

第2回介護労働安定センターの組織及び運営に関する検討会

議事次第

1. 日時

平成24年2月2日（木）13:00～15:00

2. 場所

厚生労働省 19階 共用第9会議室

3. 議題

(1) ヒアリング調査の結果概要報告

(2) ヒアリング調査結果を踏まえた論点整理

4. 配付資料

資料1 第1回介護労働安定センターの組織と運営に関する検討
会議事要旨

資料2-1 論点ペーパーに関し、第1回検討会で出た主な意見

資料2-2 地域において求められる介護労働安定センターの役割

資料2-3 自主事業の拡充について

資料3 介護労働安定センターに係るヒアリング調査概要

資料4 ヒアリング調査で聞き取った主な意見・要望と論点

第1回介護労働安定センターの組織及び運営に係る検討会の開催について

日 時：平成23年11月24日（木）9:55～12:00

場 所：厚生労働省共用第18会議室（17階）

出席者：是枝委員（公益）、堀田委員（公益）、因委員（労働）、井上委員（使用者）、扇田委員（使用者）、久志理事長、藤澤雇用政策課長、志村能力開発課長、福士介護労働対策室長、大野補佐、小松補佐

1 介護労働安定センターの業務概要について

堀田委員：業務内容について4点お聞きしたい。

- ① 資料4のP-5の「介護労働者の雇用及び福祉に関する情報、資料の収集及び提供」について情報提供の実績が平成20年度から減少しているのは何故か。
- ② 調査研究や能力開発等、介護労働安定センターが実施している業務の情報発信はどのようにおこなっているのか。
- ③ 事業の体制として、資料4のP-6の「雇用管理の改善に関する相談援助」やP-7の「研修コーディネート事業」はどういった人が担当しているのか。
- ④ 他の民間業者が行う研修と比較して介護労働安定センターが行う介護職員基礎研修の特徴は何か。

久志理事長：ご質問についての回答は以下のとおり。

(1) 情報提供の実績減少について

① 平成21年度の減少についての要因

- ・研修コーディネート事業の実施に伴い、キャリアアップに関する情報提供が同事業で行われたため、能力開発に対する相談事業が減少したこと。
 - ・平成21年10月から介護職員処遇改善交付金の情報提供を開始したが、労働条件に関する情報提供にまでつながらなかったこと。
- 等の要因が重なり情報提供件数が減少した。

② 平成22年度の減少の要因

- ・研修コーディネート事業によるキャリアパスに関する情報提供件数が増加したこと。
 - ・国が支給する助成金について介護労働安定センターの審査を経由しないこととしたこと。
 - ・介護労働安定センターの職員体制が縮小したこと
- といった要因が重なり情報提供件数が全体として減少した。

(2) 介護労働安定センター業務の情報発信について

相談援助は事業所訪問により行っているため、その際に事業内容をPRしている。その他、ホームページで本部の業務のみならず、支部毎に開催しているセミナー等の

周知や当センターで発行している機関誌「ケアワーク」において事業内容を周知している。ただ、全国に介護事業所は約8万あるので、周知はまだまだ足りないと思っている。

(3) 業務の体制について

相談援助業務を行うインストラクターとしては、社労士等の資格保持者が選任できれば理想的であるが、現実には資格保持者でない人もおり、そういう場合でも人事労務管理経験のある方を選任している。

能力開発事業を行うアドバイザーとしては、介護福祉士等の資格に加えて能力開発の経験のある方を選任している。

(4) 研修の特徴

介護職員基礎研修は指定法人の業務として行っているところであるが、一番大きいのは参加いただく講師のご協力だと考えている。

また、本事業は平成19年度から開始しているので、実績も蓄積されているものと自負しており、研修修了者の就職率がいいのも当センターに配置しているアドバイザーが研修終了者に対して長い時間をかけてフォローできることや、ハローワークとの太いパイプがあることも一因なのではないかと思う。

こうした取り組みにより研修の中身がより活かされるような体制となっていることが当センターが行う研修の特徴なのではないかと考えている。

志村課長：介護職員基礎研修は離転職者を対象として500時間かけて行うものであるが、他に国が取り組む研修としては基金訓練がある。当該訓練は3ヶ月かけて行われるもので、介護福祉士資格取得コース修了者の就職率は78.2%となっており、介護労働安定センターで行う研修修了の方が就職率が高くなっている。両研修は講義の時間数等、定量的な違いはあるが、質の高い講師やきめ細かな就職相談といった定性的な特徴が、同センターが行う研修修了者の就職率の高さに結びついているのではないかと思う。

なお、介護職員基礎研修は、政策的に行っているものであるが、行政刷新会議等での指摘を踏まえ、民間の参入体制が整った地域については撤退することとし、H24年度については、北海道、大阪、長崎の3地域から撤退すること予定している。一方で、依然として民間教育訓練機関として、この500時間相当の研修を大いに手掛けているかということ、まだ大半では実施できていないが、刷新会議等の指摘を踏まえ平成25年度を目途に見直していかなければいけないという状況にあることを補足したい。

因委員：介護労働安定センターの状況は把握しているつもりであるが、資料にない点について2点質問と1点感想を述べさせていただきたい。

質問①：理事長を公募で行うことにより、介護労働安定センターはどのように改善されたのか。

質問②：介護労働講習の稼働率は良かったと認識しているが、同講習に係る専用施設を廃止したのは適当だったのか。むしろ、毎回施設を借りて研修を行うこととなり、逆

に高くついてないか。

感想：介護職員基礎研修は、介護福祉士会でも実施してみたが、2回やって1桁しか受講生が集まらず、民間でやっても人が中々集まらない状況にある。介護労働安定センターはハローワークを通じて受講生を募集することもあり、介護職員基礎研修の90%近くは介護労働安定センターが実施しているものと認識している。また、研修終了者の就職率も高いので期待していたところだが、今後の動向も心配していたところ。

志村課長：理事長公募については、行政OBの再就職の問題から実施したところ。支部長や職員についても行政OBの縮減に努めており、4～5年前は100名程いたのが、現在は20名程となっており、今後も更に縮減していく予定である。

今後の研修の方向性としては、介護福祉士資格取得者の3割程度しか介護現場に従事していないという状況もあり、この割合をいかに高めていくかが課題となっている。所管は異なる部局になるが、資格制度としては、在職者向けの研修を対象を変え、介護職員基礎研修は実務者研修に統合される予定である。こうした流れを踏まえながら能開事業として今後どう対応していくか考えていきたい。

久志理事長：理事長就任から1年4ヶ月経過したが、民間から来て戸惑うこともあり、改革がなされたと断言できるまでには至っていない。課題としては、①効果と効率の拡大、②業務の選択と集中、が挙げられると思う。

①については、本部、支部とも体制が縮小する中、今までと同じ効果を発揮していくことは難しい。また、効率の点についても、民間であれば付加価値で測定可能であるが、公的な業務はそのような指標もなく、うまく測定することは困難である。このため、行政への報告方法について改革を実施したところであり、厚労省の指示を仰ぎながら、今後も改革を実施していきたい。

