

高齢者ショートステイにおける生活相談員業務の実態調査

—業務の「実施状況」と「必要性認識」に着目して—

クチムラ アツシ
口村 淳*

目的 短期入所生活介護（以下、ショートステイ）における生活相談員（以下、相談員）業務の「実施状況」ならびに「必要性認識」を明らかにし、その特徴について検討することを目的とする。

方法 無作為抽出（系統抽出法）した短期入所生活介護500施設に所属する相談員（1施設1人）を対象に、郵送調査を実施した。調査時期は、2010年10月（1カ月間）、回収割合は50.8%である。28項目の業務内容を、「実施状況」ならびに「必要性認識」の視点から、それぞれ4件法で尋ねた。また、「実施状況」と「必要性認識」の差については、両項目の平均値の差を検定（t検定）した。

結果 ショートステイにおける相談員業務の傾向として、連絡調整、相談、入退所に関する業務が、「実施状況」「必要性認識」ともに高い割合がみられた一方で、介護関連の割合は両項目ともに低かった。また、スタッフ教育、経営管理、人間関係調整に関する業務も、相談員中心の業務という意味では、両項目とも5割程度にとどまった。さらに、「実施状況」と「必要性認識」の平均値の差を検討したところ、「利用者の送迎」「入所判定」「利用者・家族の入所前相談面接」をはじめとする7項目で、「実施状況」が「必要性認識」を有意に上回った。

結論 本調査の結果、ショートステイの相談員業務における「実施状況」と「必要性認識」は、おおむね一致していることが明らかになった。しかし、一部の業務では、「実施状況」が「必要性認識」を上回っていた。これは、本来、他職種が中心または他職種と協働で実施する業務であるにもかかわらず、相談員が担うことになっている可能性を示している。そのためにも、施設内の他職種との業務調整、業務分掌による系統的な体制整備の必要性等が示唆された。

キーワード ショートステイ、生活相談員、業務の実施状況、業務の必要性認識

I はじめに

短期入所生活介護（以下、ショートステイ）は、在宅の要介護高齢者が短期間施設に入所し、介護等を受けるサービスのことである。介護保険制度における在宅サービスの1つに位置づけられている。ショートステイについては「介護負担の軽減に果たす役割は高く評価されているが、その一方で、利用する高齢者・家族や

ショートステイ実施施設から、さまざまな問題が指摘されていることも事実である¹⁾という指摘がある。ショートステイの諸問題を解決していくには、施設のソーシャルワーカーといわれる生活相談員（以下、相談員）が重要な役割を担うと考えられる。しかし、ショートステイは「居宅サービスと施設サービスの両方の性格を併せ持った、中間的なサービス²⁾といわれるように、特別養護老人ホーム（以下、特養）

*同志社大学大学院社会学研究科社会福祉学専攻博士後期課程

などの介護保険施設とは異なる特徴をもつ。たとえば、利用期間（サービス提供期間）が短く断続的であること、利用者の生活基盤が在宅にあること、利用者よりも介護者の意向が優先されやすいこと等があげられる³⁾。したがって、ショートステイにおける相談員の業務には、特養の相談員業務とは異なる傾向があると推察される。

