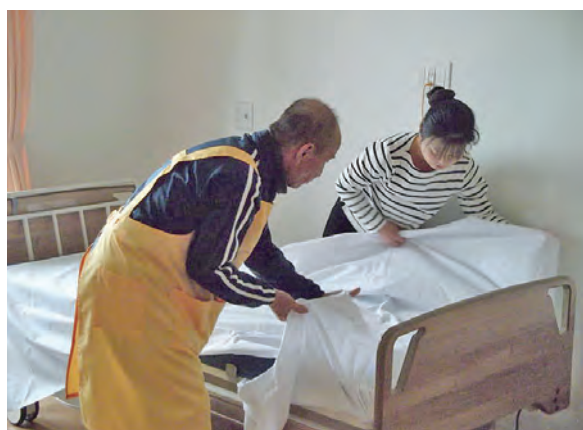


徳島県版「介護助手」制度 導入の手引き



2019年3月

徳島県保健福祉部長寿いきがい課
社会福祉法人徳島県社会福祉協議会

Index

1

徳島県版「介護助手」制度

- (1) 背景.....1
- (2) 制度概要.....2
- (3) モデル事業の実施状況（アクティブ・シニア生涯活躍促進事業）.....3

2

「介護助手」を受け入れる前に ～モデル事業の事例から～

- (1) 人材確保に対する考え方.....7
- (2) 介護助手の受入準備（仕事の切り分け～職場内での周知まで）.....8

3

「介護助手」を受け入れよう ～モデル事業の事例から～

- (1) 採用に当たって.....10
- (2) 雇用定着に向けて.....12

4

参 考

- (1) これまでのモデル事業参加施設一覧.....16

徳島県では、「介護人材の確保」、「シニアの生きがいづくり」を目的に、介護現場において仕事の切り分けを進め、働く意欲のあるシニアの皆様「介護周辺業務」を担っていただく仕組み、「徳島県版『介護助手』制度」を2017年度に創設し、モデル事業を展開しました。

本手引きでは、これまでのモデル事業での成果や課題を踏まえ、制度の概要、更には介護助手の受入準備から定着までの流れを取りまとめましたので、貴施設・事業所において、介護助手を導入する際の参考として御活用ください。

(1) 背景

■今後も進む高齢化

総務省発表の「人口推計（2018.10.1 現在）」によると、徳島県の総人口は736千人。このうち、65歳以上人口は243千人で、高齢化率（総人口に占める65歳以上人口の割合）で見ると、徳島県は、国平均28.1%を大きく上回る33.1%（全国5位）となっており、今後も上昇すると見込まれています。（図1）

一方、働き手の中核となる「生産年齢人口（15歳以上64歳以下人口）」は今後、急速に減少すると推計されています。

■介護現場の人材不足

介護労働安定センター（徳島支所）の「平成29（2017）年度介護労働実態調査」によると、徳島県内において、「従業員の不足」を感じている介護事業所は62.1%と高い状況にあります。

また、厚生労働省の「第7期介護保険事業計画に基づく介護人材の必要数（2018.5 現在）」によると、団塊の世代が75歳以上となる2025年には徳島県内で介護人材が1,409人不足（全国では約33万6千人不足）する見込みとなっています。

■シニアの就労希望

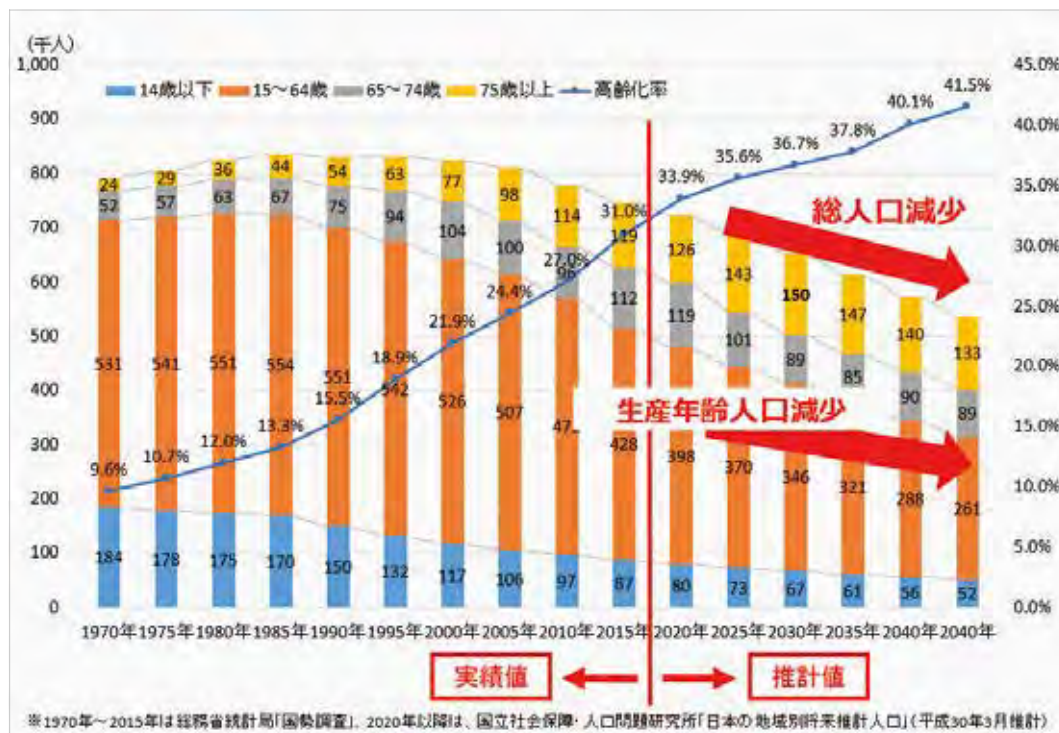
平成26年度に内閣府が行った「高齢者の日常生活に関する意識調査」では、60歳以上の方の就労希望割合は7割以上となっています。

■徳島県版「介護助手」制度の創設

徳島県では、こうした状況を総合的に勘案し、これまで、介護現場への参入促進が十分ではなかった「アクティブ・シニア（元気な高齢者）」に焦点を当て、介護現場において、仕事の切り分けを進め、働く意欲のあるシニアの皆様に「介護助手」として、「介護周辺業務」を担っていただく仕組み、「徳島県版『介護助手』制度」を創設し、2017年度から「モデル事業」を展開しています。



図1 年齢区分別人口の推移と将来推計（徳島県）



(2) 制度概要

■徳島県版「介護助手」とは？

「徳島県版『介護助手』」とは、「無資格」、「未経験」、「短時間」でも働ける介護現場での「新しい働き方」です。

これまで、広範囲かつ雑多な用務を担ってきた現役介護職員の業務を切り分け、「介護助手」が、掃除やベッドメイク、利用者の話相手など「介護周辺業務」を担うことで、介護現場の労働環境を改善する仕組み（制度）としています。（図2）

これにより、介護現場への「シニアを中心とした多様な人材の参入促進（人材確保）」を図るとともに、業務シェアを通じ、現役介護職員の「業務をスリム化」し、専門業務に専念できる環境を生み出すことで、「介護サービスの質の向上」にもつなげます。

