

第3章

介護人財の確保・定着等に関する アンケート調査

第1節 介護サービス事業所調査

1 調査の概要

(1) 目的

介護分野の事業所を対象に、介護労働者の雇用管理の状況、事業所運営上の課題、市への要望等を把握し、介護人財の確保・定着等の施策立案に資する基礎資料を得ることを目的とした。

(注：三鷹市では「人材」ではなく、「人財」と表記している。)

(2) 調査対象

令和元年（2019年）10月1日時点で三鷹市介護保険事業者連絡協議会に加入する介護保険指定介護サービス事業を行う事業所、及び市内の地域密着型サービス事業所を対象とした。但し、福祉用具のみ、又は居宅療養管理指導のみを実施する事業所は、対象から除外した。同一法人が同一敷地内で複数の介護保険サービス事業を実施している場合は、それらを全て合わせて1つの事業所として回答してもらった。上記の選定基準により、対象となった事業所数は、115事業所であった。

(3) 調査方法

郵送により調査票の配布・回収を行った。調査票の回答・記入は、管理者等、事業所の状況を熟知している者に依頼した。

(4) 実施期間

令和元年（2019年）11月1日～11月22日（12月末までの返送分は回収に含めた。）

(5) 回収状況

有効回収数： 54票 （回収率 47.0%）

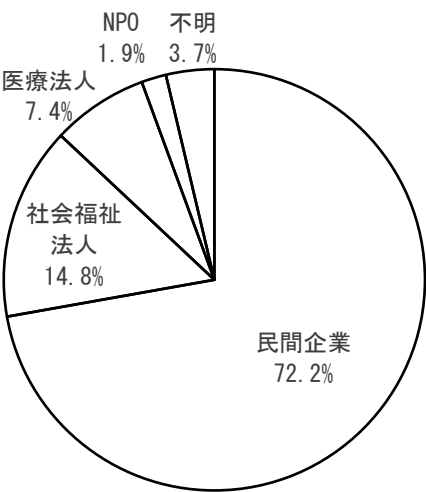
【集計を見る際の注意事項】

- ・「n」は、回答者数（回答事業所数）を表す。
- ・複数回答（2つ以上回答を選んでもよい設問）の場合は（複数回答）と記すが、特に記載のない場合は、単数回答（1つだけ回答を選ぶ設問）である。
- ・回答比率(%)は小数第2位を四捨五入し、小数第1位まで表示している。そのため、単数回答であっても、合計が100.0%にならない場合がある。
- ・複数回答の場合は、合計が100.0%を超える場合がある。
- ・表やグラフでは、表示の都合上、調査票の選択肢の文言を簡略化しているものもある。
- ・属性別のクロス集計結果は、回答者の属性が不明な場合は除外して表示しているため、属性別の人数の合計が回答者の総数と一致しない場合がある。

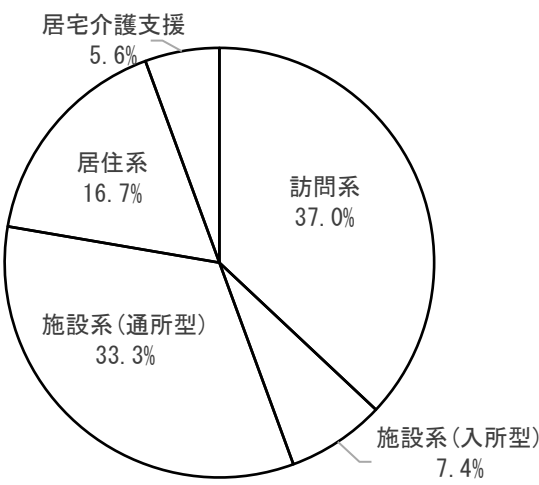
2 回答事業所の属性

調査に回答した事業所の法人格（経営主体）は、「民間企業」が72.2%と最多で、次いで「社会福祉法人」が14.8%、「医療法人」が7.4%という順であった。「平成30年度介護労働実態調査」では、「民間企業」は56.4%であったので、三鷹市は民間企業の占める割合が全国と比べてかなり高い状況であった。

主とする介護サービスを介護保険サービス系型でみると、「訪問系」37.0%、「施設系（入所型）」7.4%、「施設系（通所型）」33.3%、「居住系」16.7%であった。「平成30年度介護労働実態調査」では、「施設系（入所型）」が25.9%であったので、三鷹市は全国と比べて「施設系（入所型）」の占める割合がかなり低い状況であった。



