

令和 3 年度
世田谷区介護人材対策推進協議会
報 告 書

令和 4 年 3 月

世田谷区福祉人材育成・研修センター

目 次

I 世田谷区介護人材対策推進協議会	
1 目的	1
2 検討項目	1
3 進め方	1
II 世田谷区の福祉を取り巻く現状と課題	
1 世田谷区の概要	2
2 世田谷区の介護人材施策	4
3 職業紹介機関・支援機関の取り組み	7
4 参考 国・東京都・他自治体・法人の取り組み	8
III 世田谷区介護人材の取り組み	
1 介護人材対策推進協議会参加事業所団体の現状と課題	9
2 介護人材対策事業	13
IV 介護人材対策事例収集	
1 区内福祉事業所の状況～福祉人材における福祉事業所調査結果	16
2 福祉のしごと 魅力向上・発信シンポジウム	23
3 福祉の理解・福祉のしごととの魅力発信	28
4 事業所の取り組み事例	30
<資料>	
世田谷区介護人材対策事業一覧	33
世田谷区介護人材対策推進協議会検討経過	38
世田谷区介護人材対策推進協議会委員名簿	39
世田谷区介護人材対策推進協議会会則	40

I 介護人材対策推進協議会の概要

1 目的

世田谷区における介護人材の確保及び育成・定着支援について、中長期的な視点も含めた対策を推進するため、区内介護サービス施設・事業者と行政が一体となり、介護人材不足の解消に向けた新たな取り組み等を検討する。

2 検討項目

- (1) 介護現場の革新・生産性の向上に関すること。
- (2) 多様な人材の参入・活躍のイメージに関すること。
- (3) 介護の仕事の魅力発信・職業イメージの改善に関すること。
- (4) その他介護人材の確保・育成・定着支援に関すること。

3 進め方

(1) 全体会：年2回

内 容：介護人材不足解消に向けた新たな取り組み等の検討・実施

第1回

「介護人材不足解消に向けた新たな取り組み」についての検討

①人材不足解消にむけた検討

- ・現状把握
- ・課題確認
- ・解決策について

②検討の進め方

- ・部会の設置

第2回

「介護人材不足解消に向けた新たな取り組み」についての検討、実施

- ・各部会報告
- ・新たな取り組みと実施について検討

(2) 部 会：年2回

内 容：「入所系」「在宅系」グループ毎に取り組みについて検討

第1回：事業種別ごとの課題確認、新たな取り組みについての検討

第2回：解決策取りまとめ

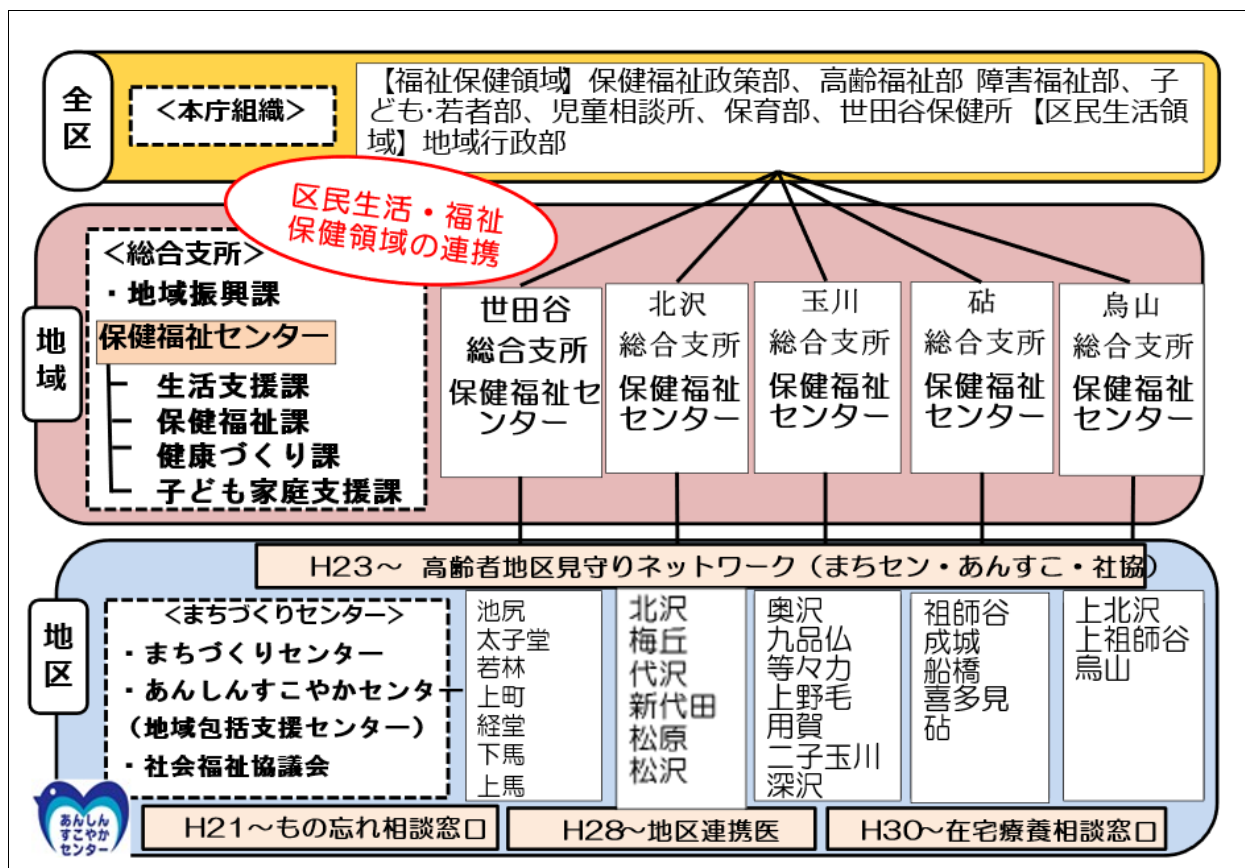
II 世田谷区の福祉を取り巻く現状と課題

1 世田谷区の概要

(1) 世田谷区の現状 (令和3年4月1日現在、外国人含む)

- 全人口：920,471人
- 世帯数(1世帯平均)：491,814世帯(1.87人)
- 0～14歳人口：108,546人(11.79%)
- 15～64歳人口：626,172人(68.03%)
- 65歳以上人口：185,753人(20.18%)
- 介護保険の要支援・要介護認定者数：40,727人
- 介護保険の要支援・要介護認定者における認知症高齢者数：24,090人
- 平均寿命(平成27年国勢調査)：男性;82.8歳(全国3位) 女性;88.5歳(全国8位)
- 障害者 令和2年4月(難病含)：43,670人
- 生活保護受給者(平成31年4月)：10,313人(保護率11.3%)

(2) 世田谷区の行政組織(地区・地域・全区の三層構造)



(3) 世田谷区将来人口推計

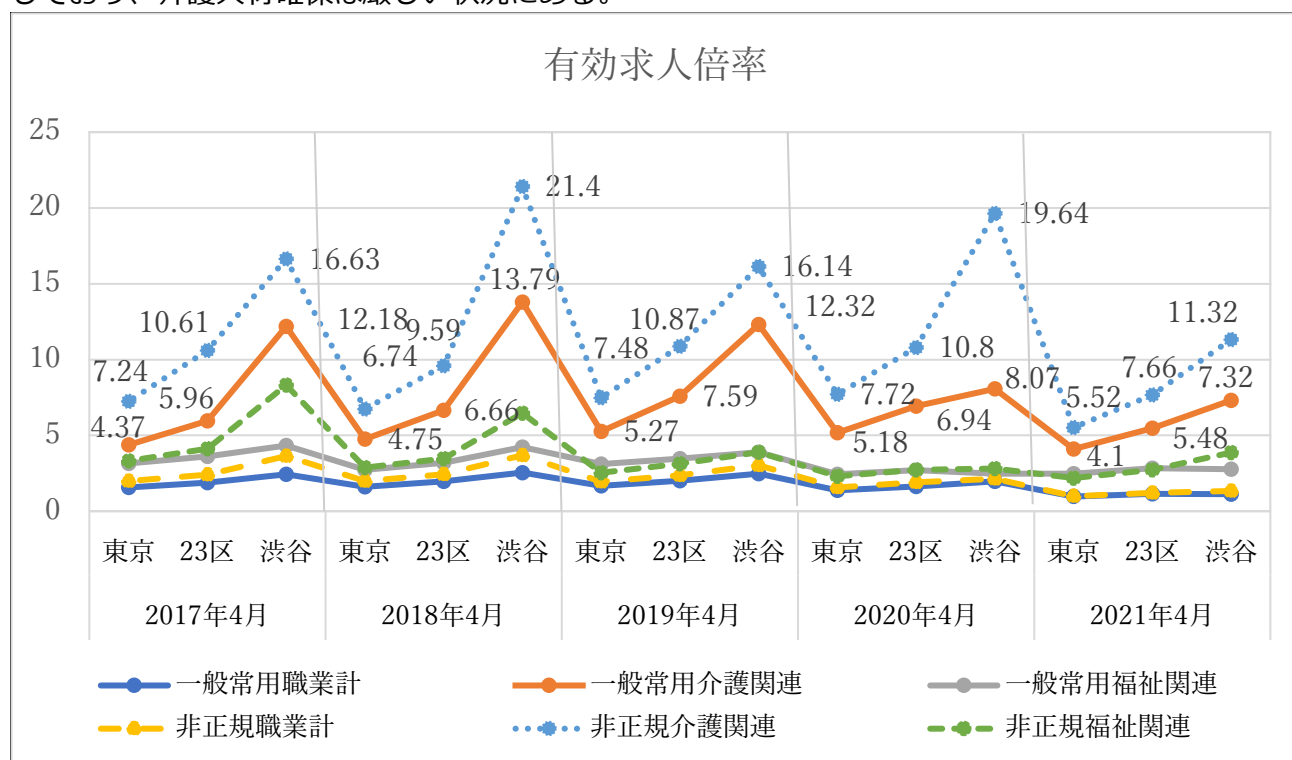
令和2年(2020年)以降、新型コロナウイルス感染症の拡大と社会・経済への影響により人口動向が変化したため世田谷区将来人口推計が令和3年7月に補正された。

年少人口(0~14歳)は、緩やかな減少傾向が続き、参考値で示している令和14年(2032年)以降は出生数の回復により緩やかな増加傾向となる見込み。生産年齢人口(15~64歳)は、当面は微増傾向で推移し、参考値で示している令和14年(2032年)以降は、次第に減少傾向に転じていく見込み。高齢者人口(65歳以上)は一貫して増加が続き、今後の10年間で約23,000人増加(約13%の増加)する。参考値で示している令和14年(2032年)以降はさらに増加傾向が高まる見込みとなっている。

世田谷区将来人口推計(令和3年7月)より

(4) 福祉・介護分野での有効求人倍率の状況

介護関連の有効求人倍率は、福祉関連の中でも高い水準で推移している。ハローワーク渋谷での有効求人倍率は、一般常用職員も非正規職員も23区、東京全体と比較しても高い水準で推移しており、介護人材確保は厳しい状況にある。



介護関連：福祉施設指導専門員、福祉施設寮母・寮父、ケアマネジャー、家政婦(士)、ホームヘルパー等

福祉関連：保健師、助産師、看護師、理学・作業療法士、視能・言語聴覚士、福祉相談指導員等

●有効求人倍率

	2017年4月			2018年4月			2019年4月			2020年4月			2021年4月		
	渋谷	23区	東京	渋谷	23区	東京	渋谷	23区	東京	渋谷	23区	東京	渋谷	23区	東京
管轄	渋谷	23区	東京	渋谷	23区	東京	渋谷	23区	東京	渋谷	23区	東京	渋谷	23区	東京
職業計	3.64	2.41	1.99	3.69	2.44	2	3.02	2.37	1.95	2.14	1.91	1.56	1.34	1.2	0.99
介護関連	16.63	10.61	7.24	21.4	9.59	6.74	16.14	10.87	7.48	19.64	10.8	7.72	11.32	7.66	5.52
福祉関連	8.32	4.13	3.32	6.46	3.46	2.87	3.9	3.13	2.54	2.81	2.74	2.31	3.87	2.73	2.19

2 世田谷区の介護人材施策

介護人材対策推進協議会参加団体による介護人材施策について情報を収集した。

(1) 高齢福祉部の取り組み

1) 第8期世田谷区高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画（令和3～5年度）

「第8期世田谷区高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」では、基本理念「住み慣れた地域で支えあい、自分らしく安心して暮らし続けられる地域社会の実現」をめざし、令和3～5年度の重点取り組みの一つとして、「介護人材の確保・定着支援」を掲げている。要介護になっても安心して暮らし続けるために、介護人材の確保・定着支援のための施策を重層的に展開するとしている。

【4つの柱】

- ① 介護人材確保の基盤整備
- ② 働きやすい環境の整備・生産性の向上・生活支援策による人材確保
- ③ 多様な人材の参入・活躍の促進及び外国人人材の受け入れ支援
- ④ 職員の資質及び専門性向上・介護職の魅力向上

2) 高齢福祉部の事業

①研修体制の構築

- 世田谷区福祉人材育成・研修センター開設（平成19年度開設）

②研修費助成制度

- 特別養護老人ホーム等職員研修費助成（平成20年度開始 令和2年度36事業所）
- 登録ヘルパー等研修受講助成（平成21年度開始 令和2年度19人）

③資格取得支援事業

- 介護職員初任者研修課程等受講料助成（平成21年度開始 令和2年度75人）
- 介護福祉士実務者研修受講料助成（平成29年度開始 令和2年度108人）
- 介護福祉士資格取得費用助成（平成29年度開始 令和2年度49人）

④定着支援

- 世田谷区介護職員等合同入職式（平成29年度開始 令和2年度コロナ禍で中止）
- 世田谷区介護従事者等永年勤続表彰式（平成29年度開始 令和2年度コロナ禍で中止）
- 認知症介護サポート事業（特養ホーム等介護ロボット導入経費助成）
（平成30年度～令和元年度 平成30年度23施設 令和元年度14事業所）
- デジタル環境整備促進事業（令和3年度開始）

