

# 訪問介護サービス提供責任者の調整業務の質についての研究

—サービス調整業務のレベルが訪問介護計画の有効感に与える影響—

スガ ヨシアキ  
須加 美明\*

**目的** 訪問介護においてサービス提供責任者が行うサービス調整業務の質に影響する要因を明らかにするため、新規の利用者にサービスを開始する時の調整方法や自立支援の判断など責任者の業務内容の違いや事業所の業務実態などの影響を検討した。

**方法** 東京都A市の49訪問介護事業所のサービス提供責任者158名を対象に2005年12月に質問紙調査を行い、113件（72%）を回収、分析対象とした。サービス提供責任者が行う調整業務の質は、事業所の訪問介護計画がサービスの質の向上に役立つと感じる程度に何らかのかたちで関係していると仮定し、これを尋ねた訪問介護計画の有効感を従属変数とし、調整業務の内容を表す5変数、業務実態2変数、責任者の業務経験年数を独立変数として、クラスカル・ウォリスの検定およびカテゴリカル回帰分析によって影響を調べた。

**結果** 訪問介護計画の有効感は、調整業務の内容では「サービス内容の説明と同意」のレベルだけでなく、事業所として初めての利用者にとどのようなやり方でニーズを把握し調整してから登録ヘルパーに仕事を引き継ぐか（新規開始時のサービスの調整方法）や、ある人には必要であるが制度外になるかもしれない仕事についての考え方（自立支援の判断）によっても影響されていた。また業務実態では、サービス提供責任者がどの程度、調整業務に専念できるかの違いによって訪問介護計画の有効感は影響されていた。さらに責任者としての業務経験の年数の違いも影響していた。

**結論** 訪問介護におけるサービス調整の質は、サービス内容の説明と同意や自立支援の判断など責任者個々の力量の違いに影響されるだけでなく、新規開始時にどれだけ手厚くサービス調整の手間をかけられるか、また定期訪問を兼務させず調整に専念できるような業務体制が確保されているかによって影響されている。訪問介護においてサービス調整の質を高めるためには、サービス提供責任者が、その本来の役割である調整業務に専念できる制度的な仕組みを整える必要が示唆される。

**キーワード** 訪問介護，サービス提供責任者，サービス調整，コーディネイト，訪問介護計画

## はじめに

訪問介護において利用の調整、技術指導、訪問介護計画の作成などに責任をもつサービス提供責任者の役割は重要であり、その実態調査やヘルパーの人事管理と能力開発に重点を置いた

研究<sup>1)</sup>は行われているが、利用者のニーズに適してサービスを調整する業務の具体的な内容に焦点をあてた研究はあまり多くない。鳥海は、サービス提供責任者の実践から12の因子を抽出し、要因を所属機関と個人に分けて全体的な関連を明らかにし、訪問介護の調整業務に関する実証研究の先べんをつけた<sup>2)</sup>。本研究は、サービス調整業務の全体ではなく、新規の利用者に

\* 目白大学人間学部教授

サービスを開始する時の調整方法や自立支援の判断などサービス提供責任者の主な業務内容に焦点をあて、具体的な仕事の仕方の違いが、サービス調整業務の質とどのように関連するかを検討した。

## 方 法

### (1) 調査対象と調査方法

東京都A市管内で協力の得られた49訪問介護事業所のサービス提供責任者(158名)を対象に2005年12月、質問紙による調査を行った。事業所に調査票を送り、回答者から直接、郵送で回収した。回収数は113件(72%)であった。

### (2) 調査項目

#### 1) サービス調整業務の内容

サービス調整業務の内容を表すために、新規開始時の調整方法、サービス内容の説明と同意、訪問介護計画の作成状況、要望への対応の仕方、自立支援の判断という5項目を設定した(表1)。設問の検討のため、2005年11月に研修会場でサービス提供責任者に予備調査を行い、項

