

訪問サービス従事者のセルフケアと
それを支えるシステムについての調査・研究報告

～質の高いケアを実現するための提案～

2005年3月

財団法人たんぽぽの家
(ケアする人のケア研究所)

理事長 播磨靖夫

〒630-8044 奈良市六条西 3-25-4

はじめに

本研究の目的

高齢化の進展により、医療や介護を必要とする人が増加するなか、医療や福祉の分野において施設サービスから在宅サービスへと、サービス提供の方針がシフトしている。しかし、これまで在宅医療や在宅介護を支えてきた家族の機能は、戦後の核家族化や少子化から急速に弱まってきた。そのため、在宅ケアを支える訪問サービスの重要性が増し、ニーズの増大に合わせて従事者も急増している。今後も、在宅サービスのニーズは増していくと考えられるが、一方で、心身の健康を損ねるなどして離職する従事者も少なくない。

財団法人たんぼぼの家では、質の高いケアを提供するためにはケアする人が心身共に健康であることが不可欠であるとの視点から、1999年からケアする人のケア・サポートシステム研究に取り組み、ケアする人への調査や相談事業などを行ってきた。

そのなかで浮かび上がった問題の一つに、訪問サービスに従事する人たちの抱える特有の孤立感やストレスがある。訪問サービスは1対1の関係でサービスを提供することが大きな特徴であるが、そのために、利用者宅で生じるストレスを一人で受けとめたり、事故への対処や利用者の死に際しても一人で判断し対応しなければならないこともある。さらに、こうしたストレスや心身の疲れを、職場で共有する時間や機会に乏しい場合も少なくない。

そこで、訪問サービスに従事する人たちの健康についての実態と課題を把握するとともに、従事者のヘルスケアを高めるためのセルフケアの指針、およびサービス提供事業所が従事者のヘルスケアを支えるための指針を示すことを目的に調査研究を行った。

本研究の独自性

本調査研究では、研究会の実施・アンケート調査・訪問調査を実施したが、これらの取り組みのなかで重視してきたのが、ケアする人自身のセルフケアであり、また、ケアをすることによってもたらされる学びや成長といったプラスの側面への着目である。

ケアを担う専門職の健康やストレスに関する研究など先行研究はすでに数多くあるが、その多くはストレスの要因についての分析や、それらをいかに軽減するかといった言及はあっても、継続意志やモチベーションの向上につながるような仕事の魅力やケアの価値に着目した研究はほとんど見られない。

私たちは、ケアによってもたらされる学びや成長を言語化することが、ケアする人にとって、ストレスに対する耐性を高めたり離職を防ぐ要素のひとつになるだけでなく、ケアという営みの社会的な価値を高めることにもつながっていくと考えた。

今回の調査研究においても、ケアをすることによってもたらされる喜びや、ケアをとおして気づく人間本来の豊かな生活のあり方など、ケアの本質に関わるさまざまな体験

や意見が語られ、記述された。とりわけ、アンケート調査の「利用者や利用者の家族と関わることで学んだこと、あるいは、あなた自信の生活や人生にとってプラスになったこと」および「今後もあなた自身が健康でよりよい仕事をするために必要なこと、あったらいいと思うこと」についての記述回答欄には、郵送のアンケート調査としては実にたくさんの生の声が寄せられた（有効回答数318件中、記述回答のあったものは、それぞれ128件と108件）。

先に述べたように、訪問サービス従事者にとっては、悩みやストレスを共有する職場環境が整っていないことが少なくないが、それは同時に、この記述欄で語られたようなケアの意味や価値をお互いに確認しあうことができにくい状況であるということもできる。

以上の点から、本研究では、訪問サービスに従事する人たち一人ひとりの状況を把握し、ストレスの要因や離職意志に影響を与える要素を明らかにするとともに、従事者がケアをすることによって得られる学びを交換することでケア固有の価値の発見や社会的評価の向上につなげていくことを主眼においている。

