

令和元年度社会福祉推進事業

元気高齢者に対する効果的なアプローチのための研修に関する  
調査研究事業  
報告書

令和2年3月



PwC コンサルティング合同会社



— 目 次 —

<b>I. 調査研究の概要</b>	<b>1</b>
1. 調査研究の背景と目的	1
2. 調査研究の全体像	3
<b>II. 介護に関する入門的研修の実施状況に関するヒアリング調査</b>	<b>4</b>
1. 調査の目的、対象及び実施方法	4
2. 調査項目	4
3. 調査結果	4
<b>III. 文献調査</b>	<b>6</b>
1. 調査の目的及び対象	6
2. 介護に関する入門的研修の実施状況	6
<b>IV. 元気高齢者の就労状況に関するヒアリング調査</b>	<b>10</b>
1. 調査の目的、対象及び実施方法	10
2. 調査項目	11
3. 調査結果	11
<b>V. 考察</b>	<b>13</b>
1. 介護に関する入門的研修における課題の焦点とノウハウ展開の必要性	13
2. 元気高齢者の介護分野への参画のきっかけ・ハードル	13
3. 介護に関する入門的研修の実施プロセスと各段階における取組	16
<b>VI. まとめ</b>	<b>18</b>
1. 介護分野における人材不足と介護に関する入門的研修を通じたすそ野拡大への取組	18
2. 介護に関する入門的研修の実施状況と元気高齢者の声を踏まえた実施ノウハウの展開の必要性	18
3. 介護に関する入門的研修の実施ノウハウの展開方法	18
4. 介護人材不足の解決に向けて	18
<b>別冊</b>	
介護に関する入門的研修 実施ノウハウ集	

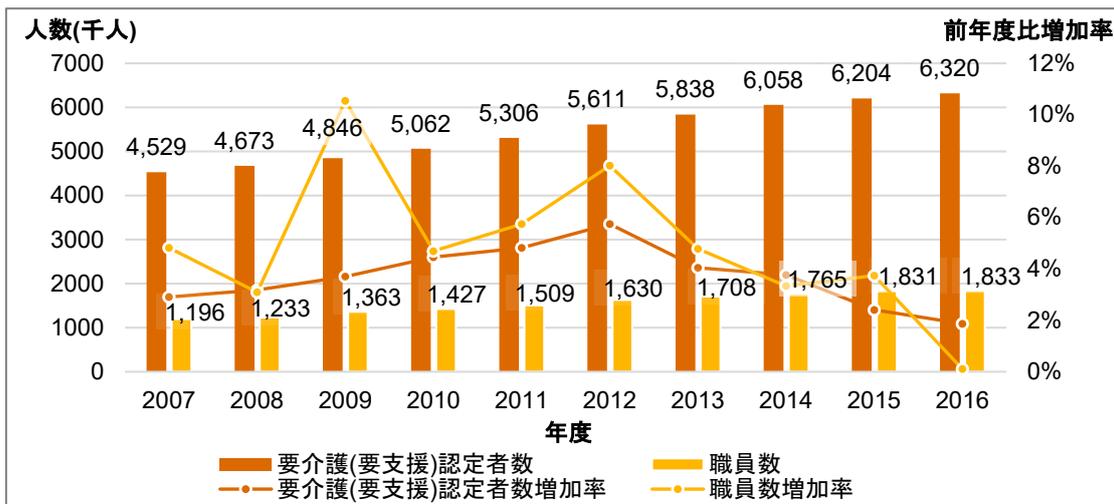


## I. 調査研究の概要

### 1. 調査研究の背景と目的

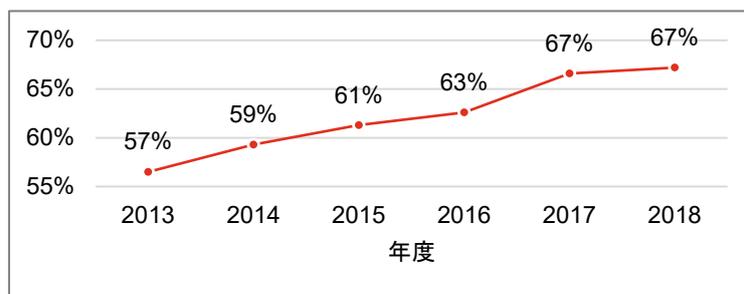
#### (1) 背景

介護分野においては、人材不足の解決が重要な課題となっている。1997年の介護保険法の施行以来、要介護(要支援)認定者数は一貫して増加しており、2016年時点で約632万人となった。これに伴い、介護事業所の職員数も増加しているが、2015年から2016年の増加率は0.1%にとどまり、現場の人手不足感が年々高まっている。今後は、更なる高齢化の進展に伴って要介護(要支援)者が増加し、より多くの介護人材が必要となることが予想され、1947年から49年に生まれた第1次ベビーブーム世代が全て後期高齢者となる2025年には、約245万人の介護人材が必要になるとされている。



要介護(要支援)認定者数と介護職員数の推移

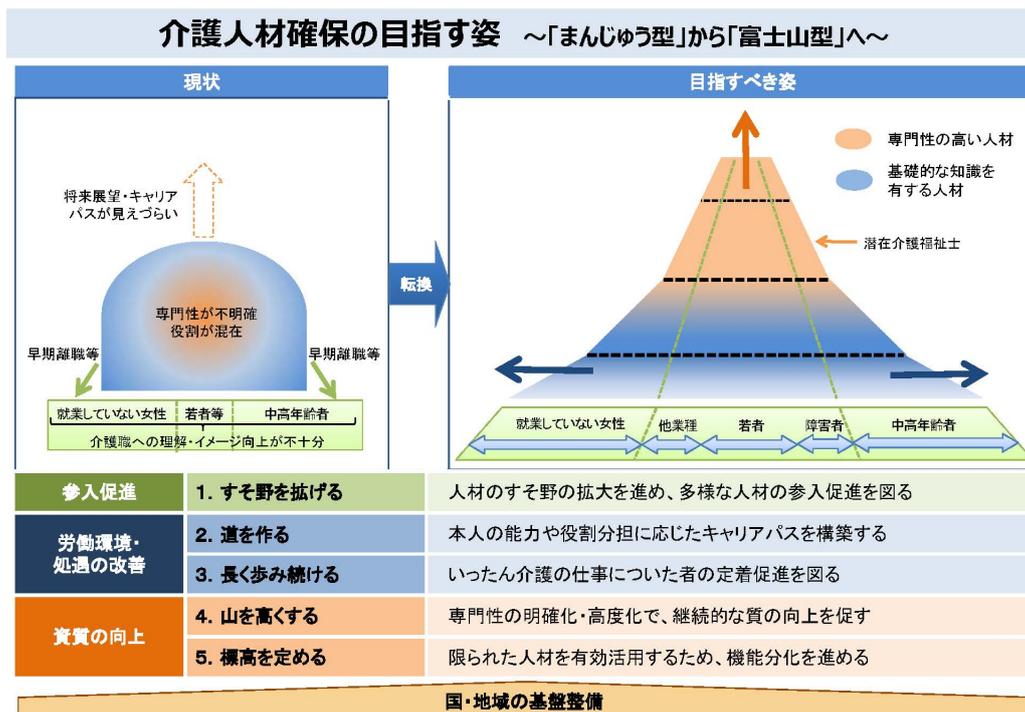
(出典:厚生労働省「介護保険事業状況報告」、「介護人材の処遇改善について」より弊社作成)



