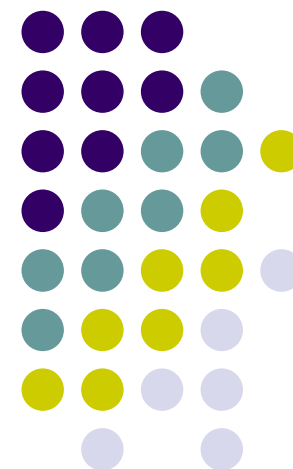


ヘルパーの定着・育成と サービス提供責任者の役割 ー魅力ある職場づくりに向けてー

堀田 聡子 (東京大学社会科学研究所助教)





目的

- ◆ ヘルパーの働き方と意識を見直す
- ◆ 定められたサービス提供責任者業務を確認する
- ◆ サービス提供責任者の取組みがヘルパーの
定着・能力向上に影響を及ぼすことを知る
- ◆ 事業所でのサービス提供責任者業務の実態を
振り返る (充実度、分担、プロセス)
- ◆ 他の事業所におけるサービス提供責任者業務の
工夫を学ぶ



I ヘルパーの働き方と意識

ヘルパーの横顔



- **属性・資格：**
女性88%、平均年齢49歳、
平均勤続年数3.5年、非正社員75% (登録型53%)、
ヘルパー2級77%・介護福祉士16% (複数回答)

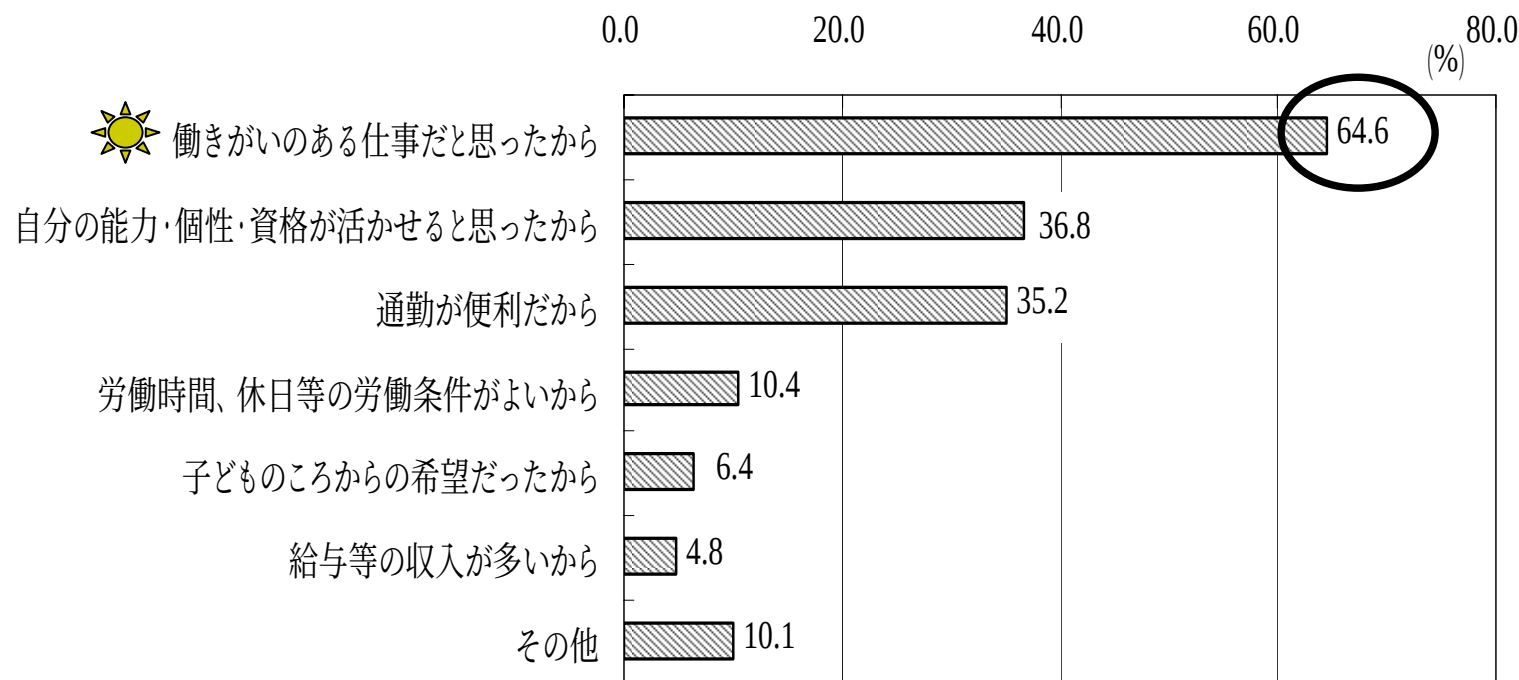
(出所) 介護労働安定センター (2007) 「事業所における介護労働実態調査結果報告書」個別調査結果

- **労働時間・賃金：**
月間実労働時間 常用172時間/短時間64時間
月間実賃金 月給者20.3万円/時給者7.7万円 (※)
短時間者の1時間あたり所定内給与額 1,297円
<参考 全産業>
月間実労働時間 常用181時間/短時間92時間
短時間者の1時間あたり所定内給与額 969円



