

横浜市

生産性向上パイロット事業について

目次

◆横浜市版 生産性向上パイロット事業の概要について	・ ・ ・	1
◆市内法人の取り組み事例について		
①業務の標準化・平準化・簡素化やICTを活用したシステム導入	・ ・ ・	2
②音声入力による介護記録の作成支援	・ ・ ・	6
③e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	・ ・ ・	7
④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）	・ ・ ・	8
◆参考資料（介護人材の受入について）	・ ・ ・	9

令和元年6月6日
横浜市健康福祉局
担当理事（高齢健康福祉部長）
松本 均

【事業の進め方】

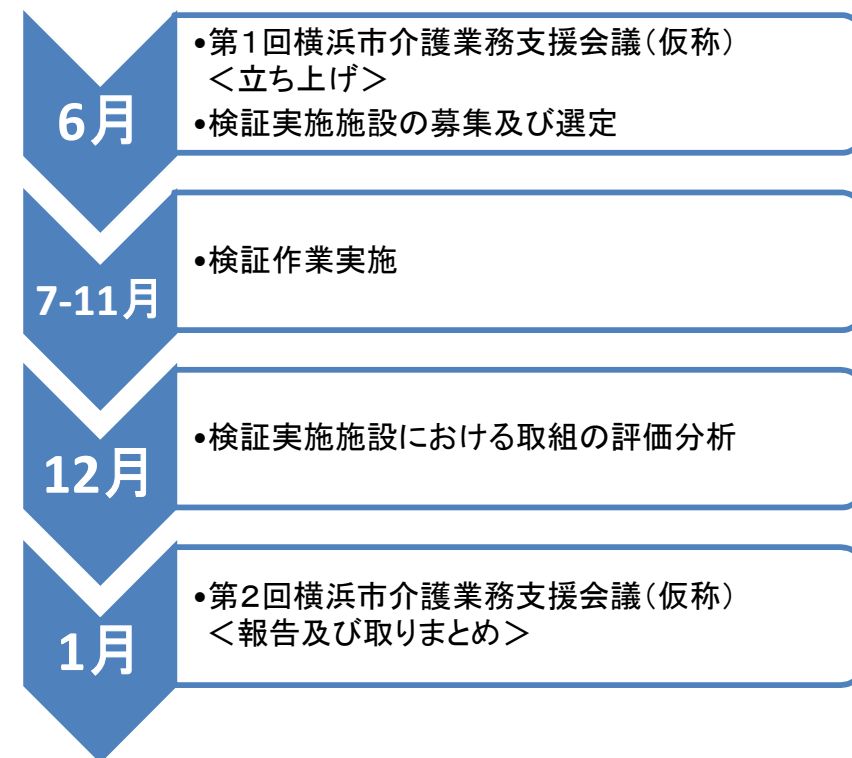
(1) 横浜市介護業務支援会議（仮称）

- 特養経営者会、老健協・老健経営者会、GH連絡会、高住協など関係団体で構成
- 立ち上げ時及び報告時の2回の開催予定

(2) 業務分析を行うモデル施設

- 業務分析を行うモデル施設は、特養及び老健に募集を行い、その中から数か所程度を選定

【事業スケジュール（2019年度）】



【市内法人における取組例】