■制度のポイント

この制度のポイントは、介護助手の仕事内容を比較的、体への負担が少ない「介護周辺業務に限定」していることにあります。

これにより、「無資格」「未経験」の方でも参入しやすく、一度介護業界を離れてしまった経験者（潜在的介護職員）も復帰しやすい仕組み

としています。

また、体力やライフスタイルに配慮した「短時間勤務」や仕事をしながら必要な知識・技術を習得できるよう一定期間の「OJT研修」を組み合わせることで、更に参入効果や入職後の雇用定着率が高まりやすくなります。

なお、「介護助手」を導入する際には、介護助手が担う業務が安易に拡大しないよう、事業所・施設内研修などにより、あらかじめ職員間で、介護職員、介護助手それぞれの役割を共通認識することが重要です。



「介護助手」導入を検討しています。

介護助手はシニアでないといけませんか？

A 介護助手に年齢要件等はありません。県のモデル事業に御協力いただいた施設の中には、独自に「子育て中の方」や「障がい者」を雇用された事例があります。新しい働き方が浸透することで、多様な人材が介護現場に参入されることを期待しています。

※県のモデル事業（2017、2018年度）では、シニアの介護現場への参入や生きがいづくりを目的としているため、シニアに限った募集となっています。

図2 徳島県版「介護助手」



(3) モデル事業の実施状況（アクティブ・シニア生涯活躍促進事業）

徳島県が実施したモデル事業では、これまで、県内29の介護保険施設（特別養護老人ホーム、介護老人保健施設）において、計94名のアクティブ・シニア（元気な高齢者）の皆さんが「介護助手」として、3か月間試行的に雇用されました。

■事業目的

介護人材の確保

- シニアが介護の新たな担い手に！
- 業務シェアによる負担軽減（離職防止）
- 業務分化による介護職の高度化・専門化

シニアの生きがいづくり

- 住み慣れた地域で、自分に合った新たな就労
- 生きがいや健康づくり
- 働きながら介護を学べる（介護予防にも）
- 就労による地域貢献や賃金の獲得

■介護助手の設定

業務内容

介護周辺業務

- ・部屋の掃除、食事の片付け、シーツ交換、話相手など体への負担の少ない業務
- ・食事介助や入浴介助などの専門的な知識を要する業務には、原則従事させない

参加対象

概ね60歳以上のシニア（50代も参加可）

モデル期間（「介護助手」の試行的雇用期間）

3か月間

- ・期間中、OJT研修を行い必要な知識・技術を習得
- ・期間後、施設と介護助手の話し合いで、継続雇用可能

時給（モデル期間中）

850円／時間

- ・期間後（継続雇用時）は、各施設の賃金体系に基づき支給

勤務時間（モデル期間中）

短時間勤務

- ・例：週16時間（1日4時間×週4日など）

※具体的な業務内容や勤務時間帯などは、各施設が設定
※雇用主は各モデル施設（県はOJT研修費等を一部助成）

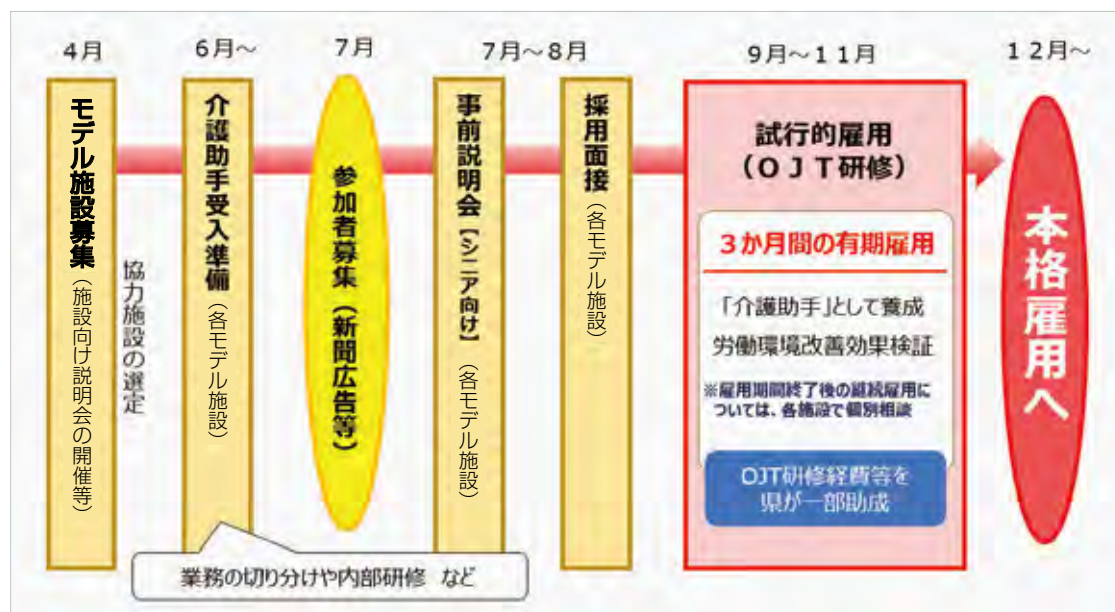
■モデル事業の流れ

モデル事業は、概ね図3のとおり実施しました。

◆介護助手受入準備

各モデル施設において、介護助手の受入れに向け、介護助手が行う「業務や勤務時間の検討・整理」、「施設職員への周知」を行いました。

図3 モデル事業の流れ（2018年度）



◆参加者募集

「無資格」、「未経験」、「短時間勤務」をキーワードに、新聞広告、県や市町村広報誌掲載、各モデル施設によるチラシ配布、ハローワークへの求人、ホームページ掲載等、幅広い方法により、モデル事業への参加を呼びかけました。(図4)

◆事前説明会

採用（モデル事業参加）に際して各モデル施設

設で開催したシニア向けの事前説明会では、モデル事業の概要や介護助手に関する説明だけではなく、介護現場を身近に感じてもらえるよう、施設の紹介や施設見学会を行いました。(図5)

◆採用面接

事前説明会で条件が合った場合、各モデル施設においてモデル事業参加の申込みを受け付け、採用面接を実施しました。(図6)

図4 募集チラシ（2018年度）

図5 シニア向け事前説明会の状況（2018年度）

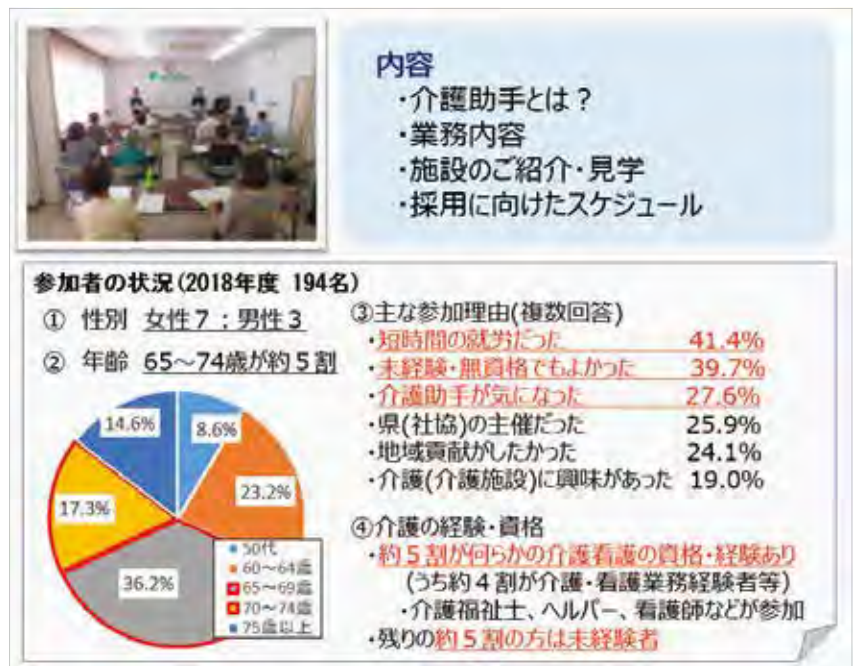


図6 採用状況（2017, 2018年度）

	2017年度 (H29年度)	2018年度 (H30年度)	計	
採用予定枠	30名	50名	80名	モデル事業採用予定枠
事前説明会参加者数	153名	194名	347名	
採用面接申込者数	62名	116名	178名	
採用者数(試行的雇用者数)	38名	56名	94名	モデル事業参加者数 (3ヶ月間 OJT 研修)

