

【事業所調査】

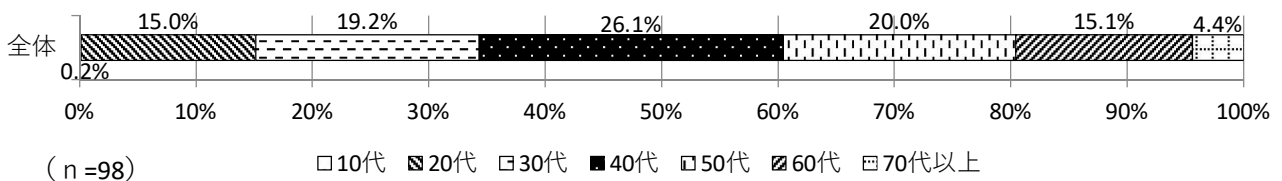
1 実施概要

分類	サービス種別	配布件数	回収件数
居宅サービス	訪問介護	18	18
	訪問入浴介護	3	3
	訪問看護	14	8
	訪問リハビリテーション	5	4
	通所介護	15	15
	通所リハビリテーション	8	8
	小計	63	56
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	1
	地域密着型通所介護	7	7
	認知症対応型通所介護	3	3
	小規模多機能型居宅介護	6	6
	認知症対応型共同生活介護	7	7
	小計	24	24
入所系サービス (地域密着型含む)	介護老人福祉施設(特養)	9	9
	介護老人保健施設(老健)	3	3
	介護療養型医療施設	1	1
	特定施設入居者生活介護	5	5
	小計	18	18
	合計	105	98

2. 調査結果

(1) 介護職員等の年齢別割合

- サービス全体で見ると介護職員等の年齢層に大きな偏りは見られないが、70代以上の職員も見られる。
- 特に訪問介護では、70代以上の介護職員が多くみられる。また、前回調査（R1調査）よりもヘルパーが16人減少しており、早急な人材確保が求められる。
- 「入所系サービス」では、70代以上の職員がこれまで見られなかったが、今回の調査では見られるようになった。



《R4調査サービス種別》

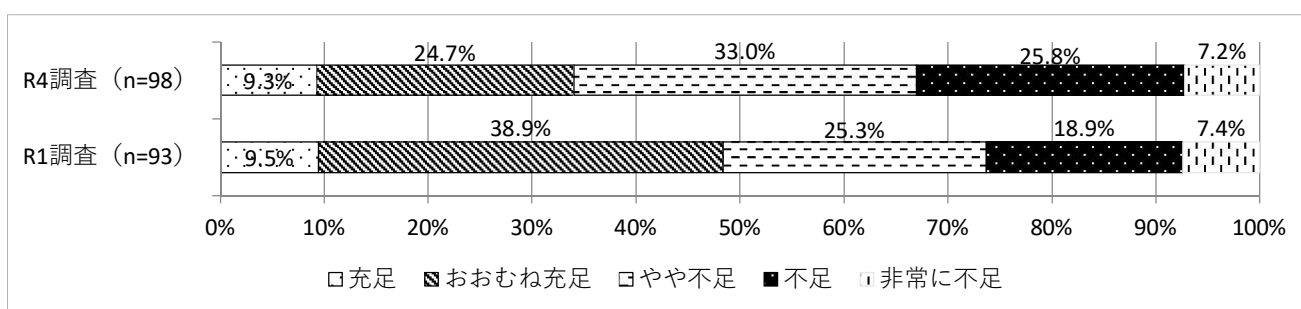
(人)

分類	サービス種別	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
居宅サービス	訪問介護	0	5	15	43	49	55	32	199
	訪問入浴介護	0	6	11	6	4	4	1	32
	訪問看護(看護職員)	0	6	7	23	18	6	1	61
	訪問リハビリテーション(PT、OT、ST)	0	2	7	3	1	2	0	15
	通所介護	0	14	29	30	21	27	5	126
	通所リハビリテーション	0	8	24	26	10	7	2	77
	小計	0	41	93	131	103	101	41	510
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	4	6	16	8	1	0	35
	地域密着型通所介護	0	1	7	13	12	6	3	42
	認知症対応型通所介護	0	2	3	6	1	2	1	15
	小規模多機能型居宅介護	0	7	13	21	11	12	0	64
	認知症対応型共同生活介護	0	18	5	19	19	13	1	75
	小計	0	32	34	75	51	34	5	231
入所系サービス (地域密着型含む)	介護老人福祉施設(特養)	1	72	59	58	43	22	4	259
	介護老人保健施設(老健)	0	33	34	39	27	11	0	144
	介護療養型医療施設	1	1	2	4	9	3	1	21
	特定施設入居者生活介護	0	5	14	14	13	15	3	64
	小計	2	111	109	115	92	51	8	488
	合計	2	184	236	321	246	186	54	1,229

分類	サービス種別	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
居宅サービス	訪問介護	0	2	24	47	56	61	25	215
	訪問入浴介護	0	3	8	2	9	11	1	34
	訪問看護(看護職員)	0	2	10	12	27	5	0	56
	訪問リハビリテーション(PT、OT、ST)	0	1	6	1	0	1	0	9
	通所介護	0	9	26	29	31	15	1	111
	通所リハビリテーション	0	8	24	24	15	7	0	78
小計		0	25	98	115	138	100	27	503
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	2	4	5	6	0	0	17
	地域密着型通所介護	0	4	10	16	9	9	7	55
	認知症対応型通所介護	0	2	3	2	1	2	1	11
	小規模多機能型居宅介護	0	6	11	15	9	13	0	54
	認知症対応型共同生活介護	1	8	10	17	18	15	2	71
小計		1	22	38	55	43	39	10	208
入所系サービス (地域密着型含む)	介護老人福祉施設(特養)	3	89	63	51	33	17	0	256
	介護老人保健施設(老健)	0	35	37	46	24	9	0	151
	介護療養型医療施設	0	0	4	3	12	4	0	23
	特定施設入居者生活介護	0	5	8	9	5	2	0	29
小計		3	129	112	109	74	32	0	459
合計		4	176	248	279	255	171	37	1,170

(2) 介護職員数の充足感(ここでの充足感とは、日常シフトが無理なく組める状態を指す。)

- サービス全体で見ると、66.0%の事業所で介護職員が不足しており、前回調査結果(51.6%)を14.4ポイント上回った。
- その中で、老人福祉施設(特養)や訪問介護が、特に不足している状況である。
- 訪問介護については、「(1)介護職員等の年齢別割合」から、ヘルパーの高齢化が進む中、人材確保がますます厳しい状況になっていることが推測される。
- また、定期巡回・随時対応型訪問介護看護についても不足と回答されているが、(1)の調査結果から職員数が17人から35人に倍増していることから、需要が拡大していると考えられる。



《R4調査サービス種別》

(人)

