

令和5年度 社会福祉法人等の取組事例集



埼玉県福祉部福祉監査課

はじめに

令和5年度に運営指導等で伺った施設・事業所に、福祉人材の確保がどのような状況にあるのか聞き取りしたところ、「確保しやすくなった」との回答は、全体の7%、「変わらない」が53%、「確保しにくくなった」が40%となっており、福祉人材の確保は、依然として困難な状態が続いています。

福祉の仕事は、人を支え社会を支える大事な仕事である一方、賃金が低い、離職率が高いなど、福祉人材を取り巻く環境は、非常に厳しい状況にあります。

また、ICT（機器・ソフト）の導入がどのような状況にあるのかも聞き取りしたところ、「取り組んでいる」との回答は、全体の67%、「取り組んでいない」が33%となりました。

ICTの導入は、職員の負担軽減や処遇の質の向上に効果があるとの意見が多数ありました。また、コミュニケーションツールとしてICTが活用されていました。一方で、設備投資に余裕がなく、導入により得られる効果や、機器・ソフトを活用するスキルに不安を感じ、導入を見送っているとの意見も一定数ありました。一部の施設・事業所において、ICTが円滑に導入できていない状況にあります。

このような状況の中において、新たな人材確保と定着支援や、ICTの推進は喫緊の課題であり大変重要となっています。

そこで、福祉監査課では、令和5年度に運営指導等を行った約3,000箇所の施設・事業所から「新たな人材確保と定着支援」と「ICTの推進」について聞き取り等を行い「令和5年度社会福祉法人等の取組事例集」としてまとめました。

施設・事業所を運営する法人の皆様には、この事例集をぜひ御覧いただき、それぞれの法人等の状況に応じた取組の参考としていただけると幸いです。

目 次

I	新たな人材確保と定着支援	1
1.	職員確保のための取組	1
2.	職員定着支援の取組	2
3.	異業種から採用した職員の定着支援	4
II	ICTの推進(機器・ソフトと改善状況)	6
1.	記録業務、情報連携・共有業務	6
2.	施設・事業所運営業務	7
3.	介護機器	8
4.	その他のICT機器・ソフト	9

I 新たな人材確保と定着支援

1. 職員確保のための取組

(1) 求人・採用面談等の工夫

- ・「多様な働き方実践企業」への登録（埼玉県の働き方改革ポータルサイト）。
[特養]
- ・地元高校の進路指導担当教員とのパイプ作り [特養]
- ・元職員の方々にも声がけして再雇用に繋げる努力をしている。[介護事業]
- ・ホームページに採用専用ページを作成し、特徴的なキャリアプランや実際に働いているスタッフの声を公開している。[介護事業]
- ・入社祝い金制度、友達紹介制度（紹介／入社員共に報奨金有）[介護事業]
- ・採用応募があった場合に3日以内に面接をするように心がけている。
[介護事業]
- ・WEB面談も取り入れ、求職者の面接可能な日や時間を調整できるようにする。[共同生活援助]
- ・面接時にグループホームの課題などを一緒に話し合い、共感や共鳴をいただくことで、知り合いを紹介いただけることが多い。[共同生活援助]
- ・SNS [X (旧 Twitter)、Facebook、Instagram] を活用し、日々の活動や法人の魅力定期的に発信している。[障害事業]
- ・学生採用チームを発足し、若手職員と学生との交流を積極的に図っている。
[障害事業]

(2) 魅力の発信

- ・ホームページで施設の沿革や理念、行っているサービス、行事などをアピールしている。[介護事業]
- ・活動写真を掲載し、視覚的にも働きやすい、楽しそうな職場を理解してもらうようにしている。[障害事業]
- ・見学希望の方には、施設や支援の様子など見てもらい、やりがいや魅力を伝えている。[障害事業]

(3) 学校等との連携

- ・近隣の大学からの実習生を積極的に受け入れている。[介護施設]
- ・高校を訪問し、求人活動をしている。職場体験や見学を実施し、未経験資格者の採用を積極的に行っている。[障害入所]
- ・各学校へ求人票を持参し、就職担当者へ事業内容の説明をしている。興味を持った学生へ声をかけてもらう。[障害事業]

