

# 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
◆ 市内法人の取組事例について		
① 業務の「標準化」「簡素化」「平準化」	…	2
② ICTを活用したシステム導入	…	8
③ 携帯翻訳機による外国人介護職員のコミュニケーション支援	…	13
④ 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	…	20
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)	…	30
◆ 参考資料（横浜市の海外からの介護人材確保の取組）	…	31

令和2年3月5日  
横浜市健康福祉局  
担当理事（高齢健康福祉部長）  
松本 均

# 横浜市の取組概要

## 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、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

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

	団体名
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

取組内容	担当	役割	横浜市介護業務支援会議構成員	
	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	横浜市介護業務支援会議構成員	
	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	効果測定の実施・集計を実施		
③携帯翻訳機による外国人介護職員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		
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)	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	出演者の選出、撮影許可	
	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		
	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		

# ① 業務の「標準化」「簡素化」「平準化」の取組⇒2.5:1の職員配置を実現

対象施設

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

## 標準化

時間のかかる間接業務について、マニュアル化による時間短縮

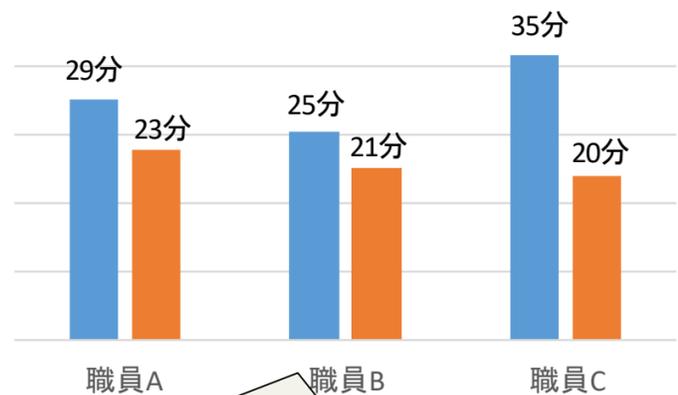
業務のビデオ撮影

動画分析

手順の再構築・マニュアル化

検証・実践

食事準備（青が事前、赤が事後）



要領のよい職員も短縮

## 簡素化

非効率な業務を洗い出し、ムリ、ムラ、ムダの削減

間接業務一覧表の配布

職員による改善提案の記入

改善提案の回収・一覧化

決定権限者による会議で決定

必要な道具の準備と実践

39時間／月・チームの削減

(注)チームは2ユニット担当

## 平準化

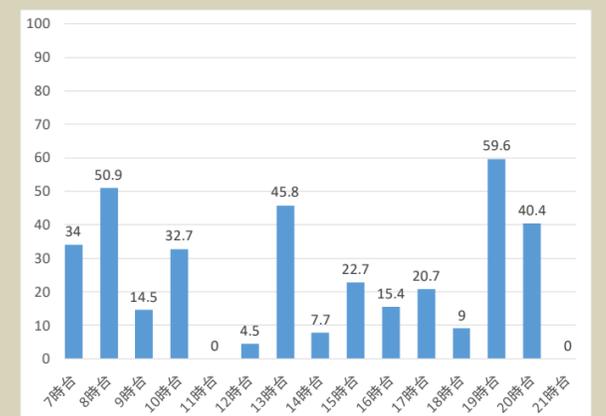
ユニット全体での利用者のケア計画表の見直し

利用者ごとのケア計画表の収集

職員1人当たりの1時間の業務時間を合計

業務が集中する時間帯の業務を調整し、ケア計画表を見直し

職員配置の変更と業務の円滑な実施の確認



# ① 業務の「標準化」「簡素化」「平準化」の取組の成果

## 2.5:1の介護・看護職の人員配置を実現

- 今回のパイロット事業では、対象としたユニットでは2.5:1を実現し、余裕の出た人材は他の業務に従事した。全体で職員数は変更していない。
- 改善前はほとんど余裕がなかったが、改善により余裕時間が生まれた。
- 今後、取組が定着した段階で、2.5:1を実施することは可能。

## 余裕時間の有効利用

- 利用者との会話等の増加
- 新人職員へのアドバイスや研修等の実施

## 業務改善意識の醸成

- 業務改善活動を通じて、日々の業務の中で継続的な改善を実施する意識が醸成された。

# ①-1 標準化の実施手順

食事準備等の間接業務をビデオ撮影し、動作単位に分解・分析し、改善提案票で手順の再構築を行った。分析結果に基づき、当該業務のマニュアルを作成し、定着化を行った。

作業No.	大項目	作業手順	開始			終了			かかった時間 秒	E 取り除く	C 統合する	R 取り替える	S 簡素化	備考
			時	分	秒	時	分	秒						
1	個人トレイを並べる	個人トレイをテーブルに並べる	0	0	4	0	0	29	25					
2		キッチンへ行き、黒いトレイをカウンターへ並べる	0	0	30	0	0	36	6					
3		カウンターの引き出しを開け、タオルを取り出す	0	0	37	0	0	39	2					
4		黒いトレイにタオルを敷く	0	0	40	0	0	43	3	○				
5		カウンターにある義歯ガードを取り、個人トレイに並べる	0	0	44	0	0	58	14					

## 動画分析票

- 食事準備と入浴後片付けの業務実施状況をビデオ撮影
- ビデオ動画を分析し、動作単位に分解
- 動作単位で、ECRS(※)に分類可能か検討  
(※)E(取り除く、トレイにタオルを敷くことを止めるなど)、C(統合する、おしぼりはかごに入れてから電子レンジで温めるなど)、R(取り替える、使い易いお茶のポットへの変更など)、S(簡素化、みそ汁を作る際、水の計量カップを大きくし一回で測るなど)

## 改善提案票

動画撮影日	2019年 8月 12日	ページ	ペー
撮影項目	食事準備	撮影	撮影
撮影対象スタッフ	▲▲ケアスタッフ		

作業NO	大項目	作業手順	E	C	R	S	改善の提案	グッドポイント
			取り除く	統合する	取り替える	簡素化		
1	トレイ準備	個人のトレイを並べる						
2	食器準備	義歯札を並べる						置き場所(カウンター)が明確でよかった
3		お茶碗を並べる				○	並べずにカウンターへ置いておいたらどうか？	
						○	コップをひっくりかえす必要の有無	

## 改善提案票による手順再構築

- 動作単位で削除、入れ替え等による効率的な業務手順を再構築
- 再構築後、さらにECRSの検討を実施し、必要ならば再々構築

## 間接業務マニュアル

- 再構築した手順でマニュアルを作成し、複数職員が実施して検証
- 全職員がマニュアルによるイメージトレーニングと実際の業務を繰り返し実施し、定着化

No.	大項目	手順	ポイント	写真
1	必要物品を準備する。	おぼんを並べる。		
2		義歯カードをおぼんに並べる。		
		おはし、スプーン、フォークをおぼんに並べる。		
		黒いおぼんの上にコップを並べる。	コップは上向きに置き、並べ終わったら上にタオルをかける	
		お茶碗、汁椀を黒いおぼんにのせ、重ねる。		

# ①-2 簡素化：間接業務一覧表による提案

- 職員がアイデアを出しやすいように、具体的な間接業務を洗い出した一覧表を配布
- 職員が非効率と思う業務や気づいた点についてECRSに基づいた改善提案を記入
- 職員からは間接業務に加え、血圧計の手首計への変更や非接触系の体温計への変更など、直接業務の改善提案もあった

## 職員による記入結果の例

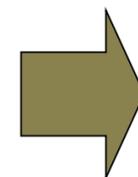
間接業務 E: 取り除く、C: つなげる、R: 組み替える、S: 簡素に										
		h. 移動・移乗	提案	j 食事	提案	k 入浴	提案	l 安全		
B 毎日発生頻度高	1			1 味噌の分量分け	S	1 入浴簿記入		1	1	医務
	2			2 味噌汁作り	S	2 入浴簿確認		2	2	吸引
	3			3 汁物温め直し	S	3 クシ、ヘアブラシの消毒		3	3	吸引
	4			4		4 洗身タオル等洗濯		4	4	
	5			5		5 洗身タオル等片づけ		5	5	
	6			6	手間なくできないか？	6 特浴準備(週2)		6	6	
	7			7		7 特浴清掃(週2)		7	7	
C 週必須	1	<del>スリダ洗濯</del>		1 リズム表印刷	S	1 <del>入浴介助用サングルの消毒</del>		1	1	歯科へ
	2			2		2 シャワーヘッドの消毒		2	2	
	3			3		3		3	3	
	4			4	コピー機を4Fに設置できないか？	4		4	4	
	5			5		5		5	5	
	6			6		6		6	6	
D 週随時	1	車イス点検	E	1 <del>胃ろう剤の管理</del>		1 入浴簿の更新		1	1	
	2	車イス空気入れ	E	2 <del>胃ろう剤の補充</del>		2		2	2	
	3			3		3		3	3	
	4			4		4		4	4	
	5	介助員さんをお願いできないか？		5		5		5	5	
	6			6		6		6	6	
E	1			1		1 バスマット洗濯	E	1	1	体重

間接業務一覧表は若竹大寿会の全施設対応の表であるため、わかたけ鶴見で実施していない業務を取り消し線で削除して配布

間接業務の改善提案は一覧表の余白に記入

# ①-2 簡素化:意見集約シートと削減時間の見積

- 意見集約シートに職員の改善提案を集約し、一覧表作成
- 短縮時間に業務の頻度を乗じて削減時間を見積
- 施設長、介護長、ユニットリーダー等、決定権者が参加する会議で、改善項目と対応策を決定
- 対応策を職員に周知し、必要となる用品・用具を準備して実施



改善時間の見積合計は約39時間/月

改善時間



意見集約シートの例(一部)

大項目	内容	課題	提案	決定事項	改善時間(秒)/1(回)		
					改善前	改善後	削減時間
移動・移乗	車イスの空気入れ	月1回の空気入れが行えていない	介助員さんへお願いできないか?	現段階で介助員スタッフの人数が少ないため難しい、今はフリーの職員で行う	120 秒	0 秒	120 秒
排泄	陰洗ボトル	使いたい時にどこにあるか分からない、探すのに時間がかかる	ご利用者様一人一人の物 置き場を決める	各居室、トイレへ設置	秒	秒	秒
	陰洗ボトル	使うときに各居室をまわって探している(2ユニット2, 3個しかない)	各居室保管又は 共有トイレへの保管で保管場所を決める		300 秒	0 秒	300 秒
	パット	使用時1回1回出すのに手間がかかる	パットを全部出したらどうか		衛生面で難しいので現状のままで対応	秒	秒
	食事準備	1人ずつ配膳は待たせてしまう	待っている方分はまとめてだしたらどうか	食事手順通り実施。待たせてしまう時間が長くなれば変更も検討	秒	秒	0 秒
食事	ご飯の量が足りなくなる	1人ずつの配膳は違う		炊飯量の見直しを行った	120 秒	0 秒	120 秒
	お茶っぱ	袋に毎回詰める手間	粉茶又ティーパックのものに変更できないか	まずは一人にお任せしないで、全スタッフが行う。コスト面も合わせて再検討	4 秒	4 秒	0 秒
	味噌汁	ユニットで作る手間、ケアとして成り立っていない		調理へ依頼	300 秒	0 秒	300 秒
	服薬方法検討	ダブルチェックの与薬は意味がない	一人で服薬介助できないか	医務が関わっているため、現状での変更は難しい	160 秒	160 秒	0 秒
入浴	髭剃り	脱衣所がない、持って行く手間が発生している	脱衣所に置いたらどうか	持って行くタイミングを共有	120 秒	0 秒	120 秒
	個浴、中間浴タオル	使用済みのタオルを特浴まで持って行く手間	特浴同様袋をおいたらどうか	中間浴室へ設置。個浴には置いていないが、中間浴室と繋がっているため問題ない	55 秒	0 秒	55 秒

# ①-3 平準化:ユニット単位でのケア計画表の見直しによる業務改善

利用者一人当たりの時間帯別の直接業務(付随する間接業務を含む)を積み上げ、職員一人当たりの時間を算出。利用者の生活リズムに影響が少ない範囲で、60分を超える時間帯の間接業務を他の時間帯に振り分け、全体としての業務の平準化を図った。

