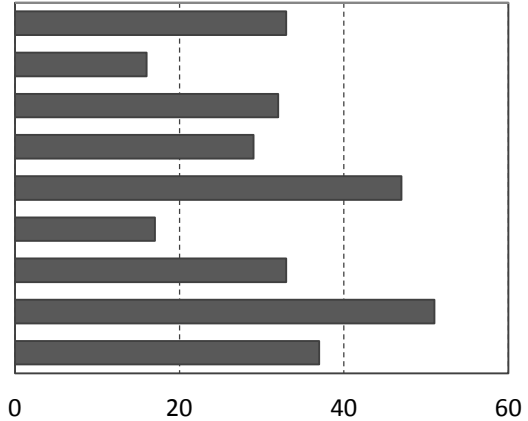


## 介護人材確保・定着に関するアンケート調査集計結果

- ◆対象 神戸市内会員事業所のうち介護保険サービスを実施している事業所
- ◆実施時期 平成26年6月～7月
- ◆実施方法 各事業所にアンケート用紙を郵送し、FAXにて回答いただいた。
- ◆送付数 580カ所（同一所在地事業所は代表して1カ所発送）
- ◆回答数 295カ件 回答率:50.9%

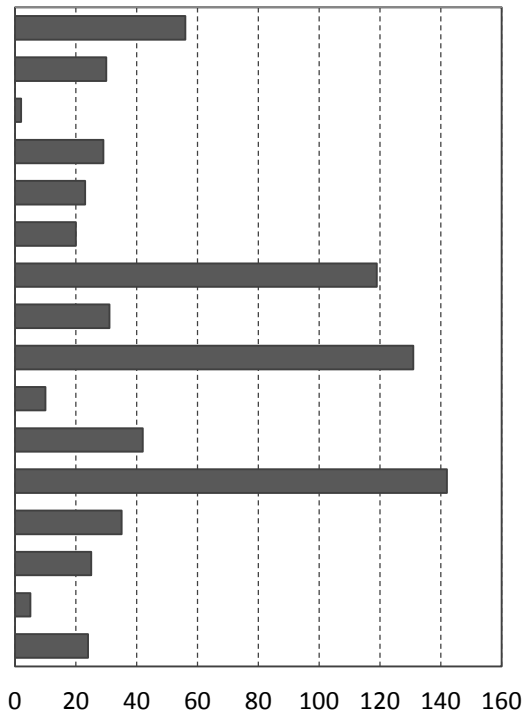
### 1. 貴事業所の所在している区に○をつけてください。

① 東灘区	33	11%
② 灘区	16	5%
③ 中央区	32	11%
④ 兵庫区	29	10%
⑤ 北区	47	16%
⑥ 長田区	17	6%
⑦ 須磨区	33	11%
⑧ 垂水区	51	17%
⑨ 西区	37	13%
合計	295	100%



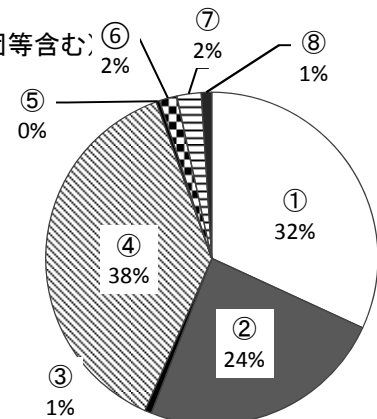
### 2. 貴事業所で実施しているサービスに○をつけてください。(あてはまるものすべて)

ア. 特別養護老人ホーム(地域密着型含む)	56	8%
イ. 介護老人保健施設	30	4%
ウ. 介護療養型医療施設	2	0%
エ. グループホーム	29	4%
オ. 特定施設(有料老人ホーム)	23	3%
カ. 特定施設(養護・ケアハウス等)	20	3%
キ. 通所介護	119	16%
ク. 通所リハ	31	4%
ケ. 訪問介護	131	18%
コ. 訪問入浴介護	10	1%
サ. 訪問看護	42	6%
シ. 居宅介護支援	142	20%
ス. 地域包括支援センター	35	5%
セ. 小規模多機能型居宅介護	25	3%
ソ. 定期巡回訪問介護・看護	5	1%
タ. 福祉用具貸与・販売	24	3%
合計	724	100%



