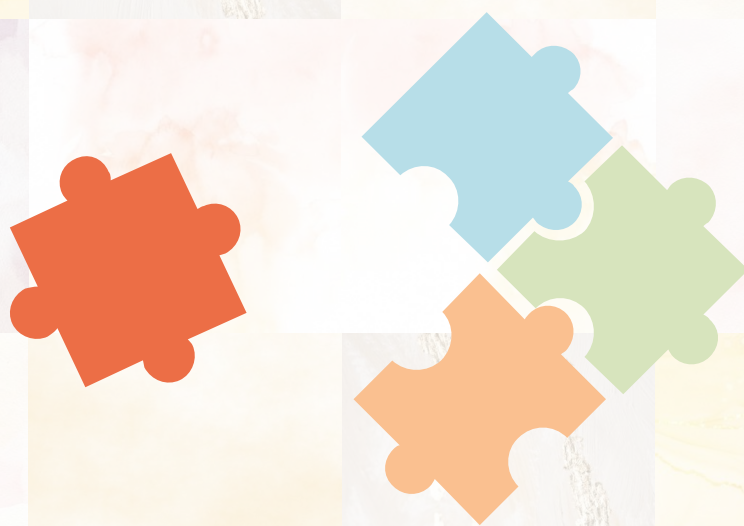


介護助手導入の 実践事例集



社会福祉法人 福島県社会福祉協議会 福島県福祉人材センター
(福島県委託事業)

はじめに

高齢者の増加と生産年齢人口の減少が見込まれている中、本県では令和2年度から介護福祉施設の介護職員の業務を整理し、地域の多様な人材を介護助手として雇用する取組みを推進しています。

一方で、施設からは介護助手の導入に取り組む必要性を感じているものの「誰を中心として進めたらよいかわからない」「実際の導入までのプロセスを知りたい」といった声も聞かれています。

そこで、介護助手を導入するための参考としてご活用いただけるよう、介護助手導入に取り組んできた施設の事例を紹介することといたしました。

本事例集が介護人材の確保やサービスの質の向上、地域住民の社会参加につながる一助となれば幸いです。

目次

01	社会福祉法人 多宝会 特別養護老人ホーム まちなか宝生園（福島市） 「風通しの良さが定着の秘訣！円滑な業務間の連携の実現」	・・・ 3
02	社会福祉法人 北信福祉会 特別養護老人ホーム ハッピー愛ランドほばら（伊達市） 「介護助手の声を活かし、さらに働きやすい職場へ」	・・・ 5
03	社会福祉法人 田村福祉会 特別養護老人ホーム 船引こぶし荘（田村市） 「介護助手が力を発揮できる！職員全体での関わり方」	・・・ 7
04	社会福祉法人 飛鳥 地域密着型特別養護老人ホーム はなまるファミリア（いわき市） 「多様な人材の活躍につながる 障がい者雇用の取組み」	・・・ 9

介護助手とは

本事例集における「介護助手」とは、介護保険法に基づく施設・事業所において、介護職員をサポートする職種を指します。施設によっては、「介護サポーター」「ケアアシスタント」「生活支援員」などの職名が使われています。

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

雇用形態は、短時間のパートタイムなど、ライフスタイルや体力に配慮した多様な勤務形態が活用されています。地域の多様な人材を雇用することで、地域住民の生きがいづくりや社会参加を推進するとともに、介護業界の支え手の一員になっていただくことが期待されています。



風通しの良さが定着の秘訣！ 円滑な業務間の連携の実現

社会福祉法人 多宝会
特別養護老人ホーム まちなか宝生園（福島市）

- ◆利用者定員：特養64名、ショートステイ16名、デイサービス19名
- ◆介護職員数：43名
- ◆介護助手数：清掃員4名、業務員5名
- ◆介護助手の名称：清掃員、業務員
- ◆導入時期：平成18年11月

