

訪問介護事業所におけるサービス提供責任者の職場学習

宮上多加子¹・辻 真美²・笹村 聡³

(2020年9月25日受付, 2020年12月14日受理)

Workplace Learning of Service Coordinators in Home-Visit Care Stations

Takako MIYAUE¹, Mami TUJI², Satoshi SASAMURA³

(Received : September 25, 2020, Accepted : December 14, 2020)

要 旨

本研究では、訪問介護事業所のサービス提供責任者が経験から何を学び職務を遂行する力を高めているのか、職場内外の人々と結んでいる支援的な関係とその内容について明らかにすることを研究目的とする。研究対象者は、中国四国地方の4県にある訪問介護事業所に所属するサービス提供責任者とし、研究協力への同意が得られた13人に対して面接調査を行った。得られたデータを質的記述的に分析して60コードから11のカテゴリーを生成した後に、カテゴリー相互の関係とコードが示す特徴について検討を加えた。

サービス提供責任者はヘルパーに対する指導管理と事業所におけるチーム運営に留意しながら、経験を経ることによる職務遂行能力の向上を自覚していた。多くのサービス提供責任者はプレイングマネージャーとして訪問業務も行っており、過重な業務を担っている状況にあった。従って、業務についての支援および精神的な支援を受けるためには、身近で何でも相談できる場が必要であり、これは職場学習を促す要因でもあると考えられた。

キーワード：職場学習 サービス提供責任者 訪問介護 支援関係

Abstract

The purpose of this study was to elucidate what service coordinators working at home-visit care stations learn through work experience that improves their performance at work. It also aimed to clarify their support relationships with associates inside and outside the workplace and the content of those relationships. The participants of the study were service coordinators at home-visit care stations in four prefectures in the Chugoku and Shikoku regions. Thirteen people who consented to participate in the study were interviewed. A qualitative descriptive analysis was performed with the obtained data, and 11 categories were generated from 60 codes. The relationships among the categories and the characteristics shown by the codes were investigated.

Service coordinators believed that their job performance improved with experience gained while also devoting energy to the supervision of helpers and team management in the office. Most service coordinators work as player-managers, resulting in an excessive work burden. Consequently, a comfortable place where they can seek advice about anything to obtain both support for work and mental support is needed. This is also thought to be a factor in encouraging workplace learning.

Key words : Workplace learning, Service coordinator, Home-visit care, Supportive relationship

¹ 高知県立大学 社会福祉学部・教授・博士 (社会福祉学)
Faculty of Social Welfare, The University of Kochi, Professor (Ph.D.)

² 高知県立大学 社会福祉学部・講師・博士 (社会学)
Faculty of Social Welfare, The University of Kochi, Assistant Professor (Ph.D.)

³ 高知県立大学大学院・人間生活学研究科・博士後期課程 (社会福祉学)
Doctoral Program (Social Welfare), Graduate School Human Life Sciences, University of Kochi

I 研究の背景

日本の高齢化は年々進行しており、要介護および要支援状態にある高齢者の数は2020年3月時点で668.6万人（厚生労働省 2020）となっている。このような状況に対し、医療や介護サービス等を連携させた体制として「地域包括ケアシステム」を構築し、高齢や要介護状態になっても、住み慣れた地域で生活を継続できるような体制の構築が進められている。高知県は、全国的にも高齢化が進んでいることに加え、中山間地域においては過疎化が進行しており、「地域包括ケアシステム」実現に至るまでには多くの課題がある。「第3期高知県地域福祉支援計画」（高知県 2020）においては、高知県が抱える課題として、人口減少や少子高齢化の進行をはじめ、制度サービスが行き届きにくい地域への対応や中山間過疎地域における暮らしの確保、地域の支えあいの力の弱まりなどが取り上げられている。また、これらの課題に対する具体的な方策においては、地域共生社会の実現に向けた地域づくりに加えて、福祉サービスの質の向上を目指した取り組みや、人材確保と育成が盛り込まれている。

本研究では、介護福祉分野の中でも、特に人材確保が厳しい状況にある訪問介護分野に範囲を絞り、訪問介護事業所における人材育成について取り上げる。厚生労働省の「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」の第5条および第6条によると、指定訪問介護事業所には「訪問介護員（以下ヘルパーとする）」、「サービス提供責任者」、「管理者」の配置が義務付けられている。また、同基準の第24条および第28条によれば、サービス提供責任者に求められる業務内容として、訪問介護計画書の作成、訪問介護計画書のモニタリング、サービス利用申し込みの調整、サービス担当者会議への出席、ヘルパーを対象とする業務管理や指導等が示されている。このようなサービス提供責任者の役割業務に対して、須加（2013：149）は、「訪問介護事業所のサービス提供責任者は、利用者申し込みに係わる調整、ヘルパー

に対する技術指導、訪問介護計画書の作成などを行うと法令で規定され、利用者のニーズに合わせて訪問介護を調整するコーディネーターであると同時に、登録ヘルパーのサービスを管理する中間管理職でもあるという二重の役割をもっている」と業務の多様性を指摘している。また、一般社団法人全国介護事業者協議会の事業実績報告書（2015：34）の中では、「多くの事業所においてサ責はヘルパーとしての稼働も行っており、プレイングマネージャーとして位置づけられている」と過重な役割を担っているサービス提供責任者の実態をまとめている。

このように、「在宅介護の要」と言うべき存在でありながら、過重な業務を担っている訪問介護事業所のサービス提供責任者に関する先行研究について、CiNiiを用いて「サービス提供責任者」をキーワードとして検索すると85件がヒットし、そのうち2010年以降に発表された論文は40件であった（2020年6月14日実施）。この中から、本研究のテーマに関係が深い論文（7件）及び引用文献等を含めた他の文献（5件）を用いて先行研究レビューを行った。

須加は、サービス提供責任者を対象とした一連の研究の中で、調整業務の中でモニタリング機能とヘルパー指導機能を中心として、量的調査の手法による調整業務の評価尺度の開発および調整業務と離職意向との関連を分析している（須加 2012, 2016）。また、ヘルパー育成を評価する尺度についても検討を加えており、「技術向上への配慮」「個々に合わせた指導」「手本になる」の3因子を抽出している（須加 2019）。

辻（2013, 2014a, 2014b, 2015a, 2015b）は、訪問介護事業所を対象とした一連の研究において、制度的変遷をふまえたサービス提供責任者の労働特性と役割機能を明らかにしている。この中で辻（2014b）は、サービス提供責任者に対するタイムスタディ調査に基づいて、訪問介護事業所における業務を「包括型」「訪問中心型」「管理調整型」の3類型に分けて分析しており、訪問業務の占め

る割合が高いと、本来の管理・指導業務に支障が生じている現状を示している。一方で、ヘルパーとの同行訪問については、ヘルパーが効果的に技術や知識を学び取ることができる学習の場としての機能がありヘルパーの育成にもつながるとして、その意義を強調している（辻 2014b）。

