ホームヘルパーの職業能力と能力評価―能力開発促進に向けて

東京大学社会科学研究所 助教
堀田聰子 Hotta Satoko

問題意識

訪問介護サービスに対して膨らむニーズへの柔軟な対応を可能にしていくためには，利用者と事業者に加えて，現場の第一線で働くホームヘルパー（以下，ヘルパーと略）に焦点をあてて議論を行うことが重要となる．なぜなら，介護サービスは人が人に対して提供するサービスであり，良質な訪問介護サービスが安定的に提供されるためには，サービスの担い手となる人材を十分に確保し，育成することが必要条件となるからである．

ここで，現在のところ訪問介護サービスの担い手の多くを占めるホームヘルパー２級資格をみると，講義・演習・実習合わせて130時間の研修の受講によって，無試験で取得することができる．つまり，ヘルパー資格は実務能力や知識に関して公的（国家）試験でその能力を評価したものではなく，必ずしも一定の職業能力を保証するものとはなっていない．

質の高いサービスを提供していくためには，まずヘルパーがどのような仕事をどこまで確実にできるかを具体的に把握・評価し，それに基づいた能力開発を行う仕組みの検討が喫緊の課題であると言える．

そこで，本稿では，まずヘルパーの能力評価の枠組みを紹介しながら，その職業能力の現状と課題を確認する．さらに，とくにサービス提供責任者の役割に注目して，ヘルパーの能力開発を促すための方策を明らかにする．

ヘルパーの職業能力

1）ヘルパーに対する能力開発

労働者の能力開発は，幅広いOJTを中心とし，これに実務経験を整理して体系化するためのOff-JT（実務を離れた教育・研修）を加えることによって図られることが知られている．ヘルパーの能力開発に関する希望をみても，「実務のなかで，ベテランから指導を受ける機会を設けること」が45.0%で最も多く，以下「無料の研修や講習会を開くこと」(44.1%)，「働きかたや仕事内容について上司と相談できる機会を設けること」(38.3%)，「介護の能力に見合った仕事に配置すること」(33.5%）が続いており，OJTとOff-JTの両方が求められていることがわかる．

ヘルパーの能力開発の現状をみよう．厚生労働省『平成16年介護サービス施設・事業所調査』によれば，全国の訪問介護事業所のうち，職員の資質向上のために何らかの取り組みを実施した事業所は96.4%に上っており，Off-JTについては多くの事業所が何らかのかたちで行ってい

ることがわかる．

他方，能力開発の中心になるべき，またヘルパーからの希望も多いOJTの機会については，①ヘルパーが利用者宅を１人で訪問してサービスを提供すること，ヘルパー宅から利用者宅への「直行直帰」が多いという訪問介護サービスの特徴から，先輩や同僚のアドバイスを仕事中に受けるといった継続的な能力開発の実施が困難であること，②ヘルパーの能力の伸張度合いを測定・評価する仕組みがなく，また利用者のニーズとヘルパーのマッチング，各種変更や調整などの就業管理が煩雑化し，個々のヘルパーの能力や難易度に見合った人員配置がむずかしいといった背景から，必ずしも十分に確保されていないことが指摘されている．

では，こうしたなかで，ヘルパーの職業能力はどのようになっているのだろうか．

2）ヘルパーの能力評価の枠組み

筆者の所属する東京大学社会科学研究所人材

表１　ヘルパーの能力評価の枠組み（抜粋）

仕事例			実務経験があり・確実にできる 90点以上	実務経験があり・かなりできる 70〜80点	実務経験があり・だいたいできる 50点前後	実務経験があり・少しできる 20〜30点	実務経験なし・ほとんどできない 10点以下
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．	５点	４点	３点	２点	１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．	５点	４点	3点	2点	1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．	５点	４点	3点	2点	1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．	５点	４点	3点	2点	1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．	５点	４点	3点	2点	1点
	c	転倒につながる危険を予測し，常に利用者と自分の体勢の安定・安全に配慮すること．	５点	４点	3点	2点	1点
掃除	a	時間内に決められた手順で掃除を行うこと．	５点	４点	3点	2点	1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．	５点	４点	3点	2点	1点
	c	掃除を通じて住生活の問題を発見し，関係者との連携を図ること．	５点	４点	3点	2点	1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．	５点	４点	3点	2点	1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．	５点	４点	3点	2点	1点
	c	次回の訪問予定，使用量の見込みなどを考慮し，買い物の提案を行うこと．	５点	４点	3点	2点	1点
説明	a	必要な情報を利用者・家族に伝えること．	５点	４点	3点	2点	1点
	b	むずかしい言葉や専門用語を使わず，利用者・家族にわかる言葉で説明すること．	５点	４点	3点	2点	1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．	５点	４点	3点	2点	1点

