法政大学学術機関リポジトリ
HOSEI UNIVERSITY REPOSITORY

PDF issue: 2025-07-04

ヘルパーの技能の内実と向上:アンケート調査に基づく実証分析(その1)

NISHIKAWA, Makiko / 西川, 真規子

(出版者 / Publisher)
法政大学経営学会
(雑誌名 / Journal or Publication Title)
経営志林 / The Hosei journal of business
(巻 / Volume)
41
(号 / Number)
1
(開始ページ / Start Page)
35
(終了ページ / End Page)
53
(発行年 / Year)
2004-04-30
(URL)
https://doi.org/10.15002/00003317

Hosei University Repository

〔論　文〕

ヘルパーの技能の内実と向上：アンケート調査に基づく実証分析 その 1

西　川　真規子

はじめに

ホームヘルパーの仕事を取り巻く環境はめまぐるしく変化している。特にヘルパーの非正規化が著しく進んでいる。多くのヘルパーがアルバイト，パートタイマーや登録型など非正規型の就労形態で働き，介護サービス利用者宅との直行直帰型の就労を行っている。つまり，ホームヘルパーの仕事について，現場がますます見えにくくなっている。直行直帰型就労は，短期的に見ると，家庭生活との両立等時間的制約から非正規型就労を選択したヘルパーにとっては時間の節約につながるメリットがあるが，事業所でのフェースツーフェースでの連絡機会が減り，相互情報伝達機会の減少というデメリットをもたらす。これは，長期的に見ると，ヘルパーの職場訓練機会の減少につながり，その技能習得にも影響を及ぼすと考えられる。

また，技能向上には，その技能水準の把握が前提となるが，ホームヘルパーの場合，単独で現場（利用者宅）に出向くことがほとんどで，特に直行直帰型就労においては，その働きぶりが見えず，技能水準の的確な把握も難しい。ヘルパーの所有資格が技能水準を的確に表している場合は，大きな問題はない。だが，実際現場の声に耳を傾けると，たとえ上級資格である介護福祉士の資格を所持していても，実際にはヘルパーとして「一人前」になるには，働き始めてから相当の経験を積む必要があるようだ。

どのような技能がヘルパーには必要なのか。その技能をヘルパーはどのようにして身につけるのか。最近進んでいるヘルパーの非正規化はヘルパーの技能習得にどのような影響を及ぼしうるのか。本論の第1の目的は，ヘルパーの技能の内実についてアンケート調査で得られた実際のデータをもとに明らかにすることにある。ヘルパーの技能の内実，及び高低を知り得る者として，3者が考えられる。まずは，現場のヘルパーを直接管理している者（サービス提供責任者や小さな事業所の場合は事業所長），ヘルパー本人，そして利用者である。[1] このうち，利用者に関しては，サンプリングが要介護度の低い者に偏る等，ヘルパーの技能全般を分析するためのデータを取得するには問題があろう。したがって，本論では，管理者とヘルパー自身に注目する。管理者はどのような基準で個々のヘルパーを評価しているのか。これはヘルパーが捉えている自身の実際の利用者宅での行動，現場で発揮されるスキルとどのように関連しているのだろうか。

第2の目的は，ホームヘルパーの技能はどのようにして伸びるのかについて検討することである。一般の専門職の要件としてあげられる理論的知識の習得はどの程度重要なのか，あるいは経験知の習得がより重要なのか。[2]

第3の目的は，第2の目的とも関連するが，ヘルパーの技能とその働く組織の関係を考察する。ヘルパーが技能を伸ばせる組織とはどのような組織か。また，組織的に伸ばせる技能，伸ばせない技能は存在するのか。非正規化はヘルパーの技能習得にどのような影響を及ぼしうるのか。

具体的には，今回の分析その1で，技能水準の高いヘルパーとはどのようなヘルパーか，ヘルパーの技能にはどのような要素があるのかについて考察する。これについて，管理者の評価と，ヘルパー自身が現場で発揮しているスキルの2側面から検討を加える。次回の分析その2では，ヘルパーがどのようにその技能を身につけるのか，また自らの技能を向上できるヘルパーとはどのようなヘルパーなのか，ヘルパーの技能を高めることができる組織とはどのような組織なのかについて考察する。

Hosei University Repository

この論文は，2つのアンケート調査の分析結果をまとめたものである。ひとつめは，2003年9月下旬から11月初旬にかけて行われた『ホームヘルパーに関するアンケート調査』（以下『ヘルパー調査』とする）である。この調査は，訪問介護を手がける民間大手企業3社に協力を依頼し，その首都圏（東京都，神奈川県，千葉県，埼玉県）に所在する事業所，およびそこに勤務するヘルパーを対象として実施した。ヘルパー調査は，事業所調査，管理職調査，ヘルパー個人調査の3部から構成されている。事業所調査と管理職調査については，事業所宛に郵送によって2003年9月下旬から11月初旬に実施された。またヘルパー個人調査については，事業所調査および管理職調査終了後面接法を用いて10月から12月初旬にかけて実施された。有効回答事業所数は130，ヘルパー数は，595である。[3] ふたつ目の調査は，2004年1月から2月にかけて実施された『ヘルパーの技能向上に関する調査』である（以下『技能向上調査』とする）。この調査は東京都で訪問介護事業所を手がける事業所を対象としている。サンプルの抽出は，WAMNET（独立行政法人 福祉医療機構の運営する福祉情報サイト）の介護事業者リストより，訪問介護を実施する，都内の1,000事業所を無作為に選び，郵送法によって実施した。有効回答事業所数は309，回収率は31％である。

Ⅰ．ホームヘルパーの技能の把握

ヘルパーの専門性を考える際，どのようなヘルパーが高い評価を得ているかを検討することが役に立つ。介護の技術や理論に関する書物は介護保険制度の施行前後からにわかに増えたが，「べき」論の感が拭い去れない。やはり，現場で実際にその技能を高く評価されているヘルパーの技能をもって，専門性を捉えたほうがいいのではないだろうか。

しかし，ここで問題が発生する。前述のとおり，ホームヘルパーの非正規化が進んでおり，事業所に立ち寄らず利用者宅と直行直帰型就労をするヘルパーも多い。つまり，介護労働の現場がますます見えにくくなっている。このような中，現場の評価を誰にゆだねるのか。「通常」の働き方，つまり働く現場が同僚や上司からみえる働き方ではこのような問題はあまりおきない。利用社宅での単独就労型のヘルパーだからこそその評価が難しい。

このような中，現場の視点から，どのようなヘルパーが高い技能を所持しているのか，ヘルパーの技能とはいったいどのようなものなのかを考えるには工夫が必要である。ここでは，2つの視点を取り入れることにする。まずは，事業所での管理者はどのようにヘルパーの技能を評価しているのか，という視点である。2つめは，ヘルパー自身が，現場で自身の発揮する技能をどのように捉えているのかである。ここでは，これら2つの視点から，ヘルパーの技能の内実を探る。

まずは，現場で働くヘルパーを直接管理するひと（サービス提供責任者や主任ヘルパー，事業所長）が見るヘルパーの技能の高低，およびその内容についてヘルパー調査の管理者調査の結果をもとに考察する。次に，ヘルパー個人調査の結果を用いて，現場でどのような行動を取っているヘルパーが高い技能を有しているといえるのかについて考察を加える。

Ⅰ－1．評価者から見た技能ー初心者，中堅，ベテランとは？

管理者調査では，調査対象である個々のヘルパーを直接管理しているひと（サービス提供責任者，主任ヘルパー，事業所長等，事業所によって役職，呼称は異なる）に，調査対象ヘルパーをa．初心者，b．中堅，c．ベテラン，d．超ベテランの4つのカテゴリーに分類してもらった（以下これを「全体評価」とよぶ）。この際，超ベテランについては「余人をもって代えがたい」という補足説明を付けたが，これ以外については特に上記分類の基準について説明を付け加えなかったので，管理者がヘルパーについて，どのようにその技能を評価しているのか，主観的な判断を問う設定となっている。

本稿の関心は以下のとおりである。1．ヘルパーの所有資格は，管理者によるヘルパーの全体評価とどの程度リンクしているのか。2．ヘルパーの

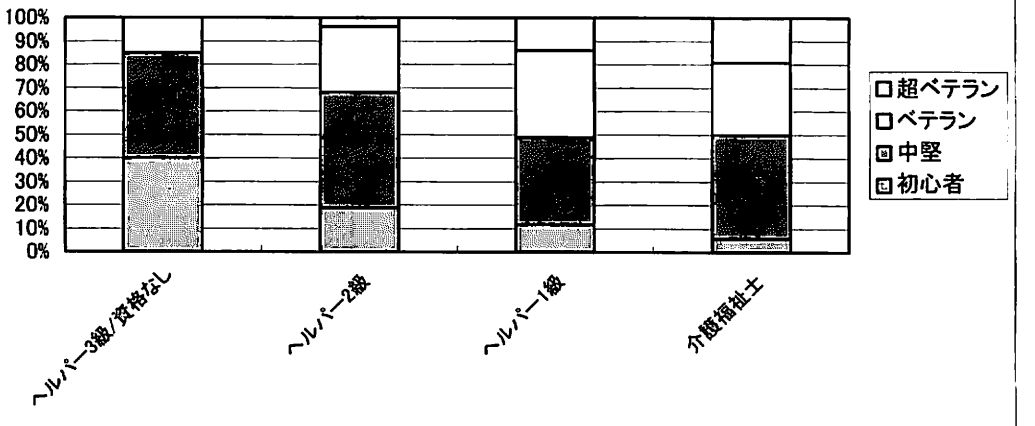
Hosei University Repository

経験期間は，同全体評価とどの程度関連しているのか。専門知識の理論的発達とその継続的発展（つまり学習）が専門職，或いは知識労働者の条件だとすれば[4]，所有資格と経験の，技能評価への影響を見ることで，介護職の専門性が見えてこないだろうか。ヘルパーの所有資格にかかわる講習は，その資格の種類によって所要時間は異なるが，理論学習を中心としたOff-JTであり，一方で経験は，その内容はさまざまであろうが，OJTによる現場での継続的学習の代替指標と考えられる。これらの管理者によるヘルパーの全体評価への影響を見ることで，ヘルパーの専門性に何が効いてくるか，つまり理論か現場での学習か，を検討したい。

