

サービス提供責任者の配置要件に関する調査研究事業

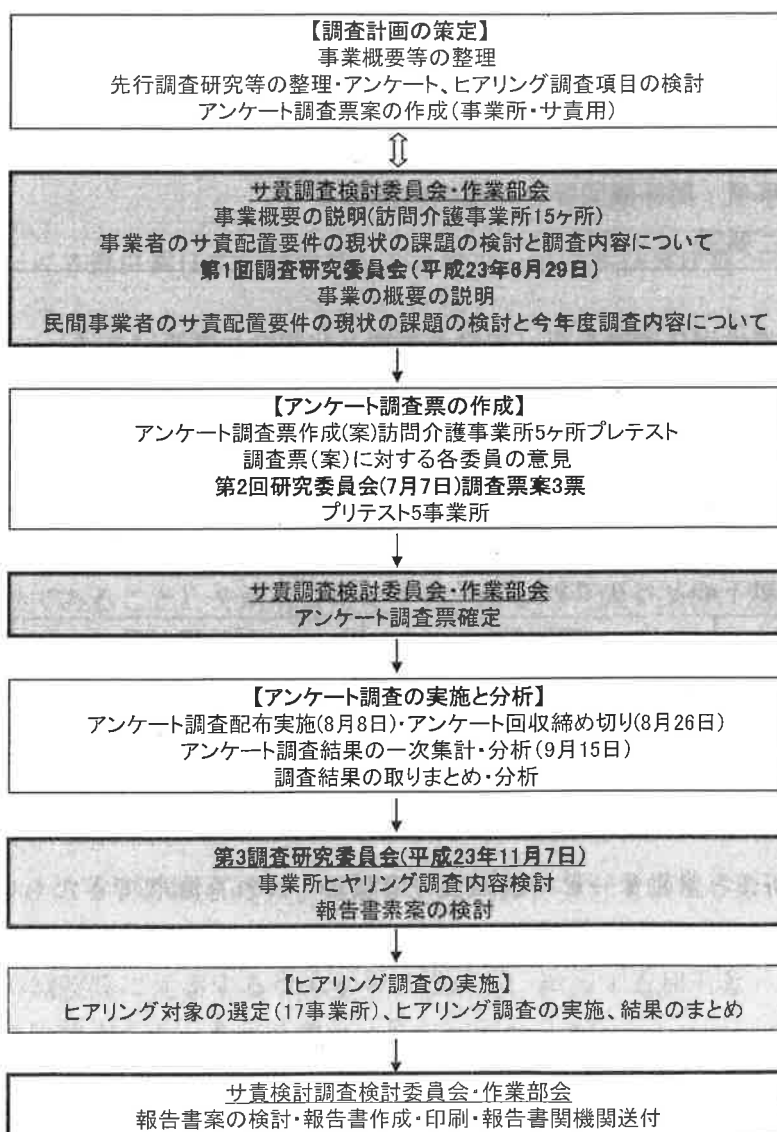
要 約

1. 1 事業目的

平成 21 年度介護報酬改定で、訪問介護事業所のサービス提供責任者の配置基準の一部が緩和された。本研究は、訪問介護事業所の配置基準緩和後の常勤、非常勤のサービス提供責任者の業務内容や役割について実態を明らかにすることを目的として実施した。

1. 2 実施概要

本事業は以下の事業実施フローに基づいて実施した。



1.3 調査結果の概要

(1) アンケート調査の概要

訪問介護の事業所 4,000 箇所を対象として、事業所（管理者）および常勤、非常勤のサービス提供責任者に対するアンケート調査を実施した。

調査項目は以下のとおりとした。

①事業所票

- ・基本事柄：法人形態、同一法人内での訪問介護サービスの実施状況など
- ・事業所の運営状況：事業開始年、営業日、提供実績など
- ・サービス提供責任者の配置：サービス提供責任者の基本情報、配置状況など
- ・サービス提供責任者の任用：サービス提供責任者の任用方法、給与体系など
- ・サービス体制：業務分担上の重視点、能力向上の取り組み、指導・教育期間など
- ・サービス提供責任者が不在時の対応：対処方法、情報共有の方法など
- ・事業所の体制に関する自己評価：事業所の体制に関する自己評価
- ・その他の事項：関係機関等との連携状況など
- ・ご意見・ご要望

②サービス提供責任者調査票（常勤サ責票と非常勤サ責票は共通）

- ・基本事柄：性別、年齢、就労形態、経験のある職種、資格、経験年数、給与など
- ・事業所における役割分担：事業所における役割、ヘルパーの指導・育成方法など
- ・事業所の業務内容：業務、職業能力の自己評価、不在時等の対処方法、満足度など

