

ホームヘルプサービスにおける援助関係の構築過程

松原 日出子

A Case Analysis of Constructing Process of Helping Relationships in Home-Help Services

Hideko Matsubara

ホームヘルプサービスは、外部からの目が入らず、かつサービス内容が不明確な状況下で行われる。そのため、安定したサービス内容を行うためには、サービス提供者側と利用者側の間で円滑な意思疎通が可能となる関係が必要である。

この「援助関係」についての議論は、通常援助者と被援助者の二者関係を前提として行われる。しかし、在宅介護サービスにおいて家族介護者の存在を欠かすことはできないことが多い。そのためこの条件を踏まえた「援助関係」論の議論が必要とされよう。

本研究では、この課題について考察するための第一歩として、家族介護者からのクレームが多い典型的事例を分析対象としてとりあげる。関係者へのインタビューの結果を、修正版グランデット・セオリー・アプローチを用いて分析し、ヘルパーが利用者側とどのような関係構築を意図し、その認識が本人の活動実践とどう関連しているかについて考察する。

キーワード：サービスに関する意思決定、関係調整の手法、ルール調整

1 研究目的

サービス提供のために生じるヘルパーと利用者との関係、すなわち「サービスを与える－サービスを与えられる」「援助をする－援助をされる」関係を本研究では「援助関係」と呼ぶ。

援助関係 (Helping Relationships) に関する代表的な論者のひとりである Rogers (1967) は、援助関係を「一方の人が他方の人に対して少なくとも成長させ、発達させ、機能のはたらきをよくさせること、よりよく人生に対処していくことを促進させようという意図のある関係」と定義する。一方、日本の代表的論者のひとりである坪上 (1984) は、援助関係に、一方的、相互的、循環

的という3つの位相を認め、被援助者のみならず援助者もまた変化する主体であると指摘する。援助者と被援助者が互いに働きかけ合う過程で援助関係は段階的に進んでいくが、彼はそれを、一方的関係から循環的關係に至る変化として位置づけるのである。

このように研究者によって援助者と被援助者の関係についていくつかの視点が提示される一方で、これまでの援助関係論のほとんどは抽象的な議論にとどまり、具体的な事例に基づく実証的研究はいまだ十分な形で展開されていない。事例研究を通じた方法論の確立が急がれるところである。

また、援助関係にかかわる従来の議論は、いずれもソーシャルワークの文脈に限定されている。本研究の問題関心であるホームヘルプサービスの文脈から援助関係を検討し直す場合には、ホームヘルプサービスに特有の文脈や諸条件を考慮に入れることが必要である¹⁾。例えば、須加(1999b)や小川(1998)は、ヘルパーの活動が利用者宅で行われること—密室性とサービス内容の不確実性—に留意を求めている²⁾。しかし、彼らも望ましい援助関係を構築するための方法については具体的な検討を行っていない。加えて須賀や小川を含めて、彼らの議論には家族介護者という存在が見逃されているという極めて重大な問題が存在する。

そうした問題認識に立ちつつ、本研究では、家族介護者からヘルパーに多くのクレームが寄せられた事例を検討する。この試みは援助関係にかかわる研究を一步前進させ、ホームヘルプサービスにおける望ましい援助関係を構築するための不可欠な作業であると考えられる。

2 調査対象と分析の方法

本研究でとりあげるデータは、2003年6月から9月にかけて、神奈川県A市で行われた家事援助事例への聴き取り調査から得られたものである。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、家族介護者、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。これらのうち、今回とりあげた事例は、家族介護者からヘルパー活動内容についてのクレームが相次ぐ典型的な困難事例のひとつである。このような困難事例ほどヘルパーの意識がより表面化しやすいであろうという判断から、この事例を分析対象としてとりあげた。

インタビューは、1時間半程度、所属事業所の個人面接室で筆者が各ヘルパーと1対1で行った。

ヘルパーに対しての質問項目は利用者宅での活動内容、利用者の人物像、利用者とのエピソード、仕事に対する考え方(利用者とのかわりにおいて気をつけていること、自分の活動の根拠となる信念、就労働機、就労継続の理由)等とし、あとはヘルパーに自由に語ってもらう半構造的インタビュー法を用いた。なお、インタビュー内容は各ヘルパーに許可を得てテープ録音した。これを書き起こした文章が今回の分析対象となるデータである³⁾。

今回分析対象としてとりあげた事例は、家族介護者⁴⁾と同居している男性利用者のケースである。利用者B氏は92歳の男性で数十年来一人暮らしを続けていたが、自宅の新築をきっかけに家族介護者C氏と同居した。同居後B氏は1995年に脳梗塞で倒れ一ヶ月入院した後自宅に戻ったが、C氏が勤めに出ており、B氏が日中ひとりで生活することに不安が残るため、2001年1月から週5日のヘルパー派遣が開始された。要介護度は3であるが、自宅内の歩行は可能である。B氏宅でのサービス内容は生活援助(昼食作り、配膳、後片付け、話し相手)であるが、他のケースと比較してその内容はとても限定されている。これは家族介護者であるC氏の意向を受けたものである。

