

ホームヘルパーの能力開発と 事業者・サービス提供責任者の役割

堀田 聡子

(東京大学社会科学研究所助手)

はじめに

在宅重視の理念にもとづく介護保険制度の導入と高齢化の進展により、訪問介護サービスに対するニーズが高まっている。介護サービスの年間実受給者数（一度でも介護サービスを受給した者）をサービスの種類別にみると¹、2004年4月から2005年3月に訪問介護サービスを受給した者は162万人であり、3年間で63万人の増加となっている。一方施設サービスについては2004年度の実受給者数が107万人、3年間で19万人の増加にとどまり、とくに訪問介護サービスへの要請が急増していることがわかる。また、量的な拡大に加え、介護予防や認知症対応等、求められるサービスは高度化・専門化の方向にあり、訪問介護サービスに対するニーズは今後も質量ともに増大していくことが予想される。

こうした背景をうけ、訪問介護サービスの担い手であるホームヘルパー（以下、ヘルパー）の職業能力の向上の重要性はますます高まっている²。しかし、介護保険制度の見直し審議においては、「サービスの質の確保・向上」が議題にとりあげられたが、高い職業能力を有したヘルパーの確保や育成に関する議論は不十分なままであった³。また、そもそもヘルパーの職業能力がなにによって高められるかについての議論は、ほとんどおこなわれていない。

そこで、本稿では、ヘルパーの職業能力開発の現状や、ヘルパーの職業能力開発に対する意識を踏まえたうえで、ヘルパーの職業能力を高める要因を分析し、訪問介護事業者が職業能力の高いヘルパーを確保・育成していくための方策と、それを支援する介護保険制度のあり方の方向性を見いだすことを目的とする。なお、分析にあたっては、訪問介護サービスの現場における管理者であるサービス提供責任者の役割に着目する。

分析に使用するデータは、公表されている各種調査結果に加え、つぎの調査の個票

データである。調査票の内容とそれぞれの単純集計結果については、本書の資料1～4を参照されたい。

1. 介護能力研究会「介護の仕事と能力に関するアンケート」(以下、『ヘルパー調査』)

2. 在宅介護ヘルパーの能力開発と人事管理に係わる研究会「在宅介護ヘルパーの仕事と能力に関するアンケート」(以下、『F社ヘルパー調査』)

まず、ヘルパーに対する上記の2つの実態調査の結果を用いる。それぞれの調査概要については、本書の資料1及び資料2を参照されたい。

3. 連合総合生活開発研究所「サービス提供責任者に関するアンケート調査・法人調査」(以下、『法人調査』)

3つめは、連合総合生活開発研究所に設けられた厚生労働省2004年度老人保健事業推進費等補助金事業「訪問介護サービス事業における労務事情と介護労働者の就業実態に関する調査研究委員会⁴」で企画・実施した質問紙調査である。調査対象は、独立行政法人福祉医療機構のWAMNET「介護保険事業者名簿(2004年7月7日現在)」に指定「訪問介護」サービス事業者として登録のあった23,317事業所の中から「営利法人」で「職員数合計7人以上」である5,600事業所を抽出し、法人単位で名寄せし、日本在宅介護協会加盟法人を除いた後、事業所の「職員数合計8人以上」の法人全てと「職員数合計7人」の法人の一部を選び、これに日本在宅介護協会の加盟法人を加えた計3,500法人であり、サービス提供責任者の業務内容やサービス提供責任者に対する研修や教育の実施状況、ヘルパーに対する雇用管理等についてたずねた。集計対象数は605法人であり、有効回答率は17.3%となった。調査実施時期は2004年8月である。

4. 連合総合生活開発研究所「サービス提供責任者に関するアンケート調査・個人調査」(以下、『サ責個人調査』)

4つめは、法人調査と同時に実施されたサービス提供責任者に対する調査である。調査対象は、法人調査の対象事業所に勤務するサービス提供責任者であり、法人の職員数に応じて個人調査票をそれぞれ1～10部同封し、合計4,111人に配布した。調査票は法人を通じて配布し、回答者が直接、連合総合生活開発研究所宛に返送することとした。サービス提供責任者としての業務内容、能力開発に係わる希望、勤務先の雇用管理に係わる希望、これまでのキャリア等についてたずねており、636人を集計対象とした(有効回答率15.5%)。調査実施時期は2004年8月である。

本稿の問題関心

本節では、まずヘルパーの能力開発をめぐるこれまでの調査研究がどのような視点でおこなわれてきたのかを検討し、『ヘルパー調査』及び『F社ヘルパー調査』からヘルパーが能力を高めるきっかけの手がかりを探ったうえで、本稿の問題関心を整理する。

1. ヘルパーの能力開発をめぐるこれまでの調査研究

訪問介護事業所における能力開発の取組みを全国規模で定期的にとらえたものとしては、厚生労働省の介護サービス施設・事業所調査がある。これによって職員の資質向上のための取組みの有無と研修実施主体といった大枠の情報を得ることができる。研修の内容については、介護労働安定センター [2005] が、資格取得のための教育、介護技術の専門的事項に関する教育、制度・法律に関する教育の3つの観点からそれぞれの具体的な項目を詳細にしらべている。しかし、この調査は介護サービスを実施する全事業所から無作為に抽出された 5,000 事業所が対象であり、訪問介護事業所の実態をとらえることはできない。サンプル数は少ないが、在宅介護サービス業に限定してヘルパーに対する研修の実施内容をみたものとして、在宅介護サービス業雇用高度化懇談会 [2002] がある。ヘルパーに対する研修内容のなかで事業者が力を入れて取り組んでいるものの現状と今後を、ヘルパーの研修に対する希望と比較し、講習会等による知識の習得のみならず、現場指導の体制を充実させていくことの必要性を指摘している。なお、教育研修にとどまらず、広くヘルパーの能力開発に関連する雇用管理の取組み状況をみたものとして、連合総研 [2005] がある。その他、生活経済政策研究所 [2001] は、介護保険制度導入前の 1998 年～99 年度におこなった調査をもとに、能力開発の重点、目標管理の導入状況、Off-JT・OJT・自己啓発それぞれの機会の実態とそれによって強化される能力を在宅と施設で比較しながら明らかにし、業務目標と合体した能力開発目標の作成、OJT の意識的活用と積極的推進、階層ごとの Off-JT の充実を提案している。

次に、ヘルパーの能力開発に対する意識に着目した主な調査研究として、先述の在宅介護サービス業雇用高度化懇談会 [2002]、生活経済政策研究所 [2001] に加え、以下の2つがあげられる。1つめは、日本労働研究機構 [1999] であり、1997 年に実施した「ホームヘルパー就業意識調査」をもとに、仕事上で必要な知識や技術、資格に対する取得意欲、研修・講習会への参加意欲と雇用形態や経験年数、仕事内容との関係を分析し、とくに雇用形態の多様化のなかで継続的な OJT とヘルパー間の人的交流の活性化の必要性が高まっていることを指摘する。2つめは、連合総研 [2001] であ

り、初期研修、現任研修ともに9割以上が役立っているまたはまあ役立っていると考えていること、キャリアの段階別に身につけたい知識やスキルが異なることを明らかにしている。

また、現職ヘルパーに対する研修のあり方を検討したものとして、ダイヤ高齢社会研究財団[2000][2001]、柴田[2003]があげられる。前者は80項目の援助行為について、経験の有無と手順や方法の知識への不安の有無をたずね、経験・不安共に大きな個人格差があること、経験だけでは不安が解消しない援助内容があること等を発見し、現職ヘルパーに対して有効なカリキュラムを提示している。後者は、利用者・家族・サービス提供責任者・ケアマネジャー・医療専門職といった関係者から、「優れたホームヘルパー」として評価を受けているヘルパー3人に対するアンケート及び参与観察にもとづきホームヘルプの専門性の要素を抽出し、習得プロセスを分析したうえで、ヘルパー養成研修および現任研修への適用をはかっている。

以上のように、ヘルパーの能力開発をめぐることは、事業者における教育研修の実施状況とその内容、広く能力開発に係わる雇用管理の取組み状況の実態把握や、ヘルパーの能力開発に対するニーズを明らかにし、それを具体的な研修内容に結びつける調査研究が蓄積されてきている。しかし、事業者における能力開発の取組みの効果については、ヘルパーからみて「役に立っているか」という視点でしか把握されてきておらず、ヘルパーの職業能力の伸張との関係は明らかにされていない。また、現場の管理者であるサービス提供責任者による仕事の配分や助言等を通じた人材育成機能については着目がなかった。

こうした背景をうけ、訪問介護サービスにおける現場の管理者であるサービス提供責任者⁵の役割に焦点をあて、ヘルパーの職業能力の伸張や定着との関係をみたのが、堀田・佐藤・大木[2005]である。これによれば、サービス提供責任者が十分な人事管理機能を発揮することは、ヘルパーの定着促進につながるだけでなく、職業能力開発にもプラスの影響を与える。この研究は、サービス提供責任者に着目し、ヘルパーが具体的に発揮可能な職業能力の伸張との関係を明らかにした点に特徴を有するが、ヘルパーの職業能力の説明変数として介護の仕事の経験、保有資格、福祉関係の学校での勉強経験、サービス提供責任者の人事管理能力をとりあげているものの、事業者における能力開発の取組みや、具体的な介護の仕事の経験内容等に配慮していない点で、限界がある。

2. ヘルパーが能力を高めた要因

以上のように、これまでヘルパーの職業能力の伸張の要因を探る研究はほとんどなかった。そこで、ここでは、『ヘルパー調査』および『F社ヘルパー調査』における、

介護の仕事について能力を高めた経験（自由記入）を整理し、この分析をふまえて、ヘルパーの職業能力の伸張を規定する要因を把握することにする。

(1) 実務のなかでのベテラン等からの指導

「能力の高いヘルパーさんと2人1組で、重症の方の身体介護で教えられること学ぶことが多くありました。机上の知識だけでなく技能は現実を自分の目で見て、お手本となる人から学ぶことが何より大事なことだと思います」、「先輩ヘルパーに同行し、それぞれのヘルパーの良かったサービス・技術を手本にし、独自に工夫を加えた」、「ベテランの方と仕事を組ませていただいて、とても勉強になりました」など、通常は1対1の利用者宅でのサービス提供が基本となる訪問介護サービスであるが、能力の高いヘルパーとの同行訪問の機会は、仕事を通じて行なわれるOJT（On-the-Job Training）の場として有効に機能しているようである。

