

通所介護事業所における生活相談員の業務内容と困難度

合田衣里* 谷口敏代**

要旨 [目的] 通所介護事業所における生活相談員の業務と困難度を明確にする。

[研究方法] 通所介護事業所の生活相談員を対象に自記式質問紙による郵送調査を実施した。回答のあった341票の内、欠損値のない174票を対象とした。

[結果] 「送迎」、「介護業務との兼務」、「記録」「介護支援専門員との連携」「利用者への相談援助」の順に業務割合が高かった。困難度の高い業務は「苦情解決」、「会計経理」、「地域連携」、「事業計画管理」「研修企画」であった。「介護業務との兼務」は男性より女性の方が、また介護経験のある者の方が有意に高く従事していた。「介護支援専門員との連携」「苦情解決」は福祉系大学の卒業者が有意に高く困難感を感じていた。年齢が高い程「苦情解決」「事業計画管理」「会計経理」の困難度は有意に低かった。

[結論] 生活相談員の本来の業務である「連絡調整・相談業務」よりもその他の業務の頻度が高いことが明らかになった。

キーワード：通所介護事業所、生活相談員、業務の度合い、困難度

我が国では、人口の高齢化の進展に伴って要介護高齢者の増加や介護期間の長期化など介護ニーズは増大し、核家族化の進行、介護する家族の高齢化など、要介護高齢者を支えてきた家族をめぐる状況も変化してきた。そのため、高齢者の介護を社会全体で支える仕組みとして2000（平成12）年介護保険制度が導入された。今後、厚生労働省が進める地域包括ケアシステムによりますます高齢者福祉は施設ケアから在宅ケアへの流れが加速すると考えられる。そういった流れのなか通所介護事業所は、在宅サービスでありながら、ケアの実践は通所介護の施設で行われるという特徴を持っており、増加が見込まれている在宅生活を送る高齢者を支える地域の基盤として必要不可欠なサービスの1つである¹⁾。

通所介護事業所に配置が義務付けられている専門職の一つに、生活相談員がある^{注1)}。平成24年度の介護報酬改定では、「通所介護は一体的に運営」とされていたものが「一体的ではなく個別対応が可能」と明確にされ、改定に沿った通所介護計画書の作成やサービス提供の充実、また個別ニーズへの調整・対応など、生活相談員の業務はますます複雑化

すると共に、その重要性を増してきている²⁾。このように生活相談員の役割は重要であるとされるが、生活相談員の業務内容は法律上明記されておらず、「相談援助等の生活指導」^{注2)}とされるにとどまっている。先行研究^{3, 4)}によると生活相談員の中核業務は相談援助業務と連絡調整業務であるが、施設運営などの多くの業務に携わっていることを指摘している。介護老人福祉施設と介護老人保健施設の相談員業務の比較を行った和気⁵⁾は、生活相談員について明確な業務規程が定められていないことから業務が分散しやすく、「何でも屋」とやゆされることも少なくないと指摘している。通所介護事業所に従事する生活相談員の本来の業務とその他の業務の使用時間割合を調査した熊坂⁶⁾らは、本来の業務とその他の業務の割合がほぼ逆転していることを報告している。このことは通所介護事業所の生活相談員が本来の業務以外のことに従事している時間が長いことを示している。そこで本調査では通所介護事業所における生活相談員の業務の度合いと困難度を明確にすることを目的とした。

* 新見公立短期大学地域福祉学科

** 岡山県立大学保健福祉学部保健福祉学科

〒718-8585 岡山県新見市西方1263-2

〒719-1197 岡山県総社市窪木111

I. 方法

1. 調査対象と調査期間

調査対象は平成25年度某県保健福祉施設・病院名簿に掲載されている通所介護事業所772施設の生活相談員（1施設当たり1人）に自記式無記名アンケート調査を作成し、各施設の施設長宛に目的と内容を記した依頼書と調査票を郵送した。生活相談員の選出は施設長に一任し、記入済みの調査票は対象者個人用封筒に回答対象者が密封し、郵送を依頼した。341票（47.2%）が回収された。調査期間：平成25年9月1日～平成25年10月11日であった。