働きがいを求めて

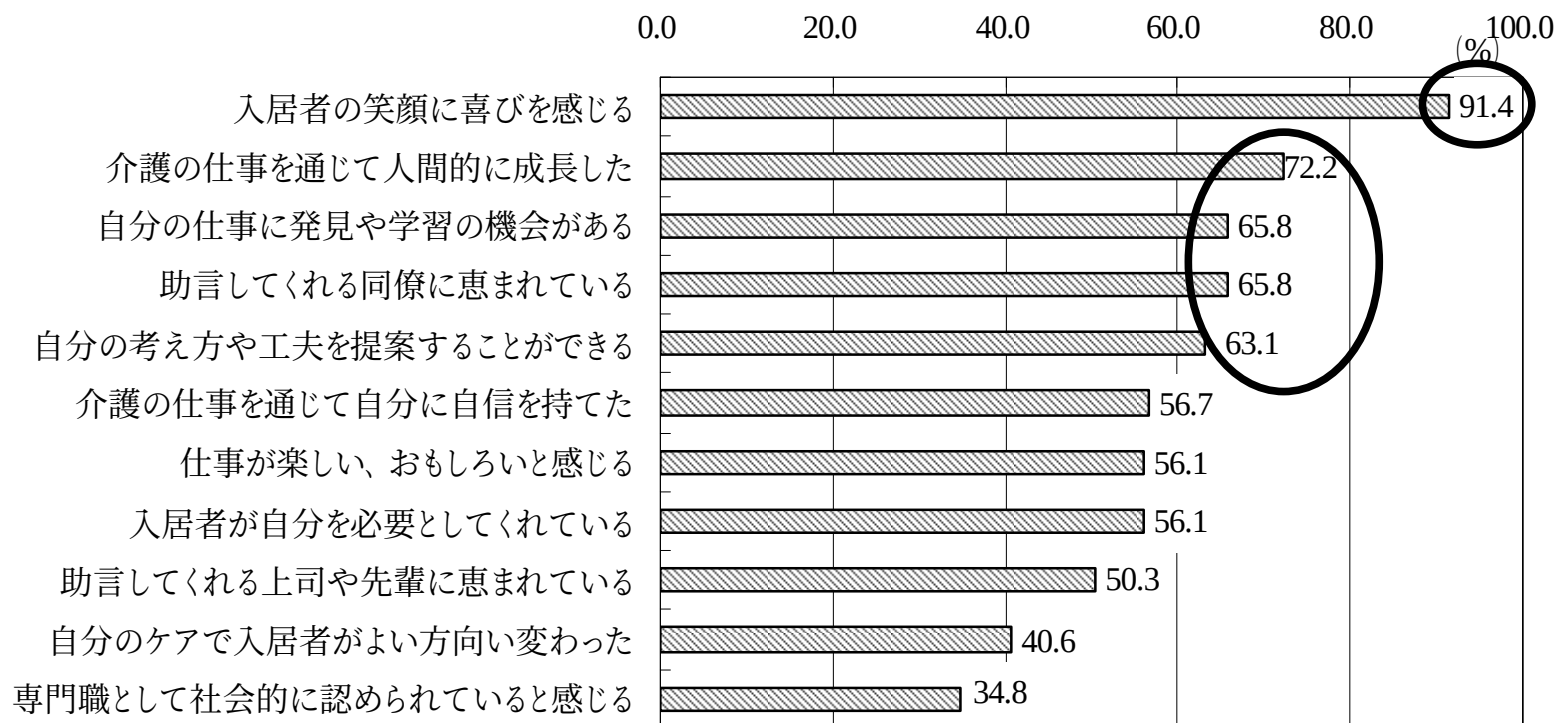
- 現在の仕事や勤務先の選択理由：
「働きがいのある仕事だと思ったから」が最も多く、仕事内容への意識が高い。収入を理由にする者はごくわずか。





利用者の笑顔と自分の成長が喜び

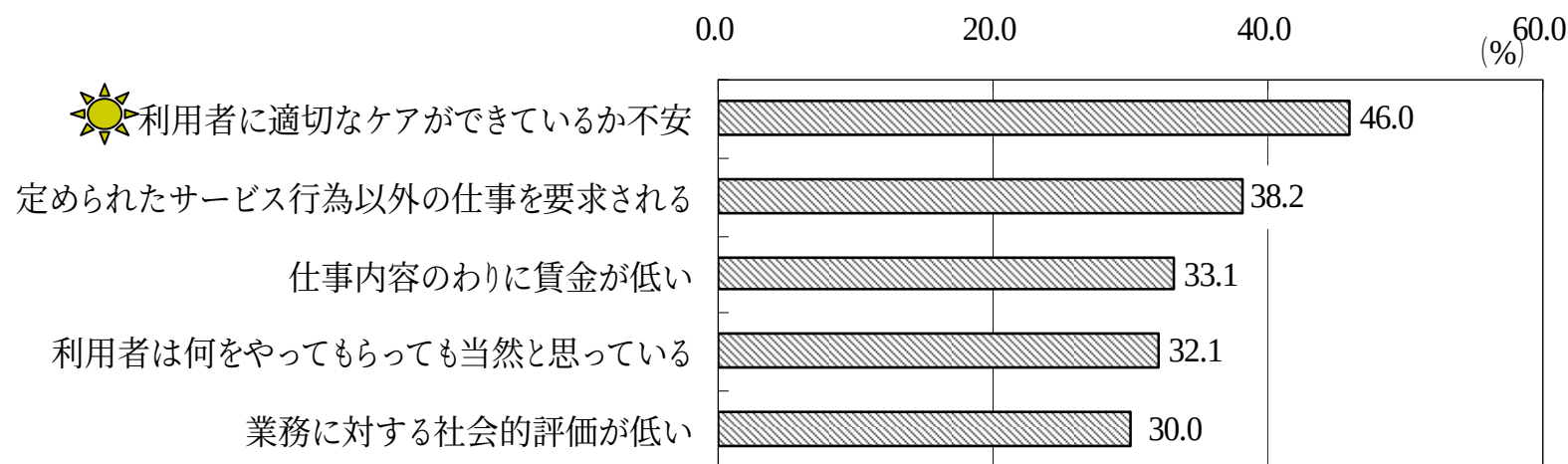
- 仕事に対する達成感・喜び：
利用者の笑顔＋自分自身の仕事をつうじた発見・学習や成長





しかし悩みや不安も

- 働く上での主な悩み、不安、不満：
良いケアをしたい意識が高いからこそ、「利用者に適切なケアができていないか不安」な者が半数近くにのぼり、これは賃金に対する不満を上回る。
- 定められたサービス以外の仕事を要求されて苦慮する者も。



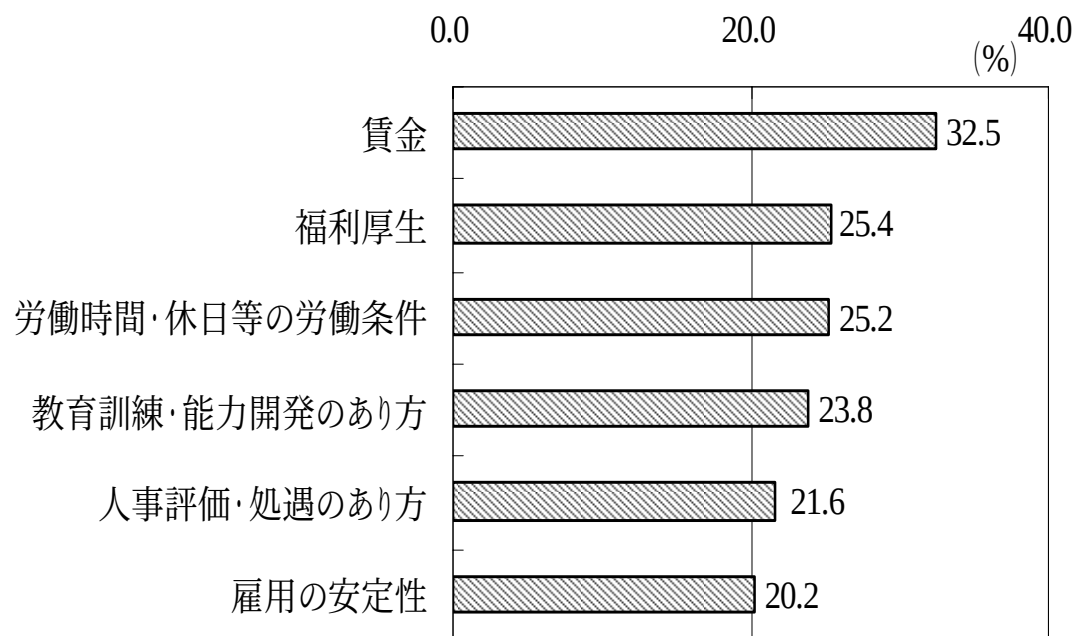
12/21/2007

(出所) 介護労働安定センター (2007) 「介護労働者の就業実態と就業意識調査結果報告書」 訪問介護員
労働条件・仕事の負担、利用者・家族、職場での人間関係等についての悩み、不安、不満のうち回答者の
30%以上が選択したもののみまとめて掲載