「各施設での試行的雇用者数（2年間）：94名」の状況

【性別】 男性：24名 女性：70名

【平均年齢】 平均年齢67歳（最高年齢80歳）

【経 験】 3割以上が介護・看護業務経験者又は有資格者

- ・経験者（介護福祉士、旧ホームヘルパー（1級、2級）、看護師、准看護師等）
- ・その他（銀行業、飲食業、理容業、教員、調理員、土建業等）

◆試行的雇用（OJT研修）

採用面接後、各モデル施設において、介護助手を試行的に雇用（有期雇用）し、3か月間の研修を行いました。

研修は、勤務初日に介護の基礎的な内容を学ぶ「従事前研修」を、その後「OJT研修」を実施し、仕事をしながら、必要な知識・技術を習得していただきました。（図7）

研修初期は、施設職員側、介護助手側ともに戸惑いが見られましたが、終盤（3か月目）になると、施設職員からは、「介護助手が十分な戦力となり、業務負担の軽減や介護サービスの向上につながっている」という意見が多くなりました。また、介護助手からも、「就労に喜びを感じる」、「介護助手を続けたい」という意見が多くなりました。（図8）

図7 従事前研修・OJT研修

従事前研修 (約4時間)	初心者でも安心して働ける、介護の基礎的研修の実施 【内容】 認知症の基礎知識の習得や感染症対策、利用者の尊厳、接遇講習、介護保険制度、個人情報保護 など																							
OJT研修 (3か月間)	仕事をしながら、必要な知識・技術を習得！慣れるまで繰り返しの指導を実施し、未経験者でも戦力化！																							
	【事例】																							
	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="272 902 312 1032"> 勤務時間 </td> <td data-bbox="312 902 1465 1032"> ● 週16時間勤務（週4日×4時間）の方の割合が高い ● 週20時間勤務（週5日×4時間）、週12時間（週3日×4時間）の方もある ● 勤務時間帯は、午前中（9～13時）の方が多い ● 多くの施設が、食事の片付け又は準備の時間帯に重なるよう配置（例：8～12時、9時～13時、15～19時） </td> </tr> <tr> <td data-bbox="272 1032 312 1149"> 従事業務 </td> <td data-bbox="312 1032 1465 1149"> <table border="0"> <tr> <td>● ベッドメイク（シーツ交換など）</td> <td>● 清掃（居室の掃除、ゴミ出し、浴室の清掃、車いすの清掃・整備）</td> </tr> <tr> <td>● 衣類整理（洗濯物畳み、収納など）</td> <td>● 食事準備等（刻み食の準備や配膳下膳、食器洗浄など）</td> </tr> <tr> <td>● 利用者の見守り・話相手</td> <td>● 物品の補充 など</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="272 1149 312 1400"> 従事業務 </td> <td data-bbox="312 1149 1465 1400"> <table border="0"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>↑ ベッドメイク</td> <td>↑ 居室の清掃</td> <td>↑ 車いすの清掃</td> <td>↑ 洗濯物の整理</td> <td>↑ 利用者の見守り・話相手</td> <td></td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	勤務時間	● 週16時間勤務（週4日×4時間）の方の割合が高い ● 週20時間勤務（週5日×4時間）、週12時間（週3日×4時間）の方もある ● 勤務時間帯は、午前中（9～13時）の方が多い ● 多くの施設が、食事の片付け又は準備の時間帯に重なるよう配置（例：8～12時、9時～13時、15～19時）	従事業務	<table border="0"> <tr> <td>● ベッドメイク（シーツ交換など）</td> <td>● 清掃（居室の掃除、ゴミ出し、浴室の清掃、車いすの清掃・整備）</td> </tr> <tr> <td>● 衣類整理（洗濯物畳み、収納など）</td> <td>● 食事準備等（刻み食の準備や配膳下膳、食器洗浄など）</td> </tr> <tr> <td>● 利用者の見守り・話相手</td> <td>● 物品の補充 など</td> </tr> </table>	● ベッドメイク（シーツ交換など）	● 清掃（居室の掃除、ゴミ出し、浴室の清掃、車いすの清掃・整備）	● 衣類整理（洗濯物畳み、収納など）	● 食事準備等（刻み食の準備や配膳下膳、食器洗浄など）	● 利用者の見守り・話相手	● 物品の補充 など	従事業務	<table border="0"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>↑ ベッドメイク</td> <td>↑ 居室の清掃</td> <td>↑ 車いすの清掃</td> <td>↑ 洗濯物の整理</td> <td>↑ 利用者の見守り・話相手</td> <td></td> </tr> </table>							↑ ベッドメイク	↑ 居室の清掃	↑ 車いすの清掃	↑ 洗濯物の整理	↑ 利用者の見守り・話相手
勤務時間	● 週16時間勤務（週4日×4時間）の方の割合が高い ● 週20時間勤務（週5日×4時間）、週12時間（週3日×4時間）の方もある ● 勤務時間帯は、午前中（9～13時）の方が多い ● 多くの施設が、食事の片付け又は準備の時間帯に重なるよう配置（例：8～12時、9時～13時、15～19時）																							
従事業務	<table border="0"> <tr> <td>● ベッドメイク（シーツ交換など）</td> <td>● 清掃（居室の掃除、ゴミ出し、浴室の清掃、車いすの清掃・整備）</td> </tr> <tr> <td>● 衣類整理（洗濯物畳み、収納など）</td> <td>● 食事準備等（刻み食の準備や配膳下膳、食器洗浄など）</td> </tr> <tr> <td>● 利用者の見守り・話相手</td> <td>● 物品の補充 など</td> </tr> </table>	● ベッドメイク（シーツ交換など）	● 清掃（居室の掃除、ゴミ出し、浴室の清掃、車いすの清掃・整備）	● 衣類整理（洗濯物畳み、収納など）	● 食事準備等（刻み食の準備や配膳下膳、食器洗浄など）	● 利用者の見守り・話相手	● 物品の補充 など																	
● ベッドメイク（シーツ交換など）	● 清掃（居室の掃除、ゴミ出し、浴室の清掃、車いすの清掃・整備）																							
● 衣類整理（洗濯物畳み、収納など）	● 食事準備等（刻み食の準備や配膳下膳、食器洗浄など）																							
● 利用者の見守り・話相手	● 物品の補充 など																							
従事業務	<table border="0"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>↑ ベッドメイク</td> <td>↑ 居室の清掃</td> <td>↑ 車いすの清掃</td> <td>↑ 洗濯物の整理</td> <td>↑ 利用者の見守り・話相手</td> <td></td> </tr> </table>							↑ ベッドメイク	↑ 居室の清掃	↑ 車いすの清掃	↑ 洗濯物の整理	↑ 利用者の見守り・話相手												
																								
