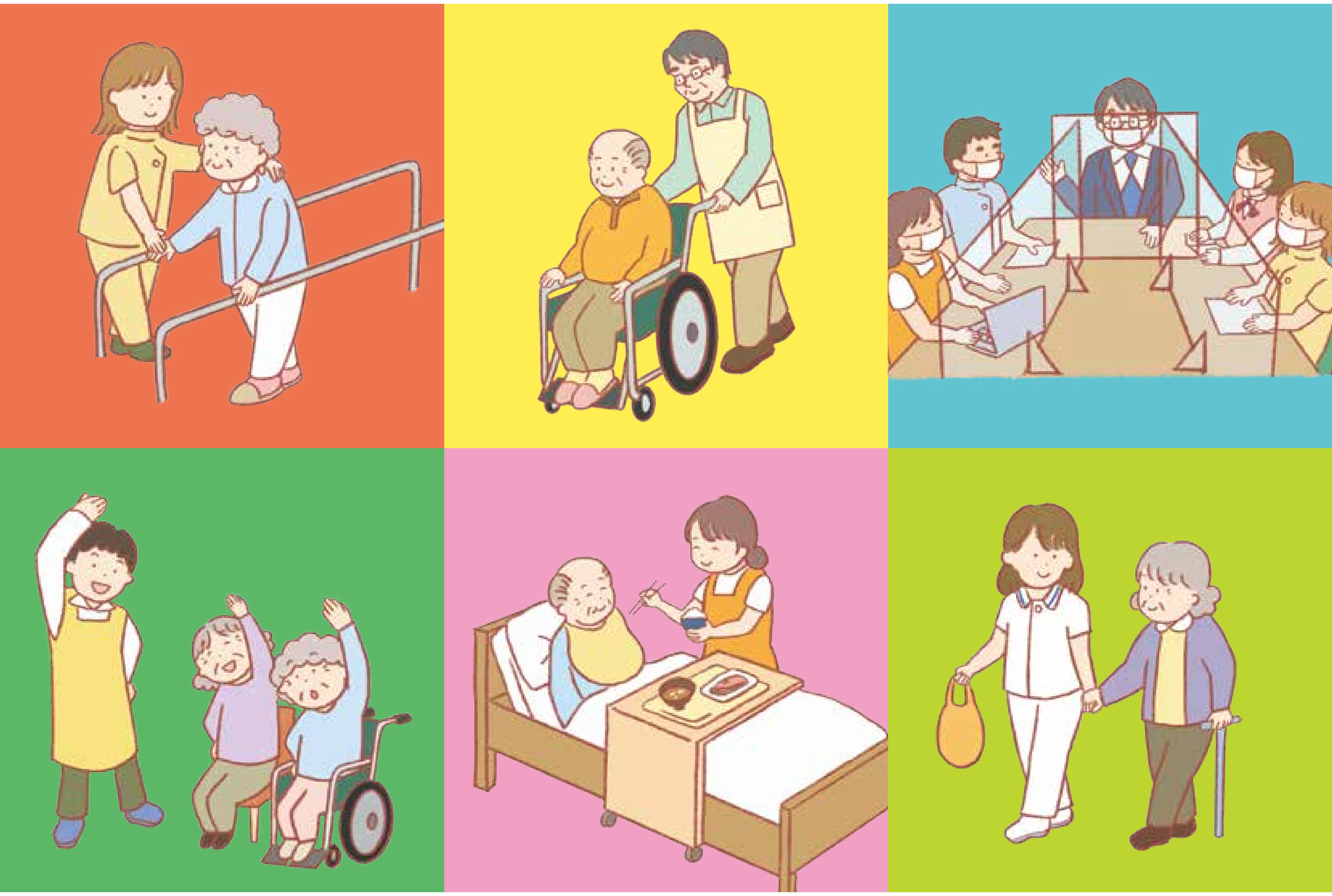
厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