募る不満

- 仕事の満足度が低いこと：
賃金に対する不満は、その「水準」だけでなく、「仕事ぶりに対する評価」がなされていないことにも要因が。
- 福利厚生、労働時間・休日等の労働時間の満足度も低い。
- ケアに対する不安解消のためにも能力開発を求めるが、教育訓練・能力開発のあり方について不満を持つ者が約4分の1。



そして・・・職場を離れる者も



- 離職の状況 【別添】：

- 離職率の水準・・・訪問介護員の離職率 (15.0%) は全産業 (常用のみ 16.2%) と比較して高いわけではない
- 離職率の二極化
- 特徴・・・離職者のうち勤続1年未満の者が4割近く
しかし1年目は仕事が「だいたいできる」レベルに達していない
- 離職率の意味することは？

- 高まる人手不足感：

- 訪問介護事業所の6割以上が不足感を持つ (大いに不足＋不足＋やや不足)
- 介護関連職種の有効求人倍率は全職業平均よりかなり高い水準。さらに東京都の有効求人倍率は全国平均よりもかなり高い (常用労働者2.72)。



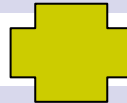
Ⅱ 指定基準の見直しと定められた サービス提供責任者の役割

ヘルパーのマネジメントもサ責の役割



- 介護保険改正にあわせてサ責業務にかかる指定基準見直し:

利用者の介護ニーズを把握し、それを実現するために必要な訪問介護計画を作成し、着実にサービスを提供すること



利用者の変化についての情報収集（モニタリング）とヘルパー・ケアマネへの橋渡し



ヘルパーの能力・希望の把握、それを踏まえた配置、能力向上（を通じたサービスの質の向上）をはかること

サービス管理

ヘルパー管理

厚生労働省令37号「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」
(平成11年3月31日)より ※第28条第3項において、業務の明確化が図られた



(訪問介護計画の作成)

第24条 サービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画を作成しなければならない。

- 2 訪問介護計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成しなければならない。
- 3 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。
- 4 サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成した際には、当該訪問介護計画を利用者に交付しなければならない。
- 5 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成後、当該訪問介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該訪問介護計画の変更を行うものとする。
- 6 第一項から第四項までの規定は、前項に規定する訪問介護計画の変更について準用する。
(平12厚令37・平15厚令28・一部改正)

(管理者及びサービス提供責任者の責務)

第28条 (略)

- 3 サービス提供責任者は、第24条に規定する業務のほか、次の各号に掲げる業務を行うものとする。
 - 一 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整をすること。
 - 二 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握すること。
 - 三 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者等との連携を図ること。
 - 四 訪問介護員等(サービス提供責任者を除く。以下この条において同じ。)に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達すること。
 - 五 訪問介護員等の業務の実施状況を把握すること。
 - 六 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施すること。
 - 七 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施すること。
 - 八 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施すること。

12/21/2007

(平18厚労令33・一部改正)



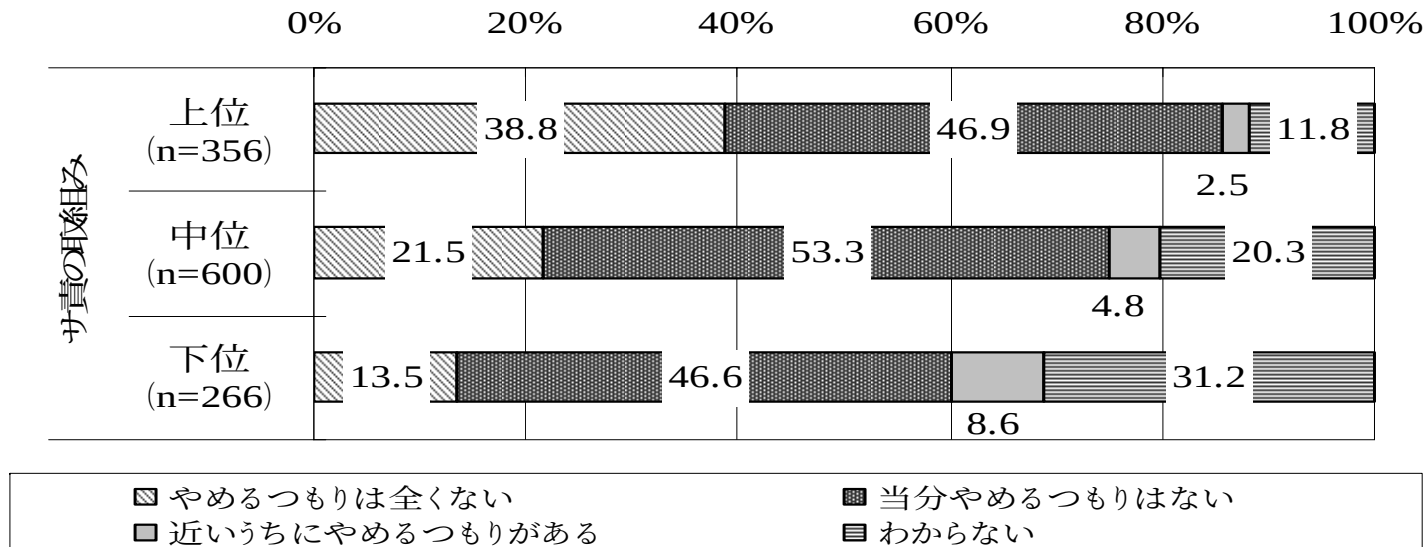
III ヘルパーの定着・育成の鍵 を握るサービス提供責任者

ヘルパーの定着とサ責の取組み



- 所属事業所のサ責の取組みが充実していると、ヘルパーの定着志向が高い

ヘルパーの定着志向 (F社就業継続)



