

介護助手導入 の 手引き

2020年6月

社会福祉法人 福島県社会福祉協議会
(福島県委託事業)

はじめに

我が国においては本格的な人口減少社会が到来し、後期高齢者の増加と生産年齢人口の減少が見込まれている中、どの産業においても慢性的な人材不足に陥る状況にあり、とりわけ福祉・介護の分野においては、すそ野を拡げた人材確保やその働き方について発想の転換も含めた取り組みが求められています。

そこで本県では、これまで介護職員が担ってきた業務内容を洗い出し、利用者と直接かかわることのない補助的な業務を切り分け、介護福祉士などの職員が有する知識や技術を存分に発揮しながら介護業務に専念できる環境を整備するため、「介護助手の導入」についてモデル的に取り組むことといたしました。

この取り組みは、介護職員の機能分化を推進し介護人材の確保や介護サービスの質の向上を目指すとともに、地域の元気な高齢者や主婦などを介護助手として雇用することで、地域住民の社会参加を推進し、生きがいつくりや身体機能の維持を通じて介護予防につなげていくことも期待しています。

日々奮闘しながら介護現場を支えている職員の皆様が安心して介護業務に専念できるよう、各施設・事業所において「介護助手の導入」を積極的にご検討いただきますとともに、本書がその取り組みの一助になれば幸いです。

目次

1. 介護助手導入のメリット	3
2. 介護助手導入の目的とポイント	3
3. 介護助手導入の手順	5
手順1 目的を明確にする	
手順2 受け入れる体制を整える	
手順3 業務内容を切り分ける（機能分化を推進する）	
手順4 雇用条件を検討する	
手順5 募集する	
手順6 説明会や施設見学会を開催する	
手順7 雇用契約を結び、就労を支援する	
手順8 これまでの取り組みを振り返り、改善する	
〈事例紹介〉	
事例1 地域の高齢者が臨時職員として勤務、正職員と共にホームを支える	16
事例2 資格不問。介護の人材不足を救うケアアシスタント	18
〈人事・労務管理等のポイント〉	20

1. 介護助手導入のメリット

介護助手の導入は、それぞれにメリットがあります！

介護助手	<ul style="list-style-type: none"> 就労の機会を得て、収入が増える 健康づくり、生きがいつくり、社会参加につながる 介護に関する知識を身につけることができる
施設経営者	<ul style="list-style-type: none"> 職場環境の改善、働き方改革の推進が期待できる 介護人材の確保につながる 地域貢献になる
施設職員	<ul style="list-style-type: none"> 業務負担の軽減（過度な業務の集中を緩和、労働時間削減など）につながる 専門的な知識や技術を生かした介護が実践できる
利用者	<ul style="list-style-type: none"> 丁寧な介護サービスを受けることができる ニーズに応じた介護サービスを受けることができる

なんと、介護助手を導入した施設の離職率は、導入前の12.1%から導入後5.1%に下がりました！



2. 介護助手導入の目的とポイント

(1) 介護助手導入の目的

目的1 介護業務の機能分化とサービスの質の向上

介護人材が不足する中、専門性を要する業務と必ずしも高度な専門性を要しない周辺業務の全てを介護職員が担うのは負担が大きいため、介護職員が中心となって業務の切り分けと役割分担を行います。介護助手が補助的な業務を担い、介護職員が身体介護などの専門的な知識・技術を要する業務に集中できる環境を整えることで、介護サービスの質の向上を目指します。

目的2 介護人材の確保

すそ野を拡げ、多様な人材の参加を得るという視点に基づき「介護人材の確保」を図ります。多様な人材の参入促進には補助的な業務を担う「介護助手」の仕組みが有効です。

目的3 生きがいつくりと就労の実現

介護助手の導入は、「何らかの形で社会に貢献したい」という元気な高齢者や主婦の方々の受け皿になります。ボランティア活動と異なり、「就労する(働く)」ことになりますので、短時間でも収入を得る機会となり、社会参加を促し、健康づくりや生きがいつくりにつながる事が期待できます。

(2) 介護助手導入のポイント

Point1 介護助手を導入する目的を設定しよう！

介護助手の導入を機に、施設にとっての課題を明らかにし、目指したい姿を描きましょう！

Point2 介護助手に無理をさせない！

介護助手の業務内容はあくまで補助的な業務とし、一日3時間、週3回程度とすることで、無理をさせないこと！

介護助手とは

本手引きにおける「介護助手」とは、介護保険施設・事業所において、**介護職員をサポートする職種**を指します。施設によっては、「介護サポーター」「ケアアシスタント」「生活支援員」などの職名が使われています。

介護助手は、利用者の身体介護など直接的な介護業務は行わず、介護に関する資格や経験がなくても担うことができる介護の**補助的な業務**として、清掃、洗濯、配膳・下膳、シーツ交換などを行なう職員です。

雇用形態は、短時間のパートタイムなど、ライフスタイルや体力に配慮した勤務形態を目指します。地域の元気な高齢者や主婦の方を雇用することで、地域住民の社会参加を推進し、身体機能の維持や生きがいづくりを通じて、介護業界の支え手の一員になっていただくとともに介護予防につながっていくことを期待しています。

	対利用者業務 利用者にかかわりのある業務 (直接的な接触の有無にかかわらず)	補助的な業務 利用者にかかわりのない業務
業務内容	食事・入浴・トイレ・着替えなど 直接的な介護 	<ul style="list-style-type: none">施設整備 (清掃、物品補充、ゴミ捨て、シーツ交換、ベッドメイキング、洗濯物の回収・配付など)食事補佐 (配茶、配膳・下膳、食事量チェック、自助具配付など) 

