

平成28年度

目次

1. はじめに	1
2. 事業課題	1
3. 実施内容	1
【介護助手事業 管理体制ならびに活動内容】	1
■管理体制	
■説明会並びに研修会、定例会議等	
■介護助手採用について	
■コーディネーター及びアドバイザーによる施設巡回	
4. 業務結果、問題点および分析	4
【介護助手事業 業務結果】	4
■介護助手業務結果	
■業務マニュアルに基づく業務内容	
■業務結果～問題点・分析	
5. 評価及び考察	10
【介護助手事業導入の評価と今後の考察】	10
■評価	
■結論	
■考察	
各種資料	13
【資料1】	介護助手導入検討事業実施計画書
【資料2】	介護助手業務マニュアル
【資料3】	介護助手業務日誌

1. はじめに

一般社団法人相模原市高齢者福祉施設協議会は、神奈川県からの介護助手導入事業委託を受けて、これからの介護事業をより効率的かつ確かなサービスを提供すること、さらには間接的な介護業務を介護助手業務として切り出し、介護職不足の解消を図るための施策として、介護助手導入事業を受託し協力を行った。

2025年、団塊の世代が75歳を超えることで、介護を必要とする多数の高齢者が顕在化することが予想されている。そのため、高齢者福祉施設では介護職員数や質的強化は避けて通ることが出来ない問題である。技術革新に伴う設備や機器の充実だけでなく、心のこもった良質の介護を提供するためにも、介護助手の役割は大きく、介護職と一体となって活動していくことが、介護事業サービスの幅と深さを広げていくことと思われる。

今回、相模原市高齢者福祉施設協議会会員施設において介護助手を配置し、実際の就労実態の中でメリット・デメリットを調査・確認し、問題点と今後の対応等を検証した。

2. 事業課題

介護現場では、専門性を有する介護職が身体介護だけでなく、配膳やベッドメイクなどの周辺業務にも追われ、心身の負担が過重となっている。そこで今回、特別養護老人ホームに介護助手を導入・配置し、以下の課題について検証を行った。

- ①介護職以外でも可能と思われる介護周辺業務を明確に切り出すことができるか？
- ②中高年齢者として無理な負荷業務があるか？
- ③介護職の周辺業務の負担軽減により本来の直接介護へ専念できるか？
- ④中高年齢者の新たな雇用の創出業務として位置づけられるか？

介護助手を配置し、業務の実態を通じて、介護助手・介護職そして施設の管理等についても総合的に検証を行った。

3. 実施内容

【介護助手事業 管理体制ならびに活動内容】

■管理体制

助手導入事業を管理進捗するために、相模原市高齢者福祉施設協議会ならびに会員からスタッフを選任し対応した。

総括責任者	：相模原市高齢者福祉施設協議会会長	大久保祐次
コーディネーター	：相模原市高齢者福祉施設協議会事務局	對木博一
コーディネーター補佐	：相模原市高齢者福祉施設協議会事務局	荻原昭夫、和田谷真由美
アドバイザー	：相模原市高齢者福祉施設協議会副会長	萩原秀男、小林立
	：社会福祉法人 蒼生会	大久保祐次、大原伸介

■説明会並びに研修会、定例会議等

①介護助手導入事業説明会

日時：平成28年10月12日（水）14時30分～16時 場所：相模原市民会館 講習室

対象：相模原市高齢者福祉施設協議会会員 特別養護老人ホーム該当15施設

内容：介護助手導入事業の説明と協力施設の募集

募集：特別養護老人ホーム 4施設 従来型及びユニット型（いずれも100名以上未滿）

②介護助手導入事業協力施設選定抽選会

日時：平成 28 年 10 月 19 日（水）10 時～11 時

場所：相模原市高齢者福祉施設協議会 事務所

内容：抽選による協力施設（特別養護老人ホーム 4 施設）選定

- 1) 従来型／100 名以上 社会福祉法人 恩賜財団神奈川県同胞援護会 シルバータウン相模原
- 2) 従来型／100 名未満 社会福祉法人 城山楽寿会 ライフホーム城山
- 3) ユニット型／100 名以上 社会福祉法人 三光会 大野北誠心園
- 4) ユニット型／100 名未満 社会福祉法人 久寿会 中の郷

③介護助手導入事業協力施設説明会

日時：平成 28 年 10 月 25 日（火）17 時～19 時 場所：小田急センチュリー相模大野 会議室

対象：協力 4 施設の施設長、担当者 内容：介護助手業務に関する事項

- 介護助手事業実施スケジュール …… 【資料 1】
- 介護助手業務マニュアル …… 【資料 2】
- 介護助手業務分担表（曜日別モデル）
- 介護助手への業務指示、相談系統図
- 介護助手業務日誌 …… 【資料 3】
- 介護助手労務管理情報

④介護助手・基礎実務研修会

日時：平成 28 年 11 月 16 日（水）、12 月 3 日（土）9 時～17 時

場所：社会福祉法人蒼生会 モモ（相模原市高齢者福祉施設協議会会員施設） 対象：介護助手 16 名

内容：「みなさんのミッション（役割）」～座学及び実習

⑤介護助手定例会議

日時：平成 28 年 11 月～ 毎月 2 回程度

場所：相模原市高齢者福祉施設協議会 事務所

内容：介護助手導入事業の進捗確認、問題確認、事業趣旨に沿った活動指導等

⑥介護助手事業結果報告説明会

- 1) 介護助手導入協力施設への説明会

日時：平成 29 年 3 月 27 日（月）14 時～16 時 場所：小田急センチュリー相模大野

内容：介護助手導入検討事業 結果報告に基づく説明、今後の展開予想

- 2) 相模原市高齢者福祉施設協議会全会員

日時：平成 29 年 3 月 31 日（金）

⑦雇入れ時安全衛生教育

労働安全衛生法第 59 条に基づき、介護助手に対して安全ならびに健康に対する教育を実施した。
また、併せて協力施設の安全衛生管理状況の調査も実施した。

日時：平成 29 年 2 月 14 日（火）、17 日（金）、27 日（月）、28 日（火）各 2 時間

場所：協力施設

内容：「雇入れ時 安全衛生教育」

「介護労働者の安全衛生状況チェックリスト（雛形）」

■介護助手採用について

①採用状況（各施設で採用を実施、必要に応じてサポート）

施設名	応募	採用	採用活動	選考	時給（通勤・管理費含む）
1) 相模原	4	4	職員からの紹介	面接、健康確認	950円（→1,260円）
2) 城山	4	3	広告媒体	面接、健康確認	950円（→1,260円）
3) 大野北	4	4	ハローワーク等	面接、健康確認	950円（→1,260円）
4) 中の郷	6	5	広告媒体	面接、健康確認	950円（→1,260円）
合計	16	16	—	—	—