人材不足を感じている事業所の割合

(出典:介護労働安定センター「介護労働実態調査」)

このような状況のもとで2017年10月に厚生労働省が公表した「介護人材に求められる機能の明確化とキャリアパスの実現に向けて」においては、目指すべき全体像の一つとして介護未経験者を含む介護人材のすそ野拡大が挙げられている。また、このようなすそ野拡大に向けた具体的な取組として、介護職員初任者研修等の既存の研修よりも受講がしやすい「入門的研修」の導入の必要性が示されている。これを踏まえ、2018年3月、厚生労働省社会・援護局福祉基盤課は「介護に関する入門的研修の実施について」を発出し、地方自治体における「介護に関する入門的研修」(以下、「入門的研修」)の実施を促した。



**介護人材確保の目指す姿**  
(出典: 厚生労働省「介護人材の処遇改善について」)

2019年3月に厚生労働省が公表した「介護現場革新会議 基本方針」においては、「人手不足の時代に対応したマネジメントモデルの構築」が方針のひとつに掲げられ、専門職でない職員も行える「周辺業務」を担う「介護助手」の活躍への期待が示されている。また、介護助手を担う人材の介護分野への参入促進に向け、入門的研修の活用を進めることにも言及している。そして、2019年5月に同じく厚生労働省が公表した「医療・福祉サービス改革プラン」においては、2021年度までに入門的研修の延べ実施回数を15%増加させること、シニア層を主な対象として入門的研修をきっかけに介護施設とマッチングした人の数を、2018年度比で15%増加させることが目標に掲げられている。

<b>取組事項</b>	介護・看護・保育等の分野において、介護助手等としてシニア層を活かす方策 地域医療介護総合確保基金において都道府県が取組を進めている「介護に関する入門的研修」を更に進める	
<b>実施年度</b>	<b>2019年度</b>	「介護に関する入門的研修」を保険者機能強化推進交付金の評価指標に位置づけるとともに、同研修の受講者等を対象に、職場体験やインターンシップ等を促進する「介護入門者ステップアップ育成支援」を実施
	<b>2020年度</b>	地域医療介護総合確保基金の活用実績や調査研究結果を踏まえ、全国の都道府県、市町村への積極的広報・周知を行うとともに、更なる改善の検討(調査研究)を進める。
<b>進捗管理目標</b>	<b>実施指標 (アウトプット)</b>	「介護に関する入門研修」の延べ実施回数 【2021年度までに2018年度と比べて15%増加】
	<b>成果指標 (アウトカム)</b>	「介護に関する入門的研修」の実施からマッチングまでの一体的支援により介護施設等とマッチングした者の数 【2021年度までに2018年度と比べて15%増加】

**2025年度までの工程表**  
(出典: 医療・福祉サービス改革プラン 別紙、抜粋)

## (2) 目的

以上を踏まえ、本調査研究においては、介護人材のすそ野拡大を目的に実施されている入門的研修に着目し、研修を通じてより効果的に介護未経験者の参入を促す方策について調査を行い、医療・福祉サービス改革プランにおける進捗管理目標の達成に資すると考えられるアウトプットを検討し、作成した。調査の実施にあたっては、特に医療・福祉サービス改革プランにおいて成果目標に挙げられているシニア層の参入促進にあたって有効と考えられる取組を明らかにできるような調査設計を検討した。

## 2. 調査研究の全体像

本調査研究では、まず、地方自治体からの委託を受けて研修を実施している法人へのヒアリング及び実際に介護施設・事業所で活躍している元気高齢者へのヒアリングを実施し、分析・とりまとめを行った。次に、入門的研修の実施状況に関する文献調査を通じ、実施主体や委託先に関する全体的な傾向や研修実施にあたっての具体的な取組事項を把握した。そして、文献・ヒアリング調査の結果を踏まえて研修の有効な実施に資すると考えられるアウトプットを検討し、作成した。なお、アウトプットの検討・作成にあたっては、ユーザーとして想定される入門的研修の実施主体や委託先へのヒアリング等を通じて妥当性を検証した。

なお、当初計画ではノウハウ集を作成し、その内容を社会福祉協議会等にて活用してもらい内容を検証してもらうことを想定していたが、令和2年1月以降新型コロナウイルスの影響でイベントの実施等が中止となったことから、本事業についても検証作業を中止とし、社会福祉協議会等の担当者から簡易に意見収集する程度にとどめた。

## II. 介護に関する入門的研修の実施状況に関するヒアリング調査

### 1. 調査の目的、対象及び実施方法

#### (1) 目的

入門的研修の委託先となっている法人に対してヒアリング調査を実施し、研修における課題の抽出とその解決策の検討を行い、研修の効果的な実施に資するアウトプットの作成に向けた検討材料とした。

#### (2) 対象及び実施方法

地方自治体から委託を受けて入門的研修を実施している法人を対象とした。実施方法としては半構造化インタビュー形式を採用した。

#	所在地	ヒアリング先
1	広島県	広島県社会福祉人材育成センター
2	東京都	町田市介護人材開発センター
3	大分県	大分県社会福祉介護研修センター
4	京都府	京都府福祉人材・研修センター

入門的研修委託先ヒアリング調査の対象

### 2. 調査項目

都道府県内及びヒアリング先における実施状況を把握し、研修における課題の抽出とその解決策の検討を行うため、以下の調査項目を設定した。

大項目	小項目	内容
実施状況	都道府県内の実施状況	・ 実施主体、委託先 ・ 研修内容
	ヒアリング先の実施状況	・ 受講者数 ・ 受講者層(当初の想定及び実際の受講者の傾向) ・ 満足度 ・ 修了後の状況(就労につながったかどうか)
	実施計画	・ 今年度及び次年度以降の実施予定
実施に関する工夫	集客方法	・ 広報チャンネル、媒体
	研修内容	・ 研修の効果を高めるために行っている工夫
	会場	・ 立地、定員
介護業界に関心を 持ってもらうための方策	-	・ 自由意見

