

# ホームヘルパーの業務専門性とサービス評価に関する韓日比較

チャン ユンジョン  
張 允楨\*

**目的** ホームヘルプサービスに求められる専門的力量を業務専門性という概念でとらえ、業務専門性とサービス評価との関連を明らかにしたうえで、その結果について韓日比較を行い、業務専門性の重要性を実証的に検証することを目的とした。さらに、業務専門性に関連する要因の分析を行い、今後、ホームヘルプサービスの質の確保と向上を図るための条件を検討した。

**方法** 2003年7月から10月の間に、韓国210人、日本303人のホームヘルパーを対象とし、郵送法による自記式質問紙調査を行った。調査内容は、業務専門性の領域（知識・技術、利用者の情報把握）、サービス評価の領域、その他の領域（対象者の基本属性、雇用・労働の実態、仕事上のトレーニング・業務管理）によって構成した。

**結果** ①日本のホームヘルパーは韓国のホームヘルパーより知識・技術、利用者の情報把握、サービス評価においてより高いレベルにあった。②韓国日本両国において、知識・技術および利用者の情報把握とサービス評価には統計学的に有意な関連が認められた。③知識・技術に関して、韓国は個人レベルにかかわること（年齢、私的介護の経験）が、日本は制度的システムの中で行われていること（主な援助内容、資格、研修会の参加、援助内容の記録、マニュアルの確認）が関連する要因として見いだされた。また、利用者の情報把握には、両国とも仕事上のトレーニング・業務管理が統計学的に有意に関連していた。

**結論** 韓国と日本のホームヘルプサービスにおける制度的背景の違いは、両国におけるホームヘルパーの業務専門性とサービス評価の差をもたらした要因とみられた。また、業務専門性の向上には、研修会や事業所単位で行われる仕事上のトレーニング・業務管理が重要であることが示唆された。

**キーワード** ホームヘルパー、業務専門性、サービス評価、韓日比較

## I はじめに

2001年現在、韓国の65歳以上の高齢人口は総人口の7.6%、日本は18.0%である。高齢人口の割合が7%から14%になるまでの期間は、韓国は19年と推計されており、日本の24年より短い。高齢者人口の増加とともに要介護者も増加していく状況の中で、高齢者介護については、両国とも在宅ケアの重要性が強調されている。韓国

は、2003年に社会福祉事業法の改正を行い、その中で「社会福祉サービスを提供する場合、在宅サービスを優先して提供する」（41条2項）と述べ、在宅サービスに対する国の立場を明らかにしている。一方、日本は、厚生労働省老健局設置の研究会が2003年に6月に出した報告書<sup>1)</sup>で、これからの高齢者介護の方向性について「可能な限り在宅で暮らすことを目指す」と述べている。このように在宅サービスの重要性が高まる中、サービスの中核となるホームヘルプサービスに期待が寄せられるのはいうまでもない。

\* 大阪府立大学大学院社会福祉学研究科博士後期課程

ところで、日本のホームヘルプサービスにおける量的整備は、1980年代後半からの計画策定などにより積極的に取り組まれてきたといえるが、サービスの質を左右するホームヘルパーの資質の向上に関する取り組みは、決して十分とはいえない。一方、韓国におけるホームヘルプサービスは、1987年に民間の福祉団体によって始まり、その実績は20年にも至らない。また、サービス提供の担い手であるホームヘルパーは、サービス開始の当初から現在に至るまで、ボランティアが中心である<sup>2)</sup>。韓国では2002年6月現在、143カ所の家庭奉仕員派遣機関と256カ所の在宅福祉奉仕センターにおいて、6,845人の無給家庭奉仕員と898人の有給家庭奉仕員が活動している。この数字が示すとおり、家庭奉仕員事業の主な担い手はボランティアの無給家庭奉仕員であり、これは、その職についての専門性が確保されていない人材がサービス提供を行っている可能性を示唆する。

