

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）」

— ケアハウス —

平成 18 年 3 月

株式会社 NTT データ経営研究所

1. ケアハウスの概要

(1) 概要

ケアハウスとは、居住型高齢者介護施設の種類です。60歳以上で自炊ができない程度の身体機能の低下などが認められ、独立して生活するには不安があるが、家族による援助を受けにくい高齢者を対象として、サービスを提供します。食事、入浴、生活相談、緊急時の対応などのサービスが受けられますが、寝たきりの介護などは行いません。他の老人福祉施設に比べ、個人の自立性をいっそう重視し、住機能の提供に主目的をおいた新しいタイプの軽費老人ホームです。運営主体としては、社会福祉法人が主になっています。

(2) 市場動向

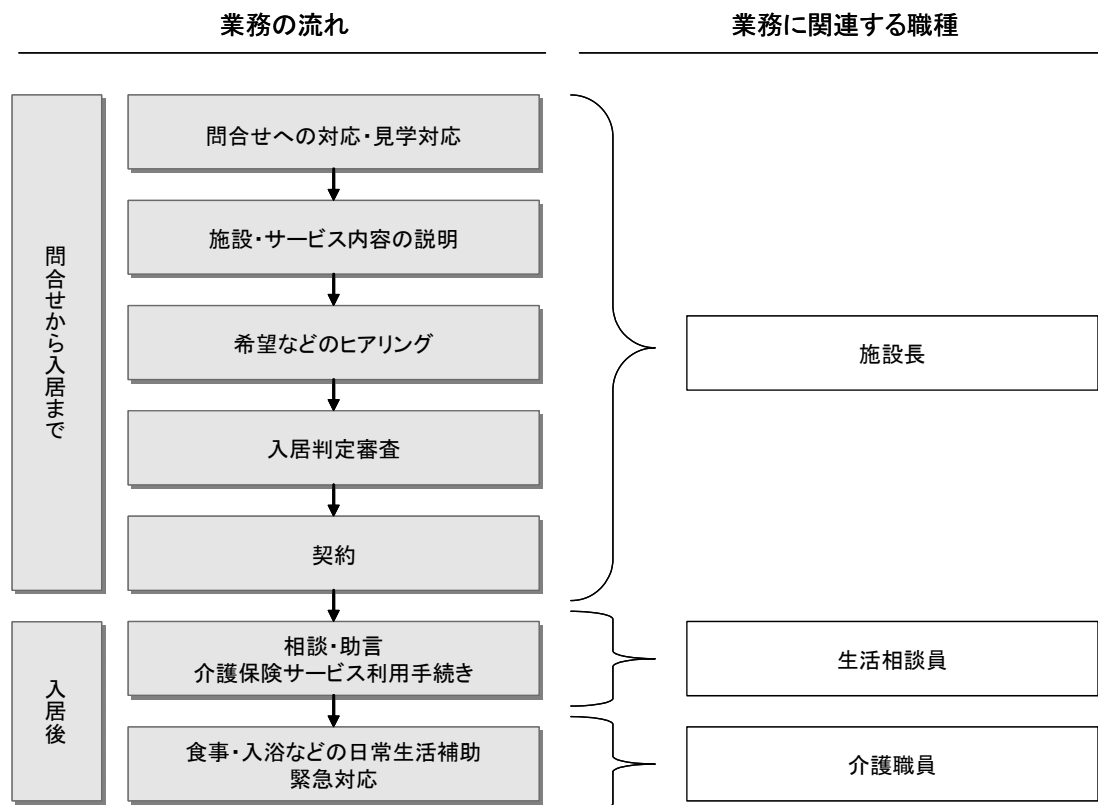
ケアハウスの市場規模ですが、施設数としては、厚生労働省の社会福祉施設等調査によると、平成16年では1,651施設となっており、前年度比では6%の微増ですが、介護保険制度が始まった平成12年から比べるとおよそ43%も増えています。このことから、ケアハウスの市場規模の概況としては、施設数は年々増加しており、今後も一定の市場拡大が期待できるといえるでしょう。

