

アシスタントワーカー導入のススメ

～職場環境改善と人材確保～



わが国では、「超高齢化」と「人口減少」が急速に進行し、福祉・介護サービスの需要が増加する一方で、人材確保が喫緊の課題となっており、国や自治体も重点課題としてさまざまな取り組みを進めています。大阪市では、介護現場への「アシスタントワーカー」の導入を推進しています。アシスタントワーカーとは、介護施設等において掃除や食事の片づけ、洗濯、物品の補充といった直接介助に携わらない業務を担当する、“介護職場の新たな人材”のことです。大阪市も令和2年度から、介護現場にアシスタントワーカーを導入することで業務改善を行い、職員が誇りを持って働ける職場環境を実現するモデル事業（「介護の職場担い手創出事業」）に取り組み、令和4年度からは事業化するに至りました。

大阪市では、モデル事業でアシスタントワーカーを導入した施設の管理者、リーダー（事業担当）職員、その他の介護職員へアンケート調査を実施しました。導入1年目に介護職員に実施した調査では「適切な休憩が取れるようになった」「心にゆとりや余裕ができた」の項目に大きな改善が見られ（表）、2年目の調査では「残業が減った」の項目に75%が効果ありと回答するなど、業務時間中の介護職員の時間的、精神的なゆとりや余裕につながったというデータが得られました。

このモデル事業の2年間の効果検証を踏まえ、令和4年度から「アシスタントワーカー導入等による福祉・介護人材支援事業」を行っています。

介護業務を仕分け、可視化し各自の業務見直しにつなげる

アシスタントワーカーを導入する施設では、介護職の業務を「直接介助（食事、排せつ、入浴など）」に「携わる業務」と「携わらない業務（アシスタントワーカーの業務範囲）」に仕分けし、アシスタントワーカーが担当する業務のマニュアルを作成。OJT（仕事をしながら仕事のやり方を伝える）の仕組みづくりにも取り組みます。

このようにして、福祉・介護の仕事が未経験、あるいはブランクがある方でも働きやすい環境を整えて多様な人材の参入をしやすくし、介護職の業務を軽減して職場環境を改善。結果的に利用者と接する時間を増やして介護サービスの質を向上させることをめざします。また、業務仕分けなどを通して自分たちの業務内容を見直すことで、職員の意識改革やリーダーなどの人材育成につながる効果も期待されています。「介護業務の仕分け」や「業務のマニュアル化」「OJTの仕組みづくり」といった研修、コンサルティングなどには、業務改善等についての助言指導の分野で経験豊富な外部のアドバイ

ザーが、アシスタントワーカー採用後のスムーズな施設運営のため、伴走的な支援を行います。

職務環境改善へ期待がかかるアシスタントワーカーの役割

P3とP4では、モデル事業に参加した施設でアシスタントワーカーとして働く方や管理者の声を紹介しています。「業務が分かりやすくマニュアル化され、介護職の方の丁寧な指導もあり仕事に入りやすかった」というアシスタントワーカーや、「職場環境の改善を実感している」といった施設管理者の声は、職場環境改善や人材確保に向けた対策の大きなヒントになるのではないのでしょうか。

■表 介護職員（管理者・リーダー・事業担当を除く）への業務負担に関する調査結果：アシスタントワーカー導入1年目

	効果あり	どちらとも いえない	効果なし	未回答
心にゆとりや余裕ができた	82.6%	17.4%	0%	—
適切な休憩が取れるようになった	73.9%	23.9%	2.2%	—
残業が減った	47.8%	41.3%	10.9%	—
休暇が取りやすくなった	32.6%	52.2%	13.0%	1.7%

アシスタントワーカー導入施設

現在、市内10区18施設がアシスタントワーカー導入に取り組んでいます。(令和6年10月時点)
具体的な業務内容や勤務時間は施設によって異なりますので、求人等のお問い合わせは下記までお願いします。