調査項目

### 3. 調査結果

ヒアリング調査を通じて抽出した入門的研修における課題は、研修の内容に関するものと実施に関するものに大別することができる。以下、ヒアリングにおいて把握した入門的研修の委託先が抱えている課題と想定される解決策を示す。

いずれのヒアリング先も厚生労働省の通知に示されている研修内容自体には過不足を感じてはならず、研修の企画、広報、マッチング等、実施方法に関する課題が大半を占めていた。内容に関する課題としては、研修内容が充実することで、受講者によっては「介護の仕事は難しい」と感じてしまう場合があるという意見が挙げられる。しかしながら、入門的研修にはもともと3時間の基礎講座と18時間の入門講座の2

形態があり、研修時間、内容ともに簡素なものを求める受講者のニーズは想定され、制度設計段階で折り込まれているため、課題の焦点は入門的研修の実施方法にあると考えられる。

		課題の内容	想定される解決策
課題の分類	内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>受講者によっては、座学で学ぶ内容が充実することによって、むしろ「介護の仕事は難しい」と感じてしまうケースがある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受講者が持っている知識やニーズに応じて受講する講座(基礎講座、入門講座)を変える</li> </ul>
	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修を担当する講師の確保が難しい</li> <li>受講者の確保が難しい</li> <li>受講の目的が家族の介護や自己啓発であることが多く、必ずしも就労を希望していない</li> <li>介護事業者とのマッチングがうまくいかず、就労につながらない</li> <li>介護事業者にとって、入門的研修修了者を雇用するメリットが明確でない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>近隣の教育機関や介護事業者等と連携し、研修を担当する講師を紹介してもらう</li> <li>広報効果の高い媒体を用いて講座を周知する。その際、特に元気高齢者への広報効果が高い媒体(自治体の広報、地域コミュニティ誌、ロコミ等)を用いる</li> <li>現場の様子がわかる写真やビデオを見せる、現場の職員を講師に迎える、施設での実習を盛り込む等、介護のしごとへの関心が高まるような内容を盛り込む</li> <li>マッチングを円滑にする取組を講座に盛り込む(研修の最終日に近隣の介護事業者の採用担当者を招いて就労相談会を実施する 等)</li> <li>介護人材のすそ野を広げることが今後の人材不足の解決に資することを介護事業者に理解してもらう</li> </ul>

#### 入門的研修における課題と想定される解決策

### Ⅲ. 文献調査

#### 1. 調査の目的及び対象

##### (1) 目的

入門的研修の実施状況について、厚生労働省がウェブサイト上で公開している文献をもとに、実施主体や委託先の属性等の観点から全体的な傾向を把握し、アウトプットの作成方針の検討に活用した。また、実施主体や委託先がホームページで公表している情報をもとに、具体的な取組事例を把握・整理した。

##### (2) 対象

厚生労働省の以下の文献を対象とし、平成 30 年度及び令和元年度の実施状況を整理した。なお、実施主体、委託先による具体的な取組事例の出典については、後述する個々の取組事例と共に示すこととする。

#	公表者	公表年月	文献名
1	厚生労働省	平成 30 年 9 月	福祉・介護人材の確保に向けた取組について
2	厚生労働省	平成 30 年 6 月	令和元年度介護に関する入門的研修実施予定(国通知に基づく研修)
3	厚生労働省	令和元年 10 月	令和元年度介護に関する入門的研修実施予定(国通知に基づく研修)

#### 文献調査の対象

#### 2. 介護に関する入門的研修の実施状況

##### (1) 実施状況の概況

初年度となった平成 30 年度は、16 都府県において入門的研修が実施された。令和元年度は、41 都道府県、52 地域/市区町村が主体となって実施された。平成 30 年度と比較すると、令和元年度は実施主体数が大幅に増加しているとともに、都道府県だけでなく広域連合や市区町村が実施主体を担うようになっている。これに伴い、研修の委託先も多様化している。平成 30 年度は、都道府県の社会福祉協議会、介護労働安定センター、介護福祉分野向けに研修を行っている民間企業が委託先の大半を占めていたが、令和元年度は、介護福祉関連団体(介護事業者、介護福祉士などの専門職の団体等)が多くみられ、教育機関も委託先となる等、多様化が進んでいる。以上より、令和元年度は初年度と比較して入門的研修の普及が進み、多様なプレイヤーが実施主体、委託先を担うようになったといえる。

実施主体	委託先	該当数	該当する都道府県、地域/市区町村
41 都道府県*1	社会福祉協議会	23	北海道、岩手県、秋田県、福島県、東京都、神奈川県、石川県、福井県、長野県、三重県、滋賀県、京都府、奈良県、鳥取県、島根県、広島県、山口県、徳島県、愛媛県、福岡県、熊本県、大分県、鹿児島県
	介護福祉関連団体	9	福島県、茨城県、千葉県、新潟県、大阪府、徳島県、香川県、佐賀県、宮崎県
	介護労働安定センター	5	青森県、山形県、富山県、長崎県、沖縄県
	民間企業	5	埼玉県、静岡県、愛知県、大阪府、沖縄県
	教育機関	2	兵庫県、宮崎県
52 地域/市区町村*2	介護福祉関連団体	11	木古内町、栃木市、小山市、鴨川市、世田谷区、葛飾区、八王子市、町田市、三鷹市、横浜市、京都市
	委託先なし(自前)	10	網走市、鷹栖町、さくら市、秦野市、燕市、静岡市、瀬戸市、伊丹市、小野市、淡路市
	民間企業	9	佐野市、練馬区、川崎市、焼津市、袋井市、牧之原市、吉田町、福岡市、芦北町
	社会福祉協議会	4	矢板市、長岡京市、松江市、安来市
	教育機関	3	前橋市、江戸川区、隠岐広域連合
介護労働安定センター	2	大田区、浜田地区広域行政連合	

\*1 大阪府、宮崎県、沖縄県については複数の種類の団体に委託しているため、該当数の合計は 44

\*2 13 市区町村は委託先未定または検討中のため、該当数の合計は 39

#### 令和元年度の実施主体、委託先、該当する地方自治体

(令和元年度介護に関する入門的研修実施予定 令和元年 10 月 1 日現在版に基づき弊社作成)

