

200100260A

厚生科学研究費補助金

長寿科学総合研究事業

ケマネジメント・システムに対する総合評価に関する研究

平成13年度 報告書（要約）

主任研究者 白澤 政和

分担研究者 松井 妙子

分担研究者 岡田 進一

平成14年 3月

目 次

I	総括研究報告	1
II	分担研究報告 (健康高齢者の社会活動と精神的健康との関連に関する研究)	5
III	分担研究報告 (ケアマネジメント・システムにおけるケアマネジャーとホームヘルプ サービス・コーディネーターに関する研究)	7

ケアマネジメント・システムに対する総合評価に関する研究

主任研究者 白澤政和 大阪市立大学大学院生活科学研究科 教授

研究要旨：ケアマネジメント・システムをトータルに評価していくためには、介護支援専門員だけでなく、ホームヘルプサービスや他の地域資源を分析・評価していく必要があると考える。そこで、本年度の研究は、介護支援専門員のコミュニケーション・スキル以外に、ホームヘルプサービス・コーディネーターや地域資源としての健康高齢者についても分析を行うこととした。

分担研究者 松井妙子 大阪府立看護大学
医療技術短期大学部
助教授

分担研究者 岡田進一 大阪市立大学大学院
生活科学研究科
講師

A. 研究目的

ケアマネジメント・システムを評価していく上で欠かすことができないことに、地域における社会資源である。健康高齢者は、ケアマネジメント・システムにおいては、重要な社会資源であり、健康高齢者を資源として重視し、要援護高齢者のニーズと健康高齢者のニーズとを円滑につなぎ、要援護高齢者の支援源として、健康高齢者の役割を見出し、健康高齢者のやりがい感を引き出していくことも必要な場合がある。

したがって、健康高齢者の状況を把握しておくことが、ケアマネジャーには求められ、本研究がケアマネジャーに対する地域アセスメントの基礎資料となると考えられる。

そこで、まず第1番目の研究では、健康高齢者の社会活動と精神的健康との関連を分析し、健康高齢者の精神的健康の維持には、社会活動がどのような意味を持っているのかを検討することとした。

ケアマネジメント・システムを評価してい

く上で欠かすことができない者に、ケアマネジャーとケアマネジャーと連携が求められるホームヘルプサービス・コーディネーターがある。居宅サービスの中で、最も重要なサービスの一つがホームヘルプサービスであり、そのサービスとの連携は、ケアマネジメントスキルで非常に重要なものである。

また、ケアマネジャーの利用者やサービス提供者（例えば、ホームヘルパーおよびそのコーディネーター）に対するコミュニケーション・スキルは、非常に重要なものであり、ケアマネジャーの能力を評価するための指標と考えることができる。

そこで、第2番目の研究では、まず、連携をキー概念として、ホームヘルプサービス・コーディネーターの役割を明確にするとともに、その現状評価をおこなっていくことにした。また、コミュニケーション・スキルをキー概念として、ケアマネジャーのコミュニケーション・スキルの現状評価を行い、どのような課題があるのかを明確にする。

B. 研究方法

① 高齢者研究

調査対象者は、大阪府下の老人大学受講者782名である。

調査方法は、質問紙を用いた横断的調査法である。質問紙の配布は、留め置き法を採用した。

調査期間は、2001年9月28日から10月2日までである。調査回答は任意とし、回答が得られた比率（回収率）は、87.8%であった。

調査項目には、基本属性、社会活動、精神的健康などがある。

調査項目の作成にあたっては、先行研究をもとに、主任研究者・分担研究者からなる研究プロジェクトグループで検討を行い、数名の老人大学健康高齢者にパイロット・テストを行い、その合意が得られている。したがって、調査項目の表面的妥当性は確保されていると考えられる。また、ここで使用した尺度の信頼性（クロンバッハの α ）は、0.8以上であり、信頼性の確保もできていると判断した。