### 3. 貴事業所の法人の種別に○をつけてください。(一般・公益・社団等含む)

① 社会福祉法人	94	32%
② 医療法人	71	24%
③ 社団・財団法人	2	1%
④ 株式会社・有限会社	112	38%
⑤ 合同会社・合資会社	1	0%
⑥ NPO法人	5	2%
⑦ 組合	7	2%
⑧ その他(宗教法人、独立行政法人等)	3	1%
合計	295	100%



4. 現在、特に人材確保に苦慮している職種、上位3つまでを上の表の番号でご記入ください。  
 5. 特に退職者の多い職種（定着率の低い）、上位3つまでを上の表の番号でご記入ください。

	人材確保に苦慮		0	25	50	75	100	125	退職者が多い	
	人数	割合							人数	割合
① 介護職員(施設)	121	18%							128	23%
② 介護職員(通所)	71	11%							92	17%
③ ホームヘルパー	117	17%							98	18%
④ サービス提供責任者	60	9%							35	6%
⑤ 看護師(施設)	92	14%							74	13%
⑥ 看護師(通所)	56	8%							34	6%
⑦ 訪問看護師	34	5%							17	3%
⑧ 理学療法士・作業療法士	28	4%							9	2%
⑨ 相談員(施設)	11	2%							7	1%
⑩ 相談員(通所)	15	2%							9	2%
⑪ 施設ケアマネ	8	1%							5	1%
⑫ 居宅ケアマネ	45	7%							34	6%
⑬ 主任ケアマネ(地域包括)	7	1%							4	1%
⑭ 社会福祉士(地域包括)	1	0%							1	0%
⑮ 保健師・看護師(地域包括)	5	1%							2	0%
⑯ 福祉用具専門相談員	3	0%							3	1%
合計	674	100%							552	100%

4-① 上記4の回答「特に人材確保に苦慮している職種」数が対象職種を配置している回答事業所数に占める割合

	回答数	事業所数	割合	
① 介護職員(施設) = 設問2 ア～カ	121	160	76%	
② 介護職員(通所) = 設問2 キ～ク	71	150	47%	
③ ホームヘルパー = 設問2 ケ	117	131	89%	
④ サービス提供責任者 = 設問2 ケ	60	131	46%	
⑤ 看護師(施設) = 設問2 ア～カ	92	160	58%	
⑥ 看護師(通所) = 設問2 キ～ク	56	150	37%	
⑦ 訪問看護師 = 設問2 サ	34	42	81%	
⑧ 理学療法士・作業療法士 = 設問2 イク	28	61	46%	
⑨ 相談員(施設) = 設問2 ア～カ	11	160	7%	
⑩ 相談員(通所) = 設問2 キ～ク	15	150	10%	
⑪ 施設ケアマネ = 設問2 ア～カ	8	160	5%	
⑫ 居宅ケアマネ = 設問2 シ	45	142	32%	
⑬ 主任ケアマネ(地域包括) = 設問2 ス	7	35	20%	
⑭ 社会福祉士(地域包括) = 設問2 ス	1	35	3%	
⑮ 保健師・看護師(地域包括) = 設問2 ス	5	35	14%	
⑯ 福祉用具専門相談員 = 設問2 タ	3	24	13%	

