

第4回 一億総活躍社会に関する意見交換会
議事要旨

(開催要領)

1. 開催日時：平成28年2月15日（月）17:30～18:45
2. 場 所：合同庁舎8号館1018-1室
3. 出席者：加藤勝信 一億総活躍担当大臣
(一億総活躍国民会議有識者構成員)
飯島勝矢 東京大学高齢社会総合研究機構准教授、医師
菊池桃子 女優、戸板女子短期大学客員教授
白河桃子 相模女子大学客員教授、ジャーナリスト
高橋 進 日本総合研究所理事長
対馬徳昭 社会福祉法人ノテ福社会理事長
増田寛也 東京大学公共政策大学院客員教授
松本理寿輝 まちの保育園代表
(意見交換対象有識者)
古本好子 常盤台保育園園長
中村和久 社会福祉法人千葉県社会福祉協議会千葉県福祉人材センター、
ちば保育士・保育所支援センターセンター長
荻田和宏 株式会社JPホールディングス代表取締役
山村修司 社会福祉法人徳心会特別養護老人ホームさくらえん園長
五島泰嗣 社会福祉法人徳心会本部部長
香取 幹 株式会社やさしい手代表取締役社長

(議事次第)

1. 開会
2. 一億総活躍担当大臣挨拶
3. 意見交換対象者からの発言・意見交換
4. 閉会

(説明資料)

- 資料1：古本好子 常盤台保育園園長 配付資料
資料2：中村和久 社会福祉法人千葉県社会福祉協議会千葉県福祉人材センター、
ちば保育士・保育所支援センターセンター長 配付資料
資料3：荻田和宏 株式会社JPホールディングス代表取締役 配付資料
資料4：山村修司 社会福祉法人徳心会特別養護老人ホームさくらえん園長
五島泰嗣 社会福祉法人徳心会本部部長 配付資料
資料5：香取 幹 株式会社やさしい手代表取締役社長 配付資料

(概要)

○田中次長 それでは「一億総活躍に関する意見交換会」を始めさせていただきます。

本日は、お忙しい中、お集まりいただきまして、ありがとうございました。

本日は、保育人材の確保、介護人材の確保について、意見交換をさせていただきたいと思います。

それでは、最初に、加藤大臣から御挨拶をお願いいたします。

○加藤大臣 座ったまま失礼いたします。

きょうは、大変お忙しい中、また、こういう時間帯になりましたけれども、おいでいただきまして、本当にありがとうございます。

また、国民会議のメンバーの先生方にも、こうして御同席をいただきまして、御礼を申し上げたいと思います。

御承知のように、一億総活躍社会の実現に向けて、昨年の第三次改造内閣のもとで、安倍総理を先頭に、その実現に向けて、取組をさせていただいております。

昨年11月には、緊急対策を取りまとめさせていただきまして、特に保育所、介護施設の整備については、これまでの増加ペースをさらに上回る整備も打ち出し、具体的には平成27年度の補正予算、これは既に成立をいたしました。そして、28年度の当初予算にも盛り込んで、今、議論をさせていただいているところでございます。また、関連法案もあわせて出すことにさせていただいております。

また、これから春に向けて、ニッポン一億総活躍プランを取りまとめているということで、先般、議論を再び開始させていただいております。

そういう中で、これまでも御指摘があったわけではありますが、保育所あるいは介護施設は、整備をしても、そこで働く方々が確保できなければ、全体として、きちんとしたニーズに対応することはできない。そういう観点から、きょうは、前半は保育人材の確保、後半では介護人材の確保について、それぞれ現場でお取組をさせていただいている皆さん方から、現場の実情あるいはこれらに対する御示唆、こうしたものをお聞きさせていただいて、これからの取りまとめにつなげていきたいと思っております。

短い時間ではありますけれども、濃密な議論をさせていただきたいと思っておりますので、どうぞよろしくをお願いいたします。

○田中次長 ありがとうございます。

それでは、プレスの方、御退室をお願いいたします。

(報道関係者退室)

○田中次長 それでは、保育人材の確保について、意見交換をさせていただき

たいと思います。

議事次第の次の紙に、本日、御出席いただく方のプロフィールをお配りしております。

保育人材の確保のところでは、古本常盤台保育園園長、千葉県社会福祉協議会千葉県福祉人材センター、ちば保育士・保育所支援センターの中村センター長、JPホールディングスの荻田代表取締役にお越しいただいております。それぞれ10分程度、お話をいただきまして、意見交換をさせていただきたいと思っております。

残りの半分で、介護人材の話させていただきたいと思っておりますので、時間の配分に御協力いただければと思います。

それでは、最初に、古本園長からお話をいただければと思います。

○古本園長 座って話をさせていただきます。

私は、今、御紹介いただきました、富山県富山市の一法人、一施設の社会福祉法人常盤台保育園の園長で、古本と申します。

ここで話しするような事例ではないのかもしれませんが、機会を与えていただいたので、自分のところのお話を少しさせていただきたいと思っております。

保育園は、昭和41年4月に開園いたしまして、今年で50周年を迎えます。

最初は定員が60名の6名でスタートしましたがけれども、今は定員210名で、職員は60名ということで、10年ほど前から、保育園の前の環境が、道路整備等で利便性があるということと、また、職員の日々の努力により、入園希望が大変多くなりまして、乳児棟を別に分園として建築しまして、乳児棟80名、3～5歳児130名の計210名ということで、建物が別に分かれてスタートしたところから、職員の研修を充実しまして、そのころからトップリーダーや中堅保育士が中心となって、保育園の基本理念、保育理念、行動指針、キャッチフレーズなどを1年間研修しながら、つくり上げていったという経過があります。

今年度、厚生労働省さんから、保育所の雇用管理のための事例集と保育士が働きやすい職場づくりのための手引が出たのですけれども、その中で、全国の20カ所の保育園が紹介されまして、その中に参加させていただいたのが、ここに来るきっかけだったと思っております。

この中で述べさせていただいたことは、資料は後で説明しますがけれども、雇用管理にかかわる取組ということで、まず保育園を紹介するという意味で、例えば養成校の学生さんや自分の保育園に勤めたいという方に、自分の保育園の保育士の活動1日をDVDで撮って、あと、5年目、10年目の職員のインタビュー、保護者の方のインタビューをまとめて、20分ぐらいのDVDをつくりました。それをお見せすることによって、自分がいざ勤めたときに、ここの保育園は、私とちょっと考えが違うとか、そういったことがないように、お互いが、勤める人

も、採用する側も、常盤台保育園の保育感を感じ取って、勤めていただければという思いで、DVDを作成しております。

それから、ベテラン保育士の再雇用ということで、3年ほど前から、園長代理や主任など、定年前の55歳ぐらいの方が、親の介護だったり、お孫さんの世話だったり、辞めたいというお話があったときに、ベテランの先生たちが退職されると困るので、何とか勤めていただけないかという話をしましたら、管理職でなければ、一保育士として勤めるのであれば、早朝、遅番の当番もなければ、8時間で来られますということをお願いをさせていただいて、ベテランで、保育園に40年近く勤めていらっしゃる方が、再雇用という形で、職員の指導やいろんな面を見ていただくという形で、ベテラン保育士の再雇用という方法です。

あと、フリー保育士の配置です。3歳児が何人とか、定数があります。特別保育事業にプラスして、6名ぐらいのフリー保育士を常時確保していて、女性の職場なので、おとしは、育休が4名、今も2人取っておりますし、ここ1週間で2人、8月から産休を取りますということで、女性の職場なので、そういったことが突然にあるので、6名を確保することによって、遅出や早上がり、有休の対応に即応されるように、また、お部屋のほうで、保護者から何かお話があったりとか、行事の準備なども、フリー保育士が全体的なことを日中にして、残業はほとんどゼロで、自分のクラスのこととはあるとしても、全体ですることは、行事、卒園式、入園式、運動会等にしても、うちはほとんど残業ゼロでやれるという、やはりフリー保育士がいることによって、そういうことに対応できるということです。

個人目標設定シートというものがあまして、簡単に自分の1年の目標を書いて、モチベーションをアップしていただくということもやっております。

お手元の資料のお話になるのですが、自己点検プログラムと満足度調査というのが、外部の会社に御提案をいただいて、ここ7~8年やっているものです。

自己点検プログラムというのは、項目に応じて、私、園長も書きますし、職員も書きます。

満足度調査は、保護者もこれらの項目について、記入することになります。総合的に園長と職員と保護者が、保育園の基本方針、保護者とのコミュニケーション、子供の発達援助、保育園の職員について、子供の健康・安全・衛生面について、食事について、保育環境について、そういったものがマッチングしているかどうかということ、例を見ていただくと、大体マッチングしていることがわかるので、これによって、次の保育環境へのステップになるということで、こういったことをさせていただいています。

自己点検プログラムと満足度調査は、保護者の方がとても協力的で、85%の

回収率で、毎年やっておりますけれども、この会社さんの全国レベルより上乘せでという形で、自分もすごく感謝しています。

この細かい項目の中の十分に感じるとか、ある程度いいという中でも、余り思わないとか、余り感じないとか、そういった1%の保護者の意見も職員にきちっと把握させ、これを見て、職員はいいすごく感じだとか言われることによって、またやる気を持って、次の保育のステップにつなげられるということで、こういうものを2つさせていただいております。

今回は保育人材の確保ということですが、私のところは、一法人、一保育園施設ですが、求人よりも、今、いる人に、いかに継続して働いていただくかというところが、一番問題なのです。保護者も就労しておられますが、職員にも子育てをしている人がたくさんいらっしゃる中で、その中で、子供さんに熱が出たら休みが取れる、若い人は有休が取れる、そういった働きやすいということ、私は、一法人、一保育園として、職員が何でも相談できるような、細かい支援をしていくことによって、離職者が少ないのではないかと思います。

離職者はいないわけではありません。結婚して、県外にいく人もいるし、お子さんが3人できて、今、高齢化社会で、65歳、70歳が定年ですので、おじいちゃん、おばあちゃんの力がかりられないのです。そういったときに、どうしても辞めなければならない方もいらっしゃいます。

お手元に『労働とやま』というのを載せさせていただきましたけれども、そこに職員の声が出ています。今年、富山県の仕事と子育て両立支援企業ということで、知事賞をいただきましたけれども、そこに職員の生の声が出てあります。育児休業で出てくると、子供の病気とか、子育て中の職員ですので、そこを理解してあげて、辞めないで、いかに継続して働いてもらえるかというところが、私は一番大事だと思っております。

