

福祉の仕事魅力向上発信シンポジウム

# 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

令和5年3月1日

世田谷区福祉人材育成・研修センター

瓜生 律子

# 世田谷区の概要

令和4年4月

- **総人口** : 917,145人
- **世帯数(1世帯平均)**: 491,159世帯 (1.86人)
  - 0~14歳 : 107,762人 (11.75%)
  - 15~64歳 : 622,897人 (67.92%)
  - 65歳以上** : **186,472人 (20.4%)**
- **介護保険の認定高齢者(令和4年3月)**: 40,934人
- **認知症症状の高齢者(日常生活自立度Ⅱ以上)**: 24,413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)
  - 100歳以上の方 583人 最高年齢の方 109歳(3人)
- **障害者(難病含む)** 39,726人
- **生活保護受給者** 令和3年3月(保護率) 10,131人(11.0%)



◎今後、生産年齢人口が減少し高齢者人口は増加して、人材不足はますます厳しくなる。

## 福祉人材に関する世田谷区福祉事業所調査調査概要

- ・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4年10月4日～令和5年
- ・配付事業所数 :1,323事業所(高齢;929事業所 障害;394事業所)
- ・回答事業所数 : 315事業所(高齢:205件、障害:110件)
- ・回収率 :23.8%(高齢;22.1% 障害;27.9%)
- ・サービス事業所数: 433(高齢:281、障害152)
- ・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)腰痛予防策 (5)求人方法 (6)職員の支援策 (7)補助的業務の活用
- ・調査方法:高齢(研修センターFAX送信➡回答FAX・メール・フォーム回答)  
障害(区所管課よりメール送信➡FAX・メール・フォーム回答)

(1)介護ロボット利用状況 66事業所/315事業所(21%) 令和3年度:59事業所/345事業所(17.1%)

	睡眠センサー		見守りセンサー		(睡眠+見守りセンサー)		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	
	3年度	4年度	3年度	4年度	3年度	4年度	3年度	4年度	3年度	4年度	3年度	4年度
導入事業所数	20	27	27	21	8	10	30	36	14	9	3	6
活用している	20	25	25	20			23	32	5	5	1	5
活用できていない			2				2	3	7		2	1
利用者・職員両者に効果	14	21	17	15			8	17	4	2	1	2
利用者に効果		1	4	4			2	9				3
職員に効果	4	4	2	1				4	1	3		
効果なし	1		2				2	2			2	
未回答	1		2						2			
特養ホーム	14	17	12	12	7	9	12	12	7	8	2	3
老健	1	2	1	1	1	1	1		1			
(看護)小規模多機能	1	1	2				1		1			
特定施設入居者	2	5	2	2			1	2				3
グループホーム	2	1	4	3				1	1			
訪問・通所系			6	2			8	9	2	1	1	
障害(重度訪問・生活介護)							4	10	1			

特別養護老人ホームの導入状況:この3年間で移乗・移動リフトを除き、介護ロボットの活用が増えている。

2年度:睡眠センサー(15)見守りセンサー(9)睡眠+見守り(4)移乗・移動リフト(13)移乗アシスト(4)コミュニケーションロボット(7)

## 介護ロボットの効果と課題

- 【効果】
- ・睡眠センサーは生活リズムがつかめ、巡回のタイミングがわかり、睡眠を妨げない。ターミナルでは心拍数、呼吸状態も把握でき、安心感がある。スタッフの介護負担の軽減ができる。
  - ・移乗リフトや移乗アシストスーツ等については活用可能な職員は積極的に使用している。
  - ・マッスルスーツは女性は特に夜間の連続の排泄介助に活用しているが、男性は使用していない。
- 【課題】
- ・移乗用リフトは職員の負担軽減を図れるが、使用方法は、十分な研修、利用者の理解が必要。
  - ・機器類のため導入当初は、機器類活用に時間がかかった。また、そのデータなどの活用にさらに時間を要する。機械のため、故障・修理が発生し維持費がかかる。
  - ・機器類が全入居者分ないので、優先度の高い方から順に使用しているため、足りないこともある。
  - ・すべての職員が簡単に使用でき、業務効率化できるような製品が望まれる。
  - ・施設として介護ロボットを活用する為の仕組みづくりが必要だが、まだ構築できていない。
  - ・導入半年経過したが、機器の正しいセッティングや分析方法が浸透せず良さが十分に発揮できていない。
  - ・見守りセンサーは検討したが、利用者がカメラに拒否感があり導入はやめた。
  - ・リフト等、ご家族が使用を反対するケースがあり、積極的に導入できない。狭い個人宅には活用は困難。導入費も高額。メンテナンス費用が掛かる。
  - ・介護ロボットのイメージがわからないが、値段や使い勝手が折り合い悪く感じる。
  - ・体重でセンサーが作動するため、30キロ以下の軽い体重の方はまれに反応しないなどの誤作動が起きる。
  - ・リフトはスペースの点から入れられない。導入しても使用しにくい。
  - ・移乗ロボットは数回デモを行ったが、費用面の問題で導入に至らなかった。
  - ・導入補助金が必要、簡単な操作、利用者に無理なく、ペースメーカー等に干渉しない必要がある。
- ➡介護労働安定センターや東京都社会福祉協議会等へ、現状を伝え支援策をともに検討する。