②介護助手について

協力施設	性別		合計	平均年齢	3か月平均就労時間	勤務状況	
	男性	女性				週平均（日）	月平均（日）
1) 相模原 従来 100↑	1	3	4	67.8	48	3.5	12
2) 城山 従来 100↓	0	3	3	61.0	52	3.7	13
3) 大野北 ネット 100↑	1	3	4	64.3	44	3.7	11
4) 中の郷 ネット 100↓	0	5	5	63.8	64	3.9	16
全体平均	2	14	16	64.2	52	3.7	13

■コーディネーター及びアドバイザーによる施設巡回

①コーディネーター及びアドバイザー巡回ヒアリング

日時：毎月1回以上 場所：協力施設

内容：介護助手との面談、業務日誌に基づく意見ヒアリング、管理者・担当者からヒアリング

●コーディネーター(CD)・アドバイザー(AD)助手巡回記録

	11月		12月		1月		2月		3月	
	CD	AD	CD	AD	CD	AD	CD	AD	CD	AD
相模原	11月24日	11月24日	12月20日	12月20日	1月23日	1月24日	2月28日	2月28日		
城山	11月24日	11月24日	12月26日	12月26日	1月25日	1月27日	2月17日	2月17日		
大野北			12月28日	12月26日	1月25日	1月25日	2月14日	2月14日	3月6日	3月6日
中の郷	11月24日	11月24日	12月26日	12月20日	1月24日	1月24日	2月27日	2月27日		

4. 業務結果、問題点および分析

【介護助手事業 業務結果】

■ 介護助手業務結果

① 介護助手について

人数 : 16名 (4施設合計)

期間 : 平成29年11月～2月(助手活用が遅れた施設は3月まで) 就業時間: 1日4時間、1週4日、月16日までを限度として就業した。

就業内容: 身体介護のような直接介護以外の介護周辺業務について従事した。

介護助手業務を25項目に分類し、介護助手業務マニュアル(【資料2】)を配布して、業務内容を徹底した。

業務日誌: 介護助手は、就業が終了した後に業務に関する日誌の作成を義務付けた。

■ 業務マニュアルに基づく業務内容

移動介護 ー 車椅子全介助、歩行見守り

環境整備 ー 居室清掃、トイレ清掃、浴室清掃、食堂清掃、廊下清掃、ベットメイキング、リネン交換、ゴミ収集

洗濯 ー 衣類、食事エプロン、その他

配膳下膳 ー 食事、おやつ、お茶

修繕 ー 衣類、車椅子点検、介護ベッド点検

行事補佐 ー 誘導、見守り、付き添い

車両運転 ー 運転、昇降リフト操作

傾聴 ー 話を聞く、会話

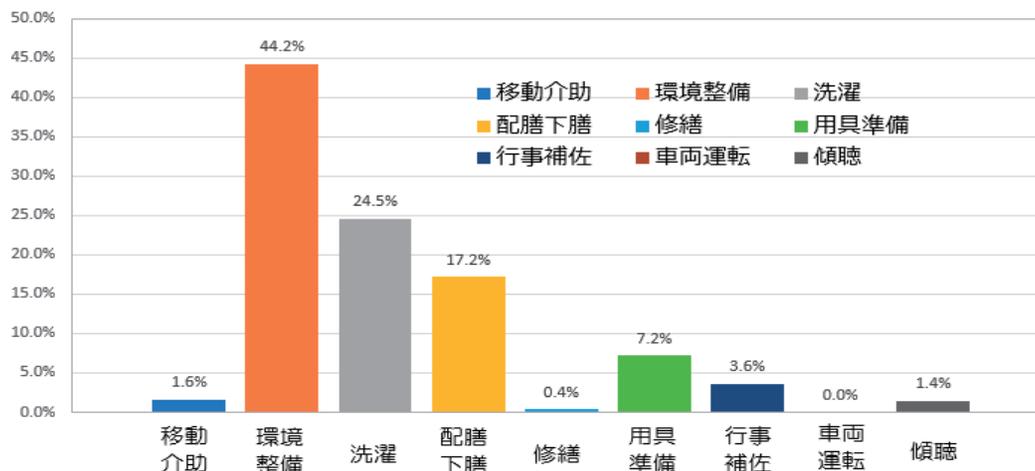
■ 業務結果～問題点・分析

① 介護助手 業務分類別業務実施件数 (全施設・全期間)

・環境整備が約44%を占めており、続いて洗濯、配膳・下膳の順番となっている。移動介助や行事補佐など、利用者の動きを伴う業務は、多くなかった。

・各施設では、初めての導入のため、環境整備(清掃系)・・・44.2%、洗濯・・・24.5%、食事関連・・・17.2%と利用者とは直接接することのない業務に集中した。

介護助手業務分類別実施件数 (全施設・全期間)



②介護助手 環境整備・洗濯・配膳下膳の項目分類

・環境整備については、

1) リネン交換 2) 居室清掃 3) ゴミ収集となったが、3業務とも毎日行う業務であり、これまで、介護職が行っていたが、十分ではなかった。介護助手が配置されたため、介護職から助手に業務が移行し、介護職の直接介護専念に大きく貢献をした。介護職の効率化向上につながった。

一方で、助手からは家庭でも行っていることでもあり、業務改善などの提案もあり効率化が図れた。

環境整備 業務分類別比率



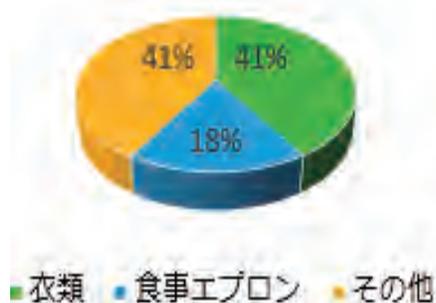
・洗濯業務では、

衣類とその他が約80%以上を占めており、この洗濯業務も日常的な家事の延長であり、問題はなかった。ただし、タオルやシーツ、パジャマなどを大量に洗濯機で行うため、洗濯機の巻き込みや洗濯後の洗濯物がまとまると重量物となるため、その取り扱いに留意し、雇い入れ時安全衛生教育でも注意喚起した。

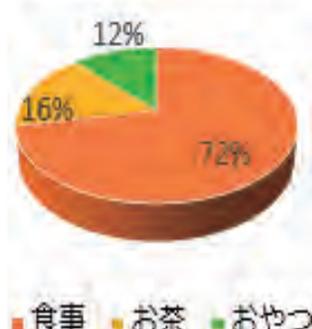
・配膳下膳業務は、

各施設で方法は若干異なるが、配膳の際に、利用者の名前と顔を覚えるまでは、少々時間がかかった。食事のやわらかさなど提供状態が利用者によって異なるため、間違いを起こさないようにするため、介護職と連携して、助手自らがメモや一覧表を作成しながら対応を行った。1ヶ月位で問題なく配膳が出来るようになったが、今後も間違いのない業務を行うために注意を継続する。下膳については、特別な問題はないが食器等を滑らせて落とすことにより、事故に発展する可能性はなくはないが、食器ごとに集めるとかバットを使用して集めるなどで、安全は確保できる。