実施した調査研究事業

・ 研究会の実施

① 第1回研究会（2004年5月27日）

出席者 調査委員3名、他3名

内容 調査の方向性と調査方法についての検討

② 第2回研究会（2004年7月12日）

出席者 調査委員3名、他19名

ゲストスピーカー 松本一生（老年期精神科医）

内容 ケアの仕事をする人のストレスとセルフケア

③ 第3回研究委員会（2004年8月19日）

出席者 調査委員3名、他12名

ゲストスピーカー 小牧一裕（大阪国際大学助教授）

内容 職場と社会の人間関係～社会心理学の視点から

④ 第4回研究委員会（2004年9月2日）

出席者 調査委員3名、他2名

内容 ゲストによる問題提起の跡付け、調査実施に向けた課題の整理

⑤ 第5回研究委員会（2004年11月9日）

出席者 調査委員3名、他2名

内容 調査項目の確認

⑥ 第6回研究委員会（2005年2月10日）

出席者 調査委員3名、他5名

ゲストスピーカー 久保真人

内容 アンケート回答の傾向について報告

社会的背景や専門知をふまえたアドバイスを受け、まとめの議論

・ ワークショップ（哲学カフェ）の実施（2004年9月4日）

出席者 13名

協力者 大阪大学大学院生：森さん、武田さん

内容 ケアの現場に関わっている人たちが、趣味や余暇について紹介しあったり、ケアにまつわる物語を語りあうワークショップ

・ アンケート調査の実施

アンケート調査の目的

- ① 訪問サービス従事者の心身の健康状態を明らかにするとともに、心身の健康に影響を与えるものが何かを明らかにする。
- ② 訪問サービス従事者が問題解決をはかっていくために、どのような社会資源（相談相手）が利用されているのか、また有効であるのかを明らかにする。
- ③ 訪問サービス従事者が仕事の中にどのような価値や喜びを見出しているのかを明らかにし、健康状態や仕事の継続意思との関連を明らかにする。

仮説

- ① 訪問サービス従事者が、さまざまな心身の健康問題や悩みをかかえながら、仕事を続けている姿が浮き彫りになるのではないか。
- ② 多様な社会資源（相談相手）をもっているかどうか、心身の健康状態や仕事の継続意思に影響を与えているのではないか。
- ③ 仕事のなかに自分の生活や人生にプラスになるような普遍的な価値や喜びを見出しているかどうか、心身の健康状態や仕事の継続意思に影響を与えているのではないか。

調査方法

それぞれの事業所に現場で働く全従事者へのアンケート用紙を送付し、事業所ごとに回収・返送してもらう。なお、回答者の匿名性を確保するために、一人ひとりのアンケート用紙を封筒に入れた状態で回収できるように、全従事者分の封筒をセットにして送付する。

調査対象

奈良市内の訪問サービス事業所（訪問介護事業所 70／訪問入浴 5／訪問看護 17） 92カ所の全従事者（常勤 399人／非常勤 1242人）

・ 訪問調査の実施

- ① 調査先 女性と仕事研究所、小畑万里（2004年10月7日～8日）

内容 女性と仕事研究所において「介護労働者環境改善事業」について取材
小畑万里さんと会談、今後の「ケア教育」のあり方について取材

② 調査先 東京ケアワーカーズシンポジウムに参加（2005年2月5日）

内容 シンポジウム参加者と情報交換、事務局関係者と時代背景や問題意識について取材

調査研究をふまえての提案

この報告書では、本研究全体をふまえていくつかの提案を行う。この提案を導き出す主な根拠は、奈良市内の訪問サービス事業所92カ所に協力を依頼して、全従事者1641人に調査用紙を配布・回収したアンケート調査の結果である。本来であれば、ここで得られた回答を分析し検証した仮説を提示すべきであるが、このアンケート調査では、返送されてきた有効回答数が318通と回答率が低かったこと、および、先に述べたように、従事者からの生の声を大切にすることの方に本研究の意味があるとの考えから、回答結果の数値的な処理は必要最小限にし、研究全体をとおして検討してきた結果をまとめることにした。