分類	サービス種別	充足	おおむね充足	やや不足	不足	非常に不足	不足率
居宅サービス	訪問介護	0	3	6	6	3	83.3%
	訪問入浴介護	0	1	1	1	0	66.7%
	訪問看護	4	4	0	0	0	0.0%
	訪問リハビリテーション	1	0	1	2	0	75.0%
	通所介護	0	4	9	1	1	73.3%
	通所リハビリテーション	0	3	3	2	0	62.5%
	小計	5	15	20	12	4	64.3%
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0	0	1	0	100.0%
	地域密着型通所介護	1	2	4	0	0	57.1%
	認知症対応型通所介護	1	1	0	1	0	33.3%
	小規模多機能型居宅介護	1	1	4	0	0	66.7%
	認知症対応型共同生活介護	0	3	1	3	0	57.1%
	小計	3	7	9	5	0	58.3%
入所系サービス (地域密着型含む)	介護老人福祉施設(特養)	1	0	1	5	2	88.9%
	介護老人保健施設(老健)	0	0	1	2	0	100.0%
	介護療養型医療施設	0	0	0	1	0	100.0%
	特定施設入居者生活介護	0	2	1	1	1	60.0%
	小計	1	2	3	9	3	83.3%
合計		9	24	32	26	7	66.3%

～参考～ 《R1調査サービス種別》

(人)

分類	サービス種別	充足	おおむね充足	やや不足	不足	非常に不足	不足率
居宅サービス	訪問介護	0	5	4	8	0	70.6%
	訪問入浴介護	1	1	1	0	0	33.3%
	訪問看護	1	7	1	2	0	27.3%
	訪問リハビリテーション	1	0	1	2	0	75.0%
	通所介護	0	7	4	2	2	53.3%
	通所リハビリテーション	1	4	2	0	0	28.6%
	小計	4	24	13	14	2	50.9%
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0	1	0	0	100.0%
	地域密着型通所介護	3	3	2	1	0	33.3%
	認知症対応型通所介護	0	2	0	0	0	0.0%
	小規模多機能型居宅介護	1	3	1	0	0	20.0%
	認知症対応型共同生活介護	0	3	1	1	2	57.1%
	小計	4	11	5	2	2	37.5%
入所系サービス (地域密着型含む)	介護老人福祉施設(特養)	0	1	3	1	3	87.5%
	介護老人保健施設(老健)	0	1	1	1	0	66.7%
	介護療養型医療施設	1	0	0	0	0	0.0%
	特定施設入居者生活介護	0	0	2	0	0	100.0%
	小計	1	2	6	2	3	78.6%
合計		9	37	24	18	7	51.6%

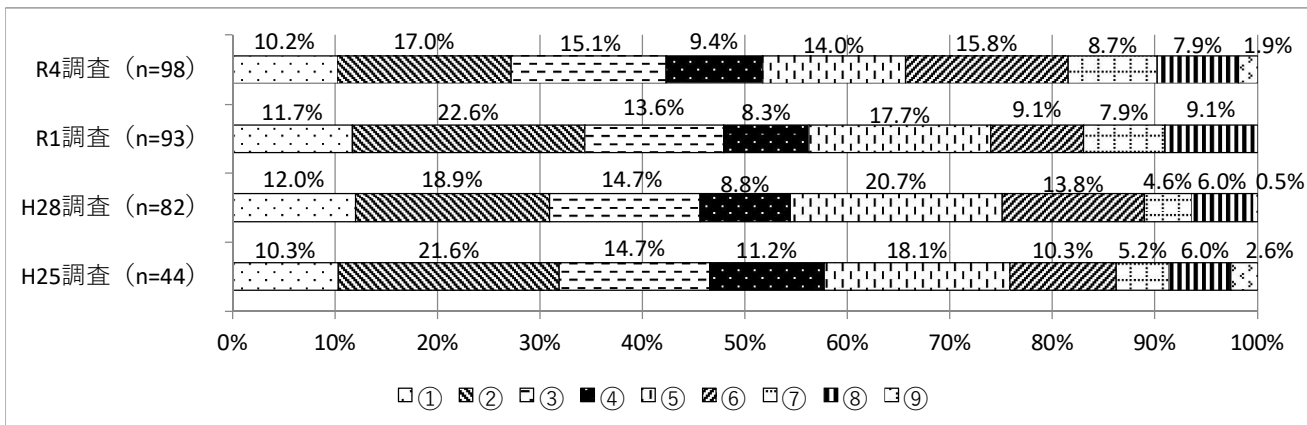
(3)介護職員をあと何人採用できれば充足するか。

■特に、介護老人福祉施設(特養)と訪問介護で、深刻な人材不足が推測される。

分類	サービス種別	必要人数	1事業所あたりの必要人数
居宅サービス	訪問介護	36	0～5人
	訪問入浴介護	3	0～2人
	訪問看護	0	0人
	訪問リハビリテーション	3	0～1人
	通所介護	18	0～3人
	通所リハビリテーション	9	0～2人
	小計	69	
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2	2人
	地域密着型通所介護	5	0～2人
	認知症対応型通所介護	2	0～2人
	小規模多機能型居宅介護	6	0～2人
	認知症対応型共同生活介護	7	0～2人
	小計	22	
入所系サービス (地域密着型含む)	介護老人福祉施設(特養)	40	0～11人
	介護老人保健施設(老健)	14	2, 10人
	介護療養型医療施設	3	3人
	特定施設入居者生活介護	9	0～3人
	小計	66	
	合計	157	

(4)人材管理をする上での課題(3つまで)

■過去の調査結果と比較すると、「⑥労働条件の向上(労働時間、勤務体系、福利厚生など)」の回答割合が高くなり、「②職員の専門知識や技術及び基本マナーの向上」と「⑤職場におけるチームワークやコミュニケーション」が低くなっている。



- ① 介護職員の定着率の向上
- ② 職員の専門知識や技術及び基本マナーの向上
- ③ 職員のリーダーシップ力の育成
- ④ 人材育成の仕組みの確立
- ⑤ 職場におけるチームワークやコミュニケーション
- ⑥ 労働条件の向上(労働時間、勤務体系、福利厚生など)
- ⑦ 職場の活性化
- ⑧ 職員の仕事への動機づけ
- ⑨ その他

～R4調査「⑨その他」の回答内容～

・介護職員のケアマネジメント力の向上によるサービスの質の向上

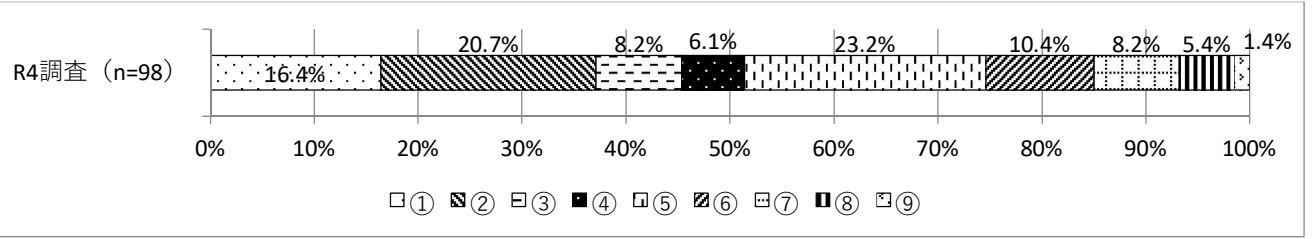
《R4調査サービス種別》

(件)