介護助手導入の経緯

中・長期的な人材確保を見据えて

開設当初から、将来的な介護職員不足の可能性を見据えて介護助手を導入しています。介護職員の業務負担を軽減することで、ご利用者と関わる時間を増やし、一人ひとりに対する丁寧なケアにより生活の質を高めることができるようにすることを目指しています。介護助手として採用した方の中には、働いているうちに介護の仕事に興味を持ち、介護職員になった方もいます。

介護助手には、ユニットにおける食事の準備やリネン交換、清掃などの補助業務、送迎や宿直を専門に行う業務、施設全体の清掃・洗濯業務をそれぞれ担っていただいています。

現場の介護職員の「こういうスタッフがいたらもっと介護業務に専念できる」という声を大事にし、施設長や法人本部になぎ求人募集に反映しています。

導入までのプロセス

STEP 01 施設長が中心となり導入を進め、「介護助手は身体介護など直接的な介護業務は行わない」という視点で業務を切り分けた。

STEP 02 管理者と介護助手配属フロアの責任者が、具体的な業務内容や流れを検討して採用に向け調整。

STEP 03 介護職員に介護助手の業務内容を説明し、業務内容や育成等について理解を図った。

取組みのポイント

情報を共有しチームでご利用者を支える

介護助手と介護職員の双方が、業務内容や役割をしっかりと理解することで、業務連携が円滑に進むよう取り組んでいます。介護助手の業務内容は、求人票に具体的に記載し、採用面接時にも詳しく説明します。勤務時間や勤務日数については30分単位で介護助手の希望に応じており、介護助手が1週間、1日の勤務時間に合わせて自身の担当業務の段取りを組み立てています。

ご利用者が生活する居室やトイレ、フロアの清掃は、事故を防止する上でも大事な業務です。ベッド下の掃除や整理整頓、物品管理などをとおして介護助手が気付いたことがあれば、申し送りの際や、その都度介護職員につないでいただくなど、連携、チームワークを大切にしています。

教育・育成方法

教育担当職員を中心に、職員全体で育成

勤務初日に半日程度のオリエンテーションを行い、施設長と教育担当の介護職員が、法人の理念や施設の接遇等を伝えます。その後、教育担当職員が介護助手につき、業務の指導にあたりますが、配属となったフロアの介護職員全体で、ユニットを越えて普段から声を掛けています。

ご利用者の食事の盛り付けについては一人ひとりの食形態や量が異なるため、写真や表を使用し、誰が見てもわかるようにしています。わかりやすい表記は介護助手だけではなく、外国人技能実習生の指導にも活用できています。

介護助手導入の効果

気持ちのゆとりが、より良いケアにつながる

介護助手を導入したことで施設内が整理され、清掃も行き届いています。清掃やリネン交換のほかご利用者と会話をし寄り添い、家事の経験や視点を活かして介護職員が気付かないようなところも手際よく丁寧に作業を進めていただいています。

業務整理によって職員の役割が明確になり、介護職員の気持ちにゆとりができました。介護職員が介護業務に加え周辺業務も行おうとなれば、手一杯になり業務を思うように「できない」と落ち込むことも。ですが、その「できない」部分を介護助手が担うことで介護職員にゆとりが生まれ、一人ひとりのご利用者に対するよりよいケアができるようになりました。さらに「ここまでできた！」という達成感も得られており、介護職員から「介護助手のおかげでみんなが笑顔になって優しくなれるね」という声が聞かれています。

実はここが大変でした！

課題となる程ではないが、配属フロアが異なる介護助手とスタッフの間では交流が少なく、お互いの業務内容が見えにくいという声が聞かれる。

解決へのヒント

介護助手が配属フロアの異なるスタッフとコミュニケーションを図れるよう、交流の機会を設けることを検討している。

大切にしていること

介護助手が発言しやすい職場づくり

管理職や介護リーダーが窓口となり、介護助手が楽しく働きやすい環境を作ること大切にしています。半年に1度の定期面談や通常のラウンドをとおして、お話や要望を伺い、介護助手ならではの気付きや視点を現場に活かしています。

