

ケアワーカーの職務評価 普及版

2011年1月



均等待遇アクション21 京都

〒601-8003 京都市南区東九条西山王町 1-15 きずな気付

email: k21kyoto@gmail.com tel: 075-691-5175 (月木 13～17 時) fax: 075-691-5176

<http://kinto.blog52.fc2.com/> 郵便振替口座 00980-4-296529

目次

1.	はじめに	3
1.1	職務評価とは.....	3
1.2	なぜケアワークの職務評価に取り組むのか.....	4
1.3	日本のケアワークの問題点と職務評価	4
2.	評価する.....	5
2.1	【負担】肉体的負担.....	6
2.2	【負担】精神的負担.....	6
2.3	【負担】感情的負担.....	7
2.4	【労働環境】不快感.....	8
2.5	【労働環境】危険	8
2.6	【労働環境】労働時間.....	9
2.7	【技能】技術	10
2.8	【技能】コミュニケーション技能	11
2.9	【技能】感情管理技能.....	12
2.10	【技能】問題解決力.....	13
2.11	【技能】知識	14
2.12	【責任】対人責任	15
2.13	【責任】運営責任	16
2.14	【責任】管理監督責任.....	16
3.	回答用紙.....	17
3.1	あなたの仕事について教えてください.....	17
3.2	集計	18
3.3	この職務評価で評価されない事項についてのアンケート.....	19

1. はじめに

1.1 職務評価とは

仕事の価値を測る手法を「職務評価」と言います。2001年京都地方裁判所が出した「京ガス男女賃金差別事件判決」や2009年10月最高裁判所で確定した「兼松男女賃金差別事件判決」では、この手法で点数化された仕事の価値が裁判の証拠として採用されました。

職務評価で最も大切なことは、比較・評価されるのは労働者が従事する仕事そのものであり、その仕事に従事している男性個人や女性個人ではないということです。言い換えれば、「性に中立に、仕事の内容を評価し、人を評価するのではない」ということです。

職務評価は、負担、労働環境、技能、責任の4つの要因で評価します。2009年4月26日の朝日新聞の図がわかりやすいので転載します。

この図のように、職務を4つの側面から評価することで、客観的で平等な評価をすることができます。

実際には、その4つの要因をさらに細かく分けて評価の作業を行います。詳しくは、5ページをごらんください。



2009/4/26 朝日新聞より

1.2 なぜケアワークの職務評価に取り組むのか

私たち均等待遇アクション 21 京都(以下均等京都)はケアワーカーの全国規模での職務評価をしようと取り組みを進めています。

まず、ケアワーカーの範囲、特徴はいったいどんなものでしょうか。ケアワーカーとはケアを仕事にする人です。ケアとは何らかの理由によって他人の援助を必要とする人(子ども、障害者、病人、高齢者、貧困者など、経済的・身体的・精神的困難を抱えている人)に対して必要な援助を提供することと定義できます。したがってケアワークの範囲は広くみれば福祉事務所などの公共サービスから、医療、教育までも含むものとなります。この定義には、正規雇用の公務員や、開業医なども含まれますが、私たちが特に問題にしたい層は、ケアワーカーの中でも低賃金の施設職員、ホームヘルパー、障害者の作業所や訓練施設の指導員、グループホーム等の世話人、病院の看護助手、非正規雇用の保育士などです。

これらのケアワーカーの賃金が低いことは、それ自体が問題ですが、低賃金であることからくる人手不足や長時間労働が、サービスの質や供給量を落とし、利用者の不利益になっています。私たちは職務評価を通じてケアワークの価値と賃金の開きの実態を数値化し社会に示すことで、その是正の一助につなげたいと考えています。

将来的には、これら低賃金のケアワーカーの職務を、同一職種の公務員、隣接職種(医療、教育など)の労働者、他職種(工場労働者やホワイトカラー)の労働者などの職務と比べてみたいと考えています。



1.3 日本のケアワークの問題点と職務評価

日本のケアワークが抱えている問題は大きく2つに分けることができます。

1 つめは、仕事そのものの評価が低いということです。子ども、障害者、老人の世話などは、従来から、家庭内での女性の無償労働とされ、仕事の内容が吟味されないまま、「誰にでもできる仕事」として不当に低く評価されています。それは、例えばホームヘルプサービスの中で、生活援助(家事援助)の報酬単価¹が、排泄や入浴の報酬単価の半分以下に定められていることなどにも、如実に現れています。また、例えば、利用者と良好なコミュニケーションをとることは、ケアワークのすべての仕事の基本になる専門的な技能ですが、賃金に結びつく形では評価されていません。また、そもそも、必要とされる職務内容自体に、さまざまな見解があり、確立していません。

