

アンケート調査報告書

高齢者と家族が 介護職員に期待するもの

2006年8月20日

高齢者と家族が介護職員に期待するもの アンケート調査報告・その背景と概要

〈改正介護保険法と介護職員をめぐる動き・本アンケート調査概要〉

報告者 樋口恵子

I 調査の背景

量から質へ——改正介護保険法と介護職員のあり方めぐり論議——

改正介護保険法第1条（目的）には、要介護者の「尊厳」の保持が加えられた。

また、付帯決議の四には「介護に携わる人材の専門性の確立を重視する観点から、研修体系や資格の在り方の見直しを行なうこと」と記されている。

介護保険制度の見直しに向けて、2004年7月30日、社会保障審議会・介護保険部会は意見書を提出した。「専門性を重視した人材育成と資質の確保」の項では、「介護職員については、まず、資格要件の観点から、将来的には、任用資格は『介護福祉士』とすべきであり、現状の在宅介護職員の大半を占める2級ヘルパーについて、2級ヘルパー（の養成課程）は130時間であるのに対し、介護福祉士は1,650時間と大幅な開きがある。このため当面は研修等の強化により2級ヘルパーの資質の向上を図る」と述べている。

ちなみに、介護保険事業に占める介護福祉士の割合は、2004年10月現在、施設サービス38.7%（特養44.4%）、在宅サービス17.9%である。

これを受けて、2004年9月から厚生労働省は全国社会福祉協議会に「介護サービス従事者の研修等の在り方に関する研究会」（委員長／堀田 力、副委員長／樋口恵子）の設置を委託、「尊厳を支えるケア」をキーワードに、2006年3月までに中間報告、最終報告、介護職員基礎研修ガイドラインなどを発表した。

ここでは、より専門性の高い職種（ケアマネジャーなど）を含めて、新たな研修システムを提案しているが、介護福祉士以外のすべての介護職員に対して、500時間の研修（「基礎理解と展開」360時間、「実習」140時間）を定めていることが最大の注目点であろう。

さらに2004年、厚生労働省（社会援護局）の「介護福祉士試験の在り方等介護福祉士の質の向上に関する検討会」から、介護福祉士の資格取得に関する統一性の検討などが報告された。「社会福祉士及び介護福祉士法」が1988年に施行されて18年目、その間

の介護保険制度施行はじめ、最近の障害者自立支援法の成立など、地殻変動と言われるほど介護の分野は大きな変化の中にある。

2006年1月には厚生労働省（社会援護局）に「介護福祉士の在り方及びその養成プロセスの見直し等に関する検討会」（座長／京極高宣・以下「検討会」）が設置され、7月には「これからの介護を支える人材について－新しい介護福祉士の養成と生涯を通じた能力開発に向けて－」をとりまとめた。

具体的なカリキュラムについては、現場に詳しい専門家によって現在作成中である。

「介護福祉士のあり方等検討会の報告書」の主な内容は、以下のとおりである。

- (1) これからの求められる介護福祉士像を具体的に記し、
- (2) 介護職員の参入の多様なルートを維持しつつ、全員に国家試験を課し、養成校においては現在の1,650時間を1,800時間以上とする。実務経験ルートは現行の3年経験に加え、一定の研修（6ヶ月以上の研修または1年以上の通信教育など）を課す。
- (3) 教育内容について大幅に見直し、実習を重視する。教育内容の柱は「人間と社会」「こころとからだのしくみ」「介護」の3領域で構成する。
- (4) 資格取得後の生涯を通じたキャリアアップ・システムを確立する。

