

# 介護助手導入 の 手引き

2022年6月

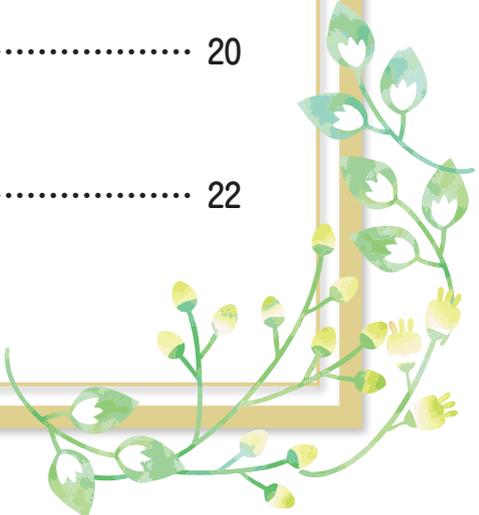
社会福祉法人 福島県社会福祉協議会

(福島県委託事業)



# 目次

1. はじめに	3
2. 介護助手導入の目的とメリット	4
3. 介護助手導入の手順	7
手順1 目的を明確にする	
手順2 受入体制を整える	
手順3 業務を切り分ける（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 施設見学・説明会を開催する	
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 ひとりひとりのライフスタイルに合った働き方で施設を支える 特別養護老人ホーム 信夫の里	18
事例2 介護助手もチームの一員！ 介護老人保健施設 リハビリ南東北川俣	20
〈人事・労務管理等のポイント〉	22



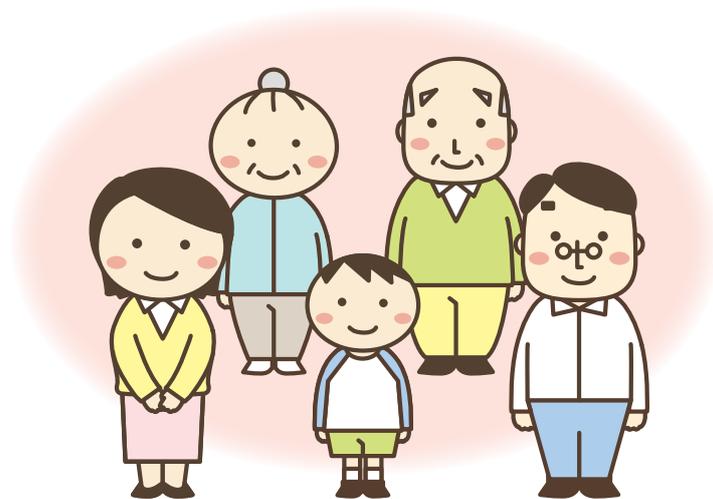
# 1.はじめに

超少子高齢社会を迎え、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。

本県では令和2年度から、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が比較的少ない補助的な業務を介護助手が行うことで、介護福祉士などの職員が専門的な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、「介護職機能分化モデル事業」に取り組んでいます。

この取り組みにより、介護職員が担っている業務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、地域住民の就労の実現、社会参加を推進し、生きがいづくりや身体機能の維持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・事業所において本取組みを積極的にご検討いただきますとともに、本手引きがその一助になれば幸いです。



## 2. 介護助手導入の目的とメリット

### (1) 介護職員の負担軽減

日頃、介護職員が担っている一連の業務を切り分け、機能分化を図ることで、介護職員の時間的、身体的、精神的負担を軽減させることができます。また、残業が減り休暇が取りやすい職場環境を目指すことができるなど、働きやすい職場づくりにもつながります。

### (2) 介護サービスの質の向上

介護職員が専門的な業務に携わる密度を高め、利用者と余裕をもって接することは、介護サービスの質の向上につながります。これまで後回しになっていた業務改善に着手できる余裕が生まれるなど、介護職員の働きがいにもつながります。

### (3) 介護人材の確保

(1) (2)により、介護職員の定着を図り、貴重な介護人材の流出を防ぎます。また、高齢者や子育て世代、介護に関する資格や経験のない方などを介護助手として積極的に採用していくことは、資格取得など介護職員へのステップアップとなり将来的に介護人材の確保にもつながります。

