

これからの介護業界を担うあなたを応援する専門情報誌

2009年6月1日発行（年6回、2、4、6、8、10、12月の1日発行）第10巻第3号通巻56号 平成12年4月5日第三種郵便物認可

ホームヘルプ

Home Help

2009
6
月号

<http://www.home-help.co.jp/>

定価880円

満員御礼!

介護事業経営者
管理者向けセミナーポ

成長企業のトップたちが
人材確保の成功体験を大熱論!!



シリーズ THE・介護職

正社員、パート、派遣、登録...

3%アップの報酬改定で
全国40万人のヘルパーの
賃金・待遇はどう変わる!?

介護業界
Inside
Now!

報酬改定3%アップじゃ足りない!!
介護職への還元は?
ご利用者の負担増は?

ペーパーヘルパー講座

ケアスタッフアセスメント

ブログの活用

年収1千万円etc...

確認問題付き

誌上介護研修必須マニュアル
【感染症の知識と予防】

介護職ができる
病気と薬のケアサポート
【誤嚥性肺炎】

こんなサービスほしかった!
【介護報酬債権前払いサービス】



あなたの意識が180度変わる!
介護事業経営者・管理者向けセミナー

人材の応募が殺到する
事業所とは?

ホームヘルプ主催

介護事業経営者・管理者向け

セミナーレポート

成長企業と衰退企業の
違いとは!?



人材の確保と育成のヒントが見つかるコーナー

第1回 テーマ

『成長企業のトップたちがココだけで語った 優れた人材の採用と定着率アップの成功術』

写真/山田真人 取材・文/別当律子

さる2月13日、シリーズ第1回目となるホームヘルプ編集部主催の「介護事業経営者・管理者向けセミナー」を開催いたしました。
ここでは、いま、独自のアイデアで収益を上げている介護事業経営者や管理者、また、インドネシア人介護福祉士候補者たちの受け入れ機関を担っている元国際厚生事業団・支援事業部部長の基調講演など、優れた人材の採用と育成について事例を交えつつ熱論していただきました。



『インドネシア人介護福祉士候補者の受け入れを通じて見えてくる今後の介護業界』

パネラー：元国際厚生事業団事業部・支援事業部長、現長崎大学教授
国際連携研究戦略本部副本部長 野崎慎仁郎さん

各施設で就労し始めた インドネシア人労働者たち

いよいよ1月29日から、インドネシア人介護福祉士候補者が働き始めていますが、本日は受け入れの経緯から現状をご説明します。

日本は、経済連携協定をアジア各国と結んでいます。この経済連携協定とは、人と物と金の移動を自由にしていくという内容のもので、介護福祉士受け入れの話も、「人の移動の自由」の一環としてフィリピン、続いてインドネシア政府に求められたものであって、介護現場の労働力不足を補おうという発想の施策ではないという点とは、政府も強く主張している部

分です。

日本側の唯一の受け入れ窓口である『国際厚生事業団』では、施設と働き手双方の希望を聞き入れマッチングさせ、派遣先の斡旋を行っていきます。求人先の施設の情報を候補者に示し、候補者の希望の施設を挙げてもらい、マッチングソフトに双方の情報を入力して組み合わせていきます。

高齢化が加速していくなか、外国人労働者の受け入れは不可避だと私は考えます。今回の施策は、我が国にとっても初めてのケースですから、今回の成果の成否が今後の受け入れの試金石となるはずです。

日本の高齢化が進むなか、

外国人労働者の受け入れは

不可避だと考えます。

いずれにせよ、現在すでに日本で働いているインドネシア人介護福祉士は、熱意と夢を持って日本にやってきて、日本語の難しさに悩みながらも、一生懸命にがんばっています。ですから受け入れ側の我々日本人も、もつと意識変革して、外国人の受け入れに備えていく必要があると思います。

野崎慎仁郎さん



長崎大学教授・国際連携研究戦略本部副本部長・国際厚生事業団 非常勤嘱託。元国際厚生事業団事業部・支援事業部部長。インドネシア人介護福祉士候補者の唯一の受け入れ窓口団体の責任者という立場で、受け入れプロジェクトに取り組んできた。

