

ホームヘルプサービスにおける援助構築過程についての一考察

松原 日出子

A Consideration about Home-Help Skills — From a Case Analysis of Helping Relationships —

Hideko Matsubara

ヘルパーの任務に関する認識やサービス要求水準は利用者によって多様に異なる。そのためヘルパーの任務をマニュアル等の方法で明確化することは難しく、なかでも家事援助はその傾向が特に著しい。また、ホームヘルプサービスは利用者宅という私的な生活の場で行われる。このような一種の密室のなかで利用者とヘルパーが緊張を回避し信頼関係を構築することの困難さはたびたび指摘されているけれども、その対策についての具体的な議論は乏しい。

本稿ではこの課題を考察するための第一歩として、利用者との関係に危機が生じたヘルパーからサービス提供責任者へ相談のあった事例を取りあげる。サービス開始から現在に至るまでを時系列にそって整理し、利用者とヘルパー相互の受容過程を両者の発言をもとに検討する。この結果をもとに、利用者に対するヘルパーの支援をスムーズに行う前提条件の一つとなる関係構築のあり方について考察する。

キーワード ホームヘルプ、援助関係、関係構築

1 研究目的

「利用者にとってもっとも快適な暮らしの流儀は、ひとりひとり違っている。そのやり方を利用者本位に合わせるのが仕事である」(上野2000:996)と述べられるように、ヘルパーに対するサービス要求水準は利用者によって多様に異なるため、ヘルパーの任務をマニュアル等によってあらかじめ設定することは困難である。なかでも家事援助は著しく個性化、個別化した対応が求められる業務といえる。

また、ホームヘルプサービスは利用者宅という私的な生活の場で行われ、多くの場合ヘルパーと利用者以外の目がサービス提供時に注がれることはほとんどない。このような一種の密室のなかで

利用者とヘルパーが緊張を回避し、信頼関係を構築することの困難性は複数の研究者によって指摘される場所である(伊藤1999、須加1999a,b)。さらに、措置制度から介護保険制度に移行したことで利用者のサービスに対する権利意識はより強まり、利用者からの個別的な要請が今後増えるものと考えられる。それに対してヘルパーはどのように対応すべきかが、今問われているのである。

これら、家事援助サービスの不確定性や利用者宅でのサービスという密室性に代表されるいくつかの要因によって、利用者とヘルパーの間の援助関係は常に齟齬をきたす危険にさらされている。そのため、円滑なサービス提供が行われるには、両者の間の良好な援助関係の維持に向けての取り

組みが必要である。このような課題に対し、須加はホームヘルプとソーシャルワークの共通性と固有性という視点から、①利用者に対して親身に接することで利用者との情緒的な関係が発展する。②それによって利用者はヘルパーを信頼して自分の本音を話すようになるので利用者のニーズをより深く把握できる、③ただし公私混同が甚だしくならないよう、利用者との深い信頼関係を意識的に用いることが重要であり、そうすることがホームヘルプサービスの質の向上につながる、と主張する(須加1999b)。また小川は「本人の充足すなわち心地よさを作ることによって、ヘルパーは関係作りをおこなうのである。その際の糸口は家事援助である」(小川1998:93)と述べ、家事援助サービスの遂行が利用者ヘルパーの援助関係構築に重要なかかわりをもつことを示唆している。ただ、これらの先行研究では、両者の間の「関係作り」が良いサービスを形容する言葉として使われるにとどまり、利用者ヘルパーがそれぞれ援助関係を具体的にどのように捉え、それがどのような過程をもって構築されていくかに関する一歩進んだ考察に欠けていると考える。

要支援者と援助者との間の良好な援助関係の構築という課題は、社会福祉学にとって古くて新しい研究テーマである。例えば、両者間の関係を分析する視点として、バイスティックによる示唆に富む指摘がある。「援助関係は、さまざまなかたちで営まれている多くの人間関係の一種にすぎない。人間関係のなかには、夫婦、親子などの自然な人間関係もあれば、医師と患者の関係などの専門的關係もあり、さらに友人関係やセールスマンと客との関係などもあり、その種類は実に多様である。ケースワークにおける援助関係では、これらさまざまな人間関係を重視する」(Biestek 1957 = 尾崎 2000)。

このようにさまざまな人間関係と「援助関係」

の相違に注目しつつ、ケースワークにおける援助関係構築の方法を探ろうとする試みは、ホームヘルプサービスにおける利用者ヘルパーとの関係構築においても応用が可能ではないと思われる。すなわち、利用者ヘルパーは、家族関係、雇用被雇用者関係など、いろいろな種類の人間関係(かかわりの持ち方)を時と場合に応じて使い分けながら、相手との援助関係作りをしようとするという視点である。

