

ホームヘルパーの実態分析と研修支援システムの基本設計

田川 元也 ・ 山本 勝
生産システム工学専攻・しくみ領域
(2003年9月4日受理)

Basic Design of Training Support System Based on Analyses about Actual Conditions of Home-Helpers

Motoya TAGAWA and Masaru YAMAMOTO
Department of Systems Engineering, Shikumi College
(Received September 4, 2003)

The Long-Term Care Insurance Program was started in April 2000. Home care service is an important feature of this system. This current study aims to define the attitudes of home-helpers and describe actual conditions among the service providers who perform home care services. The study also offers suggestions for creating a training support system that improves the quality of home-helper's performance.

The paper analyzes an attitude survey of home-helpers taken in Toyota, Aichi, in December 2002. As a result, we found that many home-helpers could not provide services that generally satisfied patients. Moreover, we found that home-helpers felt the need for more training. Consequently, suggestions are offered in order to design better training support systems.

1. はじめに

平成12年4月に開始された介護保険制度は、その理念として、本人が希望する場合に住み慣れた地域での生活を続けられるよう、自立を支える多様な在宅サービスを重視している¹⁾。介護保険制度における在宅サービスには、訪問介護、短期入所生活介護、通所介護、リハビリテーション、訪問看護等の多様なサービスが用意されており、利用者はその中から必要なサービスを選択し利用することができる。なかでも、通所介護、訪問介護、短期入所生活介護は在宅介護サービスの3本柱であり、利用者数が特に多いサービスである。このうち、通所介護と短期入所生活介護は、在宅で生活する要介護者等が施設に出向いて受けるサービスであるのに対して、訪問介護は、訪問介護員（ホームヘルパー）が要介護者等の居宅を訪問して、介護やその他の日常生活上の世話、家事、相談・助言を行うサービスである。つまり、訪問介護はホームヘルパーが要介護者等の居宅において単独で行うことが多いサービスであり、施設で行うサービスとはその性格が大きく異なる。例えば、家族介護者との良好な関係や居宅にある道具の使用等が求められる^{2),3)}。また、ホームヘルパーが単独で行う上に、家族介護者等の

チェックが入りやすく、より質の高いサービスの提供が求められる³⁾。

そこで、本研究では、まず、ホームヘルパーに対するアンケート調査からその意識と実態を明らかにする。その上で、ホームヘルパーの質が向上するための研修を支援するシステムの基本設計を行う。

2. 調査の概要

ホームヘルパーの実態を把握し、訪問介護サービスの質の評価に関する基礎資料を得る目的で、アンケート調査を実施した。調査対象者は、豊田市介護サービス機関連絡協議会に入会している訪問介護事業所のホームヘルパーで、訪問介護に従事している方を対象とした。調査方法は、訪問介護事業所ごとに、所属するホームヘルパーの全員に対してアンケート調査票を配布し、各回答者から郵送で回収した。調査内容は、①ホームヘルパーとしての活動状況、②ホームヘルパーの仕事について、③サービス利用者（要介護者、家族介護者）との関係、④ホームヘルパーの連携について、⑤ホームヘルパーの研修について、⑥ホームヘルパー全般について、の主に6項目とした。調査は豊田市介護サービス機関連絡協議会の全

面的な協力のもと、平成14年11月26日から12月10日にかけて実施した。回収状況は、配布数560件に対し、有効回収数は283件（有効回収率50.5%）であった。

3. 分析結果

3.1 ホームヘルパーの属性について

ホームヘルパーの性別は、「女性」が99%、「男性」が1%と圧倒的に女性の占める割合が高くなっている。

ホームヘルパーの年齢構成は Fig.1 に示すように、「45歳以上49歳以下」が24%と最も多く、ついで「50歳以上54歳以下」22%、「40歳以上44歳以下」17%となっており、40歳以上が約8割を占めている。また、平均年齢は47.1歳である。

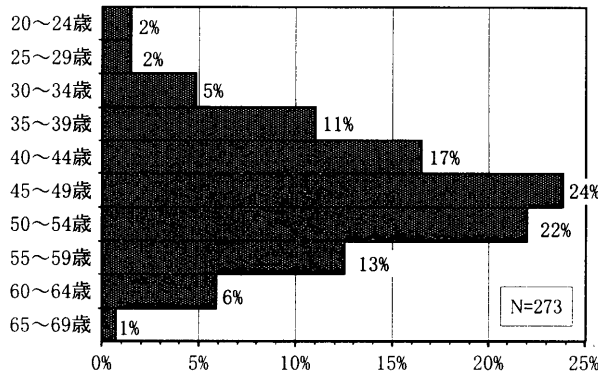


Fig.1 ホームヘルパーの年齢構成

ホームヘルパーの勤務期間は Fig.2 に示すように、「1年以上2年未満」が22%と最も多く、ついで「1年未満」が15%、「2年以上3年未満」が13%となっている。このようにホームヘルパーとして働き始めて3年未満の回答者が約半数を占めている。