② 専門職者研究

ホームヘルプサービス・コーディネーター調査の調査対象者は、平成13年8月の時点でWAM-NETに登録されている大阪市内の訪問介護事業者387ヶ所に就業しているコーディネーター387名である。本調査におけるコーディネーターとは、訪問介護事業者において、サービス提供責任者、主任ヘルパー等と称されている者をさす。

調査方法は、質問紙を用いた横断的調査法である。質問紙の配布は、質問紙をコーディネーターに直接郵送配布し、その回収は、無記名で直接郵送回収する方法を採用した。事業者内に複数のコーディネーターがいる場合は、その内の1名に回答を求め、その選出方法は、事業者に委ねることとした。

調査期間は、2001年9月5日から9月30日までである。調査回答は任意とし、回答が得られた比率（回収率）は、54.8%であった。

調査項目には、基本属性、研修状況、サービス利用者数、コーディネート機能などがある。

調査項目の作成にあたっては、先行研究をもとに、主任研究者・分担研究者からなる研究プロジェクトグループで検討を行い、数名

のコーディネーターにパイロット・テストを行い、その合意が得られている。従って、調査項目の表面的妥当性は確保されていると考えられる。

ケアマネジャー調査の調査対象者は、平成13年7月の時点でWAM-NETに登録されている大阪府下の居宅介護支援事業者全1,448ヶ所から、400ヶ所を無作為に抽出し、その事業者あたり1名の介護支援専門員に回答を求めることとし、合計400名の介護支援専門員である。

調査方法は、質問紙を用いた横断的調査法である。質問紙の配布は、質問紙を介護支援専門員に直接郵送配布し、その回収は、無記名で直接郵送回収する方法を採用した。事業者内に複数の介護支援専門員がいる場合は、その内の1名に回答を求め、その選出方法は、事業者に委ねることとした。

調査期間は、2001年9月5日から9月30日までである。調査回答は任意とし、回答が得られた比率（回収率）は、64.1%であった。

調査項目には、基本属性、研修状況、サービス利用者数、ケアマネジメントにおけるコミュニケーション・スキルなどがある。

調査項目の作成にあたっては、先行研究をもとに、主任研究者・分担研究者からなる研究プロジェクトグループで検討を行い、数名の介護支援専門員にパイロット・テストを行い、その合意が得られている。従って、調査項目の表面的妥当性は確保されていると考えられる。

C. 研究結果と考察

① 高齢者調査

調査回答者の平均年齢は、66.5歳であり、男性が53.1%、女性が46.9%であった。

社会活動と精神的健康との間の関連を見るために、基本属性および社会活動を独立変数とし、精神的健康を従属変数とした重回帰分析を行った。その結果、社会活動のやりがい感、社会活動への参加頻度、主観的健康、経

済的ゆとり感などが有意な要因となった。

本研究結果から、社会活動は、量的な側面だけでなく、質的側面も重要であることが明らかとなった。このことは、社会活動の参加頻度に制限のある高齢者であっても、その社会活動にやりがいを感じることができれば、その高齢者は、精神的健康を保持できることを意味している。そのことから、社会活動を企画するプログラム企画者は、社会活動の内容をよく検討し、やりがいのもてるようなプログラム作りが求められる。

② 専門職者調査

コーディネーターの性別については、「女性」が 78.8%、「男性」が 19.8%であり、女性が大きい割合を占めていた。

年齢については、「50 歳以上」が 34.9%と最も多く、次いで「40 歳代」が 30.7%、「30 歳代」が 17.9%、「20 歳代」が 14.2%の順となっていた。

学歴については、「専門学校・短期大学」が 38.2%であり、次いで「高等学校」が 36.8%であった。

所持資格は、「介護福祉士」が最も多く 45.3%、次いで、「ホームヘルパー2 級」が 44.3%、「ホームヘルパー1 級」が 32.1%、「介護支援専門員」が 24.5%となっており、以下、「社会福祉主事」「看護婦・准看護婦」「保育士」「ホームヘルパー3 級」「社会福祉士」「保健婦」の順となった。制度上のサービス提供責任者や主任ヘルパーの資格要件である、「介護福祉士」と「ホームヘルパー2 級」とが最も多い結果となった。「その他」の内訳は、住環境コーディネーター3 級、福祉用具供給事業従事者、養護教諭、幼稚園教諭等であった。