2. 職員定着支援の取組

(1) 職場改善等

- ・意見回収のための目安箱設置 [特養]
- ・半年に1回従業員満足度を調査し、結果を踏まえた取り組みの実施 [特定施設]
- ・ストレスチェックを会社として実施することで、事業所の改善すべき点、強みなどが見えてくる。その結果をもとに、どう取り組みむか検討し、実施することにより働きやすい職場環境となるよう努めており、ワークエンゲージメントも上昇した。[特定施設]
- ・3か月に一度、面談で業務フローに対する各スタッフに対する意見を収集し、そこで得た内容によりフロー変更やミーティングを実施することで、お客様への意識改善を実施している。[介護事業]
- ・職場改善で事業所内、明るい環境で報告しやすい状況にする。[介護事業]
- ・指導担当者制を導入し、丁寧な指導をしている。[介護事業]
- ・職場内のコミュニケーションを図る機会を設けている（親睦会）。悩みや不安の相談窓口を設けている。[障害入所]
- ・1 on 1 面談の実施、従業員満足度（E S）に基づく分析、職場環境（休憩室等）の改善、イベントの開催（職員交流） [障害事業]

(2) 指導・面談の工夫等

- ・理事長面談の実施 [特養]
- ・採用時の面接は、施設長と現場のリーダーが入り、業務内容を具体的に説明している。[特養]

- ・外部のコンサルティング会社によるクラウドシステムを利用した社内モチベーション調査の活用 [介護事業]

- ・入職後の1週間面接、1か月面接を行い、困っていないか確認している。 [介護事業]

- ・面談は、年1回個別に行い、個人の希望や目標など尊重できるよう配慮している。 [介護事業]

- ・新任の指導やアドバイザーを設けている。 [障害施設]

- ・LINE(ライン)を活用しスタッフから直接に相談が出来るようにしている。 [障害事業]

- ・エルダー制度を導入し、入職した職員には先輩の担当職員がついて丁寧に仕事を教え、役職者が定期的に面談する等のフォロー体制を取っている。 [障害事業]

(3) 働き方改革等

- ・社員の育児・介護に柔軟に対応し、フレックスタイムや出勤時間の変更等を行っている。 [介護事業]

- ・勤務時間や休日の調整など、希望に合わせたシフトを作成している。 [介護事業]

- ・埼玉県「多様な働き方実践企業」の認定(プラチナ認定)を受けている。 [障害事業]

- ・トップダウンではなく、主体的に業務を行えるような指導の工夫。福祉未経験者に対して、1からの手厚い指導 [障害事業]

- ・社会保険労務士による労務管理指導 [障害事業]

(4) 福利厚生充実・援助制度等

- ・人間ドック、脳ドックの無料検診、保養所や法人契約のリゾートホテルなどの福利厚生環境整備、賞与とは別に特別手当を支給している。 [老健]

- ・週3日、理学療法士の施術で職員の身体のメンテナンスを行っている。 [介護事業]

- ・ステーション近隣に臨時の託児施設を設置し、保育園等に預けられない際の臨時・病児託児施設として運用 [介護事業]

・職員の誕生日のお祝いや季節ごとの催し物、年末のプレゼント交換会などの実施 [介護事業]

・スキルアップを目指す職員に対するフォローや費用助成制度を設けている。 [介護事業]

・非正規職員から正規職員への転換機会を設けている。 [障害施設]

3. 異業種から採用した職員の定着支援

・「先輩により教える内容が異なり困惑する」という声を聞くことが度々あるため、基本をマスターするまではプリセプター制度によるOJTを実施 [特養]

・プリセプター制度を導入し、「形」で「業務」を覚えるのではなく、「意味」や「考え方」等を習得して自己判断能力を上げていく。 [老健・介護事業]

・介護未経験の特定技能外国人の定着に向け、出身国が同一の外国人を採用し、母国語で会話できる安心感や相談のしやすい環境づくりに力を入れている。 [老健]

・異業種で培った経験がどのように介護に活きるのか、具体例を交えて伝えている。 [特定施設]

・チューター制度を活用し、マンツーマンで支援するなど細部にわたり指導し、定期的に悩みなどの聞き取りを行う。 [障害入所]

・専門職（PT、OT、ST等）による研修の実施 [障害事業]

・こまめに声をかけたり、本人の希望に応じて面談を実施し、定着に向けフォローする。 [介護事業]

・経験者との同行時間を長くとり、独り立ちしてからも先輩からのフォローをこまめにいれる。 [介護事業]