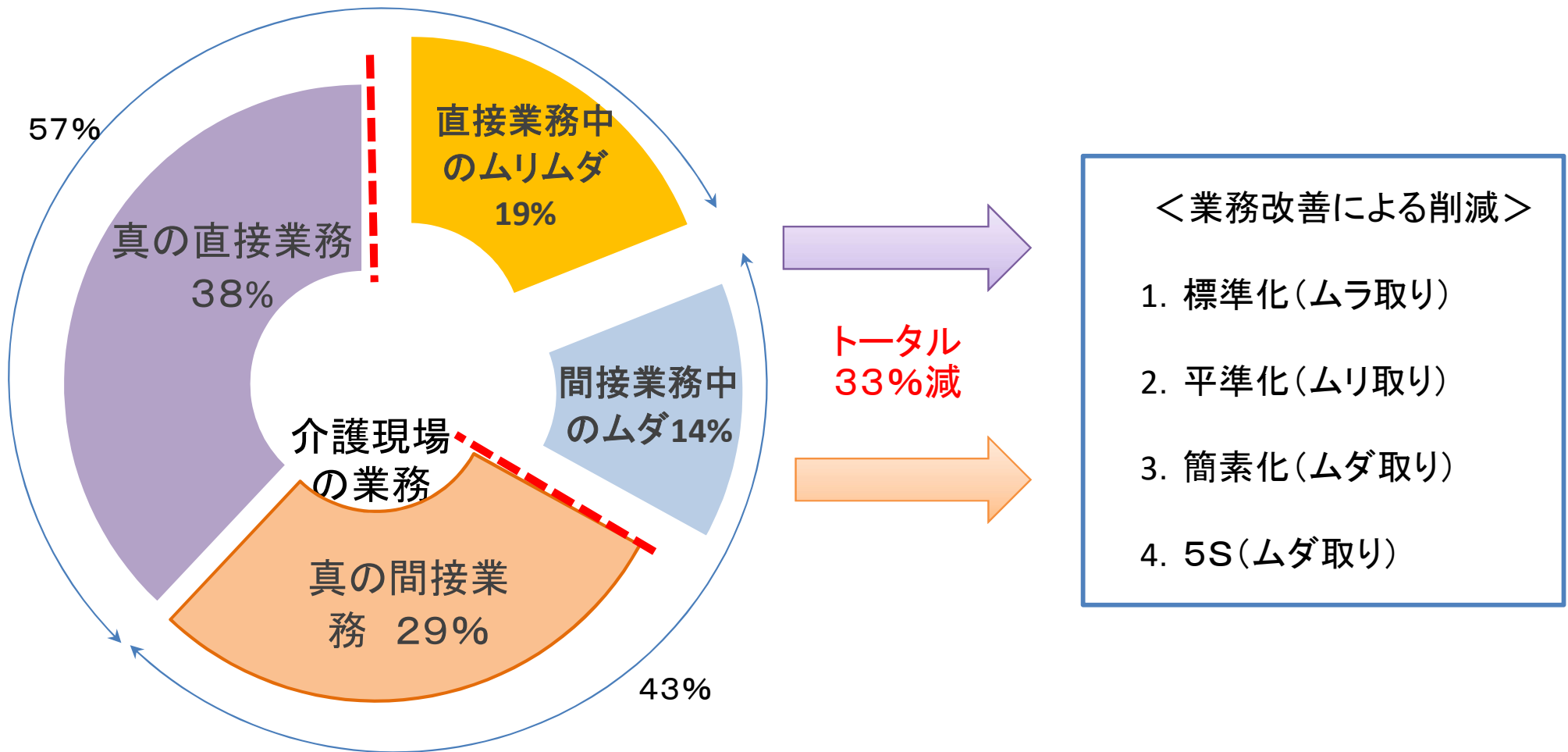
- ①現場の業務改善 ⇒ 業務の標準化・平準化・簡素化やICTを活用したシステム導入など：若竹大寿会
- ②介護人材の定着支援 ⇒ 音声入力による介護記録の作成支援：たちばな会・奉優会
- ③外国人材の支援 ⇒ eラーニングによる介護知識、技能、介護の日本語等の教育支援：学研ココファン
- ④外国人材の支援 ⇒ 外国語版「介護の仕事PRビデオ」の作成（ベトナム・インドネシア・中国）

① 業務の標準化・平準化・簡素化やICTを活用したシステム導入

現場に、過剰負担を求めない 「介護の質の追求」

現場発、科学的なアプローチで
現場負担の軽減と質の向上を図る

トヨタの改善方式をベースにした 介護現場のムダ・ムラ・ムリ 取り



＜介護現場の改善のポイント＞

1. 介護現場の業務改善の目的は、直接業務や間接業務に潜むムダやムラを徹底的に削減し、真に必要な直接介護の時間を確保すること
2. 今回の改善では、直接業務で全体の19%(直接業務の33%) 間接業務で全体の14%(間接業務の33%)、計33%を削減
3. さらに配置人員削減には、直接業務が集中するヤマ(＝ムリな介護)を崩して、平準化することがポイント(次ページ)

具体的取り組み事例

1. 標準化(ムラ取り)