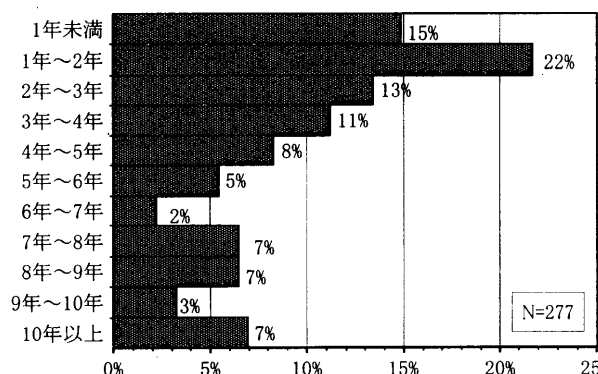


Fig.2 ホームヘルパーの勤務期間

ホームヘルパーの勤務形態については、「常勤」が16%、「非常勤」が84%とパートタイムなど非常勤で勤務している回答者が多い。また、このホームヘルパーという職種について「専業」75%、「兼業」25%と約4分の3の

回答者がホームヘルパー専業である。

また、健康状態については、「健康である」45%、「まあ健康である」48%と約9割強のホームヘルパーが健康と回答している。

3.2 勤務状況について

(1) 勤務実態について

ホームヘルパーの一週間の活動日数は、「5日」が36%と最も多く、ついで「4日」19%、「6日」16%となっている。また、一週間の平均活動日数は4.2日となっている。

ホームヘルパーの一週間の勤務時間は、「10時間以上15時間未満」が26%と最も多く、ついで「5時間以上10時間未満」23%、「15時間以上20時間未満」16%となっている。一週間の勤務時間が15時間未満のホームヘルパーが約6割強を占めている。また、一週間の平均勤務時間は14.4時間である。

(2) 勤務意識について

現在の仕事量については、26%のホームヘルパーが「少ない」と回答している。一方で、「多い」との回答は14%である。「どちらでもない」との回答が59%と最も多く、ホームヘルパーの多くが現在の仕事量に満足している。

さらに、給与、勤務時間、職場の運営方針、仕事内容および職場内の処遇に関する満足度については、Fig.3 に示すように、各項目とも回答者の4割強から6割弱が満足している。

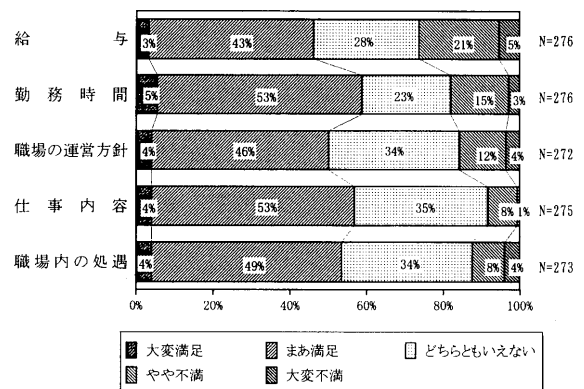


Fig.3 勤務環境に対する満足度

次に、ホームヘルパー業務に対する負担感については、Fig.4 に示すように、「精神的負担」、「肉体的負担」、「総合的負担」のうち、精神的負担を感じているホームヘルパーが最も多く、41%のホームヘルパーが精神的負担を感じている。また、肉体的負担や総合的負担についても、それぞれ27%、23%のホームヘルパーが負担を感じている。

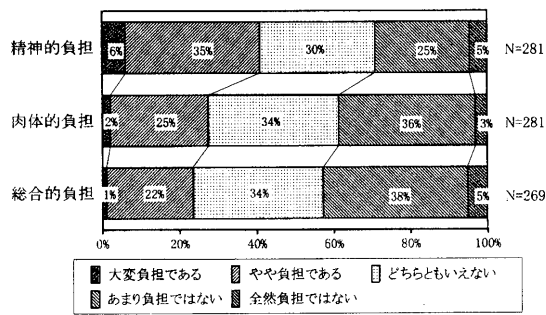


Fig.4 業務に対する負担感

仕事の気分転換については、「できる」33%、「どちらかといえばできる」43%と合わせて約8割弱のホームヘルパーが気分転換を図ることができている。

ホームヘルパーの仕事にやりがいを感じているかどうかについては、「非常に感じている」22%、「まあ感じている」64%と合わせて約9割弱のホームヘルパーがホームヘルパーの仕事にやりがいを感じている。

さらに、利用者（要介護者・家族介護者）が満足するサービスを提供できているかとの設問については、「できている」5%、「ほぼできている」45%と合わせて約半数のホームヘルパーが利用者の満足できるサービスを提供していると回答している。一方で、「どちらともいえない」46%、「あまりできていない」4%と残りの約半数のホームヘルパーは、必ずしも利用者の満足できるサービスを提供できていると認識しているわけではない。

