

人手不足でも『その人らしく』支援したい！
利用者との時間を生み出した、“準備”の軌跡

医療法人健栄会

介護老人保健施設 フルリール甲府

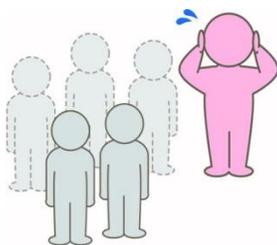
事業所概要



施設名	医療法人健栄会 介護老人保健施設フルリール甲府
施設種別	介護老人保健施設
定員	90名
開設日	平成18年12月
所在地	〒400-0055 山梨県甲府市大津町1509-1

伴走支援に応募した動機

介護職の成り手がいない
(説明会をしても応募が0のことも多い)



今いる介護職も、業務の幅が広い分
“たいへん” でやめてしまう人もいた



業務を『介護士』と『ケアアシスタント』と切り分けることで
専門職がより専門性を発揮できるような環境を作りたいと思って応募した



ケアアシスタントの取組み（詳細ステップ1～8）

- 1 目指す姿の明確化** ケアアシスタント導入によって何を生み出したいのか、目指すべき姿を明確にする
- 2 いまの業務の流れを見える化** 現在の自分たちの1日の業務の流れを書き出して、表に見える化してみる
- 3 いまの役割分担を棚卸** 現在の自分たちの業務内容・役割分担の状況を明確にする（業務棚卸・業務仕分けを行う）
- 4 依頼したい業務の明確化** 目指すべき姿実現のために、どの業務・どの役割をケアアシスタントに担ってもらいたいかを明確にする（役割の転換）
- 5 新しい業務の流れを作成** ケアアシスタントに担ってもらう業務・役割を反映させた新しい1日の業務の流れ・役割表を作成する
- 6 ケアアシスタントの募集** 求職者説明会やチラシ配布などにより、ケアアシスタントの募集を行う
- 7 ケアアシスタントの導入** 「担ってもらいたい業務・役割」をもとに応募者とマッチングを行い、採用する
- 8 ケアアシスタントの定着・活躍** 1日の業務の流れ・役割（新）をもとに現場に入ってもらい日々対話をしながら、業務や役割をブラッシュアップしていく

ステップ1 目指す姿の明確化

施設の目指す方向性や施設の現状などを経営層の想いと共に伝えた

- 『この仕事をやって良かった』と職員が思えて、長く働ける環境を作っていきたい
- 利用者一人ひとりあった個別支援を重視して介護職が専門的な業務に当たる時間を増やしていきたい
- お茶出しや、配膳・下膳、掃除など、毎日しなければならない業務は多くあるので、任せられる業務は分担したい



キックオフ宣言の場面

ステップ2 いまの業務の流れを見える化

時間	各勤務帯ごとの業務内容				
	深夜	早番	日勤	遅番	
7:00	7:10	見守り・利用支援	入浴介助		
7:10	7:20	入浴介助	↓		
7:20	7:30	↓	入浴介助・整理		
7:30	7:40	朝食配膳	朝食配膳		
7:40	7:50	↓	↓		
7:50	8:00	下着・肌着・靴下	下着・肌着・靴下		
8:00	8:10	↓	↓		
8:10	8:20	臥床介助	臥床介助		
8:20	8:30	利用支援	入浴介助	利用支援・見守り	
8:30	8:40	朝礼	↓	↓	
8:40	8:50	入浴介助	入浴介助	↓	
8:50	9:00	朝会	朝会	朝会	
9:00	9:10	見守り	見守り	見守り	
9:10	9:20	見守り	見守り	見守り	
9:20	9:30	見守り	見守り	見守り	
9:30	9:40		↓	↓	
9:40	9:50		トイレ・利用支援	トイレ・利用支援	
9:50	10:00		↓	↓	
10:00	10:10	見守り・利用支援	トイレ・利用支援	トイレ・利用支援	日服物小準備
10:10	10:20				利用支援
10:20	10:30				
10:30	10:40				
10:40	10:50		入浴介助	入浴介助	入浴介助
10:50	11:00		↓	↓	見守り・利用支援
11:00	11:10	休憩(昼食)	入浴介助	入浴介助	見守り・利用支援
11:10	11:20		↓	↓	見守り・利用支援
11:20	11:30		見守り・利用支援	見守り・利用支援	見守り・利用支援
11:30	11:40		見守り・利用支援	見守り・利用支援	見守り・利用支援
11:40	11:50		見守り・利用支援	見守り・利用支援	見守り・利用支援
11:50	12:00		見守り・利用支援	見守り・利用支援	見守り・利用支援
12:00	12:10	下着	下着	下着	下着
12:10	12:20	入浴・利用支援	入浴・利用支援	入浴・利用支援	入浴・利用支援
12:20	12:30	見守り・利用支援	見守り・利用支援	見守り・利用支援	見守り・利用支援
12:30	12:40	見守り・利用支援	見守り・利用支援	見守り・利用支援	見守り・利用支援
12:40	12:50				
12:50	13:00	見守り・利用支援	見守り・利用支援	見守り・利用支援	見守り・利用支援
13:00	13:10	見守り・利用支援	見守り・利用支援	見守り・利用支援	見守り・利用支援
13:10	13:20		入浴介助	入浴介助	
13:20	13:30	見守り・利用支援	見守り・利用支援	見守り・利用支援	見守り・利用支援
13:30	13:40	見守り・利用支援	見守り・利用支援	見守り・利用支援	見守り・利用支援
13:40	13:50				
13:50	14:00				トイレ・利用支援

