

# 「ホームヘルパーの技術向上に関するニーズ調査」結果報告

## 1. 調査の概要

### 1. 背景

(財)ダイヤ高齢社会研究財団では公的介護保険によって新たに導入されたケアマネジメントシステムが地域においてどう定着していくかに着目し、東京都町田市及び千葉県鴨川市を対象フィールドとして研究活動を展開してきた。特に町田市においては、サービス機能を持たない民間中立型のケアマネジメント機関の成立要件を模索する目的で研究会形式の介護サービス機関ネットワークを形成し、課題の抽出に取り組んできた(平成9・10年度社会福祉・医療事業団助成事業「在宅介護サービス機関の有機的連携に関する実証的研究」)。

ケアマネジメントにおいては対象者のニーズに基づき、数あるサービス機関(プロバイダー)の中から最も質の良いものを選択する能力が重要であるが、その拠りどころとなる情報は限られており、また何が有効な指標となるのか明らかにされていない状況である。他方、サービスの質の評価に対する関心は高まり続け、施設サービスの評価で一定の成果を挙げたオンブズマン制度を在宅サービスへ適用する試み等が模索されはじめている。評価ツールが未整備のなか、その関心はホームヘルパー個人への対応に集中しており、ヘルパーの問題行動等をマスコミが取り上げるなど雇用者・労働者双方にとって高い緊張感を強いる状況を生んでいる。しかもホームヘルパーの大半はパート契約による非常勤労働であり、その労働条件は低いものとなっている。このような危機感のなかホームヘルパーの社会的地位向上を目指し、「東京ケアユニオン」「日本介護クラフトユニオン」など介護労働者の組織化が進められるなどの動きも出ている。公的介護保険導入後は介護報酬単価の上昇による処遇改善が期待されているが、パート契約が中心となる状況は変わらず楽観視はされていない。そして、処遇改善の次の課題として雇用後の研修機会の充実が指摘されている。

現在ホームヘルパーの養成研修は入門研修として位置づけられた3級課程を基盤として、2級・1級課程が設けられており(図1)、このステップアップによって資質の向上を図ることが概念化されている。ここにおいて生涯研修の位置づけは1級課程の修了者(介護福祉士含む)を対象として3年ごとに1プログラムを選択受講する「継続養成研修」が創設されているのみであり、3級や2級修了者への継続研修は整備されていない。しかし(3級課程を経ずに)2級課程から受講し、その後1級課程を受講する人はごくわずかであり、結果としてホームヘルパーの大部分は2級修了者という実情がある。これら現任者への継続的な研修は雇用サービス機関の独自実施に依存しているが、研修日程の調整や研修コストの捻出に苦慮しており、十分な継続教育が行われているとは言えない状況がある(前出研究事業)。研究会ではサービス機関の共同出資による財源確保や専門機関への共同委託なども提案された。また自治体もサービスの質を保証する保険者の責任として、これらの事業に積極的に支援する視点も指摘された。

一方でホームヘルパーの資質向上は各サービス機関の責任であり、国の研修制度の創設やネットワークによる共同化は、サービス機関の質を見えにくくし、市場原理に反するものだとの指摘もある。たし

かに他機関より高いレベルのヘルパーを養成し、互いの競争力を高めていくプロセスは新介護システムの重要な柱ではあるが、地域のサービス整備は介護保険導入に間に合わせるため、基盤整備に際して質より量を優先する状況があるのは否めない。このしわ寄せは大量促成されたホームヘルパー自身に向かうとともに結果的に利用者に不利益をもたらすこととなる。地域ケアシステムの研究フィールドとして5年間当該地区に密着して得られた認識は、高品質のサービスによる競争環境づくりと同時にサービスの最低保証を確保する支援システムをバランスよく整備していくことの重要性であり、サービスの前線に立つホームヘルパーの不安感を低下させる具体的な方策の必要性である。

