



Title	能力開発と雇用管理に関する実証研究
Author(s)	堀田, 聰子
Citation	大阪大学, 2008, 博士論文
Version Type	VoR
URL	https://hdl.handle.net/11094/2298
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka

平成 19 年度博士学位請求論文
能力開発と雇用管理に関する実証研究

平成 20 年 1 月

平成 18 年度入学 比較公共政策 K3266803

堀 田 聰 子

要 旨

非正社員の活用拡大とその活用業務の高度化に伴い、企業にとっては正社員のみならず非正社員に関しても定着を促し、仕事や能力向上への意欲を高める新たな人事制度や雇用管理のあり方の検討が、大きな課題となっている。従業員の定着率やスキルは、組織の生産性や業績にも影響を及ぼすことが明らかにされており、人材の定着と能力開発を促す雇用管理のあり方の検討は、企業の生産性や業績向上にもつながるものとなる。

本論文は、以上の問題意識に基づき、人材の定着と能力開発を促す雇用管理のあり方を分析する。

分析の対象としては、非正社員の活用の拡大が進んでおり、かつ離職率の高さや能力開発の困難さが問題となっている層として、若年者（第1部）と訪問介護員（第2部）をとりあげる。

企業が非正社員の活用を拡大した結果、新規学卒者のうち非正社員として働く者が増えており、全体としてみると、教育訓練機会の制約と中長期的なキャリア形成にマイナスの影響を及ぼす可能性が示唆されてきた。他方、学卒後正社員として就職した者の多くが、正社員の仕事から3年以内に離れている。労働力人口の減少が続くなか、新規採用者、とりわけ若年層の定着率向上と生産性の向上は、企業にとって人材活用上の最大の課題となっている。そこで第1部「若年者の能力開発・キャリア形成と雇用管理」は、企業が若者の能力開発を促進し、その能力をより活用していくための方策を、とりわけ採用時点と初職入職後3年間の仕事上の経験、職場のあり方に着目して検討する。

入社前の期待の多くが入社後に裏切られたとわかったときの失望は、離職の1つの引き金となる。そこで離職率低減の対策として注目を集めているのが、「RJP (Realistic Job Preview)」である。RJPとは、組織や仕事の実態について、良い面だけでなく悪い面を含めてリアリズムに徹した情報を入社前に事前に提供することであり、「ワクチン効果」「スクリーニング効果」「コミットメント効果」「役割明確化効果」を生み、組織への定着を促す。米国ではそのメカニズムと効果が広く確認されている。わが国では、近年主に若者の採用について、紹介予定派遣やインターンシップを採用に結びつけるもの、トライアル雇用や日本版デュアルシステムといった新たな動きが見られる。こうした「On the Job Matching (体験的就業をつうじたマッチング)」をRJPの方法ととらえ、その定着に及ぼす

影響について、さらなる研究が待たれる（第1章）。なお、職業キャリアの入口で就職活動を断念する若年無業者が拡大しており、企業の採用との接点がないこうした若者の存在と、その多様性を踏まえた配慮が必要となる（補論）。

初職における入職後3年間の経験は、その後の職業キャリアにどのような意味を持つのか。またそこでどのような経験を積むことが重要なのだろうか。最初の3年間に仕事は自分に向いているという感覚を経験（適職経験）していることは、職業能力に対する自己評価を高め、就業継続を促進し、さらに稼得水準も向上させるという持続的な効果をもたらす。若者の能力開発を効果的に進めるうえで、入職後3年間に適職経験を積ませることはきわめて重要であり、これは個別に相談する体制を整えたうえで、必死になって働き続ける経験を持たせることが近道になる（第2章）。

入職後3年間の他者への指導体験も、若者に自信をつけさせるために効果的である（第2章）。近年インターンシップの受け入れが拡大しており、これはインターンシップを受け入れ、学生の指導を担当させることによっても実現できる。若手社員の成長につながるインターンシップのあり方を分析すると、特に入社3年未満の若手社員に学生の指導を担当させると、企業にとっても指導担当者にとってもメリット感が高くなる。インターンシップは前述のRJPの観点からのマッチングの方策としてだけでなく、若手社員の成長機会としても活用されうる（第4章）。

最初の3年間の重要性は、初職が非正社員である者にもあてはまる。初職が非正社員であっても職場環境によっては能力開発機会に恵まれ、その後の職業キャリアの基礎となる成長経験（適職経験等）を得ることにつながる。相談相手を決める、助け合う雰囲気や連携しあって仕事を進めるといった職場環境づくりは、非正社員の能力向上のために有効となる（第3章）。

第2部「訪問介護員の定着・能力開発と雇用管理」は、定着率が高くないうえに求人難で人手不足が深刻化し、業務経験をつうじた能力向上が困難となっている訪問介護員をとりあげ、その定着と能力開発を促す雇用管理のあり方を検討する。訪問介護員をとりあげるのは、急激に非正社員の数の拡大が進み、かつ人材の確保・定着が良質なサービスの安定的な提供に向け喫緊の課題となっていることに加え、非定型的短時間労働者、いわゆる「登録型ヘルパー」が全体の7割を占めることによる。これは有期雇用の短時間労働者の一種であるが、他の産業分野における働き方とはやや異なる特徴を持ち、こうした者の雇

用管理の検討は、短期間に需要が変動する他産業にも有益な情報を提供しうる。

まず、介護保険制度や介護保険サービス市場の規模と介護労働力の状況、訪問介護員の働く実態を概観するとともに(序章) 訪問介護員の仕事内容と特性を制度と実態の面から分析し、訪問介護員及び利用者の視点から、その仕事をとらえる枠組みの方向性を得た(第1章)。

能力開発を円滑におこなうためには、求められる職業能力の内容と、既に獲得している職業能力を正確に把握することが出発点となる。しかし訪問介護員は資格職種であるにも係わらず、資格が業務に必要となる職業能力を十分担保するものになっていない。そこで、次に訪問介護員の仕事に必要な職業能力を明らかにし、訪問介護員が保有している発揮可能な職業能力の幅と深さを「身体介護」「生活援助」に加え「人間関係構築」の3つの観点から適正に把握・評価する尺度を開発した(第2章)。

従業員の定着や貢献度を左右するのは、会社全体ではなく直属の上司の行動であることが先行研究から明らかにされており、訪問介護においても現場管理者であるサービス提供責任者の役割が重要であることが指摘されている。そこで、訪問介護員の定着志向と介護能力向上につながる人材活用上の取組みを、サービス提供責任者の人事管理機能と、事業所が提供するOff-JT機会に着目して検討した。これにより、訪問介護員の定着のためにも、能力開発を促進するうえでも、サービス提供責任者の人事管理機能の充実が有意にプラスの影響をもつことが確認された(第3章)。

そこで、訪問介護員の定着と能力開発を促し、訪問介護員が働きがいを持てる職場づくりの担い手となるサービス提供責任者に着目し、その仕事と機能、職業能力をとりあげることにより、訪問介護事業所における望ましいサービス管理とヘルパー管理のあり方を検討した(第4章～第6章)。

サービス提供責任者は、利用者の介護ニーズの適切な把握と訪問介護計画の作成、それが実現できる訪問介護員の確保・育成・派遣等をつうじ、継続的なサービス提供をはかるもの、すなわちサービス管理と訪問介護員の人事管理を担うものとして位置づけられているが、実際には事業所の運営全般にかかる幅広い業務を担っており、利用者宅での稼働時間の長さ等から、労働時間が長くなっても、それがサービス管理や人事管理の充実に直結していない(第4章)。この業務内容や時間配分の現状に関して、サービス提供責任者自身だけでなく事業者も望ましいものと思っていない(第5章)。

以上から、訪問介護員の定着率が相対的に高い事業所における業務の分担やサービス管

理の実態を分析し、効率的な業務の分担（第4章）や訪問介護サービスの提供プロセスにそったサービス管理のあり方（第5章）を提示した。事業所属性等の外的な要因をコントロールしても、サービス提供責任者の能力の発揮度合が訪問介護員の定着状況を規定している。このことから、さらにサービス提供責任者の職業能力の規定要因と能力開発の現状と課題を明らかにした（第6章）。

第2部の分析から、訪問介護員の定着と能力開発促進のために、事業所レベルの対応として、採用時点の十分な情報提供、入職後1年間を見習い期間と位置づけた集中的な能力開発、計画的な能力開発に向けた職業能力の適正な把握、同行指導の活用、サービスの目標・内容と手順の的確な指示等、事業者レベルの対応として、訪問介護員の能力開発促進型の人事処遇制度の整備、事業者における雇用管理の充実を可能にする介護保険制度の検討が重要であることが示唆された（終章）。

さらに、事業所レベルでの訪問介護員が働きやすい職場づくりの担い手となるサービス提供責任者が機能しやすい環境整備として、責任者業務を補佐する訪問介護員や事務員の配置による諸業務の分担、第5章で示したような効率的なサービス管理の実現、外部の研修の活用を含めた事業者における能力開発充実と能力評価の仕組みの整備、介護保険制度上の対応としてサービス提供責任者の要件の見直し、特に利用者宅での稼働時間の適正化と適正な業務時間配分を可能にする観点からサービス提供責任者の配置あるいは業務に対する介護報酬の設定等の必要性が明らかにされた（終章）。

目 次

はじめに 問題意識と本論文の構成 1

1. 問題意識 1
2. 分析対象 2
 - (1) 若年者 2
 - (2) 訪問介護員 2
3. 本論文の構成 4

第1部 若年者の能力開発・キャリア形成と雇用管理 7

第1章 ミスマッチを軽減する採用のあり方：RJPを手がかりにして 9

1. はじめに 9
2. 新人の定着を促す RJP 理論とは 11
 - (1) RJP 理論にもとづく採用と伝統的な採用 11
 - (2) RJP が定着を促進するメカニズム 12
 - (3) RJP 導入のガイドライン 13
 - (4) 日本における RJP 14
3. RJP と体験的就業を通じたマッチング 15
 - (1) 多様化する採用方法の類型化 16
 - (2) 体験的就業を通じたマッチング:効果的に RJP を実現する採用方法として 17
4. RJP としてのインターンシップ 23
 - (1) 使用データ 23
 - (2) インターンシップと採用・就職活動との関連 24
 - (3) RJP として望ましいインターンシップ 25
5. むすび 30

第2章 初職入職後3年間の適職経験とキャリア形成 33

1. はじめに：背景と目的 33
2. 初職入職後3年間の勤務状況 36
 - (1) 学卒後の状況 36
 - (2) 指導・アドバイス 37
 - (3) 達成経験 38
 - (4) 継続就業 39
 - (5) 適職経験 40
3. 推定結果 41
 - (1) 就業・無業への影響 41
 - (2) 所得への影響 43
 - (3) 能力の自己評価への影響 45
4. 適職経験者の特徴 47
5. むすび 49

第3章 初職非正社員の入職後3年間の能力開発とキャリア形成 51

1. はじめに 51
 - (1) 背景と課題 51
 - (2) 本章の構成と使用データ 52
 - (3) 入職の年代と初職の就業形態：初職非正社員をとりあげる意義
2. 入職の年代・初職の就業形態と最初の3年における能力開発 54
 - (1) 最初の3年におけるOJT・Off-JTの有無 54
 - (2) 最初の3年における能力開発の充実度 55
3. 初職の就業形態・最初の3年における能力開発の充実度と仕事上の成長経験 57
4. 最初の3年における能力開発機会の規定要因 59
 - (1) 最初の3年におけるOJT・Off-JTの有無の規定要因 60
 - (2) 最初の3年における能力開発の充実度の規定要因 61
5. 初職非正社員の就業形態の変遷：正社員への移行の実態とその規定要因 65
 - (1) 初職非正社員の就業形態の変遷 66
 - (2) 初職非正社員の正社員への移行経験の有無の規定要因 67
6. むすび 69

第4章 インターンシップの受け入れと若手社員の成長 73

1. はじめに 73
2. 若手社員の成長につながるインターンシップ 74
 - (1) 受け入れの目的 74
 - (2) 過去1年間の受け入れの概要とプログラムの内容 76
 - (3) 受け入れの評価 79
 - (4) 企業の受け入れメリット感と若手社員の成長効果 80
 - (5) 若手社員の成長につながるインターンシップ 81
3. 指導担当者にとってプラスとなるインターンシップ 83
 - (1) 指導担当者の役割 83
 - (2) 受け入れの評価 84
 - (3) 指導担当者にとってプラスとなるインターンシップ 85
4. 企業と指導担当者の両者にとって効果的なインターンシップ 88
 - (1) 企業と指導担当者の両者が評価するインターンシップの姿 88
 - (2) 企業と指導担当者両者の評価につながるインターンシップ 91
5. むすび 93

補論 若年無業者の実像：有職者との対比から 95

1. はじめに 95
2. 無業者の類型化 96
 - (1) 無業者の類型化 96
 - (2) 各類型の基本属性 97
3. 無業者の生活と意識 97
 - (1) 日常生活の状況 98
 - (2) 対人関係 98
 - (3) 社会に対する関心・考え方 100
 - (4) 自分自身の現状と将来についての考え方 100
 - (5) 無業者のスキルと意識：多変量解析 103
4. 無業者とその親 107

- (1) 親の状況と親に対する印象 107
 - (2) 各類型の父母の最終学歴 108
 - (3) 小学生の頃の育て方 109
 - (4) 子に対する考え 111
5. むすび 112

終章 若年者の能力開発・キャリア形成に向けて 117

- 1. はじめに 117
- 2. 若年者の定着と採用のあり方 117
- 3. 若年者の能力開発・キャリア形成と入職後3年間の経験 118
- 4. 管理職に求められる役割 119

第2部 訪問介護員の定着・能力開発と雇用管理 121

序章 介護保険制度と訪問介護員：分析対象と問題意識 123

- 1. はじめに：拡大する訪問介護ニーズと担い手への着目の意義 123
- 2. 高齢化と介護保険制度 124
 - (1) 高齢化と介護政策 124
 - (2) 介護保険制度の概要 126
- 3. 介護保険サービス市場の規模と介護労働力 128
 - (1) 介護保険サービス市場の規模 128
 - (2) 介護労働力需要の推計と介護労働市場 130
- 4. 訪問介護員の働く実態 131
- 5. 第2部の課題：訪問介護員の定着・能力開発を促す雇用管理 133
 - (1) 第2部の分析対象と問題意識 133
 - (2) 定着・能力開発と雇用管理に着目する理由 134
 - (3) 第2部の構成 136

第1章 訪問介護員をめぐる制度とその仕事 139

- 1. はじめに 139
- 2. ホームヘルプ制度の歩みとヘルパーの業務内容の変遷：介護保険制度の導入まで 141
 - (1) 制度の歩み 141
 - (2) ヘルパーの業務内容 143
- 3. ヘルパーの業務内容とその専門性：ヘルパーの実態からみる 145
 - (1) ヘルパーの業務と専門性に関わるこれまでの考察 145
 - (2) ヘルパーからみたヘルパーの仕事 147
- 4. ヘルパーの役割と位置づけ：利用者からみる 152
 - (1) 利用者からみたヘルパーの役割：ヘルパーの認識と比較しながら 152
 - (2) 利用者のヘルパーについての考えとサービス満足度 154
 - (3) 利用者が求めるヘルパー像とヘルパーの仕事の特性・働きがい 155
- 5. むすび 157

第2章 訪問介護員の職業能力 161

1. はじめに 161
 - (1) 問題意識 161
 - (2) 本章に関連する先行研究 162
2. ヘルパーの職業能力の測定尺度 164
 - (1) 使用するデータとその特徴 165
 - (2) 介護業務にかかる職業能力測定の枠組み 166
 - (3) 作成した尺度に対する回答の確認 170
3. ヘルパーの介護能力得点 173
 - (1) 介護能力得点の算出方法と得点分布 173
 - (2) 介護能力得点と人事評価の関係 175
4. ヘルパーの属性・キャリアと介護能力得点 177
 - (1) 介護の仕事の通算経験年数と介護能力得点 177
 - (2) 経験してきた介護の仕事内容と介護能力得点 178
 - (3) 保有資格、専門的な勉強経験と介護能力得点 178
5. 介護能力得点と報酬 180
6. むすび 182

第3章 訪問介護員の定着・能力開発と雇用管理：サービス提供責任者に着目して 185

1. はじめに 185
2. 分析の視点：サービス提供責任者の人事管理機能と Off-JT への着目 186
 - (1) 定着と雇用管理 186
 - (2) 能力開発と雇用管理 188
3. 使用データと分析に用いる指標等 192
 - (1) 使用データ 192
 - (2) 分析に用いる指標 192
4. キャリア志向への影響：勤務先への定着と訪問介護の仕事継続をとりあげて 195
 - (1) 登録型ヘルパーのキャリア志向と所属事業所の Off-JT 受講状況・サービス提供責任者の人事管理機能充実度の関係 196
 - (2) 登録型ヘルパーのキャリア志向の規定要因 197
5. 職業能力への影響 201
 - (1) 登録型ヘルパーの職業能力と所属事業所の Off-JT 受講状況・サービス提供責任者の人事管理機能充実度の関係 201
 - (2) 登録型ヘルパーの職業能力の規定要因 202
6. 勤続志向があり能力が高い登録型ヘルパーの希望 203
7. むすび 205

第4章 サービス提供責任者の仕事と事業所における業務分担 207

1. はじめに 207
2. サービス提供責任者の位置づけと定められた業務 208
 - (1) サービス提供責任者の位置づけ 208
 - (2) 指定基準に定められた業務内容 210
3. サービス提供責任者の属性と業務実態 212
 - (1) 使用データ 212
 - (2) サービス提供責任者の属性 214
 - (3) サービス提供責任者の仕事内容・仕事量 215

- 4 . 訪問介護事業所における業務分担 218
 - (1) 訪問介護事業所の体制と業務分担 218
 - (2) ヘルパーの定着状況と業務分担 220
- 5 . むすび 225

第5章 訪問介護事業所におけるサービス管理とヘルパー管理 229

- 1 . はじめに 229
 - (1) 問題意識 229
 - (2) 検討の方法 231
- 2 . ヘルパーが定着する事業所におけるサービス管理：フィールドワークから 235
 - (1) 新規利用の受付 236
 - (2) 利用者宅訪問・アセスメント 236
 - (3) 契約 237
 - (4) サービス担当者会議・関係事業者との連携 237
 - (5) 訪問介護計画・手順書作成 237
 - (6) オリエンテーション・同行指導 238
 - (7) サービス提供の日々管理 239
 - (8) 稼働予定の作成 240
 - (9) モニタリング・サービスの見直し 241
- 3 . ヘルパーが定着する事業所におけるヘルパーからみたサービスの進め方：ヘルパーに対するアンケート調査から 242
 - (1) オリエンテーション・同行指導 242
 - (2) サービス提供の日々管理、モニタリング・サービスの見直し 244
 - (3) 稼働予定の作成 246
- 4 . ケアマネジャーに選ばれる訪問介護事業所のサービス管理：ケアマネジャーに対するインタビュー調査から 246
- 5 . ヘルパーの定着を促す訪問介護事業所のサービス管理 247
 - (1) ヘルパーの働きがいを高めるサービス管理 248
 - (2) サービス管理のあり方とサービス提供責任者業務の充実度 250
- 6 . むすび 252

第6章 サービス提供責任者の職業能力と能力開発 255

- 1 . はじめに 255
 - (1) 問題意識 255
 - (2) 使用データ 255
- 2 . 訪問介護事業所におけるヘルパーの定着状況とサービス提供責任者の職業能力 256
- 3 . サービス提供責任者の職業能力の現状 259
 - (1) サービス提供責任者の介護の仕事に係わる職業能力 259
 - (2) サービス提供責任者としての総合能力 260
- 4 . サービス提供責任者の総合能力の規定要因 263
 - (1) 分析の枠組み 264
 - (2) 分析結果 264
- 5 . サービス提供責任者の能力開発の現状と課題 267
 - (1) サービス提供責任者に対する能力開発の現状 267

- (2) サービス提供責任者に対する能力開発の課題 269
- 5. むすび 271

終章 訪問介護員の定着・能力開発に向けて 273

- 1. はじめに 273
- 2. ヘルパーの仕事と定着・能力開発 275
 - (1) ヘルパーの働き方とその仕事 275
 - (2) ヘルパーの職業能力 275
 - (3) ヘルパーの定着と能力開発 276
 - (4) ヘルパーの定着と能力開発促進のために求められる対応 277
- 3. サービス提供責任者の仕事と人事管理機能の充実 280
 - (1) サービス提供責任者の位置づけと仕事ぶり 280
 - (2) ヘルパーの定着促進を左右するサービス提供責任者のあり方 280
 - (3) サービス提供責任者の職業能力 281
 - (4) サービス提供責任者の能力開発 282
 - (5) サービス提供責任者の能力向上と能力発揮を促すために求められる対応 282
- 4. 残された課題 287

参考文献 289

参考資料 305

- 分析に用いた主なアンケート調査の実施概要 305
- ヘルパーの職業能力測定のための尺度(第2部第2章) 313
- 訪問介護事業所におけるヘルパーの働きがいを高めるサービス管理(第2部第5章) 316
- 第2部において個票データを使用したアンケート調査の調査票・単純集計結果 319

謝辞 383

初 出 一 覧

本論文は、以下の論文を基に、加筆・修正、再構成のうえ発展させたものである。

第 1 部 若年者の能力開発・キャリア形成と雇用管理

第 1 章 ミスマッチを軽減する採用のあり方：RJP を手がかりにして

「採用時点におけるミスマッチを軽減する採用のあり方 - RJP (Realistic Job Preview) を手がかりにして」『日本労働研究雑誌』第 567 号、2007 年 .

第 2 章 初職入職後 3 年間の適職経験とキャリア形成

「「最初の三年」は、なぜ大切なのか」佐藤博樹編著『働くこと・学ぶこと - 日本人の働き方と能力開発』ミネルヴァ書房、2008 年 (刊行予定/脱稿). (玄田有史と共著)

第 3 章 初職非正社員の入職後 3 年間の能力開発とキャリア形成

「「初職非正社員」は不利か - 「最初の 3 年」の能力開発機会と正社員への移行」佐藤博樹編著『働くこと・学ぶこと - 日本人の働き方と能力開発』ミネルヴァ書房、2008 年 (刊行予定/脱稿).

第 4 章 インターンシップの受け入れと若手社員の成長

「企業と指導担当者」佐藤博樹・堀有喜衣・堀田聡子『人材育成としてのインターンシップ - キャリア教育と社員教育のために - 』労働新聞社、2006 年 .

補論 若年無業者の実像：有職者との対比から

「無業者の生活と意識、無業者とその親 - 有職者との対比から」『青少年の就労に関する研究調査』内閣府生活統括官 (共生社会政策担当)、2005 年 . をベースとして「若年無業者の実像 - 経歴・スキル・意識」『日本労働研究雑誌』第 556 号、2006 年 . (本田由紀と共著) の堀田執筆部分を中心に加筆、再構成した。

終章 若年者の能力開発・キャリア形成に向けて

書き下ろし

第2部 訪問介護員の定着・能力開発と雇用管理

序章 介護保険制度と訪問介護員：分析対象と問題意識

'Toward maintaining and improving the quality of long-term care: The current state and issues regarding home helpers in Japan under the Long-Term Care Insurance System', *Social Science Japan Journal*, 10(2), 2007.

「訪問介護員の定着促進に向けて - 離職の現状と介護職の意識を手がかりに - 」『月刊福祉』第90巻第12号、2007年。

第1章 訪問介護員をめぐる制度とその仕事

「ホームヘルパーをめぐる制度とその仕事」佐藤博樹・大木栄一・堀田聡子『ヘルパーの能力開発と雇用管理』勁草書房、2006年。

第2章 訪問介護員の職業能力

「ホームヘルパーの職業能力」佐藤博樹・大木栄一・堀田聡子『ヘルパーの能力開発と雇用管理』勁草書房、2006年。

第3章 訪問介護員の定着・能力開発と雇用管理：サービス提供責任者に着目して

「登録型ヘルパーのキャリア形成と訪問介護事業者の雇用管理」『キャリアデザイン研究』第3号、2007年。

「ホームヘルパーの能力開発と事業者・サービス提供責任者の役割」佐藤博樹・大木栄一・堀田聡子『ヘルパーの能力開発と雇用管理』勁草書房、2006年。

第4章 サービス提供責任者の仕事と事業所における業務分担

第5章 訪問介護事業所におけるサービス管理とヘルパー管理

第6章 サービス提供責任者の職業能力と能力開発

終章 訪問介護員の定着・能力開発に向けて

書き下ろし

はじめに 問題意識と本論文の構成

1. 問題意識

先進諸国において、有期契約や派遣契約で就業するいわゆる非典型雇用¹が拡大している (Meulders, Plasman and Plasman [1994])。日本も例外ではなく、2007年3月に公表された総務省 [2007] では、非典型雇用に相当する非正社員の割合が 33.0%にのぼっている。

従来、企業内部において新規学卒者を中心として正社員を長期にわたって育成・活用することが、日本の雇用管理システムの特徴として広く指摘されてきた。おなじく日本の雇用システムの特徴として指摘される長期雇用や年功賃金も、OJT などをつうじた企業内部での能力開発と統合的なシステムであるという見解は根強い (小池 [2005] 他)。

このような非正社員の活用拡大とその活用業務の高度化に伴い、企業にとっては、正社員だけでなく、非正社員に関しても定着を促し、仕事や能力向上への意欲を高める新たな人事制度や雇用管理のあり方の検討が大きな課題となっている。

高い利益率を実現しつつけている企業の成功の要因は、人材獲得競争に勝ち抜いたからではなく、現在いる社員の才能を存分に活用し、社員の意欲を高める取組みにあることが指摘されている (O'Reilly and Pfeffer [2000])。また、従業員の定着率 (Brown and Medoff [1978] Huselid [1995] 他) とスキル (Huselid [1995]) は、組織の生産性や業績に影響を及ぼすことも明らかにされている。人材の定着と能力開発を促進する雇用管理のあり方の検討は、企業にとって生産性や業績の向上にもつながるものとなる。

本論文は、以上の問題意識に基づき、人材の定着と能力開発を促す雇用管理のあり方を分析することを目的とする。

なお、分析にあたっては、現場における人事管理の担い手である管理職の役割に着目する。従業員の定着や仕事上の貢献度合いには、給与や手当を含む企業全体の人事の方針や手続よりも、直属の上司のマネジメント能力が重要であることが示唆されており (Buckingham and Coffman [1999])、定着と能力開発促進のための雇用管理を検討する際、特に管理職に注目する必要性は高いと考えられることによる。

¹勤務先の企業と期間の定めのない雇用契約を結び、フルタイムで勤務する働き方ではない、様々な働き方を総称している。

2. 分析対象

分析の対象としては、非正社員の活用の拡大が進んでおり、かつ離職率の高さや能力開発の困難さが問題となっている層をとりあげる。具体的には、若年者（第1部）と訪問介護員（第2部）である。両者をとりあげる理由は、次のとおりである。

（1）若年者

企業が非正社員の活用を拡大した結果、新規学卒者のうち正社員として就職する者が減り、非正社員として働く者が増えている（小杉編[2002]他）。若年者における非正社員の増加は、全体としてみると労働者にとって教育訓練機会の制約を意味し、中長期的なキャリア形成にマイナスの影響を及ぼす可能性が示唆されてきた（黒澤・玄田[2001]、酒井[2004]）。

他方、学卒後正社員として就職した者のうち、入社3年後に初職にとどまる者は大学卒で7割、高校卒で5割、中学卒では3割にしかすぎない²。多くの若者が、初めての正社員の仕事から3年以内に離れている。

労働力人口の減少が続くなか、新規採用者、とりわけ若年層の定着率向上は、企業にとって人材活用上の最大の課題となっている。なかでも、非正社員の基幹労働力化を目指す企業では、同一企業のなかで、どのようにして若年正社員とともに若年非正社員の定着をはかり、意欲や能力を伸ばし、活用していくかについて、さまざまな模索が続けられており、実証的な研究が待たれているところである。

そこで、第1部では、若年者を分析の対象とする。

（2）訪問介護員

急激に非正社員として働く者の数が拡大しており、かつ人材の確保・定着が大きな課題となっている産業として、訪問介護事業をあげることができる。

訪問介護事業は、2000年の介護保険制度導入を機に、急速に拡大が進んでいる。その担い手である訪問介護員は非正社員が8割を超え、訪問介護事業の非正社員への依存度はきわめて大きい。訪問介護員は、要介護高齢者の増加に伴い、今後も需要増が見込まれて

² この比率は、最近の傾向ではなく、かなり長期にわたる特徴であることに留意が必要である（第1部第2章）。

いる。しかし、1年間の離職率が30%を超える事業所が2割を超えるだけでなく³、求人難が続いており、訪問介護事業所における人手不足は深刻化している(第2部序章)。さらに、離職者のうち勤続1年未満の者が約4割にのぼるが、訪問介護員の職業能力の水準をみると、介護の仕事の通算経験年数が1年未満の者は、仕事が「だいたいできる」レベルに達しない(第2部第2章)。すなわち現状は、訪問介護員が十分に確保できないだけでなく定着率が高くなく、業務経験をつうじた能力向上が困難であり、結果として職業能力が低い者が多くなりがちとなっている。こうしたなか、良質なサービスの安定的な提供のために、訪問介護員の定着・育成の方策を検討することが、事業者にとって喫緊の課題となっている。

訪問介護員の人材不足については、雇用管理以外にも様々な要因がある。しかし、同じ介護保険制度のもとで事業を展開していても、すなわち大きな外的環境が同じであっても訪問介護員の定着率が高い事業所と低い事業所が併存していることは、雇用管理によって事業所の定着率が規定されるところが大きいことを示している。また、訪問介護事業においては雇用関係や労働条件が未整備であり、雇用管理の充実が課題であることが明らかにされており(連合総合生活開発研究所[2005a])、雇用管理上の取組みを検討する意義は大きい。

訪問介護員をとりあげるもうひとつの理由は、その働き方にある。前述のとおり、訪問介護員の就業形態は非正社員が8割を超えるが、勤務形態は短時間労働者が大半であり、なかでも非定型的短時間労働者、いわゆる「登録型ヘルパー」が全体の7割にのぼる。登録型ヘルパーは有期雇用の短時間労働者の一種であるが、労働時間の定められ方や勤務場所、指揮命令の及ぶ範囲等の点で、他の産業分野における働き方とは、やや異なる特徴を持っている(表1)。

このことは、非正社員への依存度が高く、かつ既に人材活用上の先進的な取組みがおこなわれている、例えばスーパーマーケットやファーストフード店、コンビニエンスストア等といった他の産業での取組みから学ぶことができる点も多いが、それのみでは不十分であることを意味している。他方、こうした非定型的短時間労働者の雇用管理の整備は、短期間に需要が変動する他の産業にも有益な情報を提供できるものとなる。

以上から、第2部では、訪問介護員を分析の対象とする。

³ 訪問介護サービス事業所における離職率は二極化しており、離職率が0%の事業所も多い(第2部序章)。

表 1 登録型ヘルパーと様々な働き方

	労働時間	雇用契約期間	勤務場所	指揮命令者	
正社員(常用フルタイム)	フルタイム	期間の定めなし	雇用契約を結ぶ企業の職場	雇用契約を結ぶ企業	
非正社員	パートタイム労働者	パートタイム 所定労働日・労働時間が予め継続的に定められている			
	有期雇用労働者		有期		
	非定型的短時間労働者 (登録型ヘルパー)	パートタイム 所定労働日・労働時間が予め継続的には定められていない	有期	利用者宅 (頻繁に変わる)	管理者の指揮命令の及ぶ範囲が必ずしも明確でない
	派遣労働者			顧客企業 (派遣先)の職場	顧客企業(派遣先)
	請負労働者			顧客企業 (請負先)の職場	雇用契約を結ぶ企業(請負元)

注：灰色の部分は、必ずしも特定されないことを示す。

出所：佐野 [2004] p.142 表 9-1 に、筆者が非定型的短時間労働者を中心に加筆・改変。

3 . 本論文の構成

本論文は、以下の構成となる。

第 1 部「若年者の能力開発・キャリア形成と雇用管理」は、若年者の能力開発とキャリア形成をとりあげる。企業が若者の能力開発を促進し、その能力をより活用していくための方策を、とりわけ採用時点と初職入職後 3 年間の仕事上の経験、職場環境に着目して検討する。

第 1 章「ミスマッチを軽減する採用のあり方」は、特に採用時点に着目し、採用時点でのミスマッチを軽減し、定着を促す採用のあり方について、「RJP (Realistic Job Preview)」の理論を手がかりに検討を加える。

第 2 章、第 3 章、第 4 章は、いずれも特に入職後 3 年間の仕事上の経験と職場のあり方に着目した分析である。

第 2 章「初職入職後 3 年間の適職経験とキャリア形成」では、初職入職後 3 年間で、その後の職業人生にどのような影響を持っているかを、特に仕事が自分に向いているという適職に遭遇した感覚を経験しているかどうかに着目しながら検討する。

第 3 章「初職非正社員の入職後 3 年間の能力開発とキャリア形成」では、特に初職が非正社員である者を取りあげ、初職が非正社員であることは能力開発やキャリア形成上不利

なのか、不利ならば脱出できるのかを分析する。具体的には、正社員と比較した入職後3年間の能力開発の状況と、正社員への移行の可能性を議論する。

第4章「インターンシップの受け入れと若手社員の成長」では、企業におけるインターンシップの受け入れが拡大するなかで、インターンシップの受け入れを若手社員の成長機会として位置づける可能性について検討する。

若年無業者については、企業の採用との接点がない。そこで、補論「若年無業者の実像：有職者との対比から」として、職業キャリアの入口で就職活動を断念する若者の現状を把握し、配慮の必要性を明らかにする。

終章「若年者の能力開発・キャリア形成に向けて」では、第1部における分析の結果と得られた示唆、今後の課題を整理し、最後に、とくに人事管理の担い手である管理職に求められる役割をとりまとめる。

第2部「訪問介護員の定着・能力開発と雇用管理」は、拡大が著しく、介護労働力のなかで占める割合が大きい訪問介護員をとりあげ、その定着と能力開発を促す雇用管理のあり方を、とくに訪問介護サービスにおける現場管理者であるサービス提供責任者の役割に着目しながら検討する。

序章「介護保険制度と訪問介護員：分析対象と問題意識」は、介護保険制度や介護保険サービス市場の規模と介護労働力の状況、訪問介護員の働く実態を概観し、第2部の課題を整理する。

第1章「訪問介護員をめぐる制度とその仕事」は、訪問介護員の仕事の内容と特性を制度と実態の面から分析し、訪問介護員及び利用者の視点から、その仕事を捉える枠組みの方向性を得る。

第2章「訪問介護員の職業能力」は、訪問介護員の仕事に必要な職業能力を明らかにし、訪問介護員が保有している発揮可能な職業能力の幅と深さを適正に把握・評価する尺度を開発する。さらにそれを用いて訪問介護員の職業能力の構造と特徴を明らかにする。

第3章「訪問介護員の定着・能力開発と雇用管理：サービス提供責任者に着目して」は、訪問介護員の定着志向と介護能力の向上につながる人材活用上の取組みを、サービス提供責任者の人事管理機能と事業所が提供している Off-JT の機会に着目して検討する。

第4章から第6章は、第3章を受け、訪問介護員の定着と能力開発に重要な役割を果たすサービス提供責任者の仕事とその機能、さらに職業能力をとりあげる。これにより、訪

問介護事業所において訪問介護員にとって魅力的な職場づくりのあり方を検討する。

まず、訪問介護員の定着率が相対的に高い事業所におけるサービス提供責任者の業務のあり方に着目し、第4章「サービス提供責任者の仕事と事業所における業務分担」では、業務の分担の特徴を、第5章「訪問介護事業所におけるサービス管理と訪問介護員管理」では、サービス提供責任者が中心となって進めるべき望ましいサービス管理のあり方を、訪問介護員の定着促進の観点から検討する。

第6章「サービス提供責任者の職業能力と能力開発」では、サービス提供責任者の職業能力の現状を把握し、その規定要因を探り、能力向上に向けた課題を明らかにする。

最後に終章「訪問介護員の定着・能力開発に向けて」において、第2部の分析の結果を踏まえ、訪問介護員の定着と能力開発促進に向けた方策をとりまとめる。

第1部

若年者の能力開発・キャリア形成と雇用管理

第1章 ミスマッチを軽減する採用のあり方：RJPを手がかりにして

1. はじめに

本章の課題は、採用時点における企業と求職者のミスマッチから生じる離職を減少させることに貢献しうる採用方法に関して、米国で発展してきた「RJP (Realistic Job Preview)」の理論¹を手がかりに検討を加えることである。

新規学卒労働市場における入社3年以内の離職率をみると、2000年以降ほぼ横ばいで推移しており、2005年卒業生の1年目の離職率は高校卒が24.8%、大学卒が15.0%である²³。2007年3月卒業生についても、6月時点での人材紹介各社への転職希望登録者数が2～4倍になったことが報じられるなど⁴、採用時点におけるマッチングの精度を高めることが課題となっている。

入社前の期待の多くが裏切られたとわかったときの失望は、離職の1つの引き金となる (Porter & Steers [1973] など)。そこで離職率低減の対応策として注目を集めているのが、「RJP」である。RJPとは、組織や仕事の実態について、良い面だけでなく悪い面も含めてリアリズムに徹した情報を提供することで、これによる採用は、Realistic Recruitment (リアリズムにもとづく採用)とも称される。米国では、Weitz [1956]による研究に端を発し、1970年代以降産業心理学者のWanousを中心として、理論的な発展と実証、成果と技法の研究が数多く積み重ねられており、組織と新人の適合性を高め、定着率を高める効果が確認されている。日本では、金井 [1994] がいち早くこれに着目し、日本企業におけるRJP指向性とその効果を分析した。その後リクルートワークス研究所 [2001] が理論の紹介と日本での適用可能性についての特集を組み、根本 [2002]、永野 [2004] が企業の採用活動の自己評価との関係を中心に検討を加えているが、これら以外には日本での先行研究は極めて少ない。折しも雇用対策法の改正により、2007年10月から事業主が定着促進のために講ずべき措置として、「青少年が、採用後の職場の実態と入社前の情報に格差を感じるこ

¹ なお、金井 [1994] は、初期のRJPの実証研究が転職低減の効果を主としてめざしていたのは確かだが、効果について複眼的な評価指標をもっており、転職の低減のみを念頭においているという理解は誤りであるとしたうえで、RJPはたんなる手法ではなく、組織への人の入り方についての基本哲学であることを見失ってはならないと述べている。

² 厚生労働省『新規学校卒業生の就職離職状況調査結果』。

³ ただし社会経済生産性本部『新入社員半年間の意識変化調査』(対象：同本部の新入社員教育プログラム等への参加者)によれば、「今の会社に一生勤めようと思っている」とする回答者の割合が2005年以降高まっており、今後、離職率改善の期待ももたれる。

⁴ 日本経済新聞 2007年8月3日付「「転職したい」新入社員急増 人材各社への登録2-4倍に」。

とがないよう、業務内容、勤務条件、職場で求められる能力・資質、キャリア形成等についての情報を明示すること」が努力義務となったこと、また小笹・榊原 [2005] により、新卒採用をコンサルティングする実践の立場から、ミスマッチ縮減のために「ダイレクトでリアルな情報提供」を通じた企業と求職者の相互選択の重要性の高まりが紹介されていること等から、第 2 節ではまず、改めて定着を促進する採用の考え方と情報提供のあり方を問う目的をもって、RJP 研究のレビューをおこなう。

矛盾するようだが、雇用保持のために入社前の現実的な情報提供が有効といっても、企業の実態を求職者に伝えることは、なかなか難しい⁵⁶。求職者（内部者になっていない人）が、入社前に、企業の情報についてどれだけ本気で耳を傾けることができるのかとの疑問も呈されている（Louis [1990]）。ならば、採用の前に企業に入って実際に仕事をする機会を設ければ、求職者は現実的な情報を十分に理解することができるのではないだろうか。第 3 節では、多様化する採用・人材確保の方法の分類を試み、効果的な RJP の観点から比較的新しい仕組みである「体験的就業を通じたマッチング」に注目し、紹介予定派遣、トライアル雇用、日本型デュアルシステム、インターンシップの現状を紹介する。

ところで体験的就業を通じたマッチングが入社後の定着に及ぼす影響については、いまのところ実証的には検討されていない。そうしたなか、小杉 [2007] は、大学卒業後 2 ヶ月を経過した者に対するアンケート調査から、インターンシップは経験者は少ないが役立ったとする者が多いこと、経験者のうち典型雇用者について、「3 年後も現在の会社で定着していることを予測している者」と「離転職を予測している者」を比較すると、前者のほうがインターンシップに対する評価が高いことを明らかにし、インターンシップの経験が定着志向に及ぼす影響を示唆している⁷。また、高橋 [2007] は過去 3 年にわたり採用に結びつけたインターンシップを実施した企業の立場から、インターンシップを通して内定を

⁵ 例えばディスコ『日経ナビ・就活モニター調査』（対象：2008 年卒業予定の大学生で就活モニターとして登録した者 2,000 人、インターネット調査による）によれば、企業ホームページの好ましい内容（2007 年 5 月調査、回答：1,149 人）や、よい入社案内の条件（2007 年 6 月調査、回答：1,129 人）として「よいところばかりでなく、課題や弱点にも触れている」ことをあげる者が最も多いにもかかわらず（ホームページ 81.0%、入社案内 68.0%）、就職決定企業について十分理解できた情報（2007 年 6 月調査）として「企業の弱点」を選択した者は 17.1% にすぎない。

⁶ 筒井 [2005] は認識社会学の視座からヒアリング調査を行い、高卒就職について、企業が具体的な仕事とそこで必要な能力を学校教育と関連づけて言語化し、伝達することの難しさについて考察を加えている。

⁷ ただし、この調査では、インターンシップ先企業に入社したかどうかは問われていない。本章での検討課題に照らせば、厳密にはある企業に「その企業のインターンシップを経験して入社した者」と「それ以外の者」の定着志向の比較が求められるが、そうした調査は行われていない。

出した学生はミスマッチが少ないことを紹介し、中小企業においてインターンシップを採用戦略に組み込むことの意義を説いている⁸。他方、インターンシップにはRJPの優れた方法としての関心も寄せられている（リクルートワークス研究所[2001]など）。そこで、第4節では、特にインターンシップをとりあげ、インターンシップと採用の関係にかかわる実態を把握したうえで、個票データの分析から、RJPとして望ましいインターンシップのあり方を考察する。

2. 新人の定着を促すRJP理論とは

組織と新人の適合性を高め、定着を促進する採用の考え方として、RJP理論をとりあげ、伝統的な採用の考え方と比較しながら、定着を促すメカニズム、導入のガイドライン、わが国における状況について、先行研究のレビューをおこなう。

(1) RJP理論にもとづく採用と伝統的な採用

Porter, Lawler, and Hackman [1975] は、組織に個人がエントリーする際、組織は採用者の選考のために、個人は組織の選考のために正確な情報を必要としているにもかかわらず、組織は個人に、個人は組織に対し自らを売り込もうという意図がはたらき、時にバイアスがかかった良い情報だけを提供する傾向があるという矛盾の存在を指摘し、それがミスマッチを引き起こすことを明らかにしている。RJPは、この矛盾を解消するとともに、従来どちらかという組織が個人を選択するという観点が中心であったものを逆転させ、むしろ組織に参入していく個人にリアルな情報を提供することにより、個人の能動的な組織選択を促そうとするものである（Wanous [1973] [1975a]）。

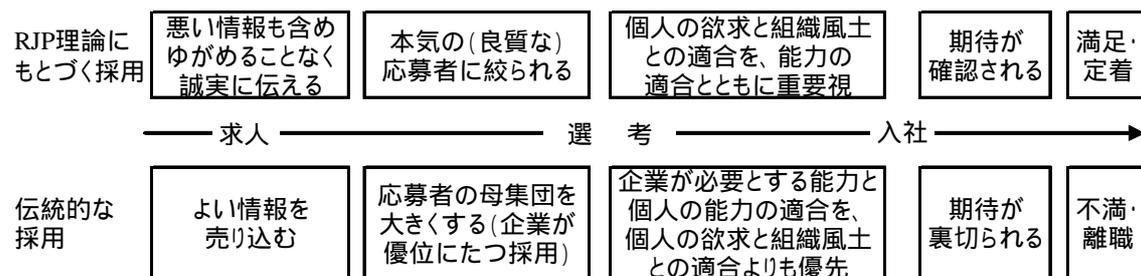
RJP理論にもとづく採用を伝統的な採用と比較すると（図1-1）、伝統的な採用が、外部に対して組織や仕事の良い面をより良く伝えて「売り込み」、魅力を高めて応募者の総量を確保し、企業が求める能力に見合う能力を持つ人を「選ぶ」ことを目指していたのに対し、RJP理論にもとづく採用は、悪い面も含めた全ての適切な情報を誠実に伝え、それを理解する良質な応募者のなかで⁹、企業と応募者が互いに適合性を見極めて「選びあう」こと、

⁸ なお、角方・八田[2006]は、大学新卒採用におけるミスマッチの要因が、若年層の就業意識の希薄化や労働市場における需給のバランスに加え、採用が特定の時期に集中するだけでなく、学生の就職希望企業が特定に企業に集中する現行の就職システムにあることを分析することで、中小企業におけるマッチング手段としてのインターンシップの有効性を主張している。

⁹ RJPによって母集団が小さくなくても、その仕事にふさわしい応募者が減るわけではないことが明

応募者にも積極的に自己選択してもらうことを重視している。これにより、伝統的な採用が入社後に現実とのギャップから不満・離職を引き起こすのに対し、RJP は仕事に対する満足感を高め、定着を促すとされる¹⁰¹¹。

図 1-1 RJP 理論にもとづく採用と伝統的な採用との比較



出所：Wanous [1975a] [1992] などにもとづき、筆者作成。

(2) RJP が定着を促進するメカニズム

RJP の導入による効果については、1970 年代以降を中心にいわゆるアクション・リサーチ (実際にある企業の組織やマネジメントのあり方を変え、変化のインパクトを分析する方法) を含む多数の実証研究が蓄積されている。Phillips [1998] は、40 に及ぶ RJP の実証研究のメタ分析から、RJP が入社後初期の期待を現実的なものとし、新人の生産性を高め、定着を促す効果を持つことを明らかにしている。RJP はどのようにして定着率向上をもたらすのだろうか。

Wanous [1992] は、電話会社 SNET におけるアクション・リサーチ (Wanous [1975b]) などをもとに、RJP の心理的効果のモデルを示している (図 1-2)。集約すれば、企業や仕事に対する過剰な期待を事前に緩和し、入社後の失望・幻滅感を和らげる「ワクチン効果 (vaccination) (McGuire [1964])」、自ら十分な情報をもって組織との適合性を判断したうえで入社を決断するという自己選択による「スクリーニング効果」(Wanous [1973]

らかにされている (Premack&Wanous [1985], Reilly *et al.* [1981], Wanous [1977] など)。また、Meglino, Ravlin&DeNisi [2000] は、メタ分析により、未経験者採用においては RJP を通じた母集団の量の確保が可能であると結論づけている。

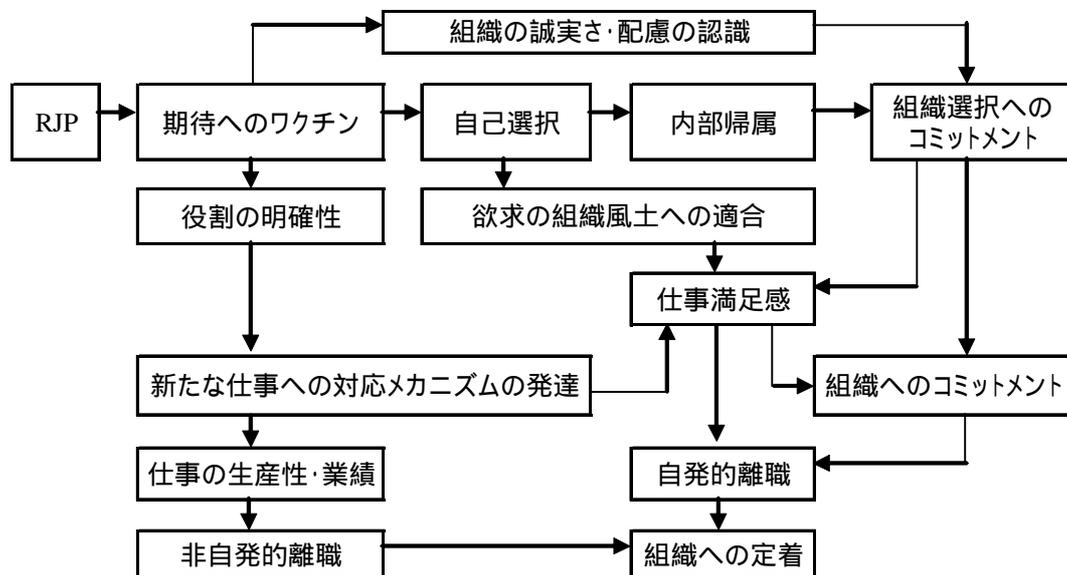
¹⁰ 注 1 で述べたとおり、RJP の評価指標は定着率のみではない。Wanous [1992] は、RJP の評価指標をエントリー段階別に次の 6 つに整理している。新人をリクルートする組織の能力 (エントリー前)、新人の初期期待、個人による組織の選択すなわち個人の欲求と組織風土の適合性 (エントリー時)、初期の職務態度 (仕事満足度、組織へのコミットメントなど)、生産性・業績、定着・自発的転職率 (エントリー後)。

¹¹ Wanous [1992] pp.79-80 では、Weitz [1956] 以降 1980 年代までに行われた主要な RJP の実証研究における RJP を通じた定着率向上の効果が一覧できる。

Ilgén & Seely [1974] ,Salancik&Pfeffer [1978] など) 組織の誠実さを感じさせ、組織に対する愛着や帰属意識を高める「コミットメント効果」、入社後の役割期待を明確化し(「役割明確化効果」) 新たな組織・仕事への対応をより効率化する効果が、仕事に対する満足度を高め、定着を促進するということになる¹²。

ここで注意が必要なのは、離職につながる不満やコミットメントの低さの背景には、賃金や労働環境、上司など様々な要因があり、RJP はそうした組織課題そのものの解決を目的としたものではないことである。

図 1-2 RJP の心理的効果のモデル



出所：Wanous [1992] p.50.

(3) RJP 導入のガイドライン

こうした心理的効果のモデルを前提とすれば、RJP はどのように導入されるべきか。5つのガイドラインが示されている (Wanous [1992] Phillips [1998])。第一に RJP の目的を求職者に説明したうえで、誠実な情報提供を行い、与えられた情報を十分に検討して自己決定を促すこと、第二に提供する情報にみあったメディア¹³を用い、使用するメディアにかかわらず信用できる情報を提供すること、第三に客観的な情報のみならず、現役社員

¹² これらに加え、RJP が教育訓練の意欲的な受講につながり、役割の明確化とあいまって生産性と満足度の低下を引き起こす仕事上のストレスを軽減するとの研究もある (Barksdale *et al.* [2003])。

¹³ RJP のメディアには、パンフレット、ビデオ、インターネット、説明会、職場見学、面接など、さまざまな形態がある。

が自分の言葉で仕事や組織について考えを語る感情的側面を含めること、第四に組織の実態にあわせて良い情報と悪い情報のバランスを考慮すること、第五に採用プロセスの早い段階で行うことである。

なお、RJP 導入の条件として、新人の定着率が高すぎる・低すぎる場合は効果が小さい¹⁴、不況で雇用機会が少ない状況では機能しない¹⁵、組織内での配置や異動よりも外部から新卒・中途採用を行う時に効果を発揮するといった点が指摘されている。

(4) 日本における RJP

前述のとおり、日本では、RJP の研究はまだ初期的段階にある。RJP の効果はどうか。アクション・リサーチは行われていない。金井 [1994] は、1993 年に行った 428 社の質問票調査により、採用活動の基本姿勢を記述した 7 つの質問に対する 5 ポイント尺度の回答をもとに日本企業における RJP 指向性を算定した。複数の評価基準との相関分析によれば、RJP 指向は非現実的な期待を抑制し、入社後の速やかな役割の自覚を促し、入社前後の期待のずれによるショックを緩和する。ただし、定着率や初期の不適應へのプラスの効果は特に観察されない。図 1-2 に示されたワクチン効果、役割の明確化効果などが得られているにもかかわらず、定着率への影響が見られない理由はなにか。その背景にある事実やロジックは、この 1 つのサーベイ調査からだけではわからない。残念ながら効果についての目立った実証分析はこれ以外に見あたらない¹⁶。他方、リクルートワークス研究所 [2001] は、企業や仕事の短所をさらけ出した本音セミナーにより入社意志の強い学生にターゲットを絞り、新人の離職率を年間 30 ~ 40% から 10 数% に激減させた事例¹⁷や、1 次面接通過者に客先体験同行を課し、応募者の自己決定と同行社員による適性判断を行い、ミスマッチによる離職率を改善した事例¹⁸といったケーススタディから、日本でも RJP 理論にもとづく新卒採用により、定着促進の効果が得られることを示唆する。

¹⁴ 米国では、1 年間の定着率が 50 ~ 80% 程度であると最も効果的とされる。ただし、日本の労働市場において、これがそのままあてはまるとは言えないであろう。

¹⁵ 選択肢が豊富にあれば、RJP はよりよい自己選択につながり定着を促すが、他に選択肢がなければ、RJP を行おうとおこなうまいと結果がかわらないため。

¹⁶ 永野 [2004] は、2001 年に行った企業調査の個票データをもとに採用活動の自己評価点を従属変数とする重回帰分析を行っており、RJP の指標として「情報提供時にイメージを重視したか実態を強調したか」を独立変数に加えているが、この指標は有意でない。しかし RJP の効果は主として採用後に発生するものであるため、採用活動そのものの評価で RJP の指標が有意にならなかったことは、RJP の効果を否定するものではないと結論づけている。

¹⁷ 株式会社アサンテ。

¹⁸ 日本ヒルティ株式会社。

このほか、RJP の手法の実態にも若干の検討が加えられている。情報を提供するメディアの選択に関して、RJP 指向性が高い企業は、学生向けの情報源として会社案内その他の活字媒体よりも、採用担当者やその企業のベテラン社員、取引先の声といった属人的要因を重視している¹⁹（金井 [1994]）。提供する情報の内容については、イメージよりも実態を強調する企業が重視する情報と、若手社員が企業選択にあたって重視すべきと考える情報を総括すると、「仕事の内容」の重要性が高い（根本 [2002]）。

RJP 適用の領域はどうか。新卒採用については、応募者に対する情報提供の際に、イメージではなく実態を強調（「どちらかといえば実態を強調」+「実態を強調」）する企業が約7割にのぼるとの調査結果がある。この設問は、RJP の適用状況を十分に把握できるものではないが、新卒採用に関してRJP 指向があることは事実といえる（根本 [2002]）。人事部担当者の対談においても、採用前に仕事が決まっていなくて難しい²⁰、舞台裏を見せることに対する懸念があるなどとしながらも、新卒採用におけるRJP の実現を模索しているとの発言がある（リクルートワークス研究所 [2001]）。また、人事部担当者へのインタビュー調査から、新卒採用にRJP を適用することには躊躇している企業であっても、中途採用、（すでに社内で仕事の実績がある人たちに対する）社内公募や管理職の抜擢、派遣社員の活用といった領域においてRJP の活用が有望であることも示唆されており、これらの点は米国の研究でも指摘されていない論点である²¹（金井 [1994]）。

3 . RJP と体験的就業を通じたマッチング

RJP が定着を促進する効果は、米国では広く確認されている。また、わが国でも定着率への直接的な効果こそ実証されていないものの、入社後の幻滅感の緩和効果は確認されており、その有効性はケーススタディからも示唆されている。採用時のミスマッチによる離職を減少させる採用方法の手がかりを、RJP 理論にもとづく採用に求めることができそうである。

¹⁹ 今ではインターネットが採用にあたり大きな役割を果たすようになっているが、調査時点が1993年であるので、ここではインターネットは情報源として含まれていない（金井 [2002]）。

²⁰ とはいえ、職種（部門）別採用は約4割の企業においてすでに導入されており、従来職種別採用であった技術職以外でも職種別採用が出現している（日本経済団体連合会『2006年度・新卒者採用に関するアンケート調査結果』）。なお、職種別採用を導入している企業のほうが仕事内容のRJPを重視していることが明らかにされている（根本 [2002]）。

²¹ 自己選択によるコミットメント増大効果の観点から、Wanous がRJP が外部からの採用に重要だとするのはワクチン効果の観点からである。

効果的に RJP を実現するにはどうすればよいか。「リアリズムに徹したビデオ、パンフレット、あるいはリクルータのトークにきちんと配慮しても、当該組織に入る前のひとに組織文化を伝えるのは、依然としてチャレンジである（金井 [1994]）」という。それならば、採用の前に組織の「内部」に入って、実際に仕事をする機会があればどうか。RJP 指向性が高い企業は学生向けの情報源として属人的要因を重視していたが、実際に仕事をするとすれば、採用担当者のみならず若手からベテランの社員、時には取引先にも触れることになり、組織や仕事の性質・仕事の内容について良い情報も悪い情報も、客観的側面も感情的側面も、様々な立場から提供されることになる。

ここでは、こうした考えにもとづき、まず採用方法の類型化をおこなったうえで、効果的に RJP を実現する採用方法として「体験的就業を通じたマッチング」に注目し、その現状を簡単に紹介する。

（１）多様化する採用方法の類型化

採用は、従来いくつかの視点から分類されてきた。第一に即戦力か訓練可能性に基づく採用か。欠員補充型は前者が中心であり、後者は中・長期の採用計画に基づく場合が多く、その典型が新卒採用である。第二に採用時期が定期採用か随時・不定期採用か入社時期を固定しないいわゆる通年採用か。第三に採用主体が本社（全社一括）か事業所・部門別か（今野・佐藤 [2004]）。さらに新卒採用では、配属先が特定された職種別採用か文系・理系や事務・営業・技術といった大括りの区分による採用か。

近年、主に若年者の採用について、紹介予定派遣やトライアル雇用、日本版デュアルシステムの活用、インターンシップを採用に結びつけるといった新しい動きがみられる。これらに共通するのは、マッチングが書類や筆記、面接試験ではなく、仕事ぶりによって図られるという点である。個人の側からみれば、まさにある組織で実際に仕事をしてみることをつうじて提供された情報を総合的に判断して入社意思を固めるということになる。広く正社員を中心とした人材確保の方策に目を向けると、働きぶりをみたうえでのマッチングは、目新しいものではない。転籍への移行を予定した出向、定年後の再雇用や勤務延長、最近では非正社員からの正社員の登用などがこれにあたる。

そこで、新たに「マッチングの方法」と「人材を調達する場」の２つの視点によって正社員を中心とした採用・人材確保の方法を分類すると、表 1-1 のようになる。マッチングの方法は、書類や筆記、面接によるものを「Off the Job Matching」、実際の仕事ぶりによる

ものを「On the Job Matching」と称する。人材を調達する場合は、内部労働市場、企業グループ内の準内部労働市場、外部労働市場の3つである。

表 1-1 正社員を中心とした採用・人材確保方法の分類

	外部労働市場	準内部労働市場	内部労働市場
On the Job Matching	<ul style="list-style-type: none"> ・ 紹介予定派遣 ・ トライアル雇用 ・ 日本版デュアルシステム ・ 採用に結びつけた インターンシップ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 転籍を予定した 出向 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定年後の継続雇用 ・ 非正社員からの 正社員の登用
Off the Job Matching	(従来の)新卒採用・中途採用		

出所：分類の考え方及び「Off the Job Matching」・「On the Job Matching」という呼称は、今野浩一郎氏のアイデアにもとづいている。表は筆者作成。

さて、本節ではRJPの観点から、組織に入って仕事をする機会を作る採用方法に注目するとしていた。他方、米国でも日本でもRJPが奏功する領域としてあげられたのは、外部労働市場からの採用であった。このことから、以下では表1の分類のうち、外部労働市場からのOn the Job Matching(体験的就業を通じたマッチング)をとりあげ、効果的にRJPを実現する比較的新しい採用方法として1)紹介予定派遣、2)トライアル雇用、3)日本版デュアルシステム、4)インターンシップの現状を紹介する。

(2) 体験的就業を通じたマッチング：効果的にRJPを実現する採用方法として

1) 紹介予定派遣

紹介予定派遣は、職業紹介を前提とした派遣で、法律上2000年12月から可能となった。その仕組みは、履歴書や面接により特定した派遣スタッフに、一定期間(最大6ヵ月)派遣スタッフとして働いてもらった後、派遣スタッフが就職を希望し、かつ派遣先企業が採用意思をもつ場合、派遣先企業に正社員もしくは契約社員などとして直接雇用されるよう派遣元が職業紹介を行うというものである²²。経験者のみならず、新卒採用にも活用でき

²² 派遣先が、紹介予定派遣で受け入れた派遣社員を採用しない場合は、その理由を派遣元に通知しなければならない。派遣元は、派遣スタッフの求めに応じ、派遣先から通知された理由を書面で明示しなければならないとされている。

る。

利用状況を見ると、2005 年度に紹介予定派遣により労働者派遣された労働者数は 3 万 2991 人（対前年度 69.4%増） 職業紹介を経て直接雇用に関わった労働者数は 1 万 9780 人（対前年度 85.6%増）と急増している²³。紹介予定派遣により派遣した労働者に占める直接雇用に関わった労働者の割合は 60.0%である²⁴。

利用事業所が感じるメリットとして「労働者の適性・能力を見極めてから雇用することができる」との指摘が 7 割を超え、紹介予定派遣を希望する派遣スタッフの約半数が、希望する理由として「仕事が自分に合うかどうか見極めることができるため」を挙げるなど²⁵、比較的長期の検討期間を設定してマッチングを図れる仕組みとして、関心が高まっている。

2) トライアル雇用

トライアル雇用のなかでも、実績が大きい若年者を対象とする事業をとりあげる²⁶。若年者トライアル雇用は、公共職業安定所が紹介する 35 歳未満の若年者を短期間（原則 3 ヶ月）試行的に雇用する企業に対して奨励金を支給し、工作上必要な指導や能力開発を行ったうえで常用雇用への移行を図る制度であり、2001 年 12 月から開始された。

事業実施状況を見ると（表 1-2）、2005 年度のトライアル雇用開始者数は 5 万 722 人、常用雇用移行者数は 3 万 5302 人である。常用雇用への移行率は、2002 年度以降約 8 割で推移している。

期間終了後の採用義務はないにもかかわらず、高い常用雇用移行率が維持されていることは、トライアル雇用がミスマッチ防止策として有意義であることを示唆しているとの見方もある（土田 [2004]）。

²³ 厚生労働省職業安定局『平成 17 年度労働者派遣事業報告』。

²⁴ 直接雇用に関わった労働者の割合の評価は難しい。紹介予定派遣の場合、派遣先による事前面接が可能となるため、派遣スタッフとして働き始める段階の選考が派遣先での直接雇用への移行率に影響を与えることによる。こうした点は、(2) トライアル雇用における常用雇用移行率にもあてはまる。トライアル雇用では、公共職業安定所による事前のセレクションの程度が常用雇用移行率に影響を及ぼす。紹介予定派遣における直接雇用への移行率やトライアル雇用における常用雇用への移行率があまりに高いことは、働きぶりを見て採用を決めるという制度の趣旨にあわない運用とも言えよう。

²⁵ 厚生労働省『労働者需給制度についてのアンケート調査』2005 年。

²⁶ トライアル雇用の対象は、若年者等のほか、中高年齢者、母子家庭の母等、障害者、日雇労働者、ホームレスである。

表 1-2 若年者トライアル雇用の事業実施状況（単位：人、％）

	2001 年度 (12 月開始)	2002 年度	2003 年度	2004 年度	2005 年度
開始者数	4,650	31,464	37,721	43,680	50,722
常用雇用移行者数	72	18,141	25,534	29,813	35,302
常用雇用移行率	29.4	79.4	79.7	80.0	80.0

出所：厚生労働省『平成 18 年度実績評価書』

注：常用雇用移行率（％）＝常用雇用移行者数÷トライアル雇用終了者数×100

3) 日本版デュアルシステム

日本版デュアルシステムは、「訓練計画に基づき、企業実習又は OJT とこれに密接に関連した教育訓練機関における教育訓練（Off-JT）を並行的に実施し、修了時に能力評価を行う訓練制度」と定義されている²⁷。訓練期間は、形態によるが5ヵ月程度～2年である。若年者の雇用問題の深刻化を背景に 2004 年に4省庁によって取りまとめられた「若者自立・挑戦プラン」²⁸推進の一環として、2004 年度から厚生労働省と文部科学省が連携して全国で導入したもので、その対象は、おおむね 35 歳未満の学卒未就職者、無業者、フリーターなどとなっている。

事業実施状況をみると（表 1-3）、4つの実施形態の合計受講者数は 2004 年度 3 万 1591 人、2005 年度 4 万 299 人である。訓練修了後の就職率は、公共職業訓練活用型の短期訓練で約 7 割、長期訓練の普通課程で 90%を超えている。

受講者数は少ないものの、後者における試行状況は極めて良好であることが報告されており、採用の意思ある企業と就労の意識が高い訓練生が、一定の時間をかけて能力や意欲のミスマッチ縮小を図り、実習先企業での就職を実現していることがうかがえる（厚生労働省『日本版デュアルシステムの今後の在り方についての研究会報告書』2005 年、田中 [2006]）。

²⁷ 厚生労働省『日本版デュアルシステム協議会報告』2004 年。本章では紙幅の都合からデュアルシステムの詳細な説明は省略するが、その概要は本報告を参照されたい。

²⁸ 内容とそれに対する批判的検討は、児美川 [2007] を参照されたい。

表 1-3 日本版デュアルシステムの事業実施状況（単位：人、％）

	2004年度		2005年度	
	受講者数(人)	就職率(%)	受講者数(人)	就職率(%)
公共職業訓練活用法(短期訓練/標準5ヵ月)				
都道府県取扱			1,836	65.4
雇用・能力開発機構取扱	22,905	68.8	24,681	72.3
公共職業訓練活用法(長期訓練)				
普通課程(1年)				
都道府県取扱	297	-	345	92.1
雇用・能力開発機構取扱	174	-	185	94.7
専門課程(2年)	70	-	96	-
専修学校等民間教育訓練機関活用法(1～2年)	2,823	-	8,132	-
認定職業訓練(9ヵ月～1年が中心)	5,322	-	5,024	-
合計	31,591		40,299	

出所：厚生労働省職業能力開発局調べ（2007年7月）

注：「-」は不詳あるいは訓練期間中。

4) インターンシップ

大学などにおけるインターンシップは、学生に対して専攻分野や将来のキャリアに関連した就業体験を行う機会を提供する仕組みである。1997年5月に閣議決定された「経済構造の変革と創造のための行動計画」を契機に総合的な推進が図られることとなり、急速に普及した²⁹。

大学などにおけるインターンシップの普及状況を包括的に把握できるデータはないが、まず大学などにおいて「単位認定を行う授業科目として実施されているもの」については、実施大学数・実施大学比率とも増加を続け、2005年度の実施大学比率は62.5%にのぼる(図1-3)。2005年度の実施状況をみると、実施時期は主に学部3年の夏期休業中で、実施期間は1週間から2週間が45.6%と多く、1ヶ月以上は8.2%にとどまる(以上、体験学生数構成比)。体験学生数は4万2454人である。企業の受入状況については、全国全企業規模で時系列に把握できる調査は存在せず、対象企業が限定されるが、受入企業は年々広がりを見せ、2006年度では受入企業の割合が53.6%と半数を超えた(表1-4)。インターンシップと採用との関係は次節でやや詳しく述べるが、ここでは参考までにインターンシップ参加者の中から新卒採用者の選考を行う、いわゆる採用直結型インターンシップの導入状況を確認しておく、新卒採用実績がある企業の3.6%となっている³⁰。

²⁹ 普及の背景については、古閑編[2001]に詳しい。

³⁰ 毎日コミュニケーションズ『2008年卒者採用予定および採用活動に関する企業アンケート』(対

インターンシップ実施にあたっての企業から大学生に対する教育効果への期待は「企業実態、産業技術の理解」が最も多く（吉本 [2002] ,pp.75-76）、学生は職場や仕事全般に関する期待として「実際の職場がどんなところなのか知りたい」、「さまざまな立場や経験を持つ人の意見や話を聞いてみたい」をあげる割合が高い（インターンシップ推進支援センター・東京経営者協会 [2006] ³¹）。採用と結びつけるかどうかは別として、インターンシップは、企業や職場の実態について、現役社員を通じて知らせる機会になっているといえよう。

表 1-4 インターンシップを受け入れている企業の割合 (単位：%)

	2000 年度	2001 年度	2002 年度	2003 年度	2004 年度	2005 年度	2006 年度
受入企業割合	25.2	31.0	34.6	38.5	40.3	44.4	53.6

出所：東京経営者協会『平成 12 年度、平成 13 年度、平成 14 年度の新卒者採用に関するアンケート調査集計結果』及び日本経済団体連合会『2003、2004、2005・2006 年度・新卒者採用に関するアンケート調査集計結果』

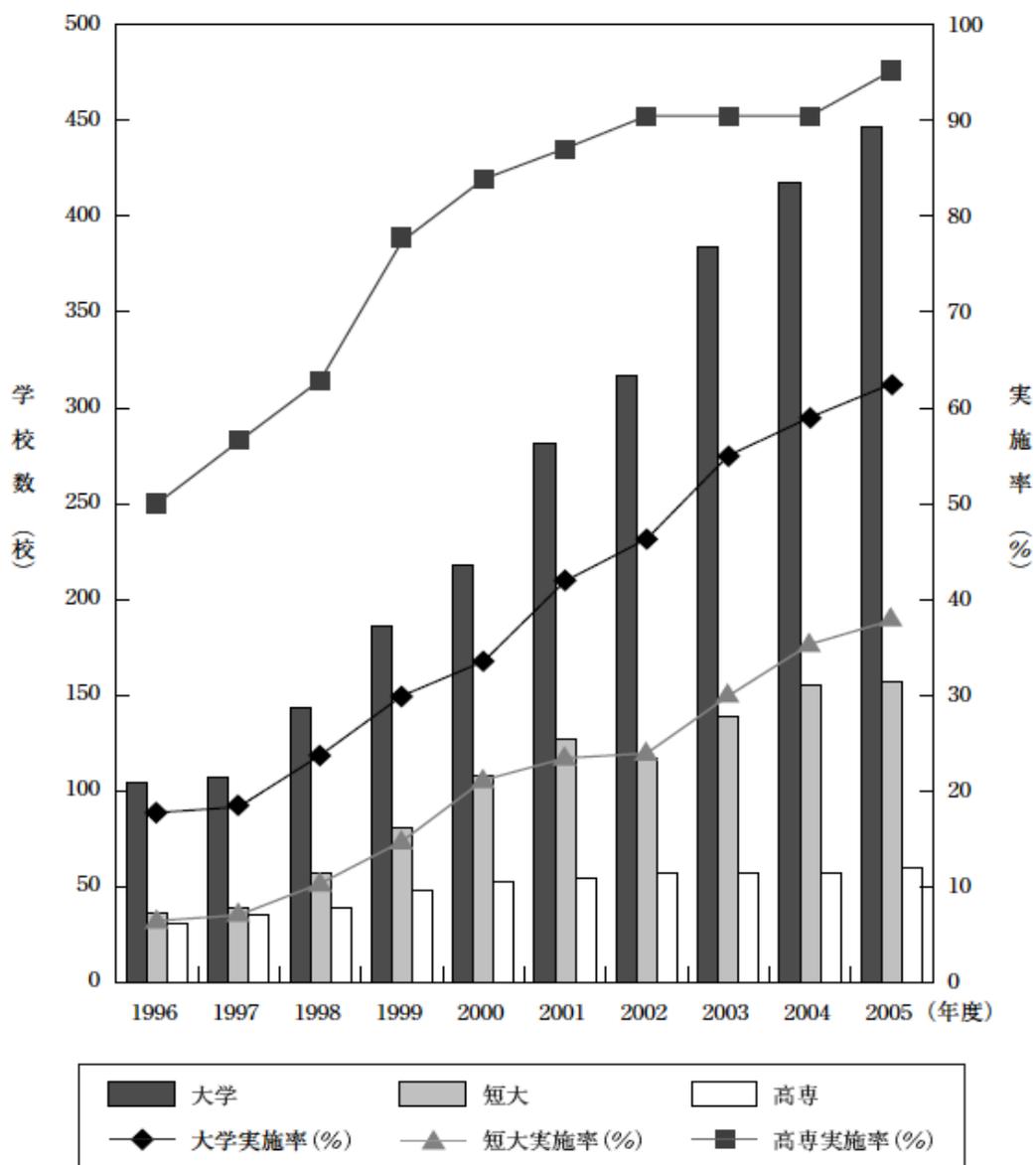
注 1：調査対象は、2000 年度から 2002 年度は東京経営者協会、2003 年度から 2005 年度は日本経済団体連合会と東京経営者協会、2006 年度は日本経済団体連合会の会員である。回答企業はほぼ毎年、従業員数 100 人以上が 9 割以上を占める。

注 2：大学が単位認定するもの、大学経由のものだけでなく、企業が独自に受け入れているものも含む。

象：新卒採用実績がある国内企業 8,000 社、回答：1,181 社）。いわゆる採用直結型インターンシップについては、定義が定まっていないこともあり、調査対象や設問の用語によって導入しているとする企業の割合にばらつきがある。

³¹現役生事前アンケート結果（対象：インターンシップのポータルサイト「ハイパーキャンパス」に登録したインターンシップ体験前の全国の大学・大学院・短期大学学生及び高等専門学校生 165 人、インターネット調査による）。

図 1-3 大学などにおけるインターンシップ実施状況



出所：文部科学省「大学等における平成 17 年度インターンシップ実施状況調査について」
 注：単位認定を行う授業科目として実施されているものに限定されている。

4. RJP としてのインターンシップ

効果的に RJP を実現する採用方法の観点から体験的就業を通じたマッチングを紹介したが、いずれの仕組みについても、入社後の定着など企業と個人の適合性に及ぼす影響は分析されていない。そうしたなか、インターンシップについては、インターンシップを経験した大学卒業生のアンケート調査によると、定着志向がある者のインターンシップに対する評価が高い（小杉 [2007]）。採用直結型インターンシップを3年間実施した企業の事例によると、インターンシップを通して内定を出した学生はミスマッチが少ない（高橋 [2007]）といった知見が得られており、インターンシップの経験と定着志向の関連が示唆されている。他方、アンケート調査の分析（木谷 [2004] 根本 [2004]）や、人事担当者の対談（リクルートワークス研究所 [2001]）では、RJP の優れた方法としてインターンシップに関心が寄せられている³²。

そこで、体験的就業を通じたマッチングのなかでも、特にインターンシップをとりあげ、2004 年に実施されたアンケート調査をもとに、まずインターンシップと採用・就職活動の関連を把握する。さらに、RJP の側面からみて望ましいインターンシップのあり方を、個票データから明らかにする。

なお、インターンシップの本旨は採用活動や就職活動ではなく、ここでの分析は「効果的なインターンシップ」の検討をおこなう趣旨ではないことをことわっておく³³。

（1）使用データ

本節で使用するデータでは、とくに断りのない限り、2004 年度に厚生労働省職業安定局を事務局として設置された「インターンシップ推進のための調査研究委員会」において行われた調査によるものである³⁴。主に4年制大学の文系学部学生を対象としたインターンシップについて、多様な実態と課題を明らかにし、学生と企業の双方にとってメリットあ

³² 木谷 [2004] は、企業及び若手社員に対するアンケート調査から、インターンシップが RJP の観点からも優れた方法であることを示唆する。根本 [2002] は、OB・OG 訪問による直接対話、時間とエネルギーをかけた会社説明会、職場見学会に加え、インターンシップが RJP の重要な方法となるとしている。リクルートワークス研究所 [2001] における人事担当者の対談では、事業体験、インターンシップのようなものが RJP として効果的であるとの発言がある。

³³ 学生、企業の双方にとって望ましいインターンシップのあり方については、佐藤・堀・堀田 [2006] を参照されたい。

³⁴ 「インターンシップの実態に関するアンケート」の個票データは、東京大学社会科学研究所附属日本社会研究情報センター SSJ データアーカイブに寄託されている。調査票、調査実施概要の詳細ならびに単純集計結果は、SSJ データアーカイブのホームページ（<http://ssjda.iss.u-tokyo.ac.jp/>）を参照されたい。参考資料に調査実施概要の要点のみ示す。

るインターンシップのあり方を検討することを目的として実施された。学生を送り出す大学、参加した大学生、受入企業、職場における指導担当者を対象として4つの調査を実施しており、調査内容も包括的なものである。ここでは主にインターンシップに参加した大学生を対象とした調査（以下、「学生調査」と呼ぶ）、受入企業を対象とした調査（以下、「企業調査」と呼ぶ）の結果ならびに個票データを用いる。

学生調査は、調査対象大学（インターンシップを実施している全国の国公私立大学50校）にインターンシップ参加学生30人への配布を依頼した郵送調査と、インターンシップ情報サイトに登録したインターンシップ参加経験者に協力を依頼したWeb調査の2つの方法で実施しており、回収数902人（郵送調査594、Web調査308）、分析対象数872人である。企業調査は、各種リストから無作為抽出したインターンシップ実施企業2,500社のインターンシップ窓口部署を対象として郵送調査により行った。回収数1,210社、分析対象数972社³⁵である。ともに調査時期は2004年10月～11月である。

（2）インターンシップと採用・就職活動との関連

企業調査で、インターンシップと自社の新卒採用との関連をみると、「インターンシップ参加の有無や評価は採用とは一切関係がない」が6割を超え、採用とは切り離して位置づけている企業が多い。「採用選考に当たって、インターンシップ参加の有無や評価を参考にすることがある」が33.6%であり、「インターンシップ参加時の評価が採用に直結する」いわゆる採用直結型は3.4%にとどまる。採用直結型の割合が最も高い情報通信業でも、1割に満たない。また、自社の新卒採用選考の際に、応募者の他社を含めたインターンシップ参加経験の有無を確認している企業は、8.1%にすぎなかった。実績はどうか。過去3年間に毎年新卒採用を行い、かつ大学生をインターンシップとして受け入れた企業をとりだして採用実績をみると、自社のインターンシップに参加した学生のうち採用試験に応募した学生の割合は16.1%と少なく、入社した学生の割合は4.0%でしかない。

学生調査によれば、就職活動をした4年生をとりだすと、インターンシップ先企業に対して就職活動をした割合は26.0%だが、インターンシップ先企業で内定を得た者は4.9%にすぎない。他方、それ以外の企業から内定を得た者は76.6%にのぼる。インターンシップの経験が就職活動に及ぼす影響として「内定直結だったので内定を獲得できた」とする者

³⁵ これまでに大学生（学部生）をインターンシップとして受け入れたことがあると回答したサンプル。

は2.3%にとどまった。

以上から、大学生のインターンシップへの参加は、企業の採用活動や学生の就職活動に活用されているものの、インターンシップが参加企業への採用に直結する事例はまだ少ないといえる（佐藤・堀・堀田 [2006]）。

（3）RJP として望ましいインターンシップ

さて、RJP の観点からインターンシップをとらえると、企業がインターンシップを通じて会社や仕事の生の情報を十分に提供することにより、企業は学生と自社との適合性を見極め、学生は提供された情報を理解、検討して自分の欲求と企業の適合性を見極めることができることが「望ましいインターンシップ」ということになるだろう。

企業調査では、大学生をインターンシップとして受け入れた効果を尋ねており（多重回答）「卒業後に採用したい人材の見極め」の効果が得られた企業が10.9%となっている。これは、前小節で紹介したインターンシップと自社の新卒採用の関連についての設問とは独立させた設問であり、実際に採用に結びつけるかどうかは別として、適合性を見極めることができたという意味だと理解できる。この効果の有無をみる。

学生調査では、インターンシップ先企業と自らの欲求との適合性を見極めについて直接的に尋ねる質問を設けていない。そこで、ここではインターンシップの満足度に注目したい。その理由は、第一に前節で紹介したように、学生は「実際の職場がどんなところなのか知りたい」「さまざまな立場や経験を持つ人の意見や話を聞いてみたい」という期待をもってインターンシップに参加しており、インターンシップの満足度は、その期待が満たされたかどうか、すなわちインターンシップ企業について知るために十分な情報を得られたかどうかを反映していると考えられること、第二にインターンシップに対する評価は、就職後の定着志向（小杉 [2007]）や仕事に対する満足度（インターンシップ推進支援センター・東京経営者協会 [2006] ³⁶）とも関連があると考えられることによる。

以下では企業の「卒業後に採用したい人材の見極め」効果の有無、学生のインターンシップ満足度の規定要因を多変量解析から明らかにし、両者を総合的にみてRJPの方法として望ましいインターンシップのあり方を検討する。

³⁶ 卒業生アンケート結果（対象：インターンシップ推進支援センターから各経営者協会を通じて全国の高等教育機関に対して紹介を依頼した、在学中にインターンシップを体験した卒業生257人、回収：138人）。

1) 仮説

RJP として望ましいインターンシップとはどのようなものだろうか。第2節をふりかえれば、企業の誠実な姿勢と配慮、仕事内容についての十分な情報の提供、現役社員との率直なかかわりが重要であるという仮説をたてることができる。

「誠実さと配慮 (honesty and caring)」はRJPのキーワードのひとつである。悪い情報も含めて伝えるという意味にとどまらず、組織の誠実さと配慮を感じさせることはコミットメント効果につながる。インターンシップ実施にあたっての「誠実さと配慮」として実習計画作成の有無(企業調査)/実習内容の説明の有無(学生調査)、報酬や手当の支給状況についての変数を用いる。実習内容が説明されることは、受入前に企業が準備を行っていたという「誠実さ」を伝えることになる。また、インターンシップ期間中、交通費や食費などの出費ばかりでなんの収入もなくなることは学生にとって負担であり、これに対する「配慮」が示されないこと(一切手当が支給されないこと)は、学生の満足感を削ぐだろう。

企業と個人の双方の観点から「仕事の内容」情報の重要性が指摘されていた。仕事内容についての十分な情報は、ワクチン効果につながる。実習内容のうち、特に社員の基幹的な業務に従事することや社員の業務に同席・同行することは、仕事内容の理解を深めるだろう。

現役社員が肉声で語る感情的側面(属人的な情報)はRJPに欠かせない。社員と一定期間にわたって率直な話ができる関係を持つことの意義に着目し、指導担当の有無とインターンシップの期間についての変数を用いる。学生と指導担当が一定期間をともにすれば、ある程度腹を割って話す機会も生まれよう。

2) 結果と解釈

企業調査のデータを用い、卒業後に採用したい人材の見極め効果の有無を被説明変数とする二項ロジスティック分析をおこなった結果を表1-5に示す。説明変数としては、1)で示したもののほか、統制変数として企業属性、独自選考の有無についての変数を用いた。学生調査のデータを用い、満足度を被説明変数とする重回帰分析をおこなった結果を表6に示す。説明変数としては、1)で示したもののほか、統制変数として性別、希望した企業でのインターンシップだったか、単位取得目的か否かについての変数を用いた。

企業調査と学生調査の2つの分析結果を組み合わせ、仮説にそって検討を加える。第一に、学生からみると実習内容の説明を受けることは満足度を高め、報酬や手当が一切支給されないことは満足度を低くする。「企業の誠実な姿勢と配慮」が学生に伝わることは、学生の満足度を高める。学生の満足度が高まることは、実習への意欲的な参加と実力発揮につながり、そのことが企業からみた人材見極め効果にプラスの影響を及ぼすことも考えられるが、ここでは設定した変数がいずれも企業からみてコストがかかるものであったため、そうした影響はみられなかった。

第二に、実習内容を社員の基幹的業務の一部とすることは、学生の満足度を高め、企業の人材見極め効果にもプラスの影響を及ぼしている。口頭や書面での説明ではなく実際に社員と同様の業務に就かせることは、仕事の魅力や難しさ、組織風土を含めた「十分な情報の提供」につながり、学生にとっては職場がどんなところか知りたいという期待を満たしてくれる。他方企業からみると働きぶりをみたうえでの人材選択を可能にする。さらに、仕事をしている社員の業務に同席・同行することは、学生の満足度を高めていた。社員とのやりとりあるいは取引先との接触をつうじて仕事や職場の実態への理解が助けられるのであろう。ただし、統計的に有意な結果ではないが、企業からみた人材見極め効果にはマイナスの傾向がみられる。社員の業務に同席させるだけでは、学生はいわば見学者であり、その能力の見極めにはつながりにくい。RJPの観点からみると、実習内容としては社員の基幹的業務への従事と、同席・同行を組み合わせることが効果的ではないかと考えられる。

第三に、仮説に関連づけて設定した変数ではないが、実習内容について企業と学生の双方にとって有意な影響をもったのが、アルバイト・パート業務の一部を経験させることである。アルバイト・パート業務を経験させることが、企業の人材見極め効果を高めている。社会人としての基礎的な能力の有無はアルバイト・パート業務でも共通ということなのか、背景はこの結果からだけではわからない。他方学生からみると、満足度を有意に引き下げる。学生の満足度低下による弊害を考慮すれば、インターンシップにおいてアルバイト・パート業務を経験させることは避けるべきであろう。

第四に、指導担当者をおくことは学生の満足度を高める。企業の人材見極め効果にもプラスの影響を与える傾向がみられるが、統計的に有意な結果ではない。実習期間が比較的長いことは企業の人材見極めをうながすが、学生の満足度に対しては有意ではないものの低くする傾向がみられる。学生と「現役社員との率直なかかわり」をもたせることは、学生にとっては提供される情報を充実させ、その信用性を高める。企業からみても学生の適

切な評価をおこないやすくすると考えられるが、特定の社員に負担がかからない体制の整備が必要といえよう。率直なかかわりをもたせるには、期間を長くすることよりも、まず担当者をおくことである。

なお、この他企業の人材見極め効果との関連では、インターンシップ参加学生を企業が独自に選考すること、情報通信業であることがプラスの、公務・NPO などであることがマイナスの影響を持つ。学生の満足度との関連では、通常業務と別に与えられた一定の課題に取り組むことは満足度を高める。RJP の観点よりも、達成感が得やすいことが理由であろう。希望企業でインターンシップに参加することが満足度を引き上げ、単位取得目的での参加は満足度を引き下げていた。

表 1-5 卒業後に採用したい人材の見極め効果の有無の規定要因（二項ロジスティック分析）

被説明変数：卒業後に採用したい人材の見極め効果の有無（あり=1,なし=0）	係数	標準誤差
実習計画の作成（あり=1）	-0.216	0.251
報酬や手当の支給（なし=1）	-0.026	0.247
社員の基幹的業務の一部	0.432	0.243 *
社員の補助的業務の一部	-0.183	0.245
アルバイト・パートの業務の一部	0.528	0.317 *
通常業務と別に与えられた一定の課題	0.296	0.252
仕事をしている社員の業務に同席・同行	-0.021	0.251
職場や工場の業務を見学	-0.219	0.248
指導担当者の有無（あり=1）	0.054	0.315
インターンシップ日数（11日以上=1）	0.650	0.247 ***
独自選考の有無（あり=1）	0.544	0.246 **
正社員数（1,001人以上=1）	-0.115	0.303
製造業	0.493	0.347
情報通信業	1.034	0.423 **
小売・サービス業	-0.112	0.368
公務・NPO など （リファレンスグループ：その他）	-1.635	0.769 **
定数	-2.514	0.532 ***
N		777
-2 対数尤度		535.704
カイ2乗		60.889***
Nagelkerke R2 乗		0.141

出所：「インターンシップの実態に関するアンケート」企業調査

注：***：p<0.01 **：p<0.05 *：p<0.1

表 1-6 学生のインターンシップ満足度の規定要因（重回帰分析）

被説明変数：学生のインターンシップ満足度	標準化係数	t 値
実習内容の説明（あり = 1）	0.117	3.687 ***
報酬や手当の支給（なし = 1）	-0.129	-3.912 ***
社員の基幹的業務の一部	0.198	6.069 ***
社員の補助的業務の一部	-0.000	-0.014
アルバイト・パートの業務の一部	-0.153	-4.694 ***
通常業務と別に与えられた一定の課題	0.099	2.991 ***
仕事をしている社員の業務に同席・同行	0.111	3.154 ***
職場や工場の業務を見学	0.019	0.552
指導担当者（あり = 1）	0.124	3.850 ***
インターンシップ日数（11 日以上 = 1）	-0.001	-0.031
インターンシップ先企業（希望企業 = 1）	0.142	4.421 ***
参加目的（単位取得 = 1）	-0.137	-4.273 ***
性別（男性 = 1）	-0.023	-0.710
定数項	-	21.078 ***
N		822
F 値		16.239***
調整済み R2 乗		0.194

出所：「インターンシップの実態に関するアンケート」学生調査

注：1) 学生のインターンシップ満足度：とても満足 = 4、まあ満足 = 3、あまり満足していない = 2、不満 = 1。2) *** : p<0.01

5. むすび

採用時点における企業と求職者のミスマッチから生じる離職を減少させることに貢献しうる採用方法に関して、米国で発展してきた RJP 理論を手がかりに検討を加えた。最後に、本章の内容と結果を要約し、インプリケーションについて考察する。

RJP とは、組織や仕事について、悪い情報も含めて誠実に応募者に伝えることであり、「ワクチン効果」「スクリーニング効果」「コミットメント効果」「役割明確化効果」を生み、組織への定着を促す。米国ではそのメカニズムと効果が広く確認されている。わが国での研究は初期段階にあるが、入社後の幻滅感の緩和効果が明らかになっており、ケーススタディからは定着促進の効果が示唆されている。

そこで効果的に RJP を実現する採用方法として、体験的就業を通じたマッチング(紹介予定派遣、若年者トライアル雇用、日本版デュアルシステム、インターンシップ)に着目した。RJP では感情的な側面も含む誠実な情報提供をうけ、個人が自己決定することが重視されているが、組織の「外」にいて、その情報を十分に理解することは難しいことによる。

次に、体験的就業を通じたマッチングのうち、RJP の優れた方法として関心が寄せられ、定着志向との関連が指摘されはじめたインターンシップをとりあげ、「RJP として」望ましいインターンシップのあり方を、企業からみて卒業後に採用したい人材の見極め効果の有無、参加学生の満足度の規定要因から探った。実習計画の作成、手当の支給は、学生の満足度を高める。実習内容を社員の基幹的業務の一部とすることは、学生の組織風土や仕事内容を知りたいという欲求を満たし、他方企業からみると働きぶりをみたうえでの人材選択を可能にする。社員の業務への同席・同行を組み合わせれば、社員のみならず取引先からも情報を得ることにつながる。アルバイト・パート業務の一部を経験させることは、学生の満足度を引き下げる。指導担当者を置くことは学生が得ることのできる情報を充実させ、その信用を高め、企業からみても学生との適合性を見極めを助けうる。まとめれば、

企業の誠実な姿勢と配慮を示すこと、 仕事内容についての十分な情報の提供、 現役社員との率直なかかわりが重要であり、これらを企業からみたコストを高めすぎない形で実現することが求められる。

得られた示唆はなにか。日本では、採用のあり方が採用後の離職にどうかかわっているかは十分に検討されてこなかった。本章の土台を崩すようでもあるが、日本では RJP に関する研究も進んでおらず、多様化する採用方法それぞれの導入状況はなんとか把握できるものの、採用後の定着への影響はほとんど研究されてきていない。採用のあり方を、技法としてだけでなく、組織と個人の関係の哲学とも言える基本的な考え方として見直す必要があるのではないだろうか。はじめに述べたように、法律上も定着促進のために業務内容、勤務条件などの情報明示が、企業の努力義務となった。RJP は組織が個人を選ぶのではなく、選びあう関係を重視しており、組織と個人がお互いに誠実であることを求めているといえる。組織と個人がそれぞれ「何を」伝えるかよりも、お互いが「どのように」向き合うかが問われており、その姿勢が採用後の定着に影響を及ぼすように思えてならない。

RJP が重視する、組織と個人が「選びあう関係」はまた、特に仕事の経験を持たない学生にとって厳しいハードルであるともいえる。だからこそ体験的就業を通じたマッチング

のような新たな仕組みが意義を持つわけだが、それにしても、提供された情報を十分に理解し、仕事生活の文脈のなかで咀嚼し、自己選択することが学生に可能なのか、疑問となる。児美川 [2007] は、キャリア教育の目的を「子どもたちが、自らの「ライフ・キャリア」の主人公になれるような力を育てること、「生き方」全体のなかに「働き方」をきちんと位置づけられるようにすること」だという。卒業後の最初の勤務先における早期離職は、学校教育との関係でもまたさらなる検討が期待されるし、自己選択ができる個人を育てる学校段階におけるキャリア教育のあり方も問われるべきであろう。

第2章 初職入職後3年間の適職経験とキャリア形成

1. はじめに：背景と目的

多くの若者が初めて就いた正社員の仕事から3年以内に離れている。入社後3年で正社員にとどまり続ける者は、大学卒で7割、高校卒で5割、中学卒では3割にしかすぎない。この現象は「七・五・三」転職と呼ばれる。

ただし、若者が3年以内で会社を辞める傾向は、かならずしもごく最近になって急速に強まったわけでもない。表 2-1 には「七・五・三」転職が知られるきっかけとなった若年の就職後3年以内の離職率の推移が示されている。この数値は、厚生労働省が発表している雇用保険業務統計を用いて集計した結果である。離職率は、2000年代に入ると、いずれの最終通学歴についても、ほぼ横ばいで推移している。1990年代にはそれ以前にくらべてやや上昇する傾向がみられるものの、それでも過去にも3年以内に転職する若者は一定割合で存在していたことも事実である。

一方で、学校を卒業後に、そもそも正社員の就業機会を獲得できず、いわゆる「フリーター」となる若者も少なくない。フリーターは、転職しながら非正規雇用の状態を続ける結果、多くが能力開発の機会に恵まれない状態におかれることも懸念されている。さらには90年代後半から2000年代初頭に続いた新卒市場のいわゆる「就職氷河期」には、学卒直後から就職活動を断念する「ニート」(NEET, Not in Education, Employment or Training) 状態の若者の急増も、懸念されるようになった¹。

従来、日本の雇用管理システムの特徴として、企業内部における新卒者の長期にわたる幅広い人材育成重視の姿勢が広く指摘されてきた。長期雇用や年功賃金といったいわゆる日本的システムも、OJT などを通じた企業内部での能力開発の存在が起因となって確立されてきたという見解は根強い(小池[2005]他)。

その一方、厚生労働省「能力開発基本調査」などのデータを通じて、趨勢的には企業がイニシアティブをとった能力開発の取り組みが弱まりつつあるとも言われる。かわりに、学卒直後から高度な専門能力を持った人材が即戦力として求められているといった論調も、不況期には強まった。ただ、実際のところ、不況期においても雇用を創出してきた中小企業などでは、依然として能力開発を重視する傾向は脈々と維持さ

¹日本におけるニートの現状について、詳しくは補論及び玄田[2005]、本田・堀田[2006]を参照のこと。

れている（佐藤・玄田 [2003] 他）。

さらに原・佐野・佐藤 [2006] では、新規高卒者を長期的な育成対象と位置づけてきた企業では、1990年代前半以降も、新規高卒者の採用を継続してきたことを示している。さらに2000年代半ば以降、景気が好転し、人手不足の懸念が強まるなかで、再び人材育成を重視する声も高まりをみせており、正社員採用の拡大のみならず、非正社員の積極登用も模索されつつある²。

このような若年の採用とその後の定着や育成のあり方について、学卒直後の就業状況が個々人の働き方や処遇に長期にわたる持続的な影響をもたらすことは「労働市場の世代効果」として知られてきた。不況期に労働市場に参入した場合ほど、長期にわたり転職を繰り返す傾向があり、賃金も低水準に甘んじることが多いことなどが、いくつかの実証研究によって明らかにされてきた（太田 [1999]、大竹 [2005]、玄田 [1997] 他）。

世代効果の分析は、これまで労働市場のマクロ的な需給状況に着目されることが多かった。需給状況によって新卒者の直面する就業機会の分布は大きく異なることが、世代効果の背景には存在した。学卒後の最初の数年間に経験した職場の状況によって、その後の個々人の就業や処遇、そして能力のあり方がいかに異なるかは、多岐にわたる点で異なる点である。

「3年は辛抱」「石の上にも3年」といった言葉があるように、新卒者に対して「最初の3年」の大切さが経験的に語られることは多い。ところで、そんな働き始めてから最初の3年は、その後の職業人生にとって、どのような意味で重要なのだろうか。特に将来にわたる能力開発について、その3年はいかなる影響を持っているのだろうか。

本章で用いる『働き方と学び方に関する調査』³では、「はじめて仕事に就いてから、最初の3年間の勤務先」の状況を、多くの項目によって設問した。そこで、これらの設問を中心に、最初の就職から3年間のいかなる就業経験やそれを促す能力開発のあり方が、その後の就業や能力にいかなる影響を与えるかを計量分析する。以下では、最初の就職から3年以上を超過した2,951人の回答者に着目しながら分析した結果を示す。

² 初職非正社員の者の能力開発機会や正社員への移行については第3章を参照のこと。

³ 調査概要は参考資料を参照のこと。

表 2-1 卒業後就職した会社を3年以内に離職する割合（単位：％）

年次	中学卒	高校卒	大学卒
1970	47.9	46.6	
1971			
1972			
1973			
1974			
1975	46.1	37.7	
1976			
1977			
1978			
1979			
1980	54.3	38.9	
1981			
1982			
1983			
1984			
1985	64.8	39.3	
1986			
1987			28.4
1988			
1989			
1990	67.0	45.1	26.5
1991	66.3	41.8	25.0
1992	65.2	39.7	23.7
1993	66.7	40.3	24.3
1994	67.8	43.2	27.9
1995	70.4	46.6	32.0
1996	71.0	48.1	33.6
1997	70.3	47.5	32.5
1998	70.9	46.8	32.0
1999	68.5	48.2	34.3
2000	73.0	50.3	36.5
2001	72.3	48.9	35.4
2002	72.2	48.6	34.7
2003	70.4	49.3	35.7

注：厚生労働省が雇用保険業務統計から試算

2. 初職入職後3年間の勤務状況

(1) 学卒後の状況

まず学校の卒業から就職への移行状況を確認する。全体の87%は学卒直後に就職している一方、8%は3ヶ月以上経ってから就職している。

表2-2には、いくつかの属性ごとに学卒就職の状況を示している。それをみると、性別、年齢階層別、最終通学歴別のうち、年齢階層について有意な差がみられ、25～34歳層では学卒直後就職の割合が、その上の年代に比べて低くなっている。調査が実施された2005年秋時点で20代後半から30代前半にさしかかっていた人たちは、バブル経済崩壊後の不況期に学卒就職した場合がほとんどであり、(超)氷河期と呼ばれた当時の就職難が、その数字にも、はっきり表れている。

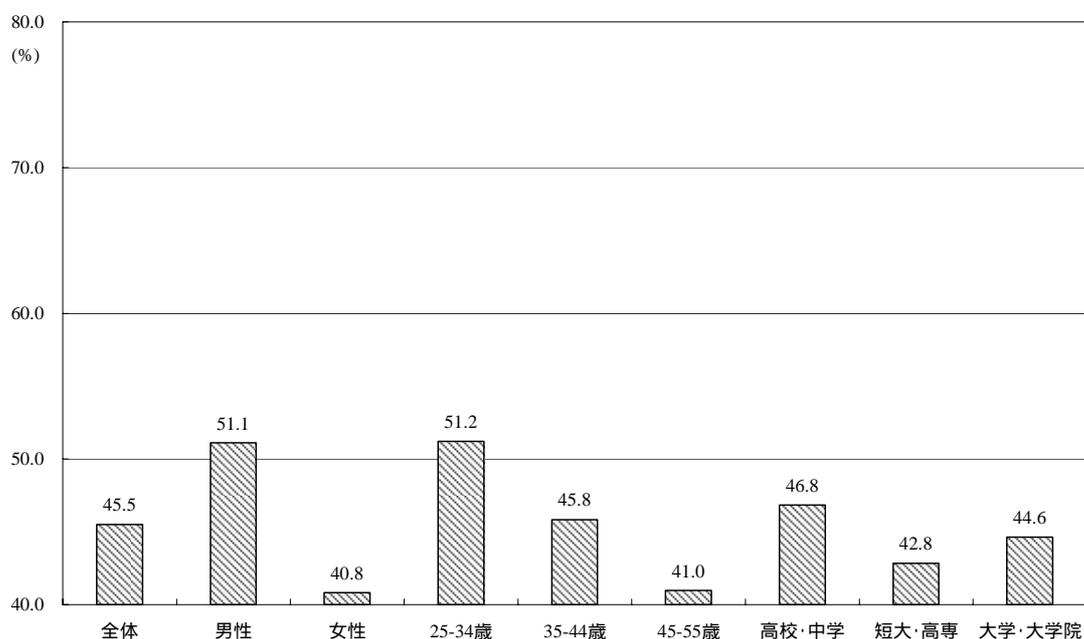
不況期には性別でいえば女性、最終通学歴では高校卒について、就職が特に困難であったことが指摘されていたが、本調査では性別や最終通学歴による学卒直後の状況に統計的に有意な違いは観察されていない。正社員としての就職が困難であった人々も、多くは非正社員のかたちで就職していたことを反映しているのだろう。

図2-1には、初めて就職した最初の3年間に、見習いとして扱われた経験のある割合が示されている。見習い経験のあるのは45.5%と、全体の半数弱に達している。男女別にみると、男性では51.1%と、女性にくらべて約10ポイント見習い経験者の割合が高い。年代別にみると、若い年代ほど最初の3年に見習いとして扱われた経験のある割合は高くなっており、見習いとして採用する傾向は強まりつつある。

表2-2 学卒(中退)直後の就業状況

(%)	全体	性別		年齢層			最終通学歴					
		男性	女性	25-34歳	35-44歳	45-55歳	高校	中学	短大	高専	大学	大学院
学校教育終了(中退後)、すぐに就いた	87.2	87.1	87.3	84.3	90.4	86.5	87.1	88.0	86.6			
学校教育終了(中退後)、3か月以内に就いた	4.7	4.2	5.1	7.1	3.3	4.2	4.8	4.2	5.1			
学校教育終了(中退後)、3か月以上たってから就いた	8.1	8.7	7.6	8.7	6.2	9.3	8.1	7.8	8.3			
総数	2,898	1,321	1,577	821	962	1,115	1,611	577	710			
カイ二乗検定		2.2922(0.318)		22.6169(0.000)			0.7606(0.944)					

図 2-1 最初の3年に見習いとして扱われた経験のある割合



(2) 指導・アドバイス

新卒者に対して即戦力となることが企業から期待されるようになったといわれる。そのため、以前のように上司や先輩から手厚い指導やアドバイスはあまり行われなくなり、若年でも自分の判断と責任と行動することが求められているのかもしれない。これは本当だろうか。

表 2-3 をみるかぎり、全体の 80.3%は最初の3年に、上司、同僚、仕事上の仲間による指導やアドバイスを受けた経験があると答えており、依然として最初の3年間に指導を受けた経験を持つ人がほとんどである。男女別では、指導やアドバイスの経験割合は、男性のほうが女性に比べて若干低くなっているが、統計的に有意な差ではない。

年齢階層別にみても、若い年代ほど指導を受けた割合が少ないといった傾向はみられず、むしろ 35～44 歳の中年層がやや指導・アドバイスの経験割合は少なく、若い年代ほど指導されていないといった傾向は見られない。ただし、45～55 歳の高年齢層に比べて、それより若い世代では指導がなかったと答える割合がやや高いために、統計的には有意水準 10% で有意な差が年齢階層別には表れている。

それに比べて最終通学歴別ではより顕著な差が見られる。中学卒もしくは高校卒ほ

ど、最初の3年間で指導やアドバイスを受ける割合は高くなっている。高学歴になればなるほど、指導よりも自分自身の判断や行動が就職当初から求められるのだろう。

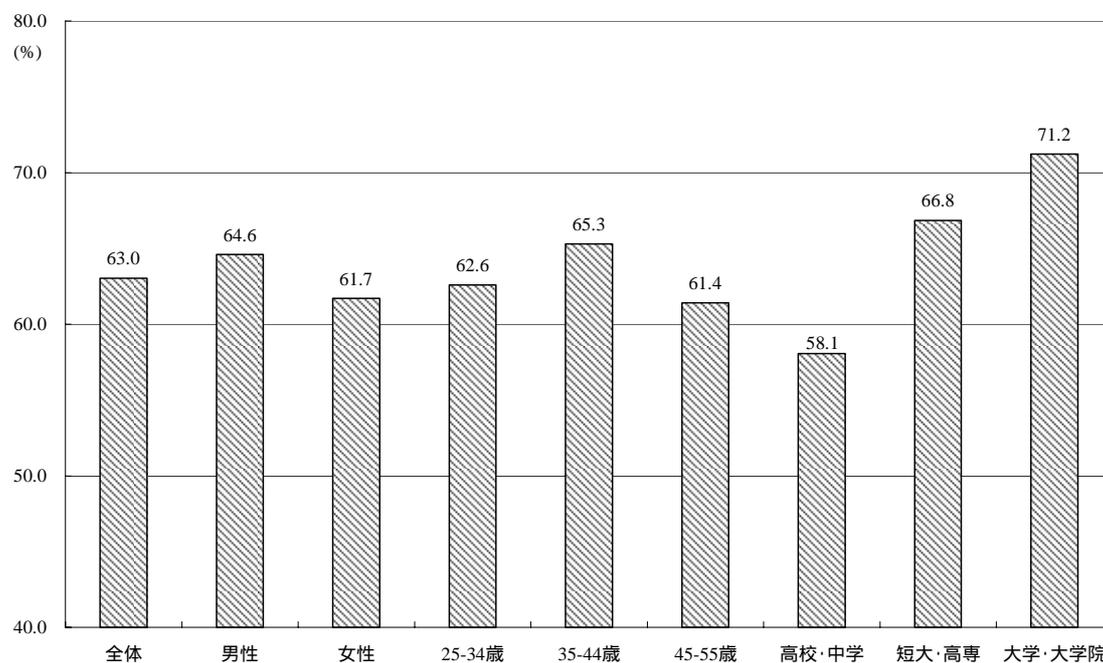
表 2-3 最初の3年間にける上司・同僚・仕事仲間による指導やアドバイスの有無

(%)	全体	性別		年齢層			最終通学歴		
		男性	女性	25-34歳	35-44歳	45-55歳	高校・中学	短大・高専	大学・大学院
あった	80.3	79.3	81.1	80.1	78.7	81.8	82.5	80.5	74.9
なかった	18.7	19.3	18.1	19.5	20.1	16.8	16.1	19.0	24.3
上司・同僚・仕事仲間はいなかった	1.1	1.4	0.8	0.5	1.2	1.4	1.4	0.5	0.9
総数	2,901	1,321	1,580	821	962	1,115	1,614	579	708
カイ二乗検定		3.3251(0.190)		8.2211(0.084)			25.3380(0.000)		

注:「あった」は「よくしてくれた」「まあしてくれた」の総和、「なかった」は「あまりしてくれなかった」「全くしてくれなかった」の総和

(3) 達成経験

図 2-2 最初の3年間に仕事をやり遂げたと実感できた経験を持つ割合



指導育成には「小さな成功体験をさせることが大切」とも言われる。図 2-2 をみると、最初の3年間に、仕事をやり遂げたと実感を持ったことがあるのは、全体の63%である。男性のほうが女性よりも達成経験の割合はいくぶん高いものの、有意な

差ではない。年齢階層別にみても、明確な違いはみられない。

ここでも明確な違いが観察されるのは、やはり最終通学歴である。最終通学歴が高くなるほど、最初の3年のうちにやり遂げた感覚を経験している場合が明らかに多い。やり遂げたと実感できた経験を持つ者は、中学・高校卒では58.1%にとどまるのに対し、大学・大学院卒では71.2%にのぼる。高校卒や中学卒では、最初は指導やアドバイスを受けながらの補助的な業務に就くことが多く、それだけ自分自身の力で仕事を成し遂げたという実感が持ちにくいのかもしれない。

(4) 継続就業

若年層の転職が頻繁になったといわれる。調査では、最初の3年間における勤務先と仕事の変化をたずねている。勤務先は一つの会社か複数の会社か、そして、経験した仕事は一種類か複数の種類かという点である。

表 2-4 最初3年間の仕事経験

(%)	全体	性別		年齢層			最終通学歴		
		男性	女性	25-34歳	35-44歳	45-55歳	高校・中学	短大・高専	大学・大学院
ひとつの勤務先でひとつの仕事を経験	49.7	45.6	53.1	44.0	50.2	53.5	47.4	54.3	51.2
ひとつの勤務先でいろいろな仕事を経験	31.4	35.5	28.0	31.6	31.6	31.0	33.1	27.5	30.6
複数の勤務先でひとつの仕事を経験	5.0	3.8	6.1	5.4	5.7	4.2	5.0	6.1	4.2
複数の勤務先でいろいろな仕事を経験	13.9	15.1	12.9	19.0	12.6	11.3	14.4	12.2	14.1
総数	2,876	1,309	1,567	814	947	1,115	1,607	575	694
カイ二乗検定		30.5017(0.000)		33.2697(0.000)			12.7162(0.048)		

表 2-4 をみると、最も多いのは「ひとつの勤務先でひとつの仕事を経験した」者であり、全体の49.7%に達している。およそ半数は、最初に就職した会社の最初の仕事を3年間継続している。性別では女性について有意にその割合は高い。年齢別では高年齢層ほど、一勤務先・一職業の割合が高くなっている。最終通学歴では短大・高専でその割合が高い。

次いで多いのは、「同じ勤務先で複数の仕事を経験した」割合であり、全体の31.4%に達している。最終通学歴では中学・高校卒でその割合は高くなっている。中学や高校卒の場合、高学歴者に比べて、中小企業に就業することが多いことから、それだけ多様な業務の経験が多くなっているのかもしれない。

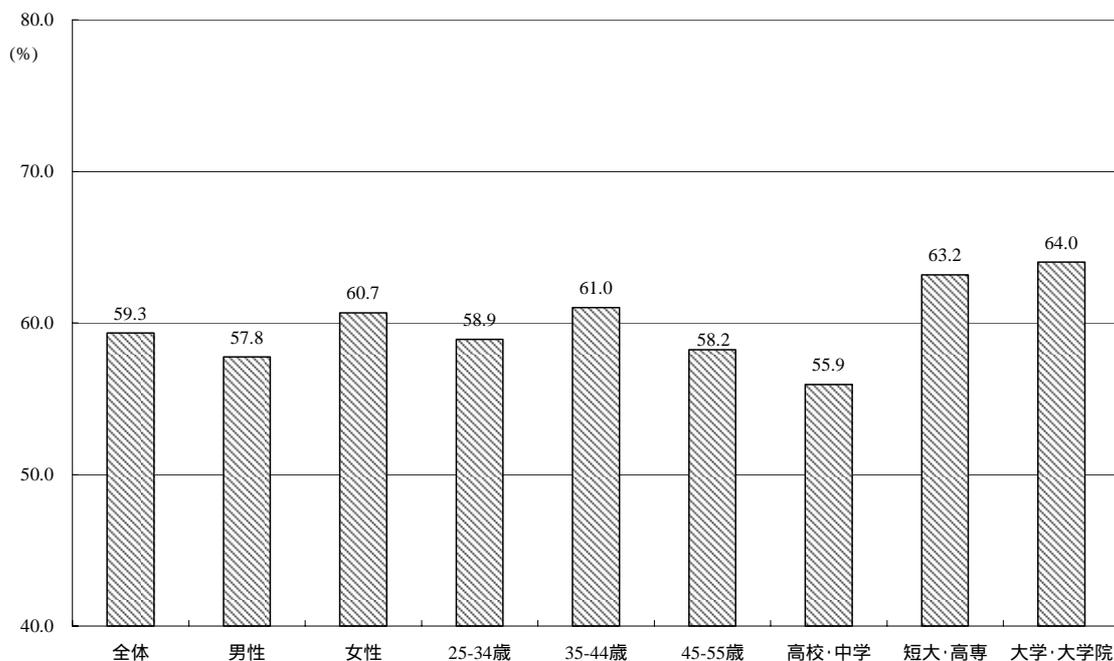
新しい年代で着目してみると、「複数の勤務先で複数の仕事を体験した」割合は確かに高くなっている。45～55歳で複数勤務先・複数職業の割合は11.3%であるのに対し、25～34歳では19%と、その違いは大きい。若い年代では一つの会社に勤め続けるよりも転職を経験することが多くなっているだけでなく、複数の異なる仕事を体験する傾向が強くなっている。それだけ一つに特化した能力ではなく、多様性に対応可能な能力が求められつつあるといえるかもしれない。

(5) 適職経験

調査では、最初の3年間のあいだに「仕事が自分にむいていると感じることがありましたか」という質問項目も設けている。それによると、全体の59.3%と約6割が適職に遭遇したという感覚を有している。

図2-3をみると、男女別では女性のほうが適職経験は若干高いものの、有意な差ではない。年齢層別でも35～44歳について61%とやや高くなっているが、それも若年や高年との違いは小さい。

図2-3 最初の3年間に仕事が向いていると感じた経験（適職経験）を持つ割合



一方、ここでも最終通学歴による影響は顕著であり、やり遂げたと実感できた経験の有無とも関連しているためか、高学歴ほど適職経験を持っている割合は高くなっている。その違いは、中学・高校卒と、短大・高専卒のあいだで大きく開いている。

後にみていくとおり、最初の3年間に適職経験を有しているか否かは、その後の職業人生にきわめて大きな影響を及ぼすことになる。

3. 推定結果

(1) 就業・無業への影響

90年代から2000年代初頭の不況期にかけて、失業者が増大すると同時に、求職活動を断念したニート状態の若者の急増が指摘されてきた。さらに10代や20代といった若年層に限らず、30代から40代の中年層においても無業者は増えつつあり、将来の生活保護受給の増加などの社会保障に与える影響の他、社会的に孤立した人々の増加などが懸念されている(玄田[2006])。

調査では、現在、収入を伴う仕事をしているかをたずねた項目があり、まずはそれを用いて、現在就業をしているか否かの決定に、当初の3年間の状況が影響を与えているかをプロビット分析した。説明変数では、前節でみた3年間の状況を示す各変数のほか、年齢、性別、最終通学歴も説明変数に加え、コントロールした。

その結果が、表2-5である。性別では、専業主婦など依然存在する家庭内性別役割分業を反映してか、女性の就業確率は有意に低くなっている。年齢階層別では、25~34歳が最も無業確率が高く、次いで35~44歳において高い。その差も、リファレンスグループである45~55歳に比べて統計的に有意な水準にある。若い年代ほど生活費の獲得のために働くインセンティブは弱いとも考えられるが、一方で25~34歳など不況期の学卒世代ではその後の就業が特に困難になっているという世代効果の存在も背後にはあるかもしれない。

最初の3年間の状況が与える影響としては、まず学卒直後の就職状況がその後に影響を与えている。学卒後の就職までに3ヶ月以上を費やすなど、すみやかな新卒就職を実現しなかった人々ほど、現在も無業状態である確率が高くなっている。この結果は、まさに世代効果を表していると解釈できるが、同時に潜在的に就業能力の低い人々は職業生涯を通じて就業に苦労しているという事実を示しているのかもしれない。学卒後の初職が正社員であったことは、現在の就業有無に影響を与えていない。

最初の3年間の指導やアドバイスを受けた経験の有無は、それらがなかった人に比べてあった人のほうが、10%有意水準ではあるが、就業確率は低くなっている。これらは最初の3年間にアドバイスを「必要」とした人ほど、本来的な生産性が低いためにその後の就業も困難になっているという解釈もあるだろうし、厳しい指導によって働くことに自信を失い、現在は就業を断念しているという面もあるのだろう。

ただ、指導やアドバイスの有無そのものよりも、そもそもそれらの機会を提示してくれる先輩、上司、同僚、仕事仲間がいなかったという記憶を持つ人ほど、就業確率が低くなっている。指導や助言を与えてくれる年長者が存在しない場合には、その後の就業も断念する傾向が強まることは、最初の3年間に就業上の密接なコミュニケーションをかわす他者の存在が就業継続に持続的な効果を持つことを示唆している。