分類	サービス種別	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
居宅サービス	訪問介護	6	12	6	5	2	11	1	3	1
	訪問入浴介護	1	1	0	1	2	1	2	1	0
	訪問看護	1	3	4	2	2	1	3	2	1
	訪問リハビリテーション	0	3	0	2	1	3	1	0	0
	通所介護	6	7	9	4	6	4	3	3	2
	通所リハビリテーション	1	3	3	4	4	3	2	3	0
	小計	15	29	22	18	17	23	12	12	4
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	1	0	0	1	0	0	0	0
	地域密着型通所介護	1	1	2	3	2	3	3	0	0
	認知症対応型通所介護	1	1	1	0	1	2	0	1	0
	小規模多機能型居宅介護	0	3	4	1	2	3	1	3	0
	認知症対応型共同生活介護	2	3	2	2	4	4	1	1	0
小計	4	9	9	6	10	12	5	5	0	
入所系サービス(地域密着型含む)	介護老人福祉施設(特養)	4	3	6	0	3	2	5	2	1
	介護老人保健施設(老健)	1	1	1	1	2	2	0	1	0
	介護療養型医療施設	1	0	1	0	0	1	0	0	0
	特定施設入居者生活介護	2	3	1	0	5	2	1	1	0
	小計	8	7	9	1	10	7	6	4	1
合計	27	45	40	25	37	42	23	21	5	

(5)人材管理で特に力を入れていること(3つまで)

■「⑤職場におけるチームワークやコミュニケーション」と「②職員の専門知識や技術及び基本マナーの向上」、「①介護職員の定着率の向上」の順で、人材管理をする上で特に力を入れていることだとわかる。



- ① 介護職員の定着率の向上
- ② 職員の専門知識や技術及び基本マナーの向上
- ③ 職員のリーダーシップ力の育成
- ④ 人材育成の仕組みの確立
- ⑤ 職場におけるチームワークやコミュニケーション
- ⑥ 労働条件の向上(労働時間、勤務体系、福利厚生など)
- ⑦ 職場の活性化
- ⑧ 職員の仕事への動機づけ
- ⑨ その他

～R4調査「⑨その他」の回答内容～

・介護職員のケアマネジメント力の向上によるサービスの質の向上 業務の成果を実感できるようになると定着率が高くなると考え、ユニットリーダーに対して、ケアマネジメント、科学的介護について研修中

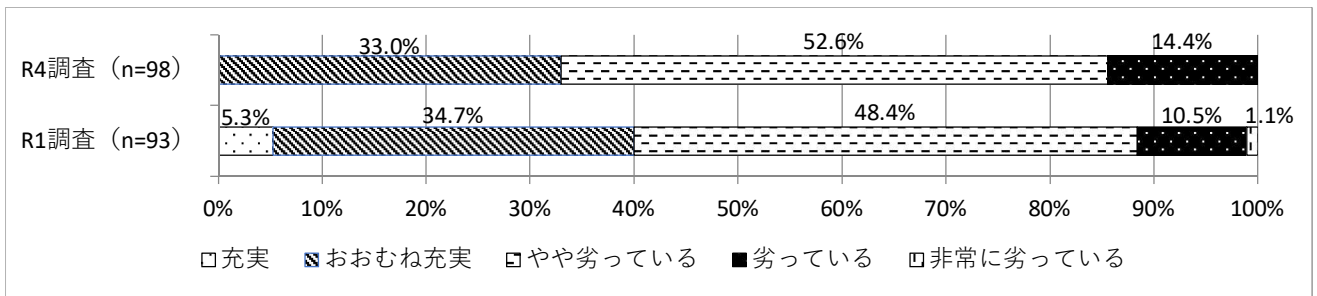
《R4調査サービス種別》

(件)

分類	サービス種別	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
居宅サービス	訪問介護	9	11	3	4	11	7	4	2	1
	訪問入浴介護	2	0	2	1	1	2	0	1	0
	訪問看護	4	5	0	1	4	3	3	0	1
	訪問リハビリテーション	2	3	1	0	3	0	1	1	0
	通所介護	7	7	5	3	12	4	3	1	1
	通所リハビリテーション	4	6	2	0	5	1	3	3	0
	小計	28	32	13	9	36	17	14	8	3
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	1	0	0	1	0	0	0	0
	地域密着型通所介護	1	4	1	0	5	5	2	2	0
	認知症対応型通所介護	2	1	1	1	1	0	1	0	0
	小規模多機能型居宅介護	2	5	1	0	5	2	3	0	0
	認知症対応型共同生活介護	3	4	2	3	4	1	1	1	0
	小計	9	15	5	4	16	8	7	3	0
入所系サービス(地域密着型含む)	介護老人福祉施設(特養)	4	4	3	3	7	1	1	3	1
	介護老人保健施設(老健)	2	3	0	1	1	0	1	1	0
	介護療養型医療施設	1	1	0	0	1	0	0	0	0
	特定施設入居者生活介護	2	3	2	0	4	3	0	0	0
	小計	9	11	5	4	13	4	2	4	1
合計	46	58	23	17	65	29	23	15	4	

(6)人材育成の取り組み

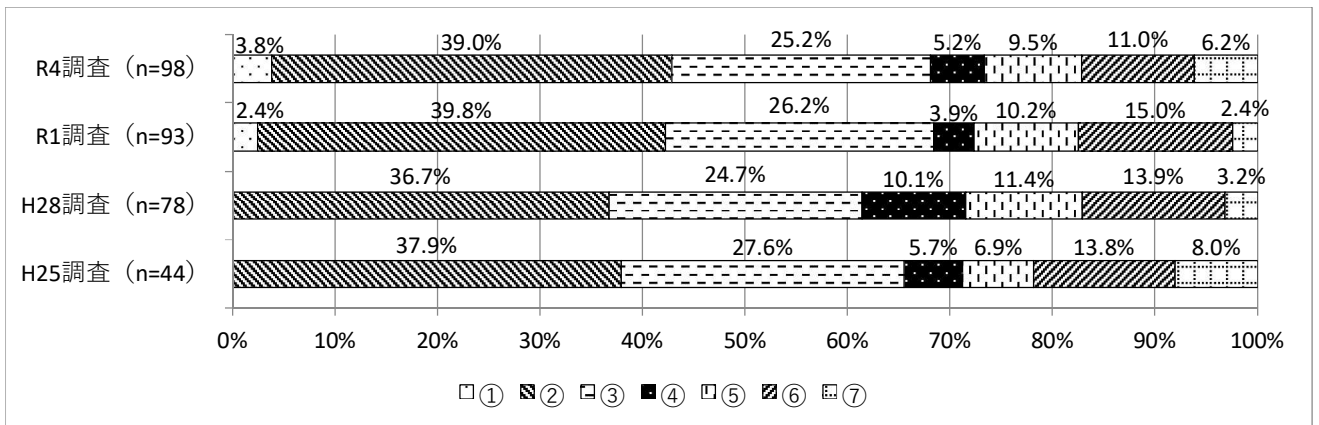
■ サービス全体で見ると、67.0%の事業所が人材育成の取り組みが劣っていると回答があり、R1調査結果60.0%を上回る結果となった。



