

## 第二章

### まとめ・考察

(サービス提供責任者の業務と標準化)

## 1. アンケート結果等から導き出された現状のまとめ

本調査研究において、「サービス提供責任者業務の実施状況・重要度の認識」「サービス提供責任者の知識、技術、能力についての意識」「サービス提供責任者業務における課題」について、サービス提供責任者業務に対する時間配分による3つのタイプの類型（①管理者業務に重点化：現状の管理者業務の割合が50%以上の人、②本来のサービス提供責任者業務に重点化：現状のサービス提供責任者業務の割合が50%以上の人、③ヘルパー業務に重点化：現状のヘルパー業務の割合が50%以上の人）、サービス提供責任者の経験年数、担当利用者数、勤務形態を分析軸として分析を行った。

それにより、今回の介護報酬改定後のサービス提供責任者業務の実態について把握するとともに、「サービス提供責任者業務の実施状況・重要度の認識」「サービス提供責任者の知識、技術、能力についての意識」「サービス提供責任者業務における課題」についての実態を把握し、サービス提供責任者に求められる方向性について検討した。

### （1）サービス提供責任者業務の実施状況・重要度

#### 1) サービス提供責任者が実施している業務（P56 参照）

まず、サービス提供責任者が事業所で実施している業務をみると、「サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携」が92.5%と最も多く、以下、「ヘルパー等に対する具体的な援助目標及び援助内容の指示、同時に利用者の状況についての情報の伝達（同行訪問他）」（91.9%）、「訪問介護計画の作成」（90.9%）の順となっている。

なお、業務の実施割合については、サービス提供責任者の本来業務\*（質問の a~i）においては、全体として8割から9割以上が実施されている。ヒアリング結果においてサービス提供責任者業務に対しては必要性が高いという結果が得られており、それを裏付ける結果と考えられる。タイプ別の特徴は以下のとおりである。

※サービス提供責任者の本来業務とは、運営基準の第24条、第28条に規定されている業務のことをいう。

#### ▽時間配分の類型別（P73、グラフ A 参照）

時間配分の類型別にみると、『管理者業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は、管理に係る業務を実施している割合が高い一方で、ヘルパー業務に重点化しているサービス提供責任者は、サービス提供責任者として本来行うべき業務の実施割合が低くなっている。

#### ▽経験年数別（P99、グラフ H 参照）

サービス提供責任者の経験年数別にみると、勤務先でのサービス提供責任者経験が『1年未満』あるいは『1~2年未満』の方がほとんどの業務において業務の実施割合が低く、特に「法令遵守の管理」については実施割合が低くなっている。また、『1年未満』のサービス提供責任者において「ヘルパー等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施」、「ヘルパー等に対する研修、技術指導等の実施」や「法令遵守の管理」が重視した割合が低くなっている。

サービス提供責任者経験年数が長いからといって、必ずしもどの業務も実施している割合が高いわけではない。いわゆるサービス提供責任者本来業務（質問の a~i）においては、特にサービス提供責任者経験年数が『3~4年未満』および『4~5年未満』のサービス提供責任者が、それぞれの業務を実施していると答えた割合が全般的に高くなっている。

#### ▽担当利用者人数別（P125、グラフ O 参照）

担当利用者人数別にみると、担当利用者数が『10 人未満』および『10～15 人未満』のサービス提供責任者が、所属事業所におけるサービス提供責任者の業務を実施している割合が低くなっている。また、管理者業務においても「提供するサービスの質の向上に係る管理」や「苦情・事故等に関するリスクマネジメント」等を実施している割合が低くなっている。

担当利用者数が『50 人以上』の人は、サービス提供責任者の本来業務（質問の a～i）において、いずれの業務も実施している割合が高くなっている。

#### ▽勤務形態別（P151、グラフ V 参照）

勤務形態別にみると、『非正社員（非常勤職員）』において、サービス提供責任者の本来業務への実施度が低い。特に「ヘルパー等に対する研修、技術指導の実施」が低い割合となっている。

#### 2) サービス提供責任者としての業務の重要度（P57 参照）

サービス提供責任者の業務としての重要度についてみると、「重要度が高い」という回答では、「ヘルパー等に対する具体的な援助目標及び援助内容の指示、同時に利用者の状況についての情報の伝達（同行訪問他）」が 86.3%と最も多く、以下、「訪問介護計画の作成」（84.0%）、「利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握（介護予防含む）」（83.0%）の順となっている。「重要度がやや高い」と合わせた数字では、いわゆるサービス提供責任者本来業務（質問の a～i）の重要度は、全体としていずれも 9 割近くか、それ以上となっている。タイプ別の特徴は以下のとおりである。

#### ▽時間配分の類型別（P75、グラフ B 参照）

時間配分の類型別にみると、『管理者業務に重点化』以外のタイプにおいては、サービス提供責任者の本来業務（質問の a～i）への重要度は高いが、管理者業務（質問の j～s）および、「事務所の管理運営」の重要度は相対的に低くなっている。

#### ▽経験年数別（P101、グラフ I 参照）

サービス提供責任者経験年数別では、サービス提供責任者経験年数が『4～5 年未満』の人の「訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施」「ヘルパー等に対する研修、技術指導等の実施」「苦情・事故等に関するリスクマネジメント」「提供するサービスの質の向上に係る管理等」は高い割合となっている。

#### ▽担当利用者数別（P127、グラフ P 参照）

担当利用者数別では、担当利用者数が『10 人未満』で「人事労務管理」「給付管理・出納管理」「指定の変更申請等に関する管理」をあげる割合が高くなっている。

#### ▽勤務形態別（P153、グラフ W 参照）

『正社員（非常勤職員）』と『非正社員（非常勤職員）』が「訪問介護員等に対する研修、技術指導等の実施」を重要とする割合が「常勤職員」より低くなっており、反対に「給付管理、利用料金受領に関する会計管理等」を重要とする割合が高くなっている。