法人格（経営主体）（n=54）



主とする介護保険サービス系型（n=54）

注）介護保険サービス系型別の区分

本報告書では、主な介護サービスの種類を「介護労働実態調査」における「介護保険サービス系型（新区分）」に則して分類した。「介護労働実態調査」とは、公益財団法人介護労働安定センターが実施する全国調査で、本調査結果の比較対照として参照した。

「介護労働実態調査」における「介護保険サービス系型（新区分）」を下記示す。

<訪問系>

訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護

<施設系（入所型）>

短期入所生活介護、短期入所療養介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院（介護療養型医療施設）

<施設系（通所型）>

通所介護、通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

<居住系>

特定施設入居者生活介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護

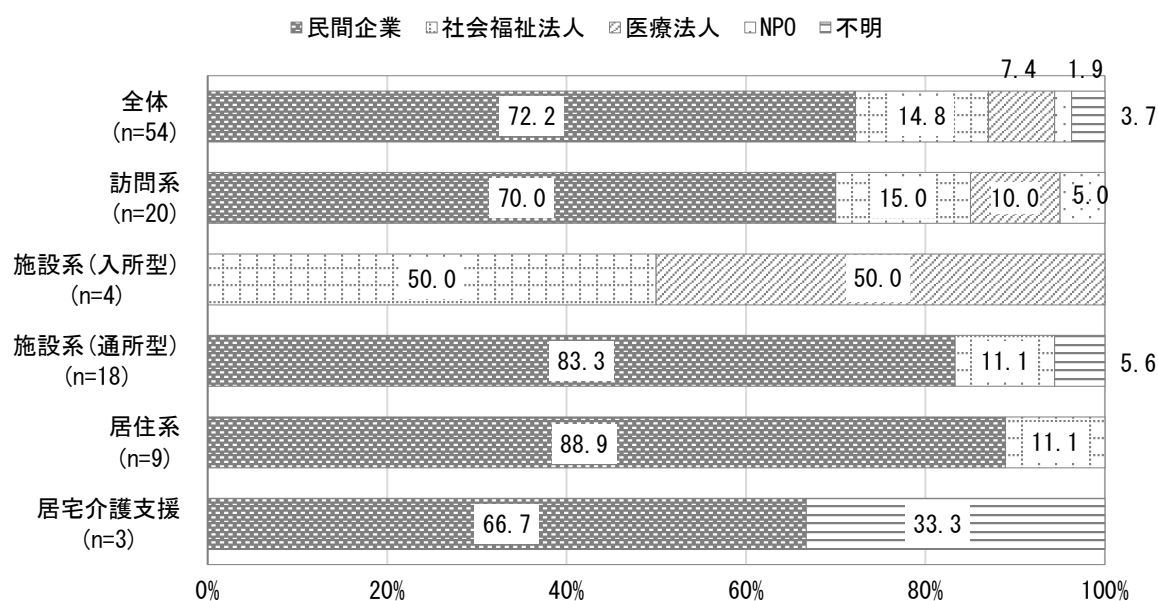
<居宅介護支援>

居宅介護支援

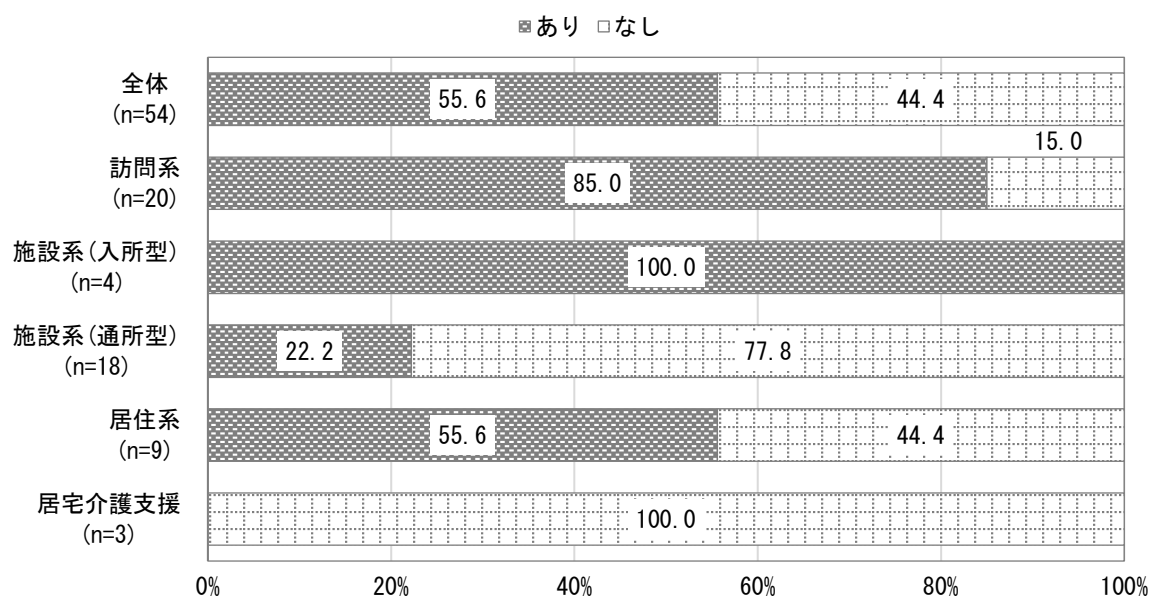
第3章 第1節 介護サービス事業所調査