②については、助成金業務を廃止して相談援助に業務を集中化したが、選任のインストラクターのみならず、支部長も対応しているところであり、対応者のレベルアップのために内部の人材育成が課題であると感じている。

また、講習の専用施設の廃止の件についてであるが、研修を行うたびに会場を借りることとした結果、金額面での節約は出来たが、会場を探す手間や案内状を作り替える手間を考えると効果が図りにくい面がある。

2 論点ペーパーについて

扇田委員：介護人材のニーズが高まり平成4年に介護労働安定センターが設立されたが、これまでの20年間、それなりに役割は果たされてきたものと認識している。介護労働者は平成4年から5倍程度に増えたが、2025年までにはさらに倍程度増やす必要がある中、今後10年程度が一番大事な時期なのではないか。今までの施策の充実も確かに大事かもしれないが、今後10年で介護労働安定センターが何をしていくべきか考えることも重要であり、論点ペーパーの3②で触れている事業で縮小すべきことや拡充すべきことの視点は間違っていないか。

介護労働者が今後2倍程度必要とされる中、民間企業が機械化で対応するには限界が

あり、人海戦術で対応していかざるを得ない。また、民間企業は介護保険という制度の枠内でしか動けないので、国に要望を出すことはできても、自ら対応することには限界がある。介護労働対策については、海外からの労働者をどう受け入れていくか等も含めて国の対策が不可欠である。

井上委員：私の思いも扇田委員と同じである。超少子化の中、介護人材の不足は既に起きている問題である。今後、10年、15年、20年の状況の推定はつくはずなので、介護労働安定センターをどう位置付け、どのような事業展開を行うべきなのか考えるべきという意見には大賛成である。

志村課長：これからの介護労働施策、ビジョンを見据えるべきという意見を踏まえ、資料6の論点ペーパーを敷衍していきたい。なお、介護労働者法に基づき介護雇用管理改善等計画という5年計画を出しており、この計画の中で介護労働安定センターの役割のみならず介護人材確保のプランも盛り込んでいるところ。

因委員：論点ペーパー2の中の「何が求められているか」には、介護の人材難という課題に応える大きな目的として人材発掘も含められるのではないか。民間で介護職員の養成研修をやっても人が集まらないという状況にある中、多くの優秀な人材を介護労働安定センターが介護市場に送り込んできたことは事実であり、論点ペーパーの「専門性の向上」とは別に、こうした「人材の発掘」を追記してもいいのではないか。

その他、2点確認をさせていただきたい。1点目として、論点ペーパーの1①「第8回厚生労働省省内事業仕分け（平成22年5月17日）」における記述「・介護職員基礎研修は市町村・民間へ移管すべき」はどういう形で移管するのか。民間で自由に実施して下さいといった野放しの状態で移管するのであれば、人がなかなか集まらないという今の状況は改善されない。受講料の手当などしながら移管をしていくのか。

2点目として、今後10年を見据えた介護労働安定センターの在り方を考える際には、平成19年に出された「社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針」に連動させていただきようをお願いしたい。

志村課長：「人材発掘」という観点については、私も能力開発課長として、全産業的にも大切な課題であると認識しており、人材の需給を見据えた対応を行っていくことが必要であると考えている。ご指摘を踏まえて論点ペーパーにも反映していきたい。

「介護職員基礎研修の移管」の問題については、省内事業仕分けの委員から意見として出されたものであるが、具体的な方法についての指示まではいただかなかったところ。当省としては、移管の問題を包括的にとらえて、民間で実施できると見据えた3地域、北海道、大阪、長崎から撤退することとしたところ。

「社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針」を踏まえるべきという意見については、介護労働者法に基づく介護雇用管理改善等計画を改定する際に、同指針を所管する部局とも協議しているので、方向性の調整はとれているものとする。今後の介護労働安定センターの在り方についても、同指針に沿った形にし

ていきたい。

堀田委員：介護労働安定センターがパッケージとして行う業務は他に代替できないものであると認識しているので、是非大枠は維持していただきたい。

選択と集中の観点から2点申し上げたい。1点目としては、論点ペーパー3②の「自主事業の拡充について」に挙げられている事業として、「経営支援」であれば業界団体や経営コンサルタント等、「講習・訓練」であれば職能団体や職業訓練機関等、介護労働安定センター以外にも実施可能な所がある。そういった様々な実施機関との関係を整理し、介護労働安定センターが独自に何を実施していくべきなのか考えていく必要があるのではないかな。

2点目として、介護労働安定センターが現在実施している事業間の関係性について整理する必要があるのではないかな。例えば、事業所訪問や介護労働実態調査を通じた情報収集機能は情報提供や研修の際に活用されているのか等、各事業の有機的な連動について考えていく必要があるのではないかな。

次に扇田委員、因委員から指摘があった点に関連する提案としては、センターが介護労働に関するプラットフォームを設け、定期的に今後のビジョンを語る場とすることはできないかな。

また、介護労働安定センターが行ってきた人材発掘、質の高い研修による集客力に加えて、高校や専門学校、ハローワーク、事業所と連携したアプローチを行い、介護業界の人材確保に貢献していくこともできるのではないかな。

さらに、介護労働安定センターのサービスを受けた労働者同士や事業主同士のネットワークを作り、継続的な学びの場としたり、将来の講師やコンサルタントを生み出していくことも、より事業を効果的にしていく方策として考えられるのでは。

志村課長：今後の組織運営を考える上でいろいろヒントをいただき感謝したい。今回の資料の中に利害関係者を示した図も添付しようかと考えていたところであり、介護労働安定センターのステークホルダーを整理して次回以降に資料として提出させていただきたい。

人材発掘については介護労働安定センターと協力して行政でも取り組んでおり、介護労働専門官を全国に配置して、介護就職デイや介護教育訓練ネットワーク協議会等の場で連携を行っているところ。

久志理事長：500時間の研修の終了後、研修修了者の交流が断たれてしまうのはもったいないと考えているが、国からの交付金を使って実施している中で、ネットワーク的なものを作れるのかという部分については整理が必要かと思うが、検討していきたい。

選択と集中の点については、論点ペーパーの3の参考として掲げているように、これまでにいくつかの事業を廃止して効率を高めてきたところであり、今後のことについては、堀田委員のご指摘はごもっともであると実感した。組織内の情報提供体制としては、組織が大きくなれば課も細分化されて情報提供の障壁となりやすいが、介護労働安定センター内にプロジェクトチームを組んで組織が効果的に機動するよう検討を行っている

ところである。

また、実現には難しい面もあるかもしれないが、関係機関が連携を行っていく上で介護労働安定センターが中心的な役割果たすことも見据えていきたい。

福士室長：ご指摘いただいた調査研究と情報提供の連動はとても大切だと思う。個別の事業で完結していたのでは事業のやりっぱなしと非難されかねないので、二つの業務をどう連動させ、フィードバックできるかで、今後の介護労働安定センターの役割が決まってくるのだと考える。