## (2) サービス提供責任者の知識、技術、能力について

### 1) 自身の能力の自己評価 (P59、参照)

サービス提供責任者としての知識、技術、能力の自己評価について「能力・知識・技術がまったくない」「能力・知識・技術があまりない」を合わせた数字では、「労働関連法規に関する通達・知識」が 49.5%と最も多く、以下「管理運営業務に関する知識・技術」(38.9%)、「介護保険の最新の動向」(21.4%)の順となっている。タイプ別の特徴は以下のとおりである。

#### ▽時間配分の類型別 (P79、グラフ D 参照)

時間配分の類型別にサービス提供責任者業務の能力・スキルをみると、『管理者業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は、「管理運営業務に関する知識」「労働関連法規に関する通達・知識」において、他の類型と比較して能力を有していると自己評価している。

#### ▽経験年数別 (P105、グラフ K 参照)

経験年数別にみると、『1 年未満』において「訪問介護計画作成に関する知識・技術」「アセスメントの能力向上に関する知識・技術」に能力・知識・技術がない割合が高いが、経験年数が長くなるにつれ知識・技術の習得度が高まる傾向がみられる。

#### ▽担当利用者人数別 (P131、グラフ R 参照)

担当利用者人数別では、「能力・知識・技術があまりない」と「能力・知識・技術がまったくない」の合計でみると、『10 人未満』において、「ヘルパーを指導する能力」が、特に高い割合となっている。

#### ▽勤務形態別 (P157、グラフ Y 参照)

勤務形態別にみると、サービス提供責任者業務の能力・スキルについて、『非正社員（非常勤職員）』がほぼすべての項目に対して高い割合を示している。また、正社員、非正社員に関係なく常勤職員はほぼ同じような傾向を持っている。

### 2) 身に付けたいと思う知識、技術、能力 (P60 参照)

サービス提供責任者として身に付けたい知識、技術、能力についてみると、「利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術」が 97.8%と最も多く、以下、「認知症ケアに関する知識・技術」(97.8%)、「アセスメントの能力向上に関する知識・技術」(97.5%)の順となっている。タイプ別の特徴は以下のとおりである。

#### ▽時間配分の類型別 (P81、グラフ E 参照)

時間配分の類型別にサービス提供責任者業務の能力・スキルをみると、『管理者業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は「身に付けたい知識」として、「管理運営業務に関する知識」「労働関連法規に関する通達・知識」を多くあげている。

#### ▽経験年数別 (P107、グラフ L 参照)

経験年数別に身に付けたいスキルをみると、サービス提供責任者の経験年数別で大きな差異はみられない。

#### ▽担当利用者数別（P133、グラフ S 参照）

担当利用者数別に身につけたいスキルをみると、『10 人未満』において「ヘルパーを指導する能力」が低くなっている。

#### ▽勤務形態別（P159、グラフ Z 参照）

勤務形態別にみると、『非正社員（非常勤職員）』において、ほぼすべての項目に対して低い割合を示している。また、正社員・非正社員に関係なく常勤職員はほぼ同じような傾向を持っている。

### 3) 受けたことのある研修（P61 参照）

受けたことのある研修についてみると、「認知症ケアに関する知識・技術」が 79.4%と最も多く、以下「訪問介護計画作成に関する知識・技術」（75.2%）、「アセスメントの能力向上に関する知識・技術」（62.2%）と続いている。タイプ別の特徴は以下のとおりである。

#### ▽時間配分の類型別（P83、グラフ F 参照）

時間配分の類型別にみると、『管理者業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は、「リスクマネジメントに関する知識」「管理運営業務に関する知識」「介護保険の最新の動向」「労働関連法規に関する通達・知識」「医療ニーズが高い利用者に対する医療に関する知識・技術」「ヘルパーを指導する能力」が高く、マネジメント系、スキルアップにつながる内容を受講している。

#### ▽経験年数別（P109、グラフ M 参照）

経験年数別の研修受講では「利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術」「根拠に基づいた介護についての知識と経験」「ヘルパーを指導する能力」「ケアマネジャーとの円滑な人間関係作りに関する技術」において、経験年数が長くなるにしたがって受講割合が高くなる。

#### ▽担当利用者人数別（P135、グラフ T 参照）

担当利用者人数別の受けたことのある研修では、『40～50 人未満』において「同行訪問時の援助指導に関する知識・技術」、『10～15 人未満』において「ヘルパーや他職種とのチームケアを維持運営する能力」が他と比べて低くなっている。

#### ▽勤務形態別（P161、グラフ AA 参照）

勤務形態別にみると、『非正社員（非常勤職員）』において、全体的に低い割合を示している。

### 4) 今後受けたい研修（P62 参照）

今後受けたい研修についてみると、「医療ニーズが高い利用者に対する医療に関する知識・技術」が 94.1%と最も多く、以下「認知症ケアに関する知識・技術」（92.2%）、「リスクマネジメント（事故予防・対応・事後処理）に関する知識・技術」（91.4%）と続いている。タイプ別の特徴は以下のとおりである。

#### ▽時間配分の類型別（P85、グラフ G 参照）

時間配分の類型別にみると、『管理者業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は「管理運営業務に関する知識」「労働関連法規に関する通達・知識」の研修受講意向が高い。

#### ▽経験年数別（P111、グラフ N 参照）

経験年数別にみると、経験年数が『10年以上』のサービス提供責任者はほとんどの項目において、受講意向が低くなっている。

#### ▽担当利用者数別（P137、グラフ U 参照）

担当利用者人数別の受けた研修では、『25～30人未満』において、「管理運営業務に関する知識・技術」、『10～15人未満』において「ヘルパーからの報告・連絡・相談対応に関する技術」「同行訪問時の援助指導に関する知識・技術」が低い割合となっている。

#### ▽勤務形態別（P163、グラフ AB 参照）

勤務形態別にみると、『正社員（非常勤職員）』において「リスクマネジメントに関する知識・技術」が他と比べて高い割合となっている。『非正社員（非常勤職員）』においては、「利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術」「利用者の利用申し込みの調整に関する技術」「同行訪問時の援助指導に関する知識・技術」が他と比べて低い割合となっている。