措置制度から介護保険制度への移行が利用者及びヘルパーの援助関係認識にどのような影響を与えているのか、良いサービスの形容詞としてしばしば利用される「情緒的關係」「擬似家族的な関係」(須加1999b)とは具体的に利用者ヘルパーのどのような行動様式をさすのか、また援助関係をめぐってホームヘルプサービスの当事者たちがどのように認識しているのか等、解明されていない事項は数多い。これらを明らかにすることが、バイスティックの言う「自分の感情の自覚と吟味」を意識しつつヘルパーが利用者適切に対処するための諸条件の解明にも結びつくのではないだろうか。

このような援助関係における諸問題に対し、本稿では家事援助サービスにおいて利用者ヘルパーの關係が悪化した典型的事例を通じて、利用者ヘルパーの認識がどのように援助関係の構築に影響を及ぼしているのかについて検討する。それを通じて家事援助サービスのあり方を考えるための第一歩を刻み、ヘルパーのサービス提供の基盤となる「援助関係」構築の方向性の検討を試みたい。

2 調査及び分析の方法

本稿でとりあげる事例は、2001年から2002年にかけて、神奈川県A市で行われた家事援助事例へのインタビュー調査から得られた5事例のうち

の1つである。この調査は家事援助におけるヘルパーのサービス内容を具体的に把握し、かつサービスに対する利用者及びヘルパーの意識を明らかにするために行われたものである。利用者には2回、担当の全ヘルパーに対しては1回それぞれ2時間弱の半構成的なインタビュー調査を行った。利用者に対する主な質問項目は、現在のサービス内容（利用時間及びヘルパーが果たしている具体的な内容、任務）、ヘルパーに対する主観的な思いや希望、サービスに対する不満とその事例及び生活歴（一人暮らしに至った経緯、家族関係、近隣関係）等である。

一方ヘルパーに対しては、利用者宅での活動内容とその自己評価、利用者の人物像や利用者とのエピソード、仕事に対する考え方（自分の任務における優先順位、利用者に必要な援助内容）、ヘルパーになった動機等について尋ねた。また、これに加えてケアマネジャーの訪問・調整記録から利用者の体調、心境の変化と特筆すべき出来事について情報収集し、聴き取り調査で得られた調査結果と対照しつつ、事実関係を確認した。

本稿でとりあげる事例は、上記の調査で得られた事例のうち、一人暮らしで生活している女性の利用者B氏の事例である。この事例をとりあげた理由は、調査した事例の中で利用者ヘルパーとの危機に陥ったことが問題になった典型的なケースであること、及び他のどの利用者よりもヘルパーに対して日頃思っていることについて明晰で具体的な回答が得られたことである¹⁾。

以下この事例のサービス提供の推移を概観しつつ、サービス提供開始後から現在までのヘルパーに対する利用者の認識がどのように変化したか、また一方でヘルパーが利用者の態度や行動をその都度どのように認識してきたかを整理する。本稿では、利用者がヘルパーを受容していく過程を、具体的に観察期、葛藤期、安定期という3段階に

分け、それぞれの過程について段階ごとに詳細を記述した。これらの作業結果を用いつつ、利用者ヘルパーがどのような過程を経て援助関係を構築していったのかを整理・検討し、本事例における問題点を提示したい。

3 事例検討

(1) 利用者の概況

B氏は現在要支援と判定されている76歳の独身女性である。小さい頃から右股関節が不自由であったため、手に職を身につけるようにと親から言われ、洋裁を始めた。その後、独身寮での住み込みの寮母の仕事をやっていたが、53歳でその職を退き、その後洋裁の内職と年金で生計をたてていた。現在は30年ほど前に建てられた県営住宅の2階に居住しており、8年前まで甥と一緒に暮らしていたが、それ以降は一人暮らしである。なおB氏の身寄りとして他市に義姉が在住しており、B氏の緊急連絡先になっている。

B氏の現在の身体状況としては、右股関節結核による右股関節障害があげられる(身障手帳4級)。正座ができず、立ち上がる時や室内歩行も周りからの支えが必要であり、買物等重い荷物を持つことはできず、また軽い腰痛も抱えている²⁾。

なお現在、足のリハビリテーションのため整形外科に週1回、血圧と不眠のため内科に月2回、通院している。

(2) ヘルパー派遣について

B氏は1999年1月に体調を崩し、起き上がることをはじめとする日常行動全般がつかなく、生活が不自由になったため、福祉事務所へのヘルパー申請がなされた。その結果、介護保険施行前の1999年2月からヘルパー派遣を受けている³⁾。派遣回数及び時間は週1回3時間のままで現在に至るまで変わっていない。毎週金曜日の午前中に行われ

る活動内容は掃除・洗濯・買物である⁴⁾。現在B氏を担当しているCヘルパー（40歳代・女性）は、ヘルパー2級資格取得後1999年10月より活動を開始しており、最初にB氏を担当したヘルパーと交代する形で介護保険開始時にB氏を担当している。なおCヘルパーは現在週14時間活動しており、ヘルパー資格は2級のままである⁵⁾。