<業務棚卸し>

現在の共通認識である「1日の介護業務の流れ」を書き出した

※3フロアでのケアアシスタント導入に向け、3フロアごとで見える化を依頼

16:20	16:30				
-------	-------	--	--	--	--

ステップ3 今の役割分担を棚卸し

時間		各勤務帯ごとの業務内容			
		深夜	早番	日勤	遅番
7:00	7:10	見守り、利用者対応	バット交換		
7:10	7:20	入力業務	バット交換		
7:20	7:30	入力業務	口腔ケア、整容		
7:30	7:40	テーブルを拭く、朝食配膳	おしぼり配布・消毒、朝食配膳		
7:40	7:50	朝食配膳	朝食配膳		
7:50	8:00	下膳、口腔、トイレ誘導	下膳、口腔ケア用意、口腔、トイレ誘導		
8:00	8:10	下膳、口腔、トイレ誘導	下膳、口腔、トイレ誘導、テーブル拭く		
8:10	8:20	臥床介助	臥床介助		
8:20	8:30	利用者対応	バット交換	利用者対応、見守り	
8:30	8:40	朝礼	バット交換	利用者対応、見守り	
8:40	8:50	バット・ゴミ集め	入力業務	利用者対応、見守り	
8:50	9:00	朝会	朝会	朝会	
9:00	9:10	退社	お茶準備	離床介助	
9:10	9:20		お茶提供	離床介助	
9:20	9:30		入力業務	見守り、利用者対応	
9:30	9:40		入力業務	見守り、利用者対応	
9:40	9:50		トイレ誘導、利用者対応	トイレ誘導、排泄介助	
9:50	10:00		トイレ誘導、利用者対応	トイレ誘導、排泄介助	
10:00	10:10		見守り、利用者対応	レクリエーション	口腔セット準備
10:10	10:20		見守り、利用者対応	レクリエーション	利用者対応
10:20	10:30		見守り、利用者対応	レクリエーション	利用者対応
10:30	10:40		見守り、利用者対応	レクリエーション	利用者対応
10:40	10:50		バット交換	お茶準備	おしぼり配り
10:50	11:00		バット交換	お茶準備	見守り、利用者対応
11:00	11:10		休憩	入浴準備	お茶提供
11:10	11:20		休憩	入浴準備	見守り、利用者対応
11:20	11:30		休憩	入浴準備	口腔体操
11:30	11:40		休憩	昼食配膳	昼食配膳
11:40	11:50		休憩	食事介助	見守り
11:50	12:00		休憩	食事介助	下膳、口腔ケア
12:00	12:10		下膳	下膳	トイレ誘導、排泄介助
12:10	12:20		入力、口腔ケア	休憩	臥床介助
12:20	12:30		トイレ誘導、排泄介助	休憩	臥床介助
12:30	12:40		臥床介助	休憩	休憩
12:40	12:50		臥床介助	休憩	休憩
12:50	13:00		日誌入力、見守り	休憩	休憩
13:00	13:10		見守り、コール対応	バット交換	休憩
13:10	13:20		見守り、コール対応	バット交換	休憩