3.3 連携について

ホームヘルパーから見た各種地域関係者との連携状況は、Fig.5に示すように、利用者（要介護者・家族介護者）との連携は、半数以上のホームヘルパーが連携はとれていると回答している。また、自らの上司や同じ事務所に所属する同僚との連携についても半数以上のホームヘルパーが連携はとれていると回答している。一方で、サービス利用者とサービス提供者との仲介役であるケアマネジャーとの連携については、約4割弱のホームヘルパー

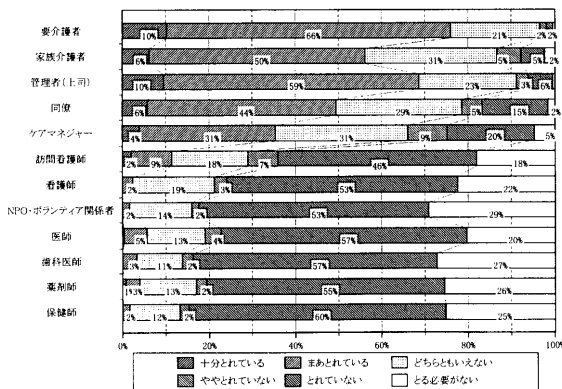


Fig.5 各種地域関係者との連携状況

のみが連携はとれていると回答している。さらに、訪問看護師や医師等の他の職種との連携については、いずれも約7割から9割弱のホームヘルパーが連携はとれていない、もしくはとる必要がないと回答している。

さらに、ホームヘルパーの仕事を行う上で特に連携が必要な組織・機関（3つ以内で選択）については、「居宅介護支援事業所」が78%と最も多く、以下、「医療機関」54%、「在宅介護支援センター」31%、「介護保険施設」17%、「社会福祉事務所」17%、「他の在宅介護サービス事業所」14%の順となっている。

次に、ホームヘルパーのサービス担当者会議（ケアカンファレンス）への参加状況は、「1度もない」42%、「1度だけある」17%、「2,3度だけある」20%となっており、「何度もある」ホームヘルパーは21%である。一方で、ケアカンファレンスへの参加の必要性については、「大変必要である」52%、「どちらかといえば必要である」33%と合わせて8割強のホームヘルパーが参加の必要性を感じている。

3.4 個別の業務内容について

訪問介護サービスにおいてホームヘルパーが行う各種業務内容別の自信について、Fig.6に示す。最も多くのホームヘルパーが自信を持っている業務は、「衣類等の洗濯、補修」で回答者の63%が自信を持っている。以下、

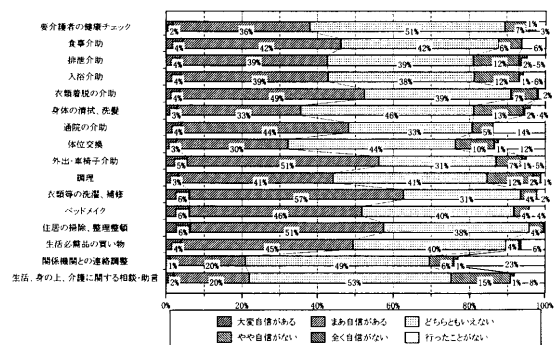


Fig.6 各種業務内容別の自信

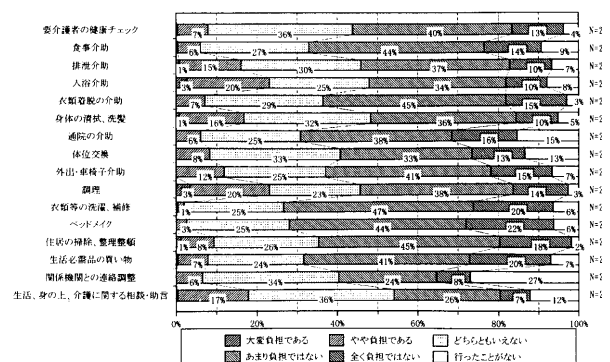


Fig.7 各種業務内容別負担感

Table 1 各種業務内容の自信と負担の相関係数

各種業務内容	Pearsonの相関係数	有意確率(両側)	N
要介護者の健康チェック	0.236	0.000	254
食事介助	0.370	0.000	241
排泄介助	0.438	0.000	245
入浴介助	0.261	0.000	241
衣類着脱の介助	0.394	0.000	259
身体の清拭、洗髪	0.488	0.000	251
通院の介助	0.365	0.000	219
体位交換	0.398	0.000	225
外出・車椅子介助	0.386	0.000	247
調理	0.562	0.000	259
衣類等の洗濯、補修	0.442	0.000	246
ベッドメイク	0.425	0.000	247
住居の掃除、整理整頓	0.442	0.000	263
生活必需品の買い物	0.497	0.000	243
関係機関との連絡調整	0.494	0.000	183
生活、身の上、介護に関する相談・助言	0.504	0.000	233