この調査研究をふまえ、財団法人たんぼぼの家では、セルフケアのためのプログラムの開発等の事業実施につなげていきたいと考えている。さらに、調査の協力を依頼した奈良市内の各事業所および全国の関連機関と研究結果を共有する。私たちの提示する提案だけでなく、アンケート調査の集計結果そのものが、ケアする人にとっての情報交換のひとつの機会となり、また、各事業所それぞれの現場で質の高いケアを実現するために必要な方策を探っていく資料となれば幸いである。

訪問サービス従事者のセルフケアとそれを支えるシステムについての提案

1. 訪問サービス従事者の心身の健康をめぐる課題

① 心身の健康状態と、健康状態に影響する要因

本調査研究の目的のひとつに、「訪問サービス従事者の心身の健康状態の把握」がある。約2割の人がこの1年以内に心身の不調による欠勤や休職を体験しており（表 1-1）、また、治療の経歴や自覚症状があるなど、心身の不調を経験している人は50%を超えている（表 2-2）。腰痛等の身体の不調を経験している人は45%と半数近くになるが、これは先行研究からも予測されたことである。特筆すべきは、4人に一人以上の人が、ストレスによる心身の不調を体験しているという事実である。

こうした心身の不調は、離職意志の有無にも影響しており、心身の不調を経験していない人は、何らかの不調を経験している人に比べて「今の仕事を続けていきたい」という人の割合が高い（グラフ 10-3）。また、心身の不調を経験していない人は、経験している人に比べて、ストレスを感じている項目として「職場の人間関係やチームワーク」を挙げている人の割合が顕著に少ない（表・グラフ 11-1～11-3）ことから、心身の健康に職場の人間関係が大きく関わっている可能性が考えられる。

また、この調査結果は実際には現在仕事を続けている人からの回答であるということから、不調とつきあいながらも仕事を辞めていないということにも着目する必要がある。「ストレスによる体調不良をかかえている人」は、「仕事の中にやりがいや喜び、満足感や充足感を感じているのはどんなときか」のほとんどすべての項目で、心身両面で不調を体験していない人よりも多くの項目に○をつけている（表・グラフ 12-2）。このことが意味していることとしては、ストレスによる体調不良をかかえたとしても仕事の中に喜びや満足を感じていれば仕事を継続できている、もしくは、やりがいや満足を感じるからこそがんばりすぎてストレスを感じる傾向があるという可能性が考えられる。

② 相談相手の状況

ストレスや悩みを抱えたときのサポートネットワークのあり方は、従事者のセルフケアを考えるうえで重要な要素である。誰かに話をしたり相談することで、問題を解決できたり自分の気持ちや問題の整理ができるからである。

今回の調査結果からは、利用者のプライバシーに関わる事柄については職場の同僚や上司のポイントが高く（表・グラフ 4-1）、利用者に関わること以外の仕事の悩みについては職場の同僚につづいて友人や家族のポイントが高い傾向が見られた（表・グラフ 5-1）。

また、この調査では、相談相手をたくさん、かつ多様にもっている人ほど心身の健康状態は良く、また離職意志も低いのではないかという仮説をたてた。本調査結果では、残念ながらそのような傾向を読み取ることはできなかった（表・グラフ 8-1～8-6、9-1～9-6）。むしろ、心身の不調を経験していない人や離職意志の低い人ほど、相談する必要性は低く、意識して誰かに話をすることが少ないのではないかと考えられる。

仮説については実証されなかったが、調査結果には回答者の相談相手の多様さが表れていると言うことはできる。インターネットに情報やネットワークを求めたり、占い師や本によりどころを求めている人、また自由記述欄にはペットや日記など、極めて多様な回答が見られた（表 4-1、5-1）。

③ 離職意志に影響する要因

調査結果からは、仕事の継続意志をもっている人ほど、職場の人間関係やチームワークにストレスを感じていないという傾向（表・グラフ 13-1～13-4）が読み取れる。利用者に関わることでストレスを感じていても、職場の仲間との関係、組織の状況にストレスを感じていない場合は、仕事をするうえで生じるストレスや悩みが「仕事をやめたい」という気持ちにつながらないことが多いのではないかと考えられる。

