介護施設等における生産性向上に資する
パイロット事業

自治体向け手引き

より良い職場・サービスのために今日からできること（業務改善の手引き）

厚生労働省老健局

●この手引きの活用の仕方●

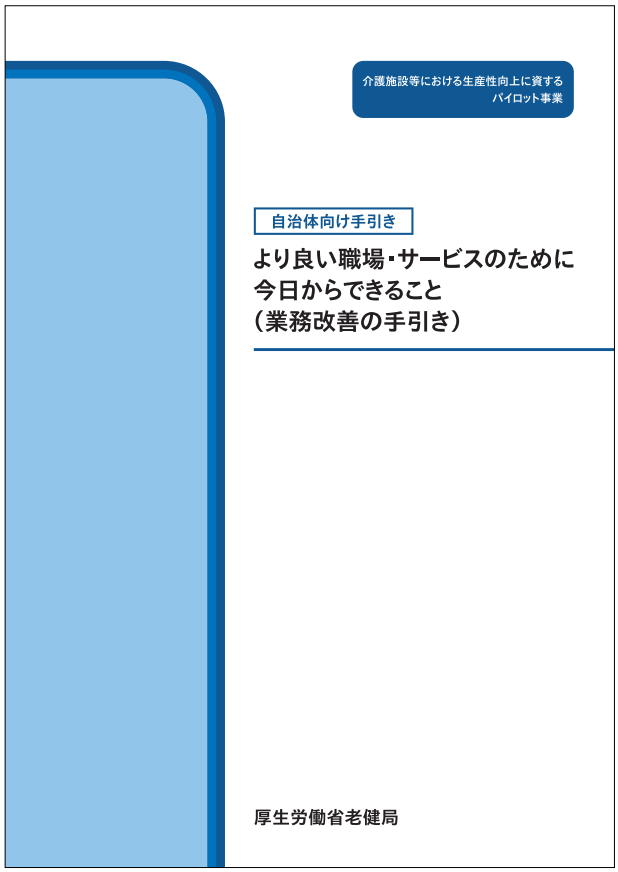
より良い職場・サービスのためにできることは様々ありますが、この手引きでは自治体の取組を3つに分類し、15の事例を用意しました。まずは、気になる事例から順番に読み進め、関心のある取組を見付けてください。

実際に改善活動に取り組まれる場合には、施設・事業所向け手引きのCHAPTER1「業務改善の考え方」とCHAPTER2「業務改善に向けた改善活動の標準的なステップ」を読み、巻末のツール集を活用することで、より効果的に改善活動を進めてください。

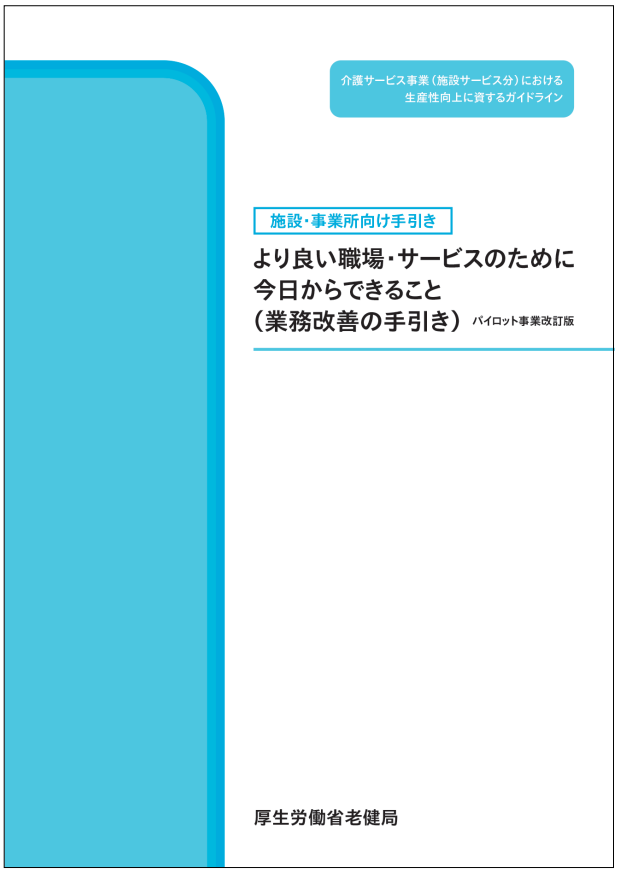
本手引きは、自治体向け手引きとなります。別冊の施設・事業所向け手引きと合わせてご活用ください。

本手引きは
こちら

自治体向け手引き



施設・事業所向け手引き



目　次

CHAPTER 1 業務改善の考え方…… P4

CHAPTER 2 介護現場の業務改善に対する自治体の役割…… P7

CHAPTER 3 各自治体での取組概要…… P11

CHAPTER 4 事例…… P26

CHAPTER

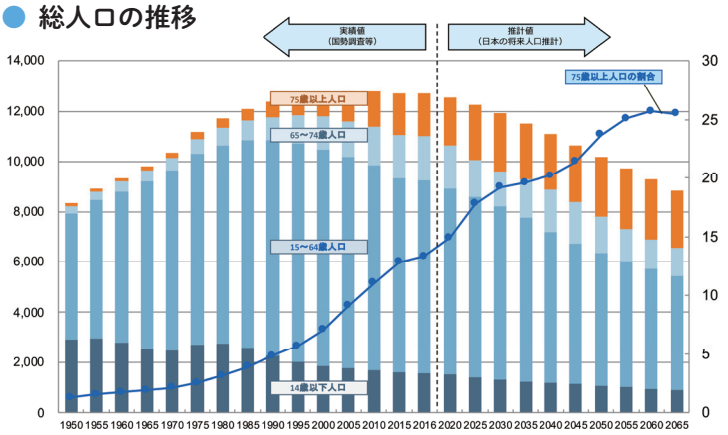
1 業務改善の考え方

業務改善が求められる背景

日本の人口はここ数年間で減り続けており、2014年の総人口は約１億2,708万人で、前年と比べると約21万５千人減少しています。特に、生産年齢人口は減少が続いており、2040年にかけてその傾向がさらに大きくなることが予測されています。

近い将来、高齢化社会のピークを迎え、介護ニーズの急増と多様化に対応する必要がある一方、人口減少社会の到来で生産年齢の介護人材の確保が困難になります。

● 総人口の推移



（出所）2016年までは総務省統計局「国勢調査」および「人口推計」、2020年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成29年4月推計）中位推計」を基に作成

このような状況の中においても、介護の質を確保し、向上させていくことが、介護現場が直面することになる課題です。こうした課題を抱えつつも、人手不足の中であっても介護現場が地域における安心の担い手として役割を果たし続けるためには、

①人手不足の中でも介護サービスの質を維持・向上を実現するマネジメントモデルの構築　②ロボット・センサー・ICTの活用　③介護業界のイメージ改善と人材確保

に関し、介護業界を挙げて取り組むことの必要性が、「介護現場革新会議　基本方針」（2019年（平成31）３月28日）の中で述べられています。

①については、施設・事業所向け手引きの中で紹介している改善活動そのものであり、介護に関する業務を「直接的なケア」と「間接的業務」に分け、施設・事業所内の課題を抽出した上でPDCAサイクルを回していくことを示しています。

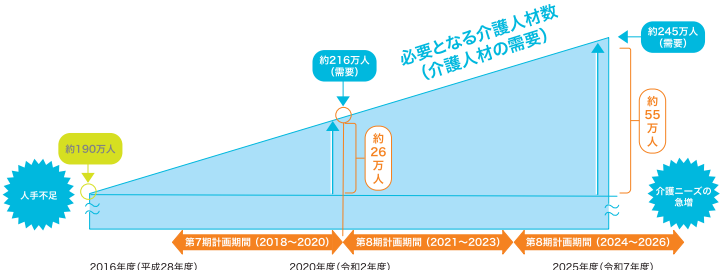
②については、ロボット・センサー・ICTといったテクノロジーを活用することで介護の質を維持・向上させていくことが推進されています。

特にICTの活用については、従来の紙媒体での情報のやりとりを抜本的に見直し、ICTを介護現場のインフラとして積極的に導入していく動きが求められています。介護分野のICT化は介護職員が行政に提出する文書等の作成に要する時間を効率化し、介護サービスの提供に集中する上でも重要であると言え、厚生労働省において行政文書の標準化、簡素化の検討が進められているところです。介護現場の情報をICT化することにより、ビッグデータの蓄積が可能となり、エビデンスに基づく介護サービスの提供を促進することにもつながります。

③については、①で仕分けた「間接的業務」を、ロボット・センサー・ICTを活用することにより介護業界のイメージを刷新しつつ、活躍の場を創出して元気高齢者に参加してもらうなど、介護分野への多様な人材の参入促進につなげていくことが求められています。

介護分野の生産性向上は、こうした３つの観点を踏まえて、自治体、関係団体、介護施設・事業所等が一体となって進めていくことが重要であり、これにより介護の質を維持・向上しつつ、急増・多様化する介護ニーズに的確に対応することが可能になると言えます。

● 増える介護需要



注１）需要見込み（約216万人・245万人）については、市町村により第7期介護保険事業計画に位置付けられたサービス見込み量（総合事業を含む）等に基づく都道府県による推計値を集計したもの。

注２）2016年度の約190万人は、「介護サービス施設・事業所調査」の介護職員数（回収率等による補正後）に、総合事業のうち従前の介護予防訪問介護等に相当するサービスに従事する介護職員数（推計値：約6.6万人）を加えたもの。

（出所）第7期介護保険事業計画に基づく介護人材の必要数について（平成30年5月21日厚生労働省社会・援護局）
厚生労働省ホームページ
https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-12004000-Shakaiengokyoku-Shakai-Fukushikibanka/0000207318.pdf

一般的な業務改善の捉え方

▶業務改善とは一般的に、業務のやり方を工夫することで、現状の業務から「ムリ」「ムダ」「ムラ」を無くし、現状の業務をより安全に、正確に、効率的に行うことや、負担を軽くすることなどを目的として取り組む活動と言えます。

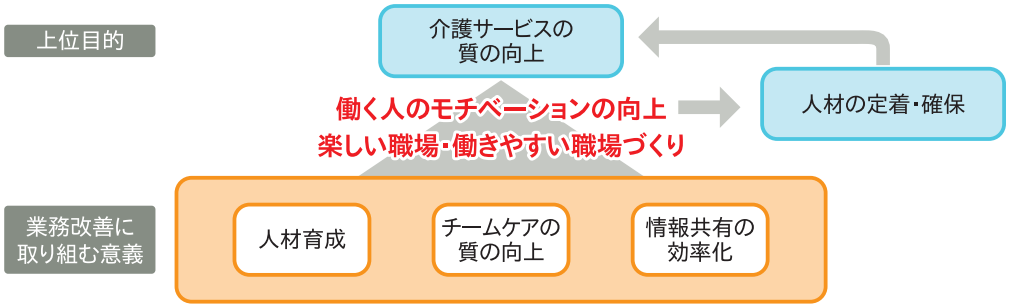
▶生産性は、Output（成果）/Input（単位投入量）の分数で表しますが、実際の生産性を向上させるためには、「Input」と「Output」の間にある過程「Process」に着目して取り組む重要性が指摘されます。

介護サービスにおける業務改善の捉え方

▶本手引きでは、介護サービスの業務改善の上位目的を「介護サービスの質の向上」とし、業務改善に取り組む意義は、人材育成とチームケアの質の向上、そして情報共有の効率化であると考えます。またこの３つの意義に資する取組を通して、楽しい職場・働きやすい職場を実現し、そこで働く人のモチベーションを向上することで、人材の定着・確保へつなげることを目指します。

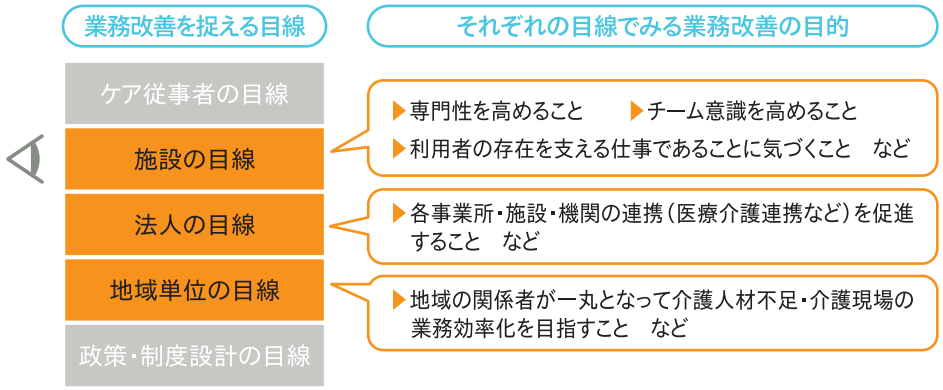
▶業務改善の目的を捉える観点は様々あり、例えば、適材適所の人員配置の実施や備品・消耗品の管理方法の見直しで職員の負担を減らしたり、介護の目的を明確化し見つめ直すことで自分の仕事の必要性を実感しモチベーションを向上させることなどが挙げられます。

▶また、評価の観点は量的な効率化と質の向上に加え、職員間での負担の偏りの是正も重要です。



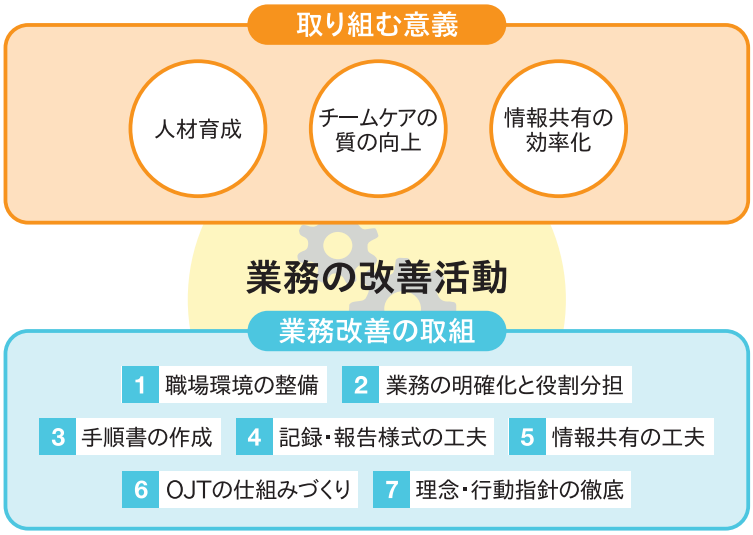
本手引きにおいて業務改善を捉える目線：施設・法人・地域単位の目線

▶介護の業務改善を考える場合、立場によって捉える側面が異なりますが、本手引きでは、施設・法人・地域単位の目線で業務改善の取組を扱っています。



介護サービス施設・事業所が取り組む業務改善の７つの視点

介護サービス施設・事業所における業務改善の意義は人材育成とチームケアの質の向上、そして情報共有の効率化です。介護サービスにおける業務改善を進める方法として、７つの視点から取り組んでいます。具体的には、日常業務の中からムリ・ムダ・ムラを見つけ解消していく一連の取組です。



業務改善の取組成果のイメージ

施設・事業所向け手引きでは、介護に関する業務を「ケアに直接関係する業務」と「ケアに直接関係しない業務」に分け、取組成果の考え方を「質の向上」および「量的な効率化」の２つの視点から捉えています。

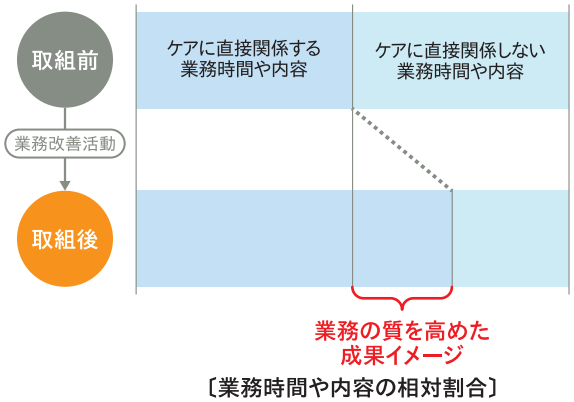
「質の向上」は、業務の改善活動を通じて、ケアに直接関係する業務時間の割合増加や内容の充実を意味し（下図①）、「量的な効率化」は、業務の質を維持・向上しつつ、ムリやムダのある作業や業務量（時間）を減らすことを意味します（下図②）。

また、施設サービスでは介護ロボットなどの活用により、ケアに直接関係する業務時間の効率化や安全性の向上も含みます。

「量的な効率化」により業務負担を軽減し働きやすい環境づくりを図り、業務改善によって生み出した時間や人手の余裕を研修の実施やOJTなどの人材育成の時間に振り分け、「質の向上」に活用する考えもあります。（下図②）