自分が指導されるのとは反対に、自分自身が他者に仕事上の指導やアドバイスをした経験が能力向上に寄与し、結果的に就業のインセンティブを高めるという「人に教えることがよい訓練になる」といった考え方もある。ところが表 2-5 をみるかぎり、指導やアドバイスの経験が現在の就業を促進するといった効果は観察できない。また最初の3年間における会社や仕事の変遷状況も就業の有無に影響を与えているとはいえない。その意味では最初の3年に転職をしたからといって、その後に就業を断念しやすくなる傾向はみられない。

それに対し、現在の就業の有無に強い影響を与えているのは、最初の3年間に仕事は自分に向いているという適職に遭遇した感覚の経験である。そんな経験を過去に持っている人ほど、現在も就業している確率は有意に高くなっている。一方、同じ経験でも、達成経験は現在の就業に影響していない。

表 2-5 現在収入を伴う仕事をしているか否かに関するプロビット分析

		被説明変数:現在就業 = 1, 無業 = 0			
		説明変数	係数	限界効果	漸近的t値
最初の3年間の勤め先の状況	性別<男性>	女性	-1.0796	-0.2293	-14.81 ***
	年齢層 <45-55歳>	25-34歳	-0.2380	-0.0557	-3.16 ***
		35-44歳	-0.1348	-0.0306	-1.87 *
	最終通学歴 <中学・高校>	短大・高専	0.0095	0.0021	0.13
		大学・大学院	0.0494	0.0108	0.60
	学卒後初職	正社員	0.0488	0.0110	0.57
	学卒後就職状況 <すぐ就いた>	3ヶ月以内に就職	-0.0696	-0.0159	-0.51
		3ヶ月を超えて就職	-0.2515	-0.0621	-2.31 **
	見習い経験<なし>	あり	0.0311	0.0069	0.51
	指導・アドバイス <なかった>	あった	-0.1470	-0.0310	-1.76 *
		上司・同僚・仲間いなかった	-1.0512	-0.3457	-4.23 ***
	仕事達成経験	あり	0.0028	0.0006	0.04
	適職感覚経験	あり	0.1752	0.0395	2.40 **
	職場変遷経験 <複数の会社・複数の仕事>	ひとつの会社・ひとつの仕事	-0.0192	-0.0042	-0.20
		ひとつの会社・複数の仕事	-0.0984	-0.0222	-0.98
		複数の会社・ひとつの仕事	-0.1563	-0.0373	-1.05
仕事上の指導や アドバイスの経験 <なし>	新規学卒正社員に	-0.0727	-0.0163	0.09	
	他部署から異動の正社員に	0.0091	0.0020	-0.17	
	正社員以外に	-0.0147	-0.0032	0.57	
		定数	1.8361	12.58 ***	
		N	2,826		
		Log likelihood	325.79		
		擬似決定係数	0.1241		

注1: ***: p<0.01 ** : p<0.05 * : p<0.1。左端内<>は、リファレンス・グループ。

注2: はじめての就職から3年を経過していない者を除く。以下の表も同様。

(2) 所得への影響

最初の3年間の経験は、稼得能力を向上させ、より高収入をもたらしているだろうか。調査では、2003年と2004年の仕事からの収入金額をたずねている。所得の一時的な影響をコントロールするために、両年ともに収入のあった人々について、その平均収入の自然対数値を被説明変数として収入関数を重回帰分析した。その結果が表2-6である。

通常の入関数と同様、性別、年齢、教育などの変数は、予想通りの有意な影響を与えている。加えて学卒後の初職が正社員でなかったり、学卒後就職までに3ヶ月以上を要した人々の収入は低くなる傾向がみられる。

就業経歴としては、学卒後3年間に一つの会社で一つの仕事に勤務を続けていた人

ほど、給与は有意に高くなっている。さらに最初の3年間に他部署から異動の正社員に指導やアドバイス経験を持つ人ほど、現在高収入を得ている。指導をするだけの高い能力を保有していることを示唆する他、他の正社員に教えるという行為自体が本人の職業訓練の機会になっていることを意味しているのかもしれない。

そして最初の3年における適職感覚の経験は、所得面で見てもプラスの影響を有意に与えている。適職に出会った経験は、仕事へのこだわりを生むと同時に、自分の能力への自信も深める。その結果、実際に業務遂行能力も高まり、成果ならびに能力に対する、企業や市場評価からの評価も高まり、所得水準も高くなっているのだろう。

表 2-6 昨年と一昨年の平均収入（自然対数化）に関する重回帰分析

	説明変数	係数	t値
	性別<男性>	女性	-0.9707 -27.80 ***
	年齢	(連続変数)	0.0061 3.16 ***
	最終通学歴	短大・高専	0.0878 1.98 **
	< 中学・高校 >	大学・大学院	0.2937 7.34 ***
	学卒後初職	正社員	0.2042 4.25 ***
	学卒後就職状況	3ヶ月以内に就職	-0.0564 -0.71
	< すぐ就いた >	3ヶ月を超えて就職	-0.0639 -0.99
最初の3年間の勤め先の状況	見習い経験<なし>	あり	0.0564 1.71 *
	指導・アドバイス	あった	-0.0155 -0.36
	< なかった >	上司・同僚・仲間いなかった	-0.0685 -0.34
	仕事達成経験	あり	-0.0483 -1.17
	適職感覚経験	あり	0.1204 3.00 ***
	職場変遷経験	ひとつの会社・ひとつの仕事	0.0966 1.94 *
	< 複数の会社・複数	ひとつの会社・複数の仕事	0.0710 1.33
	仕事 >	複数の会社・ひとつの仕事	0.0772 0.89
	仕事上の指導や	新規学卒正社員に	-0.0389 -1.05
	アドバイスの経験	他部署から異動の正社員に	0.1090 2.11 **
< なし >	正社員以外に	0.0038 0.09	
	定数	5.3778	51.28 ***
	N	1,840	
	F値	63.39	
	修正済決定係数	0.3790	

注 1 : *** : p<0.01 ** : p<0.05 * : p<0.1。左端内< >は、リファレンス・グループ。

注 2 : 昨年と一昨年に仕事からの収入があった者に限定。

(3) 能力の自己評価への影響

調査では、就業の有無や収入水準といった客観的な状況の把握と同時に、自分自身の現在の仕事遂行能力（知識や経験）の自己による主観的評価も多面的にたずねている。たとえば「同世代と比較した自分の能力」について「高い」「やや高い」「人並み」「やや低い」「低い」「わからない」から選択し、回答することになっている。

表 2-7 では、「同世代と比較した能力（同世代比較能力）」の他、「今の仕事を間違いなくこなしていく能力（業務確実遂行能力）」「仕事上のトラブルに対処する能力（トラブル対処能力）」「部下を指導する能力（部下指導能力）」について、無回答ならびに「わからない」と回答した人々を除いた上で順序プロビット分析を行った。表の係数は、数値が高いほど、自己評価が高いことを意味している。

各能力項目に対し、共通して強い影響をもたらしているのが、ここでも最初の3年間ににおける適職経験である。仕事が自分に向いているといった経験を持つ人は、そうでない人に比べてあらゆる面で能力の自己評価は有意に高くなっている。最初の3年における能力開発、人材育成のあり方としては、仕事に自分が向いているという感覚を持たせて仕事にやりがいを見出させることが、能力の自己評価を高めることにつながっているのだ。

表をみると、男性に比べておしなべて女性のほうが自己評価の度合いが低い。25～34歳という若い年齢層についても、より高い年齢層に比べて自己評価はいずれも低くなっている。ただし、若年という相対的に経験が不足しがちという年齢特有のものであるのか、それともこの時期に若年であった世代に特有のものであるかは、この結果だけでは見極めることはできない。

最初の就職に際し、3ヶ月以上を要した人は、確実に業務を遂行する能力および部下を指導する能力の自己評価が低くなっている。学卒直後の状況がこれらの能力への自信を持ちにくいものとしているようである。

最初の3年で勤務先を変わるか、仕事を変わるかについては、能力の種類によって評価は異なる。同世代と比較した能力は、最初の3年間に複数の勤務先に勤めながら、つねに単一の仕事しか経験しなかった人ほど低くなっている。業務を確実に遂行する能力は、ひとつの会社でひとつの仕事しか経験してこなかった人について自己評価が低く、トラブル対処能力は、複数の会社で複数の仕事を経験した人ほど、多様な環境で多様な業務に対応した経験を通じて高いものとなっている。一つの会社であれ、複

数の会社であれ、最初の3年間に一つの仕事しかしてこなかった人は、自分のトラブル対処能力に自信が持ちにくい結果となっている。部下の育成能力も一つの仕事しか経験しなかった人ほど、自信を持ちにくいものとなっている。総じて、最初の3年のあいだに複数の仕事を体験することは自己の能力に対する自信につながりやすいように思われる。

他者への指導体験も、自己の能力評価を高めることにつながっている。特に新規学卒社員や正社員以外に指導やアドバイスをすることは能力の自己評価を向上させることが多いようである。

表 2-7 自身の能力評価に関する順序プロビット分析

	説明変数	同世代比較能力		業務確実遂行能力		トラブル対処能力		部下指導育成能力			
		係数	漸近的t値	係数	漸近的t値	係数	漸近的t値	係数	漸近的t値		
最初の3年間の勤め先の状況	性別<男性>	女性	-0.2569	-5.52 ***	-0.3179	-6.97 ***	-0.4826	-10.56 ***	-0.3737	-7.99 ***	
	年齢層	25-34歳	-0.2367	-4.32 ***	-0.1725	-3.22 **	-0.2327	-4.39 ***	-0.2276	-4.15 ***	
	<45-55歳>	35-44歳	-0.1344	-2.61 **	-0.0386	-0.77	-0.0704	-1.41	-0.0730	-1.42	
	最終通学歴	短大・高専	0.0587	1.02	0.0667	1.19	0.1495	2.68 ***	0.0220	0.38	
		<中学・高校>	大学・大学院	0.1346	2.47 ***	0.1403	2.64 ***	0.1802	3.39 ***	0.0521	0.96
	学卒後初職	正社員	0.0561	0.90	-0.0898	-1.45	0.0158	0.26	-0.0015	-0.02	
	学卒後就職状況	3ヶ月以内に就職	0.0503	0.48	-0.0715	-0.70	-0.0583	-0.58	0.0125	0.12	
		<すぐ就いた>	3ヶ月を超えて就職	-0.0599	-0.72	-0.1269	-1.56	0.0550	0.67	-0.1463	-1.74 *
	見習い経験<なし>	あり	-0.0280	-0.64	-0.0308	-0.72	0.0090	0.21	-0.0798	-1.82 *	
	指導・アドバイス	あった	0.0156	0.27	-0.0146	-0.26	0.0101	0.18	0.0174	0.30	
		<なかった>	上司・同僚・仲間いなかった	0.0478	0.20	-0.3819	-1.65 *	-0.1006	-0.44	-0.1439	-0.62
	仕事達成経験	あり	0.0874	1.57	0.0863	1.58	0.0683	1.26	0.0855	1.52	
	適職感覚経験	あり	0.1997	3.70 ***	0.1547	2.93 ***	0.1607	3.07 ***	0.1413	2.60 ***	
	職場変遷経験	ひとつの会社・ひとつの仕事	-0.0903	-1.32	-0.1118	-1.68 *	-0.2288	-3.46 ***	-0.1564	-2.31 **	
		<複数の会社・複数の仕事>	ひとつの会社・複数の仕事	-0.1039	-1.44	-0.0910	-1.29	-0.1451	-2.07 **	-0.0422	-0.59
		複数の会社・ひとつの仕事	-0.2850	-2.52 **	-0.0701	-0.64	-0.3006	-2.76 ***	-0.2343	-2.08 **	
	仕事上の指導やアドバイスの経験	新規学卒正社員に	0.1583	3.15 ***	0.1635	3.33 ***	0.1485	3.05 ***	0.2051	4.10 ***	
		他部署から異動の正社員に	0.1331	1.95 *	0.1743	2.59 **	0.1381	2.08 **	0.0616	0.90	
		<なし>	正社員以外に	0.1656	2.73 ***	0.1526	2.56 **	0.2256	3.81 ***	0.2373	3.93 ***
	cut point	やや低い	-1.8948		-2.3501		-2.0315		-1.6727		
人並み		-1.3559		-1.6709		-1.2814		-0.9629			
やや高い		0.5928		0.1891		0.3378		0.7206			
高い		1.6012		1.2556		1.3613		1.6021			
	N		2,693		2,741		2,684		2,554		
	Log likelihood		160.85		169.18		272.64		197.87		
	擬似決定係数		0.0274		0.0275		0.0410		0.0317		

注1：***：p<0.01 **：p<0.05 *：p<0.1。左端内<>は、リファレンス・グループ。

注2：自己評価「わからない」は除く。

注3：係数が高いほど、自己評価が高い。

4. 適職経験者の特徴

現在、若者のあいだでは「やりたいこと探し」、もしくはどんな仕事が自分に向いているかという「自分探し」に思いをめぐらす人々も多いという。そのなかで、適職の答えがみつからない状態にいる若者が、働くこと自体に立ち止まり、就業そのものに断念して、ニート状態に陥ったり、フリーターとして転職を繰り返している例もみられる。

上記の結果を踏まえるかぎり、自分に向いた仕事に出会う体験はその後の職業人生の充実にとって、確かにきわめて重要である。そして、適職経験は、働き初めて最初の3年のあいだに経験することが、その後の職業生活にとって大切なものとなっている。その意味では働く前に適職について思い悩むよりも、働きながら「この仕事は自分に向いている」と3年のあいだに感じるものが、その後の就業をより望ましいものにするともいえそうである。

だとすれば、そのように最初の3年間で適職感覚を体験しやすい人とは、いったいどのような人々なのだろうか。最初の3年のあいだでの適職経験の有無に関するプロビットモデルによる分析結果が、表 2-8 である。

この表をみるかぎり、適職への遭遇体験に、性別や年齢で明確な関連性は見られない。それよりも関連が強いのは、図 2-2 でも示唆されていたように、最終通学歴である。表 2-8 をみるかぎり、大学・大学院卒といった高学歴者ほど、適職に遭遇した体験を有意に持ちやすくなっている。

最終通学歴との関連を別の観点からみるために、調査項目のなかにある中学3年時点での成績の自己評価も説明変数に加えてみた。すると、成績が「下の方」と答えた人ほど、適職に遭遇した経験が低くなっている。

以上の結果は何を意味するのだろうか。断定的な結論はできないが、向いている仕事に出会うということは、ある種の学習能力を意味するのかもしれない。そもそも、様々な成功や失敗を経験し、その経験を糧に学習する過程を通じて、多くは自分にとっての適職に出会うものではないだろうか。そのような最初の3年間の業務上で求められる学習能力とは、学校でのよりよい成績をあげるための学習遂行能力とも関連しているのかもしれない。

こうした示唆と整合的な事実、すなわち適職経験は余裕を持って働くだけでは、なかなか遭遇できないという推定結果にも重なりあっている。調査では、各人に過去に

「必死」に働いた経験の自覚があるかもたずねている。その項目から 10 代もしくは 20 代前半という多くが最初の 3 年の仕事を経験した年代に、一番必死に働いたという経験を持つか否かのダミー変数を作成し、説明変数に加えてみた。すると、明らかに若い時代に最も必死に働いたという自負は、適職経験とも強い関連を持っていることがわかる。必死に働き、やはりここでも多くの試行錯誤を積み重ねるなかで「これが自分に向けた仕事なのかもしれない」と、あるとき実感する。そうした経験が、長期にわたって能力を主体に開発させていこうという持続的なモチベーションとなり、高い成果を生み出す源泉となっているのだろう。

また個人の資質や努力とは別に最初の 3 年間の職場環境が適職経験に与える意味も大きい。ここでは、「最初の 3 年間のうち、最も長く所属した職場について、あてはまるものはありますか」という設問に対する回答をもとに職場環境を 3 つに類型化して分析した。「社員の希望で異動できる仕組みがある」、「若手社員の仕事や生活についての相談相手を決めている」、「将来の仕事について相談できる機会がある」のいずれかを回答した者を「個別相談型」、「ほぼ毎日残業している」、「社員数が恒常的に不足している」、「いつも締め切り（納期）におわれている」、「一人一人が独立して行なう仕事が多い」のみを回答した者を「孤独就業型」、上記の 2 つ及び「いずれにもあてはまらない」以外の回答者を「仲間協調型」とするものである。限界効果から評価すると、最初の 3 年で最も長く働いた職場が、個別に相談する体制が整っている職場ほど適職経験を持てることが多い。相談型に続いて、仲間と協調して働く職場についても適職経験につながりやすい。職場の変遷状況についても、複数会社を体験した場合に比べて、一つの会社で勤め続けるほうが適職を体験しやすくなっている。

最初の 3 年に個別の指導・相談体制が整備されている職場で必死に働く経験を積み重ね、「この仕事は自分にむいているかもしれない」という感覚を得る。こうした最初の 3 年の適職経験や必死に就業した経験が総合しながら、所得や昇進確率を向上させ、さらに自分の能力の自己評価を高めていくのだと考えられる。

表 2-8 最初の3年間で適職経験を持つか否かに関するプロビット分析

		被説明変数: 体験あり = 1, なし = 0		
	説明変数	係数	限界効果	漸近的 t値
性別 < 男性 >	女性	0.0402	0.0155	0.72
年齢層 < 45-55歳 >	25-34歳	-0.0071	-0.0027	-0.11
	35-44歳	0.0525	0.0202	0.89
最終通学歴 < 中学・高校 >	短大・高専	0.0858	0.0329	1.30
	大学・大学院	0.1665	0.0635	2.38 **
中学3年の成績 < 真ん中あたり >	下の方	-0.3376	-0.1331	-3.19 ***
	やや下の方	-0.0394	-0.0152	-0.52
	やや上の方	0.0729	0.0280	1.13
	上の方	0.0758	0.0291	0.91
学卒後初職	正社員	-0.0539	-0.0207	-0.80
20代前半まで	「必死」に働いた経験あり	0.2539	0.0963	4.34 ***
最初3年で最長職場 < いずれでもない >	個別相談型職場	0.9894	0.3158	8.93 ***
	孤独就業型職場	0.3075	0.1154	3.22 ***
	仲間協調型職場	0.7036	0.2693	8.13 ***
最初3年の職場変遷 < 複数会社・複数仕事 >	ひとつの会社・ひとつの仕事	0.5781	0.2204	7.62 ***
	ひとつの会社・複数の仕事	0.6185	0.2274	7.67 ***
	複数の会社・ひとつの仕事	0.3542	0.1292	2.79 ***
	定数	-0.9498		-7.89 ***
	N		2,829	
	Log likelihood		276.76	
	擬似決定係数		0.0725	

注：***：p<0.01 **：p<0.05 *：p<0.1。左端内<>は、リファレンス・グループ。

5. むすび

「最初の3年」を若者の能力開発とキャリア形成のために効果的なものにするために上司が部下に接するポイントは、3年のあいだに適職経験を積ませることにある。仕事が自分に向いているという適職経験は、職業能力に対する自己評価を高めると同時に、就業継続を促進し、さらに稼得水準も向上させるという持続的な効果をもたらす。適職経験は、個別に相談する体制が整っている職場で「必死になって」働き続けることを通じて獲得しやすくなっている。

適職経験とはいかなるものなのか。今回の調査では、どのような瞬間に仕事が自分に向いていると感じるかまでは調べられていない。本章の分析からうかがえるのは、適職経験というのは、自分にあう仕事に出会えたという感覚であると同時に、よりそ

の仕事に極めることによってさらに自分自身を向上させたいという目標を持てたという体験でもあるのかもしれないということである。

働く目的として「自分にあつた仕事をしたい」という希望を持つ若者は多い。今後は、適職経験について、その重要性を認識した上で、その内実についてより掘り下げた検証が求められる。

第3章 初職非正社員の入職後3年間の能力開発とキャリア形成

1. はじめに

(1) 背景と課題

企業が正社員の求人を減少させ非正社員の活用を拡大した結果¹、新規学卒者のうち正社員として就職する者が減り、非正社員として働く者や無業者となる者が増えている（小杉編[2002]、小杉[2003]）。離学後のキャリアを非正社員として開始する者の増加は、能力開発の観点からみるとどのような意味を持つのだろうか。

若年非正社員に対する能力開発にかんする近年の研究は、非正社員のなかにも充実した能力開発機会を得ている者がいること（東京都産業労働局[2002]）、正社員のなかでも、非正社員のなかでも技能形成にかかわる意識や取組みは多様であることを明らかにしており、就業形態の違いは能力開発にかかわる実態や意識に対する決定的な規定要因とはいえないのではないかとみられている（佐野[2006]）。

他方で、若年者における非正社員の増加は労働者にとって教育訓練機会の制約を意味し、中長期的なキャリア形成にマイナスの影響を及ぼす可能性が指摘されてきた（黒澤・玄田[2001]、酒井[2004]）。企業は正社員に対して、非正社員よりも豊富な技能形成の機会を与えている（佐藤・佐野・原[2003]）。同一企業内における若年正社員と非正社員の人材活用や能力開発の実態を比較すると、正社員に比べて非正社員に対する期待勤続年数が短く、OJT機会も限定されており、キャリアの上限も低くなる（佐藤[2004]）。非正社員のなかにも正社員よりも能力開発が充実している層がいるにしても、平均的にみると非正社員の能力開発機会は正社員に劣る（佐野[2006]）といった分析は、こうした指摘の妥当性を証明している。

もし、非正社員であることが教育訓練機会の制約を意味するのであれば、非正社員として働き始めた者にとって、正社員への移行は、能力開発機会を得るための重要な選択肢となるはずである。非正社員から正社員への移動の実態についての調査研究も蓄積されてきている。量的把握については、内閣府[2003]は、「労働力調査」を用いて、若年者において非正社員を辞めた後に正社員として採用される比率が減少していることを、堀編[2007]

¹ 2007年3月に公表された総務省『労働力調査 詳細結果(2006年平均)』では、正規の職員・従業員数が、比較可能な2003年以降で初めて増加に転じた。役員を除く雇用者に占める非正規の職員・従業員の割合は33.0%（前年比0.4ポイント上昇）となった。

は、非正社員から正社員になろうとした者の割合が低下し、非正社員にとどまる低学歴層が増加したことを示している。移動の経路としては、人的資源投資に積極的な企業が非正社員から正社員への内部登用の仕組みを整備していることが多いこと、また仕事への積極的な取り組み姿勢や最低限のビジネススキルの習得は、非正社員が「未経験者歓迎」求人により正社員として採用される可能性を高めること等が明らかにされている（連合総研 [2004]）。

では、学校卒業（中退）後、最初に就いた仕事（以下、初職）で非正社員として働くことは、能力開発やキャリア形成上ほんとうに不利なのか、不利ならば脱出できるのかこれが本章の課題である。

（２）本章の構成と使用データ

非正社員の能力開発機会や成長経験は正社員に劣るといえるのか、就業形態は能力開発機会の決定的な違いになるのか。第２節～第４節では、特に初職に着目し、初職非正社員の最初の３年における能力開発と仕事上の成長経験の実態を、入職の年代にも配慮しながら正社員と比較する。ここで初職に着目するのは、離転職発生の要因として初めての会社選択や（黒澤・玄田 [2001]）初職における経験（Dunnette, M.D. [1973]）が重要であること、また初任配属部門がその後のキャリア形成上の基軸となること（日本労働研究機構 [1993]）などが明らかにされており、職業人生において初期キャリアのあり方が大きな影響を持つと考えられることによる。初職における「最初の３年」の職業人生における意義については、第２章でも確認されたところである。第２節では、入職の年代ごとに就業形態と最初の３年の能力開発の関係をみる。第３節では、就業形態、最初の３年における能力開発充実度と仕事上の成長経験の関係をみる。第４節では最初の３年における能力開発機会の規定要因を探る。

初職が非正社員であることが能力開発上不利につながるのであれば、巻き返しは図れるのか。第５節では、初職非正社員の現在までの就業の過程を確認し、正社員への移行の実態を概観するとともに、正社員への移行の規定要因を分析する。

本章で使用するデータは、2005年1月に実施された『働き方と学び方に関する調査』²の個票データである。この調査は、初職の状況と現在（直近）職の状況に加え、最初3年間の勤務先について、能力開発や仕事上の経験、職場環境といった詳細な情報を得ている。

² 調査実施概要は参考資料を参照のこと。

また 1960 年代から 2003 年までの入職者を含んでおり、年代による変化をとらえることができる点にも特徴がある。なお、本章で「非正社員」とは、本調査において「臨時雇用・パート・アルバイト」、「派遣社員」、「契約社員・嘱託」のいずれかを選択した者を指すものとする。

(3) 入職の年代と初職の就業形態：初職非正社員をとりあげる意義

最近の卒業者ほど卒業直後に正社員になる比率が低くなったとされている(小椋 2003] 労働政策研究・研修機構 [2006a])。分析に入る前に、本調査における初職に就いた年代ごとの初職非正社員の者の比率の変化を確認しておこう。

本調査では、現在の年齢に加え、初職に就いた年齢を尋ねている。これから初職に就いた年代(以下、入職の年代)を算出し、入職の年代を 1960 年代、1970 年代、1980 年代、1990 年代、2000 年代に区分した。入職の年代ごとに初職の就業形態³をみると、いずれの年代も最も多いのは正社員(役職なし)であり、その割合は 1960 年代~1990 年代は 73~77%、2000 年代でも 64.1%を占める。非正社員の比率をみると、1960 年代は 9.3%、1970 年代は 6.9%、1980 年代は 10.8%、1990 年代は 17.2%、2000 年代は 28.2%であり、90 年代以降入職者において離学直後に非正社員に就く者の割合が顕著に高くなっている。初職非正社員をとりあげる意義はここにある。

初職が非正社員の者の比率を入職の年代ごとに性別、学歴別でみるとどうか。性別については、1980 年代入職者までは男女差は 5%未満であるが、1990 年代は男性 12.6%に対し女性 21.6%、2000 年代は男性 22.4%に対し女性 37.9%と、女性においてその割合が大きく上昇し、男女差が拡大している。次に学歴別については、いずれの年代についても⁴中学・高校卒、短大・高専卒、大学・大学院卒者の差は 5%未満にとどまっており、1990 年代以降入職者をみると中学・高校卒者で 18.4%、短大・高専卒者で 14.9%、大学・大学院卒者で 19.8%となっている。なお、大学・大学院卒者については、1980 年代入職者では初職非

³ 13 の選択肢を設けた。選択肢と全サンプルにおける人数分布は次のとおりである。経営者・役員 20 人、自営業主・自由業者 32 人、家族従業者 86 人、内職 5 人、正規の社員・職員(役職なし)2,210 人、正規の社員・職員(職長、班長、組長)100 人、正規の社員・職員(係長、係長相当職)56 人、正規の社員・職員(課長、課長相当職)55 人、正規の社員・職員(部長、部長相当職)19 人、臨時雇用・パート・アルバイト 291 人、派遣社員 11 人、契約社員・嘱託 42 人、その他 23 人。

⁴ 1960 年代入職者では短大・高卒及び大学・大学院卒者が、2000 年代入職者では中学・高校卒及び短大・高専卒者のサンプル数が 20 未満と少ないため、1970 年代、1980 年代、1990 年代以降入職の 3 区分とした。

正社員の割合は9.4%であり、その伸びが著しい。

次節以降では、主に初職が非正社員の者を取り上げ、必要に応じて初職が正社員の者と比較しながら分析した結果を紹介する。分析対象の範囲は各節で触れる。

2. 入職の年代・初職の就業形態と最初の3年における能力開発

厚生労働省『能力開発基本調査』によれば⁵、企業（事業所）⁶における計画的 OJT（日常の業務につきながら、計画書を作成するなどして段階的・継続的に実施される教育訓練）及び Off-JT の実施率の水準は、1980 年代と比較すると近年低下している（労働政策研究・研修機構 [2006b]）。また、年代別に日本企業の Off-JT 実施状況を分析した原 [2007] は、2000 年代に入ってから日本企業の Off-JT 実施率が減ったこと、非正社員とくらべて正社員の受講比率が有意に高くなったことを明らかにしている⁷。この傾向は新人についても共通してみられるのだろうか。

本節では、最初の就職から調査時点までに3年以上を経過した者 2,894 人のうち初職が正社員（役職なし⁸）である 2,167 人と非正社員である 327 人の計 2,494 人をとりあげ、初職非正社員の最初の就職から3年間の能力開発の状況⁹を、入職の年代ごとに正社員と比較しながら把握する。サンプル数が限られているため、入職の年代は1970年代、1980年代、1990年代以降の3区分とした。

(1) 最初の3年における OJT・Off-JT の有無

まず、最初の3年における能力開発の状況として、OJT、Off-JT それぞれの有無を確認する（表 3-1）。前者に関しては、「最初の3年間に、あなたの能力開発を考えて、上司や同僚、仕事仲間ほどの程度指導やアドバイスをしてくれましたか」という設問に対し、「よくしてくれた」、「まあしてくれた」と回答した者を「OJT あり」、「あまりしてくれなかった」、「全くしてくれなかった」、「上司や同僚、仕事仲間はいない」と回答した者を「OJT なし」とす

⁵ 2000 年までは労働省『民間教育訓練実態調査』。

⁶ 2000 年までは事業所調査。

⁷ なお、『平成 17 年度能力開発基本調査』によれば、2004 年度の計画的な OJT 実施率は正社員 48.9% に対し非正社員 18.3%、Off-JT 実施率は正社員 60.1% に対し非正社員 17.4% である。

⁸ 正社員のうち何らかの役職に就いている者が 227 人いたが、最初3年間の能力開発や成長経験について非正社員との比較対象とするには就業形態以外の要因が多いと考えられたため、分析から除外した。

⁹ 本調査では、最初の3年間に複数の勤務先を経験した場合は、期間等を通算して回答してもらっていることに留意が必要である。

る。すなわち、ここでは上司や同僚、仕事仲間からの能力開発を考えた指導やアドバイスの有無をもって OJT の実施状況を代表させるものとした¹⁰。後者に関しては、最初3年間に勤務先（会社）の指示で教育訓練（仕事から離れて参加する訓練・研修）に参加したかどうかについての設問に対する「受けた」「受けなかった」の回答を利用する。

OJTの有無をみると、1970年代入職者ではOJTありとした者は正社員83.8%に対し非正社員68.3%であるが、1980年代以降は正社員・非正社員ともに8割程度であり、両者に有意な差はない。正社員は入職の年代にかかわらずあまり変化がないのに対し、非正社員は1980年代にOJTありとする者が10ポイント以上増えたことによる。

Off-JTの有無については、正社員・非正社員ともに入職の年代にかかわらず変化がみられない。Off-JTありとした者に割合は正社員で45%程度、非正社員で20~24%であり、両者の差は20%を越えている。

以上から、最初3年間の能力開発の状況をOJT、Off-JTそれぞれの受講比率の面からみると、正社員は入職の年代に係わらずその水準は一定だが、非正社員については1980年代以降にOJTの受講比率があがったこと、結果としてOJTの受講比率は非正社員と正社員の間で差がみられないこと、Off-JTについては非正社員の受講比率は正社員の受講比率を大きく下回ることがわかった。

表3-1 入職の年代、初職正社員・非正社員別 最初3年間のOJTとOff-JT（単位：％）

		OJTあり	Off-JTあり
1970年代入職	正社員	83.8	45.5
	非正社員	68.3	23.8
1980年代入職	正社員	78.9	46.3
	非正社員	79.0	20.0
1990年代以降入職	正社員	80.7	46.5
	非正社員	76.3	20.7

データ：『働き方と学び方に関する調査』、以下の図表も同じ。
注：網掛は有意差なし（10%水準）、10%以上高いほうに下線。

（2）最初の3年における能力開発の充実度

次に、OJTとOff-JTの有無を組み合わせる最初の3年における能力開発の充実度をみよ

¹⁰ OJTは、指導員を指名した計画的な指導のみならず、仕事の経験の積み重ねによるものがあり、その全容を調査票調査から把握することは難しい。そこで、上司や同僚、仕事仲間からの指導やアドバイスが十分に行われていれば、仕事の経験の積み重ねも含め、OJTが充実している場合が多いと考えた。

う(図3-1)。具体的には充実度が高い順に「OJT、Off-JT ともにあり」、「OJT、Off-JT いずれもあり」、「OJT、Off-JT いずれもなし」ということになる。

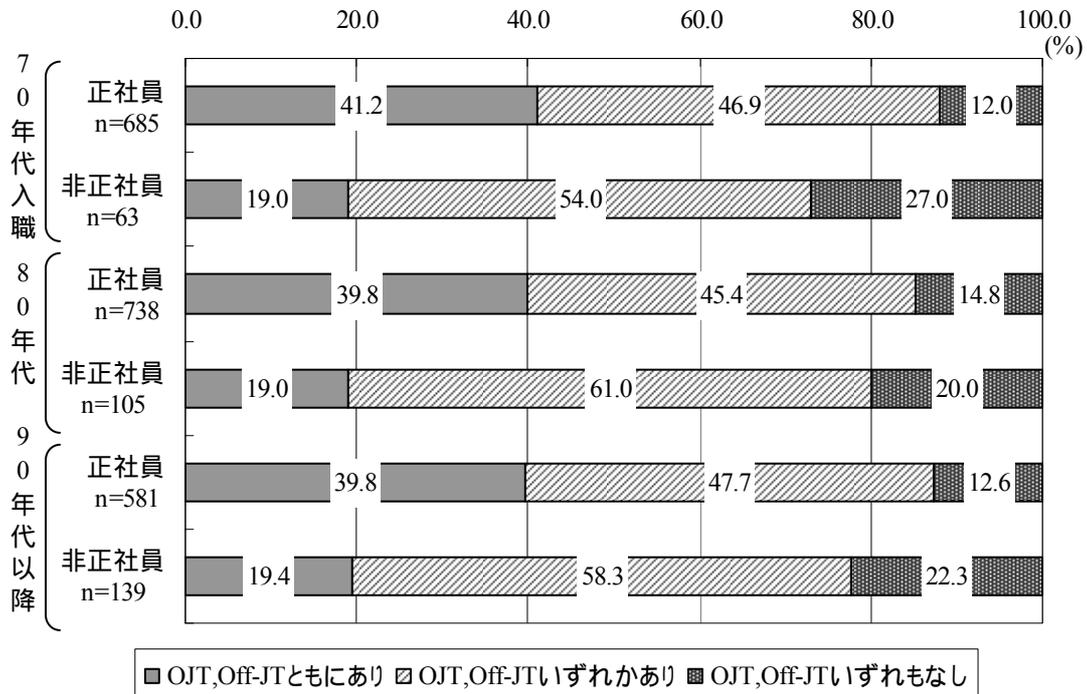
正社員については、入職の年代にかかわらず能力開発の充実度は変化が少ない。「OJT、Off-JT いずれもあり」が最も多く45～48%を占める。次いで「OJT、Off-JT ともにあり」が40%前後であり、「OJT、Off-JT いずれもなし」は12～15%にとどまる。

非正社員についても、最も多いのは「OJT、Off-JT いずれもあり」であり、1970年代入職者では54.0%、80年代では7.0ポイント増加し61.0%、90年代以降では58.3%と過半数を占める。次いで「OJT、Off-JT いずれもなし」が1970年代入職者では27.0%、80年代では7.0ポイント減少し20.0%、90年代以降では22.3%を占める。「OJT、Off-JT ともにあり」は入職の年代にかかわらず19.0%で変化がない。1980年代に非正社員に対してOJTを実施する企業の比率が若干高まり、非正社員であっても少なくともOJTとOff-JTのいずれかは受講する傾向が強くなったことがわかる。

非正社員と正社員を比較すると、入職の年代にかかわらず「OJT、Off-JT ともにあり」の割合が、20ポイント以上非正社員が正社員を下回るなど、全体としてみると非正社員の能力開発機会は正社員に劣るといえることができる。ただし、非正社員でも「OJT、Off-JT ともにあり」が2割程度存在し、正社員でも「OJT、Off-JT いずれもなし」が1割を超えていることも注目に値する。

すなわち、最初3年間の能力開発の充実度をみると、入職の年代にかかわらず全体としては非正社員が正社員を下回るが、非正社員のなかでも正社員のなかでも能力開発機会の充実度には差があり、非正社員だからといって必ずしも能力開発機会に恵まれないわけではなく、正社員だからといって必ずしも能力開発機会に恵まれているわけではない。

図 3-1 入職の年代、初職正社員・非正社員別 最初3年間の能力開発の充実度



3. 初職の就業形態・最初の3年における能力開発の充実度と仕事上の成長経験

次に、最初3年間の仕事上の経験に着目する。第2章によれば、最初の3年間に仕事で自分に向いていると感じた経験は、現在の就業の有無、所得、職業能力の自己評価にプラスの影響を与えている。Dunnette, M.D. [1973] は、入社2年以内で離職したグループと、その後も勤務しているグループの職務経験の比較分析を行い、離職したグループは入社2年間をつうじ上司、承認、仕事の責任、仕事の興味、進歩の機会、その他多くの側面で勤務グループと比べ、より大きな期待はずれの経験があったことを示す。また、若林・南・佐野 [1980] は、大卒新入社員の入社後3年間の変化を追跡調査し、上司に恵まれ、仕事上大きな援助や期待を受けることで高い潜在能力を十分発揮することが可能になったことを明らかにしている。このように、初期キャリアにおける仕事上の経験は、その後のキャリアに影響を及ぼすと考えられる。

そこで本節では、キャリア形成上大きな意味を持つと考えられる最初3年間の「仕事上の目標となる上司や先輩、経営者に会ったか」、「職場のなかで新規学卒正社員、他の部署から異動してきた正社員、正社員以外の人に仕事上の指導やアドバイスをする役割を担った経験があるか」、「仕事をやり遂げたと実感できた経験があるか」、「仕事自分が向い

ていると感じることがあったか」の4つの経験（以下、仕事上の成長経験）をとりあげ、初職の就業形態、能力開発の充実度と最初3年間の仕事上の成長経験の関係をみる(表3-2)。分析対象は前節と共通である。

初職の就業形態は成長経験と関係があるのだろうか。あるいは正社員・非正社員の別よりも能力開発の充実度が成長経験を左右するのだろうか。

第1に、初職の就業形態と最初3年間の仕事上の成長経験の関係をみると、目標となる人物との出会いがあった者の割合は正社員62.8%に対して非正社員49.5%、仕事上の指導やアドバイスをする役割を担った経験（以下、指導役割）は同46.4%対31.8%、仕事をやり遂げたと実感できた経験（以下、仕事達成感）は同63.3%対56.6%、仕事が自分に向いていると感じた経験（以下、適職感覚経験）は同59.1%対53.1%と、いずれも両者に有意な差が見られ、特に目標となる人物との出会いと指導役割についてはその差が10ポイントを上回った。ただし、目標となる人物との出会い、仕事達成感、適職感覚経験については非正社員であっても半数前後が経験していることがわかる。

図3-2でみたように、初職が正社員のなかでも能力開発が充実していない層が、非正社員のなかでも能力開発が充実している層がいる。適切な教育・指導によって仕事上の成長経験が促されることもあるだろう。そこで第2に、能力開発の充実度と成長経験の関係をみた。これによると、目標となる人物との出会いがある者の割合は「OJT、Off-JT いずれもなし」で19.1%、「いずれかあり」で60.1%、「ともにあり」で78.5%、指導役割は同25.3%・40.0%・57.7%、仕事達成感は同33.7%・60.5%・76.2%、適職感覚経験は同36.4%・57.3%・68.3%と、いずれも能力開発の充実度別に有意な差が見られ、能力開発の充実度が高いと仕事上の成長経験がある者の割合が著しく高くなっていた。

第3に、最初3年間の能力開発の充実度合いが同じグループの中での初職の就業形態と成長経験の状況の関係をみる。これによると、「OJT、Off-JT いずれもなし」、「OJT、Off-JTともにあり」グループでは、全ての成長経験について正社員と非正社員で経験ありとする者の割合に有意な差は見られず、「OJT、Off-JT いずれかあり」グループにおいても両者に有意な差があったのは指導役割だけであった。

表 3-2 最初の3年間の能力開発の充実、初職正社員・非正社員別 仕事上の成長経験（単位：％）

		目標となる 上司等との 出会いあり	指導役割 あり	仕事達成感 あり	適職感覚 経験あり	
初職 就業形態	正社員	62.8	46.4	63.3	59.1	
	非正社員	49.5	31.8	56.6	53.1	
最初3年間 の能力開発	OJT、Off-JTいずれもなし		↓ 19.1	↓ 25.3	↓ 33.7	↓ 36.4
	OJT、Off-JTいずれかあり		↓ 60.1	↓ 40.0	↓ 60.5	↓ 57.3
	OJT、Off-JTともにあり		↓ 78.5	↓ 57.7	↓ 76.2	↓ 68.3
最初3年間 の能力開発 × 初職 就業形態	いずれもなし	正社員	19.2	26.7	35.5	37.9
		非正社員	18.7	20.0	27.0	31.1
	OJT、Off-JT いずれかあり	正社員	61.1	41.7	60.5	57.5
		非正社員	54.8	30.3	60.6	55.9
	OJT、Off-JT ともにあり	正社員	79.0	58.2	75.9	68.1
		非正社員	71.4	50.8	80.6	71.4

注：網掛は有意差なし（10%水準）、10%以上高いほうに下線。

以上から、仕事に就いて最初3年間に仕事上の成長経験を得るには、初職の就業形態の違いよりも、能力開発の充実度合いが重要である可能性が示唆される。この可能性を、4つの経験の有無を従属変数とする二項ロジスティック分析により確認したところ¹¹、目標となる人物との出会い、指導役割、仕事達成感、適職感覚経験のいずれについても、能力開発充実度が有意にプラスの影響を持ち、初職の就業形態は有意でないことが確認された。すなわち、初職が非正社員であっても、入職の年代をコントロールしても能力開発機会に恵まれれば、最初3年間に仕事上の成長経験を得ることができることが明らかになった。

4. 最初の3年における能力開発機会の規定要因

では、最初3年間ににおける仕事上の成長経験、さらにその後の円滑なキャリア形成に影響を及ぼす最初の3年の能力開発機会を規定する要因はなんだろうか。第2節で非正社員のなかでも正社員のなかでも能力開発機会の充実度には差があることが確認されたが、初職の就業形態は最初3年間の能力開発機会の充実度を左右しているのだろうか。本節では、最初3年間のOJT、Off-JTの有無と能力開発充実度の規定要因を探る。分析対象は前節と共通である。

¹¹ 紙幅の関係で表掲しないが、独立変数として初職の就業形態、最初3年間の能力開発充実度に加え、性別・学歴・学卒後入職までの期間・最初3年間の職場変遷・初職の職種・初職の勤務先企業の業種・規模、入職の年代をコントロールした。

(1) 最初の3年におけるOJT・Off-JTの有無の規定要因

ここでは、OJTの有無、Off-JTの有無を従属変数とする二項ロジスティック分析をおこなう。独立変数としては、性別、学歴、学校教育終了(中退)後収入を伴う仕事に就いた時期、最初3年間の会社・仕事変遷といった個人属性を表わす変数、初職の就業形態、職種といった労働者属性を表わす変数、初職の業種や規模といった企業属性を表わす変数に加え、「最初の3年間のうち、最も長く所属した職場について、あてはまるものはありますか(複数回答)」という設問に対する選択肢から作成した最初3年間の職場環境を表わす変数¹²、入職の年代を表わす変数とした。職場環境を表わす変数としては、「社員数が恒常的に不足している」、「いつも締め切り(納期)に追われている」、「互いに助け合う雰囲気がある」、「お互い連携しながら行なう仕事が多い」、「先輩が後輩を指導する雰囲気がある」、「若手社員の仕事や生活についての相談相手を決めている」、「将来の仕事について相談できる機会がある」という選択肢を取り上げ、それぞれ選択した場合を1、そうでない場合を0とするダミー変数を作成した。なお、「先輩が後輩を指導する雰囲気がある」については、OJTの有無に関する分析の際は、独立変数から除外した。

結果を表3-3に示す。まず労働者属性を表わす変数の影響を確認しよう。初職の就業形態はOJTの有無には有意な影響を持たないが、Off-JTは非正社員で有意に経験率が低い。表3-1でも示唆されたように、初職が非正社員であることは最初3年間のOff-JTの受講機会の面で不利であるが、OJTについてはそうではない。初職が専門・技術職であるとOff-JTを受講する確率が高い。

個人属性を表わす変数をみると、性別については、OJTの有無には影響を及ぼさないが、Off-JTは男性の受講確率が有意に高い。学歴については、高学歴者はOJTを受ける確率は低く、Off-JTは高い。高学歴者ほど仕事の現場で新人のときから自律的に仕事を進めることが求められているのかもしれない。学卒後就職までの期間については、すぐに就職していないとOff-JTの受講確率が有意に低くなっている。すみやかに新卒就職を実現しないと、入職直後の集合研修等を受講する機会を逸している可能性がある。最初3年間の会社・仕事変遷については、Off-JTの有無には影響を及ぼさないが、OJTについては受講確率が最も高いのは1つの会社で複数の仕事を経験した場合であり、転職は有意にOJT受講確率を引き下げる。

¹² 原[2007]は、現職の職場環境が2004年における仕事上の上司や同僚からの指導やアドバイス実施やOff-JT受講の規定要因になっていることを明らかにしている。

初職の企業属性を表わす変数を見ると、OJT については卸・小売、飲食店・宿泊業で実施比率が下がり、Off-JT については業種が製造業、情報・通信業、卸・小売、飲食店・宿泊業、規模が小さいと実施比率が下がる。

最初3年間の職場環境を表わす変数をみていこう。社員数が恒常的に不足している職場では、OJT の実施比率が有意に低い。同僚や部下に対する指導やアドバイスは、社員数が十分に確保されていないと行われにくいようである。いつも納期に追われている職場では OJT の実施比率は低いが Off-JT の実施比率は高い。この解釈は難しいが、納期に追われていると現場で日々指導やアドバイスに労力をかけることはできないが、納期に向けて仕事を進めるうえで、より新人の生産性を早く上げるために外部研修には派遣していることを示しているのかもしれない。助け合う雰囲気があること、仕事のやり方が連携しながら行なうものが多いことは OJT だけでなく Off-JT の実施比率も高める。また、先輩が後輩を指導する雰囲気がある職場では、Off-JT への派遣にも積極的になるようである。個別に相談の体制があることは、OJT・Off-JT の有無にも影響を及ぼしているのだろうか。まず若手社員の仕事や生活についての相談相手を決めている職場では、有意に OJT・Off-JT の実施比率が高い。わからないことや困ったことが相談できる相手が決められていることによって、指導やアドバイスを得る機会が確保されるだけでなく、必要な Off-JT への派遣が促されるといえる。次に将来の仕事について相談できる機会がある職場であることは、OJT には有意な影響がないが Off-JT の実施比率を引き上げる。キャリア展望について相談できることは日頃の指導やアドバイスを得ることにはつながらないが、それを踏まえた Off-JT への派遣を促進する面があることがうかがえる。

(2) 最初の3年における能力開発の充実度の規定要因

ここでは第2節で定義した最初3年間の能力開発の充実度について「OJT、Off-JT ともにあり」を2、「OJT、Off-JT いずれかあり」を1、「OJT、Off-JT いずれもなし」を0とおきかえて、これを従属変数とした順序回帰分析をおこなう。独立変数は表3-3のOJTの有無と共通とした。

結果を表3-4に示す。まず労働者属性を表わす変数の影響を確認しよう。初職の就業形態については、非正社員で有意に充実度が低い。第2節では、非正社員のなかでも能力開発機会に恵まれた者がいることが明らかにされたが、全体としては Off-JT の経験率が低いことが非正社員の能力開発充実度を引き下げていると考えられる。初職が専門・技術職で

あると充実度が高い。

個人属性を表わす変数をみると、性別や学歴は影響を持たない。学歴はOJTにはマイナスの、Off-JTにはプラスの影響を持ったが、両者は相殺されるようである。学卒後就職までの期間については、すぐに就職していないことは充実度に不利に働く。最初3年間の会社・仕事変遷については、複数の仕事を経験する場合には勤務先を継続することがOJTの経験率を高め、結果的に能力開発の充実度にプラスとなる。

初職の企業属性を表わす変数をみると、業種が製造業、情報・通信業、卸・小売、飲食店・宿泊業、サービス業であると、また規模が小さいと充実度が下がる。

最初3年間の職場環境を表わす変数をみると、社員数の不足はマイナスの、助け合う雰囲気や連携しながら行なう仕事が多いこと、相談体制を整備することはプラスの影響を持つ。特に助け合う雰囲気があること、連携しながら行なう仕事が多いことはその影響力が大きい。いつも納期に追われていることはOJTにはマイナスの、Off-JTにはプラスの影響を持ったが充実度には影響を持たない。

表 3-3 最初3年間のOJT、Off-JTの有無の規定要因（二項ロジスティック分析）

	OJTの有無		Off-JTの有無	
	係数	標準誤差	係数	標準誤差
男性<女性>	-0.035	0.132	0.190	0.109 *
短大・高専卒	-0.290	0.158 *	0.257	0.125 **
大学・大学院卒<中学・高校卒>	-0.588	0.156 ***	0.543	0.130 ***
学卒後すぐでなく3ヵ月以内に入職	-0.341	0.259	-1.096	0.288 ***
3ヵ月以上経って入職<すぐ入職>	-0.203	0.207	-0.475	0.197 **
最初3年間に1会社・1仕事	0.303	0.160 *	0.062	0.145
1会社・複数仕事	0.546	0.180 ***	0.221	0.153
複数会社・1仕事<複数会社・複数仕事>	-0.569	0.247 **	-0.050	0.246
初職非正社員<正社員役職なし>	-0.054	0.183	-0.632	0.174 ***
初職専門・技術職	0.242	0.183	0.471	0.146 ***
事務、販売職<その他の職種>	0.044	0.153	0.156	0.129
初職製造業	-0.218	0.204	-0.574	0.164 ***
情報・通信業	-0.035	0.257	-0.479	0.206 **
卸・小売、飲食店・宿泊業	-0.360	0.198 *	-0.752	0.165 ***
金融・保険業	0.337	0.324	-0.163	0.232
サービス業<その他の業種>	-0.240	0.195	-0.236	0.155
初職30~299人企業	0.128	0.147	0.391	0.124 ***
300人以上企業<29人以下企業>	0.137	0.159	1.051	0.131 ***
社員数が恒常的に不足	-0.313	0.175 *	-0.249	0.158
いつも納期に追われている	-0.281	0.159 *	0.238	0.137 *
助け合う雰囲気がある	1.071	0.140 ***	0.183	0.105 *
連携しながら行なう仕事が多い	0.604	0.126 ***	0.230	0.099 **
若手の仕事・生活の相談相手を決めている	1.047	0.531 **	0.727	0.267 ***
将来の仕事についての相談機会あり	0.566	0.385	0.437	0.210 **
先輩が後輩を指導する雰囲気がある	-	-	0.330	0.105 ***
70年代入職	-0.166	0.266	0.268	0.201
80年代入職	-0.305	0.263	0.171	0.202
90年代以降入職<60年代入職>	-0.130	0.272	0.034	0.208
定数項	1.144	0.331 ***	-1.324	0.273 ***
N	2248		2250	
-2対数尤度	1948.660		2718.189	
カイ2乗	231.237***		360.316***	
Nagelkerke R2乗	0.157		0.199	

注1：初職が正社員（役職なし）もしくは非正社員で、最初の就職から調査時点までに3年以上を経過した者に限定。

注2：***：p<0.01 **：p<0.05 *：p<0.1、左端< >内はリファレンス・グループ。

表 3-4 最初3年間の能力開発の充実度の規定要因（順序回帰分析）

	係数	標準誤差
男性<女性>	0.126	0.098
短大・高専卒	0.084	0.114
大学・大学院卒<中学・高校卒>	0.095	0.118
学卒後すぐでなく3ヵ月以内に入職	-0.741	0.206 ***
3ヵ月以上経って入職<すぐ入職>	-0.416	0.162 **
最初3年間に1会社・1仕事	0.178	0.126
1会社・複数仕事	0.363	0.135 ***
複数会社・1仕事<複数会社・複数仕事>	-0.377	0.210 *
初職非正社員<正社員役職なし>	-0.355	0.139 **
初職専門・技術職	0.445	0.133 ***
事務、販売職<その他の職種>	0.112	0.113
初職製造業	-0.462	0.148 ***
情報・通信業	-0.334	0.187 *
卸・小売、飲食店・宿泊業	-0.613	0.145 ***
金融・保険業	0.062	0.216
サービス業<その他の業種>	-0.237	0.141 *
初職30~299人企業	0.251	0.108 **
300人以上企業<29人以下企業>	0.782	0.117 ***
社員数が恒常的に不足	-0.307	0.140 **
いつも納期に追われている	0.030	0.125
助け合う雰囲気がある	0.594	0.091 ***
連携しながら行なう仕事が多い	0.420	0.088 ***
若手の仕事・生活の相談相手を決めている	0.856	0.251 ***
将来の仕事についての相談機会あり	0.495	0.199 **
70年代入職	0.094	0.176
80年代入職	-0.035	0.176
90年代以降入職<60年代入職>	-0.057	0.182
N	2248	
-2対数尤度	3871.767	
カイ2乗	362.028***	
Nagelkerke R2乗	0.172	

注1：初職が正社員（役職なし）もしくは非正社員で、最初の就職から調査時点までに3年以上を経過した者に限定。

注2：***：p<0.01 **：p<0.05 *：p<0.1、左端< >内はリファレンス・グループ。

以上から、初職が非正社員であると、正社員と比較して OJT の機会は遜色ないが、Off-JT の受講の面で不利な状況におかれ、結果的に非正社員全体としては最初 3 年間の能力開発の充実度は正社員よりも低くなる。さらに第 3 節によれば、能力開発の充実度が低いことは、最初 3 年間の仕事上の成長経験を得にくくする。

ただし、初職が非正社員であっても最初 3 年間に OJT、Off-JT を両方受ける機会に恵まれる者が存在しており（一方正社員であってもいずれも受けない者もいる）就業形態にかかわらず能力開発の充実度が高ければ、その後のキャリア展望を開く成長経験につながっていることは、注目に値する。

また、最初 3 年間の能力開発充実度は、入職の年代をコントロールしても初職の就業形態だけでなく、学卒後就職までの期間、最初 3 年間の会社・仕事の変遷、初職の職種、初職の企業属性、最初 3 年間の職場環境によって規定されており、初職の就業形態の影響力は相対的に小さい。影響力が大きいのは、初職の規模、さらに若手の仕事・生活の相談相手を決めている、助け合う雰囲気や連携しながら行なう仕事が多いといった職場環境である。

5 . 初職非正社員の就業形態の変遷：正社員への移行の実態とその規定要因

上述のように、初職が非正社員であることは全体としては最初 3 年間の能力開発の面で不利に働く。さらに第 2 節の冒頭で触れたように、『能力開発基本調査』で新人ではなく非正社員全体の状況をみると、計画的な OJT、Off-JT の両方とも正社員よりも実施比率の水準が著しく低い。非正社員のなかにも充実した能力開発機会に恵まれた層がいるとしても、このことは非正社員のままでは能力開発機会が阻害される場合があることを意味するだろう。

また、総務省『就業構造基本調査』によれば、25～34 歳の者で正社員になりたくて転職を希望する割合は 1979 年から増加しており、2002 年には 7 割を超えている。2007 年時点の参照データとしてはやや古いので、2005 年に実施された『日本人の働き方調査』¹³をみると、20～34 歳の非正社員のうち今の会社・他の会社を問わず他の働き方に変わりたい者が 4 割を超え、転換したい働き方として、そのうち 87.5% が正規の社員・職員と回答している（佐野 [2006]）。若者の正社員願望は、根強い¹⁴。

¹³ 調査結果概要並びに予備的分析の詳細は労働政策研究・研修機構 [2006c] を参照のこと。

¹⁴ ただし、『若者のワークスタイル調査』では、2001 年調査（第 1 回）よりも 2006 年調査（第 2 回）

正社員への移行は、その願望をかなえることのみならず、能力開発機会の巻き返しにつながるキャリア上の選択肢となろう。初職非正社員のうち、正社員に移行する者はどれくらいいるのだろうか。本節では、初職非正社員を分析対象として、現在までの就業の過程を就業形態の変化に着目して把握するとともに、正社員への移行の規定要因を探る。

(1) 初職非正社員の就業形態の変遷

本調査では、学校卒業（中退）後の就業の過程を「初職の状況」、「転職や起業などにより勤務先をかわった経験」、3社以上の勤務経験がある者については「直前職の状況」、「現在（直近）職の状況」から確認することができる¹⁵。この全ての情報が得られた319人のキャリアの類型化を試みると、その結果は最も詳細には15パターンとなったが、ここでは勤務先をかわった経験の回数にかかわらず就業形態の変化の観点からこれを集約して7類型にまとめたものを示す（表3-5）。なお、直前及び現在（直近）職の就業形態は、正社員（管理職を含む）・非正社員・他形態の3つに分類した。他形態には、経営者・役員、自営業主・自営業者、家族従業者、内職、その他と正社員・非正社員以外の全ての多様な働き方が含まれることに注意が必要である。また、現在（直近）職については、現在収入を伴う仕事に就いているかどうかにかかわらず現在もしくは直近職における就業形態をみた。

表3-5 初職非正社員の就業形態の変遷の類型（n=319）

	(人)	(%)
正社員への移行経験あり	131	41.1
非正社員→正社員	98	30.7
非正社員→他形態→正社員	1	0.3
非正社員→正社員→非正社員	19	6.0
非正社員→正社員→他形態	13	4.1
正社員への移行経験なし	188	58.9
非正社員一貫	146	45.8
非正社員→他形態	41	12.9
非正社員→他形態→非正社員	1	0.3

のほうが18～29歳のフリーターのうち実際に正社員になることを試みた者の割合は大きく低下したことが示されている（堀編[2007]）。

¹⁵ 4社以上の勤務経験がある者の初職と直前職間の就業形態の変遷については尋ねていない。

7 種類の分布をみると、319 人のうち「非正社員一貫」が最も多く 45.8%を占める。次いで「非正社員 正社員」30.7%、「非正社員 他形態」12.9%となる。7 種類を、一度でも正社員に移行した経験の有無により、さらに2つのグループに分けた。「非正社員 正社員」、「非正社員 他形態 正社員」、「非正社員 正社員 非正社員」、「非正社員 正社員 他形態」の4つの類型が「正社員への移行経験あり」グループとなり、合計すると41.1% (131 人)である。初職非正社員の者の約4割が現在までに少なくとも一度は正社員への移動を経験していることになる。「非正社員一貫」、「非正社員 他形態」、「非正社員 他形態 非正社員」の3つの類型が「正社員への移行経験なし」グループとなり、58.9% (188 人)である。

次に現在の年齢を25～34歳、35～44歳、45歳以上の3つに区分して、男女別に正社員に移行した経験の有無をみた。「正社員への移行経験あり」グループの割合は、男性については25～34歳で46.4%、35～44歳で52.9%、45歳以上で67.6%であり、年齢が高く、入職から現在までの期間が長い層においてその割合が高く、35歳以上では「移行経験なし」グループを上回る。女性については25～34歳で32.6%、35～44歳で44.4%、45歳以上で21.2%であり、いずれの年齢層においても「移行経験なし」グループを下回る。男性と女性を比較すると、年齢層にかかわらず「正社員への移行経験あり」グループの割合は男性が女性を上回る。

(2) 初職非正社員の正社員への移行経験の有無の規定要因

初職非正社員のうち、どういう者が正社員への移行経験を持つのだろうか。分析対象を初職非正社員で最初の就職から調査時点までに3年以上を経過した者に限定し、特に最初の3年間の能力開発に着目しながら正社員への移行の規定要因を分析する。

初職が非正社員の中にも、少なくとも一度は正社員に移行する者と一度も移行しない者がいる。そこで正社員への移行経験の有無を従属変数とする二項ロジスティック分析をおこなう。正社員への移行には、仕事上の成長経験の積み重ねが有効であろう。第3節から、最初3年間の能力開発の充実が成長経験に影響を及ぼすことが明らかにされているため、ここでは特に最初3年間の能力開発への取組みに着目する。

独立変数としては、最初3年間の能力開発充実度(「OJT、Off-JT ともにあり」を2、「OJT、Off-JT いずれかあり」を1、「OJT、Off-JT いずれもなし」を0)の他、性別、年齢、配偶関係、学歴、学校教育終了(中退)後収入を伴う仕事についた時期、最初3年間の会社・

仕事の変遷、必死で働いた経験の有無を加え、コントロールした。

結果を表 3-6 に示す。まず、最初 3 年間の能力開発充実度の影響を確認しよう。最初 3 年間の能力開発充実度が高いことは、正社員への移行を経験する確率を引き上げる。初職が非正社員であっても、能力開発が充実した職場で経験を積むことは、その後の正社員への移動を促進する。

その他の変数をみると、性別については男性が有意に高くなっており、正社員への移動に及ぼす性別の影響は大きい。年齢、配偶関係及び学歴は影響を持たない。学卒後就職までの期間もまた、影響を持たない。

最初 3 年間の会社・仕事の変遷については、1 つの会社しか経験していないと、経験する仕事が 1 つであろうと複数であろうと複数の会社で複数の仕事を経験しているよりも著しく移行を経験する割合が低い。学卒後最初の仕事に非正社員として就いた場合には、その会社で最初の 3 年を継続して就業することなく早めに見切りをつけることがその後正社員に移動するためには必要なのかもしれない。

必死で働いた経験は、正社員への移行にプラスの影響を持つ。第 2 章によれば、必死で働く経験はその仕事が自分に向いている感覚を持つことにつながり、主体的なキャリア形成を促す源泉となる。必死で働いたという自負は、仕事上の能力を高め、自信を持つことだけでなく、正社員への移動の規定要因にもなっていることがうかがえる。

以上から、初職非正社員の正社員への移行経験の有無には、性別のみならず、仕事を始めてからの状況が影響を持っている。具体的には必死で働いた経験は移行を促進する。初職が非正社員であれば最初 3 年間に 1 つの会社で働き続けることは、その後の正社員への移行に負の影響を持つ。一方初職が非正社員であっても能力開発の充実度が高いと、正社員への移行が促される。

表 3-6 初職非正社員の正社員への移行経験の有無の規定要因（二項ロジスティック分析）

	係数	標準誤差
男性<女性>	1.138	0.286 ***
年齢	-0.006	0.016
既婚<離死別・未婚>	0.424	0.301
短大・高専卒	0.107	0.377
大学・大学院卒<中学・高校卒>	0.083	0.311
学卒後すぐでなく3ヵ月以内に入職	-0.308	0.391
3ヵ月以上経って入職<すぐ入職>	0.136	0.331
最初3年間に1会社・1仕事	-1.634	0.326 ***
1会社・複数仕事	-0.959	0.400 **
複数会社・1仕事<複数会社・複数仕事>	-0.404	0.418
必死で働いた経験あり	0.855	0.340 **
最初3年間の能力開発充実度	0.346	0.208 *
定数項	-1.055	0.716
N	294	
-2 対数尤度	343.569	
カイ2乗	57.391***	
Nagelkerke R2 乗	0.238	

注1：初職が非正社員で、最初の就職から調査時点までに3年以上を経過した者に限定。

注2：***：p<0.01 **：p<0.05 *：p<0.1、左端< >内はリファレンス・グループ。

6. むすび

本章は、『働き方と学び方に関する調査』の個票データを用いて、初職が非正社員の者をとりあげてその能力開発やキャリア形成のあり方を分析した。

具体的には、前半で、最初の3年における能力開発と仕事上の成長経験の状況に着目し、正社員と比較した特徴を整理するとともに、就業形態が最初の3年における能力開発機会ならびにその後のキャリア形成に影響を及ぼす仕事上の成長経験の規定要因になっているかどうかを明らかにした。後半では、能力開発機会の不利を取り戻すための、キャリア上の選択肢の1つとして正社員への移行行動に着目し、初職非正社員の現在までの正社員への移行経験の実態を把握した。その結果を要約すると、以下のようになる。

- 1) 初職に就いた年代ごとに初職非正社員の者の比率をみると、1960年代入職者では9.3%であるが、1990年代以降入職者で著しく増加し、1990年代は17.2%、2000年代は28.2%となる。特に女性でその伸びが大きい。
- 2) 近年、新人に対する能力開発の水準は低下したのか。また就業形態の違いは最初3年間の能力開発機会に影響を及ぼすのか。入職の年代ごとに、初職非正社員と正社員の最初3年間の能力開発の状況をみると、まずOJT、Off-JTそれぞれの受講比率について

ては、正社員は年代にかかわらずその水準は一定であるが、非正社員は 1980 年代以降入職者で OJT を受けた者の割合が増加した。その結果 OJT については非正社員と正社員の間で有意な差が見られず、Off-JT を受講する割合については非正社員が正社員を大きく下回る。OJT、Off-JT の有無を組み合わせで能力開発の充実度(OJT、Off-JT ともにあり>OJT、Off-JT いずれかあり>OJT、Off-JT いずれもなし)をみると、入職の年代にかかわらず全体としては非正社員が正社員を下回るが、非正社員のなかでも、正社員のなかでも、能力開発の充実度には差があり、非正社員でも能力開発の充実度が高い者もいれば、正社員でも能力開発の充実度が低い者もいる。

- 3) 最初 3 年間の仕事上の成長経験(仕事上目標となる人物との出会い、指導の経験、仕事をやり遂げたと実感した経験、仕事に向いていると感じた経験)は、その後のキャリア形成上大きな意味を持つと考えられる。初職の就業形態は成長経験と関係があるのか、それとも就業形態よりも能力開発の充実度が成長経験を左右するのか。初職の就業形態、最初 3 年間の能力開発の充実度と成長経験の関係をみると、成長経験を得るには、就業形態よりも能力開発の充実度合いが重要であり、初職が非正社員であっても入職の年代をコントロールしても、能力開発機会に恵まれれば、最初 3 年間の仕事上の成長経験を得ることができる可能性が示唆された。
- 4) では、その後のキャリア展望を開く最初 3 年間における仕事上の成長経験にも影響を及ぼす、最初の 3 年における能力開発機会を規定する要因は何か。OJT、Off-JT の有無、能力開発の充実度を規定要因とする多変量解析によれば、初職が非正社員であることは、OJT の有無の規定要因にはならないが、Off-JT の有無にマイナスの影響を及ぼし、結果的に能力開発充実度を引き下げる。しかし最初の 3 年における能力開発の能力開発充実度は、入職の年代をコントロールしても、初職の就業形態だけでなく、学卒後就職までの期間、最初 3 年間の会社・仕事の変遷、初職の職種、初職の企業属性、最初 3 年間の職場環境によって規定されており、初職の就業形態の影響力は相対的に小さい。影響力が大きいのは、初職の規模、さらに若手の仕事・生活の相談相手を決めている、助け合う雰囲気や連携しながら行なう仕事が多い、といった職場環境である。
- 5) 初職が非正社員であっても最初の 3 年において充実した能力開発機会に恵まれ、その後のキャリア形成の基礎となる成長経験を得る者がいることがわかった一方で、全体としては正社員と比較して非正社員は最初 3 年間の能力開発の面で不利な状況に置

かれていることが明らかにされた。また若者の正社員願望は根強い。そこで能力開発機会の巻き返しにつながる選択肢として、非正社員の正社員への移行の実態をみると、初職非正社員の者の約4割が現在までに1度でも正社員への移動を経験している。移行経験者の割合は年齢層にかかわらず男性が女性を上回る。

- 6) 初職非正社員の中でどのような者が正社員への移行経験を持つか。移行経験の有無の規定要因をみると、性別のみならず、仕事を始めてからの状況が影響を持つ。必死で働いた経験は移行を促進する。最初3年間に着目すると、非正社員として初職に就いた場合には、3年以内に勤務先を変えることがその後の正社員への移行につながる。また、能力開発の充実度が高いことは移行の確率を引き上げる。

まとめよう。目標となる人との出会いや達成感、その仕事が自分に向いている手応えといった仕事上の成長経験は、その後のキャリア展望を開く。そして最初3年間の能力開発が充実していることは、仕事上の成長経験につながる。このことは初職が正社員か非正社員かを問わない。しかし全体としてみると初職が非正社員であることは、Off-JT 機会の制約となり、能力開発機会の充実度が低くなりがちとなっている。

では、初職が非正社員の者の割合が高まっているが、初職が非正社員であることは、職業人生において決定的に不利なのか。そうではない。非正社員であってもOJT、Off-JTともに受けている能力開発充実層があり、逆に正社員でもいずれも受けていない層もいる。そして初職が非正社員であっても、能力開発機会に恵まれれば成長経験を得ているだけでなく、その後正社員への移行に成功する者もいる。

すなわち、学卒後最初の仕事に非正社員として就く場合でも、能力開発が充実した職場を選ぶことで、その後のキャリア形成上の制約を少なくすることができる。そのためには就業機会の選択にあたって、業種や規模だけでなく、助け合う雰囲気があるか、連携しながら行う仕事が多いか、相談体制はあるかといった職場環境についてもできるだけ情報を集め、考慮することである。また、正社員への移行をはかりたいのであれば、最初3年間に1つの会社しか経験しないことはマイナスであり、1社目で十分な能力開発機会が得られない場合は、早めに転職することが重要である。必死で働く経験を積むことが、仕事上の能力を高め、自信を持つことだけでなく、正社員への移動の促進要因になることも知っておきたい。

企業には、最初3年間の能力開発の充実が労働者のキャリア形成をはかるうえで果たす

意義を踏まえ、正社員、非正社員のそれぞれについてさらなる能力開発の充実をはかることが求められる。能力開発の充実につながる職場環境づくりの方策については、さらなる検証が必要である。

第4章 インターンシップの受け入れと若手社員の成長

1. はじめに

企業におけるインターンシップの受け入れが拡大している（第1章表1-4）。東京経営者協会、日本経済団体連合会では、2000年から毎年大学生の新卒者採用に関するアンケート調査のなかで、インターンシップ制度の協力要請への対応状況を尋ねている¹。これによると受け入れ企業の割合は2000年度には25.2%であったが、その後年々上昇し、2006年度には53.6%と半数を超えた。

インターンシップの受け入れには、受け入れ部署や指導担当者の負担、運営ノウハウの不足、実習内容の設定の難しさ、報酬の取扱、採用・就職活動との区別、リスクへの対応といった問題点や課題が指摘されている（日本能率協会〔2001〕、産労総合研究所〔2005〕他）。

その一方で、参加する学生の就業やキャリア形成に関する意識啓発だけでなく、受け入れ企業にも「優秀な人材・多様な人材との出会い」、「大学・学生への企業PR」、「大学との関係づくり」といった様々な効果があるといわれてきた（中部通商産業局〔1997〕、雇用情報センター〔1998〕）。

さらに、近年、企業PR効果や採用関連効果以外に、意識の高い学生に接することにより社員のモチベーション向上や社内活性化といった効果があることが明らかにされてきた（日本能率協会〔2001〕、産労総合研究所〔2005〕、佐藤・堀・堀田〔2006〕）。

さらなるインターンシップの定着・拡大が予想されるなか、企業がインターンシップの受け入れを若手社員の成長機会として位置づけ、社員教育のために活用していくことはできるのだろうか。

本章では、上記の問題意識をもち、まず企業がインターンシップを受け入れる効果を確認し、そのうち若手社員の成長につながるインターンシップのあり方を分析する（第2節）。つぎに、学生の指導を担当する社員（以下、指導担当者）からみたインターンシップ受け入れの感想を整理したうえで、職場や指導担当者自身にとってプラスとなるインターンシップのあり方を明らかにする（第3節）。さらに、企業と指導担当者の両者が評価するインターンシップの仕組みを検討する（第4節）。

本章で使用するデータは、『インターンシップの実態に関するアンケート』の個票デー

¹ 回答企業は例年従業員数100人以上が9割以上を占める。

タである²。この調査は、送り出し側の大学、インターンシップに参加した学生、受け入れ側の企業、さらに職場の指導担当者の4者に対するアンケートからなり、調査内容も受け入れの現状と課題、評価等、包括的なものである。受け入れ側の調査として、指導担当者にその実態や効果を尋ねた調査は貴重であり、また本調査は企業調査と指導担当者のデータをマージできることにも特徴がある。

本章の分析では、第2節で企業調査、第3節で指導担当者調査、第4節で企業調査と指導担当者調査のデータをマージした個票データを用いる。

2. 若手社員の成長につながるインターンシップ

本節では、企業調査のデータを用いて、まず企業のインターンシップ受け入れの目的と受け入れの概要を確認する。次に若手社員の成長効果の有無と受け入れメリット感の関係を検討し、最後に若手社員の成長につながるインターンシップの仕組みを分析する。

分析対象は、回収サンプルのうち、これまでに大学生（学部生）をインターンシップとして受け入れたことがあると回答した972サンプルである。

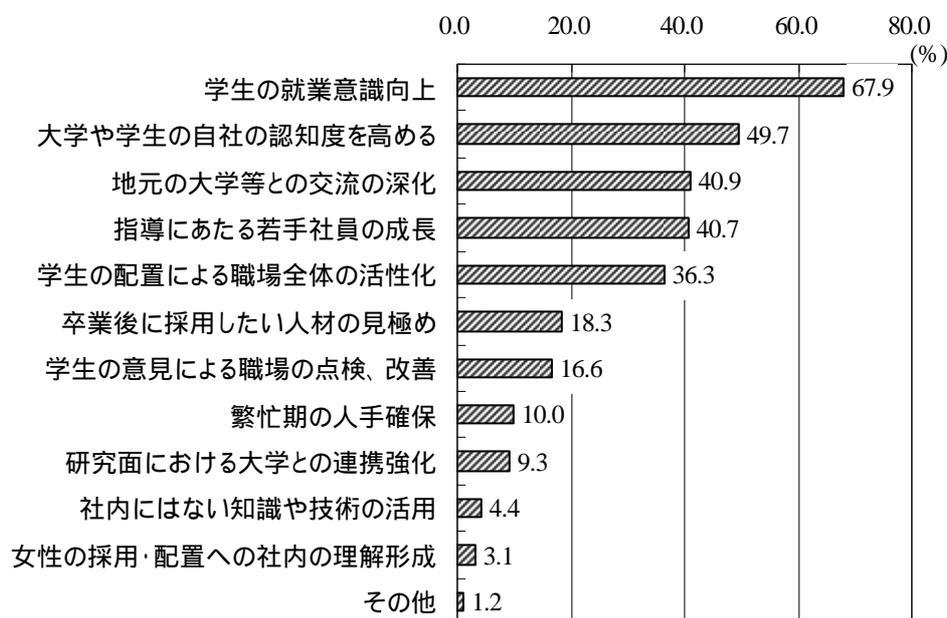
（1）受け入れの目的

企業はどのような目的で大学生（学部生）を受け入れるのだろうか。あてはまるものすべてに丸をつけてもらう多重回答でみると（図4-1）、「学生の就業意識向上（社会貢献）」が67.9%と最も高く、次いで「大学や学生の自社の認知度を高める」（49.7%）、「地元の大学等との交流の深化」（40.0%）、「指導にあたる若手社員の成長」（40.7%）、「学生の配置による職場全体の活性化」（36.3%）が多くなっている。

そもそも「指導にあたる若手社員の成長」を意図して受け入れる企業が4割を超える。

² 調査実施概要は第1章第4節ならびに参考資料を参照のこと。

図 4-1 インターンシップ受け入れの目的（複数回答、n=972）



注：「インターンシップの実態に関するアンケート」企業調査より。以下本節の図表すべて。

多くの企業は受け入れにあたって複数の目的をもっており、多重回答のままでは明確に目的を仕分けることができないため、本章では以下のように目的を分類し、以降の分析にも適宜用いるものとした。

人手確保型：「繁忙期の人手確保」にあてはまるもの

採用見極め型：「卒業後に採用したい人材の見極め」にあてはまるもの（人手確保型は含まない）

自社 PR 型：「大学や学生の自社の認知度を高める」にあてはまるもの（人手確保型、採用見極め型は含まない）

職場活性化型：「学生の配置による職場全体の活性化」「学生の意見による職場の点検、改善」「指導にあたる若手社員の成長」のいずれかにあてはまるもの（人手確保型、採用見極め型、自社 PR 型は含まない）

その他：上記以外

目的タイプ別の分布をみると、人手確保型が 10.5%、採用見極め型が 16.2%、自社 PR 型が 36.5%、職場活性化型が 21.6%、その他が 15.1%となった。目的タイプと他の目的との関連を表 4-1 に示した。

表 4-1 目的タイプの概要

(単位：n は人、他は%)

	合計(n)	学生の就業意識向上	大学や学生の自社の認知度を高める	地元の大企業等との交流の深化	指導にあたる若手社員の成長	学生の配置による職場全体の活性化	卒業後に採用したい人材の見極め	学生の意見による職場の点検改善	繁忙期の人手確保	研究面における大学との連携強化	社内にはない知識や技術の活用	女性の採用・配置への社内の理解研絨	その他
人手確保型	97	56.7	50.5	46.4	51.5	51.5	29.9	33.0	100.0	14.4	10.3	7.2	1.0
採用見極め型	149	70.5	65.8	50.3	51.0	37.6	100.0	21.5	0.0	14.1	5.4	10.1	0.7
自社求型	336	73.5	100.0	49.1	39.0	35.1	0.0	16.1	0.0	11.3	3.3	1.2	0.6
職場活性化型	199	69.8	0.0	28.6	69.8	64.8	0.0	21.6	0.0	4.5	6.0	1.5	0.5
その他	139	82.0	0.0	40.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.8	1.4	0.7	5.0

(2) 過去1年間の受け入れの概要とプログラムの内容

1) 過去1年間の受け入れ全体の概要

過去1年間の状況はどうだろうか。過去1年間に大学生(学部生)をインターンシップとして受け入れた892サンプルについて、まず1年間に受け入れた全てのプログラムの概要を把握した。

プログラムの個数は規模や業種にかかわらず「1個」が9割近くにのぼっている(職種別に実習内容等が異なっても同じ期間の受け入れであれば「1個」とみなしている)。

プログラムの企画主体(多重回答)は60.3%が「受け入れ企業」としており、次いで32.6%が「その他の機関」を、30.3%が「大学」としている。

受け入れ日数は55.7%が「全員同じ」、41.0%が「ケースバイケース」であり、学生一人あたりの通算受け入れ日数は「10日」が37.4%と最も多く平均10.9日で、土日を含んで2週間のプログラムが多いことがわかる。受け入れ時期は87.0%が「夏休み」としており、「通年」が10.0%である。

受け入れ規模については、まず年間合計受け入れ人数は過半数が3人以下であり、平均で6.1人であった。次に、現在の受け入れ人数とは無関係に受け入れのキャパシティとして年間最大受け入れ可能人数を確認したところ、平均8.8人(「1,001人以上」では19.8人)となり、まだ受け入れの余地があることがうかがえる。なお、年間合計受け入れ人数と年間最大受け入れ可能人数をともに回答した企業について、受け入れ可能人数に占める受け入れ人数の割合(充足率)を計算したところ、平均で79.3%となっていた。

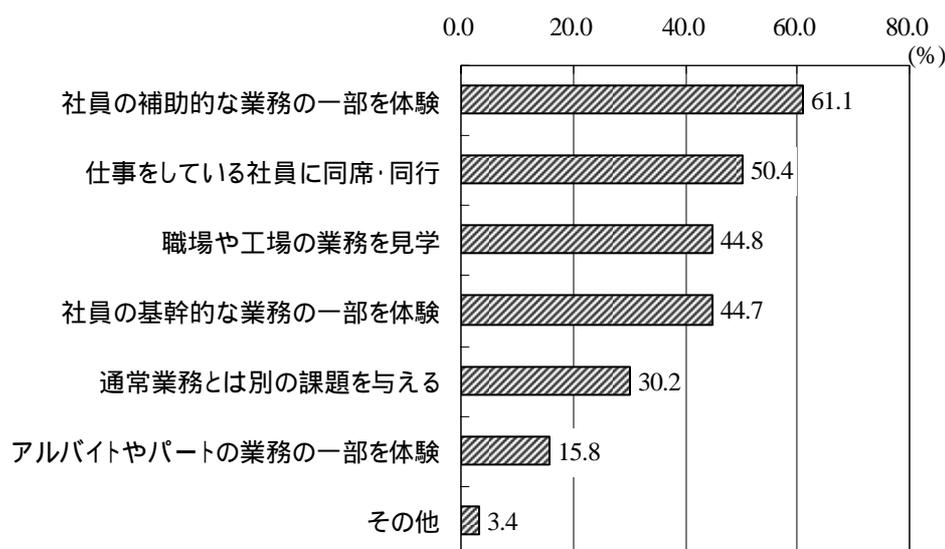
受け入れたのはどのような学生なのだろうか。文理別では67.3%が「文科系」を、59.3%が「理科系」を受け入れており、学年別では90.9%が「3年生」を受け入れている。

2) 過去1年間で受け入れ人数が最も多いプログラムの内容

次に、過去1年間に大学生（学部生）をインターンシップとして受け入れた892サンプルについて、受け入れ人数が最も多いプログラムをひとつとりあげ、その内容を確認した。

企業が提供するインターンシッププログラムの内容をあてはまるものすべてに丸をつけてもらう多重回答でみると（図4-2）、「社員の補助的な業務の一部を体験させる」が61.1%と最も多く、次いで「仕事をしている社員に同席・同行させる」（50.4%）、「職場や工場の業務を見学させる」（44.8%）、「社員の基幹的な業務の一部を体験させる」（44.7%）、「通常の業務とは別に一定の課題を与えて取り組ませる」（30.2%）となった。なお、「アルバイトやパートが従事している業務の一部を体験させる」も15.8%存在した。

図4-2 インターンシッププログラムの内容（複数回答、n=892）



さて、多くの企業は複数の業務を体験させており、多重回答のままでは明確にプログラムの内容を仕分けることができないため、本章では以下のようにプログラム内容を分類し、学生が体験する仕事タイプを把握して、以降の分析にも用いるものとした。

課題達成型：「通常の業務とは別に一定の課題を与えて取り組ませる」にあてはまるもの

中核業務型：「社員の基幹的な業務の一部を体験させる」にあてはまるもの（課題達成型は含まない）

アルバイト・パート型：「アルバイトやパートが従事している業務の一部を体験させる」にあてはまるもの（課題達成型、中核業務型は含まない）

その他：「通常の業務とは別に一定の課題を与えて取り組ませる」「社員の基幹的な業務の一部を体験させる」「アルバイトやパートが従事している業務の一部を体験させる」のいずれにもあてはまらないもの

仕事タイプ別の分布をみると、課題達成型が30.2%、中核業務型が33.4%、アルバイト・パート型が7.1%、その他が28.6%となった。仕事タイプの概要を表4-2に示した。課題達成型では社員の基幹的な業務の一部を体験させている割合が4割程度であり、社員の補助的な業務の体験や仕事をしている社員に同席・同行させる割合は低いこと、中核業務型では仕事をしている社員に同席・同行させている割合が6割程度にのぼり、社員の補助的な業務の体験をさせる割合は低いこと、アルバイト・パート型では社員の補助的な業務の一部を体験させている割合が8割程度にのぼり、仕事をしている社員に同席・同行させたり職場や工場の業務を見学させる割合は低いこと、その他では社員の補助的な業務の体験や仕事をしている社員の同席・同行の割合が高いことが確認される。

表4-2 仕事タイプの概要

（単位：nは人、他は%）

	合(n)	社員の補助的な業務の一部体験	仕事をしている社員に同席同行	職場や工場の業務見学	社員の基幹的な業務の一部体験	通常の業務は別の課題を与える	アルバイトやパートの業務の一部体験	その他
課題達成型	29	47.6	38.3	48.0	37.5	100	9.7	3.3
中核業務型	28	50.7	57.4	47.0	100	0	17.4	1.7
アルバイト・パート型	6	77.8	38.1	31.7	0	0	100	1.6
その他	25	8.1	9.6	4.5	0	0	0	5.9

さて、学生に体験させる内容は事前に決めてあったものなのだろうか。学生を受け入れるにあたって事前に期間の最初から最後までの実習計画を作成したかどうかを確認したところ、「作成した」が66.1%と多いが、「一部作成した」(18.6%)、「作成しなかった」(14.1%)と実習計画を一部あるいはまったく作成せずに学生を迎えている企業も3割を超えた。

なお、実習内容や受け入れ部署等に関して学生の要望を把握しているかどうかを確認すると、「要望を把握しており、実習内容や受け入れ部署の決定にあたって参考にした」が5割と多いものの、「要望は把握していない」も3割程度にのぼる。

募集段階では実習計画を伝達せず、学生の要望の把握にも手がまわらないままインター

ンシップに臨む企業もあることがわかる。

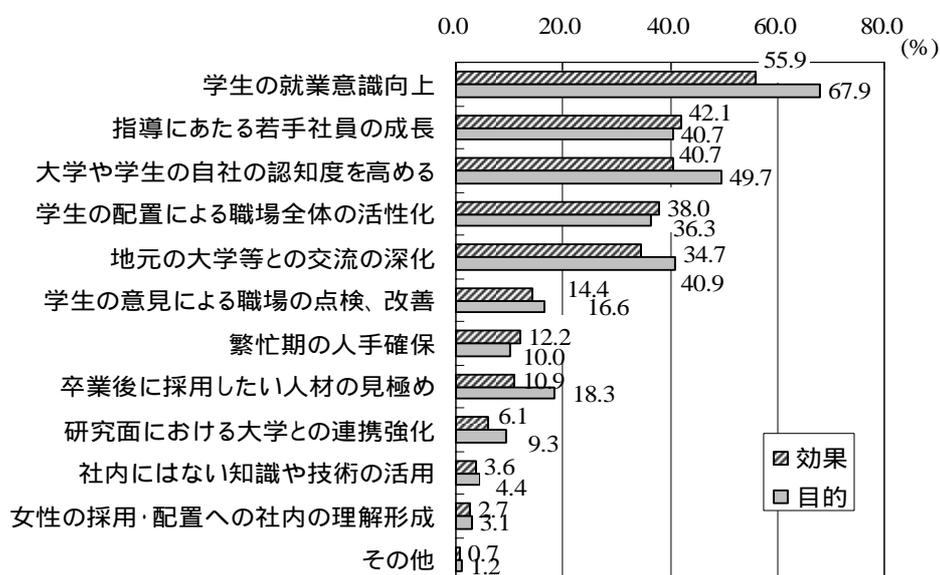
(3) 受け入れの評価

インターンシップ受け入れに対して企業はどのように評価しているのだろうか。「若手社員の成長」の効果を感じている企業は、どれくらいあるのだろうか。

まず、実際に得られた効果を確認すると(図4-3)、「学生の就業意識向上(社会貢献)」が55.9%と最も多く、次いで「指導にあたる若手社員の成長」(42.1%)、「大学や学生の自社の認知度を高める」(40.7%)、「学生の配置による職場全体の活性化」(38.0%)、「地元の大学等との交流の深化」(34.7%)の順になる。

これを前掲の目的と比較すると、「学生の就業意識向上」、「大学や学生の自社の認知度を高める」、「地元の大学等との交流の深化」、「卒業後に採用したい人材の見極め」については、効果があったとする割合が目的としてあげられた割合よりも5%ポイント以上下まった。

図4-3 受け入れにより実際に得られた効果(複数回答、目的を再掲)(n=972)



さて、企業はインターンシップの目的をどの程度達成したのだろうか。次に、目的と効果の両方に回答があった 861 サンプルについて、項目ごとに目的としていたものうち実際に効果が得られた割合をみてみよう。

本章の焦点である「指導にあたる若手社員の成長」(84.3%)が、最も目的に対する達成度が高い。次いで「学生の配置による職場全体の活性化」(82.6%)となり、その他「学生の就業意識向上」(79.0%)、「地元の大学等との交流の深化」(77.6%)、「繁忙期の人手確保」(76.9%)、「大学や学生の自社の認知度を高める」(74.6%)が7割を超えていた。一方「社内にはない知識や技術の活用」については達成度が36.6%と低くなっていた。

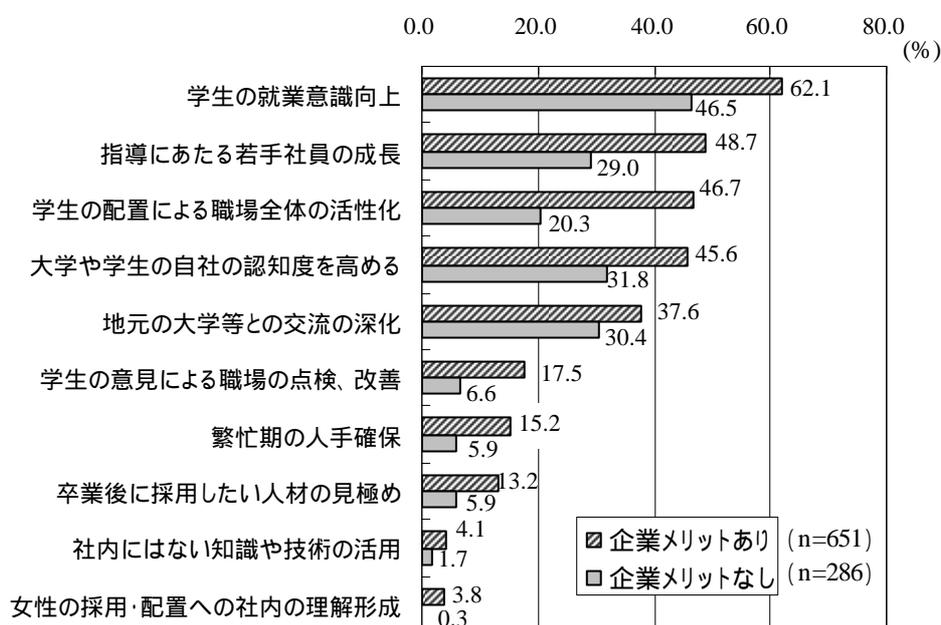
(4) 企業の受け入れメリット感と若手社員の成長効果

インターンシップの受け入れが企業にとってもメリットがあると考える企業は、具体的にはどのような点に受け入れの効果を感じているのだろうか。企業にとってメリットがあると考える企業(企業・学生双方にメリットあり+企業のみメリットあり)と企業にとってメリットがないと考える企業(学生のみメリットあり+いずれにもメリットなし)とで、インターンシップの効果を比較した(図4-4)。

企業メリットありとした企業では、「学生の就業意識向上」(62.1%)、「指導にあたる若手社員の成長」(48.7%)、「学生の配置による職場全体の活性化」(46.7%)、「大学や学生の自社の認知度を高める」(45.6%)について4割以上が効果を感じるなど、全ての項目において企業メリットなしとした企業よりも効果を感じる割合が高くなっていた。

特に「指導にあたる若手社員の成長」、「学生の配置による職場全体の活性化」は両者の差が大きく、この2つの効果が得られるかどうか企業がインターンシップにメリットを感じるか否かに大きな影響を与えていることがうかがえる。

図 4-4 企業にとってのメリットの有無別 インターンシップの効果（複数回答）



（5）若手社員の成長につながるインターンシップ

インターンシップ受け入れが指導にあたる若手社員の成長につながったとする企業は4割を超え、受け入れ時点から若手社員の成長を目的としていた企業における目的達成度は84.3%と高い水準にある。さらに「指導にあたる若手社員の成長」効果は、「学生の配置による職場全体の活性化」効果とともに、企業がインターンシップ受け入れにメリットを感じるかどうかの決め手にもなっている。

では、若手社員の成長につながるインターンシップとは、どのような仕組みなのだろうか。「指導にあたる若手社員の成長」効果の有無を従属変数とする二項ロジスティック分析を行った（表 4-3）。

独立変数として用いるのは、「全社的な推進体制の整備状況」、「受け入れ日数」、「独自選考の有無」、「仕事タイプ」、「実習計画の作成状況」、「学生の要望把握の状況」、「報酬や手当の支給状況」、「新規学卒採用との関連」、「企業規模」、「過去3年間の新規学卒者採用状況」である。

表 4-3 「指導にあたる若手社員の成長」効果の有無の規定要因（二項ロジスティック分析）

		従属変数：「指導にあたる若手社員の成長」効果の有無 (あり=1、なし=0)	
		係数	有意確率
インターンシップのあり方	全社的な推進体制あり ^{a)}	0.179	0.251
	受け入れ日数 11 日以上	-0.117	0.529
	独自選考を行った ^{b)}	0.340	0.057 *
	仕事タイプ ^{c)} が課題達成型	0.342	0.090 *
	仕事タイプが中核業務型	0.716	0.000 ****
	仕事タイプがアルバイト・パート型	0.739	0.021 **
	実習計画を作成した ^{d)}	0.330	0.055 *
	学生の要望を把握し参考にした ^{e)}	0.200	0.202
	報酬や手当の支給なし ^{f)}	-0.403	0.014 **
	採用と一切関係がない ^{g)}	-0.317	0.047 **
企業属性	1,001 人以上 ^{h)}	-0.383	0.064 *
	過去 3 年間に新卒採用あり ⁱ⁾	0.627	0.007 ****
定数項		-1.075	0.001 ****
N		752	
-2 対数尤度		980.583	
カイ 2 乗		58.030****	

注 1： a) 「整備されている」を 1、「整備されていない」を 0 とした。 b) 「行った」を 1、「行わなかった」を 0 とした。 c) 仕事タイプ「その他」をレファレンス・グループとするダミー変数。 d) 「作成した」を 1、それ以外を 0 とした。 e) 「要望を把握しており、実習内容や受け入れ部署の決定にあたって参考にした」を 1、それ以外を 0 とした。 f) 「報酬は支給しなかった」を 1、それ以外（なんらかの報酬や手当を支給）を 0 とした。 g) 「インターンシップ参加の有無や評価は採用とは一切関係がない」を 1、それ以外を 0 とした。 h) 「1,001 人以上」を 1、「1～1,000 人」を 0 とした。 i) 「採用したりしなかったり」+「毎年採用している」を 1、「採用したことはない」を 0 とした。

注 2： ****：p<0.01 **：p<0.05 *：p<0.1

独自選考を行ったこと、仕事タイプ、事前に期間の最初から最後までの実習計画を作成したこと、過去3年間に新卒採用を行っていることは、他の要因を統制した上でも若手社員の成長にプラスの影響を与えている。このうち仕事タイプの影響力の大きさをみると、影響力が大きい順にアルバイト・パート型、中核業務型、課題達成型となった。これに対し、報酬や手当を支給しないこと、採用と一切関係がないこと、正社員数1,001人以上の大企業であることは、マイナスの影響を与えている。

意欲的な学生を独自に選考して参加させることは指導にあたる若手社員にとって自らの業務をふりかえる機会となる。体験させる仕事内容は社員の基幹的な業務のみならずアルバイト・パートが従事している業務であっても、事前に実習計画を作成し、指導にあたる社員と参加学生の双方がそれを了解したうえで取り組むことに意義がある。ただし、アルバイト・パート業務の体験は学生の満足度を明らかに低めている(佐藤・堀・堀田[2006])ことには留意が必要である。さらに最近新卒採用を行っている場合にその効果が顕著に感じられること、報酬や手当を一切支給しないことは学生の負担感を増し、モチベーション低下につながり、そのことが学生と指導にあたる社員との間の刺激ある関係に悪影響をもたらすこと、インターンシップ参加の有無や評価を採用選考と完全に切り離すことは、学生と指導にあたる若手社員双方の緊張感にとってマイナスの影響を及ぼしうることがうかがえる。

3. 指導担当者にとってプラスとなるインターンシップ

本節では、指導担当者調査のデータを用いて、まずインターンシップ受け入れにかかる指導担当者の役割と受け入れの評価を確認する。そのうえで、指導担当者にとってプラスとなるインターンシップのあり方を検討する。

分析対象は、回収サンプルのうち、これまでに大学生(学部生)をインターンシップとして受け入れたことがあると回答した1,164サンプルである。

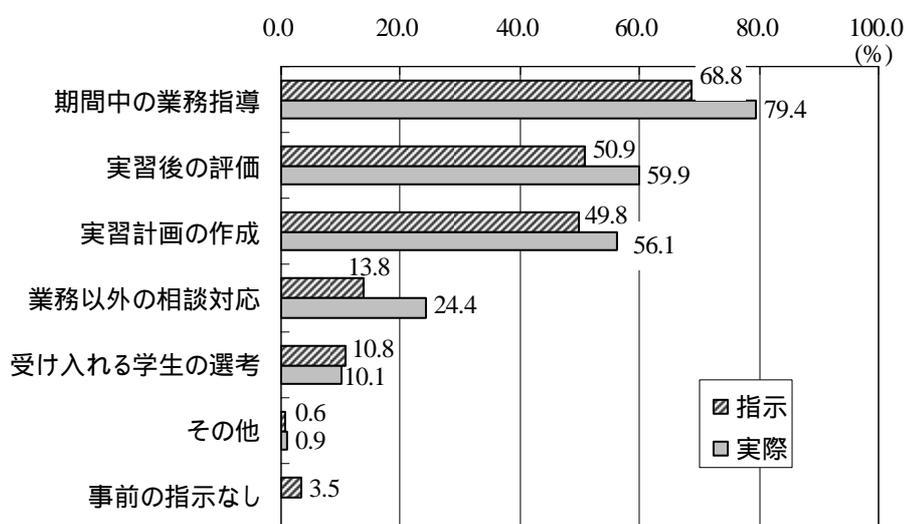
(1) 指導担当者の役割

指導担当者は学生の受け入れにあたってどのような役割を果たしているのだろうか(図4-5)。まず指示された役割をみると、「受け入れた学生に対する期間中の業務指導」が68.8%と最も多く、次いで「受け入れた学生の実習後の評価」(50.9%)、「実習計画の作成」(49.8%)が多い。なお、「事前に指示を受けていない」は3.5%にとどまった。

それでは実際に果たした役割はどうだろうか。指示された役割と同様「受け入れた学生に対する期間中の業務指導」が79.4%と最も多く、次いで「受け入れた学生の実習後の評価」(59.9%)、「実習計画の作成」(56.1%)が多い。

指示された役割と実際に果たした役割を比較すると、多くの項目について実際に果たしたとする割合が指示されたとする割合をうわまわっていた。

図 4-5 受け入れにあたって指示された役割と実際に果たした役割(複数回答、n=1,164)

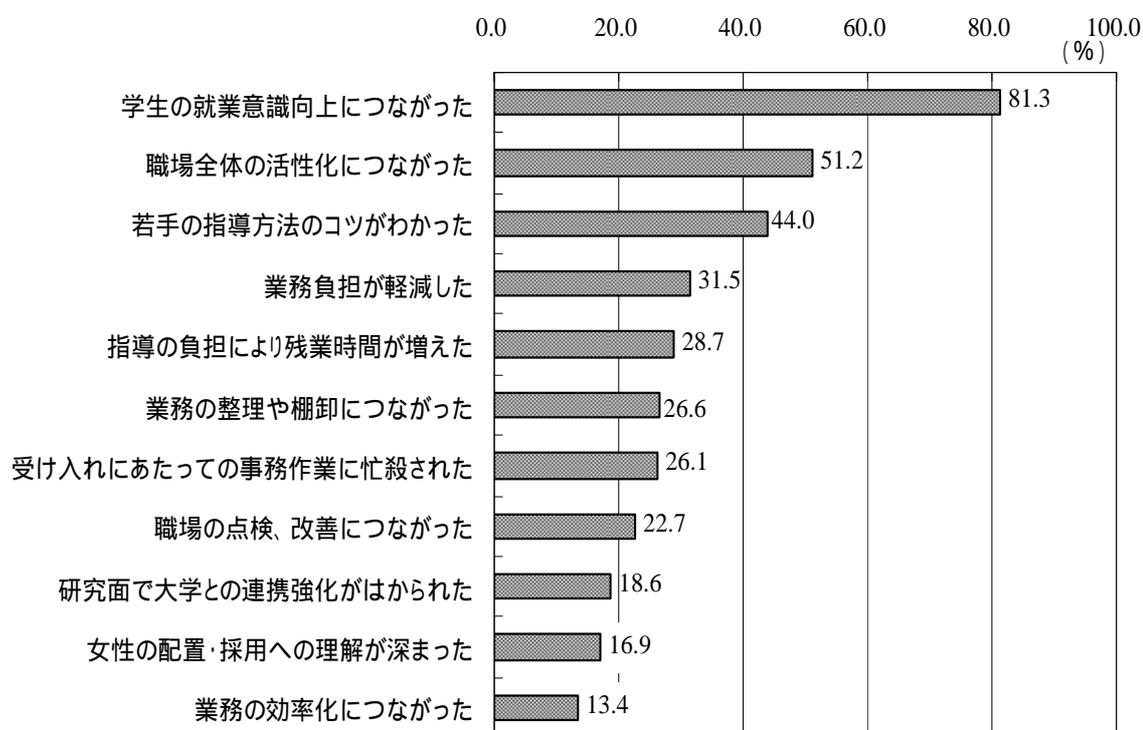


注:「インターンシップの実態に関するアンケート」指導担当者調査より。以下本節の図表すべて。

(2) 受け入れの評価

指導担当者は受け入れをどのように評価しているのだろうか。まず終了後の感想をみると(図4-6)、「とても思う」と「まあ思う」の合計が最も高いのは「学生の就業意識向上」(81.3%)であり、次いで「学生の配置によって職場全体の活性化につながった」(51.2%)、「自社の若手社員(部下)等の指導方法のコツがわかった」(44.0%)、「繁忙期に学生に手伝ってもらって業務負担が軽減した」(31.5%)となった。また「自分や自分の部署の業務の整理や棚卸につながった」との感想も26.6%にのぼった。このように学生の就業意識向上だけでなく、職場や自分自身にとってプラスとなる様々な感想があげられた他方、「学生の指導の負担により残業時間が増えた」(28.7%)、「学生を受け入れるにあたっての事務作業に忙殺された」(26.1%)といった負担感の指摘も3割程度となった。

図 4-6 インターンシップ終了後の感想（複数回答、n=1,164）



注：「とても思う」と「まあ思う」の合計。

指導担当者は総合的にみてインターンシップを受け入れてよかったと考えているのだろうか。総合的な評価を把握するために今後の受け入れ意向を確認したところ、「受け入れてもよい」が74.8%と最も多く、「是非受け入れたい」は16.8%となった。「受け入れたくない」は5.9%にとどまり、概ねインターンシップの受け入れは肯定的にとらえられていることがわかる。

（3）指導担当者にとってプラスとなるインターンシップ

指導担当者は、インターンシップに対してどのような感想を持つと、今後も受け入れたいと思うのだろうか。また、担当者が自身にもプラスになり今後も受け入れたいと思うインターンシップとは、どのようなものなのだろうか。

1) 受け入れ意向と指導担当者のプラスの感想

どのような感想をもつと、今後も受け入れたいと思うのだろうか。ここでは、職場もし

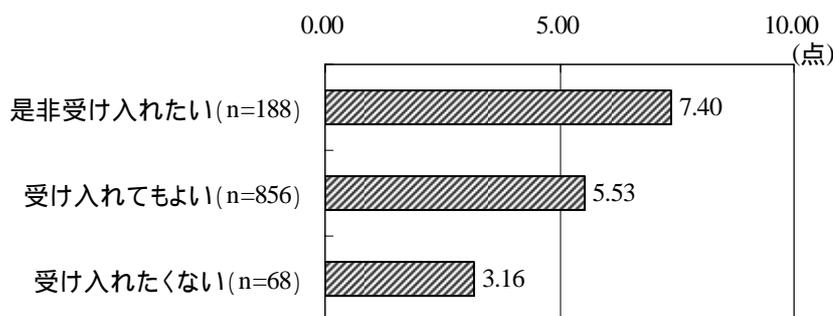
くは自分にとってプラスの感想を持つことが今後の受け入れ意向につながるとの仮説をもち、受け入れ意向と指導担当者の感想との関係を見た。

まず、インターンシップの受け入れが職場もしくは自分にとってどれだけプラスになったと考えているかを測るものとして、担当者の受け入れ評価に関する設問から「職場・自分にプラス得点」を算出する。

具体的には、「学生の配置によって職場全体の活性化につながった」、「学生の意見によって職場の点検、改善につながった」、「自分や自分の部署の業務の整理や棚卸につながった」、「業務の効率化につながった」、「自社の若手社員（部下）等の指導方法のコツがわかった」の5項目の回答に対し、それぞれ「とても思う」を3点、「まあ思う」を2点、「あまり思わない」を1点、「全く思わない」を0点を与え、5項目の得点を合計した。最高15点、最低0点である。

今後の受け入れ意向と「職場・自分にプラス得点」との関係を見ると（図 4-7）、是非受け入れたいとした者の得点は平均で7.40点、受け入れてもよいとした者は5.53点、受け入れたくないとした者は3.16点であり、職場や自分にプラスの評価をすることが、受け入れ意向にプラスの影響を及ぼしていることがうかがえる。

図 4-7 今後の受け入れ意向と職場・自分にプラス得点



2) 指導担当者にとってプラスになるインターンシップ

では、指導担当者が自身や職場にとってプラスの評価をもつインターンシップとは、どのようなものだろうか。前述のように、指導担当者が職場もしくは自分にプラスの評価を持つことが、受け入れ意向にプラスの影響を及ぼしているため、この分析は、受け入れ拡大に向けたインターンシップのあり方を明らかにすることにもつながる。

そこで、「職場・自分にプラス得点」の規定要因を探ることを目的とした重回帰分析を行った(表4-4)。独立変数として用いるのは、「マニュアルの整備状況」、「受け入れ日数」、「仕事タイプ」、「学生の要望把握の状況」、「受け入れ学生の目的意識の有無」、「勤務先の企業規模」、「指導担当者の現在の立場」である。

表4-4 「職場・自分にプラス得点」の規定要因(重回帰分析)

	従属変数：職場・自分にプラス得点	
	係数	有意確率
マニュアル整備 ^{a)}	0.269	0.313
受け入れ日数 11 日以上	0.541	0.007 ***
仕事タイプ ^{b)} が課題達成型	0.132	0.532
仕事タイプが中核業務型	0.741	0.001 ***
仕事タイプがアルバイト・パート型	0.436	0.206
学生の要望を聞いて役立てた ^{c)}	0.630	0.000 ***
学生に明確な目的意識あり ^{d)}	0.807	0.000 ***
勤務先の正社員数 1,001 人以上 ^{e)}	0.436	0.045 **
指導担当者が入社 3 年未満の正社員 ^{f)}	1.417	0.000 ***
定数項	4.388	0.000 ***
N	1,012	
F 値	11.505***	
調整済み R2 乗	0.086	

注1：a)「マニュアルが整備されている」を1、それ以外を0とした。b) 仕事タイプ「その他」をレファレンス・グループとするダミー変数。c)「要望を聞いて、指導に役立てた」を1、それ以外を0とした。d)担当した学生が「明確な目的意識を持っていた」に該当するものを1、それ以外を0とした。e)「1,001人以上」を1、「1～1,000人」を0とした。f)現在の立場が「入社3年未満の正社員」を1、それ以外を0とした。

注2：***：p<0.01 **：p<0.05 *：p<0.1

これによると、インターンシップの仕組みに関連して受け入れ日数が11日以上であること、仕事タイプが中核業務型であること、学生の要望を聞いて役立てたこと、受け入れ学生の属性に関連して学生に明確な目的意識があること、勤務先の正社員数が1,001人以上の大企業であること、担当者が入社3年未満の正社員であることは、他の要因を統制した

上でも、職場・自分にプラス得点にプラスの影響を与えている。各要因の影響力の大きさをみると、影響力が大きい順に、担当者が入社3年未満の正社員であること、学生が明確な目的意識を持っていること、中核業務型であること、学生の要望を聞いて指導に役立てたこと、受け入れ日数が11日以上であること、勤務先が大企業であることとなっていた。

まず、目的意識を持つ学生を参加させること、また入社3年未満の若手社員を指導担当としてつけることは指導担当が職場及び自分にとってインターンシップが効果的であるとの評価を持つことにつながる。また、社員の基幹的な業務に従事させ、学生の要望を聞きながら指導を行うことは、担当者にとっても自身の業務の振り返りや指導方法の習得などといった意味で刺激的な体験になるようである。さらに、受け入れ日数が中長期に及べば、初期の指導にかかるコストが徐々に回収され、次第に職場活性化や業務の効率化といったプラスの側面が強く感じられるようになってくることがうかがえる。

4．企業と指導担当者の両者にとって効果的なインターンシップ

本節では、企業調査と指導担当者のデータをマージし、企業と指導担当者の両者によるインターンシップに対する評価を確認し、両者にとって効果的なインターンシップのあり方を検討する。

企業にとって、若手社員の成長の効果が得られることはインターンシップのメリットの中核を占めており、指導担当者にとっては、自身あるいは職場にとってプラスだと考えることが今後の受け入れ意向にプラスの影響を及ぼしていることから、本節で検討されるインターンシップは、若手社員の成長や手応えにつながるインターンシップの分析を意味する。

なお、第2節によれば企業の受け入れ目的タイプが人手確保型の場合は学生にとっての効果を十分に考慮しない受け入れが行われる傾向にあることが明らかにされている。ここでは参加学生にとってのインターンシップの効果を阻害しないため、人手確保型のサンプルは分析対象から除外した。分析対象は、企業と指導担当者のデータを統合することができた910サンプルとなる。

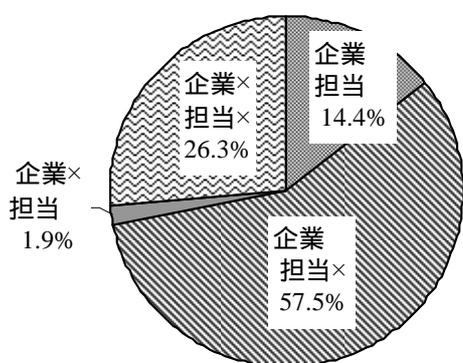
(1) 企業と指導担当者の両者が評価するインターンシップの姿

企業と指導担当者の両方が評価するインターンシップとは、どのようなものなのだろうか。評価の指標としては、企業については「インターンシップ制度が企業側にとってメリ

ットがあると思うか（以下、企業 と表記）否か（以下、企業×と表記）、指導担当者については「今後も学生を是非受け入れたいか（以下、担当 と表記）否か（以下、担当×と表記）」をとりあげる。

まず、企業と指導担当者による評価を確認すると（図 4-8）、企業も指導担当者も評価するものは 14.4%であり、企業は評価するが指導担当者は評価しないものが約 6 割にのぼった。なお、企業も指導担当者も評価しないものは 4 分の 1 程度となった。

図 4-8 企業と指導担当者による評価（n=910）



注 1：「インターンシップの実態に関するアンケート」企業調査と指導担当者調査より（以下本節の図表すべて）。

注 2：企業 は「インターンシップ制度が企業側にとってメリットがあると思う」との評価、企業×はそれ以外の評価を示し、担当 は「今後も学生を是非受け入れたい」との評価、担当×はそれ以外の評価を示す（以下本節の図表すべて）。

次に、両者が評価するインターンシップの仕組みの特徴を、そうでないものと比較しながら概観する（表 4-5）。会社の受け入れ窓口が把握している状況と実際の受け入れにあたっての受け入れ部署での運用の状況には認識のずれがあることも考えられるため、共通の設問については企業調査・指導担当者調査両方の回答を確認した。

受け入れ体制については、全社的な推進体制を整備し、マニュアルを整備している割合が高い。全社的な体制の整備状況は、企業の評価（企業 と企業×の差）に影響するだけでなく、担当者の評価（担当 と担当×の差）にも影響するようである。

またマニュアルの整備状況は、企業調査よりも担当者調査の回答でそれ以外のものとの差が顕著であり、企業が受け入れにあたって作成しているマニュアルが受け入れ部署に浸透しているだけでなく、受け入れ部署独自にノウハウを蓄積し指導担当者が引き継いでいることがうかがえる。

新卒採用との関連をみると、採用と一切関係なしとする割合は低い。企業・指導担当者の両方が評価するインターンシップの仕組みの特徴は、受け入れ体制を整備し、実習計画を作成したうえで意欲ある学生を独自に選考して2週間以上受け入れ、その要望を企業及び担当者が聞いて指導に役立て、新卒採用の際に参考にすることも視野に入れながら社員の基幹的な業務を体験させるところにあるといえる。

(2) 企業と指導担当者両者の評価につながるインターンシップ

では、他の要因をコントロールしても企業・指導担当者の評価に影響を及ぼすインターンシップの仕組みとはなんだろうか。(1)のクロス集計では個々の要因の純粋な影響力を判断することはできないため、ここで両方の評価につながる会社としての受け入れの仕組み、受け入れ部署での運用状況を確認することを目的として「企業も担当者も評価するかそれ以外か」を従属変数とする二項ロジスティック分析を行った(表4-6)。

独立変数として用いるのは、「全社的な推進体制の整備状況」、「マニュアルの整備状況」、「受け入れ日数」、「独自選考の有無」、「実習計画の作成状況」、「企業による学生の要望把握の状況」、「担当者による学生の要望把握の状況」、「仕事タイプ」、「新規学卒採用との関連」、「企業規模」、「指導担当者の現在の立場」である。

これによると、両方の評価にプラスの影響を与えるインターンシップのあり方は、影響力が大きい順に、担当者がアクセスできるマニュアルが整備されていること、担当者が学生の要望を聞いて指導に役立てること、仕事タイプが中核業務型であること、全社的な推進体制があること、受け入れ学生を独自に選考したことである。一方新規学卒採用と一切関係がないことは、マイナスの影響をもつ。なお、入社3年未満の正社員を指導担当者とすることは、企業・担当者の評価に大きくプラスの影響を及ぼす。

表 4-6 「企業・指導担当者両者からみてよいインターンシップ」の規定要因
(二項ロジスティック分析)

		従属変数：企業と担当者の評価 (企業 担当 = 1、それ以外 = 0)	
		係数	有意確率
インターンシップのあり方	【企業】全社的な推進体制あり ^{a)}	0.450	0.046 **
	【担当】マニュアル整備 ^{b)}	0.821	0.003 ***
	【担当】受け入れ日数 11 日以上	0.366	0.142
	【企業】独自選考を行った ^{c)}	0.399	0.096 *
	【担当】実習計画を作成した ^{d)}	0.164	0.477
	【企業】学生の要望を把握し参考にした ^{e)}	0.065	0.777
	【担当】学生の要望を聞いて役立てた ^{f)}	0.577	0.014 **
	【担当】仕事タイプが課題達成型 ^{g)}	0.088	0.763
	【担当】仕事タイプが中核業務型 ^{h)}	0.488	0.087 *
	【担当】仕事タイプがアルバイト・パート型 ⁱ⁾	0.670	0.140
	【企業】採用と一切関係がない ^{j)}	-0.517	0.017 **
企業・担当者属性	【企業】1,001 人以上 ^{k)}	0.017	0.949
	【担当】入社 3 年未満の正社員 ^{l)}	0.885	0.012 **
定数項		-2.789	0.000 ***
N		754	
-2 対数尤度		585.281	
カイ 2 乗		58.718***	

注 1：【企業】は企業調査の回答、【担当】は担当者の回答であることを示す。

注 2：a)「整備されている」を 1、「整備されていない」を 0 とした。b)「マニュアルが整備されている」を 1、それ以外を 0 とした。c)「行った」を 1、「行わなかった」を 0 とした。d)「作成した」を 1、それ以外を 0 とした。e)「要望を把握しており、実習内容や受け入れ部署の決定にあたって参考にした」を 1、それ以外を 0 とした。f)「要望を聞いて、指導に役立てた」を 1、それ以外を 0 とした。g)仕事タイプ「課題達成型」を 1、それ以外を 0 とした。h)仕事タイプ「中核業務型」を 1、それ以外を 0 とした。i)仕事タイプ「アルバイト・パート型」を 1、それ以外を 0 とした。j)「インターンシップ参加の有無や評価は採用とは一切関係がない」を 1、それ以外を 0 とした。k)「1,001 人以上」を 1、「1～1,000 人」を 0 とした。l)指導担当者の現在の立場が「入社 3 年未満の正社員」を 1、それ以外を 0 とした。

注 3：*** : p<0.01 ** : p<0.05 * : p<0.1

5. むすび

インターンシップを受け入れる企業が増え、今後も拡大が予想されている。そうしたなか、企業はインターンシップの受け入れを若手社員の成長機会として位置づけることができるのか、さらにどのようなインターンシップの仕組みが若手社員の成長効果につながるのかを検討した。結果を要約すると以下ようになる。

