

## 第2回介護労働安定センターの組織及び運営に係る検討会の開催について

日 時：平成24年2月2日（木）13:00～15:05

場 所：厚生労働省共用第9会議室（19階）

出席者：是枝委員（公益）、堀田委員（公益）、伊藤委員（労働）因委員（労働）、扇田委員（使用者）、久志理事長、志村能力開発課長、福士介護労働対策室長、大野補佐、小松補佐

1 地域における介護センターの役割及び自主事業の拡充等について  
（意見なし）

2 ヒアリング調査概要

因委員：ヒアリング対象事業所の選定理由についておたずねしたい。

大野補佐：介護労働安定センターの支援を受けた事業所の中から、地域性を考慮して選んだ。また、作業期間も限られていることから東京近郊の事業所も含め7事業所とした。

堀田委員：事業所の評価は高いと感じた。概要だけでは意見を出しにくいのが、介護センターの存在とサービスの良さを知ってもらえていない所もあるのではないかとの印象があり、どのように周知するかもポイントではないか。また、社労士の支援が有効だったという事業所があるが、介護センター以外にも相談したことがあったが、やはり介護センターの方が専門性が高いと考えているのか、あるいは初めての利用なのかどうかというところまで把握されているのか。

大野補佐：一部には顧問弁護士を置いている事業所もあるが、介護センターの委嘱した社労士や支部のインストラクターの相談の方が、例えば夜間勤務の問題など、介護事業所に特有の問題を説明しないでも相談に入っていけるという意見があった。

堀田委員：そうするとそのような経営支援の専門性を高めることも重要なのかなと思う。また、事業所からの要望が広範囲にわたっていて、例えば、労働教育的な内容も含まれている。どこまでを介護センターの所掌範囲とするかは検討すべき課題だと思う。WEC山形の事例は知らなかったのが驚いているが、かなり広範なネットワークを持っているのであれば、産業界と教育を結びつける中間的な役割も期待できるのではないか。

伊藤委員：ヒアリングに際して何か質問項目を用意していたのか。また、センターとして通常の相談を行なっている中で、「こういうことを期待しているんだが」というような利用者の声について、何かフィードバックする仕組みはあるのか。

大野補佐：ヒアリングの項目については、「事業所概要」、「受けたサービスの内容」、「利用のきっかけ」、「得られた結果」、「満足な点、不満足な点」、「今後行って欲しいサービス」、「有料になった場合利用するか、その場合の金額」、「民間会社のサービスを受けたことがある場合に、その評価」、「介護センターの行った介護職員基礎研修の修了生を採用したことがある場合にその評価」等の10項目程度の設問を用意した。

久志理事長：我々の活動からのフィードバックについては、雇用管理の改善をどうしたらいいのかという相談があれば、コンサルがすぐに対応できるし、より専門的な支援が必要であれば熟知しているコンサルや社労士を紹介している。交付金事業として無料のサービスを利用してもらって、より専門的な支援が必要であれば、社労士等を紹介して別

途相談してもらっている。また、年間のべ1万数千件の事業所訪問をしており相談の増減は毎月厚生労働省に報告しておりそのようなフィードバックもしている。

伊藤委員：例えばセミナーのプログラムの希望があればそれに応じるというようなフィードバックもあるのか。

久志理事長：交付金事業は厚生労働省から指示があり今年度のテーマとしては雇用管理の改善となっていて年間400回ほどのセミナー行なっている。基本の部分は全国一律的に行いつつ、地域性に応じて変えている部分もある。

扇田委員：前回の検討会以降に、我々（民介協）の会員事業所に聞いてみると、介護センターを使っている所と、敷居が高いと言って使っていない所がある。特に小規模事業所は利用していないようで、相談するとしても社労士に相談するとのことだった。介護センターに相談するのはむしろしっかりとした事業所だったので、やはり周知が足りないのではないかなと思った。

久志理事長：資料2-2にもあるように介護事業所は数多くあるので、全事業所を訪問することはできないが、厚生労働省から指示を踏まえて重点を置いて巡回している。

先ほどの堀田委員のお話で、地域のネットワークについて補足させていただくと、教育訓練ネットワーク協議会の当初の目的は介護員養成研修に係る情報交換がメインだったものが、WEC山形のような地域的な活動も行っており、その中でネットワークが広がっているのではないかなと思っている。所掌の範囲のお話もあったが、労働局やハロワークが中心となって同心円的に広がっていくというのが効果的で効率的なのではないかなと思う。我々としては国の代替的機能を行うということで行政の指導が重要だと思っている。交付金ベースでやっているものでカバーしつつ、プラスアルファとして何ができるかを我々が考えていく必要があると思っている。

