という文脈に関連して、西浦(2003)は、ヘルパーの仕事上での「認識枠組みの転換」を言及している。

につながっていた。

第3に、《ヘルパー独自の裁量》である。ヘルパーは決められたサービス内容の枠を超えたサービスを実施する場合があります、これを《ヘルパー独自の裁量》として概念化した。これには、大きく2つのパターンがあったⁱⁱ。(ア) ヘルパーの葛藤を伴いつつ、やむにやまれず、範囲外サービスの実施をする場合であった。(イ) ヘルパーと利用者の中に「なじみ感」が構築され、ちょっとした利用者の要望(ディマンド)やちょっとした家族分の家事に対して、「自分流の関わりルール」(後述)の範囲で、自己裁量によるサービスの実施に至る場合であった。こうした自己裁量は、チームケアの障害となったり、利用者の正しいサービス内容の理解の促しを阻害し、ホームヘルプサービスの閉鎖性の強さゆえにその弊害が発見されにくかったりすることで、利用者の自立支援を脅かしかねない。ただし、小さな範囲外サービスの実施をきっかけに、かたくなな利用者が本音を語ってくれて利用者理解が深まることもあり、それを完全に否定することもできないⁱⁱⁱ。また、身体介護と生活援助のサービス内容からは、生活援助のほうがより幅広くヘルパーの自己裁量が可能となると考えられた。なお、ヘルパーが独自の裁量を実施するか否か、また、その実施程度は、所属事業所の管理体制やヘルパーに対する自由度、ヘルパーが事業所に持つ帰属意識の強さなどが影響していた^{iv}。

③ 援助関係の形成によって生じる帰結

援助関係の帰結として生じるのが、《力動的な

相互作用》、《関わりの歴史》、《ヘルパーの専門性》であった。

《力動的な相互作用》では、(ア) 利用者の身体状況や精神状況が維持または改善したり、ヘルパーを拒否していた利用者が受け入れていく「利用者の変化」、(イ) ヘルパーに対して拒否的だった家族がヘルパーを受け入れ(=「家族の変化」)、介護環境の改善につながったり、(ウ) ヘルパーが「援助の手ごたえ」を感じ、仕事に対する達成感や自信を得ていた。さらにこれは、ヘルパーが利用者からの学びを得たり、利用者への畏敬の念が生じたりという広がりを見せていた。

《関わりの歴史》とは、サービス実施を重ねながら、徐々に援助関係が形成されていくプロセス自体をさす。ヘルパーは、利用者との誤解等を解決するというのを、1回の訪問で完結しなくてはならないという感覚はもっていない傾向にあった。時間を共有することで非言語的なやり取りは必然的に行われ、それが利用者の心を開きヘルパーを受け入れてくれるきっかけを作るだろうことを、ヘルパーは事前に予想(期待)しながら利用者と関わっていた。このようなやり取りの積み重ねが、利用者とヘルパーとの間に「なじみ感」をもたらしていた。「なじみ感」は、利用者がヘルパーを受け入れる素地を与えおり、関係性における「安定感」を促していた。一方で、《関わりの歴史》を積み重ね、「なじみの関係」となっていくと、それがいつの間にか「なれあいの関係」に変化し、専門職意識の低下や自立支援を阻害していた。

利用者との援助関係の構築に際するヘルパーの試行錯誤の経験は、ヘルパーの力量^vを向上させ、《ヘルパーの専門性》を生み出していた。先行研究からの知見では、ヘルパーの専門性とは、ホームヘルプサービスという特殊な環境の中で、利用者の生活に即しつつ、自立支援の理念を具体的な

ii 松原(2003)も、同様にヘルパーの2つの典型として、①仕事への熱意や利用者への思いに溢れ、ある意味熱心に仕事に取り組んでいるヘルパーが、無意識ながら利用者との関係を締めようとし、その結果利用者の意思を無視しがちな対応になるという特徴と、②利用者との発語、様子を気にしつつ、また利用者との距離をどの程度保つべきか苦慮しているヘルパーが、利用者の意思を少しでもくみ取る対応を心掛けているという特徴をあげている。

iii 原田(2008)は、介護保険制度においてヘルパーの裁量権の幅が狭まったこと、ヘルパーの主體的な援助活動には、裁量権の担保が必要であると指摘している。

iv 事業所の種別によるヘルパーの管理体制の違いと、その違いによるヘルパーの裁量実施についての質的な先行研究としては、斎藤(2007)がある。

v ヘルパーの力量については、堀田(2006)が「ヘルパーの職業能力」として、身体介護・生活援助・人間関係構築(緊急対応、説明、関係構築、情報収集と判断、協働)を尺度化している。