インターンシップの受け入れによって企業が得る効果の第1は、学生の就業意識向上である。第2が指導にあたる若手社員の成長であり、この効果が得られたとする企業は4割を占める。受け入れ時点から若手社員の成長を目的としていた企業においては、目的達成度が8割を超える。さらに、「指導にあたる若手社員の成長」効果が得られることは、「学生の配置による職場全体の活性化」効果とともに、企業がインターンシップ受け入れにメリットを感じるかどうかの決め手にもなっている。

実際に期間中の業務指導にあたる指導担当者にとっても、やはり受け入れの効果の第1は学生の就業意識向上である。これに加え、「職場全体の活性化」「学生の意見による職場の点検、改善」「自分や自分の部署の業務の整理や棚卸」「業務の効率化」「若手社員等の指導方法のコツがわかった」といった、指導担当者自身や職場にとってプラスの効果があったとする者も少なくない。そしてそのことは、今後の受け入れ継続意向にもプラスの影響を及ぼしている。

では、企業からみても指導担当者からみてもメリットのある、すなわち若手社員の成長につながるインターンシップとはどのようなものか。全社的な推進体制があり、マニュアルが整備され指導担当者まで浸透していることは、受け入れにかかる負担を軽減し、指導に集中させる前提となる。意識の高い学生を独自に選考し、社員の基幹的な業務に従事させ、学生の要望を聞きながら指導にあたることは、指導担当者にとっても、自身の業務の振り返りや指導方法の習得などといった意味で刺激があるようである。特に、入社3年未満の若手社員を指導担当者とする、企業にとっても指導担当者自身にとってもメリット感が高くなる。

第2章の分析によれば、初職入職後3年以内の他者への指導体験は、自己の能力評価を高めることにつながる。業務の棚卸や指導の仕方を学ぶことをつうじた成長のみならず、それにより自信を深め、社員がさらなる成長を目指すきっかけとしても、インターンシップを活用することができるといえる。

補論 若年無業者の実像：有職者との対比から

1. はじめに

2004年から2005年にかけて、「ニート」(NEET, Not in Education, Employment or Training)への注目が急激に高まった。2004年9月に厚生労働省が『労働経済白書』で若年無業者数を52万人と、2005年3月には内閣府の「青少年の就労に関する研究会」が、『労働経済白書』とは異なる定義に基づいて「就業構造基本調査」の特別集計により「ニート」数の推計を85万人と発表したことも、大きな話題を呼んだ。また、省庁横断的な若者自立・挑戦戦略会議が2006年度のプランとして「地域の相談体制充実によるニート対策の強化」を大項目のひとつとして掲げるなど、政策的な対応もとられるようになってきた。

しかし、「ニート」がどのような存在なのかについて、代表性のあるデータに基づく詳細な分析はほとんど存在しない。「ニート」に関する既存の文献は、政府統計などを用いて「ニート」数やその構成(年齢・性別・学歴等)を推計するもの(小杉・堀[2003b]、小杉[2004]、労働政策研究・研修機構[2005]、玄田[2005]、太田[2005])や、限られた数の事例への聞き取り調査(小杉・堀[2003a]、労働政策研究・研修機構[2004]、堀[2004]、小杉編[2005])ないし「ニート」支援機関等からの実践報告等(二神[2005])に限定されている。玄田・曲沼[2004]は調査データに基づく知見を提示しているが、この調査はインターネットのモニター登録者を対象としており、サンプルの偏りという問題を含む。

そこで、本稿では、包括的な内容の大規模調査データを利用して、「ニート」の実像に迫ろうとするものである。具体的には、「いま」どのような生活を送り、何を考えているのかを有職者と対比しながら明らかにするとともに、その親の考え方の特徴をとらえることを目的としている。

使用するデータは、全国の満15~29歳の若者を対象として内閣府が2005年1月~2月に実施した「青少年の社会的自立に関する意識調査」¹(以下「自立調査」と略記)の個票データである。この調査は、層化二段階抽出法によりサンプリングされた全国の満15~29歳の若者7,500人に対して実施され、4,091人からの回収を得ている。本稿が注目するのは、その中に含まれている157人(全サンプルの3.8%)の独身無業者サンプルである。

このデータの利点は、無業者とそれ以外の若者に対して共通の質問項目が多数設けられているため、両者の比較を通じて無業の若者の特徴を計量的に把握できることにある。他

¹ 調査概要は参考資料を参照のこと。

方でこのデータの限界は、満 30 歳以上のサンプルが含まれていないこと、無業者サンプルが 157 人にすぎないことである。それでもなお、このデータは若年無業者に関して現時点ではもっとも信頼性が高く、かつきわめて豊富な情報を含むデータであることは確実である。「自立調査」では若者の保護者に対しても質問紙を配布し、4,078 人から回収を得ており、若者自身が回答した調査と親調査とをマッチングできる。このことも、データの利点のひとつである。

本章では、まず若年無業者を類型化し、その基本属性を確認する（第 2 節）。次に若年無業者の生活と意識、スキルについて有職者と対比しながら検討を加える（第 3 節）。さらに、親調査とマッチングしたデータを用いて類型ごとに親の考え方に関する若干の考察を試みる（第 4 節）。

2．無業者の類型化

分析に際しては、まず就業への積極性から独身無業者を 3 つの類型に分類した。分類の考え方と分布、基本属性を整理する。

（1）無業者の類型化

第 1 に、無業者の現状に関する質問に対して「求職活動中」もしくは「独立や開業に向けて準備中」と回答した者を、「求職型」とした。第 2 に、上記を除く無業者の中で「就職についての考え」を問う質問に対して「希望と違う仕事であっても働きたい」もしくは「希望の仕事があれば働きたい」と回答した者を、就業希望をもちながら求職活動は行っていない「非求職型」とした。第 3 に、上記以外の無業者を、就業希望を表明していない「非希望型」とした。この類型は、内閣府「青少年の就労に関する研究会」が 2005 年 3 月に公表した中間報告における分類を踏襲している。このような手続きで分類した結果、「自立調査」の独身無業者 157 人中、求職型は 67 人（42.7%）、非求職型は 58 人（36.9%）、非希望型は 32 人（20.4%）となった。全サンプルに占める比率は順に 1.6%、1.4%、0.8%である。

なお、この中で求職型は、いわゆる失業者に類似した概念であり、日本でこれまで「ニート」と呼ばれてきた層は、求職型を除く非求職型と非希望型の無業者に相当する。

ここで、さらに非求職型および非希望型の無業者の「現在の状況」の多様性に着目し、非求職型と非希望型の内数として、特に不活発な状態にある「特に何もしていない」者を

「非活動型」として類型化した。非活動型は30人であり、「自立調査」のサンプル全体のうち0.7%にあたる。

以上で類型化した無業者と対比するため、無業者以外の独身サンプルから、「正社員・正職員」(871人)、「非正規社員²」(557人)の2類型を作成した。

以下、「求職型」無業者、「非求職型」無業者、「非希望型」無業者について、正社員・正職員、非正規社員と対比しながら分析する。必要に応じて特に「非活動型」の特徴にも触れるものとする。

(2) 各類型の基本属性

性別については、非正規社員(男性38.8%、女性61.2%)を除いた5類型ではほぼ拮抗していた。

年齢については、全体として有職者よりも無業者の方が低年齢層の割合が高く、無業者の中では「非希望型」、「非求職型」、「求職型」の順に低年齢層が多くなっていた。

最後に通った学校(中退含む)が中学あるいは高校である者の割合は、「非希望型」無業者(75.0%)で最も高く、次いで「求職型」無業者(61.2%)、「非求職型」無業者(53.4%)、非正規社員(51.9%)、正社員・正職員(36.3%)となった。なお、「非希望型」無業者では、普通高校(43.8%)との回答が他の類型よりも顕著に高い一方、専門学校は1人のみであった。

3. 無業者の生活と意識

本節では、まず日常生活の状況、対人関係、社会に関する関心・考え方、自分自身の現状と将来についての考え方の面から無業者の生活と意識の実態をクロス集計により整理する。そのうえで、とくに無業者のスキルと意識の特徴を多変量解析により明らかにする。

² 「契約社員」「派遣会社登録社員」「パート・アルバイト・非常勤職員」のいずれかと回答した者。

(1) 日常生活の状況

1) 親との同居が9割を超える

各類型の同居人をみると、5類型で大きな差は認められなかった。なお、無業者では両親若しくはひとり親との同居率がいずれの類型でも9割を超えており（「非希望型」96.9% > 「求職型」94.0% > 「非求職型」93.1%）、一人暮らしの者はごくわずか（「求職型」3.0% > 「非求職型」1.7% > 「非希望型」0%）であった。

2) 家族の収入への依存度が高い

各類型の生活費がどのように賄われているかをみると、有職者では「自分で働いて得た収入」が7～8割に上り、「家族や親族の収入」は5割程度にとどまるのに対し、無業者では「家族や親族の収入」をあげる者が多く、特に「非希望型」では9割を超えた。「非希望型」無業者の大半は、親と同居し、経済的にも親に依存していることがうかがわれる。

3) 生活時間帯はやや遅め

各類型の起床時間・就寝時間の分布をみると、正社員・正職員がいずれも早く、無業者は有職者よりも生活時間帯がやや遅めの傾向がみられた。

4) 健康を害している者が2～3割

各類型のこの1年間の健康状態をみると、有職者では、「良好」と「まあ良好」の合計が9割近くに上るのに対し、無業者では、「やや悪い」と「悪い」の合計が2～3割となっていた。

(2) 対人関係

1) 「非希望型」は小学校時代以前からの友人が少なく友人いないも一定数

各類型の普段一緒に遊んだり連絡することが多い友人をみると、無業者も有職者も学校関連の友人をあげる割合が高い。学校関連以外をみると、無業者では「趣味をともにする友人」、有職者では「就職した職場の友人」をあげる割合が高くなっている。なお、「非希望型」無業者は、「小学校時代やそれ以前からの友人（9.4%）」をあげる者が少ないこと、また「普段一緒に遊んだり連絡する友人はいない（12.5%）」とする

割合が他の類型よりも高いことが特徴的である（表補-1）。

表補-1 類型別 普段一緒に遊んだり連絡することが多い友人（複数回答）（単位：人、％）

	合計	小学校 前時代 からの 友人	中学校 時代 からの 友人	高校 時代 からの 友人	大学・ 短大・ 専 門学 校の 友人	アル バイト 先の 友人	就 職し た職 場の 友人	趣味 を と も に す る 友 人	合 つ た 友 人 メ ー ル で 知 り あ い ま し た	イン ター ネ ッ ト で 知 り あ い ま し た	町 や 遊 び 場 で 知 り あ い ま し た	そ の 他 の 友 人	だ い じ ん な ら ず に 遊 ぶ 友 人	普 段 一 緒 に 遊 ぶ 友 人	不 明
類型計	1,585 100.0	305 19.2	473 29.8	718 45.3	375 23.7	131 8.3	445 28.1	168 10.6	25 1.6	31 2.0	15 0.9	15 0.9	29 1.8	79 5.0	
「求職型」無業者	67 100.0	21 31.3	31 46.3	25 37.3	5 7.5	7 10.4	8 11.9	13 19.4	1 1.5	1 1.5	0 0.0	0 0.0	2 3.0	1 1.5	
「非求職型」無業者	58 100.0	17 29.3	21 36.2	24 41.4	11 19.0	2 3.4	3 5.2	7 12.1	3 5.2	2 3.4	2 3.4	2 3.4	5 8.6	1 1.7	
「非希望型」無業者	32 100.0	3 9.4	11 34.4	14 43.8	4 12.5	1 3.1	2 6.3	5 15.6	2 6.3	0 0.0	0 0.0	1 3.1	4 12.5	0 0.0	
正社員・正職員	871 100.0	148 17.0	229 26.3	406 46.6	258 29.6	32 3.7	318 36.5	84 9.6	6 0.7	11 1.3	6 0.7	6 0.7	9 1.0	50 5.7	
非正規社員	557 100.0	116 20.8	181 32.5	249 44.7	97 17.4	89 16.0	114 20.5	59 10.6	13 2.3	17 3.1	6 1.1	6 1.1	9 1.6	27 4.8	

2) 「非求職型」と「非希望型」は身近な人間関係の重要性の認識が低い

各類型で、今のあなたにあてはまるものとして「身近な人間関係を大切にしている」につけた割合をみると、「求職型」無業者（85.1％）＞正社員・正職員（84.2％）＞非正規社員（81.9％）＞「非求職型」無業者（63.8％）＞「非希望型」無業者（56.3％）となり、「非求職型」及び「非希望型」無業者では、過半数を超えるものの他の類型よりも低い割合にとどまっていた。

3) 「非求職型」と「非希望型」は携帯やメール等への依存度が低い

各類型の携帯やメールの利用状況をみると、無業者では有職者よりも「携帯電話のない生活は考えられない」とする割合が低い等、全体として携帯やメールの利用状況が少ない。特に、「非求職型」と「非希望型」では「携帯電話でよく通話する」とする割合が3割程度にとどまり、「あてはまるものはない」が他の類型よりも顕著に高くなるなど、携帯やメール等への依存度が低いことがうかがえる。

4) 自分の意見の説明や自然な会話に苦手意識

各類型の対人関係スキルの自己評価をみると、まず「自分の意見を人に説明する」については、無業者は有職者よりも「できない・やったことがない」とする割合が高

い（「非求職型」22.4% > 「非希望型」21.9% > 「求職型」17.9%）。また、「よく知らない人と自然に会話する」についても、「非求職型」及び「非希望型」で「できない・やったことがない」とする割合が高くなっていった（27.6%、25.0%）。一方「学校・会社や人との約束に遅れずに行く」については無業者でも「できない・やったことがない」者は3類型ともに10%を下まわり、無業者と有職者でそれほど大きな違いはみられなかった。

（3）社会に対する関心・考え方

1) 「非希望型」は社会問題への関心が薄い

各類型が「住んでいる市区町村の行政や自治」、「国の政治」、「社会で問題になっていること」、「世界情勢や国際問題」に関心を持っているかどうかをみると、「住んでいる市区町村の行政や自治」についてはいずれの類型でも10%未満、「国の政治」については20%未満であり、5類型の結果は拮抗していた。一方、「社会で問題になっていること」、「世界情勢や国際問題」については、「非希望型」無業者で他の類型よりも顕著に関心を持っている割合が低くなっていた。なお、「社会で問題になっていること」、「世界情勢や国際問題」については、「非求職型」が他の類型よりも関心を持っている割合が高いことも特徴的である。

2) 「非希望型」は社会に問題があるという意識が薄い

各類型が日本の社会で問題だと思えるものをみると、いずれの類型でも「貧しい人と豊かな人の差が大きい」、「定職に就いていないと信用されない」、「学歴によって人生が決まってしまう」ことが問題だとする割合が高かった。無業者と有職者を比較すると、「求職型」及び「非求職型」では有職者と大きな違いが見られなかったが、「非希望型」では、多くの項目で他の類型と比較して問題があるとする割合が低くなっていた。

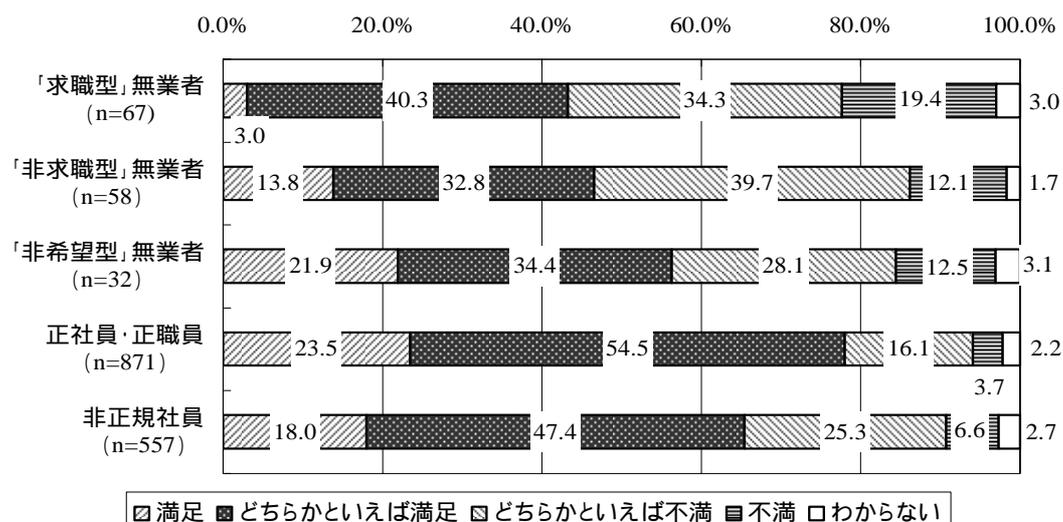
（4）自分自身の現状と将来についての考え方

1) 現在の生活の満足度は「求職型」 < 「非求職型」 < 「非希望型」

各類型が現在の生活に満足しているかをみると、「満足」と「どちらかといえば満足」を合計した割合が最も高いのは正社員・正職員（78.0%）であり、次いで非正規社員

(65.4%)となっていた。無業者でも「非希望型」では、「満足」と「どちらかといえば満足」の合計が過半数を超えており、有職者よりは低いが、非求職型や求職型よりも現状に対する満足度が高いことがうかがわれた(図補-1)。

図補-1 類型別 現在の生活の満足度



2)「非求職型」と「非希望型」は大人になったと感じていない者が多い

各類型が大人になった自覚の有無をみると、「非求職型」及び「非希望型」無業者で、「まだ大人になったとは感じていない」とする割合が2割を超えて(24.1%、28.1%)高くなっていた。

3) 将来の夢に向けて勉強する³「非求職型」「非希望型」は将来の夢なしも多い

各類型の将来の夢の有無とそれに向けた準備の状況を見ると、「非希望型」無業者では、「将来の夢はない」が25.0%を占める。夢を持っている者の準備の状況については、「非求職型」と「非希望型」無業者で学校や講座及びそれ以外での勉強を行っている割合が他の類型よりも高い。なお、「非求職型」では資格取得をあげるものも多かった

³ 無業者の具体的な活動内容についての詳細は1章参照のこと。「非求職型」、「非希望型」の現在の状況(無業者のみ)を確認すると、進学や留学あるいは資格取得に向けて勉強中の者が「非求職型」58人中22人、「非希望型」32人中10人となっている。一方「特に何もしていない」者は「非求職型」のうち18人、「非希望型」のうち12人である。

(表補-2)

表補-2 類型別 将来の夢の有無と準備状況(複数回答)(単位:人、%)

	合計	資格取得	学校の勉強や講座での勉強	学校や講座以外の勉強	練習やトレーニング	人脈を広げる	資金をためる	その他	特に何もしてない	将来の夢はない	わからない
類型計	1,585 100.0	401 25.3	112 7.1	126 7.9	186 11.7	272 17.2	476 30.0	15 0.9	396 25.0	133 8.4	78 4.9
「求職型」無業者	67 100.0	13 19.4	1 1.5	6 9.0	7 10.4	10 14.9	18 26.9	1 1.5	20 29.9	6 9.0	4 6.0
「非求職型」無業者	58 100.0	20 34.5	9 15.5	7 12.1	9 15.5	8 13.8	9 15.5	2 3.4	13 22.4	2 3.4	5 8.6
「非希望型」無業者	32 100.0	6 18.8	5 15.6	6 18.8	4 12.5	3 9.4	2 6.3	1 3.1	9 28.1	8 25.0	2 6.3
正社員・正職員	871 100.0	230 26.4	55 6.3	61 7.0	81 9.3	154 17.7	271 31.1	6 0.7	221 25.4	62 7.1	42 4.8
非正規社員	557 100.0	132 23.7	42 7.5	46 8.3	85 15.3	97 17.4	176 31.6	5 0.9	133 23.9	55 9.9	25 4.5

4) 就職や仕事・お金に悩む「求職型」、健康や病気・勉強や進学に悩む「非求職型」と「非希望型」

各類型の悩みや心配ごとをみると、「求職型」無業者は、「就職や仕事のこと(70.1%)」、「お金のこと(50.7%)」をあげる割合が他の類型よりも顕著に高い。「非求職型」と「非希望型」無業者は、他の類型と比べて「健康や病気のこと(27.6%、25.0%)」、「勉強や進学のこと(17.2%、21.9%)」をあげる割合が高く、「友人や恋人のこと(6.9%、6.3%)」をあげる割合が低くなっていた。なお、「非希望型」では、「就職や仕事のこと(25.0%)」をあげる割合が低いこと、また「悩みや心配ごとはない(28.1%)」とする割合が5類型のなかで最も高かったことも特徴的である(表補-3)。

表補-3 類型別 悩みや心配ごと（複数回答）（単位：人、％）

	合計	こ 勉 と 強 や 進 学 の	こ 就 と 職 や 仕 事 の	こ 家 と 族 や 家 庭 の	こ 友 人 や 恋 人 の	お 金 の こ と	生 自 分 の 性 格 と や 生 き 方 の こ と	こ 健 康 や 病 気 の	容 姿 の こ と	そ の 他	と 悩 み や 心 配 ご と	わ か ら な い
類型計	1,585 100.0	49 3.1	659 41.6	217 13.7	289 18.2	440 27.8	423 26.7	253 16.0	115 7.3	10 0.6	363 22.9	50 3.2
「求職型」無業者	67 100.0	1 1.5	47 70.1	8 11.9	10 14.9	34 50.7	19 28.4	8 11.9	6 9.0	1 1.5	7 10.4	0 0.0
「非求職型」無業者	58 100.0	10 17.2	27 46.6	12 20.7	4 6.9	17 29.3	19 32.8	16 27.6	5 8.6	0 0.0	8 13.8	2 3.4
「非希望型」無業者	32 100.0	7 21.9	8 25.0	5 15.6	2 6.3	6 18.8	6 18.8	8 25.0	3 9.4	0 0.0	9 28.1	4 12.5
正社員・正職員	871 100.0	13 1.5	317 36.4	108 12.4	181 20.8	202 23.2	213 24.5	125 14.4	61 7.0	4 0.5	239 27.4	28 3.2
非正規社員	557 100.0	18 3.2	260 46.7	84 15.1	92 16.5	181 32.5	166 29.8	96 17.2	40 7.2	5 0.9	100 18.0	16 2.9

5) 「非希望型」の約3割は結婚するつもりがない

各類型の結婚希望をみると、「非希望型」無業者以外の5類型では「今はしたくないが、いずれはしたい」が最も多くいずれも過半数を占めている。一方「非希望型」無業者では、「結婚するつもりはない」が28.1%、「わからない」が21.9%と他の類型とは異なる傾向がみられた。

(5) 無業者のスキルと意識：多変量解析

ここでは、無業者の現在のあり方としてスキルと意識に注目し、〈生活スキル〉、〈性向〉、〈悩み〉、〈自意識〉、〈現在の生活と将来に対する考え方〉について、多変量解析により、無業の各類型であることが、スキルや意識のあり方と関連しているのかどうかを正社員・正職員と比較しながら確認する。なお、各類型であることとスキルや意識の時間的前後関係は明らかでないため、一方が他方の原因となっているという因果関係を推定・解釈できるわけではない。

被説明変数としてとりあげるスキルや意識の項目は次のとおりである。まずの〈生活スキル〉として着目するのは、「家事スキル」「コンピュータスキル」「コミュニケーションスキル」の3つである。第1に「家事スキル」は衣食住に関する基本的な生活を維持するスキルであり、「部屋の掃除」「衣類の洗濯」「食事作り」といった8個の家事項目のなかから「普段しているもの」の個数を指標化した。第2に「コンピュータスキル」は情報機器

を使いこなすスキルであり、「パソコンやワープロで文書を作成する」と「インターネットで知りたい情報を集める」という2つの事柄の習熟度を指標化した。第3に「コミュニケーションスキル」は対人関係のスキルであり、「自分の意見を人に説明する」と「よく知らない人と自然に会話する」という2つの事柄の習熟度を指標化した⁴。

続いての〈性向〉とは個々人の性格面での傾向、中でも何らかの意味での内面的・精神的な特性を意味しており、「有能感」「ポジティブ志向」「ネガティブ志向」の3つに注目する。第1に能力・知識・社会貢献力などに関する自信としての「有能感」は、「友人より優れた能力がある」「友人より優れた知識のある分野がある」「世の中に貢献できる力がある」等のうち回答者が選択している項目数を指標化した。第2に積極性や決断力をあらわす「ポジティブ志向」は、「どんなことでも積極的にこなす」「見通しがつかない仕事でも積極的に取り組む」「仕事をするときには自信を持つ」等の項目から指標化した。第3に不安感や失敗感をあらわす「ネガティブ志向」は、「小さな失敗でも人より気にする」「失敗を思い出して暗い気持ちになる」「うまくいかないのではないかと不安になる」等の項目から指標化した⁵。

の〈悩み〉については、「勉強や進学」「就職や仕事」「家族や家庭」「友人や恋人」「お金」「自分の性格や生き方」「健康や病気」のそれぞれについて悩みや心配ごとを持っている者を1、持っていない者を0の値をとるダミー変数とした。

の〈自立意識〉については、それを表す変数として、親からの自立意識の有無と社会参加に対する積極性に注目する。前者は、多肢選択の質問の1項目として含まれている「学校を卒業したら、できるだけ早く就職して、親から経済的に自立すべきだ」という項目を選択していない場合に1、選択している場合に0の値をとるダミー変数とした。後者は「地域や社会に役立ちたい」「国の政治に関心がある」など社会参加に関する8項目のうち、あてはまると回答した項目数を指標化したものである。

の〈現在の生活と将来に対する考え方〉としては、ここでは現在の生活への満足度、将来の夢の有無と準備の状況、結婚願望に注目する。まず現在の生活への満足度については、「満足」を4、「どちらかといえば満足」を3、「どちらかといえば不満」を2、「不満」を1として指標化した。また将来の夢の有無と準備の状況については、「将来の夢のために

⁴生活スキルを表す指標の作成手順については、内閣府政策統括官(共生社会政策担当)[2005a]第 部第2章 pp.280-281の「家事スキル」・「テクニカル・スキル」参照。

⁵性向を表す指標の作成手順については、内閣府政策統括官(共生社会政策担当)[2005a]第 部第2章 pp.280-281の「メンタル・スキル」参照。

現在なんらかの準備を行っている者」を3、「将来の夢はあるが特に何もしていない者」を2、「将来の夢がない者」を1とした。結婚願望については、「まもなく結婚することが決まっている」を5、「すぐにでもしたい」を4、「今はしたくないが、いずれはしたい」を3、「よい相手がいればしてもよいが、必ずしもしなくてよい」を2、「結婚するつもりはない」を1とした。

次に、説明変数とするのは、年齢、性別、教育経歴（教育年数、中退経験）、15歳時の暮らし向き、親との離死別経験（以上を「共通の説明変数」と呼ぶ）と無業関連のダミー変数である。上述の被説明変数のそれぞれについて、二通りの多変量解析を行った。第1の分析では、正社員・正職員と無業の各類型の違いを明らかにするため、独身の離学者全体を分析対象とし、共通の説明変数に加えて正社員・正職員をレファレンス・グループとする「求職型無業者ダミー」、「非求職型無業者ダミー」、「非希望型無業者ダミー」、「非正規社員ダミー」の影響をみた。第2の分析では、正社員・正職員と非活動型の違いを明らかにするため、共通の説明変数に加えて正社員・正職員をレファレンス・グループとする「非活動型ダミー」の影響をみた。2つの観点からの結果を集約したものが表補-4である。

表補-4 正社員・正職員と比較した無業者各類型のスキル・意識の特徴
（多変量解析、±は回帰係数の符号）

	生活スキル			性向			悩み						自立意識		現在の生活 将来に対する考え方				
	家事スキル	スキル コンピュータ	シ コ ミ ユ ニ ス キ ル	有 能 感	志 向 ジ テ イ ブ	志 向 ガ テ イ ブ	勉 強 や 進 学	就 職 や 仕 事	家 族 や 家 庭	友 人 や 恋 人	お 金	や 自 生 き の 方 格	健 康 や 病 気	意 識 か 無 し の 自 立	社 会 参 加	へ 現 在 の 満 足 度	と 夢 準 の 備 有 状 況	結 婚 願 望	
分析1	(参考)非正規社員	+***	-**	-	+***	-	+	+**	+***	+	-**	+***	+**	+	+***	+***	-***	+	-***
	求職型無業者	+***	+	-	+**	-**	+	+	+***	+	-	+***	+	-	+	+*	-***	-	-*
	非求職型無業者	+**	-	-***	-	-***	+**	+***	+*	+**	-**	+	+*	+***	+	+	-***	+	-
	非希望型無業者	-	+	-	-	-	-	+***	-	+	-	-	+	+**	+	-	-***	-**	-***
分析2	「二」の左側 無業者	-	-	-***	-*	-*	-	/	+	+**	-	+	/	+	+*	-**	-***	-***	-***

注1：***：p<0.01 **：p<0.05 *：p<0.1

注2：斜線部は二項ロジスティック回帰分析におけるモデル係数のオムニバス検定の有意確率>0.1

注3：生活スキル、性向、自立意識のうち「社会参加」については重回帰分析、悩み、自立意識のうち「親からの自立意識無し」については二項ロジスティック回帰分析、現在の生活と将来に対する考え方については順序回帰分析

ここから次の諸点が見出される。

第1に、求職型無業者であることは、正社員・正職員と比較して家事スキルに正の影響を及ぼしている。性向については、有能感に正の、ポジティブ志向に負の影響がある。さらに、社会参加に正の、ポジティブ志向、現在の生活満足度、結婚願望に負の影響を及ぼしている。悩みについては、就職や仕事、お金について悩みをもつ傾向がある。

第2に、非求職型無業者であることは、正社員・正職員と比較して家事スキルに正の、コミュニケーションスキルに負の影響を及ぼしている。性向については、ポジティブ志向と負の、ネガティブ志向と正の関連がある。さらに、勉強や進学、就職や仕事、家族や家庭、性格や生き方、健康について悩みありの傾向が強く、友人や恋人については悩みをもたない傾向がある。現在の生活満足度、結婚願望には負の影響を及ぼしている。なお、自立意識には有意な影響を持たない。

第3に、非希望型無業者であることは、生活スキルや性向、自立意識に対して有意な影響を持たないが、現在の生活満足度、将来の夢の有無と準備の状況、結婚願望に対して負の影響を及ぼしている。また、勉強や進学、健康について悩みありの割合が高い。

第4に、非活動型であることは、コミュニケーションスキル、有能感、ポジティブ志向に負の影響を及ぼす。自立意識をみると、親から経済的に自立すべきと考える割合が低く、社会参加について消極的であることにつながる。さらに、現在の生活満足度、将来の夢の有無と準備の状況、結婚願望に対して負の影響を及ぼしている。また、家族について悩みありの割合が高い。

これらの分析結果を、類型間の類似・相違という観点から改めて整理すると、表補-4の網掛けセルの分布からもわかるように、非求職型無業者は求職型無業者や非正規社員の双方ないしいずれかとの共通性が大きい。家事スキルや就職・仕事関係の悩みは三者に共通しており、友人・恋人関係の悩みおよび性格の悩みについては非求職型と非正規社員との間に共通性が、またポジティブ志向の低さについては非求職型と求職型との間に共通性がある。こうした非正規社員や求職型との共通性は非希望型の場合は希薄になる。非求職型と非希望型は健康面での悩みをもつことでは共通しているが、それ以外の点では共通性が少ない。この両者の中では非求職型の方が、コミュニケーションスキルの低さ、ネガティブ志向の強さ、家族面での悩みなどの固有の特徴をより多く備えている。ここで被説明変数として取り上げた諸変数の中で非希望型固有の特徴といえるのは将来の夢や準備を欠いていることのみである。また非活動型については、コミュニケーションスキルやポジティ

ブ志向の低さ、家族面での悩みなどについては非求職型との共通性が見られるが、将来の夢やそのための準備の欠如という点では非希望型と共通している。それ以外にも非活動型の場合、有能感や社会参加意識の低さなど、他の類型には見られない特徴が表れており、これまでの経歴等から内面的にかなりダメージを受けている傾向が看取される。

このように、無業者の各類型の間には一定の相違点が存在する。非求職型は求職型や非正規社員など、いわゆる「ニート」には含まれないが不安定な就労状態にある層との共通性が大きいのに対し、非希望型は相対的に特徴が曖昧であり、また非活動型には消極的特徴の集中が見られる。ただし、表補-4 からわかるように、現在の生活満足度や結婚願望の低さ、あるいは勉強・進学関連の悩みをもつことは、非希望型を含む正社員・正職員以外のすべての層に共通するといつてよい特徴である。

4．無業者とその親

本節では、まず若者自身の回答から各類型の両親の状況と親に対する印象を確認する。さらに、若者と親の回答をマッチングし、両親ともにいる若年者について、類型別に親調査の回答から親の基本属性、小学生の頃の育て方、子に対する考えをみることにする。

(1) 親の状況と親に対する印象

ここでは、若者自身の回答から両親が健在かどうか、父や母の印象をみた。

1) 「非求職型」「非希望型」は父離死別が多い

各類型の両親の状況をみると、5 類型ともに「両親ともいる」割合が7割を超えていた。なお、「非求職型」及び「非希望型」無業者ではその割合が他の類型よりも低く、「非求職型」は父離別が、「非希望型」は父死別が他の類型よりも多くなっていた(表補-5)。

表補-5 各類型 両親の状況（単位：人、％）

	合計	両親ともいる	（父親だけ） （母親だけ） （父親だけ） （母親だけ）	（父親だけ） （母親だけ）	（母親だけ） （父親だけ）	（母親だけ） （父親だけ）	（父親だけ） （母親だけ）	別（両親とも死な）	わからない
類型計	1,585 100.0	1,360 85.8	34 2.1	15 0.9	78 4.9	83 5.2	8 0.5	7 0.4	
「求職型」無業者	67 100.0	56 83.6	1 1.5	1 1.5	3 4.5	6 9.0	0 0.0	0 0.0	
「非求職型」無業者	58 100.0	45 77.6	0 0.0	0 0.0	2 3.4	9 15.5	2 3.4	0 0.0	
「非希望型」無業者	32 100.0	23 71.9	2 6.3	0 0.0	4 12.5	2 6.3	1 3.1	0 0.0	
正社員・正職員	871 100.0	767 88.1	20 2.3	4 0.5	46 5.3	29 3.3	0 0.0	5 0.6	
非正規社員	557 100.0	469 84.2	11 2.0	10 1.8	23 4.1	37 6.6	5 0.9	2 0.4	

2) 「非希望型」は父母が仕事や勉強・成績についてうるさく言うと考えている

各類型の父や母についての印象をみると、5 類型ともに父については「父は、私に対してやさしくあたたかいほうだ」、母については「母は、私にいろいろなことを話さうほうだ」、「母は、私に対してやさしくあたたかいほうだ」とする者が多い。なお「私の仕事や勉強・成績について、うるさく言うほうだ」があてはまるとした割合をみると、父母ともに「非求職型」で他の類型よりも低く、「非希望型」で他の類型よりも高くなっていた。

（2）各類型の父母の最終学歴

次に、若年者の類型別に親の考え方の特徴をみるため、若者自身の回答（青少年調査）と親調査をマッチングし、両親ともにいる各類型の若年者の親⁶のみをとりあげて親調査の回答に若干の検討を加えた。両親ともにいる者の親のみを対象としたのは、ひとり親や両親不在の影響を排除するためである。なお、サンプル数の制約から、親調査の回答者が父であるか母であるかによる違いはここではみていない。

各類型の父母の最終学歴をみると、表補-6 のようになっている。

⁶ 「求職型」無業者の親 46 人、「非求職型」無業者の親 39 人、「非希望型」無業者の親 19 人、正社員・正職員の親 627 人、非正規社員の親 384 人

表補-6 各類型の親 父母の最終学歴（単位：人、％）

	合計	父の最終学歴						母の最終学歴					
		校中 ・国 民学 校 高 等 科 小 学	学女 高 校 （ 旧 制 中 学 校 ・ 実 業 中 学 校 ・ 師 範 高 等	校短 大 ・ 高 専 ・ 師 範 ・ 旧 制 中 学 校 ・ 旧 制 高 等 学 校 ・ 旧 制 専 門 学 校	学大 学 ・ 大 学 院 （ 旧 制 大	そ 他	不 明	校中 ・国 民学 校 高 等 科 小 学	学女 高 校 （ 旧 制 中 学 校 ・ 実 業 中 学 校 ・ 師 範 高 等	校短 大 ・ 高 専 ・ 師 範 ・ 旧 制 中 学 校 ・ 旧 制 高 等 学 校 ・ 旧 制 専 門 学 校	学大 学 ・ 大 学 院 （ 旧 制 大	そ 他	不 明
類型計	1,115 100.0	151 13.5	604 54.2	64 5.7	271 24.3	5 0.4	20 1.8	102 9.1	707 63.4	225 20.2	57 5.1	5 0.4	19 1.7
両親ともいる「求職型」 無業者の親	46 100.0	10 21.7	22 47.8	3 6.5	10 21.7	0 0.0	1 2.2	3 6.5	33 71.7	6 13.0	2 4.3	0 0.0	2 4.3
両親ともいる「非求職 型」無業者の親	39 100.0	7 17.9	17 43.6	2 5.1	13 33.3	0 0.0	0 0.0	6 15.4	19 48.7	9 23.1	5 12.8	0 0.0	0 0.0
両親ともいる「非希望 型」無業者の親	19 100.0	1 5.3	9 47.4	1 5.3	8 42.1	0 0.0	0 0.0	1 5.3	12 63.2	4 21.1	2 10.5	0 0.0	0 0.0
両親ともいる正社員・ 正職員の親	627 100.0	72 11.5	357 56.9	37 5.9	146 23.3	5 0.8	10 1.6	50 8.0	403 64.3	135 21.5	29 4.6	3 0.5	7 1.1
両親ともいる非正規社 員の親	384 100.0	61 15.9	199 51.8	21 5.5	94 24.5	0 0.0	9 2.3	42 10.9	240 62.5	71 18.5	19 4.9	2 0.5	10 2.6

（3）小学生の頃の育て方

ここでは、各類型の親が、子が小学生の頃どのような育て方をしていたかを、「子どもの希望はできるだけ聞いた」、「あまりかまっていなかった」、「できるだけ外で遊ばせた」のそれぞれについてどれだけあてはまるかの面から検討した。

1) 無業者の親は子どもの希望をどちらかというと聞かなかった

各類型の親が「子どもの希望はできるだけ聞いた」かどうかについては、いずれの類型でも「あてはまる」と「どちらかというにあてはまる」の合計が6割を超えた。なお、無業者の親は有職者の親よりも「どちらかというにあてはまらない」、「あてはまらない」と回答する割合が高く、「非求職型」の親では3割を超えた（図補-2）。

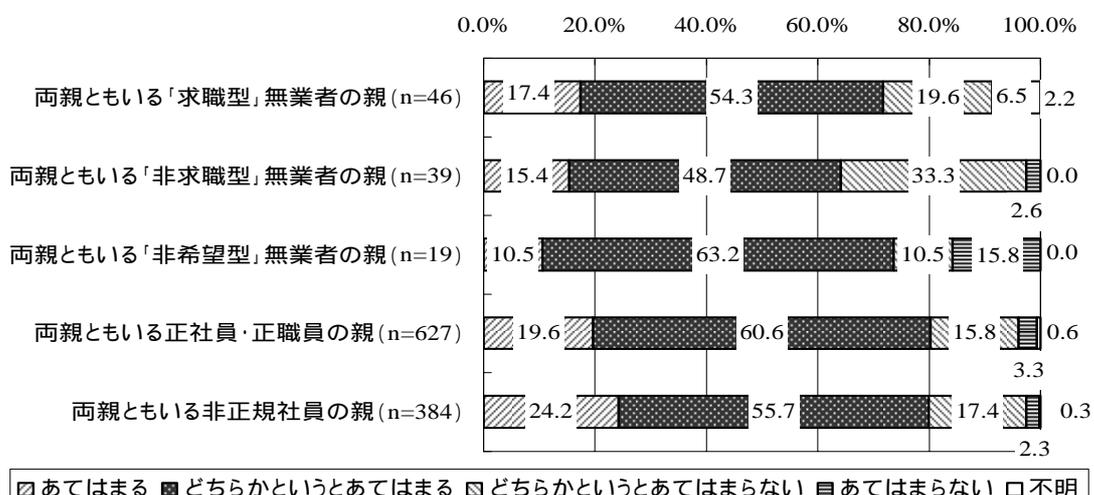
2) 「非求職型」「非希望型」の親は子どもにかまっていなかった割合が低い

各類型の親が「あまりかまっていなかった」かどうかについては、いずれの類型でも「どちらかというにあてはまらない」と「あてはまらない」の合計が「あてはまる」と「どちらかというにあてはまる」の合計を上まわっていた。特に、「非求職型」及び「非希望型」の親は、「あてはまる」と「どちらかというにあてはまる」の合計が15.4%、21.0%と他の類型と比べて低くなっていた（図補-3）。

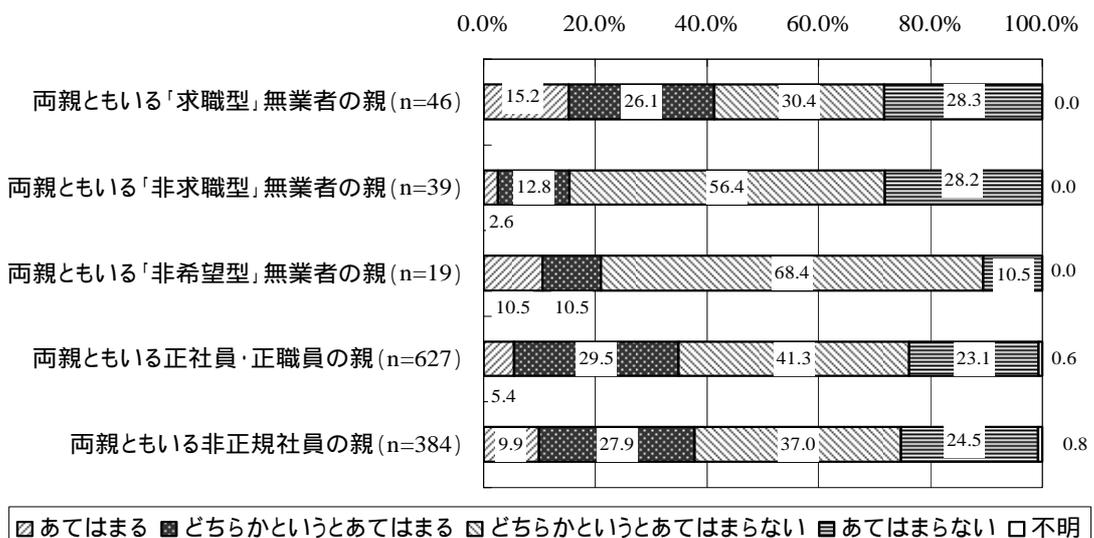
3)「非求職型」「非希望型」の親はどちらかという子どもを外で遊ばせなかった

各類型の親が「できるだけ外で遊ばせた」かどうかについては、いずれの類型でも「あてはまる」と「どちらかというにあてはまる」の合計が、「どちらかというにあてはまらない」と「あてはまらない」の合計を上まわっていた。なお、「非求職型」及び「非希望型」の親は、「あてはまる」と「どちらかというにあてはまる」の合計が66.7%、68.5%と他の類型と比べて低くなっていた（図補-4）。

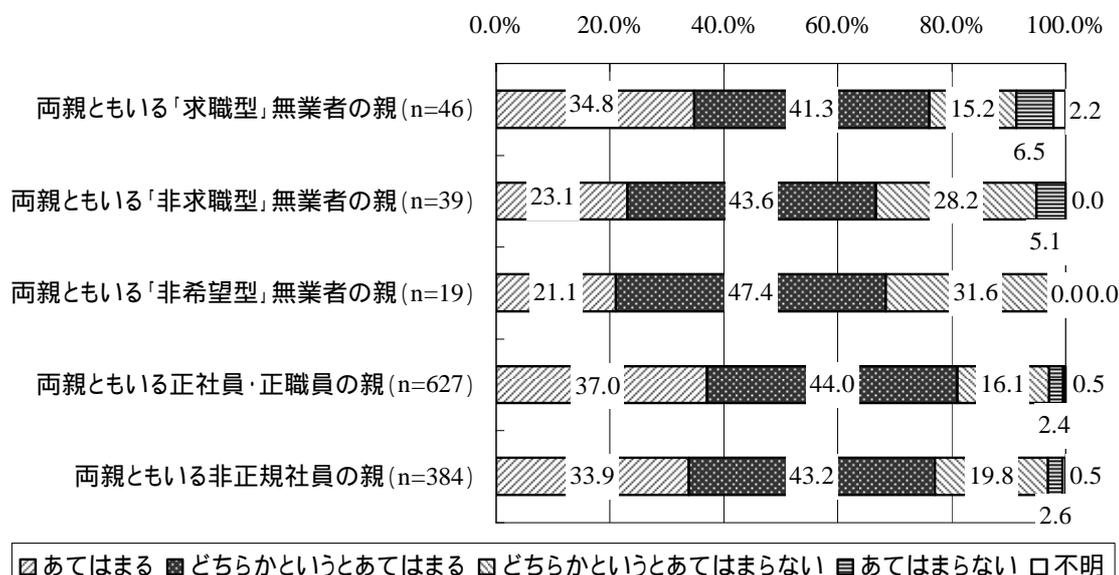
図補-2 各類型の親 子供の希望をできるだけ聞いたかどうか



図補-3 各類型の親 あまりかまっていなかったかどうか



図補-4 各類型の親 子どもを外で遊ばせたかどうか



(4) 子に対する考え

ここでは、各類型の親の子に対する考えや希望を、子育てについての考え方、現状の子に対する認識、希望する独立時期の面から検討した。

1) 無業者の親は子離れ進まず、「非希望型」の親は子の一生に対する責任感強い

各類型の親が子を育てるにあたってどう考えているか、子についてどう考えているかの設問で「そう思う」と「どちらかというと思う」と回答した者の割合の合計をみる(図補-5)。

「親は子どもの一生に責任を持つ義務がある」と思う割合は、いずれの類型でも過半数に上っており、特に「非希望型」の親では73.7%と他の類型よりも高い。

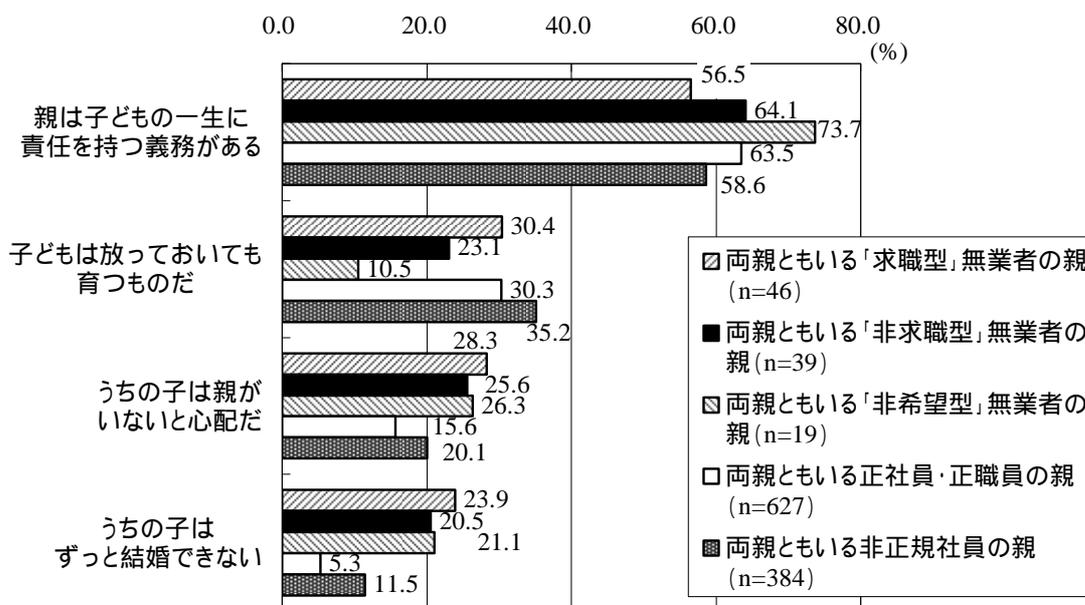
「子どもは放っておいても育つものだ」と思う割合は、非正規社員の親(35.2%)が最も高く、次いで「求職型」の親(30.4%)、正社員・正職員の親(30.3%)となっていた。なお、「非希望型」の親では10.5%にとどまっていた。

「うちの子は親がいないと心配だ」と思う割合は、無業者の親で25~28%程度と有職者よりも高くなっていた。

「うちの子はずっと結婚できない」と思う割合は、無業者の親で20%を超え、有職者よりも高くなっていた。

これらをあわせると、無業者の親は子に対する心配が尽きず、特に「非希望型」無業者の親は子にしっかりとかまい続けようとする傾向がうかがえる。

図補-5 各類型の親 子育てについての考え方・子についての認識（複数回答）



2) 「非求職型」と「非希望型」の親は子の独立について考えたことがない割合が高い

各類型の親が子どもに家を出て独立してほしいと考えているかどうか、またその時期をみると、いずれの類型でもおおむね「結婚したら」及び「自活できるようになったら」と回答する割合が高かった。なお、「非求職型」と「非希望型」の親は、「特に考えたことはない」とする割合が 23.1%、31.6%と他の類型と比較して高くなっていた。

5 . むすび

本章では、まず「青少年の社会的自立に関する意識調査（青少年調査）」に回答した独身者を「求職型」無業者 67 人、「非求職型」無業者 58 人、「非希望型」無業者 32 人、正社員・正職員 871 人、非正規社員 557 人に類型化し、無業者の生活と意識を有職者と対比しながら考察した。次に、各類型の両親の状況を確認した後、若者自身の回答（青少年調査）と親調査をマッチングし、両親ともいる青少年について、青少年の類型別に、「求職型」無業者の親 46 人、「非求職型」無業者の親 39 人、「非希望型」無業

者の親 19 人、正社員・正職員の親 627 人、非正規社員の親 384 人の考え方をみてきた。ここで明らかになったことは、以下のとおりである。

- 1) 日常生活の状況をみると、無業者は親との同居が 9 割を超え、経済的にも親に依存している者が多い。生活時間帯は有職者よりもやや遅めである。なお、健康を害している者が 2 ~ 3 割に上る。
- 2) 対人関係をみると、無業者は自分の意見を人に説明したり、よく知らない人と自然に会話することに対する苦手意識が高い。友人の状況については「非希望型」では、小学校時代以前からの友人が少なく、友人はいないとする割合が他の類型よりも高い。また、「非求職型」と「非希望型」では身近な人間関係を大切にしているとする割合が他の類型よりも低く、携帯やメール等への依存度が低い。
- 3) 社会に対する関心・考え方をみると、「非求職型」では、「社会で問題になっていること」や「世界情勢や国際問題」に対する関心度が他の類型よりも高い。一方「非希望型」では、社会問題に対する関心の低さが目立ち、社会に問題があるという意識も薄い。
- 4) 自分自身の現状と将来についての考え方をみると、現在の生活の満足度は無業者は有職者よりも低い。無業者の中では「非希望型」が最も満足度が高く、次いで「非求職型」、「求職型」の順である。大人になった自覚の有無については、「非求職型」及び「非希望型」で大人になったと感じていない者が 2 割を超える。「非希望型」の約 3 割は結婚するつもりがなく、将来の夢がない者も 25% に上る。一方で夢を持っている「非希望型」及び「非求職型」では、なんらかの形で勉強を行っている割合が他の類型よりも高い。そのためか、悩みや心配ごととして勉強や進学のことをあげる者も多い。悩みや心配ごとについては、この他「非希望型」及び「非求職型」では健康や病気、「求職型」では就職や仕事・お金のことをあげる者が多い。なお、「非希望型」では、「悩みや心配ごとはない」が 3 割近くとすべての類型のなかで最も高い。
- 5) 無業者各類型のスキル・意識の特徴を多変量解析でみると、各類型間には一定の相違点が存在する。非求職型は求職型や非正規社員など、いわゆる「ニート」には含まれないが不安定な就労状態にある層との共通性が大きいのに対し、非希望型は相対的に特徴が曖昧であり、また非活動型には消極的特徴の集中が見られる。ただし、現在の生活満足度や結婚願望の低さ、あるいは勉強・進学関連の悩みをもつことは、非希望

型を含む正社員・正職員以外のすべての層に共通するといつてよい。

- 6) 両親の状況をみると、「非求職型」及び「非希望型」では父離死別が多い。親に対する印象については、「非希望型」で父母が仕事や勉強・成績についてうるさく言うと考えている。
- 7) 両親ともいる各類型の親の小学生のころの育て方の特徴をみると、無業者の親は子どもの希望をできるだけ聞いたとする割合が比較的低い。また、「非求職型」及び「非希望型」の親は子どもにかまってやらなかったとする割合が比較的低いこと、できるだけ外で遊ばせたとする割合が比較的低いことも特徴的である。
- 8) 両親ともいる各類型の親の子に対する考えをみると、無業者の親は「うちの子は親がいないと心配だ」、「うちの子はずっと結婚できない」と思う割合が高く子に対する心配が尽きない。特に「非希望型」の親は、「親は子どもの一生に責任を持つ義務がある」と思う割合が高く、「子どもは放っておいても育つものだ」と思う割合が低くなっており、子にしっかりとかまい続けようとする傾向がうかがえる。なお、「非求職型」及び「非希望型」の親は子の独立について考えたことがない割合が高い。

以上のように、無業者はその生活及び意識の様々な面において有職者とは異なる傾向を持つ者が多い。また、無業者内部でも親と同居し経済的にも親に依存している者が多い点、対人関係に対する苦手意識が高い点など3類型で類似した傾向がみられる側面がある一方で、友人の状況や人間関係に対する考え方、社会に対する関心、結婚希望や将来の夢、悩みや心配ごとなど類型別に異なる傾向がみられる側面も多く、その多様な実態が観察された。特に「非希望型」無業者は、他の類型とは顕著な違いがみられる点が多く、健康状態を害し、社会や人に対する意識が希薄で、大人になつたと感じるものがなく、将来の夢がない者が一定数確認された。ただし、「非希望型」無業者の中にも将来の夢に向けて勉強等に取り組む者もいること、さらに「非希望型」無業者は現状の生活に対する満足度が無業者の中で最も高く、悩みや心配ごとがない者がすべての類型の中で最も多いことにも注意する必要がある。

無業者の親の特徴として、子に対する心配が尽きないこと、特に「非希望型」の親は子の一生に対する責任感が強いこと等があげられる。なお、「非求職型」及び「非希望型」無業者の親は、子どもが小学生の頃かまってやったという思いがある一方で、

子どもの希望をできるだけ聞いたか、外で遊ばせたかについては自信がないこと、「非希望型」無業者本人は、親が仕事や勉強・成績についてうるさく言うという印象を持っていることから、適度な関わりあいを持たずにいる親子の姿がうかがえる。

無業者の有職者とは異なる傾向やその内部の多様性を踏まえ、家庭や学校、諸機関が若者に対し、いつどのような関わりを持ち、どのような機能を果たすべきかが検討される必要がある。

終章 若年者の能力開発・キャリア形成に向けて

1. はじめに

入社後3年で正社員にとどまり続ける者は、大学卒で7割、高校卒で5割、中学卒では3割にしかすぎない。多くの若者が、初めての正社員の仕事から3年以内に離れている¹。

一方、2000年代の初めには学卒後、正社員の就業機会を獲得できず、いわゆる「フリーター」となる若者も増え、能力開発機会に恵まれない状態におかれることが懸念された。さらに、学卒直後から就職活動を断念する、いわゆる「ニート」の急増²が話題となった。

こうしたなか、企業が若者の能力開発を促進し、その能力をより活用していくためには、なにが求められているのだろうか。このことは、若者にとっては自らの能力を高め、キャリア形成をはかることにつながる。

第1部では、以上の問題意識にもとづき、特に採用時点と初職に入職後3年間の仕事上の経験、職場のあり方に着目して分析をすすめた。さらに、いわゆる「ニート」の実態について考察を加えた。

本章では、第1部における分析の結果と得られた示唆、今後の課題を整理し、最後に、とくに管理職に求められる役割をとりまとめる。

2. 若年者の定着と採用のあり方

入社前の期待の多くが入社後に裏切られたとわかったときの失望は、離職の1つの引き金となる（Porter & Steers [1973] 他）。そこで離職率低減の対応策として注目を集めているのが、「RJP（Realistic Job Preview）」である。RJPとは、組織や仕事の実態について、良い面だけでなく悪い面も含めてリアリズムに徹した情報を入社前に提供することであり、こうした採用方式は、Realistic Recruitment（リアリズムにもとづく採用）とも称される。RJPは「ワクチン効果」「スクリーニング効果」「コミットメント効果」「役割明確化効果」を生み、組織への定着を促す。米国ではそのメカニズムと効果が広く確認されている。

さて、近年主に若者の採用について、企業独自では紹介予定派遣やインターンシップを採用に結びつけるもの、行政が関与するものではトライアル雇用や日本版デュアルシステ

¹ この比率は、最近の傾向ではなく、かなり長期にわたる特徴であることに留意が必要である（第1部第2章）。

² ここ数年はこの傾向の改善が見られる。

ムの活用といった新たな動きがみられる。これらに共通するのは、マッチングが書類や筆記、面接試験ではなく実際の仕事ぶりによっておこなわれる「On the Job Matching (体験的就業をつうじたマッチング)」である点にある。

このうち、RJP の優れた方法として関心が寄せられ、若者の定着志向との関連が指摘され始めたインターンシップをとりあげ、「RJP として」望ましいインターンシップのあり方を分析したところ、企業の誠実な姿勢と配慮を示すこと、仕事内容についての十分な情報提供、現役社員との率直なかかわりが重要であることが示唆された。

日本では、採用のあり方が採用後の離職に及ぼす影響についての検討が不十分である。今後、組織と個人が「選びあう」関係としての採用のあり方と定着に及ぼす影響、RJP の方法としての体験的就業をつうじたマッチングの効果について、さらなる研究が待たれる。あわせて早期離職については、学校段階におけるキャリア教育との関係の観点からの研究の深化が期待される(第1章)。

なお、若年無業者については、企業の採用との接点がない。そのため、若年者の職業キャリアの出発点を検討するにあたっては、無業者の存在と、その内部の多様性を踏まえたうえで、家庭や学校、諸機関が、若者に対し、いつどのような関わりをもち、どのような機能を果たすべきかについても十分な配慮がなされるべきである(補論)。

3. 若年者の能力開発・キャリア形成と入職後3年間の経験

「石の上にも3年」といわれるように、新卒者に対して「最初の3年」の大切さが経験的に語られることは多い。初職における入職後3年間の経験は、その後の職業キャリアにどのような意味を持つのだろうか。また、そこでどのような経験を積むことが重要なのだろうか。

最初の3年間に仕事が自分に向いているという適職に遭遇した感覚を経験しているかどうかは、職業能力に対する自己評価を高めると同時に、就業継続を促進し、さらに稼得水準も向上させるという持続的な効果をもたらす。自分に向いた仕事に出会う体験は、その後の職業人生の充実にとって、きわめて重要である。この適職経験は、個別に相談する体制が整っている職場において、「必死になって」働き続けることを通じて獲得しやすくなっている(第2章)。

他者への指導体験も、自己の能力評価を高めることにつながっている。特に新規学卒社員や、正社員以外に指導やアドバイスをすることは能力の自己評価を向上させることが多

い(第2章)。

ところで、近年、インターンシップの受け入れが拡大しており、インターンシップの受け入れを若手社員の成長機会として位置づけることの意義が高まっている。実際、インターンシップを受け入れている企業からみて指導にあたる若手社員の成長効果が得られることは、インターンシップ受け入れにメリット感があるかどうかの決め手となっており、指導担当者自身にプラスの効果があることは、今後の受け入れ継続意向にもプラスの影響を及ぼしている。若手社員の成長につながるインターンシップのあり方を分析すると、特に入社3年未満の若手社員を指導担当者とする、企業にとっても指導担当者にとってもメリット感が高くなる。

最初の3年の他者への指導体験が自己の能力評価を高めることにつながるということが明らかにされているなか、若手社員が業務の棚卸や指導の仕方を学ぶだけでなく、自信を深め、持続的な成長を実現するきっかけとしてもインターンシップを効果的に活用するとよい(第4章)。

最初の3年間の重要性は、初職が非正社員である者にもあてはまる。初職が非正社員であっても、若手の仕事や生活の相談相手を決めていたり、助け合う雰囲気や連携しながら行なう仕事が多いといった職場環境があれば、能力開発機会に恵まれ、その後の職業キャリアの基礎となる成長経験(適職経験や仕事上目標となる人物との出会い等)を得ることにつながる。全体としては初職が非正社員であることはOff-JT機会の制約となり、能力開発機会の充実度が低くなりがちではあるものの、工夫次第では能力開発機会に関して決定的な不利にはつながらない。職場環境に恵まれれば、その後のキャリア上の制約を少なくすることができるのである。

なお、正社員にとって適職経験を得るために重要な意義を持った「必死になって」働く体験は、非正社員にとっては、正社員への移行の促進要因になる(第3章)。

4. 管理職に求められる役割

職場における人事管理の担い手である管理職に求められる役割をまとめよう。まず、若年者の定着と戦力化に向けて、初任配属先を見直す必要がある。つまり、人材が不足する職場などではなく、人材育成能力の高い管理職の下に若年者を配属すべきである。

また、職場の管理職は、若者にとって、初職入職後3年の経験が大きな意味を持つことを知っておくべきである。新人を配置された管理職は、若者の能力開発を効果的にすすめ

るためには、まず最初の3年に、適職経験を積ませることが重要となる。適職経験がどのようなものであるか、掘り下げた検証については今後の課題となるが、適職経験を得るには、個別に相談する体制を職場内で整えたうえで、必死なまでに働き続ける経験を持たせることが近道となる。

他者への指導体験もまた、若者に自信をつけさせるために効果的であり、これは、インターンシップを受け入れ、学生の指導を担当させることによっても実現できる。インターンシップは前述のRJPの観点からのマッチングの方策としてだけでなく、若手社員の成長機会としてもとらえられてよい。

なお、最初の3年の重要性は、非正社員にとっても同様である。相談相手を決める、助け合う雰囲気や連携しあう仕事が多いといった職場環境づくりは、非正社員の能力開発と成長機会の充実につながる。能力向上を促す職場環境づくりの具体的な方策については、今後の研究課題である。

第2部

訪問介護員の定着・能力開発と雇用管理

序章 介護保険制度と訪問介護員：分析対象と問題意識

1. はじめに：拡大する訪問介護ニーズと担い手への着目の意義

在宅重視の理念に基づく介護保険制度の導入を契機に、訪問介護サービスに対するニーズが拡大している。サービスの種類別に介護保険サービスの年間実受給者数をみると¹、2006年4月から2007年3月に訪問介護サービスを受給した者は152万人であり、5年間で53万人の増加となる。一方、施設サービスについては2006年度の実受給者数が108万人で、5年間で20万人の増加にとどまり、特に訪問介護サービスへの要請が急増していることがわかる²。また、これに加えて2006年4月の改正介護保険法の全面施行により、介護予防や認知症対応等、求められるサービスの内容は高度化・専門化の方向にある。

さらに2007年には、大手訪問介護事業者に対する初の全国一斉監査が行われ、事業者の指定申請時の虚偽の届出などの不適切な運営実態により、最大手が介護事業からの撤退を迫られるなど、法遵守のための管理体制の整備に向けた動きが強まっている。つまり、訪問介護サービスに対するニーズの量的な拡大への対応だけでなく、管理体制の整備やサービスの質の高度化が求められている。

こうしたなか、訪問介護事業者にとって、訪問介護員の確保・定着と能力開発への取り組みが喫緊の課題となっている³。なぜなら、訪問介護サービスに対して膨らむニーズに柔軟に対応し、良質なサービスを安定的に提供していくには、サービスの担い手となる人材を十分に確保し、それらの人材が質の高い介護サービスを提供できるよう育成することが必要条件となるからである。他方、訪問介護員は資格職種であるが、資格が業務に必要な職業能力を十分に担保するものでなく、資格取得後の能力開発が不可欠であることもまた、事業者の雇用管理面の役割の重要性を高めるものである。

訪問介護員の確保と資質向上はOECD諸国においても共通の政策課題であり⁴、我が国における訪問介護員の現状を踏まえた上で、その良質な人材の確保育成に向けた方策を検

¹ 厚生労働省 [2007, 2006, 2005]

² なお、2006年度の介護保険サービス受給者は、全体、訪問介護サービス、施設サービスのいずれも2001年度の調査開始以来、初めて前年を下回り、2006年度の制度改正に伴い、軽度者が受けられるサービスが減った影響が見られる。

³ 訪問介護事業者に対するアンケートでも、今後重視したい経営課題として「介護職員の人材確保（75.0%）」が最も多く、次いで「介護職員の能力開発、質の向上（72.8%）」があげられている（日本在宅介護協会 [2006]）。

⁴ OECD [2005a]

討することは、諸外国における介護の質の維持改善⁵にも貢献できるものとなる。

そこで、第2部では実証的な調査研究に基づいて、訪問介護サービスの担い手である訪問介護員の定着と能力開発を促す雇用管理のあり方を検討し、望ましい取組みの方向を提起する。

まず、序章では、第1章以下の分析の前提として、介護保険制度（第2節）、介護保険サービス市場の規模と介護労働力の状況（第3節）を概観したうえで、訪問介護員の働く実態（第4節）を確認し、第2部の課題（第5節）を明らかにする。

2．高齢化と介護保険制度

本節では、高齢化の動向と介護政策の枠組みを諸外国と比較したうえで、介護保険制度導入の背景とその概要を整理する。

（1）高齢化と介護政策

日本では、1990年代に入って急速に少子高齢化が進み、2006年には合計特殊出生率⁶が1.32、出生時平均余命⁷が男性79.0歳、女性85.8歳、総人口1億2,777万人に占める65歳以上人口割合（高齢化率）が20.8%となり、2025年には高齢化率は30%を超えると見込まれている⁸。日本社会の高齢化の特徴は、高齢化のスピードが速いことと、高齢化が進んだ時の高齢化率が高いことである（表序-1）。

⁵ OECD [2005a]でも「介護の質の監査と改善」について1章が設けられているように、各国で介護サービスの質のばらつきが問題となり、介護サービス提供者のインフラやサービス提供プロセス等に着目した質の評価基準が検討されている。介護サービスの質についての実証研究は、海外では主にナースিংホームに関する蓄積があるが（Weisbrod [1988]、Cohen and Spector [1996]他）、日本の訪問介護サービスについては営利業者と非営利業者を比較した鈴木 [2002]、Shimizutani and Suzuki [2007]等数少ない。介護サービスの質の指標は確立されておらず、その研究の発展が待たれているところだが、「介護職の資質」がサービスの質に大きく影響することについては概ね合意が得られている。

⁶ 厚生労働省 [2007b]

⁷ 厚生労働省 [2007c]

⁸ 内閣府 [2007]

表序-1 人口と高齢化率の国際比較

	人口(千人)		65歳以上人口割合 (%)		
	1994	2004	1960	2004	2025
日本	125,180	127,687	5.7	19.5	29.1
アメリカ	263,126	293,655	9.2	12.4	17.7
イギリス	57,862	59,778	11.7	15.6	19.8
ドイツ	81,422	82,491	10.8	19.3	23.9
フランス	57,659	60,200	11.6	16.3	22.6
スウェーデン	8,781	8,994	11.8	17.2	22.1

出所： のみ UN [2004]、その他は OECD [2005b]

人口高齢化に伴う介護需要の増大が予想されるなか、1980年代末から諸外国で適切な質の介護サービスを安定的に提供しうる介護政策が模索されるようになってきた。日本では、主として 高齢化の急速な進展による要介護高齢者の増大、 家族形態の変化や介護問題を取り巻く状況の変化による家族介護の限界、 老人福祉制度や老人保健制度等の現行制度による対応の限界の3点を背景として⁹介護政策の検討が進められ、2000年に介護保険制度が導入されることとなった。

ここで、社会保障制度全体のなかでの介護政策の位置づけを諸外国と比較しながら確認しておこう。伊奈川 [2002] 等によれば、介護について公費方式を採用する北欧やイギリス等は別として、我が国をはじめ医療について社会保険方式をとる国でも、福祉は社会扶助等の公費制度という国が多かった。そうしたなかで、1990年代に入り、ドイツ、日本、フランス等で介護を独自の社会的リスクと位置づけ、疾病保険等とは別に介護給付費制度を導入・拡充する動きが出てきた¹⁰。なお、アメリカでは公的な介護保障制度は存在せず、医療の範疇に入る一部の介護サービスがメディケアでカバーされるに過ぎず、介護費用の自己負担ができなくなった場合に初めてメディケイドがカバーすることになる(図序-1)。

OECD諸国19カ国における近年の介護政策改革の背景と現状を網羅的に概説した OECD [2005a] で介護に対する公的負担の割合をみると、日本のように国民全てが利用できる介護サービス¹¹が提供されている7カ国では対 GDP 比が 0.8~2.9%であり(日本は 0.8%)

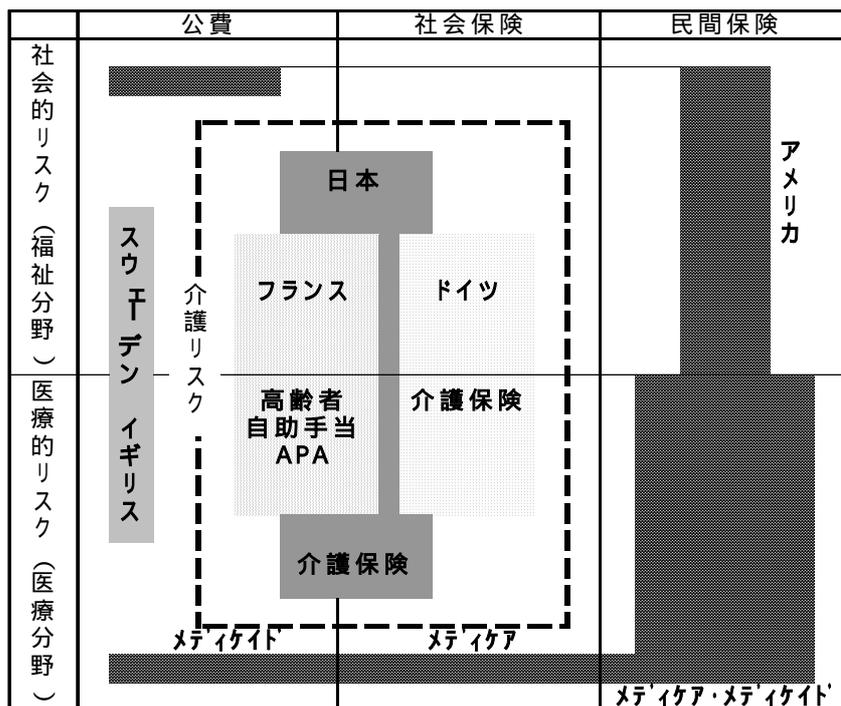
⁹ 増田 [2003]

¹⁰ とはいえ OECD [2005a] によれば、OECD 諸国 19 カ国のうち日本と同じく社会保険方式を選択している国はドイツ、ルクセンブルグ、オランダであり、大半は介護の財源を税で賄っている。

¹¹ 介護政策にとどまらず、日本の福祉政策を様々な切り口から国際比較により検討した Kasza [2006] は、日本の保健医療及び年金政策は特殊ではなく諸外国と同じ社会リスクをカバーしてい

広く財産調査が実施されている残り 12 カ国では対 GDP 比 0.2～1.5%の範囲であった。しかし運営方法や財源がかなり異なっている、民間支出もあわせた介護に係わる総支出の対 GDP 比は概ね 0.5～1.6%に集中している。

図序-1 介護制度の類型



資料：伊奈川 [2002]

(2) 介護保険制度の概要

介護保険制度導入の意義と、制度の枠組みを紹介する。

需要者・利用者の観点から介護保険導入の意義を整理すると(村川他[2006]、厚生省[1997、1998]等)、第一に利用面への影響として「介護を社会全体で支える仕組みを創設するという「介護の社会化」、行政が住民の申請に対しその必要性を判断し、サービス内容や提供機関を決定・提供するという「措置」から利用者がサービス内容や提供機関を選択する「契約」への転換による「利用者本位のサービスシステム」の創設、過度な家族負担の解消と、これまで介護の主な担い手であった女性の就労の促進¹²があげられる。第二に供給面・

ると考察する。

¹² ただし樋口他[2006]は、1997年から隔年で行われている高齢者パネル調査で、1997年から2003

財政面への影響として 新規参入の増加による介護サービスの安定的供給の確保と訪問介護市場への営利企業参入による競争原理導入を通じたサービスの質及び効率性の向上、社会保険方式による財政基盤強化と、「社会的入院」(病状が安定して入院の必要性が低いのに、家族の事情や地域の福祉体制の不備で療養先がないといった理由で入院を続けている状態)の解消による医療費の効率化がもたらされる。

前述のとおり介護保険制度は2000年に導入され、制度施行後5年目の見直しを経て2006年4月に改正介護保険法が全面施行された¹³。現行制度はどのような枠組みになっているのだろうか。厚生省[1999]、Ministry of Health, Labor and Welfare[2002]、厚生労働省編[2006a]によれば、介護保険の財源は被保険者から徴収した保険料と、公費(国・都道府県・市町村)が半々である。被保険者は65歳以上の第1号被保険者(2006~2008年度で約2,600万人)と40歳以上65歳未満の第2号被保険者(同約4,300万人)、保険者は市町村及び特別区である。保険料は保険者により異なっており、第1号被保険者の保険料は所得段階別の定額保険料となっている。第1号被保険者の全国平均の保険料は、2006~2008年度の第3期介護保険事業計画では平均で3,900円程度に上昇するとみられている¹⁴。

介護サービスを受給するには、保険者である市町村に「要介護認定」を申請し、認定される必要がある。要介護認定では、7段階で介護の必要な程度(要介護度)が分けられ、要介護度に応じた支給限度額内¹⁵で、要介護者には介護給付として介護サービスが、要支援者には予防給付として介護予防サービスが提供される。サービスを利用するには、原則として1割を自己負担する必要がある、どのようなサービスをどの程度受けるかは、主にケアマネジャーが作成した介護サービス計画をもとに決められる。

Pratt [1999]によれば、介護サービスの類型は国や時代によって異なるものの、おおむね施設介護サービス、介護付き住宅、通所介護サービス、在宅介護サービス、ホスピスの5つの類型に分けられる。日本の介護保険で提供されるサービス¹⁶は、介護給付では、

年まで継続して回答した814サンプルの個票データを通じた分析により、家庭内に要介護者がいると家族の就業は抑制される傾向があるが、現行の介護保険制度に家族の介護負担を軽くすることで就労を促進させる効果があるかどうかは明確にならなかったとしている。介護保険制度導入による今まで介護せざるをえなかった層や高齢層の労働市場での行動の変化については今後の研究の蓄積が待たれるところである。

¹³ 予防重視型システムの確立、施設給付の見直し、新たなサービス体系の確立、サービスの質の確保・向上、負担のあり方・制度運営の見直しが柱である。

¹⁴ 2005年介護保険制度改革を織り込んでいる。

¹⁵ 在宅給付については、地域によって額が異なるが要介護度に応じて、約5.0~35.8万円/月である。

¹⁶ 具体的には、介護給付では訪問介護等12種類の居宅サービス、身近な市町村で提供されることが

、予防給付では、 の類型である。

3. 介護保険サービス市場の規模と介護労働力

本節では、介護保険サービス市場の規模について、認定者数、受給者数、給付費、事業所数ならびに従事者数等の面から、現状を把握する。さらに厚生労働省のデータに基づき介護サービス対象者数と従事者数の将来推計を参照したうえで、介護労働力の需給の状況を整理する。

(1) 介護保険サービス市場の規模

厚生労働省 [2007a] で 2005 年度の介護保険事業の状況をみると、要介護認定者数は合計 432 万人¹⁷で介護保険が開始した 2000 年度からの増加率 69%、サービス受給者数は 337 万人¹⁸で増加率 83%、利用者負担を除いた介護保険給付費は 5.8 兆円¹⁹で増加率 79%、第 1 号被保険者 1 人あたり給付費は 22.4 万円で増加率 54%である。サービス受給者数をサービス区分別にみると、施設サービス受給者は 79 万人、居宅サービス受給者は 258 万人であり、増加率はそれぞれ 30%、109%と、居宅サービス受給者数の伸びが著しい(図序-2)。なお、2001 年 5 月から開始された厚生労働省「介護給付費実態調査」によって、居宅サービスの種類別に介護保険サービスの年間実受給者数²⁰をみると、2006 年 4 月から 2007 年 3 月に訪問介護サービスを受給した者は 152 万人であり、5 年間で 53 万人増と、居宅サービスのなかでも、訪問介護における受給者の拡大が顕著であることがわかる。

厚生労働省 [2006b] で施設・事業所の状況をみると、2005 年 10 月時点で居宅サービスでは訪問介護が約 20,600 事業所、通所介護が約 17,700 事業所、施設サービスでは介護老人福祉施設が約 5,500 等となっており、居宅サービス事業所数の増加傾向が強い。介護保険事業に従事する介護職員の実人員をみると、居宅サービスでは訪問介護が約 40 万人、通所介護と短期入所生活介護が約 12 万人、施設サービスでは介護老人福祉施設が約 17 万人等となっている。介護職員数の合計は、2000 年の約 55 万人から 2005 年の約 112 万人と 2.04

適当なサービスとして創設された夜間対応型訪問介護等 6 種類の地域密着型サービス、居宅介護支援サービス、3 種類の施設サービス等であり、予防給付では 12 種類の居宅サービス、3 種類の地域密着型サービス、介護予防支援サービスである。

¹⁷ 2006 年 3 月末時点

¹⁸ 2005 年度 1 ヶ月平均

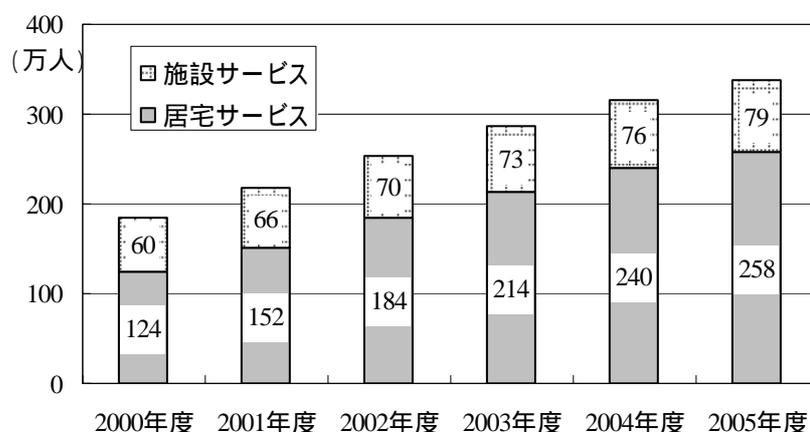
¹⁹ 2005 年度累計

²⁰ 各年度に一度でも介護サービスを受給した者

倍になっており、居宅サービスのなかでも訪問介護サービスについて、2.35倍（約17万人約40万人）と伸び率が大きい²¹。

続いて厚生労働省〔2005〕で2005年3月の介護サービス施設・事業所の収支状況²²をみると、補助金を含むベースの収益が居宅サービスでは訪問介護-0.1%、通所介護7.4%等、施設サービスでは介護老人福祉施設が13.6%等となっている。

図序-2 介護保険サービス受給者数



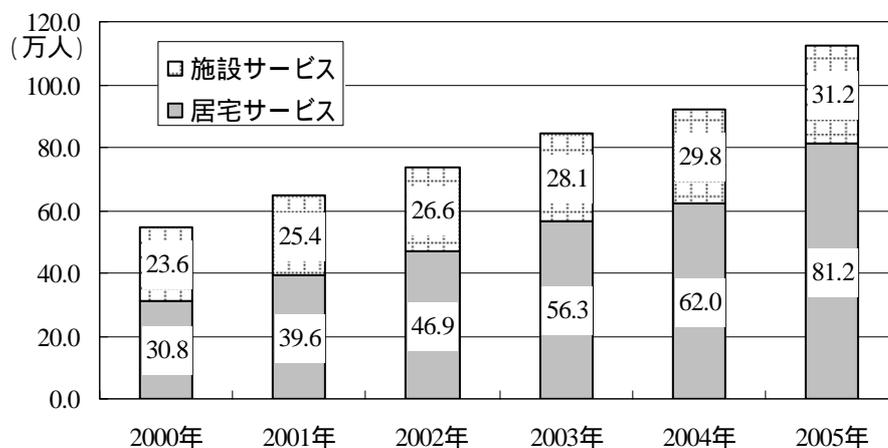
注：各年度とも3月から2月サービス分の平均（ただし2000年度については4月から2月サービス分の平均）

出所：厚生労働省〔2007a〕

²¹ なお、第1章で述べるように、訪問介護サービスについては、他のサービスと比較して非常勤職員の比率が高いことに注意が必要である。

²² 事業所の運営の実態と収支状況との関係を2000年10月に実施したアンケート調査をもとに分析した大日〔2003〕は、労務管理上の問題では「パートタイマー等非常勤の占める割合が多く、身分が安定しない」と答えている事業所が有意に収益が低いこと、質・効率性の問題では「介護保険者、介護支援センター等との連携ができていない」、「経営基盤が安定していない」としている事業所が有意に収益が低いこと、事業展開の見込みでは「介護保険制度の対象外となるサービスを拡大したい」とする事業所が有意に収益が高いこと等を明らかにしている。

図序-3 介護保険の施設・居宅サービスに従事する介護職員数（実人員）



出所：厚生労働省 [2006b]

（２）介護労働力需要の推計と介護労働市場

介護保険サービス市場の規模は、今後どうなるのだろうか。

厚生労働省が2007年8月に発表した「社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針（以下、「福祉人材確保指針」）」の参考資料に盛り込まれた介護保険サービス対象者と介護職員数の推計を紹介しておく²³。これによると、2014年の要介護認定者数は600～640万人、介護保険利用者数は500万人（うち施設110万人、在宅390万人）であり、必要となる介護職員数は140～150万人程度である²⁴。ただし、この介護労働力需要の推計は、単純に2004年の介護職員数を基準として、介護保険サービス対象者数の伸び率を乗じたものであり、現状の介護職員数が十分なサービスを提供できる水準であるかを加味されていないことに留意が必要である。

介護労働市場の現状からみて、将来的に十分な介護労働力の確保が見込めるのか。この点を検討しよう²⁵。2005年9月、全職業の有効求人倍率が1.0倍を超えた。これと期を同

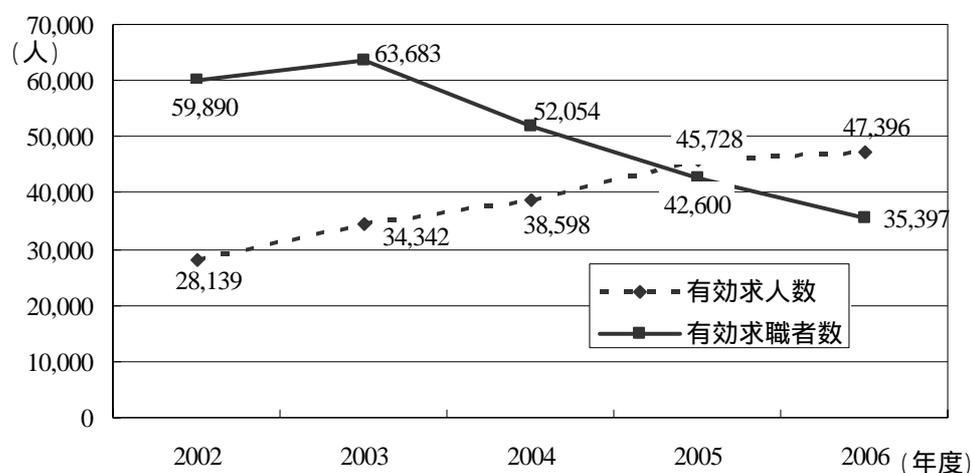
²³ 推計のベースはいずれも2004年である。

²⁴ 2004年時点の介護保険事業に従事する介護労働力は労働力人口の約1.5%であるが、2014年時点では約2.1～2.4%必要であることになる。

²⁵ 厚生労働省の推計に基づけば、年間4.0～5.5万人程度の介護職員数の需要が増加するが、これに対して年間7万人程度の供給が可能であるため、「介護労働力については、将来的にも人手不足は発生しないと見込まれる」との見解が示されたこともあった（2006年4月「介護福祉士のあり方及びその養成プロセスの見直し等に関する検討会」第5回検討会資料）。その根拠として示されたのは学卒の介護分野への就職者数（2004年で約5万人）5～3.5万人、現在就労していない介護福祉士（約20万人）の復帰者1万人、介護分野の離職率1～2ポイント改善による1～2万人等であ

じくして福祉人材センターにおける有効求人数が有効求職者数を上回るようになり、その傾向は現在まで続いている（図序-4）。2006年度の常用労働者（含パート）における有効求人倍率は、全職業で1.02に対し、介護関連職種は1.74である²⁶。介護サービス事業所のうち、従業員の不足感を持つ事業所が過半数を占め、特に訪問介護員については、事業所の63%が人手不足感を持っている²⁷。介護関連職種全体として求人難が続いており、特に訪問介護員を中心として人手不足が深刻化しているといえる。

図序-4 福祉分野の求人・求職者数の推移



出所：福祉人材センター [2006]

4. 訪問介護員の働く実態

本節では、拡大する介護保険サービス市場のなかでも、特にニーズの高まりが大きく、また従事する介護労働者数の規模が大きい訪問介護に焦点をあて、その担い手である訪問介護員約40万人の就業実態を確認しておくことにする。

介護労働安定センター [2007a]によると、訪問介護員の基本属性は、女性が約9割を占め、40歳代と50歳代をあわせると6割を超える。保有資格（複数回答）は、ホームヘル

る。福祉人材確保指針は、その後の社会保障審議会福祉部会等における議論によって、介護職員の伸びを上回る要介護者の増加により人材不足が深刻化しているとの認識が共有され、告示されたものである。

²⁶ 厚生労働省 [各年版]

²⁷ 介護労働安定センター [2007] 職種別従業員の過不足状況の回答のうち「大いに不足」「不足」「やや不足」の合計。

パー 2 級が 77%と多く、介護福祉士保有者は 16%である²⁸。

就業形態²⁹は、非正社員が 8 割を超え、非正社員の勤務形態³⁰は、短時間労働者が大半であり、その中でも非定型的短時間労働者が全体の 7 割にのぼる。非定型的短時間労働者とは、「事前に就業希望者が事業者に登録しておき、要介護者からのサービス利用依頼にもとづく事業者からの照会と登録者本人の都合が合致したときに雇用関係を結び、サービスに従事する者」であり、一般に「登録型ヘルパー³¹」などと呼ばれることが多い。

賃金³²については、正社員は月給制の者が大半を占めるが、非正社員のうち非定型的短時間労働者はほとんどが時間給制となる。所定内賃金額をみると、月給者は平均 19 万円、時間給者は平均 1,294 円、月当たりの諸手当を含めた総賃金額は、前者が 20 万円、後者が 8 万円である。なお、厚生労働省 [2006d] によれば、全産業の女性常用労働者 (平均年齢 38.7 歳) の「きまって支給する現金給与額」は 24 万円であり、訪問介護員のうち月給者の月の総賃金額 20 万円をこれと比較すると、低い水準となっている³³。

正社員と非正社員をあわせた訪問介護員の離職率は 1 年間で 15.0%であり、離職者の勤続年数をみると、1 年未満で離職している者が約 4 割にのぼる。なお、厚生労働省 [2007e]

²⁸ 介護保険のもとで訪問介護サービスを提供する者は、「介護福祉士その他政令で定める者」とされている (介護保険法第 8 条第 2 項) 「政令で定める者」とは、都道府県知事の行う介護員の養成に関する研修もしくは都道府県知事が指定する者の行う研修であって厚生労働省令で定める基準に適合するものとして都道府県知事の指定を受けたものの課程を修了し、その証明書の交付を受けた者である (介護保険法施行令第 3 条) 。なお、社会保障審議会介護保険部会報告「介護保険制度の見直しに関する意見」(2004 年 7 月) では、高齢者の尊厳を支えるケアの実現という観点から、これからの介護を担う人材は、将来的には「介護福祉士」を基本とすべきであると報告しており、これを受けて介護福祉士の資格のあり方や現任者研修の体系化等に関する検討が進められている (厚生労働省 [2006c] 全社協 [2006]) 。

²⁹ 当該調査での就業形態の定義は次のとおりである。正社員は「雇用している労働者で雇用期間の定めのない者のうち、パートタイム労働者や他の企業への出向者などを除いた、いわゆる正社員」、非正社員は「正社員以外の労働者 (契約職員、嘱託社員、臨時的雇用者、パートタイム労働者、その他) 」。

³⁰ 当該調査での勤務形態の定義は次のとおりである。常勤労働者は「正社員、非正社員に関わらず、事業場の定める所定労働時間を全て勤務する者」、短時間労働者は「一日の所定労働時間又は、一週間の労働日数が常勤労働者より少ない者」。短時間労働者のうち定型的短時間労働者は「短時間労働者で労働日及び労働日における労働時間が定型的・固定的に定まっている労働者」、非定型的短時間労働者は「短時間労働者で月、週又は日の所定労働時間が、一定期間ごとに作成される勤務表により、非定型的に特定される者 (登録型ヘルパー等) 」。

³¹ 登録型ヘルパーの現状と課題については連合総合生活開発研究所 [2005a] 堀田 [2004] 介護労働安定センター [2003] 等を参照のこと。

³² 清水谷他 [2004] は、2000 年時点でのヘルパー約 5,500 人の個票データの分析から、非営利賃金プレミアムの存在が認められること、非営利の経営主体は、年齢や就業形態あるいは研修の受講に対して高い報酬を提供する傾向にあることを明らかにしている。

³³ ただし訪問介護員の勤続年数は全産業平均よりもかなり短いことに留意する必要がある。年齢、性別、勤続年数等が異なることもあり、賃金水準の他産業との比較及びその評価は極めて難しい。

によれば、1年間の離職率は全産業平均で16.2%、サービス業で21.7%である。この数値は常用労働者のもので、単純に比較することはできないが、訪問介護員の離職率の水準はこれを下回っており、訪問介護員の離職率が特段高いわけではない³⁴。

なお、欧米のケアワーカーの労働市場について、サービスの質と労働条件との関わりから検討した三富〔2005〕によれば、欧米でも介護職の賃金水準は低く、雇用関係が不安定で、不払い労働時間や各種保険の不適用、社会的地位の低さが問題とされている。またその離職率の水準も高い。

5. 第2部の課題：訪問介護員の定着・能力開発を促す雇用管理

介護保険制度の導入から5年目の見直しを経て、サービス内容の高度化と質の向上を意図した改正介護保険法が施行されていること（第2節）要介護認定者数、介護保険サービス受給者数がともに増加しており、特に訪問介護サービスにおいて受給者の拡大が顕著であること、それに伴い訪問介護サービスに携わる訪問介護員数も伸び率が大きいこと、今後も介護保険サービス対象者の伸びが予想されており、介護職員数の需要も増加が見込まれているが、介護関連職種全体として求人難が続いており、特に訪問介護員を中心として人手不足が深刻化していること（第3節）訪問介護員は女性が多く、非正社員のなかでも非定型的短時間労働者である、いわゆる「登録型ヘルパー」という働き方が多く、その賃金水準は全産業と比較すると低い水準にあること、離職率の水準は高くないが、離職者のなかで勤続1年未満の者が約4割にのぼること（第4節）が確認された。いま、訪問介護事業者にとって、訪問介護員の確保・定着・育成が大きな課題となっている。これを受け、本節では改めて第2部の課題を明らかにすることにしたい。

（1）第2部の分析対象と問題意識

第1節で述べたように、質の高い介護サービスが安定的に提供されるためには、質の高い介護サービスを担える十分な人材の確保と育成が不可欠である。求められる介護サービスの質が高度化するなか、介護保険制度改革の枠組みにおいても、「サービスの質の向上」の視点から介護職のあり方についての検討が進められた³⁵。さらに、この検討を踏まえた

³⁴ 訪問介護以外の指定介護保険事業所で働き、直接介護を行う介護職員（正社員＋非正社員）の離職率は24.0%である。

³⁵ 介護保険制度の改正にかかる介護職のあり方についての議論の概要は、堀田〔2006a〕33頁以下を参照のこと。

うえて、人材の確保については、第3節で触れたように2007年8月に福祉人材確保指針が発表された。この指針は、社会福祉士及び介護福祉士法³⁶の成立（1987年）後6年経った時点で作された前回の指針（1993年4月）以来、2度目となるもので、介護・福祉従事者の確保・育成などに関する抜本的な見直しを含んでいる。人材確保のための措置として労働環境の整備の推進、キャリアアップの仕組みの構築、潜在的有資格者等の参入の促進、福祉・介護サービスの周知・理解、多様な人材の参入・参画の促進の5つの柱とともに、経営者・関係団体等及び国、地方公共団体が担うべき役割が示されている。人手不足の認識のうえに包括的な指針が示されたことは大きな意義をもつが、その内容は抽象度が高く、具体性を欠いている。

第2部では、まず、検討の対象を拡大が著しく、介護労働力のなかで占める割合が大きい訪問介護員に限定する。そして、訪問介護員を十分に確保し、質の高い介護サービスを提供できるよう育成するにはどうすればよいかとの問題意識のもとに、訪問介護事業者による定着³⁷と能力開発を促す雇用管理を明らかにする観点から分析をおこなう。関係団体、国、地方公共団体その他の役割については、事業者による雇用管理の充実を後押しするために必要な整備という側面からの検討にとどめる。

（2）定着・能力開発と雇用管理に着目する理由

定着と能力開発に着目するのは、主に次の2つの理由による。介護労働力への需要が高まるなか、既に訪問介護事業所の6割以上が人手不足感を持っている。しかし介護関連職種の有効求人倍率は高く、求人難が続いている。新たな人材の発掘や採用にコストをかけ、採用力を高めることを目指すよりも、現在訪問介護の仕事に就いている者を定着させる仕組みや環境づくりを改めて検討する必要性は高いといえる。これが1つめの理由である。働く人が辞めない職場は、人が集まる魅力がある職場であり、定着率を高めることが、結果的に人材確保力も高めることにつながる。

従業員の定着率(Brown and Medoff[1978] Huselid[1995]他)とスキル(Huselid[1995])は、組織の生産性や業績に影響を及ぼすことが先行研究で明らかにされている。人手不足

³⁶ なお、2007年11月に「社会福祉士及び介護福祉士法等の一部を改正する法律案」が参議院本会議において可決され、成立した。

³⁷ 介護サービスは人が人に提供するサービスであり、「なじみの関係」が質の高いサービス提供の前提であるといわれる。『サービス提供責任者の仕事と働き方に関するアンケート』（調査概要は参考資料を参照のこと）でも、他の事業所と比較して訪問介護員の定着率が高い事業所において、利用者のサービス満足度が高いとの傾向が示されている。

のなかで、生産性を高め、良質なサービスを安定的に提供していくためにも、人材の定着率の向上と能力開発を促す雇用管理のあり方を明らかにすることは、きわめて重要といえる。これが2つめの理由である。

さらに、定着と能力開発の促進について、雇用管理の観点から分析をおこなうのは、主に次の2つの理由による。1つめは、訪問介護サービスにおける事業所単位の離職率の分布にある³⁸。介護サービス事業所全体における訪問介護員（正社員＋非正社員）の1年間の離職率が15.0%であることは第4節で述べたとおりである。これを事業所単位でみると（表序-2）まず訪問介護員の離職率の平均値は、正社員が17.4%、非正社員の常勤労働者が18.4%、定型的短時間労働者が13.4%、非定型的短時間労働者（登録型ヘルパー）は19.7%である。次に、分布をみたところ、正社員、非正社員の常勤労働者、定型的短時間労働者、登録型ヘルパーのすべてについて「0%（安定）」の割合が最も高くなった。最も離職率の平均値が高い登録型ヘルパーについても、38.0%の事業所では「0%（安定）」であったことは注目に値する。他方、登録型ヘルパーの離職率が「30%以上」という事業所が22.3%を占める。すなわち、訪問介護員の離職率は二極化している³⁹。

二極化の傾向は、地域や規模を限定してもある程度共通してみられる。同じ介護保険制度のもとで事業を展開していても、すなわち大きな外的環境が同じであっても訪問介護員が定着している事業所と定着率が低い事業所が併存しているのであり、この違いは雇用管理に規定されるものと考えられる。

2つめは、介護職の入職理由と離職理由のギャップである。介護職が現在の仕事や勤務先を選んだ理由⁴⁰は「働きがいのある仕事だと思ったから（64.6%）」が最も多く、「給与等の収入が多いから（4.8%）」は最も少ない。「労働時間、休日等の労働条件がよいから」も約1割にとどまる。他方、現在介護の仕事に就いていて、直前職が介護職であった人に直前職の離職理由⁴¹をみると、「自分・家庭の事情（結婚・出産・転勤等）により（28.3%）」に次いで「待遇に不満があった（賃金、労働時間）ため（27.2%）」が多い。ここで介護職の仕事に対する喜び・満足感⁴²をみると、「入居者（利用者）の笑顔に喜びを感じる」に次

³⁸ 訪問介護サービス事業所における離職率の分布の詳細及びその背景の検討については堀田 [2007a] を参照のこと。

³⁹ 離職率二極化は訪問介護のみならず他の介護保険サービスにもあてはまる。

⁴⁰ 厚生労働省 [2005b]

⁴¹ 介護労働安定センター [2007b] 介護の仕事に完全に離れた理由ではないことに注意が必要である。

⁴² 介護労働安定センター [2005]

いで「介護の仕事を通じて人間的に成長した」、「日々の仕事に発見や学習の機会がある」、「助言してくれる同僚に恵まれている」が多い。介護職は、給与等の待遇よりも、仕事内容に対する意識が高く、働きがいを求めて仕事に就き、入居者・利用者の笑顔に加え、自分自身の仕事を通じた発見・学習や成長に働きがいを見出している。働きがいを見失ったとき、待遇の不満が生まれ、離職につながっている⁴³。このことは、介護職の納得を高める処遇やそれを可能にする制度のあり方の検討の必要性だけでなく、介護職が自分自身の成長の手応えを得ることができ、それを通じた利用者への質の高いケアを実現する職場づくりの重要性を示すものと考えられる。

表序-2 訪問介護サービス事業所における訪問介護員の離職率

	分析対象 事業所数	事業所単位の1年間の離職率					離職率 平均値 (%)	事業所単位の 2006年8月末 時点在籍者数 平均値 (人)
		離職率の分布 (%)						
		0%	～10%未満	～20%未満	～30%未満	30%以上		
正社員	2,790	64.4	1.6	4.2	7.1	22.7	17.4	3.9
非常勤労働者	758	70.6	0.8	3.6	4.1	21.0	18.4	3.3
正社 定型的短時間労働者	986	65.1	4.9	8.7	6.3	15.0	13.4	8.9
社員 非定型的短時間労働 (「登録ヘルパー」)	1,765	38.0	10.2	16.7	12.9	22.3	19.7	17.2

注1：分析対象は、職種別・勤務形態別に現在の従業員数、1年間の採用者数、1年間の離職者数の全てに回答があり、かつ介護事業の開始が1年以上前で、現在訪問介護もしくは予防訪問介護サービスを提供していると回答した事業所に限定している⁴⁴。

注2：分析対象の事業所単位で、1年前の在籍者数に占める1年間の離職者数の割合を計算し、訪問介護サービス事業所における事業所単位の離職率とした。

注3：用語の定義（就業形態・勤務形態）は本章脚注29・30を参照のこと。

出所：介護労働安定センター〔2007a〕の個票データの再集計による。表は筆者作成。

（3）第2部の構成

具体的には、次の分析をおこなう。第1章は、訪問介護員の仕事の内容と特性を制度と実態の面から分析し、その仕事を捉える枠組みの方向性を得る。第2章は、第1章を受け、訪問介護員の仕事に必要な職業能力を整理し、職業能力の幅と深さを測定する尺度を開発する。さらにそれを用いて訪問介護員の職業能力を規定する要因を検討する。第3章は、訪問介護員の定着と能力開発を促進する人材活用上の取組みを明らかにする。特に訪問介護の職場における人事管理の担い手であるサービス提供責任者の人事管理能力に着目する。

第4章から第6章は、第3章を受け、訪問介護員の定着と能力開発に重要な役割を果た

⁴³ 堀田〔2005〕は、ヘルパーのやりがい、不満とその背景に若干の考察を加えている。

⁴⁴ 分析対象の限定等により、報告書の数値とは異なっている。

すサービス提供責任者の仕事とその機能、さらに職業能力をとりあげる。これにより、訪問介護事業所におけるヘルパーにとって魅力的な職場づくりのあり方を検討する。第4章では、サービス提供責任者の仕事を制度上の位置づけと実態の面から分析したうえで、ヘルパーの定着状況がよい事業所における業務分担の特徴を明らかにする。第5章では、訪問介護事業所におけるサービス提供プロセスのなかで、サービス提供責任者が中心となって進めるべき望ましいサービス管理のあり方を、ヘルパーの定着との関係から検討する。第6章では、サービス提供責任者の職業能力の現状を把握し、その規定要因を探り、能力向上に向けた現状と課題を把握する。

最後に終章で、訪問介護員の定着・育成と事業所の雇用管理について、得られた示唆をまとめる。

第1章 訪問介護員をめぐる制度とその仕事

1. はじめに

ホームヘルプ事業が国の制度として確立してから40年あまりが経過した。訪問介護員（以下、ヘルパー）は、「文字通り奉仕の気持が必要¹」とされた「家庭奉仕員」に始まるが、最近はその「専門性」が問われる機会が増えてきた。特に、2005年の介護保険制度の改正にともなって、介護職のあり方についても「専門性の確立」を重視した人材育成と質の確保という観点からさまざまな検討が進められている。

では、そもそも介護保険における訪問介護サービスの担い手であるヘルパーの仕事とは何なのだろうか。

介護保険法第8条をみよう（下線は筆者による）。

「この法律において「居宅サービス」とは、訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護、福祉用具貸与及び特定福祉用具販売をいい、「居宅サービス事業」とは、居宅サービスを行う事業をいう。

2 この法律において「訪問介護」とは、要介護者であって、居宅（老人福祉法（昭和三十八年法律第百三十三号）第二十条の六に規定する軽費老人ホーム、同法第二十九条第一項に規定する有料老人ホーム（第十一項及び第十九項において「有料老人ホーム」という。）その他の厚生労働省令で定める施設における居室を含む。以下同じ。）において介護を受けるもの（以下「居宅要介護者」という。）について、その者の居宅において介護福祉士その他政令で定める者により行われる入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話であって、厚生労働省令で定めるもの（夜間対応型訪問介護に該当するものを除く。）をいう。」

これによれば、居宅サービスのうち「訪問介護」サービスを行う「介護福祉士その他政令で定める者」の仕事は、「入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話」ということになる。

では「介護」とは何なのだろうか。日本では、長く介護の定義はないに等しかった。これに目安を与えたのが1987年の「社会福祉士及び介護福祉士法」である²。第2条

¹ 厚生省『厚生白書』1962年

² 介護職と資格制度については平野 [2007] が詳しい。

(定義) 第2項をみよう。

「2 この法律において「介護福祉士」とは、第42条第1項の登録を受け、介護福祉士の名称を用いて、専門的知識及び技術をもって、身体上又は精神上の障害があることにより日常生活を営むのに支障がある者につき入浴、排せつ、食事その他の介護を行い、並びにその者及びその介護者に対して介護に関する指導を行うこと(以下「介護等」という)を業とする者をいう。」

この後、日本社会事業学校連盟と全国社会福祉協議会の施設協議会連絡会が設置した「社会福祉実習のあり方に関する研究会」では、介護を「老齢や心身の障害による日常生活を営む上で、困難な状態にある個人を対象とする。専門的な対人援助を基盤に、身体的・精神的・社会的に健康な生活の確保と成長・発達の改善を目指して、利用者が満足できる生活の自立をはかることを目的とする」と規定している。

さらに、介護概念を4段階にわけて整理した岡本・井上[1999]をみてみよう。これによると、最も狭義の介護は、「要介護者に対し提供される、食事、排泄、清拭、衣服の着脱、安楽な体位の確保、移動動作の介助、睡眠の世話など」であり、中範囲では、「床ずれの世話、事故の防止や事故の予防、心身機能低下防止のための運動やレクリエーション」、広義の介護は、「生活機能が低下したり、不全になった時に、本人のみならず周囲の人々がそれを支え、世話をし、介助して生活支援を行い、可能な限り自立した生活ができるようにする」努力であり、最も広い意味では、「介護と支援を含めた在宅・施設に関する直接あるいは間接の諸サービス全体を包括したもの」である。

しかし、これでもまだ「介護」とは何を意味するのかがイメージしにくい。このことが、介護サービス業務の範囲や内容を不明確にし、ヘルパーの働きにくさにもつながっているといえる。

そこで、本章ではヘルパーの雇用管理について論じる前に、その仕事を捉える枠組みの方向性を得ることを目的として、ヘルパーの仕事内容と特性を明らかにしたい。まず介護保険制度導入までのホームヘルプ制度の歩みと、そのなかでのヘルパーの業務内容に関する規定の変化を概観し、制度の面からヘルパーの仕事を整理する(第2節)。次にヘルパーの業務内容とその専門性に関わるこれまでの考察とヘルパー自身の認識を分析し、実態としてのヘルパーの仕事像を検討する(第3節)。さらに、利用者からみたヘルパー像を検討し、ヘルパーの仕事の特性や働きがいとの関係を考察する(第4節)。

2. ホームヘルプ制度の歩みとヘルパーの業務内容の変遷：介護保険制度の導入まで

ホームヘルプ制度の歴史³と、国の施策のなかでのヘルパーの業務内容にかかわる位置づけの変化を簡単にみておこう。

(1) 制度の歩み

ホームヘルプサービスの誕生は、1956年に長野県の上田市、諏訪市など13市町村で開始された「家庭養護婦派遣事業」にさかのぼる。実施主体は市町村から委託された各市町村社会福祉協議会であり、不時の疾病、傷害等のために家庭内の家事処理者が通常の家事業務を行うことが困難となった場合に、原則として1ヶ月以内の期間で臨時に雇用した家庭養護婦を派遣するというものである。ついで、1958年には大阪府で「臨時家政婦派遣事業」(翌年に「家庭奉仕員派遣制度」に改称)が始まった。この制度では、派遣対象を、原則として独居被保護老人であること、家庭奉仕員の派遣により、問題解決できる見通しのあること、として限定し、業務内容は家政業務のほか、必要によっては看護および実質的な相談業務を位置づけていた。さらに1959年には東大阪市、1960年には神戸市、名古屋市で、1961年には東京都が東京都社会福祉協議会に委託して家庭奉仕員制度を実施するなど、各地への広がりがみられた。

国は、このような取組みとその効果を認め、1962年に「家庭奉仕員制度設置要綱」を定め、国庫補助対象の福祉事業とした。そして翌1963年に制定された「老人福祉法」の第12条に家庭奉仕員(今日のホームヘルパー)が明文化され、在宅福祉事業が、国の施策として確立されることになった。当時の派遣対象は、老衰、心身の傷害、傷病等の理由により、日常生活に支障を来している高齢者の属する要保護老人世帯と規定されていた。経営主体は都道府県または市町村で、事業の委託先は都道府県もしくは市町村の社会福祉協議会のみとなっており、派遣回数も1世帯当たり少なくとも週1日以上、家庭奉仕員1人当たりの担当世帯はおおむね6世帯とされていた。その後、1969年には、1世帯当たりの派遣回数がおおむね週2日程度に変更され、1970年からは派遣対象が「65歳以上で常に臥床している低所得の者で、日常生活に人手を要し、家族以外の者に介護されているか、又は家族が病弱であるため、介護が著しく困難である」と修正され、在宅寝たきり老人に対する援護事業であるとの位置づけになった。

³ 一番ヶ瀬 [2000、2002、2003]、岡本他 [2000]、村川他 [2006] 等による。

1969年には奉仕員が大幅に増員されているが、これは奉仕員派遣事業が「寝たきり老人に対する援護事業」として再出発するという意味を持った⁴。事業にはその後も修正が加えられ、1981年の中央社会福祉審議会による「当面の在宅福祉対策のあり方について（意見具申）」を受けて、派遣対象世帯の拡大（所得税課税世帯も派遣できるようにするとともに費用の一部負担制度を導入）、臨時的な介護ニーズへの対応（家庭奉仕員の勤務体制を見直しパート勤務・時間給制を導入）、派遣回数・時間数の増加、

採用時研修の導入がはかられた。つづいて1989年度の老人家庭奉仕員派遣事業運営要綱の改正をみてみよう。これにより、事業の実施主体は市町村とし、委託先として社会福祉協議会等に加え、特別養護老人ホーム等を経営する社会福祉法人や在宅介護サービスガイドライン（厚生省通知⁵）を満たす民間事業者等にも委託することができるようになった。さらに、派遣対象としては、老衰や心身の障害等の理由により日常生活を営むのに支障のある、おおむね65歳以上の者のいる家庭であって、高齢者または家族が高齢者の介護サービスを必要とする場合とされ、家族が介護を行う能力があっても必要によって希望すれば活用できることとなった。そして1989年に策定された「高齢者保健福祉推進十か年戦略（通称：ゴールドプラン）」で、緊急に整備すべき施設と在宅サービスの数値目標が定められた。なお、ゴールドプラン策定以降、「厚生白書」から家庭奉仕員という名称は見られなくなり、代わりにホームヘルパーという名称が用いられるようになった（以下、ゴールドプラン以前は「家庭奉仕員」、以後は「ヘルパー」と表記）。さらに、1990年の福祉関係八法の改正により、都道府県と市町村に老人保健福祉計画策定を義務づけ、ホームヘルプサービス、ショートステイ、デイサービスは在宅福祉三本柱として老人福祉法に法定化された。これを受けて各自治体でヘルパーの増員が行われるようになり、1991年には1級、2級、3級の段階別研修システムが制度化され、体系的なヘルパーの養成と大量確保が図られた。1995年の「新ゴールドプラン」では、5年後の要員目標が17万人とされ、1999年の「ゴールドプラン21」では、2004年度の要員目標が35万人とされるなど、急ピッチで要員の拡大が続いている。その後、1997年12月に介護保険制度が成立し、2000年4月から実施された。これにより、ヘルパーは「訪問介護員」とも呼ばれるようになった。介護保険制度では、特定非営利活動法人や民間営利企業等多様な介護サービスの供給主体の

⁴ 森川 [1999]

⁵ 1988年9月16日労福27号、社更187号老人保健福祉部長、社会局長連名通知による。

参入がはかられ、サービスの供給は利用者と事業者の直接契約による民法上の契約制度に移行した。これにより、ホームヘルプサービスも都道府県の指定を受けたサービス提供事業者と利用者が直接契約を結ぶこととなった。

(2) ヘルパーの業務内容

ホームヘルプ制度の変遷とともに、ヘルパーの業務内容に関する規定も変化を遂げている⁶。1962年の「厚生白書」によれば、家庭奉仕員の業務は「被服の洗濯、補修、掃除、炊事、身の回りの世話、話し相手になること」となっており、「中高年層の婦人に適することから、中年婦人に就業の機会を与えるという副次的効果」をもち、「貧困階層の、しかも老衰の著しい老人が大半であるため、家庭奉仕員の業務は容易なものではなく、むしろ文字通り奉仕的な気持が必要なわけである」とされている。

家庭奉仕員の増員がはかられた1969年の「厚生白書」によれば、その業務は「孤独な老人やねたきり老人の日常生活上の身の回りの世話が主なる仕事であるが、その他に老人たちの良き話し相手としての存在、いわば日常生活についての相談員ともいうべき存在を忘れることはできないであろう」とされた。これ以後、「日常生活上の相談への対応」がサービス内容として記されるようになる⁷。

つづいて、1989年度に改正された老人家庭奉仕員派遣事業運営要綱をみよう。ここでは、業務内容が次の3つに区分されている。すなわち、身体介護に関すること（食事の介護、排泄の介護、衣類着脱の介護、入浴の介護、身体清拭・洗髪、通院等の介助その他必要な身体介護）、家事に関すること（調理、衣服の洗濯・補修、住居等の掃除・整理整頓、生活必需品の買い物、関係機関との連絡、その他の家事）

相談・助言に関すること（生活・身上・介護に関する相談・助言、その他必要な相談・助言）である。

1995年の新ゴールドプランによって、「利用者本位・自立支援」が目標とされるようになり、「高齢者がその心身の機能を最大限に活用しできるかぎり自立した生活を営むことを支援するために保健福祉サービスは提供されるべきであり、このためにサービスを高齢者個々人の意思と選択をできる限り反映させ利用者本位のものとして提供

⁶ 主に厚生省〔各年版〕を参照した。

⁷ 1976年の老人家庭奉仕員派遣事業運営要綱では、サービス内容がア 家事、介護に関すること、イ 相談、助言に関すること の2類型となっている。

していくべきこと」と示され、ヘルパーもこの目標にしたがって業務を行うこととされた。

そして、介護保険法開始後は、ヘルパーの業務内容は大きく身体介護と生活援助に2分されている⁸。サービス行為ごとの区分については、厚生省老人保健福祉局老人福祉計画課長通知〔2000〕『訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について』（以下、厚生省令）に定められている。これによれば、身体介護とは、「利用者の身体に直接接触して行う介助サービス（そのために必要となる準備、後かたづけ等の一連の行為を含む）利用者の日常生活動作能力（ADL）や意欲の向上のために利用者と共にを行う自立支援のためのサービス、その他専門的知識・技術（介護を要する状態となった要因である心身の障害や疾病等に伴って必要となる特段の専門的配慮）をもって行う利用者の日常生活上・社会生活上のためのサービス」をいい、中分類として「サービス準備・記録等」、「排泄・食事介助」、「清拭・入浴、身体整容」、「体位変換、移動・移乗介助、外出介助」、「起床及び就寝介助」、「服薬介助」、「自立生活支援のための見守りの援助（自立支援、ADL向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等）」があげられている。また、生活援助とは、「身体介護以外の訪問介護であって、掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助（そのために必要な一連の行為を含む）であり、利用者が単身、家族が障害・疾病などのため、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるもの」をいい、中分類として、「サービス準備等」、「掃除」、「洗濯」、「ベッドメイク」、「衣類の整理・被服の補修」、「一般的な調理、配下膳」、「買い物・薬の受け取り」があげられている。介護保険制度が導入されるまでは、「相談、助言」が独立した分類項目であったが、この分類はなくなり、一部身体介護の小分類「相談援助、情報収集・提供」として残っていると考えられる。これについて、西川〔2003〕は、介護保険の導入にあわせて介護支援専門員（ケアマネジャー）が新たに創出されたことに伴い、従来市町村や、その下で働くヘルパー等が担っていた業務のうち特に相談や助言、支援業務がケアマネジャーに移行し、ヘルパーの職務は「生活援助」や「身体介護」という、より具体的なサービス提供に特化していったとみている。

⁸ 2000年の介護保険制度導入時は「身体介護」「家事援助」と「複合型」の3類型であった。2003年度より報酬体系が改定され、身体介護と家事援助をあわせた複合型が廃止されるとともに、「家事援助」の呼称が「生活援助」に変更された。

なお、森川 [1998、1999] は、ホームヘルプ（在宅介護労働）の制度化過程を詳細に明らかにしているが、その結果、次のように分析している。従来家庭において無償で女性によって担われてきた介護労働は、70年代から徐々に有償労働へと移し替えられてきたが、これは介護労働が福祉政策において専門職として定義づけられてきたことを意味しない。在宅介護は「家庭奉仕(員)」として、後に「ホームヘルプ」として、すなわち家事労働の延長として定義づけられた結果、女性化・主婦化した非専門職として位置づけられるようになったのである⁹⁾。

3 . ヘルパーの業務内容とその専門性：ヘルパーの実態からみる

本節では、実態にもとづくヘルパーの業務内容とその専門性に関わる考察を整理するとともに、ヘルパー自身がとらえるヘルパーの仕事の特性を分析する。

(1) ヘルパーの業務と専門性に関わるこれまでの考察

家庭奉仕員の増員がはかられた 1970 年代からヘルパーの業務のあり方に対する関心が高まり、それを背景として各地で家庭奉仕員の実態調査が行われるようになった。まずその1つをみてみよう。明山・野川 [1973] は、老人家庭奉仕員自身が、仕事に従事して実際に感じたことと、その背景となる実態を要点的に把握することを目的として、老人家庭奉仕員を対象として実施した調査を分析している。この結果、ヘルパーの職務は「対象者の生活に必要な雑事をしながら、人間関係を作りだし、生活のなかでの悩みや障害を見つけ、その自活を補助し見守ること」であり、最も難しい点は「老人と精神的なつながり」、「人間関係の処理をめぐる問題」としている。