分類	サービス種別	充実	おおむね充実	やや劣っている	劣っている	非常に劣っている
居宅サービス	訪問介護	0	6	8	4	0
	訪問入浴介護	0	1	0	2	0
	訪問看護	0	4	4	0	0
	訪問リハビリテーション	0	1	2	1	0
	通所介護	0	4	9	2	0
	通所リハビリテーション	0	2	4	2	0
	小計	0	18	27	11	0
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0	1	0	0
	地域密着型通所介護	0	3	4	0	0
	認知症対応型通所介護	0	2	1	0	0
	小規模多機能型居宅介護	0	3	2	1	0
	認知症対応型共同生活介護	0	2	4	1	0
小計	0	10	12	2	0	
入所系サービス (地域密着型含む)	介護老人福祉施設(特養)	0	3	6	0	0
	介護老人保健施設(老健)	0	0	3	0	0
	介護療養型医療施設	0	0	1	0	0
	特定施設入居者生活介護	0	1	3	1	0
小計	0	4	13	1	0	
合計	0	32	52	14	0	

(7)人材育成で困っていること(3つまで)

- 「②日常業務に追われ、人材育成に取り組む時間の確保が難しい」と「③部下を育てることのできる管理者やリーダーの数が少ない」が、これまでの調査結果から見ても、人材を育成する上で主要な課題であることがわかる(R1調査と同じ結果)。
- 次いで、「⑥育成の以前に整理整頓や挨拶等、生活の基本マナーから教えないといけない」が高い割合を占めているが、「(4)人材管理をする上での課題」の主要課題である「職員の専門知識や技術及び基本マナーの向上」との関連性が推測される(R1調査と同じ結果)。



- ① 特になし※ ※H25、28調査では設問なし。
- ② 日常業務に追われ、人材育成に取り組む時間の確保が難しい
- ③ 部下を育てることのできる管理者やリーダーの数が少ない
- ④ 研修や訓練に力を入れても、すぐに辞めてしまう職員が多い
- ⑤ 組織の中に人を育てる仕組みがなく、上司や先輩の手が後輩の指導にとられる
- ⑥ 育成の以前に整理整頓や挨拶等、生活の基本マナーから教えないといけない
- ⑦ その他

～R4調査「⑦その他」の主な回答内容～

- ・メンタルトレーナーの役割を担う人が無い。
- ・長期間の研修は、人員不足の為、勤務シフトに影響が出てしまう。
- ・24時間365日の交代勤務のため、研修は複数回実施しないければ全員が受講することができない。業務改善を行い研修時間を確保に努力しているが、業務改善の推進スピードは一気には行かない。
- ・リーダーになりたいと思うスタッフがいない。

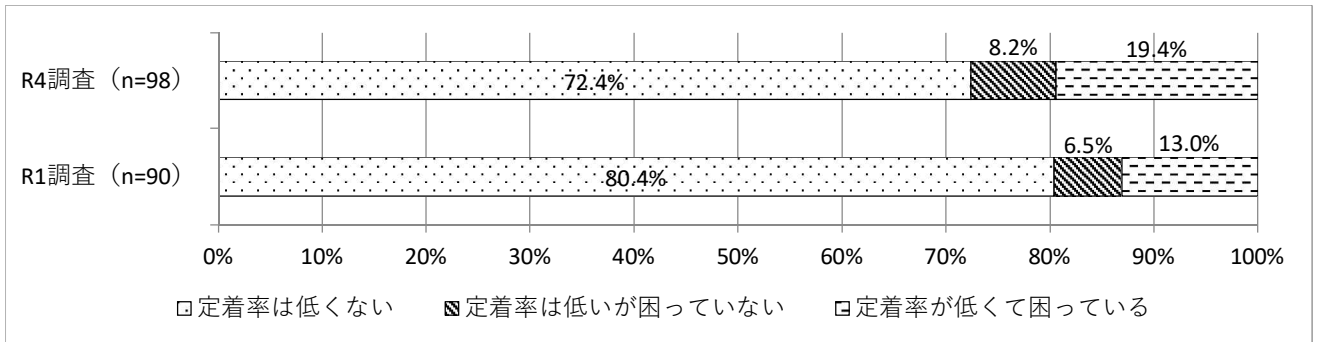
《R4調査サービス種別》

(件)

分類	サービス種別	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
居宅サービス	訪問介護	0	17	6	3	1	2	2
	訪問入浴介護	0	3	2	1	1	1	0
	訪問看護	1	5	1	1	3	0	1
	訪問リハビリテーション	1	3	2	0	2	0	0
	通所介護	1	15	7	2	4	2	3
	通所リハビリテーション	1	5	7	0	3	2	1
	小計	4	48	25	7	14	7	7
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	1	0	0	0	0	0
	地域密着型通所介護	3	4	1	1	1	1	0
	認知症対応型通所介護	1	1	2	0	0	1	1
	小規模多機能型居宅介護	0	5	6	1	3	3	0
	認知症対応型共同生活介護	0	6	5	0	1	4	2
小計	4	17	14	2	5	9	3	
入所系サービス (地域密着型含む)	介護老人福祉施設(特養)	0	8	6	1	0	3	2
	介護老人保健施設(老健)	0	3	3	0	0	2	1
	介護療養型医療施設	0	1	1	0	0	0	0
	特定施設入居者生活介護	0	5	4	1	1	2	0
	小計	0	17	14	2	1	7	3
合計		8	82	53	11	20	23	13

(8)介護職員の定着率

- 定着率はR1調査と比べると減っている。
- 一方、「定着率が低くて困っている」と回答された事業所が19.4%に上昇しており、特に訪問介護や介護老人福祉施設の占める割合が高い。



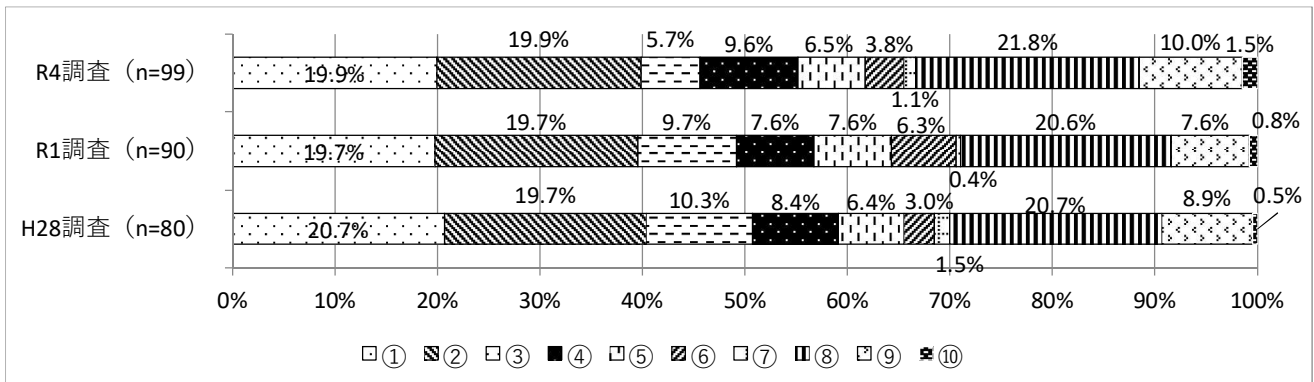
《R4調査サービス種別》

(人)

