

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その実践の場としての合同就職相談説明会を開催する。また、介護職のすそ野を広げることを目的とした潜在有資格者向け復職支援セミナー及びアクティブシニア、介護職未経験者やパート勤務希望者向けの就職支援セミナーを開催し、事業者の介護人材確保に向けた支援を行う。

さらに、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。

3 業務内容

(1) 介護事業者採用力向上オンラインセミナー

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オンラインで開催する。

ア 開催時期

3(4)介護事業者合同就職相談説明会までに1回以上開催することとする。

開催時間は対象者がより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、合計42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、参加者は原則として3(4)に参加するものとする。

ウ 広報活動

参加事業者募集のため、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

オンラインセミナーの内容は、実践の場として設定する3(4)に活用できる手法を含むものとし、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。

(2) 介護系潜在有資格者復職支援セミナー

介護職に就いていない有資格者に対し、介護現場は以前と比べてどのように変わってきているのか、復職にあたり活用できる支援金等の情報を発信し、介護現場への復職支援を目的としたセミナーをオンラインで開催する。

ア 開催時期

3(4)介護事業者合同就職相談説明会までに1回以上開催することとする。

(同日開催可)

開催時間は対象者がより参加しやすい時間帯とすること。

イ 参加対象者

介護福祉士や介護職員初任者研修等の介護系資格を保有し、札幌市内で介護職として就労を希望する者。40名以上を参加者定員とする。

ウ 広報活動

参加者募集のため、ホームページ作成や印刷物等の作成・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、印刷部数については札幌市と協議の上決定すること。

広報時期は開催日の遅くとも45日前から行うものとする。

広報に当たっては、市内のみならず、広く積極的な募集をかけること。参加者定員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(4)介護事業者合同就職相談説明会の広報活動と合わせて行うことを可能とする。

エ 実施について

研修の配信方法については、オンデマンド配信、ライブ配信等の別は問わない。

また、参加者に対し3(4)の事業の案内を行うこと。

(3) 介護助手・パート向け就職支援セミナー

地域の高齢者やパート勤務希望する主婦等に対し、直接介助以外の資格を必要としない介護助手としての就労及び魅力を発信し、介護業界への就職支援を目的とした1時間程度のセミナーを開催する。また、セミナー参加者に対し札幌市内で介護助手や介護業界未経験者の採用を積極的に行っている事業者の情報を提供する。

ア 開催時期

3(5)⑥多様な人材層の介護分野参入促進研修開催後から令和4年11月末までの間で2回以上開催することとする。

開催時間は対象者がより参加しやすい時間帯とすること。

イ 参加対象者

介護職に興味のある者、パート勤務を希望する者。1回当たり20名以上、計40名以上の参加者定員とする。

ウ 実施会場

イの参加対象者数を考慮し、新型コロナウイルスの感染予防に努めた、参加者が密にならない十分な広さを確保できる会場を用意すること（原則 100 m²以上とする）。

また、地下鉄駅から徒歩5分圏内が望ましい。

エ 広報活動

参加者募集のため、ホームページ作成や印刷物等の作成・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、印刷部数については札幌市と協議の上決定すること。

広報時期は開催日の遅くとも45日前から行うものとする。

広報に当たっては、参加者定員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(4)介護事業者合同就職相談説明会の広報活動と合わせて行うことを可能とする。

オ 事業者情報の提供

3(5)⑥多様な人材層の介護分野参入促進研修の参加事業者を含む、札幌市内の介護事業所に対し、介護助手や介護業界未経験者を積極的に採用する事業所を募集し、事業所紹介や募集要項が記載された紙媒体をセミナー参加者に配布することにより情報提供を行う。

目標求人情報人数は、セミナー参加者数全員分とする。

(4) 介護事業者合同就職相談説明会

学んだ人材確保の手法を実践する場として、合同就職相談説明会を開催する。

ア 開催時期

3(1)介護事業者採用力向上セミナー及び3(2)介護系潜在有資格者復職支援セミナー開催後から令和5年2月末までの間で1回以上実施する。

イ 参加対象者

3(1)の参加事業者とする。

参加事業者に対し、事前に参加決定通知書を送付することとする。

また、開催1週間前を目途に参加事業者に対し、再確認の連絡を行うこととする。

ウ 実施について

説明会の実施については、参加事業者から提出のあった動画データを、1か月間以上、受託事業者が開設するWEBページでオンデマンド配信すること。なお、WEBページ上に、問い合わせ手段を確保し、受託者事業者が対応すること。また、参加事業者に対し、動画作成方法のマニュアル等を事前に提示したうえ、作成のサポートを行うこと。