#### それぞれにメリットがある介護業務の機能分化

利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>丁寧な介護サービスを受けることができる</li> <li>ニーズに応じた介護サービスを受けることができる</li> </ul>
介護職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>専門的な知識や技術を生かした介護が実践できる</li> </ul>
施設経営者	<ul style="list-style-type: none"> <li>職場環境の改善、働き方改革の推進が期待できる</li> <li>介護人材の確保につながる</li> <li>地域に開かれた施設を目指すことができる</li> <li>社会貢献につながる</li> </ul>
介護助手	<ul style="list-style-type: none"> <li>就労の機会を得て、収入を得ることができる</li> <li>健康づくり、生きがいづくり、社会参加につながる</li> <li>介護に関する知識を身につけることができる</li> </ul>

#### 『元気な高齢者が担う介護助手』採用の効果

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！



#### 『元気な高齢者が担う介護助手』導入の効果 (導入施設〔老健25施設〕の介護助手の人数と離職率の推移)



参考 介護助手導入による離職率の変化  
(全国老人保健施設協会作成資料)

まだまだ  
ある

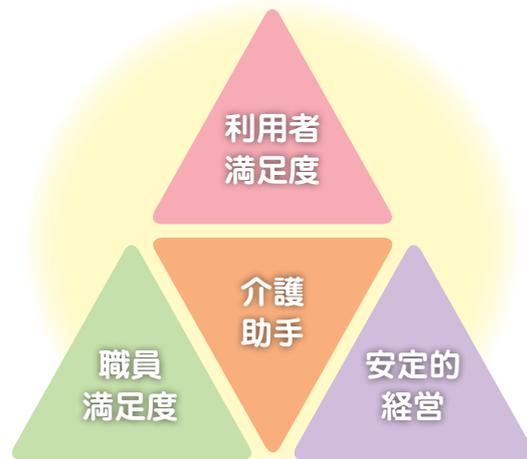
## 介護助手導入のメリット



### バランスがとれた持続可能な経営

利用者満足ばかり最優先に考え職員満足を顧みず、キャリアを育てない、潰してしまうような働き方をさせてしまえば、結果的に大きな損失につながります。また、無計画な増員は赤字経営に陥るリスクも含んでいます。

介護助手を導入し、業務分担や職員（人件費）にメリハリをつけることで、「利用者満足度」「職員満足度」「安定的経営」の3つの「満足」のバランスを図ることは持続可能な経営にもつながります。



### 高齢者だからこそその経験を活かせる

介護助手として採用された方の多くが「元気な高齢者（アクティブシニア）」でした。利用者と年代が近い高齢者だからこそ、利用者の育った社会的背景や考え方の理解に優れており、コミュニケーションを円滑にすることが期待できます。また、どのような話題で利用者とのコミュニケーションを図るか、若手職員の参考になることも期待されています。

### 地域に開かれた施設を目指す

採用された介護助手の多くは、施設の近くに暮らすご近所の方々です。介護助手の採用活動を通じて、自分たちの暮らす地域に介護福祉施設があることを知り、また、働くことを通じて、どのような福祉サービスを提供しているのか理解していただくことは、施設にとって最大の広報になります。地域の雇用創出にもつながり、社会貢献にもなります。

## 介護助手が求められる背景

介護人材の確保は非常に大きな課題となっています。とりわけ本県は、東日本大震災と原発事故の影響による県外への人口流出もあり、近年の人口減少のペースは全国を上回っています。高齢化率も全国を上回り、本県は団塊ジュニア世代が高齢者となる2040年より前の2030年に高齢者人口のピークを迎え、それ以降も大きな変化なく推移していく見込みです。一方で、生産年齢人口（※）の割合は年々減少し、2030年には2020年時と比べ約8割、2040年には約7割まで減少すると予想されています。

少子化という点においても、若年層の就業者数が減少している中、新卒者を主なターゲットとするこれまでの採用活動は見直しを迫られています。職場における高齢化も進捗中、これまで以上に計画的に、戦略をもって取り組む必要があります。

