

# 博士論文要旨

松山大学大学院社会学研究科博士課程 辻 真美 (44110013)

## 【論文題目】 「ホームヘルプ業務遂行の要としてのサービス提供責任者」

### 【論文の全体構成】

- 序章 研究の目的と意義
- 第一章 ホームヘルプ制度の変遷とサービス提供責任者の誕生の必然性
- 第二章 サービス提供責任者の〈本来業務〉とは何か～インタビュー調査からの分析～
- 第三章 訪問業務を不可欠にするサービス提供責任労働の社会的性格
- 第四章 サービス提供責任者の労働実態～タイムスタディ調査からの分析～
- 終章 本研究の意義とサービス提供責任者の労働の課題

### 【論文内容の要旨】

本論文は、介護保険制度下に誕生したホームヘルプ職のうちの「サービス提供責任者」（以下、サ責と称す）の労働を主題として取り上げた。サ責は、対利用者、ヘルパー、ケアマネジャーといった全方位の関係を複雑に取り持ちながら日々、ヘルプサービスの創出をしている。こうしたサ責労働の中身とその重要性を明らかにすることが筆者の研究の目的である。研究方法は、インタビュー調査及び同行訪問調査、タイムスタディ調査の3つの手法を用いた。結果、第一に、サ責という職務は、様々な利用者を在宅の場で支えるためにヘルプ労働そのものが高度化しているなか、介護保険制度下におけるヘルプ労働にとって、なくてはならない要であった。第二には、サ責が担う訪問業務とは〈本来業務〉に値し、ヘルプサービスの管理調整やヘルパー管理といった他の業務の質に影響を与える重要かつ、クオリティの高い業務であることを明らかにした。

### 【各章の概要】

#### 序章 研究の目的と意義

序章では、サ責職の概要を示すべく位置づけや従事者数を紹介するとともに、サ責という新たな職種が誕生する社会的背景について、超高齢社会の進展と介護保険制度導入後に変化を遂げたヘルプ労働のあり方について述べていった。また、ヘルプ労働とサ責の主要な先行研究についても整理した。結果、介護保険制度の開始とともに、様々な利用者を在宅の場で支えるためにヘルプ労働そのものが高度化していた。それに伴い、サ責の業務は、介護保険制度前の主任ヘルパーとは、業務量や役割のレベルで異なっていた。利用者の権利意識が高まるなかで、一人暮らし高齢者や老夫婦のみの世帯といった家族が縮小化した人たちや判断能力が低下した人が増えている対利用者との関係や、年々増大する非常勤ヘルパーの管理業務が必要となる対ヘルパーとの関係、制度の規定上、裁量権を持つケアマネジャーを始めとする多職種の人々との関係、いずれの場合においても難易度が上がっていた。サ責は、全方位に関係を持ち、それらの様々な要素を調整するなかで、利用者に対するヘルプ労働を創出している。よって、こうしたサ責労働の中身と重要性を明らかにすること、また、サ責がホームヘルプ創出を首尾よく成し遂げるためにこそ、サ責が訪問業務に入ることに重要な

意味があるという検証が本研究の目的であることを示した。

## 第一章 ホームヘルプ制度の変遷とサービス提供責任者の誕生の必然性

第一章では、第一に、ヘルプ事業の歴史的変遷を整理し、政策展開のサ責誕生の背景を明らかにしていった。その際には、ヘルプ事業の成立から主任ヘルパー職の制度の導入前まで（第Ⅰ期）、主任ヘルパー職の導入からサ責の誕生前まで（第Ⅱ期）、サ責誕生から現在まで（第Ⅲ期）の3期に分けて整理し、ヘルプ業務の政策展開における変容を明らかにしていった。第二には、老人福祉法下の主任ヘルパーの職務と介護保険制度下のサ責との内容の類似性と相違点を検証することを目的とした。

