

きるものとし、ホーム内のケアマネージャーの役割は、ケアプランの作成もできるものの、むしろ日常的な相談・苦情対応・モニタリング等の業務に重点を置くようにすべきである。

- (3) ケアマネージャーの仕事に対する報酬の算定を、ケアプランの本数単位から処理ケース単位・処理段階別の報酬算定に改めるべきである。処理段階としては、「相談・スクリーニング」まで、「ケアプランの作成・実施調整」まで、「モニタリングからケース終結の判定」まで、という段階区分が望ましく、それぞれの段階でケース単位で、能力段階別の報酬算定を行うことが望ましい。また、給付管理業務について加算を導入すべきである。

なお、介護報酬はケースを介護保険制度の利用につなげてはじめて算定されるものであるという考え方に立つと、「ケース発見」や「相談」行為のみで報酬を算定することは避けるべきであり、介護保険制度にケースを乗せるスクリーニングまでを1段階とすべきである。

II-4 能力開発期間の目安

本調査研究では、ホームヘルパー、施設介護職員、ケアマネージャーのいずれについても、仕事をはじめから12ヶ月の間に急速に能力が上昇し、引き続き24ヶ月まで継続的に能力形成が進むことが確認されている。換言すれば、2年で一人前になる。

そこで、本研究では、雇用・能力開発ガイドラインの作成にあたり、仕事についてからおおむね2年間で第2段階の難易度の仕事を行う能力段階の第2段階に到達することを目処としている。介護報酬段階の区分についても、2年で中間段階の報酬基準に到達することを目処としている。

D. 考察

事実の発見という点では、平成14年度の調査作業は多くの新規の事実発見や知見を生み出すことができ、所期の成果を達成できたといえてよい。これらの発見された事実を制度・実

務の発展につなげる上で、次のような点が重要になる。

第1に、介護保険制度の報酬算定対象となるケアマネージャーのサービス行為は、課業という単位で分析してみると、その難易度は単一・一定ではなく、明確な難易度の差異が存在しているということである。たとえば、同じく「ケアプランの調整・実施」といっても、利用者本人や家族の条件との調整・妥協や介護保険外資源との連携調整など必要とされる要素作業の内容やレベル、あるいは調整範囲の広さや深さなどが大きく異なり、これによって難易度が発生する。

従来の研究では、この課業難易度の存在が十分に意識されてこなかった。制度においても、加算等の措置は存在するにしても、報酬算定の基本基準はケアプラン1本が単位であり、難易度は考慮されていない。

第2に、ケアマネージャーの側にも、課業遂行能力に大きな差が存在することが確認される。本年度の調査は、大量観察方式を用いて、しかも本人記入の方式で回答を得ていることから、サービス提供者自身が、自らの能力をどの程度に評価しているかという「自信」の程度を把握しているという側面もある。

現行介護保険制度では、ケアプランは誰が行っても均質なサービスが提供されるという理念のもとに設計されているが、実態はこれとは異なり、担当するマネージャーによるバラツキが大きい。

第3に、上記の2点から、ケース処遇の難易度に相応しい能力を保有するケアマネージャーが担当するという仕事と能力とのマッチングの考え方が、制度においても、また実務においても求められることになる。能力と仕事とのミスマッチは、仕事にムリやムダを生じさせることになるばかりか、系統的な育成や仕事へのモチベーションの確保にとってもマイナスの要因となる。最も重要なことは、ケースの難易度、課業の難易度に応じて、利用者に必要なケアマネジメントの質の安定性を確保することである。権利性、契約性を内容とする利用者本位という介護保険の基本原則からすれば、難しいケースは高い能力を有するケアマネージャーが担当するということがなければならない。

第4に、ケアマネージャーの仕事の範囲や深さを見ると、ケアプランの作成・調整・実施やモニタリング、あるいは認定調査の実施や給付請求事務といった制度上の仕事の他にも、報酬請求の対象外の仕事や請求に至らない段階で

の仕事が広範に存在している。仕事の深さという点でも、ケアマネージャーとして遂行すべき実務の他に、指導、育成、管理、あるいは現場介護業務など、複合的な仕事を担っているものの割合が高い。このことは、ケアマネージャーという資格に伴う制度上想定されている仕事と、事業者の労務管理上の必要性からケアマネージャー有資格者に期待される役割との間に相当の乖離が存在するという実態があることを示している。

ケアマネージャーとして制度が期待する役割に専念することを促進するような制度のあり方が検討されるべきではないかと思われる。

第5に、ケアマネージャーの能力は、直接業務を遂行する能力と間接業務を遂行する能力がほぼ双方一体で伸びることが確認された。現行介護保険制度では、ケアプランの作成・調整・実施・モニタリングに関するコア業務に対する報酬の支払いと、要介護認定調査などに関する算定とが個別に区分されているが、能力形成の実態からすれば、ケアマネージャーとしての力量は総合的、一体的なものであって、一部分の能力のみが突出して伸びるということはないことが確認される。

E. 結論

本年度実施した調査研究から総括的な結論を導くとすれば、次の3点に集約される。

第1に、同じ名称で呼ばれる介護課業であっても、利用者の状態、環境、ニーズ等によって易しい仕事から難しい仕事まで難易度があり、また、易しい仕事ならできる段階から難しい仕事でも確実にこなし、かつ後輩や新人を指導することのできる高度な段階まで、保有能力に階梯がある。利用者ニーズをサービス提供に確実につなげることが介護保険制度で言う利用者本位の理念であるとするれば、こうした仕事の難易度と能力の階梯という実態を踏まえた能力準拠型の報酬基準、能力開発支援型の報酬体系が望ましい。

第2に、働く職員の立場からも、能力開発、キャリア形成が展望できる雇用・人事管理のあり方やその原資を生み出す介護報酬算定のあり方が整備されていることが望ましい。また、事業者の視点からも、人材育成に積極的に取り組み、適正な仕事への配置体制の構築に努める努力を行えば、そのことが社会的に適正に評価され、事業の効率や安定につながっていくような制度のあり方が求められるところである。能

力開発に取り組む事業者や個人に対し制度の中立性を確保する必要がある。

第3に、利用者にとって選択できる介護サービスであるためには、自分のケースの必要性に対応するサービスの内容や質を選ぶことができなければならない、利用者にとってのサービスの納得性という観点からも、選択と負担との関係が介護サービス能力ということを目指して適正化されていることが望まれる。

F. 健康危険情報

特になし。

G. 研究発表

本研究の成果を活用した成果物は次の通りであった。

- ① 小笠原浩一「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、2002年5月、pp.30-39。
- ② 小笠原浩一「社会福祉法人の改革と施設運営の課題」『社会福祉研究』第85号、2002年10月、pp. 27-34。
- ③ 小笠原浩一「福祉的地域社会像の構成」『生活起点』第55号、2002年12月、pp.10-16。

