

介護助手導入・ 実践ガイドライン



北九州市



INDEX はじめに

本ガイドラインについて	01
目指す姿	02
介護助手にこんなイメージはありませんか？	03
介護助手の導入・実践フロー	05

1. 事前準備

体制構築	07
業務整理	09
採用計画	15

2. 実践

介護助手配属前

募集・採用	17
スケジュール作成	19
現場調整	21

介護助手配属後

教育・指導	23
フォロー・面談	25

3. 効果検証

効果測定・共有	27
---------	----

4. 施設紹介

介護助手導入・実践の実証施設紹介	29
------------------	----

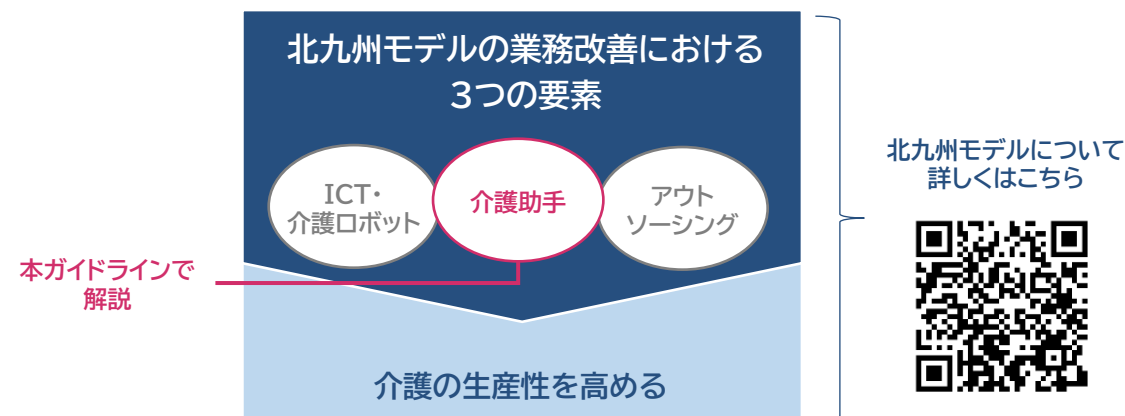
はじめに 本ガイドラインについて

政令指定都市で最も高齢化が進む北九州市では、介護人材不足への対応が喫緊の課題となっています。

本市は、国家戦略特区(先進的介護の実証実装)として、全国に先駆けて介護ロボットやICT等の現場への普及を進めてまいりました。その成果を踏まえ、令和2年に介護現場の生産性を高める働き方の実現に向けたテクノロジーの活用を含む抜本的な業務改善方法である「北九州モデル」を確立しました。

本ガイドラインは、北九州モデルの中でも「介護助手の導入」に重点を置いたものです。「北九州モデル」の導入時に発生する周辺業務等のニーズに対して、生産性向上に寄与できる人材を施設とつなぎ、定着していく仕組みを構築し、市内3か所の施設にて実証した成果を、事前準備から実践・効果検証に至るまで一つひとつ示しています。

介護施設を運営している法人代表者や管理者をはじめとする関係者の皆様が、介護助手の導入を検討・実践される際の手引きとしていただければ幸いです。



令和8年3月
北九州市 保健福祉局 先進的介護システム推進室

北九州市における介護助手

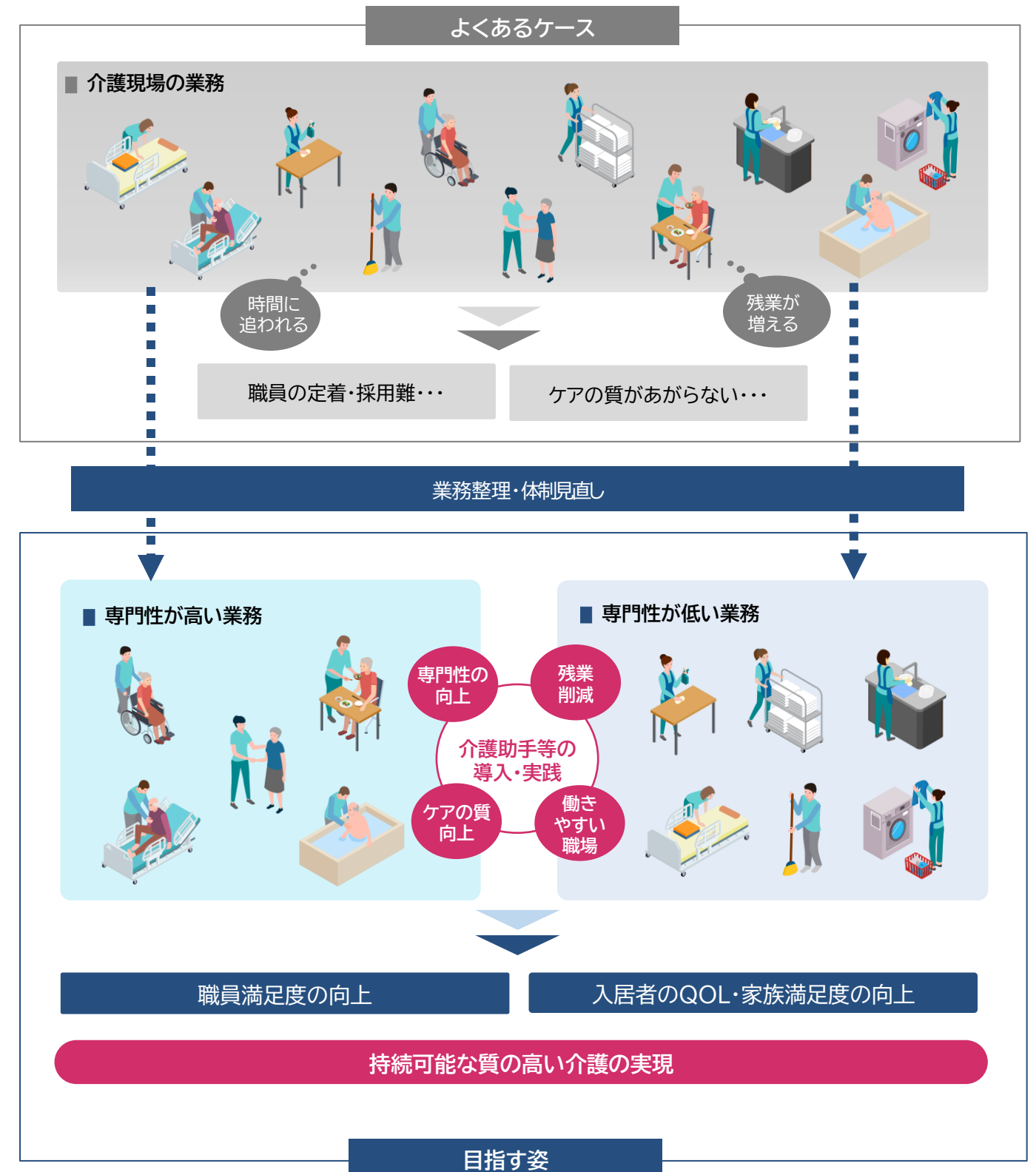
介護助手とは、介護施設等で主に介護職の業務をサポートする職種です。業務内容としては、専門知識や介護経験がなくてもできることが中心です。時間的な制約も少ないため、年齢や性別、就業状況を問わず多様な方々が活躍しています。

また、介護職だけでなく、看護職等他の職種の業務をサポートをすることで、施設全体での生産性を高めることにも繋がります。

◆目指す姿

従来の介護施設において介護職や看護職等が担当している周辺業務は多岐にわたります。

「北九州モデル」では改めて既存の業務を見直し、介護助手の導入やICT等の新たな資源を投入することを通し、介護職や看護職等が本来の専門性を発揮し、ケアの質の向上と、職員および入居者の満足度(QOL)の向上を実現することを目指しています。



◆介護助手にこんなイメージはありませんか？

厚生労働省の推進もあり、「介護助手」の認知度は全国的に広がっていますが、導入に踏み切れていなかったり、導入しても十分に効果が出ていない施設はまだあります。

その背景には「大変そう」「介護職だけで十分」「導入効果が少ない」等のマイナスイメージがあるようですが、将来的なコストを抑えつつ、業務負担を軽減し、ケアの質向上を図る方法として「介護助手」の導入はとても有効です。実際に介護助手が活躍している施設では、数値としても職員の実感としても導入効果が表れています。



介護助手の潜在的な人材は多い

介護助手は業務内容が比較的容易で、学業や家事・他の仕事との両立が可能。そのため、学生やミドル層・シニア等、幅広い層にニーズがあります。



将来の介護人材確保にも

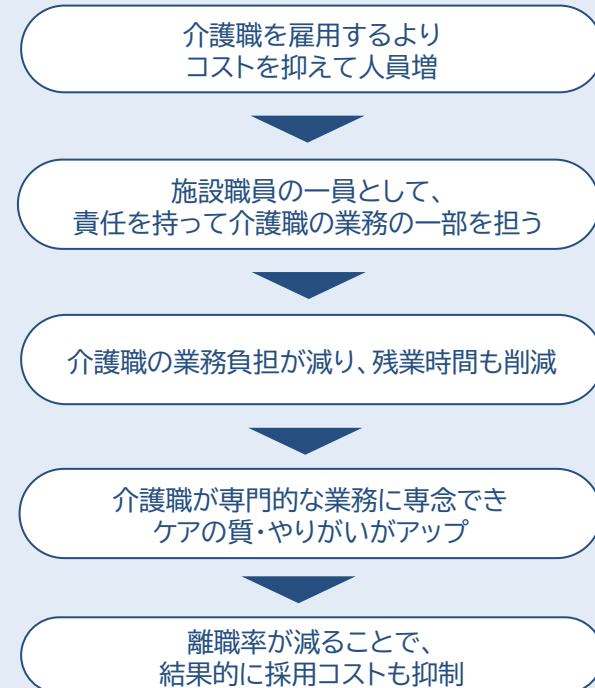
これまで介護や介護施設とは縁がなかった層に施設が開かれることにより、介護や介護の仕事に対する理解促進が図れることも期待されます。