医療・保健・福祉分野における経験年数は、「5 年以上 10 年未満」が 31.6%であり、次いで「5 年未満」が 30.7%であり、平均経験年数は 9.15 年であった。

コーディネーターとしての経験年数は、「2 年未満」が 63.2%、「2 年以上」が 28.3%で

あり、コーディネーターとしての平均経験年数は 1.96 年であった。

コーディネーターの実践の程度については、「重要事項説明書の説明」が 3.72 点と最も高く、次いで、「サービス内容・役割の説明」が 3.69 点、「ヘルパーから報告しやすい体制づくり」が 3.64 点であった。一方、実践の程度の低い項目は「(ヘルパー選定における利用者の) 価値観に配慮」が 3.23 点、「複数のヘルパーを派遣することの効果に配慮」が 3.29 点であり、相対的に低い得点を示した。これらのことから、サービス導入に際しての説明や同意を取り付けることに対する実践の程度は高いが、利用者のニーズや価値観に見合ったヘルパーを選定する実践の程度が低いことが認められた。

調査対象となった居宅介護支援事業者の設置主体では、「株式会社・有限会社」が 29.8%と最も多く、次いで「医療法人」、「社会福祉法人」がともに 28.6%であった。

併設サービスでは、「ヘルパーステーション」が 51.0%と圧倒的に多く、「単独型」は 4.7%のみであった。

事業所全体での月平均利用者数は、「70 人以上」が 40.4%と最も多かった。

介護支援専門員配置状況では、専任職員については「1 人」が 42.7%と最も多く、次いで「0 人」が 30.6%、「2 人以上」が 24.3%であった。平均は 1.2 人であった。兼任職員については、「1 人」が 34.5%と最も多く、次いで「0 人」が 23.5%、「3 人以上」が 20.4%であった。平均は 1.7 人であった。

調査対象となった介護支援専門員の性別は、「女性」が 73.2%と 7 割以上を占めていた。

年齢は、「40 歳代未満」が 37.8%と最も多く、次いで「40 歳代」が 36.5%、「50 歳以上」が 24.5%であった。介護支援専門員の平均年齢は 42.83 歳であった。

最終学歴は、「各種専門学校」が 36.5%と最も多く、次いで「大学・大学院」が 28.5%、「短大・高等専門学校」が 20.9%、「中学校・

高等学校」が 12.4%であった。

所持資格は、「看護婦士」が 40.6%と最も多く、次いで「介護福祉士」が 23.2%、「ヘルパー」が 16.9%、「社会福祉主事」が 13.8%となっており、以下「薬剤師」、「社会福祉士」、「資格なし」、「保健婦士」、「療法士」、「医師」、「精神保健福祉士」の順となった。

相談援助職としての経験年数では、「1～2 年未満」が 35.8%と最も多く、次に「4 年以上」が 26.4%、「2 から 4 年未満」が 19.7%、「1 年未満」が 13.4%であった。相談援助職としての平均経験年数は、3 年半であった。

就労形態は、「兼任」が 59.2%と 6 割近くを占めた。

月平均の担当ケース数では、「21 から 40 ケース」が 35.8%と最も多く、次いで「41 ケース以上」が 31.1%、「0～20 ケース」が 29.9%であった。

実労働時間では、「7 時間半～8 時間半未満」が 36.2%と最も多く、次いで「8 時間半未満～9 時間半未満」が 18.1%、「9 時間半～10 時間半未満」が 17.7%、「7 時間半未満」が 15.7%であった。平均実労働時間は、8.58 時間であった。

コミュニケーション・スキルについての結果については、以下の通りである。

「受容・共感・傾聴に関する行動」としては、「話をまず聴いてみる」では、4 点満点中 3.62 点と最も高い値を示した。これに対して、「利用者が間違っているとき修正」では、4 点満点中 2.60 点と最も低い値を示した。

