

ヘルパー HELPER NETWORK

ネット

2015
No. 75

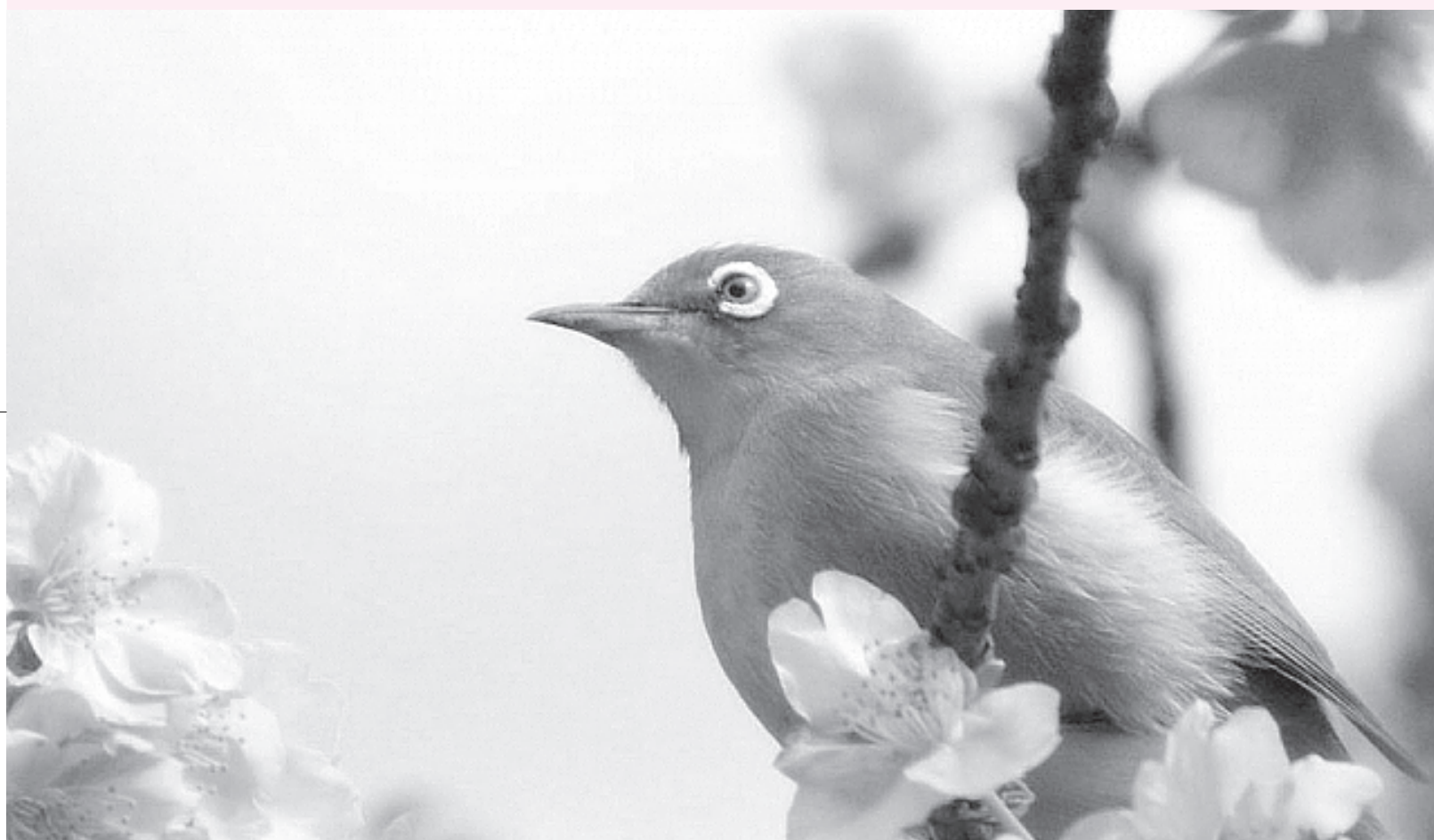
ワーク

特集1 ホームヘルパーの確保と育成を
考える …… P. 2

特集2 自然災害に備える取り組み …… P. 8

事業所紹介 若手ヘルパー活躍中！
社会福祉法人さわらび会 ヘルパーステーションかもな …… P.12

ホームヘルパーのご当地レシピ (北海道) …… P.16



巻頭言

福岡県ホームヘルパー連絡会 会長
大野城市社会福祉協議会

福島 愛砂

今年度も終わりが近づいてまいりました。今年例年にならない寒波が到来し、私のホームベースである福岡でも大雪と道路の凍結、断水などトラブル対応で、改めてリスクマネジメントの重要性を実感しました。

介護保険制度の改正にともない「地域包括ケアシステム」等の言葉を耳にしない日はありません。これから日本はどこに向かっているのでしょうか。視界が悪いなか、各地域での課題やニーズに対応すべく試行錯誤で業務に臨まれていることと思います。人材確保も大きな課題です。新たな人材が確保できないことにあわせて、現在ががんばってくれているヘルパーさんの高齢化や体調不良など問題はつきません。

現在私の周りでは、中重度の利用者さんが施設や医療機関から在宅に戻ってくるケースが出てきています。今までは、毎日型複数回の支援については、1事業所でヘルパーを総動員して対応していたのですが、人材不足ゆえんで調整困難なため、連携が取れる複数の事業所が集まり、1か月の予定を埋める等の対応で乗り切っています。

「平成27年度ホームヘルプの質を高める研修会」でも言われたことですが、「人材不足は需要が多いということでもある」という言葉を自分に言い聞かせつつ、少しでも会員の皆さまにとって活気の出る会の運営に努めていきたいと思っています。

平成27年度ホームヘルプの質を高める研修会

シンポジウム

ホームヘルパーの確保と 育成を考える

～住み慣れた地域での暮らしを支えていくために～

介護人材の不足は引き続き厳しい状況にあります。とりわけ訪問介護事業においては、非常勤職員の割合が高く、小規模事業所も多いなど、ホームヘルパーの人材確保や育成をめぐる課題はいつそう深刻化しています。

本シンポジウムでは、より効果的な人材確保、育成、定着支援の方策、各事業所が組織的な取り組みを行うための課題等について学ぶとともに、福祉・介護分野全体でのこれからの人材確保や育成のあり方について学びました。

(平成27年12月17日 全社協・会議室)

◆シンポジスト

坂田 祐一 氏

(株式会社リクルートキャリア
HELP MAN JAPAN事業推進ユニット ユニット長)

香取 幹 氏

(株式会社やさしい手 代表取締役社長)

薄井 洋子 氏

(社会福祉法人小田原福祉会 人財育成センター)

