

令和元年度
第2回
東京都介護人材総合対策検討委員会

日時：令和元年11月25日（月曜日）午後1時から午後3時まで
場所：都庁第一本庁舎 25階 104会議室

1 開会

2 議事

- (1) 区市町村別介護人材対策の実施状況について
- (2) 都内介護人材状況調査の中間報告について
- (3) 介護現場におけるハラスメント対策について

3 閉会

【資料】

- 資料1 東京都介護人材総合対策検討委員会 委員名簿
- 資料2 東京都介護人材総合対策検討委員会 設置要綱
- 資料3-1 各区市町村における介護人材対策に関する取組状況調査 集計結果
- 資料3-2 各区市町村における介護人材対策に関する取組状況調査 別表
- 資料4 介護人材状況調査の中間報告について
- 資料5-1 介護現場におけるハラスメント対策説明会（チラシ）
- 資料5-2 介護現場におけるハラスメント（リーフレット）

【参考資料】

- 参考資料1 第1回検討委員会における委員からの主なご意見
- 参考資料2 都内介護人材状況調査に対する主なご意見
- 参考資料3 各区市町村における介護人材対策に関する取組状況調査
- 参考資料4 都内介護人材の状況調査（事務所・施設向け調査）
- 参考資料5 都内介護人材の状況調査（介護職員向け調査）

<出席委員>

菅野 雅子 フォスターリンク株式会社 組織人材開発コンサルタント
和気 康太 明治学院大学社会学部社会福祉学科 教授
佐藤 智洋 葛飾区福祉部 介護保険課長
(代理出席 結城庸介 様)
白井 貴幸 立川市福祉保健部 介護保険課長
内田 千恵子 公益社団法人東京都介護福祉士会 常務理事兼事務局長
大久保 孝彦 社会福祉法人東京都社会福祉協議会東京都介護保険居宅事業者連絡会
運営委員長
坂田 祐一 株式会社リクルートキャリア HELPMAN JAPAN 事業推進ユニット長
田中 雅英 社会福祉法人東京都社会福祉協議会東京都高齢者福祉施設協議会
副会長
鶴岡 邦篤 公益財団法人介護労働安定センター東京支部 支部長

<欠席委員>

小林 泰代 檜原村 福祉けんこう課長

<出席幹事>

村田 由佳 東京都福祉保健局高齢社会対策部長
畑中 和夫 東京都福祉保健局生活福祉部福祉人材対策担当課長
石塚 宣 東京都福祉保健局高齢社会対策部介護保険課長

<オブザーバー>

株式会社日本総合研究所

午後1時00分 開会

○石塚課長 それでは、定刻になりましたので、ただ今から令和元年度第2回東京都介護人材総合対策検討委員会を開催いたします。

委員の皆様には、お忙しいところ御出席をいただきまして、まことにありがとうございます。

本委員会の事務局を務めます福祉保健局高齢社会対策部介護保険課長の石塚でございます。どうぞよろしくお願いたします。

本委員会は、原則公開とさせていただいております。そのため、庁内関係者のほかに一般の傍聴者の方もおられます。また、配付資料と議事録は後日ホームページで公開いたします。

それではまず、委員の出席状況について申し上げます。資料1の委員名簿を御覧ください。檜原村の福祉けんこう課長、小林委員につきましては、本日御欠席との御連絡をいただいております。

それから、葛飾区の佐藤委員におかれましては、本日、代理として葛飾区福祉部介護保険課管理係の結城主任に御出席をいただいております。

なお、都内介護人材の状況調査については、入札の結果、株式会社日本総合研究所に委託をさせていただくことになりました。なお、福田隆士氏は、オブザーバーとして出席することとなっておりますので、お知らせいたします。

続きまして、資料の確認をさせていただきます。議事次第の下のところを御覧ください。資料としては、資料1から資料5-2までがございます。

それから、参考資料として1から5までがございます。

さらに、本日、田中委員から、世田谷区の特養での就職への取り組みということで、資料をいただきましたので、御覧いただければと思います。

資料に不足がありましたら、議事の途中でも結構ですので、事務局にお申し付けいただければと思います。

それでは、この後の進行は、和気委員長にお願いをしたいと思います。

委員長、よろしくお願いたします。

○和気委員長 それでは、会議のほう始めさせていただきたいと思います。

改めまして、お忙しい中、御参集いただき、どうもありがとうございます。第1回の会議では、皆様方からいろいろな御意見をいただきました。簡単に振り返らせていただくと、幾つか論点があったと思います。

一つは、介護の仕事というのは尊厳のある仕事だ、ということを共通認識にしておかなければいけない。誰でもできる仕事だから、安かろう悪かろうではないのですけれど、簡単にできることだという認識を持たないことが大事で、尊厳のある仕事なのだということを社会全体で共通認識にしなければいけない、ということがあったと思います。

それから、当然のことながら、少子高齢化や人口減少の中で、介護の人材は確保して

いくことが非常に難しいということになりますので、その対策としては、確保策、養成策、そして定着策という三つの次元があって、それぞれ進めていかなければいけない。確保すればそれでいいというものではありませんので、しっかりと養成をし、そして定着をしていくということが大事かなと思います。

皆様方のお手元にある参考資料にもありますように、確保策では、どうもイメージが悪いので、いい仕事、尊厳のある仕事だというふうにきちんとPRをしていくことと、あとは、高齢化が進みますので、高齢者自身が何らかの形で参加をしていくことが大事だろうと思います。

それから、養成策では、これは簡単にはできないと思うのですが、急速に人材の規模が大きくなったので、中核となる人材がだんだん少なくなって、次の世代へきちんと教えていくような人材が各職場で少なくなっている。したがって、それを次の世代に、若い人たちに教えられるような中核になる人材がないので、どうしたらいいかという問題があります。

それから、ユニットケアなどの新しい方式が出てきていますから、それに合わせた研修やOJTのあり方なども改めて考えていく必要があります。

また、定着策は、よく言われるように、待遇を改善したり職場の環境を改善したりというようなことが重要だ、ということが言われていたと思います。

あとは、外国人人材、外国から入ってくる介護の人材をどうするのかという問題もあります。

また、これはいろいろ議論がありますが、先端技術、介護ロボットみたいな形のもので、介護の職場における「生産性」を上げていくこと。生産性というのはあくまでもかっこ付きだと思います。

それから、格差の問題。論点としては、地域間の格差の問題だとか、職場の法人間の格差の問題などもあるだろうと言われました。

あとは、今日もまた後ほど出てまいります、介護の職場でのハラスメントの問題だとか、実はいろいろな論点があるということを皆様方の御意見の中で集約できているのではないかと思います。それを受けて、これから議論を進めていくことになります。

今日は、日本総研さんのほうで調査していただいた結果も御報告をいただけるようですが、いわばエビデンス、しっかりとしたデータに基づいて対策を考えていくことが大事かなと思っているところです。

第1回目では、そういうことを議論として行ったということ踏まえて、早速ですけれども、議事に入っていきたいと思います。

では、議事の1になります、区市町村別介護人材対策の実施状況について、まず、事務局から御説明をよろしくお願いいたします。

○石塚課長 6月の第1回目の委員会で説明しましたとおり、調査については、区市町村向けのもの、委託でお願いしている事業者・従業員向けの二本の調査がございます。

私からは、そのうち区市町村向けの調査について御説明をいたします。資料3-1を御覧ください。

調査の概要は、左上のとおりでございます。9月に全区市町村宛に調査を実施いたしました。

調査項目は問1から問9までありましたけれども、このうち問2と問3については、次の計画改定に向けた人材の推計の状況ということで、どちらかという技術的なことを都として伺ったものですので、今回のこの集計には結果を載せてございません。

順に説明をいたします。

まず、問1では、介護人材対策を介護保険事業計画上、どのように位置づけているか。また、取り組みをどのように行っているかということをお伺いしました。

右が①から④に区分した内訳ですけれども、ここから見えてくるのは、区部については重点分野に位置づけているところが多いということでございました。③の「位置づけていない／取組は実施」のあたりは、区市町村等、多摩・島しょが多かったということが見えております。

問4として、各自治体の介護人材対策に関する課題について伺いました。確保、定着、育成、その他、という四つの項目でこのページの四つの箱になっています。

まず、左上「確保」については、一つ目の○のとおり、さまざまな相談会等の事業で応募者が減ってきているという意見が共通でございました。

また、下から二つ目、養成校の入学者が減っているということや、一番下の、有料の紹介事業者や派遣会社に頼らざるを得ないといった前回の委員会でも伺った実情が、区市からも言われているところでございます。

その右側「定着」の部分でございます。ここでは事業者の間での定着率の差が大きいということ、多くの区市町村から意見をいただいております。

それから、職員の高齢化についても、多くの区市町村から意見がございました。

左下「育成」の部分では、こちら第1回の御意見にあったと思います、一つ目の○でございますが、人手不足で職員の育成にまで手が回らない状況がある、といった御意見がある一方、この箱の一番下を御覧いただくと、多様なテーマ・対象者で年21回研修を実施しております、ニーズの把握もできているといった御意見もありました。これは大田区さんでございました。

その右の「その他」としては、ICTについては、事業者の導入が進まないということもさることながら、この箱の一番下の○にあるとおり、その導入について、区市町村にもノウハウがなく、事業者に導入を促すことができない状況であるという声もございました。

それから、二つ目の○にあるとおり、マネジメントの問題、経営者のマネジメント不足といったことも御意見がございました。

問5として、どのような取り組みを今行っているかということをお伺いしました。

その全ての集計結果が資料3-2ですけれども、主なものを抜粋して資料3-1に載せております。

○の一つ目から三つ目のとおり、就職相談会や資格取得費用の助成、入門的研修等については、多くの自治体が行っていることがわかりました。

それから、五つ目の○として、職員の住まいの確保に関する取り組み、それから、その下の経営マネジメントを支援する取り組み、さらにその下、介護ロボットの導入や活用に関する取り組みもやっているというところがございます。

一方、取り組みが行えない理由としては、今、ハローワークとの関係を模索しているというような御意見であるとか、一番下の○のとおり、やはり自治体としても職員不足で手が回らないというような御意見もあったところです。

問6として、今後、新たに取り組みを検討しているものについて伺ったところ、外国人介護人材の確保に向けた取り組み、それからその二つ下、生産性向上・業務の効率化に向けた取り組み。

その二つ下、雇用環境改善にむけた取り組み、ということで、このあたりは、東京都としても近年、新規事業を作ったりしているところでもありますし、国においても、最近、生産性向上については、よく議論に上っているところがございます。都としても、今後の重要なテーマなのかなと思います。