■事例1:食事準備にかかる時間

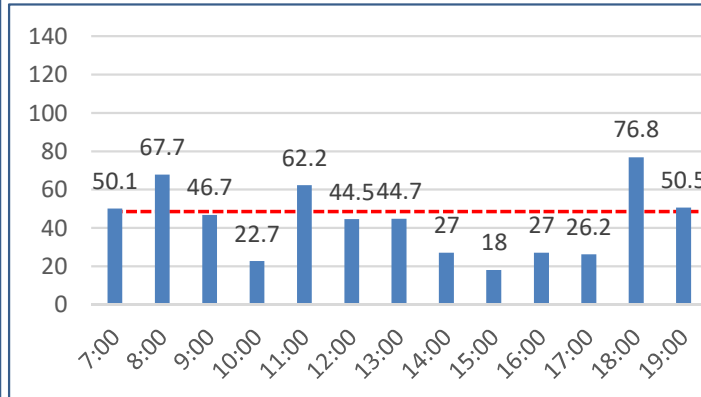
介護のマニュアルはあるが、準備などの間接業務についての詳細手順はなく、ビデオ測定解析をしてみると、人によるばらつきが大きかった。

介護現場の約4割は間接業務であるため必ず削減につながる。特に頻度が高く時間も大きい食事と入浴の準備・片付け業務の標準化は時間短縮効果が大きい

1回の食事にかかわる準備
・ベテラン職員で16分
・新人職員で40分
24分もの差があった

一番早い職員の手順を基準にマニュアル化し共有。
平均14分の時間短縮。施設全体では
月252時間(職員1.5名分)の削減

2. 平準化(ムリ取り)



■事例2:ユニット内固定業務の時間

必ずやらなくてはならない固定業務が多い時間帯に、急変などのプラスアルファ業務が重なることが、介護現場の「忙しい・大変」感につながっている。

ユニットケアでは単位時間あたりの業務は隙間(ゆとり)も多いため、業務の組み替え効果が高い

食事など固定の業務が集中する時間帯に、1時間当たり60分を超える業務量があるため、職員を2名配置必要

業務の順番を前後にずらすことで、全時間帯で1時間あたり60分未満の業務量に平準化。
1名配置での業務を可能にした

3. 簡素化(ムダ取り)

事例3:過剰な記録の廃止

- ・記録の見直し
- ・重複記録は、廃止
- ・実地指導で求められず、かつ品質に影響しないものは、削減
- ・47種類 ⇒ 34種類(28%減)
- ・120床で、
月279時間減(職員1.7人分)
- ・77%の職員が、「記録負担が減った」と実感(職員アンケート結果)

事例4:過剰な業務の廃止

- ・全「間接業務」168項目を、下記5視点でチェック
- ①ケア・生活の質
- ②衛生面
- ③安全面
- ④効率化の4項目の低下につながるか否か
- ⑤実地指導で求められているか否か
- どの項目にも当てはまらない7項目について、業務の廃止・縮小をした
- ・120床で、
月288時間(職員1.7人分)の削減