◆コーディネーター

田島 誠一 氏

(日本福祉大学 福祉経営学部 招聘教授)

職員の定着率を上げて人材の確保を

坂田 「HELP MAN JAPAN」というプロジェクトは、介護業界で働く人にフォーカスをあて、リクルートが培ってきた人材に関するノウハウを活用しながら福祉・介護業界を盛り上げたいという思いから始まりました。具体的には、介護職が当たり前に選ばれる職業のひとつにしたというのが一番の命題です。人材が活き活きとしていないとよりよいサービスへの発展はありません。活き活きと働く方を増やし、その方々が介護業界に定着してくれるようになること

で、介護職が当たり前のように選ばれ、人が集まるようになると考えます。

そして最終的には、介護職を選択した本人もその家族も笑顔になってほしいと思っています。特に、学生の親が就職に反対するケースが多いのですが、その一番の理由が「離職が多そうだから」というものです。人が辞めるイメージのある業界に自分の子どもを就職させたくないというのが親の思いなので、そのイメージが改善され、安心して選んでいただけるような環境をつくりたいと考えています。

そこで、本日は「人材の定着と育成」というポイントでお話しします。介護業界は、入職3年未満で辞めていく離職者の半数が、介護業界外へ出て行ってしまう割合が異常に高いという特徴があります。この状況が続くと結果的に経験者も育たないため、新しい人が業界内で活き活き働き、定着する構造をつくらなければならぬ、というのが一番の課題です。全国を回っていると、「人材がたりません」「採用できない」という言葉をよく聞きますが、人材確保という



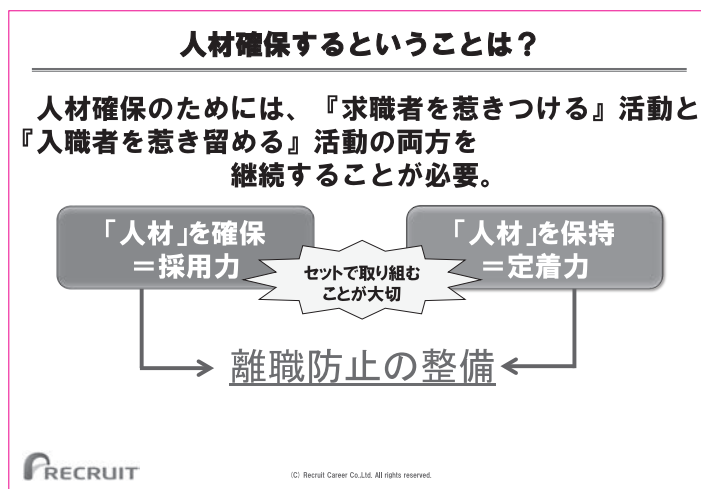
のは、「保持・定着」と「採用力」のふたつをセットで考えることが重要です（図1）。職員の定着がよく離職率が低いところでなければ人は集まりませんし、人がたらないという事業所ほど定着率がよくないというのが事実です。

介護の仕事を辞めた理由を見ると、給料や待遇の問題もありますが、一番大きいのが職場の人間関係という調査結果が出ており、事業所の理念やあり方も含めると、約50%が職場環境のことで辞めています。要するに、この50%の部分が改善できないと、定着率アップや職員が活き活きと働ける環境はつくりえないというのが私たちの提言です。事業所のあり方や人間関係、結婚・出産・育児に対する支援等は経営努力で改善できることです。給料を上げることができなくても、気持ちよく働いてもらうにはどうケアすればよいのかを考えることができれば、離職防止につながります。

また、採用した際に行う研修では、介護技術・知識、マナーに関する内容を70%の事業所で実施しているとの調査結果が出ています。しかし、介護の仕事辞める際に、最終的に背中を押してしまっている職場の人間関係の構築や、職場でのヒューマンコミュニケーションに対するケアはあまり実施されていないのが現実です。逆に、この点をしっかりケアしているところは定着がよく、離職率が低いという構造になっています。

このギャップは、日々の努力や少しのコミュニケーション、少しのケアで、皆さんの想像以上の改善が見込めるというのが実は大きなポイントですので、ぜひ取り組んでみて下さい。

図1



新入職員のフォローは3か月目が重要

坂田 続いて、新入職員の気持ちをどのようにフォローするかについてお話しします。新入職員は、入職3か月を過ぎたあたりで、一気に気持ちが落ち込んでしまうという傾向があります。最初に職に就いた時にはさまざまな期待と志をもっているためモチベーションが高い状態ですが、3か月を過ぎたあたりで夜勤や看取りなど負担が大きくなり、人間関係がうまくいかないというようなおこってきます。逆に言えば、このタイミングで手を打つことができれば、気持ちが落ち込むのをフォローできます。特に、

介護の現場に勤める人は繊細な人が多いので、どんな自分の中に溜め込んで弱ってしまします。この人たちをフォローするには3つのキーワードがあります。

ひとつめは、「仲間をつくってあげる」ということで、私たちが提唱しているのが、業界内の同期をつくるというものです。介護職の場合、業界内の同期が少なく、そのあとの交流も少ないという傾向が顕著に現れています。そのため、同じ業界の同世代の人たちがどのような気持ちでいるのか、ということ共有する場が必要になってきます。まずは、同事業所以外の仲間をつくる機会を設け、同期の絆を築かせてあげてください。

2点目は、「初心を取り戻してあげる」ということです。一番モチベーションが高く、この業界に入ったきっかけが初心ですが、これが折れてしまおうとがんばろうという気持ちがなくなってしまうことがあります。3か月を過ぎたあたりで、冷静にこの仕事に入ったきっかけを思い出し、初心を取り戻す機会をつくってあげてください。

3点目は、「上司や周囲の人が期待や支援の姿勢を示す」ことです。面倒を見てくれた上司が徐々に離れていくことで、孤独に陥ってしまうこととなります。そのため、3か月あたりで、「あなたは期待されています」「周囲が応援しています」というメッセージを明確に伝えないと、気持ちが下降し続けてしまいます。

これまでお話ししたことは、新卒に限らず、業界経験1年未満の人に共通した事項です。むしろ、中途で入られた中高年の方のほうが孤独

に陥りやすいので、そういった方にも同じ環境をつくっていただきたいと思います。

法人の強みを押し出した採用活動

坂田 最後に採用についてふれます。1点目は、採用活動のためのホームページやパンフレットをつくっているか、ということです。例えば、採用案内をする時に、入居者向けの案内を渡して入居にいくらかかりますということを伝えても、相手は就職したいとは思いません。採用のためのツールを用意するだけでも状況は変わります。2点目が、法人の強みを出すことです。「うちの法人の強みがわかりません」ということを相談されることがあります。要するに特徴が出せないということです。特徴を出せないとは採用はできません。強みがわからないというのは、外に向けてのPRがないことに等しいので、必ず皆さんの強みや持ち味を引き出すようにしてください。そのうえで、どのような採用活動を行っていくのが大切です。