(2) サービス提供責任者や先輩への相談

とはいえ、同行訪問の機会は限られている。そこで「小さな疑問をうやむやにせず、サービス提供責任者に相談する」、「疑問が出た際には事務所へ電話して上司に相談しています。…（略）…仕事の先輩からの助言を受けた後、サービス内容がかなり向上している場合が多いです」、「同じケースの担当のスタッフに、どのようにかかわっているのかを直接聞いたり、サービス提供責任者にも相談・指導（アドバイス）を受けて、少しずつですが経験となっていると思います」、「たくさんある講習会も大事なのですが、所属している事業所にいるケアマネジャー、先輩ヘルパーの経験ある話が大変勉強になります」、「入浴やパンツ交換など、他のホームヘルパーさんのノートなどを見て覚えたこともあります」など、サービス提供にあたっての疑問をサービス提供責任者や先輩、上司に相談したり、同僚と情報交換したりすることによって、対応方法を学んでいっていることがわかる。すなわち、サービス提供責任者や先輩のアドバイスが、ヘルパーの能力開発に重要な役割を果たしているといえる。

(3) 集合研修

「研修への参加により、多方面からの見方、指導、思いが実感でき、一方通行にならないでいられる」、「事業者が時々開く研修会に参加して、他のケースの問題を聞く機会を持つことは参考になる」など、仕事を離れて行なわれる集合研修（Off-JT）は経験の交流を通じて日頃のサービス提供についてふりかえりをおこなう機会ともなっているようである。

(4) 資格取得

「実務経験に応じて、ヘルパー2級 介護福祉士 ケアマネージャーと次々に資格にチャレンジし、資格を取得していったことが、結果的に仕事の能力を高めていっているようにも思います」、「昨年介護福祉士の試験勉強をしたことで、正確な技術・情報を得ることができ、私自身の能力を高めるとともに、自信をも得ることができた」など、資格取得のプロセスを通じて自分の能力を知り、高めていっている例もある。

(5) 身体介護の経験

「利用者の介護度が進み最初生活援助だけだったが、身体介護も加わるようになったこと」、「身体介護の経験が一番役に立ちます。実際に入った介護の仕事を通して、自信もつきました」と、生活援助だけでなく身体介護まで幅広く経験することを通じて自信をつけていくとの指摘もあった。

(6) 施設等での介護経験

「施設に非常勤として働き、トランス⁶、食介⁷、オムツ交換など確実にマスター出来るようになりました。ヘルパーだけでは無理なような気がします」、「施設勤務は多種多様な病気、障害、人格、経歴を持った方々と接することができ、十人十色の介護の方法や接し方があることがわかり、とても勉強になりました」、「施設で働いていた時の、先輩・後輩を含んだ同僚の働きぶりに学ぶことが多かった」など、様々な利用者へのサービス提供を、1対1ではなく他のスタッフとともにこなっていく施設での介護経験を通じて能力を高めることもあるようである。

(7) 利用者や家族からのアドバイス

そして、どれだけの利用者にとどれだけの時間サービスを提供するか、そこで利用者や家族からどのようなアドバイスを受けるかが大切であるとの声は多かった。「いろいろな多くの利用者さんと接して介護の回数を重ねることで、自然と能力も高められてきたのだと思います」、「利用者の方々から教わった事が、何よりも自分のための勉強につながっている」、「利用者の家族が介護する姿を直接見ている、間のとり方、利用者の体に負担をかけない介助の仕方が参考になりました」などである。また、だからこそ、「自分の特性にあった利用者宅にいれてくれたとき(自分の持っている能力を引き出してくれたとき)」と、サービス提供責任者がどのような仕事を与えるかが重要な役割を持つことになる。

3. 本稿の分析枠組み

本節では、まずヘルパーの能力開発をめぐるこれまでの調査研究の視点を概観し、事業者における能力開発とヘルパーの職業能力の伸張との関係に対する先行研究がないこと、現場の管理者であるサービス提供責任者の役割がヘルパーの能力開発にプラスの影響を及ぼすという知見があることを明らかにした。さらに、ヘルパーが能力を高めた経験（自由記入）に、ヘルパーの職業能力の伸張を規定する要因の手がかりを探ったところ、実務のなかでのベテラン等からの指導、サービス提供責任者や先輩への相談、集合研修、資格取得、身体介護の経験、施設等での介護経験、利用者や家族からのアドバイスといった多様な要素が抽出された。

この分析を踏まえ、本稿では、ヘルパーが能力を高めたきっかけとして抽出された要素のうち、事業者における OJT および Off-JT、またその主な担い手としてのサービス提供責任者の人事管理能力とヘルパーの職業能力の伸張との関係に着目し、事業者が積極的に能力開発に取り組むこと、また、サービス提供責任者が高い人事管理能力を有していることがヘルパーの能力開発にプラスの影響を及ぼすという仮説を設定する。先述のとおり、既にサービス提供責任者が十分な人事管理機能を果たすことによってヘルパーの能力開発が促進されることが明らかにされているため、事業者の役割やヘルパーのキャリアといった変数を説明変数に加え、より広い観点からヘルパーの職業能力の規定要因を探ることとしたい。また、継続的な能力開発のためには、まずヘルパーの定着を促進することが必要であるため、定着との関係にも着目する。そこで、ヘルパーの能力開発と事業者の役割の関係、ヘルパーの能力開発とサービス提供責任者の役割の関係、ヘルパーの能力の規定要因、ヘルパーの定着とサービス提供責任者の役割の関係の4つを分析することを目的とする。

ヘルパーの能力開発と事業者の役割

訪問介護事業者は、ヘルパーにどのような能力開発を行っているのだろうか。またそれは、ヘルパーの希望にあったものなのだろうか。本節では、まず前節でみた先行調査研究の結果等をもとに、事業者による能力開発の取組み状況を概観する。そのうえで、事業者による能力開発とヘルパーの能力との関係を分析する。

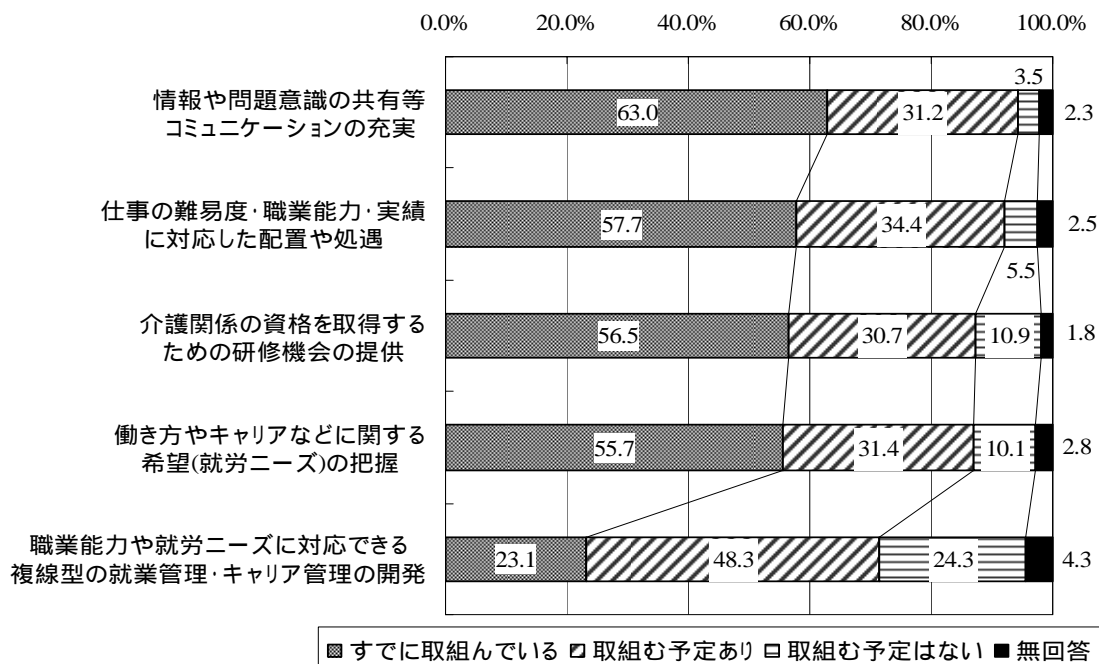
1. 事業者による能力開発の取組み

事業者による能力開発の取組みを、能力開発に関連する雇用管理の取組み状況と、教育研修の実施状況の2つの観点からみてみよう。

(1) 能力開発に関連するヘルパーに対する雇用管理の取組み状況

『法人調査』で、能力開発に関連するヘルパーに対する雇用管理の取組みの状況を見ると、「情報や問題意識の共有等コミュニケーションの充実」、「仕事の難易度・職業能力・実績に対応した配置や処遇」、「介護関係の資格を取得するための研修機会の提供」、「働き方やキャリアなどに関する希望（就労ニーズ）の把握」については6割前後がすでに取り組んでいるとしている。一方、「職業能力や就労ニーズに対応できる複線型の就業管理・キャリア管理の開発」についてはすでに取り組んでいる法人は約2割にとどまるものの、取り組む予定があるとする法人が約半数にのぼり、現在そのあり方を検討中である法人が多いことがうかがえる（図表1-3-1）。