家族介護者C氏はB氏の姪であり、B氏宅の新築の際、B氏からの申し出によって同居に至ったが、その後飲酒時にC氏に対して何度もB氏が粗暴な態度をとったことやB氏と絶縁しているB氏の子供たち⁵⁾との仲介役を彼女が担っていることでC氏のB氏に対する感情はかなり複雑なものがある。この点がB氏やヘルパーに対する神経質な態度、言い換えればヘルパーへのクレームの多さの一因になっていると思われる⁶⁾。

現在B氏を担当するヘルパーは全員で5名である。全員既婚女性であり、以下のように年齢やヘルパー歴、前職は多様である(表1)。また彼女た

名前	年齢	ヘルパー歴	ヘルパー級	就労働機	前職	毎週活動量
H	67	8年3ヶ月	2級	退職後の第2の仕事として	図書館員	10時間
M	50	11年	1級	福祉に関心があった	自営業手伝い	33時間
Y	51	3年3ヶ月	2級	社会参加をしたい	事務職	30.5時間
S	48	7年4ヶ月	2級	人の役に立てる仕事をしたい	寮母補助	10時間
G	58	5年	2級	福祉に関心があった	配膳業務	30時間

表1 B氏担当ヘルパープロフィール

ちの就労働機については、福祉への関心や社会参加への意欲をあげる人が多くみられた⁷⁾。

次に調査で得られたインタビューデータの分析方法について述べる。本研究ではヘルパーへのインタビュー調査で得られたデータのうち、ヘルパーの仕事に対する意識や利用者とのかかわり方について述べている部分に注目し、この部分を修正版グランデット・セオリー・アプローチを用いて分析を行うこととした。

グランデット・セオリー・アプローチはGlaserとStraussによって1960年代に考案された質的データの分析方法のひとつであり、データに密着しつつ解釈を積み上げて理論の形を提案する質的研究方法として、特に看護・保健、医療、リハビリテーション、ソーシャル・ワーク、福祉、介護領域において、現在注目されている分析法である。この方法は、ある事象について一般化可能な法則を見出すことよりむしろ、特定の限定された範囲の事象について厳密な解釈に基づく説明図式を構築する点に分析法としての特色がある。またグランデット・セオリー・アプローチは先行研究が十分に示されていない分野への応用に適しており、

実践的に研究結果を現場にフィードバックすることが常に意識されているため、本研究にふさわしい分析法であると思われる。

ただしこのGlaserとStraussの分析法は主としてフィールドワークで得られたデータに用いられることを前提として開発されたという経緯を持つ。木下(2003)は彼らのグランデット・セオリー・アプローチがインタビューデータの分析に対応していないことに加え、コーディングの手順が十分体系化されていないこと、分析の進め方の説明が不十分であること等の問題点を指摘し、これに代わるものとして修正版グランデット・セオリー・アプローチを開発、提唱している。

以上の経緯をふまえると、木下の修正版がデータ分析に最もふさわしいと判断されるため、これをデータの分析方法として用いることとした。

修正版グランデット・セオリー・アプローチの概略を説明する。この分析の目的は、データからいくつもの概念を生成し、それらの概念間の関係を読み取り、解釈することである。核となる概念生成は、逐語録からデータの関連箇所に着目し、そこから語られている意味を解釈し、その部分を

説明する概念を生成するという一連のプロセスに従って行われる。生成した概念は、定義（検討後採用することになった解釈）、具体例、理論的メモ（定義以外の解釈案で重要なもの）とともに分析ワークシートに書き入れられる。

本研究の場合、ヘルパーへのインタビューで得られた逐語録からまずヘルパーが利用者に対してどのようにかわるべきと考えているのか、次に実際どのようにかわっているかを整理する。ヘルパーの感じ方、認識している部分について、それらを表すと思われる部分をマークし、その意味の解釈や疑問点をメモ書きしたことをもとに、これらの作業を行った。

次に新たな概念生成を行いつつ、同時に既に生成した概念の有効性を確認するため具体例が豊富にあるかどうかを新たなデータから探索する作業をすすめる。また生成概念の有効性を確認するために反対例との比較も行い、生成された概念の妥当性について確認していく。

最後に概念間の関係の考察を基にカテゴリーを形成し、特定の事象を説明する一定の連関概念図を作成し、概念とカテゴリーを説明する理論を構築する⁹⁾。

本研究におけるあるひとつの概念生成を例示する。以下はあるヘルパーが利用者とのやりとりを述べたものである。「例えば（禁止事項でも）1回はしてあげるんです。たまたま時間が余っているときは『今日だけはしますけども、2度は聞かないわよ』みたいなことを言って、（活動範囲について）よくそれを話してあげるんですね（カッコ内筆者、以下同様）」。このように利用者を不快にさせずに禁止事項を納得してもらうために、段階的に禁止の方向に利用者を誘導していくことを「利用者への段階的ルール化」と概念化した。