ITを活用した職員の連携

香取 株式会社やさしい手は、すべての部分でITを導入している会社です。そのような状況の中で、ITが人材マネジメントにどのように活用されているのかという点をお話いたします。まず前提となっている考え方として、顧客満

足を達成するには、従業員満足が重要であるということがあります。特に重要なのが、それぞれの従業員が「このチームメンバーと働いてよかった」と感じることで、この点を伸ばしていくことが必要です。そのために、私どもの会社では事務作業を徹底的に自動化しています。自動化することにより煩雑な作業が軽減され、従業員同士の連携も密にとれるようになります。

また、自動化によってリスクもマネジメントされるので、よりハイレベルな職務の権限、意思決定権限を一人ひとりにもってもらうことができます。さらに、子育て支援や介護支援等の職務継続支援制度を充実させることで、仕事にやりがいを感じるとともに、自らの人生を輝いたものにしていくような支援をしています。

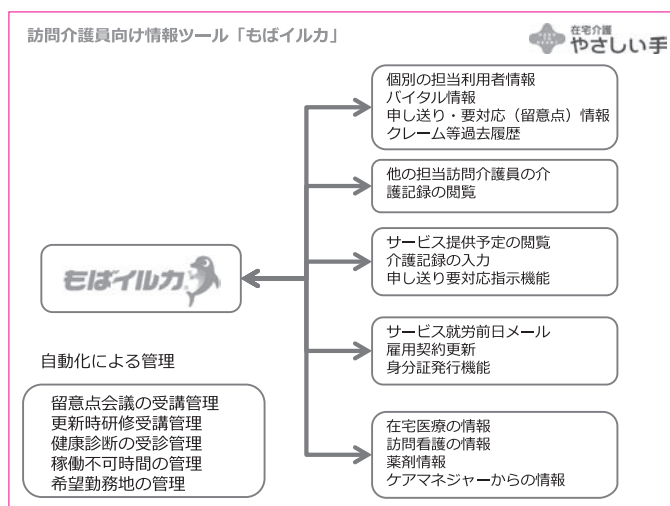
連携については、訪問介護員とサ責、ケアマネジャーの情報連携にITを活用して、迅速な申し送りができる仕組みになっています（図2）。申し送りがしつかりとできていると多職種連携も可能になります。例えば、医療依存度が高く対応に専門知識が必要となる方も、確実な申し送りを行うことで、複数の訪問介護員と看護師、医師、薬剤師、栄養士等とともに支えていくことが可能になります。これを実現するために電子カルテを活用しています。ケアマネジャーからの申し送りのすべてデータベースから見ることで、ケアマネジャー、サ責、訪問介護員すべてが閲覧可能です。

電子介護カルテを活用している理由がもう1点あります。それは、訪問介護員が他の専門職と「対等に渡り合う」という点です。今までは

医師や看護師と渡り合うのは非常にスキルの高い人でなければ難しいことでした。しかし、システムを用いて十分な情報を得ることにより、入社1～2年であっても対等に渡り合うことができます。

さらに、サービス提供時には居宅サービス計画をはじめ、訪問診療計画、看護計画、介護計画、生活支援計画等をプランニングしています。こういった計画もITの中に残していくことで、利用者がこれまでどのような生活をしてきたのか、その未来はどのように変化しているのかということを確認することができます。これにより、新人であっても、過去の実績から未来の生活像を予測することができ、利用者のニーズに的確に対応することが可能になります。

図2



従業員満足が利用者満足に

香取

さて、私どもの訪問介護事業における人材マネジメントでは、「生活をしっかりと維持して、在宅生活を継続できたのか」という成果（デリバابل）を重要視しています。このデリバابلを保障するため情報システムによる管理を行っており、これによって、請求管理や賃金計算等を同時に動かすこともできます。さらに、従業員への働きかけもシステムを使って行うことができます。例えば、人事評価でこのシステムを活用することで、ひとりの漏れもなく管理できるため、それぞれがしっかりと目標に取り組むようになります。規範を守った人がしっかりと評価されることで、規範を守る風土ができ、人材が会社を信頼する効果が生まれ、デリバابلが保障されます。

また、子育て・介護を行う従業員の就労継続支援も必要です。自社の介護サービスを利用した場合には自己負担分を会社が負担しています。育児支援・生活支援・介護等の私費の訪問サービスや、サ高住も6割引きにしています。認定・認可・認証保育等の自己負担費用も半額を会社が負担します。加えて、末の子が6歳の4月を迎えるまで時短勤務制度を保障しています。情報システムがあることで申し送りがスムーズにできるので、リーダーとして働いている人でも時短勤務が可能になっています。出産育児休業の復帰率は97%にまで上昇しました。

さらには、会社の役割として職場の人間関係

づくりの充実も図っています。今までは、従業員同士が職場の雰囲気づくりをするものでしたが、当社では会社が間に入るようにしています。例えば、仲違いした際には間に入り、関係性を改善して一人ひとりが輝ける環境を整えています。相互信頼のための施策拡大と風土をつくることで従業員が定着し、習熟度の向上が図られ、最終的には利用者のサービス満足度が向上していくという仕組みです。

まとめとして、訪問介護事業において、訪問介護員とサ責、ケアマネジャーの情報連携を一部IT化することで生産性が飛躍的に向上しました。介護報酬が下がる一方で、人材不足を補うために時給がどんどん上がっているのが現状です。そこで、生き残る手段のひとつが情報システム化による生産性の向上です。業務負担が軽減されるため、顧客満足に直結する業務に集中して成果を上げやすくなります。さらに、人材マネジメントの運用についても、ITで省力化することでサ責一人ひとりの主体性を重んじることができ、業務に余裕ができ、サ責が何を思って、何を考え、何をめざしているのかということについて、その人に合った未来への働きかけができるようになります。訪問介護員一人ひとりの未来への期待、考えややりたいことを大切に、ITを活用して今後の介護事業を支えていきたいと考えています。

職員自らが気づきを得る育成を

薄井

小田原福祉会は神奈川県の小田原という場所にあり、昭和53年に法人ができました。特養が母体になっており、現在の職員は500人弱です。訪問介護については、職員40人、利用者210人という状況です。

