

Human Resource Management in
Home-Visit Care Services

HOTTA Satoko

RSI Research Paper Series No.11

Department of Research on the Staffing Industry,
Institute of Social Science, University of Tokyo

訪問介護員の定着・能力開発と雇用管理

RSI Research Paper Series No.11

RSI
Research Paper Series
Department of Research on the Staffing Industry

訪問介護員の定着・能力開発と雇用管理

堀田聡子

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門
研究シリーズ No.11

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門

目 次

はじめに 5

佐藤博樹・大木栄一・堀田聡子

訪問介護員の定着・能力開発と雇用管理 9

堀田聡子

序章 介護保険制度と訪問介護員：分析対象と問題意識 9

1. はじめに：拡大する訪問介護ニーズと担い手への着目の意義 9
2. 高齢化と介護保険制度 10
 - (1) 高齢化と介護政策
 - (2) 介護保険制度の概要
3. 介護保険サービス市場の規模と介護労働力 14
 - (1) 介護保険サービス市場の規模
 - (2) 介護労働力需要の推計と介護労働市場
4. 訪問介護員の働く実態 17
5. 本論文の課題：訪問介護員の定着・能力開発を促す雇用管理 19
 - (1) 本論文の分析対象と問題意識
 - (2) 定着・能力開発と雇用管理に着目する理由
 - (3) 本論文の構成

第1章 訪問介護員をめぐる制度とその仕事 25

1. はじめに 25
2. ホームヘルプ制度の歩みとヘルパーの業務内容の変遷：介護保険制度の導入まで 27
 - (1) 制度の歩み
 - (2) ヘルパーの業務内容
3. ヘルパーの業務内容とその専門性：ヘルパーの実態からみる 31
 - (1) ヘルパーの業務と専門性に関わるこれまでの考察
 - (2) ヘルパーからみたヘルパーの仕事
4. ヘルパーの役割と位置づけ：利用者からみる 38
 - (1) 利用者からみたヘルパーの役割：ヘルパーの認識と比較しながら
 - (2) 利用者のヘルパーについての考えとサービス満足度
 - (3) 利用者が求めるヘルパー像とヘルパーの仕事の特性・働きがい
5. むすび 43

第2章 訪問介護員の職業能力 47

1. はじめに 47
 - (1) 問題意識
 - (2) 本章に関連する先行研究
2. ヘルパーの職業能力の測定尺度 50
 - (1) 使用するデータとその特徴
 - (2) 介護業務にかかる職業能力測定の枠組み
 - (3) 作成した尺度に対する回答の確認

- 3. ヘルパーの介護能力得点 59
 - (1) 介護能力得点の算出方法と得点分布
 - (2) 介護能力得点と人事評価の関係
- 4. ヘルパーの属性・キャリアと介護能力得点 63
 - (1) 介護の仕事の通算経験年数と介護能力得点
 - (2) 経験してきた介護の仕事内容と介護能力得点
 - (3) 保有資格、専門的な勉強経験と介護能力得点
- 5. 介護能力得点と報酬 66
- 6. むすび 68

第3章 訪問介護員の定着・能力開発と雇用管理：サービス提供責任者に着目して 71

- 1. はじめに 71
- 2. 分析の視点：サービス提供責任者の人事管理機能と Off-JT への着目 72
 - (1) 定着と雇用管理
 - (2) 能力開発と雇用管理
- 3. 使用データと分析に用いる指標等 78
 - (1) 使用データ
 - (2) 分析に用いる指標
- 4. キャリア志向への影響：勤務先への定着と訪問介護の仕事継続をとりあげて 81
 - (1) 登録型ヘルパーのキャリア志向と所属事業所の Off-JT 受講状況・サービス提供責任者の人事管理機能充実度の関係
 - (2) 登録型ヘルパーのキャリア志向の規定要因
- 5. 職業能力への影響 87
 - (1) 登録型ヘルパーの職業能力と所属事業所の Off-JT 受講状況・サービス提供責任者の人事管理機能充実度の関係
 - (2) 登録型ヘルパーの職業能力の規定要因
- 6. 勤続志向があり能力が高い登録型ヘルパーの希望 89
- 7. むすび 91