2. 調査項目

調査内容は、1) 職員の基本属性と2) 生活相談員の業務の度合いと困難度で構成される。

1) 職員の基本属性

年齢、性別、最終学歴、保有資格、現在勤務しているデイサービスでの生活相談員としての勤務年数、介護職としての経験の有無で構成される。

2) 生活相談員業務の調査項目作成

通所介護事業所の生活相談員の業務内容は、専従

業務、管理者との兼務業務、介護職との兼務業務の3つに分けることが出来ると指摘されている²⁾。そのほかに生活相談員の業務内容を分類した先行研究には、和気⁵⁾、上田ら⁷⁾、安立ら⁸⁾、東京都福祉協議会による高齢者福祉施設生活相談員業務指針⁴⁾、口村⁹⁾があり、これらを参考にして調査項目を作成した（表1）。調査項目は「相談対応について」「入所対応について」「計画評価について」「連絡調整について」「施設運営について」「その他」とした。「その他」には分類に当てはまらない、実習受け入れ、ボランティア受け入れ、介護業務との兼務や送迎、施設備品管理を設定した。

3. 倫理的配慮

各施設長に調査依頼と調査目的を文書で説明した。調査対象者には回答は無記名であること、調査目的、統計処理により個人や施設の匿名性が確保されること、調査以外には使用しないこと、調査成果を公表することを明記し、返送をもって同意が得られたこととした。また、本研究は岡山県立大学倫理委員会にて承認を得た（No.290）。

表1 生活相談員の業務内容

	通所介護	特別養護老人ホーム		老人保健施設	短期入所施設	
本研究	大田区	上田ら	安立ら	東京都福祉協議会	和気	口村
2014	2012	2012	2010	2012	2006	2010
相談対応について	相談援助	苦情等相談対応実践		利用期間中の生活相談 財産管理の相談 終末期に関わる相談 苦情解決 成年後見制度に関する業務	相談 個別対応	新規利用に関する業務
入所対応について	利用契約	入所入院対応実践	利用者支援業務	入所関連 (入所相談、優先入所、 入所前面接、入所時面接) 退所関連(退所支援、退所手続き) ショートステイ 契約の締結および変更と解除	退所関連 入所関連	予約及び入退所に 関する業務
計画評価について	通所介護計画作成 モニタリング 記録	計画評価実践	ケアプランに関する業務	ケアプラン作成		
連絡調整について	サービス担当者会議 ケアマネジャー連携 事業所内連携会議	連携調整実践	利用者・家族との 連絡調整業務 地域との連携・調整	ケアカンファレンスへの参加 家族間調整 他機関・行政との連絡調整 職種間調整	連絡・調整	具体的サービス内容の 調整
施設運営について	地域連携 給付管理 進歩管理 月次書類のメンテナンス 調査統計 会計経理 勤怠管理 研修 事業計画 事業報告 行事	施設運営実践	中核的管理運営業務 企画広報業務	リスクマネジメント サービスの標準化 情報公開について 広報活動の必要性 個人情報保護 第三者による評価人材育成 スーパージョン財務管理	地域調整 運営管理	緊急的、一時的な業務
その他	実習受け入れ ボランティア受け入れ 施設備品管理 送迎車の運転・添乗 ケア補助	その他	利用者・ボランティア 等関連業務	実習生・ボランティアなどの育成	介護関連 代行	緊急的、一時的な業務

4. 分析方法

まず、生活相談員の各業務項目の頻度と困難度の記述統計を行った。次に各変数の平均値及び標準偏差を確認し、連続変数には Mann-Whitney の U 検定を用い、カテゴリー変数にはクロス集計を用いた。生活相談員の業務の度合いを高頻度、低頻度の二群に分け、生活相談員業務の困難度を困難群と非困難群の二群に分け基本属性と分布の違いについて確認した。

