

令和 2 年度

福祉人材確保・育成に関する調査・研究事業

報告書

～テーマ：福祉の仕事の魅力向上・発信～

令和 3 年 3 月

世田谷区福祉人材育成・研修センター

目 次

I 福祉人材確保・育成に関する調査・研究事業

- 1 目的..... 1
- 2 世田谷区福祉人材育成・研修センターの取組み 1
- 3 研究事業の内容とスケジュール..... 2

II 世田谷区の福祉人材を取り巻く状況と課題

- 1 世田谷区の状況 3
- 2 介護労働者の概況（令和元年度の介護労働実態調査） 6
- 3 「福祉の仕事魅力向上・発信」に向けた区内福祉事業所への調査 8
- 4 「介護ロボット・ICT・外国人人材」に関する区内状況と課題..... 12

III 福祉の仕事の魅力向上・発信に向けた主な取組み

- 1 令和2年度事業の取組み 19
- 2 令和2年度の研修センターの主な取組み 21

IV 令和3年度の取組み（課題と方向性）

- 1 取組み課題と今後の方針 37
- 2 福祉の仕事の魅力向上・発信に向けた新たな取組み 38

資 料

- 1 都内地域型研修機関 39
- 2 国・東京都等の取組み 41
- 3 令和2年度世田谷区福祉人材育成・研修センター事業実施状況..... 45
- 【参 考】 世田谷区福祉人材育成・研修センターと関係機関等関連図 47

I 福祉人材確保・育成に関する調査・研究事業

1 目的

福祉人材確保・育成に関する調査・研究事業（以下「研究事業」という）は、世田谷区の委託を受け、世田谷区福祉人材育成・研修センター（以下「研修センター」という）が福祉人材施策を検討する基礎資料とするため実施する。

本報告書では、令和2年度の研修センターの取組みを踏まえ、令和3年度の事業の方向性及び施策について報告する。

2 世田谷区福祉人材育成・研修センターの取組み

研修センターは、平成19年4月の開設以来、高齢、介護分野を中心に、福祉人材確保・育成・定着支援に総合的に取組んでおり、令和2年4月より高齢福祉・障害福祉分野に加え、子ども・子育て、保健医療分野に事業を拡充した。

令和2年度は、令和元年度での調査・検討、研修センター運営委員会の意見を踏まえ、令和元年度に引き続きテーマを次のとおり設定した。

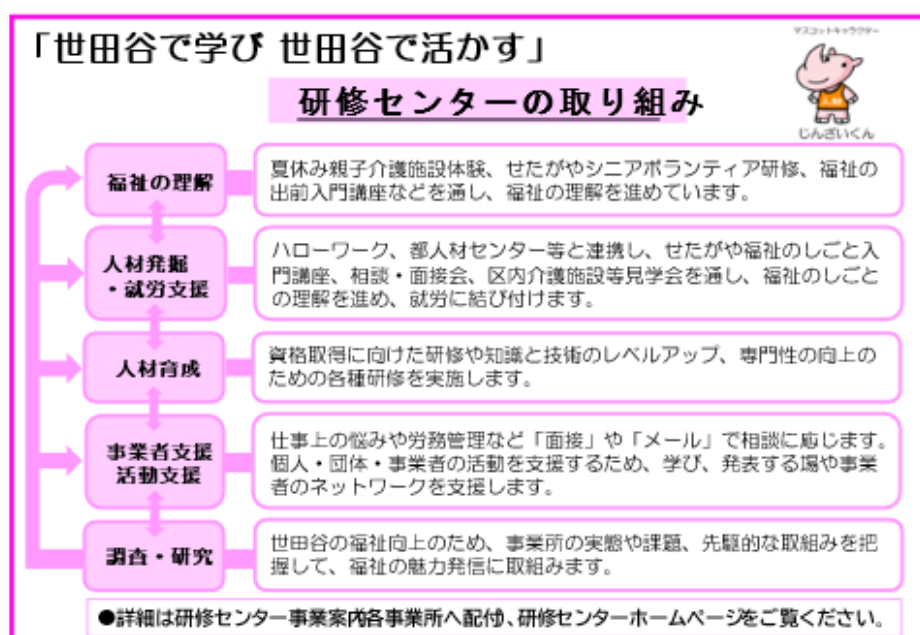
令和2年度の研究事業のテーマ 「福祉の仕事の魅力向上・発信」



福祉職員が誇りや意欲をもって働き

誰もが安心して住み続けられる地域をつくる

《研修センターの取組み》



3 研究事業の内容とスケジュール

研究事業は令和元年度から令和3年度までの3年間の事業で、本年度はその中間の年である。3年間の内容とスケジュールは以下のとおりである。

(1) 令和元年度

世田谷区の現状把握、「令和元年度 世田谷区福祉事業所実態調査」(以下「実態調査」という)を実施し、福祉人材における課題を抽出し、研修センター運営委員会の意見を踏まえ、研究テーマを「福祉の仕事の魅力向上・発信」とした。

「福祉の仕事の魅力向上・発信」(以下「テーマ」)に関する、国、事業所、自治体等の先駆的・先進的な取組み情報を収集し、令和2年度の取組み方針及び実施事業案を策定した。

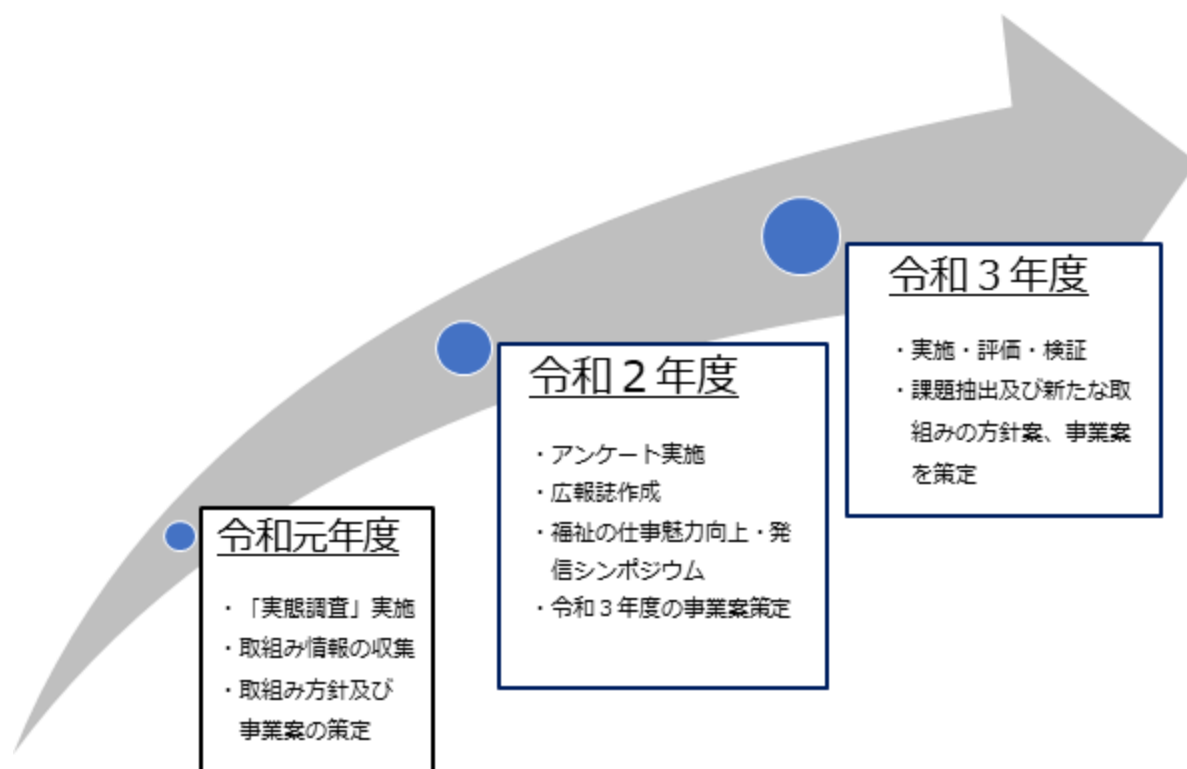
(2) 令和2年度

令和元年度に策定した取組み方針及び実施事業案について、区内事業所アンケートを実施し、福祉人材を取り巻く状況や課題の検討を行い、福祉の理解を進めるため、夏休み小・中・高校生介護体験など福祉の理解促進や広報誌作成など福祉の仕事の魅力発信に取り組む。

研修センター検討会及び研修センター運営委員会の意見を踏まえ、令和3年度の事業案を策定する。

(3) 令和3年度

令和2年度の取組みを実施・評価・検証し、課題抽出及び今後の方針案、事業案を策定する。



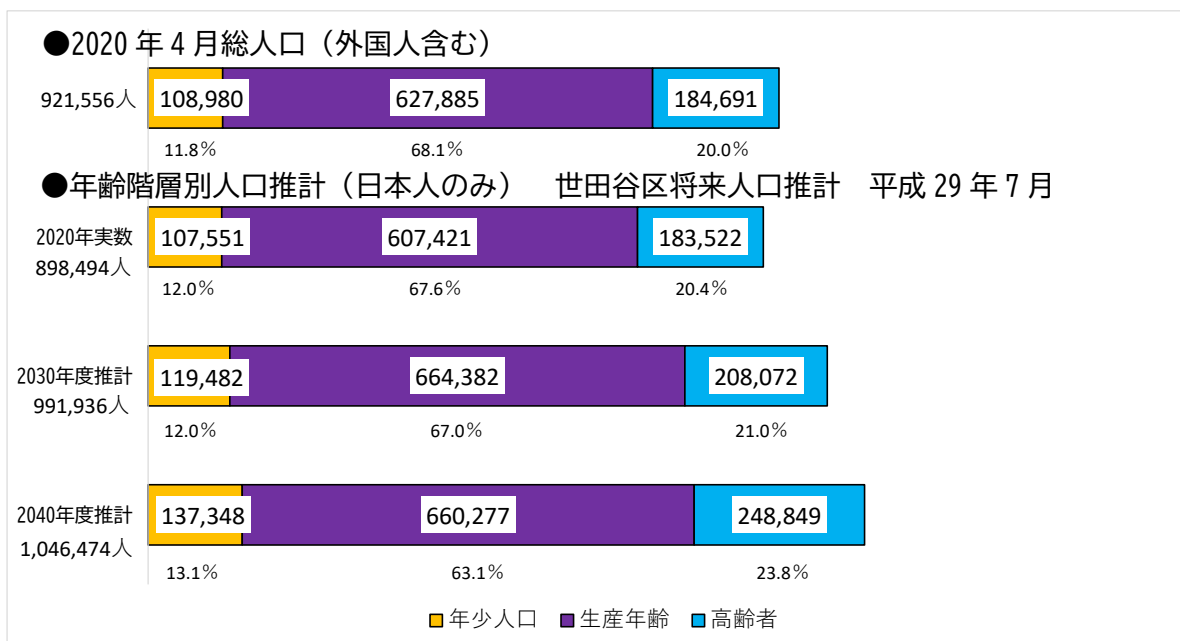
Ⅱ 世田谷区の福祉人材を取り巻く状況と課題

1 世田谷区の状況

(1) 世田谷区の福祉人材を取り巻く状況と課題

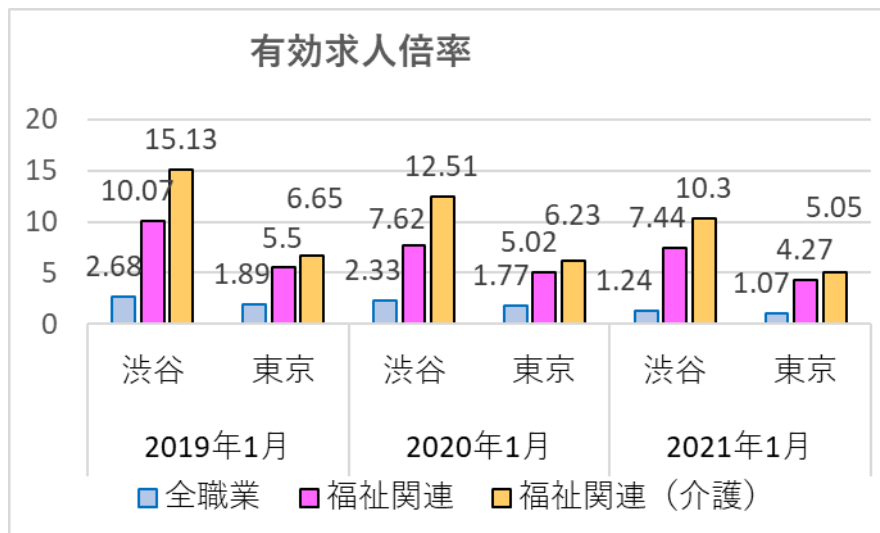
1) 世田谷区将来人口推計

世田谷区将来人口推計（平成 29 年 7 月）によると、年齢階層別人口は 2040 年に向け、年少人口は増加傾向が続き、出生数の回復を反映し 13%程度になり、生産年齢人口は 2032 年をピークに 63%程度まで低下し、高齢者人口は、増加傾向が続き 24%となると推計されており、今後、益々、福祉人材不足は厳しい状況となることが想定される。



2) 福祉・医療分野での有効求人倍率の状況

世田谷区が含まれるハローワーク渋谷での有効求人倍率は、福祉関連（介護）においては 2019 年には 15.13 であったものが、2021 年には 10.3 と減少したが、依然として大変高い数値となっている。



福祉関連

保健師、看護師、PT、福祉相談指導員等

福祉関連（介護）

生活相談員、介護支援専門員、
老人福祉施設指導専門員等

出典：東京労働局 職業安定部
賃金・統計情報

3) 世田谷区の福祉人材施策

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）
- 登録ヘルパー等研修受講助成（平成 21 年度開始）

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）
- 介護福祉士実務者研修受講料助成（平成 29 年度開始）
- 介護福祉士資格取得費用助成（平成 29 年度開始）

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）
- 世田谷区介護従事者等永年勤続表彰式（平成 29 年度開始）
- 認知症介護サポート事業（特養ホーム介護ロボット導入経費助成）（平成 30 年度開始）
- 世田谷区介護人材採用活動経費助成事業（平成 31 年度開始）

⑤人材確保支援

- 介護人材採用活動経費助成（令和元年度開始）
- 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）
- 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 年度開始）

4) 新型コロナウイルスの感染における事業所補助事業

①世田谷区の動き

- 世田谷区の社会的検査（PCR 検査）の実施
- 陽性者が発生した事業所等への支援事業：再開する施設内の消毒等の費用の一部補助
- 感染症対策アドバイザーの派遣
- 消毒・清掃費用や衛生用品の購入費用、事業継続に必要な人員確保のための割増賃金・手当・旅費・宿泊費等サービス継続に必要な費用等補助