(3) サービス提供時の具体的な状況について

本事例において利用者とヘルパーのそれぞれが相手にどのようなことを期待し、またどのように接しているのかを明らかにするため、まずKJ法⁶⁾を用いて両者からの聴き取り内容を整理した。両者の発言は互いの人物像及び印象の変化、具体的な出来事、ホームヘルプサービスについての捉え方、生活歴に分類できた。次に時系列に整理し、事実関係とその発言の背景要因について検討した。

この整理をもとに、以下利用者とヘルパーそれぞれの認識とその背景について検討する。説明の便宜上、実際の経過を、利用者とヘルパーの関係が変化すると利用者が認識した時点をもとに観察期（サービス開始時）、葛藤期（1年1ヶ月経過時）、安定期（2年2ヶ月経過時）の3段階に分けた。当事者間のやりとりを中心に据えつつ、利用者とヘルパー双方の認識及び訪問介護事業所側（サービス提供責任者、ケアマネージャー）からヘルパーへの働きかけの概略を段階ごとに述べる。

①観察期（サービス開始時：平成12年4月～平成13年4月）

Cヘルパーがサービス提供責任者と共にB氏宅に初訪問した時の印象をB氏は次のように述べている。

「こんなにきれいにしている所珍しいですよ」と言われた。一番最初に来た時に「どこ掃除する

んですか」って」、「一番初めにカチンときたのは、『こんな空気のいい所でこんな広い部屋で一人でひとりで贅沢だ』とか『この家は税金で建てた家なんですからね』とか（笑）。最初はそういうのも私もへらへら笑ってあれしてはいたですけど」（B氏02/6/6）。このように利用者は最初からヘルパーの言動に対して心中穏やかならぬものを感じていたにもかかわらず、様子を見るためにヘルパーに人当たりのいい態度をみせていたことがうかがえる。

利用者のこのような対応の背景にあげられる大きな要因として、ここでは2つの点を指摘したい。まず一つめは利用者がサービス利用するまでの種々の心の葛藤があったことである。「もう疲れ果てちゃった。気分的に参ってたんですね。頼むまではぎりぎり悩んで、頼んでからはありがたいという気持ちで、申し訳ないと思わないことになりました」（B氏02/6/6）という形で、ヘルパーに頼らず生活したい気持ちと頼らざるを得ない現状との葛藤を利用者は語っている。また自分と同様にサービスを利用している友人から、ヘルパーを代えろとろくなことがないという話をB氏は時々耳にしていた。「『あなた、代えるのもいいけれども、代えてもらったらもっとひどいのが来るんです』って言われて」（B氏02/6/6）。このようになるべくヘルパーに依存したくないという気持ちや、万一ヘルパーが代わった場合に予想されるマイナス面等が、B氏のヘルパーに対する遠慮した対応に結びついたと推測できる。

二つめは、介護保険利用者として、新しいヘルパーとの関係をどう構築すべきかについて迷いがあったことである。「今度は介護保険だから違うんだという、私は意識を持っていました。だけど実際あってあれすると、やはり言えない、こっちが高くは出られないんですよ」（B氏02/12/21）というB氏の発言からは、慎重にヘルパーの様子

をうかがいどのように対応すべきか葛藤している様子が読みとれる。

これに対し、Cヘルパーは派遣開始時のB氏の印象を「最初はすごく喜んでくれて、普通によくも悪くもなく普通だと思うのですが」(Cヘルパー02/6/8)と述べるように、利用者の複雑な胸の内に気付いた様子はない。上記のように利用者がヘルパーに当たりの良い態度をとっていたことに加え、ケアマネージャーからも「『すごく喜んでくれた。ヘルパーさんが代わっていい人になった』って言ってくれたって」(Cヘルパー02/6/8)と、利用者の好意的な反応を確認できたことで、CヘルパーはB氏とのかかわりについて特に問題を感じることなくしばらくの間、サービスを続けていたのである。

②葛藤期(1年1ヶ月経過：平成13年5月～平成14年4月)

Cヘルパーに対して穏やかに相手に合わせる態度に徹していたB氏であったが、一方では「はっきり言って掃除は下手、洗濯も下手、買物はいいかげん、口は生意気」(B氏02/6/6)とCヘルパーの家事能力や自分への態度をかなり低く評価している。Cヘルパーは利用者の家事のこだわりで鈍感であったことに加え、「なんだかんだと反発して口答えするんですよ」(B氏02/6/6)「初めのうちは反発してきましたから」(B氏02/12/21)とB氏が指摘するように利用者に対し配慮の欠けた対応をしてしまう一面を持っていた。「『ヘルパーを代えたかったら代えてもいいんですよ。』とかそんな感じで私的には助言じゃないですけども言ったつもりだったんですけど『私の方がよくわかっているから余計なこと言うな』みたいなこと言われたりとか」(Cヘルパー02/6/8)。このような点でB氏はCヘルパーに対して不満を持っていたにもかかわらず、しばらくの間はそれ