一方、ケアハウスの労働市場規模は、厚生労働省の社会福祉施設等調査によると、平成16年は、前年度比10%増の11,532人となっています。ケアハウスの労働市場規模の概況としては、近年当該サービスに対するニーズが伸びてきていることから、今後更なる労働力（人材）の必要性が推察されます。

(3) ケアハウスに関連する業務の流れと職種

ケアハウスでは、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。入居希望者やその家族などから問い合わせがあった際には、施設の見学をしてもらい、サービス内容や館内設備等について説明を行います。その後、入居判定審査を行い、入居の可否を判定し、契約を締結します。なお、入居後のトラブルを回避するために、入居希望者には契約前の体験入居をできる限り経験してもらいます。入居後は、相談・助言、介護保険サービス利用、食事、入浴、緊急対応など、各入居者が自立した高齢者としてケアハウスでの生活を楽しむことができるように、様々なサービスを提供します。

ケアハウスに関連する主な職種は、「施設長」「生活相談員」「介護職員」があります。



【参考：労働省編職業分類】

「施設長」	122	福祉施設指導専門員
「生活相談員」	121	福祉相談指導専門員
「介護職員」	124	福祉施設寮母・寮父
	129	その他の社会福祉専門の職業

2. 職種「施設長」

(1) 労働市場の概況

職種「施設長」における雇用形態としては、正社員が 65%、契約社員が 23%を占めています。法人本体の役職者が兼務することや、その法人が経営する他の施設からの異動などが多くなっています。そのため、年齢構成としては高めの 50 代～60 代が中心で、男女構成としては、男性の割合が高くなっています。賃金についても、ある程度の経験と年齢を積み重ねてからこの職に就くことが多いため、600 万円～800 万円というのが業界の一般的な年収となっています。

(2) 職務内容と職務遂行能力

職種「施設長」は、ケアハウスの最高責任者であり、施設全般の運営及び管理を行うとともに、企業及び施設の経営・運営理念に基づき、サービス目標の実現・達成を目指し、総合的な最終判断を下します。介護職員、生活相談員等の専門集団のマネジメントや、入居者のニーズ・満足感を満たすための判断を下す老人福祉のゼネラリストといえます。

その業務範囲は、入居者の生活支援・安全管理、総務、庶務、経理、労務管理、営業、教育、対外・対内的折衝、建物の管理、施設内の環境づくり・雰囲気づくり等にまで広範に及びます。施設内の職務のすべてに携わり、職員が不足する場合等には、介護、相談、当直勤務、車両運転、清掃、洗濯等のあらゆる業務を自らも行う「何でも屋」となる必要があります。

職種「施設長」においては、ケアハウスの最高責任者であるため、施設全般の運営及び管理を行うという特性上、初級、中級という区分はなく、上級のみとなります。

主な職務内容として、サービスの計画と提供、施設・人材管理、財務管理、外部機関との連絡調整が挙げられます。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、自らの理念を基に、入居者が満足できるようなサービス提供の実現に向け、リーダーシップを発揮して職員を指導していくこと、強い理念と指導力、さらに介護福祉に関する知識と経営に関する知識を備えていることが求められます。

(3) 人材要件

職種「施設長」において求められる人材像としては、施設長の考え方によって、サービス内容や品質が左右されることも多いため、明確な経営理念をもっていることは、最も重要な資質の一つといえます。施設長は、福祉の精神を持って施設運営に携わらなければならないとともに、経営感覚にも優れていなければなりません。また、施設長がどのような理念を有するかによって、職員全体の士気や施設全体の雰囲気、イベント等の盛況ぶりや職員の育成に対する考え方が大きく変化します。同時に、信頼できる人物として職員や入居者から慕われる人望を有することが求められます。施設長の人望と信頼感によって、入居者と職員が安心して生活、行動し、施設内の温かな雰囲気が形成されるからです。

