

6-4					
主題	ヘルパーの負担を特性別に分類し、 業務を通じて「負担軽減」に取り組んだ成果について				
副題	ヘルパーの負担軽減を図り、働きやすい職場にすることで離職率を減らし、 訪問介護のサービス向上につなげていく。				
キーワード 1	ヘルパーの負担軽減	キーワード 2	離職率軽減	研究(実践)期間	10ヶ月

法人名・事業所名	社福) 至誠学舎立川 至誠キートスホームヘルプステーション
発表者(職種)	芳村光守(管理者兼サービス提供責任者)、川田郁美(サービス提供責任者)
共同研究(実践)者	前川裕子(サービス提供責任者)、駒野育子(サービス提供責任者)

電 話	042-538-2321	F A X	042-538-1302
-----	--------------	-------	--------------

事業所紹介	<p>至誠キートスホームヘルプステーションは、至誠ホームの在宅サービスの一事業所として、2000年の介護保険制度のスタートと共に事業を開始。</p> <p>至誠ホームの理念である「まことの心」を基本に、日々地域と共に歩むこととサービスの質の向上に努めつつ、おもに立川市北部エリアにて活動している。</p>
-------	--

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

介護保険がスタートして19年目になる中、介護報酬の引き下げ、予防給付の総合事業への移行、時間や回数の上限の設定など、介護保険制度の変遷につれて訪問介護の事業環境は厳しくなっている。また、安定した収入が得にくいなど「登録ヘルパー」(以下ヘルパー)の現場離れが進む中、当事業所においては平均年齢66、5歳と、既存のヘルパーも高齢化が進んでいる状況である。

これまでも状況に応じて事業所では様々な対応をしてきたが、多いときには35人いたヘルパーが、H29年の4月には21人でのスタートとなった。このような状況が続くと今後の事業展開が危ぶまれたため、その原因や課題を明確にし、改善するなど更なる対応が求められていた。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

訪問介護事業のみならず、福祉業界全体において人手不足は深刻な状況で、様々な媒体を通じて募集をかけても応募がなく、ヘルパーの人数を増やすことは容易ではない。このような状況を考えると、今いる人を大事にし、この職場を離れていく人を生まないことが、サービスの質の維持や向上につながる堅実的な手立てといえる。現場の第一線でヘルパーをマネジメントする立場にあるサービス提供責任者(以下サ責)が「ヘルパーが抱えている負担」に着目し、取り組みを行うことで、ヘルパーが働きやすい職場になり、離職率を減らし、最終的にはサービスの質の向上につなげていくのが目標である。

《3. 具体的な取り組みの内容》

あるヘルパーの「一日の業務」をモデルに、ヘルパーは業務中に何を負担に思っているのか。その負担を減らすには何をどのようにすれば良いのか。ヘルパーにとって働きやすい職場であるためにサ責の役割は何かを考え、ヘルパーが抱えている「負担」を分析すると、①身体的な負担、②精神的な負担、③専門性に関する負担、④その他の四つに分類することができた。

身体的な負担については、同じ内容のケアが続かないように配慮し、不調時はしっかり休養できるようにする。安全を優先しロスの少ない移動など身体に配慮したシフトの調整をこまめに行う。

精神的な負担については、ケアに自信がなく困っているヘルパーには、ミニ勉強会を開催。対応が難しいケースについては、担当するヘルパーを集めて個別カンファレンスを実施し、時間をおかずサ責が繰り返し同行し、ヘルパーが悩む時間を短くできるように意図的に取り組んだ。

専門性に関する負担については、ヘルパーとしてはしっかり仕事ができているかどうか「一番気がかりなこと」であることが分かり、業務中のヘルパーの悩みを把握し、対応やケアの方法について勉強会のテーマを変えるなどヘルパーが直面している課題の解決につながるよう支援した。

その他の取り組みについては、サ責が必ずヘルパーに声をかける。急な場合でも休みが取れるように調整する。そして、ヘルパーの意見を取り入れ、書式をリメイクして報告しやすくする。サ責は業務の効率化を図り、「ヘルパーのケア」に時間を割く。また、従来とは違った方法で仲間を増やす取り組みを行うなどサ責が協力してヘルパーの負担を軽減するために様々な試みを行った。

《4. 取り組みの結果》

サ責が力を合わせてヘルパーの負担軽減に取り組んだ結果「サ責の熱意を感じる」「勉強会などでのアドバイスを実践することで利用者の満足度が上がった」などヘルパーの仕事へのモチベーションアップやケア中の様子を細かく話してくれるなどヘルパーとサ責間の関係がより密になり、お互いにフォローし合えるようになった。その結果、ヘルパーは1人も辞めておらず、仲間を大幅に増やすことができた。そして、サ責業務の中でも「ヘルパーのケア」に力を入れることで、それがより早くケアの質の向上につながり、直接利用者に届くという大事な要素に気づくことができた。

《5. 考察、まとめ》

当初は、「ヘルパーの負担軽減」という漠然としたテーマから、少しずつ掘り下げていくうちに人によって、ケースによって様々な形の「負担」を抱えて活動していることに気づかされた。「退職するヘルパーの多くは、一つの理由だけで辞めようとしている訳ではない」という調査結果があるように、そのほとんどは「人間関係によるもの」と言われている。ヘルパーが多重の悩みや大きな問題を抱えないように、サ責がヘルパーを支援することで良好な関係が築かれ、大変でも「ここで働こう」と思ってもらえるのではないだろうか。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、スタッフに口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

- ・平成21年度事業所における介護労働実態調査(2010年)公益財団法人介護労働安定センター
- ・平成27年度「介護実態調査」の結果(2016年)公益財団法人介護労働安定センター
- ・訪問介護の今後のあり方に関する調査事業研究事業報告書(2016年)三井総合研究所
2017年8月閲覧
- ・訪問介護サービス 隔月刊誌 日総件
- ・月間「豊かな暮らし」尾崎さち 2016・01 本の泉社など

《8. 提案と発信》

サ責は、訪問介護事業の要である。この仕事に携わっていることに誇りを持ち、今いる人を大事にし、サ責自身のレベルアップやヘルパーの専門性向上に努めていく。そして「役に立ちたい」「やりがいのある仕事がしたい」と思っている人が身近に必ずいることを信じて、健康で力量のある方がいろいろな形で社会に貢献できる手助けとなるよう引き続き取り組んでいきたい。