ケアワークの職務評価を行って、職務を分析し数値化することによって、議論の共通の土台をつくり、職務の価値に見合った、社会的に公正な評価と賃金を実現するための、糸口となるのではないかと、私たちは考えています。

ケアワークの抱える問題の2つめは、上記低賃金問題以外の、違法行為やハラスメントを含む劣悪な労働環境です。

たとえば、夜勤時や移動時の給与未払い、サービス残業、4時間以上連続して働いても休憩がとれない、有給休暇がない、といった労働基準法違反、社会保険未加入、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、職務以外のサービス、利用者の事故過失をケアワーカーが弁償させられる、指揮命令系統があいまい、職務分担があいまい、職場の風通しが悪い、等があります。

こういった問題は、ケアワーカーにとって非常に深刻な問題ですが、職務評価は、その仕事に本来必要とされる職務を評価するものです。これらの違法行為やハラスメントへの対応は、ケアワーカーの本来の職務ではないので、評価の対象となりません。したがって、残念ながら、この2つめの問題は、職務評価では解決できません。これらの問題については、別の方法(労働組合による交渉、行政指導、裁判など)によって解決を目指すことになります。また、残業については割増賃金や残業時間の規制等によって対応することになるので、これも職務評価には含めません。

これら違法行為等は、職務評価の対象とはなりませんが、非常に重大な問題です。その実態を知るために、これら違法行為等についてのアンケートを、集計ページの裏に作成しました。職務評価の対象ではありませんが、ぜひこのアンケートにもご協力ください。

¹ 報酬単価とは、サービスの種類ごとに、行政から支払われる料金の単価のこと。

2. 評価する

では、ここから職務評価をしていきます。

職務評価は3ページの説明にある通り、負担、労働環境、技能、責任の4つの要因で評価するのが基本ですが、今回は、さらに細かく14個の要因に沿って行います。14個の要因は以下の通りです。

- 【負担】
 1. 肉体的負担
 2. 精神的負担
 3. 感情的負担
- 【労働環境】
 4. 不快さ
 5. 危険
 6. 労働時間
- 【技能】
 7. 技術
 8. コミュニケーション技能
 9. 感情管理技能
 10. 問題解決力
 11. 知識
- 【責任】
 12. 対人責任
 13. 運営責任
 14. 管理監督責任

Q: なぜこの14個の要因に沿って評価するのですか？

A: 先行事例を参考にしながら、ケアワークの評価のために最低限必要な要因を考えて、私たちは、この14個を決めました。改善の余地もあるかもしれません。なお、「感情的負担」「感情管理技能」は、従来あまり評価されてこなかった、ケアワークに特徴的な要因です。

この14個の要因それぞれに、3～4段階のレベルが設定されています。次ページ以下に各要因のレベルの説明があります。ひとつひとつの要因について、あなたの職務(仕事)の場合どのレベルにあてはまるかを考え、レベルの右側の点数に○をつけてください。

例えば、次ページの肉体的負担の要因には、4段階のレベルが設定されています。もし、あなたの職務の肉体的負担がレベル3と思うなら、その配点55点に○をつけます。

最後のページは、集計用のページです。右側に開くことができるので、それぞれの要因ごとのレベルと点数を転記して、最後に、点数の合計を出してください。

なお、集計用のページの左側には、評価の対象となる仕事かどのような仕事かについてのアンケートが、裏側には、職務評価外アンケート(任意)がありますので、あわせてご協力ください。

わからない点や、感想などは、余白にご記入ください。

2.1 【負担】肉体的負担

肉体的負担というと、汗をかく力仕事のようなものを想像しがちですが、それだけではありません。たとえば、モニターの凝視で、目がショボショボするなども、肉体的負担です。

レベル 1 肉体的負担はあまりない

25

- 具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
- ・仕事は、主に、座った姿勢で行われる
 - ・稀に、物を持ち上げたり運んだりすることもある

レベル 2 肉体的負担が多少ある

40

- 具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
- ・物を運ぶ
 - ・一定の時間立っている、一定の時間歩く
 - ・一定の時間全く同じ姿勢を続ける
(一定の時間とは 1~2 時間程度のこと)

レベル 3 肉体的負担が一定ある

55

- 具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
- ・人を支える
 - ・重いものを運ぶ
 - ・モニターを長時間凝視する
 - ・長時間立っている、長時間歩く
 - ・長時間全く同じ姿勢を続ける
(長時間とは 3~4 時間程度のこと)

