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％）で変わりないが、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。

少々不躾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）を考えるとき、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、見ること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、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、自分はおもしろくもない。（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）