所有資格と初心者，中堅，ベテラン

まずは，ヘルパーの所有資格と管理者の技能評価の関連性を見てみよう。図表Ⅰ－1は，ヘルパーの所有資格（複数資格所持者の場合は，上級資格によって分類）と管理者のヘルパーの技能の全体評価の関連性をみたものである。

図表Ⅰ－1　所有資格と技能評価



グラフより，所有する資格がヘルパー3級以下のものについては，その4割が初心者，半数弱が中堅と管理者から評価されており，ベテランと評価されるものはほとんどいない。[5] ヘルパー2級所持の場合は，初心者と評価されたものは2割に満たず，中堅と評価されたものが半数を占める。ベテラン以上と評価されたヘルパーも3割程度存在する。ヘルパー1級と介護福祉士所持者の分布は似通っており，初心者と評価されたものはほとんどおらず，中堅と判断されたものが4割程度である。一方，ベテラン以上と評価されたものが半数である。超ベテランと評価されたヘルパーについては，介護福祉士所持者が2割とヘルパー1級所持者よりやや多い。

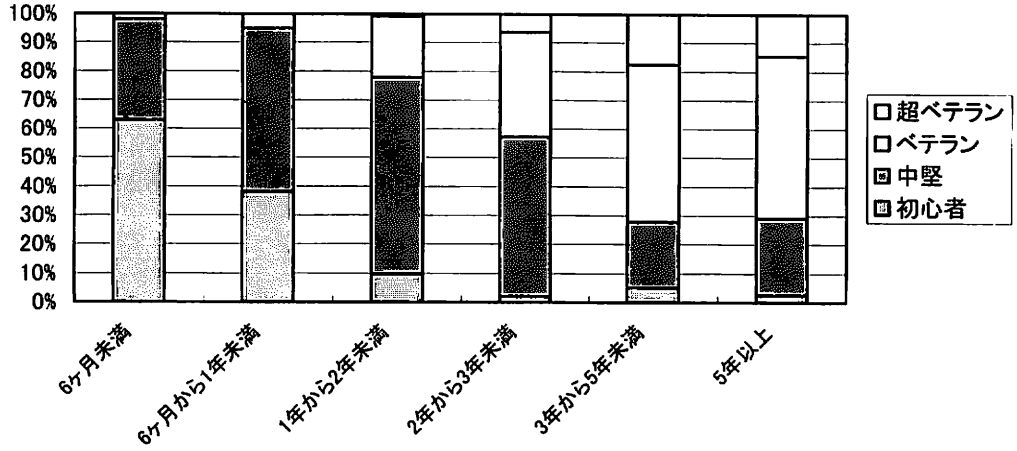
このように，所有資格と管理者の全体評価には関連があることがわかる。一方，管理者の評価について，ヘルパー1級と介護福祉士資格所有者の間には，顕著な差が見られない。介護福祉士資格は国家資格であり，養成施設に2年通うか，3年以上の実務経験後国家試験を受験し合格することで取得が可能である。ヘルパー1級過程は，2級修了者対象であり，各々の講習時間は，230時間，130時間である。したがって，理論的知識面では，介護福祉士とヘルパー1級では前者の方が多くの知識を習得していると考えるのが妥当であろう。しかし，実際のデータを見ると，介護福祉士とヘルパー1級資格所持者に対する管理者の評価はほとんど変わらない。さらに，介護福祉士資格やヘルパー1級所持の場合でさえ，ベテラン以上が5割程度であることは，資格がヘルパーの全体評価とそれほど密に連動していないこと，つまりOff-JTによる理論学習がヘルパーの評価にそれほど有効ではないことを示唆している。

Hosei University Repository

経験と初心者，中堅，ベテラン

それでは，管理者による全体評価とヘルパーの経験（ヘルパーとして働いてきた期間で計測）は，どのように関連しているのだろうか。

図表Ⅰ－2　技能評価と経験



図表Ⅰ－2を見ると，職務経験6ヶ月未満のヘルパーの6割強が初心者と評価されているが，初心者の割合は経験をへるにしたがって減少し，6ヶ月から1年未満では約4割となり，1年から2年未満では1割となる。経験2年以上のヘルパーで初心者と評価されるものはほとんどいない。一方，経験6ヶ月未満のヘルパーでも3人にひとりが中堅と評価されており，その後経験6ヶ月以上1年未満では過半数が中堅と評価され，1年以上2年未満では3人にふたりが中堅と評価されている。2年以上では，中堅と評価されるヘルパーの割合が徐々に減少する一方，ベテランと評価されたヘルパーが増える。ベテランと評価されるヘルパーは経験1年未満ではほとんどいないが，1年以上から徐々に増え始め，1年から2年未満の約2割，2年から3年未満の36%がベテランと評価されており，経験3年を超えるとベテランの割合は半数を超す。また，経験3年以上では，1割から2割のヘルパーが超ベテランと評価されている。

このように，管理者の全体評価とヘルパーの職務経験期間には一般的に関連があることがわかる。つまり，ヘルパーの職務経験が長くなると，管理者から見たヘルパーの技能の全体評価はあがっていく傾向が見られる。とくに3年以上経過したヘルパーについては，7割以上がベテラン或いは超ベテランと評価されている。経験が資格にも増してヘルパーの技能評価に関連していることが分かる。一方で，ヘルパー歴6ヶ月未満でも中堅と評価されるものも3割以上おり，また1年たっても初心者と評価されるものもが1割程度いることは注目に値する。これらの結果は，管理者のヘルパー評価は，経験によって得られる知識をもとにした技能を主に評価していると言えるが，中にはその技能を予想以上に早く身につけたり，なかなか伸ばせないヘルパーがいることを示唆している。

職務遂行能力と初心者，中堅，ベテラン

それでは，管理者はどのような基準をもってヘルパーを初心者，中堅，ベテラン，超ベテランに分類したのだろうか。管理者調査では，ヘルパーの職務を，a．調理や掃除などの家事，b．排泄や入浴などの介護，c．痴呆などの介護，d．人間関係のスキル，e．介護目標の理解度，f．組織の一員としての資質，g．問題解決能力，の7つの要素に分け，それぞれについて，個々の調査対象ヘルパーの職務遂行能力を四段階で評価してもらった。

a．調理や掃除などの家事，b．排泄や入浴などの介護，c．痴呆などの介護については，各々1．まかせることができない，2．部分的になら

Hosei University Repository

まかせられるが限定的である，3．ほとんどはまかせることができる，4．全体的にまかせられる，という選択肢を設定した。d．人間関係のスキルについては，1．利用者との人間関係構築上で問題がある，2．一般的な状況において利用者に共感し利用者と調和をはかるなど良好な人間関係を構築できる，3．気難しい利用者や生活改善に対して消極的な利用者などより難しい状況においても対処が可能，4．複雑な問題をかかえたケース，利用者との対立があったり，利用者が敵対心をいだいていたり，普通なら手に負えないようなケースでも対処可能，という選択肢を用意した。e．介護目標の理解度については，1．介護の目標についての理解が不十分である，2．介護の目標について部分的には理解がなされている，3．介護の目標について全体的な理解がなされている，4．必要に応じて介護の目標の改善点を提示することができる，を用意した。f．組織の一員としての資質については，1．組織，チームの一員としてふさわしい行動が取れない，2．組織，チームの一員としてふさわしい行動が取れる，3．組織，チームに貢献できる，4．組織，チームのリーダー的存在である，の四段階を設定した。最後にg．問題解決能力については，1．単純な問題・課題に対して適切な解決策を見出せないことがある，2．解決策が明らかな問題に対してのみ対処できる，3．複数の解決策があるような問題・課題に対して，状況に応じて適切な解決策を見出すことができる，4．解決策がはっきりしない問題・課題に対しても，状況を判断・分析し，改善・解決に結びつけることができる，の選択肢を用意した。

これら要素は順序尺度であるが，順に1点，2点，3点，4点と点数を付与したところ，ヘルパー全体の平均点は，a．調理や掃除などの家事については3.4点，b．排泄や入浴などの介護については3.1点，c．痴呆などの介護については3.0点，d．人間関係のスキルについては2.8点，e．介護目標の理解度については2.9点，f．組織の一員としての資質2.7点，g．問題解決能力については2.7点となった。平均点は，a．調理や掃除などの家事，b．排泄や入浴などの介護，c．痴呆などの介護，e．介護目標の理解度，d．人間関係のスキル，f．組織の一員としての資質，g．問題解決能力の順となっている。