0% 20% 40% 60% 80%

6. 設問4、5の職種の人材が不足する、退職者が多い理由の番号に○をつけて（上位3つまで）  
（ ）内に職種番号をご記入ください。（複数可）

ア. 給与面の待遇がよくない	99	13%	
イ. 入職前の予想以上に業務内容がきつく、精神的・体力的に続かない	127	17%	
ウ. 業務の中で精神的に負担になることがあり、勤務を続けられなくなった	114	15%	
エ. 高齢者が多く、体力的に続かない・パソコン等の機器に慣れない	47	6%	
オ. 定年退職者が多く補充が追いつかない	8	1%	
カ. 結婚・出産を機に退職する	41	6%	
キ. 身内の介護のため退職する	40	5%	
ク. 職場(職員同士)の人間関係でトラブルが多く、退職する	82	11%	
ケ. 利用者・家族との関係でトラブルがあり、退職する	4	1%	
コ. 勤務時間が長い、残業が多い	19	3%	
サ. 夜勤がある・夜間の緊急対応がある	16	2%	
シ. もっと好条件で募集している事業所があるため、転職しやすい	71	10%	
ス. 採用に必要な有資格者がもともと少ないので、応募がない	33	4%	
セ. 採用しても人件費に見合うだけの収入が見込めないため採用できない	27	4%	
ソ. その他	15	2%	
合計	743	100%	

6-① 職種ごとに多い理由上位3位まで

職種	1位	回答数	2位	回答数	3位	回答数
① 介護職員(施設)	イ	32	ウク	27	ア	26
② 介護職員(通所)	イ	18	ア	16	ク	13
③ ホームヘルパー	ア	13	イウエ	12	キ	9
④ サービス提供責任者	イ	9	ウ	6	ク	4
⑤ 看護師(施設)	ク	14	イ	13	シ	10
⑥ 看護師(通所)	シ	7	ク	6	ア	5
⑦ 訪問看護師	イ	4	ウ	3	アサシ	2
⑧ 理学療法士・作業療法士	ス	3	アカシ	1		
⑨ 相談員(施設)	ア	2	ウシ	1		
⑩ 相談員(通所)	シ	3	アイコ	2		
⑪ 施設ケアマネ	ウ	2	アイエ	1		
⑫ 居宅ケアマネ	ウ	8	アイ	4	コ	3

7. 職員の定着・退職防止のために、貴事業所で取り組んでいることに○をつけてください。  
 8. 上記取り組みの中で、効果のあったもの上位3つまでを上記の選択肢番号でご記入ください。

※効果があった%は取り組んでいる数に対する割合

	取り組んでいる		効果があった		
	数	%	数	%	
① 採用時に業務内容・就労条件について詳細に説明する	197	15%	107	54%	
② 個人の希望に配慮した職員配置・労働時間(シフト)	163	12%	118	72%	
③ 定期昇給実施による職員の生活の安定化、モチベーションアップ	120	9%	41	34%	
④ 人事考課制度の導入	105	8%	31	30%	
⑤ 変形労働制の導入	62	5%	23	37%	
⑥ 上司による個別面談や相談体制の充実	154	11%	91	59%	
⑦ 先輩職員による担当指導制度やフォロー体制	118	9%	57	48%	
⑧ 職場内の仲間づくり活動の推進	77	6%	41	53%	
⑨ 体系的な教育・研修の充実	113	8%	51	45%	
⑩ メンタルヘルスケアを含む健康管理体制の充実	49	4%	14	29%	
⑪ 産休・育休・介護休暇の取得促進	82	6%	25	30%	
⑫ 休暇を取りやすい体制	112	8%	72	64%	
⑬ その他	3	0%	0	0%	
合計	1355	100%	671	50%	

9. 人材募集を行う場合どのような方法・媒体を使っていますか。(あてはまるものすべてに○)  
 10. 上記方法・媒体の中で、効果のあったもの上位3つまでを上記の選択肢番号でご記入ください。

