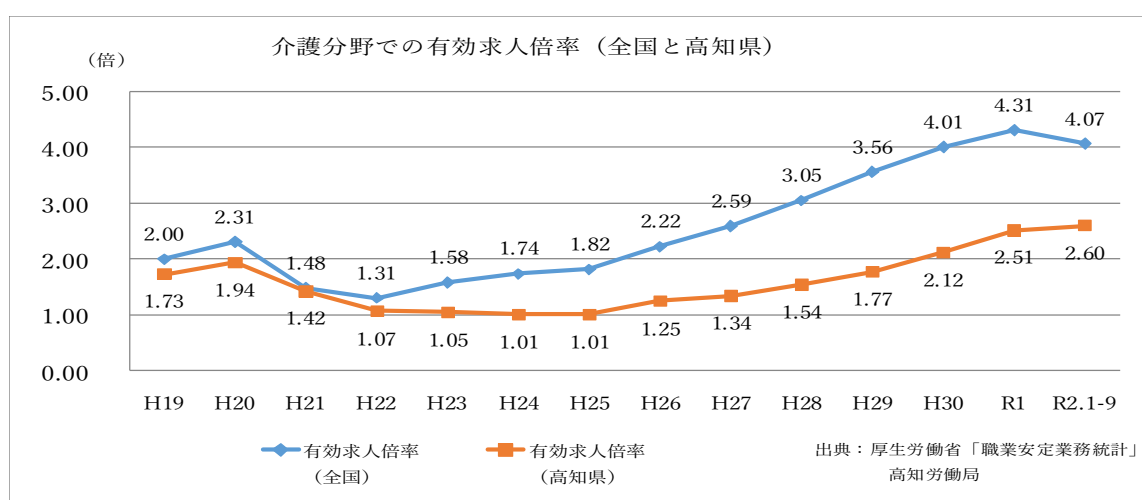


## 第4節 介護サービスの質の確保・向上

### 1 介護人材の確保・定着促進

#### 現状と課題

近年では、産業全体の労働力不足に伴い、介護分野の有効求人倍率は高まっています。また、今後、高齢化の進行に伴い介護ニーズが増大するため、令和7年（2025年）に550人の介護人材が不足すると推計されており、介護人材の安定的な確保は喫緊の課題となっており、新たな人材の参入促進、介護職員の定着促進・離職防止、魅力ある職場づくりの推進が必要となっています。



新たな人材の参入促進策として、福祉人材センターでは、求職者と施設・事業所とのマッチング機能強化に取り組んでおり、今後はさらに、関係機関との連携を強化するとともに、オンラインの活用など、さまざまな方法でマッチング機会の充実を図っていく必要があります。

また、介護人材に対する人手不足感は、中山間地域でより高い状況となっているため、中山間地域の市町村等での人材確保策への支援や、地域の潜在的な労働力の掘り起こしにつながるよう、業務を切り分けて介護助手を導入するなど、多様な働き方の創出が求められています。

このため、中高年齢者や元気高齢者、子育てを終えた層、外国人介護労働者など、多様な人材の参入を一層促進していく必要があります。

さらには、将来の担い手となる若い世代の参入を促進するため、介護福祉士養成学校に進学する際の負担を軽減する支援や、小・中・高校生に介護の仕事への理解を深めてもらうための教育活動の実施、高校在学中に基礎的な介護資格の取得支援を行うなどの取組を一層強化する必要があります。

また、より多くの県民の方が、介護職場に興味を持ち、介護分野への参入の裾野の拡大が図られるよう、ふくし総合フェアの実施などにより、介護の魅力の発信と介護現場のイメージアップに一層取り組んでいく必要があります。

介護職員の定着促進・離職防止を図り、安定的に介護業界に人材を確保するためには、安心して長く働くことのできる環境づくりを推進する必要があります。

このため、介護職員の身体的な負担の軽減につながるノーリフティングケアの取組拡大や、介護現場の業務の効率化に向けて、ICTやロボットをはじめとする機器の導入と活用の推進が必要となります。こうした取組が進んだ先進的な事業所については、フォーラムでの発表などを通じて、その成果を地域に広げていくことが必要です。

