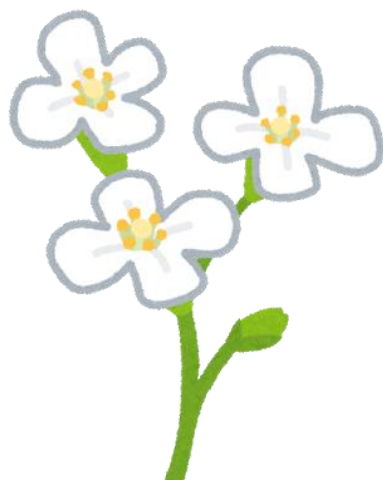


住まい系介護サービス事業所の雇用管理改善促進事業

良質な人材確保と
サービスの質の向上
セミナー



はじめに

我が国は急速な高齢化の進展により、介護需要の拡大が見込まれています。そうした中で、切実な問題となっているのが介護サービスの担い手である職員の高い離職率と相まって、深刻な人手不足の状況にあることです。また、近年、有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅などの高齢者住宅では職員による高齢者虐待も多発しており、介護サービスの質が求められているところです。

このように、今後の高齢化社会を支える介護人材の確保及び介護サービスの質の向上を図るための取組みは喫緊の課題となっております。

大阪府では、このような現状を改善すべく、高齢者住宅における介護サービスの質の向上を目的とした「良質な人材確保とサービスの質の向上セミナー」を実施いたします。

本書は、高齢者住宅の良質な人材確保とサービスの質の向上を目的として、高齢者住宅の事業主や管理責任者の方々を対象として作成したものです。本書の活用を通じて、高齢者住宅における雇用管理の改善とサービスの質が向上されることを期待いたします。

平成29年9月

大阪府 高齢介護室 介護事業者課

目次

導入

1. 介護人材の確保にかかる課題と目指すべき姿 ……P.03
2. 本セミナーで目指すもの ……P.04

介護人材の確保

3. 職員の過不足感と離職理由 ……P.05
4. 職員が介護業界に入った理由と希望 ……P.06
5. 職員の人材確保・定着にむけて ……P.07
6. 職員のやりがいにつながる環境づくり ……P.09
7. キャリアパスを見える化し向上心につなげる ……P.11

介護サービスの質の向上

8. 業務の生産性を向上するための業務改善 ……P.13
9. 入居者の自立を支援する ……P.15
10. 介護サービスの品質の向上 ……P.17
11. 虐待の発生と職種と要因 ……P.19
12. 虐待の種別と具体的な内容 ……P.20
13. 職員のメンタルケア ……P.21
14. ストレスの成り立ちと対応 ……P.22