# 介護ロボットの導入モデル 厚生労働省



## 機器導入のポイント

1. 改善活動の準備: プロジェクトチームをつくる。現場担当者、経営層も関与。経営層によるキックオフ宣言、取組の意義等の周知

2. 現場の課題の把握: 現場の課題、今後どのようなケアを進めていきたいのか、議論して見える化する。介護ロボットの導入を前提とした議論

3. 実行計画: 導入後のオペレーション変更の検討、導入後の効果を把握するための定量的な仮説の設定

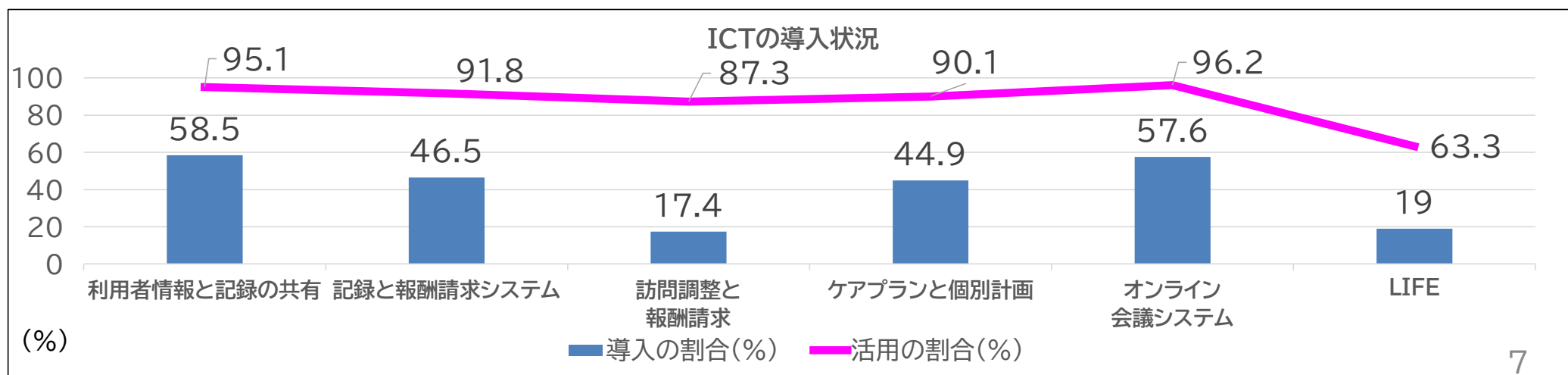
4. 改善活動: 導入準備、利用者へのケアの提供、導入後の効果検証

5. 改善活動の振り返り: 期待していた効果(仮説)に対する効果検証、振り返りミーティングの実施

6. 実行計画の練り直し: ありたい姿に向けた次の取組や、新たな課題への検討

## (2)ICTの導入状況 導入事業所の割合と活用状況 導入236件/315件(74.9%)

	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	オンライン会議システム	LIFE
導入事業所	185	147	55	142	182	60
導入の割合(%)	58.5	46.5	17.4	44.9	57.6	19.0
活用している	176	135	48	128	175	38
活用の割合(%)	95.1	91.8	87.3	90.1	96.2	63.3



# 介護サービス事業所におけるICT機器？ソフトウェアに関する手引き

(厚生労働省)

## 介護サービス事業所におけるICT機器・ソフトウェア導入に関する手引き Ver.2 概要版



※本手引きは厚生労働省「平成28年度居宅サービス事業所における業務効率化促進モデル事業」にて作成された手引きをもとに、令和3年度にVer.2として見直しを行いました。この概要版では、令和3年度に見直しを行った内容を中心に概要をご説明いたします。



## 介護サービス事業所におけるICT機器・ソフトウェア導入に関する手引き 概要版



### ICT機器・ソフトウェアの導入の全体像の詳細

- 1 電子保存による文書量削減**
  - パソコンやタブレット等のICT機器、クラウドサービス等を使って各種文書を電子上で保存
  - ⇒ 事業所内で保管すべき紙の量を削減
- 2 転記不要（一気通貫）による記録負担軽減**
  - 介護記録入力、情報共有、報知事務といった事務が転記不要（一気通貫）で作成できるICT機器やソフトウェアを利用
  - ⇒ 記録の負担を軽減
- 3 標準仕様の活用によるデータ連携の効率化**
  - 厚生労働省「居宅介護支援事業所と訪問介護などのサービス提供事業所間における情報連携の標準仕様」（標準仕様）を実装したソフトウェアを導入
  - ⇒ ケアプランのデータ連携の効率化
- 4 情報共有の促進による介護の質の向上**
  - 医療機関を含む多職種間で記録以外の日々の利用者に関する情報を共有するため、ICT機器・ソフトウェアを活用
  - ⇒ 情報共有が促進され、利用者に対する介護の質が向上