厚生労働科学研究費補助金（政策科学推進研究事業）
（分担）研究報告書

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

（分担）研究者 東京大学社会科学研究所 佐藤博樹教授

研究要旨

介護職員（施設と在宅）の職務遂行能力を測定する尺度を改善し、新尺度の信頼性を検討するとともに、新尺度をヘルパーの能力評価（管理職と自己評価）、人材育成、業務への配置、処遇などに利用する方法をまとめたガイドラインの開発を行った。

分担研究者氏名・所属施設名及び所属施設における職名

（分担研究報告書の場合は、省略）

A. 研究目的

昨年度に開発した介護職員（施設と在宅）の職務遂行能力を測定するための尺度を改善し、新尺度の信頼性を測定するとともに、新尺度を能力評価、育成、自己評価、業務への適正配置、処遇に利用するための基本的な仕組みとしてガイドラインの策定を行うことを目的とした。なお、ガイドラインは主として在宅のホームヘルパーを念頭において作成することとした。これはヘルパー業務の特殊性から従来型の能力評価や人材育成がなじまないことによる。

B. 研究方法

介護職員の職務遂行能力を測定するための尺度を改善し、事業者の協力を得て、新尺度を利用した職務遂行能力測定のための調査を実施した。新尺度に基づく職務遂行能力の得点とヘルパーの上司による能力評価を比較検討し、尺度の信頼性を検討した。

C. 研究結果

新尺度の信頼性が確認できたことから、新尺度を管理者による能力評価、ヘルパー自身による自己評価、それらに基づく人材育成計画の作成、業務への配置への活用、さらには処遇決定への活用に関して基本的な考えをまとめたガイドラインを作成した。このガイドラインを作成することで能力育成型の配置や処遇が可能となる。

D. 考察

1. 仕事の難易度と能力

有効な回答を得られた 415 人について、仕事の難易度と能力の関係を概観する。なお、ここでは仕事の難易度は a～c の 3 段階であり、能力レベルは「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」の 5 段階である。

- 1) 「排泄介助」「清拭」「緊急対応」については、仕事の難易度にかかわらず「だいたいできる」者が 3 割程度と最も多く、仕事の難易度が上がるにつれて、「かなりできる」「確実にできる」者の割合が小さくなっている。
- 2) 「食事介助」「入浴介助」「ベッドメイク」のうち難易度の高い仕事については、「実務経験なし・ほとんどできない」者が最も多くなっている。
- 3) 「体位変換」については、仕事の難易度にかかわらず「実務経験なし・ほとんどできない」「少しできる」の合計が 40% 台にのぼっており、「確実にできる」は 10% 程度にとどまっている。
- 4) 「掃除」「買い物」については、仕事の難易度にかかわらず「確実にできる」「かなりできる」「だいたいできる」の合計が約 9 割に達している。
- 5) 「更衣介助」「移乗介助」「外出介助」「健

康チェック」「説明」「関係構築」「情報収集と判断」「協働」については、仕事の難易度にかかわらず「かなりできる」「だいたいできる」がそれぞれ2～3割となっている。

- 6) 該当する仕事について括った「総合」「身体介護」でみると、仕事の難易度にかかわらず「だいたいできる」「かなりできる」の合計が約半数に達しており、仕事の難易度が上がるにつれて、「かなりできる」「確実にできる」者の割合が小さくなる傾向にある。なお、「身体介護」の難易度cでは、約4分の1が「実務経験なし・ほとんどできない」としている。
- 7) 「家事援助」についてみると、仕事の難易度にかかわらず「確実にできる」「かなりできる」「だいたいできる」の合計が7～9割に達している。

2. 指導経験・指導能力

本節では、有効な回答を得られた415人について、指導経験と指導能力を概観する。

- 1) 全体では、「指導経験があり指導できる」が33.76%、「指導経験はあるがうまく指導できない」が17.19%、「指導経験なし・指導はできない」が44.69%となっている。なお、家事援助分野の課業では「指導経験があり指導できる」が4割を超えており、身体介護分野よりも高い水準となっている。
- 2) 「説明」「関係構築」「情報収集と判断」「協働」など人間関係スキルについては、「指導経験があり指導できる」は2～3割にとどまっている。

3. 介護能力得点

(1) 介護能力得点の算出方法

介護能力得点は、各課業の難易度別の仕事に対する遂行能力に関する回答と、各課業の指導経験・指導能力に関する回答から作成した。

まず、難易度別の仕事に対する遂行能力については、「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点を割り当て、指導経験・指導能力については、「指導経験があり指導できる」にのみ1点を割り当て、「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」

は加算対象としない。

各課業の能力得点は、難易度別の仕事に対する遂行能力の得点を課業ごとに合計したものを3で除し、指導経験・指導能力の得点を加えたものとした(最高6点)。さらに、各課業の能力得点を全課業について合計したものを介護能力の総合得点とし(最高108点)、身体介護分野のみの合計得点(最高60点)、家事援助分野のみの合計得点(最高30点)も算出した。

なお、難易度別の仕事に対する遂行能力について「実務経験なし・ほとんどできない」に1点を割り当てたのは、実務経験がなくても、ヘルパー2級の資格取得者など、研修を受け一定の介護能力を保持している者がほとんどであることによる。

ここからは、問1と問2のすべてに回答があった343人について、介護能力得点を中心とした分析を行う。

(2) 介護能力得点の分布

- 1) まず、課業別に介護能力得点をみると、最も高い「買い物」4.57点から、最も低い「体位変換」2.85点までの間に分布している。
- 2) 概して家事援助分野および人間関係スキルに分類される課業の得点が高くなっている。
- 3) 介護能力の総合得点をみると、50点未満と70点以上90点未満が多くなっている。身体介護分野についてみると、40点未満が7割を占めている。家事援助分野については、20点以上25点未満が3分の1を締めしており、15点以上25点未満が6割以上にのぼっている。

(3) 属性別介護能力の総合得点

- 1) 通算経験年数別に介護能力の総合得点をみると、経験年数が長いと得点が高くなる傾向があり、経験期間に応じた技能の向上が確認できる。なお、経験1年以下では総合得点が50点以下にとどまっており、最初の1年間は、実務訓練の期間と見ることが適切であると考えられる。
- 2) これまでに介護した利用者の延べ人数別に介護能力の総合得点をみると、利用者の延べ人数が多いと得点が高くなる傾向があり、いろいろな利用者の介護にあたるにつれて技能の向上がもたらされると考えられる。
- 3) 研修などの教育訓練の受講状況別に介護能力の総合得点をみると、初期研修、実務の中での上司・同僚からの指導、日常の仕事