令和4年度　栃木労働局委託事業
介護分野における人材確保のための雇用管理改善推進事業

介護事業所の「魅力ある職場づくり」のための 雇用管理改善への取り組み



公益財団法人 介護労働安定センター 栃木支部

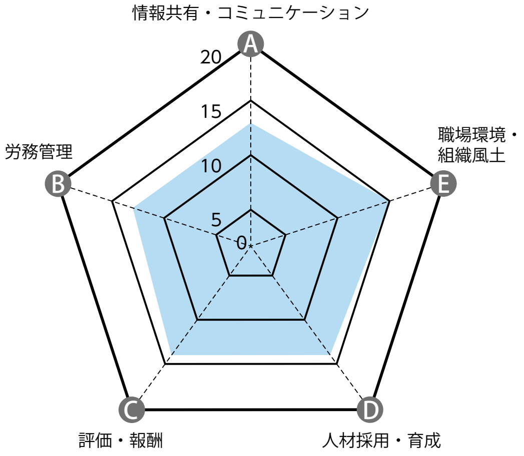
事例 2

施設体制の強化を図り、職員の行動責務を整理しました

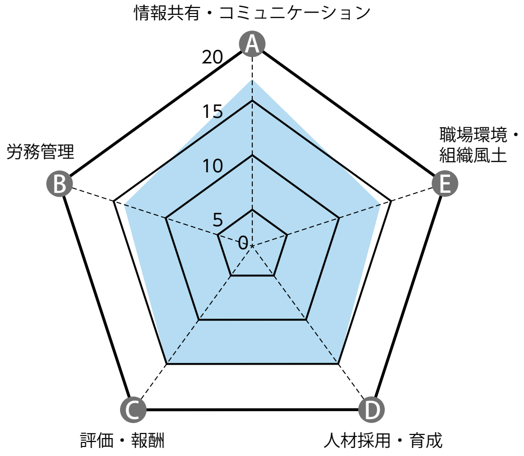
事業所概要

地域：県南地区
介護サービスの種類：通所介護　　職員数：13人（うち正職員数：３人）

［管理者］



［職員平均］



取り組みに至る背景

令和６年度の介護保険制度の改正を視野に入れ、できる限り今年度中にコロナウイルスや災害等に関する業務継続計画や、ハラスメント対策の整備、高齢者虐待防止の推進を行っていきたいと考えていました。

現在も時折、コロナウイルスに罹患する利用者や職員がいるので、早期に活用できる状態にしたいと思っています。業務継続計画・ハラスメント対策、高齢者虐待防止対策等、整備を行って、施設体制の強化を図り、職員と共有したいと考えています。

取り組みの内容・ポイント

コロナウイルスや災害等に関する業務継続計画について、事業所の方針に沿った内容で形にできることを目指しました。施設が作成した業務継続計画の内容を確認し、職員研修・訓練シミュレーション・外部への通知文書等の対策を検討していきました。

職員研修では、職員間でＢＣＰの読み合わせを行い、質疑応答等を踏まえ理解を深めていく内容を追加しました。訓練シミュレーションは、利用者役・職員役・外部ケアマネ役・家族役等、役ごとのセリフを示した台本を用意して、流れの確認をしていくことを提案しました。台本を活用した訓練が、訓練のスムーズ性と振り返りの機会を確保する等、職員の対応力の向上につながることを共有しました。外部への通知文書は、あらかじめ「日常の予防啓発内容が記載されたもの・コロナウイルスの罹患状況を周知するもの・対応や対処の進捗状況を周知するもの・終息を周知するもの」等のひな形を作成し、迅速な対応を目指しました。

災害発生時は、事業所の近隣から通勤する職員を優先する等、迅速な応援体制が構築できるように対策しました。

ハラスメント防止に関する指針については、「パワーハラスメント」、「セクシャルハラスメント」、「マタニティハラスメント」、「カスタマーハラスメント」を主な項目としました。職員の解釈を統一させる各種ハラスメントの定義や、事例を含めた内容を設定し、各種ハラスメントが発生した場合に適切な判断や対応ができるように、判断基準と対応方法も設定しました。作成には、厚生労働省の「職場におけるハラスメント関連指針」や栃木県の「職員によるハラスメント撲滅のための基本方針」等を活用しました。

虐待・身体拘束防止に関する指針については、基本方針を定め、委員会の業務内容を整理しました。高齢者虐待の定義や発生要因を設定し、高齢者虐待が発生した場合に備え、具体的な対策もあわせて設定しました。厚生労働省の「身体拘束ゼロへの手引き」や栃木県の「高齢者虐待防止マニュアル2010」等を参考にしました。

整備したものについては、職員が容易に活用できる等の配慮を視野に入れています。

提案した雇用管理制度の導入状況と課題

施設の方針を基に、業務継続計画や指針等の整備を済ませることができました。厚生労働省や栃木県等の参考資料を活用したことから、管理者と雇用管理改善サポーター間でスムーズな検討を行うことができました。その結果、内容の質の向上を目指した話し合いの時間を多く設けることができました。

今後は、コロナウイルス・自然災害時における業務継続計画及びハラスメント・虐待や身体拘束防止に関する指針を職場に設置し、いつでも閲覧ができるように対策する必要があります。また、定期に職員研修等を開催し、業務継続計画や指針等の理解を深めることができるように、計画的な取り組みと評価ができる体制を構築する必要があります。

事業主の感想

コロナウイルスや、自然災害時における業務継続計画を整備するための支援を受けることができて助かりました。また、虐待・身体拘束防止やハラスメント防止に関する指針の整備も支援をいただき、助かりました。管理者の立場から一人で悩んでいる状況でしたが、形になって本当に良かったと思っています。