以上のように韓日両国において、ホームヘルパーの資質の確保は急務の課題となっている。しかし、ホームヘルプサービスとホームヘルパーに関する実証的研究は少なく、ホームヘルプサービスの評価やホームヘルパーの実態に関する研究はわずかしが行われていない。また、ホームヘルパーに関する研究においては、ホームヘルパーの資質について調べてはいるものの、それに関連する要因の分析は行われていない。特に、韓国では、在宅サービスの量的整備を強調する研究が主流である。

本研究では、ホームヘルプサービスに求められる専門的知識・技術や利用者のニーズを的確にアセスメントする専門的力量を「業務専門性」という概念でとらえ、業務専門性とサービス評価との関連を明らかにしたうえで、その結果について韓日比較を行い、業務専門性の重要性を実証的に検証することを目的とした。さらに、業務専門性に関連する要因の分析を行い、今後、ホームヘルプサービスの質の確保と向上を図るための条件を検討した。

## II 研究方法

### (1) 調査の対象と方法

日本は、WAM NET(独立行政法人福祉医療機構が構築した総合的な情報ネットワークシステム)に記載されている大阪府の2つの市の訪問介護事業所184カ所のうち94カ所(整理番号奇数のみを抽出)に調査協力を依頼した結果、27カ所(ホームヘルパー数303人)から協力可能との回答が得られた。一方、韓国は、ブサン(釜山)24カ所、テグ(大邱)14カ所の家庭奉仕員派遣施設のうち23カ所(ホームヘルパー数210人)から協力可能との回答が得られた。調査は、日本が2003年7～8月、韓国が同年8～10月に実施し、有効回収率は日本が77%(233人)、韓国が79%(166人)であった。調査の方法は郵送法による自記式質問紙調査(回答は無記名)であり、回収は事業所を通さず、直接郵送とした。

### (2) 調査内容

#### 1) 雇用・労働の実態と仕事上のトレーニング・業務管理

対象者の基本属性(性別、年齢、最終学歴、福祉関連教育の経験、私的介護の経験など)とともに、雇用・労働の実態に関する項目は雇用形態、勤務時間、経験年数、主な援助内容などとした。また、仕事上のトレーニング・業務管理には、援助内容の記録(6項目について記録の有無を質問)、研修会への参加、事業所単位で行われるマニュアルの確認、個別援助計画の確認、事例検討会の開催などの項目が含まれている。

#### 2) 業務専門性とサービス評価

ホームヘルパーが援助プロセスで必要とされる知識・技術と自分の担当している利用者の情報把握を業務専門性という概念でとらえ、知識・技術は、「ホームヘルパーの技術向上に関するニーズ調査」<sup>2)</sup>、「ホームヘルパーの業務遂行能力」<sup>3)</sup>から20項目を設定した。また、利用者の情報把握には、前記<sup>2)</sup>から11項目を採用しており、利用者の基本情報、現在利用しているサービスの状

況, ADL (日常生活動作), IADL (手段的ADL), 社会とのかかわりなどの項目が含まれている。サービス評価は「ホームヘルプサービスの有効性に関する研究」<sup>4)</sup>, 「ホームヘルプサービスの利用者満足度とヘルパーの利用者の満足度認知の比較に関する研究」<sup>5)</sup>から抽出した23項目によって構成しており, サービスの有効性, 利用者に対する基本姿勢, 利用者との関係, コミュニケーションの適切性, 自立支援に基づいた利用者とのかかわり方などの項目が含まれている。以上の項目に対しては4件法で回答を求め, そのレベルが高いほど点数が高くなるよう得点化し, それぞれの平均値を算出した。

(3) 分析方法

分析にあたり, ①業務専門性(知識・技術および利用者の情報把握)は韓国より日本の方が

高い, ②業務専門性が高いほどサービスの評価が高くなる, ③業務専門性には仕事上のトレーニング・業務管理などの要因が関連する, の3点を仮説として設定した。

この仮説を検証するため, 以下のような統計分析を行った。基本属性, 雇用・労働の実態, 仕事上のトレーニング・業務管理に関しては, 度数分布を調べた。ただし, 援助内容の記録は, 6項目のうち記録している項目を得点化し, その平均値を算出した。仮説①についてt検定を行った。仮説②については, サービス評価を従属変数とし, 知識・技術, 利用者の情報把握, 従属変数との関連が想定されるその他の変数を独立変数とし, 強制投入法による重回帰分析を行った。仮説③については, 知識・技術, 利用者の情報把握それぞれを従属変数とする重回帰分析を行った。以上の重回帰分析では, 基本属