3. 介護助手導入の手順

手順
1

目的を明確にする

手順
2

受け入れる体制を整える

手順
3

業務内容を切り分ける(機能分化を推進する)



手順
4

雇用条件を検討する

手順
5

募集する

手順
6

説明会や施設見学会を開催する

手順
7

雇用契約を結び、就労を支援する

手順
8

これまでの取り組みを振り返り、改善する

目的を明確にする

すべての効果を一度に求めることは難しいことです。まずは、法人・施設の理念や運営状況を踏まえて、現在、何が必要なのかあらためて考え、目的を設定します。この目的が、介護助手が必要となる時間帯、業務内容、募集方法、職員間の役割分担などすべてにかかわります。

目 的（例）		取 組 内 容
人材の確保等	職員の確保	介護サービスを滞りなく提供するために、必要な職員を確保する。
	介護職員の心身の負担軽減	業務が集中する時間帯の介護職員の心身の負担を軽減する。
	総労働時間の縮減	残業の減少、有給休暇の取得率向上など、労働環境を改善する。
介護業務の質の向上	介護職員のあるべき姿を考える職場づくり	介護職員と介護助手の機能分化をきっかけに、ケアや職場の改善を主体的に考える職場を作る。
	介護職員の専門性の発揮	介護業務の機能分化に伴い、介護職員が個別のニーズに対応した丁寧な介護や、その人らしい生活の支援などを担い、介護職としての専門性を発揮する。
	研修時間の創出	人材の確保により、介護職員が研修等に受講するための時間を創出する。
高齢者の就労・健康づくり	地域在住の方へ就労機会の提供	就労意欲はあるが、その機会に恵まれない方に、就労の場を提供する。
	生きがい・健康づくり	社会参加や社会貢献、運動、生きがいづくりなどによって、健康を維持する。

Point

目的を明確に！

目的は多岐にわたることが予想されますが、欲張らずに施設にとって最も重要なものを明確にしておきましょう。その目的の達成に向けた一貫性のある運営が期待でき、その後の振り返りにも役立ちます。

受け入れる体制を整える

介護助手の導入にあたり、経営者・施設長、受入準備担当者、事務長等、受入職場の職員間で基本的な役割分担を想定し、全体の見通しを立てながら、計画的に導入準備を進めましょう。

(例) 各導入プロセスにおける役割分担

	経営者・施設長	受入準備担当者 (介護長・主任)	事務職	受入職場の介護職員
1 目的を明確にする	◎	◎	○	
2 受入体制を整える				
3 業務内容を切り分ける		◎		○
4 雇用条件を検討する	○	◎	○	
5 募集する		◎	○	
6 説明会や見学会を開催する	◎	◎	○	
7 雇用を結び、就労を支援する		○	◎	
就労（当初）		◎		○
就労（通常）		○		◎
8 振り返り・改善（日々）		○		◎
振り返り・改善（方針）	◎	◎		

◎主担当 ○サポート



受入職場の全職員で共通理解を！

介護助手を導入する目的について、介護職員間で共通認識を持つことが重要です。目的が共有されていなければ、介護助手に行なう業務の指示や支援も一貫性を欠き、介護助手に戸惑いが生じるだけでなく、介護サービスの低下も招きかねません。

早い段階から全職員と情報を共有し、介護助手を受け入れる当事者としての意識を醸成していきましょう。業務の切り分けから介護職員が関わることは、「職場の主體的な業務改善力を高める」ことにもつながります。



業務内容を切り分ける（機能分化を推進する）

普段、介護職員が担っている業務内容を洗い出し、介護助手に任せることができる業務の切り分けを行います。業務の切り分けをしっかりと行うことが介護助手導入の鍵となります。3つの視点を参考に介護助手が担うことができる業務を現場の介護職員を交えて話し合い、整理してみましょう。

日頃の介護業務を洗い出す

普段、介護職員が担っている業務内容を振り返り、介護助手に任せることができる業務を検討します。介護助手に何を任せるかは、介護職員の普段の業務内容とその仕方が大きく影響します。まずは、「対利用者業務」と「補助的な業務」の2つに大きく整理してみましょう。

	対利用者業務 利用者にかかわりのある業務 (直接的な接触の有無にかかわらず)	補助的な業務 利用者にかかわりのない業務
業務内容	食事・入浴・トイレ・着替えなど 直接的な介護	<ul style="list-style-type: none"> 施設整備 (清掃、物品補充、ゴミ捨て、シーツ交換、ベッドメイキング、洗濯物の回収・配付など) 食事補佐 (配茶、配膳・下膳、食事量チェック、自助具配付など) その他（理学療法士の器具準備サポートなど）

Point

切り出す業務は現場の介護職員もチェック！

施設が目指すケア、介護職員との役割分担、利用者の状況を踏まえて切り出す業務を考えましょう。その際、できるだけ現場の職員が参加して、どの業務を介護助手に任せのかを話し合いましょう。そうすることで、介護助手を導入するのは自分たちのためであるという意識が醸成されます。