パートさんも10年以上が10人ぐらいいらして、その人たちは、お子さんがちょうど高校生ぐらいのときに、そろそろ子供が大きいから働きたいということで、入ってきていただいた方です。もう50歳、60歳になっていきますけれども、その方たちが10年も保育園で働いているということは、保育の質の向上、それだけ保護者に認められているということは、そこに保育士さんのすばらしいものがあるからだと、私は思っております。

すごく手早く御紹介させていただきましたけれども、そういった意味で、一施設ではございますが、保育士さんの立場に立って、今後も寄り添って、支援をしていきたいと思っております。

以上です。

○田中次長 ありがとうございます。

それでは、中村さん、お願いいたします。

○中村センター長 お手元に資料とパンフレットを御用意させていただきました。

パンフレットは、こちらのパンフレットになります。中にもう1枚挟み込んであるのですが、これが2日前にでき上がったばかりのものです。

パンフレットだけでも十分説明はできるものになっておるのですが、説明用のパンフレットを挟み込むことで、さらに詳しくわかるという形のを、用意させていただいておりますお手元のA4横のサイズの資料とあわせて、ごらんいただければと思います。

申し遅れましたが、私は千葉県社会福祉協議会から参りまして、福祉人材センターにおります。福祉人材センターというのは、広く福祉分野の人材確保を目的としたマッチング業務をするものでして、どの都道府県にももちろんあるわけですね。その中で保育士に特化した形で県から委託を受けまして、私どもは平成25年8月から、人材センター内にこの支援センターを置かせていただきました。いわゆる県の委託事業になりますけれども、先ほど古本さんのお話にもありましたように、保育者の求人・求職のマッチングをベースにした、支援事業をやるということで、専任のコーディネーターを配置していただきまして、取組を行っているということになります。

資料の1ページ目をごらんいただいて、後でまた説明はするのですが、ぱっと見た感じ、グリーン色のLINE、いわゆる若年層が多く使っているLINE、Facebookです。私ども支援センターも、こういったものの利用が拡大されている中で、情報の発信にうまく使おうということで、こちらのほうもやらせていただきまして、活動しているということで、表の面に最初に載せさせていただいております。

私ども支援センターの本来の業務としましては、2ページ目にあります、保育士再就職支援コーディネーターによる相談支援が大きな柱です。今、置かれている保育士確保の問題、保育者側の情報の把握、こういったものをしながら、それをうまく紹介・あっせんできるような形で進めること、さらに潜在保育士の活用です。これは急務な課題になっておるかと思うのですが、潜在保育士さんの活用に関する助言又は相談等を私どものセンターで行っております。

あわせまして、就職、再就職に向けた、いわゆる研修であるとか、就職説明会であるとか、そういう形での就労支援、就職支援、こういったものを幾つかやらせていただいております。

その中で、先ほどもお話ししました、Facebook、LINE等の情報発信機能、メールマガジン、コーディネーター通信といったメール一括送信システム、こういったものを活用しての情報配信、さらに求人事業所のほうが、求職者へのアプローチができるような、いわゆるオファー機能を持ったアプローチサービス機

能、こういったものを独自のシステムとして、私どものほうで取り組んでおりまして、求人、求職にかかわる総合的な支援対策の一環で行っていることとなります。

3ページをごらんいただけますでしょうか。これが先ほどのパンフレットの一部になるのですが、左側のイラストが描いてあるところに、幾つか丸く浮き上がったところがありますけれども、これが一般的に求職者、現在、潜在保育士さんの方々がふと思うことを、ここに挙げさせていただいております。これはお問合せでも、当然よくある話なのですからけれども、パートをやりたいのだけれどもとか、体力的にきつくないのか、ブランクがあるのだけれども、こういった悩みが多い。

私どもは、潜在保育士さんたちが活躍できる場をつくるために、ちょうどパンフレットの真ん中部分になるのですけれども、保育士人材バンクというものをシステム化しておりまして、その中に、通常であれば、1つの登録フォームだけなのですが、私ども千葉県でつくらせていただいたシステムの中では、すぐに働きたい方とまだ先でもいいという方、いわゆる2つの登録フォームをつくらせていただいて、こちらのフォームから入ることで、それがより早いマッチングにつながる可能性がある。

それから、いずれというのは、例えば1年後、2年後、若しくは今、資格の取得を一生懸命頑張っている学生さんなども、ここは入ってくるのですけれども、そういう形で、必ずしも資格を取った方のみが入れるバンクではなくて、主婦層の方でも、資格がなくて働いていて、いずれ資格を取りたい、こういう方も何とか拾いたい。いわゆる潜在保育士というのは、保育士資格を持った方だけを言うのではなくて、現場に出てもらい方を全て潜在保育士枠で拾っていききたいというのが、本来の考え方で、このシステムで、2つの登録フォームを用意した中で進めてきたということになります。

4ページをごらんいただけますでしょうか。数字として、申し上げておきたいと思いますが、25年8月に開設して以来、例えばホームページのアクセス数が急速に増加していくわけです。これは当然求人事業所さんの方もアクセスします。求職者がすごい勢いで見ているということが、わかっただけかと思っております。3年弱で7万件を超えているという状況で、それだけ求人、求職に関する情報を早い段階で見たい、気になっているという方が多い。現場に出る、出ないではなくて、情報を収集するということからまず入る中で、それだけの興味・関心を持っていただいているということになります。

それから、相談件数が27年度で1,371件となっております。このうち、求人相談が625件あるのです。求職相談が746件、センターも開設して約3年弱を迎えてくると、やはり関心度が高くなり、お問合せの件数もふえているということ

が言えると思います。

それから、保育士バンクの登録者数が、この時点で、888名いるのです。就職件数というのが172名です。20%ぐらいの方は、就職に何とかつながっているという数字でございます。この数字は、全てがマッチングで行っているわけではなくて、私どもはホームページで、オンラインシステムで公開しておりますので、求人者と求職者の間で、それぞれの自己責任においてマッチングして、最終的には就職につながったと、報告をいただいたものも含まれておりますので、現場に行ったかどうかという見方をすれば、172人はきちんと保育現場に行けたという見方をしているということになります。

一番下のところに、アプローチサービス機能利用件数というものがあまして、これは事業所の方が、求職に対してオファーができるシステムなのですが、平成26年7月に開始しまして、226件の申込件数があった中で、実際そこから採用に至った方が11名もいたということで、これも先ほどの172名の中に含まれてくるのですが、こういうオファー機能もうまく使いながらということになります。

潜在保育士さんへのアプローチは、あくまでもアプローチを受けるか、受けないかを決めるのは、潜在保育士さん側なので、事業所さんは、通常のハローワークさんの求人と同じように、相互のマッチングがうまくいく場合はいいのですが、これがミスマッチにならないようにということで、丁寧にやらせていただいているというのが、この数字になっていると、御理解いただければと思います。

5ページにいきまして、これが私どもの支援センターのホームページになるのですが、右下を見ていただくとわかると思いますが、20代、30代、40代、いわゆる子育て世代で、潜在保育士になっている方と言われて、私どもの保育士人材バンクに登録している方の、約9割をしめるとのことなのです。ですから、この世代は、子育て世代として、なかなか現場に出にくい、出られるチャンスを模索しているということがあると思います。

その裏づけとしまして、資料は飛びますけれども、9ページをごらんいただけますでしょうか。ここが離職保育者の本音というところで、私どもの調査結果から出させていただきました。

最初は学生を卒業して、皆さん保育現場で働きます。いろいろな理由があって、結局は離職をします。その理由が幾つか書かれております。理由が解決されれば、また現場に復帰することも、当然あり得るのだと思います。ここに書かせていただいた幾つかの中で、大きく分けると、恐らく人間関係なのか、保育の実態なのか、家庭問題ですとか、いわゆる就職に当たっての希望であるとか、あとは、保育者であるプロ意識の問題であるとか、こういったものが、離

職の本音として挙げられております。

10ページをごらんいただけますでしょうか。復職しない理由、いわゆる潜在保育士でいる理由と言っても、過言ではないかと思うところが、幾つかピックアップできます。5つほど挙げさせていただいておりますけれども、こういうことが復職しない理由、若しくは潜在保育士でいる理由なのだろうと思われます。これが恐らく生の声に近いと思います。

何とか現場に戻ってもいいと言ってもらえるのだとしたら、何があったら、どういう条件があったらできるのかというのが、次の5つの項目です。これらも確かにあるのだろうと思います。

先ほど古本先生からのお話のように、手厚く、若しくは体制的に整っている、環境的に整っているところは、もしかしたら、こういう問題も起きないのかもしれないませんが、大概のところでは、恐らくこういう問題が起きているのだろう。これは保育の現場に限らず、介護の現場でもあり得るでしょうし、他産業でもあり得る話だと、私どもは感じておるところでございます。

最後のページになりますけれども、そうは言っても、私どものような公的な機関、いわゆる厚生労働省からの無料職業紹介所として認定を受けている、人材センター並びに保育所支援センターは、これらの事業は、地道にきちんと活動として続けていかなければいけない。

特に私どもで一番大事にしていることは、コーディネーターの相談員又は私たちの現場のスタッフが、保育の場合は、子供の成長と発達を感じられる仕事だということと、一人一人の可能性を伸ばして、育むことができる大事な仕事だということと、すごく大事にしながら、現場に戻っていただける機会、若しくは資格を取っていただくことも踏まえて、サポートしていく体制をきちんと整備していくことが、人材確保ですとか、定着支援につながるのではないかとということで、活動させていただいております。

よろしく願いいたします。

○田中次長 ありがとうございます。

続きまして、荻田さん、お願いいたします。

○荻田代表取締役 JPホールディングスの荻田です。よろしくお願いいたします。

弊社は、全国で159の保育園、65の学童クラブ、児童館を運営しておりますが、首都圏を中心に保育園がまだまだ足りませんので、1カ所でも多く、質の高い保育園をつくるのが、我々の使命であると考えております。

