

地域人材を活用した労働環境改善促進事業
(平成30年度北海道地域医療介護総合確保基金活用事業)

平成30年度 事業報告書

一般社団法人北海道老人保健施設協議会





多世代が輝く 明るい高齢社会の 実現に向けて

一般社団法人北海道老人保健施設協議会

会長 **星野 豊**

「地域人材を活用した労働環境改善促進事業」は、三重県老人保健施設協会が平成27年から実施した「元気高齢者介護助手育成活用事業」をベースとして、当協議会では元気高齢者を主体としつつも広く地域の人材を活用すべく、北海道版のモデル事業として平成29年度から2年間に渡り実施しました。

平成29年度は北見から函館まで、平成30年度も稚内から登別と、広範な北海道の様相も異なる各地域において、延べ12施設もの職員の皆様方による多大なご協力のもと、地域人材の募集から介護助手として研修・育成し、さらに定着に向けた一連の仕組みづくりを通じて、本事業の大きな目的である「介護現場の労働環境の改善」に確実につながるよう、試行錯誤しながら取り組んでまいりました。

平成29年のモデル6施設においては本事業の取り組みから一年以上が経過し、今日までの介護助手さん達の活躍のご様子が報告されており、介護現場を支える新たなチームの一員として確実に定着していること、また、平成30年度実施の6施設からも徐々に成果につながりつつある中、今後のさらなる期待について職員の皆

様からは多くのお声が寄せられております。

介護人材の不足感が加速的に進む昨今の厳しい状況下において、制度や施策としても処遇改善による待遇の底上げや外国人材の活用、ICTを活用した生産性向上への取り組み等数多くの対策が講じられていきますが、まずは私達自身が身近に出来ること・やるべきことを確実に行動しなければなりません。

その一助として、介護助手という存在が介護現場にもたらす可能性について、地域人材が支える魅力ある職場づくりを担う一員としての活躍を前向きに期待するものであります。

平成30年4月に行われた診療報酬・介護報酬の同時改定では、介護老人保健施設の役割として、従前からの「在宅復帰機能」・「在宅生活支援機能」の強化がより一層求められることになりました。我々が地域の中でその役割をしっかりと果していくためにも、適切な労働環境の整備を促進し、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業務に専心出来るよう、本事業の活動の軌跡をご参考いただき、各々の積極的な人材確保への取り組みにつながるよう切に願っております。

第1部 事業概要 地域人材を活用した労働環境改善促進事業

■ 1 事業実施の背景	4
■ 2 事業の趣旨・目的	5
■ 3 事業要綱	6
■ 4 事業のねらい	7
■ 5 実施計画	7
■ 6 活動スケジュール	10

第2部 実施報告

■ 1 実施報告まとめ	12
■ 2 各モデル施設の取組み内容	16
■ 3 アンケート調査と結果	
1. 事前説明会アンケート	28
2. 職場研修終了時アンケート(1)介護助手	33
3. 職場研修終了時アンケート(2)職員	40
4. 平成29年度モデル施設事後検証アンケート	
① 介護助手	54
② 職員	60
③ 導入1年目と2年目の比較変化	71
5. 追加検証	75
■ 4 事業評価と全体考察	77

資料編

○座談会	82
○発表資料	86
○事前説明会資料	89

第1部 事業概要

地域人材を活用した 労働環境改善促進事業

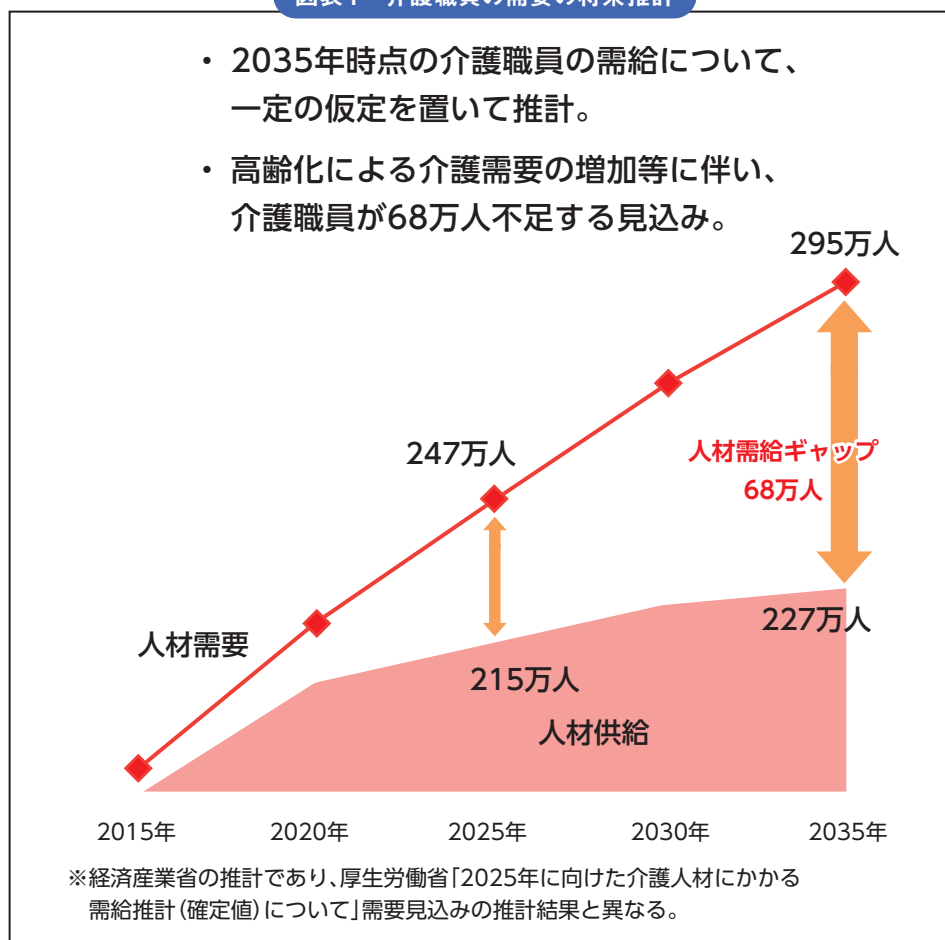


1 事業実施の背景

少子高齢化の進展と人口減少に転じた社会構成を展望すると、経済的な視点のみならず社会全体が活力を維持しながら持続的発展をするためには、世代を問わず、将来に希望を持ち意欲的に社会参加ができる仕組みづくりが急務となっている。

しかし、介護サービスにおいては、高まる需要に対して、担い手となる介護人材は既に大幅に不足しており、特に団塊世代が75歳以上となる2025年以降においては一層の深刻化が予想されている(図表1)。

図表1 介護職員の需要の将来推計



出典：経済産業省「将来の介護需要に即した介護サービス提供に関する研究会 報告書」(平成27年度)

また、介護サービスのみならず、農業・建設・サービス業等の他産業においても同様に人材不足が逼迫しており、将来にわたり安定した良質な労働者を確保していくことは社会全体にとって喫緊の課題である。

従前から過酷な労働環境や低い待遇など一方的な負の側面ばかりが強調されてきた介護業界にとっては、そのマイナスイメージが先入観となり、特に若年層における職業の選択肢として敬遠される傾向が顕著である。しかし、厳しい状況下ではあるが、介護事業者においては適切な労働環境の整備をはじめとして働き甲斐や魅力のある職場づくりに取り組み、新たな労働力として期待される外国人介護人材の活用などの方策を含め、試行錯誤しながら人材確保に注力している。

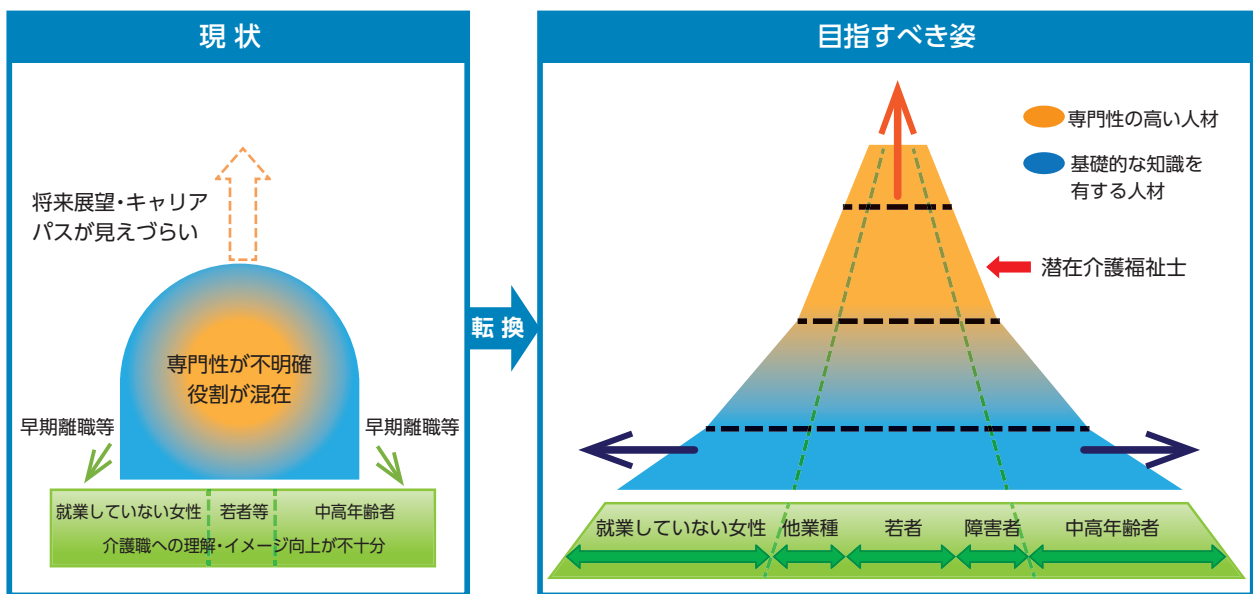
個々の自助努力には限界があるが、社会全体として、顕在化する課題解決に向けて、より多くの人々が年齢を問わずその有する能力を十分に発揮しつつ、継続して社会参加することが出来るよう、多様な就業構造の発展的な構築を軸に、一人ひとりの社会参加意欲を高めていく仕組みづくりに取り組むことが必要とされている。

2 事業の趣旨・目的

介護現場において、介護業務の効率化を図るための業務整理・切り分けや地域人材活用の取り組みを職員自らが進め、業務負担の軽減や本来業務へ専念出来る環境を創出することにより、介護職員の労働環境の改善につなげ、介護人材の定着と専門性の向上を図ることを目的とする。

同時に、地域においては特に元気高齢者を中心に、就労を通じた社会参加の機会を確保することで、意欲を持った人材の掘り起こしにつなげ、「元気高齢者が活躍し、社会全体で支え合う超高齢社会」の実現に向けた取り組みの一翼となるべく、平成30年度北海道地域医療介護総合確保基金(介護分)を活用した事業メニュー「地域人材を活用した労働環境改善促進事業」を実施し、介護助手の育成・活用の取り組みを行った(図表2)。

図表2 「総合的な確保方策」の目指す姿～「まんじゅう型」から「富士山型」へ～



参入促進	1.すそ野を広げる	人材のすそ野の拡大を進め、多様な人材の参入促進を図る
労働環境・処遇の改善	2.道を作る	本人の能力や役割分担に応じたキャリアパスを構築する
	3.長く歩み続ける	いったん介護の仕事についての者の定着促進を図る
資質の向上	4.山を高くする	専門性の明確化・高度化で、継続的な質の向上を促す
	5.標高を定める	限られた人材を有効活用するため、機能分化を進める

国・地域の基盤整備

出典：社会保障審議会福祉部会 福祉人材確保専門委員会「2025年に向けた介護人材の確保～量と質の好循環の確立に向けて～」(平成27年2月25日)

3 事業要綱

平成30年度北海道地域医療介護総合確保基金の事業メニューのうち、北海道介護従事者確保総合推進事業に定められている事業要綱(関係分)を示す。

事業名	地域人材を活用した労働環境改善促進事業
目的	高齢者や主婦など地域の多様な人材を直接介助以外の補助業務に従事させる介護事業者団体の取組を支援し、業務の効率化や専門職の働き方の工夫など介護事業所内の労働環境の改善を進め、介護人材の職場定着を図る。
内容	補助対象者が、下記の(ア)から(オ)のすべてを実施した場合に、負担した費用の一部を助成する。 (ア) 下記(イ)から(エ)の取組を行う事業所(1圏域当たり2事業所で3圏域において合計6事業所)の選定 (イ) 業務を担う人材の確保に向けた説明会の実施 (ウ) 直接介助以外の補助業務を担う人材に対する研修の実施(OFFJT・OJT研修) (エ) 直接介助以外の補助業務の役割分担の見直しなどに向けた事業所との連携及び専門職の派遣などによる事業所支援 (オ) (ア)から(エ)の成果のほか、類似の労働環境改善に資する取組について、道内の介護サービス事業者等への普及や定着を図る取組
補助対象者	道内に事務局を設置する介護サービス事業者で構成される介護事業者団体

図表3 地域人材を活用した労働環境改善促進事業の仕組み

地域人材を活用した労働環境改善促進事業

- 介護事業者団体が、介護事業所における介護福祉士等の業務の見直し等を行い、主婦や高齢者などの地域人材に直接介助以外の補助業務に従事してもらうことで、介護福祉士等の業務負担の軽減や専門性の高い業務に集中して携わることができるよう労働環境の改善を行い、職場定着を推進する。
- 介護事業者団体が、事業の成果や効果等を成果報告会などを通じて他の事業所でも取り組むことができるよう普及を図る。

事業の流れ

- 1 事業所の選定**
 - 介護事業者団体が先駆的な取組事例などの紹介を通じて、モデル事業所を選定。(1圏域あたり2事業所を3圏域 合計6事業所)
- 2 業務の効率化・介護福祉士等の働き方の検討**
 - モデル事業所が直接介助以外の補助業務の役割分担や業務の振り分けを実施。(掃除・洗濯・衣類整理・ベッドメイキング・配下膳など)
- 3 地域人材向け説明会(ジョブマッチング)の開催**
 - 切り分けした補助業務に従事する地域人材に向けた説明会を開催し、補助業務を担う人材を募集及び雇用。
- 4 モデル事業所による地域人材への研修**
 - 介護分野での就業のための入門的研修の実施(OFFJT研修)
 - 実際の就業を通じた生活支援技術等の研修の実施(OJT研修)
- 5 成果の普及啓発**
 - 介護事業者団体が、事業の成果や効果等について、成果報告会を通じて他の事業所でも取り組むことができるよう普及を図る。



4 事業のねらい

当協議会では、事業の趣旨・目的に沿った成果を達成するため、下記4つの事業のねらいを定め活動した。

1. 地域住民に事業の趣旨及び介護への理解を促進

各エリアにおいて、本事業の周知を図るべく新聞折込みやポスティング、ポスター掲示等による事業広告を展開。介護の仕事や老健施設の役割と機能についても理解を図る。

2. 地域人材の継続的かつ多様な就労機会を確保

多様な働き方の需要を喚起し、就労意欲を持った地域人材の掘り起こしにつなげる。特に元気高齢者層においては、現役引退後の就労機会を確保することで、社会参加の継続により心身の活性化の維持が図られ、介護予防の効果にもつなげる。ひいては住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けることで、元気な高齢者が支える超高齢社会の実現の一端を担う。

3. 介護人材のすそ野の拡大

介護現場の労働環境を改善し、介護人材の確保対策における多様な手段の一つとなるよう、事前説明会で介護の仕事(現場)をPRするほか、就労マッチングへの呼び込みを通じて地域人材の介護への理解を促進し、介護の担い手の一員となるようすそ野の拡大につなげる。

4. 介護職員の労働環境改善と専門性向上

介護業務の区分・整理を図り、業務・役割分担を通じて介護助手の活用・活躍を進めることで、労働負荷軽減や休憩時間の確保、残業の削減等、介護職員の労働環境の改善につなげ、介護人材の職場定着を促進する。さらに、介護職員が本来業務に専念できる環境を創出し、専門職化を推進する。

5 実施計画

1. モデル施設の選定

平成29年度に実施した本事業の実績を踏まえ、新たに別の3圏域より各2施設計6施設を選定。

エリア	施設名	設置形態	定員
上川・宗谷	社会医療法人禎心会 老人保健施設ら・ぶらーさ(稚内市)	併設型	入所100名/通所70名
	医療法人歓生会 介護老人保健施設フェニックス(旭川市)	独立型	入所100名/通所100名
石狩	医療法人耕仁会 介護老人保健施設セージュ新ことに(札幌市北区)	独立型	入所100名/通所95名
	医療法人社団豊生会 介護老人保健施設ひまわり(札幌市東区)	併設型	入所90名/通所100名
胆振・日高	医療法人讃生会 介護老人保健施設浦河緑苑(浦河町)	独立型	入所75名/通所50名
	特定医療法人社団千寿会 介護老人保健施設グリーンコート三愛(登別市)	併設型	入所100名/通所35名

2. 業務の効率化・介護福祉士等の働き方を検討

1) 介護業務と附帯業務の区分

モデル施設は介護助手の導入・活用に向けて、受け入れ準備として、自施設の介護に関連する一連の業務を介護業務・間接(周辺)業務等に整理・区分し、介護助手が担う介護の附帯業務についてとりまとめる。切り出した附帯業務についても、自施設の業務の実態に応じて、段階別のステップアップが可視化出来るようさらに整理・分類し、マニュアルの整備や介護助手が個々のキャリアや特性に応じて就業しやすい業務手順を検討する。

2) 労働環境の改善促進検討

介護職員と介護助手の業務分担や労働時間の切り分け等を通じて介護助手の活用を検討。業務フローや人員配置の見直しを図り、休憩時間の確保や残業の削減、ゆとりを持った個別ケアの確保等、労働環境の整備・改善に向けた取り組みを行う。

3) 専門性とケアの質を向上

業務整理と効率の工夫、介護助手の活用により新たに創出した時間の使い方について、介護職員の本来業務の中心となる入所者(利用者)への直接的なケアの在り方を見直し、介護職としての専門性向上とケアの質向上をめざした自施設の新たな取り組みの契機とする。

3. 地域人材向け説明会(ジョブマッチング)の開催

1) 地域への広報・事前説明会の実施

モデル施設を中心とした近隣地域に向けて事業趣旨を広報。地域の人材、特に現役引退後も健康で就労意欲・社会参加意欲の高い元気高齢者をメンターゲットとして、介護に関わる業務の一部を担う人材の候補として施設に呼び込み、介護の仕事や認知症等について基礎的な理解促進を目的とした事前説明会を開催する。

<目標値>

①3圏域6施設所在地エリア計約8万世帯へ事業広告(新聞折り込み・ポスティング等)。

- 稚内市(ら・ぶらーさ)……………18,000世帯(市内全域)
- 旭川市(フェニックス)……………10,000世帯(施設所在地周辺区域)
- 札幌市北区(セージュ新ことに)……………10,000世帯(施設所在地周辺区域)
- 札幌市東区(ひまわり)……………10,000世帯(施設所在地周辺区域)
- 浦河町(浦河緑苑)……………6,500世帯(町内全域)
- 登別市(グリーンコート三愛)……………25,000世帯(市内全域)

②参加者目標数/120名(各施設20名)※うち、元気高齢者層(60~75歳)の参加比率目標60%

2) 参加者と施設の就労マッチング

事前説明会の参加者で事業趣旨に賛同する方と個別面談を実施し、モデル施設が必要とする業務・時間帯のニーズと参加者の希望について、双方の就労マッチングを行う。マッチング成立者には継続雇用を前提として、短期雇用契約を締結し、3ヶ月間の職場研修を実施する。

<目標値>

就労マッチング実施目標/72名(各施設12名)

4. モデル施設による地域人材への研修

1) 職場研修(OJT研修・OFFJT研修)の実施

マッチング成立者は3ヶ月間の短期雇用契約を締結し、職場研修を実施。OJT研修・OFFJT研修を通じて、介護に対する理解促進と介護助手としての業務習熟に取り組む。同時に、モデル施設においても、介護助手の活用を通じて労働環境の整備・改善および介護職の専門職化に取り組む。

<目標値>職場研修(3ヶ月間)参加数/30名(各施設5名)

2) 継続雇用就労マッチングの実施

職場研修終了後においては、再度継続雇用に向けた就労マッチングを行い、3ヶ月間の振り返りを行う。業務内容や労働時間・就業パターン等の見直しにより、双方合意による継続就労に結びつけ、さらなる定着化を促進し、介護を担う人材の確保につなげる。

<目標値>介護助手雇用創出/24名(各施設4名)

5. 成果の普及活動

1) 成果報告書の作成と配布

モデル事業を実施した平成29年度～30年度の2年間における事業総括を実施。平成30年度モデル6施設については介護現場の実態把握を目的としたアンケート調査を実施し、効果・変化および課題を集約する。また、平成29年度モデル6施設に対して、本事業の先行実施から1年後の現状について確認すべく、事後検証アンケートを実施する。

さらに、各種アンケート結果の評価・検証から見えてくる成果をまとめ、モデル施設の実施経過を加えた成果報告書を作成し、道内の介護老人保健施設および関係機関に配布、成果の普及を図る。

2) ノウハウや資料提供による取り組み支援

北海道老人保健施設協議会およびモデルとなった全12施設は、道内介護事業所が本事業を参考として介護助手の育成・活用を自主的に取り組む際、活動ノウハウの提供から参考資料の提供等、実施支援・サポートを行う。

6 活動スケジュール



第2部 実施報告



1 実施報告まとめ

1. 事業所の選定

平成30年度実施エリアの調整にあたり、本事業の平成29年度における当協議会および他団体の実施エリアとの重複を避け、新たな候補地を選定。モデル施設は公募または地域の老健ネットワークへの調整依頼を経て、下記6施設を選定した。

エリア	施設名	設置形態	定員
上川・宗谷	社会医療法人禎心会 老人保健施設ら・ぶらーさ(稚内市)	併設型	入所100名/ 通所70名
	医療法人歓生会 介護老人保健施設フェニックス(旭川市)	独立型	入所100名/ 通所100名
石狩	医療法人耕仁会 介護老人保健施設セージュ新ことに(札幌市北区)	独立型	入所100名/ 通所95名
	医療法人社団豊生会 介護老人保健施設ひまわり(札幌市東区)	併設型	入所90名/ 通所100名
胆振・日高	医療法人讃生会 介護老人保健施設浦河緑苑(浦河町)	独立型	入所75名/ 通所50名
	特定医療法人社団千寿会 介護老人保健施設グリーンコート三愛(登別市)	併設型	入所100名/ 通所35名

2. 介護業務の洗い出し、整理・区分による役割分担と業務効率化の検討

- 1)各施設の実態に応じて、自施設の介護に関わる一切の業務について、直接介護業務からその他周辺業務までの業務の洗い出しを実施。洗い出した業務の中から、介護助手に担ってもらいたい周辺業務を整理し、さらにその中でも比較的技術・知識が必要とされると思われる業務から未経験でも容易に習得出来る業務まで、一定のランク分け・区分を行った。
- 2)既存の業務フローにおいて、あらかじめ介護助手に担ってもらいたい業務や時間帯のパターン化を想定し、就労マッチングにおける施設と応募者双方の希望をすり合わせできる判断材料とした。
- 3)既に一部の周辺業務を担うパート職員が存在する場合等、その配置状況や業者委託、ボランティア活用の状況も勘案し、各施設の業務実態に応じて介護助手の活用を図ることで、より効果的な結果につながるよう各々の施設内で検討し、受け入れ準備を行った。
- 4)職場研修の実施期間を通じて、介護助手の習熟度合いに応じて業務・役割がステップアップできるよう、各々の現場レベルにおいても柔軟な指導・業務体制について検討を進めた。

<業務区分の主な考え方> (施設により分類は異なる)

Aクラス	一定程度の専門的知識・技術および経験を要する比較的高度な業務(認知症の方への対応、見守り、話し相手、趣味活動のお手伝い等)
Bクラス	数時間の研修等により得られる程度の専門的知識・技術が必要となる業務(ADLに応じたベッドメイク、配膳時の注意等)
Cクラス	マニュアル化・パターン化が容易で、専門的知識・技術がほとんどない方でも行える業務(清掃、片付け、備品の準備等)

※入浴後のドライヤー掛けをはじめ、比較的歩行自立度の高い利用者への手引き誘導など、利用者への軽微な身体的接触を含む業務も周辺業務とした

介助	Aクラス	Bクラス	Cクラス
起床時 (6:00~8:00)	①更衣見守り、衣類準備 ②入所者への体調確認 ③起床手伝い等	①入所者誘導 ②義歯装着 ③水分補給準備 ④義歯洗浄	①ポータブルトイレや尿器等の洗浄、片付け、設置 ②整髪・整容 ③フロア換気等の環境整備
食事 (7:00~9:00、 11:30~13:00)	①トロミ茶、お茶ゼリー作り ②食堂内での見守り	①自助具洗浄 ②入所者誘導 ③入所者エプロン着用	①エプロンや自助具配布 ②配膳、下膳 ③配膳台車の返却 ④テーブル名札回収 ⑤テーブル拭き、床清掃等
入浴時 (10:00~11:00、 13:00~14:00)	移乗介助時等に2人介助が必要な場合の助手	①入浴衣類準備 ②入所者誘導	①風呂の湯はり ②風呂場清掃 ③物品補充 ④タオル類準備・洗濯 ⑤ドライヤーかけ等
入退所の準備	荷物チェック	①ベッドメイキング ②ベッド柵交換 ③オムツ類補充	①居室ベッド周りの清掃 ②退所後のシーツはぎ
その他日中作業 (9:00~17:00)	①フロア内の見守り介助 ②レクリエーション等の準備・補助 ③認知症の方への対応、趣味活動の手伝い	①車椅子清掃 ②定期シーツ交換 ③配茶(容器の回収、洗浄等) ④口腔ケア用ガーゼ作り等	①居室・フロア内の清掃・ゴミ回収 ②手すり拭き ③換気 ④汚物回収 ⑤加湿器水補給 ⑥ポータブルトイレ清掃 ⑦トイレ清掃 ⑧各種物品補充 ⑨物品補修 ⑩休憩室清掃 ⑪その他

3. 地域人材へ説明会の開催とジョブマッチングの実施

1) 地域への広報活動

モデル施設ごとに広報企画を立案し、各地域の実情に合わせて効果的な広報活動となるよう尽力した。共通ポスターをベースに自前でチラシを作成した施設もあり、各施設が工夫を凝らして活動。チラシの新聞折り込みやポスティングを中心に、役場・公民館・会館等へのポスター掲示、町内会回覧板への差し込み、さらには地域ケア会議やサロンでの広報、地元ケーブルテレビ・ローカルラジオ番組での広報等、多彩な活動を通じて呼び込みを行った。

※各施設の実績はP16～の各施設の取組み内容を参照

<広報チラシ・ポスター>

グリーンコート三愛は独自で制作したチラシ・ポスターを活用

共通ポスター

地域における介護助手事業の取組みを伝える新聞記事

2) 事前説明会の開催

平成30年8月19日(日)、ひまわり(札幌市東区)における第1回説明会の開催を皮切りに、各施設で順次事前説明会を実施。モデル6施設で計188名もの参加があった。

また、9月6日には北海道胆振東部地震発生という災害に見舞われるアクシデントがあったものの、個別対応や日程を追加して補うなどの対応により、予定通り本事業を遂行した。

※各施設の実績はP16～の各施設の取組み内容を参照

介護助手の役割と仕事

- ・介護は人手不足で深刻・・・
助手さんがサポートしてくれる事で、
現場の状況は緩和されます
そして私たちは、専門性の高い業務に専念できます
- ・助手さんには主に、周辺業務をお願いします
(直接、利用者様には触れず
難しい技術・知識がなくても出来る仕事)

介護助手の役割と仕事を説明する発表・資料

認知症の症状

- ・記憶障害
体験したことを覚えられなくなる
- ・見当識障害
季節・時間・場所がわからなくなる
- ・実行機能障害
仕事や家事ができなくなる
- ・理解力・判断力の障害
考えるスピードが遅くなる
2つ以上のことが重なると混乱する



高齢者の身体的特徴も説明

3) 参加者と施設の就労マッチング

事前説明会参加者188名について、それぞれの説明会終了時に意向確認とアンケート調査を実施し、参加者の約半数96名から就労マッチングの申し込みがあった。

就労マッチングでは、あらかじめ施設側のニーズとして想定する業務内容や勤務時間数・時間帯等がある程度準備・整理したうえで、申込者の希望する就労時間・曜日や個人ごとのスキルやキャリアに応じたマッチング(すり合わせ)を実施。

希望する就労パターンに双方が当てはまる場合と、どちらかの都合に合わせる事が可能な範囲、条件等を勘案して成否を判断した。

最終的にモデル6施設で計41名とマッチング成立し、職場研修期間(3ヶ月)の短期雇用契約を締結した。

※各施設の実績はP16～の各施設の取組み内容を参照

4) 職場研修と継続就労マッチングの実施

① 3ヶ月間の職場研修の実施

就労マッチングを経て、モデル6施設合計で41名が職場研修を開始した。各施設の業務内容に応じた業務マニュアルの作成や指導體制の整備等を通じて受け入れ準備を行い、オリエンテーション・OJT・OFFJT研修を中心に、概ね3ヶ月間の職場研修期間で介護助手が独立して業務を担えるよう、業務習熟に取り組んだ。モデル施設については、職場研修の期間中においても、個々の業務習熟度合いに応じて現場の指導體制や業務フローを柔軟に対応できるよう、随時業務分担や役割の見直しを行い、自らの業務改善につながるよう取り組んだ。

② 継続就労マッチングの実施

41名が職場研修を開始したが、研修途中で家庭の事情や身体的負担の理由で3名が退職し、職場研修修了者は38名となった。職場研修終了後の継続雇用について、各施設の業務ニーズや勤務時間と介護助手の継続希望を再度就労マッチングし、最終的に継続雇用者数は6施設合計28名となった。

2 各モデル施設の取組み内容

医療法人讃生会 介護老人保健施設 浦河緑苑

住所
浦河郡浦河町字東栄 571-3
TEL: 0146-26-3911

開設：平成9年 独立型 入所75名 通所50名

浦河緑苑の活動実績

■地域への広報

- 1)新聞折り込み…地方紙に10,000部(様似町、浦河町、静内町)
- 2)ポスター掲示…30箇所(上記三町庁舎、クリニック、温泉施設ほか)
- 3)地域ケア会議で案内

■事前説明会参加者数…19名(①9月1日12名、②震災により個別対応)