だからこそ、視点を広げ、すそ野を広げた人材確保につながる介護助手を導入していきましょう。

※生産年齢人口とは、経済学用語の一つで、各国の国内で行われている生産活動に就いている中核の労働力となるような年齢の人口のことを指します。日本では15歳から64歳を生産年齢としています。

### 介護助手 とは

本手引きにおける「介護助手」とは、介護保険法に基づく施設・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、地域住民の生きがいづくりや社会参加を推進するとともに、介護業界の支え手の一員になっていただくことを期待しています。

### 3. 介護助手導入の手順

手順  
1

目的を明確にする

手順  
2

受入体制を整える

手順  
3

業務を切り分ける(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

施設見学・説明会を開催する

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

介護助手の導入にあたり、法人の理念、施設の方針や運営状況を踏まえて、何が必要なのかあらためて考え目的を設定します。目的を明確にすることは、業務内容の切り分け、職員間の役割分担、介護助手が必要となる時間帯、募集方法などを決定する際の指針にもなります。

目 的（例）		取 組 内 容
介護人材の確保	介護職員の確保	介護職員の定着を図り離職率を下げしていくことで、介護職員の確保に努める。 すそ野を拡げた人材確保を行い、介護職員の確保につなげる。
	介護職員の負担軽減	特に業務が集中する時間帯において、介護職員の心身の負担を軽減する。
	労働環境の改善	残業を減らし、有給休暇の取得率向上をめざすなど、労働環境を改善する。
介護業務の質の向上	改善をめざす職場づくり	介護業務の機能分化をきっかけに、業務内容や職場環境の改善などについて、主体的に考える職場作りに努める。
	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	介護人材の確保により、介護職員が研修等に受講するための時間を創出する。
地域に対する社会貢献	就労機会の提供	近隣にお住いの地域在住の方に、就労の場を提供する。
	社会参加	就労による社会参加を通じて、生きがいつくり、健康づくりに寄与し社会貢献につなげる。



### Point 目的は最も重要なものを1つに絞る

目的は多岐にわたることが予想されますが、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。明確な目的を設定することで、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。

## 受入体制を整える

介護助手を導入するにあたって、組織全体で体制を整え取組むことが大切です。経営者・施設長、事務長、受入準備担当者（介護長・主任）、介護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、計画的に準備を進めましょう。

（例）各プロセスにおける役割分担

	経営者 施設長	事務長	受入準備 担当者 (介護長・主任)	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 業務を切り分ける			◎	○
4 雇用条件を検討する	○	◎	○	
5 募集する		◎	○	
6 施設見学・説明会を開催する	◎	◎	○	
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



### 受け入れる職場全体で共通理解を！

介護助手導入の目的について、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い場合は、介護助手に対する指示や支援も一貫性を欠き、戸惑いが生じるだけでなく、介護サービスの質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を洗い出し、介護助手に担ってもらいたい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を活かす鍵となります。3つの視点を参考に介護助手に担ってもらいたい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。

### 日頃の業務を洗い出す

普段、介護職員が担っている業務を振り返り、介護助手に担ってもらいたい業務を検討します。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、「利用者との関わりがある業務」と「利用者との関わりが比較的少ない業務」に大きく整理してみましょう。

	利用者との関わりがある業務	利用者との関わりが比較的少ない業務
業務内容	食事介助、入浴介助、排泄介助など、専門的な知識、技術を要する介護業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆施設整備 居室・洗面台清掃、物品補充、ゴミ捨て、シーツ交換、洗濯物の回収・たたみなど</li> <li>◆食事補佐 机上清掃、盛り付け、エプロン・おしぼり配付、配膳・下膳、食器洗いなど</li> </ul>

### Point

#### 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分ける業務を考えましょう。その際、できるだけ現場の介護職員が参加して、どの業務を介護助手に担ってもらいたいのか話し合みましょう。そうすることで、介護助手の導入は自分たちのためであるという意識が醸成されるとともに、業務内容や職場環境の改善について主体的に考えるきっかけになります。

### 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、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 業務を難易度で整理する