## 2. サービス提供責任者業務における課題について

### (1) サービス提供責任者業務の阻害要因 (P63 参照)

サービス提供責任者の阻害要因をみると、「非常にあてはまる」という回答では、「必要なヘルパーの人員が確保できない」が 39.6%と最も多く、以下「サービス提供責任者の介護報酬上の位置づけが不明確である」(36.8%)、「自身で行う事業所の事務作業量が多すぎる」(34.0%)の順となっている。「ややあてはまる」と合わせた数字では、「必要なヘルパーの人員が確保できない」が 73.1%と 7 割を超え、以下「自身で行う事務作業量が多すぎる」(66.2%)、「十分に質の高いヘルパーを確保できない」(63.9%)、「サービス提供責任者の介護報酬上の位置づけが不明確」(63.8%)がいずれも 6 割以上となっている。このようにサービス提供責任者業務の阻害要因は主に人材・制度・業務量の問題に集約される。タイプ別の特徴は以下のとおりである。

#### ▽時間配分の類型別 (P77、グラフ C 参照)

時間配分の類型別にみると、『管理者業務に重点化』タイプにおいて、「サービス提供責任者の介護報酬上の位置づけが不明確である」「サービス提供責任者の業務範囲が不明確である」といった制度上の問題が高い割合となっている。全体的に高かった「自身で行う事業所の事務作業量が多すぎる」といった事務量の問題は低い割合となっている。

『ヘルパー業務に重点化』タイプにおいては「自身が提供するヘルパーの業務量が多すぎる」が特に高い割合となっている。

#### ▽経験年数別 (P103、グラフ J 参照)

経験年数別でみると、『10 年以上』が、「十分に質の高いヘルパーを確保できない」「サービス提供責任者に対する研修機会が不足している」「相談できる相手・上司がいない」をあげる割合が特に高くなっている。

#### ▽担当利用者数別 (P129、グラフ Q 参照)

担当利用者数別にみると、担当利用者の人数による大きな傾向の違いはみられない。

#### ▽勤務形態別 (P155、グラフ X 参照)

勤務形態別にみると、『非正社員 (非常勤職員)』において、「十分に質の高いヘルパーを確保できない」「必要なヘルパーの人員が確保できない」「自分で行う事業所の事務作業が多すぎる」が低い割合となっている。そのほかにおいては大きな傾向の違いはみられない。

### (2) 時間配分類型別のサービス提供責任者業務における課題について

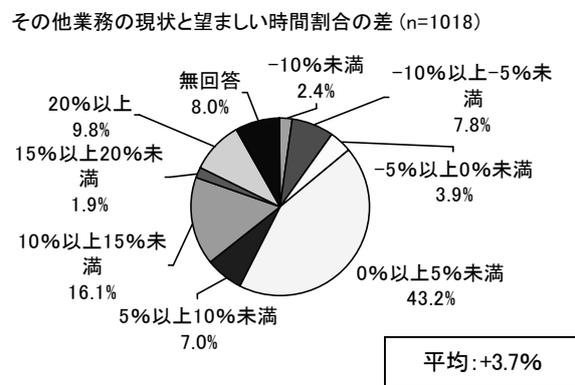
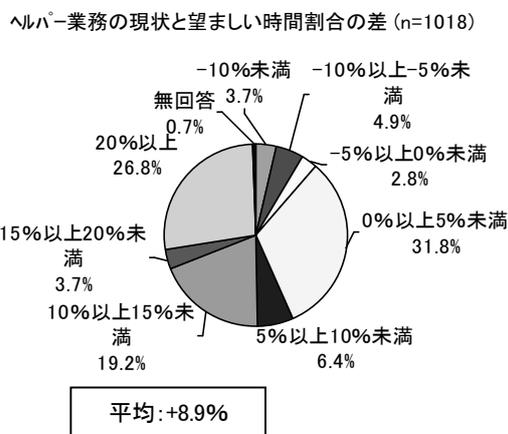
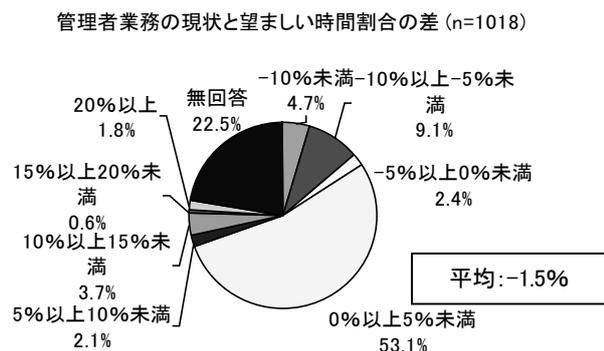
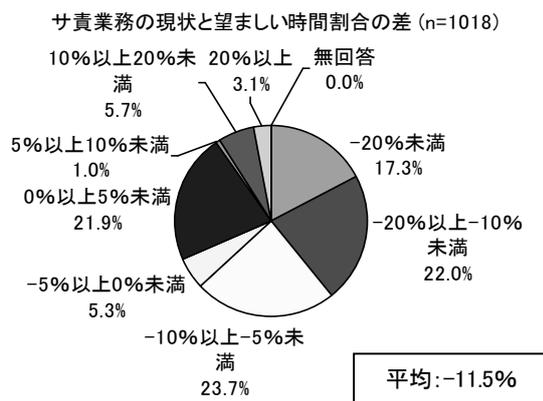
サービス提供責任者の業務については、24 条、28 条に規定されているとおりの業務が行われてはいるが、その業務時間の配分については、本人が望ましいと考えているものと現実には乖離がみられる。実際に時間配分類型別に各業務の実施状況をみると、次のような特徴がみられる。

まず、全体としてみると、サービス提供責任者の本来業務 (Q10 の質問の a~j) の実施度は概ね 8~9 割が実施されているが、管理者業務の実施度は『管理者業務に重点化』タイプを除くと業務によって実施度が高いものとそうでないものとのばらつきがみられる。一方で「ヘルパー業務」の実施度は『管理者業務に重点化』タイプ以外はいずれも 9 割以上が実施していると答えている (P73、グラフ A 参照)。