育成の方法については、入社時研修の後、同行訪問を3か月行っています。長いと思われる方もいるかもしれませんが、この3か月間に徹底的にOJTを行うことで、実は定着率がよくあります。3か月間しっかりと育て、6か月目に特養等を含めたすべての事業所の、中途採用も含めた新入職員を対象に「6か月研修」「○年目研修」を定期的に行います。この研修は、同期期に入職した人が同じ悩みを抱えているという共通点がある機会でもあり、仲間意識をもつことにもつながっています。また、小田原福祉会では法人をあげて事例発表会を行うのですが、その運営を法人事務局ではなく職員が行うという特徴があります。職員が行うと、委員会として細かな情報を伝え合う必要性が発生してくるので、チームの連携を学ぶことができるという仕組みになっています。

さて、どのような職員を育てようとしているのかですが、第1は、組織の一員として、組織のことがわかるということをめざしています。特に、今後は新しい総合事業が開始されるに当たり、職員同士の連携を一層図っていかねばなりません。私どもは、家事援助と身体介護

の担当の棲み分けが必要だと思っています。しかし、棲み分けをした際にそれぞれの担当の連携がとれていないと、利用者の重度化に気づかない可能性が高くなってしまいます。そのため、各担当が訪問時に気づいたことを共有するという姿勢を身につけなければなりません。そうすることで、今後増えていく重度の利用者も支えていけると考えています。

続いて、育成で心がけていることについてお話しします（図3）。

1点目は、育成の目的と手順を共有するということです。自分がどのように育ち・育てられていくのかを共有し、その経過を履歴として残していくことで、自分の今後の姿が見えてきます。自分の姿、めざそうとするもの、現在の力量、これらの点を明らかにしなければ先にはすすめませんし、適切なOJTもできません。

2点目は、新しい技術を伝えていくということです。ヘルパーは経験年数が長い人ほど自分のやり方を崩しにくいものです。ひとりで訪問することがほとんどのため、自分の方法を見直す機会が少ないことも考えられます。新しい技術を吸収しようと思っても、個人では難しいため、法人が研修を行うことで、新しい技術を学びやすくするとともに、自分の姿勢を見直してもらう機会としています。

3点目はアセスメントする力を育てるということです。私たちは気づくということに注意を払わなければいけません。気づきに対して、なぜおかしいと感じたのかを考え、それを情報として発信・受信することで事業所の中で共有さ

れます。気づいたら言葉にするという訓練を行わなければ、自分の中に溜め込んでしまつて、周りが知ったときには大変なことになっているということもあります。この点については、事業所でミニカンファレンスを行い、こまめに情報を共有するという風土もつくっています。

4点目に、地域の他の事業所と学ぶことも必要です。そのため、自分たちで学び合いフォローし合える仲間をつくろうと、市内の事業所と勉強会を始めました。最初は「何がしたいの？」「何をしてくれるの？」という声もありましたが、勉強会に出ることで知識を深めることができましたし、他の事業所との交流を通して、互いに連携して地域を包括的に支えていこうという意識ももってもらえることもできます。

図3

【育成で心がけている事】

- 育成の目的を共有している。・・・運営理念・事業計画
- 育成の方法・手順を共有している。・・・教育訓練計画・・・
- 育成の足あとを残してある。・・・研修履歴・・・
- 一人一人の職員の目指す姿を知っている。
- 一人一人の職員の現在の力量を知っている。
・・・職員品質目標シート・・・

- * 新人の間に出来るだけ手をかけて育てる。
- * 互いに育て合う風土をつくる。
- * 成長のチャンス逃さない。
- * 人は成長し続けるので成長を諦めない。

以上のことを心がけながら、職員の育成を行っています。できるだけ手をかけて育て、お互いに育てあう風土をつくるようにしています。

時間をかけた育成と採用活動

薄井 さらに、採用については、若い人が参入しやすい環境づくりを心がけています。なかには家事のできない若い人もいますが、私たちにとっては当たり前のことであっても、丁寧に伝える・教えることが必要ではないでしょうか。

なおかつ、身体介護についても教えていく必要があります。特養であれば、仲間がいて、急変があれば看護師が駆けつけてという環境ですが、訪問介護はそれがありません。自分で発見して、判断して、連絡をとるということとはとても不安なことです。ですが、一緒に訪問して学ぶ機会をつくり、それをアピールしていくことで、若い人も参入してくれるのではないのでしょうか。

最後に、人には必ず成長の機会があります。成長が遅い人もいれば、早い人もいるということとを心に留めたいので、その人の成長に合わせて育てていくことが必要です。そのためには、管理者が育成のチャンスを見つけて、その機会を逃さないことがポイントです。そして、人は成長するのに大変時間がかかるので諦めないことです。ついつい諦めたくなってしまうことがありますが、それは諦める側の姿勢が悪いということだと思っています。人は宝なので、時間をかけて丁寧に育ててください。そして、最終



関係の仕事をするということを表しています。要するに、福祉が一大産業になったということとともに、間違いなく多くの人手が必要になる時代がくるということの意味しています。

ホームヘルプサービスについては、定期巡回・随時対応型

ホームヘルプサービスが在宅生活を支える要

的には働いている一人ひとりが自己実現のために働くという状態になることをめざしています。人のために働いています。そのことにより自分自身も成長できる機会と考え働くというようになるとよいと思っています。採用から定着は、ひとつの流れをしっかりとつくり、目標に向かっていくことが重要ではないでしょうか。

田島 皆さんもご承知のとおり、2025年はすべての団塊世代が75歳以上になるという年で、これにより介護職員が240万人程度必要になるという推計が出されています。さらに、障害や児童等も含めると、福祉分野全体で360〜400万人の職員が必要となります。この数字は15〜64歳までの人口で、学生などを除いた本当に働ける人口のうち、10人に1人が福祉

サービスがより広まることで、在宅生活を支える要として大変大きな役割を果たすことが期待されています。特に、在宅生活を送る利用者のニーズを一番つかめるのがホームヘルプサービスです。他人の家に入り、冷蔵庫の中を見たり、お財布の中を見たりと、プライバシーに絡む仕事内容なので、身体的ニーズだけでなく、家庭的なニーズや社会的なニーズをつかむという大変重要な仕事です。その重要な仕事をする人材が育っていかないと、介護を受ける人の未来が良い方向には向かないのではないかと考えています。

人材育成は計画的に進めることが重要

田島 さて、人材育成の手段にはOJTやOFF FJTという手法がありますが、さらに、SDS（セルフ・ディベロップメント・システム）というものがあります。SDSは自己啓発活動への支援を行うというものです。内容の例としては、通信教育を受けている人の授業料の一部を負担する金銭的な援助や、授業料は出せないけれども特別な休暇をつくる、というような時間的な援助があります。また、職員の自主的な勉強会を支援することも立派なSDSです。場所を貸すだけでもよいですし、外部の講師を呼ぶときに調整の支援をするということも考えられます。これらを実行することによって、学びたい人は学べるという認識が職員の中に広がります。そして、学ぶことが文化になります。文