■外国人介護福祉士制度の概要について

受け入れ人数：インドネシア、フィリピンとも当初2ヵ年で1千人の受け入れ枠を設定
日本語研修期間：6ヵ月
在留資格：在留期間は介護福祉士候補者の場合4年。4年後、介護福祉士の国家試験に合格しなければ帰国（合格すればそのまま日本で就労できる）。在留期間中、介護福祉士以外の仕事には就けない
応募条件（インドネシアの場合）：インドネシア政府が実施する介護士の研修を受けた者、またはインドネシアで看護師資格を持っている者（現在研修は行っていないので、現在日本に入国している方は、全員本国の有看護師資格者）。また、本国でも面接などを行い、人材を絞り込んでいる
日本での就労先：現在は入所施設のみ。通所は、入所と一体的に運営されている事業所のみ可能

■外国人介護福祉士候補生受け入れの際の負担について

- 1 回限りの支出
求人申込手数料：31,500 円
就労斡旋費用：138,000 円
相手国のナショナルボード（※1）への負担金：35,000 円

- 継続的に支払いが必要なもの
滞在管理費（巡回ケアなどのフォロー）：21,000 円

■参加者から質問 外国人介護福祉士の受け入れについて

- 質問者** インドネシアの方たちは、本当に国家試験に合格できるのでしょうか？
- 野崎** 正直、これはまったく未知の制度なので、見通しは不明と言わざるをえません。
- 質問者** 施設の負担があまりに大きいのではないのでしょうか？
- 野崎** そもそも制度の主旨が、就労しながら研修し、国家資格取得をめざす人材の受け入れなのだということを、まずは理解していただきたいと思います。国も施設にはなるべく負担をかけないようにと知恵を絞って本制度の設計をしていますが、現状、国家負担の限界もあります。
- 質問者** 本当に6ヵ月で日本語が習得できるのでしょうか？
- 野崎** 6ヵ月で、日本語検定2～3級くらいのレベルをめざしています。違う文化のなかで、違う言語を身につけるのは大変です。思いやりを持った姿勢で接してほしいと思っています。

トップの意識改革で変わる！
優れた人材の採用と定着率アップの成功術

ホームページ経由での
応募が1年で290人に

司会者 介護現場ではいま、人材不足がいちばんの問題だといわれています。パネラーのみなさんの事業所では、スタッフの応募も多く、さらに定着率も高いとお聞きしていますが、その秘訣をそれぞれ教えていただけますか？

辻川 うちでは、試行錯誤を重ねた結果たどり着いた方法が、ホームページやブログの活用です。昨年はホームページ経由で290人の応募があり、ブログを始めた昨年9月から今年2月までで、すでに4名の採用に結びついています。介護業界では常に人材難が叫ばれていますが、ブログなどで学生にもアピールすることで、「介護」

大変「カッコ悪い」というイメージを払拭していきたいですね。

藤田 うちもブログを始めてわずか2カ月で、すでに採用の問い合わせが4〜5人ありました。人材募集のツールとしては、やはりブログは有効だと思いますね。

辻川 新聞折り込み広告の場合、1回にかかる費用が4〜5万円。それに対してホームページの作成を外注すれば、初期費用としてはおよそ50万円程度必要です。単純にその数字を比較して腰が引けてしまう事業者も多いのですが、トータルで見た費用対効果を考えれば、いいですね。

司会者 ブログやホームページを立ち上げる場合には、どんな点に注意が必要なのでしょう？

■パネラー：野崎慎仁郎さん・辻川泰史さん・原澤芳男さん・藤田英明さん・加納久美子さん
■司会進行：
たちばなすみ（「ホームヘルプ」編集長）



辻川 あまりに「人材募集」を強く打ち出すのは良くないと思います。各法人の大切にしているビジョンを打ち出すことが重要だと思います。

ブログを更新作業をしていくなかで、人材採用だけではなく、「最近はこのアクティビティーが人気」など、日ごろの業務の気づき

につながったり、社員やその家族のブログへの書き込みで「本音」が分かったりという思わぬ効果もあるんですよ。

原澤 私が園長を務める施設は釧路にありますが、やはり地方と都市部とは異なる背景がいろいろとあります。そのため人手を集めるときにも、都市部とは違う部分が多いと思います。