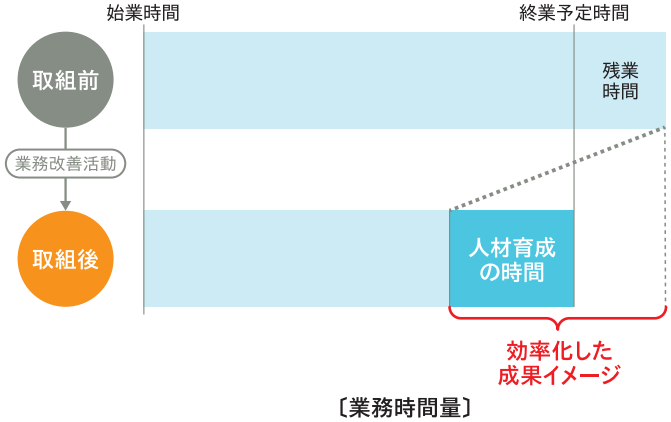
また、特定の個人への仕事の偏りを是正することは、仕事に対するモチベーションの向上につながります。その結果、利用者とのコミュニケーションは増え、より理解が深まり、また職員間のコミュニケーションも豊かになるなど、明るい職場づくり、楽しい職場づくりにつながります。

1 質の向上



〔業務時間や内容の相対割合〕

2 量的な効率化

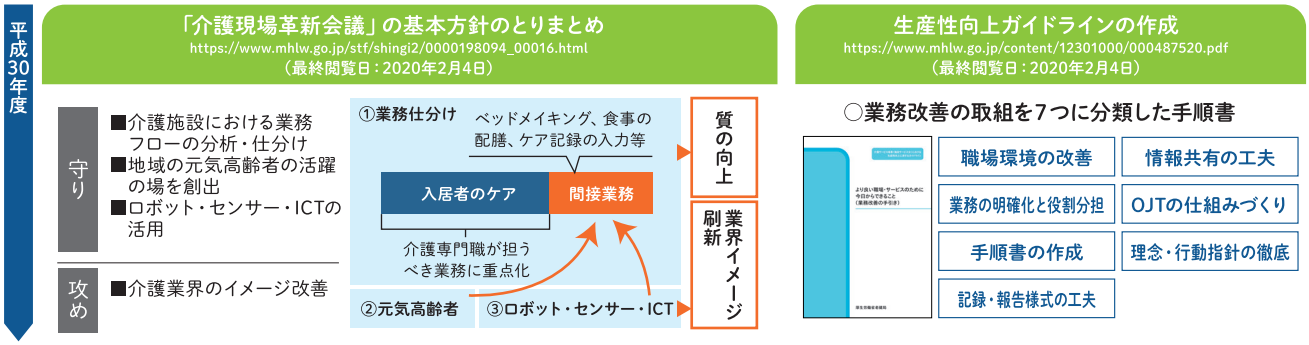


〔業務時間量〕

2 介護現場の業務改善に対する自治体の役割

介護現場革新の取組について

介護現場革新の取組については、平成30年度に介護現場革新会議における基本方針のとりまとめや生産性向上ガイドラインを作成し、令和元年度には介護現場革新会議の基本方針を踏まえた取組をモデル的に普及するため、自治体を単位とするパイロット事業を7自治体で実施しました。（p11参照）

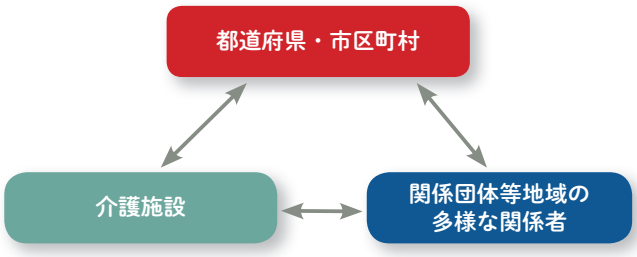


介護現場革新の取組概要

自治体の役割・期待されること

1 地域全体で取り組む意義

地方版「介護現場革新会議」の開催



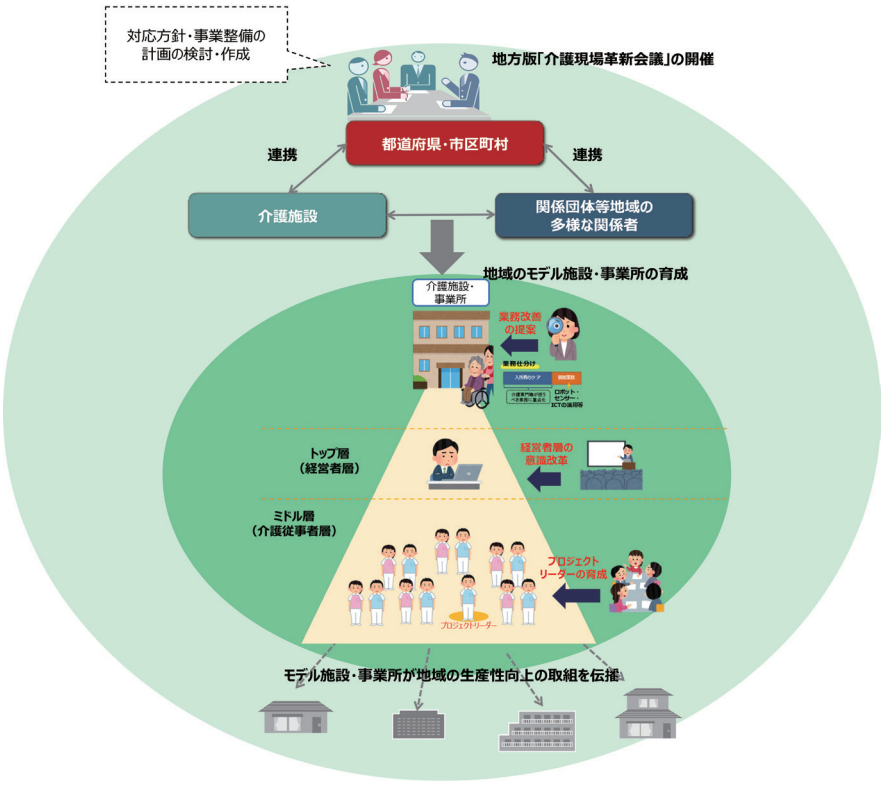
現役世代が減る中で、介護施設・事業所が、引き続き、地域における介護サービスの拠点として機能するためには、介護施設自身が業務改善をすることはもとより、地域の中でこの介護サービスの拠点をどう生かしていくのか、という視点が重要になります。介護サービス従事者、利用者、利用者の家族のみならず、地域との間でも、より厚い信頼関係を構築することが重要です。また、介護に対する社会承認のためには介護の魅力を発信する機会を創り、小学生・中学生・高校生などに早くから介護という仕事への親しみを持ってもらうとともに、進路指導など学校現場の教員の方々に介護職の魅力的なイメージを共有してもらう取組が求められています。そのためには、各地域の実情や地域資源を考慮しつつ、福祉関係者だけでなく、雇用や教育などの多様な関係者とも連携しながら、地域全体で取り組んでいく必要があり、こうした地域づくりを主導していくのは自治体の役割であると言えます。

2 地方版「介護現場革新会議」の開催

国が平成31年3月にとりまとめた「介護現場革新会議」の基本方針では、①人手不足の中でも介護サービスの質の維持・向上を実現するマネジメントモデルの構築（介護現場における業務の洗い出し・仕分け、元気高齢者の活躍）、②ロボット・センサー・ＩＣＴの活用、③介護業界のイメージ改善等を示しました。介護現場革新は、現場で働くスタッフの働き甲斐を高め、サービスの質や処遇の向上につながるこ

とをねらいとします。これらの取組を進めるためには、１つの介護施設や事業者のみの自助努力だけでは限界があり、介護施設間での試行錯誤も含めた業務効率化の経験の共有、業務改善のノウハウを持つコンサルタントや介護ロボット・ICTの開発企業の協力によって更なる効果が期待できます。

また、元気高齢者の活躍や介護業界のイメージ改善を進めるに当たっては、子供から高齢者まで幅広い世代の地域住民に対して、介護の仕事の本質や魅力を丁寧に理解してもらうことが重要であり、雇用や学校の関係者との連携も欠かせません。



自治体主導の介護現場革新の取組イメージ

介護現場革新の取組を進めるためには、自治体が主導し、介護や福祉関係者だけでなく地域の多様な関係者と協働して取組む必要があり、そのためには地域における話し合いの場を設けることが重要です。常日頃から顔が見える関係づくりを行うことによって、地域の置かれた実情や地域資源を前提として、それぞれの関係者が実施している内容の共有が進み、共通の目標設定を行うことも可能となります。また、地域内での新たな連携の可能性を探ることもできます。

（１）介護現場革新会議の構成

先行的な取り組みをしている施設や有識者、介護関係者だけでなく、医療関係者や雇用関係者、学校関係者、大学等の学術機関など幅広い関係者で構成することにより、地域の重層的な課題に取組むことが可能となります。普段から施設や事業所と地域のつながりを支援することは自治体の重要な役割です。

（２）地域の課題に対する対応方針の策定

まずは、地域の現状を関係者で把握し、地域の介護現場の課題を共有することが重要です。共有した地域の課題に対して、地域資源を活かしてどういったアプローチが出来るのか検討を行い、地域資源の充足状況を明らかにします。また、それぞれの主体が実施している事業や取り組みを共有し、新たな連携の可能性を探ります。

その上で、地域の課題に対する対応方針の策定を行います。策定に当たっては、解決に向けた取組の方針をまとめることに併せて、地域医療介護総合確保基金等を活用した支援策の充実も重要です。

会議には、地域のエリアやネットワークを考慮し、意欲のある施設に積極的に参画していただきましょう。

（３）事業整備の計画

現役世代の減少や高齢化、過疎化など、人口構造や社会環境の変化にもかかわらず、介護施設が地域での役割を継続的に果たすためには、業務の洗い出し・切り分けや介護ロボット・ICTの導入などに代表される業務効率化の観点と、介護の担い手である職員の人材確保・定着支援といった観点があり、これらの観点は、車の両輪としてどちらも積極的に取り組む必要があります。

地域医療介護総合確保基金では、介護ロボット・ICTの導入補助をはじめ、元気高齢者の活躍を促進するセミナー、介護のしごと魅力発信、介護職員に対する悩みの相談窓口の設置等、様々なメニューがあり、地域の実情に併せて整備していくことが効果的です。

地域医療介護総合確保基金のメニュー事業の例

業務分析・業務改善支援	【業務改善支援事業（人材分）】 ● 生産性向上ガイドラインに基づき業務改善に取組む介護事業所に対するコンサル経費の補助（1/2補助上限30万円）
テクノロジーの活用支援	【介護ロボットの導入支援事業（人材分）】 ① 補助上限額：1機器あたり上限30万円（1/2補助） ※補助限度台数は利用定員の2割まで。 ② 見守りセンサーの導入に伴う通信環境整備に係る経費（Wi-Fi工事、インカム）の補助補助上限額：1機器あたり上限50万円（1/2補助）
	【ICTの導入支援事業（人材分）】 ● 補助上限額：事業所規模に応じて設定（職員10人未満：50万円～職員31人以上：130万円） ※事業主負担は都道府県が設定
	【介護施設等の大規模修繕の際にあわせて行うロボット・センサー・ICTの導入支援（整備分）】 ● 補助上限額：1定員あたり42万円（特養、老健、認知症GH、介護付きホームの例）
介護の魅力発信（人材確保）	【業務改善支援事業（人材分）（再掲）】 ● 都道府県等が開催する「介護現場革新会議」において介護現場の生産性向上に必要と認められる取組に要する経費の補助 ・都道府県等が取組む介護の魅力発信や職員の定着支援等に要する必要な経費 例）介護の魅力をまとめたパンフレットを作成し、関係団体等と連携して学校現場や地域住民に配布

地域医療介護総合確保基金のメニュー事業の例（令和２年度現在）

3 地域のモデル施設・事業所の育成

介護施設・事業所が業務効率化の取組を進める上では、様々なステップがあり、①施設・事業所内の経営者や管理者、介護職員等のスタッフの認識の共有、②タイムスタディ調査による業務の課題分析を行い、直接業務と間接業務の洗い出し・切り分け、③業務のムリ・ムダ・ムラの改善や元気高齢者やロボット・センサー・ICT活用の検討、④業務改善実践後のPDCAという一連の流れを継続して実施していく必要があります。

そのためには、施設・事業所の自助努力は欠かせませんが、多くの介護施設・事業所では目の前の介護業務に精一杯で業務改善の取組に意識が及ばない施設も少なくありません。

こうした施設・事業所に対し、地域の中で業務改善の成果をあげる先進モデルの施設・事業所が生まれることによって、周辺の介護施設・事業所へ業務改善の取組が伝播されていくことが大いに期待できます。

介護現場革新会議では、発進力のあるモデル施設・事業所を地域全体で育成していくことが重要なのです。

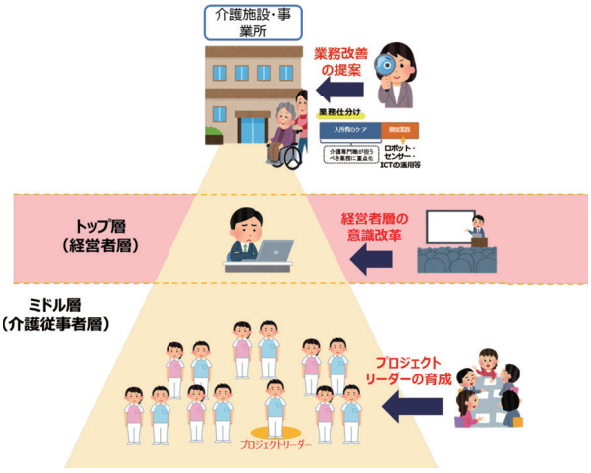
（1）施設・事業所内の業務改善と職員の意識啓発

施設・事業所内での業務改善は、業務コンサルタント等の第三者を活用したタイムスタディ調査等により課題分析・実行計画等を行った上で、介護ロボット・ICT等を活用して実践することになりますが、実践にあたっては、トップ層（経営者層）と業務改善のプロジェクトを推進するミドル層（介護従事者層）の役割が重要となります。また、トップ層とミドル層がそれぞれの役割を相互に理解することにより、施設・事業所一体となった業務改善が実現します。

①トップ層（経営者層）の意識改革

トップ層は、介護現場の業務改善の意義を伝授し、施設・事業所が一体となって業務改善に取り組むことを主導する役割を担っています。つまり、人材育成とチームケアの質の向上、そして情報共有の効率化など施設・事業所全体をマネジメントする役割を担う必要があります。

介護現場では、業務改善という中長期的な取組への対応よりも、日々直面する短期的な対応を優先する傾向があります。しかし、今後人材が不足する中で介護サービスの質の向上を目指す上では、介護現場の業務改善のPDCAの必要性を、トップ層が理解することが重要です。



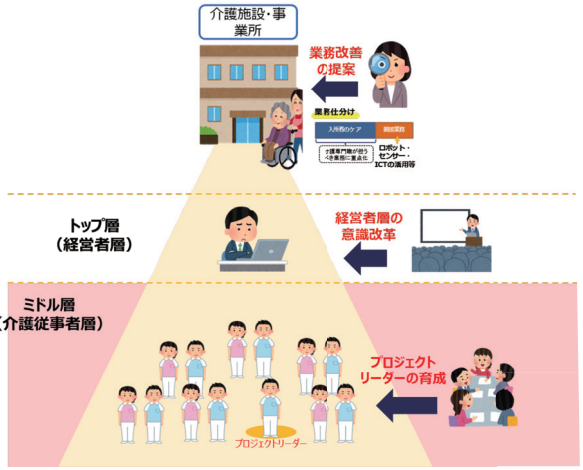
トップ層への働きかけイメージ

介護従事者が主体的に業務改善に取り組むことができる環境を整備し、介護従事者自らが課題と対応策に取り組む働きがいのある施設・事業所であることが、人材定着にもつながります。

②ミドル層（介護従事者層）の育成

介護現場で実際の改善活動を行っていく上では、改善活動を行うプロジェクトチームを立ち上げ、プロジェクトリーダーを決めることが必要です。また、施設・事業所内で継続的に改善活動を行っていくためには、こうしたプロジェクトリーダーを経験年数やある特定のキーパーソンに頼ることなく、前向きに取り組む意思があるなど、組織の中で引き継げるような仕組みを念頭に置くことが重要です。