II. 結果

1) 対象者の属性分布

分析対象は回答のあった 341 名の中から、基本属性、生活相談員の業務についての経験の度合い・困難度への回答に欠損値のない 174 名 (51%) とした。対象者の特性は表 2 に示した。

2) 生活相談員の業務の度合いと困難度について

生活相談員業務の中で最も「毎日ある」との回答が多かったのが「送迎 (148 名、85.1%)」であり、次いで多かったのが「介護業務との兼務 (133 名、76.4%)」「記録 (94 名、54%)」であった (表 3)。

業務の中で「非常に困難だ」と回答が多かったのは「会計経理 (23 名、13.2%)」、次いで「苦情解決 (19 名、10.9%)」、「地域連携 (19 名、10.9%)」、「事業計画管理 (19 名、10.9%)」であった (表 4)。

次に「毎日ある」と「一週間に一度程度ある」を高頻度、「一か月に一度程度ある」と「全然ない」を低頻度とした二群に分けて経験の度合いでは、「送迎 (164 名、94.3%)」、「介護業務との兼務 (152 名、87.4%)」、「記録 (119 名、68.4%)」「介護支援専門員との連携 (109 名、62.6%)」「利用者への相談援助 (98 名、56.3%)」の順となっていた (表 5)。次いで「非常に困難だ」と「かなり困難だ」を困難群、「少し困難だ」と「全然困難ではない」を非困難群とし困難度を見た結果、「苦情解決 (66 名、37.9%)」、「会計経理 (57 名、32.8%)」、「地域連携 (49 名、28.2%)」、「事業計画管理 (48 名、28.2%)」「研修企画 (45 名、25.9%)」となり、苦情解決に最も高い困難度があることが示された (表 6)。

さらに、生活相談員の業務において高頻度で従事していた上位 5 項目 [送迎、介護業務との兼務、記録、介護支援専門員との連携、利用者への相談

表 2 対象者の特性

	全体 (n=174)		男		女	
	n	%	n	%	n	%
最終学歴						
高校	16	9.2	9	10.3	7	8.0
専門学校	16	9.2	11	12.6	5	5.7
短大 (介護・福祉)	13	7.5	5	5.7	8	9.2
短大	26	14.9	3	3.4	23	26.4
大学 (介護・福祉)	55	31.6	32	36.8	23	26.4
大学	36	20.7	24	27.6	12	13.8
大学 (通信)	5	2.9	1	1.1	4	4.6
その他	5	2.9	2	2.3	3	3.4
介護職員基礎研修修了	2	1.1	0	0.0	2	2.3
保有資格						
社会福祉士	30	17.2	16	18.4	14	16.1
(複数回答) 社会福祉主事	149	85.6	77	88.5	72	82.8
介護福祉士	78	44.8	41	47.1	37	42.5
精神保健福祉士	4	2.3	2	2.3	2	2.3
ホームヘルパー1級	6	3.4	4	4.6	2	2.3
ホームヘルパー2級	58	33.3	26	29.9	32	36.8
介護支援専門員	35	20.1	17	19.5	18	20.7
看護系	7	4.0	0	0.0	7	8.0
無資格	1	0.6	0	0.0	1	1.1
そのほか	12	6.9	2	2.3	10	11.5
介護経験の有無 ※						
あり	154	88.5	77	88.5	77	88.5
なし	19	10.9	10	11.5	9	10.3
	平均値	SD	平均値	SD	平均値	SD
年齢	39.2	10.7	36.9	9.5	41.4	11.5
デイ相談員経験年数	4.4	3.3	4.3	3.1	4.4	3.4

