

生活支援サービスにおける「専門性」のゆくえ

The Future of “Specialty” in Domiciliary Services for the Elderly

西浦 功

NISHIURA Isao

What is the specialty in domiciliary services for the elderly? In this paper, while observing two types of industry called home-helpers and housekeepers, the following two points of argument were examined.

First, why an amateur's staff is sometimes nice at the spot of domiciliary services is examined, it was shown that since domiciliary services is the business which participates in a user's everyday life deeply, the danger that the conventional specialty model would work repressively to a user exists. Second, the difference of the specialty of home-helpers and housekeepers is considered, it was shown that (1) their specialty construction process has a close relation with their social stratification and labor environment, (2) although the operating purposes differ, both types of industry have the very similar labor characteristic features, and (3) the spot of home help service is in need of construction of the specialty which can share both occupational descriptions.

In the process in which a relation with a user is built, the staff engaged in domiciliary services tends to build up strong psychological stress. While bearing in mind the side of the emotional labor in care work, creating the new context about related construction with a user is a future subject.

はじめに

高齢者の在宅生活を支援する訪問介護員（ホームヘルパー）に求められる専門性とは何だろうか。もし高齢者介護に詳しければ、「介護技術に決まりきっているではないか」と思われる方も多いかもしいない。しかし彼らの職務には、身体介護のみならず生活支援も含まれる。介護

が含まれない生活支援に「専門性」がどの程度求められるかを考えると、ことはそう単純ではない。この訪問介護員の（特に生活支援における）専門性という問題に対し、筆者は二つの議論を出発点として、今後実証研究を進めていくにあたって論点を整理したい。それが本稿の目的である。

そこで第一に、対人ケアにおける専門性及び素人性に関する議論を取り上げる。訪問介護員に限らず、対人ケアの分野では、しばしば「素人」のほうが利用者に喜ばれるという現象が生じる。その背景にある諸事情について議論を整理しながら、在宅介護の現場に求められることを考えてみたい。

第二の論点は、家政婦と訪問介護員の専門性の相違についてである。訪問介護員が利用者宅で行う家事の数々は、素人目には家政婦が行う家事サービスと大差がないように思える。では、家政婦と異なる訪問介護員の（専門性の）オリジナリティはどこにあるのだろうか。

後述するように、そもそも家政婦と訪問介護員には業務目的に大きな違いがある（「家事代行」と「自立支援」）。しかし現在両業種の置かれている現状をみると、単に業務目的の違いうんぬんでは片付けられない大きな問題が横たわっている。そこで、歴史的経緯も振り返りつつ両業種の専門性についての問題の所在を整理したい。これらの作業を通じて、今後の生活支援サービスの専門性のあり方について最後に考察する。

1. 対人ケアにおける「専門性」と「素人性」

1-1. 利用者は「専門性」を好まない？

今から 10 年少し前の話であるが、ふとしたきっかけから筆者はある訪問介護事業所の管理スタッフの一人と知り合いになった。ある日、利用者に喜ばれるヘルパーはどんなヘルパーかという話題になった際、彼

が言った次の一言がとて印象に残った。「経験があつて管理者側からの評価も高いヘルパーより、仕事を始めたての素人ヘルパーの方が、利用者に喜ばれることが多かったです。なぜでしょうね。」

常識的に考えれば、経験を積み能力の備わったヘルパーほど、利用者に質の高いサービスが提供でき喜ばれるはずである。なぜ訪問介護の現場では、このような「常識に反する」現象が生じるのであろうか。思いつくままに理由をいくつか挙げてみよう。

(1) 介護保険制度導入の影響

当時は介護保険制度が始まってからまだ日も浅く、制度の趣旨が当事者たちにあまり浸透していなかった。このような制度の移行期においては、経験の浅いヘルパーの方が利用者にとって自分の意向を通しやすく、ありがたい。

(2) 利用者と訪問介護員の思惑の乖離

訪問介護員自身が目指す専門性と、利用者が訪問介護員に期待する専門性の間には、何らかの乖離がある。

(3) 利用者の意向の受容

ベテランの訪問介護員になるほど、自分の経験へのこだわりから無意識のうちに「自分のやり方」を利用者に押しつける傾向がある。逆に経験の浅い訪問介護員になればなるほど、まず利用者の方に意向を伺い、利用者のやり方に沿った仕事の進め方をしようとするので、利用者に喜ばれる。

介護保険制度が始まった当初、訪問介護員が依頼したことを何でも叶えてくれると誤解する利用者が多かったため、庭の草むしりや家族の衣類洗濯等、介護を要する本人に直接関与しないことを要望する事案が続出した。それゆえに厚生労働省は2000(平成12)年11月、訪問介護員の

職務を高齢者の日常生活に直接関与することに限定するという通知を出す事態となった。このような初期の混乱の中では、「玄人ぶらない」ヘルパーの方が利用者に好かれることもあったかもしれない。しかしこうした状況は一時的なものであることを考慮すると、別の要因にも注目する必要がある。そこで残りの二つの理由について、節を変えて検討してみたい。

1-2. 生活支援ニーズにおける「生活の全体性」と「生活の個別性」

1-2-1. 生活の全体性

訪問介護サービスを利用するにあたって、利用者と訪問介護員の思惑はなげずれてしまうのであろうか。この問題を考えるにあたって、まず介護が家族外の第三者によって担われる（「介護の社会化」）ことの意味に注目する必要がある。