## (2) 地方自治体、委託先における取組事例

### ①取組事例の整理の観点

前述の通り、入門的研修は介護人材のすそ野拡大に向けた取組であることから、現時点では就労先として介護分野を明確には意識していない「潜在的な労働者」に対して働きかけることに主眼が置かれていると考えられる。これを踏まえ、地方自治体における取組事例の調査にあたり、厚生労働省の「介護に関する入門的研修の実施について」(以下、「通知」)に示された入門的研修の目的と、潜在的な労働者に対する働きかけを行ううえで参考になると考えられる AIDMA モデル(消費者の購買行動を定式化した代表的なモデル)をもとに、取組事例を整理の観点を検討した<sup>1</sup>。まず、通知に示されている入門的研修の目的は以下の通りである。

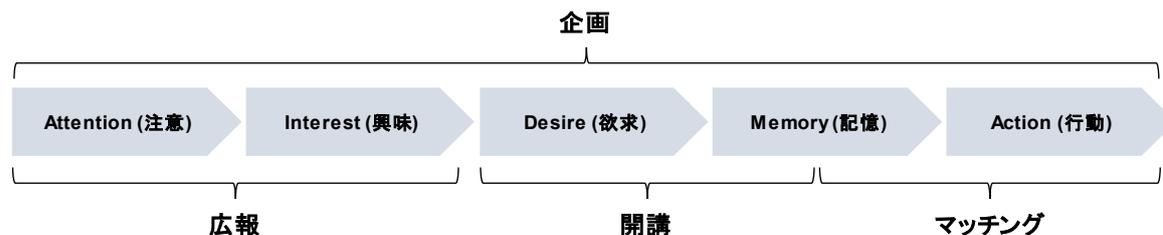
「介護に関する入門的研修(以下「入門的研修」という。)は、これまで介護との関わりがなかった者など、介護未経験者が介護に関する基本的な知識を身につけるとともに、介護の業務に携わる上で知っておくべき基本的な技術を学ぶことができるよう研修を実施し、介護分野への参入のきっかけを作るとともに、介護の業務に携わる上での不安を払拭することにより、多様な人材の参入を促進するために行うものである。

また、通知の「その他留意事項」においては、介護分野での就労を希望する研修修了者に対し、介護事業者とのマッチング等によって参入を支援することが推奨されている。これらを踏まえると、研修の目的、すなわち、より多くの介護未経験者の参入の達成のために地方自治体や委託先が実施すべき取組は、以下の4つに大別することが可能と考えられる。

- ・ 企画  
多様な人材の参入促進に資する、研修の最適な設計を検討する
- ・ 広報  
潜在的な労働者に研修を受講するよう働きかける
- ・ 開講  
受講者に基本的な知識・技術を提供することで不安を払しょくし、就労へのモチベーションを高める
- ・ マッチング  
研修修了者に介護事業者での就労に向けた支援を提供する

以下に、これらの取組と AIDMA モデルとの対応関係を示す。研修全体の設計に関わる企画段階は、5つの段階全てに対応する。潜在的な労働者に研修の存在を知らせ、介護分野での就労に興味を湧かせて受講を促す広報段階は、Attention(注意)と Interest(興味)の2段階に対応する。基本的な知識・技術の提供によって不安を払拭し、就労へのモチベーションを高めて就労先の選択肢として記憶することを促す開講段階は、Desire(欲求)と Memory(記憶)の2段階に対応する。研修修了者の希望に応じ、人材センター等の人材バンクへの登録と定期的な就労の働きかけを行ったり、修了後、就労につなげたりするマッチング段階は Memory(記憶)と Action(行動)の2段階に対応する。なお、Memory(記憶)の段階については、研修を通じて不安を払しょくし、モチベーションを高めて就労先の選択肢として記憶させる開講段階の取組と、修了後すぐに就労しない場合に定期的に働きかけることで選択肢として記憶し続けるよう促すマッチング段階の取組の双方が含まれると考えられるため、開講、マッチングいずれとも対応する整理とした。

<sup>1</sup> Samuel Roland Hall, *The advertising handbook; a reference work covering the principles and practices of advertising* (1921).



AIDMA モデルにおける 5 段階と入門的研修の実施における 4 段階との対応

## ②具体的な取組事例

前項の検討を踏まえ、入門的研修を実施している地方自治体や委託先のホームページ等について文献調査を実施し、前章のヒアリング調査で把握した取組と併せ、標準的な実施事項や特徴的な取組を、企画、広報、開講及びマッチングの 4 つの段階ごとに整理した。なお、標準的な実施事項については、厚生労働省の通知に示されている基本的な事項や人材センター等へのヒアリングを通じて把握した、多くの自治体が共通して行っている事項をまとめた。

### 企画段階

分類	#	内容	出典
標準的	1	受講対象者の設定	厚生労働省の通知
	2	講師の招聘	厚生労働省の通知
	3	研修内容の具体化	厚生労働省の通知
	4	柔軟な開講形態(基礎講座・入門講座)の検討	厚生労働省の通知
	5	テキストの選定	人材センター等へのヒアリング
	6	日時、会場、定員の決定	人材センター等へのヒアリング
特徴的	1	出張型講座の実施	東京都ホームページ
	2	開講日時、会場の充実	福岡県ホームページ

### 広報段階

分類	#	内容	出典
標準的	1	受講の意義・メリットの整理	人材センター等へのヒアリング
	2	広報範囲、チャンネル・メディアの選択	人材センター等へのヒアリング
特徴的	1	あらゆるチャンネル・メディアの活用	福岡県ホームページ
	2	特定のチャンネル・メディアの活用	東京都町田市ホームページ

### 開講段階

分類	#	内容	出典
標準的	1	介護業界参入への不安を払しょくする	厚生労働省の通知
	2	受講前アンケート	人材センター等へのヒアリング
特徴的	1	職場の様子ビデオの放映	人材センター等へのヒアリング
	2	介護現場へのツアーを実施	京都府

## マッチング段階

分類	#	内容	出典
標準的	1	就労希望者へのマッチング支援	厚生労働省の通知
	2	修了者の福祉人材センターへの登録	厚生労働省の通知
	3	修了者の介護職員初任者研修等の課程の一部免除	厚生労働省の通知
	4	受講前アンケート	人材センター等へのヒアリング
特徴的	1	研修の出口の明確化	熊本県ホームページ

#### IV. 元気高齢者の就労状況に関するヒアリング調査

##### 1. 調査の目的、対象及び実施方法

###### (1) 目的

実際に介護施設・事業所で就労している元気高齢者に対してヒアリング調査を実施し、介護業界参入のきっかけ、仕事のやりがい、就労前後に感じていたハードル等を把握し、特にシニア層をターゲットとして入門的研修を実施する際に配慮すべきポイントの検討材料とした。