また別のヘルパーは、利用者とのやりとりについて「あまり親しくなるのもいけないことなので」

「私もその人のところに行ってるから『あの人、（一緒にお菓子を）この間は食べたわ』とかいう話をしているけど、だけど私はそれはしないようにしてるから、だから自分の中で線を引いているから」と語っている。利用者の善意を受け入れすぎると、後日利用者からイレギュラーの依頼をされた際に断わりにくくなると複数のヘルパーが述べており、この種の配慮から利用者との距離を置きつつ業務を遂行しようとするを「距離を保ち規則を重視」と命名し概念化した。

これらの「利用者への段階的ルール化」「距離を保ち規則を重視」という概念は、自分たちにとって仕事が過重にならないためにヘルパー自身が利用者とのルールを作るという一連の文脈から解釈することが可能と考えられる。それゆえ、これら2つの概念は「ルール調整」という形でひとつのカテゴリーに統合されよう。

3 分析結果

修正版グランデット・セオリー・アプローチによる分析の結果、ヘルパーは、活動内容の安定を図りサービス提供につなげるために利用者との「関係構築」を行っているという文脈から本研究のヘルパーの発言を解釈することがとても有効であることがわかった。彼女らが「関係構築過程の調整のために用いられる様々な手法」としては主に「言葉使い」「雰囲気作り」「ルール調整」「ヘルパー自身の精神的コントロール」があげられる。またこれら「関係構築過程の調整のために用いられる様々な手法」は、ヘルパーの「サービス提供上の意思決定に関する考え方」「ヘルパーの利用者観」「活動の目的についての考え方」と密接な関係があること、それぞれの手法を用いた結果いくつかの副作用が生じることも明らかになった（図1）。以下それぞれについて詳述する。

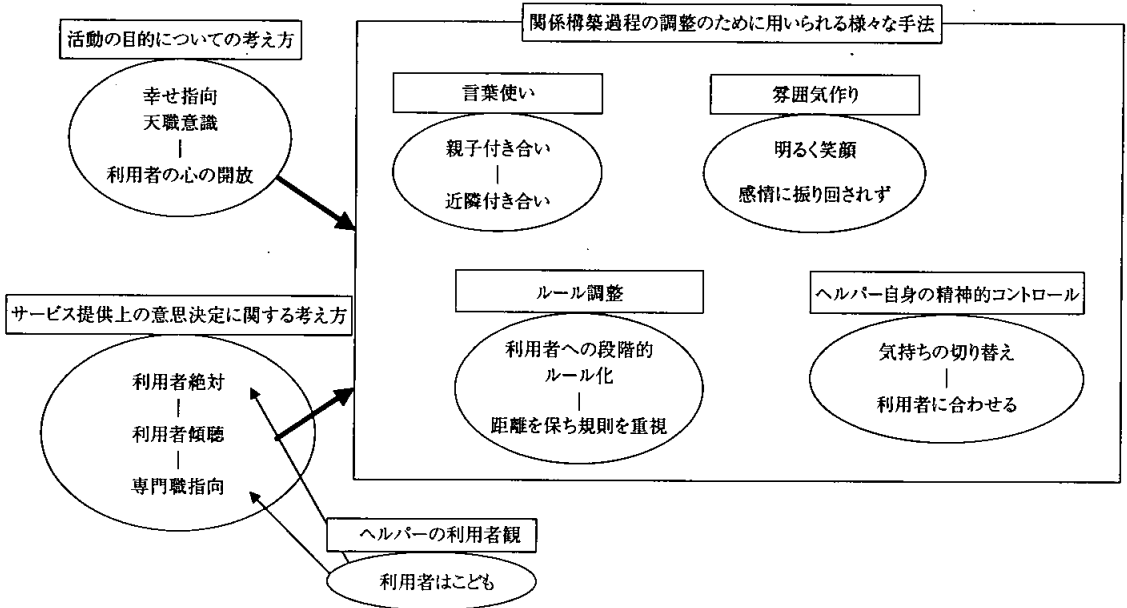


図1 ヘルパーの自己認識の分析

(1) 「サービス提供上の意思決定に関する考え方」カテゴリー

利用者に対するサービス提供上の意思決定の考え方は、以下説明するように3つのタイプに分けることができる。

まず第一に「自分が正しいかどうかは利用者さんが決めるわけでしょう」「私たちの仕事は利用者さんオンリーなんです。だから、利用者さんの希望通りに動くというのがそれが最初から植えつけられていますから」との語りが複数のヘルパーの発言から見出された。このように活動を行う際にヘルパー自身で考え判断することを停止し、利用者の指示を絶対のものとして受け止めてしまう態度を1つの典型として抽出し、ここでは「利用者絶対」という概念として命名した。自分が利用者宅でどのように活動すべきかを判断するための基準を十分理解できなかったため、ヘルパーの仕事を手軽に利用者の要望をかなえるための仕事と