レベル 4 肉体的負担が非常にある

70

- 具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
- ・人を抱える
 - ・無理のある姿勢（中腰、片手など）で人を支える
 - ・非常に重いものを運ぶ

2.2 【負担】精神的負担

複数の締め切り、ノルマなどの、さまざまなストレスや、注意力などが、この精神的負担です。

ストレスのうち、自分の中のストレスが精神的負担です。他人との対応についてのストレスは次の感情的負担で評価してください。

レベル 1 精神的負担はあまり強くない

30

日常的活動に必要なレベルである

レベル 2 精神的負担が一定ある

50

- 具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
- ・限られた時間の中で、利用者の要求に答えなければならない
 - ・利用者の様子や安全や健康に気を配る
 - ・家族の要求とやれることがあわないことがある
 - ・締め切りのストレスがある

レベル 3 精神的負担が非常にある

70

- 具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
- ・複数の利用者の様子や安全、健康に常に気を配る
 - ・限られた時間の中で、利用者の多様な要求に答えなければならない
 - ・同時に多数の締め切りのストレスがある

2.3 【負担】感情的負担

レベル 1 人との接触は少なく、感情的負担はあまりない

35

レベル 2 人との接触があり、一定の感情的負担(A)がかかることが時々ある

50

レベル 3 人との接触があり、一定の感情的負担(A)がかかることが頻繁^{ひんぱん}にある、もしくは、強い感情的負担(B)がかかることが時々ある

65

レベル 4 人との接触があり、強い感情的負担(B)が頻繁^{ひんぱん}にある、もしくは、非常に強い感情的負担(C)がかかることが時々ある

80

一定の感情的負担(A)とは、具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・非協力的な利用者への対応
- ・配慮が必要な利用者の対応

強い感情的負担(B)とは、具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・肉体的・精神的な困難を抱えている利用者への対応
- ・かなり忍耐を要求されるような利用者への対応
- ・自傷行為のある利用者への対応
- ・暴力的な利用者への対応
- ・予測できない敵意を抱く利用者への対応

非常に強い感情的負担(C)とは、具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・死に直面しているなど肉体的・精神的な大きな困難を抱えている利用者への対応
- ・非常に暴力的な利用者への対応
- ・予測できない強い敵意を抱く利用者への対応
- ・虐待の被害者などへの対応

Q: 上司が無茶な業務命令をしてくるので、その対応が、とても強い感情的負担となっています。レベル 4 になりますか？

A: 無茶な業務命令はパワハラにあたります。パワハラは多くの職場で問題となっていますが、「パワハラに対応すること」は、あなたの本来の職務ではないため、ここでは職務評価の対象にはなりません。なお、集計用紙の裏に違法行為等についてのアンケートを作成しました。ぜひこのアンケートにもご協力ください。

Q: 非協力的な部下の対応が、とても強い感情的負担になっています。レベル 4 になりますか？

A: 部下の指導は、2.14 の「管理監督責任」で評価してください。

2.4 【労働環境】不快感

暑さ寒さや、不潔などは、感じ方にかなり個人差がありますが、標準的なあたりを評価してください。
また、対人関係での不快感やストレスは、2.3 の感情的負担で評価してください。

レベル 1 不快な状況はあまりない

- 具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
- ・暑い(寒い)ときに短時間屋外で活動・外出する

20

レベル 2 一定の不快な状況がしばしばある

- 具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
- ・利用者の部屋が不衛生
 - ・生ゴミの処理
 - ・子どものおむつを洗う(保育園)
 - ・トイレの介助(清拭なし)
 - ・屋外で行動する際(活動・外出・移動など)暑い(寒い)
 - ・風呂場が暑い
 - ・通常のトイレ掃除

40

レベル 3 強い不快な状況がしばしばある

- 具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
- ・利用者の部屋が極端に不衛生
 - ・トイレの介助(清拭あり)
 - ・おむつかえ
 - ・室内や衣類を汚染した吐瀉物や排泄物の処理と掃除
 - ・屋外で行動する際(活動・外出・移動など)非常に暑い(寒い)

60

Q 私はおむつかえには慣れてるので特に不快と感じません。その場合レベル 1 になりますか？

A 慣れによって、不快と感じない場合も、そのことで評価が下がることはありません。非常に高度な熟練を要する技術でも、慣れていれば「難しい」と感じないかもしれませんが、そのことで、その技術の評価が下がらないのと同じです。慣れない人にとって、不快な状況かどうかで判断してください。

2.5 【労働環境】危険

レベル 1 危険はあまりない

- 具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
- ・短時間の屋外移動時の交通事故程度の危険はある