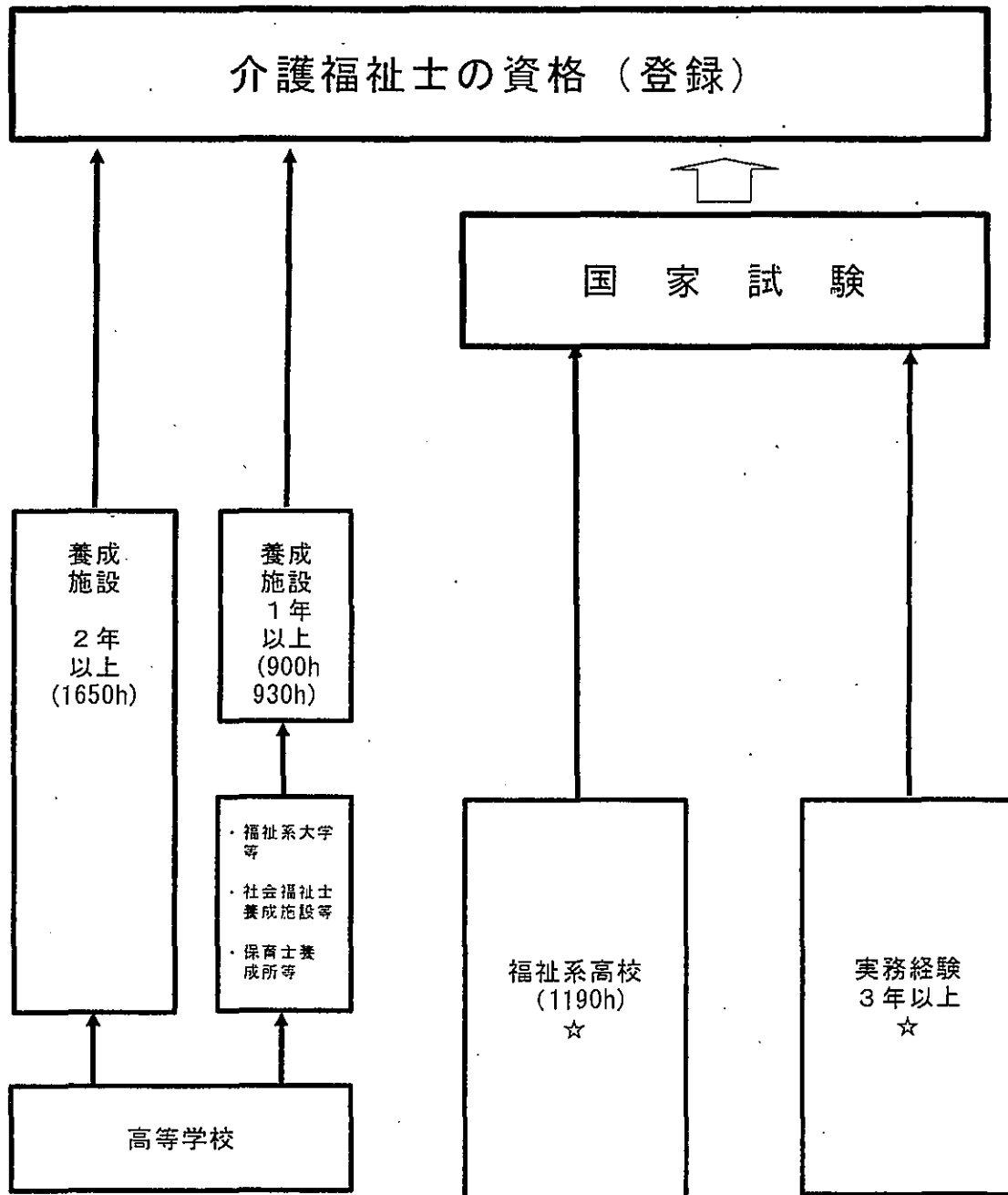
「検討会」報告書の中で「求められる介護福祉士像」は以下の12項目である。

- ① 尊厳を支えるケアの実践
- ② 現場で必要とされる実践的能力
- ③ 自立支援を重視し、これからの介護ニーズ、政策にも対応できる
- ④ 施設・地域（在宅）を通じた汎用性ある能力
- ⑤ 心理的・社会的支援の重視
- ⑥ 予防からリハビリテーション、看取りまで、利用者の状態の変化に対応できる
- ⑦ 他職種協働によるチームケア
- ⑧ 一人でも基本的な対応ができる
- ⑨ 「個別ケア」の実践
- ⑩ 利用者・家族、チームに対するコミュニケーション能力や的確な記録・記述力
- ⑪ 関連領域の基本的な理解
- ⑫ 高い倫理性の保持

また、資格取得にいたる方法を現行と将来を比べると次ページのようになる。

介護福祉士の資格取得方法見直し案のイメージ

〔現行〕

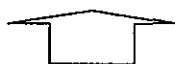


(厚生労働省資料)