こうした点を踏まえると、プロジェクトリーダーの育成を施設・事業所に任せるのではなく、地域で一体的に育成することができるよう、リーダー育成のための手順書の作成やリーダー育成のための研修等を実施し、業務改善コンサルタントや関係団体と一体となって進めることでより効果が高まります。



ミドル層の育成イメージ

（2）業務改善に向けた課題分析・業務改善の実践

業務改善に取組むためには、現場の課題を見える化し、実行計画を立て、施設・事業所内の業務体制を見直した上で、改善活動のPDCAを繰り返し行っていく必要があります。こうした一連の活動は、施設・事業所独自で行うことには限界があり、第三者の伴走支援が効果的です。

また、実際の業務活動を検討する際には、元気高齢者の活躍やロボット・センサーの活用を検討することになります。都道府県は、これらの取組に必要な支援を行うために、地域医療介護総合確保基金等を効果的に活用し、十分な支援体制を整備する必要があります。

（3）モデル施設を主体とした地域の介護施設・事業所への取組の普及

モデル施設の業務改善の成果は、地域の介護施設・事業所へ広めていく必要があります。モデル施設・事業所は地方版「介護現場革新会議」で取組の成果を発表する他、自治体は好事例として地域に普及していくことが重要です。自治体のホームページでの公表や研修会等の機会を活用することだけでなく、関係団体とも協働しながら取組を普及していくことが大切です。

また、業務効率化等に取り組んだ施設・事業所は先進モデル施設・事業所として、必要に応じて見学の受入やアドバイス支援等を実施し、介護現場革新の取組の牽引役として、業務効率化に関するノウハウを地域に広めていく役割も担います。

4 介護業界の魅力発信

介護人材の確保･定着のためには、介護施設･事業所の外にも目を向けた幅広い視点から取組む必要があります。それは、介護関係者にとどまらず、地域住民に広くアプローチしていくことで、介護現場の裾野を広げることにつながります。

また、介護人材を確保したとしても、介護職員がやりがいを持って継続して働き続けることが重要です。

このように、介護人材の確保は、新規介護人材の確保（攻め）と定着支援（守り）を両輪で進めていくことが重要です。各自治体では、子供から高齢者まで幅広い世代の地域住民に対して、多種多様な方法で介護の魅力発信が行われています。好事例を参考にしながら、地域全体で積極的な取組を進めていくことが求められています。

新規人材確保（攻め）	●中学生、高校生等の進路選択に際して、介護職の魅力を正しく認識し、就業してもらえるよう、進路指導の教員等への働きかけを強化	自治体向け手引き p27（事例１，２）、p29（事例６）参照
	●定年退職警察官や退職自衛官の介護現場への就業促進	
人材の定着支援（守り）	●介護職員の永年勤続表彰や介護技能コンテストの開催	自治体向け手引き p30（事例８）参照
	●介護にまつわる感動エピソードの表彰など、介護職員のモチベーションアップにつながる取組の実施	自治体向け手引き p28（事例３）参照

魅力発信のメニュー例

CHAPTER

3 各自治体での取組概要

介護現場革新の取組については、令和元年度には介護現場革新会議の基本方針を踏まえた取組をモデル的に普及するため、自治体を単位とするパイロット事業を7自治体で実施しました。

パイロット事業の実施概要

		宮城県（P12・13）	福島県（P14・15）	神奈川県（P16・17）	三重県（P18・19）	熊本県（P20・21）	横浜市（P22・23）	北九州市（P24・25）
業務改善	業務仕分け		①若手経営者による業務仕分け			②業務分析を踏まえた介護ロボット・ICT・元気高齢者活用のモデル構築	①業務の標準化・簡素化・平準化	
	介護助手	介護助手導入支援事業	④高齢者による介護補助・見守り		①介護助手の効果的な導入方法の検討	④いきがい就労の促進による地域ぐるみでの介護アシスタント確保		
	ロボット ICT	②ICT機器を用いた業務効率化の実証、効果分析等	②ロボット・ICT等の実証	①施設でのロボット・ICT実証実験 ③介護施設用記録ソフトの開発に向けた協働	②インカムを活用した介護業務の負担軽減	②業務分析を踏まえた介護ロボット・ICT・元気高齢者活用のモデル構築	②ICTを活用したシステム導入 ③携帯翻訳機による外国人のコミュニケーション支援	①北九州モデルの具体化 ②介護記録、見守りセンサー等のプラットフォーム化の実現
	その他	外国人介護職員の受入等に関する相談・支援窓口	③センサーを活用した高齢者の見守りの実用性に関する検証	取組成果の横展開を目的としたセミナー				
魅力発信		ケアヒーローズ（イメージアップのためのリーフレット）の作成・配布	⑤介護オープンラボの開催	⑤かながわ感動介護大賞	③介護現場の魅力発信の強化	①熊本の介護職員が語る言葉からの介護の魅力発信 ③福祉系高校等と連携した学校現場への働きかけ	⑤外国語版「介護の仕事PRビデオ」の作成（ベトナム、インドネシア、中国）	③先進的介護ワークショップの開催
人材確保・育成		①専門性の高い介護職のキャリアパスの構築		④AIを活用したケアプラン点検支援の試行			④e ラーニングによる介護知識、技能、介護の日本語等の教育支援	④介護ロボットマスター育成講習の開催
その他		①物品調達等の合理化		②大学と連携した音楽活動のマニュアル化				

宮城県での取組概要

1.全体概要

宮城県では、2025年度に4,755人の介護人材不足が見込まれている。

こうした状況に対応するため、宮城県としては、介護人材確保に向けた具体的な取組を検討する「宮城県介護人材確保協議会の設立」、「ケアヒーローズ（イメージアップのためのリーフレット）の作成・配布」、中高年の介護事業への就労を目的とした「介護助手導入支援事業」、「外国人介護人材の受入等に関する相談・支援窓口」等を実施しており、今回、協同組合の形態を活かしたマネジメントモデルの構築等を試行した。

2.実施体制

宮城県では、学識、関係団体、市長会、町村会等から構成される宮城県介護人材確保協議会を設置していた。この協議会を活用して、①と②の事業を図の体制で取り組んだ。

宮城県介護人材確保協議会構成員

	所　属		所　属
1	宮城県老人保健施設連絡協議会	9	みやぎ小規模多機能型居宅介護連絡会
2	宮城県老人福祉施設協議会	10	宮城県介護福祉士養成施設協会
3	NPO法人　宮城県認知症グループホーム協議会	11	社会福祉法人　宮城県社会福祉協議会
4	仙台市老人福祉施設協議会	12	宮城県市長会、町村会
5	宮城県生活協同組合連合会	13	（有識者）東北福祉大学
6	一般社団法人　宮城県介護福祉士会	14	宮城労働局
7	公益社団法人　宮城県看護協会	15	公益財団法人　介護労働安定センター宮城支部
8	一般社団法人　宮城県社会福祉士会	16	宮城県（教育委員会含む）

宮城県各取組の実施体制及び役割

取組内容	担　当		役　割
宮城県			実証事業全体の進捗管理
シンクタンクA社			実証事業全体の取りまとめ・分析
①物品調達等の合理化、介護職員のキャリアパスの構築	みちのく社会福祉協同組合	青森社会福祉振興団	協同組合加入法人
		ウエル千寿会	協同組合加入法人
		貴望会	協同組合加入法人
		相馬福祉会	協同組合加入法人
		事務局	協同組合事務局
	コンサルB社		キャリアパス検討の取りまとめ等
②ICT機器を用いた業務効率化の実証、効果分析等	ウエル千寿会		実証事業対象施設
	ベンダーC社		インカム・シフト自動作成システムのベンダー
	コンサルB社		調査の集計・分析等

3.実施スケジュール

テーマ	実施項目	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
宮城県介護人材確保協議会	会議の開催	★									
①物品調達等の合理化、介護職員のキャリアパスの構築	施設長打合せの開催			★		★	★	★		★	
	実施事項の検討			↔	↔						
	ヒアリング調査の実施					↔	↔				
	ワークショップの実施						★	★ ★	★		
	ヒアリング調査（物品調達）の実施							↔			
	結果の取りまとめ								↔		
②ICT機器を用いた業務効率化の実証、効果分析等（うち、インカムの導入）	現状分析・導入機器の検討				↔	↔					
	研修会実施					↔	↔				
	インカム導入						↔	↔	↔	↔	↔
	効果検証の実施								↔		

4.事業内容

外国人技能実習生の受入を目的として設立された、みちのく社会福祉協同組合の取組を活かし、専門性の高い介護職員のキャリアパスの構築等を試行した。

①物品調達の合理化、専門性の高い介護職員のキャリアパスの構築

みちのく社会福祉協同組合に参加する4法人の施設長、宮城県、シンクタンク、コンサルティング会社から構成される「施設長打合せ」を計5回開催し、以下の2つに取り組んだ。

a.物品調達等の合理化

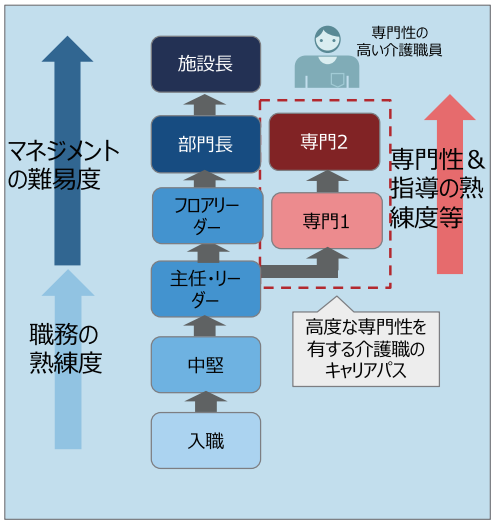
2019年11月から「おむつ」の共同購入を実施。メーカーとの間で協同組合内の法人共通単価を決定し、代理店を経由した受発注により、これまでのプロセスを変更することなく、全法人の（前年同期間の3か月間）合計金額ベースで、約3割のコストを削減した。

b.専門性の高い介護職員のキャリアパスモデルの構築

組合の各法人において、管理職のキャリアパスとは別に、ケアのスペシャリストの育成を目的とした介護職のキャリアパスを検討した。具体的には高度な専門性を活かした介護職員のキャリアパスとして、「求める人材像」「資格要件」「人材育成の方法」をワークショップを通して取りまとめた。

施設・事業所向け手引きp63～64（コラム7）参照

みちのく社会福祉協同組合の体制



高度な専門性を活かした介護職員のキャリアパスのイメージ

②ICT機器を用いた業務効率化の実証、効果分析等

ウエル千寿会の一施設を対象として、現状分析を行い、「シフト自動作成システム」「インカム」を導入し、効果を検証した。

a.勤務シフト表自動作成システムの導入

常勤・非常勤職員が休日とシフトの希望を自由に申請できる柔軟な勤務体系にしているため、シフト調整が複雑になっており、シフト作成担当者の業務負担が大きかった。シフト作成業務を自動化することにより、シフト作成担当者5名のシフト作成業務時間（1か月約39時間）が約4分の1削減され、施設の利用者を見守る時間や、利用者と会話する時間を増やすことができた。

施設・事業所向け手引きp45（事例23）参照

b.インカムの導入

職員が負担を感じる業務として「不穏時の対応」「記録」などがあり、「記録」については既に業務効率化のためにタブレットを導入していた。今回、多職種間における情報共有を、より容易にスピード感を持たせるため、インカムを導入した。

ショートステイ利用者の送迎時、施設イベントの誘導や運営の連携時や消防訓練時に効果が得られた。

施設・事業所向け手引きp57（事例38）参照

福島県での取組概要

1.全体概要

介護サービスが対応すべきニーズの多様化・高度化と、介護業界の人手不足や離職率が喫緊の課題となっている。この背景を踏まえ、ICT等の活用を含む業務効率化、新たな人材活用、発信と創造を目指す姿と設定した。福島県では5つの取組を実施し、労働環境改善と介護職の専門性の向上・ブランド化に結びつけた。これらを通して、介護職の定着・幅広い介護人材の確保、利用者への介護サービスの質の向上を目指した。

福島県生産性向上発信会議構成員

	所　属
1	一般社団法人　福島県老人保健施設協会
2	特定非営利活動法人 福島県認知症グループホーム協議会
3	一般社団法人　福島県老人福祉施設協議会
4	社会福祉法人　福島県社会福祉協議会
5	公立大学法人　会津大学
6	一般財団法人　ふくしま医療機器産業推進機構
7	社会福祉法人あだち福祉会 福島介護福祉専門学校
8	福島県保健福祉部高齢福祉課

2.実施体制

本事業の実施にあたっては、「生産性向上発信会議」を設置し、①～⑤のテーマについて、図の体制で取り組んだ。

福島県各取組の実施体制及び役割

取組内容	担　当	役　割
福島県		事業内容案の作成、施設・関係者との調整等
シンクタンクA社		実証事業全体の取りまとめ・分析
①若手経営者による業務仕分け	福島県老人福祉施設協議会21世紀委員会	タイムスタディ方法の設定、議論の主催
	介護老人保健施設 サンライフゆもと	タイムスタディ実施、課題等の検討
	グループホームフクチャンち	タイムスタディ実施、課題等の検討
②ロボット・ICT等の実証	特別養護老人ホームけいわ苑	勤務シフト自動作成システム実証
	特別養護老人ホーム カーサ・ミッレ	勤務シフト自動作成システム実証
	グループホームみなづる	介護ロボット実証
	特別養護老人ホーム福寿園	インカム実証
	介護老人保健施設 生愛会ナーシングケアセンター	インカム実証
	グループホームフクチャンち	モバイル端末実証
	特別養護老人ホーム ロング・ライフ	モバイル端末実証
	コンサルB社	施設へのコンサルティング（課題特定）、導入支援、効果測定
③センサーを活用した高齢者の見守りの実用性に関する検証	介護老人保健施設 エミネンス芦ノ牧	ニーズ発信、実証実施施設
	会津大学	技術の提供・実証
④高齢者による介護補助・見守り支援	コンサルC社	マッチング成功事例のヒアリング
⑤介護オープンラボの開催	法人D社	オープンラボの企画、主催、取りまとめ

3.実施スケジュール

テーマ	実施項目	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
生産性向上発信会議	会議の開催	★					★		★
①若手経営者による業務仕分け	タイムスタディの実施		←→	←→					
	課題と施策の議論			★					
②ロボット・ICT等の実証 ✓勤務シフト自動作成システム ✓介護ロボット ✓インカム ✓モバイル端末	実証施設決定		←→	←→					
	課題特定			←→	←→				
	実証					←→	←→	←→	←→
	効果測定					←→	←→	←→	←→
⑤介護オープンラボの開催	実施構想・課題ヒアリング			←→	←→	←→	←→		
	イベント開催							★	★
	開発・議論							←→	←→

注）③センサーを活用した高齢者の見守りの実用性に関する検証、④高齢者による介護補助・見守り支援は、期間中に適時実施。

4.事業内容

①若手経営者による業務仕分け（タイムスタディ）

地域の関係団体における若手経営者の議論の場を活かして県がコーディネートし、ICTを用いた業務改善の実証につなげた。

施設・事業所向け手引きp36（事例11）、 自治体向け手引きp30（事例07）参照

②ロボット・ICT等の実証

□勤務シフト表自動作成システムによる改善の検証

ICT導入を通し、担当者の残業につながっている月次の勤務シフト表作成にかかる時間を削減した。

施設・事業所向け手引きp45（事例24）参照

□介護ロボットを活用した業務効率化の実証・提案

介護職員の働きやすい職場環境・離職防止の対策が必要であるため、介護支援ロボット活用による介護職員の労働負担軽減と作業効率化を実証した。

施設・事業所向け手引きp41（事例16）参照

□インカムを活用した業務効率化の実証と効果

インカムの活用施設を選定し、インカム活用の課題の検証、それを踏まえた更なるインカムの活用方法を深掘りすることにより、情報共有などの効果について検証した。

施設・事業所向け手引きp55（事例33）、p58（事例39）参照

□モバイル端末等を活用した業務効率化と労働力の適正配分

モバイル（スマートフォン、タブレット）端末等を導入し、介護記録の電子化やデータ集計・解析を行うことにより、業務時間の短縮、職員の業務見直しなどを実証した。

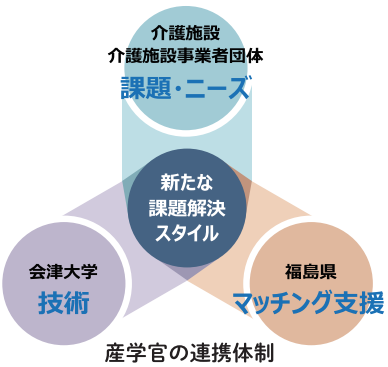
施設・事業所向け手引きp52（事例29）参照

③センサーを活用した高齢者の見守りに関する検証

介護施設では、昼夜を問わない高齢者の安全確保（転倒・転落などの事故防止）のための状態観察が課題であった。

福島県は施設と研究機関のマッチングを主導し、介護施設事業者団体の協力の下、関連するICT技術を保有する研究機関（会津大学）とが連携する「産学官連携」の仕組みを形成した。