一般的な介護業務の間接業務を黄色で色付けした

15:10	15:20		利用者対応	入力業務	トイレ誘導、利用者対応
15:20	15:30		入力業務	利用者対応	利用者対応

ステップ4 依頼したい業務を明確化

介護助手業務（依頼）	業務種別 今任せている	業務種別 実施時間	業務種別 現在任せている 介護士	業務種別 介護助手が行って ほしい業務	業務種別 介護助手が入ること で生まれる価値
更衣	×	9~10	介護士		
服の準備・後片付けをする	×	16~16:30	〃		
オムツなど着脱・補充をする	×	空の時間	〃	〇	常に介護士に任せてほしい業務（見守り業務等）
トイレ・トイレペーパーやペーパータオルなどの補充をする	×		〃		夜勤者の作業時間を短くしたいので任せてほしい。
ボウリングの清掃をする	×		〃		
トイレの片付けをする	×	夜勤時	〃		
清掃	×	午前	〃		
清掃で使用するタオル、お湯などの必要物品を準備する	×	〃	〃		
清掃で使用する物品の片付けを行う	×	〃	〃		
給の手入れを行う	×		〃		
ケア	×		〃		
トイレの手入れを行う（拭きの除去や断続がないかのチェックなど）	×		〃		
応用まで使用する物品（歯ブラシやコップ）を準備・片付ける	×	夜後	〃		
食堂移動の片付けをする	×	11:30~ 17:00~	〃		
利用者等を食堂までお送りする	×	11:30 17:30	〃		
ボジショングを行う	×		〃		
資料の準備をする	〇	9:00頃			
資料を作る	×	9:30頃	介護士		
トイレを片付ける	×	〃	〃		
テーブル拭き	×	夜後	〃	〇	清潔な環境を確保するための作業が短くしたい。

(安心)
常に介護士に任せてほしい業務（見守り業務等）
夜勤者の作業時間を短くしたいので任せてほしい。

時間		各勤務帯ごとの業務内容			
		深夜	早番	日勤	遅番
7:00	7:10	見守り、利用者対応	バット交換		
7:10	7:20	入力業務	バット交換		
7:20	7:30	入力業務	口腔ケア、整容		
7:30	7:40	おしぼり配布・消毒、朝食配膳	テーブルを拭く、朝食配膳		
7:40	7:50	朝食配膳	朝食配膳		
7:50	8:00	下膳、口腔、トイレ誘導	下膳、口腔ケア用意、口腔、トイレ誘導		
8:00	8:10	下膳、口腔、トイレ誘導	下膳、テーブル拭く、口腔、トイレ誘導		
8:10	8:20	臥床介助	臥床介助		
8:20	8:30	利用者対応	バット交換	利用者対応、見守り	
8:30	8:40	朝礼	バット交換	利用者対応、見守り	
8:40	8:50	バット・ゴミ集め、床掃除	入力業務	利用者対応、見守り	
8:50	9:00	朝会	朝会	朝会	
9:00	9:10	ゴミ捨て、退社	お茶準備	離床介助	
9:10	9:20		お茶提供	離床介助	
9:20	9:30		入力業務	見守り、利用者対応	
9:30	9:40		入力業務	見守り、利用者対応	
9:40	9:50		トイレ誘導、利用者対応	トイレ誘導、排泄介助	
9:50	10:00		トイレ誘導、利用者対応	トイレ誘導、排泄介助	
10:00	10:10		見守り、利用者対応	レクリエーション	口腔セット準備
10:10	10:20		見守り、利用者対応	レクリエーション	利用者対応

<業務仕分け>

- ① 間接業務の中でも担ってほしいものに〇をする
- ② 〇をつけた間接業務内容のうち、今回任せたいものをピンクで表現した
※複数業務を行っている一部が間接業務である場合は、さらに赤字で記載
- ③ 間接業務のうち「見守り」のような、介護職の見守りとは異なる定義が必要な業務は水色で表現した