業務の切り分けを難易度から整理するため、介護職員が担っている業務に難易度を設け、その難易度に応じて分類します。

### ●Cクラス（単純作業）

介護に関する専門的知識・技術がない方でも行うことができ、マニュアル化が容易な業務（居室・洗面台清掃、物品補充、ゴミ捨て、洗濯物回収・たたみ等）

### ●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、レクリエーション・趣味活動のお手伝い等）

## 視点2 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

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。食事を見守る介護助手を配置することで、嚥下などに支障のない利用者にも目が行き届き、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につながります。

### ●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

世代が近いという点で、育ってき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。また、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。

## 視点3 利用者の状態に応じて切り分ける

### ●利用者の判断能力・認知機能

利用者が認知症か否かなど、その状態やコミュニケーション能力によって、介護助手が「見守り」や「話し相手」をする際の能力や技術が異なります。

### ●利用者のADL（日常生活動作）

利用者のADLの状態により、レクリエーション内容やレクリエーションにおける支援方法なども異なります。レクリエーションで、介護助手に何を願っているのかは、その都度、調整しましょう。

## 業務単位の業務切り分けの例（特別養護老人ホーム）

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。

### 特別養護老人ホーム

- 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
- 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
- Aクラス（専 門 業 務） 一定程度の専門的な知識・技術・経験を要する比較的高度な業務

大分類	中分類	中 心 業 務	補 助 業 務	クラス	チェック欄
基 本 動 作	移 動 ・ 移 乗	ベッドからの移乗			
		居室～目的地までの移動			
		車いす移乗・移動全介助			
		車いす移乗・移動一部介助			
			車いす移乗・移動見守り、声掛け	A	
		歩行一部介助			
			歩行見守り	A	
			エレベーター操作	B	
		移動声掛け誘導	A		
日 常 生 活 動 作	食 事		配膳・下膳	C	
		一部介助以上の食堂誘導	自立・見守りのご利用者の食堂誘導	A	
			自助具準備	B	
		とろみ付け内容確認	とろみ付け	B	
			食事環境設定（足置き台・エプロン・おしぼり等）	C	
			エプロンの装着	B	
			自助具洗浄・片付け	C	
			配茶準備	C	
			水分補給の準備	C	
			食器洗い	C	
			食器類の消毒	C	
			配膳車の返却	C	
			テーブル拭き・床掃除	C	
			記録（食事量・水分量等）	B	
			エプロンの洗濯	C	
	食事介助	食事見守り・声かけ	A		

## 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。必要な人物像や時間帯等を明確にすると、その後の採用活動を円滑に進めることができます。

(例) 導入イメージ

項 目	イ メ ー ジ
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 朝食、夕食時の配膳・下膳</li> <li>• 居室、洗面台清掃</li> <li>• 洗濯物の回収、たたみ</li> </ul>
スキル・人物像	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 明るい人柄</li> <li>• 若い職員と円滑にコミュニケーションがとれる</li> <li>• 介護や福祉に関する資格、経験等は問わない</li> </ul>
人数・勤務回数・時間帯・賃金	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 早朝（7：00～10：00）：2名 時給900円</li> <li>• 午前（10：00～13：00）：2名 時給800円</li> <li>• 午後（13：00～16：00）：2名 時給800円</li> <li>• 夕方（16：00～19：00）：2名 時給900円</li> </ul>

### 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、介護助手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！

介護助手の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がある一方で、もたらす効果には、介護職員の時間的、精神的負担の軽減や残業削減など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期待できます。多面的な視点で総合的に判断しましょう。

## 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」があると言われています。より多くの方に興味を持ってもらうため、予算や対象者の特長、地域性に応じて適切な方法を選択しましょう。

#### 【募集方法（例示）】

プル戦略（例）：折込広告、チラシの配架、ホームページ・SNS、口コミなど

プッシュ戦略（例）：イベントや講座でのPR、複数施設での連携による広報など

### 掲載内容を検討しよう

職員によって話す内容に食い違いが生じないように、実際のチラシなどを見ながら目的や採用後の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。どのような問合せでも、相手の氏名・電話番号は控えておくようにしましょう。

#### Point

#### 柔軟に対応できるよう準備しておこう！

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、勤務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、働ける場所を探していたり、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。その一方で、「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」といった不安を抱え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」「直接的な身体介護は行わない」ことを明確にしておくとい良いでしょう。