昔であれば主として家族内で対処されてきた老親の介護は、世帯規模の縮小に伴う家族機能の衰退の結果、福祉・医療施設や訪問介護員が代替するという「介護の社会化」を余儀なくされた。言い換えれば、自分の身の廻りに関するプライベートな課題の解決を（身内でなく）他人にゆだねなければならないということである。当の高齢者にとってみれば少なからず緊張を強いられざるを得ない。昔であればイエ意識的な文化土壤のもと「家の嫁」に多くを依存できていたはずの高齢者にとってみれば⁴⁾、可能であれば「嫁のように気軽に」訪問介護員に何でも頼みたいと思うのは人情であろう。加えて、心身が衰え頼るべき身寄りも少ない高齢者の身からすれば、介護者に対して「どのような依頼であれ、とりあえず受けとめてほしい」と思っても無理はない。このように、個別業務レベルとは別に、自分の私生活全体を見守り相談に乗ってほしい、配慮してほしいという「生活の全体性」とでも呼ぶべきニーズに対し、どのような対応が望ましいのであろうか。高齢者の生活支援についてよ

り原理的に考えると、このような根源的な問いに突き当たる。

たとえどれだけ愛情に満ちた優秀な訪問介護員であれ、所与の範囲内で職務を全うする立場にある以上、どこかで「ここからは職務外なのでできません」というビジネスライクな対応にならざるを得ない。しかし、少なからずの利用者がこの種のニーズを表出する以上は、何がしかの対応が求められる。従来であれば家族が愛情の名のもとに担ってきた「生活の全体性」を支える任務は、単純に特定の業種に還元させることが難しく、まさに「金銭には代替できない」重要な機能といってよい。このように、高齢者の生活支援の背後には、現行の介護保険制度にとって都合の悪い要素が含まれていることを、ここでまず踏まえておきたい。

1-2-2. 生活の個別性

訪問介護員を対象とした社会調査では、「家政婦やお手伝いのように細かく指示され、こき使われる」という点が彼らの大きな不満の一つに挙げられることが多い。この事実が意味することについて次に考えてみたい。

訪問介護の現場では、利用者の中には掃除の仕方や買い物の順番にまで細かく指示を出す方がよく見うけられる（結城 2014）。使える制度はとことん使いたいという消費者的発想の現れととらえれば、それこそ訪問介護員を家政婦と同一視する悪い風潮ともいえる。しかし、もともと生活支援業務が利用者のプライベートに深く入り込む特徴があることを考えれば、利用者からのリクエストを一概に不適切とだけ片付けてしまうことには問題がある。このような利用者の個人的嗜好に深く入り込むがゆえの「生活の個別性」への配慮も、訪問介護員の職務のひとつとしてまず受けとめる必要がある。

訪問介護サービスの評価にあたって利用者の意向を重視する考え方は、近年国内外で少しずつ注目され始めている。例えば米国の在宅福祉サー

ビス業界では、サービスの質を最もよく理解できるのはサービス提供者ではなく利用者自身であると考え「消費者主導アプローチ」が 1990 年代以降台頭している。先行研究の中にはサービス提供者の仕事のしかたに対する指示の機会の多い利用者ほど、サービス提供者の仕事が高く評価しているという報告もみられる(Geron1995 ; 西浦 2003)。このような動向をふまえると、利用者の指示が多いということを訪問介護員に対する蔑視の現れや「自立支援」に反する傾向として捉えてしまうのではなく、指示を通じて利用者が自己決定の機会を満ちし生活の質を高めるという視点も重要ではないだろうか。この点については、障害者の在宅介護にふれた 1-4 節で改めて言及したい。

1-3. 訪問介護サービスと消費者心理

前節で述べたように、家族からの支援を得難い高齢者は「生活の全体性」「生活の個別性」に形容されるような生活支援上のニーズを抱えやすい。しかし、彼らが消費者としてこの種のニーズを表出することは、しばしば介護スタッフによって否定的に受けとめられやすい。例えば(株)やさしい手開発本部巡回事業部の前田和世は、自ら稼いだお金を払って物やサービスを購入するのだから、「消費者がわがまま」であるのは当然であるにもかかわらず、介護業界の人間にはその認識が低いことを指摘する(前田 2014 : 241)。ここで少し考えてみたいのは、介護に限らず福祉に携わる人間が利用者のこの種の自己主張に対して否定的な感覚を持つことの背景についてである。

むろん介護保険という国の制度にのっとり以上、同制度の主旨を大きく逸脱したサービス利用のあり方は厳に慎まれるべきことは確かである。しかしその点への配慮が過ぎるあまり、高齢者がサービス利用を過剰に控えてしまうことも問題である。こう考えると、公的な訪問介護サービスが潜在的に抱えるある種の「権力性」に対して、我々は敏感である必

要があると思われる。例えば副田義也は、以前の一部の老人ホームにみられた、入居者家族に年末年始の施設訪問を促す手紙の発送を、公的な立場にある施設職員による利用者の抑圧や矯正につながるものと批判する(副田 1992)^②。措置制度だった当時と現在ではむしろ事情は異なるが、介護保険制度の基に業務遂行する訪問介護員も公的サービスの担い手のひとりと言える。この副田の指摘を想起すると、先の前田の指摘の中にも福祉職員が得てして抱えやすい父権主義的発想を読み取ることができる。

介護保険制度の導入は措置制度から契約制度への基礎構造改革の一側面であり、それゆえに利用者による自己選択への意思がより尊重される方向へ推移すべきであると思われる。しかし、現実には必ずしもそうなっていない。変化を押しとどめる背景とは何だろうか。

