

平成 17 年度

サービス分野人材育成プロジェクト業務報告書

「人材マップ・人材育成計画（概要版）」

— 在宅ホームケアサービス —

平成 18 年 3 月

株式会社 NTT データ経営研究所

1. 在宅ホームケアサービスの概要

(1) 概要

在宅ホームケアサービスとは、主として要介護認定を受けた人を対象に、利用者の家へ出向いて身体介護や生活援助を行うほか、利用者や家族の相談相手となり、生活を幅広く支援する業種です。自宅浴室での入浴が困難な利用者に対しては、巡回入浴車による訪問入浴サービスも行います。また、介護保険の適用外となるような生活援助も、依頼に応じて行っています。

(2) 市場動向

在宅ホームケアサービスの市場規模は、介護保険制度がスタートした平成 12 年当時に日本総研が実施した調査によると 5,000 億円程度と算出されています。介護市場全体を見ると、制度のスタート時の厚生労働省試算は 4 兆 3,000 億円となっており、平成 27 年には 19 兆円まで伸びる予想となっております。厚生労働省の介護サービス施設・事業所調査によると、平成 12 年の訪問介護事業者数は 9,833 でしたが、平成 15 年では 15,701 と約 1.6 倍に成長しており、現在では更に増えているものと考えられます。

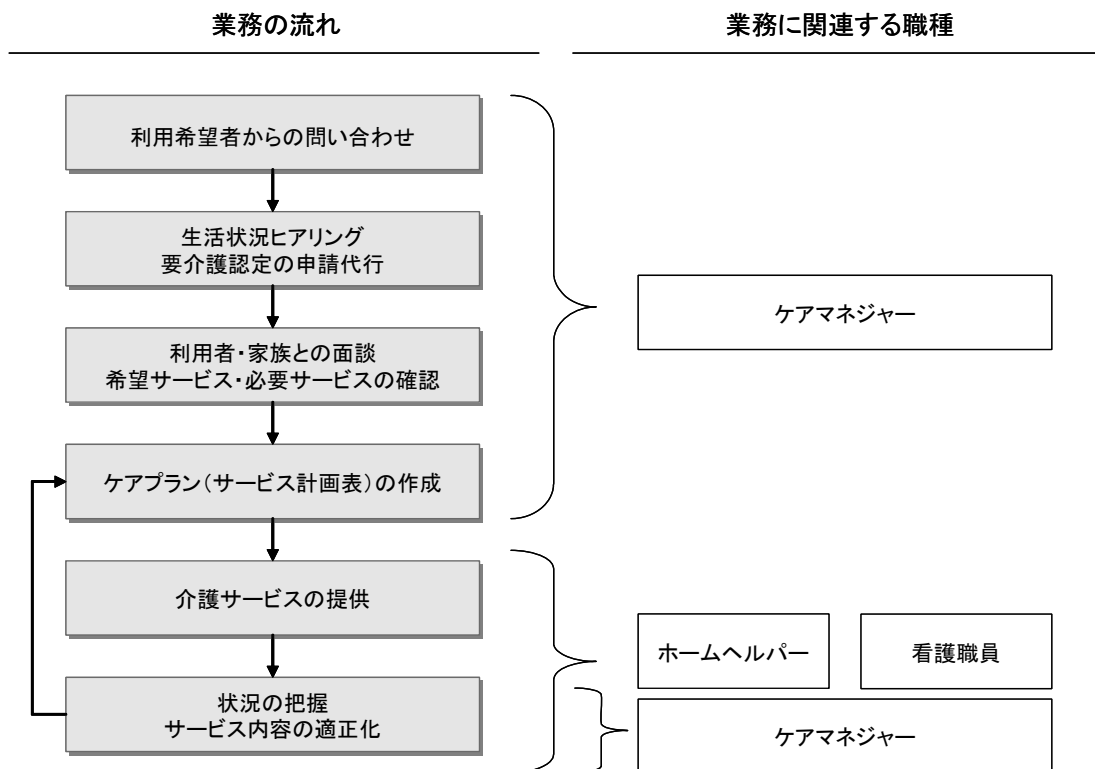
これらの数字にも表れているように、在宅ホームケアサービスの市場規模の概況としては、介護保険制度の導入と少子高齢化を背景に、近年急激に伸びており今後も市場拡大が期待できるといえるでしょう