●北区 社会福祉法人 幸聖福祉会 特別養護老人ホーム 藤ミレニウム 〒531-0073 大阪市北区本庄西2-6-15 ☎06-6371-6233		●東淀川区 社会福祉法人 大阪自彊館 特別養護老人ホーム ジュネス 障害者支援施設 エフォール 〒533-0023 大阪市東淀川区東淡路1-4-49 メゾンリベルテ ジュネス ☎06-6325-3336 エフォール ☎06-6325-3315			
●鶴見区 社会福祉法人 たらちね事業会 特別養護老人ホーム ファミリー 〒538-0032 大阪市鶴見区安田2-1-27 ☎06-6915-1717		●東住吉区 社会福祉法人 今川学園 障がい者支援施設 今林の里 〒546-0001 大阪市東住吉区今林3-1-87 ☎06-6791-1211		社会福祉法人 嘉誠会 特別養護老人ホーム ヴァンサンク東住吉 〒546-0013 大阪市東住吉区湯里5-13-5 ☎06-6760-7011	
●西区 社会福祉法人 亀望会 特別養護老人ホーム 江之子島コスモス苑 〒550-0006 大阪市西区江之子島1-8-44 ☎06-6225-2662		●西淀川区 公益財団法人 淀川勤労者厚生協会 介護老人保健施設 よどの里 〒555-0033 大阪市西淀川区姫島2-13-20 ☎06-6473-5152		●阿倍野区 社会福祉法人 日本ヘレンケラー財団 特別養護老人ホーム ミネルヴァあべの 〒545-0011 大阪市阿倍野区昭和町3-4-27 ☎06-6629-1110	
●生野区 社会福祉法人 基弘会 特別養護老人ホーム 夢の箱勝山 〒544-0021 大阪市生野区勝山南1-17-43 ☎06-6712-2220		社会福祉法人 三秀會 特別養護老人ホーム 薨 〒544-0015 大阪市生野区巽南3-7-30 ☎06-6752-1339		社会福祉法人 浪速松楓会 特別養護老人ホーム 寿幸苑 〒544-0023 大阪市生野区林寺4-13-14 ☎06-6714-2221	
●住之江区 社会福祉法人 ジー・ケー社会貢献会 特別養護老人ホーム グルメ軒屋社会貢献の家 〒559-0002 大阪市住之江区浜口東2-5-14 ☎06-6671-2500		社会福祉法人 健成会 特別養護老人ホーム 加賀屋の森 〒559-0011 大阪市住之江区北加賀屋5-4-23 ☎06-6686-5301		アミコ株式会社 グループホームアミコ 愛・あい・東加賀屋 〒559-0012 大阪市住之江区東加賀屋1-11-15 ☎06-6690-0112	
●住吉区 社会福祉法人 四恩学園 ふれ愛の館しおん 地域密着型特別養護老人ホーム 〒558-0011 大阪市住吉区苅田4-3-9 ☎06-6606-8400		社会福祉法人 央福祉会 特別養護老人ホーム ウェルネスあびこ 〒558-0015 大阪市住吉区我孫子西1-2-15 ☎06-6608-3000		社会福祉法人 ライフサポート協会 特別養護老人ホーム なごみ 〒558-0054 大阪市住吉区帝塚山東5-10-15 ☎06-6676-0753	

アシスタント
ワーカー
勤務の様子



「明るい職員さん、出会いの数々、仕事のやりがい」が、明日の力に

勤務先／社会福祉法人 ライフサポート協会
特別養護老人ホーム なごみ

アシスタントワーカー 埜田さん

■年齢:60代 ■勤務年数:約4年(令和6年10月時点)

■勤務時間:週2日 1日4時間 ■通勤時間:徒歩約10分

■業務内容:清掃、ベッドメイク、配膳・下膳、洗い物、洗濯物たたみ。その他、利用者との会話によるコミュニケーション、食事の盛り付け業務も希望して携わる

埜田さんは市役所職員を退職後、興味があった介護に携わりたいと、ハローワークの介護セミナーを受講。そんな折、当施設のアシスタントワーカー募集の情報を回覧板で見て応募し、施設見学と面接を経て就職されました。