※ 欠損値を除外した

表3 経験の度合いについて

経験の度合い		毎日ある		一週間に一度程度ある		一か月に一度程度ある		全然ない	
		n	%	n	%	n	%	n	%
入所対応について	契約	0	0.0	16	9.2	128	73.6	30	17.2
相談対応について	利用者への相談援助	45	25.9	53	30.5	69	39.7	7	4.0
	家族への相談援助	14	8.0	60	34.5	86	49.4	14	8.0
	苦情解決	1	0.6	11	6.3	100	57.5	62	35.6
計画評価について	通所介護計画書作成	10	5.7	71	40.8	85	48.9	8	4.6
	モニタリング	9	5.2	45	25.9	113	64.9	7	4.0
	記録	94	54.0	25	14.4	46	26.4	9	5.2
連絡調整について	サービス担当者会議参加	1	0.6	82	47.1	85	48.9	6	3.4
	事業所内連携会議参加	16	9.2	33	19.0	104	59.8	21	12.1
	ケアマネージャー連携	46	26.4	63	36.2	53	30.5	12	6.9
施設運営について	地域連携	1	0.6	8	4.6	88	50.6	77	44.3
	実績入力	55	31.6	10	5.7	74	42.5	35	20.1
	介護報酬明細書作成	2	1.1	2	1.1	103	59.2	67	38.5
	事業計画管理	1	0.6	10	5.7	87	50.0	76	43.7
	会計経理	8	4.6	7	4.0	55	31.6	104	59.8
	研修企画	0	0.0	5	2.9	97	55.7	72	41.4
	行事企画	2	1.1	10	5.7	125	71.8	37	21.3
	その他	実習受け入れ	1	0.6	2	1.1	56	32.2	115
	ボランティア受け入れ	1	0.6	13	7.5	82	47.1	78	44.8
	送迎	148	85.1	16	9.2	5	2.9	5	2.9
	介護業務との兼務	133	76.4	19	10.9	7	4.0	15	8.6
	施設備品管理	55	31.6	35	20.1	54	31.0	30	17.2

表4 困難感について

困難感		非常に困難だ		かなり困難だ		少し困難だ		全然困難ではない	
		n	%	n	%	n	%	n	%
入所対応について	契約	5	2.9	7	4.0	72	41.4	90	51.7
相談対応について	利用者への相談援助	2	11.0	16	9.2	87	50.0	69	39.7
	家族への相談援助	4	2.3	22	12.6	90	51.7	58	33.3
	苦情解決	19	10.9	47	27.0	74	42.5	34	19.5
計画評価について	通所介護計画書作成	3	1.7	23	13.2	76	43.7	72	41.4
	モニタリング	3	1.7	19	10.9	80	46.0	72	41.4
	記録	6	3.4	15	8.6	65	37.4	88	50.6
連絡調整について	サービス担当者会議参加	0	0.0	10	5.7	72	41.4	92	52.9
	事業所内連携会議参加	3	1.7	7	4.0	59	33.9	105	60.3
	ケアマネージャー連携	1	0.6	11	6.3	70	40.2	92	52.9
施設運営について	地域連携	19	10.9	30	17.2	61	35.1	64	36.8
	実績入力	3	1.7	15	8.6	58	33.3	98	56.3
	介護報酬明細書作成	13	7.5	18	10.3	56	32.2	87	50.0
	事業計画管理	19	10.9	29	16.7	70	40.2	56	32.2
	会計経理	23	13.2	34	19.5	52	29.9	65	37.4
	研修企画	14	8.0	31	17.8	68	39.1	61	35.1
	行事企画	6	3.4	32	18.4	77	44.3	59	33.9
	その他	実習受け入れ	14	8.0	18	10.3	56	32.2	86
	ボランティア受け入れ	6	3.4	16	9.2	55	31.6	97	55.7
	送迎	1	0.6	18	10.3	51	29.3	104	59.8
	介護業務との兼務	8	4.6	23	13.2	67	38.5	76	43.7
	施設備品管理	5	2.9	10	5.7	65	37.4	94	54.0

援助]と基本属性とを検定した結果、「介護業務との兼務」と有意差が認められたものは「性別 ($p < 0.001$)」と「介護経験の有無 ($p = 0.001$)」であった。性別では男性よりも女性の方が有意に多く実践しており、介護経験が有るものの方が無いものよりも有意に多く行っていた。

