

# 介護人材確保・定着事業委託業務 仕様書

## 1 業務名

介護人材確保・定着事業委託業務

## 2 事業の目的と概要

高齢化が進む中、介護サービスについては今後も需要の増加が見込まれるところであるが、これを支える介護人材の不足は全国的な問題となっている。札幌市の介護サービス事業所においても、慢性的な人手不足とともに、介護職員の就労後の離職率の高さも課題となっている。

このような状況を改善するため、介護サービス事業者向けの人材採用力向上を図るセミナーと参加者が習得した知識を実践する場としての採用支援事業、介護職のすそ野を広げることを目的とした市民向け啓発事業を開催し、事業者の介護人材確保に向けた支援を行う。

また、介護サービス事業者の労働環境向上や業務に役立つ知識等の研修を開催し、働きやすい職場づくり及び従業員の資質向上を促すことにより、介護職員の職場定着と離職防止を図る。

さらに、介護事業所の多様な人材活用に向けた業務切り出しモデルの構築と検証などを行い、新たな人材確保策の検討に資することを目的とする。

## 3 業務内容

### (1) 介護事業者採用力向上セミナー

知識・スキル獲得の場として、採用力向上を目的とした事業者向けセミナーを対面形式とライブ配信でのオンライン形式で開催する。また、ライブ配信研修を編集したアーカイブ動画を作成し、公開する。

#### ア 開催時期

3(3)採用支援事業までに1回以上開催すること。開催時間は対象者が参加しやすい時間帯とすること。

#### イ 参加対象者

札幌市内の介護施設及び介護事業所で、対面形式及びオンライン形式合わせて計30事業者以上の参加定員とする。申込み多数の場合は、過去セミナー未受講の事業者を優先すること。

また、セミナー参加者は原則として3(3)に参加するものとする。

なお、アーカイブ配信については、参加対象者にさっぽろ連携中枢都市圏内の介護施設及び介護事業所を追加すること。

#### ウ 広報活動

参加事業者募集のため、必要に応じ、札幌市と協議の上で印刷物等の作成及び配布を行うものとする。

印刷物等の内容・デザインについては、事前に札幌市と協議を行い、了承を得るものとする。

チラシデータ納品はPDFファイルにて、セミナー開催30日前までとする。

#### エ 内容及び実施について

セミナーの内容は、実践の場として設定する3(3)に活用できる手法とし、テーマを絞ること。また、外国人介護人材の確保に関する情報も合わせて紹介することとする。ライブ配信の実施については、Zoom等の複数の参加事業者が同時に受講できるツールを利用し、一方通行ではなく双方向型のコミュニケーションを図ることができるセミナーを開催すること。

研修前のオリエンテーションや入室確認、研修中の進行確認や操作サポート等を行うこと。

セミナー参加経験のある事業者が得た知識等を実践したことによる成功談を織り交ぜること。

オ アーカイブ動画の公開

ライブ配信したセミナーに適宜編集等を行い、視聴を希望する市内介護施設及び介護事業所に1か月間以上限定公開を行うこと。

1本10分程度の動画をチャプター毎に作成し、適切な間隔で公開を行うこと。

(2) 市民向け啓発事業

求職者向けイベント

介護職のすそ野の拡大を目的に、介護職の業務内容、労働環境・やりがい等、

介護のしごとの魅力を正しく伝え、介護職のイメージアップや就労意欲の向上に寄与するイベントを2回以上開催する。

ア 参加対象者

現在介護職に就いていないもの、介護のしごとに興味を持つもの。

イ 開催方法

対面形式または、オンライン形式とする。

ウ 内容及び実施について

a 主に主婦・中高年・シニア層を対象に、無資格・未経験で介護職に就いた場合の働き方やキャリアアップ等について紹介する研修内容を想定。

b 介護資格を取得するための専門学校等に訪問体験を行い、いきなり生の現場を訪れるのではなく、未経験者や介護職に興味のある方等が介護を学ぶ現場に触れることで介護業界について知ってもらう場を設けることを想定。

※詳細については委託者からの提案内容をもとに、札幌市と協議の上実施する。

(3) 採用支援事業

3(1)で学んだ人材確保の手法を実践する場の創出及び、介護職のすそ野を広げることが目的として、媒体掲載や対面式マッチング事業等の取組を1回以上行うこと。

また、対面式マッチング事業を行う場合、3(2)求職者向けイベントと一体化して行い、求職者向けイベントに参加した求職者と企業とのマッチングを促進するような取組とすること。