### ICT機器・ソフトウェアの導入事例

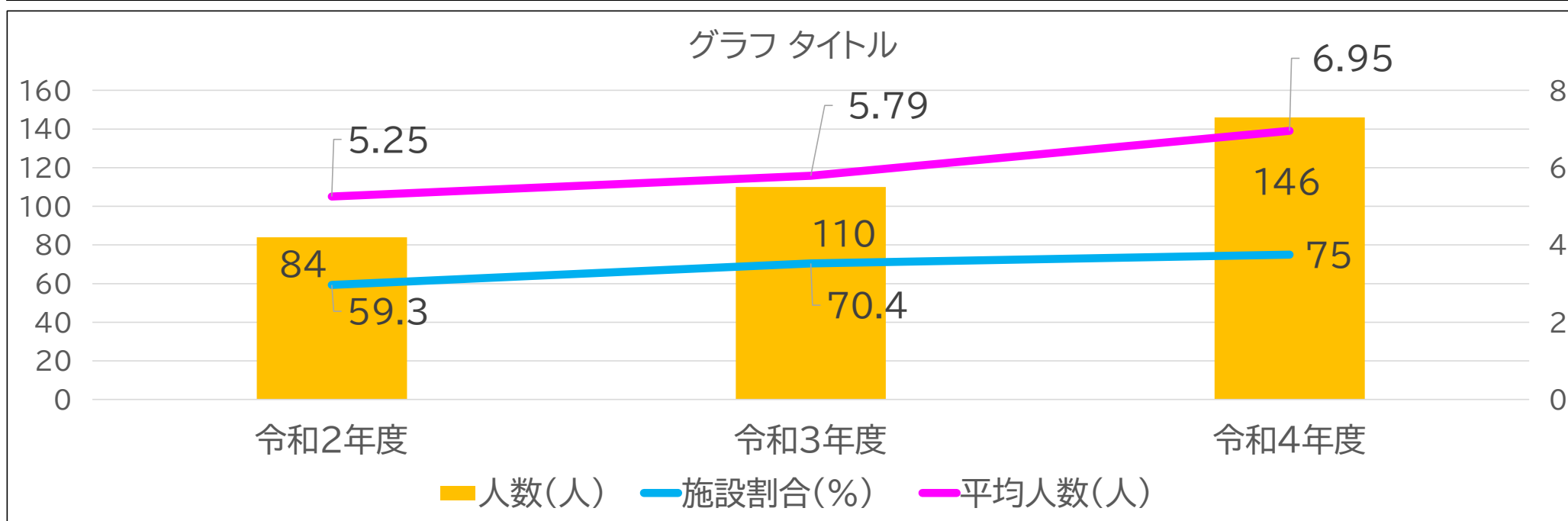
- 本手引きでは、ICT機器・ソフトウェアを導入し、上記全体像の①～④に取り組んでいる事業所や地域の事例を紹介しています。
- さらに、手引き本文では、過去の実証事業をもとにした訪問介護や通所介護事業所における記録業務や報酬請求業務の効率化を図った事例（A～E法人）も紹介されています。

事業	サービス提供	施設 テーマ	導入したICT機器・ ソフトウェア	概要
F	訪問看護	①-②	-タブレット端末 -介護ソフト、バックオフィスソフト等のクラウドサービス型のソフトウェア	-紙の文書量を削減できたことで、保管場所を削減 -計画書から日々の記録へ連携されたことで、日々の記録の作業自体も削減 -職員は訪問の合間に記録作成が可能になり、残業時間が増減、など
G	訪問介護 -定期巡回・随時対応型訪問介護看護 -夜間対応型訪問介護	①-②	-デスクトップパソコン、ノートパソコンの他に、携帯電話、スマートフォンを導入	-職員はパソコンとタブレット端末、いずれでも記録が可能 -管理者は介護ソフト上で随時、記録内容を確認 -介護ソフトのクラウドで記録を電子保存 -スマートフォンのチャットツールより、職員間で利用者の申し送り事項を円滑に共有
H	居宅介護支援	③	-介護ソフト（標準仕様を実装）	-同じ介護ソフトを使用している他法人の事業所へ積極的に連携 -介護ソフト上でのケアプランのデータ連携を実現 -データ共有を通じて、サービス提供者（実績）の内幕をそのままデータで取り込むことができると手続が削減
I	居宅介護支援	②-④	-パソコンや携帯電話、タブレット端末、転記不要（一気通貫）の介護ソフト -医療介護情報共有システム	-医療介護情報共有システムを通じて一度記録したことが全ての関係者へ伝達 -医療介護情報システム上で医療的対応をもらえる体制を構築
J	地域（都道府県医師会による医療介護連携）	④	-医療介護情報共有システム	-医療機関や介護支援専門員以外の、ホームヘルパー等、利用者と関わる全員に連携 -情報を送る側と見る側、いづれも機能的拘束がなく、自由にやり取りが可能



### (3) 特別養護老人ホーム外国人職員在籍者の状況

	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	5.79人
令和4年度(28施設)	21施設	75.0%	146人	6.95人



## 外国人職員 効果

- ・人柄は全体的に良く利用者の対応もとても優しく喜ばれている。
- ・よりわかりやすい言葉づかい、マニュアルの作成や動画作成などを行い、**日本人の無資格未経験職員にとってもわかりやすい環境を整える事につながっている。**
- ・基本的に全員勤勉で、介護の仕事が好きで続けているので、**職員や利用者との関係は良好。**永住者や日本人の配偶者であれば、ある程度日本文化や慣習になじみがある。そのため、漢字や難しい日本語を工夫して伝えれば誤解はほとんどない。
- ・ 人員確保に大きく貢献。安定した採用計画と運営ができています。
- ・ 言葉の壁がクリアできれば問題ないと思う
- ・ 訪問介護は、コミュニケーションと文化の違いが懸念されるが、訪問介護員も外国人人材を取り入れていくべきだと思う。
- ・ ニートが沢山いる日本。働きたくない人に福祉は無理。働く意欲がある人材が安心なので、頼るしかないと思う
- ・ 研修センターの動画視聴の研修は理解できない所を何度も繰り返し見ることが出来、それでも理解出来ない場合は一緒に学んでいくようOJTを行っている。