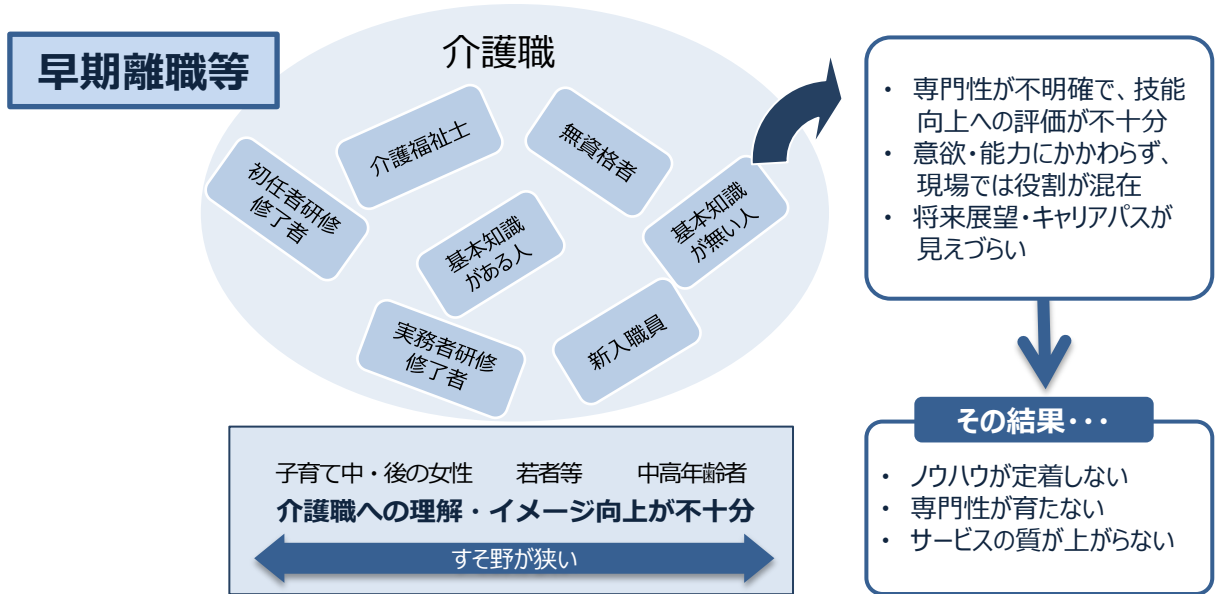
まとめ

15. まとめ ……P.23

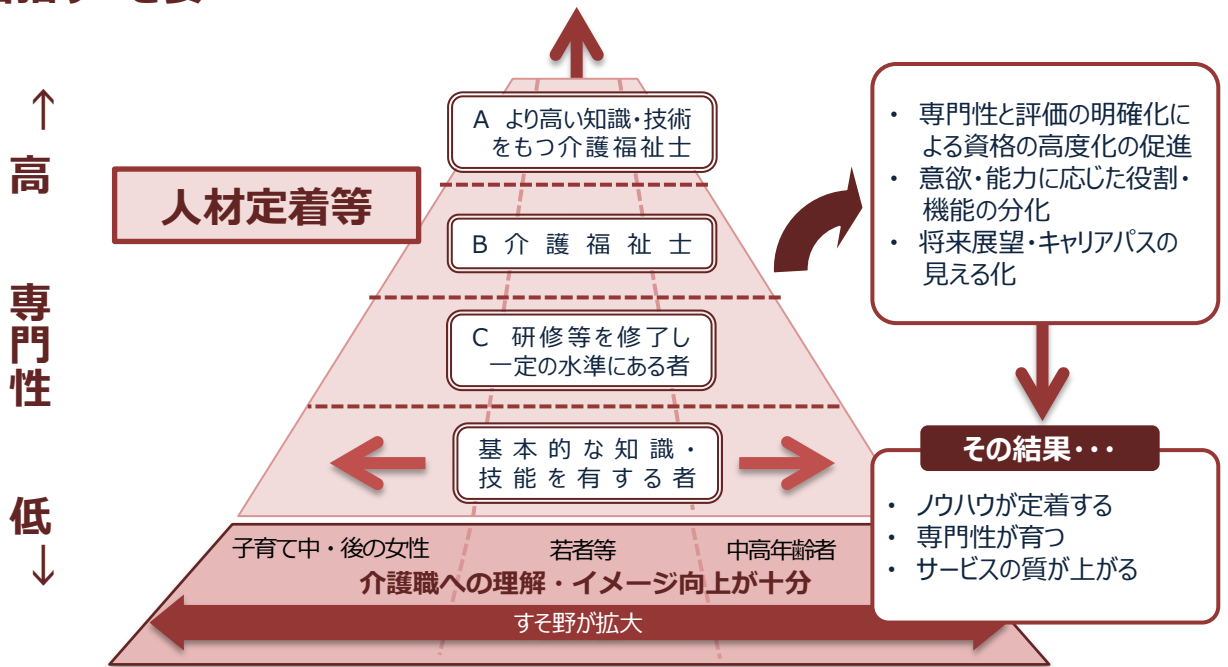
巻末.ワークシート

1. 介護人材の確保にかかる課題と目指すべき姿

■ 課題



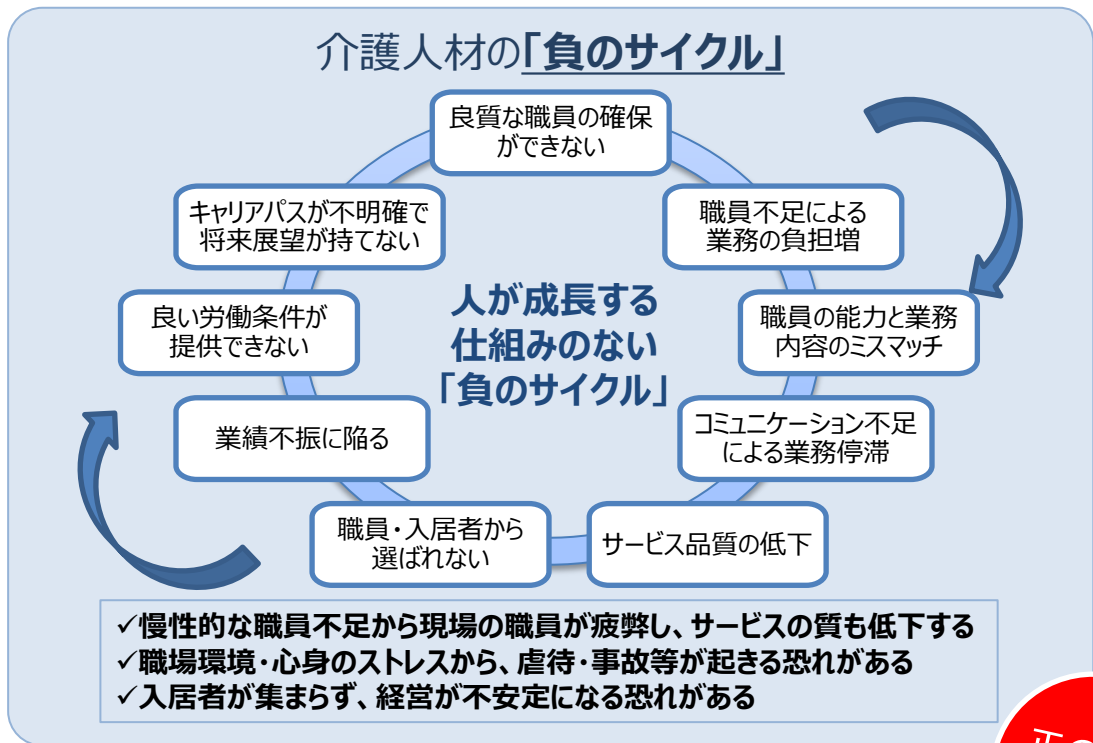
■ 目指すべき姿



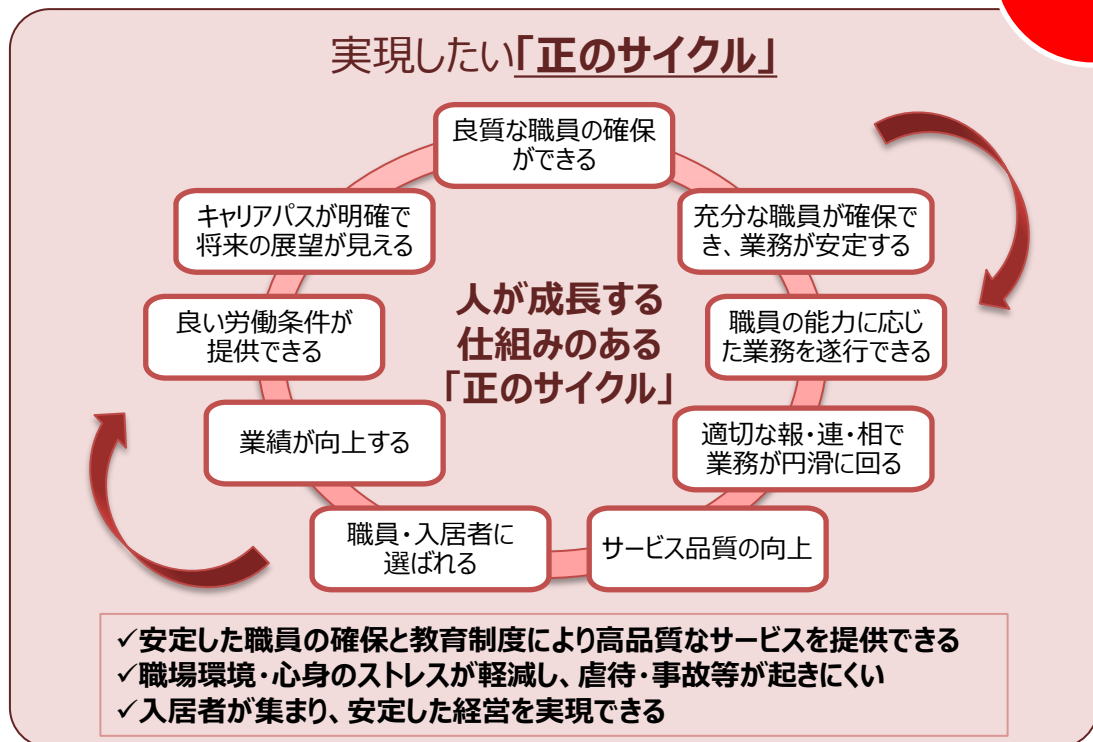
求められる役割	
A層	<ul style="list-style-type: none"> ○ 実務経験を経て養成課程で修得した知識・技術等を十分に活用し、多様な生活障害をもつ入居者に質の高い介護を実践 ○ 介護チームにおいて、介護技術の指導や職種間連携のキーパーソンとなり、チームケアの質を改善
B層	<ul style="list-style-type: none"> ○ 入居者や状態像に応じた系統的・計画的な介護や多職種との連携等を行うための幅広い領域の知識・技術を修得し、的確な介護を実践
C層	<ul style="list-style-type: none"> ○ ホームで働く上で必要となる基本的な知識・技術を修得し、指示を受けながら、介護業務を実践

※ホームとは有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅の総称です。

2. 本セミナーで目指すもの



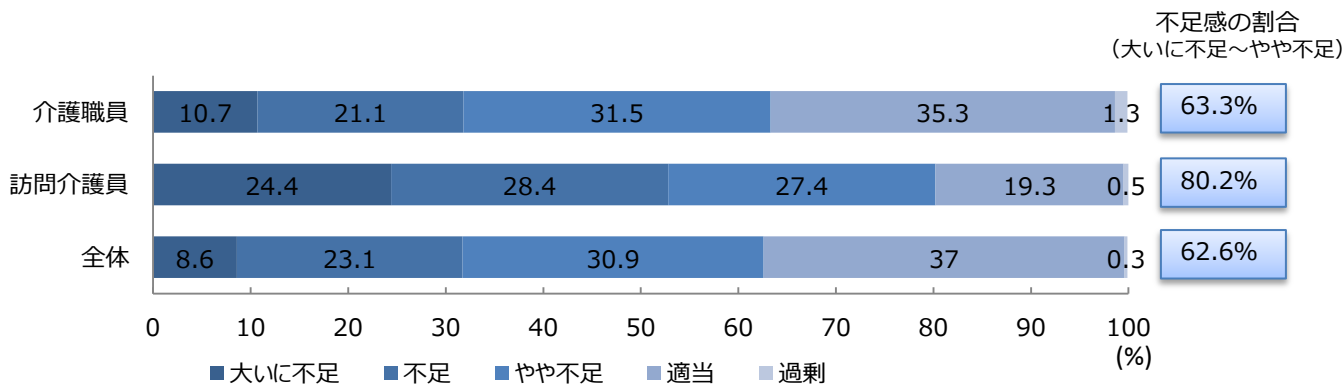
正のサイクルへ



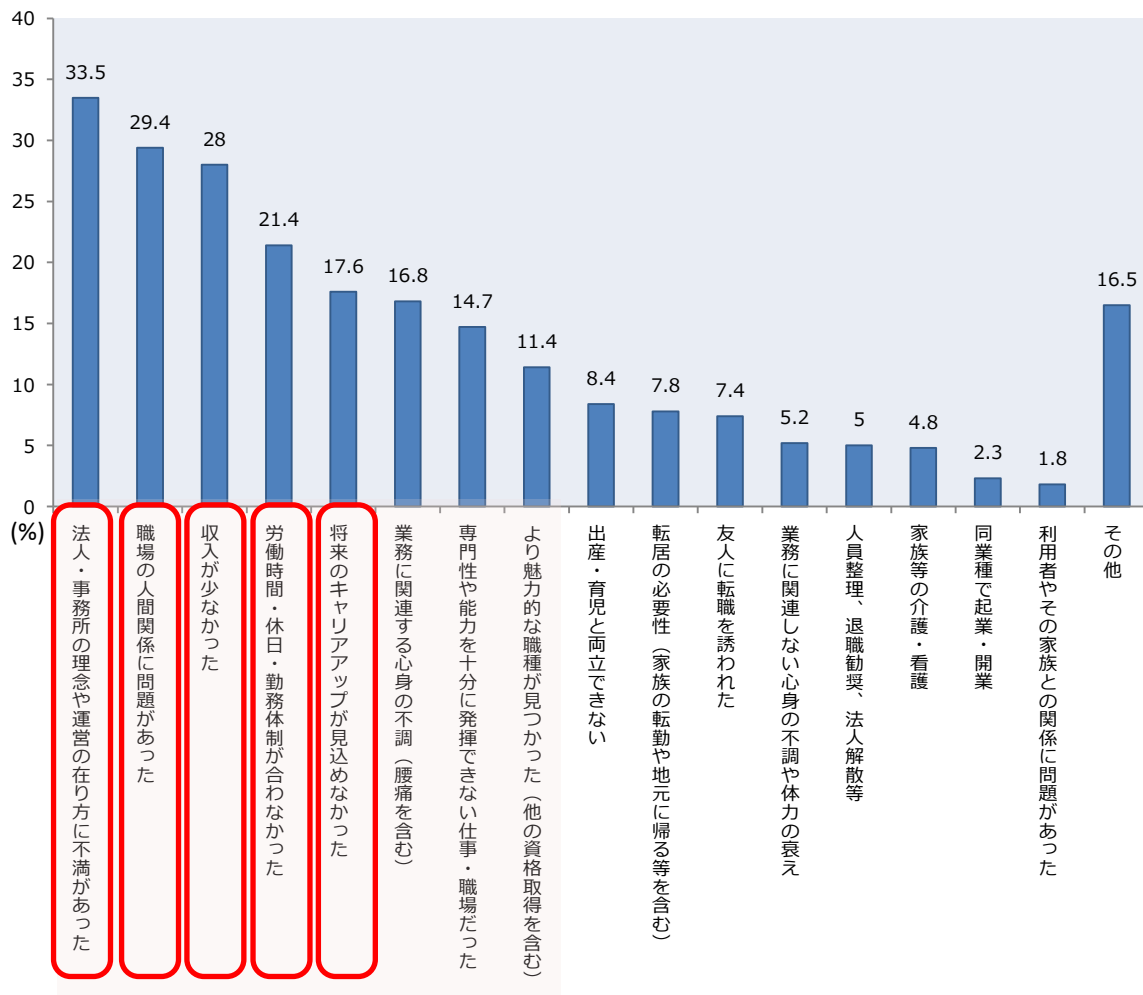
『正のサイクル』は自然にでき上がるものではありません。
それを創り出すための「改善への取組」に挑戦し続けることが必要です。