「介護職員ではないから言いづらい…」と遠慮してしまうことのないよう、介護助手も介護職員と同様に施設の大切な役割を担う職種の1つであることを伝えており、こうした職場づくりから、介護助手が生き生きと働き続けることができています。



まつかわ あやこ
▲副施設長 松川 綾子さん

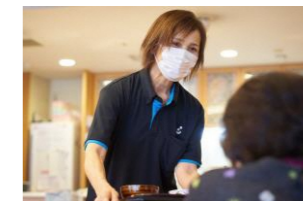
介護助手の皆さんの声



配属フロアのご利用者の洗濯物を干します



施設内の隅々まで清掃し、快適な環境を整えます



ご利用者に合わせて食事を準備し、配膳します



ご利用者に寄り添うことで和やかな時間に



◆介護助手として働いたきっかけ

令和5年6月より清掃員として働いています。フルタイムの仕事を退職した後も、社会とつながりを持ちたいと考えていました。両親が介護施設を利用していることから仕事のイメージがやすく、普段の家事の経験を活かして働けそうだと思います。

◆こんなところが介護助手の魅力！

家事などで経験のある内容なので業務に入りやすかったです。家庭よりも人数が多くなるので、まるで「大家族のお母さん」。様々な業務を人と関わりながら行うことが私の性格に合っていました。ご利用者やスタッフのみなさんから「ありがとう」と言ってもらえることがとても嬉しいです。



介護助手の声を活かし、さらに働きやすい職場へ

社会福祉法人 北信福祉会
特別養護老人ホーム ハッピー愛ランドほぼら（伊達市）

- ◆利用者定員：特養80名、ショートステイ20名、デイサービス30名
- ◆介護職員数：特養39名、ショートステイ13名、デイサービス10名
- ◆介護助手数：6名
- ◆介護助手の名称：介護補助職員
- ◆導入時期：令和3年2月

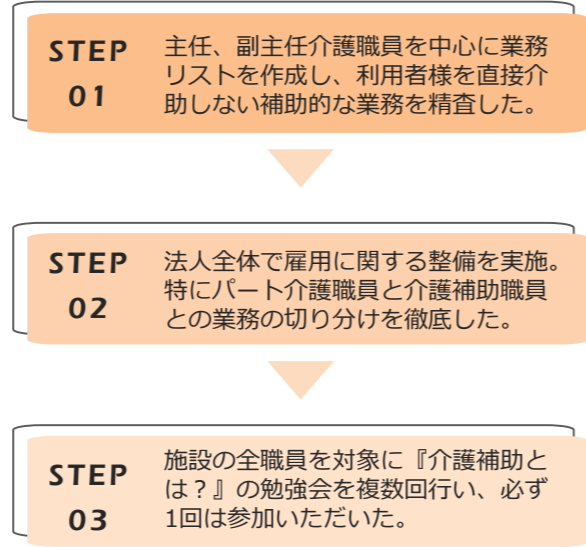
介護助手導入の経緯

介護職員の専門性発揮に向けて

導入前は、清掃や洗濯等の施設整備等の補助的業務は介護職員(パート)に担っていただいていたのですが、直接的な介護業務との業務バランスが課題でした。そのような中、県社会福祉協議会から介護職機能分化モデル事業の案内がありました。介護に関する専門的な資格や経験・技術がなくてもできる仕事を地域の方々に提供でき、その業務を担っていただくことで介護職員の専門性も高まり、さらに入居者様の生活の向上にもつながるといふ相乗効果が期待できるため、導入に至りました。

介護助手は入居者様の身体介護など直接的な介護業務を行わないということが職員全員に伝わりやすいよう、職名を「介護補助職員」としました。業務内容を切り分けるうえで、入居者様の1日の生活の流れを表にして、補助的業務を改めてリスト化し、どの時間帯に何を担っていただきたいか整理しながら、約半年をかけて体制を整備しました。