⑤人材確保支援

- 介護職員等宿舍借り上げ支援（平成30年度開始 令和2年度2事業所5戸）
- 介護人材採用活動経費助成（令和元年度開始 令和2年度120法人）
- 特別養護老人ホーム介護職員宿舍借り上げ支援
（令和2年度開始令和2年度9事業所21戸）
- 訪問系介護事業所への電動アシスト自転車購入費用助成
（令和2年度のみ175事業所297台）

(2) 経済産業部

1) 就職マッチング事業

①「三茶おしごとカフェ」

区内事業所の人材確保と区民（求職者）の就業促進を図るため、三軒茶屋就労支援センター（ふるさとハローワーク併設）において、産業振興公社が職業紹介を行っている。

●職業紹介と就業マッチング

●地域の事業所の求人を受け付け（医療福祉系求人は全体の約3分の1を占める）

※社会保険・労働相談、メンタルケア相談などの専門家による相談やセミナーも実施。

②「せたがや Work & Plus！」

●介護等人材不足産業を中心に事業者の短時間・短期間雇用マッチング支援事業を実施している。※参加法人数（介護業界）11社23求人（6月17日現在）

●ウェブを活用したイベントプログラムを開催。（令和3年度：全8回）

セミナー・合同説明会・就労体験を経て内定まで2週間で完結するプログラム

●介護特化型マッチング企画を開催（令和3年度：全2回）

介護に特化したセミナー・入門的研修（基礎講座）・事業所説明会を2週間で完結するプログラム。

③「世田谷で働こう！」

●区内事業所の正規雇用の人材マッチング及び定着促進事業を行っている。

※参加法人数（介護業界）3社（6月17日現在）

●若年者向けマッチングプログラムを開催。（令和3年度：全4回）

求職者向け各種研修、合同説明会、企業見学、職場実習等の実施

●就職氷河期世代向けセミナーと合同説明会の実施（令和3年度：全2回）

●事業所向け人材定着支援プログラムの実施

●区内事業所への採用促進のコンサルティング

④「R60-SETAGAYA-」

シニアの「働く」を軸に地域参加を活性化する情報プラットフォームを作るモデル事業を行っている。モデル事業から本格実施を目指し、仕事や生活での経験やスキルを持ったシニアが、雇用や業務委託により多様な形で就労し地域で活躍できる環境を創出する。

※参加法人数（介護業界）4社 13求人（6月17日現在）

2) 就職マッチング以外の事業

①介護をはじめとした福祉系産業の魅力発信冊子の作成

出版社等のメディアと提携した、福祉系産業のイメージを変える冊子の作成と配布を行う。

※夏頃配布開始予定

②職場環境整備促進プログラム

区内事業所が、コロナ禍での働き方を進めるテレワーク制度の導入に係る総合的な支援を行う。

※支援事業所数3社

(3) 世田谷区福祉人材育成・研修センターの取り組み

1) 福祉の理解促進

- ①夏休み小・中・高校生福祉体験
- ②せたがやシニアボランティア研修
- ③手話カフェ
- ④福祉の出前入門講座
- ⑤福祉写真展

2) 福祉人材の確保

①基礎的な資格取得・学びの場

- 介護の基礎研修（通年 動画視聴）
- 介護に関する入門的研修（1回 21時間）
- 介護職員初任者研修（2回 各130時間）
- 同行援護従業者養成研修（一般課程3日・2回 応用課程2日・1回）
- 介護福祉士受験対策講座（1回9日）
- 福祉の仕事はじめて相談（随時）

3) 福祉サービスの担い手の発掘・就労支援

- ①せたがや福祉のしごと入門講座、相談・面接会（5回）
- ②せたがや福祉のしごと区内介護施設等見学会（5回）
- ③訪問看護の就労支援講座（3回）
- ④訪問看護の職場体験（コロナ禍で実施せず）

4) サービスの質の向上

新型コロナウイルスの感染拡大にともない、感染リスクを防止し、安全な手法として、新しい研修様式として Web 研修を取り入れ実施した。（研修数：100本）

集合研修 2本 Web 研修 98本（動画視聴 56本 Zoom 29本 Zoom+動画視聴 13本）

5) 福祉人材の定着支援

- ①介護サービスネットワーク支援
- ②事業者・活動団体支援（研修室貸出、図書貸出）
- ③福祉のしごと悩み相談（心身、介護技術、人間関係等）

6) 福祉の仕事の魅力向上・発信

- ①シンポジウム
- ②世田谷区の福祉人材広報誌「福祉のしごと ふくしごと」発行（年1回）
- ③せたがや福祉区民学会（平成21年12月設立 年1回大会）
- ④KAiGO PRiDE in SETAGAYA 写真展の開催

7) 調査・研究

- ①新型コロナウイルス事業所調査結果報告
- ②福祉人材に関する福祉事業所調査

(4) 公益財団法人世田谷区産業振興公社

- 1) 三軒茶屋でしごと探し 「三茶おしごとカフェ」 世田谷区三軒茶屋就労支援センター

3 職業紹介機関・支援機関の取り組み

(1) 渋谷公共職業安定所

- ①人材確保・就職支援コーナー：ハートフル（介護・看護・保育）/建設・警備・運輸等分野
- ②ハローワーク渋谷：人材確保・就職支援コーナー（ハートフル）
- ③介護・保育・看護・障がい者支援：ふくしのお仕事イベントカレンダー

(2) 東京都福祉人材センター

- ①令和3年度介護職員資格取得支援事業
- ②令和3年度介護職員就業促進事業
都内介護施設で働きながら資格取得を目指したい方、募集中！
- ③介護福祉士等修学資金貸付制度
- ④介護福祉士実務者研修受講資金貸付制度のご案内
- ⑤介護職員として再就職をお考えの方に！ 離職介護人材再就職準備金貸付事業のご案内

(3) 公益財団法人介護労働安定センター

- ①令和3年度 東京支部 事業のご案内
- ②令和3年度 厚生労働省委託事業
介護事業所の人事および労務管理者の皆様へ「雇用管理責任者講習のご案内」
- ③令和3年度 交付金事業：専門家による無料相談のご案内（訪問 or オンライン）

4 参考 国・東京都・他自治体・法人の取組み

	国 東京都	他自治体 法人
理解促進	<ul style="list-style-type: none"> ●小・中・高校生等若者向けの介護・福祉のしごとの普及啓発にかかるパンフレット 	<ul style="list-style-type: none"> ●介護のおしごとプロモーション事業（山形県） ●毎週3分で介護の仕事の魅力をテレビ放映（広島県） ●介護の未来案内人事業（千葉県）
人材確保	<p>(国)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●人材確保等支援助成金 ●雇用関係助成金検索ツール <p>(都)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●東京都区市町村介護人材対策事業（拡充） 	<ul style="list-style-type: none"> ●介護人材の確保・養成・定着に向けたパイロット事業（宮城県） ●特徴的な介護人材確保戦略（神奈川県） ●元気高齢者による介護助手モデル事業（三重県） <p>(法人)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●介護助手「お仕事サポーター」制度の導入（広島県） ●法人理念への共感者の採用（東京都） ●入職前インターンシップの導入（北海道） ●外国人をはじめとする多様な介護人材の採用（神奈川県）
人材育成	<p>(都)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●コミュニティやワークショップ運営による若手介護リーダー育成（東京都） 	<ul style="list-style-type: none"> ●介護職と看護職による「ごちゃまぜ研修」（岐阜県） ●障害者とともに働く場づくり（千葉県） ●介護を通じた元気な街づくりと地域活性化（北海道） ●事業所に奨励金を交付する「かながわ介護ベストセレクト」の実施（神奈川県） ●地域における介護人材確保連絡会議（大阪府） <p>(法人)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●研修の参加ポイント加算制「ラーニングチャレンジ」（広島県） ●「褒める」が見える化にする「あっぱれ制度」の導入（広島県） ●「福祉は人」の法人理念に基づいた研修・育成・職場環境の整備（千葉県）
定着支援	<p>(国)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●介護ロボットの試用貸出 ●IT導入補助金2021 ●雇用関係助成金検索ツール <p>(都)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●TOKYO働きやすい福祉の職場宣言（宣言事業所公表） ●介護現場改革促進事業（新規） 	<ul style="list-style-type: none"> ●自治体による「介護職員モデル給与表」の公開（埼玉県） ●自治体独自の認定介護福祉士制度の設置（群馬県） ●介護施設の生産性向上に資するパイロット事業（福島県・北九州市・横浜市） <p>(法人)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●「褒める」が見える化にする「あっぱれ制度」の導入（広島県） ●サンクスカード導入によるコミュニケーションの円滑化（大阪府） ●ハンドブックで理念浸透を目指す（広島県）
福祉のしごとの魅力向上	<p>(国)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●小・中・高校生等若者向けの介護・福祉のしごとの普及啓発に係るパンフレット <p>(都)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●介護事業者の地域連携推進事業（新規） ●TOKYO福祉のお仕事アンバサダー 	<ul style="list-style-type: none"> ●介護のお仕事プロモーション事業（山形県） ●介護現場革新会議パイロット事業（熊本県） ●毎週3分で介護の仕事の魅力をテレビ放送（広島県） ●介護×スポーツを掛け合わせた、地域を巻き込んだ取り組みで魅力発信事業（鳥取県） ●若手介護職員交流促進事業における交流会（山形県） ●福祉の魅力って何だろう～私が福祉で働く理由～（相模原市）

Ⅲ 世田谷区介護人材の取り組み

1 介護人材対策推進協議会参加事業所団体の現状と課題

介護人材対策推進協議会参加事業所団体委員から介護人材における現状と課題、介護人材不足解消に向け必要な施策等、情報収集を行った。コロナ禍で事業所団体の集まりが開かれておらず、団体における情報というより委員の事業所における情報となった。

(1) 世田谷区特別養護老人ホーム施設長会

1) 人材不足の状況、取り組み、課題

現在、法人では人材は充足している。課題は今後の募集活動の方法について区内の特養全体としての介護人材の不足状況はよく把握できていない。施設長会主催での介護人材確保の取り組みは、毎年度の会場を貸し切った説明会や見学会の他は特に行っていない。施設長会主催の研修会では今まで人材確保をテーマとした研修は実施できていない。

2) 必要な施策

将来を見据えて介護現場の魅力の発信。(小中学校)

3) 今後取り組みたいこと

オンラインを活用しての採用活動の展開

4) 行政に望むこと

将来を見据えて介護現場の魅力の発信。(小中学校)

5) 研修センターに望むこと

将来を見据えて介護現場の魅力の発信。(小中学校)

(2) 世田谷区内介護老人保健施設

1) 人材不足の状況、取り組み、課題

介護職(特に)・看護職が人材不足である。折込等にて募集を行っているが、反応が良くない。派遣等にて対応しているが、単価が高いのが悩み。区内の介護老人保健施設間での連絡会はない。以前は施設が集まった際には情報共有する機会もあったが、現在はコロナ禍の影響もあり集まる機会もない。

2) 必要な施策

介護業界のイメージアップとなるような施策

3) 今後取り組みたいこと

外国人技能実習生等について取り組んでいきたい。また、働きやすい職場環境の構築。

4) 行政に望むこと

外国人技能実習生等について取り組んでいきたい。また、働きやすい職場環境の構築。

5) 研修センターに望むこと

介護業界のイメージアップとなるような施策

6) その他

補助金申請書類等の簡略化

(3) 一般社団法人全国介護付きホーム協会

1) 人材不足の状況、取り組み、課題

自社の研修制度が確立され、資格取得支援制度がある。処遇の改善が引き続き必要。近隣施設との情報交換を実施。コロナ禍に関する対策や人材の確保等について情報交換実施した。研修制度を売りにして人材募集していたが現在は出来ていない。上京した若い職員が、親の心配で退職し実家に戻った例がある。コロナ禍を機に、飲食・旅行・運搬業等から無資格者のチャレンジあり、資格取得や定着支援へ取り組む必要がある。

2) 必要な施策

さらなる処遇の改善

3) 今後取り組みたいこと

研修、特に実技研修の増加

4) 人材不足解消に向け行政に望むこと

介護保険収入の増加、加算取得の緩和

5) 研修センターに望むこと

介護保険法の見直し、特に研修制度などによる加算取得について、人材交流

(4) 世田谷グループホーム連絡会

1) 人材不足の状況、取り組み、課題

人員配置基準がギリギリ満たされる状況。派遣の一定期間雇用はやむなくあるが、最近では紹介予定派遣のみ活用。直接雇用を望まない派遣スタッフは、採用しないようにしている。コロナ感染予防により、休日出勤や管理者層の残業等で配置基準を補い、疲労感がある。技能実習生の採用と育成を進めているが、海外からの入国が難しくなり予定がずれている。コロナ禍で飲食・製造業などの人材が派遣として来たが、短い期間で辞めることが起きていた。無資格や未経験者を育てていく研修や定期的な面談を充実させている。メンタルヘルスのため

の外部機関との連携

2) 必要な施策

効率性や生産性を考え現場の声をすいあげて人員の配置基準等を見直していくことが必要。

高齢者が介護保険のサービスを受けていても働き、報酬をもらえるようになる。

3) 今後取り組みたいこと

新卒採用や介護にあまり興味が持てない世代を採用できるような取り組み。**SNS を使った**

介護の魅力発信

4) 行政に望むこと

派遣会社が専門的にお金をかけ広告を打っているのに対し、介護事業者は事業を行いながら人材募集をしても応募がない現状が歯がゆい。小規模で人材が確保できない事業所はつぶれるしかないのか。自立支援にしっかり取り組み、要介護度が軽くなるほど介護報酬は少なくなることに違和感がある。職員が何を目指し、この仕事と向き合えばいいのかしっかりしないと、介護の魅力も半減する。

5) 研修センターに望むこと

資格取得支援や学ぶ意識をしっかりともらった者が研修を受けられる取り組みに関して、本当に世田谷はよくやってくれていると思う。研修を受けさせてあげたいが人員不足もあり、休みを研修にあてなくてもいいように事業所の努力も必要。Zoom のようなものを使った**オンラインで世田谷の施設体験ツアー**。世田谷で働く介護職員が研修を好きな時間に受けられる**動画等、この時代だから生まれる研修受講方法の検討。**