考え、現場で利用者の言うままに活動しなくてはならないという強い思いが「利用者絶対」という考え方を生み出すと思われる。

第二に別のヘルパーは「例えば黒いものが利用者さんの目で白く見えちゃったら、『白だよな』って。だから『白です』とは言わないで『白かあ』って」「だから利用者が（話しの素振りから）納得されれば私たちはそれ以上こだわっていくことはない」と述べ、利用者の意向を絶対視するのではなく利用者の発言をそのまま受け留めることにむしろ力点をおいていたことがわかった。このようなヘルパーの態度を「利用者傾聴」と名付けた。利用者の発言を聞きながらもヘルパー自身の立場は中立を保とうとしていることが「利用者絶対」と異なる点である。サービス提供場面は利用者優先の場であるため、利用者の発言を受け留めることで業務遂行に支障がないように心掛けることが「利用者傾聴」のもつ特徴である。

第三にまた別のヘルパーは「介護の仕事を専門としている」にもかかわらず「それゆえ（利用者に対して）意見はできないのですか」と述べ、ヘルパーは専門職であるがゆえに利用者に対して自らの判断を積極的に主張して構わないという意図の発言があった。このようなヘルパーの判断を専門職性に基づく「専門職指向」とここでは名付けた。ヘルパーは養成研修⁹⁾を受講し認定され、専門職として活動にはいっているのだから、研修時に学んだ知識や技能に基づいて専門職として行動すべきであるという信念がうかがわれる。

何故ヘルパーはこのように認識をするのだろうか。先述したように、利用者B氏の飲酒時の乱暴な態度等によって被害者意識がかきたてられ神経質な家族介護者C氏は、ヘルパーの些細な発言や連絡ノート¹⁰⁾の記述に対して過剰な反応をすることが多かった。具体例として利用者が朝食を召し上がらなかったことを単に報告する意図でヘルパーが記述するつもりで「朝食(-)」とノートに記述したことを、あたかもB氏に朝食を準備していなかったことを非難するかのよう受け取って激昂したり、同じく連絡ノートに「いつもいつも一人でお気の毒です」という文面をみつけるとC氏自身がB氏を一人にさせていることでヘルパーが自分を責めていると受け取り、事業所にクレームの電話をかける等のエピソードがあげられる。さらにクレームの内容が詳細にヘルパーに伝わらなかった¹¹⁾ため、ヘルパーが家族介護者を「極端に気難しい人」という偏ったイメージでとらえる傾向がさらに強化された。その結果、一方ではヘルパーの家族介護者に対する反発の気持ちも、利用者が第一で絶対なのだから家族介護者のクレームよりも利用者を優先するという意味で「利用者絶対」につながり、他方では自分の専門職としての活動を家族介護者は受け入れるべきだという「専門職指向」へつながったのではないかと

と推測される。そのような考えをもつヘルパーがいる一方、他方では利用者の言葉や様子をストレートに受け留め、家族介護者のクレームに納得しないにもかかわらず、クレームの内容を理解しつつ受け入れようとする姿勢、すなわち「利用者傾聴」を行うヘルパーも事例からは見出された。

このようにヘルパーはサービス提供上の意思決定について、特に「利用者絶対」「利用者傾聴」「専門職指向」という3つの考え方をもちことがわかったが、このような意思決定に対する考え方は、ヘルパーが利用者をどのように捉えているのかという利用者観の影響を受けると思われる。それゆえ次に「ヘルパーの利用者観」をみていく。

(2) ヘルパーの利用者観

あるヘルパーはこの利用者に対して「やっぱり弱いです、お年を召している方はね。だからちょっとしたことで弱さが、背中を見てると見るときがあるんです」「髭を剃る時に『自分で剃らして、手伝うことないよ』と（利用者が）言うのを私は剃ってあげるんですよ。その時にとても（利用者は）幸せそうなんですよ」と述べる。このように利用者のことをか弱い存在とみなし、幼児と接する時のような働きかけをすることを「利用者はこども」と概念化した。このようなヘルパーの利用者観は、利用者をか弱いこどもとして見ることを通じて利用者の自立への意思を無視し、過保護に接することにもつながる。このような利用者の丸抱えは、「幸せ感を味わせたい」という、愛情に基づく行動として当のヘルパーによって述べられており、彼女の場合、愛情が自己正当化の根拠となっていることがわかる。本事例では家族介護者であるC氏がヘルパーの活動に過敏に反応して、直接事業所にクレームを入れたり、連絡ノートにヘルパーを非難するコメントを書き連ねることが多くみられた¹²⁾が、その都度業務内

容が何度も変更されたり、様々な活動が禁止されている。このような背景から、利用者をこども扱いするというヘルパーの行為は、家族介護者であるC氏によっておびやかされたヘルパーとしてのアイデンティティーを回復するためのヘルパー側の対抗手段として行くと解釈することもできよう。ここであらためてヘルパーがどのような動機付けを通じて自らのヘルパーとしてのアイデンティティーを維持しているかについての検討が必要であろう。そこで、次にヘルパーの任務に関する彼女たちの考え方について検討する。

