

■資料説明

このスケッターは、2019 年から展開していきまして介護福祉領域に特化した有償ボランティアのマッチングサイト、謝礼付きのボランティアですね、マッチングサイトとして運営しております。特徴としては介護施設における周辺業務、三大介助以外であれば、介護事業所の方が手伝って欲しい内容をこのサイト上から求人を出すことができて、そこに「この日行けるよ」という方が手伝いに来てくれるというような形になっております。介護職員の方々の必ずしも得意としていない部分とか、これ負担だなと感じている部分を地域の方々の、いやむしろそれ得意だよっていう人に来てもらうというような形のサービスになります。例えば音楽できる方、演奏できる方はそういう音楽のレクリエーションでたくさん来てくれております。スケッターは本格的なクラシックコンサートからお皿洗いまで幅が広いという特徴がございます。いろんな方がですね、介護施設、この介護業界の何か役に立ちたいという方々が集まっておりますので、皆様におかれましてはちょっとここを手伝ってもらえたら助かるという部分をどんどん募集を出していただいて、この地域の方々とどんどん繋がっていただく、地域に開かれた事業所を作っていくという、そのためのツールと考えていただければと思います。

ここは考え方のところになるんですけども、最近バイトアプリとか世の中で結構流行っていると思いますが、スケッターはそのバイトアプリと違ってユーザーさんがまずこのスキマ時間でお金を稼ごうというようなことではなくて、この地域の福祉の課題、何か自分のできることで役に立ちたい、介護事業所の役に立ちたい、誰かの役に立ちたい、こういう人が集まっているのが特徴になります。やっぱり稼ぎたい方ってやっぱりバイトした方が効率は遥かにいいので、わざわざスケッターをやる方というのはそういう思いがあるというところが特徴的だと思います。弊社としては、そういう思いを持ったユーザーの方々、地域の方々を介護事業所と繋いでいくというのが一番大きなコンセプトになっております。そもそもこのスケッター自体は業界の外の人たちをいかに繋いでいくか、介護業界に繋いでいくかというところに元々特化して、そのために作られたサービスですので幅広い業界でやっているわけではなくて、この介護福祉領域に特化しているからこそ、そういったユーザーが集まっているというところになっております。私は普段消防団とか町会の活動とかやっておりますが昔からそういう「互助の仕組み」というのをこの介護福祉領域に特化した形で作ろうとして

いるのがこのスケッターになります。ですので、既存のバイトアプリとちょっと思想が違うといえますか、全く別の経済圏でこの介護業界を支えていこうというようなコンセプトになります。何より皆さんの事業所に多くの近所の方が関わるということを通して、この介護業界のあらゆる課題を解決していきたいというところにあります。地域住民と繋がることで、皆さんのどういう課題が解決できるのか、この辺りについては後で詳しく説明したいと思います。

とはいえ、この地域の方に何を手伝ってもらえばいいのかとか、どういう形で関わってもらえばいいのかってこれなかなか難しい問題がありますが、弊社ここの未経験者のマッチングに特化してやってきましたので、こういった業務の切り出しサポートも一緒にやらせていただきたいと。今日この後、説明が終わりましたら手伝いカタログのような、これまでにこのようなものがマッチングしましたよというような、このシートも皆さんにお渡ししますので、ぜひ現場の職員と一緒にどんなお手伝いに来てもらうと入居者・利用者の方が喜ぶか、自分たちの時間が空くかそれをぜひ現場の皆さんと議論しながら、この8月からトライアルがスタートしますけれども、ぜひ業務切り出しの準備をしていただけたらと思っております。

弊社はそういった観点から、各自治体からの業務切り出しの研修なんかも請け負ったりしているところがございます。今回も皆様にどういってお手伝いを出していけばいいかというところもし悩まれてましたらお気軽に相談いただければ個別にサポートしていきますので、よろしくお願いいたします。

スケッターの特徴なんですけれども、高校生から80代まで幅広い方が登録しております。会員数はもうすぐ1万人を超えるというところで急速に増えているところです。先ほど申し上げましたが、わざわざスケッターに登録する方ですので、介護福祉領域にそもそも関心がある方、ここが特徴です。そしてまだ介護業界に足を運んだことがないという外の方々が非常に多いという形になっております。学生から高齢者の方までそれから演奏ができますよっていう方、動画編集できますよとかですね、いろんな方々が関わっているという形になっております。

