

もっとケアワーカーの専門性の評価を【第58回】垣内国光さん（明星大教授）

賃金が低い、職員が定着しないといわれる介護の現場。明星大の垣内国光教授は、ケアワークは人を思い、よりよい生活を願って仕事をする、やりがいのある仕事だが、専門性が評価されていないという。また、職員の離職の防止には、職場での支え合いの関係が大きく左右するという。

■ケアワークは人に寄り添い共に生きる仕事

ー介護などのケアワーカーの収入の低さが問題になっています。

ケアワークは、家事労働の延長と見られているところがあります。また、ケアワークの市場化の波にさらされていることもあるでしょう。介護報酬などで時間ごとに刻んでサービスを提供していることで、ヘルパーなどは、実質的な「出来高払い制」となっています。そうしないと、介護保険といった仕組みに組み込めないのでしょうか。

わたしの専門である保育の場合、今制度の危機にさらされていますが、最低基準が定められており、それを維持するのに必要な費用を国と自治体が義務的に負担する仕組みが取られてきました。その制度によって、高くはないけれど、基準となる給与が設定され、職員にある程度の賃金が保障されてきました。しかし、介護は細分化されたケア行為に対する出来高払い制が取られていますので、今後も厳しさは変わらないと予想しています。

ーケアワークに共通する特徴は何でしょうか。

子どもでも、障害者、高齢者でも、その人の営みを丸ごと受け止めることをベースとしてケアは成り立ちます。ケアが必要な人のニーズはそれぞれ違うし、抱く思いも異なります。

ケアワークはその人に寄り添い、共に生きていく仕事です。相手との共感関係を伴う「感情労働」とも言えます。ケアワーカーも影響を受けながら、一緒に関係をつくり上げていきます。わたしは、ケアが必要な人の全体を見ようとせず、報酬体系に沿って、ケアをモザイクのように提供するという考え方が、根本的に問題だと感じています。

ーどこがおかしいのでしょうか。

例えば、2時間から3時間の幅で報酬上のサービス提供時間が決まっていれば、市場の論理からすれば、「2時間1分で終わらせよう」という考えになると思います。クライアントの思いや、これまでの生活史などを抜きにして、言われたことだけをやればよいということになるかもしれません。しかし、ワーカーが「この人にこういうことをしてあげるとは、こんな意味がある」といった思い（ミッション）を持ってケアすることを、もっと評価すべきではないでしょうか。

■ケアワーカーにはおせっかいの部分もある

ーケアワーカーのやりがいとは何でしょうか。

利用者の自己決定が必要なことはもちろんなのですが、ケアにはおせっかいの部分もあると思います。本人が拒否している場合でも、必要なことであるならば、ケアワーカーが積極的に働き掛けることもあり得ます。そのことにより、援助が必要な人が、自分の要求を表に出せるようになることもあるでしょう。

ケアワークは人を思い、よりよい生活をしてほしいと願いながら仕事をする、とても素敵でやりがいがある仕事だと思います。福祉は、ケアを標準化せず個別性を高めることで、独自に発展してきたのだと思います。個々の人生に寄り添いながら、よりよい生活に向けて働きかけることほど、高度な技はないでしょう。社会的に、専門性の高い仕事だという認識を広めていく必要があると思います。

ーケアワークの専門性について、一般からは理解されていないのかもしれませんが。

ケアの行為そのものだけ見ると、家事労働の延長に見えます。でも、自分の家族や身内でもないのに、その人の人生全体を見て、身内以上に気持ちを寄せていくには、高度な専門性が必要です。「感情労働」や心の通い合いなど不要で、ケア行為のみをしていけばいいというのであれば、ケアワークはただの非熟練労働でしかありません。家事労働と変わらないということになります。

良いケアワーカーには、内発性があると思います。定められたこと以外に、「こうしてあげたい、あ

あしてあげたい」と。こういうことを評価すべきだと思います。相手が深く丸ごと理解できるからこそ生ずるプロとしての欲求ですね。逆に言えば、そういった気持ちのない人に、ケアをしてもらいたいと思う人はいないと思います。心の働きである「感情労働」を対価として認めていく必要があると思うのです。

■ケアワークに必要な職場の支え合い

—どうしたらケアワーカーは専門性を高めることができるのでしょうか。

介護福祉士などのベースとなる資格を持った上で、ケアワーカーがキャリアアップできる条件が与えられる必要があります。「あの人のようになりたい」と、仕事の上でモデルを持っている人は、より専門性を高められると思います。また、若い時の元気のよいケアも魅力的ですが、その人の人生を受け入れて寄り添うような、ベテランによる味のあるケアもよいものです。両方のケアワーカーがいることで、専門性が高度化していくのではないのでしょうか。体系的な研修が必要であることは言うまでもありません。

よく聞く話ですが、30歳くらいの男性のケアワーカーが、給料が安いからと結婚を機に介護の現場を離れてしまうのであれば、専門性も高められないし、周囲からの評価も上がらないのです。一般的な職業と賃金や労働条件が同水準となり、キャリアが正當に評価されることが必要だと思います。北欧でもケアワーカーは、高給とはいえませんが、立派な職業として成り立っています。

—ケアワーカーの過重労働も問題にされています。

現実には、与えられた仕事をこなすだけでも精いっぱいかもしれません。現実には、余裕のある労働ができる状態にはないでしょう。これは、ケアワーカー自身の責任ではありません。現在は、能力とやる気のある人が生き残っていけない状況ではないのでしょうか。福祉のケアワークは標準化や細分化がなじまないと思います。最終的に保険方式でやるのは、無理があると思っています。ある人にとっては、そばに3時間いてほしいという場合があるでしょうが、不公平になりますから、時間で刻むことになってしまいます。出来高払いでは対応できないのです。過重な労働について、介護の労働組合ももっと社会的に訴えていく必要があります。

—離職を防ぐために施設でできることはありますか。

ケアワーカーの悩みに多く挙がるのが職場の人間関係です。「感情労働」をしているわけですから、ストレスが大きいのは当然です。それを職場で受け止められる人間関係が大切です。そうした関係があれば、頑張り続けられるのではないかと考えています。クライアントのことで嫌な思いをして、さらに上司から「それはあなたのやり方が悪いから」などと追い打ちを掛けられれば、ワーカーはやり切れないでしょう。ケアは、喜びもものすごく大きい一方で、うまくいかないとかなりかなり落ち込むような振幅の激しい仕事だと思います。落ち込むことの部分をできるだけ減らせるよう、フォローすることも大切だと思います。

苦労も多いけれど、最後は職員同士で支え合えられるところは良い職場と言えるでしょう。かつては保育の世界では職員の一体感が強かったのですが、今は最後の一线が崩れかけています。話し合う余裕も、時間も与えられていない。介護労働者も同じでしょう。職場での支え合いを意識的に形成していく必要があると思います。また、職場でベテラン、中堅、若手の層が形成されるようにして、技術が伝承されていく環境をつくることも大切だと思います。

—ケアワーカーにとって大切なことは何でしょうか。

まず、ケアをする人について理解する能力、人と上手にかかわり合う能力でしょうか。二つ目は、すぐには解決できないけれども、相手をもっと心地よく、もっと自己実現できるようになるにはどうしたらよいか考え続けられることですね。そして最後に、常に向上しよう、専門性を高めようとする意欲があることだと思います。

若い方に頑張ってほしいですね。

【略歴】1975年日本社会事業大卒業、79年法政大大学院社会学専攻修士課程修了、日本福祉大社会福祉学部教授を経て、現職。