

1 事業の目的

生産年齢人口が減少し、介護現場の人手不足が指摘されている中で、介護現場の生産性向上に係る取組みを推進する必要がある。

介護現場の生産性向上に係る取組みとは、介護テクノロジーを活用し、業務の改善や効率化等を進めることにより、職員の業務負担の軽減を図るとともに、業務の改善や効率化により生み出した時間を直接的な介護ケアの業務に充て、利用者と職員が接する時間を増やすなど、介護サービスの質の向上にも繋げていくための取組みである。多様な関係者とも連携しながら、地域全体で取組を推進していく必要がある。

このため、県が主体となって、関係機関との協議会（介護現場革新会議）の実施、介護生産性向上総合相談センターの設置等の取組みを行うことにより、介護現場における生産性向上を推進することを目的とする。

加えて、介護職員が安心して働くことができるよう、利用者や家族からのカスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談支援を行うことにより、介護職員の離職を防止し、職場定着を図る。

また、介護職員の資質の向上と人材の確保・定着を図ることを目的として、新人介護職員を対象とした研修、中堅介護職員研修及び管理者研修を行う。

2 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

3 業務内容①（介護現場革新会議の開催・運営）

関係団体との連携・連絡のための会議を原則として上半期及び下半期にそれぞれ1回以上（計2回以上）開催する。

（1）構成団体の選定

介護関係者のみでなく、医療関係者、労働局や介護労働安定センター等の雇用関係者、学校関係者、大学等の学術機関、独立行政法人福祉医療機構（WAM）等の経営関係機関、一般社団法人日本作業療法士協会等の職能団体、金融機関、その他連携が想定される機関等、地域の課題への解決に応じた幅広い関係者の選定に努める。委託料の範囲内で適切な会場を借り上げ、構成団体の委員には謝金及び旅費を支払うこと。

（構成団体の例）

香川労働局、香川県社会福祉協議会（香川県福祉人材センター）、香川県老人福祉施設協議会、香川県グループホーム・小規模多機能連絡協議会、香川県老人保健施設協議会、香川県介護福祉士会、介護福祉士養成施設連絡協議会、香川県よろず支援拠点、専門家やコンサルタント、介護労働安定センター香川支部、香川県教育員会事務局高校教育課、県担当者等

（2）介護現場革新会議で議論すべき事項

介護現場革新会議では、以下の観点に基づき、管内地域の介護現場の課題を踏まえた、各自治体における生産性向上の取組の進め方を検討し、方針等を取りまとめるとともに、取組の進捗等を確認し必要な見直しを行うこと。また、行政や職能団体、事業者団体などの介護分野の関係機関が、介護従事者の確保及び定着に向けた効果的な取組について検討するとともに、連携して施策を実施するための協議も併せて行うこと。協議内容については、県の協議の上、決定すること。

(議論すべき事項の詳細)

- ・介護生産性向上総合相談センターの運営方針の決定や成果報告
- ・K P Iの策定※
- ・関係団体との情報共有など、その他必要な事項
- ・介護従事者の確保・定着に向けた普及啓発及び情報の提供
- ・介護従事者の確保・定着に向けた相談支援体制の整備
- ・介護従事者の確保・定着に向けた研修の実施
- ・介護従事者の確保・定着に向けた就職説明会・講習会の実施
- ・その他、介護従事者の確保・定着に向けた取組の検討

※K P Iの策定について

K P Iに関しては、介護現場革新会議等の議論を踏まえ、県において設定する必要がある。

(K P Iの具体例)

- ・介護テクノロジー等の普及率（普及率をK P Iとする場合は、普及率の定義も検討する。）
- ・伴走支援の実施事業所数、モデル事業所育成数
- ・相談対応件数、研修受講者数、試用貸出から導入に至った割合等
- ・その他介護現場革新会議においてK P Iとして把握する必要があるとされた事項