エ 広報活動

参加者募集のため、ホームページ作成や印刷物等の作成・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、印刷部数については札幌市と協議の上決定すること。

広報時期は開催日の遅くとも45日前から行うものとする。

広報に当たっては、市内のみならず、広く積極的な募集をかけること。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)介護系潜在有資格者復職支援セミナーの広報活動と合わせて行うことを可能とする。

オ その他

3(4)ウに記載した内容以外で3(1)介護事業者採用力向上セミナーで身に着けた手法を実践する事業として受託事業者が実施可能なものがあれば提案すること。

(5) 介護人材定着化研修

介護保険事業所の労働環境向上や業務に役立つ知識等の研修を実施する。

下記及び別紙を踏まえ、各研修の実施内容について詳細を提案すること。

ア 研修名・内容

① 雇用管理責任者研修

労務管理やワーク・ライフ・バランス、事業所における情報共有に関する基礎知識を習得することにより、職員が働きやすく定着しやすい職場環境の整備を図る。

※事後アンケート

その他研修メニュー同様、研修修了後のアンケート実施のほか、研修内容を事業所運営に反映させ、より良い職場環境整備を図ることが出来ているか効果測定を行うことを目的に、2月頃に事後アンケートを実施すること。

※各回受講確認を研修中複数回行う等、参加状況の確認を工夫すること。また、受講終了後、札幌市長名で修了証を受講者へ交付すること。

② 介護現場におけるクレーム対応・ハラスメント対策研修

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。

③ 介護現場におけるAI・ICT普及研修

介護現場における生産性向上・業務効率化につなげるため、AI・ICT等に関する基礎知識や機器の紹介、各サービス種別における効果的な活用方法などの知識を身に付ける。また、現場で実際に起こりえる課題に対しての解決ツールとして具体的事例や、活用可能な支援制度も紹介する。

④ 新任介護職員向けフォローアップ研修

新卒者の3年以内離職率が問題となる中、介護現場では退職理由として、「職場の人間関係」(札幌市調査)がワースト1であることを踏まえ、上司や先輩職員とのコミュニケーションの取り方や育成担当者世代との意識のギャップなどにスポットをあて、その解消を図り定着を促進する。

・世代間の意識の違い・ギャップ(ミレニアル世代とその他の世代)

- ・上司・先輩職員との信頼関係を構築するための円滑なコミュニケーション方法
 - ・キャリアパスについて
 - ・10年後、20年後の介護現場の姿
 - ・職場内及び利用者からのハラスメント対策について
 - ・グループワークを通じて、悩みの共有や横のつながりを構築
 - ・職場での課題や悩みを解決する具体例
- ⑤ 育成担当職員向けフォローアップ研修
- ④ 新任介護職員の育成を担当する職員向けに、部下や後輩職員とのコミュニケーションの取り方や新任職員世代との意識のギャップなどにスポットをあて、その解消を図り定着を促進する。
- ・世代間の意識の違い・ギャップ（育成担当者世代とミレニアル世代）
 - ・部下・後輩職員との信頼関係を構築するための円滑なコミュニケーション方法
 - ・良い指導方法、悪い指導方法、フォローの仕方
 - ・育成担当者に期待される基本的役割、組織のキーパーソンとしての自覚
 - ・パワハラなどのハラスメントについて
 - ・グループワークを通じて、悩みの共有や横のつながりを構築
 - ・職場での課題や悩みを解決する具体例