分類	サービス種別	定着率は低くない	定着率は低い が困っていない	定着率が低くて 困っている
居宅サービス	訪問介護	10	2	6
	訪問入浴介護	2	0	1
	訪問看護	6	1	1
	訪問リハビリテーション	4	0	0
	通所介護	10	1	4
	通所リハビリテーション	8	0	0
	小計	40	4	12
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	1	0
	地域密着型通所介護	5	2	0
	認知症対応型通所介護	3	0	0
	小規模多機能型居宅介護	5	0	1
	認知症対応型共同生活介護	6	0	1
	小計	19	3	2
入所系サービス (地域密着型含む)	介護老人福祉施設(特養)	6	0	3
	介護老人保健施設(老健)	2	0	1
	介護療養型医療施設	1	0	0
	特定施設入居者生活介護	3	1	1
	小計	12	1	5
合計		71	8	19

(9)人材の確保や定着を図るなかでの課題(3つまで)

■「⑧募集しても応募が少ない」及び「①賃金など金銭的な処遇改善に限界がある」、「②仕事の業種上、身体的・精神的な負担が重い」の順で、過去の調査結果から見ても、人材の確保や定着を図る上での主要な課題と考えられており、H28調査から変化が見られない。



- ① 賃金など金銭的な処遇改善に限界がある
- ② 仕事の業種上、身体的・精神的な負担が重い
- ③ 不規則な勤務体制にならざるを得ない
- ④ 職場の人間関係で生じる対立や摩擦に手を差し伸べにくい
- ⑤ キャリアアップを図れるような機会や仕組みが十分でない
- ⑥ 仕事自体の面白さを気づかないうちに辞めていく
- ⑦ 育児休暇や子育て支援、介護休暇など働きやすい職場環境が整っていない
- ⑧ 募集しても応募が少ない
- ⑨ 職員の人数に比して業務量が多い
- ⑩ その他

～R4調査「⑩その他」の主な回答内容～

- ・介護職員、介護職場のイメージが悪い。低賃金、重労働などなど。
- ・介護福祉士の資格取得の上で、実務者研修の機会が少ない。研修時間が長い。介護福祉士試験が年に1回しかない。
- ・登録ヘルパーの賃金等の処遇改善に課題がある。

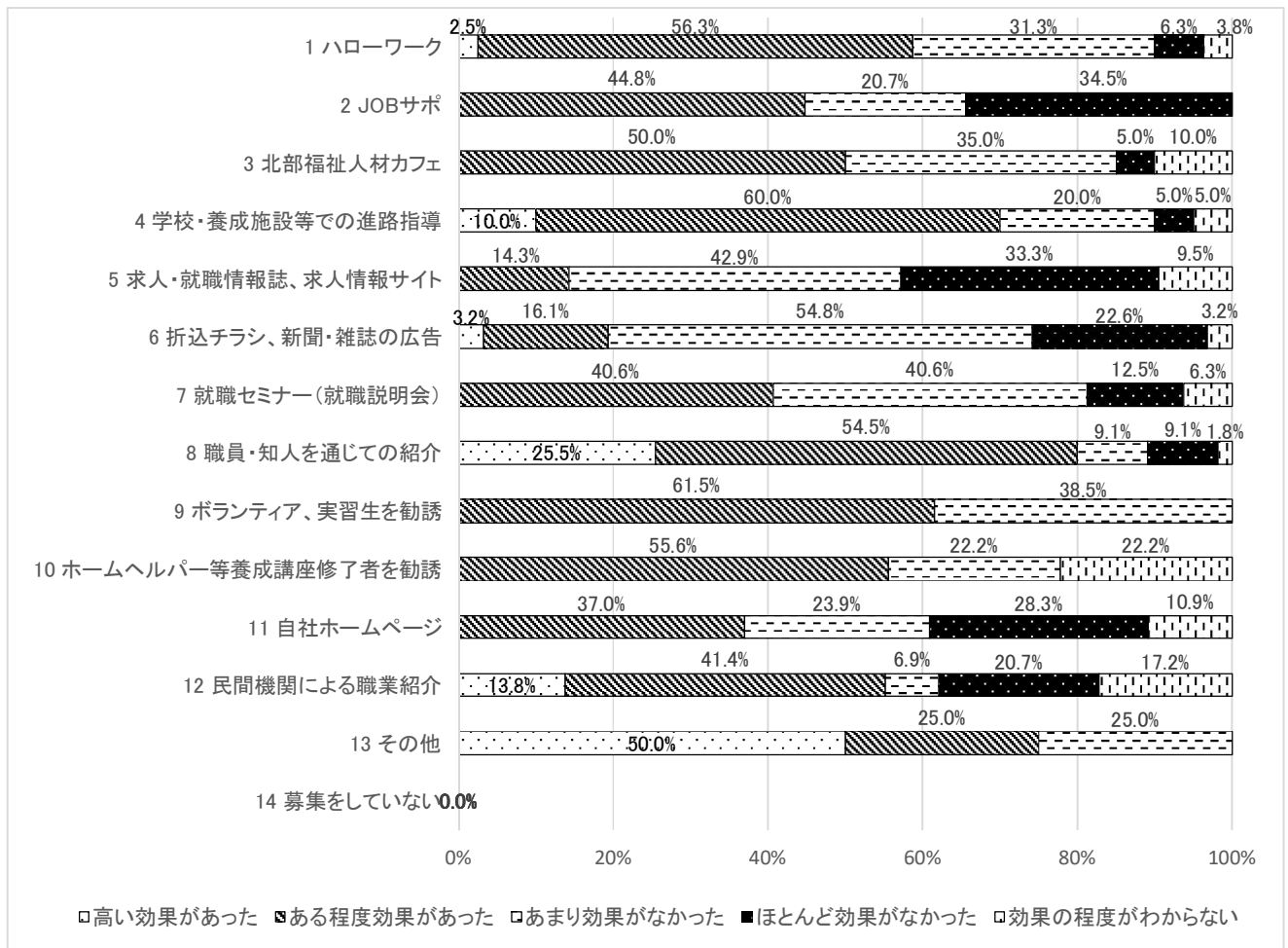
《R4調査サービス種別》

(件)

分類	サービス種別	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
居宅サービス	訪問介護	9	10	3	2	2	4	0	15	4	1
	訪問入浴介護	2	1	1	1	2	0	1	0	1	0
	訪問看護	3	6	0	1	1	1	0	4	2	1
	訪問リハビリテーション	2	0	0	1	2	0	0	4	1	0
	通所介護	7	9	0	4	3	2	1	7	8	1
	通所リハビリテーション	5	0	0	3	3	1	0	6	1	0
	小計	28	26	4	12	13	8	2	36	17	3
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0
	地域密着型通所介護	5	1	0	2	1	1	1	3	2	0
	認知症対応型通所介護	1	3	1	0	1	0	0	1	0	0
	小規模多機能型居宅介護	4	5	2	2	0	0	0	2	1	0
	認知症対応型共同生活介護	3	7	1	3	1	0	0	2	2	0
小計	13	17	4	7	3	1	1	9	6	0	
入所系サービス (地域密着型含む)	介護老人福祉施設(特養)	6	6	4	1	0	1	0	5	2	1
	介護老人保健施設(老健)	1	1	1	2	1	0	0	3	0	0
	介護療養型医療施設	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
	特定施設入居者生活介護	3	2	1	3	0	0	0	3	1	0
小計	11	9	7	6	1	1	0	12	3	1	
合計	52	52	15	25	17	10	3	57	26	4	