を強固に表面に出さなかったのである。

こうしたB氏がCヘルパーに対し直接不満を申し立てなければならぬと決意したきっかけをB氏は2つの点をあげている。一つめはCヘルパーからの派遣時間の変更の申し出である。Cヘルパーが利用者宅を訪問して2回目にCヘルパーより派遣時間を9時開始ではなく、9時半開始にしてほしいとの申し出があった。B氏はCヘルパーの家庭の事情を考慮しこの申し出を承諾したが、それによって普段10時に朝食を摂っているB氏はヘルパー派遣日にはCヘルパーが帰るまで食事を摂れず、B氏の身体に負担をかけることになったのである。「私はお子さんもいらっしゃるし大変だろうなって思って、『じゃあ、事業所のほうには私から言いましょうか』って言ったんです。(そうしたらCヘルパーは)『黙っててください』と言ったんですよ。それを言ったら私が内緒で言っちゃったら2人の間が感情的になるから黙って…(中略)…私の体力が衰えてくるし、12時半に帰ってから食事の支度すると1時半ぐらい、もたないんですよ。だから思い切って言ったんです。それを潮に、私がいろいろきちんと注文を出すようになった(カッコ内筆者、以下同様)」(B氏02/12/21)⁷⁾。そしてついに本人の体力が限界となり、「その時に私が自分で無意識のうちに『これは言わなきゃいけない、私が態度を変えなきゃいけない』というふうに自分で感じたんでしょね」(B氏02/12/21)と事業所に直接、派遣時間を戻してもらおうよう連絡したのは、ちょうど1年1ヶ月経過した時期であったという。

二つめは、ヘルパーの人柄や性格の理解に応じてB氏がCヘルパーとの接し方について再考したことである。「初めはちょっと合わせてましたね。あの人がこういう人だということがわからないうちは。こういう人だなってわかってからは合わせないです」(B氏02/6/6)「性格が今の若い中学生、

高校生みたいところがあるんですよ]、「根に持たない性格だと思うんですよ。何というか子供っぽいところがあるんですよね」(B氏02/12/21)。

これらを契機にB氏は「私の性格では、あまりいいかげんだと黙ってられないですから」(B氏02/6/6)とCヘルパーへの姿勢を変化させ、「あの方の性格だから、つい忘れてしまうこともあるんですよ。だから今週は少しだらだらしてるなと」、「こういう家庭で主婦やってる方なのだから私が教えていかなきゃ、根気よく。腹立てちゃいけないんだって」(B氏02/6/6)「あの方は全く現代の主婦ですからやり方も全然違うけれども目に余ったときは言いますよ」(B氏02/12/21)と自分の不満をヘルパーに直言するようになったのである⁹⁾。

これまでのB氏との関係に特に問題を感じていなかったCヘルパーにとってこうしたB氏の態度の変化は、まさに晴天の霹靂であった。このB氏の態度の変化を当初、Cヘルパーは「掃除のことも今までやってきたのと同じだったのに細かく言われるようになって、それは仕事の内容だから仕方ないと思って」(Cヘルパー02/6/8)と最初は、業務上のクレームと解釈し、割り切ってとらえていた。しかしB氏からのクレームが、当初「ほこりがある」、「うるさいから静かにしてね」、「ゆっくりでいいから丁寧にしてね」(Cヘルパー02/6/8)という丁寧な言い方だったものが、そのうち「性格的なことを言い出したんですね。『あなたの性格は悪い』みたいなことを言い出したり、『何も勉強してない』とか言われて、性格だからなるべく気をつけるようにしてと思ったんですけど、その後今度はヘルパーとしてなってないと言われたんですね。そこまで言われちゃうとちょっと私的には対処できない」(Cヘルパー02/6/8)と人格を否定されるような言動へとエスカレートしていったのである。Cヘルパーはこの

B氏の態度の急変の原因が理解できず、混乱をきたしてしまう⁹⁾。以上の経緯からCヘルパーは相談するため事業所を訪れたのである。Cヘルパーは「利用者さんからサービス提供責任者にこんな問題提起がなければ、私的には我慢しますから」(Cヘルパー02/6/8)と、暗に利用者からヘルパー交代の申し出があれば辞める意思があることをサービス提供責任者に述べている。

Cヘルパーから相談を受けた時、サービス提供責任者は「大変そうですね」(Cヘルパー02/6/8)と労いの声をかけ「時期的なものでヘルパーを代えるようにするように持っていくわね」(Cヘルパー02/6/8)と、ヘルパーの非を責めずに時期的な交代という差し障りのない理由を用いることでまずヘルパーを安心させる方向に対処した。Cヘルパーも後にこの時のサービス提供責任者の対応のおかげでB氏宅への訪問を続けることができたことを認めている。「『絶対行ってください』って言い方しなかったですし、うまく『考えてあげますよ』というのがあったから」(Cヘルパー02/6/8)。こうしてともかく利用者の様子をみながら、活動を続けていくことが決められたのである。