ステップ5 手順書（業務マニュアル）の作成

フルリール甲府ケアアシスタント 業務マニュアル



R8.2 現在

1

※各業務内容においてご不明な点がございましたら、
気軽に施設職員までお声がけ下さい♪

【カートの配膳、下膳】

<目的> 入居者の食事やコップ・おやつなどを載せたカートを各フロアに配膳、下膳をする。

<注意> 作業前に手洗いを実施。カートを間違えないように注意する。

<手順> 配膳時は1階厨房前廊下にカートを取りに行き、各フロアに持っていきます。また、下膳時は各フロアにカートを取りに行き、1階厨房前廊下にカートを下ろします。



【飲料（お茶）の配膳】

<目的> 入居者に飲料（お茶）を配膳する。

<注意> 作業前に手洗いを実施。とろみ対応者への対応は忘れないように気を付ける。

<手順>

- ① 給湯室でやかんにお湯を沸かす（3～5分）
- ② お茶っばをやかんに入れる。
- ③ 必要な方へのとろみ対応

※とろみなど特別な対応が必要な人もいます。表を見てとろみ剤を混ぜます

※わからない場合、気軽に施設職員に声をかけてください

- ④ 入居者ごとにコップに注ぎ、各入居者に配る



2

【食事・おやつ配膳】

<目的> 入居者に栄養をとってもらいつつ、食事の楽しさを感じてもらおう。

<注意> 作業前に手洗いを実施。食事やおやつを配り間違いないように気を付ける。

<手順>

- ① 厨房からカートを運んできます。
- ② カートに乗っているお盆の食札を見て、その入居者に配膳します。
※入居者さんの名前はテーブルに貼ってあるので、照らし合わせてください



【下膳・コップ回収】

<目的> 入居者が食べ終わった食器やコップなどを片付ける。

<注意> 作業前に手洗いを実施。明らかに食べていない、飲んでいない入居者がいた場合は施設職員まで知らせて頂けると助かります。

<手順>

- ① 入居者が食事や飲料を終わったか確認する。
- ② 食べ終わり、飲み終わっていれば食器を回収し、カートに入れる。



3

初めて介護事業所で働く人にとっても分かりやすいように、業務マニュアルの作成

※実際の写真や手順に加え、業務の目的や注意点なども記載

ステップ6 ケアアシスタントの募集（広報を行う）

山梨県 令和7年度 介護助手等普及推進事業
共催：甲府市

地域での新しい働き方
**ケアアシスタント
お仕事説明会**

CARE ASSISTANT
【ケアアシスタントの仕事】
介護職員や利用者のサポートが主な役割です！

対象

- ・短時間から働きたい方
- ・介護施設で働いてみたい方
- ・地域で働きたい方
- ・シニアの方、主婦の方、大歓迎！
- ・介護未経験、無資格の方も大歓迎！

プログラム

- ・お仕事内容のご紹介
- ・介護事業所からのメッセージ
- ・お仕事マッチング&なんでも相談会

参加無料 | 事前申込不要

よくあるご質問

短時間しか働けないかもしれない...

大丈夫です！都合の良い時間を選べます！

この年齢からでも始められるか心配...

大丈夫です！あなたの「できること」とお仕事をマッチングします。

介護現場で働くイメージが湧かず不安...

ご安心ください！お仕事内容は丁寧に説明します！

すきま時間に、あなたの生活スキルを活かして、働きませんか？ ご参加お待ちしております！

お問い合わせ 山梨県社会福祉協議会
介護福祉総合支援センター
(介護支援センター)

住所：山梨県甲府市北新1-2-12 (東福祉プラザ1F)
TEL：055-254-8680 FAX：055-254-8690
MAIL：kaigo@y-fukushi.or.jp



① 事業所の職員からチラシの配布する

- ・ 事業所の玄関に置く
- ・ 知人に手渡し
- ・ 近隣の公民館・図書館等に置く

② 山梨日日新聞への折り込み

③ 福祉人材センター実施の介護入門講座での告知

④ コンビニラックへのチラシ設置



ステップ6 ケアアシスタントの募集（プレゼンを行う）



地域の住民の方々にお越しいただき、その場でお仕事の内容を説明しました！

※19名の方がお越しになりました

ステップ6 ケアアシスタントの募集（プレゼンを行う）

介護老人保健施設 フルリール甲府

ケアアシスタント

募集中!