3. 職員の過不足感と離職理由

■ 職員の過不足感の状況



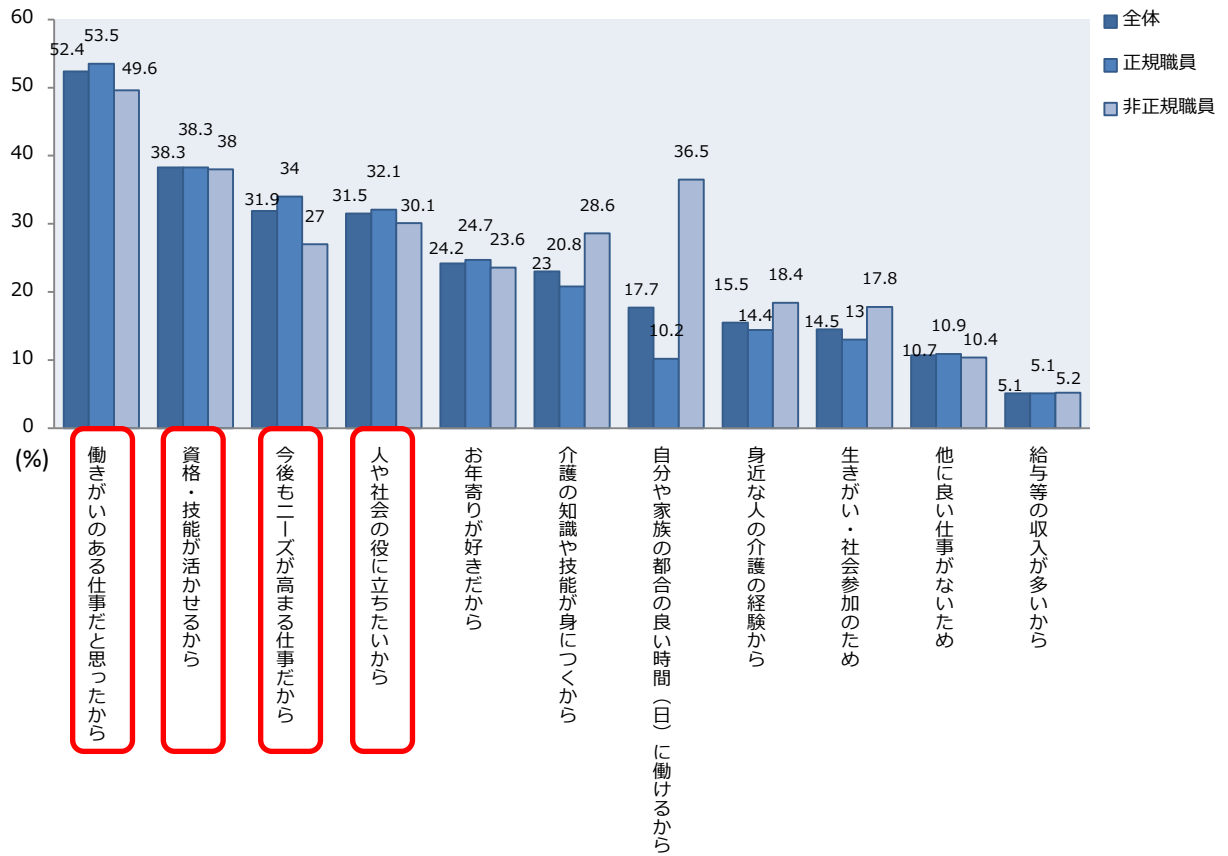
■ 職員の離職理由



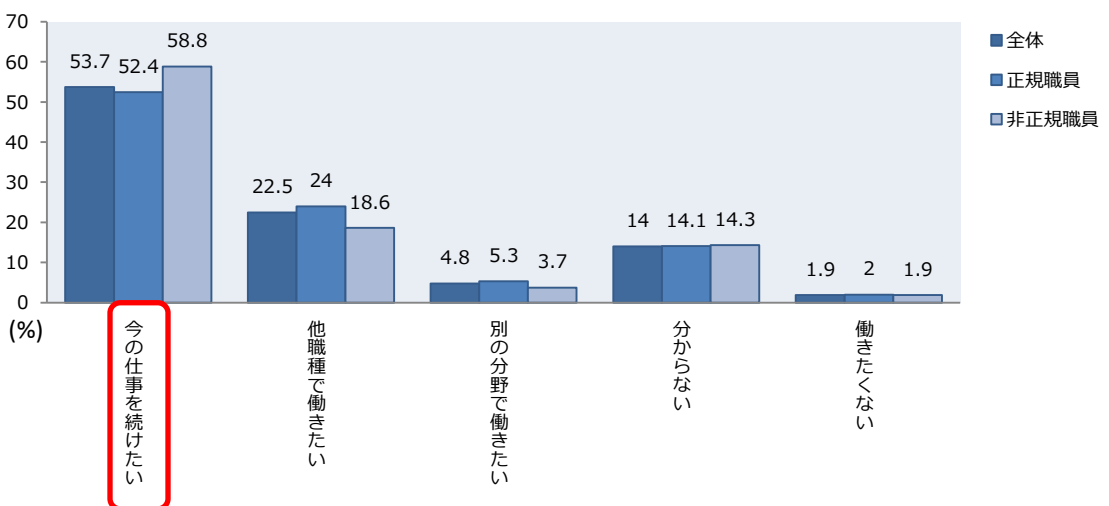
出典：(財)社会福祉振興・試験センター「平成27年度社会福祉士・介護福祉士就業状況調査」

4. 職員が介護業界に入った理由と希望

■現在の仕事を選んだ理由



■仕事に関する希望



出典：(財)介護労働安定センター 平成28年度 介護労働実態調査

5. 職員の人材確保・定着にむけて

■ 意義・目的

介護業界では人材確保・定着は大きな課題です。人材確保・定着は、サービスの質の向上につながる第1歩となります。テキストの事例や背景となる理論・概念を参考に、求める人材の確保・定着につなげていきましょう。

事例①

新入職員がベテラン職員に相談できるメンター制度(右記参照)を実施、採用時にアピールして安心感を持ってもらいました。

実施の背景・対応



新入職員は入職すると、どのように仕事をすれば良いのか、誰に相談すればよいのか、とても悩みます。介護現場では人手が不足していることが多く、即戦力が必要とされています。そのため、上司は指導の際も、業務をスムーズに進めることにとらわれることが多く、新入職員の技術的レベルや気持ちを押し量ることなく注意をしてしまいます。その結果、仕事で萎縮したり、職場に不信感を抱いてしまい、やめたいという気持ちを抱いてしまいます。そのようなときに、親身になって話を聞いてもらえるベテランさんに業務内容を丁寧に教えてもらうことで、職員は安心して働くことができます。

結果

入職希望者の面接時に説明することにより、入職希望者の不安を払拭できました。悩み事を真摯に聞いてくれる先輩の存在に安心されて、新入職員の定着率が上がりました。

事例②

勤務の見直しをし、ピンポイントで職員の募集をかけ、数時間の短時間勤務を希望する方を採用することができました。

実施の背景・対応



フロア毎の勤務体系や繁忙時間を確認し、短時間勤務の採用募集をかけました。Wワークで夜勤だけなら勤務できる、朝だけなら勤務できる、子供が学校に行っている間だけなら勤務できる、といった方に働いてもらえるよう、多様な勤務形態の募集ができるよう採用枠を増やしました。

結果

応募者が増え、ホームにとって良質な人材を選べるようになりました。細かく人員整備をすることで、必要な時間帯に人員を手厚く配置することができました。

事例③

既存の職員が入職者を紹介する制度を導入しました。入職者は既存の職員の紹介なので入職時から信頼関係を結びやすい採用ができました。

実施の背景・対応



既存の職員が人を紹介する場合は、自分のいるホームが好きでなければ、なかなか紹介する気にはなりません。紹介制度を導入するには、既存の職員に良いホームのアピールをしてもらわないと入職にはつながりません。そして、既存の職員も入職者に、自分のホームで長く勤めてもらえるよう働きかけてくれます。また、自分の好きなホームで頑張ってくれてくれる人を紹介してくれますので、安心して入職者を採用できます。

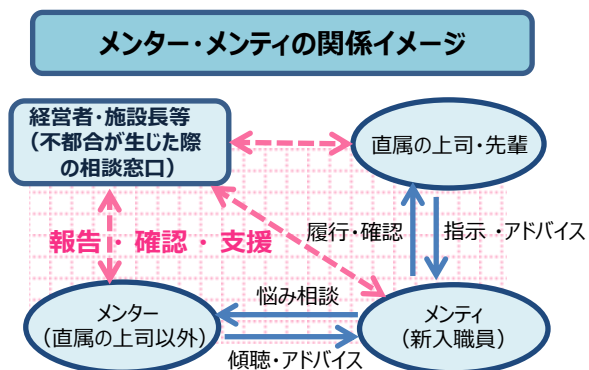
結果

既存の職員と入職者の双方が長く勤めるようになりました。職場についても入職前から理解をしていることが多く、ミスマッチが少なく定着につながりました。結果的に求人広告費の削減につながりました。

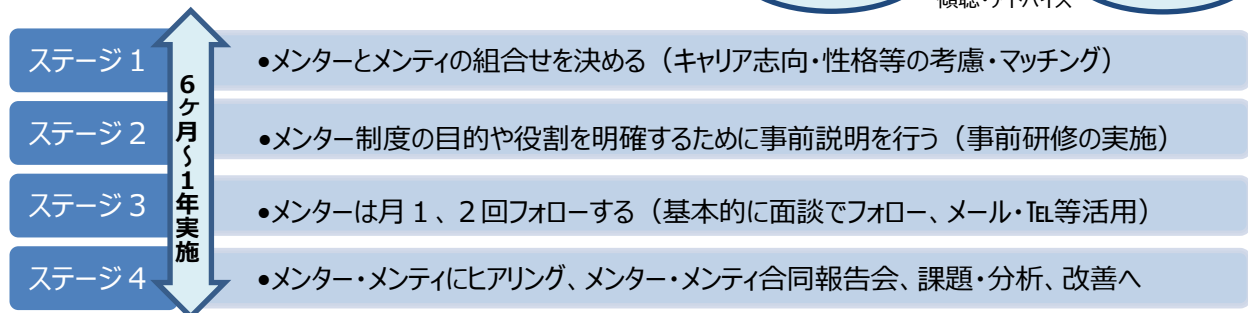
背景となる理論・概念

■ メンター制度とは

上司とは別に指導・相談役となる先輩職員が新入職員をサポートする制度のことをいいます。メンターとはもともと助言者という意味であり、先輩職員が、新入職員の仕事における不安や悩みの解消、業務の指導・育成を担当することです。



■ メンター制度の基本的な流れ



■ メンター制度の主な意義

(メンティ)

- ・新入職員満足度の向上【定着率の向上】
- ・メンターのノウハウの継承【早期戦力化】

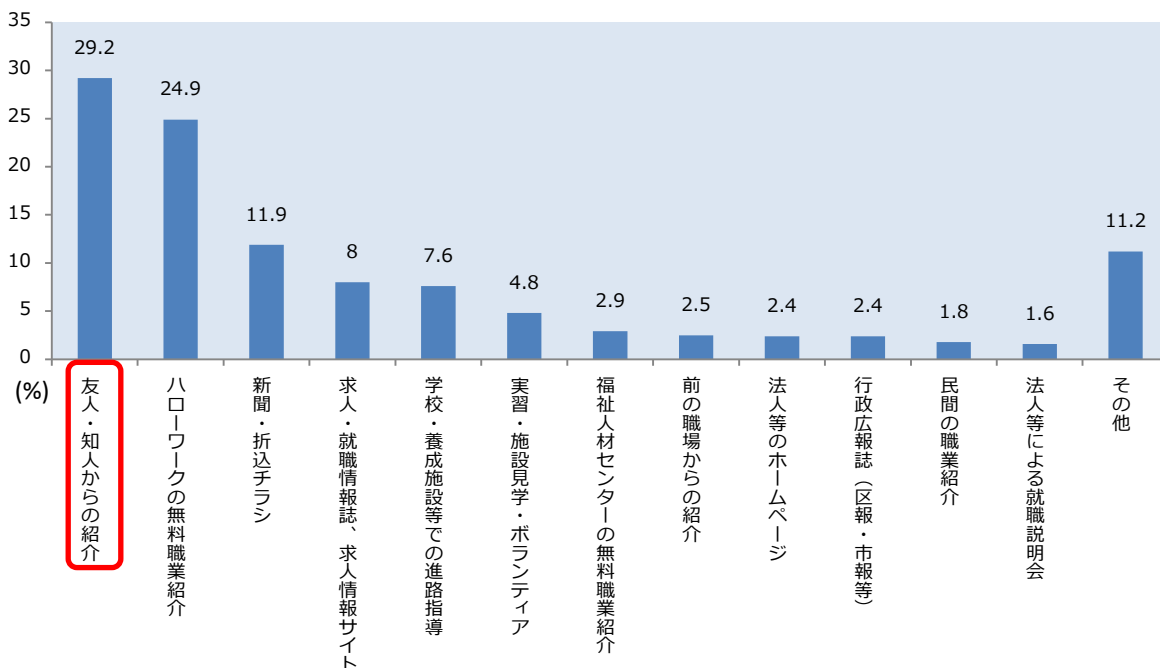
(メンター)

- ・対人関係力の強化、人を育てる意識の向上【人間力の向上】
- ・職務態度の向上、知識の増加、業務課題の再発見、意欲の向上【業務スキルの向上】

(共通)

- ・円滑な人間関係の形成【良好な職員環境・人間関係のトラブルの減少】

■ 求職者が職場を探した方法（複数回答）



出典：(財)社会福祉振興・試験センター「平成27年度社会福祉士・介護福祉士就労状況調査」

6. 職員のやりがいにつながる環境づくり

■ 意義・目的

介護の仕事は入居者の生活や自立支援を行うとてもやりがいのある仕事です。しかしながら、入居者、家族、職員などの複雑な人間関係に気を配る仕事でもありますので、気疲れが重症化してしまうと、そのやりがいを感じられなくなり、入居者の気持ちに寄り添うこともできなくなります。職員の気持ちにも十分に配慮し、やりがいにつながる職場環境をつくりましょう。