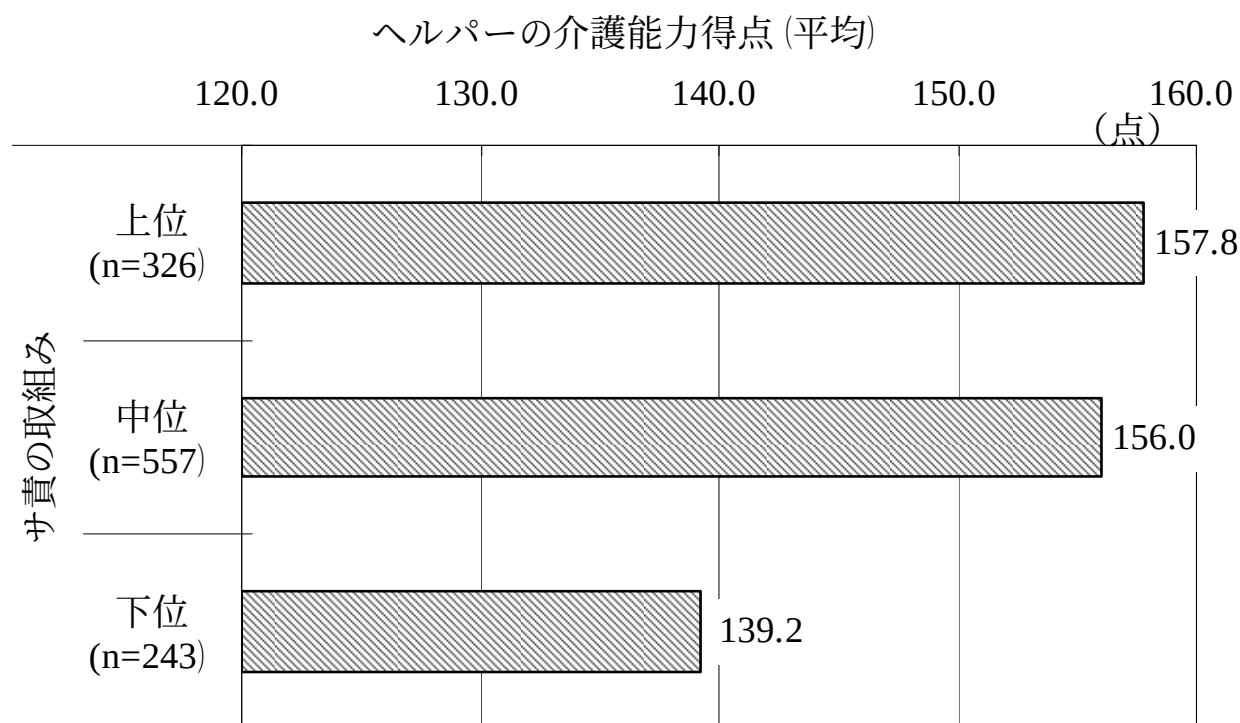
(出所) 佐藤博樹・大木栄一・堀田聡子 (2006) 『ヘルパーの能力開発と雇用管理』 勁草書房, 121頁.

- **配置が基準未満では定着率低い、サ責がヘルパーへの研修・指導時間を十分とると定着率高いこともわかっている**



ヘルパーの介護能力とサ責の取組み

- 所属事業所のサ責の取組みが充実していると、ヘルパーの介護能力が高い



(出所) 佐藤博樹・大木栄一・堀田聡子 (2006) 『ヘルパーの能力開発と雇用管理』 勁草書房, 113頁.

ここでいう

「サービス提供責任者の取組み」とは

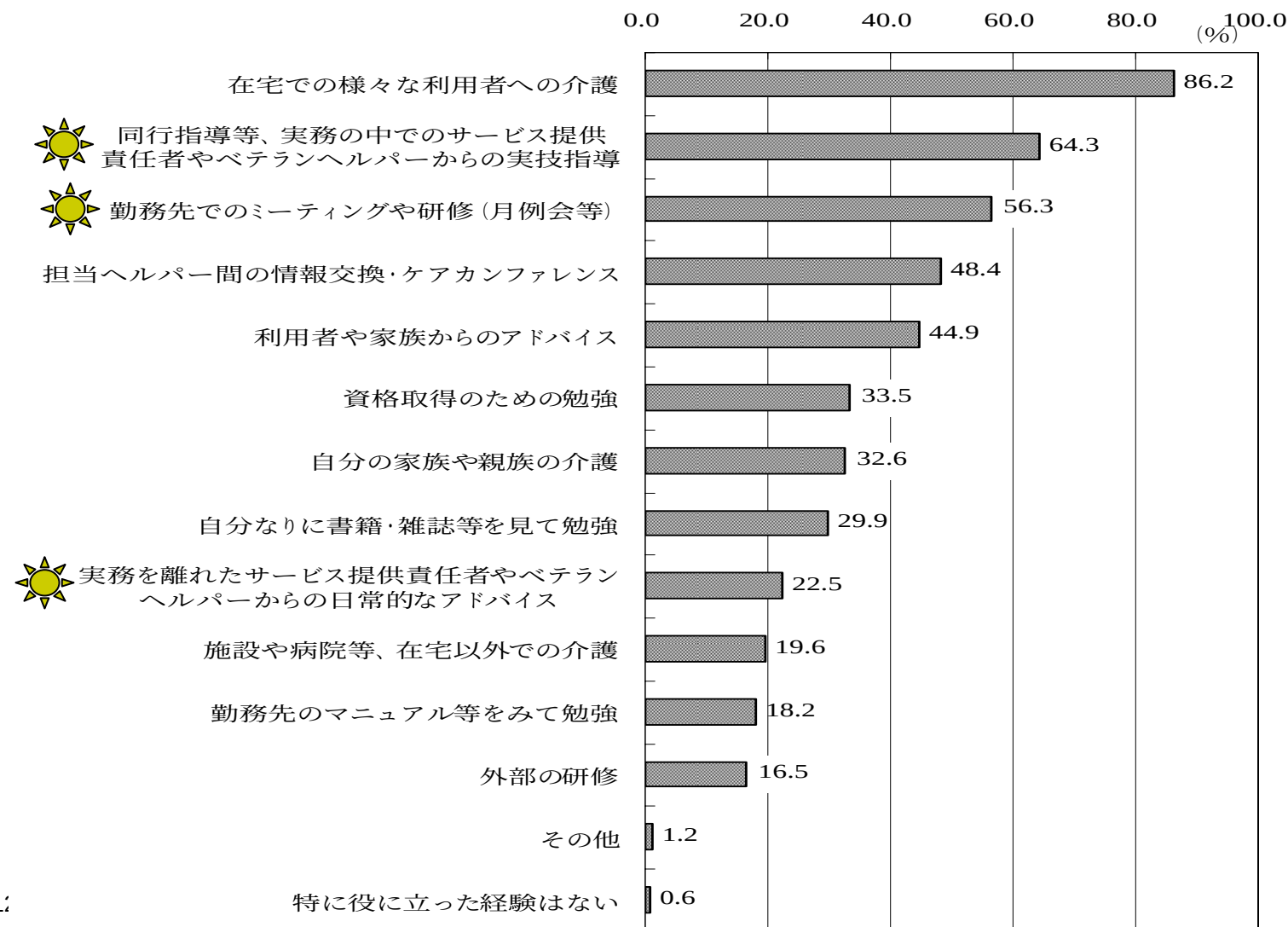


- **対利用者業務**: 利用者の希望にそった援助内容づくり／利用者への契約内容及び重要事項の説明／利用者からの苦情への迅速な対応／利用者に関する情報のケアマネへの伝達／利用者の状態変化の定期的な把握／利用者のサービス満足度の把握
- **対ヘルパー業務**: ヘルパーの能力・希望に応じた仕事の割り振り／具体的な援助目標等の指示／利用者の状況に関する情報伝達／ 就労報告書の確認によるサービス状況の把握／同行訪問等による仕事ぶりの把握／公平な評価／悩みや心配事の受け止め／個々のヘルパーの育成課題の設定／勉強会や実技研修の開催／急な休みへの対応／行動予定等の把握／ヘルパーの健康管理／問題事例の吸い上げ・共有化