そのためには、当然保育士が必要でございますが、弊社の取組をパワーポイントに簡単にまとめてございますので、それに沿って、説明をさせていただきます。

1ページは、目次です。

2 ページは、保育園の定員数、利用者数の推移でございます。

3 ページは、保育士の求人倍率です。3 ページは全国の数字です。去年の11月が2.09になっております。

4 ページは、東京都のみの倍率でございます。昨年11月が5.72、首都圏については、保育士はもう採れないという状況をあらわしていると思います。

5 ページは、弊社の保育士を増員するための取組ですが、採用活動、入社後のサポートであります。

6 ページですが、採用活動は4つに分かれまして、左上は中途保育士がターゲットになります。

左下が新卒の保育士、学生さんです。

右上が休眠保育士、資格は持っておりますが、今、保育士としては働いていないというところです。

右下が国家試験受験保育士です。これは社会人の方も独自に勉強をされて、国家試験を受けて、保育士資格を取ることができます。それから、学生さんでも、例えば法学部に進学をしたのだけれども、保育士になりたいという方は、独自に勉強をなさって、国家試験を受験して、資格を取り、保育士として働く、就職することができます。

弊社はこの4つが全て対象でございます。

7 ページですが、採用の区分ごとの対策といたしまして、新卒の保育士、中途の保育士に向けては、セミナーを全国で開催しております。北海道から沖縄まで、首都圏ですと月に30回以上、地方ですと月に1回ないし2回、学生さんなり、経験者の方を集めまして、説明会を開催しております。そこから面接、採用につなげるという活動をしております。

特に地方の方につきましては、東京に出てきていただく際に、寮がございます。寮費は1万円です。

支度金とありますのは、実家を離れて首都圏に来た場合、1カ月はお給料がないという状況での生活になりますので、そこに向けて、最大10万の補助をするという制度を、今年、導入しております。

引っ越しですとか、交通費は支給をしております。

給付型奨学金も今年度初めて導入をいたしますが、家庭の事情で、専門学校ですとか、短大に進めない学生さんがいらっしゃいますので、そういったところに向けて補助をする。年間60万の補助をいたしまして、2年間で卒業して、資格が取れば、拘束はできないのですが、基本的に弊社に入社をしてくださいというもとの、スタートいたします。

国家試験受験保育士に向けては、特に新たな施策といたしましては、先ほど申し上げたように、法学部ですとか、経済学部に入學をした大学生の方を採用

いたします。当然資格はございませんので、4月に入社をいたしますが、今、10月に内定を出した後、うちのオフィスに呼んで、週に2回、授業をやっております。今年から国家試験が8月から4月に動きましたので、4月、入社直後の国家試験で、全員合格を目指して、今、勉強をしていただいております。23名が、今、勉強しております、全員合格を目指しております。

休眠保育士、潜在保育士は70万人いると言われておりますけれども、復帰のセミナーを弊社が主催して、開催をしております。

8ページは、うちの条件の数字を入れさせていただきました。

②の平均年収なのですが、厚生労働省が発表しております、保育士の平均年収は210万だそうです。そこがよくなっていきませんと、魅力のある仕事とは見られないと考えておりますので、うちは年々上げてきておまして、350万という水準にきておりますけれども、業界全体が上がれば、恐らく平均勤続年数も伸びるでしょうし、今、学生さんも4万2,000人が資格を手にして卒業されておりますが、約半数の2万人しか、保育園では働いていないそうです。

あと、潜在保育士の方々も、70万人いるのであれば、1割戻れば、7万人が保育士として働くことになります。2017年に7万人程度不足すると言われていたところが、解消するぐらいのターゲットであると思っておりますので、処遇の改善は欠かせないと考えております。

9ページですが、東京都の福祉保健局さんの調査の結果です。保育士の要望だそうです、やはり一番は給与や賞与の改善がきております。

10ページですが、これは弊社の取組と現状です。給料の増額をしてきているということと、業務量の改善です。これは保育士が少ないと、1人当たりの負担がふえますので、そこを減らそうという努力です。

ワーク・ライフ・バランス改善といたしましては、お休みが122日ございます。残業も極力短くするという努力をしております。

コミュニケーションの改善は、後ほど触れさせていただきます。

11ページは、保育士が保育に専念できる環境をつくるために、子会社で保育園の中の業務を分担しているのですが、それをあらわしております。

12ページでございますが、これが先ほどのコミュニケーションのとりやすい組織体制を図式化したものでございまして、園で働く保育士の上に、若手の面倒を見るチューター保育士がおりまして、その先輩に主任、当然園には園長がいるわけですが、その上席者といたしまして、マネジャー、さらにはスーパーバイザーという管理職がおります。ですから、1カ所の保育園を園長だけが運営するという体制ではございまして、いろんな層、いろんな部署がバックアップするという体制でございます。

最後に13ページですが、今後の課題といたしましては、業界全体としての待

遇の向上が必要だと考えております。

それから、保育士のイメージアップです。小学生の女の子のなりたい仕事の調査を生命保険会社さんがなさっておりますが、保育士は、上位の2番目か、3番目に毎年入ってまいります。それぐらい人気のある仕事ではあるのですが、実際に働いてみると、非常に大変なのと、待遇面がどうなのかという水準なので、離れてしまう。一度、離れると、復帰もなかなか進まないと思っておりますので、イメージアップにつながるようなものを、業界として取り入れていければと考えております。

以上です。

○田中次長 ありがとうございます。

それでは、意見交換に移らせていただきたいと思います。

いかがでしょうか。飯島さん、お願いします。

○飯島議員 東大の飯島です。ありがとうございます。

お三人とも共に先進的に頑張っていらっしゃり、素晴らしいと思います。ここで最後の荻田様に御質問したいのですが、待遇面の問題はかなり以前から指摘されており、特に給与面の問題が一番のネックなのだろうということは異分野の我々でも知っているお話です。先ほど御発言にあったように、厚労省が提示している給与額の平均と、そちら様での給与額の平均の間にはとてつもない大きな開きがあるようですが、何が理由でここまで良い給料を出すことが出来ているのでしょうか。お金が全てと考えてしまう職業ではないということは、十分にわかった上での御質問で申し訳ございません。しかし、添付の資料の中で、彼女たちが一番望むところは、半分が「給与改善だ」と言っている現実がございます。そのような視点はいかがでしょうか。自分たちのところと、自分たち以外の現場とのギャップなど、そういうものがあるのでしょうか。

○荻田代表取締役 数年前から取り組んできているのですが、その分、利益率が下がってきております。去年の4月に新制度のもとに、国、特に東京都さんが運営費の引上げをしてくださいましたので、我々の実入りが当然ふえているわけなのです。処遇の改善をせよということで、運営費の引上げをしていただいておりますので、弊社はそれをそのままお給料に回しまして、実はそれ以上に給料を上げましたので、去年と比べましても、今期の利益率は約1%程度下がっておりますので、持ち出しと申しましょうか、そういうことになっております。そうしても処遇を改善して、離職の低下、採用につながれば、結果的に保育士の人数をふやすことが可能だと考えております。

○飯島議員 これからこの職を目指す若手たちもやりがいある仕事だろうと思いつつも、同時に「実際には幾らもらえるのだろうか」と自然に思ってしまい、おそらくその両面をバランスで考えると思います。その視点から、どのエリア

でも給与面がかなり改善するという方向性になって頂きたいのですけれども、なかなかそう簡単にはいかないのでしょうか。御社のように、入社してもらって、オフィスで授業を受けて、若手人材を輩出していくシステムを導入することが、ある程度この分野の幅やボリューム感を持たせることが出来るのか、それとも、こういう取組をしているところ（企業）に関わった人材だけが、多く給与をもらえてしまうのか。小さい子（特に女の子）にとっては非常に人気の高い職業なのですが、その反対に現実とのギャップもあるという、この部分の問題は私も正解があるのかどうか分からないのですけれどもね。

○荻田代表取締役 資格を取らせるということは、初めての試みなのですけれども、大学生の方で、進学した後に気づくという方が割といるみたいで、友達で保育士になるという方が身近にいと、私もというふうに思ったとしても、既に手遅れですので、今回は二十名強なのですが、来年からはもう少し人数をふやしていきたいと考えています。

○飯島議員 ありがとうございます。

○田中次長 増田さん、お願いします。

○増田議員 遅れてきて済みません。

荻田さんの資料に、休眠保育士が70万とありました。休眠保育士に向けてとあるのですが、これはシニア層、年齢層の上の方が主流ですか。保育士さんというのは、このパンフレットを見ても、若い人の職場という感じがするのですが、高齢層は、実際にその人のやる気さえあれば、何も問題ないのですか。

○荻田代表取締役 体力的には、問題がございません。ですが、園は若手だけでは運営ができません。

○増田議員 やはり多年代にわたっているのですか。

○荻田代表取締役 はい。経験の豊富な方も欲しいので、2年前、特に60歳以上の方を専門に取ろうという努力もしたのですけれども、それはちょっと失敗しました。

○増田議員 実際にはいなくなってしまったのですか。

○荻田代表取締役 はい。うまくいきませんでした。

○増田議員 70万人とありますけれども、今、おっしゃったように、これは60歳以上の方なども全部含んだ形ですか。

○荻田代表取締役 全部を含めてです。

○増田議員 上の年齢層が戻るといのは、なかなか難しいですか。

○荻田代表取締役 管理職として、園長先生としては、可能だと思うのですが、一旦離れている方が、一保育士として、もう一度となると、難しいと思います。

○田中次長 白河さん、先をお願いします。

○白河議員 古本さんと荻田さんと両方に伺いたいのですが、荻田さんのとこ

ろは、若手人材中心という感じで、出産とか、結婚で抜けていかれる方も多いのではないかと思います。若い女性人材ということで、常に人材にコストをかけて、募集をしていかなければいけないようなビジネスモデルでしょう。お二人とも、保育士さんの平均年齢がどれぐらいかということ伺いたと思います。

古本さんには、高齢の方に活躍してもらおうコツみたいなものがもしあったら、そちらもお聞きしたいと思っています。

○荻田代表取締役　うちは20代後半です。

○白河議員　若いですね。これからどんどん出産期に抜けていく、そういうことは常に考えていらっしゃるのですか。

○荻田代表取締役　毎年100人以上は育休を取ります。ほぼ全員戻ってきてくれますが、新卒として、毎年200人入ってきますので、平均年齢を出すと、それぐらいになります。