表1 回答者の基本属性, 雇用・労働の実態, 仕事上のトレーニング・業務管理 (n=韓国166, 日本233)

(単位 人, ( )内%)

	韓国	日本		韓国	日本
性別			1週間の勤務時間		
男	8(4.8)	16(6.9)	20時間未満	91(54.8)	103(44.2)
女	158(95.2)	215(92.3)	20~40時間未満	33(19.9)	74(31.8)
無回答	-( )	2(0.9)	40時間以上	15(9.0)	49(21.0)
年齢			無回答	27(16.3)	7(3.0)
20歳代以下	21(12.7)	23(9.9)	ヘルパーの経験年数		
30歳代	33(19.9)	57(24.5)	1年未満	75(45.2)	67(28.8)
40歳代	71(42.8)	59(25.3)	1~3年未満	55(33.1)	96(41.2)
50歳代以上	39(23.5)	93(39.9)	3年以上	31(18.7)	70(30.0)
無回答	2(1.2)	1(0.4)	無回答	5(3.0)	-( )
最終学歴			主な援助内容		
中学校以上高校以下	111(66.9)	157(67.4)	介護中心の仕事	38(22.9)	33(14.2)
大学以上(専門学校以上)	39(23.5)	75(32.2)	家事中心の仕事	78(47.0)	80(34.3)
無回答	16(9.6)	1(0.4)	介護と家事を同じくらい	40(24.1)	110(47.2)
福祉関連教育の経験			無回答	10(6.0)	10(4.3)
ある	33(19.9)	25(10.7)	事業所から勧められた研修会への参加		
ない	132(79.5)	201(86.3)	ある	108(65.1)	132(56.7)
無回答	1(0.6)	7(3.0)	ない	42(25.3)	88(37.8)
私的介護の経験			無回答	16(9.6)	13(5.6)
ある	122(73.5)	102(43.8)	自主的に参加した研修会		
ない	42(25.3)	125(53.6)	ある	59(35.5)	102(43.8)
無回答	2(1.2)	6(2.6)	ない	78(47.0)	109(46.8)
所属機関			無回答	29(17.5)	22(9.4)
営利	2(1.2)	109(46.8)	マニュアルの確認		
非営利	152(91.6)	103(44.2)	十分確認	78(47.0)	92(39.5)
無回答	12(7.2)	21(9.0)	やや確認	63(38.0)	112(48.1)
雇用形態			確認しない	10(6.0)	26(11.2)
正規職員	12(7.2)	56(24.0)	無回答	15(9.0)	3(1.3)
非正規職員(嘱託職員)	62(37.3)	59(25.3)	個別援助計画の確認		
その他	81(48.8)	104(44.6)	十分確認	67(40.4)	102(43.8)
無回答	11(6.6)	14(6.0)	やや確認	63(38.0)	113(48.5)
資格			確認しない	19(11.4)	17(7.3)
有給家庭奉仕員	64(38.6)		無回答	17(10.2)	1(0.4)
無給家庭奉仕員	99(59.6)		事例検討会の開催		
(介護福祉士・ホームヘルパー1級)		55(23.6)	定期的に開催	60(36.1)	135(57.9)
(ホームヘルパー2・3級)		175(75.1)	必要に応じて開催	65(39.2)	73(31.3)
無回答	3(1.8)	3(1.3)	開催していない	9(5.4)	20(8.6)
			無回答	32(19.3)	5(2.1)

注 変数の内容のうち, ( )で示すものは日本のみ該当する。

性、雇用・労働の実態、仕事上のトレーニング・業務管理などに関する答えはダミー変数を作って投入した。その際、基準変数は度数分布を調べ、最も低い割合を占めている変数とした。