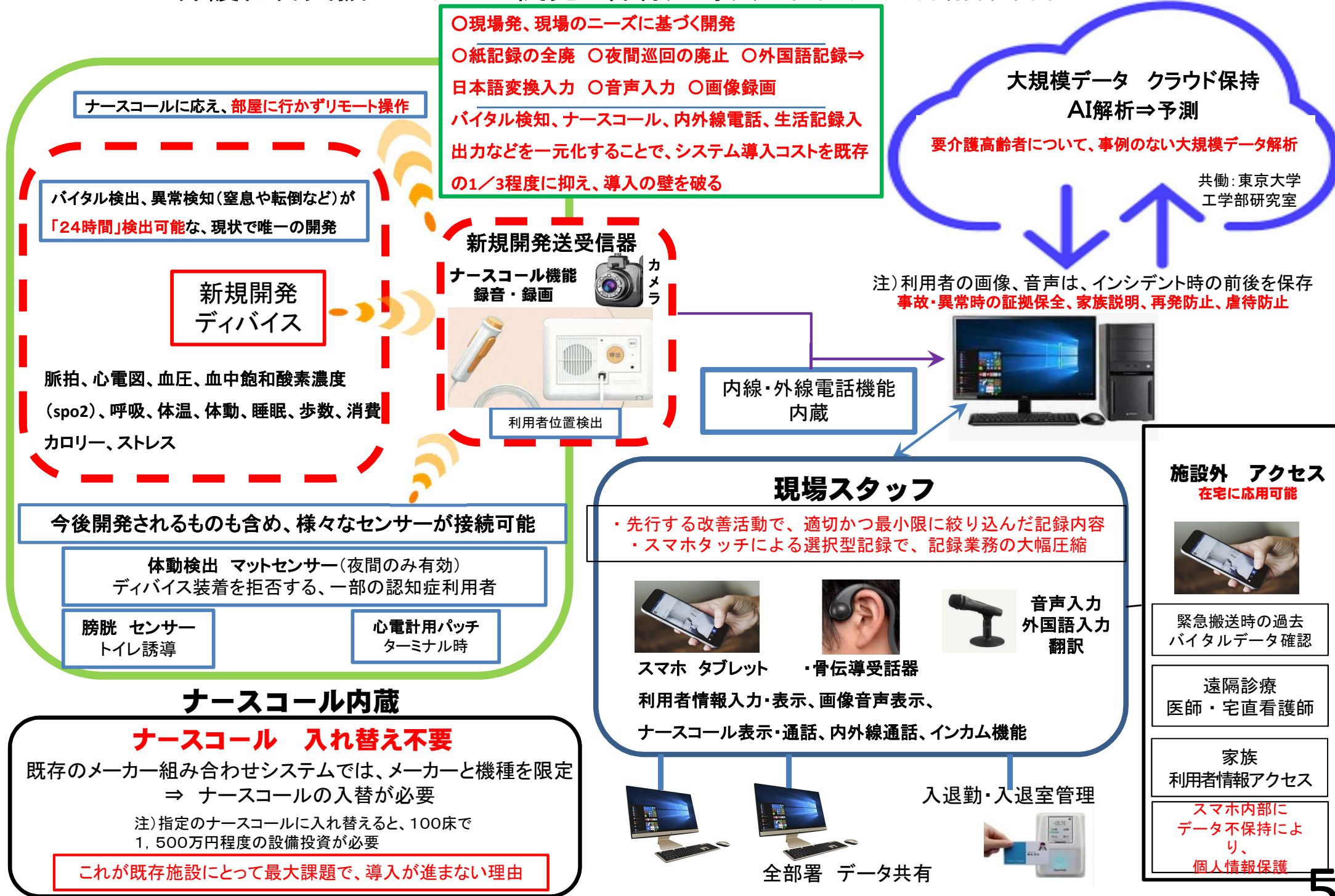
事例5:過剰な業務をまとめる

- ・入浴、食事、散歩など、個別の希望に過剰に応じるサービスから、合理的な作業や人員配置へ変更
- ・入浴のための職員配置と時間枠を決め、手順をマニュアル化
- ・120床で、
月160時間(職員1人分)の削減

事例6:過剰な品質の簡素化

- ・希望者以外はショートステイのお便利廃止(廃止後、ご家族からの苦情ゼロ)
- ・口腔ケアコップを使い捨て紙コップへ変更(消毒が不要に)
- ・リネンをボックスシートへ変更(リネン交換の時短)
- ・リピーターの受入簡素化(ご家族の負担も削減)
- ・等々の簡素化で、120床で、
月231時間(職員1.4人分)の削減

介護総合支援システムの開発 若竹大寿会 本年8月より現場評価開始



② 音声入力による介護記録の作成支援 ポータブル翻訳機を活用したコミュニケーションと 音声入力による介護記録の作成支援

介護記録の作成は
とっても大変...



ポータブル翻訳機で
音声入力



音声内容を
テキスト変換



介護記録に反映



利用者と接する
時間の増加 ↗

検証
ポイント

- ・介護の用語が正しく翻訳されているか
- ・外国人スタッフと正確なコミュニケーションが図れるか
- ・記録作成の手間が削減できるか
- ・削減された時間を有効に活用できるか

想定される
メリット

○外国人はもとより、日本人も介護記録作成の手間が省ける。
○介護だけでなく、医療、福祉の分野でも活用できる。

③ eラーニングを用いた介護の知識、技能、 介護の日本語、等の支援

ベトナム語版へ翻訳したeラーニングシステムやコンテンツを用いて、日本の介護現場で働くための基本的な介護知識及び技能の習得や、介護の日本語学習等の支援を行います



学研の教育プログラムを提供



学研のeラーニング
(ベトナム語版の提供)

④ 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)

2018年に横浜市内の介護事業所で働く「等身大」の若者に
スポットを当てたPR動画を作成しました！！

- 介護の仕事は「キツイ」などのマイナスイメージもありますが、介護という仕事のやりがいや魅力など、実際に介護現場で働く若者たちが、それぞれの「想い」を伝えます。



朝倉さん
(元ホスト)



ダイジェスト版(1分)

<https://youtu.be/OGLexdTx8>

「今、違うステージで輝く」

ホストから転職した朝倉さんは、正社員になって1年半でグループホームのホーム長(管理職)に抜擢されました！

朝倉さんの介護にかかる想いとは...