【ケア計画表】利用者1人に対する介護業務(例えば、移乗・排せつ・更衣・食事・服薬・口腔ケアなど)を1時間ごとに記載した表

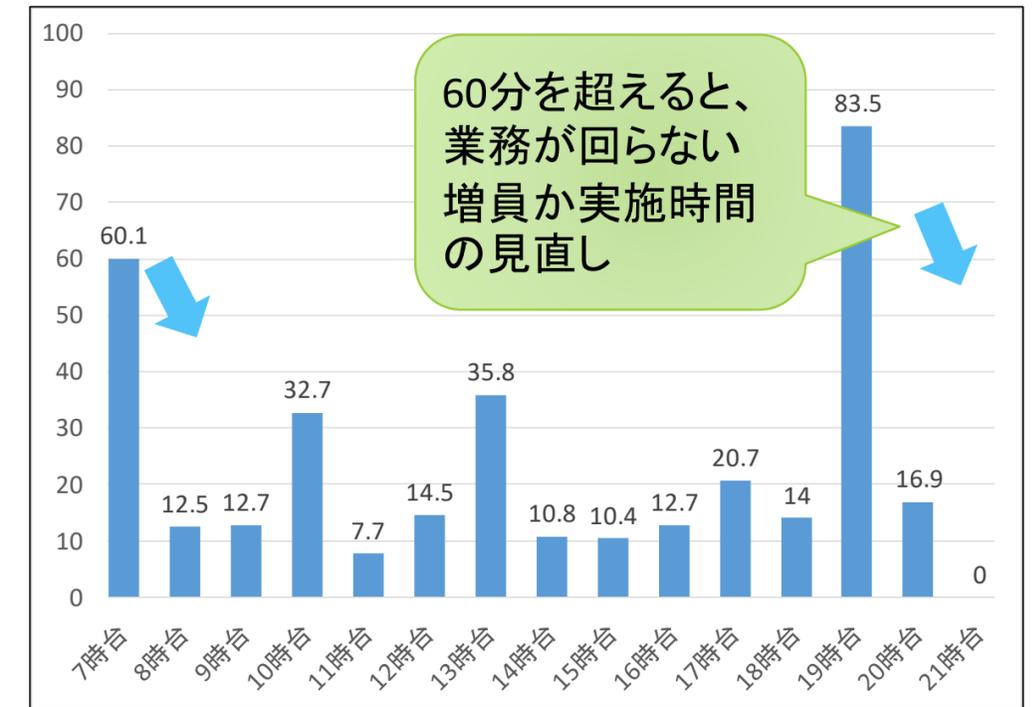
日勤	利用者								
	A		B		C		D		
7:00	移乗	更衣		更衣		移乗	更衣	整容	トイレ
7:30						トイレ			
8:00	食事			食事	服薬				食事
8:30						食事	服薬		トイレ
9:00	口腔					トイレ	移乗		
9:30									
10:00	排泄			排泄					
10:30									
11:00						トイレ	移乗		
11:30									
12:00	食事			食事					食事
12:30						食事	服薬		トイレ
13:00	移乗			移乗		トイレ			移乗



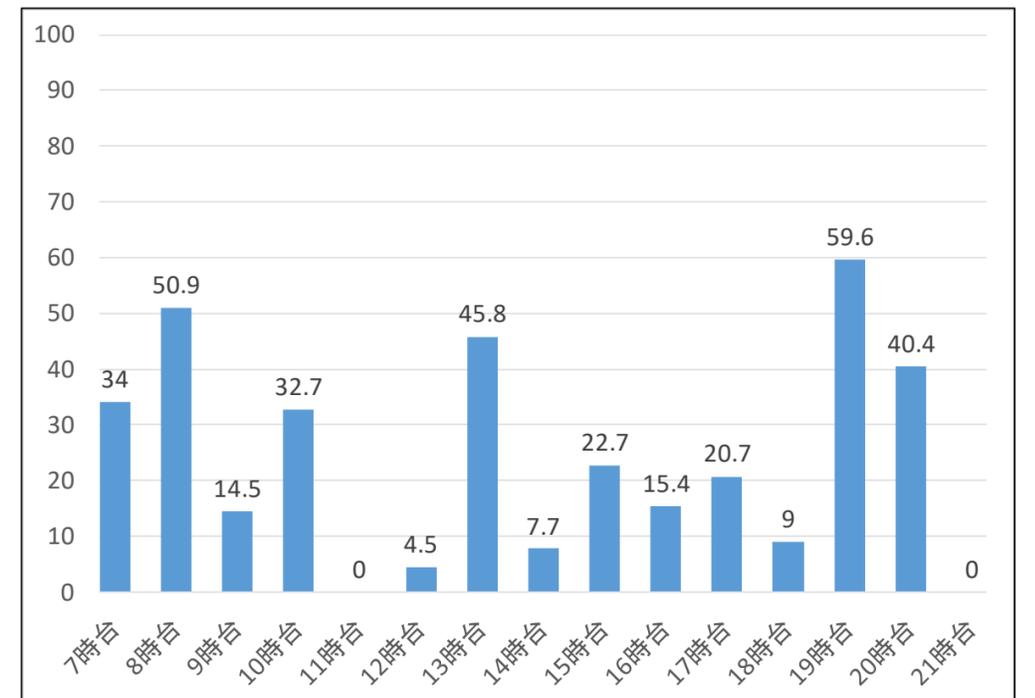
日勤	利用者								
	A		B		C		D		
7:00						トイレ	更衣		
7:30						トイレ			
8:00	食事	服薬		食事	服薬	移乗	更衣	整容	食事
8:30						食事			
9:00						食事	服薬		
9:30	排泄								
10:00						トイレ	移乗		トイレ
10:30				排泄					
11:00									
11:30									
12:00	食事			食事		食事			食事
12:30						食事	服薬		
13:00	排泄					トイレ			トイレ

改善前

【山積表】業務量を1時間ごとに積み上げて、職員1人当たりに換算



改善後



## ② ICTを活用したシステム導入(パイロット事業の実証範囲)

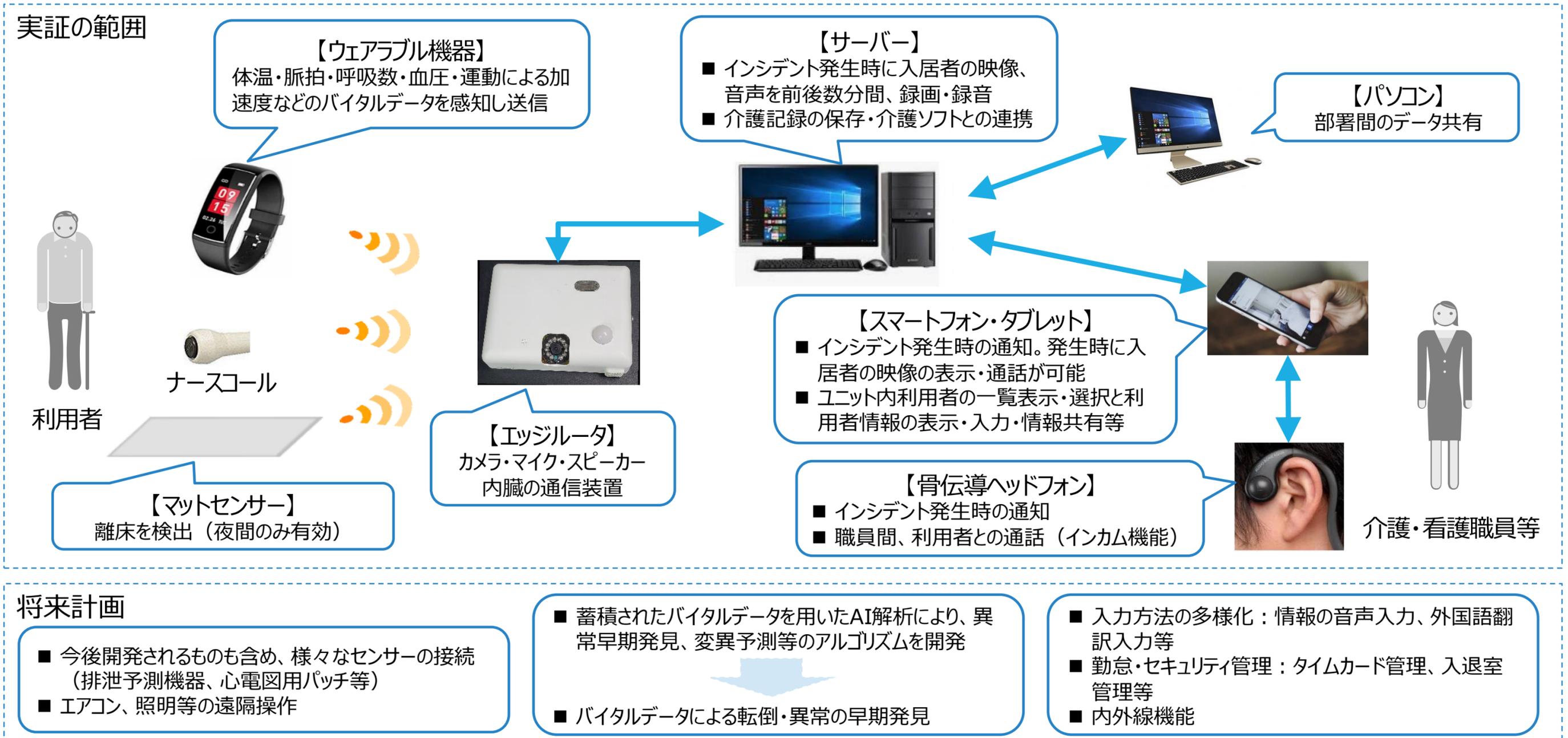
対象施設

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

目的

- 職員の業務負担の抜本的な改善
- 記録業務の徹底削減
- 夜間巡視の廃止
- バイタルデータ常時感知による安心の介護

### 介護総合支援システムの構成と機能概要



## ② 介護総合支援システムの効果

### 記録業務の徹底削減と情報共有の効果

記録作業はスマートフォンに一元化

- いつでもどこでも入力
- 選択式入力
- 申し送り事項は「重要」マークで作成し情報共有
- 状況写真の貼り付け

- 介助や作業の隙間時間で入力
- PC入力と紙の記録場所の分散が解消

- 申し送り事項を「重要」マークで一覧表示
- 入居者の状況を写真により一目で確認

29分／人日(24%)の記録作成時間削減

36分／日(82%)の申し送り時間削減

### 異常検知時の記録取得と状況確認による事故防止効果

インシデントの発生  
(実証時は、ナースコール、マットセンサーによる異常検知)