### Ⅲ 研究結果

#### (1) 回答者の基本属性、雇用・労働の実態、仕事上のトレーニング・業務管理

回答者の基本属性、雇用・労働の実態、仕事上のトレーニング・業務管理に関する分析の結果を表1に示した。性別は、韓国95.2%、日本92.3%が女性であった。年齢は、韓国は40歳代42.8%、日本は50歳代以上39.9%が最も多かった。最終学歴は、両国とも中学校以上高校以下の割合が最も多く、韓国66.9%、日本67.4%であった。福祉関連教育の経験の有無は、経験がない人が韓国79.5%、日本86.3%であった。また、私的介護の経験は、経験がある人が韓国73.5%、日本43.8%であった。

所属機関は、韓国は非営利91.6%、日本は営利46.8%が多かった。雇用形態についてみると、正規職員の割合は、韓国7.2%、日本24.0%であ

った。資格は、韓国は無給家庭奉仕員59.6%、日本はホームヘルパー2・3級75.1%が最も多かった。1週間の平均的な勤務時間を尋ねたところ、両国とも「20時間未満」が最も多く、韓国54.8%、日本44.2%であった。ホームヘルパーとしての経験年数は、韓国は「1年未満」45.2%、日本は「1年以上3年未満」41.2%が最も多かった。現在主に行ってる援助内容は、韓国は「家事中心の仕事」47.0%、日本は「介護と家事を同じくらい」47.2%が最も多かった。

調査の前年度に、所属事業所から勧められて研修会へ参加した人は、韓国65.1%、日本56.7%であった。また、自主的に研修会へ参加した人は、韓国35.5%、日本43.8%であった。マニュアルの確認は、韓国「十分確認」47.0%、日本「やや確認」48.1%が最も多かった。個別援助計画の確認は、韓国「十分確認」40.4%、日本「やや確認」48.5%が最も多かった。事例検討会の開催は、韓国は「必要に応じて開催」39.2%、日本は「定期的に開催」57.9%が最も多かった。なお、表1には示していないが、援助内容の記録(6項目)については、その得点の平均値を算出した結果、韓国は2.2919、日本は3.2198であった(t値5.95, p<0.001)。

表2 業務専門性とサービス評価平均値の韓日比較 (n=韓国152, 日本225)

変数	平均値	標準偏差	t値
知識・技術 <sup>1)</sup> (20項目)	2.7612	0.4349	3.11 ***
{ 韓国	2.9239	0.5359	
利用者の情報把握 <sup>2)</sup> (11項目)	2.9762	0.4995	7.72 ***
{ 韓国	3.3585	0.4503	
サービス評価 <sup>3)</sup> (23項目)	3.1674	0.4465	3.80 ***
{ 韓国	3.3376	0.4133	

注 1) 回答の4件法:「1=ほとんど知らない, 2=あまり知らない, 3=やや知っている, 4=十分知っている」  
2) 同:「1=ほとんど把握していない, 2=あまり把握していない, 3=まあまあ把握している, 4=十分把握している」  
3) 同:「1=不十分, 2=やや不十分, 3=ややできている, 4=十分できている」  
4) \*\*\* p<0.001

表3 知識・技術、利用者の情報把握、サービス評価の相関係数 (n=韓国152, 日本225)

	韓国		日本	
	利用者の情報把握	サービス評価	利用者の情報把握	サービス評価
知識・技術 利用者の情報把握	0.4862 ***	0.3578 *** 0.4060 ***	0.5039 ***	0.501 *** 0.5807 ***

注 \*\*\* p<0.001

#### (2) 業務専門性とサービス評価レベルの韓日比較

ホームヘルパーの知識・技術、利用者の情報把握、サービス評価の3つの変数それぞれの平均値および韓国と日本の平均値を比較するために行ったt検定の結果を表2に示した。3つの変数すべてにおいて日本は韓国より得点平均値が高く、韓日間には統計学的有意差が認められた。なお、仮説検証に先立って、知識・技術、利用者の情報把握、サービス評価を構成している項目の信頼性を検討するためCronbachのα係数を算出した結果、知識・技術0.9381、利用者の情報把握0.9158、サービス評価0.9365であった。