出典　佐藤博樹・大木栄一・堀田聰子：ヘルパーの能力開発と雇用管理―職場定着と能力発揮に向けて．勁草書房，2006．

ビジネス研究寄付研究部門では，ヘルパーが現場で発揮可能な職業能力の幅と深さを評価するための尺度を開発している．**表1**のとおり，ヘルパーの仕事を18に分け，難易度に応じた54の課業のそれぞれについて習熟度を自己評価してもらうもので，身体介護，生活援助，さらにいずれにも共通する人間関係構築といった分野ごとに得点を合計することで，仕事別，分野別に能力を把握し，能力開発が求められる分野がわかるようになっている．

3）ヘルパーの職業能力の現状と課題

登録型ヘルパーを対象としたアンケート調査結果を用いて，この尺度に基づいてヘルパーの職業能力を表す介護能力得点を算出したところ，**表2**のような結果が得られた．これをみると，ヘルパーの介護能力はばらつきが大きく，該当するすべての仕事が，「だいたいできる」レベルである総合得点135点を超えるのは経験が1年以上になってからであることから，介護の仕事をはじめてから1年間程度は，見習いとして教育することの必要性が高いことがわかる．

しかし，介護労働安定センター『事業所における介護労働の実態調査結果報告書』(2006)によれば，ヘルパーの1年間の離職率は約2割で，離職者の勤続年数をみると，一通りの仕事が「だいたいできる」レベルに達する1年未満で離職している者が半数近くに上っている．さらにヘルパーが「不足」とする事業所が48%を占める．つまり現状は，ヘルパーが十分に確保できないだけでなく，定着率が高くなく，業務経験を通じた能力向上が困難であり，結果として職業能力が低いヘルパーが多くなりがちになっていると言える．

ヘルパーの職業能力とサービス提供責任者の人事管理能力

1）ヘルパーの職業能力の規定要因

ヘルパーの職業能力は何によって決まるのだろうか．ヘルパーの職業能力の規定要因をみると(**表3**)，介護の仕事の経験年数，経験してきた仕事内容（身体介護中心がプラス，身体介護の能力開発には施設での介護経験が有効)，研修の受講状況に加え，所属事業所のサービス提供責任者のヘルパーにかかわる人事管理能力が重要であることがわかっている．

介護福祉士もしくはヘルパー1級資格をもっていること(身体介護をのぞく)，福祉関係の大学や専門学校での勉強経験は，必ずしも介護能力の保証にはなっていないことも興味深い発見と言える．

2）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図るには，まずヘルパーの定着率を高めることが求められる．前述のように，介護の仕事の通算経験年数がヘルパー

表2　介護の仕事の通算経験年数とヘルパーの職業能力（単位：nは名，他は点）

		回答数(n)	総合得点	身体介護得点	生活援助得点	人間関係得点
全体		1,579	152.80	92.00	54.08	52.72
介護の仕事の通算経験年数	1年未満	282	128.22	70.55	47.09	45.86
	1年以上2年未満	348	144.78	82.69	52.09	51.35
	2年以上4年未満	466	156.01	95.35	55.05	53.29
	4年以上	431	171.74	109.77	59.04	57.81

出典　表1と同じ
注：総合得点は最高225点・最低45点，身体介護得点は最高150点・最低15点，生活援助得点と人間関係得点は最高75点・最低15点

表３　ヘルパーの職業能力の規定要因（重回帰分析）

	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
住宅のみダミー	-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すべて受講ダミー	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	