(3) 「活動の目的についての考え方」 カテゴリー

ヘルパーの活動の目的に対する考え方は、以下説明するように大きく2つのタイプに分けることができる。まず第一のタイプは「私がいる間は、幸せな気持ちでいてくれるんじゃないかなと」「その口に（のど飴を私から直接）いれてあげる、それがすごくその方は幸せなんですよ」等のヘルパーの発言からうかがうことができる。これを自分のサービスが相手を幸せにさせているという思い込みや信念と定義し「幸せ指向」と概念化した。またあるヘルパーは「介護が向いてると思います。自分自身でも好きです。人のお世話をするのが好きで」と語り、ヘルパーの仕事は自分に向いていると思ひ、愛情を持つことが利用者への深い理解につながると考える。これを「天職意識」と命名し概念化した。

一方、これらと対の概念として見出されたのが「利用者の心の開放」である。「利用者さんが『待ってた』とかって（言ってくれて）待っててくれますよね」「いつかわかってくれるというのがあるんですよね」等の発言から、この概念は「仕事を通じて利用者が自分を理解してくれるという思い」と定義され、このような考え方を

ヘルパーは、利用者を少しでも理解し活動することがやがて利用者から自分を理解してもらえることにつながるという信念によって日々業務を行っている。

このように本事例では、「幸せ指向」「天職意識」として利用者への観察や評価よりも自分の思いを優先し活動することで業務への動機をもち続けているタイプと、「利用者の心の開放」を思い、利用者の状況の変化や体調の変化の把握に献身することによって将来的に利用者から心から受け入れられるであろうという期待を励みとして日々のヘルパー業務を遂行するタイプが見出された。

以上の3つのカテゴリーが、ヘルパーの関係構築の手段を規定する主な要因として位置づけられよう。次に、本分析の核心となる利用者との関係を適度にとるためヘルパーが用いる様々な調整手法の実態についてみていきたい。

(4) 「言葉使い」 カテゴリー

ヘルパーは、利用者への言葉がけを通じて利用者との適度な間合いを探し出し、意思疎通をはかろうとすることが多い。その時の言葉使いには、大きく2つのタイプが見出された。あるヘルパーは「私もきっと他の人が聞いたら親子じゃないの？みたいなそのしゃべり方は」と親子関係を思わせるような言葉使いをすることを自覚していた。この手法を「親子付き合い」と概念化した。この手法は、利用者との親密化を図ることで利用者の警戒心を解き、活動しやすい雰囲気を作ること intentions したものである。また別のヘルパーは反対に利用者との過剰に親しくなることを避け、ある程度の距離を保てるように、近隣の人と話すように利用者とは話すとは述べる。「あまり形式張った言葉は要らないと思いますね。やっぱり普通、隣近所に住んでいる（人）と会話するのと一緒で、それが一番大事じゃないかと」。これを前者とは対

照的に利用者との関係に一定の距離を保とうとするこの手法を「近隣付き合い」と概念化した。利用者B氏は男性で、自分から話しをする人ではないために各ヘルパーが会話に苦慮している様子がかがえた¹³⁾が、前者のタイプは親しい雰囲気を作ることによって利用者の発話を促そうとする一方、後者のタイプは自分たちが業務遂行しやすいようにある程度の距離を置きつつ、利用者への言葉がけを行おうとする。サービス提供者として利用者丁寧に対応するということは必要なことのひとつであるが、他方でヘルパーは利用者との距離を保つことで利用者からの度を越した依頼が出にくいように誘導し、業務を範囲内におさめスムーズに活動を終わられるようにしていると考えられる。

次に言語以外の手法でヘルパーがどのように利用者との「雰囲気作り」をしているのかをみていく。

(5) 「雰囲気作り」 カテゴリー

「やっぱり一番は笑顔ですよ。確かにやっぱり利用者さんは見えますもの。そのときにバツと顔に出したりしたらわかるような気がするんですね」というヘルパーの発言にみられるようにヘルパーが利用者の良い印象を持ってもらえるよう笑顔を作り、不快な気持ちになっても顔に出さないことを念頭に置くことをここでは「明るく笑顔」と概念化した。また「考えて、またいけないな、こういう感情をもったりとか、自分にコントロールするという感じで」という発言にみられるような利用者不愉快にさせないための配慮を「感情に振り回されず」と概念化した。

ヘルパーは利用者宅で利用者の使用している物や道具を使い、利用者の流儀で活動を行う。そのため、活動のスタートから様々なことを利用者話しを聞いて確認し、動き始めなければならない。このやりとりを円滑に行うには、話しやすく、尋