(5) 世田谷区介護サービスネットワーク(訪問介護)

1) 人材不足の状況、取り組み、課題

ハローワークや民間の求人広告などに求人情報を出しても、ほとんど反応がない。特に登録ヘルパーは担い手が見つからない。常勤であればある程度希望者がいるが、現在の介護報酬では、パートの介護職がいないと事業の継続が難しい。今後は常勤の雇用を増やしても事業が成立する方法を模索する。たとえば**常勤雇用者は複数の事業に従事できるよう、資格取得を推進する。**連携できる他の事業所と相互補完型の事業も推進する。

2) 必要な施策

いびつな特定処遇改善加算を柔軟な制度にし、事業所の裁量により配分を決められるようにする。介護報酬を大幅に増額する。

3) 今後取り組みたいこと

事業者間の連携による人材の有効活用

4) 行政に望むこと

人材確保に係る経費の助成、常勤雇用に係る経費の一部助成など。

5) 研修センターに望むこと

人材募集に寄与する企画、人材募集の動画配信、お仕事相談会などの回数増。初任者研修の回数増など。介護の仕事の魅力発信。

(6) 世田谷ケアマネジャー連絡会

1) 人材不足の状況、取り組み、課題

新たな新任ケアマネジャーが確保できない。(受験者が減少し令和元年度の台風やコロナ禍でケアマネの試験が遅れ、育成も遅れているため)。紹介サイトの利用。ケアマネ連絡会の役員会は Zoom で実施。質の向上のため、連絡会でも令和 2 年度は人数を制限し 2 回開催した。

2) 必要な施策

求人サイトの効果的な利用

3) 今後取り組みたいこと

人材待遇の改善

4) 行政に望むこと

積極的な人材確保の協力

5) 研修センターに望むこと

人材育成研修

6) その他

昨年は訪問サービスに電動自転車支給があったが居宅介護支援事業所にもお願いしたい。

(7) 世田谷区定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者連絡会

1) 人材不足の状況、取り組み、課題

登録ヘルパーが 10 名程不足、ホームページや求人掲載している。最近はがっつり働ける人が少ない。人材不足の取り組み・研修として、年 1 回セミナーを開催(定期巡回とは)。

2カ月に1回の連絡会は、コロナ禍のため開催出来ない。

2) 必要な施策

時給もだが、資格の支援制度も必要

3) 今後取り組みたいこと

改めてホームページ等の見直し

4) 行政に望むこと

資格取得の支援

5) 研修センターに望むこと

資格取得の支援

(8) 世田谷区小規模多機能・看護小規模多機能連絡会

1) 人材不足の状況、取り組み、課題

法人で「人材戦略部」が対応している。自社ホームページ・ハローワーク・お友達紹介・人材紹介会社・求人媒体にて対応

2) 必要な施策

入社後のケア（面談・業務理解・研修等）

3) 今後取り組みたいこと

柔軟（時間短縮など）な採用対策（現実的にはなかなか難しいですが）

4) 行政に望むこと

介護職が魅力的であることを発信しつづける。

5) 研修センターに望むこと

イベント情報があれば教えてほしい。

2 介護人材対策事業（●充実 ☆新規実施 ◇検討）

従来の介護人材施策を引き続き充実して実施するとともに、検討の中から新たに実施するものを（☆）、引き続き検討が必要な課題（◇）について明記した。一覧表は資料に掲載している。

(1) 福祉の理解促進

- 夏休み小・中・高校生福祉体験（研修センター）
- 福祉の出前入門講座（研修センター）
- せたがやシニアボランティア研修（研修センター）
- せたがや福社区民学会（研修センター）
- 在宅療養講演会（研修センター）
- 手話カフェ（研修センター・世田谷区立保健医療福祉総合プラザ管理室協力事業 月 1 回）
- 介護に関する入門的研修（研修センター）
- 広報誌「福祉のしごと ふくしごと」・広報紙「じんざいくん便り」発行（研修センター）
- 先駆的取り組み等シンポジウム（研修センター）
- せたがや介護の日（区高齢福祉部）
- 冊子「POPEYE 別冊」発行（区経済産業部）

<検討の中から新たに実施したもの>

☆ありがとうメッセージ募集・発信（研修センターホームページで発信 令和3年9月～）

☆事業紹介 PR 動画の配信（研修センターホームページに掲載令和3年12月～

<https://www.setagaya-jinzai.jp/news/article-20220207101419>)

☆介護の基礎研修(新規就労者・復職支援等向け動画配信 研修センター 令和3年12月～)

☆福祉写真展（研修センター 内田雅子写真展「金澤翔子の世界」令和3年12月実施）

☆SNSによる情報発信（研修センターTwitter「@SetagayaKenshuC」令和4年2月～）

（2）人材確保

- 福祉のしごと相談・面接会（研修センター 年4回 特養施設長会共催年1回）
- 区内介護等施設等紹介（コロナ禍以前は施設バス見学会）（研修センター 年5回）
- 介護職の住まい支援（区高齢福祉部）
- リーフレット「介護の仕事 働くなら世田谷で！」（区高齢福祉課）
- 介護人材採用活動経費助成事業（区高齢福祉部）
- せたがや Work&Plus！（区産業経済部）
- 世田谷で働こう（区産業経済部）
- R60-SETAGAYA（区経済産業部）
- 広報活動支援（区経済産業部）
- 三茶おしごとカフェ ワークサポートせたがや（産業振興公社）
- 人材確保・相談支援（ハートフル）（ハローワーク渋谷）
- ホームページ作成支援（有料）（介護労働安定センター）
- 介護職員初任者研修資格取得事業（東京都福祉人材センター）

<検討の中から新たに実施したもの>

☆潜在介護福祉士の発掘・復職支援事業（介護の基礎研修 再掲 研修センター）

☆ポスター「世田谷で人に寄り添う介護の仕事を始めてみませんか」の掲示（区高齢福祉課）

<引続き検討を行うもの>

- ◇外国人人材の確保・育成支援
- ◇高齢者、子育て終了世代の確保・育成支援
- ◇職員紹介制度の紹介（情報収集・検討）
- ◇介護助手制度（ケアパートナー）の検討

（3）人材育成

- 区民・事業所に役立つ公開講座の実施（研修センター）

- 専門性向上研修の充実（研修センター）
- 特別養護老人ホーム等職員研修費助成事業（区高齢福祉部）
- 介護福祉士・実務者研修・初任者研修受講料費用助成（区高齢福祉部）
- 登録ヘルパー受講助成（区高齢福祉部）
- 資格試験受講対策講座の実施（世田谷福祉専門学校・研修センター）
- 介護職員資格取得支援事業（介護福祉士養成の修学資金事業 東京都福祉人材センター）

<引続き検討を行うもの>

- ◇事業所による資格取得者の支援（介護人材対策推進協議会）
- ◇採用時研修プログラムの提供（介護人材対策推進協議会）
- ◇Web研修の受講支援（介護人材対策推進協議会）
- ◇外国人人材の育成プログラムの構築（介護人材対策推進協議会）
- ◇処遇改善加算の情報収集（介護人材対策推進協議会）

（4）定着支援

- 仕事（メンタル・労務等）相談の実施情報収集（研修センター、区経済産業部）
- メンタルケア相談・社会保険・労働相談（産業振興公社）
- 介護事業所の職場づくり支援（介護労働安定センター）

<引続き検討を行うもの>

- ◇職場環境整備促進プログラム（区経済産業部）
- ◇職場環境改善支援（区高齢福祉部）
- ◇早期離職の防止、離職率低下策の検討（介護人材対策推進協議会）

（5）福祉の仕事の魅力向上発信

- 広報誌「福祉のしごと ふくしごと」・広報紙「じんざいくん便り」発行
- 先駆的取り組み等シンポジウム
- ありがとうメッセージ募集・発信

<検討の中から新たに実施したもの>

- ☆事業紹介PR動画の配信（研修センターHPに掲載 令和3年12月～）
- ☆KAiGO PRiDE in Setagaya 写真展の実施（研修センター 令和3年9月6日～10月6日）

IV 介護人材対策事例収集

1 区内福祉事業所の状況～福祉人材における福祉事業所調査

介護事業所における事業「介護ロボット利用状況」「ICT 利用状況」「外国人人材在籍状況」「腰痛予防策」「求人方法」「職員の支援策」「補助的業務の担い手の利用」など、取り組み状況を把握するため、事業所調査を実施した。

(1) 調査概要

調査目的	少子高齢社会の進展により福祉人材不足は喫緊の課題となっており、研修センターではその解決に向け、事業者、関係機関、世田谷区の各所管課と検討を進めている。福祉人材確保に向けて事業所が取り組まれている状況につきまして、調査を実施し、解決策を探るとともに好事例の共有を図る。
調査日程	令和3年12月27日～令和4年2月10日
調査方法	高齢事業所（研修センターFAX送信⇒回答FAX・メール・フォーム回答） 障害事業所（区所管課よりメール送信⇒FAX・メール・フォーム回答）
対象事業所 及び 回答事業所	対象事業所：1,472事業所（高齢；1,101事業所 障害；371事業所） 回答事業所：447事業所（高齢；305事業所 障害；142事業所） 回収率：30.4%（高齢；27.7% 障害；38.3%） 回答数：345件（高齢；251件 障害；94件）

(2) 世田谷区の概要

1) 介護保険認定者情報（令和3年10月）

単位：人

	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計
65歳～70歳未満	155	191	230	245	145	122	115	1,203
70歳～75歳未満	383	448	520	554	347	318	279	2,849
75歳～80歳未満	730	752	884	876	523	457	384	4,606
80歳～85歳未満	1,404	1,314	1,629	1,495	905	816	604	8,167
85歳～90歳未満	1,663	1,760	2,341	2,147	1,539	1,309	924	11,683
90歳以上	1,031	1,119	2,097	2,243	2,087	2,160	1,568	12,305
合計	5,366	5,584	7,701	7,560	5,546	5,182	3,874	40,813

2) サービス利用状況（令和3年10月審査分）

単位：人

	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計
介護予防支援	1,176	2,170						3,346
居宅介護支援			5,112	5,569	3,450	2,381	1,565	18,077
（看護）小多機	5	11	49	69	75	66	41	316
認知症GH		1	103	183	236	175	97	795
特定施設入居者	224	176	816	932	794	877	640	4,459
地域密着型特養					21	31	34	86
特養ホーム			4	33	541	1,090	915	2,583
老人保健施設			63	144	252	279	160	898
療養型医療施設				1	8	50	90	149
介護医療院					2	9	31	42

(3) 調査結果

1) 介護ロボット利用状況

	睡眠 センサー	見守り センサー	睡眠+見守 りセンサー	排泄 センサー	移乗・移動 リフト	移乗 アシスト	コミュニケーシ ョンロボット
導入事業所数	20	27	8	2	30	14	3
活用している	20	25		2	23	5	1
活用・ない		2			2	7	2
利用者・職員 両者に効果	14	17		1	8	4	1
利用者に効果		4			2		
職員に効果	4	2				1	
効果なし	1	2			2		2
未 回 答	1	2		1		2	
特養ホーム	14	12	7	2	12	7	2
老 健	1	1	1		1	1	
(看護)小規 模多機能	1	2			1	1	
特定施設入居者	2	2			1		
グループホーム	2	4				1	
訪問・通所系		6			8	2	1
障害者(重度 訪問・生活介 護)					4	1	

・介護ロボットの導入は、特別養護老人ホームが中心となっている。昨年度より見守りセンサー（9施設→12施設）、移乗アシストスーツ（4施設→7施設）が増えている。

【効 果】

- ・介護ロボットを導入することでスタッフの介護負担の軽減ができる。
- ・機器は入居者一人ひとりの状態に合わせたケアが必要で、それに対応することでより細かな個別ケアへの実践につながっている。
- ・眠りスキャンは、特変等の早期発見など状態確認ができ、睡眠データ分析からケア内容の変更など、入居者の生活リズムを整えるツールとして効果がある。見守りセンサーとしても有効的で、ベッドからの転落事故などの減少につながっている。
- ・眠りスキャンは、睡眠状況のアセスメントにも利用でき、事故防止や自立支援、職員の介護負担軽減に大きな効果を発揮している。
- ・移乗用リフトは、入居者、職員双方の身体的負担の軽減につながっている。職員が安全にリフトを活用できるよう、定期的に所内研修を行っている。
- ・hug 移乗介護ロボットは職員の介護負担軽減、2人介助が必要な利用者のトイレ移動介助等が1人介助で可能となった。
- ・移乗・移動介助ロボットは職員の腰痛予防だけではなく、入居者の身体への負担軽減や事故防止にも効果がある。
- ・グループホームで犬型ロボットは、認知症の高齢者に好評。

- ・通所介護でペットのようにかわいがられている。
- ・独居の方の話し相手としてよい効果が得られている（ケアマネ）。

【課題】

- ・導入費用に一定のコストがかかる為、導入に関する自治体の補助を拡充してほしい。
- ・高額で十分な量の導入が出来ないため、介護ロボットの恩恵を享受できていない。
- ・睡眠データ分析など有効活用できる職員が少数のため、所内研修等で広めていく必要がある。
- ・あくまでも補助的な効果に留まっている。
- ・装着の困難さや施設規模が小さいことなどから活用しにくさを感じている。（GH）
- ・経費がかかり、職員の習熟度に活用に差がある。
- ・機器類の利用はコスト面やスタッフが利用することに消極的です。

【今後の予定】

- ・パワースーツなどの移乗アシスト系のものを近日中に導入予定。
- ・排泄センサーやコミュニケーションロボット等を検討している。

【導入に向けて】

- ・睡眠センサーや見守りセンサーで健康状態、生活リズム等データ収集、記録、疾病の気づき、ケアの見直し、客観的データで見える化して検討できるなど、効果があがっている。
- ・一方、介護ロボットを導入しても、少なからず、「活用できていない」「効果がない」との回答がある。導入には、他事業所に効果があるものが必ずしも自事業所で効果があるとは限らない。自事業所の解決すべき課題を明確にし、導入によりその課題が解決できるか、利用する職員の声をよく聞き、デモンストレーションなどで、課題解決できるか、効果があるかを見極める必要がある。
- ・利用について、導入効果などを踏まえ職員の意識改革を図る必要がある。
- ・効果を上げるためには、継続的なモニタリングを実施し、改善に取り組む必要がある。