「訪問系」のサービスは、「民間企業」が70.0%、「社会福祉法人」が15.0%、「施設系(入所型)」は、「社会福祉法人」と「医療法人」がそれぞれ50.0%、「施設系(通所型)」は、「民間企業」が83.3%、「社会福祉法人」が11.1%、「居住系」は「民間企業」が88.9%、「社会福祉法人」が11.1%であった。

同一敷地内で複数の種類の介護サービスを実施している事業所が55.6%で、「施設系(入所型)」は、全ての事業所で複数の介護サービスが実施されていた。



介護サービス系型別にみた法人格（経営主体）



同一敷地内で複数の介護サービスの実施

3 三鷹市への要望

(1) 市の事業の周知度、意見

問1 三鷹市が実施している介護人財確保・定着・育成のための事業について伺います。

(1～6の事業それぞれについて、(1)～(3)を質問した。)

(1) ご存じでしたか。

(2) 貴事業所の介護人財の確保・定着・育成に役立つと思いますか。

(3) 「あまり役立たない」「まったく役立たない」とお考えになった理由は何ですか。

(自由記述)

1. 介護職員初任者研修費補助事業

【概要】三鷹市介護保険事業者連絡協議会に加入する市内事業所に新たに就労した正規職員又はみたかふれあい支援員に、1人当たり70,000円を上限に介護職員初任者研修課程の受講料を補助します。

2. ユニットリーダー研修費補助事業

【概要】三鷹市介護保険事業者連絡協議会に加入する市内事業所に新たに就労した正規の職員に、1人当たり100,000円を上限にユニットリーダー研修費の受講料を補助します。

