

介護事業所の「魅力ある職場づくり」のための

雇用管理改善への 取り組み



介護の雇用管理改善 CHECK&ACTION25

本書は「働きやすい・働きがいのある職場づくり」に実際に役立つツールとして開発されたものであり、雇用管理の改善を行うための25のチェックリストから事業所の雇用管理の状況がわかるようにしました。チェックリストの結果から雇用管理改善が必要と思われる各チェックポイントが階層的に分析できるようになっております。また、各チェックポイントの解説については、取り組みの過程から改善のプロセスが見える形となっており、どのように雇用管理の改善に取り組めば良いか、具体的に理解できるように工夫されております。介護事業所の人材の確保・定着に向けた雇用管理改善を進めるためのヒントとなることを期待しております。なお、本書の詳細につきましては、お近くの介護労働安定センター支部にお問い合わせください。

雇用管理改善チェックリスト CHECK&ACTION 25

本誌の編纂、事業所の雇用管理改善の促進を図ることを目的として、25のチェックリストを、事業所の雇用管理改善の方向性を示すツールとして、関係機関等と連携して編纂しました。

自法人・事業所の雇用管理状況をチェックしてみましょう

A 情報共有・コミュニケーション

項目	4	3	2	1
1 経営、方針、ビジョンを職員に周知・徹底している				
2 労働者の意見や要望を積極的に傾聴している				
3 経営、管理、モチベーション向上、労務管理に関する情報の共有を徹底している				
4 関係人・事業所を取り巻く課題や今後の課題について話し合う機会を設けている				
5 設備からのアイデアや意見・提案を促し上げめる機会を設けている				

B 労務管理

項目	4	3	2	1
1 業務の増減や予定する人員数により、勤務時間や作業内容や作業手段を調整しないようしている				
2 職員が子育てや介護、教育の役割などしながらでも仕事を続けられる環境を設けている				
3 1泊1食、セーフティな労働環境に働きやすい取り組みを行っている				
4 就業開始に調整するなどして職員が不満を感じず働きやすい環境を設けている				
5 職員一人ひとりの能力や経験に配慮する取り組みを行っている				

C 評価・報酬

項目	4	3	2	1
1 一人ひとりの働きやすさや役割や貢献について話し合っている				
2 評価結果を前向きに、仕事へのモチベーション向上に活かすようなフィードバックを行っている				
3 仕事内容や労働条件などの評価を徹底し、前向きな働きやすさにつながる環境を設けている				
4 労働者の活躍や貢献に合わせた報酬とするため、業績連動や昇進しやすさの付与に配慮している				
5 賞状の授与や、上げほらも一工夫し、明確に示している				

D 人材採用・育成

- 1 法人、事業所の経営方針を踏まえ、必要人材の確保・採用を行っている
- 2 能力を伸ばす取り組みを行い、課題に応じた方法や支援を行っている
- 3 研修体制の整備や自己啓発支援などを通じ、職員がスキルアップを図っている
- 4 個人・リーダー・管理職などの職務に応じた教育を体系的に行っている
- 5 将来的なキャリア形成について、支援やアドバイスを行っている

E 職場環境・組織風土

- 1 多様な働き方を働きやすいシステムや仕組みを設けている
- 2 職場環境や労働環境の改善に向けた取り組みを推進し、働きやすい職場を構築している
- 3 労働者をより多く定着させるための働きやすい職場を設けている
- 4 労働者の健康や安全確保のためのシステムや高度な安全には徹底して対応している
- 5 透明性を確保し、仕事内容、役割を明確にする仕組みを設けている

働きやすい
働きがいのある
職場づくり

公益財団法人 介護労働安定センター

はじめに

我が国では、今後、団塊ジュニア世代が高齢者となる2040年を見据えて、介護分野における人材の質・量の両面において一層の充実が求められている状況にあります。

しかしながら、当センターが令和4年8月に公表した介護労働実態調査^{※1}の結果では、人手不足を感じている事業所が全体の63.0%に上り、依然として高い水準にあることが分かりました。

このような状況下、厚生労働省は、2040年を展望し、誰もがより長く元気に活躍できる社会の実現を目指す^{※2}としています。また、その中で現役世代の人口の急減という新たな局面に対応するため、以下3つの政策課題をあげています。

- ①多様な就労・社会参加
- ②健康寿命の延伸
- ③医療・福祉サービス改革

特に「多様な就労・社会参加」、「医療福祉サービス改革」は介護事業所が国と一体となって取り組みを進めるべき課題であるといえるでしょう。

この度、福岡労働局から委託を受け実施した「介護分野における人材確保のための雇用管理改善推進事業」では、介護事業所の雇用管理改善に関する諸問題に対応すべく相談支援を実施しました。さらに「地域ネットワーク・コミュニティの構築」を行い、効果的に雇用管理改善に取り組めるよう支援をしました。

「地域ネットワーク・コミュニティ」とは、事業所の地理的な地域性を踏まえた連携、同種の介護サービスを提供する事業所同士の連携などにより構築するもので、1つの事業所では難しい雇用管理改善課題も、勉強会などとおして相互の経験や知識を共有し、必要に応じて専門家の力を借りながら、効果的に取り組むことを目的としています。

本書には、地域ネットワーク・コミュニティを通しての取り組みの結果として、効果的な雇用改善の事例等を掲載しております。本書を「魅力ある職場づくり」と介護人材の確保へのヒントとしていただければ幸いです。

なお、介護労働安定センターは「介護労働者の雇用管理の改善等に関する法律」（平成4年法律第63号）に基づく厚生労働大臣の指定法人として、介護労働に対するさまざまな支援事業を実施しております。