Point

医療物品等の取り扱いには要注意！

介護助手が医療ケアの物品や薬などに関わる可能性がある場合は、介護助手が仕事上でトラブルに巻き込まれることがないように細心の注意を払いましょう。

視点1 業務内容を難易度で整理する

業務の切り分けは、業務が発生する時間帯やその難易度から整理します。業務内容に難易度を設け、その難易度に応じて分類します。

●Cクラス（単純作業）

マニュアル化が容易で、専門的知識・技術があまりない方でも行える業務（居室清掃、片付け、備品の準備等）

●Bクラス（要注意業務）

短期間の研修で習得可能な専門的知識・技術が必要となる業務（ADLに応じたベッドメイキング、配膳時の注意、水分補給等）

●Aクラス（専門業務）

一定程度の専門的知識・技術・経験を要する比較的高度な業務（認知症の方の見守り、話し相手・趣味活動のお手伝い等）

視点2 介護職員の業務範囲から切り分ける

●一人ひとりに時間をかけたいけれど、介護職員だけでは難しい業務

例えば、食事介助が必要な利用者が増えると、限られた数の介護職員では、丁寧な対応が難しくなります。そこで、食事中的見守りをする介護助手が配置されれば、嚥下などに支障のない利用者への食事介助にも目が行き届き、ゆっくりコミュニケーションをとりながら食事することができます。

●外部委託をしている業務

調理・清掃・洗濯などを外部委託している場合、その業務の一部を介護助手にお任せすることも想定されます。

●高齢者だからこそその経験を活かした業務

レクリエーションへの参加など、利用者と同年代の方の企画が好評なケースが多々みられます。世代が近いという点で、育った社会的背景や考え方の理解に優れており、職員が参考になる場合も想定されます。

視点3 利用者の状態で切り分ける

●利用者の判断能力・認知機能

利用者の「見守り」や「話し相手」で求められる介護助手のレベルは、認知症か否かなど、利用者の状態、コミュニケーション能力によって変わります。

●利用者のADL（日常生活動作）

利用者のADLの状態により、レクリエーションの内容やレクリエーション中の利用者に対する支援方法なども異なります。レクリエーションで、介護助手に何を願うのかは、その都度、調整する必要があります。

一日の流れの例

施設によって業務の流れは変わりますので、参考としてご活用ください。

時間帯	分類 (大)	分類 (中項目)	中心業務 (介護職員)	要注意作業 (A)	注意作業 (B)	単純作業 (C)	
早朝	起床	起床準備			水分補給の準備	カーテン開け	
		トイレ	おむつ交換	トイレ移動 声掛け			
		着替え	着替え・整容				
	食事	朝食	離床・移動介助		トロミ付け	自助具等配付	机上清掃
					食堂移動の声掛け		エプロン・おしぼり配付
			食事介助		見守り	配膳・配茶	
			配薬				
			食事量・服薬確認			下膳	食器等洗い
			口腔ケア			食堂清掃（テーブル・床掃除）	
	午前	清掃	居室清掃				換気・床掃除
						トイレ清掃	
						シーツ交換	
					ベッドメイキング		
						ゴミ捨て	
						物品補充	
		洗濯				洗濯	
その他		リハビリテーション	リハビリ施行		理学療法の補佐		
					自主訓練の見守り		
						物品片付け	

雇用条件を検討する

切り分けた業務内容を踏まえて、介護助手に求めるスキル・人物像、勤務回数・時間帯などを具体的にイメージし、雇用条件を検討しましょう。必要な人材や時間帯等を明確にすると、募集や説明会、マッチングを円滑に進めることができるとともに、介護助手導入における費用や効果などがイメージしやすくなります。

(例) 導入イメージ

項 目	イ メ ー ジ
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・シーツ交換 ・朝食・夕食時のエレベーター誘導 ・配膳・下膳 ・洗濯物の回収・配付
スキル・人物像	<ul style="list-style-type: none"> ・明るい人柄 ・若い職員と円滑にコミュニケーションがとれる ・介護や福祉に関する経験等は問わない
人数・勤務回数・時間帯・賃金	<ul style="list-style-type: none"> ・早朝（6：00～9：00）：2名 時給1,070円 ・午前（9：00～13：00）：2名 時給 870円 ・午後（12：30～16：00）：2名 時給 870円 ・夕方（16：00～19：00）：2名 時給 920円

費用対効果を考える

これまでのプロセスで、「職場の受入体制」や「介護助手に担ってもらう業務」、「導入イメージ」などを検討してきました。これらを踏まえて、介護助手がもたらす「効果」と「費用・負担」を照らし合わせ、導入の必要性や雇用条件等をあらためて確認してみましょう。



Point

総合的かつ中長期的な視点で！

介護助手導入にあたってのコストは、賃金をはじめ、指導にあたる職員の負担など質的部分もあります。一方で、導入がもたらす効果には、介護職員の負担軽減、残業削減などの比較的即時的な効果から、運用次第では離職防止や専門性の向上といった中長期的な効果などが考えられます。多面的な視点で総合的に判断することが重要です。

募集する

効果的な募集方法を検討しよう

募集方法には、チラシの設置やHPへの掲載といった「プル戦略」と、関係者に積極的に働きかける「プッシュ戦略」があります。より多くの方に興味を持ってもらうため、予算や対象者の性質・地域性に応じて適切な方法を選択することが重要です。

【募集方法（例示）】

折り込みチラシ、チラシの配置、イベント・講座でのPR、複数の施設での連携による広報、ホームページ・SNS、口コミなど

掲載内容を検討しよう

職員によって説明する内容に食い違いが生じないように、チラシなどを見ながら導入目的や導入イメージを再確認することが重要です。

応募者を受け付けよう

実際に募集を開始します。募集後は、チラシ等に掲載した電話番号への問い合わせが予想されます。どのような場合でも、相手の氏名・電話番号は控えておくようにしましょう。

Point

柔軟に条件を決定できるように準備しておこう！

施設が大切にしたい価値観等に共感してもらえる人材であることを優先にする一方で、資格、経験、年齢、性別、労働時間については柔軟に対応できるよう準備しておきましょう。