堀田委員：前回私が話した地域でのネットワーク作りというものが、WEC山形のように既にあるんだなと思った。ただ、山形のようにやっているところとそうでないところがあるだろう。まずは、地域でプラットフォームを作って、そこで必要なものを議論して広げ、そのプラットフォーム的なものを全国で作っていくことが重要ではないか。

因委員：先ほどヒアリング事業所の選定基準を伺ったが、しっかりとした事業所にヒアリングに行かれていると思った。ただ、そのようなしっかりとした事業所でも、職員のメンタルの問題や介護事故が起きているということは、介護の現場を象徴しているものであり、小規模な事業所ではもっとあるのではないかなと思った。介護センターの役割として雇用管理改善という点があるのであれば、なぜメンタルや介護事故が起きるのかの原因を調査することにも大きな役割を果たせるのではないか。私のところでも以前、調査したことがあるが、いつ事故が起きてもおかしくない状況にある。職員が追い詰められやすい状況をいかに改善していけるのか、という点に介護センターの果たせる役割もあるのではないかとヒアリング結果から感じた。

堀田委員：メンタルや介護事故については、全国レベルで対応が必要。一方で、人材発掘の仕方などは地域に応じた検討が必要など、全国レベルで検討が必要なものと地域レベルで検討が必要なものと整理すべきではないか。

久志理事長：また、もう一つの区分けとして、労働環境は事業所に働きかける必要があり、一方で、介護がまだ労働として認知されていない部分もあるのではないかなと思うし、労働者の声としてメンタルヘルスをどうするかというように、どこまで我々が対応できるかは別としても、事業所側と働く側という区分も必要ではないかなと思った。

## 2 ヒアリング調査で聞き取った主な意見・要望と論点について

堀田委員：資料2-3と資料4の関係性がよくわからない。

志村課長：いろいろご議論いただきたい点がある中で、重要な論点として交付金依存体質からの脱却が必要と考えている。第1回の資料では議論の柱程度しか示せていなかったのので、ヒアリング結果とからめて整理したのが資料2-3で、資料4は総括的な議論をしていくためとお考えいただければと思う。今日の議論も踏まえて資料2-3等をどんどん進化させていきたいと考えている。

堀田委員：資料2-3にある区分による重み付けみたいなものが資料4にはないが、そこは気にしないでいいのか。

志村課長：本日はそのような形でご議論いただきたい。

扇田委員：介護センターも限られた人員で行っている中で、全て相談に来られても困るので、相談の範囲を明確にすれば業務が回るのではないかと。個別個別はそれぞれの専門機関として、介護センターならではのものが必要ではないかと。

久志理事長：国の代替機能なので、まず国が行う範囲があつて、そこを代替するような、例えば中間的なものを行うものと考えている。少なくとも我々は厚労省の所管の団体なのでその範囲で、国が行うよりも我々が行った方がよいものをしていくことだと思う。

志村課長：代替という言葉で説明するとなかなか論じにくい部分だとは思いますが、介護センターは介護労働者法という法律に位置づけられており、法律やそれに基づく雇用管理改善計画に盛り込まれているものが介護センター以外も含めた国の全体的な方向性の基本になると考えている。例えば参考で添付した雇用管理改善計画の資料P3に目標がある。そこでは「介護労働者が意欲と誇りを持って生き生きとその能力を発揮して働くことができるようにする」ために、雇用管理の定着等々を進めていくとなっており、また、21年改訂の計画の中では数値目標を定めているが、これは統計的に把握可能なもののみになっている。具体的には介護労働実態調査で把握できるものについて定量的に目標を設定している。このように国としての方向性に加えて、介護センターの役割というのもの、例えば雇用管理改善や能力開発という、国では行いにくいところも計画には入っており、このような前提の中で議論していただければと思う。代替というと議論しにくい、その点は我々も事業仕分け等々で指摘されるなかできちんと説明できていない点でもあり、このような場でご議論いただけるとありがたい。

是枝座長：特化する部分というのものなかなか言いにくい部分もあるが、ある程度守備範囲は第三者にわからないと、介護センターに何を相談したらいいのかわからないということになってしまうので、そこを明確にしておく必要があると思う。

福士室長：介護センターが何をしているのかをうまくPRできていないと考えており、先程能力開発課長が指摘したとおり、雇用管理改善や能力開発といった部分の中身をしっかりと構築しておかないと、法人の在り方を問われた時に、また同じ事を繰り返してしまうのかなと思うので、この場である程度明確にし、交付金の枠外の業務について自主事業の収入で拾えるところは、そっちでやって交付金依存体質を改めるというような方向で考えていかなければいけない。