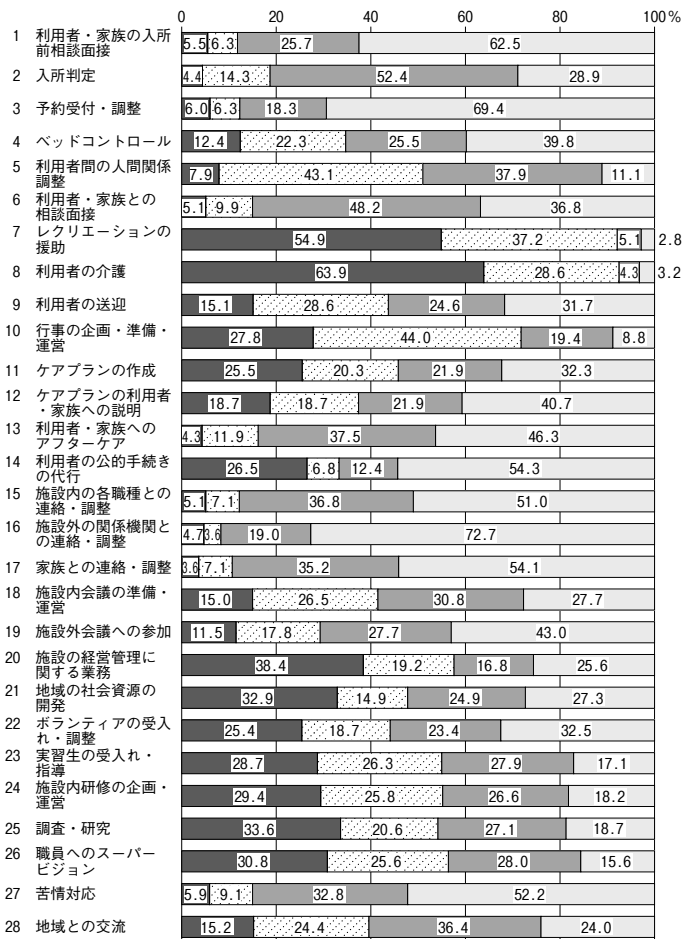
相談員業務に関する調査研究は、これまでに様々な視点から実施されてきた。代表的なものに、業務の遂行頻度や優先順位等を調査した研究⁴⁾⁻⁹⁾、特養と老人保健施設の相談員業務の比較により施設ソーシャルワークの構造を明らかにした研究¹⁰⁾、タイムスタディで業務分析を行った研究¹¹⁾、相談員のキャリア特性やバーンアウトに焦点をあてた研究¹²⁾、相談員の職務満足度に焦点をあてた研究¹³⁾などがある。1980年代後半から現在に至るまで発表されている背景には、未だに相談員の業務内容が不明確なこと、あるいはソーシャルワーカーとしての業務が確立していないこと等が根底にあるものと推測される。しかし、先行研究の多くは特養などの長期入所施設を対象としており、本稿のテーマであるショートステイに焦点をあてた調査研究は、筆者の調べた限りではみられなかった。そこで本研究では、ショートステイにおける相談員業務の実態を明らかにした上で、その特徴について検討することを目的とする。

Ⅱ 方法

(1) 調査対象および方法

調査対象者は、「平成17年介護サービス施

図1 業務の「実施状況」



■ 他職種が主として実施しており、相談員は（あまり）関与していない。もしくは実施していない
 □ 相談員と他職種が協働で実施しているものの、他職種が中心である
 ■ 相談員と他職種が協働で実施しているものの、相談員が中心である
 □ 相談員が主として実施している

設・事業所調査名簿」¹⁴⁾に記載されている短期入所生活介護6,216施設から、無作為抽出（系統抽出法）した500施設に所属する生活相談員（1施設1名）とした。無記名、自記式の調査票を作成した上で、各施設の施設長宛てに目的と内容を記した依頼書と調査票を郵送した。施設長から相談員に記載を請う形で実施した。回収は同封した返送用封筒を用いて、個別に返信してもらう方法をとった。調査期間は2010年10月（1カ月間）であり、回収割合を向上させる工夫として、10月下旬に再依頼書を1回送付した。施設の休止により、発送元へ計2通が返送

された。これらを除いた498通のうち、回収数は253通（50.8%）であった。

(2) 調査項目

調査内容は、施設・回答者の基本属性、相談員業務の内容、悩み（自由記述）である。このうち、相談員業務の内容を本稿での主たる分析の対象とした。相談員業務の内容は、既述した和気の実施した調査項目¹⁰⁾を参考に、口村のショートステイにおける相談員業務のカテゴリ生成の結果¹⁵⁾を加味して選定した28項目である。回答方法は、東京都社会福祉協議会の調査⁹⁾を参考に、業務の「実施状況」と「必要性認識」