また、介護職員の処遇改善については、介護職員処遇改善加算や、令和元年度に新設された介護職員等特定処遇改善加算などについても、実効性の高い取組として、事業者に対してその活用を一層促していく必要があります。

さらに、福祉研修センターにおいて体系的かつ計画的な研修を提供するとともに、研修にあたっては代替職員の派遣など、受講環境を整えることが重要です。

こうした取組に加えて、福祉・介護事業所認証評価制度の認証取得を通じて、働きやすさと働きがいを実感できる職場環境の整備を促進し、魅力ある職場づくりを進めて、職員の離職防止と新たな人材の参入促進を推進することが必要です。

これらの取組を通じて、介護職をはじめとして、介護分野で働く多様な人材の確保を進めていくことが重要です。

また、事業の実施状況を把握し今後の取組に活かすとともに、業務効率化をはじめとする人材確保の取組について高知県福祉・介護人材確保推進協議会等を通じて関係団体等と情報交換や協議を行い、連携して取り組んでいくことが必要です。



## 今後の取組

### 1 人材の定着促進・離職防止対策の充実

#### (1) 職場環境の改善による魅力ある職場づくり

##### ① ICT機器や介護ロボットや福祉機器等の導入・活用支援

介護現場の生産性向上や業務効率化、腰痛をはじめとする介護職員の身体的負担の軽減や利用者の二次障害防止を図るために、ICT機器や介護ロボット、福祉機器等の導入に対する支援を強化します。

また、導入した福祉機器等を職場で効果的に活用し、介護職員と利用者双方に優しい「ノーリフティングケア」（持ち上げない、抱え上げない、引きずらないケア）を県内に一層普及・定着させるために、リーダー養成研修や普及啓発活動を実施します。

##### ②仕事と子育ての両立支援に係る代替職員の派遣

子育てと仕事の両立支援制度の活用を促進する施設・事業所に対して代替職員を派遣するなど、働きやすい職場環境を整備するための取組を支援します。

##### ③現任介護職員の相談窓口の実施

介護の知識や経験を有する相談員が介護職員の働く上での不安や悩みの相談に応じることで、精神的な負担の軽減による職員の離職防止を図ります。

#### (2) 処遇改善につながるキャリアアップ

##### ①研修の充実に向けた支援

施設・事業所における介護職員のキャリアパスの形成を促進するため、福祉研修センターにおいて、体系的・計画的な研修を実施します。また、研修期間中は代替職員の派遣を行うなど、施設・事業所職員が研修に参加しやすい職場環境づくりを継続して実施します。

##### ②加算の取得を通じた介護職員の処遇改善

介護報酬による介護職員処遇改善加算及び特定処遇改善加算について、事業者に対してその活用を促すとともに、適正な加算が行われるよう指導を行います。

## 2 新たな人材の参入促進策の充実

### (1) きめ細かな支援策による多様な人材の参入促進

#### ①多様な働き方を可能とする職場づくり

介護業務を、知識や経験を有する専門業務とその他の周辺業務に切り分けることで、介護職場の機能分化を推進し、周辺業務は介護助手として中高年齢者や主婦層等のさまざまな人材層の参入を推進するなど、多様な働き方を創出します。

また、介護への参入者の裾野を広げるため、介護に関する入門的研修を実施します。

#### ②福祉人材センターと研修センター・ハローワーク等との連携強化

福祉人材センターでは、職場開拓や職場体験のコーディネート、ふくし就職フェアの開催、ハローワークでの出張相談やセミナーの開催などを実施し、新規参入者や有資格者などの求職者と求人事業所とのマッチングの強化を図るとともに、福祉研修センターと連携して段階に応じた研修を提供し、就職後のスキルアップや職場定着等を支援します。

さらに、移住者についても、移住促進・人材確保センターとの連携や、オンラインでの就職面談の機会を設けるなど、県外からの介護職場への人材参入を促進します。

#### ③外国人材の活用

外国人材の活用に向けて、介護福祉士を目指す外国人留学生への奨学金の支援や、就業した事業所での日本語や専門技術習得の支援など、受入環境を整備するとともに、関係団体と連携して外国人材の受入増加に向けた取組を実施します。