具体的には、施設の居室にセンサーを取り付け、入居者の動きを把握した。データ化された入居者の行動パターンから、事故防止につなげるケアの提供を目指している。

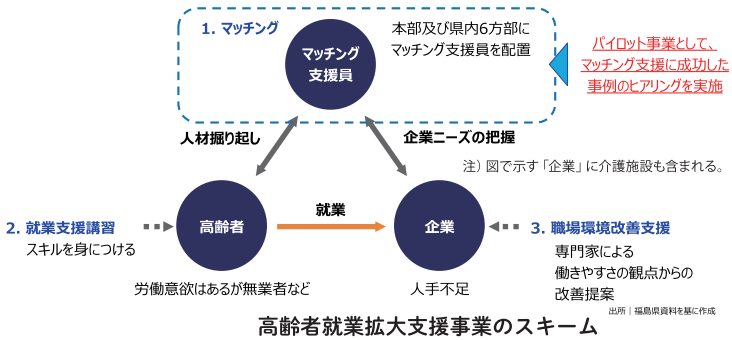


産学官の連携体制

居室天井に設置したセンサー

④元気高齢者と介護施設のマッチング支援

高齢者就業拡大支援事業等と連携し、就労意欲のある元気高齢者と人材を希望する介護施設の雇用のマッチング支援を行った。17の施設にてマッチングが実現し、食事介助、施設環境整備（清掃等）や運転といったサポート業務が行われた。その結果、職員の介護業務が補われ、生産性の向上が図られた。ヒアリングにより、施設のニーズを把握することができた。



高齢者就業拡大支援事業のスキーム

自治体向け手引きp32（事例11）参照

⑤介護オープンラボの開催（介護現場の将来像〔課題とその解消〕）

介護に携わる人材はもとより、介護との関わりの少ないICT系の学生や企業など異なる分野の人が集う場を創造、 介護職員のやりがいや志を発信し、介護現場の将来像について、課題解決型で議論した。

自治体向け手引きp35（事例15）参照

神奈川県での取組概要

1.全体概要

神奈川県では「いのち輝く神奈川」の実現を目指して、これまで特徴的な施策を発信してきた。介護ロボットの開発・導入支援では「さがみロボット産業特区でのロボット実用化」「介護ロボット公開事業所」を実施した。介護職員の負担軽減として「ロボットスーツHAL100台導入」、「神奈川らくらく介護宣言」を実施した。とりわけ、神奈川県独自の取組として、サービスの質の向上や人材育成等に顕著な成果をあげた介護サービス事業所等を表彰等する「かながわベスト介護セレクト20」を実施している。近年は、これまで以上に介護人材確保が困難となっており、介護の負担軽減・質の向上・イメージアップが喫緊の課題となっている。

2.実施体制

本事業の実施にあたっては、「神奈川介護現場革新会議」を設置し、①～⑤のテーマについて、図の体制で取り組んだ。

神奈川介護現場革新会議構成員

	所　属		所　属
1	一般社団法人　神奈川県高齢者福祉施設協議会	7	（介護ロボット公開事業所） 社会福祉法人同塵会　特別養護老人ホーム芙蓉苑
2	一般社団法人　神奈川県老人保健施設協会		
3	神奈川県認知症高齢者グループホーム協議会	8	（有識者）東洋大学ライフデザイン学部
4	公益社団法人神奈川県医師会	9	ロボット・ICT実証実験参加施設（下記取組①の★施設）
5	社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会	10	横須賀市福祉部介護保険課
6	SOMPOホールディングス株式会社 Future Care Lab in Japan	11	神奈川県　福祉子どもみらい局福祉部

神奈川県各取組の実施体制及び役割

取組内容	担　当	役　割
神奈川県		事業内容案の策定、施設・関係者との調整
シンクタンクA社		実証事業全体の取りまとめ・分析
①施設でのロボット・ICT実証実験（記録支援・見守り支援・移乗支援・排泄支援・コーチング支援）	介護老人福祉施設　寿湘ケ丘老人ホーム★	記録支援・コーチング支援機器実証
	みなみ風（介護老人福祉施設）★	見守り支援機器実証
	介護老人保健施設　リバーイースト★	見守り支援機器実証
	SOMPOケア ラヴィーレ座間谷戸山公園（有料老人ホーム）	見守り支援機器実証
	介護老人福祉施設　寒川ホーム★	移乗支援・コーチング支援機器実証
	さくらの家一番館・二番館・三番館（グループホーム）★	排泄支援機器実証
	コンサルB社	実証事業の分析
②大学と連携した音楽活動のマニュアル化	C音楽大学	マニュアル作成、音楽活動のサポート、研修、シンポジウムの開催
	協力施設	音楽活動の試行
③介護施設用記録ソフトの開発に向けた協働	ソフトウェア開発D社	ソフトウェア開発
	ヒアリング施設	ヒアリング協力、意見提案
④AIを活用したケアプラン点検支援の試行	市町村E	ケアプラン点検の実施
⑤かながわ感動介護大賞	実行委員会	企画・運営

3.実施スケジュール

テーマ	実施項目	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
神奈川県介護現場革新会議	会議の開催			★				★		★
①施設でのロボット・ICT実証実験	仮説立案・実証計画作成	←	―	→						
	倫理審査手続き		←	―	―	―	→			
	介護ロボット等導入・教育				←	―	―	→		
	実証評価						←	―	→	
	実証結果の取りまとめ							←	―	→

4.事業内容

①施設でのロボット・ICT実証実験（記録支援、見守り支援、移乗支援、排泄支援、コーチング支援）

介護の負担軽減と質の向上のため、各施設で課題となっている業務の改善を図るための介護機器を試行的に導入し、効果を検証した。

施設・事業所向け手引きp40（事例15）、p41（事例17）、p42（事例19）、p43（事例20,21）、p52（事例30）参照

②大学と連携した音楽活動のマニュアル化

音楽活動は心身機能の維持・向上に役立つとされており、多くの高齢者施設で何らかの音楽活動が実施されている。しかし、各施設では、効果的な音楽活動を提供するためのノウハウが足りないといった課題もある。

このため、大学と連携し、音楽活動に関する課題やニーズを調査し、利用者のQOLや心身機能の維持・改善が期待される活動手法のマニュアル（音楽活動サポートかながわモデル）を策定した。

また、マニュアルを使用した研修を行い、施設での音楽活動をサポートした。

今後、協力施設で音楽活動を試行し、マニュアル改訂と研修内容の充実を図るとともに、シンポジウムの開催等により効果的な音楽活動を広めていくことを予定している。

マニュアルを活用した音楽活動の様子

施設職員向けに研修を開催（参加者89名）

（内容）
- 音楽療法士が紹介する“カラオケ”の工夫
- 日常の体操と食前体操に活かす音楽
- 音楽レクに活かせる手作り楽器等の紹介　ほか

③介護施設用記録ソフトの開発に向けた協働

介護記録ソフトを導入している施設はあるものの、「費用対効果がわからない」「複雑でわかりづらい」「施設の記録様式に合わない」など、広く普及するには課題がある。

そこで、介護記録ソフトの更なる普及のため、ソフトウェア会社、介護保険施設、行政の３者で、現場の実態に合わせたソフトウェア開発を協働で実施した。

【県とベンダーと施設の協働によるソフトウェアの開発フロー】

① 開発に協力する施設とソフトウェア会社を県がマッチング
② 介護記録ソフトを未導入、導入済の複数の施設にヒアリングし、施設の課題や希望を把握
③ 施設が希望する機能や、県から運営指導の際に確認する項目の洗い出しなど、ソフトウェア開発に必要な情報を集約
④ 市販されている「訪問介護・看護用記録ソフト」をアレンジして、必要な機能を反映（ソフトウェア会社が実施）
⑤ ソフトウェアを施設で試用してもらい、現場から得られた意見と、各関係団体へのヒアリング結果を踏まえて、さらにソフトウェアの改良を行う
※ 2020年2月現在、④を実施中

④ＡＩを活用したケアプラン点検支援の試行

ケアマネジャー自身が作成した「ケアプラン」と、AIが自立支援の観点から作成した「ケアプラン及び利用者の将来の状態予測」の比較・検討を行い、ケアマネジャーの「気づき」を促すことで、ケアプラン作成技術のレベルアップを図った。

自治体向け手引きp33（事例12）参照

⑤かながわ感動介護大賞

介護現場で起きる小さな「感動」のエピソードに光をあて、介護を受けた高齢者やご家族から介護にまつわる感動的なエピソードを募集し、様々なメディアやツールを通じて外部に情報発信することで、介護の仕事の魅力を伝えた。

自治体向け手引きp30（事例08）参照

三重県での取組概要

1.全体概要

三重県では、2025年に向けて75歳以上人口が急速に増加する一方、県内の総人口は減少局面に入っている。また2019年3月における三重県の有効求人倍率は、全職種が1.71に対して、介護職は4.24となっており、介護人材の不足が深刻な状況にある。介護人材不足対策を強化するため、より効果的な手法の検討、新たな機器の導入による負担軽減、関係者の連携によるイメージ改善を図る、3つの取組を実施した。

2.実施体制

本事業の実施にあたっては、「三重県介護現場革新会議」を設置し、①～③のテーマについて下図の体制で取り組んだ。

三重県介護現場革新会議構成員

	所　属
1	三重県老人保健施設協会
2	三重県老人福祉施設協会
3	一般社団法人三重県介護福祉士会
4	公益社団法人日本認知症グループホーム協会
5	社会福祉法人三重県社会福祉協議会
6	三重県医療保健部長寿介護課

三重県各取組の実施体制及び役割

取組内容	担　当		役　割
三重県			事業計画の取りまとめ
シンクタンクA社			実証全体の取りまとめ・分析
①介護助手の効果的な導入方法の検討	地方独立行政法人B		調査内容検討、実施
②インカムを活用した介護業務の負担軽減	介護老人保健施設いこいの森		モデル施設として、取組を実施
	介護老人保健施設カトレア		モデル施設として、取組を実施
	小山田特別養護老人ホーム		モデル施設として、取組を実施
	コンサルC社		施設へのコンサルティングを実施
③介護現場の魅力発信の強化	学校訪問等の強化	社会福祉法人 三重県社会福祉協議会	資材の内容検討、作成
	教員のイメージ改善		
	介護技術コンテストの拡充	一般社団法人 三重県介護福祉士会	資材の内容検討、作成

3.実施スケジュール

テーマ	実施項目	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
三重県介護現場革新会議	会議の開催		★				★		★
①介護助手の効果的な導入方法の検討	調査内容検討	←	→						
	アンケート調査の実施・回収		←	→					
	インタビュー調査の調整・実施				←	→			
	集計・分析				←	→			
	結果のとりまとめ							←	→
②インカムを活用した介護業務の負担軽減	導入対象・台数検討	←	→						
	試行・導入				←	→			
	効果検証の実施				▲導入前調査			▲導入後調査	
	結果の取りまとめ							←	→
③介護現場の魅力発信の強化	計画策定	←	→						
	内容検討			←	→				
	資材の作成				←	→			
	広報活動の実施							←	→

4.事業内容

①介護助手の効果的な導入方法の検討

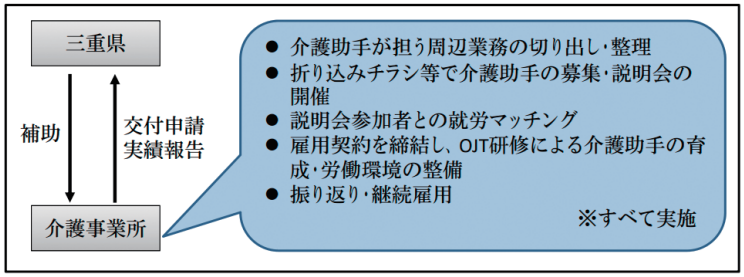
介護職員の負担軽減・職場環境の改善を目指し、直接介護以外の比較的簡単な作業を担う「介護助手」の活用が進められている。三重県では2015年度より「元気高齢者による介護助手モデル事業」を開始しており、「介護人材の確保」、「高齢者の就労先」、「介護予防」を事業の3本柱として、元気高齢者に介護業界の支え手となってもらうことを目的としている。2019年には、「三重県介護助手導入支援事業」を実施し、介護サービスを行う事業所・施設に対して補助金を交付している。

三重県内の44か所の介護助手導入施設を対象としたアンケート調査、アンケート結果等を基に選定した10施設を対象としたインタビュー調査を通じて、導入実態や施設への波及効果を明らかにした。

元気高齢者による介護助手モデル事業

（出所）平成31年2月14日介護現場革新会議
（第2回）全国老人保健施設協会提出資料
https://www.mhlw.go.jp/content/12301000/000479601.pdf
（最終閲覧日：2020年2月3日）

【事業イメージ】



【補助上限額】
20万円（1事業所あたり）

【補助対象経費】
・専門家等の招へいに係る経費
・広告費　・会場使用料
・指導に係る職員の諸手当

三重県介護助手導入支援事業

（出所）介護助手導入支援事業について
http://www.pref.mie.lg.jp/common/content/000845202.pdf
（最終閲覧日：2020年2月3日）

施設・事業所向け手引きp38（コラム2）、自治体向け手引きp31（事例09）参照

②インカムを活用した介護業務の負担軽減

三重県内の3つのモデル施設にインカムを導入し、業務負担の軽減効果の検証を行った。

導入効果として、3施設に共通して、ケアを行いながら介護職員間で情報伝達できるようになり、利用者の見守りをフロア全体で手厚く行えるようになった。また看護・介護間でお互いの業務状況を迅速に把握することが可能になったため、医療処置が発生した際に介護職員が看護職員に連絡して処置を開始するまでの時間が短縮された。

インカム導入モデル施設

法人・施設名	導入における目的・ポイント
医療法人緑の風 介護老人保健施設いこいの森	各フロア・部署で情報を統制できるように9つのチャンネルを設定
医療法人松徳会 介護老人保健施設カトレア	看護・介護間の情報共有を強化し、応援を要する医療処置を迅速に対応
社会福祉法人青山里会 小山田特別養護老人ホーム	職員間の情報共有の迅速化による認知症の利用者に対する見守りの強化

施設・事業所向け手引きp56（事例35,36）、p57（事例37）参照

③介護現場の魅力発信の強化

介護分野における人材不足を解消するためには、若い世代の人々やその保護者・教員に対し、介護現場の魅力や職員が活き活きと働く姿などを正しく情報発信し、介護へのマイナスイメージを払拭することが重要である。

関係団体と連携して魅力発信の強化を行った。作成した動画や冊子は学校や関係施設に配布し、また学校訪問や介護イベントを通じて直接魅力を伝える機会を設けた。また、Youtubeや新聞等に掲載するなど、より多くの方に知ってもらえるよう情報をPRした。

上記に加えて、より多くの人が介護職員を目指すように、近年の処遇改善や学費支援の状況をPRするためのリーフレットを三重県として作成し、関係団体が実施する学校訪問等で合わせて配布できるように連携した。

自治体向け手引きp27（事例01,02）、p28（事例03）参照

熊本県での取組概要

1.全体概要

熊本県の高齢化率は、30.6%と全国よりも高く、超高齢社会への対応は喫緊の課題となっている。また、介護現場では、人材不足を理由として、サービスの提供縮小、基盤整備の先送り、介護職員の負担感の増大など多くの課題を抱えている。

さらに、平成28年に発生した熊本地震の復興需要の影響もあり、全産業で人材確保が非常に厳しい状況にある。以上のことに加え、今後の人口減少を見据えた場合、地域で必要な介護サービスを確保するための介護人材の確保・育成は急務である。

2.実施体制

本事業の実施にあたっては、「熊本版介護現場革新会議」を設置し、①～④のテーマについて、図の体制で取組んだ。

熊本版介護現場革新会議構成員

	所　属		所　属
1	一般社団法人　熊本県老人福祉施設協議会	6	熊本県地域密着型サービス連絡会
2	一般社団法人　熊本県老人保健施設協会	7	一般社団法人　熊本県介護福祉士会
3	公益社団法人　熊本県医師会 熊本県療養病床施設連絡協議会	8	熊本県健康福祉部　長寿社会局
4	熊本県特定施設入居者生活介護事業者連絡協議会	9	熊本市健康福祉局
5	公益社団法人　日本認知症グループホーム協会　熊本県支部		

