

4. モデル事業所による地域人材への研修

1. 職場研修の実施

- 概ね3ヵ月を目途として、OJT研修を中心とした職場研修を実施。
- 施設ごとに研修計画を立案し、業務マニュアルの作成やコミュニケーションツール（連絡ノート）等の活用を図った。

<業務マニュアルの一例>

Aクラスが担当した入浴の誘導に関する補助業務（入浴は午前中は左小浴場、午後は右大浴場を基本として実施）

| | |
|----|---|
| 2階 | <ul style="list-style-type: none"> ・業務開始前にケアリーダーへ変更事項がないか確認 ・入浴一覧のチェック表を確認しながら誘導を実施 ・誘導が終了した方の名前は色鉛筆（赤・青）で線を引く ・入浴に必要な物品（前日に用意したもの）を6階の浴室に上げ、セッティングする ・入浴開始は9時30分くらいとなっているが当日の状況により多少の変更がある ・入浴はAM、PMでわかれているが、当日の状況により多少の変更がある ・午前中は自立している方、ストレッチャーでの入浴の方が多い ・浴用車椅子の数が限られているため、歩行者と車椅子の方をバランスよく誘導する ・エレベーターへは車椅子の方のみであれば4名が最大乗車となる ・誘導時は、着脱および入浴介助の職員に対し、フロアへ戻る方や次に誘導するのは何名かを確認する ・入浴が終了し、2階へ誘導した際には、エレベーター出口左側の洗面台へ誘導する。ドライヤーで髪を乾かすこと ・ドライヤー終了後は各自の食堂席や居室に誘導し、水分補給をうながす（髪を乾かさない方や居室で水分補給する方もいるため、その都度本人や職員に確認する） ・トイレを希望する方がいたら職員に声をかける |
| 3階 | <ul style="list-style-type: none"> ・業務開始前にケアリーダーに変更事項がないか確認する ・入浴一覧のファイルを確認しながら誘導を実施する ・誘導が終了した方の名前はヒフペンで線を引く ・入浴開始は9時15分くらいとなっているが前後することがある ・入浴はAM、PMでわかれているが、当日の状況により多少の変更がある ・午前中は歩行者の方が多いが車椅子の方も何名かいる ・浴用車椅子の数が限られているため、歩行者と車椅子の方をバランスよく誘導する ・エレベーター操作は、3階のみ無印ボタンと矢印ボタンを7秒同時押しする ・エレベーターへは車椅子の方のみであれば4名が最大乗車になる ・誘導時は着脱介助している職員へ、3階へ戻る方がいないか確認し、次に何名誘導するか確認する ・3階へ誘導した際には、エレベーター出口左側の洗面台へ誘導する ・ドライヤー終了後は各自の食堂席へ誘導する ・食堂席から車椅子への移行の際には職員へ声をかけること |