### (2) 資格取得支援策の強化

#### ①高校生や中山間地域等の住民を対象とした支援

人材の確保が特に厳しい中山間地域等の住民や高校生に対して、資格（介護職員初任者研修等）の取得支援を行い、介護職場への参入を促進します。

#### ②介護福祉士等修学資金貸付による支援

介護福祉士養成施設に進学した学生への修学資金の貸付や、介護福祉士 国家試験の受験要件となっている実務者研修の取得に対する経費、離職した介護人材や他業種から一定の研修を受けて介護分野に就業しようとする者への必要な経費の貸付を行います。

### 3 人材確保の好循環の強化に向けた取組の推進

#### (1) 福祉・介護事業所認証評価制度の認証取得の推進

介護職員等の育成や定着、利用者満足度の向上につながると考えられる取組について県が一定の基準を定め、達成に向けた各事業所の主体的な取組を支援することで、職場環境の整備による職員の定着促進と介護サービス等の質の向上を図る制度であり、認証の取得促進に向けて、県ではセミナーや相談会などを実施してきました。

その結果、平成30年度の認証開始から、令和3年2月までに37法人242事業所が認証を取得しました。

今後も、認証取得を支援するためのオンラインセミナーの実施など、一層の認証事業所の増加に向けて支援を行います。

また、基準を満たしている事業所を県が認証し、広く情報発信することで、介護の仕事の理解促進とネガティブイメージの払拭による新規参入の促進を図ります。



## 2 サービス事業者の質の向上

### 現状と課題

認知症高齢者や一人暮らし高齢者の増加など、介護サービスの需要拡大に伴う多様なサービス提供主体の参入などにより、在宅サービスを中心にサービスの利用は増加しています。利用者によるサービス事業者の選択や専門性の向上など、利用者一人ひとりの心身の状況等に応じた多様で質の高いサービスの提供が求められており、事業者におけるサービスの質の確保・向上の取組が重要となっています。

社会福祉法や介護保険法において、事業者は、自らのサービスを評価することが求められており、利用者の立場に立って質の高いサービスを提供していかなければなりません。認知症対応型共同生活介護や小規模多機能型居宅介護等の事業者においては、自己評価だけでなく第三者による外部評価を定期的に受けることが義務づけられており、これにより、サービスの質の評価の客観性を高めてサービスの質の改善を図るとともに、その結果を公表することで、利用者及び家族への情報提供を行っています。

また、高齢者の尊厳を保ち、多様なニーズに適切にサービスを提供するため、サービスを支える介護職員等の資質向上に向けた個別ケアの手法として、特別養護老人ホーム等での普及が求められているユニットケア等の研修などに取り組んでいます。

特別養護老人ホームにおける介護職員等による「たんの吸引等」については、一定の要件の下に運用されてきましたが、将来にわたって、より安全な提供を行えるよう社会福祉士及び介護福祉士法が一部改正され、平成24年4月から、介護保険施設等において一定の要件の下に「たんの吸引等」の行為を実施できることとなりました。これを受け、県では、介護職員等喀痰吸引等研修事業を実施しています。

サービス事業者の質の確保・向上を図るためには、今後も引き続き、施設や事業所でサービスを支える職員の資質向上に向けた研修の実施や介護サービスの情報の公表などを行うとともに、苦情相談体制の充実を図っていく必要があります。介護サービスに関する相談・苦情等については、市町村の窓口のほかに、高知県国民健康保険団体連合会にも窓口が設置され、指導・助言が行われています。

---

### 今後の取組

(1) 事業者自らが取り組むサービスの質の向上への支援

実地指導や集団指導による関係法令や運営基準の遵守等の徹底、事業者自らが取り組むサービスの質の確保・向上の取組等への指導監督を支援します。

(2) 事業所への相談援助、フォローアップ体制の強化

事業所ごとで行われる人材育成に関する相談等を強化します。

(3) 事業者情報の公表

サービス提供の内容や指定情報、施設の状況などを積極的に公表します。

(4) 事業者が「たんの吸引等」の必要なケアをより安全に提供するための支援

特別養護老人ホーム等において必要なケアをより安全に提供するため、介護職員等が適切に「たんの吸引等」を行うことができるよう研修を実施するとともに、事業者への指導・助言を行います。