②東京都の動き

- 「東京都サービス継続支援事業」：陽性者が発生し職員が不足した施設・事業所へ応援職員の割増賃金・手当・旅費・宿泊費等に補助（同一法人内事業所への応援派遣含む）

③国の動き

- 感染症対策の徹底支援（かかり増し費用）
- 介護施設事業所職員に対する慰労金の支給
- 厚生労働省老健局事務連絡「新型コロナウイルス感染症に係る人員基準等臨時的な取扱いについて」の適用
- サービス再開に向けた支援
- 持続化給付金
- 雇用調整助成金
- 介護分野の効果的な感染防止支援事業
- 医療・福祉事業者への資金繰り支援（福祉医療機構による無利子無担保融資）

(2) 各種計画における福祉人材対策

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年度の重点取組みの一つとして、「介護人材の確保・定着支援」を掲げ、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こととしています。

施策体系「3 安心して暮らし続けるための介護・福祉サービスの確保」

(3) 福祉・介護人材の確保及び育成・定着支援

4つの施策

- 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) せたがやノーマライゼーションプラン（世田谷区障害者施策推進計画）（令和3～5年度）

「せたがやノーマライゼーションプラン（世田谷区障害者施策推進計画）」では、基本理念「障害のある人もない人もお互いの人格や個性を尊重して、住み慣れた地域で支えあい自分らしい生活を安心して継続できる社会の実現」をめざした施策を進めることとしており、福祉人材の確保・育成として次の施策を掲げています。

＜実施計画と評価＞

体系7. 医療的ケア児（者）の支援の充実

(2) 医療的ケア児（者）の支援に携わる人材育成

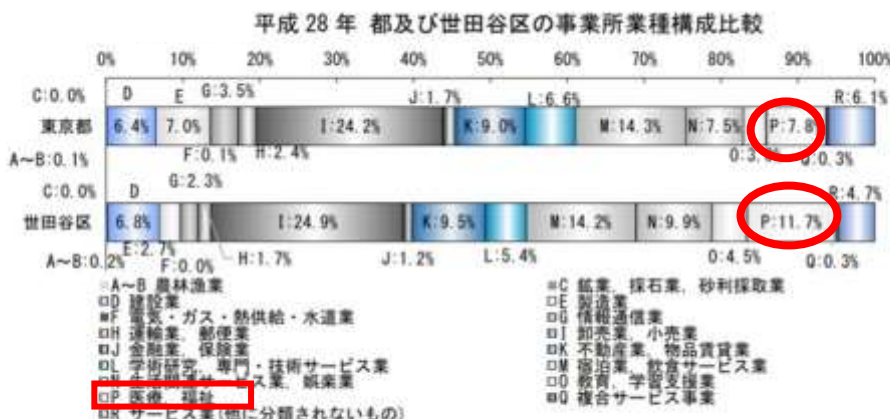
体系9. サービスの質及び人材の確保

(2) 福祉・介護人材等の確保・育成

- ① 介護人材の確保・育成／② 基幹相談支援センター事業（障害者相談支援人材育成研修の実施）

(3) 世田谷区経済産業の動向（世田谷区経済産業白書平成31年3月より）

世田谷区では、医療・福祉に関する事業所が全体の11.7%と全体の1割以上占めている。これは、東京都全体の平均7.8%より高い割合となっている。



出典：総務省「平成28年経済センサス活動調査」より作成

2 介護労働者の概況（令和元年度の介護労働実態調査）

公益財団法人介護労働安定センターでは、毎年、「介護事業所における介護労働の実態」及び「介護労働者の就業の実態等」介護労働実態調査を実施している。

（1）調査概要

◆事業所における介護労働の実態調査（事業所調査）

調査対象事業所 : 17,261 事業所

有効回答数 : 9,126 事業所（回収率 52.9%）

◆介護労働者の就業の実態等調査（労働者調査）

労働者調査回答数 : 21,585 人（有効回答 41.7%）

（2）調査結果

◆人材不足感は依然として高い状況（事業所調査）

介護サービスに従事する従業員の不足感（「大いに不足」＋「不足」＋「やや不足」）は全体で 65.3%（67.2%）（カッコ内「昨年度」以下同じ）と昨年度と比較してやや低下した。「適当」は 34.4%（32.4%）であった。主な職種別でみると、訪問介護員の不足感はもっとも高く 81.2%、次いで介護職員は 69.7%であった。昨年度と比較し、介護職員を除く 6 職種において不足感が低下しているが、介護職員の不足感は年々上昇しており、訪問介護員の不足感は、平成 28 年度以降 80%を超えており、依然高い状況である。

また、不足している理由としては、「採用が困難である」が 90.0%（89.1%）で、その原因を尋ねたところ「同業他社との人材獲得競争が厳しい」が 57.9%（56.2%）と高かった。

◆訪問介護員、介護職員の離職率は横ばい傾向（事業所調査）

訪問介護員、介護職員（2 職種計）の 1 年間（平成 30 年 10 月 1 日から令和元年 9 月 30 日まで）の採用率は 18.2%（18.7%）、離職率は 15.4%（15.4%）で、昨年度と比較して離職率は横ばい傾向であった。また、本年度調査では、サービス提供責任者の調査も実施し、採用率は 11.8%、離職率は 12.6%と、離職率は訪問介護員、介護職員と比べ低いものの、採用率が離職率を下回る状況であった。サービス提供責任者の入職経路の一つとして、訪問介護員からの内部登用があることから、外部からの採用は 2 職種と比較して低くなることもうかがえる。

◆外国籍労働者の活用が進む（事業所調査）

外国籍労働者を受け入れている事業所数は 6.6%（2.6%）で昨年に比べ増加し、活用が進んでいる状況であった。受け入れている事業所において、受け入れの方法では、「技能実習生」「留学生」が 22.2%で最も多く、次いで「在留資格『介護』」が 21.5%であった。外国籍労働者の活用に関する評価では、外国籍労働者を受け入れている事業所は受け入れていない事業所に比べて、「労働力の確保ができる」、「職場に活気がでる（でると思う）」等のポジティブな評価が高く、「利用者等の意思疎通において不安がある」、「コミュニケーションがとりにくい」等の不安感は低いことがわかった。

また、労働者にも同じ質問をしたところ、同様の結果が得られた。

◆労働者の所定内賃金はわずかに減少、賞与は増加（事業所調査）

全職種の所定内賃金（正規職員、月給の者）は平均 234,439 円（234,873 円）で前年度より 434 円の減少であった。減少理由は特定できないが、一つの理由として小規模事業所の回答割合の増加が考えられる。一方、賞与支給事業所における全職種（正規職員、月給の者）の平均賞与額は 599,506 円（598,379 円）と前年度より 1,127 円の増加であった。また、賞与支給割合は調査開始の平成 28 年度より年々増加している。ちなみに本調査時点において、介護職員等特定処遇改善加算は算定前であったため、結果には含まれていない。

◆労働者の労働条件・仕事の負担に関する悩みは、賃金よりも人手不足（労働者調査）

労働者の労働条件・仕事の負担に関する悩み、不安、不満等において、「人手が足りない」は 55.7%（54.2%）で「仕事内容のわりに賃金が低い」39.8%（39.1%）よりも高く、介護現場での人手不足は賃金より大きな悩みや不満となっている状況である。

◆介護労働者の勤続意欲は年々上昇（労働者調査）

勤務先に関する希望において、「今の勤務先で働きたい」は全体で 58.9%（57.3%）と平成 28 年度から 3 年連続上昇している。そのほか、「介護関係の別の勤務先で働きたい」は 7.2%（7.3%）、「介護・医療・福祉関係以外の別の勤務先で働きたい」は 4.0%（4.2%）、「わからない」は 22.1%（23.0%）と昨年より低下し、今の勤務先での勤続意欲は高まっている。

◆他産業比較にみる介護労働者の採用率と離職率（事業所調査）

採用率は、介護労働者 18.7%で、雇用動向調査の産業全体の 16.0%より高く、生活関連サービス 21.4%、宿泊・飲食業 33.5%より下回る。また、離職率では、介護労働者 15.4%では、産業全体の 14.9%より高く、生活関連サービス 22.1%、宿泊・飲食業 30.0%より下回る。

3 「福祉の仕事魅力向上・発信」に向けた区内福祉事業所への調査

福祉の仕事の魅力向上の取組みの実態把握と課題抽出をするために、区内事業所へのアンケート調査及びヒアリング調査を実施した。

(1) 調査概要

調査目的	昨年度実施した「福祉人材確保・育成に関する調査・研究事業報告書」に基づき、「福祉の仕事の魅力向上・発信」に向けた取組みを推進する方策を検討するため、区内事業所に向け、アンケート及びヒアリング調査を実施した。
調査期間	令和2年6月9日（火）～6月19日（金）
調査方法	事業所職員のことを把握している方（管理者、リーダー、主任等）に調査用紙を郵送しファックスで回答を得た。回答事業所の14事業所にヒアリング調査をコロナ禍のため電話で実施した。
対象者	区内の高齢・障害者関連の福祉サービス事業所 80事業所
調査項目	○回答者属性（年齢、福祉の仕事の経験年数、転職回数、資格） ○福祉の仕事とのかかわり （福祉の仕事を選んだきっかけ、いまの仕事や職場にあてはまること） ○世田谷区の「福祉の仕事の魅力向上・発信」について （「福祉の仕事の魅力向上・発信」のために必要なこと、仲間や地域で一緒に取り組んでみたいこと、また、協力できること等） ○世田谷区の福祉人材の確保・育成・定着支援について （今後センターの事業に期待すること等）
回収	80件送付 55件回収（回収率 68.8%）

(2) 調査結果（抜粋）

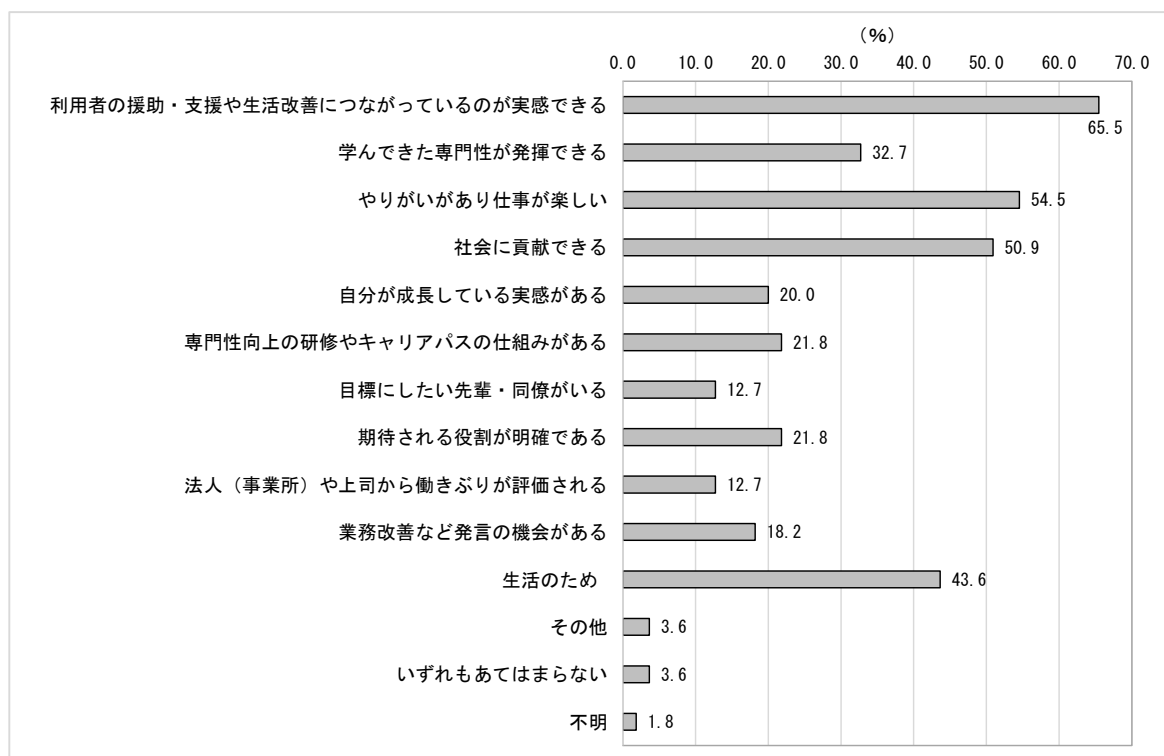
1) 配付数・回収数およびヒアリング事業所数（事業所）

分野	事業種別	配付数	回収数	回収率（%）	ヒアリング
高齢・障害	訪問介護、訪問看護	20	15	75.0	3
高 齢	通所介護、看多機・小多機、特養、GH、居宅介護	35	23	65.7	6
障 害	生活介護、就労移行、就労継続 B、GH、相談支援	25	14	56.0	5
合 計		80	52	65.0	14

① いまの仕事や職場にあてはまること

いまの仕事や職場にあてはまることとして多いのは、「利用者の援助・支援や生活改善につながっているのが実感できる」36人(65.5%)である。次いで「やりがいがあり仕事楽しい」30人(54.5%)と「社会に貢献できる」28人(50.9%)が同率である。

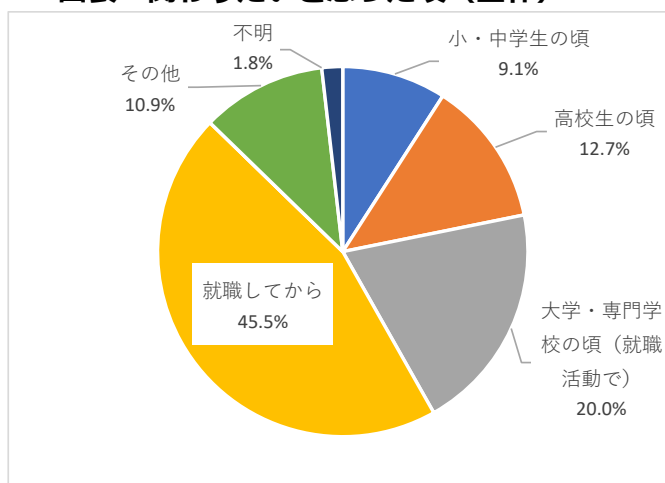
図表 いまの仕事や職場にあてはまること（全体、複数回答）



② 関わりたいと思った頃

福祉の仕事に関わりたいと思った頃として、最も多いのは「就職してから」25人(45.5%)である。次いで「大学・専門学校の頃(就職活動で)」11人(20.0%)、「高校生の頃」7人(12.7%)の順である。