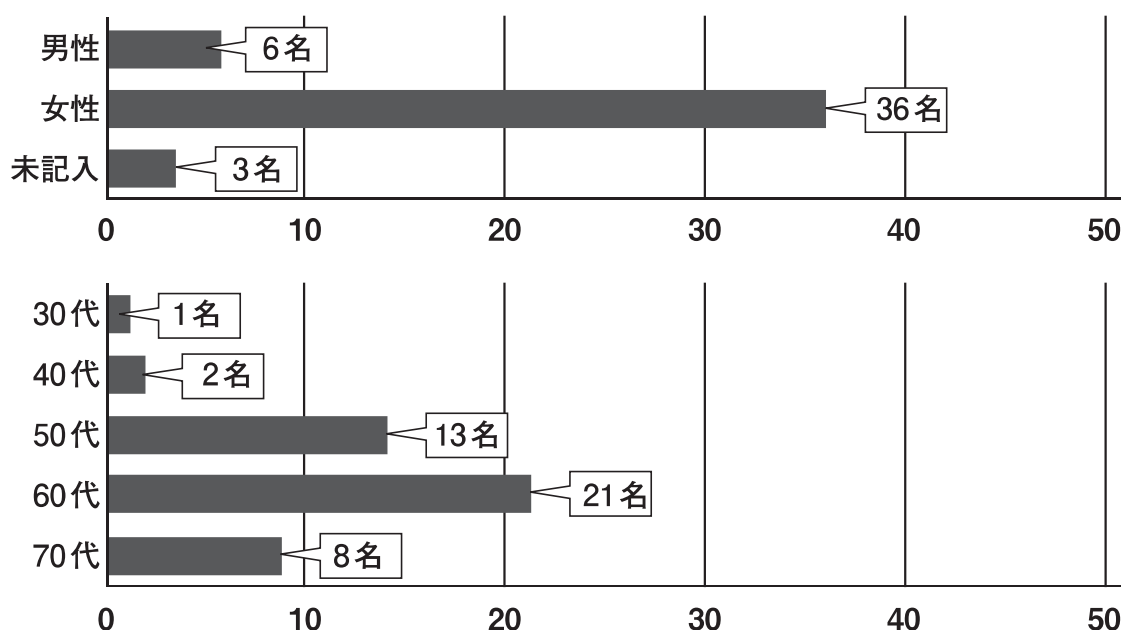
2. 職場研修アンケート

介護助手導入後の効果または課題など、介護現場の変化から見えてくる本事業の成果について集約するべく、職場研修修了時に、「介護助手さん」および「介護職員」双方にアンケート調査を実施。6施設の職員212名、研修修了者45名より回答があった。

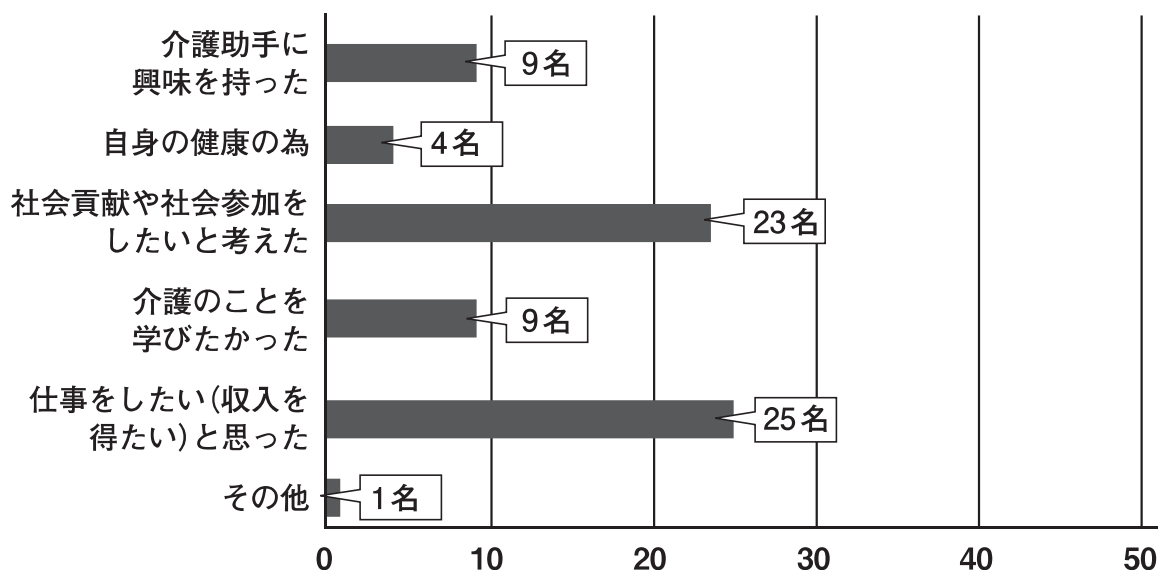
(1) 介護助手さんアンケート(回答者45名)