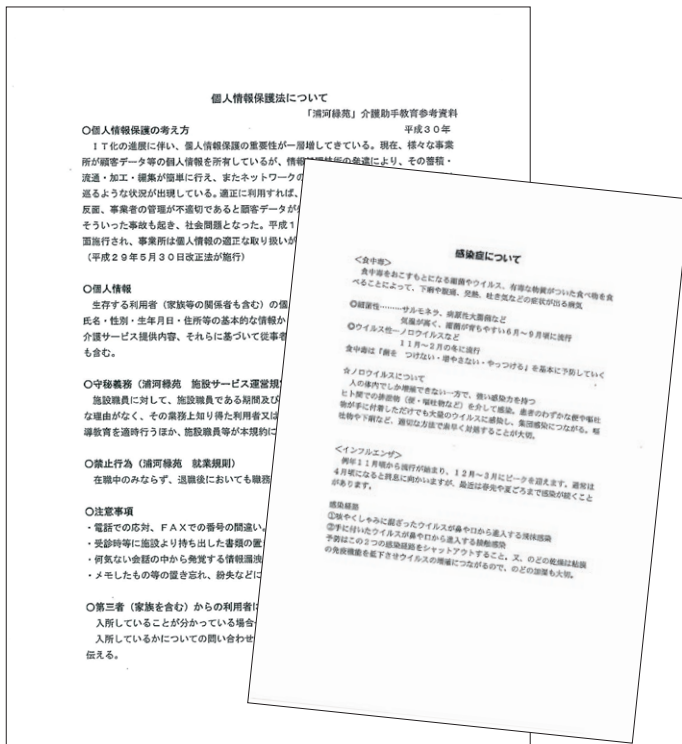
■就労マッチング参加者数…10名

■職場研修参加者数…7名

■継続雇用…2名(常勤換算1.3名)※常勤職員と非常勤職員に雇用形態を変更

取組み内容

1. 業務の効率化・介護福祉士等の働き方を検討
2. ジョブマッチングの開催
(地域への広報、事前説明会、マッチング)
3. 地域人材への研修



マニュアルには、作業内容をはじめ感染症対策や接遇、認知症、個人情報保護等についても記載。特に個人情報については、小さな町であるため、何気ない話でもプライバシーに関わる恐れがあることから、会話の内容には注意を呼びかけ保護につとめた。



地域への広報には特に注力。日高振興局や保健所、他事業所の担当者などが多く集まる地域ケア会議で、本事業の趣旨や目的を広く呼びかけた。北海道新聞や日高報知新聞には事前説明会参加を呼びかける記事が掲載。



指導体制は、介護助手が働く現場に指導役・相談役となるリーダー職を必ず一人置き、なるべく職員から声をかけるようコミュニケーションを重視した。

取組みの総括

鈴木淳一
副施設長



前崎一成
介護課課長代理



取組みから得た成果「地域に知ってもらおう最良の機会」

本事業に取り組むにあたっては、特に地域への周知と広報活動が重要だと考え、さまざまな機会で本事業のアピールに力を入れました。これにより、身体障害者施設の施設長さんから問い合わせをいただくなど、これまでにはなかった地域とのつながりが生まれたことが収穫でした。これまでは、決められた就労時間よりも早く出勤して洗濯物の畳み作業などの間接業務を行うというのが常態化していましたが、それもなくなり職員に余裕が生まれました。また、介護助手さんがムードメーカーとなってくれ、職場の雰囲気は今までより明るくなったことも嬉しい変化です。継続雇用が決まったときは職員みんなで喜びました。



取組みのなかで生じた課題「本事業に対する職員の理解不足」

研修開始から1ヶ月が経過した頃、介護助手さんを対象にアンケートを実施しました。そこで困ったこととして多く挙げられたのが、業務内容の確認やわからないことを職員に聞いたときに人によって回答にバラつきがあるということでした。介護助手事業の中身が職員に認識されていなかったことがわかったため、導入の際に全職員に周知を図る機会をもうけるべきだったと反省しました。一方で、介護用品の扱い方や業務手順の改善を促すような前向きな指摘も多く、対応可能なものは即実行して解決を図りました。私たちには見えなかった気づきを得られて業務の改善につながりました。



今後について「人材確保の方法として活用したい」

介護スタッフをただ募集するだけでは集まらない時代です。説明会やマッチング、3ヶ月の研修を実施するプロセスを経る本事業は、地域人材にとっては介護の仕事への理解が深まるとともに、「やってみよう」と気軽に挑戦できることから、人材確保に有効な手段だと思います。今回のように介護助手さんから常勤採用となる可能性も高いため、今後もこの方法を活用した人材確保を考えたいですね。

介護助手さんから

「若手スタッフの姿に感銘」

若生 明さん(68歳)

応募のきっかけは仕事を退職して時間を持て余していたときに見かけたチラシです。ボランティアのような気持ちではじめました。働いてみてまず驚いたのは、若いスタッフがたくさんいて、誰もが一生懸命に働いていたことです。大変感銘を受けました。仕事は、週3回という気楽さと、ちょっとした緊張感がとても良いバランスで、すこぶる健康になったように思います。和気あいあいとした環境の職場で働かせていただいています。



特定医療法人社団千寿会 介護老人保健施設 グリーンコート三愛

住所
登別市中登別町24-113
TEL:0143-83-0111

開設：平成6年 併設型 入所100名 通所35名

グリーンコート三愛の活動実績

■地域への広報

- 1)新聞折り込み…地方紙に12,795部
- 2)広告掲載…地元フリーペーパーに2回掲載
- 3)ポスター掲示…7箇所(登別市役所、市民ホール、公民館ほか)、法人関連事業所
- 4)登別市の訪問型サービスの会議で案内

■事前説明会参加者数…21名(①9月4日5名、②9月8日1名、③9月27日15名)

■就労マッチング参加者数…11名

■職場研修参加者数…10名

■継続雇用…7名(常勤換算2.5名)

取組み内容

1. 業務の効率化・介護福祉士等の働き方を検討
2. ジョブマッチングの開催
(地域への広報、事前説明会、マッチング)
3. 地域人材への研修

居室ベッド枠/冷蔵庫わき清掃

① ベッド枠掃除にはサービスステーション休憩室に置いてあるスタンダークリーナー
又はコードレス掃除機を使用する

居室

サービスステーション

休憩室

②各館、各居室のベッド枠と冷蔵庫のわきを掃除機を使って清掃
※利用者が居室に居る時は、挨拶と声をかけて下さい。寝ている時など、上手く掃除ができないと感じた時は、別の日に行っても大丈夫です。
居室は隔日から朝に行い、1日で全部回りきれなくても大丈夫です。
残った箇所をチェックして、業務終了時に事務所へ提出して下さい。
次回は、行っていない場所から再開します。

③汚れがひどいときは、サービスステーション内に置いてある、プラスチックグローブを着用し、雑巾で拭き掃除も行う

④使用した雑巾は保潔室のシンクで水洗いし保潔室にハンガーで干しておく

保潔室

⑤スタンダークリーナー、コードレス掃除機は金曜日に雑巾を使い清掃する

スタンダークリーナー

ディスポゴロブ

コードレス掃除機

ベッド枠

冷蔵庫のわきも清掃お願いします

①居室内のタンスの上にもコンセントが付いていますので活用して下さい。

就業機会拡大について

- ①各フロアに訪問者が来る
- ②訪問者は、入居者が集まり、居るために「行って来て頂く」
- ③地域性、自治体等、業務使用の自動車を必要とするが、
- ④足取り、訪問者の服装など、立ち上がりそうなお客、乗降子から乗降車を降りた
- ⑤「行って来て頂く」のときに、乗降子から乗降車を降りた
- ⑥利用者が乗降して、乗降子が乗降車を降りた
- ⑦乗降子の乗降して、乗降子が乗降車を降りた
- ⑧乗降子の乗降して、乗降子が乗降車を降りた
- ⑨乗降子の乗降して、乗降子が乗降車を降りた
- ⑩乗降子の乗降して、乗降子が乗降車を降りた

⑤乗降子の乗降して、乗降子が乗降車を降りた

⑥乗降子の乗降して、乗降子が乗降車を降りた

⑦乗降子の乗降して、乗降子が乗降車を降りた

⑧乗降子の乗降して、乗降子が乗降車を降りた

⑨乗降子の乗降して、乗降子が乗降車を降りた

⑩乗降子の乗降して、乗降子が乗降車を降りた

作業療法士：坂崎 尚



マニュアルは、実習生受け入れの際に使用していたものを基に、必要と思われる項目を追加して作成した。居室のベッド枠や冷蔵庫脇の掃除など、忘れがちな業務も細かく掲載。

事前説明会では、介護助手の仕事とは社会貢献という意味合いはもちろん、高齢になっても働いて収入を得ることができる就労の場であるということもアピールした。

取組みの総括

菊地芳一
事務長



取組みから得た成果「見守り業務で転倒が減少」

介護業務や余暇活動の時間が増えたことに加え、共有スペースでの見守り業務をお願いして転倒・転落が前年度比23.1%下がりました。導入当初と研修終了後に職員アンケートを実施し、回答の比較を検証したところ、導入当初は「仕事は軽減されていない」という声もあったのですが、終わってみると居室のゴミ清掃や家具の拭き掃除といった直接介護業務が終わってからの作業を介護助手さんに任せられたことで、残業時間削減や忙しさが軽減されたという評価が増えました。それが結果的に利用者さんにおいても、QOL向上につながったのではと感じています。さらに、若手人材が積極的に指導に関わってくれて、意識向上も図ることができました。



取組みのなかで生じた課題「曜日で変わる業務内容に混乱」

業務マニュアルは作っていましたが、ADLなど介護・医療ならではの専門用語を一部使ってしまった部分もあり、それをわかりやすく説明するのが困難でした。また、シーツ交換が苦手な方も多かったことと、曜日によって業務内容を変えるのは混乱するという意見があったことから、1月に業務の再編成を行い、シーツ交換は作業から外し、曜日による変更も出ないようにしました。さらに、介護助手さんは、社会・人生経験が豊富なことから、マニュアルを自己流に解釈して変更したりする方もいたため、それはその都度丁寧に説明してこちらの指示に沿っていただくよう働きかけました。



今後について「介護助手が長く働き続けられる環境づくりを」

7名の継続雇用に加え、介護助手さんの紹介により2名増員となりました。平成30年4月時点で施設として職員が不足しているなかで取り組んだ事業でしたが、最終的に介護助手さんの助けがなければ乗り越えられなかったと感じています。今後どうやって上手に介護助手さんを活用していけるかを考えるとともに、せっかく縁があって仲間になった人材が離職することがないような環境を整備していきたいですね。

介護助手さんから

「利用者さんと仲良くおしゃべりも」

柏谷みき子さん(54歳)

今まではほとんど専業主婦として自宅にいましたが、新聞の募集告知のなかで「お年寄りとおしゃべりが好きな方」という言葉があり、「これなら出来そう」と思って始めることにしました。仕事は職員の皆さんが親切に教えてくれますし、マニュアルもあるので特に困ったこともないですし、気を張る必要もなく働いています。利用者さんとは見守りやお茶出しの際に仲良くお話ししています。運動不足解消にも役立っていますね。



医療法人耕仁会 介護老人保健施設 セージュ新ことに

住所
札幌市北区新琴似町787-2
TEL:011-768-2800

開設：平成9年 独立型 入所100名 通所95名

セージュ新ことにの活動実績

■地域への広報

- 1)新聞折り込み…北海道新聞に19,000部(麻生、新琴似、新川エリア)
- 2)ポスター掲示…100箇所(石狩市役所、近隣のコンビニエンスストア、飲食店、介護老人保健施設など)

■事前説明会参加者数…31名(①8月21日14名、②8月26日17名)

■就労マッチング参加者数…12名

■職場研修参加者数…6名

■継続雇用…5名(常勤換算1.2名)

取組み内容

1. 業務の効率化・介護福祉士等の働き方を検討
2. ジョブマッチングの開催(地域への広報、事前説明会、マッチング)
3. 地域人材への研修



事前説明会では施設長自ら施設について説明。これまで関わりが乏しかった地域住民に丁寧に事業への協力を呼びかけた。



介護助手さんの人生経験を尊重し、「早くしてください」といった言葉は決して使用しないよう職員に注意を呼びかけた。また指導係は1週間に1回、介護助手と面談を行い、出てきた課題や疑問点は職員間で共有を図った。職員に対しても、定期的な個別面談のなかで意見を交わし、介護助手への理解を深めた。

取組みの総括



瀧澤祐希
介護課長

取組みから得た成果「施設全体に生まれた活気」

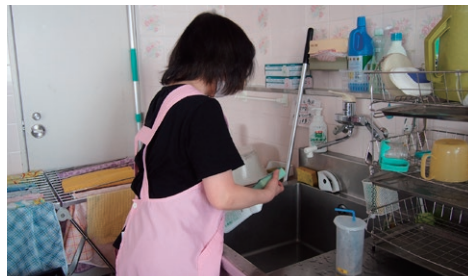
当施設は離職率が低いという強みがある一方、超強化型の算定といった介護保険制度の変化に即した業務改善や人材育成は、課題の一つでした。そこに介護助手さんが加わってくれたことで、より明確な業務改善に着手することができました。また、いつもは指導される側の若手職員も張り切って教える姿が見られ、施設全体の雰囲気は良くなりましたし、職員の成長にもつながったと思います。利用者さんと年齢も近く、会話の楽しさや安心感を提供できる今やなくてはならない存在です。さらに、広報活動を通じて近隣スーパーや飲食店などにも当施設のことを知ってもらうきっかけにもなり、老健に求められている地域貢献の足がかりになりそうです。



取組みのなかで生じた課題「理解不足で不公平を訴える職員も」

モデル事業のため、職員も介護助手を導入するイメージがままならず、マニュアルを作成したものの、指導する職員によって依頼する介護業務が異なるといったことがありました。

また、入所者様も介護助手と介護福祉士の業務内容の違いについて理解することが難しく、「どこまで頼んでいいかわからない」という声も挙がり、混乱が生じました。



今後について「引き続き独自で介護助手を募集」

有資格者によるケアの専門性の特化、そして地域人材の掘り起こしという観点において、今回非常に手応えを感じました。引き続き同条件のもとで増員し、新たな工夫や新しい業務改善を考えていくつもりです。年々人材確保が難しくなるなか、これだけの人数が集まって継続雇用に結びついたことは、徐々に明るい兆しが見える取組みでした。今後は介護助手さんのなかから、資格を取りたいという方も出てくればと期待をかけています。

介護助手さんから

「利用者さんから教えられることもたくさん」

森田尚美さん(56歳)

一昨年、新聞記事で介護助手事業のことを知り、近くで導入してほしいと思っていたところにセージュさんの募集があり、すぐに応募しました。長年、母の介護をしてきたこともあり、少しずつですが職場に溶け込むことができました。同じ介護助手の方々とも協力しあって働くことができていますし、やりがいのある仕事だと思います。利用者さんから教えられることもたくさんあって勉強になります。



医療法人社団豊生会 介護老人保健施設 ひまわり

住所
札幌市東区東苗穂3条1丁目2-18
TEL: 011-781-8800

開設：平成10年 併設型 入所90名 通所100名

ひまわりの活動実績

■地域への広報

- 1)新聞折り込み…北海道新聞に27,000部
- 2)チラシ折り込み…①町内会のサマーフェス等に配布②郵便局5箇所に配布
- 3)ポスター掲示…郵便局、地区会館、法人関連事業所の約50ヶ所
- 4)法人が運営する地域サロンで案内

■事前説明会参加者数…53名(①8月19日35名、②8月23日18名)

■就労マッチング参加者数…30名

■職場研修参加者数…6名

■継続雇用…6名(常勤換算1.6名)

取組み内容

1. 業務の効率化・介護福祉士等の働き方を検討
2. ジョブマッチングの開催(地域への広報、事前説明会、マッチング)
3. 地域人材への研修



地域住民への事前説明会では講義や施設見学のほか簡単な体操も取り入れ、施設へ親しみを感じてもらえるよう工夫をした。



介護助手一人ひとりにあわせた指導を心掛けた。11月には交流会を開催し、仕事のやりがいや困ったことなど、介護助手とざっくばらんに意見を交わしあった。

取組みの総括



村井久美
介護主任

取組みから得た成果「業務の見直しと施設内の連携促進に寄与」

今まで何の疑問もなく行っていた業務の時間帯や人員体制などを改めて見直す機会になったことは大きかったです。また、介護助手さんの受け入れに際して他職種からも色々意見が挙がったことで、連携促進にもつながったように思います。あとは、交流会で介護助手さんから「もっと利用者さんと関わりたい」「お話しして笑顔が見たい」といった仕事に対する意欲や、「行くところができてうれしい」「お給料をいただいて孫にプレゼントを買えた」などの言葉を直接聞くことができ、こちらとしても取り組んで本当に良かったと感じています。



取組みのなかで生じた課題「想定外のことに対応しきれなかった」

介護助手さんによって年齢も違えば、仕事のスピードや理解力には差があることから、用意していたマニュアルはほぼ使わずに、OJT方式により現場重視で仕事を覚えてもらいました。それでも仕事が予定通り進まずに1日の予定を変更せざるをえなかったり、こちらの指示内容が介護助手さんに正しく伝わらず、現場が右往左往してしまうことがありました。もっと介護助手さん一人ひとりの能力や得意なことを把握し、その人に合った仕事内容や対処法を用意しておくか、さまざまなパターンを想定した受け入れ体制を整備するといった対策を講じておけば無駄ありませんでしたし、現場も納得できる成果が表れたのではと思っています。



今後について「それぞれにあった働き方を考える」

研修期間は仕事を覚えていただくことに注力しましたが、交流会でお話しをお聞きしたように、介護助手さんの中には利用者さんとの関わりや仕事への楽しさを求めている方もいます。これからは、そうしたさまざまな思いをしっかり汲み取った仕事のあり方を考える必要があると思っています。そして私たち介護職が、利用者さんに適切なケアを提供するために、介護助手さんの力をどうお借りすればいいかを考えていきたいですね。

介護助手さんから

「誰かに必要とされる喜びを実感」

長田美代子さん(72歳)

主人を亡くして以来、生きる目的を見失ってふさぎ込んでいたのですが、お友達から誘われたことをきっかけに挑戦してみることにしました。上司にも恵まれていますし、行く場所があるということや誰かに必要とされる喜び、そしてそれがお給料として返ってくることで責任感も感じられています。ご飯も美味しく食べるようになり、明るく健康的になったと周りから言われています。自分の将来の生き方も、より具体的にイメージできるようになりました。



医療法人 歓生会 介護老人保健施設 フェニックス

住所
旭川市豊岡13条1丁目1番17号
TEL: 0166-34-8181

開設：平成8年 独立型 入所100名 通所100名

フェニックスの活動実績

■地域への広報

- 1)新聞折り込み…北海道新聞に25,000部(旭川市近郊エリア)
- 2)ポスター掲示…60箇所(旭川市役所、道の駅、地域包括支援センター、市内医療機関など)
- 3)地元のテレビとラジオ番組で案内

■事前説明会参加者数…43名(①9月2日14名、②9月5日27名、③9月14日2名)

■就労マッチング参加者数…25名

■職場研修参加者数…7名

■継続雇用…4名(常勤換算1.3名)

取組み内容

1. 業務の効率化・介護福祉士等の働き方を検討
2. ジョブマッチングの開催(地域への広報、事前説明会、マッチング)
3. 地域人材への研修



介護人材が不足している実情を知ってもらうため、地元のテレビ番組やラジオ番組にも出演し、地域住民へ協力を呼びかけた。その結果、事前説明会には多くの参加者が集まった。



介護助手自身の体調にも配慮し、働いているときでも小まめな水分補給を呼びかけた。週に一度は面談を行い、その内容を記録したものをプロジェクトメンバー内で共有。介護助手の要望や困っていることを丁寧に聞くよう心掛けた。

取組みの総括



鈴木健太郎
介護課長

取組みから得た成果「豊富な人生経験からの貴重な助言」

今回、介護助手さんと一緒に働く機会をいただき、利用者さんとのコミュニケーションや活動提供が増えたほか見守り評価につながるなど、さまざまな効果を得ることができました。さらに、そうした実質的な業務改善にとどまらず、接遇やケアの方法といった普段の私たちの仕事に対し、豊富な人生経験を持った介護助手さんならではの助言や提案をいただけたことは大変ありがたかったです。一方、介護助手さんにとっても働く楽しさや収入を得るよこびを得られたとお聞きし、貢献できたことに満足しています。



取組みのなかで生じた課題「他職員や利用者との関わりが少なかった」

6名のプロジェクトメンバーをフロアごとに3名ずつ配置し、マンツーマンで指導する体制を敷いたのですが、その分他職員と関わる機会や利用者さんと接する時間が少なくなってしまうことは、反省材料として受け止めています。これからは、介護助手さんも職員も共に働く仲間であることを実感できるような雰囲気づくりを心掛けたいと考えています。



今後について「通所での活躍にも期待したい」

当施設では、通所リハビリテーションの規模拡大にともないスタッフを必要としているため、今後は、そちらでのドライバーや配膳業務などについても介護助手さんの力を借りることができればと期待しています。旭川市内で高齢者の就労支援を行う他団体のセミナーでも本取組みを紹介する機会をいただくなど、地域において介護助手さんという存在が少しずつ知られるようになってきました。これからはパートナーとして一緒に働くことができればうれしいですね。

介護助手さんから

「メリハリある生活を送れるように」

秦 良子さん(67歳)

母を15年間自宅介護した経験から、私にも何かできればと思い、働いてみることにしました。若い職員さんがたくさん働いていて、皆さん気をつけて声をかけてくれます。仕事内容も洗濯や掃除などの単純作業で難しいことはないですし、メリハリのある生活になったと実感しています。3ヶ月が経過して周りが見えてきたところですので、これからはもう少し利用者さんと関われるような仕事にも挑戦したいと思っています。



社会医療法人 禎心会 老人保健施設ら・ぷらーさ

住所
稚内市栄1丁目24-2
TEL:0162-29-4322

■開設：平成11年 併設型 入所100名 通所70名

ら・ぷらーさの活動実績

■地域への広報

- 1) 新聞折込み…①北海道新聞5,415部折り込み(稚内市内～声問)、②稚内プレス7,800部、③日刊宗谷7,000部
- 2) ポスター掲示…46箇所(稚内市役所、温泉施設、スーパー、JR駅構内、金融機関ほか)
- 3) 新聞記事掲載…日刊宗谷、稚内プレス
- 4) 稚内市基幹相談支援センターで障がい者に案内

■事前説明会参加者数…21名(①8月28日13名、②9月1日8名)

■就労マッチング参加者数…9名

■職場研修参加者数…4名

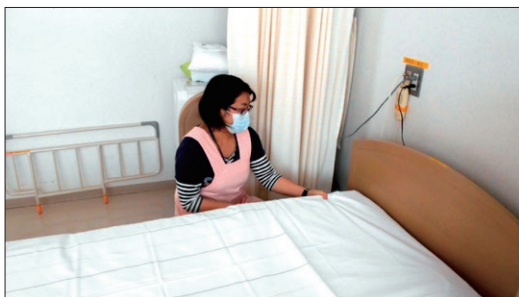
■継続雇用…4名(常勤換算0.6名)

取組み内容

1. 業務の効率化・介護福祉士等の働き方を検討
2. ジョブマッチングの開催
(地域への広報、事前説明会、マッチング)
3. 地域人材への研修



事前説明会では、働く雰囲気や伝わるように写真を多く用いて業務内容を紹介した。施設見学でも同様に、参加者に理解しやすいよう話し方を心掛けた



職場の雰囲気に早く慣れてもらうため、職員からの積極的な声かけを意識。1ヶ月目には面談を行い、介護助手さんの率直な気持ちを聞き取った。

2. シーツ交換

当施設では、利用者が清潔なお布団で休めるように、1週間に1回、各ベッドのシーツ交換を行っています。

〈手順〉

- ①ステーションにある【シーツ交換表】を見て、行う場所を確認します。
- ②汚物室から【緑の台車】を持ち出します。
- ③【緑】を持ちリネン庫に行き、物品を持ちます。
一部交換→【シーツ】【横シーツ】【枕カバー】【防水シーツ(敷物)】
上記4点と【掛布団】【タオルケット】

《お願い》

当施設は、利用者様にとって『生活の場』であり、『たくさんスタッフと一緒に仕事をしている組織』でもあります。

- 出勤前に、「熱が出た」「下痢をした」「同居する家族がインフルエンザに感染した」など体調に変化があった場合は、必ず1棟に電話をして出勤してよいか確認して下さい。
- 出勤したらステーションで手洗い、うがいをして下さい。
- どの場所においても全ての人に挨拶して下さい。
- 利用者様のお部屋に入る際は、「失礼します」と声を掛けて入室して下さい。
- 正しい敬語、優しい口調を心がけて下さい。
- 介護をお願いされたり、危険を感じた時は、対応せず必ず職員に教えてください。
- 利用者様の個人情報(外部)では話さないようお願いします。

一般棟、認知症専門棟、通所リハビリテーション棟の各部署で随時打合せを行い、業務内容を洗い出し、介護助手の働き方を検討してマニュアルを作成。言葉の使い方や手洗いうがいの徹底を呼びかける「お願い」をはじめ、浴室の準備やシーツ交換の方法について丁寧に記載した。

取組みの総括



高口英司
事務課課長



佐々木栄治
療養棟 介護科係長

取組みから得た成果「地域住民の健康増進につながった」

特に助かったのは、介護員にとって冬期間の重労働となるインフルエンザやノロウィルスの消毒業務を介護助手さんに担っていただいたことです。これにより介護員は介護業務をいつもと変わりなく行うことが出来ました。また、介護助手さんのなかには、当施設まで歩いて通勤することで血糖値がそれまでの半分以下に下がったという方もいて、健康増進につながったと聞いています。あとは地域住民に対して、介護現場で働く職員の生の声を直接お届けできる貴重な機会となり、介護の仕事の理解が広まったように思います。



取組みのなかで生じた課題「介護助手の趣旨が伝えきれなかった」

アンケートで明らかになったのは、事前説明会で介護助手さんの仕事内容や勤務条件について上手く伝えきれなかったということでした。また、職員に対しても全体会議を行わなかったために、介護助手事業の趣旨を理解できていない職員もいました。やはり事業導入時に、「どうしたら相手に伝わるか」ということを念頭に、もっと伝える方法を検討する必要があると思いました。



今後について「障がい者雇用にも活用したい」

研修期間が終わり、ようやく私たちも介護助手さんも慣れてきたところだと感じています。これからより一層、業務の見直しや環境整備を図り、介護助手さんにとっても職員にとっても最適な職場環境を作っていきたいと考えています。また、障がいのある方にも介護助手さんの働き方は十分適用できると考えており、実現に向けて取り組んでいきたいと思っています。



介護助手さんから

「利用者さんが声をかけてくれる喜び」

横枕みどりさん(61歳)

介護福祉士の資格を持っていて介護の現場で働いていたこともあり、チラシを見て「これだ!」と直感しました。介護員さんの助けになることができたらという思いと、仕事を離れてしばらく経っていたため、短時間で無理のない勤務体系が合っているとも思いました。最初は緊張しましたが、顔を覚えて声をかけてくれる利用者さんもいて、とても楽しいです。この年齢でも働くことができる場所があって感謝しています。ありがとうございます。



3 アンケート調査と結果

各種のアンケート調査を通じて、2年間のモデル事業期間で得られた成果・効果の集約を行った。モデル施設として協力いただいた全12施設の職員と介護助手(=地域人材)からは、希望・展望あるいは課題等、率直で具体的な多くの意見・感想が寄せられ、事業目的の達成度合いを推し計ることが出来た。

なお、本アンケート調査においては、医療・介護分野の有識者である青木正人氏(株式会社ウエルビー 代表取締役)にオブザーバーとしてご協力をいただいた。

1. 事前説明会アンケート

1) 調査目的

参加者動向や参加の動機・目的等の確認のため、事前説明会終了時に参加者アンケートを実施した。

2) 調査概要

調査対象	平成30年モデル6施設による事前説明会の参加者
実施対象者	当日配布・回収
調査期間	平成30年8月19日～9月27日
調査実施数	188件(事前説明会終了時)
調査表の回答数	180名(回答率95.7%)

集計結果に関する注意事項

- ・表中の比率(%)は、小数点第2位を四捨五入して算出している。したがって、比率の合計値が100%にならない場合がある。
- ・複数回答可の設問については、回答者数を母数とし、比率を算出している。したがって、比率の合計値が100%を超える場合がある。

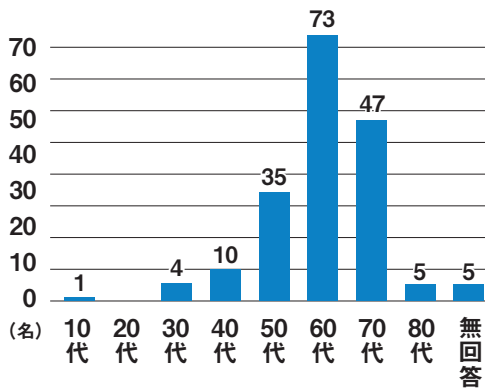
3) 調査項目

- 性別と年齢
- 会場までの交通手段と所要時間
- ボランティア経験の有無
- 事前説明会への参加動機
- 居住地
- 介護経験の有無
- 事前説明会を知ったきっかけ
- 事前説明会に参加した感想

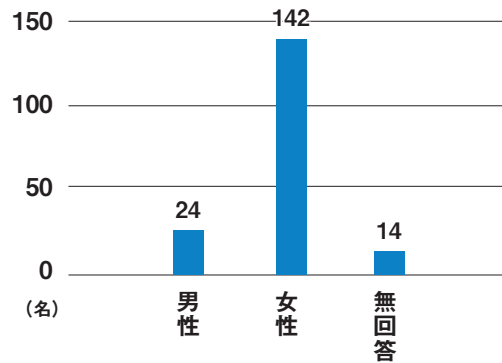
4) 設問内容と集計結果

設問1 年齢と性別を教えてください

図表1-1 参加者の年齢



図表1-2 参加者の性別



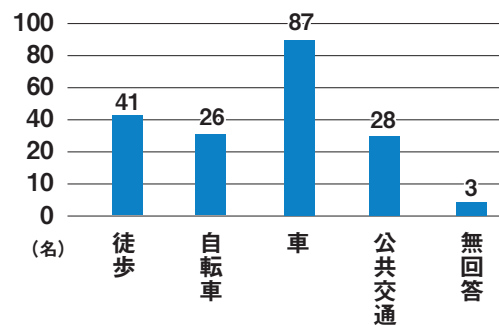
設問2 お住まいはどちらですか

図表2 参加者の居住地

自施設の参加状況の把握と参考にするよう設問項目を設けたため、全体集計は行っていない。

設問3 会場までの交通手段と所要時間を教えてください(複数回答あり)