これら7つの技能の要素間について，図表Ⅰ－3により互いの相関係数を見ると，一番相関が強いのは，身体介護と痴呆介護間で相関係数が0.75，つぎが，問題解決能力と人間関係のスキル間，問題解決能力と目標理解度間，および問題解決能力と組織の一員としての資質間で，共に相関係数が0.65，そのつぎが目標の理解度と組織の一員としての資質間で0.63，つぎが組織の一員としての資質と人間関係のスキル間で0.61となっている。つまりこれらについては，一方ができれば他方もできる傾向が見られる。相関が比較的弱いのは，家事と組織の一員としての資質間で0.36，つぎが家事と問題解決能力間の0.40となっており，一般に調理や掃除などの家事とその他の要素の相関が他の要素間の相関にくらべて低いことがわかる。つまり家事ができるということについては，必ずしも他の要素もできることにはつながらない傾向がある。あるいは家事のスキルは他とある程度独立して存在する。

図表Ⅰ－3　管理者評価によるスキル間の相関

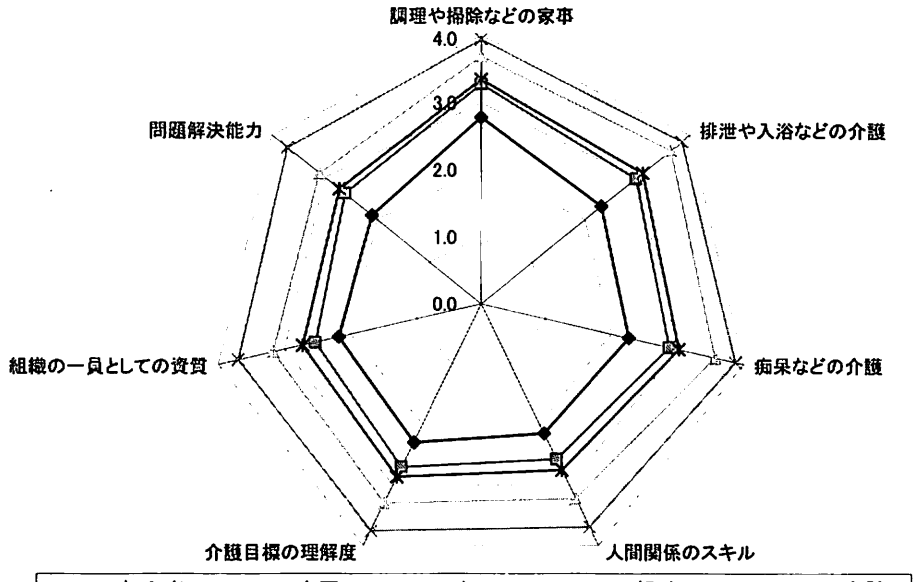
	家　事	身体介護	痴呆介護	人間関係	目標理解	組織員資質	問題解決
家　事	1.00	0.50**	0.54**	0.46**	0.42**	0.36**	0.40**
身体介護	0.50**	1.00	0.75**	0.50**	0.58**	0.51**	0.47**
痴呆介護	0.54**	0.75**	1.00	0.57**	0.58**	0.50**	0.51**
人間関係	0.46**	0.50**	0.57**	1.00	0.58**	0.61**	0.65**
目標理解	0.42**	0.58**	0.58**	0.58**	1.00	0.63**	0.65**
組織員資質	0.36**	0.51**	0.50**	0.61**	0.63**	1.00	0.65**
問題解決	0.40**	0.47**	0.51**	0.65**	0.65**	0.65**	1.00

** $p<0.01$, * $p<.0.05$

Hosei University Repository

それでは，初心者，中堅，ベテラン，超ベテランと評価されたヘルパーの各々の要素についての平均点はどうなっているだろうか。図表Ⅰ－4は，初心者，中堅，ベテラン，超ベテラン毎に，各要素の平均値を7角形のグラフにしたものである。初心者のラインより，中堅のラインが外側に，また中堅よりベテランが外側に，ベテランより長ベテランが外側にあることから，管理者によるヘルパーの各職務遂行能力に対する評価も，その全体評価とおおむね合致していることがわかる。

図表Ⅰ－4　技能評価と各スキル



ここで，初心者と超ベテランの点数の差異がもっとも小さいのが，a．調理や掃除などの家事であり，その差は1.2点である。初心者と超ベテランの差は，e．介護目標の理解度，f．組織の一員としての資質，b．排泄や入浴などの介護，d．人間関係のスキル，c．痴呆などの介護，g．問題解決能力の順に広がり，もっとも大きい問題解決能力において1.6点となる。つまり（これらスキルに対する点数のつけ方を前提とした場合ではあるが），前者から後者へいくほど，初心者と超ベテランと評価されるヘルパー間の差がひろいと考えられる。

さらに評価四段階での点数のパターン化を見ると，まず第1には，初心者から中堅にかけてもっとも伸び，その後伸びが鈍くなるパターンがあり，a.調理や掃除などの家事がこれにあたる。第2のパターンは，評価点数が初心者，中堅をへてベテランにいたるまで順調に伸びるが，ベテラン以降は伸びが緩やかになるもので，これには，b．排泄や入浴などの介護，c．痴呆などの介護があてはまる。第3のパターンは，初心者でも伸びは見られるが，中堅からベテランにかけてもっとも伸び，ベテラン以降もやや穏やかにはなるが伸びが見られるグループで，これには，d．人間関係のスキル，e．介護目標の理解度，f．組織の一員としての資質があてはまる。4つめのパターンは，初心者から順調に伸びが見られるが，ベテラン以降でもっとも伸びが著しいもので，これにはg.問題解決能力がはいる。これら結果は，各変数への点数の付与の仕方に左右されるものの，それを前提とすれば，後者ほど習熟が難しいと考えられている様子がわかる。

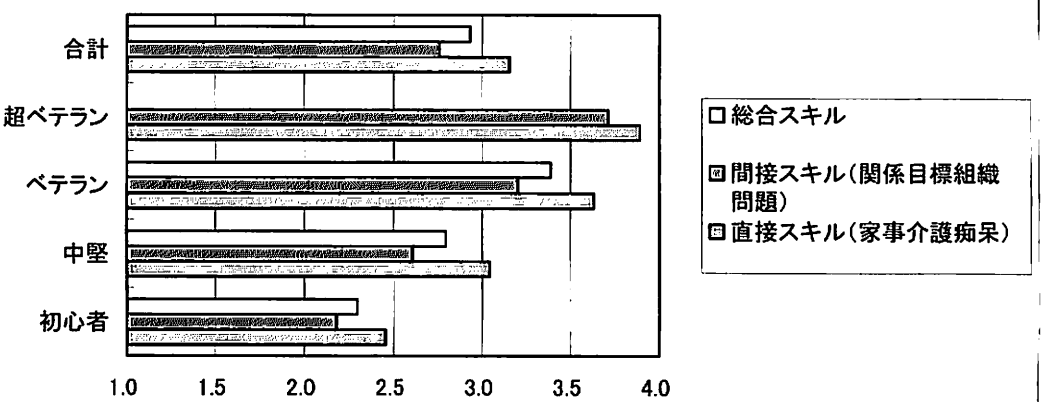
もう少しデータを分かりやすくするために，利用者にサービスを提供する際直接必要な（あるいは技術的な側面が強い）スキル（これを「直接スキル」とよぶ）と，これとは異なり，利用者により良いサービスを提供するにあたって間接的に必要なスキル（これを「間接スキル」とよぶ）に分

Hosei University Repository

類して考えてみよう。上記7要素のうち，直接スキルには，a．調理や掃除などの家事，b．排泄や入浴などの介護，c．痴呆などの介護が入る。また，間接スキルには，d．人間関係のスキル，e．介護目標の理解度，f．組織の一員としての資質，g．問題解決能力が入る。直接スキルを構成する要素の点数を加重平均し直接スキル変数を，また間接スキルを構成する要素の点数を加重平均し間接スキル変数を，さらに全ての要素を加重平均して総合スキル変数を作成した。（各々の変数の信頼係数αは，順に0.82，0.87，0.89である。）

これら変数について，全体評価別の平均値を見たのが，図表Ⅰ－5である。

図表Ⅰ－5　技能評価と直接・間接スキル



直接スキルは初心者においても比較的点数が高く，その後中堅，ベテランまで上がるが，ベテラン以降は伸びが鈍化することがわかる。間接スキルは初心者においては比較的点数が低く，中堅以降の伸びが著しいことがわかる。その結果，初心者からベテランにかけては，直接・間接スキル間の際が顕著に見られるが，超ベテランと評価されたヘルパーについては，直接・間接スキルの差がほとんど見られなくなる。総合スキルについては，初期から中期にかけて直接スキルが伸び，中期以降間接スキルが伸びる結果，初心者から超ベテランに至るまで順調に上がっていく。つまり，管理者から見たヘルパーの技能を全体として捉えると，初心者から超ベテランまで徐々に伸びるが，最初は利用者にサービスを提供する際直接必要なテクニカルスキルが伸び，後により良いサービスを提供するために間接的に必要なスキルが伸びていくことがわかる。いいかえると，直接スキルのみでなく，間接スキルを伴ってこそ，管理者からベテランと評価されるようになる。