因委員：収益事業は行っていいということではいいか。

久志理事長：先日、一般財団ではなく公益認定財団法人として移行することを決定した。

公益認定財団法人となるには、収益事業があっても構わないが公益事業を 50%以上行う必要がある。国の代替機能として公益事業を行ってきたこれまでの我々の 20 年の業務歴を踏まえれば 7～8 割は公益事業として行う方がこれまでの事業の継続性も保てて、お役に立てるのではないかと考えている。一方で収益事業としてやれる経営資源についても、今まで培ってきた公益性の事業ということからそう離れたものはできないと考えている。

因委員：1 の代替機能の点でお話すれば、経営努力の中で収益の上がる事業をしたりしながら、出来る範囲でかまわないが、私は相談に来る人の内容を限定してしまうと、たらい回しになってしまうので、相談は多様なものを受け入れて欲しい。国は一定の枠の中でしか対応できないが、介護センターは違うので幅広い対応をして欲しいと考えている。

伊藤委員：国の代替機能ということでお話すると、雇用管理改善計画の P 6 以降の①に雇用管理実態調査があるが、私は社会保障審議会の介護給付費分科会の委員もやっているが国からのデータが出てこないで、そういう意味で国の代替機能となっていると思うし、他にも無いので今後も調査を行って欲しい。次に相談セミナーは誰がやるのかわからないが、全部民間で提供されるものでもないで、ヒアリングでもセンターに期待されていると思う。③の意見交換等検討の場は国でやるのかどうなのかと思うが、むしろ交流の場は介護センターに期待されているのではないと思う。P 7 の能力開発は、介護職員基礎研修をセンターが行っていることは大きいと思う。民間も対応しきれていない。あとはどこまで特化していくか。国の代替機能の議論から離れるかもしれないが、私としては、専門性を追求するよりは、どこもやってくれない人材発掘の部分の強調してもらいたいと思う。今の議論やヒアリング結果をみると例えば認知症の研修などのきめ細かい専門的な対応も期待されており、そこも念頭に置く必要があるが、介護センター以外でできる部分もあると思うので、そこは要検討。

是枝座長：可能な限り相談ニーズに対応してもらいながら、専門的なことは介護センター以外もあるということか。

伊藤委員：2 つに分けるとすれば、専門性を追求するよりは多様性を追求して欲しいと思う。実態がわかっていないで言っているので検討して欲しいが。

扇田委員：介護センターでは 20 年間裾野を拡げてやってきているが、先だっの事業仕分けでの指摘を受けている中で、事業を拡げることができるのか。

堀田委員：専門性ということで議論が錯綜しているように思うが、資料に書かれている専門性は介護センターが果たすべき専門性の向上ということだと思う。伊藤委員は介護人材の専門性の裾野を広げるのを研修で行うのかという介護職の専門性のことについて話されていて、扇田委員は介護センターの専門性と事業の裾野をどう広げるかについて話をされていて、同じ専門性という言葉でも議論の対象が違うのではないか。

志村課長：介護センターが対応できるのは、雇用管理改善や能力開発だと思うが、相談窓口の役割としては広い間口を持っていたほうが良いのではないかと考えている。

堀田委員：資料 4 の上から 2 つは議論しにくいとあって、国の代替機能と専門性の向上は資料 2-3 で両方の区分が示されているし、先程、課長と伊藤委員からお話のあった介護雇用管理改善計画の中で示されている対事業主向けサービスと対労働者向けサービスと、情報発信的なもののウエイトをどうするか等々を議論するというのでよいか。

富士室長：重複している部分もある中で、無理に分類してみるとこのような論点として整理した形になっているので、一つの論点に特化してもいいが、論点は重複してもらってもいいと考えている。

志村課長：例えば労働局の総合相談窓口であれば、均等法違反や基準法違反など様々な相談が寄せられる中で一定の仕分けをしていて、介護センターで言えば、実際に対応するのは雇用管理についての相談援助という結論になると思っている。

富士室長：ヒアリングの中でもどこに相談したらいいかわからないので介護センターで一旦受けて欲しいという意見が多かった。内容によって県や市や社協など色々なところに聞かないといけないので、介護センターがワンストップで話を聞いてくれると助かるという声が多かったので、総合相談窓口的な機能の必要性について論点としたが、一方で先ほどの議論のように特化するか、という部分が大きな論点ではないかと思う。

是枝座長：何でも聞けるということをおいておいて欲しいということか。

扇田委員：事業者はそれでいいかもしれないが、支部は県に1箇所しかなく職員も30人も40人もいればともかく、そんなに今の体制で対応できるのか。できないなら特化するしかないのではないか。