「自己決定の尊重に関する行動と意識」では、「利用者の提案をできるだけ尊重する」は 4 点満点中 3.43 点と最も高い値を示し、これに対して「問題が不明確でもサービスの情報提供」では 4 点満点中 1.99 点と非常に低い値を示した。

全体として、調査対象となった介護支援専門員の基本的なコミュニケーション・スキルは、習得できていると考えられるが、経験年数が少なくなるにつれて、コミュニケーショ

ン・スキルが低下する傾向が見られた。このことから、今後、研修等で、そのような相談援助職としての経験年数が短い者をターゲットとして、コミュニケーション・スキルの向上ができるような演習を含むような工夫が求められる。

D. 結論

健康な高齢者の精神的健康を保持していくためには、高齢者の主観的健康観や経済的ゆとりを維持していくとともに、高齢者のやりがい感がもてるような社会活動プログラムづくりが求められる。

ホームヘルプサービス・コーディネーターについては、コーディネーターという役割は、介護支援専門員のケア計画を受けて、ケア計画に応じて、ホームヘルプサービスの調整を行い、ヘルパーのスーパービジョン的な役割も担っている。また、利用者とヘルパーのマッチング機能も果たしているとも考えられる。ケア計画実施の際、ホームヘルプサービス・コーディネーターと介護支援専門員との間に密接な連携や連絡のやり取りが必要となるが、しかし、現状では、そのような連携や連携はかなり難しいと考えられる。

また、ホームヘルプサービス・コーディネーターのコーディネートの能力により、利用者のホームヘルプサービスに対する満足度が異なる可能性がある。その意味では、ホームヘルパーのスキル向上とともに、コーディネーターのコーディネート能力の向上が求められる。

介護支援専門員については、経験年数のまだ少ない者に対して、コミュニケーション・スキルの向上を目指した研修やワークショップの企画がなされることが望まれる。

研究協力者

鳥海 直美 (大阪市立大学 大学院生)

太刀掛亜紀 (大阪市立大学 大学院生)

山田ともみ (大阪市立大学 大学院生)

健康高齢者の社会活動と精神的健康との関連に関する研究

分担研究者 松井妙子 大阪府立看護大学医療技術短期大学部 助教授

分担研究者 岡田進一 大阪市立大学大学院生活科学研究科 講師

研究要旨：本研究では、健康高齢者の社会活動と精神的健康との関連を分析し、健康高齢者の精神的健康の維持には、社会活動がどのような意味を持っているのかを検討することとした。

A. 研究目的

ケアマネジメント・システムを評価していく上で欠かすことができないことに、地域における社会資源である。健康高齢者は、ケアマネジメント・システムにおいては、重要な社会資源であり、健康高齢者を資源として重視し、要援護高齢者のニーズと健康高齢者のニーズとを円滑につなぎ、要援護高齢者の支援源として、健康高齢者の役割を見出し、健康高齢者のやりがい感を引き出していくことも必要な場合がある。

したがって、健康高齢者の状況を把握しておくことが、ケアマネジャーには求められ、本研究がケアマネジャーに対する地域アセスメントの基礎資料となると考えられる。

本研究では、健康高齢者の社会活動と精神的健康との関連を分析し、健康高齢者の精神的健康の維持には、社会活動がどのような意味を持っているのかを検討することとした。

B. 研究方法

調査対象者は、大阪府下の老人大学受講者782名である。

調査方法は、質問紙を用いた横断的調査法である。質問紙の配布は、留め置き法を採用した。

調査期間は、2001年9月28日から10月2日までである。調査回答は任意とし、回答が得られた比率（回収率）は、87.8%であった。

調査項目には、基本属性、社会活動、精神的健康などがある。

調査項目の作成にあたっては、先行研究をもとに、主任研究者・分担研究者からなる研究プロジェクトグループで検討を行い、数名の老人大学健康高齢者にパイロット・テストを行い、その合意が得られている。したがって、調査項目の表面的妥当性は確保されていると考えられる。また、ここで使用した尺度の信頼性（クロンバッハの α ）は、0.8以上であり、信頼性の確保もできていると判断した。