サービス提供責任者業務、管理者業務、ヘルパー業務、その他（事務業務ほか）の現状の時間配分の割合と望ましい時間配分の割合の差についてみる。現状の時間割合から望ましい時間割合を引いた数値（%）であるので、「+」は望ましい時間配分よりも現状の時間配分が多く、「-」は逆に望ましい時間配分よりも現状の時間配分が少ないものである。

全体として平均値で見ると、サービス提供責任者業務は現状の時間割合が望ましい時間割合よりも11.5%少なく、ヘルパー業務は現状の時間割合が望ましい時間割合よりも8.9%多くなっている。

■サービス提供責任者としての業務における現状の時間配分と望ましい時間配分との差  
 (サービス提供責任者業務、管理者業務、ヘルパー業務、その他（事務業務ほか）別)



■サ責業務における時間配分

	n	現状配分 (%)	望ましい配分 (%)	現状配分-望ましい配分 (%)
サ責業務	1018	42.95	54.46	-11.51
管理者業務	789	9.63	11.13	-1.50
ヘルパー業務	1011	32.55	23.69	8.87
その他業務	937	18.12	14.40	3.72

※現状の時間配分と望ましい時間配分の差:

現状の時間配分の割合から望ましい時間配分の割合を引いた数値(%). 「+」は望ましい時間配分よりも現状の時間配分が多く、「-」は逆に望ましい時間配分よりも現状の時間配分が少ない状況にある。

※平均を求める際に、無回答のサンプルを対象から外しているため、グラフの母数(n)と表中の母数(n)が必ずしも全て一致するとは限らない。

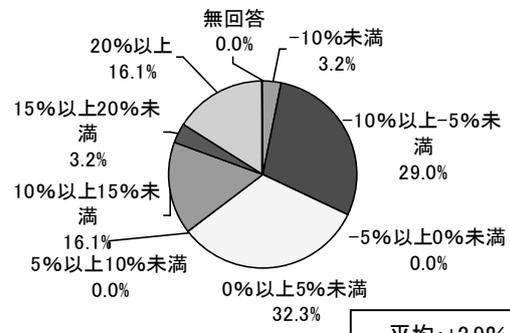
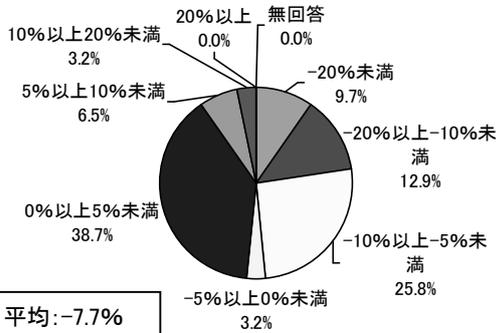
以下、各タイプ別に特徴をみていく。

### 1) 管理者業務重点化タイプ

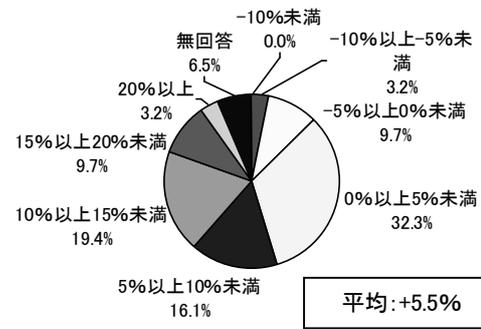
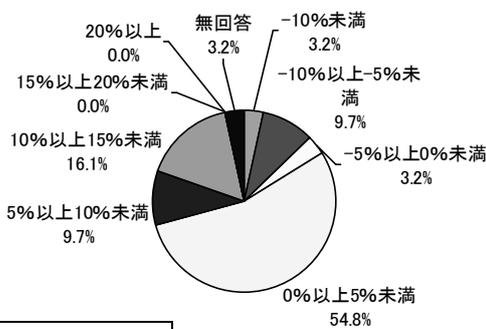
『管理者業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は、前述のとおり、管理業務（Q10の質問のj～s）の実施割合が高く、「人事労務管理」「事業所の基本理念の管理」「法令遵守の管理」などは他のタイプと比較して実施割合が特になくなっていてる。一方でサービス提供責任者の本来業務の実施割合は低くなっている。なお、業務の重要度をみると、『管理者業務に重点化』タイプは「ヘルパー業務」の重要度が低くなっている。

望ましい時間配分としては、管理者業務が約半分、サービス提供責任者業務が約3割で、ヘルパー業務とその他業務がそれぞれ1割ずつとなっている。現状の時間配分割合と望ましい時間配分の割合の差についてみると、『管理者業務に重点化』タイプは、「ヘルパー業務」と「管理者業務」については、ほぼ望ましい時間割合に近い配分となっているが、「サービス提供責任者業務」においては理想よりも8%近く少ない時間配分となっており、逆に「その他業務」では望ましい時間配分よりも5%以上多くの時間を割いている。

【管理者重点化】サ責業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=31) 【管理者重点化】管理者業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=31)



【管理者重点化】ヘルパー業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=31) 【管理者重点化】その他業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=31)



■『管理者業務に重点化』タイプの各業務における時間配分

	n	現状配分 (%)	望ましい配分 (%)	現状配分-望ましい配分 (%)
サ責業務	31	20.65	28.39	-7.74
管理者業務	31	56.13	53.23	2.90
ヘルパー業務	30	9.52	9.10	0.42
その他業務	29	14.98	9.47	5.52

※現状の時間配分と望ましい時間配分の差:

現状の時間配分の割合から望ましい時間配分の割合を引いた数値(%)。「+」は望ましい時間配分よりも現状の時間配分が多く、「-」は逆に望ましい時間配分よりも現状の時間配分が少ない状況にある。