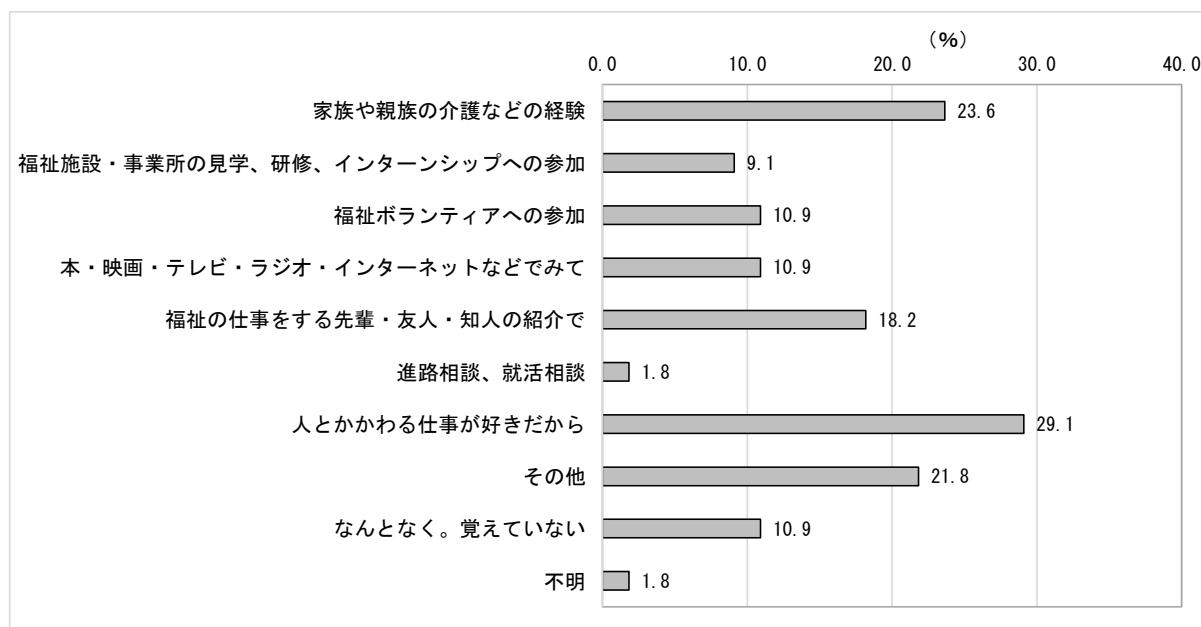
図表 関わりたいと思った頃（全体）



③ 選んだきっかけ

福祉の仕事を選んだきっかけとして最も多いのは、「人とかかわる仕事が好きだから」16人(29.1%)である。次いで「家族や親族の介護などの経験」13人(23.6%)、「福祉の仕事をする先輩・友人・知人の紹介で」10人(18.2%)の順である。

図表 選んだきっかけ（全体、複数回答）

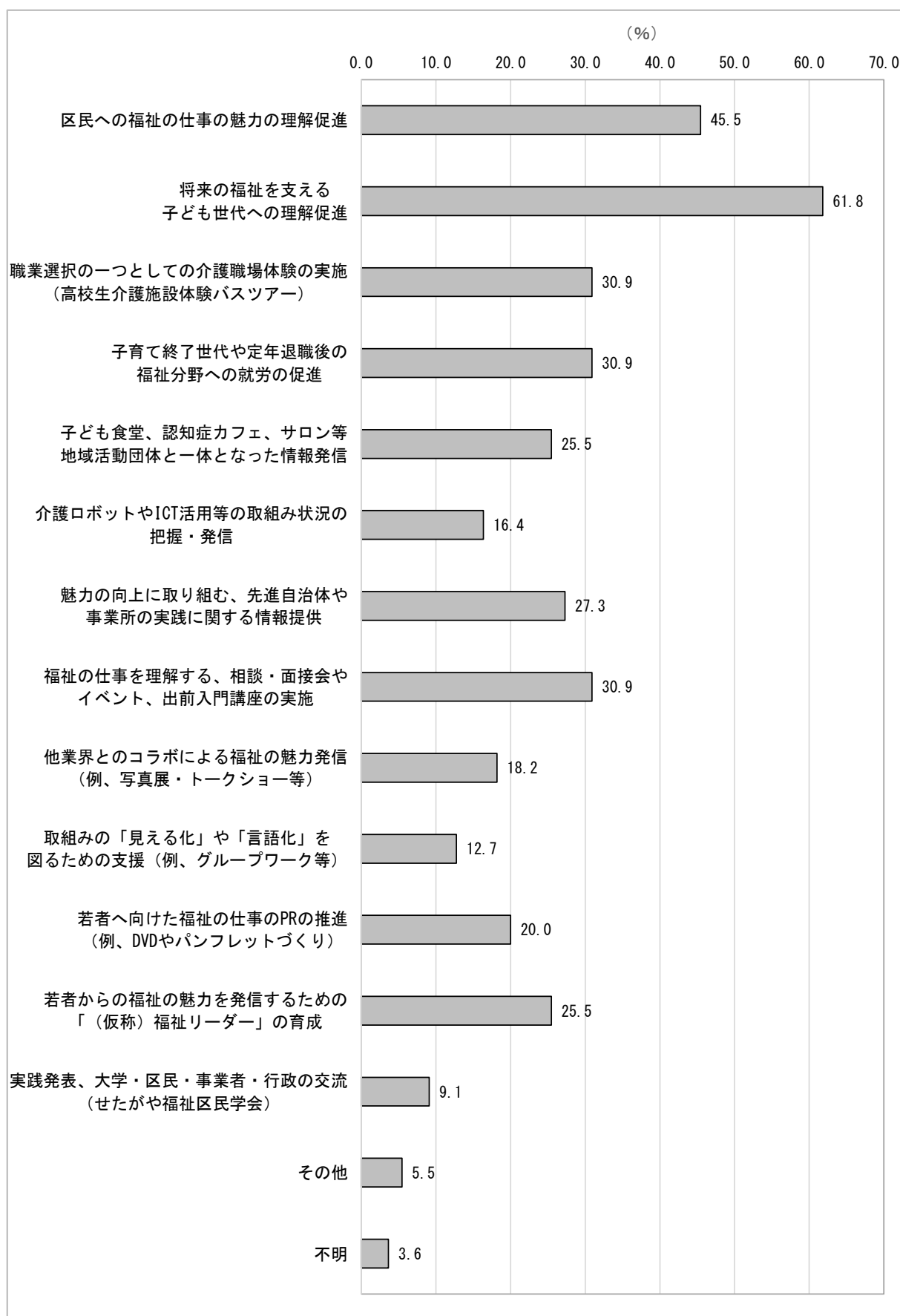


④ 「福祉の仕事の魅力向上・発信」のために必要なこと

福祉の仕事の魅力向上・発信のために必要なこととして最も多いのが「将来の福祉を支える子ども世代への理解促進」である。

次いで「区民への仕事の魅力の理解促進」であり、「職業選択の一つとしての介護職場体験の実施（高校生介護施設体験ツアー）」、「子育て終了世代や定年退職後の福祉分野への就労の促進」、「福祉の仕事を理解する、相談・面接会やイベント、出前入門講座の実施」などが続いており、多様な取組みが求められていることがわかる。

図表 「福祉の仕事の魅力向上・発信」のために必要なこと（全体、複数回答）



4 「介護ロボット・ICT・外国人人材」に関する区内状況と課題

(1) 調査概要

調査目的	少子高齢社会が進展する中、生産年齢人口が減少し、介護における人材不足は今後一層、厳しい状況になる。人材不足解消の一つとして、介護機器は、利用者の自立支援や介護者の負担軽減を図るため重要なものである。その介護機器に、ロボット技術を活用した「介護ロボット」によって、介護の質と生活の質の向上が期待される。誰もが働きやすい職場環境について考える基礎資料とするため、区内事業所の介護ロボット・ICT・外国人人材に関する調査を実施した。
調査日程	令和3年1月20日～2月1日
調査方法	メールおよび電話調査、9か所の特別養護老人ホームはZoom調査
対象	区内特別養護老人ホーム（地域密着型含）：27か所（22法人） 区内訪問介護事業所：12事業所（5法人）

(2) 世田谷区の状況

1) 介護保険の実績

令和2年10月認定者状況（第1号被保険者）	39,836人 (要支援 10,831人 要介護 29,005人)
令和2年10月介護報酬審査の状況	
ケアプラン作成数	20,646人 (要支援 3,201人 要介護 17,445人) 訪問介護利用者 9,608人
特定施設入居者生活介護	4,527人
看護及び小規模多機能居宅介護	302人
特別養護老人ホーム入所者	2,638人（地域密着含）（区外利用者含）
介護保険施設入所者（特養ホーム以外）	1,162人

2) 区内事業所

① 特別養護老人ホーム 27か所（22法人）（地域密着型含） 令和2年12月

定員	入所者	利用率（※）	平均介護度	平均年齢
2,045人	1,939人	96.7%	4.18	88.22歳

※改修中施設除

② 訪問介護事業所数

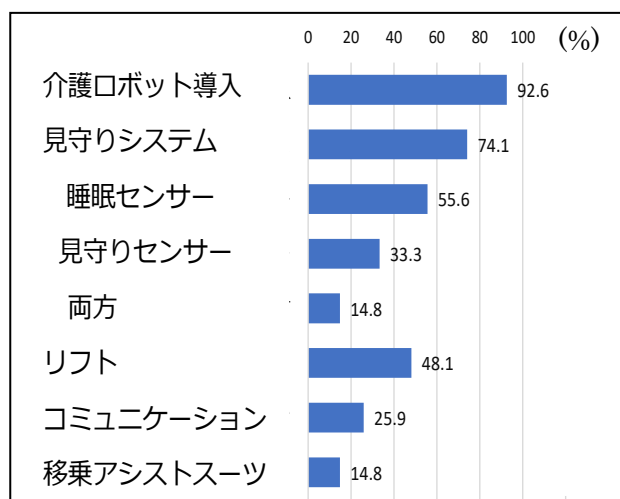
233事業所（ハートページ2020～2021年より）

(3) 調査結果

1) 区内特別養護老人ホームの介護ロボットの導入状況

区内特養ホームの介護ロボットの導入は 27 施設中 25 施設（92.6%）と高い状況にある。

	施設数	割合 (%)
介護ロボット使用施設	25	92.6
見守りシステム	20	74.1
（睡眠センサー）	15	55.6
（見守りセンサー）	9	33.3
（両方）	4	14.8
リフト	13	48.1
コミュニケーション ロボット	7	25.9
移乗アシストスーツ	4	14.8



① 睡眠（寝返り、心拍、呼吸）センサーの導入状況

	導入施設（か所）	導入施設での割合 (%)	全施設での割合 (%)
導入施設	15	—	55.6
100%	5	33.3	18.5
80%台	1	6.7	3.7
40%台	1	6.7	3.7
30%台	3	20.0	11.1
20%以下	5	33.3	18.5

<対象者>

新規入所者で生活リズムをつかむため、また、身体状況の把握が必要な方、身体状況不安定な方、看取りの方などに活用している。

<効 果>

- ・ 心拍、脈、呼吸、眠り、離床などパソコンで確認でき、トイレ介助などタイミングよく訪室できるため、睡眠を妨げることがなく、日中の活動量も増した。特に夜間の気づき、訪室の判断に有効に活用されている。
- ・ 看取りの方の状況把握がしっかりでき、職員の精神的な負担感が軽減できる。
- ・ 健康状態、生活リズム等データが収集、記録でき、グラフなど可視化され疾病の気づきにつながり、ケアの見直しが主観的な判断でなく、客観的データで行うことができる。
- ・ 巡視や夜間のおむつ交換など検討でき、ケアの見直しにつながっている。

<課 題>

- ・ 何のために導入するか、目的を明確にし、デモンストレーション等職員の意識や理解、研修が大切だが、研修等時間がとりにくい。
- ・ 職員のモニタリングを適切に行い、改善に努める必要がある。
- ・ 見守り支援ロボットは、有効に機能しているので、台数を増やしたいが、高額なので補助金の活用が必要となる。

② シルエット見守りセンサーの導入状況

	導入施設（か所）	導入施設での割合（％）	全施設での割合（％）
導入施設	9	－	33.3
100%	2	22.2	7.4
20%台	2	22.2	7.4
10%台	2	22.2	7.4
10%以下	3	33.3	11.1

<対象者>

- ・ 新規入所者や身体状況の把握が必要な方、身体状況が不安定な方、看取りの方、内出血等事故が多発している方等に活用している。

<効 果>

- ・ センサーは動きがシルエットで記録できるので、事故前後の記録から事故の原因究明、検証ができる。
- ・ センサーのアラーム範囲が設定でき、内出血が多い人の原因解明や改善につながっている。

<課 題>

- ・ 寝返りでアラームが鳴るなど設定の見直しが必要。
- ・ アラームで本人や同室者が不安定になるため改善が必要。

③ 睡眠センサーとシルエット見守りセンサーの併用 4 か所 14.8%

<効 果>

- ・ 睡眠センサーでわからない行動を把握するため、シルエット見守りセンサーも併用している。内出血が多い人の原因解明や改善点につながっている。
- ・ シルエットセンサーは睡眠センサーとの使い分けをしながら、緊急時に素早く駆け付けられ有効なので、増やしていきたい。

④ リフト 13 か所 48.1%

<効 果>

- ・ リフトは重度の方の介護負担軽減となっている。
- ・ リフトを導入し、腰痛防止や妊婦は産前休暇まで安心して介護に従事できた。
- ・ 部屋に固定したので、リフト対応の人の部屋としている。
- ・ リフトは利用者にも介護者にも負担がなく両者に安心感がある。
- ・ コロナ禍のなかで、非接触のために、介護リフトを2台導入した。
- ・ 職員の負担軽減、入居者の安心感のため浴室に設置を検討中。

<課 題>

- ・ 導入したがうまく活用できていないという施設がある。

⑤ 移乗アシストスーツ 4 か所 14.8%

<効 果>

- ・ 夜間のおむつ交換、入浴など同じ姿勢が続くときに活用されている。
- ・ 腰痛のある職員には、再発防止を含め利用されている。

- ・ 職員が利用しやすいように様々なサイズをそろえ利用されている。

<課 題>

- ・ 腰痛防止で使用する職員は固定しており、使用者と未使用者はわかれている。
- ・ 導入したが、動きが制限されるので、あまり使用されていない。
- ・ マッスルスーツはサイズ別に 2 台あるが、調整が必要なため、職員の利用に差がある。
- ・ 特に夏は人が使用した物は使いたくないという職員もいる。
- ・ 若い男性職員は筋肉を鍛えたいと使わない。
- ・ ユニット個室でトイレが狭く、装着すると動きにくい。

⑥ インカム 6 か所 22.2%

<効 果>

- ・ 情報共有に役立つ。朝礼、夕礼も持ち場で参加できるので連携がスムーズになった。
- ・ 当初は「動きにくい、ケアの邪魔になる」との声もあったが、使い慣れ歩き回ることが減少した、情報共有がスムーズになったと評価があがっている。
- ・ PHS を使用していたが、インカム導入により番号入力の手間がはぶけ好評。
- ・ インカム導入により、館内放送で職員の呼び出しなどを行っていたのがなくなり、入居者が驚かなくなった。
- ・ 現在は PHS と内線で対応しているが導入検討中。

<課 題>

- ・ インカムは拘束感が強いと職員の評判が悪く、導入の予定はない。
- ・ 現状で問題はないので、導入予定はない。

⑦ 介護業務支援

<効 果>

- ・ センサー、ナースコール、介護ソフト、記録に連動し、職員の情報共有がタイムリーにでき、働き方が変わった。(都高齢福祉実践報告会にて介護福祉士会長賞受賞)
- ・ ナースコールがスマートフォンに一括集約され、介護ソフト、記録の連動が実現した。
- ・ 計画作成から記録、報酬請求まで一連で導入され、業務が効率化し情報共有が進んだ。
- ・ 入力方法は「パソコンへ直入力」「スマホ、iPad 入力➡パソコン連動」「見守りシステム ➡パソコン連動」など、様々だが、入力の省力化が進んだ。
- ・ 入力項目に差はあるが、食事量、排泄回数などの数値選択機能は効率的で、記録漏れが防げる。
- ・ iPad で入力できるようにして入力の省力化、情報の共有が進んだ。
- ・ 変化を見える化しケアの見直しにつながっている。
- ・ 法人により様々な報酬請求システムを活用しているが、計画、実績入力、報酬請求までシステム化されている。
- ・ ケアの改善、見直しに蓄積した介護記録が活用されている。

