

# 本 編

# 第 1 章 調査研究の目的と方法

## 1. 調査研究の背景

昨今、介護サービス分野においては、法令遵守問題、サービス提供中の事故や虐待問題、介護職員の人材不足問題など様々な分野で、いろいろなリスクが表面化している。

これらの「事故リスク」や「経営リスク」に対する管理については、介護サービス事業者の質確保という側面から避けて通れない課題として、これまで度々検討されてきた。

だがその反面、事業者の従業者個人に関するリスク管理はほとんど意識されてこなかった。

なかでも、サービス提供を単独で行う訪問サービスに関して言うならば、従業者個人の管理、従業者が提供するサービスの質や、安全・健康の管理が、今後の適正な介護サービス事業の実施や介護サービス事業者における人材確保という観点からも重要になってくると考えられる。

## 2. 調査研究の目的

本研究事業においては、訪問サービス利用者が、安心して質の高い介護サービスの提供を受けられるようにするため、訪問サービス事業者における従業者のリスク管理の実態を調査し、問題点、課題の対策の検討を行う。

従来、この種の調査研究は、「ヒヤリハット集」や「事故防止」という形で焦点が当てられることが多かった。そこで、本研究は、訪問サービスを行う過程において、従業者に生ずるリスクを、事業者による従業者の管理という視点から総合的な考察を行うことに主眼を置いているという特徴がある。

この種の調査研究は、これまでにあまり例を見ないものであり、その活用がより良い介護事業の在り方に対する影響は計り知れないものになると考える。

## 3. 調査研究の実施体制と方法

### (1) 検討委員会開催

(委員長を含み 8 名。年度内に 3 回実施)

検討事項：訪問サービス事業者における、従業者管理の問題点等を把握し、その対策について管理手法や体制整備面より検討する。

#### 第 1 回検討委員会

- ・調査研究事業の概要
- ・従業者の労働実態
- ・対象とするリスク管理の範囲
- ・アンケート調査票について

## 第2回検討委員会

- ・アンケート集計結果について
- ・ヒアリング結果中間報告
- ・リスク管理の課題と対策について

## 第3回検討委員会

- ・アンケート集計追加報告
- ・ヒアリング追加報告
- ・課題の抽出と対策
- ・今後の取り組み
- ・報告書骨子説明

## (2) アンケート調査

調査目的：訪問サービスにおける従業者のリスク管理の実態を把握し、問題点・課題を抽出する。

調査先：訪問サービス事業者（訪問介護・訪問看護事業者）及びその従業者

調査内容：事業者概要、従業者属性、リスク要因、リスク認識、事業者と従業者のとらえ方の差異、リスク管理内容、課題等

調査数：4,200件（訪問介護2,400件、内 事業者：600件、従業者：1,800件  
訪問看護1,800件、内 事業者：600件、従業者：1,200件）

各事業所において事業者（管理者）側、従業者側各々アンケートを行う。

## (3) ヒアリング調査

調査目的：アンケート調査内容の深掘り調査を実施する。アンケートの背景にある事象、リスク管理に関する先進事例等

調査対象：訪問介護、訪問看護事業者等

調査数：8法人

## (4) 報告書の作成及び配布

調査分析資料と検討内容を取りまとめた報告書を作成

配布先：都道府県、政令指定都市、自治体、アンケート回答事業者、関係団体等

配布数：1,900部

## 4. 事業の効果及び活用方法

報告書作成・配布に加え、シルバーサービス振興会ホームページに概要を掲載し訪問サービスに事業者自身の従業者へのモラル管理、サービスの質の管理、安全管理、健康管理をも含めた訪問サービス事業を行うにあたって起こりうるリスク全般の管理へ活用する。

## 5. 実施主体

社団法人シルバーサービス振興会

### 検討委員会の構成

\*敬称略、50音順、◎は委員長

菊池 馨実 早稲田大学 法学学術院 教授

黒木 悦子 有限責任中間法人 日本在宅介護協会 研修広報委員会委員  
(株式会社ニチイ学館 ヘルスケア事業本部 介護事業監査室 室長)

佐藤 寛子 有限責任中間法人 全国介護事業者協議会  
(株式会社ジャパンケアサービスグループ 人材開発室 次長)

綱川 晃弘 有限会社HRM-LINKS 代表取締役

萩原 正子 財団法人 日本訪問看護振興財団 事業部 チーフコーディネーター

◎本田 純一 中央大学 法科大学院 教授

山口 正統 三井住友海上火災保険株式会社 傷害長期保険部  
介護・サービス室 室長

吉本 香代 社団法人 日本介護福祉士会 常任理事  
(兵庫県介護福祉士会 会長)