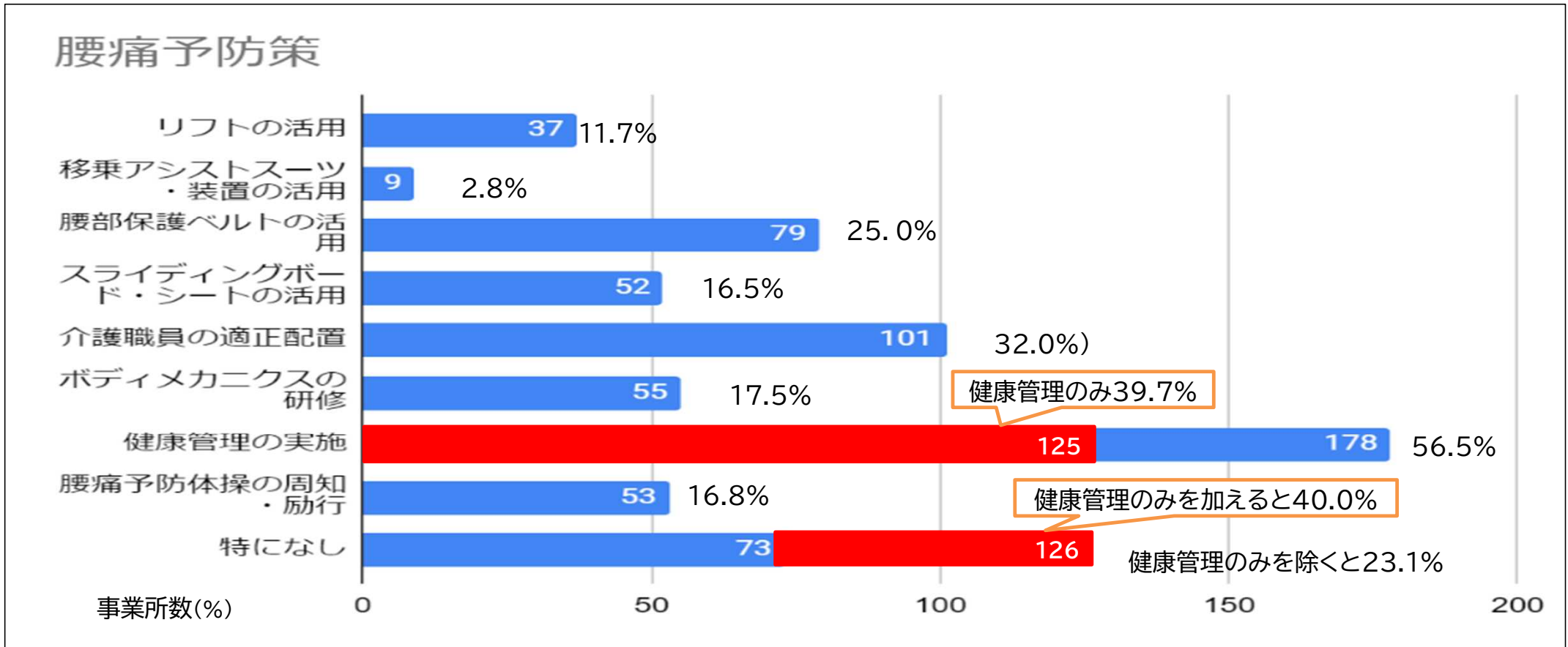
## 外国人職員 課題

- ・ 言葉の壁、記録、教育、価値観の違い、文化や習慣の違いをどうすり合わせられるか。
- ・ 細かな指導に時間を必要とし、記録の書き方が困難な様子が見られる。
- ・ 外国人職員同士の組み合わせでの業務も増え、母国語での会話が増え、日本語を取得し辛い。日本人が疎外感を感じることもある。
- ・ 受け入れられない方や偏見をお持ちの利用者や家族が、気に入らないことを外国人職員のせいにし、トラブルになることがある。
- ・ 在留資格更新などの手続きや書類作成が難しいため、サポートできる職員・体制が必要。
- ・ 留学生は日本語ができて（漢字が書けても）、日本の慣習の具体的な説明や指示を心がける必要がある。
- ・ 勤勉だが、分からないことや困っていても「大丈夫」と言うので、コミュニケーション、文化的なことの理解も必要。
- ・ 日本人と同等の給与だが、コミュニケーションや業務の一部に言語の壁によるフォローが必要などところが多分にあり、やや不満につながっている。
- ・ コミュニケーションに疑問があり、利用者宅での訪問介護のを任せるのは躊躇する。今後も採用の予定はない。
- ・ 福祉専門学校が閉校し、専門学校からの人材確保は難しくなっている。外国人人材確保策の検討が必要。技能実習生についてはその手続きが煩雑で、法人で対応するのは難しいとして断念した。
- ・ 日本の働き方は残業など多いし、外国人が働く環境がきちんと整えられているか心配。

→3月23日(木)外国人職員交流会の実施

「本音で語ろう！！」世田谷区国際課職員による区の支援策の説明も行う。

## (4)腰痛予防策



令和4年度調査では、「腰部保護ベルト」「職員の適正配置」「健康管理」「腰痛予防体操」を新たに加えた。「特になし」に健康管理のみを加えると、126事業所(40.0% 令和3年度56.6%)、令和3年度よりその割合は減少した。