実際に介護助手から介護職を目指す人もいるため、施設にとっては将来的な介護人材の獲得機会ともなり得ます。



トータルでみると人件費は増えず、ケアの質向上に繋がる

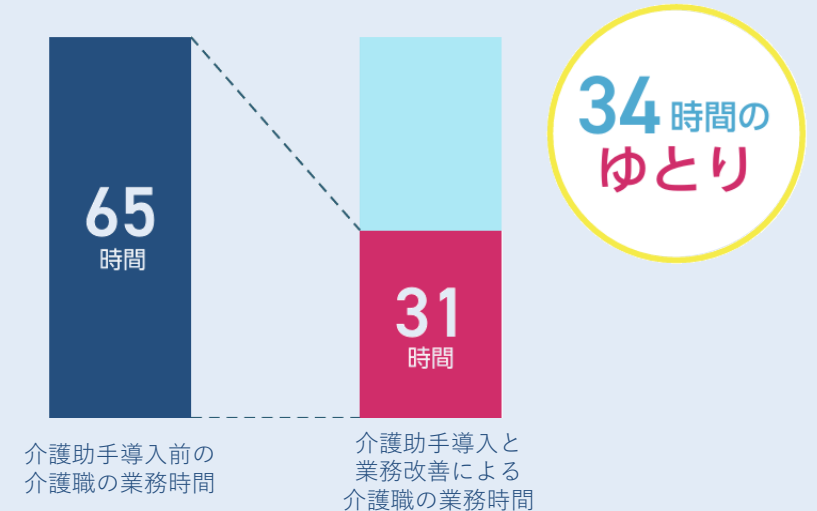
介護助手は、介護職の業務の一部を担うため、職員の業務負担軽減に直結し、長期的には職員の離職率の低下にも繋がります。



実際に介護助手を導入した施設ではこんな効果がありました！

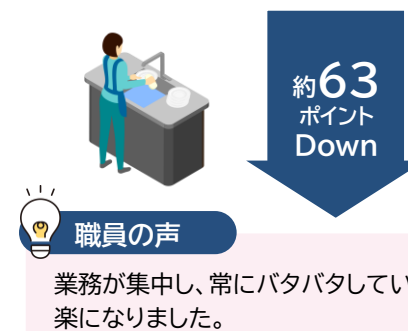
1週間あたりの介護職の業務時間比較

介護助手の活用を含む業務改善により、**業務時間を大幅削減**できた施設も



職員も、介護助手の活躍による効果を実感！

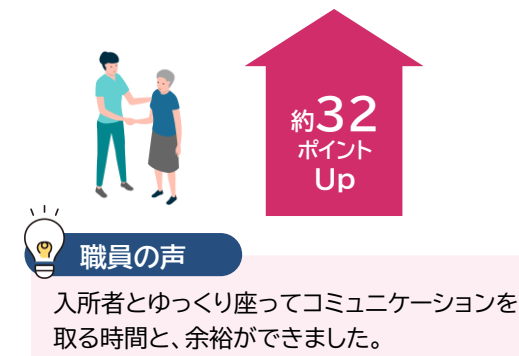
周辺業務の身体的負担感



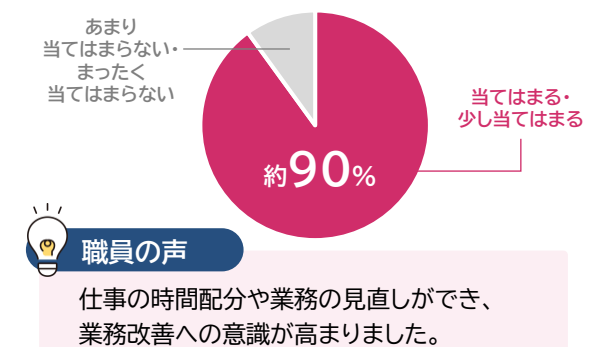
周辺業務の精神的負担感



コミュニケーションが取れている実感



業務改善に取り組んでいる実感



※上記データはプロムナードとばた・かざし園・伸寿苑の事例です。（施設の詳細はP29へ）

◆介護助手の導入・実践フロー

介護助手を検討する際、いきなり募集・採用からスタートしても、施設にとって最適な人材の採用には繋がりません。まずは、現在の介護に関わる業務を洗い出し、一つひとつ改善点を見直しながら、どの部分に介護助手を導入すべきかを探ることが重要です。その上で、採用・定着に向けて取り組むといった適正なフローで進めることで、介護の生産性向上にも繋がります。



1.事前準備

実施期間の目安：2ヵ月

体制構築

P07-08

プロジェクトチームを組成し、介護助手導入を主導

- ・施設方針の決定
- ・プロジェクトチーム組成
- ・アンケート、実施目標の設定

業務整理

P09-10

① 現在の業務スケジュールの見直し

- ・業務スケジュールの見直し、新規作成

P11-12

②-1 直接介助と周辺業務の見直し

- ・食事・入浴・排泄の業務を書き出し、見直しを検討

P13-14

②-2

- ・周辺業務を書き出し、見直しを検討
- ・介護助手に移行する以外の業務改善策

採用計画

P15-16

介護助手に移行する業務の整理

- ・介護助手に移行する業務の整理、リスト化
- ・採用必要数の試算

募集・採用

P17-18

潜在的な人材へのアプローチと採用面談

- ・多様な介護助手人材と募集先候補
- ・募集チラシ作成のポイント
- ・採用面談のポイント

スケジュール作成

P19-20

介護助手のスケジュール作成と介護職のスケジュール見直し

- ・介護助手のスケジュール作成
- ・介護職のスケジュール見直し

2.実践

実施期間の目安：1ヵ月

現場調整

P21-22

役割分担と配属先への周知

- ・介護助手受入に伴う役割分担
- ・配属されるフロアへの周知

教育・指導

P23-24

事前研修と現場での業務指導

- ・事前研修のポイントと内容
- ・業務指導のポイント

フォロー・面談

P25-26

日々のフォローと定期面談

- ・日々のフォローのポイント
- ・定期面談の実施内容とポイント
- ・キャリアステージの考え方

3.効果検証

実施期間の目安：1ヵ月

効果測定・共有

P27-28

介護助手導入による効果の把握

- ・定量評価と定性評価
- ・取り組みの結果の展開と活用

P29-30

介護助手導入・実践の実証施設紹介

本ガイドライン作成の実証施設として、実際に介護助手の導入を含む業務改善を実施した施設をご紹介します。



複合型福祉施設
ブルムナードとばた



特別養護老人ホーム
かざし園



介護老人保健施設
伸寿苑

1.事前準備 体制構築

プロジェクトチームを組成し、介護助手導入を主導

介護助手の円滑な導入と効果の最大化を図るために、施設の方針を明確にした上で現場スタッフを含めたプロジェクトチームを組成します。

現場主体で設定した目標を全職員に周知し、現場スタッフを巻き込みながら進めていきましょう。

介護助手導入を円滑に進めるためのステップ

施設方針の決定

- 経営的観点から、施設の方針として介護助手導入を決定する
- ☑ 「施設の目指す姿」や「介護助手導入」の目的を明確にする

プロジェクトチーム組成

- 管理者層と現場リーダー層を中心としたチームを組成し、プロジェクトを始動する
- 施設方針として立てた「施設の目指す姿」や「介護助手導入の目的」を共有する
- ☑ 介護職だけではなく、看護職や他職種も含めたメンバー構成にし、必要に応じて経営層も入る

範囲の決定

- 実施範囲とエリアを決定する
- ☑ 1フロアや2ユニット等、小規模な範囲で導入・運用を検証し、成功事例をつくることで、無理なく他部署・他フロアへの横展開(全施設展開)に繋げることができる

説明会

- 現場を巻き込み、施設が一体感を持って進めるため、職員全体に向けて説明会を実施する
- 介護助手の役割や立ち位置について明確に伝える（同じ職員の一員であること）
- ☑ フロア会議や書面での通知等、全職員に情報が届くよう周知する

目標設定

- 新たな余裕や創出された時間を何に使うか、目標を決定する
- 目標設定は、職員アンケート等で現場の声を収集・反映する
- ☑ 現場の意見を目標に反映させることで、職員の納得感を高め、主体的な取り組みを促す