## 施設見学・説明会を開催する

施設見学や説明会を通じて、施設の考えを明確に伝えるとともに、希望者の意向も把握しましょう。

また、採用後のミスマッチを防ぐため、法人・施設の紹介をはじめ、業務内容をできるだけ具体的に説明し「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。

(例) 施設見学・説明会の流れ

項 目	内 容
法人・施設の紹介	法人の理念、施設の方針や役割、フロアの説明、利用者の特徴、施設の地域貢献など。状況に応じて施設見学を行うのも効果的です。
介護助手の目的	介護助手を採用する目的について、ご本人の社会参加や生きがいづくりに加え、施設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。
介護助手の業務内容	介護職員との業務内容の違い、各場面での具体的な業務内容について、できるだけ具体的に説明します。
雇 用 条 件	勤務日数、曜日、時間帯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。

### 希望者と施設との意向をすり合わせる

希望者の思い（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を行います。実際に介護助手として働いた場合、利用者や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、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

直接的な身体介護は介護職員の仕事であり、介護助手には介護業務のなかでも補助的な業務を実施してもらうことを、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、就労に向けて準備します。採用直後、介護助手は業務に関するだけでなく、施設内のルール、利用者の特性など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働くことができるよう支援しましょう。

### 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。採用にあたって労働条件を明示する義務がありますので十分確認しましょう。また、職場で事前確認を行い、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。

介護助手に対しては、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"> <li>・契約期間、始業・就業時刻、賃金、社会保険の加入など</li> </ul>
<b>【職員に対して】</b> <b>■事前確認</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護助手採用の目的の確認</li> <li>・OJT担当職員、介護助手の役割の確認</li> <li>・業務内容、役割分担の見直し</li> <li>・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</li> </ul> <p>※大切なことは文書化することを検討しましょう</p>
<b>【介護助手に対して】</b> <b>■業務の説明</b> （事前／初日オリエンテーション）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出退勤の方法、出勤簿、ロッカー・控室・備品等の使い方</li> <li>・服装、みだしなみ、清潔保持</li> <li>・一日の流れの確認、昼食や休憩の取り方</li> <li>・留意点、してはいけないこと</li> <li>・担当職員の紹介、報告・連絡・相談について</li> </ul>

### 就労を支援する

新たに採用する介護助手の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、始めのうち（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うなど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

これまでの取り組みを振り返り、施設として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遂行することができるかの確認及び、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、当初の目的がどの程度達成されたか、これまで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、介護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

# ひとりひとりのライフスタイルに合った働き方で施設を支える



社会福祉法人 雄峰福祉会  
特別養護老人ホーム 信夫の里

取材日 2021年4月27日

### 職員の負担を軽減するために

特別養護老人ホーム信夫の里（以下、「信夫の里」）が、「介護職機能分化モデル事業」に参加したきっかけは、ここ最近、介護職員の応募があまりなく、現在勤務している職員の負担を少しでも軽減することが一番のねらいでした。特に、子育て世代の方に介護施設に関心を持ってもらい、様々な勤務形態で働けることを知ってもらうきっかけとしたいとの思いもありました。ちょうど春から資格・経験がない方を介護助手のような働き方・業務内容で採用したことも重なり、バックアップやサポートがあるならばやってみようと手を挙げることにしました。

### 現場の声を取り入れ、業務の切り分けを丁寧に

以前から、事務長には「リネン交換が追いつかない」「掃除が行き届かない」との現場の声が届いていました。そこで、ユニットリーダー会議を通じて、このモデル事業に参加することを共有し、介護助手にどのような業務を担ってもらいたいのか、各ユニットの意見も取り入れながら業務の切り分け（機能分化）に取り組むことにしました。介護助手は資格がない可能性が高く、利用者に対する直接的な介助はできないことを念頭におきながら、介護職として専門性がある業務は何かと介護職員に投げかけます。始めは介護助手が働くイメージがつかなかったという職員も、動画配信された「介護助手導入セミナー」を確認しながら、自分たちの業務を振り返り業務の切り分けに取り組みました。その結果、各居室やユニット共有部分の清掃、個浴・大浴室の脱衣室清掃、トイレ清掃などの業務を切り分けました。その後、11月に折込広告が出たことに伴い、あらためて確認の場を持ちます。現場の介護職員が持つ介護助手のイメージと実際に応募する方の介護助手のイメージにすれ違いやギャップが生じてしまっは上手くいかないと考えました。