図表3-1 交通手段

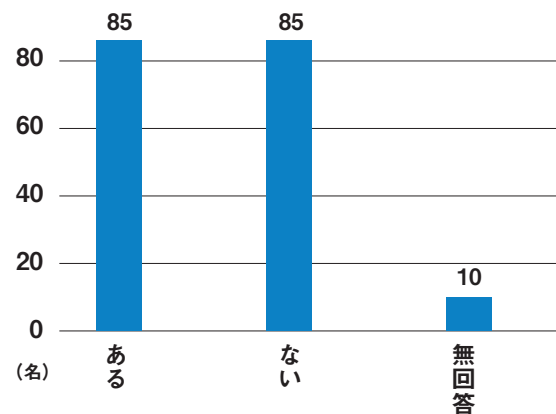


設問4 これまでお仕事やご家庭で介護の経験はありますか

図表3-2 所要時間

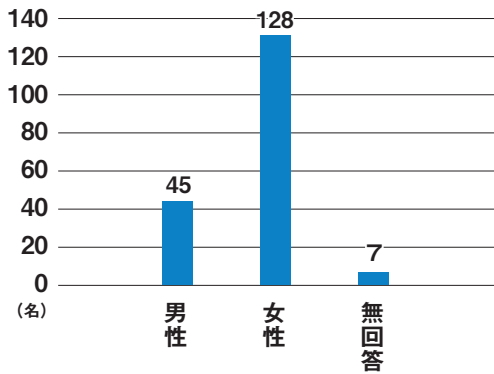
自施設の参加状況の把握と参考にするよう設問項目を設けたため、全体集計は行っていない。

図表4 介護経験の有無



設問5 ボランティアの経験はありますか

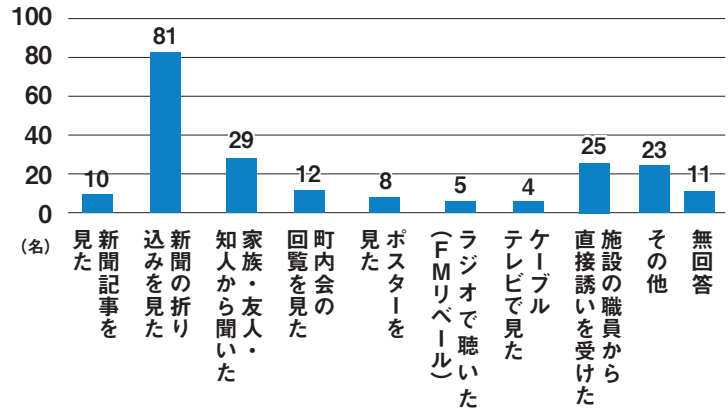
図表5 ボランティア経験の有無



設問6 本日の事前説明会は何から知りましたか

(複数回答あり)

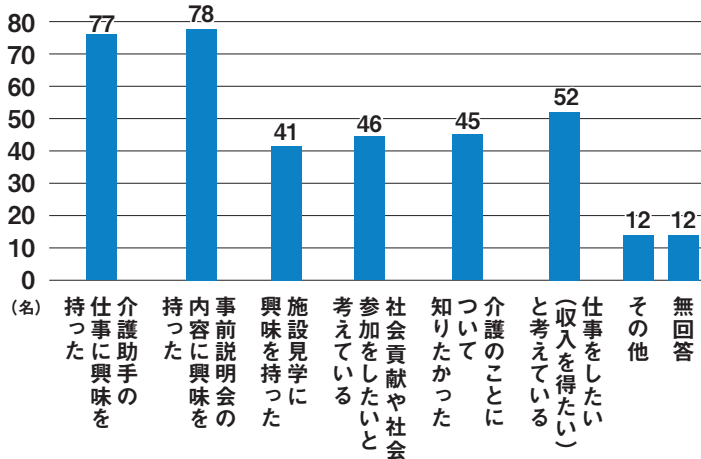
図表6 説明会を知ったきっかけ



設問7 事前説明会に参加しようと思ったきっかけを教えてください

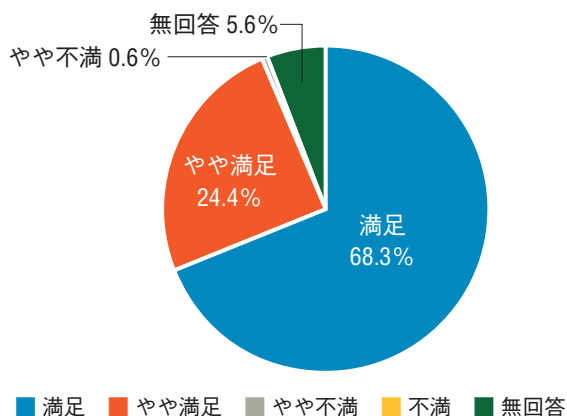
(複数回答あり)

図表7 参加動機

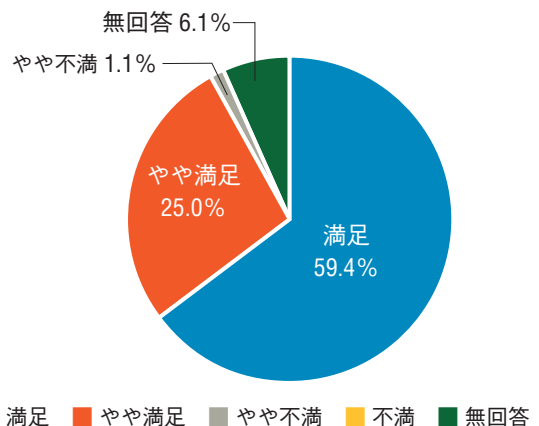


設問8 事前説明会の内容について感想を聞かせてください

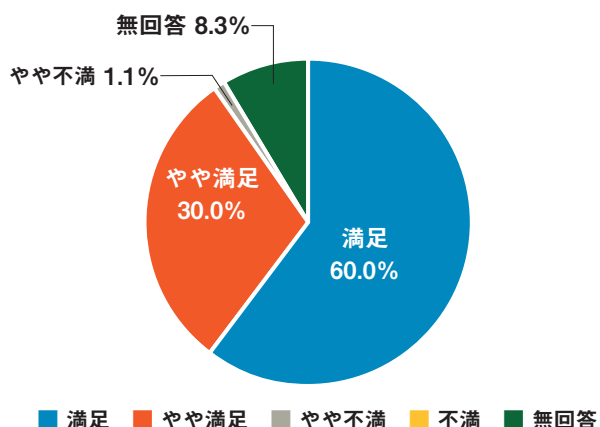
図表8-1 ①「介護老人保健施設とは」の説明



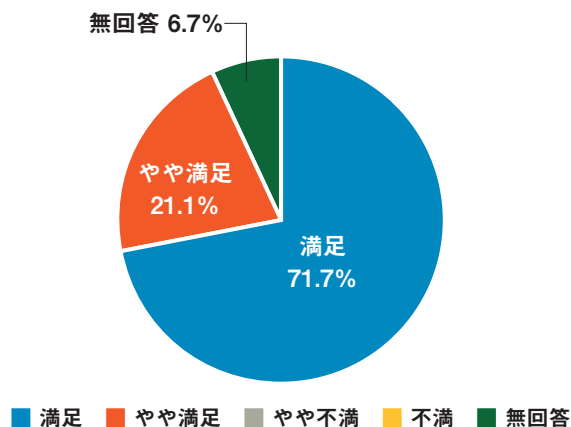
図表8-2 ②「高齢期の身体的変化とケア」の説明



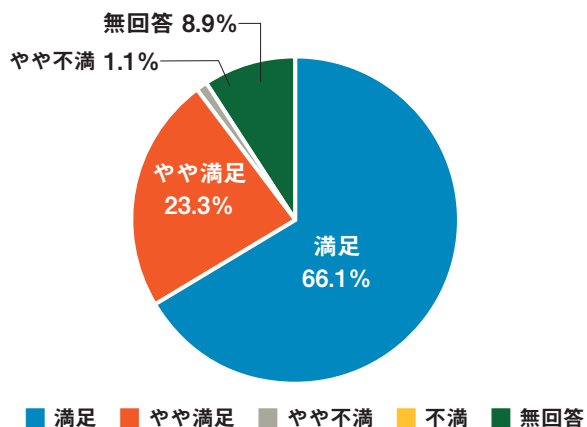
図表8-3 ③「介護助手さんの役割とお仕事」の説明



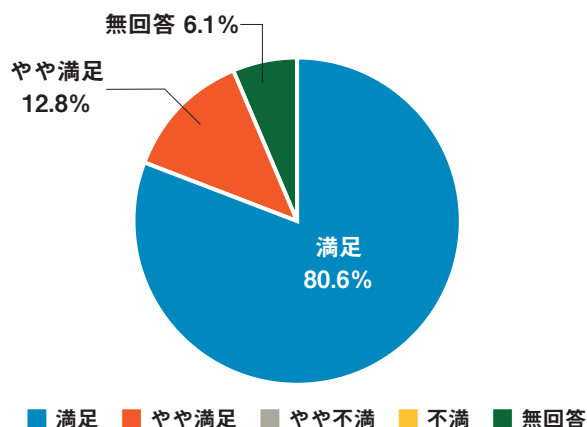
図表8-4 ④施設見学の感想



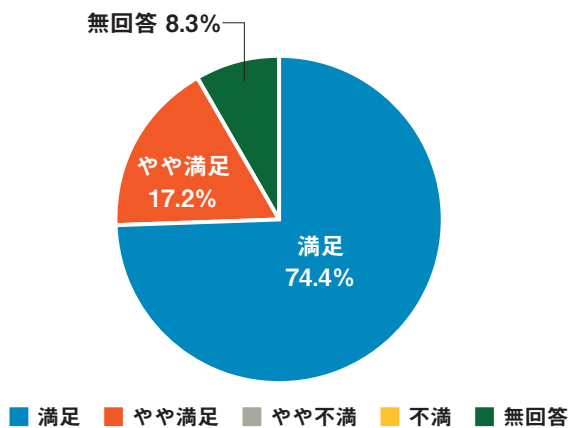
図表8-5 ⑤説明会の時間(長さ)について



図表8-6 ⑥職員の対応



図表8-7 全体を通して



〈全体を通じて〉(自由記載)

- ・慣れるまで時間がかかると思いますが、興味と自分のためにも来てみたいです。
- ・大変参考になりました。
- ・介護の仕事をしている方々には、常に敬服しております。
- ・皆さん説明する声が小さく不自由に感じました。

5)結果考察

- ・昨年度の事前説明会参加者の傾向と年齢層・男女比共に概ね同様の傾向が見られ、女性比率が7割以上、元気高齢者層の60代以上の参加が7割程度と、当該事業の趣旨・内容に理解・賛同し、興味を持って参加する層が明確になっている。
- ・近隣住民の参加に限らず、新聞折り込みを実施した広報エリアから広く参加があり、自家用車での来所が半数を占めた。
- ・参加動機について、介護助手の仕事内容や事前説明会の内容に興味を持ったと回答した比率が多く、次いで就業目的となっており、介護(助手)についての興味・関心が就労手段と関連することによって参加意欲に結び付いていることがうかがえる。
- ・説明会の内容・構成についての満足度については、各施設がそれぞれの実施内容に沿った設問項目を設定・確認した。
- ・当該事業の趣旨内容に加え、各施設のPRポイント等限られた時間内で要点をしっかりと伝え、いかに就労マッチングへ呼び込みをかけるか、それぞれが工夫した結果、全体で「満足・やや満足」と回答した割合が各項目で95～100%と高い満足度を得られた。
- ・まずは事前説明会の結果(=参加者の満足度)がその後の就労マッチングと職場研修を左右することから、説明会の開催は重要なファーストステップである。参加者の理解を得るための機会であると同時に、当該事業に取り組む職員自身の理解促進とモチベーションを高める機会としても捉え、準備期間に施設内で内容や構成を十分に検討・協議して臨むことが求められる。

2. 職場研修終了時アンケート (1)介護助手

1) 調査目的

介護助手として研修期間を通じて感じたこと、労務への負担感や自身のモチベーション等についてのアンケートを実施した。

2) 調査概要

調査対象	平成30年度モデル6施設で研修を行った介護助手
実施対象者	メールによる発送・回収
調査期間	平成30年12月
調査実施数	38件
調査表の回答数	38名(回答率100%)

集計結果に関する注意事項

- ・表中の比率(%)は、小数点第2位を四捨五入して算出している。したがって、比率の合計値が100%にならない場合がある。
- ・複数回答可の設問については、回答者数を母数とし、比率を算出している。したがって、比率の合計値が100%を超える場合がある。

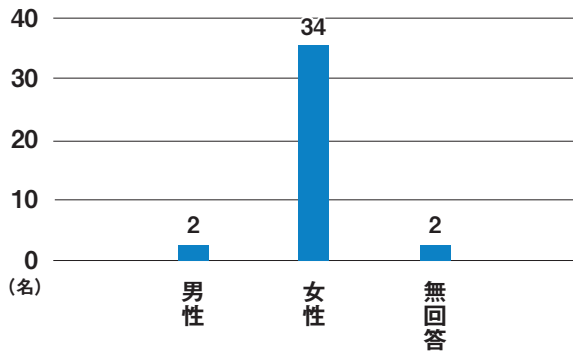
3) 調査項目

- 性別と年齢
- 介護経験の有無
- 介護助手制度事業の参加動機
- 勤務時間数
- やりがい・働きがい得られたかどうか、またその理由
- 職員の教え方の適切さ
- 介護助手を家族や友人にすすめたいか
- 全体の意見
- 施設までの交通機関
- ボランティア経験の有無
- 勤務頻度
- 勤務曜日
- 介護助手で苦勞したこととその内容
- 介護助手を継続したいか
- 介護へのイメージの変化

4) 設問内容と集計結果

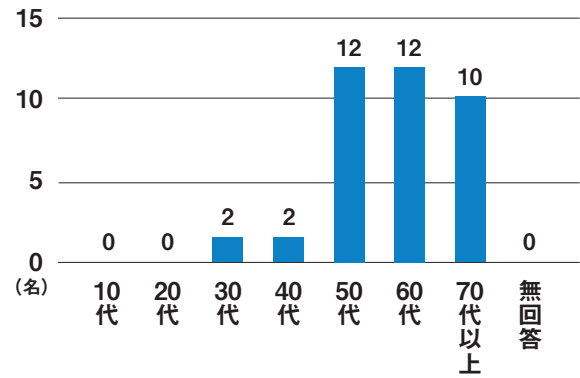
設問1 性別を教えてください

図表1 性別



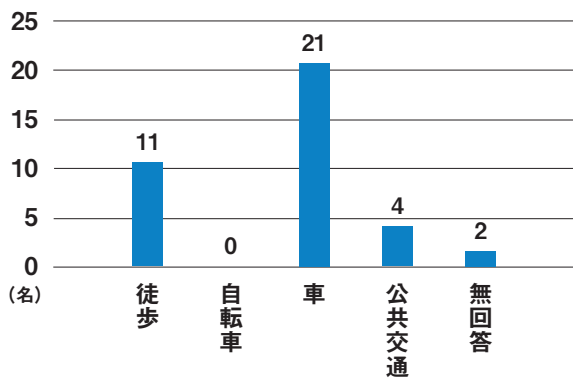
設問2 年齢を教えてください

図表2 年齢



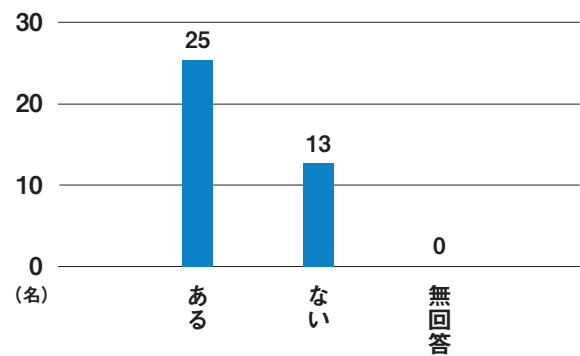
設問3 施設までの交通機関を教えてください

図表3 施設までの交通機関



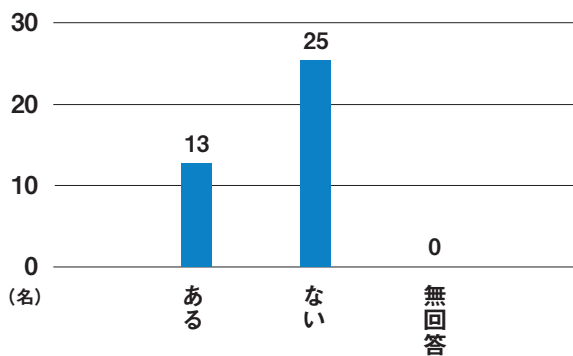
設問4 仕事もしくは家庭で介護の経験はありますか

図表4 介護経験の有無



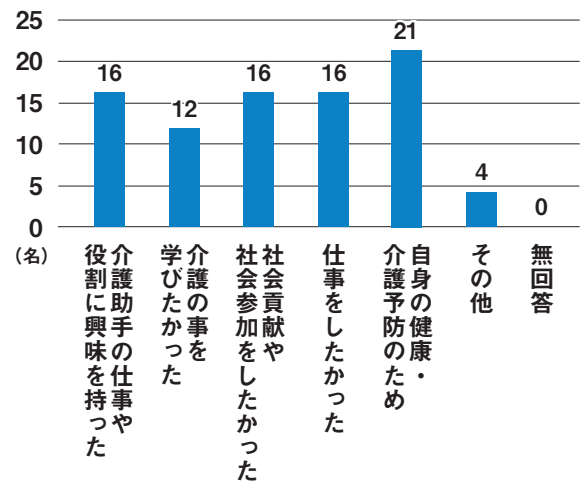
設問5 ボランティアの経験はありますか

図表5 ボランティア経験



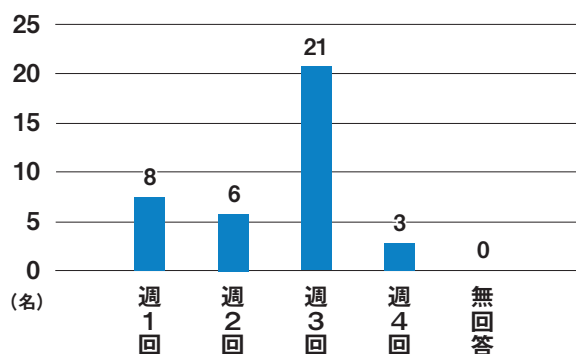
設問6 介護助手制度事業に参加された理由を教えてください(複数回答)

図表6 参加動機



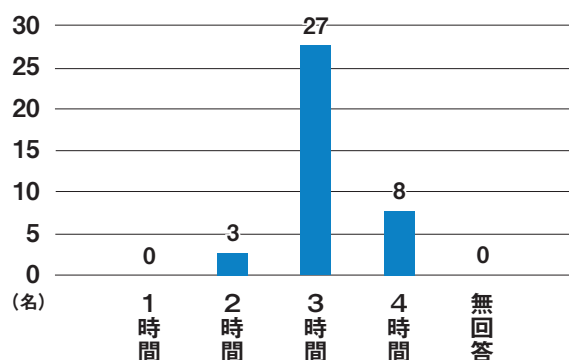
設問7 勤務した頻度を教えてください

図表7 勤務頻度



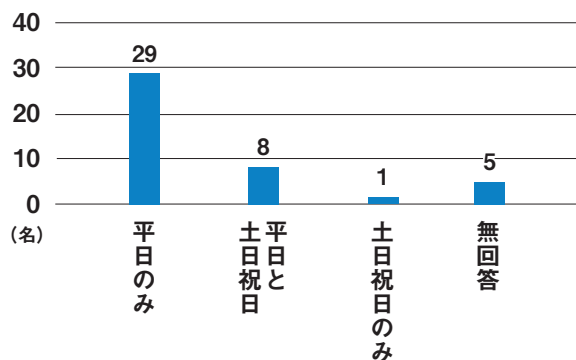
設問8 勤務した時間数を教えてください

図表8 勤務時間数



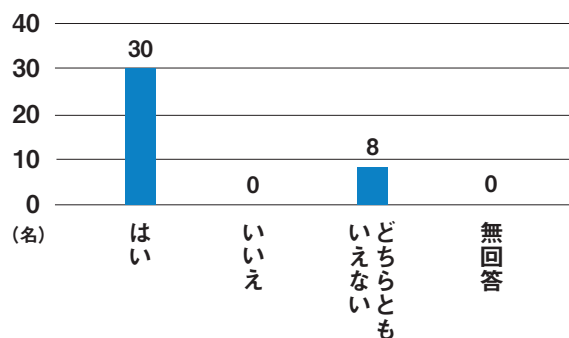
設問9 勤務した曜日を教えてください

図表9 勤務曜日



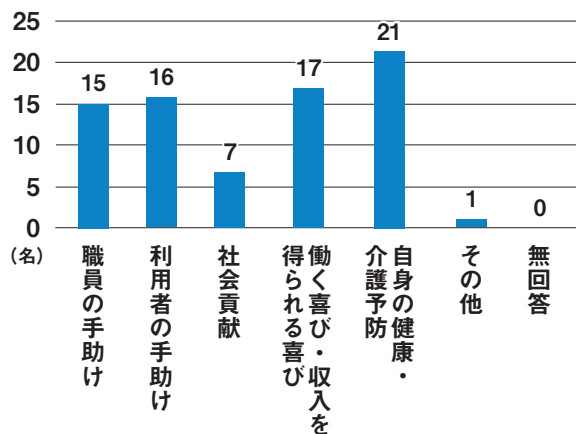
設問10-1 やりがい、働きがいは得られましたか

図表10-1 「やりがい働きがいの獲得」の説明



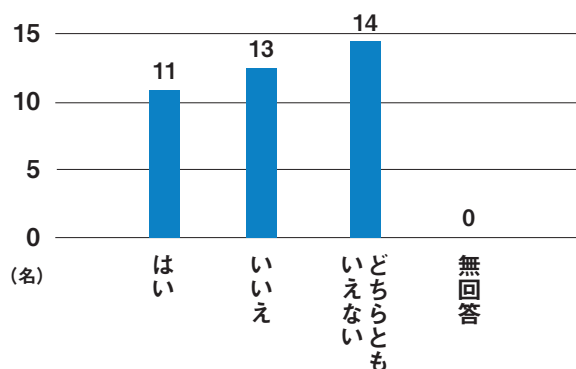
設問10-2 「はい」と答えた方はどのようなところにやりがい・働きがいを感めましたか(複数回答)

図表10-2 どこにやりがい働きがいを感めましたか



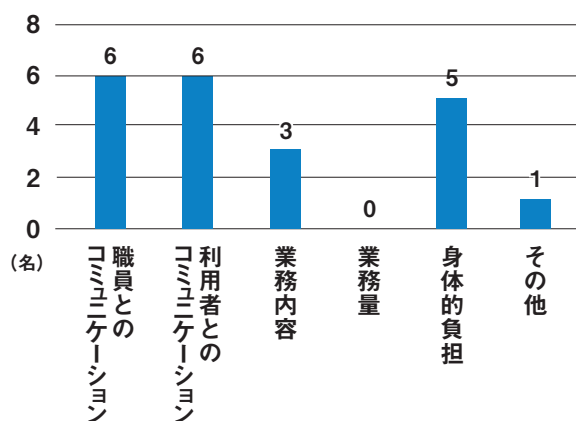
設問 11-1 介護助手で大変な部分がありましたか

図表 11-1 大変さ



設問 11-2 「はい」と答えた方にお聞きします。どのようなところが大変でしたか(複数回答)

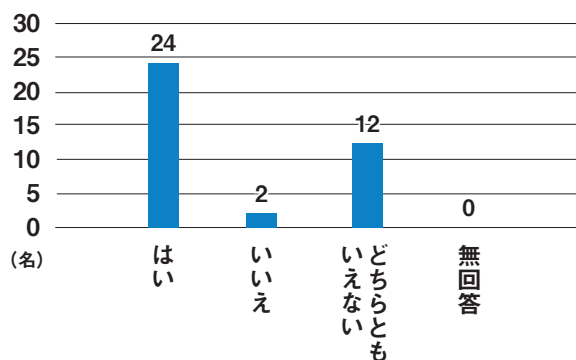
図表 11-2 どのような大変さがあったか



- ・腰痛持ちなので中腰でのサクシヨン洗浄が大変でした。
- ・シーツ交換にとても時間がかかる。
- ・たまに質問した回答が職員さんによって違う時。
- ・サポートがない時、リネン交換が50床もあるのでプレッシャーもあった。

設問 12 職員の教え方は適切でしたか

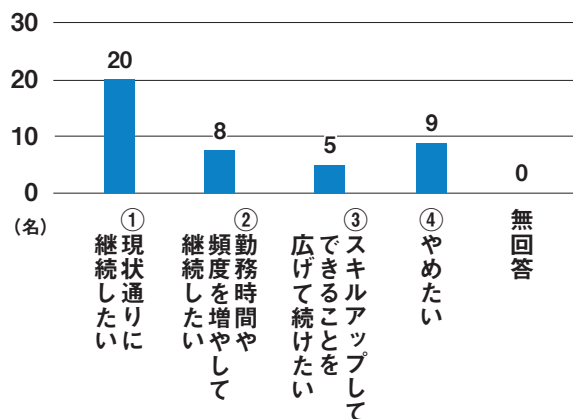
図表 12 教え方の適切さ



- ・忙しそうで声をかけにくい。
- ・少しあいまいなことが多かった。
- ・一人ひとりの教え方が定まらないため。

設問13 介護助手を続けたいですか(複数回答)

図表13 介護助手の継続意思

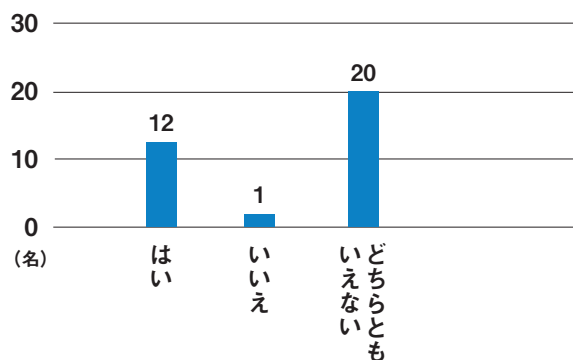


継続しない理由

- ・他にも仕事をしているので、週1回程度ならお手伝いしたいと思いますが…。
- ・他に仕事をしているので。
- ・臨時職員の職がありそうです。
- ・来年は時間がない。
- ・リネンは向いていないため曜日変更を希望。または週1回のみ。Wワークのため。
- ・掛け持ちしている仕事を優先させたい。
- ・腰痛悪化のため。
- ・家庭の事情。

設問14 設問13で①、②、③と答えた方にお聞きします。家族や友人知人にすすめたいですか

図表14 知人への推薦

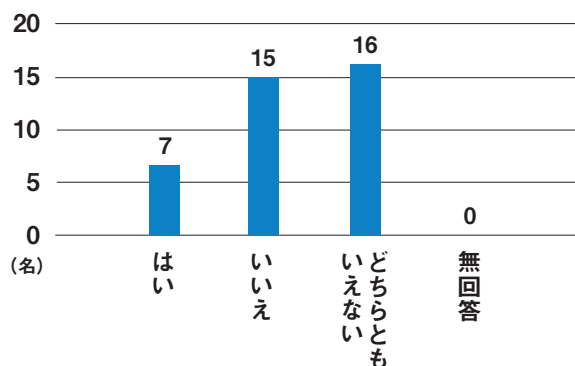


設問15 設問13で②、③と答えた方は理由を教えてください

- ・体力的に続けられるのであれば、学びつつ、収入も増やしたいので。
- ・やる事が3日ではやり切れず、4日なら出来そうだと思います。
- ・時間的に難しい。
- ・自分のできることが増えればもう少し皆さんの役に立てるかのしれないのと、入居者さんとのコミュニケーションの幅が広がるかもしれないので。
- ・考えていたよりも身体的に疲れる(足、腰)。体が健康な方にはおすすめできます。
- ・3時間では仕事が途中なのに、終わらない時もあり、少し時間延長をお願いするかもしれません。
- ・今までの1日3時間勤務は少ないと思い、もう少し働きたい。

設問16 介護に持っていたイメージは変わりましたか

図表15 介護へのイメージの変化



設問17 全体を通しての意見

- ・大変な部分ばかりと思っていたが、そうでないこともある。
- ・介護にもいろいろなバリエーションあることが改めてわかりました。
- ・職員の方がテキパキと利用者様の介護をされている。
- ・前職でも直接ではないものの、福祉関係でしたので介護の大変さはわかっていましたが、今回自らが経験してみて、365日24時間業務を行う皆さん間近に見て本当に大変だということ、同時に必要な業務だということを実感しました。
- ・食器を下げる時各自の食事量・水分量を確認する(徹底)。
- ・歯磨きを丁寧に指導して見守っている。
- ・食事の介助、根気よく行って感心しました。
- ・職員さんは大変なお仕事なのに、明るく元気に対応している。入所されている方も皆優しく声をかけてくださり、そんな時は嬉しくなります。
- ・やることが沢山あり、学ぶことも多く、奥が深いと思います。

5) 結果考察

- ・ H30年度の男女比率は約90%が女性、50代、60代、70代以上がそれぞれ30%前後と年齢構成が均等であった。
- ・ 介護経験のある方が6割以上であり、業務への理解や意欲等、就労マッチングの成否判断にも少なからず影響があったと想定される。
- ・ 参加動機は概ね拮抗したが、中でも全体の半数以上が自身の健康や介護予防のためと回答しており、就労と社会参加が介護予防に結び付くと捉えている様子が見えてくる。
- ・ 勤務実態について、週3日・3時間が最多となり、昨年同様の傾向となった。また、平日のみ勤務が76%であり、通常の業務体制として、人が多めに配置している平日に指導・確認が出来るよう、業務フローを調整した施設が大半であった。(職員アンケートからは土日祝日もいてほしいという声が多数挙がっている)
- ・ やりがいや働きがいは約80%が感じており、職員や利用者のために役立っているという意識に加え、自身が働くことの喜びを感じ、健康維持も関連付けして捉えることで各々のモチベーションに寄与していることがうかがえる。
- ・ 業務の負担感については、回答にバラツキがあり、直接的な身体的負担感の他、職員や利用者とのコミュニケーションに困難さを感じている声もあり、自由記載意見からも「聞く人によって答えが違う」との声が散見されていることから、周辺業務であっても統一されていないことが現場により多々ある現状が改めて示された。今後に向けて、今一度業務の指導方法と内容の統一を整理していく必要がある。
- ・ 研修終了後について、70%以上が継続意志を示したが、9名が辞めたいと回答した。辞めたいとした大半がダブルワーク従事者であり、一旦介護助手の仕事に就いてみたものの、自身の想定以上の業務負荷であった等の理由で他の仕事を優先したいとの意向であった。
- ・ 昨年同様、終了時は「大変なイメージばかりであったが、現場で日々忙しくも明るく働く職員を見て、もっと役に立ちたいと思った」「介護助手の役割と重要性を改めて自覚した」「慣れてきたらもっと職員や利用者の助けになるので、焦らず頑張りたいと思った」など前向きな意見が多数寄せられ、今後の定着が進むことにより、介護職員をサポートする戦力としてさらなる活躍が期待される。