を離れた研修や講習会のいずれにおいても、受講した者の得点が受講していない者の得点を上回っている。

- 4) 福祉の学校における勉強経験別に介護能力の総合得点をみると、勉強の経験がある者の得点が、ない者の得点を上回っている。
- 5) 過去1ヶ月間に担当した仕事の内容別に介護能力の総合得点をみると、「身体介護と家事援助が同程度」が70.03点と最も高く、ついで「身体介護(65.97点)」、「家事援助(57.58点)」となっている。身体介護と家事援助にバランスよく取り組んでいくことが、介護能力を向上させていく鍵になると考えられる。
- 6) 今後経験していきたい介護の仕事の希望別に介護能力の総合得点をみると、「身体介護(67.91点)」「身体介護と家事援助が同程度(65.86点)」が高くなっている。一方「家事援助」は52.72点にとどまっている。

3. ホームヘルパーの働き方と就業意識

(1) 基本属性

分析に利用する回答者415名の基本属性は以下の通りである。

- 1) 性別については女性が94.7%で大多数を占める。年齢は平均すると、49.57歳になる。配偶者の有無では、「いる」が79.3%、「いない」が17.3%である。また、「世帯で最も生活費を負担している者」については、回答者自身が14.2%、回答者以外の家族が81.9%で、回答者以外の家族が多い。
- 2) 学歴については、高校・旧制中学・女学校卒が最も多く40.5%を占め、以下、専修(専門)学校卒(12.8%)、短大・高専・旧制高校卒(22.4%)、大学・大学院(17.8%)とつづく。また、社会福祉や介護福祉などを福祉関係の大学や専門学校で勉強した経験については、「(勉強したことがない)が81.7%であるが、「(現在勉強中も含めて)ある」と答えた割合は13.7%であり、調査対象のホームヘルパー約1割が福祉関係の専門的な勉強を積んだ経験を有している。

2. これまでの職業経歴

- 1) 介護の仕事に従事する前に働いていた者は約5割弱で、その内訳は、「パートなど非正社員」(32.8%)が最も多く、ついで、「正社員」(9.2%)、「家事に従事してい

た」(7.0%)が次いでいる。また、働いていなかった者の内訳は、「学生」が1.2%、「専業主婦」が46.3%である。

- 2) 介護の仕事の経験年数について、①現在の勤務先での経験年数と②以前の勤務先を含めたこれまでの通算経験年数の2つの面からみてみよう。前者については、平均すると、37.60か月になり、約3年程度の勤続年数になる。他方、後者については、平均すると、48.07か月になり、約4年程度になる。これを介護の能力得点別、雇用形態別および福祉関係の大学等での学習経験別にみると、得点が高い(介護能力が高い)者ほど、正社員ほど、あるいは学習経験がある者ほど、これまでの経験年数および現在の勤務先での経験年数が長くなっている。
- 3) これまで介護した利用者の延べ人数は、平均すると、32.77名になる。これを介護の能力得点別および介護の仕事内容別にみると、介護能力が高い者ほど、あるいは、身体介護が中心な者ほど、利用者の延べ人数が多くなっている。また、雇用形態別にみると、登録型の非正社員で、延べ人数が少なくなっているが、正社員と登録型以外の非正社員では、延べ人数に大きな差は見られない。
- 4) これまでの介護の仕事経験について、施設介護と在宅介護という側面からみると、「施設」介護のみは1.7%で、程度の差はあり、「在宅」介護の経験者が多くなっている。「在宅介護」の経験者のなかでは、「在宅のみ」が74.9%で最も多く、ついで、「施設もあるが在宅が主」が11.8%で、次いで、多くの「在宅」介護の経験者のなかでも、「施設」介護を主体としている者が多くを占めている。
- 5) これまで介護の仕事経験について、身体介護と家事援助という側面からみると、「身体介護のみ」(2.2%)および「家事援助のみ」(4.1%)の経験者は少なく、両方とも経験してきた者が多くなっている。両方の経験者のなかでは、「主に家事援助」が41.0%で最も多く、次いで、「身体介護と家事援助を同程度」(35.7%)、「主に身体介護」(13.7%)が続いており、家事援助が多くなっている。これを介護の能力得点別にみると、介護能力が高い者ほど、身体介護の経験者が多くなっている。

4. 現在の勤務状況

- 1) 現在、所属している事業者を選んだ理由(複数回答)は、「自分の都合にあわせて勤務時

間が決められるから」(65.1%)、「介護に対する考え方に共感したから」(54.5%)および「勤務地が近いから」(42.9%)の3つが最も大きな理由であり、最大の理由も同じである。

これを介護の能力得点別にみると、介護能力が高い者ほど、事業所を選んだ理由が広範囲に及んでいる。また、雇用形態別にみると、正社員ほど、「勤務地が近いから」を、登録型の非正社員ほど、「自分の都合にあわせて勤務時間が決められるから」および「研修が充実しているから」を、非登録型の非正社員ほど、「介護に対する考え方に共感したから」を、指摘する者が多くなっている。

- 2) 雇用形態は、「正社員」が4.6%、「非正社員」が90.6%であり、ほとんど非正社員である。また、非正社員の労働時間についてみると、「正社員よりも短い」が75.8%、「正社員と全く同じ」が1.3%、「正社員とほぼ同じ」が5.6%である。なお、年収が一定額を超えないように労働時間を調整している者は37.0%、「していない」者が54.8%である。

非正社員のなかで、登録型のヘルパーであるかについてみると、「登録型」であるが87.5%、「ない」が6.9%である。また、「わからない」は4.8%である。

- 3) 過去1か月の勤務日数は平均すると、14.60日になる。これを介護の能力得点別および介護の仕事内容別にみると、介護能力が高い者ほど、あるいは、身体介護と家事援助が同程度の者ほど、勤務日数が長くなっている。また、雇用形態別にみると、登録型の非正社員の日数が短い、正社員と登録型以外の非正社員の勤務日数は変わらない。

- 4) 過去1か月に介護した利用者の延べ人数は平均すると、9.41人になる。これを介護の能力得点別、介護の仕事内容別及び雇用形態別にみると、介護能力が高い者ほど、あるいは、身体介護と家事援助が同程度の者ほど、あるいは、正社員ほど、介護した利用者の延べ人数が多くなっている。また、1件あたりの平均訪問(滞在)時間は、平均すると、2.70時間になる。

- 5) 過去1か月に担当した介護の仕事内容は、「身体介護と家事援助が同程度」が48.0%で最も多く、ついで、「家事援助が主」(28.9%)がこれに次いでいる。これを介護の能力得点別にみると、介護能力が高い者ほど、仕事内容に身体介護が含まれている者が多くなっている。