前後数分間の録画・録音

職員スマートフォン・骨伝導ヘッドフォンへの通知

複数の異常検知と対応状況をユニット単位で一覧表示

- 現場検証の時間短縮
- 入居者、家族への説明に利用

検知時のみ、リアルタイム映像での確認、通話が可能に

優先度判断に基づく訪室と対応が可能

- リスクが高いと想定される状況での職員の精神的負担感の軽減
- 利用者の睡眠の妨げとなる訪室の大幅な減少

### バイタルデータの利用

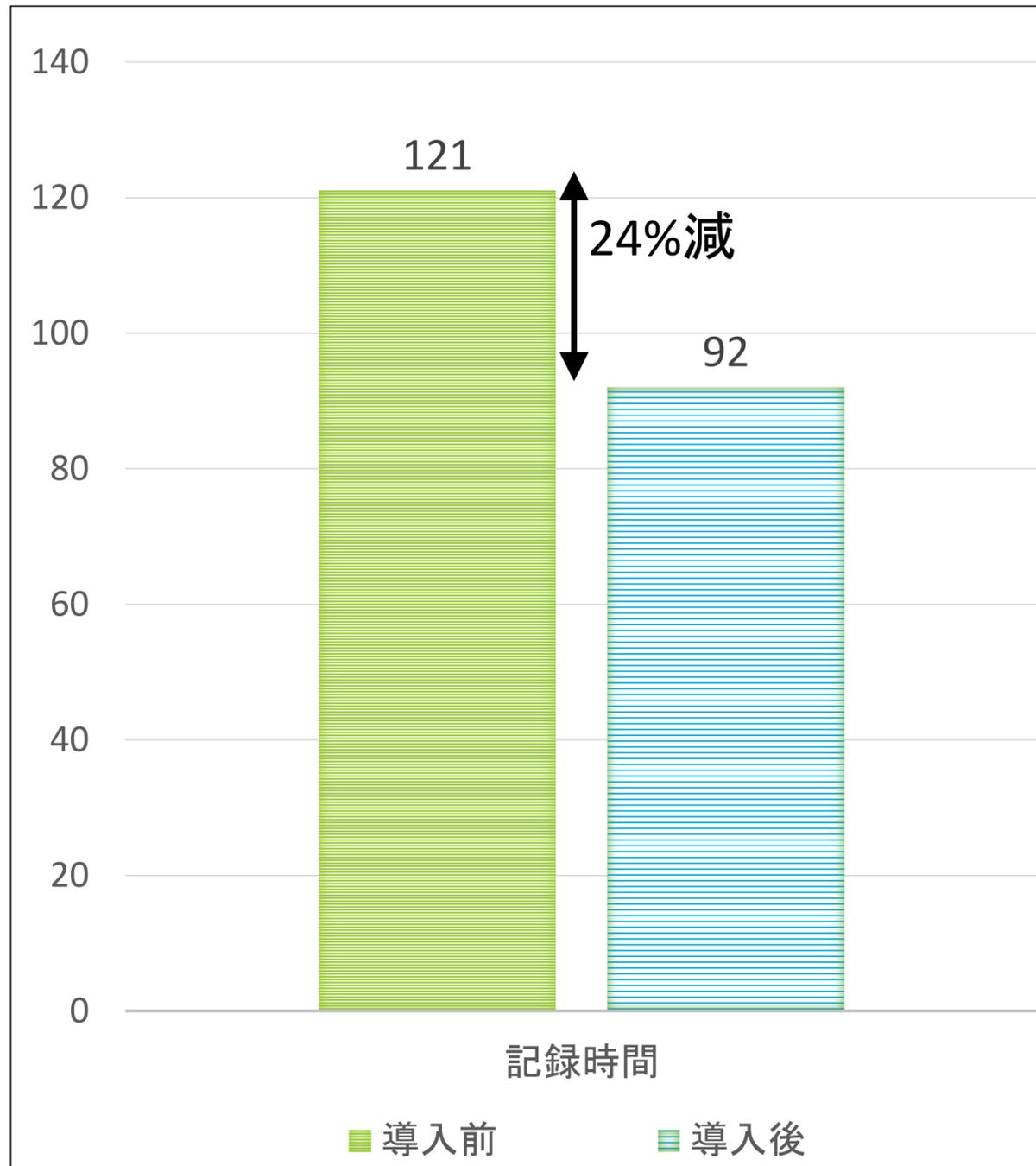
バイタルデータ常時感知

サーバに記録

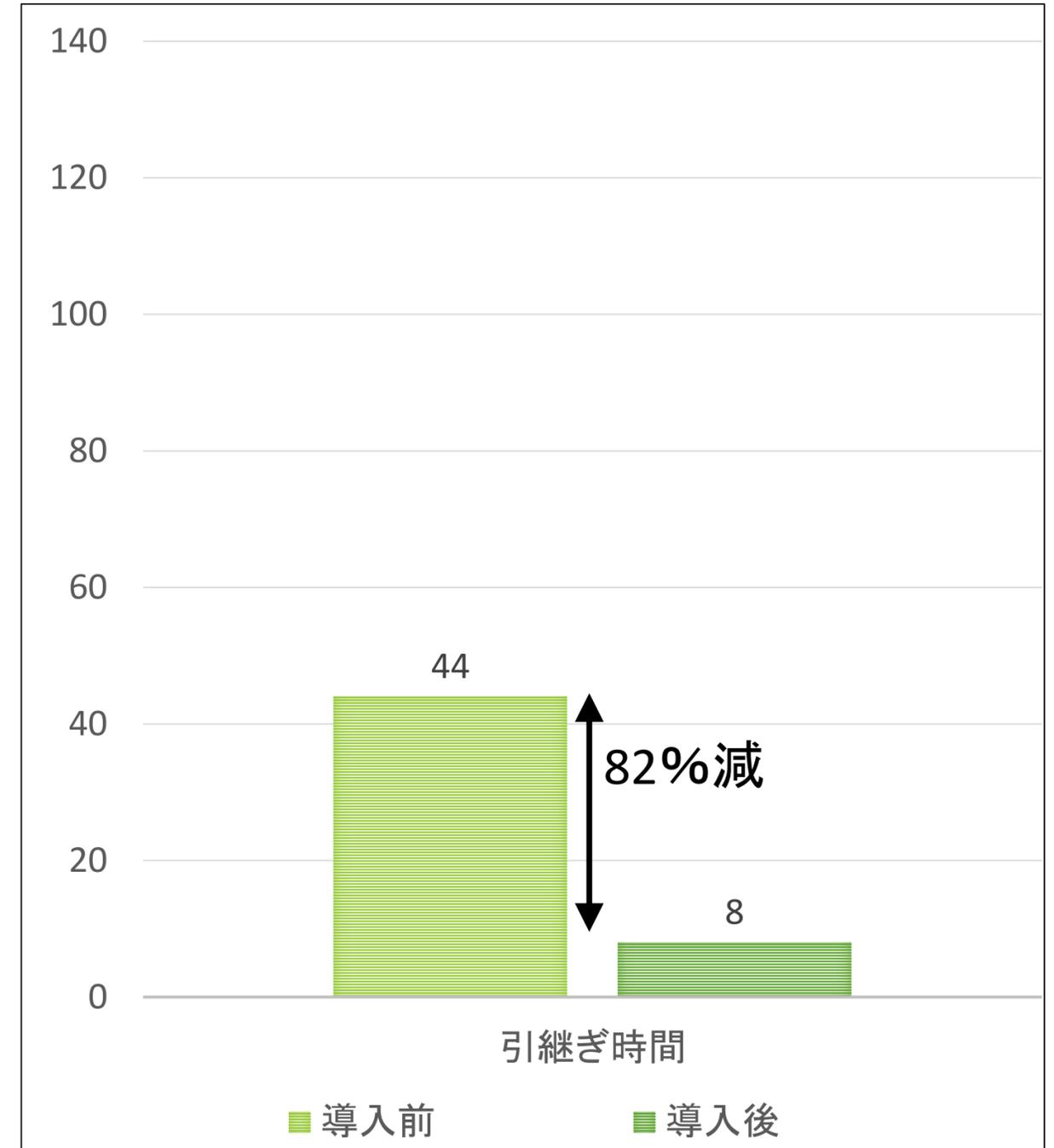
職員が参照して状態を確認

## ② 介護総合支援システムの記録時間作成への効果

1日当たりの記録時間合計



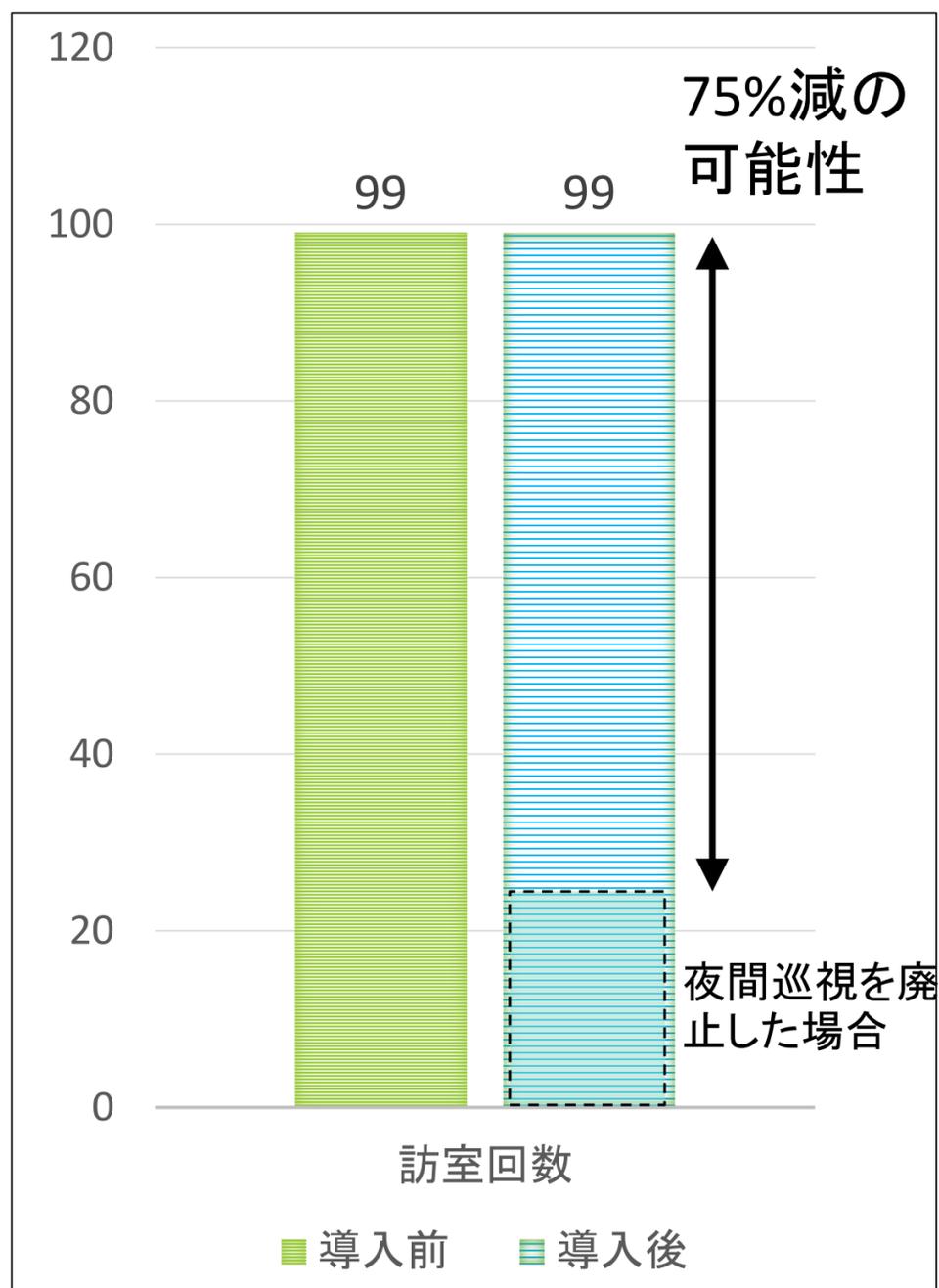
1日当たりの申し送り時間合計



業務改善で絞り込みを行った記録に対して、システム導入による選択式記録への変更で、さらに24%の時間削減

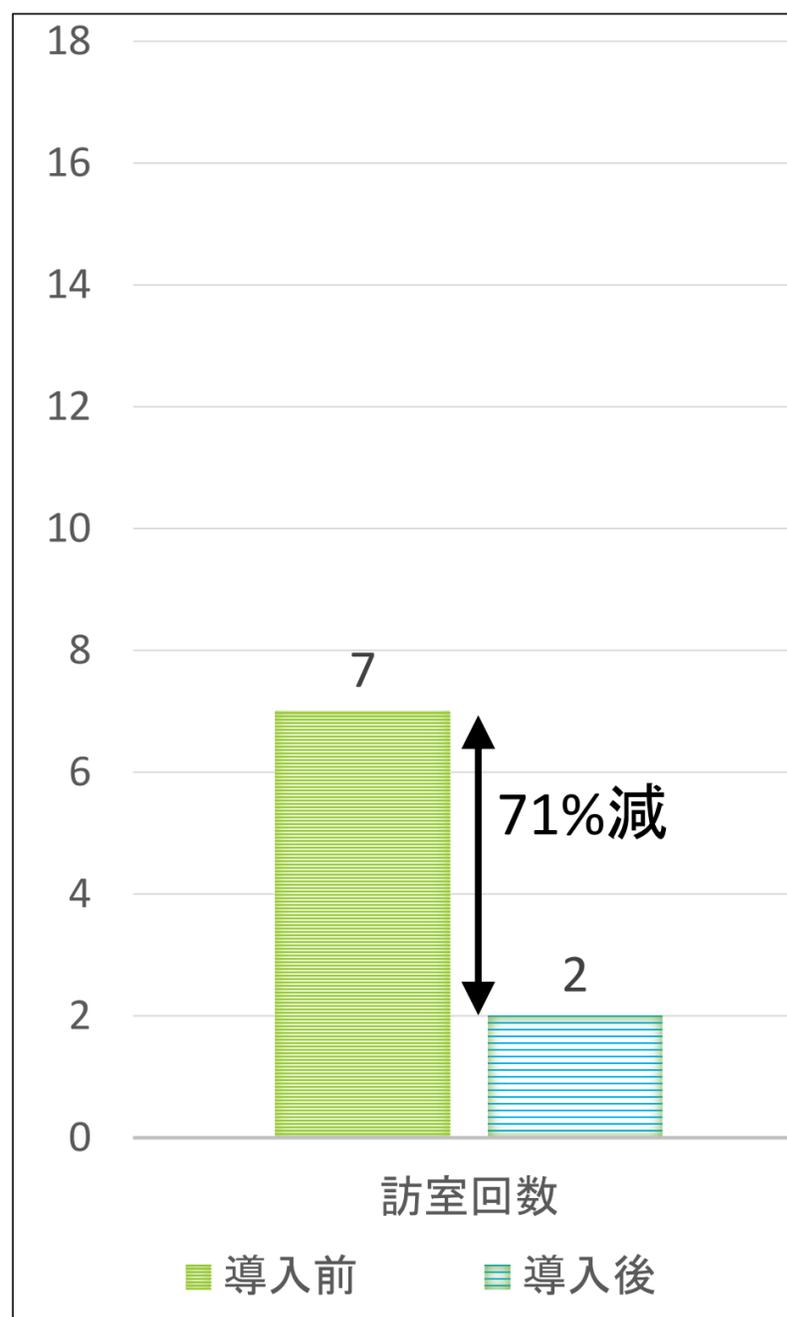
## ② 介護総合支援システムの訪室回数への効果

### 夜勤の訪室数



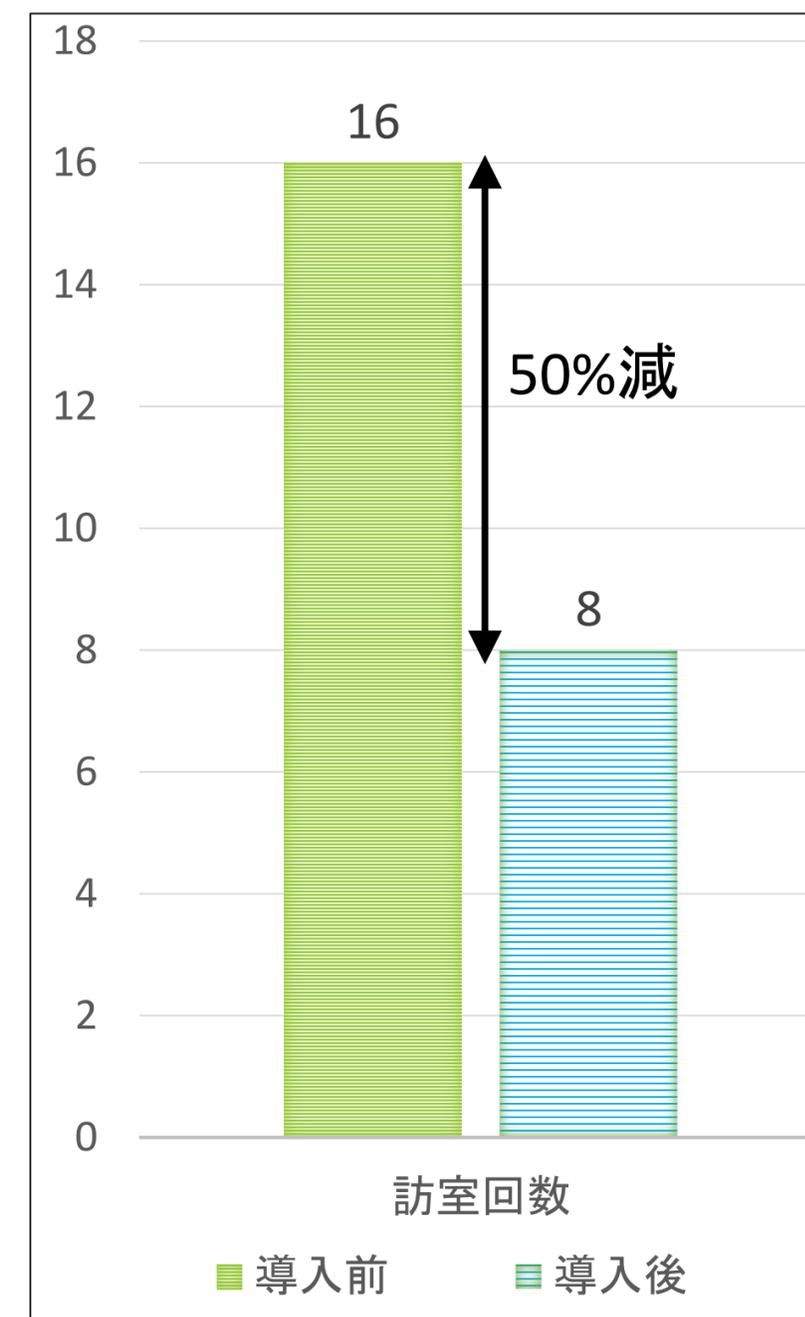
- パイロット事業では夜間巡視は廃止していないため、訪室回数は変化なし
- システムの記録より、介護業務が発生しない訪室が75%あるので、夜間巡視廃止の効果は75%減と推定される

### ナースコール訪室



スマホ画面を見ながら利用者と会話をする事で、71%の用件が終了

### センサー検知訪室



マットセンサーによる離床検知時に、画面確認により訪室しなくて済むケースが50%(誤報知)

## ② 介護総合支援システムに対する職員の声

### 記録関係

- パソコンやデスクに戻らなくても、直ぐにその場で記録ができる。
- 選択式の記録なので文章を考えないで済む上、画像記録だけで済ませられることが多い。
- 記録作業がここまで軽減できることに、驚きと喜び。

### 訪室・巡視

- 今までは、ナースコールやセンサー反応がある度に部屋に行っていたが、画像確認ができるので緊急度判断でき、ムダな訪室が減った。安心して介護業務ができる。
- 装置が安定すれば、巡視作業が大幅に減らせる実感。
- 利用者が施設のどこにいるか直ぐに判り、事故も未然に防げる。

### システム全般

- 一元化されたため、複数の端末を持ち歩かなくて済むようになった。