### 採用後を見据えた積極的な採用活動と柔軟な働き方

信夫の里には、特に折込広告を見た方の問い合わせが多くありました。施設見学の際には、できるだけ業務内容を具体的に説明し正式に応募するかどうか検討してから面接に臨んでいただくようにしました。また、応募者の希望する勤務日数（曜日）や時間帯などの意向も丁寧に確認して、応募者の意向を優先しながら事前にどのユニットで調整できそうかパズルを組み合わせるように考えながら対応しました。そうした取り組みは功を奏し、

面接時にはすり合わせ程度でスムーズな採用活動をすることができました。

また、今回の活動を通じて、介護に関する経験や資格のある方の採用にもつながりました。面接時に「気持ちが変わったら、採用を切り替え専門職として働くこともできる。勤務時間は、短くも長くも変えることができるので相談して欲しい」と説明しながら介護助手として採用してきました。一方で、現場の職員には、なぜ介護助手として働くのか理由を説明しつつ「介護助手として働き、居心地の良い職場、働きやすい環境になれば、資格を活かして働いてくれるかもしれない」と伝えました。そうした結果、介護助手から看護職に切り替えた方も出ています。また、子育ての合間に働けるならと思ったという介護福祉士の資格を持つ方は、「勤務時間は介護助手と同じ時間で、業務内容は介護福祉士としてどうですか?」という事務長の誘いに、ベースは子育てだけ融通を利かせて貰えるのならと9時～13時の平日(週5日)働くこととしました。「働いてみたら先輩たちのカバーもあるし、優しく教えてもらえて働きやすい。子どもの成長に合わせてながら働く時間を延ばせていけたら」と話してくださいました。

## 臨機応変なシフト体制でサービスの質の向上につなげる

実際に介護助手を導入し、どのような変化があったのでしょうか。「介護職員は、利用者に関わりたいという気持ちがありながら業務に追われていました。感染症対策から消毒作業をはじめ、家族にお願いしていた衣替えなど負担が増えました。介護助手が採用され、利用者が飲み終えたコップも声をかけながら下げてもらい、ゴムが伸びていた衣類にも気づき替えてもらうなど、利用者にとっても心地よい環境で暮らせるメリットがあると感じています。介護助手は時間が限られているので、職員が納得し理解した上で、介護助手が働きたい時間で働いてもらっています。先延ばしできるものは、介護助手がいる時間帯にずらしてお願いするなど、お互い活躍できる場を作ることがポイント」と話します。介護保険法に基づく人員基準を満たしながらも、介護職員がやりたくてもできないところや深いところなど手が回らない部分を解消していくことで、お互いのやりがいにつながるかと話してくださいました。

### 介護助手の声 (65歳、女性)

#### 安心して働ける温かい職場

人生100年という時代で自分の人生を振り返った時に何かまとまってやったものはないんじゃないかという思いと、また「外に出たほうがいいよ」と周りに勧められて応募しました。施設見学に来た際の温かい雰囲気に助けられました。

始めは、資格や経験もまるっきりなく不安でしたが、温かく迎えてもらい「家のようにやってください」と言っていただきました。勤務形態は週4～5日、14時～18時までで、シーツ交換や消毒作業を行っていますが、働いて4か月になり体も段々慣れてきました。若い職員の方が多いですが、受け入れ体制がしっかりしていて本当に助かっています。

利用者の方々は、亡くなった母と同じ年代なので苦労や我慢をしてきた方々だろうと思います。苦労もあつたらう利用者の方々と接していると頑張らなきゃいけないなと思います。この施設で働くようになり自分が助けられました。