扇田委員：2,500の事業所を対象としたアンケート調査は大いにやっていただいて結構だが、全国の状況を把握するのにヒアリングは7事業所だけで足りるのか。

福士室長：ヒアリングは色々な意見を聞ければという趣旨で、7事業所を予定させていただいている。これより多くすればいいのか、少なくすればいいのかは判断が難しい。ヒアリングで足りない所はアンケートで補うことを考えている。意見が集まるのが大事であるので、各委員からも多くの意見をいただきたい。

堀田委員：アンケート票は次回の検討会の資料として提出されるのか。

志村委員：アンケートについては事務局にお任せいただければと思う。

堀田委員：介護労働安定センターを知らない人や、サービスを受けても介護労働安定センターが実施していることを知らない人が大勢いると思うので、事業ベースで確認を行った方がいいのではないかと。

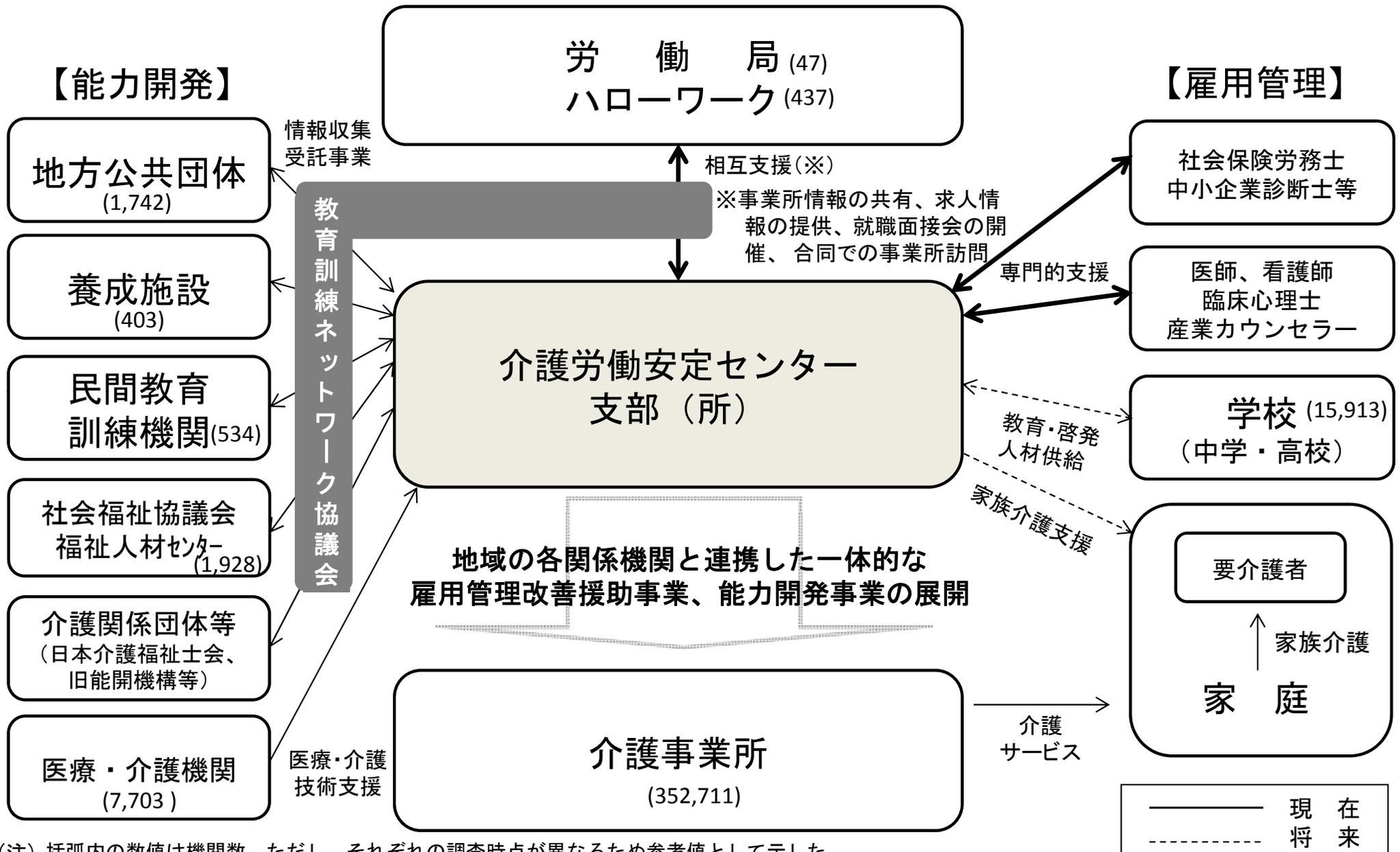
志村委員：PRも兼ねてプロフィールの主立った事業を並べた形式でのアンケートとなるよう工夫していきたい。

扇田委員：介護労働実態調査の回収率は、私が所属する全国介護事業者協議会の会員にアンケートを実施するよりも高いものとなっている。事業内容に介護労働実態調査を入れてみるのもいいのでは。

以上

論点ペーパーに関し、第1回検討会で出た主な意見

これからの介護労働安定センターの役割	意見
国の代替機能	介護労働安定センターがパッケージとして行う業務は他に代替できないものなので大枠は維持していただきたい。
専門性の向上	様々な実施機関との関係を整理し、介護労働安定センターが独自に何を実施していくべきなのか考える必要がある。
地域における関係機関との連携	介護労働安定センターが定期的に介護に関する今後のビジョンを語る場を設けることはできないか。
	介護労働安定センターのサービスを受けた労働者同士、事業者同士のネットワークを作り、継続的な学びの場所とし将来のコンサルタントや講師を生み出し事業を効果的に展開。
人材の発掘	介護労働安定センターは多くの人材を介護市場に送り込んできた。「人材の発掘」を「これからの介護労働安定センターの役割」に乗せるべき。
	高校、専門学校、ハローワーク、事業所と連携したアプローチで介護業界の人材確保に貢献することもできるのではないか。
その他	介護労働者は2025年までに現在の倍程度増やす必要があり、これから10年程度が一番大切な時期。今後介護労働安定センターが何をしていくべきか考えることが重要。
	介護人材の不足はもう起きている。介護労働安定センターをどう位置づけ、どのような事業展開を行うべきなのか考えるべき。
	事業間の関係性について整理。たとえば事業所訪問や介護労働実態調査を通じた介護労働安定センターの情報収集機能は情報提供や研修の際活用されているか各事業の有機的連携について考えていく必要がある。



(注) 括弧内の数値は機関数。ただし、それぞれの調査時点が異なるため参考値として示した。

なお、介護事業所数は平成23年末のWAM NETに掲載された事業者数で用具の販売・貸与等を行っている事業所を含み、学校数は「平成22年度学校基本調査」(文科省)、ハローワーク数は23年度末の本所数、地方公共団体数は平成24年1月4日現在((財)地方自治情報センター)、医療・介護機関数は「平成21年医療施設(動態)調査・病院報告」(厚労省)の一般病院数及び日本介護福祉士会の本部・支部数の合計、養成施設数は平成23年4月1日現在のWAM NETに掲載された施設数、民間教育訓練機関数は平成22年度に実施された基金訓練の介護分野の機関数(厚労省能力開発課調べ)、社協・人材センター数は「平成23年版 厚生労働白書」。