回収状況は以下のとおりであった。

発送数	回収数		有効回収数		有効回収率
4,000 件	事業所票	1,601 件	事業所票	1,567 件	39.2%
	常勤サ責票	1,618 件	常勤サ責票	1,567 件	
	非常勤サ責票	413 件	非常勤サ責票	383 件	

注_事業所票と常勤サービス提供責任者票のいずれも回収できたものを有効回収票とした。

1. 4 考察

(1) 非常勤サービス提供責任者のプロフィールについて

アンケート調査結果より、常勤サ責は非常勤サ責と比べて「介護福祉士」の保有割合が高かった。ただし常勤の「訪問介護員 2 級過程」の保有資格者が 2 割程度という点に留意する必要がある。ヒアリング調査でも全ての事業者管理者が、常勤・非常勤のサ責は「介護福祉士」の保有資格にすべきとの回答であった。訪問介護サービスが円滑に遂行する上において常勤・非常勤を問わず、サービス提供責任者の重要性を鑑み、介護福祉士の保有資格を取得することが、社会的地位の確立に成り得ると示唆された。

事業所における経験年数や介護分野での従事経験、ホームヘルパーとしての経験年数には大きな差がみられなかった。常勤、非常勤の差責は保有資格には差があるものの、実務経験では同等であることが把握された。

(2) 非常勤サ責の登用ルートとスキルアップ

非常勤サービス提供責任者への登用の主要なルートは、事業所内のホームヘルパーからの異動が多かった。非常勤のホームヘルパーとして実務経験を積みながらスキルアップして、非常勤のサービス提供責任者になるケースが多いと考えられる。ヒアリング調査でも、外部からの非常勤のサ責は採用せずに、登録ヘルパーから非常勤のサ責の登用が挙げられた。その背景には、サ責の募集を掛けても応募が少ない現状に対し、事業所としての登録ヘルパーなどの職員のキャリア形成と人材育成や定着率向上の工夫が窺える。

常勤のサービス提供責任者が以前に経験したことのある職種として、「非常勤のサービス提供責任者」という回答は 4.3%であり、少数ではあるが非常勤から常勤のサービス提供責任者になる場合も見られる。

ライフステージに応じて勤務形態を変更し、常勤経験者の 18%が非常勤のサービス提供になるなど、能力のある人材が働き続けることが可能となっている。

経験年数が同程度のサービス提供責任で比べると、職業能力に対する自己評価は常勤、非常勤で大きな差は見られず、多くの場合能力や資質の上で差はないが、勤務可能な時間帯の制約により勤務形態が異なることができる。ただし勤務可能な時間帯が制限されていることから、勤務時間外の対応が必要となる場合に、事業所内での情報共有や連携等により適切・迅速に対応できる体制を整えることが求められる。

(3) 常勤サ責と非常勤サ責の役割と業務の分担

アンケート調査結果より、非常勤サ責を配置する目的は、常勤サ責を補助したり、柔軟な運営を行ったりすることである事業所が多いことが把握された。

非常勤サービス提供責任者は他のサービス提供責任者から指導・助言を受ける立場の人

が多かった。

非常勤サービス提供責任者は、常勤サービス提供責任者と比べ、「サービス提供責任者業務」であるヘルパー指導・労務管理やケアマネジャー・地域包括センターとの調整等に従事するウエイトが低いが、担当する利用者一人当たりの投入時間で比較すると、あまり違いは見られなかった。

複数のサービス提供責任者で業務を分担する際の重視点は、勤務形態や所有資格よりも、むしろ介護や医療に関する知識、コミュニケーション能力などであった。

ヒアリング調査からは、業務範囲や役割において、常勤、非常勤の間で差を設けていない事業所も多く見られた。常勤、非常勤の間で序列はつけないが、非常勤サ席の担当件数を少なくしている、また非常勤サ席の担当件数を少なくしている、非常勤サ責の勤務時間外のサービスには担当をさせない、非常勤のサ責のキャリアの背景を考慮した職務などを行っているという回答が見られた。時間外の対応、研修、関係機関との調整などは常勤の役割としている事業所もあった。

これらのことから、常勤・非常勤の間で、サービス提供責任者としての能力・スキルや提供する機能に差はないため、非常勤サ責は、常勤のサ責と質的には同等の役割を担っているが、事業所としては時間的な制約を考慮して、業務の量を軽減したり、時間外の対応を伴う業務など業務範囲の一部を免除していると考えられる。

(4) サ責間の情報共有

非常勤サ責の不在時の対応体制の整備は重要である。利用者・家族から急な連絡があった場合の対処方法として、必ず常勤サ責に常時連絡が取れる体制を組むなど、事業所内のサ責間で連携を図る場合が多い。また、「チーム制」を導入している事業所は、利用者の数名をチーム内で情報の共有をしていた。非常勤サ責が担当している利用者の情報は常勤サ責が必ず情報を共有させるなど、サ責間での情報共有が進んでいる傾向が見られる。

