

介護支援サービス論研究序説

介護の社会化を支える福祉動向に関する一考察

中村 純子

序 論

第1章 生活の中の社会福祉基礎構造改革

第1節 社会福祉基礎構造改革

第2節 介護支援従事者を取り巻く現状

第3節 介護支援サービス労働者の現状

第2章 福祉人材育成とスーパービジョン

第1節 介護支援サービス労働者の雇用

第2節 人材育成に関する施策とその取り組み

第3節 人材育成

第3章 介護支援サービス支える研修システムの構築

第1節 少子高齢社会の人材確保指針

第2節 介護支援サービス援助者の成長とスーパービジョン

第3節 スーパービジョンの理解

結 論

引用・参考文献

序 論

2000年4月より介護保険制度がスタートした。高齢者福祉制度は「社会福祉基礎構造改革」の中で〈介護の社会化〉のスローガンメッセージのもとで、それまでの措置制度から契約制度へと歴史的な転換が図られた。

〈介護の社会化〉は、それと同時に介護労働の社会化に進展したが、一般的に介護そのものが家事労働の延長線上にあるととらえられてきたため、専門性の低い労働と位置づけられている。そうしたなかで、福祉労働現場に目を向けると、福祉労働従事者は決して良い労働条件とはいえないのにもかかわらず、高いレベルでの介護支援提供が要求されている。一方、現行の介護保険制度下においては利用者の1割負担が発生し、そのことが利用者における権利意識の高揚とともに介護支援サービスへの要求も高くなっており、その結果として、そうした狭間で介護支援サービス労働者が苦悩している現状がある。すなわち、利用者の権利意識の台頭や利用者の重症化により、介護支援サービス労働者は強いストレスを受けやすい状況にある。言うまでもなく、長期にわたるストレスは心身機能を弱め、肉体的・精神的に疲弊を招く可能性が高い。特に介護支援サービスに従事する福祉支援専門職は、そ

のストレスで「燃え尽き症候群」に陥りやすいといえる。介護支援サービス労働者がこうした状況に追い込まれてしまった結果として、利用者に対する支援サービスは表面的・機械的になり、人間味あふれる支援サービスや、社会的心理的理解に基づいた支援サービスが提供できなくなり、ひいては利用者の自立を阻害する要因になりかねない。また、このことと連動して、介護支援サービス労働者の離職の増加を招き、こうした現象は社会問題化されている。

日本国憲法に示された基本的人権の保障によって、国民は皆、等しく質の高い福祉支援サービスを享受すべき権利を有している。そこで、本論文においては、介護支援サービスの担い手であるところの介護支援サービス労働者を取り巻く環境の変化や、介護支援サービス労働の専門性を阻害する要因について検証する。

第1章 生活の中の社会福祉基礎構造改革

わが国の社会福祉は「社会福祉基礎構造改革」の元で介護保険制度が措置制度の解体と福祉サービスの市場化、営利化が一挙に推進しなければならない状況となった。特に、労働分野の規制緩和策は、変形労働時間の大幅緩和、裁量労働制の拡大、介護支援サービス労働者の多くは女性が占めているのだが、その女性労働者の保護規定の撤廃などとして展開、労働コスト（人件費）の削減を後押しする形となってしまったのである。さらに、1999年12月から施行された労働者派遣法の改正も非正規職員の拡大の一因にもなる結果となってしまった。

この改正は従来、派遣労働の対象外であった介護労働も含め、ほとんどの業種がその対象となり、24時間絶えることなく行わなければならない施設介護の担い手である介護支援サービス労働者にも大きな変化の波が襲ってきたのである。元来、介護支援サービス労働は典型的な労働集約型労働であり、介護保険導入までは、措置制度で運用され、一定程度の質を保った介護支援サービスが提供されていた。これは、安定した賃金体系を維持してきたが、雇用形態の多様化により安定労働ではなく、不安定労働となってしまう、利用者が求めるより高い質の介護支援サービスを提供するための技術・知識・経験の蓄積を行うことを難しくしてしまい、介護支援サービス労働者の職員定着率の低さと、人材不足が大きな社会問題化されたのである。生活とは、朝起きてから夜眠るまでのさまざまな生活行為の総体であり、換言すれば生活行為の束である。