⑧ 導入して良かったもの

- ・ コミュニケーションロボットは、コロナ禍で家族やボランティアの訪問がない中で入居者の癒しになっている。

- ・ 難聴スピーカーは密接を避けられると職員に好評
- ・ 職員用ウォーターベッドは腰痛防止に効果があると、夜勤明けの職員が利用している。
- ・ タブレット、iPad、Zoom は、会議用や家族との面会用に活用されている。

⑨ その他

- ・ 特養ホームの社会福祉士の実習生の大学生と担当教官から設備等、特養のイメージが変わった、さらに担当教官からは大学の授業の内容も変える必要があるとの話があった。
- ・ 導入には職員の声をよく聞き、モニタリングを数か月ごとに実施し、改善に取り組むことで有効活用できる。
- ・ 介護ロボットの導入支援及び導入効果実証研究事業に参加した事業所では、夜間の利用者の状況把握が進んだ。

⑩ 今後、導入したいもの

- ・ アイボ、お掃除ロボット

2) 訪問介護事業所の ICT の導入状況

5 法人（12 事業所）に ICT の活用状況について、メールおよび電話で調査を実施し、基本情報の管理、計画作成、利用票・提供票作成、ヘルパースケジュール管理、入退室管理、記録、報告、請求、給与、モニタリング等の業務の ICT 化の状況を確認した。

① 全業務 ICT 化：1 法人 2 事業所

- ・ 全ヘルパーに業務用スマートフォンを貸与し、100%のヘルパーが活用している。
- ・ 事業所のヘルパー平均年齢は 61.3 歳で、全国のヘルパー平均年齢 55.3 歳（2019 年介護労働実態調査）より高く、携帯電話を使っていないヘルパーもいたが、導入にあたって、ヘルパーの不安払拭のため、丁寧に研修を実施し、導入により退職するヘルパーはいなかったという。

<効 果>

- ・ サービス提供責任者は実績入力等、請求時には午後 10 時くらいまでの残業だったが、残業時間が削減できた。
- ・ 急なシフトの変更にスムーズに対応でき、ヘルパーも正確なスケジュール管理ができる。
- ・ ヘルパーの入退室が事業所でタイムリーに把握でき、業務管理が確実にできる。
- ・ 業務内容がヘルパー、サービス提供責任者とタイムリーに共有でき、計画書、記録用紙、FAX 用紙が削減できた。FAX の誤送信等がなくなった。
- ・ 報告のため事業所へ出向く必要がないので、コロナ禍でヘルパーの評価が高い。直行直帰だが、情報共有はタイムリーにできるので、ヘルパーの孤立感はない。
- ・ 利用者からは記録用紙の保管に困っていたが、用紙や押印が無くなりスマートだと好評。
- ・ ICT は予定と実績の管理が簡単にでき、ペーパーレス化によってコスト削減、請求ソフトとの連携により、事務作業が効率化し、残業の減少など働きやすい職場環境づくりにつながっている
- ・ 特定事業所加算取得。

<課 題>

- ・ 貸与したスマートフォンで研修の視聴を検討している。
- ・ 質の向上、モチベーション維持に寄与できる研修体制づくりに取り組む。

② 入退出、記録、報告以外、ICT化：3法人9事業所

<効 果>

- ・実績から報酬請求、給与計算がスムーズにできるようになった。

<課 題>

- ・ICT化を進める際に、保険請求と整合性のあるサービス記録が保存されるか心配。
- ・ヘルパーの利用100%を目指し、インセンティブを与えているが高齢化により利用率が60%程度とあがらない。
- ・100%押印廃止の際の入退出の管理方法が課題となっている。

③ 検討中：1法人1事業所（特定事業所加算取得に向け、令和3年度導入予定）

- ・特定事業所加算取得に向け、記録と実績管理をしっかりと行うため導入する。

3) 外国人人材の状況

27の特別養護老人ホームのうち、18か所（66.7%）が外国人を採用しており、昨年度に比べ、人数、制度種別、国籍が増えている。

- ・18施設（66.7%） 92人（予定 2施設 8人含む）

	インドネシア	ベトナム	フィリピン	中国	台湾	ミャンマー	国籍取得者	合計
EPA	15	22	2	0	0	0	0	39
技能実習生	2	11	0	3	0	0	0	16
在留資格介護	0	8	0	0	1	0	0	9
特定技能	5	1	3	0	0	4	0	13
留学生	0	4	0	1	0	0	0	5
国籍取得者	0	0	0	0	0	0	10	10
合計	22	46	5	4	1	4	10	92

- ・介護福祉士の資格取得者が増えている一方、資格を取る気のない人もいるという。
- ・EPAで資格取得できなかった職員を同一法人内で特定技能として受入れた施設もある。
- ・産休育休を取得する職員も出てきている。
- ・外国人人材は知合いの紹介など、法人間の異動がみられ、条件の良いところへ移っている様子がうかがえる。他業種へ転職しないように、働きやすい職場づくりが求められる。
- ・記録入力など、資格試験を踏まえ、日常業務の中から日本語、専門用語を覚えるよう翻訳ソフトは活用していない。
- ・日本語取得能力は高い。文化等の違いよりパーソナリティの違いを感じる。

<課 題>

- ・日本語授業を実施している法人では、コロナ禍でリモート授業になっている。
- ・ベトナム人3人がコロナ禍の出国制限にかかり入国できなくなった施設がある。
- ・外国人人材も含め、働きやすい職場づくりに取り組む必要がある。
- ・EPAと技能実習生の同じ国の人を複数採用しているが、制度の違いで専門学校の費用が補助金で出るなど待遇の違いがある。同じ仕事なのに待遇が違うのが気になる。

(4) まとめ「働きやすい職場環境の整備に向けて」

1) 介護ロボット等の有効性

- ・ 介護ロボット・ICT は介護サービスにおける「業務効率化」、「サービスの質向上」、「利用者の満足度向上」にもつながっている。利用者の状態の維持・改善ができていないか、適切に支援を提供できているか等を確認する際にも有効活用できる。
- ・ 介護ロボットは職員の代わりではなく、職員の業務負担や精神的負担感の軽減を通して職員の定着を狙うこと、高齢者の自立支援、安全や尊厳、QOL の向上に資することが前提となる。

2) 介護ロボット等の導入の課題

- ・ 全国老人保健施設協会がまとめた報告書(2018 年)によると、導入の阻害要因として「予算の確保ができない」が 66.9%と最も多く、次に「詳しい職員がいない」(50.9%)、次に「職員の教育に時間や手間がかかる」(49.7%) となっているなど、経費等、導入にあたっての支援策が必要となっている。

3) 介護ロボット等導入の支援策

- ・ 国は、地域に相談窓口を設置、介護ロボットの評価・効果検証のプラットフォームを構築し、介護ロボットの開発・実証・普及の流れの加速化を目指している。
- ・ 都は「次世代介護機器導入支援事業費助成事業」を、都福祉保健財団では「次世代介護機器展示コーナー」を設置している。
- ・ 区は、クラウドファンディングを活用した介護ロボット等助成事業を行っており、導入が進んでいる。
- ・ 介護報酬も、見守りロボットの導入により、夜勤職員配置加算の緩和など、導入のインセンティブが働いている。一方、それらの取組みが遅れていると思われる障害者施設の導入はあまり進んでいない。

4) 介護ロボット等導入に向けて

- ・ 介護ロボット導入には、自分たちの職場の困りごとの、どの課題解決に役立つのかという運用方法を、事業所ごとに工夫する必要がある。課題の整理➡目標設定➡継続的マネジメントが必須となる。
- ・ 介護職員、働く一人ひとりにとって「活用しやすく」、「効果が実感でき」、「利用者にも有効に機能する」ことが大切となる。
- ・ 他事業所で良いと言われている介護ロボットが、必ずしも自施設で良いとも限らないので、色々なものを体験してメリット・デメリットを知ることが重要となる。
- ・ 誰もが働きやすい職場になるように、ロボット技術がさらに進む必要がある。
- ・ 介護人材不足を解消するためには、先進的な取組みなどを発信する等、業界全体で福祉のしごとの魅力発信に取り組む必要がある。
- ・ 研修センターでは、最新の情報を把握し、事業者には発信していく必要がある。

Ⅲ 福祉の仕事の魅力向上・発信に向けた主な取組み

1 令和2年度事業の取組み

	大分類	方向性
参入促進	1 福祉の理解促進	1 区民等への福祉や福祉の仕事の理解促進
		2 将来の福祉を支える子ども世代への理解促進
		3 職業選択の一つとしての介護職場体験の実施
		4 子育て後、定年退職後の福祉分野への就労促進
		5 子ども食堂、認知症カフェ等地域活動との連携強化
	2 福祉の人材確保	6 事業者と連携した入門的研修の実施
		7 介護未経験者に対する研修支援
		8 介護福祉士国家資格の取得を目指す環境整備
		9 外国人人材の状況把握・発信
		10 採用活動や採用計画等のための方法
資質の向上・定着支援	3 福祉人材の専門性の向上研修	11 福祉職員のスキルアップやキャリアアップ支援
		12 認知症ケアに携わる人材育成のための研修
		13 地域包括ケアシステム構築に資する人材育成
		14 医療・福祉連携のための研修
		15 リスク管理など労働環境整備に向けた研修
	4 福祉人材の定着支援	16 不安や悩み解消のための相談や情報提供
		17 介護ロボット、ICT 活用等の取組み状況の把握・発信
		18 資格取得などの貸付制度や助成金等活用情報の把握・発信
魅力発信	5 福祉の魅力発信	19 魅力向上に取組む先進自治体や事業所の事例に学ぶ
		20 福祉の仕事理解促進
		21 広告業界等とのコラボによる介護の魅力発信
		22 事業者自らが実践の可視化・言語化を図れるよう支援
		23 事業者とともに若者へ向けた福祉の仕事のPRの推進
		24 若手福祉職に「（仮称）福祉サポーター」を委嘱
		25 大学・区民・事業者・行政の交流

令和2年度の具体的取組み	今後の取組み
1. お彼岸シンポジウム、せたがやシニアボランティア研修は、コロナ禍で回数、人数制限して実施した。新たに手話カフェを開始した。(P22～23 参照)	感染症対策を講じ、せたがやシニアボランティア研修、手話カフェは継続する。シニアボランティア研修は希望者が速やかに身近に受講できる手法を検討する。
2. 3. 夏休み小・中・高介護体験は研修センターで施設動画の視聴、介護体験を行った。福祉の出入入門講座は申し込みがなかった。(P21 参照)	夏休み小・中・高介護体験は、コロナ禍で施設での開催は難しいが、研修センターで、施設の協力を得て動画視聴・介護体験を実施する。出前講座はさらに周知に努める。
4. 6. 入門的研修を実施した。(P24 参照)	受講者は福祉の仕事で、ステップアップしているため、事業者と連携し継続し実施する。
5. コロナ禍により地域活動の中止等により、連携は実施できなかった。おでかけひろばの研修受託により、新たなつながりが生まれた。	地域活動団体にせたがや福祉区民学会の周知に努め、連携を推進する。おでかけひろばのスタッフとの連携を進める。
7. コロナ禍でも工夫して、同行援護従業者養成研修、介護職員初任者研修を実施した。(P24 参照)	同行援護は Web 開催は難しいが、初任者研修は Web 活用に取り組み、資格取得支援を進める。
8. 介護福祉士受験対策講座の実施	福祉専門学校と連携して継続して実施する。
9. 特別養護老人ホームの外国人人材の調査を実施し、シンポジウムで報告した。(P17 参照)	介護ロボット・ICT とあわせ調査を実施し、情報共有できるよう発信する。
10. 20. 22. 23. 福祉のしごと相談、面接会等、事業者による動画を活用して、Zoom と会場のハイブリッドで行った。	事業所紹介は、コロナ禍のため事業所に動画作成を依頼し、福祉の仕事の可視化が進んだ。今後も福祉の仕事の可視化に努める。
11.～15. 各種研修、セミナーを Web を活用し実施。研修概要は「じんざいくん便り」(隔月発行)に掲載し共有を図った。(P29 参照)	サービスの質の向上のため、効率的、効果的な研修を実施していく。「じんざいくん便り」を定期的に発行する。
16. こころの相談、メール相談は、あまり活用されていない。	必要な方が気軽に相談できるよう周知方法等工夫するとともに相談支援体制を整える。
17. 介護ロボット・ICT の調査、シンポジウムを実施した。(P12～18 P32～33 参照)	外国人人材とあわせ、今後も調査を実施し、情報共有できるよう発信する。
18. 資格取得等助成金等の情報把握・発信	情報把握し、研修センターホームページでの発信および研修センターにチラシ等配架する。
19. 先進自治体等に学ぶシンポジウム等は実施できなかったが、介護ロボット・ICT 等先駆的に取り組む区内事業所によるシンポジウムを実施した。	コロナ禍でもあり先進自治体のシンポジウムは実施しない。先進自治体等の情報収集に努める。区内事業所の先駆的取組みを把握し Web シンポジウム等を行う。
21. 異業種とのコラボ写真展を計画したが、コロナ禍で実施できなかった。広報誌「福祉のしごとふくしごと」で異業種からの寄稿を掲載した。	異業種とのコラボについて、広報誌の活用などにより実施する。
24. 「(仮称) 福祉サポーター」委嘱は実施せず	コロナ禍が終息していないため、実施しない。
25. せたがや福祉区民学会はコロナ禍により、大学での開催でなく Web 開催した。(P35 参照)	Web 開催と同一会場での開催など、今後の大会の進め方を検討する。

2 令和2年度の研修センターの主な取組み

(1) 福祉の理解促進

1) 夏休み小・中・高校生介護体験

事業概要	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た。今年度、コロナ禍により施設への訪問をひかえ、研修センターにて実施。
日 程	令和2年8月1日～24日（7日間、14回）
会 場	世田谷区福祉人材育成・研修センター 研修室・介護実習室
参 加 者	延べ346名（保護者含む） 申込者 431名
内 容	（1）特別養護老人ホーム作成の動画視聴 （2）車いす体験、介護ベッド体験、高齢者疑似体験 （3）修了証授与、記念撮影 等
周知方法	区内小・中学校、区内高校（8校）、図書館、児童館、まちづくりセンター等でチラシ配布。区のお知らせの掲載