生活相談員の業務において困難度の高かった上位5項目[苦情解決、会計経理、地域連携、事業計画管理、研修企画]をそれぞれ基本属性と検定した結果、「介護支援専門員との連携」と有意差が認められたものは「学歴 ($p = 0.001$)」であった。学歴では福祉系の学校を卒業した者のほうがその他と比べ

て有意に多く行っていた。「苦情解決」と有意差が認められたものは、「学歴 ($p < 0.001$)」であった。苦情解決に対する困難度は福祉系の学校を卒業したの方が有意に高かった。さらに年齢が高いほど「苦情解決 ($p < 0.001$)」「事業計画管理 ($p = 0.002$)」「会計経理 ($p = 0.001$)」の困難度が有意に低いことが分かった。

Ⅲ. 考察

経験の頻度が高い業務は「送迎業務」、「介護業務との兼務」、「記録」「介護支援専門員との連携」「利用者への相談援助」であり、生活相談員本来の業務で

表5 経験の度合いについて（高頻度・低頻度）

経験の度合い		高頻度		低頻度	
		n	%	n	%
入所対応	契約	16	9.2	158	90.8
相談対応	利用者への相談援助	98	56.3	76	43.7
	家族への相談援助	74	42.5	100	57.5
	苦情解決	12	6.9	162	93.1
計画評価について	通所介護計画書作成	81	46.6	93	53.4
	モニタリング	54	31	120	69
	記録	119	68.4	55	31.6
連絡調整について	サービス担当者会議参加	83	47.7	91	52.3
	事業所内連携会議参加	49	28.2	125	71.8
	ケアマネージャー連携	109	62.6	65	37.4
施設運営について	地域連携	9	5.2	165	94.8
	実績入力	65	37.4	109	62.6
	介護報酬明細書作成	4	2.3	170	97.7
	事業計画管理	11	6.3	163	93.7
	会計経理	15	8.6	159	91.4
	研修企画	5	2.9	169	97.1
	行事企画	12	6.9	162	93.1
	その他	実習受け入れ	3	1.7	171
その他	ボランティア受け入れ	14	8	160	92
	送迎	164	94.3	10	5.7
	介護業務との兼務	152	87.4	22	12.6
	施設備品管理	90	51.7	84	48.3

表6 困難感について（困難群・非困難群）

		困難群		非困難群	
		n	%	n	%
入所対応	契約	12	6.9	162	93.1
相談対応	利用者への相談援助	18	10.3	156	89.7
	家族への相談援助	26	14.9	148	85.1
	苦情解決	66	37.9	108	62.1
計画評価について	通所介護計画書作成	26	14.9	148	85.1
	モニタリング	22	12.6	152	87.4
	記録	21	12.1	153	87.9
連絡調整について	サービス担当者会議参加	10	5.7	164	94.3
	事業所内連携会議参加	10	5.7	164	94.3
	ケアマネージャー連携	12	6.9	162	93.1
施設運営について	地域連携	49	28.2	125	71.8
	実績入力	18	10.3	156	89.7
	介護報酬明細書作成	31	17.8	143	82.2
	事業計画管理	48	27.6	126	72.4
	会計経理	57	32.8	117	67.2
	研修企画	45	25.9	129	74.1
	行事企画	38	21.8	136	78.2
	その他	実習受け入れ	32	18.4	142
その他	ボランティア受け入れ	22	12.6	152	87.4
	送迎	19	10.9	155	89.1
	介護業務との兼務	31	17.8	143	82.2
	施設備品管理	15	8.6	159	91.4

あると考えられる相談援助や連絡調整業務の頻度よりもその他に分類される業務の頻度が高いことが明らかになった。西口¹⁰⁾は特別養護老人ホームと地域包括支援センターの生活相談員への調査において面接室での専門的な相談と生活場面での様々な相談がともに重要であることを指摘している。様々な業務を行う通所介護事業所の生活相談員においても面接室ではない生活場面を通して相談援助を行っていることが推察される。