の視点から質問する形式を採用した。図1（実施状況）および図2（必要性認識）に示した4件法で把握した。

(3) 倫理的配慮

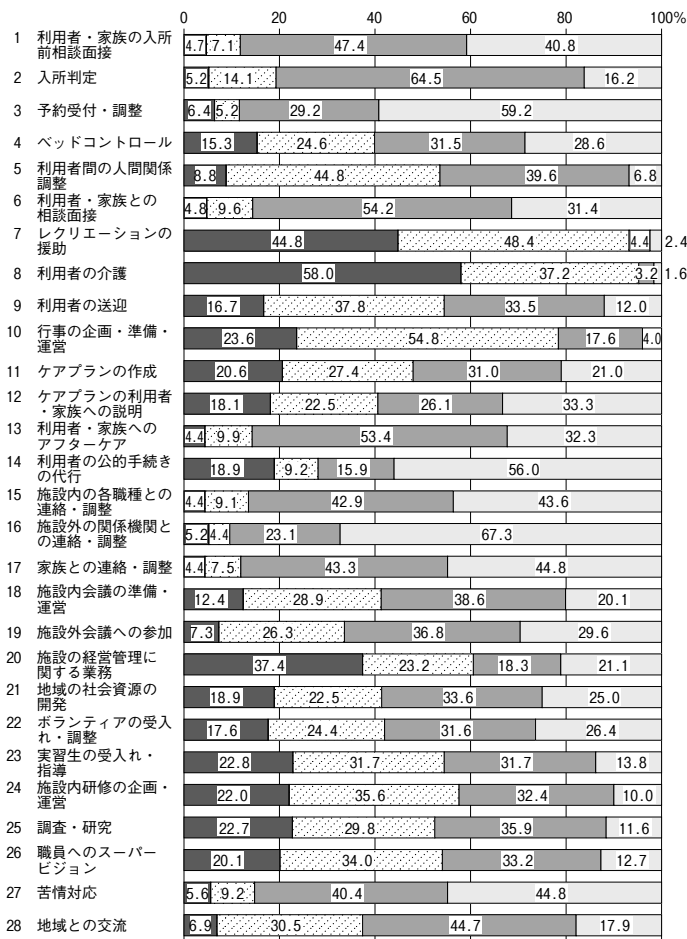
調査依頼書に研究目的と倫理的配慮（プライバシーの保護、無記名であること、研究目的に限定した調査結果の使用、施設や個人が特定されない形での分析と公表）を明記した。また、研究に対する問合せにはいつでも応じる準備があることを明記し、連絡があった際には誠意をもって対応した。

Ⅲ 結 果

(1) 施設・回答者の属性

施設および回答者の属性は、表1のとおりである。事業形態では、併設型が全体の約9割を占めていた。居室形態では、多床室ならびに個室と多床室の混合が、ともに39.5%で最も多く、両者で全体の8割を占めていた。事業開始年では、平成11年～15年が42.3%で最も多い。定員では、6～10人が34.0%と多かった。回答者の属性をみると、男性が57.3%、女性が42.7%であった。年齢は、30代が全体の約半数を占め、平均年齢は37.6歳（22～66歳）であった。現施設における経験年数は、1年未満～5年が68.4%と最も多く、平均経験年数は、4.8年（2カ月～20年）であった。取得資格について、複数選択で回答してもらったところ、社会福祉主事が63.2%と最も多く、次いで介護福祉士58.1%であった。現在の仕事に最も関わりのある資格は何かという問いに対しては、介護支援専門員が29.2%と最も

図2 業務の「必要性認識」



■他職種が主として実施すべきである
 □相談員と他職種が協働で実施するものの、他職種が中心となるべきである
 ■相談員と他職種が協働で実施するものの、相談員が中心となるべきである
 □相談員が主として実施すべきである