あなたのできることを地域の人を支える仕事にしてみませんか？

「介護老人保健施設」は、入居されている介護が必要な利用者さんが、再び住み慣れた自宅で生活できるよう、生活のサポートやリハビリを行う施設です。

※利用者さんとは、施設をご利用いただいている皆様のごことで



大切にしていること

- ・職員が明るく協力して働ける、働きやすい職場であり続けたいです
- ・利用者さんが快適に過ごせるような関わりを大切にしています
- ・地域とのつながりを大切にしています



皆さんの力を必要としています！

- ・地域のお年寄りの暮らしを、共に支える存在として活躍いただきたいです！
- ・これまでの暮らしで培った皆さまの経験や能力を、施設で活かしていただきたいです！
- ・さまざまなスタッフが強みを発揮できる施設を目指して、仲間になっていただきたいです！

あなたの力が、甲府で暮らす利用者さんの笑顔を支えます！！

ご紹介するお仕事内容はこちらです！



1

お仕事内容のご紹介

【1】飲料の準備と配布

<時間帯> 7時、10時、11時、15時、17時 前後



厨房から届いたポットの飲み物を小分けに注ぎ、配布・片付けするお仕事です。必要な方には、飲み物と専用のとろみ剤を混ぜて、飲みやすくします。

ポイント 水分のチェック表に照らして確認できます！

できそうなら○をします →

【2】テーブルを拭く

<時間帯>朝、昼、おやつ、夕方



毎食前後やおやつ前後に机を拭きます。

ポイント 利用者様さんが心地よくご飯やおやつを食べられます！

できそうなら○をします →

2

スタッフよりメッセージ

フルリール甲府は、利用者さんの「住み慣れた地域でいつまでも過ごしたい」という希望を叶えるために、様々なサポートをする施設です。

これからも、職員が利用者さんと丁寧に関わって、働きがいを持って事業所でありたいと思っています。

そこで、利用者様の見守りや生活備品の準備・片付け、掃除など、皆さんがこれまでの経験・暮らしの中で培った力を、フルリール甲府では求めています。

ぜひ、一緒にチームフルリール甲府に入っていただき、共に元気で楽しく働きたい職場を作っていきます！

スタッフ一同、皆様のご応募お待ちしております♪



**よろしく
お願いします**



介護事業所とはどんなところが自分たちはどんなことを大切にしているかをわかりやすく伝えた

ケアアシスタントにお願いしたい業務（役割）をわかりやすく視覚的に伝えた

ケアアシスタントに対する自分たちの思いをしっかりと伝えた

ステップ7 ケアアシスタントの導入

お仕事をやってみようという方の今後の流れ【フルール甲府】

スケジュール目安
(最短の場合)

1 福祉人材センターのブースで説明を受け、登録用紙に記入

本日

2 福祉人材センターより、フルール甲府と求職者にご連絡、フルール甲府への来訪の日を調整

12/22までに
ご連絡

3 フルール甲府へ来訪いただき、採用面接を行う

12月下旬頃
または
1月上旬頃

4 面接の結果採用となった場合、お仕事の開始日を決定

5 お仕事スタート！

お仕事説明会后、面接日を調整し、事業所にて見学・面接を実施！

就業イメージをすり合わせ、マッチングを行った

今回の取組を振り返って 成果①

現場から見た成果

お仕事説明会の参加人数

19

名

面接人数

4

名

採用人数

4

名

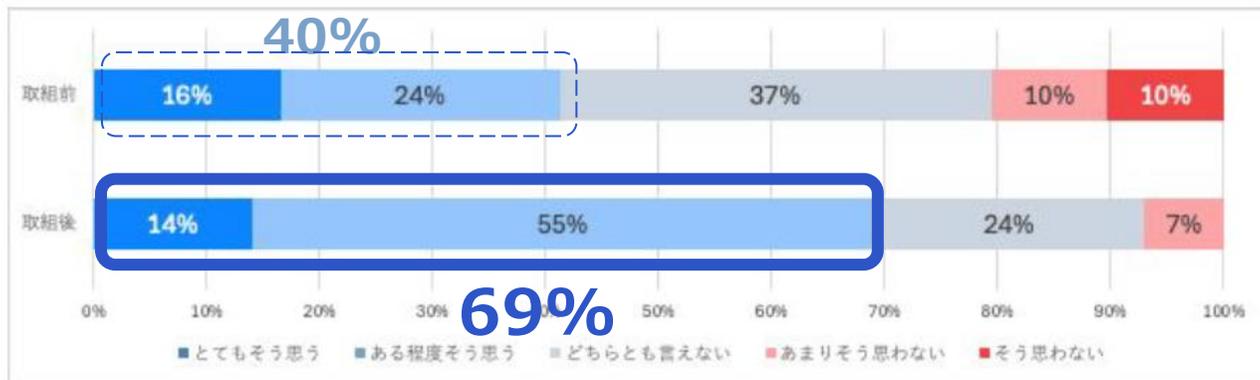
【業務内容】

- 飲料の準備と配布
- テーブル拭き
- おしぼり・エプロン配布
- 食事カートの配膳、食事・おやつの配膳、下膳・コップ回収
- ゴミ捨て
- シーツ交換
- 物品補充
- 見守り