熊本県各取組の実施体制及び役割

取組内容	担　当		役　割
熊本県			事業計画の作成、関係者との調整
シンクタンクA社			実証事業全体の取りまとめ・分析
①熊本の介護職員が語る言葉からの介護の魅力発信	デザインB社		県内の介護職員を撮影したポートレート・動画の作成
②業務分析を踏まえた介護ロボット・ICT・元気高齢者活用のモデル構築	介護老人保健施設リバーサイド御薬園		モデル施設として、取組を実施
	特別養護老人ホーム天寿園		モデル施設として、取組を実施
	コンサルC社		施設へのコンサルティング・横展開の支援
③福祉系高校等と連携した学校現場への働きかけ	阿蘇中央高校	阿蘇中学校	モデル地域（阿蘇地域）として、取組を実施
	城北高校	菊鹿中学校	モデル地域（鹿本地域）として、取組を実施
		鹿本中学校	
④いきがい就労の促進による地域ぐるみでの介護助手確保	財団D		就業希望者と施設への周知・相談支援・マッチング

3.実施スケジュール

テーマ	実施項目	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
熊本版介護現場革新会議	会議の開催		★			★		★	
①熊本の介護職員が語る言葉からの介護の魅力発信	撮影、写真パネル・動画作成		↔	↔	↔	↔			
	介護の日イベントでの周知					★			
②業務分析を踏まえた介護ロボット・ICT・元気高齢者活用のモデル構築	改善活動の実施		↔	↔	↔	↔	↔		
	改善活動の評価						↔	↔	
	報告会・研修会（横展開）		★			★	★	↔	↔
③福祉系高校等と連携した学校現場への働きかけ	シンポジウム・報告会の実施		★						★
	体験学習の検討		↔	↔					
	体験学習の実施			★★★	★★★	★	★		
	結果の取りまとめ							↔	
④いきがい就労の促進による地域ぐるみでの介護助手確保	入門的研修における周知			↔	↔	↔			
	介護施設へのアプローチ			↔	↔	↔	↔		
	結果の取りまとめ							↔	

4.事業内容

①熊本の介護職員が語る言葉からの介護の魅力発信

熊本県内の介護現場で活躍する介護職員の姿・言葉を紡ぐことで、介護職員が介護の価値を再確認し、自信を持てる機会とするだけでなく、アート作品として制作・展示することで、広く一般に介護の価値・魅力を発信することを目的とした。

県内の関係団体が開催する介護の日イベントでは、本取組に関するトークセッションを実施し、本プロジェクトに込めた想いを会場全体で共有するとともに、動画を上映した。併せて、熊本城観光施設「城彩苑」内ミュージアムに特設会場を設け、展示・上映を行った。関連イベントには、延べ約2,000名が来場した。

自治体向け手引きp29（事例05）参照

KAiGO PRiDEコンセプト
（出所）熊本県資料

②業務分析を踏まえた介護ロボット・ICT・元気高齢者活用モデルの構築

現場の負担感の軽減と介護の質の維持・向上の両立を可能とする介護現場のマネジメントレベルの向上や、目指すマネジメントを実践できる現場リーダー・介護職員の育成等を目的とした。

モデル施設を選定し、「業務改善の手引き（介護サービス事業（施設サービス分）における生産性向上に資するガイドライン）」に沿って取組を実施した。

モデル施設の取組を県内に普及するため、介護の日関連イベントにおける事例発表や、県内2か所で開催した研修会での、施設による発表の他、課題の洗い出し・整理を体験するワークショップを実施した。身近な施設が成果を出している事例を聞くことで、参加者から、介護施設の生産性向上に前向きに取り組めるようになったとの意見があった。

施設・事業所向け手引きp30（事例04）、p35（事例10）、p36（事例12）、p62（事例42）参照

研修会の実施状況

③福祉系高校等と連携した学校現場への働きかけ

中学生が介護職への関心や地元での就労意欲を高めることを目的に、福祉系の高校生が中心となり、「介護」や「高齢者への関わり方」などに関心を持てるような取組を地域ぐるみでモデル的に実施した。

キックオフイベントとして、「学校現場×地域の介護資源の連携を進めるシンポジウム」を開催し、学校及び福祉施設等関係者での共通理解を得た。

介護の日イベントにおいて、高校生と中学生が共同発表を行うなど、県内への周知も併せて行った。

自治体向け手引きp29（事例06）参照

介護リフト体験

④いきがい就労の促進による地域ぐるみでの介護助手確保

介護施設と元気高齢者のマッチングを推進することで、元気高齢者の生きがいづくりや知識の活用とともに、介護現場における負担軽減及び活性化につなげることを目的とした。

生涯現役促進地域連携事業（高齢者の就労支援のための協議会を設置し、情報提供やマッチング支援）、熊本県介護入門的研修推進事業（介護未経験者が介護に関する基本的な知識や技術を学ぶ入門的研修を実施）と連携して、元気高齢者と介護施設のマッチングを支援した。

自治体向け手引きp32（事例10）参照

元気高齢者が実際に働いているシーン

横浜市での取組概要

1.全体概要

横浜市では、要介護認定者数の増加に伴い介護需要が増大する中で、介護人材の不足が大きな課題となっている。団塊の世代が75歳以上を迎える2025年には、市内で約8,500人の介護人材不足が見込まれるため、業務改善による生産性向上と新たな介護人材の確保を目指し、厚生労働省、横浜市と関係団体が一体となって取り組んだ。

2.実施体制

本事業の実施にあたっては、「横浜市介護業務支援会議」を設置し、①～⑤のテーマについて図の体制で取り組んだ。

横浜市介護業務支援会議構成員

	所　属
1	公益社団法人　横浜市福祉事業経営者会
2	横浜市介護老人保健施設経営者会
3	横浜市介護老人保健施設連絡協議会
4	横浜高齢者グループホーム連絡会
5	かながわ高齢者住まい連絡協議会
6	横浜市

横浜市各取組の実施体制及び役割

取組内容	担　当	役　割	
横浜市		事業計画の取りまとめ	
シンクタンクA社		実証全体の取りまとめ	
①業務の標準化・簡素化・平準化	社会福祉法人若竹大寿会介護老人福祉施設　わかたけ鶴見	モデル施設として、取組を実施	
	コンサルB社	施設へのコンサルティングを実施	
②ICTを活用したシステム導入	社会福祉法人若竹大寿会介護老人福祉施設　わかたけ青葉	モデル施設として、取組を実施	
	コンサルB社	効果測定の支援・集計を実施	
③携帯翻訳機による外国人のコミュニケーション支援	特別養護老人ホーム　天王森の郷	介護老人保健施設　都筑ハートフルステーション	モデル施設として、取組を実施
	特別養護老人ホーム　美立の杜	介護老人保健施設　けいあいの郷西谷	
	特別養護老人ホーム　かわいの家	特別養護老人ホーム　いずみ芙蓉苑	
	新横浜介護老人保健施設　カメリア	介護付き有料老人ホーム　ツクイ・サンシャイン保土ヶ谷	
	コンサルB社	効果測定・集計、ヒアリングを実施	
④eラーニングによる介護知識、技能、介護の日本語等の教育支援	特別養護老人ホーム　天王森の郷	介護老人保健施設　都筑ハートフルステーション	モデル施設として、取組を実施
	特別養護老人ホーム　上郷苑	特別養護老人ホーム　たきがしら芭蕉苑	
	特別養護老人ホーム　さわやか苑	介護付き有料老人ホーム　ツクイ・サンシャイン保土ヶ谷	
	コンサルB社	効果測定・集計、ヒアリングを実施	
	教材提供会社C社	教材提供・受講管理、スクーリング、効果測定試験を実施	
⑤外国語版「介護の仕事PRビデオ」の作成（ベトナム・インドネシア・中国）	介護老人保健施設　けいあいの郷西谷	特別養護老人ホーム　天王森の郷	出演者の選出、撮影許可
	新横浜介護老人保健施設　カメリア	特別養護老人ホーム　美立の杜	
	制作会社D社	プロモーションビデオ作成	

3.実施スケジュール

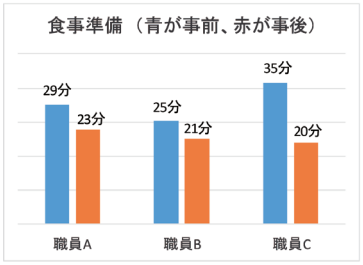
テーマ	実施項目	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
横浜市介護業務支援会議	会議の開催		★					★
①業務の標準化・簡素化・平準化	改善活動の準備・実施		←	―	―	―	―	→
②ICTを活用したシステム導入	導入準備			←	―	―	→	
	実証の実施							↔
③携帯翻訳機による外国人のコミュニケーション支援	目標設定・中間評価・最終評価		↔		↔		↔	
	実証の実施			←	―	→		
④eラーニングによる介護知識、技能、介護の日本語等の教育支援	目標設定・中間評価・最終評価		↔		↔		↔	
	実証の実施			←	―	→		
⑤外国語版「介護の仕事PRビデオ」の作成	制作			←	―	―	―	→

4.事業内容

【業務効率化の取組】

①業務の標準化・簡素化・平準化

社会福祉法人若竹大寿会が実施してきた、介護業務の「標準化」「簡素化」「平準化」の取組を行った。介護老人福祉施設わかたけ鶴見で6か月間の実証を経て、2.5:1の人員配置を実現した。



標準化による業務時間短縮

39時間／月の
間接業務時間削減

簡素化による業務時間短縮

施設・事業所向け手引きp37（事例13）参照

②ICTを活用したシステム導入

情報システムを導入することによる介護業務の抜本的改革を目指して、社会福祉法人若竹大寿会は介護総合支援システムを独自開発して実証を行った。介護総合支援システムは、記録業務の徹底削減、情報共有、見守り機能の実現、バイタルデータ常時感知を目指した。

施設・事業所向け手引きp46（コラム3）参照

【外国人介護職員の受入支援】

③携帯翻訳機による外国人のコミュニケーション支援

介護老人福祉施設等8か所のインドネシア人職員8名(EPA) 、ベトナム人職員6名(技能実習、インターン) 、中国人職員4名(技能実習、留学生)を対象に携帯翻訳機を導入し、コミュニケーション支援の効果を検証した。

外国人・日本人間の会話の理解度が高まること、日本語学習の効率が高まること、日本での生活場面でも役立つなどの効果が確認できた。

施設・事業所向け手引きp59（コラム5）参照

④eラーニングによる介護知識、技能、介護の日本語等の教育支援

介護老人福祉施設等6か所のベトナム人職員12名（インターン10名、技能実習生2名）に、日本語、介護知識及び技能の習得支援として、3か月間、ベトナム語版eラーニングシステムを導入し、学習効果を検証した。

ほぼ全ての対象者で日本語能力・介護知識・技能の能力が大幅に向上し、多くの施設で外国人介護職員への業務指示・説明が短時間で済むようになった。また、外国人介護職員からの報告・連絡等が正確になった、より多くの仕事を任せられるようになった等、日本人職員の業務負担の軽減にもつながった。

施設・事業所向け手引きp60（コラム6）参照

⑤外国語版「介護の仕事PRビデオ」の作成（ベトナム、インドネシア、中国）

介護の仕事の魅力を海外にPRすることを目的に、外国人介護職員向けのプロモーションビデオを作成した。

PRビデオは、ベトナム人、インドネシア人、中国人を対象に、海外現地で開催する説明会での利用を念頭に置いた。留学生、インターン、EPAとして横浜市の介護施設で働いている外国人介護職員が出演し、それぞれの国の言葉でインタビューへの対応や、介護業務の紹介をした。また、日本の介護施設の現状や介護の様子、利用者との日本語での会話シーン、日本での生活を紹介した。

PRビデオの場面

北九州市での取組概要

1.全体概要

北九州市の高齢化率は全国平均よりも高く、生産年齢人口の減少や介護現場の労働環境などによる介護職員の離職等を背景に介護人材の確保は喫緊の課題となっている。

北九州市は、①高齢者施策に関する医療・保健・福祉関係者の経験と実績、②モノづくりの都市として発展、③学術研究機関の集積のポテンシャルを有しており、人とテクノロジーの融合による新たな介護の働き方モデルの構築を目指し、本事業を通じて、「北九州モデル」を具体化し、令和２年度以降は北九州モデルを市内に広げていく。

2.実施体制

本事業の実施にあたっては、「先進的介護の北九州モデル推進協議会」を設置し、①～③のテーマについて、右図の体制で取組んだ。

先進的介護の北九州モデル推進協議会構成員

	所　　属
1	公益社団法人 北九州高齢者福祉事業協会
2	公益社団法人 北九州市医師会
3	公益社団法人 福岡県介護老人保健施設協会 北九州ブロックリハビリテーション部
4	特定非営利活動法人　福岡県高齢者グループホーム協議会
5	学校法人産業医科大学　産業生態科学研究所
6	北九州市保健福祉局　先進的介護システム推進室

北九州市各取組の実施体制及び役割

取組内容	担　当	役　割
北九州市		事業計画の作成　事業全体取りまとめ
①北九州モデルの具体化 ～介護記録システムと見守りセンサー等のプラットフォーム化の実現～	特別養護老人ホーム好日苑大里の郷	実証実施施設（地域密着型特養）
	コンサルA社	実証全体の取りまとめ・分析　好事例集の作成
	財団B	実証機器関係の取りまとめ・調整
	協会C	作業観察の実施
	D大学	分析評価等への助言
	法人E	アンケート調査の実施・分析
	メーカーF社	プラットフォームの提供・運用管理
②先進的介護ワークショップの開催	教育G社	ワークショップ企画・開催・まとめ
③介護ロボットマスター育成講習の開催	教育G社	アンケート調査、講習の企画・実施

3.実施スケジュール

テーマ	実施項目	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
先進的介護の北九州モデル推進協議会	会議の開催			★		★			★
①北九州モデルの具体化 ～介護記録システムと見守りセンサー等のプラットフォーム化の実現～	仮説立案・実証計画作成	⟷	⟷						
	介護ロボット等導入・教育		⟷	⟷					
	実証評価（作業観察）			⟷			⟷		
	実証期間			⟷	⟷	⟷	⟷		
	実証結果の分析・取りまとめ							⟷	⟷
	好事例集調査・作成					⟷	⟷	⟷	⟷
②先進的介護ワークショップの開催	ワークショップ企画・準備			⟷	⟷	⟷			
	ワークショップ開催					★	★		★
	結果の取りまとめ								⟷
③介護ロボットマスター育成講習の開催	アンケート調査実施・分析		⟷	⟷	⟷				
	講習プログラム検討			⟷	⟷				
	導入セミナー・講習実施					★	★★	★	
	結果の取りまとめ								⟷

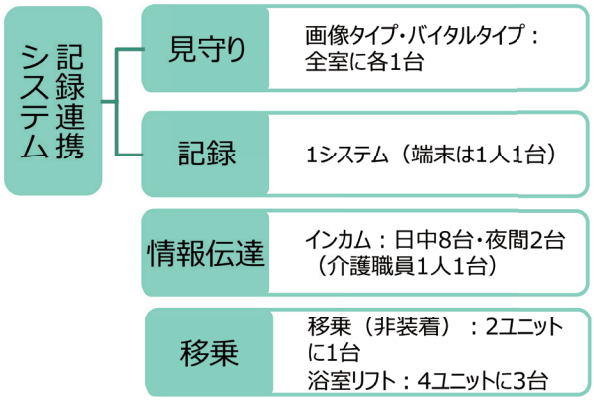
4.事業内容

①北九州モデルの具体化

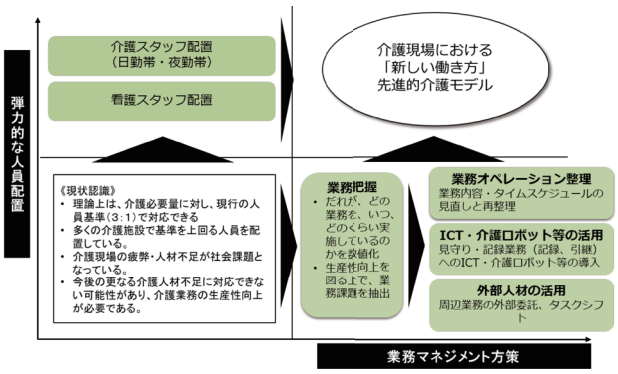
～介護記録システムと見守りセンサー等のプラットフォーム化の実現（ロボット・ICTの活用）～