2) ICT 利用状況

導入事業所の割合と導入事業所の活用状況

	利用者情報と記録の共有	記録と報酬請求システム	訪問調整と報酬請求	ケアプランと個別計画	システムと給与	オンライン会議システム	LIFE
導入事業所	254	178	68	201	60	226	70
導入の割合/%	73.6	51.6	19.7	58.3	17.4	65.5	20.3
活用している	230	151	54	169	45	183	39
活用の割合/%	90.6	84.8	79.4	84.1	75	81	55.7

【効果】

- ・記録のための残業や会議のための外出が減り移動負担がなくなった。
- ・申し送りは、タブレット・PCなどで共有できるアプリを導入し、請求やケア計画も含む記録は見守りセンサーとあわせデジタル化を行う予定。
- ・本来支援に職員が注力でき、情報共有がしやすくなり、職員の働きやすさにつながる。
- ・ペーパーだとファイルも膨らむが電子媒体は保管も楽。
- ・データを活用して、ケアの方向性を見出せる、家族にもグラフや表を用いて説明し理解が得やすい。
- ・訪問と同時にモニタリングが入力できるので事務所に戻って記録をする手間がない。ペーパー

レス化すると PC の故障や停電時に仕事が進まなくなるので両方をバランスよく使い分ける必要がある。

- ・ペーパーレスでエコ、突発的にデータの確認ができ共有も可能
- ・一長一短あるが、紙の記録よりもスムーズ。記録ファイルがまだ残っているのでペーパーレスを進めたい。
- ・記録ソフトを使用し、日々の相談内容を入力し職員間で情報共有している。コロナ禍でも会議が行えるよう zoom を利用し、相談の傾向を掴むため、相談状況をエクセルに入力し分析を行っている。
- ・データの共有、在宅等での遠隔操作に役立っている。
- ・利用者管理、効率的な請求などで効果がある。操作が複雑だとコントロールできない。
- ・導入から軌道に乗るまで時間がかかったが、効果は上がってきている。

【課題】

- ・今のところ LIFE の効果は見いだせていない。ケアの指標の参考として使用していく。
- ・情報共有で訪問の不安が減ったが情報入力に個人差があり情報共有についてルールが必要。
- ・アフターフォローに時間と費用が掛かる。
- ・小規模事業所は費用対効果が悪く導入に踏み切れない。負担が少なく導入できるようにしてほしい。
- ・IT リテラシーの低い職員が多い。スタッフのスキルアップが必要。
- ・ヘルパーの高齢化、ガラケーや携帯電話を使用しないヘルパーがいるので、できる方から順次導入している。
- ・記録に係る時間は大きく音声入力など、必要に応じた簡略化やデータ管理とそのリスク管理も課題。
- ・入退勤システムと給与計算システムとの連動は可能。介護ソフトは、パッケージ化されていて、十分に活用されていない。
- ・電子システムに対して、前向きでない保護者もいる。
- ・オンライン会議はどこからでも参加でき移動時間の短縮や開催しやすいが、対面より内容が薄くなる。
- ・オンラインで会議は利用者宅の環境や利用者によるので今後の課題。

【要望】

- ・大田区のように区として、システムを統一して頂けるとやりやすくなる一面はあると思います。
- ・助成対象となっていたシステムは使い勝手が悪いため導入しなかった。使いやすいシステムが存在しない。
- ・介護保険関連のシステムは「記録」「実績、介護報酬請求」のいずれかに偏ったものが多く、両方をシンプルに兼ね備えたものが少ない印象です。特に、居宅サービスは、業界内でのインターフェースをある程度統一されると、居宅介護支援事業所の提供票とサービス事業者側の実績が連動でき、事務の効率化ができる。
- ・興味があります。但しコストがかかれば導入は難しく、よいシステムがあれば紹介いただきたい。
- ・デジタル化は必須であり、ネットワークを作りながら広く活用を推進している。
- ・利用者家族とは Skype、事業所間では ZOOM、Google Meet など使い分けている。
- ・業界標準の仕組みが存在しない為、ツールが多様化し機器をそろえるコスト、業務手順の切り替え、職員への研修について事業所の負担感と不安が職員の ICT への抵抗感・苦手意識につながる。
- ・世田谷区は退院カンファレンス等個人情報に関する規約が厳しくオンライン利用に制限が厳しい。

3) -1 外国人人材在籍状況

主な事業	事業所数	在籍者人数
特別養護老人ホーム	19	110
認知症高齢者グループホーム	6	21
特定施設入居者生活介護	4	25
通所介護・通所リハビリ	3	6
訪問介護	2	2
看こ小規模多機能事業所・小規模多機能事業所多機	1	2
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	2
障害生活介護	1	4
障害グループホーム	1	5

3) -2 特別養護老人ホーム外国人人材在籍者の状況

(人)	ベトナム	インドネシア	中国	ミャンマー	フィリピン	台湾	国籍取得者	合計
EPA	16	11						27
技能実習生	7	2	3					12
在留資格介護	18	11	1		3	1		34
特定技能	9	1		5	4			19
留学生	6		1					7
国籍取得者							11	11
合計	56	25	5	5	7	1	11	110

昨年度調査では18施設92人（予定2施設8人含）だったが、19施設110人と増加している。

【効果】

- ・教えることが自身の学びにつながり、日本人職員の質の向上に繋がっている。
- ・前向きで、真面目に取り組んでおり、職場内の雰囲気良くなっている。
- ・各種マニュアルや研修など、シンプルでわかりやすい内容にして、外国人職員だけでなく、無資格、未経験者など新人職員の育成に役立っている。ベテラン職員も経験や知識をわかりやすくアウトプットする習慣をつけ、職員育成につながっている。

【課題】

- ・日本語能力に起因する記録の不十分さや家族とのコミュニケーションに問題がある。文書の翻訳など読み書きはまだハードルが高く、日本語教育に苦慮している。
- ・日本の風習や地域、住居のルールなど生活のサポートや生活習慣、国民性などの悩みを日常的に相談できる相手がいない。心情や考え方が伝わらないことがある。
- ・技能実習生は、長期就労ができない、服薬介助が認められていないため他の職員の負担となる。
- ・福祉養成学校の2年間のカリキュラムを修了した外国人人材は戦力だが、養成校が減少し現状は厳しい。

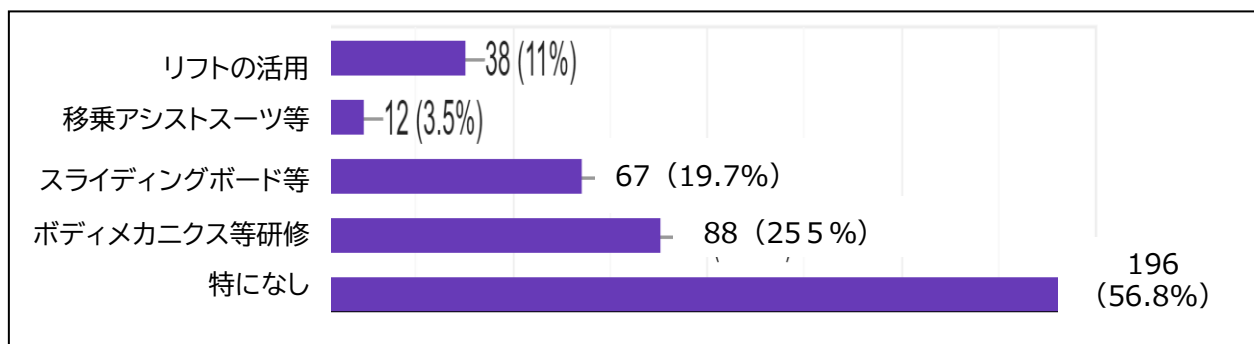
- ・過介護（過剰サービス）になりがちで、利用者への自立支援の考え方を根付かせる必要がある。

【解決策】

- ・記録に音声入力を活用し、外国人職員が働きやすい環境を整えている。

4)腰痛予防策

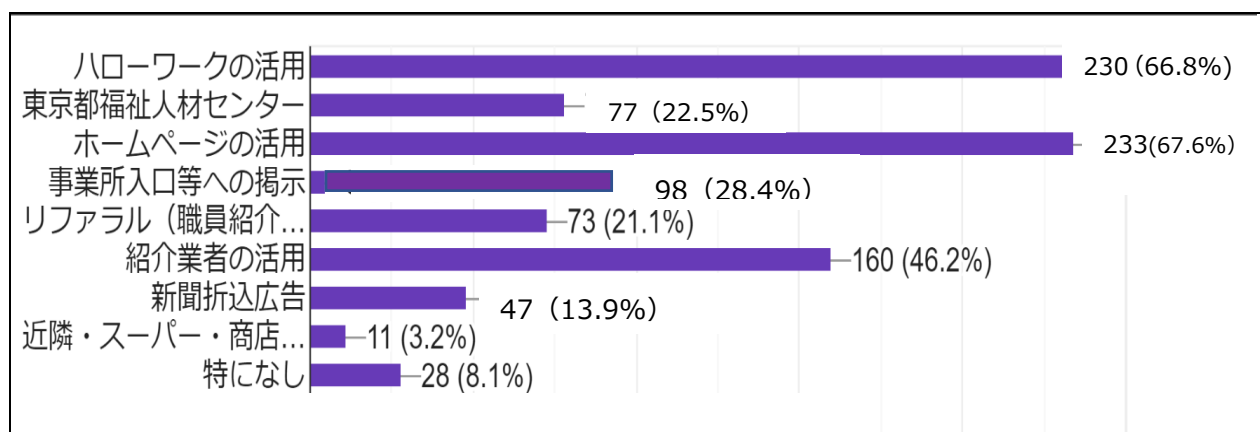
- ・介護職員の離職理由の約半数が「腰痛」と言われる中、事業所の腰痛予防策は57%が「特になし」。各現場に適した福祉用具・機器を積極的に導入していく必要がある。
- ・介護負担軽減、利用者の介護に伴う痛みの軽減など両者に効果的なスライディングボードやスライディングシートの導入は20%以下で、訪問系では20か所(5.5%)と少ない状況にある。在宅で「利用者の理解が得られない」との声もあるため、導入の働きかけ（啓発）も必要。
- ・他に「訪問リハビリの利用」「トランス等の研修」「腰痛ベルト着用」「体操の奨励」「シフトの調整」などが各々1か所の事業所の予防策として挙がっている。



5)求人方法

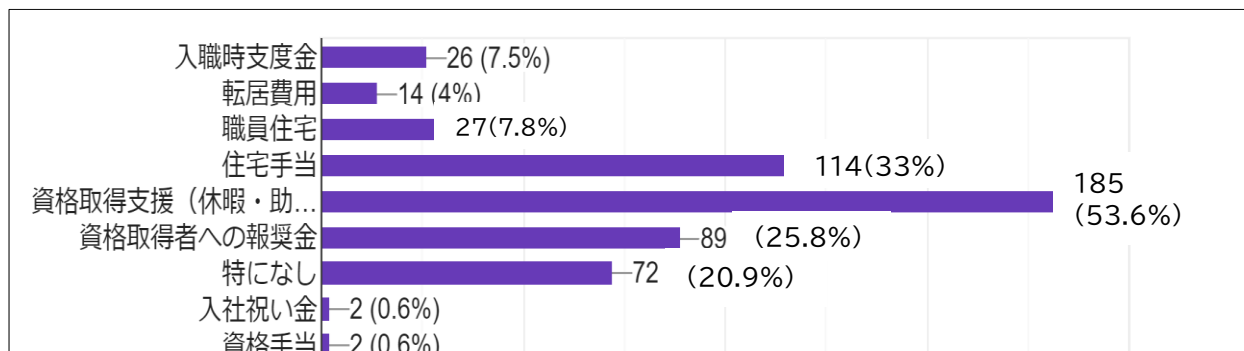
「ホームページの活用」「ハローワークの活用」が7割近くと高く、次いで「紹介業者の活用」が半数近く、「東京都福祉人材センター」も約2割となっている。

- ・「事業所入り口等の掲示」も3割近く、「リファラル採用」も2割近い回答となっているが、従来の職員紹介制度も含まれていると思われる。リファラル採用の取組状況の確認を進める必要がある。
- ・「求人サイト」「ネット求人サービス」「ネット広告」「SNS求人」等ネット活用が11事業所(3.2%)となっている。



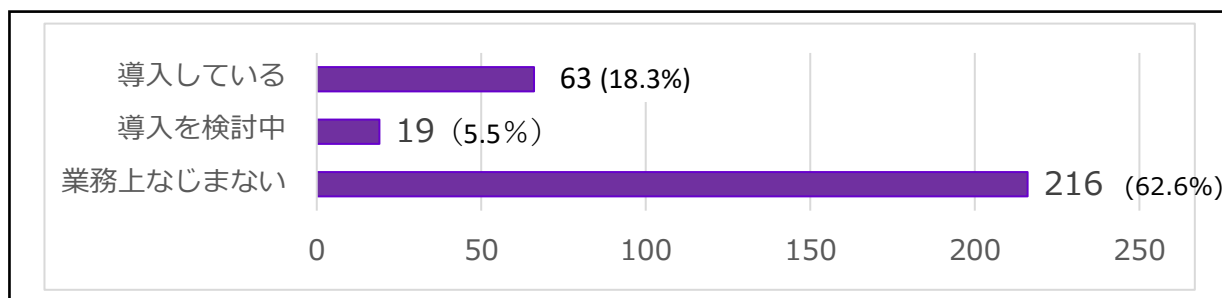
6)職員への支援策

- ・「資格取得支援（休暇・助成金）」は 53.8%と多くの事業所で実施し、資格取得者への報奨金も 25.7%となっている。特養ホームは 19 か所（70.4%）と高い。
- ・転居費用（4%）や職員住宅（8.4%）、住宅手当（33.8%）等の支援策を実施している。特養ホームは 15 か所（55.6%）と高い。
- ・「特になし」が 2 割と比較的多い。



7) 介護を伴わない補助的業務（仮介護助手）の担い手の活用 事業所数

- ・補助的業務を導入しているのは、66 か所でそのうち特養ホームが 19 事業所と約 3 割。
- ・216 か所（71.8%）は、業務上なじまないとの回答となっている。専門職でないとできない業務と補助的業務の切り分けなど、今後、検討する必要がある。