サービスとして体现することであるが^{vi}、本分析からは、「利用者との距離感」、「自分流の関わりルール」、「ヘルパーとしての職業感覚」が導き出された。「利用者との距離感」とは、身体的距離、精神的距離、距離感を変化させるタイミング、利用者との相性、利用者のヘルパーに対する依存度、関係のコントロール度があげられた。また、ヘルパーは利用者の家族でも友達でもなく、「ヘルパーとしての職業感覚」において、適切な「利用者との距離感」を保ち、それぞれの利用者との個別的な距離感を形成していた。さらに、これまでの経験によって「自分流の関わりルール(対応パターン)」が形成され、《利用者理解》や《家族支援》における利用者や家族対応、および、決められた枠外のサービスを実施する《ヘルパー独自の裁量》の素地を与えていた。

(3) 援助関係を取り巻くカテゴリー

援助関係はそれを取り巻くカテゴリーに影響されていた。そのカテゴリーとして挙げられたのが、《所属事業所との関係》、《同僚ヘルパーとの関係》、《研修によるスキルアップ》である。

《所属事業所との関係》では、サービス内容や利用者の人柄とのミスマッチを防ぐため、所属事業所がヘルパーの力量をいかに把握しているかが重要であった。また、事業所のサービス調整機能が有効に働くためには、事業所とヘルパーの信頼関係が必要であった。所属事業所との「コミュニケーション」や「管理体制の整備」は、《ヘルパーの独自の裁量》の実施に関係していた。利用者との間において生じる対応困難については、「利用者理解」としてヘルパー自身で消化したり、繰り返しの関わりによって利用者の変化を促すことで多くが解決できるが、それができないほどの対応困難については、利用者の逸脱行為(セクハラ・執拗で異常な叱責など)として事業所が判断し、ヘルパーの担当を変更したり、管理者またはサー

ビス提供責任者が介入して解決していた。事業所の規模にもよるが、ヘルパーは、どうしてもうまく援助関係が結べなかったり、利用者との間で問題が発生しそれが解決し得ないほどのものであったりした場合、事業所に対して担当の変更を申請するというを最終的な手段として控えていた。

《同僚ヘルパーとの関係》では、情報の共有が、ピア・スーパービジョンとなっており、ヘルパーの力量を向上し《利用者理解》や《家族支援》をいかに進めるかについてのヒントを与えていた。また、ヘルパー同士には利用者との援助関係について、それぞれが介入し合わないという暗黙のルールがあり、これが《ヘルパー独自の裁量》による枠外サービス実施と関係していると考えられた。

《研修によるスキルアップ》は、参加するか否かの制約や条件があり、また、事業所によって、研修によるスキルアップを推進する程度が異なり、研修の内容についても千差万別であった。ヘルパーにとって、研修とは、同行訪問でのいわゆるOJT、月例会での同僚ヘルパーとのピア・スーパービジョンやサービス提供責任者などによるスーパービジョン、また、専門家による各種の研修、新たな資格取得や技術習得のための研修などであった。こうした研修によって、ヘルパーの技術的側面が向上したり、経験に偏っていた《自分流の関わりルール》について見直すきっかけとなったり、ヘルパーという仕事に対するコミットメントを強めたりしていた。

4. まとめ

以上の結果と考察から、特に、本研究によって新たに指摘できた点は以下の3つにまとめることができる。①援助関係の核となる部分の形成のためにとられるヘルパーの行為は、試行錯誤の経験によって培ってきた自分流の関わりルール(対応パターン)に則って行われており、ヘルパー同士、これについては互いに干渉し合わないという暗黙の了解が存在していたということ。②ヘルパーは

vi 参考にした先行研究は、田中(2000a)、田中(2000b)、須賀(1998)、須賀(1999)、須賀(2002)、石田(2000)、石田(2001)、石田(2002)、小川(2002)、小松・小川(2006)である。