自信を持っている業務は、「住居の掃除、整理整頓」58%、「外出・車椅子介助」56%、「衣類着脱の介助」52%、「ベッドメイク」52%の順となっている。逆に、最も自信がない業務は、「生活、身の上、介護に関する相談・助言」で回答者の17%が自信を持っていない。以下、自信がない業務は、「身体の清拭、洗髪」15%、「調理」14%、「排泄介助」14%、「入浴介助」13%の順である。

次に、各種業務内容別の負担について、Fig.7 に示す。最も多くのホームヘルパーが負担に感じている業務は、「調理」と「入浴介助」でともに回答者の23%が負担を感じている。以下、負担を感じている業務は、「生活、身の上、介護に関する相談・助言」18%、「身体の清拭、洗髪」17%、「排泄介助」16%となっている。逆に、最も負担ではない業務は、「衣類等の洗濯、補修」で回答者の67%が負担を感じていない。以下、負担を感じない業務は、「ベッドメイク」66%、「住居の掃除、整理整頓」63%、「生活必需品の買い物」61%、「衣類着脱の介助」61%となっている。

さらに、各種業務内容の自信について「1:大変自信がある」から「5:全く自信がない」に、負担について「1:全く負担ではない」から「5:大変負担である」にそれぞれ得点化を行い、各種業務内容の自信と負担の関係について、Pearsonの相関係数を求めた。なお、「行っていない」との回答は除外した。その結果はTable 1 に示すように、いずれの業務とも0.2から0.6の正の相関が認められた。

3.5 研修について

(1) 研修についての意識と実態

自身にとって必要な研修に参加しているかとの設問については、「よく参加している」38%、「たまに参加している」41%と合わせて約8割弱のホームヘルパーが研修に参加している。一方で、約2割のホームヘルパーは「ほとんど参加していない」と回答している。

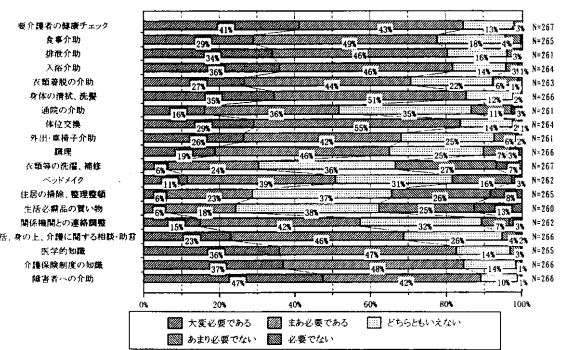


Fig.8 各種研修内容の必要性

次に、各種研修内容の必要性について、Fig.8 に示す。最も必要性を感じている研修は、「障害者への介助」で回答者の89%が必要性を感じている。以下、必要性を感じる研修は、「身体の清拭、洗髪」85%、「要介護者の健康チェック」85%、「介護保険制度の知識」85%、「体位交換」84%の順となっている。19項目の研修内容のうち、「生活必需品の買い物」、「住居の掃除、整理整頓」、「衣類等の洗濯、補修」以外の16項目の必要性が50%以上である。

(2) 研修参加状況に関する分析

前述の研修参加状況について、各種分析を行う。まず、勤務形態と研修参加状況について、Fig.9 に示す。常勤・非常勤による比較では、研修によく参加している割合が、常勤14%、非常勤43%と非常勤のホームヘルパーの方が研修に積極的に参加している。専業・兼業による比較では、研修にほとんど参加していない割合が、専業17%、兼業34%と兼業のホームヘルパーの方が研修に参加していない傾向がみられる。

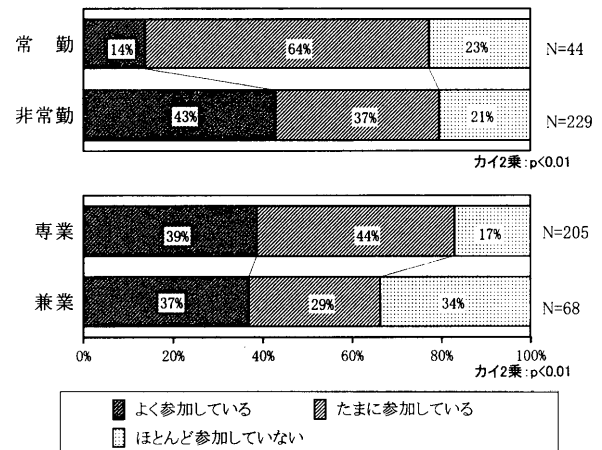


Fig.9 勤務形態による研修参加状況

次に、研修参加状況別によるホームヘルパーの年齢の記述統計をTable 2 に示す。研修によく参加しているホームヘルパーの平均年齢は49.9歳であるのに対して、たま