また、「施設長」には、介護保険制度や行政制度に関する知識に加え、対外折衝能力、財務・人事・施設・安全管理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、決断力や判断力、説明能力なども求められています。

なお、施設長には資格要件が定められており、次のいずれかに該当する者でなければなりません。（「軽費老人ホーム設置運営要綱」より抜粋）。

- 社会福祉主事
- 厚生労働大臣の指定する養成機関又は講習会の課程を修了した者
- 厚生労働大臣の指定する社会福祉事業従事者試験に合格した者
- 社会福祉士
- 精神保健福祉士
- 大学で厚生労働大臣の指定する社会福祉に関する科目を修めて、大学院への入学を認められた者
- 社会福祉事業に2年以上従事した者
- 社会福祉事業に関する経験、熱意及び能力を有すること（社会福祉法人以外により施設運営が行われる場合）

他方、この職種における関連資格としては、「介護支援専門員（ケアマネジャー）」や「介護福祉士」があります。介護の現場に実際に触れることで、自身のスキルアップにつながります。この職種に転職する場合、病院や老人健康保健施設の事務長、社会福祉関連、社会福祉主事などでの経験が活かされます。統率力や施設管理能力、老人福祉に関する知識や経験を身につけておくことも就職に有利となります。

【関連資格】

「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。

「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。

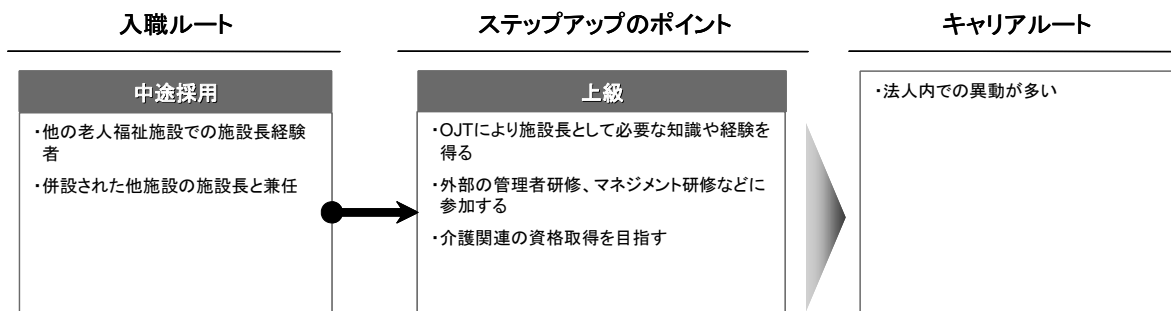
(4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「施設長」の入職ルートは、社会福祉法人内の他施設（特別養護老人ホームなど）の施設長経験者や他の法人での施設長経験者が採用されるケースが多くなっています。また、併設型のケアハウスでは、併設された他施設の施設長との兼任のことが多いです。

異業種からの転職で施設長になるケースは現在のところ稀ですが、今後はケアハウス業界においても経営という視点がこれまで以上に求められてくることから、介護・福祉業界について精通していて、経営管理能力・人事管理能力のある人材であれば、異業種からの採用を考えるケースも見られるようになってきています。

この職種のステップアップの方法として、OJTのほか、「介護支援専門員（ケアマネジャー）」や「介護福祉士」など、介護関連の資格を取得することが望ましいと考えられています。

また、経営に関する知識を取得するために、外部のマネジメント研修や管理者研修などに参加することも有効です。



(5) 人材の過不足状況

職種「施設長」における労働市場の人材の過不足状況感としては、1施設につき1人の施設長が必要であるため、求人枠は小さく、大きな不足感はありません。新規募集する場合は、介護福祉に関する知識と、経営に関する知識をバランスよく保有している人材が求められます。

