

# 介護（職）を地域で支える仕組みづくり

## —介護助手等導入事例集—

自治体  
コメント  
付き！

第1版  
2020年3月

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所



# CONTENTS

## 介護助手等を導入する背景と目的

背景	1
目的	2
介護助手等とは？	2

## 介護助手等導入のステップ

介護助手等導入のステップ	3
--------------	---

## 介護助手等導入事例

ステップ1：受入体制	
事例01（特別養護老人ホームおおぞら）	5
事例02（特別養護老人ホームさつま園）	7
事例03（シルバーサポート株式会社）	9
ステップ2：業務の切り出し	
事例04（老人保健施設サニーヒル）	11
事例05（八王子保健生活協同組合）	13
事例06（介護老人保健施設あのを）	15
ステップ3：募集	
事例07（介護老人保健施設ハートランドぐらんぱぐらんま）	17
事例08（特定施設入居者生活介護豊田ほっとかん）	19
ステップ4：事前説明会・マッチング面談	
事例09（介護老人保健施設コミュニティホーム白石）	21
ステップ5：雇用・就労	
事例10（介護付有料老人ホームエールII）	23
事例11（老人保健施設ジョイステイ）	25
ステップ6：振り返り	
事例12（介護老人保健施設あつべつ）	27
事例13（介護老人保健施設カトレア）	29

# 介護助手等を導入する背景と目的

## 1 背景

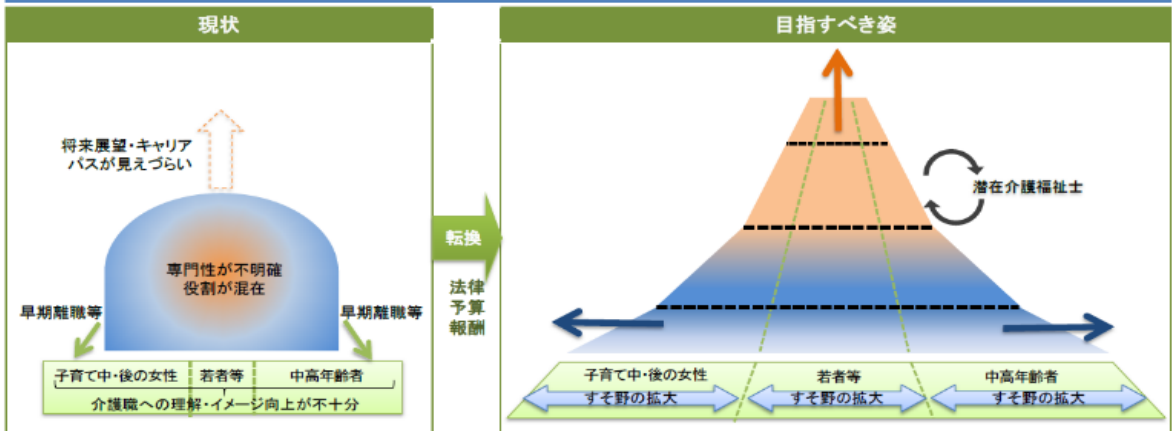
生産年齢人口の減少が本格化していく中、限られた人材で、多様化、複雑化する介護ニーズに対応するためには、介護職員のキャリア・専門性に応じた機能分化や多様な人材によるチームケアの実践が必要とされています。

この実現に向けて、厚生労働省では「2025年に向けた介護人材・介護業界の構造転換（ビジョン）」において、介護人材と介護業界の構造転換（「まんじゅう型」から「富士山型」へ）を行っていく必要があるとしています。

介護助手等の新しい人材の手を借りることで、介護職がより専門的な業務に従事できることは、職場環境の改善や介護サービスの質の向上が期待できます。

### 2025年に向けた介護人材・介護業界の構造転換（ビジョン）

- 人材の量的確保と質的確保を両輪として、介護人材の「量」と「質」の好循環を進めるという視点に立ち、「参入促進」「資質の向上」「労働環境・処遇の改善」と、それを支える「役割分担と連携」による「総合的な確保方策」を年末に向け策定。
- 現在の介護人材にかかる課題（若年者人口の減少、介護ニーズの高度化・多様化等）を踏まえ、介護人材と介護業界の構造転換が必要。その際、対象とする人材のセグメント（層）に応じた、きめ細やかな方策を講じる必要がある。



量的確保	A	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	D 役割分担と連携
	B	労働環境・処遇の改善	② 「長く続ける」	いったん介護の仕事についた者の定着促進を図る	
質的確保	C	資質の向上	③ 「道を作る」	意欲や能力に応じたキャリアパスを構築する	
			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 「役割を分ける」	限られた人材を有効活用するため機能分化を進める	

出典：H26.11.14「医療・介護・保育の活性化・生産性向上について」厚生労働省資料

## 2 目的

介護助手等を導入する目的は、介護施設で働く人材について量・質の両方の面から確保し、介護業務の質を向上することです。自分の施設の業務全体を改めて見直し、専門的な知識やスキルを必要としない業務について、介護助手等の地域の力を借りることで、介護人材の量的な確保を目指します。一方、介護職は専門職としての能力をより向上し、発揮することで、介護サービスの質の向上を目指します。

## 介護助手等とは？

「介護助手等」とは、介護サービス施設・事業所もしくは介護サービス施設・事業所を運営する法人と雇用契約を結び、介護業務の周辺業務（※）を担当する職種で、ボランティアは含みません。介護職員をサポートすることから、「介護サポーター」「ケアサポーター」「介護補助員」などと呼ばれることもあります。

介護助手等として活躍を期待する対象は、就職活動期の高校生・大学生、地域の若者、中高年齢者層と幅広く、隙間時間を利用して働きたい子育て世代や、無理のない範囲で働きたい元気高齢者も対象です。介護助手等の希望に応じた勤務体制に変更するなど、柔軟に就労環境を変更している施設もあり、多様な働き方が可能となっています。

### 介護業務の周辺業務（※）とは？

清掃、ベッドのシーツ交換、配膳、食事の片づけなど、専門的な知識やスキルを必要とせず、直接的に利用者に接しない補助的な業務を指します。他にも、レクリエーションの手伝いをする施設では、利用者との年代が近く、共通の話題がある元気高齢者は、話し相手として喜ばれています。

### 元気高齢者が介護助手等として働くきっかけは？

- **就労の機会**
  - ・ 会社を退職し時間ができたので、社会に貢献できることを自分のペースでやりたい
  - ・ 収入が得られ、張り合いがある生活を送れる
  - ・ 自分に合った仕事をコーディネートしてくれるので無理なく働くことができる
- **健康づくり、生きがいづくり、社会参加**
  - ・ 身体的な健康だけではなく、精神的な健康のためにも働きたい
  - ・ 将来の自分のために、介護の勉強をしたい
  - ・ 地域社会とのつながりを持ちたい
  - ・ 地域の人々が施設を利用しているので、利用者と話が合い喜ばれて嬉しい

# 介護助手等導入のステップ

介護助手等の導入の取組は様々あり、施設の職員が一丸となって、試行錯誤しながら取り組むことがスムーズな導入に繋がります。

以降のページでは、介護助手等の導入の標準的なステップについて紹介し、各ステップで特徴的な取り組みを行っている介護サービス施設・事業所の事例を紹介します。是非、みなさんの施設で介護助手等の導入に取り組む際の参考にしてください。

1

## 受入体制

- 介護助手等が業務を習得するまでには数か月を要し、**職場の理解が不可欠**です。介護助手等の育成・サポートの体制を整えましょう。
- **OJT担当者を任命**したり、**プロジェクトチーム**を作るのも有効です。

2

## 業務の切り出し

- 現在の業務を見直し、**介護助手等の役割と業務の手順**を明確にします。一つ一つの業務について、誰が、いつ、何を、どのような手順で行うか決めておきましょう。
- 募集や説明会で説明できるよう整理しましょう。

3

## 募集

- 行政の協力が得られる場合があるので問い合わせてみましょう。
- **チラシの配架**や**回覧板の利用**を地域に呼びかけて成功した事例があります。

4

## 事前説明会・マッチング面談

- 雇用・就労の前に介護助手等に**業務内容の理解を深めてもらう**ことがとても重要です。
- 例えば職場見学会を開催するとイメージがわき、施設の取り組みや業務内容の理解を得られやすい等のメリットがあります。

5

## 雇用・就労

- 就労前にオリエンテーションを開催し、同時に**個人情報の取り扱い、感染症に関する研修**も実施します。
- 介護助手等が安心して働けるよう、OJTについても説明しましょう。

6

## 振り返り

- 業務の習得には個人差があります。定期的に振り返りを行い、介護助手等に対し、**不安や課題**について聞き取ります。
- 習熟度や特性に合わせて見直しをしましょう。

# 介護助手等導入事例

## ステップ1：受入体制

- 事例01 (特別養護老人ホームおおぞら) .....5
- 事例02 (特別養護老人ホームさつま園) .....7
- 事例03 (シルバーサポート株式会社) .....9

## ステップ2：業務の切り出し

- 事例04 (老人保健施設サニーヒル) .....11
- 事例05 (八王子保健生活協同組合) .....13
- 事例06 (介護老人保健施設あのを) .....15

## ステップ3：募集

- 事例07 (介護老人保健施設ハートランドぐらんぱぐらんま) ...17
- 事例08 (特定施設入居者生活介護豊田ほっとかん) .....19

## ステップ4：事前説明会・マッチング面談

- 事例09 (介護老人保健施設コミュニティホーム白石) .....21

## ステップ5：雇用・就労

- 事例10 (介護付有料老人ホームエールII) .....23
- 事例11 (老人保健施設ジョイステイ) .....25

## ステップ6：振り返り

- 事例12 (介護老人保健施設あつべつ) .....27
- 事例13 (介護老人保健施設カトレア) .....29

特別養護老人ホームおおぞら（北海道函館市）

## 事前見学会で地域の方と一緒に介護を支える想いを共有

## ■ 施設紹介

● 介護職員数：42名 ● 介護助手等：5名

## ● 取組の背景と目的

介護に関する理解を地域の方々に深めてほしいという思いがあり、介護助手等の取組を通じて、その機会を作ること、また、その上で、地域の方と一緒に地域の介護を支えていくことを目的に取組を始めた。



## ■ 取組内容

## 1. 受入体制

経営者、管理者、現場職員でプロジェクトチームを構成し、役割分担を行い、受入体制を整えた。

また、事業実施前に地域の方に施設を知ってもらうための見学会を開催した。地域の方は施設に、暗くてにおいがあるというマイナスイメージを持っている方が大半だった。しかし、見学会を開催することで施設がきれいで、明るく、笑顔があることを見てもらい、施設の実情を理解いただいた。担い手がいらないという現状を話し、地域の方々の協力をいただきたいことを説明した。

## 2. 業務の切り出し

ユニットリーダーを中心に介護に関連する一連の業務を整理・区分し、介護助手等が担う間接業務の切り出しを行った。

また、介護助手等の受入前に介護職員向けの研修を実施し、介護職員全員に介護職と介護助手等の立場に上下関係があるのではなく、同じチームとして介護を行っていくという意識を作った。