- 6) 訪問先での介護(身体介護・家事援助とも)時間は1週間当たり、平均すると、12.54時間になる。また、報告書作成・打ち合わせ・移動時間は1週間当たり、平均すると、4.83時間になる。これを介護の能力得点別、介護の仕事内容別及び雇用形態別にみると、介護能力が高い者ほど、あるいは、身体介護と家事援助が同程度の者ほど、あるいは、正社員ほど、介護時間および報告書作成等の時間が長くなっている。

- 7) 介護をしている時間帯は、昼間(「午前中(午前8時から正午までの間)」:86.0%、「午後(正午から午後5時までの間)」:84.8%)の時間が多くなっており、最も多い時間帯も同じである。これを介護の能力得点別及び雇用形態別にみると、介護能力が高い者ほど、あるいは、正社員ほど、夕方(午後5時から8時までの間)の時間帯に仕事をしている者が多くなっている。

- 8) 給与形態は、「時間給」が88.7%、「月給」が5.1%であり、介護能力が高い者ほど、月給で給与が支払われている。また、登録型非正社員の大多数は、時間給で給与が支払われている(図表14を参照)。

時間給の平均金額についてみると、身体介護は1,254円で、家事援助は、961.17円、複合は1,099.27円、区分なしは957.69円である。月給は1か月あたり、平均すると、153,688.46円になる。また、先月の税込みの月収(交通費除く)は平均すると、60,027.71円になる。介護能力が高い者ほど、時間給、月給および月収のすべてに高くなっている。

5. 働き方や仕事に関する希望

- 1) 働く日数や時間への希望については、「増やしたい」が25.5%、「減らしたい」が5.5%であり、増やしたいと考えている者が多くなっている。これを雇用形態別、介護の仕事内容別及び福祉関係の大学等での学習経験別にみると、登録型非正社員ほど、身体介護が中心である者ほど、あるいは、学習経験がある者ほど、働く日数や時間を増やしたいと考えている者が多くなっている。

- 2) 今後の介護の仕事内容については、「身体介護と家事援助を同程度に経験していきたい」(57.8%)が最も多く、次いで、「身体介護を主に経験していきたい」(23.4%)が多くなっている。これを介護の能力得点別にみると、介護能力が低い者ほど、家事援助中心でいきたいと考

えている者が多くなっている。

5. 介護の仕事をする上で必要な知識や技能・能力開発

1) 現在、取得している公的資格は、「ホームヘルパー2級」85.5%が最も多く、ついで、「教員」(14.2%)がこれに次いでいる。これを介護の能力得点別にみると、介護能力が高い者ほど、福祉関係の大学等での学習経験別にみると、経験がある者ほど、「介護福祉士」および「ホームヘルパー1級」の資格を取得している者が多くなっている。

2) 今後、公的資格を取得したいと考えている者は、63.4%であり、そのなかでも、今後、身体介護を中心に働きたいと考えている者ほど、公的資格の取得意欲が高くなっている。

取得したい公的資格は、「介護福祉士」(55.9%)と「ケアマネジャー」(44.3%)が多くなっている。これを介護の能力得点別、雇用形態別および福祉関係の大学等での学習経験別にみると、介護能力が高い者ほど、正社員ほど、あるいは、学習経験がある者ほど、「ケアマネジャー」を、これに対して、介護能力が低い者ほど、非正社員ほど、あるいは、学習経験がない者ほど、「ホームヘルパー1級」および「介護福祉士」を、取得したいと考えている者が多くなっている。

3) 研修などの教育訓練についてみると、第一に、採用時の基礎的な訓練(初期研修)を「受けた」者は80.2%、その評価は、役立っている(「役立っている」+「まあ役立っている」の合計比率:93.4%)が「役立っていない」を上回っている。第二に、実務の中での上司・同僚からの指導を「受けた」者は83.9%、その評価は、役立っている(「役立っている」+「まあ役立っている」の合計比率:95.2%)が「役立っていない」を上回っている。第三に、日常の仕事を離れた研修や講習会を「受けた」者は84.6%、その評価は、役立っている(「役立っている」+「まあ役立っている」の合計比率:92.9%)が「役立っていない」を上回っている。

4) 介護の仕事をする上で、必要な知識や技術としては、「痴呆症状のある利用者への対応に関する知識・技術」(82.4%)、「より高度な介護技術」(72.5%)、「高齢者・障害者の心理や生理に関する知識」(79.8%)、「医療・保健の知識」(68.7%)、「高齢者・障害者との接し方に関する知識・技術」(74.9%)、「福祉用具に関する知識」

(71.3%)などが多く指摘されている。

これを介護の能力得点別、雇用形態別および福祉関係の大学等での学習経験別にみると、介護能力が高い者ほど、登録型非正社員ほど、学習経験がある者ほど、介護の仕事をする上で、必要な知識や技術が広範囲に及んでいる。

5) 今後、身につけたい知識・技術については、「より高度な介護技術」(56.9%)、「痴呆症状のある利用者への対応に関する知識・技術」(48.4%)、「高齢者・障害者との接し方に関する知識・技術」(33.0%)、「高齢者・障害者の心理や生理に関する知識」(32.5%)、「医療・保健の知識」(30.6%)が多く指摘されている。

これを介護の能力得点別にみると、介護能力が高い者ほど、「医療・保健の知識」、「介護保険とその動向に関する知識」、「勤務する地域の福祉資源に関する知識」および「円滑なチームワークのために必要な知識・技術」を、これに対して、介護能力が低い者ほど、「高齢者・障害者の心理や生理に関する知識」、「高齢者・障害者との接し方に関する知識・技術」を、指摘する者が多くなっている。

さらに、福祉関係の大学等での学習経験別にみると、受講経験がある者ほど、「痴呆症状のある利用者への対応に関する知識・技術」、「医療・保健の知識」および「介護保険とその動向に関する知識」を、これに対して、ない者ほど、「高齢者・障害者の心理や生理に関する知識」を、指摘する者が多くなっている。

最後に、今後、経験していきたい介護の仕事内容別にみると、身体介護を中心に考えている者ほど、「より高度な介護技術」、「痴呆症状のある利用者への対応に関する知識・技術」、「福祉用具に関する知識」、「介護保険とその動向に関する知識」及び「勤務する地域の福祉資源に関する知識」を、これに対して、家事援助を中心に考えている者ほど、「高齢者・障害者の心理や生理に関する知識」、「高齢者・障害者との接し方に関する知識・技術」、「高齢者・障害者の家族との接し方に関する知識・技術」を、指摘する者が多くなっている。

6) 現在、所属(登録)している事業者に対する能力開発に関する希望としては、「無料の研修や講習会を開くこと(増やすこと)」(51.8%)、「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)」(4