綾部（2015,2016）は、訪問介護事業所のサービス提供責任者を対象として、訪問看護職や介護支援専門員とのチーム活動の実践と関連要因を明らかにするための量的調査を実施した結果、サービス提供責任者のチーム活動を促進するためには、利用者や家族との良好な関係、職場内外での良好な人間関係といった人的資源との肯定的な関係が必要であると述べている。

鴻上ら（2017）は、訪問介護事業所のサービス提供責任者の就業上のストレス要因を明らかにすることを目的として調査を実施し、様々な人間関係が重層的なストレスになっていると報告している。

宮上ら（2020）は、サービス提供責任者14人を対象としたインタビュー調査の質的分析により、介護業務のマネジメントとヘルパーへの指導管理を行うことによる経験学習と力量向上について検討しているが、サービス提供責任者としての経験年数にばらつきがあることから、共通したモデルは示されていない。

先行研究レビューの結果、サービス提供責任者の業務における実態及び課題や職務遂行能力を測定する指標についての研究はあったが、訪問介護事業所における人材育成について、職場における経験学習という視点から取り上げた研究はほとんどなく、またサービス提供責任者が職務遂行能力を向上させていくための支援関係についての研究は見いだせなかった。

以上をふまえて、本研究では、訪問介護事業所における人材育成に関する理論的背景として、経験学習論および職場学習論を用いて検討を加える。中原（2013）によると、「経験による学習」という概念はジョン・デューイ（John Dewey）によっ

て提唱され、その後この概念を発展させて専門職者の経験を通じた知識獲得や刷新の方法について「省察（reflection）」というアイデアを創出したのがドナルド・ショーン（Donald Schön）である。また、デイビット・コルブ（David Kolb）は、社会心理学や発達心理学の理論をもとに、経験由省察によって変換し、知識を創造する「経験学習モデル」を提唱している。このモデルは、「具体的経験」「省察的観察」「抽象的概念化」「能動的実験」という4つのフェイズから構成されており、学習者はこれらのフェイズを経ることによって、自らの知識と能力を向上させていくとされている（Kolb 2014）。経験学習理論をもとに日本企業のマネジャーを対象とした研究を行った松尾（2006, 2011）は、このプロセスを「具体的経験をする」「内省する」「教訓を引き出す」「新しい状況に適応する」として説明している。

中原（2010：3-5）によると、この経験学習モデルは、次第にアメリカの企業人材育成の実務領域でも活用され始め、企業のマネジャー教育の中でも大きな比重を占めるリーダーシップ開発において「経験」「内省」という用語が登場してきた。このような研究の流れは、日本にも波及し、金井（2002）が質的調査における概念として取り出している「一皮むけた経験」や、谷口（2006）による企業の管理職のキャリア経験と学習との関係を明らかにした研究が発表された。また、松尾（2006）は、一般企業における経験を通じた熟達化のプロセスを、量的な実証研究によって明らかにしている。

これらの研究においては、個人の経験学習に焦点があたっていたため、学習が行われる場である職場や個人の経験に関わる他者についてはあまり注目されてこなかった。そこで中原（2010）は、組織社会化論、経験学習論、組織学習論などの先行研究をふまえて、職場における多種多様な他者との関係や相互作用をとおして立ちあらわれてくる個人の学習を実証的に捉える試みとして、「職場学習論」を提唱している。本研究は、要介護高

齢者や障害者が地域での生活を継続するための重要な役割を担う訪問介護事業所のサービス提供責任者を対象として、職場における経験学習と支援関係について取り上げるものである。本研究で扱う範囲は、中原（2010）のいう職場学習であり、事業所内においてはヘルパーや管理者と協働して業務を遂行するとともに、利用者や家族をはじめ事業所外の専門職や人的資源とも多様な関係を結んでいると想定されるサービス提供責任者に焦点を当てる。

II 研究目的

訪問介護事業所のサービス提供責任者が、職務を遂行する中で職務遂行に必要な力をつけていく過程を職場学習としてとらえ、サービス提供責任者の経験を通じた学習と、職場内外の人との間の支援関係について明らかにすることを目的とする。具体的な研究課題は、下記のとおりである。

- ①サービス提供責任者は訪問介護事業所における業務に関して、どのような経験により職務遂行能力を向上させているのか。
- ②サービス提供責任者は、職場内外の人とどのような支援関係を結び、職務遂行能力を高めているのか。
- ③サービス提供責任者が訪問介護事業所において行う職場学習の特徴は何か。

本研究の意義としては、サービス提供責任者として必要な職務遂行能力の発達について、職場における支援関係をもとに明らかにすることで、サービス提供責任者として必要な職務能力や支援に関する課題が明らかになる。また、本研究の成果を活用することにより、介護現場における職員の相互関係を基盤とした人材養成の体制を構築できるため、職員の職務意欲向上や仕事を継続する意思を高める可能性がある。

なお、本研究における職務遂行能力の定義は、サービス提供責任者の役割である訪問介護計画の作成、利用の申し込みにかかる調整、ヘルパー

に対する技術指導を実践するために必要な能力とした。具体的な項目は公益社団法人日本介護福祉士養成施設協会の調査研究報告書（2018）に示されている項目をもとに検討し、「利用者の自立支援を目指した介護」「介護過程の展開」「介護技術の実施」「介護予防・生活リハビリ」「リスクマネジメントの実施」「ケアの質向上への取り組み」「医療的ケア・終末期ケアの実施」「業務の合理化への取り組み」「新人職員への指導と人的資源管理の実施」「コンプライアンスの実施」「多職種連携とネットワークの活用」「指導的役割」の12項目とした。

III 研究方法

本研究では、訪問介護分野における研究が少なく、探索的な位置づけとしての研究であることから、質的帰納的なアプローチを用いた。研究対象者は、訪問介護事業所における中核的な役割を担うサービス提供責任者とし、業務内容および業務を遂行するために必要と考える能力や、自身の能力が向上したと考える経験、また本研究において定義した職務遂行能力の自己評価について、インタビューガイドを用いた半構造化インタビュー調査を実施した。さらに、職場における経験学習をとらえるため、ヘルパーや同僚・上司との関係性も視野に入れて聞き取りを行った。

また、インタビュー調査の終盤には、本研究における職務遂行能力12項目について、0（一人では実践できない）から10（メンバーに指導し、実践できる）までの11件法を用いた自記式調査票を用いて、サービス提供責任者としての業務開始時と現在の能力について、自己評価を記入してもらった。

インタビューで聞き取った語りのデータから逐語録を作成し、その後、質的分析ソフトMAXqdaを使用して、佐藤（2008）が提唱している分析方法を参考として、語られた内容を比較検討しながら抽象化作業をすすめ、コードからカテゴリーを生成した。職務遂行能力に関する自記式調査票の結果は、逐語録とは別に数値を集計し分析した。

質的調査方法におけるデータの厳密性を高め、分析結果をより確かなものとするために、以下の2つを行った。確実性（credibility）を高めるための協力者への再確認（メンバーチェック）については、カテゴリーを生成した時点で、調査対象者全員に対して結果を文書で報告し、自身の経験に照らして納得できるかどうかについて参考意見を聴取した。その結果、2人より回答があり、内容は「その通りだと思って納得できた」「自分の感覚とはやや違うが、大半は納得できた」であった。また、確証性（confirmability）を確保するために、訪問介護事業所の経営者や介護福祉教育に携わっている教員を含めた自主研究会で結果について協議し、データの解釈や介護現場における業務の現状や支援についてディスカッションを行い合意を得た。