事例④

経営者と職員の距離感を近づけるため、定期的にコミュニケーションが取れる機会をつくり、経営者と直接話すことでモチベーションの向上に繋がりました。

実施の背景・対応



経営者は忙しいですが、職員との直接的なコミュニケーションの機会をもうけることはとても効果的です。経営者が現場に訪れ、自分の取り組みや考えについて、経営者は理念等について話し合うことで相互理解が進み、職員のモチベーション向上に繋がるとともに、経営方針への理解も深まりました。

結果

職員が経営者から大切にされていると感じることができ、モチベーションが上がりました。経営者と職員の距離が近づき、現場の声が反映されやすい環境づくりができました。

事例⑤

部門の取り組みや成果の発表の場を部門間横断で設定し、部門の成長を促すとともに、部門だけではなく組織全体へ貢献している認識を高めました。

実施の背景・対応



職員は他部門の同職種・他職種の職員とコミュニケーションを取る機会が少ないため、自部門以外の取り組みがわかりづらい環境にあります。そのため部門間を横断した他職種混合の取り組み・成果の発表交流を行う機会を設けることで、部門内だけではなく、縦横の関係もふくめて、組織全体への貢献感を生み出し、やりがいを感じる環境づくりを行うことができました。

結果

部門間交流により、部門間の壁がなくなり、コミュニケーションの範囲が広がりました。また、組織に自部門、他部門で連携して貢献している認識が高まりました。

事例⑥

入居者の誕生日に好きな食べ物や思い出の食べ物をご用意し、入居者に喜びを感じていただく機会を提供することで、職員のやりがいに繋がりました。

実施の背景・対応



毎日の生活を楽しまれることは入居者にとってとても大切なことです。特にお食事は生活のなかで楽しみにしている方も多く、誕生日等の特別な日に、入居者の思い出の食べ物や、ご希望に沿った食事を用意しました。思い出の食べ物を目の前にすることで過去のいろいろな出来事や気持ちを思い起こされるきっかけになりやすいです。また、普段より食欲がわき、笑顔がこぼれる方もいらっしゃいました。

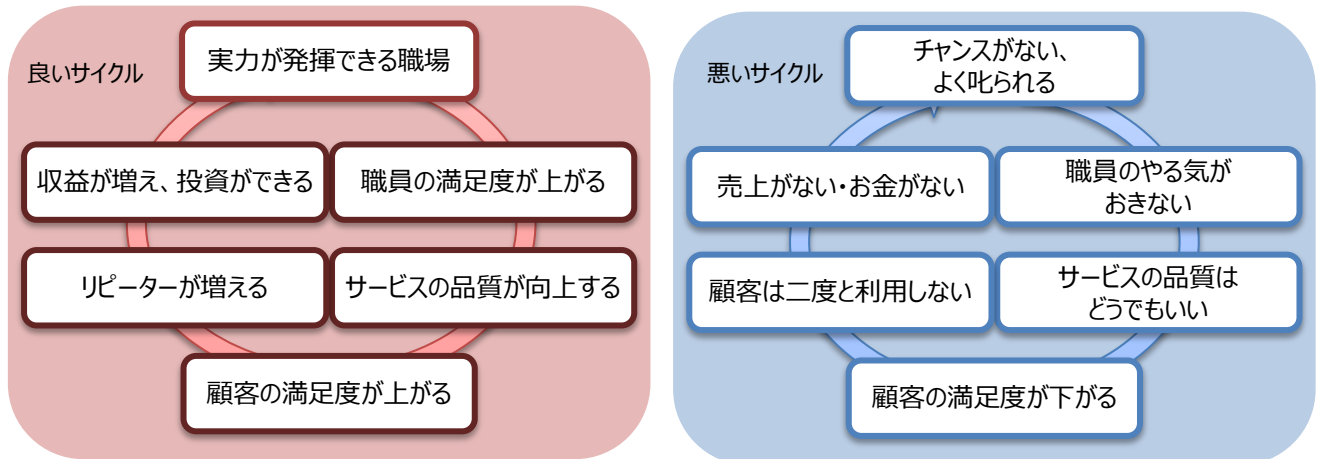
結果

特別な日の食事をきっかけに、これまでの生活の状況についての情報を得ることができました。また、他の入居者との会話ははずまれたようです。これをきっかけに日常の食事量も増え、活発に動いていただけるようになり、自立支援につながりました。入居者に喜んでいただけることで、職員のやりがいにもつながりました。

背景となる理論・概念

■ インターナルマーケティング

全職員が、自分の業務が他の誰かに価値を与えていると自覚できることが働きがいの向上につながり、働きがいの向上がサービスの向上につながります。



■ 非金銭報酬の種類

仕事環境	・勤務場所（オフィス環境） ・柔軟な勤務形態／勤務時間、仕事の裁量度 ・職場の人間関係（信頼できる上司、優秀な同僚）など
他者からの承認	・周囲からの認知（感謝）、正当な評価 ・社会貢献への実感 など
自己実現	・やりがいのある仕事、面白みのある仕事 ・自ら仕事を選択できる（自己申告、社内公募、社内FAなど） など
成長	・成長の実感 ・人材開発体系の整備 など
ワークライフ バランス	・仕事を生活のバランス ・多様性への対応 など

■ 入居者の生活歴を知る：ご本人をより深く理解し、ケアに活かす

入居者の生活歴を知ることで、ご本人がこれまでの人生や生活で大切にされてきたこと、得意なこと、苦手なことなど、重要な情報を得ることができます。

これにより、職員はさまざまなケアの方法を思いついたり、それらを職員間で議論し実行することができます。これらは、職員の専門性を発揮することにつながっていきます。このように行ったケアが、入居者ご本人のやる気を引き出すことにつながる、またQOLを向上することにつながることを日々の業務の中で体験し実感することが、p.6の「現在の仕事を選んだ理由」につながります。

7. キャリアパスを見える化し向上心につなげる

■ 意義・目的

介護の仕事には理論や技術をともなう専門性があります。専門職として自分が将来どう成長できるのかは職員にとって、関心が高いところです。職員にキャリアパスをしっかりと示すことで、職員自身が将来の見通しを立てることができます。また、今後の方向性を職員に伝えることにより、職員とホームとの意識のズレがなくなり同じ方向を向いて仕事ができます。

事例⑦

キャリアパスを職員に周知し、職員自身がどのように成長したいのか、ホームとしてどのように職員に成長してほしいかなどを明確にしました。

実施の背景・対応

キャリアパスを職員へ正確に伝えられていますでしょうか。キャリアパスは、ホームが求めている人材についてのメッセージの役割も持っています。定期的に話し合うことで、職員一人一人がキャリアについて考えるようになり、職員全員で目指すべき方向も具体的かつ明確になりました。

結果

職員の積極的な行動をうながすことができました。
職員がホームの求めている人物像をしっかり理解でき、自覚することで、チーム力が増しました。

事例⑧

就業規則通りに昇給を行うことにより、職員の給与面での不満がなくなりました。

実施の背景・対応

就業規則は職員に周知する義務があります。もし、就業規則通りに昇給されなければ、給与面での職員の不満が発生することにつながります。組織への信頼は業務に対しての向上心にもつながります。

結果

給与に対する不平不満を持つ人が少なくなりました。
職員のホームに対する信頼が高まりました。

事例⑨

職員が良い行動をしたときや、良く働いてくれるときは、経営者からきちんと感謝の気持ちを伝えるよう徹底しました。

実施の背景・対応

ホームに人事考課制度やキャリアパスがないために、職員の働きに応じた評価を十分にできていないと考えていませんか。職員の能力に見合ったポストを十分に用意できないと思って、自信を無くしていませんか。小規模のホームほど、経営者と職員の距離も近く、直接評価することが容易なのではないでしょうか。例えば、経営者自ら職員が良い行動をした時に「ありがとう」と伝えれば、十分な評価になります。職員と対話すること。それが職員のモチベーションにつながります。

結果

経営者と職員の距離が一層近くなりました。
職員のやる気が高まりました。

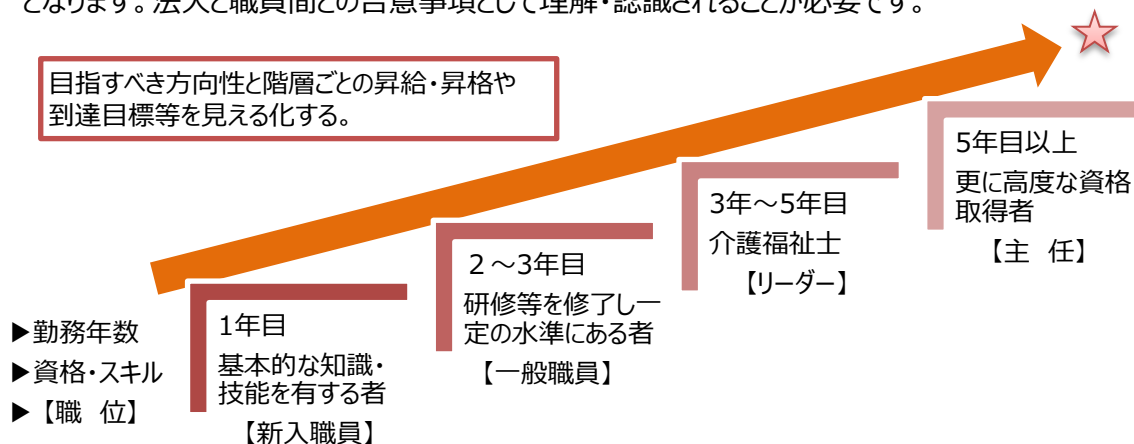


背景となる理論・概念

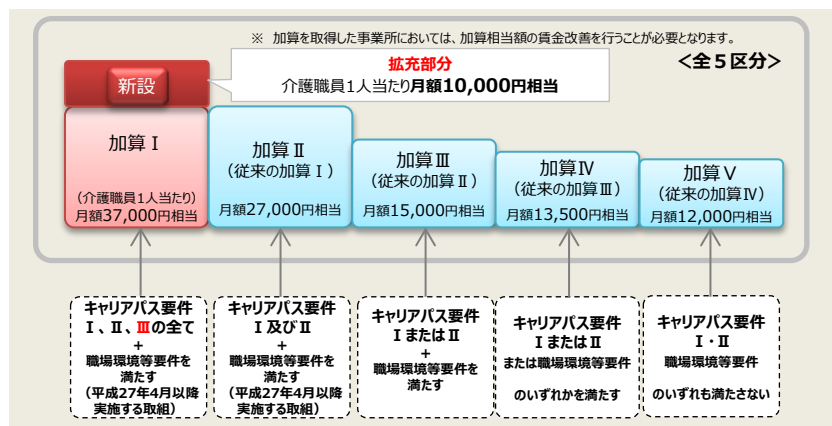
■ キャリアパスとは

各法人の理念をもとに、職員自らが将来像を描き、求める人材像や教育方針を職員全体で共有し、段階的に目標を設定するためのツールとなるものです。

職員にとってキャリアパスは「将来の道標」であり、現状における自分の経験、資格・スキル、職位などを3年先、5年先の将来像とを照らし合わせて、“将来この法人でどのような処遇となるかを示す根拠”となります。法人と職員間との合意事項として理解・認識されることが必要です。