一方、在宅ホームケアサービスの労働市場規模は、厚生労働省の介護サービス施設・事業所調査によると、平成 15 年、訪問介護に従事している人の総数は 33 万 9,169 名となっており、平成 12 年の 17 万 7,909 名と比べると約 2 倍となっています。この中でも特に、ホームヘルパー1 級、2 級、介護福祉士の資格保有者の数が増えており、逆にホームヘルパー3 級資格保有者の数はおよそ 1/3 に減っています。

在宅ホームケアサービスの労働市場規模の概況としては、このサービスに対するニーズが確実に伸びてきていること、また、サービスの質も求められていることから、今後更なる労働力（人材）の必要性が想定されます。

(3) 在宅ホームケアサービスに関連する業務の流れと職種

在宅ホームケアサービスでは、前述のサービスを提供するため、下図に示すような流れで業務を実施しています。大きく分けると、「ケアプランの作成」と「介護サービスの提供」になります。まず、利用者から問い合わせがあると、生活状況を確認し、要介護認定の申請をします。利用者の希望するサービスを確認し、ケアプランを作成、その後、実際のサービスを提供するという流れで業務が行われていきます。在宅ホームケアサービスに関連する主な職種は、「ケアマネジャー」「ホームヘルパー」「看護職員」があります。



【参考：労働省編職業分類】

「ケアマネジャー」	129	その他の社会福祉専門の職業
「ホームヘルパー」	342	ホームヘルパー
「看護職員」	093	看護婦・看護師

2. 職種「ケアマネジャー」

(1) 労働市場の概況

職種「ケアマネジャー」における雇用形態としては、正社員での採用が多く、パートでの就業や契約社員は少ないです。また、年齢構成としては、介護や看護の実務経験が必要なため、ある程度経験を積んだ 40 代以上が中心となっています。さらに、男女構成としては、約 9 割以上が女性となっています。賃金については、入職時では月給 25 万円くらい、平均すると年収 400 万円くらいとなっています。勤務時間は、9:00－17:00、休日は交代制の週 2 日というのが一般的となっています。

(2) 職務内容と職務遂行能力

「ケアマネジャー（介護支援専門員）」は、平成 12 年の介護保険制度導入に伴って確立された資格・職種です。「ケアマネジャー」における職務内容は、利用者一人一人の状態に合わせたケアプラン（介護サービスの提供計画）を作成し、利用者と介護する側の連絡や調整を行う専門職です。具体的には、日常生活の動作など、介護保険認定に必要な調査を行い要介護認定申請を代行します。そして認定されると、実際に提供するサービスの内容（ケアプラン）を作成します。サービスの提供が始まったら、ケアプラン通りにサービスが提供されているかの確認、ケアプランの見直しなどを行います。

職種「ケアマネジャー」において、入職から半年程度は、初級と位置づけられ、主な職務内容として、ケアプランの作成を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、適切なケアプランを作成・提示することができ、ケアプランの修正などにも適切に対応することができることと考えられています。

次に、職務経験が初級から半年～1 年程度になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、より多くのケアプランを作成します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、ケアプラン作成のためのコンピューター利用能力を習熟し、月 50 件程度サービス利用者への対応ができることと考えられています。

そして、職務経験が中級から 1 年以上になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、ケアプランの作成のほかに、市町村や居宅サービス事業者、介護保険施設などとの連絡調整を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、他のケアマネジャーへのアドバイスができること、必要なサービスを開発するなどして地域全体の利益を図ることができることと考えられています。

(3) 人材要件

職種「ケアマネジャー」において求められる人材像としては、提供するサービス内容の決定にあたり本人や家族にわかりやすく、納得してもらえる説明ができなければならないため、コミュニケーション能力の高い人であるといえるでしょう。特に、サービス利用者本人が求めるもの以外のサービスを提供する場合には「なぜそのサービスを受けるべきなのか」を丁寧に説明し、理解を得なければなりません。また、サービス利用者のニーズ等を発見するためだけでなく、ホームヘルパーや看護職員とのコミュニケーションを密にし、サービス利用者の変化を逐一把握することが必要になります。