## 3. 募集

募集チラシを作成し、新聞折込で募集した。

また、市の協力で市のホームページ、民間発行の情報誌にも介護助手等の募集の旨を掲載し、応募を募った。

函館市からのお知らせ

## 介護助手募集のための説明会

開催日 9月26日(木) 10時00分～  
10月6日(日) 10時00分～

函館市では昨年度に引き続き、介護施設で部屋の掃除や食事の片付けなどを行う「介護助手」として地域の皆さんに活躍していただく事業を下記2施設で行います。研修期間中の賞金は実施施設の給与規定に応じてお支払いいたします（※昨年度の事業では2施設で16名が採用となりました）。  
ご興味のある方は、まずは説明会へご参加ください！

初参加	再参加
<b>「介護老人保健施設ジョイウェルス結核」での説明会</b> 日時 [1回目] 9月26日(木) 10時00分～ [2回目] 10月6日(日) 13時30分～ 場所 介護老人保健施設ジョイウェルス結核 (函館市栢根町557番地) 内容 介護助手に関する業務説明、施設見学等 申込 下記申込先に直接お電話にてお申し込みください 申込先 介護老人保健施設ジョイウェルス結核 担当：支原相談員 信太・中野 ☎46-8881	<b>「特別養護老人ホームおおぞら」での説明会</b> 日時 [1回目] 9月26日(木) 13時30分～ [2回目] 10月6日(日) 10時00分～ 場所 特別養護老人ホームおおぞら (函館市銅山町12番地) 内容 介護助手に関する業務説明、施設見学等 申込 下記申込先に直接お電話にてお申し込みください 申込先 特別養護老人ホームおおぞら 担当：事務長 干場 ☎36-1100

[介護助手活用促進事業に関するお問合せ先]  
 函館市保健福祉部地域包括ケア推進課 支援体制・人材育成担当  
 電話：21-3016 FAX：26-5936  
<https://www.city.hakodate.hokkaido.jp/docs/2018090300014/>



## 4. 事前説明会・マッチング面談

- 事前説明会：  
介護助手等業務の説明や施設の雰囲気をつかむための施設見学等を実施した。
- マッチング面談：  
マッチング面談では、施設内で業務を依頼したい曜日、時間を事前に整理した上で、応募者が勤務を希望する曜日と時間を重視し面接を行い、施設と応募者の希望をマッチングした。

## 5. 雇用・就労

就労開始時のオリエンテーションで雇用、個人情報の管理、感染症、接遇等に関する研修を行った。また、実際業務を行う際には介護職員によるOJTを通して学んでもらうことで、戸惑うことなく業務をしていただけるよう工夫した。

業務の手順についていつでも確認できるよう簡易的なマニュアルを作成し、見やすいよう壁などに掲示した。マニュアルは理解しやすいよう写真や図解などを多用した。



## 6. 振り返り・改善

採用してから3か月後にマネジメント層が振り返り面談を実施し、業務内容についての不安や課題、感想などについて聞き取り、業務の振り返りを行った。面談で得た情報はOJTに活かすなどフィードバックを行っている。また、本事業終了後にも勤務を継続したいかどうかの意向確認もあわせて行った。

## 7. 成果

業務の切り出しを実施することで、介護業務全般の一連の流れを明確化し、介護職員と介護助手等で改めて役割分担することができた。

また、介護助手等が周辺業務を担うことで、介護職員に精神的な余裕ができたことから、利用者に対してこれまで以上に丁寧に対応できるようになり、施設全体のケアの質が向上したことを実感している。

加えて、事前見学会の準備を通じて、介護職員に地域とともに介護を支えるという理念を改めて浸透させることができた。

### ■ 介護職員の声

- ・居室の掃除に手がまわらなかつたが、とても綺麗になり助かっている。
- ・手すり、テーブル、椅子などの消毒を一日2回（朝、夕）して下さる事で感染予防につながっている。

### ■ 介護助手等の声

- ・私事だが、親の介護をしたことが経験となっている。
- ・参加する場を持って、収入も得られることで生きがいややりがいにつながった。
- ・入居者様からの温かいお言葉をかけられると嬉しく思う。

## 自治体コメント

介護助手等に興味を持っている方に対し、事前に施設見学等を行い、施設の雰囲気や実情等を分かっていたいただいたことで、多くの介護助手等の雇用につながった。

また、介護助手等の導入により、介護職が専門とする業務に専念できるできるようになり、利用者により良い介護サービスを提供できるようになった。

施設連絡先 担当：事務長 干場  
電話番号：0138-36-1100

自治体連絡先 函館市保健福祉部  
地域包括ケア推進課  
電話番号：0138-21-3016

社会福祉法人 同仁会 特別養護老人ホーム さつま園（鹿児島県薩摩郡）

## 全職員に対して介護助手等の導入の心得を説明

## ■施設紹介

- 介護職員数：55名 ●介護助手等：2名
- 取組の背景と目的

介護助手等（介護つてだい隊）の導入をきっかけに、介護職員の業務全体の流れを見直すことで介護職員の業務負担の軽減及び多職種連携によるチームケアの質の向上を図りたい。また、事業への参加者が社会福祉活動に参加できる機会をつくり、地域貢献の活動につなげたい。

## ■取組内容

## 1. 受入体制

受入体制の準備として、施設長、事務長、管理次長、介護主任等でプロジェクトチームをつくり、責任者、労務管理、事業統括、実務研修・指導等の役割を分担した。

また、職員に対して事業の意義を施設長及び担当職員より伝え周知を図った。就労開始時の戸惑いについて、声かけや丁寧な指導など、技術面だけではなく精神面にも配慮した対応に努めるよう指示を行った。

## 2. 業務の切り出し

事前に現場職員を中心に現在行っている業務を見直し、その上で、今回の募集でお願いしたい業務として、食事に関する業務及び居室清掃、シーツ交換などを中心として詳細な業務の切り出しを行った。その後、事業所側で希望する内容、時間帯などのとりまとめを行い、介護助手等の面接の際に伝えやすいように整理した。

業務の切り出し方法は、鹿児島県老人福祉施設協議会が作成した心得に従い、業務の内容をABCに切り分け、A:専門的な業務、B:少し技術がいるもの、C:技術が不要なもの、とし、介護助手等にはまずCから行ってもらうこととした。



## 3. 募集

募集は、新聞の広告（2回）や折込チラシの配布（1回）を実施した。折込チラシ配布の時期については事前説明会の開催時期に近い日を設定し、記憶に残りやすい時期とするよう配慮した。

**参加期間** 令和元年9月1日～11月30日の3か月間（1日3時間程度）  
 医療や介護の経験者、シニア、主婦も大歓迎。まずは説明会（動画）にお越しください。  
 あなたも、みんなで変える「安心できる地域社会」づくりに参加してみませんか？

## 介護つてだい隊事業参加者募集!

簡単な業務（片付け・清掃等）から技術・経験を活かした内容まで、貴方しかできないお仕事がここにあります。

孫におごずかいをあげられた！  
 持っている知識を活かしたい！  
 楽しみを生きがいこ！  
 生涯現役！  
 空いた時間に働けた！  
 人と触れ合えるのが好き！

**【介護つてだい隊2期生のご意見】**  
 「笑っている利用者さんの顔を見るのが楽しく、やりがいを感じた。」「帰り際にスタッフの方から「助かりました」と声を掛けてくださって、有難く思いました。」「少し悪いイメージがありましたが、若い人達が穏やかにやさしく介護する姿に感動しました。」「社会参加のきっかけとなり有難かったです。」「一人一人がより良くなるために常に考え話し合い工夫されているのが素晴らしいと思いました。」など

## 4. 事前説明会・マッチング面談

### ● 事前説明会：

事前説明会を実施。説明内容は、県老人福祉施設協議会作成の資料を活用し、本事業実施の意義や特養施設についての説明を行い、あわせて業務内容、雇用条件、雇用スケジュール等も説明した。

### ● マッチング面談：

応募者と個別にマッチング面談を実施。ご利用者との関係作りが問題がなく、元気に参加してくださる人材を採用の条件とした。面談時には、施設見学と体験も行い、介護助手等として本人に働けるかどうか判断していただいた。

鹿児島県社協老人福祉施設協議会  
平成31年度介護をつたい隊 実施施設の心得  
～みんなで迎えよう「介護をつたい隊」～

1. 介護をつたい隊は単に介護現場の人材不足を補うための事業ではありません。地域住民を対象とした就労を通して、地域へ介護についての理解促進や地域における介護を担う人材育成を行う心づもりで対応してください。
2. 介護をつたい隊の皆様を、「介護への就労促進」「高齢者の就労促進」への参加といった立場ではなく、「社会貢献事業」への参加といった立場で迎え入れてください。
3. 介護職員を中心に日常の業務の中から手伝ってほしい周辺作業を切り分けた内容を説明できるよう整理し、介護をつたい隊に助けてもらってください。
4. 介護をつたい隊自身にとって介護予防や生きがいの場となるようフォローアップを行い、自身や家族に無理を強いることのない就労について配慮し、可能な範囲でこれまでに培った能力など活用できる場面のサポートを行ってください。
5. 地域の方を施設に迎え入れることにより、様々なトラブルや食い違いなどが突発的に同時多発することも予想されます。そういった事態をできる限り最小限とする努力を行うことは基より、新たに浮き彫りとなった施設の弱点など発覚した場合は、改善ポイントと改め、多職種で業務の見直し等を行い、施設全体でより良い労働環境を目指してください。
6. 介護をつたい隊の導入により、周辺作業を行っていた時間を介護に費やすことが可能となり、介護職員が専門職化を図っていくことも目的の一つです。介護のプロである介護職員がいきいきと働く姿は介護をつたい隊にとってもやりがいに繋がることを忘れないでください。
7. 介護をつたい隊は地域住民です。介護をつたい隊を通して噂は地域に広がります。就労をとおして人脈を広め、地域との交流や地域における施設の役割づくりを図ってください。

## 5. 雇用・就労

雇用初日に、オリエンテーションを実施し、業務の流れ、認知症対応、リスクや守秘義務について説明した。また、OJTにて、業務内容及び手順・個人情報と守秘義務・虐待と権利擁護・認知症の方とのコミュニケーション・お茶の種類・食事提供時の注意点等を理解していただいた。

## 6. 振り返り

振り返りは、業務終了時に日誌を記入する形で実施した。主に仕事量と勤務時間・勤務日の見直し等を振り返った。また、事業開始直後（令和元年9月）、中間時点（令和元年10月）、事業終了時点（令和元年11月下旬）に、施設長と担当職員が面接を行い、振り返りや相談の確認を行った。

## 7. 成果

介護職員からは、介護助手等の業務のおかげで、周辺業務に費やす時間が減り、精神的負担が減った等の声があがっている。具体的には、介護職員に精神的な余裕ができたことで、これまで以上に丁寧な業務を行うことができ、ヒヤリハット事案が減ってきている。介護助手等は近隣地域から採用しているため、見守り時の利用者との共通の話題が会話に繋がり、利用者の発話量が増えたことを実感している。