8) 事業所の声

●職員採用

<現 状>

- ・区が主催する福祉の仕事の説明、面接会に参加・ハローワーク、ホームページでのアピールなど、色々な媒体にて採用活動を実施。
- ・高齢者（65 歳以上）の採用も積極的に行い、様々な人材活用を実践している。
- ・未資格者の採用
- ・看護師は年齢を制限しない採用
- ・区の助成金も活用し、ホームページ採用部分を強化。Facebook の更新などした 2021 年だったが、採用に至る職員も提供日数、時間など制限があり、なかなか依頼が来るがいいお返事ができない状況。出来るだけケアを必要とする方に温かなケアを提供したく、更に採用を強化したい。
- ・実際には資格もあり経験がある方を積極的に採用したいがなかなか応募がなく無資格、未経験のスタッフを採用し教育に力を入れている。コミュニケーションを積極的にとるようにしている。
- ・奨学金補助事業をとり入れ、新卒採用の時に PR している。

- ・採用前に事前説明会を実施。事業の詳細や内容などを事前に説明し、採用後は現場でOJTの他、研修に参加する機会を積極的に提供し、意欲向上に努めている。
- ・出展したことがない都の福祉人材センターを活用して法人出展のフェアなどで求人をしてみたい。
- ・採用はグループ懇談を説明会等協働で行っている。
- ・良い人材を福祉業界に呼び込むためにも有料紹介会社の活用をしている。

<課題>

- ・紹介業者が確実ではあるが費用負担が大きい。コロナの影響で他事業所とのかけもちはしにくくなった（職域を広げないという意味で）
- ・長年求人広告（Net含む）をメインに利用していたが、コロナ禍で募集応募される人がほぼいない状況です。
- ・職員採用はとても厳しく、毎年欠員の中で職員は頑張っているが、それを理由にやめてしまうこともある。
- ・処遇改善でなく基本給を上げる施策がなければ根本解決にはつながらない。エッセンシャルワーカーという言葉が、コロナでは逆に職員の人権を軽視していると感じている。

<要望>

- ・福祉のお仕事開催の数を増やして参加しやすくしてほしい。
- ・区内介護施設等紹介や採用面接講習、職員OJTの仕組みの構築と強化
- ・直接雇用を増やしたいが、採用に関する広告などの宣伝力では派遣会社には敵わないため、結果、高い人件費となる仕組みとなっています。介護の安定、労働の安定にも派遣紹介料について補助する仕組みがあるといい。実際にハローワークでも紹介会社を紹介している実態でもありますので、補助をして頂くことで介護と労働の安定を図ることが出来ます。(失業率の低下と税収の改善)
- ・募集しても応募がない看護師など紹介会社を利用したときは補助金があればいい。

●職員育成

- ・新人育成はその方に合わせて3年かかる場合は3年ゆっくと指導している。
- ・研修カリキュラムを検討しています。
- ・新入職員の育成にはかなり手厚く時間と人を掛けている。

●定着支援

<現状>

- ・役割の仕事が完全に分業化されており、専門の業務に専念できる。(例) 転属時はCMをやりながら掃除（おおそうじも含む）、選択、事務作業もしなければならなかった。サービス残業が多かったが、今はそれがなかったので残業がほとんどなくなった。
- ・働きやすい職場づくりとして生産性向上ガイドライン（厚労省）に沿った事業活動を行っています。
- ・個人にあった働き方の希望に添えるよう努力している。
- ・人材助成金や研修企画など有難く感じています。
- ・介護人材を確保するために外国籍職員は必要と思われ、研修や受講があれば積極的に参加したいと思います。日本のみではなく母国に帰国しても介護職を担える人材の育成を心掛けていたいと思っています。
- ・職員がやりがいを持って働けるよう育成に取り組んでいるが、思うようにいかない。斜面談（ななめんだん）を実施。他の事業所の施設長と約3ヶ月に1度、全職員が面談をして、各事業所の課題や、職員それぞれが不満に思っていることなどを把握する。それらの意見を基に、必要に応じて人事制度を見直し、労働環境の改善に取り組んで

いる。

- ・不安等の早期解消につなげるため、職員とのコミュニケーションをしっかりと行う。
- ・働きやすい職場環境づくりの推進
- ・障害理解への説明の機会を多く持って正しい対応を心がけています。
- ・給与支給額のアップが難しいことから、休暇制度の充実、時間外労働の削減、欠員の早期対応や経営の見える化の推進など、働きやすい職場環境づくりに努めている。
- ・頑張っている人に時給アップしており、そのことを職員と面談しきちんと説明している。お金はとても大切だが、一番はやはり働きやすさであるため、管理者から職員へちょっとした声かけなどを意識し、気にしていることを伝えている。飲み会などできない現状、職員間が上手くいくよう面談をすることもある。
- ・定着支援の為に定期面談等で、ストレス度の確認を実施
- ・職場環境をしっかりと整え、風通しよく話し合える職場となるようにしている。
- ・給金に関しても明確にしています。
- ・相談しやすい職場作り、職員の孤立防止、福利厚生の実施、様々な加算や手当の支給、有給休暇の取得促進、処遇改善等加算の活用、資格取得支援、ホームページの内容の充実、休みがとりやすい環境整備
- ・定期的な面談と毎週のミーティングを通して意見が言いやすい風土づくり。
- ・採用の際に事業の内容を説明し、定着支援では声かけを行うなど気をつけている。
- ・働きやすい雰囲気・環境の醸成、スタッフ間のつながりを大切にする。
- ・週休3日制など働く人の状況にあわせてできるだけ勤務時間等を設定している。
- ・業績評価と人事評価の見直し、給与諸手当等処遇改善
- ・労働環境面の配慮、職員の希望する休暇の取得
- ・職員研修、福祉厚生や有給取得、資格取得支援と手当

<課題>

- ・この1年以上、異業種からの応募者を採用したが、福祉職を目指しているという訳ではなく、教える職員（人材育成）が苦戦しております。
- ・給与水準の向上⇒売上げの向上・安定化が必要になっている。

<提案>

- ・過去の支援策を見てきても就業定着には及ばないケースがほとんどなので、介護報酬の本体部分や独自の報酬形態を少しでも上げる方が給与を今より上げやすくなり、職員定着に効果的と考える。加算は書類作成が頻雑すぎて申請できないので、もっと簡素にできる仕組みやシステムにして欲しい。
- ・都民税の軽減や個人を対象とした特別な手当を補償して欲しい。
- ・区や都へのお願い：地方の方の就労希望者に区内に住むために家賃補助制度。
- ・補助業務に支援して下さる人材を少しでも手当があると支援する人もやりやすいのではないのでしょうか。
- ・マイナビなどネットからの入職で若い世代の獲得に力を入れている。東京都と世田谷区の宿舍借上げ支援事業は、定着支援にインパクトがあるので、継続を願う。

●魅力発信

- ・給与面の改善だけではなく、介護業界そのもののイメージアップをしていただきたいです。
- ・あらゆる手段を実施しているが、特に訪問介護へのマイナスイメージが払拭できない。

2 福祉のしごと 魅力向上・発信シンポジウム

タイトル	働きやすい職場環境の整備に向けて ～世田谷区福祉事業所調査の結果を踏まえて～
事業概要	少子高齢社会の進展やコロナ禍により、福祉人材不足が深刻になる中、福祉事業所でも介護ロボット等の活用が進んできている。区内福祉事業所調査結果や事業所の先駆的な取組み報告から、働きやすい職場環境について、情報を共有しともに考えるきっかけとする。
開催方法	研修センターから講演内容を Zoom 配信し、視聴者の質問をチャット等で受け付け回答する。内容は後日、研修センターホームページで録画配信する。
開催日	ライブ開催：令和4年3月23日 録画配信：令和4年4月1日～4月28日 (公開講座：令和4年5月1日＝令和5年3月31日)
内容	①講演「これからの福祉事業所に求められること」及び進行 中村 秀一氏 (世田谷区地域保健福祉審議会会長) (国際医療福祉大学大学院教授) (一般社団法人医療介護福祉政策研究フォーラム理事長) ②報告1「世田谷区福祉事業所調査結果から見える現状と課題」 瓜生 律子 (世田谷区福祉人材育成・研修センター長) 報告2「デジタル機器の活用と業務改善へ向けた取組み」 市橋 奈緒美氏 (特別養護老人ホーム 久我山園施設長) 報告3「持ち上げない介護の取組み」 佐賀 勝之氏 (特別養護老人ホーム 上北沢ホームサービス係長) 報告4「外国人人材、認知症緩和ケア日本版 BPSD ケアプログラムの活用」 石井 りな氏 (特別養護老人ホーム 等々力の家施設長) 報告5「職員の離職防止の取組み」 相川 しのぶ氏 (株式会社やさしい手世田谷支社副支社長)
対象	世田谷区内でサービスを提供している医療・福祉サービス事業所職員



<登壇者>



<基調講演>



<会場風景>

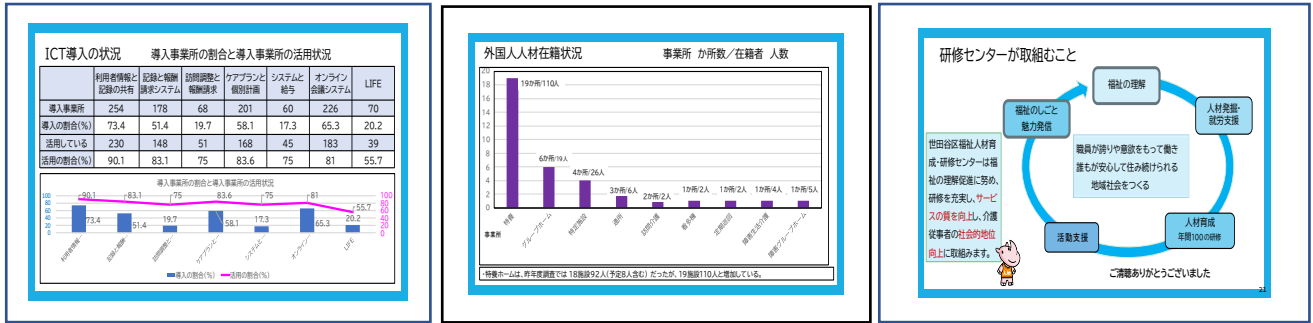
(1) 講演「これからの福祉事業所に求められること」

中村 秀一氏 (世田谷区地域保健福祉審議会会長) (国際医療福祉大学大学院教授)
(一般社団法人医療介護福祉政策研究フォーラム理事長)

<p>需要面と供給面からの対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ○健康寿命の延伸 ○生産性の向上 <ul style="list-style-type: none"> ・ロボット、ICT等の導入 ・規制改革 ・マネジメント改革 	<p>「福祉の仕事」の意義の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ○福祉の仕事は、税と保険料を財源とする「制度ビジネス」 →公共性が高い仕事 ○事業者間の競争は「質の競争」 ○事業者相互で課題を共有し、サービスの向上・進歩を実現する。 	<p>これからの事業所</p> <ul style="list-style-type: none"> ○良質なサービスの提供 <ul style="list-style-type: none"> ・自立支援・介護予防の視点 ○働きやすい環境の整備・人材の確保 ○「生産性の向上」への取組み ○選択と集中→「人でなければできない仕事」とそれ以外の仕事 ○「専門性が高い仕事」とそれ以外の仕事 ○海外からの介護人材の導入
--	---	--

(2) 報告1 「世田谷区福祉事業所調査結果から見える現状と課題」

瓜生 律子 (世田谷区福祉人材育成・研修センター長)

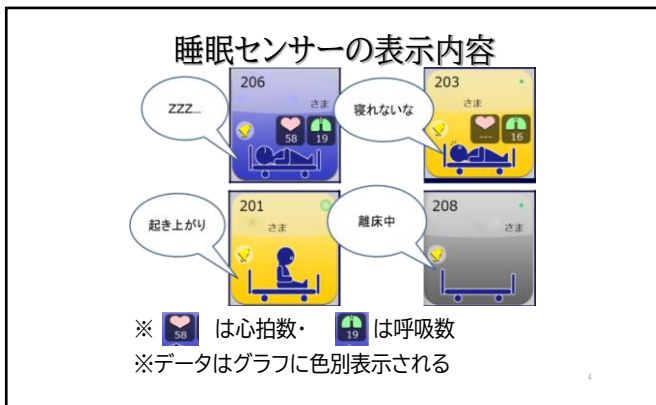


報告2 「デジタル機器の活用と業務改善へ向けた取組み」

市橋 奈緒美氏 (特別養護老人ホーム 久我山園施設長)

<睡眠センサーの導入>

<パソコン・iPhone で情報共有>



<シルエットセンサーで行動把握>

<シルエットセンサーの情報表示>



<デジタル機器の有効活用に向けて>

<介護記録ソフトの見直し>

2. デジタルで業務改善モデル事業に応募

- ◆課題: デジタル機器を導入しても業務改善は進まない。
- ◆東京都のモデル事業の取組み(令和3年12月~令和4年2月まで)
東京都の事業による、外部サポート機関に伴走してもらいながら短期間の業務改善に取り組んだ。
- ◆取組み内容
 - ・デジタルで業務改善PT結成(基本の委員会からメンバー選出)
 - ・自施設のデジタル機器活用に関する困りごとや気づきを可視化
 - ・因果関係図を作成
 - ・職員アンケートを実施(短期間で多くの意見を集約)
 - ・目標をたてPDCAサイクルで週ごとに報告し助言を受ける

①業務改善対象：介護記録ソフト

<活用範囲>

- 基本情報、ケアプラン、ケア提供等、全ての情報を入れることができ、データとして活用できる。令和3年度介護報酬改定におけるLIFEと連動する。
 - 個人情報を入力し、請求業務を行う。
 - 職員間の日々の連絡事項の周知する。
- <課題>
- デジタル機器の中で最も早くから導入して使用頻度も高いが、十分に活用されていない。
 - マニュアルを作成し入力方法を統一していきたいが、着手するタイミングを失っている。