さらに、サービス利用者から相談された内容や情報などは、プライバシーに立ち入る場面が多いため、情報の管理についても責任を持つことができなければなりません。

また、「ケアマネジャー」には、“介護”と“看護”両方の知識に加え、パソコンの操作能力に関する事項が重視されています。さらに、これらの能力の基礎として、高齢者に対する愛情や介護に対する意欲がとても大切です。

この職種につくには、「介護支援専門員（ケアマネジャー）」資格が必要です。この資格が確立してからまだ6年しかたっていないため、資格保持者が少なく、入職する前に資格を取得しておくことは非常に有利となります。この中で、介護に直接関連のない資格をもって他の業界で仕事をしていた人は、合格後に介護の現場を勉強し、ケアマネジャーとしての実務に役立っています。

【関連資格】

「介護支援専門員」 厚生労働省が認定する公的資格で、その試験、研修、登録の実施主体は各都道府県となります。受験資格には介護福祉士や社会福祉士、医師、保健師などの国家資格や実務経験5年以上などの要件があります。

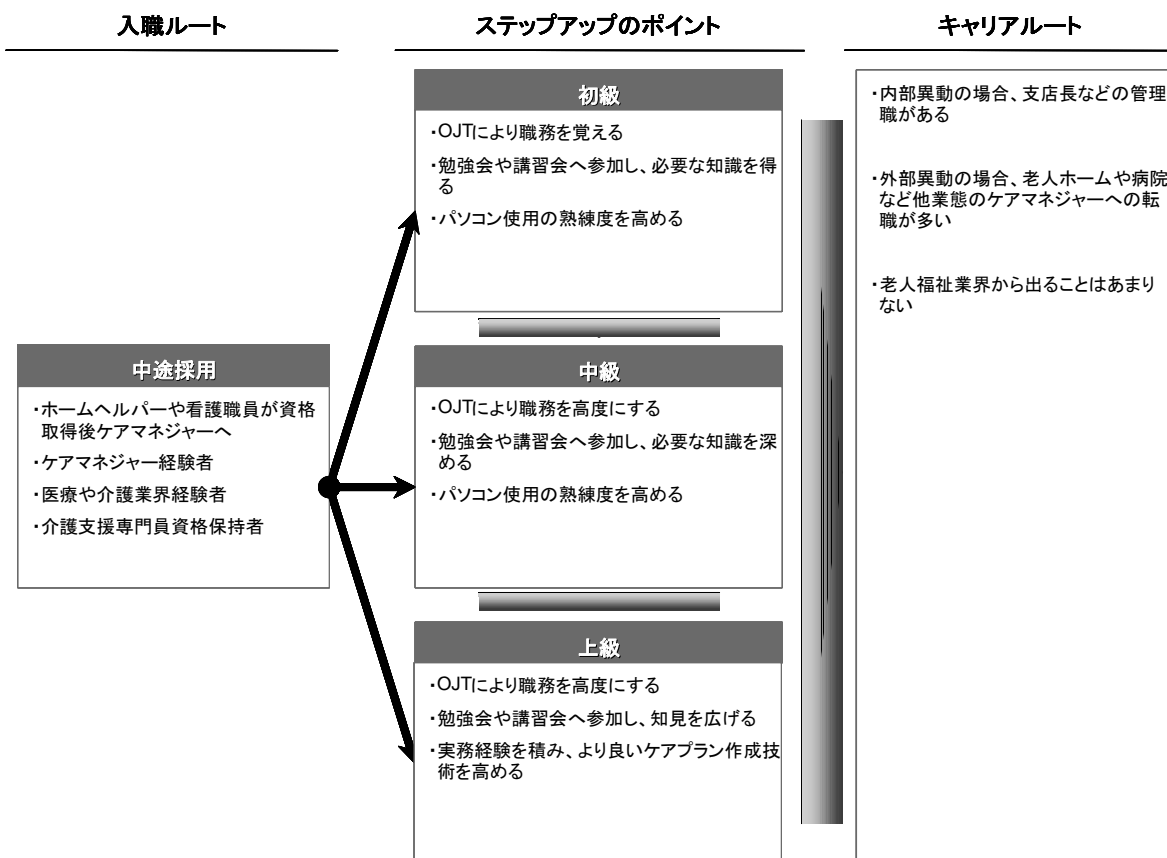
(4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「ケアマネジャー」の入職ルートは、その資格を保有するために医療や介護の実務経験を必要としているため、初級、中級、上級いずれも原則として中途採用者となります。

