

介護施設における 介護者の労働生活の質 (QWL) 向上のための アクション・チェックポイント

Action Checkpoints to Improve Quality of Working Life (QWL) among Caregivers in Care Facilities

- ここでの "労働生活の質 (QWL)" とは
働く意欲, 働き続けたい意思, 仕事に対する満足度や達成感です
- このチェックポイントは介護者の QWL 向上の
お手伝いをします



施設としての取り組みや対応を見直すことで
介護者の QWL 向上につながる可能性があります

独立行政法人労働者健康安全機構 労働安全衛生総合研究所
National Institute of Occupational Safety and Health, Japan

I アクション・チェックポイント

まず、下の表にチェックを入れてください。各項目は、介護施設における介護者の労働生活の質（Quality of Working Life：QWL）に関連する取り組みや対応です。ここでのQWLとは、介護者の働く意欲、働き続けたい意思、仕事に対する満足度や達成感です。「はい」、「いいえ／不十分」のいずれかにを入れてください。次に「いいえ／不十分」の項目の内、優先度が高いと思う項目全ての「優先的に実施」欄にを入れてください。そして優先度が高い項目の「具体的対策例」を参考に、必要な取り組みや対応を考えてください。

介護者の QWL に関連する項目 (QWL 関連項目)	はい	いいえ/ 不十分	優先的に 実施	具体的対策例
1. 給与表・昇給システムを公開し、 キャリアアップのための研修や 費用を助成している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(a) 給料・ キャリアアップ
2. 有給休暇の取得を推奨し、 勤務時間や休みに関する 相談に対応している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(b) 勤務時間・休み
3. 随時、作業人数や人員配置を見直し、 これらに関する相談に対応している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(c) 作業人数・配置
4. 介助方法に関するマニュアルを 作成し、定期的に講習・研修を 実施している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(d) 介助方法
5. 人力での抱え上げや無理な姿勢を とらないように腰痛予防対策に 取り組んでいる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(e) 腰痛
6. 精神的ストレスに関する相談に 組織的に対応し、介護者間で サポートし合うことを推奨している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(f) 精神的ストレス
7. ハラスメント (セクハラ・パワハラ等)に関する 相談に組織的に対応している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(g) ハラスメント
8. 衛生委員会を開催して介護者の 安全や健康に係わる問題を抽出し、 対策に取り組んでいる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(h) 安全衛生活動

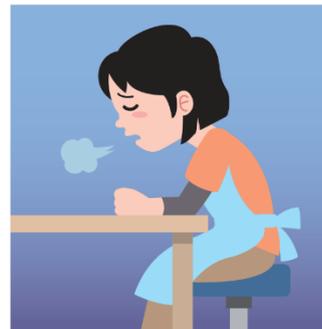
II アクション・チェックポイントの活用方法

このアクション・チェックポイントは、介護施設において介護者の労働生活の質 (QWL) 向上に役立つ取り組みや対応を提示し、それらに取り組むお手伝いをします。

- まずは、介護者の QWL に影響する取り組み (QWL 関連項目) の実施有無を「I アクション・チェックポイント」にて確認してください。
- QWL 関連項目の内容を実施していない又は不十分な場合、「IV 具体的対策例」を参考にして施設に合った対策を考えてください。
- 考えた対策は「V 取組表」に記入してください。
- 重要なことは、これらの取り組みを切っ掛けに改善しようという意識を持つことです。改善を行う際には、施設管理者と介護者が一緒になって取り組んでください。
- QWL 関連項目の内容を実施している場合は、さらにその取り組みを進めてください。

III 介護者の QWL と対策

介護者は、意欲を持って働き始めたにも関わらず、仕事にともなうトラブルや問題、また仕事に追われる日々を過ごすうちに、働きがいや意欲などが見いだせなくなることがあります。



この対策としては、トラブルの元や問題点等を明らかにし、それを改善するための取り組みを組織的に行うことが必要です。また、介護者に目標を持ってもらうこと、孤立させないこと等も大切です。介護者がやりがいを持って、長く働き続けられる環境を整備しましょう。