生活の概念は社会の発展とともに、生存するだけのものから、その質が問われはじめ、「生理的欲求、社会的欲求、精神的欲求、文化的欲求が満たされる」事が求められるようになった。生活とは人間が人間らしく生きるための基本的欲求の充足過程である。

福祉の対象者は、この基本的欲求の充足過程が崩れている状態に置かれているために生活行為を自分でできないと言うことであり、ひいては生命維持の危険性があるとともに、生きる意欲の喪失にもつながっている存在であるとも言える。中でも、介護はただ単に生存を支えるという一律的な解釈にとどまらず、「生活行為を成立させる援助を通して、命を守り、生きる意欲を引き出すこと」と意味づけることができる。

そして介護を必要とする人にとっては家族がもっとも身近な介護者であったはずである。家族にとっての介護を考えてみると、とどのつまりは「家族とは何か？」と言うことになる。人間は家族の中で誕生し、家庭で生活を営んでいる。人間にとっての生活の基本である家族機能を整理してみると、

第一に、性・生殖にかかわる機能、第二に、日常生活の維持にかかわる機能、第三に、情緒的安定や人間形成にかかわる機能に整理できる。この中で介護を担う側面としては、日常生活を維持するための機能に含まれると考えられる。これは家族が連帯して生活する中で衣食住を確保し、日常生活を維持し、家族の生命や活力の保持と発展を図る機能である。家族は、高齢者や障害者にとっては、自らの生命と生活を維持していく上で不可欠な存在であり、介護はその機能を支えるものである。しかし介護が家族にとって負担感がないとは言えない。さらには、介護が家事機能の一部と捉えられ、しかも他の家事と比較して、その労働内容が評価されにくい。その結果、家族から感謝され、認められることが少ないために、家族介護者の精神的な負担度が増加し、家族機能に大きな影響を与えることにつながる。ときとして、いつ終わるか先の見えない介護は、介護者にとって精神的に重圧を受けることとなり、多くの場合、当該家族だけでは到底担いきれない状態となってきた。

第2章 福祉人材育成とスーパービジョン

いま介護の現場にいる人々の「定着」のために必要なことは、なによりも具体的な待遇改善である。国からの助成金を手にするのは、事業者であり、すでに悲鳴を上げている現場への支援が本当にこれでできるのか、まだ方向性、結果が出ていないのである。

介護保険制度へ変化の中で、方向性を見失った経営者が、人件費の抑制を行った結果介護福祉支援サービス労働者は過重なストレスを抱えることになってしまったのである。雇用管理が十分な施設は、雇用管理が不十分な施設と比較して介護支援サービス労働者が感じるストレス度が低いことが、介護労働安定センター調査の結果にも現れている。つまり、ストレス度が低ければ、仕事の満足度が高く介護福祉の仕事を継続したいという意向が高いのである。このようなことから、職場環境の整備と介護労働者のストレスは大きくつながりがあることが明白であることが理解できる。雇用管理面の取り組みは介護福祉サービス労働者のストレス緩和に貢献するばかりか労働環境・人材育成の改善に繋がることが理解される。ここで、人材育成に取り組む施設を紹介し、人材育成教育が重要で、人材確保に繋がるか紹介し、検証する。

介護福祉サービスには「心身両面への総合的生活支援」の意味合いがある。介助されるという行為は援助される側から見た場合、障害のある人に対して、相手の人間全体を見ないで部分的な援助を機械的に提供するように受け止めてしまう。

その一方で、援助される側が明確な意思を表現でき、どのように介助してほしいのかははっきりと考えられ、相手（援助者）に伝えられるような場合には、自分が障害をもっているゆえに自分ではできない生活行為の一部を自分の意思のとおり、自分の指示するような介助してくれることこそ、障害をもつものの主体性・自立性が尊重されることになる。むしろ、障害のある自分の手足として、もともとに応じ必要な介助を受ける関係が障害者の主体性、自立性を支える対等な関係を築き上げることができると考える。これは介助であり、それ自体が、盲導犬、介助犬、介護ロボットでも良い関係性となる。

介護という言葉には介護福祉サービスを受ける人に主体性があるというよりも、専門的な立場に立つ人間が相手を尊重したうえで介護を行うという意味合いがあり、このことは自分の意思を明確に表明できなかったり、自分がどのような福祉サービスを受ければよいのかを自分で考えたりすることが