上記の父権主義の残存もあると思われるが、そもそも無制限に業務範囲が広がりかねない訪問介護の特質を考慮すると、利用者に対する不満の表明は、彼らにとって自らのアイデンティティを維持するための自衛策とも言える。言い換えれば、何より自らを介護の「専門職」と頼む訪問介護員にとって、利用者には主導権を握られ続ける状態は自身の専門性にとって大きな危機である(2-3-1 節にて詳述)。こう考えると、訪問介護員は、利用者に対して専門職としての立場を遵守したい一方、利用者の意思を尊重するためには時に専門性から距離を置かなければならないという、難しい立場におかれた職種であることがわかる。この点について、在宅で生活する障害者の介助の例をもとに説明する。

1-4. 障害者介助における「専門性」への疑念

前田拓也は、自身が障害者介助に長く携わった経験をもとに、いわゆる「介護技術」が障害者介助の現場で利用者や介助者に半信半疑で受け止められている事実を紹介しつつ、障害者介助における「専門性」に対

して疑問を投げかける。

かつて障害者介助の現場では、各障害者が希望者をリクルートしヘルパーとして登録することで必要な介助者が確保されてきた。しかし2003(平成15)年の「支援費制度」の導入によって介助活動に公的な資格が必要となり、マンパワーの確保が格段に難しくなったという歴史的経緯がある。また、介護技術は一般的に固定化され研修等によって伝達されるものとイメージされるが、実際には①介助のあり方に関する価値観の多様性、②意識化の難しい介助領域の存在、③介助者が自らの経験を介助現場に持ち込んだり、介助経験が介助者の日常生活に持ち込まれたりする相互性等によって、介助技術は常に変容にさらされる。こうした障害者介助の特性をふまえ、「ひとまず自らが『介助の素人』であることを何度も発見し続けることに賭けてみよう」(前田 2009 : 238-240)と意思表示する。

このような前田の主張からは、「研修によって体系化された知を習得した専門家によるサービス提供が望ましい」という常識的な理解が、時に利用者に対して権力的に作用しうることを窺うことができる。また、前田の意思表示にみられる「素人として常に利用者の前で学び続ける姿勢」は、ソーシャルワークの基本理念のひとつである「受容」の姿勢に通じ、障害者介助に限らず福祉領域全体が共有する理念と言える。

以上の議論を振り返ると、冒頭で述べた「素人のヘルパーが利用者に喜ばれる」という一見矛盾した現象も、ある程度理解が可能であろう。利用者の日常生活を支えることを任務とする訪問介護は、利用者の自己決定をある程度受け止めざるを得ないがゆえに、従来の「専門性」との間にジレンマを生じやすい構造が存在するということである。

このようなジレンマを乗り越えるためにはどうすればよいだろうか。従来のように研修を通じた技術の伝達にこだわるのも一つの選択肢であるし、前田のように「あえて素人であり続ける」という選択肢もありえ

る。また、個別具体的なレベルの介助技術にこだわる限り先述の前田拓也の批判から逃れられないため、より上位レベルでの理念・原則の修得を持って「専門性」とみなすという戦略もあり得よう。

そう考えると、あらためて「専門性」とは何かにかんする整理が必要である。そこで次節では、活動領域が大きく重なる家政婦との比較を通じて、訪問介護員の専門性の所在について考えてみたい。

2. 訪問介護員と家政婦の専門性の相違

2-1. 両業種の専門性にかんする課題の所在

本節では、冒頭で述べた二つ目の課題、すなわち訪問介護員と家政婦の専門性の相違について検討を進めたい。議論の出発点として、筆者のエピソードをまず紹介する。

筆者は以前「訪問介護員現任研修等のあり方に関する研究会」（平成14年度老人保健事業推進費補助金事業）のワーキンググループのメンバーとして研究に参加したことがある。その目的は、訪問介護の中でも特に家事援助サービスに注目して訪問介護員の専門性を導き出すことであった。そこで研究会では、①「評判の良い」訪問介護員の作業の様子の撮影、②各業務の趣旨にかんする当該介護員への聴取調査から検討材料を収集・分析し、訪問介護業務の専門性を抽出する作業を実施した（訪問介護員現任研修等のあり方に関する研究会、2003）。

上記作業は、純粋に訪問介護の専門性を抽出しようとするに際しては、至極全うな研究手段である。しかし、もし当該分野の予備知識がほとんどない人であれば、「家政婦とどこが違うの？」と素朴に発想してしまうことも少なくないと思われる。このような声に応え、訪問介護員の存在意義を社会一般に認めてもらうためには、家政婦を含め隣接領域の専門性と比較しつつ、訪問介護員の専門性の独自性・優位性を示す作業が求

められよう。

とはいえ、この種の指摘に対しては「訪問介護員と家政婦ではそもそも業務目的が違う」という反論がまず成り立つ。家政婦の場合は利用者の「家事代行」を目的とする一方、訪問介護員の場合は利用者に「自立支援」を促す別の目的があるからだ。人は最後まで「自分」でありたいと願い、それゆえに可能であれば「自分でやりたい」と考える。そうした本人の意欲に寄り添い、残存能力を最大限活かして生活できるよう支援することが「自立支援」である(近藤 2014)。しかしこのような相違は、サービスを利用する高齢者側にとって理解が難しい。ただでさえ近年の法令改正で生活援助に割ける時間が短縮される中で、現実的に両者の違いが希薄になりつつあるという現実的な問題も存在する^③。

また、両業種は共に利用者宅を職場とする対人サービス業であり、顧客への深い理解や配慮が求められるという共通の事情を抱える。そのため、上記のような相違を踏まえつつ、どこまでが共通基盤でどこからが両業種独自の専門性に相当するかを整理することは、低く評価されがちな生活支援業務全体を正当に評価する上でも重要な作業といえる。