Table 2 研修参加状況別によるホームヘルパーの年齢

研修参加状況	度数	平均値	標準偏差	最小値	最大値
よく参加している	103	49.9	7.4	29	64
たまに参加している	108	46.9	8.1	22	69
ほとんど参加していない	56	42.2	9.1	22	60
合計	267	47.1	8.5	22	69

に参加しているホームヘルパーの平均年齢は46.9歳、ほとんど参加していないホームヘルパーの平均年齢は42.2歳となっている。また、一元配置分散分析の結果、有意確率5%で差がみられる。

また、研修参加状況別によるホームヘルパーの勤務期間を Table 3 に示す。研修によく参加しているホームヘルパーの勤務期間の平均は61.9ヶ月である。それに対して、研修にたまに参加しているホームヘルパーの勤務期間の平均は50.1ヶ月、ほとんど参加していないホームヘルパーの勤務期間の平均は21.7ヶ月となっている。また、一元配置分散分析の結果、有意確率5%で差がみられる。

Table 3 研修参加状況別によるホームヘルパーの勤務期間 (月)

研修参加状況	度数	平均値	標準偏差	最小値	最大値
よく参加している	103	61.9	43.2	3	233
たまに参加している	110	50.1	43.5	2	235
ほとんど参加していない	57	21.7	24.7	1	162
合計	270	48.6	42.7	1	235

さらに、やりがいと研修参加状況の関係を Fig.10 に示す。やりがいを非常に感じているホームヘルパーの研修によく参加している割合は49%であるのに対して、やりがいを感じていないホームヘルパーの研修によく参加している割合は22%となっている。やりがいを感じているホームヘルパーの方が研修に積極的に参加している。

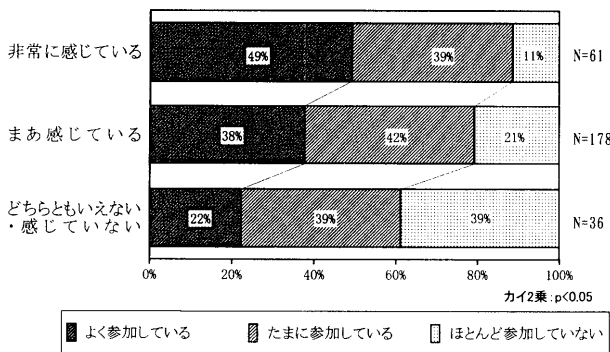


Fig.10 やりがいと研修参加状況の関係

続いて、業務継続意欲と研修参加状況の関係を Fig.11 に示すように、今後もぜひ続けたいと考えているホームヘルパーの研修にほとんど参加していない割合は14%であるのに対して、続けたくないもしくはどちらともいえないと考えているホームヘルパーの研修にほとんど参加していない割合は34%となっている。ホームヘルパーの仕事をもっと続けたいと考えているホームヘルパーほど研修へ積極的に参加している。

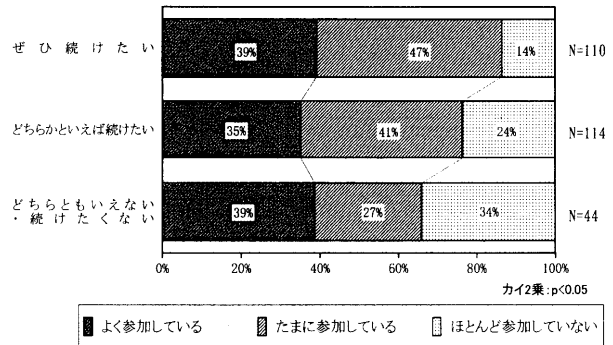


Fig.11 業務継続意欲と研修参加状況の関係

また、仕事の気分転換と研修参加状況の関係を Fig.12 に示す。気分転換を図ることができるもしくは気分転換を図る必要がないホームヘルパーの研修によく参加している割合は48%となっているのに対して、気分転換をできないもしくはどちらともいえないホームヘルパーの研修によく参加している割合は20%となっている。気分転換に苦労しないホームヘルパーの方が研修への参加に積極的である。