- 現場職員の要求仕様に基づいているので、使いやすい。

### ③ 携帯翻訳機による外国人介護職員のコミュニケーション支援

## 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 携帯翻訳機による外国人介護職員のコミュニケーション支援

対象施設

- 社会福祉法人たちばな会 特別養護老人ホーム 天王森の郷
- 社会福祉法人横浜白光会 特別養護老人ホーム 美立の杜
- 医療法人敬歯会 介護老人保健施設 けいあいの郷西谷
- 社会福祉法人奉優会 特別養護老人ホーム かわいの家
- 医療法人活人会 介護老人保健施設 都筑ハートフルステーション
- 社会福祉法人同塵会 特別養護老人ホーム いずみ芙蓉苑
- 医療法人寛栄会 新横浜介護老人保健施設 カメリア
- 株式会社ツクイ 介護付き有料老人ホーム ツクイ・サンシャイン保土ヶ谷

対象者

- インドネシア人 6名 (EPA)
- ベトナム人 8名 (インターン4名、EPA2名、技能実習2名)
- 中国人 4名 (留学生2名、EPA2名)

#### 準備

事前説明・ヒアリング

目標設定

介護記録作成支援

記録時間調査(ビデオ撮影)

記録文字数調査

コミュニケーション支援

日本人職員との会話

学習

#### 実証

ポケットークの配布

目標に合わせた実証

介護記録作成

業務時の会話

学習

様々な可能性に関する実証

日常生活

マニュアル翻訳

#### 事後評価

介護記録作成支援

記録時間調査(ビデオ撮影)

記録文字数調査

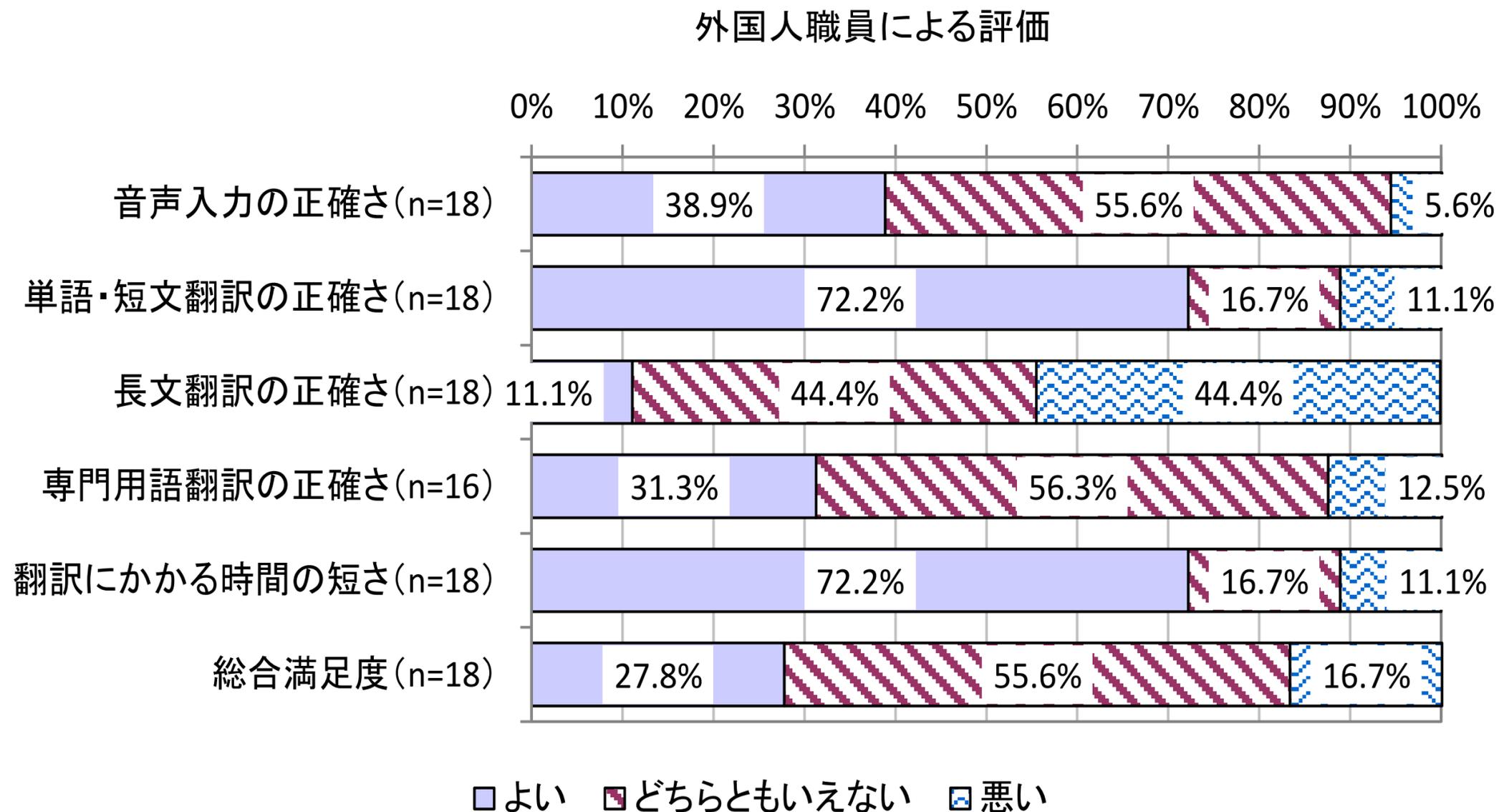
事後ヒアリング・アンケート

集計

### ③ 携帯翻訳機による外国人介護職員のコミュニケーション支援

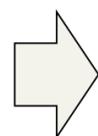
#### ● ポケットクの特徴

- 日本語の音声入力は正確、外国語の音声入力はゆっくりはっきり話す必要あり
- 単語・短文の翻訳は良好、長文は翻訳精度が落ちる
- 翻訳に掛かる時間は実用的



### ③ 携帯翻訳機による介護記録作成支援

- 外国人職員の記録作成時間と日本人職員の修正時間が対象
- 介護記録作成時にビデオ撮影
- 介護記録の文字数を取得



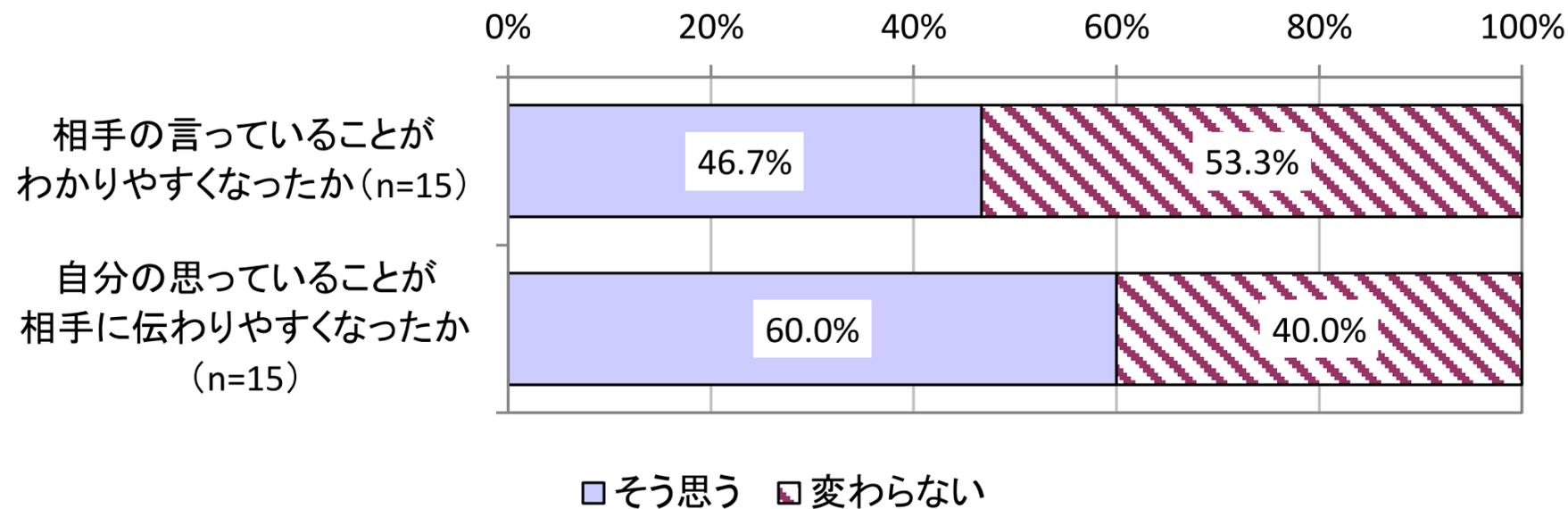
- 文字数当たりの記録時間・修正時間とも、増加のケースと減少のケースがあり、明確な効果は得られなかった
- 7、8、特にPCを用いて、翻訳結果をコピー＆ペーストで利用⇒直接、介護ソフトに取り込めば時間が短縮される可能性

