

はじめに

本報告書は、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研究プロジェクト「在宅介護ヘルパーの能力開発と人事管理に関する研究会」の成果をとりまとめたものである。プロジェクトのメンバーは、佐藤博樹、大木栄一、堀田聰子の3名である。

具体的に取り上げた研究テーマはつぎの2つからなる。第1のテーマは、訪問介護を対象として、良質な介護サービスを安定的に確保するための前提条件となる、介護サービスの担い手である介護職（ヘルパー）の能力開発が円滑に行われるために求められる人事処遇制度のあり方を検討することである。その際、人事処遇制度の仕組みだけでなく、職場における能力開発の担い手であるサービス提供責任者の役割に着目したことに本研究の特徴がある。第2のテーマは、高齢者介護施設の介護職を取り上げ、ストレスの現状と発生要因を把握するとともに、それを軽減、解消するために有効な雇用管理の仕組みを明らかにすることである。本報告書の第1部で第1のテーマを、第2部で第2のテーマを取り上げている。

各章で分析に利用している6つの調査データには、人材ビジネス研究寄付研究部門として独自に実施したものだけでなく、筆者らが参加した他の研究プロジェクトによる調査データが含まれている。

他の研究プロジェクトと研究会メンバーは、厚生科学研究（政策科学研究推進事業）「介護関連分野における雇用・能力開発指針の策定に係わる研究」プロジェクト（主任研究者：小笠原浩一（東北福祉大学）研究メンバー：佐藤博樹、林大樹（一橋大学）大木栄一、堀田聰子、鈴木誠、工藤健一（一橋大学））、厚生労働省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」（委員長：佐藤博樹、研究メンバー：堀田聰子、大木栄一、逢見直人（UIゼンセン同盟）大野哲義（日本在宅介護協会）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：茂呂成夫（連合総研）川島千裕（連合総研）麻生裕子（連合総研））、「介護職のストレスに関する調査研究委員会」（座長：佐藤博樹、委員：堀田聰子、野寺康幸（介護労働安定センター）田極春美（UFJ総合研究所）オブザーバー：星野周也、事務局：中村富人（介護労働安定センター）野村紀

子(介護労働安定センター))の3つである。調査研究の機会をご提供いただいた研究機関や研究プロジェクトに参加された研究者、事務局の方々に皆様にお礼を申し上げます。なお、第2部の執筆にあたっては、田極春美氏にデータ整理等のお世話になった。記して謝意を表したい。

ここでは、各章の論点のいくつかを紹介しておこう。詳しい分析結果に関しては、各章を参照されたい。

第1部では、訪問介護の担い手であるヘルパーの能力開発のあり方を実証的に検討する。第1章では、ヘルパーの職業能力の幅と深さを測定する尺度を開発し、それを用いて、特にヘルパーの属性・キャリアと職業能力の関係を分析する。ヘルパー2級の資格を保有していることは、十分な職業能力の証にはならず、また国家資格である介護福祉士が高い能力を保証するものではないなど、社会的資格が職業能力を担保するものではなく、資格取得後の能力開発機会の充実が不可欠であることを明らかにする。第2章では、訪問介護サービス事業所における人事管理の担い手であるサービス提供責任者を取り上げ、ヘルパー業務に割かれる時間を減らし、指定基準で定められたサービス提供責任者の業務とヘルパーの研修・指導への時間投入を拡大すると同時に、サービス提供責任者の人事管理能力の向上への取り組みが不可欠であり、そのために求められる能力開発機会のあり方を提起する。第3章では、ヘルパーの能力開発の規定要因として、特にサービス提供責任者の役割に着目し、サービス提供責任者が高い人事管理能力を有することが、ヘルパーの職業能力の伸張や定着にプラスの影響を与えていることを明らかにする。さらに事業者の能力開発の取り組みもヘルパーの能力の伸張のために有効である。第4章では、第1章から第3章までの分析結果を踏まえ、ヘルパーの能力開発を円滑に行うために求められる雇用管理の整備の方法を提案する。補論では、ヘルパーの業務内容を制度と実態の両面から把握し、その仕事像を明らかにする。さらに「ケア」をめぐる考察を整理したうえで、それをヘルパーのやりがいや不満と関連づけて検討を加える。

第2部では、グループホーム及びユニットケアに取り組む特別養護老人ホームに勤務する介護職のストレスを検討する。介護職が、仕事上で感じるストレスとそれによってひきおこされるバーンアウト(燃え尽き症候群)の現状と規定要因を分析し、施設における雇用管理の取り組みが十分であるとストレス度が低い、バーンアウトの徴候が低い、職務満足度が高い、就業継続意向が高いという傾向を明らかにし、雇用管理整備の重要性を指摘する。

本研究は、お忙しい中、調査にご回答いただいた各事業者やサービス提供責任者、さらには介護の仕事に従事する皆様のご協力によってはじめて可能となったものである。快く調査にご協力くださったこれらの方々に、心よりお礼を申し上げます。また、本研究が、介護職の能力開発や雇用管理のあり方を検討する資料として広く活用されることを期待したい。

本報告書の付属資料の作成は鶴田典子氏、原稿の編集作業は山路崇正氏によるものである。また、佐野嘉秀客員助教授には、各章に関して有益なコメントをいただいた。記してお礼を申し上げます。

2005年11月

佐藤博樹（東京大学社会科学研究所・教授）