IV 倫理的配慮

調査候補者に対しては、研究者から研究内容と倫理的配慮についての説明を文書および口頭で行い、了解を得たうえで研究参加への同意書に署名を依頼し承諾を得た。なお、調査開始前には、本学の研究倫理審査委員会に申請して承認を得ている（社倫研 17-64号：2017年8月8日付）。

V 結果

1) 調査実施期間

2019年11月～2020年2月

2) 調査対象者

調査先については、中国四国地方の中で中山間地域が多く、かつ調査可能な範囲の4県を選定した。また、宮上ら（2020）および河内ら（2020）の調査結果を踏まえて、運営面で特徴のあった市町村社協に属する事業所を除き、人材育成に関してより厳しい状況にある独立型や施設併設型の訪問介護事業所を調査対象とした。各県のホームヘルパー連絡協議会会長に対して、調査の趣旨と内容を説明したうえで、経験年数7年以下のサービ

ス提供責任者がおり、訪問調査に協力可能な訪問介護事業所の推薦を依頼した。経験年数については、一般的に10年の職業経験で「一人前」とされているが（松尾 2006）、介護分野においては人材不足から比較的早期にリーダー的業務に就くことが多い（宮上ら 2019、宮上ら 2020）、経験年数は7年以下とした。推薦を受けた訪問介護事業所に対して、研究者より連絡を入れ、調査依頼を行い内諾を得た。

調査を実施した事業所は13事業所であり、サービス提供責任者13人と管理者または経営者12人に対して個別インタビュー調査を実施した。本研究では、サービス提供責任者13人に対するインタビュー結果を分析した。サービス提供責任者の性別は、すべて女性であり、年代別では、20歳代1人、30歳代1人、40歳代4人、50歳代6人、60歳代1人（平均49.0歳）であった。サービス提供責任者としての経験年数は、1年～7年（平均4.6年）であった。面接時間は、34分～70分（平均56分）となっている（表1）。

3) インタビュー内容の整理分析

面接時の録音データとメモをもとに、逐語録を作成したうえでコード化を行った。コード相互の関係を検討しながら、さらに抽象化作業をすすめてカテゴリーを作成する作業を行い、最終的には表2として整理した。カテゴリーは全部で11、コードは60であった。表2の各コードの内容について何人の対象者が語っていたかは、右端の合計（実人数）で示している。なお、カテゴリーおよびコードにおいては、サービス提供責任者を「サ責」と表記している。

4) サービス提供責任者の業務の特徴

カテゴリーとコードから読み取れる特徴として、以下の3項目を整理した。以下の文中ではカテゴリーを「 」、コードを〈 〉で記載している。

表1 調査対象者一覧

番号	性別	年齢	サ責の経験年数	訪問介護の経験年数	資格(取得方法)	訪問介護事業所の類型	業務開始時の職務遂行能力*	現在の職務遂行能力*
1	女	27	6	6	介護福祉士(養成校)	独立型	2.1	7.6
2	女	56	7	17	介護福祉士(実務経験)	施設併設型	2.0	6.3
3	女	50	7	11	介護福祉士(実務経験)	独立型	1.6	7.4
4	女	38	6	6	介護福祉士(養成校)	独立型	0.0	5.0
5	女	58	5	17	介護福祉士(実務経験)	独立型	2.5	8.9
6	女	54	3	9	介護福祉士(実務経験)	施設併設型	2.7	6.9
7	女	60	7	14	介護福祉士(実務経験)	独立型	2.6	7.8
8	女	54	3	9	介護福祉士(実務経験)	施設併設型	1.0	5.3
9	女	46	6	6	介護福祉士(実務経験)	会社併設型	8.2	8.7
10	女	48	5	9	介護福祉士(実務経験)	独立型	7.7	8.0
11	女	49	1	6	介護福祉士(実務経験)	施設併設型	5.4	6.9
12	女	53	3	10	介護福祉士(養成校)	施設併設型	5.0	5.9
13	女	44	1	4	介護福祉士(養成校)	独立型	4.0	7.3
平均 (標準偏差)	—	49.0 (8.9)	4.6 (2.2)	9.5 (4.2)	—	—	3.4 (2.5)	7.1 (1.2)

* 12項目の平均得点

(1) 介護保険制度実施におけるサービス提供責任者の位置づけが不明瞭である

サービス提供責任者は、「B利用者ヘルパーをつなぐサ責独自の役割」を自覚しつつ業務を遂行していたが、ヘルパー全員が事業所に集合する機会が非常に少なく、またヘルパー相互の情報交換は推奨されていないために、「Cサ責から各々のヘルパーへの放射状の伝達」が多く、負担がかかっていた。加えて、「A訪問業務とリーダーの両方を担うサ責の位置づけの不明瞭さ」のために一定の訪問業務を行わなくてはならず、業務過多となりがちであった。

(2) 多様なメンバーと共に訪問介護を行うためのチーム運営と同時に、利用者とヘルパーとの距離感にも留意している

サービス提供責任者は、「F訪問介護をチームで行うために意識と技術を統一」することを念頭に置いて、職員相互の信頼関係を生み出すとともに、ヘルパーの力量を向上させる必要性を感じていた。人手不足の中で高齢ヘルパーも増加しており、ヘルパーの欠員を生じさせないためには、「Dヘルパーの自尊心を尊重し、特性に応じた指導をする」必要性を認識していた。