		I 事前調査結果（ポケトーク未利用）						II 事後調査結果（ポケトーク利用）					
施設	実施者	文字数	外国人による作成時間(分)	日本人による修正時間(分)	作成時間(秒)/字	修正時間(秒)/字	実施者	文字数	外国人による作成時間(分)	日本人による修正時間(分)	作成時間(秒)/字	修正時間(秒)/字	
1	特別養護老人ホーム 美立の杜	Oさん (介護記録6件の平均)	175.0	12.5	5.0	4.7	2.0	Oさん (介護記録6件の平均)	128.3	12.5	1.3	5.8	0.6
2		Nさん (介護記録6件の平均)	63.3	25.0	5.8	22.0	5.5	Nさん (介護記録6件の平均)	56.7	12.5	8.3	13.2	8.8
3		Pさん (介護記録2件の平均)	100.0	10.5	4.5	6.2	4.5	Pさん (介護記録1件の値)	100.0	6.0	1.0	3.6	0.6
4		Mさん (介護記録6件の平均)	158.3	9.3	3.1	3.5	1.0	Mさん (介護記録4件の平均)	85.0	13.8	6.3	9.8	4.4
5	介護老人保健施設	Rさん (介護記録5件の平均)	29.0	4.4	0.3	10.5	0.6	Rさん (介護記録4件の平均)	32.5	10.8	1.4	21.3	3.1
6	けいあいの郷 西谷	Qさん (介護記録5件の平均)	27.8	3.2	0.6	7.8	1.1	Qさん (介護記録4件の平均)	31.00	8.0	7.5	11.9	10.0
7	特別養護老人ホーム かわいの家	Dさん (介護記録6件の平均)	40.2	2.8	0.8	4.1	1.1	Dさん (介護記録4件の平均)	21.5	1.0	—	3.1	—
8		Cさん (介護記録6件の平均)	36.0	1.6	0.3	2.8	0.5	Cさん (介護記録1件の値)	30.0	1.0	0.2	2.0	0.3
特		Zさん(日本人) (介護記録6件の平均)	34.8	1.2	—	2.1	—	Zさん(日本人) (介護記録6件の平均)	39.5	1.0	—	2.0	—

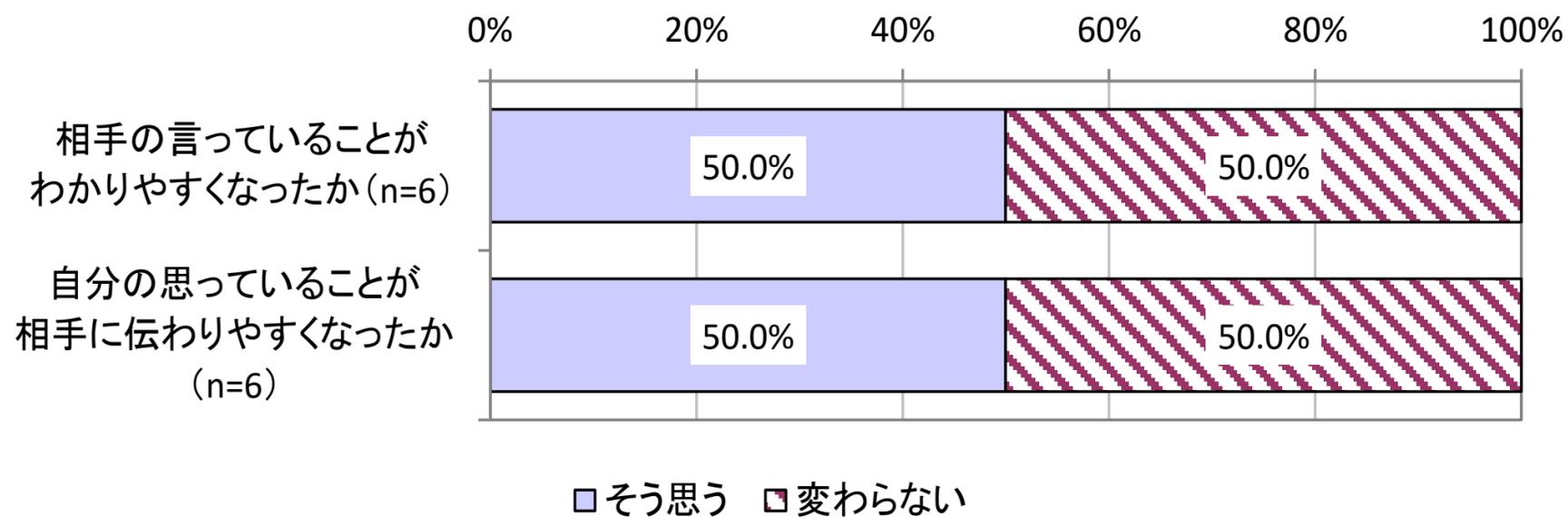
### ③ 携帯翻訳機によるコミュニケーション支援

#### ■ 外国人職員と日本人職員のコミュニケーション 介護現場でのコミュニケーションにも有効

外国人職員による評価



日本人職員による評価



#### 【外国人職員の意見】

- ポケットクにより会話の理解度が増した。
- 何かあった時に安心感があるため、常時ポケットに携行している。
- 指示が定型化されており、ほとんどが理解できるため、利用機会は限られる。

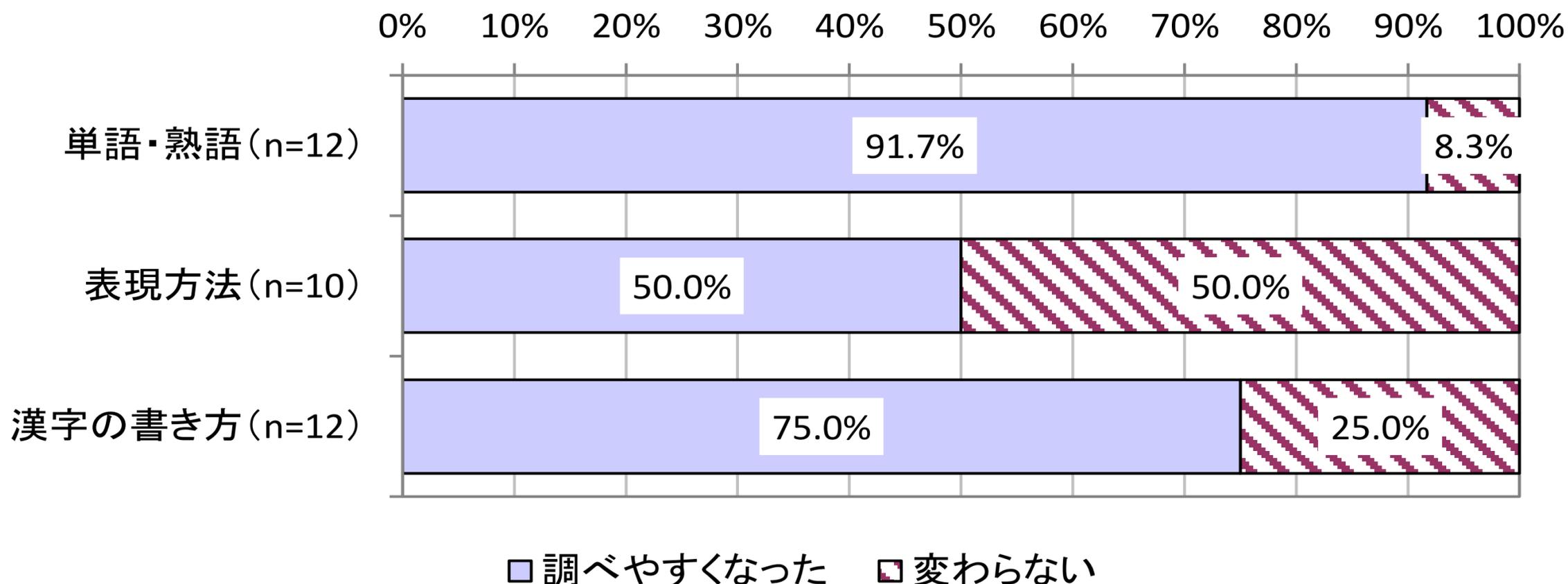
#### 【日本人職員の意見】

- 指示が正確に伝わっているかを確認するために利用している。
- 最初は利用していたが、日本語での会話が上達するにつれて、使用頻度は下がってきた。
- 最初に使ったときに、精度があまりよくないと感じたため、外国人職員が敬遠したケースがあった。

### ③ 携帯翻訳機による学習支援

#### ■ 学習用途で利用

外国人職員による評価



#### 【外国人職員の意見】

- 辞書代わりに使っている。
- スマートフォンの翻訳アプリよりも手軽で、翻訳精度も高い。
- JLPTのN1試験は難しい言葉が多く、ポケットクによる単語検索が有効である。「しばしば」「控える」等の単語がわかるようになった。
- 長文の翻訳は正確でないため、単語を調べるとき、文法を調べるときに使っている。

### ③ 携帯翻訳機その他の利用方法、有効な利用方法

#### ● その他の利用

##### 【外国人職員】

- 買い物をする時に、買いたい食品名等をポケットークで調べた。
- 飲食店での注文時にポケットークを使った。
- 電車に乗る際に、駅員との会話でポケットークを利用した。
- 病院に行った際に、症状を伝えるのにポケットークを使った。

##### 【日本人職員・施設】

- 研修内容の翻訳に用いた。感染症の研修で、講師がポケットークを使い、インドネシア語に翻訳しながら実技指導等を行った。
- 複数国の外国人介護職員から、介護用語に関する日本語・外国語対応の単語集がほしいとの要望があり、作成の準備をしている。

#### ● 有効な利用方法

##### 【来日・入職後間もない時期における利用】

- 来日・入職後1～3か月間は、入所オリエンテーション、業務指導・確認等、利用ニーズが高い時期である。
- 来日後3か月くらいになると日本語能力も高くなり、ポケットークの必要性が徐々に薄れてくる。

##### 【間違いがあってはならない重要事項を伝え、理解したことを確認するときに利用】

- 入浴介助・食事介助の行い方、介護記録の書き方等の指導・学習
- 利用者の症状、日々の体調の変化、薬の服用方法等の理解・確認
- 事故が起きた時の状況の正確な伝達・確認

##### 【その他】

- 日本語の単語学習、文章理解
- 夜勤時の状況報告
- 労務手続・勤務状況等の確認

#### ④ 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

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

U International Human Gakken Gakken  
Đào tạo KAIGO - Chăm sóc viên Nhật Bản

人権と尊厳を支える介護・自立に向けた介護  
Chăm sóc hướng đến sự độc lập trong sinh hoạt, tôn trọng nhân phẩm, nhân quyền của người cao tuổi