このスケッターを通じて関心を持ってる方々と皆さんがどんどん繋がりを作っていただいて、このトライアル期間中もいい方がいたらぜひ採用に繋がっていただいても構いません。結構スケッターをやってる方でそのまま資格を取得したりとか就職される方多いです。弊社としてはこのスケッターを卒業するというのも推奨しております。この地域と介護事業所が繋がることによって、自分のあった施設に就職できたり採用に繋がったりこういうことを考えておりまして、実際たくさん就職にも繋がって

おります。このスケッターを通じて地域住民と常に広く繋がる状態を作れば、この繋がりの中から採用できるようになっていきます。実際目黒区でも、あるデイサービスでは1年間でたくさん接点を作ることができたので、介護職員の採用五、六名繋がったとか、そういう声も実際に出ております。

とはいえ、この地域との繋がり作りというのは、なかなか介護報酬が直接上がるわけでもありませんし、人員要件を満たすわけでもないということから、なかなか後回しにされがちな部分があります。ただ、その資格を持ってる方も必要な分を集めないといけないってのはありますけれども、それと同時にこの地域との繋がり作りをやっていかなければ、この2040年を乗り越えることが難しいというふうに各自治体や国も考えていることから、今、スケッターの行政連携というのが進んでいるというところにあります。今回のプロジェクトに参加されている皆さんは、まさに中長期的な部分を中長期的にどうしていくかというところに非常にアンテナが立っているからこそ、今ここの説明会にいらっしゃるんだらうと思っておりますが、全地域の関係作りをしていくことで、そもそも人が集まる体質改善にしていこうというところを一緒に取り組めたらと思っております。

苦手なこと、何か業務を代替するというよりも自分たちがこれって苦手だっているところをどんどん得意な人に手伝ってもらうことで、事業所のことも知ってもらえて、そして地域の方々が口コミでどんどん皆さんの事業所を発信してくれる、それによって採用もそうですし、入居者・利用者の獲得にも繋がっていくというところになると思います。

この口コミなんですけれども、このスケッターの方々は口コミで皆さんの事業所のどういうところが魅力的だったかっていうのを発信してくれるような仕組みになってまして、今これが1,700本、全国で発信されておりますが、

こういった体験レポートの発信を通じて、採用ページとリンクさせたりとか採用コンテンツとして使ったり家族とのコミュニケーションツールに使ったり、広報ツールに使ったりという様々な生かし方がございます。この体験レポートをどんどん書いてもらうってことだけでもすごい価値がありますし、来てくれたスケッターさんに、最近ですと介護事業所さんがGoogleの口コミも一緒に書いてくれないかと。そうするとGoogleの口コミもどんどんいいコメントがたまっていきます。今、みなさん、Google 口コミなんかよく見ますから、情報資産というものが溜まっていくという仕組みです。

今自治体とどういう連携をしているかというお話をして、また改めて最後、このスケッターは地域住民と繋がることで、今までどういういいことがあったのかっていうところをまた最後にご説明したいと思います。まずこのスケッターは今、全国各自治体と連携しておりまして現段階でも 17 ぐらいの自治体と連携しておりまして、各行政がこの市民・区民に対してスケッターの登録を呼びかけております、大規模の呼びかけが各地で始まっているというところです。

今川口市でも、駅前だったり東京メトロ南北線だったりそれから街頭ビジョンでの CM が流れているようなところです。また介護保険料のお知らせと一緒にスケッターのチラシも配布されているところです。

今、こうした取り組みをで厚労省の方もスケッターの取り組みを広げていこうというところで各自治体に予算を出しているようなところになっております。

本当に様々な人口規模のところでも取り組んでできました。茨城県や長野県もそうですし、東京都では品川区が昨年の 9 月から展開しておりまして、区役所でも大規模な周知がされました。品川区でも半年で 500 件を超える応募が来て、また介護職員の採用もその半年の中で、二つの事業所で介護職員採用が決まったということで非常に良い結果が出ているという形になります。こういった事例が東京都でも出てきてますので、6 月から東京都港区の方でも、スケッタートライアルがこの目黒区と同じような形で始まります。政令指定都市でも各地で今連携始まっておりまして、北九州市でも記者会見を昨年行いました。各区役所で横断幕が設置されております。仙台市でもですね、今大規模なこういう看板が市役所の前に設置されておりまして、3 ヶ月で 1000 件を超える応募が来ているということで、地元のテレビ番組でも最近特集されたというところです。その他、小田原市や川崎市でも始まっておりまして、また来月から熊本市でも始まるというところにあります。