3. 職場研修終了時アンケート (2)職員

1)調査目的

受け入れ準備から3ヶ月間の研修期間を経た時点での具体的な変化について、主に直接的な労務負担の変化、精神的な負担の変化、ケアの質の変化、業務分担や時間の変化等の視点から設問内容を検討し、現場職員へのアンケートを実施した。

2)調査概要

調査対象	平成30年度モデル6施設の職員
実施対象者	メールによる発送・回収
調査期間	平成30年12月
調査実施数	—
調査表の回答数	262名 ※介護職199名、看護職38名、リハビリ職10名、その他7名、未回答8名

集計結果に関する注意事項

- ・表中の比率(%)は、小数点第2位を四捨五入して算出している。したがって、比率の合計値が100%にならない場合がある。
- ・複数回答可の設問については、回答者数を母数とし、比率を算出している。したがって、比率の合計値が100%を超える場合がある。

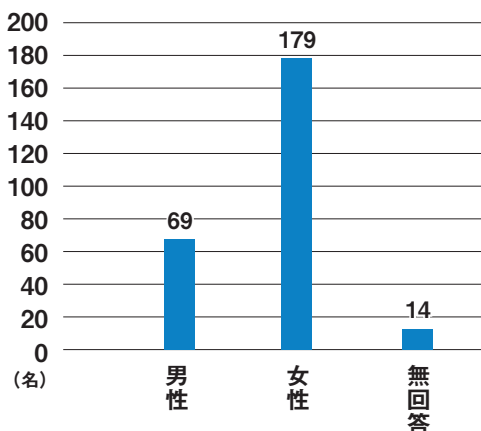
3)調査項目

- 性別・年齢
- フロアで受け入れた介護助手の人数
- 介護助手の勤務時間
- 指導職員数の適切さ
- 指導体制の適切さ
- 介護業務に専念できる時間の増加
- 休憩時間の確保
- 忙しさの緩和
- モチベーションの向上
- 利用者変化の気付きの増加
- 利用者満足度の向上
- ケアプランに沿ったケアの提供
- 介護に対するイメージアップ
- 施設に対する理解の広まり
- 今後必要な取組みは何か
- 役職
- 介護助手の勤務頻度
- 受け入れ人数の適切さ
- 事前説明の適切さ
- 職員間のコミュニケーション向上
- レクリエーションや行事など余暇活動の増加
- 残業時間の削減
- ストレスの軽減
- 業務見直しの機会
- 利用者ニーズへの気付きの増加
- アクシデント・インシデントの減少
- ケアの質向上
- 介護助手の継続的な活用
- 人材確保・活用の参考になったか

4) 設問内容と集計結果

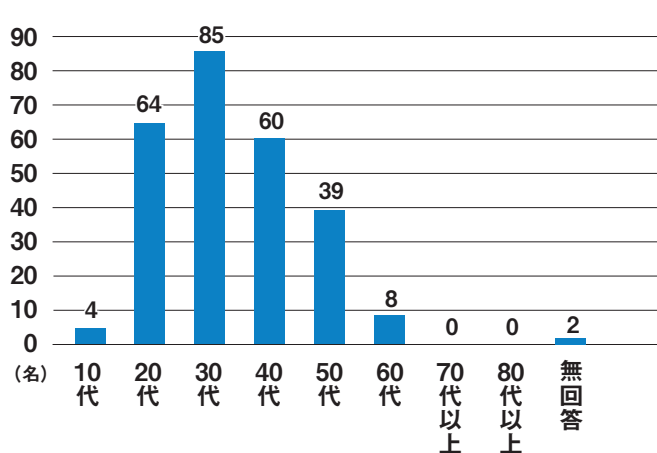
設問1 性別を教えてください

図表1 性別



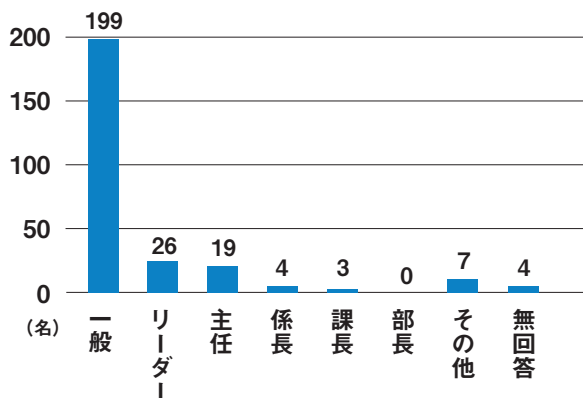
設問2 年齢を教えてください

図表2 年齢



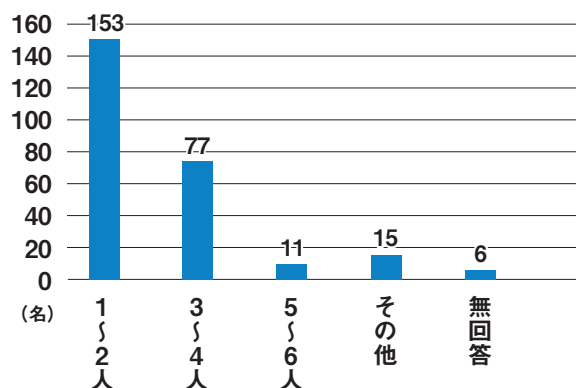
設問3 あなたの役職を教えてください

図表3 役職



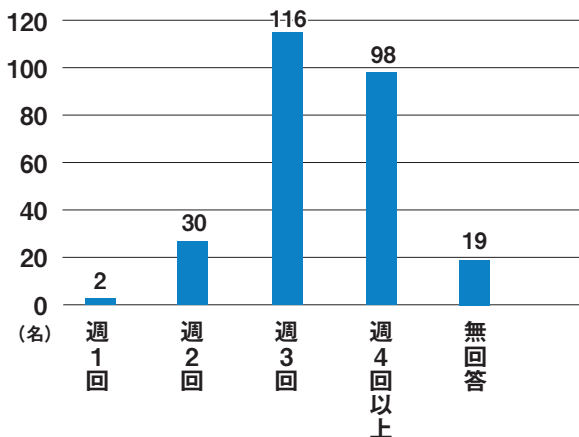
設問4 あなたのフロアでの介護助手さんの人数について教えてください

図表4 フロアの介護助手受け入れ人数



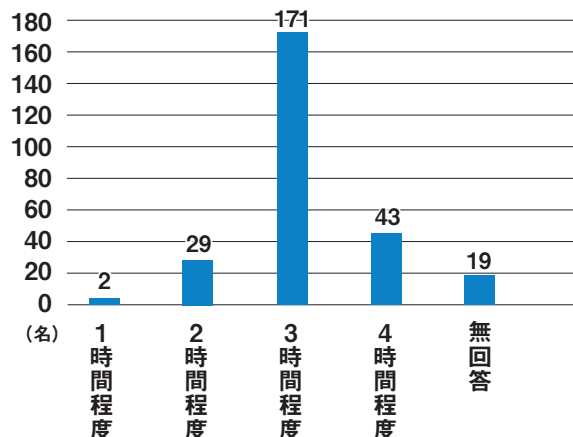
設問5 あなたのフロアでの介護職員さんの勤務頻度について教えてください

図表5 介護助手の勤務頻度



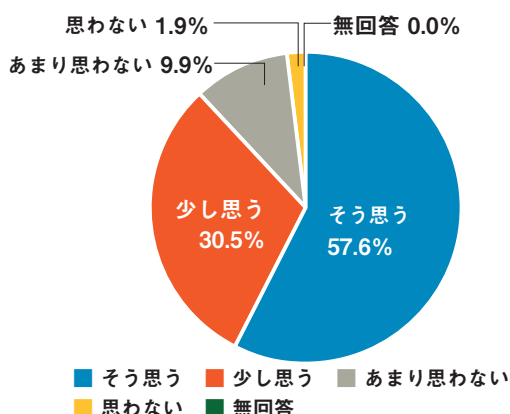
設問6 あなたのフロアでの介護助手さんの勤務時間について教えてください

図表6 介護助手の勤務時間



設問7 介護助手さんの受け入れ人数は適切でしたか

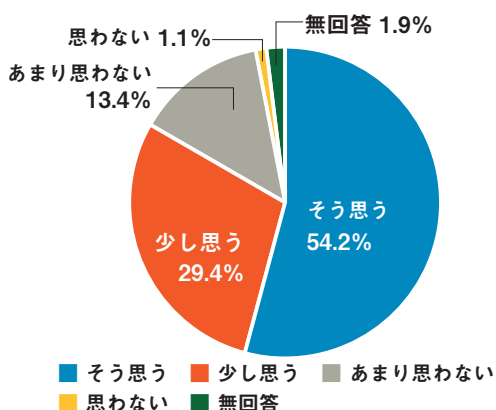
図表7 介護助手の受け入れ人数の適切さ



- ・介護助手さんとコミュニケーションも取りやすく、一人ひとりがどこまでできているか把握もしやすく適切な人数でした。
- ・助手さんの業務内容に合った人数でした。
- ・1日1人で良いが毎日いないと効果はないと思う。
- ・初めてのことなので少人数で良かった。
- ・もう少し増やしたほうがよりスムーズに仕事をこなせると思いました。
- ・指導する人数確保を考えると適切でした。
- ・多いと助手さんのやる事がなくなる。
- ・人数は適切だと思うが、土日も来て頂けると助かります。

設問8 介護助手さんを教える職員数は適切でしたか

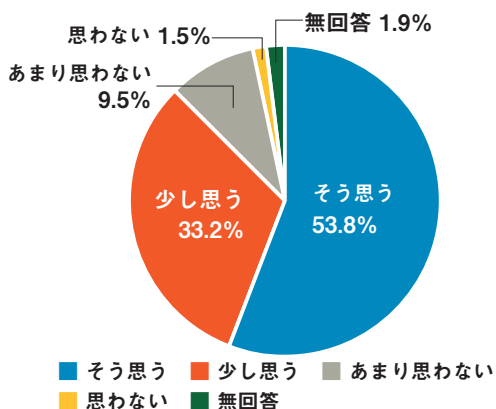
図表8 教える職員数の適切さ



- ・基本事項は指導役を限定したほうが良い。
- ・もう少し職員全体が指導内容を把握していたら助手さんも人に聞きやすくなった。
- ・うまくシフトが組めたので適切でした。
- ・毎日指導者は出勤できたので適切。
- ・わからないことを、教える人以外に聞いているのをたまに見かけた。
- ・たくさんいたら誰に聞けば良いか迷うと思うので、1人が適切だったと思います。
- ・職員1人での対応だったので助手さんが困っているときにケアを行っていて対応が遅れることもあった。
- ・忙しくてあまり教えられていないこともある。次の課題でしょうか。

設問9 介護助手さん導入に向けた事前説明の内容は良かったですか

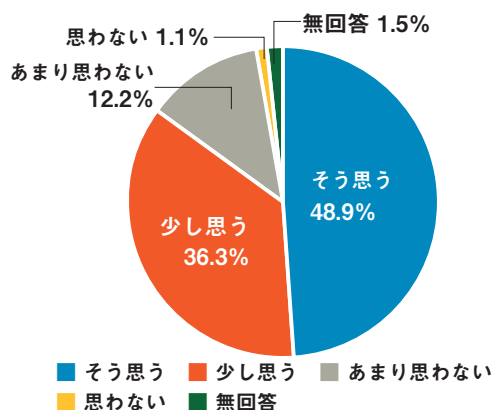
図表9 事前説明の内容



- ・施設側のジレンマを地域人材にわかってもらえ、非常に良いプレゼンでした。
- ・スタッフがしっかり何をしてもらえるか把握できていたので良いと思う。
- ・詳しく決まっていなかったため、皆への伝達が今いちだったと思う。
- ・会議で説明を受けていたため、心構えはできていました。
- ・興味・好感を得られたので多くの方に参加して頂けたのだと思います。
- ・一部の職員しか説明を受けられなかった。
- ・具体的に何をやる人なのかあまり知らなかった。

設問10 指導体制は適切でしたか

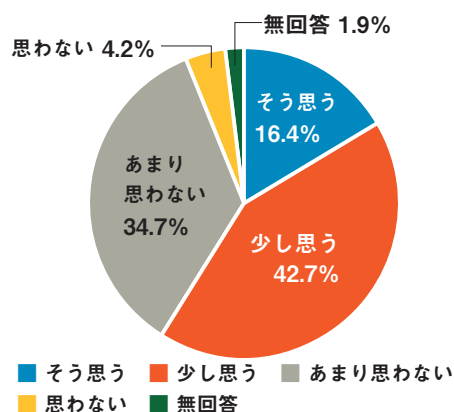
図表10 指導体制の適切さ



- ・しっかり指導につくことでスムーズに業務に入れたと思います。
- ・試行錯誤部分があったが、助手さんの意見も取り入れて業務改善を行った。
- ・マニュアル作成やマンツーマンにより適切に統一した内容でお伝えできた。
- ・若い世代が指導することで、介護職員の責任感や使命感が増したように思う。
- ・現場で大きな力となる人が、指導のために抜ける時間が長くてあまり良いとは思わない。
- ・助手さんがスムーズに動いていた(と思う)のは指導体制が良かったのだと思う。

設問11 職員間のコミュニケーションは向上しましたか

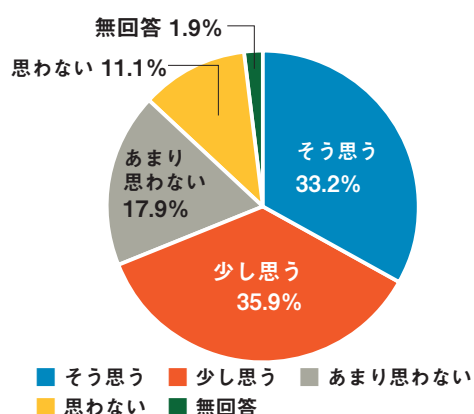
図表11 職員間のコミュニケーションの向上



- ・業務が減った分、気持ち的にも余裕が生まれた。
- ・気持ちに余裕ができたことでお互いに声掛けや気遣いが出来ていた。
- ・落ち着いて引継ぎや相談する時間が増えたと思います。
- ・助手さんとあまり関わることはありませんでした。
- ・介護助手さんの動きが職員全体に伝わっていない。
- ・向上するまでの時間はほぼとれなかった。

設問12 介護業務に専念できる時間が増えましたか

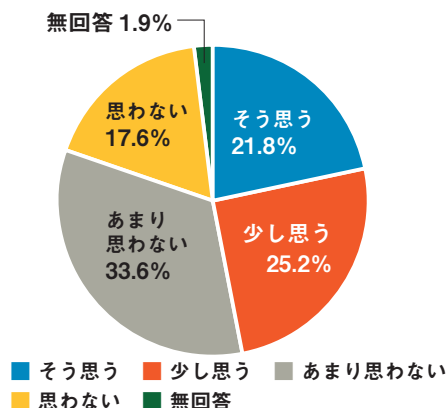
図表12 介護業務への専念できる時間増



- ・ナースコール等に迅速な対応ができた。
- ・利用者様の送迎後の時間を使えるようになった。
- ・業務にゆとりができ、記録簿等を書く時間が増えたと思います。
- ・見守りの強化や1対1のケアがしっかりできるようになったと思う。
- ・助手さんがAMメインのため、記録・プラン作成の時間は変わらず。
- ・車イス掃除をしてくれることで、夜勤帯での時間は確保出来ました。
- ・オムツ補充など、時間外でやっていたことが減った。

設問13 レクリエーションや行事など余暇活動が増えましたか

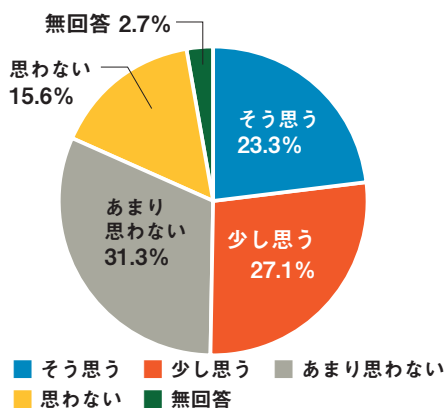
図表13 余暇活動の増



- ・余暇活動が増えた。今までにない新たな取り組みを行うようになった。
- ・時間が空いた分、利用者様に作業提供をする時間が増えました。
- ・レクリエーションの時間帯には助手さんはいないので関係なかった。
- ・曜日や年間で決まっていたので活動は増えていない。
- ・レクリエーションに集中して取り組めるようになった。
- ・そもそも日中のCWの人数が少ないことが多く、余裕がないと思う。

設問14 ゆとりを持って休憩時間が確保できるようになりましたか

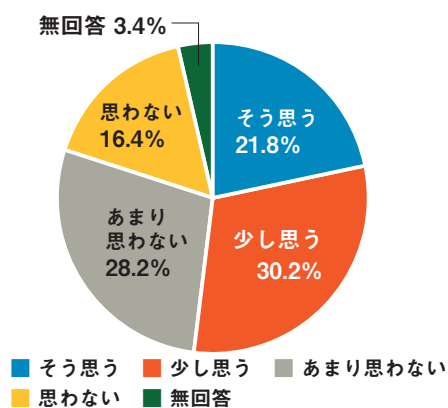
図表14 休憩時間の確保



- ・早番が時間に上がれている。今までは休憩時間を利用しなければならぬ日もあったが記入物なども業務内で可能になった。
- ・介護助手さんの勤務時間は昼休憩後なので思わない。
- ・気持ちに余裕が持て休憩時間にリラックスできる。
- ・もともと休憩は確保されている。
- ・業務を考えて時間を切り上げなくても良くなったからそう思う。
- ・助手さんが「いてくれる」と思うだけでもゆとりが出てくる。

設問15 残業時間の削減につながりましたか

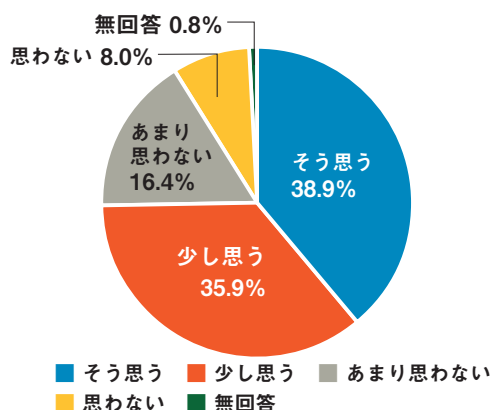
図表15 残業時間の削減



- ・送迎後、すぐに自分の仕事ができる。
- ・プラン等の仕事にすぐに入れるので助かります。
- ・日中に記録等を書く時間も増えたため、残業時間も少なくなったと感じます。
- ・個人の仕事量にはあまり変わりはありませんでした。
- ・就業時間前に来て、仕事をすることは確実に少なくなりました。
- ・入退所が多い時は残業削減不可能。
- ・PMからの業務は特に変わりありませんでした。

設問16 日常の忙しさが少しでも緩和されましたか

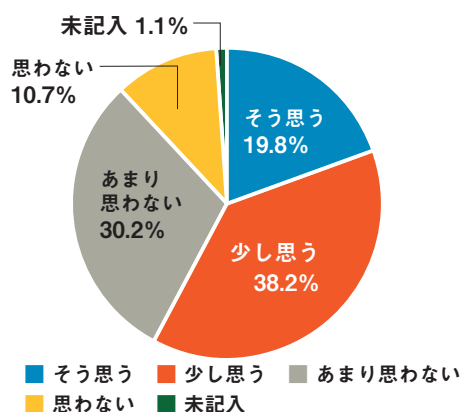
図表16 忙しさの緩和



- ・感染対応の時期になったので、加湿器等の対応をしていただきゆとりができた。
- ・朝早く来なくてもよくなったのでゆとりができた。
- ・利用者様が帰る際の準備がスムーズになった。
- ・毎日の導入であれば、もう少し感じられたかと思います。
- ・コップ洗いやお茶準備をしていただいているので助かります。
- ・業務が減って助かっているが、助手さんからの質問も多く、そこに時間を取られる。

設問17 業務上のストレスが軽減されましたか

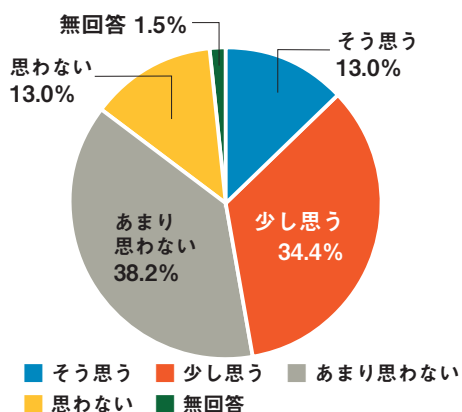
図表17 ストレスの軽減



- ・残業が減ったので軽減されたと思う。
- ・余裕を持てるようになり、利用者様にも職員間でも笑顔で還元できストレスが減った。
- ・時間がなく、あれもやらなきゃ、これもやらなきゃと思うことが減った。
- ・助手さんがしてくれていた仕事は業務上大切なことなのでもともとストレスではないです。
- ・曜日によってはかなりのストレス減になっていると思う。
- ・時間に少し余裕ができ、自分のペースで仕事ができることも増えた。

設問18 仕事に対するモチベーションが上がりましたか

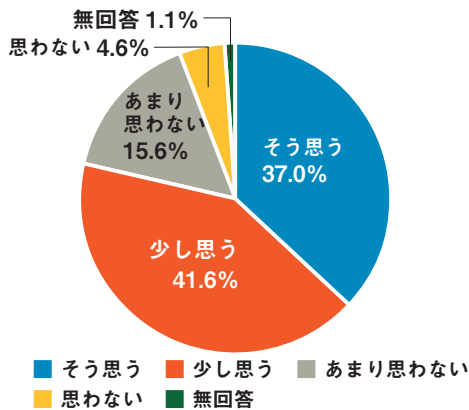
図表18 モチベーションの向上



- ・利用者様と関わる時間が増えると、仕事に対するモチベーションも上がる。
- ・介護の仕事をあまり知らない方の前で仕事をするので、より対応を改めて努めようと気を引き締めました。
- ・心に余裕ができるというだけでモチベーションは上がると思います。
- ・仕事量は減ったがモチベーションが下がっていたわけではない。
- ・変わらず。夜勤の時にフェイスタオルがセットされている日はうれしいです。
- ・今まで通り変わらないです。

設問19 業務を見直す機会になりましたか

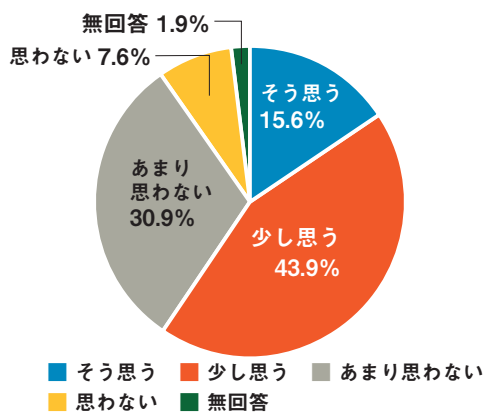
図表19 業務の見直し



- ・一般の方がフロアに入ること、環境やケアを見直すきっかけになっている。
- ・助手さんがやりやすくするために行ったことが自分たちの見直すきっかけになったと思う。
- ・担当以外の職員の意識が薄いため具体的な改善には至っていない。
- ・業務をシンプルにわかりやすくしなければという意識は強まった。
- ・居残り業務でやってほしいことをわかりやすくした。
- ・全体的にもう少し業務の見直しが必要。

設問20 利用者の変化にこれまで以上に気付くことが出来ていると思いますか

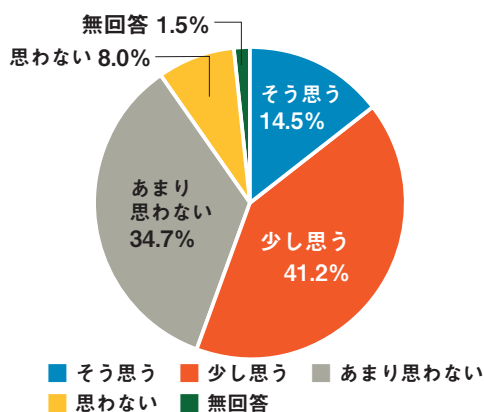
図表20 利用者の変化の気付き増



- ・密に関わることも増えたので気付けることが増えた。
- ・見守りや1対1でのケアをしっかり行えているので、その人にもっとこうした方が良いのでは?と考えられるようになったと思う。
- ・助手さんから利用者さんの訴えを伝えてもらったことがある(排せつ)。
- ・高齢者なので少しの変化にも気付けるように努めたい。
- ・助手さんも少しずつ気付いてくれた。
- ・これからだと思う。

設問21 利用者のニーズにこれまで以上に気付くことが出来ていると思いますか

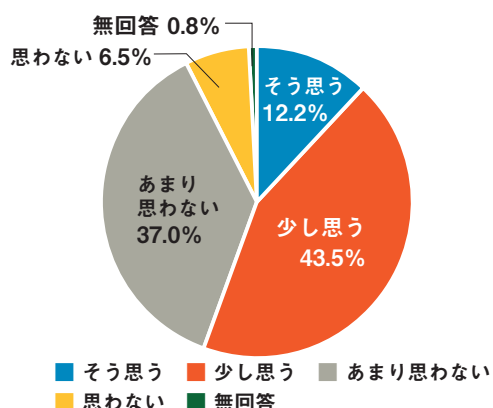
図表21 利用者のニーズへの気付き増



- ・利用者と会話の機会を多く持てるようになった。
- ・関わりが増えたので、会話の中からやりたいことが拾い出せた。
- ・何をしてあげようか、何が必要かと、アンテナを張ることが出来た。
- ・今のところ特に実感はありません。
- ・見守りに少し余裕ができたため、訴える前に気付けることができた。
- ・ゆとりもできたがケアに追われる時間があることに変わりなかった。ゆとりもできたがケアに追われる時間があることに変わりなかった。ゆとりもできたがケアに追われる時間があることに変わりなかった。

設問22 利用者の満足度が上がったと思いますか

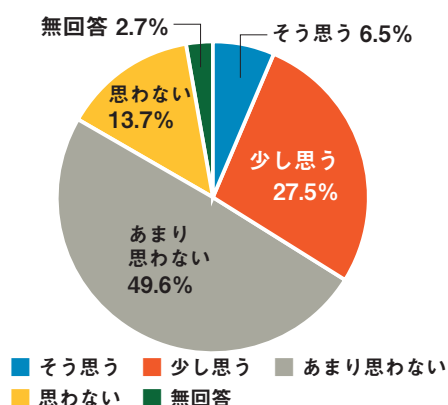
図表22 利用者の満足度向上



- ・活動時間が増えたので、笑顔が増えたと感じる。
- ・一人ひとり話を聞く時間を増やせたので、上がったと思う。
- ・関わる時間が増えたことで不安や不満を訴える声は減ったと思います。
- ・今後取り組んでいこうと思っているのでこれからだと思う。
- ・午前中は助手さんが雑用を担ってくれるので、コール対応などで待ち時間が減ったため少し思う。

設問23 アクシデント・インシデントの件数が減少しましたか

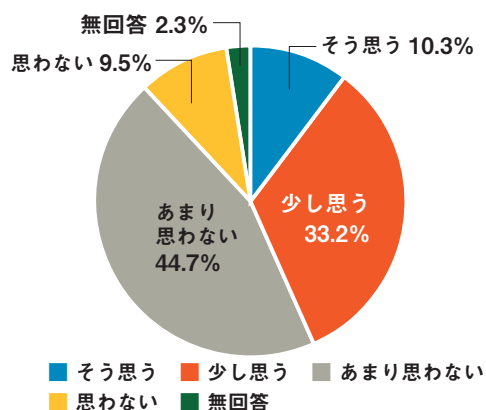
図表23 アクシデント・インシデントの減少



- ・見守りできるようになり、転倒アクシデントが減った。
- ・見る“眼”が増えたことで多少は。
- ・助手さんがいるいないという理由には繋がらず、元々の職員の問題が強い。
- ・減少にはならないが、人数が増えて気付きは増えると思った。
- ・シーツ交換後など、ベッドのブレーキかけ忘れ、柵が外れていることが多い。1回のシーツ交換で2、3ヶ所必ずあるから、終了後に点検している。

設問24 これまで以上にケアプランに沿ったケアが提供できていますか

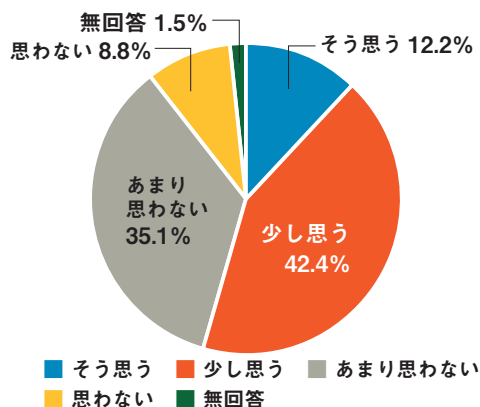
図表24 ケアプランに沿ったケアの提供



- ・以前よりケアプランを見る頻度は上がった。
- ・時間にゆとりが出来てケアプランを見直し、個別ケアが出来ていると思った。
- ・できるスタッフとできないスタッフがいると思います。
- ・ケアプランの質を上げることも必要なので、少し思うにチェック。
- ・助手さんが行っていた業務を考えたらケアプランに沿ったケアにつながっていたとは感じられない。
- ・余裕があればできると思う。

設問25 ケアの質が向上しましたか

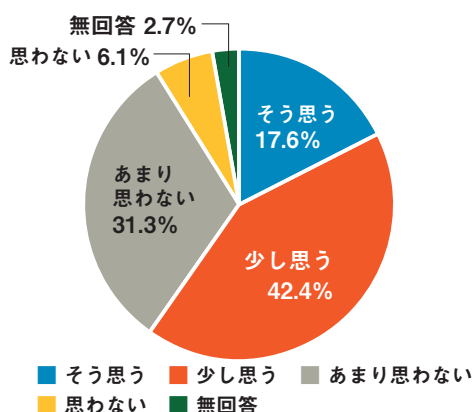
図表25 ケアの質向上



- ・偏りはあったと思うが、一部の利用者様のケアの質は上がった。
- ・身体的ケアや精神的ケアの充実が図れたのではないかと思います。
- ・見守りに余裕ができたり、利用者の訴えに早く気付けることは、個人的に質の向上に繋がっていると思います。
- ・提供内容が増えたが質に繋がっているかは少し不明。
- ・職員の利用者への意識を向けることに繋がらなかった。
- ・今のところ大きな影響は感じないが、今後の取り組み方によっては期待できる。