導入までのプロセス



取組みのポイント

介護助手の声を活かし、職場全体の生産性の向上へ

定期的な個別面談や日々のラウンドで上司が介護助手と話す時間を随時設けることで、不安や悩みの軽減に努めています。導入当初は介護助手に複数のユニットに入っていただいていたのですが、「覚えることが多く大変」という声を反映してユニットを固定配属にしたところ、介護助手が自ら率先して業務を組み立てやすくなり、介護助手個々の強みが発揮でき、職場全体の生産性が向上しました。

介護職員のような専門的な視点ではなく、介護助手ならではの生活者の視点で入居者様の様子などを見てくださり、気付いたことを担当ユニットの介護職員に伝えてもらうことで、入居者様の生活の質の向上につながっています。

教育・育成方法

日々の業務の中での丁寧な育成

業務内容については、配属ユニットの役職員やリーダー、一緒に働く職員が一つひとつ直接指導にて対応しています。また、入職後半年程度で、介護助手に限らず全ての採用職員を対象とした基本研修を施設内で行い、法人・事業所の方針や決まり事などについて指導します。

介護助手の業務は食事の盛り付けなども含みますが、既にできている食材をお皿に盛りつけるため、経験や年齢、性別に関わらず行える業務内容です。面接の際に介護助手の役割や、業務内容をしっかり説明することで、入職後も介護助手が戸惑うことなく、スムーズに職務に就くことができます。

介護助手導入の効果

施設のブランディングにもつながる相乗効果

業務を精査し機能分化することで、介護職員の身体介護に関わる時間が増え、これまで以上に介護業務に集中して取り組み、入居者様に対するコミュニケーションなどもより丁寧に行うことができるようになりました。例えば介護助手が入居者様の食事の準備や片付けを行うため、介護職員はその間手を止めることなく余裕を持って入居者様のケアを行うことができ、食事の提供や身体介助で入居者様をお待たせすることがなくなりました。

今後、より多くの地域の方々に「介護は出来ないけど、家事的な業務なら自分にもできそう」と、介護助手の仕事を通じて当施設をより知っていただく機会となればと思います。そして当施設・法人のブランディングとして「将来家族を入居させたいな」「良いところだから、スタッフとして紹介したい人がいる」など、さらなる展開ができるように取り組んでいければと考えています。



実はここが大変でした！

業務の線引き、職員の認識を統一すること。特に補助的な業務内容を行っていた介護職員(パート)に対し、介護業務を行っていただくことの周知。



解決へのヒント

勉強会を開催し、全職員に対して、介護助手と介護職員(パート含む)の具体的な業務内容について説明した。

大切にしていること

入居者様に寄り添う視点

介護助手の方には、施設がより良い環境になるようなご提案をいただいたり、通常の業務では手が回らないような部分を担っていただいたりすることもあります。施設は入居者様のお家となりますので、気持ちの休まる穏やかで楽しい時間を過ごしていただけるよう、介護に関わる専門性の高い職員だけではなく、介護助手だからこそできる入居者様との関わり方も大切にしていきたいと考えています。介護助手の家庭的な視点から、私たちも学ぶことがたくさんあります。チームケアに介護助手が加わることでチームのカラーが1つ増え、入居者様の生活がより豊かになっています。



▲施設長 津田 みどりさん

介護助手の皆さんの声



おいしく召し上がれるように食事を盛りつけます



利用者様に声をかけ、お茶を提供します



気持ちよく過ごしていただける、清潔なシーツに交換します



清掃時も細かいところまで気を配ります



◆介護助手として働いたきっかけ

令和3年11月より働いています。長年務めた営業職を定年退職後、「介護助手募集」の新聞折込広告をきっかけに応募しました。余裕のできた時間で社会貢献がしたかったことや、両親が介護施設を利用しているため、何か恩返しをしたい思いもありました。普段から家事を行っていたので、自分にぴったりだと思いました。

◆こんなところが介護助手の魅力！

利用者様から「ありがとう」の言葉をかけていただいた時、嬉しく思います。私は午後からの出勤なので午前中に用事を済ませることができず、スタッフの皆さんも親切で、働きやすい環境だと思います。自分で1日の業務の流れを組み立て、やり切ったときは達成感があります。