■ 介護職員処遇改善加算



▶ キャリアパス要件：I、II、IIIの3種類の要件があります。

- I…職位・職責・職務内容に応じた任用要件と賃金体系の整備をすること
- II…資質向上のための計画を策定して、研修の実施または研修の機会を設けること
- III…経験若しくは資格等に応じて昇給する仕組み又は一定の基準に基づき定期に昇給を判定する仕組み（下記参考例）を設けること。
 - 「勤続年数」や「経験年数」などに応じて昇給する仕組み
 - 「介護福祉士」や「実務者研修修了者」などの取得に応じて昇給する仕組み
 - 「実技試験」や「人事評価」などの結果に基づき昇給する仕組み

▶ 職場環境等要件：賃金改善以外の処遇改善（職場環境の改善など）の取組を実施すること。

※ 介護職員処遇改善加算を取得するにあたっては、賃金改善等の処遇改善の内容等について、雇用する全ての職員へ周知することが必要です。

（腰痛対策などの負担軽減を目的とした介護ロボットやリフトの導入・タブレット端末などを利用したICT活用による職員の事務負担軽減・健康診断等健康管理面の強化、休憩室、分煙スペース等の整備・事故・トラブル等への対応マニュアルの作成・子育てとの両立を目指す人のための育児休業制度の充実等）

大阪府は、大阪府社会保険労務士会と委託契約を結び、同労務士会内にコールセンターを設置し、電話相談を行い、要請があれば社労士を事業所へ派遣（無料）します！ TEL 0120-968-394

8. 業務の生産性を向上するための業務改善

■ 意義・目的

経営者が介護現場の責任者に「何が必要ですか」と尋ねると、大体「人手が足りないから、補充してほしい」という意見が上がってきます。業務効率を重視するあまり、入居者への思いやりや適切なケアをおろそかにしてしまうなどの本質を見失ってしまうこととなります。一方で、入居者の自立を阻害するような行き過ぎたケアや非効率な運営体制などを改善する必要があります。

事例⑩

シフト表を見直しました。人手が多い時間帯と人手が足りない時間帯を分析し、人手が足りない時間帯から人手の多い時間帯に業務量を移しました。



実施の背景・対応

ホームで人手が必要となるのは、起床時、入浴介助、就寝介助の時間帯です。そこで、入居者へのサービスが多い時間帯のサービス内容をこの時間帯に必要なサービスかどうかを精査しました。例えば、自立度の高い入居者と相談させていただき、入浴時間を遅出がいる夕方から夜間に変更していただくことにより、人手不足に対応することができます。

結果

入居者のサービス内容を見直すことで、職員の業務量の平準化を図ることができました。効率的な職員配置を行うことで職員の人手不足感が落ち着いてきました。

事例⑪

介護業務に専念するため、外注できる仕事を外部の事業所に依頼しました。



実施の背景・対応

障がい福祉サービスやシルバー人材センター等にお手伝いいただくことが出来ました。地域にある外部事業所の場合、地域密着の観点から協力関係ができ地域の福祉向上につながる場合があります。

結果

掃除、配膳、植物の世話等をお願いしました。生き活きとお手伝いいただくことができました。外部依頼することで、職員に時間の余裕ができ、より専門性を発揮する機会を提供する環境となりました。

事例⑫

離床センサーや熱感センサー等を導入することで、見守りにかかる職員の時間を適正に減少することができ、入居者のプライバシー保護を徹底することができました。



実施の背景・対応

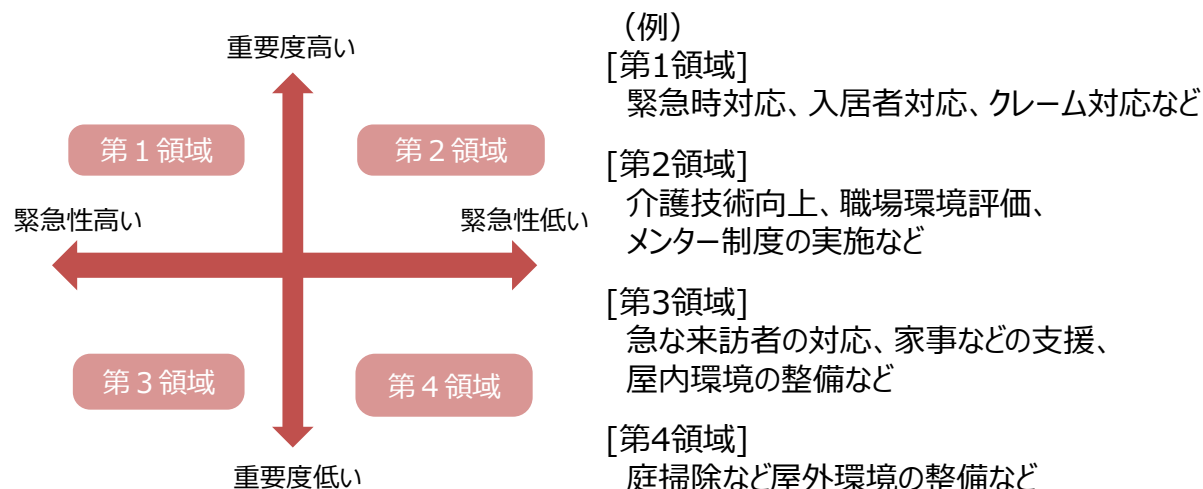
入居者の見守りにITを用いたセンサーを使用することで、見守りの効率が高まり、職員の労働時間の削減につながります。また、入居者のプライバシー保護や安眠の確保を徹底することができました。

結果

見守りにかかる職員の関わり時間を適正に減少することで、効率的な人員配置につながりました。事故の未然防止、異変への素早い気づきと対応につながりました。必要時以外、安眠している入居者の居室への訪室がなくなり、入居者の生活リズムも安定されてこられました。

背景となる理論・概念

■ 仕事の重要度・緊急度ではかる優先順位



■ 職員の専門性を活かすための外注利用の判断基準

- ① 社内にはない資源であること（弁護士・税理士など専門家の利用）
- ② 社内で行うよりコストが安くなること
- ③ 外注することで、時間の余裕が生まれ、職員の専門的なサービス提供の質が向上すると思われること
- ④ 入居者のプライバシーに関わらない業務であること

■ 目的と効果（エビデンスベース）の比較分析による業務分析と評価

入居者の自立支援や入居者をとりまく環境や状況の向上にむけて、発生する業務内容・量の分析をすることで、業務改善を行っていくことが必要です。入居者に直接的に関係する支援や間接的に関係する支援がありますが、各業務内容について実施した後、総合的に評価を行うことも重要です。

入居者の支援内容は、各個人の必要性によって異なります。それ以外にも、入居したばかりの時期、体調を崩した時期等、時期による違いや、家族の関わり方の変化による違いなど随時観察し、ご本人と話し合い、見直すことが必要です。支援内容の目的と効果について意識が低い場合、安易に支援内容を変更してしまい、支援がうまくいかなくなってしまう場合もあります。

初期対応の不備から問題が悪化してしまうと、より解決が難しくなり、現場が疲弊してしまいます。業務状況を常に把握し、スピーディに分析、評価を繰り返すことが重要です。業務分析と評価による業務の見直しが必要です。

9. 入居者の自立を支援する

■ 意義・目的

自立支援とは「その人の意志が尊重され、残存機能を活用しながら、その人らしい生活を継続していくこと」です。時に、介護の現場では、入居者の事故を防ぐために手伝いすぎることもあります。本当の自立支援とは何かを考えることがサービスの質を向上させるうえでの重要なファクターとなります。ADLの自立ばかりでなく、社会生活の継続なども自立支援の対象となります。

事例⑬

入居者の社会生活の継続、精神的な充実感にむけて、多様なクラブ活動を実施することで、参加された入居者が生活にハリがでてきたと言われます。



実施の背景・対応

カラオケ、俳句、外食、絵画、歴史教室、遠足など入居者の交流を促進したり、地域の方と触れ合う機会を増やすことで、入居者の活動量と意識が向上されました。

結果

人と会うために身だしなみを整えるようになったことも楽しみようです。生活にハリを感じていらっしやるようです。外出という目的ができ、入居者がリハビリに積極的に参加されるようになりました。

事例⑭

排泄のアセスメントを徹底しトイレ誘導を行うなどにより、ADLが向上し、入居者の自信につながられたようです。



実施の背景・対応

排泄は人の尊厳に関わる重要なことです。入居者の尿量の測定やタイミングを記録するなど、排泄のアセスメントの徹底と適切なトイレ支援を行うことでオムツやパッドが外れて、入居者がトイレで排泄することができるようになりました。自信が高まり、今では歩行にも積極的にようになりました。

結果

排泄の自立度が高まることで歩行機能も向上してこられました。外出などその他の生活行動にも積極性がみられるようになりました。

事例⑮

小学校で行われる祭りやバーベキュー大会などのイベントで、外部の人との交流や入居者にも役割を担っていただき、主体的に参加をしていただきました。



実施の背景・対応

自室に閉じこもりがちになると、身心の機能低下につながる場合があります。地域で行われるイベントに参加していただくことで、外出や地域社会との交流を活発にいただくことができました。入居前の生活のように、外部の人との交流や役割を持たれることで生きがいを持っていただくことができました。

結果

社会交流をすることで、ホーム内では発生しないいろいろな場面で入居者同士や職員とのコミュニケーションが増え、生活を楽しまれるようになりました。地域住民やご家族との交流から、入居者と地域、ホームと地域のつながりが生まれてきました。

背景となる理論・概念

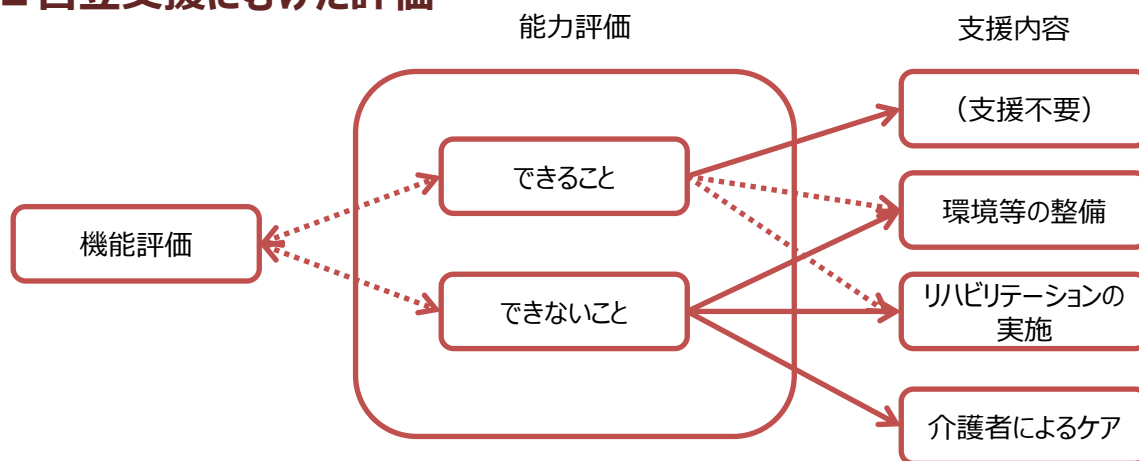
■ 介護保険法

(目的)