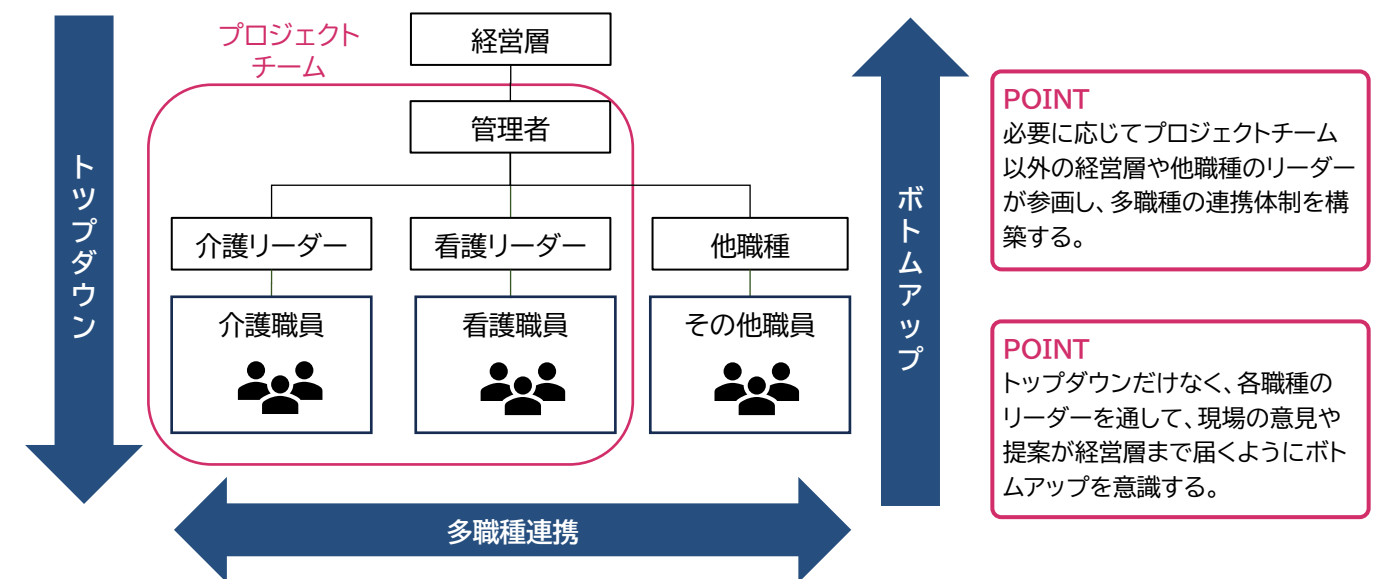


他施設の目標例

- 利用者とのコミュニケーションやレクリエーション、個別ケアを充実させる
- 記録等の事務作業の時間を確保する

プロジェクトチームの体制

介護助手の導入を主体的に進める「プロジェクトチーム」を結成します。管理者は取り組みの理念を施設全体に浸透させながら、各リーダーを介して現場の声も収集しましょう。また、早い段階から情報共有が機能する連携体制を構築することも大切です。



職員アンケートで現場の声を収集

目標設定する際は新たに生まれた時間を何に使いたいか現場の意見を聞くことで、実現可能な目標設定が可能になります。また、介護助手導入後も、変化を検証するためにアンケートを実施するようにしましょう。

▶導入後アンケートについてはP27・28へ

■導入前アンケート

目的

- 現場職員の意見を反映させることで、実現可能で具体的な目標を設定する

対象者

- 導入フロアの全職員(非常勤職員も含めて)

実施方法

- Webアンケート
- 紙アンケート

POINT

Webアンケートを活用すると効率的に集計が可能。



設問内容例

- 新たに生まれた時間でやりたいこと
- 介護助手に移行できる業務
- 周辺業務の負担感について(身体的、精神的)
- 業務改善案

POINT

介護助手導入後との比較ができるような設問・選択肢にしておく。



アンケートのフォーマットを
北九州市公式サイトからダウンロードいただけます。
ぜひご活用ください。

ダウンロードは
こちら>>



◆業務整理①

現在の業務スケジュールの見直し

まずは現在の業務スケジュールを見直します。
全シフトの稼働時間や業務内容が一目で分かる形にすることで、時間配分や業務内容の改善点が見えてきます。
過去に作成したままほとんど更新されていない場合も多いため、この機会に最新の内容へ更新しましょう。

現在の業務スケジュールを確認

業務スケジュールは、この先、介護助手のスケジュールを作成したり、業務見直しを行ったりする上で必要不可欠な材料となります。介護助手導入を進める前に、次に示すポイントを押さえた業務スケジュールを作成しましょう。

どの時間に何をすればいいのか、他の人は何をしているのか、一目で分かりにくい。

日勤用と夜勤用の2種類ある。実際はもっと細かいシフト区分があるが、各シフトの業務スケジュールは用意していない。

業務スケジュールに記載のない業務が埋もれている。
また、実際の動きが異なる。

どの時間帯に余裕や改善可能性があるか、判断ができない。

業務内容とは異なる情報が混在している。

業務内容(日勤業務)

8:00	朝勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム	8:30	朝勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム
9:00	夜勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム	10:00	夜勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム
10:00	夜勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム	11:00	夜勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム
11:00	夜勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム	12:00	夜勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム
12:00	夜勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム	13:00	夜勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム
13:00	夜勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム	14:00	夜勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム
14:00	夜勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム	15:00	夜勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム
15:00	夜勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム	16:00	夜勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム
16:00	夜勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム	17:00	夜勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム
17:00	夜勤シフト 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム		

夜勤業務内容

18:00	夜勤業務 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム	19:00	夜勤業務 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム
20:00	夜勤業務 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム	21:00	夜勤業務 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム
22:00	夜勤業務 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム	23:00	夜勤業務 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム
24:00	夜勤業務 申し送り・入浴・排泄 朝食の準備、片付け 口腔ケア、経管ケア、H2O・カルシウム		

▶施設の業務スケジュールをチェック！

- ❑ 業務スケジュールがない
- ❑ シフト毎に業務スケジュールが分かれている
- ❑ 業務マニュアルとスケジュールが混在している
- ❑ 業務スケジュールをみても同じ時間帯に、誰が何をしているかわからない

新しく作りましょう

フロアやユニット間で書式を揃えることも有用です

- ❑ 作成したまま更新がされていない
- ❑ 人によってやっている業務が異なる
- ❑ 業務スケジュールと実際のタスクが違う

修正し、アップデートしましょう

書式が古い場合、新しいフォーマットに落とし込むことも有用です

業務スケジュールを作成する

POINT
全シフトのスケジュールが1枚に収まっている。

POINT
介護職だけでなく、連携することが多い看護職の動きも分かる。

POINT
各時間に誰が、どこで、何をしているのかが分かる。
フロアにいる職員数が分かる。

POINT
時短勤務等の時間や業務が限定されるスタッフのスケジュールも分かる。

POINT
業務内容以外の情報はない。

シフト	夜勤	早	日	パート	遅	看護
6:30	起床					
7:00	排泄	起床				
7:30	食事準備	排泄				
8:00	食事、口腔ケア、	食事、口腔ケア、				申し送り
8:30	下膳	下膳		食事片付け		食事、服薬
9:00	記録	排泄	排泄			バイタル
9:30		フロア対応	入浴準備			処置・点眼
10:00		お茶準備・配茶		リネン交換		記録
10:30		排泄	入浴			
11:00		休憩	浴室清掃		フロア対応	服薬準備
	食事、口腔ケア、	離床・食事準備		離床・食事準備	離床・食事準備	食事、服薬
	下膳	食事、口腔ケア、		食事、口腔ケア、	食事、口腔ケア、	休憩
	排泄	下膳		下膳	下膳	
	フロア対応	休憩		洗濯、リネン交換	清掃	バイタル
	備品補充			入浴	入浴	処置
	お茶準備		入浴		浴室清掃	服薬準備・器材管理
	お茶・おやつ		入浴	洗濯片付け		
	記録				休憩	記録
			排泄			
			清掃・ゴミ捨て			
			申し送り			
			記録			
14:30						
15:00						
15:30						
16:00						
16:30	申し送り					
17:00	離床、食事準備					
17:30	食事、口腔ケア、					
18:00	下膳					
18:30						
19:00	排泄、就寝準備					
19:30						
20:00						
20:30	巡回					
21:00	消灯					
21:30						
22:00	巡回					
22:30	排泄、体位交換					
23:00	巡回					
23:30						
0:00	排泄、体位交換					
0:30						
1:00	巡回					
1:30						
2:00						
2:30	休憩					
3:00						
3:30						
4:00	排泄					
4:30						
5:00	巡回					
5:30						
6:00	巡回					



業務スケジュールのフォーマットを
北九州市公式サイトからダウンロードいただけます。
ぜひご活用ください。

ダウンロードは
こちら>>



直接介助と周辺業務の見直し

食事(水分)・入浴・排泄の直接介助と周辺業務に分けて、業務を書き出し、見直しをします。

見直す際は、`当たり前を疑う、視点を持つようにしましょう。

また、ユニットやフロアごとに業務方法が異なる場合もあるので、書き出した結果を見せ合うことで、改善のヒント等、気づきが得られます。

業務整理のフロー



直接介助編

STEP1

食事(水分)・入浴・排泄の

3つの業務の工程を大まかな時系列で書き出し、それぞれにかかる時間を記入します。

✓ **誰がする？...**
リーダー層

実施時間の目安... 30分

■食事(水分)

食前準備1	食前準備2	食事	食後
お茶作り 30 分	誘導 20 分	食事介助 60 分	下膳 10 分
口腔ケア・義歯準備 15 分	おしぼり提供 3 分	見守り・声かけ 60 分	食量確認・記録 10 分
おしぼり準備 5 分	エプロンをつける 10 分	口腔ケア 20 分	予洗い・食器洗い 15 分
テーブル拭き 3 分	手指消毒 3 分	配薬 10 分	配膳車返却 15 分
配膳車受け取り 15 分	盛り付け 10 分		床清掃 10 分
トロミ付け・配茶 15 分	食事配膳 5 分		

STEP2

介護職でなくとも対応が可能な業務に色付けやマーカーで印をつけます。

✓ **誰がする？...**
リーダー層

実施時間の目安... 15分

■食事(水分)

食前準備1	食前準備2	食事	食後
お茶作り 30 分	誘導 20 分	食事介助 60 分	下膳 10 分
口腔ケア・義歯準備 15 分	おしぼり提供 3 分	見守り・声かけ 60 分	食量確認・記録 10 分
おしぼり準備 5 分	エプロンをつける 10 分	口腔ケア 20 分	予洗い・食器洗い 15 分
テーブル拭き 3 分	手指消毒 3 分	配薬 10 分	配膳車返却 15 分
配膳車受け取り 15 分	盛り付け 10 分		床清掃 10 分
トロミ付け・配茶 15 分	食事配膳 5 分		

STEP3

STEP2で印をつけた業務に関して、最初に介護助手への移行を検討しがちですが、まずは「**介護助手に移行する**」以外で解決できることはないか検討することが大切です。

「プロセス・工程」「時間・タイミング」「物品・ツール」の

3つの視点で、業務改善ができないかを色分けしていきましょう。

業務工程は出力し、シール等で色分けをしていくと作業・議論がしやすくなります。

プ プロセス・工程

各業務の必要性と方法(手順を簡略化できないか)を見直し、外部委託できないかも検討する

時 時間・タイミング

業務を行う時間帯(他の時間に移行できないか)や、業務の頻度を見直す

物 物品・ツール

他のモノに変えたり、使っていない機能がいないか業者に確認したり、より効率化できないか検討する

✓ **誰がする？...**
リーダー層＋現場スタッフ

実施時間の目安...
2時間程のワークショップ形式

「問いかけ例」を参考に、一つひとつの業務に見直せるところがないか、検討していきましょう

問いかけ例

おしぼり・エプロンを
見直すとしたら？

プ 必要な人のみの配布にする？

物 使い捨てに変更できない？

問いかけが思い浮かばない時は...