設問26 介護に対するイメージアップに繋がりましたか

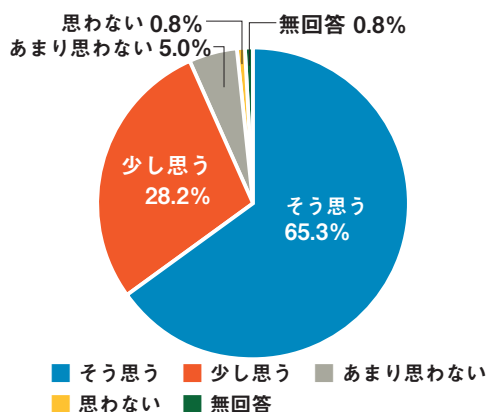
図表26 介護のイメージアップ



- ・利用者様と関わっている様子を見ていただき、イメージが良くなったかな。
- ・イメージアップよりも介護の現場を見る機会になって良いと思います。
- ・なかなか施設内を見ること、一緒に働くことはないので、良かったのではないかと思います。
- ・もしかしたら大変だと思われたかもしれません。
- ・ネガティブなイメージは払拭できたと思います。
- ・施設で、良い面と悪い面が両方みられる機会だったと思います。

設問27 介護助手さんを継続的に活用したいですか

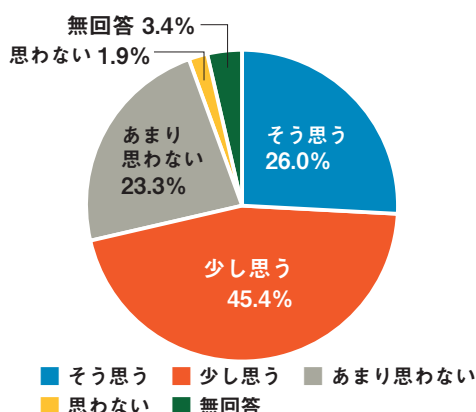
図表27 介護助手の継続的な活用



- ・とても良かったので継続できるのであればお願いしたい。
- ・毎日いてくれたら良いです。時間ももう少し長くしてほしい。
- ・この2ヶ月半、業務に集中させてもらいました。もちろん継続的に活用していきたいです。
- ・職員が話すのとは違う話題性があり、利用者様も楽しくおしゃべりしていました。
- ・出勤してから記録やノートを確認できるし、利用者と多く関われるため、助手さんは継続してほしいです。
- ・助手さんがいると雰囲気の良いから。

設問28 施設に対する理解が広がりましたか

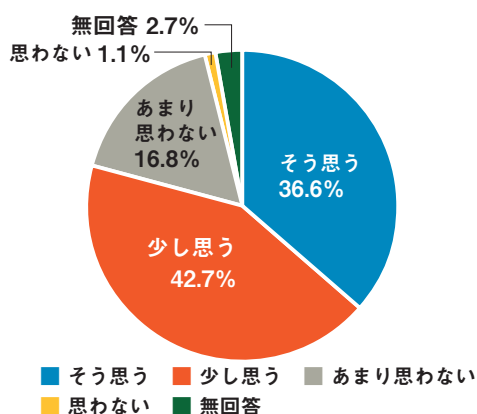
図表28 施設の理解の広まり



- ・実際に業務に入ることによって施設の雰囲気は感じてもらえたと思う。
- ・今回の広報活動で少しでも周知できた。
- ・良い面も悪い面も含め、少しは広がったと思います。
- ・興味を持ち色々質問してくれる助手さんがいました。
- ・介護助手として働くことで、施設の現実を知ってもらえた部分はあると思う。

設問29 人材確保・活用の参考になりましたか

図表29 人材確保・活用の参考



- ・介護スタッフとは別の人材確保、活用の1つとして学んだ。
- ・地域人材＝シニア層の活躍、これに勝るものはなし。
- ・お互いが必要とする、させるの考えでマッチングしていく方法、宣伝活動方法など身近で知ることができた。
- ・助手さんがいて介護者の負担が軽減されれば、働いてみたいと思う人が増えるかもしれないです。
- ・今後は様々な方法で人材確保が必要。

設問30 今後はどのような取り組みが必要と思うか(自由記載)

- ・人材確保もなかなか難しく、業務に追われることも多いため、今後のこのような形で手伝っていただけることが増えると、本来の介護としての取り組みを行う機会が増えてくると思う。
- ・「介護助手」という言葉を聞くと、もう少し身体介助も行うイメージを持って応募した方もいたと思うので、説明会は重要だと思いました。事前のポスターも含め。
- ・介護業務に専念できる時間が少しずつ増えているものの、これまでの現状(忙しい！早く終わらせなきゃ！余裕がない！)から抜け出せない職員が多いので、その意識改革。
- ・雑務が減って、時間に余裕ができています。外部の風が入り閉塞感が減っていく思いが、利用者様との会話の時間等、違う関わりをもつともっとやりがいのある仕事になるのではと思う。
- ・この様な取り組みから福祉に従事する人が一人でも増えると良いと思うので今後も必要だと思いました。
- ・今後も同様に60代、70代の雇用や人材活用についての検討、取り組みが必要だと感じました。
- ・募集の仕方により、人材確保や活用の内容により、今までの業務がより良く改善されるということがわかった。人手不足の中、高齢者の方の働き方も内容により十分に活用ができることがわかり、今後今回の取り組みで人を確保し、

業務を充実していく必要がある。

- ・人材（職員不足）では取り組めない内容もあると感じた。指導がしっかり行えない環境や状況では行わない方が良いと思う。また助手さんのスキルに応じて業務のマッチングを行うのも1つの方法だと感じた。
- ・助手さんをもし継続するのであれば、流れや方法を統一して、担当以外の職員も聞かれたらすぐ答えられるようにした方が良いと思います。
- ・身体介護は難しいですが、もう少しケアに携わるといった取り組みを行っていても良いのかなと思いました。
- ・AMだけでなくPMも助手さんが水分配ったり出来たら良いと思います。簡単な介助（車イスを押す）はやってもらえないでしょうか？利用者とのコミュニケーションとして話し相手になってもらえたら、利用者も楽しめると思います。
- ・直接的な介助以外の部分（汚染衣類の予洗い、入浴道具の準備、夜勤前のパット等の準備等）で補助が増えれば、ワーカーはもっと利用者に集中し時間を作っていけると思う。
- ・介護助手さんの意見を施設に反映できるようになれば、サービス向上に繋がると思う。施設に慣れていない一般の方の意見はとても重要になると思います。
- ・もっと細かく業務を整理して、介護助手の人にも出来ることはたくさんあると思うので、介護助手の人の得意な事（例えば趣味や以前の仕事のことなど）を把握して助手として生かせるようにしていく工夫も大切だと思います。
- ・介護職員の慢性的な人員不足の中、介護助手制度導入でとても助かっている実感があります。今後は制度を活かし、有資格者がより専門的な業務を行えたらと思う。
- ・深刻な人員不足がまだまだ現状を変えられないでいます。定期的に介護助手制度について地域に拡散して、人員不足を補えるような仕組みができれば良いなと思います。介護助手さんのお陰で介護スタッフがケアの向上に専念できる環境を作れ、スタッフが実感できるように考えていきたいです。
- ・年齢に関係なく雇用の幅が広がった。勤務形態もこちらのニーズだけでなく、相手方と合えばどのような業務でも部分的な仕事をお願いでき、結果職員の負担軽減に繋がっている。

<全体を通じて> (自由記載)

- ・今回の取り組みで一部業務を助手さんに行ってもらいとても助かった。今後他の介護施設等でもこのような取り組みを取り入れてもらえたらと思う。
- ・一番多忙になる時期になり、助手さんにしていただけただけの内容により、とても時間ができて心のゆとりもできて良かった。午前のみだったが時期によっては午後（夕方）も来ていただけたら良かった。いつも年末にバタバタする者も助手さんのお陰でゆとりができていたのでとても助かりました（職員不足でも行えた）。
- ・助手さんがいていただいお陰で職員が打ち込む記録を早く終わらせることができナースコール対応、利用者さんとのコミュニケーションが多くできたと思います。これからも続けていただけたらと思います。
- ・冬期の消毒・加湿器の水入れや消毒の時間は余裕をもってナースコール対応できたが、それ以上のことが出来るほどの時間はなかったと思う。
- ・介護助手制度の取り組みにより、負担に感じていたことが軽減し、利用者様と関われる時間（活動提供を含む）が取れたと感じています。今後も様々な取り組みを活用して地域の方と交流を図りながら業務を行えたらと思いました。
- ・午前中しかいなかったが今まで忙しい中で行っていたことが、スタッフに少しではあるが気持ちの余裕ができ、訴えをしっかりと聞いたり、関わる事が出来ていると思う。作業活動も行えるようになったので良いと思う。
- ・取り組みを行うまではとても大変ではあるけど、実際に業務を任せられると、とても時間にゆとりをもって本来行うべきことに目を向けられる。改めて助けられていると感じた。
- ・何事も準備段階を丁寧に行うことが大事だなと思いました。
- ・ただのアルバイト先にならぬように、国、事業所、自治体、老健協の関わり・密度の強化が必要。
- ・今年度、旭川で初めてモデル事業に参加させていただき不安もありましたが、老健にしかできないものです。地域との結びつきをより推進する施設づくりができたのではないかと思います。

- ・助手さんが利用者を楽しそうにイキイキと関わっている姿がとても良かったと思いました。
- ・このような機会をいただきありがとうございました。介護業務ができる方はもちろん必要ですが、それ以外の仕事を行ってくれる方達がいてくれたら、自分たちは利用者様に関わる時間がこんなに増えることを感じる事ができました。
- ・助手制度が当たり前となってほしいです。今回は身体介護以外のことのみでしたが、継続することで他の業務もできるようなればより良いと思う。
- ・今回介護助手さんの導入によって、雑用という面で今まで業務もこなしながらやっていたのでとても助かりました。雑用が減ったことで、利用者の方と話す機会や接する機会が増えて良かったと感じました。
- ・実感できるほど現場が変わったかと言われれば正直そこまでは思いませんが、助手さんが居ることでの安心感はとてもありました。忙しいと思う気持ちは緩和されました。
- ・介護助手さんのキャラクターにもよるが、スタッフと会話が多い方もいれば、よそよそしく打ち解けられない方もいるので、会話・交流する機会や利用者様とユニットで何かを出来る機会を作ったら良いのでは。
- ・このような機会があると近隣住民の方のマンパワーが活用できるとも良い結果に繋がったと思う。

5)結果考察

【設問7～10】

いずれも80～90%の高い割合でそう思う・少し思うと感じており、介護助手の確保と職場実習の開始に向け、昨年度同様にモデル施設では事業趣旨・目的、手順の確認について施設内の共通理解を得るべく準備を進めることができたことがうかがえる。

自由記載意見受け入れ人数は概ね適正と感じている意見が大半だが、毎日の配置や曜日・AM・PMバランスの均衡について要望も多い。指導人数や体制も事前準備により概ね適切に対応出来たとする声が大半を占めるが、準備はしていたが、教える介護職員が不足し、指導に割く時間に余裕が無かったとする意見も散見された。事前説明会は当日の説明内容を十分に吟味し、要点やPRポイントをしっかりと説明出来たとする声が大半で、昨年度実施内容を参考に、各施設での準備が十分に出来ていた。

【設問11】

半数強が若干の改善効果を感じており、時間や精神的なゆとり、介護に専念出来る時間が増えたことにより、以前に増してコミュニケーションの時間が確保出来てきたとする声が多く聞かれた。一定数は3ヶ月では変化無しと感じており、職員による感じ方に温度差が見られる。

【設問12】

70%が介護に専念する時間が直接的に増えたと感じている。記録やプラン作成の時間の確保については効果の声が半々で、感じ方には差異が見られる。介護職員が担っていた間接業務を介護助手に移譲した場合は直接的な効果が実感出来るが、その他間接業務を新たに担う場合については、介護職員が担う既存の業務体制に大きな変化は無く、導入効果への反応は薄い。また、職場研修期間において介護職員の入退職が重なった場合等には介護助手の導入効果が客観的に判断出来ないことが想定される。

【設問13～15】

半数が変化を感じておらず、3ヶ月間では明確な変化を感じるまでの効果がなかったとの反応。

自由記載意見レクリエーションに専念出来る環境は出来たが、時間そのものが増えたことは無いという意見に加え、レクをする時間帯への配置にも左右されるので、変化は無いとする意見が聞かれる。休憩時間の確保については、従前からの業務環境に左右され、元々ある程度しっかりとれており、変化は無かったとする意見や、わずかに改善されたと感じる意見の施設間での差異が見られた。残業の削減について、変わらないという意見が大

半であるが、一定数はわずかでも削減効果を感じており、今後の業務分担の見直しや定着により、今後の改善効果は期待できる。

【設問16】

70%以上の高い割合で多くの職員が改善効果を感じており、自由記載意見も業務密度の緩和、役割分担が精神的なゆとりの創出に直接的に寄与している声が大半で、大きな効果が見られる。

【設問17】

業務上のストレスは日常業務の忙しさ以外にも多く要因があり、ゆとり=ストレスの緩和には直結しないが、少なからず効果を感じる声も多く聞かれている。

【設問18】

仕事のモチベーションは個人の考え方や職業観、給与・待遇等にも左右され、回答結果は半々だが、精神的なゆとりが出来たことで僅かながらモチベーションへの影響があったとの記載も見られる。

【設問19】

80%近くが業務見直しの機会となったと回答し、自らの日常業務を改めて整理・区分し、間接業務を介護助手へ移譲するための準備作業を通じて、今後の業務改善に向けた契機となったと前向きに捉えている声が多数聞かれた。

【設問20・21】

改善を感じた回答は半々に近い。自由記載意見には、利用者に関わる時間が増えたことやゆとりが出来てきたことにより、個人の意識が上がり、改善を感じてきている声も多く聞かれ、今後の改善が期待出来る。

【設問22】

改善を感じた回答は約半数。自由記載意見には、向き合う時間が増え、利用者の反応から満足度が上がっていると感じている声が多数挙げられた他、現状でそこまでは至らないが、今後につなげていきたいと期待する声が聞かれる。

【設問23】

改善を感じたとする回答が30%程度にとどまっており、介護助手導入による業務体制や利用者の関わりの変化がアクシデント・インシデントの件数に影響するとは感じていない回答が多数。見守る体制は充実してきたとする声も一定数有。

【設問24】

時間の創出=プラン通りのケアの提供につながるということには結びついていない。個別ケアの充実は進んでいるとする意見もあるが、本設問との関連性に特段の変化はなかった。

【設問25】

改善度を感じた回答は半数強となっているが、ゆとりや個別ケアの時間増加がわずかながらケアの質向上につながると感じている記載意見は多い。また、介護助手の人数にかかわらず、そもそもの介護職員のケアに対する意識に左右されると感じた意見や、仕事内容・関わり方に更なる工夫の余地があるとした見解が聞かれた。事業目的の延長上にはケアの質向上の契機とすることもあり、今後も現場の業務体制を随時整理していく過程で、介護職員・介護助手双方の利用者との関わり方についても改めて意識していくことが必要と思われる。

【設問26】

60%が肯定的に感じており、介護助手が実際に介護現場での就業を通じ、従前のイメージが少しでも良い方向に変わったのではと感じている。

【設問27】

90%以上のほぼ全体が今後も継続活用を望んでいる。介護職員も介護助手が3ヶ月の職場研修を通じて確実に現場の戦力として存在感を認識していることを表す声が多数。業務頻度や配置を増加希望する声も多く、改めて現場の人員不足感を反映する結果となった。

【設問28】

70%がそう思うと感じており、設問26に関連して、実際の就業を通じて施設・介護現場の実態を知ってもらう契機となり、利用者に加え、職員への理解が進んでいる。

【設問29】

80%が参考になったと回答。多様な人材、多様の働き方の提案が人材確保・活用の一つ的手段として有効であったと感じた回答が多数を占めた。また、介護職員の業務負担の軽減の機会として捉えることで、職員定着についての参考になったとの意見もあった。

【その他設問】(自由記載意見)**①今後の取り組みの必要性について**

- ・介護助手の活用と定着と同時に、介護職員が自らの業務を見直し、専門職として自身のスキルを高めていく意識改革が必要で、それがサービスの質向上につながるよう目指していきたいとする前向きな意見が多い。
- ・希望により、介護助手から介護職員へのステップアップしていくことが出来るよう、指導体制や仕組みの検討についての必要性を感じる声も多く、パターン化した業務内容・配置に固定化せず、柔軟な体制を検討することでより一層の活用が期待できる。
- ・多種多様な周辺業務にも、一定程度利用者との距離が近い業務を意図的に配分することで、利用者とのコミュニケーションを促進し、介護助手と利用者への相乗効果につながるよう、業務配分の工夫も必要とされる。
- ・この取り組みを一過性のものとせず、継続的・定期的に活用していきたいとする意見も多く、介護現場としても今後に向けて期待している様子が見える。

②全体を通じて

- ・介護助手が現場の戦力となり、業務負担の軽減になっていると直接的な効果を感じる意見が大半。
- ・現状では配置人数や時間帯に限りがあるが、今後は「毎日、午前午後も誰かにいてほしい」と希望する声の他、「土日にいないので効果がわからない」「毎日いないと意味が無い」と加配を望む声も多い。
- ・現状ではまだ相互のコミュニケーションに不足があるが、職員が意識を持って今後寄り添っていくことで、さらなる改善につながると期待する意見。
- ・業務や関わり方をもっと見直していくことで、さらなる効果が見込めるとする意見も多く、現状での課題を感じつつ、今後に向けて期待している様子が見える。

4. 平成29年度モデル施設事後検証アンケート ①介護助手／②職員／③比較

1) 調査目的

平成29年度モデル6施設の介護助手に対して、就業後1年が経過し、仕事内容の変化や現在の就労状況、自身の心情等についてのアンケートを実施した。また、同施設の職員に対しても、介護助手導入から1年が経過し、その後の定着度合いや現状についての検証アンケートを実施。改善度合いの変化を再確認すべく、昨年度と同じ設問内容での結果比較に加え、現状把握と今後の展望等について設問項目を追加した。

2) 調査概要

調査対象	①平成29年度モデル6施設の介護助手／②③平成29年度モデル6施設の職員
実施対象者	メールによる発送・回収
調査期間	平成30年10月17日～11月17日
調査実施数	①41 ②③—
調査表の回答数	①37名(回答率90.2%) ②230名 ③導入1年目212名、導入2年目230名

集計結果に関する注意事項

- ・表中の比率(%)は、小数点第2位を四捨五入して算出している。したがって、比率の合計値が100%にならない場合がある。
- ・複数回答可の設問については、回答者数を母数とし、比率を算出している。したがって、比率の合計値が100%を超える場合がある。

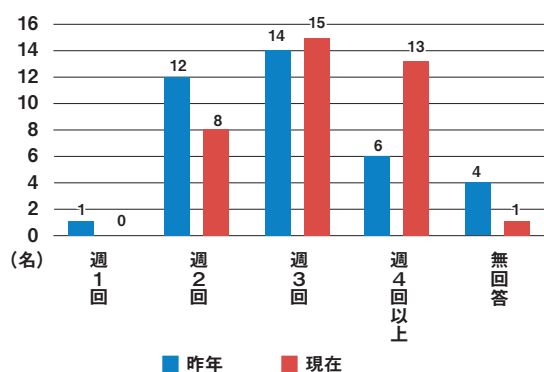
3) 平成29年度モデル事業所

エリア	施設名	設置形態	定員
渡島	社会医療法人高橋病院 介護老人保健施設ゆとりろ(函館市)	独立型	入所150名／ 通所45名
	社会福祉法人溪仁会介護老人保健施設 コミュニティホーム八雲(八雲町)	独立型	入所90名／ 通所45名
十勝	医療法人社団刀圭会 介護老人保健施設アメニティ帯広(帯広市)	併設型	入所100名／ 通所39名
	社会福祉法人恵愛会 介護老人保健施設もみじの里(鹿追町)	ユニット型	入所100名／ 通所30名
オホーツク圏域	社会福祉法人きたみ北尽会 介護老人保健施設緑風(北見市)	独立型	入所80名／ 通所40名
	社会医療法人恵和会 介護老人保健施設アメニティ美幌(美幌町)	独立型	入所100名／ 通所40名

4) 設問内容と集計結果 ① 介護助手

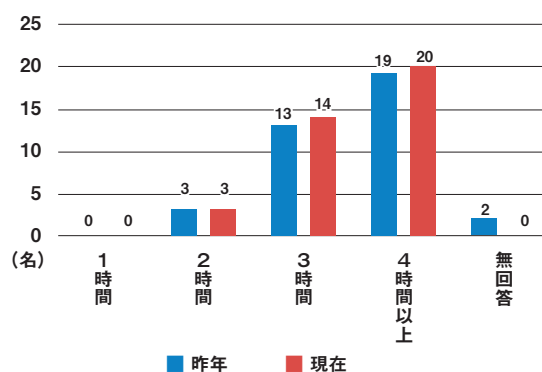
設問1 昨年と現在の勤務日数(頻度)について教えてください

図表1 昨年と現在の勤務日数(頻度)



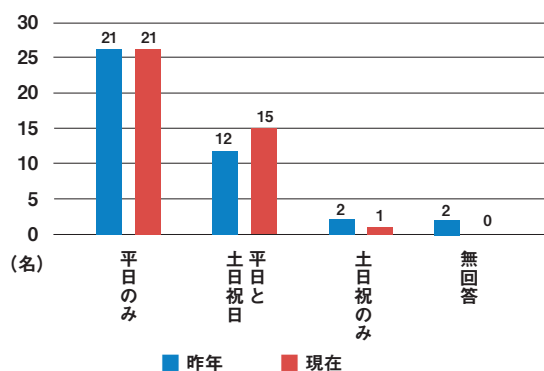
設問2 昨年と現在の勤務時間について教えてください

図表2 昨年と現在の勤務時間



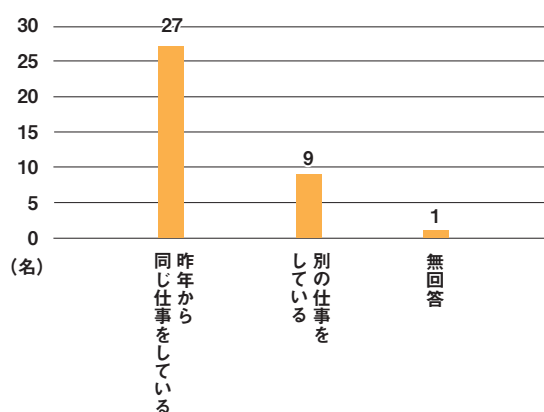
設問3 昨年と現在の勤務曜日について教えてください

図表3 昨年と現在の勤務曜日



設問4 昨年と現在でお仕事内容に変化があれば教えてください。またどのような仕事に変わったか教えてください

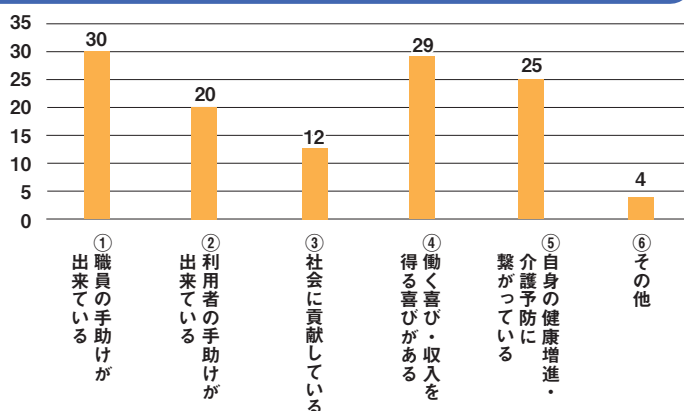
図表4 仕事内容の変化



- ・最初の頃から仕事内容が少し変わりました。お茶、下膳等
- ・個別のクリーニング依頼、個室チェスト搬入、整理、整頓
- ・追加業務としてカップの洗浄と消毒
- ・昨年の仕事に加え、歯ブラシやコップ洗浄・消毒等
- ・昨年の仕事に加え、入浴準備、汚物室の洗濯等
- ・トロミ、リネン交換、居室の冷蔵庫清掃等
- ・入浴準備と清掃が入っている
- ・入浴準備、おやつ飲み物準備等
- ・洗濯物をしまう、タオル交換等
- ・髭剃り清掃、おむつ補充、物品補充、シーツ交換
- ・おむつ、おむつパット補充
- ・リネン交換

設問5-1 介護助手さんのお仕事でやりがい、働きがいはどこにありますか(複数回答)

図表5-1 仕事のやりがい・働きがい

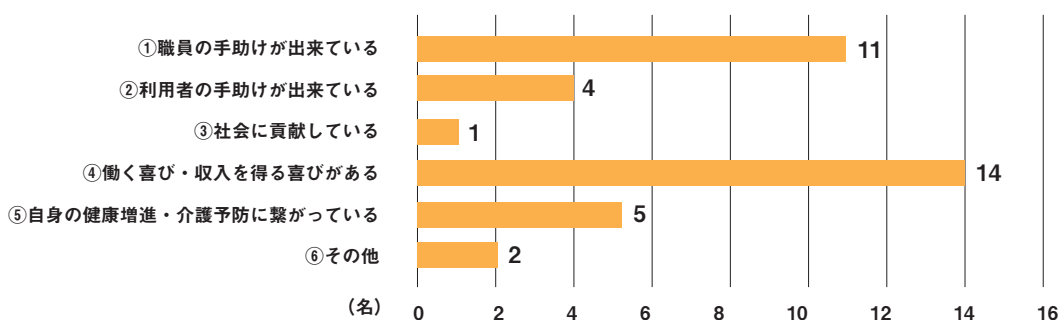


⑥その他具体的記載

- ・ 助手さん同士のふれあい
- ・ 利用者とのふれあい
- ・ 利用者様にありがとうと言われた時
- ・ 職員にありがとうと言われたとき
- ・ 介護の現状を知ることができた

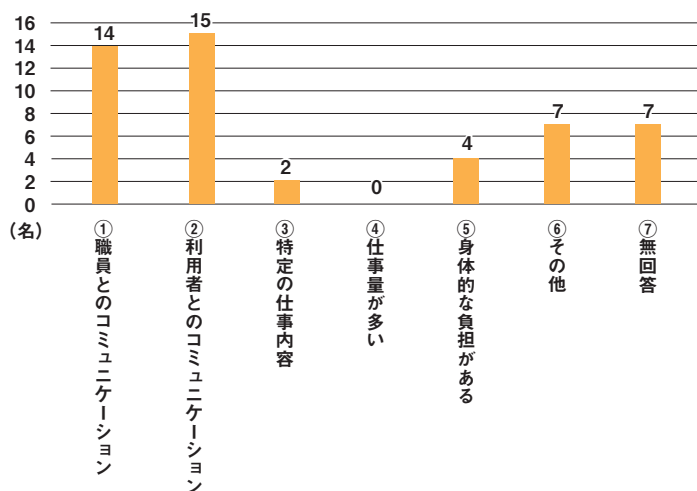
設問5-2 上記のうち、最も強く思うことを選んでください

図表5-2 最も強く思うこと



設問6-1 介護助手さんのお仕事で大変だと思うことをお聞かせ下さい(複数回答)

図表6-1 大変なこと

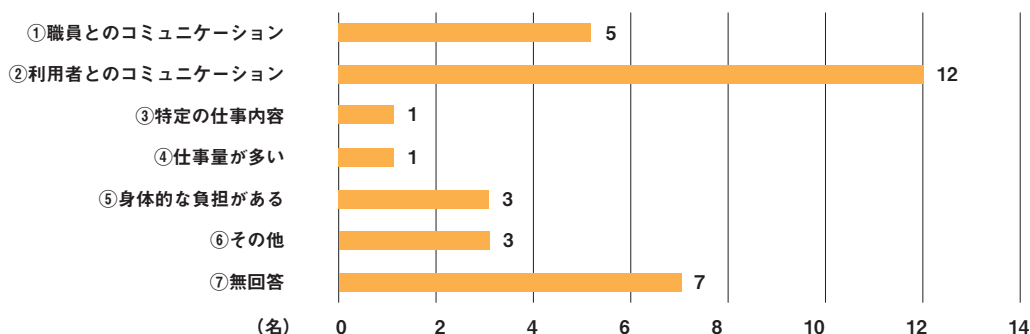


⑥その他具体的記載

- ・ 助手の仕事の範囲は？
- ・ シーツ交換
- ・ おむつ搬入
- ・ 給水タンクの取り換え
- ・ 重いベッドを動かすこと

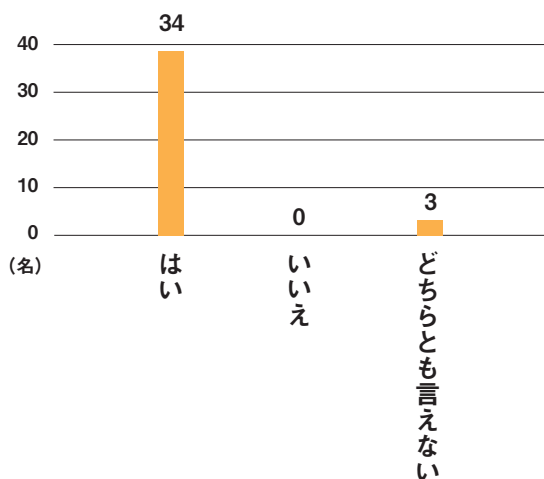
設問6-2 そのうち、最も強く思うことを選んでください

図表6-2 最も強く思うこと



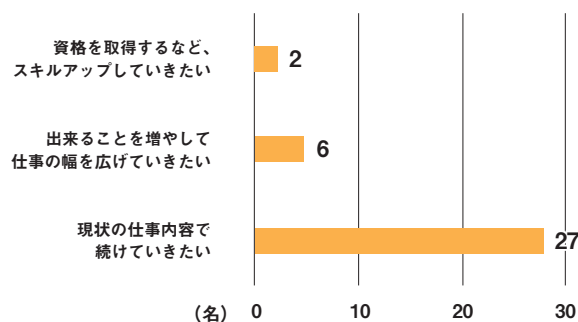
設問7-1 これからも介護助手さんのお仕事を続けたいですか

図表7-1 介護助手の継続



設問7-2 設問7で「はい」と答えた方にお聞きします。介護助手さんとして今後どのようにお仕事をしていきたいか

図表7-2 今後の働き方

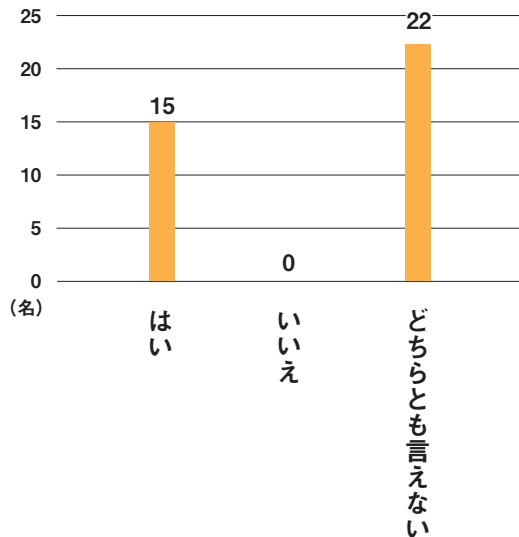


設問7-3 いつ頃まで続けたいか

- ・無理と思えるまで
- ・体力の続く間は
- ・体と記憶力が続くころまで
- ・引越すまで・働かせていただけるまで
- ・元気であればいつまでも
- ・体力が続く限り
- ・体に負担が出ない範囲で
- ・75歳までお願いしたい
- ・2年間くらいは続けたい
- ・あと1年位
- ・働く喜びが持てている間
- ・車通勤が無理になるまで
- ・2～3年は続けたい
- ・体の続く限り
- ・目標は75歳(現在68歳)
- ・年齢的なことから
- ・体の健康と頭の健康が続く限り
- ・動ける範囲で
- ・自分が健康でいる限り
- ・体が健康で動けるまで。仕事が好きです
- ・健康状態、家族事業がクリアできているまで
- ・2～3年
- ・体調が良ければ長く
- ・体力が続く限り
- ・体が健康でやる意欲がある間

