

ダイヤ高齢社会研究財団設立15周年記念イベント

信頼されるサービス提供責任者とは

第1部シンポジウム、第2部介護技術講習会を開催（平成20年8月9日）

財団設立15周年記念イベントとして、「信頼されるサービス提供責任者とは」をテーマとするシンポジウムと介護技術講習会を、当財団の町田研究分室を中心に池袋のサンシャインシティで開催いたしました。

このテーマは、介護保険スタート当初より関心の高かった訪問介護事業所のサービス提供責任者の本来業務に焦点を当てたもので、当日は多くのサービス提供責任者の方々も含めて、シンポジウムには163名、講習会には110名の参加をいただき、盛況なイベントとなりました。

（協賛：介護労働安定センター 後援：厚生労働省・東京都社会福祉協議会）

はじめに サービス提供責任者の業務 財団調査と介護保険法の改正

当財団町田研究分室では、平成13年度に東京都町田市の訪問介護事業所を対象に、サービス提供責任者の業務実態について、2週間のタイムスタディ調査を実施しました。

調査の結果からサービス提供責任者は本来業務以外の業務に忙殺され、その役割を十分に果たせていないという調査結果を、「訪問介護におけるサービス提供責任者の実態調査」と題した報告書にまとめました。

その後、訪問介護事業所の要となる役割を担うサービス提供責任者の業務は、平成18年4月の介護保険法の改正により、①利用者の介護ニーズを把握し、それを実現するために必要な訪問介護計画を作成して、着実にサービスを提供すること、②利用者の変化についての情報収集と、その情報のヘルパー及びケアマネジャーへの伝達といった「サービス管理」を行うこと、③ヘルパーの職業能力の適切な把握とそれを踏まえた配置、能力向上への取り組みといった「ヘルパー管理」を行うこと、とされ、サービス提供責任者はより重要な役割を担うことになりました。

しかしながら、訪問介護事業所を取り巻く環境は、平成13年当時と比べ経営的にも人的にも厳しいものがあり、サービス提供責任者がその役割を果たすことは容易なことではないと考えられます。

実際、今回のイベントの参加申込書の自由記述欄からは、多くの悩みを抱えるサービス提供責任者の姿が浮かび上がってきます。（資料参照）

第1部 シンポジウム

第1部では、「信頼されるサービス提供責任者とは」をテーマにパネルディスカッションが行われました。3名のパネリストにそれぞれの立場から、訪問介護事業所の現状と所属するサービス提供責任者について意見を述べていただきました。



石橋コーディネーター（左）と野寺氏（右）。

（財）介護労働安定センター理事長・野寺康幸氏からは「最新動向：ホームヘルパーの雇用と働き方」と題し、介護労働安定センターが平成19年10月に実施した介護労働実態調査結果をもとに、介護労働の現状を介護労働者の離職率・賃金・労働時間・仕事の満足度などについて解説と提言がなされました。

東京大学社会科学研究所特任准教授・堀田聰子氏からは、「ヘルパーの定着・育成とサービス提供責任者の役割—業務再点検！」と題し、ヘルパーの働き方と意識、ヘルパーの定着・育成に重要な役割を持つサービス提供責任者の業務の実状に関する報告、および魅力ある訪問介護の職場づくりへの提言がなされました。

当財団からパネリストとして参加した瀧波順子研究員からは、「事業所内研修：所属ヘルパーの技術チェックから始めよう」と題し、組織の中間管理職としてサービス提供責任者は、ヘルパーを職場の中でどのようにして育成していくかについて、提言をいたしました。

パネルディスカッションでは、コーディネーターを務めた慶応義塾大学医学部助教（財団非常勤研究員）の石橋智昭氏から、自身が主幹する財団の研究プロジェクト「チームアプローチを促進する訪問記録」の成果紹介があり、これを皮切りに、サービス提供責任者が能力を発揮すべき重点的な役割について、各演者からの追加説明や聴講者からの質問も交えて、活発な論議がなされ理解を深めることができました。



堀田氏（左）と瀧波研究員（右）。



介護技術講習会。

第2部 介護技術講習会

第2部では、個人差が大きいヘルパーの技術水準を標準化するために当財団が開発した、介護技術を簡便に評価できる『介護技術チェックシート』による評価結果に基づいて展開する技術指導の方法を、演習形式

でベッド10台と技術講師10名のもとで実施いたしました。日常の業務の中では、科学的に裏づけされた介護技術を意識して学ぶ機会は少なく、サービス提供責任者の方が自分自身の介護技術をもっとレベルアップする必要があることを今回の講習で実感していただきました。

また、ヘルパーに対する介護技術の指導不足と、利用者のニーズに適応するための基本介護技術を根拠とした研修を取り入れることの重要性についても認識していただきました。
(瀧波順子)



介護技術講習会、演習風景。

(資料)

参加申込書の中で、業務で困っていることや特に知りたい内容を記入していただきましたが、組織の中で、人材育成や体系的な研修計画のメニューに悩んでいるサービス提供責任者の実態が浮かび上がりました。

申込書の「業務で困っていることや特に知りたい内容をぜひお書きください」欄より抜粋

| 分類 | 業務で困っていること、特に知りたい内容 |
|-----------------------|--|
| ヘルパーの定着・コーディネートに関して | <ul style="list-style-type: none"> ●利用者のニーズ等に合わず、コーディネートが大変 ●定着をよくするためには、どんな人材育成が必要なのか ●運営管理でうまくいっている事業所があるのか ●ヘルパーの定着・育成のためにサービス提供責任者が担うべき能力等について ●ヘルパーの年齢層が高くなっている。40～50歳代 ●ヘルパー不足で、穴埋めに、毎日、4～5件の訪問をこなしている |
| 人材育成や研修に関して | <ul style="list-style-type: none"> ●毎月のヘルパー研修の課題内容をどのようにすべきか ●ヘルパー研修（事業所内）の方法 ●ヘルパーの教育ができない ●新人の指導方法 ●訪問介護計画書の書き方（サービス提供責任者になったばかりで、人によって教え方、書き方が違う） |
| モチベーション・コミュニケーションに関して | <ul style="list-style-type: none"> ●ヘルパーがなかなか仕事を引き受けてくれない。ヘルパーは何を事業所に求めているのか ●ヘルパーの意識、意欲、モチベーションを上げるには ●モチベーションの維持、向上 ●全スタッフの、取り組む姿勢、意識を向上させるために有効な手立ては |
| 介護技術に関して | <ul style="list-style-type: none"> ●本当の意味での自立支援を行うための技術は ●認知症の徘徊、ものとり妄想、オムツ外し ●介護を拒否される方の介護の仕方 ●よりスピーディーで負担が少ないベッド上での清拭、更衣介助 ●予防介護での入浴介助 |
| その他 | <ul style="list-style-type: none"> ●労務管理・記録・介護計画・文書作成・収益 |