つぎに、日本学術会議の社会福祉・社会保障研究連絡委員会が 1987 年に厚生大臣に意見具申した『社会福祉におけるケアワーカー（介護職員）の専門性と資格制度について』をみよう。これは、家庭奉仕員等からのヒアリングを含む調査を重ねたうえで出されたものであるが、厚生省における寮母、ホームヘルパーなどケアワーカーに関する専門性、さらに資格制度について検討がなされていることに対して、特に考慮す

⁹⁾ 森川 [1999]

¹⁰⁾ 渋谷 [2003] は、これを、「介護は主婦であれば誰でも気軽にパート労働として、あるいはボランティアとして参加できるはずのもの」と位置付けられることになり、労働としての社会的評価の低さ——そして「ボランティア」としての社会的評価の高さ——が賃金の面にも跳ね返ることになるのである」と説明している。

べき点として、「ケアワーカー¹¹の専門性はまず、社会福祉に働く者としての倫理性や、みずからの役割認識、さらに社会福祉制度への理解を前提として、現在の家政学などの結果を十分組み入れた家事援助、個々の高齢者の自立度や病状など個別の事態に対応できるような介護、さらに医療関係者とチームワークを組めるだけの教養を必要とするものである。しかも、それらが一人一人の個別性に依拠して統合化され、総合的に活用されるという点がもっとも問われる力量であり、その意味においてそれはいわば専門分化した専門性ではなく、諸科学を応用、総合するなかで、直接、生命と生活にかかわる専門性として、位置づけられなければならない性格のものである」と示されている。

つづいて、1986年に発足したヘルパーの自主的な研究会である在宅ケア研究会が事例研究や専門性の追求に関する例会での成果をとりまとめた木下・在宅ケア研究会編著[1989]をみよう。ここでは、大田区における処遇実践の質的向上に向けた申し合わせ内容として、「ホームヘルパー業務で求められる具体的能力10カ条」が紹介されている。これによれば、ヘルパー業務の本質は、ヘルパーの個別具体的で専門的な援護技術内容を老人の在宅生活の場に訪問形態で持ちこむことにより、在宅生活上の障害を取り除きながら生命の活動を守り、維持させ、失われ(そうになっ)ている老人の人格と生きる権利を保障すること、崩れ(かけ)た在宅生活上のリズムや秩序を回復させていくことに基本があり、したがって、ヘルパーには個々の老人の在宅生活上の障害の程度に応じた次の具体的能力が求められているとしている。すなわち全生活をリアルに理解する、現状の生活を維持させる、病状変化を察知する、効率よく処理する、施策・制度を上手に活用する、現代の生活環境に適応させる、生活のリズム・秩序をつくりあげる、家族間・親族間の調整をはかる、家族・親族の介護(介助)能力をひき出し、育てる、家事・介護(介助)・生活管理の技術を常に高める能力である。

最後に、先述の在宅研究会の次の成果である木下・在宅ケア研究会編著[1991]のなかで、国分寺市の福祉事務所のホームヘルパーが実際にサービスを行った事例をケースワーカーの立場から分析した須加[1991]をみる。これによれば、ホームヘルプサービスの機能は、ケアをつうじた問題把握と主体的サービス、家庭全体を見すえ、目的をもった臨機応変のサービス、ケアをつうじた共有化と態度の変容、家

¹¹ 訪問介護に限定されない。

庭と生活に合わせた諸サービスの調整、 家庭の個別性に応じた関係の形成、 生活面からの健康援助と予防、 負担軽減と生活の質の向上をはかる介護方法の7つに整理される。

このように、家庭奉仕員制度ができてから介護保険導入前までの間に、その実態に基づいて、ヘルパーの業務の特性やその専門性についてのいくつかの知見が蓄積されてきた。具体的には、ヘルパーの業務の本質は、利用者の家庭と生活全体を見据え、個別性に応じた関係を形成し、周辺職種と連携して諸サービスを調整しながら在宅生活の質を維持向上させることである。ヘルパーの専門性は、諸科学を応用、総合するなかで、直接、生命と生活にかかわる専門性として位置づけられなければならない性格のものであるとも示されてきた。

(2) ヘルパーからみたヘルパーの仕事

ヘルパー自身は、自分たちの仕事をどのようにとらえているのだろうか。ここでは、介護保険導入後に筆者らが実施したアンケートにおけるヘルパーの仕事にかかわる設問に対する自由記入の内容を中心として分析する¹²。

主に用いるのは次の3つである（回答の引用の末尾括弧内に出所を明記した）。

- a. 『F社ヘルパー調査』における「ホームヘルパーの仕事のやりがい」に対する自由記入欄の回答。調査対象は株式会社F社のホームヘルパーであり、本設問に907件の回答を得た（調査概要は参考資料を参照のこと）。
- b. 介護能力研究会 [2002] の付属資料3に所収のホームヘルパー調査における「ホームヘルパーの仕事とは」に対する自由記入欄の回答。調査対象は株式会社K社のホームヘルパーであり、本設問に412件の回答を得た。
- c. 日本労働研究機構 [2003] の第8章に所収のホームヘルパー調査における「介護問題あるいはホームヘルパーの問題等で、日頃お感じになっていることやご意見、また、この調査へのご意見・ご感想などございましたら、自由にお書きください」に対する自由記入欄の回答。調査対象は全国854の訪問介護サービス事業所に所属するヘルパー

¹² Charmaz [1983]、Strauss and Corbin [1990] に基づき、自由記入の記述にラベルを与え、分離し、編集し、組織化する、コーディングをおこなった。

一であり、本設問に 2,057 件の回答を得た。

まず、ヘルパーが、サービス提供の目標としていることや、仕事上重視していることをみてみよう。

1) 自立支援

「『利用者の自立の支援』という事をいつも頭に置き、利用者が安心して生活できるようにサポートすることです(a)」、**「利用者が、自由にのびのびと安定した生活を、毎日送ることができるようにすること(b)」**と、介護保険の理念でもある自立支援の考え方は深く浸透している。そして、とくに利用者の生活の現状を維持しながらその自立を支えるという視点があげられる。「利用される方が歩ける方なら、その機能がおちない様、手先が使えるのなら、手先の機能、会話するのが好きな方にはその機能が落ちないように援助し介助する事が「ホームヘルパー」の専門性と思う(b)」、**「ヘルパーの仕事は時間内で仕事ができ、その中で何が必要か何を望んでいるのか、又どの機能が残っているか、早く察知していつまでもその状態を維持し、少しでも向上できる様援助する仕事だと思います(b)」**などである。

2) 利用者とその家族の負担軽減

自立支援につなげるかどうかは別として、「高齢者、障害者が困っている事があれば少しでも楽になれるようにサービスをする。そして、家族の負担を軽くしてあげる事(b)」、**「高齢や病気により自宅で生活する為に不自由な面の手助けをする(b)」**と、とにかく利用者やその家族が困っていること、生活のなかで障害と感じていることを把握し、その負担を軽くすることを考えているとの回答も多くみられた。

3) 心のケア

制度上は意図されていないが、いわゆる心のケアを重視する傾向は強い¹³。「心のケ

¹³ Hochschild [1983] は、客室乗務員をとりあげて、肉体労働や頭脳労働に加えて職場において発揮するよう求められる自己の感情の管理を「感情労働」とよんだが、Himmelweit [1999] は、感情労働のなかでも、介護には、介護される者に対して気遣う感情ないし態度の側面と、身体を使った活動ないし労働の側面が備わっており、常に自分の感情をコントロールし、要介護者に対して細やかな気遣いを示すことが要求され、かつ、要介護者との長期的

アは大切です。心のケアで利用者と家族の絆が生まれ(元に戻り)、家族の協力が生まれます。心のケアで利用者の自立が生まれ、ガンバロウという気持ちが生まれます。心のケアで利用者・家族とホームヘルパーの心の絆が生まれ、信頼関係が生まれます。利用者と家族の本音が聞こえてきます(c)、「私はもしかしたら最後の友人になるかも知れません。それまでのその人の人生とは全く交流がなかった訳ですから、まったく先入観のないそして、冷静に話を聞いてあげることのできるヘルパーでありたい(a)」、「これから人生を終える方々が、幸せな終わりをできるように考えて、その人にあつた小さな幸せをとどけようと思っている(a)」、「生きがいをもたせてあげて楽しい一生を送らせてあげたい(a)」、「おちこんでいるときはやさしく、母親のようにつつみこんではげましてあげたい(a)」、「ただ掃除や、食事を作るだけでなく、私が、手助けをすることによって、元気をだしてもらえたらいいなと思って(a)」など、利用者に寄り添い、利用者をめぐる関係性の潤滑油となり、良き聞き手となり、その心持ちを支えたいと考えている。さらに、「実際の活動で目に見えるのが掃除したりとか、食事つくったりとかだから、私たちヘルパーって何なのって。掃除婦とか、料理人とかになってしまっていますが、でも実際はそれを通して利用者を積極的に支援するんだと思うんですよ。そこまで意識してこの仕事にかかわっていなければ、つぶれます」、「援助を通して、その方の精神的な側面にふれられたら、ヘルパーとしての役割を果たせたかなと思いますね。ホームヘルパーという職業の社会的使命はそのあたりにもあると思う」(以上牧坂[2002])と、利用者との精神的なつながりに大きな価値と生きがいを見出している。

しかし一方で、心のケアを重視することは知識や技術の軽視につながる場合もあるようである。「相手を思いやる心と体力が絶対必要条件の仕事です。もちろん専門的な知識や技術も大切な事ですが、人と人とのつながりで成り立つものですから、自己をしっかり持って尚、相手の方にあわせられる心をもっていたいと思います(b)」、「介護の技術や掃除をどれ程きれいにできたかではなく相手を思う気持ち、心だと思いません(b)」。

な関係を保たなければならぬため、とくに感情の管理が困難であると述べており、ヘルパーの仕事の特性として留意すべき点である。

4) 信頼関係構築

「利用者と理解しあおうという、努力を続けていける関係を築いていくことが何よりもまず大切です (a)」、「初対面では人見知りがちなお利用者様が多いのが現実で、最初のうちは赤の他人に家の中のことをやってもらうのに抵抗感がありなのでこちらもついついサービスに遠慮してしまいます。しかし、半年くらい、通い続けていると、こちらの誠意を感じてくださるのか、とても良い雰囲気ですサービスが行えるよう気遣ってくださいます (a)」と、サービスを提供するにあたっては、まず利用者との信頼関係を築くことが重要である。そして、だからこそ「ヘルパーと利用者は1対1なので、相手の介護度など関係なく人間関係が生じていきます。その中で、信頼関係が生まれ心が通じ合っていくのですが、通い合った瞬間がなんともいえません。胸が熱くなります (a)」と、関係が築けたときの醍醐味がある。

次に、ヘルパーが、その業務の難しさあるいは特性と考えていることを探ってみよう。

5) 対応の個別性

「パーキンソンの方の所へ行っております。口も動かさず、食事介助をしています、のみ込むのもやっとで、おかゆ、きざみで、水分を飲ませながら介護をしています、その日、その日がちがうので、観察をしながら様子を見ています (a)」、「在宅介護のサービスは、テキストやマニュアル通りにならない。利用者の体調や気持ちの変化、その日その場に合ったサービスによって、利用者の受け取り方が違う (a)」、「一人一人、違った性格や生活を持っておられるので、合わせるのがとても難しい (b)」と、利用者はひとりひとり違い、かつ変化していく。「料理のプロでもない、掃除のプロでもない。でも、その人に合う、その人の生活に合う、完璧に近いものを求められる。家々をまわって、その家の常識に合わせるという事は、仕事とはいえとても大変になってくる (c)」と個々の利用者の状況にあわせたサービス提供が求められている。なお、とくに「生活援助の中で、掃除、洗濯などは、一度聞いてやれば毎週同じことをやれば良いので、スムーズに出来るが、食事の場合その人に合う、合わないが皆味が違うし又、食材をある物で作るし・・・毎週同じ食事でもいけないし、とても気をつかい精神的に大変なことが多い (a)」など、調理の難しさを指摘する声もいくつかみられ

た。

6) 気づきと連携

「社会の急な変化で、家族内での支援が難しくなっている今、又、近隣での支え合いも薄くなってきた今、一番頼れる、頼りたいのが、ヘルパーだと思う(b)」との自負を持ち、「毎日かかわる利用者さんと朝のあいさつ“おはようございます”の一言でその日の体調が見えてきます。まず、お顔の色をみます(a)」と体調の変化に気を配り、「観察し、普通とは違ったところを見つけ、又、それに対して、介助をしてあげる(b)」と自らの業務に反映させたり、「ケアマネジャーと共に連携をとりながら仕事にあたっていく(b)」、「介護に携わるチームが一体となって一つ一つしっかりと対応し、できるだけよどみなくバトンを渡していく(x a)」と、他職種に連携をとったりしている。

最後に、少し長いですが、自由記入の中から、ヘルパーの仕事の多様な側面をあらわしていると考えられる1つをとりあげ、全文を紹介したい。

「ホームヘルパーは単なるサービスの提供者ではない。利用者の自立を目的とした生活の一部を支える大切な役割を担っている。家事援助一つを取っても、個々のケースで対応の仕方は違っており千差万別である。そのどのケースでも上手く対応していくための「知識」と「技術」を身につけ、臨機応変に対処できるヘルパーこそが良いヘルパーと言えるのだろう。しかしまたそれだけでいいというものでもない。利用者はおおむねヘルパーが来るのを待ち望んでいることが多い。家族でもなく友達でもない、しかし利用者の身体状況や家庭環境まで知りつくしている。それがヘルパーである。むしろ家族以上に日々の変化に気付く事もありえる立場にいる。「技術」だけでなく「心」のこもったサービスを、私は心がけていきたいと思っている(b)」

ヘルパーからみたヘルパーの仕事を見ていくと、介護保険がその理念としている自立支援を目的とし、あるいは純粹に利用者とその家族の負担軽減を心がけ、まずは利用者との信頼関係構築をはかったうえで、1人1人違い、かつ変化していく利用者の状況を察知し、必要に応じて他職種と連携しながら、その場に応じた個別性の高い介護を行っていることがうかがえる。また、制度上は意図されていないが、利用者との

精神的つながりの形成と心のケアの提供に大きな価値を見出す傾向がある。心のケアの重視¹⁴は知識や技術の軽視と表裏一体になる場合もあるにせよ、ヘルパーからみた心のケアの重要性の高さは、ヘルパーの仕事の特性を捉えるうえで留意すべき点である。

このようにみえてくると、ヘルパーの業務内容は、制度上は、介護保険導入後「身体介護」や「生活援助」という具体的なサービス提供に特化していったが、実態としては、利用者の生活全体を見すえた自立支援をおこなうため、利用者や家族との信頼関係構築、周辺職種との連携といった「人間関係構築」がその前提として無視できない位置づけとなっていることがわかる。

4. ヘルパーの役割と位置づけ：利用者からみる

本節では、利用者にとってのヘルパーの役割について、主に筆者らが実施した『介護保険と訪問介護に関する利用者アンケート¹⁵』に基づいて整理したうえで、ヘルパーの働きがいに関しても考察を加える。

(1) 利用者からみたヘルパーの役割：ヘルパーの認識と比較しながら

利用者にとってヘルパーはどのような存在なのだろうか。「あなたの家に来るヘルパーさんは、あなたにとってどのような人ですか(複数回答)」という設問に対する回答をみよう。「家で生活するうえで、ひとりでは「できないこと」を補ってくれる人(70.7%)」が7割を超え、次いで「親切な人(50.6%)」、「話し相手、相談相手(41.3%)」が多い。別の設問で「現在の生活のなかでの楽しみや生きがい」を尋ねたところ¹⁶、家族や友人とのつきあいを抑え、「ヘルパーの訪問(44.1%)¹⁷」が最も多くなったこと

¹⁴ 日本労働研究機構[2003]によれば、「心のケア」と「身体介護や家事援助」の重要性について、ヘルパー自身の考えと、ヘルパーからみた利用者・家族の考えを比較している。これによれば、「心のケアは身体介護や家事援助にもまして重要なホームヘルパーの仕事である」と考える割合は、ヘルパー自身が78.6%、利用者・家族は37.5%であり、「身体介護は心のケアや家事援助にもまして重要なホームヘルパーの仕事である」については同9.7%、34.6%であった。

¹⁵ 調査実施概要は参考資料を参照のこと。

¹⁶ 現在の生活のなかでの楽しみや生きがいはどのようなことですか(複数回答)との設問であり、選択肢は「ヘルパーの訪問(44.1%)」のほか、「近所の人とのつきあい(33.5%)」、「友人とのつきあい(32.4%)」、「別居の家族・親族とのつきあい(29.1%)」、「同居家族との団らん(26.0%)」、「個人での趣味・娯楽(23.2%)」、「グループでの趣味・娯楽(12.0%)」、「老人クラブ(5.9%)」、「町内会・自治会などの活動(4.2%)」、「仕事(1.7%)」、「ボランティア・社会奉仕活動(1.1%)」、「その他(3.1%)」。なお「特になし」は12.6%。

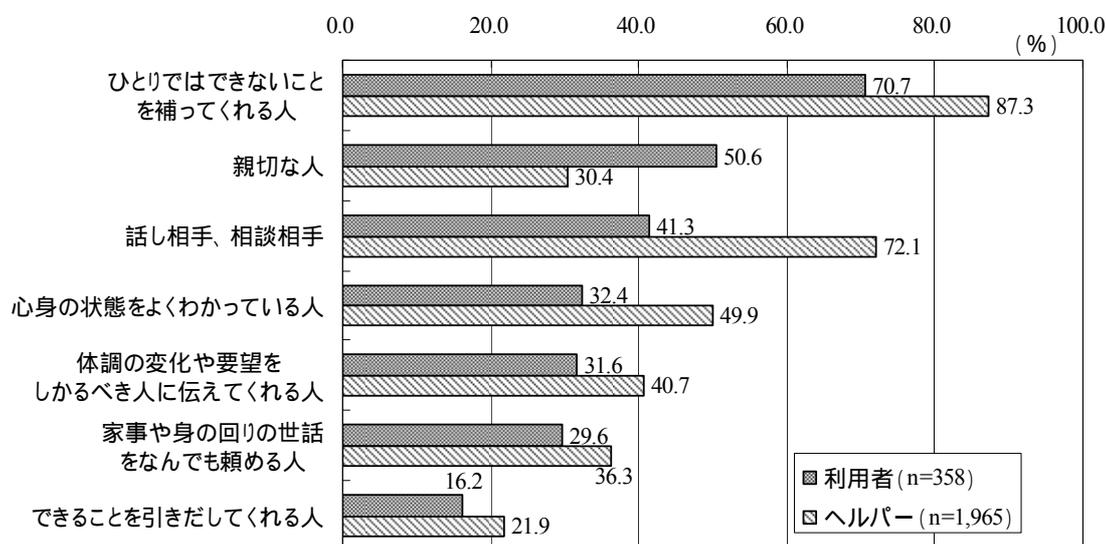
¹⁷ 独居の者に限定すると、その割合は52.9%にのぼる。

からもわかるように、ヘルパーは身体介護や生活援助といった具体的なサービスにより在宅での生活を単に支援するだけでなく、高齢者に寄り添う存在ととらえられている。ただし、「あなたの心身の状態をよくわかっている人（32.4%）」、「あなたの体調の変化や要望を、しかるべき人に伝えてくれる人（31.6%）」については約3割にとどまり、「家事や身の回りの世話をなんでも頼める人（29.6%）」との認識も3割程度になるなど、ヘルパーが介護の「プロ」ととらえられているかについては疑問の余地がある。また、介護保険改正に伴い、介護保険サービスは、「できないこと」を補うものから一歩進めて利用者の意欲や能力を引き出す目標指向型のサービス提供が目指されているが、「あなたが「できること」を引きだしてくれる人（16.2%）」との理解は少なく、介護保険改正の趣旨は未だ十分に浸透していない。

こうした利用者の認識をヘルパー自身の認識と比較してみよう¹⁸。ヘルパーに対し、「利用者は、あなたをどのような人であるかとらえていると思いますか（複数回答）」と尋ねた結果をみると（図1-1）、やはり、ひとりでできないことを補う存在（87.3%）との回答が最も多い。次いで「話し相手、相談相手（72.1%）」が7割を超える。利用者は約4割の選択にとどまっていたため、その認識には大きな差が見られる。この背景には、ヘルパーの側に過度に「心のケア」を重視する傾向があるともいえるし、介護保険制度導入前にヘルパーの業務として「相談、助言」が独立した分類として定められていた認識が残っている影響があるのかもしれない。またヘルパーの側は、約半数が利用者はヘルパーを心身の状態をよく理解している人（49.9%）だととらえていると考えているが、実際にはこの側面は利用者には約3割しか認識されておらず、ここにもギャップがある。

¹⁸ 『ヘルパーの仕事と働き方に関するアンケート』。調査実施概要ならびに調査票は参考資料を参照のこと。

図 1-1 利用者にとってヘルパーとは（利用者の回答とヘルパーの認識）（複数回答）



注：『介護保険と訪問介護に関する利用者アンケート』と『ヘルパーの仕事と働き方に関するアンケート』より。

（２）利用者のヘルパーについての考えとサービス満足度

利用者がヘルパーに求めているサービスや対応のあり方を確認しよう¹⁹。まず、「あなたができることはあなたがするように手伝ってくれる人がいい」のか「頼んだことはなんでもやってくれる人がいい」のかについてみると、利用者の望むヘルパー像は、「自立支援」と「なんでも対応」で拮抗している。次に「あらかじめ決められた時間内に決められたサービスだけをする人がいい」のか「時間の延長やサービスの変更に柔軟に応じてくれる人がいい」のかについてみると、利用者の望むヘルパー像は、「柔軟に対応してくれる」ほうに寄っている。

介護保険サービスは自立支援を目的として、利用者のニーズにもとづいて作成された訪問介護計画にそって、決められた時間に決められたサービスを提供することとされており、ヘルパーは頼まれたことになんでも応じるわけにはいかず、またヘルパーの判断でその場で柔軟に時間やサービス内容の変更を行うことは難しい。しかし、こうした介護保険サービスのあり方について十分に利用者から理解が得られていない、

¹⁹ いずれも「ヘルパーさんについてどのように考えていますか」との問いで、A・B2つの意見を併記し、「Aに近い」「どちらかというとならに近い」「どちらかというとならに近い」「Bに近い」の4つのなかから1つを選択してもらった。

あるいはサービスのあり方が利用者の希望にあっていないことが考えられる。

利用者がヘルパーに求めるサービスや対応のあり方と、訪問介護サービスへの希望・苦情の関係をみると（表 1-1）介護保険サービスの趣旨を理解していないと（頼まれたことはなんでもやってほしい、時間の延長やサービスの変更に柔軟に応じてほしい）利用している訪問介護サービスに対して希望や苦情があるとする割合が有意に高くなっていた。

表 1-1 利用者のヘルパーについての考えと訪問介護サービスへの希望・苦情の有無
（単位：人、％）

		回答者数	希望や苦情 がある	希望や苦情 はない	無回答
全体		358	22.6	64.5	12.8
業務 内容	できることは手伝ってくれるヘルパーがいい	82	↓ 17.1	73.2	9.8
	どちらかというとできることは手伝ってくれるヘルパーがいい	45	24.4	71.1	4.4
	どちらかというと頼んだことはなんでもやってくれるヘルパーがいい	55	30.9	67.3	1.8
	頼んだことはなんでもやってくれるヘルパーがいい	77	↓ 41.6	51.9	6.5
柔軟性	予め決められた時間内に決められたサービスだけをするヘルパーがいい	74	↓ 14.9	78.4	6.8
	どちらかというと予め決められた時間内に決められたサービスだけをするヘルパーがいい	35	17.1	80.0	2.9
	どちらかというと時間の延長やサービスの変更に柔軟に応じてくれるヘルパーがいい	64	29.7	65.6	4.7
	時間の延長やサービスの変更に柔軟に応じてくれるヘルパーがいい	83	↓ 37.3	57.8	4.8

注：『介護保険と訪問介護に関する利用者アンケート』より。

（３）利用者が求めるヘルパー像とヘルパーの仕事の特性・働きがい

利用者が求めているヘルパー像を概観すると、具体的なサービスの提供を通じた在宅における自立支援にとどまらず、その生活に寄り添うものにとらえられており、ヘルパーの訪問は利用者にとっての楽しみ・生きがいとなっている。しかし、利用者からみたヘルパー像と、ヘルパーが考える利用者にとってのヘルパー像にはその関係性の濃さや専門職としての認識等の点でギャップがあり、また利用者の約３割はヘルパーを「なんでも頼める人」ととらえている。希望としても「なんでもやってくれ、時間やサービスの変更に柔軟に応じてくれるヘルパー」がよいという利用者も多く、介護保険サービスに対する理解が十分に浸透していないことがうかがえる。

利用者が求めるこうしたヘルパー像は、ヘルパーの働きがいにどのような影響を及

ばすのか。ヘルパーの業務や役割、介護保険サービスに対する利用者の認識不足は、ヘルパーの不満につながりうるものとなる。利用者及びその家族についてのヘルパーの悩み、不安、不満等（複数回答）²⁰をみると、「利用者に適切なケアができていない不安がある（46.0%）」に次いで「定められたサービス行為以外の仕事を要求される（38.2%）」、「利用者は何をやらせてもらっても当然と思っている（32.1%）」が多い。前節で用いたヘルパーによる自由記入をみても、「計画書にないこと（よく理解していない方も沢山いる）をやって下さいと言われてたりすると、がっかり（a）」、「実際には自立を意識している利用者は少なく、何でもやらせてもらおうと考えている利用者及びその家族が多く、なかなか、達成感は得られない（a）」、「家族の云うまま、マッサージをしたり、薬をぬったり、大掃除的なサービスを頼まれる事があり、…（a）」、「ご本人よりむしろ家族の方がヘルパーへの理解がとぼしく、お手伝いさん感覚の方もいらっしゃいます（c）」と、利用者や家族の無理解により、意欲が削がれるとの意見が見られる。

また、利用者がヘルパーを自らに寄り添う者にとらえ、ヘルパーは利用者の認識を超えて「話し相手、相談相手」の自負を持っているということは、利用者とヘルパーの間に、密度の濃い人間関係が存在しうることを意味する。これは信頼関係の構築を通じた質の高いケアに結びつき、序章第5節で述べたように利用者の笑顔とヘルパー自身の成長を実現させ、ヘルパーの達成感にもつながる一方で、「対人間との関わりの中で、仕事にやりがいには沢山あります。しかし、果たして私自身にその能力があるのか、仕事に対して重圧感が大きく、苦しむ事が多いのが現状です（a）」、「利用者の方々も良い方ばかりではないので精神的にもつらい仕事です（a）」と、ストレスの要因にもなりうる。前述のように介護の仕事は感情の管理が難しく、特に密度の濃い人間関係が要求されることが、過大なストレスにつながっていること²¹、精神的・身体的な過重負担によるバーンアウト²²も少なくないことが指摘されており²³、関係性の深さを背景としたストレスは、ヘルパーの仕事の特性として留意されるべきものといえる。

²⁰ 介護労働安定センター [2007b]。

²¹ 東京都立労働研究所 [2002]、音山他 [1997] 等。

²² バーンアウトについては Maslach [1976]、田尾 [1989] 等を参照のこと。

²³ Freudenberger [1974] 以降、医療や福祉、教育などヒューマン・サービス従事者の増大とともに一定の研究の蓄積がみられている。

5 . むすび

本章では、まず、ホームヘルプ制度の歴史と、国の施策のなかでのヘルパーの業務内容に関わる位置づけの変化を概観した。つぎに、ヘルパーの業務内容とその専門性に関する知見を整理し、ヘルパー自身がとらえるヘルパーの仕事の特性を分析した。最後に、利用者が求めるヘルパー像を検討し、ヘルパーの仕事の特性や働きがいの観点から考察を加えた。その内容を要約すると、以下のようになる。

- 1) ホームヘルプ事業が国の施策として確立したのは 1963 年であり、介護労働は、70 年代から徐々に有償労働へと移し替えられてきた。在宅介護は「家庭奉仕(員)」、「ホームヘルプ」として、すなわち家事労働の延長として定義づけられてきた。
- 2) 国の施策のなかで規定されたヘルパーの業務内容をみると、介護保険導入前までは、身体介護、家事に関することに加えて相談・助言に関することがあったが、介護保険導入を期に「相談、助言」の分類はなくなった。相談や助言、支援業務はケアマネジャーに移行し、ヘルパーは「身体介護」や「生活援助」という、具体的なサービス提供に特化していった。
- 3) 1970 年代以降のヘルパーの業務とその専門性に関わる考察によると、ヘルパーの業務の本質は利用者の家庭と生活全体を見据え、その個別性に応じた関係を形成し、周辺職種と連携し、諸サービスを調整しながら在宅生活の質を維持向上させること等に整理される。また、ヘルパーの専門性は、諸科学を応用、総合するなかで、直接、生命と生活にかかわる専門性として位置づけられなければならない性格のものであるとも示されてきた。
- 4) ヘルパー自身の回答に基づきヘルパーの仕事の実態をみると、自立支援を目的とし、あるいは利用者とその家族の負担軽減を心がけ、具体的なサービス内容にかかわらず、利用者信頼関係を構築したうえで、一人一人違い、かつ変化していく利用者の状況に十分配慮しながら、必要に応じて他職種と連携し、その場に応じた個別性の高い介護を行っていることがうかがえる。また、制度上は意図されていないが、利用者との精神的つながりの形成と心のケアに大きな価値を見出す傾向がある。
- 5) 利用者からみたヘルパーの役割も「身体介護」や「生活援助」といった具体的なサービス提供にとどまらず、その生活に寄り添うものととらえられており、ヘルパーの訪問が利用者にとって、楽しみ・生きがいとなっている。規定された業務

内容としては「相談、助言」の分類はなくなったが、依然として「話し相手、相談相手」としての位置づけも小さくない。しかしどこまでヘルパーが介護の「プロ」ととらえられているかについては疑問の余地があり、利用者にとってヘルパーは「なんでも頼める人」との認識が3割程度にのぼる。「なんでもやってくれ、時間やサービス内容の変更にも柔軟に応じてくれる」ことをヘルパーに希望する利用者も多く、介護保険サービスに対する理解は未だ不十分である。

- 6) 利用者とヘルパーの間に密度の濃い人間関係が存在しうるとは、両者の満足感につながりうる一方、ヘルパーにとっての過大なストレスやそれを通じたバーンアウトにもつながる可能性がある。また、ヘルパーの役割に対する認識の不足は、利用者のサービス満足度を引き下げるだけでなく、ヘルパーの意欲を削ぐことにもつながる。

こうしてみると、ホームヘルプは、その制度化過程においては専門職として定義づけられてきたわけではなく、規定された業務内容は「身体介護」と「生活援助」という具体的なサービス提供に特化してきたが、実態としてはそれを通じた利用者の生活全体を見すえた自立支援をはかるために、利用者や家族との信頼関係構築、周辺職種との連携といった「人間関係構築」がその前提として重要な意味を持っている。ヘルパーの仕事を捉えるうえで、具体的なサービス提供に加え、人間関係構築の側面は無視できないものである。

ヘルパーの仕事において、人間関係構築が重要であり、ヘルパーからみても、利用者からみても、その1対1の関係性の深さが指摘されていることは、組み合わせ・関係性次第で両者の満足度が左右され、時にストレスにつながりうることを示唆している。事業者が、利用者のニーズとヘルパーの能力や適性を見極めたうえで配置を行い、その関係を適切な深さに保つことが、ヘルパーのやりがいに大きく影響を及ぼすといえよう。

また、ヘルパーの業務については、介護保険制度に規定された内容と提供されているサービスや対応のあり方の実態、さらに利用者とヘルパーの間にヘルパーの役割や介護保険の趣旨に関する認識のずれがあり、これが利用者の苦情、ヘルパーの不満やストレスにつながっている。このことは、利用者・ヘルパー・事業者の三者のなかで介護保険サービスの位置づけとヘルパーの役割についてさらなる理解を深めることが

重要であることを示唆している。そのためには、行政が介護保険サービスの範囲を明確化するとともに、事業者にとっては、利用者に対する介護保険の趣旨や介護保険サービスのあり方に関する説明の徹底、現場での利用者に対するヘルパーの対応の統一が求められる。

すなわち、ヘルパーの仕事を捉えるには、「身体介護」「生活援助」に加えて「人間関係構築」の視点が求められ、事業者による「利用者、家族、周辺職種、ヘルパーの関係のマネジメント」が、ヘルパーが意欲的に働き、質の高いサービスを提供するうえで重要であることがわかる。

第2章 訪問介護員の職業能力

1. はじめに

(1) 問題意識

訪問介護サービスに対して膨らむニーズへの柔軟な対応を可能にしていくためには、サービス利用者と事業者に加えて、現場の第一線で働く訪問介護員（以下、ヘルパー）の職業能力に焦点をあてた議論を行うことが重要である。なぜなら、介護サービスは人が人に対して提供するサービスであり、良質な訪問介護サービスが安定的に提供されるためには、介護サービスの担い手となる人材が十分に確保されるとともに、それらの人材が質の高い介護サービスの提供に必要な職業能力を保有していることが必要条件となるからである。

ここで、現在訪問介護の担い手¹の多くを占めるヘルパー2級の資格をみると、講義・演習・実習あわせて130時間の研修の受講によって無試験で取得することができる。つまりヘルパー資格は、実務能力や知識に関して公的試験でその能力を評価したものではなく、必ずしも一定の職業能力を保証するものとはなっていない。次に、介護報酬の仕組みをみると、介護報酬は「身体介護」と「生活援助」という介護サービスの類型²とサービス提供時間に基づいて定められており、介護サービスの質やヘルパーの職業能力を反映するものではない。この仕組みでは、実際の職業能力とは関係なく提供したサービスの種類に応じて介護報酬が事業者を支払われるため、賃金も職業能力とは関係なく、従事した仕事に即して決められるべきだと考えられがちであり、ヘルパーの能力開発意欲を促進することにはつながりにくい。

能力開発をすすめるには、求められる職業能力の構成と、既存の職業能力の構成を把握することが出発点となる（今野・佐藤[2002]）³。職務に必要なスキルを記述し、従業員が現在有するスキル・知識・能力を把握することは、事業者レベルでのトレーニング・ニーズの特定とトレーニング方法の選定の前提となるだけでなく（Beardwell, Holden and Clayton [2004]）、上司の主観を制約した能力向上を可能にするうえで不可

¹ 訪問介護の担い手についての介護保険法上の定め及び最近の検討については序章の脚注28を参照のこと。

² 「身体介護」と「生活援助」のサービス行為ごとの区分については、第1章第2節を参照のこと。

³ 事業者レベルでそのギャップを埋めるには、外部人材の活用、配置転換と採用に加え人材育成の3つの方法がある。

欠である（小池 [2005]⁴）。

以上から、ヘルパーの能力開発を促進し、質の高い訪問介護サービスを安定的に提供していくためには、ヘルパーが発揮可能な職業能力を適正に把握・評価し、それを処遇に反映できるような仕組みの検討が喫緊の課題であるといえる。

そこで、本章は、まずヘルパーが具体的に発揮できる職業能力に着目し、その幅と深さを測定する尺度を開発（第2節）したうえで、質問紙調査にもとづきヘルパーの職業能力のあり方の分析（第3節）、ヘルパーの属性・キャリアと能力の関係の分析（第4節）、ヘルパーの能力と報酬の関係の分析（第5節）をおこない、これらをつうじて事業者における能力開発型の人事処遇制度の整備と、それを支援する介護保険制度のあり方の方向性を見いだすことを目的とする。

（2）本章に関連する先行研究

施設介護に携わる者を含む介護職の職務分析を中心とした本章に関連する主要な先行研究⁵を整理する。

介護保険制度の検討段階で厚生省（当時）が要介護認定の試案を作成する際の出発点となったのは、1994年に全国社会福祉協議会が実施した「特別養護老人ホームのサービスの質の向上に関する調査研究事業」であるとされている⁶。これは、特別養護老人ホームの直接処遇職員における介護業務の「総回数」と「所要時間」を分析したものである。日本医師会総合政策研究機構 [1997] は、この研究に対して、異質の介助業務を同列にとらえている点等の限界を指摘し、そのうえで介護の必要度と医学的管理の度合いによって利用者の要介護状態を分類し、長期ケア施設と在宅ケア機関の利用者のケア時間を測定するためのタイムスタディと利用者特性を把握するためのアセスメントを実施し、要介護状態を規定するアセスメント項目とその分岐点をみいだした。この研究は、利用者の状態別にケア時間が異なることに着目した点に特徴を有す

⁴ 工場における職場のメンバーごとにこれまで経験した仕事と、こなせるレベルを示した「仕事表」の意義が強調される。

⁵ 訪問介護に携わる者に関する調査研究は古くから数多く行われてきている。特に財団法人老人福祉開発センター（現長寿社会開発センター）では、定期的な大規模な家庭奉仕員派遣事業実態調査をおこなっており、サービス内容や勤務時間、給与等の実態について報告している。しかし、1990年代前半までに実施された調査研究は、対象者のほとんどが常勤ヘルパーであり、非常勤ヘルパーが多くを占める現在、比較検討するには限界があると考えられる。そこでここでは1990年代後半以降の研究をとりあげる。

⁶ 日医総研 [1997] p.3 他。

る。

訪問介護サービスにおいては、1990年代後半に2つの大規模なタイムスタディが行われている。1つめは、全国社会福祉協議会〔1998〕であり、モデル地域の社会福祉法人のホームヘルプ事業におけるサービスの具体的内容、ヘルパー等関係職員の具体的な業務内容、ホームヘルプ事業を運営するうえでの経費構造等についての実態把握の一環として、各サービス項目の提供回数と頻度、標準的なサービス内容の時間といったサービス提供パターンを分析している。2つめは全国社会福祉協議会〔2000〕であり、訪問介護サービスのうち身体介護の標準化を目的として、社会福祉協議会・社会福祉法人における約2,000件の訪問に関する業務実態を調査し、身体介護の「食事介助」や「清拭」といった介護業務ごとの実施手順と所要時間を明らかにしている。

以上の4つの研究は、いずれも介護業務を「時間」をつうじて構造化しようとしており、これは介護報酬算定の考え方に通ずるものである。そこには、介護業務にかかる時間を左右する要因としての介護職員の職業能力への着目はない。

職務分析に加えて、それにもとづく人事管理システムのモデル策定を試みたものとして日経連編〔1999〕、日本在宅介護協会〔2004〕がある。前者は、社会福祉法人の若手経営者等が検討を重ね、介護施設における業務分析に基づき職務基準書を作成し、人事考課制度、職能給制度や人事育成制度のあり方とその導入方法を提案している。後者は、訪問介護事業者等による議論とモデル事業所におけるトライアルを経て、ホームヘルパーの介護スキル・知識基準と行動能力基準、職業能力評価シート、評価の手引きといったヘルパーの職業能力評価ツールの開発と、それを活用した人事考課制度の設計を行っている。特に後者は「掃除」や「排泄介助」といった個々の介護業務に求められる知識とスキルに加え、「対人コミュニケーション」や「組織性」など職務遂行上必要とされる行動能力（行動や態度、姿勢）のレベルを基本・応用・模範レベルの3つに分けて整理し、ヘルパーの能力を総合的に得点化し、処遇につなげる実践的な仕組みとして評価できる⁷。しかし、研究の趣旨を超えるため、開発したツールを用いたヘルパーの職業能力の実態にかかわる分析には踏み込んでいない⁸。

⁷ ただし、とくに介護スキル・知識について、基本レベル・応用レベル・模範レベルそれぞれ求められる知識とスキルレベルを複数列举し、列举されたスキル・知識のうち全体としてどれくらい修得しているかという観点から得点化を行う方法は、やや複雑であると考えられる。

⁸ トライアルの対象となったヘルパー35人（常勤5人、非常勤30人）の評価の傾向の整理にとどまっている。

報酬に関する研究をみてる。介護職の雇用管理の実態として報酬の形態や水準を把握した調査は散見される。しかし、連合総合生活開発研究所 [1997] 以降、業務との関連性において介護報酬のあり方を分析した研究はいまだみられない。連合総合生活開発研究所 [1997] は、ホームヘルプサービス職に対するアンケート調査をもとに、賃金の決定要素を明らかにしている。これによれば、賃金の決定要素として強く影響しているのは雇用形態であり、年齢や勤続（経験年数）はほとんど影響していない。勤務先の団体・施設や地域、仕事のグレードも賃金と相関があり、常勤で市町村や施設に勤務し、介護福祉士やヘルパー 1 級保有者など重度の介護や相談・助言の仕事に携わっていると賃金が高い。この研究は、分析者自身も指摘するとおり賃金の算出方法⁹や仕事のグレードづけの方法¹⁰に限界があるものの、ホームヘルプサービス職の賃金構造を多様な観点から分析した点に特徴を有する。しかし介護保険制度導入前の研究であることから、介護保険制度を前提とした事業者における人事処遇制度のあり方の検討材料としては、不十分である。

以上のように、介護保険制度導入後、介護職員の職業能力に着目し、その現状を実証的に分析したうえで、能力開発を促す人事処遇制度について検討した先行研究はみられないのが現状である。

2 . ヘルパーの職業能力の測定尺度

本節では、ヘルパーの職業能力を測定する枠組みのあり方を検討し、独自の測定尺度を開発したうえで、質問紙調査にもとづき尺度に対する回答分布の確認をおこなう。

尺度の開発にあたっては、「食事介助」や「清拭」といった介護業務ごと、さらに「食事介助」という介護業務のなかでも一つの仕事によってヘルパーが習熟に要する期間が異なるという仮説を設定し、職業能力の現状と能力開発が求められる領域が明確になるよう留意する。能力の測定を行うにあたっては、訪問介護サービスに係わる業務を第 1 章の分析に基づき、身体介護、生活援助に加え、訪問介護サービスを提供するうえで必要な利用者及び家族と職場における「人間関係構築」の 3 つに区

⁹ 時間給を対象に賃金分析をするに際して、常勤ヘルパー等は月収額÷月間訪問時間数で時間給を算出している。よって、コーディネーターや内勤業務に時間をとられて訪問時間が少ない人は時間給が高く出る。

¹⁰ 仕事のグレードづけを保有資格別の仕事の状況によって行っている。これはヘルパー 3 級、2 級、1 級、介護福祉士の順に職業能力が高まるとみなすことになる。

分した。

(1) 使用するデータとその特徴

使用するデータは、次の2つである。調査実施概要ならびに調査票は参考資料を参照されたい。

介護能力研究会「介護の仕事と能力に関するアンケート」(以下、『ヘルパー調査2002』) 個票データ¹¹

在宅介護ヘルパーの能力開発と人事管理に係わる研究会「在宅介護ヘルパーの仕事と能力に関するアンケート」(以下、『F社ヘルパー調査』)に回答した1,450人の個票データ及び調査対象者の人事データ¹²

本章では、より十分なサンプル数でヘルパーの職業能力の実態を把握するため、共通の設問については2つの調査のデータを積み上げて分析している。ランダムサンプリングではないが、ヘルパーの職業能力の分布を社会全体として把握することが目的ではなく、ヘルパーの職業能力測定の枠組みを検討し、職業能力のばらつきとその規定要因を明らかにすることが目的であり、分析上の問題はないと考えられる。

分析対象としたサンプルの特徴を理解するため、属性やキャリアの概要を示そう。

基本属性についてみると、女性が93.0%と大半を占め、平均年齢は49.9歳である。最終学歴は高卒が43.5%と最も多く、これに短大・高専卒(19.7%)がつづく。配偶者がいる者が71.2%と多く、生活費の負担は回答者以外である者が75.4%と4分の3を占める。

介護の仕事の経験についてみると、介護の仕事の通算経験年数は平均で3.4年、ホームヘルパーとしての通算経験年数は平均で2.8年であるが、いずれもばらつきが大きい。

過去1ヶ月間の勤務状況についてみると、勤務日数は平均15.6日であり、担当した

¹¹ の調査対象とあわせるため、有効回答415人のうち、「登録型の介護職である」と回答した329人を分析対象とした。

¹² 人事データは、アンケートの実施に際して、調査対象者の身体介護・生活援助及び総合的に見た介護能力の5段階評価、身体介護・生活援助の時間給、2004年10月の賃金、2003年度の年収をご提供頂いたものである。

仕事内容は、「身体介護もあるが生活援助が主」が41.0%と最も多く、次いで「身体介護と生活援助が同程度(30.6%)」、「生活援助もあるが身体介護が主(13.2%)」となっている。

保有資格についてみると、「ホームヘルパー2級」が81.8%と最も多く、これに「ホームヘルパー3級(18.7%)」がつづく。「介護福祉士」保有者は6.0%、「ホームヘルパー1級」保有者は5.4%にとどまった。

(2) 介護業務にかかる職業能力測定の枠組み

介護業務にかかる職業能力測定の基本的な枠組みは介護能力研究会[2002]及びゼンセン同盟[2002]にもとづいている。ここでは、19¹³の介護業務(課業と呼んでいる)について、ベテランホームヘルパーの経験をもとに、3段階の難易度を測定できるように¹⁴、能力の段階は「十分にできるし、新人・後輩を指導することができる」、「確実にできる」、「ほぼできる」に3区分して、業務の難易度ごとに能力の自己評価をさせることとしている(表2-1)。介護業務の難易度3段階区分の基本的な考え方は、基本動作とされる段階(易しい段階)、状態や変化に気配りしながら実施することが求められる段階(普通の段階)、ケース別の応用や残存機能の活用など環境を考慮して実施することが求められる高度処遇の段階(難しい段階)としている。

¹³ 入浴介助、排泄介助、ベッドメイキング(身体介護の場合)、食事介助、体位交換、更衣介助、トランスファー、清拭、洗髪、洗顔・身体整容、健康チェック、外出介助、通院介助、調理、掃除、洗濯、衣服修理・補修、買い物、薬の受け渡し。

¹⁴ 難易度段階の評価基準の作成は、ケアマネージャー資格を保有し、看護、施設直接処遇、それに在宅介護サービスの異なる経歴を有する「サービス提供責任者」の立場にある3名のホームヘルパーの合議で行われた。われわれの研究会では、難易度が上がっていることを明確にするためには、作業範囲の拡大、介助可能対象者範囲の拡大、「どのように」の程度の拡大、バックアップ・OJTの要素の縮小、といった指標に照らして段階が明確になっている必要があるという基本的な考え方が意識されていた。その具体化には、ご協力いただいた3名の方々の経験的判断が尊重されている(以上、小笠原[2002]p.39注4)。

表 2-1 介護能力研究会 [2002]、ゼンセン同盟 [2002] における職業能力測定の枠組み

課業名	難易度	例	A 欄				B 欄
			新人後輩を指導 するようができる	十分にできるし、 新人後輩を指導 できる	確実にできる	ほぼできる	これまで実務では 経験したことがない
入浴介助	a	入浴介助の基本的な知識を理解すること。 環境を整えること。必要物品を確認すること。準備、後始末をすること。 同行指導後、歩行がしっかりできコミュニケーションのとれる利用者への 対応をすること。コミュニケーションを取りながら安全に介助すること。	1	2	3	4	1
	b	身体変化がわかり、その身体状況に応じて対応すること。 コミュニケーションがまったくとれない場合や、精神状態が不安定な時 には困難なこともあるが、身体的な障害の場合であれば指示があればそ の通りに動くこと。 痴呆の方の対応をすること。	1	2	3	4	2
	c	身体機能が把握できて、何を介助するのか判ること。ケース別の誘導 のコミュニケーションをとること。 経験により、事故につながる危険な動作を予測すること。入浴の場にお いて、痴呆、精神障害者の気分の変化に対応すること。	1	2	3	4	3
買い物	a	依頼されたものを確実に買い、商品、残金の確認を本人又は家族に行 うこと。	1	2	3	4	1
	b	購入した場所や購入した商品によっては、利用者のプライバシーへの 配慮をすること。 食材不足を確認しながら必要なだけの量を買うこと。	1	2	3	4	2
	c	利用者の経済状況・経済概念を理解し、利用の目的を考えて買うこと。	1	2	3	4	3

出所：介護能力研究会 [2002] 付属資料 2 ホームヘルパー調査票問 1 より抜粋

介護能力研究会 [2003] 及び在宅介護ヘルパーの能力開発と人事管理に係わる研究会では、これに改良を加え、表 2-2 によって職業能力の測定をおこなった。介護業務ごとに a~c の 3 つの仕事例をあげ、それぞれについて「実務経験があり確実にできる (100 点満点で 90 点以上)」、「実務経験がありかなりできる (同 70~80 点)」、「実務経験がありだいたいできる (同 50 点前後)」、「実務経験があり少しできる (同 20~30 点)」、「実務経験なし・ほとんどできない (同 10 点以下)」の 5 段階で習熟度を自己評価させる仕組みになっている。明記されていないが、a~c の仕事例は、それぞれ「経験が浅い新人でも担当できる」、「数年の経験を持った者が担当できる」、「新人を指導できるようなベテランが担当できる」レベルを想定している。すなわち a は比較的短

期間で習熟することができる難易度の低い仕事の例であり、cは最も習熟に時間がかかる難易度の高い仕事の例である。評価者をヘルパー自身としたのは、利用者宅において1対1でサービスを提供する訪問介護サービスの特性を考慮すると、発揮可能な能力を最もよく理解するのは本人であろうと考えられるためである。労働者の職業能力を把握する通常の方法は、労働者の従事する仕事をよく知り、日常的に仕事ぶりを観察できる立場にいる直属上司の評価にもとづくものが一般的である。しかし、訪問介護サービスにおいてヘルパーの職業能力を把握すべき立場にいるサービス提供責任者は、日常的にヘルパーの仕事ぶりを見ているわけではなく、同行訪問時の観察や利用者及び家族からの情報といった限られた判断材料しかもちあわせない。もちろん、一定の勤続を経れば、同行訪問や利用者とその家族からのフィードバック等の蓄積を通じて、上司がヘルパーの職業能力を判断しうる材料をある程度得られるものと考えられる。だが、ヘルパーは勤続が短い者も多いことを考えあわせると、ヘルパー本人による評価にもとづく職業能力の測定が最も実態にあい、汎用的であるということができよう。とりあげた介護業務は、食事介助、排泄介助、更衣介助、入浴介助、清拭、ベッドメイク、体位変換、移乗介助、外出介助、調理、掃除、買い物、健康チェック、緊急対応、説明、関係構築、情報収集と判断、協働の18である。この枠組みを用いることによって、ヘルパーが保有する職業能力を、具体的に把握することができる。各ヘルパーが、介護業務の種類ごとにどの程度の難易度の仕事を担当できるかを明らかにすることにより、ヘルパーの職業能力の幅と深さを測定するわけである。担当できる介護業務の種類多様性は職業能力の幅を示しており、技能レベルの高さが職業能力の深さを意味している。

介護能力研究会〔2002〕及びゼンセン同盟〔2002〕からの主な変更点及びその考え方、手続きは次のとおりである。まず、全ての課業について共通してa～cの3段階の仕事例を示すものとし、難易度別の仕事例の個数をa～cそれぞれ1つずつに限定し、仕事例1つに習熟度評価が対応することとした¹⁵。また、a～cの仕事例について、より難易度の段階を明確に表すものにするとともに平易な言葉に改めるなど、全面的に見直しを行った。仕事例の作成にあたっては、まず介護能力研究会〔2002〕及びゼン

¹⁵ 介護能力研究会〔2002〕及びゼンセン同盟〔2002〕では、18課業についてはa～cの3区分、1課業（薬の受け渡し）のみa・bの2区分であった。また、a～cそれぞれ複数の仕事例示に対して習熟度を評価させるものが多くなっていた。

セン同盟 [2002] の結果から難易度のちがいの状況を確認したあと、各種資料¹⁶をもとに、各業務の基本手順、手順ごとの注意点・難しい点、利用者の状態¹⁷、介助のタイプ¹⁸を整理し、その組み合わせを行うやり方をとった。なお、最も難しい例外的な事例は仕事例に含めなかった。次に、習熟度の段階については、実務経験の有無と習熟度を組み合わせ、5段階のばらつきがわかりやすい表現を用いるとともに¹⁹、100点満点としての得点を加えた。とりあげる介護業務としては、身体介護及び生活援助については、介護能力研究会 [2002] 及びゼンセン同盟 [2002] における難易度段階の類似性及びその頻度を考慮し、個数を絞った。そのうえで、訪問介護サービスを提供するうえで共通して求められる、利用者及び家族と職場における人間関係構築のための能力把握を目的として「緊急対応」、「説明」、「関係構築」、「情報収集と判断」、「協働」の5つを追加した²⁰。これらはいわゆる「マネジメントスキル」であり、現実のサービス提供にあたっては、身体介護・生活援助のどちらに区分される業務であっても、これらのスキルが組み合わされて一体的に行われることになる。新たな枠組みと能力評価の尺度としての仕事例を、より実際の介護業務にあう形でモデル化するため、介護能力研究会のホームヘルパーワーキンググループ²¹で素案を作成したうえで、株式会社 A 社人事部と議論を重ね、さらに株式会社 A 社のヘルパー10名にプレテストを実施し、訪問介護事業者において実践的に活用可能なものとなるよう検討を行った。

¹⁶ 厚生省令、長寿社会開発センター [2000] 『ホームヘルパー養成研修テキスト1級課程』、ダイヤ高齢社会研究財団 [2000] 等。

¹⁷ 介護業務に共通する身体状況としての「麻痺の状況」「関節障害の状況」「聴覚・視覚障害の有無」や意思確認の難易度を示す「痴呆の有無」「精神障害の有無」「言語障害の有無」、要望の具体化の度合いや強さに加え、各介護業務特有の利用者の状態（例えば排泄介助であれば「便意・尿意の自覚の有無」「失禁の有無」「ストーマ・カテーテル使用の有無」等）を考慮した。

¹⁸ 介護業務に共通する介助のタイプとしての「全介助」「半介助」「見守り」に加え、各介護業務特有の介助のタイプ（例えば排泄介助であれば「トイレ」「ポータブルトイレ」「ベッド上（差し込み便器・尿器）」「おむつ」等）を考慮した。

¹⁹ 介護能力研究会 [2002] 及びゼンセン同盟 [2002] では、A欄のなかに、指導経験と習熟度、実務経験の3つの要素が含まれていた。また、「十分できる」「確実にできる」「ほぼできる」の段階の差がわかりにくく、さらに習熟度が低い段階が設けられていなかった。

²⁰ 人間関係構築にかかる仕事例の作成にあたっては、中央職業能力開発協会『CADSスキル・マップ』の基本スキルを参考にした。

²¹ メンバーは佐藤博樹（東京大学教授）、大木栄一（職業能力開発総合大学校准教授）と筆者の3名。

表 2-2 本章における職業能力測定の枠組み（一部抜粋）

仕事例		実務経験があり 確実にできる	実務経験があり かなりできる	実務経験があり だいたいできる	実務経験があり 少しできる	実務経験なし・ ほとんどできない	
		90点 以上	70～80 点	50点 前後	20～30 点	10点 以下	
入浴介助	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の入浴・シャワー浴の見守りを行うこと。	5	4	3	2	1
	b	麻痺や硬直がある利用者からの指示に従った入浴介助を行うこと。	5	4	3	2	1
	c	転倒につながる危険を予測し、常に利用者と自分の体勢の安定・安全に配慮すること。	5	4	3	2	1
買い物	a	金額を確認してお金を預かり、買い物が終わったら、商品と価格を説明してから残金を返却すること。	5	4	3	2	1
	b	利用者の買い物の希望(何を、どこで、どれだけ、いくらで)を具体化すること。	5	4	3	2	1
	c	次の訪問予定、使用量の見込などを考慮し、買い物の提案を行うこと。	5	4	3	2	1
関係構築	a	挨拶や言葉遣い・服装など基本マナーを守り、随時声かけをするなど、利用者から 好感と信頼を持ってもらえるような態度で接すること。	5	4	3	2	1
	b	必要なときにいつでも家族から情報・協力を得られるようにすること。	5	4	3	2	1
	c	自分のやり方・考えをすぐにおしつけず、利用者・家族の理解・行動を待つこと。	5	4	3	2	1

注：枠組みの全体は参考資料を参照のこと。

（3）作成した尺度に対する回答の確認

以下では、表 2-2 を用いて職業能力を測定した結果をもとに、作成した尺度の検証を行う。ここでは、介護業務ごと、あるいはおなじ介護業務のなかでも一つ一つの仕事によって、ヘルパーが習熟に要する期間が異なる、すなわち難易度の段階が存在するという仮説にもとづき、合計 54 の測定項目を用いた尺度としたため、その有効性を確認することを目的とする。

その方法として、回答者のうち介護の仕事の通算経験年数が 1 年未満の者 282 人²²をとりあげ、介護業務の a～c の仕事別に「実務経験があり確実にできる」「実務経験が

²² 問 1 の完全回答者のみを分析対象とした。

「実務経験がありだいたいできる」と回答した者(習熟度が高い者)の割合の合計に着目する(図 2-1)。

介護の仕事の通算経験年数をコントロールしたうえでも習熟度の高い者の割合にばらつきが見られれば、多様な測定項目を設定した意義があるといえるし、そのばらつき方を確認することにより、介護業務の種類ごと、あるいはおなじ介護業務のなかでの仕事ごとの難易度のあり方を把握することができるためである。

これによれば、第 1 に、介護の仕事の通算経験年数を 1 年未満にコントロールしても、すなわち対象者の職業能力のばらつきを制限したうえでも、それぞれの測定項目(a,b,c)ごとに、回答の分布が異なることが確認できた。

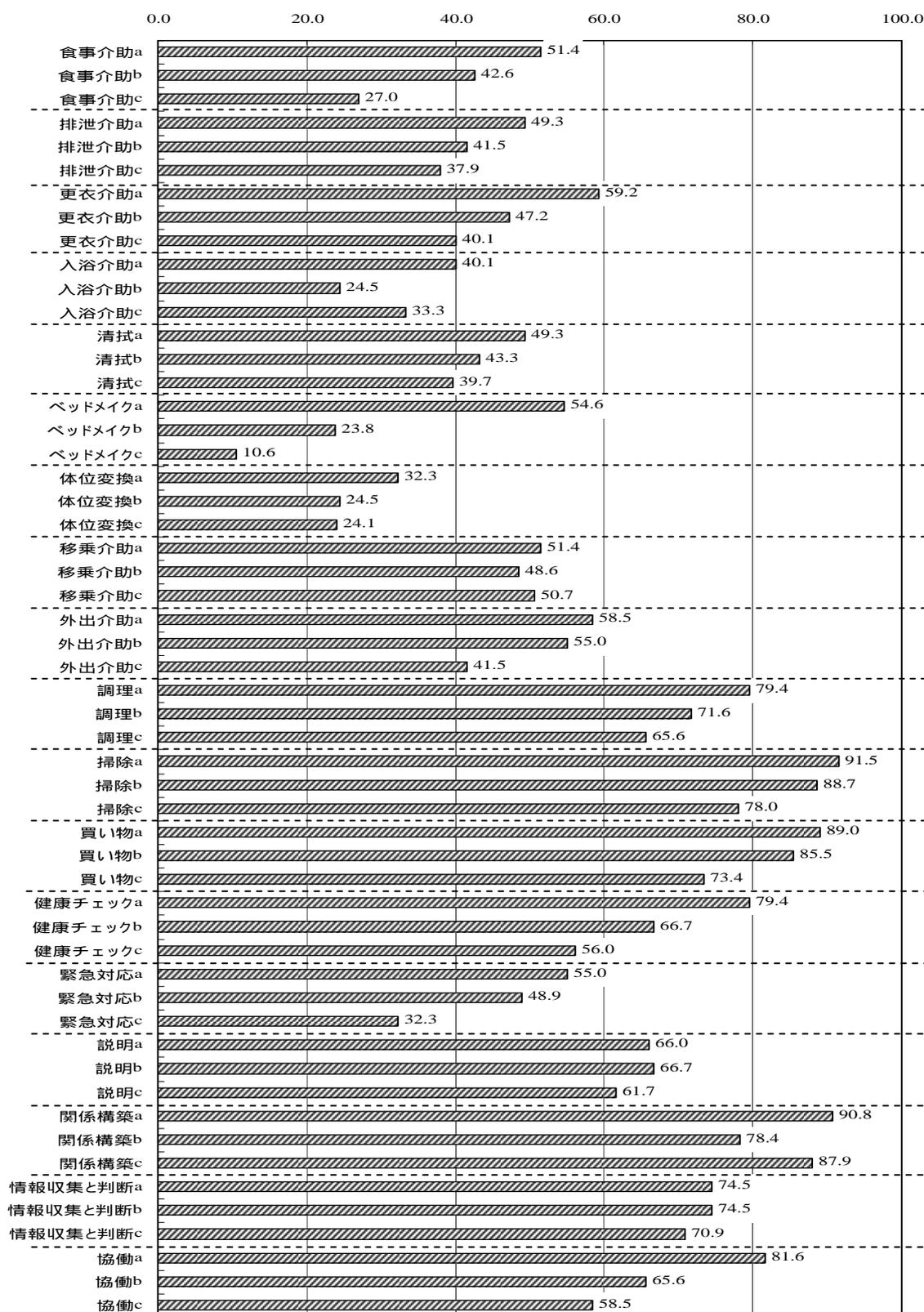
第 2 に、「食事介助」や「排泄介助」といった介護業務のなかで a~c の回答状況をみると、概ね²³a、b、c の順に習熟度が高い者の割合が減ることがわかる。

第 3 に、すべての介護業務について、「経験が浅い新人でも担当できる」段階として想定された a の仕事をとりあげて、その回答状況を比較すると、習熟度が高い者の割合は、91.5% (掃除 a) から 32.3% (体位変換 a) まで広くばらついている。

以上の 3 点から、まずこの尺度はヘルパーの具体的な職業能力を測定できる多様な測定項目を備えているといえる。また、おなじ介護業務のなかでもひとつひとつの仕事に難易度が存在しており、ベテランヘルパーの経験値と介護能力研究会 [2002] の調査結果を踏まえたうえで先述の手続きにより改定した仕事例は、若干の逆転がみられるものの、概ね 3 つのレベルの難易度の仕事例として適切であることがうかがえる。さらに、介護業務の種類ごとにヘルパーの職業能力のレベルが異なっており、この尺度はそれを踏まえてヘルパーの職業能力の幅と深さを測定できるものになっているといえることができる。

²³ 入浴介助、移乗介助、説明、関係構築では若干の逆転がみられる。

図 2-1 介護業務別「実務経験があり確実にできる」「実務経験がありかなりできる」「実務経験がありだいたいできる」者の割合の合計 (n=282、%)



注：『ヘルパー調査 2002』と『F社ヘルパー調査』より。

3. ヘルパーの介護能力得点

ヘルパーの職業能力の構造はどのようになっているのだろうか。本節では、前節で開発した職業能力測定の尺度を用いて独自に算出した介護能力得点をもとに、ヘルパーの介護能力のあり方を分析する。まず、介護能力得点の算出方法とその得点分布を確認したのち、ヘルパーの自己評価に基づいて介護能力得点を算出することの妥当性を、人事データとの比較により検討する。

(1) 介護能力得点の算出方法と得点分布

ここでは、ヘルパー1人ひとりが発揮可能な職業能力を測定するものとして、次の方法で介護能力得点を算出した。

まず、介護業務の難易度 a~c の仕事ごとの習熟度の回答に対し、「実務経験があり確実にできる」に5点、「実務経験がありかなりできる」に4点、「実務経験がありだいたいできる」に3点、「実務経験があり少しできる」に2点、「実務経験なし・ほとんどできない」に1点を与え、a~c の得点を合計し、各介護業務の得点とした。各業務の得点の理論上の最高は15点、最低は3点である。

次に、「身体介護」、「生活援助」、「人間関係構築」のそれぞれの区分別に該当する介護業務の得点を積み上げ、身体介護得点、生活援助得点、人間関係構築得点（以下、人間関係得点）を算出した。身体介護得点は最高150点・最低30点、生活援助得点は最高75点・最低15点、人間関係得点は最高75点・最低15点である。

さらに、総合的な訪問介護サービスにかかわる職業能力をみるため、総合得点を算出した。総合得点は、身体介護得点を2で除したものに生活援助得点と人間関係得点を足すものとした²⁴。身体介護得点を2で除したのは、生活援助と人間関係得点は、5つの介護業務の得点の合計であるが、身体介護得点は10業務の得点の合計であり、総合得点に占めるウェイトを身体介護・生活援助・人間関係の3つで同じにするよう調整する目的によるものである。総合得点は、最高225点・最低45点である。

以下では、介護能力得点の算出対象となった1,579人²⁵について、その得点の状況を見ていく。

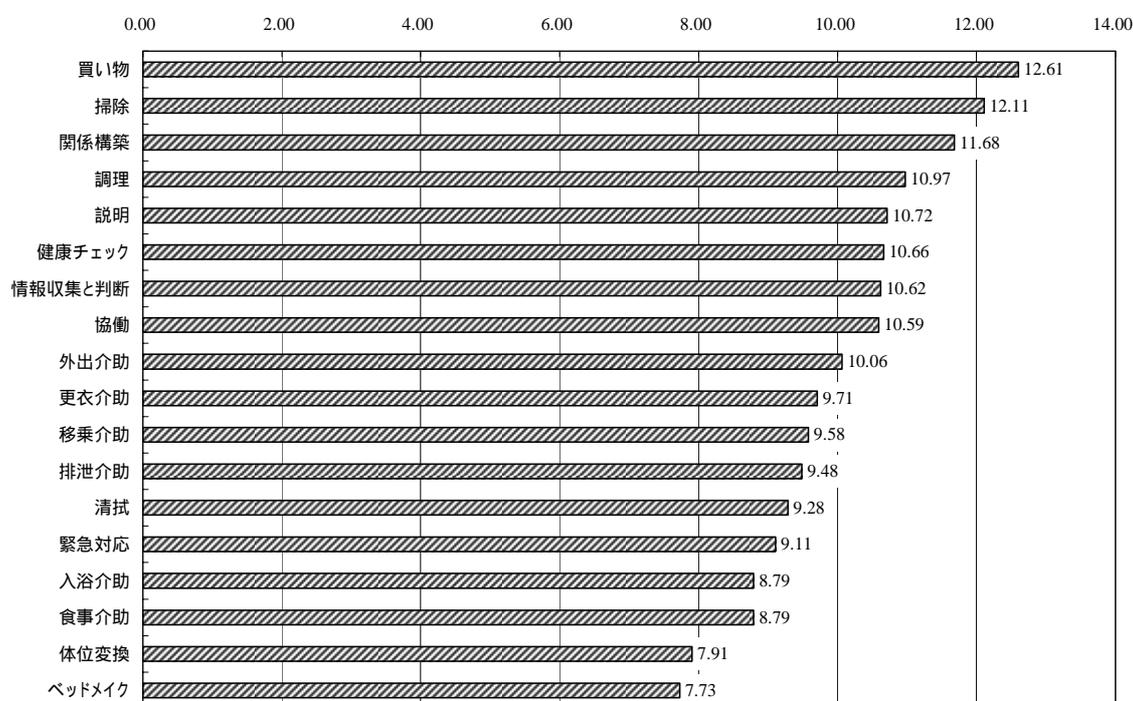
²⁴ ベッドメイクと健康チェックはダブルカウントとなっている。

²⁵ 問1の完全回答者のみを分析対象とした。

1) 介護業務別にみた介護能力得点の状況

各介護業務の介護能力得点の平均点をみると、最も高い「買い物」12.61点から、最も低い「ベッドメイク」7.73点までの間に分布している（図2-2）。概して、生活援助及び人間関係構築にかかる業務の得点が高く、身体介護にかかる業務の得点が低い傾向がみられた。介護業務ごとにヘルパーの職業能力のレベルに差があることから、介護業務ごとの難易度の存在が確認された。

図2-2 介護業務別介護能力得点の平均値（n=1,579、点）



注：『ヘルパー調査2002』と『F社ヘルパー調査』より。

2) 区分別および総合得点の状況

身体介護得点、生活援助得点、人間関係得点、そして総合得点の状況を確認しよう。

表2-3によれば、身体介護得点は30点～150点、生活援助得点は16点～75点、人間関係得点は17点～75点、総合得点は54点～225点の範囲で分布しており、いずれもヘルパーの個人差が大きいことがわかる。

表 2 - 3 区分別及び総合得点の状況 (n=1,579)

	総合得点	身体介護 得点	生活援助 得点	人間関係 得点
平均値(点)	152.80	92.00	54.08	52.72
中央値(点)	153.50	92.00	55.00	54.00
最頻値(点)	225	150	55	75
標準偏差	37.85	31.52	11.93	13.33
分散	1,432.88	993.76	142.38	177.79
最小値(点)	54	30	16	17
最大値(点)	225	150	75	75

注：『ヘルパー調査 2002』と『F社ヘルパー調査』より。

(2) 介護能力得点と人事評価の関係

本節では、ヘルパーの自己評価に即して独自に介護能力得点を算出し、その分布をみてきた。ここで、ヘルパーの自己評価にもとづいて介護能力得点を算出することの妥当性を検討しておきたい。

株式会社 F 社 35 事業所の登録型ヘルパーを対象とした「在宅介護ヘルパーの仕事と能力に関するアンケート」の実施に際しては、F 社より調査対象ヘルパーの人事データを入手している。そこで、F 社のサンプルについて、ヘルパーの介護能力得点と人事データの間接関係を確認することとする。なお、人事データとして用いるのは、「身体介護」、「生活援助」及び「総合」的にみたヘルパーの職業能力の 5 段階評価であり、F 社に対し、調査対象各人のそれぞれについて、身体介護・生活援助のそれぞれの区分に含まれる介護業務全体を思い浮かべ、さらに介護業務全体を総合的にみて「5：実務経験があり確実にできる」、「4：実務経験がありかなりできる」、「3：実務経験がありだいたいできる」、「2：実務経験があり少しできる」、「1：実務経験なし・ほとんどできない」の目安で評価することを依頼したものである。

まず、「身体介護」、「生活援助」、「総合」の人事評価 5 段階別に、「身体介護得点」、「生活援助得点」、「総合得点」の平均点をみてみよう(表 2-4)。分析対象は、F 社で 6 ヶ月以上ホームヘルパー経験を持つ者のうち介護能力得点の算出対象となった 1,122 サンプルである。分析対象者を 6 ヶ月以上の経験者に限定したのは、先述のとおり、訪問介護事業においては上司等がヘルパーの仕事ぶりを把握する機会は限られているが、一定の勤続を経れば、同行訪問や利用者とその家族からのフィードバック等をつうじて、上司等がヘルパーの能力を判断しうる材料をある程度得られるものと考え

えられるからである。これによれば、「総合」の人事評価が2の者の総合得点の平均値は142.0点、3の者は149.6点、4の者は165.9点、5の者は176.7点であり、人事評価が高いと、自己評価による介護能力得点の平均値も高くなっている。身体介護、生活援助についても人事評価の5段階別に介護能力得点の平均値をみると、いずれも同様の傾向がみられた。

表 2-4 人事評価5段階別 介護能力得点の平均値（得点の単位：点）

		回答者数	総合得点			回答者数	身体介護得点			回答者数	生活援助得点
全体		1,122	156.04	全体		1,122	94.37	全体		1,122	55.05
人事評価 (総合)	2	74	141.95	人事評価 (身体)	1	39	61.26	人事評価 (生活)	1	5	(31.60)
	3	615	149.60		2	233	81.29		2	58	52.69
	4	366	165.92		3	461	91.08		3	515	53.51
	5	67	176.70		4	276	106.94		4	456	56.41
			p=0.000		5	113	115.46		5	88	59.97
			p=0.000				p=0.000				

注1：『F社ヘルパー調査』より。

注2：人事評価（総合）の5段階評価「1」は該当者なし。（ ）はサンプル数が少ないため参考値。

次に、サンプル数が少なくなるが、分析対象をF社で6ヶ月以上ホームヘルパー経験を持つ者のうち、最も回答者数が多かった1事業所の73サンプルに限定し、人事評価と介護能力得点の2変数の相関係数をみた。ここで、分析対象を1事業所に限定したのは、人事評価の評価者によるゆれの要素を排除し、より厳密に人事評価と介護能力得点の関係を確認するためである。これによると、「総合」の人事評価と総合得点の相関係数は0.455、「身体介護」の人事評価と身体介護得点の相関係数は0.430、「生活援助」の人事評価と生活援助得点の相関係数は0.345であり（いずれも1%水準で有意）「総合」「身体介護」「生活援助」いずれも強いとはいえないが、人事評価と介護能力得点の2変数には相関が認められた。

以上のように、F社で6ヶ月以上ホームヘルパー経験を持つ者について人事評価5段階別の介護能力得点の平均値をみても、さらに分析対象を1事業所に限定して評価者によるゆれの要素を排除したうえで人事評価と自己評価の相関係数をみても、概ね人事評価が高ければ自己評価が高く、人事評価が低いと自己評価も低い関係が確認された。このことから、ヘルパーの自己評価に基づいた介護能力の測定結果は管理者に

よる評価と対応しており、恣意的なものではなく、発揮可能な介護能力を客観的に示すものといえよう²⁶。

4. ヘルパーの属性・キャリアと介護能力得点

前節で述べたように、ヘルパーの介護能力得点は、総合得点、身体介護得点、生活援助得点、人間関係得点のいずれをとっても、ばらつきが大きい。このばらつきは、なにによって生じるのだろうか。ここでは、ばらつきの要因をヘルパーの属性とキャリアに求め²⁷、その関係を分析した。ヘルパーの属性とキャリアの内容としては、介護の仕事の経験年数や経験してきた仕事内容、保有資格、専門的な勉強経験の有無に着目した(表 2-5)。

(1) 介護の仕事の通算経験年数と介護能力得点

介護能力研究会 [2002][2003]によれば、介護の仕事の経験年数はヘルパーの職業能力に大きな影響を及ぼす。ここでは、介護の仕事の経験をあらわす指標として、「これまでの介護の仕事の通算経験年数」をとりあげ、月単位の回答を1年未満、1年以上2年未満、2年以上4年未満、4年以上に4分し、介護の仕事の通算経験年数別に介護能力得点の平均点をみた。

総合得点をみると、1年未満で128.2点、1年以上2年未満で144.8点、2年以上4年未満で156.0点、4年以上で171.7点であり、介護の仕事の通算経験年数が長いほど、能力得点が高い。この傾向は、身体介護、生活援助、人間関係得点のいずれについても共通である。

ここで、得点のレベルを確認しよう。総合得点をみると、全ての仕事が「だいたいできる」レベルである135点を超えるのは経験が1年以上になってからであり、介護の仕事始めてから1年間程度は、実務経験による能力開発の期間として位置づけ、職業能力の伸張に即した仕事への配置と能力開発に関して適切なアドバイスをおこなうことが重要になる。身体介護、生活援助、人間関係得点についてもそのレベルを確

²⁶ ここで人事評価ではなく自己評価を用いるのは、人事評価では総合・身体介護・生活援助のそれぞれの5段階評価となり、職業能力に関する情報量が自己評価と比較して限定的であること、人事評価と自己評価をマッチングできるのは『F社ヘルパー調査』のみであり、分析対象サンプルが限定されることによる。

²⁷ ヘルパーの属性・キャリア以外の要因も加味したヘルパーの職業能力の規定要因については第3章を参照のこと。

認すると、生活援助、人間関係得点は1年程度で「だいたいできる」レベル(各45点)に達するが、身体介護得点は2年を超えないと「だいたいできる」レベル(90点)に到達しない。特に身体介護の仕事については、経験が浅いうちは、見習いとして教育することの必要性が高い。

(2) 経験してきた介護の仕事内容と介護能力得点

経験年数だけでなく、経験してきた仕事の内容もヘルパーの職業能力に影響を及ぼすのではないだろうか。ここでは、「在宅介護と施設介護のウエイト」、「身体介護と生活援助のウエイト」の2つをとりあげ、介護能力得点との関係を見た。

まず、「在宅介護と施設介護のウエイト」については、他の事業者での経験も含めたこれまでの介護の仕事場を「在宅のみ」、「施設もあるが在宅が主」、「在宅と施設を同程度」、「在宅もあるが施設が主」、「施設のみ」の5つにわけ、介護能力得点を比較した。なお、集計対象サンプルの多くが「在宅のみ」であることに注意が必要である。これによると、総合、身体介護、生活援助、人間関係得点のいずれについても、「在宅と施設を同程度」が高く、「在宅のみ」が低い。施設においては、上司や同僚による指導が行われやすく、それによって職業能力の伸張がはかられやすいことがうかがわれる。特に身体介護得点については、「在宅のみ」は他よりも有意に低くなっており、身体介護の仕事の能力を高めるには、施設での介護の経験が有効であるということができる。

次に、「身体介護と生活援助のウエイト」については、他の事業者での経験も含めたこれまで経験してきたホームヘルパーとしての介護の仕事場を「身体介護のみ」、「生活援助もあるが身体介護が主」、「身体介護と生活援助が同程度」、「身体介護もあるが生活援助が主」、「生活援助のみ」の5つにわけ、能力得点を比較した。これによると、総合、身体介護、生活援助、人間関係得点のいずれについても、「生活援助もあるが身体介護が主」が高く、「生活援助のみ」が低い。「生活援助のみ」の場合はいずれについても他よりも得点が有意に低く、能力の向上には生活援助のみでは限界があることがうかがわれる。

(3) 保有資格、専門的な勉強経験と介護能力得点

実際の仕事の経験だけでなく、資格取得や専門的な勉強経験をつうじて職業能力を

向上させることもあるだろう。ここでは、「保有資格」と「社会福祉や介護福祉など福祉関係の大学や専門学校で勉強した経験の有無」の2つをとりあげ、ヘルパーの能力得点との関係を見る。

保有資格については、介護福祉士資格保有者（介護福祉士のみでなく、それに加えてヘルパー1級や2級資格を保有する者を含む）、ヘルパー1級資格保有者（ヘルパー1級のみでなく、ヘルパー2級資格を保有する者を含む）とヘルパー2級のみ保有者を比較した。これによると、身体介護得点については、介護福祉士（113.2点）が最も高く、ヘルパー1級（113.0点）がほぼ同じで、ヘルパー2級は91.9点であるが、総合、生活援助、人間関係得点については、いずれもヘルパー1級が最も高く、介護福祉士はそれにわずかに劣り、ヘルパー2級は最も低い。どの得点についてみても、ヘルパー2級はヘルパー1級・介護福祉士よりも有意に低い。ヘルパー2級のみ保有者に対しては、上位資格の取得勸奨を含め、継続的に能力開発を行うことが重要である。また、いずれも介護福祉士とヘルパー1級の差は有意ではない。必ずしも国家資格である介護福祉士が高い能力を保證するものではないといえることができる。

福祉関係の学校での勉強経験別にみると、総合、身体介護、生活援助、人間関係得点のいずれについても、経験がある者の能力得点がない者の得点を上回る。

表 2-5 ヘルパーの属性・キャリアと介護能力得点の平均値（得点の単位：点）

		回答者数	総合得点	身体介護 得点	生活援助 得点	人間関係 得点
全体		1,579	152.80	92.00	54.08	52.72
通介 算護 経の 験仕 年事 数の	1年未満	282	128.22	70.55	47.09	45.86
	1年以上2年未満	348	144.78	82.69	52.09	51.35
	2年以上4年未満	466	156.01	95.35	55.05	53.29
	4年以上	431	171.74	109.77	59.04	57.81
	合計	1,527	152.76	91.96	54.03	52.75
			p=0.000	p=0.000	p=0.000	p=0.000
在 宅 と 施 設 の ウ ェ ィ ト	在宅のみ	1,339	150.70	89.30	53.73	52.32
	施設もあるが在宅が主	113	164.27	104.15	56.27	55.92
	在宅と施設を同程度	32	178.80	120.72	59.69	58.75
	在宅もあるが施設が主	57	165.91	113.09	54.89	54.47
	施設のみ	17	167.03	111.00	57.59	53.94
合計	1,558	152.999	92.126	54.125	52.811	
			p=0.000	p=0.000	p=0.008	p=0.004
援身 助体 の介 ウ護 ェと ィ生 ト活	身体介護のみ	25	150.84	104.96	46.36	52.00
	生活援助もあるが身体介護が主	241	171.96	113.90	57.37	57.64
	身体介護と生活援助が同程度	521	162.68	102.01	56.44	55.23
	身体介護もあるが生活援助が主	712	143.47	80.98	52.48	50.50
	生活援助のみ	66	110.39	49.88	44.62	40.83
合計	1,565	152.98	92.12	54.12	52.79	
			p=0.000	p=0.000	p=0.000	p=0.000
保 有 資 格	介護福祉士	99	172.67	113.22	58.89	57.17
	ヘルパー1級	64	175.70	112.95	59.80	59.42
	ヘルパー2級	1,187	152.85	91.87	54.09	52.83
	合計	1,350	155.39	94.43	54.71	53.46
			p=0.000	p=0.000	p=0.000	p=0.000
勉学 強校 経で 験の	福祉関係 ある	144	165.25	103.27	57.05	56.56
	ない	1,368	151.22	90.50	53.70	52.28
	合計	1,512	152.56	91.71	54.02	52.69
			p=0.000	p=0.000	p=0.001	p=0.000

注：『ヘルパー調査 2002』と『F社ヘルパー調査』より。

5. 介護能力得点と報酬

ここまでで、ヘルパーの職業能力は、介護の仕事の経験年数や経験してきた仕事の内容などにより、ばらつきが大きいことがわかった。それでは、ヘルパーはそれぞれの職業能力にみあった報酬を得ているのだろうか。本節では、総合、身体介護、生活援助、人間関係それぞれの介護能力得点を四分し、介護能力得点と身体介護・生活援助の時間給の関係を分析した（表 2-6）。報酬を時間給でみたのは、調査対象である登録型ヘルパーの賃金形態は原則として提供するサービス区分に応じた時間給であるためである。分析の対象は、介護能力得点の分析対象のうち、身体介護及び生活援助の

時間給のデータ²⁸が得られた 1,473 サンプルである。

表 2 - 6 介護能力得点と身体介護・生活援助の時間給の平均値（時間給の単位：円）

		回答者数	身体介護 時給	生活援助 時給
全体		1,473	1,548.06	1,080.23
総合 得点	125点未満	363	1,531.02	1,068.89
	125点以上154点未満	364	1,533.20	1,068.34
	154点以上182点未満	369	1,550.84	1,085.38
	182点以上	377	1,576.10	1,098.08
			p=0.000	p=0.000
身体 介護 得点	67点未満	359	1,531.23	1,067.47
	67点以上92点未満	362	1,535.10	1,069.76
	92点以上116点未満	361	1,546.07	1,082.68
	116点以上	391	1,577.37	1,099.92
			p=0.000	p=0.000
生活 援助 得点	46点未満	354	1,538.25	1,073.80
	46点以上55点未満	340	1,523.04	1,063.51
	55点以上63点未満	373	1,554.72	1,083.98
	63点以上	406	1,571.45	1,096.67
			p=0.000	p=0.000
人間 関係 得点	43点未満	337	1,528.01	1,067.20
	43点以上54点未満	380	1,536.41	1,071.99
	54点以上63点未満	380	1,555.76	1,086.67
	63点以上	376	1,570.03	1,094.11
			p=0.000	p=0.000

注：『ヘルパー調査 2002』と『F社ヘルパー調査』より。

まず、身体介護の時間給との関係を見ると、総合得点が 125 点未満の者の身体介護の時間給は平均 1,531.0 円、125 点以上 154 点未満の者は平均 1,533.2 円、154 点以上 182 点未満の者は平均 1,550.8 円、182 点以上の者は平均 1,576.1 円であり、総合得点が高いと身体介護の時間給の平均額が高い。しかし、総合得点が 125 点未満の者と 182 点以上の者を比較しても、時間給の差は 45 円程度とごくわずかであり、とくに得点が

²⁸ 時間給のデータは、「介護の仕事と能力に関するアンケート」の調査対象者については、問 12 で時間給と回答した者の身体介護と家事援助の時給額を用い、「在宅介護ヘルパーの仕事と能力に関するアンケート」の調査対象者（F社）については、人事データとして入手した身体介護、生活扶助の時間給額を用いた。

中位以下の場合、ほとんどその差はない。この傾向は、身体介護、人間関係得点との関係においても同様である。なお、参考までに生活援助得点別に身体介護の時間給を確認すると、得点が中位以下の場合、介護能力得点と時間給との間に逆転がおきており、生活援助得点が 46 点未満の者の身体介護の時間給が 46 点以上 55 点未満の者の時間給を上回っている。

次に、生活援助の時間給との関係をみると、総合得点が 125 点未満の者の生活援助の時間給は平均 1,068.9 円、125 点以上 154 点未満の者は平均 1,068.3 円と両者は拮抗しており、154 点以上 182 点未満の者は平均 1,085.4 円、182 点以上の者は平均 1,098.1 円であり、得点が中位以上では、総合得点が高いと生活援助の時間給の平均額が高い。しかし、総合得点が 125 点未満の者と 182 点以上の者を比較しても、時間給の差が 30 円程度とごく小さいことは、総合得点と身体介護の時間給の関係と同様である。生活援助得点と生活援助の時間給の関係はどうだろうか。生活援助得点が 46 点未満の者の生活援助の時間給は平均 1,073.8 円、46 点以上 55 点未満の者は平均 1,063.5 円、55 点以上 63 点未満の者は平均 1,084.0 円、63 点以上の者は平均 1,096.7 円で、得点が中位以下の場合、介護能力得点と時間給との間に逆転がおきている。なお、参考までに身体介護の得点別に生活援助の時間給を確認すると、身体介護の得点が高いと、生活援助の時間給が高い傾向がみられる。このことから、生活援助の時間給は、生活援助の能力よりも総合的な能力や身体介護の能力の影響を受けていることがうかがえる。

6. むすび

本章では、まず、ヘルパーが具体的に発揮できる職業能力に着目し、その幅と深さを測定する尺度を開発した。そのうえで、開発した尺度を用い、1,579 人の登録型ヘルパーのデータをもとに独自に介護能力得点を算出し、ヘルパーの介護能力のあり方を確認した。さらに、介護能力を左右するものとしてヘルパーの属性・キャリアに着目した分析を行い、最後に介護能力得点と報酬の関係を検討した。その内容と結果を要約すると、以下ようになる。

- 1) 訪問介護サービスにおけるヘルパーの職業能力測定の枠組みとしては、身体介護、生活援助に加え、人間関係構築にかかる 18 の介護業務について、易しい段階(a)、普通の段階(b)、難しい段階(c)の3つの仕事例をあげ、それぞれについて「実務経験があり確実にできる」、「実務経験がありかなりできる」、「実務経験があり

だいたいできる」、「実務経験があり少しできる」、「実務経験なし・ほとんどなし」の5段階で仕事をどの程度まで確実に遂行できるかを自己評価させることとした。これにより、各ヘルパーが介護業務の種類ごとにどの程度の難易度の仕事を担当できるかを明らかにすることができ、ヘルパーの職業能力の幅と深さが測定される。

- 2) 開発した尺度に対する回答を確認したところ、介護の仕事の通算経験年数をコントロールしてもそれぞれの測定項目ごとに回答の分布が異なること、おなじ介護業務のなかでも一つ一つの仕事に難易度が存在し、開発した尺度の仕事例は概ねそれを反映していること、介護業務の種類ごとにヘルパーの職業能力のレベルが異なっていることがわかった。
- 3) ヘルパーの職業能力の構造はどのようになっているか。介護業務ごと、身体介護、生活援助、人間関係構築、総合能力について介護能力得点を算出した。その特徴をみると、第1に、介護業務別にみると、概ね生活援助及び人間関係構築にかかる業務の得点が高く、身体介護にかかる業務の得点が低い傾向がみられた。身体介護、生活援助、人間関係、総合得点については、広くばらつきがみられた。なお、ヘルパーの自己評価に基づく介護能力得点と人事評価の間には正の相関がみられ、ヘルパーの自己評価にもとづいた介護能力得点を職業能力の指標とすることは妥当であるといえる。
- 4) 介護能力得点のばらつきの要因として、ヘルパーの属性・キャリアに着目した分析をしたところ、介護の仕事の通算経験年数が長いほど能力得点が高く、全ての仕事が「だいたいできる」レベルに達するのは経験が1年以上になってからである。経験した仕事内容との関係では、まず仕事場については、「在宅のみ」の経験者の得点は低く、「在宅と施設を同程度」の者の得点が高い。身体介護と生活援助のウェイトについては、「生活援助のみ」の者の得点は低く、「生活援助もあるが身体介護が主」の者の得点が高い。保有資格との関係では、ヘルパー2級のみ得点がヘルパー1級・介護福祉士よりも有意に低く、介護福祉士とヘルパー1級の差は有意ではない。福祉関係の学校での勉強経験との関係では、経験がある者の能力得点がない者の得点をうわまわる。
- 5) 介護能力得点と身体介護及び生活援助の時間給との関係については、概ね得点が高いと時間給が高くなっているが、その差はごくわずかである。また、生活援助

の時間給は、生活援助の能力そのものよりも、総合的な能力や身体介護の能力の影響を強く受けていることがうかがえた。

第3章 訪問介護員の定着・能力開発と雇用管理： サービス提供責任者に着目して

1. はじめに

訪問介護サービスに対するニーズのさらなる高まりが予想され、担い手である訪問介護員（以下、ヘルパー）の職業能力向上の重要性がますます高まっている¹。そうしたなか、介護保険制度の見直しとあわせ、「サービスの質の確保・向上」の観点から人材育成と資質の確保にかかる検討が始まった。しかし、ここでの議論は、介護分野における資格が介護サービスの提供に必要な一定の職業能力を保証しているかどうかの検証がないまま、資格要件や資格の在り方、資格取得のための研修整備を中心として進められている。また、そもそも介護サービスの提供のために求められる具体的な職業能力はなにか、その職業能力はどのようにすれば伸ばしていけるのかについて、実証的な調査研究に基づく議論はほとんど行われていないといえる。

ヘルパーの1年間の離職率は15.0%であり、離職者の勤続年数をみると1年未満の者が約4割にのぼる²。さらにヘルパーが「不足」とする事業所が約6割を占める³。他方、ヘルパーの職業能力の水準をみると、介護の仕事の通算経験年数が1年未満の者は、仕事が「だいたいできる」レベルに達していない⁴。すなわち現状は、ヘルパーが十分に確保できないだけでなく定着率が高くなく、業務経験を通じた能力向上が困難であり、結果として職業能力が低いヘルパーが多くなりがちとなっている。

このことは、働く側からみれば、介護の仕事に対する明確な志を持って入職しても⁵、訪問介護サービスではキャリア形成をはかりにくい実態にあることを示している。一方、訪問介護事業者では、質量ともに高まる訪問介護に対するニーズに対応するために、ヘルパーの確保のみならず、定着率向上と能力開発促進が人材活用上の喫緊の課題となっている。

¹ 厚生労働省老健局長の私的研究会として設置された高齢者介護研究会がとりまとめた『2015年の高齢者介護』でも、「今後、高齢者の尊厳を支えるケアを確立するうえでは、専門職としての知識・技術とともに、人と共感できる豊かな人間性を備え、介護の本質的な理念を体得できるような人材を確保・育成していくことが重要である」と指摘されている。その後介護保険制度の改正にもなっている展開された議論の概要は、堀田 [2006] p.33 以下を参照のこと。

² 序章第4節。

³ 序章第3節。

⁴ 第2章第4節。

⁵ 介護職が現在の仕事や勤務先を選んだ理由は「働きがいのある仕事だと思ったから（64.6%）」が最も多い（序章第5節）。

以上の問題意識にもとづき、本章は、ヘルパーの定着と高い職業能力を有するヘルパーの育成に向けた訪問介護事業所の雇用管理のあり方を検討することを目的とする。これは同時に、ヘルパーが継続的なキャリア形成を実現できる訪問介護の職場のあり方の検討を意味している。

なお、ここでは特に非定型的短時間労働者である、いわゆる「登録型ヘルパー」を取り上げる。その理由は、ヘルパーのうち7割以上が登録型ヘルパーとして働いていること⁶、離職者に占める勤続年数が短い者の割合が高いわけだが、通常ヘルパーとしての仕事を始める際には「登録型」として働き始める場合がほとんどであること、さらに「登録型ヘルパー」は様々な課題を抱える勤務形態であるとはいえ、その活用は今後も不可欠であり、登録型ヘルパーのキャリア形成に関する検討は訪問介護分野全体にとって重要な意味を持つこと等である。

ヘルパーの定着や能力開発にかかる分析の視点を明確化したうえで（第2節）、具体的には次の3つの分析を行う。第1に、登録型ヘルパーのキャリア志向を取り上げ、勤務先事業者への定着と訪問介護サービス分野での定着（訪問介護の仕事の継続）という2つ観点からみた定着志向の向上と雇用管理の関係を明らかにする（第4節）。第2に、登録型ヘルパーの職業能力を取り上げ、能力開発を促進する人材活用上の取組みを分析する（第5節）。定着と能力開発は相互に関係しているが、それぞれを促進する施策が異なる可能性も否定できないため、ここでは独立に分析するものとする。第3に、勤務先事業者への定着志向があり、かつ職業能力が高い登録型ヘルパーの仕事に関連する希望を把握することにより、登録型ヘルパーにとって魅力ある職場づくりの指針を得る（第6節）。

2．分析の視点：サービス提供責任者の人事管理機能と Off-JT への着目

定着と能力開発にかかわる雇用管理のあり方を、どのような視点でとらえるべきか。本節では、働く人の定着や能力開発にかかる先行研究や、そのうちとくに介護の仕事に従事する者の定着・能力開発にかかる知見をもとに、次節以降の分析の視点を整理する。

（1）定着と雇用管理

労働者の定着促進にはなにが重要か。玄田・佐藤 [2003] は、中小企業に対する聞き取り調査から、定着促進のためには採用段階で仕事の考え方を共有できる人材をみきわめる

⁶ 序章第4節。

こと、責任や自由を明確にして仕事を提供すること、能力の伸展に応じた仕事を割り振り、実績にみあった報酬を与えること、各人に目標を設定させ透明性の高い評価をおこなうこと、経営者・上司・社員同士のコミュニケーションを頻繁にとり、開放的な職場づくりをおこなうことが重要だとする。こうしてみると、定着を促す取組みは、採用時の人材見極め、的確な仕事の指示、能力に対応した配置、仕事ぶりの評価、職場における情報や課題意識の共有化という5つに集約される。これらは、企業レベルよりも現場レベルで担われる機能であるといえそうである。

現場レベルで担われる機能の重要性を裏づけるものとして⁷、佐藤・鎌田編 [2000] は、小売業における企業から現場（店舗）レベルへの重点の移動に着目し、本社・本部による標準化された商品管理システムよりも、店長による個別化された店舗管理（社員の人事管理や人材育成を含む）のノウハウが、小売業の新たな競争力基盤を形成しつつあることを述べている。

さらに、Buckingham and Coffman [1999] は、定着率を左右するのは会社全体ではなく事業ユニットのマネジャーの行動であり、とりわけ従業員が「仕事上自分が何をすべきか、要求されることが分かっている、自分の仕事を適切に遂行するために必要な材料や道具類が揃っている、毎日最高の仕事ができる機会に恵まれている、上司や仕事仲間は自分を一人の人間として認めて接してくれている、仕事上で自分の意見が尊重されていると感じられる職場づくりが重要であるとしている。

特に介護職の定着についてはどうか。佐藤・堀田 [2006] 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を分析対象として取り上げ、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の現状と規定要因を明らかにするとともに、ストレス等を軽減することに有効な雇用管理施策を検討し、訪問介護員のストレス等の解消策を検討する際にも有益な情報を提供している。これによると、雇用管理上の取組みが十分であると、そこで働く介護職はストレス度が低く、職務満足度が高く就業継続意向が高い、バーンアウトの徴候が低いという傾向がみられる。具体的には実務の中での上司の指導、上司や先輩に仕事上の疑問点を聞ける機会を設ける、職場全体の課題共有機会を設定するといった取組みが、職場内の円滑なコミュニケーション、

⁷ 今野・佐藤 [2002] においても、人事管理はトップマネジメント、人事部門、ライン管理職という3者による「分権的管理体制」が敷かれているが、3つの主体のなかで重要な役割を果たしているのはライン管理職であるとされている。

同僚とのよりよい関係の構築につながり、そのことがバーンアウトの軽減をもたらすこと、介護職の介護能力を高め、職業能力の向上を評価し、それに見合った仕事に配置することは、介護職の自信にもつながり、これもまたバーンアウトの軽減に効果があることを明らかにする。介護職についてもやはり、現場レベルでの雇用管理の取組みの充実度が定着に影響を及ぼすといえそうである。

ヘルパーについてみると⁸、各事業所において利用者のニーズを把握し、訪問介護計画を立案し、ヘルパーを調達・育成・派遣する機能（すなわち現場における人事管理機能）を担うサービス提供責任者⁹が、ヘルパーの定着を左右することが知られている¹⁰。勤務年数1年未満の登録ヘルパーをとりあげ、職場での悩み・不安・不満を「辞めたいヘルパー」と「働きたいヘルパー」で比較すると、前者は「上司の管理能力が低い、業務の指示が不明確、不十分」との不満を持つヘルパーが約半数と顕著に多くなっていること¹¹、ヘルパーの意欲を高めるには利用者、家族、周辺職種等との関係のマネジメントが重要であること¹²もまた、ヘルパーの定着を促進するうえで現場管理者であるサービス提供責任者の果たす役割の大きさを示唆するものである。

よって、本章では企業レベルではなく事業所レベルを分析単位とし、1社のなかで現場管理者である所属事業所のサービス提供責任者の人事管理機能の充実度の違いがヘルパーのキャリア志向に及ぼす影響を検討するものとする。ここではサービス提供責任者の人事管理機能を、基本的なサービス提供機能である1)稼働管理に加え、ヘルパーとのコミュニケーションに基づく2)仕事についての的確な指示、3)育成を考慮した仕事の割り振り、4)日常的な仕事ぶりの把握と評価、5)安全衛生管理の5つに整理する。

（2）能力開発と雇用管理

能力開発についてはどのような視点が重要か。小池[2005]は、労働者の能力開発は幅広いOJTが中心となるが、Off-JTの受講が組み合わせられることによって、実務経験の整理・体系化が実現されるとしている。また、川喜多・九川[2006]は、人材育成にすぐれた中小企業の雇用管理上の特徴のひとつとして、頻繁な研修・勉強の機会をあげている。

⁸ ヘルパーの定着状況については序章第4節を参照のこと。

⁹ サービス提供責任者の定められた業務内容及びその実態については第4章を参照のこと。

¹⁰ 堀田[2006b]

¹¹ 比較内容の詳細は堀田[2007a]を参照のこと。

¹² 第1章。

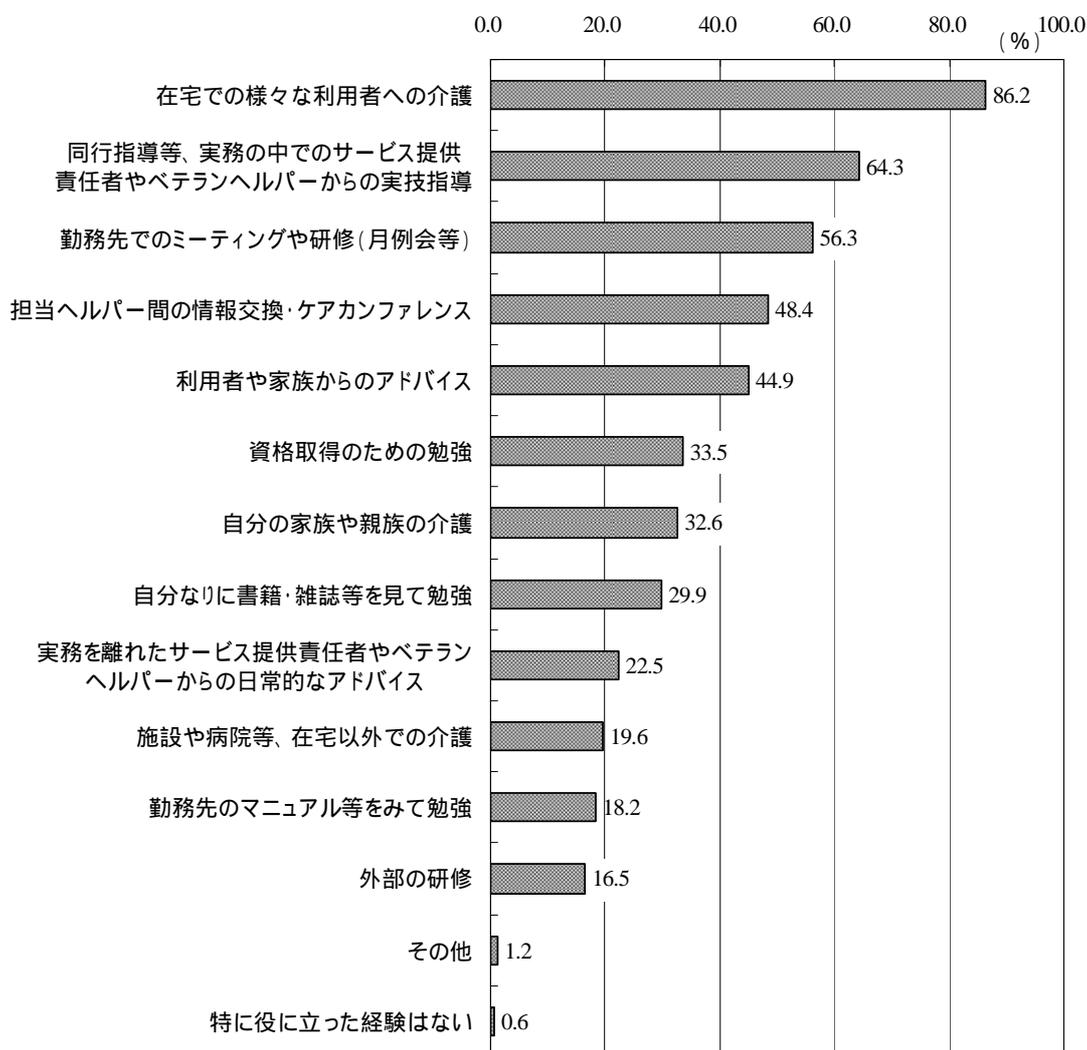
能力開発にかかる雇用管理のあり方を分析するうえでは、OJT 及びその担い手に加え、Off-JT の受講状況にも考慮する必要があるといえる。

特にヘルパーをとりあげるとどうか。ヘルパーの職業能力の伸張の要因を総合的に明らかにする調査研究はほとんどなかった¹³。そこで『ヘルパーの仕事と働き方に関するアンケート』では、「ヘルパーとしての能力を高めるうえで特に役に立ったのは、次のうちどのような経験ですか（複数回答）」との質問を設けた¹⁴（図 3-1）。これをみると、「在宅での様々な利用者への介護（86.2%）」が最も多く、多くの利用者への介護の経験を積み重ねることで、実務を通じた能力向上がはかられていることがわかる。次いで「同行指導等、実務の中でのサービス提供責任者やベテランヘルパーからの実技指導（64.3%）」、「勤務先でのミーティングや研修（月例会等）（56.3%）」となり、ヘルパーについても、OJT を中心として Off-JT も受講することを通じて能力が高められていくことがわかる。すなわち、サービス提供責任者がどれだけヘルパーを育成する力を持っているか、に加えて Off-JT の受講状況がヘルパーの能力向上に影響を及ぼすと考えられる。

¹³ 堀田・佐藤・大木 [2005] はサービス提供責任者に着目し、ヘルパーが具体的に発揮可能な職業能力の伸張との関係を明らかにした点に特徴を有するが、ヘルパーの職業能力の独立変数の網羅性に限界がある。堀田 [2006b] は、ヘルパーに対するアンケート調査の自由記入から、実務の中でのベテラン等からの指導、サービス提供責任者や先輩への相談、集合研修、資格取得、身体介護の経験、施設等での介護経験、利用者や家族からのアドバイスといった要素を抽出している。

¹⁴ 堀田・佐藤・大木 [2005] 堀田 [2006b] に加え、G 社でのフィールドワーク（調査概要は第 5 章第 1 節を参照のこと）で得られた要素を参考に選択肢を作成した。

図 3-1 ヘルパーとして能力を高めるうえで特に役に立った経験（複数回答、n=1,965）



注：『ヘルパーの仕事と働き方に関するアンケート』より。

ここで能力開発の実態を確認しておく。訪問介護事業所における能力開発をめぐるのは、厚生労働省「介護サービス施設・事業所調査」及び介護労働安定センター「介護労働実態調査」が全国規模で定期的にその実施状況をとらえている¹⁵。これらによると、訪問介護事業所の大半が職員の資質向上のために何らかの取組みを実施しており、とりわけ介護技術・知識についての Off-JT の実施率は高い¹⁶。また、部下指導を上司の役割としたり、育

¹⁵ 単発ではあるが、より詳細に訪問介護事業所における能力開発の実態をとらえたものとして、在宅介護サービス業雇用高度化懇談会 [2002a]、シルバーサービス振興会 [2007] 等がある。

¹⁶ 厚生労働省 [2006e] によれば、通常の仕事を一時的に離れて行う教育訓練・研修 (Off-JT) の実施率を業種別にみると、医療・福祉が 89% と最も高い。

成を考慮して仕事を与えるといった仕事を通じた能力開発もある程度行われているといえる（表 3-1）。

表 3-1 訪問介護事業所における能力開発の取組み状況（単位：％）

		OJTの方法							過去1年間に行ったOff-JT					
		部下指導を上司の役割としている	上司以外の指導担当者をつけている	育成を考えている	指導マニュアルを作成している	その他	行っていない	無回答	介護技術・知識について	資格取得のための講習	介護保険法・制度について	その他	行っていない	無回答
訪問介護員	正社員 (n=4,223)	64.1	20.0	45.0	28.3	2.1	7.5	7.6	81.7	30.7	69.3	7.4	3.5	5.4
	非正社員 常勤労働者 (n=1,317)	52.0	23.7	40.5	24.6	2.4	6.6	14.8	77.2	28.2	61.0	6.8	3.0	12.3
	労働時間 定型的 (n=1,582)	42.5	22.7	36.3	25.8	1.8	7.0	22.4	66.0	20.1	47.9	6.6	5.6	22.2
	非定型的 (n=3,527)	41.6	21.5	37.6	25.3	2.3	8.3	19.4	67.2	20.0	48.5	6.2	6.1	19.3

注：非定型的短時間労働者 = 登録型ヘルパー 出所：介護労働安定センター [2007a]

しかし、ヘルパーが利用者宅を1人で訪問してサービスを提供すること、ヘルパー宅から利用者宅への「直行直帰」が多いという訪問介護サービスの特徴から、特に登録型ヘルパーにおいては先輩や同僚のアドバイスを仕事に受けることが困難であること、また時間帯や手当の支給状況等の理由から、事業所においてOff-JTが行われていても参加しない者も少なくないこと、ヘルパーの能力の伸張度合いを測定・評価する仕組みがなく、また利用者のニーズとヘルパーのマッチング、各種変更や調整等の就業管理が煩雑化し、個々のヘルパーの能力や難易度に見合った人員配置が難しいといった背景から、OJTとOff-JTを関連づけた体系的かつ継続的な能力開発が不十分になりがちであることが指摘されている¹⁷。

すなわち、ヘルパーからみた能力開発機会の充実度を把握する場合にも、やはり（企業単位ではなく）事業所レベルに着目することが妥当であると考えられる。なぜなら、ヘルパーを調達・育成・派遣する機能を担い、ヘルパーの能力開発にも影響を及ぼすと考えられるサービス提供責任者は、事業所レベルの現場管理者であり、またどれだけ計画的に能

¹⁷ 小林 [2004]、堀田 [2007b]

力開発機会を提供しているか、さらに登録型ヘルパーが受講できる環境を整えているか、育成を考えた配置を行っているかといった能力開発の実際の運用・展開は事業所レベルで行われることだからである¹⁸。

そこで、以下では1社における事業所単位での「ヘルパーからみた Off-JT の受講状況」と現場管理者であるサービス提供責任者のヘルパーに係わる人事管理機能の充実度のばらつきに着目し、それぞれの充実に加え、両者を組み合わせて充実をはかることがヘルパーの定着・能力開発を通じたキャリア形成のために不可欠であるとの仮説を設定し、分析を進める。

3. 使用データと分析に用いる指標等

(1) 使用データ

分析に使用するのは、『在宅介護ヘルパーの仕事と能力に関するアンケート(以下、F社ヘルパー調査)』(2004年11月実施)の個票データである¹⁹。この調査は、第2章で分析したように、ヘルパーの職業能力についてはじめて実証的に把握を試みたものであるが、ヘルパーの仕事の経験や現状、仕事に対する意識に加え、所属事業所のサービス提供責任者の取組みに対するヘルパーの目からみた評価を尋ねていることに特徴がある。

調査はF社35事業所で2004年9月に稼働した登録型ヘルパー全員を対象に実施し、1,450人から回答を得た(有効回答率43.5%)。分析対象は、このうちヘルパー1級もしくは2級資格を持ち、介護福祉士資格を持たない1,126人とした。

なお、F社は訪問介護サービスを中心として、居宅介護支援、訪問入浴介護、通所介護、福祉用具貸与販売、住宅改修等を展開する大手介護事業者である。訪問介護については36(うち1事業所は新設)の直営事業所でサービス提供責任者約300人と登録型ヘルパー約3,300人が働いている。1事業所あたりの規模が大きい傾向にあることに注意が必要である。

(2) 分析に用いる指標

所属事業所における Off-JT の受講状況、 所属事業所のサービス提供責任者のヘルパ

¹⁸ Off-JT については、企業レベルで計画される場合もあるが、登録型ヘルパーに対してその受講を徹底するかどうかは、事業所レベルの判断に任されている場合が多い。

¹⁹ 調査実施概要ならびに調査票は参考資料を参照のこと。本章第2節以降の図表は全て『F社ヘルパー調査』より。

ーに係わる人事管理機能の充実度、 両者の組み合わせに係わる指標として、以下の手続きにより3つの指標を作成した。

所属事業所における Off-JT の受講状況に関する指標

F 社では採用時の基礎的な研修に加え、登録型ヘルパーは1～2ヵ月に1回の頻度で現任者研修を受けることとされているが、実際の運用は事業所に任されており、前述のように、その機会があるか、登録型ヘルパーが参加しやすい配慮がなされているか、結果的に登録型ヘルパーがどれだけ Off-JT を受講できるかは事業所によって異なっている。

そこでまず、Off-JT の受講状況については、「初任研修」、「日常の仕事を離れた研修や講習会」の両方を受けたとする者を、所属事業所における Off-JT 受講グループ(587人、52.1%)、それ以外を非受講グループ(539人、47.9%)とした。

所属事業所のサービス提供責任者のヘルパーに係わる人事管理機能の充実度に関する指標

F 社の職務基準書にもとづく人事担当者との検討により、サービス提供責任者のヘルパーに係わる人事管理機能を12の小項目からなる5つの中項目に整理した。5つの中項目は先行研究から導き出された第2章(1)で示した1)稼働管理、2)仕事についての的確な指示、3)育成を考慮した仕事の割り振り、4)日常的な仕事ぶりの把握と評価、5)安全衛生管理であり、本章の趣旨に照らして5つの焦点でサービス提供責任者の人事管理機能の充実度が測れるよう小項目を調査時点で設定した。

整理された項目は、1)稼働管理(「ヘルパーの日程や行動予定の把握」「ヘルパーの急な休みへの対応」)、2)仕事についての的確な指示(「ヘルパーへの具体的な援助目標・援助内容の指示」「ヘルパーへの利用者の状況に関する情報伝達」「ヘルパーの悩みや心配事の受止め」)、3)育成を考慮した仕事の割り振り(「ヘルパーの能力や希望に応じた仕事の割り振り」「個々のヘルパーの育成課題の設定」)、4)日常的な仕事ぶりの把握と評価(「ヘルパーの就労報告書の確認によるサービス状況の把握」「同行訪問やふいうち訪問によるヘルパーの仕事ぶりの把握」「ヘルパーの公平な評価」)、5)安全衛生管理(「ヘルパーの健康管理」「ヒヤリ・ハット情報や問題事例の吸い上げ・共有化」となる。なお、 で取り出した Off-JT の実施についてはここでは除いた。

所属事業所のサービス提供責任者のヘルパーに係わる人事管理機能の充実度を測る指

標については、その機能の実効的な発揮状況を測定することを意図して、ヘルパーからみた所属事業所のサービス提供責任者の取り組み状況を「十分できている」、「ある程度できている」、「あまりできていない」、「まったくできていない」、「わからない」で評価してもらい²⁰、小項目ごとに0～4点を与えた。さらに中項目ごとに平均点（最高4点・最低0点）を算出したうえで、5項目を等価であると仮定して、その平均点の和（最高20点・最低0点）を「サービス提供責任者の対ヘルパー得点」とし、この得点が、「ある程度できている」レベルである15点（3点×5項目）以上の者をサ責人事管理機能充実グループ（248人、25.1%）、それ以下の者をサ責人事管理機能非充実グループ（741人、74.9%）とした。

2 指標の合成指標

以上の、所属事業所におけるOff-JTの受講状況、所属事業所のサービス提供責任者のヘルパーに係わる人事管理機能の充実度の2分野における各2区分を組み合わせることによって、4つの区分が設定できる。分布をみると、両者が充実したグループであるHHが14.0%、HLが39.0%、LHが11.1%、LLが35.9%となる。

については2区分とすることで情報量は制約されるが、ここでは4つの区分を設定することにより、Off-JTと所属事業所のサービス提供責任者のヘルパーに係わる人事管理機能の充実について、人事管理施策上の対応としての組み合わせを把握する目的から、このような合成指標を用いることとした。

表3-2 2分野の組み合わせ4区分の分布

Off-JT	サ責	組み合わせ	人数(人)	割合(%)
H(受講)	H(充実)	HH	138	14.0
	L(非充実)	HL	386	39.0
L(非受講)	H(充実)	LH	110	11.1
	L(非充実)	LL	355	35.9
計			989	100.0

²⁰ 設問は、次のとおり。「あなたの事業所のサービス提供責任者は、次のような取り組みをどの程度行っていますか。それぞれ該当する番号1つに をつけてください。あなたの事業所にサービス提供責任者が複数いる場合は、事業所全体としてお答えください」

なお、本章の分析で用いる主な変数の記述統計量は表 3-3 のとおりである。

表 3-3 記述統計量

	回答者数	平均値	標準偏差	最小値	最大値
Off-JT 受講状況	1126	0.52	0.50	0	1
サービス提供責任者の対ヘルパー得点	989	11.70	4.09	0	20
サ責人事管理機能充実	989	0.25	0.43	0	1
Off-JT・サ責(HH)	989	0.14	0.35	0	1
Off-JT・サ責(HL)	989	0.39	0.49	0	1
Off-JT・サ責(LH)	989	0.11	0.31	0	1
F社への定着志向	1098	2.96	0.79	1	4
訪問介護サービスの仕事継続意向	1042	0.62	0.49	0	1
介護能力得点	999	155.87	37.50	54	225
年齢 ²¹	1069	50.20	10.30	20	74
生活費負担者ダミー	1080	0.23	0.42	0	1
介護の仕事の通算経験年数(月単位)	1098	40.42	42.37	1	442
F社でのヘルパーとしての経験年数(月単位)	1114	29.70	26.69	1	384
1カ月の訪問先での介護時間	1028	47.52	34.01	2	200
身体介護時間給	1109	1,605.09	36.10	1450	1700
仕事内容が希望通り	1090	0.32	0.47	0	1
勤務日数・時間が希望通り	1105	0.72	0.45	0	1
身体介護のウェイト	1119	2.67	0.85	1	5

4. キャリア志向への影響：勤務先への定着と訪問介護の仕事継続をとりあげて

サービス提供責任者の人事管理機能の充実度は、勤務先での定着志向やヘルパーの仕事の継続意向に影響を及ぼすことが明らかにされている²²。本節では、現場管理者の役割のみならず事業所における Off-JT を受講していること、あるいは両者の組み合わせにより登録型ヘルパーの職場や仕事へのモチベーションが高められ、定着が促されるという仮説を設定した。まず、Off-JT の受講状況、サービス提供責任者の人事管理機能の充実度、その組み合わせ別にヘルパーのキャリア志向をみたあと、登録型ヘルパーのキャリア志向の規定要因を明らかにする。

