



世田谷区福祉事業所調査から 見える福祉事業所の現状と課題

ホームページ



令和6年3月21日

世田谷区福祉人材育成・研修センター 瓜生律子

公式エックス



@SetagayaKenshūC

世田谷区福祉人材育成・



世田谷区福祉人材育成・

世田谷区の概要

令和6年1月

総人口	918,141人
世帯数(1世帯平均)	496,436世帯 (1.85人)
0~14歳	104,936人 (11.43%)
15~64歳	625,038人 (68.08%)
65歳以上	188,167人 (20.49%)
介護保険の認定 (高齢者) ※令和5年10月	41,480人 人口187,700人 22.01%
認知症症状の高齢者 (日常生活自立度Ⅱ以上) ※令和3年4月	24,090人



100歳以上621人
最高年齢は111歳

平均寿命 令和2年 /平成27年 国勢調査	男性	83.2歳/82.8歳 (全国14位/3位)	障害者 令和4年4月 (自立支援医療・難病含)	45,800人
	女性	88.9歳 /88.5歳 (全国6位/8位)	生活保護受給者 令和4年3月(保護率)	10,104人 (11.0%)

福祉人材に関する世田谷区福祉事業所調査概要

- ・調査目的:喫緊の課題である福祉人材確保に向けて、事業所の取組状況と課題等を調査し、解決策を探るとともに、好事例を収集し情報共有を図る。
- ・調査期間:令和5年12月25日～令和6年2月5日
- ・配付件数:1,257件
- ・回答件数: 443件(高齢:368件、障害:75件) 回収率:35, 2%
- ・調査方法:FAXまたはメール送信➡FAX・メール・フォーム回答
- ・回答事業所数:597事業所(高齢:468事業所、障害129事業所)
- ・調査項目:(1)介護ロボットの状況 (2)ICTの導入状況
(3)外国人職員在籍状況 (4)人材確保・定着支援
(5)補助的業務 (6)インターン、社会福祉士・介護福祉士実習生等
(7)ボランティア・地域の取組み
- ・調査方法:依頼;FAX・メール
回答;FAX・メール・フォーム回答)

介護ロボットの導入

導入事業所 97件/443件(21.9%)

		睡眠センサー	見守りセンサー	睡眠センサー 見守りセンサー	移乗支援機器	移動支援機器	スライディングボード・シート	コミュニケーションロボット
	導入事業所	34/7.7	26/5.9	13/2.9	28/6.3	10/2.3	69/15.6	11/2.5
効果	利用者のADLの改善	5/14.7	4/15.4		5/17.9	2/20.0	3/4.4	2/18.2
	利用者のQOLの向上	17/50.0	7/26.9		10/35.7	2/20.0	14/20.3	8/72.7
	利用者の体調変化の早期発見	29/85.3	18/69.2		1/3.6		1/1.5	
	職員の定着率向上	8/23.5	5/19.2		11/39.3	4/40.0	16/23.2	
	事故防止	22/64.7	22/84.6		21/75.0	5/50.0	38/55.1	
	職員の業務への安心感・負担軽減	28/82.4	22/84.6		24/85.7	8/80.0	47/68.1	1/9.1
	腰痛の改善・予防		1/3.9		26/92.9	8/80.0	52/75.4	
事業所内訳	特養ホーム 件/特養 %	19/65.5	12/41.4	11/37.9	13/44.8	4/13.8	23/79.3	5/17.2
	介護老人保健施設	1	2		1	1	1	
	グループホーム	5	6	1	1		5	1
	看護・小規模多機能居宅介護	3					2	
	特定施設入居者生活介護	5	3	1	4		8	3
	通所サービス		1		2	2	8	1
	訪問介護	1	1		2		15	
	生活介護/障害		1		4	3	3	
	その他				居宅1		居宅3短期1	居宅1

導入:令和4年度調査 66件/315件(21.0%)と比較し、導入事業所の割合は若干、増加。
 効果:①利用者の体調変化の早期発見は睡眠センサーが85.3%と高い ②事故防止は見守りセンサー84.6%、移乗支援75%と続く ③業務の安心感・負担軽減は、移乗支援機器85.7%、見守りセンサー84.6%、睡眠センサー82.4%、移動支援80%と続く ④腰痛の改善・予防は移乗支援機器92.9%、移動支援機器80%、スライディングボード75.4%と続く。