# 定着支援策① 職場での腰痛を予防しましょう！

## 「腰痛予防対策指針」(平成25年6月改訂)介護・看護作業全般に拡大

### ・ 指針の主なポイント

#### 労働衛生管理体制の整備

・ 人力のみの作業の場合  
男性(満18歳以上): 体重の約40%、  
女性(満18歳以上): 男性の場合の  
約60%程度

#### 作業管理

作業方法(補助機器)、  
作業手順、作業姿勢、作  
業時間、作業量など

#### 作業環境管理

温度、適切な照度、滑り  
にくい床面、十分な作業  
空間など

#### 健康管理

健康診断、腰痛健診、  
腰痛予防体操など

#### 労働衛生教育

腰痛予防のための  
教育・指導

# 腰痛の原因

- 予定通りの移乗は、リフト使用やボディメカニクス、2名介助等で腰痛は防げるが、**突発的な無理な動作による腰痛が防ぎきれていない**。予測不能で起こる腰痛事例を職員に周知して、ケア時に活かしてもらうように努めたいが・・・あくまでも予測不能なので難しい。
- **人員が少なく一人ひとりの疲労が蓄積している**ため、さらなる負傷につながってしまうことがある。
- 腰痛緩和がみられると即サービスとなり、繰り返しの悪循環が生じ、**介護員不足**の課題は今後も残る。
- 腰痛体操などの励行は人的余裕がなくできない。
- 急な欠勤に対しての人員対応ができない。
- 腰痛になった職員をゆっくり休ませることが難しく、治療が長引く恐れがある。
- 身体の大きな利用者を介護できる職員に限られる事で負担が偏る。
- 腰痛に限らず、介護職員の高齢化が原因。
- **技術がともなわないなかでも現場に入らざるをえない**。
- **慢性的人材不足**により入浴業務等の腰痛発生可能性が高い。業務に高頻度で当たらざるを得ないこと。
- 介護職員の適正配置→重い人を対応する職員に限られること(男性職員)
- **忙しくなると起こりやすい。人出不足の解消が必要**と思います。
- 介護技術向上、看護技術の向上が必要
- **技術の足りない部分をサポートするのが難しく**、ベテランより介護経験のない新人が腰痛になりやすい。
- 研修や準備体操等の実施を検討していきたい。
- 職員は皆、10年超えなので、**各自でケア**している。
- 慢性腰痛の者は多く、**自己流での対処方法**を取り入れている者も多い。

## 腰痛の原因

- ・ 時間短縮で、ベッドの高さを低いまま中腰でケアしてしまう。
- ・ 排泄交換時の無理な体勢が腰痛の原因の一つだが、腰痛が「ない」「軽い」職員はベッドの高さを調整しないことが多く、徐々に蓄積され、腰痛を悪化させている。
- ・ 腰痛にならないと腰痛予防策の大切さが伝わりにくい。
- ・ 自分はまだ大丈夫だと思って、力任せにケアしてしまうことがあり、予防する意識が浸透しない。
- ・ 予防の意識が少なく、スライディングボードなど用意しても、力任せにケアするなど、予防意識が低い。
- ・ 各職員が福祉用具の効果をもっと理解する必要がある。
- ・ 予防策を行っていても、新人職員は腰を痛めることが多い。
- ・ 既に腰痛もちが複数いるが、だましだまし仕事に就いている。
- ・ 個々に身体状況が違うので、予防策を行っても改善しないことがある。
- ・ 個々の自覚が大事。腰痛予防体操等周知実行していきたい。
- ・ 職員の高齢化と入居者の重度化が進んでいる。腰痛予防体操など定期的に行っているが、今後、腰痛による職員の長期離脱の可能性も多いにある。
- ・ 「自分のやり方・姿勢は正しい」と思いこんでいる職員への指導をいかに進めるか。
- ・ 職員はほぼ腰痛をもっているが、高齢化により、予防策が難しくなっている。
- ・ それぞれの体型や手順に沿った指導を行うことが難しく、スタッフのやりやすいケアに終始している。

## 腰痛予防策 介護ロボット・福祉用具

- ・ 介護ロボット導入、メンテナンスには、介護報酬が安すぎる。
- ・ 在宅も介護ロボットの導入が必要と考える。
- ・ スライディングボードとスライディングシートを導入している。
- ・ マッスルスーツを入れて腰痛での休職者はいない。
- ・ 対策グッズや介護ロボットは金額が高すぎて事業所も利用者も導入できない。
- ・ 適切な人員の確保と確保するのに必要な法人の収入が必要。
- ・ アシストスーツを導入したいが、同じものを共有するため、衛生面が課題である。衛生面を考慮して複数台購入したいが、1台当たりの費用が高額にて導入が進まない。
- ・ リフト等の導入には資金が必要。助成金は事務処理に時間がかかり、管理者の仕事が増加する。メンテナンスも必要であり課題。
- ・ 介護ロボットの導入を積極的に検討しているが、優先順位で対応しておりその検討にたどり着けていない。
- ・ リフト活用を更に促進する。
- ・ 訪問介護は、利用者宅の福祉用具の導入状況により、腰痛を予防・軽減できる場合もあるが、なかなか導入してもらえない。訪問介護員が我慢を強いられる場面が多々あり、ご利用者に福祉用具の必要性についてご理解いただく必要がある。
- ・ 利用者への理解は得にくい。リフトを使うことに難色を示す利用者は多い。
- ・ 家が狭い、金銭的な負担で自宅ではリフトなどを使用していない利用者様がほとんど。