第4章 サービス提供責任者の仕事と事業所における業務分担 93

- 1. はじめに 93
- 2. サービス提供責任者の位置づけと定められた業務 94
 - (1) サービス提供責任者の位置づけ
 - (2) 指定基準に定められた業務内容
- 3. サービス提供責任者の属性と業務実態 98
 - (1) 使用データ
 - (2) サービス提供責任者の属性
 - (3) サービス提供責任者の仕事内容・仕事量
- 4. 訪問介護事業所における業務分担 104
 - (1) 訪問介護事業所の体制と業務分担
 - (2) ヘルパーの定着状況と業務分担
- 5. むすび 111

第5章 訪問介護事業所におけるサービス管理とヘルパー管理 115

1. はじめに 115
 - (1) 問題意識
 - (2) 検討の方法
2. ヘルパーが定着する事業所におけるサービス管理：フィールドワークから 121
 - (1) 新規利用の受付
 - (2) 利用者宅訪問・アセスメント
 - (3) 契約
 - (4) サービス担当者会議・関係事業者との連携
 - (5) 訪問介護計画・手順書作成
 - (6) オリエンテーション・同行指導
 - (7) サービス提供の日々管理
 - (8) 稼働予定の作成
 - (9) モニタリング・サービスの見直し
3. ヘルパーが定着する事業所におけるヘルパーからみたサービスの進め方：ヘルパーに対するアンケート調査から 128
 - (1) オリエンテーション・同行指導
 - (2) サービス提供の日々管理、モニタリング・サービスの見直し
 - (3) 稼働予定の作成
4. ケアマネジャーに選ばれる訪問介護事業所のサービス管理：ケアマネジャーに対するインタビュー調査から 132
5. ヘルパーの定着を促す訪問介護事業所のサービス管理 133
 - (1) ヘルパーの働きがい高めるサービス管理
 - (2) サービス管理のあり方とサービス提供責任者業務の充実度
6. むすび 138

第6章 サービス提供責任者の職業能力と能力開発 141

1. はじめに 141
 - (1) 問題意識
 - (2) 使用データ
2. 訪問介護事業所におけるヘルパーの定着状況とサービス提供責任者の職業能力 142
3. サービス提供責任者の職業能力の現状 145
 - (1) サービス提供責任者の介護の仕事に係わる職業能力
 - (2) サービス提供責任者としての総合能力
4. サービス提供責任者の総合能力の規定要因 149
 - (1) 分析の枠組み
 - (2) 分析結果
5. サービス提供責任者の能力開発の現状と課題 153
 - (1) サービス提供責任者に対する能力開発の現状
 - (2) サービス提供責任者に対する能力開発の課題
6. むすび 157

終章 訪問介護員の定着・能力開発に向けて 159

1. はじめに 159
2. ヘルパーの仕事と定着・能力開発 161
 - (1) ヘルパーの働き方とその仕事
 - (2) ヘルパーの職業能力
 - (3) ヘルパーの定着と能力開発
 - (4) ヘルパーの定着と能力開発促進のために求められる対応
3. サービス提供責任者の仕事と人事管理機能の充実 166
 - (1) サービス提供責任者の位置づけと仕事ぶり
 - (2) ヘルパーの定着促進を左右するサービス提供責任者のあり方
 - (3) サービス提供責任者の職業能力
 - (4) サービス提供責任者の能力開発
 - (5) サービス提供責任者の能力向上と能力発揮を促すために求められる対応
4. 残された課題 173

参考文献 175

参考資料 183

- 分析に用いた主なアンケート調査の実施概要 183
- 〃 調査票・単純集計結果 187
- ヘルパーの職業能力測定のための尺度(第2章) 259
- ヘルパーの働きがい高めるサービス管理のポイント(第5章) 262

付録 介護分野の雇用管理に関する調査研究の経緯と成果 267

佐藤博樹・大木栄一・堀田聡子

【執筆者略歴】

堀田聡子（ほった・さとこ） 1976 年生まれ。東京大学社会科学研究所助教（人的資源管理専攻）。主な著書・論文に『ヘルパーの能力開発と雇用管理』（共著、勁草書房、2006 年）、「登録型ヘルパーのキャリア形成と訪問介護事業者の雇用管理」（『キャリアデザイン研究』Vol.3、2007 年）など。博士（国際公共政策）。