情報共有の方法は、ケアカンファレンスやミーティングの実施、申し送りの徹底が基本である。利用者情報の管理・共有方法は、利用者ごとに作成した紙媒体のファイルを冊子にし、事業所内に整備することにより必要なときにいつでも確認できるようにしている事業所が7割、システム管理をしている事業所は3割程度であった。

ヒアリング調査にても、ケアカンファレンスやミーティングの時間を設け情報の共有・意見交換などを実施している為に必ず業務に対する助言や指導をうける必要性がないとの回答が大半であった。ケアカンファレンスやミーティングを通じた情報の共有は、現状の非常勤サ責を事業所内で育成する上においても便宜かと推測される。

(5) サ責としての報酬の有無

常勤、非常勤のいずれにおいても、基本給や、職域加算や手当など、訪問介護員とサ

サービス提供責任者の間の給与体系に差を設けている事業所が多い。

アンケート調査の自由回答からは、常勤・非常勤を問わず、サービス提供責任者の業務の負担などに対して、報酬や処遇が見合っていないという回答が多く、業務に対する適正な処遇のあり方について今後検討の余地があると考えられる。

ヒアリングでもヘルパー業務が事業所の収益として避けられない、また困難なケースは常勤サ責が担当といった回答が多く、サ責が本来すべき業務の見直しや、業務に対する適正な処遇のあり方について今後はさらに検討の余地があると考えられる。

(6) 非常勤サ責の配置と配置をしない理由

・常勤サ責の業務を補助するため最も多く、次いで能力があるが家庭の状況などで常勤勤務が出来ない・非常勤ならサービス提供時間やヘルパーの増減に柔軟に対応がしやすいなどで配置している事業所が多かった。また配置しないでは常勤サ責のみで人員が足りているが多かった。現在は位置してないでは常勤サ責で足りるようになったが多く、また非常勤から常勤となったためキャリアアップの傾向が見られた。

○非常勤サ責の配置に対しての理由

・現在の制度で認められている範囲なら今後も認めるべきあるに次いで、認められている範囲以上にすべきが多かった。

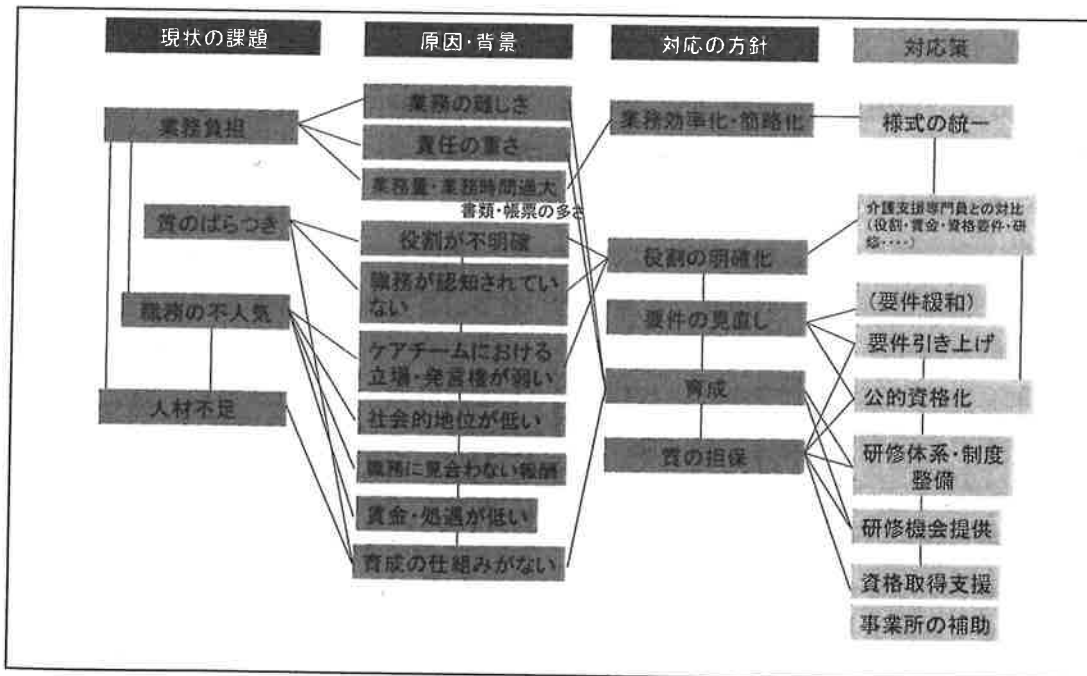
1. 5 本調査を受けての提言

調査結果より、非常勤サ責は、常勤と比較してスキル・能力において大きな差はなく、事業所としては主に勤務時間の制約に配慮した役割分担や、非常勤サ責の不在時にも迅速・的確に対応するための情報共有体制の整備を進めている実態が把握された。