20

レベル 2 一定の危険がある

- 具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
- ・感染症(ノロウイルス、O157、インフルエンザなど)の危険がある
 - ・家事援助時に器具や設備を使うことによる火傷や負傷の危険がある
 - ・洗剤などの化学物質による火傷や負傷、炎症の危険がある
 - ・利用者の他害行為による負傷の危険が少しある
 - ・身体介護時の事故による負傷の危険が少しある
 - ・熱中症の危険が少しある
 - ・長時間の屋外移動時の交通事故の危険がある

40

レベル 3 強い危険がある

- 具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
- ・治療が難しい感染症(C型肝炎、HIV など)の危険がある
 - ・利用者の他害行為による負傷の危険が非常にある
 - ・身体介護時の事故による負傷の危険が非常にある
 - ・熱中症の危険が非常にある

60

2.6 【労働環境】労働時間

この職務評価は、基本給部分の評価です。したがって、ここでは、残業については評価しません。所定労働時間について評価してください。

レベル 1 所定労働時間は規則的

30

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・所定労働時間が、おおむね 8:30～17:30
- ・夜勤や早朝勤務、宿直はない
- ・シフトはない

レベル 2 所定労働時間が変則的

50

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・時々夜勤や宿直がある
- ・シフトがある

レベル 3 所定労働時間が非常に変則的

70

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・ひんぱん頻繁に夜勤や宿直がある(月 5、6 回以上)
- ・シフトがひんぱん頻繁に変わる

Q: なぜ残業は扱わないのですか？

A: 職務評価は、基本給にかかわる職務を評価の対象とし、割増賃金の支払われる残業については評価の対象としません。

また、多くの職場で、サービス残業が常態化していますが、サービス残業は違法であり、職務評価の対象とはなりません。なお、集計用紙の裏に違法行為等についてのアンケートを作成しました。ぜひこのアンケートにもご協力ください。

2.7 【技能】技術

研修をうけずに、仕事をしながら覚えたことや、日常生活の中で覚えたことなどは、「あたり前のこと」と思ってしまいがちですが、その中にも高度な技術が含まれることがあることに注意してください。また、毎日ではなく、月に1回など必要とされる技術であっても、その職務に必要な技術であれば、評価の対象としてください。

レベル 1 簡単な技術が必要（短い経験・研修・学習で習得できる）

25

- 具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
- ・日常的な掃除ができる
 - ・ファックスや電話機や全自動洗濯機などが使える
 - ・幼児や自分で体位変換できる大人のおむつを換える

レベル 2 ^{じゅうかん}若干高度な技術が必要（1年以上の経験・研修・学習で習得できる）

40

- 具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
- ・基本的な家庭料理が作れる
 - ・ワープロソフトの基本的機能が使える
 - ・ピアノで簡単なメロディーが弾ける
 - ・自分で体位変換できない大人のおむつを換える
 - ・入浴リフトの操作
 - ・車椅子の操作
 - ・食事介助
 - ・救急救命法が実践できる

レベル 3 高度な技術が必要（数年以上の経験・研修・学習で習得できる）

55

- 具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
- ・救急救命法が精確に実践できる
 - ・たん吸引
 - ・嚥下困難者への食事介助

レベル 4 非常に高度な技術が必要（数年以上の専門的で高度な経験・研修・学習で習得できる）

70

- 具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
- ・医師、看護師が実施する医療行為

Q 私は、親の介護でたん吸引を覚えたのですが、今の仕事ではしていません。レベル3になりますか？

A 高度な技術をもっている、その職務で必要とされない知識は評価の対象とはなりません。

2.8 【技能】コミュニケーション技能

コミュニケーション技能とは、他人との関係をつくるために必要な技能です。自分の感情管理については、2.9の感情管理技能で評価してください。

レベル 1 簡単なコミュニケーション技能が必要

35

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
・口頭もしくは文書で、単純な情報を交換できる

レベル 2 若干^{じやっかん}高度なコミュニケーション技能が必要

50

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
・利用者の話を傾聴できる
・利用者の状況にあわせた助言や指導ができる
・スタッフ同士の適切な連絡や情報交換、調整、説得ができる
・利用者にコミュニケーション上の困難がある場合（軽度の言語障害や聴覚障害、認知症、知的障害、日本語があまり話せない外国語話者など）にも、単純な情報を交換することができる