3. 職種「生活相談員」

(1) 労働市場の概況

職種「生活相談員」における雇用形態としては、正職員としての雇用がほとんどで、非常勤や契約職員はあまり見られません。また、年齢構成としては、20代～50代と幅広い年齢層が中心となっています。さらに、男女構成としては、男女の割合がおよそ半々となっています。賃金については、入職時では約290万円、5年くらいの経験を積んだ中級レベルになると340万円くらいというのが平均的な年収となっています。生活相談員の勤務時間としては、基本的には日勤のみというところが多いです。

(2) 職務内容と職務遂行能力

職種「生活相談員」は、ケアハウスにおける入所者や家族の相談役であり、入居者にとっては、介護職員と並んで最も身近な存在です。直接の介護・介助よりも、日常の相談・助言業務や事務手続きを中心としながら、入居者の快適な生活を援助するのが主な役割となっています。現場の総責任者、すなわち副施設長的な立場にあり、施設内の調整役、まとめ役を担っています。ソーシャルワーカー、ケースワーカーと呼ばれることもあります。

その職務内容は、入居者の日常生活における相談・助言やトラブルの仲裁、援助計画の作成、入居者が介護保険サービスを利用する場合の助言やケアマネジャーとの連絡調整、入所に関わる各種手続き、行政や地域社会、医療機関との連絡調整などと、多岐にわたります。

未経験ではこれらの職務を果たすことが難しいことから、入職から3年以上経験した中級以上の人材が求められます。

職種「生活相談員」において、入職から3～5年程度は、中級と位置づけられ、相談・助言や入所手続き、援助計画の企画・作成など、上記の職務を一通り自分の判断で行います。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、介護保険制度適用に関する相談・助言や、緊急時の対応なども行えることと考えられています。

次に、職務経験が中級から5～10年程度になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、生活相談員としての職務のほか、現場の総責任者として施設運営や組織を動かしていきます。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、下級職員に対する指導・育成・評価や、施設長の補佐あるいは施設長不在時の代役として、外部機関との連絡調整や施設・組織全体を管理・運営していくマネジメント業務が重要になるため、管理能力や指導力、周囲から信頼を得られる人間性を有することが必要となります。

(3) 人材要件

職種「生活相談員」において求められる人材像としては、入居者の不安・精神的ストレスの解消、入居者間のトラブル仲裁のために、入居者の話し相手や良き相談相手となることができるような人材となります。入居者から様々な相談に乗ったり、他の職場スタッフと協力して業務を遂行したりするためには、入居者やその家族、職員から信頼される人格と実務能力、そのバックグラウンドとしての十分なキャリア等が望まれます。

また、問題の発見・解決のためには、相手の立場に立って、人の話をよく聞き、親身になって相談に乗った上で、よい解決策を導き出せる能力が求められます。

さらに、入居者の相談内容やトラブルに関しては、その原因が人間関係によることが多いことから、その解決にあたっては全ての入居者に対して公平であることが求められます。入居者が抱えている問題やちょっとした体調の変化といった肉体的、精神的状況の変化を見逃さない観察力も大事なことでしょう。

そして、「生活相談員」には、介護保険制度の基礎知識や介護技術に加え、柔軟性、判断力、説明能力、マネジメント能力など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、十分な人生経験と社会経験が求められています。

この職種における関連資格としては、「社会福祉士」や「介護支援専門員（ケアマネジャー）」等があります。これに関連する能力を身につけ、資格を取得することで、自身のスキルアップを図ります。また、この職種に対して転職する場合、社会福祉施設での相談員経験、特別養護老人ホームなどでの介護経験が活かされます。

【関連資格】

「社会福祉士」	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。
「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。
「社会福祉主事」	社会福祉法で定められた任用資格で、大学や厚生労働大臣の指定する養成機関において、指定する社会福祉に関する科目や講習会の課程を修了し取得するものです。市町村など地域の福祉活動専門員として勤務する場合、必要になります。