平田さん
(高校生)



ダイジェスト版(1分)

<https://youtu.be/svWdsOkic8>

「でも、今は違う夢がある」

小さい頃に漫画家を夢見た現役女子高生の平田さんは、卒業後の就職先に介護施設を選択！

平田さんの介護にかかる想いとは...



谷田さん
(子育て中)



ダイジェスト版(1分10秒)

<https://youtu.be/jcAjd-6iCjA>

「仕事も人生も子育ても楽しく！」

シングルマザーの谷田さんは、子育てしながら介護福祉士の資格取得を目指します！

谷田さんの介護にかかる想いとは...

2019年は外国人版イメージアップビデオを作成します。(ベトナム、インドネシア、中国等)

参考資料

介護に従事する外国人の受入れ

留学生
【20人】

インターン
【10人】

技能実習生
【29人】

特定技能
【0人】

EPA（経済連携協定）
【212人】

制度
趣旨

専門的・技術的分野の
外国人の受入れ

学業の一環として
施設で行う実習活動

本国への技能移転

就労目的での
即戦力人材の受入れ

二国間の経済連携の強化

【 】内は
在留資格

日本語レベル：N4

日本語レベル：N4

日本語レベル：N4

日本語レベル：N4

日本語レベル：N3～5※
※国によって異なる

受
入
れ
の
流
れ

【留学】

【介護】

外国人留学生
として

日本語レベル
：N2

介護福祉士養成施設
（2年以上）

国家試験を受験※

介護福祉士資格取得

介護福祉士として
業務従事

【特定活動】

インターン
として入国

介護施設等で実習
（1年未満）

帰国

【技能実習】

介護施設等で実習
（最大5年間）

受検（入国1年後）

受検（入国3年後）

受検（入国5年後）

帰国

【特定技能】

技能水準・日本語能力水
準を試験等で確認

介護職員として業務に
従事（最大5年間）

帰国

【特定活動（EPA）】

介護福祉士候補者
として入国

介護施設で就労・研修

4年目に介護福祉士
国家試験を受験

介護福祉士資格取得

介護福祉士として
業務従事

※令和3年度までの卒業生は免除

家族（配偶者・子）の帯同が可能
在留期間更新の回数制限なし

本国での技能等の活用

家族（配偶者・子）の帯同が可能
在留期間更新の回数制限なし

訪日前日本語等研修事業【新規】・外国人と受入施設等のマッチング支援事業（技能実習生は除く）【新規】

住居借上支援事業

日本語学校学費支援
介護福祉士専門学校学費補助【新規】

日常生活等に対する相談支援事業

介護に役立つ日本語研修事業・介護福祉士国家試験対策事業

横浜市の支援事業

第7期横浜市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画

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。

施策1. 新たな介護人材の確保

- 訪日前日本語等研修事業
- 外国人と受入施設等のマッチング支援事業
- 住居借上支援事業
- 外国人留学生受入支援事業
- 介護福祉士専門学校学費補助事業
- 訪問介護等資格取得支援事業
- 介護施設就職相談会事業
- 介護人材就業セミナー等支援事業
- 高校生向け介護職への就職準備支援事業
- 介護職イメージアップ啓発事業

施策2. 介護人材の定着支援

- 介護に役立つ日本語等研修事業
- EPA介護福祉士候補生支援事業
- 中高齢者雇用を伴う介護ロボット等導入支援事業

施策3. 専門性の向上

- 認知症対応ユマニチュード研修
- 質の向上セミナー
- 経営者向研修

必要とされる介護人材について

- 厚生労働省が、取りまとめた、「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）」における「都道府県別の必要数」によると、神奈川県では、2025年に約21,000人の介護職員が不足すると見込まれています。
- これを横浜市に当てはめると、市内の介護事業者数は県内の約4割を占めていることから、2025年には約8,500人の介護職員が不足すると予測しています。

訪日前日本語等研修事業

新規

【目的】

○海外からの円滑な介護人材の受入れを目的に、介護に関するすべての在留資格に対応できるよう、必要な日本語レベルや知識を習得するため、入国前に現地にて研修を行います。