介護ロボットの効果と課題

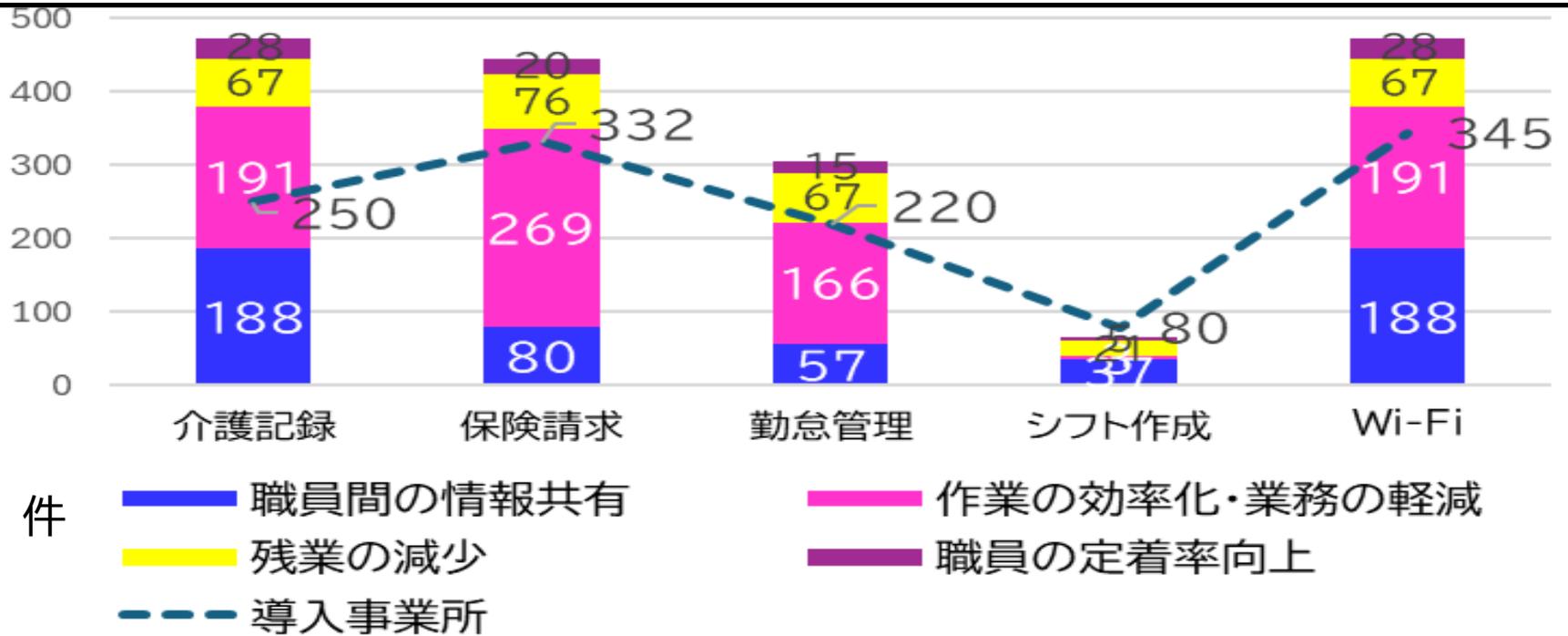
【効果】

- ・スライディングボードなど活用して、持ち上げない介護を実践し、腰痛予防、利用者側の安心感にもつながっている。
- ・利用者のADLや体調の維持、事故防止に役立つ。
- ・記録や機器類の効果的な使用については、職員の教育や定着が重要。
- ・機器類を入れたら、業者と施設内の取組みで効果が最大限に発揮される必要がある。

【課題】

- ・一部業務負担の軽減にはなるが、人材不足は補えない。
- ・機器導入の効果は、少数の利用者のみ適合で限定的。連続した介助に活用できない。
- ・助成金は時間的制約が多く、購入しても現場で使用されないこともある。
- ・機器の効果を自分たちで判断できないと、失敗を繰り返し、機器に期待がなくなると導入も進まないため、導入側の知識や経験が重要。現場と事務が一体となって導入する意義や、具体的な推進体制を組む必要がある。・極小型化、携帯化が進むとよい。
- ・眠りスキャンは5年経過し、機器の故障等、維持管理にかかる費用が課題。
- ・導入したいが、業務に追われ検討もできない状況。
- ・眠りスキャン、スライディングシートは使いこなせていない。
- ・介護度が重度化し、職員の腰痛等体調不良者がいる。ノーリフトケアの周知が必要
- ・入浴のリフトで、安価でコンパクトなものがあると会社に提案しやすい。
- ・移乗用リフトがあるが実際の介護の際はセッティングに時間を要することや、利用者から「怖い」などの意見があり使用場面が少ない。
- ・在宅介護は利用者宅の事情による。

ICT導入事業所と効果



		介護記録	保険請求	勤怠管理	シフト作成	Wi-Fi		
導入事業所	全体	件/%		250/64.6	332/85.8	220/56.9	80/20.7	345/89.2
	高齢分野	224	293	189	70	292		
	障害分野	26	39	31	10	53		
効果	職員間の情報共有	188/75.2	80/24.1	57/25.9	37/46.3	188/54.5		
	作業の効率化・業務の軽減	191/76.4	269/81.0	166/75.5	3/3.8	191/55.4		
	残業の減少	67/26.8	76/22.9	67/30.5	21/26.3	67/19.4		
	職員の定着率向上	28/11.2	20/6.0	15/6.8	5/6.3	28/8.1		