※効果があった%は使っている数に対する割合

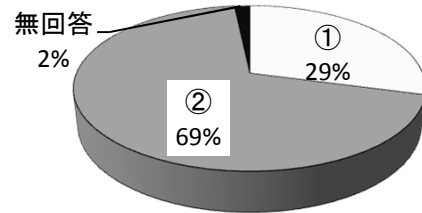
	使っている		効果があった		
	数	%	数	%	
① ハローワーク	273	23%	194	71%	
② 新聞折り込みチラシ	190	16%	138	73%	
③ タウン誌・フリーペーパー等	93	8%	43	46%	
④ 事業所内に貼り紙掲示	66	6%	16	24%	
⑤ チラシのポスティング	44	4%	17	39%	
⑥ 事業所広告内に掲載(看板、吊り広告等)	14	1%	6	43%	
⑦ ホームページ(有料)	39	3%	20	51%	
⑧ ホームページ(無料) 自社・無料サイト等	127	11%	44	35%	
⑨ 学校等へ紹介依頼	49	4%	12	24%	
⑩ インターンシップ、実習生、ボランティア	34	3%	15	44%	
⑪ 人材紹介・人材派遣会社へ依頼	98	8%	64	65%	
⑫ 知人・友人等関係者の紹介	148	13%	96	65%	
⑬ その他	6	1%	2	33%	
合計	1181	100%	667	56%	

11. 人材募集を行う場合のツールでこんなものがあればよいと思うものがあればお書きください。

- 無料登録できる人材募集サイト。
- 看護協会など協会が低料金で斡旋して欲しい。
- 募集と応募を一括して管理する介護スタッフ人材センターがあって、会員は無料。
- 個人が特定できない状態で、資格や経験が登録されている人材バンクがあると助かる。
- 急を要するときの相談窓口、システム。
- インターネットを使った双方向対話可能なツール。
- 集団(合同)説明会、区別の説明会、介護福祉フェア等(無料)。
- 介護・福祉専用情報誌(無料)。
- 保護者向けの、福祉の仕事に対する理解を深めていただくリーフレットのような発行物。

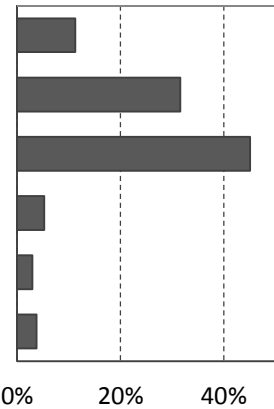
12. 現在、人材派遣は利用していますか。

① 利用している	86	29%
② 利用していない	204	69%
無回答	5	2%
合計	295	100%



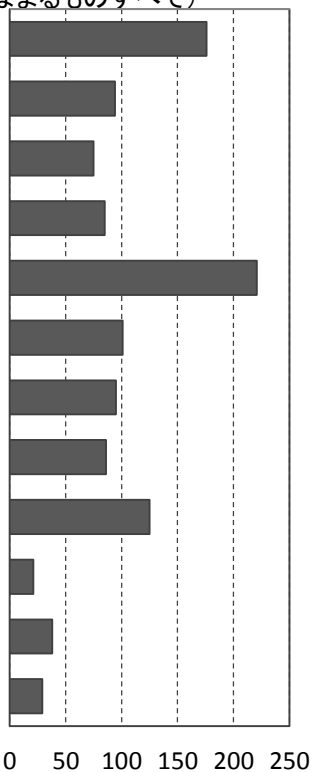
13. 人材派遣を利用している理由はなんですか。(あてはまるもの全てに○)

① よい人材を紹介してもらえる	15	11%
② 急いで人員基準を満たす必要があり、募集に時間をかけられなかったから	42	32%
③ 独自で募集したが採用に繋がらなかったため	60	45%
④ 他の媒体で何度も募集をかけるよりもコストが安いから	7	5%
⑤ 業務繁忙期の短期間のみの職員が必要なため	4	3%
⑥ その他	5	4%
合計	133	100%



14. 人材確保・定着に関して感じていることに○をつけてください。(あてはまるものすべて)