【事業の内容】

○本市が覚書を締結したベトナムの各都市において、対面およびEラーニングシステム等を用いて研修を行います。

【研修内容等】

	目 標
日本語研修（N 4 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（N 4 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

新規

【目的】

- 海外からの円滑な介護人材の受入れを目的に、本市で介護の仕事を希望する外国人に対して、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行います。

【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、本市で介護の仕事を希望する人材の掘り起こしを行います。

（取組の例）

- ・介護福祉士養成施設や会施設等に関する情報提供
- ・本市の支援策に関する情報提供
- ・候補者リストの作成

- 本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行います。

（取組の例）

- ・受入候補者と受入施設等に対する相互の情報提供（コーディネート）
- ・現地又はスカイプ等により行う面接の支援
- ・入国手続きに関する支援

新たな介護人材の確保

住居借上支援事業

【目的】

- 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ることで、新たな介護人材を確保します。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します。

※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 など

【事業の内容】

- 介護施設を運営する法人が、新たに介護職員を雇用したうえで、U R等の団地を活用して、その職員の住居を借上げた場合、本市が家賃の1/2（上限3万円）を助成します。（最長5年間）

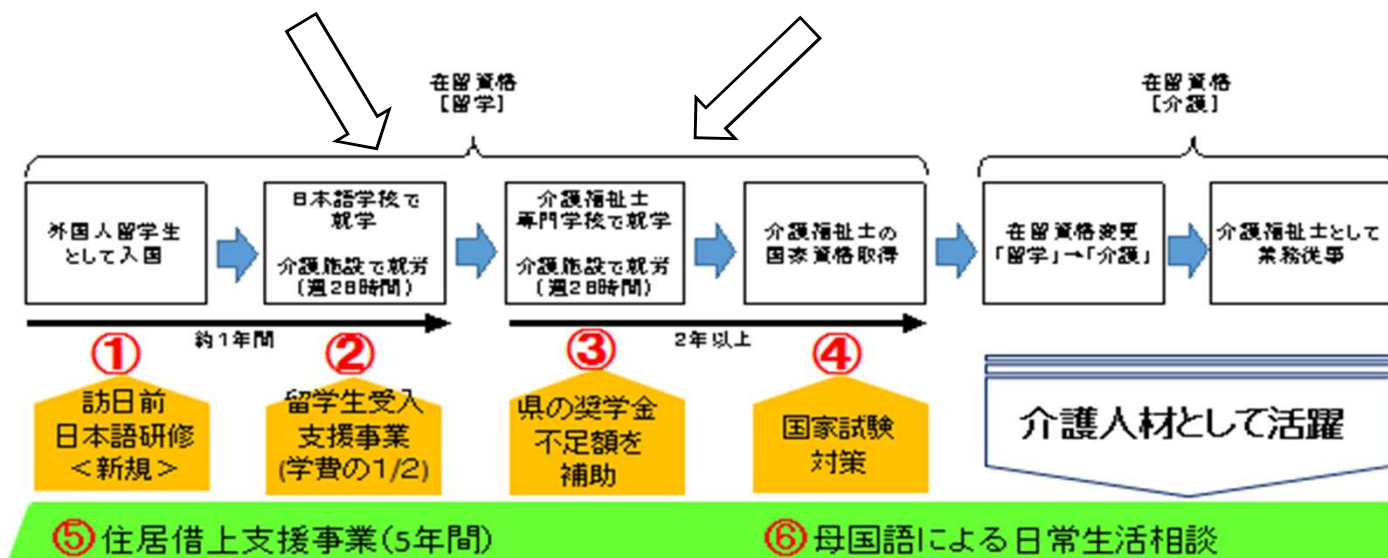
対 象 者	市内の特別養護老人ホームや介護老人保健施設で新たに介護職員を雇用する法人
対 象 物 件	市内のU Rや神奈川県住宅供給公社、横浜市住宅供給公社の団地（全139団地）
補 助 額	介護職員の宿舎として団地を借上げた際に、家賃の1/2（上限3万円）を補助
期 間	最長で5年（継続勤務の場合のみ）
補 助 要 件	居住する介護職員が地域行事などの活動に参加すること

新たな介護人材の確保

外国人留学生受入支援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補助します。
- 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、不足する金額を助成します。