【設問内容と集計結果】

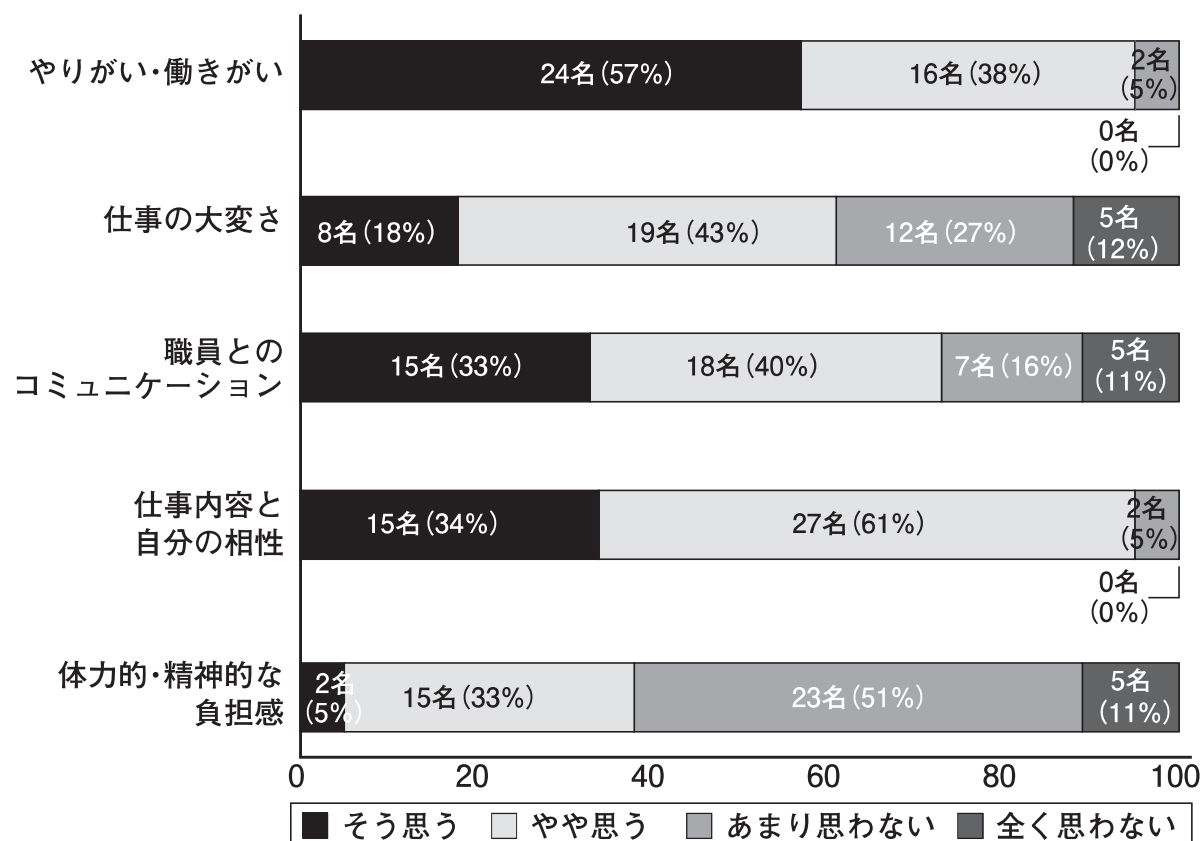
Q1：性別と年齢構成



Q2：研修の参加理由(複数回答)



Q3：実際に仕事をして感じたこと



Q3の自由記載意見(一部紹介)