本書に係る問合せの他、介護労働者の福祉の増進と魅力ある職場づくりのために様々な支援メニューを用意しておりますので、お気軽にお問い合わせください。

公益財団法人 介護労働安定センター
福岡支部長 越智 孝

※1 介護労働安定センター 令和3年度介護労働実態調査『事業所における介護労働実態調査結果報告書』

※2 厚生労働省「第2回 2040年を展望した社会保障・働き方改革本部／資料」

目次

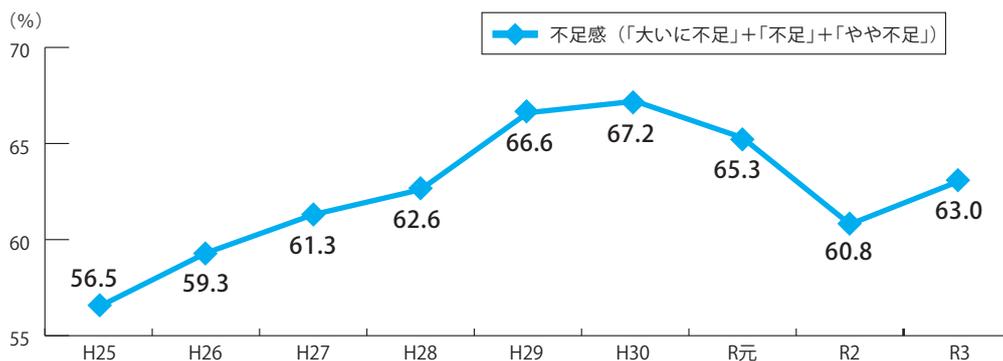
はじめに	01
1. 介護労働の現状	03
(1) 介護人材の不足	03
(2) 介護人材の確保	04
2. 介護分野における人材確保のための雇用管理改善推進事業	06
(1) 自己診断チェックリストから見る事業所の雇用管理改善状況	06
介護の雇用管理改善CHECK&ACTION 25 雇用管理改善チェックリスト	07
(2) 地域ネットワーク・コミュニティの構築	08
(3) 地域ネットワーク・コミュニティ取り組みの効果	08
3. 取り組み事例紹介	09
各事業所の取り組み内容	10
事例① 現状に沿った、より具体的なBCPの策定ができました！	10
事例② 豊富な支援メニューがあり、気軽に相談できました！	12
事例③ お互いの持ち味を認め合い、承認することで、 より良い人間関係の醸成を目指す！	14
事例④ 現場で使えるBCPの策定に、全員・全力で取り組みました！	16
事例⑤ 事業所の問題・課題の解決に、 個別相談・研修が効果的でした！	18
雇用管理改善企画委員会 委員	20
巻末資料	21

介護労働の現状

(1) 介護人材の不足

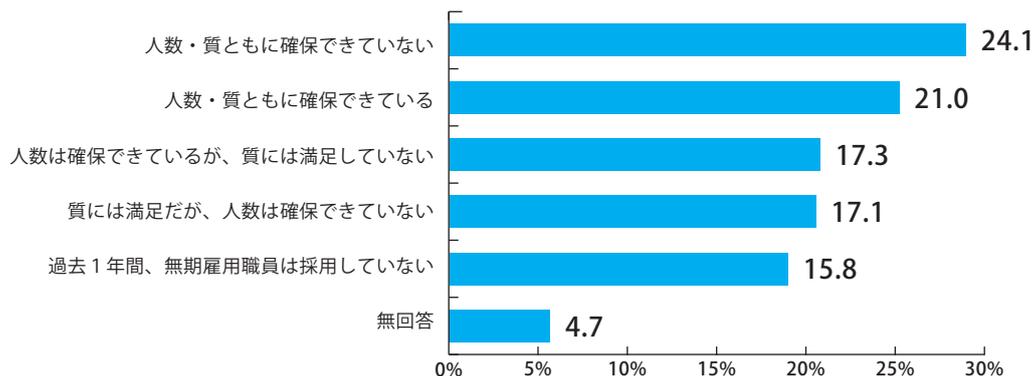
当センターが介護事業所を対象に実施した介護労働実態調査^{*1}では、令和3年度において訪問介護員、介護職員の1年間の離職率は14.3%であり、離職率は経年で比較すると、減少傾向にあります。しかしながら、人手不足と感じている介護事業所は、図表1のとおり全体の63.0%に上っており、依然として高い水準にあります。また、介護労働者を対象に実施した調査^{*2}においても、労働条件等の悩み、不安、不満では「人手が足りない」が52.3%と最も高く、介護現場において人材不足が大きな問題になっていることがわかります。

【図表1】不足感の推移



採用した職員（無期雇用）の人数・質についての評価は、「人数・質ともに確保できていない」が24.1%、「人数・質ともに確保できている」が21.0%、「人数は確保できているが、質には満足していない」が17.3%、「質には満足だが、人数は確保できていない」が、17.1%です。また、「過去1年間、無期雇用職員は採用していない」が15.8%となっており、人数・質ともに取り組むことが課題となっています。

【図表2】採用した職員の人数・質の評価



(2) 介護人材の確保

現役世代（担い手）が減少していく社会において、より多くの人材を介護労働に引き付けるためには、同業他社だけでなく、異業種との人材獲得競争を勝ち抜く必要があり、介護の仕事の魅力を発信して、介護労働のイメージを変えていくことが重要になるといえます。