自社のホームヘルパーが実務経験を積んでステップアップし、ケアマネジャー資格を取得し、ケアマネジャー職に異動するというケースが多いです。また、新聞、雑誌、WEB、ハローワークなどにより募集をかけ、資格保有者を新規採用することもあります。

職についてからのキャリアルートとしては、職能をステップアップ（多能化）させていった後、大手企業などでは、支店長などの管理職に昇格していくケースもあります。また、在宅ホームサービスに限らず、有料老人ホームなど他の介護・福祉施設へ転職することもあります。ただし、この業界で働く人は“介護”の仕事が好きなので、基本的に他業界へ移っていくことは少ないです。

さらに、この職種のステップアップの方法としては、社内研修やOJTのほか、社外の勉強会や講習会に積極的に参加して、必要な知識を得ていくことがあります。



(5) 人材の過不足状況感

職種「ケアマネジャー」における労働市場の人材の過不足状況感としては、圧倒的に数的な不足感が大きいです。日々新聞広告等でケアマネジャーの募集記事が掲載されているように、現在、売り手市場といわれています。ただ、ホームヘルパーからケアマネジャーへとステップアップしていくことが期待されるので、ホームヘルパーの確保、育成に力を入れていけば、将来的にはこの不足感が解消されると考えられています。

3. 職種「ホームヘルパー」

(1) 労働市場の概況

職種「ホームヘルパー」における雇用形態としては、各営業所でのパート採用のケースが多く、正社員の割合は低いです。主婦層がおよそ 8 割を占めるため、年齢構成としては、30 代～50 代と幅広く活躍しています。男女構成としては、およそ 9 割が女性となっています。賃金については、様々な勤務形態があるので一概には言えませんが、常勤の場合、新卒で約 18 万円、パートの場合は時給 1,000 円～1,300 円というのが一般的です。

勤務時間は、常勤の場合 8:00～20:00 のうちシフト制、休日は交代制で月 8 日というのが一般的で、パート勤務の場合は、週 1 日 1 時間からそれぞれの生活スタイルの中で勤務しています。また、朝と夜の支度に関しての需要が多いため、この時間帯に勤務が集中することがあります。

(2) 職務内容と職務遂行能力

職種「ホームヘルパー」における職務内容は、自宅で暮らす高齢者や心身に障害を持つ人が安心して楽しく過ごせるように、生活全般をサポートすることです。入居者の一番身近なところで生活を支えていく介護のプロフェッショナルです。

実際に提供するサービス内容は「身支度、食事、排泄、入浴、歩行等の日常活動の介助（身体介助）」と「調理、選択、清掃、片付けなどの家事（生活援助）」の 2 つに大別されます。また、メンタル面のサポートをする役割も担うこともありますし、介助・援助の記録を作成、ケアマネジャーへの伝達などを行う際には、利用者のケアプラン作成・修正等においても重要な役割を果たします。

職種「ホームヘルパー」において、入職から半年程度は、初級と位置づけられ、新卒や未経験者といったサポートが必要な層が該当します。主な職務内容としては、ケアプランに従って介護サービスを提供します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、万が一トラブルが起こった際にも適切に対応できることと考えられています。

次に、職務経験が初級から半年～1 年半程度になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、初級レベルよりも手際よくサービスを提供できるようになります。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、実務知識だけでなく介護保険法関連の知識をつけ、どのようなサービスが補填適用になるのかなどの判断ができることと考えられています。