小括　以上をまとめると，資格と経験は共に管理者によるヘルパーの全体評価に関わっていることが分かった。一方，上級資格である介護福祉士とヘルパー1級の違いはほとんど見られないこと，またこれらにおいてもベテランが半数程度であること，逆に経験3年以上で7割以上がベテラン，超ベテランと評価されていることを考えると，ヘルパーの全体評価には理論的な知識よりも，むしろ現場での経験により身につける知識がより強く反映されていることがわかった。また，生活支援や身体介護，痴呆介護の技術など，利用者にサービスを提供する際直接必要な，テクニカルスキルよりは，人間関係や介護目標の理解，組織の一員としての資質，問題解決能力など，より良いサービス提供にあたって間接的に必要なスキルが，管理者がベテランを判断する際，その評価により強く反映されていることがわかった。

Ⅰ－2　ヘルパーが現場で発揮する技能

1では，管理者から見た評価を基準に，ヘルパー

Hosei University Repository

の技能を分析した。しかし，ホームヘルパーの場合，利用者宅で単独で仕事がなされることがほとんどであり，その技能の内容，高低を考える際，管理者の評価のみに依存するのでは不十分である。あるいは管理者の評価は，個々のヘルパーの潜在能力を評価したと取ることができるが，それが必ずしも現場で十分顕在化されるとは限らない。個々の作業を完璧にこなせるからといって，技能水準の高いヘルパーであるとは限らない。これら作業遂行能力を，その置かれた状況や介護ニーズが異なり，これらについて日々変調もありうる利用者宅という現場でいかに統合的に有機的に発揮できるかが重要である。これには，テクニカルなスキルのみだけでなく，人間関係に関わるスキルが，あるいはインフォーマルな言い方をするとある種の「気働き」が，必要であると考えられる。[6] 例えば，自身や利用者の置かれた状況や立場を理解し，利用者との関係性のなかで自身や相手の感情をうまくコントロールしながら，介護の目標にお互いを近づけていけるようなスキルが必要であると考えられる。

したがって，本節ではヘルパー個人調査の結果をもとに，ヘルパーが現場，つまり利用社宅でどのような行動を実際に取っているかをもとに，(つまり潜在能力ではなく顕在化した行動によって，) そのスキルの内実や高低を検討する。また，ヘルパー自身のこれらスキルと管理者の評価との関連性についても検討を加える。

ヘルパーの行動から見たスキルの分類

ヘルパー個人調査においては，「ヘルパーの仕事をするとき，あなたは以下の項目についてどの程度実践できますか」という質問を設け，自身の過去1ヶ月くらいの仕事を想定してもらい，複数の項目について，「できる」，「どちらかといえばできる」「どちらかといえばできない」「できない」「わからない・どちらともいえない」の5段階で答えてもらった。これら項目を因子分析という統計手法を用いて，以下の4つの関連するグループに分けた。つまり，ヘルパーの現場での行動に主眼をおいて設定した質問から，4つのまとまったスキルを抽出した。以下は各々のグループに属する項目と因子付加量（カッコ内数値）である。

第1グループ
- 利用者と関係する上で互いの感情をうまく維持する（0.75）
- 利用者の精神的・肉体的苦痛から目をそむけない（0.75）
- 利用者の社会・経済的状況や人間関係を理解する（0.74）
- 利用者がどのように感じているのかを理解し，利用者の視点で物事を考える（0.73）
- それぞれの利用者のやり方にあわせてサービスを提供する（0.70）
- どんな利用者とでも良い関係を築く（0.68）
- ヘルパーとしての自分自身の長所や短所についてよく理解している（0.58）
- 自分がヘルパーとして組織的にまた個人的にできる限界を知る（0.57）

第2グループ
- さまざまな方策を用いて，利用者の問題解決のための提案をする（0.75）
- 自分が取ろうとする（取った）行動について，なぜそのような行動を取る（取った）のかを説明する（0.75）
- 利用者の協力を得るため，利用者を説得し望ましい方向へうながす（0.74）
- 利用者との間に対立や問題が起こっても責任を持って対処する（0.72）
- 自分の感じたことを利用者にメッセージとして伝える（0.70）

第3グループ
- 逆境やストレスの多い状況でもやる気を失わない（0.75）
- 目先のことにとらわれず辛抱強く我慢する（0.73）
- 落ち込んでもうまく立ち直る（0.73）
- どんなにいらいらしても，いったん利用社宅に入るとそれを取り除く（0.64）
- 利用者の前ではヘルパーとしてふさわしい態度を取る（0.63）

第4グループ
- 初対面でも利用者のニーズを把握する（0.85）

Hosei University Repository

- 言葉ではっきりいわれなくても利用者のニーズを探り出す（0.80）
- 初対面でも利用者と打ち解けて話す（0.77）

第1グループについて，その構成要素からわかることは，自分自身および利用者の感情や立場を理解し，それをよりよいサービス実践に反映することができるスキルを表していると取ることができよう（以下，「感情的知性」[7] とする）。第2グループについては，メッセージの伝達や行動説明，解決策の提案，利用者の説得など，よりよいサービス実践のために必要なコミュニケーションスキルをあらわしていると取れる（以下「コミュニケーションスキル」とする）。第3グループについては，ネガティブな感情を抑えヘルパーとして適切な感情を維持するスキルであるととらえることができる（以下「感情管理スキル」とする）。第4グループについては初対面での対処や利用者のニーズの把握など，利用者との関係構築，場の設定に関するスキルをあらわしていると考えられる（以下「場の設定スキル」とする）。

管理者の評価とヘルパーの現場での行為からみたスキル

ヘルパー個人調査により，ヘルパーの現場での働きに注目すると，感情的知性，コミュニケーション，感情管理，場の設定の4つのスキルが存在することがわかった。ここでは，各々のスキルと管理者の評価にどのような関係があるのかを検討する。管理者による評価との関連性をみるにあたって，上記4つのスキルを数値化した。数値化の方法は各スキルを構成する要素に対する回答を「できる」4点，「どちらかといえばできる」3点，「どちらかといえばできない」2点，「できない」1点とし，スキルを構成する要素への回答結果で加重平均した。したがって各々のスキル変数は最低値1最高値4となる。感情的知性，コミュニケーション，感情管理，場の設定，それぞれの変数について信頼係数αの値は，順に0.83，0.78，0.73，0.74である。

図表Ⅰ－6より，上記4つのスキル変数間の相関をみると，もっとも相関が強い感情的知性とコミュニケーションスキル間の相関係数は0.68であり，これから順に相関係数は，感情的知性と感情管理間で0.65，感情的知性と場の設定間で0.58，コミュニケーションと感情管理間で0.55，コミュニケーションと場の設定間では0.55となっており，もっとも相関が弱い感情管理と場の設定間でも0.50となっている。このように，4つのスキル変数は互いに強い相関を示しており，このうちどれかに秀でたヘルパーは，その他についても高いスキルを有している傾向が見られる。特に感情的知性は他のスキル変数と高い相関を示していることから，自分自身および利用者の感情や立場を理解し，それをよりよいサービス実践に反映することができるヘルパーは，利用者とのコミュニケーションや，自身の感情管理，および利用者との場の設定に際しても高いスキルを有していることがわかる。

図表Ⅰ－6　ヘルパーの現場の行為からみたスキルの相関

	EQ	コミュニケーション	感情管理	場の設定
EQ	1.00	0.68**	0.65**	0.58**
コミュニケーション	0.68**	1.00	0.55**	0.55**
感情管理	0.65**	0.55**	1.00	0.50**
場の設定	0.58**	0.55**	0.50**	1.00

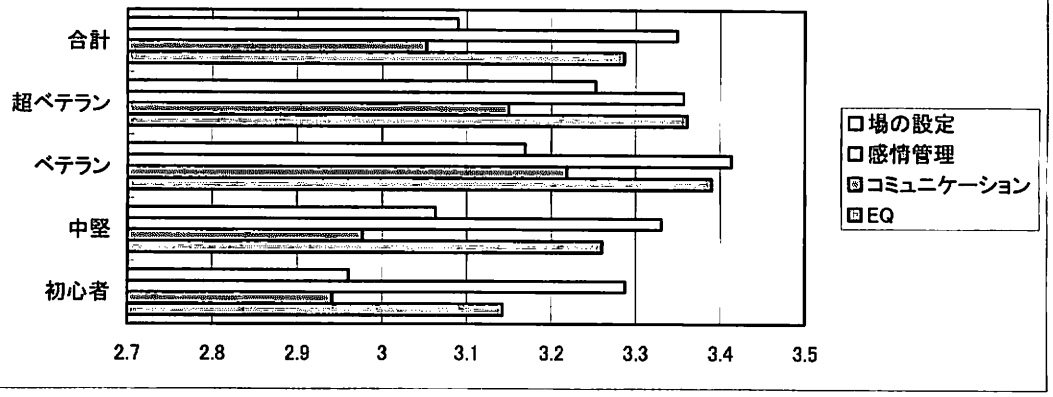
** $p<0.01$，* $p<.0.05$

これら4つのスキルと管理者の全体評価（初心者，中堅，ベテラン，超ベテラン）の関係をみたのが図表Ⅰ－7である。全体評価とスキル得点の関係のパターンを見ると，まず初心者，中堅，ベテランまでは得点が順調に上昇するが，その後超ベテランに至っては下降するパターンがあり，これには感情的知性，コミュニケーションスキル，感情管理スキルが相当する。つまり，自分自身および利用者の感情や立場を理解し，それをよりよいサービス実践に反映することができるスキルや，メッセージの伝達や行動説明，解決策の提案，利用者の説得など，よりよいサービス実践のために