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け入れ、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、市が学費の1/2（35万円）を補助します。（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介護事業者が、介護福祉士専門学校に通っている留学生等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、学費の一部（上限20万円）を助成します。 ※留学生等・・・海外から介護福祉士を目指して来日する留学生及び日本人の学生



訪問介護等資格取得支援事業

新規

【目的】

- 高齢者の在宅生活を支えるホームヘルパーの人材不足は深刻な状況となっており、今まで以上の対策が必要です。
- ホームヘルパー等を目指す市民を対象に、介護職員初任者研修課程又は生活援助従事者研修課程の受講を支援し、横浜市内の介護事業所における訪問介護員等の増加を図ります。

【事業の内容】

- 介護未経験者をホームヘルパーとして確保するため、介護職員初任者研修課程、生活援助従事者研修課程を修了したのち、市内の訪問系介護事業所に一定期間就業した市民に対して、資格取得に要した受講料を助成します。

【助成金額等】

	介護職員初任者研修	生活援助従事者研修
助成額	7万円（上限）	3万円（上限）
助成人数	500人	100人

新たな介護人材の確保

介護施設就職相談会事業

○福祉人材の就業支援として、市民向けに福祉施設就職相談会や定着に向けた研修を実施します。

介護人材就業セミナー等支援事業

○介護人材の確保を目的として、市内で就業セミナー等を実施する団体へ補助金を交付します。

高校生向け介護職への就職準備支援事業

○市内にあるクリエイティブスクール※の生徒を対象に、介護施設等でのアルバイトを通じて、介護職のやりがいや魅力を伝えるとともに、卒業後の就職支援として、在学中に資格が取得できるよう支援します。

※不登校や学力不振など、小・中学校時代に持っている力を十分に発揮できなかった生徒に対してきめ細かな指導を行い、基礎学力を身につけさせます。そのうえで、キャリア教育なども推進し、卒業後には、自らの能力を活かしながら社会で生き抜く力を身に付けた人材の育成を目指しています。（神奈川県内に5校、横浜市内に2校）

介護職イメージアップ啓発事業

○介護の仕事と魅力を紹介した啓発パンフレットを市内の中学校や高校に配布し、学校と連携して介護職員等による講義などを通じて介護の仕事の魅力をアピールします。

介護人材の定着支援

介護に役立つ日本語等研修事業

○ E P A などにに基づき来日した外国人介護人材や市内で就労中の外国籍市民等を対象に、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します。

E P A 介護福祉士候補生支援事業

○経済連携協定に基づき来日した、介護福祉士候補生の介護福祉士国家試験合格に向け、直前期対策研修を実施します。

中高齢者雇用を伴う介護ロボット等導入支援事業

○中高齢者の介護業界への就業を促進して人材不足への対応と、ロボット導入により職員の負担を軽減して定着支援につなげるために、中高齢者雇用を条件に介護ロボット（センサーによる見守り機器、排泄予知機器）等の導入費用の一部を支援します。

事業の概要	一定数の高齢者雇用に取り組む法人に、介護ロボット等福祉機器の導入費用の一部を補助
対象	特別養護老人ホーム及び介護老人保健施設
補助対象	見守りセンサー、排泄予知機器、介護業務支援（インカム等）
補助額	上限100万円の9/10を補助
補助要件	40歳以上の中高齢者を一定数（3名以上）雇用すること

認知症対応ユマニチュード研修

新規

- 認知症の理解を深め、よくあるケアのシーンの実践を通じて、日常のケアの中で、ユマニチュード※の哲学に基づいた基本技術を学ぶ研修を実施します。

※ユマニチュード・・・認知症の方に対するケア技術で、言葉や身振り、目線などを用いた包括的なコミュニケーション技法

(市民向け)

ユマニチュードに基づいたケア技法の紹介と実践を取り入れた講演会を開催

(介護職員向け)

介護施設等の職員に広くユマニチュードの技法を学ぶ機会として、講演会方式の研修を実施

質の向上セミナー

- 地域密着型サービス事業所の指定の機会を捉えて、責任者（管理者など）を対象に介護職員の定着支援に向けたキャリアパスの構築や職場環境改善にかかる講義などを実施します。
- 介護職員を対象に、人材育成とスキルアップを目的にしたセミナーを開催し、グループワークも取り入れて、介護職員同士の交流機会を設け、離職防止を図ります。

経営者向け研修

- 市内高齢者施設の責任者（管理者など）を対象に、人材育成のあり方など、資質の向上に繋がる研修を実施します。