C. 研究結果と考察

調査回答者の平均年齢は、66.5歳であり、男性が53.1%、女性が46.9%であった。

社会活動と精神的健康との間の関連を見るために、基本属性および社会活動を独立変数とし、精神的健康を従属変数とした重回帰分析を行った。その結果、社会活動のやりがい感、社会活動への参加頻度、主観的健康、経済的ゆとり感などが有意な要因となった。

本研究結果から、社会活動は、量的な側面だけでなく、質的側面も重要であることが明らかとなった。このことは、社会活動の参加頻度に制限のある高齢者であっても、その社会活動にやりがいを感じることであれば、その高齢者は、精神的健康を保持できることを意味している。そのことから、社会活動を企画するプログラム企画者は、社会活動の内容をよく検討し、やりがいのもてるようなプログラム作りが求められる。

D. 結論

健康な高齢者の精神的健康を保持していくためには、高齢者の主観的健康観や経済的ゆとりを維持していくとともに、高齢者のやりがい感がもてるような社会活動プログラムづくりが求められる。

調査協力者

山田ともみ（大阪市立大学 大学院生）

厚生科学研究費補助金（長寿科学総合研究事業）

分担研究報告書

ケアマネジメント・システムにおけるケアマネジャーと
ホームヘルプサービス・コーディネーターに関する研究

分担研究者 岡田進一 大阪市立大学大学院生活科学研究科 講師

分担研究者 松井妙子 大阪府立看護大学医療技術短期大学部 助教授

研究要旨：本研究では、まず、連携をキー概念として、ホームヘルプサービス・コーディネーターの役割を明確にするとともに、その現状評価をおこなっていくことにした。また、コミュニケーション・スキルをキー概念として、ケアマネジャーのコミュニケーション・スキルの現状評価を行い、どのような課題があるのかを明確にする。

A. 研究目的

ケアマネジメント・システムを評価していく上で欠かすことができない者に、ケアマネジャーとケアマネジャーと連携が求められるホームヘルプサービス・コーディネーターがある。居宅サービスの中で、最も重要なサービスの一つがホームヘルプサービスであり、そのサービスとの連携は、ケアマネジメントスキルで非常に重要なものである。

また、ケアマネジャーの利用者やサービス提供者（例えば、ホームヘルパーおよびそのコーディネーター）に対するコミュニケーション・スキルは、非常に重要なものであり、ケアマネジャーの能力を評価するための指標と考えることができる。

そこで、本研究では、まず、連携をキー概念として、ホームヘルプサービス・コーディネーターの役割を明確にするとともに、その現状評価をおこなっていくことにした。また、コミュニケーション・スキルをキー概念として、ケアマネジャーのコミュニケーション・スキルの現状評価を行い、どのような課題があるのかを明確にする。

B. 研究方法

① ホームヘルプサービス・コーディネーター調査

調査対象者は、平成13年8月の時点でWAM-
NET に登録されている大阪市内の訪問介護事業者 387ヶ所に就業しているコーディネーター387名である。本調査におけるコーディネーターとは、訪問介護事業者において、サービス提供責任者、主任ヘルパー等と称されている者をさす。

調査方法は、質問紙を用いた横断的調査法である。質問紙の配布は、質問紙をコーディネーターに直接郵送配布し、その回収は、無記名で直接郵送回収する方法を採用した。事業者内に複数のコーディネーターがいる場合は、その内の1名に回答を求め、その選出方法は、事業者に委ねることとした。

調査期間は、2001年9月5日から9月30日までである。調査回答は任意とし、回答が得られた比率（回収率）は、54.8%であった。

調査項目には、基本属性、研修状況、サービス利用者数、コーディネート機能などがある。

調査項目の作成にあたっては、先行研究をもとに、主任研究者・分担研究者からなる研究プロジェクトグループで検討を行い、数名のコーディネーターにパイロット・テストを行い、その合意が得られている。従って、調査項目の表面的妥当性は確保されていると考えられる。