自主事業の拡充について

【交付金事業】・・・ 国が、あるべき状態の実現や確保・維持を目指すため、法令の範囲で予算措置した事業

【自主事業】・・・ 介護関係業務に従事する労働者について雇用管理の改善、能力の開発及び向上、労働力の需給調整に対する支援等を行うために必要な事業を実施することにより介護労働者の職業の安定その他福祉の増進に資する事業のうち、交付金以外の事業

ヒアリング調査で聞き取った意見・要望の対応

(ヒアリングでの意見・要望)

(対応区分)

- ・介護事故への対応
- ・経営分析のサービス

経 営 支 援

- ・介護事故への対応
- ・対人技法の研修
- ・有名講師による講演
- ・外国人介護労働者の受入体制作りのための研修
- ・介護技術（バリデーション）等の講習

講 習 ・ 訓 練

- ・介護労働者のメンタルヘルス
- ・育児、産休等の代替要員の派遣
- ・事業所の声の自治体への取次ぎ
- ・中学、高校の教員を対象とした講習
- ・中学生、高校生を対象とした「介護」の意義の教育

直 接 ・ 代 替 サービス

- ・地元同業者の賃金水準を知りたい
- ・情報発信（情報提供）
- ・入所者情報のIT管理化の事例紹介
- ・県、市の研修情報の一元的提供

情 報 発 信 ・ 調 査

特に情報発信は多くの事業所に迅速に必要な情報を提供できるメールマガジン、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス/社会的ネットワークをインターネット上で構築するサービス）といった方法が考えられる。

介護労働安定センターに係るヒアリング調査概要

	実施日	所在地	形態	介護労働安定センターの支援内容	介護労働安定センターに求めること
事業所 A	11月28日	東京都	訪問系	○22年度各種講習会・相談などの事業案内 ○介護労働シンポジウムへの参加依頼 ○研修コーディネート事業説明・指導 ○ケアワーカー傷害補償手続の案内 など	○介護事故への対応支援 ○各都道府県にある拠点の維持
事業所 B	11月28日	千葉県	訪問系	○雇用管理・研修計画についての相談援助などを行い就業規則を作成した	○対人技法の研修を実施してほしい ○介護労働者のメンタルヘルス対応
事業所 C	11月29日	神奈川県	施設系	○雇用管理責任者講習	○介護センターには事業者の声を自治体に取り次いでほしい。 ○介護労働者のメンタルヘルス対応
事業所 D	12月6日	新潟県	訪問系 施設系	○雇用管理コンサルタントによる相談援助 (人事考課制度整備)	○介護事故への対応支援 ○東京で活躍する講師の研修を地元で受けたい
事業所 E	12月9日	大阪府	施設系	○雇用管理に係る相談援助 (就業規則等諸規程整備、時間外手当の見直し等)	○中高生に介護の仕事について語りたいので仲介してほしい ○「なぜ介護の現場で働くのか」という意味を学ばせる研修の実施
事業所 F	12月12日	大分県	施設系	○雇用管理責任者講習 ○研修コーディネート事業 など	○外国人労働者を受け入れる時の体制作りなど研修の充実 ○発信型の情報提供 ○育休、産休等の代替要員の派遣
事業所 G	12月14日	静岡県	施設系	○介護職員基礎研修 など	○介護労働者のメンタルヘルス対応 ○地元同業者の賃金水準を教えてほしい

事業所 A 訪問系 東京都

事業所の概要等

平成 5 年 7 月開設。

ケアプラン作成、小規模多機能型居宅介護、訪問介護サービスといった介護保険適用のサービスの他、家政婦紹介業等を行っている。

H23.11 現在で従業員は 151 名（常勤 39 名、非常勤 112 名）。

介護労働安定センターから受けたサービスとその効果等

- 介護保険制度の開始、小規模多機能型居宅介護支援拠点設置、新規事業所設立等、新しい事業展開を行うたびにセンターから助言をいただき、企業を成長させてきた。
- 定量的なデータはあまり役に立たないが、センターの調査では定性的なデータも集められており、介護関係事業主が事業戦略を練る際に地域の動向を知る上で非常に役に立っている。

介護労働安定センターへの要望事項

- センターにはサービスの専門性を期待したい。特に介護事故が起きた場合に、労基法と介護現場に精通している方が相談にのってくれば、介護現場の事情について一から説明する手間も省けて安心感もある。
- 介護保険法上で求められている管理者の役割と、労働基準法による「管理責任者」の責務にギャップを感じている。実務では労働基準法の知識等が不可欠。直に監督署に相談に行くよりはセンターに相談する方が敷居が低いので、センターにはワンストップ的な機能をお願いしたい。
- センターの情報はホームページや機関誌「ケアワーク」等から入手している。ハローワークにセンターのコーナーを置いて欲しい。
- 我々が欲しいのは、細かすぎ、ローカルすぎ、と言われる程、生の声と連動したデータであり、今後も地域特性のわかるデータは取り続けてほしい。
- 家政婦紹介業者として健康診断助成金を活用させていただいているが、もっと額を増やしてほしい。
- 団塊の世代が後期高齢者になる 2025 年以降介護職員の確保がますます重要となるが、介護事業所での雇用、労働者派遣事業と並んで職業紹介事業もマンパワー提供の一役を担えるのではないかと。そのため、センターからは今後ともノウハウをいただきたい。

その他

- 看護家政婦協会の会員になっていることから、センターから送付を受けた葉書がきっかけとなり、センター主催の講習会を受けることとなった。
- センターのサービスの特徴としては、安価でありながら講習内容が充実していること、講師の人材が充実していること、キャリアパスに関する相談ができること、成長分野等人材育成支援事業の案内等、一歩先をいったサービス提供ができていること等があげられる。
- センターが事業仕分けの対象となっていることを知ってびっくりしている。事業の継続性はセンターの資産であり、センターから受ける恩恵は中小零細介護事業所の財産にもなっている。センターの存在は中小零細介護事業所にとっては不可欠。仮に違う法人に現在のセンターの事業を行わせたら継続性もなくなるし余計に費用がかかるのではないか。
- センターを利用している人は、そのサービスの良さが本当に良く分かっていると思う。介護人材を増やしていく中、労働問題はますます重要なテーマとなるので、センターの存在も大きくなると思う。
- センターのサービスが有料で提供されることとなった場合、ニーズに応えたものとなっていれば5,000~8,000円/時間は支払ってもいいと思う。
- 能力開発については、民間企業のサービスが万人向けで大まかな内容にとどまっているのに対し、センターのサービスは各事業主のニーズに応えたものとなっている。センターが毎年開催しているシンポジウムには毎回参加しているが、コーディネーターの人選も考え抜かれており、非常に役に立っている。
- 我が社には顧問の社労士がいるが、その社労士も助成金の申請等に関してセンターに相談することがある。
- センターからサービスを受けることが普通になりすぎてしまって、その恩恵が感じられなくなっているのではないか。
- センターの組織のブロック化については、各都道府県に拠点が残る形であれば、基幹となる事務所をブロック単位におくこととしても差し支えない。センターの担当者の顔が見えて考えも分かることが重要。
- センターの利用機会は、事業所に訪問を受けたり、電話で相談したり、様々である。また、支部（所）が近くにあるため、担当者の顔が見えやすく担当が変わる場合でも引継ぎがしっかりされており安心して相談をお願いできる。
- 介護労働安定センターのサービスに不満なところは特になし。