<実施方法>

- ・ コロナ禍で、施設訪問はできないため、研修センターで、特別養護老人ホームの概要や仕事内容、やりがいを施設作成の動画により紹介するとともに、介護ベッド、車いすの体験、高齢者疑似体験を徹底的な感染防止対策を講じ実施し、福祉の理解促進に努めた。
- ・ 定員を上回る申込（431名）があり、全員の受入れはできなかったが、7日間、午前午後の2回実施し、346人の参加があった。

車いす体験



介護ベッド体験



高齢者疑似体験



<参加者の声>

- ・ スライディングボード、シートがすごい。介護ベッド、車いすの機能が進歩していた。
- ・ 介護ベッドで介護者も利用者もお互いにストレスがない動き、両方に良いベッドに感動した。
- ・ 車いすは点字ブロックの段差でもかなりガタガタするので、道路ではていねいに介助しないと、乗っている人が不安になると思った。
- ・ 高齢者疑似体験では、身近にいる人（おじいちゃん、おばあちゃん）の目線になれた。
- ・ 参加して良かった、福祉について理解できた。

＜今後に向けて＞

- ・ 本事業で知った施設に敬老の日のお祝いのお手紙を送るなどの交流が生まれた。
- ・ 福祉の理解を促進するきっかけになり、福祉用具・機器の活用により介護負担減が体感でき、介護を受ける側の体験で、相手を思い遣る気持ちにつながった。
- ・ 参加者から、参加して良かった、福祉について理解できたという声を聞き、子どもたちから福祉に触れることで、福祉の理解促進につながると考える。理解を深めるためにも、福祉のしごとに触れる機会を継続的に行う必要がある。
- ・ アンケート結果で、「また参加したい」が8割を超えたことから、今後も継続して取り組む。
- ・ 令和3年度はコロナ禍での実施が続くため、体験を通して学べるよう、また、継続的に地域の施設をはじめとする、福祉との接点をつくり、理解が深められるよう取り組む。
- ・ 学校などで車いす体験などを行う「福祉の出前入門講座」も実施しているが、コロナ禍で開催は難しいが、このような機会でも、理解促進に努める。

2) せたがやシニアボランティア研修

事業概要	高齢者の社会参加、地域貢献を推進し、自らの健康づくり、介護予防に役立ててもらうとともに、要介護・要支援者に対する、区民の主体的な地域支え合い活動を育成・支援することを目的に、せたがやシニアボランティア活動に参加するための研修を実施。施設動画視聴、事業概要説明
実施回数	年5回（5・7・9・12・2月）令和2年5月は緊急事態宣言発出のため中止
会場	世田谷区福祉人材育成・研修センター 他、区内施設
参加者	4回 延べ59名

＜実施方法＞

- ・ コロナ禍により、施設職員の説明は動画視聴、区職員による事業説明を行い、ボランティア活動の体験談は見合わせ、定員を減らして感染防止対策を講じ会場で実施した。

＜参加者の声＞

- ・ 誰かのお役に立てることは何よりも嬉しいことだと思います。今後できる範囲で活動していけるとよいと思っています。
- ・ 地元世田谷で活動したい。

＜今後に向けて＞

- ・ コロナ禍のため、ボランティア活動は制限されているが、今後とも感染症対策を講じ実施する。
- ・ 受講したいときに、すぐ受講できるように、今までの実施方法に加え、あんしんすこやかセンターで動画視聴する方法などを新たな取り組みを検討する。

3) 手話カフェ

事業概要	保健医療福祉総合プラザの運営管理者との共催事業。手話を通して、福祉の理解促進を図る。気軽に参加できるようプラザ内カフェで実施し、講座後にお茶を飲みながら歓談する。
実施回数	月1回（令和2年12月開始）
定 員	各回20名
周知方法	区の掲示板（プラザ近隣の掲示板）、区役所等

<実施方法>

- ・ 聴覚障害者協会の方を講師に迎え、東京都発行の「話そう 手のことば おもてなしの手話BOOK」をテキストに、手話のはじめの一步を気軽に交流を深め、楽しみながら学ぶ。手話を通し福祉の理解促進を図る。
- ・ さらに、学びたい方には区の手話通訳講習会を紹介予定であったが、コロナ禍で中止となっている。
- ・ 講演後には、お茶とお菓子で交流を図るが、令和3年1月の緊急事態宣言を受け飲食は中止している。

手話カフェ



<参加者の声>

- ・ 3人の講師がわかりやすく丁寧に教えてくれた。楽しかった。
- ・ 短い時間の中でわかりやすくとても興味がわきました。今後も気軽に参加できるこのようなものいいです。
- ・ もっと知りたくなりました。
- ・ コミュニケーションには、手話、口話、筆談などあるが何より「心」が大事と学んだ。
- ・ 「次回も参加する」と、次回の申し込みをして帰る方が多い。

<今後に向けて>

- ・ 当事者である聴覚障害者協会の講師が手話だけでなく、「福祉のこころ」について、丁寧に教えてくれるので、参加者も福祉の理解が進んでいる。継続して実施し、手話を通して福祉の理解促進に取り組む。

(2) 福祉人材の確保

1) 基礎的な資格取得・学びの場

介護や介護の仕事が未経験で、新たに介護の仕事を目指す方が不安なく仕事ができるように、介護に関する基本的な知識や技術を学ぶための研修、資格取得のための研修として次の研修を実施している。

研修名		内 容	
①介護に関する入門的研修	対 象	介護の仕事に関心のある区民	
	日 程	9月3日～10月1日、5日間、21時間	
	方 法	講義・演習：（講師）研修センターで動画配信 （受講者）研修センターでの集合研修	
	修了者／受講者	27名／31名（19歳～73歳 平均年齢55.6歳）	
②介護職員初任者研修	対 象	介護の仕事に従事する、または希望する方。家族等のために介護の知識や技術を学びたい方	
	日 程	第1回 中止 第2回 9月14日～11月6日 21日間、130時間	
	方 法	講義：オンライン研修 演習：研修センター（介護実習室）での集合研修	
	修了者／受講者	16名／19名（20歳～79歳 平均年齢48.5歳）	
③同行援護従業者養成研修	一般課程	対 象	区内で同行援護サービスに従事する意思のある方
		日 程	11月24日～26日 3日間、20時間
		方 法	講義・演習：研修センターでの集合研修
		修了者／受講者	20名／20名（45歳～71歳 平均年齢58.0歳）
	応用課程	対 象	同行援護従業者養成研修（一般課程）を修了した方
		日程／受講者	中止

<実施方法>

① 介護に関する入門的研修

- 新型コロナウイルス感染症予防の観点から、講師（施設職員）による講義は動画配信とした。福祉を理解する初めの一歩となり、研修時間も21時間と短い、受講者同士のコミュニケーションを図るため集合研修とし、講義だけでなく、介護実習室での介護ベッド・車いすの体験などを行った。

② 介護職員初任者研修

- 年2回実施の予定であったが、第1回は感染拡大の状況から中止とした。
- コロナ禍での実施のため、第2回は実施方法を検討し、講義についてはオンライン会議システムを使用した。自宅等に受講環境がない方（6名）は、研修センターで、センターのパソコンを使用して実施した。
- 演習科目は、指定権者である東京都の規定上、オンラインでの実施が認められていないため、感染防止策を講じ、研修センターで実施し、受講生同士の横のつながりも生まれた。

③ 同行援護従業者養成研修

- ・ 研修時間の半分以上（12 時間）が演習時間であり、オンライン研修での実施は難しいため、5 月に予定していた一般課程を 11 月に延期した。一般課程が延期になったことで、日程の都合上、応用課程は実施できず中止となった。

<参加者の声>

① 介護に関する入門的研修

- ・ 修了者 5 名が次のステップに向けて研修受講や資格取得を考え、3 名が福祉の仕事に従事している。
- ・ 大変勉強になった。コロナ流行の中、最大限学びが深まるようにと工夫していることが伝わり、ありがたかった。講師の先生方には直接お会い出来ず残念だった。動画はわかりやすかった。
- ・ 誰にも訪れてくる老化（身体面、メンタル面）。介護の知識を学んで理解できたことがたくさんあった。介護を受ける方々の心に寄り添った対応ができるようサポートしたい。
- ・ 自分が(家族)体験した時とは変わっていたこと。介助者が一方的にやるのではなく本人の自主性を尊重すること。
- ・ 介護の仕事の大まかな部分がわかり、自信につながり、専業主婦生活からパートをするという覚悟が持てました。実際面接を受けてみると、即戦力が求められているのを実感し、その後、初任者研修を他で受講し、現在の職場に採用が決まりました。

② 介護職員初任者研修

- ・ 修了者の 6 名が福祉の仕事に従事している。そのうち 5 名は受講開始時に福祉の仕事に従事していたが、資格を取ってステップアップができた。
- ・ 福祉の仕事をするにあたり、知識や技術を習得や資格を得ることの必要性があり、働きながら資格取得を目指す方も多い。
- ・ 自分のからだを傷めず、ご利用者の方に負担がかからない介助を学ぶことができた。何より資格をとる年齢は関係ない、自分は何もできない人間だと思っていましたが、頑張れるという自信が得られた。
- ・ 実務者研修を受講したい。

③ 同行援護従業者養成研修

- ・ 修了者の 5 名が同行援護に従事している。
- ・ 当事者である講師の話を聞き、障害のある人の気持ちを知ることができた。
- ・ これから先、関わるが増えていくと思うが、少しは知っているということから、少しずつ自分に自信がつき、少しでも多くの方に携われたらいいと思う。
- ・ 応用課程を受講できればと思う。

<今後に向けて>

- ・ 入門的研修、介護職員初任者研修は、感染予防の観点から可能な部分については、動画配信等、Web の活用を取り入れる。
- ・ 演習等については、感染防止対策を講じて研修センターで実施していく。
- ・ 修了者に対して、次のステップへのきっかけや安心につながるよう、継続的な情報提供などのサポートにより、就労・定着支援を図る必要があると感じた。
- ・ 研修受講により、福祉の理解促進や、知識や技術の習得で自信がもて、就労へつながるきっかけともなることから、これらの研修を継続して実施していく。

2) 福祉サービスの担い手の発掘・就労支援

事業概要	福祉人材を総合的に確保・育成するため、ハローワークや東京都社会福祉協議会、産業振興公社等関係機関と連携し、①せたがや福祉のしごと入門講座、面接・相談会、②せたがや福祉のしごと区内介護施設等見学会、③訪問看護の就労支援講座、④訪問看護の職場体験を実施している。
対 象	①②これから福祉の仕事に就きたいと考えている方 福祉の仕事に関心のある方 ③④看護師等の資格保有者
そ の 他	①～④は、雇用保険求職活動の実績対象

<実施方法と実績>

① セタがや福祉のしごと入門講座、面接・相談会

- 令和元年度 5 回目と令和 2 年度 1 回目はコロナ禍で中止となったが、令和 2 年度 2 回目からは Web 活用により感染リスクを避け実施した。
- 福祉のしごとや資格等に関する説明、介護職員等の体験談動画、事業所作成の 1 分間 PR 動画を視聴してもらう。終了後、研修センターホームページで一定期間公開した。
- 令和 2 年度の 4 回目は参加者も Zoom 参加と会場参加のハイブリッドで実施した。参加者にはハローワークの求人票を提供した。

	実施回数 (回) ※	実施方法	参加企業 (所)	参加者数(イベント参加者数再掲) (人)	入門講座 参加数(人)	面接者数 (人)
令和 2 年度	4	Web/会場	66	239 (119)	170	—
令和元年度	4	会場	42	294 (95)	125	180
平成 30 年度	5	会場	37	348 (176)	112	168
平成 29 年度	5	会場	45	381 (143)	130	218
平成 28 年度	5	会場	50	342 (167)	130	209

※実施回数のうち 1 回はイベント

() 内はイベント参加者数再掲

② セタがや福祉のしごと区内介護施設等見学会

- 従来は区内介護施設等をバスで 5 施設程度訪問していたが、令和 2 年度はコロナ禍のため、1 回目は中止し、2 回目以降、施設の紹介動画の上映と各施設を Zoom でつなぎ、施設職員に直接質問に回答してもらった。
- 開催後動画を研修センターホームページで一定期間公開した。4 回目は参加者も Zoom 参加と会場参加のハイブリッドで実施した。

	実施回数 (回)	実施方法	参加企業 (所)	参加者数 (人)	ハローワーク 登録者数(人)	就職者数 (人)
令和 2 年度	4	Web/会場	17	44	—	—
令和元年度	6※	バス見学会	26	66	51	17
平成 30 年度	4	バス見学会	20	39	31	13
平成 29 年度	4	バス見学会	20	54	45	14
平成 28 年度	4	バス見学会	20	66	40	16

※1 回は午前午後 2 回実施

③ 訪問看護の就労支援講座

訪問看護について、仕事の内容や魅力を伝えけるとともに、現役の訪問看護師との交流を通して、就労を支援する。

	実施回数	参加者数
令和 2 年度	3	59
令和元年度	3	27
平成 30 年度	3	33
平成 29 年度	3	37
平成 28 年度	3	43

④ 訪問看護職場体験

訪問看護ステーションの看護師と一緒に訪問看護の仕事を体験、現役の看護師に直接話を聞くことで、不安や疑問等を軽減し、就労を支援する。

	体験回数	延回数
令和 2 年度	コロナ禍のため未実施	
令和元年度	8	10
平成 30 年度	6	7
平成 29 年度	6	7
平成 28 年度	6	10

<参加者の声>

① せたがや福祉のしごと入門講座、面接・相談会

- ・ 「福祉とは」から各法人の PR まで一通り学ぶことができた。わかりやすい内容だった。
- ・ 福祉の仕事を知るきっかけになった。資格がなくても仕事ができることがわかった。
- ・ 資格制度や現場で働く方の志望理由、職種の違いについて参考になった。

② せたがや福祉のしごとと区内介護施設等見学会

- ・ 働きたいと考えている施設に、実際に見に行ければと思った。
- ・ 座談会で実際に働いている方の話を聞くことができて良かった。
- ・ 施設の種類・資格、仕事での良い面や悪い面など、とてもわかりやすい説明でした。
- ・ Web 会議システムを活用しての施設紹介でも、施設の違いや雰囲気の違いについて理解できわかりやすかった。
- ・ Web で担当者からのアピールをもっとしてもらえれば、質問の材料になった。
- ・ 業務内容や利用者の様子を知るには現地へ行きたい。

③ 訪問看護の就労支援講座

- ・ 経験談等を伺い、訪問看護のやりがいを再認識しました。
- ・ 訪問看護をする中で特に印象に残った事例等のお話を伺い、現場での実際の働き方をイメージすることができました。
- ・ スタッフが変わってもケアができるよう工夫されていると感じた。
- ・ 在宅での工夫、創造性、利用者本位のケアとは何か、生活の場へ訪問させていただくという意識で考える事や感じたことがたくさんあった。
- ・ 訪問看護の就労支援講座の 3 回目は全員が Web 会議システムを活用した。
- ・ Web であっても訪問看護の仕事の様子がわかり、訪問看護で働いてみたいと思った。