3. 職員表彰事業

【概要】三鷹市介護保険事業者連絡協議会に加入する市内事業所に、通算して5年、10年、20年勤務した介護職員で、事業所より推薦をされた方を表彰します。

4. 家賃補助事業

【概要】市内に所在する特別養護老人ホーム及び介護老人保健施設に、新たに勤務した正規の介護職員等に、月額20,000円を上限に家賃を補助します。

5. 職場体験事業

【概要】市内の高校・大学、ハローワーク三鷹等から参加者を募り、市内の介護事業所で職場体験を行います。

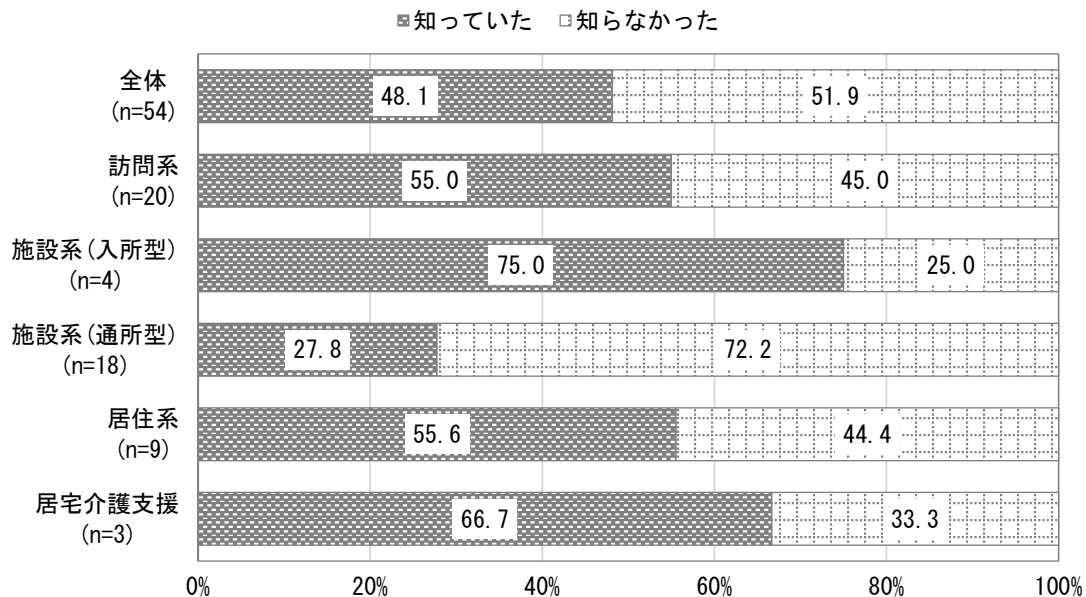
6. 保育園優先入所

【概要】保育園の入所選考の際、市内事業所の介護職員は、同一選考点数世帯間の優先順位の第5段階として選考します。

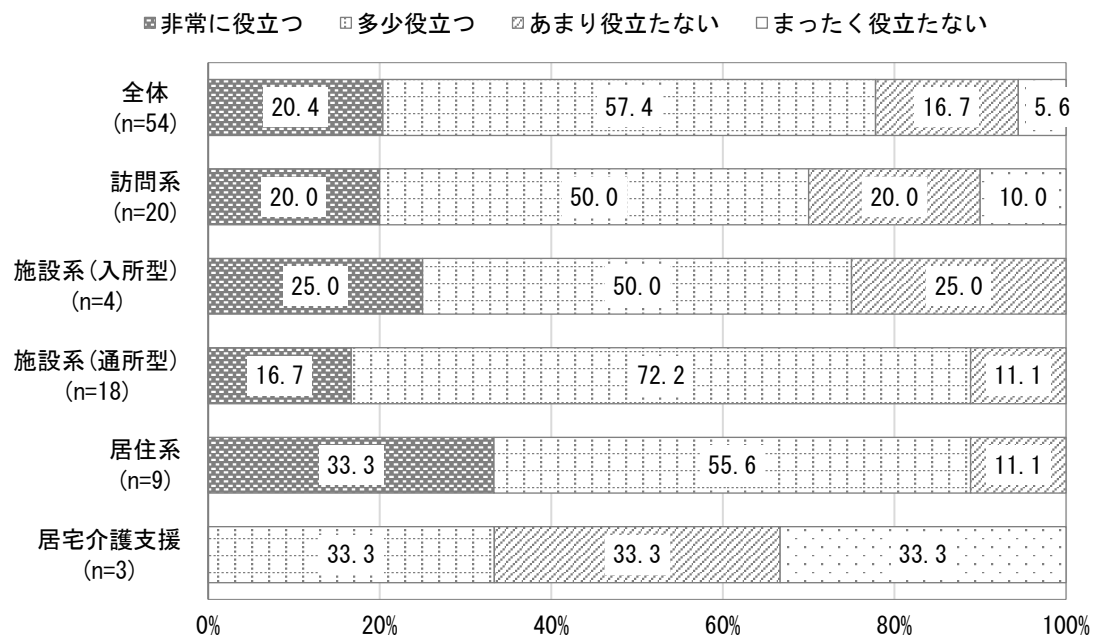
「介護職員初任者研修費補助事業」について知っていた事業所は、48.1%であった。この事業を知っていたのは「施設系（入所型）」が75.0%と最多で、「施設系（通所型）」は27.8%と最少であった。

「非常に役立つ」または「多少役立つ」との回答は、全体では77.8%であった。「非常に/多少役立つ」との回答は、「施設系（通所型）」と「居住系」でともに88.9%と最多であった。