Point

元気な高齢者も対象に

地域には、働き口を探していたり、社会に貢献したいという意欲がある元気な高齢者が数多くいます。「高齢な自分でも役立つことができるのか」「体力面は大丈夫か」といった不安を抱いていることも想定されるため、募集の段階で「元気な高齢者の方も必要としている」「身体介護等は行わず補助的な業務を行なっていただく」ことを明確にしておくとい良いでしょう。

説明会や施設見学会を開催する

説明会で、施設の考えを明確に伝え、応募者の意向を把握しましょう。

入職後のミスマッチを防ぐために、法人理念の紹介や施設見学を交え、「自分でもできそうだ」「やりがいがありそうだ」というイメージを持ってもらうことが大切です。徐々に仕事を覚えてもらうというスタンスで、ポイントを絞り分かりやすく説明しましょう。また、各応募者の意向を把握するために、アンケートの実施などを検討しましょう。

(例) 説明会・見学会の流れ



項 目	内 容
法人・施設の紹介	法人の理念、施設の役割、利用者の性質、フロアの説明、施設の地域貢献など。状況に応じて、施設見学を行なうのも効果的です。
介護助手導入の意義	介護助手を導入する意義について、参加者の持つ可能性や参加者本人の健康づくりや生きがいづくりに加え、社会にとってもメリットがあることを伝え、モチベーションの向上に留意します。
介護助手について	介護職員との仕事内容の違い、各場面別での具体的な業務（食事・入浴・排せつ・その他）、業務レベル、OJT、振り返りについて、説明します。
雇 用 条 件	勤務日数、曜日、時間帯、人数など。想定される働き方の例を何パターンか例示することでイメージが付きやすくなります。

応募者と施設との意向をすり合わせる

応募者の思い（動機）は多様です。多様な考え方があることを理解した上で、勤務条件のマッチングがベースになることが想定されますが、実際に介護助手として働く場合、利用者や施設職員とのコミュニケーションが重要となります。採用の際は、応募者の勤務可能な条件・人柄・スキル・経験・体力などを考慮して総合的に判断しましょう。

Point

仕事の内容を具体的に説明しよう

介護業務（直接的な身体介護）は介護職員の仕事であり、介護助手には身体介護に付随する補助的な業務を行ってもらうことを、具体的な例を示しながら説明しましょう。

雇用契約を結び、就労を支援する

雇用契約を結び、受入準備をします。はじめのうちは分からないことも多いため、コミュニケーションを十分にとり、的確にフォローしながら自立して行える支援をしましょう。

雇用契約を結び、受入準備をする

雇用契約にあたり書類を準備します。書類には、契約期間や給与などの項目を設定します。職場内では事前打合せを行ない、職員間で介護助手の役割などについて認識を統一するようにしましょう。

また、事前もしくは就労初日にオリエンテーション（説明の機会）を設け、一日の業務や留意点について詳しく説明しましょう。

【事前準備の項目と内容】

項 目	内 容
契約書類	<ul style="list-style-type: none"> ・職務、契約期間、勤務日、勤務時間、給与、社会保険の加入などを設定
【職場内に対して】 事前打合せ	<ul style="list-style-type: none"> ・導入の目的の確認 ・OJT担当職員・介護助手の役割の確認 ・業務の方法・役割分担の見直し ※介護助手が間違えないよう工夫・文書化する ・介護助手が時間を持てあましたり、思ったより業務が進まなかった場合の対応
【介護助手に対して】 業務の説明 (事前／初日オリエンテーション)	<ul style="list-style-type: none"> ・出退勤の方法、出勤簿、ロッカー・控室・備品等の使い方 ・服装、みだしなみ、清潔保持 ・一日の流れの確認、昼食や休憩の取り方 ・留意点、してはいけないこと ・担当職員の紹介、報告・連絡・相談について

就労を支援する

新入職員のOJT方法は施設や業務内容により多様であることが予想されます。高齢者であることも考慮し、初めのうち（1～2か月）は受入担当者もしくは配属されるフロアの職員が教育担当者として、業務を行ないながら指導していくことが望まれます。その後、徐々に教育担当者から離れ、フロア職員全体で必要に応じてフォローしていく形に移行しましょう。

なお、労務面のマネジメントは事務職が担当し、仕事の割り当てや育成については受入準備担当者が担当するなど分担しながら連携して対応することも考えましょう。

これまでの取り組みを振り返り、改善する

介護助手の導入の成果と課題を振り返り、介護助手が働きやすい環境を整えます。また、施設として取り組みの成果と課題を確認し、次の展開を考えます。

介護助手の業務を振り返る

介護助手が適切に業務をすることができ、介護助手のモチベーションの維持・向上を図り、業務の改善・スキルアップにつなげていくことを目的に、振り返りの機会を設けます。振り返りの方法は、施設の状況に応じて行いましょう。日頃からのコミュニケーションを積み重ねながら、あらためて振り返りの場を設けます。

方 法	内 容
朝会・夕会など業務連絡時に	日々の業務連絡の際に、介護助手の業務について気になることや改善点を確認し、共有する。
リーダー会議、職員会議の中で	介護助手の働き方やその効果、業務環境などを検討し、改善を図っていく。
定期面談	介護助手と管理職は定期的に面談し、仕事の状況、心配していること、今後の意向などを確認する。