### ■ 介護職員の声

・食器の片付け、下膳を手伝ってくださるので、職員が食後の利用者のケア、見守りに専念できるようになった。

### ■ 介護助手等の声

・職員や利用者の方々にありがとうと言ってもらえたことが嬉しかった。  
・自分も役に立てている、地域のためにまた頑張ろうと思えた。

## 自治体コメント

参加した事業者の多くは、今後も取組を継続し、機能分化を更に進めていくこととしている。また、今回の事業終了後も継続雇用された方も多く、地域の高齢者等の雇用拡大にもつながる結果となった。機能分化の課題や解決策はそれぞれで一様に答えを示すことは難しいが、各事業者にあったやり方で機能分化が進み、地域住民に普及して、中高校生といったより若い世代が周辺業務に携われるようになれば、将来の介護人材の確保にも繋がると期待している。

施設連絡先 担当：井ノ原  
電話番号：0996-57-0695

自治体連絡先 鹿児島県高齢者生き生き推進課  
介護保険室  
電話番号：099-286-2687

シルバーサポート株式会社（東京都八王子市）

# 介護職員に介護助手等の導入の意義を徹底

## ■施設紹介

- 介護職員数：119名 ※法人全体
- 介護助手等：15名 ※9事業所に配置
- 取組の背景と目的

介護サポーター（介護助手等）の導入をきっかけに、介護職員の業務全体の流れを見直すことで介護職員が本来の業務に専念できるようにし、業務の負担軽減及び多職種連携によるチームケアの質の向上を図ることを目的に取組を開始した。



## ■取組内容

### 1. 受入体制

介護サポーター受入について、各施設長より介護職員に対し受入意義を伝え、介護サポーターが円滑に業務に取り組めるよう全員の協力が必要な事を理解してもらった。さらに、利用者やその家族に対しても、事前説明として導入目的や業務範囲を示すことで安心していただけるように配慮した。

受入体制として、各事業所の管理者の管理の下、フロア責任者を指導の担当として育成の体制を整備した。

介護サポーター HACHIOJI

シルバーサポート 街 サポーター一覧 R2.3.12

事業所	勤務地	性別	年齢	勤務内容	勤務時間
1 OHほのぼの	台町	女		調理、配膳、下膳	4h/日 4日/週 月、火、木、金
2 DSほのぼの	上野町	女		調理、配膳、下膳	5.5h/日 3日/週 月、火、木or火、金
3 DSほのぼの	上野町	女		調理、配膳、下膳	5.5h/日 3日/週 月、火、木or火、金
4 小春日和の里	元八王子町3	女		調理、配膳、下膳	5h/日 3日/週 木、金、土
5 DS真秀の里	川口町	女		掃除(トイレ、浴室、デイルーム)	6h/日 1日/週 月or土
6 小春日和の里	元八王子町3	女		掃除(トイレ、浴室、デイルーム)	1h/日 3日/週 12月末退社
7 OH 桜並木	元八王子町2	女		掃除(トイレ、浴室、デイルーム)	6h/日 3日/週 木、金、土
8 OHほのぼの	台町	女		掃除(トイレ、浴室、デイルーム)	4h/日 3日/週 火、水、金
9 OHほのぼの	台町	女		掃除、食器洗い、見守り等	4h/日 2日/週 月、木
10 OH 桜並木	元八王子町2	女		掃除、食器洗い、見守り等	4h/日 3日/週 月、火、木or金
11 小春日和の里	元八王子町3	男		送迎	4h/日 3日/週 月、水、金
12 小春日和の里	元八王子町3	男		送迎	4h/日 4日/週 月、火、木、土
13 DS真秀の里	川口町	男		送迎	4h/日 4日/週 月、火、木、金
14 OC桜並木	元八王子町2	女		送迎	4.25h/日 5日/週 月、火、水、木、金
15 DS真秀の里	川口町	男		送迎	4h/日 4日/週 月、火、水、金

### 2. 業務の切り出し

普段の業務を管理職を中心とした介護職員が振り返り、周辺業務の切り出しを行った。

介護サポーターは直接介助には関わらないことを

基本とし、介護福祉士の有資格者や介護のキャリアのある方にはサポーター業務の範囲内で一定の業務を実施していただくよう運用ルールを定めた。

### 3. 募集

募集手段として、求人誌ではなく、法人でオリジナルの求人チラシを作成し、各新聞販売店に折込チラシ4~5万部を年に2回配布した。過去にも同様の手段を行ったものの、人材が思うように集まらない状況があったため、各施設の道路掲示板のポスター掲示、近隣コンビニへの求人ポスターの掲示などを併せて行った。

## 4. 事前説明会・マッチング面談

### ● 事前説明会・マッチング面談：

事前説明会兼マッチング面談の場として、八王子市が主催する、2度にわたる7法人合同の就職相談会に参加した。業務内容を説明し、応募者の希望する、業務内容、場所、勤務時間等を確認した。応募者は気軽にハードルが高くない仕事というイメージを持っていた。比較的マッチングはしやすく、希望する場所、時間、日数等が合う方を採用した。



## 5. 雇用・就労

就労開始から約1か月間、フロア責任者が1対1のOJTを実施し、他の介護職員が介護サポーターをフォローしたが、1人で業務を行えるようになるまでにはより時間を要することがわかった。

シフトはできる限り介護サポーターの希望に合わせ、週4日または週3日、1時間/日など、各施設の管理者の判断で柔軟に対応している。

## 6. 振り返り

今後、介護サポーターの方と管理者による面談を通して、振り返りを行うことを予定している。

介護サポーターの受入全体を見直した際に、一部の介護職員の中で、介護助手等の仕事についての理解が曖昧であることがわかった。そのため、再度管理者より、介護助手等の採用の目的、意義を職員に説明し、理解を促すように管理者会議等で社長より指示を出した。そうすることで、業務分掌の明確化とケアの質向上に対する考えが介護職員に浸透するよう促しを図った。

## 7. 成果

介護助手等が周辺業務を担うことで、介護職員が集中して専門職としての業務を行えるようになった。また、新しいレクリエーションを考える時間ができたため、レクリエーションのバリエーションが増えるなど介護サービスが充実した。

今後は、介護助手等の方々の定着に向けた取組を行うため、介護助手等の経験や能力を活かせるようなマッチングの仕組みを構築していく。

### ■ 介護職員の声

- ・身体的介護や余暇活動に集中して業務を行えるようになった。
- ・調理や掃除等の間接的な業務が職員にとって大きな負担となり辞めてしまう人もいる。今回の取組で、介護現場で働きたいという人が少しでも増えることがあれば素晴らしいと思う。

### ■ 介護助手等の声

- ・入居者の笑顔を見ることができて嬉しい。素敵なスタッフと一緒に仕事ができて幸せです。
- ・介護職員の介護方法をみて自身の介護予防につながる事が多いと思っている。
- ・収入を得たことで自分の小遣いの足しになっている。

## 自治体コメント

約5万部の求人チラシの作成、及び折込みチラシや求人ポスターの掲示など、広報活動に積極的に取り組んでいた。そのため、介護助手等のマッチング率が高く、各々の活躍の場となっている。

今後はOJTだけでなく、介護助手等に対する研修方法、内容についてフロア責任者や他の介護職員と検討、確立し、介護現場への理解と、就労意欲の育成につとめていただきたい。

施設連絡先 総経部 担当：林  
電話番号：042-669-5781

自治体連絡先 八王子市高齢者いきいき課  
電話番号：042-620-7243

老人保健施設サニーヒル（北海道旭川市）

## 業務の切り出しで介護業務全体を整理し業務改善に繋げる

## ■ 施設紹介

● 介護職員数：33名 ● 介護助手等：7名

## ● 取組の背景と目的

介護助手等の導入により、介護に関連する一連の業務を整理・区分することで、介護業務の改善につなげるとともに、創出する時間・環境を利用者への直接ケアに充当することを目的に実施した。また、雇用した介護助手等を継続雇用することで、円滑な就労機会の提供と人材確保及び地域貢献につなげたいと考えている。



## ■ 取組内容

## 1. 受入体制

施設長、管理職、現場の介護職員でプロジェクトチームを作り、管理職及び相談員は統括・企画を担当、リハビリ職は広報活動、人事部門は就労マッチング、看護・介護職員はOFFJT、OJTを担当するなど多職種も巻き込んで役割を分担、受入体制を整えた。

## 2. 業務の切り出し

業務の切り出しはプロジェクトチームのメンバー全員で実施。安全面、衛生面について介護職員以外の職種の意見も取り入れた。また、業務を介護業務と付帯業務に整理・区分し、業務の効率等も考慮することで、業務改善にもつながった。

## 業務切り分けの例

整容の準備、朝食の配膳・下膳

居室の環境整備、話し相手等

昼食の用意、エフロン準備

入浴の準備

物品補充、レクのお手伝いなど

シーツ交換

出来る範囲の業務 × 安心して働ける環境

社会参加への自信につながる<sup>(\*)</sup>

## 3. 募集

地域の市民会（町内会）へ依頼し、回覧板で募集チラシを地域の方に見ていただいた。また、地域の就労支援機関等にもチラシ配布に協力をしていただいた。チラシは2万部作成。

旭川市からの協力も得られ、本取組について、市記者会への情報提供を行っていただき、新聞にも掲載されたことも募集の効果を上げる一因となった。

令和元年度「旭川市介護助手を活用した労働環境改善促進事業」

**元気なシニアの皆さん!!**

旭川市介護助手活用推進委員会

住み慣れた地域で「介護アシスタント」として働いてみませんか？

令和元年度「旭川市介護助手を活用した労働環境改善促進事業」として、以下の介護老人保健施設で「介護助手（アシスタント）」の活用取り組み（モデル事業）を行います。  
あなたも地域の「介護アシスタント」として働きながら自らが参加する「安心できる地域社会づくり」に参加しませんか？

介護アシスタントって？

お部屋の掃除や食事の片づけ、ベッドメイクから趣味活動のお手伝い、お話し相手や見守りなど、体への負担が少ない業務が中心となります。

事前説明会を開催します！詳しくは裏面へ

## 4. 事前説明会・マッチング面談

### ●事前説明会：

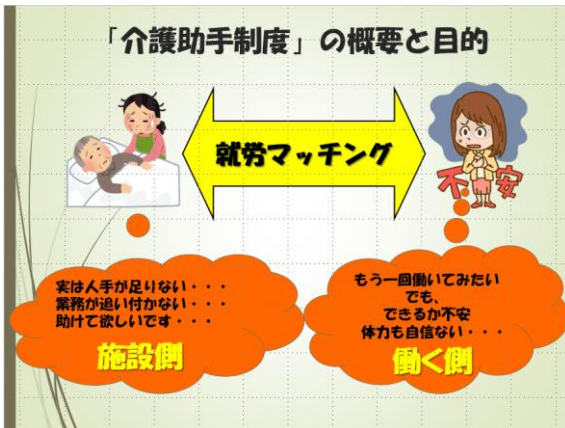
事前説明会を2回開催した。

説明内容は、老人保健施設の役割や施設の概要に加え、介護助手等として働いていただくこの目的や趣旨、業務内容を説明した。また、実際に行っていた業務を見学してもらい、働くイメージを持っていた。