・入職当初は、介護技術や業務内容よりも利用者との触れ合いを重視し、仕事を楽しみながら徐々に頭と身体を慣らしていく形を取っている。 [介護事業]

・教育トレーナーを設け、中途入社者へOJTによる教育指導を行っている。 [介護事業]

・メンター制度の実施、障害福祉に関する研修への積極的な受講 [障害入所]

- ・ブラザーシスター制度によるOJTなど丁寧に指導を行っている。[障害入所]
- ・入職時に導入研修（ビデオ学習）を行い、基本的な事を事前に学んでもらう。
[障害事業]
- ・丁寧に繰り返し介護方法や障害の特性を教える。[障害事業]
- ・とにかく丁寧に指導する。わかってくれるまで伝える。困ったときはすぐに駆けつける。大丈夫だよと安心してもらおう。[障害事業]
- ・特に意見交換は重視している。またグループホームの横つながりで他の施設の見学などを行っている。[障害事業]
- ・法人内部研修で、新任職員が先輩職員の話聞く機会を設け、つながりを持つ場を提供している。[児童]

Ⅱ ICTの推進(機器・ソフトと改善状況)

1. 記録業務、情報連携・共有業務

(1) 介護ソフトを使ったPC・タブレット等による看護・介護記録

- ・大事な申し送り事項が、職員全体で把握できるようになった。[特養]
- ・ナースコール設備と介護記録ソフトをスマホ端末により連動させることにより、介護記録から請求事務までの業務を通して処理できるようになり、職員の省力化が図れた。[特養]
- ・記録に費やしていた時間が短縮され、リアルタイムで情報を共有できるようになった(共有もれが少なくなる。)。[老健]
- ・タブレットの有効活用(最初は年配者を中心に不安は大きかったが、活用メリットを感じている。)[老健]
- ・事務所に戻らず外出した先で介護記録を完結することができるので、効率的な働き方ができる。[介護事業]
- ・スマートフォンの貸与により、PC、タブレットを使用しなくても介護記録をつけることができ、社員間の報告、連絡、相談がしやすくなっている。[介護事業]
- ・現場や待機時間に入力することができるようになったため、残業時間がかなり減り、仕事とプライベートの両立ができるスタッフが増えた。[介護事業]
- ・音声での入力が可能となり、記録業務の時間短縮が図られた。[介護事業]
- ・IPADで地図アプリを利用して、利用者宅に迷わず行けるようになった。[介護事業]
- ・動画閲覧のアプリを利用して、空き時間に研修動画が見るなど時間の有効活用ができるようになった。[介護事業]
- ・感染症対策として、ZOOMやWEB会議の活用は、ご利用者、ご家族等との面談や職員同士の情報交換に役立てられている。[障害入所]
- ・請求漏れや記録ミス件数の減少、記録に係る時間の短縮につながった。[障害事業]

(2) 電子カルテ

- ・情報共有しやすく、医師との連携もスムーズになっている。[介護事業]
- ・電子カルテを導入し、スマートフォンやタブレットでの記録の入力が行えるため、移動の隙間時間を有効に活用できるようになった。[介護事業]

(3) 服薬支援システム

- ・職員で服薬が確認できる。ダブルチェックの効率化。業務負担が軽減されるだけでなく、提供に当たって紙での記録が必要なくなったことから、ペーパーレス化に役立った。[特定施設]

(4) その他

- ・インカムにより、スタッフの“人さがし”がなくなり、無駄な移動距離が減少するなど身体的負担が軽減された。また、常時、声で繋がることから、新入職員の孤独感がなくなったり、スタッフが気軽に声をかけあえたりするなど、雰囲気はよくなった。[老健]
- ・保護者連絡用メール配信サービスにより、緊急時等に迅速に正確な情報伝達ができる。[障害事業]

2. 施設・事業所運営業務

(1) 出退勤管理システム

- ・一人一台スマートフォンを所持している。通信により職員の位置も把握できるため、現場への直行直帰確認が可能となる。[介護事業]
- ・iPad を使用するので、携帯電話の操作と同じような入力方法となり、どの職員でも入力できるようになったため、労働時間の短縮に繋がった。[介護事業]
- ・利用者様の状態や往診内容など、画像を用いて主治医や医療スタッフと情報共有ができるようになった。[介護事業]
- ・スケジュール管理、顧客への対応履歴、日報管理が一体化しており、二度手間にならない。[介護事業]
- ・送迎表から職員の勤務予定に至るまで情報を一元管理することにより業務効率が向上した。[障害事業]
- ・格段に手間がかからなくなり、ヒューマンエラーもなくなった。また、有給休暇の残数が給与明細に自動的に記載されることで職員の有給休暇の残数把握ができるようになった。[障害事業]