###### (2) 対象及び実施方法

調査対象とする法人については、地域やサービス形態(入所系、居住系、短期滞在系、通所系、訪問系等)によって元気高齢者の活躍状況が異なる可能性に鑑み、所在地及びサービス形態に幅を持たせて選定した。また、ヒアリングを行う元気高齢者については、介護業界未経験者の参入を促すうえでの課題を抽出しその解決策を検討するため、50歳代以降に新たに介護の仕事を始めた就労者を選定した。実施方法については、グループインタビュー形式を採用した。

#	法人名	所在地	提供サービス				
			入所系	居住系	短期滞在系	通所系	訪問系その他
1	社会福祉法人 広島光明学園	広島県	○	○	○	○	○
2	医療法人 養和会	鳥取県	○	○	○	○	○
3	社会福祉法人 合掌苑	東京都	○	○	○	○	○
4	社会福祉法人 ぐらしのハーモニー	京都府	○	○	○	○	
5	社会福祉法人/株式会社 つるかめ	山形県	○	○	○	○	
6	社会福祉法人 みゆき福祉会	山形県	○	○	○	○	
7	社会福祉法人 福音会	東京都	○		○	○	○
8	社会福祉法人 あかね	兵庫県	○		○	○	○
9	社会福祉法人 尾道さつき会	広島県	○		○	○	○
10	医療法人 愛生館	愛知県	○		○	○	○
11	医療法人 緑の風	三重県	○		○	○	○
12	医療法人社団 実勝会	東京都	○		○	○	
13	株式会社 ソラスト	埼玉県		○	○	○	○
14	サンキ・ウェルビー 株式会社	広島県		○	○	○	○
15	株式会社 らいふ	東京都		○	○	○	○
16	株式会社 不二ビルサービス	広島県		○	○	○	○
17	社会福祉法人 蓬愛会	栃木県		○	○	○	○
18	社会福祉法人 長岡京せいしん会	京都府		○	○	○	
19	社会福祉法人 佛子園	石川県		○		○	○
20	医療法人社団 楽聖会	山形県		○		○	○
21	社会福祉法人 向陵会	京都府			○	○	
22	株式会社 ライフサポートめぐみ	東京都				○	○

※所在地はヒアリングを実施した施設・事業所の所在地を示す

##### 元気高齢者ヒアリング調査の対象法人

## 2. 調査項目

元気高齢者の介護業界参入のきっかけ、仕事のやりがい、就労前後に感じていたハードル等を把握するため、以下の調査項目を設定した。

項目	内容
仕事内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 担当業務</li> <li>・ 若年層との担当業務の違い</li> </ul>
介護の仕事のやりがい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 介護の仕事のやりがい</li> <li>・ 衛生要因である賃金水準のモチベーションへの影響</li> </ul>
介護の仕事を行うと決めた理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 過去の職務経歴</li> <li>・ 介護業界参入のきっかけ</li> <li>・ 就労の経緯(新規採用、継続雇用等)</li> <li>・ 他業種との比較検討の有無、その中でも介護業界を選んだ理由</li> <li>・ 地域活動、社会貢献活動、ボランティア活動等の有無と介護業界での就労への影響</li> <li>・ 介護業界の中でも当該事業所を選んだきっかけ</li> </ul>
介護の仕事を行ううえでの悩み・要望、働きやすい環境への工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 過去の勤務先の業務(継続雇用の場合は変更前の業務)と今の業務とを比較して難しいと感じている点</li> <li>・ 職場環境についての悩み</li> <li>・ 元気高齢者が介護業界で長く働き続けるための方策に関するアイデア</li> </ul>
参考となったセミナーやイベントなど	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 元気高齢者が介護業界に関心を持つための方策に関するアイデア</li> <li>・ 介護の仕事始める前に参加した介護業界に関するセミナーやイベント</li> <li>・ 介護業界に関心を持つきっかけとなった媒体(テレビ番組や雑誌等)</li> </ul>

### 元気高齢者ヒアリングの調査項目

## 3. 調査結果

前項の調査項目に基づき、介護施設・事業所で就労している元気高齢者本人へのグループインタビューを実施した。とりまとめにあたっては、シニア層をターゲットとして入門的研修を実施する際に配慮すべきポイントの検討に資するよう、就労前と就労後に元気高齢者が感じていたことについて、それぞれ3つの観点を設けて調査結果を整理した。以下に整理の観点と調査項目との基本的な対応関係を示す。

	就労前	就労後
<b>整理の観点</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 就労前に感じていたハードル</li> <li>・ 介護業界参入の動機</li> <li>・ 施設への就労のきっかけ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 就労後に感じているハードル</li> <li>・ 就労後のハードルを下げた取組(職場環境整備等)</li> <li>・ 介護の仕事のやりがい</li> </ul>
<b>調査項目との対応</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 介護の仕事を行うと決めた理由</li> <li>・ 参考となったセミナーやイベントなど</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 仕事内容</li> <li>・ 介護の仕事のやりがい</li> <li>・ 介護の仕事を行ううえでの悩み・要望、働きやすい環境への工夫</li> </ul>

### 整理の観点と調査項目との対応関係

以下、就労前、就労後それぞれについて、3つの観点到に沿って元気高齢者へのインタビュー調査結果を整理した内容を示す。

<b>就労前に感じていたハードル</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・精神的にきつい仕事が多い</li> <li>・身体介護、夜勤等の肉体的負担の大きい業務や勤務形態に対応する必要があり、高齢者が働くことは難しい</li> <li>・働くためには介護業界の経験や資格が必要 等</li> </ul>
<b>介護業界参入の動機</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族を介護するなかで介護業界に関心を持ったから</li> <li>・家族、同僚、知人等が介護業界で働いていて関心を持ったから</li> <li>・未経験・無資格でも受け入れてもらえるから</li> <li>・前職や私生活での経験を活かしたかったから</li> <li>・所有する介護の資格を活かしたかったから</li> <li>・新しい業界での仕事に挑戦したかったから</li> <li>・地方自治体が提供する初歩的な研修を受講したから</li> <li>・就職セミナーで仕事の内容をあらかじめ知ることができたから</li> <li>・人のためになる仕事をしたかったから</li> <li>・介護人材不足の解決等、社会貢献ができると考えたから</li> <li>・社会とのつながりを持ちたかったから</li> <li>・自身の介護予防になると考えたから</li> <li>・収入を得たかったから 等</li> </ul>
<b>施設への就労のきっかけ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族、同僚、知人等に現在の職場を勧められたから</li> <li>・現在の職場で働いている職員に誘われたから</li> <li>・現在の職場を親の介護で利用したから</li> <li>・人材センター等で現在の職場を紹介されたから</li> <li>・現在の職場が自宅から近かったから</li> <li>・出勤日数や勤務時間に融通が利くから 等</li> </ul>