また、ヘルパーと利用者の相性についてアセス

表2 サービス提供責任者のカテゴリとコード

項目	カテゴリ	番号	コード	コードを含む人数		
				合計 (13人)	高評価 (5人)	低評価 (8人)
サービス提供の責任者としての	A 訪問業務とリーダーの両方を担うサ責の位置づけの不明瞭さ	1	サ責はヘルパー集団に属しながら別の役割を担う	3	1	2
		2	理念を尊重して柔軟に対応しようとすると仕事量が膨大になる	1	0	1
		3	サ責の訪問を制限しない限り、過酷な状況は改善しない	2	2	0
		4	サ責は利用者のニーズだけでなく、経営面にも意識を向ける	4	3	1
		5	サ責はすぐに現場に行くという姿勢を持つべき	1	0	1
	B 利用者とヘルパーをつなぐサ責独自の役割	1	利用者ヘルパーの間に入って調整していく	4	1	3
		2	利用者とのつながりを保ちながらサ責として動く	2	0	2
		3	ヘルパーを介して利用者をつながる立場に気づく	2	0	2
		4	サービス時間や内容を超えないように、ヘルパーと密に連絡を取る	2	1	1
		5	利用者の過度の要求やハラスメントには、人を替えたりサービスを撤退する	7	3	4
	C サ責から各々のヘルパーへの放射状の伝達	1	勤務体制上の制約で、サ責がヘルパー各々に伝達する	3	1	2
		2	ヘルパーへ情報を正確に伝えることが難しい	3	1	2
3		登録ヘルパーは直行直帰のため、相互の連携がとりにくい	2	0	2	
4		ヘルパー相互の情報交換は禁止して、サ責につなぐ体制	1	0	1	
ヘルパーへの指導とチーム運営	D ヘルパーの自尊心を尊重し、特性に応じた指導をする	1	ヘルパーには対等で対話中心の指導を心掛ける	6	4	2
		2	ヘルパーに注意する方法が難しい	7	3	4
		3	自信と自尊心を持つように指導方法を工夫する	4	2	2
		4	何でも話しやすい職場の雰囲気を作る	4	3	1
		5	登録ヘルパーの悩みや愚痴を聞く場を意識して作る	4	1	3
		6	登録ヘルパーに話を聞く時間的制約	3	1	2
		7	高齢ヘルパーの増加と特有な働き方	3	2	1
		8	年配のヘルパーが機嫌を損ねないような指導の難しさがある	5	2	3
		9	具体的な方法は指導しやすいがコミュニケーションや丁寧さの修正は難しい	3	1	2
	E 利用者ヘルパー間の距離感に留意して調整	1	利用者ヘルパーのマッチングが重要である	7	5	2
		2	利用者との距離が近くなりすぎてサービス外の支援をすることがある	5	3	2
		3	サ責として、利用者ヘルパーの関係を調整する	3	1	2
F 訪問介護をチームで行うために意識と技術を統一	1	定期的ミーティングの機会を設定して意識を統一する	2	1	1	
	2	訪問介護は、ヘルパーがチームで行うために工夫が必要	4	2	2	
	3	各々のヘルパーが同じレベルの介護を提供できるようにする	3	0	3	
	4	新しい知識や技術をヘルパーに伝える機会を作る	2	1	1	
	5	ヘルパーの資格取得が進まない	2	0	2	
	6	時間内で自立支援を考えて、利用者にやってもらうことに苦労	2	0	2	
	7	ヘルパーは基礎教育を受けていないので、自己流を変えない	1	1	0	
力量向上と周囲のサポート	G 利用者から得られる満足感とやりがい	1	利用者の反応や満足感からやりがいを実感する	7	3	4
		2	在宅生活が継続できるように連絡調整することによりやりがいを見出す	3	1	2
		3	在宅は1対1で丁寧にかかわることが魅力	7	3	4
		4	他職種や利用者から評価されると達成感を感じる	1	0	1
		5	訪問は日々変化があり、それが魅力でもある	1	1	0
		6	利用者や家族の評価が気にかかる	2	2	0
	H サ責業務を経ることによる自己成長感	1	経験や知識はなかったが、管理者から乞われてサ責になった	3	1	2
		2	サ責の業務ができるか、最初は不安が大きかった	4	1	3
		3	入職時は自分の仕事の範囲のみしか考えていなかった	3	1	2
		4	管理者から受けた指導をもとに内省し主体的に検討する	1	0	1
		5	サ責を経験して視野が広がり状況を客観的に見るようになった	3	0	3
		6	サ責を経験してみて、ヘルパーにはない責任感や達成感を感じる	3	1	2
7		介護はチームで行うことを意識するようになった	2	2	0	
8		サ責になって3~4年経つと、同僚ヘルパーと自分との関係が変化した	1	0	1	
I 同僚や同業者の中にいる助言指導者	1	同じ事業所内のベテランの先輩から指導を受けた	2	1	1	
	2	介護の経験が長かったので、入職時から特に指導はない	2	2	0	
	3	事業所の同僚に、仕事の相談をすることが多い	11	3	8	
	4	困ったときには、職場内の他部署に相談相手がいる	4	2	2	
	5	今でも管理者や上司に何でも報告や相談をして意見をもらう	5	1	4	
J 守秘義務のために職場外で相談する人は限定される	1	不明な点は、行政やケアマネに確認する	4	2	2	
	2	介護業界に知り合いがいるので相談できる	3	3	0	
	3	守秘義務があるために、事業所外で仕事の話をしてはいけない	1	0	1	
K サ責として事業所外の専門職との連携が必要	1	ケアマネや訪看との連携に難しさを感じる	3	0	3	
	2	ケアマネとの溝を埋めるために協議しヘルパーの立場を代弁する	2	1	1	
	3	共有が必要な情報はケアマネに流して相談する	4	1	3	
	4	介護方法についてリハ職や看護師に相談する	1	0	1	
	5	地域の人的資源活用については、ケアマネの業務と割り切る	1	0	1	

メントを行ったり，1対1の介護という特性上，ヘルパーと利用者との関係が必要以上に親密になりがちであることから，「E利用者とヘルパーの間の距離感に留意して調整」するという配慮を行っていた。

(3) サービス提供責任者としての業務を通じた職務遂行能力の向上や視野の広がりを実感している

調査対象者の中では，自ら希望してサービス提供責任者という役割に就いた者は少なく，『他に担当する者がおらず断り切れない』という状況であった者も含まれていたが，現時点では「Hサ責業務を経ることによる自己成長感」という経験学習の成果が見出された。しかし，小規模な訪問介護事業所の中では，現場教育がほとんど確立されておらず，いわば『個人的努力』と『たまたま人に恵まれた職場』という偶発的な要因が大きく作用していた。職務上の相談については，「I同僚や同業者の中にいる指導助言者」として，業務の関係者の中で行われており，これは「J守秘義務のために職場外で相談する人は限定される」ことも影響していると考えられた。また，少数ではあるが，事業所内に同じ立場の職員がいない場合でも，他部署の職員や元の同僚などを含めて多様な指導助言者の存在があり，ストレスを緩和したり仕事の方向性についての助言を得たりしている者もいた。

仕事の満足感ややりがいについては，「G利用者から得られる満足感とやりがい」があげられ，利用者からの直接的な反応や評価を喜びとしていたり，在宅生活の継続や利用者の状況変化への迅速な対応で生命が守られたことによって満足感を得たりしていた。利用者の地域生活の中で訪問介護の果たす役割としては，「Kサ責として事業所外の専門職との連携が必要」があげられたが，この中での具体的な意見として，〈ケアマネや訪看との連携に難しさを感じる〉や〈ケアマネとの溝を埋めるために協議しヘルパーの立場を代弁する〉があり，サービス提供責任者として立場の違いによる認識の差異を埋めようとする姿勢があった。

5) カテゴリー相互の関係

カテゴリーおよびコードを用いて，11カテゴリー相互の関係を検討し，図1を作成した。サービス提供責任者は，ヘルパーの集団に対するリーダー業務に加えて，訪問業務も担当している。訪問業務の割合は，事業所によって相違があるが，基本的に訪問業務に入っていないサービス提供責任者は1人のみであり，時間的に余裕のない状況で業務を行っていることから，「A訪問業務とリーダーの両方を担うサ責の位置づけの不明瞭さ」がある。加えて，「B利用者とヘルパーをつなぐサ責独自の役割」をもって「Cサ責から各々のヘルパーへの放射状の伝達」を行っている。このような