Hosei University Repository

必要なコミュニケーションスキル，並びにネガティブな感情を抑えヘルパーとして適切な感情を維持するスキルは，初心者からベテランまで評価に反映されているが，超ベテランと評価されたものは必ずしもこの限りではない。一方，場の設定スキルに関しては，初心者から超ベテランにいたるまでスキル得点は順調に増加する。つまり，初対面での対処や利用者のニーズの把握など，利用者との場の設定に関するスキルはベテラン以降も評価に反映されている。[6]

図表Ⅰ－7　ヘルパーのスキルと技能評価



また，注目に値するのは，初心者，中堅では4つのスキル間の差異が顕著であるのに対して，ベテラン，超ベテランについては，この差異があまり目立たなくなることである。これは初心者から中堅と評価された者に至るまでは他のスキルに比べてコミュニケーションや場の設定のスキルが比較的低いためである。また，4つのスキルの中で，ネガティブな感情を抑えヘルパーとして適切な感情を維持する感情管理スキルについては，他のスキルに比べて，初心者，中堅，ベテラン，超ベテラン間の差異があまり見られない。逆に考えると，感情管理スキルについては，外からの感知が難しく，よって管理者が評価しにくいことを反映しているとも取れる。

これら4つのスキル変数と管理者調査による7つの技能要素の相関関係をみたのが図表Ⅰ－8である。感情的知性や感情管理と管理者が評価した各職務遂行能力の評価との有意な相関関係はみられない。一方，コミュニケーションスキルについては，痴呆介護と人間関係のスキル，および問題解決能力と有意な相関を示している。つまり，メッセージの伝達や行動説明，解決策の提案，利用者の説得など，よりよいサービス実践のために必要なコミュニケーションが現場で取れるヘルパーは，痴呆介護，人間関係のスキル，問題解決能力について，管理者から高い評価を得ていることが分かる。さらに場の設定スキルについても，痴呆介護，人間関係のスキル，問題解決能力と有意な相関を持っている。つまり，初対面での対処や利用者のニーズの把握など，利用者との場の設定がうまくできるヘルパーは，痴呆介護，人間関係のスキル，問題解決能力について，管理者から高い評価を得ているのである。いいかえると，これらヘルパーの現場でのスキルは，管理者の評価することのできるスキルと相関をもっていると考えられる。

図表Ⅰ－8　スキル間関係

	生活支援	身体介護	痴呆介護	人間関係	目標理解	組織貢資質	問題解決
EQ	0.06	0.02	0.09	0.03	0.00	0.00	0.05
コミュニケーション	0.06	0.05	0.14**	0.13*	0.06	0.07	0.13*
感情管理	0.07	−0.06	0.01	0.01	−0.04	−0.03	0.03
場の設定	0.13**	0.09	0.11*	0.09*	0.03	0.04	0.13**

** $p<0.01$, * $p<.0.05$

Hosei University Repository

小括　ヘルパーの行動からみたスキルには，1．自分自身および利用者の感情や立場を理解し，それをよりよいサービス実践に反映することができるスキルや，2．メッセージの伝達や行動説明，解決策の提案，利用者の説得など，よりよいサービス実践のために必要なコミュニケーションスキル，また，3．ネガティブな感情を抑えヘルパーとして適切な感情を維持するスキル，さらには，4．初対面での対処や利用者のニーズの把握など，利用者との関係構築，場の設定に関するスキルが存在することがわかった。管理者評価とこれらのスキルの関連性は，前出の直接・間接スキルほど顕著ではなく，どちらかといえば弱い。特に，3の感情管理スキルついては有意な相関は見られない。一方，このことは，現場での実際の行動は，管理者には見えにくく，たとえよりよいサービス提供に重要なスキルであっても，管理者から適切に評価されていない可能性があることを示唆している。逆にこれらスキルの中でも，管理者評価と連動していたもの，つまりコミュニケーションスキルや場の設定スキルについては，比較的管理者に見えやすい，把握されやすいスキルであるといえるかもしれない。

Ⅱ　ホームヘルパーの技能分析

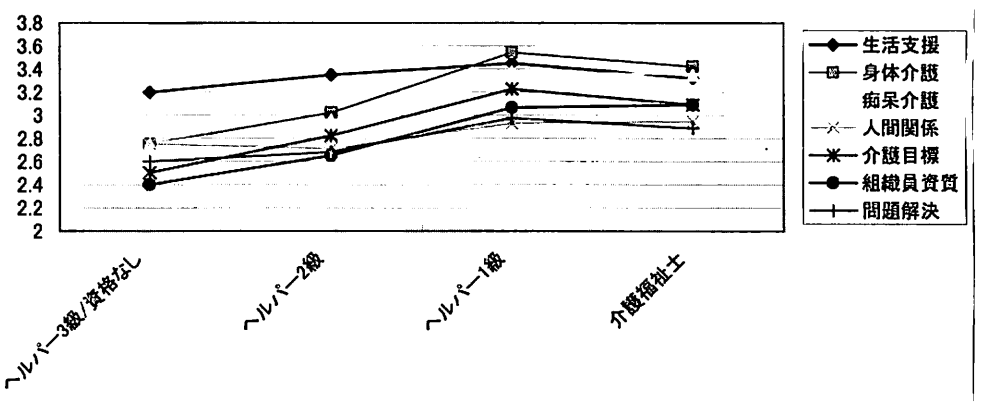
Ⅰでは，ヘルパーの技能の内容，高低について，管理者の全体評価と個別スキル評価との関連性，また管理者評価とヘルパーの現場で発揮するスキルの関連性の2側面から検討を加えた。ここでは，Ⅰで検討した個別のスキルをヘルパーがどのようにして身につけたのかについて考察したい。

ヘルパー資格は技能をあらわす指標としてどの程度有効なのか。ヘルパーの技能は経験と共に伸びるのだろうか。あるいはヘルパーの適性とはどのような技能で持って代表されているのだろうか。ここで技能を表す指標として，管理者によるヘルパーの各スキルの評価とヘルパー個人の現場で発揮する4つのスキルを用いる。

Ⅱ－1．資格と技能

再び元の質問に戻ろう。ヘルパーの専門性は，理論的知識にどの程度よるのか，あるいは現場で得られる知識にどの程度よるのか。理論的知識との関連性を見るには，ヘルパーの所有資格と技能の関係を見るとある程度わかるはずである。

図表Ⅱ-1　職務遂行能力と資格

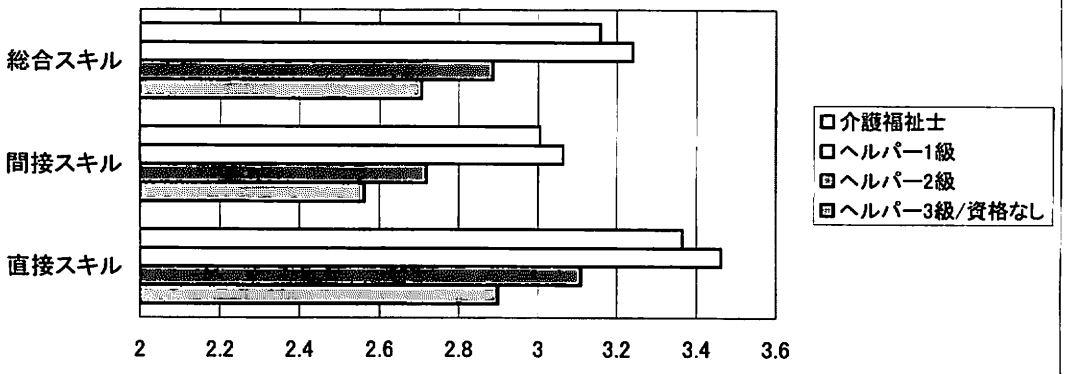


図Ⅱ－1より，他のスキルと比べると，生活支援の評価とヘルパーの所持資格には，あまり顕著な差は見られない。所持資格が高いものも低いものも生活支援の評価はあまり変わらないということは，家事のスキルについては，理論的な知識によるところがあまりないと考えられる。他のスキルについては，ヘルパー1級と介護福祉士については評価にあまり顕著な差がみられない。これは管理者の全体評価と同じ傾向である。しかし，家事以外のスキルに対する評価ついては，ヘルパー3級・無資格者からヘルパー2級，それ以上になるに従って順に上がるものと，3級・無資格者と

Hosei University Repository

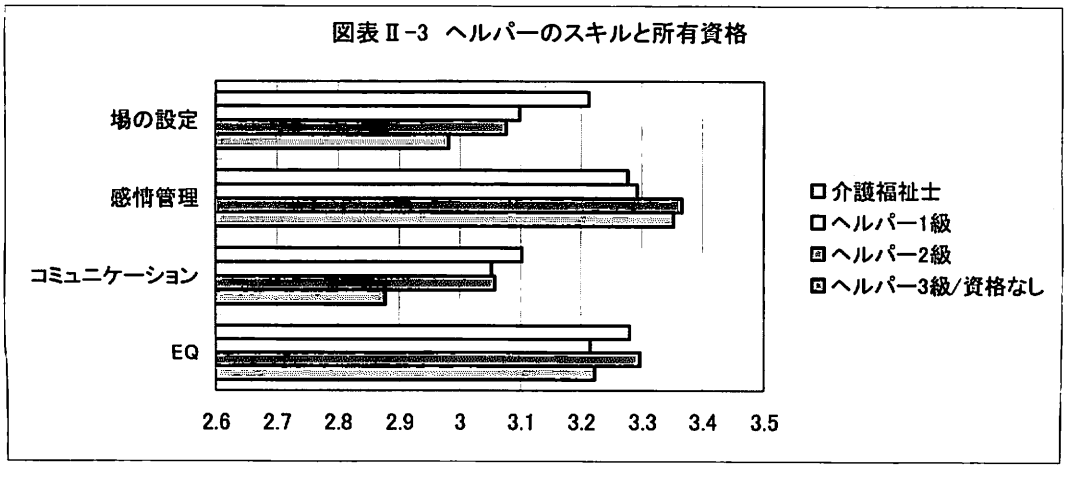
ヘルパー2級はあまり変わらないが，それより上級資格で上がるものに分けられる。前者には，身体介護，痴呆介護，介護目標の理解，組織の一員としての資質があてはまり，後者には人間関係のスキル，問題解決能力があてはまる。後者になるほど理論的知識の有効性が高まると考えられる。