ICT導入効果と課題

【導入】保険請求システム85.5% 介護記録64.6% 勤怠管理56.9%導入
シフト管理は20.7%と導入率は低い。

【効果】

職員間の情報共有は、介護記録が75.2%、作業の効率化・業務の軽減は、保険請求が81%、介護記録76.4%、勤怠管理75.2%と高い。

一方、残業の減少は22.9~30.5%、職員の定着率向上は6~11%と低い。

【課題】

- ・介護ロボット等同様、検討する時間がない
- ・経営陣から現場職員、老若男女の理解が得ないと導入できず、効果が十分に得られないと考えます
- ・ICT以前に、このような報酬改定、或いはマイナスを繰り返すようならば、事業の継続自体を考えようと思います。ICT化も全額に補助・助成はつかない。
- ・システム導入には経費が掛かるので、取捨選択しないとコストばかり膨らんでしまうのが悩み。継続的な補助があればいい。
- ・高価の為、導入しづらい。補助の内容を施設の法人の大きさ等も考慮に入れて頂きたい。人財(日本人・外国人)の定着にICT化は必然だと思えます。是非よりわかりやすく、申請がしやすい内容にしてほしい。

ICTの課題

- ・システムが定着するまで対応習得することに時間を要する。誰でも使いこなせる簡単な機能だと導入しやすい
 - ・作業効率は上がるが、反面費用面が負担になっている。
- 当社のみではなく、地域で同じICT活用について足並みが揃わず活用の拡大ができていない
- ・保険請求システムの種類がバラバラすぎて他事業所とのやりとりがしにくい
 - ・介護記録システムも種類が多いうえにタブレットなどでの記録がやりにくいものがあるが乗り換えしにくい、記録ソフト同士のスムーズな移行ができないようになっており、使いにくいものをむりやり使い続けるしかない、システム側も改善する気がない
 - ・研修等も必要だが、日頃からコミュニケーションを取り合って、できない職員への支援を積極的に行う事が重要。
 - ・互換性もないまま、色んなサービスを使うとシンプルに使えず、定着しない。という課題を感じている。予算の都合もある。
 - ・使用方法を覚えるまでの労力、新しい事を開始する準備、普段の業務がただでさえ滞ってしまい切り替えの大変さ、費用面等考えると、容易でない。
 - ・効率化できるシステムだが、従業員の年齢層が高いため定着に時間がかかる。
 - ・活用する能力不足、システムの工程の多さ、簡素化が必要
 - ・年配スタッフなど、新しいものを覚えることが出来ない人も多く、教える手間とフォローアップを考えると現状の方がお互い楽だと判断します。