- ・介護助手の仕事は職場において必要とされていると感じます。
- ・忙しく大変な仕事の中で、利用者に対する職員の対応がいつも温かく感じられ勉強になります。
- ・脚力の衰えを痛切に感じた3ヶ月でした。
- ・忙しく動いている職員さんを見ると、介護職の大変さがよくわかりました。
- ・幅広く動き回る職員さんたちの仕事、時には人手不足かなと感じる時もあり、そんな中介護助手の仕事は手の届かない部分を埋めることでゆとりを持って職員さん達が入所の方々にケアする時間ができたらと思い、この先長い目で介護助手という職は必要かと感じています。
- ・3か月間初めて介護助手としての仕事をさせて頂きましたが、改めて職員さんの大変さを実感しました。今後も利用者さんとのコミュニケーションを大切にしながら職員さんのお手伝いができたらと思っています。
- ・研修中はほとんど環境整備でしたが、少しでも清潔な中で利用者様に過ごして頂けたらという思いでおりました。
- ・利用者様との触れ合いの中で、私達の方が元気をもらっていることに気が付きました。

Q4：業務の改善意見など、施設・職員への要望について自由記載

- ・利用者様にお願いごとをされた時、どの範囲までお手伝いしたらいいのかわからないです。職員さんも忙しく動いているので聞きづらい感じです。
- ・毎日の決まった作業が早く終わった時等指示してくださる職員さんがいれば良いのですが、何をしてもよいか悩むときがあります。口頭か、メモ等でその日にしてほしいことがあれば、始業時に知られてくれるとありがたいです。
- ・指示が違う場合、判断に迷ってしまうことがありました。
- ・掃除用具が整っていませんでした。
- ・汚れの放置がありました。
- ・スタッフ間の挨拶が消極的な気がしました。

Q5：介護助手制度事業に参加して感じたことを自由記載

- ・職員さんの役に少しでも協力できたのであれば良かったと思います。また、職員さんの忙しさや大変さの中で利用者様への対応の良さに素晴らしさを感じました。また、この企画に参加させていただきありがとうございます。3ヵ月間有意義に過ごせたこと感謝します。
- ・受け入れ態勢は万全と言ってよく、良い経験をさせて頂いていることに感謝します。介護事業所はどこでも人手不足と聞いていますが、このような制度、そして受け入れ態勢が整っていれば少しは緩和すると思います。
- ・仕事を始めてから暫くの間、私たちは職員さんの手助けになっているのだろうか、不安な気持ちでいました。時間内に仕事をこなすことで精一杯な状況でしたが、少しでも役に立っていることを聞き安堵しました。施設の利用者様との会話等も楽しく、少しでも安心して暮らせるようお手伝いができることに嬉しさを感じています。
- ・介護の仕事はこれからも増加の一方で人手不足が考えられます。このままでは今働いている人たちも疲弊すると思います。若い人たちが職業として選んだ介護士さんたちのやりがいと継続できる環境を整えるため、介護の仕事で働く意欲のある主婦、高齢者の人たちにできる仕事をもらい、介護士さんのゆとりとコミュニケーションの時間が取れれば良いと思います。
- ・平均寿命が延びる中、福祉の問題はニュースになります。施設ができて職員不足も深刻ですね。3ヵ月間現場を見て、利用者一人ひとりの対応、気配りなど職員さんたちも気持ちにゆとりがないとストレス、疲れもたまると思います。皆違い、感じ取るのも難しいですが、声をかけると笑顔になってくれます。介護助手→名前の通り、職員さんたちのお手伝いと、そして穏やかに笑って過ごせる温かいホーム(声のかけはし)、そう思いながら仕事をしています。
- ・久しぶりに働いて背筋が伸び、シャキッとした感じです。働く場を与えて頂いて感謝しております。職員の方々が優しく対応してくださって感謝しております。

- ・当初、勤務時間が少ないことにはがっかりしましたが、今ではこのくらいがちょうどいいのかなと思うようになりました。
- ・利用者様からしてみると個々の方々への対応ができない介護助手よりも、一人でも多くの資格を持った介護士がいてくれた方が良いのではと思いました。