図表1-3-1 能力開発に関連するヘルパーに対する雇用管理の取組み状況（n=605、%）



注：『法人調査』による

(2) 教育研修の実施状況

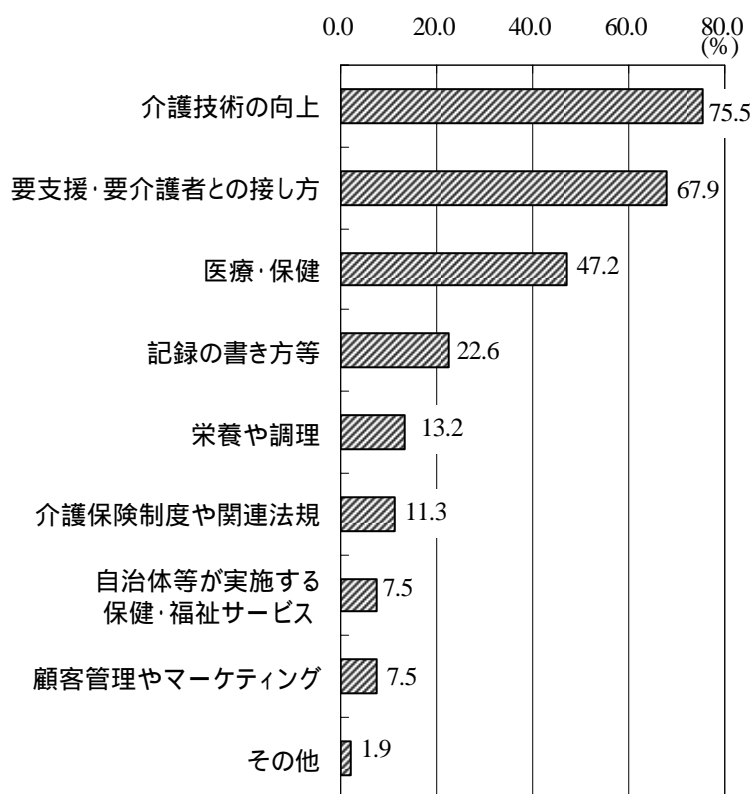
次に、とくに教育研修をとりあげ、その実態をみてみよう。

平成15年介護サービス施設・事業所調査（厚生労働省）によれば、全国の訪問介護事業所のうち平成14年10月～平成15年9月の間に職員の資質向上のためになんらかの取組みを実施した事業所は95.2%にのぼる。研修の実施主体別に実施・参加した研修の種類をみると、事業所独自の研修を実施したところは全体の70.8%、民間団体や協会等が実施する研修への参加は57.6%であり、この他都道府県が実施する研修への参加も45%程度⁸となった。

ここで、研修の実施内容を確認しよう。まず、介護労働安定センター [2005] で、介護サービスを実施する事業所⁹における介護労働者の能力向上のための教育・研修の実施状況をみると、「介護技術の専門的事項に関する教育」は 71.6%、「資格取得のための教育」は 41.6%、「制度、法律に関する教育」は 37.5%の事業所において実施されている。

さらに、在宅介護サービス業雇用高度化懇談会 [2002] で、日本在宅サービス事業者協会加盟企業におけるホームヘルパーに対する具体的な研修内容（特に力を入れて取り組んでいるもの3つまで）をみると、「介護技術の向上に関すること」が 75.5%と最も多く、次いで「要支援・要介護者との接し方について(含 マナー研修)」（67.9%）、「医療・保健に関すること（含 感染症に関する知識）」（47.2%）が多くなっていた（図表 1 - 3 - 2 ）。

図表 1 - 3 - 2 ヘルパーに対する研修の実施内容 (n=53、%)



資料出所：在宅介護サービス業雇用高度化懇談会 [2002] 『在宅介護サービス業雇用高度化懇談会アンケート調査報告書』

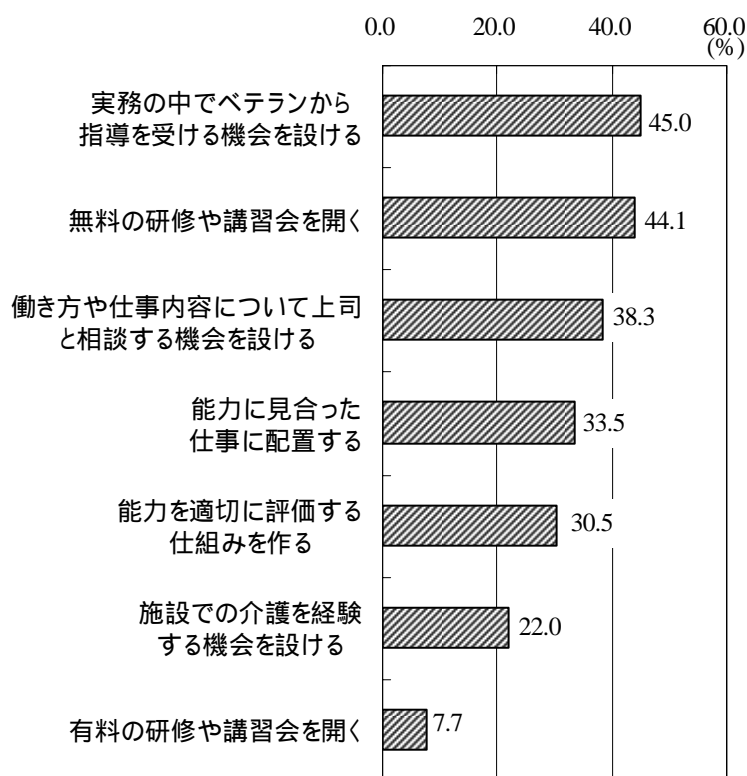
注：特に力を入れて取り組んでいるもの3つまで

2. 能力開発に関するヘルパーの希望

ヘルパーは、能力開発について、どのような意識を持っているのだろうか。

まず、『ヘルパー調査』と『F社ヘルパー調査』のデータを積み上げて、ヘルパーの能力開発に関連する事業者に対する希望をみよう(図表1-3-3)。これによると、「実務の中で、ベテランから指導を受ける機会を設けること(増やすこと)」が45.0%で最も多く、次いで「無料の研修や講習会を開くこと(増やすこと)」(44.1%)、「働き方や仕事内容について上司と相談する機会を設けること(増やすこと)」(38.3%)、「介護の能力に見合った仕事に配置すること」(33.5%)となった。なお、「施設での介護を経験する機会を設けること」は2割程度となった。希望の内容を介護の仕事の通算経験年数別にみると、経験年数が短いほど、実務の中でベテランから指導を受ける機会や施設での介護を経験する機会を設ける(増やす)ことに対する希望が多い。また、経験年数が長いほど、介護能力を適切に評価する仕組みを作ることに対する希望が多い。経験が浅いうちは、十分に同行訪問の機会を設けること、施設での介護を経験させることなどによって集中的に能力と自信を高めていき、高めた能力を評価することで能力開発意欲を維持向上させることが求められよう。

図表1-3-3 能力開発に関連する事業者に対する希望 (n=1,720、%)



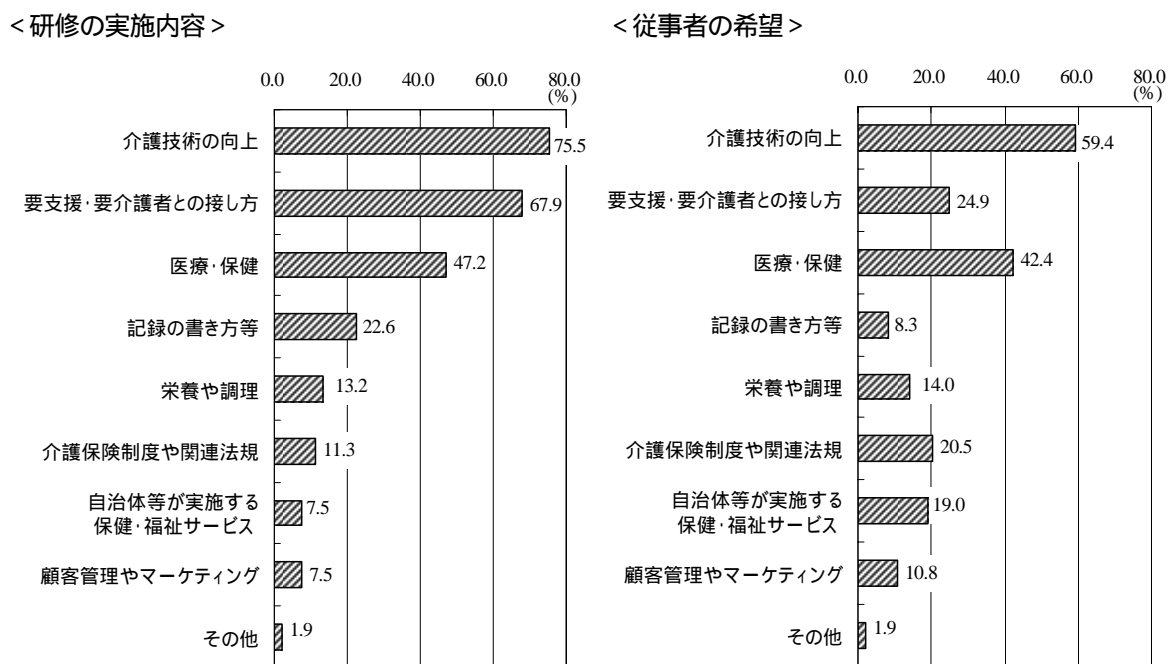
注：1) 『ヘルパー調査』と『F社ヘルパー調査』による

2) 能力開発に関連する事業者に対する希望と介護の仕事の通算経験年数に回答があったサンプル

では、とくに教育研修の内容に着目すると、ヘルパーはどのような希望を持っているのだろうか。

在宅介護サービス従事者の研修に対する希望（主にあてはまるもの2つまで）をみると、最も多いものは「介護技術の向上に関すること」（59.4%）であるが、「医療・保健に関すること」（42.4%）が次に多く、「要支援・要介護者との接し方については24.9%にとどまった。また、「介護保険制度や関連法規に関すること（給付管理、請求事務、成年後見制度等）」や「自治体等が実施する保健・福祉サービスに関すること（含 連携・協力体制）」も2割程度となった（図表1-3-4）。これを、先述のヘルパーに対する研修実施内容と比較すると、「介護技術の向上に関すること」と「医療・保健に関すること」については従事者の希望と研修の実施状況がみあっているということが出来るが、「要支援・要介護者との接し方」については、7割近くの事業者で研修が実施されているが、従事者の希望はそれほど高くない。事業者にとっては、従事者の希望を踏まえて研修を実施すること、また実施する研修に対する従事者の関心を高める工夫をすることが必要である。