介護ロボット等・ICTの導入体制

職員アンケートの実施	51件
委員会等設置	47件
現場職員の参画	116件
デモ・展示会等への参加	69件

現場職員の参画が多いが、デモ・展示会の参加は多くない

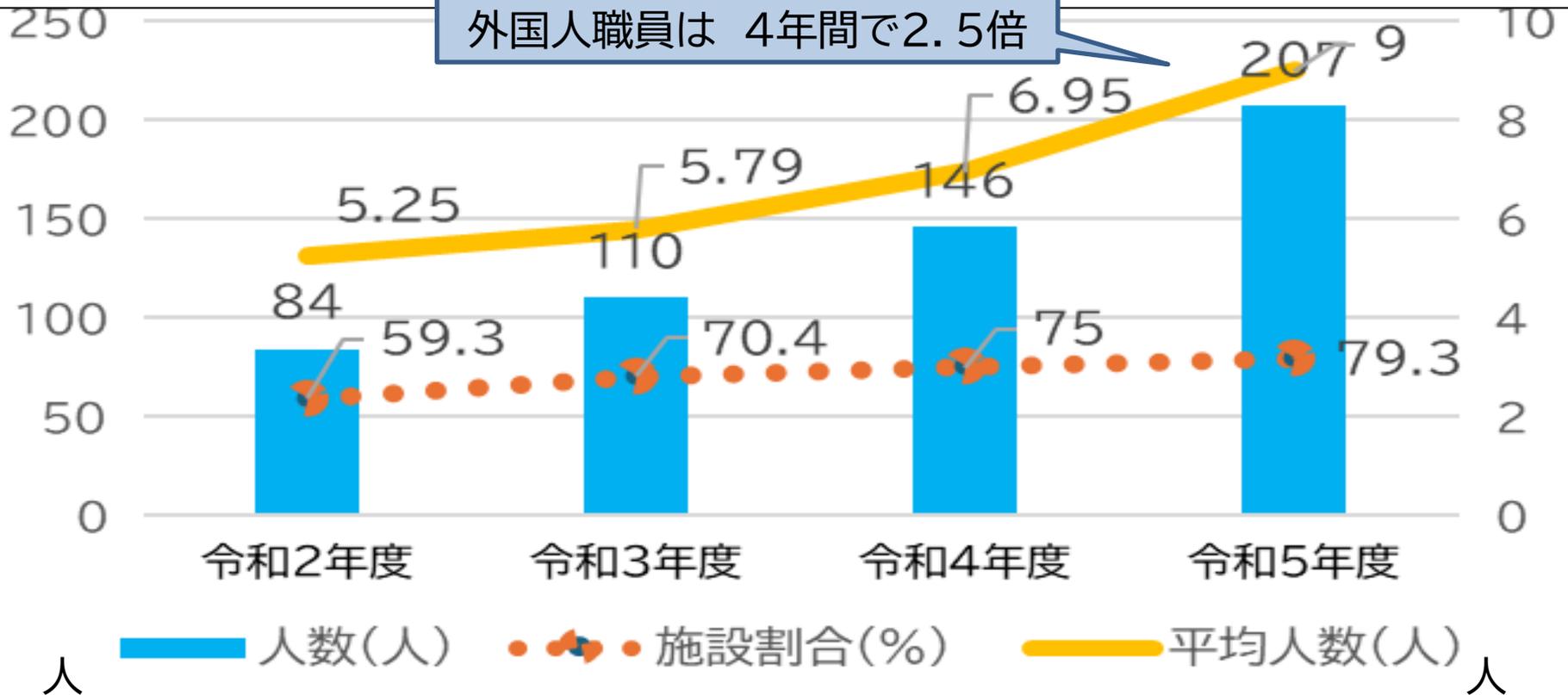
機器・システム導入後のモニタリングやフォロー体制

定期的に行っている	129件
していない	158件
今後する予定	58件

モニタリングやフォロー体制ができているのは、44.9%と半数に及ばない

特別養護老人ホーム外国人職員在籍者の状況

外国人職員は 4年間で2.5倍



	在籍施設数	施設割合	人数	平均人数
令和2年度(27施設)	16施設	59.3%	84人	5.25人
令和3年度(27施設)	19施設	70.4%	110人	5.75人
令和4年度(28施設)	21施設	75.0%	146人	6.95人
令和5年度(29施設)	23施設	79.3%	207人	9人

外国人職員の効果

【効果】

- ・資格と能力があれば問題ない。やさしさ・真面目さがある。順調に実習を進めている。
- ・優秀な人たちが多く、日本人のニート達が目覚めてくれるのではないかと。
- ・技能実習生から資格を取り在留資格介護となるなど頑張っている。
- ・外国人職員にわかりやすいようにマニュアルの漢字にふりがなやわかりやすい言葉を使い、動画や写真を積極的に用いることで、無資格未経験の日本人職員にとってもわかりやすいものになる。お互いに理解し合おうとして、外国人職員がいるとコミュニケーションが活発になる。
- ・介護福祉士や看護師資格を取得し、他法人や他施設での経験豊かな職員が集まっています。ユニットリーダーなど役職のついた外国籍職員もいます。とてもまじめな職員が多く、入居者に思いやりを持って接することができます。外国籍職員がいることで、お互いに、よりわかりやすい言葉を使って話そう、コミュニケーションをとろうとするので、施設全体のチームワーク良さに繋がっていていると思います。
- ・人材確保が日本人に比べ容易である。
- ・新たに外国人人材が入った時、先行して入っている外国人人材が指導者となれるように体制整備。
- ・特定技能で地方から都市部に来たい方が多く、経験のある外国人職員の採用が出来て非常に助かりました。5年で介護福祉士をとれなかったら帰国ではなく、企業の推薦があれば1年後ごとに延長可能等、真面目に頑張っている外国人の方が救われると良いなと感じます
- ・真面目で頑張り屋、純真な印象で、ご利用者や周りのスタッフに良い影響を与える。

外国人職員の課題

【課題】

- ・導入時のコストが高い。日本語力や記録面、文化・習慣の違いが課題
- ・採用コストが非常に高い。育成環境が整っていない。記録、文章の作成が課題
- ・職員や利用者が外国人というだけで身を引いてしまう。日本語の細かいニュアンスを理解できなく、相手を困らせてしまう。日本語能力(特に敬語)の向上
- ・訪問介護には日本の文化に順応している人でないと厳しいと思います。
- ・一人で訪問するヘルパーの仕事は、言葉、風習の問題が懸念される。外国人人材とひとくくりではなく個人差があるため、人材不足を解決するひとつとして期待はある。
- ・日本語での読み書きやコミュニケーション・外国人特有の文化や宗教などの理解を深めるための研修や受け入れ体制の確保・教育体制
- ・制約が多い。管理会社への費用が掛かる。初期費用が高額で事業所の負担が大きい
- ・言語の壁(コミュニケーション、記録、研修等)。宗教上の理由から勤務中の礼拝がある。日本の文化を理解せず、ご入居者様とトラブルになることがある。長期の休暇希望(帰国など)がある。
- ・特定技能外国人の採用等進めたいが法人内での意見統一が難航し思うように進まない
- ・入居者の前で母国語で話し合うことがあるため、入居者の前では日本語で話すように指導している。・結婚、出産期を迎え、不安定になっている。
- ・知的障害分野でどの程度の働きが可能かわからず、積極的には動けない。支援員には察する力が大いに求められるので、文化や生活様態の違いでそれに気が付けるかというのか大きな懸念点

