

【ポスター発表】

訪問介護事業におけるサービス提供責任者の業務時間についての研究

—3 都市のアンケート調査から—

○ 名古屋市社会福祉協議会 谷口法絵（会員番号：008693）

キーワード3つ：訪問介護事業 サービス提供責任者 時間管理

1. 研究目的

訪問介護事業においてサービス提供責任者は介護経験だけを担保とし職に就く。しかしその職務内容は介護を基本としたものではあるものの、利用者に対するサービス提供や登録ヘルパーの管理など幅広い。特に介護保険導入後はサービスの質が重視されるようになり、実際にサービス提供を行う登録ヘルパーの質の向上は必須となっている。そのような中、サービス提供責任者の登録ヘルパーに対する指導力は重要となりつつある。ところが、人材不足のためサービス提供責任者が定期・代行訪問等に追われている現状がある。そこで本研究では、サービス提供責任者の業務時間に着目し、サービス提供責任者はどのような業務が重要だと思っているかを明らかにする。

2. 研究の視点および方法

サービス提供責任者は利用者に対すること、登録ヘルパーに対すること等、多岐にわたる業務があるが、業務の中のひとつ、「サービス提供責任者は登録ヘルパーを指導する役割があること」に着目して調査した。調査方法は、政令指定都市で事業展開し、組織の体制が類似しているA市、B市、C市の各団体サービス提供責任者に対して、郵送による質問紙調査とした。内容はサービス提供責任者の業務時間についての質問である。質問項目の分析は統計解析ソフト SPSS16.0J for Windows を用いて分析、自由記述については、重要なワードを拾い出しカテゴリー化して分析を行った。

3. 倫理的配慮

本研究は日本社会福祉学会の「研究倫理指針」、「日本福祉大学大学院倫理ガイドライン」に則って実施した。個人情報の匿名性と機密性を各団体及びサービス提供責任者への調査依頼書に明記し、回答をもって同意とみなした。

4. 研究結果

現状の業務にかかっている時間で、短くしたいと考えているものは「書類作成」(35.6%)、長くしたいと考えているものは、「自分の職務に必要な学習・研修」(63.3%)、次いで「登録ヘルパーへの指導助言」(46.4%)となった。書類作成が多くなかなかサービス提供責任者自身の学習や研修に時間が取れていない現状がある。業務時間のバランスについての自

由記述は「負担に感じているもの」「したいこと」「その他」の3つに分けることができた。

「負担に感じているもの」の中では「多岐にわたる業務」が最も多く、サービス提供責任者は幅広い業務内容をこなし、それが負担になっていることがわかった。次いで事務処理や書類作成、サービス提供責任者がヘルパーとして利用者宅を訪問する代行業務となっている。その反対利用者・対ヘルパーへの時間が足りないと感じている記述も多かった。

		短く したい	現 状 で 適切	長く したい	無回答	合計
1	書類作成	154 (35.6%)	142 (32.8%)	131 (30.3%)	6 (1.4%)	433 (100%)
2	対利用者業務	19 (4.4%)	271 (62.6%)	136 (31.4%)	7 (1.6%)	433 (100%)
3	訪問介護員業務	47 (10.9%)	232 (53.6%)	143 (33.0%)	11 (2.5%)	433 (100%)
4	登録ヘルパーへの 指導・相談	13 (3.0%)	215 (49.7%)	201 (46.4%)	4 (0.9%)	433 (100%)
5	登録ヘルパーの 業務管理	56 (12.9%)	278 (64.2%)	91 (21.0%)	8 (1.8%)	433 (100%)
6	自分の職務に 必要な学習・研修	8 (1.8%)	129 (29.8%)	274 (63.3%)	22 (5.1%)	433 (100%)

表—1 サービス提供責任者としての業務にかかる時間

5. 考察

サービス提供責任者は大きく分けて対利用者業務、対ヘルパー業務がある。介護保険が施行されて10年以上たつが、年々その業務は増えている。特に佐藤・大木・堀田(2006)、田中(2011)の先行研究では、代行訪問、定期訪問などのヘルパー業務が負担となっていることが明らかになっている。しかし今回のアンケート結果では、3市とも「訪問業務」を「短くしたい」という割合に比べて「書類作成」や「登録ヘルパーへの管理業務」を短くしたいという割合の方が高くなった。このことから現状は訪問業務より、多岐にわたる業務の多さや書類作成に対する負担感の方が強いと考えられる。3市とも共通しているのは業務時間の項目の中で「学習時間」を「長くしたい」の割合が最も高いということである。これは様々な業務に追われ、自分自身の学習時間・研修時間が取れないという現状とサービス提供責任者の職務内容から、登録ヘルパーを指導助言するためにも学習・研修を必要であるという認識が強いのではないかと示唆される。また「登録ヘルパーへの指導・助言」を長くしたいという割合が相対的に高かったが、介護保険が10年を過ぎ、サービス提供責任者が登録ヘルパーを指導助言する立場であるという認識が定着しつつあると考えられる。