【結果考察】

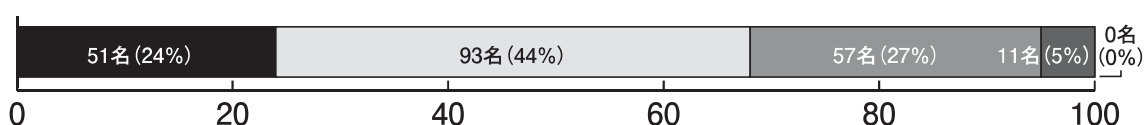
- 「社会貢献・社会参加」と「仕事をしたい」が同程度で参加理由の大半を占め、単に収入手段の一つではなく、就労意欲と社会貢献の両立が、参加の重要な動機付けであることを明確に示す結果となった。
- Q3-1について、参加者のほぼ全員が、やりがい・働き甲斐を感じていると回答しており、事業の狙いどおりの結果を示している。一方、モデル事業で3ヶ月という限定された期間での感想のため、継続就労移行後においてはモチベーションが保たれるよう、今後は施設側の工夫も必要となると思われる。
- Q3-2業務内容の負荷については感じ方にバラツキがあり、参加者自身の基礎体力や施設ごとの業務内容に左右される結果となった。
- 自由記載意見からは、介護現場で働き甲斐を持って業務に臨んでいる姿勢がうかがえ、地域人材および元気高齢者の新たな活躍の場として期待される。

(2) 職員アンケート(回答者212名)

- 設問内容は主に「ケアの質向上・精神的負担の軽減・労務環境の改善」の3つの視点から、計15項目について「1 そう思う、2 やや思う、3 あまり思わない、4 思わない」の選択肢から回答を選択。更に、導入によって現場の職員が感じた率直な感想を「良かった点・課題となった点」として自由記載とした。
- 現時点でわからないことは、今後介護助手さんが定着した場合に見込まれることを想定して回答。

【設問項目】

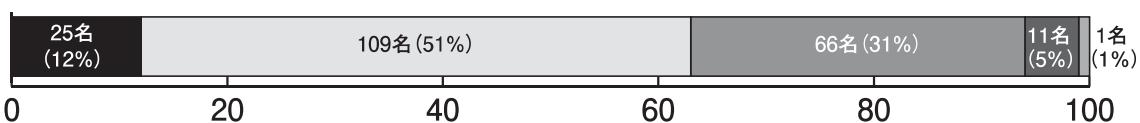
Q1：利用者様と関わる時間が増えたと思いますか。



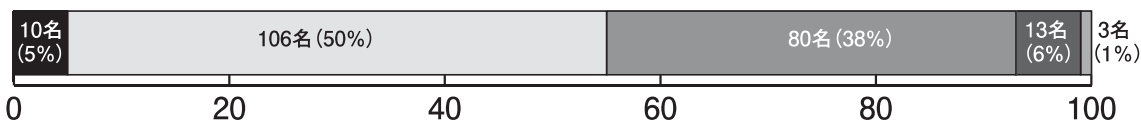
Q2：レクリエーションや行事など余暇活動が増えましたか。



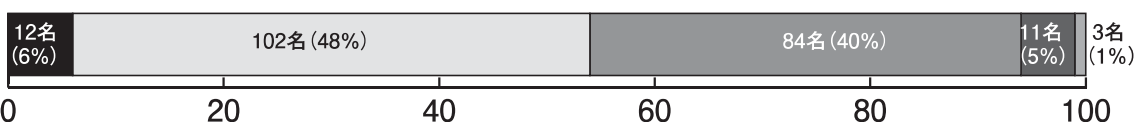
Q3：利用者様の変化などに対して、これまで以上に気付くことが出来ていると思いますか。