また、仕事を辞めたいと思ったことがない人は、自分の能力に関することに満足ややりがいを感じているという傾向が読み取れる（表・グラフ 16-1～16-4）。さらに、仕事を辞めたいと思ったことがある人とない人との間で最も顕著な違いが現われたのが、「地域の中で重要な仕事をしていると思える」ことが、仕事をするうえでのやりがいや満足感につながっているかどうかということ（表・グラフ 16-1～16-4）である。仕事をする仕事をするなかである程度のストレスを感じるのは防ぎようがないが、こうしたストレスが「仕事をやめたい」という気持ちにつながるかどうかは、職場の仲間との関係、自分の能力開発、そして地域の中で果たしている役割を意識できる環境（組織）があるかどうかに関わっていると言える。

④ 資格や経験年数による離職意志の傾向と、それに影響する要因

資格による比較から、介護職（ヘルパー、ケアマネージャーなど）よりも看護職（看護師・保健師）の方が、仕事を辞めたいと思ったことがある人の割合が高く（表・グラフ 17-1、17-3）、仕事をするうえでストレスや大変さを感じる（表・グラフ 18-1、18-3）、満足感ややりがいを感じる（表・グラフ 19-1、19-3）の両方の設問で全体的にポイントが高くなっている。

また、経験年数5年以上の人と経験年数5年未満の人を比べた場合も同様の傾向が見られ、5年以上の人の方が辞めたいと思ったことがある人の割合が高く（表・グラフ 20-2、20-3）、仕事をするうえでストレスや大変さを感じる（表・グラフ 21-1、21-2）、満足感ややりがいを感じる（表・グラフ 22-1、22-2）の両方の設問で全体的にポイントが高くなっている。

この結果からは、「仕事を辞めたいと思ったことがある」という人が、ストレスや体調不良といったマイナスの要因によって離職を考えているケースばかりと捉えることはできない。むしろ、向上心をもつことによってと現状に対するストレスや不満が出てくることもあり、仕事のやりがいや喜びをも同時に味わっているということも考えられる。キャリアアップや向上をめざす人が「職場を変えたい」「訪問サービス以外の仕事をしたい」のではないかと考えられる。

2. 訪問サービス従事者のセルフケアのための提案

——ストレスマネジメントと、ケアをすることによる学びと成長

① 心身の健康管理としてのセルフケア——ストレスや葛藤とうまくつき合う

私たちの実施した研究会では、「ストレスは心身の健康を害することもあるが、人間の成長のために必要なものでもある」との認識を確認した。そして、ケアをするうえでは、自分の思い描く理想的なケアのあり方と、契約内容や実施可能なケアサービスによって制限される実際のケアとのギャップによってさまざまな役割葛藤やジレンマが生じるが、こうした役割葛藤やジレンマも、専門職としては必要なものであるというのが、私たちの研究会で議論してきたことである。

そこで、ストレスとうまくつきあい折り合っていく「ストレスマネジメント」の考え方が参考になるのではないかと私たちは考えた。近年は学校教育においてストレスマネジメント教育の試みをはじめ、リラクゼーションや認知法などさまざまな教育プログラムが開発されつつある。ストレスマネジメントは、人生のさまざまなステージにおいて必要になる「生きる技法」であり、生涯教育として学びつづけることが可能である。そこで、訪問サービス従事者のセルフケアのためのプログラムとして、ストレスマネジメントの考え方を取り入れることを提案したい。

仕事をするうえで、ストレスを感じたり、体調不良を体験する可能性は誰にでもあり、なかには仕事を辞めたいと思うときもあるだろう。ストレスとうまくつき合っていくための考え方や手法を身につけるとともに、同時に、辞めたいと思った経験をもつ人がどのようにそれを乗り越えてきたかということに多くを学ぶことができるのではないかと私たちは考えた。そこで、今回のアンケート調査では、辞めたいと思ったことのある人に、現在仕事を継続している理由を聞いている。