難しい人たちに対しては、人間的で優しい援助が行われる可能性が秘められていることになるのである。

人間相互の関係性で介護福祉サービスの利用者とサービスを提供する介護者との間に成り立つ関係が「介護関係」とするならば、その関係を考える時、「介護」そのものが人間相互の関係性に基づく行為であって、介護福祉サービス提供者がその関係性に深く関りながら支援していくところに大きな特徴がある。「介護」は根源的に、人間相互の関係性に基づいた行為である。要介護者が「心身に障害があり日常生活を営むことに支障がある人」と社会福祉士及び介護福祉士法の中にも言われているように、日常生活を営むことができない人への支援にかかわるのが「介護」である。最近介護保険改正により、地域福祉の理念の下に「地域社会を構成する一員として日常生活を営み、社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が与えられるように、地域福祉の推進に努めなければならない。」と社会福祉法第4条に明記されているように、利用者の日常生活を地域生活の土台と捉えて支援することに重きを置くようになった。

社会福祉法が2000年に改正され利用者を地域社会の一員として様々な活動に参加できるように支援することが福祉サービスとされるようになったのである。これにより、介護福祉サービスは、高齢者のみならず、三障害（身体、知的、精神）の分野にも大きく広がりを見せ、より地域生活を実現する支援としての「介護」が広がったのである。そのうえで、日常生活の支援の目的に違いが見られ、身体障害者・知的障害者の場合「自立と社会復帰」精神障害の方は「社会復帰」とされ世話ではない自立支援が根本にある。こうしてノーマライゼーションの理念、また統合化された社会の実現にたち、「介護福祉行為」が、日常生活の支援を行い、地域の諸活動に誰もが参加できるように支援する行為を意味するといえる。そこで要介護者と介護者の関係がいかに重要であるかということを考えなければならない。

要介護者の日常生活を介護者が変わって営むことはできない。（施設の生活者はこのような画一的強制的日常生活を送っているかもしれないが）そこで、要介護者が、自らの日常生活を自ら創り上げることの支援でなければならないということである。それは、要介護者と、介護者との相互関係であり、パートナーで無ければならない。日常生活支援は、医療、看護とも連携しながら、いのち、生活を支え、社会関係の維持を支援することであり換言すれば、日常生活の土台作りであるといっていよいと思う。つまり、その人の日常生活はその人のものであり、個性でもある。我々、福祉サービス職はその人らしい日常生活、地域生活を自ら作り出すことが（自己決定、自己実現）ができるように支援する、あくまでも伴走者で無ければならないと考える。

介護の基本的理解のひとつに支え合いがある。この支え合いという人間関係がより豊かな日常生活を支える根源となっている。では、その基本原則はどのようなものであるべきかといわれれば、「受容」であると考え。また、その人自身の能力を信じること、その人にかかわっていこうとする姿勢である。支えていこうとする介護福祉サービス職が、その人自身よりも優位な情報や経験を有し、支えるサービスを提供もできる。しかし、その優位なものより、主体的にかかわることや、自己決定の優先を考えていくのである。そのため、支え合う事はその成果よりその過程が重要になるべきでありささえる側の意図が通じることを求めるのではなく、本人に、支えられていると理解しなければならない。その後そのささえから離れられることで自立となるのである。

この支え合いは、福祉サービス従事者同士にも言えることである。現在、福祉サービス従事者の離

職率が高い。

福祉サービス従事者を目指しても、やりがいの無さや、目標がもてないことが大きな理由であるとも言われている。「おまかせ」として何らかの援助をしなければ自己決定ができずにバーンアウトする危険性がある。現在のように複雑な介護福祉の状況であるならば、サポートシステムの構築が重要になってくるのである。

そこで、我々、福祉専門職はスーパービジョン機能が一番必要とされる職種であるのにそれが十分に機能されていない。社会福祉援助技術を国家試験として受けているが目に映る介護技術のような実践的科目にばかり目が行く。しかし、本当に必要なことは人間関係、組織活動のあり方、コミュニケーションのとり方など、質の高い福祉サービスが提供できるような研修体系（生涯研修制度）の確立にある。