2-2. 訪問介護員と家政婦にかんする歴史的経緯

では、この両業種が社会的に従来どのように位置づけられ研究されてきたのかにかんする歴史的経緯を、まずおおまかに振り返ってみたい。

2-2-1. 両業種をへだてる障壁の存在

訪問介護に関する先行研究群を概観すると、当該領域を専門とする介護福祉学領域のみならず、家政学分野においても以前より研究の蓄積があったことが確認できる。それにもかかわらず、訪問介護員と家政婦を統合的に議論しようとする試みは近年に至るまでなかなかみられなかった。家政婦と訪問介護員がこれまで別個に論じられることが多かった理

由を探ると、そこにはいくつかの歴史的経緯を見出すことができる。

第一に、その萌芽期から現在に至るまで、訪問介護員が自らのアイデンティティ形成に苦労してきた経緯が挙げられる。長野県と並んで訪問介護事業の草分けとなった大阪市が 1958(昭和 33)年度に訪問介護事業を開始した際、当該事業は当初「臨時家政婦派遣事業」と呼ばれていた。しかし、自らが女中・お手伝いのように扱われることに不満を持ったヘルパーたちの希望で、翌年には「家庭奉仕員派遣事業」と名称変更した経緯がある(西尾 1990)。この例に代表されるように、福祉職として業務に携わる訪問介護員が、現場で利用者から家政婦とみなされて様々な雑用を言いつけられる事例は古今問わず枚挙に暇がない。このような不安定な立場に置かれ続ける彼らにとって、家政婦と自らを並列的に論じること自体が、あたかも自身の社会的評価を貶めるかのように感じられたとしても無理はない。

第二は、訪問介護萌芽期において並立した様々な類似事業の存在である。長野県や大阪市等の先行事例をふまえ厚生省が老人家庭奉仕員への国庫補助を開始したのは 1962(昭和 37)年であり、これが現在の訪問介護員の前身に当たる。その一方労働省では、一般の労働者家庭を派遣対象とする「事業内ホームヘルプ制度」を 1960(昭和 35)年に開始していた⁽⁴⁾。このように日本では 1960 年代以降、管轄省の異なる複数の在宅サービス事業が併存した。こうした状況は介護保険制度導入後も継続しており、厚生省が訪問介護員資格を設ける一方で、労働省は家政婦を対象とした介護資格として介護アテンドサービス士を独自に育成している。このように複数の所轄省が並立する状況も、訪問介護員と家政婦を統合的に議論しにくくさせていたものと想像される。

2-2-2. 担い手層からみる両業種の特徴

前節で紹介したように、訪問介護員と家政婦との間にはいくつかの障

壁が存在したが、一方で近年のジェンダースタディーズでは、両者を同じ介護労働者として統合的に論じ始めている。その代表例として、両業種の担い手の特徴に注目する岡村清子の研究を挙げる。

冒頭で述べたように、両業種には「家事代行」と「自立支援」という業務目的の相違がみられるが、岡村は両業種の歴史的経緯を振り返りながら、その背後に存在する両業種従事者の社会経済的地位の違いに注目する(岡村 2003)。戦争未亡人が多くみられた 1950 年代の日本において、家政婦や老人家庭奉仕員(訪問介護員の前身)は彼女らにとって数少ない就職先であった。この点で、両業種の存在は生活困窮家庭の就業を支援するという意味を有していたのである。

しかしその後の高度経済成長と高齢化の進行は、老人家庭奉仕員の担い手に大きな変化をもたらした。1970 年代の老人家庭奉仕員調査から彼らの資格要件や家族的背景を調べると、有資格者や生計中心者の割合はいずれも 5 割程度であり、資格を持ち生計中心者として自立を目指す層と、非常勤のままで奉仕という名にこだわる層に二極化していたことがわかる(岡村 1981)。さらに 1980 年代になると、大都市圏の主婦達が自発的に介護サービス提供組織(「住民参加型在宅福祉サービス団体」)を立ち上げる等、急激な高齢化を背景に専業主婦層による介護問題へのかかわりが活発化した。他方で家政婦を対象とした近年の調査では、生計中心者として働く層が依然として主要な層を占めることが報告されている(社団法人財形福祉協会 2000)。これらの事実から、社会指向の強い訪問介護員と生計指向の強い家政婦という二層性を岡村は指摘する(岡村 2003)。

このような介護労働者群の複層構造は別の調査でも指摘されている。久場嬉子は、住民参加型在宅福祉サービス団体のひとつである「社会福祉法人横浜市福祉サービス協会」の職員を対象とした調査から、主要な職員が主に三つの群によって構成されていることを明らかにした(久場

2003)。第一群は、配偶者控除内の年収 100 万円未満で働く被扶養の主婦層、第二群は社会保険や厚生年金に加入する年収 300 万円以上の経済的自立層、第三群が継続的就労やキャリア上昇を目指して働く年収 150～200 万円未満の層である。またこの三群は仕事に対するインセンティブにおいて大きく対照的であり、後二群のような常勤型ヘルパーは社会福祉の仕事を専門的にしたいという動機が強い一方、第一群のパートタイム型ヘルパーには、介護の知識や技能を身につけたいという動機が強く見られ、専門性に対する志向の強弱が明確にあらわれるという(久場 2003 : 52)。

このような両業種を支える担い手層の把握は、業務内容の検討からは見えにくい知見を我々にもたらしてくれる。つまり両業種が異なる担い手によって担われることで、介護労働職全体としての専門性向上や社会的評価改善が難しくなる構造が存在するという事実である。これをふまえると、①訪問介護員／家政婦の相違を超えた専門性のあり方を考えることや、②業種を問わず常勤型職員の意向を満たすキャリアパスを構築することが求められるのではないだろうか。この点については、本稿の考察部で改めて言及したい。