援助関係における《関わりの歴史》の重要性を認識し、それを事前に予想（期待）しながら、利用者とかかわっていたという点である。これら二つの共通点は、「経験」であった。つまり、援助関係の構築は、ヘルパーの「経験」と連結しており、ヘルパーの「経験」を重視する土壌の上で行われているということが大きな特徴となっていた。③所属事業所との関係の重要性である。援助関係が円滑に構築されるためには、事業所のサービス調整機能が重要であると同時に、ヘルパーは利用者との援助関係構築が難しい場合、担当の変更を申請するというを最終的な手段として控えていた。つまり、ヘルパー不足という実態を背景に、所属事業所とヘルパーは、援助関係の構築とその支援を通して、駆け引きをしているという側面が明らかとなった。

本研究の限界と今後の課題としては、ヘルパー側の視点での分析となっており、利用者側の視点が不足していること、調査対象者数が10名と少数であるため、一般化に限界があるということである。また、今後は、ヘルパーが援助関係を構築・維持するためには、どのような支援体制が必要かという視点からの分析も必要である。

なお、本論文は、平成19年度財団法人フランスベッド・メディカルホームケア研究・助成財団研究助成金による研究の一部に大幅な加筆・修正を加えたものである。

文献

- 原田由美子 (2008) 「介護保険制度におけるホームヘルパーの裁量権に関する研究」『介護福祉学』No.15 (2), 161-171.
- 堀田聡子 (2006) 「ホームヘルパーをめぐる制度とその仕事」佐藤博樹, 大木栄一, 堀田聡子『ヘルパーの能力開発と雇用管理』, 19-38, 勁草書房
- 石田一紀 (2000) 「介護福祉労働の一般的特長と専門性」一番ヶ瀬康子監修, 日本介護福祉学会編『新・介護福祉学とは何か』ミネルヴァ書房, 71-91.
- 石田一紀 (2001) 「問われるホームヘルプ労働の量と質」石田一紀, 泊イクヨ, 藤田博久著『高齢・精神障害者とホームヘルパー』萌文社, 119-174.
- 石田一紀 (2002) 「介護保険下のホームヘルパーの現状と課題」『長野大学紀要』, 第24巻第2号, 71-88.
- 松原日出子 (2003) 「ホームヘルプサービスにおける援助関係の構築過程」『社会福祉』44, 日本女子大学社会福祉学科社会福祉学会, 161-173.
- 西浦功 (2003) 「ホームヘルパーはどのように在宅介護サービスを形作るか?—在宅介護の現場に見られる『仕事の再定義』—」『社会福祉』44, 日本女子大学社会福祉学科社会福祉学会, 133-148.
- 小川栄二 (2002) 「ホームヘルプ労働の専門性」真田是監修『講座・21世紀の社会福祉③ 社会福祉労働の専門性と現実』かもがわ出版, 145-165.
- 小松啓, 小川栄二 (2006) 「質的研究法によるホームヘルパー機能の概念化に関する研究」『介護福祉学』No.12 (2), 169-182.
- 斎藤明子 (2007) 「ホームヘルプの事業所間比較—ヘルパーによる利用者への対処に着目して」三井さよ・鈴木智之編『ケアとサポートの社会学』法政大学出版局, 183-214.
- 須加美明 (1998) 「介護専門職としての責任と原則」『援助の展開過程』川村佐和子編『在宅介護福祉論 第2版』誠信書房, 6-36.
- 須加美明 (1999) 「ホームヘルプとソーシャルワークの共通性と固有性」『長野大学紀要』第21巻第1号, 37-46.
- 須加美明 (2002) 「ソーシャルワークとしての側面からとらえた介護福祉での援助技術」『長野大学紀要』第24巻第2号, 35-44.
- Strauss, Anselm & Corbin, Juliet (1990) Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques. Sage Publications. (=1999, 南裕子監訳『質的研究の基礎 - グラ

ンデッド・セオリーの技術と手順』医学書院.)
田中由紀子 (2000) 「ホームヘルパー」井上千津
子編『ケアマネジメントと在宅ケアの総合展
開』東京法令出版, 108-122. (田中2000 a)

田中由紀子 (2000) 「在宅介護の援助技術」一番ヶ
瀬康子監修, 日本介護福祉学会編『新・介護
福祉学とは何か』ミネルヴァ書房, 218-226.
(田中2000 b)