レベル 3 高度なコミュニケーション技能が必要

65

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
・微妙な状況下で、利用者のプライドを損ねないような助言ができる
・利用者に、意志を他人に伝えるのに困難がある場合（軽度の言語障害や聴覚障害、認知症、知的障害、日本語があまり話せない外国語話者など）や、意思表示が乏しかったり、混乱している場合にも、話を傾聴できる（あるいは、意志を読み取り尊重できる）
・利用者に、他人の意志を理解する困難がある場合にも、利用者の状況にあわせた助言や説得、話し合いができる
・制度などにより提供困難な要求をしてくる利用者に対して、根気よく説明し、決裂しない
・総合的な人間関係・信頼関係を築くことができる

レベル 4 非常に高度なコミュニケーション技能が必要

80

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない
・利用者にコミュニケーション上の非常に大きな困難がある場合（重度の言語障害や聴覚障害、認知症や知的障害、重複障害、日本語がほとんど話せない外国語話者など）にも、利用者の話を傾聴でき、利用者の状況にあわせた助言や指導ができる
・保護者から利用者への虐待の疑いがあるなど、非常に困難な状況下で、保護者に適切な助言などができる
・制度などにより提供困難な要求を、非常に頻繁^{ひんぱん}にしてくる利用者に対して、あくまでも根気よく説明し、決裂しない

※ 補助手段などにより、コミュニケーションの困難が軽減される場合は、障害の程度にかかわらず、実際上の困難さで評価してください

Q: 私は最低賃金レベルで働いていますが、こんなに高いコミュニケーション技能が要求されるのですか？

A: 「人の気持ちに沿ったケア」などと言われながらも、ここに挙げたような技能は、賃金に反映される形で評価されることがほとんどないのが現状です。本来、これらの技能は、正當に評価した上で、それに見合った賃金が支払われるべきです。現在賃金に反映されていないとしても、本来、適正なケア労働に必要な技能を、ここでは評価してください。

2.9 【技能】感情管理技能

レベル 1 最低限の感情管理技能が必要

40

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・同僚や上司とのやりとりなどで、一定の状況があっても、業務に支障なく行動できる

レベル 2 ^{じゃっかん}若干高度な感情管理技能が必要

60

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・利用者の一定の感情表出があったり、期待するような反応がなくても、自分の感情をコントロールして、適切に対応できる
- ・笑顔、ていねいさ、などの一定の感情を保つことができる
- ・必要ときに自分の感情を盛り上げることができる

レベル 3 非常に高度な感情管理技能が必要

80

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・利用者の強い感情表出があっても、また、非常に困難な状況があっても、自分の感情をコントロールして、適切に行動できる

2.10 【技能】 問題解決力

職務上起こる問題には、マニュアルに従えば簡単に解決できるようなものから、高度な思考力や判断力が必要なものまであります。あなたの仕事ではどのような問題に対応する必要があるか評価してください。

レベル 1 単純な問題の解決方法を判断する能力や、それを回避する能力が必要

30

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・与えられた食材で献立を組み立てる判断力
- ・単純な勤務表(シフト)の作成や変更ができる
- ・単純な要求や単純な苦情に対して、適切な行動を判断する力(例えば、AさんとBさんが隣になるとトラブルになる場合に、そうならないように誘導できる)

レベル 2 多様もしくは複雑な問題の状況を分析し、解決方法を判断する能力や、それを回避する能力が必要

50

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・事故(怪我や火傷、病気、誤嚥、過剰服薬や薬の飲み忘れ、飲み間違い、行方不明等)が発生した際に、適切な行動を判断する力
- ・ケアプランと現実がずれていたときに、適切な行動を判断する力
- ・困難な要求や複雑な苦情に対して、適切な行動を判断する力
- ・その日の天気や、利用者の人数や体調にあわせて、活動のメニューを考える力
- ・虐待やいじめのうち、単純なもの状況を判断し対応できる力
- ・法令改正などに対して適切な対応を手配できる力
- ・複雑な勤務表(シフト)の作成や変更ができる力(急な変更への対応も含む)
- ・単純なトラブルの状況を判断し対応できる力(例えば、利用者の一部がパニックを起こしているが回りは落ち着いているとき)
- ・発生したトラブルの状況を分析し、トラブルの原因を見つける力

レベル 3 非常に多様で複雑な問題の状況を分析し解決方法を判断する能力や、それを回避する能力が必要。

70

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・利用者と家族の要求が食い違うときに、状況を判断し、適切な行動を判断する力
- ・虐待やいじめのうち、複雑なもの状況を判断し対応できる力
- ・複雑なトラブルの状況を判断し対応できる力(例えば、利用者の一部がパニックを起こし、パニックが伝染し拡散しているとき)
- ・発生したトラブルの状況を分析し、トラブルの原因を見つけ、さらに、回避の方法を考える力