第3章 介護支援サービスを支える研修システムの構築

社会福祉現場でスーパービジョンの有効性、必要性の認識が高いのにも関わらず、ほとんどの介護福祉施設にスーパービジョンの導入が見られない。スーパービジョン機能には三つの機能があり①管理的機能②教育的機能③支持的機能とされている。個々の介護サービス労働者の個別的な支え合いや、共感関係に依存した、支援が無い状態から抜けだし、システムとして個々の介護福祉施設が整備していかなければならないものである。教育機能の重要性、必要性はもちろんあるが、現状の介護福祉施設に教育研修を期待することは無理があると頃が多いと見られるため、個々の介護福祉施設取り組みだけではなく、社会的課題として公的な支援が必要であると感じる。拡大した介護支援サービス労働市場に関わってくる多様な人材に、教育機能がない福祉施設の介護支援サービスの現状は介護の専門性向上を阻み、疎外感を生み出すことになり、短期離職者を生み出す一因となっている。機能不全に陥る前に福祉施設の管理者はスーパービジョン機能を持ち、介護支援サービス労働者の流動化を抑止すれば、専門性が必然的に高まり、より質の高い介護支援サービスを提供できるようになると考えられる。

介護という言葉は1963年の老人福祉法の中で特別養護老人ホームに措置されるものを規定する条文の中で初めて出てくる。介護の定義は必ずしも一致しているとはいえない現実があるが、会以後支援労働を定義する上では重要な課題である。現状を変革するために社会的議論が必要であり介護福祉施設が社会に透明性の高い科学的根拠を持った介護の実践が重要である。

我々援助者は、自分自身の感情や判断の特徴について、意識化し吟味する必要がある。それは、時々、介護支援サービスは「自分のような性格では援助者には向いていないのではないか」、「若くて社会経験の少ないものには無理」、「社会援助者として円熟した人格を備えたい」などの悩みや願望を抱くようになる。援助者は、利用者の個性、持ち味にあわせ我々援助者の個性や、持ち味を吟味したうえで活用することを心がけなければならないがこれを「自己理解」とあるといえる。

個々の援助者としての感情や判断の仕方には「個性」がある。また、援助者が、利用者の多様性を認め、活かしていくことが大事である。偏りとしての個性ではなく、持ち味としての個性を持ち、援助関係においてどのような有効性と限界をもつのか、意識化、吟味する必要があると感じる。

持ち味である個性を意識化し、吟味することとは何であるかを考えてみると他と追えば利用者が若

い女性であったとして、相手の涙を見ると自分の感情も揺れ動いてしまう傾向がある。また、違う援助者は、老人を施設に入所させようとする家族に対して厳しい見方をする傾向がある。あるいは、自分の子供と同年齢の利用者にはつい過干渉とも言えるほどの援助をしてしまいがちになる。このような傾向は、ある時には利用者と共感性の高い援助関係を築くことができるという有効性があると思うが、しかし、逆に相手の感情に巻き込まれて冷静な判断ができず客観性が無くなり、援助の限界が出てくる。介護支援サービスは、援助者が単独で行い、それを完結するようなシステムになっていない。そこで、援助者が様々な個性、持ち味を一人ひとり発揮して援助にあたる事は、利用者の多様性にも応えることになり、援助の幅のひろがり为保障することにもなる。この様な視点からも我々援助者の個性としての持ち味が大変重要であり活用すべきものである。

福祉の提供は利用者が個別の必要性に合わせて社会福祉の制度や施策を効果的に活用できるように援助することがその実践であるが、その福祉サービスの特徴を援助体制から見ると、個々の利用へのサービスを様々な援助者が、各方面から集団に行うことといえる。そこで、重要なのは、それぞれの援助者の役割分担をどう行うか、援助の内容の均質性をどのように保障するのかという点に立ち戻る。また、介護支援サービスのレベルを維持することとともに、レベルの向上を図ることが大切であるが、そればかりではなく、評価と介護支援サービスの目指す方向を研究していかなければならない。つまり介護支援サービスの水準の維持、向上のために誰もが学ぶ必要があると感じる。

数々のハンディキャップを抱えている人々は、基本的には主体的にサービスを利用し、問題解決に取り組める能力を有している。したがって、介護支援サービスの実践とは、利用者に代わって問題解決することではなく、利用者に提供できるサービスや社会資源を紹介しながら、利用者自身がそれらを主体的に利用して問題解決ができるように働きかけることが「介護支援サービスの基本視点」であるといえる。

個々の利用者への援助を行うことはもとより、このような集団的な援助の利点を活かせるように、また集団援助による不利益を招かないように職場内業務分担や、調整、教育（スーパービジョン）を行うようにしなければならない。