なお、ここでは、キャリア志向として、勤務先への定着に加え、訪問介護サービスという仕事の継続意向もとりあげるものとする。事業者からみれば、自社での勤務を促すこと

²¹ 分析対象の平均年齢が 50.2 歳であることはキャリア形成の議論の必要性を減じるものではない。介護の仕事及び F 社でのヘルパー経験をみればわかるように、入職年齢が高く、一方最高年齢は 74 歳であるためである。

²² 堀田 [2006b]

が質の高いサービス提供のためにも重要となるわけだが、訪問介護分野全体としての人材不足感と訪問介護サービスの担い手全体としての職業能力の水準を高める必要性を考慮すれば、また働く側のキャリア形成という意味からも、勤務先への定着に加え、広く訪問介護サービスの仕事の継続に着目することは重要だと考えられる。

(1) 登録型ヘルパーのキャリア志向と所属事業所の Off-JT 受講状況・サービス提供責任者の人事管理機能充実度の関係

第3節で分類した区別に「勤務先への定着志向」(表3-4)と「訪問介護サービスの仕事継続意向」(図3-2)をみた。なお、前者は「F社を辞めるつもりがありますか」という設問に対する回答の分布であり、後者は、将来の仕事やキャリアについての希望に関する設問で、「ホームヘルパーとして働きたい」もしくは「サービス提供責任者の仕事をしたい」すなわち訪問介護事業所での仕事を継続したいと回答した者の比率である²³。

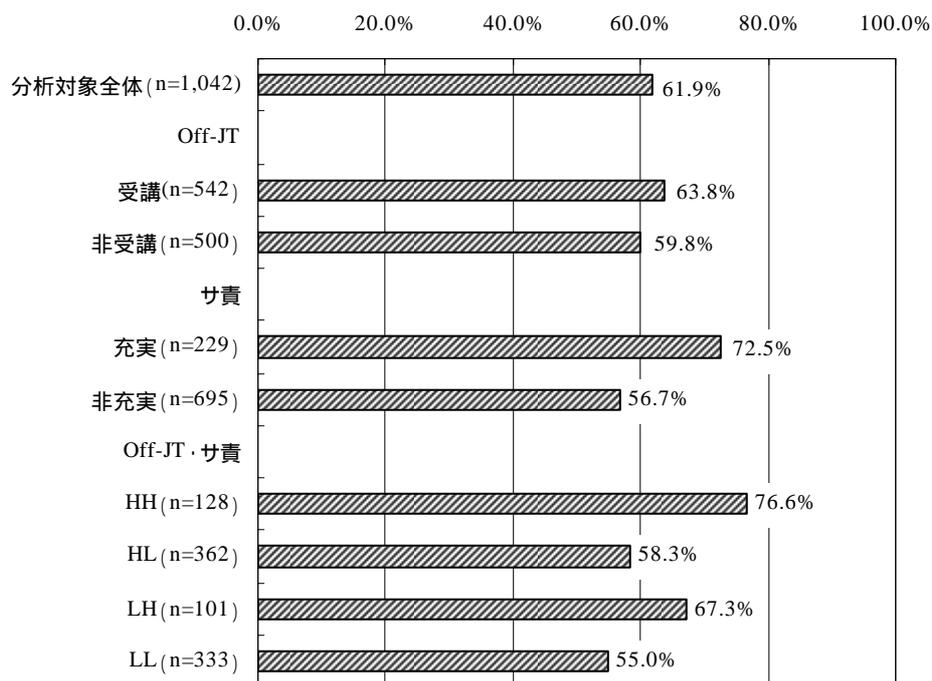
これによると、両者ともに Off-JT 受講状況とは有意な関連がみられないが、サービス提供責任者の人事管理機能充実指標との関連性が見られ(1%水準で有意)サービス提供責任者の人事管理機能充実グループで、勤務先への定着志向、訪問介護サービスの仕事継続意向がともに高くなっている。2つを組み合わせた4区分との関係を見ると、両者ともに1%水準で関連性が見られる。勤務先を「やめるつもりは全くない」割合、また「訪問介護事業所での仕事を継続したい」とする割合はともに『HH』>『LH』>『HL』>『LL』の順となる。サービス提供責任者の対ヘルパーに係わる人事管理機能の充実に加えて Off-JT の受講機会を充実させることにより、ヘルパーのキャリア志向との関連が強まり、勤務先への定着や訪問介護の仕事への定着が促されることが示唆される。

²³ この他に「ケアマネジャーの仕事をしたい」、「本社・事業所などの管理部門の仕事をしたい」、「施設介護の仕事をしたい」、「その他の介護の仕事をしたい」、「介護以外の仕事に就きたい」、「仕事はやめたい」という選択肢を設けた。

表 3-4 勤務先への定着志向と雇用管理（単位：％）

		回答者数	やめるつもりは全くない	当分やめるつもりはない	近いうちにやめるつもり	わからない
分析対象全体		1,098	24.7	51	4.7	19.6
Off-JT	受講	579	26.3	51.8	4.0	18.0
	非受講	519	22.9	50.1	5.6	21.4
p=0.210						
サ責	充実	244	39.3	47.1	2.5	11.1
	非充実	730	19.2	52.3	5.8	22.7
p=0.000						
Off-JT・サ責	HH	138	40.6	44.2	2.2	13.0
	HL	382	21.2	54.2	4.5	20.2
	LH	106	37.7	50.9	2.8	8.5
	LL	348	17.0	50.3	7.2	25.6
p=0.000						

図 3-2 訪問介護サービスの仕事継続意向と雇用管理



(2) 登録型ヘルパーのキャリア志向の規定要因

他の要因を統制した上でも、サービス提供責任者のヘルパーに係わる人事管理機能の充実はヘルパーのキャリア志向に影響を及ぼしているのだろうか。また、Off-JT の受講は、

その影響を後押しするのだろうか。ここで、ヘルパーのキャリア志向を従属変数とする多変量解析を行った。独立変数は下記の2つのモデルを投入した。

【モデル1】

所属事業所における Off-JT の受講状況(「初任研修」、「日常の仕事を離れた研修や講習会」の両方を受講 = 1 のダミー変数)

所属事業所のサービス提供責任者のヘルパーに係わる人事管理機能の充実度

【モデル2】

4区分のダミー変数(基準:LL)

1) 勤務先への定着志向の規定要因

まず、勤務先への定着志向については、定着志向を従属変数として、順序回帰分析を行った(表3-5)。統制変数として、年齢、生活費負担者ダミー、F社でのヘルパーとしての経験年数、普通1カ月の訪問先での介護時間、身体介護の時間給、ヘルパーとしての介護の仕事内容が希望通りダミー、勤務日数・勤務時間数が希望通りダミーを用いた。

モデル1の結果をみると、Off-JT 受講状況は有意でなく、サービス提供責任者のヘルパーに係わる人事管理機能の充実度がプラスで有意な係数となった。モデル2の結果をみると、『HH』、『LH』が有意にプラスとなった。この結果は、クロス集計結果とも整合的であり、Off-JT 受講状況は単独では影響を持たないが、サービス提供責任者の対ヘルパーに係わる人事管理機能とあわせて充実させることによって、定着志向にプラスの効果が現われることが確認できた。

これに加えて、年齢が高いこと、F社でのヘルパーとしての経験年数が長いこと、稼働時間が長いことは勤務先への定着志向を高めている。年齢が若く経験が浅い者、稼働時間が短い者に対するフォローの重要性を示すものといえる。

表 3-5 勤務先への定着志向の規定要因（順序回帰分析）

従属変数 = F 社定着志向 ^{a)}	モデル 1		モデル 2	
	係数	標準誤差	係数	標準誤差
年齢	0.039	0.007 ***	0.037	0.007 ***
生活費負担者ダミー	-0.133	0.172	-0.156	0.172
F 社でのヘルパーとしての経験年数	0.006	0.003 *	0.007	0.003 **
普通 1 ヶ月の訪問先での介護時間	0.006	0.002 ***	0.007	0.002 ***
身体介護時間給	-0.003	0.002	-0.003	0.002
仕事内容が希望通りダミー ^{b)}	0.086	0.146	0.083	0.146
勤務日数・勤務時間が希望通りダミー ^{c)}	-0.089	0.155	-0.078	0.155
初任研修・日常の仕事を離れた研修や講習会いずれも受講ダミー ^{d)}	0.105	0.137	/	
サ責の対ヘルパー得点	0.111	0.017 ***		
[Off-JT・サ責 ^{e)}]HH ダミー	/			
[Off-JT・サ責]HL ダミー			0.228	0.156
[Off-JT・サ責]LH ダミー			1.168	0.244 ***
N	811		811	
-2 対数尤度	1773.372		1778.480	
カイ 2 乗	100.795***		95.686***	
Nagelkerke R2 乗	0.130		0.124	

注 1 : a) 「近いうちにやめるつもりがある」を 1、「わからない」を 2、「当分やめるつもりはない」を 3、「やめるつもりはまったくない」を 4 とした。b) 介護の仕事内容についての希望と過去 1 ヶ月間の介護の仕事内容が同じものを 1、それ以外を 0 とした。c) 勤務日数と勤務時間数についての希望について、いずれも今のままでよい・特に希望はないものを 1、それ以外を 0 とした。d) 「初任研修」と「日常の仕事を離れた研修や講習会」の両方を受けたものを 1、それ以外を 0 とした。e) 「LL」をレファレンス・グループとしたダミー変数。

注 2 : *** : p<0.01 ** : p<0.05 * : p<0.1

2) 訪問介護サービスの仕事継続意向の規定要因

訪問介護サービスの仕事継続意向については、訪問介護の仕事継続意向の有無を従属変数として、二項ロジスティック分析を行った（表 3-6）。統制変数は 1）と共通とした。

モデル 1 の結果をみると、Off-JT の受講は影響を及ぼさず、サービス提供責任者のヘルパーに係わる人事管理機能の充実度はプラスで有意な関係を示している。モデル 2 の結果をみると、『HH』と『LH』で有意にプラスであった。この結果は、クロス集計結果とも整合的である。これに加えて、年齢が高いことが、訪問介護サービスの仕事継続意向を高めている。

表 3-6 訪問介護サービスの仕事継続意向の規定要因（二項ロジスティック分析）

従属変数 = 訪問介護の仕事継続意向 ^{a)}	モデル 1		モデル 2	
	係数	標準 誤差	係数	標準 誤差
年齢	0.056	0.008 ***	0.055	0.008 ***
生活費負担者ダミー	-0.223	0.200	-0.249	0.200
F社でのヘルパーとしての経験年数	0.002	0.003	0.003	0.003
普通1ヶ月の訪問先での介護時間	0.001	0.002	0.002	0.002
身体介護時間給	-0.001	0.003	-0.001	0.003
仕事内容が希望通りダミー ^{b)}	-0.030	0.169	-0.021	0.169
勤務日数・勤務時間が希望通りダミー ^{c)}	0.028	0.175	0.017	0.175
初任研修・日常の仕事を離れた研修や講習会いずれも受講ダミー ^{d)}	0.058	0.158		
サ責の対ヘルパー得点	0.073	0.020 ***		
[Off-JT・サ責 ^{e)}]HHダミー			0.811	0.266 ***
[Off-JT・サ責]HLダミー			0.059	0.175
[Off-JT・サ責]LHダミー			0.715	0.290 **
定数	-1.786	4.143	-0.872	4.128
N	767		767	
-2 対数尤度	960.257		958.973	
カイ2乗	71.491***		72.774***	
Nagelkerke R2乗	0.120		0.122	

注 1： a) 将来の仕事やキャリアについての希望として「ホームヘルパーとして働きたい」もしくは「サービス提供責任者の仕事をしたい」と回答したものを 1、それ以外を 0 とした。 b) ~ e) は図表 7 の注を参照。

注 2： ***： p<0.01 **： p<0.05

「勤務先への定着志向」と「訪問介護サービスの仕事継続意向」の規定要因をみると、まず、サービス提供責任者のヘルパーに係わる人事管理機能の充実度は、勤務先への定着のみならず、訪問介護サービスの仕事に対するモチベーションの継続にもプラスの影響を持つ。Off-JT 受講機会の充実は、単独では影響を持たないが、サービス提供責任者のヘルパーに係わる人事管理機能とあわせて充実させることにより、2つの観点からみたヘルパーのキャリア志向の両者に影響を及ぼすことが確認できた。

なお、F社でのヘルパーとしての経験年数及び稼働時間は、F社での定着志向にのみ影響を及ぼしていたが、年齢は両者に影響を持っていた。この背景には、年齢が上がるにつれて介護以外の仕事への転職の可能性が狭められていく傾向があることが関係していると考えられるが、いかに若年層が（勤務先を問わず）訪問介護の仕事に留まりたいと思う環境づくりをするかが、訪問介護分野全体の課題といえよう。

5 . 職業能力への影響

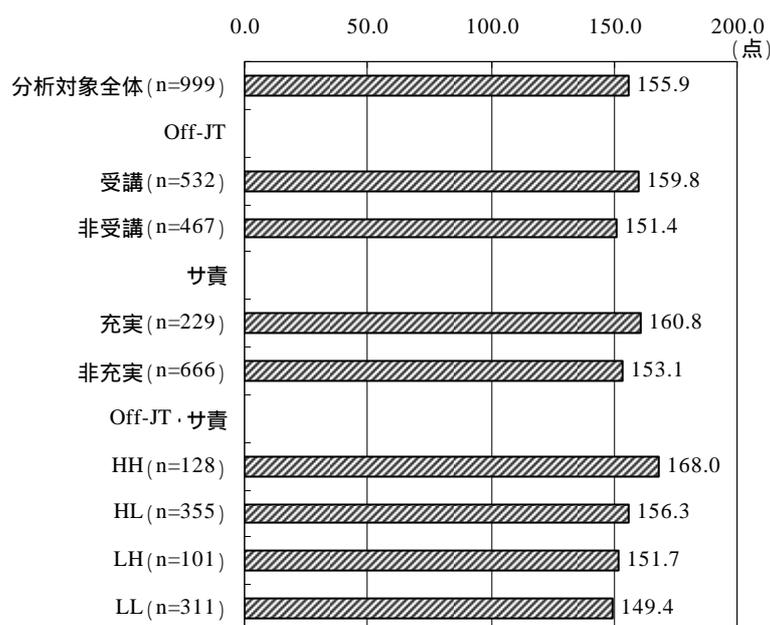
前述のとおり、堀田 [2006b] は、サービス提供責任者の人事管理機能の充実度がヘルパーの職業能力の向上に影響を及ぼすことを明らかにしている。本節では、前節と同様、サービス提供責任者の人事管理機能の充実に加えて事業所における Off-JT の受講機会が充実していること、あるいは両者の組み合わせにより登録型ヘルパーの職業能力の向上がはかれるという仮説を設定した。まず、Off-JT の受講状況、サ責の人事管理機能の充実度、その組み合わせ別に第 2 章の手続きによって算出した介護能力得点（総合得点）を用いてヘルパーの職業能力の状況をみたと、登録型ヘルパーの職業能力の規定要因を明らかにする。

(1) 登録型ヘルパーの職業能力と所属事業所の Off-JT 受講状況・サービス提供責任者の人事管理機能充実度の関係

第 3 節で分類した区分別に介護能力得点の平均点をみた（図 3-3）。

これによると、まず Off-JT 受講グループ、サービス提供責任者の人事管理機能充実グループで、それぞれヘルパーの介護能力得点がともに高くなっている。2 つを組み合わせた 4 区分との関係を見ると、『HH』は他の 3 つの区分よりも有意に平均点が高くなっていた。

図 3-3 介護能力得点の平均点と雇用管理



(2) 登録型ヘルパーの職業能力の規定要因

他の要因を統制した上でも、Off-JT 受講状況やサービス提供責任者のヘルパーに係わる人事管理機能の充実がヘルパーの職業能力に影響を及ぼしているのだろうか。また、両者の組み合わせは職業能力の向上にプラスの関係を持つのだろうか。ここで、ヘルパーの介護能力得点を従属変数とする重回帰分析を行った(表 3-7)。独立変数は前節と同様、2つのモデルを投入した。また、統制変数として、年齢、介護の仕事の通算経験年数、身体介護のウェイト、普通1ヵ月の訪問先での介護時間を用いた。

モデル1の結果をみると、Off-JT の受講状況、サービス提供責任者の対ヘルパーに係わる人事管理機能の充実度ともにプラスで有意な係数となったが、影響力の大きさをみると、Off-JT の受講状況よりも、サービス提供責任者の対ヘルパーに係わる人事管理機能の充実度のほうがヘルパーの職業能力を高める効果があることがわかる。モデル2の結果をみると、『HH』のみが有意にプラスとなった。この結果は、平均値の比較の結果とも整合的である。このことから、所属事業所における Off-JT 受講機会の充実、サービス提供責任者のヘルパーに係る人事管理機能の充実とそれが発揮できる環境づくりは、それぞれ単独でもヘルパーの職業能力の向上に効果を持つが、両者を組み合わせることによって職業能力の向上が促進されることが確認できた。

表 3-7 介護能力得点（総合得点）の規定要因（重回帰分析）

従属変数 = 介護能力得点 ^{a)}	モデル 1		モデル 2			
	標準化 係数	t 値	標準化 係数	t 値		
年齢	0.159	4.976 ***	0.152	4.645 ***		
介護の仕事の通算経験年数	0.190	5.890 ***	0.193	5.886 ***		
身体介護のウェイト ^{b)}	0.248	8.011 ***	0.247	7.807 ***		
普通 1 ヶ月の訪問先での介護時間	0.223	7.077 ***	0.246	7.762 ***		
初任研修・日常の仕事を離れた研修や講習会いずれも受講ダミー ^{c)}	0.080	2.564 **	/			
サ責の対ヘルパー得点	0.174	5.670 ***				
[Off-JT・サ責 ^{d)}]HH ダミー	/				0.126	3.651 ***
[Off-JT・サ責]HL ダミー					0.055	1.530
[Off-JT・サ責]LH ダミー			0.002	0.064		
定数項	-	7.533 ***	-	10.714 ***		
N	775		775			
F 値	52.808***		40.317***			
調整済み R2 乗	0.287		0.262			

注 1： a) 介護能力得点（総合得点）。最高 225 点・最低 45 点。b) これまで経験してきたヘルパーの仕事が「生活援助のみ」を 1、「身体介護もあるが、生活援助が主」を 2、「身体介護と生活援助を同程度」を 3、「生活援助もあるが、身体介護が主」を 4、「身体介護のみ」を 5 とした。c) 「初任研修」と「日常の仕事を離れた研修や講習会」の両方を受けたものを 1、それ以外を 0 とした。d) 「LL」をレファレンス・グループとしたダミー変数。

注 2： ***：p<0.01 **：p<0.05

注 3： 独立変数の VIF は 1.0～1.3 であり、多重共線性は生じていない。

6. 勤続志向があり能力が高い登録型ヘルパーの希望

訪問介護事業者からみると、サービスの安定的な提供のためには、定着促進に加えて、将来のサービス提供責任者の育成も視野に入れ、事業展開の中核となる能力の高いヘルパーを見極め、その働きがいが高めることが重要である。能力の高いヘルパーの活躍を促すことは、サービス提供責任者への諸業務の集中を防ぎ、サービス提供責任者がその人事管理機能を発揮しやすくすることにもつながる。そこで、本節では、ヘルパーの働きがい高める雇用管理のあり方を、登録型ヘルパーの希望にもとづいて検討する。

前節までで、サービス提供責任者のヘルパーに係る人事管理機能の充実のみならず、事業所における Off-JT 受講機会をあわせて充実させることがヘルパーの定着と能力開発を促進することがわかった。ここでいうサービス提供責任者のヘルパーに係る人事管理機能の充実度は前述のとおり 1) 稼働管理（「ヘルパーの日程や行動予定の把握」「ヘルパーの急な休みへの対応」）、2) 仕事についての的確な指示（「ヘルパーへの具体的な援助目標・援助内容の指示」「ヘルパーへの利用者の状況に関する情報伝達」「ヘルパーの悩み

や心配事の受止め」)、3) 育成を考慮した仕事の割り振り(「ヘルパーの能力や希望に応じた仕事の割り振り」「個々のヘルパーの育成課題の設定」)、4) 日常的な仕事ぶりの把握と評価(「ヘルパーの就労報告書の確認によるサービス状況の把握」「同行訪問やふいうち訪問によるヘルパーの仕事ぶりの把握」「ヘルパーの公平な評価」)、5) 安全衛生管理(「ヘルパーの健康管理」「ヒヤリ・ハット情報や問題事例の吸い上げ・共有化」)の12の小項目からなる5つの取組み状況から指標化されたものであるため、まず、現場管理者であるサービス提供責任者には、こういった取組みのさらなる充実が求められているといえよう。また、介護労働安定センター[2006]によれば、ヘルパーは「ヘルパー同士による介護サービスの経験交流(61.4%)」や「サービス提供責任者を中心とした勉強会の実施(32.8%)」、「事業所による専門研修の実施(30.0%)」、「事業所による外部専門研修会への派遣(29.9%)」といった希望を持っていることから、事業所におけるOff-JTの実施にあたっては、ヘルパーの希望を踏まえた展開が重要となる。

では、訪問介護事業者が事業展開の中核としうるヘルパー、すなわち勤務先の事業者に定着志向があり、かつ高い職業能力を有するヘルパーは、介護の仕事に関してどのような希望を持っているのだろうか。以下では、介護能力得点が上位3分の1(176点以上)であり、かつF社を「やめるつもりは全くない」もしくは「当分やめるつもりはない」と回答した者を取りだし、その仕事や職場に関連する希望を、それ以外のヘルパーと比較しながら確認する。

仕事量については、勤務日数・勤務時間数いずれも有意な差は見られない。仕事内容については、「身体介護のみを経験していきたい」と「身体介護を主に経験していきたい」をあわせた割合が35.7%であり、それ以外のヘルパー(27.1%)よりも若干高い。

資格取得意向については有意な差が見られなかったが、身に着きたい知識や技術については、「より高度な介護技術(59.8%対54.7%、前者が勤続意向あり能力高いヘルパーの値で後者がそれ以外のヘルパーの値。以下同様)」、「介護保険とその動向に関する知識(46.1%対38.4%)」が若干高い。

能力開発に関連する現在所属している事業者に対する希望には、顕著な差が見られた。既に一定水準の能力を身に着け、場合によっては指導的立場にも立っているためか「実務の中で、ベテランから指導を受ける機会を設けること(35.9%対46.4%)」をあげる者は少ない。一方で、「介護の能力を適切に評価する仕組みを作ること(47.7%対27.0%)」、「介護の能力に見合った仕事に配置すること(41.4%対30.9%)」をあげる者が多い。

雇用形態については、「現在のままがよい(80.3%対84.6%)」が若干低い。

勤続意向があり、職業能力も高い水準にあるヘルパーの希望に応え、その意欲を高めるには、能力や仕事を把握し、介護能力を評価し、能力の高まりに応じた雇用形態の見直しを含めた能力や本人の希望に応じた配置・処遇と教育訓練を行うことが求められる。こうした役割はすなわち現場管理者であるサービス提供責任者に求められるものであり、サービス提供責任者の人事管理機能を充実させることは、ヘルパーの定着促進や能力開発のみならず、訪問介護事業者が事業展開の中核としうるヘルパーにとって魅力ある職場づくりの実現のためにも重要である。

7. むすび

本章では、事業所レベルでの訪問介護事業所における現場管理者であるサービス提供責任者の人事管理機能の充実度と Off-JT の受講状況のばらつきに着目し、それぞれの充実に加えて両者を組み合わせて充実をはかることがヘルパーの定着・能力開発のために重要であるとの仮説を設定して分析を進めた。具体的には、登録型ヘルパーのキャリア志向、職業能力の伸張と人材活用上の取組みの関係をみたうえで、勤務先への定着志向があり、かつ職業能力が高い登録型ヘルパーの意識を把握した。結果を要約すると、以下のようになる。

- 1) 登録型ヘルパーの勤務先への定着志向、訪問介護サービスの仕事継続意向を高めるには、所属事業所のサービス提供責任者のヘルパーに係る人事管理機能の充実が有効である。Off-JT 受講機会の充実は、単独では有意な影響を持たないが、サービス提供責任者のヘルパーに係わる人事管理機能とあわせて充実させることにより、2つのキャリア志向に影響を及ぼす。
- 2) まず、サービス提供責任者が人事管理機能を果たしやすい環境を整備し、加えてヘルパーの Off-JT 受講機会を増やすことは、勤務先への定着志向と訪問介護サービスの仕事継続意向という2つの観点からみた登録型ヘルパーのキャリア志向にプラスの影響を及ぼし、勤務先を問わず訪問介護分野全体としての担い手の職業能力の育成と質の高いサービスの提供、ヘルパーの継続的なキャリア形成を可能にすることが示唆される。とりわけ年齢が若いヘルパーに対する働きかけが望まれる。
- 3) サービス提供責任者のヘルパーに関わる人事管理機能の充実は、ヘルパーの職業能力を高めることにも大きな影響を持つ。さらに Off-JT 受講機会を充実させることにより、

能力開発効果が促進される。

- 4) ヘルパーにとって魅力ある職場づくりのためには、その希望を踏まえた雇用管理の工夫が求められる。特に、勤続意欲が高く、能力の高いヘルパーの就業意欲を維持・向上させることは、訪問介護事業者にとって、高度化・専門化するサービスを安定的に提供していくうえで大きな課題となる。事業展開の中核を担うコアとなるヘルパーの働きがいを高めるには、職業能力を測定する仕組みを導入し²⁴、職業能力に応じた配置や処遇を行うことが鍵となる。こうした人材活用機能の担い手はサービス提供責任者であることから、サービス提供責任者の果たすべき役割を明確化し、その人事管理能力を高めることが重要となる。

²⁴ そもそも中核ヘルパーの見極めのためには、職業能力の測定が不可欠である。

第4章 サービス提供責任者の仕事と事業所における業務分担

1. はじめに

第4章、第5章、第6章では、事業者全体としての取組みを要する¹人事処遇制度については取り扱わず、特にサービス提供責任者の仕事とその機能、職業能力に着目する。これにより、訪問介護事業所において訪問介護員（以下、ヘルパー）にとって魅力的な職場づくり、ひいては質の高いサービスの安定的な提供を可能にするサービス管理と人事管理のあり方を検討することを目的とする。

従業員の定着については、労働者個人単位の離職行動の規定要因を探る研究の蓄積が多い（Arnold and Feldman [1982]、Cotton and Tuttle [1986]、Sheridan [1992] 他）、企業単位の定着状況については、従業員の定着と組織の生産性や業績の関係に着目した研究が主であり（Brown and Medoff [1978]、Arthur [1994]、Huselid [1995] 他）、定着率が組織の生産性に貢献していることを明らかにしている。

他方、雇用管理や管理職のマネジメントのあり方と定着率の関係を分析した研究は十分な蓄積がない。そうしたなか Buckingham and Coffman [1999] は、従業員の定着や仕事上の貢献度合いが、直属の上司のリーダーシップによって決まることを示したものである。これによると、同一企業でも店舗別に定着率や業績が異なることから、給与や手当を含む企業全体の人事の方針や手続よりも、上司のマネジメント能力が重要であることが示唆されている。具体的には、従業員にとって 仕事上自分が何をすべきか、要求されることが分かっている、自分の仕事を適切に遂行するために必要な材料や道具類が揃っている、

毎日最高の仕事ができる機会に恵まれている、上司や仕事仲間は自分を一人の人間として認めて接してくれている、仕事上で自分の意見が尊重されていると感じられるような職場づくりを現場の管理職ができることが、定着と生産性向上を規定する。

本論文第2部においても、第3章で、ヘルパーの定着と職業能力向上には、直属の上司であるサービス提供責任者の果たす役割が大きいことが示唆された。では、サービス提供責任者が果たすべき具体的な機能はなにか。その機能が十分に発揮されるためには、どのような対応が必要なのか。十分な機能を生かすサービス提供責任者を育てるにはどう

¹ 訪問介護事業は1社1事業所が約半数を占めるが（介護労働安定センター [2007a]）、1社1事業所であっても、制度の整備や変更は、現場管理者であるサービス提供責任者よりも、トップ（事業所管理者）や人事担当者主導で行われると考えられる。

したらよいのか。本章から第6章では、こうした問いに答えることを目的とする。

本章では、まずサービス提供責任者の制度上の位置づけと定められた業務内容を確認する(第2節)。次いでサービス提供責任者の属性と業務内容の実態を整理する(第3節)ことにより、サービス提供責任者が置かれた状況と働く実態を明らかにする。

さらに、ヘルパーの定着率が高い事業所では、サービス提供責任者がその機能を十分に果たし、ヘルパーが意欲を高めることができる業務分担の工夫があるのではないかとの仮説に基づき、定着率が相対的に高い事業所における業務分担に着目した分析を行う。ヘルパーの定着状況がよい事業所とそうでない事業所の相違を明らかにし、業務分担の面から定着率向上に貢献する業務分担のあり方の手がかりを得る(第4節)。

ヘルパーの定着状況に焦点をあてる理由は²、第3章第5節で、ヘルパーの介護の仕事の通算経験年数が介護能力の伸張に大きな影響を及ぼすところが明らかにされており、定着促進が仕事を通じた能力向上や事業者における能力開発の前提となること、ヘルパーが定着する職場は、ヘルパーの確保にも困らない魅力ある職場となると考えられること³、ヘルパーの定着率が高い事業所では、利用者のサービス満足度も高い傾向が見られ⁴、このことはさらにヘルパーの働きがいを高め、結果的に定着を促進しうることによる⁵。

2. サービス提供責任者の位置づけと定められた業務

本節では、訪問介護サービス提供におけるサービス提供責任者の位置づけとその配置基準、厚生労働省令で定められた業務内容を整理する。

(1) サービス提供責任者の位置づけ

介護保険制度の導入に伴い、訪問介護サービスをコーディネートする役割を担うものとして訪問介護事業所に、「サービス提供責任者」の配置が義務づけられた。まず、利用者や介護支援専門員(ケアマネジャー)よりサービス提供依頼を受けてから、訪問介護サービスを提供するまでの流れのなかで、サービス提供責任者の位置づけを確認する⁶。

ケアマネジャーは、在宅で生活する利用者の依頼を受け、その心身の状況や置かれてい

² 第3章では、定着と能力開発促進を独立で分析した。

³ 序章第5節。

⁴ 序章の脚注37。

⁵ 序章第5節。

⁶ たむらソーシャルネット編[2004]、前川[2006]、田中[2007]、白澤他編[2000]等。

る環境、利用者及びその家族の希望等を勘案し、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成する。居宅サービス計画には訪問介護サービス以外も含め、利用するサービス等の種類及び内容、サービス提供者等が定められる。利用するサービスとして訪問介護サービスが組み込まれると、ケアマネジャーは訪問介護事業者にサービスの提供を打診（依頼）する。このとき、訪問介護事業所として、サービス提供依頼に対応するのがサービス提供責任者である。サービス提供責任者は、まず依頼を受けた際に、その利用者の状態やサービス内容等を把握し、依頼を受けつけるのかどうかを判断する立場にある。

サービス提供責任者は、依頼を受けつけると、居宅サービス計画に基づいて、訪問介護サービスによって解決を求められているニーズ、目標、サービス内容を把握し、さらに利用者の生活環境や心身の状況及び希望等についての情報を収集するために、利用者宅を訪問する。このアセスメントをつうじ、解決すべき利用者の課題ごとに目標やサービス内容、所要時間、日程などを明記した「訪問介護計画」を作成し、計画書をもとに利用者・家族に説明し、承諾を得て契約を結ぶことになる。

次に、サービス提供責任者は、ここまで得られた情報をもとに、利用者のサービス内容やニーズ、居住地と、ヘルパーの能力や経験、個性等を勘案して、担当するヘルパーを選択する。担当ヘルパーを決めたら、利用者の基本情報と生活全体がイメージできる情報、サービスの目標と内容、具体的な手順、時間帯といった必要な情報を伝達し、サービスの提供を開始する。

さらに、サービス提供責任者は、サービスの提供状況についての情報を把握し、訪問介護計画にそったサービス提供が決められた手順で行われているか、利用者の心身状況やニーズが変化していないかをモニタリングする。利用者にサービスに対する意見や苦情がある場合には、サービス提供責任者が対応する。利用者の状況の変化や、計画されていない内容の依頼等があった際には、ケアマネジャーにその都度報告・相談し、対応した内容を翌月初めまでに実績としてケアマネジャーに報告する。

なお、サービス提供責任者は、事業の規模に応じて1人以上を置かねばならないが、厚生労働省・平成11年9月17日老企第25号「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準について」(平成18年厚生労働省令第33号・一部改正)によると、その配置基準⁷は、以下のいずれかとされている。

⁷ ダイヤ高齢社会研究財団[2002]、大木[2006]は、必要とされるサービス提供責任者を実際に配置していない(できていない)事業者が存在する実態を明らかにしている。2007年の全国一斉監査

(イ) 当該事業所の月間の延べサービス提供時間（事業所における待機時間や移動時間を除く。）が概ね 450 時間又はその端数を増すごとに 1 人以上

(ロ) 当該事業所の訪問介護員等の数が 10 人又はその端数を増すごとに 1 人以上

また、サービス提供責任者は以下のいずれかに該当する常勤の職員から選任することになっている。

(イ) 介護福祉士

(ロ) 介護保険法施行規則（平成 11 年厚生省令第 36 号）第 22 条の 23 第 1 項に規定する介護職員基礎研修⁸を修了した者

(ハ) 同項に規定する 1 級課程の研修を修了した者

(ニ) 同項に規定する 2 級過程の研修を修了した者であって、3 年以上介護等の業務に従事したもの

(2) 指定基準に定められた業務内容

サービス提供責任者の業務内容は、厚生労働省令 37 号「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（以下、文中で単に「指定基準」）」（平成 18 年厚生労働省令第 33 号・一部改正）によって規定されている（表 4-1）。

介護保険制度が始まった時点では、サービス提供責任者は第 24 条に示される利用者の状態に合わせた訪問介護計画の作成、その実施状況の把握・変更を軸として、利用申込に係る調整やヘルパーに対する技術指導等のサービス内容の管理を行うこととされていた。

その後、介護保険改正にあわせて業務の明確化を図る方向で指定基準が一部改正された。改正された第 28 条第 3 項をみると、利用者の状態の変化や意向の定期的な把握、ケアマネジャー等との連携といった「利用者」「ケアマネジャー」との関係だけでなく、サービスの円滑な提供に向けた「ヘルパー」との関係にかかる業務内容が具体化されている。研修や技術指導の実施のみならず、援助目標及び援助内容の指示、利用者にかかる情報伝達、業務実施状況の把握、また業務管理にあたってはヘルパーの能力や希望を踏まえることが、その内容であり、指定基準上でも、サービス提供責任者にはヘルパーのマネジメントの役割も期待されていることがわかる。

においては、サービス提供責任者の配置状況についても厳しい対応がとられた。現在、訪問介護事業者は、配置基準の見直しを要望している（社会保障審議会介護給付費分科会介護サービス事業の実態把握のためのワーキングチーム第 2 回，2007 年 11 月）。

⁸ 全国社会福祉協議会 [2006] にもとづき、2007 年に開始された。

以上から、サービス提供責任者には、次の2つの基本的な機能を果たすことが求められているといえる。第1に、ケアマネジャーが作成した居宅サービス計画や利用者訪問等に基づき、利用者の介護ニーズを適切に把握し、訪問介護計画を作成することである。第2に、訪問介護計画の内容を実現できる職業能力を備えたヘルパーを選択し、ケアマネジャー等と連携しながら、利用者の状況の変化に対応して、その介護ニーズを継続的に充足することである。

すなわち、サービス提供責任者には、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、着実にサービスを提供すること、利用者の変化についての情報収集とヘルパー及びケアマネジャーへの橋渡しといった「サービス管理」に加え、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、能力向上への取組みといった「ヘルパー管理」の役割が求められている。

表 4-1 指定基準に定められたサービス提供責任者の業務内容

【訪問介護計画の作成】

第24条 サービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画を作成しなければならない。

2 訪問介護計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成しなければならない。

3 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。

4 サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成した際には、当該訪問介護計画を利用者に交付しなければならない。

5 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成後、当該訪問介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該訪問介護計画の変更を行うものとする。

6 第一項から第四項までの規定は、前項に規定する訪問介護計画の変更について準用する。
(平12厚令37・平15厚令28・一部改正)

【管理者及びサービス提供責任者の責務】

第28条 (略)

3 サービス提供責任者は、第 24 条に規定する業務のほか、次の各号に掲げる業務を行うものとする。

- 一 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整をすること。
- 二 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握すること。
- 三 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者等との連携を図ること。
- 四 訪問介護員等（サービス提供責任者を除く。以下この条において同じ。）に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達すること。
- 五 訪問介護員等の業務の実施状況を把握すること。
- 六 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施すること。
- 七 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施すること。
- 八 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施すること。

（平 18 厚労令 33・一部改正）

3. サービス提供責任者の属性と業務実態

ここでは、サービス提供責任者に対するアンケート調査にもとづき、その属性と仕事内容・仕事量の実態に迫る。

（1）使用データ

本節以降の分析に使用するのには、主に『サービス提供責任者の仕事と働き方に関するアンケート（以下、サ責調査 2007）』（2007 年 1～3 月実施）の個票データである⁹。調査は 14 事業者 158 事業所で 2007 年 1 月に主としてサービス提供責任者業務に携わった者を対象に実施し、221 人から回答を得た（有効回収率 44.4%）。調査票にはすべて事業者が特定できるコードをふり、うち 7 事業者 131 事業所については、さらに事業所レベルまで特定できるようコードをふった。回答を得た 221 人のうち 175 人分については事業所の特定ができ、回答者の所属事業所は合計 88 事業所である。

14 事業者の開設主体は営利法人 11、特定非営利活動法人 3 であり、事業所の特定ができる 88 事業所の属性をみると、介護保険の訪問介護サービスを開始した年は 2000 年が約半

⁹ 調査実施概要ならびに調査票は参考資料を参照のこと。以下本章の調査結果は特に注がない場合は本調査による。

数、同一敷地内で提供するサービスは、訪問介護のみは 6.8%にとどまり、6 割は居宅介護支援・介護予防支援サービスを実施するなど、大半が訪問介護以外のサービスも展開している。規模をみると、訪問介護サービスの利用者数は平均 94.6 人（中央値 70.0 人）、通常 1 ヶ月に賃金を支払うヘルパーの人数は平均 33.5 人（中央値 20.0 人）である。ヘルパーの定着状況については、他の訪問介護事業所と比較して「平均的」が 44.3%、「定着率が高いほう」が 35.2%であり、10 人採用すると 1 年後にだいたい平均 2.6 人（中央値 2.0 人）が辞めている。

サービス提供責任者個人に対するアンケート調査は、これまで長寿社会開発センター [2004] 連合総合生活開発研究所 [2005b] 『F 社サ責個人調査』¹⁰など限定的である。長寿社会開発センター [2004] は、サービス提供責任者の業務の中核となる訪問介護計画作成の実態に集中した設問構成であり、人事管理機能を含めた業務の全体像を把握することは難しい。連合総合生活開発研究所 [2005b] 『F 社サ責個人調査』は、サービス提供責任者業務の全体像を、時間配分（量）及び充実度（質）の面から評価した点に特徴があるが、その背景となる具体的な業務の進め方までは立ち入っていない。

『サ責調査 2007』は、サンプル数は多くはないものの、訪問介護事業者との議論を重ねたうえで事業所における実態を踏まえて調査票が設計されたこと、サービス提供責任者の業務量、業務の幅に加え、事業所における業務の分担、具体的なサービス管理・ヘルパー管理の実態について豊富な情報量を持つことに特徴を有する。さらに、本章では扱わないが、同時に行なわれた『ヘルパー調査 2007』と、事業所単位でデータをマージできるように設計されていることも、同一事業所の管理者と被管理者の関係を分析する幅を広げうるものとして特筆に値する（第 5 章・第 6 章ではこの特徴を活かした分析をおこなう）。

ただし、厚生労働省 [2005] によれば、全国の訪問介護事業所の平均実利用者数は 62.8 人であることから、回答者の所属事業所はやや規模が大きいことに注意が必要である。また、事業所の所在地が北海道、東北、関東に、開設主体が営利法人と特定非営利活動法人に限定されていること¹¹にも限界がある。

なお、必要に応じて長寿社会開発センター [2004] 連合総合生活開発研究所 [2005b] の結果も活用する。長寿社会開発センター [2004] は、日本介護福祉士会の都道府県支部、

¹⁰ 調査実施概要ならびに調査票は参考資料を参照のこと。

¹¹ 厚生労働省 [2007g] によれば、訪問介護事業所の開設主体をみると営利法人が 54.3%と最も多く、次いで社会福祉法人（26.2%）、医療法人（7.5%）、特定非営利活動法人（5.7%）などとなっている。

日本ホームヘルパー協会及び全国福祉公社等連絡協議会事務局を通じて全国から推薦された887人のサービス提供責任者を対象として2003年11月～2004年2月にかけて実施され、471人から回答を得ている（有効回収率53.1%）。所属事業所の開設主体は社会福祉法人が4割超、社団法人・財団法人が3割超であり、営利法人は13.2%、特定非営利活動法人は2.5%にとどまる。連合総合生活開発研究所[2005b]は、WAMNET「介護保険事業者名簿（2004年7月現在）」に指定「訪問介護」サービス事業者として登録のあった23,317事業所のなかから「営利法人」で「職員数合計7人以上」である5,600事業所を抽出、これを法人単位で名寄せし、日本在宅介護協会加盟法人を除いた後（3,534法人）、事業所の「職員数合計8人以上」の法人全てと「職員数合計7人」の法人の一部（ランダム抽出）を選び、3,352法人とした。これに日本在宅介護協会の加盟法人148法人を加え、計3,500法人を調査対象とし、職員数に応じて個人調査票をそれぞれ1～10部配布し、合計4,111人のサービス提供責任者を対象として2004年8月に実施され、636人から回答を得ている（有効回収率15.5%）。

（2）サービス提供責任者の属性

『サ責調査2007』に回答したサービス提供責任者221人の属性を確認する。

基本属性をみると、女性が91.0%、年齢は平均41.9歳（中央値42歳）、学歴は高校卒が43.0%と最も多い。大半が女性であり、年齢は40歳～50歳代がボリュームゾーン、高校卒が多いことはいずれに調査においても共通である。

雇用形態は、正社員が69.2%を占めるが、連合総合生活開発研究所[2005b]の回答者（正社員が86.3%）よりも「正社員ではないが、週当たりの労働時間は正社員と同じ」という者の割合が多い。

介護の仕事の経験をみると、これまでの介護の仕事の通算経験年数は平均6年4ヵ月（中央値6年0ヵ月）、勤務先を問わず在宅のホームヘルパーとしての通算経験年数は平均2年8ヵ月（中央値2年10ヵ月）である。現在の勤務先でのサービス提供責任者としての経験は平均2年4ヵ月（中央値2年0ヵ月）となっていた。

介護の職場以外での仕事の経験をみると、「新人や後輩の指導・育成」を担ったことがある者が4割を超え、営業（29.0%）、職場の管理者やグループのとりまとめ（24.4%）、予算や売上管理の仕事（22.2%）の経験がある者もあり、介護の職場以外で仕事をしたことがない者は13.1%にとどまった。

保有資格（複数回答）をみると、「ホームヘルパー 2 級（71.5%）」が最も多く、次いで「介護福祉士（63.8%）」、「ホームヘルパー 1 級（41.2%）」であった。他の 2 つの調査と比較すると、本調査の回答者は、ホームヘルパー 2 級で実務経験を経てサービス提供責任者業務に就いた者が多い傾向にある。

残業、賞与、交通費や諸手当等を全て含む前年度の税込み年収については、200 万円以上 300 万円未満の者が過半数¹²、300 万円以上 400 万円未満の者が約 3 割であった。

（3）サービス提供責任者の仕事内容・仕事量

サービス提供責任者は事業所のなかで、どのような仕事を担当しているのだろうか。またその仕事量はどれくらいだろうか。ここでは担当する仕事の範囲、担当利用者数、担当ヘルパー数、労働時間等について、サービス提供責任者としての通算経験年数¹³別に『サ責調査 2007』に回答したサービス提供責任者 221 人の業務実態を把握する。

仕事の範囲をみると（図 4-1）、「手順書の作成」「ヘルパーへの日常のアドバイス・同行指導」「訪問介護計画の作成」「サービス担当者会議への参加」「稼働予定変更にあたっての諸連絡」「代行訪問、臨時的なサービスの提供」「モニタリング」「定期的なサービスの提供」「緊急対応、苦情・トラブル対応」については、経験年数によらず回答したサービス提供責任者の 6 割以上が担当しているとしている。担当業務の幅は、経験年数が長いと広くなり、経験 3 年以上では、この他「稼働予定の作成」「研修会等でのヘルパーの指導」「営業活動」「ヘルパー確保・採用面接」「予算や売上の管理」も過半数が担っている。

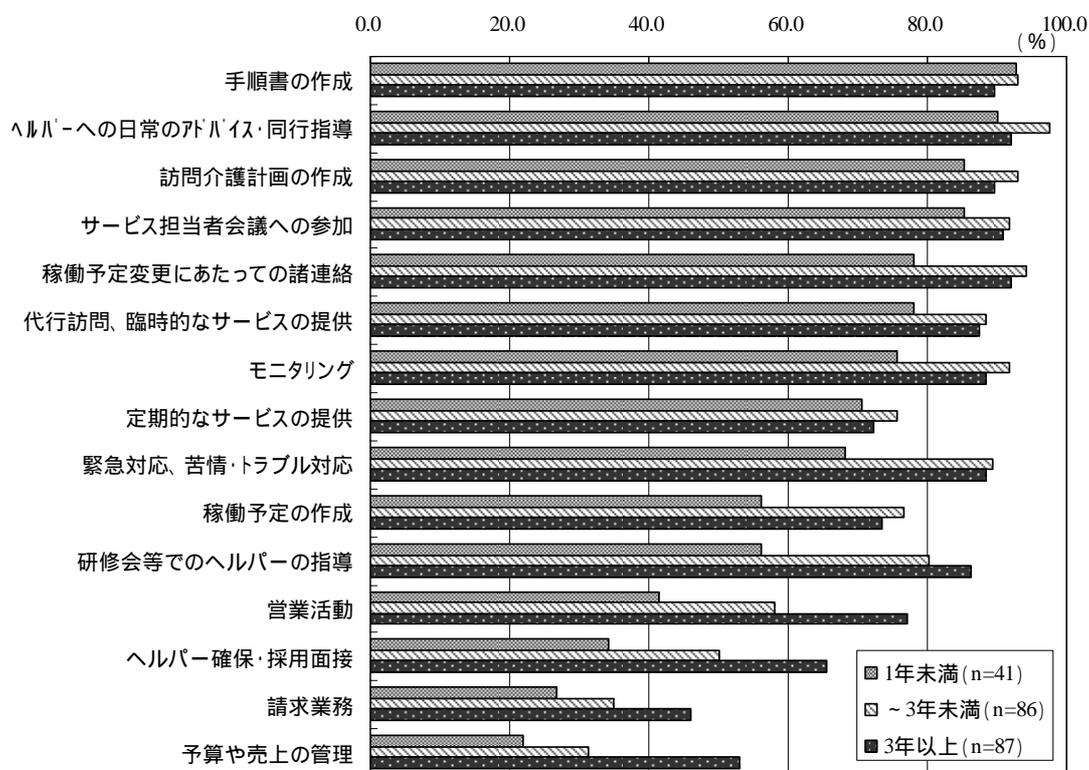
サービス提供責任者は全体として事業所運営にかかる幅広い業務を担っていること¹⁴、日々のサービス管理にかかる業務（訪問介護計画作成、手順書作成、ヘルパーへの日頃の指示、担当者会議への参加、定期訪問、代行訪問）は経験年数による差が小さいが、事業所における管理的な業務については、とりわけ経験年数が長い者にかかる負担が大きくなっていることがわかる。

¹² 連合総合生活開発研究所 [2005b] では 65.4%。

¹³ 勤務先を問わず介護保険制度上のサービス提供責任者としての通算経験年数。

¹⁴ 長寿社会開発センター [2004] では「サービス提供責任者として以下の業務を日常行っていますか」との設問があり、「受持ちホームヘルパーに対する相談対応（97.7%）」「受持ちホームヘルパーへの技術指導（94.7%）」「受持ちホームヘルパーが担当する利用者の苦情対応（94.3%）」「受持ちホームヘルパーが担当する、利用者へのサービス提供時の判断や変更指示（93.8%）」「受持ちホームヘルパーの勤務状況・サービス提供状況の管理（90.4%）」「受持ちホームヘルパーの月間および週間シフト作成（79.6%）」との結果が得られている。

図 4-1 サービス提供責任者としての通算経験年数別 回答したサービス提供責任者が事業所内で担っている業務（複数回答）



注：『サ責調査 2007』より。「あなたのステーションでは、次の業務を誰が行っていますか」という問のなかで「あなた自身」が担当しているとの回答があったもの。

なお、このうち利用者宅でサービスを提供する時間（定期的な訪問に加え、代行・臨時的なサービス提供の全てを含む）をみると、1ヵ月平均 48 時間 29 分（中央値 40 時間 50 分）にのぼる。経験年数が 1 年未満では、80 時間以上の者が 35.9% にのぼっており、特に経験年数が短い者は、業務時間のうち稼働時間の占める割合が高い。

仕事量についてはどうか。前述のとおり、サービス提供責任者の業務は「サービス管理」に加えて「ヘルパー管理」の側面があるため、まず担当利用者数とヘルパー数に着目する¹⁵。

サービス提供責任者として訪問介護計画の作成と管理を担当している利用者の人数は平均 40.0 人（中央値 33 人）である。経験年数による差がみられ、経験 1 年未満では担当利用者数が 29 人以下の者が過半数を占めるが、経験 3 年以上では 60 人以上の者が 3 割近くにのぼる。作成した訪問介護計画に従ってサービスを提供しているヘルパーの人数は平均 21.0 人（中央値 19 人）である。これも経験年数による差がみられ、経験 1 年未満では 9 人

¹⁵ 長寿社会開発センター [2004] では担当利用者数が平均 46.4 人、受持ちホームヘルパー数が平均 20.5 人となっており、本調査と大きな違いはみられない。

以下が4割を超え、3年以上では30人以上が28.9%にのぼる。

この量は適正だと考えられているのか。現在の担当数に係わらず、残業をすることなく適切な管理ができる利用者数・ヘルパー数をみると、利用者数は平均26.3人（中央値20人）、ヘルパー数は平均18.2人（中央値15人）となり、特に利用者数については、現在の担当数と大きな開きがある。

月間労働時間をみると、残業と休日出勤の時間の合計が平均30時間40分（中央値20時間）、家に持ち帰って仕事をする時間は平均2時間49分（中央値0分）である。残業・休日出勤の時間は経験1年未満では19時間以下が過半数を占めるが、経験3年以上では40時間以上が4割を超えており、担当する仕事の幅や担当利用者・ヘルパー数の違いが労働時間にも影響を及ぼしていると考えられる¹⁶。

以上から、サービス提供責任者は事業所運営にかかる幅広い業務を担っており、適切だと考える以上の利用者を担当しているうえ、自身も利用者宅でのサービス提供にあたっており、残業せずにいられない状況におかれているが、その労働時間の長さは、ヘルパー管理の充実には充てられていないことがうかがえる。特に経験年数が長い者については管理的業務を担う割合が高いたく、担当利用者数・ヘルパー数ともに多くなっており、残業時間が長い傾向にある。また、経験年数が短い者は利用者宅でのサービス提供時間が長く、これは事業所内での分担によるものとも考えられるが、結果的にサービス管理やヘルパー管理にあてられる時間を圧迫する可能性がある¹⁷。

『サ責調査2007』では、取り組む時間を増やしたい業務・減らしたい業務の有無とその内容を尋ねているが、取り組む時間を減らしたい業務があると答えた114人のサービス提供責任者のうち、その内容として「定期的なサービスの提供」をあげた者が最も多く、37.7%にのぼっている。一方取り組む時間を増やしたい業務があると答えた者は146人であり、その内容としては「モニタリング（55.5%）」「訪問介護計画の作成（54.1%）」「手順書の作成（44.5%）」「ヘルパーへの日常のアドバイス・同行指導（37.7%）」をあげた者が多い。

¹⁶ 現在の仕事に対する満足度を5段階で評価してもらったところ、労働時間に対する不満を持つ者（やや不満＋不満）が56.6%にのぼり、能力や仕事ぶりの適切な評価についても、満足（満足＋やや満足）とした者は約1割にとどまり、不満を持つ者が3割を超えた。

¹⁷ 連合総合生活開発研究所[2005b]を分析した堀田・佐藤・大木[2005]においても、サービス提供責任者はヘルパー業務に時間を割かれ（業務時間全体の27.4%）、指定基準で定められた業務（23.3%）、ヘルパーへの研修・指導（10.7%）に時間が十分に割けていない現状が明らかにされている（指定基準改正前の調査であるため、「ヘルパーへの研修・指導」を「指定基準で定められた業務」とは別項目としていた）。

担当する利用者数を含めた適正な仕事の総量とあわせ、そのなかでどのように時間を配分することが望ましいか、各事業所において検討の余地がある。

4．訪問介護事業所における業務分担

ここでは、『サ責調査 2007』に回答したサービス提供責任者が所属する事業所における業務分担を分析する。分析の単位は事業所である。最初に事業所の体制と、分析対象となる全事業所（88 事業所）における分担の状況を確認する。そのうえで、特にヘルパーの定着状況に着目し、定着率が相対的に高い事業所とそれ以外の事業所における分担のあり方の違いを分析する。

なお、前述のとおり、88 事業所については回答者の所属事業所が特定できる。事業所単位の分析を行うにあたっては、各事業所で 2 人以上の回答があった場合、事業所管理者兼務の者の回答を、事業所管理者兼務の者が含まれない場合は、回答者のなかで、最もサービス提供責任者としての通算経験年数が長い者の回答を事業所の実態についてのデータとして採用した。

（1）訪問介護事業所の体制と業務分担

回答事業所の体制をみると、まずサービス提供責任者の人数は平均 3.1 人（中央値 2.0 人）であり、2 人（31.0%）と 3 人（20.7%）とする事業所が過半数を占める。サービス提供責任者が 1 人の事業所は 2 割に満たなかった（17 事業所）。事業所管理者をサービス提供責任者が兼務していない事業所は、少なくとも 18 事業所（20.5%）である¹⁸。賃金の支払対象となるヘルパーのうち、労働時間が固定されたヘルパーの割合は、平均 14.1%（中央値 5.0%）、事業所における主戦力はいわゆる登録型ヘルパーとなっている。また、ヘルパーの仕事に従事していない事務員がいる事業所が 63.6%にのぼる。

さて、訪問介護事業所には、事業所管理者（サービス提供責任者が兼務する場合としない場合）、サービス提供責任者、いわゆる登録型ヘルパー、労働時間固定のヘルパー、それ以外の事務員等の業務担当者があるわけだが、それぞれの業務分担はどのようになっているのだろうか（表 4-2）。

¹⁸ 回答したサービス提供責任者が「事業所管理者を兼務するサービス提供責任者」ではなく、かつ業務分担についての設問で、サービス提供責任者を兼務しない事業所管理者がなんらかの業務を担っているとの回答があったもの。

これによると、サービス提供責任者は前節において個人単位で確認したとおり、事業所における幅広い業務を担っていること、日々のサービス管理にかかる業務以外の事業所における管理的業務（予算や売上の管理、営業活動、ヘルパー確保・採用面接、緊急対応、苦情・トラブル対応、請求業務）については、事業所管理者が担っているとする事業所が1～2割を占めること、ヘルパーは定期的なサービスの提供、代行・臨時的なサービスの提供のみならず、手順書の作成、サービス担当者会議への参加、ヘルパーへの日常のアドバイス・同行指導等の業務も担っていること、特に労働時間が固定されたヘルパーについては、「ヘルパーへの日常のアドバイス・同行指導（34.1%）」「手順書の作成（28.4%）」「稼働予定変更にあたっての諸連絡（27.3%）」「研修会等でのヘルパーの指導（18.2%）」といった他のヘルパーの指導・育成、日々のサービス管理にかかる業務を担っている割合が少ないこと、介護保険の請求業務については事務員が果たす役割が大きいことがわかる。

表 4-2 訪問介護事業所における業務分担（n=88）

	管理者兼務を含む（事業所）	回答者以外のサ責を含む（事業所以外）	事業所以外管理者（サ責兼務）	非常勤ヘルパー・月契約	登録ヘルパー（常勤・労働時間固定）	それ以外のヘルパー（事務員等）	サ責・ヘルパー（以外の業務担当者）	本社やケアマネなど外部の人	無回答
訪問介護計画の作成	95.5%	61.4%	2.3%	1.1%	10.2%	3.4%	0.0%	2.3%	
手順書の作成	94.3%	69.3%	1.1%	21.6%	28.4%	3.4%	0.0%	2.3%	
稼働予定の作成	81.8%	53.4%	2.3%	1.1%	11.4%	5.7%	0.0%	2.3%	
稼働予定変更にあたっての諸連絡	95.5%	68.2%	4.5%	3.4%	27.3%	29.5%	0.0%	2.3%	
定期的なサービスの提供	72.7%	55.7%	3.4%	94.3%	63.6%	0.0%	0.0%	4.5%	
代行訪問、臨時的なサービスの提供	92.0%	67.0%	2.3%	63.6%	43.2%	3.4%	0.0%	4.5%	
モニタリング	93.2%	63.6%	1.1%	6.8%	6.8%	3.4%	1.1%	3.4%	
サービス担当者会議への参加	95.5%	68.2%	2.3%	17.0%	19.3%	3.4%	0.0%	2.3%	
ヘルパーへの日常のアドバイス・同行指導	95.5%	69.3%	3.4%	13.6%	34.1%	4.5%	2.3%	2.3%	
研修会等でのヘルパーの指導	93.2%	62.5%	8.0%	2.3%	18.2%	4.5%	6.8%	2.3%	
ヘルパー確保・採用面接	78.4%	42.0%	15.9%	0.0%	3.4%	5.7%	13.6%	3.4%	
緊急対応、苦情・トラブル対応	96.6%	51.1%	12.5%	2.3%	6.8%	9.1%	8.0%	2.3%	
予算や売上の管理	68.2%	22.7%	23.9%	0.0%	0.0%	9.1%	14.8%	2.3%	
営業活動	87.5%	51.1%	19.3%	0.0%	10.2%	6.8%	9.1%	4.5%	
請求業務	55.7%	30.7%	11.4%	1.1%	4.5%	62.5%	3.4%	3.4%	

注：『サ責調査 2007』より。

(2) ヘルパーの定着状況と業務分担

訪問介護事業所における業務分担は、ヘルパーの定着状況とも関連があるのではないだろうか。ここでは、ヘルパーの定着促進という第2部全体の問題関心にそって、まず全事業所を分析対象として事業所における各者の業務分担の特徴を、次にサービス提供責任者が2人以上の事業所に分析対象を限定し、サービス提供責任者間の分担の特徴を明らかにする。これにより、サービス提供責任者がサービス管理とヘルパー管理にその機能を十分に発揮し、ヘルパーが意欲と能力を高められる業務分担の特徴の手がかりを得ることを目指す。

1) ヘルパーの定着状況と訪問介護事業所における業務分担

『サ責調査 2007』では、ヘルパーの定着状況について、「(自社・他社を問わず)他の訪問介護事業所と比較したヘルパーの定着状況」という問に対し、「定着率が高いほう」「平均的」「定着率が低いほう」「わからない」の4つの選択肢により回答を得ている。以下では、「定着率が高いほう(n=31)」とした事業所と「平均的・定着率が低いほう(合計で n=45)」とした事業所の2つにわけて、業務分担の実態を把握する。

まず、事業所管理者(サービス提供責任者が兼務する場合としない場合)、サービス提供責任者、ヘルパー、それ以外の事務員等の業務担当者の分担状況をみよう(表4-3)。なお、表4-2ではサービス提供責任者について回答者とそれ以外、ヘルパーについていわゆる登録型ヘルパーと労働時間固定のヘルパーの2つにわけていたが、ここではそれぞれサービス提供責任者の誰かが担当しているか、ヘルパーについても就業形態を問わず誰かが担当しているかをとらえるものとした。

これによると、ヘルパーの定着率によって、いくつかの点で業務分担の違いがみられるといえそうである。ヘルパーの定着率が相対的に高い事業所では、平均的・低い事業所と比較して、サービス提供責任者が定期的なサービス提供を行っている割合が高い、予算や売上管理を事業所管理者任せにせず、サービス提供責任者が担っている割合が高い、

事業所管理者が営業活動を担っている割合が低い、ヘルパーが定期的なサービスの提供のみならず、「代行訪問、臨時的なサービスの提供」「手順書の作成」「ヘルパーへの日常のアドバイス・同行指導」「サービス担当者会議への参加」「稼働予定変更にあたっての諸連絡」「モニタリング」「営業活動」「請求業務」といった幅広い業務に参加している、事務員等が請求業務に加え、稼働予定変更にあたっての諸連絡を担っている割合が高いとい

った特徴が観察される。

表 4-3 ヘルパーの定着状況別 訪問介護事業所における業務分担
(定着率が高いほう n=31 / 平均的・低いほう n=45)

		兼責サ 務任者 含む(管 理者)	場(サ 業所 責兼 務者 ない)	ヘル パー	以外 (事 務員 等) の業 務担 当者	本 社 外 部 の 人 マ ネ
訪問介護計画の作成	定着率高いほう	100.0%	3.2%	16.1%	0.0%	0.0%
	定着率平均的・低いほう	97.8%	2.2%	8.9%	6.7%	0.0%
手順書の作成	定着率高いほう	100.0%	0.0%	54.8%	0.0%	0.0%
	定着率平均的・低いほう	97.8%	2.2%	33.3%	6.7%	0.0%
稼働予定の作成	定着率高いほう	100.0%	0.0%	16.1%	0.0%	0.0%
	定着率平均的・低いほう	91.1%	4.4%	8.9%	8.9%	0.0%
稼働予定変更にあたっての諸連絡	定着率高いほう	100.0%	3.2%	35.5%	35.5%	0.0%
	定着率平均的・低いほう	95.6%	6.7%	20.0%	24.4%	0.0%
定期的なサービスの提供	定着率高いほう	93.5%	3.2%	96.8%	0.0%	0.0%
	定着率平均的・低いほう	71.1%	4.4%	97.8%	0.0%	0.0%
代行訪問、臨時的なサービスの提供	定着率高いほう	96.8%	3.2%	90.3%	0.0%	0.0%
	定着率平均的・低いほう	95.6%	2.2%	75.6%	6.7%	0.0%
モニタリング	定着率高いほう	96.8%	0.0%	22.6%	0.0%	0.0%
	定着率平均的・低いほう	97.8%	2.2%	6.7%	6.7%	2.2%
サービス担当者会議への参加	定着率高いほう	100.0%	3.2%	38.7%	0.0%	0.0%
	定着率平均的・低いほう	100.0%	2.2%	20.0%	6.7%	0.0%
ヘルパーへの日常のアドバイス・同行指導	定着率高いほう	100.0%	3.2%	48.4%	0.0%	0.0%
	定着率平均的・低いほう	95.6%	4.4%	33.3%	6.7%	4.4%
研修会等でのヘルパーの指導	定着率高いほう	100.0%	6.5%	25.8%	0.0%	3.2%
	定着率平均的・低いほう	93.3%	11.1%	15.6%	8.9%	6.7%
ヘルパー確保・採用面接	定着率高いほう	96.8%	12.9%	6.5%	3.2%	9.7%
	定着率平均的・低いほう	82.2%	20.0%	0.0%	8.9%	11.1%
緊急対応、苦情・トラブル対応	定着率高いほう	100.0%	12.9%	12.9%	12.9%	6.5%
	定着率平均的・低いほう	97.8%	15.6%	4.4%	8.9%	6.7%
予算や売上の管理	定着率高いほう	96.8%	9.7%	0.0%	12.9%	9.7%
	定着率平均的・低いほう	66.7%	35.6%	0.0%	8.9%	17.8%
営業活動	定着率高いほう	87.1%	9.7%	16.1%	6.5%	9.7%
	定着率平均的・低いほう	95.6%	26.7%	4.4%	8.9%	8.9%
請求業務	定着率高いほう	54.8%	6.5%	9.7%	77.4%	3.2%
	定着率平均的・低いほう	62.2%	15.6%	0.0%	51.1%	2.2%

注1：『サ責調査 2007』より。

注2：網掛は「定着率が高いほう」と「平均的・低いほう」の差が10%水準で有意であるもの。下線は有意ではないが、両者の差が10%ポイントを越えている場合の高いほうを示す。

サービス提供責任者にとって、利用者宅でのサービス提供は、その時間が多すぎると負担につながり、前節で述べたとおり他の業務の充実を妨げる。しかし、定期的なサービスの提供により、利用者の状態の変化に加え、前後のヘルパーのサービス提供の状況を把握することができるなど、その効果も大きい。特に不安定な利用者については、サービス提供責任者自身が定期的なサービス提供を行うことにより、利用者の状態を迅速につかみ、他の事業者への連携を含めたサービスの改善につなげるとともに、ヘルパーの不安を取り除き、よりよいサービスに向けた指示が可能になることがうかがえる。

予算や売上の管理については、管理的業務ではあるが、事業所管理者任せにせず、利用者やヘルパーの状況を把握したサービス提供責任者が担当することによって、無理のない予算売上管理がおこなわれ、結果としてヘルパーに対するしわよせがないといった効果があるのかもしれない。予算や売上の管理とあわせ、営業活動についても本調査では定着率が高い事業所では事業所管理者が担っている割合が低い。調査票の範囲内では、定着率が相対的に高い事業所において、その分、事業所管理者が担うことが望まれる業務は定かではなく、この点は今後の課題である。

ヘルパーに様々な業務への参加を促していることも、ヘルパーの定着率が相対的に高い事業所の特徴として注目すべき点である。手順書の作成やサービス担当者会議への参加、モニタリングは、自分が担当している利用者に対するサービスをチームのなかで振り返るとともに、自分の気づきをサービスの改善につなげる機会となる。他のヘルパーへの指導もまた、日頃のサービスの振り返りにつながる。こうした業務は、ヘルパー一人ひとりのサービスに対する手応えとやりがいを高める効果があると考えられる。その他事業所における業務を計画的にヘルパーに担わせていくことは、ヘルパーに事業所の状況を知らせ、チームケアの意識を植えつけて孤立感を軽減しうるものである。

事務員を配置し、介護保険の請求業務や稼働予定の変更にあたっての諸連絡を担わせることは、サービス提供責任者の事務的な負担を軽減し、効率的なサービス管理とヘルパー管理を可能にするうえで有効であると考えられる。

しかし、ここで事務員の配置は事業所属性によって規定されてしまうのではないかとという疑問がわく。事業所属性によって事務員の配置の余地が決められてしまうのであれば、事務員への諸業務の分担は限られた事業所でしか可能でなくなる。そこで、事務員の配置の有無を従属変数として、二項ロジスティック分析を行った(表4-4)。

表 4-4 事業所における事務員の有無の規定要因（二項ロジスティック分析）

従属変数 = 事業所における事務員の有無 ^{a)}	係数	標準誤差
訪問介護サービス開始後経過年数	0.121	0.198
同一敷地内で介護保険訪問介護のみ実施 ^{b)}	-0.636	1.161
介護保険の訪問介護（予防含む）利用者数	-0.018	0.011
ヘルパー人数 ^{c)}	-0.010	0.022
介護関連サービス提供時間に占める身体介護の比率 ^{d)}	-0.012	0.031
N	55	
-2 対数尤度	51.971	
カイ 2 乗	14.355**	
Nagelkerke R2 乗	0.328	

注 1：『サ責調査 2007』より。事業所単位の分析。

注 2： a) ヘルパーの仕事に従事していない事務員が「いる」を 1、「いない」を 0 とした。 b) 所属事業所が同一敷地内で介護保険の訪問介護サービス（予防を含む）のみ提供している場合を 1、それ以外のサービスを実施している場合を 0 とした。 c) 通常 1 ヶ月に賃金を支払うヘルパーの人数（事業所管理者、サ責は除く）。 d) 提供する介護関連サービス全体を 100 として、介護保険の訪問介護のうち身体介護が占める比率。

注 3：**：p<0.05

表 4-5 表 4-4 の記述統計量

	度数	平均値	標準偏差	最小値	最大値
事務員の有無（いる = 1）	86	0.65	0.48	0	1
訪問介護サービス開始後経過年数	72	5.24	2.06	1	7
同一敷地内での提供サービス （訪問介護のみ=1）	83	0.07	0.26	0	1
介護保険の訪問介護（予防含む） 利用者数	86	94.62	67.84	14	350
ヘルパー人数	84	33.50	32.87	4	186
介護関連サービス提供時間に 占める身体介護の比率	73	24.90	12.80	5.0	60.0

独立変数としては、事業所が介護保険の訪問介護サービスを開始してからの経過年数、同一敷地内で提供しているサービス、事業所の規模及び事務的な作業量にかかわる変数として利用者数と賃金支払対象となるヘルパー人数、サービスの単価にかかわる変数として、介護関連サービス全体の提供時間を 100 とした介護保険の身体介護の提供時間の比率を投入した。結果をみると、いずれの独立変数も有意な影響を持たない。言い換えれば、事務員を置くかどうかは、事業所の設立時期やサービスの種類、規模や単価といった事業所属性には左右されていない。

このことから、「事務員の配置」もしくは「定期的なサービス提供を越えて幅広い業務を担うサービス提供責任者の補助的な役割のヘルパーの配置・増員」をおこなったうえで諸業務を分担することをつうじてサービス提供責任者を本来業務に集中させ、ヘルパーの定着をはかるという選択を、事業所の方針（経営判断）として行いうるといえる。

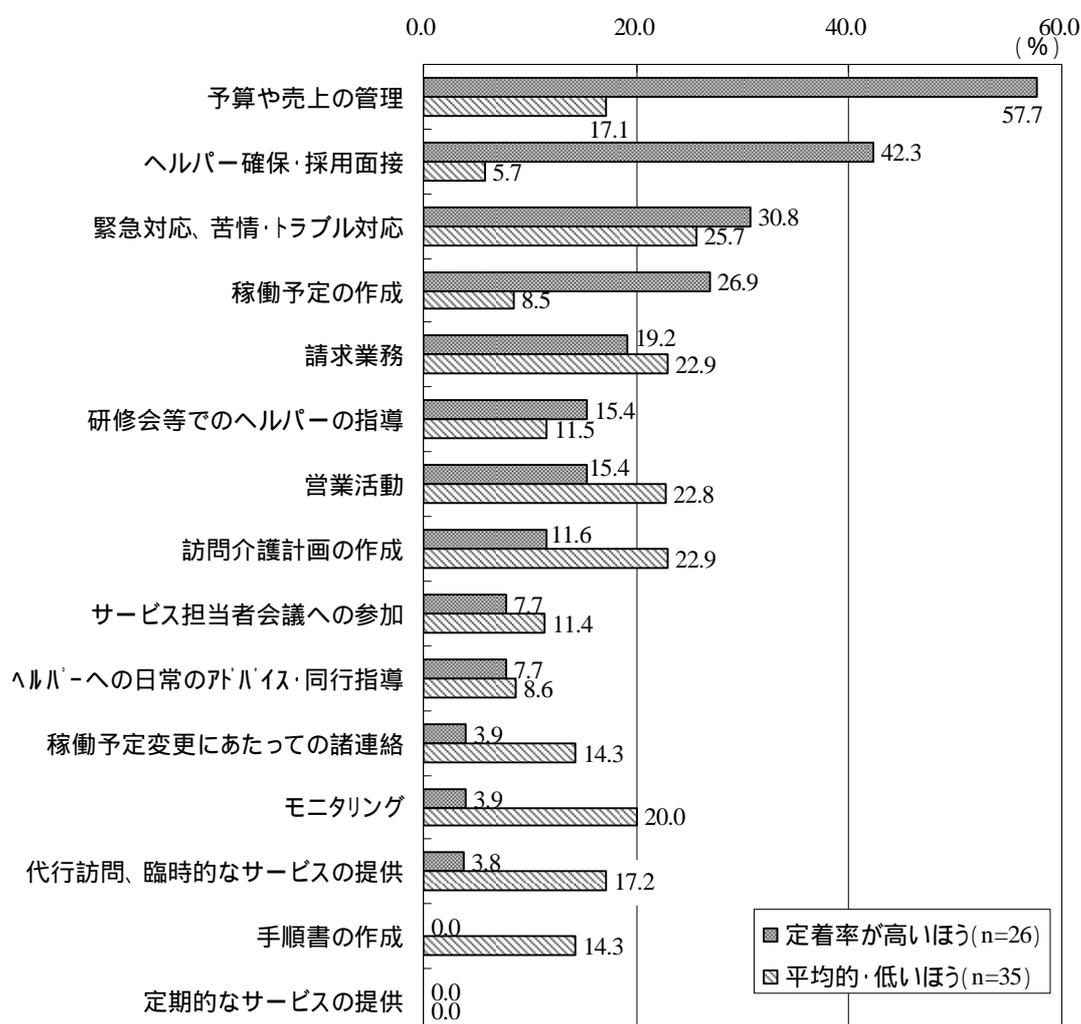
2) ヘルパーの定着状況とサービス提供責任者間の分業

ヘルパーの定着状況は、サービス提供責任者同士の分担とも関連があるのではないだろうか。次に、分析対象をサービス提供責任者が2人以上いる事業所に限定し、サービス提供責任者が複数いる場合の責任者間の分担のあり方をみてみよう。

ここでは、訪問介護計画の作成、手順書の作成などこれまでみてきた訪問介護事業所における15の業務について、回答者であるサービス提供責任者と、それ以外の責任者が担当している割合の差に着目した（図4-2）。この差が大きいことは、当該業務について、複数の責任者間で分業が行われている（担当する責任者としめない責任者がいる）ことを示し、差が小さいことは、分業ではなくどの責任者も一様に担当していることを示す。

これによると、ヘルパーの定着率によって、サービス提供責任者間の分担のあり方にも違いがみられる。定着率が相対的に高い事業所では、平均的・低い事業所と比較して「予算や売上の管理」「ヘルパー確保・採用面接」「稼働予定の作成」については分業が行われている割合が高い、「モニタリング」「手順書の作成」「代行訪問、臨時的なサービスの提供」「訪問介護計画の作成」「稼働予定変更にあたっての諸連絡」については分業でなく、それぞれの責任者が同様に担当している割合が高いといった特徴が見られる。ノウハウをサービス提供責任者のリーダー格の者などに集約し、分業をはかったほうが効率的な業務と、分業ではなく各責任者が担うことによってサービスの安定的な提供とヘルパー管理を行いやすい業務があることがうかがえる。

図 4-2 ヘルパーの定着状況別 複数のサービス提供責任者間の担当割合の差



注 1：『サ責調査 2007』より。事業所単位の分析。

注 2：サービス提供責任者が 1 人の事業所の者のデータは分析対象から除いた。

5. むすび

本章では、ヘルパーの定着と育成に重要な役割を果たすことが示唆されたサービス提供責任者の役割について、まずその制度上の位置づけと定められた業務内容を確認した。次いでサービス提供責任者に対するアンケート調査をもとに、その属性と業務内容の実態を整理した。さらに、ヘルパーの定着状況がよい事業所では、サービス提供責任者が十分に機能を発揮しうる業務分担がおこなわれているのではないかとの仮説に基づき、定着率が相対的に高い事業所における業務分担をヘルパーの定着状況と関連づけて分析した。その結果を要約すると、以下ようになる。

- 1) 訪問介護事業所のサービス提供責任者は、利用者の介護ニーズの適切な把握と訪問介護計画の作成、それが実現できるヘルパーの確保・育成・派遣、利用者の状態変化についての情報収集とヘルパー及びケアマネジャーへの橋渡しを通じた継続的なサービス提供といった業務を担うものとして、介護保険制度において配置が義務づけられている。つまり、サービス提供責任者には、安定的なサービスの提供に向けた「サービス管理」に加え、そのための「ヘルパー管理」が、切り離すことのできない役割として求められているのである。
- 2) 仕事内容と仕事量からみると、サービス提供責任者は事業所運営にかかる幅広い業務を担っており、担当している利用者数も多い。利用者宅でサービス提供にあたる時間も短くなく、こうしたヘルパーとしての業務が利用者管理やヘルパー管理にかかる時間を圧迫している。特に、経験年数が長い者では管理的業務を担う割合が高いだけでなく、担当している利用者数やヘルパー数も多く、残業時間も長くなる。
- 3) 訪問介護事業所における事業所管理者、サービス提供責任者、ヘルパー、事務員等の業務分担をみると、日々のサービス管理にかかる業務以外の管理的業務については、事業所管理者が担当しているところが1～2割を占めること、特に労働時間固定のヘルパーは、定期的なサービスの提供に加え、他のヘルパーの指導・育成や日々のサービス管理にかかる業務を担う割合が少なくないこと、請求業務については事務員が果たす役割が大きいことが確認された。
- 4) 上記の業務分担は、ヘルパーの定着率の高低によって、その特徴に違いがみられた。定着率が相対的に高い事業所では、サービス提供責任者が定期的なサービス提供を行っている割合が高い、事業所管理者が予算・売上管理や営業活動を担う割合が低い、ヘルパーに幅広い業務への参加を促し、やりがいを高めている、事務員が介護保険の請求業務に加え、稼働予定変更にあたっての諸連絡を担っている割合が高いといった傾向がみられた。
- 5) なお、事務員の配置の有無を従属変数とする二項ロジスティック分析を行ったところ、事業所属性は事務員の配置の規定要因になっていない。事業所の方針によって、事務員の配置や、サービス提供責任者の補助的な役割を担うヘルパーの配置・増員により諸業務を分担することをつうじてサービス提供責任者の業務負担の軽減をはかりうる可能性があることが確認できた。
- 6) さらに、分析対象をサービス提供責任者が2人以上の事業所に限定し、サービス提供

責任者間の分担のあり方をみると、ヘルパーの定着状況の高低により違いがみられた。予算売上管理、ヘルパー確保・採用面接、稼働予定の作成については分業をすすめ、モニタリング、手順書作成、代行訪問、臨時的なサービス提供、訪問介護計画の作成といった業務については分業せず各責任者が担うことが、事業所全体の業務の効率化をつうじたヘルパー管理の充実につながるとうかがえる。

サービス提供責任者は、サービス管理とヘルパー管理を担う役割とされているが、実際には事業所運営にかかる幅広い業務を担っており、特に経験年数の長い責任者の負担は高い。また、サービス提供責任者がヘルパー業務に時間を割くことが、サービス管理やヘルパー管理にあたる時間を圧迫しており、労働時間が長くなっても、それがヘルパー管理の充実に直結していない。サービス提供責任者が本来業務に集中するためには、担うべき仕事の範囲と総量に加え、特にサービス提供責任者が利用者宅での定期的なサービス提供にかかる時間の適正化に配慮しながら、各事業所において望ましい業務時間の配分を検討することが求められる。

さらに、サービス提供責任者候補の育成も視野に入れつつ、責任者の業務を補佐するヘルパーを配置すること、それ以外のヘルパーについても定期的なサービス提供以外の業務にヘルパーのやりがいをも高める形で参加を促すこと、事務員を配置することといった方策を導入し、諸業務を分担することによって、サービス提供責任者が本来業務に集中しやすい環境を整えられることが示唆された。サービス提供責任者を複数配置する場合には、責任者間で業務の分業を進めたほうが効率的な業務と、サービスの質の維持向上とヘルパーの定着のために、各責任者が分業せずに各自がそれぞれ担った方がよい業務の仕分けが重要となる。

第5章 訪問介護事業所におけるサービス管理とヘルパー管理

1. はじめに

(1) 問題意識

サービス提供責任者が十分な人事管理機能を発揮できることは、ヘルパーの定着・育成のために重要な役割を果たすが(第3章)現状では事業所における幅広い業務を担っており、仕事の総量が多だけでなく、定期的なサービスの提供(すなわちヘルパーとしての業務)が、利用者管理やヘルパー管理にかかる時間を圧迫していることを明らかにした(第4章)。

サービス提供責任者や訪問介護事業者は、こうした現状をどのように考えているのだろうか。堀田・佐藤・大木[2005]は、連合総合生活開発研究所[2005b]におけるサービス提供責任者個人調査と訪問介護事業者調査(法人調査)をもとに、業務時間配分を手がかりに両者の現状認識を明らかにしている。

表5-1 サービス提供責任者の業務内容別時間配分の現状、望ましい配分との乖離

	サ責個人調査		法人調査	
	現状の配分	望ましい配分	現状の配分	望ましい配分
指定基準で定められたサービス提供責任者の業務	23.4%	< 27.2%	23.5%	< 27.3%
事業所業務のうち利用者に関連の深い管理的業務	16.1%	16.1%	15.9%	16.4%
管理運営業務	16.9%	15.2%	16.0%	15.0%
ヘルパー業務	27.5%	> 21.2%	28.6%	> 22.0%
ヘルパーへの研修・指導	10.6%	< 16.6%	10.8%	< 15.9%
その他	5.3%	3.7%	5.1%	3.5%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

出所：堀田・佐藤・大木[2005]

注：連合総合生活開発研究所[2005b]におけるサービス提供責任者個人調査と訪問介護事業者調査(法人調査)による。

表5-1は、サービス提供責任者の業務を6つに分類し¹、業務時間全体を100として現状の時間配分と望ましい時間配分を尋ねたものである。まず現状の時間配分をみると、「ヘル

¹ 指定基準で定められたサービス提供責任者の業務(訪問介護計画、月例報告チェック、他機関連携など)事業所業務のうち利用者に関連の深い管理的業務(利用日変更、契約、緊急時対応など)管理運営業務(ヘルパーの勤務表の作成、採用面接、保険請求、集金など)ヘルパー業務(利用者の定期訪問、代行訪問など)ヘルパーへの研修・指導(研修実施、ヘルパーへの技術指導、新人ヘルパーへの同行訪問など)その他の6つ。指定基準の改正前の調査であったため、「指定基準で定められたサービス提供責任者の業務」とは別に「ヘルパーへの研修・指導」の項目を設けている。

パー業務」が最も多く3割近くを占め、主要業務である「指定基準で定められたサービス提供責任者の業務」は20%を超えたものの第2位となっている。なお、「ヘルパーへの研修・指導」は10%程度である。

この時間配分は、サービス提供責任者としての業務を遂行する上で望ましい時間配分といえるのか。現状の時間配分と望ましい時間配分と比較すると、両者の間に乖離があり、現状の時間配分を改善すべきだと考えられていることが示唆される。望ましい時間配分から判断すると、「指定基準で定められたサービス提供責任者の業務」及び「ヘルパーへの研修・指導」への投入時間の拡大と、「ヘルパー業務」への投入時間の削減が求められている。この傾向は個人調査、事業者調査ともに共通しており、第4章で紹介した『サ責調査2007』における業務時間の増減希望とも整合的である。

仕事の総量や時間配分の再検討・再調整に際しては、仕事の進め方が効率的か、不要に時間がかかっているものがないかをあわせて見直すことによって、質量ともに望ましい仕事のあり方に近づけることができる。特に、事業所ごと、あるいは一人ひとりのサービス提供責任者によってサービス提供責任者の業務が一様でない現状（長寿社会開発センター[2004]）においては、効率的かつ効果的なサービス提供責任者業務の進め方を検討することが喫緊の課題といえる。

そこで、本章では、訪問介護事業所におけるサービス提供プロセスのなかで、サービス提供責任者が中心となって進めるべき望ましいサービス管理のあり方を、ヘルパーの定着状況との関係から検討する²。ここでサービス管理に着目するのは、サービス提供責任者の役割の中核はサービスの安定的な提供に向けたサービス管理にあり、サービス管理とヘルパーの人事管理が切り離すことのできない表裏一体のものとして位置づけられていることによる。質の高いサービスの安定的な提供に向けたサービス管理の確立は、ヘルパーの意欲と働きがいを伸ばすことに直結する³だけでなく、効率的なサービス管理によって、ヘルパーの定着や育成にかけられる時間を確保することにもつながるのではないかと。ヘルパーの定着は、サービス管理の充実によって支えられているのではないかと。本章における検討

² 第3章では、サービス提供責任者の人事管理機能を12の小項目からなる1)稼働管理、2)仕事についての的確な指示、3)育成を考慮した仕事の割り振り、4)日常的な仕事ぶりの把握と評価、5)安全衛生管理の5つの枠組みでとらえ、これらの取組み全体の充実が求められることを示した。本章では、サービス提供責任者の機能のなかでも、とりわけヘルパーの定着促進のために重要なものを抽出し、ヘルパーの定着を促すサービス管理のあり方を分析することを目的とする。

³ ヘルパーが、働きがいを求めて仕事に就き、利用者の笑顔に加え、よりよいサービスの提供をつうじた自分自身の成長により達成感を得ていることは、序章・第1章でみたとおりである。

は、以上の問題意識に基づいたものである。

まず、主に訪問介護事業所における参与観察を中心としたフィールドワーク（ここでは事業所における参与観察、インタビュー、資料収集）をつうじ、ヘルパーが定着する事業所におけるサービス管理の特徴を把握する（第2節）。次に、主にヘルパーに対するアンケート調査の分析をつうじ、ヘルパーの定着率が相対的に高い事業所におけるヘルパーからみたサービスの進め方を明らかにする（第3節）。さらに、ケアマネジャーに対するインタビューから得られる示唆を整理する（第4節）。これらをもとに、訪問介護事業所における望ましいサービス管理のあり方を提起する（第5節）。

なお、分析にあたっては、訪問介護サービス提供の一連の流れを 新規利用の受付、利用者宅訪問・アセスメント、 契約、 サービス担当者会議・関係事業者との連携、訪問介護計画・手順書作成、 オリエンテーション・同行指導、 サービス提供の日々管理、 稼働予定の作成、 モニタリング・サービスの見直しという9つのプロセスにわけてとらえることにする。

（2）検討の方法

望ましいサービス管理のあり方の検討にあたっては、フィールドワークとヘルパーに対するアンケート調査を中心として、ケアマネジャーに対するインタビュー調査及び訪問介護事業者との対話による情報で補足するという4つの方法を用いた。ここでそれぞれの概要を簡単に整理しておく。上記の9つのプロセスと検討の方法の関係を示すと、表 5-2 のようになる。

なお、とりまとめたサービス管理のポイントの妥当性の確認のために、サービス提供責任者に対するアンケート調査を分析したが、その方法は第5節のなかで触れることとする。

表 5-2 訪問介護サービス提供プロセスと検討の方法

	フィールドワーク	ヘルパー アンケート	ケアマネジャー インタビュー	(訪問介護事業者 との対話)
新規利用の受付				
利用者宅訪問・アセスメント				
契約				
サービス担当者会議・関係事業者との連携				
訪問介護計画・手順書作成				
オリエンテーション・同行指導				
サービス提供の日々管理				
稼働予定の作成				
モニタリング・サービスの見直し				

1) フィールドワーク

検討の第一段階として、大手介護事業者 G 社におけるフィールドワークをおこなった。前述のとおり、サービス提供責任者の業務は一様でなく、訪問介護計画の立て方（大橋・須加 [2001]、森田・二宮編 [2004] 他）といった個別業務についての実践的なマニュアルをのぞいて、その望ましいサービス管理について十分な蓄積がない⁴。そこで、定量調査をおこなう前に、ヘルパーが定着する事業所におけるサービス管理のベストプラクティスを得るため、フィールドワーク⁵を実施したものである⁶。

フィールドワークはグラウンディッドセオリー（Grounded Theory）によるデータ対話型の方法論の手順（Graser and Strauss [1967]）に基づいておこなった。

調査対象となる G 社は、1990 年に設立され、訪問介護サービスを中心として居宅介護支援、訪問看護、通所介護、特定施設入居者生活介護、福祉用具貸与、地域密着型サービス等を主に北海道・東北・関東地方において展開している。法人全体の従業員数は約 2,300 人、うち訪問介護事業に携わる者が約 2,000 人である（2007 年 3 月末時点）。

訪問介護事業に携わる者の雇用形態は、社員（ほとんどサービス提供責任者）、契約社員

⁴ 佐藤他 [2001]、中村・宮内 [2007] は数少ない例外である。

⁵ フィールドワークの設計の仕方、技法については J. and L. Lofland [1995]、佐藤 [2002a] [2002b] 他を、特にフィールドノーツのつけ方については Emerson, Fretz, and Shaw [1995] を参照した。

⁶ アンケート調査の前に聞きとり調査をおこなう意義、数少ない事例を深く探ることの説明力については小池 [2000] にくわしい。

(巡回型サービス中心、月給)、パートタイマー(時間給で直行直帰でない)月契約非常勤社員(時間給で直行直帰・いわゆる登録型ヘルパー)で、非正社員が約9割を占める。

ヘルパーは勤務先事業所を決めて採用し、法人全体として採用時研修をおこなう。法人全体としてヘルパー業務に関するマニュアルを整備している他、スキルアップに係わる資料を随時事業所にしているが、その後の能力開発は事業所単位が中心となる。サービス提供時間・資格にもとづき、基本給の見直しがおこなわれている。

サービス提供責任者は、大半がヘルパーからの登用である。法人全体として新任研修をおこない、その後も訪問介護計画の立て方やアセスメントの方法等各業務について研修機会が設けられている。その他外部の研修への派遣、自己啓発助成がある。職務遂行能力・資格にもとづき基本給の見直しがおこなわれている。

G社に対し、フィールドワークの対象事業所として、首都圏でヘルパーの定着状況がよい事業所とそれ以外の事業所を2つずつ、いずれもサービス提供責任者3人規模で選定することを依頼した。ヘルパーが定着する事業所におけるサービス管理の特徴を、それ以外の事業所における状況と比較しながら検討するためである。選定された4つの事業所の概要は表5-3のとおりである。4つの事業所はいずれも介護保険制度導入後に開設されており、c事業所のみ2003年、残り3事業所は2000年から訪問介護サービスをおこなっている。居宅介護支援を併設しており、事務員をおいているといった点では同じ条件にある。なお、ヘルパーの定着状況がよいとして示されたa事業所とb事業所においては、売上総利益率がやや高く、利用者からのサービス満足度の改善度合いが高いという特徴がみられた。G社でのフィールドワークの概要は表5-4のとおりである。

表5-3 フィールドワークの対象となったG社4事業所の概要

	ヘルパーの定着状況がよい事業所		比較対象事業所	
	a事業所	b事業所	c事業所	d事業所
開設時期	2000年	2000年	2003年	2000年
併設サービス	居宅介護支援	居宅介護支援	居宅介護支援	居宅介護支援
サービス提供責任者数	3人	3人	3人	3人
事務員				
売上総利益率	約33%	約36%	約30%	約15%
利用者アンケート改善度 総合増減ポイント	145.3	251.2	38.3	-24.0

出所：G社におけるヒアリング及びG社提供資料

：G社は年1回利用者に対し、20項目について5段階でアンケートをおこなっている。各項目について、前年度の調査結果と比較してどれだけ改善したかを、「改善度ポイント」として算出し、各事業所におけるサービスの振り返りのために活用している。

表 5-4 G 社におけるフィールドワークの概要

	4 事業所	その他
参与観察	各事業所 1 ヶ月間 (2006 年 1 ~ 3 月)	-
インタビュー	調査票に事前に記入を依頼したうえで、介護能力自己評価、仕事の経験、事業所におけるサービスの進め方、勤続希望等について聞き取りをおこなった。 調査対象： ・ サービス提供責任者全員 ・ ヘルパー 5 ~ 6 人	人事制度、各事業所の概要、会社として理想と考えるサービス管理のあり方等について聞き取りをおこなった。 調査対象： ・ 本社人事部門 ・ 本社研修部門 ・ 各事業所のエリア担当者
資料収集	・ 事業所独自の帳票・書式類 ・ 調査対象者の出勤表 ・ 調査対象ヘルパーのサービス提供責任者からみた能力評価	・ 就業規則その他人事 処遇制度関連資料 ・ 能力開発関連資料 ・ 各事業所の基本情報 ・ 利用者満足度調査結果

2) ヘルパーに対するアンケート調査 (ヘルパーの定着状況は『サ責調査 2007』における所属事業所のデータをマージ)

『ヘルパーの仕事と働き方に関するアンケート (以下、ヘルパー調査 2007)⁷』(2007 年 1 ~ 3 月実施)の個票データを再集計した。本調査は第 4 章第 3 節で示した『サ責調査 2007』の調査対象と同じ 14 事業者 158 事業所において、介護保険の訪問介護・予防訪問介護サービスに少しでも携わる者のうち 2007 年 1 月に稼働した者を対象に実施し、1,965 人から回答を得た(有効回収率 54.4%)。調査票にはすべて事業者が特定できるコードをふり、うち 7 事業者 131 事業所については、さらに事業所レベルまで特定できるようコードをふった。回答を得た 1,965 人のうち 1,592 人分については事業所の特定ができ、回答者の所属事業所は合計 126 事業所である。

『ヘルパー調査 2007』は、「調査票を渡されたステーションでの訪問介護サービスの進め方について」として、所属事業所で新たな利用者宅への訪問を始めるときの状況や通常のサービス提供、研修の状況といった事業所における訪問介護サービスの進め方に係わる質問を多く設けている。本章では、特にヘルパーの定着状況と訪問介護サービスの進め方の関係についての分析をおこなう。

なお、所属事業所のヘルパーの定着状況については、『サ責調査 2007』における所属事

⁷ 調査実施概要ならびに調査票は参考資料を参照のこと。

業所のサービス提供責任者の回答データをマージして用いる⁸。分析対象となるサンプル（すなわちヘルパーの定着状況にかかわるサービス提供責任者の回答をマージできたサンプル）は、1,082人である。

3) ケアマネジャーに対するインタビュー調査

ケアマネジャーは、利用者のニーズを満たすため、サービスを安定的に、かつ改善しながら提供できる事業所にサービスの提供を依頼するはずである。すなわち、ケアマネジャーに選ばれる事業所は、サービス管理とヘルパーの人事管理が充実し、ヘルパーがやりがいをもって働き続けている事業所である可能性が高いと考えられる。

そこで、フィールドワークをつうじて、サービス管理のあり方の素案を作成したうえで、ケアマネジャー8人⁹に対し、サービス提供事業者として訪問介護事業所を選定する際に重視する視点について、インタビュー調査をおこなった（2006年9月）。特にサービス提供責任者の機能に着目して聞きとりをおこなった。これにより、事業所の外からみた望ましいサービス管理の手がかりを得るとともに、素案に必要な視点の追加をおこなった

4) 訪問介護事業者との対話

さらに、訪問介護サービスを展開する14事業者の参加を得て「改正介護保険下でのヘルパーの能力開発と雇用管理」調査プロジェクトを発足させ¹⁰（2006年10月～）参加事業者との対話を重ね、訪問介護事業者における実態に配慮しながら検討をおこなった。

5) サービス提供責任者に対するアンケート調査

とりまとめたサービス管理のポイントの妥当性の検討にあたっては、『サ責調査 2007』の個票データを用いて分析をおこなった。方法については第5節を参照されたい。

2. ヘルパーが定着する事業所におけるサービス管理：フィールドワークから

本節では、G社におけるフィールドワークをもとに、ヘルパーが定着する事業所（a事業所・b事業所）におけるサービス管理の流れを9つのプロセスごとに明らかにする。そ

⁸ サービス提供責任者の回答のうち事業所の実態を示す回答の採用方法については、第4章第4節を参照のこと。

⁹ 調査地は岩手県釜石市。

¹⁰ 研究者メンバーは佐藤博樹・大木栄一と筆者（幹事）の3名。

の際、特に比較対象事業所（c 事業所・d 事業所）と比べた相違点や特徴に留意する。

（１）新規利用の受付

主にケアマネジャーから新規利用の打診連絡を受けると、利用者の氏名・家族構成・要介護状態区分・希望するサービス時間・サービス内容等を「受付表」にまとめる。サービス提供責任者が不在の場合は、事務員等が電話に対応し、サービス提供責任者のチーフの携帯電話に連絡が入れられる。

ヘルパーの1週間の予定、資格、各サービス内容に対応できるかどうか等を台帳にまとめており（a 事業所）、台帳を参照しながら対応可能なヘルパーの有無を返答する。時間に猶予があれば、3人の責任者のなかで、受けつけられるかどうかを検討し、ヘルパーに確認をとったうえで連絡する。なお、ヘルパーの空き状況については、fax や訪問等により随時ケアマネジャーに伝達している。

c・d 事業所と比較すると、新規利用の打診の時点で、利用者のニーズとサービス内容を十分に聞き取ること、不在時の着実な連絡にまず特徴がある。また、ヘルパーの予定や能力等を整理していることは、新規利用の受付の可否を適切に判断するうえで重要な役割を果たしている。直感や人柄ではなく能力にもとづいて担当ヘルパー候補を選び、ヘルパーに確認してから担当ヘルパーを決定することは、ヘルパーが意欲的にサービスに臨むことにつながる。ケアマネジャーからの依頼時点のロスを減らすためにも、ケアマネジャーとの日常的な情報交換は有効である。

（２）利用者宅訪問・アセスメント

新規利用者のサービスを受けつけることが決まったら、ケアマネジャーからサービス提供票のみならず、フェースシート、アセスメント表、居宅サービス計画書原案といった当該利用者に関わる情報をできるだけ入手し、利用者宅を訪問する前に、訪問介護計画書のイメージを作っておく。

そのうえで、利用者宅を訪問し、必要なアセスメントをおこなう。利用者宅訪問にあたっては、ケアマネジャーや担当ヘルパーを同行することにより、多角的にアセスメントをおこなうことが心がけられている。

c・d 事業所と比較すると、受付が決まった時点で、ケアマネジャーに情報を請求し、アセスメントの際に把握すべきポイントを事前に整理していることに特徴がある。このこと

は、訪問介護としてのアセスメントの充実と、サービス提供開始時のサービスの方向性を決める前提となる。

(3) 契約

アセスメントが終わると、契約書、重要事項説明書、暫定訪問介護計画を準備して契約に向かう。利用者本人が契約内容について理解が難しい場合は、家族等の同席を求める。

c・d事業所と比較すると、サービス内容や不適正事例の十分に説明し、利用者の理解を得ていること、また暫定訪問介護計画を確実に契約と同時に交付していることに相違がみられる。

(4) サービス担当者会議・関係事業者との連携

ケアマネジャーを中心とした、他の介護保険事業者との連携は、すべてのサービス提供プロセスをつうじて重要となる。

まず、新規利用の受付の際、居宅サービス計画原案に対して、訪問介護の視点から意見を述べる。訪問介護計画作成にあたっては、必要に応じてケアマネジャーや関係事業者の意見を仰ぎ、作成した計画書を配布しておく。サービス提供が開始されると、サービス内容の変更や利用者の変化が見られるごとにケアマネジャーに報告し、サービス担当者会議の開催や居宅サービス計画の変更の提案をする。また、複数の介護保険事業者がサービスを提供している利用者宅では、事業者間の情報共有を進めるための連絡ノートを設置する。

c・d事業所と比較すると、特に変化が激しい利用者について、こまめにケアマネジャーに連絡をおこなっていること、また、ヘルパーからの日頃の連絡やモニタリングの結果をもって、居宅サービス計画の改善に向けて積極的に提案していることに特徴がみられる。

(5) 訪問介護計画・手順書作成

初回のサービス提供前に、訪問介護計画書と手順書を作成する。訪問介護計画書には、長期目標・短期目標、目指す生活と契約内容等を記入する。手順書には、入室から退室までのサービス区分・サービス内容と手順、所要時間、留意事項を具体的に書込み、必要物品の場所等がわかる見取り図を添付する。なお、アセスメントのための訪問だけで、訪問介護計画書と手順書を充実させることは難しく、両者は常に加筆修正していくという位置づけにある。

初回のサービスは、基本的に担当のサービス提供責任者がおこなう。次に担当の責任者が他のサービス提供責任者を順に同行し、原則として全ての責任者が新規利用者の状況を把握できるようにしておく。この時点で、利用者、他のサービス提供責任者とともに訪問介護計画書・手順書の妥当性を確認し、その内容を改善したうえで、登録型ヘルパーが稼働に入るようにする。

c・d事業所と比較すると、まず、全ての利用者について確実に訪問介護計画書・手順書が整備されていることが特徴である。担当のサービス提供責任者の同行のもとに、全てのサービス提供責任者が当該事業所の新規利用者宅で稼働していることは、ヘルパーが事業所に連絡をした際に、担当の責任者が不在であっても利用者の状況を把握して対応できることにつながり、ヘルパーからの評価も高い。また、訪問介護計画書や手順書の充実のためにも有効であると考えられる。

(6) オリエンテーション・同行指導

ヘルパーがサービス提供に入る前に、基本的に事業所にヘルパーを呼んでオリエンテーションをおこなう。オリエンテーションにあたっては、利用者の氏名や年齢・家族構成・心身状況・介護度等をまとめた利用者基本情報、訪問介護計画書、手順書を示して説明し、入手していれば居宅サービス計画を示して訪問介護以外のサービス利用状況を含めた利用者の1週間の生活についての情報を提供する。ヘルパーに、サービス内容についての不安があるときには、まず事業所で実技の指導をおこなう。

オリエンテーションに続いて利用者宅で最低1度は担当のサービス提供責任者が同行指導をする。同行指導の回数は様々だが、1回目はサービス提供責任者がサービスを実際にやってみせヘルパーはメモをとり、2回目は習い手であるヘルパーが、サービス提供責任者が見守るもとでサービスをおこない、終了後に利用者宅を出てから注意点を伝達するという流れが多い。さらにヘルパーに不安がある場合や、ヘルパーの経験が浅い場合には、同行指導の回数を増やす、他のヘルパーのサービス時間帯に見に行ってもらう等の対応をする。単独でサービスを提供しはじめたら、1回目の終了後にヘルパーと話し、不安なところがないかの確認をする。

c・d事業所と比較すると、オリエンテーションの着実な実施が第1の特徴である。どんなに時間がなくても、利用者宅に事前の書面による情報や説明がまったくない状態で訪問

することがないように工夫されている¹¹。オリエンテーションにあたって、ヘルパーに文書を示して読んでおいてもらうだけでなく、サービスの目標を着実に共有し、サービスの手順についての説明をおこない、ヘルパーが求められていることを理解できるようにしている。

同行指導にあたって、まず見本を示し、次はヘルパーにおこなわせてヘルパーの理解度を確認しながらヘルパーが納得するまで同行の機会を持つようにしていることが第2の特徴となる。同行の際、ヘルパーに対する注意は、利用者の目の前ではなく利用者宅を出てからおこなうことは、ヘルパーの自尊心を損なわないために重要となる。

訪問介護計画書と手順書の確実な整備のうえに、文書を用いた事前の説明と十分な同行指導をおこなうことは、ヘルパーの着実な仕事内容の理解と不安の解消につながる。

(7) サービス提供の日々管理

日々のサービス提供状況は、実施記録への記載を中心として、特別な変化や利用者からの苦情や要望、サービス内容の変更があればサービス時間中でも連絡させることを基本としている。キャンセルやサービス内容の変更、時間変更等は一覧にして事務員に報告する。サービス提供責任者はヘルパーから受けた利用者についての情報を事業所のケース記録に書込み、他のヘルパーにも周知する。稼働前後の電話や fax による連絡に加え、事業所への立ちよりを推奨している。休憩スペースを設ける、ヘルパーが事業所に立ちよったらサービス提供責任者や常勤ヘルパーが必ず声をかけて状況を聞く、利用者情報やスキルアップの情報が見られるようにしておくといった立ちよりやすい事業所づくりがおこなわれている。なお、ヘルパーのサービス提供状況を把握するために、予告なくヘルパーの稼働中に利用者宅を訪問する、サービス提供責任者が稼働する際に利用者に状況を聞くといった取組みもみられる。

適宜、同じ利用者を担当するヘルパーを招集したカンファレンスがおこなわれている。特に難しい利用者についてのサービス手順を統一するとともに、各ヘルパーの意見をもとに、よりよいサービスが模索されている。

これに加え、月に1度は全ヘルパーが集まる機会を設け、各種研修をおこなうとともに、各利用者の状況について、ヘルパーの意見を吸い上げて情報の共有をはかっている。

研修の内容については、年に1度ヘルパーのスキルについて自己評価にもとづいて面談

¹¹ c・d事業所においては、計画書を見たことがないというヘルパーがいた。

し、個別の研修計画をたてるとともに、事業所全体としての研修内容を定めるうえで参考材料としている（a 事業所）。

c・d 事業所と比較すると、日々のサービス提供にあたっていつもと違う点や疑問点があれば、常に事業所にアクセスすれば対応が得られるようになっていることが大きな特徴である。これには事業所に電話をかければ誰かにつながり、不在であればコールバックがあること、担当のサービス提供責任者が不在でも他の責任者が状況を把握して答えること、利用者についての情報が事業所に全て集約されていること等の背景がある。サービス提供責任者が全利用者の状況を把握するには、前述のように、サービス提供責任者が新規利用者宅で全て稼働するだけでなく、日常的にサービス提供責任者間で情報共有がはかられていることが前提となっている。また、各ヘルパーから寄せられた情報が実施記録やケース記録等の形で文書化され、誰もが参照できるようになっていること、事業所に立ち寄ればサービス提供責任者やヘルパーと顔をあわせて確認ができる環境が整えられていることも重要である。サービス提供責任者が利用者についての情報を十分に把握していなかったり、責任者によって対応が異なることによって、事業所に連絡しても対応が得られないと思うと、ヘルパーは情報を抱え込んだり、ヘルパー同士でしか情報のやりとりをおこなわなくなる。このことは結果的に利用者の状況やヘルパーの仕事ぶりをサービス提供責任者が把握しにくくし、さらに責任者がヘルパーに対して適切な指示をしにくくするという悪循環につながる。

一人ひとりのヘルパーが、利用者についての気づきやサービスに対する意見を述べられる機会を持っていることも、ヘルパーのサービスに対する手応えを高めるうえで重要となっている。これはカンファレンスだけでなく、月例会の開催にあたってもあてはまる。月例会は、G 社全体としておこなうこととされており、4 事業所ともに開催しているが、そのなかで、サービス提供責任者からの一方通行の情報提供ではなく、ヘルパーからの発言の機会があるか、それをもとに議論をおこなっているかといった点で相違がみられる。

（8）稼働予定の作成

ヘルパーが、いつどの利用者宅を訪問するかという稼働予定は月単位で作成し、ヘルパーに交付する。そのため、月単位で登録型ヘルパーの予定を把握している。ヘルパーの都合によるキャンセルを最小限にするため、予定の把握の際には、ヘルパーの健康状態や家族の状況等も必要に応じて確認している。

利用者の入所・入院等によるサービス提供時間の変更やキャンセルは、登録型ヘルパーにとっては収入の不安定化につながる。また登録型ヘルパーが担当していると、変更時のヘルパーのやりくりがつきにくくなる。そこで、変化の激しい利用者や、対応の難しい利用者については、サービス提供責任者や常勤ヘルパーを中心としたシフトを組み、利用者都合による変更やキャンセルの影響を最小限にとどめている。

稼働予定の作成にあたっては、仕事量や仕事内容についてのヘルパーの希望だけでなく、育成が意図されている。具体的には、経験の浅いヘルパーには生活援助を中心とする、ベテランヘルパーが訪問している利用者を担当させ、日常の疑問点の解消をしやすいように、一定期間が経過すると、新たな経験を積ませるため担当利用者を変更するといった配慮がある。

c・d事業所と比較すると、稼働予定を月単位で作成するか、週単位で作成するかの相違がみられる。いずれにしても利用者都合による一定の変更は避けられないため、いったん稼働予定を作成しても、常に変更・調整を迫られる。それにもかかわらず週単位で稼働予定を作成することは、毎週相当の時間を稼働予定の作成に割き、訪問介護計画書や手順書の整備、モニタリングやヘルパーの指導の時間を圧迫している。月単位の作成と、不安定な利用者については登録型ヘルパーを中心としたシフトとしないことは、本来業務に集中するために重要な意味を持っていると考えられる。

また、育成を考えたヘルパーの配置、担当利用者を変更する際に、その理由を説明するといった点は、ヘルパーが少しずつ自信を深めていくうえで効果的である。

(9) モニタリング・サービスの見直し

サービスの提供が開始されると、ケアマネジャーに対する月々のサービス提供状況の報告が義務づけられている(モニタリング)。このため、それぞれの利用者について、担当ヘルパーにサービスの実施状況と利用者の日常生活の状況の評価をモニタリング表に記入させる。さらに、サービス提供責任者が月に1度は利用者宅を訪問する。

なお、サービス提供責任者は、定期的に利用者宅で稼働していることが多い。これはヘルパーだけでは日常の利用者の変化に見落としがありうること、またモニタリング目的の月に1度の訪問では、迅速な対応が難しいことによる。

モニタリングの結果、訪問介護計画書や手順書に変更があった場合には、その内容をヘルパーに周知し、大きなサービス内容の変更があれば、必要に応じて担当ヘルパーを集め

てカンファレンスを開き、再び同行により指導する。

c・d事業所と比較すると、サービス提供責任者が、自身の定期訪問のなかでモニタリングをおこなっていること、ヘルパーからの情報をモニタリングに活用していることに特徴がみられる。また、ヘルパーに対しても絶え間ないサービスの改善の必要性を意識づけ、手順書はヘルパーが加筆修正できるようにしている。

3. ヘルパーが定着する事業所におけるヘルパーからみたサービスの進め方：

ヘルパーに対するアンケート調査から

どのようなサービスの進め方が、結果的にサービス提供責任者がヘルパーの定着を促す人事管理機能を発揮することにつながるのだろうか。本節では、『ヘルパー調査 2007』におけるサービスの進め方についての回答を、ヘルパーの定着状況別¹²にクロス集計することによって、ヘルパーの定着状況が相対的によい事業所に属するヘルパーからみたサービス管理の特徴を探る¹³。あわせてそのヘルパーの人事管理上の意義について解釈を加える。

クロス集計であるため、ヘルパーの定着状況以外の要因が影響を及ぼしている可能性があるが、ここでは望ましいサービス管理のあり方を検討するうえでの視点の提起との位置づけで分析するものとする。

なお、9つのプロセスのうち、例えば新規利用の受付や契約といったヘルパーが選定される前に行われる業務、サービス提供責任者会議における状況等、ヘルパーが知り得ない業務についてはもともと質問を設けていないことに留意が必要である。

(1) オリエンテーション・同行指導

まず、ヘルパーが新たな利用者宅への訪問を始めるときの状況についてはどうか。定着状況がよい事業所のヘルパーは、「初回訪問より前に、なんらかの説明(オリエンテーション)を必ず受ける(89.8%対 82.8%、前者が「定着率が高いほう」の事業所のヘルパーの値で、後者が「平均的」「定着率が低いほう」の事業所のヘルパーの値。以下同じ)」割合が高い。さらに「初回の訪問時にサービス提供責任者や他のヘルパー等から同行指導を必ず受ける(91.7%対 82.9%)」者が9割を超える。オリエンテーションや同行指導は、ヘル

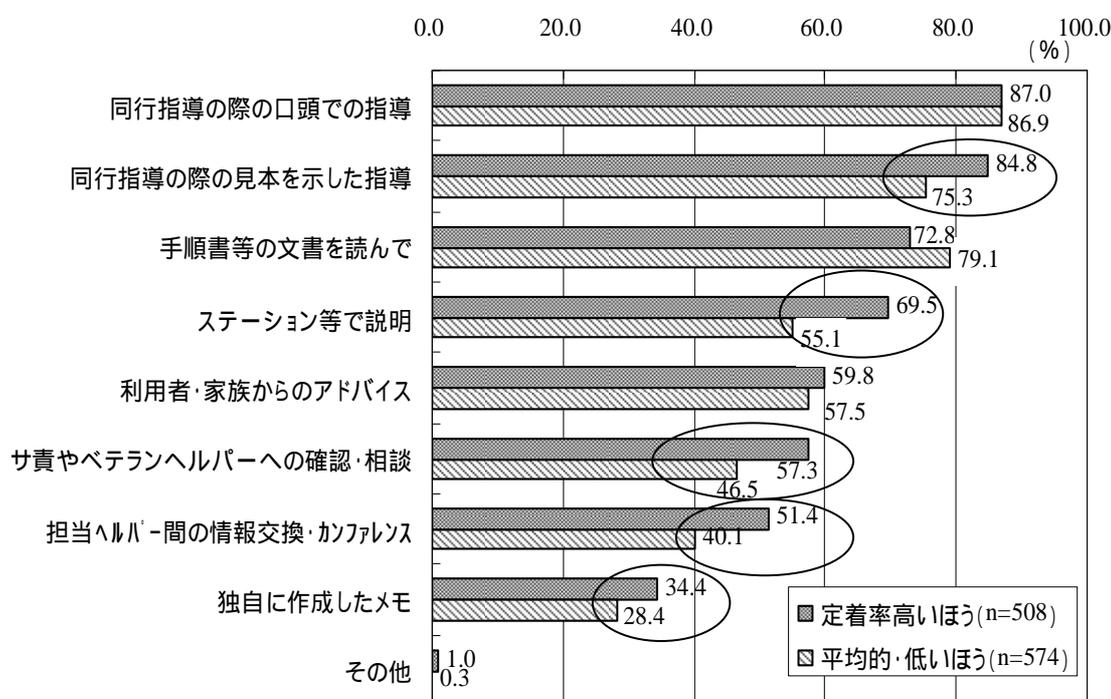
¹² 『サ責調査 2007』のデータをマージしたものの。所属事業所におけるヘルパーの定着状況が、他の訪問介護事業所(自社・他社を問わず)と比べて「定着率が高いほう」としたものと「平均的」「定着率が低いほう」としたものに分けて分析した。

¹³ 特記がない場合は、定着率が高いほうとそれ以外の差が10%水準で有意であるものを取りあげる。

パーが利用者の生活の全体像とサービスの目標、訪問介護計画にそったサービスの手順を学び、1対1でのサービス提供を始める際の不安を軽減するうえで、大きな役割を果たしている。

新たな利用者宅でのサービスの流れをどのように覚えるかを確認すると(図5-1)、同行指導の際の指導の方法にも特徴が見られ、定着状況がよい事業所では口頭だけでなく、見本を示した指導を行っている(84.8%対75.3%)。訪問介護サービスにおいては、問題をこなす技量(小池[1997])が必要となり、ひととおりのサービスの手順を文書や口頭で学ぶだけでなく、日々変化する利用者実際にどのように対応するのかを見て学ぶことが重要となる。また、初回のサービス提供後ひとりでサービスを提供するようになってから「サービス提供責任者やベテランヘルパーへの確認・相談(57.3%対46.5%)」「担当ヘルパー間の情報交換・ケアカンファレンス(51.4%対40.1%)」が行われていることは、ヘルパーがサービスの流れを覚え、サービスを提供するうえでの自信を深めることにつながるといえよう。

図5-1 ヘルパーの定着状況別 ヘルパーが新たな利用者宅でのサービスの流れをどのようにして覚えるか(複数回答)



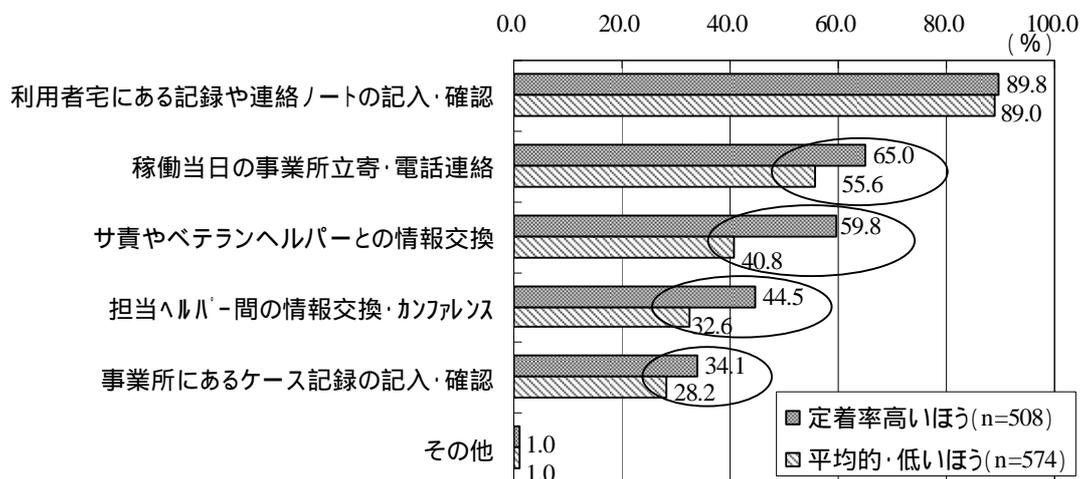
注:『ヘルパー調査2007』より。ヘルパーの定着状況については、『サ責調査2007』の所属事業所の