表4 サービス評価を従属変数とする重回帰分析  
(n=韓国137, 日本218)

独立変数	標準化係数	
	韓国	日本
知識・技術	0.2109*	0.1795*
利用者の情報把握	0.3872***	0.3969***
年齢(30歳代)	0.1181	0.0332
年齢(40歳代)	0.1784	0.1257
年齢(50歳代以上)	0.1673	0.2020*
資格 <sup>1)</sup>	-0.0079	0.0743
私的介護の経験 <sup>2)</sup>	-0.1277	0.0135
経験年数(1~3年未満)	-0.1878	-0.0478
経験年数(3年以上)	0.0018	-0.0192
勧められた研修会への参加	0.0138	-0.0038
自主的に参加した研修会	0.0870	-0.0003
援助内容の記録	0.0163	-0.0684
マニュアルの確認(十分確認)	-0.2494	0.2088*
マニュアルの確認(やや確認)	-0.4738***	0.1020
個別援助計画の確認(十分確認)	-0.0933	0.2283*
個別援助計画の確認(やや確認)	-0.0660	0.0998
事例検討会の開催(定期的に)	0.1855	-0.1743*
事例検討会の開催(必要に応じて)	0.1125	-0.1480
R <sup>2</sup>	0.4291	0.5083
F値	4.93***	11.43***

注 1) 韓国：1=有給家庭奉仕員, 0=無給家庭奉仕員およびその他  
日本：1=ホームヘルパー1級および介護福祉士, 0=ホームヘルパー2・3級およびその他  
2) 1=介護の経験あり, 0=介護の経験なし  
3) \* p<0.05, \*\*\* p<0.001

表5 知識・技術を従属変数とする重回帰分析  
(n=韓国130, 日本207)

独立変数	標準化係数	
	韓国	日本
年齢(30歳代)	0.0641	-0.0229
年齢(40歳代)	0.2369	-0.0219
年齢(50歳代以上)	0.3602**	-0.0649
正規職員	-0.0453	0.0006
嘱託職員	-0.1404	-0.0096
勤務時間(40時間以上)	0.1187	0.0112
勤務時間(20~40時間未満)	0.0011	-0.0136
介護中心の仕事	0.1111	0.0585
介護と家事を同じくらい	0.0209	0.1310*
資格 <sup>1)</sup>	0.1464	0.2232***
私的介護の経験 <sup>2)</sup>	0.3008***	0.1447**
経験年数(1~3年未満)	0.0645	-0.0556
経験年数(3年以上)	0.1156	0.0172
勧められた研修会への参加	0.0968	0.1963**
自主的に参加した研修会	-0.0981	0.0410
援助内容の記録	0.1579	0.1973**
マニュアルの確認(十分確認)	-0.0788	0.3085**
マニュアルの確認(やや確認)	0.0652	0.1841*
個別援助計画の確認(十分確認)	0.2332	0.2117
個別援助計画の確認(やや確認)	0.1061	0.0529
事例検討会の開催(定期的に)	0.1723	-0.0186
事例検討会の開催(必要に応じて)	0.0436	0.0008
R <sup>2</sup>	0.4195	0.5081
F値	3.52***	8.64***

注 1), 2) 表4と同じ。  
3) \* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

(3) 業務専門性とサービス評価との関係の韓日比較

知識・技術, 利用者の情報把握, サービス評価の3つの変数間の関連を検討するために算出した相関係数を表3に示した。韓国と日本のいずれも, これらの間に統計学的に有意に大きい相関係数がみられた。

業務専門性とサービス評価との関連を検証するために行った重回帰分析の結果を表4に示した。従属変数はサービス評価であり, 独立変数は業務専門性のほか, サービス評価との関連が予測されるホームヘルパーの属性や仕事上のトレーニング・業務管理に関連する変数を加えた。