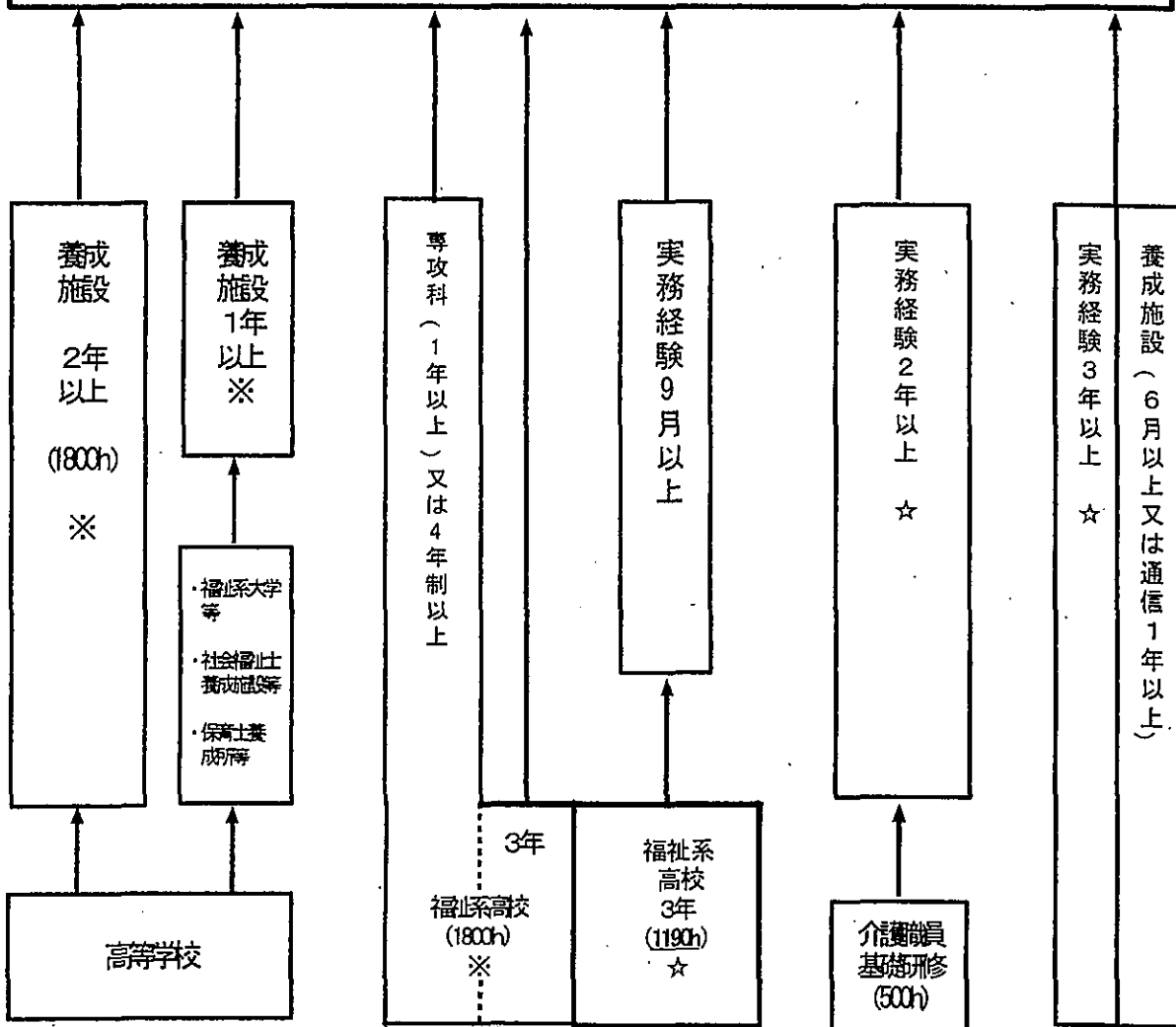
☆：介護技術講習受講者は、実技試験免除。

〔見直し(案)〕

介護福祉士の資格（登録）



国家試験



☆：介護支援講習受講者は、実技免除。

※：一定以上の養成プロセスを経たものは、実技試験を課さない。

(厚生労働省資料)

Ⅱ アンケート調査の動機と目的

——利用者・高齢者の声を聴きたい・伝えたい・介護に反映させたい——

以上のように、介護職員の質の向上にかかわる動きが活発になったことは、介護の質が人材によって決定的に左右されることを思えば当然である。それぞれの報告書作成に至るまで、各研究会等では、ひろく外部有識者・団体のヒヤリングを行ない、現場の声を集め、また既存の資料を分析し、活発な討論が行なわれてきた。

そのことは十分に評価できるが、関係者の「介護の質の向上」への熱意にもかかわらず、肝心の現に介護を受けつつある高齢者の意見は、間接的にしか伝わってこない。サービス提供者側（事業者・職員）の発言力に比べれば、利用者（要介護高齢者）が発言する機会が乏しく、当事者団体のような組織を含め、いまだ意見反映のシステム化がなされていない。事業者・介護サービス提供者側を通して以外は、個別のメディアの取材、研究者のケーススタディを通じて浮かび上がってくる程度である。

「利用者本位」「自己決定」「選択」は、発足当初から介護保険のキーワードであったが、要介護者の声がどこまで反映されているか、事業者（職員）の声、行政の声にどう包括されているのか、あるいは家族の声に代弁されるのみのなのか、それらの点は分明ではない。

措置時代の要介護者は「もの言わぬ人々」であった。介護保険スタート後、雰囲気の変化は明らかであり、また要介護度などからみた心身の「状態像」は、よく整理され語られるようになった。しかしながら、本人のこころからの思い、利用者消費者としてのニーズは、あまり伝わってこない。

一方、認知症の分野においても、若年認知症の人を中心に、当事者自身が発言をはじめ、活動に参加するようになってきた。障がい者はすでに、当事者団体が広範囲に組織され、社会的発言を続けている。これからの高齢者介護には、要介護者本人の声を聞くこと、そのための方法論を確立し、その声を介護サービスにどう反映するかが、大きな課題であろう。

私たち「高齢社会をよくする女性の会」では以前から、高齢者当事者の意見を、調査によって一定の量的把握と分析を行ない、社会に伝える必要を痛感してきた。「高齢社会」をよりよく創設する志を持つ人々をひろく会員としている本会は、高齢者とその介護家族を多く含み、とくに家族介護に関する全国的調査の経験を持っている。また「80代元気女性の実態調査」のように、後期高齢者に的を絞った調査研究も行なっている。

しかし、要介護認定を受け、現に介護サービスを受けている、一般には社会的弱者とさ

れる高齢者を対象に、アンケート調査を行なうのは今回が初めてである。

全国的にもほとんど先行例はないであろうし、要介護状況の高齢者から聞き取りをする技法・方法論が確立されているわけではない。困難は承知の上で、ぜひ要介護者自身が持つ介護職員に対する意見・要望を聞きたい、その声を何らかのかたちで今後の介護職員の資格・養成プロセスに反映させて、介護の質の向上につなげたい、という願いが、本調査の動機と目的である。

直接的には、本会理事長・樋口恵子がメンバーとして参加していた厚生労働省「介護福祉士のあり方検討会」の会期中に報告できるよう、調査期間を設定し、単純集計のみの概要ではあったが、2006年6月12日の「検討会」に報告し、多くの関心を呼んだ。今回の本報告書は、この間の各方面からの要望にも応えるべく、クロス集計、分析の結果を含め取りまとめたものである。