人とテクノロジーが融合した、介護現場の新しい働き方モデル（北九州モデル）を具体化することを目的とした。介護の質を維持しつつ業務を改革するための仮説を立てて、事業仕分けやICT・介護ロボット等や元気高齢者を活用する実証を行い、利用者の安全とQOLを保持しつつ、記録時間の削減や、2.87：1（従来は2.0：1）の人員配置を実現した。

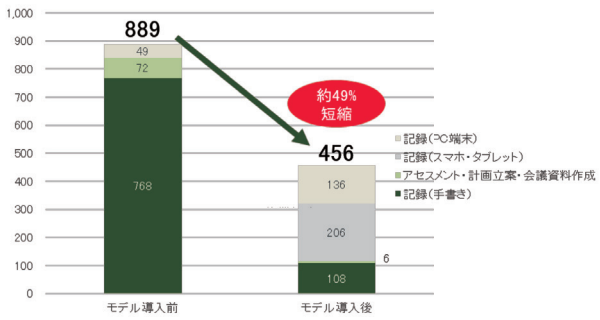
また、平成28年度～平成30年度に北九州市内の介護施設がこれまで実践してきたICT・介護ロボット等導入による働き方改革の実践的事例の提示を目的とした。市内4か所の介護施設における、業務上の課題の発見から導入機器の選定、その効果等のエピソードをまとめた好事例を取りまとめた。



実証施設におけるＩＣＴ・介護ロボット等導入の概要



北九州モデル検討に向けた考え方



全職員の24時間当たり記録時間の変化（単位：分）

施設・事業所向け手引きｐ４４事例22、自治体向け手引きｐ３３（事例13）参照

②人とテクノロジーが融合して実現する先進的介護ワークショップの開催（介護業務のイメージ改善）

介護職の魅力を向上し新たな介護の担い手を創出するための方策として、幅広い世代・多様な市民が参加し、行政に対する提言を取りまとめるワークショップを開催した。

３つのグループに分かれてワークショップを行い、それぞれのテーマに沿って、介護職を人気職種にするための方策を検討し、プレゼンテーションを行った。

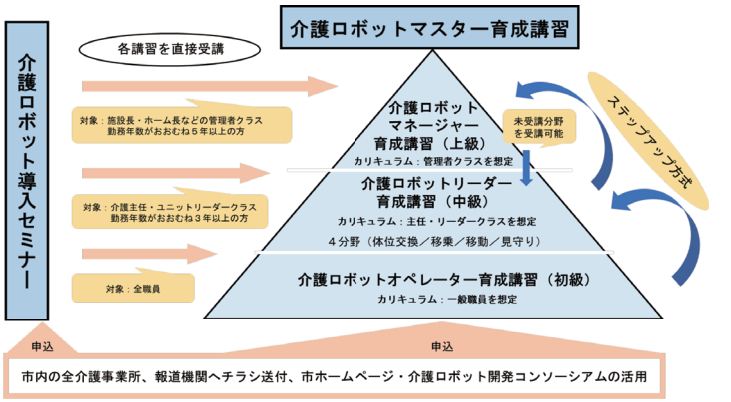
ワークショップの様子

自治体向け手引きｐ２８（事例04）参照

③介護ロボットマスター育成講習の開催

実証事業で得られた知見等を踏まえ、習得レベルに応じた段階的な講習を実施することにより、介護現場においてICT・介護ロボット等の活用を推進する役割を担う専門人材の育成を行うことを目的とした。

独自の３段階の講習体系による実践的なカリキュラムを作成するとともに、新たに民間のノウハウを活用した効率的な運営による講習会を開催した。



介護ロボットマスター育成講習制度の考え方

自治体向け手引きｐ３４（事例14）参照

CHAPTER

4 事例

本手引きで紹介する事例の一覧 （全15事例分）

取組	事例番号	課題	ページ
介護現場の魅力発信に向けた取組事例	01	若い世代の介護分野への参入を促進させるためのプロモーションビデオ、ガイドブックを作成	P.27
	02	教員を目指す学生の介護施設等への介護等体験における手引書（学生用・受入施設用）を作成	P.27
	03	みえ介護技術コンテストの様子を収めたプロモーションビデオ、ダイジェストレポートを作成	P.28
	04	多様な市民が参加するワークショップを通じた介護のイメージアップ方策の発信	P.28
	05	介護現場で働く人をアート作品として、介護の価値を発信	P.29
	06	福祉系の高校生が中学生に対して福祉体験学習を実施	P.29
	07	地域の関係団体における若手経営者の議論の場を活かして県がコーディネートし、ICTを用いた業務改善の実証につなげた	P.30
	08	かながわ感動介護大賞	P.30
元気高齢者の活用に関する取組事例	09	介護人材の確保、高齢者就労・介護予防を目的とした元気高齢者による介護助手事業の効果を検証	P.31
	10	県の複数事業が連携した元気高齢者のマッチング支援	P.32
	11	シルバー人材センターによるマッチング結果の分析を通した、元気高齢者の活躍の場づくりのためのポイント抽出	P.32
テクノロジーの活用事例	12	ＡＩを活用したケアプラン点検支援の試行	P.33
	13	ICT・介護ロボット等活用を含む業務マネジメントと弾力的な人員配置をパッケージ化した介護現場の新しい働き方（北九州モデル）の具体化	P.33
	14	独自の講習体系によるICT・介護ロボット等活用の専門人材を育成するための講習制度の確立	P.34
	15	地域の技術者、介護関係者など多様な人々が集まり、介護の課題と解決策を議論する介護オープンラボの開催	P.35

事例01 若い世代の介護分野への参入を促進させるためのプロモーションビデオ、ガイドブックを作成

三重県

目　的　●介護の仕事について正しい情報を伝え、親しみやすく、訴求力のあるプロモーションビデオとガイドブックを作成し、関係団体と協働した学校訪問等を行い、若い世代の介護分野への参入を促進させる。

成　果　●学校現場でのプロモーションビデオの視聴や講義・体験等を通して介護現場の魅力や正しい情報を発信することができ、若い世代の福祉・介護への興味・関心を高めるための一助となった。

実施概要

●プロモーションビデオは、小学生向け、中学・高校生向け、教職員・保護者向けの構成となっており、3つのストーリー全てを通して1つのドラマとして観ることも可能。
●ガイドブックでは、福祉の仕事について、「介護業界の現状」、「お仕事Q&A」、「介護現場で働く方々の"ホンネ"」をリアルに解説した。
●三重県社会福祉協議会と三重県介護福祉士会「次世代会」が協働し、学校訪問等を行った。
●作成に携わった新聞社の記事に「福祉現場の紹介」として掲載され、地域に広くPRされた。

ガイドブック表紙

＜小学生向け＞　＜中学・高校生向け＞　＜教職員・保護者向け＞

プロモーションビデオの各ストーリーにおける一場面

Youtubeにて
「介護のお仕事」「三重県」で検索!
QRコードはコチラ

事例02 教員を目指す学生の介護施設等への介護等体験における手引書（学生用・受入施設用）を作成

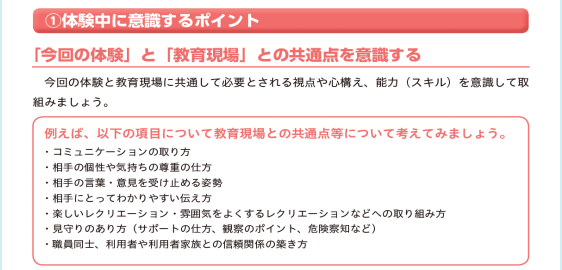
三重県

目　的　●介護等体験における手引書を学生側と受入施設側で共通の形式で作成することにより、体験を通じて得られる効果を高め、将来教員を目指す学生に対して福祉・介護の仕事に対するイメージの改善を行う。

成　果　●手引書を活用し、福祉・介護の仕事に対する理解を促す機会を持てるよう働きかけることができた。学生からは福祉・介護に対するイメージアップが見られ、施設にとっても業務や利用者との接し方の重要性を改めて見つめ直す機会となった。

実施概要

●小・中学校の教員免許取得の際、介護施設等での介護等体験を行うこととされており、福祉・介護の仕事に初めて触れる学生は、この体験を通じて福祉・介護の仕事に対するイメージが形成される可能性がある。
●介護等体験の目的である、多様な人々と関わる中で他人を尊重する気持ちや、人とのつながりの中で支え合うことの重要性を正しく学ぶことができるように、学生側と受入施設側で共通の形式で手引きを作成した。
●本手引書を2施設で試行し、学生側・受入施設側の意見を収集した。今後は県内施設及び大学等への配布を予定している。

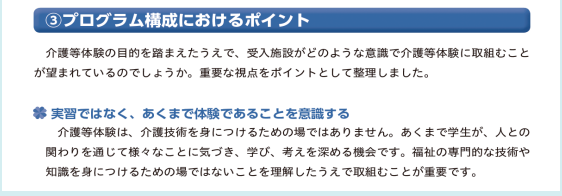

①体験中に意識するポイント

「今回の体験」と「教育現場」との共通点を意識する

今回の体験と教育現場に共通して必要とされる視点や心構え、能力（スキル）を意識して取組みましょう。

例えば、以下の項目について教育現場との共通点等について考えてみましょう。
・コミュニケーションの取り方
・相手の個性や気持ちの尊重の仕方
・相手の言葉・意見を受け止める姿勢
・相手にとってわかりやすい伝え方
・楽しいレクリエーション・雰囲気をよくするレクリエーションなどへの取り組み方
・見守りのあり方（サポートの仕方、観察のポイント、危険察知など）
・職員同士、利用者や利用者家族との信頼関係の築き方

学生用手引書：「体験中に意識するポイント」より抜粋


③プログラム構成におけるポイント

介護等体験の目的を踏まえたうえで、受入施設がどのような意識で介護等体験に取組むことが望まれているのでしょうか。重要な視点をポイントとして整理しました。

実習ではなく、あくまで体験であることを意識する

介護等体験は、介護技術を身につけるための場ではありません。あくまで学生が、人との関わりを通じて様々なことに気づき、学び、考えを深める機会です。福祉の専門的な技術や知識を身につけるための場ではないことを理解したうえで取組むことが重要です。

受入施設用手引書：「プログラム構成におけるポイント」より抜粋

事例03 みえ介護技術コンテストの様子を収めたプロモーションビデオ、ダイジェストレポートを作成

三重県

目　的　●介護職員が日々利用者に提供しているサービスを披露する「みえ介護技術コンテスト」の様子を県内各地に発信し、介護職員にやりがいを実感できる機会を提供するとともに、介護の働く魅力をアピールする。

成　果　●県内のイベント等でプロモーションビデオを公開するとともに、コンテスト入賞者による介護技術のデモンストレーションを実施し、介護職員のモチベーションアップに加えて、介護職員以外の人々にも魅力を広く発信できた。

実施概要

●一般社団法人三重県介護福祉士会が主催して、介護職員が日々利用者に提供しているサービスを披露する「みえ介護技術コンテスト」を毎年開催している。

●第4回となる令和元年度では、3地区から17名の介護職員が参加した。予選会を経て8名が決勝に進み、日々実践している声の掛け方や適切な介助をそれぞれの手法で披露した。

●地区予選会及び決勝大会の様子を収めたプロモーションビデオ、ダイジェストレポートを作成し、今後、関係団体を通じて県内施設や学校等に広く普及していく予定である。

ダイジェストレポート表紙

その場で与えられた「個浴での入浴介助」の課題に基づき、決勝進出者がそれぞれの手法で披露。

Youtubeにて「みえ介護」「コンテスト」で検索!
QRコードはコチラ

フルVer.　ショートVer.

事例04 多様な市民が参加するワークショップを通じた介護のイメージアップ方策の発信

北九州市

目　的　●幅広い世代の多様な市民が参加するワークショップを通じて、介護職を人気職種にする方法を検討し、新たな介護の担い手創出を見据えた介護業務のイメージアップ方策を発信する。

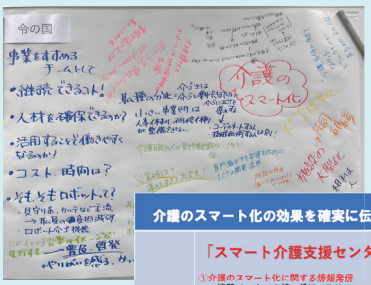
成　果　●介護に直接関わることがなかった方を含め、多様な参加者の視点で「介護の魅力向上」について考えることにより、介護に対する認識を深めながら、介護業務のイメージアップにつながる新しいアイデアを創出する機会となった。

実施概要

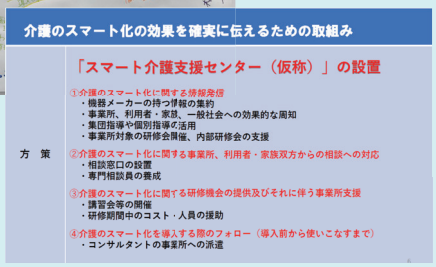
●学生、教員、介護職員や高齢者等の多様な市民21名が3グループに分かれて、改訂ワールドカフェ方式（自グループ内での討議だけでなく、他グループへの訪問討議を重ねて意見交換を深め、自グループの方針を決定するワークショップ）を2回実施した。

●「人とテクノロジーが融合した先進的介護を実現する」という共通の目標を設定した上で、「介護職を人気職種にする方法」を具体化するための戦略を立て、その戦略に対して行政が協働し支援すべき方策の提言を検討した。

●3回目には市民公開型のオープンセミナーを開催し、各グループから発表した。「正しい介護・介護職場・介護業務について知らせる枠組みづくり」や「介護のPRサイトへの支援」といった様々な提言がなされた。



ワークショップでの議論内容



ワークショップでの提言例

事例05 介護現場で働く人をアート作品として、介護の価値を発信

熊本県

目　的
●県内の介護現場で活躍する介護職員の姿・言葉を紡いだ写真パネル及び動画を作成・展示することで、介護職員が介護の価値に改めて気づくとともに、広く一般に介護の価値・魅力を発信する。

成　果
●KAiGO（介護）を、PRiDEを持って働くこととメッセージを込めたアート作品として発信したことにより、職員自らが介護の素晴らしさや働く意義を再発見するきっかけになった。また、広く一般にも介護の魅力発信ができた。

実施概要

●世界的なクリエイターのマンジョット・ベディ氏をプロデューサーに起用し、「KAiGO　PRiDE」プロジェクトと名付けて介護の魅力発信に関する取組を実施した。
●熊本県内で働く介護職員50名を対象に、ポートレート撮影とインタビューを実施した。
●インタビューを行った職員の写真と、本人が語った言葉やストーリーを写真パネル及び動画に編集。写真パネルは、県内の商店街、空港等で展示した。

作成した動画イメージ

介護の日イベントにおける写真展示

事例06 福祉系の高校生が中学生に対して福祉体験学習を実施

熊本県

目　的
●福祉系の高校生が中心となり、「介護」や「高齢者への関わり方」などに関心を持てるようなプログラムを地域ぐるみでモデル的に作成・実施することにより、中学生等が介護職への関心や地元での就労意欲を高めることを目指す。

成　果
●体験学習を通じ、福祉の仕事をやってみたいと思う中学生が学習前42%から学習後53%に増加した。
●高校生にとっては、体験学習を企画し、伝え方の工夫を考えたことで、自らの学びにつながる機会となった。

実施概要

●阿蘇地域と鹿本地域をモデル地域とし、福祉系の学科を有する阿蘇中央高校及び城北高校が中心となり、それぞれ地域と連携して中学生向けの体験学習を企画した。
●阿蘇地域では、阿蘇中央高校、阿蘇市社会福祉協議会及び地域の介護施設が連携してプログラムを作成・実施した。福祉に関する講義の他、12の福祉体験ブースを設けてグループ別に体験を行う1日の授業の他、阿蘇中央高校卒業生による体験発表等を実施した。
●鹿本地域では、城北高校が主体となり、プログラムを作成・実施した。第1回は福祉の理解（VR認知症体験、介護ロボット体験等）、第2回は福祉の仕事の理解（城北高校卒業生との対談等）、第3回は高齢者の生活を理解（施設訪問）の内容とした。
●中学校の行事予定等に体験授業の日程を組み込むため、早めの調整がポイントであった。