図表1-3-4 ヘルパーに対する研修の実施内容（再掲）(n=53、%)と従事者の希望（n=1,066、%）



資料出所：在宅介護サービス業雇用高度化懇談会 [2002] 『在宅介護サービス業雇用高度化懇談会アンケート調査報告書』

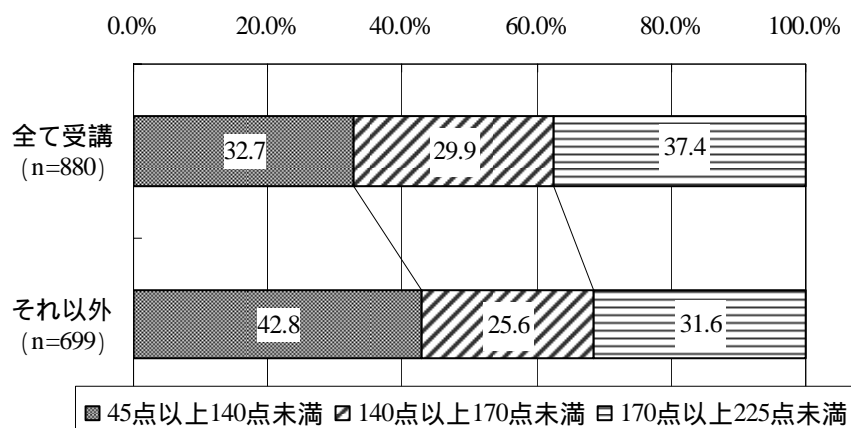
注：研修の実施内容（左側のグラフ）は、特に力を入れて取り組んでいるもの3つまで、従事者の希望（右側のグラフ）は、主にあてはまるもの2つまでを答えさせている。

ヘルパーは、事業者で受ける教育研修以外に、資格取得に関する希望を持つこともあるだろう。さらに、『ヘルパー調査』『F社ヘルパー調査』で、ヘルパーの資格取得意向をみると、全体の64.9%が今後取得したい資格があるとしており、介護の仕事の通算経験年数別にみると、経験が浅い者は取得意向をもつ割合が高く、経験1年未満では75.3%にのぼった。とくに経験が浅いうちは、事業者における集中的なOJT、Off-JTとあわせて資格取得を推進することもヘルパーの能力を向上させ、自信をつけさせるうえで有効であろう。

3. 教育研修の受講とヘルパーの職業能力

教育研修の受講は介護能力の向上に影響を与えているのだろうか。『ヘルパー調査』『F社ヘルパー調査』によって、教育研修の受講状況と第1章で算出したヘルパーの介護能力総合得点¹⁰の関係をみよう。当該調査では、初期研修・初任研修、実務中での指導、日常の仕事を離れた研修や講習会の3つについて受講経験をたずねている。ここでは、3つの全てを受けたことがある人¹¹とそれ以外の人々の介護能力総合得点の分布を比較した(図表1-3-5)。これによると、全て受講した人は、介護能力総合得点が「170点以上225点未満」の者が最も多く(37.4%)、それ以外の人については、介護能力得点が「45点以上140点未満」の者が最も多くなっていた(42.8%)。また、得点の平均は、全て受講した人が156.4点、それ以外の人々が148.2点であり(p=0.000)。教育研修の受講は、ヘルパーの職業能力にプラスの影響を与えていることが確認できる。事業者の積極的な能力開発の取組みがヘルパーの能力向上につながるといえよう。

図表1-3-5 教育研修の受講と介護能力総合得点(%)



注：『ヘルパー調査』と『F社ヘルパー調査』による

・ヘルパーの能力開発とサービス提供責任者の役割

第2章でみたように、サービス提供責任者はヘルパーの職業能力開発に重要な役割を担うことが期待されている。では、ヘルパーからみると、サービス提供責任者は実際にどのような役割を果たしているのだろうか。また、その役割は、ヘルパーの能力に影響を及ぼしているのだろうか。本節では、まずヘルパーからみた所属事業所のサービス提供責任者の取組みを確認したうえで、サービス提供責任者の人事管理能力を指標化し、サービス提供責任者の人事管理能力とヘルパーの職業能力との関係を見る。

1. ヘルパーからみたサービス提供責任者の取組み

『F社ヘルパー調査』では¹²、ヘルパーに対して、所属事業所のサービス提供責任者について、「利用者の希望にそった援助内容づくり」や「利用者への契約内容及び重要事項の説明」といった対利用者に関わる6業務と、「ヘルパーの能力や希望に応じた仕事の割り振り」や「ヘルパーへの具体的な援助目標・援助内容の指示」といった対ヘルパーに関わる13業務のそれぞれの取組みを評価させている¹³(図表1-3-6)。これによると、「利用者の希望にそった援助内容づくり」、「ヘルパーの急な休みへの対応」、「利用者への契約内容及び重要事項の説明」、「ヘルパーへの利用者の状況に関する情報伝達」、「ヘルパーへの具体的な援助目標・援助内容の指示」、「利用者からの苦情への迅速な対応」については、「できている」と評価する割合が7割を超え、高くなっている。一方、「個々のヘルパーの育成課題の設定」、「ヘルパーの健康管理」、「ヒヤリ・ハット情報や問題事例の吸い上げ・共有化」、「同行訪問やふいうち訪問によるヘルパーの仕事ぶりの把握」については、「できている」との評価は5割未満にとどまっていた。対ヘルパー業務のうち、ヘルパーの仕事ぶりを把握し、ヘルパーの健康状態にも配慮しながら問題事例の共有化をすすめ、個々のヘルパーの能力開発をはかる取組みは、さらなる努力が期待されるところのようである。

図表 1 - 3 - 6 ヘルパーからみたサービス提供責任者の取組み (n=1,450、%)

		できている	できていない		わからない	無回答			
			い十分できて	である程度できて					
対利用者業務	利用者の希望にそった援助内容づくり	82.5	18.8	63.7	7.7	7.0	0.7	6.0	3.9
	利用者への契約内容及び重要事項の説明	73.9	20.1	53.8	11.2	10.3	0.9	10.7	4.2
	利用者からの苦情への迅速な対応	70.4	22.0	48.4	15.8	14.2	1.6	9.4	4.4
	利用者に関する情報のケアマネジャーへの伝達	66.9	19.2	47.7	15.9	14.7	1.2	13.0	4.1
	利用者の状態変化の定期的な把握	65.3	14.5	50.8	21.9	19.9	2.0	8.7	4.1
	利用者のサービス満足度の把握	61.5	10.1	51.4	20.9	19.6	1.3	13.0	4.6
対ヘルパー業務	ヘルパーの能力や希望に応じた仕事の割り振り	62.9	11.5	51.4	21.6	18.3	3.3	11.4	4.1
	ヘルパーへの具体的な援助目標・援助内容の指示	70.5	16.1	54.4	20.3	18.0	2.3	4.6	4.6
	ヘルパーへの利用者の状況に関する情報伝達	70.5	17.2	53.3	22.3	20.0	2.3	2.9	4.3
	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	66.4	16.6	49.8	18.7	16.8	1.9	10.4	4.4
	同行訪問やふいうち訪問によるヘルパーの仕事ぶりの把握	48.4	9.8	38.6	29.3	24.5	4.8	17.7	4.7
	ヘルパーの公平な評価	50.2	9.7	40.5	15.2	12.2	3.0	29.9	4.8
	ヘルパーの悩みや心配事の受け止め	56.6	13.1	43.5	24.7	19.5	5.2	14.1	4.5
	個々のヘルパーの育成課題の設定	33.6	5.8	27.8	32.3	25.0	7.3	29.0	5.2
	ヘルパーに対する勉強会や実技研修の開催	67.6	14.8	52.8	19.2	16.7	2.5	8.4	4.8
	ヘルパーの急な休みへの対応	78.2	29.9	48.3	10.3	9.1	1.2	7.3	4.2
	ヘルパーの日程や行動予定の把握	66.2	19.0	47.2	21.6	19.2	2.4	7.7	4.6
	ヘルパーの健康管理	40.2	7.2	33.0	28.1	22.4	5.7	26.4	5.2
	ヒヤリ・ハット情報や問題事例の吸い上げ・共有化	43.4	7.8	35.6	23.0	19.0	4.0	26.7	6.9

注：『F社ヘルパー調査』による

2. サービス提供責任者の人事管理能力得点

ここで、サービス提供責任者の人事管理能力を測る指標として、前述のヘルパーからみた所属事業所のサービス提供責任者の取組み状況の評価をもとに、人事管理能力を得点化¹⁴し、「所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力得点(総合得点)」を作成した(理論上の最低0点、最高76点)。人事管理能力得点(総合得点)の分布を確認すると、最低点が0点、最高点が76点であり(平均値47.4点、中央値49.0点)、サービス提供責任者の人事管理能力はばらつきが大きいことがわかる。

次に、対利用者業務に係わる得点を積み上げ、「対利用者得点」を作成した(理論上の最低0点、最高24点)。対利用者得点の分布を確認すると、最低0点、最高24点であり、平均値は16.2点、中央値は18.0点であった。

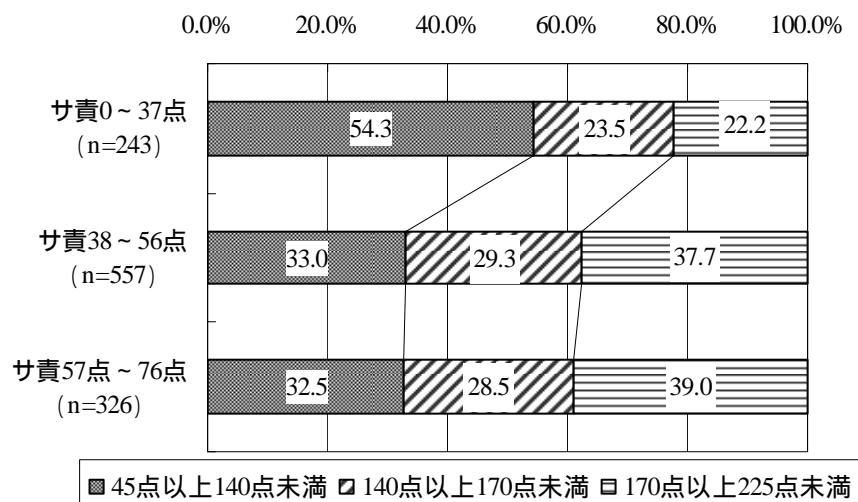
さらに、対ヘルパー業務に係わる得点を積み上げ、「対ヘルパー得点」を作成した(理論上の最低0点、最高52点)。対ヘルパー得点の分布を確認すると、最低0点、最高52点であり、平均値は31.2点、中央値は32.0点であった。