目のカテゴリと文言を修正した。新規開始時の調整方法の項目については、2004年に行った調査をもとに5つのカテゴリを設定した<sup>3)</sup>。

#### 2) 業務実態

サービス提供責任者が、本来の調整業務に専念できているかを調べるために「サービス提供責任者の仕事だけをしていますか、それともヘルパーとしての定期訪問も行っていますか」とたずね、選択肢に「1.サービス提供責任者の仕事だけをしている」「2.サービス提供責任者の仕事と人が見つからない場合の代替訪問のみをしている」「3.サービス提供責任者の仕事とヘルパーとしての定期訪問をしている」を設けた(以下、責任者業務への専念)。また担当している業務量を調べるため、責任者1人当たり月450時間の配置基準があることを説明したうえで「あなたがサービス提供責任者として担当するヘルパー(全員)の1月のサービス提供時間はどの程度ですか」とたずね、選択肢に「1.450時間前後である」「2.450時間をやや越えている」「3.450時間を大幅に越えている」を設けた(以下、サービス提供時間)。数量的な分析のため、それぞれの選択肢に配点し、サービス調

表1 サービス調整業務の内容5項目の設問とカテゴリ

新規開始時の調整方法	事業所で初めての利用者の場合、担当する登録ヘルパーに、どのように仕事を指示し、引き継いでいますか	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新規調査の訪問とは別に何回かホームヘルプに入り、業務を整理してから担当の登録ヘルパーに引き継ぐ</li> <li>2. 初回の同行訪問は、担当の登録ヘルパーと一緒にホームヘルプ業務を行い、2回目からは担当に任せるのを原則としている</li> <li>3. 初回の同行訪問は担当ヘルパーの引き合わせと仕事の確認が主で、サービス責任者は、その家庭のホームヘルプ業務には原則として入らない</li> <li>4. 初回の同行訪問は行わず、担当の登録ヘルパーには新規利用者の仕事内容を説明する</li> <li>5. 事業所で初めての利用者の場合、登録ヘルパーを担当にはせず、常動または時間契約ヘルパーが訪問する</li> </ol>
サービス内容の説明と同意	ホームヘルパーが何をどこまでやるのか(サービス内容)での説明と同意が大切ですが、あなたは、自分が担当している利用者との間で「サービス内容の説明と同意」が、どの程度、できていると感じますか	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. すべての利用者との間でお互いに納得した「サービス内容の説明と同意」ができている</li> <li>2. 多くの利用者との間でお互いに納得した「サービス内容の説明と同意」ができている</li> <li>3. 利用者との間で「サービス内容の説明と同意」が、ある程度まではできている</li> <li>4. 利用者との間で「サービス内容の説明と同意」が、あまりできていない</li> <li>5. 利用者との間で「サービス内容の説明と同意」が、できているかどうかわからない</li> </ol>
訪問介護計画の作成状況	訪問介護計画は、サービス提供責任者が作成し利用者に交付しなければならないと定められていますが、実状は困難な状況もあります。あなたの事業所では、どのような現状ですか	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訪問介護計画をあまり作成できていない</li> <li>2. 訪問介護計画をすべて作成しているが、利用者には見せていない</li> <li>3. 訪問介護計画をすべて作成し、利用者にも見せている</li> <li>4. 訪問介護計画をすべて作成し、利用者に交付している</li> </ol>
要望への対応の仕方	あなたは、忙しい仕事のなかで利用者の要望に、どのように対応していますか	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. どんな要望でも、できる限り訪問して、話を聞くようにしている</li> <li>2. 要望によっては、ヘルパーの情報と電話で対応している</li> <li>3. なかなか訪問できないため、要望には電話で対応することが多い</li> </ol>
自立支援の判断	草取りのように明らかに外れた要求ではなく、その人には必要なのに介護保険が認めないかもしれない訪問介護の仕事について、サービス提供責任者としてどう考えますか	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 画一的に考えるのではなく、その人の自立支援に必要と判断できれば、できる限り行う方向で努力する</li> <li>2. 自立支援に必要かどうかは難しい判断なので、利用者の出方によって、どうするかを考える</li> <li>3. 自立支援に必要かどうかは分からないので、利用者には自費や別の手段をすすめる</li> <li>4. 訪問介護の内容が、自立支援に必要かどうかはケアマネジャーが考えることなので、自分では判断しない</li> </ol>