## 事例 2

# 介護助手もチームの一員！



一般財団法人 脳神経疾患研究所  
介護老人保健施設 リハビリ南東北川俣

取材日 2021年4月21日

### 現状を把握し、人材確保の視点を広げる

介護老人保健施設リハビリ南東北川俣（以下、「リハビリ南東北川俣」）は、これまで人材確保のため県内の専門学校を訪問するなど新卒者の採用に力を入れてきましたが、近年、進学する学生が少ない状況もあり、県内の施設間で学生の取り合いになっている現状に気づきました。また、資格のある方の採用も年々難しくなっていることもあり、視点を広げた取り組みをしてみようと「介護職機能分化モデル事業」に参加することとしました。施設がある川俣町は、県内でも高齢化率がトップ10に入っており「元気な高齢者や子どもが小さい子育て中の方でも短時間で働けそうな方がいれば、施設で働いてもらい、どのような施設か理解して欲しい」という思いからでした。また、資格がなくても経験を積み、働きながら資格を取得できる仕事でもあるので、介護業務のなかでも補助的なところから働いてもらい、資格取得まで目指してもらえたらさらに嬉しい、という気持ちがあったといいます。

### 業務を機能分化することで職員の意識も変化

まず、着手したことは職員の意識改革でした。施設として事前準備をしっかりと行った上で、介護助手を採用しようと、職員は動画配信による「介護助手導入セミナー」を閲覧し、介護業務の切り分け（機能分化）に取り組みました。加えて、スタッフミーティングなども活用し、介護助手の採用を考えていることを伝え、業務の洗い出しなど確認し合いながら皆で行ってきたこともあり、採用後は現場職員からの問い合わせもなく円滑に進みました。介護助手と介護職員との業務の線引きが大事で、介護助手には利用者に関わることが少ない間接的な業務をお願いするというのを現場の介護職員に理解してもらうことが何より大事だったと振り返ります。特に、このモデル事業を通じて介護職員が担う業務を洗い出したことは、自分たちの仕事を振り返る良い機会にもなり、現場の意識が変わったといいます。

### 介護助手がもたらす相乗効果

これまで求人を出しても全く反応がなかったそうですが、今回は折込広告やポスティングなど介護助手募集にあたっての広報支援もあり、複数の問合せや施設見学を希望する方もおり、今までの反応とは異なったといいます。採用にあたっては、雇用契約を結ぶまえに何度かお会いし、勤務日数（曜日）、時間帯、業務内容などを細かく説明し、お互い納得した上で1日4時間、週4日の勤務で、まずは利用者に関わることのない車椅子清掃、浴室清掃、ゴミ捨てなどの業務からスタートとなりました。

就労支援にあたっては、リーダーが中心となってマンツーマンで教えながら、介護助手

もチームの一員という意識で対応してきました。これまでの経験を活かし丁寧に仕事を  
する介護助手に「頼んでお願いして良かった」「安心してお願いできる」と次第に信頼は厚く  
なり、職員の側からリクエストする業務も増えてきたほど。介護助手の方からも手が空いて  
いると「何かやりますか」と声をかけてくれるなど、徐々に信頼関係を築いていきました。  
特別な面談などは実施していないようですが、毎日のように主任が介護助手や介護職員に  
声をかけ、話を聞いていることが、上手くいっているポイントではと話してくださいました。

日々、声をかける主任に対し「大丈夫です」と答えていた介護助手ですが、何か大変な  
こと、困ったことがないかたずね続ける主任に、タイムスケジュールの提案がありました。  
これをきっかけに、「ゴミを捨てる際に柵が高く、上に持ち上げることが大変」という声  
も聞かれ、実際、主任は副施設長と現場に足を運びました。すると、確かにこれは大変だ  
ということがわかり改善に向けて取り組み始めたといいます。それまでは、改善点や課題  
などがあっても、日々の業務のなかで後回しになりがちだったものが、業務を切り分け、  
介護助手を採用したことで時間の確保につながり改善に取り組む余裕も出てきたといいま  
す。介護職員は利用者とのコミュニケーションや職員間の情報共有の機会が増え、就業間  
際に急いでやっていた記録作業なども考えながら記録できるようになるなど、時間的にも  
精神的にも余裕がうまれてきたそうです。