事業所B 施設系 千葉県

事業所の概要等

平成10年4月開設。

訪問介護、居宅介護、デイサービス、ショートステイ等のサービスを総合的に提供。

H23.11現在で従業員は136名（常勤36名、非常勤100名）。

介護労働安定センターから受けたサービスとその効果等

- 雇用管理相談を2回程度受けた。社労士の方に、変形労働時間制、就業規則の見直し、健康診断について相談し、変形労働時間制を採用し就業規則を変えることができた。当事業所にも顧問の社労士はいるが、福祉の視点がないので、センターから細かなアドバイスをいただき、いいものができたと考えている。
- センターから一般的な離職率や賃金のデータをいただいて、経営会議での参考としている。このデータを元に、様々な見直しをしているが、その一つとして人材確保をしていくために、働く人や利用者にとって価値あるブランドを構築する活動（ブランディング）をし、同じ名称を事業所、施設につけた。ブランディングをするに当たってはセンターのアドバイスが役に立った。賃金のデータも地域のデータをもらえることでとても役に立っている。

介護労働安定センターへの要望事項

- センターにはこのような研修を行って欲しいとお願いすると、提案してくれるのだが、日程が平日となっている。平日に受講するのは難しい。土曜日だとありがたい。
- センターには、相談や情報提供、デリバリー講習とか書籍等の教材があるといいと思う。ただ、教材で独習するより講師に直接習った方がいいと思っている。我々のシフトは1ヶ月前にくむので、その前にセンターから研修のカリキュラムをいただかないとシフトが組めない。
- 研修は我々も実施しているが、マンネリになってしまうので、センターで研修のシラバスを作っていれば買いたいと思っている。
- センターには介護労働者の対人技法をやってほしい。あまり費用が高いと利用できないが、専門性の高い研修があれば受講したい。
- 鬱になる職員が増えてきており、メンタルヘルス的な研修があればいいと思っている。

その他

- センターを知ったきっかけは、様々なダイレクトメールが来る中でセンターだけ小さな封筒で印象に残ったことだったかと思う。我々もいろいろ制度を変更したかったので、介護センターのサービスを利用し始めた。
- センターの研修を受けるのにもコストがかかるので、自前で研修施設を作って、年間計画を作って講師を招聘している。
- センターから介護職員基礎研修の実習生の受け入れをしている。接遇もいいので、介護センターではそこまで教えているのかと感心している。是非その人にはうちで働いてもらいたいと思っている。
- センター以外に相談する機関はあまりない。介護を専門とするセンターに対して質問をすると答えが返ってくるので、絶対的に信頼している。
- センターの組織のブロック化については、なにかしらつながっていればいいので、出張対応をしてもらえれば、あとは電話でもいいと思う。

事業所 C 施設系 神奈川県

事業所の概要等

平成 13 年 3 月開設。

特別養護老人ホーム、短期入所、通所介護、居宅介護支援等のサービスを提供。

H23.11 現在で従業員は 120 名程度（常勤 80 名程度、非常勤 40 名程度）。

介護労働安定センターから受けたサービスとその効果等

- 雇用管理責任者講習、介護福祉士試験受験準備講習を利用した。
- センターからの介護職員基礎研修の実習生を受け入れているが、センターの実習生は、介護という仕事の目的が何なのかをよく理解しており、採用したいと思えるような優秀な人材が多い。他の養成機関から受け入れる実習生と比較すると、介護に関する机上教育はしっかりされていると感じる。また、センターの実習生から業務のあり方などについて質問される中で、職員が業務のそもそもの目的を再認識できるなど、良い影響を受けることもある。

介護労働安定センターへの要望事項

- センターには、将来的には現場の声をとりまとめる機関となって、現場と制度を繋ぐ役割を果たしていただきたい。また、人材不足や人材確保策をはじめとした、地域の問題に責任を持って対応できる機関になっていただきたい。
- センター支部（所）は、ハローワークと連携して、ハローワークが実施している就職面接会などの情報提供を積極的に行っていただきたい。
- 「介護労働安定センター」という名称通り、介護労働を安定させるための機関になっていただきたい。困った時に、行政とは違った意味で、雇用・労働に関し、行政には聞きづらいようなことについて相談できる機関であっていただきたい。また、問題が解決に至らなくとも、抱える問題の交通整理も相談できるとなお望ましい。
- センターに対する期待感は強いが、その存在を知らない事業所も多い。
同業者に、センター実施の研修のパンフレットなどを紹介すると、「もっと早く活用すべきだった」などの声が聞こえてくることもあるので、本当のところは、介護労働安定センターには大きく業務展開してもらえるとありがたい。
- 相談等については、メールや電話だけでなく、やはり対面で行っていただきたい。
各地域に支部がある環境で、地域性なども十分に理解していただけることが望ましい。
- 小・中学生に対する介護・福祉についての教育が必要だと感じており、そこで教える教師が福祉の現場について学べる場を、センターの機能として勉強会といった形で設けてほしい。
- 介護現場にはメンタル面で不安を抱えている職員が多い中、職員が医療機関で受診する前の段階で、ストレスを汲み取るようなワンクッションとしての相談を業務としてセンターに担っていただきたい。

その他

- 以前から、センターからはダイレクトメールの送付を受けていたが、あまりよく見ていなかった。その後、当法人の施設長が、自治体の高齢部会の委員に就任し研修関係の担当となった際に利用し始めたのがきっかけとなり、現在も利用している。
- 若年層が介護分野で働くようになるよう誘導が必要である。このままでいくと施設内で老老介護が起りかねない。リーマンショック以来、応募者・採用者は増えているが定着しづらくなっており、人材の確保・定着に課題がある。
- 当初はセンターの存在意義がよくわからなかったが、研修担当として、センターの研修内容をみると、介護現場で働く人たちに一番近いところにあると感じているので、現在では、当事業所から市内の他の施設にもセンターの情報を提供するようになった。
- 当施設のキャリアパスは、センターではなく外部のコンサルタントに委託し、相当の費用をかけて、職員のレベル毎に適用できる規定を作成したところではあるが、その内容について疑義が生じた際に、その解決のためにセンターからコンサルタントを紹介していただいた。
- 情報を取得する手段は様々なものがあるが、事業者の現状を自治体等に伝える機会や機関がない。
- センターのサービスに不満なところは特になし。