役に立たない理由として、「対象者の範囲が狭い」「正規というよりパートの希望者が多い」「資格があっても定着が難しい」「対象外の事業所なので」等が指摘された。



介護職員初任者研修費補助事業をご存じでしたか

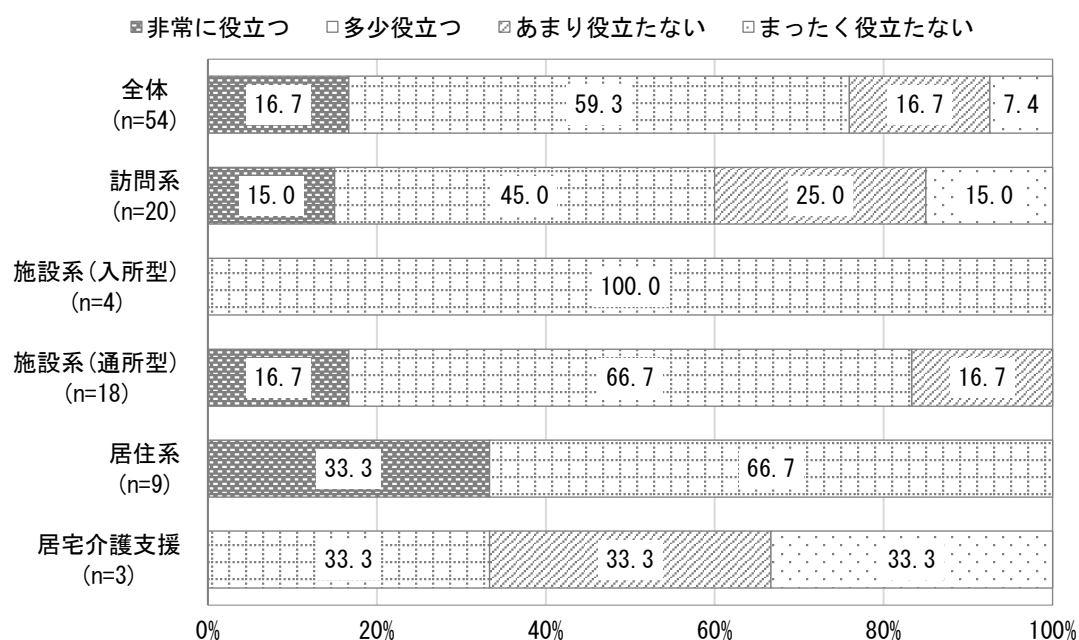
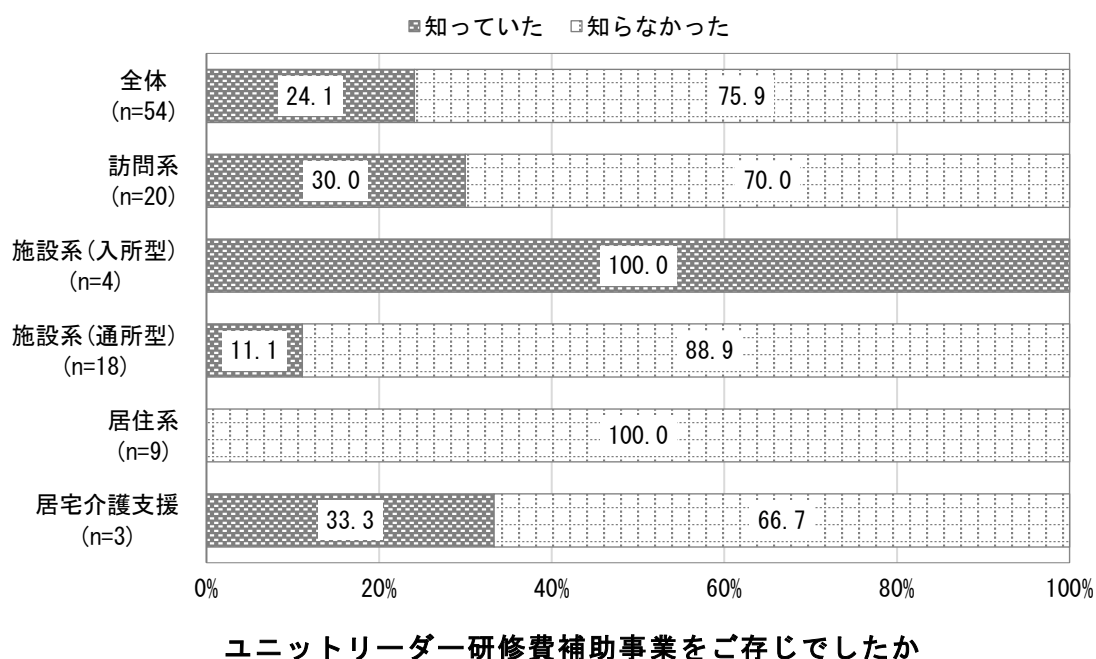