8.0%)及び「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%)が多く指摘されている。

これを介護の能力得点別にみると、介護能力が高い者ほど、事業者に対する能力開発に関する希望が広範囲に及んでいる。これに対して、介護能力が低い者ほど、「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)」及び施設での介護を経験する機会を望んでいる者が多くなっている。さらに、日常の仕事を離れた研修等の受講状況別、今後、経験していききたい介護の仕事内容別および福祉関係の大学等での学習経験別にみると、研修等を受講した者ほど、身体介護を中心に考えている者ほど、あるいは、大学等での学習経験がある者ほど、事業者に対する能力開発に関する希望が広範囲に及んでいる。

7. 働くことや介護の仕事に対する意識

- 1) 働いている理由は、「生きがい・社会参加のため」(42.9%)が最も多く、次いで、「資格・技能を活かすため」(20.5%)、「家計の足しにするため」(14.2%)がこれに続いている。これを雇用形態別にみると、正社員で、「生活を維持するため」を、これに対して、非正社員で、「生きがい・社会参加のため」を、また、福祉関係の大学等での学習経験別にみると、学習経験がある者ほど、「資格・技能を活かすため」を、これに対して、ない者ほど、「家計の足しにするため」を、指摘する者が多くなっている。
- 2) 介護の仕事に就いた理由については、「生きがいや社会参加のため」(59.0%)、「介護や福祉の仕事に関心があったから」(52.5%)、「持っている資格を活かすため」(56.4%)、「自分の都合のよい時間に働けるから」(53.7%)、「親や家族の介護などに役立つから」(53.7%)が多く指摘されている。(また、最大の理由も同じである。

これを雇用形態別にみると、正社員で、「介護の知識や技能を身につけたかったから」および「介護や福祉の仕事に関心があったから」を、これに対して、登録型非正社員で、「持っている資格を活かすため」、「持っている資格を活かすため」および「親や家族の介護などに役立つから」を、指摘する者が多くなっている。また、福祉関係の大学等での学習経験別にみると、受講経験がある者ほど、介護の仕事に就いた理由が広範囲に及んで

いる。これに対して、ない者ほど、「家計の足しにするため」および「自分の都合のよい時間に時間に働けるから」を、指摘する者が多くなっている。

- 3) 現在、所属(登録)している事業者について、「近いうちに辞めるつもりである」は3.6%、「辞めるつもりはない」は79.7%（「当分辞めるつもりはない」+「辞めるつもりはまったくない」の合計比率）であり、辞めるつもりはない者が圧倒的に多い。ただし、「わからない」も14.0%存在している。これを介護の能力得点別および福祉関係の大学等での学習経験別にみると、介護能力が高い者ほど、あるいは、学習経験がある者ほど、所属している事業者を辞めようと考えている者が多くなっている。
- 4) 介護の仕事について、「続けたい」（「できるだけ続けたい」+「しばらく続けたい」の合計比率：94.4%）と考えている者が、「他の仕事に変わりたい」（「機会があれば、他の仕事に変わりたい」+「できるだけ早く、他の仕事に変わりたい」の合計比率：2.4%）と考えている者を大きく上回っている。これを介護の能力得点別および福祉関係の大学等での学習経験別にみると、介護の能力得点が高い者ほど、あるいは、学習経験がある者ほど、できるだけ続けたいと考えている者が多くなっている。

E. 結論

アンケート調査から明らかになった点をまとめておこう。

- 1) これまでの介護の仕事経験について、第一に、施設介護と在宅介護という側面からみると、「施設」介護のみは少数であり、程度の差はあり、「在宅」介護の経験者が多くなっている。「在宅介護」の経験者のなかでは、「在宅のみ」が7割強占め最も多く、ついで、「施設もあるが在宅が主」が1割強で次いでおり、多くの「在宅」介護の経験者のなかでも、「施設」介護を主体としている者が多くを占めている。

第二に、身体介護と家事援助という側面からみると、「身体介護のみ」および「家事援助のみ」の経験者は少なく、両方とも経験してきた者が多くなっている。両方の経験者のなかでは、「主に家事援助」が4割強を占め最も多く、次いで、「身体介護と家事援助を同程度」が4割弱を占め次いでいるが、介護能力が高い者ほど、身体介護の経験者が多くなっている。

- 2) 過去1か月に介護した利用者の延べ人数は

- 平均すると、9.4 1人になる。これを介護能力の得点別にみると、介護能力が高い者ほど、介護した利用者の延べ人数が多くなっている。また、過去1か月に担当した介護の仕事内容は、「身体介護と家事援助が同程度」が5割弱を占め最も多く、ついで、「家事援助が主」が3割弱でこれに次いでいるが、介護能力が高い者ほど、仕事内容に身体介護が含まれている者が多くなっている。
- 3) 働く日数や時間への希望については、「増やしたい」が3割弱、「減らしたい」が1割弱であり、増やしたいと考えている者が多くなっているが、介護の仕事内容が身体介護が中心である者ほど、時間を増やしたいと考えている者が多くなっている。また、今後の介護の仕事内容の希望についてみると、「身体介護と家事援助を同程度に経験していきたい」が6割弱で最も多く、次いで、「身体介護を主に経験していきたい」が2割強で次いでいるが、介護能力が低い者ほど、家事援助中心でいきたいと考えている者が多くなっており、自分の現在の能力レベルに合わせた働き方を望んでいる。
- 4) 現在、取得している公的資格は、「ホームヘルパー2級」が9割弱を占め最も多く、ついで、「教員」が1割強を占めている。これを介護の能力得点別にみると、介護能力が高い者ほど、「介護福祉士」および「ホームヘルパー1級」の資格を取得している者が多くなっている。また、今後、取得したい公的資格は、「介護福祉士」が6割弱を占め最も多く、ついで、「ケアマネジャー」が4割強を占めているが、介護能力が高い者ほど「ケアマネジャー」を、これに対して、介護能力が低い者ほど「ホームヘルパー1級」および「介護福祉士」を、取得したいと考えている者が多くなっており、自分の現在の能力レベルの向上に見合うような形で公的資格の取得を目標に置いているのであろう。
- 5) 今後、身につけたい知識・技術については、「より高度な介護技術」、「痴呆症状のある利用者への対応に関する知識・技術」、「高齢者・障害者との接し方に関する知識・技術」、「高齢者・障害者の心理や生理に関する知識」、「医療・保健の知識」が多く指摘されている。こうした身につけたい知識・技術は、個人の介護能力レベルにより異なり、介護能力が高い者ほど、「医療・保健の知識」、「介護保険とその動向に関する知識」、「勤務する地域の福祉資源に関する知識」および「円滑なチームワークのために必要な知識・技術」を、これに対して、介護能力が低い者ほど、「高齢者・障害者の心理や生理に関する知識」、「高齢者・障害者との接し方に関する知識・技術」を、指摘する者が多くなっており、現在の自分の能力レベルに見合った知識・技術を修得していきたいと考えている。
- 6) 現在、所属（登録）している事業者に対する能力開発に関する希望としては、「無料の研修や講習会を開くこと（増やすこと）」、「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）」及び「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）」が多く指摘されている。こうした能力開発に関する希望は、個人の介護能力レベルにより異なり、介護能力が高い者ほど、事業者に対する能力開発に関する希望が広範囲に及んでいる。これに対して、介護能力が低い者ほど、「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）」及び「施設での介護を経験する機会」を望んでいる者が多くなっており、直接的、かつ、短期間に能力が向上するための指導や場の提供を望んでいることが伺える。
- F. 健康危険情報
特になし
- G. 研究発表
特になし
- H. 知的財産権の出願・登録状況
(予定を含む)
特になし
3. その他