Ⅲ 調査の概要

1. 調査の対象と方法

本調査は要介護高齢者から介護職員への要望を聞くアンケート調査（聞き取りまたは自記入）であるが、全く同一の質問票により、家族と要介護者双方に回答を求めたところに大きな特徴がある。

配布は、基本的に2票1セットで行なった。これによって介護者に求める内容が、高齢者本人と家族と、どのような相違点共通点があるかを個別に明らかにすることができる。

本調査の対象は、介護保険における要介護認定（2006年3月まで）によって、要支援から要介護5までに認定された高齢者とその介護の一部ないし多くを担う家族である。

2. 調査期間・調査体制

2006年4月1日から5月10日にかけて、本会の全国各地のグループ会員・有力会員に、調査可能な票数についてあらかじめ通知を得た上で配布した。本会会員には介護保険関係者、民生委員はじめボランティア活動家が多く、その機縁により調査をひろげたもので、回答者は会員を若干含むが、その多くは一般利用者と考えられる。

調査票の配布・回収と自由記述の整理は本会事務局が担当した。短い期間のうちに多くの回答を寄せられた会員および関係者に、ここで厚く御礼を申し上げたい。

今回の調査には、本会役員より樋口恵子、沖藤典子、袖井孝子、井上由美子、石田路子、本間郁子、稲葉敬子、濱田 利ほかが参加し、調査票の作成と結果の分析は、研究メンバー

を含む運営委員会において討議された。その討議に基づく調査票の設計と本報告のグラフ作成とクロス集計の分析は、井上由美子・石田路子が担当した。調査結果の集計は袖井孝子の統括のもと㈱統計社が行なっている。

3. 調査結果の概要と考察

回答数 784票（うち要介護者本人 358票）

うち、要介護者と家族がセットで回答されたものが162セット、324票にのぼる。同一家族における意見の共通点相違点などについては、今後の分析が必要である。

要介護高齢者の回答がこれだけ得られたのは期待以上であった。

本項においては、厚生労働省「検討会」（2006年6月）において、樋口から発表した単純集計の注目点のみを収録する。アンケート調査全体の単純集計についてはP47以下に、クロス集計・分析はP21以下に収録しているので、ご覧いただきたい。

回答者の属性

回答者の75・8%が女性（要介護者69・6%、家族81・4%）

要介護者の36・3%が85歳以上

家族も4割以上が65歳以上

要介護者の81・6%が在宅、かつ31・6%が一人暮らし

要介護度は要介護1をピークに分散

介護者にホームヘルパーなどの外部労働者の台頭がめざましい。ヘルパーはついに「嫁」を越えた。

介護職員に希望する属性

1. 性別 要介護者は67%が女性を望む
2. 年齢 双方とも40代に人気集中
3. 介護経験 有りを望む
3. 近くより少し離れて住む人、「問わない」が第1位

介護職員に必要な人柄と態度（多答式）

- ① 対応がやさしい
- ② 責任感がある
- ③ 話を聞いてくれる
- ④ この仕事に喜びをもっている
- ⑤ 高齢者の能力を生かすよう支援する

⑥ 口がかたい（5位と僅差）

介護職員に必要な専門性、技術（多答式）

- ① 状態の変化に応じた介護ができる
- ② 身体介護が上手
- ③ 相談ごとに対応できる
- ④ ケアマネジャーなどとよく連絡が取れている
- ⑤ 認知症など専門知識が豊富

現在利用しているヘルパー等介護者の資格

- ① ホームヘルパー 2 級
- ② ケアマネジャー
- ③ 介護福祉士
- ④ 看護師
- ⑤ ホームヘルパー 1 級

「知らない」は、要介護者 29・3% 家族 14・4%

望ましい介護職員の養成課程

- ① 実務経験のある中高年の有資格者 家族 > 要介護者
- ② 人柄がよく経験があれば資格は必要ない 家族 < 要介護者
- ③ 専門学校、短期大学の福祉専門コース 家族 > 要介護者

国家試験の必要性

「必要である」 38・9%で「必要ない」 24・7%を上回った
とくに家族は 46・9%と、半数近くが「必要」を認めている

外国人の介護職員について

「ことばや文化の違いがあるので、原則的に日本人がよい」

要介護者 57・8% 家族 47・6%

「施設職員としてはよいが、訪問介護には日本人がよい」

要介護者 37・2% 家族 41・3%

状態が悪くなったとき介護を受ける場としては

要介護者、家族とも4割が第1位に「自宅」

第2位に要介護者は「病院」、家族は「福祉施設」

全体として、要介護者と家族の間には、いくつかの点を除いては大きな隔たりはなかった。調査全体としても、大きな「想定外」はほとんどなく、大方の予測を裏付けるものであった。

しかし、要介護者本人と家族の相違点に注目すると、介護者は、要介護者に比べて、人柄・態度を重視する傾向が強く、家族は専門性・技術を重視する傾向があった。要介護者と家族の間で、最も大きな意見の違いがあったのは、介護者への要望に加えて、今よりも「状態が悪くなったとき介護をどこで受けたいか」の設問に対する答えであった。