このように利用者とヘルパーのすれ違いが生じてしまったのは何故だろうか。そこにはCヘルパーの家事能力や態度以外の要因も存在しているように思われる。B氏の発言「(Cヘルパーが)こういう人だになってわかってからは合わせないです」を手がかりに、この点について検討してみよう。

果たしてここでB氏はCヘルパーをどのような人だと「わかった」のであろうか。両者の援助関係に関する語りをみることでその一端を明らかにすることができる。

B氏は「今度の介護保険のヘルパーさんは前のようにボランティア精神が全然ない…(中略)…介

護保険になったら、単なる労働者として派遣されて来るのかそのへんがどうなっているのかなって思いました」(B氏02/6/6)¹⁰⁾と親身になってくれるヘルパーを希望していたことがうかがえる一方、Cヘルパーは「すべて流れるままな感じで…(中略)…どっちかというビジネスライクですね」「あんまり深入りしないかもしれないです」、「距離を縮めようと思ったことがないですね」(Cヘルパー02/6/8)と述べるように雇用-被雇用者関係を想起させるような発言が多く、被雇用者としてのスタンスから脱しようとしなない。このように利用者が望む関係とヘルパーの利用者への接し方とのくい違いが、ここでのB氏とCヘルパーのすれ違いの一因になっていたのではないかと思われる。

③安定期(2年2ヶ月経過：平成14年6月～現在)

Cヘルパーは「それだったらサービス提供責任者に(B氏のクレームが)上がってくるだろうと思ったんですよ。そこまでおっしゃるんだから」(Cヘルパー02/6/8)と早晚、利用者から交代を告げられるものと思っていたと言う。しかしそれとは裏腹に、その後利用者からサービス提供責任者に対してヘルパーの交代希望の申し出はなされなかった。

なぜ利用者はヘルパーに不満があったにもかかわらず、次の交代を言い出さなかったのだろうか。まず友人から次のようなアドバイスを受けていたことがあげられる。「『なまじ代えると初めからやり直しよ』って、いろいろ言われて」、「知らない人には教えるしかないわね」(B氏02/6/6)「私たちにしたらうかつに代えられない。『前のほうが良かったからまた代えてください』そんな恥ずかしいこと言えませんから」(B氏02/12/21)¹¹⁾。このようなアドバイスもあってヘルパーとのかかわり方をいろいろ苦慮していたある日、Cヘルパーが食器を置く籠を洗っている姿を見てB氏は驚い

た。「なにか用事に行ったら手袋してやっているんですよ。その手袋はお手洗いの」(B氏02/6/6)。これを見たB氏は次の週に意を決してCヘルパーに話し始めた¹²⁾。「私はたとえ呆けたとしてもね、寝たきりになったとしてもね、きれいに掃除してもらった中で、花一輪入れてもらってその中で呆けたいんですよ。だからあなたが辞める時にはそれを引き継いでくださいね」(B氏02/6/6)。その時のヘルパーの対応が「『ああそうですか』ではなく、しまいには『はい、分かりました』と言ってくれたんですよ。だからああこれで代えなくていいと思って」(B氏02/6/6)、B氏はCヘルパーに続けてきてもらおうと決心したと言う。その後B氏は「ボランティア精神持ってない、そういうふうな養成を受けていない人にあまり要求してもいけないのかなって思ったりしますね」、「あんまりしっかりしてきちとした方が来られるとこっちが疲れちゃうんですよ」(B氏02/6/6)「あの人は、私がいいと言うのはそこなんです。根に持たないで、忘れちゃって、それが平気ということね」(B氏02/12/21)、またサービス提供責任者にも「『Cさんは、なんか言ってもケロッとしてるから平気なの』とか言ったというんです」(Cヘルパー02/6/8)と話す等、現在のCヘルパーの現状を受容し、かつヘルパーと直言し合うような関係が望ましいというようにヘルパーとの関係のあり方について考えを転換している。

一方、Cヘルパーは近頃B氏が「パタッと一言なくなったという感じですよ。このごろは『ありがとね』とか」(Cヘルパー02/6/8)とB氏の態度に驚きつつも、以前と変わらずB氏に対し積極的に働きかけることはせず、自分の行動を慎重にするという消極的な立場に終始している。また「自分が死んだときのこととかすごく細かくしっかり考えていらっしやるから。ピッと自分の考えがあって、自分の世界があって暮らしていらっ