(10)人材募集を行う際の手段や媒体の活用状況とその効果

■人材募集は「8 職員・知人を通じての紹介」が最も高い効果があり、次いで「13 その他」で外国人特定技能実習生の受入れ等、「4 学校・養成施設等での進路指導」の順となった。



	効果があった	効果がなかった	わからない
1 ハローワーク	58.8%	37.5%	3.8%
2 JOBサポ	44.8%	55.2%	0.0%
3 北部福祉人材カフェ	50.0%	40.0%	10.0%
4 学校・養成施設等での進路指導	70.0%	25.0%	5.0%
5 求人・就職情報誌、求人情報サイト	14.3%	76.2%	9.5%
6 折込チラシ、新聞・雑誌の広告	19.4%	77.4%	3.2%
7 就職セミナー(就職説明会)	40.6%	53.1%	6.3%
8 職員・知人を通じての紹介	80.0%	18.2%	1.8%
9 ボランティア、実習生を勧誘	61.5%	38.5%	0.0%
10 ホームヘルパー等養成講座修了者を勧誘	55.6%	22.2%	22.2%
11 自社ホームページ	37.0%	52.2%	10.9%
12 民間機関による職業紹介	55.2%	27.6%	17.2%
13 その他	75.0%	25.0%	0.0%

	高い効果が あった	ある程度 効果があっ た	あまり 効果がな かった	ほとんど 効果がな かった	効果の程度 がわからない	合 計
1 ハローワーク	2	45	25	5	3	80
2 JOBサポ	0	13	6	10	0	29
3 北部福祉人材カフェ	0	10	7	1	2	20
4 学校・養成施設等での進路指導	2	12	4	1	1	20
5 求人・就職情報誌、求人情報サイト	0	3	9	7	2	21
6 折込チラシ、新聞・雑誌の広告	1	5	17	7	1	31
7 就職セミナー(就職説明会)	0	13	13	4	2	32
8 職員・知人を通じての紹介	14	30	5	5	1	55
9 ボランティア、実習生を勧誘	0	8	5	0	0	13
10 ホームヘルパー等養成講座修了者を勧誘	0	5	2	0	2	9
11 自社ホームページ	0	17	11	13	5	46
12 民間機関による職業紹介	4	12	2	6	5	29
13 その他	2	1	1	0	0	4
14 募集をしていない	0	0	0	0	0	0

～R4調査「13その他」の主な回答内容～

- ・求人ポスター
- ・外国人特定技能実習生の受入れ

(11)人材の確保、育成、定着に関する意見

■人材確保に関すること

- ・人材確保については主に民間事業者やハローワークを活用しているが条件が合わないのか確保に至らない。
- ・人材確保は、介護サービス事業所が多く職員の取り合いになり、人材の確保が難しくなっているのではないかと感じています。
- ・SNSの発展により、福祉業界は低賃金、重労働、休みが取りにくい等のネガティブ思考が拡散されており、若い世代が就職先を選ばないように感じる。
- ・通所施設の人材確保は比較的、確保しやすいが夜勤のある施設の場合の人材確保が難しい。実際に介護の現場に出てみると思っていたのと違う、職員間の人間関係がうまく行かないなど定着するのが難しいことがあった。せっかく一生懸命教えても、覚えた頃に辞めてしまうと教えた職員のモチベーションも下がってしまい、育成の難しさを感じている。
- ・訪問介護員を希望する求人者が少ない。
- ・若い人材の確保が難しく、どうしても職員やヘルパーの紹介での確保となっているのが現状です。ヘルパーの高齢化が進み、今後の介護にも不安感じているところです。年齢の高いヘルパーが多く、定着率は良い方だと思います。
- ・人材確保に努めているが、市内の介護職やケアマネージャー職は取り合いになっている様に感じる。ケアマネージャー職に対する仕事量の増加や資格試験の合格率が低く、資格を取っても資格更新時の研修費が高く、研修日程が長いことから更新研修を受けず、ケアマネージャー業務をしない人も多いと思う。自治体から補助的な支援が受けられるような仕組みが欲しい。スキルアップの為、色々な研修に参加させたいが、なかなか難しい。コロナ禍でオンラインを利用した研修もあり、就業中に時間を確保して、オンライン研修を受けることは、他の会場へ移動して受けるよりは、参加させやすく感じた。集合研修のあり方を見直してもらえると良いと思う。
- ・人材の確保が難しいのは、コロナ禍で他業種よりも感染リスクが高いと思われているのではないかと。
- ・若い職員を積極的に採用し育休の取得、子育てを全面的にバックアップを行う→そのような実績を積み重ねて行くとそのような職場で働きたいと若い看護師が入ってくる良循環となる。

・介護職員不足と言われる中で、各事業所単位で人材を確保していくのは非常に困難となっているように感じる。特に昨今のコロナ禍においては、急な職員の休みや、他のサービスの利用中止などで業務量が増えることもあり、やりくりが大変である。舞鶴市として、介護人材バンクのような形で介護職員を登録し、介護職員は各事業所に所属しつつも急を要する時には柔軟に利用者宅に派遣できるような仕組みがあると安心できる。

・家族経営でもあるので管理者・生活相談員・常勤の介護職員2名は確保できているのですが、看護師の人材が不足している。募集して採用してもなかなか継続にはつながらない。若い世代はバリバリ働きたいとの要望あり退職された方は体力的に負担が大きいようです。現在のパート介護職員も高齢であるためいつ辞められるか？やはり若い方で介護職員の希望者は少ない状況です。

・一昔前と変わり、介護の仕事がしたくて求人される方の割合は減ってきていると感じています。そのような方にも、職務をもってもらい、やりがいを見出せるような関りも必要です。まず間口を広げることも必要ですが、採用後のフォローはしばらくつきっきりになります。

・募集をかけても応募者が全くない。ヘルパー業務に関して、介護技術だけでなく、料理や掃除など、家事援助を行う事に不安が大きいという声を聞く。また、1人で訪問し対応することへの不安や負担も大きいため、出来るだけ不安を感じないよう、特に新人職員に対しては複数回の同行訪問を繰り返し、時間をかけるようにしている。

・デイサービスは、子育て世代の採用が多い。勤務時間や週当たりの日数が子育て中の母親にとって、融通がききやすいからである。しかし、スタッフ数がギリギリの状態では、子供の発熱や受診、警報時の対応などでの他のスタッフのしわ寄せが大きくなってしまふ。この点に柔軟に対応できないと、人材の確保は困難となる。