報 告 3 「持ち上げない介護の取組み」

佐賀 勝之氏（特別養護老人ホーム 上北沢ホームサービス係長）

<持ち上げない介護の導入時>

(3) 持ち上げない介護導入当初

平成25年、腰痛の職員が多くなる状況で、福祉用具の研修を終えた職員からスライディングボード、スライディングシートの導入の提案がある。

- ↓
- ・ほとんどの介護職から、使用したくない
 - ・手間が増える
 - ・時間がかかる
 - ・腰痛になる人は介護技術がないからなる。介護技術でどうにかなる。
 - ・使う意味が分からない。
 - ・利用者のけがのリスクが増える



<持ち上げない介護の始動>

(4) 持ち上げない介護が本格的に始動

- ①平成27年、事業計画に「持ち上げない介護の実践」
- ②検討するための委員会を明確にして次のことに取り組んだ。
 - ・定期的な内部研修(持ち上げない介護)
 - ・他施設の見学
 - ・委員が研修(リフトリーダー研修・ノーリフトケア研修)に参加。
 - ・各フロアに介護リフトを購入。
 - ・リフトリーダー研修者が試験官となり、理学療法士が作成したチェック項目を使用しテストする。合格するとリフトが使用できるようになる。(合格者施設内で8割程度)

<持ち上げない介護の利用者のメリット>

抱え上げない介護のメリット

利用者

- ・身体的負担（苦痛）軽減
- ・精神的負担軽減
- ・褥瘡の防止
- ・拘縮の防止
- ・認知症の防止



<持ち上げない介護の介護者のメリット>

抱え上げない介護のメリット

介護者

- ・身体的負担軽減
- ・精神的負担軽減
- ・腰痛の防止
- ・時間短縮
- ・業務の効率化



<持ち上げない介護の活用機器>

⑤福祉機器 (移乗時の使用率は全体の3割を超えている)



<認知症ケアの取組み>

(7) その他「認知症ケアの取組み」

- ①認知症研修PTの発足
- ②この言葉を使ってはいけません
- ③定期的な委員会と認知症研修の開催
- ④年間スケジュールの管理・運営・継続



報告4 「外国人人材、認知症緩和ケア日本版 BPSD ケアプログラムの活用」 石井 りな氏（特別養護老人ホーム 等々力の家施設長）

<外国人職員の受入れ>

3. 外国人職員の受け入れ②（等々力の家）

等々力の家 外国人職員との歩み
 ■2015年12月
 EPA介護福祉士候補生5名（インドネシア）の受け入れからスタート
 ■EPA候補生（インドネシア・ベトナム）、EPA介護福祉士・看護師、技能実習生、学生（フィリピン）など。
 ⇒延べ31名を受け入れ 現在18名が在籍



【介護職】			【看護職】	
EPA介護福祉士 3名（介護ビザ）	特定技能実習生 1名	家族滞在 2名	EPA看護師 1名（医療ビザ）	
EPA介護福祉士候補生 6名	技能実習生 2名	留学生 2名	EPA准看護師 1名	

多様性を力に

<外国人職員のサポート体制>

3. 外国人職員の育成① 4つのサポート

学習支援	就労環境	日本人との関係構築	日常生活面
<ul style="list-style-type: none"> ■月24時間、勉強時間として認めている。 ■EPA・技能実習PJによる勉強会の開催 ■通学・訪問授業（コロナ禍ZOOM授業） ■自宅学習の支援 ■事例研究発表会、せたがや福祉区民学会等へ参加 	<ul style="list-style-type: none"> ■入職直後は、生活や就労に慣れることを優先的に支援 ■日本人同様、新任職員向け研修の実施 ■6か月後より夜勤勤務開始 ■ラマダンの時期に、入浴介助の担当の軽減などシフト配慮 	<ul style="list-style-type: none"> ■宗教によって、お祈りの時間・曜日、ハラールフード、ジジバブへの理解など ■職員同士交流会の開催 ■プライベートでも仲良し信頼関係の構築 	<ul style="list-style-type: none"> ■住まいを整える（法人事務局との連携） ■ごみの出し方、ドアに鍵をかけるなど ■インドネシアの季節は2つ（夏と雨季）、日本の四季との違い ■銀行口座やWi-Fiなど

<外国人職員の育成>

4. 外国人職員の育成② 変化とこれから

業務について	人間関係について	日本の介護ケアについて
<ul style="list-style-type: none"> ◇研修体制を整えることで、外国人職員だけでなく、新入職員にも働きやすい環境になった。 ◇マニュアルや研修資料など、言葉のわかりやすさ、ふりかな表記等。 ◇ICT・IOT化がすすみ、業務効率の向上、データ分析力がついできた。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇配属当初はコミュニケーションを重視。 ◇業務を通して、お互いの文化を理解。 ◇自然に近づき、年の近い職員と遊びに行く等穏やかな空気に。 ◇言葉の違いは感じられず、共通の「日本語」でのコミュニケーション 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ご利用者の自立支援、残存機能を活かす、がチャイムボックスなど介護の技術だけでなく、日本の介護ケアへの理解をさらに深めることが課題 ◇言葉について、伝えきれないこと存在はある。日本人職員でも同じ。

外国人職員をきっかけに始めたこと・外国人職員の持ち込んだ変化が、業務・職場環境の変革につながり、新たな価値が生まれている

相互理解、共生の実現

【職員定着率】'18年94.8% '19年93.1% '20年94.6%
 今年度2月末日現在 介護職、看護職定着率95%以上の見込み

- ◆介護・医療の資格取得
- ◆キャリアアップ（チームリーダー、他の仕事へのチャレンジ）
- ◆日本での暮らしの継続（結婚、出産、子育てなど）

<外国人職員と認知症ケア>

5. 外国人職員と認知症ケア

	日本	インドネシア	ベトナム	フィリピン
総人口	1億2555万9千人	2億7352万4千人	9733万人9千人	1億958万1千人
65歳以上高齢人口割合	29.1% (世界1位！)	6.1%	7.7%	5.3%
平均寿命	女性 87.74歳 男性 81.64歳	71.9歳	75.5歳	71.4歳

日本では2012年認知症患者数が約46万人（15%）から推計すると2025年には、約700万人（20%）の高齢者の（5人に1人）が認知症になると言われている

認知症の種類
 等々力の要介護者（定員60名）

認知症の種類	人数
軽度認知障害	18
認知症（軽度）	14
認知症（中重度）	3
認知症（重度）	1
認知症（不明）	25

【外国人職員】
 ・母国では、80才、90才、100歳の高齢者に会う機会が少ない。
 ・日本に来て、認知症の高齢者に「はじめて会った」という職員が多い。
 ⇒核家族化が進む日本において、日本人職員も同様

<認知症ケアの事例>

7. 認知症ケア 事例

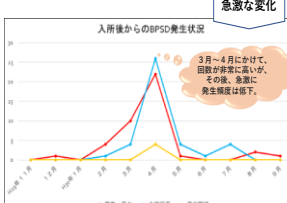
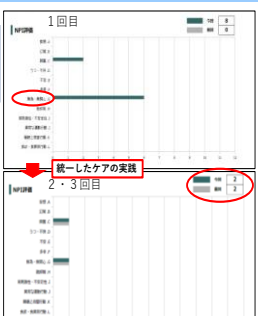
【A様】

年齢 88歳
 要介護度 4
 認知症の種類 アルツハイマー型

【主な行動心理症状】
 ・興奮、暴言、怒鳴り
 ・たたく、杖を振り回す
 ・介護拒否
 ・帰宅願望

急激な変化
 3月～4月にかけて、国籍が頻りに高くなり、急激に発生頻度は低下。

統一したケアの実践
 2・3回目

<認知症ケア 背景要因をさぐる>

8. 認知症ケア 背景要因をさぐり、根拠あるケアの実践


◆多様な人材（ダイバーシティ）
 籍、人種、性別、年齢、資格の有無など
 = 多様な視点
 多彩なアイデアがある

ユマニテッド×日本版BPSDケアプログラム

- 背景要因を探り、困りごとの根拠を見つける
- データ分析、アセスメントの高度化
- 多職種で話し合い視点を統一、統一したケアの実践・継続
- 何となく感じる変化を数値で可視化し、効果を実感
- 利用者の穏やかな笑顔、家族の実績にもつながる
- 職員のモチベーションアップ、認知症にかかわる職員の介護力アップ

ケアのばらつきが生まれやすい

認知症ケア=チームケア
 統一したケアの実践にむけて



報告5「職員の離職防止の取組み」

相川 しのぶ氏（株式会社やさしい手世田谷支社副支社長）

<p>面談を定期的実施する</p> <ul style="list-style-type: none">・入社後のフォロー面談・3ヶ月毎の目標達成面談・1年毎に職務役割評価面談・キャリアビジョン面談・随時面談・個々に合わせて行う・退職時面談	<p>コミュニケーションを活性化する</p> <ul style="list-style-type: none">・インターンシップ制度を導入する(新卒)・新卒交流会の実施・フェスタ開催を行い多職種交流・留意点会議での交流	<p>働きやすい環境を作る</p> <ul style="list-style-type: none">・業務の効率化→モバイルネットワーク(携帯電話)の活用共有メールによる情報共有健康管理・OITやOff-ITに力を入れる・3年毎にキャリアビジョンの検討→適材配置・必要に応じた研修実施や支援初任者・実務者研修取得支援介護福祉士取得研修介護支援専門員主任ケアマネ・認定ケアマネ・主任ケアマネ更新の資格取得補助
---	--	--

(3) 意見交換

○今年度の「福祉事業所調査」の特徴は？

➡コロナ禍により、事業所の様々な取組みに変化が見られ、特にオンライン会議システムの導入が進んだ。特養ホームにおいては、外国人人材が特別な存在でなくなっていると感じた。

○デジタル機器導入による業務改善モデル事業から得られたことは？

➡職場の課題を客観視ができたことは大きい。補助金活用はタイトな日程で導入ありきになり、結果、十分に活用できず失敗を繰り返すことになるので、日頃から備える必要がある。

○腰痛は我国の介護の大きな問題点。改善策に否定的な考えを変えることができた原動力は？

➡主体的に取り組むため、委員を選出→先駆的に取り組む施設の見学→研修につないで、必要性の認識し、施設内の資格制度も職員の励みになっている。広がり職員を守る循環となる。

○外国人人材が増えるにしたがって法人としてのメリットは？

➡今では特別な存在ではなくなり、外国人が日本の介護の素晴らしさを発信してくれ、人材確保にもつながり、誰でも働きやすい環境づくりにつながると思う。

○定期的な職員面談で定着支援につながっているが、経営者の負担は？

➡面談に追われるところもあるが、直属の上司でないからこそ、相談しやすい環境ができ、定着に繋がっている。小規模事業所では法人間の連携などにより取組めればと思う。

(4) まとめ（中村秀一氏）

- ・テーマは、今後とも重要なテーマなので、引き続き深堀していただければと思う。
- ・事業者の皆さんで、悩みや情報を共有しサービスの進歩向上のため、手を携え努力し、同じミッションで事業を行っているので、ともに支えあい世田谷区の介護・福祉・医療の質を向上させて、区民生活を支えていただければと思います

(5) 参加者の声（アンケートから）

- ・ITの導入には、事前にプロジェクトチームを作って望むと導入がスムーズだと思った。外部サポートの必要性もあると思う。
- ・法人独自の検定制度導入で新しい取組みを根付かせることも大事と思った。
- ・外国人採用にインターネットの横のつながりが応募につながる。
- ・直属の上司以外に第三者が面談することで離職率を低下させることができると思った。
- ・「人でなければできない仕事」と「専門性の高い仕事」をしっかりと確認し、仕事への「誇りや意欲」が大切なことを再確認した。
- ・介護保険制度の取組みが進んでいるので、他の制度への水平展開を考える良いきっかけになりました。

3 福祉の理解促進・福祉のしごとの魅力発信

(1) 夏休み小・中・高校生福祉体験（研修センター）

次世代を担う小学3～6年生とその保護者、中学生、高校生を対象に介護施設の紹介や介護体験を行うことで、福祉の仕事について身近に感じてもらい、福祉の理解を促進することを目的に実施している。

日程：令和3年7月31日～8月21日（7日間、14回）（コロナ禍でZoom開催）

内容：(1)「新しい介護～特別養護老人ホームの取組み」動画視聴

(2)クイズで体験「車いす・介護ベッド」

(3)「リハ・スポーツの取組み」動画視聴

(4)クイズで体験「ボッチャ」「平等と公平のちがい」

<参加者の声>

- ・今日の説明を受けて、来年は実際に体験してみたいと思った
- ・クイズもおもしろかったし、車椅子や介護ベッドについてもよくわかった。
- ・車椅子は少しの段差でもあぶないということを学んだ。
- ・ベッドの角度を色々変えられてすごいなと思った。
- ・スポーツを通してリハビリが出来てすごい発想だと思った。
- ・公平、平等の違いを学び、時と場合によってどちらが大切になるのかを考えた。

(2) 福祉写真展（研修センター）

1) カメラマン内田雅子写真展「金澤翔子の世界」

地域で一人暮らしをするダウン症の書家、金澤翔子さんを撮り続けているカメラマン内田雅子の写真展を通し、福祉の理解を深める。（保健医療福祉総合プラザの運営管理者協力事業）

<実施> 令和3年12月1日～24日

<開催風景>



カメラマン内田雅子写真展
「金澤翔子の世界」
令和三年十二月一日から二十四日
世田谷区立保健医療福祉総合プラザで開催。お忘れあいカフェのうめじじあ

地域で一人暮らしをするダウン症の書家、金澤翔子さんを撮り続けているカメラマン内田雅子さんの撮したあふれる写真から感動、生きる力、元気がいただけます。

★会場着プレゼント★
「疫病退散」(翔子さん書)「翔子アタビエ」(名刺サイズ)

主催：世田谷区福祉人材育成・研修センター
電話：03-6379-4280
HP: <http://www.welfare-journal.jp/>
協力：保健医療福祉総合プラザ運営管理者 東京ロイヤルホテル