また通所介護事業所の生活相談員業務において困難度が高かった業務は「苦情解決」、「会計経理」、

「地域連携」、「事業計画管理」「研修企画」となり、苦情解決に最も高い困難度があることが示された。高齢者福祉指針生活相談員業務指針⁴⁾によれば、生活相談員は苦情受付担当者を担う場合が多く、施設全体で生活相談員をフォローしていくことが必要であると報告している。

また「介護業務との兼務」は男性よりの女性の方が有意に多く実践していることが分かった。平成24年度介護給付費実態調査（平成25年4月時点）では介護保険受給者数の男女構成割合は、男性（29.6%）、女性（70.4%）であり女性が多数を占め

ている。通所介護においても女性利用者が多いであろうと推察できる。同性介護が望ましいとされる現在において排泄介助や入浴介助には男性よりも女性生活相談員が多く従事していると考えられる。また介護経験が有るものはない者と比べて有意に「介護業務との兼務」を行っていることが分かった。本調査において介護経験が有ると回答した者は85.5%と多く、保有資格においても介護福祉士をはじめとする介護の専門資格を有する者が多かった。つまり通所介護事業所に従事する生活相談員の多くが介護業務との兼務をしていると考える。口村¹¹⁾の調査においても、「介護職が不足しており、介護に入ることが多いので大変」という報告があり生活相談員が介護業務に従事している現状が推察できる。

「介護支援専門員との連携」において、福祉系の学校を卒業した者の方がその他と比べて有意に多く行っていることが分かった。在宅サービスでは、利用者・家族の在宅生活を把握している介護支援専門員と生活相談員が緊密な連携を図ることの必要性が報告されており⁸⁾、介護支援専門員との連携は生活相談員の中心業務であるとされる業務の1つである。生活相談員は通所介護事業所の役割を十分に理解した上で、利用者の体調の変化、利用者から受けた生活相談、事故や苦情内容など報告し、介護支援専門員と随時連携を図り、問題を解決することが求められる²⁾。そのため幅広い知識が求められると考えられる。本調査では社会福祉の専門教育を行う学校か介護福祉の専門教育を行う学校かを聞いておらず、専門教育の内容は不明であるが専門教育を通して幅広い知識を習得し連携の重要性をより重く感じていると推測される。しかし、「介護支援専門員との連携」において保有資格による有意差は見られず、これは生活相談員に求められる資質と保有資格に関連がないという先行研究¹⁾を支持した結果となった。このことは資格を持つ者と持たない者で差がみられないことを示しており、専門教育のあり方について、何らかの示唆を与えると考える。

「苦情解決」に対する困難度は福祉系学校を卒業した者の方がそのほかと比べて有意に高かった。生活相談員は苦情受付担当者を担う場合があり、利用者のみならず家族や他機関との連絡調整を担っている側面からも苦情対応にあたることが多いと考えられる。生活相談員の業務指針⁴⁾によると利用者からの苦情を「要望」という領域で留めるか「請求・責

任追及」というものに発展するかということを理解し、積極的に利用者ニーズの把握をする必要があるとされており、苦情対応にあたる生活相談員によって受け取り方が異なることを示している。つまり、福祉学校を卒業した者の方が利用者からの苦情をより深く捉え、その結果困難度が高いと推察できる。

さらに年齢が高いほど「苦情解決」の困難度が有意に低いことが分かった。通所介護事業所の利用者は大多数が65歳以上であり、その家族も40代以上である場合が多い。また、通所介護事業所に期待される苦情解決の内容は家庭生活と密に関わるものが多い。そのため社会経験豊富である年長者の生活相談員の方が苦情解決に対する困難度が低いと考えられる。

「事業計画管理」「会計経理」においても年齢が高いほど困難度が有意に低かった。どちらも「施設運営について」に分類されており、管理者業務を生活相談員が担っていることが分かる。そのため「事業計画管理」「会計経理」の頻度は少ないものの困難度は高い業務となっている。「事業計画管理」「会計経理」においても「苦情解決」同様に社会経験豊富である年長者の生活相談員の方が困難度が低いと考える。