今回の取組を振り返って 成果②

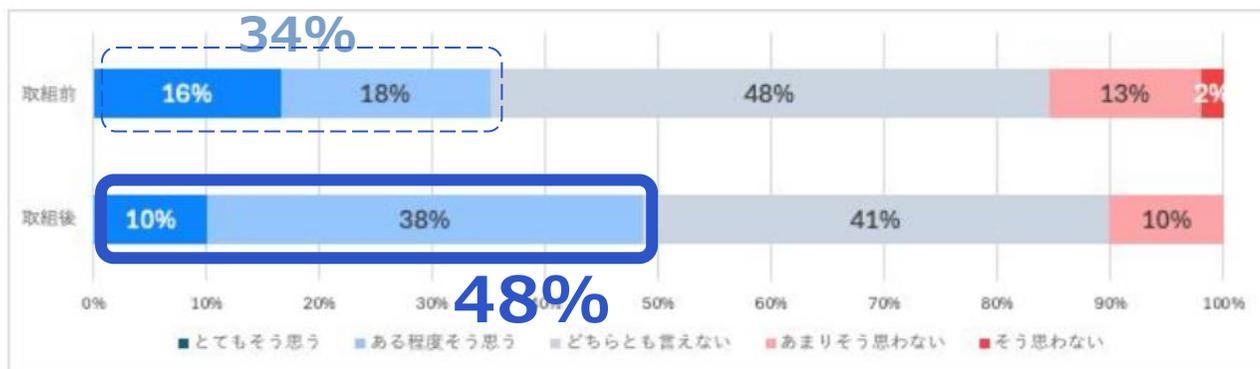
現場から見た成果（※介護職員からアンケート聴取の実施）

1日の業務の流れは明確ですか？



約7割の職員が
1日の流れが
明確になったと回答

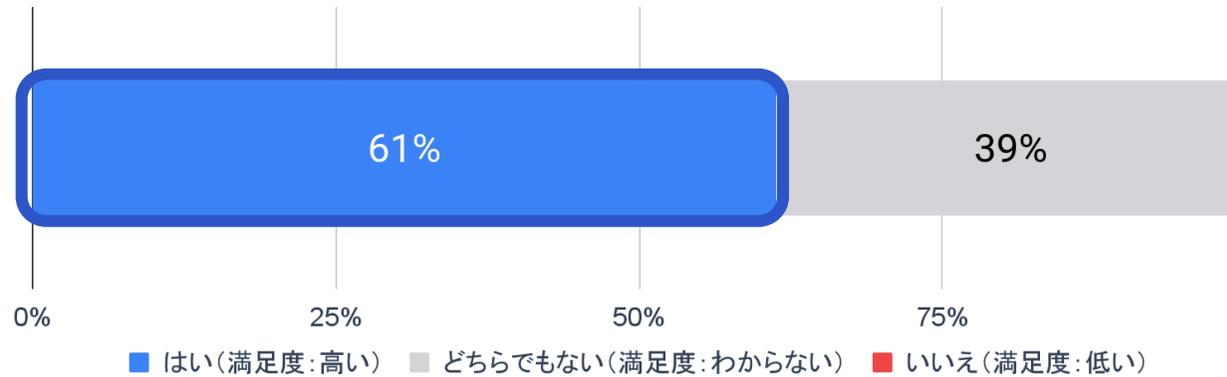
あなたの職場では、多様な働き方を導入しており、活用も上手くいっていますか？



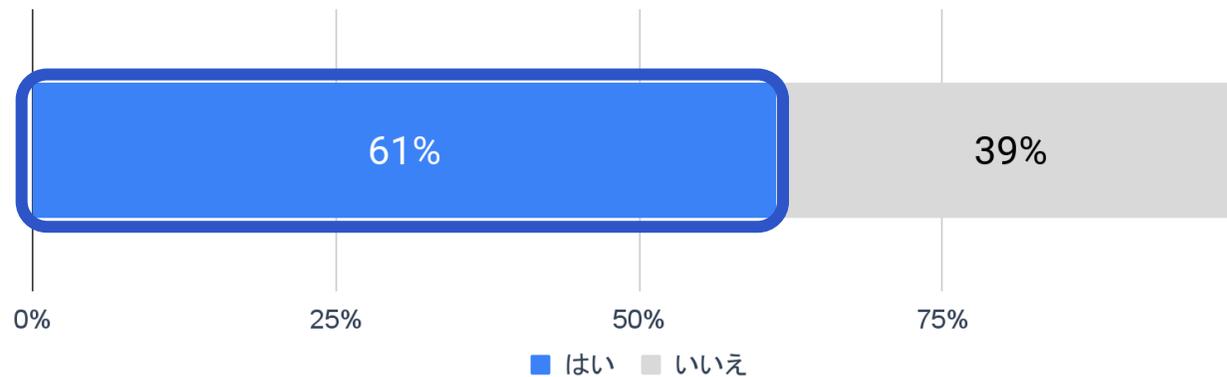
ケアアシスタント入職後
3週間でも
うまくいっている実感が増えた

今回の取組を振り返って 成果②

ケアアシスタントに日々の業務に入ってもらって良かったと感じますか？



ケアアシスタントに日々の業務を任せることで生まれた時間を活用し
新たな取組やこれまでやりたかったことに挑戦できていますか？



今回の取組を振り返って 成果③

- ・介護士や看護師などフロアスタッフが**気づかないことをしてくれる**
- ・テーブル拭きやゴミ集めなどをしてもらうことで**利用者様の支援に集中できる**
- ・居室やフロアなど**様々な場所がキレイな状態で保たれている**
- ・**利用者様との関りが少し増えた**
- ・**レクリエーションが充実した**
- ・トイレの訴えや徘徊で見守りが必要な**利用者様の対応に当てられる時間が増えた**
- ・トイレ頻回の利用者様の対応に追われている状況であったので、**ケアアシスタントが来てくれたことはとても助かっている**
- ・**看護師の細かい仕事ができるようになった**



今回の取組を振り返って 成果③

ケアアシスタントの声

住民説明会で聞いた通りの仕事内容だったので
安心して働けている。

70代でまた、やりがいのある仕事に出会えて嬉しい。
私の友達でも、やりたい人は多いと思うので、多くの事業
所が求人を出せばいいと思う。

最初は「実際にやってみないとわからない」と不安も
あった。しかし、一緒に動いてくれる先輩助手さん