① 今の介護報酬では、人材の確保・定着のために十分な賃金を払えない	176	15%
② 介護現場のイメージが悪く、新規入職者の応募者が少ない	94	8%
③ 介護現場から離れて、他の業界に転職する者が多い	75	7%
④ 事業所の新設・閉鎖が多く、介護業界内で人材が流動的で取り合いになっている	85	7%
⑤ 良質な人材の確保が難しい	221	19%
⑥ 職員の介護業務に関する知識や技術が不足している	101	9%
⑦ 職員の介護業務に臨む意欲や姿勢に問題がある	95	8%
⑧ 管理者の指導・管理能力が不足している	86	8%
⑨ 教育・研修の時間が十分に取れない	125	11%
⑩ 雇用管理等についての情報や指導が不足している	21	2%
⑪ 事業所内のコミュニケーション不足により、雰囲気がよくないため職員が定着しない	38	3%
⑫ 制度や人員基準がよく変わるため、継続した雇用を見込めない	29	3%
合計	1146	100%



15. 人材確保・定着に関し、貴事業所で効果のあった取り組み例等があればご記入ください。

- 社員からの紹介制度。紹介者への謝礼の導入。
- 採用までに事前に業務内容、流れの説明。施設見学。職場体験。地域住民向けの職員との対話。
- 資格を取得する為の受講者の現場体験を受け入れ、取得後に入社した実績がある。
- 職業訓練校の実習生の受け入れにより効果があった。
- 大学新卒者の採用。資格取得支援。高校生(全国)の人材確保の為、寮(ワンルーム)を用意。
- 定期的に学校訪問を実施し、学校から信頼を得ることにより、人材確保に努めている。
- 無資格、未経験者の受け入れをすすめ、職場内で育成する。
- ハローワークより求人票の記載内容のアドバイスをいただき、人材確保につながった。
- 復職セミナー。潜在看護師向けのセミナー。
- 院内保育所にて定着率が上がった。子育て世代には、子供の成長とともに雇用形態を変動できる。
- 法人全体で募集し、面接時に他の部署への希望も聞く。希望条件が変化しても内部異動で対応する。
- フリーペーパーの活用。ホームページの充実。有料のネット媒体。
- チラシ配布、駅前掲示板(地下鉄)、ショッピングセンター等にポスター掲示。
- 募集しても応募が少ないので、いい人材を採用するより、しっかり育てていくことに力を置くべきと感じる。
- 人事制度、給与表の改定。労働組合で職員の意見を聞き、法人と交渉して待遇改善を図る。
- 事業所の業績や現状を職員へ開示し、個人の努力が人事考課で評価され賞与がアップする事を伝える。
- 有給、リフレッシュ休暇の活用。残業が少ない。子育て世代は、夏休み、学校行事等で休むことを了承。
- 会社内また職員同士のコミュニケーション。登録ヘルパーも寄りやすい職場づくり。
- 社内レクリエーションを計画的に実施する事で施設内の風通しがよくなった。社内旅行(2年に1回)。
- 登録ヘルパーの研修後に親睦会を開き、個人的な事を含む日頃の苦勞を聞きコミュニケーションを取る。
- 仕事や人間関係で悩んでいる時、その悩みの相談を受けて、共に解決の道を考える。
- 毎月の業務ミーティングで意見交換等を行うこと。面談を定期的に行うこと。
- スタッフで意欲の低下してきた者と相談員等と面接を行い、問題点を検討する。
- 所属長がスタッフの評価表を作成し面談。課題を明確にして指導し、次回までの課題とする。
- 一般職は目標の設定(個人)と、役職を目指す人へは役職にむけての具体的な取り組みの説明と実施。
- 入職3か月後と1年後を対象に面談を行い、職務に対する意見希望、健康、家庭面での配慮、現在困っていることなどを聞き取り、職場または服務環境の改善に努めている。
- 専門職によるメンタルケアの実施。
- チューター制度導入。できる限り異動希望等を反映するようにし、年2回上司による面接を行っている。
- 経験5年目の介護福祉士3人をプリセプターとして、新入所者に社会人としての自覚、就業上の注意事項、業務内容と専門用語の解釈、介護の手技手法、事故の予防と発生時の対応などを教育している。
- 新人研修をして、その人に合ったシフトや環境にする。業務内容について焦らず、指導に時間をかける。
- 研修受講(社内、社外問わず)を積極的に行う。資格挑戦時の講習料などの一部を会社が負担。
- 登録ヘルパーに介護福祉士の資格取得を促し、パートで雇用しながら常勤サ責へとつなげていく。
- 今後は人事考課制度の導入を考えているが、公正に考課できる能力を兼ね備えた人材も、同じ基準での効果を考えると難しい問題だと感じる。