介護助手が力を発揮できる！ 職員全体での関わり方

社会福祉法人 田村福祉会
特別養護老人ホーム 船引こぶし荘 (田村市)

- ◆利用者定員：特養94名、ショートステイ16名、デイサービス35名
- ◆介護職員数：49名
- ◆介護助手数：3名
- ◆介護助手の名称：パート介護員
- ◆導入時期：平成23年11月

介護助手導入の経緯

専門業務に集中できる体制整備

以前からリネン交換や入れ歯洗浄など、資格がなくてもできる業務を担う職員が若干名おりましたが、現場からは人手が足りない時間帯があるという声が上がっていました。その声を反映し、介護職員が専門業務に集中できる体制をより強化するため、業務内容や勤務時間帯を整理して介護助手を募集しました。

介護職機能分化モデル事業において求人情報を掲載した折込広告は、地域住民からの反響が大きく、数名の方が「自分も役に立てるんじゃないか」と応募してくださり、採用につながりました。折込広告に施設名が載ることで、施設のPR効果もありました。

介護助手の業務は主にリネン交換や下膳、テーブル清掃、口腔ケアの道具洗浄などですが、利用者様全員分となれば作業時間も多くなります。それを担う介護助手の存在は大きいです。

導入までのプロセス

STEP 01 施設長が介護主任、事務長、事業統括主任へモデル事業参加の提案をした。法人・施設長会議においても理解を得た。

STEP 02 介護職員が担っていた業務から専門職以外の部分を切り分け、介護助手が担う業務を明確にした。

STEP 03 介護助手採用時は、介護主任が介護職員に対して、配属となる介護助手の業務内容や勤務時間帯を説明した。

取組みのポイント

現場の声を活かした介護助手の募集

介護職員が不足する状況の中で、有資格者と無資格者で業務の切り分けをしたほうが効率よく介護業務にあたる事ができるという認識が職場全体にありました。人材確保の面では事務長が積極的に介護現場に入って様々な介護職員の声を聞いています。また、介護主任は業務全体の姿が見えているため、業務の切り分けや組み立て方について現場の意見を伝えています。

介護助手が定着するうえで、入職時に決めた業務内容を明確にして丁寧に教えていくことが大切です。そうすることにより、介護助手が自身の業務を勤務時間内で組み立て、無理なくしっかり遂行できています。

教育・育成方法

安心して業務を覚えられる体制

介護助手が安心して働くことができるように、入職1か月間は介護職員がマンツーマンで介護助手に業務を教えています。そのなかで介護助手にはメモを取る習慣を身につけていただくよう伝えています。孤立感を感じることをないように、「ありがとう」と感謝の言葉を介護助手に伝えることを職員全員の共通認識としています。

さらに、一つひとつの業務を丁寧に指導して、わからないことは何度も教えること、そして介護助手に対し、全員が同じ内容を教えられるよう体制を整えています。

介護助手導入の効果

人手不足を補い、サービスの質の向上へ

介護助手を導入したことにより、介護サービスの質の向上や人材確保につながり、利用者様の快適な生活を実現できています。導入後は介護職員が介護の仕事により集中でき、利用者様への個別介護の時間が多くなりました。例えば、入居者様全員のリネン交換を介護助手が行う訳ではありませんが、そのうち3割でも4割でも分担できれば、その分の時間は介護業務に専念できます。食後の下膳を介護助手が担うことで、利用者様に対して「片付けるので待っていてください」とお待たせすることもなくなりました。

また、介護人材の確保にも効果がありました。介護の仕事に興味がある介護助手が介護職へ切り替わったことや、折込広告をきっかけに、介護職を希望する学生からの応募もありました。