4 業務内容②（介護生産性向上総合相談センター（以下、「センター」という。）の運営）

(1) 介護事業所等からの生産性向上・人材確保の取組等に関する相談対応等

①センター及び介護生産性向上に関する情報を発信する。

- ・ホームページ、相談対応用フォーム及びメール等を開設し、センターの実施業務等を県内の介護事業所等、関係団体、市町村等の幅広い関係者に周知すること。センターの実施業務等を周知する上で有効と思われる手段（SNSの活用等）については、その活用を積極的に検討すること。

②相談窓口寄せられる事業者からの相談に対応する。

- ・生産性向上（介護テクノロジー等）に関する相談を受け付け、必要に応じて専門家や関係機関と協力して対応する。
- ・介護テクノロジー等の知識を持つ専門家を確保し、介護事業所へのアドバイスや研修会の実施ができる体制を整備する。（専門家についてはセンター専任

である必要はなく、委託等により専門家を確保してもかまわない。)

- ・ 関係機関、関連事業と連携すること。
- ・ 事業所が介護テクノロジーに関する補助金の申請に必要な業務改善計画書を作成する際には、内容確認及び支援を実施する。(業務改善計画の確認は専用フォームやメール等で実施すること。) その際、専門的な相談は専門家と連携して対応する。専門的なアドバイスを必要としない事業所に対しては、専門家に繋ぐことなく業務改善計画書の形式チェック及び補助要件審査を行う。
(センターによる業務改善計画の確認は補助事業の交付要件となる。セキュリティアクションの項目については、宣言事業者一覧と突合すること。)
- ・ 相談受付時には、相談に関する情報(法人名・事業所名、サービス種別、事業所担当者名及び連絡先、相談内容、支援内容等)を記載した相談受付リストを作成することとし、毎月の相談件数等について取りまとめた上で、県が別途指定する期日までに報告すること。また、厚労省その他関係機関の調査に協力すること。

(2) 介護現場における生産性向上の取組に関する研修会(以下「研修会」という。)

生産性向上に関する取組手法(取組計画の策定、現場の課題の把握とそれに応じた取組方策(介護テクノロジーや福祉用具の活用等による業務改善方策)、取組実施時の留意事項、取組による効果の把握等)の説明や双方向型のワークショップ、地域の先進的な事業所による取組事例の紹介等による、介護現場における生産性向上の取組の普及を目的とした研修会を実施する。実施回数は2回以上とし、開催手法は、対面・オンライン等、内容・テーマに応じた効果的な手法にするとともに、より多くの事業者が参加できるよう工夫すること。また、研修会の受講料は無料とし、受講に必要なテキストや資料、教材等を含めて受講者から料金を徴収しないこと。

(注意事項)

- ・ 講師は、介護現場の生産性向上に関する専門知識を有した者を選定すること。
- ・ 使用する資料を準備し、対面の場合は参加者数に応じて印刷すること。作成した資料は事前に県の承認を得ること。
- ・ 研修会の周知については、チラシ等を作成し、県が別途指定する期日までに提出すること。ホームページその他有効な手段を工夫して受講者を集めること。
- ・ 電子メールや専用フォーム、FAX等により、参加希望者の受付を行うこと。
- ・ 参加希望者が定員を超過した場合は、原則として先着順により参加者を決定するものとする。なお、参加申込者には、参加の可否について、すみやかにお知らせすること。
- ・ 研修がスムーズに行えるよう進行管理を行うこと。
- ・ 参加者へアンケートを実施し、回収の上集計すること。アンケートの内容については、事前に県に提出し、承認を得ること。また、実施方法については、WEBフォーム等を活用するなど、オンラインでの参加も考慮した、効果的な方法とすること。委託業務完了時には、実績報告書にアンケートの結果・分

析等を記載すること。

- ・会場開催の場合、会場の設営及び受付に関しては、全て受託者の責任において行うこと。
- ・研修会の受講が補助事業の交付要件となることを踏まえ、申込者リスト（法人名・事業所名、サービス種別、事業所担当者名及び連絡先、当日の出欠を記載）を作成し、県が提出を求めた場合にはすみやかに提出すること。