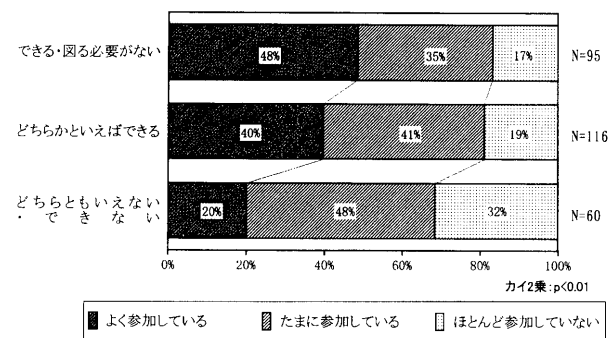


Fig.12 仕事の気分転換と研修参加状況の関係

4. 考察

前章の分析結果に基づき、本章ではホームヘルパーの実態と意識について、考察を行う。

まず、ホームヘルパーの属性については、女性が大半を占めている。その年齢は、約8割が40歳以上となっている。その一方で、ホームヘルパーとしての勤務期間は、3年未満が約半数を占めている。以上のことより、ホームヘルパーは、結婚・出産・子育てを終え、再び就労を望む多くの主婦が選択する職種であると推し量ることができよう。その雇用形態は、大半がパートタイムなどの非常勤となっている。介護保険制度のもとでのヘルパーの雇用形態は低賃金で身分保障が不安定なパート雇用が、かつての措置制度のとき以上に主流であるとする文献もあり⁴⁾、雇用形態の見直しは必要不可欠である。

次に、勤務実態については、一週間の平均活動日数が4.2日、一週間の平均勤務時間が14.4時間となっており、一日平均の勤務時間は3.4時間と推測される。この仕事量について、約6割のホームヘルパーが多くも少なくもないと回答している。家庭の主婦にとって、日々の家事とホームヘルパーの仕事を両立するには、一日数時間の勤務を望んでいると考えられる。

勤務意識については、仕事内容に不満を抱くホームヘルパーは9%であるのに対して、給与に不満を抱くホームヘルパーは26%となっている。このことから、ホームヘルパーの仕事自体は好んでいるに関わらず、給与に不満を抱くホームヘルパーが多いといえる。雇用形態がパートタイムであるだけでなく、移動のための交通費が自己負担になっていたり、移動時間や待機時間は無給の事業所もあり⁴⁾、給与体系を見直すべき事業所も存在する。

ホームヘルパーの負担感については、肉体的負担よりも精神的負担の方が大きい。同様の傾向は、ケアマネジャーにもみられ⁵⁾、介護サービス提供者の精神的負担は大きいといえる。特に、ホームヘルパーの場合、要介護者の自宅で、直接、要介護者に対して、身体介護や家事援助などのサービスを行うので、要介護者の死や老疾に直面した際に、精神的に受ける動揺は大きい。その一方で、大半のホームヘルパーは仕事の気分転換ができていないと回答しており、ホームヘルパーは気分転換を行っても精神的に受ける疲労は解消されていない。よって、ホームヘルパーの肉体疲労の解消も然ることながら、精神疲労を解消する支援はより一層必要である。

次に、連携状況に関しては、利用者や自らが所属する事業所の上司や同僚といった、顔を会わす機会がある関係者とは、比較的連携がとれている。一方で、ケアマネジャーや訪問看護師、医師等の他のサービス提供者との

連携は進んでいない。なかでも、サービス利用者とサービス提供者との仲介役であるケアマネジャーとの連携不足は特に解決する必要がある。なぜならば、ケアマネジャーはサービス利用者の意向に基づきサービス内容を決める役割を担っているからである。しかし、現状は大半のケアマネジャーはホームヘルパーの業務への理解が乏しいために、現場のホームヘルパーから見ると適切ではないケアプランを作成しているとの指摘もある⁶⁾。また、ケアマネジャーが主催するケアカンファレンスへの参加については、大半のホームヘルパーが参加の必要性を感じているのに対して、半数近くが一度の参加経験すら持っていない。ケアカンファレンスはケアマネジャーだけでなく、他サービスの提供者も集まって行われるので、ホームヘルパーの参加はサービス提供方針の意思疎通を行う上で有意義である。よって、ケアカンファレンスの開催とホームヘルパーの参加を促進する支援体制が必要である。

さらに、個別の業務内容について、考察を行う。まず、各種業務内容別の自信については、最も多くのホームヘルパーが自信を持っている業務のその割合が約6割となっており、最も自信を持っているホームヘルパーの少ない業務にいたっては約2割とホームヘルパーが自信を持って業務を行っているとは言い難い。特に自信を持っていない業務は、「関連機関との連絡調整」、「生活、身の上、介護に関する相談・助言」といった身体介護や家事援助以外の連携に関する業務となっている。業務内容別の自信からも連携不足を指摘することができよう。また、サービスの自己評価について、約半数のホームヘルパーが利用者の満足するサービスを提供できているとは認識しておらず、自信のなさもその原因と考えられる。次に、各種業務内容別の負担については、負担ではないとの回答が3割強から7割弱までと差がみられる。特に、負担ではない割合が高い業務は、「衣類等の洗濯、補修」、「ベッドメイク」、「住居の掃除、整理整頓」といった家事援助の項目である。それに対して、負担ではない割合が低い業務は、「関係機関との連絡調整」や「生活、身の上、介護に関する相談・助言」という連携に関する項目となっている。そこで、各種業務内容別の自信と負担には関係がみられるとの仮説に基づき、その相関を分析した。その結果、いずれの業務も、自信がないほど負担になるという相関が認められたことから、ホームヘルパーの業務に対する負担を軽減するためには、ホームヘルパーが自信を持って業務を行うのが望ましい。そのためには、ホームヘルパーが積極的に参加できる研修システムの構築が不可欠である。そこで、次に、研修についての意識と現状について述べる。