※(参考)昨年度は、無料求人誌や求人支援サイトに参加事業者の求人情報等を掲載し、対面式マッチング事業として合同就職説明会を開催した。

ア 実施時期

3(1)介護事業者採用力向上セミナー及び3(2)求職者向けイベント開催後から令和9年3月末日までの間で実施する。

イ 参加対象者

3(1)の参加事業者のうち希望する法人が参加できる定員設定とすること。なお、参加法人数を限定しての提案も可とする。

参加事業者に対し、事前に参加決定案内を送付することとする。

ウ 参加費用

参加法人が費用を負担。可能であれば、通常支払う費用よりも安価な金額を希望するが、最終的には札幌市との協議により決定すること。なお、費用の支払いを受ける場合、その収納は受託事業者の責任において行うものとし、本市は収納の仲介を行わない。

#### エ 広報活動

事業周知のため、ホームページの情報掲載や印刷物等の作成・配布を行うものとする。印刷物等については、A4サイズのチラシ及びA3サイズ以上のポスターを作成すること。

内容・デザインは事前に札幌市と協議を行い、了承を得るものとする。開催日の60日前までには原案提示し、納品は45日前までとする。

また、印刷については札幌市と協議の上決定すること。

参加者数目標を明示し、それを達成するために効果的な広報を具体的に提案すること。

なお、広報活動は3(2)求職者向けイベントの広報活動と合わせて行うことを可能とする。

#### (4) 介護人材定着化研修

介護保険事業所の業務に役立つ知識等の研修を2回以上実施すること。下記を踏まえ、各研修の実施内容について詳細を提案すること。

##### ア 研修内容等

(ア) ハラスメント対策について必要な知識を身に付けるほか、介護現場における利用者やその家族から受けるハラスメントの具体的な対策、利用者等からのクレームに適切に対応するためのスキルを身に付けることによって、職員が感じる負担の軽減を図る研修を想定。

(イ) 若手職員が抱える潜在的な悩みや不満を早期に吸い上げ、組織改善の施策へと昇華させるためのマネジメント手法を学ぶことで、今後の指導や職場での関係性をより良好にし、人材定着を目指す研修を想定。

##### イ 留意事項

###### (ア) 開催形式

対面形式及びライブ配信でのオンライン形式にて実施すること。対面形式の研修参加者については、研修後に他の参加者と意見交換等、交流できる時間を設けること。また、ライブ配信したセミナーに適宜編集等を行い、視聴を希望する者に1か月間以上限定配信を行うこと。ライブ配信の実施は、Zoom等を利用し、一方通行ではなく双方向型のコミュニケーションを図ることができる研修を開催すること。スムーズな運営を行うため、参加者のサポートや進行補佐を務めるスタッフの配置や研修前のオリエンテーション、入室確認、研修中の進行確認や操作サポート等を行うこと。

研修前に事前に事業者から意見を集約し、集約した内容に基づいて研修内容を構築すること。

例) ハラスメント研修の場合、現場で実際に困ったハラスメント事例について集約する。

なお、研修は対象者がより参加し易い午後開催とすること。

また、グループワーク研修を実施する場合は、対面式のみの開催を認める。

###### (イ) 開催時期

ライブ配信は令和9年1月末日までに1回以上開催とすること。

###### (ウ) 研修時間

1.5時間程度を目安とすること。アーカイブ配信は、20分程度を上限とした項目毎に視聴できるように工夫すること。

(エ) 対象参加者

札幌市内の介護施設及び介護事業所で従事する者。各研修1回あたり、対面形式及びオンライン形式合わせて計30事業者以上の参加定員とすること。

なお、アーカイブ配信については、参加対象者にさっぽろ連携中枢都市圏内の介護施設及び介護事業所を追加すること。

(オ) その他

可能な限り一般的・汎用的な知識のみに留まることなく、介護現場の状況等も反映した研修内容となるよう心掛けること。

ウ 広報活動

周知物には札幌市が主催する事業であること、受講は無料であること、開催形式や開催日等を明記すること。また、内容・デザインは、事前に札幌市と協議を行い、了承を得ること。