ヘルパーも能力向上にサ責が重要と指摘



- ヘルパーとして能力を高めるうえで特に役に立った経験:





IV しかしなかなかヘルパーの 育成まで手がまわらない・・・

ワーク: サービス提供責任者業務 の取組み充実度 振り返り



	十分 できている	ある程度 できている	あまり できていない	まったく できていない
ア) 新規サービス受け入れの判断と適切なヘルパーの選定	4	3	2	1
イ) 利用者の日常生活全般の状況や希望を踏まえた訪問介護計画の作成	4	3	2	1
ウ) 利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握	4	3	2	1
エ) サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携	4	3	2	1
オ) ヘルパーへの具体的な援助目標及びサービス内容の指示	4	3	2	1
カ) ヘルパーへの利用者の状況についての情報の伝達	4	3	2	1
キ) ヘルパーのサービス提供状況の把握	4	3	2	1
ク) ヘルパーの能力の公平な評価	4	3	2	1
ケ) ヘルパーの能力や希望を考慮した効率的な稼働予定の作成	4	3	2	1
コ) 新人ヘルパーの教育・指導	4	3	2	1
サ) ヘルパーに対する計画的な研修や技術指導	4	3	2	1

サ責の業務の実態：幅広く量も多い



- 事業所運営にかかる幅広い業務をサ責が担当 【別添】
- 残業なく適切な管理ができると思う人数よりも多くの利用者を抱える
- ヘルパーとしての稼働時間も長い 【事前アンケートも参照】

	平均値	中央値
サ責として訪問介護計画書の作成と管理を担当する利用者数	<u>40.0人</u>	33人
残業をすることなく適切な管理ができる利用者の人数	26.3人	20人
作成した訪問介護計画に従って稼働するヘルパーの人数	<u>21.0人</u>	19人
残業をすることなく適切な管理ができるヘルパーの人数	18.2人	15人
月に利用者宅でサービスを提供する時間（定期・臨時を含む）	48時間29分	40時間50分

（出所）東京大学社会科学研究所（2007）「サービス提供責任者の仕事と働き方に関するアンケート」

時間配分でみてもヘルパー指導不十分



- 時間配分増減希望【別添】

- 減らしたい業務：ヘルパー業務 (定期訪問、代行訪問)
- 増やしたい業務：モニタリング、訪問介護計画作成、手順書作成、ヘルパーへの日常のアドバイス・同行指導、研修会での指導

- サ責本人も事業者も「ヘルパー業務」を減らし「指定基準で定められた業務」「ヘルパーの研修・指導」を増やしたい (改正前)

(単位：%)

	サービス提供責任者		事業者	
	a)現状の時間配分	b)望ましい時間配分	a)現状の時間配分	b)望ましい時間配分
①指定基準で定められたサービス提供責任者の業務	23.3	27.2	23.4	27.2
②事業所業務のうち利用者に関連の深い管理的業務	16.2	16.0	15.8	16.2
③管理運営業務	17.1	15.2	16.1	15.0
④ヘルパー業務	27.4	21.2	28.9	22.1
⑤ヘルパーの研修・指導	10.7	16.6	10.7	15.9
⑥その他	5.3	3.8	5.1	3.6
合計時間	100.0	100.0	100.0	100.0

(注1) サービス提供責任者の回答は『サ責個人調査』、事業者の回答は『法人調査』より

12/21/2007

(注2) サービス提供責任者の有効回答数は513名、事業者の有効回答数は501事業者

21

(出所) 佐藤博樹・大木栄一・堀田聡子 (2006) 『ヘルパーの能力開発と雇用管理』 勁草書房, 74頁.

取組み充実度でみてもヘルパー管理不十分



(単位:%)

		サービス提供責任者の自己評価 (N=116名)							ヘルパーのサービス提供責任者の評価 (N=1,450名)							の責任者とヘルパーの差	
		できている	十分できている	ある程度できている	できていない	あまりできていない	まったくできていない	無回答	できている	十分できている	ある程度できている	できていない	あまりできていない	まったくできていない	わからない		無回答
対利用者の業務に	利用者の希望にそった援助内容づくり	82.8	7.8	75.0	13.0	12.1	0.9	4.3	82.5	18.8	63.7	7.7	7.0	0.7	6.0	3.9	0.3
	利用者への契約内容及び重要事項の説明	83.6	28.4	55.2	12.0	8.6	3.4	4.3	73.9	20.1	53.8	11.2	10.3	0.9	10.7	4.2	9.7
	利用者からの苦情への迅速な対応	78.5	12.1	66.4	17.2	15.5	1.7	4.3	70.4	22.0	48.4	15.8	14.2	1.6	9.4	4.4	8.1
	利用者に関する情報のケアマネジャーへの伝達	85.4	23.3	62.1	10.3	8.6	1.7	4.3	66.9	19.2	47.7	15.9	14.7	1.2	13.0	4.1	18.5
	利用者の状態変化の定期的な把握	59.5	2.6	56.9	35.4	34.5	0.9	5.2	65.3	14.5	50.8	21.9	19.9	2.0	8.7	4.1	-5.8
	利用者のサービス満足度の把握	38.8	0.9	37.9	56.9	55.2	1.7	4.3	61.5	10.1	51.4	20.9	19.6	1.3	13.0	4.6	-22.7
ヘルパーに 関わる業務	ヘルパーの能力や希望に応じた仕事の割り振り	56.9	6.0	50.9	37.9	34.5	3.4	5.2	62.9	11.5	51.4	21.6	18.3	3.3	11.4	4.1	-6.0
	ヘルパーへの具体的な援助目標・援助内容の指示	62.9	10.3	52.6	31.9	30.2	1.7	5.2	70.5	16.1	54.4	20.3	18.0	2.3	4.6	4.6	-7.6
	ヘルパーへの利用者の状況に関する情報伝達	76.7	13.8	62.9	18.1	18.1	0.0	5.2	70.5	17.2	53.3	22.3	20.0	2.3	2.9	4.3	6.2
	ヘルパーの就労報告書の確認によるサービス状況の把握	62.0	8.6	53.4	32.7	29.3	3.4	5.2	66.4	16.6	49.8	18.7	16.8	1.9	10.4	4.4	-4.4
	同行訪問やふいり訪問によるヘルパーの仕事ぶりの把握	50.9	5.2	45.7	44.8	41.4	3.4	4.3	48.4	9.8	38.6	29.3	24.5	4.8	17.7	4.7	2.5
	ヘルパーの公平な評価	64.7	7.8	56.9	31.0	26.7	4.3	4.3	50.2	9.7	40.5	15.2	12.2	3.0	29.9	4.8	14.5
	ヘルパーの悩みや心配事の受け止め	63.8	12.1	51.7	31.8	28.4	3.4	4.3	56.6	13.1	43.5	24.7	19.5	5.2	14.1	4.5	7.2
	個々のヘルパーの育成課題の設定	16.4	1.7	14.7	79.4	64.7	14.7	4.3	33.6	5.8	27.8	32.3	25.0	7.3	29.0	5.2	-17.2
	ヘルパーに対する勉強会や実技研修の開催	39.6	1.7	37.9	56.0	45.7	10.3	4.3	67.6	14.8	52.8	19.2	16.7	2.5	8.4	4.8	-28.0
	ヘルパーの急な休みへの対応	87.9	26.7	61.2	6.9	6.0	0.9	5.2	78.2	29.9	48.3	10.3	9.1	1.2	7.3	4.2	9.7
	ヘルパーの日程や行動予定の把握	73.2	12.9	60.3	21.6	19.0	2.6	5.2	66.2	19.0	47.2	21.6	19.2	2.4	7.7	4.6	7.0
	ヘルパーの健康管理	34.5	0.9	33.6	61.2	50.9	10.3	4.3	40.2	7.2	33.0	28.1	22.4	5.7	26.4	5.2	-5.7
ヒヤリ・ハット情報や問題事例の吸い上げ・共有化	44.0	2.6	41.4	51.7	42.2	9.5	4.3	43.4	7.8	35.6	23.0	19.0	4.0	26.7	6.9	0.6	