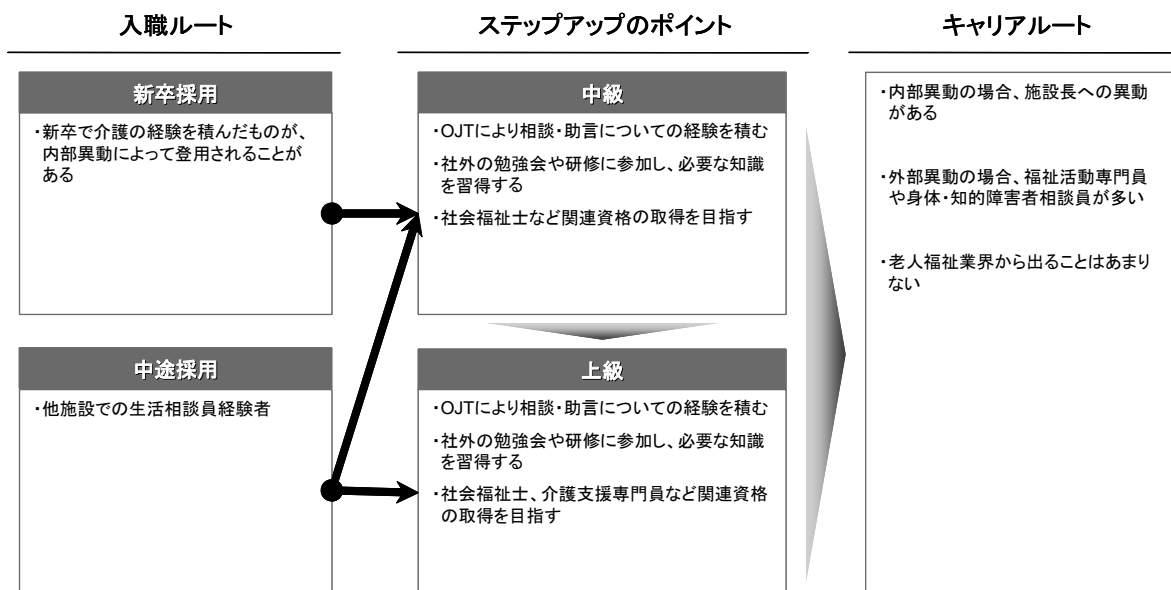
(4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「生活相談員」の入職ルートは、新卒から自施設内で十分に介護の経験を積んだ人材のなかで生活相談員としての適性がある者を登用するか、他施設で十分に生活相談員の経験を積んだ人材を中途採用する2つの場合があります。新卒者がいきなり生活相談員になるケースは稀です。

新卒者または異業種からの転職者にとっては、まずは介護・福祉の知識・技術を高める上でも、介護職員として現場である程度実績を積むことが生活相談員としての第一歩となります。

職についてからのキャリアルートとしては、資格取得やOJTによってステップアップした上で、内部異動により施設長となるほかに、地域の福祉推進役として福祉活動専門員や身体・知的障害者相談員になるケースがあります。

この職種のステップアップの方法として、「社会福祉士」や「介護支援専門員（ケアマネジャー）」など、社会福祉関連の資格を取得することが望ましいとされています。



(5) 人材の過不足状況感

職種「生活相談員」における労働市場の人材の過不足状況感としては、1施設につき1~2人の配置が必要であるため、求人枠は小さく、大きな不足感はありません。新規募集する場合は、人生経験、社会経験が豊富で、コミュニケーション能力やカウンセリング能力に優れた人材が求められます。