多く、次いで社会福祉主事28.5%であった。回答者のうち、約2割が施設ケアマネジャーを兼務していた。

本研究は無作為抽出を行ったこともあり、厚生労働省の「平成17年介護サービス施設・事業所調査結果」¹⁶⁾と比較して、ユニット型個室の割合（全国：10.5%）、相談員に占める社会福祉士の割合（全国：24.2%）ではほぼ一致した結果が得られた。

(2) 業務の「実施状況」

業務の「実施状況」は図1のとおりである。「相談員が主として実施している」と「相談員と他職種と協働で実施しているものの、相談員が中心である」を加算した割合が高い上位5項目をあげると、「施設外の関係機関との連絡・調整」(91.7%)、「家族との連絡・調整」(89.3%)、「利用者・家族の入所前相談面接」(88.2%)、「施設内の各職種との連絡・調整」(87.8%)、「予約受付・調整」(87.7%)であった。28項目中9項目(32.1%)で、加算した割合が8割を超えていた。また、「相談員が主として実施している」だけで5割を超える業務は、多い順に「施設外の関係機関との連絡・調整」(72.7%)、「予約受付・調整」(69.4%)、「利用者・家族の入所前相談面接」(62.5%)、「利用者の公的手続きの代行」(54.3%)、「家族との連絡・調整」(54.1%)、「苦情対応」(52.2%)、「施設内の各職種との連絡・調整」(51.0%)の7項目であった。

逆に、「相談員が主として実施している」と「(前略)相談員が中心である」を加算した割合が低かった項目は、低い方から「利用者の介護」(7.5%)、「レクリエーションの援助」(7.9%)、「行事の企画・準備・運営」(28.2%)、「施設の経営管理に関する業務」(42.4%)、「職員へのスーパービジョン」(43.6%)であった。

(3) 業務の「必要性認識」

業務の「必要性認識」は図2のとおりである。「相談員が主として実施すべきである」と「相

表1 施設・回答者の属性 (n=253)

(単位 人、()内%)

施設の属性	
事業形態	
単独型	27(10.7)
併設型	219(86.5)
不明	7(2.8)
居室形態	
ユニット型個室	31(12.3)
従来型個室	20(7.9)
多床室	100(39.5)
個室と多床室の混合	100(39.5)
不明	2(0.8)
事業開始年	
平成以前	31(12.3)
平成元年～5年	36(14.2)
平成6～10年	39(15.4)
平成11～15年	107(42.3)
平成16年～	37(14.6)
不明	3(1.2)
定員	
1～5人	35(13.8)
6～10	86(34.0)
11～15	22(8.7)
16～20	82(32.4)
21人～	25(9.9)
不明	3(1.2)
回答者の属性	
性別	
男性	145(57.3)
女性	108(42.7)
年齢	
20代	48(19.0)
30	125(49.4)
40	37(14.6)
50代以上	42(16.6)
不明	1(0.4)
現施設における経験年数	
1年未満～5年	173(68.4)
6～10年	57(22.5)
11年以上	23(9.1)
取得資格(複数選択)	
社会福祉士	68(26.9)
介護福祉士	147(58.1)
精神保健福祉士	8(3.2)
介護支援専門員	124(49.0)
看護師	3(1.2)
管理栄養士	4(1.6)
社会福祉主事	160(63.2)
訪問介護員	56(22.1)
その他	12(4.7)
現在の仕事に最も関わりのある資格	
社会福祉士	56(22.1)
介護福祉士	42(16.6)
介護支援専門員	74(29.2)
社会福祉主事	72(28.5)
その他	9(3.6)
施設ケアマネとの兼務	
している	56(22.1)
していない	197(77.9)
平均年齢	37.6歳(22～66歳)
現施設での平均経験年数	4.8年(2ヵ月～20年)

相談員と他職種と協働で実施するものの、相談員が中心となるべきである」を加算した割合が高い上位5項目をあげると、「施設外の関係機関との連絡・調整」(90.4%)、「予約受付・調整」(88.4%)、「利用者・家族の入所前相談面接」(88.2%)、「家族との連絡・調整」(88.1%)、