(注) 責任者とヘルパーの差(責任者－ヘルパー)＝責任者の「できている」比率－ヘルパーの「できている」比率

(資料出所) 『F社ヘルパー調査』及び『F社ヘルパー調査』

12/21/2007



V サービス提供責任者が活躍 できる事業所づくりに向けて



ポイント1: 業務分担の見直し

- **サ責が行っている業務を書き出して事業所全体で見直す**
 - 管理者が担うべきことはないか
 - 事務員に任せられないか
 - 本社の支援は得られないか
 - ヘルパーの参加を促すことはできないか
- **ヘルパーのケアへの参加意識を引きだす分担**
- **次期サ責候補の計画的な育成を意図した分担**

整理の例

	あなた自身 事業所管理者 兼務を含む)	あなた以外のサ責 事業所管理者 兼務を含む)	事業所管理者 サ責兼務でない 場合)	登録ヘルパー・月契約 非常勤ヘルパー	それ以外のヘルパー 常勤・労働時間固定 の者等)	サ責・ヘルパー以外の 業務担当者 事務員等)	本社やケアマネなど 外部の人
訪問介護計画の作成							
手順書の作成							
稼働予定の作成							
稼働予定変更にあたっての諸連絡							
定期的なサービスの提供							
代行訪問、臨時的なサービスの提供							
モニタリング							
サービス担当者会議への参加							
ヘルパーへの日常のアドバイス・同行指導							
研修会等でのヘルパーの指導							
ヘルパー確保・採用面接							
緊急対応、苦情・トラブル対応							
予算や売上の管理							
営業活動							
請求業務							
その他							



ポイント2: 業務プロセスの見直し

- 新規利用者の受付からサービスの提供まで質の高いサービスの安定的な提供に向けて望ましいプロセスをヘルパーを巻き込んで話し合う
 - いつ
 - 誰が
 - どのような手順で何をするか
 - どのような情報を出し入れするか
 - どのような連携が必要か
- 事業所の業務プロセスが効率化されるとヘルパーのマネジメントに使える時間も広がる

望ましいプロセス (例: 抜粋)



【新規利用の受付】

- ☐ 新規受付の際、利用者基本情報やケア内容等の希望を受付表にまとめる
- ☐ ヘルパーの能力水準や、稼働できる日程・地域が一覧できる情報を更新する
- ☐ サービス提供が困難な場合、他の事業所をケアマネジャーに紹介する

【利用者宅訪問・アセスメント】

- ☐ 利用者宅を訪問し、身体・心の健康、衣食住、家族・社会関係の現状と希望をアセスメント表にまとめる
- ☐ 利用者・家族とともに生活上の問題点、サービス内容の意向を明確化し、アセスメント表にまとめる
- ☐ 初回訪問にケアマネジャーや担当ヘルパーを同行する

【契約】

- ☐ 「利用者・家族の意向」と「ケアマネジャーからの依頼」に差異があれば、契約前に両者に確認する
- ☐ 契約時に契約書、重要事項説明書、暫定訪問介護計画を説明して、同意を得てから交付する
- ☐ 契約時に不適正事例の説明、キャンセルや変更のルールの説明をする

【サービス担当者会議・関係事業者との連携】

- ☐ 新規利用に係るサービス担当者会議で、居宅サービス計画原案に対し訪問介護事業者として意見を述べる
- ☐ 訪問介護計画をケアマネジャー及び他の介護保険事業者に配布する
- ☐ 初回のサービス提供時の状況を、ケアマネジャーにfaxや電話等で報告する
- ☐ 利用者の状況に大きな変化があれば、サービス担当者会議の開催をケアマネジャーに依頼する



【訪問介護計画・手順書作成】

- ☐ ケアマネジャーや他の介護保険事業者から情報を収集し、訪問介護ニーズの特定と援助目標設定を行う
- ☐ 訪問介護計画と手順書の妥当性を事業所管理者、担当ヘルパー、他の責任者とともに確認する
- ☐ 初回のサービス提供前に、サービス内容、手順、留意事項、所要時間を示す手順書を作成する
- ☐ サービス提供責任者自身が初回のサービス提供を行う
- ☐ サービス提供責任者が複数いる場合、複数の責任者が新規利用者宅で1度は稼働する
- ☐ 新規利用者は、サービス開始後1～2週間で利用者及びヘルパーにサービス内容の妥当性を確認する

【オリエンテーション・同行指導】

- ☐ ヘルパーに対して、訪問介護計画・手順書を示して援助目標・内容のオリエンテーションを行う
「初回訪問より前にオリエンテーションを必ず受ける（定着88.4％／不安定72.7％）」
- ☐ ヘルパーに対して、居宅サービス計画を示して利用者の生活の全体像を把握させる※
オリエンテーションの際に見る書類「訪問介護計画（79.1％／67.4％）」「サービス実施記録（67.3％／55.3％）」・・・「ケアプラン（39.8％／28.8％）」・・・
- ☐ 新規利用者には、サービス提供責任者がヘルパーに同行指導を行う
「初回訪問時に同行指導を必ず受ける（89.1％／75.0％）」
- ☐ 同行指導後、ヘルパーとともにサービスを振り返り、不明点を確認のうえ同行指導の記録を残す

【サービス提供の日々管理・ヘルパー管理】

- ☐ 訪問介護計画・手順書通りにサービスが提供できなかった場合は、実施記録に記載させる
- ☐ 毎回の稼働当日に、ステーション立寄もしくは電話で口頭により、サービス提供状況の報告を受ける
「訪問前後にステーションに立ち寄っている（47.1％／37.1％）」
- ☐ ヘルパーがステーションに立ち寄った際に、サービス提供責任者や事業所管理者が声かけを行う
利用者の状況に関する記録・報告、情報把握「稼働当日のステーション立寄（62.2％／49.2％）」
「サ責やベテランヘルパーとの情報交換（56.1％／39.4％）」
- ☐ 利用者や家族、ケアマネジャー、ヘルパーからサービスに係る連絡を受けたら、ケース記録等に記載する
- ☐ 同じ利用者を担当する複数のヘルパーが、援助目標、サービス内容、手順を確認しあう場を設ける
- ☐ 1ヵ月に1回以上はヘルパーをステーションに集め、サービス状況の確認、利用者の声の伝達、研修を行う
- ☐ 複数のサービス提供責任者がいる場合、1週間に1回以上はミーティングや情報交換を行う