4. 職種「介護職員」

(1) 労働市場の概況

職種「介護職員」における雇用形態としては、正社員（正職員）のほか、人員補充のためパートでの採用も多く、パートから正社員への登用も頻繁に見られます。また、年齢構成としては、特に40代、50代が多いです。さらに、男女構成としては、女性の割合がほとんどとなっています。賃金については、常勤の正社員の場合、入職時では約260万円、5年ぐらい経験を積むと約300万円というのが業界の平均的な年収となっています。パートの場合、資格の有無によっても異なりますが、およそ1,000～1,400円（時間給）となっています。勤務時間としては、夜勤や宿直を含むシフト制をとっているところが多いです。休日も交代制をとっています。

(2) 職務内容と職務遂行能力

職種「介護職員」は、「ヘルパー」、「ケアワーカー」、「介護員」、「寮母（父）」とさまざまな名称で呼ばれますが、その職務内容は、ケアハウス内の入居者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。

ケアハウスにおける介護業務の特徴として、入居者が原則として自立した高齢者であることから、介護内容が「介助」というよりも「補助」の意味合いが強いことがあげられます。

具体的な職務内容としては、入居者の食事や入浴、排泄、歩行などの日常生活全般における補助や体調管理、館内の清掃のほか、要介護者への介護業務、体調急変時の対応、クラブ活動やレクリエーションの企画・運営などがあります。また、入居者のよき話し相手・相談相手となることも介護職員の大切な役割です。さらに、家族や外部機関との協力・連携を計る場合にも、重要な役割を果たします。

職種「介護職員」において、入職から3～6ヶ月程度は、初級と位置づけられ、先輩や上司の指示の下、日常生活の補助・支援を中心に、要介護者への補助、利用者生活意欲向上のための業務といった上記の基本的な業務を行います。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、入居者一人一人の状況に応じて、どの程度の支援が必要かを判断し、適切な支援ができることなどと考えられています。

次に、職務経験が初級から2～3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、上記の職務を自立して担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、介護業務の基本的事項を遂行することのほか、要介護者に対して介護業務ができること、入居者の体調急変などの緊急時に適切な判断、対処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5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は介護職員の統括、指導、介護職務全体のマネジメントを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、家族や外部機関との連携業務、下級介護職員の指導・育成・評価といったマネジメント業務ができることと考えられています。

(3) 人材要件

職種「介護職員」において求められる人材像としては、お年寄りに対する愛情や介護に対する意欲がもっとも重要でしょう。明るく人当たりのよい性格であること、高齢者に対して、家族のようなやさしさを持つことと、ともすると不安に陥りがちな入居者の心情を理解し、思いやりを持って接することが求められます。チームケアが基本となるため、周囲の声を受け入れることができる素直さと協調性も重要です。

また、自立した高齢者である入居者の一人一人に対して適切な補助業務を行うためには、高齢者の自主性を尊重する精神が必要です。一方で、ケアハウスでは、一人の介護職員が担当する入居者の数が多いことから、すべての入居者の健康状態や体調変化に対して目が行き届く気配りと観察力が求められます。また、「介護職員」には、介護に関する知識や技術に加え、判断力、調整力、企画・運営力、また上級になると指導力や管理能力も重視されています。さらに、これらの能力の基礎として、豊かな人生経験も求められます。

この職種における関連資格としては、「ホームヘルパー」や「介護福祉士」などがあります。これに関連する能力を身につけ、資格を取得することが望まれます。また、この職種に対して転職する場合、他の施設や在宅での介護業務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。