カメラマン 内田雅子氏



<来場者の声>

- ・これから初めて福祉の仕事をしてみようと思っています。今日は良いきっかけになりました。
- ・障害のある方に心のどこかで「かわいそう」と思ってしまっていたのですが、今回の写真展を見て、障害の方に対するイメージがいい意味で変わりました。
- ・笑顔が素敵です。力強い筆の運びに元気をもらいます。こうした展示会を通して障害理解が一層広がることを祈ります。
- ・どの写真も素敵なものばかりでした。翔子さんの輝く笑顔がずっと見ていたくなるような、あたたかさを感じました。私の子もダウン症です。希望をいただいています。

- ・金澤翔子さんのパワーが内田さんを通して伝わってくることから、開催中は世田谷区保健医療福祉総合プラザが、梅丘のパワースポットになっていたと感じました。

2) 「KAiGO PRiDE in Setagaya」写真展

日々介護の仕事に取り組んでいる介護職への敬意と感謝を表し、介護職員の介護の仕事への熱い思いや魅力をポートレートとメッセージをとおして発信する写真展。

＜実 施＞ 令和3年9月6日～10月6日

＜開催風景＞



＜来場者の声＞

- ・写し出された内面と掲げられたメッセージとの見事なマッチングに魅せられました。
- ・手をつなぐ”あー安心する”いいですねえ。介護職の方がそっと手をつないで相手は安心する様子、目に浮かぶようです。いつか世田谷バージョンをやりたいですね。
- ・介護職の方の、やりがい、思いやり、利用者さんとの信頼関係など色々なことを知ったとともに、本当に介護職についている方を尊敬します。素晴らしい職につかれてる方々の自信を持ち笑顔の写真とても良かったです。
- ・介護職はとても重要なお仕事です。大変できついこともあるお仕事だと想像致しますが、一緒に添えられた言葉にとっても感動しました。
- ・介護は深い知識や経験、健全な精神が必要で、簡単に誰にでも出来るわけではないので、このようにイメージを変えていくことは重要だと感じました。
- ・介護と写真展、クオリティブと捉える新しい企画は素晴らしいと思いました。介護職員のメッセージが添えてあり感動しました。是非世田谷区内で介護・福祉に従事している方々の写真展を期待します。
- ・写真展を見て介護に携わる方々の気持ち、心の充実、人生観の変化などを読んだとき、こんなに人に気づかせ、考えさせ、変える仕事なんだと思いました。これからの仕事のひとつに考えたいと思いました。

4 事業所の取り組み事例

(1) 特別養護老人ホーム砧ホーム

介護専門職としての取り組み

キャリア段位制度 2017年~

実践・研究発表 2015年~

持ち上げない介護 2017年~

ICFケアプラン 2015年~

ICT 2019年~本格化

記録入力

インカム

Wi-Fi

福祉の森FUTURE
タブレットシステム
タブレット
×10台接続

シリエッド見守りセンサ
×5台
(介護ロボット)

見守り支援機器

TB-eye クリアトークカム10
×10台

Wi-Fi対応 インカム
・サブな音源 静粛
・双方向同時通話

砧ホームで活用している 介護ロボット 2016年~

マッスルスーツ/Edge/Every ×6台

シリエッド見守りセンサ ×5台

2015年

2017年

2017年

2020年

なでなでねこちゃん DX2 ×1台

2015年

2016年

2016年

2016年

2016年

2016年

PARO 見守りケアシステム ×1台

M1/M2 ×14台

見守り支援機器

見守属性	安全系	バイタル系
メリット	事故防止 自立支援	自立支援 (事故防止)
通信環境	ナスール経由 Wi-Fi経由(画像) Wi-Fi経由 LAN経由	

シリエッド見守りセンサ (設置/検知)

端末 本体 設置例

検知の種類

① 起き上がり検知

② はみ出し検知

③ 離床検知

【出典】キング通信工業株式会社 HPより 【写真】砧ホーム

シリエッド見守りセンサ (履歴機能)

① 検知 30秒前

はみ出し検知 ②

事故の見える化

☆ 事故の本質的な要因にせまる
核心的な再発予防策の立案が可能!

⇒ 事故の再発を防止
⇒ 生活の質の向上
⇒ ケアの生産性の向上

検知 30秒後 ③

起立補助具 FLITZ (フリッツ)

【出典】シャープジャパン株式会社 FLITZ紹介動画より

機器の活用 による メリット

- 直接的効果 ⇒ 働きやすい職場
働き続けられる職場
- 副次的効果 ⇒ 働きたい職場
- ◎超副次的効果 ⇒ 働きがいのある職場

- ・ 試行錯誤しながら使いこなすことで高まる課題解決力 実感
- ・ 自律的に進化できるポジティブでアクティブな職員育成 自信
- ・ 変化することを恐れないチャレンジングな組織風土 意欲

導入以降5年間に入職の8名全員就業継続中

(2) 特別養護老人ホームエリザベト成城

<ノーリフティングケア>



内出血が絶えない・・・

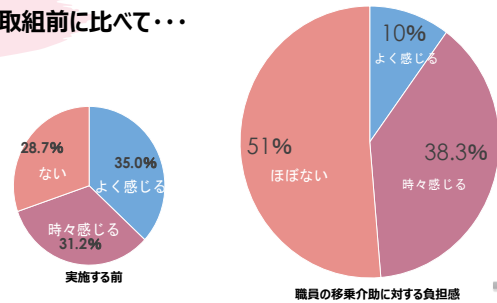
職員も入居者も落ち着いて
移乗することが可能に。
内出血は発生は激減した



誰でも働ける職場を目指して



取組前に比べて・・・



まとめ

- ✓ 「時間がかかる、面倒だなあ」から始まった。取り組んでいくと・・・
- ✓ 入居者、職員共に「喜び」を共有できるケア
- ✓ 「抱える」「持ち上げる」「引きずる」**介護は終わりにしよう!**

入居者、職員の笑顔のために・・・

これからもノーリフティングケアを推進を宣言します!

ご清聴ありがとうございました




<眠りスキャン>




<ICTの導入>

サービス記録方法の変化

記録用紙



記録の電子化
スマートフォンの活用




A green arrow points from the physical sheet to the smartphone screen.

スマートフォンの操作説明会の実情

サービス提供責任者向け 4回

ヘルパー向け 16回

ICT化成功の肝



効果

ヘルパーの声 ①

- 他のヘルパーの記録が読めるので、**日々のサービス状況、利用者の様子**がよくわかる
- 訪問スケジュールがスマートフォンで管理できるので**手帳は不要**となった

効果

ヘルパーの声 ②

- 記録票を事務所に提出しに行**手間**がなくなった
- 慣れるまでは大変であったが、以前の**紙**の記録用紙には**戻れません**

利用者の反応

- 確認印を押す**手間**が省けてよい
- 処分に困っていた**サービス記録票の控えがなくなりよかった

訪問介護事業所におけるCT化について

月末月初の大量の記録用紙やFAX用紙	↓
記録内容の充実	↑
職員の事務作業の効率	↑
個人情報の事故のリスク	↓

<資料>

介護人材対策事業一覧

	対象	事業名	目的・効果	手法・手段 ◎実施 ●充実 ○準備中 ◆検討	目標・指標	担当
福祉の理解促進・福祉の仕事の魅力向上発信	小・中・高校生等	・夏休み福祉体験 ・福祉の出前入門講座 ・冊子「POPEYE 別冊」発行 ・SNSによる情報発信	・福祉の考え方、理念を学び、福祉についての理解を深め、将来の職業選択の一つとなるよう福祉体験、出前講座等を実施する。 ・就職を考えている若い世代へ福祉業界のイメージアップを図る。 ・福祉の仕事の魅力、やりがいについて発信する。	●夏休みに小・中・高生向けに福祉施設での体験の実施 ●小・中・高校・大学、専門学校等に向けた福祉の出前講座の実施 ◎高校・専門学校・大学等の教育機関へ福祉の仕事や職場のアピールをする。 ●SNS発信し、研修センターHPへ誘導する。(令和4年2月研修センターTwitterスタート)	・実施回数 ・参加者数 ・理解度 ・参加者の声 ・視聴数 ・視聴者の感想	・研修センター ・経済産業部 ・研修センター
	高齢者	・せたがやシニアボランティア研修	・元気高齢者の社会参加や活躍の場を提供する。 ・ボランティア活動により、専門職の業務を支援につなぐ。	●制度、特養職員による施設やボランティア活動等の紹介(集合・動画視聴)	・実施回数 ・参加者数 ・活動実績	・研修センター
	研究者・事業所	・せたがや福社区民学会 ・在宅療養講演会 ・手話カフェ	・大学・区民・事業所・行政等が一堂に会し、日ごろの成果を発表・交流し区民福祉の向上を目指す。 ・在宅療養に向け区民・事業所の理解促進を図る。 ・手話を通し福祉の理解を進める。	◎年1回大会で講演やワークショップ、事例発表、交流を行い、資料をホームページに掲載する。 ●医療福祉関係者をパネラーとして、在宅療養・医療福祉の連携の啓発を行う。 ●月1回、ふれあいカフェで手話を学ぶ。	・会員数 ・参加者数 ・参加者の声 ・参加者数 ・参加者の声 ・参加者数 ・参加者の声	・事務局 研修センター (大学,事業所,区民,行政) ・研修センター ・研修センター
	人 関心のある	・介護の基礎研修 ・介護に関する入門的研修	・未経験者や求職者へ、介護の基礎を学び、介護業界への参入を促すため、仕事の理解を深め、就労への意欲を高める。	●動画視聴により、介護の基礎を学ぶ。 ◎特養ホーム職員を講師に介護の基礎について21時間の研修を実施する。	・受講者数 ・活動実績	・研修センター
	就職希望者	・冊子「POPEYE 別冊」発行【再掲】 ・広報誌「福祉のしごと ふくしごと」・広報紙「じんざいくん便り」発行 ・事業紹介PR動画の配信(研修センターHPに掲載)	・出版社等と連携し、福祉系産業・介護職のイメージアップを図り、福祉の仕事の魅力向上と人材の確保に繋げる。 ・これから仕事をしようとしている方に向け、福祉の仕事が専門性がありやりがいのある仕事であることを伝える。 ・事業紹介動画を作成し、福祉のしごとの理解を進める。	◎「POPEYE 別冊」を教育機関250か所、ハローワークなど就労支援施設約30か所に配布する。 ◎広報誌を発行し事業従事者や異業種の方の声を紹介する ◎事業所PR動画を研修センターHPに掲載し配信(令和3年12月～)	・読者の感想 ・読者の感想 ・視聴者の感想	・経済産業部 ・研修センター ・研修センター
従事者	・(仮)先駆的取り組み等シンポジウム	・福祉事業所の先進的な取り組みを調査・発信し、事業所間で情報を共有することで、世田谷区の福祉の向上を図る。	◎事業所調査を踏まえ、先駆的取り組みを発信する。	・参加者数 ・参加者の声	・研修センター、事業所	

		・せたがや介護の日	・介護について理解を深め、認知症や介護が必要になっても住み慣れた地域で暮らし続ける環境づくりを目指す。	◆実施方法見直し（介護サービスを紹介するパネルやKaigo PRiDEの写真パネル等の展示会）	・参加者数 ・参加者の声	高齢福祉部 事業所団体等
	就職希望者 事業所	・せたがや Work & Plus ! ・世田谷で働こう！	・産業振興の視点から区内事業所への就労を支援する。 ・有資格者の有効活用、無資格者の雇入れ等につなぐ。 ・労働環境の整備等を行うことで高い離職率を回避する。	◎WEBセミナー、オンライン企業説明会の実施、フォローアップ	・参加者数 ・就労実績	・経済産業部
人材確保	就職希望者 ・事業所 /外国人の 就職希望者	・リーフレット「介護の仕事働くなら世田谷で！」発行	・介護の仕事に興味関心がある方に対し、区が職員の資格取得などをサポートしていること、また介護事業所にも様々なサポートをしていることをPRし、介護従事者の区内就労に繋げる。	◎リーフレットを1,200部作成し、区民利用施設で配布するほか、介護事業所の採用活動時の利用も促す。	・事業所の声	・高齢福祉部
		・介護職の住まい支援	・職員が働きやすい職場環境を実現し、介護人材の確保・定着を図るとともに、震災時の福祉避難所として迅速な開設・運営を推進する。	●従来の福祉避難所協定締結を条件とした支援事業に加え、新たに定期巡回、看護・小規模多機能、グループホームを対象とした、協定締結を要件としない宿舍借上げ支援事業を開始する。	・利用実績	・高齢福祉部
		・福祉のしごと相談・面接会 ・区内介護等施設紹介 ・施設バス見学会	・介護業界など福祉のしごとのイメージアップを図り、働き方の理解を深めてもらい就労へとつなぐ。	●関係機関が連携し、相談・面接会、施設紹介の実施（コロナ禍後は施設訪問）	・参加者数 ・就職者数	・研修センター、ハローワーク、産業振興公社、都人材センター、事業所
		・福祉・介護のおしごとフェア	・区内の特別養護老人ホームの仕事を伝え人材を確保する。	◎合同面接会、現役介護士等による座談会等を通し、仕事の理解、イメージアップを図る。	・参加者数 ・就職者数	・区内特別養護老人ホーム施設長会、区、ハローワーク等合同開催
		【三軒茶屋就労支援センター】 三茶おしごとカフェ ・ワークサポートせたがや	・ハローワークの職業紹介窓口として仕事の相談や紹介を行う。 ・就職セミナー・イベント、おしごと相談により、区民の就業を支援する。	●区民の就職・就労定着を支援する。		・産業振興公社
		【ハローワーク】 人材確保・相談支援（ハートフル）	・福祉の仕事（介護・看護・保育）の就職希望者や人材を必要とする事業所をサポートする。	●職業相談と職業紹介、資格取得に関する情報提供、福祉のしごとを知るイベント（施設見学会、就職面接会）の実施	・区内のイベント実施状況の把握	・ハローワーク
	・外国人材の確保・育成支援	・外国人材を区内事業所の雇用につなぐ。	◆外国人材の育成方法、働きやすさ支援の検討 ◆外国人向け面接会の実施 ◆居住、配偶者、子育て支援の仕組みづくり	・外国人材の就労状況等把握	・研修センター ・人材対策推進協議会	
就職希望者	・ポスター「世田谷で人に寄り添う介護の仕事をはじめませんか」の掲示 ・高齢者、子育て終了世代の確	①新卒・既卒・転職希望者、②子育て世代、③元気高齢者をターゲットにした3種類のポスターを作成し、介護の仕事への興味関心と就労のきっかけづくりに資する。 ・高齢者を区内事業所の雇用につなぐ。	◎区内約700か所の広報板に、1年間をとおして3種類のポスターをランダムに掲示する。 ◆高齢者が職務経歴書なしに直接面接できる方法の実施 ◆短時間でスポット勤務のできる高齢者採用枠の検討	・ポスターをきっかけとした問合せ件数や相談・面接会への参加者数	・高齢福祉部 ・人材対策推進協議会	