## 継続養成研修

プログラム：

チーム運営方式主任ヘルパー業務関連プログラム 24時間

最新の知識プログラム 22時間

指導技術と介護技術プログラム 32時間

困難事例対応技術プログラム 26時間

目的：1級課程修了者の資質の維持・向上

受講対象者：1級課程修了者（旧1級課程修了者，介護福祉士を含む）



3年ごとに1プログラム  
を選択受講

## 1級課程 230時間（2級と合せて360時間）

研修時間配分：講義84時間，実技62時間，実習84時間

目的：チーム運営方式主任ヘルパー等の基幹的ホームヘルパーを養成

受講対象者：2級課程修了者



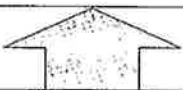
原則として，1年以上の実務  
経験後にステップアップ

## 2級課程 130時間

研修時間配分：講義58時間，実技42時間，実習30時間

目的：ホームヘルプサービス従事者の基本研修

受講対象者：ホームヘルプサービス従事者，従事予定者 等



免除規定あり

## 3級課程 50時間

研修時間配分：講義25時間，実技17時間，実習8時間

目的：ホームヘルプサービス入門研修として，基礎的な知識と技術を修得

受講対象者：勤務時間数の少ない非常勤ヘルパーおよび福祉社の協力会員，登録ヘルパー 等

※常勤および常勤的ヘルパーは2級課程を修了するものとする。

※勤務時間数の少ない非常勤ヘルパーおよび福祉社の協力会員，登録ヘルパー等の2級課程からの受講を妨げない。

図1 ホームヘルパー養成研修カリキュラムの概念図

## 2. 目的

前述のとおり、ホームヘルパーの資格取得後の教育機会は、サービス機関の自主研修会あるいはヘルパー個人の研修参加に限定されており、就業後の個人の援助経験に依存している実態がある。

そこで本研究では具体的な援助技術に着目し、地域のホームヘルパーの知識や経験の実態を調査によって明らかにしホームヘルプサービスの質の維持・向上に向けた効果的な継続研修のあり方を模索する事を目的とした。

## 3. 方法

### A. 実施体制の整備

東京都町田市において訪問介護サービスを実施している15機関の代表者による研究委員会(表1)を設置し、調査項目の検討、登録ヘルパーへの調査票の配布・回収、調査結果に対する解釈について協力を依頼した。

また本研究会を基盤にして、事業者間の情報交換及び次年度予定しているモデル研修事業の体制を準備した。

### B. 調査票の作成

調査で用いる技術要素の検討は、まず2級ホームヘルパー養成テキストより300項目の技術要素を抽出し、研究委員会の討議を経て100項目に精選、さらに予備調査(15名)を経て、最終的に80項目の援助行為リストを策定した。これに基本的属性(性・年齢・家族構成)や雇用業務実態(援助タイプ、各種資格の取得状況、登録機関数、月収や腰痛経験など)、援助行為に関する実態(対象者の把握情報、不注意による失敗経験、医療関連行為の経験、業務記録の内容)など18の設問項目を追加して「ホームヘルパーの技術向上に関するニーズ調査」を完成させた(資料:調査票参照)。

### C. 調査対象および実施

対象は、東京都町田市の在宅介護サービス機関で家事援助または身体介護サービスに従事している人とした。調査票は町田市内を対象に訪問介護サービスを展開する公民15機関を通じて行い、回収は郵送回収とサービス機関での回収を併用した。調査への回答は無記名で実施され、回収の際には封筒に入れシールで密封した上で回収を行った。調査時期は複数登録者の重複を避けるため、民間機関は1999年11月～12月、公的機関は2000年1～2月に実施し、既に他機関で回答した人は調査票を受け取らないよう依頼した。結果として1,015名に配布し886名から回答を得た(回収率87%)。

### D. 分析方法

本報告書では回答者の属性・就労実態・職業意識については回収数の全数を分析対象として結果と考察を報告した。またホームヘルパー2級養成テキストをベースに作成された80の援助項目に関する