介護職員初任者研修費補助事業は、貴事業所の介護人財の確保等に役立つと思いますか

「ユニットリーダー研修費補助事業」について知っていた事業所は、24.1%であった。「施設系（入所型）」では全ての事業所が知っていたが、それ以外の事業所への周知度は低い状況であった。

「非常に役立つ」または「多少役立つ」との回答は、全体で76.0%であった。「非常に/多少役立つ」との回答は、「施設系（入所型）」と「居住系」で100.0%と最多で、次いで「施設系（通所型）」で88.9%と多かった。

役に立たない理由として、「内容がよくわからない」「正規というよりパートの希望者が多い」「対象外の事業所なので」という意見が多かった。

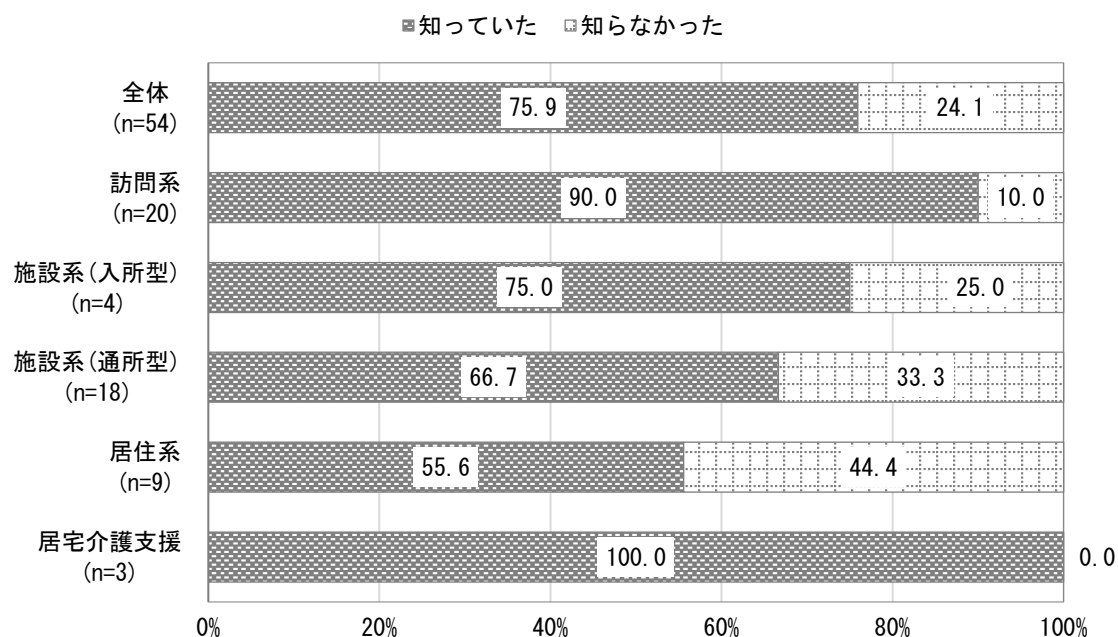


ユニットリーダー研修費補助事業は、貴事業所の介護人財の確保等に役立つと思いますか