周知物のデータ納品はPDFファイルにて、ライブ研修開催30日前までとする。

(5) 新たな介護人材確保支援事業の構築に向けた調査・検討

介護分野における新たな人材の確保及び定着に向けた支援事業の構築に向けて、以下の対応を実施する。

支援内容等

ア 支援策（取組）の立案

介護人材に係る企業ニーズとターゲット（労働者）を組み合わせた支援策を立案し、効果検証に必要な調査項目を設定する。支援策のモデルとして、業務分析による「業務の切り分け・見える化」を実施し、ターゲット層の特性に応じた配置スキームを想定する。

具体例としては、短時間労働者（高齢者等）による周辺業務のワークシェアや、多様な人材が円滑に業務に習熟するための「段階的な業務移行（ステップアップ）」への活用などを想定している。

調査・検討のために行う企業への伴走支援は、異なる特徴（従業員数や求める人材等）に基づき3パターン以上の類型を設定したうえで、各類型に合致するよう対象企業を提案すること。

ターゲット（労働者）は、現状で就労していない女性や高齢者及び潜在介護士のほか、特定技能外国人を想定する。また、本事業で想定する支援モデルの有効性を検証するとともに、今後のより効果的な支援策を検討するため、市内介護事業者及び労働者（求職者等の潜在層を含む）を対象とした調査を実施すること。

なお、分析に必要な情報は本市からも提供するが、不足する情報の収集は、受託者の責任において業務内で実施すること。

イ 企業の業務体制の改善及び構築に関する伴走支援

上記で仮定した支援策について、以下の対応を行う。

※伴走支援を行う対象企業は5社程度を想定しており、受託者において候補企業を提案し、本市と協議のうえ決定することとする。

① 対象企業への事業内容の趣旨説明

対象企業に対し、事業趣旨を説明し、支援受け入れと情報共有の了承を得ること。

② 現状の業務状況に関する分析・評価（課題の洗い出し）※ヒアリング含む

対象企業へヒアリング調査等を実施し、現状の業務課題を洗い出すこと。

③ 課題解決に向けたロードマップの作成

課題解決に向けた具体的な手順やスケジュールを示したロードマップを策定し、本市と対象企業に共有すること。

④ 体制の改善及び構築に関する支援

業務の切り出し、マニュアル策定、教育体制の整備等、実効性のある体制構築を支援すること。

⑤ 各種相談対応

対象企業からの相談に常時対応できる体制を整えること。

a. 定期訪問（定期支援）

原則として月1回以上、対象企業を訪問し、進捗管理や課題解決に向けた打ち合わせを行うこと。

b. 随時対応（日常支援）

日常的な相談や質問については、電話、電子メール、ビジネスチャットツール等を用いて、遅滞なく対応できる体制を整えること。

⑥ 効果検証（課題やノウハウの体系化を含む）

支援前後の変化を定量・定性の両面から検証し、得られた成果や課題、導入ノウハウを報告書として整理すること。

ウ 人材募集に関する伴走支援

上記（ア）で仮定した支援策について、（イ）の伴走支援の企業に対し、以下の人材確保支援を行う。

① ターゲット（女性や高齢者及び潜在介護士など）に合わせた募集方法の提案

女性、高齢者、潜在介護福祉士等のターゲット層の特性を踏まえ、効果的な求人媒体の選定やアプローチ方法を提案すること。

② 人材募集に要する広報資料やホームページなどの作成支援

ターゲット層に訴求力のある求人原稿の作成、ホームページの改修、募集チラシの作成等、必要な広報ツールの整備を支援すること。

なお、チラシ印刷や媒体掲載等の実費についても、モデル事業の効果を最大化するために必要な範囲で、本委託費に含めるものとする。ただし、ホームページのサーバー代等の継続的な運用・維持管理に係る経費は対象外とする。また、想定する支援規模（部数・掲載期間等）及びその予算内訳については、企画提案書において提示すること。