○白河議員　毎年育休者が出て、その人たちは戻ってこられるのですか。

○荻田代表取締役　ほぼ戻ってきます。100%ではないのですが、90%の後半ぐらいは、復帰をしています。

○白河議員　高齢の方に活躍していただくためには、どうされていますか。

○古本園長　平均年齢は38歳です。ただ、30代が一番子育て中で、今、少し抜けていますけれども、20代から50代は割と平均にして、やはり子供の環境の中に、いろんな年齢層が携わるということは、すごく大事なことで、20代、30代、40代、50代の職員が割とバランスよくいるのですけれども、今、30代が少し抜けています。

反対に臨時さんにも育児休業を取らせてあげているので、そういった意味で、今、臨時さんも2人育児休業中なのですけれども、そういう形で、小学校に行っても、働けますという形で、来ていただいています。

いずれ子供が大きくなれば、正規に戻っていただくとか、2年前に旦那さんの転勤で1回静岡に行かれたのですけれども、富山に帰ってきたから、どうですかと連絡がありまして、すぐに来てくださいと、2月から即来ていただいたり、子供が生まれたので1回辞めたけれども、小学校に上がったからどうだろうかということがあったら、すぐに来てくださいとか、一時、大変なときは抜けても、またちゃんと戻ってきてくれる体制も、常にアポをとって、どうしていますかという感じで、いつも連絡を取り合って、戻ってきてもらえる体制もすごく大事です。

今、200名と言われたけれども、新人は採用しづらいので、28年度に入ったら、すぐに求人をするかと思っています。足りないではなくて、常に職員をプールしておかないと、本当に回らないので、誰かが足りないから採用ではなくて、

20年前はそんな時代だったけれども、今は余裕を持って採用しておかないと、いざというときに、職員が大変だということです。

職員がたくさんいると、給料は本当に低いです。今の給料を見たら、うちの職員たちはびっくりしてしまいますけれども、ほとんどは自宅から通っているので、その分、衣食住だとすれば、衣だけが自分で、食住は親御さん、あとは車です。富山の職員は、100%自家用車です。おかげで、うちは駐車場に全部とめられるので、無料にしたり、地方はそういった意味のお金がかからないから、給料は少し安くてもと思うのですがけれども、今、すごい給料です。10年以上働かないと、もらえないようなお給料でびっくりしました。これは見せられないと思って、今、見ておりました。

○白河議員 ありがとうございます。

○田中次長 対馬さん、お願いします。

○対馬議員 萩田さんに質問です。びっくりしています。利益率は、最終利益は何パーセントぐらいなのでしょう。

○萩田代表取締役 営業利益、経常利益ですと、今、8%ぐらいです。

○対馬議員 やはり高いですね。

○萩田代表取締役 下がってきています。

○対馬議員 先ほどそこから1%、処遇改善のために持ち出したということでしたが、これで1人当たり月額幾らぐらいプラスになったのですか。

○萩田代表取締役 平均8%上げましたので、2万円いかないぐらいの給料アップを、去年の4月に行いました。

○対馬議員 我々は、東京でも事業をしているのですが、経営努力をして給与を引き上げるとするのは、無理な状況になっています。今、お聞きすると、保育では経営努力することにより、ここまで給与を上げることができるという事例だと思います。

○萩田代表取締役 今はできるのですが、それも限界があります。去年は、売上げにつながる部分がふえましたので、それを回したということが大きいです。

○対馬議員 我々の同業者の方でも、東京都内で特養を経営することは大変で、都からの委託事業を受けて、法人全体で何とか損益が維持できているという話を聞きます。そこは事情がちょっと違うのだと思います。

○田中次長 済みません、時間もあるので、松本さんと菊池さん、連続してお願いします。

○松本議員 まちの保育園の松本です。

きょうは、ありがとうございます。

古本先生がおっしゃっていた、「今、いる人の継続」が大事だと考え、風通しのよい組織をつくられていて、職員が同じことを大切にしているという状況

をつくられているということ、すばらしいと思いました。

「フリー保育士」（担任として就いていない保育士）を多く配置している工夫が、育休の職員が、4名いらっしゃるということですが、その状況を助け、あるいは「残業ゼロ」も、実現できているのではないかと思います。それはまさに中村さんがおっしゃっていた、離職者の本音とか、復職しない理由を打ち消している、具体的な実践だと思いました。

そういう中で、多くの保育園を運営されているJPホールディングスの荻田さんにお聞きしたいのですが、職場環境改善のために、あるいは保育の質の実現のために、古本さんが工夫されている「フリー保育士」に当たるような人は、配置されていらっしゃるのでしょうか。

○田中次長 後ほど伺いすることにして、菊池さん、どうぞ。

○菊池議員 荻田様にお伺いします。国家試験受験保育士に向けてという資料についてですが、現在、23名というのは、今年から始まった取組ですか。

○荻田代表取締役 そうです。

○菊池議員 これまでに何パーセントの合格率とか、そういうことではないのですね。

○荻田代表取締役 全国の平均は15%ぐらいです。

○菊池議員 働きながら資格を取るということで、15%ですね。

○荻田代表取締役 はい。

○菊池議員 それは若い学生さんに限りますか。

○荻田代表取締役 年齢層は、結構幅広いです。私も会場に行ったことがあるのですが、割と主婦層の方が多かったです。

○菊池議員 主婦層の方が再就職をする際に、資格がないからということで、なかなか目が見えない。子育て経験があるからこそ、興味・関心も高くなる人が多いのではないのでしょうか。主婦層に向けて、資格も取りながら働くという、見える化という形の発信はされているのでしょうか。

○荻田代表取締役 学生さん向けの制度としてスタートさせまして、社会人の方に資格を取ってもらう努力をとということではないので、それは今後何かできればと思います。

○菊池議員 ありがとうございます。

○田中次長 先ほどの松本さんの話は、いかがでしょうか。

○荻田代表取締役 おります。

○松本議員 どれくらいかはわかりますか。もちろん定員によるとは思いますけれどもね。

○荻田代表取締役 人数はわかりません。

○松本議員 そういう制度はつくられているということですね。

○荻田代表取締役　そうです。

○田中次長　高橋さん、どうぞ。

○高橋議員　私は処遇のところは解せないのですが、荻田さんのところは、平均年齢も低いのに、給料が高い。そこはなぜなのだろうか。そう考えると、ほかの保育園は、利益率はもっと高いのではないかと考えてしまうのですが、そういうわけでもないのですか。

○荻田代表取締役　上場している会社しかわからないのですが、うちよりも低いところがありまして、中身は、うちは約25カ所の認証保育所以外、約125は認可園なのです。他社さんは、運営されている保育園の半分か、半分以下が認可園で、それ以外は病院内ですとか、事業所内をやっておられます。1カ所当たりの利益率が、私たちとしては、事業所内ですとか、院内よりも、認可園のほうが高いと考えておりまして、その比率だと思います。

○高橋議員　経営形態が影響している可能性もあるのですね。

○荻田代表取締役　そうです。

○高橋議員　わかりました。

もう一点、古本さんにお伺いしたいのですが、いつも、どこでも人手不足という中で、処遇の問題が出ているわけですが、なぜフリーの保育士さんを6名も持たれて、かつパートさん、従来から勤められている方もいらっしゃる、それだけの余裕を持てるのか。保育園の経営は苦しいと言われているのに、どうしてなのでしょう。

○古本園長　経営は人件費が80%で、経営的にはこれはだめだと言われている。

○高橋議員　ほかの保育所よりも、その点が優れていらっしゃるわけですか。なぜそれができるのですか。

○古本園長　長く勤めている職員もいますし、処遇は、そんなに高い給与ではないのですが、やはり働きやすいという、職員とのコミュニケーションとか、人間関係などがいいから、お給料は少し安くても、働いてもらっています。

若い人に聞くと、東京のジャニーズのコンサートに行きたい、それが私の生きがいですみたいな感じで、夜行バスに乗って、朝帰ってきて、そのまま職場に来たりとか、それで、また頑張ろうということになります。大変だね、休みを取ってもいいからねと言ったりしながら、でも、ほかに休みたいから、もう一回行きたいからとか、そのめり張りです。仕事と自分の時間にめり張りを持って生活できることが、すごくいいことだと思います。

人間関係、上司がどうということはないので、それをつくっておくと、次が入ってきても、人間関係というのは継続されていくのです。上下間が厳しかっ

たら、そのようになっていくし、上下間がうまくいっていると、後から入ってきた人も、そうなるので、その雰囲気や常を保つことが大事だと思っています。

何回も言いますがけれども、本当に給料は低いです。

○田中次長 どうぞ。

○加藤大臣 中村さんに御質問したいのですけれども、もう一回、再就職される方々のマッチングが、どちらかというと、多いわけですね。

○中村センター長 はい。

○加藤大臣 黙ってマッチングしているのではなくて、何か後押しをする。今、言ったように、なりたいけれども、なれない理由が幾つかあります。それを乗り越える工夫というのは、何かされているのですか。

○中村センター長 求人、求職者のマッチングをする前に、求職者の思いとか、気持ちとか、その傾聴から始めているのです。なぜ辞めたのかとか、なぜこういう仕事に就きたいのか、どこに興味があるのか、要はもとの原因になっているものを傾聴してあげることで、コーディネーターがそこを丁寧にほぐしてあげて、それだったら、こういう仕事もあるとか、こういうやり方もできるというところをいろいろ教えながら、最終的に決めるのは求職者ですし、その方を面接までつなげれば、先ほどの先生のお話にもあったように、あとは事業所さんがその人をどういう人材として採りたいのか、どう育てていくのかがうまくつながればいいのであって、求職者が仕事を選ぶときには、御自身が納得いくまで事業所さんに聞いてくださいということを、私どもとしては、最後の一言として添えています。そういうところですよ。

○加藤大臣 ありがとうございます。

○田中次長 どうぞ。

○新原次長 先ほどJPさんが言われたことを確認したいのですけれども、認可園より事業所内保育、つまり企業が出しているほうが、もうからないのですか。

○荻田代表取締役 そうだと思います。

○大島次長 それは、首都圏、東京を中心に、認可保育所をやっていらっしゃるからではないですか。

○荻田代表取締役 そうです。地方でこれだけの給料は出せません。うちは首都圏が130ぐらいあるのです。

○大島次長 百五十幾つのうちの130ですか。

○荻田代表取締役 そうです。もちろんそれはあります。

それから、事業所内は、対事業者さんとのやりとりですので、いいところもあるみたいですよ。

○新原次長 でも、平均すると、事業所のほうが悪いわけですか。

○荻田代表取締役 今までうちに話をいただいたもので、比較をしますと、もうできないという感じです。

○木下室長代理補 雇用保険事業には事業所内保育施設についての助成金があり、運営費も補助対象になっていますが、対象期間は5年に限定されています。その期間が過ぎたあとは、企業側が追加で運営費を出してくれなかったら、従業員などが自前で費用を負担しなければいけません。