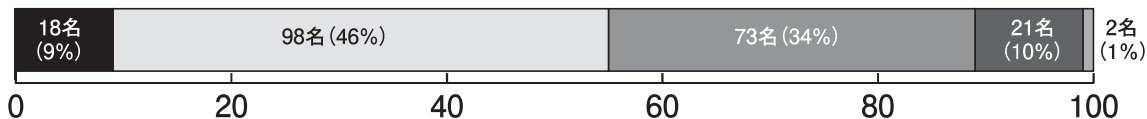
Q4：利用者様のニーズに答えられていると思いますか。



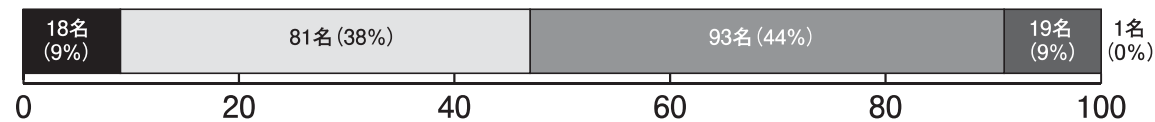
Q5：利用者様の満足度が上がったと思いますか。



Q6：ケアプランに沿ったケアが提供できていると思いますか。

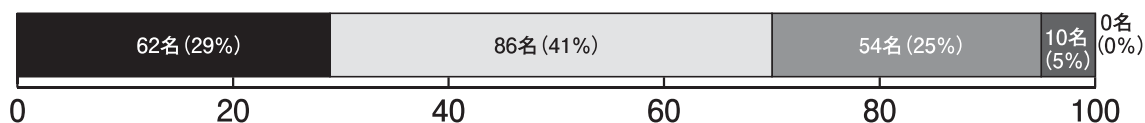


Q7：ケアの質が向上したと思いますか。

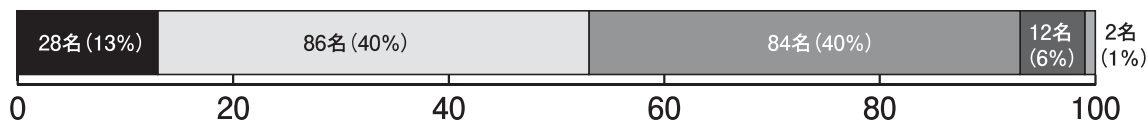


第2部 実施報告

Q8：介護業務(直接介護の他記録やプラン作成を含める)に専念できる時間が増えたと思いますか。



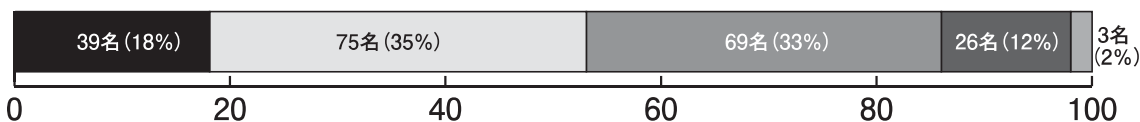
Q9：職員間の連携やコミュニケーションが向上したと思いますか。



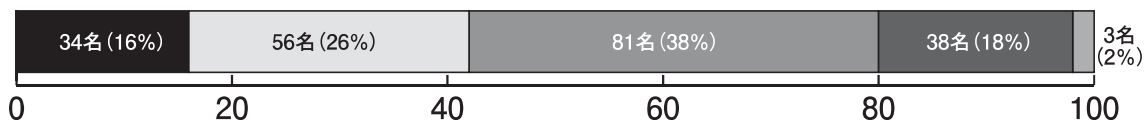
Q10：アクシデント・インシデントなどの件数が減少しましたか。



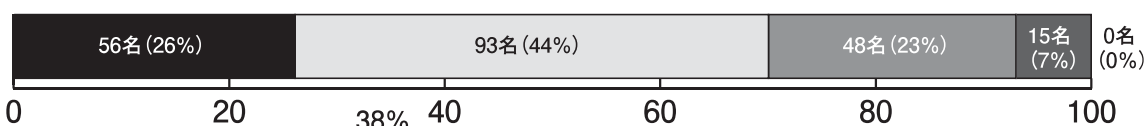
Q11：ゆとりを持って休憩時間が確保できるようになりましたか。



Q12：残業時間の削減につながりましたか。



Q13：日常の忙しさが少しでも緩和されたと思いますか。



Q14：業務上のストレスが軽減されたと思いますか。



Q15：仕事に対するモチベーションが上がったと思いますか。



■ そう思う □ やや思う ■ あまり思わない ■ 思わない □ 未回答

【自由記載意見】

1)良かった点(一部紹介)