図表Ⅱ-2　直接・間接スキルと所有資格



これをよりわかりやすくするため，図表Ⅱ－2は，直接スキル，間接スキルの評価得点を所有資格別に見たものである。直接スキル，間接スキル共に所有資格が高くなるほど，評価が高くなる傾向が見られる。つまり，ヘルパーの所持資格は直接スキル，間接スキルの評価と関連しており，所持資格が高くなるほど，これらの評価も高くなる。ただし，ヘルパー1級と介護福祉士については，いずれのスキルにおいても顕著な差は見られないことから，直接・間接スキルについて，管理者のヘルパー1級所持者と介護福祉士資格所持者への評価に大差がないことがわかる。つまり，理論的知識については，ヘルパー1級と介護福祉士では，顕著な違いがあると想定されるが，これをヘルパーの技能は反映していないと考えられる。

図表Ⅱ-3　ヘルパーのスキルと所有資格



図表Ⅱ－3はヘルパーの行動からみたスキルと所有資格の関係を見たものである。グラフから感情的知性や感情管理スキルについては，所有資格との関連性は見られない。これは，利用者の感情や立場を理解し，それをよりよいサービス実践に反映することができるスキルや，自身のネガティブな感情を抑えヘルパーとして適切な感情を維持するスキルの高低はヘルパーの所持資格によらな

Hosei University Repository

いこと，つまり，Off-JTによる理論学習ではこれらスキルを伸ばすことが困難であることを示唆している。一方，場の設定スキルについては，上級資格になるほど緩やかではあるが高くなる傾向が見られる。つまり，場の設定については，理論的知識が増えると，それが技能に反映されることが想定される。メッセージの伝達や行動説明，解決策の提案，利用者の説得など，よりよいサービス実践のために必要なコミュニケーションスキルは，ヘルパー3級・無資格者とそれより上級者間で差がみられるが，ヘルパー2級以上の資格所持者間での顕著な差は見られない。つまり，コミュニケーションスキルを伸ばすのに必要な理論的知識は，ヘルパー2級課程の内容で十分であるということが考えられる。

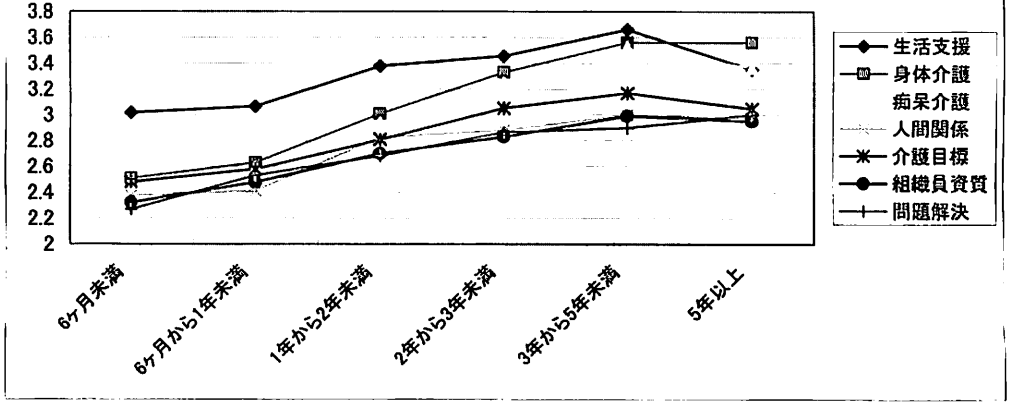
小括　ヘルパーの技能とヘルパーの所有資格の関係を見てきた。まず，管理者のスキル評価から見ると，家事のスキルに関しては，所持資格による差がほとんどみられないことから，理論的知識との関連は薄いと考えられる。その他スキル評価は，確かに資格と連動している。つまり，理論的知識をある程度は反映している。しかし，管理者の全体評価と同様，これらスキル評価において，ヘルパー1級所持者と介護福祉士資格所持者の有意な差は見られない。ヘルパーの感情面にかかわるスキルは，資格との関連が弱い。特に，感情的知性や感情管理スキルについては所持資格と関連が見られない。つまり，これらはOff-JTによる理論学習よって有効に身につけることのできないスキルであると考えたほうが妥当であろう。

Ⅱ－2　経験と技能

次に，技能と経験の関係を見てみよう。まずは管理者調査の7つのスキルに対する評価とヘルパーの通算経験期間との関連性を見たのが，図表Ⅱ－4である。

図表Ⅱ－4から，7つ全ての要素において，経験期間に従い，その評価得点があがっていることがわかる。つまり，ヘルパーとして働く期間が長くなるとこれら技能はあがっていく傾向が見られる。ただし，5年以上は技能の伸長がとまる要素がほとんどであり，唯一問題解決能力のみが5年以上経過しても伸びていくことがわかる。言い換えると，現場での知識習得によってこれらほとんどのスキルの評価は伸びるが，およそ5年で飽和状態に達する。だが，それ以降も問題解決のスキルは伸び続ける。

図表Ⅱ－4　各スキルと通算経験

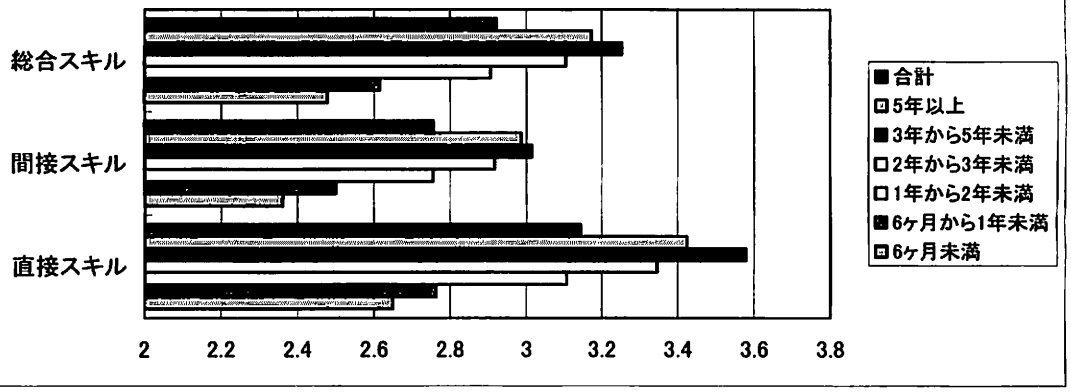


図表Ⅱ－5は，上記7つの要素を直接スキル（生活，介護，痴呆）と間接スキル（人間関係，介護目標理解，組織員としての資質，問題解決能力）にわけ，経験による伸び具合をみたものである。直接スキルはヘルパー経験5年まで順調に評価が伸びるが，1年未満の初期にはあまり伸びず，その後1年以上から5年未満，特に1年から2年までの評価の伸びが著しいことがわかる。間接ス

Hosei University Repository

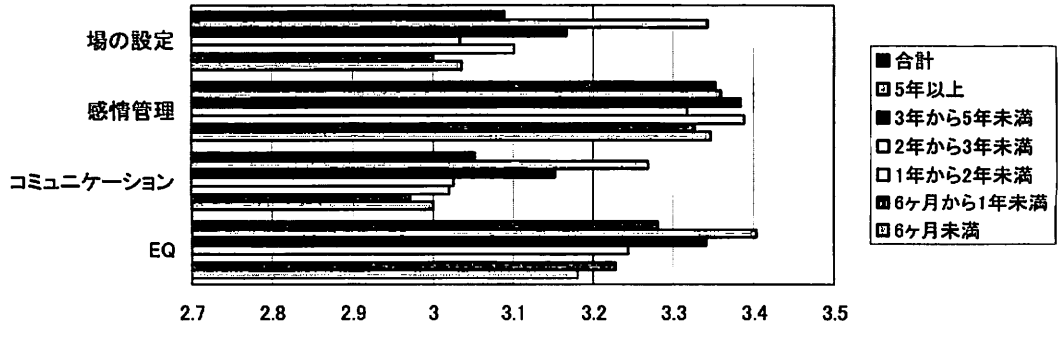
キルについても，経験5年まで順調に伸びる。ここでも1年未満の初期よりも，1年以降の伸びが大きく，特に1年から2年で評価が上がることがわかる。ただし，直接スキルと比べると間接スキルの経験による評価の伸び幅は小さいことがわかる。[9]