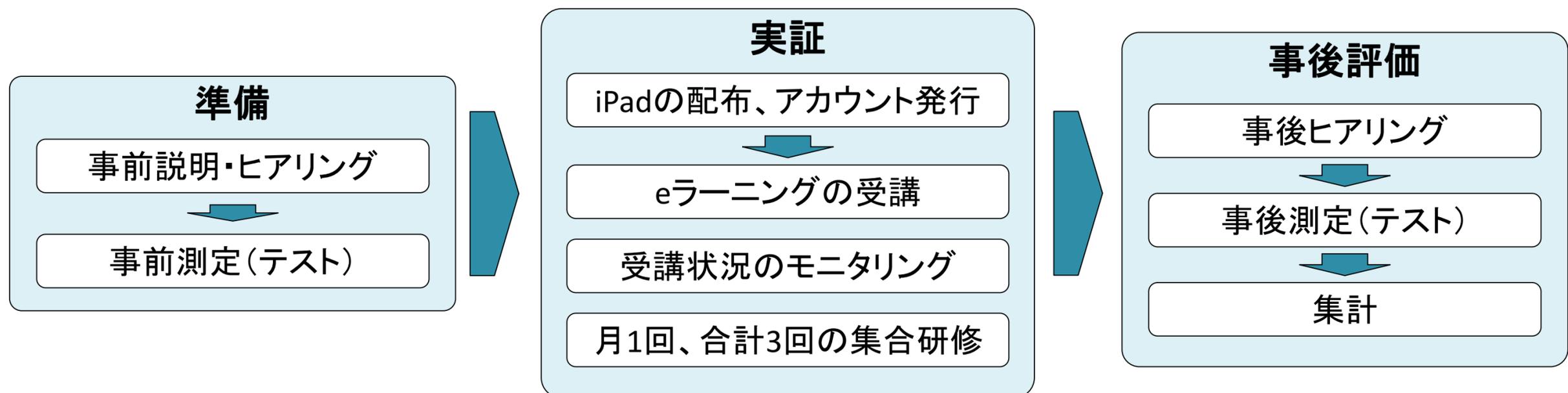
東京福祉専門学校 副学校長  
白井 孝子  
Phó hiệu trưởng trường chuyên môn phúc lợi Tokyo  
SHIRAI TAKAKO

学研のeラーニング  
(ベトナム語版の提供)

## ④ 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

対象施設	社会福祉法人たちばな会 特別養護老人ホーム 天王森の郷
	社会福祉法人清光会 特別養護老人ホーム さわやか苑
	社会福祉法人竹生会 特別養護老人ホーム たきがしら芭蕉苑
	社会福祉法人横浜長寿会 特別養護老人ホーム 上郷苑
	医療法人活人会 介護老人保健施設 都筑ハートフルステーション
	株式会社ツクイ 介護付き有料老人ホーム ツクイ・サンシャイン保土ヶ谷

対象者	ベトナム人（インターン10名、技能実習2名） 8名
-----	---------------------------



## ④ eラーニングプログラム

講座	内容	コンテンツ量
日本語	基礎的な日本語コミュニケーション能力の習得を目的に、講義動画とテキスト、テスト問題でプログラム構成	66レッスン 計22時間
介護の日本語	介護現場でのコミュニケーション能力の向上を目的に、講義動画とテキスト、テスト問題でプログラムを構成。	11レッスン 計3時間
介護知識	介護職員初任者研修で行われる主要な項目を初心者にもわかりやすく習得させることを目的に、講義動画、テキスト、テスト問題でプログラムを構成。	20レッスン 計10時間
介護技能	身体介護業務を中心に介護業務の手順を、視覚と聴覚での直感的に習得させることを目的に、実践型動画とテスト問題全100の介護の各シーンでプログラムを構成。	100スキット 計10時間
集合研修	受講生の学習意欲の維持を目的として、12名全員を一堂に集め、日本語および介護の日本語の研修を行った。	半日研修 計3回

## ④ eラーニングの事前事後テスト結果

- 事前(9月)と事後(12月)に、日本語、介護知識、介護技能のテストを実施

※ 日本語は、JLPTのN3テストに準じ、180点満点で採点。合格ラインは95点前後。

※ 介護知識と介護技能は、独自のテストおよび評価法により100点を満点として算出。

※ 12名中、9名がN3合格。うち2名は、eラーニング受講前に合格。

被験者	日本語 (N3レベル)			介護知識			介護技能		
	Before	After	向上度 (ポイント)	Before	After	向上度 (ポイント)	Before	After	向上度 (ポイント)
Aさん	137	128	-9	58	99	41	80	100	20
Bさん	117	123	6	60	88	28	80	90	10
Cさん	95	109	14	52	74	22	80	90	10
Dさん	86	105	19	56	74	18	80	90	10
Eさん	71	109	38	60	92	32	65	100	35
Fさん	91	114	23	53	94	41	65	100	35
Gさん	69	108	39	57	85	28	65	90	25
Hさん	90	132	42	60	97	37	65	90	25
Iさん	73	87	14	59	90	31	60	100	40
Jさん	72	75	3	49	54	5	55	85	30
Kさん	110	154	44	67	100	33	75	90	15
Lさん	58	115	57	48	58	10	70	90	20
12名の平均	89	113	24	57	84	27	70	93	23

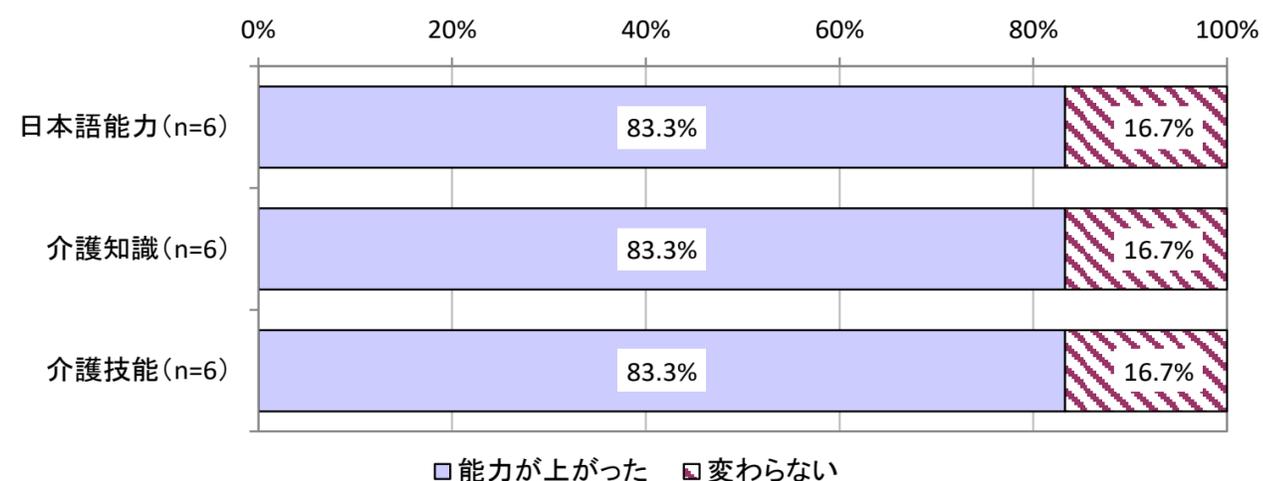
# ④ eラーニングの主観評価

## ■ 3か月間の能力向上

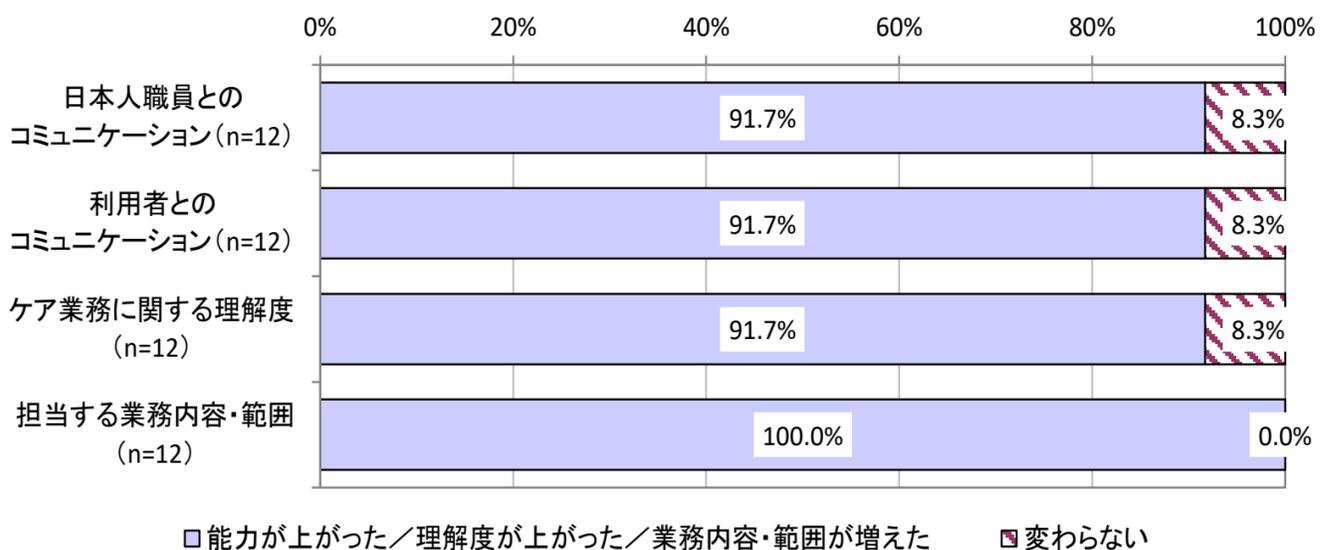
【外国人介護職員】3か月間の日本語能力、介護知識、介護技能の変化(n=12)



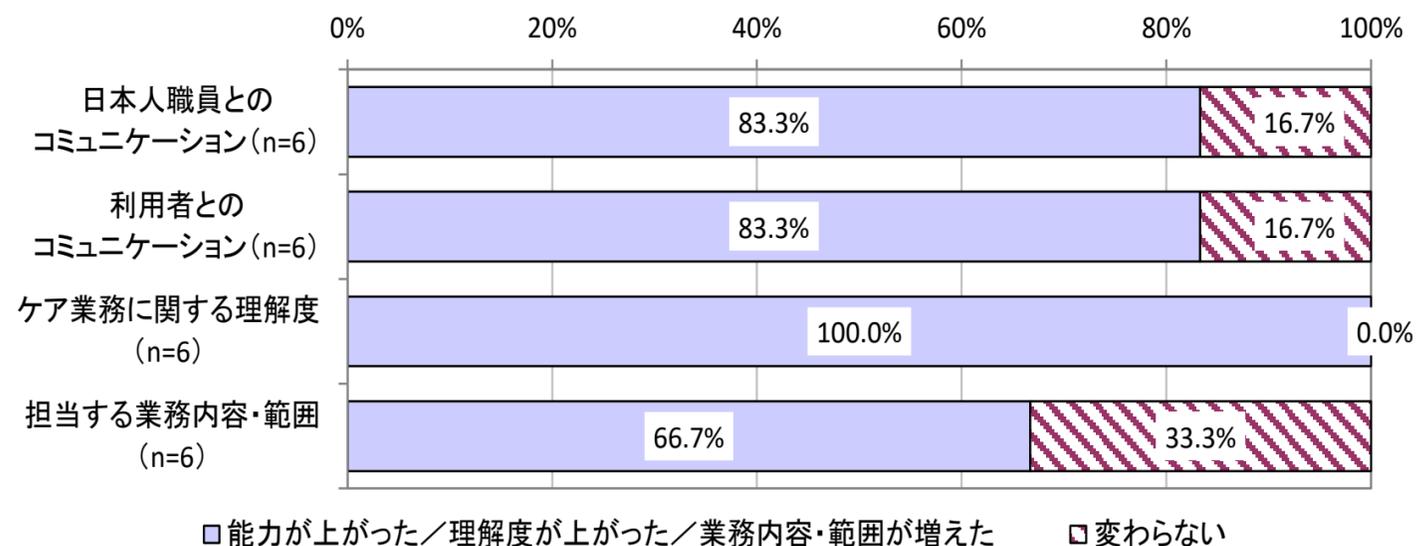
【施設の評価】3か月間の日本語能力、介護知識、介護技能の変化(n=12)



【外国人介護職員】3か月間の介護現場でのコミュニケーション、ケア業務への理解、担当する業務に変化(n=12)