② ケアマネジャー調査

調査対象者は、平成13年7月の時点でWAM

ーNET に登録されている大阪府下の居宅介護支援事業者全 1,448 ヶ所から、400 ヶ所を無作為に抽出し、その事業者あたり 1 名の介護支援専門員に回答を求めるとし、合計 400 名の介護支援専門員である。

調査方法は、質問紙を用いた横断的調査法である。質問紙の配布は、質問紙を介護支援専門員に直接郵送配布し、その回収は、無記名で直接郵送回収する方法を採用した。事業者内に複数の介護支援専門員がいる場合は、その内の 1 名に回答を求め、その選出方法は、事業者に委ねることとした。

調査期間は、2001 年 9 月 5 日から 9 月 30 日までである。調査回答は任意とし、回答が得られた比率（回収率）は、64.1%であった。

調査項目には、基本属性、研修状況、サービス利用者数、ケアマネジメントにおけるコミュニケーション・スキルなどがある。

調査項目の作成にあたっては、先行研究をもとに、主任研究者・分担研究者からなる研究プロジェクトグループで検討を行い、数名の介護支援専門員にパイロット・テストを行い、その合意が得られている。従って、調査項目の表面的妥当性は確保されていると考えられる。

C. 研究結果と考察

① ホームヘルプサービス・コーディネーター調査

コーディネーターの性別については、「女性」が 78.8%、「男性」が 19.8%であり、女性が大きい割合を占めていた。

年齢については、「50 歳以上」が 34.9%と最も多く、次いで「40 歳代」が 30.7%、「30 歳代」が 17.9%、「20 歳代」が 14.2%の順となっていた。

学歴については、「専門学校・短期大学」が 38.2%であり、次いで「高等学校」が 36.8%であった。

所持資格は、「介護福祉士」が最も多く 45.3%、次いで、「ホームヘルパー 2 級」が 44.3%、「ホームヘルパー 1 級」が 32.1%、「介

護支援専門員」が 24.5%となっており、以下、「社会福祉主事」「看護婦・准看護婦」「保育士」「ホームヘルパー 3 級」「社会福祉士」「保健婦」の順となった。制度上のサービス提供責任者や主任ヘルパーの資格要件である、「介護福祉士」と「ホームヘルパー 2 級」とが最も多い結果となった。「その他」の内訳は、住環境コーディネーター 3 級、福祉用具供給事業従事者、養護教諭、幼稚園教諭等であった。

医療・保健・福祉分野における経験年数は、「5 年以上 10 年未満」が 31.6%であり、次いで「5 年未満」が 30.7%であり、平均経験年数は 9.15 年であった。

コーディネーターとしての経験年数は、「2 年未満」が 63.2%、「2 年以上」が 28.3%であり、コーディネーターとしての平均経験年数は 1.96 年であった。

コーディネーターの実践の程度については、「重要事項説明書の説明」が 3.72 点と最も高く、次いで、「サービス内容・役割の説明」が 3.69 点、「ヘルパーから報告しやすい体制づくり」が 3.64 点であった。一方、実践の程度の低い項目は「(ヘルパー選定における利用者の)価値観に配慮」が 3.23 点、「複数のヘルパーを派遣することの効果に配慮」が 3.29 点であり、相対的に低い得点を示した。これらのことから、サービス導入に際しての説明や同意を取り付けることに対する実践の程度は高いが、利用者のニーズや価値観に見合ったヘルパーを選定する実践の程度が低いことが認められた。

② ケアマネジャー調査

調査対象となった居宅介護支援事業者の設置主体では、「株式会社・有限会社」が 29.8%と最も多く、次いで「医療法人」、「社会福祉法人」がともに 28.6%であった。