「面接に来た際に感じたのは「職員さんがみんな明るく楽しく仕事をしている」ということです」「最初に持っていた「介護の現場は大変そう」という印象が大きく変わり、ここで働きたいと思ったんです」と埜田さん。

勤務は週2日で、父親がデイサービスに行っている時間に働かれているそうです。担当業務については、「幅広い仕事に関わりたい」という思いがあり、アシスタントワーカーの業務範囲の中で担当者と相談しながら決めたとのこと。仕事のやり方について埜田さんは「写真で分かりやすく記されたマニュアルがあり、職員さんが具体的に分かりやすく教えてくれました」と話しました。

働きながら介護について学べる仕事

埜田さんの主な業務は、清掃、ベッドメイク、配膳・下膳、洗濯物たたみなど。「人と関わって、人の役に立つ仕事でしたかったんです。もともと掃除も好きで、「きれいにしてくれてありがとう」の言葉がとても嬉しい」と埜田さん。利用者さんにも積極的に話しかけて、体調などを聞いたりしながら、気になることがあれば介護職や看護師に伝えて対応してもらおうといいます。また、調理員の忙しい様子を見て「手伝えることはないですか」と施設の方に相談をし

て、今は食事の盛り付けも業務の一つになっているそうです。「利用者さんの体調を尋ねながら食事の量を調整したり、今日のおかずのことを話したりして楽しみながら仕事できています」と埜田さん。「職場には若い世代の方も多く、話をしているとストレス解消にもなる。自身の親の介護をしているので、介助の様子を見て学んだり、介護食の作り方を管理栄養士から教わったりすることもあります。勉強になることがとても多いんです」。

アシスタントワーカーという仕事について埜田さんは、「仕事の内容は難しいものはないですし、実際にやってみるとこの仕事の楽しさが分かります。ここだと思った施設に、まず見学に行くことをオススメします」。

職員にゆとりが生まれ利用者との会話が増加

副施設長の上村さんは、「埜田さんには、本当にいろいろなことに関わってもらってます。ご自身が前向きで、やる気に満ちていて、利用者さんにも積極的に声かけしてもらえるのもありがたいです。埜田さんと話していると、みなさんが楽しそうなんですよ」と笑います。この施設では、アシスタントワーカー導入を検討して以来、職員が研修に参加し、業務の切り分けやマニュアル作りを専門アドバイザーと相談しながら行ってきました。「業務の切り分け等の過程で、介護職の業務範囲が膨大になっていることを再認識し、アシスタントワーカーの役割の必要性が理解できました」と上村さん。



▲洗い物を行う埜田さん

当初は、アシスタントワーカーの業務であるシーツ交換などを、介護職員がついうっかりいつも通りおこなってしまうこともありましたが、時間をかけて新しい役割の落とし込みをおこない、それぞれの業務分担が浸透してからは、介護職などに少しずつゆとりが生まれてきたとのこと。今ではアシスタントワーカーは「なくてはならない存在」になっています。

「現在2名いるアシスタントワーカーが勤務についてから、介護職が専門分野の仕事に専念できるようになり、少し余裕ができて入居者さんとの会話も増えました。施設全体に活気が出てきたと感じています」と上村さん。アシスタントワーカーを導入して以来、そのメリットを実感しているそうで、「埜田さんは仕事を有意義に感じておられ、利用者さんは埜田さんとの会話を楽しまれている。施設や職員はそれによって助かり、相乗効果も表れているという意味で、まさにウィンウィンの関係です」と笑顔で話されました。



社会福祉法人 ライフサポート協会
特別養護老人ホーム なごみ
副施設長 上村 淳さん

この働き方が、背中を押してくれた 感謝の言葉が毎日のモチベーション

勤務先／社会福祉法人 央福祉会
特別養護老人ホーム ウェルネスあびこ

アシスタントワーカー 加藤さん

- 年齢:30代 ■勤務年数:約2年6カ月(令和6年10月時点)
- 勤務時間:週4日 1日3時間 ■通勤時間:自転車で約10分
- 業務内容:清掃(居室等の掃除機がけ、拭き掃除など)