ねやすい雰囲気をつくるよう心がけることが重要となる。そのため、「明るく笑顔」が必須条件とならなければいけないのである。その時に付随してヘルパーは利用者とのやりとりで感じたり思い付いたりする自分の感情をコントロールすることで、利用者との関係に悪い影響が出ることを防ぎ、良好で安定した関係を継続しようと試みる。そのためにヘルパーは自身の表情、感情を制御し、利用者に悟られないようにして良好な関係を構築しようとしていることがわかった。

次にヘルパーの責任で行うべき仕事の範囲が利用者によっておびやかされたときのヘルパーの対処の方法をみていく。

(6) 「ルール調整」 カテゴリー

ヘルパーは、利用者から業務範囲外のことを依頼されたときの対応に常日頃から苦慮している。利用者からの依頼を断るためにすぐに禁止するのではなく1度引き受けてから次回から断わるという方法すなわち利用者を不快にさせずに、禁止事項を納得してもらうために段階的に禁止の方向に誘導していくことを「利用者への段階的ルール化」として概念化した。一方、最初から一定の距離を保ちつつ利用者との関係構築を図ろうとする先述と対の概念が「距離を保ち規則を重視」である。利用者の依頼に対して苦慮しつつもルールを遵守するために利用者毅然とした態度で断っていく様子がかがえた。ヘルパーは契約の中で業務を遂行しようとする一方、状況の変化に応じて利用者からの業務範囲外の依頼にもある程度は柔軟に対応しなければならない。この両者のバランスをとるためにヘルパーは意識的に利用者との間でルールを作り利用者との関係を調整することが必要とされる。

実際本事例では、利用者が禁止されている業務を強要されることこそなかったが、万が一そのよ

うな要求が生じる危険性も考慮しながらヘルパーが活動していることが、この「距離を保ち規則を重視」からうかがえよう。最後にヘルパーが様々な調整手法を用い利用者と関係を継続するためにしていることについて言及する。

(7) 「ヘルパー自身の精神的コントロール」カテゴリー

あるヘルパーは仕事とプライベートとの線を引くために「とにかく自分を白くしてから家には行って、外からのものは持ってこない」と述べた。またこのヘルパーは、自分の担当する利用者が立て続けに亡くなった時は、自宅の庭に白い花を植えたこともあると語った。この行為にみられるように、何らかの行為を通して自分を真っ白にし、仕事とプライベートを切り離す作業を「気持ちの切り替え」と概念化した。一方、その都度ヘルパー自身の気持ちを切り替えることはせずにヘルパーが利用者に合わせてという意味の概念として「利用者に合わせて」があげられる。あるヘルパーは「自分というものがなくなるじゃないですか。自分の性格がどうなっているのか、この仕事してから何かわけがわからなくなったという感じかな」と述べ、利用者の意思に自分を合わせるあまり、自己を見失っていくことを実感している様子がうかがえた。また別のヘルパーは「そこらへん（家族介護者のクレーム）がちょっと解せないですけども、考えても明らかにならないからね」と述べ、自分の疑問の解決を放置する形で利用者に合わせてという態度をとっていた。疑問をひきずり続けることでストレスを抱え、活動に支障をきたすことを避けたと考えられる。もし、利用者との考えに沿うことで活動を継続していこうと意識しているヘルパーであれば、おそらく逆に何らかの形での情報収集を手がかりとして利用者との共感を保ち、活動継続へとつなげていくことだろ

う。

本事例のように家族介護者からクレームが頻繁にある場合、ヘルパーはクレームに納得できなくても事業所からの指示に沿って活動することを強いられることが多い。このようにヘルパー自身の意思と正反対のことを遂行しなければならないというストレスフルな状況に対し、ヘルパーは自分自身を取り戻すための「気持ちの切り替え」をしたり、また自分という存在を無くし、全てを放置するという「利用者に合わせて」ことによってヘルパー業務継続のために精神的コントロールを図っているのである。

4 まとめと課題

本研究で行った分析の結果得られた概念を互いの親和性を考慮し、再整理することで、2つの典型的なヘルパー像を見出すことができた。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縮めようとし、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をもつ第一のヘルパー像と、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がけているという特徴をもつ第二のヘルパー像である。前者の特徴をもつヘルパー像は利用者の全てを理解しているとの強い思い（「利用者はこども」）に基づき、サービス提供の上で利用者を中心（「利用者絶対」）に置きつつ活動を行っている。彼女らの活動は、ヘルパー専門の研修を受けた者としての自負（「専門職指向」）に裏付けられており、またその思いが利用者を幸せにしているという考え（「幸せ指向」）やヘルパーの仕事は自分にとって最も合う仕事であるとの考え（「天職意識」）によって強化される。自分自身の強い思いと仕事に対する自負から、利

用者に対して「親子付き合い」のように親密化を図る一方、専門職という自負から「利用者への段階的ルール化」という形でサービス提供の場をコントロールしようとする。しかしこのような感情と思い込みが先行するヘルパーの態度は利用者側の戸惑いにつながり兼ねない。