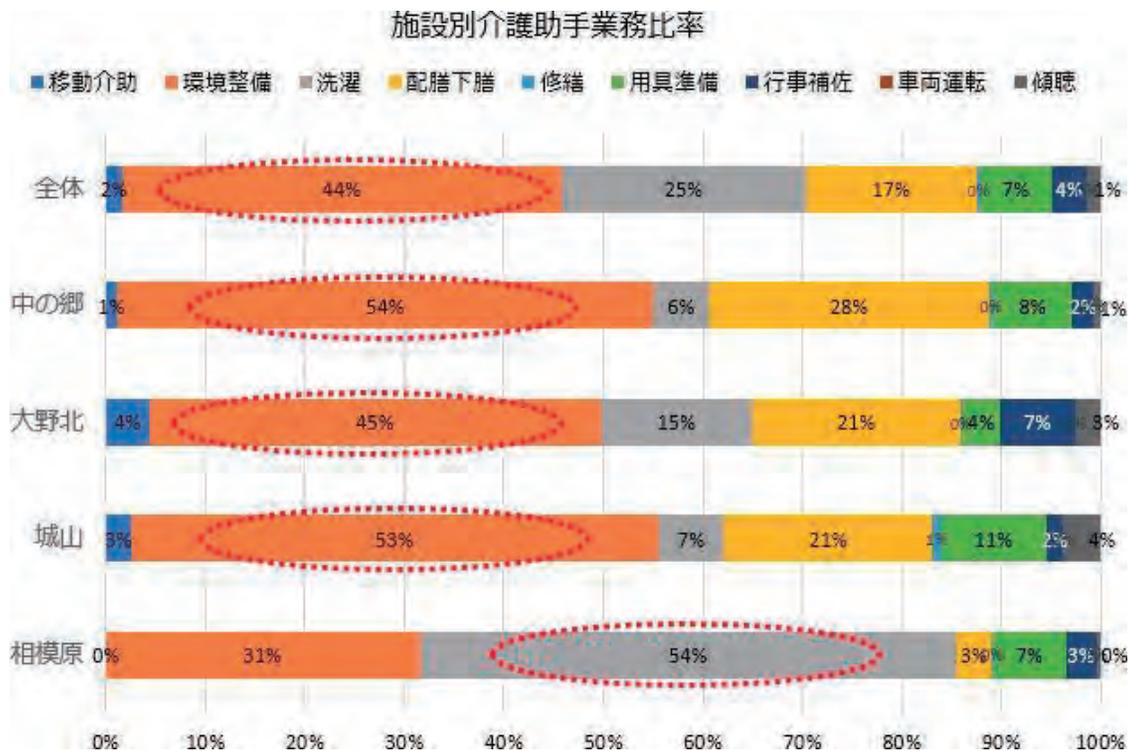
洗濯業務分類



配膳下膳業務分類



③介護助手 施設別業務比率



従来型(100名以上)シルバータウン相模原	ユニット型(100名以上)大野北誠心園
従来型(100名未満)ライフホーム城山	ユニット型(100名未満)中の郷

各協力施設における介護助手の業務を比較した結果、従来型・ユニット型の種類にかかわらず、4施設のうち3施設で介護助手の就労時間の約50%前後が「環境整備」に費やされており、残りの1施設は、「洗濯」に54%のウェイトを置いていた。

①の介護助手業務分類別業務実施件数(全施設・全期間)グラフで示した通り、環境改善・洗濯・配膳が介護助手の主たる業務であるが、施設の種類(従来・ユニット)や規模からはその差異はなく、むしろ施設側の施策に対する考え方が管理業務の特色と思われる。

ただ、逆に考えれば、これまで介護職が十分に出来ていなかった業務を介護助手に切り分けて割り振った結果とも考えられる。

もう一つ、洗濯業務にウェイトを置いているのはシルバータウン相模原のみで、残りの3施設は洗濯比率よりも、配膳下膳のウェイトが明らかに大きい。洗濯機による洗濯業務よりも、利用者への配膳・下膳は人海業務であると推測すれば、介護職は、食事の介護も配膳の後に行っており、配膳・下膳を介護助手が担当することで本来の直接介護業務へ専念できる時間が増えているとともに、より品質の高い介護の提供できたと思われる。

今回の介護助手配置では、車両運転については年齢や経験を加味して、一人も担当させていない。

④介護助手 就業時間・就業日数

介護助手の就労条件は以下の通り設定し、実際に活動を行ったが、表の通りの結果となった。各施設での労働条件

- ・ 1施設で5名まで
- ・ 1日に4時間
- ・ 1週に4日まで
- ・ 1ヶ月に16日まで

表の一番下に介護助手の理論上就労条件を示したが、それに比較して、多数の助手が平均労働時間を下回った。年齢や個人差にもよるが、1日4時間の勤務に対する問題はなかったが、1週4日の勤務については疲労回復ができず、4日勤務を下回った。

特にNO. 4の男性は、就労まもなく持病によって、実質リタイアとなった。

その他の助手は、3か月の期間を、健康で安全に誠実に勤務した。

助手NO.	年齢	性別	通勤	1週当たり 平均労働日数	1ヶ月当たり 平均労働時間
1	69	女性	徒歩	4.0	63
2	66	女性	徒歩	2.8	47
3	68	女性	徒歩	2.0	35
4*	68	男性	徒歩	0.3	5
5	58	女性	車	3.4	52
6	67	女性	車	3.6	59
7	68	女性	車	2.5	43
8	58	女性	自転車	2.8	41
9	69	女性	徒歩	2.9	44
10	48	男性	自転車	3.5	58
11	59	女性	徒歩	2.2	37
12	66	女性	車	3.6	56
13	67	女性	車	3.5	52
14	64	女性	バス	4.2	65
15	58	女性	バス	3.7	64
16	64	女性	自転車	4.3	73
採用時設定	45-65	不問	設定なし	4	64