データをマージしたもの。 「定着率が高いほう」と「平均的・定着率が低いほう」の差が10%水準で有意であることを示す。

(2) サービス提供の日々管理、モニタリング・サービスの見直し

日々のサービス提供の管理についてはどうか。定着状況がよい事業所のヘルパーは、過半数が「利用者宅の訪問前後にステーションに立ち寄っている(51.4%対39.4%)」。そのため、利用者の状況に関する記録・報告や情報把握も「稼働当日のステーション立寄(65.0%対55.6%)」の際に行われる割合が高い。事業所に立ち寄れば、「ステーションにあるケース記録の記入・確認(34.1%対28.2%)」をすることもできる。加えて、「サービス提供責任者やベテランヘルパーとの情報交換(59.8%対40.8%)」「担当ヘルパー間の情報交換・ケアカンファレンス(44.5%対32.6%)」が重要な情報源となっている(図5-2)。これは図5-1でも特徴的なことのひとつであったが、サービス提供責任者や他のヘルパーと円滑なコミュニケーションがはかられていることは、利用者に関する情報共有を進め、サービスの見直しにつなげられるだけでなく、ヘルパーの疑問や不安を解消し、能力向上を促す機会にもなっていると考えられる。

図5-2 ヘルパーの定着状況別 利用者の状況に関する記録・報告や情報把握の方法(複数回答)

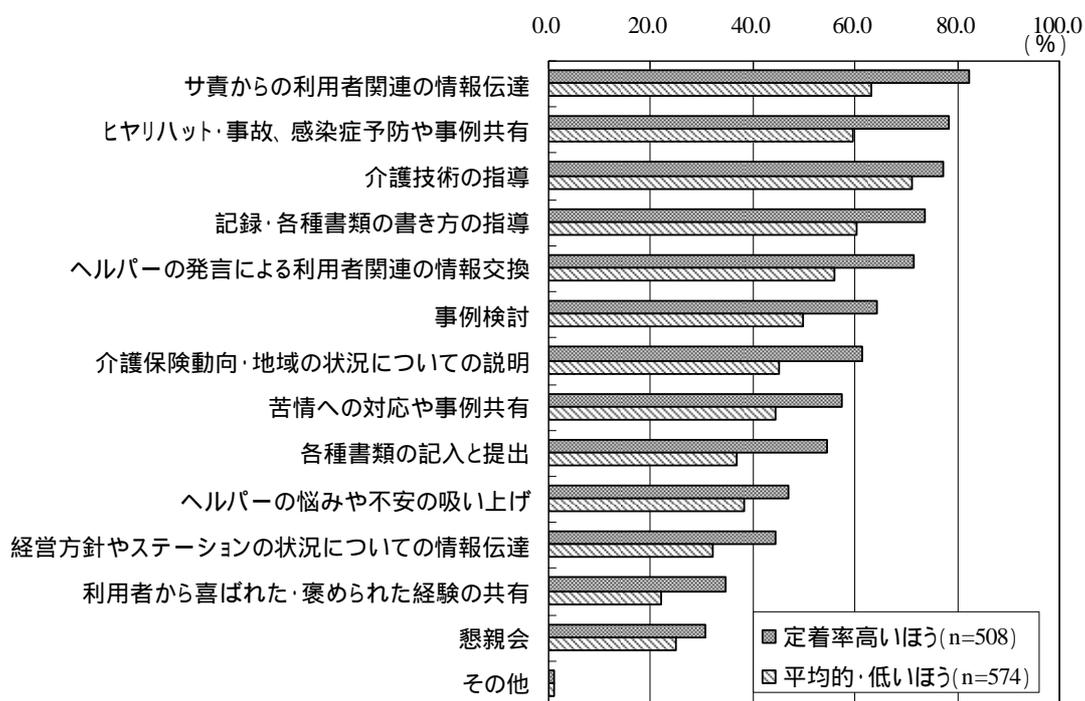


注：『ヘルパー調査2007』より。ヘルパーの定着状況については、『サ責調査2007』の所属事業所のデータをマージしたもの。 「定着率が高いほう」と「平均的・定着率が低いほう」の差が10%水準で有意であることを示す。

情報を共有し、疑問や不安を解消する場合はサービス提供日の事業所立ち寄りの機会だけではない。定着状況がよい事業所のヘルパーは、「稼動するヘルパー全体を対象とするミーティングや研修に必ず参加する（57.3%対 39.5%）」者が6割近くにのぼる。これは、ミーティングや研修やヘルパーが参加したいと考えるような充実した内容であることを反映しているのかもしれない（図 5-3）。

定着率が高い事業所とそれ以外の事業所の差が大きい項目をみると、利用者関連の情報は「サービス提供責任者からの情報伝達（82.2%対 63.2%）」だけでなく、「ヘルパーの発言による情報交換（71.5%対 55.8%）」によっても共有している。「ヒヤリハット・事故、感染症の予防や事例共有（78.3%対 59.4%）」の実施率も高い。また、「介護保険の動向や地域の状況についての説明（61.3%対 45.0%）」は、特に制度改正から間もないこともあり、訪問介護サービスがよってたつ介護保険制度の考え方や仕組み、地域の介護資源等についての情報の十分な提供をつうじ、ヘルパーの現場での困惑を避けることにつながる。

図 5-3 ヘルパーの定着状況別 ヘルパー全体を対象とするミーティングや研修の内容(複数回答)



注：『ヘルパー調査 2007』より。ヘルパーの定着状況については、『サ責調査 2007』の所属事業所のデータをマージしたもの。「定着率が高いほう」と「平均的・定着率が低いほう」の差は、すべて10%水準で有意。

(3) 稼働予定の作成

定着率が高い事業所のヘルパーは、こうして日々のサービス提供やミーティング・研修をつうじて高めた「介護能力を評価する仕組みがあり、仕事のわりふりに活かされている(37.8%対30.5%)」との指摘も多い。

また、月々訪問するのは「特定の利用者宅のみ(69.3%対61.7%)」とする割合が高い。無計画に様々な利用者を担当させるのではなく、介護能力を考慮して担当利用者を決定し(仕事をわりふり)稼働予定を作成することは、ヘルパーの仕事をつうじた能力の向上をはかるうえで重要である。

以上のようにみてくると、『ヘルパー調査 2007』にみる、ヘルパーの定着状況がよい事業所のヘルパーからみたサービスの進め方の特徴は、まず利用者に関するものを中心として、介護保険制度等を含め、「十分な情報」を「適切な時期」に提供し、かつ日頃から利用者情報の授受をサービス提供責任者やベテランヘルパーと頻繁に行う環境を整えること、担当ヘルパー間で意見交換の機会を設けることをつうじて、ヘルパーを不安にさせず、利用者についての情報を抱え込ませないことである。

ヘルパーの利用者及びその家族についての最大の悩み、不安、不満は「利用者に適切なケアができていないか不安がある(46.0%)¹⁴」という点であった。ヘルパーが辞めない事業所は、こうした不安を持たせない工夫をしているといえる。ヘルパーにサービス提供日にできるだけ事業所に立ち寄らせること、またヘルパーの不安を減じ、意欲を高めるミーティングや研修を充実させることも効果的であると考えられる。さらに能力の評価を仕事のわりふりに活かしていることは処遇への納得性を高め、働くうえでの手応えにもつながる。

4. ケアマネジャーに選ばれる訪問介護事業所のサービス管理：

ケアマネジャーに対するインタビュー調査から

ケアマネジャーが評価する訪問介護事業所では、どのようなサービス管理がおこなわれているのだろうか。直接的にヘルパーの定着状況との関連をみるものではないが、ケアマネジャーに選ばれる事業所は、ヘルパーが定着し、安定的なサービス提供ができる事業所である可能性が高いと考えられる。そこで、ケアマネジャーが訪問介護事業所を選ぶ際の基準を把握した。

¹⁴ 第1章第4節。

なお、主にサービス管理のなかでも、外部との接点がある、あるいはそれを反映させるべき点を中心となるため、9つのプロセスを全てカバーすることはできない。

ケアマネジャーからの指摘は、主に利用者に関する「適切な」情報のやりとりの「迅速さ」「着実さ」、また新規利用者の受け入れやサービスの変更にかかる調整といった点に集中した。具体的には、事業所の連絡体制の整備（留守中の伝言などを含みサービス提供責任者に連絡が付きやすいか、連絡に対してすぐに反応が得られるか）、ヘルパーの迅速な調達（新規利用者に適切なヘルパーをすぐに選定できるか、利用者が希望する時間帯とヘルパーの都合を調整できるか）、利用者の生活全体を見通す力（居宅サービス計画全体を理解した関係事業者との連携がはかれるか、居宅サービス計画に基づく適切な訪問介護計画の作成ができるか）、利用者のリスクの予測と対応（訪問介護事業者の視点から十分なアセスメントをおこなっているか、利用者の状況の変化の意味を理解して伝えられるか）

ヘルパーを管理する力（訪問介護計画のみならず居宅サービス計画を示したうえでサービスの目標を共有しているか、ヘルパーがやってよいこと・悪いことを徹底しているか、ヘルパー都合でサービス時間を変えないか）、利用者への十分な説明（サービスの意図と内容、できることとできないことに対して理解を得ているか）等があげられた。

5. ヘルパーの定着を促す訪問介護事業所のサービス管理

前節までで、フィールドワークとヘルパーに対するアンケート調査をもとに、サービス管理のあり方の素案を作成し、ケアマネジャーに対するインタビュー調査をもとに、必要な視点の追加をおこなった。

以上をもとに、まず「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¹⁵」において素案を完成させた。そのうえで、「改正介護保険下でのヘルパーの能力開発と雇用管理」調査プロジェクトで訪問介護事業者との対話を重ね、訪問介護サービス提供プロセスのなかで、特にヘルパーの働きがいを高めるうえで重要となるサービス管理上のポイントのチェックリストという形式で検討を進めた。さらに参加事業者のサービス提供責任者に2回のプレテストを実施し、訪問介護事業者における実態に即したものとなるよう改善をはかった。

本節では、望ましいサービス管理のポイントを整理したうえで、『サ責調査 2007』を用いて、その妥当性について検討を加える。

¹⁵ メンバーは佐藤博樹・大木栄一と筆者の3名。

(1) ヘルパーの働きがいを高めるサービス管理

上記の手続きにそって、新規利用の受付、利用者宅訪問・アセスメント、契約、サービス担当者会議・関係事業者との連携、訪問介護計画・手順書作成、オリエンテーション・同行指導、サービス提供の日々管理、稼働予定の作成、モニタリング・サービスの見直しという9つのプロセスごとに、ヘルパーの働きがいを高めるサービス管理のポイントをとりまとめ、60項目に整理した。表5-5はその抜粋である。

表5-5 ヘルパーの働きがいを高めるサービス管理（一部抜粋）

<p>【新規利用の受付】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の基本情報、主なサービス内容・時間数の希望等を受付表にまとめる・ ヘルパーの能力水準や、稼働できる日程・地域が一覧できる情報を更新する <p>【利用者宅訪問・アセスメント】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者・家族とともに生活上の問題点、サービス内容の意向を明確化し、アセスメント表にまとめる・ 初回訪問にケアマネジャーや担当ヘルパーを同行する <p>【契約】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 「利用者・家族の意向」と「ケアマネジャーからの依頼」に差異があれば、契約前に両者に確認する・ 契約時に不適正事例の説明、キャンセルや変更のルールの説明をする <p>【サービス担当者会議・関係事業者との連携】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 新規利用に係るサービス担当者会議で、居宅サービス計画原案に対し訪問介護事業者として意見を述べる・ 訪問介護計画をケアマネジャー及び他の介護保険事業者に配布する・ 利用者の状況に大きな変化があれば、サービス担当者会議の開催をケアマネジャーに依頼する <p>【訪問介護計画・手順書作成】</p> <ul style="list-style-type: none">・ ケアマネジャーや他の介護保険事業者から情報を収集し、訪問介護ニーズの特定と援助目標設定を行う

- ・ 初回のサービス提供前に、サービス提供責任者が訪問介護計画を作成する
- ・ 初回のサービス提供前に、サービス内容、手順、留意事項、所要時間を示す手順書を作成する
- ・ サービス提供責任者自身が初回のサービス提供をおこなう
- ・ サービス提供責任者が複数いる場合、複数の責任者が新規利用者宅で1度は稼働する
- ・ 新規利用者は、サービス開始後1～2週間で利用者及びヘルパーにサービス内容の妥当性を確認する

【オリエンテーション・同行指導】

- ・ ヘルパーに対して、訪問介護計画・手順書を示して援助目標・内容のオリエンテーションを行う
- ・ ヘルパーに対して、居宅サービス計画を示して利用者の生活の全体像を把握させる
- ・ 新規利用者には、サービス提供責任者がヘルパーに同行指導を行う
- ・ 同行指導後、ヘルパーとともにサービスを振り返り、不明点を確認のうえ同行指導の記録を残す

【サービス提供の日々管理】

- ・ 毎回の稼働当日に、ステーション立寄りもしくは電話で口頭により、サービス提供状況の報告を受ける
- ・ ヘルパーがステーションに立ち寄った際に、サービス提供責任者や事業所管理者が声かけを行う
- ・ 同じ利用者を担当する複数のヘルパーが、援助目標、サービス内容、手順を確認しあう場を設ける
- ・ 1ヵ月に1回以上はヘルパーをステーションに集め、サービス状況の確認、利用者の声の伝達、研修を行う

【稼働予定の作成】

- ・ 1ヶ月単位で稼働予定を作成し、ヘルパーに稼働予定表を交付する
- ・ 心身状態が不安定な利用者は、サービス提供責任者や常勤ヘルパーを中心に稼働予定を作成する
- ・ 1人の利用者を複数ヘルパーが担当できる体制を整え、代行可能なヘルパーの情報を日々更新する

- ・ ヘルパーの能力や希望に応じて仕事を与え、日常のアドバイスや同行指導によって育成する
- ・ ヘルパーの担当利用者をヘルパーの都合や希望によらずに変更する際は、事前に理由を説明する

【モニタリング・サービスの見直し】

- ・ サービス提供責任者が、月に1回以上は稼働もしくはモニタリングのために利用者宅を訪問する
- ・ サービス内容に大きな変更がある場合は、再度担当するヘルパーに同行指導を行う
- ・ 手順書は、担当ヘルパーが必要に応じて加筆修正できるようにしておく

注：全60項目は参考資料を参照のこと。

(2) サービス管理のあり方とサービス提供責任者業務の充実度

さて、本章で、サービス提供責任者が中心となって進めるべき望ましいサービス管理のあり方を検討したのは、サービス管理の確立が、効率的に質の高いサービスを提供し、かつヘルパーの定着・育成の充実をはかるために重要であることによる。

では、(1)で整理したポイントにそったサービス管理をおこなうことは、訪問介護事業所におけるサービス提供責任者業務の充実度を高めることにつながっているのだろうか。

『サ責調査 2007』の個票データを用いて、検討をおこなう。分析の単位は事業所である。

1) 事業所におけるサービス管理得点

『サ責調査 2007』では、「あなたのステーションでは、どのような手順で訪問介護サービスに関連する業務を行っていますか」という質問を設け、サービス管理のポイント60項目について、「必ずする」「しないことがある」「しないことが多い」「該当しない・違うやり方」の4つの選択肢により、回答を得ている。

これをもとに事業所におけるサービス管理のあり方を得点化した。得点化の方法は、各項目について「必ずする」に3点、「しないことがある」に2点、「しないことが多い」に1点を与え、60項目分の得点を積み上げ、積み上げた得点を、全60項目から「該当しない・違うやり方」を選択した項目を除いた項目数で除したものとした(最低1点・最高3点)。

60項目の完全回答者を得点化の対象とし、88事業所のうち69事業所が対象となった。

平均値は 2.56 点（中央値 2.56 点）であった。

2) 事業所におけるサービス提供責任者業務の充実度得点

同調査では、「あなたのステーションでは、次のような取組みをどの程度行っていますか」という質問を設け、サービス提供責任者業務を 12 項目に整理し、その充実度を「十分できている」「ある程度できている」「あまりできていない」「まったくできていない」の 4 段階で評価してもらっている。12 項目は、新規利用者の受け入れ可否の判断と適切なヘルパーの選定、利用者の日常生活全般の状況や希望を踏まえた訪問介護計画の作成、軽度者のできることを引き出す目標指向型の介護予防訪問介護計画の作成、利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握、サービス担当者会議への出席等によるケアマネジャー等との連携、ヘルパーへの具体的な援助目標及びサービス内容の指示、ヘルパーへの利用者の状況についての情報の伝達、ヘルパーのサービス提供状況の把握、ヘルパーの能力の公平な評価、ヘルパーの能力や希望を考慮した効率的な稼働予定の作成、新人ヘルパーの教育・指導、ヘルパーに対する計画的な研修や技術指導、のとおりである。

これをもとに事業所におけるサービス提供責任者業務の充実度を得点化した。得点化の方法は、各項目について「十分できている」に 4 点、「ある程度できている」に 3 点、「あまりできていない」に 2 点、「まったくできていない」に 1 点を与え、12 項目の平均点とした（最低 1 点・最高 4 点）。

12 項目の完全回答者を得点化の対象とし、88 事業所のうち 86 事業所が対象となった。平均値は 3.09 点（中央値 3.04 点）であった。

3) サービス管理得点とサービス提供責任者業務の充実度得点の相関

では、サービス管理のあり方と、サービス提供責任者業務の充実度はどのような関係にあるか。サービス管理得点とサービス提供責任者業務の充実度得点の相関をみたところ、相関係数は 0.684（1%水準で有意）であり、かなり強い相関が確認された。

このことから、本章で整理されたサービス管理のあり方は、サービス提供責任者業務の充実と、それをつうじたヘルパーの定着・育成のために望ましい一定の方策を示しているということができる。

6. むすび

本章は、訪問介護事業所のサービス提供プロセスにおける望ましいサービス管理のあり方を検討した。

サービス提供責任者自身も、事業者も、現状のサービス提供責任者業務は、利用者宅でのサービス提供に投入する時間が多く、指定基準で定められたサービス提供責任者の業務に投入できる時間を圧迫しており、時間配分の再検討が必要だと認識している。サービス提供責任者としての業務が一様でない現状においては、効率的かつ効果的なサービス管理をあわせて検討することによって、質量ともに望ましい仕事のあり方に近づけることができると考えられる。

望ましいサービス管理の確立は、ヘルパーの働きがいを伸ばすことに直結するだけでなく、サービス管理の効率化によってサービス提供責任者がヘルパーの定着や育成にかけられる時間を確保することにもつながるのではないかと。すなわちヘルパーの定着は、サービス管理の充実によって実現されるのではないだろうか。本章では以上の問題意識に基づき、ヘルパーの定着状況との関係から分析をすすめた。

検討にあたっては、フィールドワーク、ヘルパーに対するアンケート調査に基づき仮説を作成し、ケアマネジャーへのインタビュー、訪問介護事業者との対話を経てポイントを整理したあと、その妥当性について、サービス提供責任者アンケートを用いて確認した。結果を要約すると、以下ようになる。

- 1) フィールドワークにみるヘルパーの定着状況が相対的によい事業所の特徴は、ケアマネジャーとの日常的な情報交換があること、訪問介護計画書と手順書の確実な整備のうえに、文書を用いた事前の説明と十分な同行指導が行なわれ、サービスの目標と内容の指示が明確であること、事業所にアクセスすれば常に(担当のサービス提供責任者が不在であっても)必要な対応がとられること、ヘルパーの意見がサービスの改善に活かされていること、ヘルパーが意見や疑問を示せる機会が幾重にも配されていること、変化が激しい利用者には常勤ヘルパーを中心としたシフトが組まれていること、育成を考えたヘルパーの配置がおこなわれていること等である。
- 2) ヘルパーに対するアンケート調査によれば、ヘルパーの定着状況が相対的によい事業所のサービスの進め方の特徴は、十分な情報を適切な時期に提供し、事業所の立ち寄り等により日常的に利用者情報の授受をサービス提供責任者等と行い、担当ヘルパー間で意見交換ができる機会を設けること、ミーティングや研修の内容を充実させること、これら

をつうじてヘルパーの不安や日頃のサービス提供にあたっての疑問を減じること、能力の評価を仕事の割り振りに活かしていること等である。

- 3) ケアマネジャーがサービスを依頼する事業所は、ヘルパーが定着し、安定的なサービス提供ができる事業所である可能性が高い。そこでケアマネジャーが訪問介護事業所を選定する基準を尋ねたところ、事業所の連絡体制の整備、ヘルパーの迅速な調達、利用者の生活全体を見通す力、利用者のリスクの予測と対応、ヘルパーを管理する力、利用者への十分な説明といった点があげられた。
- 4) 以上の検討と訪問介護事業者との対話を経て、新規利用の受付、利用者宅訪問・アセスメント、契約、サービス担当者会議・関係事業者との連携、訪問介護計画・手順書作成、オリエンテーション・同行指導、サービス提供の日々管理、稼働予定の作成、モニタリング・サービスの見直しという9つのプロセスごとにヘルパーの働きがい高めるサービス管理のあり方をまとめたところ、60項目に整理された。
- 5) ここで整理されたサービス管理のあり方と事業所におけるサービス提供責任者業務の充実度の関係を、サービス提供責任者調査における事業所単位のサービス管理得点とサービス提供責任者業務の充実度得点の相関により確認したところ、両者の相関係数は0.684とかなり強い相関があった。このことから、本章で整理されたサービス管理のあり方は、サービス提供責任者業務の充実化と、それをつうじたヘルパーの定着・育成の促進に向けて望ましい一定の方策を示しているといえる。

第6章 サービス提供責任者の職業能力と能力開発

1. はじめに

(1) 問題意識

『サ責調査 2007』によれば、サービス提供責任者の業務を円滑に進めるうえで重要なこととして「サービス提供責任者の能力向上」をあげるサービス提供責任者が62.9%にのぼる。また、サービス提供責任者が事業所内での業務分担、仕事の総量や時間配分の再検討を進めながら、より効率的・効果的なサービス管理をおこない、結果としてヘルパー管理を充実させていくためには(第4章・第5章)、サービス提供責任者自身の能力向上が不可欠であることを指摘した。

本章では、まず事業所における訪問介護員(以下、ヘルパー)の定着率の高低を規定する要因を探る¹。ここでの問題関心はヘルパーの定着と能力開発であり、サービス提供責任者の職業能力がヘルパーの定着状況の規定要因になっていることが確認されれば、それを本章のなかで論じる意義があるからである(第2節)。次に、サービス提供責任者の職業能力の現状を把握し(第3節)、その規定要因を探る(第4節)。さらに、サービス提供責任者の能力開発にかかる現状と課題を明らかにする(第5節)。これらをつうじて、訪問介護事業所における、サービス提供責任者の能力向上と、サービス管理・ヘルパー管理の充実への方策の手がかりを得ることを目的とする。

(2) 使用データ

分析に使用するデータは、主に『サ責調査 2007』である。調査概要や調査対象の特性などは第4章第3節に詳しい。なお、第2節は事業所²を、第3節以降は個人を分析単位とする。

第4章で触れたように、『サ責調査 2007』のデータの利点のひとつとして、同時におこなわれた『ヘルパー調査 2007』とのデータのマージができることがあげられ、ヘルパーの定着状況の分析(第2節)にあたっては、『サ責調査 2007』に『ヘルパー調査 2007』における所属事業所の回答データをマージした個票データを、サービス提供責任者の能力自己

¹ ヘルパーの定着の規定要因については第3章第4節でヘルパー調査を用いた分析をおこなっている。第3章との位置づけの違いについては第2節で触れる。

² 分析単位を事業所とする際のデータについては第4章第4節を参照のこと。

評価の妥当性の検討（第3節）にあたっては、『ヘルパー調査2007』に『サ責調査2007』における所属事業所の回答データをマージした個票データを用いる。

この他、『F社ヘルパー調査』と『F社サ責個人調査』の集計結果を参照する。

2. 訪問介護事業所におけるヘルパーの定着状況とサービス提供責任者の職業能力

まず、サービス提供責任者の職業能力について本章のなかで分析をおこなう意義を確認するため、いま一度ヘルパーの定着率の高低を規定する要因に迫る。

ヘルパーの定着の規定要因については第3章第4節で、ヘルパーに対するアンケート調査（『F社ヘルパー調査』）の個票データを用いて、ヘルパーのキャリア志向（勤務先への定着志向と訪問介護サービスの仕事継続意向）を従属変数とした分析をおこなっている。第3章の問題関心は、ヘルパーの個人属性や働き方、仕事の経験をコントロールしても、所属事業所における「ヘルパーからみたサービス提供責任者の人事管理機能」の充実ならびに「Off-JTの受講状況」がヘルパーのキャリア志向に影響を持つかという点にあった。

ここでは、事業所を分析単位とし、事業所属性をコントロールしてもサービス提供責任者の職業能力がヘルパーの定着状況に影響を与えるかどうかを確認することを目的とする³。ヘルパーの定着状況には、ヘルパー本人の属性や経験、事業所における雇用管理のあり方のみならず、様々な背景要因があると考えられるが、結局定着状況は事業所属性によって決まるということであれば、サービス提供責任者の職業能力を本章でとりあげる意義が薄くなるためである。

なお、サービス提供責任者の職業能力に関する独立変数は、第3章ではヘルパーからみた人事管理機能の発揮状況をとりあげたが、本節では、サービス提供責任者による、サービス提供責任者としての総合能力の自己評価の事業所単位の平均値を用いる。自己評価は「十分できている」「ある程度できている」「あまりできていない」「まったくできていない」の4段階で回答を得ており、それぞれ4～1をわりあて、事業所ごとに回答したサービス提供責任者の平均をとった。これをいわば事業所におけるサービス提供責任者のパフォーマンスの代理変数とみなすこととなる。

事業所属性に係る統制変数として、事業所が介護保険の訪問介護サービスを開始してか

³ 『F社ヘルパー調査』は、ヘルパーの属性、働き方や能力開発、勤続意識については豊富な情報を持つものの、調査対象がヘルパーであることから事業所属性に関する十分な情報が得られていない。

らの経過年数、同一敷地内で提供しているサービス、サービスの単価にかかわる変数として、介護関連サービス全体の提供時間を100とした介護保険の身体介護の提供時間の比率、事業所の規模にかかわる変数としてサービス提供責任者の人数、事業所の人員構成にかかわる変数として、特定事業所加算の要件のうち、人材要件の適合状況、当該事業所のヘルパーの今の会社でのヘルパーとしての通算経験年数の平均値、事務員の有無を投入した。人材要件に適合するとは、「事業所のヘルパーのうち、介護福祉士の割合が30%以上」であり、かつ「サービス提供責任者の全員が5年以上の経験を有する介護福祉士」であることを示している。

ここで事業所属性に係る変数のひとつとして、「当該事業所のヘルパーの今の会社でのヘルパーとしての通算経験年数の平均値」を投入したのは、ヘルパーは、離職者に占める勤続1年未満の者の割合が高いことに加え⁴、勤続年数が短い者が多いと、ヘルパー同士の意見交換等による日頃の疑問点の解消等が行なわれにくく、サービス提供責任者のヘルパー管理コストがかかり、結果として定着しにくい職場になることが考えられるからである。

事業所のヘルパーの定着状況を従属変数とした順序回帰分析をおこなった結果を、表6-1に示す。

⁴ 序章第4節。

表 6-1 事業所のヘルパーの定着状況の規定要因（順序回帰分析）

従属変数 = ヘルパーの定着状況 ^{a)}	係数	標準誤差
訪問介護サービス開始後経過年数	0.420	0.206 **
同一敷地内で介護保険訪問介護のみ実施 ^{b)}	-1.960	1.105 *
介護関連サービス提供時間に占める身体介護の比率 ^{c)}	-0.011	0.030
サービス提供責任者の人数	-0.032	0.190
特定事業所加算（人材要件）に適合 ^{d)}	2.242	1.029 **
当該事業所のヘルパーの今の会社でのヘルパーとしての通算経験年数の平均値 ^{e)}	0.019	0.030
事務員の有無 ^{f)}	0.545	0.751
当該事業所のサ責の総合能力自己評価の平均値	1.109	0.661 *
N	49	
-2 対数尤度	71.004	
カイ 2 乗	19.066**	
Nagelkerke R2 乗	0.383	

注 1：『サ責調査 2007』より。事業所単位の分析。当該事業所のヘルパーの今の会社でのヘルパーとしての通算経験年数の平均値については、『ヘルパー調査 2007』の所属事業所のデータをマージしたもの。

注 2：a) (自社・他社を問わず)他の訪問介護事業所と比較したヘルパーの定着状況について、「定着率が高いほう」を 3、「平均的」を 2、「定着率が低いほう」を 1 とした。b) 所属事業所が同一敷地内で介護保険の訪問介護サービス（予防を含む）のみ提供している場合を 1、それ以外のサービスを実施している場合を 0 とした。c) 提供する介護関連サービス全体を 100 とし、介護保険の訪問介護のうち身体介護が占める比率。d) 特定事業所加算の要件のうち人材要件が適合するもの（申請の有無に係わらず）を 1、それ以外を 0 とした。e) 所属事業所のヘルパーの回答について、今の会社での在宅のホームヘルパーとしての通算経験年数（月単位）の平均値をとった。f) ヘルパーの仕事に従事していない事務員が「いる」を 1、「いない」を 0 とした。

注 3：**：p<0.05 *：p<0.1

表 6-2 表 6-1 の記述統計量

	度数	平均値	標準偏差	最小値	最大値
他と比較したヘルパーの定着状況	76	2.33	0.62	1	3
訪問介護サービス開始後経過年数	72	5.24	2.06	1	7
同一敷地内での提供サービス （訪問介護のみ=1）	83	0.07	0.26	0	1
介護関連サービス提供時間に 占める身体介護の比率	73	24.90	12.80	5.0	60.0
サービス提供責任者の人数	87	3.13	2.16	1	13
特定事業所加算（人材要件）の 適合状況（適合=1）	84	0.20	0.40	0	1
当該事業所のヘルパーの今の会社でのヘルパー としての通算経験年数の平均値（月単位）	87	36.33	13.07	2.0	64.6
事務員の有無（いる=1）	86	0.65	0.48	0	1
当該事業所のサ責の総合能力 自己評価の平均値	88	2.79	0.57	1.00	4.00

これによると、事業所属性をコントロールしても、当該事業所のサービス提供責任者の総合能力自己評価の平均値はプラスで有意となった。十分な人事管理機能を発揮する能力を備えたサービス提供責任者がいることは、安定的なサービスが提供できる事業所づくりの基礎となる。このことから、ヘルパーの定着と育成を問題関心とする第2部において、サービス提供責任者の職業能力を分析することは意義があるといえる。

これに加えて、事業所の人員構成が人材要件を満たすものであることはヘルパーの定着状況を引き上げる。ヘルパーに占める介護福祉士の割合が高いことは、能力向上意欲が高いヘルパーが多いことを示すものと考えられる。これは、ヘルパー同士の切磋琢磨が行なわれやすく、結果的に働きがいのある事業所の雰囲気づくりにつながるのかもしれない。また、設立からの時間の経過は定着状況にプラスの影響を持つ。設立から時間が経過するとともに利用者や家族、地域の関係機関との信頼関係が育ち、事業所運営のノウハウが蓄積され、そのことがサービス管理やヘルパー管理の充実を促すのであろう。他方、同一敷地内で介護保険の訪問介護のみを提供していることはマイナスの影響を持つ。様々なサービスが同一敷地内で展開されることは、人事交流等を含め、ヘルパーにとっても刺激を受ける機会となるのかもしれない。

事業所属性のうち、単価、規模、ヘルパーの勤続年数、事務員の有無といった変数は、ヘルパーの定着状況の規定要因にはならない。

3. サービス提供責任者の職業能力の現状

では、サービス提供責任者の職業能力の現状はどのようになっているのだろうか。本節では、まず、サービス提供責任者個人の自己評価により、介護の仕事に係わる様々な職業能力と、サービス提供責任者としての総合能力の現状を把握する。さらに、ヘルパーとしての能力とサービス提供責任者としての能力の関係について考察する。そのうえで、職業能力を自己評価によってとらえることの妥当性について、若干の検討を加える。

(1) サービス提供責任者の介護の仕事に係わる職業能力

『サ責調査 2007』では、身体介護の能力、生活援助の能力、利用者・家族との信頼関係を構築する能力、ヘルパーや他職種とのチームケアを保つ能力、ヘルパーを指導する能力の5つの観点から介護の仕事に係わる職業能力を自己評価してもらっている(表6-3)。このうち、身体介護、生活援助、利用者・家族との信頼関係を構築する(人間関係構築)能

力の3つ⁵については、ヘルパーとしての能力を示している。

結果をみると、5つの能力のいずれについても、「ある程度できている」が最も多く、6割を超えている。ヘルパーとしての3つの能力については、「十分できている」と「ある程度できている」の和がいずれも9割を超えており、サービス提供責任者は、ヘルパーとしては自分の能力を高く評価していることがわかる。なお、ヘルパーを指導する能力については、「ある程度できている」が64.7%にのぼるものの、「あまりできてない」とした者も2割を超えており、介護の仕事に係わる職業能力のなかでも、特にヘルパーの指導にかかる能力については、十分でないとする者も少なくないといえる。

表 6-3 サービス提供責任者の介護の仕事に係わる職業能力自己評価 (n=221、単位：%)

	でき 十分	でき ある程度	でき あまり	でき まったく	無回答
身体介護の能力	23.5	67.4	6.8	0.0	2.3
生活援助の能力	21.7	70.6	5.0	0.5	2.3
利用者・家族との信頼関係を構築する能力	23.5	71.0	3.2	0.0	2.3
ヘルパーや他職種とのチームケアを保つ能力	17.6	71.5	8.1	0.0	2.7
ヘルパーを指導する能力	9.5	64.7	23.5	0.0	2.3

注：『サ責調査 2007』より。

(2) サービス提供責任者としての総合能力

1) 自己評価の分布

では、サービス提供責任者としての総合能力についてはどうか。これについても4段階で回答を得ている。やはり、最も多いのは「ある程度できている」であり、59.3%にのぼる。次いで「あまりできていない(29.0%)」であり、「十分できている」との回答は1割に満たない。

⁵ ヘルパーの職業能力をとらえる3区分については、第1章・第2章を参照のこと。

2) ヘルパーとしての能力とサービス提供責任者としての総合能力の関係

サービス提供責任者としての総合能力は、介護の仕事に係わる5つの能力と関係があるのだろうか。サービス提供責任者としての総合能力と、5つの能力の自己評価の相関係数の2変数の相関係数をみたところ、身体介護の能力は0.260、生活援助の能力は0.320、利用者・家族との信頼関係を構築する能力は0.475、ヘルパーや他職種とのチームケアを保つ能力は0.542、ヘルパーを指導する能力は0.675（いずれも1%水準で有意）であった。

身体介護・生活援助といった具体的なサービスを提供する能力とサービス提供責任者としての総合能力の相関は弱い。他方、ヘルパーとしての能力のうち人間関係構築にかかる能力については、サービス提供責任者としての総合能力とかなり強い相関がある。ヘルパーや他職種とのチームケアを保つ能力、ヘルパーを指導する能力も、サービス提供責任者としての総合能力とかなり強い相関があり、特にヘルパーを指導する能力との相関が高い。

3) 自己評価の妥当性

さて、本章では、サービス提供責任者の能力を自己評価によって把握し、分析している。ここで、自己評価にもとづいてサービス提供責任者の総合能力を論ずることの妥当性を2つの観点から検討しておきたい。

まず、『ヘルパー調査2007』に、『サ責調査2007』における所属事業所におけるサービス提供責任者の総合能力自己評価の平均値のデータをマージし、所属事業所におけるサービス提供責任者の総合能力自己評価の平均値3区分別にヘルパーが働く意欲の変化、ヘルパーの介護能力得点をみた（表6-4）。これによると、所属事業所のサービス提供責任者の総合能力自己評価の平均値が高いと、概ねヘルパーの意欲が向上（定着）し、介護能力の伸長がはかられている。第3章の分析によれば、ヘルパーからみた所属事業所のサービス提供責任者の人事管理機能が十分発揮されていることが、ヘルパーの勤続志向や介護能力にプラスの影響を与えることがわかっている。よって、サービス提供責任者によるサービス提供責任者としての総合能力の自己評価は、ヘルパーからみた人事管理機能の発揮状況と対応しているといえる。ただし、総合能力ではなく、「人事管理機能」の発揮状況であること、また個人単位ではなく、所属事業所単位でみていることに限界がある。

表 6-4 所属事業所のサービス提供責任者の総合能力自己評価の平均値別
ヘルパーが働く意欲の変化、ヘルパーの介護能力得点（単位：％）

		いまの勤務先でヘルパーの仕事を始めてからの働く意欲の変化 (p=0.017)			介護能力得点 (p=0.001)		
		向上した・ やや向上した	変化なし	やや低下した・ 低下した	上位	中位	下位
の 総 合 能 力 平 均 値	所属事業所のサ責 下位	56.0	32.0	12.0	21.1	47.2	31.7
	中位	55.7	29.8	14.5	21.4	42.3	36.3
	上位	<u>60.5</u>	23.2	16.2	<u>28.4</u>	44.1	27.5

注：『ヘルパー調査 2007』より。所属事業所のサービス提供責任者の総合能力自己評価の平均値については、『サ責調査 2007』の所属事業所のデータをマージしたものの。

次に、『F社ヘルパー調査』と『F社サ責個人調査』において、ヘルパーからみた所属事業所のサービス提供責任者の業務の充実度に対する評価と、サービス提供責任者の自己評価を比較検討する（表 6-5）。サービス提供責任者の業務を、対利用者に係わる 6 業務と対ヘルパーに係わる 13 業務に整理し、サービス提供責任者には、「十分できている」「ある程度できている」「あまりできていない」「まったくできていない」の 4 段階で自己評価を求めた。ヘルパーに対しては、所属事業所のサービス提供責任者の評価として、この 4 段階に「わからない」を加えて回答を求めた。このうちそれぞれ「十分できている」と「ある程度できている」の値を合計した「できている」の割合を比較すると、全 19 業務のうち、サービス提供責任者の自己評価とヘルパーからみた評価の差が 10%ポイントを超える業務は 5 つにとどまった。よって、サービス提供責任者は個人の自己評価であり、ヘルパーからみた評価は事業所単位であるという限界はあるものの、ここでも概ね自己評価とヘルパーからみたその機能の発揮状況は対応しているといえることができる。

表 6-5 サービス提供責任者の自己評価とヘルパーの所属事業所の
サービス提供責任者に対する評価（単位：％）

		「自己 でき評 て価 いる」 n=116	「ヘル パー でき てい から」 n=1,450	ヘル パー 自己 評価 と 自己 評価 の 差
対 利 用 者 に 関 わ る 業 務	利用者の希望にそった援助内容づくり	82.8	82.5	0.3
	利用者への契約内容及び重要事項の説明	83.6	73.9	9.7
	利用者からの苦情への迅速な対応	78.5	70.4	8.1
	利用者に関する情報のケアマネジャーへの伝達	85.4	66.9	18.5
	利用者の状態変化の定期的な把握	59.5	65.3	-5.8
	利用者のサービス満足度の把握	38.8	61.5	-22.7
対 ヘル パー に 関 わ る 業 務	ヘルパーの能力や希望に応じた仕事の割り振り	56.9	62.9	-6.0
	ヘルパーへの具体的な援助目標・援助内容の指示	62.9	70.5	-7.6
	ヘルパーへの利用者の状況に関する情報伝達	76.7	70.5	6.2
	ヘルパーの就労報告書の確認によるサービス状況の把握	62.0	66.4	-4.4
	同行訪問やふいうち訪問によるヘルパーの仕事ぶりの把握	50.9	48.4	2.5
	ヘルパーの公平な評価	64.7	50.2	14.5
	ヘルパーの悩みや心配事の受け止め	63.8	56.6	7.2
	個々のヘルパーの育成課題の設定	16.4	33.6	-17.2
	ヘルパーに対する勉強会や実技研修の開催	39.6	67.6	-28.0
	ヘルパーの急な休みへの対応	87.9	78.2	9.7
	ヘルパーの日程や行動予定の把握	73.2	66.2	7.0
	ヘルパーの健康管理	34.5	40.2	-5.7
	ヒヤリ・ハット情報や問題事例の吸い上げ・共有化	44.0	43.4	0.6

注：『F社ヘルパー調査』と『F社サ責個人調査』より。

4. サービス提供責任者の総合能力の規定要因

では、サービス提供責任者の総合能力は、何によって規定されているのだろうか。本節では、『サ責調査 2007』の個票データを用いて、「サービス提供責任者としての総合能力」の規定要因を明らかにする⁶。

なお、ここでは主に、事業所属性や個人のその他の属性をコントロールしても、事業所における業務分担（第4章）やサービス管理のあり方（第5章）が、サービス提供責任者の総合能力を規定しているかに着目する。

⁶ 大木 [2006] は人事管理能力だけを取り出し、その規定要因を分析している。ただし調査票設計の制約から、独立変数は限定的である（網羅性及びOJTを部下・後輩を指導する機会の程度によって読み替えている点等）。

(1) 分析の枠組み

個人の職業能力は、「個人のこれまでの知識・経験」と「現在の勤務先の能力開発の方針と機会」によって規定される。後者は、OJT が中心として重視され、Off-JT はそれを補完する方法として位置づけられる。サービス提供責任者の能力もこの枠組みで規定されているのだろうか。ここでは、「サービス提供責任者としての総合能力」の自己評価4段階をスコア化したものを従属変数として順序回帰分析をおこなう。

独立変数としては「個人のこれまでの知識・経験」としてサービス提供責任者としての通算経験年数(勤務先を問わず)、サービス提供責任者の仕事を始める前の在宅のホームヘルパーとしての経験の有無、ホームヘルパー1級もしくは介護福祉士資格の有無、ヘルパーとしての能力を示す身体介護、生活援助、利用者・家族との信頼関係を構築する能力の自己評価を用いる。

「現在の勤務先の能力開発の方針と機会」については、まず「通常1カ月の利用者宅でのサービス提供時間」を用いる。これが長くなれば、OJT、Off-JT に費やせる時間が減るであろう。加えて「所属事業所のサービス管理得点」を用いる。所属事業所において望ましいプロセスでサービス管理・ヘルパー管理が行われていれば、そのやり方を見て学ぶことができる。また、効率的にサービス管理・ヘルパー管理が行われていることによってOff-JT や自己啓発に割ける時間が増えるであろう。

統制変数として、まず、年齢・学歴を加える。さらに、事業所属性を示すものとして、事業所が介護保険の訪問介護サービスを開始してからの経過年数、同一敷地内で提供しているサービス、事業所の規模にかかわる変数としてサービス提供責任者の人数を投入する。

(2) 分析結果

結果を表6-6に示す。まず、「個人のこれまでの知識・経験」については、サービス提供責任者としての通算経験年数が、プラスで有意となった。勤務先を問わずサービス提供責任者としての経験を積むことは、その総合能力を高める。

サービス提供責任者になる前のヘルパー経験の有無や、ヘルパー1級もしくは介護福祉士資格の有無は有意でない。サービス提供責任者に求められるサービス管理やヘルパー管理といった機能は、必ずしもヘルパー経験の延長線上にはなく、ヘルパー1級や介護福祉士資格取得のための学習内容にもそうした内容は含まれていないことが背景にあると考えられる。ただし、ヘルパーとしての3つの能力のうち、身体介護は有意でないものの、生

活援助と人間関係構築にかかる能力についてはプラスで有意となっており、ヘルパー経験の有無や上位資格の有無が有意でないことは、サービス提供責任者にはヘルパーとしての介護能力は求められていないということを意味するものではない。ヘルパーとしての介護能力は、ヘルパーに対する的確な仕事の指示や育成をおこなううえでも重要となろう。

「現在の勤務先の能力開発の方針と機会」についてはどうか。まず、利用者宅でのサービス提供時間が長いことは有意にマイナスの影響を持つ。サービス提供時間が長いことは、1ヘルパーとしての介護能力の向上には役立つかもしれないが、サービス提供責任者としては、他の利用者、ヘルパー、ケアマネジャーと接する時間が少なくなり、実務を通じた能力向上がはかりにくくなるだけでなく、稼働時間が長いことにより学習時間が確保しにくくなるなど、能力形成の阻害要因になることがうかがえる。第4章でみたとおり、稼働時間の適正化に配慮しながら、事務員やサービス提供責任者を補佐するヘルパー等の配置・増員をつうじた業務の分担のあり方とあわせ、業務時間の配分を見直していく必要がある。

「所属事業所のサービス管理得点」が高いことは、そこで働くサービス提供責任者の総合能力を有意に引き上げる。その影響力は最も大きい。すなわち、第5章で検討した望ましいサービス管理が行われている事業所では、そのやり方を学ぶことができる。さらに、業務の効率化とヘルパーの定着が進んでいれば、学習のために費やせる時間の確保も容易となる。サービス管理のあり方を見直し、より効率的かつ効果的なやり方を事業所全体として検討していくことは、ヘルパー管理の充実にもつながる。

統制変数として投入した年齢・学歴、事業所属性にかかる変数は、いずれもサービス提供責任者の総合能力自己評価に対して有意な影響を持たなかった。

表 6-6 サービス提供責任者としての総合能力自己評価の規定要因（順序回帰分析）

従属変数 = サ責としての総合能力自己評価 ^{a)}	係数	標準誤差
年齢	-0.043	0.030
学歴 ^{b)}	0.077	0.221
サ責としての通算経験年数(月単位)	0.031	0.014 **
サ責になる前のヘルパー経験の有無 ^{c)}	-0.178	0.690
ヘルパー1級もしくは介護福祉士資格の有無 ^{d)}	0.391	0.684
身体介護の能力自己評価 ^{a)}	0.508	0.516
生活援助の能力自己評価 ^{a)}	1.322	0.612 **
利用者・家族との信頼関係を構築する能力自己評価 ^{a)}	2.793	0.707 ***
通常1ヵ月の利用者宅でのサービス提供時間	-0.014	0.008 *
所属事業所のサービス管理得点 ^{e)}	3.351	1.059 ***
所属事業所の訪問介護サービス開始後経過年数	-0.140	0.137
所属事業所が同一敷地内で介護保険訪問介護のみ実施 ^{f)}	1.285	1.104
所属事業所のサービス提供責任者の人数	0.108	0.095
N	98	
-2 対数尤度	116.072	
カイ2乗	65.329***	
Nagelkerke R2 乗	0.577	

注1：『サ責調査 2007』より。サービス提供責任者が1人の事業所の者のデータは分析対象から除いた。

注2： a)「十分できている」を4、「ある程度できている」を3、「あまりできていない」を2、「まったくできていない」を1とした。b)中卒を1、高卒を2、専修（専門）学校卒を3、短大・高専卒を4、大学・大学院卒を5とした。c)勤務先を問わず、在宅のホームヘルパーとしての経験があるものを（サービス提供責任者の仕事を始める前まで）を1、ないものを0とした。d)「ホームヘルパー1級」もしくは「介護福祉士」資格を現在持っているものを1、いずれも持っていないものを0とした。e) サービス管理得点の算出方法については、第5章第5節（2）1）を参照のこと。f) 所属事業所が同一敷地内で介護保険の訪問介護サービス（予防を含む）のみ提供している場合を1、それ以外のサービスを実施している場合を0とした。

注3：***：p<0.01 **：p<0.05 *：p<0.1

表 6-7 表 6-6 の記述統計量

	回答者数	平均値	標準偏差	最小値	最大値
サ責としての総合能力自己評価	194	2.78	0.58	2	4
年齢	189	41.84	10.01	21	64
学歴	196	2.98	1.13	1	5
サ責としての通算経験年数(月単位)	191	30.32	20.94	1	84
サ責になる前のヘルパー経験の有無	190	0.79	0.41	0	1
ヘルパー1級もしくは介護福祉士資格の有無	196	0.85	0.36	0	1
身体介護の能力自己評価	194	3.17	0.53	2	4
生活援助の能力自己評価	194	3.16	0.53	1	4
利用者・家族との信頼関係構築能力自己評価	194	3.22	0.47	2	4
通常1ヵ月の利用者宅でのサービス提供時間	191	48.15	37.06	.0	170.0
所属事業所のサービス管理得点	136	2.55	0.25	1.66	3.00
所属事業所の訪問介護サービス開始後経過年数	157	5.45	1.93	1	7
所属事業所の同一敷地内での提供サービス(訪問介護のみ=1)	189	0.10	0.29	0	1
所属事業所のサービス提供責任者の人数	191	4.38	3.12	2	19

5. サービス提供責任者の能力開発の現状と課題

サービス提供責任者の能力が低いことは、ヘルパーの定着にとってもマイナスとなり(第2節)、結果的にサービスの安定的な提供を難しくする。一方、介護福祉士やヘルパー1級資格を保有していることは、サービス提供責任者としての総合能力を担保していない(第4節)。

そのため、事業者は、サービス管理やヘルパーの人事管理の質の向上をつうじた良質なサービスの提供を実現するために、サービス提供責任者の能力開発に取り組む必要があることとなる。そこで本節では、サービス提供責任者に対する能力開発の現状と課題を分析する。

(1) サービス提供責任者に対する能力開発の現状

まず、事業所からみた能力開発の現状をみよう。シルバーサービス振興会[2007]が訪問介護441事業所から回答を得たアンケート調査の結果によれば、サービス提供責任者に対するOJTは、「部下指導を上司の役割とする(52.4%)」が最も多く、次いで「育成を考えて仕事を与える(43.1%)」「指導マニュアルを作成する(34.7%)」となっている。Off-JT

については、2005年度1年間に約9割が1度はおこなったとしている。自己啓発にかかる費用を助成している事業所が、38.8%にのぼる。また、新任のサービス提供責任者に対しては、「採用・新任時に研修を実施(42.4%)」「指導担当者をつける(32.9%)」「仕事の現場で集中的に指導(32.0%)」「仕事の与え方を考慮する(31.3%)」等によって育成するとされている。ただし、新任のサービス提供責任者に対して「いずれも行っていない」事業所が約2割ある。

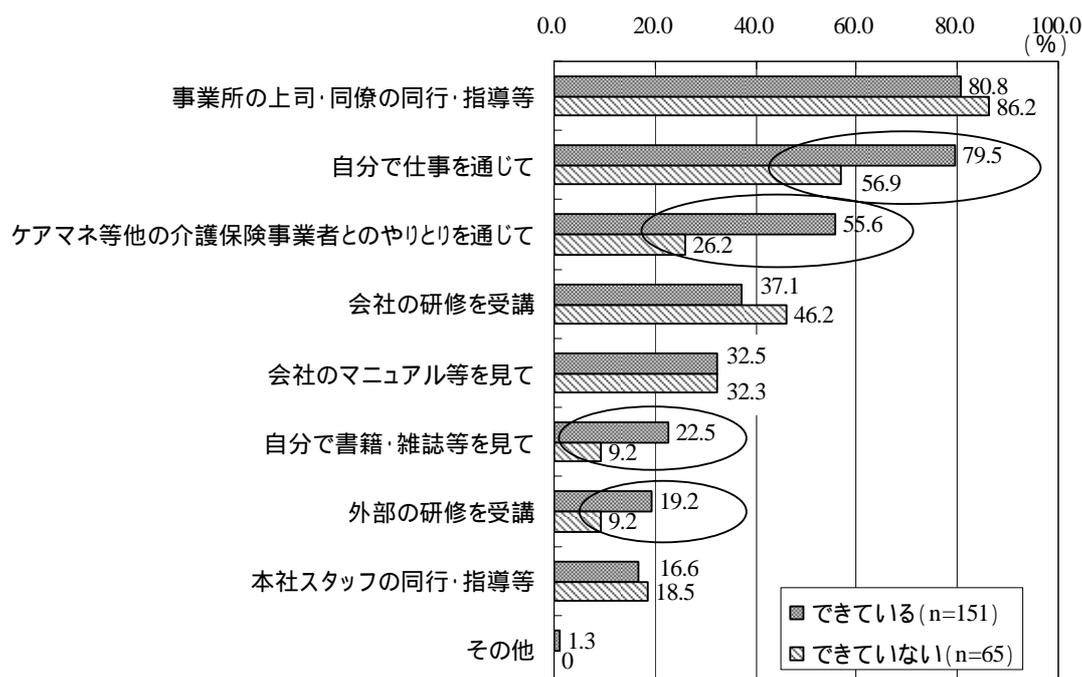
サービス提供責任者個人からみるとどうか。『サ責調査 2007』では、サービス提供責任者としての仕事をどのようにして覚えたかを尋ねている(複数回答)。これによると、最も多いのは「ステーションの上司や同僚の同行・指導・アドバイス(81.4%)」、次いで「自分で仕事を通じて(71.9%)」「ケアマネジャーなど他の介護保険事業者とのやりとりをつうじて(46.2%)」となっており、会社の研修(38.9%)やマニュアル(31.7%)などよりも、事業所内外の関係者からのアドバイスや実務をつうじて仕事を覚えたとする者が多い。ただし、サービス提供責任者業務の円滑化のために「サービス提供責任者に対する研修の充実(45.7%)」や「サービス提供責任者業務のマニュアル整備(29.9%)」をあげる者は少ない。

サービス提供責任者としての仕事を覚えた方法は、サービス提供責任者としての総合能力の自己評価が高いグループと低いグループで違いがみられるだろうか。サービス提供責任者としての総合能力の自己評価が「できている(十分できている+ある程度できている)」としたグループと「できていない(あまりできていない+まったくできていない)」としたグループを比較してみよう(図6-1)。両者の差が10%水準で有意なものをみると、「できている」グループは「できていない」グループと比較して「自分で仕事を通じて」という割合が高い。その差は20%ポイントにのぼる。自分なりに日々の実務のなかで考え工夫する意識を持つかどうかは能力向上に影響を及ぼすのかもしれない。「ケアマネジャーなど他の介護保険事業者とのやりとりを通じて」についてはさらにその差が大きい。サービス担当者会議や日頃の利用者に関する情報共有のなかで、訪問介護事業所としての意見を述べ、逆に自らにはない視点を心得て咀嚼する姿勢の有無は、サービス提供責任者としての成長に影響を及ぼすものと考えられる。「自分なりに書籍・雑誌などを見て」という自己啓発や、「外部の研修を受講」することにより仕事を覚えていっていることも、「できている」グループの特徴としてあげられる。

なお、「会社の研修を受講」することによって学んだとする者の割合は、「できている」

グループが「できていない」グループを下回る。その差は有意ではないが、この結果は、会社での研修の内容がサービス提供責任者の能力をのばすものになっているかどうかを見直す必要性を示唆しているのかもしれない。

図 6-1 サービス提供責任者としての総合能力自己評価 2 区分別 サービス提供責任者の仕事を覚えた方法（複数回答）



注：『サ責調査 2007』より。は「できている」と「できていない」の差が 10%水準で有意であることを示す。

なお、サービス提供責任者としての能力を高めるために、会社の研修を受講したり、自分で社外の研修を受講したり、書籍やテキストを読んで学習する時間は、通常 1 ヶ月に平均 5 時間 43 分（中央値 3 時間）であった。さらにこの時間を増やしたいとする者が 8 割にのぼっており、サービス提供責任者の能力向上意欲は高いといえる。

（2）サービス提供責任者に対する能力開発の課題

サービス提供責任者としての能力を高めるために、なにが課題となっているか。サービス提供責任者としての総合能力の自己評価が低いグループは、能力開発のための時間や機会に恵まれているのだろうか。

サービス提供責任者としての総合能力の自己評価が高いグループと低いグループで月間

能力開発時間と残業時間を比較してみよう（表 6-8）

表 6-8 サービス提供責任者としての総合能力自己評価 2 区分別
月間能力開発時間、月間残業時間（単位：％）

		月間能力開発時間 (p=0.084)			月間残業時間 (p=0.660)		
		6時間 以上	1~5時間	0時間	40時間 以上	~39時間	~19時間
総合能力自己評価 サ責としての	十分できている ある程度できている	24.5	43.7	31.8	35.2	23.2	41.5
	あまりできていない まったくできていない	18.5	33.8	47.7	28.8	27.1	44.1

注：『サ責調査 2007』より。

これをみると、総合能力自己評価が低いグループ、すなわち能力開発の必要性が高いグループで、能力開発（会社の研修を受講したり、自分で社外の研修を受講したり、書籍やテキストを読んで学習する時間）に投入する時間が短いことがわかる。月間能力開発時間が0時間という者が半数近くにのぼり、6時間以上という者は2割未満にとどまる。平均値をみても、自己評価が高いグループが月間6.1時間であるのに対し、低いグループは5.1時間となる（平均値の差は有意ではない）。

残業時間の状況を見ると、自己評価が低いグループと高いグループに有意な差はみられないため、自己評価が低いグループにおいて、能力開発時間が短いのは、残業が多いためではない。

これは、事業者がサービス提供責任者に対して能力開発をおこなう意欲を喚起し、その機会を充実させる必要性を示唆している。まず仕事をつうじた能力開発の充実が求められる。そのためには第4節でみたとおり、稼働時間の適正化やサービス管理の見直しが有効となろう。また、自社での研修だけでなく外部の研修機会も積極的に活用すること、能力向上に役立つ書籍等の情報を提供し、自己啓発を支援するといった取組みも検討されるべきである。さらに、能力向上が評価される処遇制度の整備も重要となろう。

6. むすび

本章では、事業所におけるヘルパーの定着状況の規定要因を明らかにしたうえで、サービス提供責任者の職業能力の現状とその規定要因を明らかにした。最後にサービス提供責任者の能力開発の現状と課題に考察を加えた。結果を要約すると、以下ようになる。

- 1) 事業所属性をコントロールしても、当該事業所のサービス提供責任者の総合能力自己評価は、事業所のヘルパーの定着状況にプラスで有意となる。しかし、サービス提供責任者としての総合能力の自己評価を4段階の分布をみると、「十分できている」との回答は1割に満たない。なお、概ね自己評価とヘルパーからみたサービス提供責任者の機能の発揮状況は対応している。
- 2) サービス提供責任者としての総合能力は、身体介護・生活援助といった具体的なサービスを提供する能力との相関は弱く、人間関係構築にかかる能力、チームケアを保つ能力、ヘルパーを指導する能力との相関が強い。
- 3) 事業所属性や個人の基本属性をコントロールして、サービス提供責任者としての総合能力自己評価の規定要因をみると、まず、サービス提供責任者としての通算経験年数がプラスの影響を持つ。ヘルパー1級もしくは介護福祉士資格の有無は有意でなく、サービス管理やヘルパー管理にかかる学習内容がこうした資格のカリキュラムに含まれていないことが背景にあると考えられる。ただし、身体介護の能力は有意でないものの、生活援助と人間関係構築にかかる能力はプラスで有意となっており、サービス提供責任者には、ヘルパーとしての介護能力が求められていないということではない。
- 4) 利用者宅でのサービス提供時間が長いことはサービス提供責任者の能力形成の阻害要因となる。稼働時間の適正化に配慮しながら、第4章でみたとおり業務分担や業務時間配分を見直していく必要がある。
- 5) 所属事業所において、第5章で検討した望ましいサービス管理が行なわれている事業所では、サービス提供責任者の能力が高い傾向にある。サービス管理の効率的かつ効果的なやり方を検討することは、ヘルパー管理を充実させるだけでなく、責任者が学習のために費やす時間の確保と、仕事をつうじた能力の向上につながる。
- 6) ヘルパーの定着をつうじた良質なサービスの安定的な提供を可能にするためには、サービス提供責任者の能力向上が不可欠となる。しかし、現状をみると、新任のサービス提供責任者の教育をおこなっていない事業所が2割程度あり、会社の研修がサービス提供責任者の能力向上に必ずしもつながっていない可能性があるなど、課題は多い。

特に、能力が低いグループにおいて、残業が多いわけではないにもかかわらず能力開発に投入する時間が短いことは、事業者における OJT の充実、外部の研修機会を含めた Off-JT の受講促進、自己啓発の情報提供と支援に加え、能力向上が評価される仕組みを整備する必要性を示唆するものであろう。

終章 訪問介護員の定着・能力開発に向けて

1. はじめに

介護保険制度の導入を機に、訪問介護サービスに対するニーズが拡大している。さらに、2006年4月の改正介護保険法の全面施行により、求められるサービス内容が高度化すると同時に、2007年には大手訪問介護事業者に対する全国一斉監査が行われるなど、管理体制の整備やサービスの質の高度化への要請が高まっている。こうしたなか、今後もサービス対象者の伸びに伴い介護職員数の需要も増加が見込まれているが、特に訪問介護員を中心として人手不足が深刻化している。訪問介護事業者にとって、ニーズの量的な拡大と質の高度化に対応するために、十分な担い手の確保・定着と育成が急務となっている。人材確保に向けた包括的な指針として、2007年8月に福祉人材確保指針が発表されているが、その内容は具体性を欠いており、事業者には、それぞれ具体的な対応の工夫が求められている（序章）。

そこで、本論文では拡大が著しく、介護労働力のなかで占める割合が大きい訪問介護員（以下、ヘルパー）をとりあげ、その定着と能力開発を促す雇用管理のあり方を検討した。ヘルパーの定着は利用者のサービス満足度も左右するものであり、雇用管理の検討はすなわち、利用者に対する質の高いサービスの提供を可能にする仕組みの検討という側面も持っている。

定着と能力開発に着目したのは、第1に、求人難が深刻化しており、新たな人材の供給源発掘や採用にコストをかけ、採用力を高めることを目指すだけでなく、現在訪問介護の仕事に就いている者の定着・育成の方策を検討する必要性が高いことによる。第2に、従業員の定着率（Brown and Medoff [1978]、Huselid [1995] 他）とスキル（Huselid [1995]）は、組織の生産性に影響を及ぼすことが明らかにされており、人手不足のなかで、生産性を高め、良質なサービスを提供していくためにも、人材の定着と能力開発を促すことの検討の意義が大きいことによる（序章）。

なぜ、雇用管理の観点から分析をおこなうか。第1に、同じ介護保険制度のもとで事業を展開していても、すなわち外的環境の大きな要因が同じであっても、ヘルパーが定着している事業所と定着率が低い事業所が併存していることによる。地域や規模を限定しても訪問介護事業所におけるヘルパーの定着率が二極化していることは、定着率の高低が雇用管理によって規定されるところが大きいことを意味していると考えられる。第2に、ヘル

パーは給与等の待遇ではなく働きがいを求めて入職する者が多いものの、離職理由は待遇に関する不満が大きい。このことは、ヘルパーの処遇に関する納得度を高めることができる介護保険制度のあり方の検討の必要性だけでなく、ヘルパーが仕事上の成長の手応えを得ることができ、それをつうじて利用者への質の高いケアを実現できる職場づくり、すなわち働く人々がやりがいを得ることができる雇用管理の重要性を示すものといえることによる（序章）。

本論文では、以上の問題意識にもとづき、まず、ヘルパーの仕事内容の変遷を制度面から確認したうえで、ヘルパー及び利用者の視点からその仕事の実態と特性を分析した（第1章）。能力開発を円滑に行うためには、求められる職業能力の内容と既に獲得している職業能力を正確に把握することが出発点となる（今野・佐藤 [2002]）。そこで、次にヘルパーの仕事に必要な職業能力を明らかにし、ヘルパーが保有している発揮可能な職業能力の幅と深さを適正に把握・評価する尺度を開発した。職業能力を測定する枠組みとして、第1章の分析に基づき、「身体介護」「生活援助」に加え、「人間関係構築」の3つの観点から整理した。これによりヘルパーの介護能力の構造と特徴を明らかにした（第2章）。

先行研究によれば、従業員の定着率を左右するのは、会社全体ではなく直属の上司の行動であることが確認されており（Buckingham and Coffman [1999]）、介護の職場も例外ではなく、訪問介護サービスにおける現場管理者であるサービス提供責任者の役割が重要であることが知られている（堀田 [2006b]）。そこで、ヘルパーの定着志向と介護能力の向上につながる人材活用上の取組みを、サービス提供責任者の人事管理機能と事業所が提供している Off-JT の機会に着目して検討した（第3章）。これにより、ヘルパーの定着と能力開発において、サービス提供責任者が重要な役割を担っていることがわかった。

よって、次にサービス提供責任者の仕事とその機能を取りあげ、ヘルパーの定着率が相対的に高い事業所における業務の分担（第4章）やサービス管理のあり方を分析した（第5章）。さらにサービス提供責任者の職業能力の現状を踏まえ、能力向上に向けた課題を明らかにした（第6章）。

本章では、序章から第6章までの各章の分析をまとめたうえで、その内容を踏まえてヘルパーの定着と能力開発促進に向けた方策を検討する。

2. ヘルパーの仕事と定着・能力開発

まずヘルパーの働き方と仕事、職業能力と能力開発の現状を整理したうえで、定着と能力開発を促すために求められる対応を整理すると、次のようになる。

(1) ヘルパーの働き方とその仕事

ヘルパーは女性が多く、非正社員のなかでも事前に就業希望者が事業者に登録しておき、要介護者からのサービス利用依頼にもとづく事業者からの照会と登録者本人の都合が合致したときに雇用関係を結びサービスに従事する非定型的短時間労働者である、いわゆる「登録型ヘルパー」という働き方が多い。月当たりの実賃金額は月給者で20万円、時給者で8万円程度である。離職率は1年間で平均15.0%だが、ヘルパーの定着率が高い事業所と低い事業所の二極化が進んでいる。入職理由をみると給与等の待遇面よりも働きがいを探めているが、離職理由は待遇に対する不満が多く、利用者の笑顔と自分の成長という働きがいを持ち続けることが難しい職場環境にあることがうかがえる(序章)。

ホームヘルプ事業は1963年に国の施策として確立し、70年代から徐々に有償労働に移し替えられてきた。介護保険改正とあわせ、「専門性の確立」を重視した検討が始まっているが、もともとは家事労働の延長としての位置づけであった。制度上定められた業務内容は介護保険導入後「相談・助言」がなくなり、「身体介護」「生活援助」という具体的なサービス提供に特化してきた。

しかし実態としてはヘルパーからみても利用者からみても、具体的なサービス提供を通じた利用者の生活全体を見据えた支援の前提として、利用者や家族との信頼関係、周辺職種との連携といった「人間関係構築」が重要な意味を持っている。利用者ヘルパーの関係性の深さは、両者の満足度を左右するだけでなく、時にストレスにつながりうる。また、利用者の介護保険サービスやヘルパーの役割に対する無理解は、ヘルパーの意欲を削ぐ。こうしたヘルパーの特性を踏まえると、利用者のニーズとヘルパーの能力・適性を見極めた配置や異動、利用者ヘルパーのサービスに対する共通認識の形成といった「利用者ヘルパーの関係性のマネジメント」が、ヘルパーの意欲の維持向上に影響を及ぼすと考えられる(第1章)。

(2) ヘルパーの職業能力

職務に必要なスキルを記述し、従業員が現在有するスキル・知識・能力を把握すること

は、事業者レベルでのトレーニング・ニーズの特定とトレーニング方法の選定の前提となるだけでなく（Beardwell, Holden and Clayton [2004]）、上司の主観を制約した能力向上を可能にするうえで不可欠である（小池 [2005]）ことが知られている。

そこで、ヘルパーの仕事を「身体介護」「生活援助」に「人間関係構築」を加えた3つの観点から整理し、18の業務をとりあげて難易度別に3つの仕事例をあげ、それぞれ習熟度を5段階で自己評価させる職業能力測定の枠組みを開発した。これにより、ヘルパーが有するスキル・知識・能力を適正に把握することができる。

いわゆる登録型ヘルパーに対するアンケートの個票データを用いて介護能力得点を算出したところ、広くばらつきが見られた。介護能力得点は、ヘルパー自身の属性・キャリアとの関係がみられ、特に介護の仕事の通算経験年数の影響は大きい。その水準をみると、介護の仕事の経験が1年未満では「だいたいできる」レベルに達していない（第2章）。

（3）ヘルパーの定着と能力開発

ヘルパーの離職者のうち、勤続1年未満の者が約4割を占める。他方で、ヘルパーの不足感を持つ訪問介護事業所が約6割にのぼる。経験1年未満の者は「だいたいできる」レベルに達していないことを踏まえれば、現状では業務経験を通じた能力向上が困難で、結果として職業能力が低いヘルパーが多くなりがちとなっている。他方、訪問介護サービスにおける能力開発の運用は事業所レベルになることが多いが、サービスの特性や登録型ヘルパーの働き方の特性から、OJTとOff-JTを関連づけた体系的かつ継続的な取組みは難しい。

では、何が定着と能力開発の鍵を握るのか。登録型ヘルパーに対するアンケートの個票データを用いた分析によれば、サービス提供責任者のヘルパーに係わる人事管理機能を充実させるとともに、Off-JTの受講機会を増やすことが、ヘルパーのキャリア志向、すなわち勤務先への定着志向と訪問介護サービスの仕事継続意向の2つを高めることが明らかにされた。さらに、サービス提供責任者の人事管理機能の充実とそれが発揮できる環境づくりは、ヘルパーの職業能力向上にも効果を持つ。

勤続意欲があり職業能力が高いヘルパーの希望を確認すると、職業能力を測定する仕組みの導入や、能力に応じた配置や処遇があげられる。こうした役割もサービス提供責任者に求められるところであり、ヘルパーの定着と能力開発を促す魅力ある職場づくりのためには、サービス提供責任者の人事管理能力が高められ、発揮される環境整備が鍵となる（第

3章)

ところで、ヘルパーの定着率が相対的に高い事業所では、そうでない事業所とサービス管理のあり方が異なるのだろうか。ヘルパーの定着率が相対的に高い事業所では、ヘルパーがサービス提供を開始するまえに、訪問介護計画書や手順書に基づきオリエンテーションと同行指導が着実におこなわれていること、事業所にアクセスすれば常に必要な対応が得られる体制がとられていること、サービス提供責任者や他のヘルパーと日常的に利用者情報を授受できる機会が設けられていること、育成を考えた配置がおこなわれていること、能力の評価が仕事の割り振りに活かされていること(第5章)等に加え、ヘルパーにも利用者宅でのサービス提供以外に手順書の作成や他のヘルパーの指導・育成にかかわらせ、ヘルパーのやりがいを高める形で諸業務をわりふっているといった特徴が見られた。

(4) ヘルパーの定着と能力開発促進のために求められる対応

では、ヘルパーの定着と能力開発促進のために、どのような対応が求められるだろうか。サービス提供責任者が中心となり事業所レベルでおこないうる対応、事業者として求められる対応、介護保険制度上の対応の3つの観点から整理すると、次のようになる。

1) 採用時点で十分な情報提供を

離職者に占める勤続1年未満の者の割合が高いことを考慮すれば、まず採用時点で、仕事の実態や労働条件について十分な情報提供を行うことが大切である¹。これにより、入職後の期待と現実のギャップによる離職を防ぐことができる。人手不足が深刻化するなか、良い情報だけを伝えて少しでも人材確保に努めようとする動きがみられるが、そのことは結果的に職場に対する信頼感と満足度を低くする。

2) 入職後1年間は実務経験にもとづく集中的な能力開発期間に

入職後1年間は、職業能力が「だいたいできる」レベルに達しない一方で、利用者との信頼関係構築が難しく、「利用者の笑顔」と「自分の成長」というやりがいを感じにくいだけでなく「適切なケアができていないか不安」が大きくなりがちである。

そこで、最初の1年間は実務経験に基づく集中的な能力開発期間と位置づけ、能力と希

¹ 第1部第1章は、採用時点のミスマッチ軽減についてRJPを手がかりにして考察を加えている。

望に応じた仕事のわりふりと計画的な育成をはかることが求められる。

3) 計画的な能力開発に向け、職業能力を自己評価させたうえで上司と面談を

計画的な能力開発には、サービス提供責任者がヘルパー個々人の職業能力を正確に把握していることが不可欠となる。能力評価尺度を用いてヘルパーが自己評価し、それをもとにサービス提供責任者と面談する機会を設ければ、両者の能力に対する正確な理解が可能になるだけでなく、仕事に関する希望や不安を引き出す機会にもつながる。

4) 同行指導の活用に加え、疑問点を解消し学びあう機会を重層的に

一般的に、雇用者の能力開発の主流は、ベテランについてやり方を学ぶとともに、少しずつ経験する仕事の範囲を広げていくはば広いOJTが中心である(小池 [2005] 八幡 [1999] 他)。利用者宅での1対1でのサービス提供が基本となる訪問介護においては、継続的なOJTが難しい。定期的な利用者宅への同行指導をおこなうことにより、見本を示して学ばせることが重要となる。

さらに、ベテランヘルパーの前後に新人ヘルパーを配するといったシフトの工夫、事業所への立ち寄りの推進、ヘルパーが事業所に立ち寄った際のサービス提供責任者やベテランヘルパーからの声かけの充実、担当ヘルパー間のカンファレンスの設定等を通じ、ヘルパーが疑問や不安を解消できる機会を重層的に配することが求められる。これらの日常的な取組みに加えて、Off-JTの受講を組み合わせることにより、実務経験の整理・体系化が実現される(小池 [2005])。

5) サービスの目標・内容と手順の文書に基づく的確な指示を

日々のサービス提供にあたっての不安を減じるとともに、仕事をつうじた成長を促すためには、まず、仕事上自分が何をすべきか要求されることが明確にわかるようにすることが重要となる(Buckingham and Coffman [1999])。

訪問介護の立場からのアセスメントにもとづき、ケアマネジャーや関係事業者からの意見も参考にしながら、訪問介護計画書や手順書が整備されていることが、第1に求められる。ヘルパーが利用者宅でサービスを提供する前に、こうした文書を用いてサービスの目標と内容、手順を説明し、ヘルパーが納得するまで同行指導をおこなうことは、ヘルパーの定着率が相対的に高い事業所における特徴のひとつでもある。

6) サービスの改善のためにヘルパーの意見の活用を

ヘルパーの仕事への取り組み意欲を高めるためには、ヘルパーの意見を積極的にサービスの改善につなげ、そのことを各ヘルパーにフィードバックすることが有効である。日常的なヘルパーからの利用者についての情報やサービスに関する提案や、モニタリングの際に示された意見を検討し、必要に応じて関係事業者とも連携しあい、その結果をヘルパーに伝えるようにするとよい。ヘルパーの満足は、より質の高いサービスを提供できた手応えによるところが大きく、研修会やカンファレンスの場においても、サービス提供責任者からの伝達だけでなく、積極的にヘルパーからの意見を引き出すことが求められる。

また、仕事への取り組み意欲と職業能力の高いヘルパーには、利用者宅でのサービスの提供以外に、他のヘルパーの相談や指導役、手順書の加筆といった業務を適宜わりふっていくこともやりがいを高めることにつながる。

7) ヘルパーの能力開発を促進する人事処遇制度の整備を

ヘルパーの職業能力向上意欲を高めるには、職業能力を評価するだけでなく、それを処遇に反映させる仕組みが重要となる。例えば職能等級制度の導入によって、ヘルパーに能力開発の目標意識を持たせることにだけでなく、配置や処遇への活用が可能となる。

また、いわゆる登録型ヘルパーが多いという就業形態の特徴があるが、能力を高めたヘルパーは、雇用管理を多元化しより安定的な雇用関係に移行できる仕組みを整えることも重要であろう。

8) 事業者における雇用管理の充実を可能にする介護保険制度の検討を

厚生労働省 [2005] によれば、補助金を含むベースでの収益が訪問介護事業では-0.1% (序章) と、介護料収益だけでは事業経営が困難な実態が明らかになっている。筆者も参加した連合総合研究所 [2005a] によれば、現状の介護報酬では、事業者が他産業が標準的に実施している研修や人材育成、賃金改定、福利厚生を考慮した人事管理をおこなうと、大幅な赤字になるとの試算結果が出されている (表終-1)²。これでは、赤字を縮小するためにヘルパーの労働条件を切り下げたり、人材育成にかかるコストを節減するなどの経営行動をとらざるをえない。訪問介護事業者が、ヘルパーの質の維持・向上に向けた雇用管理の充実をはかることを可能にする介護報酬の水準や仕組みの検討が急務である。

² 介護保険改正前の試算であることに留意する必要がある。

3. サービス提供責任者の仕事と人事管理機能の充実

以上のように、ヘルパーの定着と能力開発促進のために求められる対応のうち、事業所レベルの対応を充実させるためには、サービス提供責任者が機能しやすい環境づくりが基礎となる。

そこで本節では、サービス提供責任者の位置づけと仕事ぶりを確認したうえで、ヘルパーの定着状況を左右するサービス提供責任者のあり方を明らかにする。さらにサービス提供責任者の職業能力の現状と規定要因、能力開発の課題を踏まえ、その能力向上と能力発揮を促すために求められる対応をまとめる。

(1) サービス提供責任者の位置づけと仕事ぶり

サービス提供責任者は、訪問介護事業において利用者とヘルパー、ケアマネジャーをつなぐコーディネーターの役割を担う位置づけであり、利用者の介護ニーズの適切な把握と訪問介護計画の作成、それが実現できるヘルパーの確保・育成・派遣、利用者の変化についての情報収集と対応をつうじ、継続的なサービス提供をはかるものとして配置が義務づけられている。介護保険の改正を機に、ヘルパーの育成・指導や業務管理といったヘルパーのマネジメントについてもその責務が明確化された。

しかし、実態としては、訪問介護事業所の運営全般にかかる幅広い業務を担っており、ヘルパーの稼働予定調整や書類作成等の管理業務、自らのヘルパーとしての稼働時間の長さや担当する利用者数の多さから、労働時間が長くなっても、それがサービス管理やヘルパー管理の充実に直結していない(第4章)。

この業務内容や時間配分の現状に関して、サービス提供責任者自身だけでなく事業者も望ましいものとは思っておらず、具体的にはヘルパーとしての稼働時間を短縮し、指定基準で定められた業務に、もっと時間を投入したいと考えている(第5章)。

(2) ヘルパーの定着状況を左右するサービス提供責任者のあり方

事業所属性等の外的な要因をコントロールしても、サービス提供責任者の能力の発揮度がヘルパーの定着状況を規定している(第6章)。そこで、ヘルパーの定着状況が相対的に高い事業所と低い事業所を比較し、サービス提供責任者のあり方の違いを明らかにした。

業務分担のあり方をみると、定着状況がよいところでは、サービス提供責任者の業務を補佐するヘルパーや事務員が配置され、諸業務を分担している。また、サービス提供責任

者が複数いる場合には、予算売上管理、ヘルパー確保・採用面接、稼働予定の作成については責任者間で業務の分業を進め、モニタリング、手順書作成、代行訪問、臨時的なサービス提供、訪問介護計画の作成といった業務については各責任者が分業せずに担っているといった特徴がみられた（第4章）。

訪問介護事業所におけるサービス提供プロセスを 新規利用の受付、利用者宅訪問・アセスメント、契約、サービス担当者会議・関係事業者との連携、訪問介護計画・手順書作成、オリエンテーション・同行指導、サービス提供の日々管理、稼働予定の作成、モニタリング・サービスの見直しという9つに分け、サービス管理のあり方をみたところ、ケアマネジャーとの日常的な情報交換、ヘルパーに対する十分な情報の適切な時期での提供、文書に基づくオリエンテーションと同行指導、事業所への利用者の情報及びヘルパーからの情報・意見の集約、ヘルパー間の意見交換機会、ミーティングや研修機会の充実、育成を考えた配置といった特徴がみられた（第5章）。

（3）サービス提供責任者の職業能力

サービス提供責任者としての総合能力は、身体介護・生活援助といった具体的なサービス提供能力との相関は弱く、人間関係構築にかかる能力、チームケアを保つ能力、ヘルパーを指導する能力との相関が強い。すなわち、ヘルパーとしての能力が高いことは、必ずしもサービス提供責任者として有能であることを意味しない。

事業所属性や個人の基本属性をコントロールして、総合能力自己評価の規定要因をみると、やはり身体介護の能力は有意でないが、生活援助と人間関係構築にかかる能力はプラスで有意となっている。つまり、サービス提供責任者には、ヘルパーとしての介護能力が求められていないということではない。一方ヘルパー1級もしくは介護福祉士資格の有無は有意でなく、こうした資格のカリキュラムにはサービス管理やヘルパー管理といったサービス提供責任者に期待される機能にかかる学習内容が含まれていないことが背景にあると考えられる。

サービス提供責任者の職業能力に大きくプラスの影響を与えているのは、事業所におけるサービス管理の状況である。なお、利用者宅でのサービス提供時間が長いことはサービス提供責任者の能力形成の阻害要因となる（第6章）。

(4) サービス提供責任者の能力開発

ヘルパーの定着をつうじた良質なサービスの安定的な提供を可能にするためには、サービス提供責任者の能力向上が不可欠となる。しかし、現状をみると、新任のサービス提供責任者の教育をおこなっていない事業所が2割程度あり、会社の研修がサービス提供責任者の能力向上に必ずしもつながっていない可能性があるなど、課題は多い。特に、職業能力が低いグループにおいて、残業が多いわけではないにもかかわらず能力開発に投入する時間が短い(第6章)。

(5) サービス提供責任者の能力向上と能力発揮を促すために求められる対応

サービス提供責任者は、ヘルパーの定着と能力開発をつうじた訪問介護事業所における良質なサービスの安定的な提供に大きな影響をもつことが明らかにされた。前節でみたようなヘルパーにとって働きがいのある職場づくりのために、サービス提供責任者がその機能を十分に発揮できる環境を整えることが重要となる。しかし、現状ではサービス提供責任者が、自らも望ましいと思えない仕事ぶりとならざるを得ず、サービス管理やヘルパー管理に十分な機能を発揮できていない。この背景には、2つの要因があると考えられる。

第1に、事業所ごと、あるいは1人ひとりのサービス提供責任者によってサービス提供責任者の業務が一様でなく(長寿社会開発センター[2004])、効率的な仕事の仕方が確立していないことがあげられる。サービス提供責任者の仕事は、介護保険制度の導入とともに設置された新しい役割であり、その業務内容の定めについても、特に介護保険制度の改正前は、具体性を欠くものであったこと、また公的な資格に基づく仕事ではないこと等が背景にあるものと考えられる。その結果、各訪問介護事業所が、サービス提供責任者の業務や求められる能力、その育成方法、サービス提供責任者の業務の効果的かつ効率的な進め方を検討する必要に迫られているが、十分な検討が進んでいない。

第2に、訪問介護事業所に対して支払われる介護報酬が、利用者宅で提供されるサービスの種類と時間によって決まり、サービス提供責任者の業務あるいは配置に対しては何ら支払われないことがあげられよう。すなわち、サービス管理やヘルパー管理を充実するためには、利用者宅での稼働時間を短くしたいと希望していても、前述のように介護料収益だけでは事業経営が困難な実態厳しい経営環境にあっては、稼働時間を長くしたほうが介

護報酬の収入増につながるため、どうしても稼働時間を短くしにくいという事情がある³。

以下では、2つの要因を踏まえたうえで、サービス提供責任者の能力を高め、その能力発揮を促し、ヘルパーにとっても、より魅力的な職場を実現するために求められる対応をまとめる。

1) サービス提供にかかる時間の適正化に配慮した業務時間の見直しを

サービス提供責任者が、サービス管理とヘルパー管理という本来業務を充実させるうえで、利用者宅でのサービス提供時間の長さが負担となっている。利用者宅でのサービス提供時間の長さは、サービス提供責任者の能力開発の阻害要因にもなっている。

一方で、定期的に利用者宅を訪問することは、ヘルパーでは見落としがちな利用者の状態変化を把握するとともに、ヘルパーの仕事ぶりを把握するうえでも重要である。従って、各事業所において、特にサービス提供責任者としての稼働時間の適正化に配慮しながら、望ましい業務時間の配分を検討することが求められる。

2) 責任者の業務を補佐するヘルパーや事務員を配置し、諸業務の分担を

サービス提供責任者の業務範囲が不明確であることは、過度な業務の抱え込みにもつながっている。事業所管理者やヘルパーを含め、各自の業務を棚卸したうえで、各事業所の実態に即した業務分担の見直しが有効である。

ヘルパーが定着する事業所では、一部のヘルパーや事務員に様々な業務を担わせている。登録型ヘルパーのうち経験を重ね、能力を高めた者を常勤ヘルパーとし、サービス提供責任者候補として育成することも視野に入れ、サービス提供責任者業務の一部を担わせること、登録型ヘルパーでも意欲がある者に積極的にかかわりを持たせることは、ヘルパーの手応えとやりがいを高めることにもつながる。なお、事業所属性は事務員の配置の規定要因にはなっておらず、事業所の方針によって、事務員の配置を決定しうることが示されている。

さらに、現状ではサービス提供責任者が事業所管理者を兼務している場合も少なくないが、事業所管理者とサービス提供責任者の役割分担についても検討が進められるべきであ

³ ちなみに、表終-1の試算の前提は、サービス提供責任者の出勤時間に占める稼働時間の割合を30%としている。第5章第1節で示したように、サービス提供責任者に対するアンケート調査結果における現状の業務時間に占めるヘルパー業務の割合は平均27.5%であったが、サービス提供責任者は、この割合を平均21.2%に抑えたいと考えている。

ろう。

3) 複数のサービス提供責任者間の分業のあり方の検討を

サービス提供責任者が複数いるところでは、サービス提供責任者間の業務分担も重要である。複数の責任者間で分業を進めたほうが効率的な業務と、サービスの質の維持向上とヘルパーの定着のためにも、各責任者が分業せずにそれぞれ担った方がよい業務の仕分けが求められる。

4) ヘルパーの働きがいを高めるサービス管理 60 項目の活用を

質の高いサービスの安定的な提供に向けたサービス提供責任者によるサービス管理の確立は、ヘルパーの意欲と働きがいを伸ばすことに直結するだけでなく、効率的なサービス管理によって、ヘルパーの定着や育成にかけられる時間を確保することにもつながる。

本論文の第5章では、フィールドワーク、ヘルパーに対するアンケート調査に基づき仮説を作成し、ケアマネジャーへのインタビュー、訪問介護事業者との対話を経て、訪問介護事業所におけるサービス提供プロセスごとに望ましいサービス管理のあり方を 60 項目にまとめている。

事業所において、ここでまとめたような望ましいサービス管理が実現されている事業所では、サービス提供責任者の能力が高い傾向にある。サービス管理のあり方の検討は、ヘルパーの人事管理を充実させるだけでなく、責任者が学習のために費やす時間の確保と、仕事をつうじた能力の向上にもつながる。

各事業所において、こうしたポイントを参照しながら、サービス管理の進め方を検討することが求められる。仕事の進め方が効率的か、不要に時間がかかっているものはないか、複数のサービス提供責任者間で違いがないか等を前述の時間配分の再検討とあわせておこなうことによって、質量共に望ましい仕事のあり方に近づけることができる。

5) 事業者における外部の研修の活用を含めた能力開発充実と能力評価の仕組み整備を

事業所属性をコントロールしても、事業所のサービス提供責任者の能力は、ヘルパーの定着状況にプラスで有意となることが明らかにされた。サービスの安定的な提供のために、サービス提供責任者の能力開発の必要性は高く、またサービス提供責任者自身の能力向上意欲も高い。

しかし、能力が低いグループにおいて、残業が多いわけではないにもかかわらず能力開発に投入する時間が短いことは、事業者における OJT の充実、外部の研修機会を含めた Off-JT の受講促進、自己啓発の情報提供と支援に加え、能力向上が評価される仕組みを整備する必要性を示唆するものであろう。

6) 地域でのネットワークの構築によるサービス提供責任者の育成を

とはいえ、サービス提供責任者の業務や求められる能力、その育成方法を各事業者で検討することは難しく、実際勤務先における研修がサービス提供責任者の能力向上に必ずしもつながっていない可能性が示唆されている。

まず、事業所内、同一事業者内の事業所間での情報交換が基本となるが、事業者を超えた地域でのサービス提供責任者同士のネットワークを構築し、利用者のニーズ把握、訪問介護計画書の作成方法等に加え、ヘルパーの確保・定着・育成についてもノウハウや情報を共有することが有効であろう。

7) サービス提供責任者の能力発揮を促す介護保険制度の検討を

サービス提供責任者が魅力的な職場づくりを実現することは、ヘルパーの定着・育成、それを通じた質の高いサービスの安定的な提供につながる。しかし、現在はサービス提供責任者に業務が集中し、利用者、ヘルパー双方の状況把握に十分な時間を費やすことができない状況が生まれている。ここには制度上の問題点も見逃せない。

まず、現在のサービス提供責任者の要件⁴の見直しが求められる。現状の要件であるヘルパー 1 級・介護福祉士資格の有無は、サービス提供責任者としての能力の規定要因になっていないことを指摘できる。この背景には、ヘルパーや介護福祉士資格の学習内容には、人事管理が含まれていないことがあげられる。サービス提供責任者の要件に人事管理に関する学習機会を含めることや、サービス提供責任者になってからの人事管理についての能力開発機会の確保のあり方が検討されてよい。

また、前述のように、サービス提供責任者の配置あるいは業務に対する介護報酬が設定されていないことも、サービス提供責任者が機能しにくい状況を生んでいる。サービス提供責任者に対して、なんらかの報酬を設定することは、適正な業務時間配分の実現によるサービス管理やヘルパー管理の充実だけでなく、サービス提供責任者の社会的評価の改善

⁴ 第 4 章第 2 節。

にもつながるだろう。

表終-1 訪問介護事業所の雇用管理と事業所損益 試算表

	小規模(9人)事業所				中規模(31人)事業所				
	ケース	ケース	ケース	ケース	ケース	ケース	ケース	ケース	
I 介護事業収益	(1) 介護料収益	1,449,418	1,449,418	1,449,418	1,449,418	4,820,579	4,820,579	4,820,579	4,820,579
	(2) 保険外の利用料収益	0	0	0	0	0	0	0	0
	(3) 補助金収入	33,337	33,337	33,337	33,337	110,873	110,873	110,873	110,873
	(4) 国庫補助金等特別積立金取崩額	5,798	5,798	5,798	5,798	19,282	19,282	19,282	19,282
	(5) 介護報酬査定減	-1,449	-1,449	-1,449	-1,449	-4,821	-4,821	-4,821	-4,821
	(6) その他	0	0	0	0	0	0	0	0
	小計	1,487,103	1,487,103	1,487,103	1,487,103	4,945,914	4,945,914	4,945,914	4,945,914
II 介護事業費用	(1) 給与費	1,418,809	1,728,227	2,206,073	2,206,073	3,978,858	4,108,228	5,324,590	5,324,590
	(2) 労働・社会保険料	101,136	111,687	131,236	131,236	306,145	306,519	354,954	354,954
	(3) 減価償却費	5,539	5,539	5,539	18,750	10,500	10,500	10,500	16,667
	(4) その他	254,700	254,700	254,700	616,277	602,404	602,404	602,404	1,339,319
	小計	1,780,183	2,100,153	2,597,547	2,972,335	4,897,907	5,027,651	6,292,448	7,035,529
III 介護事業外収益		4,348	4,348	4,348	4,348	14,462	14,462	14,462	14,462
IV 介護事業外費用		5,798	5,798	5,798	5,798	19,282	19,282	19,282	19,282
V 特別損失		18,842	18,842	18,842	18,842	62,668	62,668	62,668	62,668
	税引き前純利益	-313,372	-633,342	-1,130,736	-1,505,524	-19,481	-178,148	-1,442,945	-2,157,103
介護料収益を100とした主要費目	給与費	97.9	119.2	152.2	152.2	82.5	85.2	110.5	110.5
	介護事業費用計	122.8	144.9	179.2	205.1	101.6	104.3	130.5	145.9
	税引き前純利益	-21.6	-43.7	-78.0	-103.9	-0.4	-3.7	-29.9	-44.7

注1：厚生労働省[2002]『平成14年介護事業経営実態調査結果』における「居宅サ-ビス事業所」「訪問介護」の平均(全国752事業所)

注2：*は連合総研試算項目。それ以外の項目は上記全国(752事業所)平均の比率を適用。

注3：「ケース」~「ケース」の区分内容については下記を参照。

「ケース」=雇用管理が未整備で、法定の社会・労働保険のみ適用している企業を想定

「ケース」=法定の社会・労働保険を適用するとともに、非サービス時間について厚生労働省労働基準局長通知・基発第08270001号にそった対応を行っている企業

「ケース」=「ケース」に加え、他産業の企業では標準的に行われている研修・人材育成、賃金改定、年休取得を考慮

「ケース」=「ケースⅢ」に加え、経営的事項(事務所費等)の標準的な運営を考慮

出所：連合総合生活開発研究所[2005a]

4. 残された課題

本論文第2部では、特に訪問介護事業所における現場管理者であるサービス提供責任者の役割に着目して、ヘルパーの定着と能力開発を促す雇用管理のあり方を検討してきた。

最後に、残された論点を整理し、今後の研究課題としたい。

第1に、ヘルパーの定着や能力開発に影響を及ぼす雇用管理以外の要因の検討である。ヘルパーの働き方には、雇用管理以外にも、介護保険制度、介護報酬の水準、介護保険サービスのあり方とその範囲、介護事業市場の状況、介護事業の経営のあり方等、様々な要因が影響を及ぼしていることは言うまでもない。それぞれの要因が相互に影響を及ぼしあっている面も多い。本論文では、主にヘルパーが働きがいもち続けられる事業所における雇用管理のあり方をサービス提供責任者の役割に着目して論じたが、それを促す事業者における人事処遇制度のあり方、さらに法人全体の経営のあり方、介護事業市場、介護保険サービス、介護報酬の水準、介護保険制度のあり方、というようにさかのぼってそれぞれの関係に配慮しながら分析を進めていく必要がある。ヘルパーを含めた介護職をとりまく状況と課題については、議論が緒についたばかりであり、さらなる実態の把握とともに、実証的な分析が待たれる。介護報酬の水準については表終-1のようなシミュレーションに基づいた検討も不可欠である。

第2に、本論文ではヘルパーの定着と能力開発によって質の高いサービスが実現されることを自明のものとしてきたが、ヘルパーが定着し、能力を高めていけば、ほんとうに良質なサービスの提供につながるのか、さらに経営の安定につながるのか、それぞれ検証が待たれる。もちろん、サービスの質をいかにして測定するかについての検討も必要であろう。

第3に、サービス提供責任者のキャリアをどう考えるかという点である。サービス提供責任者は、重要な役割を果たしているにもかかわらず、現時点では、ケアマネジャーになりたいという希望を持つ者が多い。サービス提供責任者がキャリアの通過点でよいのか、サービス提供責任者として意欲的に働き続けるための方策を検討すべきなのか、まずはサービス提供責任者のあるべき位置づけを議論することが求められる。

参 考 文 献

序・第1部

今野浩一郎・佐藤博樹 [2004] 『人事管理入門』 日本経済新聞社 .

インターンシップ推進支援センター・東京経営者協会 [2006] 『「インターンシップに関する学生の意識調査」報告書』 .

太田聰一 [2005] 「若年無業の決定要因 - 都道府県別データを用いた分析」 内閣府政策統括官（共生社会生活担当）『青少年の就労に関する研究調査』 .

———— [1999] 「景気循環と転職行動」 中村二郎・中村恵編 『日本経済の構造調整と労働市場』 日本評論社 .

大竹文雄 [2005] 『日本の不平等』 日本経済新聞社 .

小笹芳央・榊原清孝 [2005] 「企業は新卒採用をどのように位置づけているか」 『日本労働研究雑誌』 第 542 号 .

角方正幸・八田誠 [2006] 「若年の基礎力と就職プロセスに関する研究 - 若年の類型化と対応するミスマッチ解消策 - 」 『Works Review』 第 1 号 .

金井壽宏 [1994] 「エントリー・マネジメントと日本企業の RJP 指向性」 『神戸大学経営学部研究年報』 第 40 巻 .

———— [2002] 『働くひとのためのキャリア・デザイン』 PHP 新書 .

木谷光宏 [2004] 「就職と採用をめぐる環境変化とその影響」 永野仁編 『大学生の就職と採用』 中央経済社 .

経済産業省 [2004] 『インターンシップデータブック』 .

玄田有史 [1997] 「チャンスは一度」 『日本労働研究雑誌』 第 449 号 .

———— [2005] 『働く過剰』 NTT 出版 .

———— [2005] 「若年無業者の実情」 内閣府政策統括官（共生社会生活担当）『青少年の就労に関する研究調査』 .

———— [2006] 「中年無業者から見た格差問題」 白波瀬佐和子編 『変化する社会の不平等』 東京大学出版会 .

————・曲沼美恵 [2004] 『ニート フリーターでもなく失業者でもなく』 幻冬舎 .

黒澤昌子・玄田有史 [2001] 「学校から職場へ——「七・五・三」転職の背景」 『日本労働研究雑誌』

第 490 号 .

小池和男 [2005] 『仕事の経済学 (第三版)』 東洋経済新報社 .

厚生労働省 [2006] 『平成 17 年度能力開発基本調査 結果概要』 .

———— [2005] 『インターンシップ推進のための調査研究委員会報告書』 .

古閑博美編著 [2001] 『インターンシップ - 職業教育の理論と実践 - 』 学文社 .

小杉礼子 [2007] 「卒業者の初期キャリア形成からみた高等教育の課題」 労働政策研究報告書 No.78

『大学生と就職 - 職業への移行支援と人材育成の視点からの検討 - 』 労働政策研究・研修機構 .

————編 [2005] 『フリーターとニート』 勁草書房 .

————・堀有喜衣 [2006] 『キャリア教育と就業支援』 勁草書房 .

———— [2004] 「若年無業者増加の実態と背景」 『日本労働研究雑誌』 第 533 号 .

————・堀有喜衣 [2003a] 「若年無業・周縁的フリーター層の現状と問題」 『社会科学研究』 第 55 巻第 2 号 .

————・———— [2003b] 『学校から職業への移行を支援する諸機関へのヒアリング調査結果』
JIL ディスカッションペーパー .

———— [2003] 『フリーターという生き方』 勁草書房 .

————編 [2002] 『自由の代償 / フリーター』 日本労働研究機構 .

児美川孝一郎 [2007] 『権利としてのキャリア教育』 明石書店 .

雇用情報センター [1998] 『インターンシップの導入に関する調査研究報告書』 .

酒井正 [2004] 「均等法世代とバブル崩壊後世代の就業比較」 樋口美雄・太田清・家計経済研究所
編 『女性たちの平成不況——デフレで働き方・暮らしはどう変わったか』 日本経済新聞社 .

佐藤博樹・堀有喜衣・堀田聡子 [2006] 『人材育成としてのインターンシップ - キャリア教育と社員教育のために - 』 労働新聞社 .

———— [2004] 「若年者の新しいキャリアとしての「未経験者歓迎」求人と「正社員登用」機会」
『日本労働研究雑誌』 534 号 .

————・玄田有史 [2003] 『成長と人材 - 伸びる企業の人材戦略』 勁草書房 .

————・佐野嘉秀・原ひろみ [2003] 「雇用区分の多元化と人事管理の課題——雇用区分間の処遇の均衡」 『日本労働研究雑誌』 第 518 号 .

佐野嘉秀 [2006] 「若年層雇用者の能力開発と仕事意識」 労働政策研究・研修機構 『日本人の働き

方とセーフティネットに関する研究 - 予備的分析 - 』資料シリーズ No.14 .

——— [2004] 「非典型雇用 - 多様化する働き方」佐藤博樹・佐藤厚編『仕事の社会学』有斐閣
ボックス .

産学連携教育推進協議会 [1998] 『インターンシップに関する調査』 .

産学連携教育日本フォーラム [2005] 『インターンシップ / 産学連携教育白書』 .

産労総合研究所 [2005] 「インターンシップはどう運営されているのか？」『企業と人材』第 38 巻
第 860 号 .

シェイク [2002] 『2004 年度版レポート インターンシップで採用を成功させた企業・失敗した企
業』 .

総務省 [2007] 『労働力調査 詳細結果』 .

高橋保雄 [2007] 「インターンシップと企業 - 実務者からみたインターンシップの効果とその課題
- 」高良和武監修、石田宏之・太田和男・古閑博美・田中宣秀編『インターンシップとキャリ
ア』学文社 .

田中萬年 [2006] 「日本版デュアルシステムの試行状況」『産業教育学研究』第 36 巻第 1 号 .

中部通商産業局 [1997] 『インターンシップに関するアンケート調査』 .

土田道夫 [2004] 「非典型雇用とキャリア形成」『日本労働研究雑誌』第 534 号 .

筒井美紀 [2005] 「高卒就職の認識社会学 - 「質の内実」が「伝わる」ことの難しさ」『日本労働研
究雑誌』第 542 号 .

東京経営者協会 [各年度] 『平成 12 年度、平成 13 年度、平成 14 年度の新卒者採用に関するアンケ
ート調査集計結果』 .

東京都産業労働局 [2002] 『フリーターは日本の人材育成を損なうか』 .

内閣府 [2005a] 『青少年の自立意識に関する意識調査報告書』 .

内閣府 [2005b] 『青少年の就労に関する研究調査』 .

——— [2003] 『国民生活白書』 .

永野仁 [2004] 「新規大卒者採用とその成功の条件」永野仁編『大学生の就職と採用』中央経済社 .

日本経済団体連合会 [各年度] 『2003、2004、2005 年度・新卒者採用に関するアンケート調査集計
結果』 .

日本能率協会・広域関東圏インターンシップ・プログラム成果普及委員会 [2001] 『「インター
シップ普及・深化のための」提言』 .

- 日本労働研究機構 [1993] 『大卒社員の初期キャリア管理に関する研究』.
- 根本孝 [2002] 「新学卒者の就職と RJP (現実的仕事情報) の実態：大卒若年層および企業アンケート調査による考察」 『経営論集』 50 巻第 1 号, 明治大学.
- 原ひろみ [2007] 「日本企業の能力開発 - 70 年代前半～2000 年代前半の経験から」 『日本労働研究雑誌』 563 号.
- ・佐野嘉秀・佐藤博樹 [2006] 「新規高卒者の継続採用と人材育成」 『日本労働研究雑誌』 第 556 号.
- 二神能基 [2005] 『希望のニート』 東洋経済新報社.
- 堀田聡子 [2007d] 「採用時点におけるミスマッチを軽減する採用のあり方 - RJP (Realistic Job Preview) を手がかりに」 『日本労働研究雑誌』 第 567 号.
- [2005] 「無業者の生活と意識, 無業者とその親 - 有職者との対比から」 内閣府政策統括官 (共生社会生活担当) 『青少年の就労に関する研究調査』.
- 堀有喜衣編 [2007] 『フリーターに滞留する若者たち』 勁草書房.
- 堀有喜衣 [2004] 「無業の若者のソーシャル・ネットワークの実態と支援の課題」 『日本労働研究雑誌』 第 533 号.
- 本田由紀・内藤朝雄・後藤和智 [2006] 『「ニート」って言うな!』 光文社.
- ・堀田聡子 [2006] 「若年無業者の実像 経歴・スキル・意識」 『日本労働研究雑誌』 第 556 号.
- [2005] 「無業者の経歴と現状」 内閣府政策統括官 (共生社会生活担当) 『青少年の就労に関する研究調査』.
- みずほ情報総研(平成 16 年度経済産業省委託事業) [2005] 『働き方と学び方に関する調査報告書』.
- 文部科学省 [各年度] 『大学等におけるインターンシップ実施状況調査結果について』.
- 吉本圭一 [2002] 「高校における「職業への移行」支援とパートナーシップに関する研究 - インターンシップの位置づけをめぐって - 」 『九州大学大学院教育学研究紀要』 第 48 号.
- リクルートワークス研究所 [2001] 「日本に RJP という採用理論が浸透する日」 『Works』 通巻 48 号.
- 連合総合生活開発研究所 [2004] 『若年者の職業選択とキャリア形成に関する調査研究報告書』.
- 労働省 [1998] 『インターンシップ等学生の就業体験のあり方に関する研究会報告書』.
- 労働政策研究・研修機構 [2006a] 『雇用の多様化の変遷：1994～2003』 労働政策研究報告書 No.68.

- [2006b] 『企業の行う教育訓練の効果及び民間教育訓練機関活用に関する研究結果』資料シリーズ No.13 .
- [2006c] 『日本人の働き方とセーフティネットに関する研究 - 予備的分析 - 』資料シリーズ No.14 .
- [2005] 『若者就業支援の現状と課題』—イギリスにおける支援の展開と日本の若者の実態分析から—』労働政策研究報告書 No.35 .
- [2004a] 『移行の危機にある若者の実像 - 無業・フリーターの若者へのインタビュー調査 (中間報告)』労働政策研究報告書 No.6 .
- [2004b] 『企業が参画する若年者のキャリア形成支援』労働政策研究報告書 No.11 .
- 若林満・南隆男・佐野勝男 [1980] 「わが国産業組織における大学新入社員のキャリア発達過程 - その維持的分析」『組織行動研究』6号 .
- Barksdale Jr., H.C., Bellenger, D.N., Boles, J.S., and Brashear, T.G. [2003] 'The impact of realistic job previews and perceptions of training on sales force performance and continuance commitment: A longitudinal test', *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 23.
- Dunnette, M.D., Arvey, R.D. & Banas, P.A. [1973] 'Why do they leave?', *Personnel*, May-June.
- Ilgel, D.R. & Seely, W. [1974] 'Realistic expectations as an aid in reducing voluntary resignations', *Journal of Applied Psychology*, 59.
- Louis, M.R. [1990] 'Acculturation in the workplace: Newcomers as lay ethnographers', in B. Schneider (eds) "Organizational Climate and Culture", San Francisco, CA.: Jossey-Bass.
- McGuire, W.J. [1964] 'Inducing resistance to persuasion: Some contemporary approaches', in L. Berkowitz (eds) "Advances in Experimental Social Psychology, Vol. 1", New York: Academic Press.
- Meglino, B. M., Ravlin, E. C., and DeNisi, A.S. [2000] 'A meta-analytic examination of realistic job preview effectiveness: A test of three counterintuitive propositions', *Human Resource Management Review*, 10(4).
- Meulders, D., and Plasman and R. Plasman [1994] "Atypical Employment in the EC" Dartmouth.
- Phillips, J.M. [1998] 'Effects of realistic job previews on multiple organizational outcomes: A meta-analysis', *Academy of Management Journal* 41.
- Porter, L.W., Lawler, E.E., & Hackman, J.R. [1975] "Behavior in Organizations". New York: McGraw-Hill.
- & Steers, R.M. [1973] 'Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism', *Psychological Bulletin* 80.

- Premack,S.L.&Wanous,J.P.[1985]'A meta-analysis of realistic job preview experiments', *Journal of Applied Psychology*70.
- Reilly,R.R.,Brown,B.,Blood,M.R.,&Malatesta,C.Z. [1981] 'The effects of realistic previews: A study and discussion of the literature', *Personnel Psychology*34.
- Salancik,G.R.&Pfeffer,J. [1978] 'A social information processing approach to job attitudes and task design', *Administrative Science Quarterly*23.
- Wanous,J.P. [1973] 'Effects of a realistic job preview on job acceptance, job attitudes, and job survival', *Journal of Applied Psychology*58.
- [1975a] 'A job preview makes recruiting more effective', *Harvard Business Review*53.
- [1975b] 'Tell it like it is at realistic job previews', *Personnel*52.
- [1992] "Organizational Entry: Recruitment, Selection, Orientation, and Socialization of Newcomers",Reading,MA:Addison-Wesley.
- Weitz,J. [1956] 'Job expectancy and survival',*Journal of Applied Psychology*40.

第2部

- 明山和夫・野川照夫 [1973]「老人家庭奉仕員制度 - その沿革と現状」『ジュリスト 543』有斐閣 .
- 一番ヶ瀬康子 [2003]『介護福祉学の探求』有斐閣 .
- 監修岡山県介護福祉研究会編 [2002]『ホームヘルパーのためのわかりやすい介護技術 - 訪問介護員マニュアル - 』ミネルヴァ書房 .
- 監修日本介護福祉学会編 [2000]『新・介護福祉学とは何か』ミネルヴァ書房 .
- 伊奈川秀和 [2002]「介護政策の分析視角」鬼崎信好・増田雅暢・伊奈川秀和編著『世界の介護事情』中央法規 .
- 今野浩一郎・大木栄一・畑井治文 [2003]『能力・仕事基準の人事・賃金改革』社会経済生産性本部生産性労働情報センター .
- ・佐藤博樹 [2002]『人事管理入門』日本経済新聞社 .
- [1998]『勝ちぬく賃金改革』日本経済新聞社 .
- 大木栄一 [2006]「サービス提供責任者の仕事と人事管理能力」佐藤博樹・大木栄一・堀田聡子『ヘルパーの能力開発と雇用管理』勁草書房 .
- 大日康史 [2003]「公的介護保険下の介護事業者の分析」下野恵子・大日康史・大津広子『介護サ

ービスの経済分析』東洋経済新報社。

大橋佳子・須加美明 [2001] 『訪問介護計画書マニュアル』中央法規。

小笠原浩一 [2002] 「ホームヘルパーの職務遂行能力」 『日本労働研究雑誌』第502号。

————・佐藤博樹・林大樹・大木栄一・堀田聡子・工藤健一 [2003] 『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・平成14年度報告書』厚生労働省政策評価官室(公開)(介護能力研究会 [2003])。

————・————・————・————・————・鈴木誠・工藤健一 [2002] 『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・平成13年度報告書』厚生労働省政策評価官室(介護能力研究会 [2002])。

————・————・————・————・鈴木誠 [2002] 「特集 スキル、報酬、育成の三方面から考える介護の仕事 - PART2」 『おはよう21』135号。

————・————・————・————・鈴木誠 [2001] 「特集 スキル、報酬、育成の三方面から考える介護の仕事」 『おはよう21』127号。

————・————・————・———— [2001] 『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・平成12年度報告書』厚生労働省政策評価官室(介護能力研究会 [2001])。

岡本千秋・小田兼三・大塚保信・西尾祐吾編 [2000] 『介護福祉学入門』中央法規。

岡本民夫・井上千津子編 [1999] 『介護福祉入門』有斐閣。

音山若穂・矢富直美 [1997] 「特別養護老人ホームの利用者中心の介護が介護スタッフのストレスに及ぼす影響」 『季刊・社会保障研究』33(1)。

介護労働安定センター [2007a] 『事業所における介護労働実態調査結果報告書』。

———— [2007b] 『介護労働者の就業実態と就業意識調査結果報告書』。

———— [2006] 『ホームヘルパーの就業実態と就業意識調査結果報告書』。

———— [2005] 『介護労働者のストレスに関する調査報告書』。

———— [2003] 『登録型ヘルパー研究会報告』。

———— [1999] 『介護におけるコミュニケーション技法』。

———— 『介護事業所における労働の現状』平成14年・15年・16年版。

川喜多喬・九川謙一 [2006] 『中小企業の人材育成作戦』同友館。

北浦正行 [2002] 『介護サービス労働の現状と課題』全国勤労者福祉振興協会。

- 木下安子・在宅ケア研究会編著 [1991] 『続・ホームヘルパーは“在宅福祉”の要』 萌文社 .
- ほかに在宅ケア研究会編著 [1989] 『ホームヘルパーは在宅福祉の要』 萌文社 .
- 久保真人・田尾雅夫 [1994] 「看護婦におけるバーンアウト - ストレスとバーンアウトとの関係 - 」
『実験社会心理学研究』第 34 巻第 1 号 .
- ・———— [1992] 「バーンアウトの測定」 『心理学評論』 35 (3) .
- 玄田有史・佐藤博樹 [2003] 「人材育成がカギを握る中小企業の成長」 佐藤博樹・玄田有史編 『成長と人材』 勁草書房 .
- 小池和男 [2005] 『仕事の経済学 (第三版)』 東洋経済新報社 .
- [2000] 『聞きとりの作法』 東洋経済新報社 .
- [1997] 『日本企業の人材育成』 中公新書 .
- 編 [1986] 『現代の人材形成』 ミネルヴァ書房 .
- 厚生省 [1999] 『介護保険制度 Q&A』 .
- [1998] 『平成 10 年度厚生行政年次報告 (厚生白書)』 .
- [1997] 『平成 9 年度厚生行政年次報告 (厚生白書)』 .
- [各年版] 『厚生白書』 .
- 厚生労働省 [2007a] 『平成 17 年度介護保険事業状況報告 (年報)』 .
- [2007b] 『平成 18 年人口動態統計 (確定数) の概況』 .
- [2007c] 『平成 18 年簡易生命表』 .
- [2007d] 『「社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針」
の見直しについて』 .
- [2007e] 『平成 18 年雇用動向調査結果の概況』 .
- [2007f] 『介護分野における雇用管理モデル検討会【訪問介護】報告書』 .
- [2007g] 『平成 18 年介護サービス施設・事業所調査結果の概況』 .
- 編 [2006a] 『平成 18 年版厚生労働白書』 .
- [2006b] 『平成 17 年介護サービス施設・事業所調査結果の概況』 .
- [2006c] 『「介護福祉士のあり方及びその養成プロセスの見直し等に関する検討会」報告書』 及び検討会資料 .

- [2006d] 『平成 18 年賃金構造基本統計調査』.
- [2006e] 『平成 17 年度能力開発基本調査結果』
- [2005] 『平成 17 年介護事業経営実態調査結果』.
- [2004] 労働基準局長通知・基発第 0827001 号「訪問介護労働者の法定労働条件の確保について」.
- [2003] 『2015 年の高齢者介護 - 高齢者の介護を支えるケアの確立について - 』.
- 令 37 号 [1999] 「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」.
- [2007 , 2006 , 2005] 『介護給付費実態調査結果の概況』.
- [各年版] 『職業安定業務統計』.
- 小林謙一 [2004] 「介護職員の雇用形態の多様化と人事・給与管理」『大原社会問題研究所雑誌』548 号 .
- 是枝祥子・絹木憲司・上静子編 [2000] 『福祉社会における介護福祉士の役割』東京法令出版 .
- 在宅介護サービス業雇用高度化懇談会 [2002a] 『在宅介護サービス業雇用高度化懇談会アンケート調査報告書』.
- [2002b] 『在宅介護サービス業の雇用高度化を目指して～在宅介護サービス業雇用高度化懇談会 報告書～』.
- 佐藤郁哉 [2002a] 『実践フィールドワーク入門』有斐閣 .
- [2002b] 『フィールドワークの技法』新曜社 .
- 佐藤博樹・佐藤厚編 [2004] 『仕事の社会学』有斐閣ブックス .
- ・堀田聡子 [2006] 「介護職のストレスと雇用管理のあり方：高齢者介護施設をとりあげて」佐藤博樹・大木栄一・堀田聡子 『ヘルパーの能力開発と雇用管理』勁草書房 .
- [2006] 「ヘルパーの能力開発と雇用・処遇制度：管理者の役割」佐藤博樹・大木栄一・堀田聡子 『ヘルパーの能力開発と雇用管理』勁草書房 .
- [1999] 「成果主義と評価制度そして人的資源開発」『社会科学研究』第 50 巻第 3 号 .
- 佐藤寛子・兵田純子・東畠弘子 [2001] 『「お客様満足」をめざすホームヘルプサービス』中央法規 .
- 柴田範子 [2003] 『訪問介護員現任研修等のあり方に関する研究会業務実態分析ワーキンググループ調査研究報告書』.