その下の表彰制度というのが、幾つかの自治体で取り組まれているし、今後取り組むといった意見が多くて、少し意外に思ったところがございます。

その右側が、区市町村介護人材緊急確保対策事業費補助金の利用、継続を希望するメニュー、これから使いたいと思っているメニューはどれかということをお聞きした結果です。①介護未経験者に対する研修支援事業と②多様な人材層に対する介護人材キャリアアップ研修支援事業は、現在も利用が多くて、これからも続けてほしいという御意見が多かったところがございます。

一方、一番下の⑧の、介護に関する入門的研修、それから、それを受けた人の職場へのマッチングにつきましては、マッチングまで手が回らないということで、今現在は取り組んでいる自治体が余り多くないわけですけれども、このグラフのとおり、今後取り組みたいという御意向は19ありまして、今できていないけれど今後取り組みたいと思っていられるところが多いのかなと思っております。

問8としては、地域の介護事業者から意見を聞く機会はあるかということにつきまして、多くの区市町村で、あるということがございます。

問8-2として、そういった意見を聞く機会がこういった取り組みにつながっていくということがわかっています。

問9として、今後、都に期待することを伺いました。一つ目の○のとおり、先ほど紹介した区市町村介護人材緊急確保対策補助事業、これは一応3年間の時限ということになっているわけですけれども、それを継続してほしいという声が多くありました。

また、さまざまなイベントや研修等について、西多摩地域のほうで開催してほしいという御意見。

それから、国への働きかけとして、有料職業紹介事業に関して、コストがかかる割に早くやめてしまうということを何か規制できないかというような御意見だとか、介護職員の処遇改善や報酬の地域区分のあり方についても御意見がありました。この処遇改善と地域区分については、毎年、都としても国に提案要求をしているところではございません。

以上、雑駁ではありますが、区市町村に対して行った調査について、結果を御報告いたしました。以上でございます。

○和気委員長 どうもありがとうございます。

今日の進め方としては、今、議事1の区市町村別介護人材対策の実施状況について御説明いただきましたけれども、引き続き、議事2の都内の介護人材状況調査の中間報告について御報告をいただいた上で、まとめて1と2についての御質問、御意見をいただくということにさせていただきたいと思います。

それでは、引き続き議事2に入らせていただきたいと思います。

では、事務局から御説明をよろしく願いいたします。

○石塚課長 事業者と従事者向けの調査については委託で行うこととしまして、コンサルティングや調査の技術もあわせて総合評価の契約方式により、日本総合研究所さんに実施をしていただくこととなりました。

その後、調査、設計を都と協議してまいったわけですが、その際、調査の原案を委員の皆様にもメールで送らせていただいて、参考資料2のとおり、さまざま御意見をいただきました。ありがとうございます。多くは設問に反映させていただくほか、ものによっては分析時に御意見を活用させていただくものだとか、やはり調査の中ではなかなか拾い切れないものもあったわけですが、多くの御意見を設問に反映させていただきました。

今回は中間報告としてまとめておりますので、内容については、日本総合研究所、高橋様から御説明をいただきたいと思います。よろしく願いいたします。

○株式会社日本総合研究所 人材状況調査を担当しております、日本総合研究所の高橋と申します。どうぞよろしく願いいたします。

では、中間報告といたしまして、資料4に基づき説明をさせていただきます。

1ページ目に調査の概要を記載しておりまして、今回、本調査は、事業所・施設向け調査と介護職員等向け調査の2種類で構成しております。

事業所・施設向け調査につきましては、サービス種別と事業所規模の偏りを考慮した上で、都内の介護事業所を1万件抽出し調査対象としております。介護職員等向け調査に関しましては、事業所・施設向け調査の対象となった施設で、主に要介護の方のケアに従事している方及び介護支援専門員の方5万人を対象として実施しております。

調査方法に関しては、WEBアンケート調査方式で行っておりまして、WEB画面へのアクセス情報を記載した依頼状を施設に郵送でお送りし、各施設でWEB画面にアクセスして御回答いただいております。

実査期間は、10月4日から11月3日で、おおむね1カ月程度としております。

集計対象サンプル数に関しては、事業所・施設向け調査が3,213件、介護職員等向け調査が9,396件となっております。介護職員等向け調査につきましては、実際に施設でどれぐらいの職員の方に依頼していただいたかの母数の把握が困難ですので、回収率に関しては、事業所・施設向け調査を基準に記載しておりまして、最終的な回収率は32.1%となっております。

以上が調査の概要です。

続きまして、2ページに、主な調査項目として、事業所・施設向け調査の調査項目を記載しております。本日、参考資料4、5として、実際の調査票を配付しておりますので、こちらもぜひ御参照いただければと思います。

事業所・施設向け調査の大きな調査項目に関しては、基本情報、介護人材の確保状況、介護人材の定着状況、職員の確保・育成・離職防止に向けた取り組みの状況、東京都の取り組みに関する認識を広く確認する設計としております。

3ページでございます。こちらは介護職員等向け調査の調査項目でございまして、基本情報、働き方の状況、就業継続意向、どのようなキャリアを積んでいきたいかというキャリアパス、事業所が行っている人材確保等に関する取り組みへの効果認識、東京都が行っている施策の認知状況と効果認識を確認する設計としております。

続きまして、4ページでございます。

こちらは今回、回収を行ったサンプルの傾向の整理を行ったスライドでございます。大きく二つの観点から整理を行っております。まず、平成30年度に介護労働安定センター様が行っております介護労働実態調査のデータにおきまして、全国データと東京都データがどのような傾向の違いがあるかを確認しております。その上で、介護労働実態調査の東京都データと今回の調査データのサンプルを比較いたしまして、どのような傾向があるかを確認しております。

まず、1点目の介護労働実態調査における全国と東京都のデータの比較ですが、介護職員の基本属性、性別、年齢、就業形態に関しては、大きな傾向の乖離はなく、おおむね全国値と同様の傾向が示されていたと考えております。

一方で、介護労働実態調査の東京都データと今回の調査に関しましては、性別部分で、男性の割合が11.6ポイント高い、また就業形態に関しては、正規職員の割合が14.3ポイント高いという傾向がございました。こちらの調査の周知方法等いろいろな要因があるかと思いますが、分析に当たっては、こういうことを念頭に置いた上で進めていきたいと考えております。

5ページは、事業所・施設の基本属性に関して、同様に二つの観点から見ております。

介護労働実態調査のデータを見ますと、全国値と比較しまして、東京都は、社会福祉協議会以外の社会福祉法人の割合が11.0ポイント低いといったところが特性としてありました。また、全国値と比較して訪問型のサービスがやや多いという特性もございました。

また、今回の調査サンプルの傾向を見ますと、社会福祉協議会以外の社会福祉法人の割合が全国データと比較してやや大きい、また、入所系の割合が18.8ポイント大きいといった傾向がございましたので、このような傾向についても考慮した上で分析を進めていきたいと考えております。

続きまして、6ページが集計・分析の基本方針です。今回、受託業務を実施するに当たりまして、調査設計及び集計に際して、大きく4点の方針を立てております。

まず1点目は、サイコグラフィック変数を重視した分析でございます。従来の調査では、性別、年齢、収入、独身、既婚などの属性といったデモグラフィック変数を重視した設計が多くされていましたが、今後、どのような人材を集めていくかという観点で申し上げますと、趣味、嗜好、価値観といったサイコグラフィックな、心理的な要因も踏まえた調査設計が重要ではないかと考えております。そのため、調査設計の際には、そのような分析もできる限り可能となるような項目を設けております。

2点目は、事業者向け調査と介護職員等向け調査を関連付けた分析でございます。今回二つの調査で構成して実施しておりますので、それぞれが単一で行われるのではなくて、最終的にはそれぞれ比較分析といった観点で、事業所目線での実態と職員目線での実態でどのような差があるか、ということを見ていきたいと考えております。

3点目は、都が実施している施策の評価に資する分析でございます。多種多様な施策が実施されているかとは思いますが、実際に事業所の方から、どういうふうに認知されていて、どのような効果があると思われていて、活用されているか、については、まだ具体的な調査を行っていないとお伺いしておりましたので、そのような検討に資するような基礎資料を作成するという位置づけでも今回の設計を行っております。

4点目は、地域特性・地域差を考慮した分析でございます。後述させていただきますが、今回、圏域別の集計を少し重視して行っておりまして、介護人材の不足といった単一の目標の背景でもそれぞれ地域ごとにその要因は異なる、ということがこれまでの調査でも出ておりますので、そのような点を考慮した上で分析ができるような設計をしています。

以上が基本方針でございます。7ページから、中間報告段階ですが、圏域別の分析結果を掲載しております。

8ページが分析の目的です。先ほど申し上げたところと重複するのですが、資料下部の青枠内に記載のとおり、顕在化している介護人材の不足という課題が共通であっても、その背景要因は地域ごとに大きく異なると考えております。

例えばですが、労働人口の減少によって介護人材が足りていないところ、もしくは、

事業者が多く進出しているために競争が多くなっていて人材が集まらないという地域もありますし、そのような地域ごとの現状を踏まえた上で取り組みを行うことが必要と考えておりますので、どのような背景要因があるかを今回分析していきたいと考えております。

9ページでございます。

今回、老人福祉圏域を基準に集計を行っております。面積、高齢化率、人口密度等は圏域ごとに大きく異なっておりますので、前提となるデータとして、主要指標概況を記載しております。

続きまして、10ページでございます。

こちらは、今回の調査の圏域別の回収状況を記載した資料でございます。島しょ圏域に関しては、そもそも発送数が少ないということもありまして、かなり回収率が低くなっておりますが、それ以外の圏域に関しましては、おおむね3割前後の回収率という結果になっております。

続きまして、11ページでございます。

こちらは、圏域別の集計結果を各圏域ごとに整理した資料になっております。スライドの一番左の灰色背景になっている部分のとおり、大きく四つの観点からそれぞれの圏域の特徴を整理しております。事業所・施設の属性等の状況といたしまして、サービス類型と法人格の状況、職員の属性等の状況といたしまして、年齢、居住地、通勤手段、時間を見ております。また、採用活動の状況、職員の定着率、過不足感の状況も圏域ごとに見ております。また、職員確保が困難な要因も、圏域ごとに整理しております。

資料の右上に凡例がありますが、今回、全体平均よりも15ポイント以上高いところはピンク色、10ポイント以上高いところは黄色といった形で、それぞれ印をつけさせておりますので、今回特徴が見えたところを中心に御説明させていただきます。