実はここが大変でした！

介護助手は誰でも応募しやすい利点がある一方で、採用時に仕事の内容を理解していただくことも必要。

解決へのヒント

あらかじめ履歴書や面接で求職者についてよく確認したうえで採用し、試用期間を設けることで仕事の様子を確認している。

大切にしていること 職員全体でフォロー。決して一人にはしません

新人職員を育てるときは「決して一人にはしません」が当法人のモットーです。教育担当職員がいるとはいえ、忙しい時などは側につけないこともあります。そのような時も新たに入った介護助手が不安にならないよう、職員全体でフォローすることを大切にしています。法人全体、職員全体で育てるという意識を職員一人ひとりが大事にして、日々介護助手と関わっています。



▲施設長 遠藤 由貴恵さん

介護助手の皆さんの声



利用者様の食事の後、下膳をします



念入りなテーブル清掃は感染症対策にも有効です



入居者様一人ひとり口腔ケアの準備を行います



就寝時に冷え込む時期には湯たんぽにお湯を入れます



◆介護助手として働いたきっかけ

令和5年5月から働いています。これまで営業職や送迎職をしていました。退職後、人との交流を持ちたいと考えていたため、応募しました。16時から19時半と、私にとって働きやすい時間帯で勤務できています。

◆こんなところが介護助手の魅力！

利用者様に喜んでいただけること、コミュニケーションをとれることが魅力です。利用者様から「いてくれてありがとう」と言葉をかけていただいたことがありました。利用者様全員でなくてもいいんです。1人にでも感謝されることがとても嬉しいです。職員の方もいつも言葉を交わしてくださり、とても働きやすいです。



多様な人材の活躍につながる 障がい者雇用の取組み

社会福祉法人 飛鳥
地域密着型特別養護老人ホーム はなまるファミリア(いわき市)

- ◆利用者定員：特養29名
- ◆介護職員数：13名
- ◆介護助手数：2名
- ◆介護助手の名称：介護補助
- ◆導入時期：平成28年4月

介護助手 導入の 経緯

業務負担軽減と障がい者雇用の両面から

現場の職員の「介護職員にとって入居者様の生活全般の業務負担が多く、関わる時間が少なく気持ちに余裕が持てない。専門職でなくてもできる業務があるのでは」という声から介護職員の業務負担軽減を検討していました。また、同時期に障害者法定雇用率の段階的な引き上げに対する社会福祉法人としての取組みを検討していたため、障がい者雇用として介護助手を導入することとしました。

その後、受入体制整備のための会議や業務精査、マニュアル作成など約9か月間の準備期間を経てハローワークの障害者就職面接会に参加し、3名の採用に至りました。現在は障がいの有無に関わらず介護助手を雇用しています。介護助手にはリネン交換や清掃、バスタオル補充、洗濯やレクリエーションの補助、居室の洗面台の清掃など、個人に応じた業務を行っていただいています。

取組みの ポイント

業務用・指導用マニュアルを精査し、更新していく

介護助手を雇用するにあたり役割や業務を切り出し、業務マニュアルを作成しました。わかりやすく使いやすいマニュアルにするため、業務の開始・終了時間や完了業務を繰り返しペンで書き込めるようラミネート加工する、物品場所の写真を掲載するなどの工夫をしました。業務とマニュアルが合っているか評価を繰り返し、その都度正しい手順について更新をしています。

また、指導用マニュアルも作成しました。業務の項目に加えて業務上起こり得るリスクや、疑問点とその回答を含めて記載しています。マニュアル作成は時間がかかる作業ですが、業務の可視化、効率化のために必要なものとなっています。

教育・ 育成方法

楽しみながら業務を身につける工夫

教育担当者が中心となり、9時～16時までの研修を1か月半程度行いました。実際に掃除機を使つての清掃やリネン交換を行うことで、業務に要する時間を担当者が把握することもできました。タイムを競うなどゲーム形式も取り入れ、介護助手が楽しみながら業務を習得できるよう工夫しました。また「リネン交換のスペシャリストになろう」をスローガンに、短期的な目標を設定したことで成功体験が積み重ねられました。

入職当初は1日の業務を終える際に教育担当者と10分程度の面談を行い、当日行った業務内容や難しかった点などについて話をしました。現在も適宜、介護リーダーと介護助手が面談を行い、業務が円滑に行えるようサポートしています。