③ 募集対応支援

問い合わせ対応のマニュアル化や面接同席など、応募者の受入体制づくりを支援すること。

なお、面接同席等を行う際は、適切な措置を講じるよう対象企業と調整すること。

④ 各種相談対応  
採用活動期間中に生じる様々な課題や疑問に対し、常時相談に応じること。

a. 定期訪問（定期支援）

原則として月1回以上、対象企業を訪問し、進捗管理や課題解決に向けた打ち合わせを行うこと。

b. 随時対応（日常支援）

日常的な相談や質問については、電話、電子メール、ビジネスチャットツール等を用いて、遅滞なく対応できる体制を整えること。

⑤ 雇用機会の創出

関係機関との連携、就職説明会への出展支援など、雇用機会の創出・成約に向けた具体的な活動を支援すること。

⑥ 効果検証（課題やノウハウの体系化含む）

実施した募集施策の費用対効果や採用実績を分析し、今後の採用活動に資する知見としてとりまとめること。

エ 中間報告の実施

令和8年8月末から9月頃を目途に、業務の進捗状況及び今後の支援方針に関する中間報告会を実施すること。報告においては、ここまでに実施した対象企業の現状分析結果（課題の洗い出し）と、それに基づき策定した人材募集戦略（広報媒体の選定、広報ツールのラフ案、ターゲット設定等）について提示し、本市と協議を行うこと。

オ 伴走支援に関する効果検証・データ整理

上記（イ）及び（ウ）で実施した伴走支援の効果を測定・検証するとともに、課題について分析し、実践的なノウハウなどを報告書にまとめること。

カ モデル事業の検討・提案

上記（オ）の効果検証などを踏まえて、企業が状況に合わせて広く活用できるモデル事業を構築し、本市に提案すること。

具体的には、各事業所の規模やサービス種別、抱える課題に応じて選択できるよう複数のケースを提示するとともに、本事業の成果を報告書（具体的な事業提案、活用ガイドライン及び事例集等を含む）としてとりまとめること。

(6) その他

ア 付帯業務

3 (1)～(5)の業務実施に係る募集に関する業務、参加者からの申込受付、出席状況の管理、使用機材・会場の選定、講師の選定・調整、講師謝礼の支払いなど一切の業務について受託者が行うものとする。

参加者からの申込受付については、募集開始後から月1回を目途に申込み状況を札幌市へ報告すること。また、各事業開催後3営業日以内に参加者数を報告すること。

なお、(5)の事業について、相談記録や進捗状況について、月1回を目途に札幌市へ報告すること。

## イ 記録及び報告

各業務終了後、事業の効果測定等の参考とするため、参加者にアンケート調査を実施する（内容は札幌市と別途協議の上、決定する）。

また、各業務実施内容の写真付き報告記録を作成の上、アンケート調査結果、配布資料・研修資料等とともにA4版で製本し、1部納品及び電子データにより提出する。

※(5)の事業については、(オ) (カ)の報告をもって替えられることとする。

なお、オンデマンド配信を行う場合、一定の参加者の属性・視聴数等を把握し、提出する報告書に記載すること。

## 4 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

## 5 その他

- (1) 本事業の実施に当たっては、委託者である札幌市と連携を密にし、疑義が生じた場合は委託者、受託者双方が協議の上、これを処理する。
- (2) 本事業により得られたデータ及び成果品は札幌市に帰属するものとし、札幌市の許可なく他に使用あるいは公表してはならない。
- (3) 著作権、肖像権等、他の個人・団体等の権利を侵害しないよう十分留意すること。
- (4) 本事業の実施に当たり知り得た一切の事項について、外部への漏えいがないように注意すること。また、委託者である札幌市が提供する資料等を第三者に提供したり、目的以外に使用したりしないこと。
- (5) 受託者は、本事業実施に当たり個人情報を取り扱う場合、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び札幌市個人情報保護条例（平成16年条例第35号）を遵守すること。
- (6) 新型コロナウイルス感染症の影響等に伴い、安全確保の観点から、本事業を中止または延期する必要があることを留意すること。なお、その場合の費用負担については、札幌市と受託者の双方協議の上、これを決定する。
- (7) 受託者は、モデル事業対象企業と秘密保持に関する取り決めを行うこと
- (8) この仕様書に定めのない事項については、委託者、受託者双方が協議の上、これを決定する。

## 6 問い合わせ先

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所3階  
札幌市保健福祉局高齢保健福祉部介護保険課事業指導係  
【担当】松田、菅野  
電話 (011) 211-2972 FAX (011) 218-5117