その結果, 知識・技術のレベルや利用者の情報把握の程度とサービス評価の間には統計学的に有意な関連が認められた。特に, 日本の場合, 知識・技術, 利用者の情報把握のほか, サービス評価に関連する変数として, 年齢(50歳代以上), マニュアルの確認(十分確認), 個別援助計画の確認(十分確認)が見いだされた。

表6 利用者の情報把握を従属変数とする重回帰分析  
(n=韓国130, 日本207)

独立変数	標準化係数	
	韓国	日本
年齢(30歳代)	0.0767	0.0748
年齢(40歳代)	-0.0744	0.1082
年齢(50歳代以上)	0.1463	-0.0426
介護中心の仕事	0.1384	-0.0301
介護と家事を同じくらい	-0.0707	0.0389
資格 <sup>1)</sup>	0.2635**	0.1210
私的介護の経験 <sup>2)</sup>	0.1344	0.0896
経験年数(1~3年未満)	0.1427	0.0561
経験年数(3年以上)	0.2478	0.0961
勧められた研修会への参加	-0.0742	0.1583*
自主的に参加した研修会	-0.1121	-0.0548
援助内容の記録	0.0978	0.0717
個別援助計画の確認(十分確認)	0.4218**	0.4196**
個別援助計画の確認(やや確認)	0.4243**	0.1285
事例検討会の開催(定期的に)	-0.0505	0.1588
事例検討会の開催(必要に応じて)	-0.1423	0.0588
R <sup>2</sup>	0.3130	0.2556
F値	3.22***	4.31***

注 1), 2) 表4と同じ。  
3) \* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

#### (4) 業務専門性に関連する要因の韓日比較

知識・技術を従属変数とする重回帰分析の結果を表5に示した。韓国は、年齢(50歳代以上)と私的介護の経験が統計学的に有意に関連していた。一方、日本は、主な援助内容(介護と家事を同じくらい)、資格(ホームヘルパー1級および介護福祉士)、私的介護の経験、勧められた研修会への参加、援助内容の記録、マニュアルの確認(十分確認、やや確認)が統計学的に有意であった。また、韓国と日本のいずれも、ホームヘルパーの知識・技術に対して統計学的に有意であったのは私的介護の経験であった。

利用者の情報把握を従属変数とする重回帰分析の結果を表6に示した。利用者の情報把握に統計学的に有意に関連する変数は、韓国は、資格(有給家庭奉仕員)、個別援助計画の確認(十分確認、やや確認)であり、日本は、勧められた研修会への参加、個別援助計画の確認(十分確認)であった。

## IV 考 察

仮説①について、日本のホームヘルパーは、韓国のホームヘルパーより知識・技術、利用者の情報把握、サービス評価においてより高いレベルにあった。これは、韓国に比べ日本は長年にわたるサービス提供の実績があり、制度的進展が図られていることからもたらされた結果と考えられる。韓国におけるホームヘルプサービスの実績は20年にも至っておらず、また、サービス提供の担い手であるホームヘルパーの養成研修課程は、有給家庭奉仕員は40時間、無給家庭奉仕員は20時間程度と定められており、ホームヘルプサービスは主にボランティアによって賄われている。これに対して日本は、1963年の老人福祉法制定から数えても40年の歴史をもち、1980年代後半からは計画策定などによってホームヘルプサービスにおける量的整備が図られた。一方、ホームヘルパーの資質に関しては、1980年代半ばから専門性や一定の資質を求める政策により、社会福祉士及び介護福祉士法の成立とともにホームヘルパー360時間研修体制などが設

けられた。90年代には主任ヘルパー制度、三段階の段階的研修制度、チーム運営方式などが推進された。以上のように、韓国と日本のホームヘルプサービスにおける制度的背景の違いは、両国におけるホームヘルパーの業務専門性とサービス評価の差をもたらした要因とみられる。