設問8 機会があれば知人などに介護助手さんのお仕事をすすめたいですか

図表8 知人に仕事をすすめたいか



「はい」と答えた理由

- ・勤務時間、日数等がシニア向け
- ・友人で特に何もしていない人に
- ・働く喜びを感じられるから
- ・何もわからない私たちでもお手伝いできることを伝えたい
- ・未経験、短時間で自分の生活を大事に無理なく働ける
- ・仕事が年齢にあっている
- ・仕事がしやすい
- ・高齢者でも仕事ができる。職員の方もとても協力的な職場
- ・休みがとりやすい
- ・無資格でも対応できるので
- ・私と同じような年齢の方にも負担なく働けるかと思えます
- ・短時間でも働くことができるから
- ・社会の役に立っている、生きがいを感じるから
- ・もう少し人数がいたほうがよい

設問9 これまでより地域の介護施設や自身の高齢化について認識が変わりましたか(自由記載)

- ・変わりました。他人ごとではないと。明日のことはわかりません。今は元気でも年々年老いて行くということ、自分も介護される時が来ると実感します。家族との縁を深めていきたいです、一緒に暮らせる時間を大切にしなければと思うようになりました。
- ・改めて自身の高齢化を意識するきっかけになりました。
- ・私たちが入ってから、職員さんの仕事にもゆとりができ、ご利用者さんに接する時間ができたと聞き喜んでいきます。趣味活動も参加する人、できない人、心のケア、身体の変化等すべてを受け入れるのは大変ですが、職員さんと共に頑張っていきます。
- ・日常的な対応や入浴介助など職員さんが必死になって利用者さんのお世話をしている場を見て改めて介護の大変さがわかりました。今後も利用者さんの為にできる限り職員さんの手助けができればと思っております。
- ・なるべく介護施設でお世話にならないよう自身の体力向上に努めて行きたい。
- ・要介護者の現状を知ること、自分の健康管理が大切で、働くことで自分の介護予防になるのではないかと考えるようになった。介護施設の重要性を強く感じている。
- ・施設の中から利用者を見ることができ、自分を置き換えてみることで本当に勉強になります。お世話をしている現場の職員の方々には頭が下がります。
- ・どのように老いていくのか、老いていきたいのか、どのような助けが必要なのかと考えるようになった。

設問10 今後も介護助手の取り組みを広げていくために何が必要だと思いますか(自由記載)

- ・宣伝などを通して介護助手としての役割を理解してもらい施設の仕事に興味のある人やお年寄りに関わる仕事をしたい方などを取り入れるともっと利用者さんとのコミュニケーションの場も増やせるかと思います。
- ・仕事をしたいと思っている高齢者はたくさんいると思います。職場の雰囲気に溶け込みやすい様に声掛けやコミュニケーションをとれるようにしてほしいと思います。
- ・町内の人々の中で知っている人は少ないのではないのでしょうか。自分の都合の良い時間だけ働くことができる、フルタイムで働くことができない人はたくさんいるのでは。
- ・職員もっとコミュニケーションが取りやすい雰囲気があればいいと思います。
- ・資格・経験がなくてもできる内容の仕事であるということを知らせていくと良いと思います。応募しやすかったので。
- ・介護助手同志のコミュニケーション、情報共有していく事によっていろいろな取り組みが広がっていくのではないかと思います。
- ・職員さんの手助けにどう取り組んでいくか、職員さんに余裕ができれば利用者さんに接していけるのではと思います。毎日の仕事の内容の以外でも、やれそうなことであれば積極的に聞いてやっていければ良いと思います。
- ・体力的に本人が可能ならば、無資格でもできる職種であると、外部にPRされてはいかがでしょうか。

設問11 昨年から介護助手事業に参加して、現在まで仕事をして感じたこと(自由記載)

- ・あつという間の1年間でした。週3日、1日3時間半ですが緊張感をもって仕事をする事で生活に張りがあります。利用者様から元気をもらっています。
- ・介護士さんの大変さを実感しできることがあれば少しでも力になりたいと思う。
- ・どの仕事内容も責任をもってやっていかないといけないと思います。シーツ交換の時、コールマットのスイッチの確認、命にかかわる事です。介護の仕事の大変さと重要性を感じることができ、少しでも職員・利用者さんの役に立っているのであればやりがいもあり嬉しく思います。社会に出て働けることの充実感があり、元気をもらっている。働かせてもらっていることに感謝です。
- ・一年間楽しく働かせていただきありがとうございます。あつという間でした。家族以外の人の役に立てることは嬉しいです。何事も前向きに一生懸命に取り組もうと思いつながら仕事をしています。
- ・職員さんのご苦労と人の生きる形・姿を少しですが知ることができました。参加できて良かったです。
- ・職員さんの人数が少なく手が回らないことを強く感じています。
- ・短時間・日数から始められたことが良かったと思いました。各地で取り組みが行われ、介護助手という名前が知られていくと良いと思います。
- ・とても良い取り組みだと思います。そして時間帯よっての介護助手を増員すれば、介護士さんの負担も軽減されるのではないかと思われます。
- ・“ありがとう”と言ってもらえる素敵な仕事です。
- ・歳をとっても働きたい人はたくさんいると思います。もっと積極的にアピールが必要だと思います。
- ・私たちの年代に仕事の間を与えてくださったことにはとても感謝しています、現場の若い人たちは私たちを受け入れることに大変な勇気がいったことと思います。そういう人達の足を引っ張らないように頑張ります。
- ・この年齢で仕事ができることの喜びです。施設の方に感謝です。またこのような制度があり本当にありがたいと思います。
- ・ベッドメイキングと掃除が主な仕事ですが、ベッドの重さ、腰の負担など想像以上に大変です。それでも一緒に働くメンバーに助けられ、職員さんたちの温かい声掛けに励まされます。“老い”に対する心構えも、これまでとは違う視点で考えるようになりました。
- ・大変さばせて貰いました。入居者さんが何を望んでおられるか、職員さんの私たちへの希望などもできる限り受け入れ可能にしたいと考えますが、100%応えることはできず申し訳なく思います。
- ・身体介護以外の部分で介護にかかわることができて自分には合っている業務だと思いました。体力的に大変な面もありましたが、参加させていただいて良かったです。
- ・自分と年齢層の違う人々と接することでいろいろ勉強になることが沢山あります。心身ともに元気が保たれていると思います。

5)設問内容と集計結果／②職員

設問1 利用者に関わる時間が増えたと思いますか

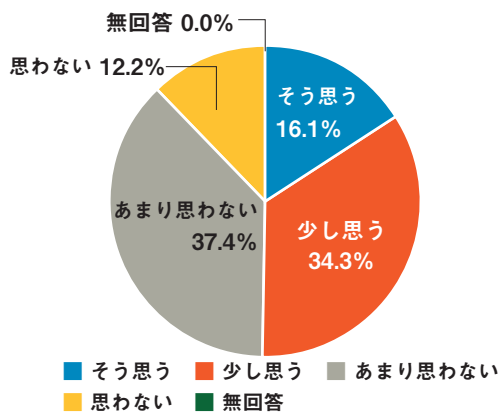
図表1 利用者に関わる時間の増加

平成30年度のみ調査。

P71を参照。

設問2 レクリエーションや行事など余暇活動は増えましたか

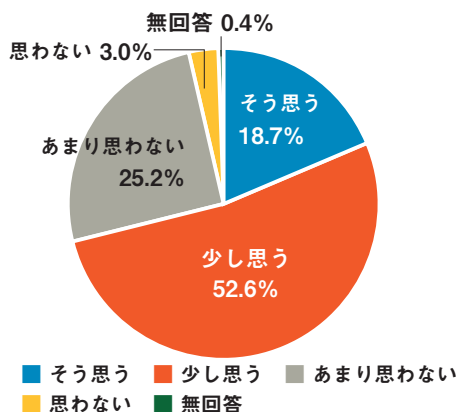
図表2 余暇活動の増加



- ・リネン交換に助手さんが入ってくれることで、午前中に交換を終えることができ、午後からレクリエーションを行えることが増えている。
- ・今までできていなかった個別のレクや、ゲームができるようになりました。
- ・増えてないと思います。レクリエーションを行う時間は昼からなので、昼までの助手の方なので。
- ・入所者様の層が都度変化するため常に同じ状態ということがないです。
- ・職員数は変わらないため余暇活動が増えたと思わない。

設問3 利用者の変化に、これまで以上に気付くことができますか

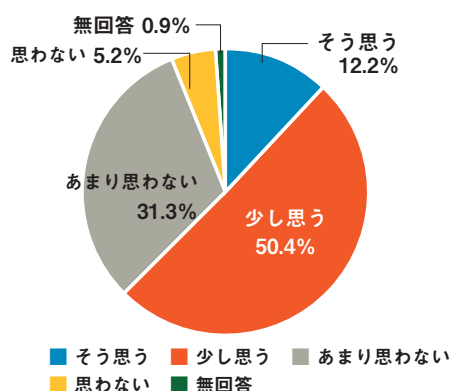
図表3 利用者の変化への気付きの増加



- ・時間に追われることが少なくなることで、利用者全体にも目配りができる。
- ・利用者様一人ひとりに接する時間が増えたので、気付きやすくなった。
- ・介入しないところが増えた分、気付けていないことも多いと感じる
- ・利用者様を見ている時間は増えているし、変化にも早めに気付けていると思います。
- ・下膳を行っていただけているのでその間に利用者様の動きを見られて助かります。
- ・利用者様を見守りながらの仕事(助手の方が行っている)が減ったので。

設問4 利用者のニーズに、これまで以上に気付くことができますか

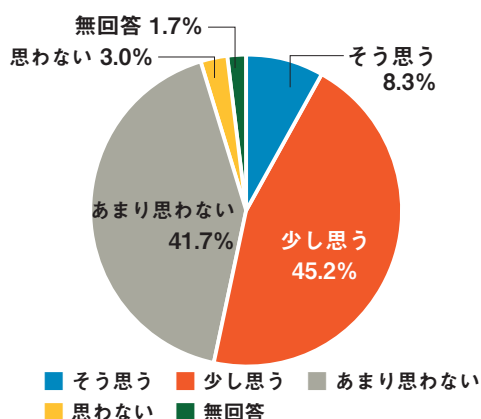
図表4 利用者ニーズへの気付きの増加



- ・職員が忙しそうにしているにもかかわらず、助手さんに声をかけ、助手さんから職員へ伝えてもらうことで利用者の訴えが届くことがある。
- ・客観的な視点から報告してくれているため、多少なりとも気付くことはできていると思われる。
- ・関わりが増えた分できている。
- ・介護助手事業とは関連性があまりない。個人的には別問題と思う。
- ・余裕ができてすぐに対応できることが増えたので対応できています。
- ・十分とはいええないまでも、待つという余裕はできたのではと思われます。

設問5 利用者の満足度が上がったと思いますか

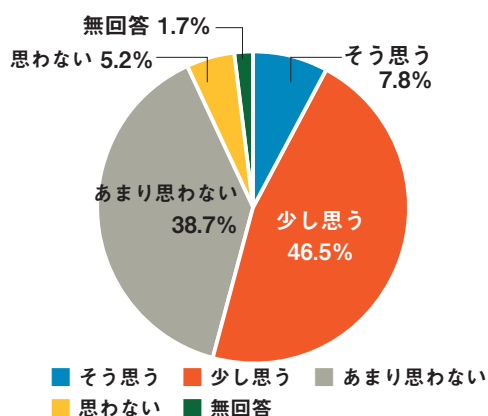
図表5 利用者満足度の向上



- ・今まで待っていた時間を、少しでも減らせたのかなと思います。
- ・会話することが増えたことで、色々な不満やニーズを聞け、自分でできる限りの要望に応じています。
- ・待たされることが少なければ満足度に少しつながるか。
- ・利用者自身、家族へ聞かないとわからない。
- ・トイレなどにすぐに対応でき、不満は減っていると思います。
- ・介護助手の方と、利用者様との会話が楽しそうである。

設問6 これまで以上にケアプランに沿ったケアが提供できていると思いますか

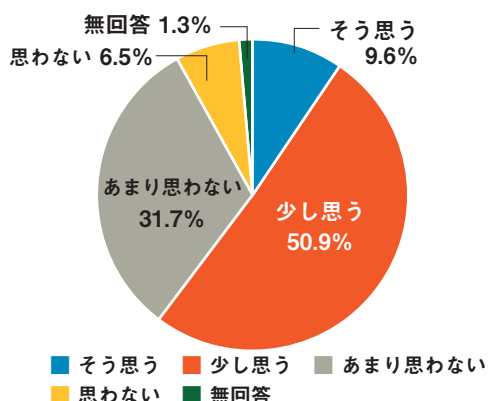
図表6 ケアプランに沿ったケアの提供



- ・今まで以上にケアプランを実施することができるようになったので。
- ・直接介助に当たっていないため変わらず。
- ・自分なりに頑張っているのですが、施設全体で取り組んでいくことなので難しいです。
- ・歩行訓練の機会も時間が作れています。
- ・個別ケアができる時間が増えたと感じる。

設問7 ケアの質が向上したと思いますか

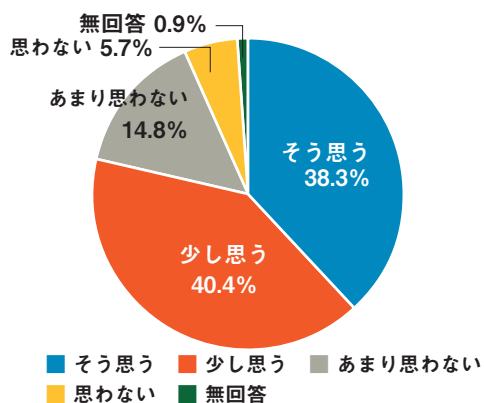
図表7 ケアの質の向上



- ・職員間で一人ひとり利用者様について意見交換できていた。
- ・全体的に目が多くなり配慮の幅が多くなったと思う(義歯回収などの)。
- ・全体として、爪切り等、ご利用者のニーズにこたえることができる時間が増えました。
- ・間接業務が減ってご利用者との関わりが少し増えた。
- ・プランに沿った対応をすることが増えた。
- ・全体として、仕事がより分担できるようになったと思います。
- ・ケアの向上に結びついたとは思わない。結果も出ていない。

設問8 介護業務(直接介護の他、記録やプラン作成を含む)に専念できる時間が増えましたか

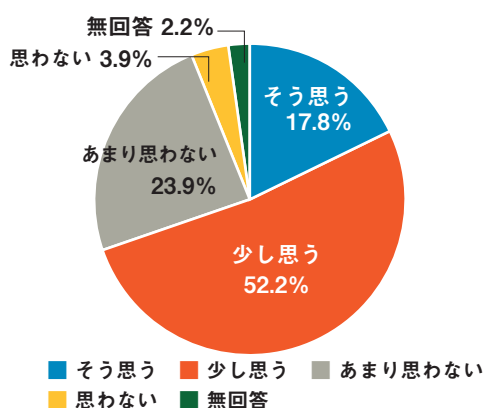
図表8 介護業務に専念する時間の増加



- ・シーツ交換等の業務を行ってもらっていることでその分利用者一人ひとりと関わる時間が増えたのでありがたいです。
- ・衣類戻しやオムツの補充等を行ってくれていることで、15~20分程かかる業務の時間を職員は介護業務に入ることができている。
- ・重度化の利用者が次々と入所してくるので増えたとは思わない。
- ・朝のタオル回収などを行ってくれとその分トイレ誘導などに入れる。
- ・雑務は減ったがそもそも介護職員の人手自体が少ないので大きな変化は感じない。

設問9 職員間の連携やコミュニケーションは向上しましたか

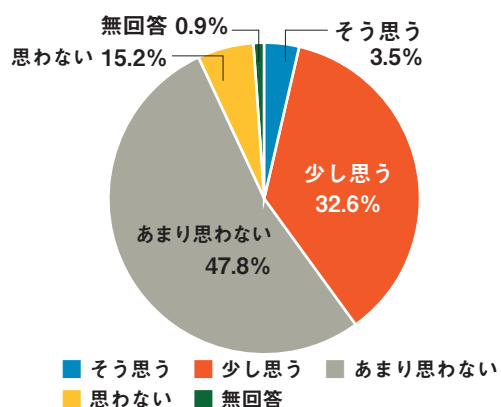
図表9 職員間の連携・コミュニケーションの向上



- ・業務分担について話し合いをすることが増えてコミュニケーションが向上したと思います。
- ・助手さんに手伝いをしていただいている間に、利用者様に関しての申し送りができると思います。
- ・コミュニケーションが円滑になったと思います。
- ・まだ足りない。助手がどこまでやったのかを聞いていない時が多い。介護助手さんとの声の掛け合いも増えてきていると思う。
- ・介護助手さんを通して、質問や意見をもらいそれについて話し合えていると思う。

設問10 アクシデント・インシデントの件数は減少しましたか

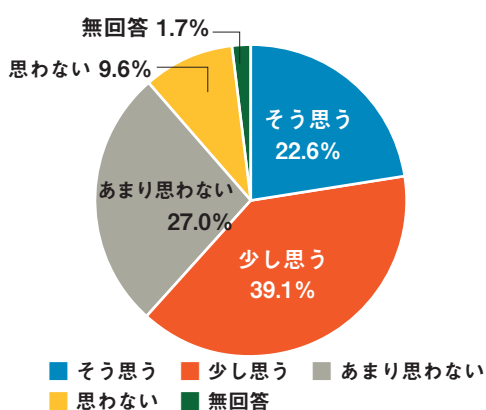
図表10 アクシデント・インシデントの減少



- ・減少までは至っていないが、助手さんから危険な場面や状況を報告していただくことで未然に防ぐことができたこともある。
- ・今まで以上に利用者様の観察ができるので食堂内での転倒は防げている(日中)。
- ・利用者の人数の増加に伴い、見守り職員の人員が合わず、危ないと感じることが増えている。
- ・インシデントが発生しやすい直接介護自体は変わっていないので減少していない。
- ・見守りをしっかりできるようになったのでリスクが減ったと思います。
- ・介護助手=アクシデント・インシデントの件数はイコールではない。

設問11 ゆとりを持って休憩時間が確保できるようになりましたか

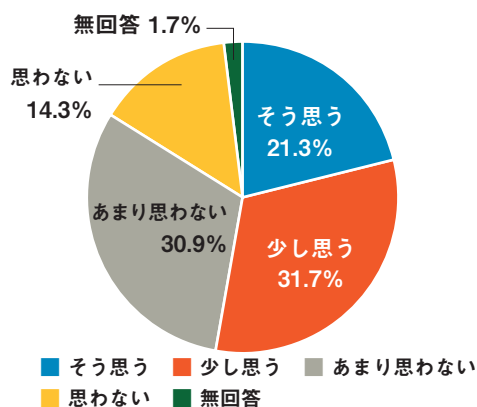
図表11 休憩時間の確保



- ・入浴後の衣類戻しも助手さんに行っていただけで早めに休憩に入れる余裕ができた。
- ・午前中入浴の片づけを行ってくれているので、その分定時に休憩に入れることが多くなった。
- ・介護職員人数が減っているため、現状達成できていない。
- ・ベースの業務(直接介護)は減っていないため変わらない。
- ・定時に休憩に入ることが多くなりました。
- ・来ていただく前からしっかり休めています。
- ・リーダーはやることが沢山あるので、助手さんの有無にかかわらずバタバタしている。

設問12 残業時間の削減に繋がりましたか

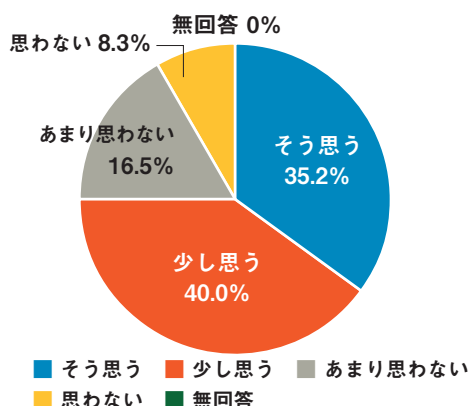
図表12 残業時間の削減



- ・早く帰れるようになり、モチベーションが上がりました。
- ・介護職員数が減っているため、現状達成できていない。
- ・間接業務を行ってくれることで、間接業務での残業は削減になってきている。
- ・今まで介護を優先して後回しにしていたリネン交換等を行っていただけようになったことは削減に繋がっているのではないかと。
- ・事務作業や記録に業務時間内で入ることがやや増えたと思います。
- ・業務時間内に個人の仕事が行えるわけではないので、残業時間は変わらない。

設問13 日常の忙しさが少しでも緩和されたと思いますか

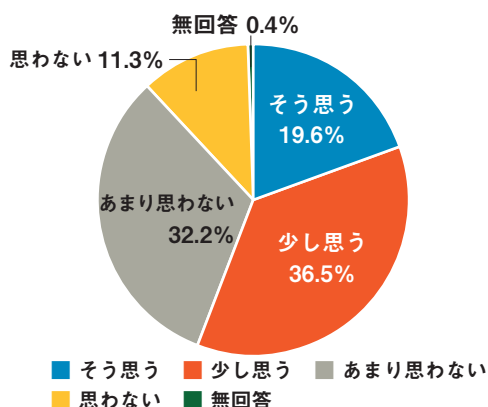
図表13 忙しさの緩和



- ・緩和されているが、業務も増えているため忙しさが変わらないところもあります。
- ・夜勤明けで行っていた周辺業務が減った。
- ・雑務が減っただけでも負担は軽減した。
- ・時々助手の方がいない時があるがとても忙しいので。
- ・リネン交換をやってもらっていますが、その後確認に回らなくてはいけないので2度手間になっています。
- ・早番業務の半分を行ってもらっているため早番がその分現場に出られるため多少は軽減できている(見守りもあるため半々)。

設問14 業務上のストレスが軽減されたと思いますか

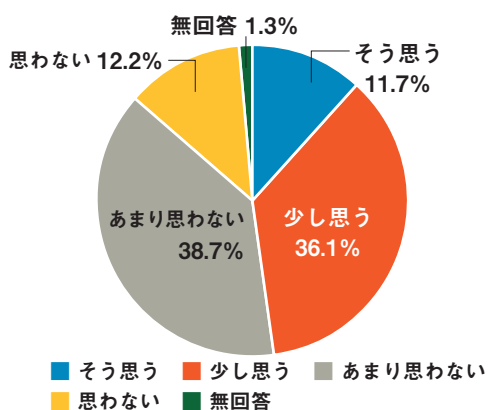
図表14 業務上のストレスの軽減



- ・周辺業務が減ったため、忙しさからのストレスは減ったように思う。
- ・業務上後回しになる洗い物や汚物交換が減ったから。
- ・ストレスはもっと別なところにあって、介護助手さんが入っても変わらないと思います。
- ・忙しさが緩和された分だけ、イライラしなくなったと思う。
- ・時間にゆとりが持てるようになり、モチベーション向上に繋がった。

設問15 仕事に対するモチベーションが上がったと思いますか

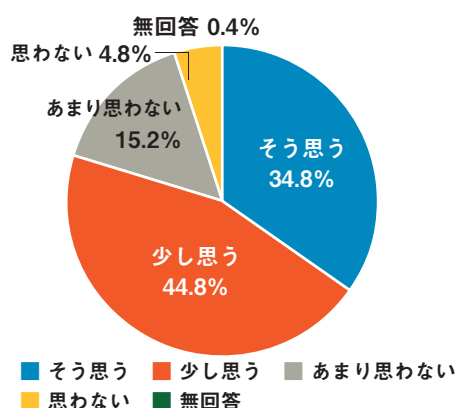
図表15 仕事のモチベーション向上



- ・夜勤者が遅くまで残らなくて良くなったので、上がったと思う。
- ・介護助手さんの真面目な仕事ぶりを見て尊敬し、自分も頑張ろうと思います。
- ・特に意欲向上まではっていない。
- ・ケアを見られていると感じることで意識が高まったと感じる。
- ・直接介助に専念できる時間があるので上がっていると思います。
- ・職員の立場になっての業務をされていますが、外部の方の目(家族)に近い感覚で見られている意識から理念を振り返る時が増えたと思います。

設問16 業務を見直す機会になったと思いますか

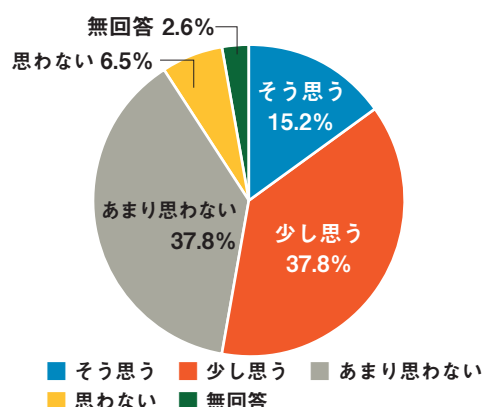
図表16 業務見直しの機会



- ・夜勤帯の早朝等職員が十分な見守りが行えない時間帯、移動等、助手さんにお手伝いしていただけたら、と思うこともある。
- ・業務にゆとりが出てきたため、これからもっと改善していけるのではないかと。
- ・助手のタイムスケジュールを作成したことで見直すきっかけになった
- ・空いた時間に何ができるか(利用者のために)考えました。
- ・見直しには至っていない。
- ・今まで行っていたことを介護助手さんに振り分ける際に無駄を省けたこともありました。

設問17 介護に対するイメージアップにつながったと思いますか

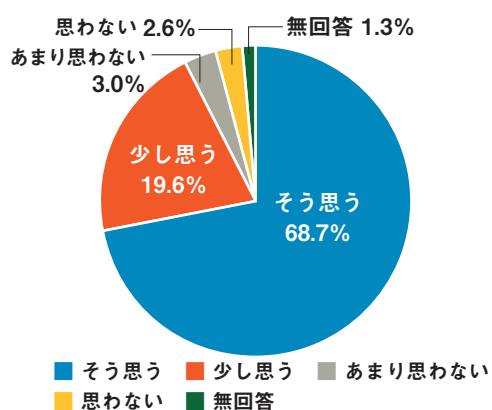
図表17 介護のイメージアップ



- ・現場の大変さもあるが、利用者さまと職員の楽しそうな会話や表情を見ていただいたと思うので良かったと思う。
- ・「介護現場で働いてみたい」という人にとって敷居は低く、働きやすいのではないかと、業務の軽減により利用者との関わりが増えたように思う。
- ・理解はしていただけたかとは少し思います。
- ・助手さんに大変と思われている。大変ですねと言われる。
- ・介護に直接かかわるわけではないですが、悪いイメージは持たれていないと思う。

設問18 介護助手さんを継続的に活用したいですか

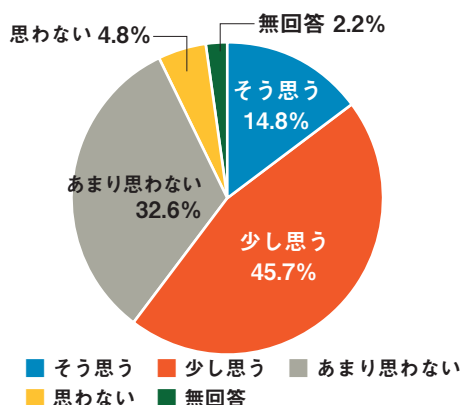
図表18 介護助手の継続的な活用



- ・助手の皆さんに周辺業務を担っていただけているので、今のケアが提供できていると思う。いないと困る存在になっている。
- ・間接業務を行っていただくことで、介護にかかる時間は確実に増えていると思うので継続してほしいです。
- ・今では大切なチームの一員で、欠かすことのできない存在となっている。
- ・介護助手さんがいることで、他の業務に回ることができるので活用していきたい。
- ・本当に大変な必要な部分にいないので、どうなのかと思います。
- ・多様な時間に働いてくださる方がいると良いと思います。

設問19 施設に対する理解が広がったと思いますか

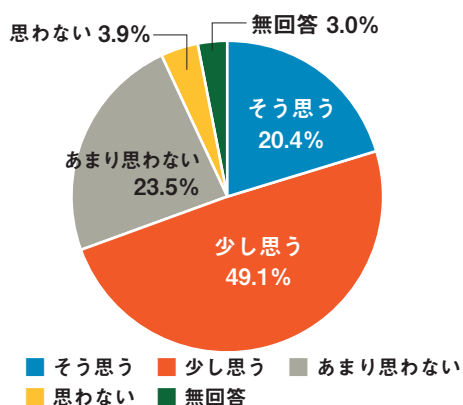
図表19 施設に対する理解の広がり



- ・ 専門職以外の人材も介護にかかわることで周囲にも理解が広がったのでは。
- ・ 介護助手制度のみならず、施設から地域に向けて取り組み等を発信していく必要がある。
- ・ どんな仕事をしているのか知ってもらうことができました。
- ・ ポスターや地域の会議への参加、チラシで効果はあったと思う。
- ・ 地域の方と接することが少ないためわかりません。