Q: 私は起こったトラブルを分析し回避の方法を考えて提案するのですが、上司に「人手がないので無理。回避の方法を考えるのはあなたの仕事ではない」と言われます。トラブルの回避の方法を考えるのが私の仕事でないなら、それは評価の対象にならないのでしょうか。

A: ケアワーカーの場合、一般に、トラブル回避の方法を考えることは、職務の範囲に入ります。ヘルパーの資格教育の中にも入っています。職務に本来期待される範囲と、あなたの職場で期待されている範囲が、異なる場合もありますが、職務評価は、職務に本来期待される範囲を分析します。

Q: 問題を解決する方法はマニュアル通りの方法があっても、利用者を説得するのが困難な場合は、どのように評価しますか？

A: 利用者の説得の技能は、2.8 コミュニケーション技能で評価してください。

2.11 【技能】 知識

2.7 の技術と同様に、全くの未経験者でも、すぐに覚えられる知識以外は、特別な知識と考えてください。

レベル 1 単純な知識が必要（初等、中等教育レベルの知識 + 短い経験・研修・学習で習得できる知識）

25

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・基本的な読み書き
- ・日常的もしくは簡単な用語の知識など

レベル 2 若干^{じやっかん}高度な知識が必要（レベル 1 + 1 年以上の経験・研修・学習で習得できる）

40

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・ヘルパー1～2 級程度の知識
- ・認知症の種類と症状と対処法の知識
- ・咀嚼嚥下能力にあわせた調理法や食べさせ方の知識
- ・障害の特性や病気の症状の知識のうちケアに必要なもの
- ・子どもの発達に関する知識
- ・水疱瘡と虫刺されの区別ができる
- ・基本的なアレルギーの知識
- ・簿記 2～3 級
- ・介護制度の部分的な知識（自分の提供するサービスに関係する部分だけなど）
- ・税務や保険、労働法などの、基本的な知識

レベル 3 高度な知識が必要（レベル 1 + 数年以上の経験・研修・学習で習得できる）

55

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・介護福祉士の資格（サービス提供責任者）
- ・理学療法士、作業療法士、言語療法士の資格
- ・ケアマネージャーの資格
- ・介護制度の総合的な知識
- ・簿記 1 級

レベル 4 非常に高度な知識が必要（レベル 1 + 数年以上の専門的で高度な経験・研修・学習で習得できる）

70

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・看護師の資格
- ・税理士、社会福祉士、社会保険労務士の資格

Q 私は訪問ヘルパーですが、簿記 1 級をもっています。レベル 3 になりますか？

A 高度な知識をもっていますが、その職務で必要とされない知識は評価の対象とはなりません。

2.12 【責任】 対人責任

職務が上手くいかなかったときや、ミスがあったときなどに、人に対してどのような影響があり得るかを、考えてみてください。実際にミスがあったかどうかは関係ありません。

レベル 1 人に対する責任は間接的である

35

レベル 2 人に対する直接的な責任が若干ある

50

下記の「一定の責任」がある場面が時々ある

レベル 3 人に対する直接的な責任が非常にある

65

下記の「一定の責任」がある場面が頻繁にある、もしくは、「重い責任」がある場面が時々ある

レベル 4 人に対する直接的な責任が非常にある

80

「重い責任」が問われる場面が頻繁にある

一定の責任とは、以下のようなものだが、これに限らない：

1. 移乗や移動の際に事故が起きるリスクが少しある（具体的には、移乗や移動に介助が必要だが、自らの身体能力が活用できる場合や、骨格が衰えていない場合など）
2. 利用者のパニックや発作、突然の行動などによる事故が起きるリスクが、少しある
3. 食事介助の際の誤嚥（喉がつまったり、気管に入ったりなど）の危険が少しある
4. 体調管理の間違いで、利用者が病気になる危険が少しある
5. 自らの言動により、利用者の尊厳を損なったり、精神的な苦痛を与えるおそれが少しある
6. 食中毒の危険がある
7. 利用者の家族などとの連携がうまくいかないと、利用者の生活環境に影響を及ぼす
8. 事故につながらない環境を整える責任がある（利用者が誤って飲み込んだら危険なものを置かないなど）