しゃるんで」(Cヘルパー02/6/8)と、Cヘルパーの発言からは、B氏の生き方を認める発言が多いが、一方では「なんかずっと見てもらっている感じがするのでとてもやりずらいですよね」「視線を感じます。だからすごく緊張しながらやる」(Cヘルパー02/6/8)等、利用者を強く意識し、敬遠している側面もうかがえる。B氏は「私はじっと見ているのも悪いですから、こっちに来て新聞読んだり」(B氏02/6/6)とヘルパーの業務の大変さを察し気を使っているが、それはCヘルパーにはあまり伝わっていないようである。

(4) 事例の特徴

以上、本事例のサービス提供開始直後からインタビュー時(2002/12)に至るまでの利用者とヘルパーの関係の構築過程を概観した。そこにみられる特徴としてまず一つめにあげられるのが、利用者側の考えや態度である。当初ヘルパーの人柄や性格がわからないうちは、欲求水準に満たない仕事をされても丁寧に接していた。しかし、ヘルパーの派遣時間変更によって体調を崩したことで、ヘルパーが「ボランティア精神」がなく「根に持たないで、忘れちゃって、それが平気という」性格だと思った利用者は、ヘルパーにボランティア的ヘルパーとしての期待をせず、被雇用者として割りきって接し、言いたいことを素直にいう姿勢へと転換し、ヘルパーにいろいろ注文をつけるようになった。そして後には、利用者自身は「(ボランティア精神は)なくていいと思います。ないほうがいい。へんな言い方ですけど、余分なことはしませんってタイプがいいんですよね」(B氏02/6/6)と「ボランティア精神」にこだわらず、「そういう人だからそれならそれでいいわとこっちも、そういう関係のほうがいいかなと思うんです」(B氏02/6/6)「あの方の性格とか家庭のやり方があるからそれは仕方ないかなと」(B氏

02/12/21)と相手相応に関係を持とうという姿勢に変化した。このように大枠では、観察-葛藤-安定というプロセスをへてヘルパーとの関係を調整している。

二つめにあげられるのがヘルパー側の考えや態度である。ヘルパーは、急に利用者の態度が変化した理由がつかめず、原因をいろいろ憶測しつつ、利用者の要望に対して「掃除の仕方とかがさつのところとか一応気をつけていたんで」(Cヘルパー02/6/8)と自分なりに注意深く慎重に仕事を続けていた。そのうち仕事の中身でなく人格を攻撃されるような発言をされることでB氏との関係に限界を感じ、サービス提供責任者に相談に行ったが、ヘルパー自身、自分から積極的に動くことはせず「私的には限界かなって」(Cヘルパー02/6/8)という一言で片付けてしまうのである。

三つめにあげられるのが利用者とヘルパー両者の関係のとり方である。利用者はサービス提供者にクレームをつけず、あくまでヘルパー本人との関係を継続しようと憂慮し、体調不調になるまで考慮しその後ヘルパーへの態度を変化することでヘルパーとの関係を構築していったのに比べ、ヘルパーは利用者の指示を遂行しようと試みつつも一貫して事業所に雇用されているという立場から利用者に対して接しようとし、それゆえに以後ずっと利用者に対して一歩引いた敬遠した接し方をしている。両者のサービス提供の場でのサービス提供する側と提供される側の認識のちがいがこのようなコミュニケーションのずれをもたらしているのではないかと推察される。

4 考察

以上の事例検討の結果を整理し、利用者がヘルパーを受容するプロセスを段階ごとにみてきたがここであらためて関係構築の妨げになった背景を考えてみたい。

利用者は一人では生活を続けることが困難となり、ヘルパー申請に至る。だが他人を自宅に入れることへの不安、あきらめ、期待、葛藤があり、援助してくれる人すなわちヘルパーに対してどのように関係を持つべきか悩んでいた。自分の要求を直言せずお互いを察しいたわり合うような「ボランティア精神」にあふれる関係を当初は志向していたが、ヘルパーに対しては要望を出さずにある程度ヘルパーに物腰柔らかく接していた。すなわち「単なる労働者として派遣されて来てるのかどうなっているのか」(B氏02/6/6)と述べているように被雇用者としてのヘルパーではなく、あれこれ口に出さずとも自分の要望通り動いてくれるヘルパーを期待し、ヘルパーに直言せず観察することに徹した。それはヘルパーからの派遣時間の変更を承諾したことからもうかがえる。このような配慮を通じて利用者はヘルパーが気分よく活動し自分に対して気を使い、いたわってくれることを期待したが、ヘルパーはそのような利用者の期待に添う態度をとらなかつたため、利用者はヘルパーに対しストレスを感じるようになった。

その時期ヘルパーは、利用者の葛藤を察することなく、利用者の態度を素直に受け取りヘルパー自身の家事のやり方を無意識に押し付けていた。「掃除の順番がちがうとか、かなりそういうことだったのでそれは気をつけながらやればいいことなのでやってたんです」(Cヘルパー02/6/8)と利用者からの要求のみに従って活動していた。言い換えれば、それはヘルパーが利用者との関係を雇用-被雇用関係という、隔たりのある関係として捉えていたともいえる。このように利用者とヘルパーの間には、「ボランティア精神」と「被雇用者」という認識のずれがあったのである。

