

## 論文要旨

題目

「ケアの関係性の再考——高齢者とヘルパーの視点からみるホームヘルプサービス——」

氏名 杉下（齋藤） 暁子

2000年の介護保険制度の導入を大きな契機として、日本の高齢者福祉サービス利用の決定は、「行政による判断」から高齢者の自己決定を重視する方向に転換した。その結果、高齢者福祉サービスの提供において、受け手と与え手の利害をどのように調整するかという新たな論点が生じている。しかし、これまでの高齢者福祉サービスの研究ではケアの受け手・与え手の両者の視点から実態を検討したものは非常に少ない。そこで本研究では、受け手・与え手の両方の認識から、サービスがどのように調整される／されないのか、というリアリティを明らかにしつつ、その要因をミクロなケア関係を中心に、組織レベルや制度レベル、すなわちメゾ・マクロの視点も含めながら明らかにすることを目的とする。

以上の課題にこたえるために、＜公私の結節点＞ともいえるホームヘルプサービスを対象に、三つのリサーチクエスチョンを設定した。

- ① 現在の介護保険制度下における高齢者・ヘルパーはどのようにケアを意味づけているのか？両者の視点の共通性と差異は何か？
- ② 実際に利用し・提供されているホームヘルプサービスに関して、サービスの範囲と、人間関係はどのように調整される／されないのか？
- ③ ②のヘルパーと高齢者のミクロなケアプロセスへ、どのようにヘルパーが所属する事業所（メゾレベルの組織）は影響を及ぼすのか？

研究方法は、12名の高齢者とその担当ヘルパー（ペアの分析はこのうち10組）と、ヘルパーが所属する事業所（行政、社会福祉協議会、民間営利、NPO）の管理者6名を対象とした半構造化インタビュー調査である。

調査の結果、リサーチクエスチョン①・②・③について以下の知見が得られた。

① 高齢者は、介護を受けることの認識に要介護度による違いがみられた。一方でヘルパーは「利用者主体」の理念を持ちながら、それが実現できていないという困難を感じていた。高齢者とヘルパーでは、高齢者がホームヘルプサービスを自らの生活の一部として考える一方で、ヘルパーは仕事として制度の規定や専門性における理念から考えているという違いがみられた。

② サービスの調整に関しては、軽度の事例と重度の事例で大きな違いがみられた。サービスの範囲については、軽度の事例では、高齢者とヘルパーの間でそれぞれが考える「適切なサービス」をいかに調整するのかが課題となっていた。高齢者は、自身のサービスの経験からヘルパーを比較し、ヘルパーの対応の違いを慣れ、個人差、事業所の違いとして

解釈していた。対してヘルパーは、高齢者の生活に合わせすぎる場合に、サービスの標準化や効率化の困難を感じていた。重度の事例では、二者にとどまらない家族や他のヘルパーとの関係の中で「適切なサービス」が調整されていた。サービスの標準化は、ヘルパーの体制で異なり、固定的で少数のヘルパーの場合は、インフォーマルな要望も含めサービスが標準化されていた。また、ヘルパーの体制に関わらず、家族が主要なケアの担い手となっており、支援の対象やサービスの共同的意思決定者として認識されていた。

人間関係については、軽度の事例の高齢者は、インフォーマルネットワークの状況と関連して「個人的な関係性」への期待に多様性がみられた。ヘルパーは、基本的には「仕事としての関係性」を志向するが、仕事に影響のない場合は、「個人的な関係性」を受け入れていた。重度の事例では、高齢者はヘルパーが固定的な場合は「個人的な関係性」を期待し、非固定的な場合は「仕事としての関係性」のみを期待していた。ヘルパーは、自分たちに高齢者の社会的資源としての役割があると考え、意識的に「個人的な関係性」を構築しようと働きかけていた。

③ 事業所の分析とヘルパーの対応との関連を検討した結果、「標準化モデル」と「自己裁量モデル」がみいだされた。「自己裁量モデル」は、インフォーマルケアなど高齢者のニーズに応えられ、ヘルパーの労働に対する充足感があるが、サービスが制度の規定範囲を超える場合は、ヘルパーが個人で負担を担う危険性がある。一方で、「標準化モデル」は、高齢者のニーズに対して限定的にしか答えられない危険性があるが、ヘルパーによる無償労働の問題が生じにくく、労働者としてのヘルパーの安定性が確保される。

さらに、三つのリサーチクエスションを統合して、ケアの関係性へ影響を与えるミクロ・メゾ・マクロの要因が明らかになった。ミクロレベルでは、高齢者の要介護度がケアの関係性に最も影響を与えており、高齢者がサービスを受容する態度や、ヘルパーの人間関係構築への態度へ影響を及ぼしていた。メゾレベルでは、インフォーマルネットワークの家族や、フォーマルネットワークの組織がケアの関係性に影響を及ぼしていた。また、フォーマル・インフォーマルをつなぐ役割を持つケアマネジャーは、高齢者・ヘルパーの意思決定に影響を与えていた。最後に、マクロな要因としては、介護保険制度が挙げられる。介護保険制度下のホームヘルプサービスは、単位制度で時間的にも内容的にも制限されており、サービスの範囲や人間関係は、海外の先行研究よりも限定的な対処がされていた。

研究の成果としては、次の三つが挙げられる。第一が、「ケアの社会学」への貢献である。本研究では、受け手・与え手の多面的なリアリティを提示することにより、ケアの「非対称な関係」という認識を乗り越え、多様な関係性を描き出すことに成功した。第二が、ホームヘルプの実践論へ貢献である。近年、ホームヘルプサービスの議論で強調される人間関係の構築や高齢者の視点を欠いた固定的な「利用者像」に対し、実証研究から高齢者の多様性を示し、ヘルパーが高齢者との関係を調整しながらサービスを構築していく姿勢の重要性を指摘した。第三が、制度の課題である。ミクロプロセスから、サービスにおけるインフォーマルな要素および家族介護者支援の制度化の重要性を指摘した。