伊藤委員：相談は全て支部で行わないでも、県や市に社労士を呼んで相談日を設定して、そこに介護センターの職員を送りこむという方法もあるのではないか。

堀田委員：相談の体制は議論していくとしても、全部自力でやらなくても、ある程度ワンストップ的に受け付けてくれるところが必要なかなと思った。

是枝座長：そこに相談できるという安心感が必要で、そこで答えられなければ、単純に流すのではなく、専門的な機関との連携しながらそちらにつなげていくという流れがあればより安心感につながるのではないか。

富士室長：そこは資料にもあるとおり、いかにネットワークを構築し、介護センターでできないものをネットワークを使って振り分けていくということが大事だと思う。

因委員：合同の相談会はできるとは思うが、実態として相談日を設定してもあまり相談に来ない。なぜなら事業所にとってみれば相談したいときにすぐに相談したいのであって、相談時間として設定した時間以外に相談が多く来るのが実態。そうは言ってもやってみるのもいいと思うが、人材や財源も少ないことから、それよりも山形のように関係機関と連携することで解消できるのではないか。

扇田委員：昨年、介護センターの支部と協力して労務管理の研修会を全国8ブロックに分けて行ったが、そのような形でセンターとの連携を密にすればいいと思う。

堀田委員：地域には多様な機関があるので、連携の基盤としての役割を介護センターが果たせるのではないか。

志村課長：山形の例は4団体だが、拡大WEC山形も行われており17団体が入っている。パンフレットの作成等も福祉重点ハローワーク等の予算から出しており、介護センターの交付金という話ではないので、こういうような連携の例もある。

久志理事長：介護講習の情報共有という当初の目的だけではなく、実態として人材確保に困っているという点を議論するという面もあると思うが、ただ、介護センターで全てを対応できるというものでもないで、国の施策に則ってということになる。

富士室長：今後の介護センターの打出しとして人材の確保とすることもあり得ると思う。

是枝座長：打ち出し方の見せ方の工夫をして欲しいし、論点の範囲も重複しており、これ

はこれということにはならないと思う。

堀田委員：研修の専門性について、みなさんどうお考えか。悩ましい部分だと思っていて、資格につながる研修や一方でメンタルヘルスや雇用管理の研修など様々な研修がある中で、全部を介護センターが行う必要があるのか、あるいは資格取得関連の研修に限定するのか。前回、因委員は介護センターの行う介護職員基礎研修はしっかりしているというお話もあったが、職能団体として介護センターに資格取得の部分に対応して欲しいということか。

因委員：それはそのとおり。先ほど介護センターは知名度がないという話があったが、ヒアリングは事業主向けなのでそうなると思うが、介護センターの研修修了者は多いので労働者側の知名度は高いと思う。それは介護労働実態調査と介護福祉士会の調査とで結果が分かれてしまうので、調査をかけるならば事業主と労働者の双方向にかけて欲しい。

福士室長：今回のヒアリングは一定の規模の事業所で介護センターの雇用管理改善のサービスも受けていて、そこはある程度解決していて、他の問題としてメンタルや介護事故に直面しているのでそこをやって欲しいという意見だと思うし、逆に介護センターを利用していない事業所は雇用管理改善が重要だと思うので、では、どこに絞り込んでいくかということが大事だと思う。

堀田委員：地域でも職業訓練機関等もあるので、例えば介護センターでは初任者や雇用管理やメンタルは独自に提供するが、その他はそれ以外の機関を紹介するなど、全部をセンターではできないし、専門性がなくなってしまうのではないか。

久志理事長：全国的にベースとなるものを国の方針の下に介護センターで行って、特殊なものは専門的な機関に委ねるのだと思う。また、地域性もあり東京のように多様な機関がある所もあれば無い地域もある。昨年行った小規模多機能事業所の調査でも3年間は赤字となっているということで、相談会に行くお金もないということであれば、それほど深いサービスではなく、入り口部分で支援するというのは、交付金事業で行うということになると思う。

福士室長：そういう意味では、お金を払えない事業所に対して国の代替機能としてサービスして、ある程度、事業基盤が整って自立したところからは有料にするとか。

是枝座長：労働者の裾野を広げるのは介護センターでしっかりと行う事が必要だと思う。

伊藤委員：人材確保をキーにすることがキャッチーでいいと思う。ヒアリングにあったような学生を研修するのは養成校もあるし、転職者や一度家庭に入られた方のリカレント的な研修が介護センターに一番求められているのではないかと思った。

是枝座長：確かにそう思うが、雇用管理という言葉が使われると相談に行きにくい。

志村課長：法令上の用語でもあるが、実質の結果につながるようにして行きたいと思う。

### 3 参考資料（交付金の予算額推移、24年度の交付金事業及び介護労働環境向上奨励金） （意見なし）