①～④ 共通

- ・ 質問させていただき丁寧に答えていただくことができて良かったです。
- ・ その場で質問しにくかった。
- ・ 実際に働いている方からの話を伺える場がまたあるといいと思います。
- ・ 当事者からの生の声を聞いて気持ちの変化等理解ができました。
- ・ オンラインだと、他受講者とのやりとりがなく、雰囲気がわからない。
- ・ オンラインで難しいところはありませんでしたが、会場までの往復時間が短縮できて、研修に参加できるのはとてもいいと思います。
- ・ 時間を有効に使える、会場に行く必要がない点は良かった。

＜今後に向けて＞

- ・ 事業所紹介の動画作成が負担になる事業所があるため、支援策を検討する必要がある。
- ・ 動画での施設紹介だけではなく、リアルタイムで施設内を紹介する方法等、より施設の雰囲気や良さを伝える方法について検討していく。
- ・ 潜在看護師へのアプローチについて、周知方法を工夫し、より多く参加してもらえる方法を検討していく。

入門講座・事業所紹介



訪問看護就労支援講座



区内介護施設見学会



(3) サービスの質の向上

令和2年度は、従来の高齢・介護、障害福祉分野から子ども・子育て、保健医療分野に拡充し、18本の新規研修を加え、福祉事業所のサービスの質の向上に取り組んだ。

新型コロナウイルスの感染拡大にともない、従来の集合研修が難しくなったため、感染リスクを防止し、安全な手法として、Web研修を取り入れ、計画の研修を実施することができた。

年間研修数	81本（うち 新規研修 18本）
	Web研修 79本 / 内訳： 動画視聴 47本 ライブ（Zoom） 32本
年間研修日数	125日
年間受講者数※	3,145人 / 令和元年度 2,161人
動画視聴 受講者数※	2,265人 / 平均 68.6人
ライブ（Zoom） 受講者数※	828人 / 平均 31.8人

※令和3年3月25日現在

<実施方法>

- ・ 年度当初より Web 研修の準備をはじめ、動画視聴から Web 研修を導入し、年度後半には Zoom を導入し、グループワークや意見交換等双方向研修を実施することができた。
- ・ Web 研修を導入し、非常に多くの方の受講につながった。
- ・ Zoom 研修では、日程の指定等により受講者数は、動画視聴と差がみられた。
(詳細は P45)

<受講者の属性>

- ・ 種別では、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターの順で多く、業種別では、介護支援専門員、地域包括支援センター職員の順が多かった。
- ・ 障害分野の職員の受講も増えた。

	事業種別	人数	全体の割合(%)
1	居宅介護事業所	1,059	32.7
2	地域包括支援センター	492	15.2
3	訪問介護	227	7.0
4	通所介護	87	2.6

	職種別	人数	全体の割合 (%)
1	介護支援専門員	1,074	33.1
2	地域包括支援センター職員	409	12.6
3	介護職	345	10.6
4	看護職等	280	8.7

＜Web研修により受講者が大幅に増えた研修＞

研修名	申込者	アンケート回答人数※ (前年度受講者人数)	視聴回数	平均 視聴回数	昨年度比 (%)
医療・福祉連携「在宅療養における 薬剤師との連携」	227	173 (49)	351	2.03	353
人権の理解「職員の虐待防止と 職員のハラスメント防止」	192	172 (23)	1,008	5.86	748
高次脳機能障害支援力向上 (基本)	263	170 (57)	638	3.75	298
障害福祉の理解 「精神障害の理解と支援」	201	163 (49)	561	3.44	333
認知症ケア研修「医学視点からの理 解と支援」	178	133 (65)	795	5.98	205

※アンケート回答数を受講者数とする

＜受講者の声＞

Web研修のメリット	%
会場に行く必要がない	81.0
自分のペースで学習できる	78.8
時間を有効に使える	78.4
スケジュール調整がしやすい	73.3
繰り返し学習できる	62.2
感染リスクがなく、安心して受講できる	2.1

Web研修のデメリット	%
その場で質問ができない	45.1
他受講者とやりとりができない	43.1
集中力が保てない	29.5
業務中の受講が難しい	3.6
受講環境が整っていない	0.7
ネットワークづくりができない	0.6

Zoom研修のメリット	%
時間を有効に使える	69.5
会場に行く必要がない	79.9
集中して学べた	29.3
画面がよく見えた	21.8

Zoom研修のデメリット	%
緊張感・集中力が保てない	26.3
音声がよく聞こえなかった	21.4
画面が見づかった	14.2
スケジュールが組みにくい	8.1

＜今後の取組み＞

- ・ Web研修は高評価だが、研修センター、受講者、講師ともに、Web研修の習熟やネット環境ルールなどを整える必要がある。
- ・ コロナウイルス終息後も、講義形式の研修は効率的・効果的な実施のためWeb研修を中心とし、グループワークや実技研修は課題を改善し充実を図る。
- ・ 感染症の状況や研修内容により、集合研修とWeb研修の検討を行い、集合研修とWeb研修の併用など適切に進めていく。
- ・ 受講者が効果的に学べるように、動画視聴期間を現行の3週間を1カ月に延長し、Web研修による受講方法の普及啓発や「Zoomはじめてレッスン」を定期的実施する。
- ・ 研修センターホームページで、Web研修の受講方法やルールについて周知していく。

(4) 福祉人材の定着支援

福祉のしごと 相談	こころの相談（面談）、メール相談、電話や研修等を通じた相談を実施 【相談件数】 ・こころの相談（面談） 2件 ・メール相談 3件 ・電話、研修を通じた相談 9件
研修室の貸出	区内福祉サービス事業所等が実施する研修などのために貸出 今年度団体登録 9件
図書の貸出	区内福祉サービス事業所等に参考資料として、研修センター図書の閲覧・貸出を行う
世田谷区介護 サービスネット ワーク事務局	研修グループ、通所連絡会、訪問介護連絡会、福祉用具連絡会、地域部会 それぞれでの活動を事務局として支援をしているが、今年度は新型コロナ ウイルス感染拡大を受け、すべての活動は中止となった。

<今後の取組み>

- ・ いずれの事業も、まだ十分に知られていないため、より一層の周知に努める。
- ・ 相談者がわかりやすいように、福祉のしごと相談は、福祉のしごとに関心をもつ方が、仕事内容・働き方、資格取得等について相談できる「福祉のしごと はじめて相談」と悩みや介護技術、職場の人間関係等について相談できる「福祉のしごと 悩み相談」として周知を図る。
- ・ 研修室の貸出は、令和3年度は新型コロナウイルスワクチン接種会場となるため、限定的な実施となる。

福祉のしごと相談



図書貸出



(5) 福祉の仕事の魅力向上・発信

1) シンポジウム

タイトル	福祉のしごと 魅力向上・発信 介護ロボット・ICT を活用した先駆的な取り組み～働きやすい職場環境の整備に向けて～
事業概要	少子高齢社会の進展により、介護人材不足が深刻になる中、介護の仕事でも介護ロボットや ICT の導入が進んできている。区内の事業所で介護ロボットや ICT の導入に、先駆的に取り組んでいる事業所の方のお話をお聞きし、働きやすい職場環境整備について情報を共有し一緒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 3 年 2 月 27 日 録画配信：令和 3 年 3 月 2 日～5 月 31 日
内容	①「世田谷区における介護ロボット・ICT 活用の現状と課題」（調査内容は P12） 瓜生 律子（世田谷区福祉人材育成・研修センター長） ②「機器の活用による、自立支援と働きやすさの創出について」 鈴木 健太氏（特別養護老人ホーム砧ホーム 施設長） ③「持ち上げない介護」 長田 吉生氏（特別養護老人ホームエリザベート成城 GM） ④「訪問介護事業における ICT の取り組み～スマートフォンの活用～」 日暮 裕子氏（世田谷ホームヘルプサービス 所長） 芳村 裕子氏（烏山ホームヘルプサービス 所長） ⑤意見交換 Zoom 参加者からは、チャット等で質疑応答
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



① ライブでの質問

i) 導入経費、ランニングコストなど費用の回収はできますか。

- ・ 補助金を活用しながら計画的に導入してきたが、補助金ありきではなく、まずは事業所として何のために導入するか職員間で共通認識を持つ必要がある。介護負担の軽減、利用者の笑顔、満足度向上により職員の離職の減少、応募などの副次的効果大きい。
- ・ 導入し残業、フリーダイヤル、用紙代等々削減し、特定事業所換算を得て黒字化した。

ii) Wi-Fi 環境などつながりにくい施設ではどうしたらよいでしょうか。

- ・ 実際の機械を入れてテストし見守りセンサーなど導入機器に対応できる Wi-Fi スポットの整備が必要。古い施設だと壁の厚さ等で電波を通さず提案より 3 倍のスポットを置いた。

iii) インカムのメリットはわかったがデメリットはありますか。

- ・ イヤホンジャックを他人と共有するのは、職員の抵抗があるため、個人所有にしたり、機器が増えるので邪魔にならないポシェットなど、職員の声を聴き改善に取り組んだ。

iv) 今後に向けて取り組みたいこと

- ・ 導入をきっかけにさらなる活用が進んでいる。今後もメリットを伝え広めていきたい。

- ・ ケアの職員の声をしっかり聴き、導入はチームで取組んでいきたい。
- ・ 収益改善につながり、新しいことをみんなで達成でき職員の意欲向上、活性化につながった。これからもチームで新しいことにチャレンジしていきたい。
- ・ 3月25日現在 290 人の視聴があるため、5月いっぱいまで視聴期間を延長し、福祉の仕事の魅力向上・発信に努める。

② 参加者の声（アンケートから）

<全体>

- ・ 世田谷区内の介護施設等での介護ロボットや ICT 化について、よく理解できた。（2）
- ・ 介護ロボットや ICT の使用は職員の身体や精神負担軽減、お客様メリットが大きい。（2）
- ・ ICT 等は活用次第で有効、やらないとはじまらない、働き方改革には必要と感じた。（3）
- ・ 副次的効果について学習できた。導入にあたり参考にできる。（2）
- ・ 職員の働きやすい環境の整備につながり、概ね、導入の満足度が高いことがわかった（3）
- ・ 介護現場での状況や ICT の活用実践例など、施設ごとに具体的に説明頂き参考になりました。他事業所の様々な取組みについて知る機会となり、有意義だった。実際の現場での使用例をみて身近に感じた。（3）
- ・ 情報処理のインストラクターからこの世界に入りました。感慨深い。
- ・ 勤務時間と重なりオンタイムでシンポジウムを拝聴出来ませんでしたでしたが、アーカイブで見ることができてよかった。

<訪問介護>

- ・ ヘルパーへのスマートフォン等の研修などが不可能を可能にした。（2）
- ・ 訪問介護に ICT 導入するにあたりヘルパーへの教育に相当負担がかかることを実感した。
- ・ サービス記録票のペーパーレス化も導入したい。（利用者さんも処分に困っていたとのこと）業務の中で、ICT 化できる部分を検討してみたいと思った。（2）
- ・ ヘルパーへの教育、ランニングコストが高い、現在のサービス内容とソフトの内容の乖離等が気になる。

<ICT、IT 機器等、アシストスーツ・コミュニケーションロボット>

- ・ アシストスーツはあまり使い勝手が良くないのではないかと、コミュニケーションロボットは使えると思った。
- ・ 居宅介護支援事業所のため職場での活用は難しいが、今後施設等に出向き実際にみたい。
- ・ リモートでの会議などは活用できる。IT 機器の導入等検討できる。（2）
- ・ ICT 化に取り組むことで、職場環境の改善や職員の負担軽減、また、ご利用者との接する時間が増えることでより良いケアを行えると感じる。
- ・ 在宅でも活用したい。
- ・ 所長に今後、介護の世界がどのように変わっていくか、お話しできる。
- ・ 見守りセンサーは、人手の足りない夜間に活用できる。
- ・ ICT が具体的にどんな物で実際にどのように使用されるのかわかりやすかった。

<今後に向けて>

- ・ 3月25日現在 290 人の視聴があるため、5月いっぱいまで視聴期間を延長し、福祉の仕事の魅力発信に努める。
- ・ 今後とも状況把握に努め、誰もが働きやすい環境整備の情報提供を行いたい。

2) 世田谷区の福祉人材広報誌「福祉のしごと ふくしごと」作成・発行

目 的	これから仕事をしようとしている方などにむけ、福祉の仕事は人間の尊厳にかかわる、知識・技術に基づいた専門性のある魅力的な仕事であることを伝える。
対 象	これから仕事をしようとしている方、福祉の仕事を考えている方 (若者、子育てを終えた方、定年退職した方 など)
内 容	1. 福祉職場で働く職員の座談会 2. データで見る世田谷 3. 有識者からのメッセージ 4. 福祉を学ぶ若者の声 (大学生、高校生から) 5. 異業種からのメッセージ (クリエイティブディレクターから)
配 布 先	ハローワーク、社会福祉協議会、ボランティアセンター、らぷらす、お仕事カフェ、青少年センター、若者サポートステーション、シルバー人材センター、図書館、研修センターなど ※研修センターHP に掲載
作成部数	1,500 部
そ の 他	事業者向けに、「じんざいくん便り」を隔月発行し、福祉の魅力、研修内容を発信している。(1,000 部作成、研修センターHP に掲載、プラザ内掲示)

<アンケート抜粋>

- ・ わかりやすく、福祉のいろいろな分野の方々がそれぞれ専門的な意見を述べられていて、うなずけることが多く、また参考になりました。
- ・ 若者の声は、福祉の道を模索されている方にとっても頼もしい指針になると思います。
- ・ 素晴らしい取り組みだと感じました。これから就職を考える若い方向けのように感じました。他の分野から転職が多いので、それを意識した内容も必要と思います。
- ・ 豊富な経験と広い視野をもつ管理者クラスの座談会もとても有益ですが、"駆け出し"や中堅の声も発信してはいかがでしょうか。今後とも充実した広報誌となるよう期待します。
- ・ 定期的な刊行お願いいたします。
- ・ ボランティアで傾聴のスキルをお役に立てたいと思っても、なかなか生かす機会と場所がありません。
- ・ 座談会の中の「資格取得の意味」を拝読して「やっぱり 勉強しなくては」と思った。
- ・ どんなきっかけで福祉の仕事を始めたのか関心があった。座談会の記事で「価値観が更新される」というところが印象的だった。
- ・ 現場の皆さんの声や専門家からのメッセージとともに、若者や高校生、異業種の方の記事を併せて掲載した点がよかった。
- ・ 「幸せに毎日が暮らせるよう支援」、「人生を一緒に歩ませてもらい」、「セルフリスpekト」など、素直で若い人の心に届く言葉が印象的でした。
- ・ 「ふくしごと」創刊号に大変心を動かされました。施設職員に配布したいと思う。

<今後の取り組み>

- ・ 今後も福祉の仕事の魅力向上発信の効果的なツールとして、継続的に発行していく。
- ・ 座談会により、高齢分野と障害分野の相互理解をすすめることができた。

3) せたがや福祉区民学会

事業概要	身近な地域で日頃の実践を発表し、情報交換を通してお互いの交流を深めあい、区民福祉を向上することを目的に、世田谷区内の福祉系8大学、福祉施設や事業所で働き、学び、研究する者と区民、行政で構成されます。年1回大会を開催し、福祉活動や研究成果を発表し、学びあい、区民福祉の向上を目指します。 (平成21年12月設立) 団体会員：130団体、個人会員：55名
開催方法	大会は会員大学で開催。第12回大会は、新型コロナウイルス感染症拡大のためWebで開催
実績	11回の大会(平成25年度第5回大会は大雪のため中止)実績 ・事例発表数：565事例 ・参加者数：4,559名 第12回大会の延視聴回数：4,248回 ・全体会：308回 ・基調講演：248回 ・分科会：3,512回 ・大会総括：180回