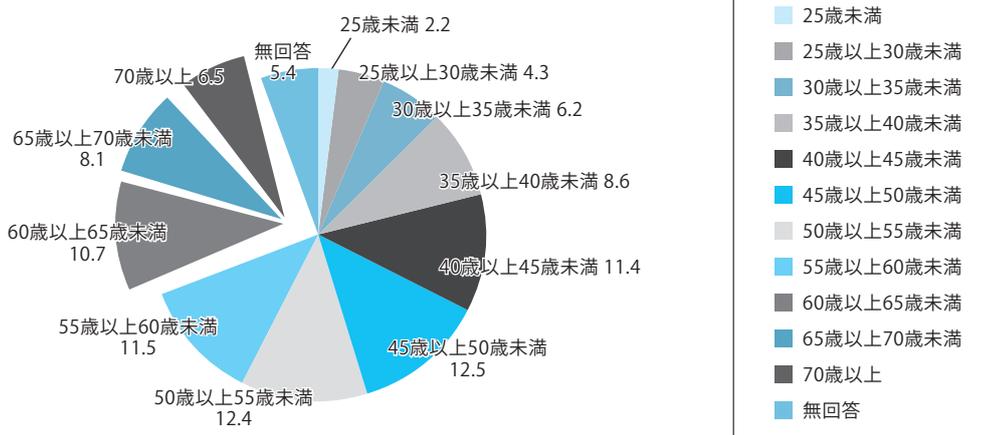
一方で、厚生労働省は、2040年を展望し、誰もがより長く元気に活躍できる社会の実現を目指すとしており、政策課題として「多様な就労・社会参加」、「健康寿命の延伸」、「医療・福祉サービス改革」の3つをあげました。この中で「多様な就労・社会参加」、「医療・福祉サービス改革」については、介護事業所が国と一体となって取り組む課題であるといえます。

ア 多様な就労・社会参加に向けた取り組み

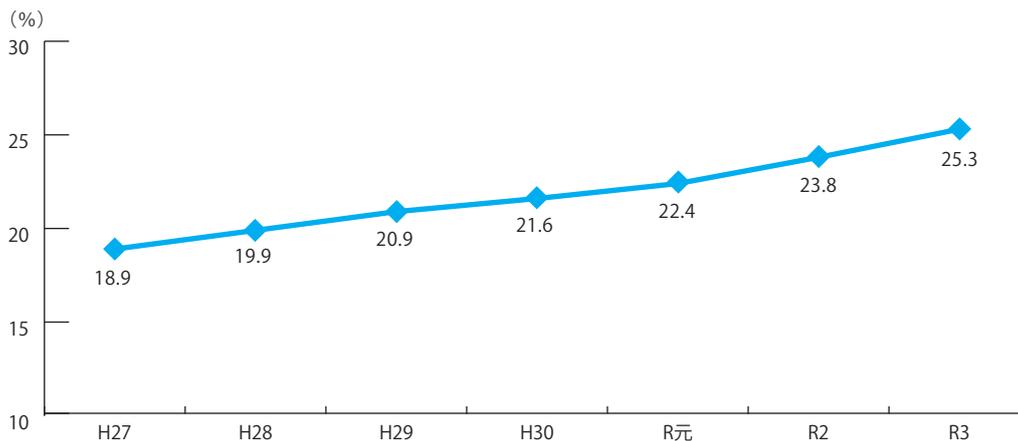
高齢化の一層の進展、現役世代の急減に対応し、我が国の成長力を確保するためにも、より多くの人々が意欲や能力に応じた社会の担い手としてより長く活躍できるよう、高齢者をはじめとした多様な就労・社会参加を促す取り組みを推進するとしています。雇用・年金制度改革等については、70歳までの就業機会の確保、就職氷河期世代の方々の活躍の場を更に広げるための支援、中途採用の拡大、地域共生・地域の支え合い等が政策課題として挙げられています。

なお、当センターが介護事業所を対象に実施した介護労働実態調査では、図表3のとおり、65歳以上の介護労働者の割合は14.6%で全体の1割を超え、60歳以上65歳未満と合わせると25.3%と全体の2割を超えることがわかりました。60歳以上の介護労働者の推移は年々増加傾向にあり（図表4）、このシニア層が活躍できる環境整備や仕組み作り・制度導入が求められます。

【図表3】 介護労働者の年齢割合



【図表4】60歳以上の介護労働者の推移



イ 医療・福祉サービス改革に向けた取り組み

2025年以降、現役世代（担い手）の減少が一層進む中で、「ロボット・AI・ICT 等の実用化の促進」「経営の大規模化・協同化」「組織マネジメント改革」「シニア人材の活用推進」等の取り組み^{※3}が期待されています。例えば具体的に例を挙げると、介護施設における専門職と介護助手等の業務分担の推進、オンラインによる服薬指導、文書量削減に向けた取り組み、業務効率化に向けたガイドラインの作成、法人同士の経営統合などです。いずれも生産性向上を図ることにより、必要かつ適切な医療・福祉サービスが確実に提供される現場を実現することが求められています。

※1 介護労働安定センター 令和3年度介護労働実態調査『事業所における介護労働実態調査結果報告書』

※2 介護労働安定センター 令和3年度介護労働実態調査『介護労働者の就業実態と就業意識調査結果報告書』

※3 厚生労働省「第2回 2040年を展望した社会保障・働き方改革本部／資料」

2

介護分野における人材確保のための 雇用管理改善推進事業

福岡労働局委託事業「介護分野における人材確保のための雇用管理改善推進事業」では、介護事業所の雇用管理改善に関する諸課題に対応すべく、雇用管理改善に積極的に取り組む事業所を中心とした相談支援を実施しました。

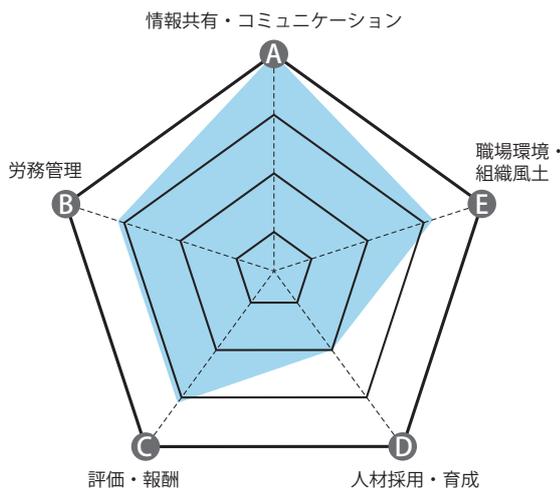
雇用管理改善を行うために、「介護の雇用管理改善CHECK & ACTION 25」を活用して参加事業所の課題を整理し、個別支援の他、さらに「地域ネットワーク・コミュニティ」を構築して相談支援を実施しました。