2-3. あらためて専門性を考える

前節では、訪問介護員と家政婦との間に横たわる様々な歴史的経緯を概観した。これらの事実を踏まえつつ、本節では両業種の専門性にかんする研究をふりかえり、生活支援サービスにおける専門性のあり方を考えてみたい。

2-3-1. 「専門性」とは何か

高度に体系づけられた知識や技術の修得、並びに国家資格を有すること等が、専門職に対する一般的なイメージであると思われる。この専門

職に関する研究において、社会学ではParsons以来の長い歴史を有する。

我々の日常生活の中で、最もその専門性を確立していると思われる職業は医師である。Parsonsは医師を様々な専門職の原型とみなして専門職の特性を考察し、業績本位・普遍主義・機能的限定性・感情中立性・集合体志向という5つの特性から専門職に対する規範的期待を特徴づけた(Parsons1951=1974)。Freidsonはこの議論を一步進め、専門職としての「自律性」が公式・組織的に担保されている点が、医師が専門職として有する様々な特徴の根本にあると主張する(Freidson1970=1992)。この自律性がクライアントを支配・抑圧する構造を持つことへの注目は、後にこの弊害を克服する新たな専門職モデルの研究へと道を開いた。看護職や介護職をはじめとする「半専門職」にかんする研究群は、このような問題意識の延長上に位置づけることができる。

これらの「半専門職」の特徴は、人々の生にとって重要な役割を果たす職種であるにもかかわらず、社会的に正当な評価を得難い点にある。しかし一方では、そのような立場であるが故に、より利用者側に寄り添った専門性のあり方を実現できる可能性を抱えるともいえる。以上を念頭に置きつつ、介護労働における専門性研究の動向を次節で概観したい。

2-3-2. 介護労働における専門性の議論

介護労働の専門性を検討するにあたってまず参照すべきは、訪問介護員の専門性を扱う介護福祉学領域の先行研究である。同領域では、訪問介護員がソーシャルワーカーと同じ福祉職のひとつであるという位置づけから、福祉職の視点から専門性のあり方を論じる研究が目立つ。具体的には、利用者理解を経て利用者からの信頼を獲得し、利用者と良好な信頼関係を構築する過程の中に、訪問介護員の専門性が見出されるという主張である(大橋 2013)。加えて、介護職はソーシャルワーカーのような相談職と異なり、利用者の日常生活に日々接しつつ業務を行う。その

立場を生かし、各利用者の持つ残存能力を適切に評価しつつ利用者にあった提案や働きかけを行うことで、利用者の生活意欲や生活の質を高める実践の中に独自の専門性を見出そうとするのが、同領域における専門性の一般的な理解である(井口 2009)。

このように訪問介護員に関する専門性研究が進む一方で、家政婦の関連領域では専門性の探求が全く行われてこなかったのかといえば、そうではない。

米国の家政学会では 1980 年代以降理論体系が徐々に再編され、家政学を純粋学問としてではなく家族に対するサービス提供に従事する「専門」として位置づける試みが始まっている。その代表が、Brown の「対人サービス専門」論である。Brown は、家政学を対人サービスのための応用学問として位置づけるのみならず、①主要な職務を「クライアントの身体やパーソナリティに変化をもたらすこと」と規定し、また②クライアントと専門家の関係を相互依存ととらえる点に特色がある(American Home Economics Association 1993=2002)。この Brown の議論をふまえつつ、小澤・奥田(2002)は、訪問介護の現場における生活援助のニーズに対応するための知識・技能体系が社会福祉学に不足しているのではないかという問題関心から、その空隙を埋める存在として家政学の可能性を見出している。

このような介護労働領域に対する家政学の応用的研究は、1980 年代以降の日本の研究にも散見される。例えば、個別の介護業務を総合する心理的／文化的要因を加味することで達成できる「心理的健康」を望ましい高齢者「家庭サービス」の構成要素として提示する清野(1985)は、こうした研究の代表例に位置づけられる。

また近年の介護労働を支える担い手層の変化は、訪問介護現場における家政学分野の研修の需要を高めている。かつてのように専業主婦が訪問介護員の主な担い手であった時代と異なり、家事経験の乏しい若年層

が介護職に多く就く今日においても、家事技術の修得は個々の訪問介護員の経験に委ねられているという現実がある(八田 2004)。しかし、調理の場面に限定しても、利用者の咀嚼や嚥下能力に合った食事を提供したり(佐々木 2005)、利用者の調理能力を的確にアセスメントするには(福田・隣谷 2013)、介護職自身が家事の知識や技術を修得する必要がある。このように、自立支援の質を高めるという側面からも、介護福祉学と家政学両分野のノウハウの融合が求められ始めている。

2-3-3. コミュニケーションスキルと介護労働

前節では Brown の「対人サービス専門」論を引用しつつ、介護労働における共通の知的基盤を模索する試みを紹介した。Brown の議論の中でも特に強調されていたことのひとつが、クライアントとの関係構築が重要な位置を占めるという対人サービス専門職の特性である。

あらためて家政婦及び訪問介護員の労働特性を振り返ると、自身の労働を通じて相手から感謝の念が得られるという感情的報酬が彼らの動機づけのひとつになるという、家事労働一般に共通する大きな特徴を挙げることができる。他方でこの「愛情」が介在する労働という特徴が、「無償の愛に基づいて」専業主婦による家事が推奨されることの、また家事サービス関連職種が低報酬であることの大きな根拠とされてきた。

しかし近年、上記のような「利用者との相互関係」がサービス提供者本人に大きな負荷をもたらす点が、様々な研究で指摘されている。加えて訪問介護事業における厳しい経営環境をふまえると、介護サービスの質を改善し専門性を高めようとする試みは、ひとつ間違えればサービス提供者をさらに抑圧する副作用をもたらしかねない。本節では「感情労働」という鍵概念を用いて、生活支援サービスが抱えるこの種の課題について詳述したい。

