

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をしてほしい ○「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、地域性なども充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こりかねない。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な。
- 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するのとは難しく、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聞いて勉強になり、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。