例えば「家ではおしぼりは使わないから、施設でも手洗いできる人には配らない、口ふきはティッシュにできない？」等、視点を変えつつ検討してみてください。

食前準備1	食前準備2	食事	食後
お茶作り 30 分 プ 物	誘導 20 分	食事介助 60 分	下膳 10 分
口腔ケア・義歯準備 15 分 時	おしぼり提供 3 分 プ 物	見守り・声かけ 60 分	食量確認・記録 10 分 プ 物
おしぼり準備 5 分 プ 物	エプロンをつける 10 分 プ 物	口腔ケア 20 分	予洗い・食器洗い 15 分 プ 物
テーブル拭き 3 分	手指消毒 3 分 プ	配薬 10 分 プ	配膳車返却 15 分 時
配膳車受け取り 15 分	盛り付け 10 分 プ		床清掃 10 分 物
トロミ付け・配茶 15 分 時 物	食事配膳 5 分		

問いかけ例

お茶作りは各フロアで実施するのがベスト？

プ 厨房で作り、ポットで各フロアに配布できない？

時 タイミングが早すぎない？

物 ところみ機能付き給茶機を導入できない？

問いかけ例

予洗いは必要？

プ 予洗い自体をやめる？

プ 厨房にお願いする？

物 食洗機を替える？

◆業務整理②ー2

周辺業務編

STEP1

掃除・洗濯・ベッドメイキング・軽作業等について、介護職が実施する業務を書き出し、それぞれにかかる時間を記入します。

STEP2

直接介助編と同様に「プロセス・工程」「時間・タイミング」「物品・ツール」の視点で、それぞれの改善可能性を検討します。

問いかけ例

掃除で
見直すところはない？

プ 外部委託はできない？

時 掃除の実施時間を変更できない？

物 擦り洗い不要の浴槽洗剤に変更できない？

プ プロセス・工程

時 時間・タイミング

物 物品・ツール

	業務内容	所要時間(1回)	頻度	合計時間
掃除	共用部掃除(テーブル・手すり拭き、床掃除)	20分	1日3回	60分
	居室掃除	60分	1日1回	60分
	浴室清掃	20分	週4回	20分
洗濯	おしぼり、エプロン	洗濯前準備	1日3回	105分
		畳み・仕分け		
		収納		
	衣服・タオル	洗濯前準備	週2回	35分
		畳み・仕分け		
		収納		
BM	シーツ・カバー交換	120分	週1回	120分
	ラバーシーツ交換(洗濯含む)	60分	適宜	適宜

軽作業	各物品の名前付け	30分	月1回	30分
	車いすの空気入れ	30分	月1回	30分
	茶葉のティーバック詰め	10分	週1回	10分
	ゴミ集め・ゴミ捨て	15分	1日1回	15分

問いかけ例

洗濯で見直すところはない？

プ おしぼり・エプロンを使い捨てにできない？

プ 洗濯を業者に外注できない？

時 洗濯の時間や畳む時間を移行できない？

物 乾燥機一体型の洗濯機に買い替えられない？

問いかけ例

ベッドメイキングで見直すところはない？

プ ラバーシーツの洗濯を外注できない？

プ 手順のバラつきが作業時間に影響していない？

時 ベッドメイキングを行う曜日を変更できない？

物 ベッドシーツをボックス型にできない？

直接介助・周辺業務 共通

これまでのSTEPを踏まえ、介護助手に移行する以外の業務改善施策をリスト化します。施策案全てを書き出すのではなく、改善を要する項目や検討したい項目に絞りましょう。

■業務改善の進め方

1. 取り組む課題と改善策を業務改善シートに書き出す
2. 記載された項目に対し、誰がいつまでに確認や対応をするかを定める
3. すぐに実施可能なことは、実行に移す
4. 各施策の検討および実行状況について、定期的な会議や委員会においてモニタリングを行う

POINT

実施工程を洗い出すと、課題の把握がしやすい。

POINT

中長期的な検討や準備が必要なことも含め、なるべく網羅的に書き出す。

POINT

短期的な実施事項と担当者を決める。項目が多い時は優先度を設定。

項目	現状	所要時間 (1日あたり)	改善案	実施計画	進捗
おしぼり・エプロン提供	①全員に配布 ②おしぼり保管機を使用 (回収→洗濯乾燥→濡らし→形成→保管機挿入)	①40分 ②40分	①必要な人のみ提供 ②使い捨てor自動おしぼり機(リース)の導入を検討	①現場で検討→実行 ②使い捨てを検討	①10人のみに配布し、作業時間半減 ②コスト試算完了、使い捨て製品検討中
お茶の準備	①茶葉のティーバック詰め ②お茶作り(煮沸)	①15分 ②30分	厨房でお茶を用意し、保温ポットをフロアに提供	②厨房に相談(介護部長)	厨房OK、ポット購入済 3.5時間/週の業務効率
食器洗い	①フロアで洗い、厨房に返却 ②コップ洗いの頻度が多い	①45分 ②15分	①厨房対応に変更 ②コップの追加購入	厨房に相談(事務長)	厨房対応に切り替え 約5.3時間/週の業務効率
タオル洗濯	フロア毎に異なる色のタオルを使用	40分	統一のタオルを使用	検討(事務長)	変更決定 来月より一斉変更
シーツ・カバー交換	シーツ、まくら、包布カバーの交換	120分	ボックス型や結び不要タイプに変更	洗濯業者に相談(介護部長)	業者OK コスト試算中
食事量記録	メモをして、PC入力	30分	インカムによる音声記録の導入	業者相談(介護主任)	後日テスト運用予定
車いす空気入れ	手動の空気入れ機を使用	30分	電動空気入れ機の購入	購入検討(事務長)	購入済 1.5時間/月の業務効率

POINT

業務時間を日単位で可視化すれば作業負荷や投資対効果を把握しやすい。週・月単位での試算も有効。

POINT

進捗を確認し、実施済み項目は効果を記録する。



業務整理ワークシートと業務改善シートのフォーマットを北九州市公式サイトからダウンロードいただけます。ぜひご活用ください。

ダウンロードはこちら>>



「介護助手活用以外の業務改善」については、「北九州モデル導入・実践ガイドライン」をご確認いただくか、介護の専門支援拠点「テクノケア北九州」にご相談ください。業務改善については後回しになりがちなので、期日を決めてしっかり進めるようにしましょう。

「北九州モデル導入・実践ガイドライン」
ダウンロード▶



「テクノケア北九州」
ホームページ▶



◆採用計画

介護助手に移行する業務を整理

「【事前準備】業務整理②」(P11-14)で「介護職でなくとも対応可能」とした業務と、周辺業務(掃除・洗濯・ベッドメイキング・軽作業)は、介護助手に移行可能な業務です。介護助手の採用に向けて、業務レベルが判別できるようにリスト化し、配属場所や時間帯、必要な人数、必要なスキル・人物像について検討をします。