厚生科学研究費補助金（政策科学推進研究事業）
（分担）研究報告書

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

（分担）研究者 一橋大学大学院社会学研究科 林大樹教授

研究要旨

「仕事と能力に関するアンケート」の以下のような活用が有意義である。

第1に、回答者本人が自己の仕事能力のセルフチェックに用い、自分の仕事振りの振り返りや能力開発の目標設定を効果的に行うことに役立てることができる。

第2に、回答者の職場での活用、たとえば、サービスの質の向上などをテーマとする会議の資料として用い、職場構成員個人個人のスキルアップに役立てるのみならず、職場におけるコミュニケーションや人間関係の改善に活用することも考えられる。

第3に、企業、団体の全体や事業所などのより広い範囲での適切な人材の配置・異動や育成策の企画、実施などの人事管理面での活用も考えられる。

第4に、本プロジェクトの個人アンケートのデータを事業所単位あるいは企業・団体単位で適切に統合し、回答者個人のプライバシーを侵害しない内容の公開可能なデータとし、第三者によるサービス評価の一要素として活用することも可能である。

A. 研究目的

介護スタッフとケアマネージャーを対象とする「仕事と能力に関するアンケート」の有効な活用方法を検討すること。

B. 研究方法

介護サービス分野以外の分野でデータや実施経験が蓄積されてきている職務調査や能力評価のシステムとの比較を行った。また、医療と福祉の分野におけるサービスの質の第三者評価システムとの比較を行った。

C. 研究結果

略（結論をもって代える。）

D. 考察

略（結論をもって代える。）

E. 結論

「仕事と能力に関するアンケート」の以下のような活用が有意義ではないかと考えられる。

第1に、回答者本人が自己の仕事能力のセルフチェックに用い、自分の仕事振りの振り返りや能力開発の目標設定を効果的に行うことに役立てることができる。

第2に、回答者の職場での活用、たとえば、サービスの質の向上などをテーマとする会議の資料として用い、職場構成員個人個人のスキルアップに役立てるのみならず、職場におけるコミュニケーションや人間関係の改善に活用することも考えられる。

第3に、企業、団体の全体や事業所などのより広い範囲での適切な人材の配置・異動や育成策の企画、実施などの人事管理面での活用も考えられる。この場合には、既存の人事記録、研修記録などの人事・能力開発データといかに組み合わせるかが課題となろう。

第4に、本プロジェクトの個人アンケートのデータを事業所単位あるいは企業・団体単位で適切に統合し、回答者個人のプライバシーを侵害しない内容の公開可能なデータとし、第三者によるサービス評価の一要素として活用することもできよう。

最後に、「仕事と能力に関するアンケート」を第三者サービス評価システムに活用することの意義と留意点をまとめておく。

まず、最も直接的には「サービスの業務標準」作成に活用することができる。これは人的資源管理の改善という観点からは、より効果的な能

力開発施策の立案や、より客観的で公正な給与制度の開発に役立てることができよう。

留意点としては、回答者の「プライバシーの保護」は担保しなければならないし、この評価システムへの参加を容易にし、普及率を高め、データの信頼性を高めるためには、アンケートをできるだけ分かりやすくし、簡潔なものとする必要がある。こうした工夫の必要性は、こうした評価システム運営に要する様々なコストの軽減にも寄与するものと思われる。また、データの収集と情報の公開のそれぞれにおいてインターネットを効果的に活用する工夫も必要であると思われる。

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

1. 論文発表

「介護施設におけるスキル向上策」『おはよう 21』第 12 巻 8 号、中央法規出版、2002 年、29～33 頁（鈴木誠と共著）。

2. 学会発表

社会政策学会少子高齢部会研究会（2002 年 7 月 13 日）において「北欧の介護事情」という論題を報告。同年 3 月に行ったスウェーデン・イエテボリ市における痴呆症老人のグループホームなど高齢者住宅の視察結果を報告した。

社会政策学会少子高齢部会研究会（2002 年 9 月 14 日）において「介護サービスの質と介護労働の関係の実証研究について」という論題で報告した。

H. 知的財産権の出願・登録状況

なし



平成14年度 研究報告書

1. 平成14年度の研究内容

（1）研究の目的

この研究は、介護関連分野の職種について、職務分析・職務評価に基づき職務遂行能力の段階区分を行い、仕事と能力の対応関係をモデルとして示すとともに、事業の安定性確保および介護の仕事の専門高度化という視点から必要とされる雇用管理、処遇・能力開発の仕組みを提案し、これを行政指針に体系化する方策について提言することを目的とする。このことを通じて、介護関連分野の事業運営において能力開発型の人事処遇制度を促進するための客観的な指針を提供することになるとともに、介護保険制度見直しにあたって職務遂行能力を基本に置いた介護報酬算定およびサービス区分の考え方を取り入れることが必要であることを実証的に論じようとするものである。

この研究全体の目的の詳細は、平成13年度報告書および本報告書にあわせてまとめられている「総括研究報告書」に示される通りである。

（2）平成14年度における研究の目的

平成14年度においては、ケアマネージャーの仕事について、第1に、課業の構成を整理し、各課業の要素作業を分析すること、第2に、これをもとに課業の難易度を測定すること、第3に、課業の難易度に対応して職務遂行能力のレベルにも階梯が存在すること、第4に、ケアマネージャーが実際に行っている仕事の範囲や深さを明らかにすること、第5に、ケアマネージャーの雇用・処遇・仕事への意識の実情を明らかにすること、の5点を主たる研究目的とした。調査は、調査票を用いた大量観察と、個別事例への聞き取り調査、それに参与観察の方法で実施された。

この他に、平成13年度に実施したホームヘルパーおよび介護施設直接処遇職員を対象とする同様の調査で欠落していたマニュアル・スキル以外の能力分野に関するデータと仕事の頻度を示すデータを補足する必要性から、調査票に改善を加え、補足調査的な大量観察調査も実施した。