○田中次長 ありがとうございます。そろそろ時間が来ましたので、これで保育士の人材確保については、終わりたいと思います。

御参加いただきました3者の方には、御礼申し上げたいと思います。ありがとうございました。

(説明者入れかえ)

○田中次長 それでは、介護人材の確保についての意見交換に移らせていただきます。

本日は、社会福祉法人徳心会から特別養護老人ホームさくらえんの山村園長、徳心会の五島本部部長においでいただいております。そして、株式会社やさしい手社長の香取さんにもおいでいただいております。

それでは、徳心会とやさしい手社さんのほうから10分ずつお話をいただいて、意見交換をさせていただきたいと思いますので、時間配分の御協力をお願いいたします。

それでは、最初に徳心会のほうからお願いいたします。

○山村園長 よろしく申し上げます。資料はこちらの資料になりますので、御準備のほうをお願いいたします。

本日は、私どもが行っております採用活動の特に高卒者の採用のところについて御報告をさせていただきます。資料の2ページ目からごらんください。当法人は東京都内に特別養護老人ホーム3施設を運営しております社会福祉法人徳心会と申します。きょう御報告をさせていただきますのは、2ページ目の一番下になります、さくらえんという武蔵野市にあります特別養護老人ホームになります。

3ページの画像がそちらの施設になるのですけれども、集合住宅に囲まれた都市型施設といったところの形になります。

4ページ目、こちらは現職員数になりますが、本日は割愛させていただきます、5ページのほうに移ります。

当施設は平成22年の5月に開設をしまして丸6年を迎えようとしておりますが、開設時はオープニングスタッフということで応募も多く、こちらにありますように「①法人としての実績があった学校訪問」、「②ハローワーク」、「③折り込み求人」、特別なことをせず実際に採用に至ることができました。た

だ、もうこの時期に近隣の施設では、介護職員のほうで派遣をもう既に使っていると。ですので、これがオープニングスタッフということで集まりましたけれども、それ以降も採用ができるということは思っておりませんでした。

次の6ページが実際の年度ごとの現在うちのさくらえんの採用の人数になります。あとは内訳です。今年度も順調に来ておりまして、4月には7名の採用者を迎えることができております。ただ、23年、24年を見ていただきたいのですが、専門卒のところは5名から2名と少なくなってきております。施設としましては、やはり資格も持っておりますし、介護職を目指して学校を進学しておりますので、専門学校の卒業生がメインターゲットになるのですけれども、やはりここが少なくなってきたということで実際に焦りを感じておりました。

法人として実績があった学校だけでなく、それ以外の学校にも学校訪問をいたしましたのですけれども、やはり少子化の影響でかなり学生数が少なくなっておりましたので、そういった影響で大卒であったり、高卒といった、ほかのターゲットにも目を向けたという流れになります。ただ、やはり大卒というのは企業系であったり、ソーシャルワーカーであったり、事務系の職を求める学生が多かったものですから、なかなか介護職員へという学生が少ないので、そういったことで主に高卒のところを力を入れたという形になります。

8ページになります。ただ、高卒者を迎え入れようと思っても、なかなか人数がつかめない。いわゆる高卒の子たちは自分たちが進路を決めるだけではなくて、家庭環境から就職を迫られるという方もいますので、なかなかそういった意味で希望の人数がつかめなかったり、また、施設としましては、専門学校であれば実習、中学校であれば職場体験といったつながりがあるのですが、高校というのはなかなかつながりがないのです。

そういった意味で今回うちとしましては、つながりがないのであれば、つくろうというところで、施設から通勤可能と考えられる66校に施設見学の通知を送りまして、就職担当の先生とアポイントをとったという流れなのですが、実際にそれをして学校も就職担当の先生からは、やはり企業系のイベントの案内というのは多いと。目を通していないということで問合せも参加者もゼロでした。ただ、そういったことをしていると、ハローワークで就職フェア等があったときに、実際にお会いしたときに、それが話すきっかけになって接点が増えてきたという流れです。

そこから先生のほうと顔見知りになりましたので、学校訪問ですとか、そういったことでつながっていくのですが、9ページに移りますけれども、実際に学校訪問をした結果で言いますと、先生方から聞かれるのは施設のことではないのですね。高卒で採用した職員さんはどんな感じなのかという実際の話が多く聞かれましたので、うちとしましては、それであれば職員からの声も聞

かなければいけないというところで、法人としてプロジェクトを立ち上げて、職員からの声も聞くようにいたしました。

高卒者を迎え入れる上では、やはり学生へ直接アピールができませんので、就職担当の先生に、どれだけその生徒を任せられる職場なのかというイメージをつけるところだ大事だと考えまして、実際に給与であったり、通勤距離をアピールするのではなくて、研修体制、実際に働いている先輩の声を強調して安心をしていただけるような方針にしております。

実際に研修の内容が11ページになります。入社時に、まず法人として3施設合同での研修を行いまして、今度は各施設に分かれて行きます。その後、現場に入って先輩職員がマンツーマンで指導をするわけですがけれども、ここも個々に仕事の覚えというのは変わりますので、締切りをつけずに個々にプログラムを組んでいこうという流れにしております。また、法人としてフォロー研修という形で、ほかの施設の職員であっても同期が顔を合わせる機会を持つようにいたしました。

そういったことを続けた結果、12ページになるのですが、退職者が非常に減りました。実際にうちとしましては、採用に力を入れる上で行ってきたのですが、退職者が減りました。逆に退職者が減ったことで、先生へもアピールができるようになったという流れになります。開設時に入りました平成22年度の学生の中には、国家資格の介護福祉士に受かる職員も出てきましたので、そういった意味では法人としまして、介護福祉士の受験対策、看護学校に行くときの費用の貸与制度、そういったものも法人として環境づくりに努めております。

14ページに移ります。こちらが、今うちが考えられます他の法人との差別化を図る動きとして採用活動を行っている内容になります。一番上から行きます。まず、施設のパンフレットとは別にリクルートパンフレットを作成しております。その次、配置基準にない夜勤看護師の採用を進めております。こちらは介護士だけの夜勤の不安解消を目的としております。3番目、求人票で違いを出すというところで、住宅手当の金額設定をアピールとしております。親睦会旅行の実施。その次、各学校へ送付する求人票に先輩の顔写真をつけた先輩職員紹介を同封。実際のもので15ページになるのですがけれども、これを求人票と一緒に送っております。中には学校の掲示板に求人票とあわせて、これを張っていただけているところもありますので、ほかの法人との差別化が図られているのではないかと考えております。

その上で、定期的な学校訪問もいわゆる私であったり、管理職だけでなく、卒業生をメインに学校訪問をして、実際にその現場の声というのを先生に伝えるようにしております。そうしますと、卒論発表会であったり、学校のお祭りであったりというようなイベントの協力も要請が来ますので、そこにも積極的

に職員を派遣しております。また、就職フェアには介護士を同行。研修の充実、新しい授業を行う。

新しい授業としましては、16ページになりますが、近年、社会福祉法人が社会貢献事業を求められておりますけれども、うちのさくらえんでも、この①～⑥を現在、27年度から取り組んでおります。こちらに関しても、いわゆる収入が得られるわけではないですけれども、地域にとって、さくらえんがあってよかったと思ってもらえるようにしていこうという形で職員に促しますと、やはり職員からの協力もすんなり受けられましたので、こういったところに関しても担当の職員だけでなく、職員で取り組んでいくというような形を組んでおります。

実際の画像が17ページになるのですが、左上の画像が①の地域健康クラブ。こちらは施設の利用者ではありません。地域住民の方、全員です。右下ですが、こちらは②の会食サービスになりますが、場所は先ほどの①の画像と同じ場所です。左下ですが、こちらは近隣の小学校に災害用のテントを貸し出しているところです。運動会の中に社会福祉法人のテントがあるということで、そこに職員がいても気分が悪いものでは決してないと考えております。

18ページです。平成27年12月から生活困窮者の就労訓練事業の認可をいただいております。こちらに関しても私どもとしましては、障害者雇用をもともと進めておりましたので、新たな事業というよりも今までのものが認められたということで、職員のほうには伝えております。

20ページがEPAの取組になります。今年度からインドネシアのほうから3名の受入れを始めまして、実際に今、職員が不足しているわけではありませんけれども、先々のことを考えた取組ということで行っております。

21ページは、そのコストです。

最後のまとめになりますが、今後の取組としましては、高卒者の役職者を育てる。EPAの継続。新規事業の開拓と位置づけておりますけれども、やはりやりがいというキーワードに関して言いますと、福祉のというより、介護のではなくて、職場のでいいのだと思っております。そういった意味では、スキルアップ、ステップアップ。あとはその違った経験を求めるというところ言えば、魅力ある職場づくりというのが何より大切だと考えております。

報告のほうは以上です。

○田中次長 ありがとうございます。

続きまして、香取さん、お願いします。

○香取社長 株式会社やさしい手代表取締役社長の香取でございます。このたびはこのような機会をいただきましたことを心からお礼を申し上げます。ありがとうございます。

本日、私がお持ちした資料はかなり経営管理に偏った切り口でお話しさせていただきます。無機質なお話しに感じられる場合があります。介護業界では、こういったお話をすると、場合によっては御批判をお受けすることがあります。「『介護』というのは『気持ち』でやることだから、無機質なシステムお話をされてもあてはまらないのではないか。」例えば、このようなお話をいただくことがあります。しかし、私は介護会社においては、本日御案内の『仕組み』がある中で介護の人材を迎え入れしないと、確保と定着は難しいのではないかという考え方を持っています。このような考え方に基づいて、資料をきょうはおつくりさせていただいています。

ページをおめくりいただきまして、スライドの2でございます。介護人材の確保のために必要なことにつきまして、私どもが考えるところとしては、(1)は、各事業体の努力として、インターネット媒体による人材募集が必要であるということでございます。

