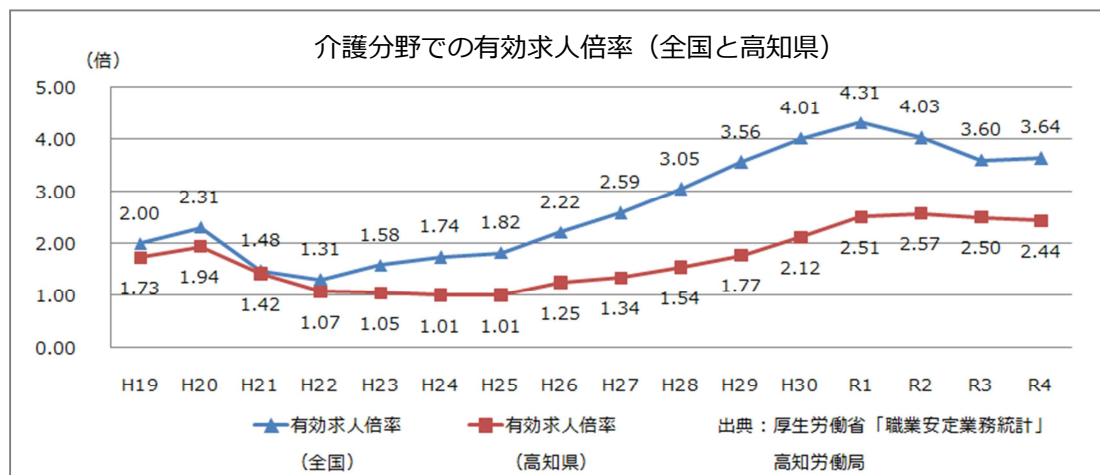


第5節 介護人材の確保と介護現場の生産性・サービスの質の向上

1 介護人材の確保と定着促進

成果・現状と課題

これまでの人材確保策の実施や職員の処遇改善の取組みなどによって、介護職員数は増加しているものの、近年の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きています。また、高齢化の進行に伴う介護ニーズの増加によって、令和7年（2025年）には550人の介護人材が不足すると推計（令和2年）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います。



介護人材を安定的に確保していくためには、介護職員が「働きやすさ」と「やりがい」を実感できる魅力ある職場づくりを進め、人材確保の好循環を回るとともに、新たな人材の掘り起こしと柔軟な働き方による多様な人材の参入を促進し、支え手の拡大を図っていく必要があります。

新たな人材の参入促進策として、福祉人材センター内にキャリア支援専門員を配置し、求職者と施設・事業所とのマッチング機能の強化に取り組んでおり、マッチング機会のさらなる充実のためには、関係機関との連携強化とともに、介護分野への就職総合窓口としての福祉人材センターのさらなる周知が必要です。

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おり、中山間地域における人材確保策への支援や、中高年齢者や元気高齢者、子育てを終えた層など地域の潜在的な労働力の掘り起こしにつながる多様な働き方の創出が求められます。そのほか、近年増加している外国人介護人材の活躍も期待されるところであり、受入体制の整備に向けた支援も必要となっています。

将来の担い手となる若い世代の参入促進に向けては、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、高校在学中に基礎的な介護資格を取得するための支援、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や職場体験の充実のほか、介護の仕事の魅力や誇りの発信による介護現場のイメージアップも重要となります。

加えて、安定的な介護人材の確保には、介護職員の離職防止・定着促進につな

がる良好な職場環境の整備や処遇の改善に向けた取組みが欠かせません。介護職員は腰痛の割合が他産業に比べて高い状況にあることから、介護職員の身体的な負担の軽減につながり、かつ、利用者のケアの質の向上にもつながるノーリフティングケアの取組みを拡大していくとともに、ICT機器やロボット等の導入によるテクノロジーの活用などにより、介護現場の業務の効率化やケアの質の維持・向上が図られる生産性の向上が求められています。

また、介護報酬における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、介護職員の処遇改善に実効性の高い取組みとして、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。