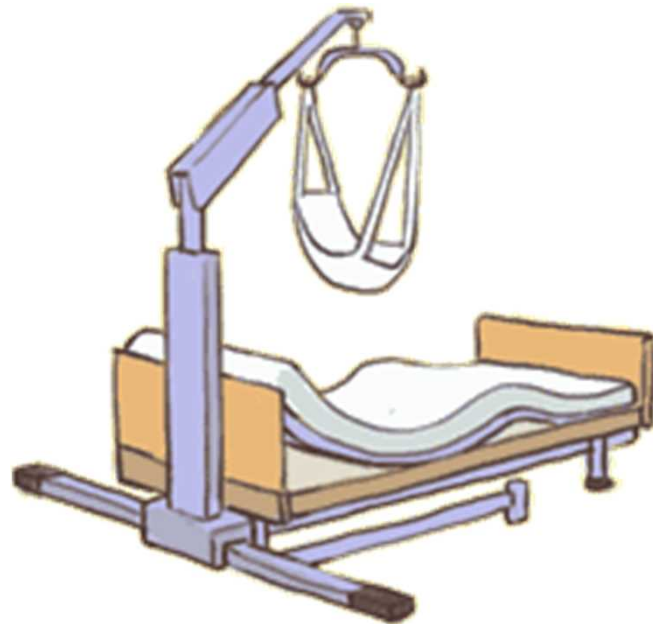
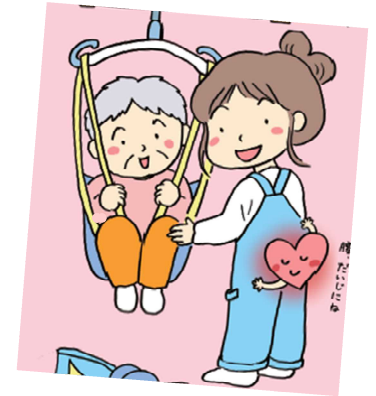


## 腰痛予防策

- ・ リハビリ職のアドバイスが有効。利用者にも負担のかからないケアの指導を受けている。
- ・ マッスルスーツを入れて腰痛での休職者はいない。
- ・ スライディングボードとスライディングシートを導入している。
- ・ 利用者さんと一緒にストレッチや筋トレ等を習慣にしている。
- ・ 適切な移乗動作を徹底している。
- ・ 利用者に合わせた介護の情報を共有している。
- ・ ボディメカニクスや用具の活用に関して、粘り強く使用勝手の良さを体験するまで、我がことで取り組むようになるにはどうしたらよいか模索している。
- ・ 定期健診を継続する。
- ・ 介護技術向上、看護技術の向上。
- ・ 勤務職員全員で、せめてラジオ体操ができればと考えている。
- ・ 職員の腰痛予防体操の実施。
- ・ 腰痛者に関しては休養等取れるように十分配慮し治療に専念してもらう。
- ・ 腰痛を予防する為の施策については対策不足と感じている。