（３）介護テクノロジー等展示会

介護ロボット等の開発企業を集め、会場を借り上げた上で介護ロボット・ICT機器の体験等が可能な展示会を委託期間中に1回以上実施する。展示する機器の選定に当たっては、特定の開発企業や介護ロボット・ICT機器の斡旋とならないよう配慮することとし、見守り機器や移乗機器など様々な種類の機器を展示すること。研修会と同日開催が望ましい。研修会と同様に広報等を実施し会場運営を行うこと。介護テクノロジー等展示会については事前に参加者募集・参加者確定等を実施する必要はない。参加者数等について県に報告すること。

（４）生産性向上に取り組む介護事業所等に対する有識者の派遣（伴走支援）

介護事業所等に対し、介護現場の生産性向上に向けた業務内容の見直しやテクノロジー等の導入等に係る有識者（専門家）を個別に派遣し、助言等の支援を行う。支援内容としては、派遣先の介護事業所等の実態に応じた生産性向上に関する取組手法に関する助言、職員に対する研修等の実施に関する助言、取組の見直しに関する助言等が考えられる。有識者を派遣した場合は支援内容に関する報告書を作成すること。伴走支援を行う事業所は3事業所程度とする。事業所の選定においては、小規模事業所を優先することが望ましい。伴走支援を行った事業所等がモデル事業所となる優良事例である場合には、他事業所へ展開できるよう取組内容をまとめ、ホームページや研修会等で紹介する。

伴走支援にあたっては、あらかじめ定量的な目標（残業時間●%減少、文書量●%削減など）を設定し、支援が終了した際に達成状況について確認すること。

（５）介護ロボット・ICT機器の試用貸出

介護事業所等から依頼があった場合、開発企業と調整の上、試用貸出を行う。公益財団法人テクノエイド協会ホームページ掲載の「介護ロボットの試用貸出リスト」に掲載されている機器等の貸出を仲介するものとする。機器の貸出の謝礼については原則として無償とする。送料については1件当たり30,000円を上限にセンターが負担する。また、課題の抽出等が明確になっていないと思われる介護事業所等に対しては、介護事業所等の現状や課題をヒアリングするなどにより、効果的な試用貸出の実施に努めること。なお、介護事業所等へのヒアリングには、「介護生産性向上総合相談センターの設置・運営に係る手引き」の相談受付時の事前アンケート等を参考にすること。

なお、試用貸出を実施することが目的とならないよう留意することとし、

試用貸出を実施した際には効果を検証するため、試用貸出を実施した介護事業者等における介護テクノロジーの検討、導入状況を、年度末を目途に確認を行う。その際、下記の項目を参考に検証し、実績リストを作成すること。

- ・法人名、事業所名、サービス種別、担当者名、連絡先
- ・試用貸出した機器
- ・当該介護事業所等における導入の有無
- ・導入、未導入の理由
- ・未導入の場合、別に検討する機器があるか

(6) カスタマーハラスメントに関する相談対応

介護サービスの利用者やその家族からのハラスメントに関する介護サービス事業者や介護職員からの相談に対応すること。

- ① カスタマーハラスメントに関する相談対応についてはホームページ等で適切に周知し、相談用フォームやメール等で対応すること。相談対応リスト（法人名・事業所名、サービス種別、相談者名及び連絡先、相談内容、支援内容を記載）を作成し、県が提出を求めた場合にはすみやかに提出すること。
- ② 相談状況に応じて専門家（弁護士、心理カウンセラー等）や関連する他の団体と連携することで相談者の課題の解決を図ること。（専門家についてはセンター専任である必要はなく、委託等により専門家を確保してもかまわない。）

5 業務内容③（介護職員を対象とした研修）

(1) 新人介護職員を対象とした研修の開催

① 内容

新人介護職員として、介護の専門性を高めるために必要とされる知識、技術を身に付けるための研修を開催する。新人職員が介護職員として働くことへの自覚を促し、将来にわたって介護職場に定着するために有益と考えられる内容とすること。

ア コミュニケーション力、チームワーク向上のための研修

円滑なコミュニケーションを取るための対人スキル、ビジネスマナー、接遇の基本等を学び、コミュニケーション能力の向上を図るとともに、介護現場でのチームワークや多職種連携についても学ぶ。入職3年目以上の先輩介護職員との意見交換の時間を設けること。