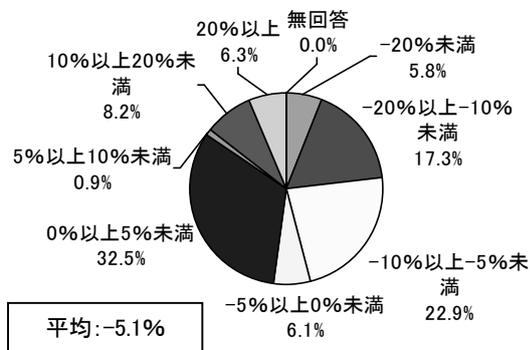
※平均を求める際に、無回答のサンプルを対象から外しているため、グラフの母数(n)と表中の母数(n)が必ずしも全て一致するとは限らない。

## 2) サービス提供責任者業務重点化タイプ

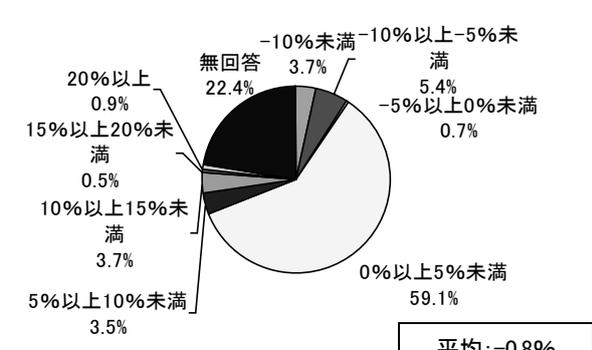
『サービス提供責任者業務に重点化』タイプは、業務の実施割合をみると、サービス提供責任者の本来業務（Q10の質問のa～i）において概ね8～9割以上の実施割合となっており、全体と比較して特に際立った差異はみられない。また、サービス提供責任者業務の重要度についても、『管理者業務に重点化』タイプ以外の3タイプは概ね同様の傾向となっている。

望ましい時間配分としては、サービス提供責任者業務が約7割で、ヘルパー業務が17%、その他業務が約1割で、管理者業務は約5%となっている。現状の時間配分割合と望ましい時間配分の割合の差についてみると、『サービス提供責任者業務に重点化』タイプは、「管理者業務」では、-0.8%、「ヘルパー業務」(+2.3%)、「その他業務」(+3.8%)においても、ほぼ望ましい時間割合に近い配分となっている。一方、「サービス提供責任者業務」においては望ましい時間配分よりも約5%近く少ない時間配分となっている。このように『サービス提供責任者業務に重点化』タイプは、現状と望ましい時間配分が比較的近いといえる。

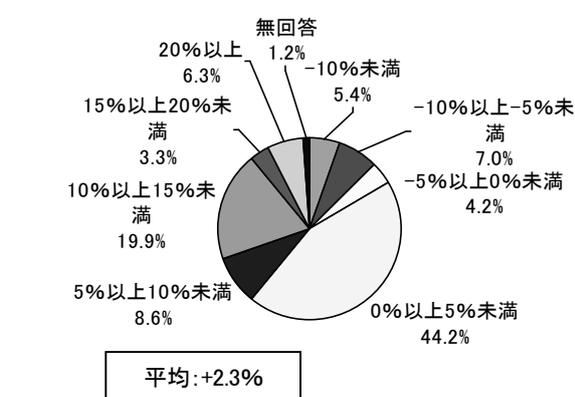
【サ責重点化】サ責業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=428)



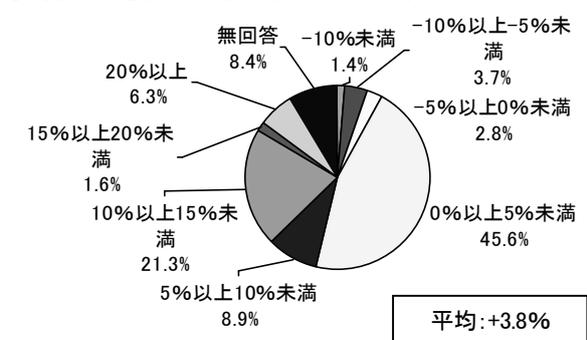
【サ責重点化】管理者業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=428)



【サ責重点化】ヘルパー業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=428)



【サ責重点化】その他業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=428)



■『サ責業務に重点化』タイプの各業務における時間配分

	n	現状配分 (%)	望ましい配分 (%)	現状配分-望ましい配分 (%)
サ責業務	428	63.25	68.34	-5.09
管理者業務	332	4.69	5.44	-0.75
ヘルパー業務	423	19.73	17.40	2.33
その他業務	392	14.83	11.07	3.77

※現状の時間配分と望ましい時間配分の差:

現状の時間配分の割合から望ましい時間配分の割合を引いた数値(%)。「+」は望ましい時間配分よりも現状の時間配分が多く、「-」は逆に望ましい時間配分よりも現状の時間配分が少ない状況にある。

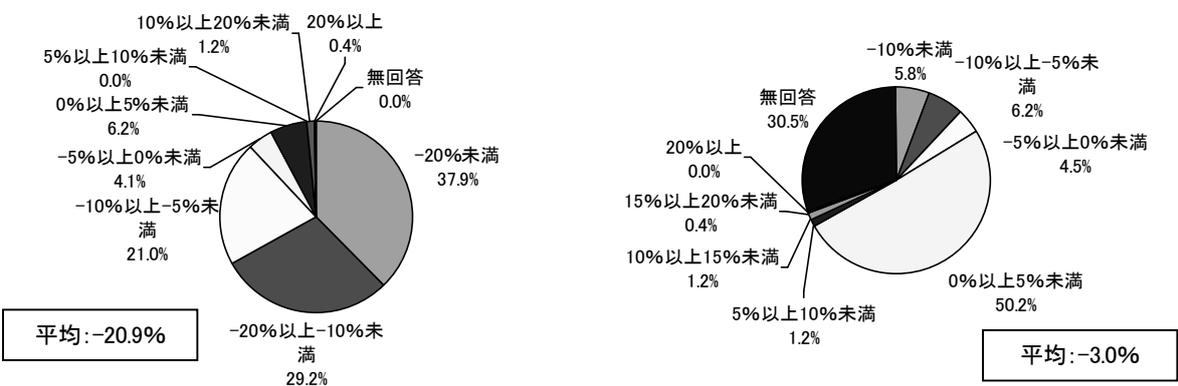
※平均を求める際に、無回答のサンプルを対象から外しているため、グラフの母数(n)と表中の母数(n)が必ずしも全て一致するとは限らない。