結果、第一の課題である第Ⅰ期とは、ヘルプサービスの整備期、第Ⅱ期は、主任ヘルパーがゴールドプランを支えた時期、第Ⅲ期は、介護保険制度下のヘルプサービスをサ責が支えている時期であった。また、老人福祉法下から介護保険制度への変遷によってヘルプ労働の在り方やサービス内容には変化が生じていた。次に、第二の課題である。まず、主任ヘルパーの職務内容は、1992（平成4）年に実施されたチーム運営方式の中で、主任ヘルパー職として担うべき責任が最も本格的に展開・前進した事業で、サ責の職務内容に近い。つまり、サ責という呼称は存在していなかったが、すでに1985（昭和60）年の主任家庭奉仕員（チーフ・ヘルパー）に始まり、次の1992（平成4）年のチーム運営方式における主任ヘルパーの職務には、サ責の原型が形成されていた。しかし、主任ヘルパー職にはサ責職として不可欠な業務内容が欠けていた。1985年の主任ヘルパー職の規定では、モニタリングや他機関と連携を図ること、ヘルパーに対して援助目標や援助内容を指示するとともに利用者の情報伝達を的確に行うという記述がない。また、1992年のチーム運営方式の規定においてもサ責に近いがモニタリングを行うという記述がない。ヘルプサービスの管理調整業務として、継続的なモニタリングによるサービスの提供状況と利用者の状況把握や、支援の際に必要な部下への的確な情報伝達、他機関との細やかな連携等は、現行の複雑なヘルプ労働を支えるためサ責職にとって、切実に求められるものである。このように、サ責は主任ヘルパーの職務をさらに拡充させた形で広範囲に及ぶ職務を一手に引き受け、遂行するために介護保険制度下で誕生したと結論付けた。

## 第二章 サービス提供責任者の〈本来業務〉とは何か～インタビュー調査からの分析～

第二章では、サ責の担う〈本来業務〉とは何かについて、サ責へのインタビュー調査をもとに迫っていった。筆者の考えは、管理調整業務と訪問業務とはそう容易に区分できるものではなく、訪問業務があつてこそその管理調整業務であることを強調し、サ責においては、訪問業務が含まれない〈本来業務〉はないということを明らかにしていった。

結論として、サ責は、利用者宅への訪問をすることが望ましいと考えた。サ責の語りのなかには、事業所内において処理される業務においてさえ、サ責が訪問によって得られた知見をもとに適切な判断を下したり、書類作成を行ったりするサ責の姿があつた。そうかと思えば、ヘルパーに任せることができるようまで、自らが支援困難事例を引き受けて、サービスを軌道に乗せることもしていた。これまで主要な業務として区分されていた「本来業務」を上手く遂行するには、訪問業務こそがそのベースとなっているのであり、訪問業務があつてはじめて全方位でサ責の責務を万全に果たすことができる。サ責の訪問業務は、書類作成業務から部下のヘルパーの管理指導、ヘルプサービスの調整管理に至るまで全ての責務を十分に果

たすために創出させる際、役立つベースとなる。したがって、サ責の担う訪問業務は、〈本来業務〉に位置づけられる。つまり、サ責の担う〈本来業務〉とは、書類管理等の管理調整業務を指すのではなく、訪問業務を含めてのサ責業務の全体を指して〈本来業務〉である。

### 第三章 訪問業務を不可欠にするサービス提供責任労働の社会的性格

第三章は、サ責労働の持つ社会的性格について論じていった。また、サ責の労働においては、その背景に持つ訪問業務の力量が〈本来業務〉に反映されていることを紹介し、結論として、サ責にとって訪問業務が必須の労働となることを示していった。