- 渋谷望 [2003] 『魂の労働』 青土社 .
- 清水谷諭・野口晴子 [2004] 『介護・保育サービス市場の経済分析』 東洋経済新報社 .
- 白澤政和・竹内孝仁・橋本泰子監修 [2000] 『ケアマネジメント概論』 中央法規 .
- 社会保障審議会介護保険部会報告 [2004] 『介護保険制度の見直しに関する意見』 .
- シルバーサービス振興会 [2007] 『介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関する調査研究事業報告書』 .
- 『新版・社会福祉学習双書』 編集委員会編 [2007] 『ケアマネジメント論』 全国社会福祉協議会出版部 .
- 須加美明 [1991] 「ホームヘルプサービスの機能と専門性」 木下安子・在宅ケア研究会編著 『続・ホームヘルパーは“在宅福祉”の要』 萌文社 .
- 鈴木亘 [2002] 「非営利訪問介護業者は有利か？」 『季刊・社会保障研究』 38(1) .
- 全国社会福祉協議会 [2006] 『介護サービス従事者の研修体系のあり方について～キャリア開発支援システムの研修カリキュラムについて』 .
- [2006] 『介護職員基礎研修テキスト』 全 10 巻 .
- [2000] 『ホームヘルプサービスにおける身体介護の標準的な実施手順と所要時間』 .
- [1998] 『ホームヘルプ事業の経営実態に関する調査報告書』 .
- [1994] 『特別養護老人ホームのサービスの質の向上に関する調査研究事業』 .
- ゼンセン同盟 [2002] 『ホームヘルパーの職業能力と就業の実態に関する調査 報告書』 .
- ダイヤ高齢社会研究財団 [2002] 『訪問介護におけるサービス提供責任者の実態及びその資質向上に関する研究』 .
- [2000] 『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』 .
- 田尾雅夫 [1989] 「バーンアウト - ヒューマン・サービス従事者における組織ストレス - 」 『社会心理学研究』 4(2) .
- 高橋紘士 [1995] 「新しい介護システムの構築と介護人材の育成」 『日本労働研究雑誌』 第 427 号 .
- 田中典子 [2007] 『サービス提供責任者 実務の基本』 日総研出版 .
- たむらソーシャルネット編 [2004] 『訪問介護サービス提供責任者の役割と実務第 2 版』 医歯薬出版株式会社 .

- 長寿社会開発センター [2006] 『訪問介護員の職能向上に関する調査研究報告書』.
- [2005][2000] 『ホームヘルパー養成研修テキスト 1 級課程』.
- [2004] 『訪問介護におけるサービス提供者の在り方に関する実態調査報告書』.
- 東京都立労働研究所 [2000] 『高齢者福祉施設における専門職の労働と健康』.
- 鳥羽信行・森山千賀子編 [2003] 『ホームヘルパーのための対人援助技術』 萌文社 .
- 内閣府 [2007] 『平成 19 年版高齢社会白書』.
- 中島紀恵子・米本秀仁編 [1993] 『明日の高齢者ケア 在宅のケアスキル』 中央法規 .
- 中村俊二・宮内克代 [2007] 『訪問介護事業所におけるマネジメント業務のためのマニュアルモデル』 東京都社会福祉協議会 .
- 西川真規子 [2003] 「ホームヘルパーの仕事に関する考察」 『法政大学経営学会経営志林』 第 40 巻 第 3 号 .
- 日経連・社会福祉懇談会人事システム研究会編 [1999] 『選ばれる福祉サービスの人事システム 介護施設・知的障害者更正施設編』 中央法規 .
- 日本医師会総合政策研究機構 [1997] 『要介護度総合分類の開発に関する調査研究』.
- 日本学術会議社会福祉・社会保障研究連絡委員会報告 [1987] 『社会福祉におけるケアワーカー(介護職員)の専門性と資格制度について(意見)』(委員長 一番ヶ瀬康子).
- 日本在宅介護協会 [2006] 『在宅介護サービス業 日本版デュアルシステム導入促進事業報告書』.
- [2005] 『ホームヘルパー職業能力評価ツール』.
- ・在宅介護サービス業雇用高度化推進事業推進委員会 [2004] 『在宅介護サービス業産業雇用高度化推進事業報告書』.
- 日本労働研究機構 [2003] 『ホームヘルパーの仕事・役割をめぐる諸問題』.
- [1999] 『ホームヘルパーの就業実態と意識』.
- 樋口美雄・黒澤昌子・酒井正・佐藤一磨・武石恵美子 [2006] 「介護が高齢者の就業・退職決定に及ぼす影響」 RIETI Discussion Paper Series 06-J-036 .
- 平野方紹 [2007] 「福祉専門職と資格制度」 染谷倭子編著 [2007] 『福祉労働とキャリア形成』 ミネルヴァ書房 .
- 福祉人材センター [2007] 『平成 18 年度福祉分野の求人・求職動向』.

- 堀田聰子 [2007a] 「訪問介護員の定着促進に向けて - 離職の現状と介護職の意識を手がかりに - 」『月刊福祉』第 90 巻第 12 号 .
- [2007b] 「ホームヘルパーの職業能力と能力評価 - 能力開発促進に向けて」『月刊総合ケア』第 17 巻第 5 号 .
- [2007c] 「登録型ヘルパーのキャリア形成と訪問介護事業者の雇用管理」『キャリアデザイン研究』第 3 号 .
- [2006a] 「ホームヘルパーをめぐる制度とその仕事」佐藤博樹・大木栄一・堀田聰子 『ヘルパーの能力開発と雇用管理』勁草書房 .
- [2006b] 「ホームヘルパーの能力開発と事業者・サービス提供責任者の役割」佐藤博樹・大木栄一・堀田聰子 『ヘルパーの能力開発と雇用管理』勁草書房 .
- [2006c] 「ホームヘルパーの職業能力」佐藤博樹・大木栄一・堀田聰子 『ヘルパーの能力開発と雇用管理』勁草書房 .
- [2005] 「ホームヘルパーとは何か」『介護職の能力開発と雇用管理』東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門研究シリーズ No.7 .
- [2004] 「登録型ヘルパーの雇用管理に係わる現状と問題点 - 「月契約ヘルパー」の確立を目指して」社会政策学会第 109 回大会報告 .
- ・佐藤博樹・大木栄一 [2006] 「ヘルパーのキャリア形成支援のために：定着促進と中核ヘルパーの意欲向上」日本キャリアデザイン学会編 『第 3 回研究大会資料集』 .
- ・————・———— [2005] 「サービス提供責任者の人事管理能力とホームヘルパーの能力開発」日本労務学会編 『日本労務学会第 35 回全国大会研究報告論集』 .
- 前川静恵 [2006] 『サービス提供責任者仕事ハンドブック』中央法規 .
- 増田雅暢 [2003] 『介護保険見直しの争点』法律文化社 .
- 三富紀敬 [2005] 『欧米のケアワーカー - 福祉国家の忘れられた人々 - 』ミネルヴァ書房 .
- 三好春樹 [2005] 『介護の専門性とは何か』雲母書房 .
- [1992] 『介護覚え書』医学書院 .
- 村川浩一・坪山孝・黒田研二・松井奈美編著 [2006] 『高齢者福祉論』第一法規 .
- ・矢部正治・松井奈美・村田美由紀編著 [2006] 『介護保険制度論』第一法規 .
- 森川美絵 [1999] 「在宅介護労働の制度化過程 - 初期 (1970 年代 ~ 80 年代前半) における領域設定と行為者属性の連関をめぐって」『大原社会問題研究所雑誌』 No.486 .

- [1998] 「「参加型」福祉社会における在宅介護労働の認知構造 - ジェンダー、二重労働市場、専門化の観点から - 」 『現代日本のパブリック・フィロソフィ』 新世社 .
- 森田靖久・二宮佐和子編 [2004] 『ホームヘルパーのための訪問介護計画作成ガイド』 日総研 .
- 八幡成美 [1999] 「職業資格と能力開発」 稲上毅・八幡成美編 『中小企業の競争力基盤と人的資源』 文真堂 .
- 横尾英子編著 [2000] 『訪問介護実習ハンドブック』 中央法規 .
- 連合総合生活開発研究所 [2005a] 『質の高い訪問介護サービスを実現できる職業能力を備えたヘルパーの確保・育成に向けた提言』 .
- [2005b] 『サービス提供責任者の役割に関する調査研究報告書』 .
- [2001] 『検証：介護保険制度 1 年』 .
- [1997] 『高齢者福祉とホームヘルプ職調査』 .
- Arnold, H.J. and Feldman, D.C. [1982] 'A Multivariate Analysis of the Determinants of Turnover', *Journal of Applied Psychology*, 67.
- Arthur, J. B. [1994] 'Effects of Human Resource Systems on Manufacturing Performance and Turnover', *Academy of Management Journal*, 37(3).
- Beardwell, I., Holden, L. and Clayton, T. eds. [2004] "Human Resource Management: A Contemporary Approach (4th ed.)" Prentice Hall.
- Brown, C. and Medoff, J. [1978] 'Trade Unions in the Production Process', *Journal of Political Economy*, 86.
- Buckingham, M. and Coffman, C. [1999] 'First, Break All the Rules: What the World's Greatest Managers Do Differently' Simon & Schuster. (宮本喜一訳 [2000] 『まず、ルールを破れ』 日本経済新聞社 .)
- Charmaz, K. [1983] 'The Grounded Theory Method: An Explication and Interpretation' in "Contemporary Field Research: A Collection of Readings" edited by R. M. Emerson. Boston: Little, Brown.
- Cohen, J., Spector, W. [1996] 'The effect of medicaid reimbursement on quality of care in nursing homes', *Journal of Health Economics*, 15.
- Cotton, J.L. and Tuttle, J.M. [1986] 'Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research', *Academy of Management Review*, 11.
- Emerson, R., Fretz, R. and Shaw, L. [1995] "Writing Ethnographic Fieldnotes" University of Chicago Press.
- Freudenberger, H.J. [1974] 'Staff Burn-Out', *Journal of Social Issues*, 30 (1) .

- Graser, B. and Strauss, A. L. [1967] ”The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research” Aldine Publishing Company. (後藤隆・大出春江・水野節夫訳 [1996] 『データ対話型理論の発見 - 調査からいかに理論をうみだすか - 』新曜社 .)
- Hansmann,H. [1980] ’The Role of Nonprofit Enterprise’, *Yale Law Journal*, 89 (5).
- Himmelweit, S. [1999] ’Caring Labor’ *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1).
- Hochschild, A.R.[1983]”The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling” Berkeley: University of California Press.
- Hotta, S. [2007] ’Toward maintaining and improving the quality of long-term care: The current state and issues regarding home helpers in Japan under the Long-Term Care Insurance System’, *Social Science Japan Journal* , 10(2).
- Huselid, M.A.[1995]’The Impact of Human Resource Management Practices on Turnover, Productivity, and Corporate Financial Performance’ *Academy of Management Journal*, 35(3).
- Kasza, G. J. [2006] ”One World of welfare : Japan in comparative perspective” Ithaca: Cornell University Press.
- Leonard, I. P., Joseph, T. M., Shirley J. S., and Marilyn M. S. [1990] ’Caregiving and the Stress Process: An Overview of Concepts and Their Measures’, *The Gerontologist* ,30(5).
- Lofland, J. and Lofland, L. [1995] ”Analyzing Social Settings” Wadsworth.
- McEvoy, G. M. and Cascio, W. F. [1985] ’Strategies for Reducing Employee Turnover: A Meta-Analysis’, *Journal of Applied Psychology*, 70.
- Maslach, C. [1976] ’Burned-out’, *Human Behavior*, 5(9).
- Ministry of Health, Labor and Welfare [2002] ”Long-term Care Insurance in Japan.”
- OECD [1998] ”Maintaining Prosperity in an Ageing Society.”
- [2005a] ”Long-term Care for Older People.”
- [2005b] ”OECD in Figures, 2005.”
- O'Reilly , C.A. and Pfeffer , J. [2000] ”Hidden Value:How Great Companies Achieve Extraordinary Results “Harvard Business School Press. (長谷川喜一郎監修・解説 / 廣田里子・有賀裕子訳 [2002] 『隠れた人材価値』翔泳社 .)
- Osterman, P. [1987] ’Choice of Employment System in Internal Labor Markets’, *Industrial Relations*,26.
- Pratt,R.J. [1999] ”Long-Term Care : Managing Across the Continuum”, Gaitherburg, MD, Aspen

Publications.

Sheridan, J.E. [1992] 'Organizational Culture and Employee Retention', *Academy of Management Journal*,35.

Shimizutani, S. and Suzuki, W. [2007] 'The quality and efficiency of at-home long-term care in Japan: evidence from micro-level data', *Journal of the Japanese and International Economies*,21(2) 1.

Strauss, A. and J.Corbin. [1990] "Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques" Newbury Park, CA :Sage.

United Nations [2004] "World Population Prospects."

Weisbrod, B. [1988] "The Nonprofit Economy" Cambridge: Harvard University Press.

参 考 資 料

分析に用いた主なアンケート調査の実施概要

第 1 部

1. インターンシップの実施に関するアンケート

【調査主体】

厚生労働省職業安定局を事務局として設置された「インターンシップ推進のための調査研究委員会」

(座長：佐藤博樹(東京大学)、委員：岩越隆美(国士舘大学就職センター)、日下幸夫(早稲田大学キャリアセンター)、神野清勝(豊橋技術科学大学)、鈴木正人(日本経済団体連合会)、武石恵美子(ニッセイ基礎研究所)、内藤憲治(阪和興業)、牧野正人(大同特殊鋼)、専門委員：堀有喜衣(労働政策研究・研修機構)、堀田聰子、調査実施機関：UFJ 総合研究所) 肩書き・所属は調査時点のもの

(1) 企業調査

【調査対象と調査数】

インターンシップ実施企業 2,500 社(一部官公庁、特定非営利活動法人、社会福祉法人等を含む)のインターンシップ窓口部署

【抽出方法】

インターンシップ・データブック 2003、2004(金属系材料研究開発センター)、(財)日本経営者協会におけるインターンシップ実施企業リスト、インターンシップ募集の WEB ページなど各種リストから無作為抽出した。

【調査時期】

2004 年 10 月～11 月

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査(自記入式)

【配票・回収方法】

郵便留置、郵送回収

【回収数】

有効回収数 1,210 (有効回収率 48.7%) 配布数から宛先不明による不着を除く

(2) 指導担当者調査

【調査対象と調査数】

企業調査の対象 2,500 社におけるインターンシップの受け入れ担当部署の指導担当者 5,000 人

【調査時期】

2004 年 10 月～11 月

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査（自記入式）

【配票方法】

調査対象企業に対し、年齢・役職が異なるよう配慮したうえで指導担当者2人を選び、調査票を渡すよう依頼

【回収方法】

回答者が直接投函（郵送回収）

【回収数】

有効回収数 1,406（有効回収率 28.3%） 配布数から宛先不明による不着を除く

（3）学生調査**1) 郵送調査****【調査対象と調査数】**

インターンシップを実施している全国の国公私立大学 50 校でインターンシップに参加した学部生 1,500 人

【調査対象大学の抽出方法】

インターンシップ・データブックのインターンシップ実施大学リストに掲載されている大学から、インターンシップに参加した学部生が 30 人以上、国公立・私立のバランス、地域のバランスを考慮して抽出した。

【調査時期】

2004 年 10 月～11 月

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査（自記入式）

【配票方法】

就職担当部署に調査票を送付し、インターンシップに参加した学部生 30 人を選び、調査票を渡すよう依頼した。調査票を渡す際には、次の優先順位で学生を選出してもらっている。（過去 1 年間に参加経験があること、4 年生中心に、男女のバランスはなるべく平等に、様々なプログラムの参加者を対象に）

同時に大学調査を送付している。本論文では分析に用いていないため実施概要は省略。

【回収方法】

回答者が直接投函（郵送回収）

【回収数】

有効回収数 594（有効回収率 39.6%）

1) Web 調査**【調査対象と調査数】**

インターンシップ支援情報サイトに調査依頼を掲載し、インターンシップ参加経験者に、インターネット上で調査票に回答してもらった。

【調査時期】

2004 年 10 月～11 月

【調査方法】

インターネットホームページ上での告知、ファイル記入、Eメールによる回収

【回収数】

有効回収数 308

2. 働き方と学び方に関する調査

【調査主体】

経済産業省委託事業によりみずほ情報総研を事務局として設置された「能力開発に関する研究会」

(座長：佐藤博樹、委員：石田浩(東京大学)、黒澤昌子(政策研究大学院大学)、玄田有史(東京大学)、原ひろみ(労働政策研究・研修機構)、堀田聡子)

【調査対象と調査数】

全国の市町村に居住する満 25 歳以上 54 歳以下の男女 5,000 人

【抽出方法】

層化二段無作為抽出法。原則として選挙人名簿より抽出し、同名簿が公開されない自治体については住民基本台帳を用いた。

【調査時期】

2005 年 1 月～ 2 月

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査(自記入式)

【配票・回収方法】

訪問留置、訪問回収

【回収数】

有効回収数 2,755 人(有効回収率 55.1%)

3. 青少年の社会的自立に関する意識調査

【調査主体】

内閣府政策統括官(共生社会政策担当)を事務局として設置された「青少年の就労に関する研究会」

(座長：玄田有史、委員：太田聡一(慶応大学)、津富宏(静岡県立大学)、堀田聡子、本田由紀(東京大学))

【調査対象と調査数】

青少年調査：全国の満 15 歳～ 29 歳までの男女 7,500 人

保護者調査：青少年の父親もしくは母親 7,500 人

【抽出方法】

層化二段無作為抽出法

【調査時期】

2005 年 1 月～ 2 月

【調査方法、配票・回収方法】

青少年調査：調査員による個別面接聴取法

保護者調査：同居の場合・・・調査員による訪問留置回収法

別居の場合・・・青少年に保護者調査の郵送を依頼、保護者から直接郵送回収

【回収数】

青少年調査：有効回収数 4,091 人（有効回収率 54.5%）

保護者調査：有効回収数 4,078 人（有効回収率 54.4%）

うち青少年と同居の者 3,862 人、別居の者 216 人

第2部

1. ~ 5. は 319 頁以下に調査票・単純集計結果を収録

1. 介護の仕事と能力に関するアンケート（本論文での略称、『ヘルパー調査 2002』、以下同様）

【調査主体】

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：大木栄一（職業能力開発総合大学校）、工藤健一、佐藤博樹、鈴木誠、林大樹（一橋大学）、堀田聡子）

【調査対象と調査数】

調査対象は訪問介護事業所で直接介護業務に携わるヘルパー。

調査数は 730 人であり、その内訳は、株式会社 A 社（13 事業所）500 人、株式会社 B 社 80 人、生協 C50 人、特定非営利活動法人 D50 人、特定非営利活動法人 E50 人

【調査時期】

2002 年 8 月

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査（自記入式）

【配票方法】

株式会社 A 社、株式会社 B 社、生協 C、特定非営利活動法人 D、特定非営利活動法人 E を通じて調査票を配布

【回収方法】

回答者が直接投函、返送先は東京大学社会科学研究所

【回収数】

有効回収数 415 人（有効回収率 56.8%）

2. 在宅介護ヘルパーの仕事と能力に関するアンケート（『F 社ヘルパー調査』）

【調査主体】

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門「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」

（研究メンバー：大木栄一、佐藤博樹、堀田聡子）

【調査対象と調査数】

株式会社 F 社 35 事業所において 2004 年 9 月に稼働した登録型ヘルパー全員

調査数は 3,334 人（配布数 3,367、うち不着 33）

【調査時期】

2004 年 11 月

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査（自記入式）

【配票・回収方法】

郵便留置、郵送回収（回答者が直接投函、返送先は東京大学社会科学研究所）

【回収数】

有効回収数 1,450 人（有効回収率 43.5%）

3. サービス提供責任者の仕事と能力に関するアンケート（『F社サ責個人調査』）

【調査主体】

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門「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」

（研究メンバー：大木栄一、佐藤博樹、堀田聡子）

【調査対象と調査数】

株式会社 F 社 36 事業所に勤務するサービス提供責任者全員（うち 1 事業所は新設事業所であり F 社ヘルパー調査の対象にはなっていない）

調査数は 301 人（配布数 313、うち不着 12）

【調査時期】

2004 年 11 月

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査（自記入式）

【配票・回収方法】

郵便留置、郵送回収（回答者が直接投函、返送先は東京大学社会科学研究所）

【回収数】

有効回収数 116 人（有効回収率 38.5%）

4. ヘルパーの仕事と働き方に関するアンケート（『ヘルパー調査 2007』）

【調査主体】

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門「改正介護保険下でのヘルパーの能力開発と雇用管理」調査プロジェクト

（参加事業者：有限会社伊豆介護センター、NPO 法人暮らしネット・えん、京浜ライフサービス株式会社、NPO 法人サポートハウス年輪、株式会社ジャパンケアサービス、NPO 法人たすけあい大田はせさんず、株式会社トータルケアサービス加島、株式会社ニチイ学館、株式会社日本医療事務センター、株式会社日本ビコー、有限会社ひかりケアサービス、株式会社三鷹ナース・ヘルパーセンター、ケアステーション、株式会社やさしい手（50 音順）

（研究者メンバー：大木栄一、佐藤博樹、堀田聡子/幹事）

【調査対象と調査数】

プロジェクトに参加する 14 事業者 158 事業所で介護保険の訪問介護・予防訪問介護サービスに少しでも携わる者のうち 2007 年 1 月に稼働した者。雇用形態は問わない。

なお、保険外サービスのみ携わる者は対象としない。合計 3,609 人

【調査時期】

2007 年 1 ~ 3 月

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査（自記入式）

【配票・回収方法】

各事業者を通じて配票、郵送回収（回答者が直接投函、返送先は東京大学社会科学研究所）

【回収数】

有効回収数 1,965 人（有効回収率 54.4%）

5. サービス提供責任者の仕事と働き方に関するアンケート（『サ責調査 2007』）

【調査主体】

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門「改正介護保険下でのヘルパーの能力開発と雇用管理」調査プロジェクト

（参加事業者：有限会社伊豆介護センター、NPO 法人暮らしネット・えん、京浜ライフサービス株式会社、NPO 法人サポートハウス年輪、株式会社ジャパンケアサービス、NPO 法人たすけあい大田はせさんず、株式会社トータルケアサービス加島、株式会社ニチイ学館、株式会社日本医療事務センター、株式会社日本ビコー、有限会社ひかりケアサービス、株式会社三鷹ナース・ヘルパーセンター、ケアステーション、株式会社やさしい手（50 音順）

（研究者メンバー：大木栄一、佐藤博樹、堀田聡子/幹事）

【調査対象と調査数】

プロジェクトに参加する 14 事業者 158 事業所で 2007 年 1 月に、主としてサービス提供責任者業務に携わる者。なお、指定基準上の責任者など、サービス提供責任者として担当利用者を持たない（訪問介護計画の作成や管理に全く携わらない）者は対象としない。合計 498 人

【調査時期】

2007 年 1 ~ 3 月

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査（自記入式）

【配票・回収方法】

各事業者を通じて配票、郵送回収（回答者が直接投函、返送先は東京大学社会科学研究所）

【回収数】

有効回収数 221 人（有効回収率 44.4%）

6. 介護保険と訪問介護に関する利用者アンケート

【調査主体】

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門「ヘルパーの能力開発と人事管理に関する研究会」

（研究メンバー：大木栄一、佐藤博樹、堀田聡子）

【調査対象と調査数】

岩手県釜石市在住で、2006 年 9 月に介護保険の訪問介護サービスを利用した者（調査時点までの死亡・施設入所者を除く）。合計 688 人

【調査時期】

2006年11月～12月

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査（自記入式、対象者本人の回答が難しい場合は家族もしくは介護者が本人の考えを想像して回答）

【配票・回収方法】

郵便留置（釜石市より）、郵送回収（回答者が直接投函、返送先は東京大学社会科学研究所）

【回収数】

有効回収数 358 人（有効回収率 52.0%）

ヘルパーの職業能力測定のための尺度（第2部第2章）

仕事例		実務経験があり 確実にできる	実務経験があり かなりできる	実務経験があり だいたいできる	実務経験があり 少しできる	実務経験なし・ ほとんどできない 10点以下	
		90点以上	70～80点	50点前後	20～30点	10点以下	
食事介助	a	食べやすいよう食事をセッティングし、利用者の身体状況にあった姿勢を確保すること。	5	4	3	2	1
	b	嚥下・咀嚼状態を見ながら利用者のペースにあわせて介助すること。	5	4	3	2	1
	c	嚥下障害や硬直、痴呆など、通常の摂食が困難な利用者の身体・精神状況に合わせた介助をすること。	5	4	3	2	1
排泄介助	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の排泄の見守り・一部介助を行うこと。	5	4	3	2	1
	b	ポータブルトイレでの排泄介助やおむつ着脱を行うこと。	5	4	3	2	1
	c	利用者の排泄パターンを把握し、状況にあわせた排泄介助を行うこと。	5	4	3	2	1
更衣介助	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の更衣の見守りを行うこと。	5	4	3	2	1
	b	麻痺や硬直などを考慮し、無理のない着脱方法を工夫すること。	5	4	3	2	1
	c	痴呆や精神障害がある利用者に対し、適宜声かけをしながら更衣介助を行うこと。	5	4	3	2	1
入浴介助	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の入浴・シャワー浴の見守りを行うこと。	5	4	3	2	1
	b	麻痺や硬直がある利用者からの指示に従った入浴介助を行うこと。	5	4	3	2	1
	c	転倒につながる危険を予測し、常に利用者と自分の体勢の安定・安全に配慮すること。	5	4	3	2	1
清拭	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら部分清拭を行うこと。	5	4	3	2	1
	b	湯温と体温を確保しながら手早く全身清拭を行うこと。	5	4	3	2	1
	c	障害の状況だけでなく、当日の体調を考慮して清拭方法を変えること。	5	4	3	2	1
ベッドメイク	a	空ベッドで、シーツにしわをつくらず、寝具の中心線をあわせてベッドメイクを行うこと。	5	4	3	2	1
	b	利用者がベッドにいる状態でベッドメイクを行うこと。	5	4	3	2	1
	c	利用者がベッドにいて、医療処置が行われている状態でベッドメイクを行うこと。	5	4	3	2	1
体位変換	a	体位を変換し、安定した体位を確保すること。	5	4	3	2	1
	b	床ずれ・麻痺に配慮し、利用者に苦痛を与えずに体位変換すること。	5	4	3	2	1
	c	利用者の身体・精神状況にあわせ、適切なタイミングで、利用者の安楽を確保しながら体位変換を行い、床ずれ予防や気分転換を図ること。	5	4	3	2	1

移乗介助	a	車椅子を適切な場所にセッティングし、利用者のベッド 車椅子の移乗を見守ること。	5	4	3	2	1
	b	利用者の身体状況にあった方法で、タイミングをはかって移乗介助を行うこと。	5	4	3	2	1
	c	利用者の残存能力を維持・活用できるよう、適宜声かけをしながら移乗介助を行うこと。	5	4	3	2	1
外出介助	a	安全な方法・経路を選んで外出介助すること。	5	4	3	2	1
	b	利用者の希望だけでなく、当日の天候・体調等を考慮して外出の提案を行うこと。	5	4	3	2	1
	c	経路と利用者の身体状況の両面からリスクを常に予測して回避し、万が一予想外の出来事が起きてても、適切に判断し、対処すること。	5	4	3	2	1
調理	a	時間内に食事を作ること。	5	4	3	2	1
	b	利用者の嗜好にあった食事を作ること。	5	4	3	2	1
	c	盛りつけの工夫・季節感の演出・複数の献立の提案などを通じて、利用者の「食べる楽しみ」を引き出すこと。	5	4	3	2	1
掃除	a	時間内に決められた手順で掃除を行うこと。	5	4	3	2	1
	b	利用者とのコミュニケーションを欠かさずに掃除を行うこと。	5	4	3	2	1
	c	掃除を通じて住生活の問題を発見し、関係者との連携をはかること。	5	4	3	2	1
買い物	a	金額を確認してお金を預かり、買い物が終わったら、商品と価格を説明してから残金を返却すること。	5	4	3	2	1
	b	利用者の買い物の希望(何を、どこで、どれだけ、いくらで)を具体化すること。	5	4	3	2	1
	c	次回の訪問予定、使用量の見込などを考慮し、買い物の提案を行うこと。	5	4	3	2	1
健康チェック	a	利用者に質問することにより、体調を確認すること。	5	4	3	2	1
	b	介助中の観察(顔色・表情・皮膚や排泄物の色や状態など)を通じて、体調を把握すること。	5	4	3	2	1
	c	利用者の障害・既往歴等をふまえ、リスクを予測して適宜体調を確認すること。	5	4	3	2	1
緊急対応	a	利用者の基礎情報(障害・既往歴・服薬状況・緊急連絡先など)を正確に把握すること。	5	4	3	2	1
	b	緊急連絡が必要な場合に、観察・報告すべき内容を把握し、的確に報告すること。	5	4	3	2	1
	c	利用者の症状に応じ、すみやかに適切な応急処置を行うこと。	5	4	3	2	1

説明	a	必要な情報を利用者・家族に伝えること。	5	4	3	2	1
	b	難しい言葉や専門用語を使わず、利用者・家族に分かる言葉で説明すること。	5	4	3	2	1
	c	利用者の状況(体調・表情など)をみて、説明のタイミングや内容を変えること。	5	4	3	2	1
関係構築	a	挨拶や言葉遣い・服装など基本マナーを守り、随時声かけをするなど、利用者から好感と信頼を持ってもらえるような態度で接すること。	5	4	3	2	1
	b	必要なときにいつでも家族から情報・協力を得られるようにすること。	5	4	3	2	1
	c	自分のやり方・考えをすぐにおしつけず、利用者・家族の理解・行動を待つこと。	5	4	3	2	1
情報収集と判断	a	事務所に自ら求めるなどして、サービス提供に必要な情報を集めること。	5	4	3	2	1
	b	プライバシーに配慮し、利用者・家族に不快感を与えずに必要な情報を集めること。	5	4	3	2	1
	c	利用者・家族の意見だけでなく、客観的な状況を考慮して判断すること。	5	4	3	2	1
協働	a	サービス提供内容だけでなく、利用者の訴えや変化を介護日誌などに記録すること。	5	4	3	2	1
	b	サービス提供責任者・ケアマネジャーなどの関係者に対し、サービス提供上の問題を報告し、自分の意見を述べること。	5	4	3	2	1
	c	利用者の価値観や生活スタイルにあった生活の実現という観点から、全体としてのサービス提供に関する改善提案を行うこと。	5	4	3	2	1

訪問介護事業所におけるヘルパーの働きがいを高めるサービス管理（第2部第5章）

	必ずする	がある	しない	が多い	少ない	違う	該当しない
1) 新規の問い合わせを受け、利用者基本情報、サービス内容・時間数の希望等を受付表にまとめる	4	3	2				
2) ヘルパーの能力水準や稼働できる日程・地域が一覧できる情報を更新する	4	3	2				
3) サービス提供が困難な場合、他の事業所をケアマネジャーに紹介する	4	3	2				
4) 新規利用者を受け入れたら、フェースシート・居宅サービス計画原案もしくはアセスメント表を入手する	4	3	2				
5) 利用者宅を訪問し、身体・心の健康、衣食住、家族・社会関係の現状と希望をアセスメント表にまとめる	4	3	2				
6) 利用者・家族とともに生活上の問題点、サービス内容の意向を明確化し、アセスメント表にまとめる	4	3	2				
7) 初回訪問にケアマネジャーや担当ヘルパーを同行する	4	3	2				
8) 「利用者・家族の意向」と「ケアマネジャーからの依頼」に差異があれば、契約前に両者に確認する	4	3	2				
9) 契約時に契約書、重要事項説明書、暫定訪問介護計画を説明して、同意を得てから交付する	4	3	2				
10) 契約時に不適正事例の説明、キャンセルや変更のルールの説明をする	4	3	2				
11) 利用者が契約について理解することが難しい場合は、家族等の立会人の同席を求める	4	3	2				
12) 新規利用に係るサービス担当者会議で、居宅サービス計画原案に対し訪問介護事業者として意見を述べる	4	3	2				
13) ケアマネジャーや他の介護保険事業者から情報を収集し、訪問介護コースの特定と援助目標設定を行う	4	3	2				
14) 初回のサービス提供前に、サービス提供責任者が訪問介護計画を作成する	4	3	2				
15) 初回のサービス提供前に、サービス内容、手順、留意事項、所要時間を示す手順書を作成する	4	3	2				
16) 訪問介護計画と手順書の妥当性を事業所管理者、担当ヘルパー、他の責任者とともに確認する	4	3	2				
17) 訪問介護計画を利用者に説明して同意を得てから交付する	4	3	2				
18) 訪問介護計画をケアマネジャー及び他の介護保険事業者に配布する	4	3	2				
19) サービス提供責任者自身が初回のサービス提供を行う	4	3	2				
20) 初回のサービス提供時の状況を、ケアマネジャーに fax や電話等で報告する	4	3	2				
21) ヘルパーに対して、訪問介護計画・手順書を示して援助目標・内容のオリエンテーションを行う	4	3	2				
22) ヘルパーに対して、居宅サービス計画を示して利用者の生活の全体像を把握させる	4	3	2				
23) 新規利用者には、サービス提供責任者がヘルパーに同行指導を行う	4	3	2				
24) 同行指導後、ヘルパーとともにサービスを振り返り、不明点を確認のうえ同行指導の記録を残す	4	3	2				
25) 新規利用者は、サービス開始後 1～2 週間で利用者及びヘルパーにサービス内容の妥当性を確認する	4	3	2				1
26) サービス提供責任者が複数いる場合、複数の責任者が新規利用者宅で 1 度は稼働する	4	3	2				1
27) 毎回の稼働当日に、ステーション立寄りもしくは電話で口頭により、サービス提供状況の報告を受ける	4	3	2				
28) 訪問介護計画・手順書通りにサービスが提供できなかった場合には、実施記録に記載させる	4	3	2				
29) 利用者の急変や事故、時間の延長短縮及び予定外サービスの依頼があれば、即座に連絡させる	4	3	2				

	必ずする	がある	しない	が多い	少ない	違うやり方	該当しない
30) 訪問介護実施記録の確認により、利用者の心身状態、サービス内容と時間、連絡事項を把握する	4	3	2				
31) 利用者や家族、ケアマネジャー、ヘルパーからサービスに係わる連絡を受けたら、ケース記録等に記載する	4	3	2				
32) ケース記録が更新されたら、担当するヘルパーに周知する	4	3	2				
33) 苦情・ヒヤリハット・事故情報は、電話連絡に加えて苦情・事故報告書にも記載させる	4	3	2				
34) 利用者からの苦情や相談を受けつけた場合、予め決めた手順通りに対応する	4	3	2				
35) 同じ利用者を担当する複数のヘルパーが、援助目標、サービス内容、手順を確認しあう場を設ける	4	3	2	1			
36) 複数事業者が係わる利用者宅には関係者全員が状況を把握できるよう、連絡ノートを設置する	4	3	2	1			
37) サービス提供責任者が、月に1回以上は稼働もしくはモニタリングのために利用者宅を訪問する	4	3	2	1			
38) モニタリングの際は、利用者・家族の状況と目標達成度、ヘルパーの状況、要望と満足度の記録を残す	4	3	2				
39) 利用者の状況や意向に変化があれば、ケアマネジャーに fax や電話等で報告する	4	3	2				
40) 利用者の状況に大きな変化があれば、サービス担当者会議の開催をケアマネジャーに依頼する	4	3	2				
41) 訪問介護計画を変更した場合は、利用者、ケアマネジャー、他の介護保険事業者に説明する	4	3	2				
42) 訪問介護計画を変更した場合は、担当ヘルパーに文書を示して説明し、周知する	4	3	2				
43) サービス内容に大きな変更がある場合は、再度担当するヘルパーに同行指導を行う	4	3	2				
44) 手順書は、担当ヘルパーが必要に応じて加筆修正できるようにしておく	4	3	2				
45) 訪問介護計画は3ヶ月に1回以上は見直しを行う	4	3	2	1			
46) 月契約非常勤(登録)ヘルパーの予定を、1ヶ月単位でまとめて事前に把握する	4	3	2	1			
47) 1ヶ月単位で稼働予定を作成し、ヘルパーに稼働予定表を交付する	4	3	2	1			
48) ヘルパーの身体面・精神面の健康状態を定期的に把握し、必要な対応をする	4	3	2				
49) 心身状態が不安定な利用者は、サービス提供責任者や常勤ヘルパーを中心に稼働予定を作成する	4	3	2	1			
50) ステーションに担当のサービス提供責任者がいない時の、利用者に関する連絡内容の伝達を徹底する	4	3	2				
51) 1人の利用者を複数ヘルパーが担当できる体制を整え、代行可能なヘルパーの情報を日々更新する	4	3	2				
52) 1ヶ月に1回以上はヘルパーをステーションに集め、サービス状況の確認、利用者の声の伝達、研修を行う	4	3	2	1			
53) ヘルパーがステーションに立ち寄った際に、サービス提供責任者や事業所管理者が声かけを行う	4	3	2				
54) ヘルパーからの希望や苦情、相談内容を記録に残し、サービス提供責任者と事業所管理者で共有する	4	3	2				
55) 複数のサービス提供責任者がいる場合、1週間に1回以上はミーティングや情報交換を行う	4	3	2	1			
56) 年に1回以上はヘルパーの能力を評価し、仕事についての希望を確認する面談を行う	4	3	2	1			
57) ヘルパーの能力に基づき育成課題を設定し、計画的に研修の開催や外部研修への派遣を行う	4	3	2				
58) ヘルパーの能力や希望に応じて仕事を与え、日常のアドバイスや同行指導によって育成する	4	3	2				
59) ヘルパーの担当利用者をヘルパーの都合や希望によらずに変更する際は、事前に理由を説明する	4	3	2				
60) ヘルパーが退職するときに、その理由を把握する	4	3	2				

第2部において個票データを使用したアンケート調査の調査票・単純集計結果

1. 介護の仕事と能力に関するアンケート（『ヘルパー調査2002』）

介護の仕事と能力に関するアンケートのお願い

平成14年8月

「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会」では、厚生労働省の研究費を受け、2000年度から3ヵ年計画で、介護の仕事と能力の対応モデルを示すとともに、能力開発型の人事処遇制度を提案することを目的として、調査研究を進めています。

このアンケートは、直接介護業務に携わる皆さまを対象に、仕事の内容、仕事を行う能力、仕事に対する意識などをおうかがいし、介護サービスに携わる人の視点からみて魅力ある人事処遇制度のあり方を検討するための基礎資料とするものです。

お忙しいなかたいへん恐縮ですが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、この調査は無記名式で、ご記入いただいた回答結果は、統計的に処理いたしますので、個々の回答が特定されることはございません。どうぞありのままをご記入ください。

厚生科学研究（政策科学推進研究事業）

「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会」

主任研究者 小笠原浩一（埼玉大学経済学部 教授）

分担研究者 佐藤 博樹（東京大学社会科学研究所 教授）

林 大樹（一橋大学大学院社会学研究科 教授）

大木 栄一（日本労働研究機構研究所 副主任研究員）

研究協力者 工藤 健一（一橋大学大学院博士課程）

堀田 聡子（UFJ総合研究所 研究員）

ご記入にあたってのお願い

この調査の対象になるのは、直接介護業務に携わる方々です。普段は事務所に勤務される管理職の方であっても、交代要員や突発的なできごとに対応するため、ときに直接介護業務を担当することがある方も対象となります。

お手数ですが、すべての質問についてご記入ください。

ご記入は黒または青のボールペン、万年筆、濃い鉛筆をご使用ください。

数字での回答は、直接、 の中に記入してください。回答項目が用意されている場合は、あてはまる項目の番号に 印をつけてください。問によっては、回答を自由にご記入頂くものもあります。また、「その他（ ）」にあてはまる場合は、ご面倒でもなるべく詳しくご記入ください。

ご記入頂きましたアンケート用紙は、返信用封筒に入れ、9月15日（日）までに郵便ポストに投函してください。

介護の仕事に係わる職業能力について

問1 あなたは、下表にあげる食事介助など介護各分野のそれぞれの仕事 a,b,c を、ひとりで（同行指導や家族の指示なしに）どの程度できますか。「実務経験があり確実にできる：5」～「実務経験なし・ほとんどできない：1」の5段階の中から1つを選び、該当する番号にをつけてください。

	仕事例	n = 415					(無回答)
		確実にできる 90点以上	かなりできる 実務経験があり 70～80点	だいたいできる 実務経験があり 50点前後	少しできる 実務経験があり 20～30点	ほとんどできない 実務経験なし 10点以下	
食事介助	a 食べやすいよう食事をセッティングし、利用者の身体状況にあった姿勢を確保すること。	14.9%	25.1%	31.6%	14.7%	11.8%	1.9%
	b 嚥下・咀嚼状態を見ながら利用者のペースにあわせて介助すること。	13.0%	24.8%	28.4%	14.7%	16.6%	2.4%
	c 嚥下障害や硬直、痴呆など、通常の摂食が困難な利用者の身体・精神状況に合わせた介助をすること。	7.7%	17.3%	25.3%	14.7%	32.8%	2.2%
排泄介助	a 環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の排泄の見守り・一部介助を行うこと。	20.0%	26.0%	26.3%	13.0%	13.0%	1.7%
	b ポータブルトイレでの排泄介助やおむつ着脱を行うこと。	16.4%	20.7%	27.2%	15.4%	18.1%	2.2%
	c 利用者の排泄パターンを把握し、状況にあわせた排泄介助を行うこと。	12.5%	19.8%	27.7%	16.4%	21.4%	2.2%
更衣介助	a 環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の更衣の見守りを行うこと。	24.8%	25.5%	27.7%	13.3%	7.2%	1.4%
	b 麻痺や硬直などを考慮し、無理のない着脱方法を工夫すること。	13.0%	24.3%	28.9%	16.6%	14.9%	2.2%
	c 痴呆や精神障害がある利用者に対し、適宜声かけをしながら更衣介助を行うこと。	14.9%	24.6%	22.2%	12.8%	23.1%	2.4%
入浴介助	a 環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の入浴・シャワー浴の見守りを行うこと。	21.2%	22.9%	23.1%	12.0%	19.0%	1.7%
	b 麻痺や硬直がある利用者からの指示に従った入浴介助を行うこと。	12.0%	16.9%	19.8%	14.2%	34.7%	2.4%
	c 転倒につながる危険を予測し、常に利用者と自分の体勢の安定・安全に配慮すること。	12.5%	21.7%	25.5%	11.8%	26.0%	2.4%
清拭	a 環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら部分清拭を行うこと。	17.6%	25.5%	27.5%	13.0%	14.7%	1.7%
	b 湯温と体温を確保しながら手早く全身清拭を行うこと。	12.5%	24.8%	27.2%	13.7%	19.8%	1.9%
	c 障害の状況だけでなく、当日の体調を考慮して清拭方法を変えること。	10.8%	21.7%	27.2%	16.6%	20.5%	3.1%
ベッドメイク	a 空ベッドで、シーツにしわをつくらず、寝具の中心線をあわせてベッドメイクを行うこと。	22.7%	25.5%	24.6%	14.5%	10.8%	1.9%
	b 利用者がベッドにいる状態でベッドメイクを行うこと。	10.1%	17.3%	20.0%	15.7%	35.2%	1.7%
	c 利用者がベッドにいて、医療処置が行われている状態でベッドメイクを行うこと。	4.8%	9.2%	15.7%	8.0%	60.5%	1.9%

	仕事例	n = 415	確実にできる	かなりできる	実務経験がある	実務経験がない	実務経験なし・ほとんどできない	(無回答)
			90点以上	70～80点	50点前後	20～30点	10点以下	
体位変換	a	体位を変換し、安定した体位を確保すること。	12.5%	19.0%	26.0%	16.9%	23.1%	2.4%
	b	床ずれ・麻痺に配慮し、利用者に苦痛を与えずに体位変換すること。	7.0%	16.9%	27.0%	17.3%	29.4%	2.4%
	c	利用者の身体・精神状況にあわせ、適切なタイミングで、利用者の安楽を確保しながら体位変換を行い、床ずれ予防や気分転換を図ること。	7.0%	15.9%	25.8%	18.8%	30.1%	2.4%
移乗介助	a	車椅子を適切な場所にセッティングし、利用者のベッド 車椅子の移乗を見守ること。	17.1%	24.3%	25.3%	14.7%	15.4%	3.1%
	b	利用者の身体状況にあった方法で、タイミングをはかって移乗介助を行うこと。	14.0%	25.8%	26.5%	15.9%	15.7%	2.2%
	c	利用者の残存能力を維持・活用できるよう、適宜声かけをしながら移乗介助を行うこと。	15.7%	25.8%	24.8%	16.1%	14.9%	2.7%
外出介助	a	安全な方法・経路を選んで外出介助すること。	23.9%	26.3%	28.2%	11.3%	7.7%	2.7%
	b	利用者の希望だけでなく、当日の天候・体調等を考慮して外出の提案を行うこと。	22.9%	25.3%	26.0%	14.5%	8.2%	3.1%
	c	経路と利用者の身体状況の両面からリスクを常に予測して回避し、万が一予想外の出来事が起きても、適切に判断し、対処すること。	10.8%	21.4%	31.3%	15.9%	16.9%	3.6%
調理	a	時間内に食事を作ること。	34.2%	28.2%	25.3%	6.0%	4.6%	1.7%
	b	利用者の嗜好にあった食事を作ること。	21.9%	33.7%	28.0%	9.9%	4.3%	2.2%
	c	盛りつけの工夫・季節感の演出・複数の献立の提案などを通じて、利用者の「食べる楽しみ」を引き出すこと。	17.6%	31.6%	28.7%	13.7%	6.0%	2.4%
掃除	a	時間内に決められた手順で掃除を行うこと。	42.2%	32.5%	21.2%	2.2%	0.7%	1.2%
	b	利用者とのコミュニケーションを欠かさずに掃除を行うこと。	35.4%	34.5%	23.6%	4.3%	0.5%	1.7%
	c	掃除を通じて住生活の問題を発見し、関係者との連携をはかること。	25.1%	32.0%	28.9%	9.6%	2.4%	1.9%
買い物	a	金額を確認してお金を預かり、買い物が終わったら、商品と価格を説明してから残金を返却すること。	61.0%	18.8%	12.8%	2.4%	3.4%	1.7%
	b	利用者の買い物の希望(何を、どこで、どれだけ、いくらで)を具体化すること。	52.8%	22.7%	15.4%	4.1%	3.1%	1.9%
	c	次回の訪問予定、使用量の見込などを考慮し、買い物の提案を行うこと。	34.5%	26.7%	21.7%	8.0%	7.0%	2.2%

	仕事例	n = 415	確実にできる	実務経験があり かなりできる	実務経験があり だいたいできる	実務経験があり 少しかかる	実務経験なし・ ほとんどできない	(無回答)
			90点以上	70～80点	50点前後	20～30点	10点以下	
健康チェック	a	利用者に質問することにより、体調を確認すること。	23.6%	34.2%	26.7%	10.1%	1.7%	3.6%
	b	介助中の観察(顔色・表情・皮膚や排泄物の色や状態など)を通じて、 体調を把握すること。	15.4%	33.0%	32.0%	13.0%	3.9%	2.7%
	c	利用者の障害・既往歴等をふまえ、リスクを予測して適宜体調を確認すること。	11.3%	26.7%	33.5%	18.8%	6.3%	3.4%
緊急対応	a	利用者の基礎情報(障害・既往歴・服薬状況・緊急連絡先など)を正確に把握すること。	18.3%	21.7%	33.0%	13.7%	10.6%	2.7%
	b	緊急連絡が必要な場合に、観察・報告すべき内容を把握し、的確に報告すること。	14.7%	20.5%	31.3%	11.8%	19.0%	2.7%
	c	利用者の症状に応じ、すみやかに適切な応急処置を行うこと。	8.7%	14.5%	27.5%	18.6%	28.0%	2.9%
説明	a	必要な情報を利用者・家族に伝えること。	23.1%	24.6%	32.8%	12.8%	3.6%	3.1%
	b	難しい言葉や専門用語を使わず、利用者・家族に分かる言葉で説明すること。	22.7%	25.1%	33.3%	12.0%	4.3%	2.7%
	c	利用者の状況(体調・表情など)をみて、説明のタイミングや内容を変えること。	18.6%	24.8%	34.7%	12.8%	6.0%	3.1%
関係構築	a	挨拶や言葉遣い・服装など基本マナーを守り、随時声かけをするなど、 利用者から好感と信頼を持ってもらえるような態度で接すること。	29.2%	32.5%	30.8%	4.3%	0.0%	3.1%
	b	必要なときにいつでも家族から情報・協力を得られるようにすること。	20.5%	28.9%	36.1%	8.2%	3.1%	3.1%
	c	自分のやり方・考えをすぐにおしつけず、利用者・家族の理解・行動を待つこと。	28.0%	33.5%	29.2%	5.8%	0.7%	2.9%
情報収集と判断	a	事務所に自ら求めるなどして、サービス提供に必要な情報を集めること。	21.4%	24.6%	35.2%	13.0%	2.4%	3.4%
	b	プライバシーに配慮し、利用者・家族に不快感を与えずに必要な情報を集めること。	18.1%	32.3%	31.8%	10.8%	3.1%	3.9%
	c	利用者・家族の意見だけでなく、客観的な状況を考慮して判断すること。	15.7%	28.7%	34.2%	13.5%	4.3%	3.6%
協働	a	サービス提供内容だけでなく、利用者の訴えや変化を介護日誌などに記録すること。	26.0%	30.8%	28.4%	9.9%	1.4%	3.4%
	b	サービス提供責任者・ケアマネジャーなどの関係者に対し、サービス提供上の問題点を報告し、自分の意見を述べること。	22.9%	28.9%	28.7%	10.8%	4.8%	3.9%
	c	利用者の価値観や生活スタイルにあった生活の実現という観点から、 全体としてのサービス提供に関する改善提案を行うこと。	14.7%	26.3%	32.0%	14.7%	8.2%	4.1%

(大変お疲れさまでした。以降は、それほど時間がかかりませんので、もう少しご協力ください)

問2 あなたは、下表にあげる食事介助など各分野の仕事のそれぞれについて、新人に指導することができますか（それぞれの仕事の具体的な内容は問1と同じです）。「指導経験があり指導できる：3」～「指導経験なし・指導はできない：1」の3段階の中から1つを選び、該当する番号に をつけてください。

n = 415	指導経験があり 指導できる	指導経験はあるが うまく指導できない	指導経験なし・ 指導はできない	(無回答)
食事介助	36.1 %	14.2 %	45.3 %	4.3 %
排泄介助	33.0 %	16.9 %	46.0 %	4.1 %
更衣介助	36.4 %	16.4 %	42.4 %	4.8 %
入浴介助	27.7 %	19.3 %	49.2 %	3.9 %
清拭	30.6 %	16.6 %	47.7 %	5.1 %
ベッドメイク	33.5 %	17.1 %	45.3 %	4.1 %
体位変換	24.8 %	19.0 %	51.3 %	4.8 %
移乗介助	31.1 %	18.3 %	46.0 %	4.6 %
外出介助	37.8 %	14.7 %	43.6 %	3.9 %
調理	40.7 %	16.6 %	38.3 %	4.3 %
掃除	51.6 %	10.8 %	33.3 %	4.3 %
買い物	48.7 %	9.6 %	37.3 %	4.3 %
健康チェック	33.5 %	19.3 %	42.7 %	4.6 %
緊急対応	20.2 %	18.6 %	56.6 %	4.6 %
説明	30.6 %	21.4 %	43.4 %	4.6 %
関係構築	31.8 %	18.3 %	45.8 %	4.1 %
情報収集と判断	28.2 %	21.0 %	46.7 %	4.1 %
協働	31.3 %	21.2 %	43.4 %	4.1 %

これまでの職業経歴について

問3 初めて介護の仕事に応募した当時、あなたは何をしていましたか。該当する番号 1つ に をつけてください。 n = 415

1. 正社員として働いていた	9.2 %	4. 専業主婦だった	46.3 %
2. パートなど非正社員として働いていた	32.8 %	5. 学生で、働いていなかった	1.2 %
3. 家業に従事していた	7.0 %	(無回答)	3.6 %

問4 介護の仕事の経験についておうかがいします。枠内に数字を記入してください。 n = 415

a) 今の勤務先での経験年数

約 年 カ月
有効 398、無記入 17
 平均 3 年 1 ヶ月
 最小値 0 年 0 ヶ月/最大値 18 年 0 ヶ月

b) 以前の勤務先を含めたこれまでの通算経験年数

約 年 カ月
有効 380、無記入 35
 平均 4 年 0 ヶ月
 最小値 0 年 1 ヶ月/最大値 22 年 5 ヶ月

(今の勤務先の前に介護の仕事経験がない場合は、a)と同じ年数を記入してください)

c) これまで介護した利用者の延べ人数

約 人

(時間や回数の多少にかかわらず、介護を担当したことがある利用者の通算人数を回答してください。以前の勤務先も含めてください)

問5 あなたはこれまで(以前の勤務先も含めて)在宅・施設のどちらで仕事をしてきましたか。該当する番号 1つ に をつけてください。 n = 415

1. 在宅のみ	74.9 %	4. 在宅もあるが施設が主	5.1 %
2. 施設もあるが、在宅が主	11.8 %	5. 施設のみ	1.7 %
3. 在宅と施設を同程度	2.9 %	(無回答)	3.6 %

問6 あなたがこれまで(以前の勤務先も含めて)経験してきた介護の仕事は、どのようなものが多いですか。該当する番号 1つ に をつけてください。 n = 415

1. 身体介護のみを経験してきた	2.2 %
2. 家事援助もあるが、身体介護を主に経験してきた	13.7 %
3. 身体介護と家事援助を同程度に経験してきた	35.7 %
4. 身体介護もあるが、家事援助を主に経験してきた	41.0 %
5. 家事援助のみを経験してきた	4.1 % (無回答) 3.4 %

現在の所属先や勤務状況について

問7 あなたが現在所属（登録）している事業者を選んだ理由を選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるものすべて

b) 最もあてはまるもの1つ

< 選択肢 >

n = 415

	a) MA	b) SA		a) MA	b) SA
1. 介護に対する考え方に共感したから	54.5 %	21.4 %	10. 職場の人間関係が良さそうだから	33.7 %	3.4 %
2. 勤務地が近いから	42.9 %	8.9 %	11. 組織風土が自分に合いそうだから	23.9 %	5.1 %
3. 自分の都合にあわせて勤務時間が決められるから	65.1 %	18.6 %	12. その事業者の社会的地位が高いから	23.4 %	4.3 %
4. 勤務時間が短いから	13.3 %	0.5 %	13. 社会や地域に貢献しているから	26.5 %	6.7 %
5. 休日が多いから	1.7 %	0.0 %	14. その事業者の人が熱心に入社をすすめてくれたから	7.2 %	2.4 %
6. 給与・賞与などの待遇がよいから	3.4 %	1.0 %	15. 現在の事業者しか就職できなかったから	1.9 %	1.4 %
7. 成果・能力で給与や昇進が決まるから	1.2 %	0.2 %	16. その他	13.5 %	7.7 %
8. 研修が充実しているから	39.3 %	6.5 %	(具体的に:)		
9. 家族や知人がすすめてくれたから	14.5 %	3.1 %	17. 特別な理由はない	0.5 %	0.5 % (無回答) 1.7 % 8.2 %

問8 あなたの雇用形態についておうかがいします。

a) 正社員ですか (は1つ)

n = 415

1. 正社員である 4.6 % 問9に進んでください

2. 正社員ではない 90.6 % (無回答) 4.8 %

「2. 正社員ではない」と回答した方のみにおうかがいします。

→ b) あなたが働いている週当たりの労働時間は、正社員と同じですか (は1つ) n = 376

1. 正社員と全く同じ 1.3 % 3. 正社員より短い 75.8 %

2. 正社員とほぼ同じ 5.6 % (無回答) 17.3 %

→ c) 勤務先に希望を登録しておき、仕事があるときに出勤する登録型の介護職ですか (は1つ) n = 376

1. 登録型の介護職である 87.5 % 3. わからない 4.8 %

2. 登録型の介護職ではない 6.9 % (無回答) 0.8 %

問9 あなたの過去1カ月間の勤務状況についておうかがいします。 n = 415

a) 過去1カ月間の勤務日数 約 日
 有効 397、無回答 18
 平均 14.6 日
 最小値 0 日/最大値 30 日

b) 過去1カ月間に介護した利用者の延べ人数 約 人

c) 過去1カ月間に担当した介護の仕事内容 (は 1 つ)

1. 身体介護のみ	1.7 %	4. 家事援助が主	28.9 %
2. 身体介護が主	9.6 %	5. 家事援助のみ	6.0 %
3. 身体介護と家事援助が同程度	48.0 %	(無回答)	5.8 %

d) 1件あたりの平均訪問(滞在)時間 時間 分
 有効 393、無回答 22
 平均 2 時間 35 分
 最小値 1 時間 0 分/最大値 8 時間 0 分

問10 あなたは普通1週間に、つぎの仕事にどの程度の時間を使っていますか。賃金の支払いの有無に関係なく、仕事をおこなっている時間を枠内に記入してください(休憩時間は除く)

a) 訪問先での介護(身体介護・家事援助とも)時間の1週間の合計 時間 分
 b) a)に伴う報告書作成・打ち合わせ・移動時間の1週間の合計 時間 分

n = 415

a) 有効 391、無回答 24
 平均 12 時間 18 分
 最小値 1 時間 0 分/最大値 51 時間 0 分

b) 有効 372、無回答 43
 平均 4 時間 43 分
 最小値 0 時間 0 分/最大値 35 時間 0 分

問11 あなたが介護の仕事をしている時間帯を選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) 仕事をするところがある時間帯すべて
 b) 仕事をするところが多い時間帯 1 つ

< 選択肢 >

n = 415

	a) MA	b) SA		a) MA	b) SA
1. 早朝(午前5時から8時までの間)	4.3 %	0.0 %	5. 夜(午後8時から10時までの間)	6.0 %	0.2 %
2. 午前中(午前8時から正午までの間)	86.3 %	43.9 %	6. 深夜(午後10時から午前5時までの間)	2.7 %	1.2 %
3. 午後(正午から午後5時までの間)	85.1 %	41.4 %	7. 特に決まっていない	0.7 %	0.7 %
4. 夕方(午後5時から8時までの間)	32.5 %	3.6 %	(無回答)	3.4 %	8.9 %

問 12 あなたの給料は、どのように支払われていますか。該当する番号 1 つに をつけ、その金額を記入してください。

「1. 時間給」 n = 368

問 12 SA n = 415 1. 時間給 88.7 % 2. 月給 5.3 % 3. その他 1.4 % (無回答) 4.6 %	1. 時間給	ア) 身体介護 1時間あたり		円	ア) 身体介護 有効 251、無回答 117 平均 1,254.0 円/最小値 800 円/最大値 2,500 円
		イ) 家事援助 1時間あたり		円	イ) 家事援助 有効 300、無回答 68 平均 961.2 円/最小値 630 円/最大値 1,500 円
		ウ) 複 合 1時間あたり		円	ウ) 複合 有効 266、無回答 102 平均 1,099.3 円/最小 800 円/最大 1,600 円
		エ) 区分なし 1時間あたり		円	エ) 区分なし 有効 69、無回答 299 平均 959.1 円/最小 500 円/最大 4,800 円
	2. 月給	1カ月あたり			円 (諸手当・交通費除く)
3. その他	例えば「日給で1日 8,000 円」などと具体的に記入してください ()				

問 13 あなたの先月の税込み月収(交通費除く)はいくらでしたか。枠内に金額を記入してください。なお、残業手当のある方は、その収入を入れてお答えください。

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

円 n = 415 有効 385、無回答 30
平均 60,495.5 円
最小値 0 円/最大値 370,000 円

問 14 あなたは現在、年収が一定額を超えないように労働時間などを調整して働いていますか。該当する番号 1 つに をつけてください。

n = 415

1. 調整している	29.2 %	3. わからない	4.8 %
2. 調整していない	63.4 %	(無回答)	2.7 %

働き方や仕事に関する希望について

問 15 あなたは、働く日数や時間について希望がありますか。該当する番号 1 つに をつけてください。

n = 415

1.今のままでよい	61.2 %	3.減らしたい	5.5 %	(無回答) 2.4 %
2.増やしたい	25.5 %	4.日数や時間に関する希望はない	5.3 %	

問 16 今後、あなたはどのような介護の仕事を経験していきたいと考えていますか。該当する番号 1 つに をつけてください。

n = 415

1. 身体介護のみを経験していきたい	1.4 %
2. 身体介護を主に経験していきたい	23.4 %
3. 身体介護と家事援助を同程度に経験していきたい	57.8 %
4. 家事援助を主に経験していきたい	8.9 %
5. 家事援助のみを経験していきたい	1.7 %
6. わからない	3.6 % (無回答) 3.1 %

介護の仕事をする上で必要な知識や技術、能力開発について

問 17 あなたが現在お持ちの資格のすべてに をつけてください。

	問 17MA n = 415	問 18_2_2LA n = 263		問 17MA n = 415	問 18_2_2LA n = 263
1. ホームヘルパー1級	7.0 %	20.5 %	9. 保育師(保父、保母)	5.3 %	3.4 %
2. ホームヘルパー2級	85.5 %	3.4 %	10. 理学療養士・作業療養士	0.0 %	5.3 %
3. ホームヘルパー3級	8.9 %	0.8 %	11. 管理栄養士・栄養士	5.1 %	4.2 %
4. 介護福祉士	6.7 %	55.5 %	12. 調理師	3.9 %	5.7 %
5. ケアマネジャー	1.9 %	43.7 %	13. 教員	14.2 %	0.4 %
6. 社会福祉士	0.2 %	8.4 %	14. その他の医療・介護・福祉関連の公的資格	8.4 %	6.1 %
7. 看護師・准看護師	4.3 %	1.9 %	(具体的に:)		
8. 保健師	0.2 %	0.8 %	(無回答)	2.9 %	0.0 %

問 18 問 17 にあげた資格の中で、今後あなたが取得したいと考えているものはありますか。該当する番号 1 つに をつけ、取得したい資格がある方は、その資格についてもお答えください。

1. 取得したい資格はない n = 415 1. ない 31.3 % 2. ある 63.4 % (無回答) 5.3 %

2. 取得したい資格がある 取得したい資格を問 17 の資格番号で(2つまで)

問 17 右列参照

問 19 研修などの教育訓練についておうかがいします。以前の勤務先も含めてお答えください。
 (A 欄) 下表の a.b.c. にあげるような教育訓練を受けましたか (は 1 つ)
 (B 欄) 受けた場合、それは役立っていますか (は 1 つ)

教育訓練の例	A 欄 (n = 415)			B 欄					B 欄の n
	受けていない	受けた	無回答)	役立っている	まあ役立っている	あまり役立っていない	役立っていない	無回答)	
a. 初期研修(採用時の基礎的な訓練)	14.2 %	80.2 %	5.5 %	57.4 %	36.0 %	5.1 %	0.6 %	0.9 %	n = 333
b. 実務の中での上司・同僚からの指導	9.2 %	83.9 %	7.0 %	64.7 %	30.5 %	3.2 %	0.3 %	1.4 %	n = 348
c. 日常の仕事を離れた研修や講習会	11.1 %	84.6 %	4.3 %	56.7 %	36.2 %	6.0 %	0.3 %	0.9 %	n = 351

問 20 介護の仕事をする上で必要な知識や技術についておうかがいします。

(A 欄) あなたは、下表にあげる知識や技術を習得するためには、実務経験だけでなく、研修や講習会が不可欠だと思いますか。1～12 のうち研修や講習会が不可欠とお考えのものすべてに をつけてください。

(B 欄) 下表にあげる知識や技術のなかで、あなたが身につけたいと思うものはありますか。1～12 のうち該当する番号に 3 つまで をつけてください。特に身につけたい知識や技術がない場合は、選択肢 13 に をつけてください。

n = 415

< 選択肢 >	A 欄	B 欄
	不可欠なもの 研修や講習会が 習得のために すべて	身につけたい 知識や技術 3 つまで
より高度な介護技術	72.5 %	56.9 %
高齢者・障害者の心理や生理に関する知識	79.8 %	32.5 %
高齢者・障害者との接し方に関する知識・技術	74.9 %	33.0 %
高齢者・障害者の家族との接し方に関する知識・技術	61.2 %	13.5 %
痴呆症状のある利用者への対応に関する知識・技術	82.4 %	48.4 %
福祉用具に関する知識	71.3 %	12.8 %
医療・保健の知識	68.7 %	30.8 %
介護保険とその動向に関する知識	64.3 %	21.0 %
勤務する地域の福祉資源に関する知識	51.3 %	11.6 %
円滑なチームワークのために必要な知識・技術	48.7 %	8.0 %
リーダーに求められる知識・技術	31.8 %	3.9 %
その他(具体的に：)	3.9 %	2.2 %
特に身につけたい知識や技術はない		1.7 %

(無回答)

7.5 %

2.7 %

問 21 あなたは、おもに能力開発に関連して、現在所属（登録）している事業者に対して、つぎのような希望を持っていますか。該当する番号すべてに をつけてください。 n=415

1. 介護の能力を適切に評価する仕組みを作ること(能力の違いを賃金に反映させる等)	28.2 %
2. 介護の能力に見合った仕事に配置すること	30.6 %
3. 働き方や仕事内容について上司と相談する機会を設けること(増やすこと)	39.8 %
4. 実務の中で、ベテランから指導を受ける機会を設けること(増やすこと)	48.0 %
5. 有料の研修や講習会を開くこと(増やすこと)	10.4 %
6. 無料の研修や講習会を開くこと(増やすこと)	51.8 %
7. 施設での介護を経験する機会を設けること	20.5 %
8. 在宅での介護を経験する機会を設けること	18.1 %
9. 1. ~ 8. のような希望は持っていない	6.7 %
(無回答)	5.8 %

問 22 あなたの介護の仕事についての能力を高めた経験について、自由に記入してください。

働くことや介護の仕事について

問 23 あなたが働いている理由は何ですか。最もあてはまるもの 1つ に をつけてください。n = 415

1.生活を維持するため	9.2 %	5.生きがい・社会参加のため	42.9 %
2.家計の足しにするため	14.2 %	6.余暇時間を利用するため	1.7 %
3.資格・技能を活かすため	20.5 %	7.子供に手がかからなくなったから	1.7 %
4.以前の就業経験を活かすため	1.9 %	8.その他(具体的に:)	3.9 %
		(無回答)	4.1 %

問 24 あなたが介護の仕事に就いた理由を選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるもの すべて

b) 最もあてはまるもの 1つ

< 選択肢 >

n = 415

	a) MA	b) SA		a) MA	b) SA
1.持っている資格を活かすため	56.4 %	10.1 %	8.社会のために役立ちたいから	31.6 %	5.3 %
2.これまでの家事や介護の経験を生かせるから	34.9 %	3.9 %	9.生活を維持するため	17.8 %	3.4 %
3.親や家族の介護などに役立つから	53.7 %	11.6 %	10.家計の足しにするため	30.8 %	2.7 %
4.自分も将来利用するかもしれないから	38.3 %	3.6 %	11.就職しやすかったから	9.9 %	1.0 %
5.介護の知識や技能を身につけたかったから	48.7 %	4.3 %	12.自分の都合のよい時間に働けるから	53.7 %	7.0 %
6.介護や福祉の仕事に関心があったから	52.5 %	12.8 %	13.その他	4.3 %	2.9 %
7.生きがいや社会参加のため	59.3 %	19.8 %	(具体的に:)		
			14.特別な理由はない	0.2 %	0.2 %
			(無回答)	2.7 %	11.6 %

問 25 あなたは、現在所属(登録)している事業者を辞めるつもりがありますか。該当する番号 1つ に をつけてください。n = 415

1.近いうちにやめるつもりがある	3.6 %	3.やめるつもりはまったくない	22.4 %
2.当分やめるつもりはない	57.3 %	4.わからない	14.0 % (無回答)
		(無回答)	2.7 %

問 26 今の事業者を辞めるかどうかは別にして、今後も介護の仕事が続けたいと思いますか。該当する番号 1つ に をつけてください。n = 415

1.できるだけ続けたい	66.0 %	3.機会があれば、他の仕事に変わりたい	1.9 %
2.しばらくは続けたい	28.4 %	4.できるだけ早く、他の仕事に変わりたい	0.5 %
		(無回答)	3.1 %

あなた自身について

問 27 あなたご自身についておうかがいします。

a) 性別 (は 1 つ)

n = 415

1. 男性	1.9 %	2. 女性	94.7 %	(無回答)	3.4 %
-------	-------	-------	--------	-------	-------

b) 年齢

歳

n = 415 有効 399、無回答 16
平均 49.6 歳
最小値 26 歳 / 最大値 77 歳

c) 最終学歴 (は 1 つ)

n = 415

1. 中学・旧制小学・高小	2.9 %	4. 短大・高専・旧制高校	22.4 %
2. 高校・旧制中学・女学校	40.5 %	5. 大学・大学院	17.8 %
3. 専修(専門)学校	12.8 %	(無回答)	3.6 %

d) 社会福祉や介護福祉など福祉関係の大学や専門学校で勉強した経験 (通信教育を含む) の有無 (は 1 つ。看護、医療、保育関係の学校は除きます)

n = 415

1. ある(現在、勉強中を含む)	13.7 %	2. ない	81.7 %	(無回答)	4.6 %
------------------	--------	-------	--------	-------	-------

e) 配偶者 (は 1 つ)

n = 415

1. いる	79.3 %	2. いない	17.3 %	(無回答)	3.4 %
-------	--------	--------	--------	-------	-------

f) 世帯で最も生活費を負担している者 (は 1 つ)

n = 415

1. あなたご自身	14.2 %	2. あなた以外の方	81.9 %	(無回答)	3.9 %
-----------	--------	------------	--------	-------	-------

g) お住まい

都・道・府・県

n = 415

北海道	6.7 %	宮城県	7.0 %	埼玉県	0.5 %	千葉県	0.2 %
東京都	9.6 %	神奈川県	36.6 %	石川県	4.6 %	愛知県	4.8 %
三重県	0.2 %	大阪府	7.0 %	兵庫県	4.6 %	奈良県	0.2 %
岡山県	4.8 %	広島県	3.9 %	福岡県	6.0 %	無回答	3.1 %

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

2. 在宅介護ヘルパーの仕事と能力に関するアンケート（『F社ヘルパー調査』）

在宅介護ヘルパーの仕事と能力に関するアンケート

平成 16 年 11 月

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門では、「在宅介護ヘルパーの能力開発と人事管理に係わる研究会」を設置し、介護の仕事と能力の対応モデルを示すとともに、能力開発型の人事処遇制度を提案することを目的として、調査研究を進めています。

このアンケートは、在宅介護ヘルパーの皆さまを対象に、仕事の内容、仕事を行う能力、仕事に対する意識などをおうかがいし、介護サービスに携わる人の視点からみて魅力ある人事処遇制度のあり方を検討するための基礎資料とするものです。

お忙しいなかたいへん恐縮ですが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。この調査の結果については平成 17 年 1 月号の社内報にてご報告の予定です。

なお、この調査は無記名式で、ご記入いただいた回答結果は、統計的に処理いたしますので、個々人の回答が特定されることはございません。どうぞありのままをご記入ください。

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門
「在宅介護ヘルパーの能力開発と人事管理に係わる研究会」
佐藤 博樹（東京大学社会科学研究所 教授）
大木 栄一（職業能力開発総合大学校 助教授）
堀田 聡子（東京大学社会科学研究所 助手）

ご記入にあたってのお願い

お手数ですが、すべての質問についてご記入ください。

ご記入は黒または青のボールペン、万年筆、濃い鉛筆をご使用ください。

数字での回答は、直接、 の中に記入してください。回答項目が用意されている場合は、あてはまる項目の番号に 印をつけてください。問によっては、回答を自由にご記入頂くものもあります。また、「その他（ ）」にあてはまる場合は、ご面倒でもなるべく詳しくご記入ください。

ご記入頂きましたアンケート用紙は、返信用封筒に入れ、11 月 12 日（金）までに郵便ポストに投函してください。

ご回答にあたって不明な点がありましたら、下記までご連絡ください（お問い合わせ受付時間は月～金曜日の 10 時～17 時とさせていただきます）。

【調査の趣旨・目的等について】

株式会社 F 社 部 課（担当： ） 電話

【設問の内容、記入方法等について】

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究部門室（担当：堀田） 電話 03-5841-4875

介護の仕事に係わる職業能力について

問1 あなたは、下表にあげる食事介助など介護各分野のそれぞれの仕事 a,b,c を、ひとりで（同行指導や家族の指示なしに）どの程度できますか。「実務経験があり確実にできる：5」～「実務経験なし・ほとんどできない：1」の5段階の中から1つを選び、該当する番号にをつけてください。

	仕事例	n = 1,450					(無回答)
		確実にできる 90点以上	かなりできる 実務経験があり 70～80点	だいたいできる 実務経験があり 50点前後	少しできる 実務経験があり 20～30点	ほとんどできない 実務経験なし 10点以下	
食事介助	a 食べやすいよう食事をセッティングし、利用者の身体状況にあった姿勢を確保すること。	20.3%	23.2%	28.6%	13.9%	13.0%	1.1%
	b 嚥下・咀嚼状態を見ながら利用者のペースにあわせて介助すること。	17.0%	21.1%	26.0%	13.8%	20.5%	1.6%
	c 嚥下障害や硬直、痴呆など、通常の摂食が困難な利用者の身体・精神状況に合わせた介助をすること。	11.3%	16.1%	23.7%	15.2%	32.1%	1.6%
排泄介助	a 環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の排泄の見守り・一部介助を行うこと。	25.5%	24.1%	23.0%	12.1%	13.9%	1.4%
	b ポータブルトイレでの排泄介助やおむつ着脱を行うこと。	22.9%	22.8%	22.2%	11.6%	19.1%	1.4%
	c 利用者の排泄パターンを把握し、状況にあわせた排泄介助を行うこと。	17.0%	21.0%	25.2%	13.4%	21.5%	1.9%
更衣介助	a 環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の更衣の見守りを行うこと。	28.0%	26.7%	24.0%	10.6%	9.0%	1.8%
	b 麻痺や硬直などを考慮し、無理のない着脱方法を工夫すること。	17.5%	25.3%	26.1%	13.9%	15.5%	1.7%
	c 痴呆や精神障害がある利用者に対し、適宜声かけをしながら更衣介助を行うこと。	17.7%	22.3%	23.9%	11.2%	22.6%	2.2%
入浴介助	a 環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の入浴・シャワー浴の見守りを行うこと。	24.4%	24.1%	20.1%	10.1%	19.6%	1.7%
	b 麻痺や硬直がある利用者からの指示に従った入浴介助を行うこと。	14.7%	17.2%	20.1%	10.2%	36.0%	1.8%
	c 転倒につながる危険を予測し、常に利用者と自分の体勢の安定・安全に配慮すること。	17.2%	22.4%	22.5%	11.7%	24.8%	1.4%
清拭	a 環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら部分清拭を行うこと。	24.9%	22.6%	24.8%	10.3%	15.7%	1.6%
	b 湯温と体温を確保しながら手早く全身清拭を行うこと。	18.9%	22.1%	24.4%	12.2%	20.7%	1.7%
	c 障害の状況だけでなく、当日の体調を考慮して清拭方法を変えること。	16.1%	21.2%	25.5%	12.2%	22.8%	2.2%
ベッドメイク	a 空ベッドで、シーツにしわをつくらず、寝具の中心線をあわせてベッドメイクを行うこと。	25.4%	21.4%	24.8%	14.9%	12.1%	1.2%
	b 利用者がベッドにいる状態でベッドメイクを行うこと。	12.8%	13.2%	19.4%	15.5%	37.4%	1.7%
	c 利用者がベッドにいて、医療処置が行われている状態でベッドメイクを行うこと。	6.3%	8.4%	13.8%	8.9%	60.6%	1.9%

	仕事例	n = 1,450	確実にできる	かなりできる	実務経験がある	実務経験が ない	実務経験が ない	(無回答)
			90点以上	70~80点	50点前後	20~30点	10点以下	
体位変換	a	体位を変換し、安定した体位を確保すること。	14.1%	19.0%	24.6%	16.0%	24.7%	1.7%
	b	床 ^{とこ} ずれ・麻痺に配慮し、利用者に苦痛を与えずに体位変換すること。	9.4%	17.1%	22.8%	17.4%	31.8%	1.5%
	c	利用者の身体・精神状況にあわせ、適切なタイミングで、利用者の安楽を確保しながら体位変換を行い、床ずれ予防や気分転換を図ること。	9.4%	16.3%	23.7%	16.3%	33.0%	1.4%
移乗介助	a	車椅子を適切な場所にセッティングし、利用者のベッド 車椅子の移乗を見守ること。	22.4%	23.2%	23.5%	13.0%	16.0%	1.9%
	b	利用者の身体状況にあった方法で、タイミングをはかって移乗介助を行うこと。	19.5%	24.1%	25.1%	13.4%	16.1%	1.8%
	c	利用者の残存能力を維持・活用できるよう、適宜声かけをしながら移乗介助を行うこと。	19.2%	24.8%	25.9%	12.4%	16.1%	1.4%
外出介助	a	安全な方法・経路を選んで外出介助すること。	27.9%	29.1%	23.4%	9.5%	8.3%	1.7%
	b	利用者の希望だけでなく、当日の天候・体調等を考慮して外出の提案を行うこと。	27.0%	27.6%	23.7%	10.2%	10.1%	1.4%
	c	経路と利用者の身体状況の両面からリスクを常に予測して回避し、万が一予想外の出来事が起きても、適切に判断し、対処すること。	14.1%	24.4%	28.6%	14.7%	16.5%	1.7%
調理	a	時間内に食事を作ること。	40.1%	25.7%	21.3%	7.3%	4.3%	1.3%
	b	利用者の嗜好にあった食事を作ること。	29.0%	27.5%	27.2%	10.1%	5.2%	1.0%
	c	盛りつけの工夫・季節感の演出・複数の献立の提案などを通じて、利用者の「食べる楽しみ」を引き出すこと。	25.2%	25.8%	26.5%	14.3%	7.0%	1.2%
掃除	a	時間内に決められた手順で掃除を行うこと。	49.9%	29.0%	16.7%	2.2%	0.8%	1.4%
	b	利用者とのコミュニケーションを欠かさずに掃除を行うこと。	41.7%	32.4%	20.3%	3.8%	1.0%	0.8%
	c	掃除を通じて住生活の問題を発見し、関係者との連携をはかること。	31.5%	29.3%	26.8%	7.1%	3.5%	1.7%
買い物	a	金額を確認してお金を預かり、買い物が終わったら、商品と価格を説明してから残金を返却すること。	64.4%	18.7%	12.7%	1.2%	2.1%	0.9%
	b	利用者の買い物の希望(何を、どこで、どれだけ、いくらで)を具体化すること。	60.2%	20.9%	13.3%	1.7%	2.7%	1.2%
	c	次の訪問予定、使用量の見込などを考慮し、買い物の提案を行うこと。	39.4%	27.6%	20.3%	5.0%	6.5%	1.1%

	仕事例	n = 1,450	確実にできる	かなりできる	実務経験が あり	実務経験が あり	実務経験が あり	実務経験が あり	実務経験が あり	(無回答)
			90点以上	70~80点	50点前後	20~30点	10点以下			
健康チェック	a	利用者に質問することにより、体調を確認すること。	29.2 %	34.5 %	26.2 %	6.3 %	2.2 %	1.7 %		
	b	介助中の観察(顔色・表情・皮膚や排泄物の色や状態など)を通じて、体調を把握すること。	20.9 %	32.3 %	30.5 %	11.4 %	3.7 %	1.2 %		
	c	利用者の障害・既往歴等をふまえ、リスクを予測して適宜体調を確認すること。	15.5 %	27.9 %	32.7 %	14.8 %	7.1 %	2.0 %		
緊急対応	a	利用者の基礎情報(障害・既往歴・服薬状況・緊急連絡先など)を正確に把握すること。	18.3 %	25.2 %	31.9 %	13.5 %	9.0 %	2.1 %		
	b	緊急連絡が必要な場合に、観察・報告すべき内容を把握し、的確に報告すること。	18.3 %	24.1 %	27.7 %	12.5 %	15.7 %	1.7 %		
	c	利用者の症状に応じ、すみやかに適切な応急処置を行うこと。	10.2 %	18.5 %	25.8 %	16.1 %	27.1 %	2.3 %		
説明	a	必要な情報を利用者・家族に伝えること。	26.1 %	29.7 %	28.6 %	9.4 %	4.2 %	2.0 %		
	b	難しい言葉や専門用語を使わず、利用者・家族に分かる言葉で説明すること。	26.0 %	29.2 %	28.6 %	9.1 %	5.4 %	1.7 %		
	c	利用者の状況(体調・表情など)をみて、説明のタイミングや内容を変えること。	21.9 %	28.8 %	29.2 %	11.1 %	6.3 %	2.7 %		
関係構築	a	挨拶や言葉遣い・服装など基本マナーを守り、随時声かけをするなど、利用者から好感と信頼を持ってもらえるような態度で接すること。	37.2 %	35.1 %	22.4 %	3.9 %	0.1 %	1.2 %		
	b	必要なときにいつでも家族から情報・協力を得られるようにすること。	26.6 %	32.5 %	28.6 %	7.4 %	3.0 %	2.0 %		
	c	自分のやり方・考えをすぐにおしつけず、利用者・家族の理解・行動を待つこと。	32.6 %	34.0 %	26.1 %	4.6 %	1.0 %	1.6 %		
情報収集と判断	a	事務所に自ら求めるなどして、サービス提供に必要な情報を集めること。	22.1 %	30.1 %	31.7 %	10.8 %	3.4 %	1.9 %		
	b	プライバシーに配慮し、利用者・家族に不快感を与えずに必要な情報を集めること。	21.6 %	31.9 %	30.8 %	10.3 %	3.7 %	1.8 %		
	c	利用者・家族の意見だけでなく、客観的な状況を考慮して判断すること。	17.8 %	31.9 %	32.6 %	11.7 %	4.1 %	2.1 %		
協働	a	サービス提供内容だけでなく、利用者の訴えや変化を介護日誌などに記録すること。	30.3 %	31.0 %	28.1 %	7.7 %	1.7 %	1.3 %		
	b	サービス提供責任者・ケアマネジャーなどの関係者に対し、サービス提供上の問題点を報告し、自分の意見を述べること。	21.0 %	30.0 %	29.2 %	11.9 %	6.1 %	1.8 %		
	c	利用者の価値観や生活スタイルにあった生活の実現という観点から、全体としてのサービス提供に関する改善提案を行うこと。	15.4 %	27.4 %	31.9 %	13.7 %	9.4 %	2.2 %		

(大変お疲れさまでした。以降は、それほど時間がかかりませんので、もう少しご協力ください)

ホームヘルパーの仕事の範囲について

問2 介護保険の訪問介護サービスにおけるホームヘルパーの仕事の範囲についておうかがいします。下表にあげる仕事のうち（A欄）利用者からの求めがあっても事業所から禁止されているもの、（B欄）あなたが実施した経験があるもの、のそれぞれについて、該当する番号すべてに をつけてください。

n = 1,450

< 選択肢 >	A欄	B欄		A欄	B欄
	禁止されている	経験がある		禁止されている	経験がある
湿布の交換	48.6 %	50.6 %	利用者の留守宅の掃除	76.0 %	10.4 %
たんの吸引	75.6 %	4.6 %	庭掃除、植木の手入れ	68.5 %	28.6 %
床ずれの処置	64.5 %	19.2 %	買い物でのお金の立て替え	75.2 %	14.6 %
入院中の付き添い	66.3 %	8.7 %	利用者宅で利用者とともにお茶を飲む	60.6 %	59.9 %
入院中のお見舞い	70.1 %	10.5 %	あなたの電話番号を教える	79.4 %	14.7 %
家族の食事の準備	66.3 %	36.3 %	利用者の預金通帳の管理	81.2 %	0.9 %

これまでの職業経歴などについて

問3 初めて介護の仕事に応募した当時、あなたは何をしていましたか。該当する番号 1 つに をつけてください。

n = 1,450

1. 正社員として働いていた	10.8 %	4. 専業主婦だった	34.8 %
2. パートなど非正社員として働いていた	44.2 %	5. 学生で、働いていなかった	0.8 %
3. 家業に従事していた	7.2 %	6. その他(具体的に:)	0.7 %
		(無回答)	1.5 %

問4 あなたが介護の仕事に就いた理由を選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるものすべて

b) うち、最もあてはまるもの1つ

< 選択肢 >

n = 1,450

	a)MA	b)SA		a)MA	b)SA
1. 持っている資格を活かすため	39.0 %	5.1 %	10. 生活を維持するため	24.4 %	6.5 %
2. 資格取得・キャリアアップのため	33.2 %	4.4 %	11. 家計の足しにするため	35.6 %	5.5 %
3. これまでの家事や介護の経験を生かせるから	41.8 %	5.7 %	12. 就職しやすかったから	14.9 %	1.5 %
4. 親や家族の介護などに役立つから	61.2 %	15.2 %	13. 自分の都合のよい時間に働けるから	59.3 %	9.4 %
5. 自分も将来利用するかもしれないから	37.0 %	2.3 %	14. まとまった時間働けるから	3.0 %	0.2 %
6. 介護の知識や技能を身につけたかったから	61.8 %	8.0 %	15. その他	6.1 %	3.5 %
7. 介護や福祉の仕事に関心があったから	53.1 %	14.2 %	(具体的に:)		
8. 生きがいや社会参加のため	44.9 %	9.9 %	16. 特別な理由はない	0.0 %	0.0 %
9. 社会のために役立ちたいから	38.2 %	5.5 %	(無回答)	0.8 %	3.0 %

問5 あなたが現在所属(登録)している事業者(F社)を選んだ理由を選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるものすべて

b) うち、最もあてはまるもの1つ

< 選択肢 >

n = 1,450

	a)MA	b)SA		a)MA	b)SA
1. やりたい職種・仕事内容だから	44.3 %	16.3 %	12. 組織風土が自分にあいそうだから	7.7 %	0.8 %
2. 介護に対する考え方に共感したから	18.1 %	4.8 %	13. 規模や知名度など社会的地位が高いから	11.8 %	1.9 %
3. 勤務地が近いから	65.1 %	24.8 %	14. 社会や地域に貢献しているから	10.8 %	1.0 %
4. 自分の都合にあわせて勤務時間が決められるから	57.9 %	13.8 %	15. 優れた経営者がいるから	4.5 %	0.4 %
5. 勤務時間が短いから	10.3 %	0.5 %	16. 急成長しているから	2.6 %	0.2 %
6. 休みが多いから	1.1 %	0.0 %	17. 以前お世話になったから	2.3 %	1.0 %
7. 給与・賞与などの待遇がよいから	2.4 %	0.2 %	18. 熱心に入社を勧められたから	2.0 %	0.7 %
8. 成果・能力で給与や昇進が決まるから	0.3 %	0.0 %	19. F社にしか就職できなかったから	2.2 %	0.6 %
9. 研修が充実しているから	31.4 %	8.3 %	20. その他	11.9 %	8.8 %
10. 家族や知人の勧めや紹介があったから	20.3 %	9.7 %	(具体的に:)		
11. 職場の人間関係が良さそうだから	12.3 %	1.9 %	21. 特別な理由はない	0.3 %	0.3 %
			(無回答)	1.1 %	3.9 %

問6 あなたはF社で勤務を始める際に取り交わした雇入契約書について、内容の説明を受けましたか。またそれを理解していますか。該当する番号1つに をつけてください。 n = 1,450

1. 説明を受け、内容を理解した	73.3 %	4. 説明を受けておらず、内容を理解していない	1.2 %
2. 説明を受けたが、理解できないところもあった	15.3 %	5. 雇入契約書が何のことだかわからない	0.9 %
3. 説明は受けていないが、内容は理解した	3.2 %	(無回答)	6.0 %

問7 介護の仕事の経験についておうかがいします。枠内に数字を記入してください。 n = 1,450

- a) F社を含め、これまでの介護の仕事の
通算経験年数 約 年 月 有効 1,411、無回答 39
平均 3年4ヶ月
最小値 0年1ヶ月/最大値 36年10ヶ月
- b) うち、ホームヘルパーとしての通算経験年数
約 年 月 有効 1,424、無回答 26
平均 2年9ヶ月
最小値 0年1ヶ月/最大値 20年5ヶ月
(他の事業者での経験年数を含めて)
- c) うち、F社でのホームヘルパーとしての
通算経験年数 約 年 月 有効 1,429、無回答 21
平均 2年5ヶ月
最小値 0年1ヶ月/最大値 32年0ヶ月
- d) これまで介護した利用者ののべ人数 約 人
(時間や回数の多少にかかわらず、介護を担当したことがある利用者ののべ人数を回答してください。他の事業者での経験も含めてください)

問8 あなたはこれまで(他の事業者での経験も含めて)在宅・施設のどちらで仕事をしてきましたか。該当する番号1つに をつけてください。 n = 1,450

1. 在宅のみ	86.3 %	4. 在宅もあるが施設が主	3.3 %
2. 施設もあるが、在宅が主	6.0 %	5. 施設のみ	0.8 %
3. 在宅と施設を同程度	2.0 %	(無回答)	1.5 %

問9 あなたがこれまで(他の事業者での経験も含めて)経験してきたホームヘルパーとしての介護の仕事は、どのようなものが多いですか。該当する番号1つに をつけてください。 n = 1,450

1. 身体介護のみ	1.3 %	4. 身体介護もあるが、生活援助が主	45.9 %
2. 生活援助もあるが、身体介護が主	15.5 %	5. 生活援助のみ	4.4 %
3. 身体介護と生活援助が同程度	31.9 %	(無回答)	1.0 %

勤務状況について

問10 あなたが過去1カ月間にホームヘルパーとして実際に勤務した事業者は、F社を含めていくつでしたか。該当する番号1つに をつけてください(過去1カ月間に勤務していない方は、その前の1カ月間についてお答えください)。 n = 1,450

1. 1事業者(F社のみ)	77.7 %	2. 2事業者	17.8 %	3. 3事業者以上	3.3 %	(無回答)	1.2 %
---------------	--------	---------	--------	-----------	-------	-------	-------

問 11 あなたの F 社での過去 1 カ月間の勤務状況についておうかがいします (過去 1 カ月間に勤務していない方は、その前の 1 カ月間についてお答えください) n = 1,450

- a) 過去 1 カ月間の勤務日数 約

--	--

 日 有効 1,409、無回答 41
平均 16.0 日
最小値 1 日/最大値 31 日
- b) 過去 1 カ月間に介護した利用者ののべ人数 約

--	--

 人
- c) 過去 1 カ月間に担当したホームヘルパーとしての介護の仕事内容 (は 1 つ)

1. 身体介護のみ 2.7 %	4. 身体介護もあるが、生活援助が主 43.4 %
2. 生活援助もあるが、身体介護が主 14.1 %	5. 生活援助のみ 9.7 %
3. 身体介護と生活援助が同程度 26.6 %	(無回答) 3.5 %

問 12 あなたは F 社で、普通 1 カ月間に、つぎの仕事にどの程度の時間を使っていますか。賃金の支払いの有無に関係なく、仕事をおこなっている時間を枠内に記入してください (休憩時間は除く) n = 1,450

- a) 訪問先での介護(身体介護・生活援助とも)時間の

--	--

 1 カ月間の合計

--	--

 時間 有効 1,323、無回答 127
平均 46.3 時間
最小値 1.5 時間/最大値 200 時間
- b) a) に伴う報告書作成・打ち合わせ・移動時間の

--	--

 1 カ月間の合計

--	--

 時間 有効 1,171、無回答 279
平均 15.6 時間
最小値 0 時間/最大値 130 時間

問 13 あなたは現在、年収が一定額を超えないように労働時間などを調整して働いていますか。該当する番号 1 つに をつけてください。調整している場合は、上限金額もお答えください。 n = 1,450

1. 調整している 17.0 %	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table> 万円まで n = 247/有効 237、無回答 10 平均 97.3 万円 最小値 7 万円 最大値 140 万円			2. 調整していない 74.2 %	(無回答)
		3. わからない 6.9 %	1.9 %		

問 14 あなたの F 社での働き方に関する希望についておうかがいします。

- a) 勤務日数についての希望 (は 1 つ) n = 1,450
- | | | | | | |
|-----------------|--|--|--|-------------------|-------|
| 1. 増やしたい 14.1 % | 1 カ月あたり約 <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr></table> 日に | | | 3. 今のままでよい 68.8 % | (無回答) |
| | | | | | |
| 2. 減らしたい 3.0 % | 1 カ月あたり約 <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr></table> 日に | | | 4. 特に希望はない 12.6 % | 1.5 % |
| | | | | | |
1. 増やしたい: n = 204 / 有効 196、無回答 8
 平均 16.5 日 / 最小値 2 日 / 最大値 30 日
 2. 減らしたい: n = 44 / 有効 41、無回答 3
 平均 16.4 日 / 最小値 3 日 / 最大値 27 日

b) 勤務時間数についての希望 (は 1 つ) n = 1,450

1. 増やしたい 23.6 %	1 カ月あたり約 <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr></table> 時間に			3. 今のままでよい 58.3 %	(無回答)
2. 減らしたい 2.1 %	1 カ月あたり約 <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr></table> 時間に			4. 特に希望はない 13.8 %	2.3 %

1. 増やしたい: n = 342 / 有効 335、無回答 7
 平均 70.7 時間 / 最小値 2 時間 / 最大値 700 時間
 2. 減らしたい: n = 30 / 有効 27、無回答 3
 平均 77.0 時間 / 最小値 6 時間 / 最大値 440 時間

c) ホームヘルパーとしての介護の仕事内容についての希望 (は 1 つ) n = 1,450

1. 身体介護のみを経験していきたい	2.2 %	4. 生活援助を主に経験していきたい	10.7 %
2. 身体介護を主に経験していきたい	25.2 %	5. 生活援助のみを経験していきたい	1.4 %
3. 身体介護と生活援助を同程度に経験していきたい	49.2 %	6. 特に希望はない	10.3 %
		(無回答)	1.0 %

介護の仕事をする上で必要な知識や技術、能力開発について

問 15 現在お持ちの資格や取得したいと考えている資格についておうかがいします。

a) 現在お持ちの資格 (は該当する番号すべて)

	a) MA n = 1,450	b) 2.2LA n = 885		a) MA n = 1,450	b) 2.2LA n = 885
1. ホームヘルパー1級	4.8 %	20.6 %	9. 保育士(保父、保母)	2.7 %	3.3 %
2. ホームヘルパー2級	80.8 %	12.9 %	10. 理学療養士・作業療養士	0.1 %	4.5 %
3. ホームヘルパー3級	20.8 %	0.2 %	11. 管理栄養士・栄養士	2.3 %	3.1 %
4. 介護福祉士	6.1 %	49.8 %	12. 調理師	4.3 %	5.6 %
5. ケアマネジャー	1.0 %	40.0 %	13. 教員	7.9 %	0.5 %
6. 社会福祉士	0.1 %	8.0 %	14. その他の医療・介護・福祉関連の公的資格	6.6 %	5.9 %
7. 看護師・准看護師	1.4 %	1.5 %	(具体的に:)		
8. 保健師	0.0 %	0.6 %	(無回答)	3.1 %	0.5 %

b) a) にあげた資格の中で、今後あなたが取得したいと考えている資格
(は 1 つ、取得したい資格がある方は、その資格についてもお答えください)

1. 取得したい資格はない	b) SA: n = 1,450 / 1. ない 34.0 %、2. ある 61.0 %、無回答 5.0 %
2. 取得したい資格がある	取得したい資格を a) の資格番号で (2 つまで) <input type="text"/> <input type="text"/> 上記 a) 右列参照 (具体的に:)

問 16 あなたがはじめてホームヘルパー研修を受けたのはどこでしたか。該当する番号 1 つに をつけてください。

n = 1,450

1. F 社 55.9 %	2. F 社以外 42.9 %	3. ホームヘルパー資格は持っていない 0.5 %	(無回答) 0.8 %
---------------	-----------------	---------------------------	-------------

問 17 研修などの教育訓練についておうかがいします。以前の勤務先も含めてお答えください。

(A 欄) 下表の a.b.c. にあげるような教育訓練を受けましたか (は 1 つ)

(B 欄) 受けた場合、それは役立っていますか (は 1 つ)

教育訓練の例	A 欄 (n = 1,450)			B 欄					B 欄の n
	受けていない	受けた	無回答)	役立っている	まあ役立っている	あまり役立っていない	役立っていない	無回答)	
a. 初任研修 (採用時の基礎的研修)	11.3 %	85.2 %	3.5 %	52.3 %	37.7 %	8.3 %	1.1 %	0.5 %	n = 1,235
b. 実務中での事業所員からの指導 (例: 同行訪問)	4.5 %	91.2 %	4.3 %	57.2 %	33.7 %	7.1 %	1.4 %	0.6 %	n = 1,323
c. 日常の仕事を離れた研修や講習会 (例: 、介護教室)	35.4 %	59.7 %	4.9 %	51.3 %	37.4 %	9.7 %	1.2 %	0.5 %	n = 866

問 18 あなたは、おもに能力開発に関連して、現在所属 (登録) している事業者 (F 社) に対して、どのような希望を持っていますか。該当する番号すべてに をつけてください。

1. 介護の能力を適切に評価する仕組みを作ること (能力の違いを賃金に反映させる等)	30.3 %	n = 1,450
2. 介護の能力に見合った仕事に配置すること	33.9 %	
3. 働き方や仕事内容について上司と相談する機会を設けること (増やすこと)	37.8 %	
4. 実務の中で、ベテランから指導を受ける機会を設けること (増やすこと)	43.5 %	
5. 有料の研修や講習会を開くこと (増やすこと)	7.2 %	
6. 無料の研修や講習会を開くこと (増やすこと)	42.1 %	
7. 施設での介護を経験する機会を設けること	22.6 %	
8. その他 (具体的に:)	5.7 %	
9. 特になし	10.6 % (無回答)	

問 19 あなたの介護の能力を高めたきっかけとなった経験について、自由に記入してください。

問 20 介護の仕事をする上で必要な知識や技術のうち、あなたが身につけたいと思うものを選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるものすべて

b) うち、最もあてはまるもの 1つ

< 選択肢 >

n = 1,450

	a)MA	b)SA		a)MA	b)SA
1. 痴呆症状のある利用者への対応に関する知識・技術	64.6 %	13.9 %	8. 介護保険とその動向に関する知識	40.3 %	5.4 %
2. より高度な介護技術	55.0 %	26.2 %	9. 勤務する地域の福祉資源に関する知識	19.2 %	1.4 %
3. 高齢者・障害者の心理や生理に関する知識	57.3 %	12.3 %	10. 円滑なチームワークのために必要な知識・技術	22.8 %	2.6 %
4. 高齢者・障害者との接し方に関する知識・技術	58.4 %	12.9 %	11. 訪問介護計画書作成に関する知識・技術	15.1 %	0.9 %
5. 高齢者・障害者の家族との接し方に関する知識・技術	38.5 %	3.2 %	12. サービス提供責任者になるために必要な知識・技術	16.9 %	4.6 %
6. 福祉用具に関する知識	41.2 %	1.7 %	13. その他	1.3 %	0.8 %
7. 医療・保健の知識	44.6 %	6.9 %	(具体的に:)		
			14. 特に身につけたい知識や技術はない	1.4 %	1.4 %
			(無回答)	1.6 %	5.8 %

ホームヘルパーの仕事の魅力・やりがいについて

問 21 実際に勤務してみて、ホームヘルパーの仕事のどこに魅力を感じますか。選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるものすべて

b) うち、最もあてはまるもの 1つ

< 選択肢 >

n = 1,450

	a)MA	b)SA		a)MA	b)SA
1. 持っている資格が活かせる	53.6 %	5.8 %	8. さまざまな人との出会いがある	73.9 %	14.3 %
2. これまでの家事や介護の経験を生かせる	47.6 %	3.6 %	9. 自分の健康維持や気力充実につながる	38.1 %	5.4 %
3. 親や家族の介護などに役立つ	51.9 %	7.0 %	10. 収入がよい	8.3 %	0.4 %
4. 自分の老後を考えることができる	55.0 %	7.6 %	11. 自分の都合のよい時間に働ける	58.3 %	7.2 %
5. 頼られ、人の役に立つ喜びがある	73.7 %	33.7 %	12. まとまった時間働ける	3.0 %	0.1 %
6. 利用者の生活に深く関わることができる	7.6 %	0.2 %	13. その他	1.2 %	0.6 %
7. 人生の先輩から直接学ぶことができる	59.7 %	10.8 %	(具体的に:)		
			14. 特に魅力を感じない	0.1 %	0.1 %
			(無回答)	0.9 %	3.4 %

問 22 「ホームヘルパーの仕事のやりがい」について、自由に記入してください。

今後の希望について

問 23 あなたは、ホームヘルパーの仕事をこの先どれくらい続けるつもりですか。該当する番号 1 つに をつけてください。 n = 1,450

1. 半年程度	0.8 %	4. 5～10年程度	6.5 %
2. 1～2年程度	5.5 %	5. 続けられるかぎり	60.7 %
3. 3～5年程度	10.8 %	6. わからない	14.7 % (無回答) 1.0 %

問 24 現在所属（登録）している事業者（F社）についておうかがいします。

a) F社を辞めるつもりがありますか（ は 1 つ） n = 1,450

1. やめるつもりはまったくない	24.6 %	3. 近いうちにやめるつもりがある	問 25 へ 4.6 %
2. 当分やめるつもりはない	48.4 %	4. わからない	問 25 へ 19.2 % (無回答) 3.1 %

b) F社で用意されている雇用形態についての希望がありますか（ は 1 つ） n = 1,059

1. 現在のまま（登録型）がよい	80.7 %	3. その他の雇用形態になりたい	2.0 %
2. 正社員になりたい	5.6 %	(具体的に:)	
4. わからない	9.1 %	(無回答)	2.6 %

問 25 あなたは、将来の仕事やキャリアについて、どのような希望を持っていますか。該当する番号 1 つに をつけてください。なお、現在所属（登録）している事業者（F社）にこだわらずにお答えください。 n = 1,450

1. ホームヘルパーとして働き続けたい	51.4 %	5. 施設介護の仕事をしたい	9.2 %
2. サービス提供責任者の仕事をしたい	5.3 %	6. その他の介護の仕事をしたい	3.5 %
3. ケアマネジャーの仕事をしたい	15.7 %	(具体的に:)	
4. 本社・事業所などの管理部門の仕事をしたい	1.5 %	7. 介護以外の仕事に就きたい	4.7 %
		8. 仕事はやめたい	1.3 %
		(無回答)	7.4 %

あなたの事業所のサービス提供責任者について

問 26 あなたの事業所のサービス提供責任者は、次のような取り組みをどの程度行っていますか。それぞれ該当する番号 1 つに をつけてください。あなたの事業所にサービス提供責任者が複数いる場合は、事業所全体としてお答えください。

	n = 1,450					(無回答)
	できて いる	十分 できて いる	ある程 度 できて いる	あまり できて いない	まったく できて いない	
利用者の希望にそった援助内容づくり	18.8 %	63.7 %	7.0 %	0.7 %	6.0 %	3.9 %
利用者への契約内容及び重要事項の説明	20.1 %	53.8 %	10.3 %	0.9 %	10.7 %	4.2 %
利用者からの苦情への迅速な対応	22.0 %	48.4 %	14.2 %	1.6 %	9.4 %	4.4 %
利用者に関する情報のケアマネジャーへの伝達	19.2 %	47.7 %	14.7 %	1.2 %	13.0 %	4.1 %
利用者の状態変化の定期的な把握	14.5 %	50.8 %	19.9 %	2.0 %	8.7 %	4.1 %
利用者のサービス満足度の把握	10.1 %	51.4 %	19.6 %	1.3 %	13.0 %	4.6 %
ヘルパーの能力や希望に応じた仕事の割り振り	11.5 %	51.4 %	18.3 %	3.3 %	11.4 %	4.1 %
ヘルパーへの具体的な援助目標・援助内容の指示	16.1 %	54.4 %	18.0 %	2.3 %	4.6 %	4.6 %
ヘルパーへの利用者の状況に関する情報伝達	17.2 %	53.3 %	20.0 %	2.3 %	2.9 %	4.3 %
ヘルパーの就労報告書の確認によるサービス状況の把握	16.6 %	49.8 %	16.8 %	1.9 %	10.4 %	4.4 %
同行訪問やふいうち訪問によるヘルパーの仕事ぶりの把握	9.8 %	38.6 %	24.5 %	4.8 %	17.7 %	4.7 %
ヘルパーの公平な評価	9.7 %	40.5 %	12.2 %	3.0 %	29.9 %	4.8 %
ヘルパーの悩みや心配事の受け止め	13.1 %	43.5 %	19.5 %	5.2 %	14.1 %	4.5 %
個々のヘルパーの育成課題の設定	5.8 %	27.8 %	25.0 %	7.3 %	29.0 %	5.2 %
ヘルパーに対する勉強会や実技研修の開催	14.8 %	52.8 %	16.7 %	2.5 %	8.4 %	4.8 %
ヘルパーの急な休みへの対応	29.9 %	48.3 %	9.1 %	1.2 %	7.3 %	4.2 %
ヘルパーの日程や行動予定の把握	19.0 %	47.2 %	19.2 %	2.4 %	7.7 %	4.6 %
ヘルパーの健康管理	7.2 %	33.0 %	22.4 %	5.7 %	26.4 %	5.2 %
ヒヤリ・ハット情報や問題事例の吸い上げ・共有化	7.8 %	35.6 %	19.0 %	4.0 %	26.7 %	6.9 %

問 27 あなたの事業所のサービス提供責任者の仕事ぶりについての希望があれば、自由に記入してください。

あなた自身について

問 28 あなたご自身についておうかがいします。

a) 性別 (は 1つ)

n = 1,450

1. 男性	3.0 %	2. 女性	92.6 %	(無回答) 4.3 %
-------	-------	-------	--------	-------------

b) 年齢 歳

n = 1,450 / 有効 1,370、無回答 80

平均 50.0 歳 / 最小値 20 歳 / 最大値 74 歳

c) 最終学歴 (は 1つ)

n = 1,450

1. 中学校卒	4.7 %	4. 短大・高専卒	19.0 %	(無回答) 4.4 %
2. 高校卒	44.4 %	5. 大学・大学院卒	13.7 %	
3. 専修(専門)学校卒	13.8 %			

d) 社会福祉や介護福祉など福祉関係の大学や専門学校で勉強した経験 (通信教育を含む) の有無 (は 1つ。看護、医療、保育関係の学校は除きます)

n = 1,450

1. ある(現在、勉強中を含む)	7.7 %	2. ない	87.0 %	(無回答) 5.3 %
------------------	-------	-------	--------	-------------

e) 配偶者 (は 1つ)

n = 1,450

1. いる	68.6 %	2. いない	26.8 %	(無回答) 4.6 %
-------	--------	--------	--------	-------------

f) 世帯で最も生活費を負担している者 (は 1つ)

n = 1,450

1. あなたご自身	22.3 %	2. あなた以外の方	73.3 %	(無回答) 4.4 %
-----------	--------	------------	--------	-------------

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

3. サービス提供責任者の仕事と能力に関するアンケート（『F社サ責個人調査』）

サービス提供責任者の仕事と能力に関するアンケート

平成 16 年 11 月

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門では、「在宅介護ヘルパーの能力開発と人事管理に係わる研究会」を設置し、介護の仕事と能力の対応モデルを示すとともに、能力開発型の人事処遇制度を提案することを目的として、調査研究を進めています。

この調査は、訪問介護サービス事業におけるサービス提供責任者の業務内容および能力開発等の実態についてお尋ねするものです。調査の目的は、サービス提供責任者の就労実態を把握することを通じて、介護サービスの担い手であるヘルパーの確保とサービスの質の向上を図るうえでの諸課題を明らかにすることです。

私どもは良質なヘルパーを確保・育成し、質の高い介護サービスを提供するうえで、サービス提供責任者の役割がきわめて重要であると考えております。お忙しいなかたいへん恐縮ですが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。この調査の結果については平成17年1月号の社内報にてご報告の予定です。

なお、この調査は無記名式で、ご記入いただいた回答結果は、統計的に処理いたしますので、個々の回答が特定されることはございません。どうぞありのままをご記入ください。

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門

「在宅介護ヘルパーの能力開発と人事管理に係わる研究会」

佐藤 博樹（東京大学社会科学研究所 教授）

大木 栄一（職業能力開発総合大学校 助教授）

堀田 聡子（東京大学社会科学研究所 助手）

ご記入にあたってのお願い

お手数ですが、すべての質問についてご記入ください。

ご記入は黒または青のボールペン、万年筆、濃い鉛筆をご使用ください。

数字での回答は、直接、 の中に記入してください。回答項目が用意されている場合は、あてはまる項目の番号に 印をつけてください。問によっては、回答を自由にご記入頂くものもあります。また、「その他（ ）」にあてはまる場合は、ご面倒でもなるべく詳しくご記入ください。

ご記入頂きましたアンケート用紙は、返信用封筒に入れ、11月12日（金）までに郵便ポストに投函してください。

ご回答にあたって不明な点がありましたら、下記までご連絡ください（お問い合わせ受付時間は月～金曜日の10時～17時とさせていただきます）。

【調査の趣旨・目的等について】

株式会社 F 社 部 課（担当： ） 電話

【設問の内容、記入方法等について】

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究部門室（担当：堀田） 電話 03-5841-4875

これまでの職業経歴などについて

問1 初めて介護の仕事に応募した当時、あなたは何をしていましたか。該当する番号 1つ をつけてください。

n = 116

1. 正社員として働いていた	23.3 %	4. 専業主婦だった	12.1 %
2. パートなど非正社員として働いていた	37.1 %	5. 学生で、働いていなかった	24.1 %
3. 家業に従事していた	1.7 %	(無回答)	1.7 %

問2 あなたが介護の仕事に就いた理由を選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるものすべて

b) うち、最もあてはまるもの 1つ

< 選択肢 >

n = 116

	a) MA	b) SA		a) MA	b) SA
1. 持っている資格を活かすため	39.7 %	10.3 %	9. 社会のために役立ちたいから	36.2 %	6.9 %
2. 資格取得・キャリアアップのため	40.5 %	10.3 %	10. 生活を維持するため	27.6 %	6.0 %
3. これまでの家事や介護の経験を生かせるから	9.5 %	3.4 %	11. 家計の足しにするため	10.3 %	0.9 %
4. 親や家族の介護などに役立つから	41.4 %	6.0 %	12. 就職しやすかったから	12.9 %	1.7 %
5. 自分も将来利用するかもしれないから	11.2 %	0.9 %	13. 自分の都合のよい時間に働けるから	9.5 %	2.6 %
6. 介護の知識や技能を身につけたかったから	54.3 %	6.9 %	14. まとまった時間働けるから	1.7 %	0.0 %
7. 介護や福祉の仕事に関心があったから	77.6 %	30.2 %	15. その他	5.2 %	2.6 %
8. 生きがいや社会参加のため	36.2 %	9.5 %	(具体的に:)		
			16. 特別な理由はない	0.0 %	0.0 %
			(無回答)	0.9 %	1.7 %

問3 介護の仕事の経験年数についてお聞きします。下記のそれぞれにご記入ください。 n = 116

F社を含め、これまでの介護の仕事の通算経験年数

年 月

有効115、無回答1
平均3年1ヶ月
最小値0年3ヶ月/最大値13年7ヶ月

・うち、サービス提供責任者としての通算経験年数 (他の事業者での経験年数を含めて)

年 月

有効105、無回答11
平均1年3ヶ月
最小値0年0ヶ月/最大値4年7ヶ月

・うち、F社でのサービス提供責任者としての通算経験年数

年 月

有効106、無回答10
平均1年3ヶ月
最小値0年0ヶ月/最大値4年7ヶ月

問4 あなたが現在勤務している事業者（F社）を選んだ理由を選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるものすべて

b) うち、最もあてはまるもの1つ

< 選択肢 >

n = 116

	a)MA	b)SA		a)MA	b)SA
1. やりたい職種・仕事内容だから	65.5 %	44.0 %	12. 組織風土が自分にあいそうだから	7.8 %	0.9 %
2. 介護に対する考え方に共感したから	22.4 %	6.9 %	13. 規模や知名度など社会的地位が高いから	19.8 %	2.6 %
3. 勤務地が近いから	44.0 %	16.4 %	14. 社会や地域に貢献しているから	16.4 %	1.7 %
4. 自分の都合にあわせて勤務時間が決められるから	3.4 %	0.9 %	15. 優れた経営者がいるから	4.3 %	0.9 %
5. 勤務時間が短いから	0.9 %	0.0 %	16. 急成長しているから	7.8 %	0.9 %
6. 休日が多いから	4.3 %	0.9 %	17. 以前お世話になったから	4.3 %	0.0 %
7. 給与・賞与などの待遇がよいから	7.8 %	1.7 %	18. 熱心に入社を勧められたから	7.8 %	3.4 %
8. 成果・能力で給与や昇進が決まるから	6.9 %	0.9 %	19. F社にしか就職できなかったから	2.6 %	0.9 %
9. 研修が充実しているから	21.6 %	1.7 %	20. その他 (具体的に:)	6.9 %	6.9 %
10. 家族や知人の勧めや紹介があったから	8.6 %	2.6 %	21. 特別な理由はない	1.7 %	1.7 %
11. 職場の人間関係が良さそうだから	16.4 %	1.7 %	(無回答)	0.9 %	2.6 %

サービス提供責任者の仕事について

問5 あなたは次のうちどれにあてはまりますか。該当する番号1つに をつけてください。n = 116

1. SPM	57.8 %	2. SPML	27.6 %	3. 事業所責任者	13.8 %	(無回答)	0.9 %
--------	--------	---------	--------	-----------	--------	-------	-------

問6 あなたはサービス提供責任者の仕事以外に事業所やサービス提供部門の管理者の仕事を兼務していますか。該当する番号1つに をつけてください。 n = 116

1. 兼務している	22.4 %	2. 兼務していない	76.7 %	(無回答)	0.9 %
-----------	--------	------------	--------	-------	-------

問7 貴事業所のサービス提供責任者の人数は1人ですか。複数ですか。あなたを含めてお答えください(は1つ)。 n = 116

1. 1人(あなたのみ)	問8へ	5.2 %	(無回答)	2.6 %
2. 複数	付問へ	92.2 %		

付問 問7で「2. 複数」に をつけた方にお聞きします。貴事業所では、サービス提供責任者同士でどのように仕事を分担していますか(は1つ)。 n = 107

1. 同じように仕事を分担している	59.8 %	2. 人によって担当する仕事異なる	40.2 %	(無回答)	0.0 %
-------------------	--------	-------------------	--------	-------	-------

問 8 あなたの雇用形態について、該当する番号 1 つに をつけてください。 n = 116

1. 正社員	68.1 %	3. パートタイマー	19.8 %	(無回答) 2.6 %
2. 契約社員	9.5 %	4. その他(具体的に:)	0.0 %	

問 9 あなたが過去 1 カ月間に、実際働いた時間は何時間ですか。 n = 116

						時間	有効 106、無回答 10 / 平均 189.3 時間 最小値 119 時間/最大値 300 時間
--	--	--	--	--	--	----	--

問 10 あなたの業務内容についてお聞きします。業務時間全体を 100 とした場合、ア) 過去 1 カ月間に以下の ~ のそれぞれの業務に従事した時間をおおよその比率でご記入ください。さらに、イ) あなたがサービス提供責任者としての業務を遂行するために望ましいと考える各業務への時間配分をご記入ください。 n = 116

	ア)現状の 時間配分	イ)望ましい 時間配分	ア)有効 109 無回答 7	イ)有効 108 無回答 8
指定基準で定められたサービス提供責任者の業務 (訪問介護計画、月例報告チェック、他機関連携など)	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %	平均 21.9 % 最小値 0 % 最大値 50 %	平均 26.0 % 最小値 0 % 最大値 70 %
事業所業務のうち利用者に関連の深い管理的業務 (利用日変更、契約、緊急時対応など)	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %	平均 1.2 % 最小値 0 % 最大値 50 %	平均 18.6 % 最小値 5 % 最大値 40 %
管理運営業務 (ヘルパーの勤務表の作成、採用面接、保険請求、集金など)	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %	平均 16.2 % 最小値 0 % 最大値 80 %	平均 14.3 % 最小値 0 % 最大値 30 %
ヘルパー業務 (利用者の定期訪問、代行訪問など)	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %	平均 21.2 % 最小値 0 % 最大値 70 %	平均 18.2 % 最小値 0 % 最大値 46 %
ヘルパーへの研修・指導 (研修実施、ヘルパーへの技術指導、新人ヘルパーへの同行訪問など)	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %	平均 11.5 % 最小値 0 % 最大値 35 %	平均 16.8 % 最小値 0 % 最大値 40 %
その他	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %	平均 8.0 % 最小値 0 % 最大値 70 %	平均 6.1 % 最小値 0 % 最大値 45 %
合 計	1 0 0 %	1 0 0 %		