外国人職員が
働きやすい職場
となるように…
外国人職員交流会
(令和6年2月22日)の開催



外国人職員交流会意見交換から

【日本で働くきっかけ】

- 日本の教育の高さを学びたかった。
- 日本にはいいアニメがあり、自分の国よりもお給料も良かった。
- 雪を見たかった。大学の先輩が日本で働いていたこと。家族を支えるため海外で働きたかった。
- アニメを見て日本の文化に興味を持った。歌舞伎を見てより衝撃を受けた。
- 日本で働く先輩の影響と、日本はやっぱり安全という印象と、自然も美しいこと。
- 日本人はちゃんと教えてくれ、技術が高いこと。
- 先輩に誘われて日本に来て、先輩と一緒に働けてよかった。
- 自分の国に介護の仕事がなくて、興味を持って働きたいと思ったことと、あと日本で介護の仕事ではないんですけど、一回働いて国に戻ったんですけど、また日本で働きたいと思って、介護の仕事で戻ってきました

【こまったこと】

- 職員が少ない
- 日本語のちょっとしたニュアンスに困ったり、専門用語がむずかしいので、勉強したい。漢字が難しい。
- 花粉症やゴミの分別がすごく難しい。
- 音読み訓読みや、「行く」と「行う」で読み方の違いが難しい。

外国人職員交流会意見交換から

【こまったこと】

- ・インドネシアでは、食べ物に困っている。
- ・病院の手続きやお話が大変。
- ・仕事の申し送りがよく聞き取れない。看護師が早口。
- ・お風呂の介助の時に、嫌だっという人の対応に困っている。
- ・漢字と専門用語。
- ・困った時に、同じ職場に同じ国の先輩に教えてもらって助かってます。

【やりがい】

- ・やりがいってという言葉もわかりにくい。
- ・人間関係が良くて、一緒に勉強したりとか、そういったのがすごくいい。
- ・高齢者の方に自分の説明が伝わって笑顔が見えたことがやりがいにつながった。
- ・一日事故もなく、無事に終えた時、うまく自分の仕事も一つ一つこなせた時。
- ・スキルアップをして、みんなと笑顔で仲良く働けているところ。
- ・ご利用者の笑顔、ありがとうって言われると、すごくやりがいになります。
- ・できなかったことが先輩にレクチャーもらって、一人でできると喜びにつながり、できないことが克服できるようこと。
- ・母国の食材を売っているお店が増えてきているというところと、仕事帰りにスーパーによると半額のお弁当が売っている

外国人職員交流会意見交換から

【こうだったら良いと思うこと】

- もっと、職員が増えたらいい。
- 仕事で一人でテキパキこなしたい。
- お給料を上げてほしい。
- もっと上司に話を聞いて、思いを知っていただきたい。
- 基本的には生活すごく満たされていて、やっぱりその日本語の部分がもう少し上手になれば、ある種今困っている言葉おおむねクリアできます
- タクシー代がもうちょっと安かったらいい

【これからの夢】

- 国家資格取るために勉強し、介護福祉士、看護の資格を取りたい。日々成長したい。
- 家族を日本に連れてきて一緒に暮らしたい。日本国内を旅行したい。
- 結婚して子供もいて、幸せになりたい。
- 日本語が堪能になって、いずれずっと日本で暮らしていきたい。
- 富士山を見たい、登りたい、日本全国回りたい。
- 言葉の壁を取っ払いたい
- 母国の治安が悪いので、日本で継続して働きたい。
- インドネシアに帰って日本語を伝えたい、
- 日本人ともっとペラペラ喋れるようになって、専門用語、介護技術を持てるようになりたい。