※④及び⑤については、新任職員及びその育成担当者の両名が受講することが望ましいが、どちらかの職員のみ受講でも可。

⑥ 多様な人材層の介護分野参入促進研修

介護職における外国人、元気高齢者等の介護分野未経験者、潜在有資格者等多様な人材層の受入についての基礎知識や活用事例を身に着ける。

- ・外国人介護人材についての特定技能等の各制度の導入方法、導入費用、メリット・デメリットや自事業所にはどの制度が合うのか、生活者としての外国人に対する支援のほか、実際に外国人介護人材を受け入れている事業所の活用事例や受入前・受入後の留意点、新型コロナウイルスによる来日の影響など外国人介護人材を受け入れるにあたっての留意点。
- ・元気高齢者や主婦などの地域人材に直接介助以外の補助業務に従事してもらうことで、介護職員等の業務負担の軽減や専門性の高い業務に集中して携わることができるための各サービス種別における業務の切り分け（介護助手でも可能な業務の整理）、広報（求人方法）、業務の事前説明会、就労マッチング、現場実習（研修）から雇用に至るプロセス、支援機関や補助制度についての紹介。
- ・未経験者、パートタイマーの採用留意点とサービス別の活躍（活用）事例
- ・介護福祉士等の資格を有しているが介護現場で従事していない潜在的有資格者の状況
- ・3(2)、3(3)の事業の案内

イ 留意事項

① 開催形式

別紙に従い、3(5)アの研修①④⑤はライブ配信でのオンライン研修、3(5)アの研修②③⑥はライブ配信または、オンデマンド配信にて実施すること。ライブ配信にて実施する際は、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。

なお、当初予定していた開催形式を社会情勢の変化等により変更する場合は、事前に札幌市と協議を行うこと。また、形式の如何を問わず感染予防に資する企画・準備・運営を行うこと。

- ・ライブ配信は、対象者がより参加し易い午後開催とすること。
- ・オンデマンド配信は、目標数程度の受講者が余裕をもって視聴できるよう配信期間を定めて提案すること。

② 開催時期 7～11月もしくは1月開催とすること。なお、3(5)アの研修①については、事後アンケート実施のため、7～11月開催とすること。

また、3(5)アの研修⑥については、3(3)実施のため、7～11月開催とすること。

③ 研修時間は2時間程度を目安とすること。オンデマンド配信は、20分程度を上限とした項目毎に視聴できるようにすること。

④ 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

周知用印刷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。

周知用印刷物のデータ納品はPDFファイルにて、セミナー開催30日前までとする。

周知用印刷物等の配布については、札幌市より別途提供される送付先リストに掲載された介護事業所に、受託者が作成した印刷物を周知対象である初回研修日の30日前までに郵送等にて行うこと。研修開催時期を前期、後期に分けてそれぞれ周知すること。ただし、3回以上の周知を妨げるものではない。

(6) その他

ア 代替業務

新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、3(3)介護助手・パート向け就職支援セミナー及び(4)オに提案する事業で上記感染症の影響を大きく受けるものの開催を中止にする場合を考慮し、代替案を予算額の範囲内で提案すること。代替案としてオンライン開催を提案する場合は、その手法、実施時期、広報活動等を具体的に提案すること。

なお、3(6)アの事業中止については、札幌市と受託者の協議の上決定する。

イ 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。

また、3(6)アの事業の実施にあたっては、十分な感染症対策（飛沫防止用アクリルパネル等の設置、アルコール消毒の徹底、検温の実施等）を講じること。

ウ 記録及び報告

各業務終了後及び3(4)については全業務終了後も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。

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 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に伴い、まん延防止や安全確保の観点から、本事業を中止または延期する可能性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) 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。

5 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】高橋、小林

電話 (011) 211-2972 FAX (011) 218-5117

別紙

3 (5) 介護人材定着化研修

開催方式：ライブ配信

	研修名	対象者	開催回数	定員
①	雇用管理責任者研修	事業所管理者・ 運営法人担当者	年3回 以上	各回50名以上
④	新任介護職員向け フォローアップ研修	経験概ね2年未満の 介護従業者	年1回 以上	各回40名以上
⑤	育成担当職員向け フォローアップ研修	新人職員に対して 育成・指導等を担当 する介護従業者	年1回 以上	各回40名以上

開催方式：ライブ配信またはオンデマンド配信

	研修名	対象者	開催回数	定員 (受講目標数)
②	介護現場における クレーム対応・ハラス メント対策研修	事業所管理者・ 介護事業従事者	年2回 以上	各回40名以上 (80名以上)
③	介護現場における AI・ICT普及研修	事業所管理者・ 運営法人担当者	年1回 以上	各回40名以上 (40名以上)
⑥	多様な人材層の介護分 野参入促進研修	事業所管理者・ 運営法人担当者	年2回 以上	各回40名以上 (80名以上)

※開催回数・定員はライブ配信時、受講目標数はオンデマンド配信時の目安