### ●マッチング面談：

募集期間終了後、個別マッチング面談を実施した。面談では、志望動機ややってみたい業務を中心に聴き取りを行った。他にも病歴や通院歴、本事業を知ったきっかけなどを伺った。

採用にあたっては、本事業は地域貢献の一つでもあるとの考えから、60歳以上の地域のシニアを優先し、やる気があり、人柄の良い方を採用した。



## 5. 雇用・就労

就労開始時に、オリエンテーションを実施し業務内容を説明した。その後はプロジェクトチームのメンバーをメンターにつけ、OJTを実施。教える人が変わり、説明内容にぶれが生じないよう、メンターの業務シフトを介護助手等にあわせるよう工夫した。

## 6. 振り返り

振り返りの機会として、プロジェクトチームで月1～2回の面談を実施。業務の内容についての困りごとを相談する機会を設けた。また、アンケート調査も実施し、その内容を精査し、面談にも活用することで、1人1人の介護助手等を丁寧にフォローし、業務の改善につなげた。

## 7. 成果

業務の切り出しを行うことで、介護に関連する一連の業務を整理・区分でき、業務の明確化と役割分担につながった。加えて介護助手等が周辺業務を担うことで創出された時間を、利用者への直接的なケアにつなげることができた。

また、プロジェクトチームに多職種を巻き込むことで、施設全体にチームケアの意識が高まり、在宅復帰プロセスにおけるチームカンファレンスの回数の増加や入退所支援計画の充実につながった。

### ■介護職員の声

- ・介護職員として利用者との関わりの時間が増え、課題であった業務改善が進んだ
- ・介護助手事業を行うことにより多職種協働で成果を生み出しチーム力が向上した
- ・シニア層の働く姿勢がすばらしく逆に学ぶことが多かった

### ■介護助手等の声

- ・現役を退いた後でも雇用させていただき社会貢献することができ新たな生きがいが見つかった
- ・職員の働く様子や利用者の表情をみて介護施設のイメージが変わった

### 自治体コメント

事業運営に多職種が関わるなど、老人保健施設ならではの取組で、様々な角度からの効果検証ができた。全員が継続雇用となり、質と量の両面での充実が図られたものと認識している。

施設連絡先 担当：副施設長 佐々木  
電話番号：0166-51-1127

自治体連絡先 旭川市長寿社会課  
電話番号：0166-25-9797

八王子保健生活協同組合（東京都八王子市）

## 業務分担と教育を柱に長く働ける環境づくりを実施

## ■ 施設紹介

- 介護職員数：194名 ※法人全体
- 介護助手等：15名 ※3事業所に配置
- 取組の背景と目的

数年前より、事業所の開設にあたり介護人材の確保が厳しさを増すようになり、法人全体で人材確保に力を入れていた。介護職に関連する一連の業務を整理・区分し、ケアエイド（介護助手等）の活用と介護職員との業務分担の推進や労働環境の整備・改善に向けた取組を行い、ひいては介護の質の向上に寄与することを目的に取組を開始した。

## ■ 取組内容

## 1. 受入体制

法人の方針として、管理者より職員に対し、ケアエイド導入に対する意義や役割について丁寧に説明し、理解を得るようにした。病棟看護部長・在宅事業部部長、介護職員、事務職などが集まり、プロジェクトチームを組成し、ケアエイドの受入体制を整えた。

## 2. 業務の切り出し

介護に関わる業務を「直接業務」と「周辺業務」に分類し、各事業所ごとに業務の切り分けや時間を把握し、取りまとめた。間接業務にあたるケアエイドの業務の中でも、特に禁忌となるものについて現場の責任者を中心に慎重に検討した。その際に、「ケアエイドは〇〇のような業務ができる方」といった形で、ケアエイドが行う間接業務の情報を現場職員に対し共有した。当法人では、病院、サ高住、介護保険事業所など働く場所により求められる業務が異なるため、調理補助、配膳、館内清掃、居室清掃などケアエイドの業務内容は配属先ごとに違うものとなった。業務の切り出しにより、介護職員の業務を見直す機会となった。



## 3. 募集

法人の介護人材確保教育対策委員会にてケアエイドの就労について協議した。その結果、原則として、ケアエイドが勤務を希望する時間にシフトを入れる方針とした。また、元気な高齢者、子育てを終えた方を中心に介護現場への就労意欲のある方をターゲットとして募集を開始した。

募集にあたり、「はちせい」独自のポスターを作成した。さらに、チラシを作成し、地域住民やコンビニへの配布、法人独自の機関誌や求人広告への掲載、就職説明会の開催などを複数回行った。

**ケア・エイド 介護補助**

ケア・エイド（介護補助）とは・・・  
はちせいが運営する福山病院やサービスなどの介護保険関連の事業所で、患者様や利用者様への直接的な身体介護を含まない配膳、清掃、物品の補充など「周辺業務」を担当させていただきます。

**募集**

- 経験不問、資格不要、シニア（65歳以上）も歓迎
- 時給 1030円（60歳未満）賞与・昇給あり
- 勤務時間：9:00から18:00の間で2時間以上、週に2日以上
- 将来の資格取得も応援します！
- お気軽にお問い合わせください。

お問合わせ **かんたん** 入までからもお問合せ せはは 応募

042 661-4413

八王子保健生活協同組合 生協事務局  
〒185-0520 八王子市八王子町 3-2872-1

はちせい  
HACHI SEI CO., LTD.



## 4. 事前説明会・マッチング面談

### ● 事前説明会：

八王子市主催の合同就職相談会へ参加し、年齢・資格・経験を不問とし、就業時間、就業日数について本人の健康状態や能力に応じて多様な働き方を推進する方針を参加者へ説明した。希望者には後日、病院や事業所へ見学に来ていただいた。

### ● マッチング面談：

業務を依頼したい時間をはじめに提示した上で、応募者の健康状態やライフスタイル、希望に配慮しながら、勤務時間、勤務日数を調整した。これまで、ケアエイドが業務内容のギャップを理由に退職されることがあったが、採用前に業務内容を丁寧に示すことにより、人材の定着につながっている。

「法人で作成した介護助手等のイメージ画」



## 5. 雇用・就労

各事業所にケアエイドに対するOJTの担当者を配置し、直接指導を行った。就労開始時には、オリエンテーションとして、感染対策、転倒リスク、相談体制の窓口の明示などを説明した。

ケアエイドは年齢などにより求めるゴールが違うため、全ての方に必要最低限の説明を行い、意欲のある方などにはプラスアルファで教育を行うことを考えた。ケアエイドの教育を経て、希望者については資格取得などキャリアアップを支援することを決定した。

## 6. 振り返り

業務開始から2か月間は週1回程度OJT担当者による面談を実施した。さらに、振り返りノートを活用し業務の振り返りと指導者によるフィードバックを行った。また、他の新規採用職員と同様、就労開始から3か月の時点で、管理職による定期面談を行い、面談で得た情報を管理者間で共有した。必要な場合にはいつでも相談できる環境を作り、悩みなどに早期に対応できるようにしている。

## 7. 成果

業務の明確化と役割分担を行った。具体的には、介護職員について、業務の切り出しを通して、専門職としての役割を考え、業務の明確化と役割分担を行うことで、専門性に対する意識向上の機会となった。さらに、ケアエイド（介護助手等）とボランティアの業務内容が重複する部分の見直しも行うことができた。その結果、小規模多機能型居宅介護事業所にて、ボランティアとして働いていた元気高齢者の方が、勤務時間を1時間延長しケアエイドとして勤務することとなり、新たな職員の獲得に繋がった。

### ■ 介護職員の声

- ・業務のすみ分けを明確にすることで利用者の生活に深い関わりを持てるようになった。
- ・介護助手等の就労開始時の健康状態、意欲等の確認・維持に努める必要がある。比較的若い世代の方には介護職員へのキャリアアップなど人材のマネジメントが必要。

### ■ 介護助手等の声

- ・これからも自分の体力が続く限り続けていきたい。
- ・長年、この地域に暮らしてきて地域に貢献したいという想いがあった。住まいと同じ地域に事業所があるため地域に少しでも貢献できたらと思っている。

## 自治体コメント

OJTだけでなく、段階に応じた研修の実施や資格取得への支援といった介護助手等から更なるキャリアアップを目指すことができる環境を整備している。相談窓口の設置や定期面談の実施により、不安や悩みの解決にも注力しており、働きやすい環境と言える。

今後は介護助手等の採用拡大および、キャリアパスを明確化することで、介護助手等の定着化を図っていただきたい。

施設連絡先 高齢者あんしん相談センター高尾  
担当：奥田

電話番号：042-668-2288

自治体連絡先 八王子市高齢者いきいき課  
電話番号：042-620-7243

介護老人保健施設あのを（三重県津市）

## 業務の切り出しとあわせてマニュアルを作成

### ■ 施設紹介

● 介護職員数：32名 ● 介護助手等：4名

#### ● 取組の背景と目的

介護業界全体で人材不足が深刻な状況の中、人材の確保を推進するとともに、利用者と介護職員が関わる時間を増やし、より専門性や個別性の高いケアを提供したいという考えのもと介護助手等の導入を行うことを決定した。



### ■ 取組内容

#### 1. 受入体制

主任、リーダーをはじめとする職員に対し、介護助手等の受入の主旨や意義について説明を行い、受入体制を整えた。

受入当初は管理職にて介護助手等へ直接指導を行い、業務に慣れた頃から、徐々に先輩の介護助手等がOJTに入る指導体制を敷き、対応した。介護助手等への教育は他の職員と同様に、介護における基礎的な内容から教えている。

#### 2. 業務の切り出し

業務内容について、三重県の「介護助手導入実施マニュアル」を参考に、施設内にて介護助手等に実施してもらった業務を検討した。結果としてよりリスクが少なく、難易度が低い業務を切り出して、マニュアルを作成し運用した。介護助手等の業務の切り出しにあたり、各エリアのリーダーに介護助手等となる方がどのようなことを実施できるか意見を書き出し、主任クラスの職員が業務内容の選定を行った。この一連の作業を通し、介護職員の本来業務を明確にすることにもつながった。

#### 3. 募集

当施設では、受入れの間口を広げるため、応募者の年齢は問わず、介護助手等以外の方を含め、独自に募集するチラシを作成し、配布した。現在まで随時広告を行い、継続的に採用活動を実施している。