ともに第1位は、「自宅」（要介護者40・6% 家族43・2%）で変わらないが、要介護者は2位に「病院」（33・0% 家族は18・0%）をあげ、家族は2位に特養など福祉施設（25% 要介護者は14・2%）を望み、両者には明確な違いがみられた。

要介護度が重くなるにつれて、身体介護や技術面への要望が高まり、軽度であるほど相談相手を望む傾向などは、予測されたとおりである。

やや意外だったことは、女性が女性の介護者を望むように、男性もまた女性介護者を望み、障がい者の世界で他人介護は同性介護の原則が確立しているのとは違う傾向を見せた。

しかし、男性介護者に対しては「性別を問わず」「場面によりけり」が、36・9%と受容する傾向も見える。

少々不躰な聞き方であったが、介護職員の居住地については「問わない」は過半数で第1位であったが、「少し離れたところ」24・2%は、「近くに住む人」16・8%を家族・要介護者とも大幅に上回ったこと、さらに「口のかたいこと」（多答式 31・5% 第6位）がかなり上位を占めていることに勘案すると、利用者たちがプライバシー保持に気を使っていることが分かる。

一方で「話を聞いてくれる」は、要介護者にとって第1位（49・7% 家族 39・2%）であり、家族の第1位は「責任感」（家族53・5% 要介護者44・4%）であるのと相違を見せた。

国家試験導入については高齢者・家族とも第1位の支持が示された。

自由記述から後述するように、高齢者が、どんなに痛切に「話を聞いてくれる」ことを介護者に求めていることか。話をする、ことばを発する、他者とコミュニケーションをとることは、本人にとって生きる意志の確認であり、自己実現であり、最小単位の社会参加であり、自立の証でもある。

自立支援を標榜する介護保険制度のなかで、財政上の理由はあるにしても、要介護者のこうした痛切な願いを切り捨てることのないよう、時間枠やその間の作業内容の枠組を設

定するよう、強く願うものである。

介護職員の資質については、古くは家庭奉仕員制度時代から、介護福祉士制度の導入、さらにはゴールドプランにおけるホームヘルパーの増員・研修計画などを通して、常により高いハードルを設ける資格制度の必要と、一方で相反する意見として、知識より経験、何よりもやさしい性格優先を求める声も根強かった。

現在の流れは、研修・教育の充実による専門性の重視が基調であり、それは、介護が地殻変動と言われるほど複雑化多様化重度化する現状を思えば、介護の質の向上に向けて、当然の方向性と私たちは考える。しかし、当の利用者がこの点についてどう考えているか、あらためて確認しておきたいという思いからの設問であった。

かりに利用者の側が、時代の流れに沿わぬことを願っていたり、今、介護を受けている事実以上のことを考えられなかったり、時には誤解や先入観に基づく意見だったとしても、まずはその思いを受け入れつつ、進化する介護の明日を考える必要がある。

介護の「専門性」について、これまでの論議の中では、介護の知識・技術（たとえば身体介護、認知症への対応など）と、人柄のやさしさ・一般の家事経験とは、対立してとらえるきらいがあった。今回の設問も、そうした傾向を踏まえている。しかし、これからの介護人材の「専門性の確立」（改正介護保険法付則）を考えると、その専門性には倫理性をはじめ、性格のよさ・やさしさは介護職員に必須の人間性として、備えるべきものと考ええる。双方を含めて専門性と言うべきであり、二者択一に考えるものではない。

現に「介護福祉士のあり方検討会報告書」の「求められる介護福祉士像」には、その両者が含まれている。にもかかわらず私たちがこのような質問を設定したのは、古くて新しいこの二者対立的考え方に、専門家側でなく利用者がどのように考えるかを確認したかったからである。回答に迷われた方には、趣旨をご了解いただきお許し下さるようお願いしたい。結果はとくに要介護高齢者がどのように一般的に「人柄」に包摂される「やさしさ」「話を聞いてくれる」「責任感」を求めているかがわかった。また要介護度が高くなるほど、技術的な能力への要望が高まっている。専門性というのは、後述する自由記述回答から触発されて言えば“技術がなければプロではない。やさしくなければ介護を職とする資格がない”ということであろう。今後の介護研修過程の中で、とりわけ実習を通して、要介護者から学び、専門職ならではの人柄がさらに磨かれるような養成方法を願うものである。

4. 自由回答にみる要介護者・家族の願い

本会が介護に関して調査をするとき、毎回自由記入欄書込みの量と熱意に驚かされる。今回も記入数は、要介護者153、家族は236に及び、全体の49.6%に達した。自由記入からただちに数量的分析は困難であるが、利用者たちの生の声としての重みを持っている。ごく一部しか紹介できないのは残念であるが、高齢者か家族かの別、サービス種目

別、等の代表的と思われる意見をなるべく原文のまま記載した（長文のものは一部削除または一部のみ収録）。

（１） 要介護高齢者本人の声

①訪問介護

・若い人より中年の人の方が話しやすい。今はトイレ介助なので、やさしい親切的な男性なら、（男性でも）こだわらない。めまいや耳鳴りでウロウロしているけれど、バカになったわけではないので、ちゃんと大人あつかいに。（女性 65～74歳）

・家事援助に来ているのだから、掃除を丁寧に、調理も高齢者の身体を考え、便秘が続いているのだから食物繊維を含んだ調理を考えてほしいが、食事に対する知識が乏しかった。（女性 75～84歳）