# 人材の定着支援

## 介護の職業病予防の認識を変える



## エリザベート成城の取組み

### 誰でも働ける職場を目指して

研修センターホームページ>調査・研究>令和2年度シンポジウムより

#### 持ち上げない 介護の実践

職場での課題改善  
に向け職員参加の  
PTにより機器の  
導入～研修～モニ  
タリングの繰り返し



今私妊娠8ヶ月目っていうことなんですけど

## 人の手で行う移乗介助の影響

### 【入居者側】

落ちないかという恐怖感から全身に力が入る

- ➔ 関節拘縮や筋緊張が…
- ➔ 身体機能低下から活動低下に…

### 【職員側】

落とさないか不安で…

- ➔ 腰痛や手首の腱鞘炎が…
- ➔ 入居者の手や足元を注意してても…
- ➔ 負担感からストレスに…



ノーリフティングの基礎を学ぶ



## 実践 ～Practice～

## 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！**



# 上北沢ホームの持ち上げない介護導入の取組み

研修センターホームページ>調査・研究>令和3年度シンポジウムより

平成25年、腰痛の職員が多くいる状況で、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



- 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。➡繰返し検討

# 持ち上げない介護の変遷(怪我の予防)

日本では…

2013年(平成25年)腰痛予防指針改正



原則  
人力で持ち上げ禁止



利用者の残存機能を活かす  
リフトなど介護機器の活用



# 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



## 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



# 福祉機器(移乗時の使用率は全体の3割を超えている)



介護用リフト



