

## 介護現場革新会議 基本方針(案)

～介護職員と介護サービス利用者のための「介護現場革新プラン」～

### 1. 本会議開催の背景と目的

- 我が国は、かつて例のない少子高齢社会、人口減少社会のまっただ中にあり、2025年には、いわゆる「団塊の世代」の方々が75歳を迎え、75歳以上の高齢者が2,000万人を超えることとなる。  
また、就業者数については、2040年には5,650万人程度と2018年度と比較して、930万人の減少が見込まれている。
- 少子高齢社会の進展に伴い、生産年齢人口が減少し、働き手の確保が一層難しくなることが予想される一方で、高齢化に伴う介護ニーズが増大することが予想されており、大きな社会構造の変革期を迎えている。
- こうした我が国の社会状況の変化を踏まえてもなお、介護施設(※)は、今後とも、地域における介護ニーズに応える基本的な基盤であり続ける必要がある。  
※本基本方針においては、認知症グループホームも含む。
- 本会議は、日々責任ある介護業務を担いながら、短期的にも中長期的にも難しい課題を背負っている介護現場が今後も持続可能であり続けるために、介護現場を預かる各団体の叡智を結集し、また、意識共有を図るためのものである。

### 2. 介護現場の特性とマネジメントの重要性について

- 介護とは、加齢等に起因する心身の変化によりサポートを必要とする人に対して、その人が尊厳を保持し、その人らしい日常生活を営

むことができるように必要な支援を行うことであり、介護施設は地域の介護サービス提供の基盤としてその重責を担っている。

- 介護施設が、今後、より質の高いサービス提供を目指すには、介護者、利用者、利用者の家族や地域との間で、より厚い信頼関係を構築することが重要である。

すなわち、

- ・人(利用者)と人(介護者)との良好な関係の構築や介護技術の習得
  - ・職員同士が尊重し合い、職務にやりがいを感じることができるような労務管理や職員マネジメント
  - ・地域との信頼関係の構築
- などが一層求められている。

- 人手不足の中で、介護現場がこうした期待に応え、地域における安心の担い手としての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の維持・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の確保

といった課題に介護業界を挙げて取り組む必要がある。

(1)人手不足の時代に対応したマネジメントモデルの構築

(ア)業務の洗い出しと切り分け・役割分担

- 介護業務は、利用者の心身の状況や有する能力に応じて日常生活が維持できるよう支援を行うものであり、その業務は食事介助、入浴介助、排泄ケア、口腔・栄養ケア、機能訓練、看取りから見守り、利用者及びご家族とのコミュニケーションや傾聴など多岐にわたる。

○ サービスの質の維持・向上を図りつつ、人手不足に対応するためには、まずは、各介護現場において、管理者及びすべての職員の間で、議論や勉強会を行い、自分たち職員のために、そして何よりもサービス利用者のために、業務の洗い出し、切り分け・役割分担の明確化を行った上で、元気高齢者の採用やロボット・センサー・ICTの活用に取り組んでいくことについて合意形成を図ることが必要である。

○ 厚生労働省において平成30(2018)年度生産性向上事業により作成した「生産性向上に資するガイドライン」を参考にするとともに、その際には、地域医療介護総合確保基金に基づくコンサルタントを活用(※)することも考えられる。

※ 平成31年度予算(案)は現在国会にて審議中。

○ こうした準備を経て、

- ① 各介護現場における業務を洗い出した上で、
- ② 業務の切り分けと役割分担の明確化を行うこととなる。

具体的には、職場環境の整理・整頓、清掃、清潔、しつけ(5S)の実施状況を確認した上で、タイムスタディの実施や、因果関係図などを活用した現場の課題の見える化(スマートフォンのアプリを用いた方法などでも可)を行い、他の施設や事業所の先行例に、それぞれの現場の実情を踏まえた業務の切り分けと役割分担の明確化を行う。

例えば、業務を

- ・経験・技能を有する専門職が行うべきもの
- ・他の専門職が行うべきもの
- ・専門職でない職員が行えるもの

に分類する。

その後、それらに応じた人材の配置やシフト表の作成、採用などを進めていくことが考えられる。

- なお、介護施設においては、その利用者の自立度やニーズ、生活習慣に応じて、利用者一人ひとりを尊重する介護が基本であるとともに、提供されている介護サービスが、利用者の自立支援に添うものであるかについては留意する必要がある。

#### (イ) 周辺業務における元気高齢者の活躍

- (ア)のとおり、業務を洗い出し、役割分担を明確化する上で、介護職員が利用者との関わりやケアなどにより専念できる環境を整備する観点から、直接介護ではなく、周辺業務を地域の元気高齢者などに担っていただくことも有効である。