後者のヘルパー像は利用者の理解は、本人の話をもまず聞く（「利用者傾聴」）ことに始まると考え、利用者の気持ちを尊重することに重きを置いて活動する。そして利用者の気持ちを受け留めよう（「利用者の心の開放」）と心掛け、利用者に寄り添おうとするが、利用者の要望をすべて受け入れて活動することは業務上不可能である。そのため一方では「近所付き合い」のように一定の距離を保つことを意図した言葉使いや、「距離を保ち規則を重視」することによって、調整せざるをえない。このようにこのタイプのヘルパーは利用者の要望に答えたい思いと規則を遵守したい気持ちとのジレンマに悩まされやすい。

また、これら2つのヘルパー像に共通する構成要素は、活動の場でのヘルパー自身の演出とヘルパー自らの感情のコントロールである。まずヘルパーは利用者宅での活動を時間内に終えなければならないため、利用者とのやりとりや交渉を通じて、優先順位の高いニーズを判断して動かなくてはならない。そのために「明るく笑顔」を作り、利用者の良い印象を持ってもらい、スムーズに活動が流れていくようにしていく。一方、利用者の感情を受け入れすぎることによって当初の活動目標の遂行が不可能になることをさけるために、利用者の感情に一定の距離を置き「感情に振り回されず」に活動することで継続的な活動提供を目指している。そして自ら「気持ちの切り替え」をしたり「利用者に合わせて」感情のコントロールによって活動へのモチベーションを維持することができたのである。これらの共通点はヘルパー業務を継

続するためヘルパーにとって必要不可欠なのである。

ただし全てのヘルパーがこの2群のどちらかに分類されるわけではないことには注意を要する。親しい関係が持てるような言葉を使い（「親子付き合い」）、利用者との親密化を図る一方、利用者の対応を観察しつつ、ある程度の距離をとり「距離を保ち規則を重視」するヘルパーも存在したからである。本事例ではヘルパーが対利用者だけではなく家族介護者への対応も考慮に入れて業務を遂行しなければならなかったため、ヘルパー自身の利用者への思いや業務に対する考えを状況に合わせて使い分ける必要があり、このような中間型のヘルパーも存在することになったと推測できる。

これまでの知見を振り返りたい。ホームヘルプサービスの特殊性は、ヘルパーと利用者との空間の中でやりとりが行われる点にある。ゆえに日中不在の家族介護者が現場でどのようなやりとりが行われ、活動が遂行されたかについての理解が不十分にならざるを得ない。このような情報伝達困難な状況はヘルパーの仕事への意識に影響を与える。つまりヘルパーが家族介護者と十分に意思疎通できないため、利用者に対するヘルパーの保護的な意識が独走してしまう。その具体的あらわれが「天職意識」「幸せ指向」「利用者絶対」というヘルパーの語りに出てきている。

またホームヘルプサービスのサービス内容は派遣時に決定されるが、利用者からの具体的要望や当初のサービス内容で不足する点は、サービスが開始されてみなければわからないことも多い。しかし通常、サービス内容の変更は契約内容の枠内で行われ、利用者の要望に合わせて活動内容を変更したり、枠を越えて活動することは原則的に禁止されている。ここでもし、禁止されているため活動はできないことを利用者に対してすぐに意思

表示すれば、相手が不快な気分を味わうことになり、互いの関係が揺らぎ不安定になる可能性が大きい。こうした関係の揺らぎを回避するためにヘルパーは「利用者絶対」の立場をとり、利用者に優先権を与えることでヘルパーが活動に取り組みやすいようにする。他方では任務が過大にならないように、決められている範囲で活動するという「距離を保ち規則を重視」の立場をとりつつ対処し、活動がスムーズに行われるようにする。このように、ホームヘルプサービスの特殊性を考慮しサービス提供の方法を考える上で、ヘルパーと利用者の関係の構築過程を把握することの重要性が、以上のような調整プロセスという形で本研究では浮かび上がってきた。

先行研究では、両者の信頼関係がもっぱら強調されていたが、ことホームヘルプサービスに関していえば、業務内容のコントロールを踏まえた調整プロセスが大切な一側面であることは明らかになった。今後は利用者へのインタビュー結果を踏まえつつ、この「調整」の視点からみた援助関係の具体化をはかりたいと考えている。

註

- 1) 須加(1999a)はソーシャルワークとケアワークを比較し、両者の共通性を「利用者との間でつくられる人間関係を援助の技術として活用する」とする一方、固有性は「日常の生活行為を家事・介護によって継続的に支える業務の特性を土台に利用者の変化を意識的に追求することから生じている」という。実際の介護を通じて利用者の生活実態・心身機能・意欲とストレスを把握することをヘルパー固有の任務として位置づけるのである。
- 2) このような状況下だからこそ、両者の信頼関係がなければサービスは十全に行われな