また、外部への募集のみならず、施設内で運転手として働いている方で、運転の不安があるために介護助手等に職種を変更したケースもある。



## 4. 事前説明会・マッチング面談

### ● 事前説明会：

事前説明会では21名の方が参加し、夫婦で説明会に来る方が多かった。介護助手等の導入の目的や業務の内容について説明を行った。

### ● マッチング面談：

長く働いてもらえる方を対象に、人柄やコミュニケーション能力重視し、マッチング面談を行った。シフトはその方の希望するものに合わせるようにした。



## 5. 雇用・就労

介護助手等は、本人の希望を重視した結果、概ね週3日、9：00-15：00の間で勤務に入っている。無資格であったため、就労開始時にはオリエンテーションや基本的な介護業務について説明を行った。介護助手等として採用された方は皆非常にやる気があり、社会的な常識も身につけている。また、介護助手等から、介護職員として採用することになった方がいる。

## 6. 振り返り

介護助手等は1か月ごとに業務を振り返り、シート交換などの実務的な研修にて各自の業務を評価している。その後、半年に一度面談する仕組みを敷いている。

介護助手等はやる気がある一方で、「体力的にきつい」という理由で退職した方もおり、シフトの見直しやマネジメントを強化しサポートしていくことを予定している。

## 7. 成果

介護助手等を雇用することで、介護職員が周辺業務に携わる時間が減り、利用者の直接的なケアに費やす時間が以前に比べ長くなった。

若手の介護職員にとっては、社会人経験の長い介護助手等と関わることで、話し方などを学ぶOJTとなっており人材育成にもつながっている。

### ■ 介護職員の声

- ・介護助手等に周辺業務を依頼することにより、利用者とのコミュニケーションが増え、利用者の求めている事がより深く理解できるようになった。
- ・1日の業務を流れ作業的に行うのではなく、なるべく利用者の思いを尊重しながら、食事、排泄、入浴、更衣、洗濯物の片付け等が細分化されていくと介護職として意欲、資質の向上につながっていくのではないかと思う。

### ■ 介護助手等の声

- ・自身も高齢であるが、高齢者の方に手助けができた。また、今後の自分自身の高齢化対応に非常に参考となった。
- ・収入は少ないが生活の幅は広がると思う。
- ・介護施設の中で一つの歯車として少しばかり役立っている実感が持っている。

## 自治体コメント

県のマニュアルも活用しながら、介護職員自身が介護助手等の担う業務を明確に整理することで、円滑な業務分担を進めている。また、受け入れ後の研修や振り返りを定期的に行うなど、介護助手等へのサポート体制を整えることで、介護職員と介護助手等の双方が安心して働ける環境作りに努めている。

施設連絡先 担当：小林  
電話番号：059-267-1800

自治体連絡先 三重県長寿介護課  
電話番号：059-224-2262

介護老人保健施設 ハートランド ぐらんぱぐらんま（東京都八王子市）

## 介護助手等のイメージアップ戦略で人材確保・定着を強化

## ■施設紹介

- 介護職員数：32名
- 介護助手等：8名
- 取組の背景と目的

資格職の確保が難しくなる中、介護人材の確保難に対応すること、介護福祉士が本来業務に注力し、ケアの質を向上させること、地域包括ケアシステム構築に資する地域の人材を呼び込み、相互の活性化を図ることを目的に、介護サポーターという名称で介護助手等の導入を開始した。

## ■取組内容

## 1. 受入体制

介護サポーターの導入にあたり、経営層より全職員へ、取組の意義などについて周知を行った。医師（施設長）、看護師、介護福祉士、理学療法士、介護支援専門員等が参画するプロジェクトチームを組成し、毎月の定例会にて、地域との継続的な連携や、人材確保の具体策、懸案事項について随時協議しながら受入体制の整備を進めた。

安全面への配慮として、主任を経験し当施設を定年退職した70歳代のOBの方々を、介護サポーターのリーダーとして招聘し、直接指導に入って頂いた。それをサポートする形で多職種が相互に声かけなどを行う体制を整備した。

## 2. 業務の切り出し

介護サポーターは直接介助には関わらないことを原則とし、介護プロフェッショナルキャリア段位制度に則り、無資格未経験でもできる業務を洗い出し、見守りのスタッフ、配膳、ベッドメイキング等の業務の切り出しを進めた。

また、その業務を遂行するために必要な時間を割り出すようにした。



## 3. 募集

求人誌、地域の新聞に募集情報を掲載した。チラシ・ポスターは八王子介護保険サービス事業者連絡協議会が事務局となり、就職相談会のポスターを八王子市と相談し作成した。イメージアップを図り、『介護サポーター-HACHIOJI』というキャッチコピーをつけた。ターゲットは、介護の経験のある人材や一般の高齢者ばかりでなく、フレイルの高齢者や、様々な理由で就労が困難であった人も含め、人材のすそ野を広げることを方針とした。

その他、法人内の保育所の保育料を全額免除することで、子育てをする主婦の採用に繋がった。

八王子市 介護職機能分化専任職等職

八王子市 介護職機能分化専任職等職

介護の現場を変える

**介護サポーター-HACHIOJI**  
を募集!!

年齢・資格不問！  
未経験者大歓迎！

～就職相談会のお知らせ～

介護現場で補助的な業務を行う介護サポーター。配膳・下膳、レクリエーション、利用者の送迎など、専門的な知識がなくても出来る業務はたくさんあります。あなたの「ちょっとした時間」を活かしてみませんか？

補助的業務とは 介護現場での洗濯、掃除、利用者の送迎、配膳・下膳などの専門的知識がなくても働くことができる業務です。

11:00～16:00  
八王子市学童館都市センター（999-01-01）  
八王子東急スクエア11F  
JR 八王子駅北口 徒歩すぐ  
【駐車場】15台（無料）【車庫費】なし

9月18日 水

参加費無料

主催 八王子市福祉部高齢者いきいき課  
お問い合わせ：特定非営利活動法人八王子介護保険サービス事業者連絡協議会  
TEL.042-673-2721

※募集は、八王子市の介護職機能分化専任職等職（介護職）の募集枠内で行われます。年齢や性別は関係ありません。応募資格は介護職機能分化専任職等職（介護職）です。

## 4. 事前説明会・マッチング面談

### ● 事前説明会・マッチング面談：

八王子市が主催する就職相談会に参加し、募集活動を行った。八王子市は広域であり、地域ごとのブースを設けることで、近隣に住む方とマッチングがしやすい環境をつかった。業務の時間帯を午前・午後に分けて提示し、業務内容など説明を行った。



## 5. 雇用・就労

就労開始の約1か月前に、介護職員との個別面談を行い、サポーター側と職員側の相互の理解を深めるよう工夫した。就労開始時にはオリエンテーションを行い、定期的な職員連絡会で育成及び習熟状況を報告し、職員間での育成情報の共有を図った。指導担当である2人のリーダーは、週3日ずつ勤務し、マニュアルに沿って介護サポーターの指導・育成を行っている。

介護サポーターの方々に対し、友だちとしての関係性や、歓迎を表すためにデザイン性のあるユニフォームを作成し、イメージアップを図った。

## 6. 振り返り

介護助手等を受け入れているセクションの所属長が定期的に振り返り面談を行い相談指導を行った。

週3日以上勤務契約がある職員にはキャリアアップのシステムを導入しているが、介護サポーターには導入していないため、今後、サポーターの評価基準を整備していくことを予定している。

介護サポーターの配置数が増えるだけでなく、施設利用者の重症度などをみながら職員全体との配置のバランスを調整していくことで現場の負担軽減の実感に繋がると感じた。また、駐車場や更衣室などの事前の環境整備も欠かせないことが分かった。

## 7. 成果

介護職員の業務を見直し、周辺業務を介護サポーターに担当してもらうことで、介護職員の業務負担の軽減を図ることができた。具体的には、移動等が困難な利用者の見守りを介護助手等が行うことで、これまで目が届きにくかった場面でも十分な見守りができた。これにより利用者の転倒防止に繋がりを、これまで以上に安全を確保することができた。

同時に、介護現場での人材不足を補う一助として、人材獲得の窓口を広げる仕組みを確立できた。

### ■ 介護職員の声

- ・認知症の利用者がいきなり動き出したり、ふらつきのある方が突然立ち上がる等の動きに、見守り専任スタッフがいることで対応できるようになった。
- ・介護職員の利用者への対応が手厚くなった。

### ■ 介護助手等の声

- ・祖母が認知症ということもあり、仕事として介護を身につけられれば良いと思った。
- ・収入があることで買い物ができ、利用者からのありがとうの言葉をもらい、働くことに感謝している。
- ・毎日のメリハリができ、リフレッシュできている。
- ・人のために何かできることが嬉しい。

## 自治体コメント

介護助手等の雇用に向け、ユニフォームや名刺の作成など、独自の取組みにより、就労意欲が高まるきっかけとなっていた。オリエンテーションや職員の配置といった就労環境の整備などの細かい配慮もあり、介護助手等の不安を事前に取り除いていたことが成果要因と考える。

介護助手等への独自のキャリアアップシステムや評価手法を確立し、多様な人材が活躍できる介護現場を創り上げていただきたい。

施設連絡先 事務課 担当：石原  
電話番号：042-652-2155

自治体連絡先 八王子市高齢者いきいき課  
電話番号：042-620-7243

特定施設入居者生活介護豊田ほっとかん（愛知県豊田市）

## 多様な方々に訴えかける募集活動を展開

### ■ 施設紹介

- 介護職員数：19名
- 介護助手等：5名
- 取組の背景と目的

施設の運営を行う中で、介護職員の負担軽減を図ることについて以前より課題意識があった。人手不足への対策としての視点と地域貢献を目的に介護助手等の導入を行うことを決定した。

### ■ 取組内容

#### 1. 受入体制

経営層より介護助手等の導入を実施する方針と目的等について職員へ説明があった。実際の介護助手等の受入方法については、管理者、管理職、現場職員が揃う形で、話し合いを行い、受入体制を整えていった。

#### 2. 業務の切り出し

各事業所からそれぞれの部署の担当者が2名ずつ集まり、介護助手等に実施してもらえる業務について、どのような業務をどの時間に行うかなど、意見を出し合った。その際に、介護職員の業務を全て洗い出し、利用者への本来行うべき業務について明確化させ、マニュアルを作成した。

業務の切り出しに関する話し合いについては、業務のリスクなどの観点から、時間を掛けて慎重に決定した。

#### 3. 募集

人材確保として、元気高齢者や時間の空いた主婦層など多様な方を対象とする方針で募集活動を進めた。介護助手等の募集チラシについて、チラシを見た方が介護の専門性が求められるといったイメージを持つのではないかなど懸念事項を話し合い、



求人チラシに簡単な業務内容や年齢・資格を問わない点を記載するなど作成を進めた。完成したチラシは、近隣へのポスティングや自治体の回覧板などで回覧した。

その他、日曜版の新聞への広告や、地区の高齢者クラブに対し事業説明を複数回行った。ハローワーク、シルバー人材センターも活用し、求人を行った。

**求人募集**

## 介護助手募集

老人ホーム入居者とデイサービス利用者のご日常生活のお手伝い **主婦の方、60才以上の方大歓迎!**

1	有料老人ホーム介護助手
業務内容	食事配膳・下膳、おやつ準備、入浴準備、レクリエーション補助、介護監視守り、介護室清掃、倉庫室清掃、洗濯など
業務時間	6:30~18:30の間で3時間程度
時給	930円

2	デイサービスセンター介護助手
業務内容	利用者受入れ、お茶出し、食事配膳・下膳、おやつ準備、入浴準備、レクリエーション補助、フロア見守り、フロア清掃、洗濯、事務作業など
業務時間	8:30~17:30の間で3時間程度
時給	930円

ご希望の日数・時間帯をお聞かせください!