重い責任とは、以下のようなものだが、これに限らない：

1. 移乗や移動の際に事故が起きるリスクが非常にある（具体的には、移乗や移動に介護が必要だが、自らの身体能力が活用できない場合、緊張が強く移乗の介護がしにくい場合、骨格等が衰えていて怪我をしやすい場合など）
2. 利用者のパニックや発作、突然の行動などによる事故が起きるリスクが、非常にある
3. 食事介助の際の誤嚥（喉がつまったり、気管に入ったりなど）の危険が非常にある（嚥下困難者など）
4. 体調管理の間違いで、利用者が病気になる危険が非常にある（具体的には、呼吸器や循環器の機能が低下している利用者の場合など）
5. 自らの言動により、利用者の尊厳を損なったり、精神的な苦痛を与えるおそれが非常にある（自閉症、認知症、鬱などのために、精神のバランスを崩しやすい利用者の場合など）
6. **集団**食中毒の危険がある（施設での調理、配膳、調理場の清掃消毒などを担当する場合）
7. 外出送迎時などに、利用者が行方不明になる危険がある
8. 虐待を見落とす危険がある
9. 作成するプランの適切さが、利用者の生活に影響する（状況によって適切に変更する必要がある）

Q: 複数の担当者がいる場合は責任の評価はどうなりますか？

A: 複数でもひとりでも同様に評価してください。

Q: 私は非正規職で、「何かあったら責任は正規職員がとるから」と言われています。どう評価したら良いですか？

A: ここでの責任は指揮系統上の責任とは別です。実際に、あなたがもしミスをしたときなどに、どのような影響がありうるのかを考えてください。

2.13 【責任】 運営責任

レベル 1 運営に対する責任は間接的であり、失敗しても、事業所へのダメージは少ない

30

レベル 2 運営に対する直接的な責任があるが、失敗した場合の事業所への影響は一時的である

50

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・まとまった金額を管理することがある、一部門の会計をまかされている
- ・行政への請求で、請求が通らないと報酬が支払われないことや、解釈の違いや勘違いなどで、不正請求と扱われ、予定していた報酬が支払われないこと、いったん支払われたものを返金したり、評判を落とすこともありえる
- ・人員配置が上手くいかないと穴があくかもしれない(サービス提供責任者)
- ・バザーの運営が上手くいかないと収入に影響する

レベル 3 運営に対する直接的な責任があり、失敗した場合の事業所への影響は長期にわたる

70

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・年間予算や事業計画の作成の責任者である

2.14 【責任】 管理監督責任

レベル 1 他の職員に対する管理監督責任はあまりない

25

- ・同僚に臨時的に指導、助言をすることはある

レベル 2 他の職員に対する管理監督責任が若干ある

40

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・恒常的に指導管理する職員が 10 名未満
- ・給与支払業務など、他の職員に直接的な影響のある業務

レベル 3 他の職員に対する管理監督責任が非常にある

55

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・恒常的に指導管理する職員が 10 名以上 20 名未満
- ・サービス提供責任者、サービス管理責任者など

レベル 4 他の職員に対する重大な管理監督責任がある

70

具体的には、以下のようなものだがこれに限らない

- ・恒常的に指導管理する職員が 20 名以上
- ・管理者、施設長など

Q: 障害者作業所で働いています。賃金ではありませんが工賃が支払われる利用者がいます。管理監督責任の対象となりますか？

A: 利用者に対する責任は、工賃が支払われていても、管理監督責任ではなく、2.12 の対人責任で評価してください

3.2 集計

		レベル	点数
負担	1. 肉体的負担		
	2. 精神的負担		
	3. 感情的負担		
環境	4. 不快さ		
	5. 危険		
	6. 労働時間		
技能	7. 技術		
	8. コミュニケーション技能		
	9. 感情管理技能		
	10. 問題解決力		
	11. 知識		
責任	12. 対人責任		
	13. 運営責任		
	14. 管理監督責任		
合計			

この合計点があなたの仕事の価値です。

3.3 この職務評価で評価されない事項についてのアンケート

この職務評価は、あなたの仕事(職務)を4つの要因で評価します。4ページで説明したように、違法行為は評価の対象にはなりません。

「ちょっと待ってよ!」と思われる方がいるかもしれません。そもそも仕事をするにあたって許されないはずの法律違反・セクハラ・パワハラなどが、ケアワーカーの職場では横行しています。そこで耐えながら仕事しているのに、それって評価しないの...? 職務評価の対象ではないの...?