図表Ⅱ－5　直接・間接スキルと通算経験



次に，ヘルパーの「気働き」に関する4つのスキル，つまり，感情的知性，コミュニケーションスキル，感情管理スキル，場の設定スキルとヘルパー経験期間の関係を見てみよう。図表Ⅱ－6にあるように，感情的知性，コミュニケーションスキル，および場の設定スキルについては，多少の凸凹はあるものの，経験と共に概ね伸びていく傾向が見られる。特に，コミュニケーションスキルと場の設定スキルについては，この傾向が見られる。この両者について，伸びが見られるのが初期ではなく，むしろ3年以上たってからであるところは注目に値する。これらスキルは，前述のとおり，管理者評価の間接スキルと相関が見られるが，この中の問題解決スキルも含め，その技能の伸びにより長い経験を要することから，比較的高次のスキルであると考えられる。一方，感情管理スキルについては，経験年数による顕著な相違が見られない。つまり，ネガティブな感情を抑えヘルパーとして適切な感情を維持するスキルは，必ずしも経験で伸びるものではないことがわかる。

図表Ⅱ－6　ヘルパーのスキルと通算経験



小括　ヘルパーの技能とヘルパーの経験の関係を見てきた。まず，管理者のスキル評価から見ると，7つのスキル全てにおいて，経験期間に従い，その評価得点があがっていく。つまり経験によって得られる知識と，これらスキルは関連していると考えられる。特に長い経験をへて伸びるスキルと

Hosei University Repository

して，問題解決能力があげられる。一方，ヘルパーの「気働き」に関するスキルである，コミュニケーションスキルや場の設定スキルについても3年以降に顕著な伸びが見られるなど，習得には長い期間がかかる。しかし，感情管理スキルについては，経験との相関が見られない。つまり，これは経験に基づく知識で伸ばすことが困難なスキルであると考えられる。

Ⅱ－3　適性と技能

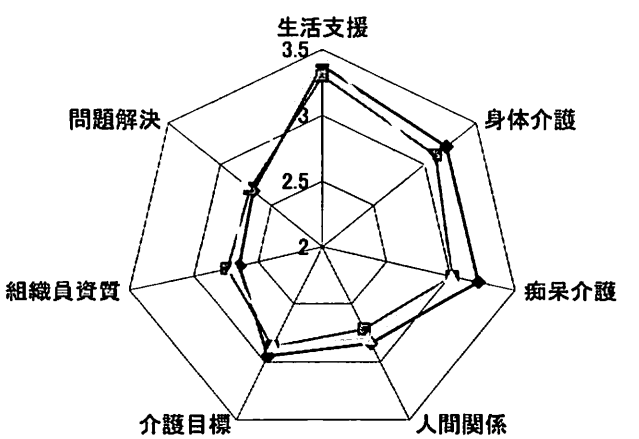
これまでの結果で，資格や経験と連動しているスキルとそうではないスキルが存在することが分かった。資格に連動しているスキルは，理論的知識をベースに発揮されるスキルである可能性が高く，経験と連動しているスキルについては，現場での経験で得られるいわば「生」の知識をベースに発揮されるスキルである可能性が考えられる。一方，資格，経験どちらにも関連しない，あるいは関連性が非常に薄いスキルが存在することも分かった。

資格や経験に関連するということは，これらによって伸ばすことができるというポジティブな見方ができるのに対して，関連しないということは，これらでは伸長が不可能であるというネガティブな見方につながる。実際，ヘルパーへのヒアリングで，「向き・不向き」という言葉がよく聞かれ，「不向き」なヘルパーは伸びないという話をよくきく。そこで本項では，この「向き・不向き」感はどこからくるのか，スキルとの関連性を検討することで，逆にヘルパーに必要な技能を考察ことにする。

ヘルパー個人調査では，ヘルパーとしての仕事に自分自身が向いているかどうかをたずね，「向いている」「どちらかといえば向いている」「どちらかといえば向いていない」「向いていない」の四段階で答えてもらった。「向いていない」とした人はほとんどいなかったので，「向いている」「どちらかといえば向いている」の2つのカテゴリーのほかに，「どちらかといえば向いていない」と「向いていない」と回答した人をまとめてあらたに「向いていない」という3つめのカテゴリーを作成し，これをヘルパーの適性をあらわす変数とした。

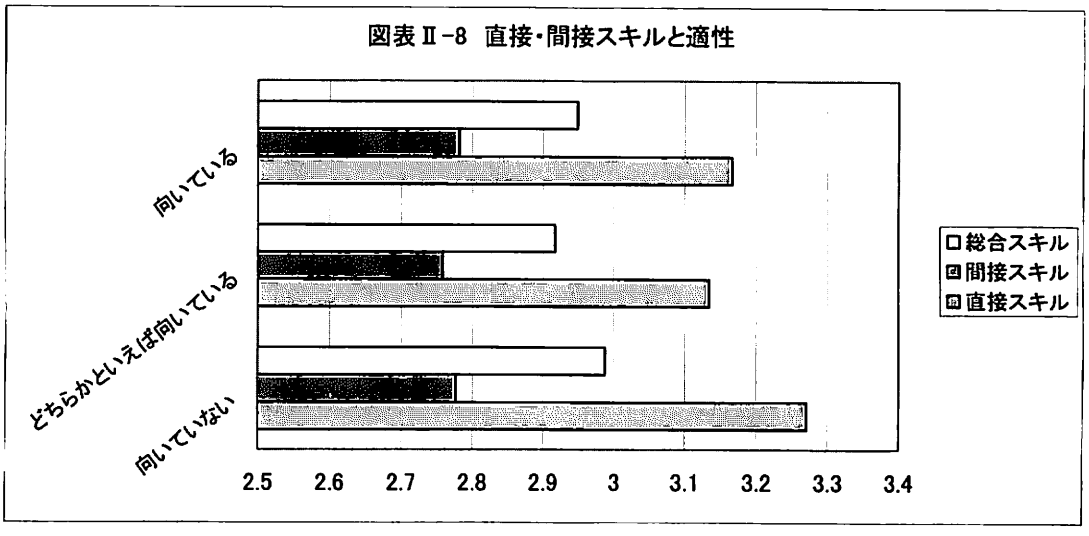
この適性変数と管理者の7つのスキル評価の関係を見たのが図表Ⅱ－7である。ヘルパーに向いていると感じている人のほうが，そうでない人よりもスキルが高いのではと予測されるが，結果は必ずしもそうではない。図表Ⅱ－7から，身体介護や痴呆介護については，向いていないとしたヘルパーのほうが，向いているとしたヘルパーよりも技能評価が若干高いことがわかる。残りのスキルの評価と適性については顕著な関連性は見られない。

図Ⅱ-7　適性と各スキル

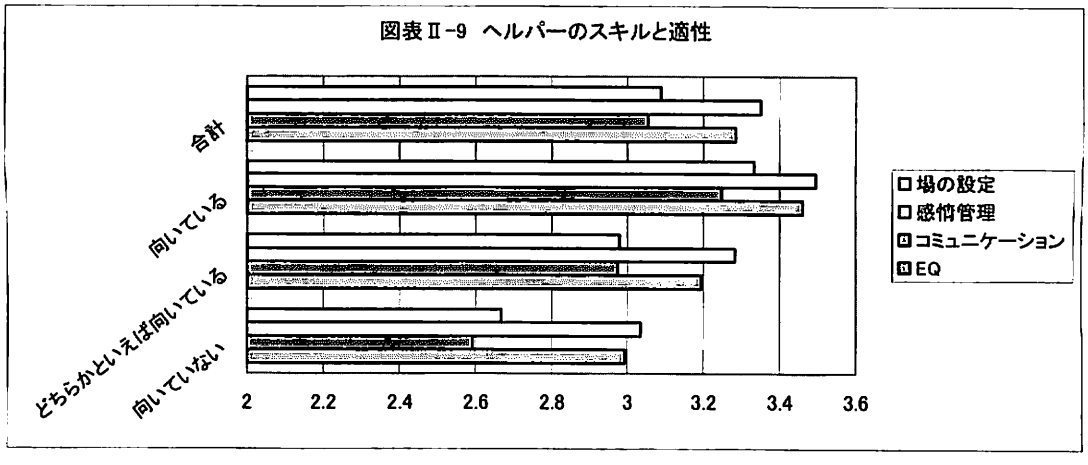


Hosei University Repository

これを直接・間接スキルという切り口で見ると，図表Ⅱ－8のようになる。やはり，直接スキルについては，向いていないとしたヘルパーのほうが向いているとしたヘルパーよりも若干であるが高い。間接スキルについては顕著な差異は見られない。つまり，直接スキルや間接スキルの評価が高いからといって，そのヘルパーが自分自身この仕事に向いていると感じているとはいえないのである。むしろ，直接スキルに至っては，評価が高いヘルパーが向いていないと感じる傾向が見られる。[10]