(2)は、ITによる介護給付事務作業を効率化していくということでございます。これは簡素化、効率化そのものでございます。産業界で言うと、産業ロボットの機能に当たると思います。まず、自動化により、作業を早くするということに特化して進めていくということです。

(3)はICTでございます。ITとICTはどう違うのか。この問いの答えは、人間同士の相互作用によって、労働生産性が飛躍的に向上するということです。

(2)が産業ロボットにあたる機能であれば、(3)はSNSに代表されるように『人と人とのコミュニケーションの重なり合いによって生産性が飛躍的に上がる』という効果を説明しております。このような人の相互作用の効果により、作業の生産性が実は飛躍的に上がっていきます。ICTによる相互作用の効果は、さらに時短社員、短時間の就労者の方々を、主なる戦力として、就労される人材として現場に引き入れていくことができます。その理由は簡単です。SNSのようなICTを用いた情報ツールによって、仮に短時間の方でも、意思決定に必要な多くの情報を得る立場に入れます。短時間の就労者、時短勤務の就労者であっても、業務に必要な情報レベルが非常に高いので、短時間就労者、時短勤務者でも、ICTのツールを用いない場合に比較して、極めて高いパフォーマンスを上げることができます。人と人の相互作用により生産性が向上し、一人一人の業務成果が拡大し、一人一人の「仲間感・認められ感」や「有能感」の拡大に寄与する。これが(3)のキーになってございます。

(4)は、人材マネジメント。人それぞれを機能するためにはキャリアパスなどの取組がなされておりますが、この議論につきましても情報システムを活用します。私どもにおいて重要なポイントとして一番下、育児休業・育児時短を積極的に取り組むほか、「孫育」に取り組まれる社員にすら休業をお認めし

ます。介護職員の方々はお孫様がおられる方々もかなり大きな戦力として活躍いただいている部分があると思います。企業が、「孫育」休業制度も供給する時代になってきました。福利厚生も人材マネジメントの制度に内包して取り組む必要があります。短時間労働者、育児時短、介護時短労働者など、労働時間を長くできないといった方々も、福利厚生制度を内包した人材マネジメントのシステムによって初めて、その方々の持つ潜在的な能力を発揮することができます。

(5)は、きょう最も力を入れてお話しさせていただきたい事項です。IoT (Internet of Things) を活用した生活支援と、介護保険の介護給付をコラボレーションすることによって、消費者たる利用者に向けたサービスの付加価値を拡大し、サービス提供の生産性を押し上げ、業務習熟度の低い人でも適切に非常に高い業績を上げることができる。多くの介護職員がIoTやICTを通じてコラボレーションを発揮して、例えば、訪問介護の生活援助給付ができない軽度の要介護者がおられた想定においても、個別的に自立を支援し在宅生活継続を実現します。このような問題を解決してまいります。これらの仕組みについて少し資料を用いまして、御案内できればと思います。

資料の3でございます。インターネットによる媒体による募集ということで、インターネットの媒体による方がおおむね半数を占めています。合同説明会、紙媒体の分類が64%です。しかし、内訳を聞いたら、インターネットを経由して合同説明会で採用される方も多いため、一時的にはインターネットを経由して人が集められている場合が多いのです。こちらの分類も実はITが要素になっているという状況です。

スライド4番です。ITによる介護給付事務作業の効率化。例えば、項番3番はアセスメント、項目4番は重要事項説明、こういったサービス提供責任者業務もタブレット端末を使ったりすることによって飛躍的に生産性、事務作業の効率が上がってまいります。一つ一つの作業の自動化が生産性向上のために重要な要素となります。しかし、さらにもっと重要なことがあります。それは、次の課題、大量情報処理への対応策です。

スライド5に行きます。一般的には、電子カルテを活用し、利用者情報をIT基盤に集約をしていくと、私たちは、莫大な情報に埋もれていってしまうのです。この状況をどのように解決するかという提案です。医療の業界でも同じことが起きていると思っています。電子カルテを導入したら、医師がかかわる情報が多過ぎてしまって、ずっとPCや書類を書いている現象を嘆いている医師に遭遇します。「私はずっと書類を書いている間に1日が終わってしまって、これは何とかならないのか」このようなことをおっしゃる先生方が多いと思っています。これは当然起こりうる現象なのです。飛躍的に収集情報量が拡大す

る。しかも、指数関数的に情報がふえています。その中で必要なのがトリアージ概念です。医療や介護の業務において、重要な情報だけをきちんと抽出し、その重要な情報をきちんと整理し活用していくという、この作業が最重要の要求事項です。つまり、「情報」を取るに足りないもの、あるいは重要なものとして区分して取り組みます。このスライドでは一般的なトリアージの概念を左に示しています。介護の重要区分情報の仕分けの概念が右に示しております。

未来においては、情報を区分していく技術、これは実はAI技術により解決されていくものと考えます。AIでわかりやすいものとして、「Siri」がありますね。何か質問すると答えが返ってきます。判断をする業務をシステムがやれるようになってきた。今までの産業ロボットが無機質な作業をずっと繰り返すというロボットから、判断をシステムがするようになってきたというところを踏まえて、生産性を上げていくことができます。

未来においては、「AI」が重要情報の区分という領域を解決してくれるのではないかと考えます。

スライドの6でございます。訪問介護事業において3万人のお客様がおります。これらのお客様に向けて、おおむね6,000人の訪問介護員が活動しております。訪問介護員は「もばイルカ」という訪問介護向けのツールを活用して情報を入力しています。自身のスマホや携帯からインターネット経由で入力しています。かかりつけ医師がどのような形で診療をおこなっているか、訪問介護員はそれぞれのお客様に向けてどのような疾患管理が必要かということを日常的に閲覧しています。病状理解と疾患管理の理解、これに基づいたお客様の状態把握の中で介護サービス提供ができます。訪問介護員も、サービス提供責任者も、高い機能を持ち、高い専門性の中で、高い生産性が実現できます。

次のスライド7でございます。これは月曜日から日曜日の短時間就労者の活動内容です。毎週月曜日、火曜日、木曜日から金曜日までは身体介護2とか生活3といった区分の就労をしている一方、一部分はいわゆる時給で連続的に就労されるなど、多種多様、柔軟な体制で勤務しています。就労者の勤務の御希望によって就労され、雇用管理がされます。バラバラに勤務がされる、短時間の就労者の雇用管理は情報システムでないとできないです。常勤社員は9時5時に働く。全員9時5時ですから、そこにシステムは要らないのですけれども、みんな違う時間で働く方がたくさんおられる場合についてはシステムがないと計算ができません。

そして、2番目の問題です。先ほどの訪問介護員向けツール「もばイルカ」のようなSNS（ソーシャルネットワークサービス）があるがゆえにICTによる生産性の向上が図れます。一番下の囲みの矢印のところを読ませていただきます。ICTの活用により、利用者情報の「申し送り」の精度が向上します。短時間就労

者も閲覧機能により、お客様の情報を全て知っているのです。サービス提供責任者からの専門的視点に基づく指示も閲覧しています。その中で理解がすすみます。これら仕組みによって、時短就労者、短時間就労者の活躍の場が広がっていきます。

スライドの8、これは当社が使っている目標管理。賞与評価もシステムで評価がされています。賞与がこれで決まっています。点数が書かれております。

スライド9です。これはキャリアパスを明確化した月例給の評価システムでございます。このような人材マネジメントが人々の活動を支えてまいります。

スライド10です。IoTによる生活支援と介護給付による付加価値拡大の状況でございます。IoT、インターネット・オブ・シングス。日本語で言うと、物のインターネット化でございます。

ポツの2個目です。IoT機器は実は、IoT機器そのものだけ普及しても意味をなさないのです。日常にかかわっている在宅介護とIoTと生活支援サービスが一体的に提供されて初めて「生活支援」の機能を発揮します。機器だけで人は救えない。高齢者、要介護者においては、人が介在して始めて機器の機能が発揮されます。人と機器のコラボレーションがあって初めて人を支えることができます。

ポツの上から4個目です。未来においては、介護ロボットが要介護高齢者の生活を支えます。IoT技術とAIの技術を融合し、人が行う生活支援、人が行う在宅介護、医師が行う在宅医療との混合診療や混合介護を行っていくことによって、初めて生活に役立つ介護ロボットという形になります。この下の図でございますけれども、IoTがあることによってデータ分析、ビッグデータというような形で分析して判断していく機能こそが重要でございます。その中で生産性が飛躍的に高まっています。

スライドの11にまいります。IoT生活支援とは何かということに関しては、今は赤や黄色で表示されているような在宅の訪問介護や通所介護、黄色であらわされる在宅医療などが1日の中でぽつぽつぽつとあります。要介護者の1日の生活の中で在宅医療、在宅介護があります。「その狭間の時間、サービスが来ていない間は どうやって生きているのだろう。」ということについては、この緑の帯のサービスが必要です。それは、IoT機器による生活支援でございます。ここで言う「生活支援」の定義は、「家族の代替的な機能」「お節介なお隣さんの機能」です。現代社会では、お節介なお隣さんも御家族もいなくなりました。人とコラボレーションして、要介護などの高齢者を支えていくことこそが、IoT機器の使命でございます。現在、弊社ではすでにケアコール端末を用いたサービスを展開しております。新技術の投入により、未来の発展が期待される事業です。

スライド12でございます。これは左下のお家の形にしているのがお客様のお家でございます。人感センサー、ケアコール、徘徊センサー、バイタルセンサー、介護記録入力、端座位センサー、睡眠センサーといったセンサー類がWi-Fiからゲートウェイでインターネットのデータベースに記録されます。これを誰が見るのか。御高齢者や家族ではございません。私どもが見させていただいて、私どもが多くの情報の中で重要な情報だけを選びすぐってとって、その中で判断をして取組を進めていきます。具体的な事例は巻末の参考資料を御参照ください。

スライド13でございます。IoTの生活支援と介護給付による付加価値拡大。このデータを蓄積し、予兆を感知し、その中で取組を進めていくことは可能になってきています。

スライド14、弊社では、介護職員はIT、ICTの基盤によって高い成果を獲得する時代になっています。今までの介護の「やりがい」と今後の介護の「やりがい」は少しずつ変わって来ています。