⑤介護助手導入による介護職業務の効率化

各施設の介護職の3か月の延労働時間に対して、介護助手が介護職から切り分けた周辺業務の延労働時間数が、新たに介護職が直接介護に費やせる時間である。

$$\begin{aligned} \text{介護職延労働時間} &= 8\text{時間}(1\text{日}) \times 20\text{日}(月労働日) \times \text{人数} \\ &= \text{各施設の介護助手労働時間実績} \end{aligned}$$

$$\text{直接介護増加時間} = \text{介護助手延労働時間} \div 3\text{か月} \div 20\text{日}$$

施設名	施設規模	介護職 人数	介護職 延労働時間	助手 人数	介護助手 延労働時間	1日当たり 直接介護増加時間
シルバータウン 相模原	従来 100↑	112	53760時間	4	448時間	7.5時間
ライフホーム 城山	従来 100↓	31	14880時間	3	460時間	7.7時間
大野北 誠心園	ユニット 100↑	92	44160時間	4	542時間	9.0時間
中の郷	ユニット 100↓	24	11520時間	5	932時間	15.5時間

⑥介護助手業務ヒアリングから

コーディネーター及びアドバイザーによる介護助手に対する巡回ヒアリング、介護助手の業務日誌から、介護助手業務の実態と問題点等を以下に纏める。

《介護助手からの意見》

●ポジティブ

- 1日4時間の仕事なので、働きやすい。また、週に3～4日も自分の都合とも調整しやすい。
- 年齢も年齢なので体力に自信がないが、直接介護がないので自分でも仕事ができる。
(知人の介護職は、手首や腰を痛めて通院していると聞いている)
- 利用者との会話がスムーズなるために、改めて色々な知識を習得するのはスキルアップになる。
- 家庭の掃除・洗濯・食事の仕事を同じなので、気が付いたことは進んでやっている。
- 洗濯物を畳んだり、清掃をしている時に、利用者から声をかけられ会話したことが、楽しい。
- 業務が終わり帰るときに、利用者から「もう帰っちゃうの」と声をかけられた。自分が認められてきていると思って、とてもやりがいを感じた。
- 仕事の中で、わかりにくいものや覚えられないものは、自分でメモを作成し持ち歩きながら仕事をした。
- 家庭で使っているクエン酸で水垢の除去を行った。管理者に業務改善の提案をした。
- 衣服に腕を通す手伝いや、トイレまで手をつないでいったが、これも直接介護にあたるからと言われている。利用者とのふれあいが目的なので、介護助手の仕事になればよりやりがいを感じる。
- 自分達のような利用者に年齢が近い助手が入り、比較的若い介護職員には良い意味で影響がある。
- 介護助手は初めてでも1月あれば大丈夫。介護職員の業務効率向上に役立っていると思う。
- 利用者との人間関係が出来ると、単に仕事をするだけでなく、仕事へのやりがいを感じる。
- 介護助手業務は、前期高齢者(特に女性)に、最も向いている仕事。家事と全く変わらない。
- 「介護助手」は介護職の下に位置付けている印象。仕事は異なるので名称を変更して欲しい。

●ネガティブ

- 指導する介護職員によって業務のやり方や指示等が異なるため、業務内容を統一して欲しい。
- 介護助手で入ったためか、介護職が上から目線で指示をする。例えば、挨拶をしても無視されるなど職員との人間関係にストレスを感じてしまう。言われた事だけやれば…とってしまう。
- 介護助手という位置づけで下に見られている。このままでは、この仕事を継続していく自信がない。
- 研修でマスクや頭巾、手袋を着用するように教育を受けたが、実際には介護職員は着用していない。
- 挨拶や声掛けがなく、仕事に張り合いを感じない。やる気がなくなる。こちらから積極的に声掛けする。
- 洗濯で水が入ったバケツを持ち上げるときに、腰に危険を感じたので2人で作業をした。
- 利用者の顔と名前がなかなか覚えられない。自分も年だから・・・。
- 利用者からもらった土産を職員は自由に食べているが、介護助手には声がかからない。差別されていると感じた。仕事よりも職場の人間関係がストレスに感じる。
- 食事が終了したかどうかの見極めが難しい。下膳のタイミングがわからない。
- リネン交換、ベッドメイキングでは中腰作業が続くので、腰痛に対して考えてもらいたい。
- ポータブルトイレが重いため、清掃と移動はきつい。移動運搬だけでも改善して欲しい。
- 介護職は、社会福祉法人の中だけで、非常に視野が狭い。仕事の話も、これで良いんだ!と決めて提案や話を聞かない!

《管理者からの意見》

●ポジティブ

- ・清掃系では、普段、介護職が出来ない細かな業務を丁寧にやってもらい、助かっている。
- ・男性の介護助手は、車椅子タイヤの空気チェックや植物水やり、移動運搬の業務がより向いている。
- ・介護助手が周辺業務を担当してくれたことで、介護職員は直接介護に特化でき、助かっている。
- ・直接介護と見守りのなかでのふれあいについては、グレーの部分なのでこの事業では利用者との身体接触を制限しているが、今後、検討してもらいたい。
- ・今後、介護助手をはじめとして人材が増えることで、労務管理等の教育を徹底していく必要を強く感じる。特に施設長や管理者側から始める必要がある。人間関係とストレスなどは喫緊の課題かも。
- ・社会福祉法人として、ニートや障害者等の人材活用も検討するべきだと思う。
- ・介護助手が利用者と一緒に洗濯物をたたんだりすることは、利用者の「生活リハビリ」や「傾聴」に有効である。
- ・介護助手を導入したことで、施設管理者や責任者も介護業務にやりがいを感じた。
- ・介護助手が入ったことで、特に新任介護職員などは、随分助かっていると思う。

●ネガティブ

- ・施設の反省として、業務マニュアル、感染症対策や安全衛生等の教育が不十分である。
- ・今回の介護助手人材を募集するために、介護職の知り合いや近隣に声をかけたが、人数が増えると募集も高齢協で一括してもらいたい。

《コーディネーター及びアドバイザー意見》

- ・介護助手業務は、日常家庭生活で行っている、清掃・洗濯・食事に関するものが大きなウェイトを占めており、業務そのものにはスムーズに適應していた。そして、助手全般は年齢も近くお年寄りが好きであり、会話（傾聴）の中から利用者との関係をつくることも介護助手として楽しいと言っていたことが印象的であった。
- ・施設側も年齢や経験がないことを鑑み、リネン交換のまとまったシーツなど重量物取り扱い等の安全確保には、安全配慮義務を履行するべく対応を行っていた。
- ・環境整備では清掃業務が中心だが、特に居室の清掃が滞っていた施設があった。介護助手が入り居室ベッドの裏や床面のほこりを徹底して清掃した。また、居室内のマットのカビに助手が気づき、清掃を徹底した。利用者は高齢であり感染症に対して抵抗力が弱く、居室清掃の未徹底は直接介護を行う以前の問題である。特にダニやカビ孢子などは施設内感染のリスクを高める問題である。さらに加湿器の水質についてもレジオネラ菌の感染のリスクがあることを教育した。介護職の周辺業務を切り出して、助手が清掃等を担当し、徹底して行ったことから問題が浮き彫りになった。
- ・介護助手は、過去に介護業務等の経験者もいるが、未経験者もいた。特に一般社会で社会人経験を積んできた助手は、働くときの常識的な慣行、挨拶や人間関係、業務の標準化、そして施設の指導教育・管理体制に疑問を持っている者もいた。
事実、助手を指導する介護職の中には、挨拶を無視するなど、助手を卑下する態度をとる者もあり、業務でも、やり方や内容が担当者によって異なり、仕事の水準にバラつきがあるのも事実であった。
- ・業務指導に対しては、初めての事でもあり、業務標準の確立や業務指導ならびに管理について、不十分な事案もあり、更なる管理能力の強化が必要を思われた。