フレックスボード



スライディングボード



スライディングシート

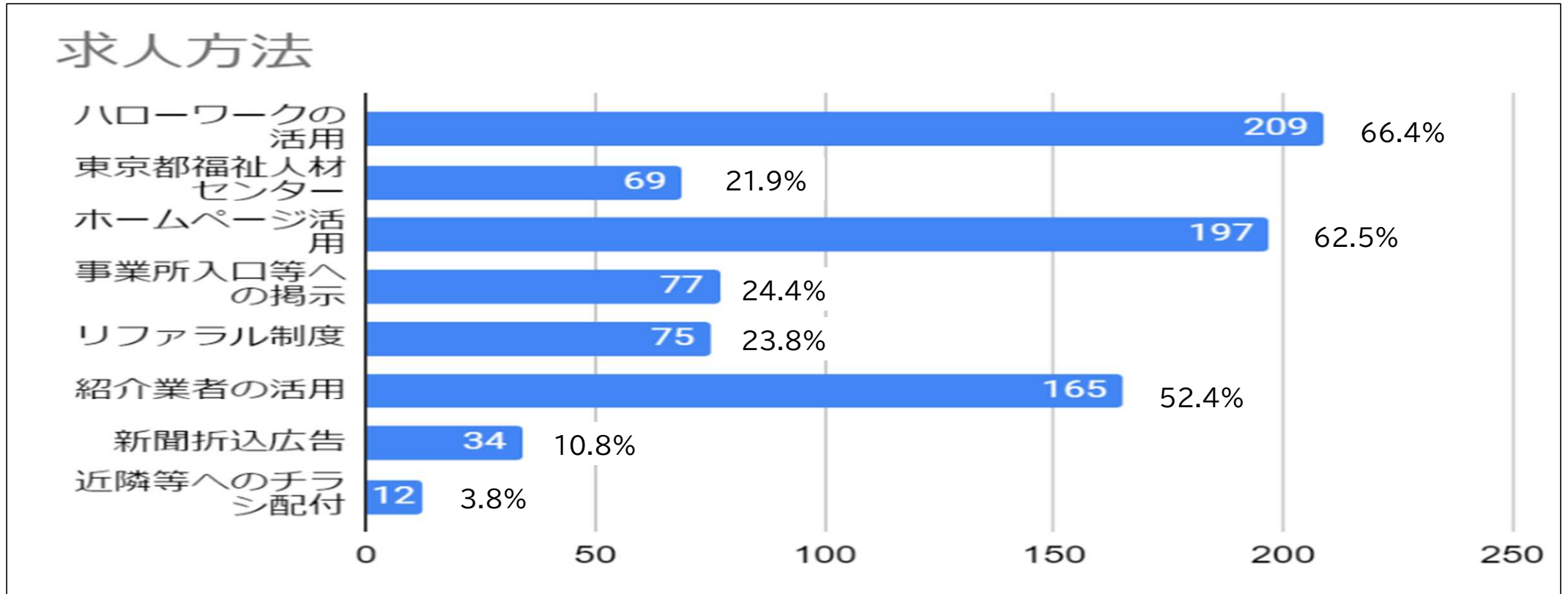
腰痛を予防し 職員の定着を  
支援するため、パンフレット作成

世田谷区福祉人材育成・研修センター



## (5) 求人方法

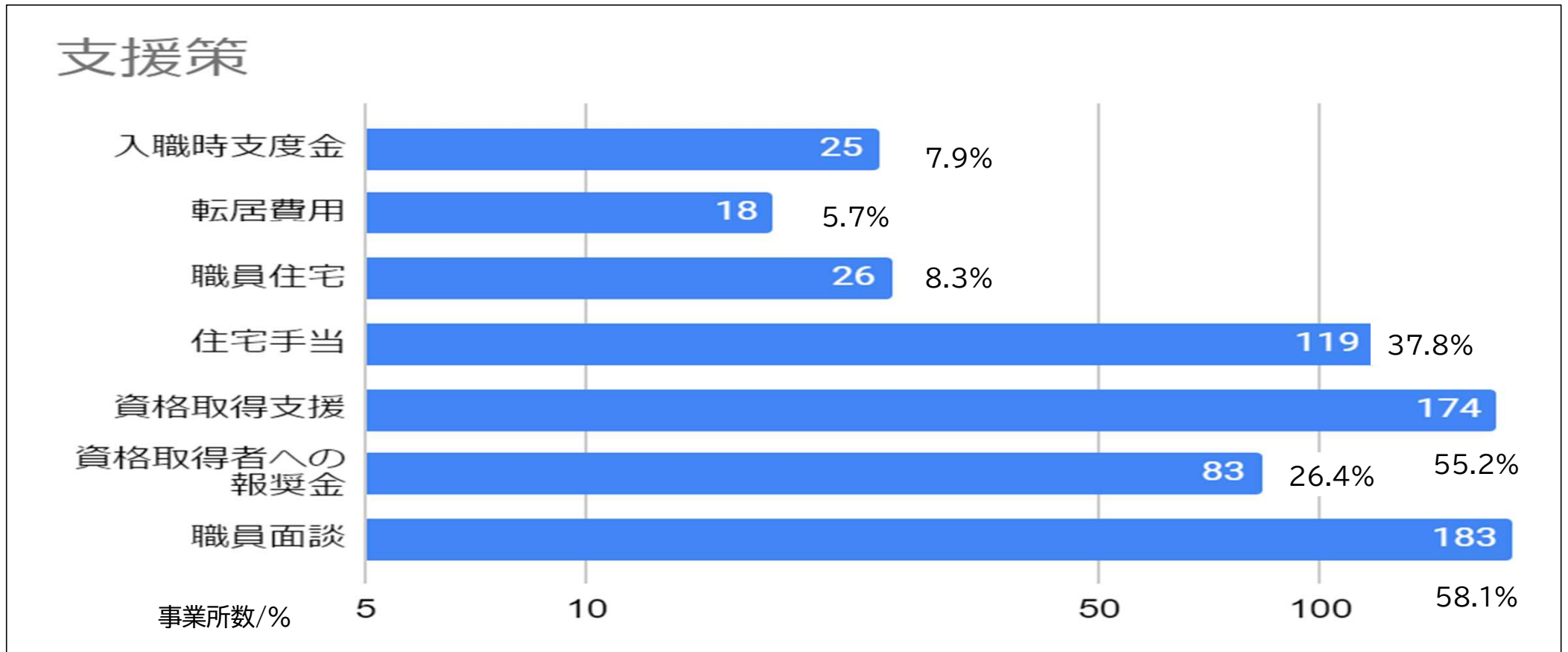
315事業所



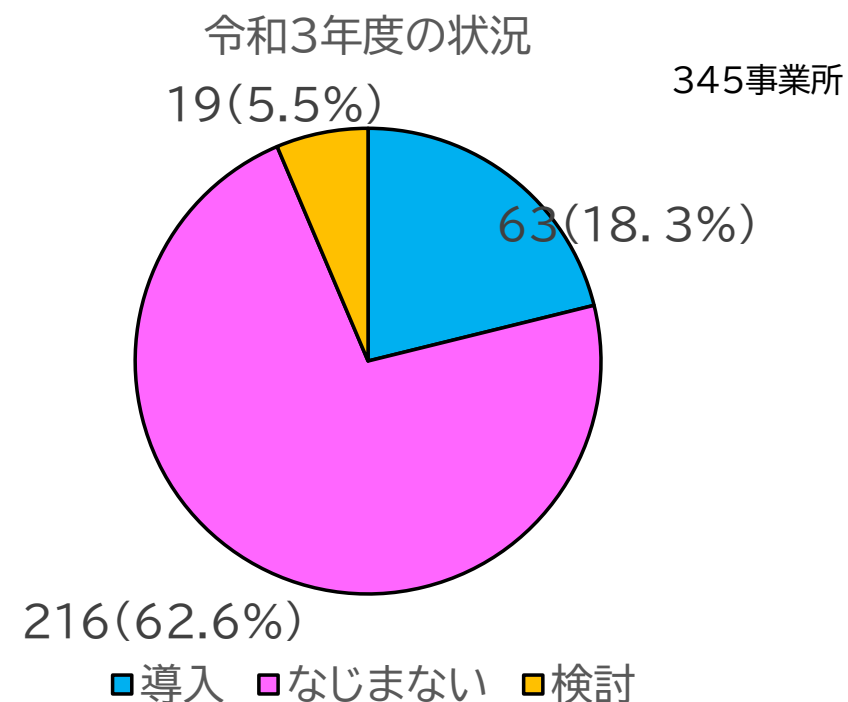
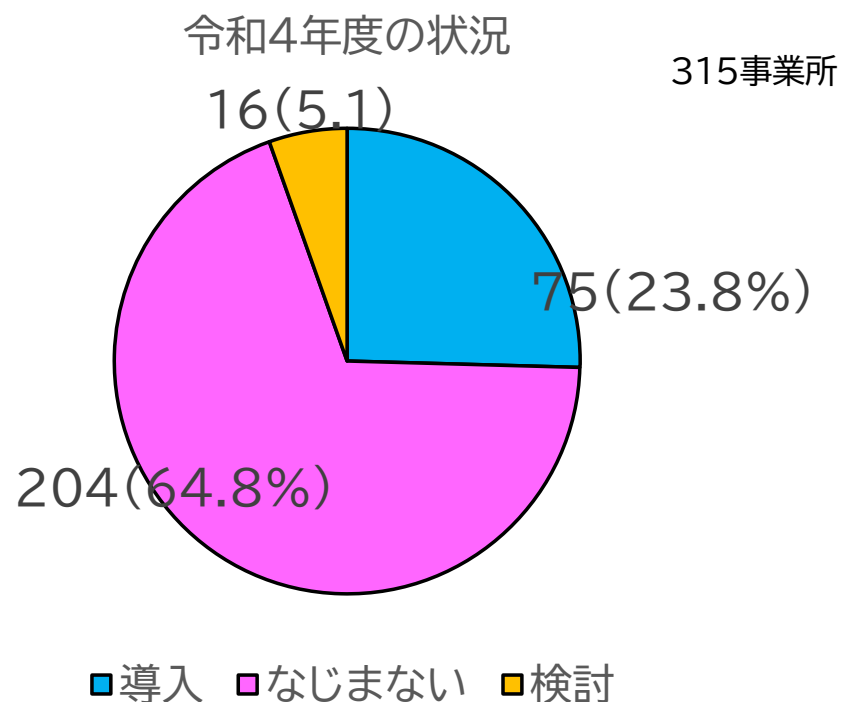
- ・ 令和3年度調査とほぼ同じ傾向で、「ハローワークの活用」「ホームページの活用」が**60%台**と高く、次いで「紹介業者の活用」が**50%**、「東京都福祉人材センター」も約**22%**となっている。若者は面倒見の良い「紹介業者」を活用しているが、事業者にとっては、紹介料等経費負担が占める割合が高くなり課題となっている。
- ・ 「事業所入口等への掲示」「リファラル採用」も**23~24%**の回答。

## (6)職員への支援策

315事業所



## (7)炊事・片付けなど、介護を伴わない補助的業務の活用



- ・補助的業務を導入しているのは、75か所で昨年度より増加している。そのうち特養ホームが22か所(3年度19か所)と約3割をしめる。
- ・204か所(%)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。

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/>



世田谷区福祉人材育成・研修センター  
公式Twitter

公式アカウントのフォローをお願いします

**@SetagayaKenshuC**

- ・研修のご案内
- ・広報誌
- ・イベントのご案内
- ・お知らせ等の情報を発信しています。



ご清聴ありがとうございました



研修センター職員とじんざいくん