募集 / お問い合わせ **株式会社 豊田ほっとかん**  
 豊田 / 8:30~17:30 細田 / 澤谷  
 〒471-0046 豊田市本新町 7-48-6 ☎ **0565-36-3000**

## 4. 事前説明会・マッチング面談

- 事前説明会：実施なし
- マッチング面談：

介護助手等の応募には元気高齢者や主婦の方が集まった。応募者に対し、施設見学を行い、マッチング面談時に、希望する勤務時間の聴取や実際の業務内容等について説明を行った。採用した5名の介護助手等の方は無資格であるものの、介護業界に興味を持たれている方が多い。

## 5. 雇用・就労

雇用条件は基本的にパートタイマーの方と同じ扱いとした。介護助手等の受入れの間口を広げる方針から、応募者の希望する時間に業務へ入っていただくことを優先した。そのため、週2日の勤務希望にも対応している。

また、人材育成として、介護助手等への指導担当者を配置し、OJTにて指導を行った。

## 6. 振り返り

いつでも職員に相談がしやすい環境ができており、何かあれば現場の管理職などが話を伺うようになっている。現在、介護助手等を採用して間もないため面談を実施していないが、入社後1週間、1か月、3か月のタイミングで定期的な振り返り面談の実施を予定している。

また、介護助手等の採用後に業務内容の検証と見直しとして、定期的にプロジェクト会議を行い、事務部門と現場部門の意見を交わした。

## 7. 成果

介護助手等が周辺業務を担うようになり、介護職員と利用者が接する時間が増えたことで、利用者に対してこれまで以上に丁寧に対応できるようになり、ケアの質の向上を実感している。

また、業務の切り出しで一連の業務を再整理することにより、今まで当たり前に行っていた業務にムダはないか、改善できる点は無いかを点検し、業務全体の流れを再構築できた。

介護職員への介護助手等の導入の意義の説明を通じて、地域の方と一緒に地域の介護を支えるといった施設の理念を再確認することに繋がった。

## ■ 介護職員の声

- ・介護助手等にはできる・できないことに個人差があることを、さらに職員間で共有したい。
- ・介護助手等の方が利用者とは話をしているのを見ていると、利用者が楽しそうにしているのを目にするようになった。

## ■ 介護助手等の声

- ・利用者に人生の先輩として教えてもらったことが多々あり、もっと皆さんの声に耳を傾け、少しでも力になってあげたいと思うようになった。
- ・自宅で両親のサポートや日々のフォローがスムーズにできるなど、介護に関する知識が修得できた。
- ・7年前に勤めていた会社を退職してから、外へ出る機会も減り不安となることが多かった。仕事を始めるようになって、皆様とふれあえるようになり、元気を頂いている気がする。この仕事をすすめられ、勇気を出して一歩踏み出せて良かった。

## 自治体コメント

目先の負担を減らすために介護助手等の導入に動いたのではなく、地域貢献の視点や法人全体の体制強化の動きの中で、業務の標準化や外国人介護人材の導入などに包括的に取り組み、成果をあげている。何より、トップから現場までが一体的にアプローチしていることが素晴らしいと感じる。“どう働いてほしいか”だけでなく、“どう働きたいか”の視点がしっかりと考えられているので、今後の拡大・定着が大いに期待できる。

施設連絡先 総合事務管理室  
担当：淋、深谷  
電話番号：0565-36-3000

自治体連絡先 豊田市介護保険課  
電話番号：0565-34-6634

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白石（北海道札幌市）

## 介護の魅力伝えるため紙芝居を使った事前説明会を実施

### ■施設紹介

- 介護職員数：34名
- 介護助手等：8名
- 取組の背景と目的

介護助手等の導入により有資格者である介護職員の業務を見直し、より専門性の高いケア業務の割合を高めることで介護職員のモチベーション向上につなげたい。また、業務の見直しにより時間外勤務の減少や有給休暇の取得促進を図りたい。さらに、地域の人材が就労することで、より地域に根ざった施設運営を目指したい。

### ■取組内容

#### 1. 受入体制

受入にあたっては経営層・マネジメント層・現場職員でプロジェクトチームを作り、介護助手等導入の目的を共有するとともに、役割分担を整理し、体制を構築した。

#### 2. 業務の切り出し

業務の切り出しは現場の介護主任が考えたものを役職者を中心に確認したが、介護助手等の方の動きなどを見て柔軟に見直しすることを考えている。

また、介護助手等の受入時間を考慮し、業務の実施時間を変えても良いか等を再検討し、見直しを行った。

### 介護助手のお仕事内容

- シーツ交換
- ドライヤー掛け
- お茶・オヤツ配り
- テーブル拭き
- コップ、エプロン洗い
- ゴミ集め
- ポータブルトイレ消毒
- 入浴衣類の準備
- その他



#### 3. 募集

募集は、地元新聞へのチラシ折込により行った。他にも地域の郵便局、JR・地下鉄、商店街にチラシ・ポスターを置いてもらった。配布枚数は2万枚。「介護助手等を募集しています」等ではなく、地域の力を借りたいという思いを伝えるため「力を貸してください」といったワードを強調した。

チラシのベースは北海道老人保健施設協議会から提供いただいたものを施設にあわせて修正した。

札幌市の名前もお借りし、札幌市全体でやっているという公共性が周知の際に重要であったと思う。

**介護助手さんのお仕事と役割**

介護老人保健施設において活躍する介護助手さん（施設によってはケアアシスタントさんとも呼ばれています）の主な仕事は、比較的簡単な介護の周辺業務—食事の配膳・下膳やベッドメイク・居室環境の整備、フロアでの見守りやレクリエーションの補助等。直接介護はしなくても入居者の生活を支え、サポートする働き方を役割を担います。（ボランティアではなく、雇用契約を結び、パートタイマーとしてのお仕事になります。）

この事業に参加しながら、介護老人保健施設のチームの一員として、入居者の自立支援・在宅復帰に向けた関わりを学びつつ、自身の社会参加・社会貢献や健康維持・介護予防にも取り組みます。

**お住いの地域の介護老人保健施設で事前説明会を開催します！**

事前説明会の内容（現場のスタッフから、質問応じます！）

- ◆介護老人保健施設について
- ◆高齢者ケアの現状と展望
- ◆介護助手さんのお仕事
- ◆施設見学 等

**実施会場**

「介護老人保健施設 コミュニティホーム白石」会場

**開催日** 令和 10月27日(日) 10:00～  
元年 10月28日(月) 16:00～  
※上記日程でご都合がつかない場合はご相談ください。（各90分程度）

**会場** 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白石

〒003-0024 札幌市白石区本郷通3丁目南1-35

☎ 011-864-5321（担当：遠藤・加藤・宮越）



## 4. 事前説明会・マッチング面談

### ●事前説明会：

事前説明会は施設で運営している介護予防センターの場を使い2日間実施した。2日間で21名の参加者があり、ほとんどは地域の方であった。

説明の内容は老健とは何かから始め、施設の紹介、業務内容を説明した後、施設見学を実施した。説明するにあたっては施設で作成した紙芝居を使い分かりやすくする等の工夫を行った。

### ●マッチング面談：

マッチング面談では、当初、午前・午後の両方で週3回勤務を想定していたが、午前中の時間帯希望者が多かったため、当初の予定を変え週2回、3時間（9～12時）勤務で受け入れるなど働きたい方の希望を優先することを心掛けた。

令和元年度  
「介護職機能分化等推進事業」  
事前説明会



本日の内容

- 介護老人保健施設とはどんなところ
- コミュニティホーム白石について
- 介護助手のお仕事内容
- 紙芝居「教えて、認知症！」

介護老人保健施設コミュニティホーム白石

## 5. 雇用・就労

就労開始の1週間前に、介護職員の新人研修に準じた形で、オリエンテーションで接遇、感染症、認知症について、勉強会を実施し、理解を深めた。

就労時には入居者が介護職員と介護助手等を判別できるように介護職員はユニフォームを、介護助手等はエプロンを着用した。そうすることで、入居者が直接介護を介護助手等へ依頼することがないよう工夫している。また、何をやればよいか分からないといったことがないように、業務マニュアルやタイムスケジュールを作成し、介護助手等へ渡している。

## 6. 振り返り・改善

振り返りは交換日記の形で実施。日々の業務についての疑問点や感想、不安点等を担当の介護職員と情報交換してもらい、担当職員がコメントを返すことで、疑問の解消や不安の軽減に繋がっている。介護助手等は今回の交換日記を通じて、業務中の疑問や不安が減り、より質の高い業務を行えるようになってきている。

## 7. 成果

業務の切り出しが、介護業務全般を見直すきっかけとなり、業務全体の流れの再構築につながった。改めて役割分担を行うことで、介護職員が直接的なケアに少しずつ専念できる状況になりつつあり、介護職員の介護に対するモチベーションの向上を感じている。

また、介護助手等は地域の住民としての目線も持っているため、介護職員だけでは気付かなかった施設の課題の発見にもつながっている。

### ■介護職員の声

- ・介護助手等が仕事に慣れるにつれ、利用者と触れ合う機会が増え、介護助手等、利用者ともに笑顔で過ごす場面が多く見受けられ嬉しい。
- ・介護施設は閉ざされたイメージが強くあるが、介護助手等を受け入れることで様々なことがオープンになり職員個々も介護職の自覚を持ち利用者サービスを提供する良い機会であると改めて感じた。

### ■介護助手等の声

- ・私も介護が必要になる時が来ますが1日も長く自分の足で歩き食事ができるように運動をして予防につなげたい。
- ・身内以外の方と多く話せることが新鮮に感じる。
- ・お給料が頂けて嬉しいです。今後も頑張ります。

## 自治体コメント

介護助手等の導入時、間接業務の内容を見直し整理を行い、マニュアル化したことや、介護職員へ介護助手等の導入意図を事前説明したことなど、準備体制を整えていたことが成果の要因と考える。

今年度は限られたサービス種別の事業所が事業に参加した状況であったため、機能分化の推進を市内各事業所に広げられるよう研修の実施等を検討することを予定している。

施設連絡先 支援相談課 担当：遠藤  
電話番号：011-864-5321

自治体連絡先 札幌市保健福祉局  
高齢保健福祉部介護保険課事業指導係  
電話番号：011-211-2972

介護付有料老人ホームエールⅡ（北海道旭川市）

## OJT担当職員を固定しマンツーマン指導を実施

## ■ 施設紹介

- 介護職員数：15名
- 介護助手等：2名
- 取組の背景と目的

人材不足が続く中、サービスの質と量の充実を図るために実施した。業務の見直しを図り、働き方を考えてもらうきっかけになればと思っている。また、介護助手等に対するOJTも行いながら、介護助手等の育成、高齢者の社会参加、就労機会の創出にも取り組みたい。