部分はホームヘルパー2級・1級・介護福祉士のいずれかの資格を有する人のみを分析対象とし、集計結果と考察を行った。

表 1 調査協力機関

区分	機関名	事業開始	特徴
営利団体	1 ホームワーク	H1.1	医療法人グループに属し、訪問看護等との連携から医療依存度の高い対象者の対応に特色。
	2 ライフサポートめぐみ	H5.5	前身に家政婦紹介所を持ち、長い実績と共に民間では地区最大規模の登録者を擁する。
	3 ベネッセ介護センター多摩	H9.1	全国展開するベネッセグループの多摩事業所。養成講習も実績を持つ。
	4 ニチイ学館 町田支店	H9.11	ホームヘルパーの養成講座は全国で大きなシェアを占めるニチイ学館の町田支店。
	5 津久井産業株式会社	H11.10	訪問入浴を主軸に総合的なケアサービスに拡大した。全国展開のグループ。
NPO (自立型)	6 たすけあい ワーカーズにじ	H5.2	生活クラブ生協を母体として活動し、会員同士の自立援助サービスを展開。ACT(アビリティクラブたすけあい)と事業提携。市内のエリア別に「にじ」「更紗」「たんぼぼ」の3団体がそれぞれ活動中。12年4月からは統合したNPO法人「町田たすけあいワーカーズ」が新設され、介護保険事業も対応予定。
	7 たすけあい ワーカーズ更紗	H5.2	
	8 たすけあい ワーカーズたんぼぼ	H7.5	
	9 ワーカーズコープけやき	H7.6	日本労働者協同組合連合会センター事業団の町田事業所として先進的に地域づくりを展開。
10 東京都高齢者協同組合 / 町田地域センター	H8.4	東京高齢者協同組合の町田センターとして養成事業と介護事業を展開。	
NPO (補助型)	11 (財)町田市在宅福祉サービス公社	S61.4	市民参加型の互助援助システム。「正会員」である住民ヘルパーがサービスを提供。
	12 町田市シルバー人材センター	S56.4	登録者の派遣サービスのメニューとして家事援助・軽介護なども展開。
市営機関	13 在宅介護支援センター(栗師台)	H10.4	町田市の施策で市内を10エリアに整備される支援センターに併設されたヘルパーステーション。受託機関は社会福祉法人。
	14 在宅介護支援センター(合掌苑)	H9.6	
	15 在宅介護支援センター(小山田)	H7.11	

## 研究担当者

いしはしともあき  
石橋智昭 (研究員・研究統括)

さくましほこ  
佐久間志保子 (研究員・看護婦, 社会福祉士, 介護支援専門員)

たみなみのりこ  
滝波順子 (研究員・介護福祉士, 介護支援専門員)

にしむらまさのり  
西村昌記 (主任研究員)

やまだ  
山田ゆかり (研究員)

## 「ホームヘルパーの技術向上に関するニーズ調査」 結果報告書

---

平成 12 年 3 月 発行

財団法人ダイヤ高齢社会研究財団

〒113-0033 東京都文京区本郷 3-28-8 柴田書店ビル

電話 03(5802)1631 Fax03(5802)1620

---

# 「ホームヘルパーの技術向上に関するモデル研修」結果報告書

## 第1章 事業の概要

### 1. 目的

介護保険制度の導入を契機に、介護サービスの質の向上への関心が高まってきている。実際に市民によるサービス評価の試みや公的に認可された第三者評価機関の設置が検討されるなど、今後さらにサービスの質に対する関心が加速する事が推測される。しかしながら単独で利用者宅に訪問してサービスを提供するホームヘルプサービス(訪問介護)の質については、その評価基準も含めてほとんど蓄積がなく、マスコミ報道などによって職業モラルの欠如や家事援助技術の一部をクローズアップして「専門職としての未熟さ」を案じる記事などが散見されているに過ぎない。ホームヘルパーあるいはホームヘルプサービスの実態を全体的に捉え、その上で構造的な問題点や改善に向けた提言を行う取り組みが求められている。

また介護保険制度上は、サービス従事者の要件をホームヘルパー養成研修(3級以上)の修了者に限る事で「質の標準化」を企図しているが、その養成研修の修了に際して卒業試験などの達成評価のしきみはなく、さらに実技演習や実習方法も研修主体によって幅がある事から、研修制度そのものの標準化を指摘する声もあがっている。より現実的には、就業後に各サービス機関が実施する現任研修が重要な意味を持ってくるが、その実態についても研修実施の有無を含めてサービス機関間の差異は大きく、結果として現任ホームヘルパーの間には、大きな能力格差が生じている事が危惧されている。

そこで本研究事業では、援助技術として必要とされる幅広い行為について「経験」と「不安」の視点から詳細な実態調査を行い、その上でニーズの高いと思われる援助技術領域を選定し、実際にモデル研修事業の試行を行い、現任者にとって有効な生涯研修内容を提示する事を目的とした。