- さらに、施設内の人間関係は、助手の仕事に対する積極的な姿勢と働きがいややりがいを削ぐものだという苦言が複数回にわたって寄せられた。
管理者や担当者と助手が話をする場がなく、日誌による連絡が中心であったため、定期的な意見交換の場を設定し、一方向の交流を改善する必要性が感じられた。
- 一方で、大きな負荷がかかっていた介護職には、周辺業務を介護助手に任せることで、より直接介護に時間をかけられるようになり、利用者の状況を鑑みた丁寧な介護サービスを提供することが出来たと思われる。さらに、わずかではあるが介護職にも時間的なゆとりが生じ、改めて介護そのものを見直すこともできたという意見を介護職からも聴取した。
- 施設全般で、人が働くにあたって必要な労務管理と労働衛生管理（ストレス）問題に対して、改めて教育徹底と的確な管理が必要であることを痛感した。
介護職と介護助手が業務を補完しあいながら、気持ちよく効率的に働くことが、介護助手のみならず介護職も含めた人材の定着率の向上と顧客満足につながると思った。

5. 評価及び考察

【介護助手事業導入の評価と今後の考察】

■評価

<p>①能力・行動</p> <ul style="list-style-type: none"> • 助手業務を遂行するための能力は、身体的・心理的・知識の面から見て、十分に保有していた。 • 各業務への理解や遂行については、世間的な常識を有しており、業務の目的と意義を理解していた。 • 業務の問題点を進んで見出し、それに対する改善策を提案するなど、積極的な行動は評価できた。 • 仕事上のコミュニケーションなど共同作業やチームワークを重んじ、自らを律した言動は評価できた。
<p>②業績</p> <ul style="list-style-type: none"> • 業務を真面目に遂行して、短時間で習得した。 • 施設や介護職が、気が付かない業務細部にも取組み、施設運営に寄与する成果を出した。 • 介護職が直接介護に専念できるように、安定した業務を提供し、介護効率向上に貢献した。
<p>③やる気（情意）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 対人関係で混乱し、心理的ストレスを受けた場面もあったが、前向きに解決しようと取り組んだ。 • 問題を放置せず、意見や改善策を提案しながら、気が付いたことも苦にせず対応した。 • 利用者に対する傾聴をモチベーションにするなど、CS(顧客満足)を念頭に積極的に業務に当たった。
<p>総合的評価</p> <p>業務全般において、問題はなかった。むしろ、助手導入で、介護職や組織活性化に好影響があった。清掃、洗濯、食事の業務は、家事の延長と捉えて積極的にこなしていた。さらに利用者との会話と交流を積極的に行い、介護職の直接介護時間を捻出し、介護職と利用者の双方に良い結果を生み出した。</p> <p>総合的に評価して、介護助手導入は効率的な介護事業の運営に、大きな効果をもたらすものと評価する。</p>

■結論

今回導入した介護助手は、介護助手業務マニュアルに従って業務に従事した。業務結果で示した通り、助手業務の中でも、①環境整備 ②洗濯 ③配膳下膳が上位を占めている。その他にも用具準備、行事補佐（見守り含む）、さらに傾聴を行った。ヒアリングによる介護助手の意見や施設管理者からの意見にもあるように、環境整備の項目で清掃・リネン交換・ゴミ収集、さらに洗濯、食事の準備や片付けの配膳下膳は、日常生活における家事と同等の業務であり、スムーズに業務に就くことができた。

特に介護助手からは、傾聴を行うことで利用者との関係を築いて環境整備等の通常業務の効率も高まり、働きがいを感じられることが分かった。また、業務については一部に重量物取り扱いなど、助手の年齢による身体的な負荷を考慮する必要があるものの、業務全般は安全で健康に影響があるものは確認できなかった。

一方で、人数が不足されていると思われる介護職は、これまで直接介護と周辺業務の両面を担当していたが、介護助手が配置されたことで、利用者の直接介護に専念できる時間は、明らかに増加し介護職の効率が向上したことは明らかであった。

初めて介護助手を導入した施設側の業務に対する管理体制をさらに強化する必要があるが、介護助手を活用することは、今後の介護事業を運営していくうえで、非常に有効な施策であると結論付けられた。

■考察

①人材確保のための処遇と管理

少子高齢化の現代で、介護助手を継続的に導入していくためには、賃金面の処遇改善のみならず、助手業務の位置づけや目的・意義等について、介護職も含めたビジネスビジョンを明確にすることが必要と思われる。実際に40歳代、50歳代の人材が、1日4時間週4日勤務で生活することは、社会の雇用期間が65歳まで延長しているライフサイクルの中では、経済的な側面から採用は難しいと思われる。（個人差があるが）

一方で、60歳を超えた人材は、第2の人生と位置づける人も少なくなく、新たなライフステージで自分探しをするタイミングであり、特に家庭にいた女性には、比較的エントリーしやすい業務であることは、助手ヒアリングからも明らかである。

しかしながら、今年が働き方断行の年と言われている通り、単に仕事ができれば・・・ではなく、その仕事にどんなやりがいや働きがいを求められるか？が、モチベーションの源泉となると言っても言い過ぎではないと思う。内発的な動機付けを高めるために、介護事業では、仕事にどんな楽しさや面白さがあるのか？助手とともに介護職にも理解を深めるためにも介護業務ビジネスビジョンを明示する事が、人材の確保にも影響してくる。

勿論、賃金や社会的地位向上といった外発的動機づけも併せて展開することが必至であることを付け加える。

②介護施設と人材管理

介護事業は、人材（介護職、助手）が人材（利用者、家族）にサービスを提供することが基本である。すなわち、介護職等の人材の良し悪しによって、施設の付加価値が決定すると言っても過言ではない。