#### 就労前の3つの観点にもとづく調査結果の整理

<b>就労後に感じているハードル</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人手が足りないと感じる時がある</li> <li>・業務分担があいまいで判断に困ることがある</li> <li>・指揮命令系統が曖昧な時がある</li> <li>・若い世代の職員との間のコミュニケーションに難しさを感じる時がある</li> <li>・体力が低下し、肉体的負担を感じる時が増えている</li> <li>・記憶力が低下し、利用者の名前や新しい業務を覚えるのが難しい時がある</li> </ul>
<b>就労後のハードルを下げた取組(職場環境整備等)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出勤日数、勤務時間等について相談する機会を設け、休暇をとりやすくする</li> <li>・業務分担を明確にする</li> <li>・業務でわからないことがあった時にすぐに他の職員に質問できる体制を整える</li> <li>・体力的に厳しい時は若い職員がフォローする体制を整える</li> <li>・すぐに業務を覚えられずに失敗しても丁寧にフォローする体制を整える</li> <li>・他の職員の役に立ち、感謝されていることが実感できる雰囲気をつくる</li> <li>・他の職員が対等に接する雰囲気をつくる</li> </ul>
<b>介護の仕事のやりがい</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に喜んでもらえる</li> <li>・職場や利用者が必要とされていると感じられる</li> <li>・若い職員の助けになっていると感じられる</li> <li>・様々な利用者の人生に触れ、人生最後の時期をサポートできる</li> <li>・地域のコミュニティの維持に貢献できる</li> <li>・専門性を高めてスキルアップできる</li> <li>・賃金を得られることで働いていることを実感できる</li> <li>・自身の介護予防につながっていることを実感できる</li> </ul>

#### 就労後の3つの観点にもとづく調査結果の整理

## V. 考察

### 1. 介護に関する入門的研修の実施ノウハウの展開の必要性

#### (1) 入門的研修の課題の焦点

入門的研修の実施状況に関するヒアリング調査より、研修の委託先は内容よりも実施についての課題を多く抱えていることが分かった。また、内容については、受講者によっては「介護の仕事は難しい」と感じてしまうことがあるという課題が挙げられるが、入門的研修には基礎講座と入門講座の2形態が設けられており、基礎講座のみを受講することも可能なため、この課題については制度設計の段階で一定の対応がなされている。したがって、課題の焦点は実施方法にあると考えられる。

#### (2) 実施主体及び委託先の多様化

前述の通り、文献調査を通じ、入門的研修の普及が進んだことで実施主体や委託先が多様化していることが分かった。これらの委託先はいずれも、入門的研修を効果的に実施する能力を持っているために受託したと推察されるが、例えば教育機関であればテキストや講師の選定、介護人材センターであればマッチング等、それぞれが有しているノウハウは異なると考えられる。従って、入門的研修に関するノウハウを整理し、実施主体や委託先に展開して全体的な底上げを図ることで、研修のより効果的な実施に資することが可能であると考えられる。

以上の通り、入門的研修の実施状況に関する文献調査及びヒアリング調査の結果を踏まえると、多様化した実施主体、委託先が有する研修実施ノウハウの底上げを図ることが、研修のより効果的な実施につながると考えられる。

### 2. 展開すべきノウハウ

#### (1) 標準的な実施事項

入門的研修の実施状況に関するヒアリング調査や文献調査を通じて把握した標準的な実施事項を紹介する。なお、紹介にあたっては、読み手となる委託先がそれぞれの事項を実施する目的等を意識しやすいよう、ポイントごとに実施事項をまとめるといった方法が有効と考えられる。

#### (2) 発展的な実施事項（実践事例）

入門的研修の実施状況に関するヒアリング調査や文献調査を通じて把握した発展的な実施事項を紹介する。これについては、地方自治体、実施主体及び委託先の状況(研修実施にあたってのリソースの調達可否や介護人材の充足状況等)により、実施することが可能か否か、実施することがすそ野拡大に有効か否かが異なると考えられるため、標準的な実施事項と明確に区別できる形で紹介することが有効と考えられる。

#### (3) 元気高齢者の声

前述の通り、医療・福祉サービス改革プランにおいては、入門的研修を活用した介護人材のすそ野拡大の主なターゲットとしてシニア層(元気高齢者)が想定されている。したがって、元気高齢者の就労状況に関するヒアリング調査結果のうち、入門的研修を通じて元気高齢者へ効果的にアプローチするにあたって参考とすべき事項について紹介することが有効と考えられる。以下、前章にて就労前後それぞれ3つの観点から整理した元気高齢者の声について、入門的研修の実施にどのように活かすことが可能と考えられるかを示す。

### 就労前①就労前に感じていたハードル

入門的研修においては、厚生労働省の通知に示されている通り、研修自体を介護業界参入の「きっかけ」とすることが目指されている。入門的研修自体をきっかけとするためには、元気高齢者の就労状況に関するヒアリング調査でとりまとめた就労前のハードルを下げる事が重要である。就労前のハードルとは、介護に対して「体力的、精神的にきつい仕事が多い」といったイメージを実態以上に強く感じ、就労をためらってしまうといった心理的ハードルである。元気高齢者が実際に感じている心理的ハードルを紹介することで、これらを下げる取組を実施主体や委託先自身で検討することが可能となると考えられる。

### 就労前②介護業界参入の動機

介護業界参入の動機については、現在介護事業者で実際に活躍している元気高齢者と類似したバックグラウンドを持ち、就労につながりやすいと考えられる潜在的な労働者層を特定する際に活用することが有効と考えられる。

### 就労前③施設への就労のきっかけ

施設への就労のきっかけについては、潜在的な労働者が介護業界への興味を持った後に、実際に介護事業者で働くきっかけをつくるマッチング等に活用できると考えられる。ヒアリング調査結果からは、家族、信頼できる上司や知人、実際に働いている職員等から現場の様子を聞いたり、親がサービスを利用していたことでどのような業務が行われるのかについて事前に知っていたりすると、イメージと実際の職場とのギャップを埋めることができ、就労に繋がりがやすくなる事が分かった。ただし、全ての受講者が介護施設の現場の様子を知ることができる個人的なつながりや親の介護の経験を有しているとは限らないため、近隣の介護事業者と連携し、職場体験等を研修に取り入れて現場を知る機会を設けることが有効であると考えられる。

### 就労後①就労後のハードル

就労後のハードルは、身体介護等、身体的負担が大きい業務を担うことに不安・負担を感じるといった肉体的ハードルである。就労前のハードル同様、元気高齢者が実際に感じている肉体的ハードルを紹介することで、これらを下げる取組を実施主体や委託先自身が検討することが可能となると考えられる。なお、就労後のハードルについては、次項で示す通り研修を通じて下げることが可能なものと、基本的には介護事業者が対応すべきと考えられるものがある。

