

研究課題：「ホームヘルプサービスにおけるスーパーバイザー育成のプログラム開発」

代表研究者：中井 久子（大阪人間科学大学教授）

1. 研究目的

サービス提供責任者の技術指導や助言のあり方は、訪問介護の質向上、ホームヘルパー（以下ヘルパー）のエンパワメントを考える上で大きく影響を与える課題である。訪問介護事業の運営基準第28条第3項にあるサービス提供責任者の業務指導、スーパーバイズ実施に対する具体的な教育方法の開発が強く求められている。

そこで本研究の目的は、ヘルパー(特に登録ヘルパー)が独自の勤務形態による業務上の問題を解決し、適切な処遇問題解決能力を育成するための指導を行うには、スーパーバイザーと位置づけられるサービス提供責任者にどのような育成プログラムが必要であるかを研究・開発することである。

2. 研究方法

- 1) 訪問介護事業所のサービス提供責任者と登録ヘルパーにアンケート調査を実施し、スーパーバイザー育成のプログラム作成の基礎資料とする。

○訪問介護員（登録ヘルパー）へのアンケート調査

目的 「登録ヘルパーが具体的活動（身体介護・生活援助）を実施する上で何に困っているのか、どのような問題解決方法を望むのか、サービス提供責任者に何を求めているのか等を明確化する」こと。

調査時期 郵送調査 2004年2月～3月 回収率 46.5%（郵送数 695）

○サービス提供責任者へのアンケート調査

目的 「サービス提供責任者がスーパーバイザーとして必要な認識や行動、抱えている課題などを明確化する」こと。

調査時期 郵送調査 2004年2月～3月 回収率 52.8%（郵送数 177）

集合調査 2003年11月 回収率 77.7%（調査数 139）

- 2) サービス提供責任者への面接調査 2004年6月～7月
- 3) 育成プログラム枠組み構成、プログラム内容の作成 2004年8月～11月
- 4) サービス提供責任者のワークショップ実施 2004年11月20日
大阪介護福祉社会のサービス提供責任者研修の第3日目にワークショップを実施し、プログラムの一部を実行してもらい、参加者より意見、助言をもらう。
- 5) ワorkshop参加のサービス提供責任者への継続的評価
2004年12月、2005年3月、6月
- 6) サービス提供責任者とヘルパーの実践交流会 2005年3月20日、7月18日

3. 研究結果

- 1) サービス提供責任者の課題

サービス提供責任者とヘルパーへのアンケート調査とサービス提供責任者への面接調査結果からサービス提供責任者の課題として3点があげられる。

1. ヘルパーの活動状況の把握

- ・電話・口頭報告による情報獲得の工夫
- ・サービス記録（日誌）による情報把握の工夫

2. 事例検討会の活用

3. コミュニケーション能力の習得

- 2) スーパーバイザー育成上の課題

調査から、サービス提供責任者はヘルパーに対し管理的側面よりも教育的・支持的側面からの対応の数値が低く、反対にヘルパーはサービス提供責任者に教育的・支持的対応を求めている事が判明した。また、サービス提供責任者が行うスーパービジョンを考える時、ヘルパーと接する機会の少ないサービス提供責任者には、あらかじめ時間や場所を設定して行う相談援助面接の方法よりも、日常的な職務の中での相談、アドバイスを含めて考える職務場面面接が有効ではないかと考える。

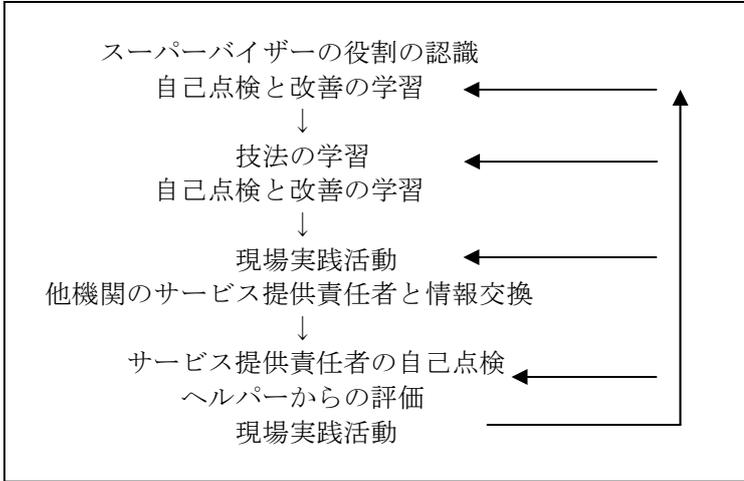
今回の育成プログラムは、サービス提供責任者をスーパーバイザーとして育成するための導入プログラムとしての位置づけをし、以下の課題を考える。