ヘルプ労働を支えるためには、サ責の業務のなかでも事業所内だけで処理される管理調整業務だけでは難しい。また、部下のヘルパーからの情報収集だけでも正確な利用者理解や生活の状況把握は難しい。それらは、サ責が訪問業務のなかで行う利用者把握やニーズの抽出、つまりは適切なアセスメントとそれに基づいた判断がなければ不可能である。さらには、サ責労働は、他職種となるケアマネジャーとの交渉やヘルパーの管理などにおいても、自ら訪問業務を担い利用者と直接対面するなかで体験・体感することによって身に付けた〈実践の知〉とも呼ぶべき現場の力を必要とする。サ責は、利用者の命や生活を利用者の望む地域のなかで支えるべく、利用者との直接的な交渉過程のなかで得られるアセスメント力や判断力を発揮させていた。したがって、そうしたサ責の訪問業務こそ、〈本来業務〉として呼ぶべき、重要な業務である。また、ヘルパーとの関係においても、対等な関係を作ったり、時に反転させたり、支援困難事例を引き受けて承認される関係を築きながら、常にヘルパーがよりよい形でサービスを成し遂げられるよう、ヘルパーの指導管理を行っていた。以上、在宅という、とりわけ力の作用が強度に働く〈アウェー〉の場では、人間対人間という関係性のなかで複雑多岐にわたる相互作用が生まれ、これを全方位でその都度、処理をしてヘルプサービスを創出しているのがサ責であった。訪問業務こそがサ責の真髄であり、それはサ責にとって不可欠な業務であった。

### 第四章 サービス提供責任者の労働実態～タイムスタディ調査からの分析～

第四章は、タイムスタディ調査を用いて、サ責の業務時間を計測していった。本調査を行う理由には2つあった。1つには、サ責の曖昧化した労働の性格には、労働の過重性の問題が内包されていると推測した点であった。もう一つには、管理調整業務のみを担うサ責が存在したことであった。サ責の業務量や業務過程について、詳細な実態把握が必要と考えた。そこで、サ責労働の類型化を試み、訪問中心型サ責と管理調整型サ責、包括型サ責と名付け3類型に分類した。訪問中心型サ責はヘルプ業務に時間を多く費やすサ責であり、それと対照的なヘルプ業務を全く行わないサ責が管理調整型サ責である。この中間にあたるサ責を包括型サ責と呼んだ。3類型の働き方を比較検討した結果、以下の2点が明らかになった。

一つには、全国的な統計と同じ条件下にある小規模な事業所に所属する訪問中心型サ責と包括型サ責の労働の過酷さが明らかになった。そのような労働環境のなかで万全に業務を処理するにあたっては、同時並行的行為や報告・相談・連絡等の工夫、自宅への持ち帰り労働といったサ責自身の多様な工夫や働き方によって何とか労働を遂行させていた。二つには、管理調整型サ責の存在を可能にしているのは、事業所の規模であるということだった。人員数が十分に確保された大規模な組織であれば、分業体制は可能である。サ責職も階層化され、そこに統括する主任サ責がいれば、その主任サ責は、先行研究で言われてきたような形で「本

来業務」ができるかもしれないが、現在、事業所の全国的な規模は小規模型が主流である。これまで同様、管理調整業務のみを「本来業務」とする主張では、現場と乖離してしまう。これこそが、サ責労働の課題であった。

### **終章 本研究の意義とサービス提供責任者の労働の課題**

終章では、本研究の意義とサ責の課題を述べていった。本研究の結論としては、今後も、地域のなかで増加が予測される多様な福祉課題や複雑な生活課題を抱えた利用者やその家族に対し、サ責がサービスの初期段階から現場に出向き、自らサービスを構築する。サ責とは、そのような要となる専門職であると総括した。

本研究の意義とは、利用者とケアマネジャー、ヘルパーの三者との間で生まれる多様な関わり方を示せた点である。本研究は、サ責が<実践の知>を活かして、関係性を上手く取り持ちながら利用者の望む在宅生活を支えるヘルプサービスを創出させていることを明らかにした。

そして、残されたサ責研究の課題とは、サ責と関係性を取り持つ相手側（利用者及び家族介護者等）の意識からサ責労働をより客観的に検証していくことにある。

最後に、今後のサ責労働をいかにして保障していくかについては、3点が必要であると指摘した。1つは、介護報酬及び人員基準の見直し、2つは、サ責の労働時間に書類作成業務を担う枠を作るといった規定の検討、3つは、ヘルプサービスにおけるサ責の裁量権の付与であった。サ責らが誰よりも利用者の身近にいて、利用者の状況や在宅生活の実態をよく知っている。サ責とは、専門職であり、ヘルプサービスの要である。よって単なるヘルパーからスライド式に役職に就くという位置づけではない、専門職としての職業的地位の確立が望まれる。