設問20 人材確保・活用の参考になりましたか

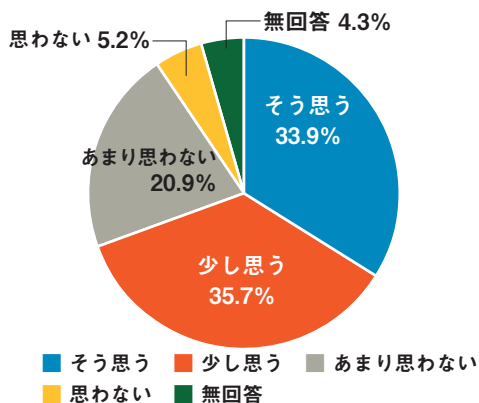
図表20 人材確保・活用の参考



- ・ 助手さんから知人を紹介していただいたり、新たな人材に出会うことができました。
- ・ 専門職同士以外の方とも今後は働く機会が増えると思われ、とても参考になった。
- ・ このような働き方もあると参考になった。
- ・ 今後もっと様々な時間帯で、業務内容も広がっていくと良いと思います。
- ・ とても参考になっています。私たちの助手さんは3人いるので人材確保に繋がっていると思います。
- ・ 資格を持たない方々が施設でどのように力を発揮していただくかを考えることができました。

設問21 介護助手さんの受け入れ人数は適切でしたか

図表21 介護助手の受け入れ人数の適切さ



- ・ 日によって足りない時がある。
- ・ 職員数が足りないのもっと入れてほしい。
- ・ 入浴日など多忙な日に勤務にしてほしい。
- ・ 業務内容の整理も必要ですが、平日が少ないので将来的には欲しい。
- ・ 現状の人数で良いと思いますが、誰もいないところを補う方法は必要。
- ・ 同じ曜日、同じ時間帯に複数人重なっているところは、時間帯をずらしていただけたらもっと助かるのではないかと思います。
- ・ 可能であれば日曜日に出勤してくれる方がいるとより助かります。
- ・ 日曜や夕方以降もいてくれたら助かります。

設問22 介護助手さんの離職者は出ましたか

- ・ はい2名
- ・ 体調不良や家族の介護等で退職している。
- ・ 皆さん頑張っていたいただいており、離職者が出ていないのは大変喜ばしいと思います。
- ・ 家庭の事情や体調面に不安があったためだと思う。
- ・ 家の事情や、体調により退職され、嫌で辞めた人はいない。
- ・ 確か3人だったと思います。
- ・ 他のフロアの情報はわかりません。
- ・ 冬道を車で通うのが危険と言っていた。
- ・ フロアだと2名、全体だと3名？
- ・ 見守りが必要な利用者への対応は職員が行うのであまり変わらないと思う。
- ・ フロアでは出なかったが他では知らない。
- ・ 離職者はいません。今後も続けていただきたいです。

設問23 利用者の反応はどうか(自由記載)

- ・ 利用者との関わりは増えているため、利用者の要望を聞いて利用者も喜んでくれていると思います。
- ・ ご利用者様がとてもうれしそうに笑顔で話しかけそれに笑顔で応えられている姿を見た時、心の通ったケアの本質を見たと感じました。
- ・ 世代が近い介護助手さんとは話が弾んでいる様子も度々見られていて良い印象を受けた。
- ・ 月日が経過すると共に利用者さんからの認知度も高くなり助手さんに要望を伝えてくることもあります(信頼されている)。
- ・ 介護員と助手の区別ができていなく混乱していることがある。
- ・ 介護助手さんが声掛けしたり気遣いができているので喜んでくれていると思う。
- ・ 明るく元気に声掛けをしてもらえるため喜ばれている。
- ・ 同じ目線で会話ができ、話している時の表情も良いです。
- ・ 助手さんが来てから、町の話など共通の話題があり、とても和やかな雰囲気です。
- ・ 利用者様と直接の交流はないので、反応はリネン交換の間接的なものですが、物の場所を元に戻していないなど最初のうちは苦情などもありました。
- ・ 介護助手さんが来て下さることで利用者様も挨拶や会話を行っていて良い刺激にもなっていると思います。
- ・ ご家族の方等とよく会話されている姿も見かけ、反応は良いと思われる。

設問24 一年経過して見えてきた課題はありますか(自由記載)

- ・退職者が出たあとの人材確保をする難しさ
- ・業務内容の幅を拡大したいが、過多になってしまう、依頼できる仕事に限られてくる、バイトやパート庶務職員との業務調整が難しい。
- ・高齢の為体調を崩すこと(ひざ痛等)があると思います。
- ・雑務をお願いし過ぎて離職した時に現場が大変になった。また、業務が細かすぎて現場もわかっていない。
- ・介護員と介護助手さんのコミュニケーション不足。
- ・仕事が慣れてきて、時間が余っていることがある。もう少し増やしても良いのでは。
- ・直接介助の区切りがあいまいなところと、もう少しやってもらいたいことがある。
- ・もう少し利用者に関わる仕事内容だとワーカーの負担軽減にも繋がると思いました。
- ・1年経過しシーツのしわが少なくなり、技術向上されとても助かっています。
- ・職員や利用者様はとても助かっているが、介護助手さんは限られた時間内ですごく忙しそうなのでもう少しゆとりがあれば働きやすいのではないかと？
- ・介護助手さんと職員間でのコミュニケーション。助手さんから声かけにくいのかな～と感じており、こちらから声かけてあげると必要もあるかと思いました。
- ・業務内容の見直しは都度必要だと思う。
- ・慣れてきて間接業務と直接業務の境目があいまいになる不安があります。
- ・日中は助手さんがいていただけていますが、夕方からは助手さんがいないため今後夕方からの助手さんも導入できれば良いと思います。
- ・助手さんが仕事を覚え、行うスピード、質が上がリ業務が早く終わるようになってきている。他にも行えることがないか考えていく必要がある。
- ・実際に働いている介護助手の方に説明会などで「どういふことを行っているのか」「やってみてどうなのか」などを発見してもらえたらよりわかりやすいと思います。

設問25 今後の人材確保はどのような取り組みを行う必要があると思いますか(自由記載)

- ・業務負担にならないよう定期的な確認や体調の考慮が必要(長く働いてもらうために)。
- ・事業開始に向け行った説明会や相談会を実施し現場の声を届ける。
- ・介護のイメージ、施設のイメージが悪く結局低賃金なところに人材が集まらない。大変な仕事であるのに軽く見られがちだと思います。
- ・現場で働ける若者の人材確保のために積極的に高校・専門学校(道外でも)へ呼びかけ。ポスターetc.
- ・資格取得支援や高校生等の就業支援等
- ・日々悩んでいるのが現状。助手さんの確保も良いが、やはり現場では専門職の確保が優先される。
- ・例えば業務内容が固定されたものに対して採用するなど(入浴介助専門など)
- ・今行っている介護助手さんの取り組みを発表し、地域や他施設で比較してみる。
- ・年齢の近い方々との交流で良い効果があると思うので積極的に数・質を増やしても良いのでは。
- ・個人のライフスタイルに合わせた就業形態、今までの職業を生かした採用の取り組みなど、柔軟な考え方が必要と思う。
- ・お互いのニーズに合った時間帯、内容で年齢層もある程度幅広く対応する必要があるのではと思います。
- ・きちんと仕事を細分化し、一人に対しての負担を減らし、まずは今いる人材の確保する地域に訴える。
- ・無理なく長く働きたいと思えるような、働きやすい環境づくりが大切だと思う。介護職に介護助手が必要であることを発信していく事が大切だと思う。
- ・実際に働いている人がどのように働いているのか話して、広めて行ってはどうかと思います。

<全体を通じて>(自由記載)

- ・介護以外の業務が多い中で、その部分を助手さんに補ってもらうことで、忙しさが緩和され、精神的に余裕も感じられています。介護の担い手である介護職員が少なくなっている現在、助手さんへの期待は今後高まっていくのではと思います。
- ・直接仕事面で関わることが少なかったが、職員よりも働いてくれていたのではないかと思う。介護助手さんが働いていて、職員はお話(職員同士)している姿も多々見られていた。
- ・介護助手さんの働きを見て、自分たちの仕事のやり方を改めて感じる良いきっかけになるのではと感じる。仕事に余裕が少しでもでき、見守りの時間が増えありがたい存在だと思えます。助手さんは何を感じ考え仕事をしているか教えてほしい。
- ・今まで忙しい中でなかなか時間を確保するのが難しかった環境整備等が毎日確実にできて、利用者が清潔な環境で過ごせることがとても良いのと、義歯洗浄等の細かい作業が依頼できるのでとても助かる。(ただ、直接介護自体は全く変わらないので介護スタッフの負担軽減とまで至らず、難しいのが現状ですが今後もこのようなスタッフは必要だと思う。
- ・今回モデル施設としてかかわったが、自身もとても学ぶ、考える良い機会になった。助手さんたちの仕事に対する責任感や考え方は昔働いていた時から同じなのだろうと自分の仕事に対する甘さを実感した。
- ・受け入れる部署だけが指導をするのではなく、受け入れる施設全体でカバーをしていく必要がある。
- ・単に人の数が増えただけではクリアできない課題も多くあるのが現実ですが、介護職員の雑務の量は確実に減ったので、その部分は最も効果のあった部分と思う。後は世代的に社会経験も当然豊富な方たちなので、社会人として仕事に向き合う姿勢や丁寧さ、基本的なことをしっかり確実にやることなど、細かな部分ですが、我々若い世代が見習うべき点は多くあるのでそういう面でも介護助手事業は意味合いのあるプロジェクトと感じています。
- ・最初はぎこちなかったところもありましたが、最近は話かけてくれたり、話をできるような感じになっています。人生の経験者なので業務とは違った相談もできたり、自分の親位の年齢なので勤務が一緒になると嬉しいと思うようになってきています。業務をお願いしても嫌な顔もせず、一生懸命に働いてくれる姿に感動を覚えます。困った時の神頼み的な存在になりつつあります。心配なことは体調を崩さないかということです。いつまでも元気に一緒に働きたい仲間でありたいです。大変な時に助手さんが手伝ってくれているのを良く見かけます(介護さんは泣いて喜んでいる表情です)。
- ・以前と比べてゆとりができたと思えますが、在宅復帰に力を入れ、労力が上がっている現状があります。老健のイメージがアップする取り組みをお願いします。
- ・介護助手さんの仕事量のばらつき。元気に見えてもはっきり「できない」と言われるとこちらも困る。逆に何でも手を出そうとしてしまうのも困る。
- ・看護助手さんの様に直接的にも利用者の介護(食事介助、爪切り、髭剃り、入浴後のドライヤーかけ等軽介護)までできるようにしないと人材確保・活用できたと満足できないと思います(自分が介護士なら)
- ・介護助手さんのお陰で午前中もマンツーマンで利用者に関わることができありがたかったです。リネン交換をしていただけるだけですがごくありがたかったことと、人の目があることで職員にも良い影響があったと思います。
- ・今までコール対応、トイレ介助等でリネン交換、掃除等が思うように進まず、ストレスの時もありました。今では見守りもでき他にやらなければいけないことがあってもスムーズにできるようになり介護助手さんたちに感謝です。
- ・リネン交換だけではなく、夕食後の食器洗いもしていただくと助かります。以前アルバイトの方に入っていただけで就寝介助をスムーズに行うことができ残業しなくて済みました。今後検討していただきたいです。
- ・初めは覚えることで一生懸命。今は慣れて笑顔が見られハツラツとリネン交換等されている姿勢が見られます。こちらも元気をもらっています。いつもありがとうございます。感謝しています。
- ・結局介護助手を増やしても私たち職員の業務は楽にならない。助手はあくまでも助手であり責任のない仕事のみしか行えない。トイレ介助やナースコールの対応などはできないので私たちの負担は同じ。
- ・私は施設で働き始めて一年未満なので、初めから助手さんはいたわけですが、フロアを整えたり、利用者と

のコミュニケーションを取りながらお茶やおしぼりを配ったり、とても働き者の良い先輩であります。これからも頑張ってくださいです。

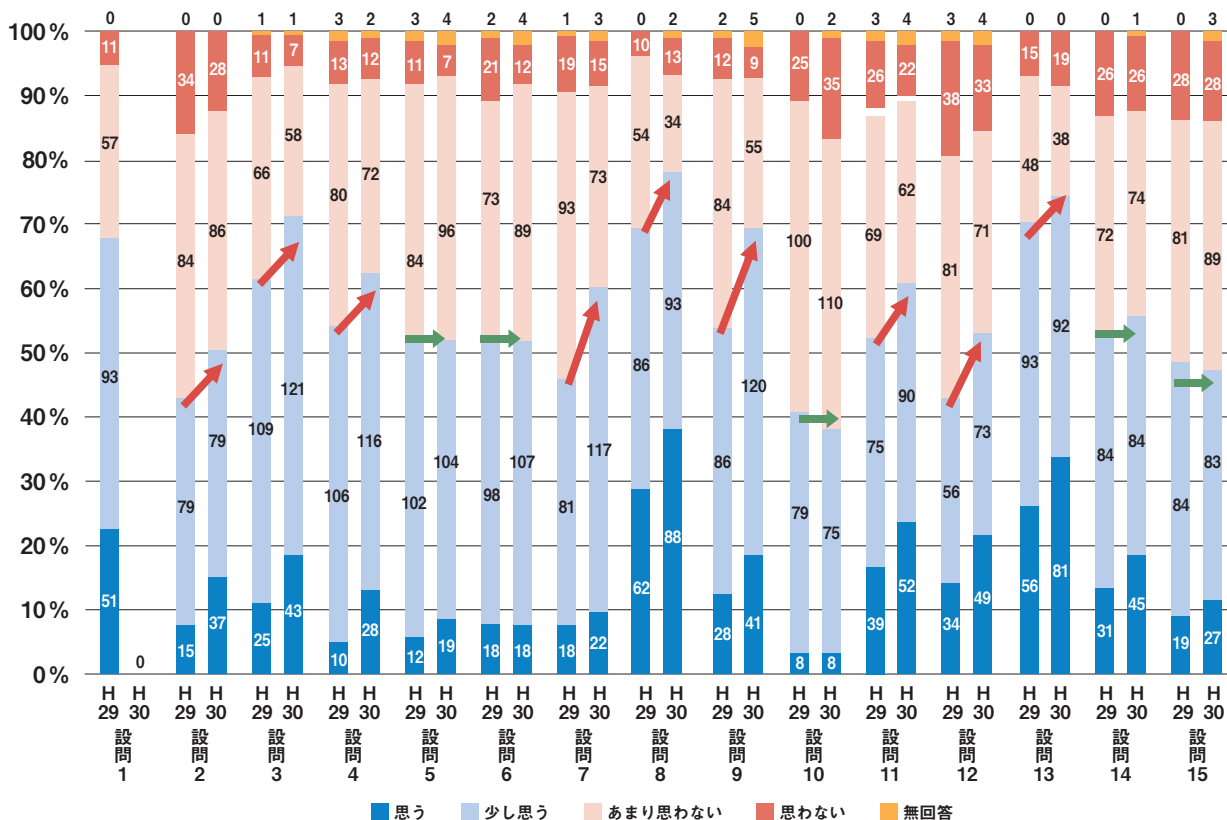
- ・日々、業務の中で助手さんの存在は大きいと感じています。業務に追われるというのが軽減されていますし、利用者さんの話し相手にもなってくれています。助けられていることが多いと思います。
- ・とても良く気が付き、声をかけていただくので、これからも引き続き働いていただけるような職場としての対応をしていければと思います。
- ・介護助手事業が始まった当初は、直接介護は行わない介護助手が何人入っても変わらないだろうと思っていたこともありますが、現在では助手さんの皆さんがいなければ、円滑に業務が回らないのではと思うことがあります。欲を言えば、毎日介護助手がいることができる人員を確保で来たら良いだろうと思います。
- ・今までは、何か業務をしながら(例えば食事の準備等)見守りを行わなければいけなかったのが、業務を行ってくれることで、見守りを行うこと(利用者との時間等)に集中できるようになった。同時に行うと対応が遅れてしまうことがあるので良いと思う。現在職員の人数が少なく大変なことも多いが、助手さんがすごく気を遣ってくださり、その分1日数分でも介護業務に当てられる時間は確実に当初より増えています。今後も全体的な1日の流れ、各職員の業務を見直しつつ、助手さんの業務内容もより良いものにしていけたらと思いました。
- ・介護業務を主としている非常勤と時給に差があまりないのがどうかと思う。他施設はどうなのかわかりませんが、当施設の非常勤の労働内容を考えると割に合わないと思わざるを得ない。
- ・皆それぞれ仕事を(役割)はたしていますが、それが当たり前である前に、互いの仕事に感謝をすることに気づかされました。なので、この事業が継続されていく中で今以上に互いの仕事を認めあいより良いチームワークが形成されて行ければ素晴らしいと思えました。
- ・助手さんが来てから特にコミュニケーションが(利用者との)以前より密に行えるようになり、職員、ご利用者共にプラスになることが多いと感じた。

6) 設問内容と集計結果 / ③ 導入1年目と2年目の比較変化

図表1 設問項目

1	利用者様と関わる時間が増えたと思いますか	※H30は未設定
2	レクレーションや行事など余暇活動は増えましたか	
3	利用者の変化に、これまで以上に気づくことができますか	
4	利用者のニーズに、これまで以上に気づくことができますか	
5	利用者の満足度が上がったと思いますか	
6	これまで以上にケアプランに沿ったケアが提供できていると思いますか	
7	ケアの質が向上したと思いますか	
8	介護業務(直接介護の他記録やプラン作成を含む)に専念できる時間が増えましたか	
9	職員間の連携やコミュニケーションは向上しましたか	
10	アクシデント・インシデントの件数は減少しましたか	
11	ゆとりを持って休憩時間が確保できるようになりましたか	
12	残業時間の削減に繋がりましたか	
13	日常の忙しさが少しでも緩和されたと思いますか	
14	業務上のストレスが軽減されたと思いますか	
15	仕事に対するモチベーションが上がったと思いますか	

図表2 導入1年目と2年目の比較変化



7)結果考察

【設問1】

設問8の内容と重複するため、H30は削除した。

【設問2】

改善度合いはわずかに上昇しているがほぼ変わらず半々であった。介護助手の勤務時間にもよるが、空いた時間をそのままレクや行事に充当するというよりも、余暇活動を充実させたいと望む声も多い。

【設問3-4】

改善度合いが上がり、6～7割以上が改善効果を感じている。ゆとりが出た分利用者の観察にも目が行き届き、ニーズへの気付きにつながっていることがうかがえる。一方で、これまで介入していた部分が介護助手への移譲によって気が付かなくなるという意見もあり、分業による全体の観察力の低下の懸念については意識する必要があると思われる。

【設問5-6】

H29調査時より変化はないが、自由記載意見に「直接関わる時間が増えたことにより、満足度が上がっているように思う」「介護助手とのコミュニケーションに笑顔が見られる」等の意見や、また個別ケアの時間が増えたことによるケアの充実を挙げる声が聞かれる。

【設問7】

昨年調査時より10%以上の改善傾向が見られ、介護助手の定着による利用者へのケアの還元が進んでいることがうかがえる。特に整容・保清に対して以前より目が行き届くようになったとの意見が多く聞かれた。

【設問8】

設問7同様に昨年度より10%以上の改善傾向が見られ、全体として80%が介護に専念する時間が増えたことを実感している。間接業務の業務整理と分担、介護助手の業務定着が進んでいる様子が見られるが、一方で介護職員の欠員が発生した、あるいは利用者の重度者化が進むことで全体の業務量が増えたこと等により、業務改善効果が相殺される環境にある現状も改めて浮き彫りになった。

【設問9】

改善度が大きく反映されており、ゆとりが増えた分が職員間連携に寄与する効果に加え、職員と介護助手の相互コミュニケーションの充実が進んでいることがうかがえる。

【設問10】

昨年度調査同様に、利用者に関わる時間や見守りが増えたことで減ってきていると感じる意見も一定数あるが、直接の因果関係は確認出来ず、変化は見られなかった。

【設問11-13】

介護助手導入前の状況にもより、変化無しとの意見もあるが、残業時間の削減や休憩時間の確保はいずれも前回調査より改善傾向が見られ、介護助手の定着と労働環境の改善が進んでいることがうかがえる(介護職員の欠員が発生した場合等、効果が見えなくなる状況もあり)。

【設問14-15】

多忙な業務の緩和や利用者と関わる時間が増えたことにより、ストレスの軽減やモチベーションの維持向上にも一定の効果は見られ、前回調査においても概ね半数が改善を感じているが、一年後においての変化は見られず。他の業務や利用者との関係性あるいは認知症高齢者との関わりに負担を感じることもあり、多面的な取り組みが必要と思われる。

【設問16】

8割が見直しの機会になったと感じており、介護助手事業の一連の取り組みを通じて業務整理が進んだことがうかがえる。自らの業務を改めて見直すことにより、その後の業務改善につながる貴重な機会となったとの声が多く、各施設あるいは配置部署における業務フローや役割分担等が見直しされている。

【設問17】

設問の意味が若干伝わりかねる表現となり、回答は半々であるが、「施設・介護(の仕事)を知ってもらったいい機会になった」と好意的な感想も多い。

【設問18】

90%以上が「今後も必要」と感じており、モデル施設においては既になくはならない存在として定着している。チームケアの一員として認識する職員も多く、単なる雑務のお手伝いではなく、利用者の生活を支える大事な存在としての認識が浸透している。

【設問19】

他アンケートや介護助手本人からも、施設に対するイメージが変わったとの肯定的な意見がある。また、職員からは事業の取り組みはいい機会になった等の概ね好意的な意見が多く反映されている。

【設問20】

自由記載意見での見解はまちまちだが、70%が参考になったと回答。モデル事業として改めて取り組むことで認識が高まったと思われる。

【設問21】

回答は70%が「適切」との結果であるが、自由記載はほぼ一様に「足りない」「曜日・時間を埋める配置を望む」とさらに加配を希望する声が多数を占め、施設側のニーズが高い。

【設問22】

全体で数名の離職者が発生しているが、施設によっては既存の介護助手が知人を紹介する等、新たな採用実績にもつながっている。

【設問23】

特に変わらないと感じる意見もあるが、介護助手とのコミュニケーションの機会が増えたことによる好意的な声が多い。年齢が近いスタッフとの会話は介護職員のそれとはまた別の楽しみになっているとのことで、利用者からも概ね好反応であることがうかがえる。

【設問24】

一定以上の評価、効果を認識する意見が大半を占める。しかし、分業ではなく、介護業務そのものを担う人材確保が望まれ、業務区分の再考やステップアップして直接介護業務もお願いしたいとの意向も多く聞かれる。業務の習熟が進む過程において、介護助手個々人の適正を踏まえ、可能であれば介護業務も担えるよう、新たなマッチングも検討できる。また、定着により現場戦力の一員として存在感が高まる反面、離職時の補充について新たな不安も聞かれ、モデル事業終了後以降の安定した確保が新たな課題ともなっている。

【設問25】

多様な取り組みの可能性について建設的な意見が寄せられた。人材確保の逼迫性については一様に感じており、介護職員そのものの確保が最優先事項ではあるが、同時に多様な人材・多様な働き方、柔軟な現場体制の構築、地域への介護のイメージアップを積極的にPRすることの必要性についても共通認識がある。

【全体】

事業本来の目的「地域人材を活用した労働環境改善」に沿った効果、成果が得られていることを示す多くの意見が寄せられた。介護助手の業務に対する姿勢や利用者とのコミュニケーションについて、介護職員が刺激を受ける場面も見られる。高齢層が大半であるため、期待する業務水準とのギャップや個人差についての新たな課題もあるが、以降の継続的活用とより一層の浸透を目指して課題解決に向けた対応、介護現場の変革が必要とされている。

5. 追加検証

平成29年度と30年度の共通設問について回答を比較した。

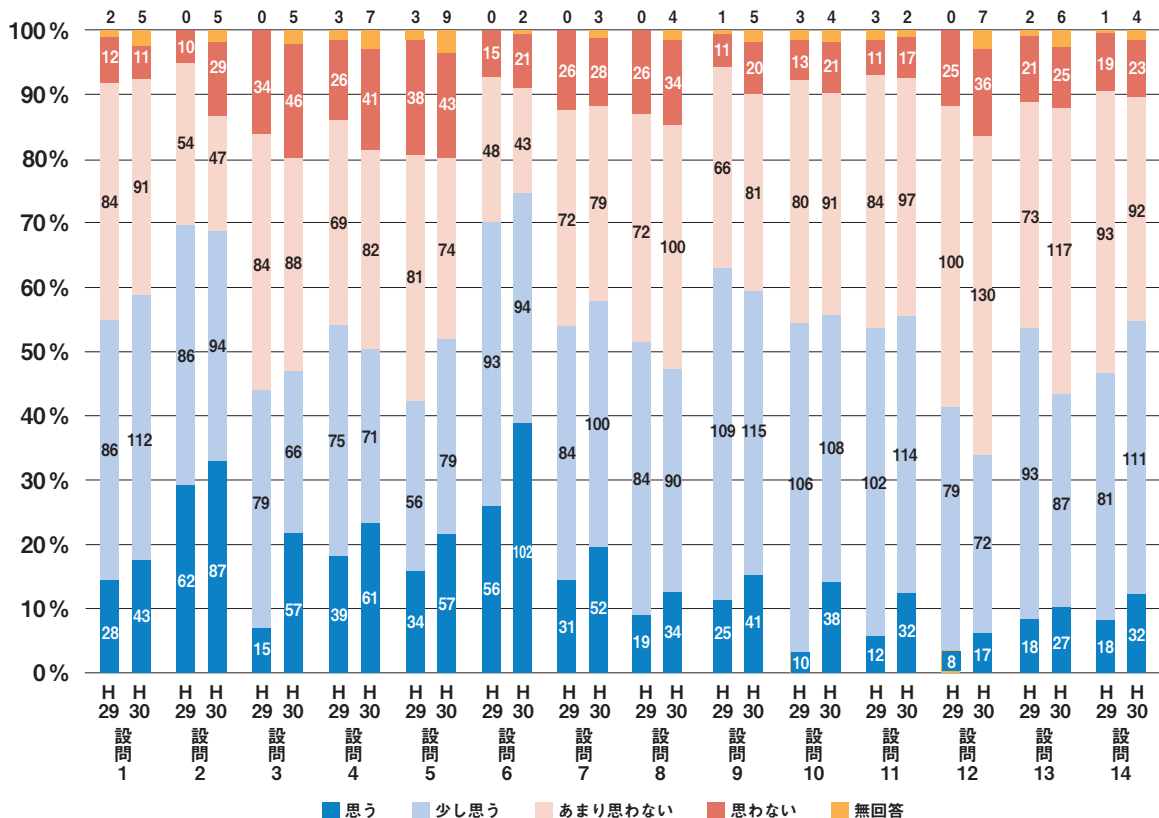
【調査対象】①平成29年度モデル施設職員(回答件数212)、②平成30年度モデル施設職員(回答件数262)

1) 設問内容と集計結果

図表1 設問項目

1	職員間の連携やコミュニケーションは向上しましたか
2	介護業務(直接介護の他記録やプラン作成を含む)に専念できる時間が増えましたか
3	レクレーションや行事など余暇活動が増えましたか
4	ゆとりを持って休憩時間が確保できるようになりましたか
5	残業時間の削減につながりましたか
6	日常の忙しさが少しでも緩和されたと思いますか
7	業務上のストレスが軽減されたと思いますか
8	仕事に対するモチベーションが上がったと思いますか
9	利用者の変化にこれまで以上に気づくことができますか
10	利用者のニーズにこれまで以上に気づくことができますか
11	利用者の満足度が上がったと思いますか
12	アクシデント・インシデントの件数は減少しましたか
13	これまで以上にケアプランに沿ったケアが提供できていると思いますか
14	ケアの質が向上したと思いますか

図表2 平成29年度(左)と平成30年度施設の比較



2) 結果考察

- ・モデル施設ごとに回答の内訳にはわずかな差異があるものの、全体集計では思う・少し思う↔あまり思わない・思わないと二分した結果について有意差が見られず、各設問ほぼ全てにおいて平成29年度・30年度で同様の回答結果となった。
- ・各年度において当該事業の趣旨・目的をモデル施設が共通理解の基に取り組んだ結果、介護助手の導入・活用で期待できる結果が改めて確認された。

4 事業評価と全体考察

オブザーバー総括

青木正人 株式会社ウエルビー代表取締役

モデル事業を通じて、①地域住民に本事業の趣旨及び介護の仕事への理解、②地域人材の継続的かつ多様な就労機会の確保、③介護人材のすそ野の拡大、④介護職員の労働環境改善と専門性の向上、という4つの事業目的については、大きな成果が得られたといえる。

とりわけ、①～③の地域及び地域住民への周知や就労機会の拡大、提供さらには介護の担い手のすそ野の拡大という、本事業の主となる命題については、一定以上の効果があったといていいであろう。

一方、④の労働環境改善と専門性の向上、そこから敷衍される介護現場業とシステムの改善というテーマについては、改善課題や改善方法について有益な示唆が得られたように思われる。

現在、「介護現場革新会議」はじめ、国の基幹政策として、介護現場の革新が進められている。サービスの質を落とすことなく人手不足に対応するため、介護現場業務を洗い出した上で、業務プロセスを明確化し職員の役割分担の見直しを行い、業務を再整理することが求められている。

この現場課題の「見える化」という観点から、一般職員と介護助手との業務の切り分けだけにとどまらず、慣習的に流されがちな介護手順や業務分担のあり方を、その意味や目的の再確認という視点から根本的に見直すことの必要性も認識されたように思われる。

介護助手志望者に対する業務の説明や指導は、新人はじめ一般介護職員に対する教育・研修にも共通するものであり、その見直しや改善のきっかけとなっている。

職員による指導方法や内容のバラツキの解消や業務マニュアルの見直しはもちろん、コミュニケーションそのもののあり方についても、課題が発見できたことが大きな意味を持っているといえる。

コミュニケーション方法や能力の瑕疵や不足は、対職員では業務上のリスク要因となるのはもちろん、対利用者ではケアの質や利用者満足面で大きなマイナス要因となるのは当然といえる。

最後に、これらの有益で大きな果実をモデル事業というフレームだけにとどめることなく、継続的なPDCAサイクルに落とし込んでいくことがなによりも大切であろう。

事務局総括

1. 介護助手導入効果への期待

2年間に渡るモデル事業の実施を通じ、介護助手と関係職員からいただいた各種アンケート調査の結果や各施設が取り組んだ数々の経過報告が示すように、介護助手の育成・活用は介護職員が本来の介護サービスに専念できる一定以上の時間と環境を創出することにつながり、介護現場にとって生産性の向上や介護職員の労働環境改善に寄与する効果が十分に期待できる。

