

はじめに

本研究シリーズに収録した論文は、東京大学社会科学研究所の人材ビジネス研究寄付研究部門に設けられた「在宅介護ヘルパーの能力開発と雇用管理に関する研究」プロジェクトの成果を、堀田聡子がとりまとめたものである。本プロジェクトのメンバーは、佐藤博樹、大木栄一、堀田聡子の3名である。

介護保険制度の導入を機に、訪問介護サービスに対するニーズが拡大し、近年とくに管理体制の整備やサービスの質の高度化への要請が高まっている。こうしたなか、今後もサービス対象者の増加に伴い介護職員数の需要も拡大が見込まれているが、特に訪問介護員を中心として人手不足が深刻化している。訪問介護事業者にとって、ニーズの量的な拡大と質の高度化に対応するために、十分な担い手の確保・定着と育成が急務となっている。

そこで、本プロジェクトは、訪問介護事業において、良質な介護サービスを安定的に提供するための前提条件となる、サービスの担い手である介護職（ヘルパー）の能力開発円滑化に向けて求められる人事処遇制度のあり方を検討することを目的として調査研究を進めてきた。研究の特徴は、人事処遇制度の仕組みだけでなく、訪問介護の現場における人事管理の担い手であるサービス提供責任者、すなわち現場の管理職の役割に着目する点にある。

本プロジェクトの研究成果は、これまでに研究シリーズ No.7、学術論文、単行本、学会報告などとして公表されているが、本研究シリーズは、これまでの調査研究の成果を集大成したものである。各章の構成は下記のとおりである。

まず、介護保険制度や介護保険サービス市場の規模と介護労働力の状況、訪問介護員の働く実態を概観したうえで、本論文の分析対象と問題意識を整理するとともに、訪問介護員の定着・能力開発を雇用管理の観点から検討する意義を明らかにした（序章）。つづいて、訪問介護員の仕事内容と特性を制度と実態の面から分析し、訪問介護員及び利用者の視点から、その仕事をとらえる枠組みの方向性を得た（第1章）。

能力開発を円滑におこなうためには、求められる職業能力の内容と、既に獲得している職業能力を正確に把握することが出発点となる。しかし訪問介護員は資格職種であるにも係わらず、資格が業務に必要な職業能力を十分担保するものになっていない。そこで、次に訪問介護員の仕事に必要な職業能力を明らかにし、訪問介護員が保有している発揮可能な職業能力の幅と深さを「身体介護」「生活援助」に加え「人間関係構築」の3つの観点から適正に把握・評価する尺度を開発した（第2章）。

従業員の定着や貢献度を左右するのは、会社全体ではなく直属の上司の行動であることが

先行研究から明らかにされており、訪問介護においても現場管理者であるサービス提供責任者の役割が重要であることが指摘されている。そこで、訪問介護員の定着志向と介護能力向上につながる人材活用上の取組みを、サービス提供責任者の人事管理機能と、事業所が提供する Off-JT 機会に着目して検討した。これにより、訪問介護員の定着のためにも、能力開発を促進するうえでも、サービス提供責任者の人事管理機能の充実が有意にプラスの影響をもつことが確認された（第3章）

そこで、訪問介護員の定着と能力開発を促し、訪問介護員が働きがいを持てる職場づくりの担い手となるサービス提供責任者に着目し、その仕事と機能、職業能力をとりあげることにより、訪問介護事業所における望ましいサービス管理とヘルパー管理のあり方を検討した（第4章～第6章）。

サービス提供責任者は、利用者の介護ニーズの適切な把握と訪問介護計画の作成、それが実現できる訪問介護員の確保・育成・派遣等をつうじ、継続的なサービス提供をはかるもの、すなわちサービス管理と訪問介護員の人事管理を担うものとして位置づけられているが、実際には事業所の運営全般にかかる幅広い業務を担っており、利用者宅での稼働時間の長さ等から、労働時間が長くなっても、それがサービス管理や人事管理の充実に直結していない（第4章）。この業務内容や時間配分の現状に関して、サービス提供責任者自身だけでなく事業者も望ましいものと思っていない（第5章）。

以上から、訪問介護員の定着率が相対的に高い事業所における業務の分担やサービス管理の実態を分析し、効率的な業務の分担（第4章）や訪問介護サービスの提供プロセスにそったサービス管理のあり方（第5章）を提示した。事業所属性等の外的な要因をコントロールしても、サービス提供責任者の能力の発揮度合が訪問介護員の定着状況を規定している。このことから、さらにサービス提供責任者の職業能力の規定要因と能力開発の現状と課題を明らかにした（第6章）。

本論文の分析から、訪問介護員の定着と能力開発促進のために、事業所レベルの対応として、採用時点の十分な情報提供、入職後1年間を見習い期間と位置づけた集中的な能力開発、計画的な能力開発に向けた職業能力の適正な把握、同行指導の活用、サービスの目標・内容と手順的的確な指示等、事業者レベルの対応として、訪問介護員の能力開発促進型の人事処遇制度の整備、事業者における雇用管理の充実を可能にする介護保険制度の検討が重要であることが示唆された（終章）。

さらに、事業所レベルでの訪問介護員が働きやすい職場づくりの担い手となるサービス提供責任者が機能しやすい環境整備として、責任者業務を補佐する訪問介護員や事務員の配置による諸業務の分担、第5章で示したような効率的なサービス管理の実現、外部の研修の活用を含めた事業者における能力開発充実と能力評価の仕組みの整備、介護保険制度上の対応としてサービス提供責任者の要件の見直し、特に利用者宅での稼働時間の適正化と適正な業務時間配分を可能にする観点からサービス提供責任者の配置あるいは業務に対する介護報酬の設定等の必要性が明らかにされた（終章）。

さて、本プロジェクトでは、独自に実施した調査だけでなく、メンバーそれぞれが単独あるいは全員で参加した他の調査研究プロジェクトの成果も活用させていただきながら研究を進めてきている。本研究シリーズの論文も、こうした他の調査研究プロジェクトの成果も踏まえて執筆されたものである。

そこで、本研究シリーズでは、巻末にわれわれ3名が介護分野の雇用管理に関する調査研究として参加してきた、主要な調査研究の経緯と成果を整理し、紹介することにした。調査研究の実施機会をご提供頂いた各機関、参加メンバー及び事務局の皆様、感謝申し上げます。また、お忙しいなかそれぞれの調査にご協力・ご回答いただいた事業者、介護職、利用者その他の皆様に、心よりお礼申し上げます。

なお、本研究シリーズの論文は、堀田聰子が大阪大学大学院国際公共政策研究科に提出した博士論文『能力開発と雇用管理に関する実証研究』（2008年）の第2部 訪問介護員の定着・能力開発と雇用管理を一部、編集し、とりまとめたものである。

2008年3月

佐藤博樹（東京大学社会科学研究所・教授）
大木栄一（職業能力開発総合大学校・准教授）
堀田聰子（東京大学社会科学研究所・助教）