第一条 この法律は、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、**これらの者が尊厳を保持し、その有する能力に応じ**

自立した日常生活を営むことができるよう、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行うため、国民の共同連帯の理念に基づき介護保険制度を設け、その行う保険給付等に関して必要な事項を定め、もって国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とする。

■ 自立支援にむけた評価



■ 認知症ケアからの I C F (国際生活機能分類)

過去のケア
〔「行動」に着目〕
周辺症状や「問題行動」と
捉えた援助者視点のケア



現在のケア
〔「人」に着目〕
できることに着目し、その人らしさを
重視したチームケア

1. 一部のケア職員が抱え込んでバラバラに
2. 問題に対処するのが「ケア」周りがしてあげる介護
3. 問題は認知症のせい、しかたない
4. 本人はわからないから環境は最低でいい
5. 危険だから外には出さない
6. とりあえずその場しのぎを

1. 専門職がチームとなって方針、方法を定める
2. 認知症の人でも当然本人本位
本人が自分らしく生きる支援
3. 問題の多くは「作られた障害」
背景・要因をさぐり緩和や増悪防止を
4. 認知症の人でも感情や心身の力は豊かに残っている
5. 環境の力で安心と力の発揮をなじみの環境作りが鍵
6. なじんだ地域や自然の中で
7. 初期から最期まで関係者で継続ケアを

10. 介護サービスの品質の向上

■ 意義・目的

介護サービスの品質は現場がチームとして、少しずつ改善活動に取り組むことで、徐々に向上するものです。小さくても一つひとつの取り組みを積み重ねることが重要です。

事例⑯

新入職員に理解しづらい部分を指摘してもらうことで、分かりやすく活用できるマニュアルにしました。



実施の背景・対応

マニュアルとは、ある事柄に関する手引きです。わかりやすいものでないと日常的あるいは有事などの緊急時に活用できません。記載が正確で、読みやすく、実践にそっているもの。活用する人がわかりやすいマニュアルを作ることが大切です。

結果

マニュアルの改善により、皆が可能な限り同じ対応をすることができました。ミスが減るなど、サービスの品質向上につながりました。

事例⑰

ヒヤリハット報告書を書きやすくすることで報告数が増えました。それにより、職員間で共有しやすくなり、事故発生を未然に防ぐことにつながりました。



実施の背景・対応

ヒヤリハット報告書を提出する目的は日常に潜む小さな危険を見つけることにより、大きな事故を未然に防ぐことです。ヒヤリハットを集めて分類することで、危険の「多い場所」「多い時間」を見つけることができ、具体的な事故防止の対策を立てることができるようになります。

職員がヒヤリハットを書くことに抵抗感を感じないよう、職員が書きやすいチェック方式のヒヤリハット報告書（次ページ参考）を導入し、提出しやすい仕組みを作りました。

結果

ヒヤリハットの様々な事例を話し合うことで、日常の小さな危険を認識することになり、職員の危険に対する感度が高まりました。

事故の種類ごとに、事故が起こりやすい場所と時間帯を絞り込むことで、事故を未然に防ぐことができました。

事例⑱

ご家族に定期的に状況確認を頂けるよう運営懇談会や家族会を開催しました。

実施の背景・対応

やむを得ず入居者と離れて暮らす家族にとって、入居者がどのように過ごされているかを気にされることが多いです。現状（入居者の状態、職員のサービスなど）をしっかり見てもらうために、定期的に入居者、家族、ホーム・職員が直接対面して、話し合う仕組みを構築しました。

結果

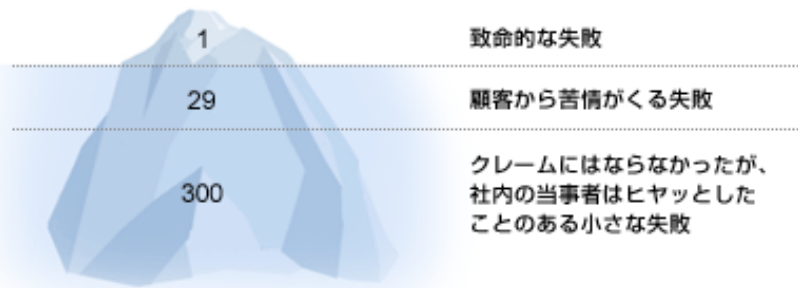
家族の安心感につながり、信頼を得ることができました。

入居者・家族の意見に応えることで、きめ細かなサービスが提供でき、入居者の笑顔が増えました。



背景となる理論・概念

■ヒヤリ・ハットの法則



冰山（大きな失敗）は海面下に巨塊（小さな失敗）が隠れている
「ハインリッヒの法則」仕事における失敗の発生確率は【1：29：300】

300件のヒヤリ・ハットの気付きで29件の軽傷事故、1件の重大事故を防ぐことができるといわれています。

ヒヤリ・ハットは職員の気付き力から生まれます。
気付きを共有しやすい環境を作り、事故を未然に防ぎましょう。
(ノートの活用・朝礼での共有等)

■ヒヤリハット報告書(具体例)

ヒヤリハット報告書			
			平成 年 月 日提出
入居者		報告者	<input type="checkbox"/> 田中 <input type="checkbox"/> 佐藤 <input type="checkbox"/> 加藤 <input type="checkbox"/> 鈴木
発生 発見日時	年 月 日 <input type="checkbox"/> 午前 <input type="checkbox"/> 午後 時 分	報告日時	年 月 日 <input type="checkbox"/> 午前 <input type="checkbox"/> 午後 時 分
発生場所	<input type="checkbox"/> デイルーム <input type="checkbox"/> デイルーム(手洗い場) <input type="checkbox"/> 食卓付近 <input type="checkbox"/> 居室(出入口付近) <input type="checkbox"/> 居室(ベット付近) <input type="checkbox"/> 居室(トイレ) <input type="checkbox"/> トイレ <input type="checkbox"/> お風呂内 <input type="checkbox"/> 洗い場 <input type="checkbox"/> 廊下 <input type="checkbox"/> 脱衣所 <input type="checkbox"/> 事務室 <input type="checkbox"/> ホーム玄関 <input type="checkbox"/> ホーム外() <input type="checkbox"/> 紛失/盗難 <input type="checkbox"/> 車両		
区分	<input type="checkbox"/> 転倒 <input type="checkbox"/> 転落 <input type="checkbox"/> 衝突 <input type="checkbox"/> 誤嚥/誤飲 <input type="checkbox"/> 異食 <input type="checkbox"/> 誤薬 <input type="checkbox"/> 暴行 <input type="checkbox"/> 自虐行為 <input type="checkbox"/> 器物破損 <input type="checkbox"/> ホーム外徘徊 <input type="checkbox"/> 紛失/盗難 <input type="checkbox"/> 車両事故 <input type="checkbox"/> その他(言動, 医療処置など) ()		
備考			

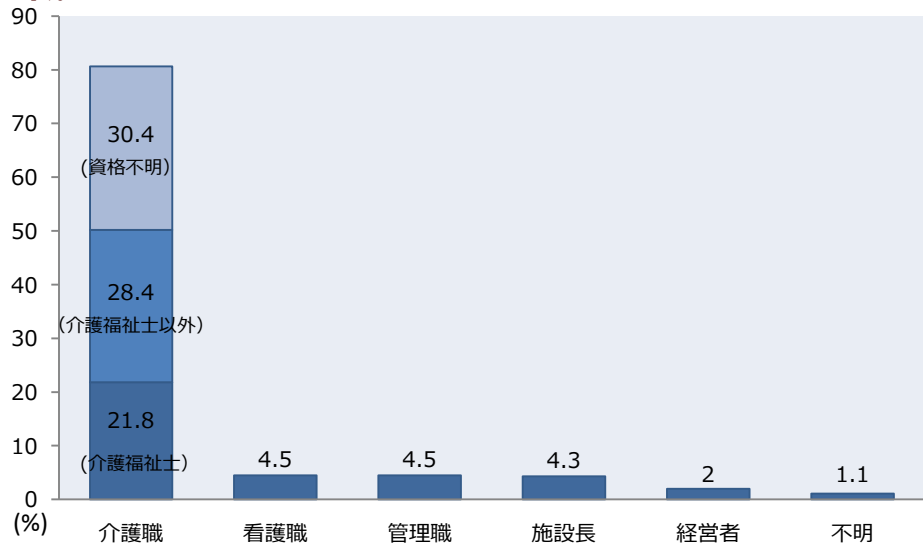
11. 虐待の発生と職種と要因

大阪は虐待の事実判明件数が全国で最も多くなっています。
虐待発生 の 要因 として は、 職員 の 知識 不足 ・ ストレス 等 が 多く 挙げ られ て います。

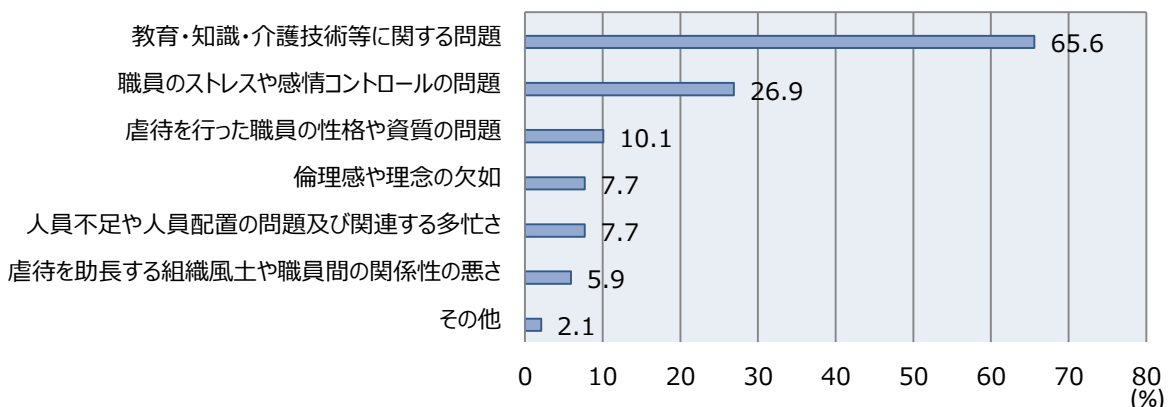
都道府県別にみた要介護施設従事者等による虐待の事実が認められた事例の件数（平成27年度内）

北海道	14	東京都	26	滋賀県	9	香川県	6
青森県	7	神奈川県	29	京都府	9	愛媛県	5
岩手県	3	新潟県	10	大阪府	33	高知県	5
宮城県	4	富山県	3	兵庫県	24	福岡県	30
秋田県	2	石川県	5	奈良県	3	佐賀県	6
山形県	4	福井県	3	和歌山県	4	長崎県	6
福島県	5	山梨県	2	鳥取県	5	熊本県	7
茨城県	5	長野県	3	島根県	4	大分県	3
栃木県	2	岐阜県	3	岡山県	11	宮崎県	4
群馬県	1	静岡県	9	広島県	18	鹿児島県	7
埼玉県	19	愛知県	24	山口県	4	沖縄県	4
千葉県	11	三重県	7	徳島県	0	合計	408