これから 2040 年まで高齢者人口がピークに増えていく中で、この全産業で人の確保というのが非常に難しくなっていく中で、この介護事業所、最後までこの社会のインフラとして、しっかりこの人が確保できる状態を作らなければならない中で、このスケッターでは地域住民全員でどう関わっていくか、業界が違うから自分は関係ないということではなくて、まず自分のできることから皆さんの事業所に関わってもらう、手伝ってもらうというようなそういう思想があります。もちろん、介護業界の介護報酬がもっと上がっていくとか給料が上がっていくみたいなのは国会が頑張っているところでありましてけれども、それと同時に全員が自分ごとの問題として国民 1 人 1 人がこの介護業界にどう関わっていくということをしっかり考えなければいけ

ない時期、そういうタイミングなんだろうというふうに思っておりますのでこのスケッターではそういった地域住民への啓発・啓蒙も含めて、力強く推進していきたいというふうに思っております。

【資料以外の説明】

これもうちちょっと詳しくですね、地域住民と繋がることによっての事業所としてのメリット、ここについてもう少しですね、詳しくおさらいしたいと思います。大きく三つありまして、この地域住民と繋がることで、まず利用者さんの満足度が向上した、QOL 向上したという声がかかり、どの自治体でも連携やっていく中で9割以上の事業所が、入居者の方がとにかく喜んでくれたとそれによって自社のサービスがすごく向上した、それによって職員のモチベーションも上がっているということです。あとは、職員が苦手負担に思っているところを切り出すことで業務負担軽減、それから先ほどの地域口コミによる魅力発信ということで、その近所のファンが増えるということですね。ここは大きいんですが、具体的にまず一つ目のサービスの質向上という具体例で言いますと、地域住民がレクなどを担ってくれてスキルやアイデアを借りることができるということで、多様な入居者・利用者のニーズに応えることができます。またレクリエーションの時間に、介護職員の方が他の業務に時間を作ることができるのでこれがレクリエーションを地域の方に担ってもらうことで相当な時間を生み出すことができるという形になります。

また、地域住民の方との交流が活発化しますので、日常の風を運んでくれるスケッター、よって事業所が活気づく。利用者の満足向上によって、ある老人ホームでは入居率が45%から94%、スケッター導入後、入居率が上がったという声だったり、あとデイサービスなんかですと、このスケッターさんが来るからまた行きたいとか。そういう形で利用回数増加ですね。週1回通ってた利用者さんが週3回来るようになったということで利用回数の増加にも繋がっているというようなところです。下にどの事業所でそういうことがあったのかっていうような事業所名を少し簡単に書いてあります。ちょっと写真に写ってるように本格的な普段豪華客船とかで演奏するような方ですね、趣味でスケッターやってくれたりとか、音楽大学出たけどプロにはなれなかったけど演奏する場を探しているような方、たくさんいらっしゃいます。こういった本格的な演奏してくれるような方々が来てくれたことで利用者さんにとってはお気に入りのスケッターが来たということで結構ヘビーユーザーとしてデイサービスを使うことになったというような事例が出ています。

また次の2番目の業務負担軽減というところなんですけれども、このスケッターは有償ボランティアと謝礼付きボランティアというところで最低時給を払うという業務というよりも、例えばもう500円、これ交通費も全部込みの謝礼金なんですけれども、500円以上の設定をしていただくんですが、その最低時給以上、派遣とかバイトでかかると結構仕事がつつりこの業務っていうものしか依頼できないところがあると思うんですが、これボランティアだからこそ現場職員の「これ手伝ってくれたら助かるな」と。ただそんなに高い給料払えないけど、報酬払えないけど来てくれたら助かるっていう、かゆいところに手が届くという柔軟性があるというところが特徴で、例えばイベントの盛り上げ役みたいなものとか、囲碁・将棋の相手とか、そういう細かいものも含めて本当にちょっとこれ人が来てくれたらありがたいという部分に手が届くということで結果的に現場の負担軽減にも繋がっているというような事例が出てきております。例えば、書類業務みたいなところとか、ここが忙しいっていうところ、ただ掃除の部分とかをスケッターさんに任せることで、そういった書類業務が時間内に終わるようになったとか、あるいは資料作成においてはエクセル・パワポ、こういう何かプレゼン資料を作ってほしいとか、そういうものをスケッターさん、IT得意な人もたくさんいるので、そういう方に資料作成を手伝ってもらいたいなケースもあります。