(1) 自己診断チェックリストから見る事業所の雇用管理改善状況

この事業にご参加頂いた事業所の雇用管理改善状況については、相談支援の前に「介護の雇用管理改善CHECK & ACTION 25」における「雇用管理改善チェックリスト」により、自己診断を行います。どの項目に対してより重点的な取り組み支援が必要なのかを事前に確認するためです。

「A 情報共有・コミュニケーション」「B 労務管理」「C 評価・報酬」「D 人材採用・育成」及び「E 職場環境・組織風土」の5領域における自己診断が、次のレーダーチャートが示す結果となっております。

【コミュニティ参加事業所の診断結果例】



このレーダーチャートは、「人材採用・育成」がもっとも低い値となっており、今後の取り組みの必要性が高いことを示しております。

次ページのチェックリストを活用して、法人・事業所の自己診断をしてみましょう。

○を付けた該当の数字を足していき、A～Eの項目ごとに合計数字を出してみましょう。

介護の雇用管理改善CHECK&ACTION25

雇用管理改善チェックリスト

〈自法人・事業所の雇用管理状況をチェックしてみましょう!〉

A 情報共有・コミュニケーション

	あてはまる	あてはまる どころかという ところ	あてはまらない どころかという ところ	あてはまらない
1 理念、方針、ビジョンを職員に対し周知・徹底している	4	3	2	1
2 年度事業計画と目標を職員に明確に示している	4	3	2	1
3 記録・報告、ミーティング等で、利用者等に関する情報の共有を徹底している	4	3	2	1
4 自法人・事業所を取り巻く環境や今後の課題について話し合う機会を設けている	4	3	2	1
5 現場からのアイデアや意見・提案を吸い上げる機会を設けている	4	3	2	1

B 労務管理

6 業務の見直しやICTの導入等により、勤務時間や仕事内容で過重な負担を強くないようにしている	4	3	2	1
7 職員が子育てや介護、病気の治療などをしながらでも仕事を続けられる支援を行っている	4	3	2	1
8 パワハラ・セクハラ等の予防・解決に向けた取り組みを行っている	4	3	2	1
9 相談窓口を設置するなどして職員の不満・不安を聞く機会を設けている	4	3	2	1
10 職員一人ひとりの心身の健康に配慮する取り組みを行っている	4	3	2	1

C 評価・報酬

11 一人ひとりの果たすべき役割や目標について話し合いを行っている	4	3	2	1
12 評価基準を示し、仕事ぶりや能力について面談によるフィードバックを行っている	4	3	2	1
13 仕事ぶりや能力などの評価を踏まえ、何らかの処遇改善につなげている	4	3	2	1
14 人事制度を実態に合った制度とするため、適宜検討や見直しを行いながら運用している	4	3	2	1
15 賃金の決め方・上げ方をルール化し、明確に示している	4	3	2	1

D 人材採用・育成

16 自法人・事業所の現状分析をもとに、必要な人材の募集・採用を行っている	4	3	2	1
17 魅力ある職場づくりを行い、求職者に適切な方法で発信している	4	3	2	1
18 研修体制の整備や自己啓発支援などを通じ、職員のスキルアップを図っている	4	3	2	1
19 新人・リーダー・管理職などの階層に応じた教育を体系的に行っている	4	3	2	1
20 将来のキャリアについて、支援やアドバイスを行っている	4	3	2	1

E 職場環境・組織風土

21 多様化・複雑化する介護ニーズにチームで対応している	4	3	2	1
22 有給休暇の取得促進に向けた体制を明確化し、取得しやすい環境を整備している	4	3	2	1
23 高齢者をはじめ多様な人材が活躍できる職場を整備している	4	3	2	1
24 利用者や利用者家族からのクレームや過度な要求には組織で対応している	4	3	2	1
25 主体性を尊重し、仕事を任せ、それを支援する組織風土がある	4	3	2	1

(2) 地域ネットワーク・コミュニティの構築

「地域ネットワーク・コミュニティ」とは、事業所の地理的な地域性を踏まえた連携、同種の介護サービスを提供する事業所の連携及び包括的に介護サービスを提供する事業所の連携等により構築するもので、これら連携した介護事業所が集まって行う勉強会などをおして、相互の経験や知識を共有し効果的に雇用管理改善に取り組むことを目的としています。また、事業所によって規模、雇用状況、経営状況、更に考え方まで違うため、必要に応じて社会保険労務士や中小企業診断士等の雇用管理改善の専門家と連携しながら、個々の事業所の状況に合わせたサポートを実施しています。

福岡県では、2つのネットワーク・コミュニティを構築しました。取り組み事例紹介にあたっては、地域ネットワーク・コミュニティを構築した効果や専門家からのサポート内容等も含め掲載しているのを参考にしてください。

(3) 地域ネットワーク・コミュニティ取り組みの効果

2つのコミュニティの一つは県下全域で取り組んだ「BCPの策定」です。もう一つは業種別コミュニティです。ここでは2つのテーマを決めて、複数の事業者同士で学びあいながら、雇用管理改善に取り組みました。これらの取り組みをご紹介します。

① BCPの策定について

時期的にも非常に要望の多いテーマで、県下全域で取り組みました。各地区ごとの事業所数は以下のとおりです。(計 28事業所)