化というのは、みんなが当たり前だと思うことです。流行り廃りではなくて、みんなが当たり前だと思うようになるということが、「人材」を「人財」にすることだろうと思っています。

また、経営者の方は人件費を経費ではなく、投資だと捉えていただきたいと思います。人がいなければ、サービスを良くするどころかサービスが継続できません。施設を増やしたり新しい事業を立ち上げることと同じように、投資だと思っただけで育成してください。その育成を怠ったところは、利用者から見離されていくことになるかもしれません。

最後になりますが、経営は人・物・金・情報の4点が重要だと言われています。情報については、インターネットの普及によって大変容易に集められるようになりました。極端に言えば、物やお金についても比較的短時間で集められます。しかし、人については、1年目の職員は1年経ってやっと2年目の職員になります。時間がかかるのは当たり前です。根性を据え、長期的な展望をもち、計画的にすすめていかなければなりません。

とりわけ、社会福祉法人は今、改革の嵐の中にいます。これに対応していくために計画的な法人経営がキーポイントになるといえることは、よくお分かりのことだと思います。人材開発、人材育成についても同じように、5年後、10年後にどうなるか。さらには、自分がいなくなったあとに、どのように経営が存続していくのかということを考えて、長期的に取り組んでいただけだと思います。

自然災害に備える

取り組み

平成27年は、噴火や豪雨により各地に甚大な被害がもたらされました。また、東日本大震災が発生してから5年が経ちますが、今なお全国で避難生活を送る方々がいます。そこで本特集では、災害に備えて事業所が検討・準備すべきポイントを紹介するとともに、災害発生時、事業所がどのような対応を行っていたのか取り上げます。

訪問介護事業所における 自然災害への対応

株式会社 浜銀総合研究所

江嶋 哲也

◆ 災害に備えて事業所として検討・準備すべきポイント

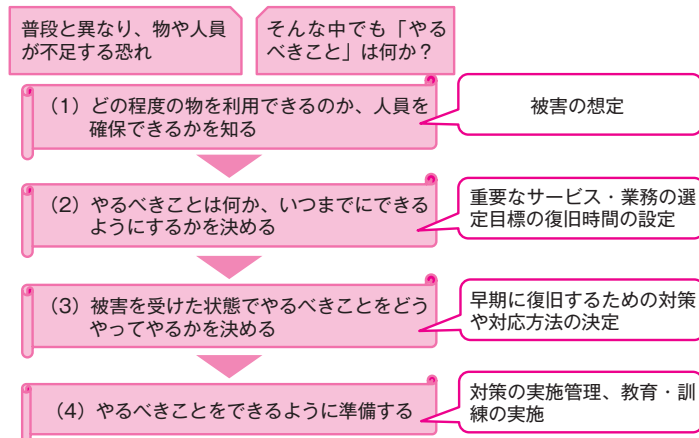
平成23年に発生した東日本大震災以降も、全国で集中豪雨にともなう洪水や土砂災害、豪雪、竜巻や突風、火山の噴火などさまざまな自然災害が発生しています。このような災害に見舞われると、利用者や職員・登録ヘルパーの人命の安全が脅かされるだけでなく、普段と異なりさまざまな物が被害を受けて利用できなくなったり、人員を確保できなくなったりすることで、訪問介護サービスの継続が困難になってしまいます。そのような事態に備えるためには、災害発生

直後の人命の安全を確保する観点だけでなく、被災した状況で訪問介護サービスを継続する観点についても検討しておく必要があります。前者の観点では防災マニュアルが、後者の観点では事業継続計画 (Business Continuity Plan) (以下、BCP) を策定されることが多いです。本稿では、事業所として災害発生時に何をしなければならぬか、それをできるようにするにはどうしたらよいのかを、BCPを紹介しながら考えていきたいと思います。

◆ 事業継続計画の意義・策定の流れ

自然災害が発生しても福祉サービスの提供を継続する、あるいは早期に再開することができるようにするために、BCPを策定する福祉事業者が増えています。BCPは、自然災害などの緊急事態を想定した対応方法をあらかじめ定め、必要な対策をすすめる計画です。図1は、事業継続計画を策定する流れを表したものです。

図1 事業継続計画を策定する流れ



作成：浜銀総合研究所

(1) どの程度の物を利用できるのか、人員を確保できるかを知る
事業所のある場所でのような自然災害が懸念され、発生した場合にどのような被害が出るかと想定されているのかを調べることから始めます。これは、市町村が発行する地震や水害などのハザードマップをみると、想定される震度や浸水の程度についてわかります。
次に、想定される自然災害が発生すると、利用者やヘルパー、事業所、地域にどのようなことが起きるのか、その場合にどの程度の被害を受けるのかを考えます。大きな自然災害であれば、事務所までの道路が土砂崩れのため通行止

めになったり、電気や電話などのライフラインが数日間利用できなくなったりすることが考えられます。ヘルパー本人やその家族が怪我をしたり、自宅が被害を受けて避難所へ避難されたりして、しばらくの間、勤務することができなくなるかもしれません。起こりうる事態を想像して、そのような事態が起こった時に、何を利用できるのか、どのくらいの人員を確保できるのかを検討します。

(2)やるべきことは何か、いつまでにできるようにするかを決める

限られた人員や物の中で何を優先的に実施するのか、いつまでに復旧するという目標とすると、普段と同じようにはサービス提供や事務所内の業務をすることができません。停止するサービスや業務によっては、サービスの利用者やその家族、地域社会、職員の生活、事業所の経営などに大きな影響を与えます。そして、停止状態が続くにつれてどんどん深刻な影響を与えてしまいます。そこで、早期に復旧をめざす重要なサービスや業務は何か、それらをいつまでに実施できるようにするかを決めます。例えば、利用者の生命維持に欠かせない介助は継続するというような実施する介助内容や、家族による支援を受けられる利用者への介助は一時休止するというような対象者による絞り込みも考えられます。また、利用者の安否確認など普段は実施しないことも含めて重要なサービスや業務を考えるようにします。

(3)被害を受けた状態でやるべきことをどうやってやるかを決める

(2)で定めた重要なサービスや業務を目標とす

る復旧時間までにできるようにするために、必要な対策を検討したり具体的な対応方法を定めたりします。必要な対策は「災害時の対応体制をつくる対策」、「被害を小さくする対策」、「代わりを用意する対策」に分けてみていくことにします。なお、図2は対策の例をあげていきます。「災害時の対応体制をつくる対策」では、事務所や法人本部の被害状況、利用者や職員・登録ヘルパーの安否状況といった必要な情報を収集し、いち早く状況を把握できるようにします。その他、休日・夜間に災害が起こった時に事務所に参加する人を決めたり、指揮命令する責任者やその代行者を定めたりします。