・要介護1なので、今のヘルパーさんに満足していますが、もっと悪くなったときは専門的知識技術の高い方、年齢と共に心身共おとろえてきますので豊富な知識・経験がとても力強い支えになってきます。（女性 75～84歳 宮城県）

・多ぜいのヘルパーで代わることなく決まった時間帯でお願いします。お話ができるので楽しみです。難聴なので声の大きい人を望んでいます。（女性 85～94歳 静岡県）

・元気な挨拶だけでなく、一歩も外へ出られぬ私にとって、少しでも外の様子を話してくれたら、見る事ができない私にも想像することができ、心だけでも外界とつながった気持ちになれます。（女性 85～94歳 北海道）

・ヘルプされる病人の病気について必要な知識を少し勉強してほしい。（女性 75～85歳 東京都）

・よくやって下さって助かっていますが、1回だけ決まっている日に来なかった。日替わりで人が来るので、連絡ミスだったようです。少々ボケかかっているのですが、そのうち来るかな、待っているだけで、その日の夕食も抜きでした。（女性 85～94歳 埼玉県）

・やはり人柄や態度がよい明るい方が何よりです。場所が自宅であり技術や専門性は受ける側も少しは我慢できる。心が元気になる会話やふれあいを一番に望みます。（男性 75～84歳 東京都）

②デイケア

・デイケア中排便したくなって、手を上げたがすぐ来てくれず失敗してしまった。それからすぐ来てくれるが。アクティビティではしゃいでいるのは職員で、自分はおもしろくない。（男性 65～74歳 大阪府）

・リハビリのお世話をしてくれる男の方がよい人で声かけしてくれ心を開いて会話できる。女の職員にもよい人がいて、デイに行くのが楽しみ。（女性 85～94歳）

③施設（特養ホーム、老健など）

・お願いしたことに返事ばかりでやってくれない。多忙でないときも、忘れた、とか言う。ホームは高層で電気装置が多いが、男性はとかく学があるが、女性はその知識が少ない。

（女性 85～94歳）

・職員と入所者との対話が少なく一番の不満。夜勤が45人に1人で不安。一日おきに入浴ができること、ミキサー食だが選択ができおいしいこと等には満足（女性 95歳以上 鹿児島県）

（2） 家族からの声

①訪問介護

・要介護1～5、認知症の実母（昨年死亡）介護中、ヘルパーさんは、ストレスで大声で叫び出すのをこらえていた私の気持ちが安まることばをその都度かけてくれた。どんなにうれしかったか（女性 65歳以下 新潟県）

・実父（昨年死亡）は1人ぐらしをヘルパーさんに助けられ、5人くらいにお世話になったが、1人だけ相性の悪い人がいた。弱い立場で「合わない」と言い出せなくてストレスをためた。（女性 65～74歳）

・「人柄や態度」を選択して答えたが、技術あつてのこと。介護職員が自立した仕事ができるよう事業所はどうフォローしているのか。事業所に文句を言うと「ごめんなさいね、他に手がないので」。技術あつてのプロです。（男性 65歳以下 京都府）

・在宅介護が長くなると介護家族は身も心も疲れ果てて1人で悩んでいる現状から逃げ出したいくなります。助言できる人だといいいのですが。中には高齢者（人生の達人）に対して赤ちゃんと同じように対応する人がいる。（男性 75～84歳 三重県）

・7月に100歳を迎える母の介護をデイ週4回利用、おかげで長生き。介護家族を含めて利用者の声を傾聴し相談できる人であってほしい。改訂のたびにふり回されて利用者は不安。せっかく増やした有資格者を活用せず外国から安上がりな労働を求めることは絶対にすべきでない。（女性 65～74歳 北海道）

・介護を共に担ってくれるという安心感、情報の交換が心を軽くしてくれたが、ヘルパーの知識・技術にばらつきがあり不安に思った。物体を扱うような態度の人がいた（元施設職員のベテラン）。（女性 65～74歳 広島県）

②デイサービスとショートステイ

・4月に4日間ショートステイを利用、夜間動くとあぶないので睡眠薬を処方、拘束されたので同意書をとられ、別人のようになって帰ってきた。個々の職員は対応も親切だが長続きしない。（女性 65歳以下 鳥取県）

・夫が喜んでデイサービスに行ってくれるので自由時間ができて嬉しい。少人数のデイで

人間関係が固まってしまうので、たまには（合同でするなど）ちがう形のデイも必要ではないかと考えます。（女性 75～84歳）

③施設（特養ホーム、老健施設など）

- ・施設から病院へとパーキンソン病の実母。多くの介護職員を見て言えることは、利用者に対する「やさしさ」「敬意」「想像力」が必要。知識技術はあるに越したことはないが、なおさらやさしさに敏感になる。必要なのは技術より精神科の知識。そしてやさしくなれる労働条件の改善を。（女性 65～74歳 東京都）

- ・特養ホームに入居中の母を尋ねたとき、食事を終えた母が排便を訴えたので職員にお願いしたが食事中なのであとで、と言われた。（女性 65歳以下 岐阜県）

- ・ケアハウスに87歳の母、投薬の日付を書くのに「それだけ動く手があるんだから自分で書いたらどう？」と言われつき放された感じ。「指先のトレーニングになるから自分で書いてみようね」と言われたら違ったと思う。古い介護職員ほど態度がよろしくない。（女性 65歳以下 鳥取県）