介護職不足の中、介護助手を配置することによって、直接介護時間を増やし多くの利用者に質の良いサービスを提供できる可能性は、今回の助手事業で模索できた。

しかしながら、一方で、人材が業績に結び付いているので、労務管理と労働衛生管理が有機的に運用されなければ、やる気も起きず離職率も改善しない。また、やらされていると感じる業務からは、ネガティブなストレスを受け、心身の疾患による休業者も増加する可能性がある。施設側の制度整備と、人材マネジメント体制については、より実情に則した対応が必要と思われる。

団塊の世代が75歳を超える2025年問題をも念頭に置けば、利用者増を受け入れるために、職員数の増加と併せて組織の礎をしっかりと築いていくことが必要である。介護職ならびに介護助手の活性化は、利用者へのよりの確かなサービス提供とともに、相模原市高齢協会員のより良い施設運営につながると思う。

以 上

介護助手導入検討事業実施計画書

一般社団法人 相模原市高齢者福祉施設協議会

介護助手導入検討事業実施計画書

1. 事業実施スケジュールとその内容

- ① スタッフの選任：相模原高齢協事務局により本事業に関わるスタッフを9月末までに選任。
- ② 介護助手検討事業説明会：事業説明会の参加を事業応募の条件とする。
- ③ 事業所選定：事業説明会に参加した事業者の中から参加希望を募り協力事業者を決定する。予定事業者数を超える参加希望があった場合は抽選とする。
※抽選は相模原市高齢協の会長、副会長（1名）立会いの下に相模原市高齢協事務局が行う。
- ④ リクルーティング：協力事業者により対象となる介護助手を雇用する。
※介護助手は、概ね45歳から65歳までの中高年齢者等から5人を限度に採用する
- ⑤ 基礎実務研修：事業の目的及び職務内容について、あらかじめ作成した標準マニュアルなどにより介護助手に研修を行う。また、必要な実技内容についても同時に研修を行う。
- ⑥ 施設別マニュアル作成・配布：コーディネーター等により協力施設から介護職に聞き取りを行い、介護助手が従事可能な職務内容についての業務マニュアルを作成する。
- ⑦ 業務開始：基礎実務研修を終えた協力者を実践配置。
- ⑧ 施設訪問：●コーディネーター/あらかじめ決めたスケジュールにより、各協力施設の介護助手にヒアリングを行うとともに業務日誌の確認を行う。
●アドバイザー/月に1回程度あらかじめ決めたスケジュールにより、協力施設を訪問し、介護助手に対するOJT研修の体制、本事業実施中の安全確保など、組織運営面からの助言などを行う。
- ⑨ 検証作業：コーディネーターを中心として本事業の検証を行う。
- ⑩ 検証結果まとめ：コーディネーターは本事業の検証・評価を「介護助手導入報告書」としてまとめ、協力施設や候補施設に対し、報告会を開催。
- ⑪ 事業報告書の作成と提出：コーディネーターは、事業報告書を作成し、神奈川県に提出する。

※ DR=統括、CD=コーディネーター、AC=コーディネーター補佐、AD=アドバイザー、ED=研修担当、OF=相模原高齢協事務局

担当	場所・日時												
	10月	11月	12月	1月	2月	3月							
スタッフ選任	9月中												
事業説明会案内送付	★												
事業説明会	★												
事業所選定	★												
事業所説明会	★												
リクルーティング				↑									
基礎実務研修				★									
施設別マニュアル作成・配布				↑									
業務開始										↑			
施設訪問										↑			
ヒアリング											↑		
業務日誌確認											↑		
検証作業												↑	
検証結果まとめ													↑
報告書作成・報告会													↑
報告書提出													★

2. スタッフの役割

本事業には次のスタッフを置く。

名称	人数	役割
統括責任者 (DR)	1	本事業を統括する
コーディネーター (CD) コーディネーター補佐 (AC)	1 2	①協力施設の選定及び介護助手配置に係る協力施設に対する支援に関すること ②協力施設が介護助手を採用するにあたっての説明会や、介護助手に対する研修の企画と実施 ③マニュアル及び介護助手業務日誌の作成などに関すること ④介護助手などに対するヒアリング ⑤介護助手導入の検証 ⑥検証結果に基づき介護助手導入報告会の企画、実施 ⑦報告書の作成
アドバイザー (AD)	1～ 2	協力施設に対して、介護助手に対する OJT 研修の体制、本事業実施中の安全確保など、組織運営面からの助言などを行う
研修会講師 (ED)	講義 1 実技 1	事業の目的及び職務内容について、あらかじめ作成した標準マニュアルなどにより介護助手に研修を行う また、必要な実技内容についても同時に研修を行う
相模原高齢協事務局 (OF)	3	①本事業に係るスタッフの募集及び選任 ②協力事業所選定の補佐

介護助手業務マニュアル

一社）相模原市高齢者福祉施設協議会

●介護助手配置の目的

専門性を有する介護職が、身体介護のみならず、配膳やベッドメイクなどの周辺業務にも追われて負担過多となっている状況を改善する為、利用（入居）者に直接的な危険が及び可能性が低い業務内容（直接的な身体介護以外）を割り振り、介護職の負担軽減に伴う専門性の向上を図る。

●介護助手就業上の留意点

①一人あたりの就業時間は4時間/1日とする。

※開始/終了時間は別紙「タイムスケジュール」参照

②一人あたりの就業日数は16日/1ヶ月とする。

③実施可能な業務内容は以下とする

A：移動介助（車椅子全介助者・歩行「見守り」者※手引き歩行介助などは不可）

B：環境整備（居室/トイレ/浴室/共用空間掃除・ベッドメイク・リネン交換・ゴミ収集/処分）

C：洗濯（衣類・食事用エプロン・その他備品）

D：食事配/下膳（おやつ・お茶なども含む）

E：各種修繕（衣類ほつれ・備品点検※車椅子空気圧など）

F：介護用具準備（排泄介助用具の補充・浴室/入浴介助用具/衣類の準備）

G：施設行事補佐（利用者誘導/見守り/付き添い・その他）

H：施設車両運転（短期入所送迎など介護保険請求に計上される業務などは除く）

※実務内容は添付別紙「タイムスケジュール」参照

④実施厳禁の業務内容は以下とする

A：食事摂取介助（配膳/下膳/見守り・促しなどは除）

B：入浴（洗身・浴室内移動）介助

C：更衣介助（重度麻痺/拘縮など、怪我の危険性がある方/見守り・指示は可）

D：排泄介助（オムツ交換・トイレ誘導問わず）

E：起居介助（ベッド～車椅子間などの移乗介助含む）

⑤その他

A：就業中に少しでも不安を感じたり、判断に迷う事柄に直面した場合には、速やかにその日の担当介護職員（当番：勤務表「★」）に確認や相談を行ない、以後の指示を仰ぐようにする。