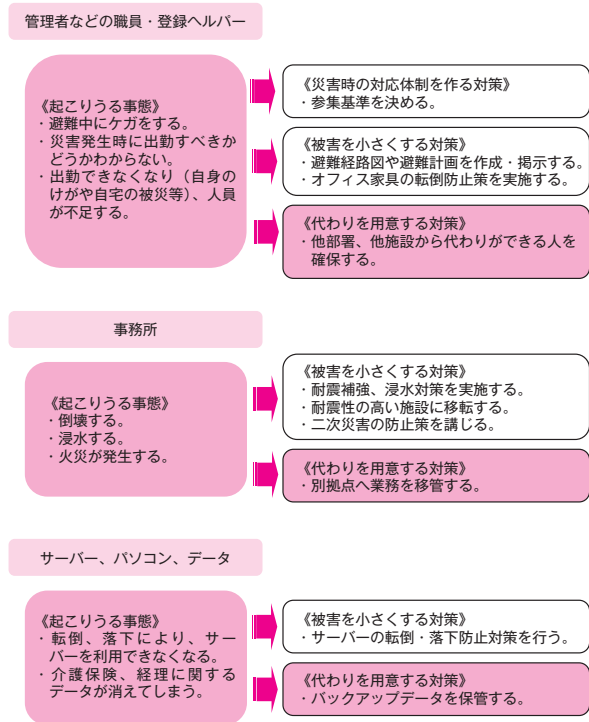
に備えて、別の人が代わりをできるように、例えば利用者に関する情報、地図など必要なものをファイルにまとめておいて代わりの人がわかりやすいように準備しておきます。具体的には、例えば、職員や登録ヘルパーの安否確認をする方法として、災害伝言ダイヤルの利用方法や事業所へ来て報告するといった対応の手順を定めておきます。また、地震の初動対応については、事業所内での対応だけでなく、利用者宅や移動中におけるヘルパーの対応についても検討しておく必要があります。

(4)やるべきことをできるように準備する

(3)で定めた対応方法を実際にできるように職員や登録ヘルパーに説明をしたり、対応マニュアルを配付して周知します。そして災害時を想定した訓練で実際にやってみるようになります。また、災害が起こってからではすぐに手に入ることが難しくなるもの、例えば食料や水など

「代わりを用意する対策」では、代わりの人員を確保し、代わりの物を利用できるようにします。例えば、固定電話や携帯電話が利用できない場合に備えて、電子メールやSNSといった代わりの連絡手段を利用できるようにしておきます。何が利用できなくなるかわからないので、重要な物、事柄については複数の方法を設けておくことが大切です。また、普段担当しているヘルパーが出動できない場合

図2 対策の例



作成：浜銀総合研究所

の備蓄品の用意、消費期限の管理があげられます。そのほか、サーバーやパソコンが壊れることを想定した定期的なデータのバックアップの実施、利用者や職員・ヘルパーの連絡先リストの更新管理といった、いざというときに準備している物が利用できるようにするための日常管理をします。

◇ まずはBCPを策定してみる

以上、BCPの検討の流れにそって、災害に備えて訪問介護事業所として検討・準備すべきポイントを述べてきました。

実際に検討をすすめてみると、課題が多すぎてどこから手をつけていいのか、わからなくなってしまうかもしれません。そのような場合には、比較的起こる可能性の高い事態を想定して、その事態に対応するのに必要なものは何かを考えます。人手や予算が限られる中、対策についても優先度をつけて取り組むようにします。

そして、検討したBCPにそって訓練を実施してください。訓練を実施することで「やるべきことをできる」のかどうか、確かめることができます。対応手順そのものに不備が見つかったり、職員や登録ヘルパーの理解が不十分であったりするかもしれません。その場合には訓練の結果を踏まえてBCPを見直します。さらに見直したBCPにそってまた訓練をすることにより自然災害に強い事業所になっていきます。

ぜひ皆さんの法人や事業所でもBCPの策定、あるいはBCPの考え方を加えた防災対策をすすめてください。

東日本大震災で学んだこと

岩手県・山田町社会福祉協議会
サポートセンター係長

堀合 佳寿子

◇ 被災から導き出した答え

多くの命、財産、思い出を奪ったあの日から5年になろうとしています。今でもあの日の光景は、しっかりと心に焼き付き、あの音、あの匂い、あの雪の冷たさは忘れることができません。

私たち介護従事者は常日頃から、人に寄り添い命と向き合っている仕事です。そのため、我が身より他人のことを優先にする習慣があります。そのことで命を落とした方々がたくさんいたのも事実です。私たちの事業所の職員が全員無事だったことは不幸中の幸いでした。しかし余震が続く恐怖の中、利用者の残念な情報を聞くたびに、助けられなかった自分を責め涙したこともありました。この経験を踏まえ、これから私たちはどのように対応したらよいのか、また、自分の命と利用者の命、どちらを優先にするべきなのかについて悩み話し合いました。

目の前の要援護者を見捨てることができるのか……葛藤の中で出した答えは「津波でんでんこ」。必ずしもヘルパーが利用者を避難させるものではないということです。私は幼い頃から母親に、「命でんでんこ」という言葉を聞かされてきました。昔、大津波を経験した母は、「我

が身は自分で守れ」と言い、正直「なんて冷たい言葉なんだろう」と思ったこともありましたが、この大震災で「津波でんでんこ」という言葉がクローズアップされ議論されておりますが、決して他人を見捨てて逃げろという教えではないと理解しています。障害等があり自力で避難が困難であればどうすればよいのか、自助・共助・公助の面で考え検討することも必要です。

ヘルパーがいてなぜ助けてくれなかったのかと責められ、一生背負って行くことを防ぎたい。そこで、新規利用時や更新時、担当者会議の時などに、「逃げ遅れないために、ヘルパーとともに避難する時は指示に従ってほしい」「緊急連絡先を2か所は決めていただきたい」「あらかじめ避難場所を決めておいてほしい」とや、また「万が一、助けられなかった時、怪我をさせてしまった時」についても胸の痛くなる思いで説明し、利用者一人ひとりに理解して貰えるよう努めました。

利用者・家族からは「わがってんがえ。当たり前だがえ。気にしたんすな」と言われ安心しましたが、その言葉は、つらく苦しい体験をともしたからこそ言える言葉なんだと改めて胸が熱くなりました。

◇ 自然災害に対する備え

また、私たち支援者は、町の避難所を把握しておくことが必要だと学びました。いづどこに訪問していても一番近くの避難場所へ安全に避難する。そのため各グループに分かれ「避難所マップ」の把握をしました。そのほか、公用車のガソリンを満タンにしておくことや連絡体制