結 論

社会福祉基礎構造改革は負の遺産が多いが、高福祉を望めば高負担が必要であり、高負担があれば質の高い福祉が求められることを教えてくれた。介護福祉人材不足が言われて久しい、その理由に給与収入が低いといわれているが、給与を上げれば介護支援サービス労働者が確保できるのであろうか。転職、離職理由、給与のほかに、仕事のやりがいの無さ、職場の人間関係を上げている。これらのことから、福祉という仕事を通して自己実現でき、キャリアアップをして介護の専門性を築き、利用者に良いケアができたという自己達成感に繋がれば転職、退職が減少するのではないかと推察する。

福祉職場の人材育成がなぜ進んでいないのか、その最大の理由は事業拡大が進み、新たに事業を始めるためにも、事業拡大により次の職場を開くにも経験者が必要なために、経験のある職員動いてしまうからではないかと思われる。職員育成のシステム形成できないうちに、育成を担当すべき職員が動いてしまう。一方、個々の人材は育たないままに次の職場に移る。職場も、職員も未成熟な状態となる。

福祉職場の研修は外部研修主体で、職務を通じて行う職場内研修の必要性が問われている。経営管理者がその責任を果たし、職場内研修のシステムが出来てすぐには次世代を育成する人材は育たない。キャリアアップの育成方針が資格として早くできれば、自分の成長した姿を介護支援サービス労働者は思い描くことが出来るはずである。活き活きと働く介護支援サービス居る魅力的な職場になれば人材も確保されると思われる。時間は長期的にかかるだろうがここで、その教育システムを構築していかなければならないのである。

文 献

下山昭夫 (2008) 「少子高齢社会の福祉・介護サービス職」 学文社

http://www.kaigo-center.or.jp/report/h19_chousa_01.html

阿部 眞雄・服部由季夫「福祉・介護職員のストレス管理」『月刊福祉2008年5月号』全国社会福祉協議会

和田 敏明 (2007) 「地域福祉の実際」『社会福祉概論 6章2節』中央法規出版、介護労働安定センター
平成19年度介護労働実態調査結果、国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計2003年度統計」

一番ヶ瀬康子 (2003) 「介護福祉学の探求」『Ⅰ介護福祉学の10年』有斐閣

一番ヶ瀬康子 (2003) 「介護福祉学の探求」『Ⅱ介護福祉学とは何か』有斐閣

堀田聡子 (2008) 「ケアすること」『介護労働市場と介護保険事業に従事する介護職の実態』岩波書店

<http://www.g3-b3.co.jp/new/e-kenshu/super02.html>

三好 春樹 (2005) 「介護の専門性とは何か」雲母書房

堀之内高久 (1998) 「介護職のためのストレス対処法」中央法規出版

中村 秀一 (2007) 「新・福祉システム」『社会福祉政策の方向性と人材確保の課題』全国社会福祉協議会

大井田 隆 (2006) 「図説 国民衛生の動向2006」財団法人 厚生統計協会、シルバーチャンネル 介護職のためのスーパーバイザー育成、<http://www.g3-b3.co.jp/new/e-kenshu/super02.html>

村岡 裕・川口みき「福祉サービス改善ファイル vol. 34」『月間福祉2009年2月号』

村岡 裕・川口みき「福祉サービス改善ファイル vol. 27」『月間福祉2008年7月号』、「福祉職員生涯研修」推進委員会 「改訂福祉職員研修テキスト（基礎編）仕事の進め方・考え方を学ぶ」 全国社会福祉協議会

堀之内高久「介護職員のメンタルヘルスケア」『ふれあいケア8月号』 全国社会福祉協議会

森 繁樹 「人を育てる。介護職を育てる」『おはよう21 2007年4月号増刊』 中央法規出版

鎌田ケイ子 (2003) 「介護」『介助』中央法規出版

小島ブンゴナード孝子 (2006) 「つらい介護からやさしい介護」(株)ワールドプランニング

吉上恵子・吉田伸子・高橋好美「職場内スーパーバイザー養成とその役割」『ふれあいケア2005年9月号』 全国社会福祉協議会

高橋 学「スーパービジョンの必要性和スーパーバイザーの役割」『ふれあいケア2005年9月号』 全国社会福祉協議会、中央福祉学院「主任介護職員を対象にしたスーパービジョン研修」『ふれあいケア2005年9月号』 全国社会福祉協議会