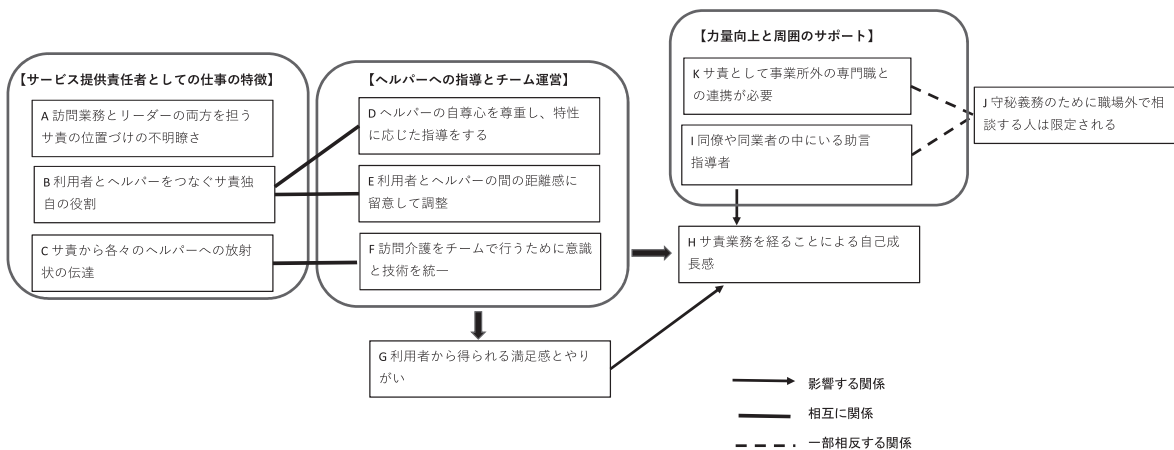


図1 カテゴリーの関係図

【サービス提供責任者としての仕事の特徴】を背景に、【ヘルパーへの指導とチーム運営】に関する業務として、「Dヘルパーの自尊心を尊重し、特性に応じた指導をする」「E利用者とヘルパーの間の距離感に留意して調整」「F訪問介護をチームで行うために意識と技術を統一」を行っている。サービス提供責任者は、業務の中で「G利用者から得られる満足感とやりがい」を感じ、それは「Hサ責業務を経ることによる自己成長感」へとつながっている。このような業務を通じた成長は、【力量向上と周囲のサポート】によって促されており、具体的な要因には「I同僚や同業者の中にいる助言指導者」の存在がある。また、「Kサ責として事業所外の専門職との連携が必要」という意識を持ちつつも、具体的なサポートに関しては「J守秘義務のために職場外で相談する人は限定される」という制限が生じている。

6) 職務遂行能力に関する自己評価結果

自記式質問紙を用いて測定したサービス提供責任者の職務遂行能力について、各対象者毎の業務開始時と現在の能力の自己評価12項目の平均得点は、表1右端2列のとおりであり、業務開始時の得点は、平均3.4、標準偏差2.5であったが、現在の得点は平均7.1、標準偏差1.2と得点のばらつきが減少した。そこで、業務開始時の全体得点平均(3.4)よりも自己評価が低い対象者のグループ(対象者1～8、以下では低評価群とする)と、高いグループ(対象者9～13、以下では高評価群とする)の2グループに分け、年齢、訪問介護の経験年数、サービス提供責任者としての経験年数との関連についてt検定を用いて分析した(SPSS Statistics ver.23を使用)。

結果は、サービス提供責任者経験年数は高評価群平均 3.2 ± 2.3 年、低評価群 5.5 ± 1.7 年と、有意に低評価群の年数が長い傾向にあった($p = 0.060$)。また、訪問経験年数では、高評価群平均 7.0 ± 2.5 年、低評価群 11.1 ± 4.5 年と有意に低評価群の年数が長い傾向にあった($p = 0.087$)。し

かし、年齢との間には有意な関係は見いだせなかった。そこで、職務遂行能力の向上にはどのような経験や支援が関係しているかを明らかにするために、カテゴリとコードを用いて詳細に分析した。

7) 職務遂行能力低評価群の経験の特徴

業務開始時の評価が低評価群および高評価群の各コードに該当する語りのあった人数は、表2の右端に示している。ここでは、低評価群の方が語りのあった人数の割合が多いコードについて検討を加える。以下の文中ではカテゴリを「」、コードを〈 〉で記載している。また、具体的な語りは斜体で示しており、()内の記号はコード番号である。

「B利用者とヘルパーをつなぐサ責独自の役割」に属する〈利用者とヘルパーの間に入って調整していく〉〈利用者とのつながりを保ちながらサ責として動く〉〈ヘルパーを介して利用者をつながる立場に気づく〉では、ヘルパー時代には、自分と利用者との関係が中心であったが、サービス提供責任者はヘルパーを介して利用者に対して支援する立場となったことが語られた。立ち位置の自覚と具体的な動きについての語りは、以下のような例があった。

ヘルパーさんが作業をしているときに見に行って、掃除のやり方とかこういうところもやってくださいとか。こういうふうにやってくださいとか。やっぱり利用者さんによったら、掃除の仕方とか掃除道具の使い方とか。このところはこれを使ってほしい。このところはこれを使ってほしいとかやっぱりこだわりとか、その人のあれもあつたりもするので。そういうところで、もう一回再度、説明したりとかっていうのはあります。(B1:対象者4)

職員さんがおって行ってやってもらうからそのサービスを任せられるっていうところがあるので。私が全部回って回ってして、事務作業も

してっていうのができたら一番良いのはいいんですけど、それだと回ってはいかないので。職員さんのことを信じて自分ができることっていうのはここではこうやってくださいとか、利用者さんのここを見てきてくださいとかって伝えるのが私の仕事だと思うので。ヘルパー一人ひとりという、利用者さんだけじゃなくて職員さんというのも見るのが私の仕事だなと。そこは難しいなと。(B3:対象者1)

「Cサ責から各々のヘルパーへの放射状の伝達」は、全体的に低評価群からの語りが多い。例えば〈登録ヘルパーは直行直帰のため、相互の連携がとりにくい〉のように体制上の制約があることから、サービス提供責任者として、各々のヘルパーに情報伝達をする必要性について語られていた。

特には、よっぽど変わりがなかったら、基本あれですね、みんなパートのヘルパーが多いので、直行直帰という感じなので、必ず事務所に寄るっていうわけではないので、その点で忘れてたとか、報告が。身体的なこととか大変なことは随時介入中でも連絡ありますけど、そのほか特に変わらないことは、なかなかちょっとなかったりもするので。(C3:対象者7)

「Dヘルパーの自尊心を尊重し、特性に応じた指導をする」には、様々な具体的方策が含まれている。語りのあった者が多かったコードは、〈ヘルパーに注意する方法が難しい〉〈年配のヘルパーが機嫌を損ねないような指導の難しさがある〉であり、人材確保が厳しい中でヘルパーの意欲を削がないような指導方法に苦慮している姿があった。方策としての〈登録ヘルパーの悩みや愚痴を聞く場を意識して作る〉は、以下の語りのように、事務所にヘルパーが立ち寄った機会を活用している事例があった。