## ■ 取組内容

## 1. 受入体制

受入体制の整備にあたり、施設長、管理者、現場の介護職員でプロジェクトチームを作り、施設長は統括、管理者は事業のリーダー、現場の介護職員はOJTを担当するなど役割を分担した。

施設職員に対しては事前に介護助手等を雇用することの意義と目的を理解してもらうよう説明を行った。

入居者様に対しては介護助手等が生活援助に関わることを説明し、ご理解いただいた。

## 2. 業務の切り出し

業務の切り出しは経営者と管理者、現場の介護職員が意見を出し合って考えた。その際、来られる方の特性に合わせて柔軟に対応するため、業務のやり方を変えることなども想定した。



## 3. 募集

地域の市民会（町内会）へ依頼し、回覧板で募集チラシを地域の方に見ていただいた。また、地域包括支援センターにもチラシ配布に協力をしていただいた。チラシは50部作成。

旭川市からの協力も得られ、本取組について、市の記者会への情報提供を行っていただき、新聞に掲載されたことも募集の効果をあげる一因となった。

旭川市の介護付有料老人ホーム「エールⅡ」が、地域の方を募集しています。

元気なシニアのみなさん！  
無資格でもOK！

介護施設で働きますか？

掃除  
洗濯  
シーツ交換

1ヵ月間マンツーマンで指導するので安心して働けます！！

募集人数：2名  
勤務時間・日数：1日2時間程度、週2回  
期 間：12月中旬～2月中旬まで  
時 給：1,000円～1,200円  
応 募：電話連絡の上、履歴書持参、要面談

介護付有料老人ホーム エールⅡ

〒079-8452 旭川市永山北2条11丁目26番地の3  
TEL.0166-48-0013

## 4. 事前説明会・マッチング面談

### ●事前説明会：

集団での事前説明会は行わず、応募があった際に都度個別の説明を実施した。

説明内容は、介護付き有料老人ホームの役割や施設の概要に加え、介護助手等として働く意義、業務内容を説明した。また、実際に働くイメージを持ってもらうために施設を見学して頂いた。

### ●マッチング面談：

募集期間終了後、個別のマッチング面談を実施した。面談では、本事業の概要を説明した後、介護助手等が担う仕事内容の説明と勤務時間、給与について説明した。また、あらかじめ施設を見学して頂き、実際に業務を行って頂く居室を見ながら、シーツ交換や掃除の仕方を説明した。

採用にあたっては、やる気と人柄の良さをみて判断した。

## 5. 雇用・就労

就労開始初日にオリエンテーションを行い、施設概要、業務、注意点（入居者様のこだわりや特性、身体介護を行わないこと等）を説明した。

就労時には基本的にOJT担当職員がマンツーマンでつき、教える人が変わるのを避けるため、OJT担当職員のシフトを介護助手等にあわせた。

業務中に迷うことが無いよう、業務の手順書を作成し、就労しやすいように工夫した。手順書には、道具の準備、入室の際のロック、掃除内容等、一連の流れが分かるようなものとした。



## 6. 振り返り

振り返りの機会として、業務終了後にOJT担当者と話をする時間を設け、その日の業務内容や疑問点・改善点等について話をしている。他にも相談会を実施し、入居者からの感想の共有や働いてみての感想を聞く場を設けている。また、取組期間が終わるころにアンケートを実施予定。アンケートでは継続の意思確認等を把握する面談を行う予定。丁寧に振り返りを実施することで、介護助手等の特性にあわせた実施方法の見直しが図られている。

## 7. 成果

介護助手等が周辺業務を担うことで、周辺業務を受け持っていた介護職員が専門的なスキルを要する業務に注力できるようになった。

また、高齢の介護助手等の言葉遣いや仕事に向き合う姿勢が若手の介護職員の見本となっており、介護職員の接遇能力の向上にもつながっている。

介護助手等は入居者と年代的に近いので、入居者からは良い話相手ができたと好評で、施設の雰囲気も明るくなってきており、職場環境の改善にもつながっている。

### ■介護職員の声

- ・普段よりも時間に余裕ができ、普段気がつかない事にも気づくことができた。
- ・介護に対して、考える時間ができた。

### ■介護助手等の声

- ・「ありがとう」と声をかけて頂いたり、仕事を終えた時の喜び、スッキリ感が得られ働くことができて良かった。
- ・閉じこもり気味になりかけていた時に、介護助手の仕事と巡り会えた事に感謝します。

## 自治体コメント

比較的規模の小さな事業所においても、本取組が効果的であった成功例として捉えている。今回の課題を踏まえ、介護助手等の活用等、更なる労働環境改善の取組に期待している。

施設連絡先 担当：福田  
電話番号：0166-48-0013

自治体連絡先 旭川市長寿社会課  
電話番号：0166-25-9797

老人保健施設ジョイスティ（愛知県豊田市）

## やる気と能力に応じたキャリアパスを用意

## ■ 施設紹介

- 介護職員数：35名
- 介護助手等：3名
- 取組の背景と目的

以前より現場で課題となっていた人材確保について、事業所の5か年計画の中で、取組を強化していくことを方針として定めていた。無資格の勤務者へ介護福祉士の資格取得の補助を行うなど様々な施策を進める中、地域貢献や人材確保の視点から介護助手等の導入について取り組むことを決定した。

## ■ 取組内容

## 1. 受入体制

介護助手等の導入に際し、5か年計画推進メンバーから職員へ説明を実施した。本取組のきっかけとなった、5か年計画の策定にあたっては、現場の声が反映されるよう介護・看護職員等にも計画づくりに関与してもらい、納得感を持ってもらうことができた。

施設長（医師）、室長（事務）、看護師、介護福祉士、事務職員が参画するプロジェクトチームを作り具体的な受入体制の準備を推進した。



## 2. 業務の切り出し

介護リーダーが集まり、介護助手等へ、どの業務を渡すことができるか、業務の切り出しを行った。話し合いの中で、お茶のトロミ付けなどの業務はリスクがあるため議論となった。また、切り出した業務をマニュアル化し、他の職員がそのマニュアルの見直しを行うようにした。そうすることで、職員全員で業務のムリ・ムダ・ムラを見直す機会となった。



処遇設定に頑張りを反映できないかという話になり、2段階の処遇設定を行った。処遇設定の1段階目は人に関わらない周辺業務に特化したもの、2段階目は人に関わる業務にシフトするものなどとした。また、周辺業務をA・Bに区分し、良ければAとして、介護福祉士の見守りのもと業務を実施してもらうようにした。2通りの区分を設けることで、介護助手等の業務に慣れていない人への配慮にもなると考えた。

## 3. 募集

介護助手等の募集方法については、新聞への折込みチラシ、ハローワークでの募集、地域のお祭りやホームページへの掲載にてPRを行った。募集の対象は、施設周辺にお住まいの74歳までの元気高齢者を想定した。

トヨタ自動車健康保険組合  
老人保健施設 ジョイスティ

**ジョイスティで  
一緒に働きませんか?**

**介護助手さん (アルバイト)  
募集中**

■ 応募資格：元気に利用者さんに接することができる方  
(資格不要)

■ 勤務先：老人保健施設 ジョイスティ (トヨタ記念病院隣)  
住所 豊田市平和町1-1

■ 業務内容：食事片付け・ベッドメイク・  
シーツ交換等介護補助的な業務

■ 勤務時間：9時～12時/13時～16時  
(時間については応相談)

## 4. 事前説明会・マッチング面談

- 事前説明会：  
施設の見学会を開催し、介護助手等の希望者に導入目的や業務内容について説明を行った。
- マッチング面談：  
就労時間・勤務回数等の本人希望を確認し、本人合意のもと、就労開始日を決定した。



## 5. 雇用・就労

長く働いてもらうことを想定し、シフトは短い勤務時間をベースに、勤務回数や就労時間の設定を本人の勤務希望に対応するようにした。

本人のやる気と能力に応じて、業務内容と処遇を2段階で設定し、介護資格の取得補助などのキャリアパスも設けた。

また、利用者・職員に介護助手等であることを認識してもらえるよう介護助手等の制服はエプロンで色分けし、視覚的に判別できるようにした。

就労開始時には、他の職種と同様にオリエンテーションとして個人情報の保護などについて説明し、指導担当者を決め助言・指導などを行った。

## 6. 振り返り

介護助手等との不安や悩みの吸い上げ・対応として、毎日振り返りを行い、不安の抽出や次回担当する職員に共有できるように紙面で伝達するよう工夫した。その中で、元気高齢者の方は複数の業務を覚えることができるのか不安を抱えていることが分かった。そのため、業務をひとつずつ習得してもらい、習熟度を双方で確認できるように帳票でチェックを行い、個人の習得状況に応じて業務範囲を調整するよう対応した。

## 7. 成果

介護職員の直接的なケア・周辺業務の整理とマニュアルの見直しを行ったことで、業務の明確化と役割分担を行うことができた。その結果、介護職員が担っていた周辺業務を軽減することができ、利用者対応など専門性を活かした業務に集中することができるようになった。さらに、今後の新入職員の受入体制の整備を行うことができた。

### ■ 介護職員の声

- ・清掃業務など、丁寧に行っていただけている。また、職員が居室ラウンドがこまめにできない場合にも介護助手等が利用者の声を早めに聞いてくれることで、早期対応につながっている。
- ・個々の能力に応じて、仕事量や内容を常に考慮しながら指導しているが、介護助手等の受入人数が増えた際に、マンツーマンの対応ができにくくなる。そのため、定期的に介護助手等へのフォローミーティングを継続していくことも大切だと感じる。

### ■ 介護助手等の声

- ・仕事に来ることで人と接する機会が多くなり、社会とのつながりができた。
- ・介護職はやはり大変そうですが、少しでも役に立てればと思います。

## 自治体コメント

介護助手等の現場指導担当者を複数設定するなど職員、介護助手等双方にとって負担を軽減する対応がされていることや、現場のリーダーに権限を委譲して業務分化の整理を任せている点など、人材育成の視点が常に意識されていることが素晴らしい。そのことが、現場の職員が自発的に介護助手等の方に関わる意識醸成に繋がっており、スムーズに受入れが進んでいるポイントになっていると感じる。

施設連絡先 老人保健施設ジョイステイ  
担当：宇野  
電話番号：0565-24-0620

自治体連絡先 豊田市介護保険課  
電話番号：0565-34-6634

## 日々の振り返りを業務の見直しに活用

### ■施設紹介

- 介護職員数：46名
- 介護助手等：4名

#### ●取組の背景と目的

介護助手等の導入の取組で介護職が専門的な業務に取り組めること、業務負担軽減ができることを期待。また、それにより老人保健施設の役割である在宅復帰を更に向上させるため「チームケア」・「多職種連携」の強化による質の向上を図りたい。