現在、私どもでは、人材募集にはおもに「ハローワーク」を活用していますが、30人の募集で310人の応募があります。また、「地域貢献や国際交流など」、「施設発」でさまざまな活動を行っています。こうした活動のなかでボランティアをしてくださった地域の方が、そのまま職員になってくれたとい

ペーパーヘルパー講座の開催には、
かなりの大きな反響があった

セミナー参加者の声

私は介護業界の者ではないのですが、今日のパネラーの方々のお話をおうかがいして、介護の仕事の大変さ、その一方でやりがいを実感でき、私も将来的には、介護のようなやりがいのある業界で働いてみたいと感じました。



う採用ケースもあります。
しかし、人材の問題を考えると
きには、どの施設でもそうだと
思います。採用の問題と同時に、
集まった人材をその後いかに育
てるのかも、大きな課題ではな
いでしょうか。
司会者 人材の育成という点で
えば、加納さんの事業所は職員全

員が女性で、定着率が95%とお聞
きしますが、「女性のマネジメン
ト」の成功の秘訣を教えてください
ますか？
加納 うちの事業所の職員は私よ
り全員年上です。開所当初は、や
はりなかなか人材が集まりませ
んでした。そこでその原因を探っ
てみたところ、ネックとなっている
のが「身体介護」だということが
分かったんです。そこに自信が持
てるのであればやってみたくとい
う人がとても多かったです。
そこで折り込み広告を入れると
きに、人材募集の告知はわずか右
下2行だけにし、ホームヘルパー
2級資格を持っているけれど活用
していない人に向けて、いわば車
のペーパードライバークラスのよ
うな「ペーパーヘルパー講座」を開

催します」という内容を全面に打
ち出したんです。するとすごい反
響があつて、それが人材獲得につ
ながりました。しかも講座開催中
の参加者の意識や態度がいわば
「プレ面接」のような役割を果た
してくれて、事前に人柄を知る手
がかりにもなりました。
**人はなかなか育たない。
だから採用段階が大切。**
司会 人材を育てるといってお話で、
具体的な方法をお聞きしたいので
すが、原澤さんの施設では、スタッ
フのためのアセスメントシートを
つくっていると聞いてますが…？
原澤 はい。それぞれの職員には、
当然経験に差があります。そこで
毎日、新人には必ず先輩ヘルパー
が付いて業務内容をチェックする

セミナー参加者の声

インドネシア人介護福祉士候補
者の受け入れについては、それで
現場が助かる側面もあるので、も
う少し突っ込んだお話がお聞きし
たかったですね。

辻川さんの読書感想文、加納さ
んのチラシ広告の出し方について
は、私も見習ってやってみよう
と思いました。

パネラー プロフィール

辻川泰史さん (写真上から)
(株)はっぴーライフ・(株)エイチエル代表取
締役社長。施設、在宅介護会社勤務を経て、
2002年にはっぴーライフ設立。介護事業の
ほか、コンサルタントやポータルサイト事業も
行っている。

原澤芳男さん
北海道・釧路市の介護付有料老人ホーム『シ
ルバシティときわ台ヒルズ』園長。国際交
流や有料老人ホームの運営を担い、2007年
から現職。地域コミュニティの場としての新
しい施設づくりを展開している。

藤田英明さん
(株)フジタ・エージェンツ・茶話本舗本部代表

取締役CEO・(株)clotho代表取締役。Jリー
グ退団後、介護業界に転じて施設職員に。そ
の後、既存の施設のあり方に疑問を感じて独
立。2006年よりテイクサービス『茶話本舗』の
フランチャイズ展開開始。