整業務に専念できているほど、また基準時間が守られているほど得点が少なくなるようにした。

3) 事業所の訪問介護計画への有効感(従属変数)

サービス提供責任者が行う調整業務の質は、事業所の訪問介護計画がサービスの質の向上に役立つかと感じる程度に何らかのかたちで関係していると仮定した。この訪問介護計画の有効感をたずねる設問、「あなたの事業所で行っている訪問介護計画は、サービスの質の向上に役立っていると感じますか」に対し、選択肢「非常に役立っている」「わりと役立っている」「あまり役立っていない」「ほとんど役立っていない」「わからない」を設けた。「非常に役立っている」に1点、「ほとんど役立っていない」まで順に4点までを配点し、有効感が高いほど得点が少なくなる順序量として数量的な分析を

行った(「わからない」は欠損値とした)。

4) 調査対象者の属性、所属する事業所性別、年齢、サービス提供責任者としての業務経験年数、資格、所属する事業所の種別など7項目を調べた。調査対象者の基本属性と所属する事業所の種別は表2のとおりであった。

(3) 分析の方法

訪問介護計画の有効感に、各種の独立変数があるどのような影響を及ぼしているかを調べるために以下のような分析を行った。

1) 2変数間の単相関関係を調べるために、以下に列記する変数を独立変数としたクラスカル・ウォリスの順位による一元配置分散分析を用いた統計的検定を行った。

- ・サービス調整業務の内容を表す5変数別の検定
- ・業務実態の2変数別の検定
- ・サービス提供責任者としての業務経験年数を独立変数とする検定

2) カテゴリカル回帰分析による多変量解析他の変数の影響を統制した場合に、個別の各変数が訪問介護計画の有効感に及ぼす当該変数独自の影響を調べるために、3段階に分けてカテゴリカル回帰分析を行った。なお独立変数は、その性格によって3グループに分けて以下のように順次に投入した。

- 第1ステップ 調整業務5変数の一括投入
- 第2ステップ 調整業務5変数と業務実態2変数
- 第3ステップ 調整業務5変数+業務実態2変数+サービス提供責任者の業務経験年数

結 果

(1) 訪問介護計画の有効感と調整業務5変数および業務実態などとの関連

訪問介護計画の有効感、調整業務の内容などを調べた変数の度数分布は表3のとおりであった。

サービス調整業務の各変数と訪問介護計画の有効感との関連をクラスカル・ウォリスの順位

表2 回答者の基本属性と所属事業所 (n=113)

(単位 人,( )内%)

性別	
女性	101 (89)
男性	12 (11)
年齢	
20～29歳	16 (14)
30～39歳	21 (18)
40～49歳	37 (33)
50～59歳	29 (26)
60歳以上	9 (8)
回答なし	1 (1)
訪問介護の経験年数	
1年未満	5 (4)
1年以上2年未満	14 (12)
2年以上3年未満	14 (12)
3年以上5年未満	29 (26)
5年以上10年未満	40 (35)
10年以上	11 (10)
サービス提供責任者の業務経験年数	
1年未満	42 (37)
1年以上2年未満	21 (19)
2年以上3年未満	21 (19)
3年以上	27 (24)
回答なし	2 (1)
責任者の基礎となる資格	
介護福祉士	50 (44)
訪問介護員1級	26 (23)
訪問介護員2級で3年	34 (30)
看護師	1 (1)
回答なし	2 (1)
身分	
正規職員	87 (77)
正規職員でない	25 (22)
回答なし	1 (1)
所属する事業所の種別	
営利法人	78 (69)
NPOなど非営利法人	14 (12)
老人ホームを母体	17 (15)
老健・病院を母体	3 (3)
訪問看護を母体	1 (1)