		保・定着支援 ・R60-SETAGAYA	・60歳以上の就労を支援する。	◆定年制の延長		・経済産業部 ・事業所
	希望者	・(仮称)介護助手制度(ケアパートナー)の検討	・介護助手の導入・活用により介護職員の負担軽減を目指す。 ・社会貢献活動の実践	◆入門的研修受講者の活用等新たな制度を検討する。 ◆ボランティア活動の紹介		・人材対策推進協議会
	事業所	・広報活動支援 【介護労働安定センター】 ・ホームページ作成支援(有料)	・職員採用のためのホームページの作成を支援し職員採用につなぐ。 ・新たな職員採用の手法により、職員採用につなぐ。	◎ホームページ作成支援(作成セミナーの実施等) ◎採用活動ページ作成費助成 ◎「世田谷で働こう！」 ◆効果的な手法の検討	・活用件数 ・効果	・経済産業部 ・介護労働安定センター
	事業所/潜在有資格者/就職希望者	・介護人材採用活動経費助成事業/ ・潜在介護福祉士の発掘・復職支援事業	・採用活動にかかる経費を助成し、事業所の職員採用を支援する。 ・採用につながったり、事業所のPRにつながったなどの好事例を共有し、効果的な採用活動を促進する。 ・介護の仕事から離れている有資格者に対し、介護の現場に再就職するために必要な知識・技術を提供することで、人材の確保に繋げていく(潜在介護福祉士への働きかけ方法の検討)。	●採用活動経費を助成する。 助成金の使途について、事業所PR動画や求職者向けパンフレットの作成経費など、事業所の創意工夫を促す仕組みに変更する。 ○採用活動の好事例を収集し発信する。 ◎安心して仕事が始められるよう希望者に介護の基礎研修を動画配信し、受講者には受講証明を出す。(令和4年1月開始) ◆潜在介護福祉士へのアピール(区報、HP等での周知)方法の検討	・活用件数 ・好事例の収集	・高齢福祉部 ・研修センター
	事業所	・職員紹介制度の紹介	・職員からの推薦・紹介による採用により、採用時のミスマッチを防ぎ、入職後の定着率向上・採用コストの抑制につなげる。	◆リファラル採用(推薦・紹介採用)の研究をする。		・事業所
	事業所 区民	・区民・事業所に役立つ公開講座の実施	・誰もがいつでも自由に視聴できることで、『学び』の機会を増やし、専門的知識の取得をフォローする。	●公開講座(スポット研修)の実施		・研修センター
人材育成	事業所	・採用時研修プログラムの提供	・採用時研修を希望する事業所にプログラムを提供することで、職員採用・人材育成を支援する。	◆事業形態にあわせた研修メニューやひな形の提供(施設・在宅別) ◎安心して仕事が始められるよう希望者に介護の基礎研修を動画配信し、受講者には受講証明を出す。(令和4年1月開始) ○ホームヘルパーBOOKの活用		・研修センター ・介護サービスネットワーク
	事業所	・Web研修の受講支援	・Web研修を拡充する中、受講環境が整わない事業所を支援することで、職員の資質向上を図る。	●◆ネットワーク環境整備等にかかる経費補助について検討する。 ◎研修センターでの受講を進める。		・高齢福祉部 ・研修センター

従事者	・専門性向上研修の充実	・それぞれの職種、職層、キャリア、専門性に合わせた研修プログラムの提供により、世田谷区内事業所の、サービスの質の向上を目指す。	●効果的な専門性向上研修（38項目 95講座）の実施	・参加者数 ・効果測定	・研修センター
従事者・事業所	・特別養護老人ホーム等職員研修費助成事業 ・介護福祉士・実務者研修・初任者研修受講料費用助成 ・登録ヘルパー受講助成	・必要な研修を実施し、サービスの質の向上を目指す。 ・資格取得のモチベーションアップ。 ・登録ヘルパーの研修受講のモチベーションアップ。	◎研修経費の補助の継続	・活用数	・高齢福祉部
・事業所	・資格試験受講対策講座の実施	・介護福祉士、社会福祉士、ケアマネジャー受験対策講座を実施し資格取得を支援する。	◆資格取得支援	・利用者数	・人材対策推進協議会
外国人材	・事業所による資格取得者の支援	・資格取得に向けた研修、試験等法人内の勤務条件（出勤扱いや研修扱い）の配慮により資格取得意欲を向上させる。	◆実施例を示す。 ◆研修費用助成の活用		・事業所 ・高齢福祉部
	【東京都福祉人材センター】 ・介護人材確保対策事業等	・職場体験事業、介護職員初任者研修資格取得支援事業、介護職員就業促進事業の実施のほか、介護福祉士実務者研修受講資金貸付制度、介護福祉士等修学資金貸付制度の実施により、資格取得を支援する。	●実施情報をしっかり把握し、区民・事業所への周知を図る。研修センターホームページでリンクを張っているが見やすく改善を図る。	・情報収集・周知	・都福祉人材センター
	・外国人材の育成プログラムの構築	・外国人材の育成プログラム、相談体制を構築し転職防止する。 ・日本語がわからない人にも漫画で介護技術について学べる育成プログラムを開発し質の向上を図る。	◆育成プログラムの構築 ○介護職のための人材育成プログラム開発 ●悩み相談窓口の周知（福祉系と産業系の情報発信） ◆外国人材の専門的研修（語学・記録・接遇等）の実施		・人材対策推進協議会 ・立正大学と研修センターの共同事業
制度	・処遇改善加算の拡充	・ケアマネジャーに処遇改善加算を適用し給与水準を上げ、離職防止を図る。	・機会を捉えて国や都に意見具申	・情報収集	
事業所	・職場環境整備促進プログラム	・介護業務と周辺業務の選別（業務の見直し）についてのアドバイスを行う。 ・仕組みや制度構築の支援	●職場環境整備促進		・経済産業部
事業所	・職場環境改善支援	・ICT活用により利用者の情報共有を推進し、事務負担軽減を図る。 ・利用者のケアの質の向上と職員の負担軽減、職員の腰痛防止策導入により離職防止を図る。 ・利用者・家族への福祉用具等の利活用の理解促進を図る。	◆ICTの活用補助金の拡充（デジタル環境整備促進事業の見直し） ○ICT・介護ロボットの利活用事例の収集・啓発 ◆在宅におけるリフト等福祉用具の活用の推進 ○スライディングボード等活用の啓発用パンフレット作成		・高齢福祉部 ・研修センター

定着支援	事業所／従事者	・早期離職の防止、離職率低下策の検討	・合同入職式・永年勤続表彰の実施 ・職員の離職を防止し定着を支援する。 ・新入職員指導担当者の養成等、離職者の7割をしめる在職3年未満の職員の離職の防止策を実施する。 ・有資格者の有効活用、無資格者の雇入れ等につなげ、労働環境の整備等を行うことで高い離職率を回避する	◎新たに区内介護事業所に就職した職員間の横のつながりと、ベテラン職員とのGW等による相互学習の場とする。 ◆早期退職防止策、離職率防止対策の検討 ◆各事業所でのメンター制度等研修の充実（手厚い面談の機会等）		・高齢福祉部 ・人材対策推進協議会 ・研修センター ・経済産業部
	従事者	・介護職の住まい支援【再掲】	・職員が働きやすい職場環境を実現し、介護人材の確保・定着を図るとともに、震災時の福祉避難所として迅速な開設・運営を推進する。	●従来の福祉避難所協定締結を条件とした支援事業に加え、新たに定巡、小多機、看多機、GHを対象とした、協定締結を要件としない宿舍借上げ支援事業を開始する。	・利用実績	・高齢福祉部
	事業所／従事者	・仕事（メンタル・労務等）相談の実施 ・メンタルケア相談・社会保険・労働相談 【介護労働安定センター】 介護事業所の職場づくり支援	・専門家による相談支援により離職防止を図る。 ・安心して働き続けられるようメンタル相談等を行う。 ・介護事業所における雇用管理、職員の健康確保、人材育成などの相談支援を行う。	●メール相談・対面相談の実施（臨床心理士、社会保険労務士等） ◎三茶おしごとカフェで各・週2回実施新たにハラスメント関係の相談窓口設置 ◎専門家による対面、オンライン相談の実施の保管、セミナー等の開催を行う。	・相談件数 ・満足度	・研修センター ・産業振興公社 ・介護労働安定センター

世田谷区介護人材対策推進協議会検討経過

項 目	日 程	主な内容
第 1 回全体会	令和 3 年 6 月 29 日	<ul style="list-style-type: none"> ・世田谷区介護人材対策推進協議会目的および進め方 ・介護人材不足解消に向けた新たな取り組みについて ・検討体制について ・関係団体・国・都・区・他自治体・法人の取組み
第 1 回部会	入所系：7月28日 在宅系：7月29日	第 1 回全体会振返り 課題検討
第 2 回部会	在宅系：9月17日 入所系：9月22日	第 1 回部会振返り 実施事業検討
第 2 回全体会	令和 3 年 11 月 8 日	第 1 回全体会 第 1 回部会第 2 回部会振返り 実施事業検討 好事例収集

関連事業

項 目	日 程	主な内容
事例収集	令和 3 年 12 月 ～令和 4 年 2 月	福祉事業所調査の実施
福祉のしごと 魅力向上 シンポジウム	令和 4 年 3 月 23 日	働きやすい職場環境の整備に向けて ～世田谷区福祉事業所調査の結果を踏まえて～ 録画配信：令和 4 年 4 月 1 日～4 月 28 日 公開講座：令和 4 年 5 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日

世田谷区介護人材対策推進協議会委員名簿

	所 属	氏 名 (敬称略)	部会
事業者団体／職能団体	世田谷区特別養護老人ホーム 施設長会	エリザベート成城 施設長 藤井 義文	入所系部会
	世田谷区内介護老人保健施設	うなね杏霞苑 事務長 武藤 勝臣	入所系部会
	一般社団法人全国介護付き ホーム協会	そんぽの家砧南 ホーム長 朝倉 順也	入所系部会
	世田谷区介護サービス ネットワーク	NPOわかば 代表 辻本 きく夫	在宅系部会
	世田谷ケアマネジャー連絡会	やさしい手祖師谷居宅介護支援事業所 居宅支援事業部長 相川 しのぶ	在宅系部会
	世田谷グループホーム連絡会	グループホームひかり世田谷宇奈根 運営統括部マネージャー 森田 稔	入所系部会
	世田谷区定期巡回・随時対応型 訪問介護看護事業者連絡会	やさしい手千歳烏山 定期巡回・随時対応型 訪問介護看護事業所 責任者 森田 雄二	在宅系部会
	世田谷区小規模多機能・ 看護小規模多機能連絡会	愛・小規模多機能等々力 管理者 竹元 香代	在宅系部会
職業紹介機関／支援機関	渋谷公共職業安定所 職業相談第二部門	統括職業指導官 川上 智司	入所系部会 在宅系部会
	東京都福祉人材センター 人材情報室	室長 垂水 哲哉	入所系部会 在宅系部会
	公益財団法人介護労働安定 センター 東京支部	支部長 飯田 哲也	入所系部会 在宅系部会
	公益財団法人世田谷区 産業振興公社	事務局長 竹内 明彦	入所系部会 在宅系部会
行政等	世田谷区	経済産業部長 田中 耕太	入所系部会 在宅系部会
		高齢福祉部長 長岡 光春	入所系部会 在宅系部会
	世田谷区福祉人材育成・ 研修センター	センター長 瓜生 律子	入所系部会 在宅系部会
学識経験者	昭和女子大学	人間社会学部福祉社会学科 教授 北本 佳子	

事務局：世田谷区福祉人材育成・研修センター

世田谷区介護人材対策推進協議会会則

(目的)

第1条 世田谷区における介護人材の確保及び育成・定着支援について、中長期的な視点も含めた対策を検討し推進するため、区内介護サービス施設・事業者と行政が一体となった「世田谷区介護人材対策推進協議会（以下「協議会」という。）を設置する。

(所掌事項)

第2条 協議会は、次の事項について所掌する。

- (1) 介護現場の革新・生産性の向上に関すること。
- (2) 多様な人材の参入・活躍の促進に関すること。
- (3) 介護の仕事の魅力発信・職業イメージの改善に関すること。
- (4) その他介護人材の確保・育成・定着支援に関すること。

(構成団体)

第3条 協議会は、別表に掲げるもので構成する。

(全体会議)

第4条 協議会の構成団体等が推薦する委員をもって構成し、第2条に定める事項について検討を行う。

(会長)

第5条 協議会に会長を置き、委員の互選による。

- 2 会長は、協議会を代表し、会務を総理する。

(招集等)

第6条 全体会議は、会長が招集する。

- 2 会長は、必要があると認めるときは、全体会議に委員以外の者の出席を求めることができる。

(部会)

第7条 会長が必要と認めるときは、協議会に部会を置くことができる。

- 2 部会は、協議会の構成団体等が推薦する部会員をもって構成する。

(庶務)

第8条 協議会の庶務は、世田谷区福祉人材育成・研修センターにおいて処理する。

(委任)

第9条 この会則に定めるもののほか、協議会の運営に関して必要な事項は、会長が別に定める。

附則

この会則は、令和3年6月1日から施行する。

令和 3 年度 介護人材対策推進協議会報告書

令和 4 年 3 月発行

発行 世田谷区福祉人材育成・研修センター

〒156-0043

世田谷区松原 6-37-10 世田谷区立保健医療福祉総合プラザ 1 階

電話 03-6379-4280 FAX 03-6379-4281

HP <https://www.setagaya-jinzai.jp>