12/21/2007

28

(注) 東京大学社会科学研究所「改正介護保険下でのヘルパーの能力開発と雇用管理」調査プロジェクトにて開発中のものです。
無断転載はご遠慮ください。ご活用くださる場合は、堀田 (satoko@iss.u-tokyo.ac.jp) までご一報を。



【稼働予定の作成】

- ☐ 月契約非常勤（登録）ヘルパーの予定を、1ヵ月単位でまとめて事前に把握する
- ☐ 1ヵ月単位で稼働予定を作成し、ヘルパーに稼働予定表を交付する
- ☐ 心身状態が不安定な利用者は、サービス提供責任者や常勤ヘルパーを中心に稼働予定を作成する
- ☐ 1人の利用者を複数ヘルパーが担当できる体制を整え、代行可能なヘルパーの情報を日々更新する

【モニタリング・サービスの見直し】

- ☐ サービス提供責任者が、月に1回以上は稼働もしくはモニタリングのために利用者宅を訪問する
- ☐ サービス内容に大きな変更がある場合は、再度担当するヘルパーに同行指導を行う
- ☐ 手順書は、担当ヘルパーが必要に応じて加筆修正できるようにしておく
- ☐ 訪問介護計画を変更した場合は、担当ヘルパーに文書を示して説明し、周知する
- ☐ 訪問介護計画を変更した場合は、利用者、ケアマネジャー、他の介護保険事業者の説明する

【担当ヘルパーの見直し】

- ☐ ヘルパーの能力や希望に応じて仕事を与え、日常のアドバイスや同行指導によって育成する
「介護能力を評価する仕組みがあり、仕事のわりふりに活かされている（36.2％／19.7％）」
- ☐ ヘルパーの担当利用者をヘルパーの都合や希望によらずに変更する際は、事前に理由を説明する
「訪問していた利用者宅の担当を外れる場合に事前に理由等の説明を必ず受ける（69.9％／53.8％）」



ポイント3: ノウハウの共有

- 事業所内のサ責同士のつながり
- 同一事業者で複数事業所間のノウハウ共有
- 事業者を超えた地域でのサ責のネットワークづくり
 - アセスメント、モニタリング
 - 計画書の作成方法
 - 記録の書き方
 - ヘルパーの確保・定着・育成方法
 - さらに地域の居宅介護事業者連絡会との連携も



視点1:利用者との関係

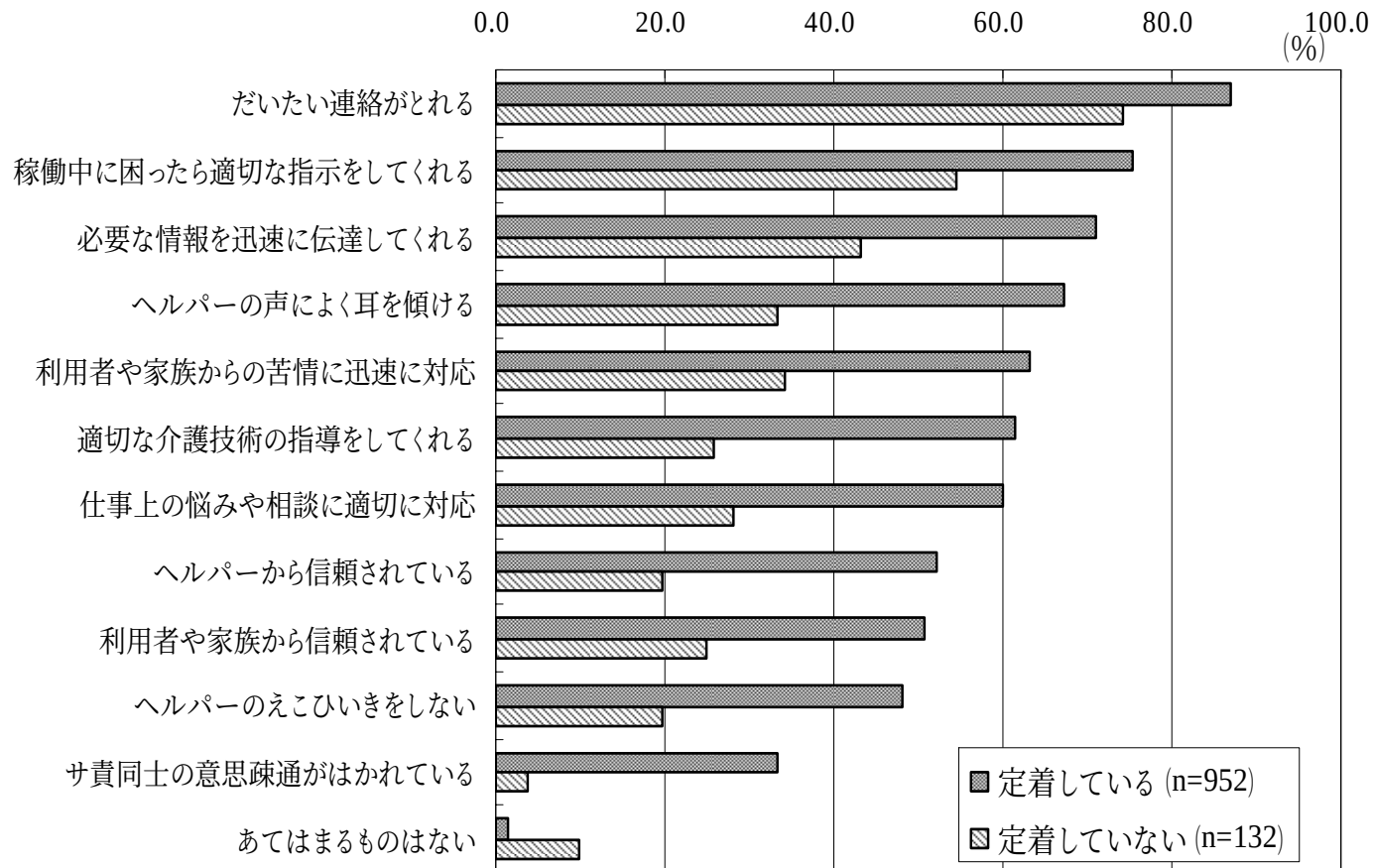
- アセスメント、訪問介護計画の作成・・・(各論)
→次回以降の研修・情報交換会へ!!