出典：表１と同じ　　注１）『Ｆ社ヘルパー調査』による，２）***：ｐ＜0.01　**：ｐ＜0.05
表の見方：＊がついている変数が影響力をもつ．標準化係数の絶対値は影響力の大きさを，±の符号は影響の向きを示す

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，業務経験を通じたヘルパーの職業能力向上を促進することになり，また教育訓練投資を効率化するためにも重要と言える．

さらに，サービス提供責任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，ヘルパーの定着率の向上が課題となる．

そこでヘルパーの定着とサービス提供責任者の人事管理能力の関係を，サービス提供責任者の配置状況，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ヘルパーへの研修・指導時間の割合の３つの側面に注目して確認したところ，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もプラスの影響を与え，ヘルパーの定着促進につながることがわかった．

サービス提供責任者に求められる人事管理能力

１）サービス提供責任者に求められる人事管理能力

以上のように，ヘルパーの定着を促し，能力開発を進めるうえでは，所属事業所のサービス提供責任者の人事管理能力が鍵を握っている．

前述のとおり，ヘルパーの育成には，介護以外の仕事と同様，OJTを中心にOff-JTを組み合わせて実施していくことが重要である．

ヘルパーの能力開発を支援するには，職業能力の伸びに応じた仕事の与えかたと能力開発に関するアドバイス，具体的には，①利用者や家族，同僚からの声，ヘルパーの自己評価，同行指導を通じた能力の把握・評価，②能力と希望に応じた仕事の割り振り（やさしい仕事からむずかしい仕事へ，生活援助から身体介護までの経験範

表４　サービス提供責任者の業務内容別時間配分（単位：％）

	サービス提供責任者		事業者	
	現状の時間配分	望ましい時間配分	現状の時間配分	望ましい時間配分
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
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
管理運営業務	17.1	15.2	16.1	15.0
ヘルパー業務	27.4	21.2	28.9	22.1
ヘルパーの研修・指導	10.7	16.6	10.7	15.9
その他	5.3	3.8	5.1	3.6
合計時間	100.0	100.0	100.0	100.0

出典　表１と同じ
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
　　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

囲の拡大，可能であれば施設での介護に従事させるなど)，③定期的な同行指導を通じた実務のなかでのアドバイス，④サービス提供責任者やベテランヘルパーと情報交換ができる場の設定，といった人事管理能力が必要になると言える．

２）サービス提供責任者の業務実態

ところで，サービス提供責任者は，そうした人事管理能力を十分に発揮できる状況にあるのだろうか．

まず，時間配分をみると(**表４**)，現状では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ことがわかる．

また，具体的な業務を17取りあげ，その遂行度合いをサービス提供責任者に自己評価してもらうと，質の面でも対利用者よりも対ヘルパーに関する業務の評価がおおむね低く，とくにヘルパーの能力把握とそれに応じた仕事の割り振り，日頃の情報交換等を通じたモチベーション管理，育成課題に沿った計画的な職業能力開発といった取り組みが不十分であるとする指摘が多くなっている．

ヘルパーの能力開発促進に向けて

ヘルパーの能力開発促進に向けた方策のポイントをまとめよう．

まず，表１に示したような尺度によってヘルパーが介護能力を自己評価し，その結果に関してサービス提供責任者と面接をすること，さらに把握した職業能力をもとに，仕事の与えかたや賃金などの処遇に結びつけていくことが求められる．とりわけヘルパー２級の資格取得後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，能力と希望に応じた仕事の割り振りに加え，同行指導やサービス提供責任者やベテランヘルパーのアドバイスを受けられる機会の充実を図ることが効果的である．

また，月の労働時間が固定したヘルパーなどの雇用区分を導入し，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つくること，職場内の円滑なコミュニケーションを図ることも，ヘルパーの能力開発意欲を高めるために重要となる．

サービス提供責任者がこうした職場づくりによってヘルパーを育成していくためにも，サービス提供責任者が人事管理能力を高められる機会を充実させ，業務範囲と業務フローの明確化や分担の見直しなどを通じて本来業務を果たしやすい環境を整備していくとよいだろう．