による一元配置分散分析を用いて調べたところ(表4)、「訪問介護計画の作成状況」は、作成と交付の違いにより統計的に有意な差があった( $p < 0.05$ )。また「自立支援の判断」は、その判断の違いによって統計的に有意な差があった( $p < 0.05$ )。「サービス内容の説明と同意」は、危険率5%水準では有意な差はなく、有意な傾向にとどまった(有意確率0.060)。「新規開始時の調整方法」と「要望への対応の仕方」の2変数は統計的に有意な関連はなかった。なお、表には示さなかったが、業務実態では、責任者業務に専念できている程度、サービス提供時間、すなわち基準時間が守られている程度は、統計的に有意な影響を及ぼしていなかった。また、サービス提供責任者の業務経験年数の違いも統計的に有意な影響を及ぼしていなかった。

(2) 訪問介護計画への有効感を従属変数としたカテゴリカル回帰分析の結果

訪問介護計画の有効感を従属変数とし、独立変数に調整業務の5変数を投入したカテゴリカル回帰分析の結果、訪問介護計画の有効感には、調整業務5変数のうち3変数が統計的に有意に影響し、回帰式の説明率(調整済み $R^2$ )は0.620で、高い重相関関係がみられた(表5)。2変量間の単相関では、最も強く相関していた「訪問介護計画の作成状況」は、回帰分析では統計的有意性を示さなかった。一方、クラスカル・ウォリスの一元配置分散分析では有意の影響を示さなかった「サービス内容の説明と同意」は、標準偏回帰係数が0.734で影響力が最も大きかった。また「新規開始時の調整方法」も、クラスカル・ウォリスの検定では訪問介護計画の有効感との関連がなかったが、

表3 訪問介護計画の有効感、調整業務の内容などの度数分布 (n=113)

変数名	選択肢(カテゴリー)	度数(%)	
訪問介護計画の有効感	非常に役立つ	12(10.6)	
	わりと役立つ	54(47.8)	
	あまり役立つたない	21(18.6)	
	ほとんど役立つたない	3(2.7)	
	わからない <sup>1)</sup>	22(19.5)	
	回答なし	1(0.9)	
調整業務の内容	新規開始時の調整方法	ヘルプに入り業務を整理してから担当に引き継ぐ 初回は担当と一緒に業務し2回目から任せる 初回は引き合わせが主で責任者はヘルプに入らない 同行訪問は行わず、担当には仕事内容を説明する 初めての利用者の場合、常勤ヘルパーが訪問する	49(43.4) 55(48.7) 5(4.4) -( ) 4(3.5)
	サービス内容の説明と同意	すべての利用者と説明と同意ができている 多くの利用者と説明と同意ができている 説明と同意がある程度まではできていない 説明と同意があまりできていない <sup>1)</sup> 説明と同意ができているかどうかわからない <sup>1)</sup>	3(2.7) 48(42.5) 53(46.9) 8(7.1) 1(0.9)
	訪問介護計画の作成状況	あまり作成できていない すべて作成しているが、利用者には見せていない すべて作成し、利用者にも見せている すべて作成し、利用者へ交付している 回答なし	17(15.0) 19(16.8) 25(22.1) 51(45.1) 1(0.9)
	要望への対応の仕方	どんな要望でもできる限り訪問して話を聞く 要望によってはヘルパーの情報と電話で対応 訪問できないため、電話で対応することが多い	39(34.5) 73(64.6) 1(0.9)
	自立支援の判断	必要と判断できれば行う方向で努力する 難しい判断なので利用者の出方によって考える わからないので自費や別的手段をすすめる ケアマネが考えることなので判断しない 回答なし	74(65.5) 9(8.0) 11(9.7) 17(15.0) 2(1.8)
	責任者業務への専念	責任者の仕事だけ 責任者の仕事と代替訪問のみ 責任者の仕事とヘルパーの定期訪問	6(5.3) 45(40.7) 61(54.0)
業務実態	サービス提供時間	450時間前後 450時間をやや越える 450時間を大幅に超える 回答なし	76(67.3) 14(12.4) 17(15.0) 6(5.3)