3. サービス提供責任者の人事管理能力とヘルパーの職業能力

サービス提供責任者の人事管理能力とヘルパーの職業能力にはどのような関係があるのだろうか。サービス提供責任者の人事管理能力が高いと、ヘルパーの職業能力も高くなるのだろうか。ここでは、所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力得点（総合得点・対利用者得点・対ヘルパー得点）とヘルパーの介護能力総合得点との関係をみた。

まず、サービス提供責任者の人事管理能力得点（総合得点）を全ての仕事で「ある程度できている」レベルである57点と「あまりできていない」レベルである38点を区切りとして0～37点（下位）38～56点（中位）57点～76点（上位）に3分し、サービス提供責任者の人事管理能力得点（総合得点）別のヘルパーの介護能力得点の状況をみた（図表1-3-7）。これによると、所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力（総合得点）が下位の場合、ヘルパーの介護能力得点が45点以上140点未満の者が過半数をしめる。また、所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力が下位の場合、ヘルパーの介護能力得点の平均点は139.2点、中位の場合156.0点、上位の場合157.8点となっており（ $p=0.000$ ）とくにサービス提供責任者の人事管理能力が下位の場合、ヘルパーの介護能力得点は低くとどまっている。

図表1-3-7 所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力得点（総合得点）とヘルパーの介護能力総合得点（%）



注：『F社ヘルパー調査』による

対利用者得点との関係はどうだろうか。所属事業所のサービス提供責任者の対利用者得点が下位（0～11点）の場合ヘルパーの介護能力得点の平均点は138.7点、中位（12～17点）の場合157.3点、上位（18～24点）の場合155.1点となっており（ $p=0.000$ ）とくにサービス提供責任者の対利用者得点が下位の場合、ヘルパーの介護能力得点は低くなっていた。

同様にサービス提供責任者の対ヘルパー得点が下位（0～25点）の場合ヘルパーの介護能力得点の平均点は141.7点、中位（26～38点）の場合156.9点、上位（39～52点）の場合157.2点となっており（ $p=0.000$ ）とくにサービス提供責任者の対ヘルパー得点が下位の場合、ヘルパーの介護能力得点は低くなっていた。

以上のことから、所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力が、ヘルパーの職業能力にプラスの影響を与えていることが指摘できる。

ヘルパーの職業能力の規定要因

これまで、第1章第 節でヘルパーの属性・キャリア、本章第 節で事業者による能力開発の取組み（教育研修の受講）第 節で所属事業所のサービス提供責任者の取組みとヘルパーの職業能力との関係を見てきた。本節では、『F社ヘルパー調査』のデータを用い、あらためてそれぞれの関係を整理したあと、他の要因を統制した上でも事業者による能力開発の取組みや所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力がヘルパーの職業能力の伸張に影響を及ぼすかどうかを確認することを目的として、ヘルパーの介護能力得点を従属変数とする重回帰分析を行った。

1. 介護能力得点の状況

ヘルパーの属性・キャリア、事業者による能力開発の取組み（教育研修の受講状況）所属事業所のサービス提供責任者の取組みとヘルパーの介護能力得点の全ての情報を得ることができる¹⁵『F社ヘルパー調査』における介護能力得点の状況を確認しよう（図表1-3-8）。介護能力得点は総合得点、身体介護得点、生活援助得点、人間関係得点それぞれの平均値をみている。

まず、介護の仕事の経験と介護能力得点の関係をみると、介護の仕事の経験、そのうちヘルパーとしての経験のいずれを指標にとっても、これまでの経験年数がヘルパーの職業能力にプラスの影響を与えていることが確認できる。

次に、経験してきた介護の仕事の内容との関係をみよう。在宅と施設のウエイトについては、「在宅と施設を同程度」で介護能力得点が高く、「在宅のみ」で低い。身体

介護と生活援助のウェイトについては、「生活援助もあるが身体介護が主」で、介護能力得点が高くなっている。

保有資格との関係では、いずれもヘルパー 1 級が最も得点が高く、ヘルパー 2 級が最も得点が低い。ヘルパー 1 級と介護福祉士の得点差は小さい。

社会福祉や介護福祉など福祉関係の大学や専門学校で勉強した経験の有無との関係では、いずれも経験がある者の得点がない者の得点をうわまわる。

教育研修の受講状況との関係をみると、いずれも初任研修・OJT・Off-JT の全てを受講した者の得点がそれ以外の者の得点をうわまわる。

所属事業所のサービス提供責任者の取組みとの関係をみると、サービス提供責任者の総合得点、対利用者得点、対ヘルパー得点のいずれについても下位の場合に、ヘルパーの介護能力得点（総合得点、身体介護得点、生活援助得点、人間関係得点）が低く、中位と上位については拮抗している。

図表1-3-8 ヘルパーの属性・キャリア、事業者による能力開発の取組み、所属事業所のサービス提供責任者の取組みとヘルパーの介護能力得点（得点の単位：点）

		合計	総合得点	身体介護 得点	生活援助 得点	人間関係 得点
全体		1,286	153.67	92.60	54.35	53.02
通 算 経 験 の 仕 事 の 年 数	1年未満	239	129.79	70.90	47.56	46.77
	1年以上2年未満	305	145.38	83.62	52.18	51.39
	2年以上4年未満	369	156.61	95.66	55.37	53.41
	4年以上	338	174.41	112.02	59.70	58.70
			p=0.000	p=0.000	p=0.000	p=0.000
通 算 経 験 の ヘル パー の 年 数	1年未満	272	132.53	74.51	48.12	47.16
	1年以上2年未満	333	147.12	85.10	52.59	51.98
	2年以上4年未満	378	159.18	97.68	56.12	54.22
	4年以上	279	174.56	111.92	59.95	58.65
			p=0.000	p=0.000	p=0.000	p=0.000
在 宅 と 施 設 の ウ ェ ィ ト	在宅のみ	1,109	151.45	89.83	53.90	52.63
	施設もあるが在宅が主	78	168.66	107.73	57.72	57.08
	在宅と施設を同程度	27	180.43	123.52	60.00	58.67
	在宅もあるが施設が主	42	166.66	113.74	55.21	54.57
	施設のみ	12	173.00	114.50	59.67	56.08
		p=0.000	p=0.000	p=0.003	p=0.006	
身 体 介 護 と 生 活 援 助 の ウ ェ ィ ト	身体介護のみ	18	143.83	99.00	44.17	50.17
	生活援助もあるが 身体介護が主	204	173.78	115.22	57.99	58.18
	身体介護と生活援助 が同程度	416	163.09	102.41	56.51	55.38
	身体介護もあるが 生活援助が主	581	144.48	81.69	52.73	50.91
	生活援助のみ	56	111.80	50.00	45.36	41.45
		p=0.000	p=0.000	p=0.000	p=0.000	
保 有 資 格	介護福祉士	83	170.22	111.40	57.83	56.69
	ヘルパー1級	47	174.32	112.38	59.74	58.38
	ヘルパー2級	952	154.96	93.69	54.63	53.49
			p=0.000	p=0.000	p=0.001	p=0.006
勉 強 経 験 の 福 祉 関 係 の 学 校	ある	102	166.90	105.40	57.64	56.56
	ない	1,128	152.14	91.07	53.95	52.66
		p=0.000	p=0.000	p=0.003	p=0.004	
受 講 状 況 の 研 修	初任研修・OJT・ Off-JT全て受講	668	157.65	95.56	55.54	54.33
	それ以外	618	149.38	89.41	53.07	51.61
			p=0.000	p=0.001	p=0.000	p=0.000
総 合 得 点 の サ 責 の 所 属 事 業 所	0～37点	243	139.15	81.39	49.97	48.49
	38～56点	557	156.03	94.84	54.96	53.64
	57点～76点	326	157.78	94.81	55.46	54.91
			p=0.000	p=0.000	p=0.000	p=0.000
対 利 用 者 得 点 の サ 責 の 所 属 事 業 所	0～11点	174	138.72	82.10	49.47	48.20
	12～17点	436	157.32	96.09	55.64	53.63
	18～24点	611	155.11	93.05	54.68	53.90
			p=0.000	p=0.000	p=0.000	p=0.000
サ 責 の 対 ヘル パー 得 点 の 所 属 事 業 所	0～25点	313	141.72	84.01	50.58	49.14
	26～38点	523	156.90	95.03	55.25	54.13
	39～52点	305	157.20	94.28	55.39	54.67
			p=0.000	p=0.000	p=0.000	p=0.000

注：『F社ヘルパー調査』による

2. ヘルパーの職業能力の規定要因

これまで、介護の仕事の経験年数、経験してきた介護の仕事の内容、保有資格、福祉関係の学校での勉強経験、教育研修の受講状況、所属事業所のサービス提供責任者の取組みといった要因を個別にとりあげ、ヘルパーの職業能力の伸張にどのような影響を与えているのかを分析してきたが、個々の要因が純粋な影響力をどの程度持っているのかは判断できなかった。ここではとくに、他の要因を統制した上でも、教育研修の受講状況（事業者による能力開発の取組み）及び所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力がヘルパーの職業能力の伸張に影響を及ぼすかどうかを確認することを目的として、ヘルパーの介護能力得点（総合得点、身体介護得点、生活援助得点、人間関係得点）を従属変数とする重回帰分析を行った。独立変数として用いるのは、介護の仕事の通算経験年数、在宅と施設のウェイト、身体介護と生活援助のウェイト、保有資格、福祉関係の学校での勉強経験、教育研修の受講状況、所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力得点（対利用者得点、対ヘルパー得点）である。図表1-3-9にその結果を示す。