<実施方法>

- ・ 12回大会はWeb開催し、要旨と動画を提出してもらい、48事例の発表があった。
- ・ 要旨と助言者の助言を1冊の発表事例集としてまとめ、会員に送付するとともに、発表事例集と動画を研修センターホームページで誰でもが視聴できるようにし、多くの方の視聴があった。
- ・ 視聴者等から寄せられた質問・意見・感想をまとめ、研修センターホームページに掲載するとともに、会員に送付した。

<参加者の声>

- ・ このような学会は他に例がなく、地域包括ケアの推進にとっても効果的だと思う。
- ・ これだけ多くの方々が世田谷の福祉に対し取り組んでいる事を知ることは大切であり、その上で世田谷で何が出来るかを考えることが必要と感じた。
- ・ 時間的にも程よい感じだと思う。いろいろな事業所、施設、地域、個人での取り組みが行われている事が良くわかった。
- ・ 様々な発表を、パソコンひとつで見ることができるのはとても画期的だった。
- ・ 自分自身の仕事を振り返る良い機会や日頃の研究や実践活動を可視化・言語化しまとめ、発表することで、事業の可視化が進み、事業が広く知られ、福祉事業の認知度の向上につながる。職員同士で話し合う良い機会となった。
- ・ 事業所の活動を発表することにより、事業所の活動への理解促進に加え、視聴者へ活動の魅力を伝え関心を持ってもらえることにつながる。

<今後の取り組み>

- ・ 多くの方に参加いただき、世田谷の福祉の向上につながる。活動を知ってもらうため更に周知に努め、会員と発表者、参加者を更に増やすよう取り組む。
- ・ コロナ禍終息まではWeb開催となるが、コロナ禍終息後はWeb開催と会場での交流など、両方の良さを生かした開催方法を検討する。

第12回大会せたがや福社区民学会
発表事例集 表紙



発表事例集は
世田谷区福祉人材育成・研修センター
ホームページから閲覧できます

Ⅳ 令和３年度の取組み（課題と方向性）

1 取組み課題と今後の方針

（１）基本的な方針

- ・ テーマは、福祉の仕事の理解・魅力向上の取組みを継続する。
- ・ 令和３年度は、スパイラルの動きとして展開する。
- ・ 福祉の仕事の魅力をアップすることで、社会的地位（ステイタス）向上を目指す。

（２）福祉人材確保・育成・定着支援の取組み方針

- ・ 福祉サービスは、「人」と「人」との関わりや、支援を必要とする人々に向き合い、寄り添い、支えながら、自立を支援する大変重要な仕事のため、より適切な福祉サービスが提供できるよう質の高い福祉人材の育成に取り組む。
- ・ 誰もが生き生きと働ける魅力ある職場を確立するため、新入職員からリーダー職員まで、段階に応じたキャリアパス研修や知識、技術等の専門性向上研修の充実を図る。介護ロボットやＩＣＴ導入などの新たな取組みの情報収集、情報発信など、福祉の仕事の広がりや魅力を可視化し発信していく。
- ・ 福祉人材の定着や福祉に関する資格取得を支援するとともに、自ら学ぶ事業者に研修室の貸出や情報誌の閲覧、従事者のこころの相談等により、安心して働き続けられるよう事業者支援を充実していく。
- ・ 研修センターでは、福祉人材確保・育成・定着支援に向け、関係機関のネットワークを活用し、継続的に研究事業に取組み、福祉の仕事の社会的地位向上に取り組む。

令和３年度の研究事業のテーマ「福祉の仕事の魅力向上・発信」



福祉職員が誇りや意欲をもって働き
誰もが安心して住み続けられる地域をつくる

2 福祉の仕事の魅力向上・発信に向けた新たな取組み

福祉職員が誇りや意欲をもって働き
誰もが安心して住み続けられる地域をつくる

	大分類
参入促進	○ 区民等への福祉の理解促進（せたがやシニアボランティア研修、手話カフェ） ○ 将来の福祉を支える子ども世代への理解促進、職業選択の一つとしての介護職場体験の実施（夏休み小・中・高校生介護体験、小・中学校等への福祉の出前入門講座） ○ 子育てを終えた方や定年退職後の福祉分野への就労促進、高齢者の経験・知識の活用など、高齢者クラブ、シルバー人材センター等との連携強化（介護に関する入門的研修） ○ 子ども食堂、認知症カフェ、地域デイ、サロン・ミニデイ、おでかけひろば等地域活動との連携強化 ○ 介護未経験者に対する資格取得支援（同行援護従業者養成研修、介護職員初任者研修） ○ 介護福祉士国家資格の取得を目指す環境整備（介護福祉士受験対策講座） ○ 外国人人材の状況把握・発信 ○ 東京都福祉人材センター、ハローワーク、福祉専門学校や大学との連携により効果的な採用活動や採用計画等のための方法や連携の強化 等
資質の向上・定着支援	○ 医療・福祉連携のための研修（医療・福祉連携研修） ○ リスク管理など労働環境整備に向けた研修（人材確保・人事管理セミナー） ○ 福祉職員のスキルアップやキャリアアップ支援（キャリアパス研修、ケアマネジャー研修） ○ 認知症ケアに携わる人材育成のための研修（認知症ケア研修） ○ 地域包括ケアシステムに資する人材育成（地域包括支援センター職員研修、対人援助技術研修） ○ 福祉の仕事の相談、従事者の不安や悩み等、相談や情報提供（福祉のしごととはじめて相談、悩み相談） ○ 福祉事業所の介護ロボット、ICT 活用等の取組み状況や課題等の把握・発信（調査・シンポジウム） ○ 資格取得や就労に向けた貸付制度や助成金等の活用のための情報把握・発信（ホームページ） 等



参入促進や資質向上に取組み、
福祉の仕事の専門性や誇りとやりがいを
アピールする。

魅力発信	○ 魅力向上に取組む先進自治体や事業所の事例に学び発信する。（情報収集・シンポジウム） ○ 福祉の仕事理解促進（せたがや福祉のしごと相談・面接会／イベント、福祉の出前入門講座、作成した動画のYouTube 配信、パンフレット作成・配付） ○ 異業種とのコラボレーションによる福祉の仕事の魅力発信（写真展、広報誌発行） ○ 事業者による座談会、学識経験者・異業種によるメッセージ、福祉を学ぶ学生の声等（広報誌発行） ○ 日頃の実践発表を通じた、大学・区民・事業者・行政の交流（せたがや福祉区民学会） 等
------	--

資料

1 都内地域型研修機関

名称等	主な事業	特徴的な取組み
東京都福祉人材センター 設立：1991 年（平成 3 年） 運営：東京都社会福祉協議会	・仕事の紹介／研修／福祉の仕事に関する悩みの相談 ・小学生・中学生・高校生（教員・保護者）向けの研修 ・施設・事業者への支援／都内の福祉職場で働く人への支援 ・学校のキャリア支援担当へ支援／セミナー講師の派遣 ・就活通信の発行	・福祉学習・キャリア教育用 DVD「変わりゆく福祉職場の“今”」 ・福祉職場の“今”を、様々な疑問から動画で紹介
千代田区かがやきプラザ研修センター 設立：2016 年（平成 28 年） 運営：千代田区社会福祉協議会	・ボランティアの養成・家族介護者向け等研修 ・介護・福祉・医療職従事者向け研修 ・介護・福祉資格取得支援 ・介護人材の育成と就職・復職支援 ・医療と介護の連携 ・介護カウンセリング事業	・区独自の介護資格受講費助成
品川区介護福祉専門学校 設立：1995 年（平成 7 年） 運営：品川区社会福祉協議会	・介護福祉学科（介護福祉士養成コース、通学制） ・社会福祉士養成コース（通信制） ・実務者研修コース（通信制） ・地域の福祉サービス従事者に向けた研修、「品川福祉カレッジ」の運営	・区と社協のタイアップによる介護福祉士養成校開設 ・養成校卒業後も区との連携による研修を通して福祉人材のキャリアをバックアップ ・授業料を借り受けできる修学資金貸付制度（継続的な介護職従事で免除）、社会福祉法人との連携による福祉人材ファンドからの貸し付けあり
練馬介護人材育成・研修センター 設立：2009 年（平成 21 年） 運営：練馬区社会福祉事業団	・登録している練馬区内の介護サービス事業所で働く職員を対象に、無料の研修を年間 100 回以上提供 ・ケアマネジャー、介護福祉士の資格取得支援講座 ・地域に密着した情報交換の場の提供 ・ストレス対策やセルフケア講座	・事業所からのリクエストに応じた研修

名称等	主な事業	特徴的な取組み
練馬障害福祉人材育成・研修センター 受託：2013 年（平成 25 年） 運営：練馬区社会福祉協議会	・ 学習支援／知識や技術等の基礎研修・階層別研修・啓発研修／情報支援	・ 連携支援：利用者支援に関する情報を共有し、情報交換等により事業者同士が連携できる環境づくり
調布市福祉人材育成センター 設立：2015 年（平成 27 年） 運営：調布市社会福祉協議会	・ 福祉人材の養成の研修・情報提供 ・ 就職相談会による人材の掘り起こし ・ 専門性の向上の研修 ・ 市民参入に向けた普及啓発 ・ 事業所あるいは職員間のネットワーク形成	・ 市内福祉事業所の求人情報をホームページで提供 ・ 「ちょうふ福祉実践フォーラム」開催で職員同士のネットワーク形成
武蔵野市地域包括ケアシステム人材センター 設立：2018 年（平成 30 年） 運営：公益財団法人 武蔵野市福祉公社	・ 人材養成事業：介護職員初任者研修／武蔵野市認定ヘルパー養成研修／武蔵野市認定ヘルパーフォローアップ研修 ・ 研修・相談事業：技術研修／認知症支援研修／潜在的有資格者復帰研修／喀痰吸引等研修 ・ 事業者・団体支援事業：管理者・経営者向け研修会	・ 初任者研修又は2級ヘルパー以上の資格を持っているが介護職に就いていない人向けに、復職のための無料相談や講義・実習を実施
町田市介護人材開発センター 設立：2012 年（平成 24 年） 運営：一般社団法人 町田市介護サービスネットワーク	・ 介護サービスに従事しようとする人材の新たな発掘確保／潜在的有資格者への復職に向けた支援／市内福祉関係養成校への授業支援 ・ 高齢者福祉の仕事フェア／就職面接会 ・ スキルアップの研修 ・ 地域包括ケアネットワーク構築 ・ こころの相談・メンタルヘルス講演会	・ 事業者連絡会の事務局もしている。町プロ（ケアマネタイム）、アクティブ福祉 in 町田（表彰制度）、SNS、YouTube 配信など ・ 「カフェコーナー」での情報交換

2 国・東京都等の取組み

(1) 国等の取組み

① 総合的な福祉人材確保の取組み

国では、利用者本位の質の高い福祉サービスの根幹である福祉人材の総合的な確保の取組みを進めている。なお、令和2年度の人材確保対策では、介護職員の処遇改善、多様な人材の確保・育成、離職防止・定着促進・生産性向上、福祉の仕事の魅力向上の取組み、外国人材の受入れ環境整備が進められた。

図表 令和2年度の介護人材確保対策

項目	今後、さらに講じる主な対策
介護職員の処遇改善	◎2019年10月の消費税率の引き上げに伴い、更なる処遇改善を実施予定
多様な人材の確保・育成	◎中高年齢者等の介護未経験者に対する入門的研修を創設し、研修受講後のマッチングまでを一体的に支援 ◎介護福祉士養成施設における人材確保の取組みを支援
離職防止・定着促進・生産性向上	◎介護ロボットの導入支援や生産性向上のガイドラインの作成など、介護ロボット・ICT活用推進の加速化 ◎認証評価制度の普及に向けたガイドラインの策定
介護職の魅力向上	◎介護を知るための体験型イベントの開催（介護職の魅力などの向上）
外国人材の受入れ環境整備	◎在留資格「介護」の創設に伴う介護福祉士国家資格の取得を目指す外国人留学生等の支援（介護福祉士修学資金の貸付推進、日常生活面での相談支援等）

（資料：厚生労働省ホームページ）

② 次世代ヘルスケアの取組み（成長戦略会議）

国では新たに「成長戦略会議」を設置して多様な分野の将来ビジョンと方策を検討している。医療・介護分野においても、「ICT、ロボット、AI等の医療・介護現場での技術活用の促進として、科学的介護やロボット、センサー、AI等の活用、医療・介護現場の組織改革などを通して働き方改革の促進を検討している。

③ 地域医療介護総合確保基金を活用した介護従事者の確保

地域医療介護総合確保基金を活用した介護人材確保事業として、令和2年度現在都道府県等が推進する事業として、基盤整備、参入促進、資質の向上、労働環境・処遇の改善の4つの大項目に沿った18事業が行われている。

この取組を通じて今後も引き続き、区市町村、介護事業所、NPO等が行う幅広い魅力ある事業の推進が期待されている。

④ 介護現場の生産性向上を目指す取組み

国においては、2040年に向けて高齢化に伴う介護ニーズの増大が見込まれるなかで、介護現場の生産性を促進するための「介護現場革新会議」を設置し、基本方針をまとめるとともに、生産性向上ガイドラインを作成するなど、介護現場の生産性向上の取組みについて、全国の施設・事業所や自治体に普及・展開を図っている。

⑤ 外国人労働者の受け入れ

外国人介護人材の受け入れについては、EPA（経済連携協定）、在留資格「介護」、技能実習、特定技能によるものがある。

外国人介護福祉士の候補者については受け入れ施設や候補者への学習支援や相談、介護福祉士の国家資格を取得した留学生の在留資格の創設、介護技能や日本語の評価試験などが幅広く行われ、また海外における日本の介護のPRによる、日本の介護現場で就労を希望する外国人人材の確保など、それぞれの制度趣旨に沿った取組みが幅広く進められている。

⑥ 介護機器等福祉用具の開発と標準化に向けた取組

経済産業省では厚生労働省と連携し、高齢者の自立支援等に資するロボット介護機器の開発を進めており、民間企業、大学、介護施設等が連携し、移動支援、排泄支援、入浴支援、見守り・コミュニケーション、介護業務支援に関する重点分野における、ロボット介護機器の開発・標準化事業を推進しており、今後現場での実用化が急速に進められることとなる。