体験学習の様子

事例07 地域の関係団体における若手経営者の議論の場を活かして県がコーディネートし、ICTを用いた業務改善の実証につなげた

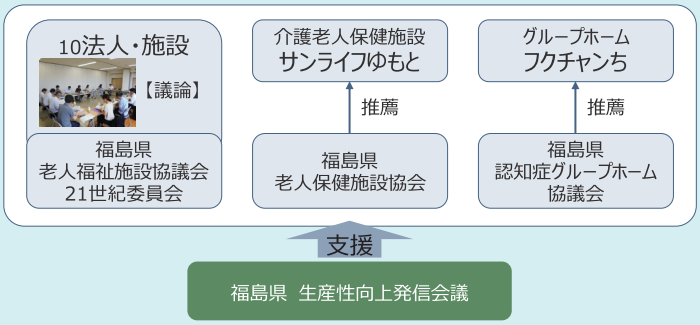
福島県

目　的
●施設の若手経営者が自施設の職員の時間の使い方を調査し、そこから見える現状・問題点を持ち寄って議論し、アイデアや助言を得ることで気づきを獲得する。

成　果
●関係団体として独自に取り組んでいた調査やその結果の議論の場に自治体が参画し、単なる調査だけにとどまることなく、県の主導で、団体の会員施設においてICTを用いた業務改善の実証につなげた。

実施概要

●福島県老人福祉施設協議会の若手経営者によって構成される「21世紀委員会」は、経営の安定化等についての議論を継続していた。
●県が、「福島県生産性向上発信会議」を通してコーディネートし、実証の機会の提供や業務改善の取組の具体化などでパックアップした。これにより、団体では、業務改善の「議論」から一歩踏み込み、3つの施設で実際にICTを用いた業務改善の取組が実現した。
●さらに、当初予定していた老人福祉施設協議会だけでなく、福島県老人保健施設協会と福島県認知症グループホーム協議会といった他団体も参加する形で議論の幅が広がった。
●これを契機に、県内各団体では、様々な業務改善を継続する予定である。



実施スキーム

事例08 かながわ感動介護大賞

神奈川県

目　的
●介護現場で起きる小さな「感動」のエピソードに光をあて、介護の素晴らしさを多くの人に伝えることで、介護の仕事の魅力を発信する。

成　果
●介護を受けた高齢者やご家族から介護にまつわる感動的なエピソード185点の応募があり、その中から特に介護の素晴らしさが伝わる最優秀賞1作品、優秀賞5作品を表彰した。
●エピソードの作品集や動画を様々なメディアやツールを通じて情報発信することで、介護の仕事の魅力を発信した。

実施概要

●急速に高齢化が進む中で、介護を必要とする人が増加する一方で、介護従事者の確保が厳しい状況にある。
●介護従事者の社会的な評価を向上させ、介護の仕事の素晴らしさをアピールするため、平成24年度に神奈川発「かながわ感動介護大賞～ありがとうを届けたい～」を創設し、毎年、介護を受けた高齢者やご家族から介護にまつわる感動的なエピソードを募集している。
●介護の素晴らしさが伝わる感動的なエピソードを表彰するとともに、作品集を作成した。また、表彰式典の映像と受賞エピソードにまつわるインタビュー等を収録したドキュメンタリー番組のDVDを作成し、テレビでも放映を行った。
●作品集及びDVDは、県内の介護保険施設・事業所や学校等に配布し、ホームページやFacebook等、様々なメディアやツールを通じて情報を発信した。

かながわ感動介護大賞の取組 HP
https://www.pref.kanagawa.jp/docs/u6s/cnt/f417781/index.html

事例09 介護人材の確保、高齢者就労・介護予防を目的とした元気高齢者による介護助手事業の効果を検証

三重県

目　的
●三重県内の介護助手導入施設（介護老人保健施設30か所、介護老人福祉施設12か所、認知症対応型共同生活介護2か所）における導入実態及びその波及効果を明らかにするとともに、三重県で実施している元気高齢者による介護助手事業の効果を示す。

成　果
●地域の高齢者が「元気高齢者介護助手」として介護施設等で働くことが、事業の3本柱である「介護人材の確保」、「高齢者の就労先」、「介護予防」に有効であることが示唆された。

実施概要

●「元気高齢者介護助手」の導入による介護職員の離職率の低下が示唆された（図1）。「介護職員が落ち着いて専門業務を行えるようになってきた」「育児と両立して勤務している介護職員が以前より気兼ねなく有給休暇を取得できるようになった」といった意見が導入施設からあった。
●人材確保の観点に加えて、実際に従事している多くの介護助手が、就労による生きがい・やりがいを持ち、また健康維持につながっていると感じていることが明らかとなった（図2）。勤務している介護助手からは、「利用者から御礼を言われると一層のやりがいを感じる」、「規則正しい生活により体調が良くなった」といった声が寄せられた。

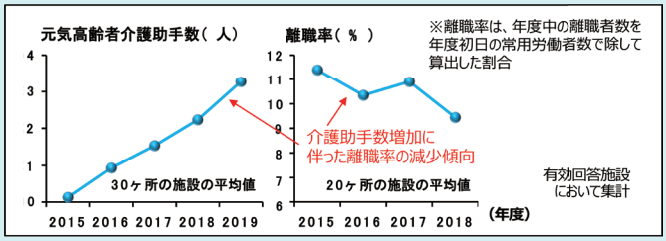


図1. 元気高齢者介護助手数と介護職員の離職率の推移

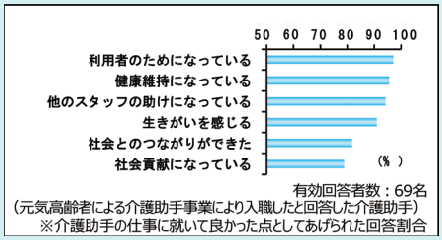
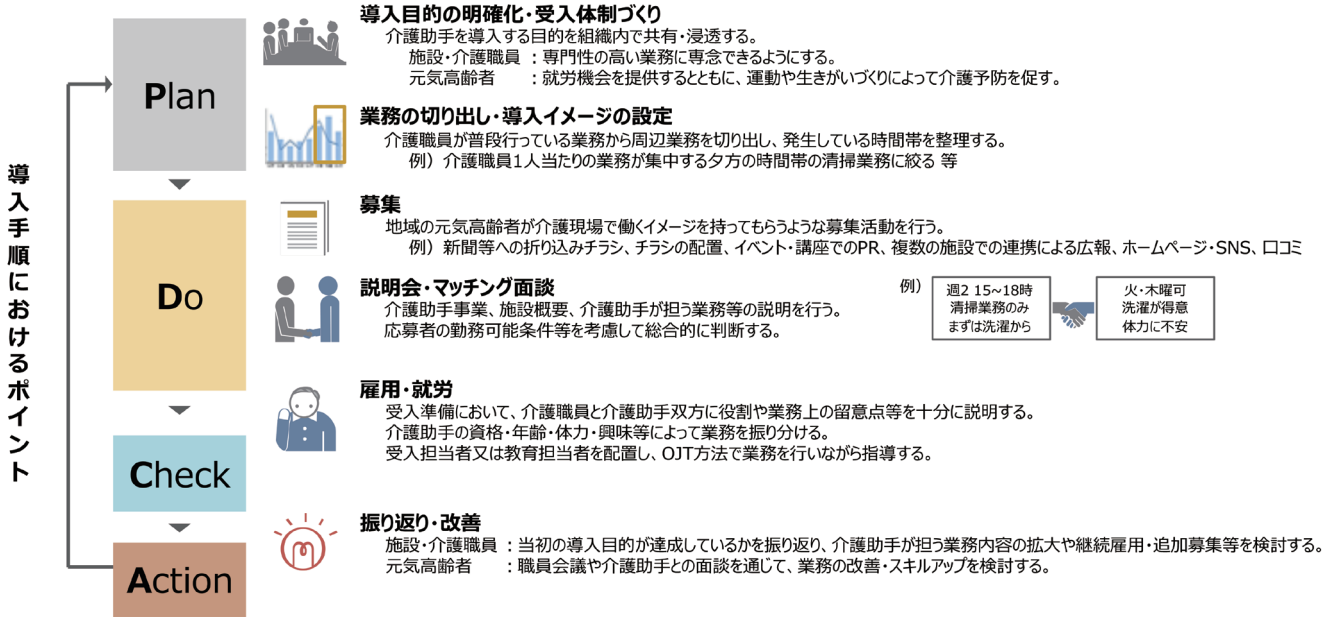


図2. 介護助手就業に伴う良かった点（複数回答、上位6項目）

介護助手の導入手順に沿って、効果を高めるにはどのようにすべきか繰り返し検討することが重要である。



導入手順におけるポイント

（出所）介護助手導入実施マニュアル 2019年3月 三重県（http://www.pref.mie.lg.jp/common/content/000827837.pdf）を基に作成

事例10 県の複数事業が連携した元気高齢者のマッチング支援

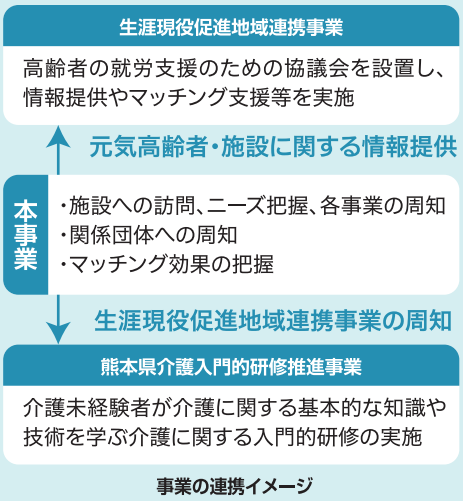
熊本県

目　的
●県の複数事業が連携し、介護施設と元気高齢者のマッチングを推進することで、元気高齢者の生きがいづくりや知識の活用とともに、介護現場における負担軽減及び活性化につなげる。

成　果
●本取組を通じて、複数の事業が連携し、元気高齢者のマッチング支援につながるだけでなく、マッチング支援にあたっての課題等を明確にすることができた。

実施概要

●高齢者無料職業紹介所に介護助手担当の専門職員を1名増員配置し「生涯現役プラザくまもと（生涯現役促進地域連携事業）」との連携強化を推進した。介護施設での就労を希望する元気高齢者と、介護助手を確保したい介護施設に対し、専門職員によるマッチング支援を周知した。専門職員が具体的なニーズを把握するため、施設を訪問し、短時間でも、介護助手を希望する複数の声を受けた。
●また、介護に関する入門的研修（熊本県介護入門的研修推進事業）を受講した元気高齢者に対し、専門職員によるマッチング支援について周知した。
●元気高齢者の就労にあたっては、事前に依頼する業務内容の整理、教育の実施、介護職員が業務をフォローする環境の整備の他、勤務時間・内容を柔軟に調整するといった働きやすさの確保が就労継続につながるポイントとしてあげられた。



事業の連携イメージ

事例11 シルバー人材センターによるマッチング結果の分析を通した、元気高齢者の活躍の場づくりのためのポイント抽出

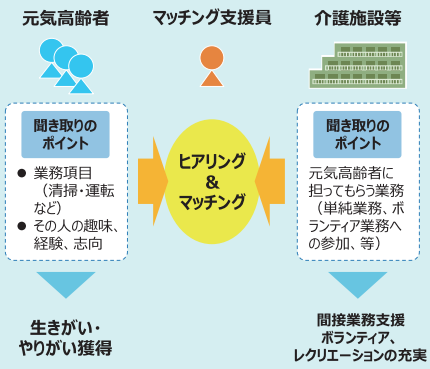
福島県

目　的
●高齢者就業拡大支援事業等と連携し、介護職員の補助や見守り等、就労意欲のある高齢者の活躍の場を施設が提供することにより、生産性の向上を図る。

成　果
●食事介助など繁忙時間帯を中心にシニア人材のサポートにより職員の負荷が減少した。
●シニア人材の生きがい獲得や、厳しい時代を潜り抜けたシニア人材から若手職員が学ぶ機会を作ることができた。

実施概要

●県の高齢者就業拡大支援事業の一環として、福島県シルバー人材センター（本部及び県内6方部）にマッチング支援員を配置した。
●人材不足に悩む介護施設からニーズを把握するとともに、就労意欲がある高齢者人材を掘り起こし、双方のマッチングを実施した結果、17の施設でマッチングが実現した。
●これらのうち4つの施設にヒアリングを実施し、「高齢者人材が働く時間をより柔軟に調整できる制度面のサポートが欲しい」「単なる業務補助にとどまらず、高齢者人材が持つ地域の文化に関する知識や現役時代の経験を活かし、施設でのボランティアやレクリエーションの充実に寄与してもらうことも期待したい」といった意見が得られた。
●元気高齢者と介護施設のマッチングを効果的に行うポイントは、①施設側として元気高齢者が担う業務（単純業務かボランティア業務への参加か等）を把握することと、②人材をストックする際に業務項目（清掃・運転など）だけでなく、その人の趣味・経験・志向についても把握すること、の2点にあることがわかった。



マッチングのポイント

事例12 ＡＩを活用したケアプラン点検支援の試行

神奈川県

目　的 ●ケアマネジャー自身が作成した「ケアプラン」と、AIが自立支援の観点から作成した「ケアプラン」及び「利用者の将来の状態予測」について比較・検討を行い、ケアマネジャーの「気づき」を促し、ケアプランの質の向上を図る。

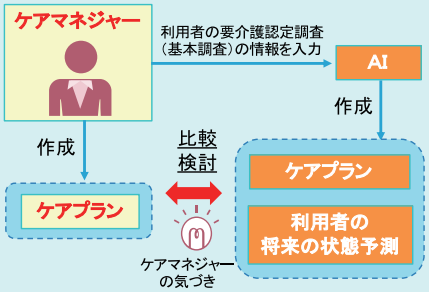
成　果 ●AIを活用したケアプラン点検を通じて、「気づき」が得られたと回答したケアマネジャーが半数を超え、1割以上のケースについてケアプランを見直すとの回答が得られるなど、プランを見直すきっかけに繋がった。

実施概要

●ケアプランの作成はケアマネジャーの経験や技術によるところが大きく、自立支援や重度化防止につながっているか、ケアプラン点検では判断が難しかった。

●そこで、AIを活用したケアプラン点検の試行を行った。ケアマネジャーの「ケアプラン」と、AIが作成した「ケアプラン」及び「利用者の将来の状態予測」について比較を行い、グループワーク形式で、「なぜAIがこのプランを提案したか」を中心に話し合った。

●ケアマネジャーからは、「利用者の背景（本人や家族の希望、家族構成、経済状況、疾患情報等）を知りすぎているからこそ、AIが提示するケアプランを見ることで、このような考え方もあるということに気づかされた」、「AIとケアマネジャーが協働することでケアマネジメントの質の向上や業務の効率化が期待できる」との意見があった。



AIを活用したケアプラン点検の概要

●今回の試行結果について市町村職員を対象とした研修で情報提供を行うなど、ケアプランの質の向上に向けて県全体の底上げを図っていく予定である。

事例13 ICT・介護ロボット等活用を含む業務マネジメントと弾力的な人員配置をパッケージ化した介護現場の新しい働き方（北九州モデル）の具体化

北九州市

目　的 ●人とテクノロジーの融合による新たな介護の働き方（北九州モデル）の構築を目指し、実証・分析を行って具体化し、市内での横展開につなげる。

成　果 ●「北九州モデル」を構築し実証を行い、介護施設において、介護の質や安全性を保持しつつ、2.87：1の人員配置を実現できることを確認した。北九州モデルを実装する上で必要な基本要素をまとめた。

実施概要

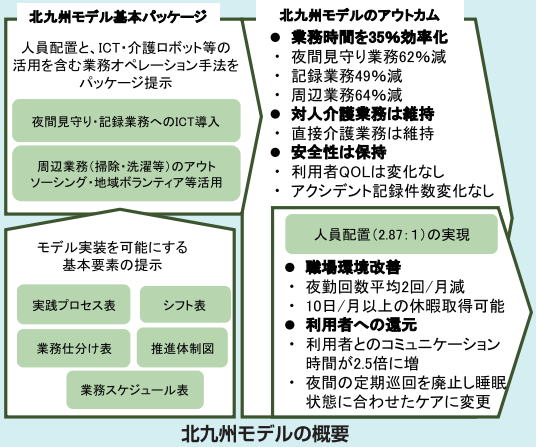
●介護の質や安全性を保持しつつ生産性向上を目指すため、実証施設の職員及び関係者で構成する作業グループで、実証仮説を検討した。