その理由としては、仕事のやりがいや責任感から、あるいはケアの仕事が根本的に好きであるということなどが最も多く記述された。次に多かったのが経済的な理由である。ここには、「生活のために辞められない」という理由のほかに、子育てや家事などの生活との両立がしやすい勤務形態（非常勤で働く人）や、年齢的にできる仕事に限られて

いる（50代～60代の回答者）ということも含まれる。これに続くのが、「自分を磨く機会と捉えている」という理由である。経済的な自浄党から仕事を辞められない人も少なくないが、ストレスを抱えた理や悩みにぶつかったときに、それが自信喪失や本意な離職につながらないためには、仕事にやりがいや喜びを感じることができると、および、ストレスを成長の機会と捉えられるかどうか重要なポイントの一つであるといえるだろう。

② 関係性のケア——支え合いと語り合い

アンケート調査からは、仕事の継続意志、および心身の健康状態に対して、職場の人間関係やチームワークのあり方が関係しているという傾向がみられた（表・グラフ13-1～13-4）。このことは、職場のなかで悩みを相談しあったり困難にぶつかったときに支えあうことができることの重要性を意味していると同時に、携わっている仕事の意味や所属する事業所の方針、あるいは地域のなかで果たしている役割などを仲間どうしで語り合うことで確認することの重要性をも意味していると私たちは考えている。

この研究の一環として、「哲学カフェ」というワークショップを試みた。参加者は、近隣の施設に勤める施設職員やケアマネージャー、訪問介護事業所のコーディネーター等で、テーマを設定して話す・聴くということを実践した。ワークショップでは、設定したテーマに対する個人的な体験や考え方がまず語られたが、対話をすすめていくなかで次第に仕事に対する考え方、利用者とのコミュニケーションのなかで得られた発見や学びなどが語られた。ケアの仕事に従事する者にとっては、介護や看護など援助の技術を身につけることだけでなく、援助観や倫理観を育んでいくような学びの場も重要である。今回のワークショップからは、自らの援助観や倫理観を言葉にして人に伝えたり、お互いの考え方や価値観に触れるという意味で、「話す・聴く」という対話の場が、援助者としての学びの場につながる可能性が示されたといえる。

同僚どうしの支え合いと言うと、ストレスや悩みを解決するための支え合いのみを考えてしまいがちである。しかし、援助者として援助観を育むためには、仕事の喜びを語り、夢ややりがいを語り合うことも重要である。ここでは、このような語り合いの場や関係性をつくっていくことを、セルフケアのためのアイデアのひとつとして提案する。

③ 人間的な成長としてのキャリアアップ

一般的に、自分の能力をのばし、それを十分に生かすことができ、能力に応じて社会的な地位や経済的な面での評価が得られることは、質の高い仕事をしようというモチベーションに深く関わっていると言える。ケアの仕事をする人にとっても、組織のなかでの役割や資格の取得、そして能力のアップに応じた報酬が得られるという意味でのキャリアアップはとても大切である。しかし、ケアに関わる人のキャリアアップ

にはもう一つの考え方、すなわち、仕事をとおして生き方や人間性について学び、人間的に成長していくという意味でのキャリアアップという視点があるのではないかということが、私たちの研究会において指摘された。後者の意味でのキャリアアップに着目し、ケアを介した学びや成長に気づき、それを言語化してお互いに交換したり、社会に発信したりしていくことを、セルフケアのひとつの視点として提案したい。

アンケート調査では、「仕事をすることで学んだこと、自分の生活や人生にとってプラスになったこと」についての記述を求めた。

まず、もっとも多く記述されたことは、「さまざまな人の人生に触れることの喜びや感動」の体験、そして、そこから「自分の生き方や物の見方が変わった」という回答者自身の変化である。たとえば、多様な生き方に触れることによって考え方が柔軟になったり視野が広がる、あるいは、仕事上、相手の考え方や生活を理解しようと努力することで自分自身のそれまでの生活習慣や性格が変わったという記述が見られた。次に、「回答者自身の家族の介護のことや、自分自身の老後のことを考えるきっかけになった」という記述が見られた。続いて、介護の技術や地域ケアの考え方を身につけるといった「専門性の向上」についての記述、さらに、「自分自身が社会の一員として支えあって生きているということへの気づきや充足感」が続く。