ここに、この事務所にもちょこちょこ来てねとかは言いますが、やっぱり来づらいのか、絶対出てくるというのは月に1回のヘルパー会

議というのが今、月始めにしてるんですけど。そのときに聞いてもらって、自分が担当してる利用者さんのお話、ちょっと困ってることとかどうしたらいいですかということここで話をしてもらって。その対応をみんなで考えるというかたちです。(D5:対象者2)

そうですね。でも、相手も人間ですから、1対1なので、言いたいことを言われるので、そこそこみんな聞き流したりはして、でも、一応鬱憤(うっぶん)を晴らしたいので、事務所に来たら、みんなバツと、あったこととかいっばい言うので、そこで晴らすみたいな感じですかね。(D5:対象者6)

「F訪問介護をチームで行うために意識と技術を統一」の〈各々のヘルパーが同じレベルの介護を提供できるようにする〉は、個々のヘルパーによる支援の質をできるだけそろえようとする意識である。また、このヘルパーの資質向上と関係して〈ヘルパーの資格取得が進まない〉という課題があった。〈時間内で自立支援を考えて、利用者にもやってもらうことに苦労〉では、ヘルパーだけでなくサービス提供者自身の訪問業務において、自立支援という理念と利用者の意識との矛盾に直面する悩みが語られていた。

こういうことに困っているっていう、現場からの声があって。私もその病院とか特養とかデイも経験があるので、こういうふうにはやったらいいよっていうふうには伝えます。でも、なかなかその体に触ってやることなので。なかなか言葉だけでは伝えきれないところもあるので、そういうときは現場に直接行って、こういうふうにやってくださいっていう感じではヘルパーさんには伝えるようにはしています。(F3:対象者4)

やっぱりじっくりと待つっていうのが、なかなかちょっと、そうは思うんですけど、やっぱり時間のこととか、一応目標もありますし、そうなったときに、何かどうしてもなかなか、こ

れじゃいかんと思うことが難しいですので、利用者さんのほうもしてもらいたいっていうか、自立ってしっかり分かってきてる方もいるんですけど、やっぱり頼ってしまう、なかなか大変やけん、ヘルパーに来てもらってこれはやってもらいたいという方が多くて、特に支援の方なんかはそれが強いですね。（F6：対象7）

「Hサ責業務を経ることによる自己成長感」では、〈サ責の業務ができるか、最初は不安が大きかった〉という就任当初の状態から、〈サ責を経験して視野が広がり状況を客観的に見るようになった〉と業務遂行能力の向上を自覚していた。

全体的が見えますよね。訪問ヘルパー、うちの事業所では直行直帰ですので、一人親方みたいなところはありますよね、結構。きょうあなたはここ行ってくださいね、きょうはあなたにこれだけの仕事ですよっていう具合にして、自分がそこ行って帰ればいいっていうのがあったけど、サ責の場合だと、全体を見ますよね。（H5：対象者8）

個性豊かな方もヘルパーさんはやっぱり多いので、それも、私、分からなかったんです。1週間のカンファレンスでしか会わないので、こういう明るい方やなとか、結構ズバズバもの言う方やな程度の認識はあったけど、サ責になって初めてその人の癖っていうか、特徴というか、癖の強さっていうのが分かって、難しいなっていうのはありましたね。それが一番です。（H5:対象者8）

「I同僚や同業者の中にいる助言指導者」の〈事業所の同僚に、仕事の相談をすることが多い〉は低評価群のすべての者が語っており、自身の業務遂行能力を補うために、まずは事業所内で何でも相談しているという状況を示している。加えて、〈今でも管理者や上司に何でも報告や相談をして意見をもらおう〉と語った者もあり、濃密な支援関係が持続していた。

話を聞いてもらったりとかは結構します。あと、こういうことがあったけど、どういうふうにしたらえいろうとかっていう相談もしたり、話を聞いてもらったりはよくしています。（I3:対象者4）

やっぱり事業所にいる管理者とか同僚ですね。それで、このサービス内容とか何かあったら、みんなで相談したりしてもらって、ちょっと介護保険に関することとか、そういうことはやっぱり管理者のほうに頼って解決というか、いろいろなところに問い合わせてもらったりとか。ケアマネで済むことでしたらケアマネさんについていう感じで。（I5：対象者8）

「Kサ責として事業所外の専門職との連携が必要」の〈ケアマネや訪看との連携に難しさを感じる〉と〈共有が必要な情報はケアマネに流して相談する〉は、互いに相反する内容であるが、2例ではこれらの内容を同一のサービス提供責任者が語っており、事業所外の人的ネットワークにおいて多様な関係が存在している状況を示している。

以上のように、サービス提供責任者としての就任時には自己の業務遂行能力が低評価であったグループでは、業務を遂行する中で自身の立ち位置を自覚するとともに視野が広がっていることが示された。サービス提供責任者としての業務の中では、特にヘルパーに対する指導管理に苦慮している状況があった。このような業務上の困難さに対処するための方策として、職場内で何でも相談できる体制があげられており、管理者や上司との濃密な支援関係を示唆する語りもあった。

一方、高評価群のほうに語りのあった割合が多かったコードは、A3〈サ責の訪問を制限しない限り、過酷な状況は改善しない〉、A4〈サ責は利用者のニーズだけでなく、経営面にも意識を向ける〉、D4〈何でも話しやすい職場の雰囲気を作る〉、E1〈利用者とヘルパーのマッチングが重要である〉、G6〈利用者や家族の評価が気にかかる〉、H7〈介護はチームで行うことを意識するよ

うになった), I2〈介護の経験が長かったので、入職時から特に指導はない〉, J2〈介護業界に知り合いがいるので相談できる〉であった。これらのコードは、訪問介護事業所の経営面にも目を向けていたり、事業所外の関係について広がりがあったりしており、より広い視野を持っていると考えられる。

VI 考察

インタビュー結果の分析により、訪問介護事業所における特有な職場環境やサービス提供責任者の職務の多様性、またサービス提供責任者は職務の中で特にヘルパーの指導と管理に苦慮しながらも力量を向上させている状況が明らかになった。本稿では、サービス提供責任者に必要な職務遂行能力の内容と、その力を向上させるための職場学習について考察していく。

1) サービス提供責任者に必要な職務遂行能力

サービス提供責任者の職務遂行能力として、本研究では一般社団法人日本介護福祉士養成施設協会の調査研究報告書(2018)に示されている項目をもとに検討した12項目を使用した。これらの項目について現在の自己評価においては、表1に示したように平均7.1、標準偏差1.2と対象者間で大幅な差異がなかった。従って、サービス提供責任者は、「利用者の自立支援を目指した介護」「介護過程の展開」「介護技術の実施」「介護予防・生活リハビリ」「リスクマネジメントの実施」「ケアの質向上への取り組み」「医療的ケア・終末期ケアの実施」「業務の合理化への取り組み」「新人職員への指導と人的資源管理の実施」「コンプライアンスの実施」「多職種連携とネットワークの活用」「指導的役割」については、職務経験を通して力を向上させていると考えられる。