- 東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門と研究シリーズについて -

人材ビジネス研究寄付研究部門は、市場環境のグローバル化や不確実性の増大、労働力供給構造の変化、労働法制の変化、人材ビジネスの発展を前提とした、企業の人材活用の現状と課題を論理的かつ実証的に明らかにすること、さらに、その研究成果をもとに、企業の人材活用ニーズを充足するうえで人材ビジネスに求められる経営戦略および人事戦略上の課題を検討することを研究課題としている。

当寄付研究部門は、株式会社スタッフサービス・ホールディングスの奨学寄附金にもとづき2004年4月に3年間の時限で設置され、2007年4月にさらに3年間の時限で更新されたものである。寄付研究部門は、奨学を目的とする民間等からの寄附金を有効に活用し、大学等の教育研究の活性化をはかるため、設置運営されている。

研究シリーズは、東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門の研究成果を掲載するものである。

2008年3月31日発行(非売品)

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門 研究シリーズ No.11
訪問介護員の定着・能力開発と雇用管理

発行所 〒113-0033 東京都文京区本郷 7-3-1
東京大学社会科学研究所 人材ビジネス研究寄付研究部門
TEL 03-5841-4875 FAX 03-5841-4905

印刷所 株式会社カントー

【東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付部門研究シリーズ・バックナンバー】

- No.1：佐藤博樹・佐野嘉秀・藤本真・木村琢磨『生産現場における外部人材の活用と人材ビジネス（1）』2004年10月
- No.2：木村琢磨・島貫智行・高橋康二『米国企業の人的資源管理と外部人材活用：1996 - 1997 NOSデータの再分析』2004年10月
- No.3：佐藤博樹・佐野嘉秀・木村琢磨・鹿生治行『設計部門における外部人材活用の現状と課題 - 『多様な人材の活用と製品設計の効率化に関する調査』の分析から - 』2005年3月
- No.4：石原真三子・原ひろみ・佐藤博樹『日本企業の雇用行動の変遷についての研究 - 1995年～2001年について - 』2005年7月
- No.5：佐藤博樹・佐野嘉秀編『製品設計分野における技術者派遣企業のキャリア管理』2005年10月
- No.6：佐藤博樹・佐野嘉秀・藤本真・木村琢磨・山路崇正『生産現場における外部人材の活用と人材ビジネス（2）』2005年10月
- No.7：堀田聰子・大木栄一・佐藤博樹『介護職の能力開発と雇用管理』2005年11月
- No.8：佐藤博樹・佐野嘉秀・藤本真・木村琢磨『生産現場における外部人材の活用と人材ビジネス（3）-事例調査編-』2006年7月
- No.9：佐藤博樹・高橋康二・島貫智行『派遣スタッフの就業意識・働き方と人事管理の課題』2006年10月．
- No.10：佐藤博樹・高橋康二・木村琢磨『登録型人材派遣企業の経営戦略と人的資源管理』2007年3月．

【東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付部門資料シリーズ・バックナンバー】

- No.1：佐藤博樹・佐野嘉秀編『人材ビジネスの現状と展望（1） - 「第1回人材ビジネスの市場と経営に関する総合実態調査」集計結果 - 』2006年3月．
- No.2：高橋康二著 / 人材ビジネス研究寄付研究部門監修『労働者派遣事業の動向 - 「労働者派遣事業報告書集計結果」に基づく時系列データ』労働新聞社，2006年8月．
- No.3：佐藤博樹・佐野嘉秀編『人材ビジネスの現状と展望（2） - 「第2回人材ビジネスの市場と経営に関する総合実態調査」集計結果 - 』2007年3月．

* 研究シリーズは、東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門の研究成果を掲載するものである。なお、研究シリーズおよび資料シリーズの本文は部門のホームページ（ <http://web.iss.u-tokyo.ac.jp/jinzai/> ）よりダウンロードすることができる。