最後に魅力発信のところなんですけれども、このスケッター、地域の方がこの職場の雰囲気とか、皆さんの人柄とかそういったところをどどんうまく言語化して発信してくれますので、今皆さんもSNSで発信しなきゃっていうようなところ、片手間でやられてるところも多いと思うんですが、それを代わりに地域住民がもう広報担当者としてですね、どんどんやってくれる代わりにやってくれるというのが非常に大きいかなと思っております。こういった体験レポートを魅力に非常に役立ったというような声がいろんなところで聞かれてるというところになります。

といったところで、基本的なスケッターのこの価値の説明についてはこれで以上になりますが、今日はこれと別に、具体的なサイトの操作方法について、6月13日にご説明いたしますので、こちらの画面を後でメールでもご案内いたしますが、可能であれば今、QRコードを読み込んでいただいたり、スクリーンショット取っておいていただければと思います。6月13日の14時からZoomでサイトの操作説明会、基本的に難しい操作は何もないんですけれども、一応このボタンを押したらこういうことができますよとかいろんな機能説明をしたいと思っておりますので、ぜひこちら参加していただくとスムーズに活用できるかなというふうに思います。

またこの他、少し時間が余ってるので余談になりますが、大学との連携も非常に進んでいる高校や大学との相性が良いという特徴がありまして、私も今年、東洋大学とか日本福祉大学とか法政大学とかいろんなところでスケッターの事業連携をしています。こういった学生さんの接点も非常に強くなってきておりますので、もし皆さんのところでも新卒採用を力入れたいという事業所ありましたら、この教室まで皆さんをお呼びすることも可能ですので、ぜひ若い方との接点作りにも生かしていただきたいなというふうに思っております。

そうしましたら、少し駆け足になりましたが実際はスケッターのサイトもぜひご覧になっていただけたら、非常にイメージもつくかなと思いますし、あと、このスケッターのサイトですね、スケッターの登録者はどんな方が登録しているのかも実はこれも皆さん自由に見れるようになっております。ちょっと簡単に説明しますと、このスケッター、カタカナで大丈夫なんですけど調べていただくとここにスケッターのトップページが出てきます。「お手伝いを探す」というところを押すと、いろんな事業所がお手伝いに来て欲しいという案件がいっぱい出ておりますが、スケッターを探すというところを押していただくと、今の登録してる1万人弱の方々の名簿が全部これ公開されておまして、例えばこのトロンボーンを受けますよっていう方ですねプロフィールとかも全部見れるようになってます。また何かお手伝いに行って5点満点中4.9の評価ということですけど、こういう評価、他の事業所からどう評価されてるのかも全部見れるようになっております。また、目黒区で絞り込み検索すると、私は目黒区に住んでますよという公開してる人だけになりますが、その目黒区でスケッターやってますよという人を絞り込み検索することもできます。最近なんかこの三味線のスケッターなんかも人気なんですけれども、実は6月13日に詳しく説明しますが、この人に来て欲しいと思ったら、応募が来なくても、皆さんの方からオファーすることも可能な仕組みになっております。ぜひ、この目黒区は元々ものすごいマッチングが実績があるんですけども、非常にいろんな方がですね、登録してますのでぜひ覗いていただくと少しイメージがつくのかなというふうに思っております。そうしましたら、このサイトの具体的な操作方法とかお手伝いに投稿の仕方とかは、また6月13日の14時から説明いたしますが、今日はこのスケッターというのがそもそもどういう目的でどんな思想でやっているのかというところが基本的な説明になりましたので、今日の説明は私からはこれで以上とさせていただきます。

【Q & A】

Q：トライアル期間は約半年っていうことなんですけども、実際の本格運用した場合って操作方法だとかマッチングの仕組み自体は理解できてるんですけども、いわゆるこのサイトで手数料だとか料金体系だとか、実際に有償ボランティアさんとなるとその支払い方法だとか、その辺のスキームが見えてないので、その辺簡単でいいので教えていただければ。