外国人職員交流会意見交換から

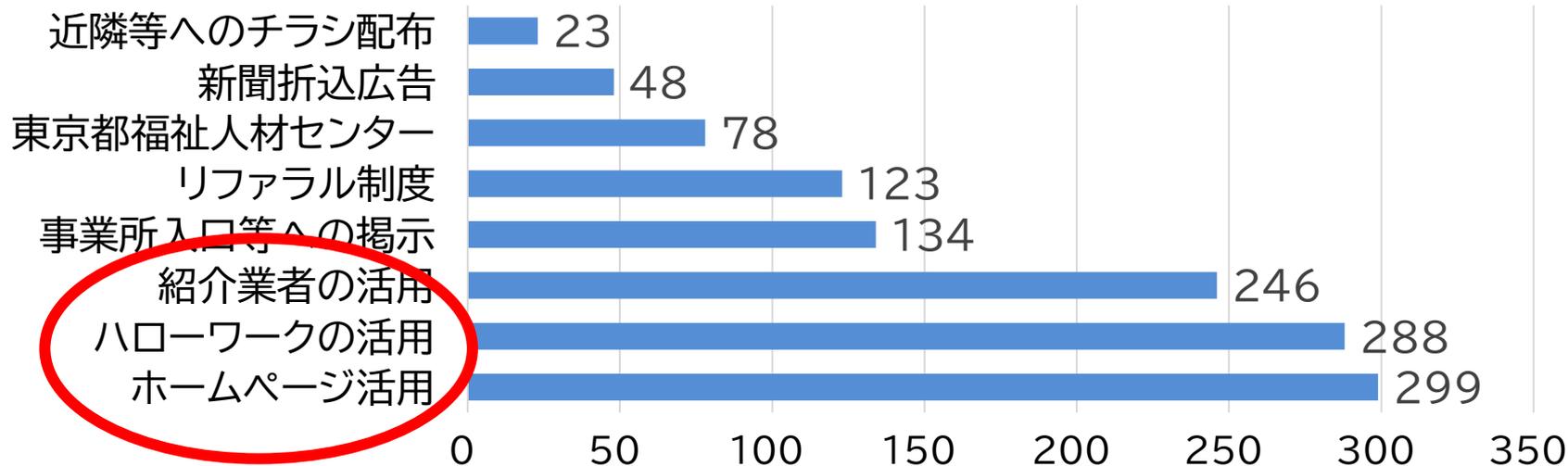
【感想】

- ・日本は財布を落としても見つかる、夜、一人で歩いても安全な国と、日本の魅力を知ることができた。
- ・私の施設だとベトナムの方が多いが、今回グループで他のお国の方と色々な意見を聞いて、とてもいい機会になりました。
- ・外国人で介護という仕事を担うこと、如何ばかりかと思えます。上司とゆっくり話をする機会がないとのこと気づかせてくれました。先のことを考えてどんなことを考えているか知ることは大事なことと思いました。
- ・前向きでまじめに頑張っている様子に素晴らしいなと思いました
- ・仕組み、システムの違いというか。N3を取らないと、来日できない国と、日本に来てから、N3をとれる国と違うことが分かった。

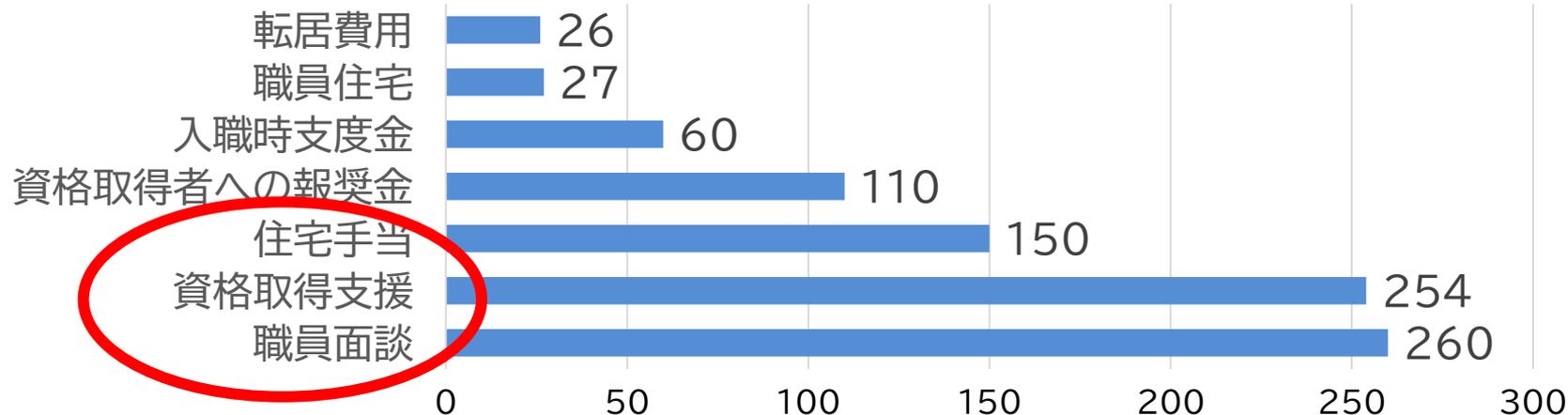
人材確保・定着支援の取組み

(件)