## 離職ゼロを目指し、働きやすい職場環境づくりを

1日4時間、週4日勤務していた介護助手は、本人の希望もあって、1日8時間、週4  
日勤務となりました。実は「入所での介護助手の活躍の様子を通所の職員が耳にし、通所  
にも介護助手を採用してくれたら助かる」という要望があったので、介護助手に相談して  
お願いしたと言います。

「幸い昨年の退職者は0名でしたが、現場の介護職員も守らなければならない。業務を  
機能分化することで、自分たちの専門的な仕事に専念できる環境を整え、現在働いている  
介護職員が、辞めずに働き続けてほしいと願っています。また、介護職に興味がある方が  
いたら、段階的にステップアップできる体制を、業務を機能分化し整理することで作っ  
ていきたい」と話してくださいました。

### 介護助手の声 (68歳、女性)

#### 働きやすい環境に感謝

働き続けたい希望があり友達にも声をかけて  
いたところ、リハビリ南東北川俣で介護助手を  
募集していることを教えてもらい応募しました。退職して  
から期間が空いていたので、体力的に自信はありませんでしたが、自  
宅から近いし健康維持のためと思い応募しました。働き始めて、職員のみなさん  
から「お疲れ様です」、利用者の方から「ありがとう」という言葉をかけてもら  
い元気をもらっています。

職員のみなさんは、とても親切でわからないことを何度でも聞いても教えてもら  
えるのでとても助かっています。特に、主任はいつも声をかけてくれ、ちょっとし  
たことでも話を聞いてもらえるので安心して仕事を続けることができている。

施設は、室温も湿度も適切に管理されていて、とても働きやすい職場です。この  
年で、仕事ができることに感謝しています。利用者の方の顔と名前を覚えて、自然  
に話せるようになりたいです。今の楽しみは、帰宅してからお風呂に入ることです。



# 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 働き方改革労務監査委員会がお答えします。



## 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。



## 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。



## 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？



厚生年金保険に加入しながら老齢厚生年金を受け取る60歳以上の方は、基本月額（年金額を12で除した額）と総報酬月額相当額（毎月の賃金額＋1年間の賞与額を12で除した額）の合算額が一定額を超えると老齢厚生年金が減額されることがあります。また、65歳未満で雇用保険から「高齢者雇用継続給付」を受給している場合はさらに年金額が減額されます。事業所としても様々な社会保障制度を理解した上で、高齢者の働き方を検討していく必要があるでしょう。

**注意**

年金制度をはじめとした社会保障制度は複雑な仕組みになっておりますので、個々の年金額等については「街角の年金相談センター福島」または最寄りの年金事務所にお問い合わせください。



## 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。

## —— 70歳までの雇用機会の確保 ——

高齢者雇用安定法の改正により、令和3年4月からこれまでの65歳までの雇用確保義務に加えて70歳までの就業機会の確保が努力義務となり、次の措置のうち、いずれかの措置（高齢者就業確保措置）を講じるよう努めなければなりません。

- ①70歳までの定年年齢の引上げまたは廃止
- ②65歳以降70歳までの継続雇用制度の導入
- ③70歳まで継続的に業務委託契約を締結する制度の導入（創業支援等措置）
- ④70歳まで以下の事業に従事できる制度の導入
  - a. 事業主が自ら実施する社会貢献事業
  - b. 事業主が委託、出資（資金提供）等する団体が行う社会貢献事業

\* 詳しくは、福島県社会保険労務士会「福島働き方改革推進支援センター」または福島労働局職業対策課「高齢者対策担当官」にお問い合わせください。

## ■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)

福島県介護人材確保戦略～次のステージへのアプローチ～

(令和2年11月発行 福島県)

第八次福島県高齢者福祉計画・第七次福島県介護保険事業支援計画

うつくしま高齢者いきいきプラン(平成30年3月発行 福島県保健福祉部)

日本銀行福島支店開設120周年特別レポート

福島県の経済・産業の推移と今後の課題～最近30年程度の変化を中心に～

(令和2年2月発行 日本銀行福島支店)

**発行** 2022年6月

**発行者** 福島県保健福祉部社会福祉課

〒960-8670 福島県福島市杉妻町2番16号

TEL 024-521-7322 FAX 024-521-7917

**制作** 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