16. 労働問題等について知りたいことがあればご記入ください。(労働条件、健康管理等)

- 年金受給職員の雇用について。外国人労働者の受け入れ検討等。
- 職員の勤務体制等について。なかなか定時に仕事が終わることがなく、労働時間が長い。
- 登録ヘルパーの有給支給等、請負か従事者かの位置づけ。退職時の有給休暇の取り扱い。
- 業務により生じた損害に対する従業員(管理職を含む)の責任範囲について(虐待、転倒事故など)
- 健康管理体制(腰痛や精神疲労等)について。健康診断後どの程度までフォローすべきかわからない。
- 週1~2時間しか労働しない登録ヘルパー、70歳以上のヘルパーの健康管理。
- メンタルヘルスケアの実際の対応策等。精神的疾患を訴える職員が多く、休職の取り扱いに苦慮する。
- 介護業界を標的とした、示談目的で介護事業所を渡り歩く「労務ゴロ」の現状と対応策。

17. 介護現場の人材確保・定着に関し、制度や仕組みづくり等、国・行政・マスコミに望むこと等  
ご記入ください。

#### <介護報酬・介護保険制度>

- 訪問介護のサ責の報酬設定が必要。ヘルパーと兼務しサ責業務が全くできない。
- 人員基準をもう少し厚めに設定し、それに見合う介護報酬を考えていただきたい。
- 将来に確実に人材は不足するので、今から高賃金にすべき。そうすれば能力のある人材が必ず集まる。
- 訪問看護の単位は高いが、訪問介護の単位は低いので、なかなか社員の年収が上がらない。
- 介護職員の賃金が労働内容に対して低い。介護職でも一人で生活していける給与体制を作ってほしい。
- 処遇改善加算の継続。利用者負担ではなく、国の制度として元に戻してほしい。
- 利用者負担が増えれば利用者も減り、経営も厳しくなる。利用者の負担なく介護報酬を増やして欲しい。
- 特養の人員配置基準3:1としているが、実際にはほとんどの施設が2:1に近い配置をしている。それに見合う介護報酬でなければ、職員の給料も介護の質も保証できない。
- 制度で義務付けられた帳票類が多く、現場重視では就労時間内に処理できない。
- 介護保険料支払いを40歳からではなく20歳からにして、職員の給料に反映させるようにして欲しい。
- 介護保険も14年経過し、要介護者が増加、平均要介護度も上昇している。ケア内容は複雑化しているが、看護・介護職員の定員は据え置きである。職員の配置数の評価とともに人員加算等を考慮して欲しい。
- ケアマネジャーに対して専門職としてもう少し権限を持たせて欲しい。給与面でも見直して欲しい。

#### <人材確保の現状・将来展望>

- 現場職員に対してやりがいや使命感だけでモチベーションアップを図るにも限界がある。
- 紹介業者の取り分が大きいのが、頼らざるを得ない現状であり、紹介業者を規制して欲しい。
- 派遣社員の抵触日を何とかして欲しい。お互い雇用条件が合えば期間を関係なく雇用させてほしい。
- 課せられた責任に対し社会的評価、報酬が低い。安価高品質は無理。安価なら責任を軽減されるべき。
- 介護人材を一括りにせず登録ヘルパーの実態調査をして欲しい。厚労省も現場の危機感を直視すべき。
- 介護人材が集まらない上に、施設・事業所が増加しており、ますます人手不足は悪化するばかり。
- 失業者への斡旋だけでは介護に不向きな人が増え、業界全体のレベル低下を招いている。
- 外国人による介護人材確保はしっかり仕組みを作り、行政で管理する等何らかの役割をして欲しい。
- 仕事を辞めた有資格者の発掘法を知りたい。子育て世代の復職のために保育所を確保して欲しい。
- 介護業界に入りやすくするために安価で簡単にヘルパーの資格が取得できる仕組みにして欲しい。
- 地域で一括して人材を確保して育成し、地域内事業所に等しく分配すれば人材難に対処できるかも。
- 介護福祉士系の学校がどんどん閉鎖していつている。以前のように卒業したら資格を付与できるようにすれば、優秀な人材が増えると思う。
- 就職フェアの広告があまりされていない。学校にも積極的にアピールして欲しい。
- 介護現場の求職者が具体的な募集要件や社風等見比べられ、選択できるような場があればよい。