問 11 サービス提供責任者の仕事の魅力について、選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるもの すべて

b) うち、最もあてはまるもの 1 つ

< 選択肢 >

n = 116

	a) MA	b) SA		a) MA	b) SA
1. 利用者個別の介護計画を考えることができる	52.6 %	18.1 %	7. 収入がよい	5.2 %	1.7 %
2. 利用者の介護の全体像を把握できる	73.3 %	22.4 %	8. 希望する仕事につきやすくなる	1.7 %	0.9 %
3. サービスの質の向上のリーダーシップをとることができる	30.2 %	6.0 %	9. 自分の都合のよい時間に働ける	0.9 %	0.0 %
4. 人生の先輩から直接学ぶことができる	50.0 %	11.2 %	10. まとまった時間働ける	5.2 %	0.9 %
5. さまざまな職種と連携する面白さがある	69.8 %	24.1 %	11. その他 (具体的に:)	2.6 %	2.6 %
6. ヘルパーの指導・教育ができる	37.1 %	1.7 %	12. 特に魅力を感じない (無回答)	4.3 %	4.3 %
				2.6 %	6.0 %

問 12 「サービス提供責任者の仕事のやりがい」について、自由に記入してください。

問 13 あなたは、サービス提供責任者として、次のような取り組みをどの程度行っていますか。
 (それぞれについて は1つ)

	n = 116	十分 できている	ある程度 できている	あまり できていない	まったく できていない	無回答)
利用者の希望にそった援助内容づくり		7.8 %	75.0 %	12.1 %	0.9 %	4.3 %
利用者への契約内容及び重要事項の説明		28.4 %	55.2 %	8.6 %	3.4 %	4.3 %
利用者からの苦情への迅速な対応		12.1 %	66.4 %	15.5 %	1.7 %	4.3 %
利用者に関する情報のケアマネジャーへの伝達		23.3 %	62.1 %	8.6 %	1.7 %	4.3 %
利用者の状態変化の定期的な把握		2.6 %	56.9 %	34.5 %	0.9 %	5.2 %
利用者のサービス満足度の把握		0.9 %	37.9 %	55.2 %	1.7 %	4.3 %
ヘルパーの能力や希望に応じた仕事の割り振り		6.0 %	50.9 %	34.5 %	3.4 %	5.2 %
ヘルパーへの具体的な援助目標・援助内容の指示		10.3 %	52.6 %	30.2 %	1.7 %	5.2 %
ヘルパーへの利用者の状況に関する情報伝達		13.8 %	62.9 %	18.1 %	0.0 %	5.2 %
ヘルパーの就労報告書の確認によるサービス状況の把握		8.6 %	53.4 %	29.3 %	3.4 %	5.2 %
同行訪問やふいうち訪問によるヘルパーの仕事ぶりの把握		5.2 %	45.7 %	41.4 %	3.4 %	4.3 %
ヘルパーの公平な評価		7.8 %	56.9 %	26.7 %	4.3 %	4.3 %
ヘルパーの悩みや心配事の受け止め		12.1 %	51.7 %	28.4 %	3.4 %	4.3 %
個々のヘルパーの育成課題の設定		1.7 %	14.7 %	64.7 %	14.7 %	4.3 %
ヘルパーに対する勉強会や実技研修の開催		1.7 %	37.9 %	45.7 %	10.3 %	4.3 %
ヘルパーの急な休みへの対応		26.7 %	61.2 %	6.0 %	0.9 %	5.2 %
ヘルパーの日程や行動予定の把握		12.9 %	60.3 %	19.0 %	2.6 %	5.2 %
ヘルパーの健康管理		0.9 %	33.6 %	50.9 %	10.3 %	4.3 %
ヒヤリ・ハット情報や問題事例の吸い上げ・共有化		2.6 %	41.4 %	42.2 %	9.5 %	4.3 %

問 14 あなたが、過去 1 カ月間に主催あるいは参加したカンファレンスは何回ありましたか
(それぞれについて は 1 つ)。

	4 回 以上	3 回	2 回	1 回	なし (無回答)	
サービス提供責任者とヘルパーのカンファレンス	10.3 %	5.2 %	15.5 %	25.9 %	38.8 %	4.3 %
ヘルパー同士のカンファレンス	6.9 %	3.4 %	6.9 %	12.9 %	66.4 %	3.4 %
事業所全体でのカンファレンス (チーム単位は除く)	6.9 %	2.6 %	6.9 %	18.1 %	59.5 %	6.0 %
利用者やその家族を含めたカンファレンス	2.6 %	6.0 %	12.9 %	31.9 %	42.2 %	4.3 %
その他 (具体的に:)	4.3 %	1.7 %	3.4 %	4.3 %	25.0 %	61.2 %

仕事をする上で必要な知識や技術、能力開発について

問 15 あなたが現在お持ちの資格について、該当する番号すべてに をつけてください。 n = 116

1. ホームヘルパー 1 級	26.7 %	6. 看護師・准看護師	0.9 %
2. ホームヘルパー 2 級	73.3 %	7. 保健師	0.0 %
3. 介護福祉士	22.4 %	8. その他の医療・介護・福祉関連の公的資格	18.1 %
4. ケアマネジャー	0.9 %	(具体的に:)	
5. 社会福祉士	6.0 %	(無回答)	4.3 %

付問 問 15 で「1. ホームヘルパー 1 級」「2. ホームヘルパー 2 級」のうち 1 つでも をつけた方にお聞きします。サービス提供責任者になる前に、ホームヘルパーとしての実務経験がありますか。ある場合はその経験年数をお答えください (他の事業者での経験も含む)。

1. ある 年 月 2. ない

付問 15SA: n = 98
1. 59.2 % 2. 39.8 % (無回答) 1.0 %
「1. ある」: n = 58 有効 58、無回答 0
平均値 1年8ヶ月
最小値 0年1ヶ月/最大値 5年0ヶ月

問 16 あなたは、おもに能力開発に関連して、現在勤務している事業者 (F 社) に対して、どのような希望を持っていますか。該当する番号すべてに をつけてください。

1. 能力を適切に評価する仕組みを作ること (能力の違いを賃金に反映させる等)	46.6 %	n = 116
2. 能力に見合った仕事に配置すること	58.6 %	
3. 働き方や仕事内容について上司と相談する機会を設けること (増やすこと)	47.4 %	
4. 先輩から指導を受ける機会を設けること (増やすこと)	42.2 %	
5. 有料の研修や講習会を開くこと (増やすこと)	25.0 %	
6. 無料の研修や講習会を開くこと (増やすこと)	50.0 %	
7. その他 (具体的に:)	14.7 %	
8. 特になし	1.7 % (無回答)	

問 17 以下に掲げる知識や技術のうち、あなたが身につけたいと思うものを選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるものすべて

b) うち、最もあてはまるもの1つ

< 選択肢 >

n = 116

	a) MA	b) SA		a) MA	b) SA
1. 事前訪問時のアセスメントに関する知識・技術	51.7 %	3.4 %	11. 計画にもとづく技術指導の展開に関する技術	34.5 %	0.9 %
2. 訪問介護計画書作成に関する知識・技術	45.7 %	5.2 %	12. 同行訪問時の援助指導に関する知識・技術	33.6 %	1.7 %
3. サービス困難度等を考慮して担当ヘルパーを選定する技術	31.0 %	4.3 %	13. 管理運営業務(ヘルパーの勤務表の作成、採用面接、保険請求、集金など)に関する知識・技術	32.8 %	2.6 %
4. 地域の社会資源に関する知識	49.1 %	1.7 %	14. より高度な介護技術	63.8 %	22.4 %
5. 利用者の利用申込の調整に関する技術	11.2 %	0.0 %	15. 利用者及びその家族との信頼関係づくりに関する技術	37.9 %	6.9 %
6. 利用者からの相談・要望・苦情対応に関する知識・技術	56.9 %	6.9 %	16. ヘルパーとの円滑な人間関係づくりに関する技術	26.7 %	0.9 %
7. リスクマネジメント(事故予防・対応・事後処理)に関する知識・技術	74.1 %	15.5 %	17. 介護支援専門員との円滑な人間関係づくりに関する技術	31.9 %	2.6 %
8. チームカンファレンス実施に関する技術	38.8 %	0.9 %	18. 営業に関する知識・技術	45.7 %	5.2 %
9. ヘルパーからの報告・連絡・相談対応に関する知識・技術	31.0 %	2.6 %	19. エリアマーケティング(市場調査)に関する知識・技術	43.1 %	6.0 %
10. 職場内での技術指導案(レクソプラン)作成に関する知識・技術	45.7 %	0.9 %	20. その他 (具体的に:)	0.9 %	0.9 %
			21. 特に身につけたい知識や技術はない (無回答)	0.9 %	0.9 %
				4.3 %	7.8 %

今後の希望について

問 18 あなたは、サービス提供責任者の仕事をこの先どれくらい続けるつもりですか。該当する番号 1つ に をつけてください。

n = 116

1. 半年程度	9.5 %	4. 5 ~ 10 年程度	5.2 %
2. 1 ~ 2 年程度	15.5 %	5. 続けられるかぎり	33.6 %
3. 3 ~ 5 年程度	10.3 %	6. わからない	22.4 %
		(無回答)	3.4 %

問 19 あなたは、将来の仕事やキャリアについて、どのような希望を持っていますか。該当する番号 1 つに をつけてください。なお、現在勤務している事業者（F 社）にこだわらずにお答えください。

n = 116

1. サービス提供責任者として働きたい	13.8 %	5. 施設介護の仕事をしたい	9.5 %
2. ケアマネジャーの仕事をしたい	33.6 %	6. その他の介護の仕事をしたい (具体的に:)	16.4 %
3. ホームヘルパーの仕事をしたい	8.6 %	7. 介護以外の仕事に就きたい	1.7 %
4. 本社・事業所などの管理部門の仕事をしたい	8.6 %	8. 仕事はやめたい (無回答)	5.2 %

あなたの事業所のヘルパーについて

問 20 つぎのうち、あなたの事業所のヘルパーに対して「利用者からの求めがあっても実施してはいけない」と説明しているものはありますか。該当する番号 すべてに をつけてください。

n = 116

1. 湿布の交換	75.9 %	8. 庭掃除、植木の手入れ	90.5 %
2. たんの吸引	90.5 %	9. 買い物でのお金の立て替え	94.0 %
3. 床ずれの処置	89.7 %	10. 利用者宅で利用者とともにお茶を飲む	75.0 %
4. 入院中の付き添い	83.6 %	11. ヘルパーの電話番号を教える	95.7 %
5. 入院中のお見舞い	87.1 %	12. 利用者の預金通帳の管理	95.7 %
6. 家族の食事の準備	86.2 %	13. 1. ~ 12. のうち実施してはいけないと説明しているものはない (無回答)	0.0 % 2.6 %
7. 利用者の留守宅の掃除	91.4 %		

問 21 介護の仕事をする上で必要な知識や技術のうち、あなたの事業所のヘルパーに身につけてほしいと思うものはありますか。該当する番号 すべてに をつけてください。

n = 116

1. 痴呆症状のある利用者への対応に関する知識・技術	76.7 %	8. 介護保険とその動向に関する知識	52.6 %
2. より高度な介護技術	66.4 %	9. 勤務する地域の福祉資源に関する知識	26.7 %
3. 高齢者・障害者の心理や生理に関する知識	69.0 %	10. 円滑なチームワークのために必要な知識・技術	55.2 %
4. 高齢者・障害者との接し方に関する知識・技術	78.4 %	11. 訪問介護計画書作成に関する知識・技術	16.4 %
5. 高齢者・障害者の家族との接し方に関する知識・技術	61.2 %	12. サービス提供責任者になるために必要な知識・技術	13.8 %
6. 福祉用具に関する知識	57.8 %	13. その他 (具体的に:)	2.6 %
7. 医療・保健の知識	40.5 %	14. 特に身につけてほしい知識や技術はない (無回答)	0.0 % 2.6 %

問 22 あなたの事業所のヘルパーに対して、どのような希望を持っていますか。該当する番号
すべてに をつけてください。

n = 116

1. 勤務日数を増やしてほしい	56.0 %	7. サービス提供責任者になりたいという希望を 持ってほしい	6.9 %
2. 勤務時間を増やしてほしい	56.9 %	8. ケアマネジャーになりたいという希望を持って ほしい	1.7 %
3. 利用者の選り好みをしないでほしい	66.4 %	9. その他 (具体的に:)	10.3 %
4. 身体介護・生活援助のどちらも対応してほしい	58.6 %	10. 特に希望はない (無回答)	0.9 %
5. 能力開発を積極的にしてほしい	56.9 %		3.4 %
6. 報告・連絡・相談を徹底してほしい	81.0 %		

あなた自身について

問 23 あなたご自身についておうかがいします。

a) 性別 (は 1 つ)

n = 116

1. 男性	19.0 %	2. 女性	77.6 %	(無回答) 3.4 %
-------	--------	-------	--------	-------------

b) 年齢

歳 n = 116 / 有効 111、無回答 5 / 平均 34.0 歳 / 最小値 21 歳 / 最大値 54 歳

c) 最終学歴 (は 1 つ)

n = 116

1. 中学校卒	0.0 %	4. 短大・高専卒	12.9 %	(無回答) 3.4 %
2. 高校卒	26.7 %	5. 大学・大学院卒	36.2 %	
3. 専修(専門)学校卒	20.7 %			

d) 社会福祉や介護福祉など福祉関係の大学や専門学校で勉強した経験 (通信教育を含む)
の有無 (は 1 つ。看護、医療、保育関係の学校は除きます) n = 116

1. ある(現在、勉強中を含む)	32.8 %	2. ない	63.8 %	(無回答) 3.4 %
------------------	--------	-------	--------	-------------

e) 配偶者 (は 1 つ)

n = 116

1. いる	40.5 %	2. いない	56.0 %	(無回答) 3.4 %
-------	--------	--------	--------	-------------

f) 世帯で最も生活費を負担している者 (は 1 つ)

n = 116

1. あなたご自身	48.3 %	2. あなた以外の方	48.3 %	(無回答) 3.4 %
-----------	--------	------------	--------	-------------

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

4. ヘルパーの仕事と働き方に関するアンケート（『ヘルパー調査 2007』）

ヘルパーの仕事と働き方に関するアンケート

2007年1月

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門では、「改正介護保険下でのヘルパーの能力開発と雇用管理」調査プロジェクトを設置し、訪問介護サービスを展開する14の事業者の皆様とともに、ヘルパーの皆さんの能力と働きがいをもとめるためのサービス提供責任者の役割やステーション運営のあり方を検討しています。

この調査は、介護保険の訪問介護サービス（予防を含む）の担い手であるヘルパーの皆さんの仕事内容、仕事や能力開発に関する希望、ステーションの状況等についてお尋ねするものです。調査の目的は、皆さんが意欲的に仕事に取り組み、能力を發揮しやすい職場づくりを進めるうえでの諸課題を明らかにすることです。

お忙しいなかたいへん恐縮ですが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、この調査は無記名式で、ご記入いただいた内容は統計的に処理いたしますので、個々人の回答が特定されることはございません。勤務先にはあなた個人の回答が一切わからないことになっています。どうぞありのままをご記入ください。

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門

「改正介護保険下でのヘルパーの能力開発と雇用管理」調査プロジェクト

参加事業者：有限会社伊豆介護センター、NPO法人暮らしネット・えん、京浜ライフサービス株式会社、NPO法人サポートハウス年輪、株式会社ジャパンケアサービス、NPO法人たすけあい大田はせさんず、株式会社トータルケアサービス加島、株式会社ニチイ学館、株式会社日本医療事務センター、株式会社日本ピコー、有限会社ひかりケアサービス、株式会社三鷹ナース・ヘルパーセンター、ケアステーション、株式会社やさしい手（50音順）

研究者：佐藤 博樹（東京大学社会科学研究所 教授）
大木 栄一（職業能力開発総合大学校 助教授）
堀田 聡子（東京大学社会科学研究所 助手）（幹事）

ご記入にあたってのお願い

お手数ですが、すべての質問についてご記入ください。

ご記入は黒または青のボールペン、万年筆、濃い鉛筆をご使用ください。

数字での回答は、直接、 の中に記入してください。選択肢が用意されている場合は、あてはまる選択肢の番号に 印をつけてください。問によっては、回答を自由にご記入頂くものもあります。

また、「その他（ ）」にあてはまる場合は、ご面倒でもなるべく詳しくご記入ください。

ご記入頂きましたアンケート用紙は、返信用封筒に入れ、受け取ってから2週間以内に郵便ポストに投函してください。

ご回答にあたって不明な点がありましたら、下記までご連絡ください（お問い合わせ受付時間は月～金曜日の10時～17時とさせていただきます）。

【設問の内容、記入方法等について】

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究部門室（担当：堀田・和田） 電話 03-5841-4875

【調査の趣旨・目的等について】

（担当： ） 電話

介護の仕事に係わる職業能力について

問1 あなたは、下表にあげる食事介助など介護各分野のそれぞれの仕事 a,b,c を、ひとりで(同行指導や家族の指示なしに)どの程度できますか。「実務経験があり確実にできる:5」~「実務経験なし・ほとんどできない:1」の5段階の中から1つを選び、該当する番号にをつけてください。

n=1,965

		介護能力得点 (n=1,751/問1完答者) 身体介護得点 (最低1点、最高5点) 平均値:3.11点 中央値:3.1点 各項目に1~5点を与え、下表の【身】と示した27項目の平均点 生活援助得点 (最低1点、最高5点) 平均値:3.58点 中央値:3.6点 各項目に1~5点を与え、下表の【生】と示した12項目の平均点 関係構築得点 (最低1点、最高5点) 平均値:3.44点 中央値:3.5点 各項目に1~5点を与え、下表の【関】と示した15項目の平均点 総合得点 (最低1点、最高5点) 平均値:3.37点 中央値:3.4点 (身体介護得点+生活援助得点+関係構築得点)÷3	確実にできる	実務経験が かなりできる	実務経験が だいたいできる	少して 実務経験が ある	ほとんど できない	実務経験なし (無回答)
		仕事例	90点以上	70~80点	50点前後	20~30点	10点以下	
【身】 食事介助	a	食べやすいよう食事をセッティングし、利用者の身体状況にあった姿勢を確保すること。	16.6%	24.0%	33.3%	12.9%	12.1%	1.0%
	b	嚥下・咀嚼状態を見ながら利用者のペースにあわせて介助すること。	15.0%	23.3%	30.4%	12.5%	18.0%	0.9%
	c	嚥下障害や硬直、認知症など、通常の摂食が困難な利用者の身体・精神状況に合わせた介助をすること。	9.1%	17.7%	29.0%	15.3%	27.6%	1.4%
【身】 排泄介助	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の排泄の見守り・一部介助を行うこと。	21.2%	30.3%	27.9%	9.7%	9.9%	1.1%
	b	ポータブルトイレでの排泄介助やおむつ着脱を行うこと。	21.0%	27.4%	27.4%	10.0%	13.4%	0.9%
	c	利用者の排泄パターンを把握し、状況にあわせた排泄介助を行うこと。	14.4%	24.6%	31.1%	12.3%	16.1%	1.4%
【身】 更衣介助	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の更衣の見守りを行うこと。	25.8%	30.4%	28.8%	8.3%	5.6%	1.1%
	b	麻痺や硬直などを考慮し、無理のない着脱方法を工夫すること。	15.9%	29.3%	30.6%	12.8%	10.2%	1.2%
	c	認知症や精神障害がある利用者に対し、適宜声かけをしながら更衣介助を行うこと。	15.0%	26.1%	29.8%	11.2%	16.4%	1.5%
【身】 入浴介助	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の入浴・シャワー浴の見守りを行うこと。	23.0%	28.0%	26.8%	8.7%	12.7%	1.0%
	b	麻痺や硬直がある利用者からの指示に従った入浴介助を行うこと。	13.4%	22.5%	24.5%	10.8%	27.5%	1.3%
	c	転倒につながる危険を予測し、常に利用者と自分の体勢の安定・安全に配慮すること。	16.1%	26.2%	29.1%	11.8%	15.8%	1.1%
【身】 移乗介助	a	車椅子を適切な場所にセッティングし、利用者のペッド 車椅子の移乗を見守ること。	21.9%	26.8%	26.0%	12.2%	11.8%	1.4%
	b	利用者の身体状況にあった方法で、タイミングをはかって移乗介助を行うこと。	18.2%	28.6%	27.5%	14.0%	10.4%	1.3%
	c	利用者の残存能力を維持・活用できるよう、適宜声かけをしながら移乗介助を行うこと。	18.2%	28.0%	28.0%	13.9%	10.6%	1.3%
【身】 外出介助	a	安全な方法・経路を選んで外出介助すること。	21.3%	30.9%	28.8%	8.8%	9.0%	1.3%
	b	利用者の希望だけでなく、当日の天候・体調等を考慮して外出の提案を行うこと。	20.0%	29.0%	29.2%	9.2%	11.1%	1.5%
	c	経路と利用者の身体状況の両面からリスクを常に予測して回避し、万が一予想外の出来事が起きても、適切に判断し、対処すること。	9.8%	24.1%	35.0%	15.2%	14.4%	1.6%
【身】 体位変換	a	体位を変換し、安定した体位を確保すること。	13.3%	23.1%	28.3%	15.3%	18.6%	1.3%
	b	床ずれ・麻痺に配慮し、利用者に苦痛を与えずに体位変換すること。	9.2%	21.5%	28.7%	16.5%	23.0%	1.2%
	c	利用者の身体・精神状況にあわせ、適切なタイミングで、利用者の安楽を確保しながら体位変換を行い、床ずれ予防や気分転換を図ること。	9.8%	20.0%	28.8%	17.3%	23.1%	1.1%

仕事例		実務経験が あり	実務経験が かなり できる	実務経験が だいたい できる	実務経験が 少し できる	実務経験が ほとんど できない	実務経験 なし	(無回答)
		90点 以上	70～ 80点	50点 前後	20～ 30点	10点 以下		
清拭 【身】	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら部分清拭を行うこと。	19.5%	29.1%	29.2%	11.5%	9.3%	1.5%
	b	湯温と体温を確保しながら手早く全身清拭を行うこと。	15.0%	27.2%	29.5%	12.8%	13.9%	1.6%
	c	障害の状況だけでなく、当日の体調を考慮して清拭方法を変えること。	13.8%	25.5%	29.4%	13.8%	15.6%	1.8%
ベッド メイク 【身】(生)	a	空ベッドで、シーツにしわをつくらず、寝具の中心線をあわせてベッドメイクを行うこと。	21.8%	23.7%	29.5%	13.7%	10.0%	1.3%
	b	利用者がベッドにいる状態でベッドメイクを行うこと。	10.7%	17.7%	25.8%	14.9%	29.5%	1.4%
	c	利用者がベッドにいて、医療処置が行われている状態でベッドメイクを行うこと。	4.2%	10.2%	18.8%	12.2%	52.7%	1.8%
調理 【生】	a	時間内に食事を作ること。	35.5%	27.4%	27.2%	5.3%	3.6%	1.0%
	b	利用者の嗜好にあった食事を作ること。	23.2%	28.3%	33.8%	9.6%	4.0%	1.0%
	c	盛りつけの工夫・季節感の演出・複数の献立の提案などを通じて、利用者の「食べる楽しみ」を引き出すこと。	20.7%	25.2%	34.0%	13.8%	5.4%	0.8%
掃除 【生】	a	時間内に決められた手順で掃除を行うこと。	43.5%	30.4%	22.1%	1.8%	1.3%	1.0%
	b	利用者とのコミュニケーションを欠かさずに掃除を行うこと。	34.0%	34.1%	26.0%	3.6%	1.3%	1.0%
	c	掃除を通じて住生活の問題を発見し、関係者との連携をはかること。	24.5%	32.1%	31.1%	8.4%	2.7%	1.1%
買い物 【生】	a	金額を確認してお金を預かり、買い物が終わったら、商品と価格を説明してから残金を返却すること。	61.1%	20.1%	14.2%	1.6%	2.1%	0.9%
	b	利用者の買い物の希望(何を、どこで、どれだけ、いくらで)を具体化すること。	51.3%	25.8%	17.6%	1.7%	2.5%	1.1%
	c	次回の訪問予定、使用量の見込などを考慮し、買い物の提案を行うこと。	30.8%	30.8%	25.3%	5.8%	5.9%	1.4%
緊急対応 【関】	a	利用者の基礎情報(障害・既往歴・服薬状況・緊急連絡先など)を正確に把握すること。	13.2%	25.8%	38.5%	13.4%	7.8%	1.3%
	b	緊急連絡が必要な場合に、観察・報告すべき内容を把握し、的確に報告すること。	14.2%	24.9%	33.7%	12.8%	13.0%	1.4%
	c	利用者の症状に応じ、すみやかに適切な応急処置を行うこと。	7.0%	17.6%	30.7%	17.9%	25.2%	1.5%
説明 【関】	a	必要な情報を利用者・家族に伝えること。	20.2%	29.9%	35.2%	9.2%	4.0%	1.5%
	b	難しい言葉や専門用語を使わず、利用者・家族に分かる言葉で説明すること。	19.7%	30.3%	34.9%	9.8%	4.0%	1.3%
	c	利用者の状況(体調・表情など)をみて、説明のタイミングや内容を変えること。	16.0%	29.6%	34.6%	12.0%	5.9%	1.9%
関係構築 【関】	a	挨拶や言葉遣い・服装など基本マナーを守り、随時声かけをするなど、利用者から好感と信頼を持ってもらえるような態度で接すること。	31.4%	37.6%	26.6%	3.1%	0.3%	1.0%
	b	必要なときにいつでも家族から情報・協力を得られるようにすること。	17.9%	34.1%	35.4%	7.9%	3.2%	1.5%
	c	自分のやり方・考えをすぐにおしつけず、利用者・家族の理解・行動を待つこと。	25.0%	37.0%	31.2%	4.5%	0.8%	1.5%
情報収集 と判断 【関】	a	事務所に自ら求めるなどして、サービス提供に必要な情報を集めること。	18.4%	31.4%	36.0%	9.1%	3.3%	1.8%
	b	プライバシーに配慮し、利用者・家族に不快感を与えずに必要な情報を集めること。	16.1%	31.7%	38.0%	9.4%	3.4%	1.5%
	c	利用者・家族の意見だけでなく、客観的な状況を考慮して判断すること。	13.1%	30.9%	39.5%	10.5%	3.7%	2.3%
協働 【関】	a	サービス提供内容だけでなく、利用者の訴えや変化を介護日誌などに記録すること。	23.9%	33.8%	34.1%	5.9%	1.2%	1.2%
	b	サービス提供責任者・ケアマネジャーなどの関係者に対し、サービス提供上の問題点を報告し、自分の意見を述べること。	17.8%	30.1%	35.5%	11.4%	4.0%	1.3%
	c	利用者の価値観や生活スタイルにあった生活の実現という観点から、全体としてのサービス提供に関する改善提案を行うこと。	10.8%	26.8%	37.2%	16.7%	7.2%	1.3%

これまでの介護の仕事等の経験について

問2 介護の仕事の経験についておうかがいします。枠内に数字を記入してください。なお、途中で介護以外の仕事に就いたり、家庭に入るなどしていた時期は除いてください。 n=1,965

- a) 勤務先を問わず、これまでの介護の仕事の通算経験年数 約 年 ヶ月 平均値：4年4ヶ月 中央値：3年7ヶ月
- b) 上のa)の期間に月あたり介護の仕事に携わった時間 平均して月に約 時間 平均値：64時間15分 中央値：55時間
- c) 勤務先を問わず、在宅のホームヘルパーとしての通算経験年数 約 年 ヶ月 平均値：3年11ヶ月 中央値：3年4ヶ月
- d) 今の会社での、在宅のホームヘルパーとしての通算経験年数 約 年 ヶ月 平均値：3年6ヶ月 中央値：3年1ヶ月
- e) 施設の介護職員としての通算経験年数 約 年 ヶ月 平均値：0年4ヶ月 中央値：0年0ヶ月
(通所を含む、ない場合はゼロを記入)

問3 あなたは問2でご記入頂いた介護の仕事以外に、次のような経験がありますか(はいいくつでも)。 n=1,965

1. ご家族・ご親族の介護 45.9%	3. 介護以外の病院・福祉関連の仕事(事務は除く) 11.4%	
2. 介護のボランティア 15.3%	4. 1.～3.の経験はない 38.8%	無回答 3.5%

問4 あなたがこれまでに仕事で介護した方についておうかがいします。勤務先や在宅・施設の別は問いません。 n=1,965

- a) 仕事で介護した方の人数 約 人 平均値：37.1人 中央値：20人
- b) 仕事で介護した方の状態(はいいくつでも)

1. 要支援の高齢者 86.4%	4. 認知症 76.5%	7. 知的障害者(児) 17.3%
2. 要介護1～3の高齢者 93.2%	5. 寝たきり 60.7%	8. 精神障害者(児) 12.0%
3. 要介護4～5の高齢者 69.4%	6. 身体障害者(児) 36.9%	無回答 1.5%

問5 介護保険の訪問介護サービスに限定しておうかがいします。あなたが経験してきた介護の仕事は、どのようなものが多いですか。勤務先は問いません(は1つ)。 n=1,965

1. 身体介護のみ 1.6%	4. 身体介護もあるが、生活援助が主 44.3%	
2. 生活援助もあるが、身体介護が主 15.4%	5. 生活援助のみ 3.1%	
3. 身体介護と生活援助が同程度 31.1%	無回答 4.5%	

問6 現在、この調査票を渡されたステーション以外でも収入を伴う仕事をしていますか(はいいくつでも)。 n=1,965

1. 調査票を渡されたステーションでの介護の仕事のみ 64.8%	3. 他の会社で介護及び病院・福祉関連の仕事をしている 12.7%
2. 同じ会社の別のステーションで介護の仕事をしている 4.2%	4. 介護及び病院・福祉関連以外の仕事をしている(自営・家業手伝いを含む) 16.5%
	無回答 4.3%

通常 1 ヶ月のこの調査票を渡されたステーションでの仕事について

「通常 1 ヶ月」が思い浮かべにくい場合は、2006 年 11 月についてお答えください。

問 7 調査票を渡されたステーションでの通常 1 ヶ月の仕事の状況についておうかがいします。 n=1,965

a) 通常 1 ヶ月に介護の仕事に少しでも携わる日数 月に約 日 平均値：17.3 日
中央値：20 日

b) 通常 1 ヶ月に利用者の介護に直接携わる時間（移動、書類作成、会議や研修等の時間は含みません。サービス時間内に利用者宅で行う記録作成にかかる時間は含みます。）

該当するサービスに携わっていない場合はゼロを記入				合計 (A+B+C+D)
【介護保険の】訪問介護		C【介護保険の】 予防訪問介護	D【介護保険外の】 高齢者・障害者介護	
A 身体介護	B 生活援助			
時間	時間	時間	時間	時間

平均値：21 時間 55 分 平均値：24 時間 44 分 平均値：5 時間 9 分 平均値：3 時間 09 分 平均値：54 時間 59 分
中央値：15 時間 15 分 中央値：20 時間 中央値：1 時間 中央値：0 時間 中央値：48 時間

c) 通常 1 ヶ月に移動、書類作成、会議や研修等に費やす時間 月に約 時間 平均値：21 時間 22 分
中央値：10 時間 0 分

d) 通常 1 ヶ月に仕事で介護する方の人数（同じ利用者宅に何度も訪問する場合には「1 人」と数えてください） 月に約 人 平均値：9.9 人
中央値：7 人

問 8 調査票を渡されたステーションでの仕事量や仕事内容についての希望をおうかがいします。

a) ア) ~ キ) のそれぞれについての希望をお答えください（ はそれぞれ 1 つ ） n=1,965

	増やしたい	減らしたい	現状でよい	無回答
ア) 内容を問わず、介護の仕事をする日数	16.6%	8.1%	73.4%	1.9%
イ) 内容を問わず、介護の仕事をする時間数	30.4%	5.9%	61.3%	2.4%
ウ) 介護保険による訪問介護（身体介護）の時間数	38.3%	4.0%	55.0%	2.7%
エ) 介護保険による訪問介護（生活援助）の時間数	17.0%	15.4%	64.6%	3.0%
オ) 介護保険による予防訪問介護の時間数	14.2%	9.7%	73.8%	2.2%
カ) 介護保険外の高齢者・障害者介護の時間数	14.7%	2.5%	80.2%	2.6%
キ) 仕事で介護する方の人数	28.9%	4.3%	64.1%	2.7%

b) 上の設問で、1 つでも「減らしたい」に をつけた方におうかがいします。減らしたい理由をお書きください(例:就業調整、家族の希望、他の仕事を増やしたい、他にやりたいことがある 等)。

この調査票を渡されたステーションでの訪問介護サービスの進め方について

問 9 次のうち、利用者への定期的なサービスの提供以外にあなたが行ったことがある業務はどれですか。補助としての仕事も含めてお答えください（ はいいくつでも ） n=1,965

1. 訪問介護計画の作成	4.3%	6. モニタリング	5.5%	11. 緊急対応、苦情・トラブル対応	9.0%
2. 手順書の作成	20.2%	7. サービス担当者会議への参加	22.3%	12. 予算や売上の管理	0.3%
3. 稼働予定の作成	3.9%	8. 他のヘルパーへの日常のアドバイス・同行指導	39.6%	13. 営業活動	1.6%
4. 稼働予定変更にあたっての諸連絡	13.2%	9. 研修会等でのヘルパーの指導	4.4%	14. 請求業務	2.7%
5. 代行訪問、臨時的なサービスの提供	44.7%	10. ヘルパー確保・採用面接	1.0%	15. あてはまるものはない	25.5%
				無回答	4.9%

問 10 あなたが新たな利用者宅への訪問を始めるときの状況についておうかがいします。

a) 初回の訪問より前に、なんらかの説明(オリエンテーション)を受けていますか(は 1 つ) n=1,965

1. 必ず受ける	86.2%	2. 受けないことがある	8.9%	3. 受けないことが多い	3.9%	無回答	1.1%
----------	-------	--------------	------	--------------	------	-----	------

b) 次の文書を自分で読んだり、説明を受けたりすることになっていますか(はいいくつでも) n=1,965

1. 利用者基本情報シート(氏名、年齢、家族構成、心身状況、介護度等をまとめたもの)	85.8%	4. 訪問介護サービス実施記録(毎回のサービスの記録)	64.8%
2. 訪問介護計画(訪問介護サービスの目標、サービス内容等をまとめたもの)	78.1%	5. 居宅サービス計画(訪問介護以外も含め当該利用者の介護保険サービス利用状況全体が示されたケアプラン)	36.6%
3. 手順書(訪問介護サービスの具体的なサービス項目と手順、留意事項等をまとめたもの)	82.4%	6. 契約書・重要事項説明書	11.8%
		7. あてはまるものはない	2.1%
		無回答	1.5%

c) 初回の訪問時にサービス提供責任者や他のヘルパー等から同行指導を受けていますか(は 1 つ) n=1,965

1. 必ず受ける	84.3%	2. 受けないことがある	12.3%	3. 受けないことが多い	1.9%	無回答	1.5%
----------	-------	--------------	-------	--------------	------	-----	------

d) 新たな利用者宅でのサービスの流れをどのようにして覚えますか(はいいくつでも) n=1,965

1. ステーション等(利用者宅以外)での説明	62.8%	6. サービス提供責任者やベテランヘルパーへの確認・相談	47.2%
2. 手順書等の文書を読んで	76.3%	7. 担当ヘルパー間の情報交換・ケアカンファレンス	40.7%
3. 同行指導の際の口頭での指導	85.3%	8. 独自に作成したメモ	28.0%
4. 同行指導の際の見本を示しての指導	75.1%	9. その他()	0.6%
5. 利用者や家族からのアドバイス	59.8%	無回答	0.9%

問 11 通常のサービスの提供についておうかがいします。

a) あなたは、主として月々どのような利用者宅を訪問することになっていますか(は 1 つ) n=1,965

1. 特定の利用者宅のみを訪問	67.8%	3. 特定の訪問先はなく、様々な利用者宅を訪問	6.6%
2. 一部は特定で、残りは様々な利用者宅を訪問	23.8%	4. その他()	0.5%
		無回答	1.4%

b) 現状(a)の回答)に関係なく、月々の訪問先についての希望をお答えください(は 1 つ) n=1,965

1. 特定の利用者宅のみを訪問したい	54.5%	3. 特定の訪問先はなく、様々な利用者宅を訪問したい	9.0%
2. 一部は特定で、残りは様々な利用者宅を訪問したい	32.1%	4. その他()	1.1%
		無回答	3.3%

c) あなたの都合や希望によらずに、それまで訪問していた利用者宅の担当から外れる場合には、事前に理由等の説明を受けていますか(は 1 つ) n=1,965

1. 必ず受ける	64.7%	2. 受けないことがある	18.2%	3. 受けないことが多い	10.5%	無回答	6.6%
----------	-------	--------------	-------	--------------	-------	-----	------

d) あなたが訪問する利用者の訪問介護計画は、誰が作成していますか(は 1 つ) n=1,965

1. 特定の1人のサービス提供責任者(ステーションに責任は1人しかいない)	15.5%	4. その他()	1.5%
2. 特定の1人のサービス提供責任者(ステーションに責任は複数いる)	30.1%	5. わからない	21.8%
3. 複数のサービス提供責任者	28.9%	無回答	2.1%

e) 利用者宅の訪問前後にステーションに立ち寄ったり電話等の連絡をしていますか(はいいくつでも) n=1,965

1. ステーションに立ち寄る	41.7%	3. その他()	0.9%
2. 電話その他システムを通じて連絡	74.5%	4. ステーション立寄や電話等による連絡はしないことが多い	11.3%
		無回答	1.4%

f) 利用者の状況に関する記録・報告や情報把握はどのようにしていますか(はいいくつでも) n=1,965

1. 稼働当日のステーション立寄・電話連絡	55.0%	4. サービス提供責任者やベテランヘルパーとの情報交換	46.3%
2. 利用者宅にある実施記録や連絡ノートの記入・確認	90.1%	5. 担当ヘルパー間の情報交換・ケアカンファレンス	34.0%
3. ステーションにあるケース記録の記入・確認	26.9%	6. その他()	1.5%
		無回答	1.1%

問 12 あなたが利用者宅を訪問する日や時間は、通常どのように決められていますか(は1つ) n=1,965
その他の記入内容のうち多かった2つ()を新設

1. 1ヶ月分がその前の月末までに決まることが多い	59.0%	固定で変わらない	5.9%
2. 1週間分がその前の週末までに決まることが多い	21.2%	10日・2週間単位で決まる	1.2%
3. 数日前や前日に決まることが多い	7.5%	4. その他()	3.2%
		無回答	2.1%

問 13 稼働するヘルパー全体を対象とするミーティングや研修についておうかがいします。

a) あなたは稼働するヘルパー全体を対象とするミーティングや研修に参加していますか(は1つ) n=1,965

1. 必ず参加する	44.7%	3. 参加しないことが多い	12.8%	5. ミーティングは行われていない	2.6%
2. 参加しないことがある	33.2%	4. 参加したことはない	5.2%	→問 14 へ	
		→問 14 へ		無回答	1.5%

b) ミーティングや研修(前後の時間を含む)では、どのようなことをしていますか(はいいくつでも) n=1,811

1. サ責からの利用者関連の情報伝達	65.9%	8. 記録や各種書類の書き方の指導	63.6%
2. ヘルパーの発言による利用者関連の情報交換	58.1%	9. 介護保険の動向や地域の状況についての説明	49.1%
3. 事例検討	53.0%	10. 経営方針やステーションの状況についての情報伝達	35.2%
4. 介護技術の指導(実技、ロールプレイ)	68.6%	11. ヘルパーの悩みや不安の吸い上げ	38.2%
5. ヒヤリハット・事故、感染症の予防や事例共有	64.8%	12. 各種書類の記入と提出	44.1%
6. 苦情への対応や事例共有	47.3%	13. 懇親会	31.5%
7. 利用者から喜ばれた・褒められた経験の共有	26.2%	14. その他()	1.3%
		無回答	3.5%

この調査票を渡されたステーションのサービス提供責任者について

サービス提供責任者が複数いる場合は、ステーション全体としてお答えください。

問 14 次のうち、ステーションのサービス提供責任者にあてはまるものはどれですか(はいいくつでも) サービス提供責任者が複数いる場合は、ステーション全体としてお答えください。 n=1,965

1. だいたい連絡がとれる	82.4%	7. ヘルパーのえこひいきをしない	37.1%
2. 必要な情報を迅速に伝達してくれる	61.7%	8. ヘルパーから信頼されている	40.6%
3. 稼働中に判断に困ったら適切な指示をしてくれる	68.0%	9. 利用者や家族からの苦情に迅速に対応してくれる	51.3%
4. ヘルパーの声によく耳を傾ける	58.4%	10. 利用者や家族から信頼されている	40.1%
5. 適切な介護技術の指導をしてくれる	50.0%	11. (複数の場合)サービス提供責任者同士の意思疎通が十分にはかかれている	24.5%
6. 仕事上の悩みや相談に適切に対応してくれる	49.8%	12. あてはまるものはない	2.7%
		無回答	4.2%

問 15 ステーションのサービス提供責任者は、次のような取組みをどの程度行っていますか。ア)～シ)のそれぞれについて、該当する番号 1つに をつけてください。サービス提供責任者が複数いる場合は、ステーション全体としてお答えください。

n=1,965

	できていない	十分	できていない	ある程度	できていない	あまり	できていない	まったく	わからない	(無回答)
ア) 新規利用者の受け入れ可否の判断と適切なヘルパーの選定	16.8%	43.6%	6.1%	1.1%	22.9%	9.5%				
イ) 利用者の日常生活全般の状況や希望を踏まえた訪問介護計画の作成	22.6%	48.7%	5.4%	0.9%	12.8%	9.5%				
ウ) 軽度者のできることを引き出す目標指向型の介護予防訪問介護計画の作成	17.3%	38.0%	11.5%	1.0%	21.9%	10.4%				
エ) 利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握	20.2%	46.3%	11.2%	1.7%	10.7%	9.8%				
オ) サービス担当者会議への出席等によるケアマネジャー等との連携	21.5%	34.1%	8.4%	1.9%	24.2%	9.9%				
カ) ヘルパーへの具体的な援助目標及びサービス内容の指示	22.3%	49.3%	10.9%	1.8%	5.9%	9.8%				
キ) ヘルパーへの利用者の状況についての情報の伝達	25.0%	48.1%	11.4%	1.7%	4.3%	9.6%				
ク) ヘルパーのサービス提供状況の把握	20.6%	50.3%	10.4%	1.5%	7.6%	9.6%				
ケ) ヘルパーの能力の公平な評価	14.9%	41.3%	10.1%	2.1%	22.0%	9.6%				
コ) ヘルパーの能力や希望を考慮した効率的な稼働予定の作成	15.7%	42.0%	13.7%	3.5%	15.7%	9.4%				
サ) 新人ヘルパーの教育・指導	15.9%	36.7%	12.4%	3.3%	22.3%	9.4%				
シ) ヘルパーに対する計画的な研修や技術指導	16.8%	41.2%	17.7%	3.6%	11.6%	9.1%				

問 16 あなたとサービス提供責任者との関係についておうかがいします。

n=1,965

a) 通常 1 ヶ月にサービス提供責任者と顔をあわせて話す回数	月に約	<input type="text"/>	回	平均値：6.2 回 中央値：4 回
b) 通常 1 ヶ月にサービス提供責任者と電話や fax、メールで連絡をとる回数	月に約	<input type="text"/>	回	平均値：8.3 回 中央値：5 回

介護の仕事をする上で必要な知識や技術、能力開発について

問 17 調査票を渡された勤務先(会社・ステーション)での能力開発についておうかがいします。

a) 今の勤務先で働く - の仕事を始めたときに、指導担当者が決められていましたか(は 1 つ) n=1,965

1. 指導担当者が決められていた	37.7%	2. 指導担当者は決められていなかった	57.5%	→c) へ
			無回答	4.8%

b) 指導担当者が決められていた期間はどれくらいですか(は 1 つ)

n=741

1. ~1 週間程度	25.9%	3. ~3 ヶ月程度	8.8%	5. ~1 年程度	6.9%	無回答	9.2%
2. ~1 ヶ月程度	19.2%	4. ~半年程度	4.6%	6. 1 年以上	25.5%		

c) 介護能力の評価と仕事のわりふりはどのようになっていますか(は 1 つ)

n=1,965

1. 介護能力を評価する仕組みがあり、仕事のわりふりに活かされている	30.2%	無回答	15.2%
2. 介護能力を評価する仕組みはあるが、仕事のわりふりには活かされていない	14.6%		
3. 介護能力を評価する仕組みはない	40.1%		

問 18 現在お持ちの資格やこれから取得したい資格についておうかがいします。

a) 現在、次のような資格をお持ちですか (はいいくつでも)

左は a) n=1,965、右は b)「2.あり」 n=1,214

a)	b)「2.あり」	a)	b)「2.あり」	a)	b)「2.あり」	a)	b)「2.あり」
1. ホームヘルパー1級	8.5%	4. 介護福祉士	12.1%	7. 看護師・准看護師	0.3%	10. 理学療法士	0.2%
	12.9%		77.8%		2.6%	・作業療法士	5.6%
2. ホームヘルパー2級	89.7%	5. 社会福祉士	0.3%	8. 保健師	0.1%	無回答	4.4%
	0.6%		10.2%		0.7%		1.2%
3. ホームヘルパー3級	6.5%	6. 介護支援専門員	1.2%	9. 保育士(保父、保母)	3.0%		
	0.0%		32.8%		2.5%		

b) 上の資格の中でこれから取得したいもの
 n=1,965 1. なし 31.1% 2. あり 61.8%
 無回答 7.1%

1~10の数字を
いくつでも記入
a)欄参照

問 19 ヘルパーとしての能力を高めるうえで特に役に立ったのは、次のうちどのような経験ですか
 (はいいくつでも) n=1,965

1. 在宅での様々な利用者への介護	86.2%	8. 勤務先でのミーティングや研修(月例会等)	56.3%
2. 施設や病院等、在宅以外での介護	19.6%	9. 勤務先のマニュアルなどを見て勉強	18.2%
3. 自分の家族や親族の介護	32.6%	10. 外部の研修	16.5%
4. 同行指導等、実務中でのサービス提供 責任者やベテランヘルパーからの実技指導	64.3%	11. 自分なりに書籍・雑誌などを見て勉強	29.9%
5. 利用者や家族からのアドバイス	44.9%	12. 資格取得のための勉強	33.5%
6. 実務を離れたサービス提供責任者や ベテランヘルパーからの日常的なアドバイス	22.5%	13. その他()	1.2%
7. 担当ヘルパー間の情報交換・ケアカンファレンス	48.4%	14. 特に役に立った経験はない	0.6%
		無回答	1.3%

問 20 ヘルパーとして目標としている人がいますか。いる場合は、どのような点を見習いたいと思
 いますか。自由にお書きください。 n=1,965

1. 目標としている人はいない	60.8%	
2. 目標としている人がいる	29.6%	(見習いたい点)
無回答	9.7%	

問 21 2006年4月に介護予防が始まったことにより、ヘルパーに求められる能力に変化があると思
 いますか。ご自由にお書きください。

現在の仕事に対する考えや今後の希望について

問 22 利用者は、あなたをどのような人であるにとらえていると思いますか (はいいくつでも) n=1,965

1. 家で生活するうえで、ひとりでは「できないこと」 を補ってくれる人	87.3%	5. 利用者の心身の状態をよくわかっている人	49.9%
2. 家事や身の回りの世話をなんでも頼める人	36.3%	6. 利用者の体調の変化や要望を、しかるべき人 に伝えてくれる人	40.7%
3. 利用者が「できること」を引きだしてくれる人	21.9%	7. 話し相手、相談相手	72.1%
4. 親切な人	30.4%	8. その他()	3.1%
		無回答	1.3%

問 23 調査票を渡された勤務先(会社・ステーション)での仕事に対する満足度をおうかがいします。ア)～シ)のそれぞれについて該当する番号 1 つに をつけてください。

問 23 : n=1,965、問 24 : n=1,965	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	問 24
ア) 仕事の内容・やりがい	16.0%	34.9%	38.5%	6.2%	1.9%	2.5%	35.5%
イ) 賃金(の水準)	6.0%	14.2%	36.5%	27.7%	13.1%	2.4%	8.2%
ウ) 労働時間	9.5%	15.7%	49.7%	17.0%	5.0%	3.1%	2.8%
エ) 能力や仕事ぶりの適切な評価	9.3%	16.2%	54.6%	11.9%	4.9%	3.2%	4.5%
オ) 能力や仕事ぶりに応じた賃金の見直し	4.8%	8.0%	46.2%	24.7%	12.1%	4.2%	3.8%
カ) 昇進・昇格の機会	3.4%	5.2%	56.1%	15.6%	12.1%	7.6%	0.3%
キ) 教育訓練・能力開発のあり方	6.0%	13.9%	49.8%	18.9%	7.1%	4.3%	3.0%
ク) サービス提供責任者との関係	15.1%	22.2%	46.1%	9.6%	4.4%	2.6%	2.0%
ケ) 他のヘルパーとの関係	10.9%	18.7%	53.1%	10.5%	3.6%	3.2%	1.1%
コ) 利用者との関係	19.1%	37.3%	39.4%	1.7%	0.3%	2.1%	24.7%
サ) ヘルパーの仕事に対する社会的評価	4.2%	12.2%	41.0%	25.2%	14.8%	2.7%	6.8%
シ) 職業生活全体	5.0%	17.1%	51.1%	17.3%	6.0%	3.6%	2.4%
						問 24 無回答	4.8%

問 24 問 23 のア)～シ)のうち、勤務先を問わず、あなたがヘルパーの仕事続けるうえで最も大切なことはなんですか。ア)～シ)の記号を 1 つだけご記入ください。

問 23
右欄参照

問 25 調査票を渡された勤務先(会社・ステーション)でヘルパーの仕事始めてから、あなたがヘルパーとして働く意欲はどのように変化しましたか(は 1 つ) n=1,965

1. 向上した・やや向上した	56.3%	2. 変化なし	26.6%	3. やや低下した・低下した	14.7%	無回答	2.4%
----------------	-------	---------	-------	----------------	-------	-----	------

問 26 あなたは、調査票を渡された勤務先(会社・ステーション)で、ヘルパーの仕事をこの先どれくらい続けるつもりですか(は 1 つ) n=1,965

1. 半年程度	2.3%	3. 3～5年程度	9.4%	5. 続けられるかぎり	46.8%	無回答	1.5%
2. 1～2年程度	9.8%	4. 5～10年程度	3.5%	6. わからない	26.8%		

問 27 あなたは、勤務先を問わず、3年後にどのような仕事をしたいですか(は 1 つ) n=1,965

1. ヘルパー	38.5%	5. デイサービスの仕事	3.5%	9. 介護及び病院・福祉関連以外の仕事	1.6%
2. サービス提供責任者	2.8%	6. グループホームの仕事	2.8%	10. 仕事はやめていたい	5.0%
3. ケアマネジャー	7.3%	7. 障害者介護の仕事	2.2%	11. わからない	25.1%
4. 施設サービスの仕事	3.4%	8. その他の介護及び病院・福祉関連の仕事	4.7%	無回答	2.9%

この調査票を渡されたステーションでの賃金について

問 28 あなたは、年収が一定額を超えないように労働時間等を調整して働いていますか(は 1 つ) n=1,965

1. 調整している	35.0%	2. 調整していない	58.8%	3. わからない	4.6%	無回答	1.5%
-----------	-------	------------	-------	----------	------	-----	------

問 29 調査票を渡された方々からのあなたの収入についておうかがいします。枠内に数字を記入してください。 n=1,965

a) 通常 1 ヶ月の税込み月収
(残業代等を含み、賞与・交通費等を除く)

月に約	十	万	万	千					円	平均値：74.9 千円	中央値：60 千円
					0	0	0				

b) 昨年度の税込み年収
(残業代、賞与、交通費や諸手当等を全て含む) 年に約

年に約	百	万	十	万	万	千			円	平均値：90.8 万円	中央値：77.1 万円
							0	0	0		

c) 利用者の介護に直接携わる 1 時間あたりの賃金額の平均
サービス内容や時間帯によって、手当がつく等により額が異なる場合は、あなたが受け取る賃金額の平均値を記入
月給の場合は、残業代を除いた税込み月収 ÷ 残業時間を除いた労働時間 = 1 時間あたりの賃金額を計算して記入

1 時間あたり約	千							円	平均値：1,248 円	中央値：1,200 円

この調査票を渡された方々での雇用形態について

問 30 あなたは、次のうちどれにあてはまりますか (は 1 つ)

n=1,965

1. 正社員 (正規の社員や職員) 3.8% → 問 31 へ	3. 正社員ではなく、週当たりの労働時間は正社員より短い 82.0%
2. 正社員ではないが、週当たりの労働時間は正社員と全く同じ・ほぼ同じ 6.5% → 問 31 へ	4. その他 () 4.8%
	無回答 2.9%

登録型等でも労働時間が長い者がいることを考慮し、問 30 で「2」と回答した者も母数に含めている
付問 30-1 あなたの労働日・労働時間はどのように定められていますか (は 1 つ) n=1,833

1. 週当たりの労働日・労働時間は週や月によって変わる (例：登録型ヘルパー、月契約非常勤ヘルパー等) 63.4%
2. 週当たりの労働日・労働時間は週や月で固定されている 27.4%
3. その他 () 1.0%
無回答 8.1%

問 31 あなたは、雇用形態 (働き方) についての希望がありますか (は 1 つ)

n=1,965

1. 現在のままがよい 47.2%	4. 正社員ではなく、週当たりの労働時間が正社員より短い、労働日・労働時間が週や月で固定されるとよい 19.5%
2. 正社員 (正規の社員や職員) がよい 7.1%	5. 正社員ではなく、週当たりの労働時間が正社員より短く、労働日や労働時間は週や月によって変わってよい 4.8%
3. 正社員ではないが、週当たりの労働時間は正社員と全く同じ・ほぼ同じがよい 2.2%	6. 特に希望はない 11.2%
	無回答 7.9%

あなた自身について n=1,965

a) 年齢 歳 平均値：49.3 歳 中央値：50 歳 b) 性別 (は 1 つ) 1. 男性 2.5% 2. 女性 92.4% 無回答 5.1%

c) 最終学歴 (は 1 つ)

1. 中学校卒 4.3%	3. 専修 (専門) 学校卒 14.6%	5. 大学・大学院卒 13.0%
2. 高校卒 49.4%	4. 短大・高専卒 17.3%	無回答 1.4%

d) 配偶関係 (は 1 つ)

1. 未婚 10.7%	2. 既婚 74.4%	3. 離死別 13.4%	無回答 1.5%
-------------	-------------	--------------	----------

e) 世帯で最も生活費を負担している者 (は 1 つ)

1. あなたご自身 23.1%	2. あなた以外の方 75.8%	無回答 1.1%
-----------------	------------------	----------

最近 6 ヶ月間の状況についてお答えください

問 32 最近 6 ヶ月間に、次のようなことを感じるものがどの程度ありましたか。ア) ~チ) のそれぞれについて該当する番号 1 つに をつけてください。

n=1,965

	いつもあった	よくあった	時々あった	あまりなかった	全くなかった	(無回答)
ア) こんな仕事、もうやめたいと思うことがある	1.9%	7.7%	32.1%	31.3%	25.3%	1.6%
イ) 我を忘れるほど仕事に熱中することがある	3.4%	14.7%	31.7%	34.2%	14.2%	1.9%
ウ) 細々と心配りすることが面倒に感じるがある	0.7%	3.9%	27.8%	45.2%	20.0%	2.5%
エ) この仕事は私の性分に合っていると思うことがある	14.6%	33.6%	36.2%	11.3%	2.5%	1.8%
オ) 同僚や利用者の顔を見るのも嫌になることがある	0.6%	1.9%	15.7%	38.2%	41.9%	1.7%
カ) 自分の仕事がつまらなく思えて仕方のないことがある	0.9%	2.3%	19.1%	39.6%	36.0%	2.1%
キ) 一日の仕事が終わると「やっと終わった」と感じるがある	8.8%	19.4%	39.2%	22.9%	8.0%	1.8%
ク) 出勤前、職場に出るのが嫌になって、家にいたいと思うことがある	1.7%	6.4%	27.1%	38.8%	24.3%	1.6%
ケ) 仕事を終えて、今日は気持ちのよい日だったと思うことがある	5.9%	32.7%	45.9%	11.5%	2.1%	1.9%
コ) 同僚や利用者、何も話したくなくなるがある	0.8%	2.0%	11.5%	42.8%	41.4%	1.5%
サ) 仕事の結果はどうでもよいと思うことがある	0.5%	0.4%	5.9%	40.3%	51.2%	1.8%
シ) 仕事のために心にゆとりがなくなったと感じるがある	2.5%	8.3%	32.2%	35.7%	19.5%	1.7%
ス) 今の仕事に、心から喜びを感じるがある	8.1%	26.4%	47.2%	14.5%	2.1%	1.7%
セ) 今の仕事は、私にとってあまり意味がないと感じるがある	0.3%	1.0%	8.7%	41.4%	47.0%	1.7%
ソ) 仕事が楽しくて、知らないうちに時間が過ぎることがある	4.1%	15.1%	35.5%	35.5%	7.8%	2.0%
タ) 体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある	2.5%	10.1%	40.0%	33.3%	12.3%	1.8%
チ) 我ながら、仕事をうまくやり終えたと思うことがある	4.1%	20.8%	55.9%	14.9%	2.6%	1.7%

この調査票を渡されたステーションの概要や人員構成についてわかる範囲でお答えください

a) 介護保険の訪問介護サービスを提供しはじめた年 (は 1 つ) n=1,791 1 事業者のみ希望により調査項目から削除している

1. 2006 年 1 月以降 (最近 1 年以内)	5.9%	2. 2005 年 12 月以前	76.5%	3. わからない	12.3%
			無回答 5.2%		

b) 所在地 都・道 市・区
府・県 町・村

c) 主としてサービス提供責任者業務を行っている人の数 人 平均値: 4.3 人
中央値: 3 人

d) 稼働するヘルパーの合計人数 約 人 うち 40 歳未満と思われるヘルパーのおおよその割合 (いない場合は 0%) %
平均値: 52.1 人、中央値: 30 人 平均値: 29.7%、中央値: 30%

e) ヘルパーの定着状況 (は 1 つ)

1. 定着している・ほぼ定着している	53.2%	2. あまり・ほとんど定着していない	7.4%	3. わからない	32.9%
			無回答 6.6%		

f) ヘルパーの仕事に従事しない事務員の有無 (は 1 つ)

1. いる	58.6%	2. いない	12.8%	3. わからない	23.1%
					無回答 5.5%

長時間にわたりご協力いただき、ありがとうございました。

5. サービス提供責任者の仕事と働き方に関するアンケート（『サ責調査 2007』）

サービス提供責任者の仕事と働き方に関するアンケート

2007年1月

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門では、「改正介護保険下でのヘルパーの能力開発と雇用管理」調査プロジェクトを設置し、訪問介護サービスを展開する14の事業者の皆様とともに、良質な訪問介護サービスの安定的な提供に向けたサービス提供責任者の役割やステーション運営のあり方を検討しています。

この調査は、介護保険の訪問介護サービス（予防を含む）においてサービス提供責任者の果たす役割の大きさに注目し、その業務内容および能力開発等の実態についてお尋ねするものです。調査の目的は、皆さんが能力を発揮しやすい環境と、ヘルパーの確保・育成とサービスの質の向上を図るうえでの諸課題を明らかにすることです。

お忙しいなかたいへん恐縮ですが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、この調査は無記名式で、ご記入いただいた内容は統計的に処理いたしますので、個々人の回答が特定されることはございません。勤務先にはあなた個人の回答が一切わからないことになっています。どうぞありのままをご記入ください。

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門

「改正介護保険下でのヘルパーの能力開発と雇用管理」調査プロジェクト

参加事業者：有限会社伊豆介護センター、NPO法人暮らしネット・えん、京浜ライフサービス株式会社、NPO法人サポートハウス年輪、株式会社ジャパンケアサービス、NPO法人たすけあい大田はせさんず、株式会社トータルケアサービス加島、株式会社ニチイ学館、株式会社日本医療事務センター、株式会社日本ピコー、有限会社ひかりケアサービス、株式会社三鷹ナース・ヘルパーセンター、ケアステーション、株式会社やさしい手（50音順）

研究者：佐藤 博樹（東京大学社会科学研究所 教授）
大木 栄一（職業能力開発総合大学校 助教授）
堀田 聡子（東京大学社会科学研究所 助手）（幹事）

ご記入にあたってのお願い

お手数ですが、すべての質問についてご記入ください。

ご記入は黒または青のボールペン、万年筆、濃い鉛筆をご使用ください。

数字での回答は、直接、 の中に記入してください。選択肢が用意されている場合は、あてはまる選択肢の番号に 印をつけてください。問によっては、回答を自由にご記入頂くものもあります。

また、「その他（ ）」にあてはまる場合は、ご面倒でもなるべく詳しくご記入ください。

選択肢のなかに、完全にあてはまるものがない場合には、近いものをお選びください。

ご記入頂きましたアンケート用紙は、返信用封筒に入れ、受け取ってから2週間以内に郵便ポストに投函してください。

ご回答にあたって不明な点がありましたら、下記までご連絡ください（お問い合わせ受付時間は月～金曜日の10時～17時とさせていただきます）。

【設問の内容、記入方法等について】

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究部門室（担当：堀田・和田） 電話 03-5841-4875

【調査の趣旨・目的等について】

（担当： ） 電話

これまでの仕事の経験について

問1 あなたは介護の職場以外で次のような仕事の経験がありますか (はいくつでも) n=221

1. 職場の管理者やグループのとりまとめ	24.4%	4. 予算や売上管理の仕事	22.2%
2. 新人や後輩の指導・育成	42.1%	5. 1. ~ 4. 以外の仕事	57.0%
3. 営業の仕事	29.0%	6. 介護の職場以外で仕事をしたことはない	13.1%
		無回答	0.5%

問2 介護の仕事の経験についておうかがいします。枠内に数字を記入してください。なお、途中で介護以外の仕事に就いたり、家庭に入るなどしていた時期は除いてください。 n=221

a) 勤務先を問わず、これまでの介護の仕事の通算経験年数	約	年	ヶ月	平均値：6年4ヶ月 中央値：6年0ヶ月
b) 今の会社での、介護保険制度上のサービス提供責任者としての通算経験年数	約	年	ヶ月	平均値：2年4ヶ月 中央値：2年0ヶ月
c) 今の会社以外での、介護保険制度上のサービス提供責任者としての通算経験年数 (ない場合はゼロを記入)	約	年	ヶ月	平均値：0年3ヶ月 中央値：0年0ヶ月
d) 勤務先を問わず、在宅のホームヘルパーとしての通算経験年数 (今のサービス提供責任者の仕事を始める前まで、ない場合はゼロを記入)	約	年	ヶ月	平均値：2年8ヶ月 中央値：2年10ヶ月

現在の仕事と勤務状況について

問3 あなたは訪問介護事業所の事業所管理者を兼務するサービス提供責任者ですか (は1つ) n=221

1. 訪問介護事業所の事業所管理者を兼務するサービス提供責任者	30.3%	3. その他 ()	0.0%
2. 訪問介護事業所の事業所管理者を兼務しないサービス提供責任者	68.3%	無回答	1.4%

問4 あなたが、サービス提供責任者として訪問介護計画の作成と管理を担当している利用者についておうかがいします。

a) どのようなときに担当利用者宅を訪問しますか (はいくつでも) n=221

1. 新規受け入れ時のアセスメント・契約	91.0%	6. モニタリング	67.9%
2. ヘルパーの同行指導	96.8%	7. サービス担当者会議	89.6%
3. ヘルパーの急な休みの際の代行	87.3%	8. 緊急対応、苦情・トラブル対応	87.8%
4. 定期的なサービス提供	61.5%	9. ヘルパーによるサービス提供状況の確認	67.4%
5. 時間変更や追加に伴う臨時的なサービス提供	72.9%	10. その他 ()	3.6%
		無回答	0.9%

チーム制の場合はチーム全体で管理する利用者数を責の人数で割ってください。

b) 現在、あなたがサービス提供責任者として訪問介護計画の作成と管理を担当している全ての利用者の人数	約	人	平均値：40.0人 中央値：33人
c) うち月に1回以上は予定を組んで訪問している利用者の人数	約	人	平均値：12.6人 中央値：10人
d) 現在の担当利用者数に係わらず、残業をすることなく適切な管理ができる利用者の人数	約	人	平均値：26.3人 中央値：20人

問5 あなたが主として作成した訪問介護計画に従ってサービスを提供するヘルパーについてお
うかがいします。 n=221

- a) 現在、あなたが主として作成した訪問介護計画に従ってサービスを提供しているヘルパーの人数(複数の利用者を同じヘルパーが担当する場合1人とする) 月に約 人 平均値: 21.0人 中央値: 19人
- b) そのヘルパー1人につき通常1ヶ月に声をかけるなど顔をあわせて話す回数(最も少ない者の回数を記入。ない場合はゼロを記入) 月に最低約 回 平均値: 5.0回 中央値: 2回
- c) そのヘルパー1人につき通常1ヶ月に出勤確認を含み電話やfax、メールで連絡する回数(最も少ない者の回数を記入。ない場合はゼロを記入) 月に最低約 回 平均値: 6.6回 中央値: 4回
- d) 現在管理しているヘルパー数に係わらず、残業をすることなく適切な管理ができるヘルパー数 月に約 人 平均値: 18.2人 中央値: 15人

問6 あなたは、次のうちどれにあてはまりますか(は1つ)。 n=221

1. 正社員(正規の社員や職員)	69.2%	3. その他()	0.0%
2. 正社員ではないが、週当たりの労働時間は正社員と同じ	28.5%	無回答	2.3%

問7 通常1ヶ月に仕事をする時間等についておうかがいします。枠内に数字を記入してください。
「通常1ヶ月」が思い浮かべにくい場合は、2006年11月についてお答えください。 n=221

- a) 残業時間と休日出勤の時間の合計(ない場合はゼロを記入) 月に約 時間 平均値: 30時間40分 中央値: 20時間
- b) 利用者宅でサービスを提供する時間(代行、定期的・臨時的なサービス提供の全てを含む。ない場合はゼロを記入) 月に約 時間 平均値: 48時間29分 中央値: 40時間50分
- c) 家に持ち帰って仕事をする時間(ない場合はゼロを記入) 月に約 時間 平均値: 2時間49分 中央値: 0時間0分

問8 通常1ヶ月に完全に休める日数(ステーションに出勤せず利用者宅を訪問せず、家で仕事をしない日。電話対応のみは休みとみなす)(ない場合はゼロを記入) 月に約 日 平均値: 6.6日 中央値: 8日 n=221

問9 通常1ヶ月の税込み月収(残業代等を含み、賞与・交通費等を除く) 月に約 万円 平均値: 21.1万円 中央値: 20万円 n=221

問10 昨年度の税込み年収(残業代、賞与、交通費や諸手当等を全て含む)はどれくらいですか(は1つ)。 n=221

1. 100万円未満	1.4%	4. 200万円以上250万円未満	26.7%	7. 350万円以上400万円未満	10.0%	
2. 100万円以上150万円未満	2.3%	5. 250万円以上300万円未満	27.6%	8. 400万円以上500万円未満	2.3%	
3. 150万円以上200万円未満	6.3%	6. 300万円以上350万円未満	18.6%	9. 500万円以上	0.0%	
					無回答	5.0%

ステーションにおける業務の分担について

問11 あなたのステーションのサービス提供責任者は1人ですか。複数ですか(は1つ)。 n=221

1. 1人(あなたのみ)	10.0%	問12へ	2. 複数	89.6%	付問へ	無回答	0.5%
--------------	-------	------	-------	-------	-----	-----	------

付問11-1 あなたを含めたステーションのサービス提供責任者の人数 n=198 人 平均値: 4.4人 中央値: 3人

付問11-2 サ責全員によるミーティングの頻度(ない場合はゼロを記入) 月に約 回 n=198 平均値: 3.3回 中央値: 2回

付問 11-3 あなたは、サービス提供責任者のリーダーですか (は 1 つ)

n=198

1. 特にリーダーは決まっていない	12.1%	2. リーダーである	32.8%	3. リーダーではない	54.0%	無回答	1.0%
-------------------	-------	------------	-------	-------------	-------	-----	------

付問 11-4 サ責 1 人ひとりが利用者を担当していますか、チームで担当していますか (は 1 つ) n=198

1. サ責 1 人ひとりの担当利用者が明確である	40.9%	2. チームで担当利用者を決めている (チーム制)	53.0%	無回答	6.1%
--------------------------	-------	---------------------------	-------	-----	------

問 12 あなたのステーションでは、次の業務を誰が行っていますか。ア) ~ タ) のそれぞれについて、その業務を行っている人を 1~7 から選び をつけてください (はいくつでも)

問 12	あなたのステーション内の人							本社やケアマネ等あなたのステーション外の人 (具体的に)	問 13 「2. あり」		
	あなた自身 事業所管理者兼務を含む)	あなた以外のサ責 事業所管理者兼務を含む)	サ責兼務でない場合)	事業所管理者	月契約非常勤ヘルパー	登録ヘルパー・常勤労働時間固定の者等)	それ以外のヘルパー		サ責・ヘルパー以外の業務担当者 (事務員等)	(問 12 無回答)	a) 取り組む時間を増やしたい業務 あり n=146
ア) 訪問介護計画の作成	89.6%	67.4%	3.2%	0.9%	7.2%	1.4%	0.5%	2.7%	54.1%	4.4%	
イ) 手順書の作成	91.0%	67.4%	2.7%	19.0%	23.5%	1.4%	0.5%	2.7%	44.5%	9.6%	
ウ) 稼働予定の作成	71.0%	55.7%	4.5%	0.5%	5.0%	4.5%	0.9%	5.0%	5.5%	8.8%	
エ) 稼働予定変更にあたっての諸連絡	89.6%	69.7%	10.0%	1.4%	17.6%	21.3%	0.5%	3.2%	3.4%	14.0%	
オ) 定期的なサービスの提供	71.9%	57.0%	4.1%	92.8%	67.4%	0.5%	0.0%	5.9%	6.2%	37.7%	
カ) 代行訪問、臨時的なサービスの提供	85.1%	67.0%	4.1%	58.8%	41.6%	1.8%	0.0%	4.5%	2.1%	23.7%	
キ) モニタリング	86.9%	68.3%	4.5%	6.8%	6.8%	1.4%	1.8%	4.1%	55.5%	2.6%	
ク) サービス担当者会議への参加	89.6%	72.9%	5.4%	19.5%	16.7%	2.3%	2.7%	3.2%	13.0%	1.8%	
ケ) ヘルパーへの日常のアドバイス・同行指導	93.7%	73.8%	7.7%	13.1%	24.0%	2.7%	1.4%	2.7%	37.7%	0.9%	
コ) 研修会等でのヘルパーの指導	77.4%	71.0%	14.9%	2.7%	10.9%	3.2%	4.1%	2.7%	26.7%	1.8%	
サ) ヘルパー確保・採用面接	52.9%	50.2%	29.0%	0.5%	1.8%	4.5%	7.7%	4.5%	4.1%	5.3%	
シ) 緊急対応、苦情・トラブル対応	85.1%	63.3%	25.8%	1.4%	4.1%	7.7%	4.5%	3.2%	0.7%	14.9%	
ス) 予算や売上の管理	38.5%	34.8%	37.6%	0.0%	0.0%	14.0%	9.0%	4.1%	4.1%	15.8%	
セ) 営業活動	63.3%	51.6%	29.4%	0.5%	5.0%	8.1%	9.0%	6.3%	17.8%	21.9%	
ソ) 請求業務	37.6%	32.1%	14.9%	0.5%	3.6%	62.4%	2.7%	4.5%	2.1%	15.8%	
タ) その他 ()	3.2%	2.3%	0.9%	0.9%	0.5%	2.3%	0.5%	95.0%	0.7%	0.9%	
									(問 13 「2. あり」で無回答)	3.4%	3.5%

問 13 問 12 のア) ~ タ) の業務のなかで、あなたやあなた以外のサービス提供責任者が取り組む時間を増やしたい業務、減らしたい業務はありますか (は 1 つ)。ある場合はそれぞれの記号をご記入ください (主なものいくつかでも) n=221

a) 取り組む時間を増やしたい業務	1. なし	22.2%	2. あり	66.1%	無回答	11.8%
b) 取り組む時間を減らしたい業務	1. なし	35.7%	2. あり	51.6%	無回答	12.7%

ア~タの記号を記入
問 12 右欄参照

ア~タの記号を記入
問 12 右欄参照

ステーションにおけるサービス提供責任者業務の進め方について

チーム制などによりステーション内でもやり方が異なる場合、あなたが属するチームについてお答えください。

問 14 あなたのステーションでは、どのような手順で訪問介護サービスに関連する業務を行っていますか。

1) ~ 60) のそれぞれについて、該当する番号 1 つに をつけてください。

n=221

サ責プロセス得点 (n=151/問 14 完答者) (最低 1 点、最高 3 点) 平均値: 2.54 点、中央値: 2.6 点
「必ずする」 3 点、「しないことがある」 2 点、「しないことが多い」 1 点を与え、
全項目を積み上げ、積み上げた得点を全 60 項目から「該当しない・違うやり方」を選択した
項目を除いた項目数で除したもの

	必ずする	がある	しないこと が多い	しないこと が少ない	違うやり方	該当しない	(無回答)
1) 新規の問い合わせを受け、利用者基本情報、サービス内容・時間数の希望等を受付表にまとめる	80.1%	10.4%	7.2%	0.9%			1.4%
2) ヘルパーの能力水準や稼働できる日程・地域が一覧できる情報を更新する	38.5%	30.3%	23.1%				8.1%
3) サービス提供が困難な場合、他の事業所をケアマネジャーに紹介する	25.3%	19.9%	43.4%				11.3%
4) 新規利用者を受け入れたら、フェースシート・居宅サービス計画原案もしくはアセスメント表を入手する	83.7%	14.5%	0.9%				0.9%
5) 利用者宅を訪問し、身体・心の健康、衣食住、家族・社会関係の現状と希望をアセスメント表にまとめる	78.7%	15.8%	3.2%				2.3%
6) 利用者・家族とともに生活上の問題点、サービス内容の意向を明確化し、アセスメント表にまとめる	73.8%	20.8%	3.6%				1.8%
7) 初回訪問にケアマネジャーや担当ヘルパーを同行する	52.0%	39.4%	7.2%				1.4%
8) 「利用者・家族の意向」と「ケアマネジャーからの依頼」に差異があれば、契約前に両者に確認する	83.3%	10.9%	2.7%	0.5%			2.7%
9) 契約時に契約書、重要事項説明書、暫定訪問介護計画を説明して、同意を得てから交付する	88.2%	10.9%	0.0%				0.9%
10) 契約時に不適正事例の説明、キャンセルや変更のルールの説明をする	99.5%	0.0%	0.0%				0.5%
11) 利用者が契約について理解することが難しい場合は、家族等の立会人の同席を求める	94.6%	4.5%	0.5%				0.5%
12) 新規利用に係るサービス担当者会議で、居宅サービス計画原案に対し訪問介護事業者として意見を述べる	75.1%	21.7%	2.3%				0.9%
13) ケアマネジャーや他の介護保険事業者から情報を収集し、訪問介護コースの特定と援助目標設定を行う	75.6%	19.5%	3.2%				1.8%
14) 初回のサービス提供前に、サービス提供責任者が訪問介護計画を作成する	33.9%	46.6%	19.0%				0.5%
15) 初回のサービス提供前に、サービス内容、手順、留意事項、所要時間を示す手順書を作成する	33.9%	44.8%	20.8%				0.5%
16) 訪問介護計画と手順書の妥当性を事業所管理者、担当ヘルパー、他の責任者とともに確認する	50.2%	36.7%	10.0%				3.2%
17) 訪問介護計画を利用者に説明して同意を得てから交付する	88.2%	10.9%	0.5%				0.5%
18) 訪問介護計画をケアマネジャー及び他の介護保険事業者に配布する	48.9%	34.8%	13.6%				2.7%
19) サービス提供責任者自身が初回のサービス提供を行う	55.2%	30.3%	13.1%				1.4%
20) 初回のサービス提供時の状況を、ケアマネジャーに fax や電話等で報告する	62.4%	31.7%	4.5%				1.4%
21) ヘルパーに対して、訪問介護計画・手順書を示して援助目標・内容のオリエンテーションを行う	50.2%	36.2%	11.3%				2.3%
22) ヘルパーに対して、居宅サービス計画を示して利用者の生活の全体像を把握させる	46.2%	38.0%	13.6%				2.3%
23) 新規利用者には、サービス提供責任者がヘルパーに同行指導を行う	85.5%	12.7%	1.4%				0.5%
24) 同行指導後、ヘルパーとともにサービスを振り返り、不明点を確認のうえ同行指導の記録を残す	42.5%	38.5%	17.2%				1.8%
25) 新規利用者は、サービス開始後 1~2 週間で利用者及びヘルパーにサービス内容の妥当性を確認する	47.5%	41.6%	7.7%	0.9%			2.3%
26) サービス提供責任者が複数いる場合、複数の責任者が新規利用者宅で 1 度は稼働する	28.5%	37.1%	21.7%	8.6%			4.1%
27) 毎回の稼働当日に、ステーション立寄もしくは電話で口頭により、サービス提供状況の報告を受ける	51.6%	25.3%	20.8%				2.3%
28) 訪問介護計画・手順書通りにサービスが提供できなかった場合には、実施記録に記載させる	67.0%	25.3%	6.3%				1.4%
29) 利用者の急変や事故、時間の延長短縮及び予定外サービスの依頼があれば、即座に連絡させる	95.5%	4.1%	0.0%				0.5%

	必ず する	あ る	し な い	が 多 い	し な い	違 う 方	該 当 し な い	(無 回 答)
30) 訪問介護実施記録の確認により、利用者の心身状態、サービス内容と時間、連絡事項を把握する	81.4%	14.9%	0.5%					3.2%
31) 利用者や家族、ケアマネジャー、ヘルパーからサービスに係わる連絡を受けたら、ケース記録等に記載する	71.9%	22.2%	2.7%					3.2%
32) ケース記録が更新されたら、担当するヘルパーに周知する	75.6%	18.6%	3.2%					2.7%
33) 苦情・ヒヤリハット・事故情報は、電話連絡に加えて苦情・事故報告書にも記載させる	75.1%	20.8%	1.4%					2.7%
34) 利用者からの苦情や相談を受けつけた場合、予め決めた手順通りに対応する	73.3%	17.6%	3.6%					5.4%
35) 同じ利用者を担当する複数のヘルパーが、援助目標、サービス内容、手順を確認しあう場を設ける	39.8%	43.0%	13.6%	1.4%				2.3%
36) 複数事業者が係わる利用者宅には関係者全員が状況を把握できるよう、連絡ノートを設置する	65.2%	27.1%	4.1%	0.9%				2.7%
37) サービス提供責任者が、月に1回以上は稼動もしくはモニタリングのために利用者宅を訪問する	19.0%	60.2%	16.3%	1.8%				2.7%
38) モニタリングの際は、利用者・家族の状況と目標達成度、ヘルパーの状況、要望と満足度の記録を残す	51.6%	31.7%	12.2%					4.5%
39) 利用者の状況や意向に変化があれば、ケアマネジャーに fax や電話等で報告する	95.9%	1.4%	0.0%					2.7%
40) 利用者の状況に大きな変化があれば、サービス担当者会議の開催をケアマネジャーに依頼する	63.8%	29.4%	3.6%					3.2%
41) 訪問介護計画を変更した場合は、利用者、ケアマネジャー、他の介護保険事業者に説明する	58.8%	29.0%	8.6%					3.6%
42) 訪問介護計画を変更した場合は、担当ヘルパーに文書を示して説明し、周知する	48.4%	38.5%	8.6%					4.5%
43) サービス内容に大きな変更がある場合は、再度担当するヘルパーに同行指導を行う	63.8%	28.1%	5.0%					3.2%
44) 手順書は、担当ヘルパーが必要に応じて加筆修正できるようにしておく	43.0%	30.3%	21.7%					5.0%
45) 訪問介護計画は3ヶ月に1回以上は見直しを行う	16.3%	49.3%	29.9%	1.4%				3.2%
46) 月契約非常勤(登録)ヘルパーの予定を、1ヶ月単位でまとめて事前に把握する	64.7%	14.0%	8.6%	10.0%				2.7%
47) 1ヶ月単位で稼動予定を作成し、ヘルパーに稼働予定表を交付する	47.5%	15.4%	11.8%	22.2%				3.2%
48) ヘルパーの身体面・精神面の健康状態を定期的に把握し、必要な対応をする	60.6%	28.1%	6.8%					4.5%
49) 心身状態が不安定な利用者は、サービス提供責任者や常勤ヘルパーを中心に稼動予定を作成する	58.8%	27.6%	5.9%	5.0%				2.7%
50) ステーションに担当のサービス提供責任者がいない時の、利用者に関する連絡内容の伝達を徹底する	79.2%	15.4%	0.9%					4.5%
51) 1人の利用者を複数ヘルパーが担当できる体制を整え、代行可能なヘルパーの情報を日々更新する	69.2%	21.7%	5.9%					3.2%
52) 1ヶ月に1回以上はヘルパーをステーションに集め、サービス状況の確認、利用者の声の伝達、研修を行う	58.4%	23.1%	9.5%	5.4%				3.6%
53) ヘルパーがステーションに立ち寄った際に、サービス提供責任者や事業所管理者が声かけを行う	88.2%	8.1%	0.5%					3.2%
54) ヘルパーからの希望や苦情、相談内容を記録に残し、サービス提供責任者と事業所管理者で共有する	59.3%	23.5%	13.1%					4.1%
55) 複数のサービス提供責任者がいる場合、1週間に1回以上はミーティングや情報交換を行う	48.4%	23.5%	10.9%	11.3%				5.9%
56) 年に1回以上はヘルパーの能力を評価し、仕事についての希望を確認する面談を行う	37.6%	26.2%	20.4%	10.9%				5.0%
57) ヘルパーの能力に基づき育成課題を設定し、計画的に研修の開催や外部研修への派遣を行う	23.5%	35.7%	35.3%					5.4%
58) ヘルパーの能力や希望に応じて仕事を与え、日常のアドバイスや同行指導によって育成する	59.3%	31.2%	5.0%					4.5%
59) ヘルパーの担当利用者をヘルパーの都合や希望によらずに変更する際は、事前に理由を説明する	76.9%	16.3%	2.7%					4.1%
60) ヘルパーが退職するときに、その理由を把握する	89.6%	5.0%	1.4%					4.1%

問 15 暫定でない訪問介護計画を利用者に交付するのは、だいたいどの時点ですか（ は 1 つ ）
ケアマネジャーから居宅サービス計画等を入手している場合を想定してお答えください。 n=221

1. 契約時	9.5%	4. サービス開始から 3~4 週間以内	19.5%
2. 初回のサービス提供時	19.0%	5. サービス開始から 1 ヶ月以上経ってから	8.6%
3. サービス開始から 1~2 週間以内	37.1%	6. 訪問介護計画は利用者に交付していないことが多い	2.3%
		無回答	4.1%

問 16 手順書をひとつとり作成するのは、だいたいどの時点ですか（ は 1 つ ） n=221

1. 初回のサービス提供より前	14.9%	3. サービス開始から 3~4 週間以内	18.1%
2. サービス開始から 1~2 週間以内	57.9%	4. サービス開始から 1 ヶ月以上経ってから	5.4%
		5. 手順書は作成していないことが多い	1.4%
		無回答	2.3%

問 17 稼働予定についておうかがいします。

その他の記入内容のうち多かった 1 つ () を新設

a) 作成後の変更を除いて、ヘルパーの稼働予定を作成する頻度と時期（ は 1 つ ） n=221

1. 1 ヶ月分をその前の月末までに決めることが多い	53.8%	3. 数日前や前日に決めることが多い	9.0%
2. 1 週間分をその前の週末までに決めることが多い	28.5%	10 日・2 週間単位で決める	2.7%
		4. その他 ()	1.4%
		無回答	4.5%

責以外が稼働予定を作成している場合は、わかる範囲でご記入ください。

b) ステーション全体で通常 1 ヶ月に稼働予定の作成や変更にかかる時間 (ない場合はゼロを記入)	月に約	時間	平均値: 19 時間 19 分 中央値: 10 時間
c) ステーション全体で通常 1 ヶ月に利用者から当日変更やキャンセル の連絡がある件数 (ない場合はゼロを記入)	月に約	件	平均値: 12.4 件 中央値: 10 件
d) ステーション全体で通常 1 ヶ月にヘルパーから当日欠勤の連絡がある 件数 (ない場合はゼロを記入)	月に約	件	平均値: 3.9 件 中央値: 2 件

問 18 利用者宅を訪問するヘルパーについておうかがいします。

a) 利用者宅を訪問するヘルパーは、実態としてどのようになっていますか（ は 1 つ ） n=221

1. 特定の 1 人のヘルパーが担当することが多い	10.0%	3. 担当ヘルパーを特定せず、さまざまなヘルパーが訪問することが多い	3.2%
2. 複数のヘルパーが担当することが多い	84.6%	→ 問 19 へ	
		無回答	2.3%

b) ヘルパーの育成を考えて、利用者の担当ヘルパーを変更することがありますか（ は 1 つ ） n=209

1. 定期的に変更している	1.9%	3. 育成を考えた担当ヘルパーの変更はない	13.9%
2. 定期的ではないが変更することがある	83.7%	無回答	0.5%

問 19 稼働するヘルパー全体を対象とするミーティングや研修についておうかがいします。

a) ヘルパーは、ミーティングや研修にどれくらいの頻度で参加することになっていきますか（ は 1 つ ） n=221

1. 1 週間に 1 回程度	2.7%	3. 1 ヶ月に 1 回程度	71.5%	5. 不定期	16.7%
2. 2 週間に 1 回程度	0.9%	4. それ以下	5.9%	6. 開催していない	0.0%
				無回答	2.3%
				→ 問 20 へ	

b) ミーティングや研修(前後の時間を含む)ではどのようなことをしていますか(はいくつでも) n=216

1. サ責からの利用者関連の情報伝達	80.1%	8. 記録や各種書類の書き方の指導	86.1%
2. ヘルパーの発言による利用者関連の情報交換	73.1%	9. 介護保険の動向や地域の状況についての説明	71.3%
3. 事例検討	69.4%	10. 経営方針やステーションの状況についての情報伝達	54.2%
4. 介護技術の指導(実技、ロールプレイ)	84.7%	11. ヘルパーの悩みや不安の吸い上げ	69.0%
5. ヒヤリハット・事故、感染症の予防や事例共有	81.9%	12. 各種書類の記入と提出	60.2%
6. 苦情への対応や事例共有	67.1%	13. 懇親会	44.9%
7. 利用者から喜ばれた・褒められた経験の共有	46.8%	14. その他()	2.8%
		無回答	0.0%

c) 月単位でみて、稼働するヘルパー全体のうち、ミーティングや研修に参加するヘルパーの割合 n=216



約 % 平均値: 60.1%
中央値: 60%

問 20 ヘルパーの能力開発についておうかがいします。

a) 実務経験のない新人ヘルパーを、どのように育成していますか(はいくつでも) n=221

1. 指導担当を決める(サ責含む)	19.5%	3. こまめにアドバイスする	84.2%	5. その他()	2.3%
2. 仕事の与え方を考慮する	76.9%	4. 同行指導の回数を多くとる	81.9%	6. 特に指導していない	0.0%
				無回答	1.8%

b) 実務経験のない新人ヘルパーを集中的に教育・指導する期間はどれくらいですか(は1つ) n=221

1. ~1週間程度	9.0%	3. ~3ヶ月程度	32.6%	5. ~1年程度	2.3%	7. その他()	1.8%
2. ~1ヶ月程度	32.1%	4. ~半年程度	6.3%	6. 1年以上	0.5%	8. 集中的な教育・指導は行わない	10.9%
						無回答	4.5%

c) ヘルパーの能力開発を行う上で、どのような課題がありますか(はいくつでも) n=221

1. 能力開発に取り組んでも辞めてしまう	22.6%	5. どうやって能力開発を行えばよいかわからない	7.2%
2. サービス提供責任者が忙しく、時間がない	63.3%	6. ヘルパーに求める能力が明確でない	6.8%
3. サービス提供責任者とヘルパーの予定があわない	44.8%	7. ヘルパーに能力向上意欲がない	21.3%
4. 研修や同行指導の充実のための手当がない	15.4%	8. その他()	4.5%
		9. 課題は特になし	4.5%
		無回答	7.2%

d) ヘルパーの能力評価や能力開発について、ステーション独自の取組みがあればお書きください。

ヘルパーについて

問 21 サービス提供責任者として確保・育成したいのはどんなヘルパーですか(はいくつでも) n=221

1. 稼働できる時間数が多い	80.1%	8. 介護福祉士資格がある	20.4%	15. こまめに報告・連絡・相談をする	94.6%
2. 稼働できる日数が多い	79.6%	9. 能力向上意欲が高い	84.6%	16. こまめにステーションに立ち寄る	49.3%
3. 労働時間固定である	16.7%	10. 利用者から信頼される	92.3%	17. 長く勤める意識がある	74.7%
4. 当日の欠勤がない	85.1%	11. 他のヘルパーから信頼される	67.4%	18. 他のヘルパーを指導できる	35.3%
5. 稼働できる地域が広い	53.8%	12. 無駄な仕事をしない	41.2%	19. 年齢が若い	11.3%
6. 仕事の選り好みをしていない	86.9%	13. 介護保険の趣旨を理解している	80.1%	20. その他()	3.2%
7. 確かな介護技術がある	81.4%	14. チームケアの意識がある	84.6%	無回答	0.9%

問22 あなたのステーションでの、問21で をつけたようなヘルパーの確保・育成についておうかがいします。

a) 問21で をつけたようなヘルパーが十分に確保・育成できていますか (は1つ) n=221

1. 十分できている 1.4%	2. ある程度できている 41.2%	3. あまりできていない 51.1%	4. まったくできていない 4.1%	無回答 2.3%
--------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-------------

b) 2006年1年間に新たに稼働したヘルパーのうち、問21で をつけたようなヘルパーの占める割合 (いない場合はゼロを記入) n=221 約 % 平均値: 28.7% 中央値: 20%

ステーションにおけるサービス提供責任者業務の取組み度合いについて

問23 あなたのステーションでは、次のような取組みをどの程度行っていますか。ア)～シ)のそれぞれについて、該当する番号1つに をつけてください。 n=221

サ責の取組み充実度得点 (n=214/問23完答者) (最低1点、最高4点) 平均値: 3.09点、中央値3.0点 各項目十分できている 4点、ある程度できている 3点、あまりできていない 2点、まったくできていない 1点を与え、12項目の平均点	できている	十分	できている	ある程度	できていない	あまり	できていない	まったく	(無回答)
ア) 新規利用者の受け入れ可否の判断と適切なヘルパーの選定	19.5%	73.3%	5.9%	0.0%	1.4%				
イ) 利用者の日常生活全般の状況や希望を踏まえた訪問介護計画の作成	18.6%	71.9%	7.7%	0.5%	1.4%				
ウ) 軽度者のできることを引き出す目標指向型の介護予防訪問介護計画の作成	18.1%	61.1%	18.6%	1.4%	0.9%				
エ) 利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握	21.3%	62.9%	14.5%	0.0%	1.4%				
オ) サービス担当者会議への出席等によるケアマネジャー等との連携	46.6%	49.3%	3.2%	0.0%	0.9%				
カ) ヘルパーへの具体的な援助目標及びサービス内容の指示	25.8%	63.3%	10.0%	0.0%	0.9%				
キ) ヘルパーへの利用者の状況についての情報の伝達	37.6%	59.7%	1.8%	0.0%	0.9%				
ク) ヘルパーのサービス提供状況の把握	23.1%	64.7%	10.9%	0.0%	1.4%				
ケ) ヘルパーの能力の公平な評価	19.9%	64.7%	13.6%	0.5%	1.4%				
コ) ヘルパーの能力や希望を考慮した効率的な稼働予定の作成	20.4%	61.1%	17.2%	0.5%	0.9%				
サ) 新人ヘルパーの教育・指導	11.3%	64.3%	23.1%	0.0%	1.4%				
シ) ヘルパーに対する計画的な研修や技術指導	15.8%	51.6%	29.9%	1.8%	0.9%				

問24 あなたのステーションにおいて、サービス提供責任者の業務を円滑に進めるために重要なことは何ですか (はいいくつでも)

	問24 n=221	問24-1 n=220		問24 n=221	問24-1 n=220
1. サービス提供責任者の増員	38.9%	11.4%	8. サービス提供責任者業務のマニュアル整備	29.9%	2.3%
2. ヘルパーの定着率向上	57.0%	9.5%	9. サービス提供責任者に対する研修の充実	45.7%	6.4%
3. 必要なヘルパーの頭数の確保	70.1%	18.2%	10. サービス提供責任者の能力向上	62.9%	15.5%
4. 熟練ヘルパーの確保	45.7%	3.2%	11. 営業、予算や売上管理等、ステーション運営に対する支援の充実	28.1%	0.9%
5. 常勤もしくは労働時間が固定されたヘルパーの配置・増員	49.3%	8.2%	12. サービス提供責任者の急な退職に伴う応援	20.4%	1.8%
6. 事務員の配置・増員	15.8%	0.5%	13. ケアマネジャーとの連携強化	44.8%	1.4%
7. 事務の合理化・システム化	26.2%	1.8%	14. ケアマネジャーの能力向上	28.5%	1.4%
			15. その他 ()	4.1%	3.6%
			16. 特になし	0.0%	-
			→問25へ		
			無回答	0.5%	14.1%

付問24-1 上で をつけたもののうち最も重要だと思うこと1つ(記号を記入) 問24右欄参照

あなたの介護の仕事に係わる職業能力や保有資格、能力開発について

問 25 あなたの介護の仕事に係わるア)～カ)の職業能力を自己評価して、それぞれについて該当する番号 1 つに をつけてください。 n=221

	十分に できている	ある程度 できている	あまり できていない	まったく できていない	(無回答)
ア) 身体介護の能力	23.5%	67.4%	6.8%	0.0%	2.3%
イ) 生活援助の能力	21.7%	70.6%	5.0%	0.5%	2.3%
ウ) 利用者・家族との信頼関係を構築する能力	23.5%	71.0%	3.2%	0.0%	2.3%
エ) ヘルパーや他職種とのチームケアを保つ能力	17.6%	71.5%	8.1%	0.0%	2.7%
オ) ヘルパーを指導する能力	9.5%	64.7%	23.5%	0.0%	2.3%
カ) サービス提供責任者としての総合能力	9.0%	59.3%	29.0%	0.5%	2.3%

問 26 あなたが現在お持ちの資格や、これから取得したい資格についておうかがいします。

a) 現在、次のような資格をお持ちですか (はいいくつでも)

1 段目: 問 26a) n=221、2 段目: 問 26b) 2 「あり」 n=79、問 26c) 2 「あり」 n=160、問 26d) 2 「あり」 n=179

1. ホームヘルパー1 級 a) 41.2% b), c), d) 19.0% 36.3% 1.1%	4. 介護福祉士 a) 63.8% b), c), d) 70.9% 61.9% 34.1%	7. 看護師・准看護師 a) 1.8% b), c), d) 0.0% 0.6% 5.0%	10. 理学療法士 ・作業療法士 a) 0.9% b), c), d) 0.0% 0.6% 8.9%
2. ホームヘルパー2 級 a) 71.5% b), c), d) 0.0% 13.8% 0.0%	5. 社会福祉士 a) 0.9% b), c), d) 1.3% 1.3% 22.9%	8. 保健師 a) 0.5% b), c), d) 0.0% 0.0% 0.0%	無回答 a) 1.4% b), c), d) 0.0% 2.5% 0.0%
3. ホームヘルパー3 級 a) 8.6% b), c), d) 0.0% 0.0% 0.0%	6. 介護支援専門員 a) 10.4% b), c), d) 24.1% 11.3% 65.4%	9. 保育士(保父、保母) a) 3.6% b), c), d) 0.0% 1.9% 1.1%	

b) a) で をつけた資格のうち、サ責に
なってから取得した資格 n=221

1. なし 62.0% 2. あり 35.7%
無回答 2.3%

c) a) で をつけた資格のうち、サ責の仕事
を行う上で役に立っていると思う資格 n=221

1. なし 19.5% 2. あり 72.4%
無回答 8.1%

d) a) の資格の中でこれから取得したいもの n=221

1. なし 14.0% 2. あり 81.0%
無回答 5.0%

1～10 の数字をい
くつでも記入
問 26a) 2 段目参照

1～10 の数字をい
くつでも記入
問 26a) 2 段目参照

1～10 の数字をい
くつでも記入
問 26a) 2 段目参照

問 27 あなたのサービス提供責任者の仕事に係わる能力開発(勤務先問わず)についておうかがいします。

a) あなたは、どのようにしてサービス提供責任者の仕事を覚えましたか(はいいくつでも) n=221

1. ステーションの上司や同僚の同行・指導・アドバイス 81.4%	6. 会社の研修を受講 38.9%
2. 自分で仕事を通じて 71.9%	7. 外部の研修を受講 15.8%
3. 本社スタッフの同行・指導・アドバイス 16.7%	8. ケアマネジャーなど他の介護保険事業者とのやりとりを 通じて 46.2%
4. 会社のマニュアルなどを見て 31.7%	9. その他() 0.9%
5. 自分なりに書籍・雑誌などを見て 18.1%	無回答 0.9%

b) サ責としての能力を高めることに結びついた経験について、自由にお書きください。

c) 通常1ヶ月にサービス提供責任者としての能力を高めるために
 会社の研修を受講したり、自分で社外の研修を受講したり、書籍や
 テキストを読んで学習する時間(ない場合はゼロを記入) 月に約 時間

平均値: 5時間43分
 中央値: 3時間

d) c)で答えた時間を増やしたいですか、減らしたいですか(は1つ) n=221

1. 増やしたい	76.0%	2. 減らしたい	0.5%	3. 現状でよい	15.4%
				無回答	8.1%

現在の仕事に対する満足度と今後の希望について

問28 現在の仕事への満足度を、ア)~ス)のそれぞれについて該当する番号1つにをつけてください。

問28: n=221、問29: n=221	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	(無回答)	問29
ア) 仕事の内容・やりがい	19.9%	35.7%	27.6%	10.4%	3.6%	2.7%	32.1%
イ) 賃金(の水準)	4.5%	11.3%	24.9%	30.3%	27.1%	1.8%	10.4%
ウ) 労働時間	2.7%	5.4%	33.5%	33.5%	23.1%	1.8%	4.1%
エ) 能力や仕事ぶりの適切な評価	4.1%	8.1%	54.8%	20.4%	10.9%	1.8%	6.3%
オ) 能力や仕事ぶりに応じた賃金の見直し	2.3%	4.5%	35.3%	36.2%	19.9%	1.8%	3.6%
カ) 昇進・昇格の機会	3.6%	5.4%	55.7%	21.3%	10.0%	4.1%	0.0%
キ) 教育訓練・能力開発のあり方	2.3%	10.0%	46.2%	28.1%	10.4%	3.2%	4.5%
ク) 上司や同僚との関係	10.9%	30.3%	40.3%	10.9%	5.4%	2.3%	6.8%
ケ) ケアマネジャーとの関係	9.5%	33.0%	44.3%	8.6%	2.3%	2.3%	0.9%
コ) ヘルパーとの関係	18.1%	38.5%	35.3%	5.0%	0.9%	2.3%	7.7%
サ) 利用者との関係	18.6%	43.4%	33.9%	1.8%	0.0%	2.3%	7.2%
シ) サービス提供責任者の仕事に対する社会的評価	1.4%	6.8%	46.2%	28.1%	14.0%	3.6%	5.0%
ス) 職業生活全体	2.3%	18.6%	39.4%	27.1%	9.5%	3.2%	5.0%
						問29 無回答	6.3%

問29 問28のア)~ス)のうち、勤務先を問わず、あなたがサ責の仕事続けるうえで
 最も大切なことはなんですか。ア)~ス)の記号を1つだけご記入ください。

問30 あなたは、今の勤務先で、サ責の仕事をこの先どれくらい続けるつもりですか(は1つ) n=221

1. 半年程度	10.0%	3. 3~5年程度	11.8%	5. 続けられるかぎり	19.9%
2. 1~2年程度	21.3%	4. 5~10年程度	1.4%	6. わからない	34.4%
				無回答	1.4%

問31 あなたは、勤務先を問わず、3年後にどのような仕事をしたいですか(は1つ) n=221

1. サービス提供責任者	12.7%	5. デイサービスの仕事	0.5%	9. 介護及び病院・福祉関連 以外の仕事	2.7%
2. ヘルパー(サ責でない)	3.2%	6. グループホームの仕事	3.2%	10. 仕事はやめていたい	5.4%
3. ケアマネジャー	33.0%	7. 障害者介護の仕事	1.4%	11. わからない	26.7%
4. 施設サービスの仕事	2.7%	8. その他の介護及び病院・福祉関連の 仕事	5.4%	無回答	3.2%

d) ヘルパーの平均的な月あたりの稼働時間(概数でけっこうです)月に約 時間 平均値: 55 時間 25 分
中央値: 50 時間

e) ヘルパーの採用について、次のどれがあてはまりますか(は1つ) 1つ()を新設
その他の記入内容のうち多かった

1. 十分な応募があり、望ましい人が採用できている	5.0%	3. 募集をしても応募者がいない	66.1%
2. 応募はあるが、望ましい人は採用できていない	19.5%	募集していない	0.9%
		4. その他()	2.3%
		無回答	6.3%

f) (自社・他社を問わず) 他の訪問介護事業所と比較したヘルパーの定着状況(は1つ)

1. 定着率が高いほう	2. 平均的	3. 定着率が低いほう	4. わからない	無回答
38.9%	36.7%	10.0%	11.3%	3.2%

g) ヘルパーを10人採用すると、1年後にはだいたい何人が辞めていますか。 約 人 平均値: 2.7 人
中央値: 2 人

問 34 あなたのステーションでは、ヘルパーの確保・育成や雇用管理面で、次のような取組みを行っていますか(はいくつでも) n=221

1. ヘルパー募集への応募者拡大に向けた取組み	38.5%	10. ヘルパーの育成を考えた他の介護サービス事業所との人材交流	9.0%
2. 上位資格取得意欲のある者の採用促進	16.3%	11. ヘルパーが仕事上の不安や悩みを言える場の設定	63.3%
3. 介護福祉士資格取得者の採用促進	23.5%	12. 職場全体の課題を共有できる機会の設定	35.7%
4. 資格取得支援	56.1%	13. サービス提供責任者に対する能力開発	20.8%
5. ヘルパーに対する計画的な研修の実施	55.7%	14. 直行直帰によるサービス提供の見直し	15.4%
6. ヘルパーの能力を評価し配置や処遇に反映する	30.3%	15. 常勤や労働時間固定のヘルパーの比率を高める	13.6%
7. ヘルパーの働き方や仕事内容についての希望の把握	68.8%	16. 事故やトラブルの対応体制の明確化	41.6%
8. 実務の中でヘルパーを指導する機会の設定	50.7%	17. あてはまるものはない	1.4%
9. ヘルパーが仕事上の疑問点を聞く機会の設定	60.2%	無回答	5.4%

問 35 ヘルパーの仕事に従事していない事務員がいますか(は1つ) n=221

1. いる	2. いない	無回答
67.4%	29.9%	2.7%

問 36 介護保険の訪問介護サービス(予防を含む)の利用者のサービスに対する満足度についておうかがいします(は1つ) n=221

a) あなたのステーションでは、利用者満足度調査を実施していますか(は1つ)

1. 実施している	76.0%	2. 実施していない	21.7%	無回答	2.3%
-----------	-------	------------	-------	-----	------

b) (自社・他社を問わず) 他の訪問介護事業所と比較した、あなたのステーションの利用者のサービスに対する満足度はいかがですか。利用者満足度調査を実施している場合は調査結果に基づいて、調査を実施していない場合は印象でお答えください(は1つ)

1. 満足度が高いほう	34.4%	2. 平均的	57.0%	3. 満足度が低いほう	2.3%	4. わからない	4.5%	無回答	1.8%
-------------	-------	--------	-------	-------------	------	----------	------	-----	------

あなた自身について n=221

a) 年齢	<input type="text"/> 歳	平均値：41.9 歳 中央値：42 歳	b) 性別(は 1 つ)	1. 男性 7.2%	2. 女性 91.0%	無回答 1.8%						
c) 最終学歴(は 1 つ)	<table border="1"> <tr> <td>1. 中学校卒 2.7%</td> <td>3. 専修(専門)学校卒 22.2%</td> <td>5. 大学・大学院卒 13.6%</td> </tr> <tr> <td>2. 高校卒 43.0%</td> <td>4. 短大・高専卒 17.2%</td> <td>無回答 1.4%</td> </tr> </table>						1. 中学校卒 2.7%	3. 専修(専門)学校卒 22.2%	5. 大学・大学院卒 13.6%	2. 高校卒 43.0%	4. 短大・高専卒 17.2%	無回答 1.4%
1. 中学校卒 2.7%	3. 専修(専門)学校卒 22.2%	5. 大学・大学院卒 13.6%										
2. 高校卒 43.0%	4. 短大・高専卒 17.2%	無回答 1.4%										
d) 配偶関係(は 1 つ)	<table border="1"> <tr> <td>1. 未婚 25.8%</td> <td>2. 既婚 48.0%</td> <td>3. 離死別 23.5%</td> <td>無回答 2.7%</td> </tr> </table>						1. 未婚 25.8%	2. 既婚 48.0%	3. 離死別 23.5%	無回答 2.7%		
1. 未婚 25.8%	2. 既婚 48.0%	3. 離死別 23.5%	無回答 2.7%									
e) 世帯で最も生活費を負担している者(は 1 つ)	<table border="1"> <tr> <td>1. あなたご自身 48.0%</td> <td>2. あなた以外の方 49.8%</td> <td>無回答 2.3%</td> </tr> </table>						1. あなたご自身 48.0%	2. あなた以外の方 49.8%	無回答 2.3%			
1. あなたご自身 48.0%	2. あなた以外の方 49.8%	無回答 2.3%										

お時間があれば、自由にご記入ください

問 37 あなたがサービス提供責任者の業務を円滑に進め、ヘルパーの確保・育成に取組み、より質の高い訪問介護サービスを提供するために、勤務先、ヘルパー、ケアマネジャーに対して希望することをご自由にお書きください。

a) 勤務先に対して
b) ヘルパーに対して
c) ケアマネジャーに対して

問 38 2006 年 4 月の介護保険改正について、ご意見があればご自由にお書きください。

--

問 39 介護予防が始まって、ヘルパーに求められる能力に変化があると思いますか。介護保険改正を受けた今後のヘルパーの役割や仕事について、ご自由にお書きください。

--

長時間にわたりご協力いただき、ありがとうございました。

謝 辞

大阪大学においては、山内直人先生(主査)、赤井伸郎先生(副査)、松繁寿和先生(副査)にご指導頂いた。京都大学法学部を卒業して三和総合研究所(現・三菱UFJリサーチ&コンサルティング)に入社して1年目、経済企画庁(現内閣府)からの受託調査として、寄付とボランティアに関する調査を担当し、研究会座長であった山内先生にお会いした。当時から国際公共政策研究科への入学を強くお勧めいただき、ずいぶん経ってから博士後期課程への進学を思い立ち、入学がなかった。体系的な学習を経ずして進学を志し、遠隔地の社会人学生として入学したにもかかわらず、博士論文完成まで丁寧に導いてくださった山内先生に、心から謝意を表す。先生の研究に対する姿勢に、何度となく背筋をただされ、支えられるところが大きかった。また、2人の副査の先生方には、経済学的な観点から、特に第2部の内容に対し、真摯なご批判やご意見を賜った。経済学的な基礎を持たず、ご指摘をすぐに理解できないこともあったにもかかわらず、辛抱強くご指導頂いたことに、お礼申し上げたい。

本論文のほぼ全章について、研究の着想、調査の実施・分析と論文執筆にかかる懇切丁寧なご指導を受けたのは、東京大学の佐藤博樹先生である。やはり最初は受託調査の事務局を務める研究員としていくつかの研究会において座長としてご指導いただいたわけだが、介護職の雇用管理についての関心を持ちつつもなかなか研究にとりかかれなかったとき、厚生科学研究費によるヘルパーの能力開発に関する研究会の存在を知り、そのメンバーであり、人的資源管理の第一人者である佐藤先生の門戸をたたいた。その後、思いがけず東京大学社会科学研究所にご縁を頂いてからは、介護のみならず広く企業の人材活用の現状と課題について、数々の調査に基づきじっくりと分析する機会に恵まれ、そのひとつひとつについて、驚くほど丁寧に、ご示唆を賜った。人的資源管理に係わる確かな理論の構築と絶えざる文献研究をベースとしながらも、常に好奇心は広く、しかし対象についてとことん調査し、その結果を誠実に分析なさる姿に、学ぶことは多かった。社会調査の面白さと難しさ(の片鱗)にも、改めて気づかされた。匙を投げることなく具体的なアドバイス頂き続けられたこともだが、間近で佐藤先生のご研究ぶりに触れることができたのは、幸運であり、深くお礼申し上げたい。

京都大学の西村周三先生は、どうやら「研究」とは面白いものらしいということを感じさせてくださった。2回生で法学部に転じ、医療経済を学ぶことはなかったが、京

都大学経済学部1回生のゼミの第1回目で、西村先生が喜々としてご自身の研究について語られた姿は、今でも鮮やかに印象に残っている。

調査はどこまで実態をうつしうるのか、そもそも実態の把握と分析からどこまで「望ましい姿」に近づけるのかを悩みつつけながらも、調査の基礎体力を鍛えられたのは、明らかに三和総合研究所での5年強の経験によるところが大きい。市民生活室、経済・社会政策部(当時)を中心とした研究員の皆さんには、数えられない調査をつうじ、決められた資源のなかで最大限のパフォーマンスをあげることを目指し続ける知恵(と根性)を教えられた。とりわけ横山重宏さんには、新人の頃から、労働関係の調査を担当し、退職にいたるまで、生意気な1研究員のワガママをお許しいただき、自由な調査の企画と実施をお任せいただくと同時に多くのご指導をいただいた。

本論文の執筆にあたっては、各部で多くの方々にお世話になった。第1部については、まず若年者について研究するきっかけを頂いた鶴田典子さん(元・三和総合研究所)に感謝申し上げたい。彼女が築いてきた実績を研究所内でなんとか育てたいという(いま考えれば無謀な)思いがなければ、若年者について私が研究することはなかった。続いて東京大学の玄田有史先生に謝意を表したい。玄田先生には、共著論文(第1部第2章)の収録にご快諾賜った。若者に対するあたたかな眼差しと、しかしどこまでも冷静な分析に基づいた『仕事のなかの曖昧な不安』から受けた衝撃、それにより若年者への関心を少なからず引きだされたことを忘れることはできない。

第1部の各章は、主に厚生労働省「インターンシップ推進のための調査研究委員会」、経済産業省「能力開発に関する研究会」、内閣府「青少年の就労に関する研究会」において学んだ内容が含まれている。研究会の座長及びメンバー(全員のお名前とご所属は参考資料にあげさせて頂いた)をはじめ事務局の方々、また調査を実施する機会をご提供いただいた各機関に感謝申し上げたい。

人的資源管理(佐藤先生、今野浩一郎先生他)のみならず、労働経済(玄田先生、黒澤昌子先生、原ひろみさん他)、教育社会学(石田浩先生、本田由紀先生、堀有喜衣さん他)など様々な分野の研究の皆さんと議論させていただけたことは、本論文の執筆に欠くことができない。とりわけ佐藤先生、労働政策研究・研修機構の堀有喜衣さんとともにインターンシップについての調査を研究会の終了後、分析しなおす経験を得たことは、次々に新たな調査を実施するのではなく、ひとつの調査をじっくりと見ることの面白さを教えてくれた。また、東京大学の本田由紀先生には、無業者の実像について、共著の投稿論文執

筆にあたり多大なるご指導を頂いただけでなく、そのうち私が執筆した部分を中心に、再構成することをお許し頂いた(第1部補論)。ここに謝意を表す。補論の多変量解析にあたって、東京大学の石田浩先生・三輪哲先生よりご指導頂いたことも書き添えてお礼申し上げたい。

第2部は、主に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雇用管理に関する研究」の成果によるところが大きい。人材ビジネス研究寄付研究部門は、株式会社スタッフサービス・ホールディングスの奨学寄附金に基づいて設置されたものであり、関係の皆様及び人材ビジネス研究会のメンバーに感謝したい。

前述のとおり介護職の雇用管理について私が最初に研究に参加の機会を得たのは、厚生科学研究「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」プロジェクトであり、第2部には本プロジェクトの成果も一部含まれる。主任研究者の小笠原浩一先生をはじめとするメンバーの皆さん(全員のお名前とご所属は参考資料にあげさせて頂いた)とりわけ現在に至るまで継続的な議論と調査研究をご一緒させていただいている佐藤先生、職業能力開発総合大学校の大木栄一さんには、心から感謝している。お2人がいらっしやらなければ、このような形で研究を深めることは決してできなかった。

この他、本論文に個票データの分析は含んでいないが、介護労働安定センター「介護労働者のストレスに関する調査研究委員会」「登録型ヘルパー研究会」「介護労働実態調査検討会」、厚生労働省「介護福祉士のあり方及びその養成プロセスの見直し等に関する検討会 介護労働安定センター」「介護分野における雇用管理モデル検討会」「介護サービス事業の実態把握のためのワーキングチーム」、連合総合生活開発研究所「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会」、シルバーサービス振興会「介護サービス事業者の資質向上のための取組み状況の実態に関する調査研究委員会」等に参加し、学んだ内容や得られた示唆も本論文には含まれている。関係の皆様にお礼申し上げます。第2部第5章については、「改正介護保険下でのヘルパーの能力開発と雇用管理」プロジェクトと称して訪問介護サービスを展開する14事業者の皆さんとともに対話を重ねた。たくさんの気づきとヒントに満ちた活発な議論に刺激を受けた。

本論文第2部では、とくに人事管理の担い手である管理職の役割に着目しながら、ヘルパーの定着と能力開発を促す方策を、まずは雇用管理のあり方の視点から検討した。しかし、「ケア」という関係性が本来持つ豊かさが余すことなく広がっていくためには、やりた

いこと、やるべきことは限りなく多い。私が一生介護について考え続けていきたいと思わされたのは中学生のときである。初めて介護の現場に出会った小学生の頃からいまに至るまで、介護・介助をつうじてたくさんの方々との出会いと別れがあった。共に笑い、泣き、あるときは喜びあい、あるときはぶつかりあいながら、皆さんから計りしれない贈り物を頂いた。お一人おひとりの顔を思い浮かべながら、改めて感謝するとともに、これからも学び続けていく決意を表したい。

さて、本論文は全体をつうじて、調査にもとづく実証分析を中心としている。お忙しいなか調査にご回答いただいた企業や個人の皆様のご協力によってはじめて研究が可能になったものである。数々のアンケート調査並びにインタビュー調査、そしてフィールドワークにご協力くださった方々に心よりお礼申し上げます。投稿論文の査読、書評のご執筆をつうじて厳しくかつ有益なご指導を頂いた方々、また学会報告等の場で貴重なご意見をくださった方々にも謝意を表する。

最後に、いつも刺激的な議論が行われていた大阪大学山内直人ゼミの参加者の皆さん、いろいろなご面倒をおかけしたにもかかわらず細やかなサポートをしてくださった山内直人研究室のスタッフの皆さん、そして社会人学生としての博士後期課程への進学をご理解くださった小森田秋夫所長以下、東京大学社会科学研究所の皆さんに心より感謝申し上げます。特に、人材ビジネス研究寄付研究部門の佐野嘉秀さんには、第2部のベースとなる成果の刊行にあたり、貴重なご意見を頂いただけでなく、様々な働き方の人々のキャリアの展開とそれに影響を及ぼす要因等についての具体的な考察から、また日頃の研究の姿勢から、多くの刺激を頂いた。また、和田恵美子さんには、各調査の実施から論文のとりまとめにかかる全てのプロセスにおいて、大きなサポートをいただいた。記して謝意を表したい。

なお、博士後期課程への進学、その後、学位取得を目指すことを決意するにあたっては、それぞれいくつかのできごとがきっかけとなった。入口に立たせて頂いた今、それらにかかわるすべての人たちに、心から、ありがとうと言いたい。

2008年3月

堀田 聡子