施設としての介護助手の取り組みを振り返る

施設として、導入目的がどの程度達成されたか、介護助手の取り組みを振り返ります。介護助手が自立して業務が行えるようになると、職員の業務負担が以前より軽減され、介護サービスの質の向上や介護職員のスキルアップにつながることを期待されます。

次の一手を考えて、改善に取り組もう！

- 介護サービスの質の向上について、職員で話し合う
- 介護職員の研修時間を確保する
- 介護助手の継続雇用・再募集・追加募集をする
- 介護助手の業務内容を拡大する



事例 1

地域の高齢者が臨時職員として勤務 正職員と共にホームを支える



社会福祉法人 桜ヶ岡福祉会 特別養護老人ホーム 絆

住 所 〒965-0202 福島県会津若松市湊町大字共和字西田面180

開 所 2004年4月1日

職員数 正規職員 43名 臨時職員 24名

定 員 特別養護老人ホーム 80名、ショートステイ 20名
デイサービス 20名、在宅支援センター

取材日 2018年11月5日

現状を把握し、課題を適切に分析。危機感を共有し改善策を練る

特別養護老人ホーム絆（以下、「絆」）の業務、財政の見直しは、開所から12年の春スタートしました。牽引したのは、2016年3月に市役所を定年退職し、同年4月「絆」の事務長についた大竹文雄さん（現施設長）と介護長をはじめとする職員の皆さんです。当時のきっかけは、事務長として働きだして最初にぶつかった壁、財政難。介護長にも相談し、財政状況が見える化し危機感を共有しました。たまたま、時を同じくして新理事長を迎えたこともあり、これを機に事業の3要素と呼ばれる“ヒト・モノ・カネ”の改革に乗り出します。

早速、取り組んだのが形骸化していた役職員による運営委員会の健全化と職員の意識改革でした。毎月2回、理事長、事務長、介護長、ユニットケアのリーダーが集まり、課題を出し合い改善に向けて話し合いを重ねました。理事長、事務長が着任早々ということもあり、職員と一緒に勉強しようというスタンスで始まり、新理事長が、毎回、課題をもって参加してくださったので共に働く精神で突き進み、振り返ると課題を適切、正確に把握することは職員の意識改革にもつながったといいます。

介護職の補完的な業務を地域の元気な高齢者に依頼

まず、着手したのは委託業務の見直しでした。これまで業務委託していた『清掃業務』『洗濯業務』『宿・日直業務』を直営化し、職員の協力を得て、光熱水費などの恒常的経費を見直しました。そして、もうひとつの取り組みとして、日々の業務を見直します。いくら求人広告を出しても応募の動きがみられず、懸命に働く職員の負担を少しでも軽減しようと、業務の整理は必須と介護長にお願いしました。そこから見えてきた補完的な業務を、地元の方々に声がけし、助けていただこうと考えました。働き盛りの方は、すでに仕事をしているため勧誘、転職は難しいですが、湊地区の公民館長として勤めた経験から地域の方と顔見知りになっていたこと、人口の約40%が高齢者ですが、余暇時間がたくさんあり、とてもお元気で、毎日健康的な時間を過ごしている高齢者の方ならと考えたといいます。

空いている時間、ちょっとだけ手を貸して欲しいとチラシを作り、働いていただけそうな見込み者リストをもとに、地域に出向いて一人ひとりお願いして回りました。一方、

介護長が取り組んだ業務の見直しは、業務の洗い出しと働く時間です。中身も入所者との関わりを含めた仕事を業務Aとし、入所者と関わりのない補助的な仕事を業務Bに整理しました。働くご本人の意欲や能力に合わせて業務を選択してもらうようにし、働く時間については、職員のシフトは入れずに考えたといいます。例えば、子育て中の方なら保育園送迎の合間にできるよう8:00~14:00とか、早い時間に働ける方のために7:00~13:00、さらに土・日、祝日に出勤できる方のための時間帯など、勤務していただける方の可能性を優先できるよう選択肢を豊富にしたそうです。

このような経緯で「絆」では、臨時職員が24人で全職員の約36%を占めるまでになり、しかも臨時職員の年齢構成は60歳以上が約79%を占めているそうです。実際、介護の現場からは「とても助かっている」「シフトが緩やかになり、休みがとりやすくなった」「ストレスが軽減され入所者にゆとりを持って対応できるようになった」との声が聞かれました。

大胆かつしなやかな改革を成し遂げるヒント

臨時職員の皆さんは、入所者との関わりを含めた仕事（業務A）で始めた方々は慣れるまで大変だったようですが、職員が1カ月、人によっては3カ月、半年と寄り添いました。入所者との関わりのない補助的な仕事（業務B）は、家庭の延長線上にあるような仕事で、すんなり溶け込んだといいます。

改革から3年目に入り「絆」では、新たな課題が見えてきたとのこと。臨時職員に気持ちよく仕事をしていただくため、どこまで臨時職員に携わっていただくか、どのように接していくのかなど職員の配慮が必要と感じているそうです。さらに、勤務シフトについて、臨時職員が多くなると、手薄な時間帯や人手が多くなる時間帯、曜日ができシフトに苦勞するとのこと。この件については、なかなか改善策が見つからず、悩みながら進めているそうです。