A：まず今回無料トライアル期間ですので、皆さんがこのシステム利用料をお支払いすることはないんですが、本来のケースですと、このスケッターのシステム利用料には「有料老人ホーム・特別養護老人ホーム」では月額利用料 3 万円かかりまして、その他では 2 万円（デイサービス・小規模多機能など）となっています。その他に、まずスケッターの方へのこの謝礼の支払いなんですけれども、謝礼金の設定は介護事業所が自由に設定することができます。最低でも 500 円以上の設定になっておりまして、これ交通費も全て込みになります。事業所によって、二、三時間 2000 円とか 3000 円出すところもあれば、事業所によって謝礼金の金額ってのは違うんですけども、大体二、三時間ぐらいのお手伝いが多いです。レクにしても、朝食の片付けにしても。大体二、三時間刻みの案件をたくさん種類出せますので、二、三時間の時間の中で謝礼金が大体 2000 円から 3000 円になるケースがボリュームゾーンとして多いという形になります。ここは謝礼金は自由にいろいろ変更してみたりとかですね、調整するケースだと。謝礼金の支払い方法は現金手渡しでお手伝いが終わった後にこのスケッターさんに支払いするというような形になっております。勘定科目としては外注費だったり雑費だったり交通費みたいな名目で計上するケースが多いです。介護事業所によっては現金の手渡しはそもそも NG という法人が稀にあるんですが、その場合は Amazon ギフト券を送付しますみたいな形でも大丈夫です。

Q：支払い自体は私達社会福祉法人なので、多分謝礼金・ボランティア謝礼だとかになると、相手方の源泉の処理とかが発生するのかなと思ってたんですけども、その辺はもう各会社さんがどういう科目で落とすかによって、という概念でよろしいってことですかね。

A：基本的にまずスケッターさんに関しては確定申告が不要の副業収入 20 万円に収まる範囲の中でまず活動してもらっているのがありますので、ただその源泉徴収をしないに関しては、今スケッターを活用してる事業所は 1 社だけ源泉徴収をちゃんとやっておきたいというような事業所がありまして、源泉徴収している事業所もあるんですけど基本的には源泉徴収してない形で運用してるのが 99%という形になってお

ります。

Q：今自治体と提携されてらっしゃるところは半年間トライアルとかってあると思うんですけども、そうじゃない市区町村とかだと先ほどおっしゃっていただいた月額利用料とかが発生してくるっていう考え方でいいんですかね。

A：おっしゃる通りです。元々介護事業所の方がこの利用料を払ってこの運用がされてるという形になっております。今回目黒区さんはこのスケッターのネットワークをしっかりと作っていきこうということで、この半年間、皆さんの負担なしで使えるような形というのをとっているという形なんです。

Q：月額利用料は事業所ごとという形なんですか、それとも法人単位？

A：事業所ごとになるんですけども、複数の事業所で活用する場合は、活用しやすくするように、いわゆるボリュームディスカウントみたいな形になります。

Q：今は実際にボランティアさんとか来ていただいと、ボランティアの活動保険とか、何か施設の中で転んでしまったりとか、反対に転ばせてしまったとか、そういったような保険関係はスケッターは何かお入りになっているか教えていただけますか。

A：弊社の方でこのスケッターに対応している保険に入っております、もちろん身体介護は行いませんので利用者さんに触れることはないリスクは非常に少ないんですけども、何か例えばぶつかってしまった、それによって転んでしまって骨が折れてしまったとか入院してしまったとかそういったケースを念のため想定しております。弊社の方のスケッターの保険に入っております。これ実損分の上限 3000 万円まで弊社の方でもし何かあった場合、保証するというような形をとっております。またボランティア側への保険も同様に入っているというような形になります。三井住友海上さんのこういった保険に入っているという形になっております。

Q：目黒区にも質問なんですが、今品川区のホームページ見ていてスケッター募集してますみたいな形でかなり大きく掲載されてるんですけども、目黒区の方は今後どのような形で考えてらっしゃるんですか。

A：目黒区での広報活動としまして、広報課いるデザイナーに今チラシの作成を依頼しております。あと先ほど冒頭にご説明しました目黒区報の 1 ページをおさえることができました。分量としては、このページ 1 枚を今回のスケッターの募集で、目黒区民全戸配布することができる運びとなっております。もちろんウェブサイト・LINE・X

そういった使えるものは全て使って広報活動をしように思っております。あと品川区と同じく懸垂幕という垂れ幕を目黒区の総合庁舎の東口側、駒沢通り側にあるのでそれで掲げる予定もしております。

Q：トライアル期間半年が終わって以降も継続して使いたいですよってなった場合には、個別での契約みたいな形になるのでしょうか。

A：そうですね。トライアル期間が終わって何か強制的にお金が発生するということはありません。トライアル期間が終わった後にもし継続的に繋がったスケッターさんを今後も受け入れたい、あるいは繋がりを増やしていきたいということであれば、個別の契約のやり取りを個別にさせていただくというような形になります。