豪雨災害への対応

社会福祉法人 日光市社会福祉協議会
介護保険事業所ふじの郷
訪問介護管理者 山越 裕子

情報の確認を第一に

昨年9月、台風18号の豪雨災害により日光市も大きな被害を受けました。被害が出る前日か

等を決めたのですが、全員に周知・徹底させることは容易ではありませんでした。また、時間の経過とともに私たち支援者の危機感が薄れてきているのも事実です。二度と同じ思いをしない、させないためにも、常に声かけと定期的な確認、研修をしていくことが大事なんだと痛感しています。

私たちの事業所で決めたことが最良だったかどうかわかりません。時間の経過とともに再検討が必要になるでしょう。何より二度と多くの犠牲者を出さないために、何が一番いいのかを考え、復興なかなばではありませんが、変わりゆく地域とともに模索し続けていかなければなりません。

生かされた命を無駄にしないためにも、自分たちに何ができるのか考えながら、地域の中で孤立しないさせないことを胸に、常に誰かと関わりつながっているまちづくりの一助となるように努めて生きていかなければならないのだと感じています。

ら雨は降っていたのですが、まさかこのような甚大な被害がもたらされるとは想像もしていませんでした。私は通勤路が土砂崩れにより通行止めとなったため、勤務先の藤原支所には出勤できず、もともと策定していた社協職員災害時行動マニュアルに基づき、一番近くの栗山支所に出勤しました。日光市社協には訪問介護事業所が3か所ありますが、私以外の10名の常勤職員については所属事業所に出勤することができました。

ところが出勤してみると、災害情報は何もなく、道路状況やライフラインなどの状況がわからず、利用者の安否や利用者宅周辺がどのような状態なのかも不明であったため、まずは同敷地内にある災害対策本部で道路状況などの確認から行いました。そのうえで、3か所の事業所の利用者139名のうち、向かうことができる利用者宅を訪問するとともに、その日予定されていた支援も可能な限り実施しました。訪問できない利用者へは電話で安否確認を行いました。

さらに、事業所間で連携し、安否確認が済んでいない利用者の対応をフォローし合いました。事業所間の連絡を適宜行うことで確認はスムーズにすすみましたが、ライフラインが不通となり携帯が使えない地域もあったことから、すべての利用者の安否確認をすることができたのは災害発生から2日後のことです。電話での安否確認となったことや、すぐに確認ができない状況であったことは家族にも説明しています。私の担当している地域では、一時的な停電と土砂崩れで1名の利用者の自宅が全壊しており、安否の確認もできずに非常に不安でした。しかし、近くの公民館に避難していて無事で

あったことが判明し、張り詰めていた緊張感がやわらいだことを今でも思い出します。

利用者の不安を取り除く

国道は土砂崩れにより通行止めとなっていました。林道などを使用して災害発生翌日からケアマネジャーと安否確認も兼ねた同行訪問を実施しました。通常1時間程度で到着できる場所も、災害により2倍から3倍の時間が必要でしたが、幸い利用者への支援は平常どおり行うことができ、また、現在の状況と情報を利用者やその家族に伝えることで、不安な気持ちがあっても和らぐよう努めました。市の移送サービスも停止しており、通院できず葉がなく、なってしまう不安な思いをしていた利用者は、地域の診療所で薬を処方してもらい大事には至りませんでした。

この災害を体験して、利用者宅へ「行きたいけれど、行くことができない」経験をしました。自然災害はどのようなことが起こるか、そしていつ発生するかわかりません。災害が起きた時には状況と情報を把握し、利用者への安否確認をいち早く行い、職員および行政や関係機関との連携を図ることが必要であることの大切さを改めて感じました。

そのためには、日頃からの連携と連絡が重要であり、災害時にどのような体制をとるのか決めておく必要があります。さらに、日光市社会福祉協議会では社協職員災害時行動マニュアルを作成していますので、内容や行動のしかたを再度確認し、職員の災害に対する意識を高めていく必要があると思っています。

第8回

事業所紹介

若手ヘルパー活躍中！

社会福祉法人さわらび会

ヘルパーステーションかもな

感謝の気持ちをもって、利用者の個性に合わせた訪問を行っています！

ヘルパー 後藤 晴香 職歴4年



事業所のある徳島市は、徳島県の東部に位置し、気候は温暖で物産が数多くある自然豊かなところ。また、阿波おどり、人形浄瑠璃、藍染・阿波じじり、木工製品、すだちなど、徳島の風土と歴史が育んだ個性的な文化があります。

ヘルパーステーションかもなは、平成10年4月に事業を開始し、措置事業を経て現在の介護保険事業・障がい福祉サービス事業へ移行してきました。「住み慣れた場所で自分らしく生活できるように」という方針のもと、職員それぞれが役割をもってサポートしています。

事務所は和やかな雰囲気、職員の年齢もさまざまですが、職員同士の仲が良く話しやすい環境です。また、チーム内のコミュニケーションを大事に考え仕事をしているので、活気もある職場だと思います。

利用者へのサービス向上のために、各種研修への参加や資格取得の支援も積極的に行っています。福利厚生面では法人単位での職員旅行やバーベキュー、忘年会などのさまざまな行事を企画し、職員の交流を図っています。

私が、介護の仕事をしたいと思ったきっかけは、祖母がお世話になった介護職員の方と家政婦さんでした。

小学生の頃、祖母が認知症を発症し、次第に徘徊するようになりました。同時期に祖父が末期癌で入院したことで、家族は祖母の介護がでさず、専門の病院へあずけることになりました。その時にお世話になったのが病院の介護職員さんと家政婦さんです。身の回りの世話をしていたただく祖母の何とも言えないうれしそうな表

情や、家族以上に祖母のことを理解してくださる姿に憧れを抱いたことを今も覚えています。

その時から、老人ホーム等へのボランティアに参加してお年寄りとお話ししたり、障がい者のイベントにも何度も参加しました。そして、皆さんともっと関わりたい、喜んでもらいたいという気持ちから、手話を覚えたり阿波踊りを披露するなか「人の役に立つ仕事がしたい」「介護の仕事がしたい」という思いがより強くなりました。

事情によりなかなか介護の勉強がでずに諦めかけましたが、介護の仕事がしたいと思う気持ちは変わらず、現在働いている法人内の特別養護老人ホームの面接に行きました。周りからは資格も経験もないのに無理だろうと言われていましたが、採用との返事をもらい、不安はありませんでしたが、自分がやりたい仕事ができる、頑張ろうと思う気持ちが強かったのを覚えています。