介護助手に移行可能な業務の整理

- 介護助手に移行可能な業務を、初級レベルと中級レベルに振り分けます。
- 介護助手の対象外とする業務範囲を決めます。

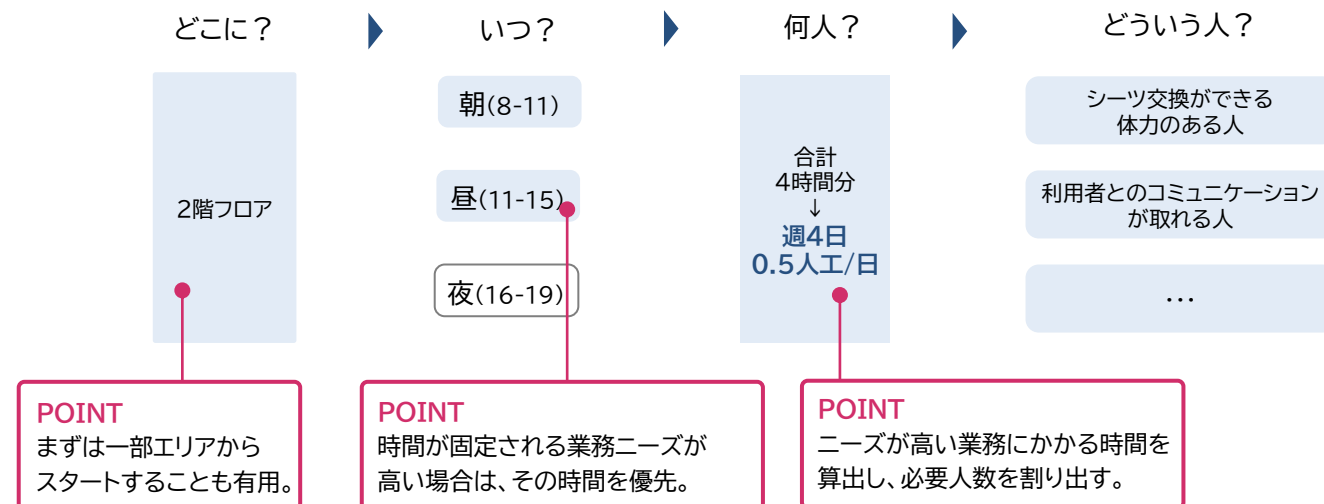
レベル	対象	想定される業務例
初級	- 介護や医療のスキルや経験がほぼない - 就業経験があまりない	- 清掃、洗濯、物品補充 - 配膳車の搬出入 - 職員の指示の元での食事配膳・下膳
中級	- 介護や医療のスキルや経験がある - 施設業務に慣れてきた - 利用者とのコミュニケーションが取れる、気を配れる	- 食事中など共用部での見守り、声掛け - 誘導介助 - 入浴後のドライヤー
対象外業務	身体介助等の直接介助を含む業務	- 食事介助、入浴介助、排泄介助 - 移乗介助

POINT

経験や習熟度に応じ、段階的に業務範囲を広げることが望ましい。
未経験でも会話を過度に制限する必要はなく、積極的にコミュニケーションを取ることが早期適応や対応力向上に繋がる。

採用必要数の試算

- 介護助手に依頼する業務リスト(P16の表参考)をベースに、どこに、どの時間に、何人必要か、検討します。
- 業務内容に準じて、どんな人材が必要なのか明確にします。



介護助手に依頼する業務リスト

施設によって、介護助手に依頼したい業務は異なります。また、検討や実践を進めるなかで新たにお願いしたい業務が発生したり、優先度が変わることも考えられます。その都度、柔軟に見直しを図りましょう。

POINT

所要時間を試算することで、採用必要数の試算や、効果測定の際の参考になる。

POINT

実施時間が固定されない(いつ実施しても不都合はない)業務を検討しておく、後々介護助手の業務スケジュールを検討する際の参考になる。

大項目	小項目	所要時間 /回	実施時間の 柔軟性	初級	中級
掃除・消毒	フロアテーブル消毒	5分		✓	
	フロア床清掃	10分		✓	
	居室清掃	20分	○		✓
	浴室清掃	20分		✓	
	ゴミ集め・ゴミ捨て	15分	○	✓	
	ゴミ箱消毒	40分	○	✓	
	茶器消毒	30分	○	✓	
ベッドメイク	シーツ・カバー交換	120分	○	✓	
洗濯	洗濯物回収、洗濯機回し	20分	○	✓	
	乾燥後の畳み	60分		✓	
	収納	30分	○	✓	
	エプロンの予洗い	15分		✓	
食事・水分	配膳車受け取り・返却	15分		✓	
	食事配膳・下膳	20分		✓	
	水分・おやつ準備	15分			✓
	見守り、声掛け	30分			✓
	おしぼりの準備、回収	10分		✓	
	義歯消毒	20分		✓	
	口腔ケア用品消毒	20分	○	✓	
入浴	衣類・タオル準備	30分	○	✓	
	浴室準備(用意、お湯はり)	10分		✓	
	浴室へ誘導、フロアへ誘導	20分			✓
	ドライヤー	40分			✓
	入浴後片付け	30分	○	✓	
排泄	オムツ、パット補充	10分	○	✓	
	排泄物片付け(回収)	10分		✓	
軽作業	各物品の名前付け	30分	○	✓	
	衣類の名前付け	30分	○	✓	
	車いすの空気入れ	30分	○	✓	

POINT

初級の中にも利用者に対する配慮やコミュニケーションが必要な業務もあるため、レベルだけではなく、介護助手の特性や習熟度をみながら、業務設定をすることが大切。

2. 実践 介護助手配属前 募集・採用

潜在的な人材へのアプローチと採用面談

介護助手という職種は、まだ一般的に認知度が高いとはいえず、「高齢者の身体介護を補助する」といったイメージを持たれやすいのが実態です。介護助手の業務内容や働き方をしっかり伝えることで、働き先として考えていなかった人にとっても介護が選択肢の一つになることが期待できます。

多様な介護助手人材

介護助手には、学生、ミドル層、シニア等、多様な層に潜在的な人材が多く存在します。その理由は、業務が未経験でも可能であり、時間的な融通が利きやすい点にあります。

それぞれの生活サイクルに合わせた働き方ができることを、業務内容とともに明確に伝えることで、幅広い人材の確保に繋がります。

学生



ミドル層



シニア



応募の動機

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 就職前の社会経験のため ・ 実際の介護現場を見てみたい ・ 働きたい時間を選べる | <ul style="list-style-type: none"> ・ Wワークが可能 ・ 働くことで張り合いや気分転換に繋がる ・ 介護職前のお試し ・ 短い時間でも働ける | <ul style="list-style-type: none"> ・ 社会参加 ・ 生きがいに繋がる |
|--|--|--|

施設のメリット

- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 体力がある ・ 施設の活気にも繋がる ・ 職員より年齢が若い分、業務の指示や指導がしやすい | <ul style="list-style-type: none"> ・ 体力がある ・ 家事能力が高い ・ 社会経験が豊富 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者と世代が近くコミュニケーションが取りやすい ・ 社会経験が豊富 |
|---|---|---|

募集先候補

地域： ハローワーク、市民センター

シルバー人材センター

求人媒体： 民間求人サイト、人材紹介サービス、スポットワーカー紹介サイト

商業施設： スーパー、デパート

教育機関： 大学・専門学校

研修： 介護の入門的研修、初任者研修

※近隣へのポスティングや地域掲示板への掲出などの方法も有効です

■ チラシ作成時のポイント

POINT

介護助手の業務内容を的確に伝えるために、掃除や洗濯等の業務が中心で、身体介助の必要がないことを明記する。

介護助手ってどんなお仕事？

- ・ 介護施設等で介護職員の業務をサポートする仕事です
- ・ 専門知識や経験がなくてもできることが中心です(掃除や洗濯など)
- ・ 利用者様への直接介助(食事介助など)はありません
- ・ 学生・主婦/夫・シニアなど、幅広い年齢層の方が活躍中です

未経験OK!

数時間勤務OK!

POINT

介護に関する資格や経験を問わないことを強調すると、応募への心理的ハードルが下がる。

POINT

勤務時間は低頻度・短時間からでも可能であることをアピールすると、職を探していない人の応募にも繋がるため、しっかりPRすることが大切。

勤務スケジュール例

20代学生

- 17時出勤
- 夕食準備
- 下膳
- 掃除
- 19時退勤

勉強の合間に介護の現場を知れる!



40代

- 10時出勤
- 朝食下膳
- 掃除
- ベッドメイキング
- 13時昼休み
- 昼食下膳
- 洗濯、リネン整理
- レクリエーション補助
- 17時退勤

問い合わせ先や施設ロゴスペース

POINT

それぞれの層での多様な働き方が示せるように、具体例を提示すると、働くイメージが付きやすくなる。

■ 採用面談のポイント



他施設の工夫

- ・ 見学と面談をセットで実施
- ・ 見学では実際の現場を見てもらい、施設の雰囲気を知り、実際に働くイメージを持ってもらう
- ・ 希望の働き方や不安な点を確認し、必要に応じて事前に調整する

確認すること

- ✓ 志望動機
- ✓ 介護助手のイメージ
- ✓ 何をしたいか

伝えること

- ✓ 施設側で期待すること
- ✓ 具体的な業務内容
- ✓ 働く上で注意してほしいこと



介護助手の声



「施設に入ること自体が初めてで不安だったが、見学することで雰囲気がわかり安心した」
「介護助手の仕事をよくわかっていなかったが、詳しく聞くことができ働くイメージがついた」



チラシのサンプルを
北九州市公式サイトからダウンロードいただけます。
ぜひご活用ください。

ダウンロードは
こちら>>



◆スケジュール作成

介護助手のスケジュール作成と介護職のスケジュール見直し

介護助手毎に個別の業務スケジュールを作成します。
また、同時に介護職のスケジュールも見直し、どこに余裕ができそうかを確認します。
新たな時間ができる場合には、その時間で実施することを検討し、スケジュールに反映します。

介護助手のスケジュール作成

- 介護助手の業務スケジュールは、稼働可能な時間や個々の特性に応じて、**個別に作成**するようにしましょう
- 業務の合間に手が空く時間ができることもあるため、「**空いた時間**に**願う業務リスト**」も用意します