加納久美子さん
(株)Beyond K(訪問介護クオレ)代表取締役
社長。「お客さま・社員の両方が輝ける介護
サービス」をめざして独立開業。現在コンサル
タントや家事代行サービス、タクティール
ケアなど、介護保険外サービスの分野の事業
も展開している。

(写真いちばん下の野崎慎仁郎さんのプロ
フィールはP.9参照)



当日、会場は大入りの大盛況。介護にたずさわる方々の熱心に仕事に取り組む姿勢が反映されているようでした。

ということを立て上げ期に3カ月間続けましたが、これは職員それぞれの力量を測るうえで、大変役に立ちました。

司会者 日常業務だけではなく、パソコンの技量などもチェックしたそうですね？

原澤 ええ、職員のなかには趣味で踊りをやっている、車両整備が好きという人もいます。そして介護の現場では、意外とそうしたパッ

クグラウンドが力を発揮する場面も多いんです。だからそうした点も、施設側はしっかり把握しておくことで、人材の活用ができると考えています。

司会者 辻川さんのところでは、職員が読書感想文を書いているそうですね？

辻川 これは弊社だけではなく、介護業界全体の問題だと思いますが、介護に関した勉強は一生懸命するけれど、一般常識的な勉強が不足しているように感じるんです。ご利用者は、職員の人間性に触れることで、満足、不満足を感じることが多いと思います。だからいくら介護技術が高くても、それだけでは自己満足で終わってしまいます。入浴介助、排泄介助、着脱介助が早くできたからといって、それがなになるんだ、ということとです。

加納 トップや管理職は、職員一人ひとりのキャリア志向に合わせて接し方が必要だと思います。また、うちでは常勤の職員も非常勤の職員も同等に接し、同じような情報を共有することにこだわっています。

一般常識や人間性を高めるために「読書感想文」は役立つ手法

失敗経験から成功事例は生まれる

司会者 パネラーのみなさんは、「成功事業所」の代表でいらつしやいますが、逆に「失敗例」を聞かせていただけますか？

加納 採用に関してですが、初めはなかなか人が集まらず、背に腹は代えられないと、資格をたくさん持っていて、経験も豊富だけれど、コミュニケーションに少し不安がある方を採用してしまいました。しかし、やはりコミュニケーションの問題ですぐに辞められていきました。「不安を感じたら採用しない」が、いまでも教訓となっています。

藤田 僕はダメなやつをなぜか採用したくなってしまう(苦笑)。もうかれこれ7回は失敗しているかな。職員からは「反省がない」と怒られています(笑)。

原澤 当社でも、面接では明るかったけれど、いざ現場に出ると緊張からなのか、なかなかご利用

者に声がかけれない人がいましたね。採用の段階で、一対一の面接ではやはり限界があります。必ず複数の人の目でチェックすることが大切だと思いますね。

辻川 うちの場合、採用に真剣になるあまり、面接に1人30分以上かかる場合もあります。それでも一緒に働いてみないと分からない部分も多いですね。

司会者 いま、辻川さんから面接のお話が出ましたが、面接ではどういった点を、みなさん重要視しているのでしょうか？

セミナー参加者の声

他事業所がどのように面接を行っているかなどは、こうした場でなければなかなか聞くことができないので、とても参考になりました。また、採用に関しても、ブログやホームページの活用といった点は、新しい発想だなと感じます。



ときには、パネラー同士で熱い議論が交わされることも。

面接のとき、「過去の栄光」を 自慢するより、「将来こうしていききたい」と語る人がいい。

辻川 面接は「お見合い」のようなものです。

「うちはこのよう経営方針ですが、一緒にやっていただけますか？」と話をするようにしています。

藤田 僕は直感で決めています！
加納 私は、過去の栄光を語る人は信用しません。何十人という人の面接をしますが、落ちていくのはたいていそういう人。過去のことでではなく、むしろ「将来こうし

ていきたいんだ」と、未来を語る人がいいと思います。

司会者 人材の採用というテーマでいえば、今後増えていくと思われるインドネシア人ケアスタッフの受け入れについてパネラーのみなさんにお聞きしたいのですが、施設負担が大きいのに、それでも受け入れる施設が多いというのは、どんな点に魅力を感じているのでしょうか？