ホームヘルパーの研修参加状況は約2割のホームヘル

パーがほとんど参加していないのははじめ、大半のホームヘルパーが積極的に参加しているとはいえない。その一方で、各種研修内容の必要性については、簡単な家事援助以外の項目について、研修の必要性を感じている。研修の必要性を感じているのに積極的に参加しない理由として、ホームヘルパー自身は、研修の機会がない、時間がない、体力的に無理がある、事業所の体制が整っていない、仕事と研修が重なる、研修についての情報がない、等の理由を挙げている。つまり、研修への参加意欲はあるにも関わらず、多くのホームヘルパーにとって研修に参加できる状況になっていない。

そこで、次に研修参加状況に関する分析より、現在、研修に積極的に参加しているホームヘルパーの特徴を明らかにする。まず、勤務形態と研修参加状況の関係より、常勤よりも非常勤の方が、兼業よりも専業の方が、研修に積極的に参加していることが分かる。その理由として、非常勤や専業のホームヘルパーは、比較的時間の余裕があることが考えられる。

さらに、積極的に研修に参加しているホームヘルパーは、比較的年齢が高く、ホームヘルパーとしての勤務経験が長い。このことは、人生の経験やホームヘルパーとしての経験が豊富なほど、研修の必要性を感じ積極的に研修に参加しているといえる。一方で、経験の浅いホームヘルパーこそ研修に参加し、自らの業務に対する自信を持つべきである。よって、新たにホームヘルパーになった人が積極的に研修に参加できる環境の整備が求められる。各事業所においては、研修に参加した際に事業所が給料を支給するなどの対応が必要である。このことは、事業所にとって一時的には金銭的な負担が大きいかもしれないが、将来的に介護サービスの格付けが行われる際に、そのサービスの質の高さが評価されるであろう。

また、業務にやりがいを感じているホームヘルパーほど、研修に積極的に参加している。さらに、ホームヘルパーの仕事は今後も続けたいと考えているほど、研修に積極的に参加している。このことは、研修への参加は、現在のところホームヘルパーの意思によるものが大きいといえる。ホームヘルパーがやりがいを持ち、このままこの仕事を続けたいような支援が望まれる。具体的には、ホームヘルパーの社会的地位の向上、勤務環境の改善等により、その勤務意欲を高める必要がある。現在のところ、幸い、ホームヘルパーの約9割がホームヘルパーの業務にやりがいを感じているが、前述した、給与、勤務時間、職場の運営方針、仕事内容、職場内の処遇に関する満足度は必ずしも高いとはいえない。これらの向上を図ることでより一層やりがいが増し、研修への参加意欲が高まるはずである。

また、仕事の気分転換ができるホームヘルパーほど研

修によく参加している。気分転換ができるホームヘルパーは、仕事が苦になりにくいいため、自らのスキルアップのために自らの意思で積極的に研修に参加している。それに対し、気分転換のできないホームヘルパーは、勤務以外では仕事のことを忘れようとしており、自らの意思による研修参加に消極的であると考えられる。よって、ホームヘルパーが自らの意思で研修へ積極的に参加するためには、事業者や保険者はホームヘルパーが気分転換できる環境を提供する必要がある。また、研修への参加がホームヘルパー間の交流の場となり、ホームヘルパーが抱える悩みの軽減につながるように研修方法を工夫する必要がある。

5. ホームヘルパー研修支援システムの開発

前章よりホームヘルパーの研修の必要性が示された。そこで、本章では、ホームヘルパーの研修を支援するシステムを開発する際の手順とその留意点について述べる。なお、ここでいうホームヘルパー研修支援システムとは、ホームヘルパーの質の向上を図る研修システムとその研修システムの円滑な運用を支援するシステムを指す。