### 2. 対象地区及び協力機関

調査及びモデル研修事業の対象地区は東京都町田市である。町田市は1958年、1町3村の合併により、東京都の第9番目の市として市制が施行され、都心勤労者のベッドタウンとして急速な人口増加をみせ、現在では人口約38万人を有している。障害者福祉の先進地区として知られており、住民によるボランティア活動も盛んな地区である。現在の高齢化率は、14.4%(2001年1月)で、東京都の平均(16.1%)を下回っているものの2010年には22.9%に達して東京都の平均を上回るとの予測が立てられている(町田市高齢社会総合計画<改訂版>2000年3月)。介護保険事業計画では2004年の訪問介護(ホームヘルプサービス)目標量は29,600回/週(常勤換算でホームヘルパー1,116人)となっている。ホームヘルパーの養成に関しては平成6年~11年の実績として町田市主催分520人、その他団体実施分が1,085人となっており、合計で1,600人程度のホームヘルパーが養成されている。

(財)ダイヤ高齢社会研究財団では町田市を地域の保健・介護問題を研究するフィールドとして平成9年に町田研究分室を開設し、ホームヘルプサービス機関との「ケアネットワーク研究会」を基盤として研究活動を展開している。当該地区の事業者構成の特徴として、市が計画設置(市内を10エリアに区分)した在宅介護支援センター併設型のホームヘルプステーション、小規模エリアで地域密着型の展開を図るNPO、市全域の互助援助組織である在宅福祉サービス公社、シルバー人材センター、シルバーマーク準拠の営利企業が混在しており、多様な設置主体による特性の比較が可能なフィールドとなっている。

### 3. 現任研修カリキュラムの策定

#### (1)実態調査の概要

有効な現任研修カリキュラムの策定に先立ち、初年度(平成 11 年度)に援助技術に関する現任ホームヘルパーの実態調査を協力サービス機関を通じて実施した。1,015 名を対象に調査を実施し、886 名から回答を得た(回収率 87%)。

援助技術に関する調査項目は、まず「ホームヘルパー養成研修テキスト 2 級課程」(財団法人長寿社会開発センター)から約 300 の技術要素を抽出し、研究員(看護婦・介護福祉士)による整理・統合の作業を経て、100 項目の調査項目に再構成した。この 100 項目から予備調査票を作成し、隣接地区の現任ホームヘルパー 15 名への予備調査を実施し、最終的な改訂を加えて、80 項目の援助技術項目による本調査票を確定した(表 2)。

援助項目の経験に対しては「ある」「ない」の 2 件法、不安については「あまり不安ない」「やや不安」「不安」の 3 件法による回答を求めた。ただし分析に際しては「やや不安」及び「不安」を「不安あり」として統合し、2 値に再カテゴリ化した。また 80 項目それぞれに対して、「経験あり」と「不安あり」の割合を算出しそれぞれ経験者割合、不安者割合として扱った。

その結果、80 項目にわたる介護技術内容に対する「経験」と「不安」には大きな個人間の格差が生じており、ホームヘルパーの援助技術の標準化に向けて、就業後の生涯研修の必要性があらためて示された。また経験と不安の回答傾向の分析からは、経験があっても不安が改善されにくい援助項目等が明らかとなり、OJT(On The Job Training)による現任研修の限界を示した。(以上の詳細は「ホームヘルパーの技術向上に関するニーズ調査」平成 12 年 3 月(財)ダイヤ高齢社会研究財団を参照)。