福岡地区	2事業所	北九州地区	5事業所
筑豊地区	17事業所	筑後地区	4事業所

令和6年3月までの厚生労働省の策定指示を受け、各事業所も策定に力を入れており、具体的な作成内容にお悩みの事業所から非常に喜ばれたところ。「災害発生時用」及び「感染症発生時用」共に細かな部分で作成に困惑されていた折、「専門家から支援を受けて本当にありがたい」旨の声が多く寄せられたところです。

事業所の形態においても、立地状況においても、また施設の置かれている状況においても具体的な内容作成に悩まれていたようで、この問題が解決した事業所は、次の課題を相談される事業所も多く存在していました。

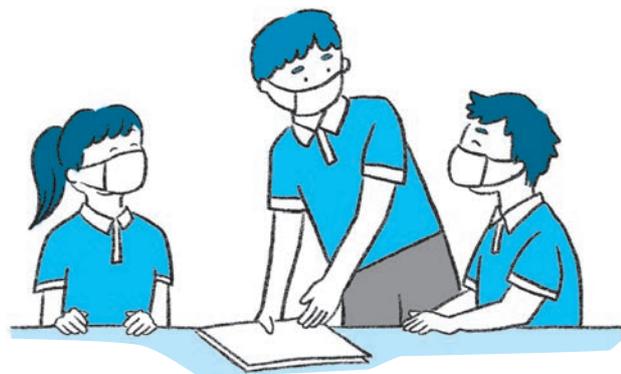
② 業種別コミュニティ

「飯塚市地域密着型サービス事業所連絡協議会」が協議会全体で(1)「BCP策定」、(2)「LIFEの活用」に取り組まれました。時節柄、多く集まることは避け、両テーマともオンラインで受講されました。同種の事業所が共に学びあうことで、テーマへの取り組みが深まったようです。

協議会では、LIFEの活用に関する研修会を受けたことにより、今後は「如何に効果的なICTの導入を図り、如何に生産性を高めていくか」を今後も協議会メンバーで共有し、話し合っていくこととしている。

雇用管理改善サポーターによる相談支援 取り組み事例紹介

雇用管理改善の専門家である社会保険労務士等が
雇用管理改善サポーターとして介護事業所を訪問し、
それぞれの事業所の状況や課題に応じて
雇用管理改善への取り組みを支援しました



各事業所の取り組み内容

事例

1

現状に沿った、より具体的なBCPの策定ができました！

事業所概要

地域：柳川市

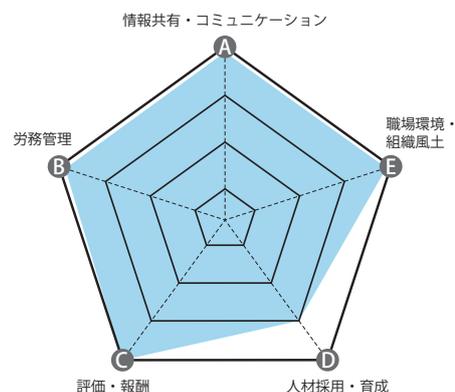
介護サービスの種類：特別養護老人ホーム

事業開始年：2003年

従業員数：45名（内正社員35名）

併設サービス：ショートステイ

雇用管理 自己診断結果



取り組みに至る背景

BCP策定の期限が令和6年3月と迫って来た。しかしながら、作成にあたってのノウハウも無く、指南役を探していた。そこで、介護労働安定センターに相談。サポーターの先生を紹介いただき、個別相談が始まった。



取り組み内容

- ・初回にBCPとは何か？目的は？なぜ必要か？等の背景のレクチャーを受けた。その後、厚生労働省HPのガイドラインをもとに基本方針、推進体制の決定、リスク把握、優先事業・業務の選定、研修・訓練の実施、検証見直しに関して講義いただき、質問等を行った。
- ・2回目は平常時の対応について講義いただいた。3回目に向けて、総論の作成が宿題となった。
- ・3回目は宿題の平常時の対応の作成分の確認からスタート。続いて、緊急時の対応をレクチャーいただいた。次回までの宿題は緊急時の対応作成。
- ・4回目は宿題の緊急時の対応を確認してもらい、アドバイスをいただきながら、詳細をつめていった。次回までに緊急時の対応を完成させる。
- ・5回目は緊急時の対応について、最終確認をお願いした。その後、地域との連携、他施設との連携について説明を受けた。次回までに完成させることとした。
- ・最終回は全体完成版の最終チェックの時間とした。総合的な指摘やアドバイス等を含め、質疑をおこなった。

取り組みのポイント

各回の勉強会の最後に次回までの宿題を出していただき、チームで一つ一つ策定に向けて進めていった。

机上だけの検討にならないよう、現場を見て回ったり、みんなで過去の経験を持ち寄りたりして、現状に沿った内容にできた。

取り組み後の感想

災害についての想定や事業所の現状を知ることによって、より具体的なBCPを策定することができた。今後は全職員へのBCP周知についても介護労働安定センターの支援をお願いしたいと思っていますので、よろしくをお願いします。

事例 2

豊富な支援メニューがあり、気軽に相談できました！

事業所概要

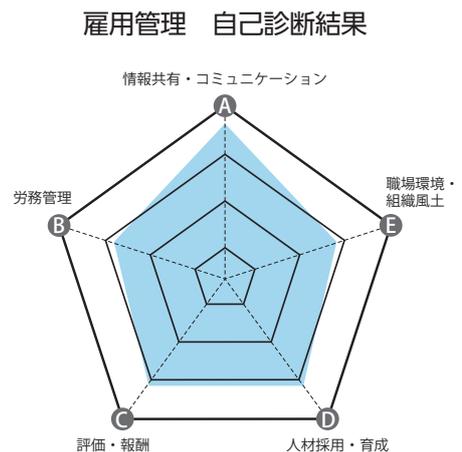
地域：八女郡広川町

介護サービスの種類：通所介護

事業開始年：2015年

従業員数：20名(内正社員4名)