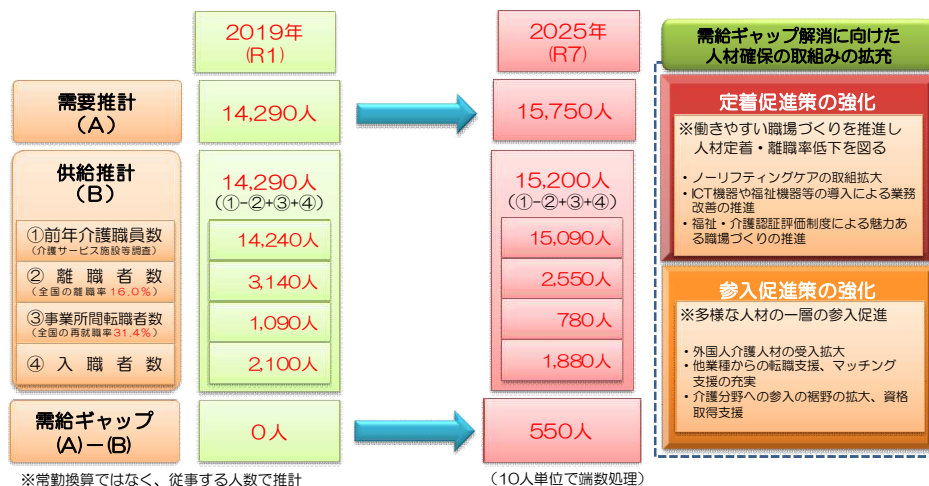
さらに、今後ますます多様化・複雑化する介護ニーズに対応していくためには、高い専門性を有する人材の育成に向けたキャリアパスの構築や、職員一人ひとりの資質向上による組織力の強化などが求められており、施設・事業所において、専門性の確立に向けた計画的な人材育成を行う必要があります。このため、福祉研修センターにおいて体系的かつ計画的な研修を継続的に提供するとともに、各地域に出向いての研修開催や代替職員の派遣など、受講環境を整えることが必要です。

こうした取組みに加えて、「高知県福祉・介護事業所認証評価制度」の認証取得を通じて、働きやすさとやりがいと両立する良好な職場環境の整備に向けた取組みを強化することで、介護業界全体のレベルアップと介護の仕事の魅力向上を図り、職員の離職防止や新たな人材の確保につながる人材確保の好循環を生み出していく必要があります。

今後、さらなる生産年齢人口の減少が見込まれるなか、介護人材を安定的に確保していくためには、若い世代に選ばれる魅力ある職場づくりが重要であり、介護現場の生産性の向上や人材育成・キャリアパスの構築、若い世代に向けた魅力発信の取組みを一体的に進め、官民協働で推進していく必要があります。

高知県で必要となる介護人材の需給推計（令和2年）

（出典：厚生労働省の介護人材需給推計ワークシート）



今後の取組

①介護現場の生産性向上の取組みを通じた職場環境改善

○「介護生産性向上総合支援センター（仮称）」の設置

介護ロボットやICT等のテクノロジーの導入や介護助手の活用など、介護現場の革新、生産性向上に向けた事業者の取組みを総合的に支援します。

○介護事業所のデジタル化の促進

業務の効率化等による職員の負担の軽減や介護サービスの質の向上を図るため、ICT機器や介護ロボット等の導入を支援します。

○ノーリフティングケアの推進

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、福祉機器等の導入を支援します。

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）を県内に普及・定着させるため、リーダー養成研修や普及啓発活動を実施します。

○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。

また、加算取得に必要な規定整備等への支援を行います。

○地域連携ネットワークの推進

地域で連携して人材の確保に取り組む、小規模法人ネットワークを推進します。

○現任介護職員の相談窓口の設置

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人材育成・キャリアパスの構築

○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、研修期間中に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推進します。

○福祉研修実施機関プラットフォームの構築による福祉研修体系の強化

福祉人材の育成・定着、サービスの質の向上を進めるリーダー層の育成に向けて、福祉研修実施機関の連携による高知県全体の福祉研修体系の再編に取り組めます。

○福祉・介護事業所認証評価制度の推進

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みについて県が一定の基準を定め、達成に向けた事業所の主体的な取組みを支援することで、職場環境の整備による職員の定着促進と介護サービスの質の向上を図ります。

認証取得を支援するためのオンラインセミナーや個別相談会・コンサルティングの実施などにより、認証取得に向けて取り組む事業所を支援します。

また、基準を満たしている事業所を県が認証し、広く情報発信するとともに、制度に対する認知度の向上を図ることで、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。

③若い世代に向けた魅力発信（ネガティブイメージの払拭）

○介護の仕事のイメージや社会的評価に向けた情報発信

本県が全国に先駆けて取り組んできたノーリフティングケアの取組みや高知県福祉・介護事業所認証評価制度の認知度の向上を通じて、介護職場の就労環境状況に関する正しい知識の普及啓発を図ります。