また、記述の数は多くはないものの、「家事の大切さの発見」は極めて興味深い視点である。時間の使い方、掃除や料理の仕方などを学んだ等、家事に触れた記述が複数見られたが、これらは単に家事が上手になるということだけでなく、単純に見える生活の中の一つひとつの営みの大切さの発見といえるのではないだろうか。近年は物を生産する労働に大きな価値が置かれ、調理や掃除といった日常生活のケアや、家族で食卓を囲む食事や育児や介護といった関係性の中でおこなわれる営みが軽視されてきた。今回のアンケート調査の記述から、回答者が他者のケアをとおして自らの日常の暮らしをケアすることの大切さを学んでいる姿を読み取ることができる。このような気づきや学びは、セルフケアにつながるとともに、より豊かな社会をつくっていくためのヒントとなると私たちは考えている。

3. 訪問サービス従事者を取りまく環境やシステムについての提案

——質の高いケアを実現するために

① 話し合いや交流のできる職場環境——弱さを包み込む職場づくり・社会づくり

アンケート調査の結果からは、ストレスや悩みを抱えたときの相談相手として「職場の上司」や「職場の同僚」を挙げた人の割合が全般的に高いことから（表・グラフ4-1、5-1）、訪問サービス従事者にとっての職場のなかでのサポートネットワークはと

ても重要であると言える。

私たちの実施した研究会では、従事者が悩みを抱えて孤立化しないためには、従事者自身が自分の弱さと向き合うことができること、そして、人間としての弱さを受け止めることができる職場の雰囲気があるということが大切であることが指摘された。ケアする人は、ともすれば「援助をする側」という役割から離れることができずに、自分の弱さを認めることができなかつたり、それを人に話したり表現したりすることが苦手な人も多いのではないだろうか。ケアの仕事は、利用者が自らの障害や病気を受け容れることを促しながら、障害や病気をもつても幸せに生きられる社会づくりをめざすこともひとつの役割である。そこで、ケアする人のセルフケアを支えるための環境として、人間としての弱さや葛藤をお互いに受けとめ合うことのできる職場づくり・社会づくりを提案したい。

そのために、研究会で言及された具体的な提案のひとつは、カンファレンス等で、業務上の課題や問題を話し合うだけでなく、達成したことや個人の資質のプラスの側面を評価することである。ケアの仕事そのものの性質として、仕事の成果がなかなか見えにくいということ、どこまでが仕事の範囲なのか境界があいまいである等といった難しさがある。このような仕事に携わる従事者が、失敗したことやできなかつたことに落ち込んだり傷ついたりしながらも成長していくためには、プラス面の評価をあえて口に出し、お互いに表現していくことが個人のモチベーションの向上や職場の人間関係を育むためには有効であるということである。

しかしながら、事業所のなかには、非常勤で働く従事者が直行直帰の勤務形態（自宅から直接利用者宅に訪問し、そこから職場に立ち寄らずに直接自宅に帰るという勤務形態のこと）である場合も少なくない。実際に今回のアンケート調査用紙についても、「直行直帰のために配布不可能」と事業所から返送されてきたケースもある。直行直帰の勤務形態の良し悪しは別にして、今回のアンケート調査の記述回答からは、仕事と生活の両立がしやすいということで非常勤という勤務形態を自ら選んでいる人も少なくないことが読み取れる。このような人たちにとっては、職場のみにサポートネットワークを求めるのではなく、職場以外の社会資源をはじめ、生活上関わる多様な人たちに相談相手としての役割を求めるなど、独自のサポートネットワークのあり方を考えていく必要があるだろう。