いということが、須加、小川の両者に共通する認識である。須加(1999b)は「ホームヘルプでは利用者との関係が作れなければ何もやらせてもらえない」と指摘し、小川(1998)は「本人の充足すなわち心地よさをすることによって、ヘルパーは関係作りをおこなうのである」と指摘し、利用者との「援助関係」が構築されないとサービス提供の糸口さえもヘルパーはつかめないという。

- 3) また担当ケアマネジャー及び担当サービス提供責任者の訪問・調整記録から利用者宅での主な出来事、家族介護者からのクレームとそれへの対処内容、利用者の訪問介護計画について情報収集し、事実関係を確認した。
- 4) 現在同居している家族介護者C氏は、利用者の実妹の娘すなわち利用者の姪である。利用者の財産贈与を条件に利用者と同居するようになった。
- 5) 利用者B氏には一男二女の子がいる。B氏の妻が存命中にB氏の女性関係が激しかったため、子供たちと利用者との関係は悪かった。B氏の妻が亡くなった直後、B氏は子供たちと大喧嘩をし、子供たちとはもう会わないと言い出し一人暮らしを始めるに至った。
- 6) 家族介護者C氏はインタビューで「一番利用者のことをよくわかっているのは私です。最後までみます。できなくなったら仕方ないけれど、責任がありますから」と利用者に対する思いを語っていた。
- 7) 今回の調査では、のべ30名のヘルパーにインタビューを行っているが、その中で多かったのは「福祉に関心がある」「人の役に立つ仕事がしたい」「社会参加をしたい」であった。他には「時間の有効活用」「生計を

立てるため」「介護経験があるから」等の理由があげられていた。

- 8) データに密着した分析が行われているか確認するため研究協力者（ケアマネジャー1名、社会福祉協議会職員1名）と意見交換を行い、最終的な概念図検討の参考にしている。
- 9) 養成研修は3級-50時間、2級-130時間、1級-230時間（2級と合わせて360時間であり、2級取得後のみ受講可能）と受講時間によって取得の級が異なる。研修時間数の配分は講義・実技・実習となっている。
- 10) 利用者宅に置かれている連絡用のノートのことを指す。介護保険施行後、どの利用者宅にも複数のヘルパーや他職種がはいることになったためヘルパー同士の連絡や他職種との連絡の目的で使用されたり、日中不在の家族介護者に利用者の体調の変化やその日の活動等を知らせる目的で使用されている。
- 11) 具体例として次のようなエピソードがあげられる。ある時、ヘルパーはトイレの汚れ方がひどいのを見て家族介護者C氏に対して利用者の体調の不良を知らせる必要性を感じ、連絡ノートに「トイレが汚れています」と書いたが、ヘルパーの意図が十分に伝わらなかったため、C氏は「汚れていたから黙って拭いてくればいいのか」とクレームをケアマネジャーに申し立てた。担当ヘルパーを統括するサービス担当責任者は、ケアマネジャーから報告を受け各ヘルパーにその旨を伝達したが、「トイレ掃除をしちゃいけないって。なんでかわからないんですけど」と述べるヘルパーもあり、内容が正確に伝わっていない様子がうかがえた。このような出来事の積み重ねがC氏

に対するヘルパーの偏見を強めたものと推測される。

- 12) 家族介護者C氏が連絡ノートに書く内容について、あるヘルパーは「挨拶もなく、あるのは必ず苦情だけなんですよ。表現がきつい」と述べる一方、C氏はインタビューで「私、要件しか書かないから。きついと思われているでしょうね。でも相手には伝わればいいから」と述べ、ヘルパーへの配慮をあまりしていない様子がうかがえる。
- 13) 利用者が無口であることに関しては、ヘルパーから「自分からしゃべる方ではありませんから」「昔のことを何うと（言葉）返してくれます」「おだてて話させる」等の発言がある。

【参考・引用文献】

- 古川孝順、岩崎晋也著「援助するということ」有斐閣（2002）
- 後藤真澄、若松利昭「ホームヘルプサービスの有効性に関する研究」『社会福祉学』41巻2号、日本社会福祉学会（2001）：49-57.
- 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.
- 木下康仁「グランデット・セオリー・アプローチ」弘文堂（1998）
- 木下康仁「グランデット・セオリー・アプローチの実践」弘文堂（2003）
- 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）：80-114.
- 小倉啓子「特別老人ホーム新入居者の生活適応の研究-つながりの形成プロセス」『老年社会科学』24巻1号（2002）：61-70.
- Rogers, C.R. *On Interpersonal Relationships*

Volume VI (島瀬稔編訳「ロージャズ全集6
人間関係論」) 岩崎学術出版社 (1967)

佐川佳奈枝「分裂病患者の薬に対する主体性獲得
に関する研究—グランデット・セオリーを
用いた分析」『作業療法』20巻4号(2001):
344-351.

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 (1999a) : 37-46.

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
(1999b) : 6-26.

【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
検討に至るまで中島洋一氏、徳原睦典子氏には多
大なるご協力をいただいた。深く御礼申し上げた
い。