図表1-3-9 ヘルパーの職業能力の規定要因

	従属変数 = 総合得点		身体介護得点		生活援助得点		人間関係得点	
	標準化係数	t値	標準化係数	t値	標準化係数	t値	標準化係数	t値
介護の仕事の通算経験年数	0.297 ***	9.345	0.294 ***	9.540	0.268 ***	8.135	0.255 ***	7.719
在宅のみダミー	-0.010	-0.304	-0.076 **	-2.473	0.035	1.053	0.032	0.984
身体介護メインダミー	0.206 ***	6.614	0.258 ***	8.548	0.127 ***	3.948	0.164 ***	5.082
ヘルパー1級・介護福祉士ダミー	0.050	1.584	0.077 **	2.524	0.036	1.122	0.017	0.523
福祉関係の大学や専門学校で勉強した経験ありダミー	0.008	0.252	0.018	0.621	0.002	0.051	-0.002	-0.048
初任研修・OJT・Off-JT 全て受講ダミー	0.121 ***	3.993	0.128 ***	4.360	0.103 ***	3.272	0.100 ***	3.164
所属事業所のサービス提供責任者の対利用者得点	0.041	0.950	0.040	0.963	0.040	0.887	0.033	0.738
所属事業所のサービス提供責任者の対ヘルパー得点	0.150 ***	3.457	0.113 ***	2.684	0.153 ***	3.411	0.155 ***	3.442
定数項	-	21.918	-	15.985	-	24.092	-	20.748
N	895		895		895		895	
F値	28.501***		37.383***		18.320***		18.260***	
調整済みR2乗	0.197		0.246		0.134		0.134	

注：1) 『F社ヘルパー調査』による 2) *** : p<0.01 ** : p<0.05

3) 介護の仕事の通算経験年数：月単位の実数。在宅のみダミー：これまでの職場が「在宅のみ」を1、それ以外を0とした。身体介護メインダミー：これまで経験してきたホームヘルパーとしての介護の仕事が「生活援助もあるが、身体介護が主」を1、それ以外を0とした。ヘルパー1級・介護福祉士ダミー：ヘルパー1級・ヘルパー2級・介護福祉士のうち「ヘルパー1級もしくは介護福祉士資格の保有者」を1、「ヘルパー2級のみ」の保有者を0とした。福祉関係の大学や専門学校で勉強した経験ありダミー：「経験あり」を1、「経験なし」を0とした。初任研修・OJT・Off-JT 全て受講ダミー：初期研修・初任研修、実務の中での指導、日常の仕事を離れた研修や講習会の全てを受けたことがある人を1、それ以外を0とした。所属事業所のサービス提供責任者の対利用者得点：0点～24点の実数。所属事業所のサービス提供責任者の対ヘルパー得点：0点～52点の実数。

(1) 総合得点

総合得点についてみると、介護の仕事の通算経験年数 ($p=0.000$)、これまで経験してきた仕事が身体介護中心であること ($p=0.000$)、初任研修・OJT・Off-JT を全て受けていること ($p=0.000$)、所属事業所のサービス提供責任者の対ヘルパー得点 ($p=0.001$) は他の要因を統制した上でもヘルパーの介護能力得点にプラスの影響を与えている。なお、在宅のみであること、ヘルパー 1 級もしくは介護福祉士資格を保有していること、福祉関係の学校での勉強経験、所属事業所のサービス提供責任者の対利用者得点は、他の要因を統制しなければヘルパーの介護能力得点に影響を与えているようにみられたが、この関係は疑似相関であることが明らかになった¹⁶。

次に、それぞれの要因の影響力の大きさをみると、介護の仕事の通算経験年数の影響が最も大きく、次いで身体介護中心であること、所属事業所のサービス提供責任者の対ヘルパー得点、初任研修・OJT・Off-JT を全て受けていることとなっていた。

ヘルパーの職業能力全体の伸張には、本人の介護の仕事の経験年数や経験してきた仕事の内容に加え、所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力のなかでもとくにヘルパーに係わる能力、事業者の能力開発の取組みが重要であることが明らかになった。一方、保有資格や福祉関係の学校での勉強経験はヘルパーが具体的に発揮可能な職業能力を保証するものにはならないことが確認できた。

(2) 身体介護得点

身体介護得点についてみると、介護の仕事の通算経験年数 ($p=0.000$)、これまで経験してきた仕事が身体介護中心であること ($p=0.000$)、ヘルパー 1 級もしくは介護福祉資格を保有していること ($p=0.012$)、初任研修・OJT・Off-JT を全て受けていること ($p=0.000$)、所属事業所のサービス提供責任者の対ヘルパー得点 ($p=0.007$) は他の要因を統制した上でもヘルパーの介護能力得点にプラスの影響を与えている。一方、これまでの仕事場が在宅のみであること ($p=0.014$) は、マイナスの影響を与えている。

それぞれの要因の影響力の大きさをみると、介護の仕事の通算経験年数の影響が最も大きく、次いで身体介護中心であること、初任研修・OJT・Off-JT を全て受けていること、所属事業所のサービス提供責任者の対ヘルパー得点、ヘルパー 1 級もしくは介護福祉資格を保有していること、これまでの仕事場が在宅のみであることとなっていた。

ヘルパーの身体介護にかかわる職業能力の伸張にも、本人の介護の仕事の経験年数や経験してきた仕事の内容に加え、所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力のなかでもとくにヘルパーに係わる能力、事業者の能力開発の取組みが重要であることがわかった。

(3) 生活援助得点

生活援助得点についてみると、介護の仕事の通算経験年数 ($p=0.000$)、これまで経験してきた仕事が身体介護中心であること ($p=0.000$)、初任研修・OJT・Off-JT を全て受けていること ($p=0.001$)、所属事業所のサービス提供責任者の対ヘルパー得点 ($p=0.001$) は他の要因を統制した上でもヘルパーの介護能力得点にプラスの影響を与えている。

それぞれの要因の影響力の大きさをみると、介護の仕事の通算経験年数の影響が最も大きく、次いで所属事業所のサービス提供責任者の対ヘルパー得点、身体介護中心であること、初任研修・OJT・Off-JT を全て受けていることとなっていた。

ヘルパーの生活援助にかかわる職業能力の伸張にも、本人の介護の仕事の経験年数や経験してきた仕事の内容に加え、所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力のなかでもとくにヘルパーに係わる能力、事業者の能力開発の取組みが重要であることがわかった。

(4) 人間関係得点

人間関係得点についてみると、介護の仕事の通算経験年数 ($p=0.000$)、これまで経験してきた仕事が身体介護中心であること ($p=0.000$)、初任研修・OJT・Off-JT を全て受けていること ($p=0.002$)、所属事業所のサービス提供責任者の対ヘルパー得点 ($p=0.001$) は他の要因を統制した上でもヘルパーの介護能力得点にプラスの影響を与えている。

それぞれの要因の影響力の大きさをみると、介護の仕事の通算経験年数の影響が最も大きく、次いで身体介護中心であること、所属事業所のサービス提供責任者の対ヘルパー得点、初任研修・OJT・Off-JT を全て受けていることとなっていた。

ヘルパーの人間関係構築にかかわる職業能力の伸張にも、本人の介護の仕事の経験年数や経験してきた仕事の内容に加え、所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力のなかでもとくにヘルパーに係わる能力、事業者の能力開発の取組みが重要であることがわかった。

ヘルパーの定着とサービス提供責任者の役割

事業者やサービス提供責任者が、ヘルパーの継続的な職業能力の伸張をはかるには、まずヘルパーの定着率を高めることが重要である。前節の分析でも、介護の仕事の通算経験年数がヘルパーの介護能力に与えるプラスの影響が大きいことが明らかにされ

ており、勤続をうながすことが、業務経験をつうじたヘルパーの職業能力向上を促進することとなり、また教育訓練投資を効率化するためにも重要といえる。一方、サービス提供者が新たなヘルパーの確保や代行業務に時間を割くことなく本来業務に集中するためにも¹⁷、ヘルパーの定着率の向上が求められる。サービス提供責任者の人事管理のあり方はヘルパーの定着にも影響を及ぼすのではないだろうか。本節では、この問に答えるため、3つの側面から分析を加える。

1. ヘルパーの定着とサービス提供責任者の配置状況

サービス提供責任者の事業所ごとの配置人数は、厚生労働省の配置基準で定められているが、基準未達の事業所もあることが報告されている。そもそもサービス提供責任者を配置基準通りに配置することがヘルパーの定着の前提となるのではないだろうか。ここでは『法人調査』におけるサービス提供責任者の配置状況を、配置基準のうち「当該事業所の訪問介護員の数¹⁸が10人又はその端数を増すごとに1人以上」に基づき3分し、サービス提供責任者の配置状況別にヘルパーの定着状況¹⁸をみた(図表1-3-10)。

図表1-3-10 サービス提供責任者の配置状況とヘルパーの定着

	ヘルパーの定着状況				合計	
	定着している	ほぼ定着している	あまり定着していない	まったく定着していない		
合計	242 40.6%	294 49.3%	58 9.7%	2 0.3%	596 100.0%	
サービス提供責任者配置状況	基準未達	18 34.0%	33 62.3%	2 3.8%	0 0.0%	53 100.0%
	ほぼ基準どおり	200 41.0%	233 47.7%	53 10.9%	2 0.4%	488 100.0%
	基準超	24 43.6%	28 50.9%	3 5.5%	0 0.0%	55 100.0%
		p=0.336				

注：『法人調査』による

これによると、統計的に有意な違いではないが、サービス提供責任者の配置が基準未達のところで、ヘルパーが「定着している」とする割合が少なくなっている。

2. ヘルパーの定着とサービス提供責任者のヘルパーへの研修・指導の取組み

サービス提供責任者がヘルパーへの研修・指導を十分に行うことが、ヘルパーの定着率向上に影響を与えるのではないだろうか。次に、『サ責個人調査』における全業務時間に占めるヘルパーへの研修・指導時間の割合を10%未満、10%以上15%未満、15%以上に3分し、研修・指導時間の割合別にヘルパーの定着状況¹⁹をみた(図表1-3-

11)

図表 1 - 3 - 11 サービス提供責任者のヘルパーへの研修・指導時間の割合とヘルパーの定着

		ヘルパーの定着状況				合計
		定着している	ほぼ定着している	あまり定着していない	まったく定着していない	
合計		209 37.7%	308 55.5%	37 6.7%	1 0.2%	555 100.0%
ヘルパーへの 指導時間の割合	10%未満	↓ 50 30.9%	102 63.0%	10 6.2%	0 0.0%	162 100.0%
	10%以上 15%未満	108 40.0%	139 51.5%	22 8.1%	1 0.4%	270 100.0%
	15%以上	51 41.5%	67 54.5%	5 4.1%	0 0.0%	123 100.0%
		p=0.201				