② 個人の自己実現を支える組織の役割

アンケート調査の結果では、従事者がストレスを感じたり大変だと思う項目のうち、自分自身のことに関する項目については、「判断力や技術など、自分の能力が足りないと感じる」ときのポイントが、「自分の力が十分に発揮できていないと感じるとき」や「自分の能力が職場で十分評価されないと感じるとき」のポイントに比べて高くなっている（表・グラフ 3-1）。このことから、携わっている仕事の内容や十分な評価以前

に、仕事をするうえでの自信のなさがストレスにつながっている、もしくは、判断力や技術の向上など能力開発への意欲が高い人が多いとすることができる。資格をとるための研修はさまざまな場所で実施されているが、とりわけ非常勤で働く人をも対象とした現任者研修などの場はまだ十分にあるとは言えず、技術向上を目的とした学びの機会やサポート（研修費用の負担等）のあり方を考えていくことが今後の課題であろう。

また、先に見てきたように、5年以上の中堅クラスになると離職意識が高くなる傾向があるが、これらのなかには、さらなるキャリアアップという前向きな離職も少なくないと考えられる。このような人たちは、仕事をするうえでストレスを感じる項目も多く、また同時にやりがいや満足感を感じている項目も多い。つまり、利用者との関係や自分の能力、職場や仕事のあり方に課題や問題を感じ、同時に、ケアの仕事の喜びや地域のなかで果たしている価値を知っている人たちである。こうした人たちの声を引き出し、組織のあり方に生かしていくことが、より質の高いサービスにつながるとともに、従事者一人ひとりにとってのキャリアアップのあり方を考えるきっかけになるというのが、ここでの提案のひとつである。

③ ケアの社会的な評価の向上——ケアの固有性の発見と発信

介護保険制度の導入に伴って、介護の仕事は職業として認識されはじめた段階にあるといえる。しかし、専門職としての認識は曖昧で社会的な評価はまだ低いのではないかということについて、私たちの研究会で議論があった。これについては、介護職を対象とした先行調査において、「家政婦扱いされる」といった社会的評価の低さに対する不満は近年少なくなってきたという結果が出ており、今回の調査においても、利用者や自分の家族からの理解のなさがストレスにつながっているという結果は特に見られなかった（表・グラフ 3-1）。しかし、これは、利用者から直接的に「家政婦」や「お手伝いさん」というような扱いをされなくなったという程度の社会的認識が広まったということであり、社会的な評価が高まったとは言えないのではないだろうか。むしろ、従事者の報酬や福利厚生、研修のシステムやキャリアアップの仕組みなどが不十分なまま固定化されてきているのではないかという懸念が、私たちの研究会で指摘された。そして、ケアの仕事の価値が認められ、社会的な評価が向上するためには、「治療」をめざす医療主導の尺度とは別の、「ケア固有の尺度」が必要になるというのが私たちの見解である。

この「ケア固有の尺度」を考えるうえでの重要なポイントの一つが「連携」である。介護技術やコミュニケーションの方法といったケアの技術は個人が習得しその力を発揮するものであるが、ケアのあり方そのものを評価するためには、一人の利用者に関わるさまざまな人たちが連携し、それぞれの専門性を発揮することで実現する変化をとらえる必要がある。そして、従事者にとっても、このような「連携」の輪のなかで

自分が果たす役割が意識できたとき、自信ややりがいが高まり、仕事へのモチベーションや継続意思が高まっていくのではないかと考えられる。

在宅ケアサービスをめぐっては、専門性を越えた連携の大切さはすでにさまざまな場面で強調されている。ここではさらに、この連携の輪のなかで一人ひとりの従事者が自分の果たしている役割を意識できることの大切さ、及び、このような連携の実践が、医療の尺度に並ぶ「ケア固有の尺度」を確立するための発信地であるということを指摘し、提案の一つにかえたい。

2005年3月31日

発行者 播磨 靖夫

発行所 財団法人たんぽぽの家

〒630-8044 奈良市六条西 3-25-4

Tel 0742-43-7055 Fax 0742-49-5501

Mail carecare@popo.or.jp

助成 財団法人 在宅医療助成 勇美記念財団