### 就労後②就労後のハードルを下げた取組(環境整備など)

入門的研修は基本的に就労前の介護未経験者に対して実施することを想定しているため、就労後のハードルを下げる取組の主体は基本的に介護事業者であると考えられるが、一部のハードルについては、負担を減らす介護知識、技術を身に着ける等により入門的研修において「予め」下げることが可能と考えられる<sup>2</sup>。

<sup>2</sup> このように、就労後のハードルを下げる取組の担い手としては、元気高齢者向けの人事管理制度の整備等に取り組む介護事業者も重要である。こういった取組については、「令和元年度老人健康保険増進等事業 課題番号 119 介護助手・介護入門的研修受講者等元気高齢者に対する効果的アプローチに関する調査研究」(実施者:PwC コンサルティング合同会社)の報告書において、事例集形式で紹介している。

	介護事業者・委託先それぞれが 対応可能な就労後のハードル	想定される対応
介護事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人手が足りないと感じる時がある</li> <li>・ 業務分担があいまいで判断に困ることがある</li> <li>・ 指揮命令系統が曖昧な時がある</li> <li>・ 若い世代の職員との間のコミュニケーションに難しさを感じる時がある</li> <li>・ 体力が低下し、肉体的負担を感じるが増えている</li> <li>・ 記憶力が低下し、利用者の名前や新しい業務を覚えるのが難しいことがある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 出勤日数、勤務時間等について相談する機会があり、休暇をとりやすくする</li> <li>・ 業務分担を明確にする</li> <li>・ 業務でわからないことがあった時にすぐに他の職員に質問できる体制を整える</li> <li>・ 体力的に厳しい時は若い職員がフォローする体制を整える</li> <li>・ すぐに業務を覚えられずに失敗しても丁寧にフォローする体制を整える</li> <li>・ 他の職員の役に立ち、感謝されていることが実感できる雰囲気をつくる</li> <li>・ 他の職員が対等に接する雰囲気をつくる</li> </ul>
委託先	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 体力が低下し、肉体的負担を感じるが増えている</li> <li>・ 記憶力が低下し、利用者の名前や新しい業務を覚えるのが難しいことがある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 肉体的負担を減らす知識、技術を身に付けてもらう</li> <li>・ 標準的な業務については入門的研修であらかじめ習得してもらう</li> </ul>

介護事業者・委託先それぞれが対応可能な就労後のハードルと想定される対応

就労後③介護の仕事のやりがい

実際に働いている元気高齢者が感じている介護の仕事のやりがいを発信して就労へのモチベーションを向上させることで、より多くの元気高齢者の参入を促すことが可能となると考えられる。

以上のように、就労前後のハードルを下げて介護業界への参入につなげる取組の検討のポイントを紹介することは、より多くの元気高齢者の参入を促せる研修の実施に資すると考えられる。元気高齢者へのヒアリング結果をもとに、心理的・肉体的ハードルとそれらに対して入門的研修を通じて実施しうる対応策をまとめると以下の通りである。

	ハードルの例	考えうる対策
心理的 ハードル (就労前)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 体力的にきつい仕事が多い</li> <li>・ 精神的にきつい仕事が多い</li> <li>・ 他人の人生に関わるのが大変そう 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 職場体験等により介護現場の雰囲気を知ってもらう</li> <li>✓ 介護の仕事のやりがいを発信する 等</li> </ul>
肉体的 ハードル (就労後)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ベッドからの移乗介助、入浴介助といった肉体的負担の大きい業務がある</li> <li>・ 夜勤等、負担の大きい勤務形態に対応する必要がある 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 肉体的負担を減らす知識、技術を身に付けてもらう</li> <li>✓ 標準的な業務については入門的研修であらかじめ習得してもらう</li> </ul>

心理的・肉体的ハードルの例と考えうる対策

(出典: 元気高齢者ヒアリング調査結果、「介護サービス業 職業イメージ調査 2015」をもとに弊社作成)

### 3. ノウハウの展開方法

#### (1) ノウハウ整理のフレームワーク

入門的研修は、実施主体や委託先が潜在的な労働者に対して介護分野への参入を働きかける取組と位置付けることが可能と考えられる。この働きかけの効果を高めるためには、実施主体や委託先が一つひとつの実施事項についてどのような目的で行うのかを意識しやすい観点から整理すると同時に、検討が進めやすいよう時系列に沿って実施事項を紹介することが望ましいと考えられる。

前述の取組事例の整理の観点で示した、企画・広報・開講・マッチングの4段階は、AIDMAモデルとの対応を念頭において設定しているため各実施事項の目的が意識しやすい。また、時系列に沿って並べられているとともに、段階の名称も一般的でなじみやすいと考えられるため、ノウハウ整理のフレームワークとして、企画・広報・開講・マッチングの4段階を用いることとした。

#### (2) 各段階におけるポイント

4つの段階それぞれについて、実施事項の検討に向けたポイントを設定した。企画段階については、入門的研修の目的と各地方自治体の状況の双方を踏まえて決定すべきと考えられる全体設計に関わるポイントを設定した。広報、開講及びマッチング段階については、対応するAIDMAモデルの各段階の目的を参考に設定した。また、開講段階及びマッチング段階については、広報や研修の効果測定、効果的なマッチングが可能となるよう、受講前後のアンケート実施に関するポイントを設定した。

	設定の考え方	ポイント
企画	入門的研修の目的 地方自治体の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の状況と介護事業者の人材ニーズを踏まえた課題抽出、育成する人材像・ターゲットの設定</li> <li>研修内容の具体化と講師の招聘、テキスト、福祉用具等のリソースの調達</li> <li>受講しやすさ等を考慮した日時、会場、定員の決定</li> </ul>
広報	Attention (注意)	・ 広報範囲、チャンネル・メディアの選択
	Interest (興味)	・ 受講の意義・メリットの整理
開講	広報効果測定 研修効果測定	・ 受講目的、就労意向の調査（受講前アンケート）
	Desire (欲求)	・ 介護のやりがいの発信とモチベーション向上
	Memory (記憶)	・ 心理的・肉体的ハードルを下げる
マッチング	研修効果測定 マッチング	・ 研修の効果測定、就労意向の調査（受講後アンケート）
	Memory (記憶)	・ 人材バンクへの登録と関係の維持（将来的に働きたい場合）
	Action (行動)	・ マッチング機会の提供（すぐに働きたい場合）