本研究における限界は、自己記入式調査という主観に基づいた調査方法を用いていること、横断的なデータに基づいていること、調査対象者が某県の通所介護事業所の生活相談員に限定しており回収率が低かったことが限界点として挙げられる。今後、調査地域を広げ、縦断的な調査を行うことが課題である。

謝辞 本調査研究の実施にあたり、調査にご協力いただきました通所介護事業所の生活相談員の皆様に深謝申し上げます。

文献

- 1) 西川勝利 (2012). デイサービス相談員における相談援助業務の理解と資格要件の検討. 福祉研究, (104) : 78-84.
- 2) 大田区通所介護事業所連絡会 (2011). デイサービス生活相談員業務必携. 第2版. 日総研出版.
- 3) 西川勝利 (2010). 業務アンケートから見たデイサービス相談員の相談援助業務. 福祉研究,

- (101) : 48-54.
- 4) 東京都社会福祉協議会 (2012). 高齢者福祉施設生活相談員業務指針 '12 業務標準化のためのガイドライン. 社会福祉協議会高齢者施設福祉部会.
 - 5) 和気純子 (2006). 介護保険施設における施設ソーシャルワークの構造と規定要因—介護老人福祉施設と介護保健施設の相談員業務の比較分析を通して—. 厚生指標, 53 (15) : 21-30.
 - 6) 熊坂聡・船越正一・庄司尚美 (2009). 特別養護老人ホームにおける生活相談員の業務のあり方について —ソーシャルワーク機能に基づく生活相談員の業務分析から—. 山形短期大学紀要, 41 : 161-178.
 - 7) 上田正太, 竹本与志人, 岡田進一, 白澤政和 (2012). 特別養護老人ホームの生活相談員が行うソーシャルワーク実践の構造に関する検討. ソーシャルワーク学会誌, 24 : 15-28.
 - 8) 安立清史, 黒木邦弘, 藤村昌憲, 石川勝彦, 三沢良 (2010). 介護老人福祉施設における生活相談員の業務実態とその意識. 九州大学アジア総合政策センター紀要, (5) : 223-237.
 - 9) 口村淳 (2010). 高齢者ショートステイにおける相談員業務の特徴 —既存臨床情報の内容分析を通して—. 社会福祉学, 50 (4) : 148-160.
 - 10) 西口守 (2011). 高齢者福祉施設における生活相談員の「相談」の実際 —特別養護老人ホームと地域包括支援センターの調査を踏まえて—. 東京家政学院大学紀要, 51 : 1-22.
 - 11) 口村淳 (2011). 高齢者ショートステイにおける生活相談員の悩みとは何か —全国調査における自由記述の分析を通して—. 評論・社会科学, 97 : 81-91.

注1 (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 第九三条)

注2 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第九十八条四項

The workload and difficulty of social workers at day service centers

ERI GODA*, TOSHIYO TANIGUCHI**

**Community Welfare Department, Niimi College, 1263-2 Nishigata, Niimi, Okayama, Japan*

***Faculty of Health and Welfare Science, Okayama Prefectural University, 111 Kuboki, Soja, Okayama, Japan*

Abstract [Purpose]We aimed to study content of the workload and the various difficulty encountered by social workers at day service centres.

[Methods]We surveyed 174 social workers using a self-administered questionnaire that addressed various items including the content of the operations and the degree of difficulty of social workers.

[Results]In terms of the ratio of the duties, from highest to the lowest, the order is as follows: pick-ups, additional post with care, recording, cooperation with the care manager, and consultation and assistance. In terms of the degree of the various difficulties, the order from the highest to the lowest is as follows: processing of complaints, accounting, regional liaison, business plan management, and creation of a training plan. A lot of women engage in the additional post with care than a man. The person with the care experience engages a lot in comparison with a few people. A welfare university graduate compared the 'processing of complaints' with 'cooperation with the care manager' but found it difficult to come up with a conclusion. 'Cooperation with the care manager,' 'business plan management,' and 'accounting' were not difficulty for old social workers.

[Conclusion]The present study showed the more other work than the consultation that was the original work of the social workers.

Keywords : day service centers, social worker, workload, difficulty