#### <イメージ戦略>

- 介護に関する事件・事故の報道により、悪い印象を与えがちなので、よい面をもっとアピールして欲しい。
- 介護が大変というイメージを無くし、社会貢献をしている、楽しいものという捉え方の広報をして欲しい。
- ポジティブキャンペーンの実施。やりがい等の抽象的なことではなく具体的な明るい未来を示して欲しい。
- 在宅専門介護員としての資格や研修を行政が無料で行う。地位が低すぎると働く意欲が下がる。
- 平均勤務年数が短い状況での平均賃金の公表はイメージダウンになる。勤続年数ごとの比較では他の業界とさほど変わらないのではないかと。
- 若い世代が就職しやすい環境やイメージ作り(入職希望者の高齢化が目立つ)。
- 株式会社の参入による介護現場のイメージダウンがある。特に訪問介護。
- 介護職、職場のイメージアップ戦略。「ヘルプマン」のドラマ化、映画にできないか。
- 介護職のイメージアップを図っていただきたい。地域交流の場としての画期的な提案が欲しい。
- 教育(中学・高校)の中に、介護・福祉を入れ、国の取り組みの理解をさせ、国内でどう高齢者をみていくか考えを持たせて欲しい。日本全体、自己の役割を考えられるのではないかとと思う。

<その他>

- 介護ロボット導入の取り組み。
- 国や行政は上辺だけ見るのではなく、中身をしっかり見て、利用者や現場の声を聴き、現場を知るべき。
- 介護保険制度やしきみ、改正内容をもっとわかりやすく、利用者や家族に知ってもらいたい。
- 資格取得に対してのフォローアップ制度及び試験の定期実施。
- 高齢者虐待も問題だが、職員も家族からの虐待めいた対応が増えている。一生懸命仕事をしてもらいがいを感じられない。
- 職員の欠員が出た場合、補充までの期間を補うための短期職員派遣システムの構築。
- 制度の変更に伴い、先行きが見えず、安定した運営が難しいと考える。
- 解釈通知を徹底して欲しい。制度改定に伴った研修を開催して欲しい。
- 行政の基準が業務にマッチしていない。応募の多いサービス管理者や小規模の計画作成者研修の人数を制限したり、ケアマネの代行を認めていない。また、看護師不足なのに24時間の制度を無理に導入したり、人数と供給面に配慮が必要。
- 在宅への移動に自身の車やバイクなどの移動手段が必要な地域は登録ヘルパーの負担が大きい。
- 早期や夜間サービスは登録ヘルパーでは対応できず、常勤職員での対応となり労働面の悪化になる。
- メンタルヘルス対策を外部講師で行っていただき、不適切ケアなどへの気づきへとつなげていく。
- 介護の世界は人命や人権に対する尊重意識が強い反面、ビジネス感覚に乏しい。介護業界の充実の為、バランスある制度や仕組み作りに着手しつつ、民間への門戸を広げて欲しい。
- 資格内容等変更が多く、わかりにくい。以前に比べ、緩和されてはいるものの、提供時間、介護報酬業務への負担等を考えると、対象人材が狭まっている。幅広い人材が集められる仕組み作りに期待したい。
- 訪問介護の地域支援事業への移行で、ますますヘルパーの労働条件が下がるのではという危惧がある。
- 介護関連連門学校などの質の向上。