注 1) 「わからない」「回答なし」は分析では欠損値とした。  
2) 選択肢は短く表現した。

表4 調整業務5変数と訪問介護計画の有効感との関連性の検定

独立変数	統計的有意確率
訪問介護計画の作成状況	0.028*
自立支援の判断	0.019*
サービス内容の説明と同意	0.060#
新規開始時の調整方法	ns
要望への対応の仕方	ns

注 クラスカル・ウォリス検定: #0.05 < p < 0.10, \*p < 0.05, ns : 有意差なし

回帰分析の結果では、統計的に有意な影響力をもつことがわかった。

第2ステップで、業務実態の2変数を投入した結果、訪問介護計画の有効感には、第1ステップでの3つの変数に加えて「責任者業務への専念」が統計的に有意な影響を示すようにな



り、回帰式の説明率（調整済みR<sup>2</sup>）は0.646となった。

第3ステップでは、さらにサービス提供責任者の業務経験年数を投入したところ、訪問介護計画の有効感には、調整業務の3変数、責任者業務への専念、責任者の業務経験年数、あわせて5変数が統計的に有意に影響していることがわかった。なお回帰式の説明率（調整済みR<sup>2</sup>）は0.660となった。

### 考 察

#### (1) 訪問介護計画の有効感に対するサービス調整業務5変数の影響

訪問介護計画の有効感に対するサービス調整業務5変数の影響をみると、一元配置分散分析の結果とカテゴリカル回帰分析の結果とでは、有意に影響する変数に違いがあった。「訪問介護計画の作成状況」は、一元配置分散分析では統計的に有意な影響を及ぼしていたが、カテゴリカル回帰分析の結果では3つのステップとも統計的に有意に影響していなかった。「訪問介護計画の作成状況」は、表1に示すように4レベルの選択肢をもつ変数であり、作成と交付の状況が良いほど数値が多くなる。「訪問介護計画の作成状況」の標準偏回帰係数の符号がマイナス（表5）なのは、作成と交付の状況が良くなるにつれて、事業所の訪問介護計画がサービスの質の向上に「役立つ」という回答が増えることを意味している。訪問介護計画の作成と交付のレベルが高くなれば、その有効感が増すのは当然ともいえるが、この変数が、サービス調整業務5変数のなかで統計的に有意な影響を及ぼしているようにみえたのは、いわゆる「見かけの相関」であったことが、カテゴリカル回帰分析の結果で明らかになった。その理由をさぐるために、回帰分析を「訪問介護計画の作成状況」のみを独立変数とする単回帰式からはじめて、2つめに追加投入する変数を残りの4変数で、ひとつずつ試してみると「サービス内容の

表5 訪問介護計画の有効感を従属変数にしたカテゴリカル回帰分析の結果

独立変数	第1ステップ 調整業務 5変数	第2ステップ 業務実態 2変数の投入	第3ステップ 業務実態と責任 者年数の投入
サービス内容の説明と同意	0.734***	0.729***	0.729***
自立支援の判断	0.201***	0.189***	0.181***
新規開始時の調整方法	0.175***	0.204***	0.201***
要望への対応の仕方	0.082	0.123	0.115
訪問介護計画の作成状況	-0.017	-0.024	-0.013
責任者業務への専念		0.149**	0.164**
サービス提供時間		-0.100	-0.091
責任者の業務経験年数			-0.117*
説明率（調整済みR <sup>2</sup> ）	0.620***	0.646***	0.660***

注 独立変数の数値は、標準偏回帰係数。\* p < 0.05, \*\* p < 0.01, \*\*\* p < 0.001

説明と同意」を入れた2変数の回帰式の場合に「訪問介護計画の作成状況」は統計的に有意な影響をなくした。つまり「サービス内容の説明と同意」のレベルが同じであれば、「訪問介護計画の作成状況」の違いは訪問介護計画の有効感に統計的に有意な影響を及ぼしていないことになる。