IV 具体的対策例

(a) 給与・キャリアアップ

- 給与表や昇給システム（キャリアパス）を介護者に周知し、公開するようにします。
- 介護者ごとに今後の昇給・昇進プランを伝え、次のステップを明示するようにします。
- 昇給や昇進に関する相談窓口や担当者を設置して、介護者からの相談に対応できるようにします。また、定期的に昇給や昇進に関する面談や評価も行うようにします。
- 介護福祉士やケアマネージャー等の資格取得のための研修や費用を助成するようにします。またその際、介護者に勉強や研修等の時間を設けられるようにもします。
- キャリアアップした経験者から、介護者が経験談を聞いたり、相談にのってもらえたりする場を設けるようにします。
- 昇進後、役職にともなう仕事が多くて大変な場合があることから、徐々に仕事を増やすか、仕事を分散するようにします。



(b) 勤務時間・休み

- 有給休暇の取得を推奨するとともに、予め急な休暇への対応方法を検討しておきます。
- 育児・介護休業や看護・介護休暇について、介護者からの相談に対応できるようにします。
- 勤務時間や休みに関する相談窓口や担当者を設置して、介護者からの相談に対応できるようにします。
- 二交代勤務は、三交代勤務や日勤に比べ、まとめて休日をとれる等の利点がありますが、8時間以上の長時間夜勤をすることになり、心身の負担が増えて睡眠障害等を生じる場合があります。介護者がつらい場合は、勤務スケジュールを見直して、夜勤の回数や時間を調整するようにします。

(b) 勤務時間・休み

- 夜勤が長時間におよぶ場合には、2時間の仮眠をとることが勧められます。しかし、それが難しければ、上司や同僚と相談して30分程度の仮眠をとるようにします。



(c) 作業人数・配置

- 介護者の数や配置は介助の質に影響する大きな要因ですので、作業人数や配置に関する相談窓口や担当者を設置して、介護者からの相談に対応できるようにします。
- 入居者数や介助の内容により必要な作業人数は異なるため、適宜、見直すようにします。
- 作業人数や配置は、現場に裁量を与え、ある程度判断を任せることも重要です。



(d) 介助方法

- 介護者は、うまく介護ができないと自信をなくし、精神的ストレスを感じることがありますので、適切な介助方法や福祉用具の使用方法を相談できる担当者を設けるようにします。
- 介助方法に関するマニュアルを作成するようにします。
- 定期的に介助方法や福祉用具に関する講習会や研修会を開催するようにします。
- 予め入居者ごとの最適な介助方法を決めておき、入居者の状態の変化とともにその方法を見直すようにします。



(e) 腰痛

- 腰痛を予防するには、「人力での入居者の抱え上げ」及び腰に負担となる「無理な姿勢」での介助を行わないようにします。
- 入居者の抱え上げは、人力ではなく、リフト、スライディングボード、スライディングシート等の福祉用具を使用するようにします。
- おむつ交換の場合は、ベッドを高くして前屈みにならないようにします。トイレ介助の場合は、壁や手すり等についで体を支えるようにします。体の向きを変える場合は、上半身をひねるのではなく、体ごと向きを変えるようにします。
- また、介護者がこれらの介助方法や福祉用具の使用について適宜相談できる担当者を設けておくことも重要です。



(f) 精神的ストレス

- 介護者がかかえる精神的ストレスの多くは、人間関係によるものです。なかでも、上司や同僚との人間関係が大きな原因になりえますので、まずはストレスに関する相談窓口や担当者を設けて話を聞くようにします。
- 組織的な対策としては、定期的に意見を言う場を設けて介護者間のコミュニケーションを促進する、配置転換をする等があげられます。
- 個人的な対策としては、上司、同僚、家族、友人等に話を聞いてもらったり、アドバイスをもらったりするようにします。担当者がその話し相手になることも重要です。