B：利用（入居）者と関わる状況下では、節度をもった挨拶・声掛け及びその為の立ち居振る舞いにより、相互の良好な関係を構築/維持できるよう努める。

C：日常的な健康管理に努め、感染症や風邪/インフルエンザ等を施設内に持ち込まぬよう努める。

D：変調時には、無理をせず速やかに勤務管理者に「休暇願い」の連絡を入れるようにする。

※インフルエンザ等「隔離対策」を必要とする疾病が原因の場合、就業再開については勤務管理者等と十分な連絡を経て調整する。

E：また、私用等により休暇をとる場合にも、業務への支障を最小限に留められるよう、可能な限り早期での連絡を心がけるようにする。

F：利用（入居）者個人に限らず、就業上で知り得た情報は、外部漏洩や第三者による悪用等を招かぬよう、その取り扱いに十分注意を払う。

※施設内でも、職員間の不適切な会話により、訪問者や出入り業者への漏洩のみならず、利用（入居）者間のトラブル誘発の危険性もある事を念頭に、十分注意を払う。

G：上記Fに留意したうえで、職員間の情報交換/共有を心掛け、円滑な業務遂行に繋げていく。

●業務内容別マニュアル

種別	業務内容	留意点
A.. 移動介助	①車椅子全介助	<ul style="list-style-type: none"> 動きはじめ等は必ず声掛けを行なう。 介助時のスピードは控えめに。 車椅子から手が離れる場合は短時間でもブレーキを掛ける。 移動先到着時は周囲の介護職員に報告を。 車椅子自体の使用前確認（後述「E：②」参照）に努める。
	②歩行見守り	<ul style="list-style-type: none"> 滑りやすい履き物を履いていないか確認する。 バランスを崩した場合などに備え、すぐに手が届く位置に付き添う。 ※麻痺を有する方の場合には「麻痺側」に立つ。 周囲の状況に目を配り、他者との接触事故回避などにも努める。 変調時などはその場で安全/安静を確保し、周囲の介護職員に報告を。
B.. 環境整備	①居室掃除	<ul style="list-style-type: none"> 入/退室時には、訪室趣旨を含めた挨拶を行なう。 掃除機使用時などは、窓を開けるなどの換気を心掛ける。 私物の移動が必要な場合には、声掛けにて確認/同意を得る。 移動した私物はきちんと元の場所に戻す。 床の水拭きなどを行なった際には、滑って転倒事故に繋がらぬよう注意。
	②トイレ掃除	<ul style="list-style-type: none"> 直接手が触れる箇所（手すり/蛇口周りなど）は消毒も行なう。 床の水拭きなどを行なった際には、滑って転倒事故に繋がらぬよう注意。 用具（特に洗剤/薬品類）は、利用（入居）者の手の届かぬ場所に片づける。 消耗品（ペーパー類）の確認/必要時補充も行なう。 水洗（詰まり）や便座のガタつきなどの確認も併せて行なう。
	③浴室掃除	<ul style="list-style-type: none"> 脱衣室：直接手が触れる箇所（手すり/椅子周りなど）は消毒も行なう。 浴室内：床/壁面のみならず、排水溝のゴミ（髪の毛）も確認する。 掃除に用いた洗剤などは十分に洗い流し、滑りの原因にならぬようにする。 用具（特に洗剤/薬品類）は、利用（入居）者の手の届かぬ場所に片づける。 消耗品（シャンプー類）の確認/必要時補充も行なう。
	④食堂掃除	<ul style="list-style-type: none"> 床掃除開始の前に、テーブル上の水拭き（含：消毒）を行なう。 床の拭き掃除前に、大きなゴミや食べこぼしは取り除く。 床の水拭きなどを行なった際には、滑って転倒事故に繋がらぬよう注意。 直接手が触れる箇所（手すり/椅子肘掛け/蛇口周りなど）は消毒も行なう。 水回りには生ゴミを残さない。
	⑤廊下掃除	<ul style="list-style-type: none"> 周囲の状況に目を配り、利用（入居）者との接触事故回避などに努める。 ※用具をその場に残すことは、移動の妨げになるので避ける。 掃除機使用時などは、窓を開けるなどの換気を心掛ける。 床の水拭きなどを行なった際には、滑って転倒事故に繋がらぬよう注意。 利用（入居）者からの介助依頼時などは、周囲の介護職員に報告を。
	⑥ベットメイク	<ul style="list-style-type: none"> 入/退室時には、訪室趣旨を含めた挨拶を行なう。 ホコリがたつような作業を行なう場合は、窓を開けるなどの換気を心掛ける。 私物の移動が必要な場合には、声掛けにて確認/同意を得る。 移動した私物はきちんと元の場所に戻す。 必要（寝具汚染）時には、リネン交換を行なう。
	⑦リネン交換	<ul style="list-style-type: none"> 入/退室時には、訪室趣旨を含めた挨拶を行なう。 必要最小限の動きで、ホコリやゴミを床に落とさぬよう工夫する。 ホコリがたつような作業を行なう場合は、窓を開けるなどの換気を心掛ける。 使用済みリネン類は、床などに放置せず速やかに回収し、移動を妨げない。 介護ベット使用者の場合は、動作点検（後述「E：③」参照）にも努める。
	⑧ゴミ収集	<ul style="list-style-type: none"> 居室/食堂/トイレ/その他共用スペース全てのゴミ箱を確認する。 ※上記①～⑦と併せて行なうと効率的。 トイレ：「紙ゴミ」と「使用済み排泄用具（パットなど）」は区別して処分。 その他ゴミの分別は、施設のルールに則り行なう。 ※不明時は周囲の介護職員に確認を。