イ 介護技術に関する研修

根拠のある介護の提供、介護上の留意点等について学び、基本的な介護技術の向上を図る。

ウ 医療知識に関する研修

介護職員ができる医療行為及び服薬介助、高齢者によく見られる疾患等、介護職員に必要な医療知識を学び、職員の質の向上を図る。

エ 認知症に関する研修

認知症の基本的な症状、対応の仕方等を学び、認知症の方に対する介護の質の向上を図る。

オ メンタルヘルス研修

ストレスに対する正しい知識やストレス対処法等を学び、職員自身の心の健康維持を図る。

カ 介護技術のフォローアップ研修（事例検討）

これまでの業務の中で困ったこと、悩んだこと、気づいたこと等について話し合い、改善策等を検討することで、介護のあり方についての理解を深める。

② 対象

原則として、入職後1～2年目までの介護職員を対象とする。

③ 実施時期及び回数

- ・アについては、令和8年7月に実施すること。イ～オは、令和8年7月以降、12月までの適切な期間にそれぞれ実施すること。
- ・カは令和9年1月以降に実施すること。
- ・開催順については、アを最も早い日程で実施し、イ～オは（1）①の順番のとおりでなくて構わない。
- ・イはテーマを分けて2回、ア、ウ～カは各1回実施すること。

④ 実施方法及び会場

- ・ア、イ、カについては集合形式のみ、ウ～オについては、会場での受講のほか、オンラインでの同時配信による受講も可能とすること。なお、参加人数が多い場合は、それぞれ実施回数を増やすなどの対応をすること。
- ・イ、カについては、同一の内容のものを2会場で実施すること。会場の選定にあたっては、高松地区で1会場、中・西讃地区で1会場とすること。

（2）中堅介護職員を対象とした研修の開催

① 内容

中堅職員として求められる知識・技術等を身に付けるための研修を開催する。

ア 介護技術に関する研修

根拠のある介護の提供、介護上の留意点等について学び、基本的な介護技術の向上を図るとともに、指導力を身に付ける。テーマを分けて3回以上実施すること。

イ リーダーシップ・コミュニケーション力

中堅職員に求められる役割とリーダーシップ、コミュニケーション技術等、後輩の指導・育成のために必要な知識を身に付ける。

ウ 医療知識に関する研修

介護職員ができる医療行為及び服薬介助、高齢者によく見られる疾患等、介護職員に必要な医療知識を学び、職員の質の向上を図る。

エ ターミナルケアに関する研修

ターミナルケアの考え方、医療職との連携、ケアポイント、家族への支援等、ターミナルケアの実施に必要な知識を身に付ける。

② 対象

原則として介護施設・事業所等に入職して3年目以上の介護職員とする。

③ 実施時期及び回数

- ・契約締結後、令和9年2月までの適切な期間にそれぞれ実施すること。
- ・アはテーマを分けて3回、イ～エは各1回実施すること。

④ 実施方法及び会場

- ・ア及びイについては集合形式のみ、ウ及びエについては、会場での受講のほか、オンラインでの同時配信による受講も可能とすること。なお、参加人数が多い場合は、それぞれ実施回数を増やすなどの対応をすること。
- ・アについては、同一の内容のものを2会場で実施すること。会場の選定にあたっては、高松地区で1会場、中・西讃地区で1会場とすること。