- ・ヘルパー1～2級では専門性に欠け、緊急対応に不安があるので専門学校卒業、資格取得は必要。各施設での有資格者一覧表などの公表が必要。（女性 65～74歳）

- ・義母入居の老健で職員が入所者呼び捨て、横柄な対応。婦長も注意せず（女性 65～74歳 新潟県）

（3）自由記述を読んで

要介護者の自由記述には「嫁が義母から聞き取り」「夫の気持ちを思って妻が記入」という例もあったが、圧迫骨折で姿勢を変えるのも困難な状態のなかから記入された例もあった。軽度の利用者は、実態ばかりか制度的問題点についても知識が豊かで、提案型の批判など、傾聴すべき意見が数多くあった。

家族からの意見は、全体の回答数に比して施設利用者から多く寄せられた。家族に対する心のケアを求める声が複数見られたが、一方で家族からも本人からも、介護職員に対する待遇改善、とくに施設の夜勤増員への声が目立った。

ここに収録したものは、介護職員の介護をめぐる意見、それもなるべく問題性を指摘する意見のごく一部に過ぎない。自由記述の中には「よくやって下さり感謝。さし上げたいものがあっても絶対受け取ってもらえず淋しく感じることもありましたが、これでいいのかとも思います」（女性 85～94歳 岐阜県）。あるいは「要介護者もありがたいのひとことを」（男性）のように、現在の介護職員に対する評価、感謝の声が数多くあったことを付け加えたい。

また本会の活動に対し「政策に反映する活動を期待します」「応援してます。ご発展を」などの期待の声が寄せられ、ここに記された利用者たちの声を、介護職員の問題のみならず社会全体に、政策に、反映させる責任を本会として改めて感じる次第である。

IV 今後の課題と展望

以上述べたように、本調査の結果は、詮じつめれば、やさしい対応とすぐれた技術・知識の両立であり、研修等による質の向上については自由記述の中で多くが望んでいる。この点、介護の専門性を確立しようという最近の行政の動きについて、利用者側も同じ方向性を希望していると言ってよい。

私たち「高齢社会をよくする女性の会」は、本報告書をまとめるに先立ち、2006年8月20日、本アンケート調査報告会を行なった。プログラムは下記のとおりである。

短い周知期間であったにもかかわらず、要介護高齢者の声を聞くという、あまり前例のない調査であること、介護職員の養成・資格の見直しという具体的政策に対応したテーマであることから、会場（弘済会館）の定員を超える80人以上の介護保険サービス利用者、事業者、介護職員が集まり、活発な意見交換が行なわれた。その詳細は今後の会報、ホームページに掲載される予定であるが、なかで対照的な2つの意見をご紹介したい。

1つは石川県で介護保険事業を営む女性から、「中年になって自己投資して得た介護福祉士の資格がどれだけ後半の人生に役に立ったかわからない。中高年に奨学金制度を設けて、中高年女性の介護福祉士等への参入機会をひろげてほしい」。

これに対して、介護福祉士養成をめざす四年制大学教授から、「専門性は基本的に教育年数に比例すると思われる。正規に学び新しく社会に出る（大卒などの）若者が中心になるべきではないか。この（本会の）アンケート調査で、利用者からの要望が“40代50代”とあるが、この

「高齢者と家族が介護職員に期待するもの」 調査報告＆研究会

日時：2006年8月20日（日）13：30～16：30

会場：四谷 弘済会館

主催：NPO法人高齢社会をよくする女性の会

プログラム

開会

総合司会 沖藤典子（本会副理事長）

調査報告Ⅰ

介護職員のあり方と本会調査の概要

樋口恵子（本会理事長）

調査報告Ⅱ 調査の詳報

石田路子（会員・宇部フロンティア大学助教授）

井上由美子（本会理事・城西国際大学教授）

本研究メンバーによる

パネルディスカッション

ーこの結果をどう読む、どう生かすー

沖藤典子 袖井孝子（本会副理事長）

井上由美子 石田路子 樋口恵子

会場からの発言・意見交換

本間昭子（本会理事）

まとめ・提言 樋口恵子

数字がひとり歩きしてそれが理想と思われては困る」。

私たちは、介護職員として働く人々は、年代や経験において多様性があるほうが望ましいと考える。「検討会」で条件をきびしくしながらも現場経験ルートを残したこと、すべてに国家試験を課すことに、調査結果同様、基本的に賛成である。現状では介護福祉士の資格取得者は、現場経験→国家試験が6割、養成校が4割である。

私たちは、介護にたずさわる人は、高い教養と広い視野を持つ、全員四大卒に匹敵するほどの力量を身につけてほしいと思っている。一人の高齢者は博物館と同じ、と言われるが、高齢者は長い人生の中で、時代の文化を形成し、その文化を自分自身に内在化している。その文化と出会い、理解し、一種の共通言語、共通感覚を保持するために、高齢者は比較的自分と近い年齢を選んだのだと思う。また、現に目の前にいる介護職員に対して肯定的ならば、その年齢に引きずられて回答したこともあり得るだろう。一方で、学士号ときには修士号をもつ介護福祉士を輩出することは、国内はもちろん国際的に見ても、介護という仕事の地位向上に貢献すると思われる。そしてより長い就学年限の中で、高齢者がもつ文化を理解・受容しうる、一種の歴史感覚を身につけてほしいと願っている。