■ 虐待を行った職種



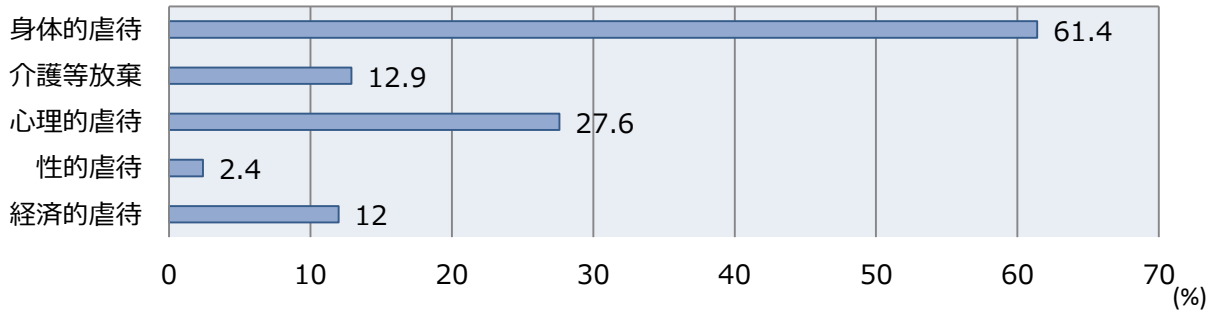
■ 虐待の発生要因（複数回答）



出典：厚生労働省平成27年度「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査」

12. 虐待の種別と具体的な内容

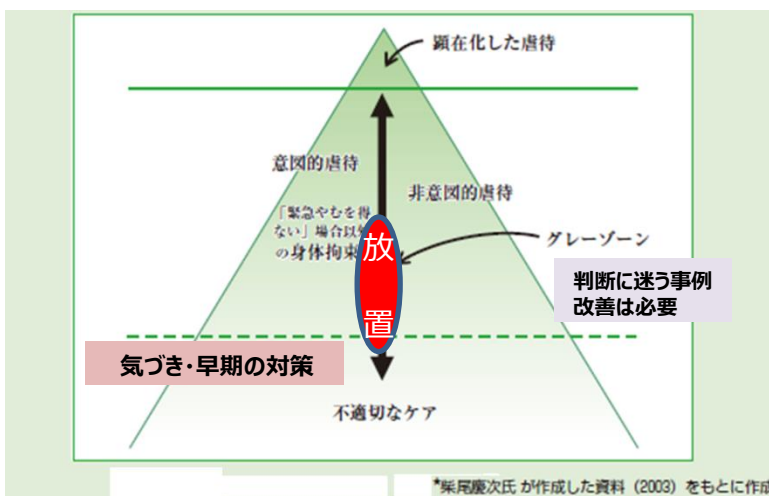
■虐待の種別（複数回答）



【参考】虐待の具体的な内容（主なもの）

種別	内容
身体的虐待	暴力的行為 本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為 「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束
介護等放棄	必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為 高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為 必要な用具の仕様を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為 高齢者の権利を無視した行為またはその行為の放置
心理的虐待	威嚇的な発言、態度 屈辱的な発言、態度 高齢者や家族の存在や行為を否定虫するような発言、態度 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為 羞恥心の喚起
性的虐待	高齢者にわいせつな行為をすること
経済的虐待	金銭を借りる 着服・窃盗 不正使用

「不適切なケア」を底辺とする「高齢者虐待」の概念図



虐待はいきなり起こりません。不適切ケアの蓄積がエスカレートして起こるものです。表面化した虐待行為だけに対処するのでは根本的な解決にはつながりません。

虐待は、虐待する人と虐待される人との個人的な問題だけではなく、虐待を許してしまうホームの風土にも問題があります。高齢者の虐待を防止するためには、組織全体の課題と捉え、全員で向き合うことが何よりも重要です。

13. 職員のメンタルケア

■ ストレスマネジメントの種類

1) セルフケア

(自らのストレスを理解し、適切に対応をすること)

- ・ストレスやメンタルヘルスに対する正しい理解・ストレスへの気づき・ストレスの対応 など

2) ラインケア

(管理者等が職員のケアをすること。その為には
管理者がセルフケアができていることが重要)

- ・職場環境等の把握と改善
- ・労働者からの相談対応
- ・職場復帰における支援 など

3) 事業所内産業保健スタッフ等によるケア

4) 事業所外資源によるケア

(カウンセラー、心療内科等 専門家によるサポート)

WHOの健康の定義

健康とは、病気でないとか、弱っていないということではなく、肉体的にも、精神的にもそして社会的にも、すべてが満たされた状態にあること。

ストレス要因の種類

物理的刺激・・・気温・湿度・騒音・照明・人混み等

身体的刺激・・・病気・怪我・過労・睡眠不足等

心的刺激・・・大きなイベント（親しい人の死・就職・転職・出世・結婚・離婚・引越し等）
日常イベント（人間関係・仕事のトラブル・家庭のトラブル等）

医療福祉現場における特殊なストレス要因

- ・仕事そのものによるストレス ・人命にかかわる仕事 ・死や苦痛との対面
- ・人生を左右するケア ・細心の注意を要するケア（感染症予防等） ・変則勤務
- ・努力や成果に対する評価が不明確 ・人手不足による過度な仕事量

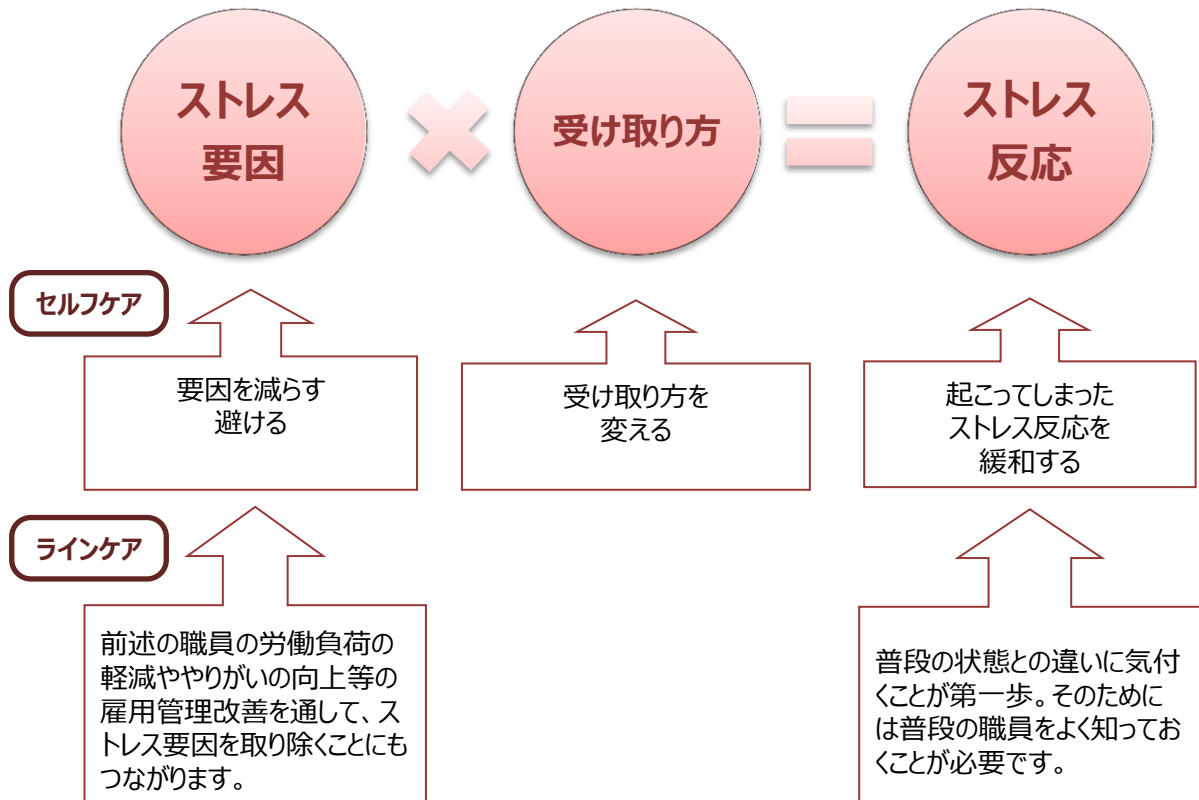
介護の現場はストレスを受けやすい職場です。

その為、職場全体としてのケアが求められます。まずは変化に気づくことが重要です。

心の反応	体の反応	行動の反応
不安 緊張 イライラ 落ち込む やる気が出ない 興奮 憂鬱 おっくう 等	疲労感 血圧上昇 胃痛 頭痛 不眠 動悸 湿疹 頻尿 等	飲酒・喫煙の増加 過食・食欲不振 遅刻 仕事のミス 落ち着きが無い 身なりをかまわなくなる 過重な仕事量 異様にハイテンション 等

14. ストレスの成り立ちと対応

■ 成り立ち



■ ストレスへの対応

ストレス要因（ストレッサー）にうまく対処しようとすることを、ストレスコーピングといいます。

- 問題の原因を明らかにして、積極的に解決しようとするコーピング。（積極的な問題解決）
例 ▶ 問題について情報を集め、解決方法を考えて実行する。
- 問題が起きた事はしょうがないこととあきらめるコーピング。（放棄・あきらめ）
例 ▶ 「この問題は不可抗力であり、自分のせいで起きたわけではないので、しょうがない」と納得する。
- 問題そのものから、一時的に距離をとるコーピング。（回避・休養）
例 ▶ 旅行に出かけてリフレッシュする。
- 相談・他者からの援助を求めるコーピング。
例 ▶ 同僚に相談したり、愚痴を聞いてもらう。
- 見方を変える問題を別の視点からみるようにするコーピング。（リフレーミング）
例 ▶ 「今は大変だが、自分にとって良い経験になる」とプラスに考える。

15. まとめ

良質な人材確保とサービスの質の向上にむけて

「サービスの質の向上」にむけて「良質な人材確保」は重要なファクターとなります。
「良質な人材確保」にむけて働きやすく魅力ある職場づくりや多様な働き方が鍵となります。
本セミナーの事例を参考として、更に魅力ある職場づくりを目指してください。

■ 良質な人材確保にむけて～働きやすく魅力ある職場づくり

良質な人材の確保のためには、働きやすく魅力ある職場づくりが欠かせません。
雇用管理改善には、このような職場環境づくりが必須となります。やりがいを感じることのできる職場、業務改善などにより職員にかかる負荷が軽減され専門性を発揮できる職場。職員が大切にされ、入居者が大切にされる職場。このような職場が良質な人材を確保できると考えます。

■ 良質な人材確保にむけて～多様な働き方の創出

「ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）」という言葉が注目されています。
「ワーク・ライフ・バランス」とは、働くすべての方々が、「仕事」と育児や介護、趣味や学習、休養、地域活動といった「仕事以外の生活」との調和をとり、その両方を充実させる働き方・生き方のことです。