まず、区中央部に関しましては、特に特徴的な傾向があったのは通勤手段で、他の圏域と比較して、電車・バスの方の割合が15ポイント以上高く、通勤時間もあわせて見ますと、20分から60分かけている方が7割ですので、比較的、広域から介護人材の方が集まっているというのが今回の調査から示唆されておりました。

採用活動に関しまして、非常に苦戦と答えた方が、介護職員、訪問介護員に関して、それぞれ15ポイントと10ポイント高くなっておりますので、採用活動で苦戦している事業所の割合が他の圏域よりもかなり大きいという結果になっております。

職員確保が困難な要因では、他の圏域より介護業界以外への転職者の増加の割合が高くなっておりまして、恐らくですが、ほかの小売業などと人材の取り合いが行われているのではないかとということが示唆されております。一方で、地域内の介護事業所の増加は、他の圏域よりも10ポイント程度低いという結果になっておりました。

続きまして、区南部に関しましては、通勤手段でやや傾向がございまして、徒歩・自転車の方が57.3%で、そのうち通勤時間は20分未満の方が77%となっております。

したので、比較的、徒歩で20分以内で通えるところで働いている方が多いということが特徴と考えております。

続きまして、区西南部に関しましては、サービス類型において他の圏域と比較して訪問系の割合が10ポイント以上高いという特徴がございました。

また、事業所の法人格といたしまして、営利法人の割合が10ポイント以上高いという結果が出ております。

続きまして、12ページでございます。

区西部に関しましては、こちらも電車・バスの方が割合が大きく、通勤時間も20から60分の方が66.3%になっておりますので、区中央部と同様に比較的広域の範囲から介護人材の方を集めているのではないかとということが示唆されております。

区西北部に関しましては、全項目に関して、おおむね全体平均と同様の傾向が示されております。

区東北部に関しましては、通勤手段、時間にやや特徴がございまして、徒歩・自転車の方の割合が大きく20分未満の方が8割ですので、こちらも比較的近隣の事業所で働いている方が多いのではないかと考えられます。

13ページでございます。

区東部に関しましては、おおむね全体平均値と同様な傾向が示されておりました。

続きまして、西多摩に関しましては、サービス類型の特徴として、訪問系の割合が15ポイント以上低く、その分、入所系の割合が多いことが見られました。

また、法人格に関しましては、営利法人の割合がかなり少なく、その分、社会福祉法人の割合が5割を超えるという特徴が出ておりました。

また、介護職員の居住地につきましては、東京都内の割合が96.2%で、他の圏域では大体2割ぐらいの職員が、都外、千葉県や埼玉県から来ているところ、西多摩に関しては、東京都内の方が中心の構成となっていることが今回の結果から出ておりました。

通勤手段に関しましては、他の圏域と比べて、自動車を使っている方の割合が非常に高く、75.5%の方は車で、20分未満で通勤しているという結果になっております。

続きまして、南多摩でございます。こちらは西多摩と同様に営利法人の割合がやや低いという傾向が出ております。

また、通勤手段は車を中心という結果になっております。

過不足感に関しましては、介護職員の不足感が33.3%で、全体平均より10ポイント以上低くなっており、足りていると言ったら語弊がありますが、他の圏域と比べますと、過不足感はやや穏やかなのかなということが今回の結果から出ております。

続きまして、北多摩西部、14ページでございます。

こちらも営利法人の割合が15ポイント以上低いという特徴がございまして。また、社会福祉法人が青色になっておりますが、こちらは正しくは黄色地でございまして、営利法人の割合が低く社会福祉法人の割合が高いという特徴がございまして。

居住地に関しましては、東京都内の方が95.9%と、西多摩と同様に割合がかなり大きくなっております。

また、採用活動と過不足感の訪問介護員に関して特徴が出ておりまして、採用活動が非常に苦戦しているという割合が40.6%と他の圏域よりも15ポイント以上低くなっております。また、過不足感に関しましては、訪問介護員の不足がマイナス10ポイントとなっており、4割が足りない、苦戦していると回答しておりますので、足りているというわけではないですが、ほかの圏域と比較すると不足感はやや緩やかなのかなというのが今回の調査で出ておりました。

続きまして、北多摩南部でございます。

過不足感に関して特徴が出ておりまして、介護職員の不足が55.2%となっており、介護職員が足りていないと考えている事業所の割合が他の圏と比較してやや大きいという傾向がございました。

続きまして、北多摩北部でございます。

採用活動、定着率、過不足感に特徴がございまして、介護職員、訪問介護員、いずれに関しても非常に苦戦しているという割合が他の圏域よりも10ポイント以上低いという結果となっております。

また、過不足感に関しても、不足と回答した事業所の割合が10ポイント以上低くなっておりますので、採用活動や過不足感は、他の圏域と比較して比較的順調にしているのではないかとということが今回の調査結果から示唆されております。

続きまして、15ページの島しょ圏域でございます。

こちらは、今回、回答状況にお示ししてあるように、回答サンプル数n数が3程度でしたので、参考として今回紹介させていただいております。

以上が圏域別の中間報告データでございまして、16ページからが東京都の実施している施策に関する分析の資料でございます。

17ページでございます。

資料上部のトップメッセージに記載しておりますが、施策の目指すべき姿は、活用され、効果が出ている状態であると考えております。一方で、必ずしもそのような状態に至っていない施策も一定数存在するのではないかと考えております。そこで、そのような施策のどこに課題があるのか、どのような対応を行うべきかといったところを考えていくために、今回調査設計に際しまして、資料に記載のようなロジックモデルを組ませていただきました。具体的には、一つ目が東京都の実施している施策の認知状況、その施策は知られているのか、二つ目が活用状況、その施策は活用されているのか、三つ目が活用意向、その施策を活用したいと思っているのか、四つ目が効果認識、その施策を活用することで効果が出ているのか、という四つの観点で設問を設けております。

それぞれの施策に関しまして、四つの観点で確認した結果のスライドが18ページでございます。

左から申し上げます。濃い青色の部分が、認知されていて、活用されていて、しかも効果があると考えているというふうに事業者が回答した割合でございます。

続きまして、赤色の部分が、知っているし、活用しているけれど、余り効果が出ていないと事業所が考えている割合でございます。

続きまして、緑色の部分が、知っているが、活用していない、でも活用したいとは思っていると答えている割合でございます。

続きまして、紫色の部分が、知っているが、活用していないし、今後も活用したいとは現時点では思っていないと答えている割合でございます。

最後に、水色の部分が、その施策について知らないと回答した割合でございます。

全体を通して、認知なしの割合がやや大きくなっておりまして、最も認知度が高い施策は、「大規模な合同就職説明会の開催」で64.3%の方が認知している、ということになっております。一方で、「福祉の魅力を発信するキャンペーンの展開」は、認知ありの割合が22.9%と、認知の割合がやや低いという結果になっております。

また、活用率に関しましては、青色の部分と赤色の部分の合計でございますが、「職場環境の整備に積極的に取り組んでいる事業所情報の公表」は、21.8%が活用しているという結果になっております。

以上のとおり、18ページは職員の確保についてでございます。

続きまして19ページが、職員の育成・離職防止の施策でございます。

最も認知度が高かった施策は、「医学的知識やたんの吸引等の医療的ケアに関する研修の実施」で、7割強の認知度ございました。一方で、「介護事業者による事業協同組合設立に向けた研修会・説明会の開催」は、認知度が2割強で、認知がまだ進んでいないのかなという結果になっております。

続きまして、20ページでございます。

こちらは外国人材の受入環境整備に関する施策の認知状況と活用等を確認したスライドでございます。おおむね認知なしの割合が高くなっております。最も認知度が高い施策は、「外国人介護従事者の受入れに必要な知識等の習得に向けたセミナー・相談会の開催」となっており、一方で「施設等でアルバイトとして働く外国人留学生の奨学金返済に対する補助」などは、これから認知を進めていく必要があるというような結果になっております。

続きまして、21ページでございます。

先ほどは、施策ごとに活用状況を広く確認しましたが、21ページでは、該当の施策を活用している事業所・施設に、その施策の効果が出ていますか、ということを確認したスライドでございます。

今回、職員の確保に関する施策に関して、該当の施策を活用している事業所・施設の効果認識を見ますと、効果ありの割合が最も多いのは、「未経験者向けの初任者研修や実務者研修等に対する受講料等の補助」で、92.2%となっております。

また、効果ありの割合が相対的に低い「ふくむすび」の取り組みに関しても、57.1%になっておりまして、実施している施設・事業所に関しては5割以上が効果ありと考えている、という結果となっております。

続きまして、22ページでございます。

こちらは、職員の育成・離職防止に関して、該当の施策を実施している事業所・施設の効果認識を確認した設問でございます。最も効果ありの割合が高いのは、「職員宿舎を借り上げる際の経費の補助」で95.2%になっており、最も割合が低いものでも7割を超えておりますので、このデータから、施策を実施している事業所・施設においては効果があると感じている、内容としてはよい施策を実施しているのではないかと、ということが考えられると思います。

続きまして、23ページでございます。

こちらは、外国人材の受入環境整備に関する施策を実施している事業所・施設の効果認識を確認したページでございます。こちらでも、いずれの施策も8割以上が効果ありと考えているという結果となっております。

続きまして、24ページでございます。

こちらは、該当の施策を活用していない事業所・施設に、その施策を活用したいと思えますか、ということを確認した結果を抽出して記載しております。

活用意向ありの割合が最も大きいのは、「未経験者向けの初任者研修や実務者研修等に対する受講料等の補助」で、8割弱が活用意向ありと考えているという回答になっております。活用意向ありの割合が最も少ないのは、「大規模な合同就職説明会の開催」という結果になっております。

続きまして、25ページでございます。

職員の育成・離職防止に関しても、同様に活用意向の状況を確認いたしました。活用意向が最も高かったのは、「現任職員の介護福祉士資格取得にかかる費用に対する補助」で、今回活用していない事業所の8割強は、この施策の活用意向があるという結果になっております。一方で、活用意向ありの割合が最も低かったのは、「職員宿舎を借り上げる際の経費の補助」で56.4%となっております。

続きまして、26ページでございます。

外国人材の受入環境整備につきましては、外国人材の受け入れに関して、それぞれ事業所の今後の方針等がまだ定まっていない段階というところもあるかと思いますが、おおむね5割前後の活用意向となっております。