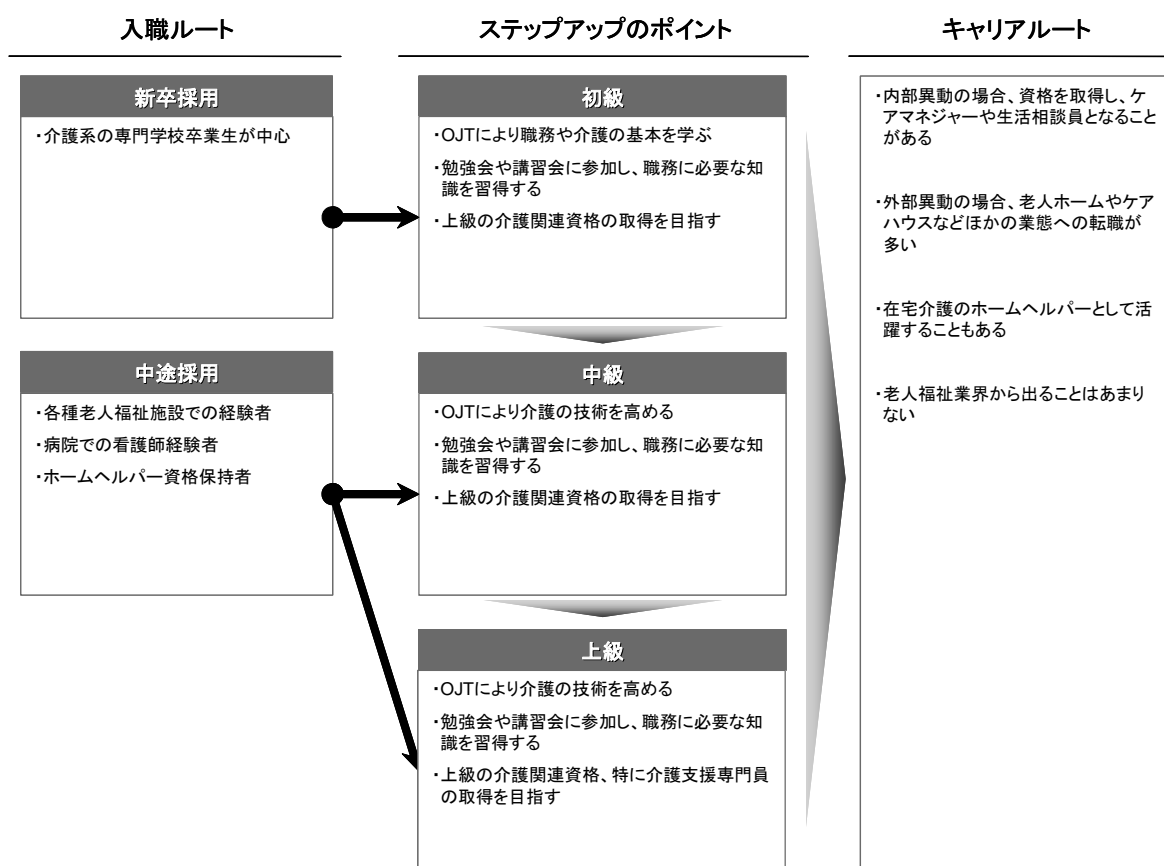
参照： 社会福祉法人全国社会福祉協議会「介護サービス従事者の研修体系のあり方について～キャリア開発支援システムの研修カリキュラムについて 最終まとめ(平成18年3月)」

(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「介護職員」の入職ルートは、新卒採用と中途採用の正社員とパート採用があります。新卒採用の場合は、福祉関連の大学や専門学校の卒業生、中途採用の場合は、介護経験のある人材が中心となっています。また、応募者の介護に対する熱意や人間性が評価されて、未経験者を採用する場合があります。

職についてからのキャリアルートとしては、OJT や資格取得によって職能をステップアップ（多能化）させていったり、ケアマネジャーや生活相談員へステップアップしたりするケースもあります。また、在宅ケアの分野でホームヘルパーとして活躍することも可能です。

この職種のスキルアップとして、OJT のほか、「ホームヘルパー」や「介護福祉士」など介護関連の資格を取得することが望ましいとされています。



(5) 人材の過不足状況感

職種「介護職員」における労働市場の人材の過不足状況感としては、どのレベルでも不足感はありませんが、職員の結婚や出産により急な欠員に対する人材確保が難しく、長期的に勤務可能な人材を求めています。