(2) Webコミュニケーションツール

・研修用のタブレットを導入したことにより、オンラインでの研修が可能となり、研修の実施率が上がっている。[介護事業]

・チャットの導入により、タイムリーなやり取りが行えるようになり、電話などで要していた時間の削減や、コミュニケーションが密に行えるようになった。
[介護事業]

・コロナ禍の中で集まってイベントや行事ができない際に、施設内の様子をオンラインで各家庭や他施設につないで交流を図った。[障害事業]

・コミュニケーションツールにより、保護者との電話対応に関わる時間が削減された。[障害事業]

・保護者からの連絡帳にアプリを使う事により、簡単に短時間で行う事ができる。アンケートを一斉に行うことができ、時間短縮になる。[障害事業]

・連絡帳アプリでは、保護者との連携が、タブレットで行えるため、写真などで園児の様子を共有できるようになった。[障害事業]

・バスの運行支援システムにより、バスの位置情報が分かるのでバススポットで安心して待つことができる。[障害事業]

・保護者への配布物をメールなどで送信出来るようになった。[児童 (保育所)]

・職員会議での伝達事項がほぼなくなり、効率よく時間を使えるようになった。また、来客のスケジュールが一目瞭然となり、園長や主任のスケジュールを一般職員が確認しやすくなった。更に、課題に対する意見聴取も容易に可能となり、その解決に透明性を持ってみんなでやっていけるようになった。[児童 (保育園)]

3. 介護機器

(1) 離床・見守りセンサー、赤外線センサー

・センサーベッドにより、夜間帯での睡眠状況等が正確に把握できるため、精神科の往診等において、夜間帯での睡眠状況を正確に報告でき、適切な処方に繋がっている。[特養]

・利用者様の動きを感知し、職員が見ることができない動きも教えてくれるので、すぐに対応出来るようになった。職員の負担軽減につながっている。[特養]

・見守り機器 (ベッド) 導入により、夜間巡回の負担が軽減された。ベッドの高さ調整などができ腰痛予防対策に貢献している。[特養]

- ・立ち上がりや起き上がりなど5種類の多彩なパターンで察知する離床センサーがあり、誤作動が少なく、介護負担の軽減に大きく繋がっている。体重測定機能があり、定期の体重測定時に離床援助をしなくても良い。[特養]

- ・夜勤者の精神的な不安の軽減。転倒リスクの高い方に使用し、早めに自室へ訪問することで未然に転倒を防げる。自室の温度管理も付いているため、熱中症の予防となっている。[特定施設]

- ・特にターミナル利用者に活用し、夜間帯の介護職員の巡回頻度を減らせた。[老健]

(2) 見守りカメラ

- ・目視による見守りが必要と思われる利用者の状態がスマホ端末によりリアルタイムで確認できるようになり、事故防止に役立っている。[特養]

- ・ご利用者の夜間の行動の見える化で、事前の対処が出来るようになってきている。[特養]

- ・利用者様の様子が不穏な際に、他の職員が気付けるようになり、他の利用者様に影響が出ないように、早めに対応を行えるようになった。[障害事業]

- ・ご家族がPCやスマートフォンから居室の様子を確認したり、カメラのマイクを通して声かけしたりもできる。ご利用者およびご家族の安心・安全につながっている。[共同生活援助]

(3) 防犯カメラ

- ・防犯というよりは、デイルーム内での転倒などあった場合に後で状況確認するのに効果を発揮している。[介護事業]

- ・事故やトラブルが発生した際に、状況確認ができるようになり、再発防止に役立っている。[障害入所]

- ・外部からの不審者の敷地内への侵入抑制となっている。[障害入所]

- ・防犯目的に導入したが、けが等の発生時に状況を確認する際にも役立っている。[障害事業]

4. その他のICT機器・ソフト

- ・Wi-Fi環境を整備したことで、ICT化が飛躍的に進み、機器・ソフト導入の足掛かりとなった。[特養]

- ・入浴支援機器は、職員の腰痛緩和に効果があった。[特養]
- ・電動体交ベッドは、利用者の身体への負担軽減と職員の腰痛防止に役立っている。[障害事業]