

## 介護人材定着化研修事業委託業務 仕様書

### 1 業務名

介護人材定着化研修事業委託業務

### 2 事業の目的と概要

高齢化が進み介護に対するニーズが多様化・高度化する中、介護人材は質・量の両面において一層の充実が求められている。今後も介護人材の需要は増加する見込みだが、人材不足は全国的な問題となっており、道内の介護職員の離職率については全国に比較して高い水準が続いている。

こうした状況を踏まえ、働きやすい職場づくり及び従業者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ため、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。

実施にあたっては今年度の新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、感染予防に資する研修形態とする。

### 3 研修の内容

下記(1)、(2)に記載の概要を踏まえ、各研修の実施内容について詳細を提案すること。

#### (1) 研修メニュー

##### 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。

ア 対象者 事業所管理者、運営法人担当者

イ 開催回数 年3回

ウ 定員 各回40名程度

エ 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目的に、1月に事後アンケートを実施すること。

オ その他 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 外国人介護人材研修

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より深い知識を身に付ける。

(ア) 対象者 事業所管理者、運営法人担当者

(イ) 開催回数 年 1 回

(ウ) 定員 40 名

③ 介護現場におけるクレーム対応・ハラスメント対策研修

令和 3 年度制度改正により、各事業者措置に講じることが義務付けられる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のハラスメント対策、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、クレーム対応等により感じる負担の軽減を図る。

(ア) 対象者 事業所管理者、介護事業従事者

(イ) 開催回数 年 2 回

(ウ) 定員 各回 40 名

④ 元気高齢者など地域人材の介護助手活用促進研修

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よう、人材活用の知識を身に付ける。

- ・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）

- ・業務の事前説明会

- ・就労マッチング

- ・現場実習（研修）→雇用

ア 対象者 事業所管理者、運営法人担当者

イ 開催回数 年 2 回

ウ 定員 40 名

エ 講師 令和元年度介護職機能分化推進事業参加の市内 2 事業所  
（講師派遣元については札幌市が選定）

⑤ 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・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も紹介する。

ア 対象者 事業所管理者、運営法人担当者

イ 開催回数 年 1 回

ウ 定員 40 名

#### ⑥ 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
- ・他事業所の新任職員との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。

ア 対象者 経験1年未満の介護従業者

イ 開催回数 年1回

ウ 定員 40名

#### ⑦ 育成担当職員向けフォローアップ研修

⑥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
- ・他事業所の育成担当職員との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。

ア 対象者 事業所において新入職員に対して、育成・指導等を担当する介護従業者

イ 開催回数 年1回

ウ 定員 40名

※⑥及び⑦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。

(2) 留意事項

- ① 開催形式 集合型形式もしくはオンライン形式で実施すること。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。オンライン形式にて実施する際は、Z o o m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。  
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。
- ② 開催時期 7～10月もしくは1月開催とすること。なお、3(1)①については、事後アンケート実施のため、7～10月開催とすること。
- ③ 研修時間 各回2時間程度を目安とすること。
- ④ 研修時間帯 対象者がより参加し易い午後とすること。
- ⑤ 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。

4 事業実施に係る業務

(1) 企画に関すること

- ① 研修の企画
- ② 研修計画及び業務運営スケジュールの作成
- ③ 講師の選定及び調整
- ④ 会場(必要に応じて)・必要機材・ツール確保

(2) 広報に関すること

① 周知用印刷物等の作成及び配布

周知用印刷物等の内容・デザインについては、事前に札幌市と協議を行い、了承を得ること。又、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、開催形式を明記すること。

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。

- ② 参加申込みの取りまとめ及び参加者との連絡調整、研修資料送付
- ③ 参加申込み状況の報告

各研修の概ね14日前を目途に参加申込み状況を札幌市へ報告すること。また、各研修開催後3営業日以内に受講者数を報告すること。

(3) 当日の運営に関すること

- ① 会場設営、機材設置
- ② 研修の運営

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を配置すること。オンライン形式での開催時は、参加者によってはオンライン研修に不慣れなことも想定されるため、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。

- ③ 講師謝礼の支払い
- ④ 参加者の出席状況の管理
- ⑤ アンケートの実施（アンケート内容は事前に札幌市と別途協議の上、決定する。）

#### (4) 記録及び報告

- ① 研修内容の記録（写真データ含む）
- ② 研修終了後に受講者アンケートを実施・集計
- ③ 上記①及び②をA4判で製本したものを1部納品
- ④ 研修資料を1部納品及び資料、アンケート結果を電子データにより提出
- ⑤ 上記③及び④の提出先は、「札幌市役所保健福祉局高齢保健福祉部介護保険課事業指導係」とする。

### 5 追加業務

予算額の範囲内であれば、3(1)の研修開催回数を増やすこと又は介護人材の定着・離職防止に寄与する内容で、3(1)以外の研修等を追加で実施することを可とする。

### 6 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) 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。

## 7 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