そして、職務経験が中級から 1 年以上になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、サービス提供責任者としての役割を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、他のホームヘルパーに対して介護指導や管理を行うこと、ケアマネジャーとの情報の窓口となることと考えられています。

(3) 人材要件

職種「ホームヘルパー」において求められる人材像としては、サービス利用者に対して対等に、家族のような優しい気持ちで接することができる人といえるでしょう。利用者の話し相手になる等、業務はメンタルケアの側面もあるため、コミュニケーションにあたっては相手の気持ち・気配を察知できる心遣い、気配り、目配り等が望まれます。ただ単純に利用者に対して優しく接するだけでなく、厳しく接しなければならない場合もあり、例えば、ホームヘルパーに禁止されている多くの医療行為については、例え要望されても断固として拒否できなければなりません。また、「ホームヘルパー」には、介護の知識に加え、チームケアを遂行するための適応性や順応性が必要です。さらに、これらの能力の基礎として、高齢者に対する愛情や介護に対する意欲が大切です。

他方、この職種につくには、「ホームヘルパー」か「介護福祉士」いずれかの資格が求められます。特に、ホームヘルパーに関しては2級以上を求められることがほとんどです。

また、この職種に転職する場合、介護サービス経験や、異業種では接客型のサービス業での経験が活かされます。

【関連資格】

「ホームヘルパー」 都道府県又は指定都市が実施主体となる公的資格で、1級から3級の資格があり、指定養成研修を修了することで取得できます。その研修は主に、民間の養成機関が実施するものを都道府県が指定しています。

「介護福祉士」 厚生労働省が管轄する国家資格で、その試験は（財）社会福祉振興・試験センターが実施します。

※ 「ホームヘルパー」から「介護福祉士」へ介護職員の任用資格の移行について
尊厳を支えるケアを行うための介護職員の能力をより一層高めるためと、ホームヘルパーの「介護福祉士」資格取得を支援するため、「介護職員基礎研修」が導入されます。これは、これから介護職員になる人やホームヘルパーの資格を持って現在介護職員として働いている人を対象にしたものです。（ホームヘルパー資格保持者、実務経験者にはそれぞれに応じた研修時間の免除があります。）また、「介護福祉士」取得後も、組織志向、教育志向、熟練志向といったそれぞれのキャリア志向に沿った体系的な研修制度が導入され、介護職員のキャリアパスの確立、多様な働き方の支援が検討されているところです。

参照： 社会福祉法人全国社会福祉協議会「介護サービス従事者の研修体系のあり方について～キャリア開発支援システムの研修カリキュラムについて 最終まとめ(平成18年3月)」