現代社会では、雇用においても働き手の多様なニーズを理解し、多様な働き方を提供することが重要となってきました。少子高齢化の時代において、育児や介護などに貢献できる職場は、働き手にとって働きやすく魅力的なだけでなく、社会的な価値も生み出すことができます。

■ サービスの質の向上にむけて～重要なポイントとチームアプローチ

本書では、サービスの質の向上にむけて、重要なポイントや有効な事例をお伝えしました。人材確保が困難な状況下で取り組める業務効率化、ケアの質の向上にむけた入居者の自立支援についての再検討、現場がチームとなってサービスの質の向上にむけて活動するためのマニュアルやヒヤリハット報告の見直し・有効活用、入居者やご家族とのコミュニケーションの向上にむけた会の開催・実施、事故や虐待が発生することのない環境づくりにむけた職員のメンタルケア。

いずれも非常に重要です。本研修を経て、まずはあなたの職場における実施状況を分析してください。サービスの質の向上は、経営者のみでは実現しません。職員全体がチームとなって取り組むことが重要です。研修後、職員への伝達・教育を徹底することが第1歩となります。

ご利用いただける助成金のご案内

職場定着支援助成金

雇用管理制度助成コース

事業主が、新たに雇用管理制度（評価・処遇制度、研修制度、健康づくり制度、メンター制度）の導入・実施を行った場合に制度導入助成（1制度につき10万円）を、雇用管理制度の適切な運用を経て従業員の離職率の低下が図られた場合に目標達成助成（57万円（生産性要件を満たした場合は72万円））を支給します。

介護福祉機器助成コース

介護事業主が、介護労働者の身体的負担を軽減するために、新たに介護福祉機器を導入し、適切な運用を行うことにより、労働環境の改善がみられた場合に、機器導入助成（介護福祉機器の導入費用の25%（上限150万円））を、介護福祉機器の適切な運用を経て従業員の離職率の低下が図られた場合に目標達成助成（介護福祉機器の導入費用の20%（生産性要件を満たした場合は35%）（上限150万円））を支給します。

（助成対象となる介護福祉機器）

助成の対象となる介護福祉機器は以下のとおりとなります

1 移動・昇降用リフト 2 自動車用車いすリフト 3 エアーマット 4 特殊浴槽 5 ストレッチャー

介護労働者雇用管理制度助成コース

介護事業主が、介護労働者の職場への定着の促進に資する賃金制度の整備（職務、職責、職能、資格、勤続年数等に応じて階層的に定めるものの整備）を行った場合に制度整備助成（50万円）を支給します。賃金制度の適切な運用を経て、介護労働者の離職率に関する目標を達成した場合、計画期間終了1年経過後に目標達成助成（第1回）（57万円（生産性要件を満たした場合は72万円））を、計画期間終了3年経過後に目標達成助成（第2回）（85.5万円（生産性要件を満たした場合は108万円））を支給します。

【詳しくはパンフレットをご確認ください】

http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/kyufukin/teityaku_kobetsu.html

上記の他にも研修に使える助成金等様々な種類がございます。最寄の労働局へご相談ください。

福祉の資格や仕事について

大阪府ホーム > 福祉部 > 地域福祉推進室 > 地域福祉推進室地域福祉課（事業一覧ページ）

大阪府が実施する
制度のご案内

▶ 外国人介護福祉士候補者受入施設学習支援事業について

経済連携協定に基づき入国する外国人介護福祉士候補者が円滑に就労・研修できるように、受入施設における日本語学習、介護分野の専門知識の学習、学習環境の整備及び研修担当者の活動について支援を行うため、「外国人介護福祉士候補者受入施設学習支援事業」を実施します。

▶ 福祉・介護の職場への就職について

福祉・介護分野への仕事をお探しの方へ無料職業紹介や就職相談業務等を行っている就職支援機関についてご案内しています。

▶ 介護職員初任者研修を受講しませんか

近年、少子高齢化の進行等により、福祉・介護のニーズはさらに増大・多様化することが見込まれており、これに対応できる人材を将来にわたって安定的に確保していくことが求められています。ここでは、介護職員初任者研修受講支援事業について、情報提供をしています。

▶ 代替職員確保による実務者研修支援事業について

平成28年度介護福祉士国家試験より、3年の実務経験をもってを受験する場合は「実務者研修の受講」が必須となりました。大阪府では、働きながら介護福祉士の資格取得を目指す職員を応援する施設を支援するため、本事業を実施します。

市町村	ホーム名（介護付有料・住宅型有料・サ高住）	職位	勤続年数
-----	-----------------------	----	------

② ①に関連する「具体的な内容」について、ご自身のホームにあてはまるものに「○」を付けてください。（複数回答可）

具体的な内容

1. 職員が自律的に行動するための基準を「理念」として明確にできている 2. 作成した「理念」をわかりやすく伝えている 3. 研修等以外でも繰り返し伝える機会がある

1. 理念との関係づけを図りながら事業計画を策定している 2. 事業計画や目標を達成するための行動を示している 3. 事業計画や目標について職員間でも話し合っている

1. 「ホウ・レン・ソウ」を仕事の基本として徹底している 2. ICT等のツールを活用した情報共有をしている 3. 効果的なミーティング方法（議題、時間制限等）を工夫している

1. 事業所の課題等について話し合う機会を設けている 2. 職員の問題意識を醸成している 3. QC（品質管理）サークルなどの小集団活動を実践している

1. 職員から意見や提案が出やすくなるしくみがある 2. 職員から出された意見や提案を分析し、運営に取り入れている 3. 職員からの意見や提案には必ずフィードバックをする

1. 妊娠・出産・育児と両立しやすい職場環境づくりを推進している 2. 介護などの家庭事情に配慮した働き方を支援している 3. 健康で豊かな生活のための時間のゆとりを確保している

1. 業務量等に応じて効率的な処置を講じている 2. 多様な働き方の選択枠を広げて無理なく人員を確保している 3. チームで対応している

1. 時間外労働が生じる原因を分析して対策を講じている 2. 夜間勤務などの負担の軽減に配慮している 3. パワーハラスメントの発生を予防している

1. 年次有給休暇の取得を促進している 2. 職員のニーズを踏まえた労働環境の改善を図っている 3. 働きやすい職場にするために福利厚生を整備を図っている

1. 健康状況に配慮して勤務条件や作業内容等を決定している 2. メンタルヘルス対策を実施している 3. 腰痛、感染症の対策（予防・事後対応）を講じている

1. 求められる人材像（役割、能力基準、任用要件等）を明確にしている 2. キャリアパスの複線化（職階・専門職）を考えている 3. 異動や職種転換などの柔軟性を確保している

1. 経営目標からチーム、個人の目標を導き出している 2. 目標は懸命に手を伸ばせば届くように設定している 3. 職員一人ひとりに期待を伝え、モチベーションを高める

1. 求められる人材像を明確かつ透明性ある「評価基準」に反映させている 2. 評価プロセスの透明性と評価の客観性を確保している 3. 面談制度を組み込んで、評価を人材育成に繋げている

1. 役割や能力発揮、成果等に応じた処遇の仕組みがある 2. 業務の習熟に応じて昇給できるような仕組みがある 3. 非正規職員に対しても、賃金改善や正規登用の仕組みがある

1. 昇給や賞与支給の考え方、ルールを明確にして共有している 2. 賃金に不満があった場合に、意見聴取や個別の話し合いの機会を設けるなど、フォローアップをしている

1. 研修ニーズを把握し、専門職の成長意欲に応えている 2. 日々の業務のすべてが育成に繋がると認識している 3. 自法人で対応できない研修ニーズに対して、他法人との連携も検討している

1. 職員に外部研修等に関して情報提供をしている 2. 外部研修等へ参加しやすいよう時間と費用への配慮をしている 3. 研修中の人のやり繰りの問題に対応している

1. 新人への教育指導体制を整えている 2. 指導の内容や質のバラツキを防ぐよう、指導内容・方法を共通化している 3. 教育指導を担当させることで、教える側の成長に繋げている

1. 部下の評価・指導能力を教育している 2. 部下のリーダーシップ能力を向上させている 3. 経営者自らも関わって経営全般への意識を高めている

1. 将来のキャリア目標を描けるようにサポートしている 2. 将来に関する相談を受ける際には、意見を一方的に押し付けるのではなく、傾聴を心がけている

1. 上位者から挨拶を行い、風通しの良い職場を作っている 2. 良い点はその場で具体的にほめる風土がある 3. 失敗から学んだり、良い点を探してフォローしている

1. 他者の意見をよく聞き、建設的な意見が出るように配慮している 2. 意見を聞いたら必ずリアクションをしている 3. 現場だけに閉じこもらず、全社的な視点に立つ発想を育てている

1. チャレンジを推奨し評価する仕組みをつくっている 2. 組織・チームでも取り組むチャレンジングな目標設定をしている 3. 取り組みを推進するファシリテーターを育てている

1. 介護の仕事の意義、使命、やりがいを浸透させている 2. 具体的な取組みから人を育てる組織であることを共有している 3. 職員間の対話を通じて学び合う機会を設けている

1. 仕事は放任せずに、定期的な状況把握と支援を行っている 2. 職員が自ら考えて行動に移せるよう、指導できるリーダーを育てている

※重要事項説明書：「重説」

1. 自ホームの重説※を説明している 2. 行政の重説※を説明している 3. 入居者が希望するサービス内容を確認している 4. 退去された理由（転居先を含む）を説明している 5. 看取りについての方針の有無・説明をしている

1. ヒヤリハットを実施している 2. 虐待防止委員会を設置している 3. 緊急時の家族等への具体的な連絡基準を設定している 4. 災害時における地域協定がある

1. 地域の介護サービスの説明が徹底している 2. 複数の入居者が自社・併設事業以外のサービスを利用している 3. サービスの変更の相談が徹底している

1. 自主点検を実施している 2. 第三者評価を実施している 3. 他事業者と意見交換をしている 4. 地域住民と意見交換をしている 5. 入居者・家族等の意見を汲み取るしくみがある

1. 入居者同士が交流する機会がある 2. 入居者と家族が交流する機会がある 3. 自ホームを外部開放（小学生・ボランティア交流等）している 4. 地域のイベントに参加している

市町村	
ホーム名	(介護付有料・住宅型有料・サ高住)

ワークシート②

【ワーク②】 人材確保・雇用管理・労働環境において、
自事業所の「困っていること（5つ）」と「解決したい課題」を書き出してみましょう。

＜自事業所の困っていること＞

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤

＜グループで解決したい課題＞

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤

市町村	
ホーム名	(介護付有料・住宅型有料・サ高住)

ワークシート③

- [ワーク③] 人材確保・雇用管理・労働環境において、
まずは、「自事業所の過去の成功事例」を書き出してみましよう。
次に、「今後取り組んでみたいこと」と「それをどのように取り組むか」を考えてみましよう。

<自事業所の成功事例>

<今後取り組みたい事例>

<自事業所でどのように取り組むか>

平成29年度大阪府事業

「住まい系介護サービス事業所の雇用管理改善促進事業」

良質な人材確保とサービスの質の向上セミナー