事業所D 訪問系・施設系 新潟県

事業所の概要等

- 昭和 63 年 4 月開設。
3つの施設を運営している。
 - ① 特別養護老人ホーム ○○○(S63. 4. 1)
 - ② 特別養護老人ホーム ○○○(H11. 10. 1)
 - ③ 特別養護老人ホーム ○○○(H21. 8. 1)
- H23. 12 現在で従業員は、法人全体として約 240 名（常勤約 120 名、非常勤約 120 名）。

介護労働安定センターから受けたサービスとその効果等

- 介護職員基礎研修修了者の受け入れ、雇用管理相談、研修の受講、ホームページの制作、ケアワークの定期購読、出版物の購入を行った。
- 人事考課制度を導入する際に、センターからアドバイスをいただいた。民間企業は契約をしてからでないと何の相談もできないが、センターのサービスでは具体的な相談に入る前に人事考課制度の狙いや、それを導入した場合のメリット・デメリット等、共通認識を持つ機会をもつことができたのが良かった。
- センターからいただく介護労働の現状（離職率、賃金体系等）をまとめた資料は重宝している。県ではキャリア教育の一環として、中高生向けの体験学習を行っており、我が社も協力しているところ。その際に話すネタとしてセンターからいただく資料を活用している。
- 我が社のホームページはセンターに作成を依頼したもの。ホームページを立ち上げた平成 20 年以降、事前にホームページを見てから実習に来る生徒が多くなっている。また、利用者・家族が情報を得る手段となっている。
- 福祉全般に関する研修はよくあるが、センターのようにピンポイントのテーマを扱う研修は非常に少ない。テーマの設定にあたって利用者のニーズをよく把握されており、来年解禁される介護職員の医療行為（たんの吸引）といった我々の弱い所に特化した研修を組んでくれるのもセンターの研修の魅力となっている。
- センター作成の「ホームヘルパー 2 級」のテキストは非常に分かりやすい。科目毎に分冊になっているため使い勝手もよく、基本に立ち戻る機会によく参考にしている
- 「ケアワーク」も定期購読しており、記事が分かりやすく色々と勉強になる。この間の認知症の記事も非常に役に立った。

介護労働安定センターへの要望事項

- サービスが有料になることがあっても、前向きな価格設定をお願いしたい。
- 現状のサービスで十分足りているが、センターに今後期待するサービスとしては、雇用管理に関する相談のみならず、排泄や入浴等、具体的な介護技術の中身についても相談にのってほしい。
- 介護事故に備えて我が社には顧問弁護士がいるが、新設事業所にはノウハウもないし、初期対応の巧拙が問題解決に影響してくるので、介護事故に関する相談を行えば喜ばれるのではないか。
- 介護に関する講演を依頼されることがあるので、お話しの仕方、組み立て方、伝え方の研修をしていただけるとありがたい。また、東京に聞きに行くような講師を新潟にも引き続き呼んでいただきたい。
- センターには認知症、ターミナルケア、介護記録等、現場ですぐ使えるテーマで研修を引き続き行ってほしい。

その他

- センターとのつきあいは、ホームヘルパー養成講座の実習生受け入れがきっかけとなり15年前からはじまった。その後、研修の講師を引き受けることにより、それまでセンターを外からしか見ていなかったのが、内側からも見る立場となり、役に立つサービスを多数用意していることが分かるようになった。
- 介護業界でのセンターの認知度は一定程度あると思うが、その認知度と利用が中々結びついていないのかもしれない。
- センターが介護職員と直接接触するのは難しく、どうしても事業主経由での接触となるので、センターの利用は事業主の姿勢次第と考えられる。
- 雇用管理や能力開発に係るサービスの調達について民間企業も検討対象に入れているが、民間企業は2～3年で事業をやめる可能性もあり、最終的に頼む気になれない。検討材料には価格のこともあるが、それ以上に信用を重視しており、長年つきあいのあるセンターを利用している。
- 介護職員基礎研修の実習生受け入れについては、センターの担当者が業務に精通しており、実習生の不適應がないかどうか実習中に来所して確認する等、送り出すだけでなくフォローもしっかり行う姿に、人材を送り出す側の熱意がいかに肝心であるか実感させられた。
- 介護職員を採用する際の手段として、ハローワークに求人を出すこともあるが、まずはセンターに相談をする。センターの研修修了者を採用したいので、修了者がいつごろ出るか電話で確認をする機会がけっこうある。
- 介護センターのサービスに不満なところは特になし。

事業所E 施設系 大阪府

事業所の概要等

昭和 62 年 4 月開設。

全室多床室の特別養護老人ホームであり、デイサービスセンターを併設している。

H23.12 現在で従業員数は 230 名（常勤 120 名、非常勤 110 名）

介護労働安定センターから受けたサービスとその効果等

- 就業規則や超過勤務手当について、雇用管理相談を利用した。就業規則については、4 回程度支部を訪問し、その他メールなどでも相談を重ねた結果、就業規則の改正に繋がった。
また、超過勤務手当については、介護の仕事は業務と業務外の部分の境目が付けづらいという特殊性があり、全て超過勤務として認めてしまうと、法人運営の圧迫要因となってしまうため、何とか工夫できないか、と平成 23 年度も 2 回ほどセンターに相談し、その際に「超過勤務を固定化し、年収として見てはどうか」というアドバイスを受けたが、すんなりと納得できたので、固定超過勤務手当を導入した。このような介護事業所の特殊性を踏まえた話はセンターでないと理解してもらい難い。
- 介護職員基礎研修の実習生を受け入れているが、実習生は熱心に取り組んでおり、従業員にもいい刺激になっている。実習生の採用も検討したいが通勤の問題等もあり実現していないのは残念。

介護労働安定センターへの要望事項

- 雇用管理相談で有用な話を伺うことができたが、こういった話を知りたいと思っている事業所は多いと思うので、センターの事業についての周知広報に力を入れていただきたい。
- 介護の裾野が広がり、社会にとっても意義があると思うので、センターに中・高生を対象としたキャリア教育を担っていただきたい。
具体的には、キャリア教育の一環として高校などの教育機関で行われる職業講話に関して、教育機関と講話者（介護事業者）のコーディネートセンターに行ってほしい。
- センターで、介護労働者を対象とした「介護の世界で働くことの意義」について真正面から取り上げるような研修を実施していただきたい。
- 介護に関する情報はケアマネージャーから得ることができるので、センターは在宅医療情報（往診可能な医師情報など）を提供してほしい。