↑ ベッドメイク	↑ 居室の清掃	↑ 車いすの清掃	↑ 洗濯物の整理	↑ 利用者の見守り・話相手																				

図8 事業に対する感想

モデル期間	初期（1か月後）	終盤（3か月目）
施設職員	・介護経験がない人と仕事をする中で、他職種の客観的な意見を聞くことができた。 ・朝の食事介助時にバタバタすることなく、ゆっくりと介助できるようになった。 ・業務の範囲がよく分からないので、どこまでしてもらって良いのか、戸惑うことがある。	・仕事が慣れるまでは混乱もあったが、3か月で習熟し、今では、戦力としてなくてはならない存在となっている。 ・見守りと専門外の業務を担ってくれるので、（自分が）専門的業務に安心して取り組めた。 ・入居者様への声かけや対応が丁寧。介護助手の方を見て初心に戻って、業務に取り組めた。
介護助手	・リズム的に生活でき、生活にメリハリが出た。 ・最初は不安でいっぱいだったが、職員の皆さんが優しく安心した。 ・入居者の名前や部屋割り、個性など、なかなか覚えられず、四苦八苦している。	・年齢を感じていたが、介護助手としてお仕事ができ、とても嬉しく喜びを感じる。 ・体の続く限りは頑張りたい。もっと介護のことに関わっていきたいと思う。 ・3か月で仕事の流れをつかむことができた。このまま続けていきたい。

■成 果

<介護人材の確保>

2017, 2018年度の2年間で、各施設において、介護助手94名が試行的に雇用（有期）され、うち67名（71%）が、県のモデル事業終了後も継続雇用されました。（図9）

施設職員からも「非常に助かっている」「どちらかというと助かっている」という声が多い結果になりました。

また、本事業開始後、マスコミ報道や口コミで評判が伝わり、「介護助手になりたい」というシニアの声があったため、県のモデル事業とは別に施設が独自で介護助手を雇用したケースが少なくとも15名あったほか、本事業の広報効果により、介護助手への応募者の中から、フルタイムで働ける正規職員を獲得できたケースもありました。

さらに、介護・看護の業務経験者をはじめ、有資格者が、3割以上参加しており、潜在的介護人材の掘り起こしにも寄与する結果となりました。

<シニアの生きがいづくり>

介護助手として、モデル事業に参加して「良かった」「どちらかといえば良かった」という声が多い（97%）結果になりました。

■課 題

事前説明会には、2年間で347名もの参加があり、介護現場での就労に関心があるシニアが多いことが分かりました。

しかしながら、採用面接に進んだ方は178名と半減しています。これは、シニア側は「週2～3日」、「午前中」の勤務を希望する方が多かった一方、施設側は、できれば「週5日」で、「午前中だけではなく、子育て世代の退社などで手薄になる「夕方」も働いてほしいという「勤務時間のミスマッチ」などが原因と考えられます。

また、せっかく介護助手になることを希望しても、現時点では受入できる施設が十分ではないため、参加できなかった方が多い結果となっています。

このほか、施設職員から「介護助手受入時に業務の切り分けをするのが負担」、「業務の範囲があいまいで、どこまで業務を頼んでいいか分からない」といった「業務の明確化」や、介護助手から「現役介護職員が忙しそうにしているとき、分からないことを聞きにくい」といった「連携・指導体制」に課題が見られました。

「介護助手」制度の普及・定着に向けては、こうした課題を解決していく必要があります。

図9 成 果

	2017年度	2018年度	備考（2018年度状況）
介護助手「雇用者数」 （施設での試行的雇用数）	38名	56名	○男女比 男性16名、女性40名 ○年 齢 平均年齢67歳（最高齢80歳） ○介護看護の資格・業務経験等 資格あり 42% 業務経験あり 33% ○資格種類 ヘルパー（1～3級）、初任者研修、介護福祉士、 准看護師、ケアマネ 等
継続雇用者数 （継続雇用率）	28名 (74%)	39名 (70%)	○継続雇用とならなかった理由 ・体調不良（腰痛、膝痛） ・家庭の事情（家族の介護） ・仕事がハード（思ったより忙しい） ・その他（仕事が合わなかった、私生活が忙しい）

(1) 人材確保に対する考え方

■人材のすそ野拡大の必要性

介護分野の有効求人倍率は、全産業の有効求人倍率と比べ、高い水準となっています。特に、雇用状況の改善や生産年齢人口の減少等を受けて、2011年以降、全産業・介護分野ともに有効求人倍率は一貫して増加基調にあります。(図10)

その結果、介護分野における人材確保は、これまで以上に厳しい状況にあります。今後、高齢化の進行による介護サービス需要の増大、生産年齢人口の減少が見込まれていることから、更に厳しさを増すことが予想されます。

こうしたことから、シニアや障がい者、主婦(夫)等、人材のすそ野拡大を進め、多様な人材の参入促進を図る必要性が高まっています。(図11)

■シニア人材の採用のメリット

既に多くの介護事業所において、シニアが介護職員として働き、戦力として活躍しています。

県のモデル事業では、介護助手として採用されたシニアに対し、「人生経験を通じて高いコミュニケーション能力を持っている」、「非常に熱心に働かれる」といった意見が多く聞かれました。また、「家事経験や介護経験(業務経験や家族介護等)がある場合など、雇用前から家事援助や介護の基礎知識を有しているケースが

多い」との意見も聞かれました。

加えて、シニア人材を採用する体制を整えることで、単に人材確保ができたというだけではなく、多くの施設でサービス向上や勤務環境の改善にもつながっています。

例えば、シニア介護助手を採用したことで、「雑多な周辺業務が減少したため、利用者の外出機会を増加させることができた」、「利用者と文化的背景や生活歴が近い介護助手がいることで、利用者ニーズに近いサービス提供につなげることができた」といった意見が聞かれました。

その他、「職員が退職した後でも、継続的に安心して働くことができる環境づくりにつながった」、「作業手順の見直しができ、業務の標準化につながった」などの意見も聞かれました。

さらに、シニア人材の採用に重点を置くことで、一度介護現場を離れてしまった方の介護現場への復職促進も期待されます。実際、県のモデル事業では、多くの介護・看護の業務経験者をはじめ、有資格者がシニア介護助手として採用されたほか、中には、介護職員へステップアップする事例も見受けられました。

一方、無資格、未経験のシニアについても、介護周辺業務などのサポート業務に限定することで、「比較的早い段階(1～3か月程度)で戦力として活躍している」との声が多く聞かれました。

図10 有効求人倍率の推移(全国)