●業務内容別マニュアル

種別	業務内容	留意点
C 洗濯 (乾燥)	①衣類	<ul style="list-style-type: none"> ・通常洗濯衣類と排泄物汚染衣類は区別する。 ・デリケートな衣類の破損（縮み・破れなど）に注意する。 ※乾燥機使用時のみならず、温水洗濯可否も確認する。 ・乾燥済み衣類の返却時は、別利用（入居）者へ誤配がないよう注意。 ・訪室（回収/返却）時には、趣旨説明を含めた挨拶を行なう。
	②食事エプロン	<ul style="list-style-type: none"> ・洗濯機に掛ける前に、配膳室などで大きな食べこぼしを洗い流す。 ・水回りには生ゴミを残さない。 ・衣類など、他の洗濯物と一緒に洗濯機には入れない。 ・乾燥済みエプロンの返却時は、各場所への適正数分配を心掛ける。
	③その他	<ul style="list-style-type: none"> ・リネン/タオル類：基本的には業者回収につき洗濯は不要。 ・個人私物の大物（タオルケットなど）洗濯は、状況次第で外注とする。 ・施設洗濯設備を用いて行なう場合は、破損（縮み・破れなど）に注意する。 ・使用後の洗濯室は、機器掃除/電源OFFなどの実施（確認）も怠らない。 ・消耗品（洗剤類）の確認/必要時補充も行なう。
D 配膳・下膳	①食事	<ul style="list-style-type: none"> ・配膳前の氏名確認や「下げてもよいか？」などの声掛けを怠らない。 ・配膳前には食札などを確認し、異なる形態の食事が渡る事のないようにする。 ・盛り付けを行なう場合は、その分量/形態なども周囲の介護職員に確認する。 ・食前薬服用者の場合は、周囲の看護/介護職員に確認し、服薬後に配膳する。 ・下膳時には、必要に応じて摂取量/残品目などを周囲の介護職員に報告する。
	②おやつ	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的には同上。 ・カロリー制限などの関係上、提供内容が他者と異なる場合あり。 ※ご本人様のみならず、周囲にも疑問や不満を抱かせぬような声掛けを。
	③お茶（飲料）	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的には同上。 ・ムセ込みなどの関係上、提供時には「とろみ」をつける必要もあり。 ※とろみ使用対象者が否かは、周囲の介護職員に確認する。 ※とろみ使用者については「介護職員が用意した」物を提供する方が安全。
E 各種修繕	①衣類ほつれ	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的には、介護職員からの依頼時のみの作業とする。 ・可能な限り利用（入居）者からの要望に応じる。 ※使用する糸やボタンの色や修繕部位の確認を行なう。 ・長時間/特殊な技術を要する作業になる場合は、専門業者に依頼する。 ※その旨を周囲の介護職員に報告し、以後の対処を引き継ぐ。
	②車椅子点検	<ul style="list-style-type: none"> ・空気圧は適正か？ ・ブレーキの効きは問題ないか？ ・各部にガタつきや怪我を招くような不具合がないか？ ・座面に食べこぼしなどの汚れがないか？
	③介護ベット点検	<ul style="list-style-type: none"> ・キャスターロックがなされているか？ ・ベット柵が適切に取り付けられているか？ ・電動部（背上げ/高さ上下など）の動きに異常はないか？ ・リネン交換（先述「B：⑦」参照）時に併せて行なうと効率的。 ※異常発見時は周囲の介護職員に状況を報告し、以後の対処を引き継ぐ。

●業務内容別マニュアル

種別	業務内容	留意点
F…介護用具準備・後始末	①トイレ/排泄介助用具	<ul style="list-style-type: none"> オムツ交換用品（紙オムツ・尿とりパットなど）の用意。 陰部洗浄用具（清拭タオル・シャワーボトルなど）の用意。 ※特に陰部清拭用具は「冷めてしまう」ので準備開始のタイミングに注意。 使用済み紙オムツなどは、所定の場所に区分けして処分する。 使用後の用具は全て元の場所に戻す。
	②浴室/入浴介助用具	<ul style="list-style-type: none"> お湯張り（機器操作前に浴槽の栓がされているか確認） 空調管理（浴室内/脱衣室の寒暖差を最小限に留めるよう調整） 入浴用具（タオル/垢すり/洗面器/石鹸など）の用意。 共用備品（紙オムツ/パンツ・尿とりパットなど）の用意。 使用後の用具は全て元の場所に戻す。※浴室掃除は先述「B：③」参照。
	③衣類	<ul style="list-style-type: none"> 入浴時の着替え用意。 トイレ誘導（失禁）時などの着替え用意。 就寝前の寝間着（パジャマ）の用意。 ※各「脱衣後の衣類」は適宜回収/洗濯（先述「C：①」参照）へ 冬季外出（受診）時など、季節に応じて防寒着の用意も行なう。
G…施設行事補佐	利用者誘導 見守り/付添い その他	<ul style="list-style-type: none"> 各行事毎に介護職員との入念な打ち合わせ（役割分担確認）を行なう。 その場において求められる役割は、先述 A～F が原則となる。 よって、先述 A～F を複合的に活用し、事故防止及び利用（入居）者の精神安定を図る。
H…施設車両運転	運転 昇降リフト操作 その他	<ul style="list-style-type: none"> 利用（入居）者の送迎時、原則は「看護師または介護士」が同乗する。 【備考】 介護保険請求及び施設自己負担請求に関わる送迎（以下）は除く。 ※短期入所送迎/自費請求の対象となる通院送迎など 昇降リフト使用時は「上（下）がります」などの声掛けを怠らない。 ※同時に、衣類や腕/足の巻き込みが無いかの目視も重要。 書類配達などに施設車両を使用する場合は独りでの運転を認める。 施設車両使用時は、車両管理担当者から指定された車体を用いる。 ●運転前に行なう事。 A：車両運行前点検（ブレーキ・灯火類）の実施。 ※施設駐車場内などを試走しておくで安心。 B：運転免許証の所持確認。 ●運転時に注意する事。 A：急加速/急停止の回避をはじめ、安全運転に努める。 B「施設車両を運転している」との自覚をもち、駐停車場所等にも配慮する。 ※危険/迷惑な場所への駐停車は、施設への苦情に繋がる事に注意。 C：道路交通法を順守する。 ●運転後に行なう事。 A：運行記録簿の記載。 B：給油（必要時） C：異常を感じた場合は車両管理担当者へ報告。

【資料3】

介護助手業務日誌

一社)相模原市高齢者福祉施設協議会

平成 28 年 月 日 () 午前・午後 : ~ 午前・午後 :				
勤務者 : 印		指示・相談担当職員 : (職種 :)		
業務内容		実施時間	実施詳細 (支援対象者・実施場所・引き継ぎ事項など)	担当確認
種別	内容			
		… ~ …		印

※業務内容(種別・内容)区分は裏面「介護助手業務区分一覧」

参照指示・相談担当職員所見

日誌確認	施設長	総務部長	財務部長	所属部長	所属課長	直属長	担当
	印	印	印	印	印	印	印

介護助手業務区分一覧

一社) 相模原市高齢者福祉施設協議会

種別	業 務 内 容
A：移動介助	①車椅子全介助
	②歩行見守り
B：環境整備	①居室掃除
	②トイレ掃除
	③浴室掃除
	④食堂掃除
	⑤廊下掃除
	⑥ベットメイク
	⑦リネン交換
	⑧ゴミ収集
C：洗濯（乾燥）	①衣類
	②食事エプロン
	③その他
D：配膳・下膳	①衣類
	②食事エプロン
	③その他
E：各種修繕	①衣類ほつれ
	②車椅子点検
	③介護ベット点検
F：介護用具準備・後始末	①トイレ/排泄介助用具
	②浴室/入浴介助用具
	③衣類
G：施設行事補佐	利用者誘導・見守り/付添い・その他
H：施設車両運転	運転・昇降リフト操作・その他

※週間業務予定は別紙「タイムスケジュール」参照