アシスタントワーカーとして2年以上前から働く加藤さん。ここに勤める以前は、なかなか社会に一步を踏み出せない状況で、住吉区の子ども若者育成支援事業を行う団体の就労支援を受けていました。そんな中で「支援団体の方から、“アシスタントワーカーとして、働いてみないか”と声をかけられたのが仕事を始めたきっかけです」と加藤さん。仕事内容が清掃業務と聞いた時、日頃から家事の一通りを家族で分担して行っていたため、「家事の延長のような仕事で人の役に立てるのなら」と前向きになれたとのこと。

現状について、加藤さんは「仕事の段取りが分かるにつれてスムーズにできるようになり、掃除の範囲も少しずつ増え、今では2階と3階の居室を担当しています。1日おきに2階か3階のフロアを清掃し、早く終われば、拭き掃除や、掃除機のメンテナンスも行います」と話します。

また、「アシスタントワーカーは、取り組む業務内容がはっきりしていて、自身の仕事に集中できます。今では周囲に目配りする余裕もあるので、利用者さんの体調異変に気付いて看護師につないだり、介助が必要なことを利用者さんに求められたら介護職に伝えることもあります」とエピソードを交えて教えていただきました。

仕事のクオリティを 高め自信につなげる

コロナ禍真ただ中の2年前に就職された加藤さん。苑長の安田さんは「施設内での感染拡大防止が徹底され、気を配る毎日でした。ただ、加藤さ

んにとっては、この職に就く以前は人と話をするのが苦手だったということで、仕事に慣れるまでの間、面会などが行われない環境下で働けたことが結果的に良かったのかもしれない」と話します。

これについて加藤さんは、「最近、面会に来られる方も多くなり、気づかず面会中の部屋へ掃除機をかけに入ってしまうことがあります。状況をしっかり確認し、清掃ができる部屋から臨機応変に行えるよう対応していきたい」と、取り組みたい課題を挙げました。今後の目標については「利用者さんや面会に来られた方に“キレイにしてくれてありがとう”と感謝の言葉をいただけるのが何よりのやりがいになり、大きなモチベーションになっています。今の業務を改善しつつ、クオリティを高めて自信につなげたい。それができれば、仕事の幅も増やしていけるかもしれません」と語りました。

専門職にゆとりができ 職場の雰囲気が向上

安田さんは、アシスタントワーカーの導入の効果について「一番良かったのは、介護職の業務負担を軽減できて、残業が減ったこと。また、施設内がきれいに保たれるようにもなりました。食べこぼしなどの細かい清掃は、気づいていても、後回しになってしまう時がありました。定期で清掃を行う業者さんでは難しい、都度都度の掃除に対応できるアシスタントワーカーの存在は重要です」とメリットを強調されました。

「現状7名のアシスタントワーカーがいますが、既存の施設スタッフが仕事



▲清掃作業を行う加藤さん

に余裕を持てるようになり、雰囲気も相当良くなりました。これまでは介護職の業務の幅が広く、時間に追われてバタバタすることもありましたから」と安田さん。「アシスタントワーカーを導入する施設が受ける研修に参加した初めの頃は“迎え入れるまでの取り組みが大変そうだな”と正直思いました」と、当初は手探りの状況だったそう。ただ、進むにつれて、研修を行う意味も理解できたそうで、「リーダーに指名した介護職が、“業務の切り分け”や“マニュアルづくり”を、職員と話し合いながら頑張ってくれました」と振り返ります。その介護職が、約1年間の研修を終える頃には頼もしいリーダーに成長。アシスタントワーカーと介護職員をつなぐ役割を果たし、働く環境をスムーズに整えることができたとのこと。「介護職の業務を見直し、職場環境をより良くしたいと考える施設は、ぜひアシスタントワーカーを導入することをオススメします」と、安田さんは実感を込めて話されました。