・産休、育休に入る職員が多く、復帰の際には変則勤務ができないパターンがほとんどである。変則勤務に入れる職員の確保が難しい。

・職員の年齢層が高くなり再雇用で人数を確保している状況である。子育て中の短時間労働や子育て後の復職の環境整備等を行って、人材確保に結び付けられないだろうか。

・そもそも募集しても人が来ない上に、来てくれたとしても介護職に向いている人とは限らず、その人材を適材適所にあてがって業務を行っているが、他の職員への負担が大きくなっている。長いスパンで育成プログラムを構築しても、本人が我慢しきれなかったり周りが我慢しきれなかったりして、離職するケースも何度か見られています。介護職という仕事が魅力ではないといけません、外から見ている限りでは大変というイメージが大きく就職の大きな枷になっている気がします。

・人手が足りない中で、本来であれば雇用しないような方を雇用する機会があります。定着させるのは簡単ですが、同時に質を落とさず育成していくことは大変で、また、定着し年数を重ねると馴れ合いの中で質が低下していくこともあり、人材の確保等については様々な問題があると考えます。人材が豊富にあり、長く定着せずとも、ある程度のスパンで複数の事業所で経験を重ねられるようなシステムがあってもよいのかもしれませんが。

・実際の現場を直に見てもらい、現場の雰囲気や働くイメージを持ってもらうことで、人材確保やその後の定着に寄与していると感じている。育成については、特定の職員が行うのではなく、チーム全体で育てるという意識が必要。

・まずは 確保をしなければ、育成も定着もできない。確保するための方策は、色々あるかもしれないがその効果を期待できない現状がある。手をこまねいていてもどうしようもないので、とりあえずは、色々な方策を試すしかない。

・舞鶴核家族化が進んでおり、就労したくても子どもを預けられない若い世代も多いと感じます。ももとの家族関係や、環境により、親を頼れない職員もいます。続けたくても続けられないという人たちをすくいあげることも必要かと思えます。

・人口減少が進む中、介護人材だけでなく、今後しばらく、市内全体で人材不足が深刻になる。このような中、舞鶴市には、舞鶴YMCA国際福祉専門学校、舞鶴医療センター附属看護学校、舞鶴工業高等専門学校、近畿職業能力開発短期大学があり、通勤・通学圏内には福知山公立大学もある。北部市町の中では、他にない多数の教育機関がある。西舞鶴には大阪出入国在留管理局舞鶴港出張所があり、舞鶴国際交流協会もある。この環境に語学学校が整備されれば、各教育機関において語学学校と連携し、積極的に留学生を受け入れることができる。

また、各法人、企業においては、経済的支援の必要な留学生を奨学金に限らず支援するシステムの整備も検討されると思われる。教育機関として、外国人のための語学学校を整備することで、舞鶴市の人材育成・確保だけでなく、国際化、多様化、経済も改善すると考える。

・様々な媒体を活用し人材確保にあたったが、当施設の立地の良さが求人面でも好影響を与えている。特に、近隣に住んでおり、自転車や徒歩など自動車を使わなくても通勤できる距離は、スタッフからすると魅力的に移るようである。特にセカンドライフに入った年代に効果的と感じている。

■職場環境に関すること

- ・職員が人に自慢できるような職場を目指す。
- ・日々の業務に追われる中、相談しやすい環境づくり・お互いにフォローしながら、スタッフ皆頑張ってくれています。
- ・会社で昼食を用意する。→職員の負担をへらしかつランチミーティングなどを行いやすくすることで効果的にコミュニケーションを取れるようにする。
- ・受け持ちを作らずできる限り職員全員で利用者に関わる→様々な目で利用者を観察することにより適切な看護が行えるようにする。また大変な患者などを全体で共有することで職員一人に責任や重圧がかかるといった状況にならないようにする。
- ・利用者からクレームが出た際にクレームをうけた職員に責任をなすりつける事無く誰にでも起こりえた事象として会社全体で共有できるようにする。
- ・労働条件や業務内容が覚えられないなど職員によって退職の理由はさまざまですが、働きやすい環境になる努力は続けていきたいと思っています。

■人材育成に関すること

- ・人材育成については、業務に追われ、なかなか時間がとれず、苦戦しているところです。なんとか新人職員に話をし、途中評価をしています。余裕があれば、指導職員に新人職員がついて指導が可能だと思います。
- ・不規則勤務ができない方が多いため、職員不足を補充しきれない現実がある。また、採用者の育成に関しても職員不足から十分に行えないと感じている。
- ・人材育成については、慢性的な職員不足により経験の浅い職員が指導することもある。
- ・現在が、人件費を削減しないと事業所が経営できず、どうしても職員一人一人に対する業務の負担が多くなることで、職員の育成にも手が回らなくなってしまう。ただ業務に追われ、利用者に係わることで得られる楽しみや、やり甲斐にたどり着かない職員が多く充実しない。職員に余裕の持てる体制でも経営できる経済状況にあれば、職員も確保することができ、利用者にとっても過ごしやすい環境が提供できる。
- ・育成に関しては、法人内での統一した人材育成システムが構築されており、ステップアップする環境は構築されているが、日常による指導育成できるスタッフが不足している。介護技術指導だけでなく、職場内における人間関係の相談やアドバイス、時には間に入っての協議など、スタッフ同士の調和を保つための働きができるスタッフが不足している。
- ・育成につきましては、介護の理解やスキルアップも含め進めていますが、実際のところ本人の意向も含め前進しない様と感じています。もし介護福祉士の資格をとっても、形の見えるスキルアップに繋がっていない現実があるように感じています。
- ・人材育成については、定期的な自社内のミーティングの開催や、外部研修へ参加するなどしている。出来ない事に関しては繰り返し行うよう努めている。

■処遇に関すること

- ・処遇改善加算等により介護職の賃金は上がったが、それ以外の看護師等の職員は低賃金のままである。人員が少なく、どの施設もここ数年で年間休日数も少なくなり、休み重視の若い世代の介護職離れはなかなか改善されないと思う。
- ・介護報酬が低いいため給与が上げられない。処遇改善加算のような小手先の仕組みではなく根本的な解決を望む。
- ・病棟の夜勤勤務レベルで給料を払う。→適正な給料を支払うことで人員の定着につなげる。
- ・従業員の処遇を改善していくにあたり、社内の財源の確保が絶対です。後付けの加算での処遇改善はなされていますが運用次第では職員の処遇に反映されていない事業所もあるようです。(ウチは右から左で支給していますが…)
後付けの加算だけでなく、基本報酬の見直し、改善をすることで事業所の収益を増やすことが必要だと考えます。民間だと自分たちで収益を上げていかないと、どうにもならないので…
- ・賃金面で、男性職員は結婚を期に他業種へ転職する者もいる。

■研修に関すること

・コロナ禍でリモート研修が主流になり、出張の負担が減ったことは良かった。座学中心の研修は今後もリモート研修で問題ないと考えている。自治体、事業所共に経費が削減できているのではないかな。

・未経験で入職される職員が多く、介護の基礎や接遇など本来OFF・JTで学びたいことに時間が割けない現状があります。

・研修等の参加費、交通費などすべて会社が負担し研修参加は出勤にする。→研修にかかる職員の負担をなくすことで積極的に研修に参加してもらおう。その後研修で得た知識は会社内で共有できるように発表の場なども用意する。