キャビンアテンダントの労働負担の分析のために「感情労働」という

概念をはじめて用いたのが Hochschild(1983=2000)である。Hochschild は、キャビンアテンダント達が乗客への様々な対応場面において感情の管理を強いられている点に注目し、「相手に適切な感情を感じてもらえるよう、外見上の表情を維持するため、感情を誘発したり抑制したりする」労働を「感情労働」と定義した。さらに、感情労働の負担が女性の側にばかり割り当てられているというジェンダースタディーズからの問題提起もあって、「感情労働」概念は人間関係スキルやコミュニケーションスキルを含むより広い概念としても用いられるようになっている (Steinberg1999)。

この感情労働概念は、日本の介護労働研究においても、その労働の過重さを分析するための枠組として活用されている。

例えば、春日キスヨは高齢者痴呆介護実務研修のフィールドワークを通じて、研修指導の中で①ケアワークによるストレスの蓄積がケアワーカー個人のコミュニケーション能力の問題に帰着される、また②精神的ストレスがコミュニケーション能力の向上や達成感によって相殺されるものとみなされる、さらに③ケアワークが感情ハラスメントを受けやすい労働であるにもかかわらず、それをハラスメントとして受けとめてはいけないという感情規則の存在等が積み重なり、介護職員の疲弊につながっているという問題構造を指摘している (春日 2003)。

同様の事情を抱える訪問介護員に対して、その感情労働的負荷に関する実証研究が近年進んでいる。田中(2005)は訪問介護員に対する質問紙調査のデータから、当該職種における感情労働の四つの潜在因子として理解対応スキル・自立共働スキル・感情管理スキル・洞察スキルの4つを抽出し、ヘルパー本人の経験年数や管理者による評価との関連を分析した。その結果、①他の3スキルについては経験年数が増えるに伴い向上する傾向が確認できた一方、辛い状況下での自己の感情管理の可否に係る感情管理スキルは、経験年数と無関連であること、②自立共働スキ

ルや洞察スキルが管理者の介護技能評価と正の関連が見られる一方、感情管理スキルは管理者の評価と無関連であることが判明した。さらにこれらのスキルと疲労度との関連を分析した結果、感情管理スキルが本人の疲労度と有意な関連を持つことが報告されている(田中 2005)。これらの分析結果からは、感情管理スキルが本人の疲労の蓄積との密接な関連を示すばかりか、当該能力が訓練困難で管理も難しいという事情を有していることが窺える⁵⁾。

この種のコミュニケーションスキルが訓練困難である点に注目しつつ、阿部真大は施設介護の労働現場に生じつつある問題を指摘する。阿部は、いわゆる「気づき」の労働であるケアワークが訓練には向かない資質である一方、利用者と接する時間が長いほどワーカーのコミュニケーション能力が高まるという構図があることから、常勤の若年ワーカーに負担が偏る実態が生じているという(阿部 2010)。

上記の各研究からわかることは、社会的評価を高めるための専門性を向上させようとする努力が、時として努力する当事者本人たちを追い詰めてしまうという副作用の存在である。半専門職の専門性のあり方を考える際には、専門性そのものの質を検討することに留まらず、本人たちの社会階層や労働条件、労働意図との関連をふまえた総合的な考察が欠かせないと言える。

3. 考察：専門性構築に向けての今後の戦略

本稿ではふたつの議論を出発点として、生活支援サービスにおける専門性のあり方について検討した。その結果として①利用者の日常生活に介入するという労働環境下で、従来型の専門性の行使が利用者を抑圧する危険を有すること、②複数職種間での専門性の融合や共有基盤の確立が求められること、③彼らによる専門性の構築過程が両業種を支えてき

た担い手たちの社会階層や労働条件の影響を大きく被っていること等について述べた。これらの検討結果をふまえつつ、今後の生活支援サービスの専門性のあり方について考えてみたい。

介護保険制度の財政的困窮も一因となって生活支援サービスに費やせる時間の短縮が進むことで、介護保険制度の理念である自立支援の実現は年々困難を増している。このような状況に対する改善のための運動もちろん重要であるが、別の打開策の模索も求められざるを得ない。

この課題に対し、前田和世は「自費サービス」というアイデアを提示する。個々の利用者にとって必要不可欠なサービスであっても制度上の制約で利用できない場合、自費負担によってサービスを調達するという考え方である。経済的制約下でのモノやサービスの質と対価のバランスの考量は我々が日々行っていることでもあり、利用者が私的サービスと公的サービスを交互に活用することを前提としたサービス提供の体制づくりの必要性を前田は指摘している(前田 2014)⁶⁾。

また齊藤暁子は、介護保険制度の導入に伴って家政婦がヘルパー資格を取得し兼業化する現状を述べつつ、家政婦とヘルパーが同じ介護業界において分業・並存していく可能性を指摘している(齊藤 2006 : 375)。このような家政婦の近年の動向に加え、公的／私的サービスの並立が進めば、多くの場面で訪問介護員と家政婦との連携が期待されるに違いない。「利用者の生活の質を高める」という共通目的のもと、訪問介護員と家政婦に共通する専門性の基盤があらためて求められよう。

ここでいうところの「専門性の基盤」とは、決して各支援場面における個別技術のレベルに留まるものではない。一連の感情労働研究をはじめ、介護労働に関する様々な先行研究が示すことは、生活支援サービスにおいて関係構築的側面が大きな位置を占めることがもたらす様々な含意である。サービス遂行に伴い利用者及びサービス提供者の双方が過度のストレスを抱え込まずに済むような新しい「文法」が求められている。