併設サービス：なし



取り組みに至る背景

今後、事業継続するうえで必要だと思い、以下の3テーマについて、介護労働センターを通じて、社労士の先生に相談しました。

- ①BCP策定導入について
- ②特定処遇改善加算について
- ③処遇改善加算Ⅰの内容復習

取り組み内容

- ①詳しく説明していただきましたが、完成には時間を要するため少しずつ取り組もうと考えています。
- ②算定要件を文章ではなく、わかりやすく説明していただき理解することができました。なるべく早く算定できればと考えています。
- ③復習をすることで再確認ができました。

取り組みのポイント

- ①自然災害は平常時と緊急時の対策に分けて準備し、感染症は感染者や感染疑いがある利用者が発生した場合でも必要なサービスが継続的に提供できるよう対応について整理する。
- ②現段階でも要件を満たしている部分があることに気付き、また満たしていない部分は整備する。
- ③再確認でき、今後も算定できるよう継続していく。

取り組み後の感想

- ①BCP策定については、直ぐに完成できるものではないため、見直しなども行い完成させたいと思います。
- ②難しく考えていましたが、実際説明を聞くと要件を満たしている部分があり、今後、経験のある職員の賃金アップのためにも算定できるよう整備したいと思いました。
- ③再確認ができ、安心しました。



事例

3

お互いの持ち味を認め合い、承認することで、
より良い人間関係の醸成を目指す！

事業所概要

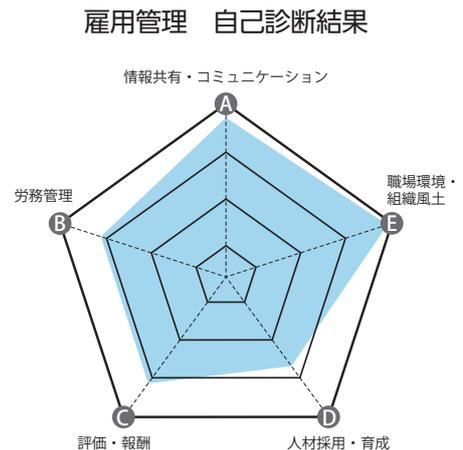
地域：北九州市

介護サービスの種類：グループホーム

事業開始年：2000年

従業員数：64名（内正社員23名）

併設サービス：同法人内に小規模多機能ホーム



取り組みに至る背景

法人内に3事業所を持ち、多くの従業員を抱える中、職員間の関係性の希薄化が懸念されていた。

又、離職率の低減や事業所リーダーの育成についても課題であった。

これらは相互に関係があるとの認識により、職場環境の向上の為に介護労働安定センターに相談をすることとなった。

取り組み内容

外部講師を迎え3グループに分かれ、各グループ2回、全6回の承認研修を実施。狙いは「職員が持味を活かし、自信をと誇りをもって働き、仕事を楽しめる状態にし、ワンランク・レベルアップした習慣を身につける」こととした。会場は当法人内の研修室を使用。