社会福祉法人 央福祉会
特別養護老人ホーム ウェルネスあびこ
苑長 安田 成人さん

アシスタントワーカーが ケアと育成と雇用を変える



株式会社エクセレントケアシステム 執行役員 人材開発部 部長
公益財団法人介護労働安定センター 雇用管理・人材育成コンサルタント

柴垣 竹生さん

業務改善が 必須の時代に

令和6年度介護報酬改定で、多くのサービスに介護現場の生産性向上について検討する委員会の設置が義務付けられました。これは、今後人手不足がさらに進むなかで、ケアの質を担保しながら業務改善することは避けられないという制度の方向性を示唆していると捉えるべきでしょう。このアシスタントワーカー事業はそのさきがけであり、入所・入居における業務改善のひとつのロールモデルになっていくのではないかと考えています。

この事業のユニークなところは、伴走型である点です。大阪市福祉局生活福祉部地域福祉課、大阪市社会福祉研修・情報センター、介護労働安定センター大阪支部、アドバイザーを務める私の4者で構成される外部チームが、1年間、各事業所の内部チームにペースメーカーとして並走します。セミナーのような単発のノウハウ提供だけではなく、通年の手厚い支援が特徴です。

3つの壁を越えて 現場を変える

プロジェクトは大別して以下の8つの行程で進みます。

①導入目的の共有→②課題抽出と業務仕分け(業務アセスメント)→③現場への周知→④マニュアルの作成→⑤雇用条件の決定→⑥募集・採用→⑦OJTの実施→⑧稼働という流れを辿るのですが、中でもポイントになるのが③④⑥の「壁」です。

③は、警戒心の壁です。どのような現

場であっても、慣れたやり方を変えられたくないと思うものです。各施設のプロジェクト・リーダーたちは、新しい取り組みに慎重になりがちな現場職員に対して、アシスタントワーカー導入の必要性とメリットを説き、まずこの最初の壁を越えていきます。その熱意と実行力には、見ていていつも頭が下がります。

④は、マニュアルの壁です。日常業務を続けつつ、時間を捻出してマニュアルを作っていくのは本当に大変な作業です。内部チームのメンバーは、多忙な業務の合間を縫ってミーティングを重ね、ベッドメイク、清掃、配膳・下膳など、アシスタントワーカーに切り分ける業務の手順書をひとつずつ整備していきます。

⑥は、雇用の壁です。そこまで準備を進めてきた以上、実際にアシスタントワーカーを採用しなければなりません。このプロジェクトのキャッチフレーズは「切り分ける業務は現場に埋まっている、それを担う人材は裏のマンションに住んでいる」なのですが、毎年、紆余曲折はありながらも、ほぼこの言葉通りの「近所採用」が実現しています。職員やチラシを通じた口コミの力は侮れません。

業務改善だけに 終わらない価値

この事業は、業務改善、人材育成、多雇用化に一度に取り組むという非常に付加価値の高い試みです。アシスタントワーカーの雇用によって介護職がケアに集中できる環境を整えるだけでなく、人材育成と多雇用化という点でも

得るものは大きいと感じています。

若手のメンバーたちは、前述した8つの行程を体験することで間違いなく成長していきます。前述した、現場への説明、マニュアル作成、雇用・OJTという3つの壁を越えていくごとに、顔つきや発言がどんどん変わっていくのが印象的です。それは、この事業のプロセスに、目標設定や計画化、チームビルディングといったリーダーシップに深く関わる要素が数多く組み込まれているからでしょう。

また、従来の職員採用では取りこぼしていた人材との接点が生まれることも、特筆すべき点です。前ページで紹介されている埜田さんも、加藤さんも、これまでの介護職求人ではおそらく出会えなかった人材です。アシスタントワーカーの年齢制限が緩やかだったからこそ、埜田さんのようなやる気のある人材を雇用できたのですし、業務範囲が清掃に限定されていたからこそ、加藤さんは「それならできそう」と社会への一歩を踏み出せたのです。

キャッチフレーズ通り、アシスタントワーカー候補は近所に住んでいました。その仕事は現場で見つかりました。同じように、人材育成の新たな切り口も、多雇用化の具体的な手段も、実は私たちの足元に埋まっていたのです。

このプロジェクトには、単なる業務改善だけに終わらない多様な価値と、ケアを変えていく可能性が満ち溢れていると思います。