また、インタビューデータの質的分析によると、サービス提供責任者の業務はヘルパーの指導とチーム運営を中心に行われていた。対応に苦慮している背景として、「訪問業務とリーダーの両方

を担う責の位置づけの不明瞭さ」があり、いわゆるプレイングマネージャーとして動いている体制と同時に、登録ヘルパーが多く、またヘルパーの平均年齢も高いことから、「ヘルパーの自尊心を尊重し、特性に応じた指導をする」ことに尽力している現状が明らかになった。ここから見えてくるのは、介護保険制度という枠内でサービスを調整していく「機械的な」管理能力と同時に、個性的なヘルパーや多様な価値観を持った高齢者に対する「人に対する」調整力ともいべき力が必要とされている点である。訪問介護事業所の介護人材の状況を考慮すると、ヘルパーの能力開発や職場での人事管理を担う能力である「人材マネジメント」に加えて、「感情マネジメント」についても考慮に入れる必要があると言える。

しかし、サービス提供責任者の業務は多忙で、事業所組織が小さいために、実践力向上のために研修等へ参加する機会は少ない。さらに、「人に対する」調整力は、集合型研修等ではなく経験によって身につく部分が大きいと想定される。本研究で用いた12の項目の中では、直接的には「指導的役割」が該当するが、このような調整力は対人援助サービスを実践していくための基盤となる力であるため、経験学習によりどのような変化があるかについて、より詳細に検討することが必要である。

2) サービス提供責任者の職場学習

サービス提供責任者は、職場において誰からどのような支援を受けて必要な力を身につけているかについて考察していく。中原(2010:47-70)は、職場学習論に基づき職場における他者からの支援について分析しているが、他者には上司や先輩、同僚の他に、部下や後輩、また顧客や社外の業者も含まれている。本研究の結果においては、職場における他者からの支援に関する具体的な人は、管理者、先輩、同僚のサービス提供責任者、ヘルパー、ケアマネジャー、リハビリテーション専門職や看護師などの医療職、利用者等である。調査

対象者の中で職場に複数のサービス提供者がいる場合には、特に同僚のサービス提供責任者と、感情的な側面も含めて具体的な様々な相談を行っていた。クラム（Kram 1988）によれば、同期や同僚に悩み事を相談するピア・メンタリングは、情緒的な支援としての機能を持つ。介護保険制度という決められた枠内において、多様なヘルパーへの指導管理を行いながら利用者のニーズを満たす業務は、非常にストレスが高いと考えられ、このような情緒的支援の機会は必須であろう。

また、業務経験を通して様々な力をつけていくにあたり、指導管理する対象であるヘルパーや、ケアの対象である利用者は、サービス提供責任者に学習機会を提供する人材であるとも言える。前述したように、経験学習とは、経験、省察、概念化、実践の4つのフェイズから構成される。つまり、職員は単に経験するだけでは力量向上につながらず、経験をもとに自分の中で内省し、そこから次回の実践に適応できる何らかの教訓を得るプロセスが必要となる。この内省や教訓を得る過程は、個人の内面において展開されるため、今回の調査結果ではこの部分については知見が見出されていない。

さらに中原（2010：47-61）は、ビジネスパーソンを対象とした研究において、「他者支援調査」のデータを因子分析した結果をもとに、「業務支援」「内省支援」「精神支援」の3種類の支援について検討している。「内省支援」は、「客観的な意見を言ってくれる」「振り返る機会を与えてくれる」「新しい視点を与えてくれる」等の具体的支援から構成されている。本研究の結果において、上位者からこのような内省支援を受けていると語ったサービス提供責任者は1人だけであった。しかし、「業務支援」は、仕事の相談や必要な情報提供に関する支援であるため、ほとんどのサービス提供責任者が何らかの形で支援があると語っていた。また、「精神支援」は、精神的なやすらぎや息抜き、あるいは心の支えになる支援であり、先述した同僚に悩み事を相談するピア・メンタリングは、こ

の役割を果たしていると考えられる。中原（2010：70）は、職場における他者からの支援に関して、上司や上位者からは内省支援や精神支援、また同僚や同期からは内省支援や業務支援が得られるとしているが、本研究では、同僚からの内省支援については語りが無く、逆に精神支援については同僚から得られている結果となった。この点については、一般企業と訪問介護事業所という職場環境の違いや、女性が多数を占めるという点が影響していると推察された。

3) 現場におけるサービス提供責任者の育成

サービス提供責任者は、在宅介護における要の存在でありながら、配置については資格要件が定められているだけで、着任後の研修やキャリアパスについて明確なモデルがない。また、具体的な業務内容と時間配分についても各事業所に委ねられており、業務管理やヘルパーの指導管理に割ける時間が非常に少ない事業所も存在する。このようにサービス提供責任者の人材育成についての課題が多い訪問介護事業所において、職場学習の活性化はどのようにして達成できるだろうか。

中原（2015：234）は、職場の人材育成を支える重要な要因として「信頼」や「互酬性規範」をあげており、信頼や互酬性の風土、つながりといった社会関係資本が大事であると述べている。職場学習が職場における様々な人との相互関係において展開されるものであるならば、学習の場において自己をさらけ出して他者の意見を求めることができ、また他者に意見を率直に言うことができる信頼性に基づく関係があることが前提となる。

加えて、サービス提供責任者が自身の力量向上への動機づけを持つことが重要であると考えられる。この点については、佐藤ら（2006：92）も、サービス提供責任者に対する量的調査の結果をもとに、「とりわけ対ヘルパー業務では、ヘルパーの職業能力の把握方法や個別指導案の作成、技術指導の展開やモチベーション管理等への個別の指導を含めたヘルパーの能力開発に関わる人事管理能

力の向上が課題となっている。…（中略）…そのため、事業者としては、サービス提供責任者が人事管理能力向上をはかるための何らかのインセンティブ（内的動機付け）を用意する必要に迫られている」と述べている。

インタビューを実施したサービス提供責任者は、訪問介護の仕事をはじめた当初からリーダー的な役割を目指していたわけではなく、〈管理者から乞われてサ責になった〉〈最初は不安が大きかった〉というコードに表現されるように、人員配置の都合でサービス提供責任者の役割を引き受けた者が多かった。中には、『人の上立って指導する役割は嫌だと思っていた』という語りもあった。サービス提供責任者は、ヘルパーとして役割も担っているため、利用者に対する支援については意欲が高く、また利用者からの反応で満足感ややりがいを得ていた。つまり、利用者に対する直接的なサービスから、ヘルパーを指導管理しながらサービスを提供していく業務へのシフトに際して、サービス提供者の人材マネジメントに関する意識づけをどう行っていくか、そのための学習ニーズをどのように引き出していくかが重要であると考えられる。しかし、サービス提供責任者の経験段階に沿った発達支援体制は未整備であり、この点については研究の深化と具体的な方策の検討が望まれる。