に加え、手順書など業務の仕方が記載されているも
のもあり、仕事も覚えやすかった。



まとめ

プロジェクトを通して感じたこと

プロジェクトを通じて得た学び、感じたこと（今後の課題も含め）

取組開始時に事業所全体で取り組むと、棚卸しなどの量が増えるので大変だと言われた。実際大変だったが、**自分一人で抱えず各フロアリーダーの協力を得たことでスムーズに進められた。**やはりプロジェクト推進において、**多職種連携・協力は必須だと改めて感じた。**

棚卸しやマスターラインを作成することで**介護業務の把握・見直しにも繋がり、良い機会になった。**

「実際に働くまで不安がある」というケアアシスタントの声があったのでマスターラインや手順書を事前に準備することで安心して現場に入れたと思う。このような準備が**今後の新規職員（技能実習生や派遣職員なども含め）の導入にも活かせると感じた。**

まだOJTの期間であり、助かってはいるがやりたい業務ができていない時もある。現場に慣れ流れが分かってくたら直接業務にもっと専念できると思う。**今後にとっても期待している。**

経営層からのコメント



医療法人健栄会 副理事長
中込 敏

今回、当施設では介護職員の人員確保と業務負担軽減を目的に、間接業務を担うケアアシスタントを導入いたしました。

清掃やリネン交換、物品補充などを担っていただくことで介護職員がご利用者様への直接ケアに専念できる時間が確実に増えています。

導入当初は業務分担や連携面で戸惑いも見られたと思いますが役割を明確にし対話を重ねる中で、チームとしての一体感が高まってきました。

経営層としても、職員の表情や業務の流れにゆとりが生まれていることを実感しております。結果として時間外労働の削減や職員満足度の向上にもつながりました。

今後は教育体制をさらに整備し、ケアアシスタントがやりがいを持って長く活躍できる環境づくりを進めるとともに、より質の高いサービス提供を目指してまいります。

ご清聴ありがとうございました♪