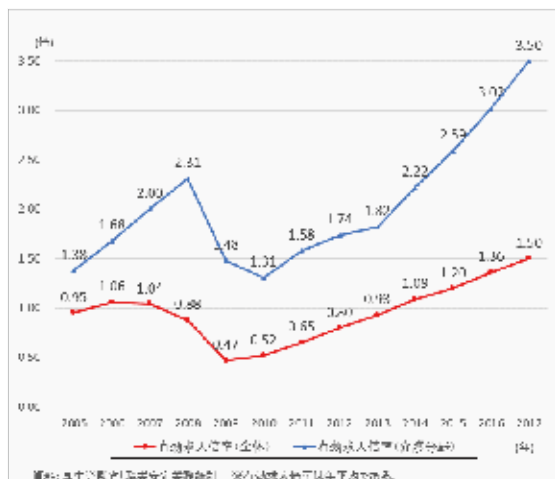


図11 2025年に向けた介護人材の構造転換(イメージ)



※社会保障審議会福祉人材確保専門委員会資料(H27.2.25)

(2) 介護助手の受入準備（仕事の切り分け～職場内での周知まで）

介護助手制度を導入し、介護助手を受け入れるに当たり、介護助手が担うべき業務（業務内容・業務量）を整理し、職場内でその内容を共有する必要があります。

県のモデル事業では、各施設において、概ね次のような流れで介護助手の受入準備を行いました。

■介護助手の受入準備の流れ

- ①仕事の切り分け（業務の検討・整理）
- ②業務マニュアルの作成
- ③職場内での周知

■事 例

①仕事の切り分け（業務の検討・整理）（図12、図13）

検討・整理の手法として、全ての施設で現場職員への聞き取りや話し合い等が行われました。

また、業務内容の設定の視点としては、各施設で「任せたい業務」を抽出し、その後、業務リスクや負担感などを踏まえ、「実際に任せられる業務」を整理しました。

勤務時間については、多くの施設で、食事介助や入浴介助など職員が手薄な時間帯（8：00～12：00、9：00～13：00、14：00～18：00など）に合わせて設定しました。

②業務マニュアルの作成（図14）

介護助手に業務内容や手順を十分理解してもらうため、各施設において、①の内容を整理した「業務マニュアル」を作成しました。施設によっては、業務内容の理解を進めるため、既存マニュアルを活用したケースや、新たに詳細なマニュアルを作成したケースがありました。

③職場内での周知

介護助手の雇用開始前に、各施設において職員間で共通認識を図るため、「介護助手導入の趣旨」や「介護助手が担う業務」等について、職員会議や申し送り、資料配付等による周知を行いました。

交替制職場の特殊性から、一度に全職員への周知が難しいため、多くの施設において、複数回職員会議で周知したり、ユニットリーダーを通じた申し送り、回覧板など紙ベースでの周知を行いました。（求人募集や事前説明会、雇用前など、何度も、職員へ周知した施設では、職員が介護助手をよく理解し、制度導入がスムーズだったようです。）

周知の際には、「介護助手は、専ら介護周辺業務に従事し、食事介助や入浴介助などの専門的な知識を要する業務には原則として従事しないこと」、「介護助手が担う業務が安易に拡大し、離職につながらないように計画的な業務分担に配慮すること」に留意する必要があります。

図12 仕事の「切り分け方」の例

手法	大まかな業務の抽出（ユニットリーダー、介護主任等を中心に） ⇒細部の整理（現場の介護職員、パート職員等から聞き取り、話し合い など）
業務の整理	任せたい業務の整理（負担感がある、人手が必要、手が回らない、時間がかかる など） ⇒任せられる業務の整理（未経験者でも可、リスクが低い、身体的負担が少ない など）
時間の設定	職員が手薄な時間帯を中心に設定 （食事介助・入浴介助、おむつ交換など人手が足りない時間、業務内容に応じた時間 など）
参考	●業務内容や勤務時間は、介護助手の能力や生活スタイルにより変更される可能性があることに留意下さい。 ●未経験者は、仕事の習熟に時間がかかることを踏まえ、徐々に仕事量を増やすことが適当です これにより、一定期間（1～3か月程度）後に、十分な戦力となるとともに、雇用定着率も高まります。

図13 業務の切り分け事例（徳島県社会福祉協議会作成）

業務名	業務内容	業務名	業務内容
起床	更衣見守り 誘導(居室→食堂→トイレ) 起床の手伝い(認知症の方への対応) 義歯装着(主に自分で装着できる入所者対象) 衣類の準備(本人と一緒に衣類を選ぶ等) 水分補給の準備(対象者リストを用いて) 義歯の洗浄等 ポータブルトイレの洗浄 フロア換気などの環境整備	入退所	入退所時の荷物チェック(対象者リスト) 新規入所者の受入準備、用具・書類整備 居室入口、トールBox、私物庫チェック等 ベッドメイキング(ネームプレート回収) ベッド褥・クッション類の交換(ADLに応じて) オムツ類の補充(対象者リストを用いて)等 居室ベッド周りの清掃 退所後のシーツ剥ぎ、洗濯場へ回収 オムツ類・施設用具の回収等
食事	食堂内での見守り(食べることへの声かけ) 入所者の誘導(居室→食堂 EV→食事席等) 配茶(トロミ茶・茶ゼリー含む) エプロン着用 配膳・下膳(対象者リスト、食べ残し分の記入) トロミ茶・お茶ゼリー作り(対象者リスト)等 自助具用意・おしぼり配り テーブルの名札、足置き準備・回収 配膳台車返却 テーブル拭き・食後床清掃 エプロン洗濯 自助具洗い・消毒等	その他	フロア内での見守り介助 レクリエーション準備・補助 認知症の方への対応・お話し相手・一緒に散歩等 趣味活動のお手伝い(園芸・囲碁将棋・手芸・歌等) 車椅子清掃・空気入れ 定期シーツ交換 配茶(容器の回収・洗浄・消毒)等 口腔ケアガーゼ作り 換気 口腔ケア用品の洗浄・消毒・乾燥・返却 ストロー切り パジャマ交換等 居室・フロア内の清掃・ゴミ回収 手すり拭き 汚物回収 加湿器の水補給 ポータブルトイレの清掃・消毒 トイレ清掃・トイレトイレットペーパー補充 各種備品補充 物品補修(クッション・フットレスとカバーの補修) 各種必要書類の整理、居室・廊下の電球交換等
入浴	移乗介助に2人介助が必要な場合の補助 浴室への誘導 ドライヤーかけ 入浴衣類の準備(対象者リストを用いて) 入浴後の衣類返し等 風呂に湯を張る 風呂場の清掃 物品補充(シャンプー・石鹸等) タオルの洗濯・乾燥・片付け等 浴室準備		