サービスを提供する側、される側に関係の持ち方に相違がある場合、それを無視して関係構築を進めようとする葛藤が生じ、危機状態が起こり

るのである。本事例では利用者が体調異変という危機状態に陥ったことではじめてヘルパーに対し「ボランティア精神」を期待せず、ヘルパーに直言することになった。

一方でヘルパーの側に目を移すとホームヘルプサービス提供は利用者宅で行われ、ヘルパーが業務に慣れるまで当然のことながら緊張し、また利用者との関係構築にも時間がかかる。そのため本事例のように利用者が当初あまり要求せず、穏やかな関係を提示する場合、ヘルパーはそれを鵜呑みにしやすく、利用者の意図がうまくヘルパーに通じずに混乱するケースはおうおうにして生じうる。このような混乱を引き起こさないためには、まず利用者とヘルパーが関係の持ち方についての認識のちがいを、充分見定めることが重要と思われる。そのためにもヘルパーは利用者の人生観や生活スタイルへの理解が欠かせないのではないだろうか。例えば、炊事、洗濯、掃除等にもその人が生きてきた軌跡があり、それは侵すことが難しく、変えることに対して大きな抵抗があることを理解すべきである。ヘルパーという他人が援助を開始して、自分の生活に介入することの葛藤を察し、利用者がしてほしい具体的な作業を忠実に達成し、利用者の信頼を得ることで速やかな関係構築が期待できるのではないだろうか。また本事例に限らずヘルパーに対しインフォーマルなかかわりを求める利用者が多いことが予想されるため、今後は利用者に対しヘルパーとの付き合い方をアドバイスする等の対策も要されよう。

無論、当該ヘルパー経験の浅い時期の担当ケースであることを考慮すれば、今回のようなトラブルはやむを得ないところでもある。ただし、サービス提供が継続する限り、利用者とのヘルパーの援助関係におけるこの種の問題は表面化する機会が多いと考えられる。雇用-被雇用関係に固執するヘルパーは、しばしば積極的に利用者にかかわり

問題解決に動こうとせず被雇用者というスタンスを前面に出してしまう。それが利用者にとどのような印象を与えるかについての理解が本事例のヘルパーには不足していた。この場合、単なる作業としてのサービス提供のみならず、対人関係構築のための洞察力が必要とされていたことは明らかである。

サービス提供上しばしば起こりうる利用者との葛藤の原因を推察し、利用者と共に問題の解決策を検討することが、ホームヘルプサービスにおいてはとても重要である。そのための知識・感性・技術の習得がヘルパー研修の意義の一つであると思われる。その際重視すべき点の一つとして、本稿の知見からは利用者とヘルパーの間に横たわるボランティア的な関係と雇用関係という二重の関係が指摘できよう。利用者がこの二つの関係の間で心理的葛藤を抱えやすいことへの理解と、それをふまえた関係構築の手立てや問題解決に向けての対処方法を意識することがヘルパーにとって重要であり、利用者との援助関係構築についての検討は今後も必要であろう。さらにケアカンファレンス等の実践の場でヘルパー自身が気付き討議を重ねる機会を設けたり、サービス提供責任者による的確なスーパーバイズを行ったりすることによって、ヘルパーが適切な援助関係を構築するための技術をより高めることができるのではないと思われる。

関係構築の3段階の観察、葛藤、安定という段階は今後さらなる検討が必要である。見知らぬ者同士が出会い、それぞれまずお互いを観察し、お互いの考え方、生活の仕方、家事の仕方に対する違いを認識し、時に対立し、そしてそれを乗り越えることで安定した関係となる。それをできる限り予測し、その違いを埋めていく努力をしていくことが必要であろう。そのためには率直に話し合える状況作りが大切である。葛藤状況のなかで以

上の点を心がけることが次の安定状況に入る糸口になり、新たな関係構築の第一歩となるだろう。

本稿は利用者とヘルパーとの関係構築という側面から今後の研究の方向性を模索するための一試論である。当事者による援助関係構築に向けて今後さらに追及を進めていきたい。

註

- 1) 本事例の選定とケース検討にあたってはA市社会福祉協議会のケアマネージャー2名の協力を得た。本事例はヘルパー交代の話しが出て、問題になっているケースとして彼らから紹介された事例である。
- 2) 現在B氏には他のサービス利用はない。なお、B氏は以前月1回の老人会の昼食会に参加していたが、正座できない等膝への負担が大きく、じきに参加しなくなった経緯も持つ。
- 3) 1999年2月のサービス開始時に派遣されたヘルパーのことを、B氏は次のように語っている。「福祉の方ですから全くボランティアという感じでねえ」(B氏02/6/6)「そういう人は本当に優しくしてあげようという気持ちがあるのかと思っていたんです」、「私が福祉ですから全くただでしていただいでるんだし、向こうもその気持ちで来てますから」、「仕事はやはりひどいものでしたよ。だけど言っちゃいけないと」(B氏02/12/21)。一方Cヘルパーは「『よくね、おしゃべりも仕事だからってよくしゃべってた』っておっしゃっていて、でも私は話さないのかもしれないから」(Cヘルパー02/6/8)と自分と比較して語っている。B氏が介護保険前のヘルパーを準拠点としてCヘルパーのことを評価されていることが推測される。