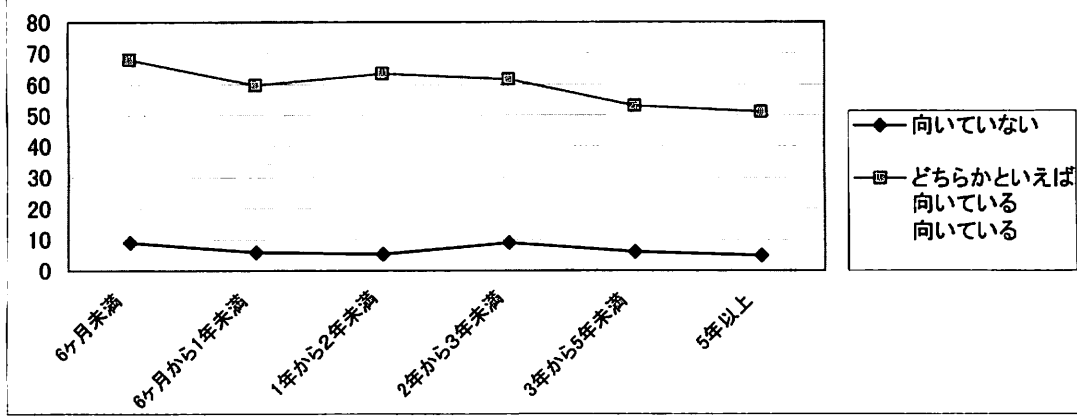
一方，適性と顕著な関連性を見せるのが，ヘルパーの「気働き」に関するスキルである。図表Ⅱ－9のように，感情的知性，コミュニケーションスキル，感情管理スキル，場の設定スキル全てにおいて，ヘルパーに向いているとしたものが，向いていないとしたものよりも，その得点は高くなっている。つまり，ヘルパーに向いていると感じているひとの，感情的知性，コミュニケーションスキル，感情管理スキル，場の設定スキルは，向いていないと感じている人より高いことがわかる。逆に言えば，感情的知性，コミュニケーションスキル，感情管理スキル，場の設定スキルの高い，つまり現場で効果的に行動できるヘルパーは，自分はヘルパーに向いていると感じる傾向が強いのである。



Hosei University Repository

ちなみに，経験と適性に関連性はあるのだろうか。図表Ⅱ－10は，ヘルパーの向き不向き感と経験期間の関連性を見たグラフである。

図表Ⅱ-10 経験年数と適性



まず，向いていないと感じている人は経験期間に限らず常に一定割合（10人にひとりから20人にひとり程度）存在していることがわかる。どちらかといえば向いていると感じているヘルパーが6割から7割を占めるが，3年以降はやや減少する。一方で，向いていると感じているヘルパーは，6ヶ月未満では2割だが，6ヶ月以上3年までは3割を保ち，その後は4割以上に上昇している。ヘルパーの仕事に向いていると感じているものがヘルパーとして長く勤めていることがわかる。

小括　「ヘルパーには向き・不向きがある」と現場ではよく言われる。その向き・不向き感がどこからくるのかを考えると，ヘルパー自身の捉える専門性に近づくことができる。ヘルパー自身は，管理者の評価でもって，自分の向き・不向きを認知しているのではない。特に，自分はヘルパーに向いていると感じている者の身体介護，痴呆介護のスキルの評価は高いどころか低いという結果が見られる。むしろ，ヘルパーの向き・不向き感は現場での行動とより密接に関連している。その中でもテクニカルな側面よりは，より感情的な側面：自分自身および利用者の感情や立場を理解し，それをよりよいサービス実践に反映することができるスキルや，メッセージの伝達や行動説明，解決策の提案，利用者の説得など，よりよいサービス実践のために必要なコミュニケーションスキル，また，ネガティブな感情を抑えヘルパーとして適切な感情を維持するスキル，さらには，初対面での対処や利用者のニーズの把握などに必要なスキル，を有しているかどうかで，自身をヘルパーに向いているか向いていないかを判断している。つまり，ヘルパー自身から見た専門性は，これら現場で発揮される「気働き」に関するスキルに大いに関わっている。

まとめ

以上の分析結果を要約すると以下のようになる。

- 管理者から見た技能評価は，資格や経験をともに反映している。つまり，理論的知識や現場経験で得られる知識を反映した技能を評価していると考えられる。ただし，資格よりも経験をより強く反映していることから，ヘルパーの技能評価には，現場で経験を積むことによって得られる知識の比重が高いと考えられる。
- 管理者は，家事，身体介護，痴呆介護といった直接的（テクニカル）なスキルよりも，むしろ人間関係や目標の理解度，組織員としての資質，問題解決能力など間接的なスキルを，ヘルパーにとってより高次なスキルであると認識している。

Hosei University Repository

- ヘルパーの現場での行動から，自分自身および利用者の感情や立場を理解し，それをよりよいサービス実践に反映することができるスキル（感情的知性）や，メッセージの伝達や行動説明，解決策の提案，利用者の説得など，よりよいサービス実践のために必要なコミュニケーションスキル，また，ネガティブな感情を抑えヘルパーとして適切な感情を維持するスキル（感情管理スキル），さらには，初対面での対処や利用者のニーズの把握などに適切な場の設定に必要なスキルが見出された。
- これら現場で発揮するスキルに関して，管理者は，コミュニケーションスキルや，場の設定スキルについてはある程度感知し，評価に反映しているが，感情的知性や感情管理スキルについては目に見えないためか，ほとんど評価できていない。
- 管理者による，ヘルパーの直接的，間接的スキルに対する評価は，ともに所有資格を反映している。つまり，理論的知識を反映したものだと考えられる。但し，ヘルパー1級と介護福祉士資格所持者については，直接・間接スキルの評価に顕著な差が見られない。つまり，これらから推測される理論的知識の差は，ヘルパーの技能評価に反映されない。
- コミュニケーションスキルや，場の設定スキルは，資格とある程度関連が見られるが，感情的知性や感情管理スキルについては，資格との関連性は希薄である。つまり，これらのスキルは理論的知識に裏付けられるものではないと考えられる。
- 管理者評価によると，直接スキル，間接スキルは，経験5年までは徐々に延びるが，そこで飽和状態に達する。これらスキルの評価がもっとも上がるのが1年から2年にかけてである。ただし，間接スキルの中でも問題解決能力については，5年後も上がり，比較的高次なスキルであると考えられる。
- コミュニケーションスキルや，場の設定スキルは，経験とともに伸びる。特に3年以上経過すると伸びが著しくなることから，高次のスキルであると考えられる。一方，感情的知性と経験との関連性は希薄であり，感情管理スキルに関しては，経験の影響は見られない。これらスキルは，現場経験をつむことで得られる知識とはあまり関連していないと考えられる。
- 一方，ヘルパーの向き・不向き感から見た適性は，「気働き」に関する4つのスキルと顕著な関連性が見られる。ここから，ヘルパー自身は，感情的知性，コミュニケーションスキル，感情管理スキル，場の設定スキルが高いことをもって，ヘルパーの専門性とみなしていることが読み取れる。これは利用者の「個別性」にいかに臨機応変に対応できるかが，ヘルパー自身が考える専門性であることを示唆していると考えられる。
- 一方，「気働き」スキルがすべて管理者に適切に評価されているとは限らない。特に感情的知性や感情管理スキルは，管理者評価に反映されにくい。つまり，管理者から見たヘルパーの技能の高低とヘルパーのそれとにはギャップが存在する。このギャップを埋める努力が今後必要であろう。

* この研究は，田中かず子氏との共同研究の一部である。この文章は田中氏の了解を得て，筆者の責任でまとめた。

また，両調査を実施するに当たって文部科学省，科学研究費補助金の助成を受けた。

1　場合によっては，ヘルパーの同僚も含まれる。

2　この点の議論については，西川（2004）参照のこと。

3　個人調査の協力を依頼する際，その所属事業所に，初心者，中堅，ベテランのヘルパーの偏りがないよう前もってお願いした。本調査にご協力いただいた企業，事業所，ヘルパーの皆様には記して感謝の意を表したい。

4　この点については，例えばDrucker（2002）参照。

5　現在，介護保険制度の下でサービスを提供する際，介護福祉士またはヘルパー資格を取得することが必要である。これについて，ヘルパー2級以上を所持することが望ましいとされ，3級の場合は，報酬面でのペナルティーを課されている。

6　筆者は以前に，介護のテクニカルなスキルを有

Hosei University Repository

効に発揮するために必要なスキルとして感情スキルという概念を提唱した。テクニカルなスキルと感情スキルとの詳しい関係性については，西川(2003) を参照されたい。

7　感情的知性は，一般的には，自己覚知や自己管理にかかわるコンピテンシーと，社会的状況の理解や関係性のマネジメントにかかわるコンピテンシーに関わっているとされる（例えば，Goleman 1998，Matthews 他2004参照)。その厳密な概念や計測可能性，応用についてはさまざまな問題が議論されているが，ここでは，この因子を何らかの言葉で表す便宜上「感情的知性」という言葉を使用する。

8　介護現場では，通常，同行訪問：サービス提供責任者や既にその利用者にサービスを提供していた先輩等が最初の数回（事業所によって回数は異なる)，が行われている。この同行訪問の際，最も感知されやすいのが，場の設定スキルであると考えられ，このことが，管理者の全体評価に反映している可能性がある。

9　勿論，これらスキル変数は順位変数なので，得点間の距離は一定ではなく，これを結果が反映しているとも考えられる。

10　ヘルパーに向いていないと感じている者のほうが，理論的知識や経験を積むことで比較的対応可能な介護のスキルを伸ばそうとするのだろうか。

参考文献

- 西川真規子「ホームヘルパーの技能：感情スキルの重要性について」，2003年労使関係研究会議発表論文，2003年5月於日本労働研究機構
- 西川真規子「介護職の技能と学習」経営志林，第40巻4号，2004年5月27日
- Drucker P, 2002, Managing in the Next Society, Truman Talley Books: New York
- Goleman D, 1998, Working with Emotional Intelligence, Bantam Books: New York
- Mattbews G, Zeidner M & Roberts R, 2004, Emotional Intellegence, Science & Myth, MIT: Cambridge