図14 マニュアルの作成事例（モデル事業協力施設で用いられたマニュアル（一部加工））

業務マニュアル

勤務時間	入所者とユニットの動き		介護助手の動き（業務内容）		留意事項
			介護助手A	介護助手B	
～9:00			出勤	出勤	・荷物を置き、エプロンを着けて、ユニットへ
9:00～	朝食後 (口腔ケア)	トイレ介助	朝食後片付け (下膳、テーブル拭き、洗い物)	清掃 (フロア・トイレ)	・朝の挨拶(入所者、職員)をして、業務スタート ・入所者に声かけをしながら、業務を行う ・換気をして、フロアをモップで拭く(滑らないようしっかりと拭き取る)
9:30～	朝礼				
10:00～	ラジオ体操	入浴介助	ラジオ体操 (入所者とのコミュニケーション)		・一緒にラジオ体操をする ・椅子に座りコミュニケーションをとる
10:30～	自由に 過ごす		清掃、水分配膳 (居室、シーツ交換)	清掃、水分配膳 (居室、シーツ交換)	・居室に入るときは、ノックをし、声かけを行う ・換気をして、居室をモップで拭く(介護職員に隣席や注意点を確認)
11:00～					・介護職員指示の下、飲み物を提供する (入所者によって好みがあるので、確認)
11:30～	昼食準備 (誘導、手洗)		昼食準備 (テーブル拭き、配膳)	洗濯 (洗濯、洗濯物のたたみ)	・洗濯機で洗濯をして干す ・乾いた洗濯物を取り入れ、個人別にたたむ ・入所者毎に氏名を確認し、居室のタンスに片付ける (入室時は、ノックと声かけをする)
12:00～	昼食準備		昼食準備・片付け (テーブル拭き、配膳、洗い物)		・業務ごとに声かけをきちんとする ・職員の指示に従い、配膳する
12:30～	朝食後 (口腔ケア)	トイレ介助	朝食後片付け (下膳、テーブル拭き、洗い物)	清掃 (フロア)	・食べこぼしなどがあるので、床を掃除する ・特に、入所者の足下に気をつける
12:50～	自由に 過ごす		業務記録作成	業務記録作成	・ステーションで業務記録を作成
13:00			業務終了	業務終了	記録を事務所へ提出し、退勤ください。お疲れ様でした

(1) 採用に当たって

■対象の設定

人材確保が厳しい中、職員採用の際に、対象を特定人材に限定してしまうと、間口を狭めてしまうため、対象をある程度拡大して、選考段階で見極める視点を持つことが重要です。

一方、介護助手のように、どのような方でも業務を担うことができる場合には、対象となる人材（シニア、障がい者、主婦（夫）など）を明確にして、それぞれの特徴を捉えたアピールを行うことで、応募者を集める手法も有効です。

県のモデル事業では、対象としたシニアの意向に配慮したアプローチをすることで、多くの応募者を集めることができました。

■シニアへのアピールポイント

県のモデル事業では、年齢層を概ね60歳以上（50代も可）と設定した上で、シニアの介護現場への参入促進やシニアの体力・ライフスタイルを考慮し、「無資格」、「未経験」、「短時間勤務」を重点アピールポイントとして募集を行いました。

また、これら以外にも「体への負担が少ないこと」、「賃金が得られること」、「モデル事業（まずは期間限定）であること」、「社会貢献性があること」、「生きがいや健康づくりにつながること」、「介護を学べ、介護予防にもつながること」などもアピールしています。

シニア向けアンケート結果（図15）では、事前説明会への参加理由が、「短時間勤務だった（41.4%）」と回答した割合が最も高く、次いで「無資格・未経験でも良かった（39.7%）」、「介護助手が気になった（27.6%）」等となっており、アピールポイントが適切であったと考えられます。

また、希望する働き方は、1週間当たり3～5日、1日当たり3～5時間程度の割合が高い結果となりました。一方、施設職員からは、「仕事にムラが生じないよう週5で働いてほしい」という声も少なからずありました。このような場合、複数名を採用し、介護助手が毎日いる体

制にした事例もあります。

■ミスマッチの防止

応募者に対して、説明会や面談等を行うことになります。アピールポイントや勤務条件をしっかりと説明することはもちろんですが、入職後のミスマッチを防ぐために、法人理念の紹介や施設見学を交えることにより、応募者に仕事へのイメージづくりを行ってもらうことが重要です。

特に、介護助手は、まだ新しい働き方であり、現場見学を通じて、「自分でもできそうだ」、「やりがいがありそうだ」というイメージを持ってもらうことが適当です。その際、シニアの中にはしばらく仕事をせずに家でいたという方の割合も高いことを踏まえ、徐々に仕事を覚えてもらうというスタンスを持ち、ポイントを絞って分かりやすく説明することが適当です。



介護助手の応募者に、介護業務経験や資格がある方がいます。周辺業務だけではなく、専門的な身体介護をしてもらおうと考えていますが、問題がありますか？

A 制度趣旨を踏まえ、介護助手の業務は、「専ら介護周辺業務」とすることが適当です。県のモデル事業では、介護経験などがある場合でも、介護周辺業務に限定されているから働くことを希望したという声が多く聞かれました。また、同じ介護助手でも、人により業務の範囲が違っていると現場が混乱する可能性があるほか、業務の範囲拡大を安易に行うと、介護助手が負担を感じ離職してしまう可能性もあります。

ただし、介護職員へのステップアップを目指す方については、本人の同意を得た上、事業者の指導・管理の下、比較的習得しやすく、安全性を確保しやすい業務（身体介護）に部分的に従事していただくことは、問題がないと思われます。

図15 シニア向けアンケート結果

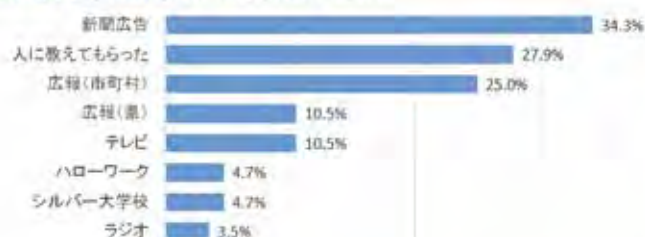
- 1 実施対象：アクティブ・シニア生涯活躍促進事業 事前説明会参加者（194名）
- 2 実施時期：2019.7.21～2019.8.10（各施設での説明会で実施）
- 3 回答数：188（回収率96.9%）

n:有効回答数

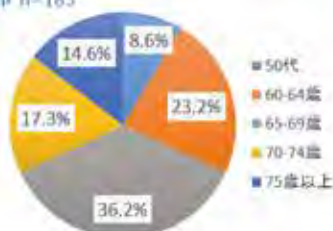
■ 性別 n=188



■ 事前説明会をどこで知ったか（複数回答可） n=172



■ 年齢 n=185



■ 事前説明会の参加理由（複数回答可） n=174



■ 希望する働き方（複数回答可）

1週間当たりの勤務日数 n=165



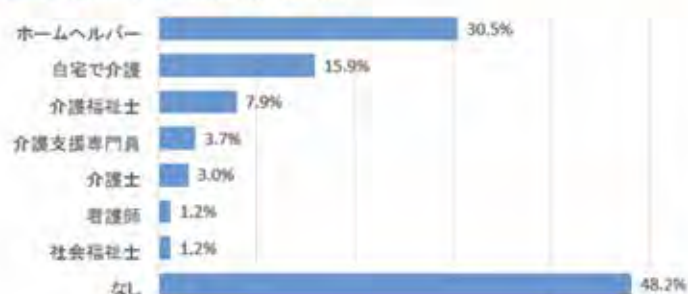
1日当たりの勤務時間 n=169



勤務時間帯 n=157



■ 介護等の経験・資格（複数回答可） n=164



(2) 雇用定着に向けて

■従事前研修

勤務初日に4時間程度の従事前研修を行いました。(図16)

人生経験豊富なシニアは、接遇などがすでに身についている方も多い反面、未経験・無資格

の方には専門用語から説明を行う必要があり、研修時間が延びた施設もあったようです。理解が深まるまで繰り返し指導を行うことや、疑問点・問題点が見つかる都度に対応を行っていくことが大切です。(図17)