どんな人？

稼働可能時間は？

依頼する業務



学生

- 大学3年生、運動部所属
- 授業がない朝～日中を希望
- 介護の知識や経験はない
- コミュニケーション力が高い

- 週3回
- 8時-15時

- 体力が必要、まとまった時間で対応可能な業務
- ✓ ベッドメイク(シーツ類の交換)
 - ✓ ゴミ回収・ゴミ捨て
 - ✓ トイレ掃除



ミドル層

- 日中は契約社員として勤務
- 子育てが終わり、夕方以降の空き時間で働きたい
- 介護の知識や経験はない

- 週3回
- 16時-19時

- 17時以降の対応が可能な業務
- ✓ 浴室清掃
 - ✓ 浴室の物品補充
 - ✓ 下膳・食後の片付け



シニア

- 働くことで社会との繋がりを得たい
- 足腰や体力に不安がある

- 週2回
- 9時-12時

- 身体負担が軽く、時間に左右されない業務
- ✓ 清掃
 - ✓ 共用部・居室の物品補充
 - ✓ 食器類の洗い物

■ 業務スケジュール

時間	介護助手			空いた時間に 依頼する業務
	学生	ミドル層	シニア	
8:00	物品準備 ベッドメイク			・ 茶器消毒
8:30				・ 口腔ケア物品消毒
9:00			居室清掃 物品補充	・ 衣類の名前付け
9:30				・ 洗濯物配布・片付け
10:00			共用部の物品補充	・ 体操・レク活動
10:30				・ 体重測定補佐
11:00			口腔ケア用品 食事の準備	・ カーテン清掃
11:30				・ 換気扇清掃
12:00	休憩		・ 入居者個別対応	
12:30			・ 他フロア応援	
13:00	リネン片付け			
13:30	トイレ掃除			
14:00				
14:30	ゴミ回収・ごみ捨て			
15:00			浴室清掃 浴室の物品補充	
15:30				
16:00				
16:30				
17:00				
17:30				
18:00		下膳・食事片付け		
18:30				

▶ 業務スケジュールの見直し

以下の要素について、業務開始から2週間後、1か月後、2か月後を目安に確認し、必要な際には業務スケジュールを見直しましょう。

- スケジュール通りにこなせている？
- 時間の空きや余裕はある？
- 業務に時間がかかっている？
- 手こずる様子はある？その要因は？
- 他にも依頼できそうな業務はある？

介護職のスケジュールの見直し

- 「【事前準備】業務整理①」(P10)で作成した業務スケジュールを更新します
- 介護助手に移行した業務や、業務改善により見直した業務を反映します
- 空いた時間を可視化し、その時間で新たに実施することを組み込みます

シフト	介護					介護助手
	夜勤	早	日	パート	遅	日
6:30	起床・排泄・整容					
7:00		起床・排泄・整容				
7:30						
8:00	食事、口腔ケア	食事、口腔ケア				
8:30				排泄		食事片付け・清掃
9:00	記録	排泄				浴室準備
9:30			入浴	入浴		
10:00		お茶				リネン交換
10:30		排泄				
11:00		休憩			リハビリ・体操	洗濯・浴室清掃
11:30			離床	離床		
12:00	食事、口腔ケア	食事、口腔ケア	食事、口腔ケア	食事、口腔ケア	食事、口腔ケア、下膳	休憩
12:30					排泄	食事片付け・清掃
13:00	排泄		休憩			
13:30						
14:00	レクリエーション	レクリエーション	入浴	入浴		リネン交換
14:30						洗濯片付け
15:00	お茶・おやつ					浴室清掃
15:30	記録	排泄			休憩	
16:00		記録				
16:30	離床	離床			離床	
17:00	食事、口腔ケア、下膳	食事、口腔ケア、下膳			食事、口腔ケア、下膳	
17:30					食事片付け	
18:00	排泄、就寝準備					
18:30					排泄、就寝準備	
19:00						
19:30					記録	

POINT

周辺業務を介護助手に移行したことで、介護職がより“専門性を要する直接業務”に従事できるようになった。

POINT

介護資格・経験があるパート職員の業務を介護助手に移行することで、パート職員が介護業務を担えるようになった。

以前のスケジュールからの変更箇所

POINT

タスクシフトした時間は既存の業務の実施時間や担当者を見直すことで、まとまった時間を新たに創出することも可能。

POINT

新たに生まれた時間は、忙しい業務の中ではどうしても埋もれがちのため、P08の職員アンケートであがった内容など“やりたいこと”をスケジュールに組み込む。



業務スケジュールのフォーマットを
北九州市公式サイトからダウンロードいただけます。
ぜひご活用ください。

ダウンロードは
こちら>>



◆現場調整

役割分担と配属先への周知

介護助手の管理者や出勤日の指示出し担当もあらかじめ決めておきます。本人だけでなく、配属されるフロアの職員にも介護助手の役割や業務内容についての説明を行い、理解を得るようにしましょう。周囲が介護助手の役割を理解することで円滑な業務の実施が期待できます。

介護助手受入れに伴う役割分担

業務が実際に開始すると、介護助手側にも現場側にも様々な疑問や混乱が生じる可能性があります。あらかじめ相談対応者を決めておくことで、迅速な対応が可能となり、大きな混乱を未然に防ぐことができます。

	想定される対象者	期待される役割
管理者	- 現場管理者 - 主任級	- 業務内容の設定と修正 - シフトや出勤管理 - 介護助手・職員からの相談窓口
当日リーダー	その日に出勤している介護主任や介護リーダー、一般職員（業務の指示が出せる人）	- 業務当日の業務の指示・指導、進捗の確認 - その日の特記事項の伝達や申し送り - 介護助手や職員の手が空いた時の業務の指示出し

POINT

相談窓口を決めることで、職員・介護助手の双方の行き違いや混乱の回避が期待できる。介護助手への指示系統を明確にすることで、現場への徹底が図られ、事故予防にも繋がる。



職員の声

介護主任



夕方～夜にかけて勤務する介護助手への対応が行き届かないことがありました。夜間帯はどうしても職員が手薄になるため、日中だけでなく、夜間帯の管理体制も定めておく必要性に気付きました。

働きやすい職場環境のためには、管理者・当日リーダー以外の職員の理解も大事です

- 介護助手の業務の特徴として、黙々と1人で進める作業が中心になりやすいことがあげられます。介護助手が現場で孤立しないよう、周囲がサポートすることが大事です。
- そのためには、管理者や当日リーダーだけでなく、他の職員も小まめにコミュニケーションをとれるような環境作りが大切です。



介護助手が配属されるフロアへの周知

現場の混乱防止と介護助手のスムーズな業務開始のため、事前に介護助手に関する周知を行います。

目的
ねらい

- 介護助手導入の目的や介護助手の役割を正しく認識する
- 実現したいこと（目標）を、各職員が自分事として捉え、達成を目指せるようにする

対象者

- 介護助手が配属されるフロアや業務上関わる職員全員（パート職・多職種を含む）

周知内容

- 介護助手導入の目的・実現したいこと（目標）
- 介護助手に関すること（基本情報、介護経験の有無、シフトや業務内容）
- 介護助手に依頼してはいけない業務、その他の注意事項や依頼事項
- 管理体制について
- 介護職の業務スケジュールの変更点

周知方法

- フロアミーティング内での共有
- 書面の配布
- 施設内共有ツール（記録システムやコミュニケーションツール）での共有

■ 実際にあった業務上の困りごと



介護助手の声

誰に相談したらいいかわからない



業務に関する相談をしたいけど、時間やタイミングが管理者と合わない。職員さんはみんな忙しそうで誰に聞いたらいいかわからない。

POINT

介護助手の勤務時間やシフトによっては管理者とコミュニケーションが取れないこともあるため、不在時に備えて、報告・連絡・相談する人を決め、介護助手にも伝えておくと、早期の課題把握や解決に繋がる。

感染症の利用者の居室に知らずに入ってしまった



「感染者の居室はドアを閉める」というルールを知らず、掃除をしようと中に入ってしまった。

POINT

基本対応ルールは事前に共有しておくとうい。また、突発的な臨時情報が、介護助手等の非正規職員に届かない場合がある。どのように情報を伝えるかをあらかじめ検討し、職員間で共通の方法として確認しておく。



他施設の工夫

- 職員間で使用する情報共有ツール（チャットツール等）を介護助手やパート職員も使用できるように整えている
- フロアの職員連絡ノートを出勤後に閲覧するように伝えている



2. 実践 介護助手配属後 教育・指導

事前研修と現場での業務指導

利用者にとっては、介護職員も介護助手も同じ「職員」です。
業務内容だけではなく、施設への理解や基本的な高齢者ケアに関する知識を身につけてもらうことが重要です。

事前研修

業務開始後のミスマッチを可能な限り防ぐためにも、どの程度の事前研修が必要かを見極めることが重要です。

どんな人が介護助手になり得る？	業務開始前にどんなインプットが必要？
あまり高齢者と接したことがない	高齢者理解、コミュニケーションの取り方や注意点
介護施設に足を踏み入れたことがない	施設の役割や建物構造、どんな職種がいるか
介護施設での勤務が初めて	基本的な1日の流れ、勤務上知っておくべきこと
医療や福祉の専門的な知識や経験がない	衛生面や感染対策
仕事経験がほとんどない	接遇や最低限のビジネスマナー

業務指導

現場指導は複数の介護職が関わります。職員ごとに業務のやり方が異なると、介護助手の混乱を招く原因になります。
業務の標準化を図りながら、効率的で分かりやすい指導方法を検討することが大切です。

おもな指導内容

- ・ 業務内容、手順、注意点、実施するタイミング
- ・ 居室やフロア等、利用者に接する可能性がある場合は、利用者に関する情報や注意点
- ・ 業務中に困ったことや疑問が発生した場合の対応
- ・ 業務が早く終わり、手が空いた場合の対応

指導体制の比較

指導方式	効果・利点	懸念・リスク
固定式 入職後2週間は、主任以上の固定スタッフが指導 ↓ 指導期間終了後、現場に任せる	✓ 指導内容の一貫性が保たれる ✓ 介護助手の安心感に繋がる ✓ 習得状況に応じ柔軟な対応が可能	✓ 特定の職員に負担が集中する ✓ 人員状況やシフトに左右される ✓ 属人化しやすい
非固定式 主任が初回のみ対応 ↓ 各日のシフトリーダーが指導と業務指示を担う	✓ シフトに応じ柔軟な指導が可能 ✓ 職員負担が分散される	✓ 指導内容にばらつきが出る ✓ 指導の継続性が担保しにくい ✓ 指導進捗状況が不明瞭になりがち