2. 事業趣旨・目的の理解についての重要性

しかしながら職員アンケートにおける自由記載意見には、そもそもの介護を担う人材不足についての窮状を訴える声が寄せられ、介護助手を導入しても労働環境の改善には直結しないとの意見も一部散見された。

このことは、介護助手の導入はあくまで人材確保の多様な方策の一つであることの認識をもって取り組む必要があり、これだけで介護現場の人材不足が解消することではなく、事業趣旨については事前に職員の理解をしっかりと深めたうえで取り組みを進めていく必要があるということを意味する。

介護助手は単に雑用や周辺業務を担う労働力ではなく、介護現場を支えるチームの一員としての自覚を持って活躍することが出来るよう、事前に十分な説明を行い、職員の認識・合意を得るというプロセスが重要であるとも言えよう。

3. 多様な取り組みとの同時進行

そのうえで、事業者や運営法人が経営努力として考えるべき介護職員の待遇向上をはじめとして、運営理念や事業方針の理解・浸透による職場定着やモチベーションの維持・向上を目指すこと、さらには国の介護現場革新会議等で示される数々の方策等を参考にしつつ、あらゆる自助努力と並行・複合的に進めていくことが望ましいと考える。

また、従前より介護の周辺業務をボランティアやその他職員等の活用、あるいは業務委託を通じて一定程度の業務分担をする仕組みが既に確立している介護施設も多数存在すると思われるが、既存の仕組みに介護助手という存在を絡めて発展的な構築を検討してみることにしても提案したい。

4. 業務体制の再構築

本事業で介護助手としての活躍が期待されるメーンターゲットは元気高齢者であるが、高齢期における身体的特性や基礎体力をはじめとして、新たな環境下での業務の理解や習熟スピードも個人差が大きいことが挙げられる。故に介護現場での指導については、画一的な計画・体制ではなく、柔軟な調整をその都度、根気強く継続していくことで介護職員と介護助手双方の理解が促進し、定着度が上がっていくものと思われる。

今後も元気高齢者をはじめ、幅広い年齢層で様々なキャリアを持つ多様な人材に加え、外国人材についても介護の担い手としてこれまで以上に活躍の場が広がることが想定されていることから、介護現場における柔軟な教育・指導体制を確立していくことも急務と言えるだろう。

そのためにも本事業の一連の取り組みを通じて、業務整理、人材教育・育成のノウハウを積み上げていくことは大変有効なことであると思われる。

5. 成果と事業普及、取り組み支援

北海道が公募するモデル事業としては今年度で終了となり、次年度以降は手挙げ事業者への直接補助となる見込みであるが、介護助手の育成・活用を通じて直接的・副次的な多くの効果につながることも期待でき

ることから、本報告書の作成が事業普及の契機となり、今後は道内の介護事業者が自主的に取り組むことが出来るよう、関連団体とも協力・連携しつつ、ノウハウの提供や実施サポートを通じて取り組み支援に努めたい。

資料編



平成30年度モデル施設と考える 介護助手事業の成果とこれから



平成31年1月25日、平成30年度介護助手制度事業の関係者による最後の合同会議が終了。モデル施設の皆さんに、事業を実施した成果や課題をお話いただき、今後本事業が浸透するために必要なことは何かを一緒に考えました。

<座談会参加者>

【フェニックス】鈴木健太郎さん、福家綾美さん
【浦川緑苑】鈴木淳一さん、前崎一成さん
【グリーンコート三愛】菊地芳一さん、澤田雅香子さん
【ら・ぶらーさ】高口英司さん、佐々木栄治さん
【セージュ新ことに】根本忠典さん、安東圭子さん
【ひまわり】村井久美さん、三浦望さん
【事務局】村瀬慎一、藤井徹也

業務の見直しや職員の意識向上 多様な観点から成果を実感

—介護助手さんを受け入れて、どのような成果があったか教えてください。

福家：介護助手さんに周辺業務を担っていただくことで時間も職員の気持ちにも余裕が生まれて、利用者さんとのコミュニケーションをとる時間が増えたというのが最も大きな成果でした。食前の体操など利用者さんへの活動提供が増えましたし、介護助手

さんという第三者の目が入ることで接遇面の向上が見られたという声もありました。

佐々木：業務の改善や効率化として、特にこの時期に必要なインフルエンザやノロウィルスを予防するための消毒業務は、介護員にとって大変な作業となります。そこを介護助手さんにお任せできたのは本当に助かりました。

安東：職員に有給休暇の取得をしてもらうため通常より人員数を減らしたのですが、そこを介護助手さ



福家さん



高口さん



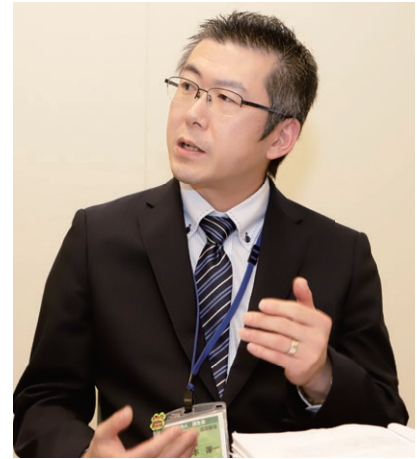
安東さん



澤田さん



村井さん



鈴木淳一さん

んの活躍によって穴埋めできたことで、利用者さんにも迷惑をかけることなく業務がまわりました。さらに、これまで介護福祉士保有者でありながらシーツ交換などの間接介護を行っていたパート職員さんが、今では直接介護を担当できるようになりました。

村井：業務の見直しという面では、今まで慣例で行っていたような業務を本当にこの時間にやるべきことなのか、職員が担うことなのかなど、改めて見つめなおす機会になりましたね。

澤田：同じく業務改善には大きな効果がありました。例えば、それまでシーツ交換は曜日を固定しており、どんなに忙しくても絶対に行わなければならないと思込んでいたのですが、介護助手さんの勤務の関係で曜日をずらしたものの何の問題も生じませんでした。私たちがいかに固定概念に縛られていたことがわかりました。また、若手職員が自分たちにも指導する責任があると、積極的に関わってくれ、意識の向上にもつながりました。

鈴木(淳)：私たちは、事前説明会での講義や職場体験を通じて、地域に施設への理解が広まったことが大きかったですね。地域ケア会議の中でも今回の取り組みを紹介したところ、町内の福祉施設に興味を持っていただき、方法をお教えするなどつながりが生まれました。なかなか今までなかった地域との交流が生まれています。

鈴木(健)：当施設でも市内の他団体が主催するセミ

ナーで介護助手事業の説明をしてほしいと要望をいただくなど、地域で注目を集めています。あとは、研修終了後に開催したお疲れさま会で、介護助手さんから「働いてお金をいただくことで発泡酒から生ビールを飲むようになりました」といったお話もありました。仕事の対価として収入を得られるという喜びもあったようで、うれしかったですね。

生じた課題に真摯に向き合い より良い活用法を検討する

——では、これから導入を考えている施設に必要なことはどのようなことだと考えますか。

安東：介護助手さんの導入を考えているならば、まずは実践している施設に見学に行ってみるのが一番です。私たちは介護助手さんが実際に働くイメージがなかなかつかないまま受け入れが始まってしまい、業務の切り分けが上手くいきませんでした。資格がなければ出来ない仕事と誰でも出来る仕事の境界があやふやになってしまい、現場の混乱を招いてしまったという反省があります。

高口：同じくそう思います。当施設では、他施設から介護助手事業について問い合わせがあり、そのときに「とりあえず一度見学に来てください」とお伝えし、受け入れました。導入を考えている施設は、まず目で確かめについて、わからないことはどんどん聞いてみるのが一番だと思います。あとは、導入時にプロジェクトメンバーに概要を伝えてそこから現

場に伝えていく形をとったのですが、介護助手に対する業務や勤務体形などの認識に職員間で差が生じてしまったことが反省点です。やはり、導入時を工夫して全職員に伝えるような場を設けるべきだと思います。

藤井：老健施設のなかには、もともと既存の介護助手人材を活用しているところもあります。今回のような事業として行っている取り組みと異なる職種であることを認識してもらうためにも、全職員への周知は徹底したほうがいいですね。

前崎：指導体制の観点において、職員によってバラツキのない対応をできるようにするためにも、介護助手さんが仕事を迷いなく効率的に行うためにも、やはり全職員が共通の理解をしていることは大切だと思います。

村井：介護助手さんの多くは介護の仕事経験がない方や仕事を退いてから何年も経っている方が多いため、働く自信を失っていたり、なかなか仕事の勘を取り戻せず、こちらが意図することが伝わりきらないことも多々ありました。ですから教え方一つをとっても、これまでのやりかたでは通用しないので、工夫が必要です。

福家：当施設で作成した業務マニュアルは、文字は大きく、写真も多用して、介護未経験の高齢の方でも理解しやすいよう工夫を凝らしました。必要だと思うのは、介護助手さんも一緒に働く仲間だと感じてもらえるような雰囲気づくりや職員の意識付けで

す。今回は教えるメンバーをプロジェクトメンバーに限ったことで仕事の質は担保できたものの、他職員との交流がほぼなかったため、今後はそこを大事にしていきたいです。

菊地：あとは、やはり最初に人材を集めないことには始まりません。ひとまずは挑戦しやすい短期雇用であることを全面に打ち出して、気軽に応募してもらえるような工夫が必要でしょう。

逼迫する介護人材確保 本事業を一つの足がかりに

——介護助手事業は、介護人材確保に貢献する一つの方策として期待されています。これに限らず、今後、地域で介護人材を確保していくためにどのような活動をしていきますか。

根本：当施設では、今回介護助手に取り組んだことで、介護人材も集まったうえ、職員と介護助手さんも良好な関係を結べていることから、非常に手応えを感じています。ですから、引き続き同じ条件で地域に呼びかけ、今度は独自の取組みとして雇用を広げていきたいと考えています。

高口：稚内市もほかの地域と同じように介護職員を募集しても容易には集まりません。そのなかでも、本事業においては障がい者雇用も可能であることから、市内の機関相談支援センターに出向いて案内をしたところ、興味を示した方がいらっしやいました。当地域には、障がい者雇用の場もないため、新たな



藤井さん



鈴木健太郎さん



前崎さん



根本さん



菊地さん



村瀬さん

雇用先・働き口として期待をかけています。

菊地：登別市も人口減少が進むなか、大事なのは、今働いている職員をいかに離職させないかということです。そのためには、小学生や中学生のうちから介護の仕事に触れる機会を設け、明るい介護のビジョンを共に描くことができるような福祉教育にも取り組んでいきたいですね。

村井：同じく、離職をどう防ぐことができるかを考えていきたいです。やはり職員が介護のすべての業務を担うのは難しいので、こういう介護助手さんやボランティアの方々にご協力をお願いしながら、自分たちができる直接介護への時間を充実させたいと思っています。

鈴木(健)：離職を防ぐには教育に尽きます。若者やアクティブシニア層に限らず、誰もがここで働いてみたいと思えるような人材教育の体制を整え、魅力ある施設をどうつくっていきけるかにかかっているのではないのでしょうか。

鈴木(淳)：浦河町においても、どこの事業所も介護人材確保に頭を悩ましています。これまで、介護助手のようにアクティブシニアに焦点を当てる発想はありませんでしたが、説明会の開催を経た現場研修、継続雇用というプロセスからなる仕組みは、人材確保において非常に有効だと感じました。新卒採用においても応用できる手法だと思います。その基盤には、やはり現在の職員がプロ意識を持ってレ

ベルの高い介護を提供することが大切で、それが結果的に地域の信頼を得ることにつながります。

藤井：そうですね。これからの介護人材確保は3Kと言われるキツイ・汚い・給料低いという介護のネガティブイメージをいかに我々が変えていけるかどうにかかっています。それには今回のような地域とつながる機会をもっと創出し、楽しくやりがいを持って介護の仕事をする姿を見せて欲しいと思っています。

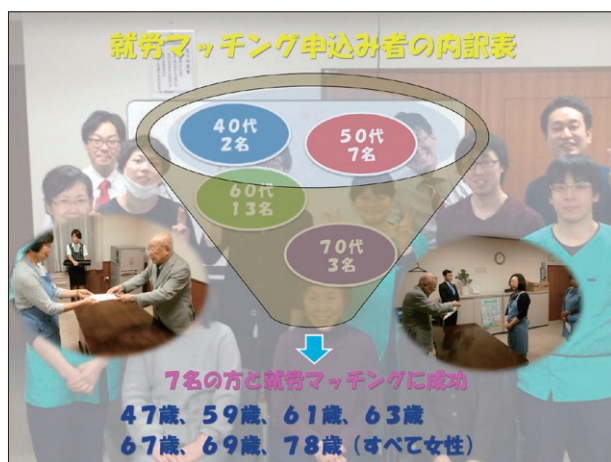
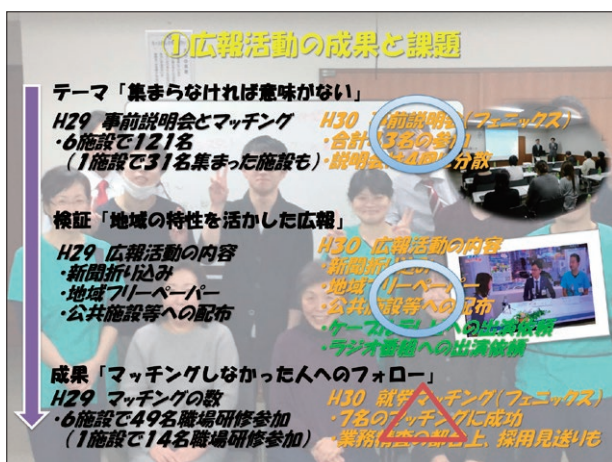
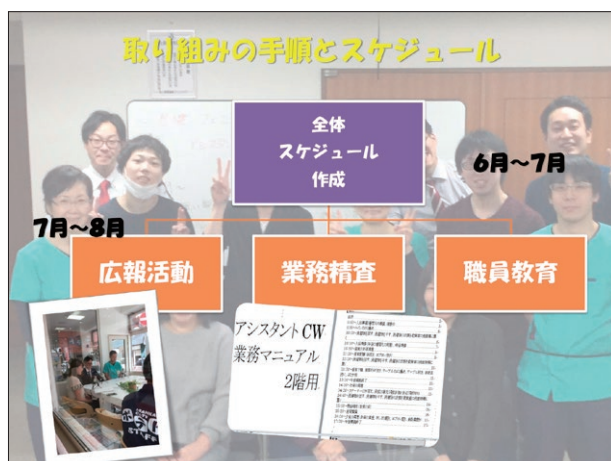
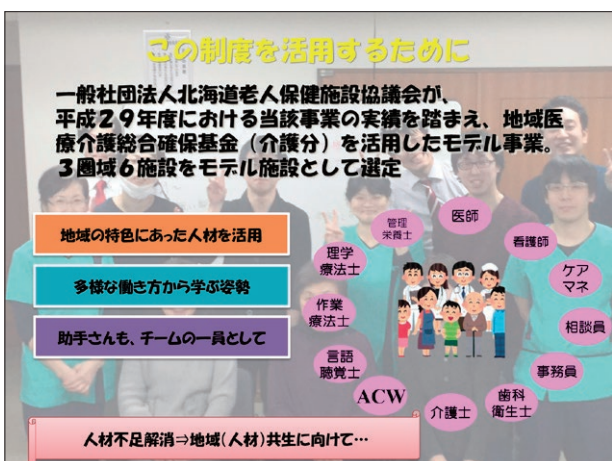
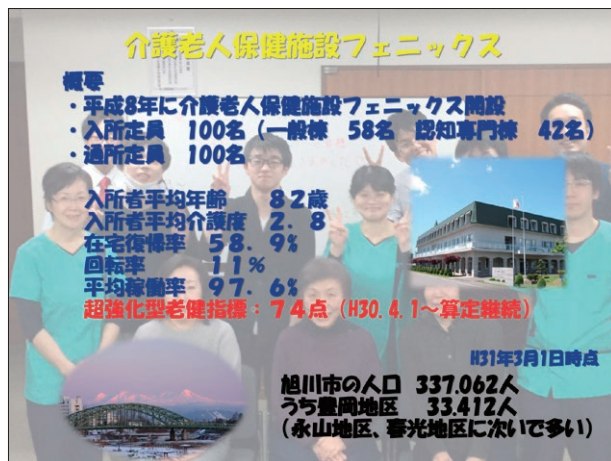
村瀬：本事業のように、道内各地の老健施設が集結して一つのことに取り組む機会は大変貴重でした。ぜひ、これを一過性のものにせず、それぞれ頑張った成果を地域の介護事業所に発信してください。成果も課題も含め、それらに今後どう向き合っ取り組んでいくかが介護人材の確保・定着の大きな鍵となります。みなさん一緒に頑張りましょう！

——本日はありがとうございました。



■平成31年3月9日成果報告会 発表資料

介護老人保健施設フェニックス



②業務精査の成果と課題

現状のマニュアル見直し
 これまでフェニックスにあった業務マニュアルを整理

誰もが働きやすくなるように
 (職員、アシスタント双方)

業務の効率化よりも、人材を活用することに比重を置いて考えると、雇用の観点が変わる

空いた時間が楽<人間力を学ぶ

業務精査の抽出時間

業務の抽出時間

抽出時間(分)

実施前後での効果

120分の時間個別対応外出散歩に充てる

配置前 配置後

直接業務(身体介護等) 間接業務(洗濯、清掃等)

③職員の教育について

フェニックスの不安要素

1. 指導する時間を作ること
2. 指導方法が不明瞭
3. 業務が多岐になりすぎる

<目標>
 介護職以外が行う他の業務を組み合わせて、利用者様の生活全般を支援することができるようになる

<結果>
 各専門職種それぞれが、個別に考え、どうサポート出来るかを考えられるようになり職員のパフォーマンスも維持できた

全職種 伝達研修
 介護課 ミーティング
 プロジェクトチーム 発足

3か月間の介護助手さんの動き

1か月目
 プリセプターマンツーマン
 安心して業務に

2か月目
 安心→自立
 成功体験で自信をつけた

3か月目
 慣れてきた本人に合った業務を調整

面談

制度を通しての成果

- 午前・午後共にACWが洗濯物等して下さっているので、その分ナースコールに行けるようになった、ゆっくりながら利用者さんと関わる時間が少し増えたなど感じる。
- 待たせている利用者様が減った
- 入浴の運営集めが、時間通りに提供できるようになった。
- 昼食やおやつ時お茶入れが無くなり、利用者様と関わる時間が増えた(下体履きの実装)が出来る様になった。
- 環境整備を行なう事で、衛生面が保たれている、利用者様も「いつもありがとう」と笑顔あり。
- 洗濯物を回す手間、干す作業に時間を取られずに利用者様に対応できた。
- コール対応が前よりスムーズに行えるようになった。

お互いに笑顔が増えた

自信がない...と言いつつ、応募して頂き、多様な業務にも臨機応変に対応して頂き、活き活きと業務に携わってくださるようになり、企業側も働き方の勉強をさせてもらった。

就業希望者自身が介護現場を引っ張ってくれた

介護現場とアシスタントケアワーカーさんとのコミュニケーションも増えるようになり、いつのまにかパートナーとなっていった。

介護助手制度を活用する為の

《イメージ》

人手不足 解消

業務の 効率化

介護助手

介護助手に対する
 ・人材期待~人手不足の解消
 ・多岐の業務期待~業務の効率化

《そもそも大事なの》

施設も、地域人材もともに笑顔で働けること
 働きやすい環境をつくること

■平成31年3月9日成果報告会 発表資料
介護老人保健施設フェニックス

介護助手制度を活用した「地域共生」にむけて

介護助手制度事業を活用した地域共生とは…（事業を通して感じた事）
制度を利用して人材確保をしていくことだけでなく、
地域人材を大事に育て、お互いが働きやすくすることで、
地域人材の多様な生き方から学び、共にパートナーとして向き合う

案件も「安心して」「生きがいを持って」
人と人間の繋がりや再構築ができるようになる

働きやすくなったものの…
お互い慣れていくことで、
パートナーになった関係が
崩れる可能性もある

地域人材

人材を活かす
地域人材とともに育ち、
尊敬と愛護を持った姿勢で
共にパートナーとして向き合う

人材から学ぶ（感謝）

これこそ「地域人材を活用した労働環境改善促進事業」では



おまけ

最後は、アシスタントさんに感謝の気持ちを込めて
ささやかな打ち上げ会を開催しました！！

久しぶりにこういう機会を頂き、働く
ことの喜びを感じた。
主人には抱胎歴ですが、私は
ご褒美に生ビールを買いました。

介護業界はきついイメージもあり、実
際に働いてみて、体力の不安はやは
りありました。でも、人と人の繋が
りなんだなと思え勉強になりました。

■介護助手事前説明会 発表資料(一部抜粋)

介護老人保健施設浦河緑苑



朝の申し送り

利用者様、お一人お一人の状況について夜勤の職員から日勤の職員へ引き継ぎを行います。

介護助手の役割と仕事

- ・介護は人手不足で深刻・・・
助手さんがサポートしてくれる事で、現場の状況は緩和されます
そして私たちは、専門性の高い業務に専念できます
- ・助手さんには主に、周辺業務をお願いします
(直接、利用者様には触れず
難しい技術・知識がなくても出来る仕事)

最後に

私たちは「安心・信頼・満足」そして笑顔を基本理念とし利用者様、ご家族、地域の信頼を得るために日々、努力しております。

介護職は、3K→6Kとも言われるほどネガティブイメージの強い職種ですが、他者から必要とされる喜びや、人と人との触れあいを感じられる仕事です。

お力添え頂きますようお願い致します。

介護保険が始まり・・・

介護の仕事が、世間一般に理解され始める。

1. 過酷な労働環境
バーンアウト
(燃え尽き症候群)
2. 低賃金
3. 社会的地位
4. 人間関係
etc・・・

マスコミによるマイナスイメージの先行。

世間の介護に対する認識の向上と報道により、徐々にではあるが賃金の向上ができてきている。

介護職員処遇改善加算の創設

しかし・・・

マイナスイメージの定着

- ・介護の仕事に就く人材の減少
- ・新たな人材確保が困難

専門学校等にも影響

- ・生徒の激減による専門学校の定員割れ
- ・介護の学科の廃止

このまま、採用が困難な状況が続くとどうなるか・・・

浦河緑苑を利用したい方を受け入れることができなくなってしまう！！

■介護助手事前説明会 発表資料(一部抜粋)

介護老人保健施設グリーンコート三愛

老健とは | 高齢者の自立を支援する専門的サービス

- 高齢者の自立を支援し、**在宅復帰を目指す**ため、医師、看護、介護、リハビリ栄養士などが勤務
- 専門的なリハビリ、栄養管理、食事、入浴などのサービスを提供

高齢期の身体的変化とケア

■身体的特徴

- 1 骨や関節がもろくなる
- 2 筋力が低下して、歩けなくなる
- 3 息切れや体力が低下し、疲れやすい
- 4 体温調節がうまくいかない
- 5 物忘れが起こる

高齢者の身体的変化とケア | なりやすい病気

■ 高齢者に多くみられる病気

- 1 肺炎
- 2 心筋梗塞
- 3 認知症
- 4 糖尿病
- 5 関節リウマチ
- 6 高血圧
- 7 脳梗塞・脳出血

高齢期の身体的変化とケア

高齢者はさまざまな**適応戦略**を駆使している

- 1 新しい趣味を見つける
- 2 家事の省力化をする
- 3 計画的に行動する
- 4 外出先に休憩場所を見つける
- 5 飲水量とタイミングを図る

介護助手に至る背景

高齢者が長く働き、支え手を増やす仕組みが必要

1965年 衆上げ型 (65歳以上1人に対して、20~64歳は9.1人)

2012年 高齢増大! (65歳以上1人に対して、20~64歳は2.4人)

2050年 高齢型 (65歳以上1人に対して、20~64歳は1.2人(推計))

出生数 (1965年: 182万人, 2012年: 102.5万人, 2050年: 56万人)

介護助手の仕事内容

■ 昼食前後 | 11時~

- エプロン設置
- 手洗い、うがい準備、実施
- 配茶準備、食事準備
- 配膳
- 下膳
- エプロン洗い、床掃除、テーブル拭き
- 台車各階へ上げる
- 入所者待機者見守り (エレベーター前)

■介護助手事前説明会 発表資料(一部抜粋) 介護老人保健施設セージュ新ことに

介護助手制度事業について



2018年8月 介護老人保健施設セージュ新ことに 根本忠典

事業の目的

- ①介護人材の確保 地域の元気高齢者が介護に担い手
- ②高齢者の就労先 新たな高齢者の就労先 (年金の足しにも. . .)
- ③介護予防 働きながら介護を学び、体を動かすことが一番の介護予防

1. 事前のお話し合い(8~9月)

- 参加された方の希望と施設の要望の確認
- 就労曜日・時間、業務内容の調整

2. 研修開始(10~12月)

- 短期雇用契約の締結
- 現場での活動

3. 研修終了・継続雇用について(1月~)

- 成果と振り返り
- 継続雇用就労希望の確認、雇用期間の設定

皆様のお力添え、心よりお待ちしております！



平成30年7月28日 夏祭りの様子



■介護助手事前説明会 発表資料(一部抜粋)

介護老人保健施設ひまわり

寝たきりで起こる廃用症候群とは？

廃用症候群

- 食欲不振 体重減少
- 肺水腫 肺塞栓症
- 血圧機能低下
- 便秘
- 静脈血栓症
- 興味減退 憂うつ 認知症
- 関節や筋肉の委縮
- 褥瘡
- 腎結石 膀胱炎

廃用症候群の予防

- ・体を動かす機会を多く持つ
- ・日常生活の中での動作 寝たばかりではなく起きる機会をもつ、歩く、階段を上る、身の回りの事はできるだけ自分で行うようにする

『私たちは認知症であっても、たとえそのために、理解しがたい行動をとったとしても、どうか価値のある人として敬意をもって私たちに接して下さい』

クリスティン・ボーデン

▶ご利用者一人ひとりに寄り添いながら、「その人らしさ」を実現できるように、多職種が連携しながらチームケアを提供しています

理学療法士、作業療法士、言語聴覚士によるリハビリが週5回1回20分が3か月あります。

老健ひまわりでは、介護スタッフによるリハビリがあります。リハビリスタッフ、介護スタッフ、ご自身で行う生活リハビリを行いながら、次の生活を目標します！！

レクリエーションでおやつ作りも行います。施設長やスタッフにもおすそ分けしてくれます。

ギターボランテアやトランペットボランテアなど定期的に演奏会があります。

アロマセラピー 皆夢心地になります。

■介護助手事前説明会 発表資料(一部抜粋) 介護老人保健施設フェニックス

安心して働ける機会の提供

○介護助手制度事業について○
10月1日(月)～12月14日(金) 3か月
終了後も継続雇用が可能!

時間調整 職業訓練 安心の環境
随時面談 懇切丁寧

9月 就労マッチング面談
10月 職業訓練 有期雇用契約 (3か月)
H31.1月～2月 就労マッチング 直接雇用契約 (希望者)

加齢に伴う目の変化

物が黄色がかった見える
視野が狭くなった気がする
物がぼやける
光がまぶしく感じる
暗い場所で物が見えにくい
頭を棚にぶつけるようになった

色彩の変化例

「かぼちゃ」と言えばどちらの色と見えますか?

一般的に「かぼちゃ」と言えば、左の色をイメージしますが、黄変化になると右の色に変化して見えます

認知症の人と接するときの心がまえ②

具体的な対応の7つのポイント

- まずは見守る
 - 相手に視線を合わせてやさしい口調で
- 余裕を持って対応する
 - おだやかに、はっきりした話し方で
- 声をかけるときは一人で
 - 相手の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する
- 後ろから声をかけない

フェニックスで大事にしている事

「もっと優しさを伝えたい」を合言葉に、私たちは利用者様、ご家族様に寄り添ってご支援させて頂いています。

向かう先には・・・

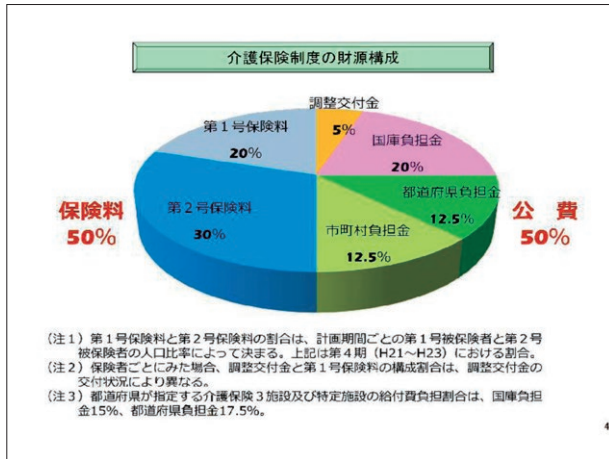
お互いハッピーに

とても助かったわ 本来の介護業務に専念できる

もう一回働いてよかった 自信につながった

■介護助手事前説明会 発表資料(一部抜粋)

老人保健施設ら・ぷらーさ



要介護認定

本人(※)から市町村への申請

↓
面接・調査・審査会

↓
要介護認定 要介護1~5
要支援1~2

要支援1 < 要支援2 < 要介護1 < 要介護2 < ... < 要介護5

職員構成

介護職員(59名)



日常的なケア
他の専門職と協働しておこなう専門的なケア
・移動、食事、清潔
e.t.c

介護福祉士：介護福祉士養成施設福祉施設で実務経験3年以上&実務者研修→国家試験(70.8%)

コミュニケーションのコツ

- ・あいさつ
- ・笑顔
- ・相手と同じ目線になる
- ・大きな声
- ・話を聞く



働き方について

- ・期間は10月~12月、3ヶ月間の研修期間その後、継続雇用あり
 - ・1日2~3時間程度
 - ・週2~3日程度
 - ・業務を教えたり、フォローする職員もいます
- ※日数、時間に関しては就労マッチングの際相談可能です



介護助手業務(2)

入浴に関する業務 (13時~15時)

- A 整容(ドライヤー・爪切り・耳かき)、入浴の方の誘導
2名介助が必要な方の手伝い
- B 浴室の準備・片付け
- C ランドリーバッグ・洗濯伝票への名前記入

環境に関する業務 (9時~17時)

- A 車椅子掃除・メンテナンス、シーツ交換
- C 加湿器の消毒・水補充、棟内の消毒、コップ消毒、居室(ベッド)掃除



地域人材を活用した労働環境改善促進事業
(平成30年度北海道地域医療介護総合確保基金活用事業)

平成30年度 **事業報告書**

平成31年3月

一般社団法人北海道老人保健施設協議会

事業報告書