図16 2018年度従事前研修 研修内容

A 施設	・理念、運営方針 ・施設概要・職種、職員の役割について ・業務内容とマニュアルの確認 ・感染予防と手洗いについて ・介護老人保健施設とは ・守秘義務について ・認知症の理解とコミュニケーションについて ・設備の確認と物品の確認
B 施設	オリエンテーション 研修①「高齢者や家族の心理・コミュニケーション技術」 研修②「認知症について」 研修③「個人情報の保護」 研修④「施設における安全対策・感染症対策」 OJT研修の説明（業務内容・業務日誌作成・面接・アンケート実施等） 介護現場の理解（施設見学・体験）
C 施設	講義1 ・法人、施設の説明と理念と心構え（個人情報の保護と守秘義務） 講義2 ・認知症への理解、要介護者の尊厳の保持、入所者・家族への接し方 講義3 ・感染症予防と腰痛予防について ・業務内容、業務手順について（現場見学、業務説明）

図17 従事前研修に対する感想

介護助手	施設
・身体介護や食事介助を、勝手な判断ではいけない事をはじめに聞いておいてよかった。 ・施設での決まり事など、説明を受けていたので確認が出来た。 ・「尊厳」という言葉が一番心に残っている。 ・感染症や手洗い方法などは日常生活にも役に立った。 ・認知症の症状のことなど、教えてもらえて良かった。 ・部屋の掃除に入る時は、挨拶(声掛け)することが大事と教えてもらえた。 	・専門用語の説明から始まり、時間がかかったが、熱心に聞いてくれた。 ・介護現場を理解する時間を設け、施設見学及び業務体験を取り入れることで、スムーズに業務に入れた。 

■OJT 研修

OJT 研修中に見つかった「課題」に対しては、各施設において独自の「解決に向けた工夫」を行いました。(図18)

介護助手からは、雇用開始から1か月頃には「こんな私でも本当に役に立っているのか」、また、2か月经過頃には「継続雇用してもらえるのか」、「継続雇用された時の処遇（仕事内容）はどのようなのか」という不安を多く聞くことができました。この時期に介護助手との面接を行い、その不安を取り除くのが効果的といえます。介護助手が担っている業務の意義を認識してもらう言葉掛けや、施設が継続雇用の意向を早い

時期に伝える事が介護助手の意欲を高めることにつながっていました。

次いで、「相談したい事があっても忙しそうなお職員には声を掛けにくい」、「職員によって指導方法が違うので迷う」といった声も多くありました。メンターや研修担当者などを配置し「相談しやすい体制づくり」を整えることや、介護助手が孤立化しない配慮も大切です。

上記以外には、「4時間立ちっぱなしはしんどい」、「職員が忙しくしている中、お茶も飲みにくい」といった短時間勤務ならではの感想も多くありました。シニアの体力面を考慮することも大切といえます。

図18 「課題」と「解決」に向けた工夫

	課 題	工 夫
勤務日数・時間	・介護助手がいる日いない日があると1日の業務量にムラが生じる ・短時間勤務のため「休憩がなく、思ったより仕事がハード」という意見がある	・複数名雇用し、毎日同じ時間に必ず「介護助手」がいるシフトを組んだ ・短時間（5～15分程度）の休憩時間やミーティングタイム（疑問点解消の時間）を設けた
業務内容・業務の切り分け	・経験のある介護助手から、簡単な身体介護を手伝いたいという意見がある ・利用者から、職員と介護助手の見分けがつかず、身体介護の仕事を頼まれる ・交替制勤務のため、介護助手の業務の範囲を施設内で浸透するのが難しい	・モデル事業終了後、介護職員（パート）としてステップアップ雇用し、食事介助や移動介助等、話を合いをしながら、業務を徐々に増やしている ・介護助手用のユニフォーム（エプロンなど）を揃えた ・食事の準備時などには、テーブルにエプロン、コップ、タオルがいくつ必要か分かるように食堂配置図を作成した ・職員会議や申し送り、紙配布等で介護助手制度の周知に努めた
他職員とのコミュニケーション	・短時間勤務のため、職場内でのコミュニケーション時間の確保が難しい ・職員が忙しく、介護助手から「疑問点を聞きにくい」という意見がある	・複数の介護助手に同日同時間帯に勤務してもらった（ペアでの業務も有効） ・勤務時間が合えば、ユニット会議や引継にも参加してもらっている ・「大丈夫ですよ」「ありがとうございます」との声かけを多く行った
そ の 他	・高齢であるため、体調や業務量に配慮が必要 ・人により、業務内容に向き不向きがある	・仕事をしていなかった人については、初期段階の業務量を配慮した ・徐々に負荷をかけたので、無理なく継続雇用に結びついた ・最初から業務を決めすぎず、介護助手と話し合いながら柔軟に業務を見直した

■雇用定着の実現へのポイント

「介護助手がシート交換を行うことでレクリエーションの回数が増えた」、「施設が綺麗になった」等の具体的な効果を挙げている施設がありました。職員や介護助手と成果の共有を図り、施設全体で介護助手制度の理解を深めることが雇用定着につながるようです。(図19)

<試行的雇用から本格的雇用へ>

「シニアの生きがいづくり」を目的に掲げていることもあり、地域貢献など多様な目的をもったシニアが参加しているのが、この事業の特徴です。モデル事業で統一されている時給から継続雇用時に変動があることを介護助手に「言い出しにくい」という意見の施設も多くあ

りましたが「賃金は問題じゃない」と考え、納得の上、継続雇用されたシニアの方も多くいます。事前説明会・面接時にきちんと説明を行うことと、研修中働く喜びをいかに感じてもらえるかが雇用定着につながると考えられます。