それらの問題は、「職務評価」で解決することはできません。職場環境を正常にする、ということで、ユニオン(労働組合)や行政機関などの力で解決していけばいいですね。でも、私の職場を知ってほしいという方のために、「職務評価外アンケート」を、用意しました。ケアワーカーの職場状況を考えるために、よろしければ回答をお願いします。

- ① 仕事中、トイレを我慢することがありますか?
 よくある 時々ある たまにある ない
- ② 食事をする場所や時間で困ることがありますか?
 よくある 時々ある たまにある ない
- ③ あなたの職場では、休憩時間が取れていますか? (労基法では、6時間以上の連続労働には45分以上、8時間以上には60分以上の休憩を義務づけています)
 法律分、またはそれ以上の休憩が取れている
 法律より少ないが、取れている
 休憩がない(連続労働が6時間未満)
 休憩がない(連続労働が6時間以上)
 その他()
- ④ 移動時間については支払われるよう、厚生労働省通達が出ていますが、支払われていますか?
 時間通りに支払われている
 あいまいになっている(場合による)
 支払われていない
 その他()
- ⑤ 残業・深夜・休日労働など契約時間外労働は、割り増しを含め払われていますか? (労基法では、1日8時間・1週40時間以上の残業には25%増し、22時から5時までの深夜労働は25%増し、休日労働は35%増しの賃金を払うように定めています。残業で深夜など重なる場合は、25%+25%=50%です。休日と深夜が重なれば、35%+25%=60%。それぞれの割増を足した割り増し額となります)
 契約時間外労働は、割り増し分も含めて法律通りまたはそれ以上支払われている
 時間数は全部払われているが、割り増しがない
 契約外時間の一部が支払われていない
 契約外時間の全部が支払われていない
 分からない
 その他()
- ⑥ 通勤中や職場でのケガ・病気には労災保険が適用されることを説明されていますか? (労災保険法によって、全ての労働者を加入させるよう、雇い主に義務づけられています。健康保険の場合、通常、本人の3割負担ですが、労災が適用されると、医療費の全額が保険から支払われます。)
 労災保険について説明されている
 労災保険について説明されていない
 分からない

- ⑦ あなたの職場で、通勤中や職場でのケガ・病気で労災とならなかった事例を知っていますか？
- 通勤中や職場でのケガ・病気で労災とならなかった事例を知っている
- 通勤中や職場でのケガ・病気で労災とならなかった事例を知らない
- 分からない
- ⑧ 雇用保険に入っていますか？（週 20 時間以上働く労働者は、雇用保険に加入させるよう、雇い主には義務づけられています。年齢・労働時間・雇用期間などの要件を満たせば、失業したとき、失業給付の対象となります）
- 入っている
- 入っていない（ 20時間未満 20時間以上だが入っていない）
- 分からない
- その他（ _____ ）
- ⑨ 社会保険に入っていますか？（正社員の勤務日数や勤務時間のおおむね4分の3以上働いていたら、健康保険・厚生年金保険に加入させることが、雇い主に義務付けられます。）
- 社会保険に入っている
- 社会保険に入っていない
- { 希望すれば入れるが入っていない
- { 週30時間未満なので入っていない
- { 週30時間以上だが入っていない
- 分からない
- その他（ _____ ）
- ⑩ あなたの職場で、パワーハラスメント（職場のいじめ）や、セクシュアルハラスメントを見聞きしたことがありますか？（ここでパワーハラスメントやセクシャルハラスメントは、職場の人間関係から発生するものとします。たとえば、上司から部下、同僚から同僚…。利用者からのハラスメントに関しては、3.3 感情的負担の項で評価します。）
- ある ない 分からない その他（ _____ ）
- ⑪ 仕事中のセクシュアルハラスメントを解決するための職場のシステムは整っていますか？（セクシュアルハラスメントに対して、雇い主は雇用管理上、必要な措置をおこなう義務があります。雇用均等室など行政には窓口が置かれています）
- 整っていて適切な対応がある
- { 事業所の窓口
- { 労働組合
- { その他
- あるが役に立たない
- ない
- 分からない
- その他（ _____ ）
- ⑫ 仕事中的パワーハラスメントを解決するための職場のシステムは整っていますか？（雇い主は、労働者の職場環境安全配慮のため、パワーハラスメントやイジメなどの人権侵害に対し、必要な措置を行う義務があります）
- 整っていて適切な対応がある
- { 事業所の窓口
- { 労働組合
- { その他
- あるが役に立たない
- ない
- 分からない
- その他（ _____ ）
- ⑬ 利用者とのトラブルについて、職場として対応する窓口などのシステムが整っていますか？
- 整っていて適切な対応がある
- { 事業所の窓口
- { 労働組合
- { その他
- あるが役に立たない
- ない
- 分からない
- その他（ _____ ）

●書き足りないことや全体についての感想は余白にどうぞ●

●ご協力ありがとうございました●