最後に、このような大胆かつしなやかな改革を成し遂げるヒントを伺うと、謙虚な気持ちとコミュニケーションが基本で、一人では成功しないといいます。謙虚な気持ちがないところに『意見』や『共感』『信頼』は集まらない。目標をはっきりさせて、全職員の力を借りるという考えで、施設全体に共同体の空気を醸成していくこと。加えて、地域に開かれた施設として皆さんに愛着を持っていただけるよう施設から地域に出向いていくことも必要といいます。「絆」の雰囲気を知っていただき、地域の社会資源として頼りにしていただけるよう、いろいろな行事にも参加しているそうです。

▼臨時職員の業務内容

業務 A	業務 B
入所者との関わり全般	補助的な仕事
オムツ交換・トイレ介助 移乗・移乗介助 食事の準備 食事介助 片付け・洗い物・テーブル、 床拭き リネン交換 水分補給 オムツ・新聞補充 洗濯物のチェック 体操の送迎 おやつ介助	食事の準備 食事介助 片付け・洗い物・テーブル、 床拭き リネン交換 水分補給 オムツ・新聞補充 洗濯物のチェック 体操の送迎 おやつ介助

▼臨時職員のために整えた短時間労働時間帯

早番 平日及び 土・日・祝	① 7:00~13:00 (休憩/11:00~12:00) ② 7:00~12:00 (休憩なし)
平常 土・日・祝	① 8:00~14:00 (休憩/11:00~12:00) ② 8:00~13:00 (休憩なし) ③ 9:00~15:00 (休憩/12:00~13:00) ④ 9:00~14:00 (休憩なし)
遅番 平日及び 土・日・祝	① 13:30~19:30 (休憩/15:30~16:30) ② 14:30~19:30 (休憩なし)

事例 2

資格不問。介護の人材不足を救う ケアアシスタント



社会福祉法人 くわの福祉会 特別養護老人ホーム おおつき

住所 〒963-0201 福島県郡山市大槻町字西勝ノ木5-1
開所 1999年10月
職員数 常勤職員 84名、非常勤職員 42名、登録ヘルパー 19名
定員 特別養護老人ホーム 80名、ショートステイ 20名、
デイサービス 52名、ケアハウスはやま 30名、
おおつき介護保険センター、大槻・逢瀬地域包括支援センター、
ヘルパーステーションおおつき、定期巡回・随時対応型、訪問介護事業所
取材日 2018年11月13日

介護の人材不足を救うケアアシスタント

特別養護老人ホームおおつき（以下、「おおつき」）は、入所者と家族の皆さんにとって安心できるホームをつくりたいと願った市民の協力によって誕生した施設です。居室掃除やベッドメイキングなど、連続する日常生活全般を通して利用者を理解し、支えていく介護を自分たちのスピリットとしてきました。さらに、オープンから10年目の2009年には、ユニット制と同じようなグループケアを導入。10人から15人を1グループに担当制を用いて日々の介護を行っています。

介護人材の確保に転機が訪れたのは、2016年2月のことです。あらたに「定期巡回型訪問介護事業所」を立ち上げたことによる人事異動や年度末の退職などが重なり、介護員不足という状況に陥ったのです。

「一番大切にしていた利用者に関わる時間がどんどん少なくなっていくのを何としても食い止めなくてはと思った」と当時を振り返ります。介護職員を募集するもなかなか応募もなく、どうしたものかと思案に暮れました。

対応に迫られ、介護員の負担軽減と利用者の生活を守るため、業務を見直し、専門職でなくてもできる業務の一部を切り分けて募集をかけることにしました。利用者の生活全般を理解して支えることとリネン交換や環境整備など、目に見える介護を一体化させたケアが自分たちのモットーのなかで、そこを切り分けることは、まさに苦渋の決断でした。

名称を工夫して『ケアアシスタント』に！

これまでの業務を入所者の精神的な支援も含めた直接的な介護支援とリネン交換や環境整備など利用者とは直接関わらない間接的な支援に整理し、今回の募集では、もう一つ工夫しました。それが名称です。というのも、『介護助手』という名称で募集しても、もう人は集まってこないと予測できたため、考えに考えて『ケアアシスタント』という名称で募集しました。すると、「ケアアシスタントってどんな仕事だろう？」と興味関心を持たれた方々が集まり、面接の結果、2017年4月、30代から60代まで、晴れて5名の方が決定しました。

ケアアシスタントの皆さんは、短時間雇用職員として各グループに所属して働いています。

仕事内容、勤務時間帯については、一人ひとり働ける時間帯が異なり、所属するグループによって業務内容も変わり、本当にそれぞれと言います。

間接的な支援を行うケアアシスタントが入るようになった現場では、「安心して介護に専念できるようになりました」という声が聞かれるようになり、まじめに取り組むケアアシスタントの姿に胸を撫でおろしました。

また、ケアアシスタントの皆さんもずっと同じ仕事ばかりではなく、時には入所者や介護員の状況に応じながら、臨機応変に対応する様子などもみられ、問題なくすぎていくように思われましたが、時間の経過とともに、新たな課題が出てきたこともわかってきました。

ケアアシスタントを採用する際の留意点

採用から半年経過した頃、ケアアシスタントを含めた中途採用者を対象に「おおつき」の理念や方針、組織、風土、期待される役割などについて学ぶ内部研修を開催しました。その際行った面談から、現場の介護員との情報共有ひとつとっても、ケアアシスタントの皆さんが色々な意見や考え方を持っていることがわかりました。新たな職域となるケアアシスタントとの連携のとり方は、介護員によって違っている状況だったため、現場で悩みや課題を抱えながら、日頃の業務にあたっていることがみえてきました。