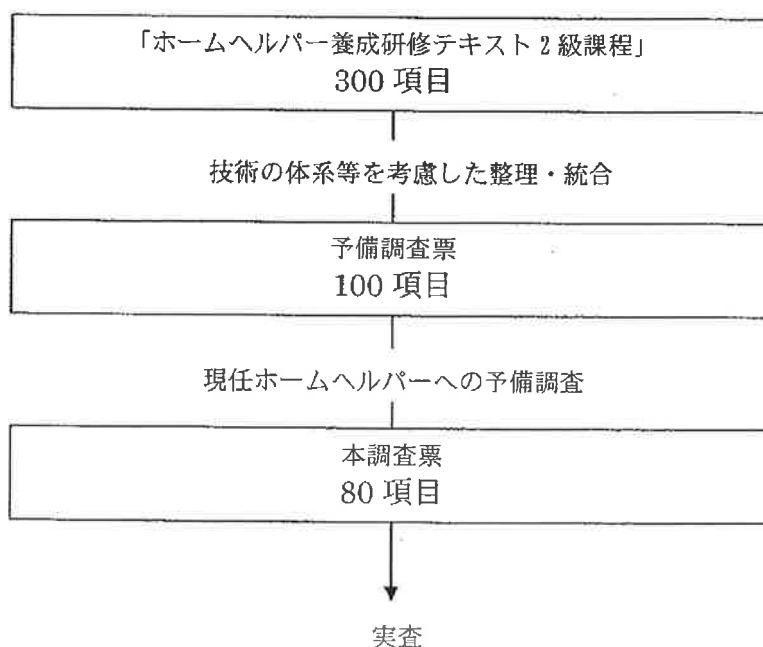


図 1 調査票作成のステップ



(2) 「不安」と「経験」の割合から重点領域を抽出

80項目に及ぶ援助技術に対する現任者の回答結果から、カリキュラムで採用すべき重点援助技術を選定する方法として、相対的に「不安」が高くなかつ「経験」が多くなっている項目に注目する事とした(図2 網掛け部分)。重点研修項目の抽出に際して、「経験」の割合を考慮したのは、仮に「不安」が高いと感じている援助項目でも、実際に介護現場で遭遇する確率が低い援助(実態調査で経験者が少なかった項目)である場合には、限定された時間のなかで行われる現任研修では優先順位が低くなると判断したためである。一定数のホームヘルパーに対して集団指導の形式で実施される現任研修では最大公約数としてのテーマ設定が妥当であり、相対的に特殊な内容や困難なケースへの対応は個別指導の形式で学習機会を確保する事が現実的であると思われる。

しかしながら、不安の高い項目は受講意欲をひきたてる効果もあるため、実際の講座指導案づくりの過程では、選定から外れた項目(例えば痴呆の問題行動)を関連する採用項目(痴呆高齢者への一般的なケア)の講義内容に含めるなどの調整を行った。