### ■取組内容

#### 1. 受入体制

受入にあたっては経営層・マネジメント層・現場職員でプロジェクトチームを作り、介護助手等導入の目的を共有するとともに、役割分担を整理し、受入体制を構築した。介護助手等の呼び方はケアアシスタントとしている。

#### 2. 業務の切り出し

業務の切り出しは、役職者を中心に現場も含め各部署・各階での業務整理・業務を切り出すとともに、介護助手等の勤務時間に合うような業務を準備した。

また、応募者の得意分野や想いを受け止めながら、生きがいに繋がるように柔軟に対応。

実際に利用者にあわせた対応が必要な業務については、苦手とする方が多かったため、切り出した業務を再度見直し、個別性のない簡易な業務に注力していただくようにした。

#### 3. 募集

募集は、法人内の各事業所（3箇所）で掲示するとともに、新聞折込や地域の各戸にポスティングを行った。近隣の会館・まちづくりセンターやドラッグストアにもチラシを置いてもらった。チラシの配布枚数は2万枚。

チラシのベースは北海道老人保健施設協議会から提供を受けたものを施設にあわせて修正した。

札幌市の名前もお借りし、札幌市全体で取り組んでいるという公共性が応募に繋がったと考えている。



## 4. 事前説明会・マッチング面談

### ●事前説明会：

事前説明会は施設で実施している健康サロンの場を使い2回実施した。参加者は全て区内の方で合計9名。説明内容は老健とは何かから始め、施設の紹介や業務内容を説明した。あわせて施設見学を行い、既に介護助手等として働いていた方が得意としている分野（体操の講師）を行っている様子を見学して頂くことで具体的なイメージをもってもらった。

### ●マッチング面談：

マッチング面談では、人物を重視した。中には保険・年金の関係で働く時間を制限される方もいたが、応募者の希望を聞く形で調整した。

**本日のスケジュール**

- ①「介護老人保健施設あつべつ」について
- ② 施設見学
- ③「介護職機能分化等推進事業」について
- ④ ケアアシスタント・介護助手の仕事について
- ⑤ 事業の参加申込
- ⑥ アンケートのご記入
- ⑦ 個別相談・就労マッチング申込書のご記入
- ⑧ 終了

## 5. 雇用・就労

採用者には雇用前説明会を実施した。改めて施設説明を行うとともに新規採用者向けの業務心得を活用して、勤怠管理、業務内容等を説明した。

また、どの業務をどの時間に行うかを明確にするため、本事業実施前にすでに雇用していた介護助手等が今回採用された介護助手等それぞれにタイムスケジュールを作成し、迷うことが無いよう業務ができるようにした。

## 6. 振り返り

業務終了後や、業務間で進捗状況を都度、確認するようにしている。出勤初回から3日目の業務終了後にその日の業務内容や業務の感想を確認し、業務の振り返りに活用した。

介護係長をメンターとし、介護助手等を精神的にフォローした。最初は付きっきりで業務を行う必要があったが、慣れてくれば一人でも問題なく業務を行っている。

## 7. 成果

業務の切り出しにより、改めて役割分担を見直すことで、介護助手等が周辺業務を幅広くカバーすることができた。これにより介護職員が直接的なケアに集中できるようになった。

また、介護助手等を同じチームで働く仲間として迎え入れたことが、職員の意識を変え、介護職員以外のさまざまな職種と質の高い情報をより頻繁に共有することができ、チームケアの実践につながっている。

### ■介護職員の声

・地域には、潜在的に働ける人・働きたい人がいることがよくわかった。介護助手等の方にしっかりと業務を習得してもらい、継続雇用につながるようにしたい。また、継続雇用が続き介護職員が老健の専門職の一員として、より積極的に在宅復帰・機能回復に係る環境を作ることでより良いサービス提供に努めたい。

### ■介護助手等の声

・子育てが落ち着き、専業主婦だったが色々な方と交流ができています。  
・この仕事をすることによって、新しい世界の方と交流することができた。  
・自分の体に合った仕事で、適度に体を動かしているのでよい運動にもなっている。

## 自治体コメント

介護助手等の導入時、間接業務の内容を見直し整理を行い、マニュアル化したことや、介護職員へ介護助手等の導入意図を事前説明したことなど、準備体制を整えていたことが成果の要因と見込まれる。今年度は限られたサービス種別の事業所が事業に参加した状況であったため、機能分化の推進を市内各事業所に広げられるよう研修の実施等を検討することを予定している。

施設連絡先 総務課 担当：後藤  
電話番号：011-896-5020

自治体連絡先 札幌市保健福祉局  
高齢保健福祉部介護保険課事業指導係  
電話番号：011-211-2972

介護老人保健施設カトレア（三重県松阪市）

## 介護助手等の業務をステップアップさせやりがいを持たせる

### ■施設紹介

●介護職員数：30名 ●介護助手等：6名

#### ●取組の背景と目的

「人材不足への対応や介護職員の負担軽減を図ること」、「介護の専門性を向上させ利用者へのケアの質を高めること」を目的とし、介護助手等の導入を行った。また、地元の元気高齢者を採用することで、地域住民とつながりを持つことや地域貢献に繋がりたいという思いで取組を開始した。

### ■取組内容

#### 1. 受入体制

介護助手等の導入にあたり、職員全体の理解や協力を得るため、施設長より職員へ介護助手等の導入の目的や取組内容について説明を行った。その際、介護助手等への教育など負担増加を懸念する声も上がったが、利用者へのケアの専門性や質を高めるには、介護業務を細分化し、介護助手等の協力が必要であることを説明し、職員の協力を得、目的意識を組織内へ浸透させて受入体制を整えた。

#### 2. 業務の切り出し

介護主任をはじめ、職員で話し合いを行い、利用者に行う直接的な介護業務（直接処遇）と、付随して発生する間接業務（間接処遇）の切り出しを実施した。

間接処遇に該当する業務を介護助手等が行うにあたり、各業務のレベルが異なることから、業務レベルを大まかにABCの3段階に分類した。介護助手等は、就労開始初期には、シーツ交換や物品補充などの業務から開始し、介護福祉士の指導の下、よりレベルの高い、配茶や車いす誘導、レクリエーションなどを徐々に実施できるようになった。業務のレ



ベル分けにより、ステップアップの道筋が見え、介護助手等のモチベーション維持にもつながっている。



#### 3. 募集

元気高齢者の方をターゲットに、三重県老人保健施設協会にて統一チラシを作成し、新聞への折り込みなどで1万5~6千世帯に配布し、さらに、施設内にもチラシを掲示し、面会者の目に止まるようにした。その他、新聞広告を出し応募を募った。現在では、採用した介護助手等の方の口コミでの紹介から、応募者が増えるようになっている。



## 4. 事前説明会・マッチング面談

### ● 事前説明会：

事前説明会では、参加者に対し、介護助手等導入の目的、介護職員と介護助手等の業務の違いなどについて説明を行った。

### ● マッチング面談：

面談前にヒアリングのためのアンケート（就労可能な曜日や時間帯、資格など）を実施した。採用の際には、シフトなど勤務条件が合う方を優先したほか、人柄、やる気、志望理由などを選定基準とした。応募があった元気高齢者の方は、自身の生計のためだけでなく、地域や介護現場への貢献や定年を迎えた後の生きがいと考えている声が多く聞かれた。

## 5. 雇用・就労

採用後のオリエンテーション時に、個人情報保護や感染対策、認知症の利用者への対応、ベッドメーカーなどの実践など、他の職員と同じように説明することで、介護助手等の導入がスムーズになった。就労開始後1か月ほどは、介護福祉士がマンツーマンで介護助手等を指導する期間を設け、OJTを通して業務を覚えてもらった。真剣に業務を覚えようという介護助手等の姿勢から、介護福祉士も自然と指導に熱が入り、組織に良い影響を及ぼしている。

介護助手業務【日勤編】	
9:00	介護助手への申し送り、水分補給の用意をする。 ※水分補給がほぼ終わったらリーダーの指示のもと厨房へコップやかんを返す。
10:00	①居室の清掃・環境整備 ベッドメーカー②浴室部品補充・浴室清掃③車椅子洗浄(一部)④ポータブルトイレ洗浄⑤オムツ台車物品補充
11:00	エプロン配り(個人持ちあり)口腔ケア物品準備(歯ブラシ、ガーグルベース) お茶の準備
12:00	昼食 配膳・下膳・台車返却 テーブル拭き・義歯洗浄
13:00	口腔ケア物品洗浄(歯ブラシ・ガーグルベース)・エプロン洗い
14:00	お話し相手、オムツ台車片付け
15:00	オキヤツの準備 お茶入れ
15:30	入浴衣類の準備・洗濯物せしめ
16:00	エプロン配り(個人持ちあり)口腔ケア物品用意(歯ブラシ・ガーグルベース) お茶の準備
17:00	終了
○その他	各フロアの一日の責任は介護リーダーにあります。家族様の依頼や利用者様の依頼があった時は介護リーダーに必ず伝えましょう。 ※各フロア曜日別で上記以外にも業務があります。介護リーダーから指示をもらいましょう。

## 6. 振り返り

就労開始から1か月半、3か月後に聴き取り調査を行う形で業務をはじめとした振り返りを実施した。その中で、オリエンテーション時の研修が役に立ったという意見があり、最初の実践的な教育の機会が必要であることがわかった。

その後、実践的なトレーニングに重点を置き教育を行い、現在は、間接処遇の範囲内で介護助手等の対応する業務レベルが上がってきている。

## 7. 成果

介護助手等による周辺業務のサポートにより介護職員が直接的なケアに注力できる時間が増えた。また、ムリ・ムダを取り除き、必要な業務を切り出すことで、一連の業務を再構築することができた。

介護助手等の方は離職もなく、生きがいを感じながら業務に携わっており、介護助手等の導入前に比べ、施設内に明るさや活気が生まれたと感じている。

### ■ 介護職員の声

- ・利用者を見守る、観察する時間が確保され、そのことが、事故回避など利用者の利益に繋がった。
- ・業務の明確化から時間の余裕を利用者の為の時間と有益にしていくことが大切と思った。

### ■ 介護助手等の声

- ・1週間のうち無理のない日数、定時に出勤し働くという決まった生活が快適です。
- ・入所者の皆様が楽しく歌える唄を選ぶのが生きがいになっている。
- ・車椅子の扱い、など介護に関する知識などが修得でき、介護職への興味が湧いた。

## 自治体コメント

業務の切り出しのほか、指導・相談等の受け入れ体制を事前に整えたことで、介護助手等の受入をスムーズに進められた。受入後も介護助手等のスキルアップやモチベーション維持に取り組んでおり、導入時に目的としていた、介護職の負担軽減や利用者へのケアの質の向上につながっている。

施設連絡先 事務部門 担当：中畑  
電話番号：0598-20-0088

自治体連絡先 三重県長寿介護課  
電話番号：059-224-2262