また、介護の魅力と誇りを発信し、介護の仕事のイメージ刷新を図ります。

○福祉関係者と学校が連携した福祉教育の推進

高校生に対する「福祉の仕事」セミナーの実施やガイドブックの作成・配布、小・中・高校生を対象に関係団体が実施するキャリア教育への支援など、関係団体との連携による福祉教育を推進します。

また、将来を担う若い世代の意識醸成や学習機会のさらなる充実に向けて、福祉関係者による学校の福祉教育への協力体制の構築に取り組みます。

④多様な人材の参入促進

○福祉人材センターと福祉研修センター・ハローワーク等との連携強化

福祉人材センターを中心に、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。

また、県外大学でのガイダンスやオンラインによる就職面談等の実施、UIターンサポートセンターとの連携による県外在住者へのアプローチ強化など、県外からの介護職場への人材参入を促進します。

○柔軟な働き方による多様な人材の参入促進

介護業務を、知識や経験を必要と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促進し、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。

○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。

また、高校生を対象とした介護資格取得（生活援助従事者研修）から就労体験までのモデルを創出します。

○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けや、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けを行います。

○外国人材の活用

外国人材の受入拡大に向けて、受入支援セミナーの開催や就業した事業所での日本語や専門技術習得への支援、介護福祉士を目指す外国人留学生への奨学金の支援など、事業所における受入環境の整備を支援します。

2 介護現場の生産性とサービスの質の向上

(1) 介護事業所の生産性の向上

成果・現状と課題

人口減少が進むなか、介護現場の担い手となる生産年齢人口の減少が見込まれており、介護現場においては、サービスの質を確保しつつ、業務の改善や効率化を進めていくことが必要です。

介護ロボットやICT機器の活用などにより、職員の業務負担の軽減を図りながら、介護事業所や高齢者施設において安定した介護サービスが提供できるよう、業務の効率化、介護サービスの質の向上及び生産性の向上を図る必要があります。

サービスの質の確保、向上に向けては、リハビリテーションなどの各サービス提供状況にかかる情報を収集・分析し、高齢者の自立支援、重度化防止につながる適切なケアマネジメントにつなげる必要があります。

また、高知県内には小規模の事業者が多く、持続的なサービス提供体制を確保していくためには、個々の事業者における経営改善や事業者間の協働による大規模化も有効な取り組みです。

今後の取組

○生産性の向上に向けた介護事業所への支援

ICT機器の導入や事務の効率化など、事業者の生産性向上に向けて適切な支援につなぐワンストップ型の窓口の設置に取り組みます。

○介護事業所のデジタル化の促進

介護職員の負担を軽減するため、介護ロボットやICT機器導入への支援に取り組みます。

また、県や市町村に提出される書類の電子申請化や医療と介護の各種データを事業者が効率的に活用できる環境づくりを促進します。

○介護職場の機能分化の推進（介護助手の活用）

介護業務を、知識や経験を必要と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員の負担を軽減し、直接的な介護ケアの業務に専念でき、ケアの質の向上が図られる介護助手の導入を推進します。

○介護事業所の経営の協働化・大規模化への支援

小規模の事業者が協働してスキルアップ研修の実施や人材の確保に取り組む協働化・大規模化について、関係機関と連携しながら取り組みます。

また、小規模事業所等の経営管理業務のデジタル化や物品共同調達などによる効率化を図るためのネットワークづくりを支援します。

(2) 介護サービスの質の向上と介護現場の安全性の確保

成果・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・向上の取組み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付けられており、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、多様なニーズに対して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、一定の要件のもと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もとに「たんの吸引等」の行為が実施できることとなりました。これを受けて、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。

介護現場の安全性の確保及びリスクマネジメントについては、国における事故情報収集・分析・活用の仕組みの構築を見据えて、各自治体に報告された事故情報を適切に分析し、介護現場に対する指導や支援を行いながら、サービスの質の確保・向上に取り組めます。

今後の取組

○事業者自らが取り組むサービスの質の向上への支援

実施指導や集団指導における関係法令や運営基準の遵守等の徹底を通じて、事業者自らが取り組むサービスの質の確保・向上の取組み等への指導監督を支援します。

○事業所への相談援助、フォローアップ体制の強化

事業所ごとに行われる人材育成に関する相談等への対応を充実させていきます。

○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。

○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。