●モデル施設を選定し、事業仕分け、効果的なICT・介護ロボット等の導入、弾力的な人員配置の有効性を検証した。

●効果的な実証となるよう、実証施設・研究機関・民間コンサル・メーカー・関係団体を北九州市が統括し、有機的に連携する体制を構築した。

●「人員配置と、ICT・介護ロボット等の活用を含む業務オペレーション手法」や「モデル実装を可能にする基本要素」をまとめた。

●施設全体で行う実証は施設の負担が大きく、第三者が伴走すること、関係者との情報共有を密にして相互の信頼関係を築くことがポイントであった。



北九州モデルの概要

事例14 独自の講習体系によるICT・介護ロボット等活用の専門人材を育成するための講習制度の確立

北九州市

目　的
●北九州市における実証事業で得られた知見等に加え、民間事業者の専門的ノウハウを取り入れた教材を用いて、習得レベルに応じた段階的な講習を実施することにより、介護現場においてICT・介護ロボット等の活用を推進する役割を担う専門人材の育成を行う。

成　果
●習得レベルに応じた段階的な講習体系として、受講者の理解度の向上や現場のニーズに合った教育プログラムを提供、今後の介護ロボット等の活用促進に資する専門人材育成のモデルケースとなった。

実施概要

●北九州市で平成29年度から開始した「介護ロボットマスター育成講習」を深化させる形で、介護ロボット等導入施設の管理者・職員・利用者に対するアンケート調査を実施し、分析結果を反映させた介護ロボットマスター育成講習テキストを作成した。導入セミナー及び習得レベルに応じて段階分けした講習会を開催した。

講習名	主な対象	目的	講習内容（抜粋）
介護ロボット導入セミナー	管理者や職員	介護ロボット等導入メリットの理解	市の取組、介護ロボット導入の考え方、介護ロボット導入の費用と効果、施設事例　等
初級（オペレーター育成）	一般職員	介護ロボット等を活用する意義の理解及び基本的知識の習得	介護ロボットに関連する社会状況、介護ロボットの特性と活用方法、導入効果　等
中級（リーダー育成）	主任・リーダークラス等	導入した介護ロボット等の活用マニュアルを作成できる知識と技術の習得	見守り業務の標準化、見守り機器体験、介護ロボット活用のためのマニュアル作成　等
上級（マネジャー育成）	管理者層	介護ロボット等の導入・活用を促進し、職場全体の作業効率を高めるノウハウの習得	介護ロボットの活用と今後の展望、施設事例、マネジメントとその具体的方法　等

介護ロボットマスター育成講習の構成

講習の様子

事例15 地域の技術者、介護関係者など多様な人々が集まり、介護の課題と解決策を議論する介護オープンラボの開催

福島県

目　的
●介護に携わる人材はもとより、介護との関わりの少ないICT系の学生や企業など異なる分野の人々が集い、介護職のやりがいや志を発信するとともに、参加者が課題解決型で議論を繰り返し、解決案を試行する。

成　果
●地域の多様な人材が相互に結びつく人的ネットワークを形成することで、地域において、テクノロジーで介護を革新しようとする活動の土壌を醸成するとともに、介護を取り巻く将来の可能性や魅力の発信を行った。

実施概要

●先進的なICT企業、人材が集積している福島県会津地域の特徴を活かし、コンピュータ理工学教育・研究の拠点である会津大学を中心に、「介護オープンラボ」と銘打って、様々な人材を集めたオープンイノベーションを実践した。
●1回目は気鋭の企業家やものづくり支援団体らのプレゼンテーションで情報提供した。2回目は、参加者でアイデアを練った上で、3Dプリンターやレーザーカッターを用いて困難を解決する道具（自助具）の創出に取り組んだ。
●イベントには自治体や介護施設団体（老人保健施設協会、老人福祉施設協議会、認知症グループホーム協議会）も参画し、第1回では約50名、第2回は定員を絞り30名規模で実施した。
●課題を抱えている介護関係者と、テクノロジーの活用先を模索しているICT技術者、ものづくり関係者が共創を行った。
●イベントでの交流を通じて、介護の将来性を発信。この場で集まった様々なニーズ、技術、アイデアを持つ人々のネットワークが今後も継続され、新しい課題解決策（商品・事業）の創出に期待し、自治体も支援を継続予定である。

【課題の深堀】
介護教育機関や関連団体にヒアリングし、介護を取り巻く課題を広く把握し、対応策の話し合いを促進するための関係者を調整した。

【ネットワークの構築】
医療ICTベンチャー、元気高齢者のマッチングを行うNPO法人、介護業界向けアプリ開発を行う学生、ものづくりイベント主催者がそれぞれの取組を紹介し、参加者が交流を深め、次回自助具メイカソンを実施することにした。

【課題解決の試行】
グループワークで、課題提起に対応した解決策アイデアをスケッチし、3Dプリンター等を用いて自助具を試作し、成果をプレゼンテーションした。

課題（討議テーマ）仮説の設定

開催概要の検討・確定
プレゼンターの調整

ウェブサイト等での告知・参加者募集

第1回オープンラボの開催（1日間）

ウェブサイト等での告知・参加者募集

第2回オープンラボの開催（2日間）

地域でのネットワーク形成
更なる試行・開発へ

第1回

第2回

オープンラボの構築プロセス

注：メイカソン（make-a-thon）は、ものづくりのmakeとマラソンを組み合わせた造語。一定の時間内でアイデアを出し合って成果品を形にし、競い合ったりするイベントのこと。

コラム

横浜市における海外からの介護人材受入推進策

第7期横浜市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画

横浜市は、第7期横浜市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画において、以下の目標を掲げている。

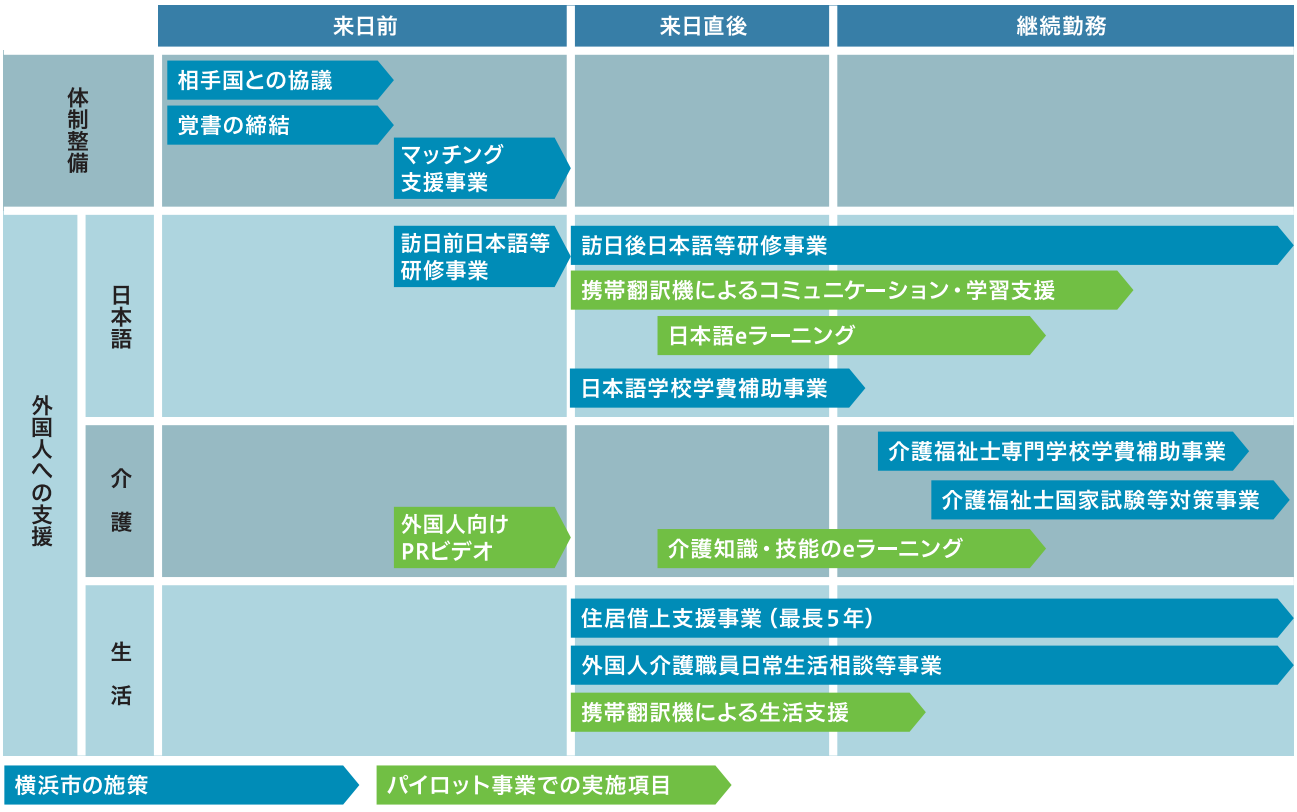
目標

増大する介護ニーズに対応し、質の高いサービスを安定的に提供するため、①新たな介護人材の確保、②介護人材の定着支援、③専門性の向上を3本柱として総合的に取り組みます。

特に海外からの介護人材の受入推進策に注力しており、以下のような様々な支援を実施している。

外国人受入推進策の全体像

横浜市の外国人受入支援策は、来日前、来日直後、継続勤務の三つの期間をカバーしており、図に示す内容となる。また、パイロット事業で実施した項目は、これらの施策を補強するものである。



横浜市の外国人受入推進策の適用時期

外国人の受入状況

■横浜市内の介護施設における海外からの介護人材受入状況　（2020年1月末時点）

留学生	インターン	技能実習生	特定技能	EPA	合計
25人	16人	158人	0人	249人	448人

海外の教育機関、自治体等との関係構築

■横浜市と海外の都市、学校との介護分野における覚書の締結

2017 年9月に、林市長が国際会議出席のためベトナムを訪問した際に、現地政府や自治体関係者へ「介護人材の受入」について協力を要請。パートナー都市のホーチミン市や技術協力等でこれまで横浜市と関係があった自治体と自治体から紹介された看護学部のある学校と協議を重ね覚書を締結した。

ベトナム		中国	
ホーチミン市（2018年7月）	バククォアナムサイゴン短期大学（2018年7月） レティリエン職業訓練校（2018年7月）	臨沂市（2019年8月）	臨沂衛生学校（2019年8月） 山東医学高等専科学校（2019年8月） 臨沂職業学院（2019年8月）
フエ省（2018年7月）	フエ医科短期大学（2018年7月） フエ医科薬科大学（2018年7月）	瀋陽市（2019年8月）	瀋陽医学院（2019年8月） 遼寧医薬職業学院（2019年8月）
ダナン市（2018年7月）	ドンア大学（2018年7月）	山東省（2019年8月）	菏澤医学専科学校（2019年12月） 山東青年政治学院（2019年12月）
	ハイフォン医科薬科大学（2019年4月）		

カッコ内はそれぞれの自治体・学校と覚書を交わした時期

人材の掘り起こしと受入準備

横浜市福祉事業経営者会（横浜市内で特別養護老人ホームを運営する事業者団体）と協調して、受入から配属までの仕組みの構築、現地での学生向けの説明会や受入施設向けの説明会を開催、入国管理局や住居借上支援事業の実施に向けたUR（独立行政法人都市再生機構） 等との事前調整などに取り組んだ。

■訪日前日本語等研修事業

【目的】

介護に関する全ての在留資格に対応できるよう、必要な日本語レベルや介護の知識を習得するため、入国前に現地にて研修を実施する。

授業の様子（ベトナム・ドンア大学）

【事業の内容】

横浜市が覚書を締結したベトナムの各都市において、研修を実施する。（ベトナムのドンア大学とフエ医科短期大学で実施中）

研修内容	目　標
日本語研修（N4以上）	入国時に必要な日本語レベルとして、ある程度の日常会話ができ、生活に支障がない程度の日本語能力水準（N４以上）を目指す
介護の日本語研修	介護現場で介護業務に従事する上で支障のない程度の水準を目指す
介護の技能研修	介護業務の基礎となる能力や考え方等に基づき、利用者の心身の状況に応じた介護を一定程度実践できる水準を目指す

■外国人と受入施設等のマッチング支援事業

【目的】

横浜市で介護の仕事を希望する外国人に対し、介護福祉士養成施設や介護施設等とマッチングするための支援を実施する。

【事業の内容】

ベトナム等の各都市において、合同説明会等を開催し、横浜市で介護の仕事を希望する人材の掘り起こしを行う。

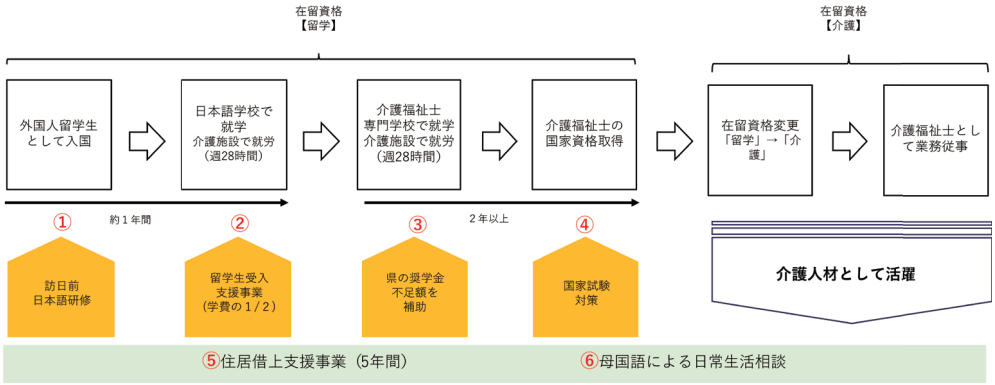
横浜市で介護の仕事を希望する外国人と、外国人の受入を希望する介護施設等をコーディネートし、受入に向けたマッチングを実施する。

来日後、介護人材としての活躍の支援

■ 日本語学校学費補助事業と介護福祉士専門学校学費補助事業

○海外から介護福祉士を目指して来日する留学生を対象に、日本語学校の学費を支援する。
○介護福祉士専門学校で必要となる学費が、神奈川県社会福祉協議会による修学資金貸付制度の上限額を超えているため、不足する金額を支援する。

日本語学校の学費(1/2)補助	介護福祉士専門学校学費補助
介護福祉士を目指す留学生を受入れ、アルバイトとして雇用する法人が、日本語学校の学費を負担する場合に、横浜市が学費の1/2（上限３５万円）を補助。（留学生本人の学費負担なし）	留学生等※をアルバイトとして雇用する法人が、介護福祉士専門学校の学費を全額立て替える等の一定の条件を満たす場合に、横浜市が学費の一部（上限20万円）を補助。 ※留学生等・・・留学生及び日本人の学生



留学生として入国してから資格取得・就労までを連続して支援

■住居借上支援事業

【目的】

横浜市内の介護施設※で新規に雇用される職員を対象に住居費の負担軽減を図り、新たな介護人材の確保につなげる。また、海外から円滑に介護人材を受入れるため、介護の仕事を希望して横浜に来る外国人の住まいの確保を支援する。

※介護施設･･･特別養護老人ホームや介護老人保健施設、介護付き有料老人ホーム、認知症高齢者グループホーム等

【事業の内容】

介護施設を運営する法人が、海外からの介護人材を含む新たに介護職員を雇用し、ＵＲ（独立行政法人都市再生機構）等の団地を活用してその職員の住居を借上げた場合、横浜市が家賃の１／２（上限３万円）を助成する。

対 象 者	市内の介護施設で新たに介護職員を雇用する法人
対象物件	市内のＵＲや神奈川県住宅供給公社、横浜市住宅供給公社の団地（全139団地）
補 助 額	介護職員の宿舎として団地の住居を借上げた際に、家賃の1/2（上限3万円）を補助
期　　間	最長で5年（継続勤務の場合のみ）
補助要件	居住する介護職員が地域行事などの活動に参加すること

■外国人介護職員日常生活相談等事業

外国人介護職員を対象に、母語による生活相談や定着定住に向けた仲間づくりの支援など生活全般をサポートする。

■訪日後日本語等研修事業

介護事業所で働く外国人等を対象に、介護の現場で必要とされる実践的な日本語講座等を実施する。

■介護福祉士国家試験等対策事業

介護福祉士候補生等を対象に、介護福祉士国家試験合格に向けた研修を実施する。

介護施設等における生産性向上に資する
パイロット事業

【自治体向け手引き】
より良い職場・サービスのために今日からできること
（業務改善の手引き）

この手引きに掲載している事例を参考に、各自治体の実情に応じた介護施設等の業務改善支援が進むことを期待します。

令和２年３月　発行
発行者　厚生労働省老健局高齢者支援課
〒100-8916
東京都千代田区霞が関 1-2-2
TEL 03-5253-1111（代表）

この手引きは、株式会社三菱総合研究所に委託して作成したものです。

◆**「より良い職場・サービスのために今日からできること（業務改善の手引き）」**は、
下記ホームページから閲覧・ダウンロードできます。

https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000198094_00013.html