いざ働くようになってからは、苦しいこともたくさんありましたが、周りの職員に助けられ、利用者や家族からの「ありがとう」等の言葉が

事業所概要

名称：社会福祉法人さわらび会

ヘルパーステーションかもな

URL：http://www.sawarabikai.or.jp/

所在地：徳島県徳島市名東町2丁目456

業務の概要：介護保険事業・障がい福祉サービス事業（居宅介護）

直近の実績：（予防：22名、介護：60名、障がい：3名）

職員体制：管理者1名、サービス提供責任者3名、常勤ヘルパー1名、非常勤ヘルパー9名

事業所紹介

社会福祉法人さわらび会 ヘルパーステーションかもな



▲利用者との調理

人々が相手の仕事なので落ち込むことも多々あります。そんな時には事務所に帰り、サービス提供責任者に相談して解決方法を教え

励みになり、がんばることができました。ですが常に時間に追われる日々の中、「特養も好きだけど、もう少し利用者とゆつくりと関わりたいし、違うところでも勉強がしたい」との思いを上司に相談し、法人内のグループホームへ異動。より個別にゆつくりと利用者に関わることでできるようになり、充実した毎日を過ごすことができました。しかし、体調を崩したこともあり夜勤のないヘルパーステーションへ異動。現在4年目を迎えました。

訪問介護の仕事は、個別にゆつくりと利用者に関わりたかった私にとっては天職と考える仕事です。しかし、初めは周りに仲間がいないひとりでの対応が自分では不安でいっぱいでした。事業所に帰ってきて利用者宅への道順や業務内容を復習し、介護計画で分からないことはノートに書いて覚えめました。先輩との同行訪問が終わり、初めてひとりで訪問する時はとても不安になり、「帰れと言われたらどうしよう……」と思いつつ訪問でしたが、皆さんあたたかく迎え入れてくれました。

でもらっています。

身体介助では、利用者にあわせた介助で、何をすることもその都度必ず声をかけています。ちよつとした身体や体調の変化等にいち早く気づけるようがんばるとともに「このヘルパーでよかった」「安心できる」と思ってもらえるようになりたいです。生活援助では、綺麗に掃除したいのですが実際はなかなかできないこともあり、調理にしても、最初はひとり分の用意が難しく量が多くなってしまったり、利用者の好みの味付けや好き嫌いなど、失敗することもありました。今は味付けや見た目、量などに気をつけながら調理し、利用者から「このあいだ作ってくれたの美味しかったよ、また作ってな」と言ってもらえるようになりました。また、「この料理教えてあげるから作ってみて」と言われることもあります。その方は机の上にいつも置いてあるメモ用紙に、「後藤さんが〇〇を作ってくれた日」と書いていて、忘れないように覚えておくからと言うと、「メモを見るとあんたが来てくれることと、おいしいもんが食べれることを想像してうれしくなるから」と私を待っていてくれます。その方のおかげもあり調理のレパートリーが増えました。

まだまだヘルパーとしては新米ですが、学生時代の夢がかない大好きな仕事をしている今はすごく毎日が充実しています。自分にできることをもつと増やし、事業所の「住み慣れた場所でも自分らしく生活できるように」という方針のもと、利用者が望む生活の実現のお手伝いができるように、これからも頑張っていきたいと思っています。

後藤さんはいつも明るく気さくに利用者に接しており、現場ではそれぞれの利用者に合ったサービス提供ができるので、利用者から信頼されるヘルパーです。また、緊急対応なども迅速に行うことができ、頼りになる存在でもあります。「初心を忘れず」を心がけ、利用者一人ひとりを尊重する気持ちをもって日々の業務に取り組んでほしいと思います。

今後も人生経験のある先輩ヘルパーたちに刺激をもらいながら、仲間を気遣う気持ちを養い、人として成長することを期待しています。また、自分の得意な面をもつとアピールすることが、自らの業務を豊かにすることに繋がると思います。将来は後藤さんが他のヘルパーの見本となり、事業所を盛り立ててほしいです。

事業所としても、悩みや相談ごとなど、いつでも対応できるようサ責から声かけなどをすることで、引き続き後藤さんや他のヘルパーを支援していきます。



利用者一人ひとりを尊重する気持ちを忘れずに、
見本となるヘルパーへの成長に期待

サービス提供責任者 富樫 一美

第8回 ホームヘルパーのご当地レシピ



北海道

十勝牛乳鍋

今回ご紹介するのは、農業王国とも呼ばれる北海道帯広市の郷土料理をアレンジした「十勝牛乳鍋」です。日本の畑作や、酪農の代表的な中心地「十勝」で育った新鮮で豊富な食材をふんだんに使い、豚肉とともに鍋に入れ、牛乳と体をあたためる効果のある味噌で味を調えます。鍋のポイントは十勝産の牛乳を入れることです！牛乳臭さはまったくなく、味噌との相性も抜群です。栄養満点で、子どもからお年寄りまで食べやすく、まろやかであっさりしたお鍋です。ぜひお試しください。

▶ レシピ紹介者

社会福祉法人 刀圭会
ヘルパーステーション
向日葵

ホームヘルパー
おくだ
於久田 かおりさん



●材料（2人前）●

《具材》	豚肉ロース切りおとし …… 約200g
	じゃがいも
	（焼いた「いも団子」でもよい） …… 1個（2枚）
	人参 …… 1/3程度
	白菜 …… 3枚
	長ねぎ …… 1/2本
	みず菜 …… 1/3株
	しめじ …… 1/3株
	豆腐 …… 1/2丁
《スープ》	昆布だし汁 …… 200ml
	牛乳 …… 400ml
	みそ …… 大さじ3
	酒・みりん・砂糖 …… 適宜

●作り方●

- 鍋に水と昆布を入れだし汁つくる。
- 昆布を取り出し、調味料（みそ・砂糖・みりん・酒）と牛乳を入れて味を調える。
- 火の通りにくい野菜から鍋に入れる。（じゃがいもや人参はレンジでチンしておくともよいです）
- 野菜に火が通ったら固まらないよう豚肉を広げて入れる。
※こまめに灰汁を取る
- 食べる時にはお好みで、すり胡麻や七味等を入れます。
- 箸休めに長芋の即席めんつゆ漬（密閉容器などに濃縮タイプのめんつゆを入れ1時間弱が食べごろ）を添えてお召し上がりください。

作り方のポイント

- ・牛乳を使うので吹きこぼれに注意し、蓋はしない。
- ・食材はあるものでOKです。
- ・めいうどん、もしくはご飯とチーズを入れたリゾットもお薦めです。



編集
後記

●●●●●

（●）

ヘルパー ネットワーク
HELPER NETWORK

ヘルパーネットワーク 2015. No. 75

発行日：平成28年3月20日

発行人：神谷洋美

編集人：佐甲 学

発行所：社会福祉法人 全国社会福祉協議会 全国ホームヘルパー協議会
〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル
TEL:03-3581-4655 FAX:03-3581-7858