例えば、三重県においては、①社会貢献への意欲、②本人の介護予防、③介護現場を知る観点から、配膳、ベッドメイキング、清掃など、業務を切り分けた(実際には、各人の経験等に応じて担っていただく業務を更に区分)上で、元気高齢者が「介護助手」として活躍している。

なお、こうした高齢者の多くは常勤ではなく、週2日や3日あるいは早朝のみ、午前のみ、午後のみなど、それぞれの方の体力やご事情に応じて柔軟な形態となっている。

また、普段お手伝いしていただいている入居者の家族の方に一歩進めて周辺業務を担う職員となってもらうことも考えられる。

- これらの業務の役割分担は、その業務の専門性などに基つき行う必要があるが、周辺業務を軽減し、利用者との関わりや直接処遇により専念できることで介護職員の専門性の向上や介護の質の向上につながると考えられる。

#### (2) ロボット・センサー・ICTの活用

- 言うまでもなく、介護を行うのは人であり、人(利用者)と人(介護者)

の関係が介護の基本であるが、ロボット・センサー・ICTを用いることで、職員の身体的・精神的負担軽減が図られる結果、介護現場に時間的・心理的余裕を生じさせ、利用者と介護者のふれあう時間や利用者の安心感を増す効果がある。

- 具体的な導入に当たっては、
  - ① 業務の可視化により、抱えている課題を洗い出し、その解決のためのロボット・センサー・ICTの具体的な機器のマッチングを行うこと
  - ② 可能な限り、実機での検証を実施し、操作性を見極め、利用者にとって効果があるか、安全性に問題がないかを確認すること
  - ③ 使用者(介護者)に対する研修や訓練を行うことが必要である。
  
- 経営陣や管理者と現場が一体となった導入チームの設置や担当者を選定のほか、活用計画を立て、職員間や取扱い店・メーカー等と相談しながら、データや課題を収集し、検証するなど、フォローアップを行っていくことが重要である。
  
- このように、
  - ①導入前に試用し、施設で期待する効果を実感すること
  - ②導入後も感想や問題点を意見交換することが望ましいことから、  
例えば、①都道府県などの単位でロボット・センサーをレンタルできるような仕組みや②介護施設関係者を中心に導入・使用した効果や問題点を意見交換できる場があることが望ましい。
  
- 見守りセンサーについては、夜勤の効率化やケア記録の省力化、入居者の眠りの質の確保やリスクマネジメントにも効果があるため、

更なる普及が期待される。

- ICTについても、例えば、インカムについては、職員間の意思疎通の充実を図り、二人介助を必要とする際にその場を離れずに、呼び出して時間の短縮が可能となるなど利用者の安全性の確保や業務の効率化にもつながる可能性がある。

また、周辺業務の中でも大きな負担であるケア記録の負担については、介護報酬請求への連動や、タブレットやスマートフォンの活用などにより、大幅な負担軽減が期待される。

### 3. 介護業界のイメージ改善と人材確保・定着促進

- 介護は、介護者と利用者の関係を基本とした人と人の間で行われるものであり、質の高いケアを維持するためには、介護人材の充実が欠かせない。
- それぞれの現場で介護人材を充実させていくためには、守り(離職防止)と攻め(新規人材確保)の観点が重要であり、車の両輪としてともに実施していく必要がある。

#### (1) 介護人材の定着支援

- まず、現に介護現場で働いている人については、離職することなく、その技術を研鑽・蓄積できるよう、環境整備を進める必要がある。
- 例えば、平成31(2019)年度から実施される働き方改革に対応して、有給休暇の消化促進や残業時間の縮減、勤務間のインターバル等の取り組みを進めることも重要である。
- また、平成28(2016)年度介護労働実態調査によれば、介護関

係職種の前職の仕事を辞めた理由の1位は、「職場の人間関係に問題があったため」とされている。

介護は人の日常生活を継続的に支える責任の重い仕事であり、また、介護施設においてはチームケアが必須となっていることから、その良好な人間関係の構築は極めて重要である。管理職や新人職員に対するメンター職員による普段からのきめ細かな意思疎通と必要に応じて丁寧な心のケアが必要である。

施設外においても、例えば、地方自治体や社会福祉協議会、各種関係団体などが職員からの相談窓口を設置することなども職場定着支援としては効果的と考えられる。

- さらに、同調査の2位は「結婚・出産・妊娠・育児のため」とされている。

本会議において、施設内保育所の整備を行っている事例も紹介されたが、こうした結婚や出産、子育てをしながらでも働ける環境整備に十分配慮する必要がある。また、短時間勤務や育児休業や看護休暇の取得しやすい職場の雰囲気作りも重要である。