当日、会場意見には、どのようにしてレベルアップの研修を受けることができるかが不安と言う声が多く出され、「現在の2級ヘルパーに優秀な職員が多数いるので、猶予期間を長くできないか」という現場の声もあった。

以上、8月20日の報告会を経て、私たちは介護職員の質の向上について、政府はじめ関係機関が以下の点をさらに検討し、着手することを要望する。

1. 「検討会」報告書等の内容を必ず実行するため時期を定めた数値目標を設定し、行動計画による実施に着手すること。

「検討会」報告書の最大の問題点は「10年後の見直し」以外に、具体的な実施計画について言及されていないことである。これでは絵に描いた餅になりかねない。そういう運命をたどった報告書、政府からの指針や通達は、数多くあるはずである。最近やはり、介護の質の向上のため現任介護職員の研修に取り組んでいるスウェーデンでは、研修に参加する職員の代替要員確保のために、政府の責任で予算措置を講じている。

人間の尊厳を支える介護の質、研修枠組の基本は行政の責任である。

2. 既存の指針等を生かし社会全体をあげて、介護職を魅力と働きがいある仕事として確立すること。

介護職員の人材確保に関しては、すでに1993年、人材確保指針の制定、都道府県福祉人材センターの設置、94年には福利厚生センターが設置されるなどの対策が講じられ

てきた。その中には、介護職員（パートも含む）の健康管理はじめ具体的政策が盛り込まれている。

にもかかわらず、介護保険創設前後は不況下で、人材確保に大きな苦勞がなかったため、このような指針は十分に活用されてこなかった。もとより介護人材確保のための政策は好不況にかかわらず、実施されるべきである。とくに現在不況脱出、好況到来と言われる中で、需給関係からみてもこれらの指針等による政策実現が求められる。

3. 介護職員の定数の見直しと待遇改善

人間の尊厳を支え、時々刻々要介護者の状況の変化に対応する高い専門性をもった介護職員は、仕事の重要性にふさわしい待遇を得て当然である。類似職種の待遇との比較検討の上、待遇改善を実現するために、介護保険制度上の報酬等も再検討する。とくに現状では、問題が生じやすい夜間勤務をはじめ職員定数について、現場の現状と将来を見直し検討する。

4. 事業者の「介護の質の向上」への責任と経営努力

あらゆる事業において、競争力の源泉は質の向上である。提供する介護サービスの質を標準化し、さらに向上させるにはトップの理念と倫理性が問われることになる。事業者ごとにバラツキの多い介護の質を向上させること、さらに介護職員の待遇を向上させるため、事業者は不断の経営努力を行なうこと。

事業者の中には、措置時代の感覚から抜け出せない例もあれば、新規参入事業者の中には、介護保険制度をビジネスの場としてのみ熱意をもつ例もある。介護保険制度が大幅に民間参入を認めたことは、プラス面が多いと思われるが、公的制度のもと主として税金と保険料で賄われる介護保険制度に参入するからには、採算性と同様に倫理性、協同性が強く問われるところである。同時に1つの事業体として、時代と共に生きる経営感覚・経営努力が求められるのは当然のことである。

5. 今後の研修システム・研修内容に利用者とくに要介護者の声を反映させること

本調査において、家族はもちろん要介護高齢者は、自らの経験を通して介護に不可欠な情報を豊かに持ち、表現力に富んでいることが立証された。学識者・行政担当者、現場のリーダーが良質なサービス提供に努力していることは評価できるが、本調査結果をきっかけに、要介護者の声にさらによく傾聴を重ね、研修内容等に反映させること。

6. 介護者の資格や研修の実施状況に関する情報公開

各事業所ごとの介護職員の資格などに関する情報公開を求める声は、自由記述において

複数から上がっている。介護保険法改正による事業所の情報公表システムと重ね合わせながら、高齢者・家族が、事業者を選択するとき役立つような情報提供のルートを確立すること。

7. 利用者および社会全体が、介護および介護者の重要性を認識し、介護保険利用にあたっては節度を保つこと。

介護の重要性への認識は介護保険制度でかなりすすんだが、まだ十分とは言えない。利用者側もサービス受給について、問題点を克服する知恵とともに、国民共通の財産である介護保険利用に際し、節度ある態度を保つ必要がある。介護および介護職員に対する尊重の気運を醸成するために、「介護の日」あるいは「介護福祉の日」の制定などもひとつの方法である。若い世代への介護職のPR、中高年女性への奨学金制度などひろく優秀な人材を集める手段を講じること。

8. 「検討会」報告書の内容は高齢者介護を中心に語られている。障がい者介護との関連、外国人労働力に関する骨太方針の影響など、これから避けて通れない問題を視野に入れつつ、介護の専門性、介護職員のあり方について、ひろく国民的論議を行なうこと。

以上、今後の課題について述べたが、今後9月9、10日に開催の鳥取県における全国大会、さらに運営委員会、本アンケート調査研究グループの討議を経て、近い将来、本会から介護職員の研修等に関する要望書を取りまとめる予定である。ひろく関係者各位のご意見を待つ次第である。