視点2:ケアマネジャーとの関係

- ケアマネが訪問介護事業所を選ぶ際重視する点
 - 事業所の連絡体制の整備 (留守中の伝言などを含みサービス提供責任者に連絡がつけやすいか、連絡に対してすぐに反応が得られるか)
 - ヘルパーの迅速な調達 (新規利用者に適切なヘルパーをすぐに選定できるか、利用者が希望する時間帯とヘルパーの都合を調整できるか)
 - 利用者の生活全体を見通す力 (居宅サービス計画全体を理解した関係事業者との連携がはかれるか、居宅サービス計画に基づく適切な訪問介護計画の作成ができるか、利用者の変化に対するリスク意識が持てるか)
 - ヘルパーを管理する力 (訪問介護計画のみならず居宅サービス計画を示したうえでサービスの目標を共有しているか、ヘルパーがやってよいこと・悪いことを徹底しているか、ヘルパー都合でサービス時間を変えないか)

視点3:ヘルパーとの関係

- ヘルパーが定着している事業所のサービス提供責任者のヘルパーからみた特徴:



ヘルパーの定着・育成のために (1)



- 雇用管理の取組み全体の充実、特に介護能力の適切な評価と、それに基づく処遇を行うことが不可欠
 - 能力評価尺度によりヘルパーが自己評価し、その結果に関して上司であるサ責と面接するとよい。
 - これにより、ヘルパーの能力に関する正確な理解と能力開発の目標設定が可能になる。さらに、把握した職業能力をもとに、仕事の与え方や賃金などの処遇に結びつけていくことが求められる。
- ヘルパー2級は、資格取得後1年間程度は実務経験に基づく集中的な能力開発期間と位置づける
- とりわけ新人は、能力と希望に応じた仕事の割り振り、定期的な仕事の現場での指導、サ責やベテランヘルパーに相談・アドバイスを受けられる機会を設けることが効果的。

ヘルパーの定着・育成のために (2)



- これらに加え、職場内の円滑なコミュニケーションを図ることもヘルパーのやりがいを高めるために重要なポイント

ヘルパーを1人にさせない声かけ、チームケアへの参加感

- また、毎月の労働時間が変動する月契約のヘルパーだけでなく、毎月の労働時間が固定し、かつ半年や1年の雇用契約のヘルパーや、毎月の労働時間が固定し、かつ雇用期間に定めのないヘルパーなどの雇用区分を導入し、勤続を重ね、能力を高めたヘルパーは、より安定的な雇用関係に転換できる仕組みを導入することが有効
- 以上のようなヘルパーにとって魅力を高める職場づくりの要は、サービス提供責任者
→サ責が人事管理能力を高められる能力開発機会を充実させ、本来業務を果たしやすい環境づくりを進めるとよい。



もちろんその前提として・・・

- **基礎的な労働条件整備（就業規則整備、雇用関係明確化、要員配置、労働時間管理/訪問介護における非サービス時間の取扱、健康管理など）**
- **応募時点での十分な情報提供（「仕事の実態」「労働条件」についての説明、仕事の現場を見てもらう～期待と現実のギャップを軽減）**
- **効果的な事業の組み合わせと地域における連携**
- **質の高い人材の確保・育成が質の高いサービスの前提であるという考えの徹底**

参考：ヘルパーの職業能力の把握



- ヘルパーの職業能力の幅と深さを測定する尺度を開発（18の介護業務ごとに3つの仕事例をあげ、それぞれについて5段階で自己評価させる仕組み）
- ヘルパーが具体的に発揮可能な職業能力を表す「介護能力得点」を算出
 - －身体介護得点（理論上最高150点、最低30点）
 - －生活援助得点（ // 75点、 // 15点）
 - －人間関係得点（ // 75点、 // 15点）
 - －総合得点（ // 225点、 // 45点）

ヘルパーの職業能力測定の枠組み (一部抜粋)



仕事例		実務経験なし・ほとんどできない	実務経験があり 少くとも	実務経験があり だいたいできる	実務経験があり かなりできる	実務経験があり 確実に見える
		10点以下	20～30点	50点前後	70～80点	90点以上
排泄介助	a 環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の排泄の見守り・一部介助を行うこと。	1点	2点	3点	4点	5点
	b ポータブルトイレでの排泄介助やおむつ着脱を行うこと。	1点	2点	3点	4点	5点
	c 利用者の排泄パターンを把握し、状況にあわせた排泄介助を行うこと。	1点	2点	3点	4点	5点
入浴介助	a 環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の入浴・シャワー浴の見守りを行うこと。	1点	2点	3点	4点	5点
	b 麻痺や硬直がある利用者からの指示に従った入浴介助を行うこと。	1点	2点	3点	4点	5点
	c 転倒につながる危険を予測し、常に利用者との体勢の安定・安全に配慮すること。	1点	2点	3点	4点	5点
掃除	a 時間内に決められた手順で掃除を行うこと。	1点	2点	3点	4点	5点
	b 利用者とのコミュニケーションを欠かさずに掃除を行うこと。	1点	2点	3点	4点	5点
	c 掃除を通じて住生活の問題を発見し、関係者との連携をはかること。	1点	2点	3点	4点	5点
買い物	a 金額を確認してお金を預かり、買い物が終わったら、商品と価格を説明してから残金を返却すること。	1点	2点	3点	4点	5点
	b 利用者の買い物の希望(何を、どこで、どれだけ、いくらで)を具体化すること。	1点	2点	3点	4点	5点
	c 次回の訪問予定、使用量の見込などを考慮し、買い物の提案を行うこと。	1点	2点	3点	4点	5点
説明	a 必要な情報を利用者・家族に伝えること。	1点	2点	3点	4点	5点
	b 難しい言葉や専門用語を使わず、利用者・家族に分かる言葉で説明すること。	1点	2点	3点	4点	5点
	c 利用者の状況(体調・表情など)をみて、説明のタイミングや内容を変えること。	1点	2点	3点	4点	5点

12/21/2007

37



VI 意見交換・グループワーク 他の事業所から学ぶ



- **テーマ1「サ責の業務全体の見直し」**

- 例：分担 (25頁)・プロセス (27頁-) どうしてる？
- 例：サ責が複数いる場合、役割分担を変えてる？
- 例：サ責はどれくらい稼働したらいいの？

- **テーマ2「利用者との関係」**

- 例：利用者にふさわしいヘルパー、どうやって選んでる？
- 例：モニタリング、できてる？ (月1回訪問してる？)

- **テーマ3「ケアマネジャーとの関係」**

- 例：新規利用者受付、ケアプランきてる？十分な情報がきてる？
- 例：ケアマネとの日頃の情報共有、どうしてる？
- 例：いいケアプランに向けて訪問の現場から声を出してる？

- **テーマ4「ヘルパーとの関係：特に定着と育成」**

- 例：採用の工夫は？新人の指導方法は？
- 例：オリエンテーション、同行指導から単独稼働までの流れとポイントは？
- 例：集合研修の頻度と内容は？登録ヘルパーが出られる工夫は？
- 例：ヘルパーを含めてカンファレンスをしてる？フィードバックは十分？
- 例：ヘルパーの顔を見てる？声をひろってる？意欲を高めるための工夫