研修支援システムの開発手順は、大きく分けて、計画段階、実施段階、評価段階の三段階に分けられる (Fig.13 参照)。

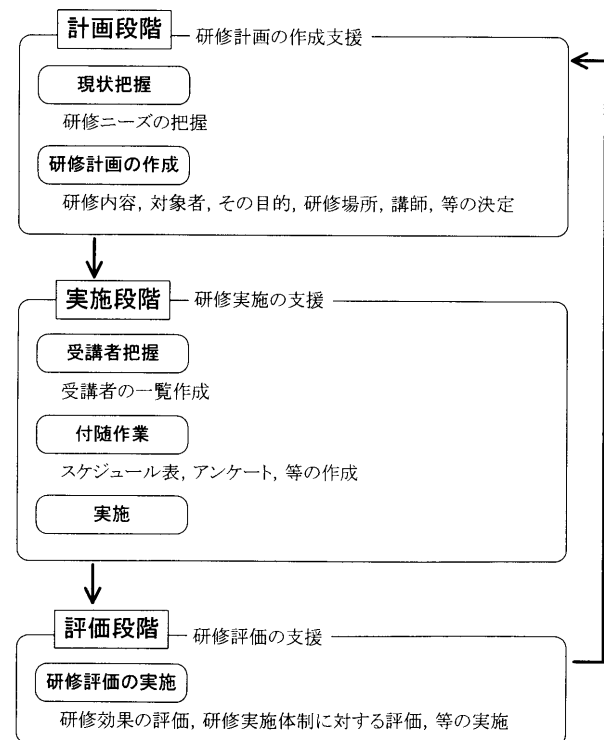


Fig.13 研修支援システムの開発手順

まず、計画段階において、研修計画の作成支援を行う。具体的には、現状把握、研修計画作成が行われる。現状把握では、アンケート調査やヒヤリング調査、環境に対する動向調査、最新技術の調査などを行う必要がある。ここで、留意すべき点として、ホームヘルパーの現状把握だけでなく、サービス利用者のニーズや事業所管理者の要望など多方面にわたり現状を把握することが挙げられる。さらに、これらの現状に基づき研修計画の作成として、研修内容、対象者、その目的、研修場所、講師、等の決定を行う。

次に、実施段階において、研修実施の支援を行う。具体的には、受講者把握と付随作業を行う。受講者把握では、受講者の一覧の取りまとめ等を行う。さらに、付随作業として、研修のスケジュール表を作成したり、研修の際に実施するアンケートを作成したりする。その上で研修を実施する。

さらに、評価段階において、研修評価の支援を行う。具体的には、研修効果や研修実施体制に対する評価を行う。

これらの開発手順を行う上で、開発者はすべての研修活動に戦略性を持たせる必要がある。また、研修計画の段階において、その実現可能性を考慮する必要がある。

さらに、この計画段階、実施段階、評価段階の過程を繰り返し行い、研修支援システムを常に見直す必要がある。

6. おわりに

本研究においては、ホームヘルパーの意識と実態を明らかにした。その結果、ホームヘルパーは、自らの業務にやりがいを感じている一方、多くのホームヘルパーが利用者の満足するサービスを提供できておらず、多くの業務内容について研修の必要性を感じていた。また、業務内容に対する自信と負担には密接な関係がみられ、業務に自信を持つことがホームヘルパーの負担感軽減につながる事が分かった。

そこでホームヘルパーに求められる資質を備えるための研修を支援するホームヘルパー研修支援システムの開発手順と留意点を示した。

今後は、ホームヘルパーに対する研修だけでなく、利用者のニーズを把握した上でホームヘルパー自身が勤務に満足できる環境の整備が求められるであろう。

最後に、本調査研究にご協力いただいた豊田市介護サービス機関連絡協議会およびアンケート調査にご協力いただいたホームヘルパーの方々に対して厚く感謝の意を表す次第である。

参考文献

- 1) 厚生白書－平成12年度版－，ぎょうせい，2000
- 2) ヘルスケア総合政策研究所，ホームヘルパー消滅の危機，日本医療企画，2001
- 3) 佐藤寛子，「お客さま満足」をめざすホームヘルプサービス，中央法規，2001
- 4) 伊藤周平，介護保険を問いなおす，ちくま新書，2001
- 5) 豊田市介護サービス機関連絡協議会，平成13年度豊田市の介護サービス利用者と介護サービス提供者の意識調査（ケアマネジャーを中心に）－調査報告書－，2002
- 6) 石田一紀，泊イクヨ，藤田博久，高齢・精神障害者とホームヘルパー－生きる意欲を高める家事援助の真価－，萌文社，2001
- 7) 山本勝，介護保険制度における保健・医療・福祉のシステムづくりと人づくり－上巻（基礎編），下巻（応用編），新企画出版社，2000
- 8) 伊藤則克，地域保健分野における研修業務支援情報システムの構築，名古屋工業大学修士論文，1998
- 9) 恒川泰，オブジェクト指向を用いた保健従事者研修システムの開発に関する研究，名古屋工業大学修士論文，1999
- 10) 田川元也，介護保険制度における地域関係者の連携に関する一考察，名古屋工業大学学士論文，2002
- 11) 田川元也，横山淳一，山本勝，他，ケアマネジャーの負担感に関する要因構造分析，名古屋工業大学紀要，54，75-85，2002