・人材を確保してもキャリアアップの仕組みが完全に構築できていない。又教育していく管理者が他の業務が忙しく教育に専念できない。

・職員の平均年齢が上がっており、永続的な事業運営には若手の人材確保が課題です。ありがたいことに、20代から40代の職員も増えてきています。

しかし、日々の業務におわれしっかりとした教育がなかなかできていないのが現状です。昨年からは、面談を開始し職員との意識のずれを修正するところから始めています。若手は悩みがあってもなかなか言い出しにくいところがあるので、吸い上げられるような環境を整えていきたいところです。実際に、1時間程度お互いに話をするとう目に見えてよくなる若手もいました。会社側も受け止める裁量も必要だと感じています。

■職員の高齢化に関すること

・職員自体に高齢化が進んでおり、若い職員がいないことで、体力的負担も軽減出来ておらず苦慮しています。

・今は人材不足がないが、スタッフの高齢化もあり、今後の運営が心配である。
また、全体的に、仕事内容は好きだがリーダーという立場への意欲は低いように思う。

・余裕はありませんが、人材・人員が確保できていても、職員の高齢化が進んでいるのは確かだと感じます。若返りを図りたくても、スペースが十分でなく、かつ通常の募集では応募が乏しい。循環しきれず、詰まっているといった考えをもっています。パフォーマンスが下がっても、その中で働ける環境をつくり、若返りが図れるスペースを確保できればと考えます。賃金だけではありませんが、単純に職を選択する側にとっては、まだまだ魅力に欠けると感じます。

■新型コロナウイルス感染症に関すること

・コロナ禍で他業種より、感染対策の管理が厳しい事・厳しい就業制限で離職する者もいるのではないかな。

・職員の自宅待機、自宅療養などの為、勤務調整により厳しいシフトになることも多く、全体的に職員のモチベーションが下がってしまう。コロナに対する世間一般の制限緩和とまだまだ厳しい高齢者施設とのギャップの改善が必要。

・最近ではコロナの影響で法人内で職員交流をする場面が無く、刺激を受けたり、気分転換ができる機会が少ない。施設内でも行事など縮小される中、ただただ業務に追われてしまい、やりがいを見いだせない状況。

■職員の定着に関すること

・定着については普段からヘルパーさんとなるべくコミュニケーションを沢山取り、援助の事や仕事に対する不満などがあるか、無いかな等の聞き取りを行うなどしている。

・定着に関しては、処遇改善等活用し可能な限り、待遇面での向上は法人全体で取り組んでおり、残された方策は少ない。職場環境やスタッフ間のチームワークや雰囲気も良好に保っていくことができれば、定着はさらに進むと考えている。逆をいえば、一人の非協力的スタッフや不協和音を奏でるスタッフがいると、スタッフ離職のリスクは一気に上昇する危険性を常にはらんでいる。法人や事業所への帰属意識を高めていく努力と工夫が必要であるが、スタッフ中には、「帰属意識」という価値観を持ち合わせていない者も多く、苦勞している。

・有休取得を100%にする→職員の権利を大切に社風にすることで人員の定着につなげる。

・働きやすい職場に向けてチームワークを確立するに当たり、事業所内の目標や利用者対応を、職員間でしっかりと把握していく必要がとても重要です。ブレない統一した業務を行い、職員間の信頼関係を築き、良い結果や気づきがあれば、褒め合える人間関係作りをする。

仕事に自信とやりがいがあれば、人材は定着し、育成していくと感じます。

■その他に関すること

・職員の強み、苦手なことを理解する。→全員が同じことを出来るようにするのではなく職員の得意を認め、伸ばすことで自己肯定感を高め仕事に取り組めるようにする。

・会社が利用者の満足度を上げるために職員に命令するのではなく、会社は職員の満足度を上げる努力を怠らない代わりに職員は利用者の満足度を上げる努力を怠らないようにと明言する。→職員自身が利用者の満足度を上げる意識がつき会社も職員の働きやすさ、待遇を一番に考えることができる。

・弊社は直行直帰型なので、職員が孤独にならないように繋がりを持ち続けていくことが大切です。リモートが多くなっていて、なんなら現場以外の業務は在宅でまかなえるかもしれません。だからこそ逆に、コミュニケーション不足が否めず、コロナ禍数年でその弊害がかなり出ています。対象の高齢者さんたちへのコミュニケーションや『空気読む』ことが必要ですが少し停滞した感じがします。弊社の課題ですが、コミュニケーションをとり事業所の活気を生むことも大切かと思えます。

・当社では離職率は低く、継続して働いてもらえる職員が多いと思います。又近年では出産を機に退職されずに、育休を経て復帰してもらえる職員も増えています。課題としては若い職員の確保が難しい所です。介護の仕事への興味や魅力が弱く、介護職のやりがい等を見つける前に辞められる職員もいます。処遇加算等少しずつ充実はしていますが、まだ給料的に低い部分もあり、理想、やりがいと現実(生活の厳しさ等)の差は感じています。

・若手のフォローをベテランもよくしてくれますが、子育て世代はどうしても当欠が多くベテランがそこをフォローしてくれるので、そのフォローも我々の大切な仕事です。皆が支えあい、舞鶴の高齢者福祉に少しでも貢献できればと思います。

・私自身、管理者をさせていただいてまだ日も短くうまく言えませんが、高齢者の介護にあたり、介助をする側が思っているよりも責任を重く感じ辞めて行かれる方がいました。介護職に対し、つらくしんどいというイメージも定着してしまっているとも思います。

高齢者を相手に仕事となると、楽しいと感じる前に、そういった思いから辞めて行かれることも多いのかな。と感じています。他、自身の親の介護をしないといけなくなり、両立は難しく辞職される方もいます。

・定時で仕事をしにくい世代には、細かい時間の割り振りで、働ける環境を提供するなど、個人のニーズに応じた採用に対応し、長期間に渡り、現場で不足している部分を補っていける体制作りを行う。

・経営的な観点からも加算要件や配置に関する資格要件を満たそうとするが、慢性的人材不足のため、有資格同士の柔軟的な人事配置や人事異動が困難。無資格からの育成には時間もかかり、無資格者を入職させると配置要件の分母が薄まるため、当施設のような小規模施設は介護職員の配置部署にも頭を悩まさなければならぬ。

・業務を電子化することで訪問中に記録を行えるようにする。→直行直帰を可能にし残業ほぼゼロにする。

・パートが大半のため、送迎の時間帯の添乗や土曜祝日に出勤できるスタッフが限られ、一部のスタッフに負担がかかる。

・舞鶴出身者が大学・専門学校等で地元を離れ卒業後や就職後にUターン就職(転職)したい魅力ある街づくりが必要だと思います。

・コロナ禍の中、あとで分かるのだが、就労の段階ですでに(その家族も含め)メンタル面で課題を抱える求職者も多い。介護の精神的負担感や人間関係などの悩みなどメンタル不調者が出たときに、産業医の協力などがあっても、普段からの実質的なメンタルトレーナーの役割は現場のリーダーや管理者が担う場合がほとんどで、そのストレスや閉塞感は大きく、課題である。

・心身の負担が大きい職種なので、身体的・精神的な病気等で離職する職員が後をたたない。

・仕事のやりがい、楽しさ、自分の役割が少しでも実感できる。また社会に必要とされているこの仕事に見合った収入を得ることが望ましい。