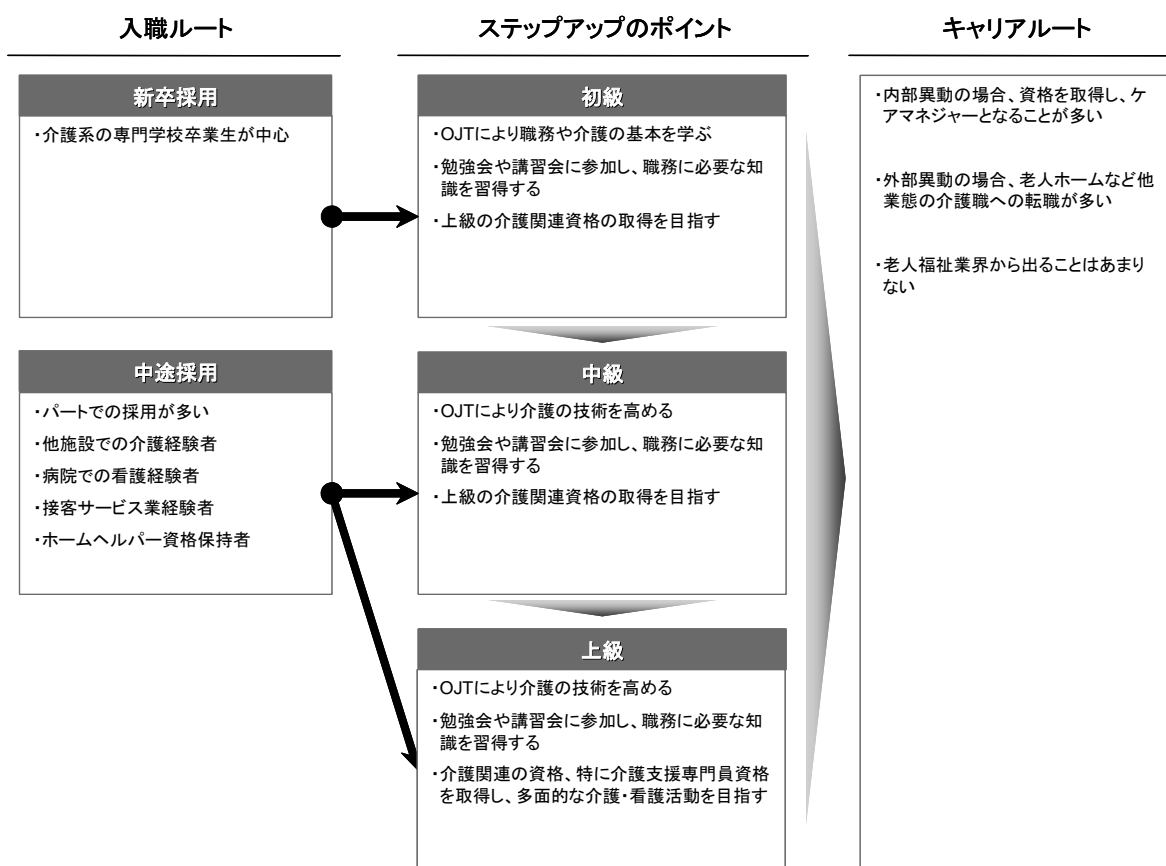
(4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「ホームヘルパー」の入職ルートは、営業所ごとのパート採用が多くなっています。正社員の場合は、本部の一括採用が一般的です。中途採用者が多くなっていますが、この場合は介護・福祉施設での経験が重視され、同業他社からの転職者が多いです。

職についてからのキャリアルートとしては、職能をステップアップ（多能化）させていった後、介護福祉士、そして、ケアマネジャーの資格を取得し、ケアマネジャーを目指すケースが多いです。また、在宅ホームサービスに限らず、有料老人ホームなど他の介護・福祉施設へ転職することもあります。

さらに、この職種のステップアップの方法として、社内研修やOJTのほか、社外の勉強会や講習会に参加して必要な知識を得ていきます。

また、資格としては、現在は「ホームヘルパー2級」以上を求められることが一般的です。また、「介護福祉士」、「介護支援専門員（ケアマネジャー）」資格にも挑戦し、更なるキャリアアップをすることが期待されています。



(5) 人材の過不足状況感

職種「ホームヘルパー」における労働市場の人材の過不足状況感としては、全体的に不足感が大きいです。基本的には女性の経験者に対するニーズが中心となっていますが、障害者や男性利用者へのサービス提供などの場面で、体力に勝る若年男性へのニーズもあります。また、「介護職員基礎研修」の開始や「介護福祉士」への需要の高まりなど、“尊厳を支える”介護に関して更なる質の向上が求められています。

4. 職種「看護職員」

(1) 労働市場の概況

職種「看護職員」における雇用形態としては、正職員での採用とパート等の採用が半々くらいという状況です。また、年齢構成としては、力仕事にも対応できるような20代～40代が中心であります。さらに、男女構成としては、そのほとんどが女性となっています。賃金については、保持資格や雇用形態によって異なるため、一概には言えませんが、入職時には、常勤の場合、准看護師で約22万円、正看護師では約26万円、パートの場合は時給1,500円位というのが一般的です。勤務時間は、常勤の場合8:00～18:00のうちシフト制、休日は交代制で月8日というのが一般的で、パート勤務の場合は、週1日1時間からそれぞれの生活スタイルの中で勤務しています。