続きまして、27ページからは、ここまでの集計結果を踏まえて、東京都の実施している施策に関する評価を試行的に実施したスライドでございます。

28ページでございます。

こちらは施策評価の考え方を記載しているスライドでございます。今回、活用状況、活用意向、効果認識の三つの観点で、それぞれ基準値を設定いたしまして、試行的に評

価を実施いたしました。

活用状況に関しては、30%以上の活用率の施策を「活用されている」、効果認識に関しては、65%以上の効果認識の施策を「効果が出ている」、と定義して分析を行っております。また、活用意向ありの割合が65%以上の施策を、「活用したいと思われているが、何らかの理由で活用されていない施策」としてしております。なお、65%未満の活用意向の施策を「活用したいと思われていない施策」と書いておりますが、逆に言えば6割ぐらひは活用したいと思っている施策ですので、こちらの表現は仮置きと見ていただきたいと思います。

続きまして、29ページが、先ほどの評価方法を踏まえた評価結果案でございます。「1__活用されており、効果が出ている施策」と考えられるのは、「未経験者向けの初任者研修や実務者研修等に対する受講料等の補助」で、活用率が30%、そのうち効果があると思っている方が92.2%ですので、活用されており、かつ効果も出ている施策となっております。

続きまして、「2__活用されているが、効果が出ていない施策」で、「事業所情報の見える化」に関しましては、活用率が42.0%ある一方で、効果ありの割合が62.8%ですので、先ほどの65%基準をもとにしますと、効果がやや出ていない、もう少し効果を出す余地があるのではないかと考えられます。

「3__活用したいと思われているが、何らかの理由で活用されていない施策」に関しましては、活用率が3割以下で、活用意向ありの割合が65%を超えているものでございます。

「4__活用したいと思われていない施策」は、活用率が3割以下で、活用意向を基準に分類させていただいております。

同様の方法で、30ページでは、職員の育成・離職防止に関する施策の評価を行っております。「現任職員の介護福祉士資格取得にかかる費用に対する補助」は、活用率が3割を超えており、かつ効果認識も9割強で、「1__活用されており、効果が出ている施策」と評価しております。その他の施策に関しても記載のとおりで、評価を仮案として提出しております。

同様の方法で、31ページでは、今回、基準値を活用率が3割、活用意向が65%としましたので、「活用したいと思われていない施策」という表現で整理しております。

続きまして、32ページでございます。

東京都が実施している職員の確保に関する施策の効果認識に関しましては、事業所・施設の責任者の方と介護職員の方のそれぞれに同じ設問を設け、効果があると思いかということを確認した結果になっております。

設問の意図としましては、各施策に関して、それぞれの効果認識にどのようなギャップがあるか、事業所・施設は効果があると思っやっているけれど、職員は余り効果がないと思っやっているという施策があれば、そこは課題として今後検討できるかと思っやります。

図表の黄色背景になっている部分は、「事業所・施設 効果認識」の「非常に効果があると思う」から「効果がないと思う」までのそれぞれの回答の割合を示しております。左から3項目の「介護職員 効果認識」は、同じ設問に対する介護職員の方の効果認識を書いております。そちらの「非常に効果があると思う」と「効果があると思う」の選択肢を足し合わせた数値を、「A__事業所・施設」「B__介護職員」として、右から二つ目の部分に記載しております。

一番右の「効果認識ギャップ」とは、事業所・施設の効果認識と介護職員の効果認識の差の絶対値の大ききさでございまして、ギャップが多い順で上からソートをかけて掲載しております。

職員の確保に関する施策につきましては、「職場環境の整備に積極的に取り組んでいる事業所情報の公表」で、介護職員の方は、効果があると答えている割合がやや高い傾向があり、事業所・施設よりも11.8ポイント高いという結果になっております。

そのほか、全ての施策に関して、介護職員の方のほうが、効果があると考えている割合が高いという傾向が今回の調査では出ております。

33ページでございます。

こちらは職員の育成・離職防止に関する東京都の施策につきまして、同様の形で確認しております。資料のデータの構成としては、先ほどと同様でございます。効果認識ギャップを見ますと、職員の育成に関しましては、「現任職員が各種研修に参加する場合に、代替職員を派遣」で、介護職員の効果認識が11.1%高くなっており、ややギャップが生じているという結果になっております。

続きまして、34ページでございます。

外国人材の受け入れ環境整備に関する施策の効果認識に関しましては、「施設等でアルバイトとして働く外国人留学生の奨学金返済に対する補助」で、効果認識ギャップが9.9%生じており、一番高くなっております。

以上が、試行の評価結果でございます。

35ページからが、事業所・施設の独自の取り組みや工夫の状況に関する分析でございます。先ほどは東京都の施策の活用状況等の分析でしたが、ここからは、事業所・施設が独自に行っている取り組みに対する評価の資料でございます。

36ページでございます。

職員の確保に関して、実施している施策、効果があると思う施策というのをそれぞれ確認しております。実施している割合が最も大きかったのは、「賃金、労働時間などの求人条件を明確にする」で、86.3%の事業所・施設が実施しているという結果になりました。一方で、効果があると考えている割合に関しましても、「賃金、労働時間などの求人条件を明確にする」は83.7%が効果があると考えておりまして、今回の調査結果から、全般として、求人条件に関する取り組みは効果認識が高いという傾向が見られております。

37ページでございます。

項目がかなり細かくなっておりますが、こちらは職員の離職防止に関する事業所・施設の取り組み、工夫の実施状況、効果認識を確認したスライドで、実施状況が高い順にソートをかけております。

「利用者個々のケア目標・介護計画等を共有する機会を設ける」が実施状況の割合が最も高く、「ICTや介護ロボットを導入する」が実施していないの割合がやや大きくなっているという結果になっております。

続きまして、38ページでございます。

こちらは、職員の育成に関して、同様な形式で実施状況と効果認識を確認している設問でございます。「業務に関するマニュアルを整備する」が86.6%で実施割合が最も高く、一方で、「指導担当者やアドバイザー向けの養成研修を実施する」は、まだ余り広く実施されていない、という状況が今回の調査結果から見えてきております。

続きまして、39ページからは、先ほど東京都の施策で事業所・施設と介護職員の認識ギャップの比較をしましたが、職員の確保に関する独自の取り組み、工夫に関しても同様の方式でギャップを見ております。最も認識ギャップが大きかったのは、「福祉系養成校の実習を積極的に受け入れる」で、介護職員の方が事業所・施設よりも12.8ポイント高く評価しているという結果になっております。

続きまして、40ページでございます。

職員の離職防止に関する取り組み、工夫の効果認識に関しましても、同じ形式で見えております。特に「子育てを行う場合でも安心して働ける環境を整備する」でかなり大きなギャップが生じており、介護職員の85.8%が効果があると考えているのに対し、事業所・施設は58.4%となっており、3割弱のギャップが生じているという結果になっております。

続きまして、41ページでございます。

こちら職員の育成に関する施策に関しても同様に効果認識ギャップを確認しておりますが、離職や確保と比較すると、効果認識ギャップはやや少ない傾向がございました。

以上が、独自の取り組み、工夫に関する分析集計結果でございます。

続きまして、42ページが自由記述回答の分析の進め方でございます。今回、前回の委員会でいただいた御意見も踏まえまして、自由記述設問をかなり多く設けておりますので、そのような設問についても丁寧に確認を行って分析を進めていきたいと考えております。

43ページの自由記述方式の回答の分析につきましては、あくまでこれは現時点での仮案ですので、集まっている自由記述内容をもう少し見まして、それぞれ適切な方向で進めていきたいと考えております。例えばですが、パターン1のとおり、小グループを作成し、それぞれ自由記述ごとにタグ付け等をして何々に関連する回答といったグルーピングを行って、それぞれを組み合わせ大グループを作成して、それぞれの回答の関

係性を分析していくといった取り組みを考えております。

44ページが、例えば分析を行うとこういう形ですということを示したものです。地域ごとの介護人材不足の要因を整理した図表でございます、黒字になっているものが今回の選択式の回答で集まったデータでございます。一方で、青字と黄色塗りになっているところは、今回、自由記述回答で集められるのではないかと考えているものでして、例えば自由記述回答を分析していくと、待遇に関して、人件費の負担が困難ということが要因として挙げられていて、その要因が自由記述回答の何割を占めるといった、ある種の定量的なところも自由記述回答から導き出していければよいのではないかと考えております。

続きまして、45ページでございます。

今回は中間報告ということで、最終報告書に向けて、さらに集計分析を進めていきたいと考えておりますので、今後の分析の進め方の案といたしまして、今後の方針を説明させていただきます。

46ページでございます。

まず、都の施策に関してですが、「認知されていない事業」の分析を行っていききたいと思っております。都の施策について、「認知が進んでいない事業所・施設」の抽出を行い、その特徴・属性（サービス種別、法人格、事業規模など）をより詳細に確認していき、どこに広報活動をすべきか、認知が届いていないのかを見ていきたいと考えております。

また、「効果があるが活用されていない事業」の分析に関しましても同様に、「効果はあると考えているが、活用していない事業所・施設」が、どのような特徴・属性を持っているかを見ていきたいと考えております。例えば、大手だと使われていないとか、中小企業だと使われていない、そのような傾向が見えてくることによって、今後のアプローチの仕方も見えてくると思います。加えまして、「施策を活用したいと思わない理由」は、自由記述でも確認を行っているところですので、自由記述回答に関しても分析結果を組み合わせ、検討を進めていきたいと考えております。

次に、事業所・施設の独自の取り組みに関してですが、同様に、「効果があるが実施していない取組み」については、「効果はあると考えているが、実施していない事業所・施設」の抽出を行い、属性・特徴を詳細に確認していききたいと考えております。また、同様に「取組みや工夫を行う課題や必要としている支援」に関しては、自由記述で確認を行っておりますので、そちらも分析を行うことを予定しております。

先ほど申し上げました「認識ギャップがある取組み」に関しましても、該当の取り組みについて、「特に高い、低い効果認識を有している事業所・施設及び介護職員」の抽出を行いまして、その特徴・属性をより詳細に確認していききたいと思っております。平均値を見るというよりも、それぞれ突出した傾向があるところを中心にみていくことで、なぜそのような傾向が出ているかということを確認していききたいと考えております。また、

加えまして、「取組みや工夫を行う課題を必要としている支援」に関しては、自由記述をあわせて分析していくことを予定しております。

最後のスライドです。47ページでございます。

区市町村単位での取組みに関しまして、「効果的な取組みを行っている区市町村」の分析を行っていきたいと考えております。現在協議、検討中ではございますが、人材の過不足感が低いとか、独自の取組みを積極的に実施している事業所・施設が多いなどの傾向が見られるなどのような、区市町村の取組みの効果が生じているのではないかという結果が出ていた市区町村については、個別に抽出を行っていきたいと考えております。抽出した区市町村につきましては、都がヒアリング等を実施して、モデルケースとして報告書にて紹介することも、現在検討を行っているところでございます。