春日キスヨは、感情労働がもたらすリスクを回避するための手段として、上司や同僚と困難を共有する機会を確保することや、感情労働のリスクに対して自覚的であるよう、介護の現場を擬似家族ではない別の文脈からとらえなおすことの必要性を述べる(春日 2003)。生活支援サービスにおける専門性のあり方は、このような課題に対する試行錯誤の延長上に存在するに違いない。

前田(2014)の提案する私的サービスと公的サービスの協働のしくみが今後本格的に機能するかどうか、依然として大きな課題が残る。何より人件費の高い日本において、収入面に不安を抱える高齢者層にとって自費サービスの利用が現実的かどうかという問題がある。もし前田が指摘するように市場システムの活用を考えるのであれば、利用者個々のニーズに沿った多種多様なサービス群をいかにビジネスモデル化するかという民間企業側の取組が大きく求められよう。

一方で、もし自費サービスの展開に限界があれば、現在各自治体が展開する地域福祉のしくみの中に、在宅高齢者ニーズの支え手を求めざるを得ない。そのマンパワーの確保はもちろん大きな課題であるが、課題はそれにとどまらないと筆者は考える。公的サービスと私的サービスの線引きの難しさについては先述したが、これと同様な問題は、地域福祉を体現する共同サービスとの間にも生じうる。労働市場における対価が得られない分、無償の担い手を地域住民に期待するに足る理念の構築が求められる。地域住民達が共感し協力したいと思うだけの根拠や正当性を、日々の生活の中からいかに調達可能であろうか。利用者側の困窮度もさることながら、地域住民が有する価値観の所在によっても各課題への支援への賛意は多いに異なるはずだからである。住民同士の日頃からの支え合いの蓄積なくして、より大掛かりな支援の輪は期待し難い。

課題解決に向けて乗り越えなければならないハードルはあまりに高いが、生活支援における専門性の模索の過程は、公的・共同サービスの基

盤となる理念を構築するためにも有益な作業のひとつである。一般的に専門性といえば、アカデミックな知の体系を想像しがちであるが、これらは専門性のシステムを支える構成要素のひとつではあっても、現場で苦悩する一人ひとりの当事者の悩みに応えてくれるとは限らない。

介護保険制度の様々な矛盾が表出している現在、我々自身による手づくりの福祉が求められている。現場スタッフが利用者との間で編み出し、またはスタッフ同士でインフォーマルに伝達しあうような、当事者たちの様々な相互作用から徐々に構築されるという構築主義的なケアのあり方。本稿は、そうした試みに対する第一歩である。

〔註〕

- (1)ただし、昔の家族の介護力をあまり美化すべきではない点には留意が必要である。平均寿命が今よりずっと短く、廃用症候群や認知症に対する理解も乏しかった当時は、そもそも家族に対して過重な介護負担が求められなかったからである(武川 2000)。また、きょうだい数が多かった昔は、子ども間での介護負担の分かち合いが容易であったことも念頭に置く必要がある(落合 2004)。
- (2)副田のこの論考は、この問題に対する賛成派と反対派のシンポジウムの内容が基になっているが、賛成派の意見の中には「自分たちは利用者の介護を通じて、その子ども達を教育しているのだ」という主旨の発言がみられる等、施設職員の少なからぬ人々が利用者や家族に対して自らを教育者として位置づけていることが指摘されている(副田 1992 : 81-82)。
- (3)2012(平成 24)年の法令改正では、それまで 60 分目安であった生活支援サービスは 45 分に短縮されている(結城 2014)。むろん、利用者本人の支援にとって生活支援サービスが占める意義は大きく、可能な限りこれへの業務時間を削減しないための努力が求められることはいうまでもない。
- (4)高度経済成長に伴う労働者不足が顕在化した当時、妻の病気や出産で夫の仕事に支障をきたす労働者家庭の事例が問題視されていた。この問題への対策として、企業が独自にホームヘルパーを雇用し派遣できるよう体制づくりを支援することが「事業内ホームヘルプ制度」の目的であった。またこの制度は、中年女性の雇用先確保のための施策としても位置づけられていた。詳細については西浦(2010)参照のこと。
- (5)ただし感情管理スキルと疲労感との関係については、疲労感が高いゆえに感情管理スキルを発揮する精神的余裕がないという逆の因果関係であ

る可能性も考えられ、解釈には注意が必要である。なお近年の研究では、感情労働とバーンアウトとの関連はそれほど自明ではなく、本人が感情労働したいにもかかわらずそれができない時にバーンアウトが生じるのではないかという考察もなされている(三橋 2006)。

- (6)ここでの「サービス提供の体制」とは、サービス提供責任者やケアマネジャーが公的サービスと私的サービスの違いを利用者にわかりやすく示しつつ、両サービスの組み合わせを提案・説明できる技能・能力を育成することを指している(前田 2014 : 252)。