各段階におけるポイントと設定の考え方

### (3) ノウハウの展開にあたって用いる媒体と紹介方法

ノウハウ展開の媒体としては、より多くの実施主体や委託先が参照できるよう、ノウハウ集形式の冊子を採用することとした。また、実施主体や委託先がノウハウ集を参考として研修を実施する際には、必ずしも本調査研究のアプローチやノウハウの導出過程を把握する必要はないため、参照しやすいよう本報告書の別冊としてとりまとめた。

紹介方法としては、入門的研修の目的やノウハウ集の趣旨を理解したうえでノウハウを参照できるよう、導入部で介護人材不足やその対応策としてのすそ野拡大への取組やノウハウ展開の必要性を説明することとした。そのうえで、前述の4つの実施段階を基本的な枠組みとし、読み手がそれぞれの段階のポイントに沿って順を追って実施事項を検討できる構成とした。また、それぞれの段階で参考とすべきと考えられる実践事例や元気高齢者の声を囲み記事形式で掲載した。

章	内容
1. 介護人材不足の解決に向けて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 介護人材不足とすそ野拡大に向けた取組</li> <li>・ 就労のハードルを下げる取組としての入門的研修</li> </ul>
2. 就労のハードルと入門的研修実施ノウハウの横展開の必要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 就労のハードル</li> <li>・ 入門的研修実施ノウハウの横展開の必要性</li> </ul>
3. 入門的研修の段階とノウハウ集の活用方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入門的研修の段階</li> <li>・ ノウハウ集の活用方法</li> </ul>
4-1. 企画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域の状況と介護事業者の人材ニーズを踏まえた課題抽出、育成する人材像・ターゲットの設定</li> <li>・ 研修内容の具体化と講師の招聘、テキスト、福祉用具等のリソースの調達</li> <li>・ 受講しやすさ等を考慮した日時、会場、定員の決定</li> </ul>
4-2. 広報	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受講の意義・メリットの整理</li> <li>・ 広報範囲、チャネル・メディアの選択</li> </ul>
4-3. 開講	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受講目的、就労意向の調査（受講前アンケート）</li> <li>・ 心理的・肉体的ハードルを下げる</li> <li>・ 介護のやりがいの発信とモチベーション向上</li> </ul>
4-4. マッチング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 研修の効果測定、就労意向の調査（受講後アンケート）</li> <li>・ マッチング機会の提供（すぐに働きたい場合）</li> <li>・ 人材バンクへの登録と関係の維持（将来的に働きたい場合）</li> </ul>
付録	厚生労働省「介護に関する入門的研修の実施について」

#### 介護に関する入門的研修 実施ノウハウ集の構成

### (4) ノウハウの展開方法の妥当性検証

以上の展開方法を踏まえて作成したノウハウ集のパイロット版について、主な読み手として想定している研修の委託先(地方自治体の介護人材センター等)に対し、意見照会を実施した。

## VI. まとめ

### 1. 介護分野における人材不足と介護に関する入門的研修を通じたすそ野拡大への取組

介護分野においては、介護を担う人材不足の解決が重要な課題となっている。介護保険法の施行以来要介護(要支援)認定者数が一貫して増加している一方、介護事業所の職員数の増加率は鈍化し、現場の人手不足感も年々高まっている。今後の更なる高齢化の進展に伴い、1947年から49年に生まれた第1次ベビーブーム世代が全て後期高齢者となる2025年には、約245万人の介護人材が必要になるとされている。

このような状況のもと、厚生労働省は介護人材のすそ野拡大に取り組んでおり、その一環として2018年度に介護に関する入門的研修を導入した。入門的研修においては、介護未経験者に対して基本的な知識や技術を提供することで介護の業務に携わる上での不安を払拭し、介護分野への参入を促進することが目指されている。厚生労働省が2019年に策定した「医療・福祉サービス改革プラン」においては、入門的研修の実施回数や同研修を通じた介護事業者とのマッチング数に関する目標が掲げられており、今後のすそ野拡大に向けた重要な取り組みとして位置付けられている。

### 2. 介護に関する入門的研修の実施状況と元気高齢者の声を踏まえた実施ノウハウの展開の必要性

上記の調査研究の背景を踏まえ、入門的研修の実施状況を調査したところ、実施主体、委託先ともに多様化が進んでいることが分かった。また、介護人材センターへのヒアリング調査を実施したところ、入門的研修の課題は研修の実施に関するものが大半を占めていることが分かった。これらを踏まえ、医療・福祉サービス改革プランにおける研修実施回数や研修を通じた介護事業者とのマッチング数等の目標の達成に資することを目的に、多様化する実施主体や委託先に対して研修の実施ノウハウを展開するアウトプットを作成することとした。作成にあたっては、入門的研修を通じて多くの人材が参入することが期待されているシニア層に効果的にアプローチできるよう、実際に介護の現場で活躍している元気高齢者へのヒアリング調査結果も併せて活用することとした。

### 3. 介護に関する入門的研修の実施ノウハウの展開方法

具体的なノウハウの展開方法としては、ユーザーとなる実施主体や委託先が参照しやすいようノウハウ集形式を採用し、本報告書の別冊としてとりまとめた。ノウハウ集の構成は、入門的研修実施とノウハウ集作成の背景を冒頭で説明したうえで、研修のプロセスを企画・広報・開講・マッチングの4段階に分け、それぞれにおける標準的な実施事項をポイントごとに紹介する形式とした。また、文献調査・ヒアリング調査の結果を踏まえ、特徴的な取組を実施している自治体の事例や元気高齢者にアプローチするうえでのポイントを囲み記事形式で示した。

### 4. 介護人材不足の解決に向けて

本調査研究においては、入門的研修のより効果的な実施を促し、介護人材のすそ野の拡大に資することを目的としてノウハウ集を作成した。一方、介護人材不足の解決に向けては、「就労前のハードル」を下げた新たな参入者を増やすとともに、新規参入者が長く活躍できるような人事管理制度の整備等に介護事業者が取り組み、「就労後のハードル」を下げていくことも重要である。今後は、介護人材の需給ギャップの縮小に向け、入門的研修や介護魅力発信等を通じて新規参入を促す地方自治体等と、新規参入者を雇用する介護事業者とがより一層緊密に連携し、地域全体で人材不足の解決に取り組んでいくことが期待される。

令和元年度社会福祉推進事業  
元気高齢者に対する効果的なアプローチのための研修に関する  
調査研究事業  
報告書

令和2年3月

PwC コンサルティング合同会社

〒100-6921 東京都千代田区丸の内 2-6-1  
丸の内パークビルディング  
TEL : 03-6250-1200(代表)

Copyright (C) 2020 PwC Consulting LLC. All rights reserved.  
本報告書の内容、テキスト、画像等の無断転載・無断使用を固く禁じます。