注：『サ責個人調査』による

これによると、統計的に有意な違いではないが、ヘルパーへの研修・指導時間の割合が高まると、ヘルパーの定着に関する評価が改善することが確認できる。

3. ヘルパーの就業継続意向とサービス提供責任者の人事管理能力

サービス提供責任者の人事管理能力が十分に高ければ、ヘルパーの就業意欲を高め、離職を防ぐことができることが予想される。ここでは、『F社ヘルパー調査』におけるサービス提供責任者の人事管理能力得点（総合得点）別にヘルパーの就業継続意向を確認する。

まず、ホームヘルパーの仕事の継続意向との関係を見ると（図表 1 - 3 - 12）所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力得点が高いほど、ホームヘルパーの仕事を「続けられるかぎり」続けるつもりであるとの回答が多くなる（ $p=0.010$ ）。次に F社を辞めるつもりがあるかという問に対する回答との関係を見ると（図表 1 - 3 - 13）サービス提供責任者の人事管理能力が高いほど「やめるつもりはまったくない」割合が高くなり、反対に人事管理能力が低いほど「近いうちにやめるつもりがある」や「わからない」の割合が高くなっている（ $p=0.000$ ）。

このことから、サービス提供責任者の人事管理能力は、ヘルパーの就業継続意向にプラスの影響を与えていることが指摘できる。

図表 1 - 3 - 12 サービス提供責任者の人事管理能力とヘルパーの仕事の継続意向

		ホームヘルパーの仕事の継続意向					合計	
		半年程度	1~2年程度	3~5年程度	5~10年程度	続けられるかぎり		わからない
合計		11 0.9%	69 5.6%	130 10.5%	79 6.4%	767 61.7%	187 15.0%	1,243 100.0%
サービスの 所属事業所の 能力得点	0~37点	3 1.1%	16 5.9%	22 8.1%	16 5.9%	151 55.7%	63 23.2%	271 100.0%
	38~56点	6 1.0%	38 6.2%	69 11.3%	39 6.4%	377 61.7%	82 13.4%	611 100.0%
	57点~76点	2 0.6%	15 4.2%	39 10.8%	24 6.6%	239 66.2%	42 11.6%	361 100.0%
	p=0.010							

注：『F社ヘルパー調査』による

図表 1 - 3 - 13 サービス提供責任者の人事管理能力と退職意向

		F社を辞めるつもりがあるか				合計
		やめるつもりは全くない	当分やめるつもりはない	近いうちにやめるつもりがある	わからない	
合計		303 24.8%	611 50.0%	61 5.0%	247 20.2%	1,222 100.0%
サービスの 所属事業所の 能力得点	0~37点	36 13.5%	124 46.6%	23 8.6%	83 31.2%	266 100.0%
	38~56点	129 21.5%	320 53.3%	29 4.8%	122 20.3%	600 100.0%
	57点~76点	138 38.8%	167 46.9%	9 2.5%	42 11.8%	356 100.0%
	p=0.000					

注：『F社ヘルパー調査』による

3つの側面からの分析をつうじて、サービス提供責任者が十分な人事管理機能を発揮することは、ヘルパーの就業継続意向にプラスの影響を与え、ヘルパーの定着促進につながる事が明らかにされた。サービス提供責任者が、利用者のニーズとヘルパーの能力及び就労ニーズを十分に把握したうえでヘルパーに仕事を割り振り、その仕事ぶりをみながら悩みや心配ごとなどにも細やかに対応することで、ヘルパーの就業意欲の維持向上がはかれることがうかがえる。ヘルパーの定着を促進することは、事業者やサービス提供責任者による継続的な能力開発を可能にするだけでなく、サービス提供の経験そのものを積み重ねることによる職業能力の伸張につながる。このためにも、サービス提供責任者の役割が重要であることが確認された。

要約と結論

この章では、まず訪問介護事業者における能力開発の取組み状況を確認し、ヘルパーの能力開発と事業者の役割の関係をみた。次に、ヘルパーの能力開発とサービス提供責任者の役割の関係を確認し、そのうえでヘルパーの職業能力の規定要因を分析した。さらに、ヘルパーの定着とサービス提供責任者の人事管理能力との関係を検討した。その内容と結果を要約すると、以下ようになる。

- 1) 事業者の能力開発に関連するヘルパーに対する雇用管理の取組み状況をみると、コミュニケーションの充実、仕事の難易度・職業能力・実績に対応した配置・処遇、資格取得に向けた研修機会の提供、就労ニーズの把握などは6割前後がすでに取り組んでいるが、職業能力や就労ニーズに対応できる複線型の就業管理・キャリア管理の開発についてはこれからの課題となっている。とくに教育研修の実施状況を見ると、大半の訪問介護事業所がなんらかの資質向上のための取組みを行っている。とくに力を入れて取り組んでいる研修の内容は介護技術の向上、要支援・要介護者との接し方、医療・保健に関することである。
- 2) 能力開発に関するヘルパーの希望をみると、実務の中でベテランから指導を受ける機会の充実、無料の研修や講習会の充実、働き方や仕事内容について上司と相談する機会の充実等があげられた。大半の事業所が資質向上のための取組みを行っているが、従事者からはさらなる教育研修機会の提供の要望がある。また働き方やキャリアなどに関する希望については、事業者は過半数が把握していると回答しているが、これについても従事者からみるとまだ不十分と考えられている。なお、経験年数が短いとOJTの機会や施設での介護経験に対する希望が、経験年数が長いと介護能力の適切な評価に対する希望が多い。資格取得意向を持つものが6割を超え、とくに経験1年未満で希望する者が多い。経験が浅いうちは事業者における集中的なOJT、Off-JTとあわせて資格取得を推進し、高めた能力を評価する仕組みを設けることが望まれる。
- 3) 教育研修の受講状況と介護能力との関係をみると、初期研修・初任研修、実務中での指導、日常の仕事を離れた研修や講習会の3つ全てを受けたことがある人は、それ以外の人よりも介護能力が高い。事業者における積極的な能力開発の取組みがヘルパーの能力向上につながる。
- 4) ヘルパーからみた所属事業所のサービス提供責任者の取組みの評価を確認すると、ヘルパーの仕事ぶりを把握し、ヘルパーの健康状態にも配慮しながら問題事例の共有化をすすめ、個々のヘルパーの能力開発をはかる取組みについては「できている」という評価が5割未満にとどまった。

- 5) 所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力とヘルパーの介護能力の関係をみると、サービス提供責任者の人事管理能力得点が下位の場合、ヘルパーの介護能力は低くとどまっていた。
- 6) ヘルパーの職業能力の規定要因をみると、介護能力総合得点、生活援助得点、人間関係得点には介護の仕事の通算経験年数、身体介護中心であること、初任研修・OJT・Off-JT を全て受けていること、所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力のなかでとくにヘルパーに係わる能力がプラスの影響を与えている。身体介護得点の場合は、これに加えてヘルパー1級もしくは介護福祉士資格を保有していることがプラスの、在宅のみの経験であることがマイナスの影響を与えている。
- 7) これにより、ヘルパーの職業能力の伸張には、本人の属性やキャリアに加えて、所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力のなかでとくにヘルパーに係わる能力および事業者の能力開発の取組みが重要であることが確認できた。影響力の大きさをみると、身体介護以外では、サービス提供責任者の人事管理能力の影響が、事業者の能力開発の取組みの影響をうわまわる。なお、資格や福祉関係の学校での勉強経験は、必ずしも職業能力を保証するものにはなっていない。
- 8) サービス提供責任者が十分な人事管理機能を発揮することは、ヘルパーの就業継続意向にプラスの影響を与え、ヘルパーの定着促進につながる。ヘルパーの定着により、事業者やサービス提供責任者による継続的な能力開発が可能になるだけでなく、業務経験をつうじた職業能力の伸張がはかられる。

さて、以上の発見をもとに、訪問介護事業者が職業能力の高いヘルパーを確保・育成していくために求められることをまとめてみよう。

第1に、訪問介護事業者においては、ヘルパーのニーズを踏まえた能力開発機会のさらなる充実が求められる。利用者宅での1対1のサービス提供が基本となる訪問介護サービスにおいては、同行訪問を徹底し、実務のなかで先輩から指導を受けられる機会を設けることがまず基本となるが、それに加えて定期的にヘルパーが情報交換を行う機会を設け、日頃の疑問点を確認しあえる場とするとよいだろう。なお、とくにヘルパーの仕事に就いて1年目は、集中的に能力開発を行い、資格取得など目に見える形のステップアップを積極的に勧めることが効果的である。この際、施設介護での経験が、とりわけ身体介護能力の伸張に役にたつことに留意するとよい。

第2に、訪問介護事業者においては、ヘルパーの能力を評価し、処遇に結びつけることが求められる。経験年数が長い者ほど、介護能力を適切に評価する仕組みを作ることに対する希望が多く、ヘルパーのモラル管理のためにもこうした仕組みの導入が求められるといえよう。能力の評価にあたっては、第1章で作成した職業能力評価尺

度を活用するとよい。また、能力評価に際しては、ヘルパーと上司の面談機会を設け、今後のキャリアについてもあわせて話し合うことが望ましい。

第3に、訪問介護事業者においては、所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力がヘルパーの定着と能力開発に及ぼす影響に着目し、サービス提供責任者が能力を発揮できる環境づくりやサービス提供責任者の能力開発に取り組むことが重要である。その具体的な方策については第2章を参照されたい。なお、サービス提供責任者の能力開発にあたっては、とくにサービス提供責任者の対ヘルパーに関わる業務とヘルパーの職業能力の伸張との関係に留意し、ヘルパーとの細やかなコミュニケーションとそれをつうじた能力開発の方策についての知識やスキルの充実をはかることが求められる。

第4に、ヘルパー並びにサービス提供責任者の職業能力を担保できる資格認定のあり方を具体的に検討し、資格取得後の継続的な能力開発をうながす制度のあり方が模索されるべきであろう。

最後に、残された課題を整理しておく。本稿では、とくに事業者における能力開発の取組み及び所属事業所のサービス提供責任者の役割に着目して、ヘルパーの職業能力の規定要因を分析した。しかし、第2節ヘルパーが能力を高めたきっかけのところでもみたように、この他に、どのような利用者・家族のもとで経験を積んできたかによっても能力が左右されそうである。また、具体的な事業所運営のあり方（サービス提供責任者の業務内容、ヘルパーの採用、育成、処遇の仕組み等）も影響を及ぼすことが考えられる。こうした点を含め、より総合的にヘルパーの職業能力を向上させる要因に係わる分析がすすめられることが求められよう。