【参考文献】

- American Home Economics Association, 1993, *The Scottsdale Meeting : positioning the profession for the 21st century*. (=日本家政学会家政学原論部会監修, 2002, 『家政学 未来への挑戦—全米スコッツデイル会議におけるホーム・エコノミストの選択』建帛社.)
- 阿部真大, 2010, 「ユニットケアはケアワーカーをしあわせにするのか?」『日本労働社会学会年報』21号 : 43-70.
- Freidson, E., 1970, *Professional Dominance : The Social Structure of Medical Care*, Atherton Press, Inc. (=進藤雄三・宝月誠訳, 1992, 『医療と専門家支配』恒星社厚生閣.)
- 福田明・隣谷正範, 2013, 「訪問介護事業所で働く介護職に必要な家政学の内容検討—介護職への自記式質問票調査の結果から」『松本短期大学研究紀要』22号 : 73-82.
- Geron, S.M., 1995, “Utilizing Elder Focus Groups to Develop Client Satisfaction Measures for Home-Based Services : Findings from Focus Groups with African-American, Chinese-American, Hispanic and White Elders.” *Poster session presented at the Annual Meeting of the American Society on Aging, Atlanta, Ga., March.*
- 八田和子, 2004, 「訪問介護における家事援助の実態と自立支援の課題—訪問介護利用者・訪問介護員調査をふまえて」『大阪健康福祉短期大学紀要』2号 : 60-69.
- 訪問介護員現任研修等のあり方に関する研究会, 2003, 『業務実態分析ワーキンググループ調査研究報告書(平成14年度老人保健事業推進費補助金)』
- Hochschild, A.R., 1983, *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*, University of California Press. (=石川准・室伏亜希訳, 2000, 『管理される心—感情が商品になるとき』世界思想社.)
- 井口克郎, 2009, 「介護労働者の専門職化に関する考察」『日本医療経済学会会報』28巻1号 : 26-56.

- 春日キスヨ, 2003, 「高齢者介護倫理のパラダイム転換とケア労働」『思想』955号 (ポスト国家/ポスト家族, ジェンダー研究の射程), 岩波書店: 216-236.
- 清野きみ, 1985, 「家政学からみる高齢者介護サービスの問題」『家政学雑誌』36巻11号: 885-897.
- 近藤けい子, 2014, 「ホームヘルパーの専門性—家政婦との違いに関する議論をめぐって」結城康博・松下やえ子・中塚さちよ編『介護保険法改正でホームヘルパーの生活援助はどう変わるのか』ミネルヴァ書房: 76-92.
- 久場嬉子, 2003, 「ジェンダー視点からみる周辺労働問題: ホームヘルプ労働をめぐって」『日本労働社会学会年報』14号: 45-66.
- 前田和世, 2014, 「介護保険外サービスとの差別化」結城康博・松下やえ子・中塚さちよ編『介護保険法改正でホームヘルパーの生活援助はどう変わるのか』ミネルヴァ書房: 239-252.
- 前田拓也, 2009, 「アチラとコチラのグラデーション—障害者介助の技術と介助者の日常」『介助現場の社会学—身体障害者の自立生活と介助者のリアリティ』生活書院: 200-242.
- 三橋弘次, 2006, 「感情労働の再考察—介護職を一例として」『ソシオロジ』51巻1号: 35-51.
- 西尾祐吾, 1990, 「我が国における在宅福祉政策」岡本千秋・岡田藤太郎編著『ホームヘルプ・サービス研究—台頭する新しい専門職』(財)長寿社会開発センター: 17-38.
- 西浦功, 2003, 「ホームヘルプサービスにおける消費者主導アプローチの意義と限界」『社会福祉』43号: 125-133.
- 西浦功, 2010, 「旧労働省『事業内ホームヘルプ制度』の導入と展開」『人間福祉研究』13号: 99-110.
- 落合恵美子, 2004, 『21世紀家族—家族の戦後体制の見かた・超えかた』有斐閣.
- 岡村清子, 1981, 「老人家庭奉仕員事業の制度と実践」副田義也編『講座老年社会学Ⅲ老齡保障論』垣内出版: 798-838.
- 岡村清子, 2003, 「介護労働とジェンダー: 家政婦とホームヘルパーの統合化に向けて」『経済と社会: 東京女子大学社会学会紀要』31巻: 1-25.
- 大橋千枝, 2013, 「生活支援における訪問介護の専門性」『介護福祉』89号: 72-81.
- 小澤千穂子・奥田郁子, 2002, 「『対人サービス専門』としての家政学の課題と展望」『家政学原論研究』37号: 19-22.
- Parsons, T., 1951, *The Social System*, Free Press, New York. (=佐藤勉訳, 1974, 『社会体系論』青木書店.)
- 齋藤暁子, 2006, 「家政婦労働を通してみるケアワークの分業化—介護保険

- 制度下の実態』『F-GENS ジャーナル』5号：370-376.
- 佐々木由恵，2005，「介護労働者の労働実態と今後のあり方—ホームヘルパー労働のモジュール化を通して」『日本女子大学大学院紀要（家政学研究科・人間生活学研究科）』11号：129-140.
- 副田義也，1992，「老人福祉は利用者の家族をどうあつかっているか」上野千鶴子・鶴見俊輔・中井久夫・中村達也・宮田登・山田太一編，『家族に侵入する社会（シリーズ変貌する家族6）』岩波書店：62-83.
- Steinberg, R.J., 1999, “Emotional Labor in Job Evaluation : Redesigning Compensation Practices.” Steinberg, R.J. and Figart, D.M.(eds.), *Emotional Labor in Service Economy* (Annals of the American Academy of Political and Social Science vol.561) : 143-157.
- 社団法人財形福祉協会，2000，『家事・介護サービスにおける家政婦紹介所の役割』
- 武川正吾，2000，「家族の介護力は元々存在しなかった（特集 地域福祉ネットワークの課題）」『社会学年報』29号：35-43.
- 田中かず子，2005，「ケアワークの専門性—見えない労働「感情労働」を中心に」『女性労働研究』47号：58-71.
- 結城康博，2014，「生活援助は不要か」結城康博・松下やえ子・中塚さちよ編『介護保険法改正でホームヘルパーの生活援助はどう変わるのか』ミネルヴァ書房：1-12.

(にしうら いさお，札幌大谷大学社会学部准教授)