- スーパーバイザーとしての役割を認識する
- スーパーバイザーとしての自己覚知をする
- スーパーバイザーとしての基本的な知識・技術を習得する



1. 職場における位置づけの明確化
2. ヘルパーとの接点のあり方の点検
3. スーパーバイザーとしての関わり方の点検
4. ヘルパーの意欲向上を目指した関わり方の点検

3) プログラムの枠組み



4) プログラムの具体的内容

STEP1. サービス提供責任者の役割の認識

4つの課題のチェックリストの回答を 2, 4 段階に数値化してレーダーチャートを作成し、自分の傾向を知る。それを文章化することで自分の短所・長所を明確化する。更に改善策を考える事により今後の自己課題を認識し、サービス提供責任者としての役割を遂行するための学習の方向付けをすることをねらいとする。

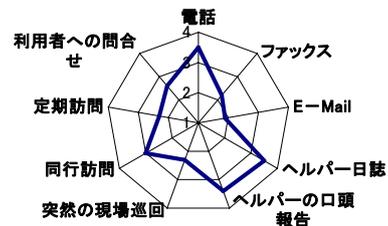
①職場での位置づけ

	はい	いいえ
組織図をもっていますか	1	2
緊急連絡先の上部にいますか	1	2
就労規則がわかっていますか	1	2
雇用にかかわっていますか	1	2
運営規定を把握していますか	1	2
スーパーバイザーとして役割を伝えられていますか	1	2
管理者からヘルパーの助言や相談の指導者として紹介されていますか	1	2



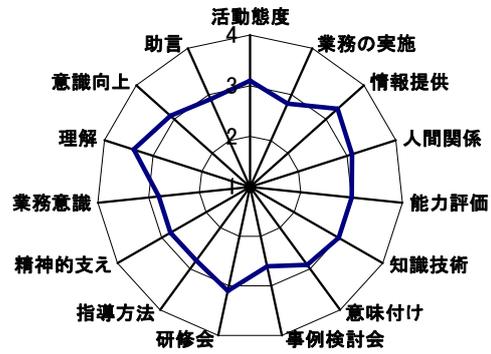
②ヘルパーとの接点のあり方

	かなりあてはまる	ややあてはまる	あまりあてはまらない	あてはまらない
電話	4	3	2	1
ファックス	4	3	2	1
E-Mail	4	3	2	1
ヘルパー日誌	4	3	2	1
ヘルパーの口頭報告	4	3	2	1
突然の現場巡回	4	3	2	1
同行訪問	4	3	2	1
定期訪問	4	3	2	1
利用者への問い合わせ	4	3	2	1