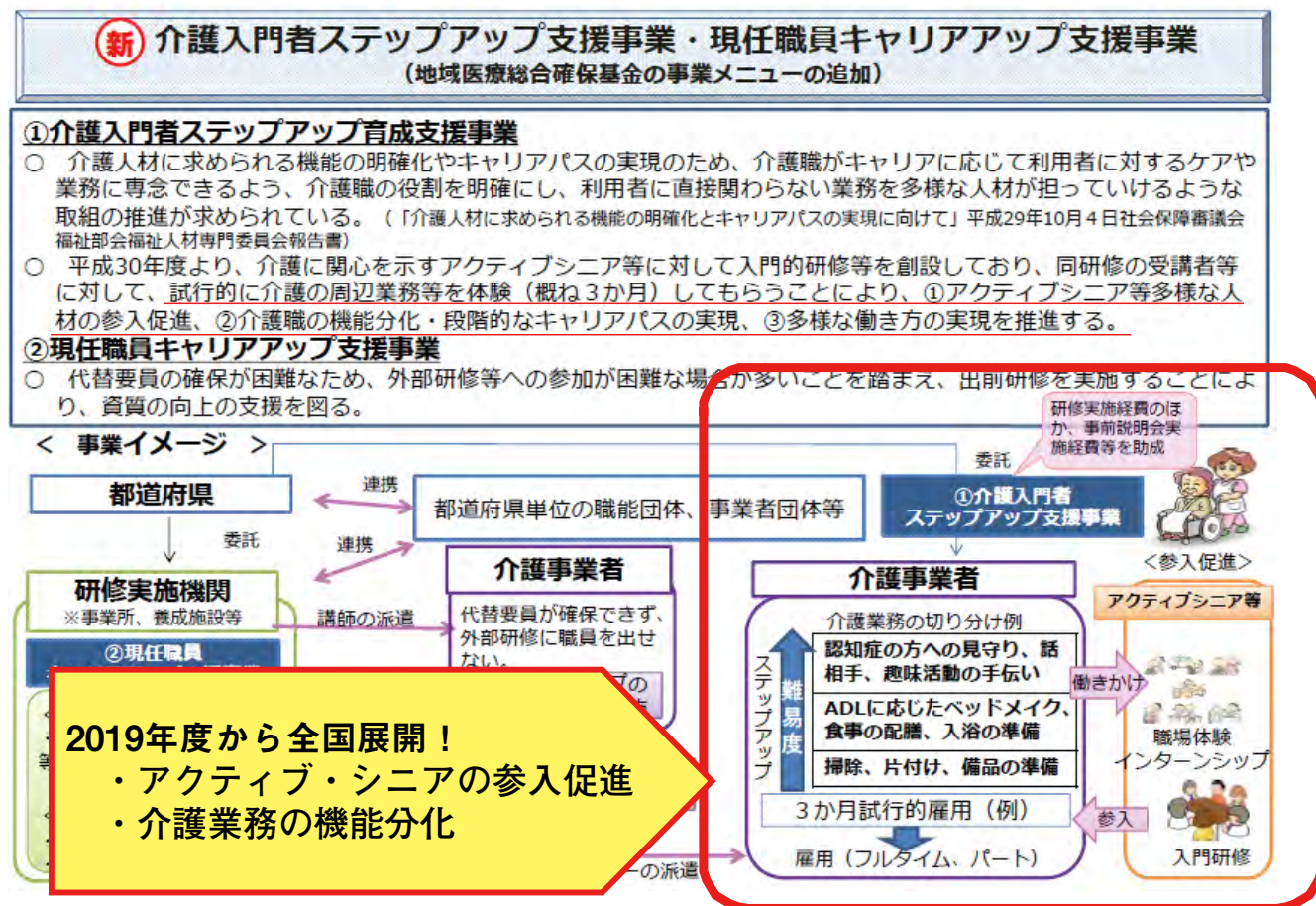
本格雇用にあたり、ステップアップしたい方、現状維持や少しでも業務範囲を広げても良い方など、介護助手の目標は人によって様々です。「介護助手」「介護職員」に加え「第三の職種」を新たにつくり、介護助手より少し業務範囲を広げた形で継続雇用を行った施設や、個人の資質に合った業務がある系列施設に異動したケースもありました。また、希望される介護助手にはステップアップの具体的な方法を伝えた施設もあったようです。

図19 介護職員向けアンケート（介護助手導入による変化）

2018年度アンケート結果より

質問項目	1 回目(H30.9.26-10.19)			「(はい)」の改善	2 回目(H30.11.15-11.30)		
	はい	変わらない	いいえ		はい	変わらない	いいえ
業務量の減少につながった	69.9%	24.9%	2.1%	8.3% ↑	78.2%	18.1%	1.6%
専門的業務(本来業務)に専念できた	54.4%	42.0%	2.1%	12.6% ↑	67.0%	28.7%	2.1%
利用者と向き合う時間が増えた	40.4%	55.4%	2.1%	12.3% ↑	52.7%	44.1%	2.1%
精神的な負担減少につながった	36.8%	53.4%	7.8%	13.7% ↑	50.5%	44.1%	2.7%
安全面の向上につながった (ヒヤリハットや事故等の低減)	24.4%	66.8%	5.2%	4.9% ↑	29.3%	65.4%	3.2%
ワーク・ライフ・バランスの向上に繋がった	9.8%	76.2%	9.3%	7.8% ↑	17.6%	69.7%	9.6%

図20 【参考】国による事業化（2019年度～）



<ま と め>

今後、「徳島県版『介護助手』」を定着させていくためには、介護助手の業務を安易に拡大せず、「介護助手＝介護周辺業務」というイメージが継続されるよう、関係者全体で取り組むことが重要だと思われます。

ある施設からは、現役職員が将来「退職」ではなく介護助手として働けるという道しるべを示せたことを評価する意見もありました。今後も高齢化が進む中、介護助手としての働き方が一般的となり、多くのシニアが活躍されること、更には、現役介護職員が専門業務に専念し、やりがいを持って業務を行うための一助として、この手引きが活用されることを願っています。

(1) これまでのモデル事業参加施設一覧 (2017, 2018年度)

■特別養護老人ホーム (特養)

No	施設名	住 所	電話番号
1	かもな園	徳島市名東町2丁目454	088-633-6565
2	健祥会モルダウ	徳島市応神町古川字北36番地	088-683-3600
3	喜楽苑	勝浦郡勝浦町棚野字竹国13番地の1	0885-42-3700
4	鳴優荘	鳴門市鳴門町土佐泊浦字黒山118-257	088-687-1007
5	阿波老人ホーム仙寿園	徳島市住吉4丁目12番10号	088-626-1080
6	笑顔	徳島市国府町東高輪字天満353番地13	088-624-7177
7	ヒルズ	徳島市八万町大野7番地16	088-669-3339 (ピア)
8	長生園	三好市三野町勢力768番地1	0883-77-2153
9	コンフォール貞光	美馬郡つるぎ町貞光字中須賀78	0883-62-3244
10	御所園	阿波市土成町吉田字梨木原1番地1	088-695-5533
11	蓬萊荘	阿波市阿波町北整理1番地1	0883-35-6085
12	永楽荘	三好市池田町須津西ノ久保291番地1	0883-72-2700
13	千歳苑	小松島市小松島町字元根井54番地1	0885-33-2040
14	阿南荘	阿南市宝田町今市金剛寺43番地	0884-22-5656
15	緑風荘	海部郡牟岐町大字中村字山田30番地	0884-72-3155
16	ふるさと那賀	那賀郡那賀町中山字とふめん18番地7	0884-62-0082

■介護老人保健施設 (老健)

No	施設名	住 所	電話番号
1	すだちの園	徳島市丈六町行正25番地	088-645-2200
2	エルダリーガーデン	徳島市南庄町4丁目60番地2	088-632-3393
3	清寿園	徳島市上八万町中山83番地の1	088-668-1080
4	敬愛の家	板野郡北島町中村字八丁野22番地の1	088-698-7778
5	ユート	徳島市八万町大野5-1	088-669-4411
6	リハビリセンターグリーン丈六	徳島市丈六町山根51番地	088-645-2112
7	国府リハビリテーションフェニックス	徳島市国府町井戸字左ヶ池39-1	088-642-3633
8	喜久寿苑	名西郡石井町高原字桑島561-1	088-674-7755
9	健祥会ヘルス	美馬市穴吹町三島字舞中島2021番地	0883-53-1111
10	ふれあい	三好市三野町加茂野宮1509-1	0883-76-2080
11	阿南名月苑	阿南市上中町南島325番地1	0884-22-2210
12	ゆうゆう荘	小松島市中田町字狭間48番地	0885-33-1828
13	悠心館	阿南市新野町信里6-1	0884-36-3637