野崎 人材確保で悩んでいるうちに、若手が少ない施設が多いので、若い人が働くことで施設の活性化に期待している場合が多いようです。今回の制度で、最低4年はいてくれるだけでもありがたいという声を聞きます。

辻川 僕は、外国の方を受け入れることで、国内の若者を呼び込む努力が、いまよりも薄くなることも危惧しています。

藤田 うちでも2カ所で、日本国内在住のフィリピンの方を採用し

ています。日本人と結婚しているので国籍の問題もないし、日本語もペラペラ。海外からの人材採用よりも、国内のそうした人材を活用する制度の充実が先ではと思っています。

野崎 日本の高齢者に十分なサービスを提供できるだけの能力、語学力を身につけることが最低限必要です。そしてそこまでのレベルにどう育てるのが、受け入れ側の使命だとも思っています。

大盛況！ 介護業界を支える企業9社も協力



モウソウチク抽出物を主成分とした環境衛生製剤
株式会社タクエクス・ラボ
<http://www.takex-labo.com/>

セミナー当日は、介護業界を応援したいと、9社の企業がサポーターとして集結。セミナー参加者と熱心な情報交換や物品販売も行われました。



介護ソフト『楽にネット』
株式会社エルシーネット
<http://www.raku2net.com>



介護食品
明治乳業株式会社
<http://www.meinyu.co.jp/care/>



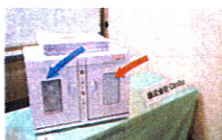
献立向食材配達サービス「クッキング・デポ」
タイヘイ株式会社
<http://www.taiheig.co.jp/>



おしぼり温冷庫『MOCA』
株式会社アステップ
<http://www.1963astep.com/>



介護報酬償前払いサービス・代金回収代行りそな決済サービス株式会社
<http://www.resonaks.co.jp/>



食品、介護用品等販売
株式会社clotho
<http://www.teamclotho.com/shop/>



会社の福利厚生に活用
アクサ生命保険株式会社
<http://www.2.axa.co.jp/>



どこでも使える小型携帯酸素吸入器
日本炭酸瓦斯株式会社
<http://www.ntg.co.jp/>

参加者×講師 質疑応答タイム

質問者 人材の教育についてと、経営の軸をぶれさせないための努力についておうかがいしたいのですが――。

加納 企業としてのビジョンを、社員一人ひとりに持つてもらおうことではないでしょうか。そのためには、まずはトップがしっかりと

職員一人ひとりがコスト意識を持って働けば、昇給にもつながる

したビジョンを持ち、それを職員に伝え続けることが大切だと思っています。

具体的には、まずはここ1年でどういう自分になっているのかを思い浮かべ、目標を持ってもらうようにしています。

藤田 人材の育成に関しては、経営者がスタッフにどの程度のレベルを求めるかによっても違ってきますよ。

うちの場合、職員が楽しく働け

て、ご利用者が満足し、地域に還元でき、ケアマネジャーに「ここを紹介して良かった」と思ってもらえることを目標にしていますが、

すると今度はなにももって満足というのかが問題になる。だから経営者が、その点に対するビジョンをしっかりと持っていることが重要

だと思えます。うちでは、マネジメント部門の職員には、「最低年収1千万円をめざせ」と言っています。そして経営者は、その夢を実現できるように環境を整えるのが役目だと思っています。

原澤 私どもの施設は介護付有料老人ホームですが、地域貢献ができる人材育成を目標にしています。そのために部門別にこまめにミーティングを行い、研修をしっかりと受けてもらっています。

辻川 僕は職員一人ひとり、もつとコスト意識を持って働いてもらいたいんです。だから家事援助、身体介護、それぞれ単価はいくらいくらと覚えるように指導しています。コスト意識を持つことが、結局昇給にもつながるんです。

質問者 介護業界の場合、介護保険制度の縛りの関係で、給与にもおのずと限界があるように思います。厳しい状況のなか、職員の給与をどのように上げていっているのでしょうか？