- ・ 助手さんが日常業務を行って頂ける分、利用者様と関わる時間に繋がった(食後の後片付け、消毒や加湿器の洗浄等、洗い物、)
- ・ 助手さんが責任をもって仕事を行っているので、利用者様に集中して関わる事ができた。
- ・ 事前に直接介護業務と間接介護業務を切り離し、介護助手さんを導入したため、業務改善と業務軽減の結果、利用者様に関わる時間が増えたことで、以前より更にケアプランに沿ったケアが出来るようになった。
- ・ 今までは業務をこなすことで気持ちが一杯になっていたが、介護助手さん導入によって気持ちに余裕が生まれ、利用者さんと一緒に過ごす時間が増え、以前よりも笑顔や、やさしさをもって接することができるようになった。
- ・ 利用者様と関わる時間が増えた事で、表情や細かい変化(髪型や髭や爪)等に気付くことができるようになった。
- ・ 利用者様のニーズに答えられていない部分も多数あるが、今後定着することで、今まで以上のケアができるのではないかと思う。むしろ質の向上を目指さなければならない。
- ・ 介護助手さんが利用者様とコミュニケーションを図り、やさしく接してくれているので、利用者様の笑顔がいつもより多くみられるようになっている。
- ・ 居室や壁の汚れ、車いす等が清潔になり、備品や施設環境が改善され利用者様も満足している。
- ・ 介護助手さんに日々のケアを見られることで「質の高いケア」を意識するようになった。3か月という期間では難しいが、もう少し効果的な時間の使い方を検討し、利用者様へ還元できるよう質の向上を目指していきたい。
- ・ 利用者様と接する時間が増えたことによって、利用者様の状態を細かく記録することができるようになった。(カンファレンスにも余裕が出ている)
- ・ 介護助手さんを介して気が付く部分(居室の環境や利用者様について)も多く、職員同士で確認することでコミュニケーションが増えている。
- ・ 時間内に個人の仕事ができるようになりそれが時間外削減に繋がっている。
- ・ フロア内に介護助手さんがいてくれるだけで安心感に繋がった。
- ・ 介護業務に専念でき集中力が増している。また現場に介護助手さんがいるとホッとすることもある。気持ちにゆとりを持って業務上のストレスも緩和されていると実感した。
- ・ 人生の大先輩である介護助手さんの仕事に対する姿勢(休まず、遅刻せず、一所懸命仕事に励む姿勢)を私たちも見習い、自分自身の仕事に対する姿勢を考える機会となった。一つ一つの仕事の丁寧さや仕事に対する責任を私たちに伝えているように感じる。
- ・ 利用者様や私たちの為に頑張っている助手さんに対し「自分も一生懸命やろう!」という意識を持つことができ、モチベーションアップに繋がった。
- ・ 人員も増えるとチームで仕事をしていると思え楽しく感じる。

- ・看護職や介護職、利用者さんのご家族でもない方の客観的な視点が入ることで、自分たちでは気付かない所を指摘されることもあり、改めて自分の仕事を見直していかなければならないと感じた。
- ・3か月目位から助手さんと職員の気持ちが通い出し、笑顔で話している場面を多く見かけるようになった。職員が不足している中、見守りや話し相手だけでも、本当にありがたい。
- ・町民の方に施設を知って頂く良い機会になった。職員も新しい気付きがあり、良い経験になったと思う。説明会を含め、町民の方々と触れ合うことができ本当に良かった。

