

訪問介護員
の働きがい
向上に質す
るポイント

IV

(1)人材の確保・定着について(ポイント①)



ポイント①

募集・採用時に仕事内容や労働条件等の情報提供を行いましょう。

- ★訪問介護員の確保・定着に当たってはまず、募集・採用を行う段階で様々な情報提供を行うことが有効です。
- ★ここで言う情報とは大きく2種類に分かれます。具体的には
 - ①「契約期間」「仕事内容」「労働時間」「賃金」等の労働条件に関する情報
 - ②「事業所の経営理念」「能力開発方針」「将来のキャリア展開の可能性」「職場の雰囲気」等の情報です。
- ★②は事業所の外からは入手しづらい情報ですが、一方で、これらは「自身はその事業所の考え方・将来のキャリアの方向性・職場の雰囲気等に共感しながら働き続けることができるかどうか」を判断するための重要な情報であることが各種調査で明らかにされています。
- ★すなわち、各事業所は募集・採用時点で法律上定められた労働条件を明示することはいうまでもありませんが（「Ⅲ（1）労働条件の明示について」参照）、求職者が求める情報を可能な限り提供することで、「入職後の期待と現実のギャップによるミスマッチ」による離職を防ぐことができます。
- ★このためにはたとえば、インターンシップや職場体験を実施することも有効です。

Q&A

Q「求職者に『働きやすい職場だ』と思ってもらえる情報だけを提供すればよいですか？」

A「いいえ、そうではありません。訪問介護員を数多く確保したいと考える事業所ではプラス面の情報だけを提供する傾向もみられますが、そのことは『入職後の期待と現実のギャップ』を広げることにつながり、結果として離職者の増加につながるおそれがあります。このため、プラス面のみならず、仕事や職場の実態を率直に表した情報を提供していきましょう。」

Q「採用面接の際に気をつけるべきことはありますか？」

A「中途採用を行う場合、応募者はその時点で別の仕事に就いていることがあります。このような応募者に対する面接は、夜間に行うよう配慮することも重要です。また、厚生労働省では就職差別につながるおそれがあることから、採用選考時に配慮すべき事項として下記を挙げています。

a. 本人に責任のない事項の把握

- ・本籍・出生地に関すること（「戸籍謄（抄）本」や本籍が記載された「住民票（写し）」を提出させることはこれに該当します）
- ・家族に関すること（職業、続柄、健康、地位、学歴、収入、資産など）（注：家族の仕事の有無・職種・勤務先などや家族構成はこれに該当します）

(1)人材の確保・定着について(ポイント①) つづき

- ・住宅状況に関すること(間取り、部屋数、住宅の種類、近隣の施設など)
- ・生活環境・家庭環境などに関すること
- b. 本来自由であるべき事項(思想信条にかかわること)の把握
 - ・宗教に関すること
 - ・支持政党に関すること
 - ・人生観、生活信条に関すること
 - ・尊敬する人物に関すること
 - ・思想に関すること
 - ・労働組合・学生運動など社会運動に関すること
 - ・購読新聞・雑誌・愛読書などに関すること
- c. 採用選考方法
 - ・身元調査などの実施
 - ・JIS規格の履歴書(様式例)に基づかない事項を含んだ応募書類(社用紙)の使用
 - ・合理的・客観的に必要性が認められない採用選考時の健康診断の実施

【事例①(訪問介護の職員数:20人未満、法人形態:社会福祉法人、所在地区:中国・四国) No. 244】

- ・採用時からのボタンのかけ違いを排除するため、下記の3つを行っています。
 - a. 採用説明会の開催・事業所見学:法人の理念と事業所の目標と育成方針の説明
 - b. 採用実習の実施:チームワークとしての職場環境の体験
 - c. 採用条件の提示:労働条件(雇用形態・職務内容・就労条件等)の明示

【事例②(訪問介護の職員数:50人以上、法人形態:有限会社、所在地区:中国・四国) No. 253】

- ・訪問介護員の登録希望者にはまず事前に現場に同行してもらい、介護現場での仕事を見せています。また、実際に調理や補助業務を行ってもらうことで、訪問介護の雰囲気を理解してもらうよう努めています。

(公益財団法人介護労働安定センターウェブサイト「職場改善好事例集」より
<http://www.dosuru.kaigo-center.or.jp/>)

(1)人材の確保・定着について(ポイント②)