取り組みのポイント

人材育成研修として、外部講師を迎えての「持ち味・承認研修」を企画していただいた。全職員が受講できるよう、3グループに分けて開催した。

外部講師の登壇に緊張感もあり、また、グループワーク主体の研修で、参加者が楽しく受講できるように取り組んだ。

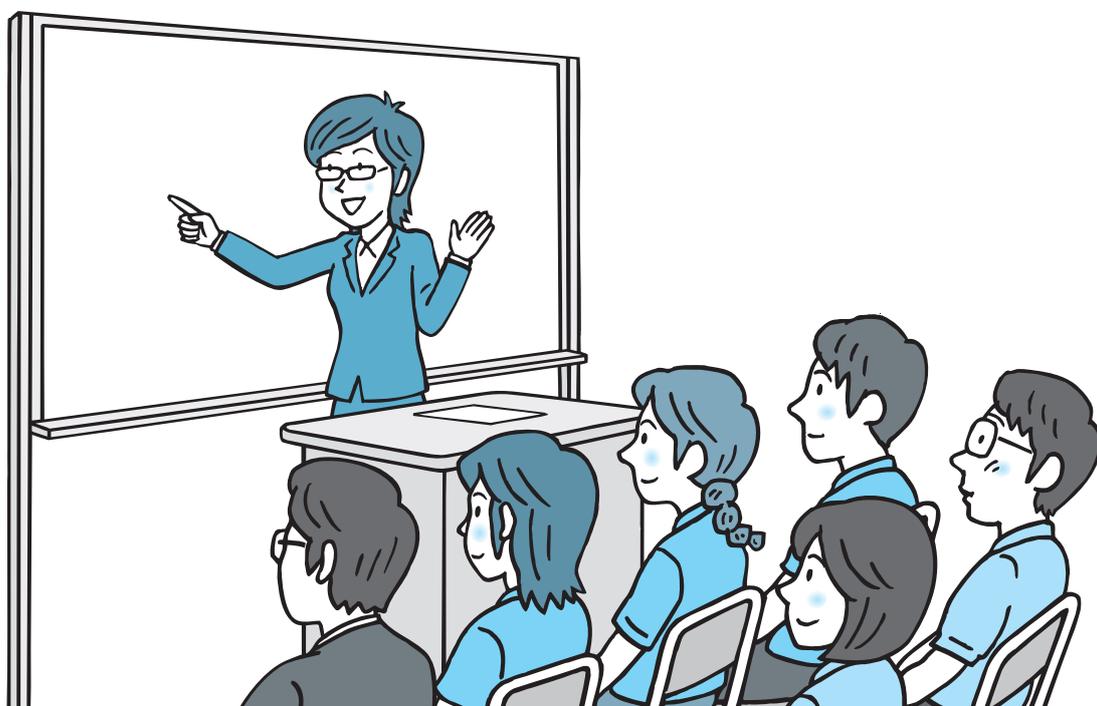
取り組み後の感想

研修の中で自分や他人の持ち味を発見・再認識したり、その持ち味を認め合うなど、貴重な体験ができた。

職員の参加後のアンケートでは、楽しく研修を受けられたとの回答が多くあった。

身近な仲間に対して持ち味を見つけ、承認することを実践し、日々のコミュニケーションアップにつなげていきたいとの感想も多くみられた。

これらが職場風土として定着するよう、フォローアップしていきたい。



事例 4

現場で使えるBCPの策定に、 全員・全力で取り組みました！

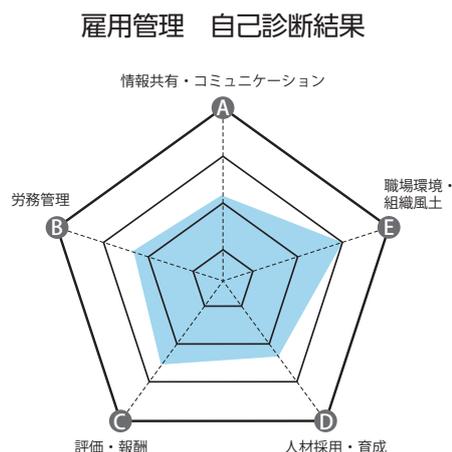
事業所概要

地域：北九州市

介護サービスの種類：訪問介護サービス

事業開始年：2010年

従業員数：20名(内正社員4名)



取り組みに至る背景

2024年4月より施設・在宅を問わず介護事業所ではBCP（業務継続計画）策定が義務化。どのように策定したら良いかわからず、厚生労働省老健局が出している、介護施設・事業所における自然災害発生時・新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン確認。自然災害発生時における業務継続計画・新型コロナウイルス感染症発生時における業務継続計画のひな形を見つけ、作成を検討するが理解も薄い。

北九州市では地震や水害など大きな災害を経験したことがない為、身近なものではない。また、新型コロナウイルス感染症については発生から当初の混乱、感染予防の備品不足、対応など経験はしてきた。

従業員が安心して働け、利用者様にも安心して頂ける対応ができる現場で使える業務継続計画にならなければ意味がないと考えた。

そこで、具体的に内容の把握がしたいとBCPの研修等を探すが、訪問介護で現場の活動もあり、研修日程に時間を取れずに参加することができずに焦り始める。

その頃、介護労働安定センター福岡支部の「専門家による無料相談のご案内」が届く。無料で個別に相談できること、日時もこちらの希望を伝えられることに、魅力を感じ、これは良いかもしれないとすぐに問い合わせを行い、取り組みが始まりました。

取り組み内容

- ・ 訪問介護・居宅支援事業の在宅支援のため、施設とは異なることが多い。
- ・ 緊急時の責任者や連絡網の整備で誰が、何をするかを明確にする。
- ・ 感染症拡大で不足する可能性のあるマスクや消毒液など備蓄しておく。
- ・ ハザードマップの確認、職員全てが立地上のリスクを理解しておく。
- ・ 優先する業務を決め、災害時利用者様一覧を作成しておく。
- ・ 組織で情報の共有をしていく。

取り組みのポイント

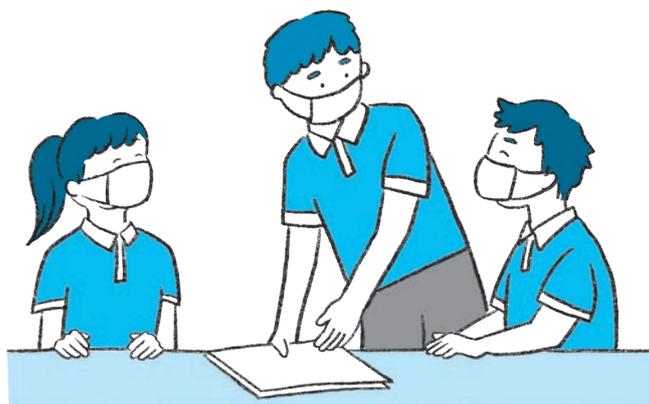
- ・ 経営者、職員が全員・全力で取り組む。
- ・ 訪問介護、居宅支援の責任者、事務等、一緒に説明を受け作成。
- ・ ゴールを決めて定期的にミーティングを行う。
- ・ 事業所の実態に即した現実的かつ実現可能な物を作る。
- ・ 一度作成してもチェック、見直し、修正を行い、研修・訓練を実施する。

取り組み後の感想

社会保険労務士の先生、介護労働安定センターのスタッフとの初回打ち合わせで、経営者だけでなく訪問介護、居宅支援の責任者、事務等参加してもらうよう声掛けがあり、2回目より参加。

災害時利用者様一覧を作成するにあたり、優先する業務を考え、利用者様毎にハザードマップや避難所などを調べる等、利用者様の置かれている状況把握や作成する事の大変さも職員と共有できたことは何よりも大きなことであった。

作成が終わったら、再度ミーティングを行い、まずは社員全員で情報の共有、ヘルパーさんとも情報共有を行い、研修・訓練等を行いながら、会社全体で取り組んでいきたい。



事例 5

事業所の問題・課題の解決に、 個別相談・研修が効果的でした！

事業所概要

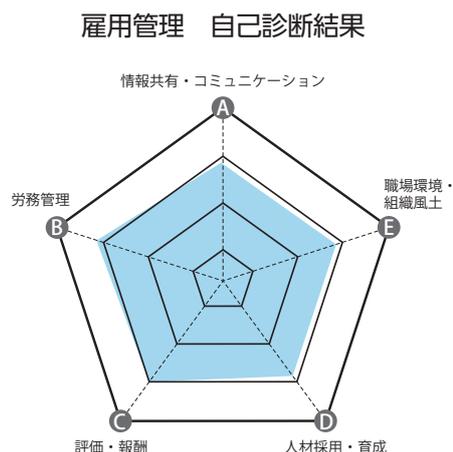
地域：太宰府市

介護サービスの種類：有料老人ホーム

事業開始年：2002年

従業員数：97名(内正社員74名)