具体的には、つぎの調査研究を実施した。

- ① ケアマネージャーの課業と能力、雇用・処遇実態、仕事意識にかかわる大量観察調査
- ② ケアマネージャーの課業と能力、雇用・処遇実態、仕事意識にかかわる事例調査

- ③ ケアマネージャーのアセスメント能力および介護報酬請求能力にかかわる参与観察調査
- ④ ホームヘルパーおよび特別養護老人ホーム直接処遇職員の課業と能力にかかわる補足的な大量観察調査
- ⑤ 雇用・能力開発ガイドラインおよび介護報酬算定基準のあり方に関する理論的・実務的研究

2. 調査の内容

(1) 大量観察調査票の考え方

上記調査のうち、本年度の調査研究の中心となった①の大量観察調査の考え方と方法について述べておきたい。調査は、添付資料の「ケアマネージャー（介護支援専門員）の仕事と能力に関するアンケートのお願い」と題する調査票を用いて実施された。調査票は、4つの部分からなっている。

1つめの部分は、問1と問2・問3である。問1は、課業の難易度段階に対応した職務遂行能力を調査しようとするものである。調査票では、ケアマネージャーの資格を有するひとが、普段の仕事において標準的に遂行している仕事を11の課業に分類している。これを、ケアプランの作成・調整・実施に関連する7の「直接業務」と、給付管理や要介護認定調査といった4の「間接業務」に整理している。

その上で、それぞれの課業の難易度を、課業に含まれる要素作業の組み合わせに着目して、「新人でもできる段階」、「中堅になればできる段階」、「ベテランができる段階」を目安に3区分（各課業の a, b, c のレベル）している。課業遂行能力の段階は、例示された難易度の作業が「ほとんどできない」「少しできる」「だいたいできる」「かなりできる」「確実にできる」に5段階区分している。集計は、1サンプルごとに、各課業ごとの得点を11課業について平均した上で、1点から5点の範囲で示している。

問2・問3は、職務遂行能力の形成に業務の頻度がどの程度影響しているかを検討し、あわせて、職務遂行能力の中に他人を指導する能力がどの程度含まれているかを分析しようとするものである。

2つめの部分は、問4から問11までであり、ケアマネージャー有資格者のこれまでの職業経歴、仕事の経験、それにケアマネージャー以外の保有資格状況について調べている。また、ケアマネージャーとしての仕事量や介護保険利用率に影響すると思われる利用者・家族の経済的・非経済的状況について調べている。この部分は、問1の能力レベルがどのような制度的・資格的要素と関

連しているのか、また、利用率にケアマネージャーの能力がどの程度影響しているか、を分析することを意図している。

3つめの部分は、問12から問20、それに問26・問27であり、雇用形態・雇用条件、賃金処遇、教育訓練の内容について調べている。

4つめの部分は、その他の部分であり、ケアマネージャーの個人属性、仕事への意識、将来のキャリア展開への希望等を調べている。

なお、昨年度実施したホームヘルパーおよび介護施設直接処遇職員を対象とする同種の調査を補足するために、改善された調査票（添付資料の「介護の仕事と能力に関するアンケートのお願い（「施設」、「在宅）」調査票を参照）を用いた大量観察を実施した。補足調査の必要性は、①能力段階を昨年度の3段階から5段階に細区分し、より精密なデータ把握を試みたこと、②昨年度調査では取り上げなかったコミュニケーション・スキルやマネジメント・スキルの項目を入れたこと、③教育研修機会について新たな項目を入れたこと、④課業の要素作業の統合を図ったこと、からであった。

調査の設計コンセプトおよび調査手法は昨年度と同様である。

（2）調査結果

各調査の結果については、数量集計したデータの形で第3部資料編に掲載している。

3. 本報告書の構成

本報告書は、次のような構成をとっている。

第1部において、本年度調査研究の中心部分であったケアマネージャー調査の結果について、雇用・能力開発および介護報酬算定基準のあり方への示唆を汲み取るような形で、分析している。また、昨年度および今年度の調査データをもとにして、事業者が自主的・計画的に取り組むべき雇用・能力開発についてのガイドラインと、雇用・能力開発支援型の介護報酬算定基準の考え方について、提言をまとめている。

第2部では、提言の根拠となった大量観察調査の結果について、特徴的な点を中心にサーベイしている。

第3部には、大量観察調査に用いた調査票および調査の単純集計データ、それに職務遂行能力評価のモデル・シートを添付している。とくに、モデル・シートについては、各専門職にある方々の能力セルフ・チェックに活用していただくよう工夫したつもりである。

4. 謝辞

平成14年度の研究にあたり、多くの方々にご協力いただくことができた。調査設計および調査票の作成の段階では、ケアマネジャー調査については、社会福祉法人岩手和敬会・特別養護老人ホーム青山和敬荘の佐々木裕彦施設長はじめ関係の皆様から専門的な助言をいただいた。ホームヘルパー調査および施設直接処遇職員調査については、(株)ベネッセ・ケアの全面的なご協力をいただいた。アンケート調査実施に際し、ケアマネジャー調査では、岩手県介護支援専門員協会および北九州市「ケアマネット21」の、また、ホームヘルパー・施設直接処遇職員調査では、(株)ベネッセ・ケア、東京マイコープ、ライフケア勤労、ワーカーズ・コレクティブ・ベル、グループたすけあいの全面的なご理解とご協力をいただいた。また、調査データの処理については、(株)ダイナックスならびに(株)ジャンボにお世話になった。主任研究員および分担研究員の研究補助者の皆さんは、資料整理等について支援してくださった。記して謝辞を申し上げる。

〔研究組織について〕

本年度の研究推進にあたり、研究組織メンバーの他に、(株)UFJ総合研究所研究員の堀田聡子研さん、一橋大学大学院社会学研究科博士課程の工藤健一さん、埼玉大学大学院経済科学研究科修士課程の深澤大樹さんが、調査票設計、調査票の作成、データ分析を、それぞれ担当してくださった。

本報告書の執筆分担は、各章の冒頭に記名している。なお、第1部IIおよびIIIは研究組織としての見解であるが、執筆分担の都合から、研究会での議論を経た成果を各執筆分担者の文責においてまとめたものである。

第 1 部

ケアマネージャーの職務遂行能力および
雇用・能力開発の実態

介護関連分野における雇用・能力開発指針と
介護報酬算定基準のあり方

I ケアマネージャーの雇用・能力開発の現状と課題

小笠原浩一

I-1 ケアマネージャー能力調査の課題

わが国の「ケアマネージャー」（居宅介護支援専門員）は、介護保険の仕組みに組み込まれ、その運営をケアプランの作成の面で支えるよう制度上位置づけられている点に特徴を有している。イギリスに見られるような「コミュニティ・ケア・マネジメント」の役割はわが国の制度上は期待されておらず、主たる業務が「ケアプラン」の作成および修正を核に構成されているという特徴を有している。