左側です。今までの「介護の魅力」は「直接介護をして、お客様が喜んでいただいて、あるいはお客様が生活を自立することによって、私は介護職員として頑張ったからうれしい。成果を獲得したのでうれしい。」という「やりがい」でした。専門家としての介護職員の成果は、「その方がその人の思いの中で生きていくことができることについて、私に関与できたこと」であり、それが喜びです。

右ですが、IT、ICT基盤によって「介護過程」のマネジメントが発達してまいりました。「生活支援」「家族支援」「自立支援」「モニタリング」「専門職連携」「同意説明」「計画書作成」「サービス担当者会議」「アセスメント」「疾患会議」「地域連携」という生活における「介護過程」のマネジメント機能が急速に高まっております。IT、ICTを活用して成果を上げてきます。新米の介護職員のやりがいは、「私はまだ入社して2年目、3年目ですけれども、IT、ICTのお陰で飛躍的に多くの多種多様な専門職と連携して、高い成果を上げることができました。これがやりがいです。」このように変化してきているということでございます。

次のスライド15でございます。今までの直接的な介護サービスを通じて成果を上げていくということと、常勤介護職員が中心主義であって、常勤社員でなければ、人にあらずという考え方において、利用者情報の共有の必要性が少なめであって、IoTとかICTが余り必要なかったという時代から、利用者の生活をささえる「介護過程」のマネジメントというものが重要になってくると、どうしてもICTが必要になってまいります。IT、ICTを前提として、一つの大きな産業として成長していきます。まさに我が国の未来の産業としての介護は、ここ

にあります。

スライド16にまいります。AIとIoT生活支援による個別の生活スタイルの維持をしていく。「私は高齢だから一人で生きていくことは無理です。」「病気が重篤です、こんなに病気を合併しているのです。病院でしか生きていきことができません。」このように思われているお客様に、「安心してください。AIとIoTで支えることができるようになりました。」それが私どもの新しいイノベーション、技術革新でございます。

AIとIoTといわゆる介護給付を組み合わさった中で、一体的な提供の中で要介護者、介護家族を支えていく。このような形で産業化を進めていくことによって、介護事業に階層を生みだし、収入を上げます。介護職員の「やりがい」をさらに拡大し、厚みを増します。「私は病気だから無理です。」「私は認知症だから無理です。」「いや、大丈夫です。在宅で生きていけます。」という形を実現していくことがどんどん実現して行くでしょう。

このような取組を「産業化」として取り組んでいきたい。私は一介の民間営利の介護会社の経営者ではございますが、国の未来に向けて、IT・ICT・IoT・AIと人の介護の組合せを開発し、有用性を立証し、産業化に取り組みます。未来は大きな産業になっていくでしょう。これらの活動を通じて、少子高齢社会となった人類の未来を少しでも可能性のあるような形にしていく努力を進めてまいりたいと考えています。

後のスライドの17以降に非常に詳細なシステム等の考え方についての記載をさせていただきます。

今までの考え方と少し違う切り口ではありますけれども、御提案をさせていただきたいと思っております。どうもありがとうございました。

○田中次長 ありがとうございました。

それでは、時間をオーバーしておりますけれども、意見交換をさせていただきたいと思えます。いかがでしょうか。飯島さん。

○飯島議員 ありがとうございました。飯島と言います。

まず、徳心会の方にお聞きします。資格所得者の専門学校卒業生たちが減ったというところの理由、原因はどのように推測していらっしゃいますか。

○山村園長 実際、学校訪問に行きますと、少子化の影響で定員割れであったり、使っていない教室を目のあたりにしています。

○飯島議員 すなわち、学生の絶対数が減っていることによるものですね。

○山村園長 そうすると、どうしても介護現場の福祉系の専門学校といいますのは実習があるのですが、その実習先でそのまま就職するケースが多いです。そうすると、その残った、いわゆる実習で就職が決まらなかった人というのはさらに絶対数が減っていますから、それに対して施設はふえているという現状

での取り合いが実際に起きていると捉えております。

○田中次長 対馬さん。

○対馬議員 どうもありがとうございます。求人をするための努力、あらゆる方法を駆使してやっているとあります。お聞きしたいのは、新卒者、特に高校生をターゲットにしぼって新卒者を確保するために努力をされていますが、離職率も減少していますね。中途採用はしていないのですか。

○山村園長 これまではもちろん中途採用もしておりましたので、今の職員室の中には、もちろん在職者がおります。ただ、昨年度以降からは、4月の定期採用者のみで中途採用を極力減らす。そうしないと、退職者の補充の計算ができないのです。辞めると言われたときに、すぐに補充ができますよということは現場に言えませんので、それであれば、できるだけ4月の時点で予備人数を入れた形で採用を進めていくという形の方向性にしております。

○五島部長 私どもは採用と研修を一体で考えておまして、そういう意味でも今、山村が言いましたように4月に新卒採用というのが基準になりまして、年間の採用計画に基づいて人を育てるという中では、4月に一番ピーク時の人員をまず採用して、女性の多い職場でもあって年間どうしても退職者が出ますので、そこは補充なしでもいけるくらいの体制をぜひつくりたいと考えております。

○対馬議員 新卒者の離職率と中途採用の離職率の差はあると思いますが、いかがですか。

○山村園長 開設から3年間は、かなり中途の離職率が高かったというのが現実的にあります。これはオープニングスタッフですので、最初の意味では、ほかと違って何か新しいことができる、そういう気持ちから応募が多かったのだと思います。ただ、現実で考えますと、うちは法人として3番目ですから、法人のルールが基本あるわけです。全く白紙な施設ではありませんので、そうすると思ったよりもいろいろな形ができていますから、ちょっと想像と違うという意味で中途採用者が辞めていったというのは現実的にありました。ただ、3年たつとそのときの新入職員が中堅職員になって落ち着きが出てくるという流れになります。

○対馬議員 ありがとうございます。

○田中次長 ほかにいかがでしょうか。増田さん、お願いします。

○増田議員 高校にターゲットを絞って、1時間以内ですから比較的近場の高校にいろいろとお声がけをして、ネットワークをつくっている。専門学校で例えば、私は実は以前、岩手で知事をしていたのですが、岩手の専門学校とか、あるいは隣の秋田の専門学校も東京の社会福祉法人から結構声がかかっている、卒業生が結構な数で今、東京に来ているらしいですけれども、専門学校だと地

方に声をかける気持ちとか、あるいは現実にかなり専門学校で、こちらにごそっと来ているというのは聞きますか。

○山村園長 聞かないです。私どもも東北の求職活動を実際に行っているのですけれども、東北を回ると仙台には行く。東京だと遠過ぎるという形で、多分もう数年前であれば、状況してというのがありますが、東日本の震災も一つのきっかけになりまして、集まる場所が個々に日本でポイントがあるのだと思います。なかなか東京というのは、今は少ないのが実情だと思います。

○増田議員 こちらは求人倍率が物すごく高くなっていますよね。ただ、いずれにしても今おっしゃったような話ですと、近場の高校で基本的には、きちんとその先生方との信頼関係を醸成していくということとやっていくということですね。

○山村園長 そうですね。それが一番確実といいますか、一番効率がいいやり方だと思っております。

○五島部長 現実問題として、私どもは有料媒体を一切使っていないです。あくまで学校とのパイプづくりを中心に、もちろんハローワークさんのところを優先させていただいていますけれども、幸いこの厳しい中、毎年30人前後が採用できているのも、やはり学校とのパイプというのが一番大きいかなと思います。

○増田議員 ありがとうございます。

○徳心会 済みません、補足で発言をよろしいでしょうか。私はさくらえんで採用活動を担当しているものなのですが、先ほどの地方からの採用の件ですが、私のほうからも地方の学校に連絡をしたりするのですが、やはり3.11の震災で学生が地元志向が強くなってしまったということで、地方から出てくる学生自体が減ってきてしまっているという状況があります。

○田中次長 ほかにいかがでしょうか。高橋さん、お願いします。

○高橋議員 EPAですが、まだ受け入れられたばかりだと思いますけれども、何かその受入れに当たって問題点とか、ボトルネックが発生したのかどうかということをお伺いしたいと思います。

もう一つは香取さんにお伺いしたいのですが、IT、ICT、IoT、これはわかるのですが、働いている側は中高年の人も多いと思うのですが、そういう意味でこういうことに抵抗がないのかどうか、そういうことも含めて職員の確保ということでは御苦労はないのかどうかというところ。それから、やはり仕事の中身はどうしてもきついと思うのですが、そういう面で待遇面についてはこういうことを進めていくことで、どういう効果が考えられるのか。その辺をお伺いできればと思います。

○田中次長 徳心会さんのほうから。

○山村園長 EPAをまだ受け入れて2カ月、3カ月のところなので、余り具体的ではないですけれども、利用者であったり、御家族の受入れは非常に反対もなくスムーズに行きました。職員との接点に関しても、いい面に動いておりますし、インドネシアの方々もとても明るい方なので、そういった意味ではいいと思っています。ただ、まだまだ日本語が片言ですので、そういった意味では、介護福祉士をとるというタイムリミットがある中なので、勉強を指導したりというところで、かなりプレッシャーもかけていますし、もうちょっとゆっくりやればなというところはありますけれども、今は非常にいい面に出ています。

○田中次長 香取さん、いかがでしょうか。

○香取社長 中高年の方々に抵抗がないのかという御質問には、抵抗を感じられる方はおられるとお答えします。しかし、個別の教育訓練のプログラムをしっかりと確保することによって、十分に定着については図れると思っています。

ITを活用する仕組みは15年前から本格的に導入開始されています。当初はIT運用定着に大分苦労をいたしました。その15年の涙なしでは語れない過去の努力の積み重ねがあって、最近になってやっと運用定着ができているのが正直なところでございます。

今おおむね1,500人の正社員がおります。6,000人のうち1,500人が正社員でございしますが、おおむね毎年50人の新規採用を行っています。新規採用はここ3年ずっと50人を採用しています。3年で150人の新卒入社者がおります。このうち、退職者が3年間で4名しかやめていないということについては、やはりITリテラシーが非常に高い、若い方々が介護技術の非常に高い中高年の方々と十分に渡り合って、それなりの自分の持っている「よさ」というものを、その仕事の中で自信をもって発揮することができているというところも一つ原因としてあると思います。