併設サービスでは、「ヘルパーステーション」が 51.0%と圧倒的に多く、「単独型」は 4.7%のみであった。

事業所全体での月平均利用者数は、「70 人以上」が 40.4%と最も多かった。

介護支援専門員配置状況では、専任職員につ

いては「1人」が42.7%と最も多く、次いで「0人」が30.6%、「2人以上」が24.3%であった。平均は1.2人であった。兼任職員については、「1人」が34.5%と最も多く、次いで「0人」が23.5%、「3人以上」が20.4%であった。平均は1.7人であった。

調査対象となった介護支援専門員の性別は、「女性」が73.2%と7割以上を占めていた。

年齢は、「40歳代未満」が37.8%と最も多く、次いで「40歳代」が36.5%、「50歳以上」が24.5%であった。介護支援専門員の平均年齢は42.83歳であった。

最終学歴は、「各種専門学校」が36.5%と最も多く、次いで「大学・大学院」が28.5%、「短大・高等専門学校」が20.9%、「中学校・高等学校」が12.4%であった。

所持資格は、「看護婦士」が40.6%と最も多く、次いで「介護福祉士」が23.2%、「ヘルパー」が16.9%、「社会福祉主事」が13.8%となっており、以下「薬剤師」、「社会福祉士」、「資格なし」、「保健婦士」、「療法士」、「医師」、「精神保健福祉士」の順となった。

相談援助職としての経験年数では、「1～2年未満」が35.8%と最も多く、次に「4年以上」が26.4%、「2から4年未満」が19.7%、「1年未満」が13.4%であった。相談援助職としての平均経験年数は、3年半であった。

就労形態は、「兼任」が59.2%と6割近くを占めた。

月平均の担当ケース数では、「21から40ケース」が35.8%と最も多く、次いで「41ケース以上」が31.1%、「0～20ケース」が29.9%であった。

実労働時間では、「7時間半～8時間半未満」が36.2%と最も多く、次いで「8時間半未満～9時間半未満」が18.1%、「9時間半～10時間半未満」が17.7%、「7時間半未満」が15.7%であった。平均実労働時間は、8.58時間であった。

コミュニケーション・スキルについての結果については、以下の通りである。

「受容・共感・傾聴に関する行動」としては、「話をまず聴いてみる」では、4点満点中3.62点と最も高い値を示した。これに対して、「利用者が間違っているとき修正」では、4点満点中2.60点と最も低い値を示した。

「自己決定の尊重に関する行動と意識」では、「利用者の提案をできるだけ尊重する」は4点満点中3.43点と最も高い値を示し、これに対して「問題が不明確でもサービスの情報提供」では4点満点中1.99点と非常に低い値を示した。

全体として、調査対象となった介護支援専門員の基本的なコミュニケーション・スキルは、習得できていると考えられるが、経験年数が少なくなるにつれて、コミュニケーション・スキルが低下する傾向が見られた。このことから、今後、研修等で、そのような相談援助職としての経験年数が短い者をターゲットとして、コミュニケーション・スキルの向上ができるような演習を含むような工夫が求められる。

D. 結論

ホームヘルプサービス・コーディネーターについては、コーディネーターという役割は、介護支援専門員のケア計画を受けて、ケア計画に応じて、ホームヘルプサービスの調整を行い、ヘルパーのスーパービジョン的な役割も担っている。また、利用者とヘルパーのマッチング機能も果たしているとも考えられる。ケア計画実施の際、ホームヘルプサービス・コーディネーターと介護支援専門員との間に密接な連携や連絡のやり取りが必要となるが、しかし、現状では、そのような連携や連携はかなり難しいと考えられる。

また、ホームヘルプサービス・コーディネーターのコーディネートの能力により、利用者のホームヘルプサービスに対する満足度が異なる可能性がある。その意味では、ホームヘルパーのスキル向上とともに、コーディネーターのコーディネート能力の向上が求められる。

介護支援専門員については、経験年数のまだ

少ない者に対して、コミュニケーション・スキルの向上を目指した研修やワークショップの企画がなされることが望まれる。

調査協力者

鳥海 直美（大阪市立大学 大学院生）

太刀掛 亜紀（大阪市立大学 大学院生）