しかし、制度上の位置づけがそのようになっているということと、実際の仕事の中身が制度通りになっているかどうかとは別問題である。また、制度上の位置づけがそのようになっているからといって、ケアマネージャーが制度上の仕事のみで特化した業務を行っていたのでは、要介護者の身体的・精神的自立を支援するという介護福祉本来の目的にそったケアプランを構築するために必要な能力を十分に開発することはできない。

「ケアプラン」をたてるという業務を、要介護者本人やその家族との関係において、納得的に、また円滑かつ効果的に行うには、要介護者の生活歴や生活環境・人間関係等に通じていることが必要だし、インフォーマル・サービスを含めた実際に活用可能なサービス資源を良く把握しており、その調整を進められるだけの人的な関係やマネジメント能力が必要とされる。そうした知識や能力は、「ケアプラン」作成からは比較的遠くにある相談、苦情解決、要介護認定調査などの周縁的業務を通じて身に付けられるものであるし、ケアマネージャーとしての専門的業務の部分から離れたその他の業務や活動と密接に関連しているものでもある。

そのようなケアマネージャーとしての能力開発を進めるには、資格を有する本人の努力はもちろん重要であるが、ケアマネージャーは実際には何がしかの事業者に所属して仕事を行うことから、所属事業者の人事管理のあり方や雇用形態などのあり方がケアマネージャーの仕事の内容やこれを通じた能力形成の内容を大きく左右することは言うまでもない。そこで、ケアマネージャーの雇用・能力開発のあり方を展望する際には、そうした実態をふまえた議論が必要になる。

そのような観点から、この節では、次の5点について実態調査の結果を分析し、ケアマネージャーの仕事の現状と雇用・能力開発の適正化に向けた課題を整理しておきたい。

- ① 職務遂行能力の現状はどのようなものか
- ② 所属事業者の相違、仕事組織の相違によって、担当する仕事の範囲・頻度および仕事の進め方がどのように異なるか
- ③ 仕事の範囲・頻度、進め方の相違が能力のあり方とどのような関連を有するか
- ④ 能力のあり方と処遇との関連はどうなっているか
- ⑤ ケアマネージャーの職業意識・仕事への意見はどうか

なお、この調査研究では、介護保険制度において「ケアマネージャー」に期待される役割は「居宅介護支援事業」に典型的に現れる考え、居宅介護支援との関連におけるケアマネージャーの仕事に絞って分析を進めることとしている。

I-2 ケアマネージャーの仕事

(1) 居宅介護支援事業の仕事の範囲ー「直接課業」と「間接課業」ー

居宅介護支援との関連においてケアマネージャーに期待されている仕事には、ケアプランに直接関わる一連の職務と、ケアプランには直接関連しないけれども、介護支援という大きな枠組みの中に位置づけられる職務とがある。以下、便宜的に、前者を「直接業務」、後者を「間接業務」と呼ぶこととする。

① 「直接課業」

本研究で直接業務と呼んでいるのは、ケースの存在を現認する「ケース発見」、ケースの状態を分析し、特性および「主訴」を把握し、取り扱いの入り口を仕分けする「インテーク・スクリーニング」、要介護認定を受けたケースについて「主訴」への最適対応を評定する「アセスメント」、当事者の要望や経済的制約等を考慮しながら具体的な目標の設定とこれを達成するための支援サービスの組み立てを行う「ケアプラン（居宅サービス計画）の原案作成」、ケアプラン原案の実行可能性を評価し、調整するための「サービス担当者会議」の開催運営、ケアプランを当事者に説明し、当事者にとって最終的な実施計画とするための「計画説明・調整」、ケアプランの実施過程を観察し、問題点を調整するための「モニタリング」、成果を踏まえて次期ケアプランへと展開させるための「再アセスメント」、支援計画の達成を確認する「終結」からなる9つの課業群である。その一連の流れについては、つぎの「(3) ケアマネジメントの流れ」に示す通りである。

ケアプランとの関連性から言うと、「ケース発見」および「インテーク・スクリーニング」はやや直接性が薄いように考えられるであろうが、要介護認定の

申請へとつなげる前提業務として不可欠であるばかりか、この初期段階におけるケースへの関わりが「アセスメント」の質を左右することが多いという意味で、「直接業務」の一環と見なしている。また、「ケース発見」は相談等を通じて機械的に行われることもあるが、通常は、「パトローリング」と呼ばれる地域活動と結びついていることが多く、ケアマネージャーがそのような地域との深いつながりを有することができることは、関係方面との連絡調整や介護保険対象外サービス資源の動員などケアプランの作成・実施にあたってその内容に影響を与えることになる。その意味でも、「ケース発見」および「インタビュー・スクリーニング」業務において発揮されるケアマネージャーの能力は、高質なケアプラン作成の前提となる能力の水準を示すものと考えてよい。

② 「間接業務」

他方、「間接業務」とは、要介護認定やその更新にかかわる申請の受け付け、申請書の提出に関わる事務、要介護認定調査、給付管理業務、苦情解決業務、ケアカンファレンス実施などを含んでいる。どのような仕事まで「間接業務」とするかについては、ケアマネージャー資格を有するものの所属する事業者の業態、有資格者への業務配置や仕事の与え方によって広狭が生ずることになる。

「間接業務」は、たとえば給付管理のように、最終的な給付請求書類の作成までケアマネージャーが行う場合もあれば、請求書類の作成は専任者が行い、ケアマネージャーはサービス提供実績の作成までを担当するという分担になっている場合もあるというように、ケアマネージャーの有資格者とそうでない者との間で業務の分担遂行が可能である。また、要介護認定調査のように、必ずしもケアマネージャー有資格者に委託されるとは限らない業務も含んでいる。その意味で、「間接業務」は、そのすべてを必ずケアマネージャーが行うという性質のものではない点に特徴がある。

③ コア課業

「直接業務」「間接業務」には、それぞれ、ケアマネージャーとしての能力の高さを代理指標として示すことのできる「コア（核心）課業」が存在する。すなわち、能力には個人差があったり、個人によっても得手・不得手があるものであるが、調査対象項目となったすべての課業項目の得点を累積して示される個人の総合的な能力水準とほぼ同一の能力水準分布が確認される課業項目を「コア課業」と呼ぶこととしている。

「コア課業」には、つぎの特性がある。(a) 普段の仕事においてそれを担当する頻度が極めて高い、(b) 他の課業と一連で行われたり、他の課業で必要となる知識・経験を動員して行うことが必要であるなど、一般的に、他の課業との