### 3) ヘルパー業務重点化タイプ

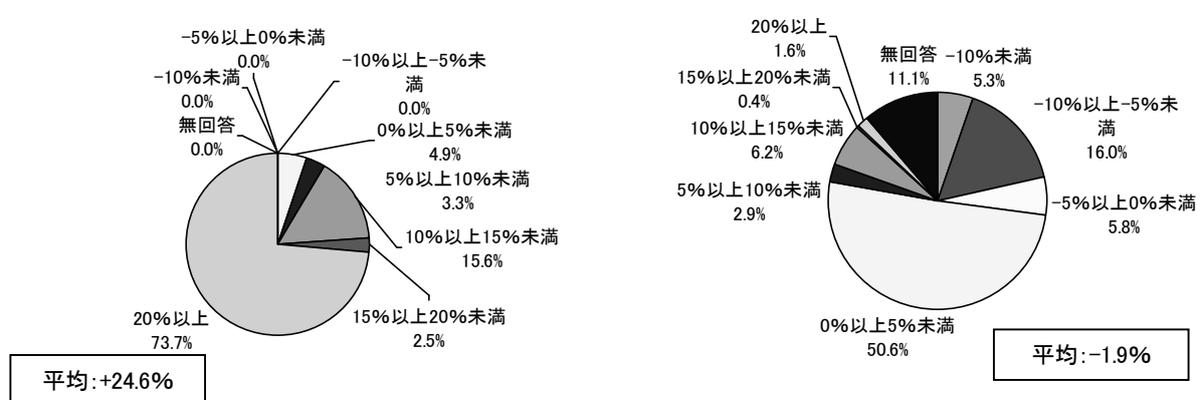
『ヘルパー業務に重点化』タイプは、業務の実施割合をみると、サービス提供責任者の本来業務(Q10の質問のa~i)においても、管理業務(Q10の質問のj~s)においても、ほとんどの項目で実施割合が低くなっている。なお、「ヘルパー業務」の実施割合は91.5%と最も高い。業務の重要度については、全体とほぼ同様の傾向となっている。

望ましい時間配分としては、サービス提供責任者業務が44%、ヘルパー業務が38%、その他業務が約15%で、管理者業務が約7%となっている。現状の時間配分割合と望ましい時間配分の割合の差についてみると、サービス提供責任者業務については、望ましい割合(44%)に対して、現状の割合は23%。一方ヘルパー業務については、望ましい割合(38%)に対して、現状は63%と、望ましい時間配分と現状との乖離が大きくなっている。

【ヘルパー重点化】サ責業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=243) 【ヘルパー重点化】管理者業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=243)



【ヘルパー重点化】ヘルパー業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=243) 【ヘルパー重点化】その他業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=243)



■『ヘルパー業務に重点化』タイプの各業務における時間配分

	n	現状配分 (%)	望ましい配分 (%)	現状配分-望ましい配分 (%)
サ責業務	243	23.17	44.04	-20.88
管理者業務	169	3.85	6.81	-2.96
ヘルパー業務	243	62.97	38.34	24.63
その他業務	216	12.23	14.13	-1.90

※現状の時間配分と望ましい時間配分の差:

現状の時間配分の割合から望ましい時間配分の割合を引いた数値(%)。「+」は望ましい時間配分よりも現状の時間配分が多く、「-」は逆に望ましい時間配分よりも現状の時間配分が少ない状況にある。

※平均を求める際に、無回答のサンプルを対象から外しているため、グラフの母数(n)と表中の母数(n)が必ずしも全て一致するとは限らない。

このように時間配分類型別に業務の実施度、重要度についてみると、『管理者業務に重点化』タイプと『サービス提供責任者業務に重点化』タイプは、業務の実施度、重要度とも高い割合となっており、時間配分についても、サービス提供責任者業務の時間の割合が望ましい時間割合と比較してやや低いが、概ね望ましい時間配分に近い割合でサービス提供責任者業務が行えているといえる。それに対して、『ヘルパー業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は、『管理者業務に重点化』タイプ、『サービス提供責任者業務に重点化』タイプと比較して業務の実施割合が低い。また、時間配分でみても、「サービス提供責任者業務」における現状の時間割合と望ましい時間割合の差が平均で約-21%、「ヘルパー業務」における現状の時間割合と望ましい時間割合の差が平均で約+25%となっており、『ヘルパー業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は、ヘルパー業務に従事する時間割合が望ましい時間割合に対して著しく高く、逆にサービス提供責任者業務に従事する時間割合は、望ましい時間割合に対して著しく低い状況にある。

『ヘルパー業務に重点化』タイプのサービス提供責任者においては、サービス提供責任者業務に従事する時間が、ヘルパー業務に従事する時間によって圧縮されているということが推察され、サービス提供責任者の本来業務が十分に行えない状況にあることが窺われる。

単純に業務の実施割合だけを見ると、サービス提供責任者業務は高い割合で実施されており、良好な状態にみえるが、特に『ヘルパー業務に重点化』タイプのサービス提供責任者においては、望ましい時間配分と現状との乖離が著しく大きく、そのため、どれだけ十分なサービスの提供ができていないかは疑問である。

サービス提供責任者の目的が質の高いサービスの提供にあることからすれば、現状で必ずしもサービス提供責任者がうまく機能しているとはいえない。今後は単にサービス提供責任者の本来業務を実施するだけではなく、必要十分なサービス提供のためにサービス提供責任者の本来業務を実施する時間を確保・創出することが課題となる。

### (3) 介護報酬の加算点数の取得状況について (P40~42 参照)

加算の取得状況について事業所調査結果からみると、初回加算については88.2%と、ほぼ9割近くが取得している。緊急時訪問加算については57.1%と約6割、中山間地域小規模事業所加算については1.4%となっている。