(g) ハラスメント

ハラスメントとは

相手に対する「嫌がらせ」のことです。地位や権力等を背景にした嫌がらせはパワー・ハラスメント, 性的な嫌がらせはセクシュアル・ハラスメントと呼ばれます。

- ハラスメントの行為者は, 上司, 同僚, 入居者やその家族の場合があります。ハラスメントに対する個人での対応は限界があるため, 組織的に対応することが重要です。まずは, 相談窓口や担当者を設けて, 何が原因で起きたのかを検討するようにします。そして, 担当者が中心となって, 行為者への説明や警告, 配置転換等を行うようにします。
- 施設内の人に相談しづらい場合は, 外部相談窓口を利用するのも有用です。
- できましたら, 文句や注文が増えてきた段階でその理由を読み解き, 行為や暴言等に発展する前に対応をとれると良いでしょう。



(h) 安全衛生活動

- 毎月 1 回以上, 衛生委員会を開催し, 介護者の安全や健康に関する問題を調査し, その対策を検討するようにします。
- 問題を調査する方法としては, 衛生委員会による職場巡視や産業医による面談等があります。
- 抽出された問題は, 産業医や衛生管理者 (又は衛生推進者) 等が中心となって, 安全衛生対策を検討するようにします。
- 職場で起きた事故, 災害, ヒヤリ・ハット (危険を感じたこと) は記録し, 再発防止のための対策をとるようにします。



V 取組表

下表の左欄には「I アクション・チェックポイント」にて優先的に実施することとしたQWL関連項目に☑を入れ、右欄には「IV 具体的な対策例」を参考に考えたQWL向上につながる具体的な対策を記入してください。

改善に取り組む QWL 関連項目	具体的な対策の記入欄
<input type="checkbox"/> (a) 給与・キャリアアップ <input type="checkbox"/> (b) 勤務時間・休み <input type="checkbox"/> (c) 作業人数・配置 <input type="checkbox"/> (d) 介助方法 <input type="checkbox"/> (e) 腰痛 <input type="checkbox"/> (f) 精神的ストレス <input type="checkbox"/> (g) ハラスメント <input type="checkbox"/> (h) 安全衛生活動	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<input type="checkbox"/> (a) 給与・キャリアアップ <input type="checkbox"/> (b) 勤務時間・休み <input type="checkbox"/> (c) 作業人数・配置 <input type="checkbox"/> (d) 介助方法 <input type="checkbox"/> (e) 腰痛 <input type="checkbox"/> (f) 精神的ストレス <input type="checkbox"/> (g) ハラスメント <input type="checkbox"/> (h) 安全衛生活動	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<input type="checkbox"/> (a) 給与・キャリアアップ <input type="checkbox"/> (b) 勤務時間・休み <input type="checkbox"/> (c) 作業人数・配置 <input type="checkbox"/> (d) 介助方法 <input type="checkbox"/> (e) 腰痛 <input type="checkbox"/> (f) 精神的ストレス <input type="checkbox"/> (g) ハラスメント <input type="checkbox"/> (h) 安全衛生活動	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<input type="checkbox"/> (a) 給与・キャリアアップ <input type="checkbox"/> (b) 勤務時間・休み <input type="checkbox"/> (c) 作業人数・配置 <input type="checkbox"/> (d) 介助方法 <input type="checkbox"/> (e) 腰痛 <input type="checkbox"/> (f) 精神的ストレス <input type="checkbox"/> (g) ハラスメント <input type="checkbox"/> (h) 安全衛生活動	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<input type="checkbox"/> (a) 給与・キャリアアップ <input type="checkbox"/> (b) 勤務時間・休み <input type="checkbox"/> (c) 作業人数・配置 <input type="checkbox"/> (d) 介助方法 <input type="checkbox"/> (e) 腰痛 <input type="checkbox"/> (f) 精神的ストレス <input type="checkbox"/> (g) ハラスメント <input type="checkbox"/> (h) 安全衛生活動	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

独立行政法人労働者健康安全機構
 労働安全衛生総合研究所
 岩切 一幸 外山 みどり
 高橋 正也 劉 欣欣 小山 冬樹

令和3年3月 2版 発行
 〒214-8585 川崎市多摩区長尾 6-21-1
 TEL: 044-865-6111 FAX: 044-865-6124
<https://www.jniosh.johas.go.jp/>