- 同調査の3位は「法人や施設・事業所の理念や運営のあり方に不満があったため」とされている。

法人の理念や運営方針を決めるのは施設の経営者層であり、経営のトップが率先して、利用者への尊厳と職員への愛情を持ちながら、全職種が一体となったチームケアを行えるようにしていく必要がある。

- 介護職員は、処遇改善に取り組んできた結果、賃金水準が一定程度改善してきており、また、今後さらなる高齢化が進行することから安定的なニーズの見込める職種である。

- 今後、定年退職まで働ける賃金体系・キャリアラダーを確立することで離職防止のインセンティブとする必要がある。また、不満足要因の解消を図るだけでなく、介護に対する社会承認や達成感などの満足要因にアプローチすることが必要であり、長年働き続けているベテラン職員に対し、何をモチベーションとして働いてきたのかを調査・分析し、それを広げていくことも魅力向上に効果があると考えられる。
- 介護は、人と人との関係を基本としたものであり、利用者や家族からも感謝されるやりがいのある仕事である。利用者の状態改善や幸せな笑顔、「ありがとう」という一言が介護職員にとっての最大級のモチベーションであり、こうした成功体験の共有や発表の場も進めていくべきである。

## (2)新規介護人材の確保

- 前述のとおり、介護の本質は、高齢者の日常生活を維持できるように人が人に誠意を持って支援を行うことであり、高齢者に共感できることが適性の一つとなることから、幼少期から高齢者と自然な形で交流できる社会を作っていくことも重要である。
- 年齢に応じた働きかけや理解促進の取組も重要であり、小学生に対する認知症サポーター養成講座や認知症劇、施設訪問などの取組が考えられる。
- また、進路指導の際に魅力的に映るような中学生、高校生向けの介護の魅力について啓発するパンフレットが必要である。進路指導に際しては担当の教員の理解も必要であるため、地域医療介護総合確保基金などを活用し、職場体験を実施してもらうなどの取組が考えられる。



その際、「介護に関する入門的研修」を、中学校や高等学校の進路担当の教員の方々の理解促進のために活用することも効果的と考えられる。新中学校学習指導要領(2021年度施行予定)、新高等学校学習指導要領(2022年度施行予定)において、介護に関する内容がそれぞれ充実されたことを踏まえ、介護福祉部局と教育委員会とが連携して検討することが望まれる。

○ さらに、

- ① 介護現場の周辺業務支援
  - ② 地域と介護施設・現場スタッフとの橋渡し
  - ③ 職員の安全管理体制の整備や防犯意識等の向上
- などの観点から定年退職警察官や退職自衛官を雇用して、活躍していただくことも、優れた実例も出ており、人材確保の有効な一つの方法と考えられる。

#### 4. 当面、優先的に取り組むべきこと

○ 以上を踏まえ、当面、次の項目について、関係団体と厚生労働省が一体となって優先的に取り組むこととし、来年度は、全国数カ所の地域でパイロット事業を実施する。

- ① 組織マネジメントのもと、2で述べたような業務の洗い出し・切り分けを行った上で、ロボット・センサー・ICT の活用と元気高齢者などの活躍を促し、介護施設をはじめとする介護現場における業務の効率化モデルを普及させる。
- ② 中学生、高校生等が進路を考えるに当たって、介護職の魅力を認識し、仕事として選択をしてもらえるよう、学校や進路指導の教員などへの働きかけを行う。

○ また、利用者が元気になる成功体験に基づくやりがいを引き出すこ

とや、職員間や利用者との良好な人間関係の構築を含めた、働きやすい職場環境作りのための調査の実施や好事例を収集し、横展開を行う。

- 今後の進捗状況を踏まえ、必要に応じて、本会議を開催し、本基本方針の見直しなどのフォローアップを行う。

## 5. その他

- 2(1)イのような地域の元気高齢者や介護ボランティアなど、潜在的な介護の担い手や支援者の裾野の拡大については、今後行政も一体となって取り組んでいく必要がある。

元気高齢者や介護ボランティアなどの参入を促進するため、都道府県等は、地域の経済団体等に対して、退職前セミナー等の際に「介護に関する入門的研修」の参加を呼びかけるなどの協力を働きかけることが考えられる。

- また、報酬請求や介護記録などに割く時間の削減は喫緊の課題である。国や地方自治体は、文書量の削減を進める必要がある。

- 介護現場の持続可能性を高める見直しや業務改善の取組には終わりはなく、国、地方自治体、関係団体、介護施設などが一体となって不断の取組を続ける必要がある。

このため、例えば、今回取り上げきれなかった現場の知恵が実際には多々あるかと考えられるが、これらについては、今回の本基本方針を共通認識とした上で、来年度全国数カ所の地域でパイロット事業を実施する中などで拾い集め、こうしたノウハウを「生産性向上に資するガイドライン」に反映させることとする。