「新規開始時の調整方法」はクラスカル・ウォリスの検定では、訪問介護計画の有効感との関連がみられなかったが、カテゴリカル回帰分析の結果では3つのステップとも統計的に有意な影響力をもっていた。「新規開始時の調整方法」は、表1に示すように5つのカテゴリをもつ変数で、「常勤で対応」を別にして1から4に向かうほど、サービス調整が簡略になる。「新規開始時の調整方法」のカテゴリ別に訪問介護計画の有効感の平均値を求めると、1から3の順に（4は該当なし）、調整が簡略になるに従って計画の有効感は低くなる。その差はクラスカル・ウォリスの検定で検出されるほどではなかったが、回帰分析を用いて調整業務5変数のなかで調べると「サービス内容の説明と同意」と本変数を入れた2変数の回帰式の場合に統計的に有意になった。つまり「サービス内容の説明と同意」が同じレベルにあるサービス提供責任者のなかでみるならば、「新規開始時の調整方法」の違いは訪問介護計画の有効感に統計的に有意な影響を及ぼしている。またステップ2で「責任者業務への専念」など業務実態の変数を加えると「新規開始時の調整方法」の標準偏回帰係数がより大きくなっている。こ

の意味は、サービス調整に専念できる（またはできない）回答者のなかで比べると、新規時の調整方法の違いはより大きな違いにつながっていることを示している。要するに「新規開始時の調整方法」の違いは、「サービス内容の説明と同意」が同じレベルで、かつ責任者業務に専念できるか否かの違いを含めた場合には、訪問介護計画の有効感により大きな影響をもつことになる。

(2) 調整業務に専念できる程度、責任者の業務経験年数による影響

変数「責任者業務への専念」は、前述のようにクラスカル・ウォリスの検定では訪問介護計画の有効感に統計的に有意な影響を及ぼしていなかったが、カテゴリカル回帰分析によってサービス調整業務5変数とともに投入した場合には、影響力をもっていた。つまり他の変数の影響を統制すれば、「責任者の仕事とヘルパーとしての定期訪問をしている」回答者よりも「責任者の仕事だけ」または「責任者の仕事と代替訪問のみ」の回答者のほうが、訪問介護計画の有効感が高いことになる。同様にサービス提供責任者としての業務経験年数も、クラスカル・ウォリスの検定では有効感に違いはなかったが、回帰分析の結果、責任者としての業務経験が長いほど訪問介護計画の有効感が高いことがわかった。

結 論

サービス提供責任者が行う調整業務の質は、

「サービス内容の説明と同意」のレベルに加えて、事業所として初めての利用者にどのようなやり方でニーズを把握し、どの程度、きめ細かく調整してから登録ヘルパーに仕事を引き継ぐか（新規開始時のサービスの調整方法）や、ある人には必要であるが制度外になるかもしれない仕事についての考え方（自立支援の判断）によっても影響されていた。またサービス調整業務の質は、サービス提供責任者としての業務経験の蓄積（年数）に影響されるだけでなく、事業所が、サービス提供責任者に対して調整業務に専念できる体制をどの程度、認めているかによっても影響されていた。ここから、訪問介護においてサービス調整の質を高めるためには、サービス提供責任者個々の力量の向上だけではなく、本来の役割である調整業務に専念できるような制度的な仕組みを整える必要が示唆される。

謝辞

本調査に協力頂いた訪問介護事業所の皆様方に感謝致します。

文 献

- 1) 佐藤博樹, 大木栄一, 堀田聡子. ヘルパーの能力開発と雇用管理. 勤草書房, 2006.
- 2) 鳥海直美, 他. 訪問介護事業所におけるコーディネート実践に関連する要因. 厚生 の 指標 2003 ; 50 (11) : 1-6 .
- 3) 須加美明. 訪問介護の質とサービス提供責任者の業務との関連 - サービス調整業務の標準化に向けて . 日本の地域福祉 2005 ; 18 : 104-6 .