Ⅶ 結論と今後の課題

本研究では、訪問介護事業所のサービス提供責任者を対象として、職員育成のための支援関係や自身の力量向上について、経験学習および職場学習という視点から分析を行った。

本研究において見出された知見は、以下の4点である。

- (1) サービス提供責任者13人に対するインタビュー調査結果の質的分析により、訪問介護事業所における業務に関して、60コードを含む11カテゴリーが析出された。
- (2) コードおよびカテゴリー相互の関係を検討し

た結果、ヘルパーの指導とチーム運営を経験することで自己成長感を抱いていた。また、自記式評価指標においても、サービス提供責任者に就任した当初よりも現在の方が、いずれの業務内容においても自己評価が高かった。

- (3) サービス提供責任者に就任した当初の自己評価が相対的に低かった8人のデータを分析した結果、事業所の同僚や上司から業務上の支援や情緒的・精神的なサポートを得て職務遂行能力を向上させていることが明らかになった。
- (4) サービス提供責任者は、個性的なヘルパーを指導管理しつつ利用者の多様なニーズに対応すべく奮闘していた。従って、業務上のストレスを解消したり、介護保険制度の運用を工夫したりするためには、身近に何でも相談できる場が必須である。そのためには事業所内の信頼関係の醸成が必要であり、これは職場学習を促す要因でもあると考えられる。

本研究において十分解明できなかった点については、サービス提供責任者の経験学習を促す「内省支援」がどのような形で行われているのかについて、実証的なデータが収集できなかった。この点については、職務能力を向上させるための重要なファクターであることから、今後解明すべき研究課題として残されている。また、経験学習を促進させる学習者の内的動機付けについての解明もなされていない。サービス提供責任者のキャリアパスが確立しておらず、従って「外的動機づけ」は脆弱であるところから、職務遂行能力の向上を目指した取り組みを進めるうえでは、この「内的動機付け」についても検討していく必要がある。

今後は、これらの残された課題について分析を進めるとともに、職場における発達支援関係とサービス提供責任者としての職務遂行能力の向上との関係、また訪問介護事業所における人材育成について、上司である管理者に対する調査をふまえて詳細に検討していく予定である。

（本研究はJSPS 科研費 17K04699の助成を受けて実施した調査の一部である。）

<引用文献>

綾部貴子 (2015) 「訪問介護事業所のサービス提供責任者によるチーム活動とチームメンバーに関する情報把握との関連」『神戸女学院大学論集』62 (2), 15-25.

綾部貴子 (2016) 「訪問介護事業所のサービス提供責任者による訪問看護や介護支援専門員とのチーム活動の実践とその関連要因—共分散構造分析による検討—」『神戸女学院大学論集』63 (1), 1-11.

金井壽宏 (2002) 『仕事で「一皮むける」—関経連「一皮むけた経験」に学ぶ』光文社新書.

高知県 (2020) 「第3期高知県地域福祉支援計画」 (<https://www.pref.kochi.lg.jp/soshiki/060101/2016033000038.html>, 2020.8.12).

公益社団法人日本介護福祉士養成施設協会 (2018) 『新しい介護福祉士養成教育に関する調査研究報告書—技術修得を通して専門職のコンピテンスを形成する (仮称) 管理介護福祉士の養成』.

鴻上圭太・松田美智子 (2017) 「訪問介護事業所におけるサービス担当責任者の就業上のストレス要因の構造と対策」『天理大学社会福祉学研究室紀要』19, 35-44.

Kolb, David A. (2014) Experiential Learning : Experience as the Source of Learning and Development Second Edition, Pearson FT Press.

厚生労働省 (2020) 「介護保険事業状況報告 (暫定) 令和2年3月分」 (<https://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/osirase/jigyo/m20/2003.html>, 2020.8.12).

河内康文・宮上多加子・辻真美・荒川泰士 (2020) 「ホームヘルパーの経験による学びと職場における支援関係」『高知県立大学紀要社会福祉学部編』69, 69-83.

Kram, Kathy E. (1988) Mentoring at Work : Developmental Relationships in Organizational

Life, University Press of America (=2003, 渡辺直登・伊藤知子訳『メンタリング—会社の中の発達支援関係—』白桃書房.)

松尾 睦 (2006) 『経験からの学習—プロフェッショナルへの成長プロセス—』同文館出版.

松尾 睦 (2011) 『職場が生きる人が育つ「経験学習」入門』ダイヤモンド社.

「民間事業者の質を高める」一般社団法人全国介護事業者協議会 (2015) 『訪問介護におけるサービス提供責任者の抱える課題に対する対応策および評価・育成・配置のあり方に関する調査研究事業実績報告書』.

宮上多加子・田中真希 (2019) 「中堅介護職員の経験を通じた学びと職場における支援関係」『高知県立大学紀要社会福祉学部編』68, 1-13.

宮上多加子・河内康文・荒川泰士 (2020) サービス提供責任者の経験を通じた学びと訪問介護事業所における支援関係『高知県立大学紀要社会福祉学部編』69, 31-43.

中原淳 (2010) 『職場学習論 仕事の学びを科学する』東京大学出版会.

中原淳 (2013) 「経験学習の理論的系譜と研究動向」『日本労働研究雑誌』639, 4-14.

中原淳 (2015) 「『職場の学び』を科学する」(中原淳編著)『人事よ, ススメ! 先進的な企業の「学び」を描く「ラーニングイノベーション論」の12講』碩学舎, 205-239.

佐藤博樹・大木栄一・堀田聡子 (2006) 『ヘルパーの能力開発と雇用管理—職場定着と能力発揮に向けて』勁草書房.

佐藤郁哉 (2008) 『質的データ分析法 原理・方法・実践』新曜社.

須加美明 (2012) 「訪問介護におけるサービス提供責任者の調整業務の評価尺度の開発—モニタリング機能とヘルパー指導機能の評価を中心として—」『老年社会科学』34 (3), 325-334.

須加美明 (2013) 『訪問介護の評価と専門性』日本評論社.

須加美明 (2016) 「サービス提供責任者の調整業務と

- 離職意向の因果モデル」『老年社会科学』38 (1), 21-31.
- 須加美明 (2019) 「サービス提供責任者のヘルパー育成を評価する尺度項目の検討」『鳴台社会福祉学論集』(27), 35-43.
- 谷口智彦 (2006) 『マネジャーのキャリアと学習：コンテクストアプローチによる仕事経験分析』白桃書房.
- 辻真美 (2013) 「ホームヘルプ制度の変遷とサービス提供責任者の誕生」『松山論叢』31, 107-137.
- 辻真美 (2014a) 「サービス提供責任者からみたヘルプ労働—グループインタビューからの分析—」『松山論叢』32, 1-36.
- 辻真美 (2014b) 「サービス提供責任者の労働—タイムスタディ調査からの分析—」『松山論叢』33, 21-56.
- 辻真美 (2015a) 「サービス提供責任者の労働—インタビュー調査を通して—」『松山論叢』34, 1-36.
- 辻真美 (2015b) 「サービス提供責任者が担うヘルプ労働」『松山論叢』35, 55-82.