今後、地域包括ケアの推進により、住み慣れた地域や住まいでの生活の継続を実現する上で訪問介護の重要性が増す中で、利用者のニーズに沿った適切な訪問介護サービスの提供による利用者の QOL の維持・向上につながる在宅生活の支援という観点から、サービス提供責任者の役割は極めて重要である。しかしながら、サービス提供責任者の業務は非常に多忙であることや、人材が不足していることが言われている。サービス提供責任者を確保し、その機能が有効に発揮される体制、環境を整備するためには、常勤のみならず、柔軟な勤務を可能とする非常勤サービス提供責任者を、さらに活用することが不可欠であると考えられる。

また、アンケートの自由回答結果やヒアリング調査により得られた事業所の意見を総括すると、常勤・非常勤を問わずサービス提供責任者が、安心して働けることができ、サービスの質を担保、向上させていく上での現状の課題、その原因や背景、今後の対応策について、以下のような構造が想定される。

図表 調査結果より把握された現状の課題と対応策の整理



サービス提供責任者の人材確保が困難であることを指摘する事業所は多い。その理由として、業務負担が非常に大きい、その一因としてヘルパー業務が業務内容の 5 割を占め、省令に基づくサ責の本来業務に時間がさけないという現状に対し業務の負担があると推

測される。またサ責の職務が明確に認知されておらず、社会的地位や処遇も相対的に低いことがあげられた。

サ責の統括者あるいは事業所において中核となるサ責・非常勤のサ責の大半が、事業所運営に関する意見として、業務量・業務内容・拘束時間などから按分して報酬が低いといったことをあげていた。業務負担の内容は、業務量の多さのみならず、業務の難しさや心理的な負担も含まれ、さらに書式、様式の多さ、不統一、処理の煩雑さなどが業務負担を増大させている。

サービス提供責任者の役割や職務の内容、範囲が不明確であることによる職務遂行上のなみや、役割が確立されずケアチームの中も認識されにくいことから、仕事のやりにくさを感じる場面もある。また、体系的な育成の仕組みがないため、十分に能力を発揮することができず、質のばらつきが指摘されることもある。

こうした課題に対応するための方策として、①役割の明確化、②配置要件の見直し、③資格要件の見直しが必要であると考えられる。

①役割の明確化は、個々の事業所において、それぞれのサ責の得意とする優れた能力を活かした役割分担をすべきである。例えば、訪問介護計画書は時間をかけずに要点を的確に反映して作成できるが、担当者会議や関係機関との連絡調整は不得意であるといったサ責に対し、サ責の本来業務全てを遂行させるのではなく得意分野を活かすことが、サービス提供の連続性を実現するための組織作りには重要である。

②配置要件の見直しについては、事業所の安定的な運営と適切なサービスの提供体制の確保という観点から、実態に即して検討する必要がある。現状では、「サービス提供時間や訪問介護員が一定数を超えるごとにサ責を必置」の義務があり、ヘルパーの人材不足や事業経営のバランスとマッチしない構造になっている。ヒアリング調査では多くは現況においては「450時間」で申請しているとの回答があり、アンケート自由記述の中には、介護支援専門員と同様「担当利用者数」に基づいて設定すべきという意見がかなりの件数あった。役割を十分に発揮できる適正な条件を設定する必要がある。

③資格要件の見直しについては、明確に設定し公的資格化を望む声も多い。資格要件が明確になれば、体系的な育成の仕組みが確立され、質の担保につながる。サービス提供責任者の役割は介護支援専門員との対比で論じられることが多い。相互の役割の差別化、存在意義や機能を明確化するとともに、処遇や資格要件、養成の仕組みを含めて再度検討され、整備される必要がある。求められるスキル、能力、資質を明らかにし、育成のための制度、研修体系、研修実施体制の整備が望まれる。

常勤、非常勤を問わずサ責の持つ機能を有効に発揮させるためには、人材の育成・確保と柔軟な活用を図ることが不可欠であり、業務負担の軽減策、サ責が本来すべき業務の立脚点を再度検討すべきである。

事業所においては、処遇、働きやすさへの配慮とともに、あらためてサ責の担う役割・職務を明確にし、関係者間および社会における認知度を高めること、単にサ責の増員（指

定基準を見直し)を迫るものではなく、業務分掌の見直しとスリム化によって必要な人材の確保や体系的に育成する仕組みを整備することが重要であると考えられる。