(3) 施設長等を対象とした管理者研修の開催

① 内容

働きやすい職場のあり方や人材育成等、職員の定着に資する内容とし、管理的立場にある者として、必要な知識及びスキルを習得できる内容とすること。

ア 人材育成・定着

職員の資質向上について、課題の把握と実践方法について学び、介護現場への人材定着支援を図る。

イ メンタルヘルス・ハラスメント対策

職員のメンタルヘルス、介護現場におけるハラスメント対策について、現状と対策の必要性の理解、実践方法等。

ウ 職員のための人事評価制度

人事評価制度構築のための評価基準の設定や評価方法について学ぶ。

エ リスクマネジメント

利用者が安全な環境で介護を受けることができるよう、利用者の安全確保、職員が安心して働ける職場環境づくり、事故後の対応等について学ぶ。

オ リーダーシップ・マネジメント

管理者に求められる役割とリーダーシップ、マネジメントの基礎を学び、職場の組織力向上を図る。

② 対象

介護施設・事業所等の施設長等、管理的立場にある者を対象とするが、中堅介護職員のうちリーダーや主任などの役割を担う者も参加可能とする。

③ 実施時期及び回数

- ・契約締結後、令和9年2月までの適切な期間にそれぞれ実施すること。
- ・アからエは各1回、オはテーマを分けて2回実施すること。

④ 実施方法

- ・会場での受講のほか、オンラインでの同時配信による受講も可能とすること。

(4) 講師

- ・介護福祉士、保健師で、5年以上の実務経験を有する者
- ・看護師で、5年以上の在宅・施設福祉サービスでの看護業務経験を有する者

- ・学識経験者（大学、専門学校等における当該分野の研究者・教員等）
- ・上記要件に準ずると認められる者

等、各研修の趣旨や目的を的確に理解し、研修内容を適切に実施できる講師を選定すること。

(5) 定員

集合研修の受講定員は概ね30名程度とする。オンラインでの受講定員は100名程度とするが、超過した場合もなるべく希望する者全員が受講できるようにすること。

(6) 所要時間

内容を理解するために十分な時間設定をすること。各研修の所要時間は概ね3時間以上を目安とする。

(7) アンケート

研修ごとに、参加者に対しアンケート調査を実施すること。

7 業務内容④（事業の実施状況報告）

- (1) 毎月の事業の実施状況について、翌月10日までに報告を行うこと。
- (2) すべての業務が完了したときは、遅滞なく業務に関する報告書を作成し、提出すること。成果報告の際には、上記4（2）及び5の業務について、アンケートの集計・分析により効果の検証を行うものとする。

8 対象経費

本事業に要する経費は、15,220,000円以内（消費税及び地方消費税を含む）とする。ただし、事業の執行状況により変動することがある。

事業実施に必要な、人件費・謝金、旅費、需用費、使用料及び賃借料、委託料等で、県が必要と認めるものとする。また、全事業費に占める管理経費の割合が契約締結時と精算時において著しく変化しないようにすること。

9 留意事項

- (1) 法令を遵守し、事業を進めること。
- (2) ホームページや研修資料、チラシなどの作成に当たっては、著作権に留意すること。特に引用をする場合には適切な範囲内で実施し、明確な出典表記をすること。
- (3) 事業計画、予算及び事業運営上重要な事項は事前に協議するなど、県と連携して進めること。
- (4) 他の事業や関係機関等とも連携のうえ、効率的かつ効果的な事業運営に努めること。
- (5) 国が示す「生産性向上に資するガイドライン」「介護生産性向上総合相談センターの設置・運営に係る手引き」等を適宜参照すること。
- (6) 可能な範囲で、介護ロボットを提供する事業者や介護事業所と良好な関係性を構築すること。
- (7) 相談・各種申込用フォーム等を開設する場合にはセキュリティ対策が十分に講

じられているフォームを使用し、設定ミスによる漏洩等がないように注意すること。

- (8) ホームページはスマートフォンにも対応すること。
- (9) 本業務の実施に際して知り得た秘密を他に漏らさないこと。また、業務終了後も同様とする。
- (10) 委託料の請求は精算払いとするが、必要と認めるときは、委託料の全部または一部を前金払することができる。
- (11) 上記4に係る業務の相談・支援等対象事業所は、介護事業所（介護保険法に基づく全サービス）もしくは養護老人ホーム、軽費老人ホームとする。
- (12) 問題が発生した場合は、香川県及び関係者と連携し、迅速かつ誠実に対応すること。
- (13) 本仕様書に定めのない事項及び不明な点が生じたときは、その都度担当職員と協議すること。

担当：香川県健康福祉部長寿社会対策課 介護人材グループ 長澤
電話：087-832-3267

- (14) 問題が発生した場合は、香川県及び関係者と連携し、迅速かつ誠実に対応すること。