併設サービス：訪問介護



取り組みに至る背景

- ・介護現場のリーダー職育成が上手くいっていない現状があった。
- ・各職場規程等が実態に合わなくなっている。
- ・人事考課制度がうまく運用できていない。
- ・職場内でのパワハラへの対応が不十分であった。
- ・全職員を対象とした弊社の年間研修スケジュールに合わせて、講習を依頼した。(ストレス対策、メンタルヘルス)

取り組み内容

- 1回目 「介護リーダーの育成」に関して、個別相談をオンラインで実施。
- 2回目 「各職場規程等」に関して、個別相談をオンラインで実施。
- 3回目 「人事考課者研修」をリーダー層に実施。(オンライン)
- 4回目 「パワハラ研修」をリーダー層へ対面で実施。
- 5回目 「ストレス対策研修」をリーダー層へオンラインで実施。
- 6回目 「メンタルヘルス研修」をリーダー層へオンラインで実施。

取り組みのポイント

- ・介護リーダー育成については現場の担当者が直接相談をする。相談に基づき、介護リーダー育成のプログラムを策定する。
- ・法改正のポイントの解説をお願いし、各規程の改訂を進めた。
- ・人事考課のポイント理解に向けて、先生提供の教材に基づき実施。
- ・パワハラ問題の解決について、周知義務、組織の体制や対応について再確認。具体的な対応策等のアドバイスを頂いた。
- ・職員の感情コントロールの一助とする（ストレス対策、メンタルヘルス）

取り組み後の感想

- ・介護リーダーの育成については現場における重要なテーマであり、外部講師のアドバイスで改めて客観的に問題をとらえることができたとの感想があった。
- ・規定の不備等が判明し、法や実態に沿った規定改訂を進めることができた。
- ・研修は各事業所で個別に行ってきたが、外部講師を招くことにより緊張感もあり、充実した研修となった。（パワハラ、ストレス対策、メンタルヘルス）



雇用管理改善企画委員会 委員

のぐち事務所 合同会社 現代労務 代表	野 口 博 之
九州大谷短期大学 福祉学科 教授	塚 本 真由美
公益財団法人 福岡県介護福祉士会 前理事	諸 石 和 代
福岡福祉向上委員会 代表	大 庭 欣 二
公益財団法人 介護労働安定センター 福岡支部長	越 智 孝
【オブザーバー】	
福岡労働局職業安定部職業対策課 地方職業指導官	大 和 隆
【事務局】	
公益財団法人 介護労働安定センター 福岡支部 雇用管理改善業務コーディネーター	金 丸 文 行

あとがき

このコロナ禍において、介護業界を取り巻く環境は、ますます厳しい状況が続いており、とりわけ人材確保は喫緊の課題であります。また今後、高齢化がますます深刻化する中、介護需要はさらに高まってまいります。介護事業所様におかれましては、この人材難に対応するために、雇用管理の改善を図ることで「働きやすい職場」や「離職率」の低い職場環境を整えることが必須の課題となっております。今年度、福岡労働局事業として、雇用管理の促進の支援を行い、介護事業所への個別相談をはじめとするさまざまな支援をさせていただきました。

本事例集は、今年度の代表的な事例を取りまとめております。介護事業所の皆様の雇用管理改善の参考となれば幸いに存じます。また、当センターは今後も引き続き「魅力ある職場づくり」のために、各種の支援を実施してまいります。今後ともよろしく願いいたします。

公益財団法人 介護労働安定センター
福岡支部長 越 智 孝

令和4年度 福岡労働局委託事業

介護分野における人材確保のための雇用管理改善推進事業

公益財団法人 介護労働安定センター 福岡支部
〒812-0013 福岡市博多区博多駅東2-5-19 サンライフ第3ビル4F
TEL 092-414-8221 FAX 092-414-8222

巻末資料

雇用管理改善に関する参考資料・HPのご案内

■介護労働者の職業能力開発・雇用管理改善の支援

公益財団法人介護労働安定センター <http://www.kaigo-center.or.jp/>

- ◎無料相談（47都道府県支部）
- ◎介護労働実態調査結果（採用、離職率、労働者の意識、賃金等）
- ◎職場改善好事例集
- ◎介護事業所のためのマニュアル
 - ・みんなで考える認知症ケア
 - ・雇用管理改善のための業務推進マニュアル
 - ・訪問介護事業所のための事務効率化Q & A

■働き方改革

厚生労働省（特設サイト）<https://www.mhlw.go.jp/hatarakikata/>

- ◎無料相談窓口一覧 ◎助成金のご案内

■労働相談

厚生労働省（総合労働相談コーナーのご案内）

<https://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/soudan.html>

- ◎労働基準監督署の案内

■介護現場におけるハラスメント対策

厚生労働省 https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

- ◎介護現場におけるハラスメント対策 ◎研修の手引き

■介護分野における生産性向上

厚生労働省 <https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei.html>

- ◎ガイドライン

■高齢者雇用・障害者雇用の支援

独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 <https://www.jeed.go.jp/>

- ◎事業主の方へ ◎助成金

令和4年度 福岡労働局委託事業
介護分野における人材確保のための雇用管理改善推進事業

公益財団法人 介護労働安定センター
福岡支部