続きまして、圏域別の分析でございますが、今回、圏域別というざっくりした13区分でお示しましたが、今後は、サービス種別、法人格別などといった、より細かい区分で傾向を確認していくことを予定しております。加えて、「地域において人材確保が困難になっている要因」に関する設問につきましては、自由記述で確認をしているところでございますので、再度詳細の分析を行っていきたいと考えております。

サービス種別での分析でございますが、訪問系と通所系とで働き方の実態や意向がかなり異なっていると考えられますので、今後は、そちらの区分もそれぞれ詳細に確認していくことを予定しております。

以上で中間報告とさせていただきます。

○和気委員長 どうもありがとうございました。

御説明、中間報告をいただいて、これで議事の1と議事の2が終わりましたけれども、それでは、ここからそれぞれの委員の皆様方から御質問、あるいは御意見をいただきたいと思っております。

それで、進め方なのですが、1と2を一緒に行うと意見があっちへ行ったりこっちへ行ったりしますので、まずは一番最初に事務局のほうから御説明をいただいた議事の1、資料3-1を中心に、まず御質問や御意見があったら、いかがでしょうか。

では、皆様方が考えている間に、私のほうから質問させていただきます。

一番最初のところで、やはり区部が重点分野に位置づけているということで、それ以外の市町村は、余り位置づけていない。先ほどのお話にもあったかもしれませんが、やはり財政力の違いというのは、かなりあるのでしょうか。

○石塚課長 これが今回なぜそうなのかというところまでは、まだ分析はしていませんけれども、先ほどの資料4の終わりのほうに記載がありますとおり、今後の分析の進め方として、区市町村ごとにどういう数字が表れているか、区市町村がどういう取組みを行っているかということもあわせてこちらで分析していこうと思っております。そもそも、介護人材対策は区市町村が取り組むべき課題だと言われ始めたのが最近で、7期において明確にそういう位置づけになったわけなので、そこへの到達の早さ、遅さの違

いなのだと思います。財政力面かどうかというのは、今後少しよく見ていく必要がある
とっております。

○和気委員長 地方財政の分析は結構難しいのですが、相対的に見ると、やはり区
部のほうが財政力の高いところが多いと思います。ということは、いわゆる政策経費、
首長さんが必要だと思えばそこにお金が付けられるということですが、逆に言うと、そ
の政策経費が少なく、もうほとんど必要な経費で予算が全部埋められてしまっていて、
なかなか自由に対策が打てないところでは、必要だと思ってもなかなかできないとい
うこともあります。そうすると、基本的な要因としては、やはり財政力もかなり利いて
いるのではないかと思います。市区町村がやるべきだというのは、総論としてはそう
なのでしょうが、各論的に見るとそういう条件の違いなどもあるのではないかと考えます。

○石塚課長 一方で、紹介したとおり、自治体としても人手が足りなくて手が回らない案
件もありましたので、そういったあたりを、今後もう少し丁寧によく見たいと思います。

○和気委員長 これはやはり、担当職員がどれくらい配置されているかということも関係
しているのでしょう。

それから、どうしても人材対策は、対策を打って補助金を支出したとしても、その人
を縛れないという問題があります。例えば、隣の区へ行って仕事をされてしまっても、
せっかくここで育てたのだから「3年間お礼奉公下さい」というのは、これはそれこ
そ憲法問題になってしまうからできないので、なかなか政策経費として思い切り先行投
資することに踏み切るのが難しいと思っています。その辺のところは、一番最初のとこ
ろですけども、少し格差が出てきているのではないかと思います。東京都もかなり広
いということですね。

さて、少し印象として述べさせていただきました。

あと、いかがでしょうか。では、内田さん、どうぞ。

○内田委員 介護人材対策について取り組んではいるけれども介護保険の事業計画に位置
づけてはいない、というところが区にもあります。もちろん東京都全体を見ると、それ
ほど介護人材に困っていないというところもあれば、非常に困っているというところも
あり、ばらつきがあるのだと思うのですが、計画として位置づけていないところは、そ
れほど困っていないということなのではないでしょうか。

○和気委員長 いかがでしょうか。

○石塚課長 繰り返しになりますけれども、こちらで過不足感を調べてありまして、取り
組んでいないところが必ずしも充足しているというわけではないと思います。やはり、
資料3-1の一番右下のとおり、島しょ部はなかなか、やはり取り組む余力が少ないの
かなと思われれます。

あと、立川市さんや青梅市さんあたりがどうなのかというのは、今後少し調べてみた
いと思います。決して人手が足りているということではないのではと思います。

○和気委員長 内田さん、よろしいですか。

○内田委員 はい。

○和気委員長 はい。ありがとうございます。

○白井委員 よろしいですか。

○和気委員長 どうぞ。

○白井委員 立川市はこの表の一番下に載っていて、非常にお恥ずかしい位置にいるわけなのですが、今日、担当とも話してきましたが、立川市は周辺の市に比べて介護保険課の職員が少し手薄だったものですから、通常業務に追われることが多くて、例えば介護人材の対策や、市内の介護事業所の指導検査などに、なかなか手が出せないということがずっとありました。今年あたりから職員が徐々に増えてきたものですから、いよいよ立川市も、来年度予算からは介護職員の初任者研修を予算化しましたし、市内の介護事業所の実地検査も今まで余りできていませんでしたが、年間20件ぐらいはできるようになったということで、やっとここで本来の介護保険課の実務が少しずつできるようになってきました。ですから、先ほどもお話があったとおり、なかなか手が回らなかったというところが実態でございます。

○和気委員長 はい。ありがとうございます。

今のお話を聞いていると、やはり職員がいなくてどうしようもないという、予算獲得してただお金を付けばいいという話ではないということですね。立川市もそのうち上に上がってくるという話なのかもしれませんが。職員体制の組み方とか、あとは、私は余り具体的にはわかりませんが、では人材対策を打つのはいい、予算をとってくるのはいい、しかし行政職員は、具体的に何をやれば介護の人材対策になるのか、というところも少し考えてみる必要があると思います。

はい、では、大久保さんどうぞ。

○大久保委員 はい。御説明いただいた資料3-1の問1で、介護人材対策をどのように位置づけているかというのは、いずれも第7期の時点、つまり今の時点でどういう取り組みをしている、あるいは位置づけてないという回答だと思いますが、率直なところ、予想していたよりも随分とばらつきがあるなという印象を持ちました。これは、エリアによって介護人材の過不足感にばらつきがあるということも影響してくるのかもしれませんが、ただ、第8期ではやはり介護人材の課題が相当大きなテーマになってくるであろう、という第1回委員会での和気先生のお話を印象深く記憶しております。各自治体においても、第8期はどのように位置づけるのかということをお聞きしたならば、また回答の様相が変わってくるのではないかと印象を持ちました。

それから、問7で、令和3年以降も継続するメニューがあれば選択をしてください、複数回答可、とあります。ここでは、グラフのとおり、かなり目立った結果が出ています。逆に事業者サイドからすると、本当はむしろ、比較的3番から8番にかけてのほうが、いずれも重要なのではないかと感じました。そういう面では、自治体の方の選択と、決して事業者を代表しているわけではありませんけれども、事業者側の視点というのは、

ギャップもあるのではないかという印象を持ちました。

以上です。

○和気委員長 はい。ありがとうございます。

何か事務局ありますか。

○石塚課長 そうですね。2点目におっしゃられたことですが、事業者さんから、こういう事業をやりたいがうちの区ではメニューにはなっていない、というお話を承ることがあります。また、問8では、地域の介護事業者から意見を聞く機会はあるか、そしてそれがどういう施策につながっているか、ということを確認しております。今後、事業者とのコミュニケーションがより必要になるのかなと思っています。うまくいっている自治体のモデル検証のようなことを行う中で、事業者とどういうコミュニケーションがとれているか、といったあたりを見ていければいいのではないかと考えています。

○和気委員長 つまり、利用者のニーズだけではなくて、事業者もニーズがあるから、それを自治体の担当職員がしっかりと把握する、ということですね。

○石塚課長 そうですね。

○和気委員長 つまり、事業者のニーズに応じたメニューを検討していく、といった協働が必要なのだろうという感じがします。いかにして行政と事業者が協働していくかということだと思います。

はい。ありがとうございます。3番から8番までは低いのですが、場所によってはこれが高いところがあるから、そこはやはり区がメニュー化しておかないとできないので、きちんときめ細かくやっていく必要があるのだろうと考えられます。

あとは、まだ今年は7期の2年目、来年は3年目なので、8期の計画を立てていくにあたっては、現在おそらく各自治体でやっているであろうニーズ調査の結果が、どういう形で挙がってくるかによると思います。恐らくかなり不足するみたいな、ベースになるニーズ調査が出てくれば、当然、8期の計画には組み込まないといけないということになります。そのときに、東京都だけではなくて、区市町村でもやってもらうということが浸透していかないと、区市町村の介護保険事業計画、老人保健福祉計画の中に人材対策が出てきませんね。その辺のところは、やはり今度はかなり徹底しておいたほうがいいのではないかと感じます。

あとは、いかがでしょうか。

○田中委員 よろしいでしょうか。

○和気委員長 はい。どうぞ。

○田中委員 問8-2の、主な取り組みの中で、就職相談会・面接会というのは、就職フェアも含まれているのでしょうか。

○石塚課長 そうですね、はい。これは、自治体ごとに聞いているので、その区で今後、取り組むものは何ですかと聞いているのですね。

○田中委員 実際に施策に反映した取り組みなので、世田谷区で就職フェアをやっている

はずですが、区西部は出ていないですね。

○石塚課長 既に実施しているものは問5で聞いていて、資料3-2にまとめております。

○田中委員 そういうことなのですね。わかりました。ありがとうございます。

○和気委員長 あとはいかがでしょうか、よろしいでしょうか。

では、議事の1は、質疑応答させていただいたことにします。

それでは、後半の説明になりますが、日本総研さんから御説明いただきました、介護人材状況調査の中間報告について、御質問や御意見がありましたら、いかがでしょうか。

はい、どうぞ。

○大久保委員 今回、集計対象サンプル数に対して回収率が32%という報告を頂戴しましたが、その回収率については、同様の調査と比較してどのような水準でしょうか。参考までに教えていただければと思います。

○和気委員長 いかがでしょうか。

○株式会社日本総合研究所 介護労働実態調査などはもう少し高いものがありますが、国がやっている調査、個別でやっている委託事業や老健事業などと比べて、大体、中間的な水準にあると考えていいと思います。低いものは15%のものもありますし、高いものは5割ぐらいのものがありますので、短期間でインターネット調査で実施したということ を考慮しますと、ある程度の回収ができたのではないかと考えております。