仮説②について、知識・技術および利用者の情報把握という2つの側面から測定された業務専門性とサービス評価との間に統計学的に有意な関連が認められた。また、両国において、ホームヘルパーの知識・技術得点と利用者の情報把握得点が高いほどサービス評価の得点も高くなることが分かった。このことから、ホームヘルパーが利用者に提供するサービスに対して自ら肯定的評価を行うためには、より高い知識・技術のレベルや利用者についてのより幅広い情報収集の必要があるといえよう。

仮説③については、まず、知識・技術に対して、韓国は、個人レベルにかかわること(年齢、介護の経験など)が、日本は制度的システムの中で行われていること(主な援助内容、資格、研修会への参加、援助内容の記録、マニュアルの確認)が関連する要因として見いだされた。このことから、韓国におけるホームヘルプサービスの制度的基盤は十分整備されておらず、知識・技術の確保につながっていないが、日本は、比較的充実した制度的基盤の下で行われている仕事上のトレーニング・業務管理が、より高いレベルの知識・技術につながっていると考えられる。また、利用者の情報把握に対して、韓国は有給家庭奉仕員、個別援助計画の確認が、日本は研修会への参加、個別援助計画の確認が関連する要因として見いだされた。両国とも、利用者の情報把握には仕事上のトレーニング・業務管理が統計学的に有意に関連していた。以上から、業務専門性の向上には、仕事上のトレーニング・業務管理が重要であることが示唆された。業務専門性において韓国と日本は、レベルの差はあるものの、知識・技術の学習や習得のため、両国とも養成研修と任用後の継続研修の強化が求められる。また、両国とも、ホームヘルパーは自ら進んで利用者に関する情報を収集

し、関心をもつべきであると考えられる。

最後に、研究方法について検討したい。今回の調査では、協力可能なホームヘルプ事業主体を調査対象としており、得られた結果は、韓国と日本のホームヘルプサービス一般の水準を示すものではない可能性がある。しかし、両国とも同様の方法で対象者からデータの収集を行ったため、2国間の比較には問題はないと考える。また、今回の調査は、ホームヘルパー自らによる自己評価である。そのため、利用者や第三者による評価と異なる結果が生じる可能性が考えられるが、サービス評価においては、ヘルパーの評価よりサービス利用者の評価が高いという先行研究<sup>5)</sup>の結果を考慮したうえで、自己評価の方法を用いた。今回の調査は、事業所単位ではなく、個々のホームヘルパーを対象とした点にその特徴がある。ホームヘルパー自身が行う自己評価は、自分が行っている援助内容を客観視し、ひいては、サービスの質の確保・向上にも効果をもたらすことが期待される。

#### 謝辞

本稿の執筆にあたっては、黒田研二（大阪府立大学人間社会学部）教授よりご指導をいただきましたことを深謝申し上げます。

#### 文 献

- 1) 厚生労働省老健局高齢者介護研究会報告書。「2015年の高齢者介護～高齢者の尊厳を支えるケアの確立に向けて～」. 2003.
- 2) (財)ダイヤ高齢社会研究財団. ホームヘルパーの技術向上に関するニーズ調査. 2000；42-50.
- 3) 小笠原浩一. ホームヘルパーの職務遂行能力. 日本労働研究雑誌 2002；502：30-9.
- 4) 後藤真澄, 若松利昭. ホームヘルプサービスの有効性に関する研究－利用者満足度とホームヘルパーの自己評価の比較から. 社会福祉学 2001；41(2)：49-57.
- 5) 杉原真理子, 中井久子. ホームヘルプサービスの利用者満足度とヘルパーの利用者満足度認知の比較に関する研究－ヘルパーのエンパワーの課題. 大阪薫英女子短期大学研究紀要 2002；37：31-7.

#### 注

韓国における家庭奉仕員事業は社会福祉事業法41条、老人福祉法38条・39条において定められている。実施主体は市・郡・区になっており、その実施機関は家庭奉仕員派遣施設、老人総合福祉館、ソウル市で運営している家庭ドゥミセンター、地域社会福祉館付設の在家福祉奉仕センターである。