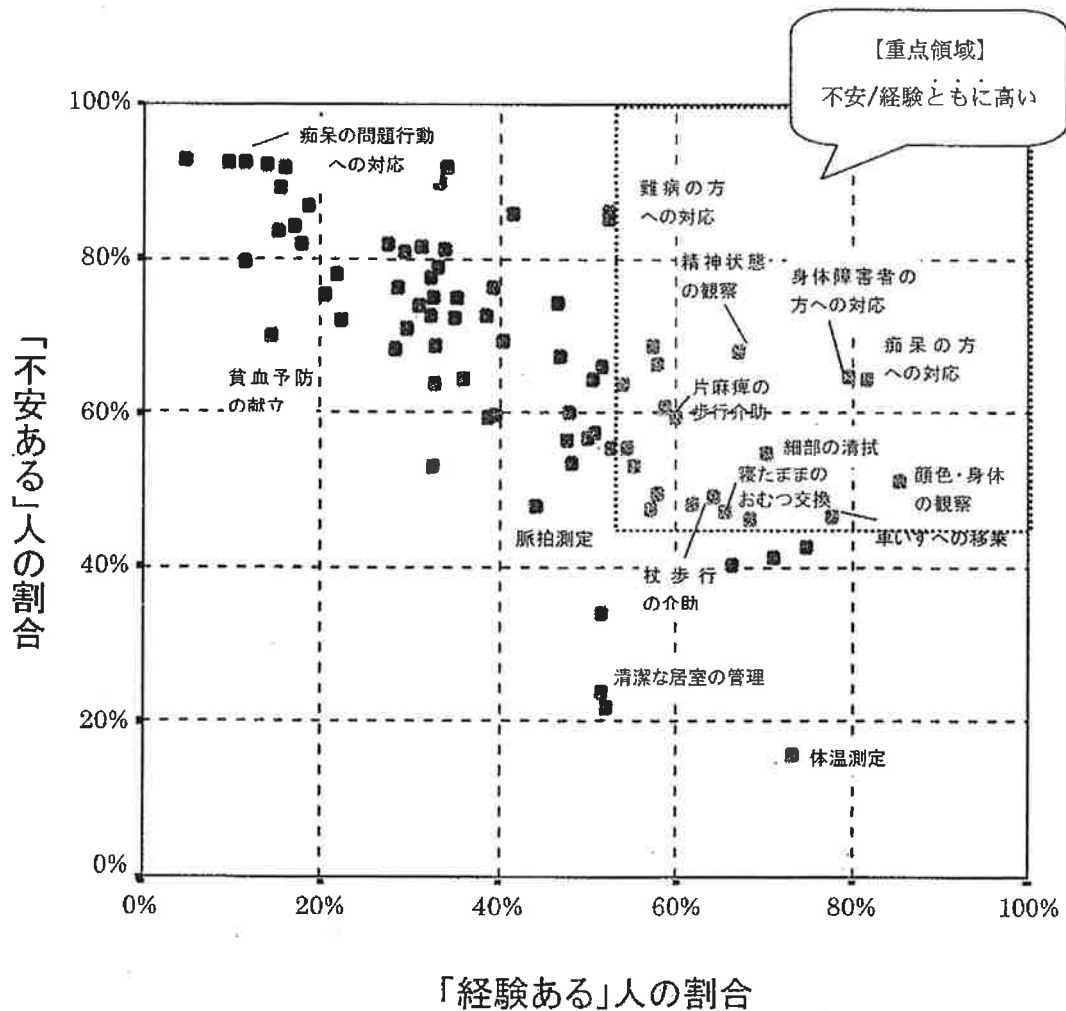


図2 経験率と不安率の散布図

#### 4. 研修会の運営方法

講座の開催は受講者が現任者である事を考慮し、受講機会を増やすために同一テーマで複数回の研修を行った。講義形式(1~4回)は定員40名で3回、実技形式(5~8回)は定員30名で4回ずつ(計28回)の開催とした。

研修会の受講資格としては、①ホームヘルパー養成研修の2級課程以上を修了している事、②町田市内で現在ホームヘルプサービスに従事している事の双方を満たす者とした。養成研修2級課程受講中の人や2級課程を修了した後に未就業である人から受講希望の問い合わせが十数件寄せられたが、モデル事業としてカリキュラムの難易度等を正確に把握する必要がある点やグループワークでのレベルを一定化する目的から、受講資格の原則には特例を設けなかった。

受講費用は無料とした。受講者へは開講前にモデル研究事業としての趣旨説明を行い、改善点や不満点を積極的に事後のアンケート調査に回答してもらうよう協力を求めた。

講師は財団の研究員(介護福祉士・看護婦)が担当し、オリジナルテキストにしたがって120分の各講座を展開した(<第2章>参照)。

研修会の運営は以下の手順(表4)で行い、広報、申し込み対応、当日受付などにおいて、町田市健康福祉部高齢者介護課の支援をいただいた。

表4 研修会運営の手順

1	広報	開催の全体スケジュールを市の広報紙に掲載するとともに、ポスターを作成して協力サービス機関に配布し、各講座のたびに再度案内を送付した。
↓		
2	事業者への申込書 発送	各回の申し込みは、事業者に送付する申込書を用いて(電話・FAX)行った。各事業者への申込書送付時期は事前に協議し、勤務表提出時に合わせた。
↓		
3	受講申し込み	回ごとに講座1ヶ月前から受付を開始し、定員を上回る場合は抽選とした。抽選に漏れた人は2回目以降に優先的に受講資格を与えた。
↓		
4	受講票及び事前調 査票の郵送	受講者には、事前に受講票と一体になった講座内容に関連する「事前調査票」を郵送し、研修当日の受付時に提出を求めた。
↓		
5	研修会受講	オリジナルテキストを中心に研修会を開催。受講者には氏名と所属機関を記したシールを胸に貼付してもらい、交流を図る一助とした。
↓		
6	事後調査	研修会の終了時に満足度調査を含む「事後調査票」への回答を求め、その場で回収した。

## 研究担当者

はちやゆきお  
蜂谷幸夫

(部長)

いしはしとあき  
石橋智昭

(主任研究員・研究統括)

さくましほこ  
佐久間志保子

(研究員・看護婦, 社会福祉士, 介護支援専門員)

たきなみのりこ  
滝波順子

(研究員・介護福祉士, 介護支援専門員)

## 「ホームヘルパーの技術向上に関するモデル研修」 結果報告書

平成 13 年 3 月 発行

財団法人ダイヤ高齢社会研究財団

〒113-0033 東京都文京区本郷 3-28-8 柴田書店ビル

電話 03 (5802)1631 Fax03 (5802)1620