○和気委員長 見ていると、大分ばらつきがありますね。あとは、郵送調査だけど、最近 はウェブ調査を使っているんで、今回はそれほど悪い数字ではないですが、ただ、この分野でやっている普通の調査だとどれぐらいかということを知らない人が見れば、3割 ぐらいしか戻ってきてなくて、それで何が言えるんですか、7割は戻ってないのですね、 という話をされてしまうと、「あっ、そうですか」としか言いようがないということ になります。

それから、母集団が東京都を代表しているサンプルとみなせるか、ということが少し 気になりました。1万のうち3,000の回答があつて、総計的解析には十分耐えられ る数があるので全然問題ないと思いますが、問題は東京都全体の母集団を代表している、 代表性があるサンプルなのかという話です。

全体の1万カ所の基本情報は、当然、都で持っていますね。

○石塚課長 そうですね。

○和気委員長 そうすると、例えば今回の3,000は、どうも東部が多いとか、西部が 多いとか、大規模なところが多いとか、何かそういう母集団との乖離みたいなものはあ りますか。もしくは、今回の3,000は非常にうまく全体を代表するようなサンプル になっていて、これをデータ分析すると、1万、つまり都全体についても大体同じこと が言えるのでしょうか。

○株式会社日本総合研究所 まず、多分、全体の縮図にはなっておりません。先ほども御 覧いただいたように、社協さんに今回かなり御協力いただいているので、多分、回答の

比率が高いとかはあります。全体の縮図にはなっていないというのが正直なところですが、今回、区別で単純集計で見せていくというよりは、サービス種別や法人属性別という形で、より細かく分析をしていく必要があると思っています。そもそも、なるべく全体の傾向値というざくっとした見せ方をしないという考え方で分析したいと思っていますので、影響はある程度抑えられるのではないかと思います。

ただ、一方で、必ず偏りはありますので、全体値と比べてどのぐらい偏っているのかについてはお示しした上で、もう少し細かく分析に入っていきたいと思っています。

○和気委員長 わかりました。的確な代表性のあるサンプルを、全部きれいにサンプリングでとれるというのは難しいですね。特にウェブ調査だと、また難しいと思います。

○株式会社日本総合研究所 そうですね。さらに、今回特に、もう少し申し上げますと、従事者調査については、事業者さんに、10人分とか5人分とか3人分という形で職員さんに依頼してくださいとお願いしているので、そうすると、ある程度頼みやすい方ですとか、そういう偏りが出ている可能性は、正直あるかなと思っています。ですので、分析する側としても、これが平均値だという捉え方をしては全くよくないと思っています。

○和気委員長 私も調査票の依頼の仕方が少し気にはなりました。それぞれの事業所に調査票が送られてきて、10人なら、ではこの人と、この人と、この人というのは、サンプリングというよりも専門語的にいうと有意選択法というものですが、親しい人とか、すぐ答えてくれそうな人とかにお願いしてしまって、そもそもその事業所の中で代表性があるのかという話になってしまいます。ただ、その辺のところを言い始めると、もう調査できなくなってしまうのですが、その辺のところも少し問題があるので、全体を本当に代表しているかどうかというのは、一応、留保しておいたほうが良いと思います。

○株式会社日本総合研究所 はい。

○和気委員長 はい。ありがとうございます。

さて、今、回収率のお話をいただきましたが、あとはいかがでしょうか。

どうぞ、田中さん。

○田中委員 36ページの「事業所・施設の独自の取り組みや工夫の状況」の中で、一番下のその他で、「職員向けの社宅制度を導入している（社員寮や家賃補助を含む）」とあるのですが、これは13圏域でクロス集計をかけることができるのでしょうか。

○株式会社日本総合研究所 はい。実施状況、効果認識それぞれについて、圏域ごとに確認することは可能です。

○田中委員 そうですね。家賃は非常に地域格差があるので、やっていただけるとありがたいです。

それと、全般について、効果なしとか、活用意向なしという場合に、その理由について、ろ過的質問とか、選択肢式とか、自由記述とかの問いは設けたのでしょうか。

○株式会社日本総合研究所 今回、各施策のそれぞれにひもづく形ではないですが、全体

を通して効果がないと答えた方に関しては、どういう理由が挙げられますかということ
を質問しております。

○田中委員 それは、選択肢式でしょうか。

○株式会社日本総合研究所 記述式です。人材確保に関して、という大きなくくりにして
います。人材確保にそれぞれ本当は10個ぐらいの施策がひもづくのですが、それぞれ
ではなく、全体の人材確保に関してどう思っていますか、というのを自由記述で質問し
ております。

○田中委員 自由記述は、テキストマイニングか何かを使って量的分析をするのですか。

○株式会社日本総合研究所 検討中です。現在、結果を拝見しておりまして、今の段階で、
テキストマイニングで結果が出ます、と申し上げられるかどうかといいますと、今申し
上げたような設計の状況になっていますので、どこまでできるかというのがあります。
なるべく量的に表したいとは思いますが、コミットは少し難しいかなというところです。

○田中委員 自由記述の分析は恣意的になるという指摘もあるので、量的にもやったほう
が、客観性や信頼性が確保できるのではないかと思います。

○株式会社日本総合研究所 正直、今回の調査設計の段階では、かなり細かく理由も聞い
ていくような設計も想定しておりました。しかし、前回の委員会でも、設問が余り多過
ぎると回収率が下がるというお話があり、設問を結構削りました。そのため、自由記述
については、できるところはなるべく分析を行います、今後、当然課題になる部分は
出てくるものと想定されます。

○田中委員 分析対象となる抽出語の出現数だけでもすぐに出るような気がします、
そうでもないのでしょうか。自由記述に多く出現する抽出語は何か、といったような
ことです。

○株式会社日本総合研究所 その前に、現状でやっているのが2,000何百件について、
どういうキーワードが入っているのかという作業を目視で進めております。

○田中委員 ソフトを用いると、抽出語の一覧表がすぐ出るでしょう。

○株式会社日本総合研究所 機械でやると、精度の部分が結構不十分なので、機械でやっ
ても目視して確認しないと、結局、精度が担保できません。そのため、今、出せるとこ
ろは当然ありますが、精度が担保できないという状況です。

○田中委員 わかりました。

○和気委員長 難しいですね。私もやったことがあります、SPSSのテキストマイニ
ングでキーワード抽出をやっても、うまく出てくるときも、なかなかうまく出てこない
ときもありますので、難しいのです。データを入れてやってみることはできると思ひ
ますが、それを後で人間がどういうふうに解釈するか、AIではない、人間の知能の問
題なので、そこには分析者の感覚とか、感性の問題もあります。そのあたりは、もしで
きるならやっていただくということにしたいと思います。

あとは、出されている御意見を数量的に分析するというのも大事ですけど、「確か

にこれは」というところに下線を引くような感じで抽出する、という手もあります。量的な分析も大事ですが、一方で、少数ではあるけれども、「あっ、なるほどな」という意見についてはきちんと抽出しておくことが大事かなと思います。

○田中委員 そうですね。自由記述の分析をする場合、自分の論に都合の良い解釈をしたり、極端な意見を抽出してそれに沿ったコメントをしたりする例も見かけられます。量的な分析がなされないと、恣意的とみなされる要素は結構ありますので、できれば量的にも行った方がより良いかなと思います。私は、自由記述の分析は、なるべくテキストマイニングを用いて分析しています。ソフトを使うと、400～500の文書でも一人で分析できます。人数もいるしソフトもあるというなら、行ったらどうかと思ったので、指摘させていただきました。

○株式会社日本総合研究所 グルーピングは当然行っておりまして、量的な形と、あと先ほど申し上げた少し偏った部分については特徴的な意見を抽出していくという形の二パターンを行います。

○田中委員 では、クラスター分析とか共起ネットワーク分析は行いますか。

○株式会社日本総合研究所 クラスター分析は今回、多分やらないと思います。

○田中委員 わかりました。以上です。

○和気委員長 はい。ありがとうございます。

その辺の解析はお任せしますが、量的なものや質的なものをうまく組み合わせさせてやっていただければいいと思います。意外と少数の御意見でもすごく重要な、あるいは先を見通して、後で考えてみるとそうだったのかという御意見もありますから。そういう意味では、少数の意見だからだめということではありませんので、御意見は御意見として大事にさせていただきたいと思います。

さて、あとはいかがでしょうか、どうぞ。

○結城主任（佐藤委員代理） 今日、介護保険課長佐藤の代理で参りました、結城と申します。よろしくお願ひします。

葛飾区でも、資料3-2の10ページのとおり、定着、確保、育成でいろいろな事業をやっておりますが、傾向が見えたのが資料4の29ページの状況で、「1__活用されており、効果がでている施策」の部分です。要は補助金のところだと思うのですが、本区でも初任者とか実務者研修の受講料の半額分を3年度に分けて補助しており、そういった補助金事業は、今、活用が結構伸びているところです。あとは、ロボットの補助金というものもやっていて、希望する事業者さんに購入費の9割を支払うというものです。東京都さんの中で多分トップレベルの補助率だと思いますが、これも今、希望が多く、来年もやってほしいという事業者さんからの声もあります。

ただ一方で、「4__活用したいと思われていない施策」の⑤「大規模な合同就職説明会の開催」につきましては、本区としても介護の合同就職相談会として、事業者さんと一般来場者が面接をする場を作っていますが、実績が毎年減り続けております。来場者

数と就業者数がともに減り続けており、どうしようかという状況です。他の区市町村さんも同じように、7期計画に書かれた事業をいろいろやっているとは思いますが、今、どうしていこうかと悩んでいるように感じます。ブロック担当者の中では、もう区単独のレベルではなかなか確保に突っ込んでいけないという話もございます。資料4を見ても、同じような状況があるのかなと感じました。

以上です。

○和気委員長 ありがとうございます。

何かありますか。では、どうぞ。

○田中委員 今の件ですが、「大規模な合同就職説明会などの開催」は割と効率がよくないと思っています。たとえば、大規模の就職フェアだと保育とか障害の分野が一緒に参加します。それから事業所も多く参加します。参加事業者を地域に絞って、特養なら特養の事業者だけとか、また、在宅の介護事業者だけに絞るとかのほうが効率的かと思えます。