ポイント②

仕事についての指示・アドバイスを適宜行うなど、コミュニケーションの機会を増やしましょう。

- ★現場管理者であるサービス提供責任者は、訪問介護員の確保・定着に向けて非常に大きな役割を担っています。
- ★訪問介護サービスの主な特徴として「訪問介護員は利用者宅を一人で訪問し、一人でサービスを提供する」「サービスを提供する際には、訪問介護員は自宅から利用者宅へ向かい、利用者宅から自宅へ戻る『直行直帰型』が多い」点を挙げることができます。
- ★これは言いかえると「サービス提供中に、先輩や同僚から仕事のアドバイスを直接受けることがむずかしい」「その日、提供したサービスをサービス提供責任者と一緒に振り返ることがむずかしい」ことを意味します。
- ★このため、訪問介護員は「自身のサービスの進め方は、利用者にとって本当に適切なものなのか」「よりよいサービスを提供するためには、どこに留意すべきなのか」等の疑問や不安を抱いていることが少なくありません。不安の増大が、結果として離職へ導いてしまう可能性も指摘できます。
- ★そこで訪問介護員の定着を促進するためには、とりわけサービス提供責任者が「訪問介護計画書と手順書を実際に整備する」ことはもちろんのこと、「文書を用いて事前にサービス提供に当たっての留意点をきめ細やかに教える」「定期的に同行指導を行い、よりよいサービス提供に向けた具体的な改善策を提示する」など、訪問介護員が不安を抱かずに仕事を進めることができるよう、指示・アドバイスを適宜行うことが重要です。同行指導を実行に当たっては、その時間を確保できるようなシフトを組むなどの配慮が事業者に求められます。
- ★また、併せて、「同じ利用者を担当する訪問介護員を集め、利用者情報を共有する」「事業所への立ち寄りを推奨し、訪問介護員と日常的に情報交換をする」など、不安を解消するための活発なコミュニケーションの機会を増やすことも必要不可欠です。

【事例①(訪問介護の職員数:20人以上50人未満、法人形態:有限会社、所在地区:関東)No.043】

- ・介護サービスに必要な標準時間を設定した「介護サービスマニュアル」や、利用者ごとに介護サービス「手順書」を作成し、事前に配布しています。これにより、訪問介護員の不安材料が解消され、定着率が高まりました。また、介護サービスの標準化が図られ、利用者からの苦情も減少しました。

【事例②(訪問介護の職員数:20人未満、法人形態:特定非営利活動法人(NPO)、所在地区:九州)No.280】

- ・経験が浅かったり、介護技術等に不安や悩みを抱える訪問介護員がおり、職員間で様々な悩みを相談したり、自分以外の訪問介護員がどのようなスタイルで利用者と接しているか知りたいという相談があり、情報交換やコミュニケーションの機会を増やす必要がありました。また、管理者からの理念を定期的に説明する場や、接遇教育の場を確保する必要性も認識していました。このため、管理者や経験豊富な先輩の訪問介護員に相談しやすいよう、事務所をいつでも利用できるように開放し、事務所内で最低月2回のミーティングを実施するなど、定期的に多くの職員と情報交換ができるよう配慮しています。

(公益財団法人介護労働安定センターウェブサイト「職場改善好事例集」より

<http://www.dosuru.kaigo-center.or.jp/>)

(1)人材の確保・定着について(ポイント③)



ポイント③ キャリアパスモデルを提示しましょう。

- ★訪問介護員が介護の現場で働き続けるためには、自らの将来展望を描き、仕事に誇りを感じられるような仕組みが必要です。その仕組みの一つが、キャリアパスモデルの提示です。
- ★「訪問介護員としての経験を積み重ねると、どのような仕事を行えるのか」、また、「その仕事を行うためには、どのような知識・能力・技術が必要なのか」といった将来に向けた情報・目標をあらかじめキャリアパスモデルとして伝えることで、訪問介護員の仕事に対するやりがい・能力開発に向けた意欲がより向上し、現在の仕事に誇りを感じながら、かつ、長期的な視点を持ちながらイキイキと働くことができます。
- ★もちろん、キャリアパスモデルの提示にあたっては、それに応じた人材育成計画を立案することや、主に訪問介護員の人材育成を行う役割を担う事業者やサービス提供責任者の能力開発を行うことも忘れてはなりません。
- ★なお、大まかなキャリアパスモデル例としては「訪問介護員→サービス提供責任者→管理者→事業所長」が考えられますが、訪問介護員の中には管理者になるよりも現場で常に利用者と接しながら介護サービスを提供したい者も少なくないこと、とりわけ小規模事業所では役職数が限られていること等を踏まえ、画一的なキャリアパスにならないように留意しましょう。

参考：厚生労働省では介護従事者に対するキャリアパスの仕組みの普及・定着に向けての取組を促進しており、各関係団体で発表されたキャリアパスモデルや好事例をホームページで紹介しています。
⇒<http://www.mhlw.go.jp/topics/2009/10/tp1023-1.html>