「施設内の各職種との連絡・調整」(86.5%)であった。28項目中9項目(32.1%)で、加算した割合が8割を超えていた。また、「相談員が主として実施すべきである」だけで5割を超える業務は、多い順に「施設外の関係機関との連絡・調整」(67.3%)、「予約受付・調整」(59.2%)、「利用者の公的手続きの代行」(56.0%)の3項目であった。

逆に、「相談員が主として実施すべきである」と「(前略)相談員が中心となるべきである」を加算した割合が低かった項目は、低い方から「利用者の介護」(4.8%)、「レクリエーションの援助」(6.8%)、「行事の企画・準備・運営」(21.6%)、「施設の経営管理に関する業務」(39.4%)、「施設内研修の企画・運営」(42.4%)であった。

表2 業務の「実施状況」と「必要性認識」の差

	実施状況	必要性認識	差	有意性	
1	利用者・家族の入所前相談面接	3.45	3.23	0.22	**
2	入所判定	3.04	2.85	0.19	**
3	予約受付・調整	3.50	3.37	0.13	ns
4	ベッドコントロール	2.90	2.67	0.23	*
5	利用者間の人間関係調整	2.52	2.41	0.11	ns
6	利用者・家族との相談面接	3.16	3.10	0.06	ns
7	レクリエーションの援助	1.56	1.63	-0.07	ns
8	利用者の介護	1.46	1.47	-0.01	ns
9	利用者の送迎	2.72	2.38	0.34	**
10	行事の企画・準備・運営	2.08	1.99	0.09	ns
11	ケアプランの作成	2.58	2.47	0.11	ns
12	ケアプランの利用者・家族への説明	2.82	2.70	0.12	ns
13	利用者・家族へのアフターケア	3.25	3.11	0.14	*
14	利用者の公的手続きの代行	2.89	2.90	-0.01	ns
15	施設内の各職種との連絡・調整	3.33	3.24	0.09	ns
16	施設外の関係機関との連絡・調整	3.60	3.50	0.10	ns
17	家族との連絡・調整	3.40	3.27	0.13	*
18	施設内会議の準備・運営	2.71	2.62	0.09	ns
19	施設外会議への参加	3.02	2.82	0.20	*
20	施設の経営管理に関する業務	2.27	2.17	0.10	ns
21	地域の社会資源の開発	2.42	2.55	-0.13	ns
22	ボランティアの受入れ・調整	2.62	2.63	-0.01	ns
23	実習生の受入れ・指導	2.31	2.31	0.00	ns
24	施設内研修の企画・運営	2.33	2.28	0.05	ns
25	調査・研究	2.26	2.27	-0.01	ns
26	職員へのスーパービジョン	2.26	2.30	-0.04	ns
27	苦情対応	3.31	3.20	0.11	ns
28	地域との交流	2.65	2.65	0.00	ns

注 *p<0.05, **p<0.01, t検定

(4) 業務の「実施状況」と「必要性認識」との差

本研究の回答方法は、値の等間隔性が保障された間隔尺度や比率尺度ではない。しかし、一定の序列を表す順序の尺度と考えられることから、「実施状況」および「必要性認識」の回答項目に1点から4点までの得点を与え、それらを集計し、平均値を算出した。数値が高いほど、「実施状況」および「必要性認識」が高いと一応の解釈ができる。さらに、両項目の平均値の差について検定(t検定)を行った(表2)。

その結果、28項目中19項目(67.9%)において、「実施状況」が「必要性認識」を上回っていた。そのうち「利用者・家族の入所前相談面接」「入所判定」「利用者の送迎」(p<0.01)、「利用者・家族へのアフターケア」「施設外会議への参加」「ベッドコントロール」「家族との連絡・調整」(p<0.05)の7項目で有意差がみられた。逆に、「調査・研究」「職員へのスーパービジョン」をはじめとする7項目は、「必要性認識」が「実施状況」を上回っていたもの