私から配らせていただいた資料をご覧ください。その効率性について書いてあります。資料の9ページをあけていただきたいと思います。これは、10月30日に全国老人福祉施設協議会主催の「全国老人福祉施設研究会議（愛媛会議）」で2040年を見据えた人材採用・育成・定着部門で最優秀賞をいただいた発表のスライドです。大規模な就職フォーラムである、「銀座・国際フォーラム」、「新宿・NSビル」の1法人あたりのブース人数、すなわち一つのブースに何人の求職者が訪れてくれたかを比較した表です。銀座・国際フォーラムが7.23人で、NSビルが4.37人、世田谷区の成城ホールが5.3人です。銀座・国際フォーラムと新宿・NSビルは、保育や障害分野も入っていますので、高齢者分野のところにとりだけ来たかというデータはありませんが、恐らく少ないです。というのは、分野別にブースが並んでいる通りを見ると、保育の法人のブースが並ぶ通りが一番求職者が混んでいて、次が障害の法人の通りで、高齢の法人の通りとなるとかなりがらんとしているのを見てとれましたから。ですから大規模ではなくて、地域で開催したほうが効率性が高いのではないかなと思います。介護労働実態調査でも、「あなたがこの法人やこの施設を選んだ理由は何ですか」という質問への回答は、4割近くが「通勤の利便性がよい」です。離れた場所の大きな会場で就職フェアをやるよりも、獲得する対象を地域の人にして、地域で就職フェアをやったほうが効率的かなと思います。資料に詳しく書いてありますので、参考にいただければと思います。

以上です。

○和気委員長 はい、ありがとうございます。

今のお話、私も東京の東部のほうの自治体で、介護保険の委員会の委員長をやっていますが、全く同じことを聞きます。お金と時間と労力をかけて大規模な求人の会を開いても人が来ないし、来た人も必ずしも就職に結び付かない。介護保険関連のいろいろな

委員会で報告があると、担当者からも「一応やるべきことはやっている」が、果たしてこれでいいのだろうか、という声は必ず挙がってきます。今のは、一つの代替案ですね。

○田中委員　そうです。一つの代替案です。

○和気委員長　大きいものをやるのではなくて、むしろ小規模で地域に密着した形でやったほうが、効果があるのではないかと、ということだと思います。これは、一つの御意見として、次の対策として、少し方法論として考えに入れてもいいことかなと思いました。あとはいかがでしょうか、どうぞ。お願いします。

○菅野委員　まず、東京都の施策については、18から20ページを拝見すると、認知なしが結構多いと感じました。今後の分析において、認知されていない事業の特徴や属性、なぜ認知されていないのか、ということはおわかりのでしょうか。理由まではわからないのでしょうか。

○株式会社日本総合研究所　そうですね。理由は確認していないので、今回は、あくまで46ページに記載のとおり、特徴・属性、どういう事業者が知っているのかというところまでしか確認することは難しいかと思えます。

○菅野委員　対応の方向性として、施策の認知度を上げる、周知、広報活動に注力と書いてありますが、やはり知らないから使われないというところが大分大きいのではないかと思います。何となく施策の存在はわかっているけど、どういうふうにしたらいいのとか、具体的にどういうものなのかがよくわからない、という情報の格差でまだ使われてないことが多いのかなという感じがしました。

2点目は、事業所独自の施策について、例えば36ページや40ページのとおり、確かにその設計で、職員の確保に関する事業所の取り組みと事業所の効果認識、そして職員の効果認識のギャップを見てもらっています。しかし、事業所が実際に効果があると思っている施策と、本当に人材が採用できた施策とは差異があると思えます。例えば、事業所の調査の問14で、採用活動で順調なのか苦戦しているのかということ聞いていますが、順調だと言っている事業所と、苦戦している事業所との違いを確認する方法も一つの分析なのではないかと思えました。ただ、これは採用についての設問ですので、離職の防止や育成に該当するちょうどいい設問がなくわからないかもしれませんが、確保については、そういう分析もアイデアとして考えられると思えます。

○和気委員長　はい、ありがとうございます。

最初の御意見は、知らないから使われないので、認知度を上げていく、施策の内容をよく理解していただくための場を設けてもいいのではという感じもします。

2番目の御意見について、認識と事実の差というのは、こういうアンケートではなかなか難しいですね。御回答になった人が多分こうだという認識をして回答している内容と、でも事実は違うのではないかと、ということを突き合わせるには、相当細かな調査でもしない限りは少し難しいので、一応、認識がそうだとすれば、これは事実なんだと理解するしかないということではあります。例えば、幾つか事例の調査をして、本当にその

認識が合っているかどうかというのは、後で、本当に採用されているかを調べてみるという手もありますが、これは今回のような大規模な調査では到底できないですね。

○菅野委員 採用が順調か苦戦しているかを聞いているので、それを順調だという群と苦戦している群に分けてみるといいのかなと思いました。

ただ、取り組みの間は全体になっていますが、順調か苦戦しているかの間は、正規、非正規、新卒、中途に分けて見ているので、これはデータの結合が難しいでしょうか。

○和気委員長 難しいかもしれません。ただ、基本的には、例えば順調だというグループを出してきて、そして、どうしてこういう結果になって、何が要因でこうなっているのか、という要因分析をかけるわけですね。そして、一方で、苦戦しているグループについて同じように要因分析をかけて、明らかに差が出ていればそれを埋めるための施策を打てばいいのではないかという示唆は得ることができます。

だから、今御意見いただいたのは、そういう意味で二つ分析するということですね。我々もデータ分析でよくやりますが、高得点群と低得点群に分けて、そこでどういう違いがあるのかデータ分析をかけてみる、それで統計的に見て差が生まれているのはなぜなのかというのを分析すると特徴が見えてくる、そこで、それを近づけるための施策を打てばいいというのが、政策担当者への示唆ですから。今、御意見いただいたことを参考に分析していただいたらいいのではないかと思います。

さて、あとはいかがでしょう。

では、まず内田さん、その後に鶴岡さん、お願いします。

○内田委員 29ページや30ページで、東京都の施策の中で、効果はあるだろうとは考えているのに活用したいと思っていない、というのはどのように考えればよいですか。

○株式会社日本総合研究所 具体的にどういう理由かというのは申し上げにくいのですが、まず、現状の実態として、この横軸の効果認識は基本的には活用しているところについてですので、使ってみるといいなと言っている人が多いものが横軸です。縦軸は、使っているか使っていないかという話なので、この横軸には、使っていない人の効果認識は入っていません。使ってみるといいものなのだけれども、使ってみたら実はどうなるのかというイメージが湧かない、ですとか、何かいろんな理由があるとは思いますが、踏み込め切れておりません。

今回の分析をしている中で、使っていると大体効果があると御回答されるような施策が多いので、使ってみるといいものが多いと言えます。そして、使っていないが活用意向ありとなるともう少し減ってきます。自由記述はまだ分析し切れていませんが、使ってみたことがないから効果がよくわからないというのがありますし、手続関連の部分とか、そもそもいつ締め切ったかよくわからなかったとか、多分いろいろな理由があると思います。そういうことを含めて、活用できていない理由を、主に自由記述の分析から見えていく必要があろうかなというのが、大きな1個でございます。

あと現状、本当にイメージが湧いてないですとか、活用している事業所では本当に人

材確保の効果が目に見えて現れているか、特にあの事業所では本当に人が集まっているのかと言われるとあまり聞いたこともないよねというところが、ボトルネックになっている部分が正直あるかなと思っています。

また、先ほどの菅野委員の御意見のうち認知に関する御意見については、一つ分析の中で付け加えさせていただきたいことがございます。すべからく認知が低いのが問題だと言ってしまうと、多分、東京都さんもいろいろな団体さんとか経由しながら施策情報を伝えているので、中には情報を全く取りにもいかない事業所さんがあると思います。さきほどの認知度に関する質問で、全てにおいて全く知りませんでしたという事業所は、多分、行政の施策なんて見ようと思ったこともないということもあるはずですが、半分ぐらいは知っているのにもう半分は知らないという事業所は、恐らく少しは周知の部分に課題があるだろうと思っています。このように、認知不足については、幾つかの階層、レベル感を分けて分析していかなければならないと思っていますので、そこは余り誤解なきような分析をしたいなと思っています。

○和気委員長 ありがとうございます。

内田さん、いいですか。

○内田委員 はい。

○和気委員長 使ってみないとわからないというのもあるそうです。

○内田委員 そういうことなのですね。

○和気委員長 使わないで、それを一緒にして分析してしまうというわけにはいかないから、使っているところに限定をして集計している、という話ですね。

では、鶴岡さん、どうぞ。

○鶴岡委員 調査のエリアを、ざくっと東北とか南西とかというふうには切っていますが、具体的な区とか市とかに切り分けることが可能ならば、区市町村を対象とした調査とうまくリンクしてくるのかなと思っていますが、いかがでしょうか。

○株式会社日本総合研究所 ざっくり分けているものではなくて、13圏域で分けております。リンクしているので、区市町村別の集計結果も出せますが、サンプル数はかなり少なくなってしまうので、まずは圏域でくくっているという状況です。

○鶴岡委員 それだと難しい、ということですね。

○株式会社日本総合研究所 一方で、東京都さんが実施する区市町村を対象とした調査も圏域でくれるので、圏域ごとに関係合わせた分析が問題なく可能だと思います。

○鶴岡委員 要は、施策がどう効果が上がっているのか、利用されているのかということがメインになっていて、今までもそうでしょうけれども、これからは、具体的な施策は市区町村がやって、東京都はそれを支援するという方向性になってきているということなので、やはり具体的に施策をやっている区や市が実際に効果が出ているのかどうかという形のほうが、今後何をやっていくのかについてはうまく出てくるのかなと思っています。ただ、今言ったようにサンプル数が減ってきてしまって、余りきちんとした分析ができ

ないのか、あるいは、余りにも露骨な数になってしまうからなのか、その辺は私もよくわかりませんが、もしできるのならそういう分析も一ついいのかなと思いました。

○石塚課長 調査の仕様として全区市町村というのも考えたのですが、今言ったとおりサンプル数の問題などもあり、圏域ごととしました。また、今回が東京都で行う初めての調査でして、特に通勤や住所地など、東京都は圏域ごとに地域の特性があるのではないかと仮説を立てております。そのため、この圏域でこういう傾向があるということが見出せれば、それを各区市町村で、ではうちの区市町村はどうかと考えるきっかけになればいいかなと思って、仕様書では圏域ごととしました。資料4の47ページにありますが、実際に数字としていい結果が出ている区市町村については、都で幾つかヒアリングをするなり、介護人材対策の実施状況と突き合わせをして、報告書の中でコラム的に紹介ができるといいのかなと考えています。

○和気委員長 個別の担当者は、私の区、私の市はどうなのかという個別情報を知りたいというのは多分あるでしょう。圏域になると、少しグルーピングされてしまうので、大体うちのエリアはこういう感じかなぐらいはわかりますが、ピンポイントでうちの区はずばりどうだという情報も知りたいでしょうから、そのあたりは事務局で少し考えていただきたいと思います。報告書に、得点ランキングのように個別のデータ一覧が出てしまうと、それはそれでうちの区はこれほど点数が低いのか、といった話になってしまうので、少し難しい問題かもしれませんが、担当者が個別に知りたいのであれば、それにどう応えるのかについては、また事務局で考えていただくことにしたいと思います。