辻川 限界があることをあまり考えないようにはしています。もし、限界を感じたら、独立してもらえばいい。

原澤 職員の業務内容の見直しなどで、いかに還元できるかを考えるほうが大きいと思います。

藤田 単位数は変動するもの。仮に単位数が下がっても、しっかり経営しているかを、トップ

は常に考えておく必要があると思います。うちは給与アップについては常に考えています。そのためには、日本国内だけでは限界があるので、日本のレベルの高い介護技術のノウハウを求めている海外進出も視野に入れていきます。

加納 うちは「女性は在宅介護に強い」という部分を武器に、家事サービスやタクティールケアなど、介護保険外の自費サービスの充実に努めています。そのほかに、家事技術を生かしたオフィスの清掃などでも収益を確保しています。また、すべての職員に一律還元し

現場が抱える切実な問題が数多く飛び出しました。

野崎慎仁郎氏

辻川泰史氏



ていては経営が成り立たないので、能力給で努力が報われる形を取っています。

質問者 現在、当社ではキャリアパス制度(※2)の導入を検討中です。導入に際しては、どういった点に注意すればいいのでしょうか？

原澤 私どもでは職員の技術、人柄、接遇技術に対する検証システムがあるので、それに合わせて昇給するシステムを取っています。

そのスタッフがスペシャリスト マネジメントのどちらをめざすのかを 見極めることも必要

さらに現在はISO(※3)取得をめざして動いています。

藤田 事業を維持するための人材と、展開していくための人材は全然違う。どういうスピードで、今後事業をどのように展開するのかといった点も、キャリアアップのプランに盛り込めばいいのでは？

加納 その職員がスペシャリストをめざすのか、マネジメントをめざすのかを見極めることも必要ですよ。

質問者 事業開始から25年が経ち、人材が高齢化している事業所です。モチベーションの高め方を教えてください。

加納 うちでは「心のブラックホールを埋める会」というものを定期的に実施しています。そこで話をするうちに自分なりの考えの整理がつくし、人に話すだけでもスッキリしますよね。

「あなたは会社にとって大切な人

材」ということを、分かりやすく表現してみてもどうでしょうか？

質問者 異業種からの参入組です。介護業界は、異業種に比べ、第三者評価が難しく、ご利用者からの声を集めにくいと感じます。具体的なチェック機能について教えてください。

原澤 当施設では地域町内会、老人クラブ、商店街連合会などを招いての勉強会や、体験入所の方のアンケートなどもこまかく反映さ

せています。

辻川 外部の第三者評価を受け、さらに3カ月に一度、請求書と一緒にアンケートも入れて回収し、

そのなかには職員の個人名を書いて、評価してもらっています。

質問者 スタッフの働き方で、工夫している点を教えてください。

辻川 夏と冬に強制的に5連休を取らせています。

原澤 入社6カ月目と1年目に、外部研修に行かせています。外の空気を吸うことで、学習意欲も向上するようです。

加納 地域のなかで事業所の存在感を高めることも、職員のモチ

ベーションアップには効果的です。

藤田 理想としては、厳しい就業規則もシフト表もなくとも、職員同士が思いやることで、自然とシフトがまわっていくような働き方ができるようになってほしいですね。例えば、チームのなかに7日間連続で働いている人がいたら、「休めよ」とだれかが言える。そうした点に心配りができない人は、そもそも介護職には向いていないわけですからね。

司会 今日のお話を職場にお土産

として持ち帰っていただき、明日からの実践につながれば幸いです。ありがとうございました。



会場には、協賛企業によるブースも登場。休憩時間には、多くの参加者にぎわっていました。

セミナー取材を終えて…

今回のセミナーを取材していちばん強く感じたのは、成長企業は常識にとらわれず、常に創意工夫を重ねているという点でした。

実はこれは、外国人介護福祉士の受け入れの話にも通じていて、働く前から「外国人はきっとダメ」という固定観念に縛られず、その良さを生かしていくという発想で「共存共栄の道」を模索していくことが、介護業界全体の成長にもつながるという印象を持ちました。