POINT

業務の標準化を図ることで、指導内容のバラつきは防げる。
標準化の過程で業務や手順の「ムリ・ムラ・ムダ」に気づき、
業務改善に繋がることも期待できる。

事前研修のおもな内容

項目	内容
高齢者の理解	・ 加齢と身体機能の変化 ・ 認知症について（症状とBPSD）
施設について	・ 施設紹介、理念や地域での役割 ・ 施設で働く職種と役割
「介護助手」職種について	・ 介護助手の役割 ・ 業務内容 ・ 業務範囲（基本的に対象外となる業務について）
感染症対策	・ 感染源と感染経路 ・ 感染症予防と健康管理 ・ 施設ルール（感染者発生時の対応、職員の体調不良時の対応）
接遇・コミュニケーション	・ 言葉遣い、態度、身だしなみ ・ 利用者とのコミュニケーションの際の注意点 ・ 報告・連絡・相談（報告連絡の義務がある内容）
倫理と個人情報保護、守秘義務	・ 個人の尊厳とプライバシーの保護、秘密保持について（基本的な禁止事項について）
よくある事故と注意点	・ 施設で実際に起きた事故事例と対応策

よくある業務上の困りごと



介護助手の声

職員によってやり方が違う…どれが正解？



Aさんに聞いたやり方でベッドシーツや枕カバーの交換をしていたら、Bさんからやり方が違うと指摘を受けた。どちらのやり方がいいの？

利用者から声をかけられ困ってしまう



「トイレに連れて行ってほしい」と言われた。職員さんは忙しそうで声がなかなかかけられない。「部屋の電気を消して」と言われて、消していいか、判断に迷った。

職員に「介助を手伝って」と言われて困惑した



職員から「移乗介助を手伝ってほしい」と言われた。直接介助はやってはいけないと言われているのに手伝ってもいいの？

POINT

業務のばらつきが見えてきたら、どの方法が適しているかを検討するよい機会となる。
介護助手自身が効率的なやり方を見つけることもあるため、ある程度は柔軟に任せることも有効。

職員が多忙な中でも話しかけやすい雰囲気をつくり、職員側から声をかける等の工夫が大切。
また、緊急時との違いや利用者との会話のコツを共有する機会を設けるとよい。

介護助手の担当外業務は、パートを含め全職員で共通認識を持つことが重要。
業務拡大を望む介護助手もいるため、本人の意向を踏まえ、管理者の判断で指導を行うとよい。

◆フォロー・面談

日々のフォローと定期面談

介護助手のモチベーションの維持・向上や、職場への早期適応を促すためにも、職員から介護助手に対して日常的に挨拶やコミュニケーションを取ることが重要です。特に配属から3か月程度は、業務のミスマッチを防ぐためにも、月1回程度の面談を実施する等、継続的なフォローが求められます。

日々のフォロー

声掛けの種類

POINT

やり方が正しいか、介護助手が不安に感じることも多いため、小まめにフィードバックをするとよい。誤った手順の早期修正は、事故防止にも繋がる。

あいさつ

フィードバック

POINT

ちょっとした雑談や声掛けは、緊張を和らげ安心感をうむ。

感謝

雑談

POINT

職員からの「ありがとう」の一言が大きなやりがいとなり定着にも繋がる。



介護助手の声

20代男性



「利用者との時間をしっかり確保できるようになった」と具体的な変化や効果を伝えてくれて、自分が職員の役に立っていると感じられた。

20代女性



利用者から直接感謝の言葉をかけられたり、話しかけられて嬉しかった。移動介助等、もっと利用者に近い業務ができるようになりたいと思うようになった。

定期面談

目的 ねらい

- 介護助手の不安や業務上の課題を早期に把握し、必要な支援に繋げる
- 業務適応の状況を確認し、ミスマッチの解消や負担軽減に繋げる
- 将来の希望や意欲を把握し、キャリア形成や業務配置の参考にする

頻度 タイミング

- 入職後3か月間は、月1回(計3回)の実施が望ましい
- その他、本人の様子や状況変化に応じて随時実施

実施方法

- 1人あたり15分程度
- 座って落ち着いて話せる静かな場所を確保し、安心して話せる環境を整える

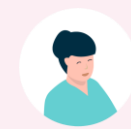
面談項目

- 業務について困っていること・分からないこと
- スケジュールや時間配分はどうか？
- 職員や入居者とのコミュニケーションなどでの困りごと
- 何かやりたいことや気になることはあるか？
- 業務評価のフィードバック(挨拶やコミュニケーション、利用者や職員との関わり方、業務の丁寧さや正確さ、業務の姿勢や態度等) 等



職員の声

介護主任



面談では、同じ内容を聞くようにしています。時間は15分以内と短いですが、普段はゆっくりと話ができないので、介護助手からの気付きや疑問も聞けるよい機会となっています。

管理者



業務に手こずる原因を面談で確認し、課題に気付き解決に繋げることができました。これまで正規職員以外は面談をしていませんでしたが、今後は非正規雇用職員にも定期的に実施したいと考えています。

目安
月に1回

介護助手だけではなく、職員へのフォローも実施しましょう

1) 介護助手の業務状況についての共有

- 担当業務や活躍の共有、職員から見た介護助手に対する評価
- 今後担ってほしい業務内容や希望を話し合う

2) 目標達成(空いた時間の使い方)はできている？

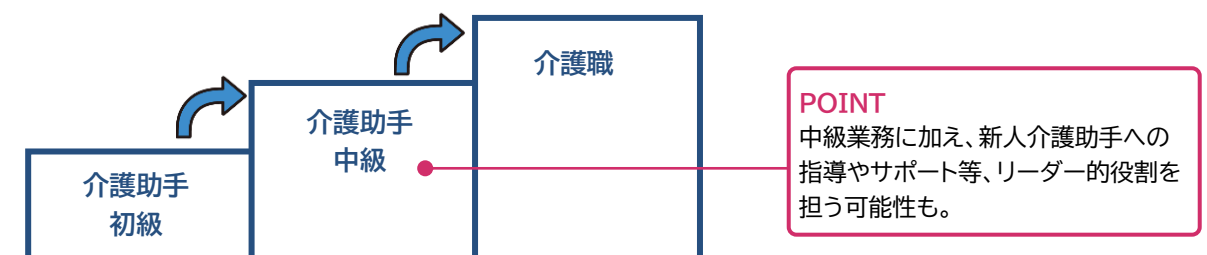
- 当初立てた目標に沿って、進捗状況や達成度を確認
- 職員自身が感じる変化や新たにできたことを共有
- うまく実践できていない場合は、その要因と対策を話し合う

POINT

2カ月ほど経つと介護助手も業務に慣れ、職員にも少しずつ余裕が生まれてくるが、日々の忙しさの中では、その余裕や時間が埋もれてしまうことも多い。定期的に進捗を振り返る場を設け、新たにできるようになったことをフィードバックすることで、職員のモチベーションの維持・向上も期待できる。

介護助手のキャリアステージの考え方

介護助手の中には、職員から介護職に向いていると評価されたり、本人が希望する場合があります。介護助手としてのスキルアップに加え、介護職への登用機会をあらかじめ検討しておくことで、将来を見据えたキャリアステージとして位置づけやすくなります。



3. 効果検証 効果測定・共有

介護助手導入による効果の把握

介護助手の導入や業務改善による効果を曖昧な印象で評価するのではなく、定量(数的)、定性(質的)な指標を用いて客観的に把握することが重要です。

また、成果として「見える化」することで課題の気付きから次の改善活動に繋がり、職員のモチベーション向上や更なる業務改善への意欲を引き出すことができます。

効果測定

介護助手の導入や業務改善による効果を、時間の算出による定量評価と職員アンケートによる定性評価によって、客観的に評価します。

■定量評価

目的

- 業務改善の成果を数値として把握し、効果を客観的に示す
- 数値を通じて、改善の定着度や課題の残存箇所を明らかにし、さらなる改善に繋げる

POINT

改善によって生まれた時間が新たな取り組みに活用されているかを確認し、必要に応じて業務スケジュールや役割分担を見直す。

評価項目例

- 業務移行や業務改善による創出時間
- 目標業務に充てられる時間
- 残業時間
- 有休取得率

■定性評価(職員アンケート、ヒアリング等)

目的

- 職員の業務負担感や働きやすさ、チーム内の連携、目標達成度等、数値では捉えにくい変化を可視化する
- 定量評価では把握しきれない背景や要因を明らかにし、改善の質を高めるために活用する

POINT

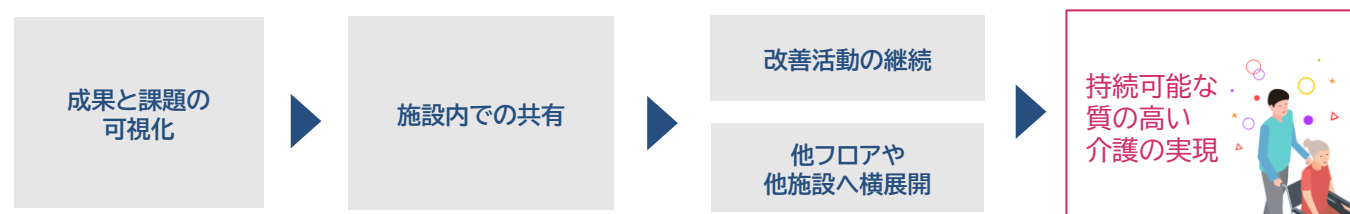
うまくいっていない等の課題がある場合に、その背景を探り、運用方法や支援体制を柔軟に見直す等、次の改善策の検討に繋げる。