さらに時間をかけて互いに馴染んでいく様子を見守りながら、ケアアシスタントの皆さんには、日頃の業務や面談を通じて介護の仕事の楽しさや奥深さをもっと伝え、勤務時間や業務内容についても、もう少し長く働いていただくことはできるのか、業務内容の幅を広げることができるのか、その可能性があるのか、お一人おひとり探りながら、直接的な介護にも関わるようになり、資格を取得するところまでつないでいけたらという願いを持って接してきました。実際、資格取得を目指している方もおり、期待しているそうです。

最後にケアアシスタントを取り入れる際の留意点を伺いました。私たちの場合は、内部研修や面談を行いながらやってきましたが、馴染んでいただくのに時間がかかったように思います。ケアアシスタントとして入られる方の思いと、現場の介護員が新しく職員に求めることと、この2つがマッチできるようなマネジメントが重要だと話してくださいました。

▼短時間雇用職員の業務内容の一例

配膳、環境整備（各居室のリモコンやサイドレールなどの拭き上げ）、リネン交換やベッドメイキング、入浴準備、入浴後のドライヤー介助、食器洗いや消毒、ゴミ出し、水分介助、食事介助、みそ汁作りなど

▼短時間雇用職員の勤務時間帯



人事・労務管理等のポイント

中高年齢層の採用にあたってよくある疑問に
福島県社会保険労務士会 経営労務監査委員会がお答えします。



Q1 中高年齢層の採用にあたって、 メリットやデメリットはありますか？



2013年内閣府による60歳以上の方を対象とした調査によれば、7割近くが65歳を超えても働きたいと答えています。採用にあたってのメリットは、①その高い就労意欲により、他の従業員のモチベーションも向上し、職場全体の活性化につながる、②長年培ってきた豊富な人生経験、知識を有しており、利用者の安心感や信頼感を得られやすい等が考えられます。一方で、デメリットは、①加齢に伴う体力の低下により、従事できる仕事の範囲が限られてしまう、②健康への不安等があげられるでしょう。それらを解消するために、福祉用具や福祉機器等を上手に活用することや、手厚い健康管理など、事業所ごとに工夫していく必要があるでしょう。



Q2 中高年齢者が仕事で生きがいを持ち、 楽しく働ける環境をどのように整備するといいですか？



中高年齢者には、若年者にはない経験や知識があります。そこで、経験を生かせる職場づくりを意識することをお勧めします。具体的には、同じ業務に就くグループを構成する際、年齢構成に偏りのない部門や職域を構成することが考えられます。中高年齢者の知見を学ぶことで若年者のスキルアップにつながりますし、なによりも「教える」ことで中高年齢者の職場におけるモチベーションが向上します。また、中高年齢者にとっては「力仕事」が負担となりますが、若年者がその点をフォローすることにより、チームワークも醸成され楽しく働ける職場となるでしょう。



Q3 年金受給者を雇用する場合、 どのようなことを注意すればよいですか？



老齢年金を受給しながら働く場合、在職老齢年金制度によって、毎月の年金額と給与額（賞与含む）の合計額が一定以上となると老齢厚生年金が減額されることがあります。主な対象者は70歳未満で厚生年金に加入しながら働く方です。計算方法は65歳未満と65歳以上で異なります。また、65歳未満で雇用保険より「高年齢雇用継続給付」を受給する場合はさらに年金が減額されます。事業所としても上記制度を考慮したうえで、働き方を検討していく必要があるでしょう。



中高年齢者の技術や能力を生かし、 生涯現役でいてもらうためにどのような職場をめざすといいですか？



中高年齢者の経験や知識は、施設・事業所（雇用主）にとって貴重な財産です。その経験や知識をもとにした技術や能力を生かさない手はありません。本人が希望する限り働くことができるエイジフリーな環境を整える必要があるでしょう。まず、単純に年齢で区別しない、職務能力にリンクする公平な処遇を踏まえた人事制度を検討していくことが必要です。また、仕事へのやりがいや責任感の維持・向上をバックアップするため、中高年齢者の加齢に対応する「積極的な健康管理」や「福利厚生制度や設備の充実」に取り組むことが挙げられます。人事制度・労務管理の改善は、専門家である社会保険労務士に相談することをお勧めします。また、設備の導入や更新などには、助成金を利用できる場合がありますので、お近くのハローワークや高齢・障害・求職者雇用支援機構に相談されてはいかがでしょうか。



経験豊富な中高年齢者の育成は、 どのようにするとよいですか？



いくつかあげられますが、ひとつは、少人数のチーム作り、OJTを進めるのが基本となるでしょう。なぜこの仕事が必要なのか、行うのかを丁寧に説明していくことも大事です。特に高齢者の場合、10のことを身につけてもらうために、10以上言う必要があるかもしれません。そのときはプライドや経験を傷つけないよう、注意するときは人前ではなく、一対一で、責める口調にならないといった配慮を他の世代より必要とするでしょう。

また中高年齢者に限らず、作業内容のマニュアルを作成する、作業内容を標準化することも重要と考えます。マニュアルは、誰でもわかるよう詳細に略語や専門用語を多用しないものとなるよう工夫したいものです。

その他、どうしても中高年齢者はパソコン等のIT機器に苦手意識を持っている方が多いため、仕事をするうえで最低限必要なパソコン操作の説明会などを開催することも良いでしょう。

■参考文献

介護助手導入実施マニュアル
(発行：2019年3月 三重県 医療保健部長寿介護課)