の、有意差は認められなかった。

IV 考 察

本研究では、ショートステイにおける相談員の業務内容について、「実施状況」と「必要性認識」の視点から、実態把握を行った。その結果、連絡調整(No15, 16, 17)、相談(No6, 27)、入退所(No1, 2, 3, 13)に関する業務が、「実施状況」「必要性認識」ともに高い割合がみられた一方で、介護関連(No7, 8, 10)の割合は両項目ともに低かった。また、スタッフ教育(No23, 24, 26)、経営管理(No20)、人間関係調整(No5)に関する業務も、相談員が中心という意味では、両項目とも5割程度にとどまった。さらに、「実施状況」と「必要性認識」の平均値の差を検討したところ、28項目中7項目(25.0%)で、「実施状況」が「必要性認識」を有意に上回った。以上のような結果を踏まえ、本節では以下の3点について考察を行

う。

第1に、「利用者間の人間関係調整」が、相談員が中心という意味では、「実施状況」「必要性認識」ともに5割程度にとどまっていた。利用者間の関係調整は、東京都社会福祉協議会の調査⁸⁾では「積極的に関わっている」と「ある程度関わっている」の合計が95.2%、日本社会福祉実践理論学会の調査⁷⁾では91.8%と高い実施率を示しており、特養を対象にした先行研究と本研究との違いが浮き彫りになった。ショートステイでは利用者の滞在期間が短いため、人間関係の齟齬が生じる場面自体が、特養と比べ少ないのかもしれない。一方で、本研究では「(前略)他職種が中心となるべきである」が44.8%と最も多く、半数近い相談員が、当業務を他職種の業務として捉えている傾向がわかる。本研究では、介護、レクリエーション、行事といった利用者と直接関わる業務が低い割合を示したことから、「利用者間の人間関係調整」も、これらの業務の延長線上に位置づけられていることが推測される。しかし、家庭環境や利用に至る経緯を把握する立場にある相談員が、当業務に関与することで、より円滑に調整が進む可能性も考えられる。その意味では、相談員自身が当業務の重要性について再認識する必要が示唆された。

第2に、「利用者・家族の入所前相談面接」は、相談員が中心という意味では、「実施状況」「必要性認識」ともに8割を超えていた。しかし、「実施状況」をみると「相談員と他職種が協働で実施しているものの、相談員が中心である」が25.7%に対し、「必要性認識」では「相談員と他職種が協働で実施するものの、相談員が中心となるべきである」が47.4%と、20ポイント以上の差がみられた。つまり、他職種協働の必要性が高い業務であるにもかかわらず、実際には相談員が担っている状況がうかがえる。入所前相談面接を介護職や看護師等と協働で行うことの意義は、利用者に関する多角的なアセスメントが行えることのほかに、利用者と事前に顔合わせすることで、利用当日に安心感を与える長所があるといわれる¹⁷⁾。当業務が他職種

協働で行いにくい背景には、利用者・家族の都合を優先した上で、日程調整が行われることが関係しているのではないかと考えられる。こうした過程に、ローテーション勤務のある職種が馴染みにくいことは理解できよう。すべてのケースは難しいとしても、可能な限り業務の調整を行うなど、関係する職種に入所前相談面接への関与を促すことも必要と思われる。

第3に、「実施状況」が「必要性認識」を有意に上回った項目の1つに、「利用者の送迎」がある。送迎は、介護報酬体系に規定されているという点において、特養にはないショートステイの特徴的なサービスの1つである。利用者ならびに介護者にとって、施設までのアクセスを確保する送迎サービスの意義は大きい。しかし、送迎を誰が担当するかは、配置基準で定められているわけではなく、各施設の裁量に任せられている。実際には半数以上の相談員が関わっていることが、図1から読み取れる。送迎業務は、家族介護者との情報交換の場であり、また利用前後の利用者をリラックスさせる機会といわれる¹⁸⁾。しかし、反面、時間を要する業務の1つとされており¹⁹⁾、他の業務を圧迫することも懸念される。そのためにも、施設における業務分掌を定め、系統的に送迎業務に対応できる体制の整備が求められる。