求人方法



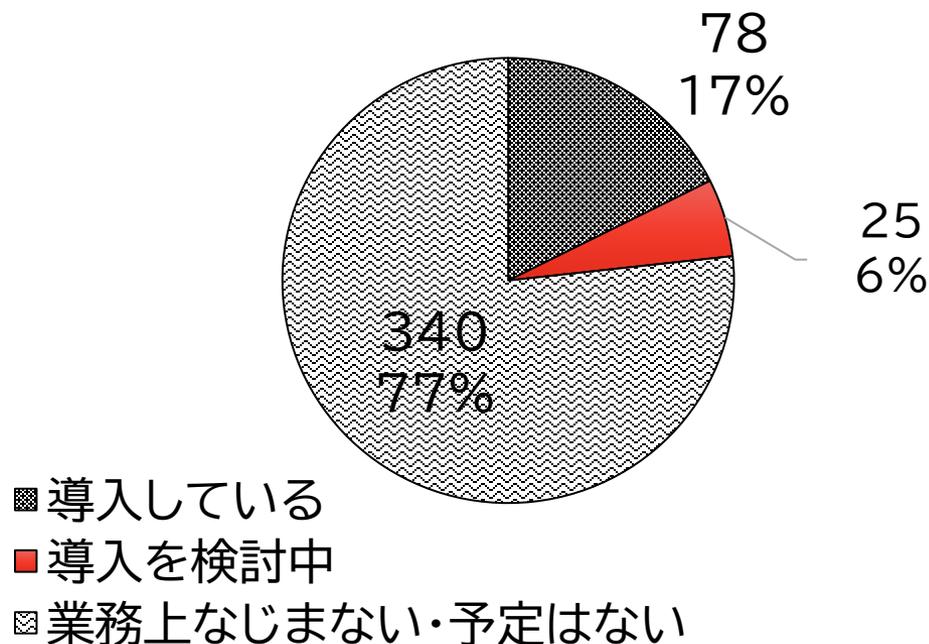
職員の支援策



補助的業務の担い手の活用

導入している	78件	17.6%
導入を検討中	25件	5.6%
業務上なじまない、予定はない	340件	76.8%

補助的業務 (件)



インターン、社会福祉士・介護福祉士実習生等 (件)

受け入れている	115件	26.4%
受け入っていない	328件	73.6%

受入れ (件)

インターン	36
社会福祉士	39
介護福祉士	56
ケアマネ	9
保育士	6
教職(介護体験)	4
看護師	3
PSW	2
初任者研修	2
かいチャレ	2
公認心理師	2
職業訓練校	2
その他	7

受入れのメリット (件)

職員採用につながる	47	40.9%
福祉の仕事の理解が進む	61	53.0%
業務の振り返りにつながる	37	32.2%

その他自由意見

- ・地域貢献 ・職員の育成
- ・地域の福祉施設として役割
- ・学びへのつながり
- ・人材育成
- ・社会的義務の一環
- ・あまりメリットを感じない

その他内訳
 理学療法士、保健師
 音楽療法士、作業療法士
 管理栄養士、歯科衛生士
 学生(個別)

ボランティア・地域での取り組み

- 地域に力のある人材が多く、支援が必要な方と支援してくださる方がつながる場所づくりがあるといい。ご近所付き合いで助けてくださる環境づくりを地域で取り組んでほしい。
- 地域活動は重要ですが、取り組みは個人の負担(金銭的な報酬外)になることが多く、個人的な興味関心が無いと続かないのが課題と考えます。
- ボランティアを募集すると、お元気な高齢者の反響は時々あります。中には、高齢ですがお元気な方は、仕事として働ける場を求めているようです。しかし、現状では専門職を募集すると、職種によって応募の偏りがあります。医療職や主任ケアマネは応募が少なく、採用に時間がかかり、悩みの種です。
- ボランティアについては実態把握等でなるべく参加意欲があるか？をお聞きするようになっています。そのうえで参加・希望される場合には社協やあんすこボラとして改めてお誘いし、地区内のマッチングを行うことを検討している。
- ボランティアの受け入れは徐々に回復してきているが、ボランティアも高齢化しているためスムーズな受け入れが難しいケースが散見される。地域の自治会とのかかわりをより強く持つため地域行事への関わりを継続していく。
- 歌やマージャンのボランティアの方々に来てもらい、活動の質が上がっています。
- ボランティアの受け入れしたいが、窓口がわからない。
- 通所や訪問介護、居宅支援事業所の閉鎖が続き、人材や体制確保の困難さが顕著になってきている。地域住民との活動等の取り組みについても、活動をしていた地域住民自体が高齢化してしまい次の担い手不足が感じられる。
- 補助的業務について、有償ボランティアとして受け入れています。