設問内容例

- 身体的・精神的負担感
- 現在の業務内容とその満足度
- 目標達成状況
- 本来取り組みたい業務

取り組み結果の活用と展開

定量評価と職員アンケート結果を施設内で共有することで、PDCAを通じて新たな課題に取り組むことが期待されます。また、得られた成果は他フロア・他施設へ横展開し、業務改善を組織全体に広げていきましょう。

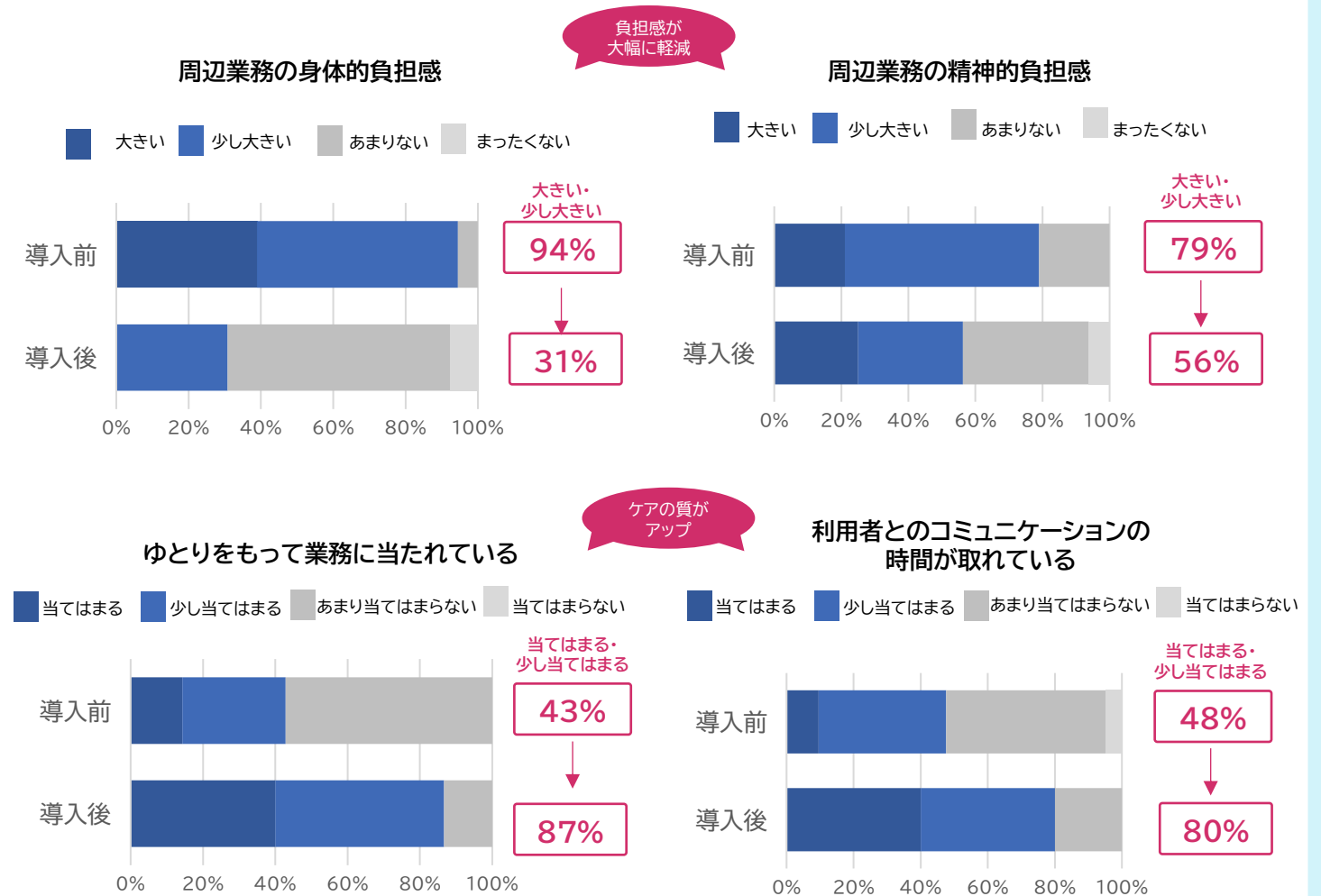


■定量評価の例

項目	現状	所要時間 (1日あたり)	実施内容	効果
お茶作り	茶葉のティーパック詰め 各フロアで麦茶を煮沸	30分	厨房でお茶を用意し、保温ポットを フロアに提供	▲7時間/週/2ユニット
食器洗い	①フロアで洗い、厨房に返却 ②コップ洗いの頻度が多い	①45分 ②15分	①厨房対応に変更 ②コップの追加購入	▲5時間/週
シーツ交換	介護職が実施	120分	ボックス型タイプに変更 介護助手に移行	▲12時間/週
ドライヤー	介護職が実施	40分	介護助手に移行	▲4時間/週
入浴準備	介護職が実施	20分	介護助手に移行	▲2時間/週

合計 ▲30時間/週
(3.7人工)

■実際に介護助手を導入した施設での結果



アンケートのフォーマットを
北九州市公式サイトからダウンロードいただけます。
ぜひご活用ください。

ダウンロードは
こちら>>



4. 施設紹介 介護助手導入・実践の実証施設紹介

本ガイドライン作成にあたり、実際に介護助手の導入を含む業務改善を実施した3施設をご紹介します。

複合型福祉施設 プロムナードとばた



類型： ①地域密着型介護老人福祉施設
②認知症対応型共同生活介護
所在地： 戸畑区金比羅
介護助手：2名※
定員： ①29名
②18名

＼ 職員の声 / 介護助手活用による変化

若い学生も入ってくれたことで、現場の雰囲気が明るくなりました。体力があって業務上も助かっていますし、職員の目が行き届かない範囲の見守り役も担ってくれたり、とても心強く感じています。

北九州市立特別養護老人ホーム かざし園



類型： 介護老人福祉施設
所在地： 門司区南本町
介護助手：3名※
定員： 55名

＼ 職員の声 / 介護助手活用による変化

リネン交換が本当に助かっています。それだけでなく、介護助手が入ることで生まれた時間の積み重ねで、少しずつ職員と利用者とのコミュニケーション時間が増えている実感があります。

介護老人保健施設 伸寿苑



類型： 介護老人保健施設
所在地： 小倉北区篠崎
介護助手：3名※
定員： 120名

＼ 職員の声 / 介護助手活用による変化

介護助手に清掃や物品補充を任せたことで利用者と向き合う時間が増えました。それだけでなく、その関わりから得た気付きをもとに、ケアをより深く考えたり、スタッフ同士で相談できるようになりました。

VOICE
from
介護助手

介護助手として働いて、感じたこと・気づいたこと



20代・Aさん

介護助手は、学生のアルバイト先としておすすめできます

応募のきっかけ

元々祖母が介護施設に入っていることもあり、施設で働く経験をしてみたいと思っていました。また、授業や部活、他のアルバイトがない午前中に働けるところを探していたので、働く時間が柔軟に選べる介護助手に魅力を感じました。

感じたこと・気づいたこと

介護助手の仕事には「直接的な介護もする」「力仕事で大変」というイメージを持っていましたが、実際は全くそんなことはなく、そのギャップに驚きました。今はリネン交換や掃除を担当し、効率を意識するなど自分なりに工夫しながら取り組んでいます。職員さんや利用者さんもよく声をかけてくださるので、楽しく続けられています。



20代・Bさん

卒業後は介護の仕事に進みたいと思うきっかけとなりました

応募のきっかけ

大学の授業で介護福祉の現状を知り、自分でも何か役に立てればと思い、応募しました。

感じたこと・気づいたこと

介護助手として働きながら介護士の方を間近で見えて、大変ではありますが、やりがいがある職業だなと感じました。介護助手を通してありのままの介護現場を知る、貴重な機会を得ることができてよかったですし、「介護の仕事」に進みたいと思うきっかけになりました。



50代・Cさん

Wワークとして初めて介護の世界に入り、やりがいを見つけました

応募のきっかけ

子どもが社会人になり、仕事後の夕方以降の時間を有効活用できればと思っていました。仕事の後に立ち寄れる立地である点と、夕方から2時間でもOKという内容に魅力を感じ、応募に至りました。

感じたこと・気づいたこと

これまで介護とは無縁だったため、最初は仕事内容のイメージがつかみませんでした。でも「身体介護はない」「無資格でもOK」と募集要項にあり、これならWワークできそうだと、挑戦しやすかったです。職員の方が気づいていても時間がなく手が回らない部分をサポートすると、とても感謝されることが多く、やりがいを感じています。

ご案内 北九州モデル導入・実践ガイドライン

北九州モデルを導入・実践していく上で必要となる
業務改善の手法や導入手順等をまとめました

URL

<https://www.city.kitakyushu.lg.jp/contents/31600094.html>



紹介動画も
あります

テクノケア北九州 (北九州市立介護実習・普及センター)

介護や障害福祉に関するご相談に応じるほか、杖や車いすをはじめ、
生活を支えるさまざまな福祉用具や介護テクノロジーを展示しています

所在地

〒802-8560
北九州市小倉北区馬借一丁目7番1号
北九州市総合保健福祉センター1階
TEL:093-522-8721 FAX:093-522-8771



URL

<https://techcarekitakyushu.jp/>



介護助手導入・実践ガイドライン

発行日：令和8年3月

編集・発行：北九州市保健福祉局先進的介護システム推進室

〒803-8501 北九州市小倉北区城内1番1号

TEL 093-582-2712 FAX 093-582-2095