あとは、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

いろいろなポイントが出てきましたが、まだ文字どおり「中間報告」で、これからデータ分析をさらに深くやっていただくということになると思いますので、今日、皆さん方からいただいた御意見を参考にしながら、報告をまとめていただきたいと思います。

また、石塚課長からもお話がありましたように、イギリスでもよくやりますけど、グッドプラクティス、GPとって、こういういい施策をやっているということを少しコラムで具体的に参考として出していただきたいと思います。そして、それを見た担当者たちが参考にして、自分の区市町村でもやろう、と広がっていくといいかなと思います。昔みたいに、国や東京都が文字どおりトップダウンで、「ああしなさいこうしなさい」というような時代ではなくなってきているので、そういう意味で、東京都としてはきちんと情報提供をして、やるやらないは市区町村で考えてください、と言うための報告書ができ上がればいいと思います。その点をぜひ御検討いただきたいと思います。

さて、では、日本総研さんは、膨大なデータのさらなる分析が大変だとは思いますが、引き続きやっていただくということで、よろしくお願いします。

では、議事の3に移ってよろしいですか。

それでは、議事の3、介護現場におけるハラスメント対策について、事務局から御説明をよろしく願いいたします。

○石塚課長 はい。この件は、この前と少し話が違いまして、初めて個別の都の取り組みを行うものですから、なるべく多くの方の御意見を伺いたいと思いまして資料を用意いたしました。

資料の5-1を御覧ください。介護現場における利用者からのハラスメントについては、最近、いろいろ報道もされ始めているところです。資料5-1の上の囲みの中の2行目以降のとおり、厚生労働省は昨年度の老健事業で調査をして、ハラスメント対策マニュアルというものを作っています。今年度、新たに都としても、このマニュアルを踏まえた説明会を実施しようと思っております。日程等は、記載のとおりでございまして、講師はこの老健事業を実施しました三菱総合研究所の保坂氏、また、この研究事業では検討委員会の委員になられた高村弁護士、それから訪問看護ステーションで先駆的にハラスメントへの対応の取り組みをされている、けせらの阿部所長をお招きして、法律の面での位置づけ、それから実際の取り組みについて説明会をしようと思っております。

資料の5-2を御覧ください。こちらは、その説明会でも使用し、その後、事業者にお配りしようと思っております、作成途中のパンフレットでございますけれども、資料5-2の2ページ目、表紙の裏の、「事業者としての対策」という囲みの中を御覧ください。職場内でのパワハラとかセクハラについては個別の法律で定義があり、予防の措置をしなければいけないということで取り組んでおるわけですが、この、お客さんからのハラスメントについては、まだそういうものがないので、こちらに書いてあるとおり、労働契約法に定める安全配慮義務で、それに取組まなければいけないということになっております。そこで、パワハラやセクハラに対して、まだふわっとした中で事業者は取組まなければいけないということではありつつも、この国のマニュアルを踏まえて、今現在でもここまでは言えるだろうと、こういう取り組みを事業者としては安全配慮義務としてやってくださいねというような配慮、整備をしております。今後、都としては、これを事業者に周知して、この面での取り組みも少しずつ始めていきたいと思っております。

一方で、国のこの委員会でも、まだ定義が確定していない、利用者からのハラスメントについては、さまざまな御意見があることを伺っております。ですので、これも含めて後ほど皆様に、またメールで議題の1、2も含めまして、言いそびれた御意見があれば伺うアンケートといいますか調査票をお送りしますので、今日でなくても結構ですので、御意見があればいただきたいと思えます。

以上でございます。

○和気委員長 どうもありがとうございます。

いかがでしょうか。概略を御説明いただきましたけれども、何か御質問や御意見がありましたら、いかがでしょう。

これもやはり介護人材の確保にも影響があるのですか。というのは、介護の職場ではハラスメントが当たり前だから、やはりそういう職場に行くのは嫌だ、というような

わさのようなものはあるのですか。

○大久保委員 あると思います。ハラスメントもそうですし、重なると思いますが、クレーム、そういうものを寄せられたときに、職員にとってはバックにある事業所がどうしっかりとカバーしてくれるか、ということがやはり大きいと思います。まさに介護人材の定着との絡みでも事業者側は強く意識しなければならないと思います。

○和気委員長 安心して安全に働けるためには、事業所が万全にバックアップしてくれるという信頼のあることが、この業界へ入っても大丈夫なのだと考え、この業界へ飛び込んでくる一つの要因になるということですね。自分が何かしてしまった場合は別として、明らかにおかしな誤解でこうなった場合、要するに利用者などとぶつかってしまった場合に、事業所がしっかりと全面的にバックアップしてくれると、クレームやハラスメントに対応してくれるという安心感が、やはり大事だということですね、そういう意味では、これもかなり重要なテーマになっていると言えるのかもしれない。

いかがでしょうか、あと何かあれば。よろしいですか。

坂田さん、せっくなので全体を通してもいいですが、何か御意見ありませんか。

○坂田委員 ハラスメントより、さきほどの調査の話でいいですか。

○和気委員長 いいです。話が戻っても全然構いません。

○坂田委員 回答比率が民間事業者さんと社協さんに分かれての比率だけだったのですが、では全体的には民間事業者さんのほうが回答率が高いという傾向ですよ。

○株式会社日本総合研究所 絶対値としては、営利法人のほうが高いですが、これまでの調査の平均値と比較すると、今回の調査の特徴としては、社協のほうが割合が高いです。

○坂田委員 割合でいうと営利法人は高いですよ。

○株式会社日本総合研究所 そうですね。絶対値としては6割が営利法人です。

○坂田委員 そうすると、認知しているが活用意向はないという施策は、多分、既にやっている事業所が含まれていると思います。例えば民間さんとか、資本力の関係でそこら辺の体制が既に比較的備わっている事業所と、やりたいのだけど備わってない社協さんとの区分けを細かくしていただけたらいいなと思います。

○株式会社日本総合研究所 はい。

○坂田委員 なので、この施策は使いたいのだけれども地域的なかなか使いづらい、そして声が届かないという事業所もあると思います。一方で、民間であれば、既に会社のバックアップで網羅されているような気もしてしまっていて、未経験者の育成とかは、大手であれば既に比較的備わっていたりします。少し細部で言うと、それよりも、地域差的なかなかそういうのをバックアップされてないところを拾えるといいなと思います。これをミスリードすると、さきほどのように声を挙げているのだけれども届かないというところに、施策が届いていなくなってしまうので、そこら辺の声だけは拾えるといいなと思います。

○和気委員長 ありがとうございます。

では、内田委員、どうぞ。

○内田委員 ハラスメントについて、例えば訪問介護ですと、御家族、息子さんによってのセクシュアルハラスメントみたいなものが、確かに起きたりしていると思います。ですが、我々が従事しているような現場は認知症の方がやはりいらっしやったり、御家族も実は認知症で、認知症の方が認知症を介護していたりします。そういう方々もいろいろな心理状態から生まれてくる行動もあると思うので、そう単純に一般の会社でのように、そんな言い方はセクハラですみたいに片付けることもできないところもあると思うので、その辺は慎重にしないといけないと思います。

それともう一つは、例えば、力量がまだまだという訪問介護員さんが、訪問先で決められたことと違うやり方をしてしまって、家族からかなり叱責されることもあると思います。やはり、介護者からどういうことが行われたのかも含めてよく考えないといけないのではないのでしょうか。言われて当然なことも起きていると思います。そういうやり方では御利用者が嫌でしょう、ということもあると思います。そういうことも含めて取り組んでいかないといけないと思います。

○和気委員長 ありがとうございます。

では、石塚課長、どうぞ。

○石塚課長 おっしゃっていただいた点については、事前に高村弁護士や阿部所長からも、全く同じことを言われております。高村弁護士からは、認知症の方へのケアの中での安易にハラスメントと言ってしまうことの危険性についてのお話を伺いましたし、この説明会の中で、そのようなところにもきちんと触れていただくことになるようです。また、阿部所長は、やはりケアの標準化が整っていて、かつその職員がそれを受けたこと、思っていることを職場に言えることが大事なのだとおっしゃっていましたので、その辺の実践として、所長からお話をいただけたと思います。

○和気委員長 はい。ありがとうございます。

我々が言っている「ハラスメント」をそのまま右から左にコピーして適用するのでは済まないということに、少し留意をしておいたほうが良いということだと思います。特に「認認介護」とかもありますから、その辺のところは、また研修会や説明会等々でお話があると思います。そういうことを、これから進めていくというお話でした。

あとは、さきほどは次に話を振ってしまいましたが、坂田さんからいただいた御意見についても、それを踏まえて分析していただければと思います。確かに大きい会社と小さい会社という大変ですが、もうかなりしっかりとそういう対策ができているところと、できてないところと、いろいろとありますので、営利法人という括弧で一つにくくってしまうのではなくて、やはり少しタイプに分けて議論していかなければいけない、という御意見ですので、また参考にさせていただけたらと思います。

さて、では、ハラスメント対策の話は、これで終わりにさせていただきます。本日、用意された議事はこれで終わりということになります。何か皆様方から御意見等あり

ますでしょうか。よろしいでしょうか。

では、最後に事務局から、連絡事項がありましたらお願いいたします。

○石塚課長 本日は、活発な御議論をいただきまして、ありがとうございました。

連絡事項は4点ございます。

1点目、次回の委員会は、来年の2月中旬ごろを予定しております。内容につきましては、今日いただいた御意見を踏まえて今後、深掘りの分析を行い、その結果と今後の事業の方向性について御議論いただくということを考えております。日程調整に関しましては後ほど、また事務局から連絡をさせていただきます。

2点目、資料につきましては、お持ち帰りいただいて結構でございます。なお、郵送を希望される方は、そのまま机上にお残してください。

3点目、お車でいらっしゃる方には駐車券をお渡しいたしますので、事務局までお声がけください。

最後、4点目、1階のエレベーターを出たところに、ゲートがございます。入庁許可証を入れていただくことになっておりますが、わからない場合には近くに警備員がおりますので、お尋ねいただければと思います。

連絡事項は以上でございます。

○和気委員長 はい。どうもありがとうございました。

それでは、本日の議事が全て終了いたしましたので、これで散会とさせていただきますと思います。

長時間にわたって御議論いただき、どうもありがとうございました。

午後3時00分 閉会