特定事業所加算についてみると、「特定事業所加算をとっていない」事業所が64.6%と全体の約3分の2を占めている。特定事業所加算（Ⅰ）をとっている事業所が0.6%、特定事業所加算（Ⅱ）をとっている事業所は20.1%、特定事業所加算（Ⅲ）をとっている事業所は2.9%となっている。

なお、ヒアリングにおいては、改定当初、緊急時訪問加算については取得の条件の解釈について、ケアマネジャー等の関連専門職において認識が共有できていなかったこともあり、取得が難しいことがあったが、その認識の違いも解消されてきており、今後は取得率が高くなると考えられる。

ただし、ヒアリングで指摘されているが、加算を取得するための書類作成が必要となるため、事業所として収入が増えてもサービス提供責任者の事務作業が増大することにつながる。今後、加算による事務処理量の軽減が課題となる。

### 3. サービス提供責任者に求められる方向性について

#### (1) 報酬に応じた要件設定の検討の必要性について

ヒアリング結果において、事業者はサービス提供責任者の必要性が高いと認識しており、事業者のサービス提供責任者に対する要求も多く、サービス提供責任者の業務は豊富な知識、技術、能力を要する業務と位置づけられている。現状の24条、28条の業務を実施し、さらに質の高いサービスを利用者に提供していくためには、介護に関する知識、技術、能力はもちろん必要となるが、その他にも、他職種との連携力、利用者・家族とのコミュニケーション力、ヘルパーの育成・指導力、業務管理能力、事務処理能力等の高い能力が求められる。

こうしたサービス提供責任者に求められる能力には、介護の技術以外にマネジメントスキルの部分が多く含まれ、現状の介護福祉士やヘルパーの養成課程に含まれていない要素が多く、サービス提供責任者の能力評価が複雑化していると考えられる。

このようにサービス提供責任者の業務の内容から考えても、サービス提供責任者には報酬に応じた要件設定が必要となるのではないかと考えられる。

現状ではサービス提供責任者の能力については、事業者がサービス提供責任者に対する教育・研修体制をしっかりと行っていることによってできていると考えられる。そのため、サービス提供責任者の要件は今後、報酬と連動していかなければ、教育・研修をしっかりと行う意向のある事業者しかサービスの質は保たれなくなってしまう懸念も考えられるので、報酬と連動したサービス提供責任者の要件の検討が望まれる。

#### ▽サービス提供責任者の要件について

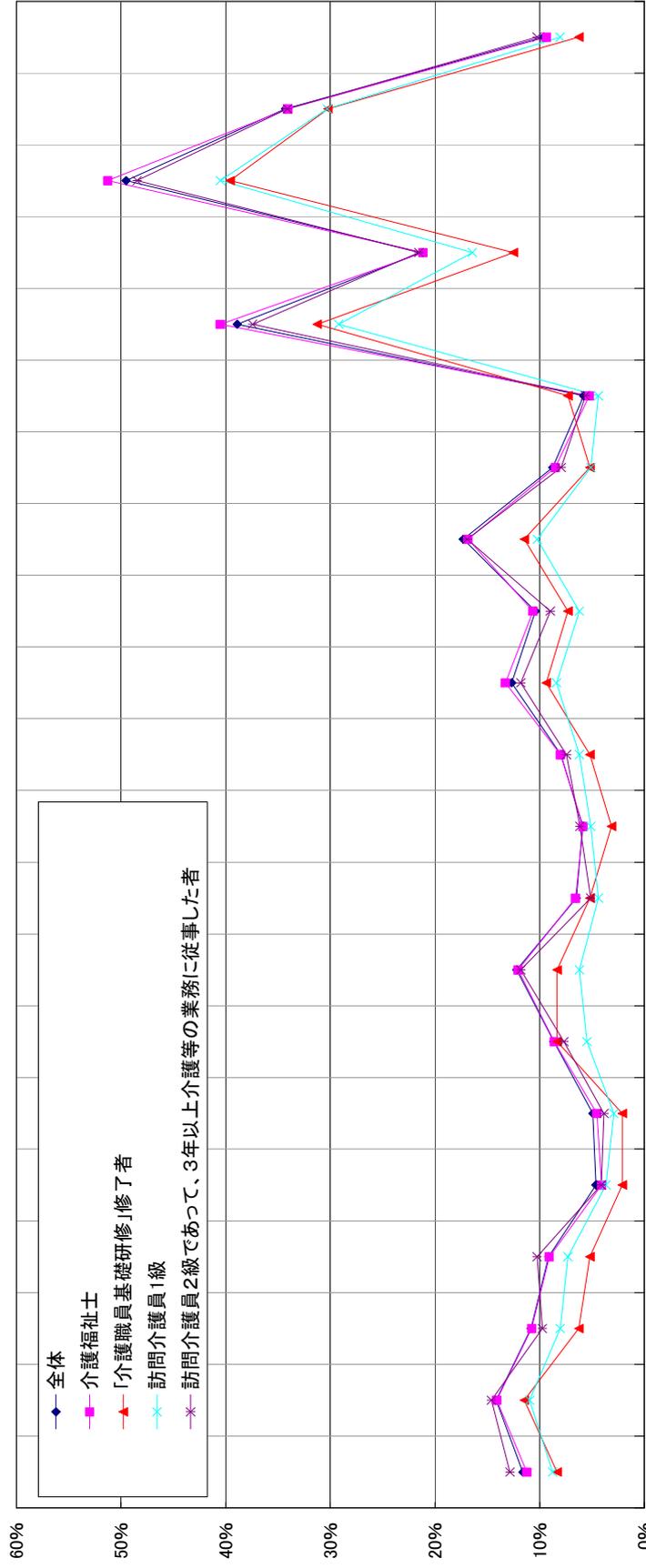
アンケートのQ14 (P59 参照) でサービス提供責任者の知識、技術、能力について自己評価してもらっているが、これをサービス提供責任者の経験年数別 (P105、グラフ K 参照) でみると、業務全般で経験年数が3年未満と3年以上で自己評価が異なり、経験年数が短いほど自己評価が低い傾向がみられ、3年未満のサービス提供責任者が能力不足を感じている。