(2) 職務内容と職務遂行能力

在宅ホームケアサービスにおける、職種「看護職員」の職務は、病院と異なり相手を「患者」でなく「生活者」として捉えてサービスを提供することです。主な職務は、訪問入浴を行う際のバイタルチェックがあげられます。これは、看護師など、医療関連資格保有者のバイタルチェックが義務付けられていて、これによって、サービス利用者が入浴可能な状態か、不可能な状態かを判別することとなります。その他に、利用者の健康状態管理、健康相談、緊急時の対応、精神、機能、衛生管理、薬の管理などを行います。また、ドクターや医療ネットワークとの連携や、ホームヘルパー等の他職種の職員との連携、家族とのコミュニケーションを通して、トータルなライフサポートを行います。

職種「看護職員」において、入職から1ヶ月程度は、初級と位置づけられ、介護サービスと医療の違いを認識する時期となります。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、介護の現場における看護業務が一通りできることと考えられています。

次に、職務経験が初級から半年～1年程度になると、中級と位置づけられます。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、ホームヘルパーなど他の職員へのアドバイスができること、看護業務についても、より手際よくできることと考えられています。

そして、職務経験が中級から1年以上になると、上級と位置づけられます。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、介護サービスに関する知識を十分に保有していること、高い指導力を持って、社内での看護知識に関連する勉強会や研修会をリードすることができることと考えられています。

(3) 人材要件

職種「看護職員」において求められる人材像としては、介護の現場では、病院のようにドクターの指示を待って行動するのではなく、自分の判断で行動しなくてはならないため、医療知識を持つ者として利用者の身体及び精神状態を観察、きめ細かく把握し、変化に対して迅速に対応できる能力が求められます。また、コミュニケーション能力も重要です。サービス利用者及びその家族の話聞き、医療情報の収集に努めることが重要なため、暖かい心で相手の話が聞け、説得力のある話術が求められます。また、訪問入浴サービスは原則として3人でチームを組んで行うため、看護職員も、ホームヘルパーの作業を兼ねる場合がしばしばあります。例えば、訪問入浴においては脱衣や洗髪などの作業を、ヘルパーと協力して行うこととなります。チームメイトとのコミュニケーションをとり、作業を適切かつ円滑に進めることが求められるのです。

他方、この職種に就くには、「看護師」や「准看護師」の資格が必要となります。また、関連資格としては、「介護支援専門員（ケアマネジャー）」や「保健師」があげられます。

この職種に転職する場合、病院などでの看護師としての勤務経験や、同業他社での看護職員としての経験が活かされます。

【関連資格】

「看護師」	厚生労働省が管轄する国家資格で、受験資格としては看護師養成学校の卒業や必要な学課の履修などが求められます。
「准看護師」	都道府県が管轄する公的資格で、准看護師学校卒業後、都道府県知事試験の受験資格が与えられ（正看護師養成所卒業でも受験可）、試験に合格すると都道府県知事から准看護師の免許が交付されます。
「保健師」	厚生労働省が管轄する国家資格で、受験資格として看護師国家試験の合格か指定学校、保健師養成所の卒業が求められます。
「介護支援専門員」	厚生労働省が認定する公的資格で、その試験、研修、登録の実施主体は各都道府県となります。受験資格には介護福祉士や社会福祉士、医師、保健師などの国家資格や実務経験5年以上などの要件があります。