その他

- 平成18年11月頃に、変形労働時間制のことや、市の実地指導時に就業規則の不備を指摘されたことを知り合いの施設長に相談したところ、「センターにいい社労士がいるから相談にいったらどうか」と紹介を受け、無料でいい社労士がいるならば、と相談をお願いしたことがきっかけで利用し始めた。
- 一般の社労士は敷居が高く、また、数多くの社労士がいて、どの事務所を選んでいいかわからない中で、センターのような窓口があって、信頼のおける社労士がスタンバイしているのはありがたい。
- 一般の社労士は介護が得意分野とは限らないので、専門性のある介護センターの社労士には安心してお願いできる。無料で利用できることもさることながら、介護分野に精通しているという安心感が大きい。
- 現場の機微が伝わる相談ができる、介護の専門性を掲げるセンターの存在は心強い。
- センターの現在の無料サービス以上の専門的な支援を有料で行うこととなった場合でも、介護に関する専門性に対するの安心感があるので、市中価格と同程度では厳しいが、半額ならば是非とも利用したい。
- 雇用管理面に関して、当法人の顧問弁護士に相談したことはあるが、介護の実態をあまり知らないせいか、センターとは違う方向性の見解であった。
- ニュースで、デイサービスで知的障害者が認知症の方の対応をしているのを見た際に、とても馴染んでいて、今後はこういった取組の意義が高まってくるものと思っているが、センターがこのような取組の成功事例を情報として発信できれば有用ではないか。
- 今後も、センターの介護の専門機関という面に対する安心感は他に代え難いものがあるので、相談などはぜひ利用したい。
- センターのサービスに対する不満は特になし。

事業所 F 施設系 大分県

事業所の概要等

開設年月は事業所の希望により非公開。

介護老人保健施設、訪問介護事業所、居宅介護支援事業所の事業を実施している。

H23.12 現在で従業員は 90 名（常勤 81 名 非常勤 9 名）

介護労働安定センターから受けたサービスとその効果等

- 研修コーディネート事業、雇用管理相談、雇用管理責任者講習を受けた。また、介護職員基礎研修の実習生の受け入れもしている。
- H22 年度は雇用管理責任者講習を 7 回受けたが第 1 回では、「介護サービスの質を高めるための事業所のマニュアル作り」に関する講座があり、ISO を考慮したマニュアルを作成することができた。今後、事業所として ISO の認定を取りたいと考えている。
- 雇用管理責任者講習の第 2 回目では、助成金の話と働きやすい職場環境作りに関する講習を受け、介護労働者設備等導入奨励金の申請につなげることが出来た。第 3 回目は労務トラブルの Q & A。第 4 回目は感染症の予防と対策について座学とシミュレーションがあった。第 5 回目はコンサルタントの方から人材育成の話を受けて勉強になり、いい内容だった。

介護労働安定センターへの要望事項

- 医療では電子カルテが導入されるなど IT 化が進んでいる。介護分野についても、介護保険関係だけではなく、業務上も個々人の入所者の情報を別の職員に申し送りしたりする際に、紙ベースの資料が多くなるので、IT 化の指導や成功事例の紹介をしてほしい。
- 育休、産休等を取得した職員の代替として民間の派遣会社からヘルパー職員の派遣を受けたが、実務経験がない人で満足できなかった。短期間の雇用については自ら募集しようとしても応募者が集まらないので、一時的に、質の高い人材の送り出しができるような人材バンク的なものがセンターにあるといい。
- 県や様々な機関のホームページで、助成金や研修のお知らせがあるが、なかなか毎日ホームページをチェックできないし、たまに見ると既に募集が終わっていたりするので、助成金や研修に係る情報をセンターがまとめて事業所に向けて発信してほしい。

- 外国人労働に関する研修もあるといい。我々としても、今後の人材確保に向けて外国人労働者の採用も考慮に入れている。特にこの施設には女性の利用者が多いことから、女性の職員を求める傾向にある。しかし、一定の質を持った女性職員を確保するのも難しいので、有能な外国人女性を採用した方がいいのではないかと考えている。そういった観点で、例えば、外国人を採用する際の体制作りなどの研修があるといい。なかなか介護事業所単独での取り組みが難しいので、センターに行ってもらいたい。
- センターのサービスが有料になった場合、基本的には有料では受けにくい。国としても介護分野は重要と言うならば、無料で行っていただきたい。介護保険制度の中で業務をしておりなかなか利益の出る業態ではないので、仮に有料にするとしても、民間機関の価格よりは安くしていただきたい。

その他

- 介護労働安定センターについては、DMをいただいて知った。DMは介護センター以外からもたくさん来るが、研修場所が東京や大阪だったりする等、交通費等の経費がかかったり、内容が見えないため参加しにくい。
- 民間の会社等から経営コンサルティングを受けている。介護関係の研修については、フラットな組織なので、人選が難しくなかなか受けさせにくい。
- センターからの介護職員基礎研修の実修生については、今年は3人受け入れている。座学がしっかりしているので、しっかりと実習をしている。
- 介護労働安定センターのサービスに不満なところは特になし。

事業所G 施設系 静岡県

事業所の概要等

平成14年6月開設。

特養、デイサービス、短期入所事業、居宅介護支援、ホームヘルプサービスの事業を実施。

H23.12現在で従業員は法人全体で約160名（常勤113名、非常勤47名）

介護労働安定センターから受けたサービスとその効果等

- 雇用管理責任者講習
- 雇用管理相談を利用し、給与規定の解釈について相談をした。また、ある事例が懲戒規定に該当するかどうか、など内部の問題について専門的な立場からアドバイスを受けた。親身な相談をしてもらった。
これがきっかけでセンターから紹介された社労士に個別に依頼をしたが、結果的には、信頼のおける社労士との橋渡しをしてもらった、と考えている。
社労士に何か相談したくても、センターからの紹介などのきっかけがないと難しい。

介護労働安定センターへの要望事項

- センターの名称のとおり、介護職員が安定して働けるような支援をお願いしたい。
今後ますます労働者が増えていく中で、離職問題・賃金等の待遇の問題・虐待問題など様々な問題を抱えているが、利用者が安心してサービスを受けられる、職員が安心して働けるような支援をお願いしたい。
- センターの場合は書面（封筒）で案内が送られてくるが、県・市の研修案内などはホームページ・メールなどを随時チェックしていないと情報を見落としてしまう。県・市についても書面で案内がもらえるとありがたいが、県・市の情報をセンターが窓口となって情報提供、エントリーしてもらいたい。
- 介護職員のメンタルサポートは大きな課題であり、センターでカウンセラーを雇い入れて、そこで相談を受けるような仕組みが望ましい。あれば活用したい。
巡回相談という手段もあり得ると思うが、プライバシー面からはどこかの施設で行うのがよい。
- 仮にメンタルサポートサービスが実施されるとして、それが有料だとしても、相場観は不明だが、福利厚生費用から支出してもよいと思う。

- また、メンタルサポートの延長線上で、介護職員の「よろず相談窓口」的な機能があってもいいと思う。

上司のような内部の職員ではなく、センターのカウンセラーのような外部の第三者に相談するという部分に意義がある。そのほうが職員の納得する度合いが違うので、風通しをよくするという意味でもそういう機能があっていい。

市に介護相談員という職種の職員がおり、定期的に施設を巡回し、利用者の意見を聞き取って、施設にフィードバックしてくれるが、その人には職員に言えないことも気軽に言っている。やはり、外部の第三者であるということと言える部分はあると思う。

その他

- 法人のホームページは、当初センターのサービスを活用していたが、デザインや更新作業のタイムラグなどの問題があり、また経営コンサルタントの指導もあって方針転換し、現在は利用していない。