さらに、ヒアリング結果からもサービス提供責任者として、2年から5年程度の経験期間が必要と考えられており、このことからサービス提供責任者として必要な知識、技術、能力を身につけるには、ある程度の経験が必要になると考えられる。

また、アンケート Q14 の自己評価をサービス提供責任者の要件 (『介護福祉士』『介護職員基礎研修終了者』『訪問介護員 1 級』『訪問介護員 2 級で3年以上勤務者』) 別 (右図) に比較したところ、「知識、技術、能力がない」と答えた人の割合をみると、『介護福祉士』と『訪問介護員 2 級で3年以上勤務者』で自己評価がほぼ同じ水準という結果になっている。

今後、報酬と連動したサービス提供責任者の要件について、能力評価も含めて検討する必要があると考えられるが、現状では能力評価の明確な指標がないため、一定の経験年数により規定する方法が考えられる。ヒアリング結果やアンケートの結果からもサービス提供責任者の経験年数は「3年」が能力評価の判断基準になると考えられる。

サービス提供責任者の要件 × Q14 サービス提供責任者として必要な(身に付けたい)知識・技術、能力について (「能力・知識・技術があまりない」+「能力・知識・技術がまったくない」)



	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u	
全体	1018	11.6	14.1	10.8	9.1	4.6	4.9	8.6	12.2	6.5	5.9	8.0	12.7	10.4	17.3	8.7	5.8	38.9	21.3	49.5	34.3	9.6
介護福祉士	837	11.2	14.1	10.8	9.1	4.1	4.5	8.6	12.1	6.6	5.9	8.0	13.3	10.6	16.8	8.5	5.3	40.5	21.1	51.3	34.1	9.3
「介護職員基礎研修」修了者	96	8.3	11.5	6.3	5.2	2.1	2.1	8.3	8.3	5.2	3.1	5.2	9.4	7.3	11.5	5.2	7.3	31.3	12.5	39.6	30.2	6.3
訪問介護員1級	274	8.8	10.9	8.0	7.3	3.6	2.9	5.5	6.2	4.4	5.1	6.2	8.4	6.2	10.2	5.1	4.4	29.2	16.4	40.5	30.3	8.0
訪問介護員2級であって、3年以上介護等の業務に従事した者	390	12.8	14.6	9.7	10.3	4.1	3.8	7.7	11.8	5.1	6.2	7.4	11.8	9.0	16.9	7.9	5.6	37.4	21.5	48.5	34.1	10.3

## (2) 業務効率化の可能性について

### ▽非常勤サービス提供責任者の活用について

サービス提供責任者業務の阻害要因として、人材不足があげられているが、ヒアリング結果から、サービス提供責任者の業務を遂行するにあたって、時間の制約はあるが、モチベーションが高く、能力が高い人であれば、必ずしも常勤・非常勤にはこだわらないという結果が得られている。人材不足分については非常勤サービス提供責任者を活用することや、サービス提供責任者業務の一部を他職員との連携により補えるものと考えられる。事業所の規模にもよるが、業務遂行能力が把握できている非常勤のサービス提供責任者のほうが、新規の常勤のサービス提供責任者を雇用するよりもよいという考え方ももたれている。

### ▽帳票等の統一化によるサービス提供責任者の事務業務軽減について

サービス提供責任者業務の阻害要因として、全体の約3分の2が「自身で行う事務業務が多すぎる」ことをあげている。介護報酬上の各種加算点数が増えることによってさらに事務業務が増加し、サービス提供責任者の本来業務を行う時間が圧迫されることにつながっている。

こうした中で、サービス提供責任者がサービス提供責任者の本来業務に傾注できるよう、事務作業の効率化・省力化の方策が必要となるが、現状では例えば、事業所の職員が事務処理業務等に関する研修を受けても、研修の際に用いられる帳票類が所属する事業所のものと全く違うことも多々あるため、研修後に事業所に学んだことを持ち帰っても活用できないということが生じてしまう。

サービス提供責任者が事務処理業務を効率化して、サービス提供責任者の本来業務に傾注するためにも、各事業所で独自に持っている記録フォーマットや帳票などを、今後全国レベルで統一化する検討も必要だと考える。

### (3) サービス提供責任者の報酬上の位置づけについて

アンケート結果からは、サービス提供責任者業務の阻害要因 (Q13) として「サービス提供責任者の介護報酬上の位置づけが不明確である」「サービス提供責任者の業務範囲が不明確である」といった、サービス提供責任者の位置づけが不明確である点が多くあげられている (P58 参照)。

また、ヒアリング結果でも、サービス提供責任者は、事業所においてサービスの質の向上、収益の向上、ヘルパーの指導・育成において大きな役割を担っていると考えられているが、報酬に直結しない業務である以上、サービス提供責任者の位置づけは、経営的にも不明確といわざるを得ない。

サービス提供責任者の報酬についての考え方としては、介護報酬に「上乘せ」しているとされている。平成 21 年度の報酬改定において、各種加算が増設されたが、ヒアリング結果からは、現状ではサービス提供責任者の職能、能力に見合う報酬を得ることができないと考えられている。それは介護報酬に「上乘せ」されている分が不十分であるということと、何を評価して「上乘せ」しているのか明確ではないということによるものと考えられる。

また、加算についても、サービス提供責任者の報酬に直結したものではないため、サービス提供責任者がヘルパー業務を行うことも含めて、「稼動」を高めない限り、サービス提供責任者の報酬を担保できないことが指摘されている。

こうした中でもサービスの質を高めるための努力を積み重ねる取り組みを行っている事業者において、サービス提供責任者の果たす役割は重要なものとなっているが、現状の制度上では、サービス提供責任者の業務は直接的には事業者の利益を生み出さないため、サービスの質の向上は、事業者の倫理観や事業規模に依存しているような状況にある。

今後、事業者によるサービスの質を高める努力に報いるためにも、事業者の倫理観や事業規模に依存するのではなく、サービス提供責任者業務の評価基準を明確化して、その評価に応じた「上乘せ」分の報酬体系となることが望まれる。