■関連資料

転職者 再就職者向け 福祉の仕事ガイド「できる？」を「できる！」に
ココロハレバレ 福祉Q&A
(2020年3月制作 社会福祉法人 福島県社会福祉協議会 福祉人材センター)
中高年齢層の介護分野における就業促進事例集～すそ野を拡げた人材確保～
(2019年3月制作 社会福祉法人 福島県社会福祉協議会 福祉人材センター)

発 行 社会福祉法人 福島県社会福祉協議会
福島県福祉人材センター
住所 〒960-8141
福島市渡利字七社宮111番地
電話 024 (521) 5662
協 力 福島県社会保険労務士会



全国200万人加入!! 日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償

ボランティア活動保険



保険金額・年間保険料 (1名あたり)

保険金の種類		プラン	基本プラン	天災・地震補償プラン	
ケガの補償	死亡保険金		1,040万円		
	後遺障害保険金		1,040万円(限度額)		
	入院保険金日額		6,500円		
	手術保険金	入院中の手術		65,000円	
		外来の手術		32,500円	
	通院保険金日額		4,000円		
	地震・噴火・津波による死傷		×	○	
賠償責任の補償	賠償責任保険金 (対人・対物共通)		5億円(限度額)		
年間保険料			350円	500円	

商品パンフレットは
こちら



(ふくしの保険
ホームページ)

団体割引 20%適用済 / 過去の損害率による割増引適用

<基本プランに加入される方へ>

基本プランでは、地震・噴火・津波が起因する死傷は補償されません。

◆災害ボランティア活動の参加は、「天災・地震補償プラン」への加入をおすすめします。

※被災地でのボランティア活動では、予測できない様々な事態が想定されます。二次被害への備えとしても、あらかじめ「天災・地震補償プラン」に加入いただきますと、より安心してボランティア活動に参加いただけます。

ボランティア行事用保険 (傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険)

地域福祉活動やボランティア活動の一環として行われる各種行事におけるケガや賠償責任を補償!

送迎サービス補償 (傷害保険)

送迎・移送サービス中の自動車事故などによるケガを補償!

福祉サービス総合補償

(傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険(オプション))

ヘルパー・ケアマネジャーなどの活動中のケガや賠償責任を補償!

●このご案内は概要を説明したものです。お申込み、パンフレット・詳しい内容のお問い合わせは、あなたの地域の社会福祉協議会へ

団体契約者 **社会福祉法人 全国社会福祉協議会**

〈引受幹事 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課 保険会社〉

TEL: 03 (3349) 5137

受付時間: 平日の9:00~17:00 (土日・祝日、12/31~1/3を除きます。)

損保ジャパン日本興亜は、関係当局の認可等を前提として、2020年4月1日に商号を変更し、「損保ジャパン」になります。

取扱代理店 **株式会社 福祉保険サービス**

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F

TEL: 03 (3581) 4667 FAX: 03 (3581) 4763

営業時間: 平日の9:30~17:30 (12/29~1/3を除きます。)

●この保険は、全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約です。



社会福祉施設総合損害補償

しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

プラン 1 施設業務の補償

(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、個人情報取扱事業者賠償責任保険、動産総合保険、費用・利益保険)

① 基本補償(賠償・見舞費用)

保険期間 1年

▶ 保険金額			
	基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)	
賠償事故に対応	身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	財物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
	うち現金支払限度額(期間中)	20万円	20万円
	人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
	徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
お見舞い等の各種費用	事故対応特別費用(期間中)	500万円	500万円
	被害者対応費用(1名につき)	1事故10万円限度	1事故10万円限度
	傷害見舞費用		死亡時 100万円 入院時 1.5~7万円 通院時 1~3.5万円

▶ 年額保険料(掛金)	
定員	基本補償(A型)
1~50名	35,000~61,460円
51~100名	68,270~97,000円
以降1名~10名増ごと	1,500円

基本補償(A型) 保険料	+	【見舞費用加算】 定員1名あたり 入所: 1,300円 通所: 1,390円
--------------	---	---

- ② 個人情報漏えい対応補償 ③ 施設の什器・備品損害補償

- オプション1 ● 訪問・相談等サービス補償
- オプション2 ● 医務室の医療事故補償
- オプション3 ● 看護師の賠償責任補償
- オプション4 ● 借用不動産賠償事故補償
- オプション5 ● クレーム対応サポート補償

プラン 2 施設利用者の補償

(普通傷害保険)

- ① 入所型施設利用者の傷害事故補償 ③ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償
施設送迎車に搭乗中のケガに対し、プラン2-①、②の傷害保険や自動車保険などとは関係なく補償
- ② 通所型施設利用者の傷害事故補償



プラン 3 施設職員の補償

(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険、雇用慣行賠償責任保険)

- ① 施設職員の労災上乗せ補償 ③ 施設職員の感染症罹患事故補償
● オプション: 使用者賠償責任補償 ④ 雇用慣行賠償補償 NEW
- ② 施設職員の傷害事故補償



プラン 4 社会福祉法人役員等の補償

(役員賠償責任保険)

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

保険期間 1年

▶ 保険金額	Aタイプ	Bタイプ	Cタイプ
1事故・期間中	5,000万円	1億円	3億円

● このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容のお問い合わせは下記までお願いします。●

団体契約者 ▶ 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事〉 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL: 03(3349)5137
受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、12/31~1/3を除きます)
損保ジャパン日本興亜は、関係当局の認可等を前提として、2020年4月1日に商号を変更し、「損保ジャパン」になります。

取扱代理店 ▶ 株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL: 03(3581)4667 FAX: 03(3581)4763
受付時間: 平日の9:30~17:30(12/29~1/3を除きます。)