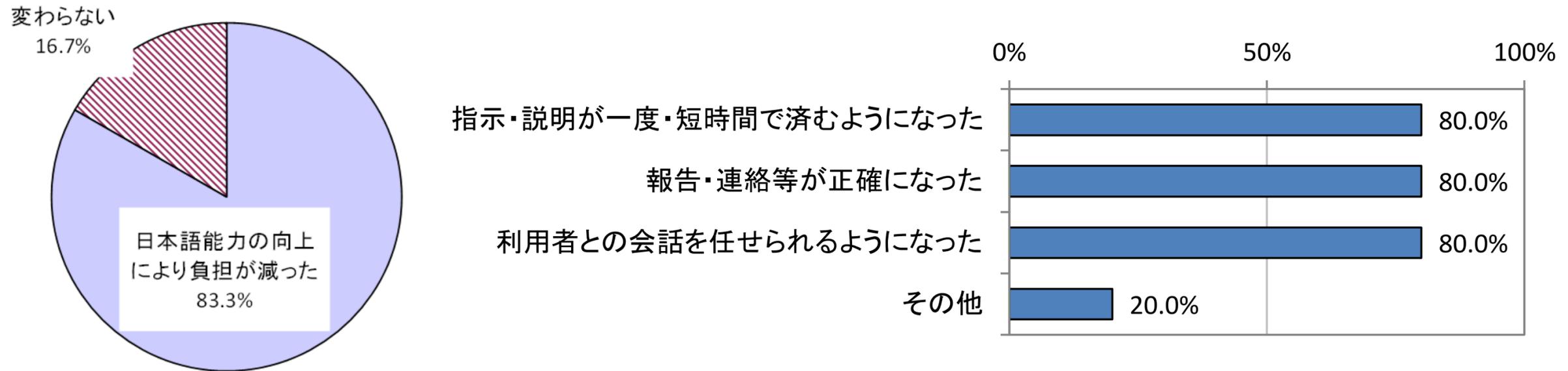
【施設の評価】3か月間の介護現場でのコミュニケーション、ケア業務への理解、担当する業務に変化(n=12)



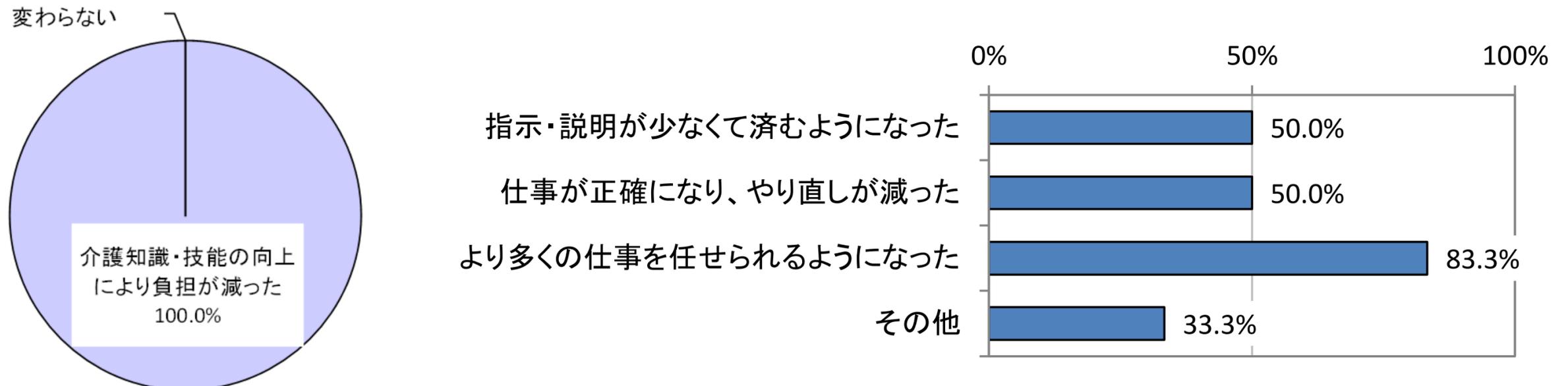
## ④ eラーニングの主観評価

### ■ 日本人職員の負担への影響

【施設の評価】3か月間で外国人介護職員の日本語能力の向上により、日本人職員の負担が減ったか(左図、n=6)、どのように負担が減ったか(右図、n=5)



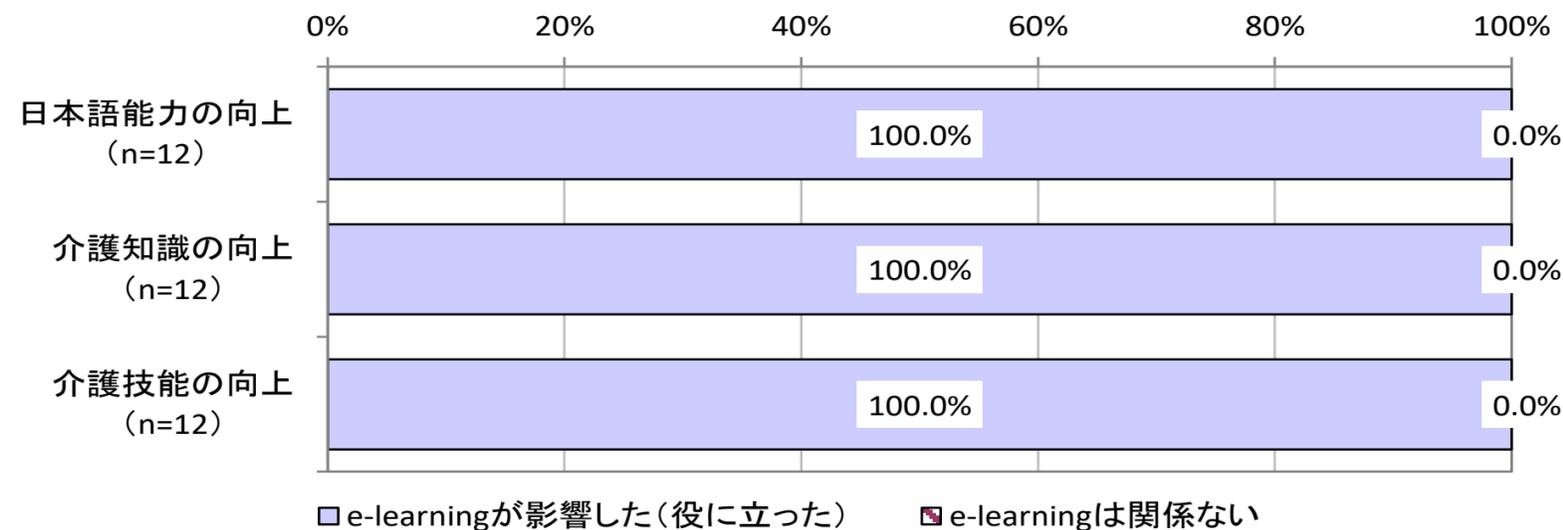
【施設の評価】3か月間で外国人介護職員の介護知識・技能の向上により、日本人職員の負担が減ったか(左図、n=6)、どのように負担が減ったか(右図、n=5)



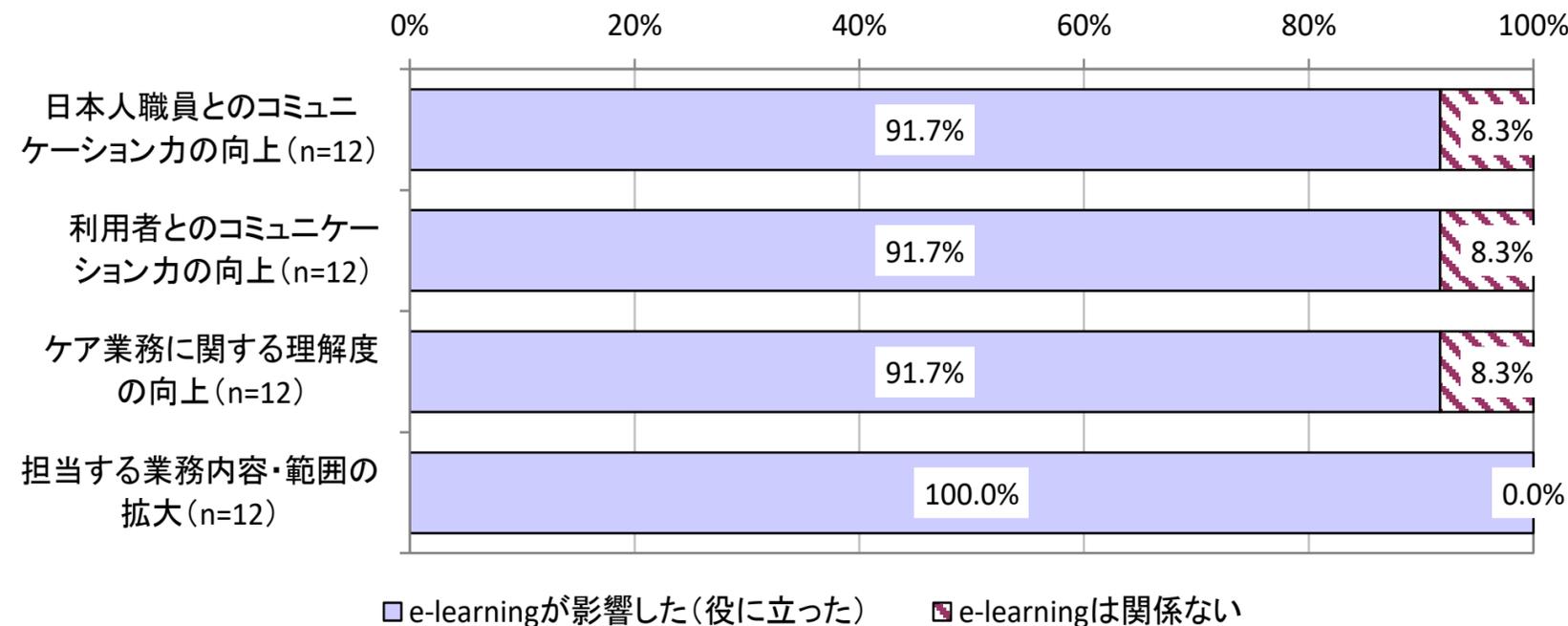
## ④ eラーニングの主観評価

### ■ 能力向上に対するeラーニングの効果

【外国人介護職員】3か月間の外国人介護職員の日本語能力、介護知識、介護技能の向上にe-learningは影響したか(n=12)



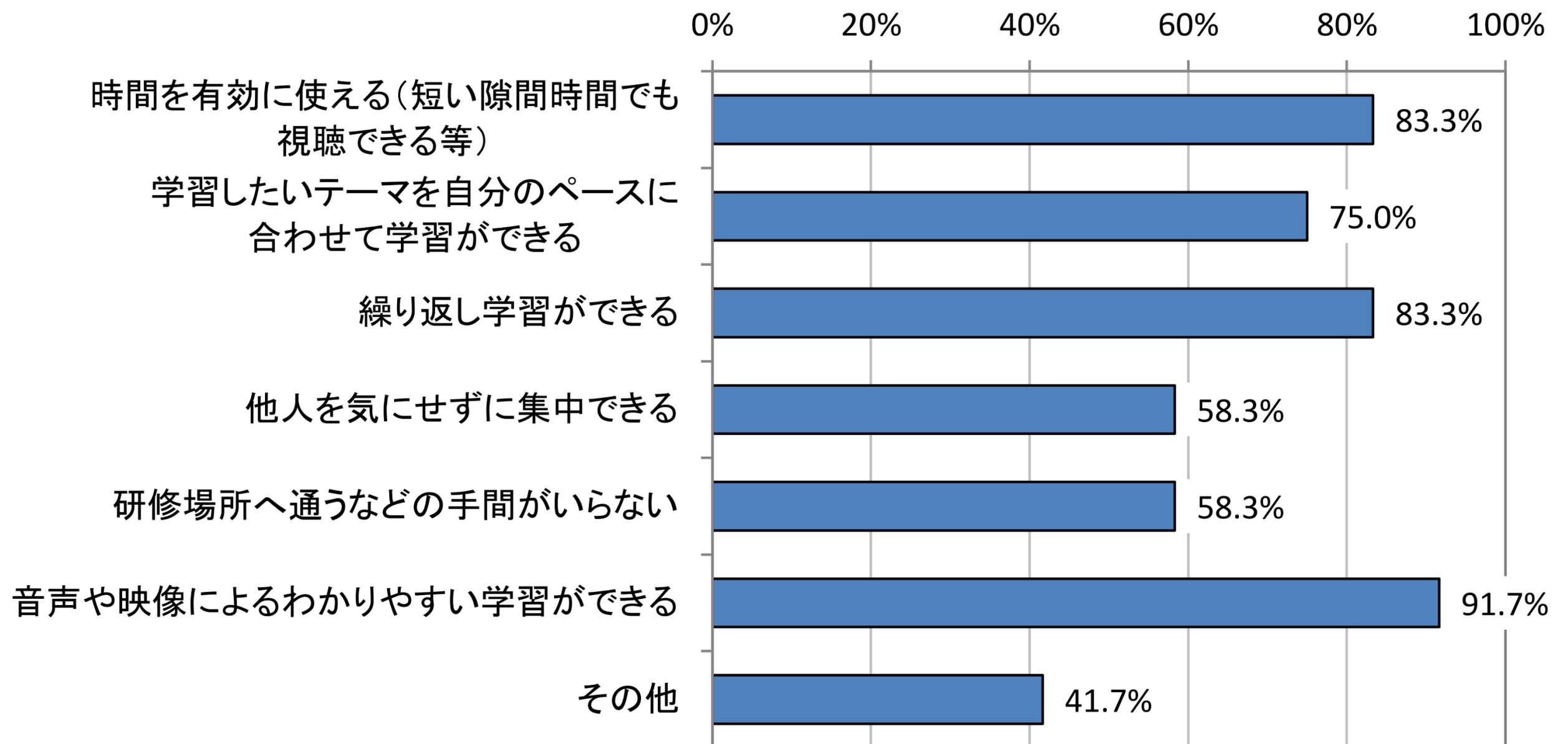
【外国人介護職員】3か月間の外国人介護職員の介護現場でのコミュニケーション、ケア業務への理解、担当する業務にe-learningは影響したか(n=12)