【記述統計量】

図表1 - 3 - 14 重回帰分析（図表1 - 3 - 9）に用いたデータの記述統計量

	平均値	標準偏差	N		平均値	標準偏差	N
総合得点	155.895	37.227	895	身体介護得点	94.771	31.237	895
介護の仕事の通算経験年数	40.304	42.392	895	介護の仕事の通算経験年数	40.304	42.392	895
在宅のみダミー	0.870	0.336	895	在宅のみダミー	0.870	0.336	895
身体介護メインダミー	0.171	0.377	895	身体介護メインダミー	0.171	0.377	895
ヘルパー1級・介護福祉士ダミー	0.118	0.323	895	ヘルパー1級・介護福祉士ダミー	0.118	0.323	895
福祉関係の大学や専門学校で勉強した経験ありダミー	0.083	0.276	895	福祉関係の大学や専門学校で勉強した経験ありダミー	0.083	0.276	895
初任研修・OJT・Off-JT				初任研修・OJT・Off-JT			
全て受講ダミー	0.532	0.499	895	全て受講ダミー	0.532	0.499	895
所属事業所のサービス提供責任者の対利用者得点	16.181	5.095	895	所属事業所のサービス提供責任者の対利用者得点	16.181	5.095	895
所属事業所のサービス提供責任者の対ヘルパー得点	30.880	10.261	895	所属事業所のサービス提供責任者の対ヘルパー得点	30.880	10.261	895

	平均値	標準偏差	N		平均値	標準偏差	N
生活援助得点	54.648	11.724	895	人間関係得点	53.861	13.013	895
介護の仕事の通算経験年数	40.304	42.392	895	介護の仕事の通算経験年数	40.304	42.392	895
在宅のみダミー	0.870	0.336	895	在宅のみダミー	0.870	0.336	895
身体介護メインダミー	0.171	0.377	895	身体介護メインダミー	0.171	0.377	895
ヘルパー1級・介護福祉士ダミー	0.118	0.323	895	ヘルパー1級・介護福祉士ダミー	0.118	0.323	895
福祉関係の大学や専門学校で勉強した経験ありダミー	0.083	0.276	895	福祉関係の大学や専門学校で勉強した経験ありダミー	0.083	0.276	895
初任研修・OJT・Off-JT				初任研修・OJT・Off-JT			
全て受講ダミー	0.532	0.499	895	全て受講ダミー	0.532	0.499	895
所属事業所のサービス提供責任者の対利用者得点	16.181	5.095	895	所属事業所のサービス提供責任者の対利用者得点	16.181	5.095	895
所属事業所のサービス提供責任者の対ヘルパー得点	30.880	10.261	895	所属事業所のサービス提供責任者の対ヘルパー得点	30.880	10.261	895

【注】

- 厚生労働省大臣官房統計情報部『平成16年度介護給付費実態調査結果の概況』
- 厚生労働省老健局長の私的研究会として設置された高齢者介護研究会がとりまとめた『2015年の高齢者介護』でも、「今後、高齢者の尊厳を支えるケアを確立するうえでは、専門職としての知識・技術とともに、人と共感できる豊かな人間性を備え、介護の本質的な理念を体得できるような人材を確保・育成していくことが重要である」と指摘されている。
- 厚生労働省介護制度改革本部『介護保険制度の見直しについて』では、制度見直しの具体的内容のうち第3節サービスの質の確保・向上のなかで「専門性を重視した人材育成と資質の確保」にふれているが、その記述は専門性確立を重視する観点からの資格要件や研修体系の見直しにとどまっており、具体的な方向性は示されていない。研修体系のあり方については、その後全国社会福祉協議会に「介護サービス従事者の研修体系のあり方にかんする研究委員会」が設置され、検討がおこなわれている。
- 主査：佐藤博樹（東京大学教授）、委員：大木栄一（職業能力開発総合大学校助教授）、筆者：逢見直人（UIゼンセン同盟副会長）、大野哲義（日本在宅介護協会労務委員長）、陶山浩三（UIゼンセン同盟日本介護クラフトユニオン事務局長）、事務局：茂呂成夫（連合総研主幹研究員）、川島千裕（連合総研研究員）、麻生裕子（連合総研研究員）。研究成果は連合総研[2005]として公開されている。
- その業務内容と業務実態の詳細は第2章を参照されたい。サービス提供責任者のあり方にかんする研究として、ダイヤ高齢社会研究財団[2002]、長寿社会開発センター[2004]、連合総研[2005]がある。
- トランスファー（移乗）
- 食事介助

-
- ⁸ サービス提供責任者を対象とした研修への参加は 45.7%、左記以外の研修への参加は 46.3%。
- ⁹ 調査対象は訪問介護事業所だけでなく介護サービスを実施する全事業所から無作為に抽出されている。
- ¹⁰ 算出方法と得点分布は第 1 章第 節参照。
- ¹¹ それぞれの教育研修を受けた割合は、「初期研修・初任研修」が 84.6%、「実務の中での指導」が 90.3%、「日常の仕事を離れた研修や講習会」が 64.6%。
- ¹² 『ヘルパー調査』では、サービス提供責任者に係わる質問項目を設けていない。
- ¹³ これをサービス提供責任者の自己評価と比較した分析については、第 2 章第 節参照。
- ¹⁴ 「十分できている」を 4 点、「ある程度できている」を 3 点、「あまりできていない」を 2 点、「まったくできていない」を 1 点、「わからない」を 0 点とし、全ての仕事について合計したものを人事管理能力得点（総合得点）とした。得点化の対象サンプルは、全ての仕事について回答があった 1,245 人である。
- ¹⁵ 第 1 章図表 1 - 1 - 13 は『ヘルパー調査』と『F 社ヘルパー調査』のデータを積み上げているため、『F 社ヘルパー調査』のみを用いた図表 1 - 3 - 8 とは数値が異なる。
- ¹⁶ 介護の仕事の通算経験年数と保有資格、福祉関係の学校での勉強経験の関係を確認したところ、経験年数が高いと、ヘルパー 1 級もしくは介護福祉士資格を保有する割合が高く、福祉関係の学校での勉強経験を持つ者の割合が高いことがわかった。このことから、保有資格及び福祉関係の学校での勉強経験とヘルパーの介護能力得点との関係は、介護の仕事の通算経験年数の影響力に媒介された疑似相関であるということが出来る。
- ¹⁷ サービス提供責任者の業務内容を時間配分から見ると、代行業務などのヘルパー業務に時間を割かれている結果、指定基準で定められたサービス提供責任者の業務やヘルパーの研修・指導に十分に時間を投入できていない。詳細は第 2 章第 節参照。
- ¹⁸ 「貴法人では、ヘルパーが定着していると思いますか」という問に対する回答。
- ¹⁹ 「貴事業所では、ヘルパーが定着していると思いますか」という問に対する回答。

【参考文献】

- 堀田聡子・佐藤博樹・大木栄一 [2005] 「サービス提供責任者の人事管理能力とホームヘルパーの能力開発」日本労務学会編『日本労務学会第 35 回全国大会研究報告論集』(堀田・佐藤・大木 [2005])
- 連合総合生活開発研究所 [2005] 『サービス提供責任者の役割に関する調査研究報告書』(連合総研 [2005])
- 連合総合生活開発研究所 [2005] 『質の高い訪問介護サービスを実現できる職業能力を備えたヘルパーの確保・育成に向けた提言』
- 介護労働安定センター [2005] 『介護事業所における介護労働実態調査結果報告書』(介護労働安定センター [2005])
- 全国社会福祉協議会 [2005] 『介護サービス従事者の研修体系のあり方について 介護サービス従事者の研修体系のあり方にかんする研究会 第二次中間まとめ』
- 全国社会福祉協議会 [2004] 『介護サービス従事者の研修体系のあり方について 介護サービス従事者の研修体系のあり方にかんする研究会 平成 16 年度中間まとめ』
- 長寿社会開発センター [2004] 『訪問介護におけるサービス提供者の在り方に関する実態調査報告書』(長寿社会開発センター [2004])
- たむらソーシャルネット編 [2004] 『訪問介護サービス提供責任者の役割と実務第 2 版』医歯薬出版株式会社
- 柴田範子 [2003] 『訪問介護員現任研修等のあり方に関する研究会業務実態分析ワーキンググループ調査研究報告書』(柴田 [2003])
- 在宅介護サービス業雇用高度化懇談会 [2002] 『在宅介護サービス業雇用高度化懇談会アンケート調査報

告書』(在宅介護サービス業雇用高度化懇談会 [2002])
在宅介護サービス業雇用高度化懇談会 [2002]『在宅介護サービス業の雇用高度化を目指して～在宅介護サービス業雇用高度化懇談会 報告書～』
ダイヤ高齢社会研究財団 [2002]『訪問介護におけるサービス提供責任者の実態及びその資質向上に関する研究』(ダイヤ高齢社会研究財団 [2002])
今野浩一郎・佐藤博樹 [2002]『人事管理入門』日本経済新聞社
連合総合生活開発研究所 [2001]『検証：介護保険制度1年』(連合総研 [2001])
生活経済政策研究所 [2001]『介護職の能力開発に関する総合的研究』(生活経済政策研究所 [2001])
介護労働安定センター [2001]『介護労働者の労働環境改善に関する調査研究報告書』
ダイヤ高齢社会研究財団 [2001]『「ホームヘルパーの技術向上に関するモデル研修」結果報告書』(ダイヤ高齢社会研究財団 [2001])
ダイヤ高齢社会研究財団 [2000]『「ホームヘルパーの技術向上に関するニーズ調査」結果報告書』(ダイヤ高齢社会研究財団 [2000])
一番ヶ瀬康子監修日本介護福祉学会編 [2000]『新・介護福祉学とは何か』ミネルヴァ書房
是枝祥子・絹木憲司・上静子編 [2000]『福祉社会における介護福祉士の役割』東京法令出版
在宅ケア研究会編 [1999]『ホームヘルパーを知っていますか』萌文社
日本労働研究機構 [1999]『ホームヘルパーの就業実態と意識』(日本労働研究機構 [1999])
ライフデザイン研究所 [1998]『ホームヘルパー養成研修の現状と課題』