図表 介護機器の開発や標準化に向けたプロジェクト

重点分野	研究開発課題名
移動支援 (装着移動)	高齢者の歩行機能の維持・向上のための衣服型 HAL の研究開発
	歩行支援用パワードウェアの試作開発
排泄支援 (排泄予測)	QOL を改善し介護負担を軽減する排尿支援機器に関する研究開発
見守り・コミュニケーション (コミュニケーション)	独居高齢者のフレイル重症化予防を実現するコミュニケーションロボットシステム開発
	コミュニケーションロボットによる個々の高齢者の生活機能維持・改善の支援を目的とした促し機能の開発と評価
	高齢者等のバイタル情報や環境情報を取得し、会話機能により活動意欲を高め、ADL の維持向上を実現する見守り・コミュニケーションロボットの研究開発
	高齢者等を対象としたコミュニケーションロボットの対話機能に関する研究開発
介護業務支援 (業務支援)	スマート介護プラットフォーム（Smart Care Operating Platform～SCOP～）の開発
	センサー・コミュニケーションロボットで収集・蓄積した在宅高齢者の 24 時間の生活エビデンス活用による、見守りと自立化支援の介護業務支援プラットフォームの開発
	介護記録・センサー／ロボットのパッケージ化による介護業務支援システム研究開発

（資料：平成 30 年度 「ロボット介護機器開発・標準化事業（開発補助事業）」の採択課題について
国立研究開発法人日本医療研究開発機構（amed.go.jp）

(2) 東京都の取組み

① 総合的な介護人材確保対策の方針策定

都では「東京都高齢者保健福祉計画（第8期介護保険事業支援計画）」策定にあたり、「東京都介護人材総合対策検討委員会」を設置、都内で介護事業を展開する施設・事業所と介護職を対象に大規模なアンケートを実施した。その結果をふまえ働きやすい職場環境、マネジメント改革、地域の特色を踏まえた支援の拡充を盛り込んだ方向性を打ち出した。

図表 2040 年を見据えた都の介護人材対策の方向性

I. 働きやすい職場環境の醸成
やりがいと誇りを持って働いている介護職員一人ひとりが、出産・子育て等のライフイベントがあっても、長く働きやすい職場づくりを進めることが重要である。
II. 介護現場のマネジメント改革
介護事業者が、人手不足の状況下において、今後も質の高いサービスを持続的に提供していくためには、上記の I と両輪で、事業所・施設のマネジメント力の向上を支援していく必要がある。また、マンパワー不足等により、単独で対策を進めることが難しい小規模事業者への支援も必要である。
III. 地域の特色を踏まえた支援の拡充
区市町村が、地域の事業者等との連携や協力のもと、多様で効果的な取組を進めていけるよう支援することが重要である。

（資料：東京都高齢者保健福祉計画（令和3年度～5年度））

② 介護人材の確保・育成・定着支援の施策の推進

都では「東京都高齢者保健福祉計画」において、区市町村支援を含めた介護人材対策を打ち出したところである。計画への計上事業のうち、令和3年度より実施される新規・拡充事業には次のような事業がある。

図表 東京都の介護人材の確保・育成・定着支援に関する新規・拡充事業

人材確保	* 介護保険施設等におけるデジタル環境整備促進事業 * 外国人技能実習制度に基づく外国人介護実習生の受入れ支援事業 * 認知症疾患医療センター運営事業 * AIとIoTにより認知症高齢者問題を多面的に解決する東京アプローチ * 新しい日常における介護予防・フレイル予防活動支援事業 * 高齢者施設等の感染症対策設備整備推進事業 * 介護職員の宿舎施設整備支援事業
人材育成	* デジタル技術を活用した重度障害者に対する就労支援事業 * デジタル技術を活用した障害福祉サービス事業所等支援事業
定着支援	* 介護現場におけるハラスメント対策事業

（資料：東京都高齢者保健福祉計画（令和3年度～5年度）より作成）

③ 都のポータルサイトや次世代機器の導入支援・普及啓発等に関する取組み

都では、福祉人材情報バンクシステム（ふくむすび）を開設し、有資格者で仕事を探したい方、資格取得希望者、福祉の仕事を知りたい方のそれぞれを対象にした情報提供を行っている。TOKYO 福祉のお仕事アンバサダーとして、キティちゃんがマスコットとして登場し親しみやすさを PR している。

また都では、平成 28 年度から次世代介護機器の適切な使用や効果的な導入・推進の支援として補助事業を実施、現在も介護従事者の身体的負担の軽減や業務の効率化などの介護環境の改善に資する次世代介護機器の導入に必要な経費の一部を補助している。

また、東京都福祉保健財団ではそれらの次世代介護機器を、実際の機器体験展示コーナーにおいて機器展示を行い、導入に向けた相談支援も実施している。

3 令和2年度世田谷区福祉人材育成・研修センター事業実施状況（令和3年3月25日現在）

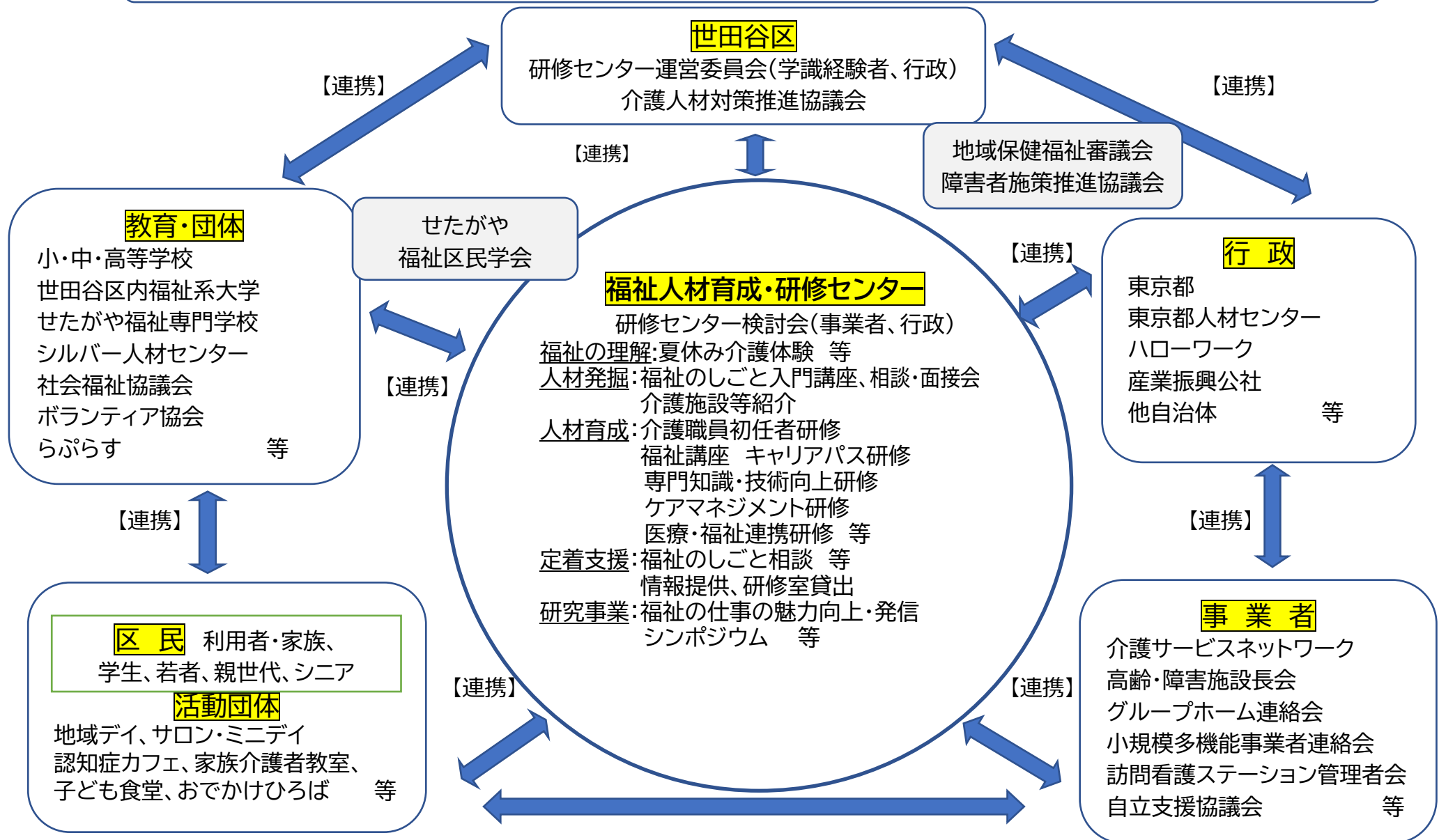
- 45 -

			会場	実施 方法	接続 テスト	定員	申込 者数	受講 参加 者数	R1 受講 者数	視聴 回数	アンケート評価(%)				事業種別										職種別								主マネ 登録H	公表					
											理解度	満足度	気づき	活用度	訪問介護	通所介護	居宅介護 支援	地域包括	特養ホーム	老健 施設	有料老人 ホーム	グループ ホーム	小規模・ 看多機	訪問看護	その他	介護職	介護支援 専門員	サービス 提供責任者	地域包括職 員	機能訓練	医師・看護師	その他							
専門性向上	高齢	ケアマネジャー【基礎】社会資源		Web		70	59	51	441	206	98	100	100	100			41	8		1		1					42		8		1						◎		
		ケアマネジャー【基礎】役割理解		Web		50		26																													◎		
		ケアマネジャー【新任】基礎知識 1回目		Web		50	57	46		246	97.8	97.8	100	93.5																							◎		
		ケアマネジャー【新任】基礎知識 2回目		Web		50																																◎	
		ケアマネジャー【現任】事例演習 午前		Web/Zoom		35	22																															◎	
		ケアマネジャー【現任】事例演習 午後		Web/Zoom		35	15																															◎	
		ケアマネジャー【新任・現任】家族支援		Zoom		40	71	44																													主マネ ◎		
		ケアマネジャー【新任・現任】ファミリ		Zoom	○	40	54	45																														◎	
		ケアマネジャー【リーダー】リーダー養成		集合Web	○	30	29																															◎	
		ケアマネジャー【リーダー】主マネ		Web/Zoom		40																																	主マネ ◎
		ケアマネジャー【リーダー】スーパービジョン		Web		60	74																																主マネ ◎
		ケアマネジャー【リーダー】コンプライアンス		Web		40																																	主マネ ◎
		ケアマネジャー【リーダー】その根拠		Zoom		40	56	42																															主マネ ◎
	認知症ケア研修「医学的視点」		Web		60	178	133	65	795	100	100	99.2	100	9	28	56	10	4	1	1	8	1	13	2	3所リハ、計画相	38	57	7	7	3	16	5	相談員 歯科衛生士		○				
	認知症ケア研修「制度と動向」		Web		60	117	97	56	463	96.9	96.9	93.8	92.8	6	4	42	11	1	1	1	1	0	2	0		9	44	3	7	0	4	2	鍼灸師 相談員		○				
	認知症ケア研修「理念と視点」		Web		60	61	41	55	310	100	100	100	100	0	4	23	1	1	0	3	1	0	0	0		12	24	3	1	0	0	1	相談員	登録H	○				
	認知症ケア研修「チームケア」		Web		60	111	66	43	206～104	97	93.9	93.9	90.1	10	2	46	2		1	2	1		2			9	45	3	2		3	4	管理者1、鍼灸士1、相談1、		○				
	認知症ケア研修「認知症の人と家族」		Web		60	108	61	55	206	100	98.3	96.7	96.7	13	2	39	2		1	2	2					15	41	1	2		6	1	相談		○				
	認知症ケア研修「若年認知症」		Web		60	92	63	53	197	100	96.8	100	90.5	13	3	32	11			2	2					13	34	2	11			2	相談		○				
	認知症ケア研修「権利擁護」		Web		60	125	89	61	446	98.9	98.9	100	96.6	8	3	55	13	4	1	1		1	1	1	訪問診療	14	55	1	13		2	4	相談3、MSWI		○				
	認知症ケア「アセスメント」		Zoom	○	70	56	46	48		88.1	97.6	100	97.6																							○			
	認知症ケア「アセスメント 事例検討」		Zoom	○	30	33	30	33		100	100	100	100																							○			
	認知症ケア 応用		WEB/Zoom	○	30			13																												主マネ ○			
	認知症の緩和ケアに資する研修【1回】		WEB/Zoom		40	40	25	31		96	96	100	100	1	1	10	4	1		1			3	4	認サポ	4	10		4		3	4	認サポ		○				
	認知症の緩和ケアに資する研修【2回】		WEB/Zoom		40	29	22	26																												○			
	障害	障害者施設職員職層（新任）		Web		80	39	32		114～168	96.8	96.8	93.7	81.2										32	障害											○			
		障害者施設職員職層（中堅）		Web		80	47	13		93	96.9	96.9	96.9	96.9										13	障害												○		
		障害者施設職員職層（管理監督）		Web		80	31	15																													○		
		障害児施設職員職層（新任・中堅・管理監督者）		Web		70	32																														○		
		障害者施設職員支援力向上研修 虐待防止 全5回		Web		80	67	67		1132	98.5		91	95.5											67	障害												○	
	高齢・障害	障害者施設職員支援力向上研修 支援計画		Web		80	41																																
		障害福祉の理解 法制度		Web		60	167	130	39	178～358	94	94	98.5	85.7	6		94	18			1			11	障害	4	82		18			26	障害11 管理者15	主マネ	○				
		障害福祉の理解 精神		Web		40	201	163	49	561	97	98.8	99.4	95.3	27	2	113	15			2		1	3	障害	21	112	10	15		3	2	相談	主マネ登録H	○				
		障害福祉の理解 高齢障害者の支援		Web		60	175		57																												主マネ ○		
		障害福祉の理解 大人の発達障害		Zoom	○	80	89	77																													主マネ ○		
高次脳機能障害支援力向上 基本			Web		40	263	170		638	100	98.8	100	100	9	3	121	16	1	1		1		3	15	障害	8	112	3	16		5	26	障害15、管理者10、 相談1	主マネ	○				
子ども	高次脳機能障害支援力向上 応用		Web		40	146	114																												主マネ ○				
	家庭的保育事業者基礎		中止																																				
	おでかけひろばバス見学		中止																																				
	おでかけひろば（テーマ別） おもちゃ 12/3	研修C	集合		40	21	18			87.5	87.5																												
	おでかけひろば（テーマ別） 発達障害		Web			公開	32		114～182	87.5	87.5																												
	医療連携	在宅医療を支える訪問看護 1日目		Web		40	58	43	17	39～65	94.1	100	100	88.2	2		3							5	33	区2、区保育課 看護師27、大学 院1、障害2	2	3				10	1	区		○			
		在宅医療を支える訪問看護 2日目		Web		40	42	43	13	107～115	100	100	100	93.7	2		3							5	33	区2、区保育課 看護師27、大学 院1、障害2	2	1				39	1	相談		○			
		こころとからだの理解		Web					81																												主マネ登録H ○		
		医療・福祉連携 重度化防止 12/7		Zoom	○	70	65	54	68		100	100	100>																										

【参 考】 世田谷区福祉人材育成・研修センターと関係機関等関連図

～福祉職員が誇りや意欲をもって働き

誰もが住み慣れた地域で安心して住み続けるために～



令和２年度 福祉人材確保・育成に関する調査・研究事業報告書
令和３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

東京都世田谷区松原 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

ホームページ：<https://www.setagaya-jinzai.jp>