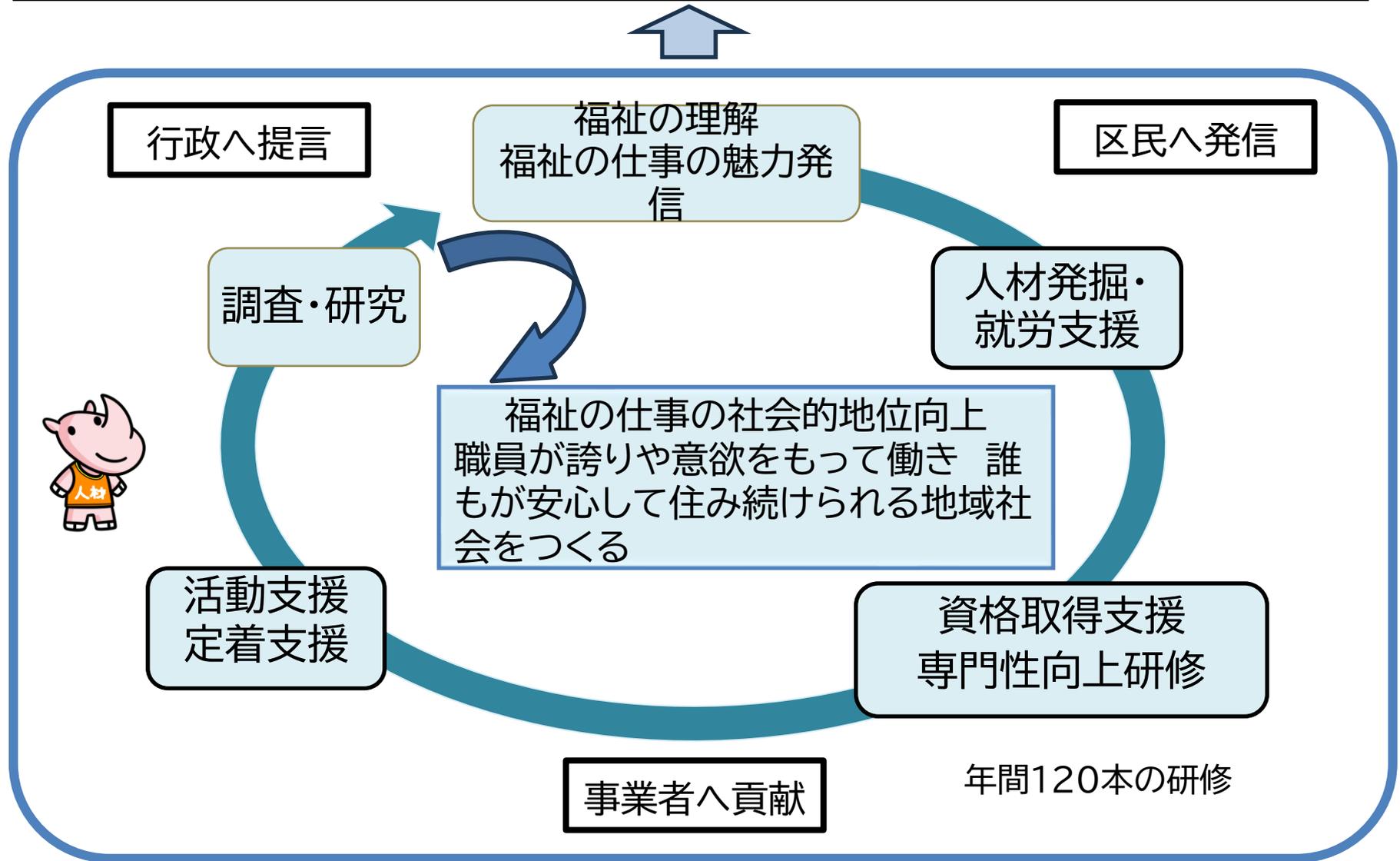
ボランティア・地域での取り組み

- 毎月、音楽・紙芝居のボランティアが3回入ってくださり、ご利用者もとても楽しみにしています。
- 地域密着型施設として、地域のお祭りや集まりに積極的に参加している。
- コロナが第5類となり、地域活動を始めております。地区の方たちやまちづくりセンターの方とも協働し、進めています。
- 新型コロナ・ウイルスが5類に移行してから開所した施設のため、ボランティアの受け入れや地域交流も積極的に行っています。1階の地域交流スペースにカフェを併設し、地域の方が利用できるようにしています。スタッフがほっと一息つける場所にもなっています。これから地域と積極的に交流を図っていきたいと思います。
- 先日、自施設地域交流にて、ボランティアの方たちとお話ができ、とても勉強になりました。
- コロナ以前はベッドメイキングやクラブ活動、話し相手、洗濯物たたみ等、様々な方々がボランティアでサポートしてもらっていたが、コロナ後は再開できていない。
- 地域との関わりという点では、施設開放の一環としての秋祭りが挙げられる。子どもを含めた多くの地域住民が来場している。
近隣小学校のフィールドワーク学習の受け入れ先、中学校の職業体験先となっている。取り組みを継続し、障害とは何か、障害者とはどんな存在か、障害者福祉とはどんな仕事なのかなどについて、理解啓発を進めている。

福祉人材

- 限定的ではあるがボランティアの受入を行っていたが、コロナを機に受け入れは減少している。現在は精神保健福祉士の実習受入れや他施設からの1日実習など、受入可能な範囲で対応している。福祉人材についてはそのような出会いから繋がっていくケースが多い為、より多くの方が実際に利用者の方々と過ごす機会が増えることが望ましいと考える。
- 人不足が慢性化している。働き手が少ないのだから書類(計画書等)や居宅訪問・運営推進会議など誰も得しない業務を国や都がやめたらいいと思う。そうすれば書類などに時間をとられず、現場で利用者様の対応ができるのに、といつも思っています。
- インターン・実習生等について受入れしていないが、「福祉のしごとの理解がすすむ」と思う。依頼があれば受け入れたい。
- 福祉人材について：訪問介護の現場では、シニアの方々が活躍できる業務がたくさんありますので、健康で働く意欲のある70代、80代の方を積極的に採用し、人材不足の解消に取り組んでいます。
- ヘルパーの高齢化が進んでいます。若い人材が福祉関係の仕事に就いてくれるためには、収入アップや設備導入が必要と思われます。
- 人材の教育と確保が必要と感じています。地域の中で連携していける仕組みがあるとより良い在宅ケアになると思います。

世田谷区福祉人材育成・研修センターの使命 誰もが安心して暮らせる地域社会の実現



ご清聴ありがとうございました。 世田谷区福祉人材育成・研修センター