歴史あるベテランの社員とほぼ同等の成果を入社2年目、3年目の社員が発揮できる。これはなぜかという、ICTによる知識収集と判断のアシストがあるからだと思っておりますし、介護サービス提供にあたっての「成果」というものは何かという部分を明確に定義されて、そこに向けてシステムが設計されているということが原因だと思います。

社員の待遇面への影響としては、ITによって生産性が非常に高くなりますので、生産性向上のコスト差分を社員給与に向けた還元という形で非常にうまくいきます。

スライド15をごらんください。サービス業によるIT活用による生産性向上には区分として2つの効果があります。一つは、作業を減らすという効果です。これにより、たくさんのお客様がどんどんと来られても少ない資源で十分に対

応ができる。これ自体が生産性向上の源となります。もう一つの効果は、たくさんのお客様への対応によるスケールメリット、規模の経済による生産性の拡大の効果を享受することができます。効率化による生産性向上と規模の経済による生産性の向上2つの効果でさらに生産性を高めるポジショニングがとれます。

弊社の主要な事業領域は東京都内です。サービス業が多く、人材確保においては、非常にライバル産業が多い東京で、人材確保について非常に困って、うまくいかないということはないという今の状況があります。それは高い生産性に基づいて、待遇面に返していくというところが我々の役割として重要なものだという認識があります。

以上でございます。

○田中次長 白河さん。

○白河議員 ありがとうございます。香取さんにお聞きしたいのですが、15年前からシステムを使っているということなのですか、このシステムは独自で開発されたものですか。

○香取社長 システムの開発は当社が行っています。ただ、製造については委託業者につくっていただいています。そのような形で進ませていただいています。

○白河議員 では、このシステムに関しては、今は一社独占ということですか。

○香取社長 システムをつくっている会社は4社ありまして、その中で、プロポーザル方式で優秀な取組をしていただいた方に発注するという取組で、いわゆる調達価格についても非常に工夫して下げていくというふうにしております。

○白河議員 やはり、ある程度規模がないと、このシステムの開発に耐えられないのではないかと思ったのですけれども。

○香取社長 莫大なシステム投資を行っています。あとは社内でも情報システム専門職をおおむね15名以上の専門部隊がありますので、それを5年間通じてということになりますと、やはり当然のことながら莫大なコストを支払いながら、それを補って余りある生産性の向上というのが実現できていると私どもは思っています。

○白河議員 莫大な投資をして、回収して、回ってきたのは何年目くらいからですか。

○香取社長 システムの回収というのは5年くらいの回収でございますので、15年前はそのシステムの減価償却費で銀行さんに大分怒られた時代もあるのですけれども、今は償却も終わり始めて、その部分での利益的な効果というものは大きいと考えています。

○白河議員 既にもうシステムがあり、さらにオペレーションがあって、ノウ

ハウがあるわけですね。もし地方とかにそっくり移植しようという場合、どのくらいの規模があれば、いいのでしょうか。もうシステムはあるのですから、横展開をするときはどのくらいの規模があれば、回るのかなと思ったのです。

○香取社長 実は私どもはフランチャイズ方式という形で、ASP、アプリケーション・サービス・プロバイディング事業をやはり15年前からやっております、スライドの74でございますけれども、訪問介護、フランチャイズという記載があります。例えばサービス付き高齢者住宅は9月30日現在で38カ所ですけれども、私どもが直営で行っているのは17カ所で、あとはフランチャイズ方式です。フランチャイズと言うと、ただ名前貸しなのかと思いきや、私どもとしては情報システムを供給して、東京からそのサービス提供プロセスをかなり詳しく東京から見つめているということでございます。要は監視体制としての体制が非常に高まる中で、そういう牽制の中でフランチャイズというプロセスで多くのお客様をお迎えすることが成功しております。ということでは、あす導入してくださいということに関しては、導入が可能な仕組みになっています。インターネットを経由してシステム供給サービス提供を行っております。

○白河議員 例えば、その場合、職員の教育とかオペレーション、やはりこれはITと人がうまく融合しないと、回らないと思うのですが、その教育的なものも請け負っていらっしゃいますか。

○香取社長 教育に関しても私どものほうではかなり、マニュアルにすると50cm程度のマニュアルが印刷物であるのですけれども、11冊分冊になっています。マニュアルの中を開けると何が書いてあるかというと、主にシステム操作マニュアルという形になってくるのです。システム操作をしながら、先ほど説明した介護過程のマネジメントを行っていきますので、そういった取組をかなりOJTという形で、OFF-JTという形で濃厚に行うことによって十分な操作ができます。さらにはインターネット経由で供給しますので、入力画面の裏側から私どもが見ていますので、「そこは違うところを入力していますよ。」というのは我々が見られる状況です。その中でお一人お一人様、システムユーザー様に御支援ができるという状況になっております。ということで、こういった産業としての可能性というのがあります。

○白河議員 ありがとうございます。

○田中次長 菊池さん。

○菊池議員 香取様にお伺いします。トリアージを初めて知りました。このトリアージなのですけれども、Siriのようなという御説明があったのですが、人が働いても人的ミスというのは必ず起こってしまうものですが、例えば、認識のミス、誤りみたいなものはどのくらいの頻度で起こるのでしょうか。

○香取社長 私どもは今、人間が一生懸命に区分作業に取り組んでいます。膨

大な情報を「トリアージ」の作業をしているのは本日現在、人間です。米国のりんごマークの会社さんがつくる「Siri」さんは、AIの原始です。米国の巨大な会社りんごマークさんすら、あの程度の認識力供給しかできません。今、全世界にはないのです。それが今後急速に識別能力が上がってくるという予測の中で申し上げました。現在は、人間様が何百、何千と来る情報を全部手作業で仕分け区分して、重要な情報を仕分けします。情報を区分した後に、トゥードゥーリストのアプリの処理と同様に「重要で急ぎの情報」から「対処済みで安心してよい情報」という区分の情報に作業をしながら切りかえていきます。

「内容区分」を切りかえていく「トリアージ概念」を人間が行っています。区分ののち、「早くここで緊急処置をしなければいけないという人」がいたとしたら、その緊急処置をして、それを「大丈夫だよ。対処済みだよ。」という状況に変更する作業も一生懸命に人力で行っています。システムの中のふたを開いてみたら、人間が一生懸命に頑張っているみたいなの、そういう状況があります。

このような作業全体のうち、いったん区分をして、課題のアラートを発するという作業について切り出して、今後のAIという技術で行っていきます。これにより生産性をさらに飛躍的に上がっていく可能性があるということで、あのお話を申し上げました。わかりづらい説明でしたことお詫びします。大変申し訳ございません。

現状はまだ区分ということに対して、どれだけ人間の人生を割いていいのかという一般的な概念がないので、そこに今、力を入れていくべきなのだという意味で申し上げているところでございます。申し訳ございません。

○菊池議員 もう一点いいでしょうか。機械を使うということになると、システム障害が起こったときなどの対策はどのようにお考えなのかなど、教えていただきたいと存じます。

○香取社長 例えば、この間の大震災のときに当社のシステムはすごく活躍しております。情報が東京に全てありますので、現地に行ってインターネット環境さえ整えば、このたび当社の事業所が震災に遭って、津波に遭って、全てのシステムが壊れたという状況の中で、近隣のお医者様や近隣の薬剤師様が、あの方はどういうお薬を飲んでいましたかというような問合せを私どもが受けても、私どもは東京にあるサーバーから確実にその情報を薬剤師様に御提供できますし、お客様にも御提供ができています。

そのシステムは大阪にもミラーリングでデータが保存されていますので、どんな震災があってもバックアップとしての機能はかなりできるのだというところも、このたびの震災で私どもが実感するところです。

システムがスタンドアローン型であるよりも、一つのサーバーがあって、そ

れがそれなりのセキュリティー措置がなされているというものは、かなり強固なのだなということは実感をしているところでございます。

○菊池議員 ありがとうございます。

○高橋議員 システムは全部一から立ち上げられたのですか。いわゆる汎用のものに載つけたシステムではなくて、一からですか。

○香取社長 スタート当初はそういう形で進んではおりますけれども、現状は、ほぼ、ほぼ当社独自の内容に今はなっている状況です。

○高橋議員 外のお医者さんのシステムだとか、既存のものとの接続はできるのですか。

○香取社長 外のいろいろな会社様とのシステムのインテグレーションもやっています。従来、情報システムはシステムインテグレーションという考え方があるのですけれども、お医者様側のシステムから情報をパレットに出していただいて、そこをまたシステムが食べにいて、それをヘルパーさんたちに伝えるという仕組みで、3社くらいのシステムと連携するような仕組みになっています。当社のシステムの情報も、お医者さんに全部情報を浴びせかけると、お医者様も具合が悪くなってしまいますので、取り急ぎ重要な情報だけ層状で抽出して、それをパレットの上に情報を出して、そこをあちら様のシステム側で食べてもらうというようなことで情報交換がなされているという状況です。これは3社のシステム会社さんとシステムインテグレーションという仕組みの中で情報交換をさせていただいて、お客様の情報を共有させていただいています。

○田中次長 大臣、いかがでしょうか。

○加藤大臣 今やっているのは、もちろん株式会社だから訪問介護系ですがけれども、その仕組みは施設の中における生産性の向上にもかなり使えるのですか。

○香取社長 私どもはそういう形で考えております。特に介護職員が今、何をすべきなのかというところについて、在宅介護には予定実績管理という概念がありまして、今この19時18分に介護職の鈴木さんは一体何をすべきなのかという全て予定が組まれていて、それが提供後に実績に振りかえられて、振りかえて初めて介護報酬の請求が認められるというシステムがあります。これは施設の中でも応用ができます。今この介護職員の鈴木さんがこの時間に一体何をすべきなのかというところで、きちんと位置づけがなされて、予定のサービス提供を確実にその時間にこなすということに関しては非常に生産性を上げる。今まで10人必要だったところが6人で済みましたという効果。これは私どものシステムを現に使っていただいている老健さんで発生しておる仕組みでございます。老健さんにも供給させていただいた実験の結果、非常に生産性を上げるという結果を残しております。そのように感じています。

○田中次長 よろしゅうございますでしょうか。大変時間を超過しました。申し訳ありませんでした。きょう来られました2つの事業者の皆様方には厚く御礼を申し上げます。

それでは、これで意見交換会を終わらせていただきます。ありがとうございました。