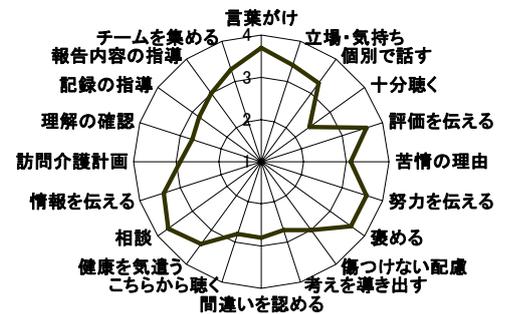
③ヘルパーとの関係のあり方

		かなりあ てはまる	ややあて はまる	あまりあ てはまら ない	あてはま らない
管 理 的 機 能	ヘルパー利用者宅での活動態度が出来ている	4	3	2	1
	訪問介護計画に沿った業務が実施できているか管理できている	4	3	2	1
	ヘルパーにサービス提供に関する申し送りや情報提供ができている	4	3	2	1
	ヘルパー同士の人間関係の調整ができている	4	3	2	1
教 育 的 機 能	ヘルパーの能力を適切に評価している	4	3	2	1
	知識や技術を伝授している	4	3	2	1
	援助目標や業務内容の意味付けを理解させている	4	3	2	1
	事例検討会を活用している	4	3	2	1
支 持 的 機 能	研修会への参加を促している	4	3	2	1
	ヘルパーに適切な指導方法をとっている	4	3	2	1
	ヘルパーを精神的に支えている	4	3	2	1
	ヘルパーの業務への意識を把握している	4	3	2	1
管 理 的 機 能	ヘルパーを理解しようと努めている	4	3	2	1
	ヘルパーの意識向上に努めている	4	3	2	1
	適切な助言ができている	4	3	2	1
		4	3	2	1



④エンパワメントを目指した関わり方

		かなりあ てはまる	ややあて はまる	あまりあ てはまら ない	あてはま らない
聴 く 態 度	ヘルパーがヘルパーステーションに来た時必ず言葉かけをしている	4	3	2	1
	常にヘルパーの立場・気持ちになって聴いている	4	3	2	1
	悩んでいるヘルパーと個別で話ができるように工夫をしている	4	3	2	1
	ヘルパーが話しかけてきた時は十分に話を聴いている	4	3	2	1
ヘル パー の 評 価	ヘルパーに利用者からの良い評価は必ず伝えている	4	3	2	1
	ヘルパーに利用者からの苦情を伝える時その理由をヘルパーがわかるように伝えている	4	3	2	1
	ヘルパーの努力が分かった時必ずヘルパーの努力を認めていることを伝えている	4	3	2	1
	ヘルパーの良いところを心から褒めている	4	3	2	1
支 持 的 関 わ り	ヘルパーが失敗した時でもヘルパーのプライドを傷つけないよう配慮をしている	4	3	2	1
	直に自分の考えを伝えるのではなくヘルパーが自分の考えを導き出せるようにしている	4	3	2	1
	自分の間違えに気付いた時はそれを素直に認めることができる	4	3	2	1
	話しかけてこないヘルパーには必ずこちらから話を聴くようにしている	4	3	2	1
教 育 的 関 わ り	ヘルパーの健康に気づかっている	4	3	2	1
	ヘルパーが困った時はいつでも相談するように伝えている	4	3	2	1
	ヘルパーに利用者の情報をわかりやすく伝えるように工夫している	4	3	2	1
	ヘルパーに個々のサービス内容(訪問介護計画)の根拠について十分説明している	4	3	2	1
	ヘルパーが情報や訪問介護計画を理解してるか確認している	4	3	2	1
	ヘルパーに記録の指導・助言(コメントを書く等)をしている	4	3	2	1
管 理 的 機 能	ヘルパーに報告すべき内容について指導している	4	3	2	1
	ヘルパーがチームの一員である事が自覚できるようにチームが集まる機会を設けている	4	3	2	1
		4	3	2	1
		4	3	2	1



STEP2. 技法の学習

1. ビデオ学習
 - ① コミュニケーション能力の学習
 - ② 事例検討の学習

事例：① コミュニケーション能力の低いヘルパーに対するスーパービジョン方法
② 登録ヘルパーが直面する困難の共有化

2. 情報収集の強化

○ 特記事項の有効活用

特記事項に利用者の身体状況、表情・態度、気持ち・訴え、生活の様子、連絡事項の項目と、ヘルプ活動における困難をチェックする項目を設定する。

STEP3. 現場実践活動

他機関のサービス提供責任者との学習・情報交換

STEP4. サービス提供責任者の自己点検とヘルパーの評価（定期的）

サービス提供責任者が実践活動をする中で、約3ヶ月毎にサービス提供責任者自身の自己点検(セルフチェックシート)とヘルパーからの評価を受けることで、スーパーバイザーとしての役割遂行の軌道修正・改善を図っていくことを目指す。