2)課題となった点(一部紹介)

- ・人手不足の中の介護助手さん導入だったため、マニュアル作成や指導に人員がとられ、残業している人がいた。介護助手さんを導入し、利用者様に関わる時間は確実に増えてはいるが、直接介護を担う人財がそもそも不足している。
- ・介護助手さんにどういう仕事をしてもらったらいいのか現場で迷うことがありすり合わせが必要であると感じた。
- ・過去に看護師や介護福祉士等の資格を有している方には、もっとレベルの高い仕事を担ってもらっても良いのではないか。
- ・午前中は職員配置も少ない実態から介護助手さんを配置しているが、午後からも配置してもらえるとレクレーション等、利用者様に関わる時間ももっと作ることができる。また、祝日や日曜日配置も是非検討してほしい。
- ・介護助手さんが間接業務を行って頂ける分、時間に余裕ができたが、その時間を有効活用できるように、職員一人一人の姿勢や考え方について話し合う必要があると感じる。
- ・研修修了時に「自分の業務がどの程度役立っているのか？」と問われたことが印象的であった。文章だけのやり取りだけではなく定期面談を実施し、仕事の進捗状況や不安、不満、出来ていることのフィードバック等を実施する時間が必要であると感じた。(助手さんと職員の情報共有)
- ・リネン交換後のシーツの置き場所、居室内のレイアウトやベッド移動後の車輪ロックなど細かい伝達も必要であると感じた。
- ・介護助手さんからみて自分たちの介護や接遇等はどう感じられているのか聞いてみたい。
- ・介護助手さんと利用者様が楽しく会話をしている場面をよく見かけたことから、間接業務だけではなく、利用者様に直接関わる仕事や時間も必要であると感じた。

【結果考察】

- Q8「介護業務(記録・プラン作成含)に専念できる時間が増えたか」、Q13「日常の忙しさが少しでも緩和されたか」については、約7割の方が改善したと感じている。直接的に人手が増えたことによる負担感の軽減と、業務体制の整理が進んでいることがうかがえる。
- 次いでQ1「利用者に関わる時間が増えたか」、Q3「利用者の変化の気付き」について、6割以上の方が改善したと感じている。直接利用者に関わる時間が増えたことで、利用者の動向観察にゆとりが生まれ、個別の気付きにもつながっている。
- Q15「仕事のモチベーションの変化」の結果は改善の有無が拮抗していたが、自由記載意見の「フロア内に介護助手さんがいてくれるだけで安心感に繋る」「人員も増えるとチームで仕事をしていると思え楽しく感じる」「利用者様や私たちの為に頑張っている助手さんに対し自分も一生懸命やろう!という意識を持つことができ、モチベーションアップに繋る」という意見もあり、精神的なゆとりが生まれることで新たな刺激を受け、コミュニケーションやモチベーションが創出されていることが推察される。
- 反面、各施設に共通して、自由記載意見には「離職が多い」「そもそもの職員数が足りない」「直接介護を担う人員が不足している」等、現状で人員不足を感じている意見も多数であった。

このような状況下での事業実施は、「準備や指導等に負担がある(あった)」等の一時的な負担感の増大についての感想もあったが、参加者の業務習熟度の向上に比例して、「大変助かっている」「もっと出勤日を増やしてほしい」等といった肯定的な意見が多く寄せられた。今後の更なる浸透が、介護現場にとってより一層の心身の負担感軽減につながると見込まれる。

- Q10「アクシデントなど件数の変化」については、6割近くが変化を感じておらず、むしろ業務に慣れない介護助手が現場に出ることで、安全面での不安があることや、事故に繋がりそうになったケースも報告されている。

これらは、介護助手の問題ではなく、指導体制(内容)に起因することと捉え、3ヶ月間という限られた期間内での指導の在り方やマニュアルの整備・運用など、改めて課題が明確化された。