## ④ eラーニングの主観評価

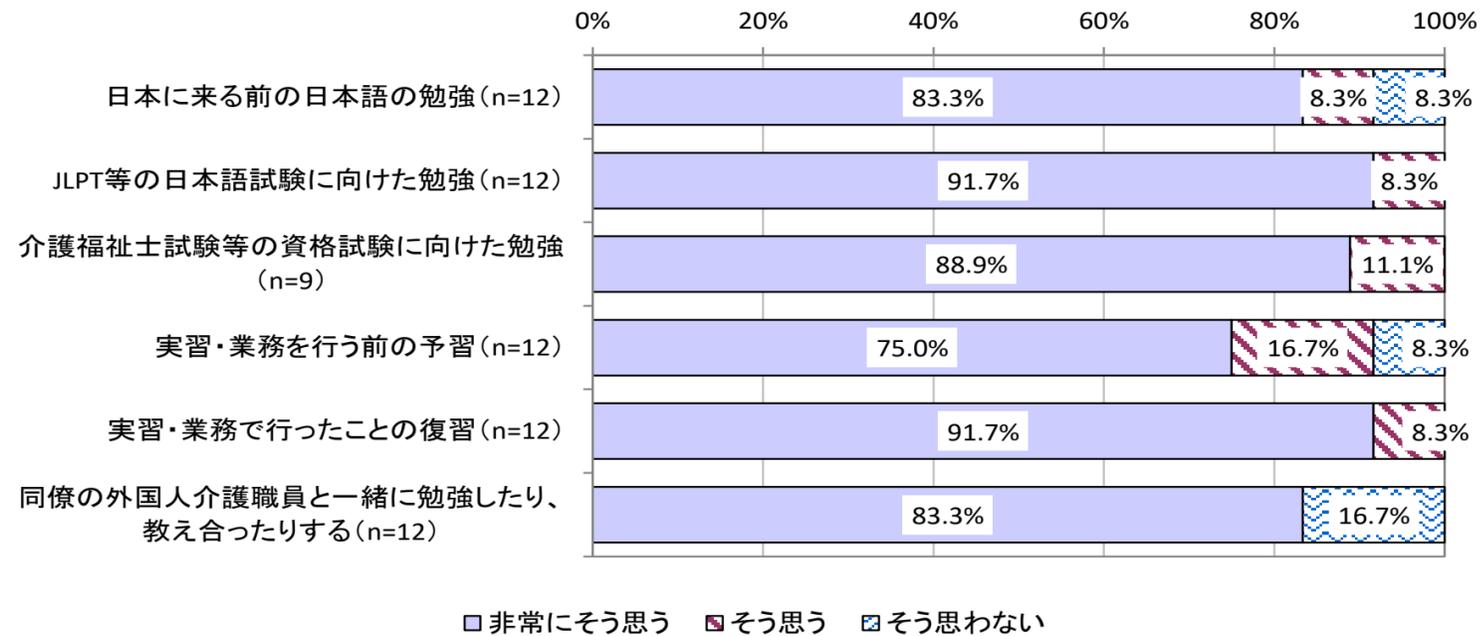
### ■ eラーニングの長所

【外国人介護職員】e-learningの長所 (n=12)

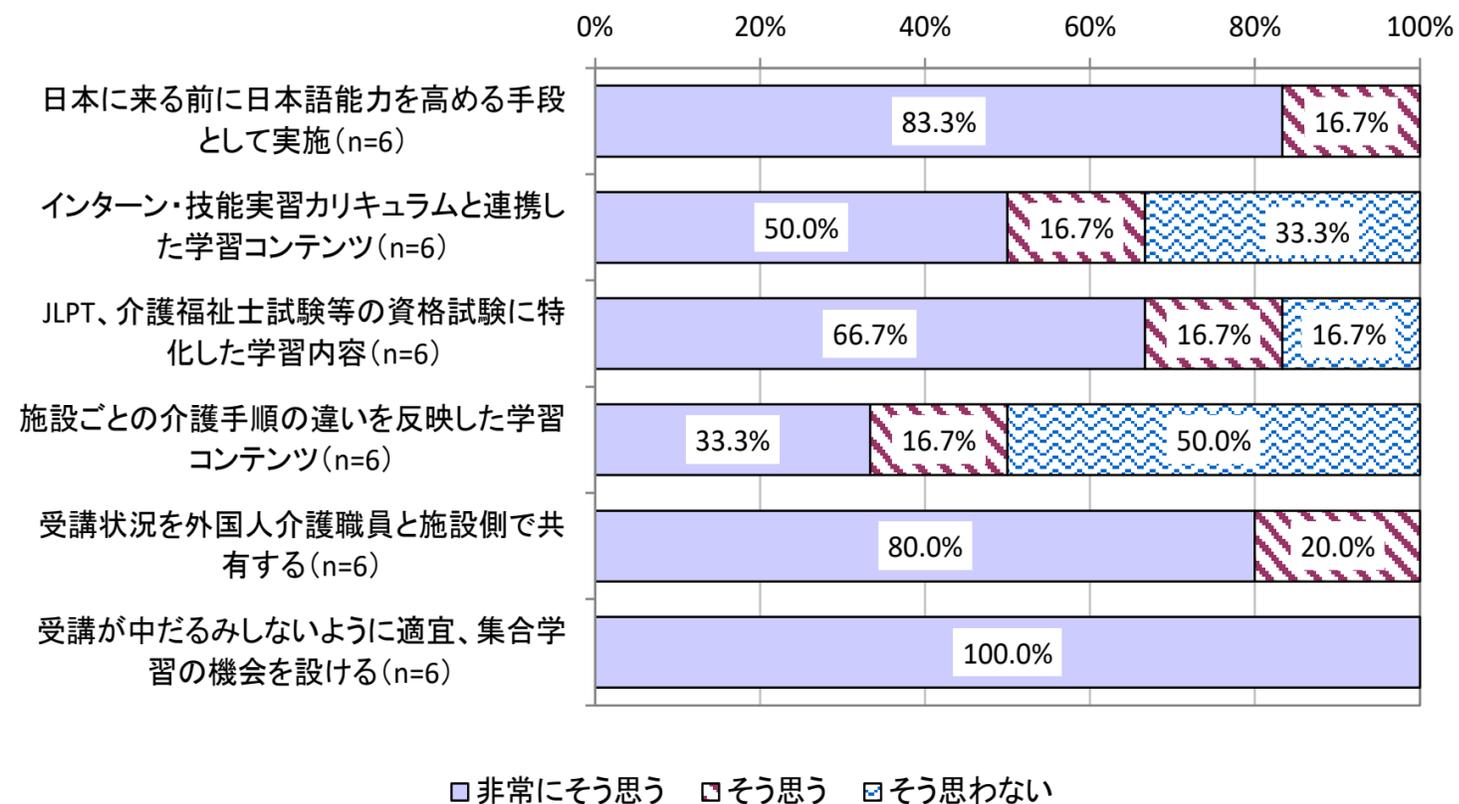


## ④ eラーニングの主観評価

### 【外国人介護職員】e-learningはどのようなときに有効か



### 【施設】e-learningをより有効に利用するためにどのような工夫が必要か



## ④ 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

### ● eラーニングの利点

- 短い空き時間や移動時間などでも学習できる、タブレットにより自宅でも学習できる
- 日本語や介護知識・技能を繰り返し学習できる
- 音声や映像を見ることにより、実践的な内容の学習ができる

### ● 効果的な利用方法

- インターン・留学プログラム等における教育ツールとしての位置づけ
- 来日前教育ツールとしての活用
- 受講生の能力に応じた学習プログラムの提供
- 集合研修の有効活用

## 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回答や、介護業務の紹介をした。また、日本の介護施設の現状、介護の様子、利用者との日本語での会話シーンや、日本での生活を紹介した。



PRビデオの場面

# 横浜市の海外からの介護人材確保の取組

## 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「介護人材の受け入れ」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)	バクオ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)	荷澤医学専科学校 (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)		

## 人材の掘り起こしと受け入れ準備

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。

#### 【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）



授業の様子（ベトナム・ドンア大学）

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】

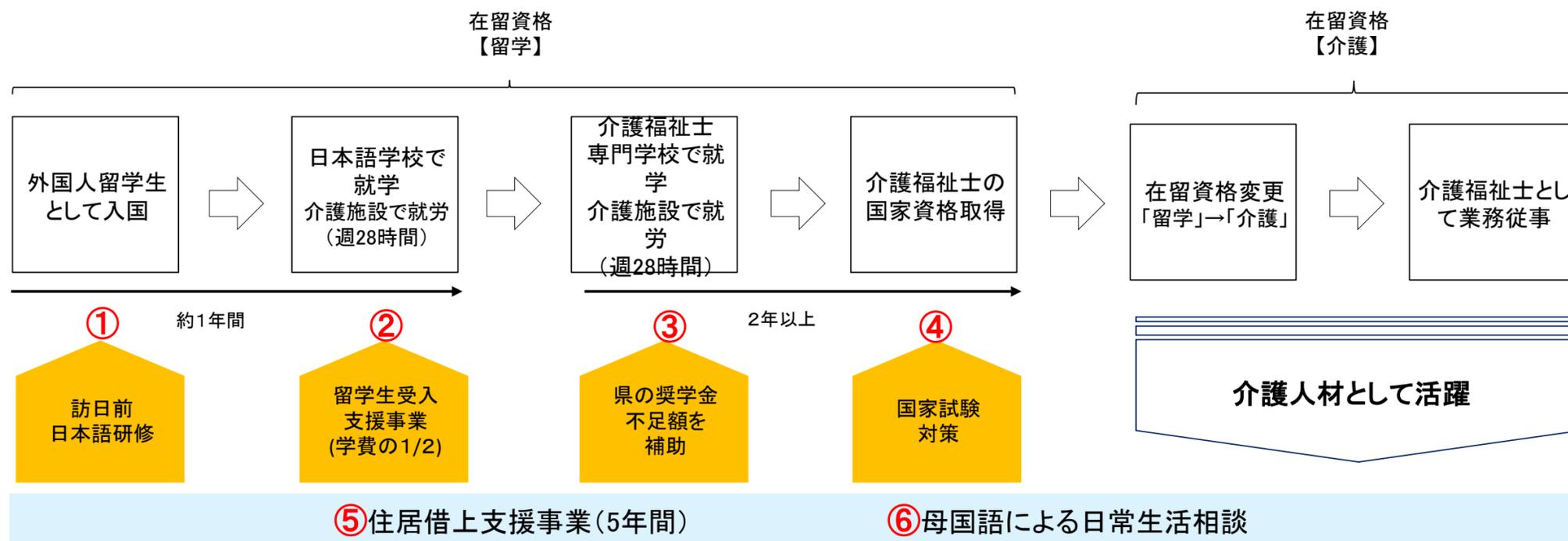
- ベトナム等の各都市において、合同説明会等を開催し、横浜市で介護の仕事を希望する人材の掘り起こしを行う。
- 横浜市で介護の仕事を希望する外国人と、外国人の受入を希望する介護施設等をコーディネートし、受入に向けたマッチングを実施する。

## 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
<p>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、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）</p>	<p>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</p>



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。

# 横浜市の外国人受け入れ支援策とパイロット事業の関係と次年度の取組

横浜市の外国人受け入れ支援策は、「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。