- 地理的にセンターが近くにあるというのは、やはりメリットが大きい。こちらの都合のいい時にすぐ行ける場所にある、というのはありがたい。

- センター主催の研修で取り上げられた、認知症のバリデーション（認知症患者とのコミュニケーション術）のテーマは介護職員の受講希望が多かった。

認知症の方の介護があるので、認知症がテーマで、かつ著名講師であれば参加希望が多い。

認知症がテーマの研修は、センター以外の様々な機関で実施しているものでも定員数オーバーで参加できないこともある。

また、最近では施設内研修でターミナルケアをテーマに行ったところ、160人中90名程度が参加した。自分たちに関心のあるテーマと講師のネームバリューの両方が揃うとベストだと思う。

- 賃金情報は、たまに県やハローワークからもらって調べてみたり、行政機関などのホームページなどから収集しているが、そのデータを見てもあまり役に立たない。

詳細な情報が欲しくて、正直な話、ハローワークで近隣施設の求人票を検索してきて、内容（賃金）を見たりしている。こうしないと生の情報がわからない。

平均の情報でなく、ディープな個別の情報が欲しい。

要するに、介護労働実態調査よりもっと狭いエリアの詳細な情報が欲しい。

- センターのサービスに対する不満は特になし。

ヒアリング調査で聞き取った主な意見・要望と論点

資料4

これからのセンターの役割	介護事業所の意見・要望	論点
国の代替機能	<ul style="list-style-type: none"> ○キャリアパス、助成金、就業規則、介護事故対応等に関する相談がしたい。 ○採用や雇用管理で困ったとき、行政に言いにくいことでも相談に乗ってほしい。 ○介護労働の現状(離職率、賃金等)をまとめているセンターの資料を活用したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○センターが国の代替機能を果たす範囲はどうあるべきか ○多様な相談ニーズ等があるがセンターはどう対応すべきか ・可能な限り多様な相談ニーズに対応する ・雇用の安定、能力開発等に係る相談に特化して他の相談はしかるべき機関につなぐ。
専門性の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○専門性の高いセミナー(メンタルヘルス、対人技法、医療行為、認知症、ターミナルケア、介護記録、感染症対策、人事考課に関する評価者研修等)を受講したい。 ○センターで研修のシラバスを作っていれば買いたい。 ○事業所のニーズに応えた資料を作成していただき、事業所内研修で使いたい。 ○経営分析のサービスがセンターにあれば利用していたかもしれない。 ○入所者の情報等をIT化をしたいので指導や成功事例を紹介してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○センターが目指すべき専門性向上の方向性はどうあるべきか ○多様で専門性の高い研修ニーズがあるがセンターはどう対応すべきか。 ・多様性を重視した研修を実施する ・専門性を重視した研修を実施する
地域における関係機関との連携	<ul style="list-style-type: none"> ○地域特性を踏まえた情報を得ることが出来るのがセンター利用のメリット。 ○地域の動向を知るために、地域特性のわかる定性的なデータがほしい。 ○人材不足や人材確保策をはじめとした地域の問題に責任をもって当たってほしい。 ○介護労働センターは地域に根ざした活動をし、厚生労働省等に提言する機関となってほしい。 ○ブロック化されるとブロックの中核都市に支部が出来たらと思うが、中核都市とここでは状況が違うので地域性に応じた取り組みが出来なくなると思う。 ○県や市の研修案内はホームページで掲示されているだけで見落としてしまう。センターが窓口となって県・市の情報を提供してもらえないか。 ○生の情報を得るためにハローワークで近隣施設の求人票を検索して賃金を見ている。ディープで個別の情報がほしい。 ○ハローワークと連携して実施している就職面接会などのPRを積極的に行ってほしい。 ○センターのPRの方法としては関係団体(学校、職能団体、養成校、介護福祉士、PT、OT等)とのつながりを強化することが有効ではないか。 ○センターで行っているサービスの内容を知りたい事業所は多いのでPRに力を入れてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○地域におけるセンターの役割は何か。 ○センターは地域への情報提供、地域の情報収集に関しどう対応するか ・地域の総合情報センターとしての機能を果たす ・情報提供機能に特化した機能を果たす ○地域におけるセンターの役割を踏まえた広報はどのようなものか ・双方向性を重視 ・HPへの掲載、郵便などセンター→事業所の方向の広報
人材の発掘	<ul style="list-style-type: none"> ○センターは実習中に実習先を来訪し、生徒の相談に乗るなどきめ細かい対応である。フォローアップも行い定着に効果的。 	<ul style="list-style-type: none"> ○センターが目指すべき人材発掘の方向性はどうあるべきか。

これからのセンターの役割	介護事業所の意見・要望	論点
	<ul style="list-style-type: none"> ○センターの基礎研修を終えた人を採用したいので、ハローワークに求人を出す前に問い合わせる。 ○テンポラリーで質の高い人材を送り出す人材バンクがほしい。 ○学校教員にも介護の現場に係る教育をしてほしい。 ○センターは県・市の職員に勉強会を実施してほしい。 ○中学・高校と講師(介護施設職員)のコーディネートセンターが行い、活動を県内全域に広げてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○長期的課題(裾野を広げる)と短期的課題(人材の育成)にどう対応するか ・長期的課題を重視 ・短期的課題を重視
<p>その他 (サービスの有料化)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○サービスが有料になっても利用したいが前向きな価格設定をしてほしい。 ○サービスは無料に越したことはないが弁護士や社労士など市中価格の半額程度なら利用しても良い。 ○人事考課制度導入に当たり民間会社では300万円かかると聞いたので、センターの無料のサービスを受けた。 ○民間では契約しないと何のサービスも受けられないが、センターでは具体的な相談の前に制度の狙いや、メリットデメリットなど教えてもらった。 ○民間を利用しないのは価格のこともあるがセンターの方がより信頼できるから。大切なのは信頼。センターは、信頼関係のある職員がいるから利用している。 ○基本的に有料ではサービスを使いにくい。介護分野が重要と考えるなら無料でやってほしい。 ○社労士に何か相談したくても、センターからの紹介などのきっかけがないと難しい。 ○無料もさることながら、介護分野に精通しているという安心感が大きい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ヒアリングでは有料化を容認する意見が多かったが、自主事業の拡大を踏まえどのような事業が有料化に適切か
<p>(相談体制)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○センター職員の顔の見え、考えがわかる相談がしたい。 ○センターについて介護事業所の理解を促すためには事業所をまめに訪問することだと思ふ。 ○相談は対面でやってほしい。各地域に支部のある環境で地域性を十分理解してほしい。 ○相談は面談でほしい。情報管理の面からいきなりメールで相談はできない。メール相談では通り一遍の内容になりそう。 ○メンタルサポートの延長線上で、介護職員のよろず相談的な窓口があるといい。 ○介護の仕事の特殊性は、センターのようなところでないとかわかってもらえない。センターとは介護の機微が伝わる相談が出来る。 ○センターは介護の専門機関である安心感は他に代え難いのでこれからも相談したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○全ての事業所が対面の相談を希望しているが対面相談は必要か ○調査研究の必要性、方向性