最後に本研究の課題を述べる。本研究では、サンプリングの際に層化抽出を行っていないため、併設型施設が8割以上を占め、単独型施設は1割と偏りがみられた。また同様に、ユニット型個室も1割程度と少なかった。本研究は、全国におけるショートステイの分布状況を把握するという点では意義があったが、併設型と単独型、もしくは、従来型とユニット型といった、施設属性ごとの業務比較を行うには、サンプル数の点で十分とはいえなかった。この点については、今後の研究課題としたい。

謝辞

稿を終えるに際し、お忙しいなか本調査へご協力をいただきましたショートステイ施設の皆様に心よりお礼申し上げます。本研究は、「平

成22年度同志社大学大学院高度化研究費」の助成下で行われました。記して深謝いたします。

文 献

- 1) 村田康子. 高齢者ショートステイの現状と課題. 保健の科学 2005; 47 (3): 187-91.
- 2) 立松麻衣子, 齋藤功子, 西村一朗. 居住環境・生活状況における自宅と施設の連続性. 介護福祉学 2003; 10 (1): 49-59.
- 3) 口村淳. 短期入所生活介護におけるソーシャルワーク. ソーシャルワーク研究 2008; 33 (4): 62-9.
- 4) 岡本民夫, 奥田いさよ. 老人福祉分野におけるソーシャルワーカーの機能と業務. 季刊老人福祉 1989; 85: 68-75.
- 5) 中島紀恵子, 工藤禎子, 西本典良, 他. 重度障害成人・老人福祉施設における生活指導員業務の実情と業務内容の分析. 日本社会事業大学社会事業研究所年報 1990; 20: 219-53.
- 6) 佐藤俊一, 高橋信行. 老人福祉施設の生活指導員の役割と期待と現実. 地域総合研究 1996; 23 (2): 19-73.
- 7) 日本社会福祉実践理論学会編. ソーシャルワークのあり方に関する調査研究 1998; 7: 69-90.
- 8) 東京都社会福祉協議会高齢者施設福祉部会編. 高齢者福祉施設 生活相談員業務指針. 東京. 東京都社会福祉協議会, 2006; 22-59.
- 9) 東京都社会福祉協議会高齢者施設福祉部会編. 高齢者福祉施設 生活相談員業務指針 '10. 東京. 東京都社会福祉協議会, 2010; 21-42.
- 10) 和気純子. 介護保険施設における施設ソーシャルワークの構造と規定要因. 厚生指標 2006; 53 (15): 21-30.
- 11) 石田博嗣, 住居広士, 國定美香. タイムスタディで捉えるレジデンシャル・ソーシャルワーク・コードの開発と研究. 厚生指標 2010; 57 (1): 6-14.
- 12) 安立清史, 黒木邦弘, 藤村昌憲, 他. 介護老人福祉施設における生活相談員の業務実態とその意識. 九州大学アジア総合政策センター紀要 2010; 5: 223-37.
- 13) 井上祐子, 黒木保博. Deci理論を基礎とする高齢者福祉施設の生活相談員の職務満足度に関する検討. 社会福祉学 2011; 51 (4): 91-103.
- 14) 厚生労働省大臣官房統計情報部社会統計課編. 平成17年介護サービス施設・事業所調査名簿. 東京. 厚生統計協会, 2005.
- 15) 口村淳. 高齢者ショートステイにおける相談員業務の特徴. 社会福祉学 2010; 50 (4): 148-60.
- 16) 厚生労働省. 平成17年介護サービス施設・事業所調査結果 (<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/service05/index.html>). 2011.2.20.
- 17) 全国介護保険実務研究会編. 介護保険と在宅サービス ショートステイを中心として. 東京. 大成出版, 1999; 138.
- 18) 立松麻衣子, 齋藤功子, 西村一朗. ショートステイを効果的に運用するための施設側の方策. 介護福祉学 2004; 11 (1): 12-23.
- 19) 口村淳. 生活相談員の視点からみたショートステイの実践課題. 社会福祉士 2011; 18: 48-56.