

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。せつ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、夜間動くとお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た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 調査の詳細

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の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、要介護者の声により傾聴を重ね、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。