導入までのプロセス

STEP 01 経営層、管理職、教育担当となる介護職員が協働で受入体制を整備。障がい者が働く上での就労の課題点を話し合った。

STEP 02 配属予定ユニットの介護リーダーが洗い出した業務内容をもとに、周辺業務を精査。介護助手用の業務マニュアルと指導用マニュアルを作成した。

STEP 03 ユニット会議で介護職員向けに障がい者雇用の目的を説明。介護助手のフォロー体制を構築した。

介護助手 導入の 効果

多様な人材の受入がもたらす新たな視点

介護助手の導入により、介護職員の負担軽減や、専門性の高い業務に時間をあてられるようになったことに加え、多様な人材の雇用促進にもつながりました。働き手のニーズを捉え、異なる背景や経験を持つ、地域の様々な人材と共に働く環境を整えることで、新しいアイデアや視点が得られ、チームとしてあらゆる課題を乗り越える力になっていくと感じています。

さらに、障がい者雇用の実現は、障がい者が社会的な結びつきを持つ機会の提供につながりました。仕事仲間や利用者との交流を通じた社会参加により孤立感が軽減され、仕事を通じて新しいスキルを習得し、自己成長を促進する契機となりました。

20年、30年後の施設、そして法人のあり方を見据え、これからも職員一人ひとりと真剣に向き合い、地域に開かれた施設を目指してまいります。

実はここが大変でした！

介護職員が障がい者雇用について理解をすること。利用者様のケアに加えて介護助手にも目を配ることへ不安の声があった。

解決へのヒント

ユニット会議で導入の目的や利用者様、介護職員が享受できるメリットを説明。障がい者も含めて一緒に働きやすい職場にしていくことを働きかけた。

大切に していること

周囲との連携を密に図る

障がい者を雇用するにあたり、障がいについての情報収集や周囲との連携が大切でした。市の障がい福祉課と連携を図りながら、困ったことがあれば相談し、どこまでが障がいによるものなのか、どの程度配慮すべきかを事前に確認し理解に努めました。また、介護助手の心身の状態を把握しておくことも大切にしています。通院状況や服薬状況を把握し体調不良等にも柔軟に対応できる体制を作っています。長い目で見て、就労を通して障がい者が自立した生活を送れるようにすることも、社会福祉法人としての役割だと考えています。



▲介護長 香高 周記さん

介護助手の皆さんの声



清潔なバスタオルを補充します



丁寧なリネン交換は利用者様にも好評です



施設内のゴミを回収し、所定の場所に運びます



掃除機のかけ方にもコツがあります

◆介護助手として働いたきっかけ

平成28年4月より働いています。就職説明会をきっかけに応募しました。通勤するうえでバス停が遠いことが心配でしたが、送迎をいただけることになり、ここなら安心して通えると思いました。

◆こんなところが介護助手の魅力！

仕事を任せただけだと頼りにされていると思えますし、やりがいを感じます。始めは仕事ができるか心配で、リネン交換も不慣れでしたが、介護長に親切に指導していただいて、今では入居者様から「いつもきれいで丁寧だよ」と褒められるようになりました。入職して8年目になりますが、これからも体力が続く限り頑張ります。





介護助手導入のための資料

介護助手導入時の体制整備や業務内容の整理にご活用いただける資料です。



介護助手導入の手引き(PDF)

介護助手導入の目的や、体制整備、採用までの手順などがわかります。



介護助手導入動画(YouTube)

業務整理のポイントや労務管理、人材育成などについて解説しています。



業務切り分けチェックリスト(Excel)

介護職員が担っている業務を整理し、機能分化を図るためのチェックリストです。

各種資料はこちらからアクセス！

福島県福祉人材センター YouTube



社会福祉法人 福島県社会福祉協議会

福島県福祉人材センター

TEL : 024-521-5662 FAX : 024-521-5663

MAIL : jinzai@fukushimakenshakyō.or.jp