5) サービス提供責任者とヘルパーへの継続的調査（STEP4.の実施）

ワークショップ参加者の中で、継続的に調査に協力が可能なサービス提供責任者(11事業所)にプログラムの実践(個別指導・特記事項の活用・事例検討会の実施)をお願いした。そしてサービス提供責任者には自己評価を、サービス提供責任者に指導を受けている登録ヘルパー(2名)にはプログラム実施後のサービス提供責任者の変化の評価を定期的(2004年12月、2005年3月、6月)に実施した。

調査結果：3回の調査では、サービス提供責任者のヘルパーへの個別指導は、回を追う毎に肯定的回答が増える傾向にある。また、サービス提供責任者が援助計画や援助内容をヘルパーに工夫して説明していると認識している項目は、ヘルパー自身も「わかる」ようになってきたと回答している等、サービス提供責任者の積極的な姿勢や努力はヘルパーに反映しているという結果が出ている。

6) サービス提供責任者とヘルパーの実践交流会

2005年3月20日、7月18日に継続的調査に協力をお願いしているサービス提供責任者とヘルパーに集まってもらい、サービス提供責任者の評価結果についての検討と特記事項活用についての報告をしてもらった。

サービス提供責任者の自己点検

- ・サービス提供責任者と登録ヘルパーの評価から両者の認識・意識のズレを継続して確認する事ができ、軌道修正につながった。
- ・個々のヘルパーは質の向上を求めており、うまく指導できれば、良いチームケアとしてのサービスができると考える。
- ・サービス提供責任者、ヘルパーともに事例検討会の必要性を認識しているが、開催が不足していた。
- ・サービス提供責任者は、事業所内で試行錯誤しながら業務遂行しており、他事業所のサービス提供責任者との情報交換や研鑽の場の必要性を実感している。(参加者から具体的な連絡協議会立ち上げの話がでる)
- ・サービス提供責任者に対するヘルパーの評価をシステム化し、ヘルパーに評価される事で改善をしていきたい。

特記事項の活用

項目別特記事項の使用結果はサービス提供責任者、ヘルパー両者にとって有効であったという次のような意見が大半であった。

- ・項目別に記入することにより、ヘルパーは援助や観察のポイントが分かり、詳しく書けるようになった。書くことにより、ヘルパーは自分の援助内容を客観的に把握できる。
- ・項目別に利用者の様子が記入されていると、サービス提供責任者は利用者の状況判断が可能になり、ヘルパーの援助内容も把握できる。また適切なコメントはヘルパーの活動意欲を向上させることがわかった。

4. 考察

サービス提供責任者の業務は、運営基準で多岐にわたり規定されているにもかかわらず法令上に育成研修等の規定は無く、現場で個々が試行錯誤しながら業務に当たっている現状が改めて浮き彫りになった。しかし、サービス提供責任者にサービスの質を向上させたいという意識は強く、2年間の研究結果からサービス提供責任者がヘルパーに対し積極的な姿勢で関わりをもち続ける事が、ヘルパーの意欲を高めサービスの質向上につながる大きな要因である事がわかった。そのため、サービス提供責任者がスーパーバイザーとしての自覚を持ち、ヘルパーに自信を持って関わるために、特にスーパービジョンの支持的機能に焦点を当てた育成プログラムの重要性は大きいといえる。また、スーパーバイザーを育成するには、スーパービジョンの知識・技術の習得だけでなく、サービス提供責任者がスーパーバイザーの立場から自己を点検評価する事で、スーパーバイザーの役割遂行に向けて自己を軌道修正していく仕組みが必要である。

今回は、ホームヘルプサービスにスーパービジョンを導入するにあたり、まずサービス提供責任者にスーパーバイザーの役割の意義と内容を認識してもらおうファーストステップとしてのプログラムの開発を試みた。しかし、スーパービジョンが定着するには、今後ヘルパーの実務経験や能力のレベルに基づいた段階的なスーパービジョンの方法が求められ、スーパーバイザー育成のプログラムも段階別にその内容が検討される必要が生じると考える。