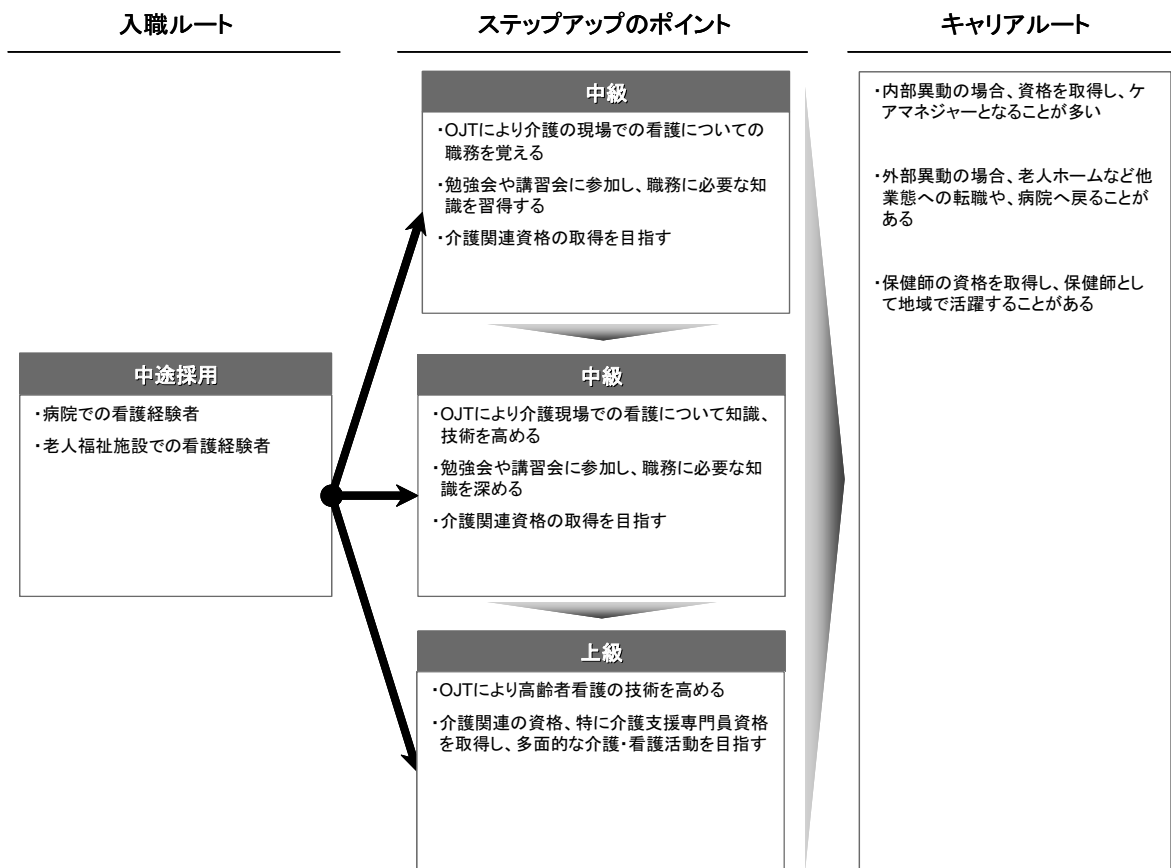
(4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「看護職員」の入職ルートは、看護師資格の取得者を、正社員採用ならば本社において、パート採用ならば各施設において採用します。

正社員の場合、ナースセンターに求人情報が流れることが多いです。ナースセンターは登録制で、要請を受けると登録中の看護師の中から適任者を推薦します。パートの場合でもナースセンターが利用されますが、新聞の折り込み広告やインターネット等も活用されています。また、人材不足の解消策として、派遣社員を登用するケースもみられます。これは平成15年の労働者派遣法改正に伴って可能になったものです。

職についてからのキャリアルートとしては、職能をステップアップ（多能化）させていった後、「介護支援専門員（ケアマネジャー）」資格を取得して、内部異動や同業他社への転職などにより、サービス計画の策定に携わる場合があります。また、「保健師」資格を取得して、乳児検診、成人検診、予防注射、在宅患者の家庭訪問等の幅広い職務に対応するなどといった活躍の方向が考えられます。

さらに、この職種のステップアップの方法として、社内研修やOJTのほか、資格取得のための社外の勉強会や講習会に参加して必要な知識を得ています。



(5) 人材の過不足状況感

職種「看護職員」における労働市場の人材の過不足状況感としては、初級、中級のレベルで特に大きな不足感があります。「医療」という狭い範囲に限定せず、「介護」の観点からライフサポートが行えるような人材が求められています。また、高齢者が対象となるため、看護師自身の年齢もある程度高齢である方が適合しやすいとされており、中高年の人材が求められる傾向があります。