- 4) 福祉事務所に申請した際には、調理がサービス内容に含まれていたが、当時のコーディネーター（現在のケアマネージャー）が利用者自身がやることで生活の張りが出てくることを助言し、B氏もそれを受け入れた。介護保険後、調理の下準備等ヘルパーにやってもらう可能性もあると考え、念のためケアプランのサービス内容には調理を入れたまま現在に至っている。現時点では利用者が調理の全てを行っておりヘルパーは調理にタッチしていない。
- 5) Cヘルパーはヘルパー2級取得が1997年4月であった。研修受講動機は「たまたま時間があつたから」と言い、強い就労働機も当時はなかったため、積極的に仕事に就こうとはしなかった。実際、ヘルパー業務を開始したのは1999年10月である。
- 6) インタビュー内容のテープ起こしを行い、整理検討した。本稿では具体的な出来事について両者の発言の違いに注目して分析を行った。
- 7) その後のケアマネージャーの聴き取りによってかなり早い段階で派遣時間帯の変更が行われていることが判明した。したがってここでの利用者の発言は多少なりとも誇張があつたことがうかがえる。しかし筆者としてはヘルパーをそのように悪く認識してしまう利用者の特質とその原因に注目したいと考え、このエピソードをとりあげた。
- 8) Cヘルパーの目から見て、B氏の態度が急変したと思われた時期は、「ここ半年くらいかな、去年の暮れごろからか言われるようになって、掃除のことも今までやっていたのと同じだったのに細かく言われるようになって」（Cヘルパー02/6/8）というようにB宅での活動が始まってから1年1ヶ月が経過した頃であつたと述べている。
- 9) 「だからもしかしたらBさん自身、何か他の面でストレスとかなんかがあつて」（Cヘルパー02/6/8）と述べるように、Cヘルパーは利用者の行動の変化を何か別の理由によるストレスに起因するものと考えていた。
- 10) B氏の「ボランティア精神」の持ったヘルパーに対して「本当に優しくしてあげたいという気持ちがあるのか、それが私はボランティアだと思うんですよ」（B氏02/12/21）と述べている。そのようなヘルパーを望みつつ、何かしてもらうことに対して「もし頼んだとしてもただじゃ済まされないことですし」（B氏02/12/21）と述べ、ヘルパーとの距離のとり方を模索している様子が見えがえる。
- 11) B氏と友人たちは介護保険前から福祉サービスに関する研究をしていた。その中でどのようにヘルパーとの関係を構築していくかについて互いに相談しあつていた。
- 12) それまで利用者はヘルパーの業務中、話さなければならぬと思った時その都度話していたが、この件の時は時間を作って丁寧に思いを伝えようと次の週のヘルパーが活動終了し、利用者から活動終了の認印をもらう時に話をし始めている。

【参考・引用文献】

- Biestek, F. P. *The Casework Relationship* (1957) (尾崎新・福田俊子・原田和幸訳『ケースワークの原則』誠信書房2000:6.)
- 伊藤幸子「ホームヘルパーと専門性」『社会福祉士』6号、日本社会福祉士会(1999):105-110.
- 西浦功・松原日出子「消費者指向アプローチからみたホームヘルプサービスの質の改善に関

する一考察」『日本社会福祉学会第50回記念全国大会報告要旨集』（2002）：470.

小川栄二「ホームヘルプ労働のあるべき姿と改善課題」河合克義編『ホームヘルプにおける公的責任を考える』あけび書房（1998）：93.

須加美明「介護専門職としての責任と原則」川村佐和子編『在宅介護福祉論』誠信書房（1999a）：6-26.

須加美明「ホームヘルプとソーシャルワークの共通性と固有性—ソーシャルワークとケアワークの共通基盤に向けて—」『長野大学紀要』21巻1号（1999b）：37-46.

上野千鶴子「超・家族」『訪問看護と家族』5巻12号、医学書院（2000）：996-997.

【謝辞】 本研究の調査にご協力いただいた方々に謹んで感謝の意を表したい。特に事例の選定から検討にいたるまで中島洋一氏、徳原陸奥子氏には多大なる御協力をいただいた。深く御礼申しあげたい。