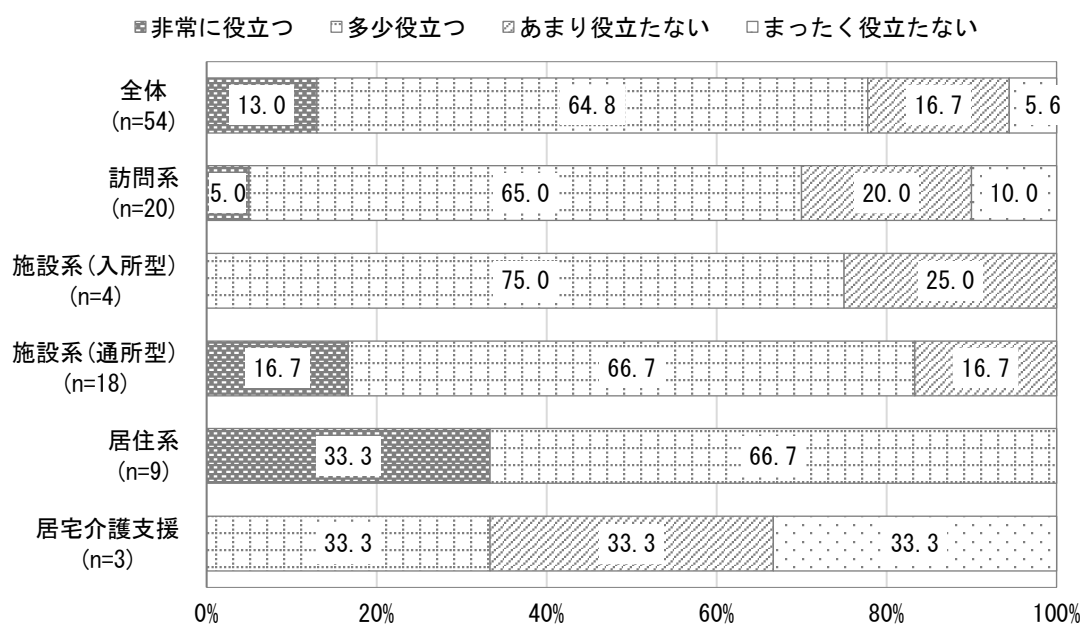
「職員表彰事業」について知っていた事業所は、75.9%であった。この事業を知っていたのは「居宅介護支援」では100.0%、「訪問系」も90.0%と多かったが、「居住系」では55.6%にとどまった。

「非常に役立つ」または「多少役立つ」との回答は、全体で77.8%であった。「非常に/多少役立つ」との回答は、「居住系」は100.0%で、次いで「施設系(通所型)」が83.4%であった。

役に立たない理由として、「表彰が、やりがいやモチベーションにつながるとは思えない」「表彰の対象になっていない職種のため」「事業所側が推薦する仕組みを理解していないと思うから」等が指摘された。



職員表彰事業をご存じでしたか

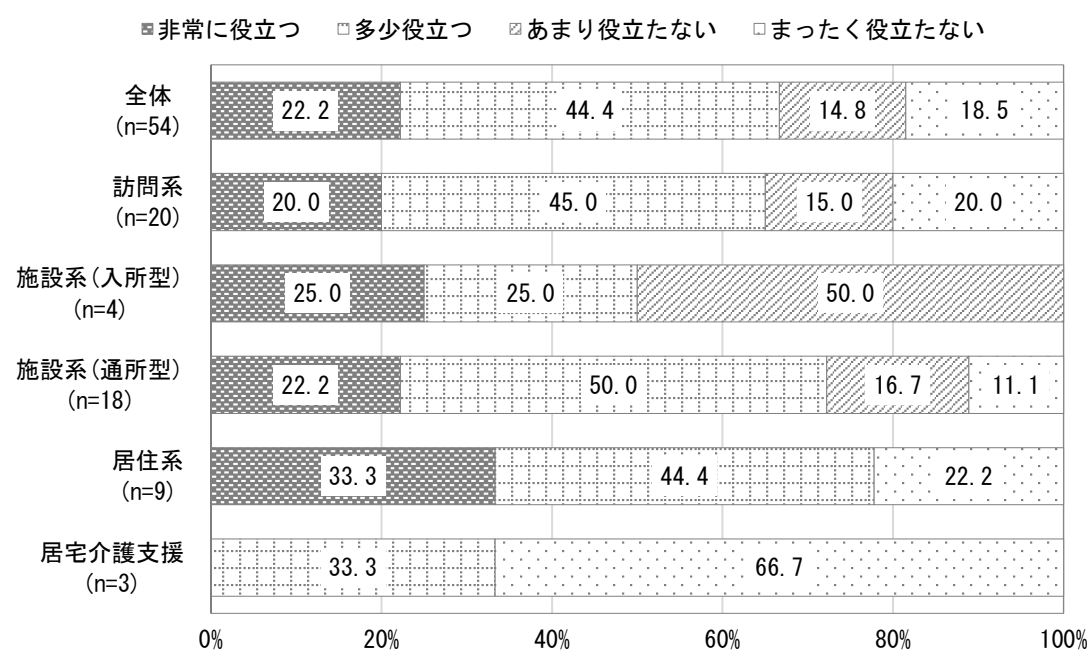
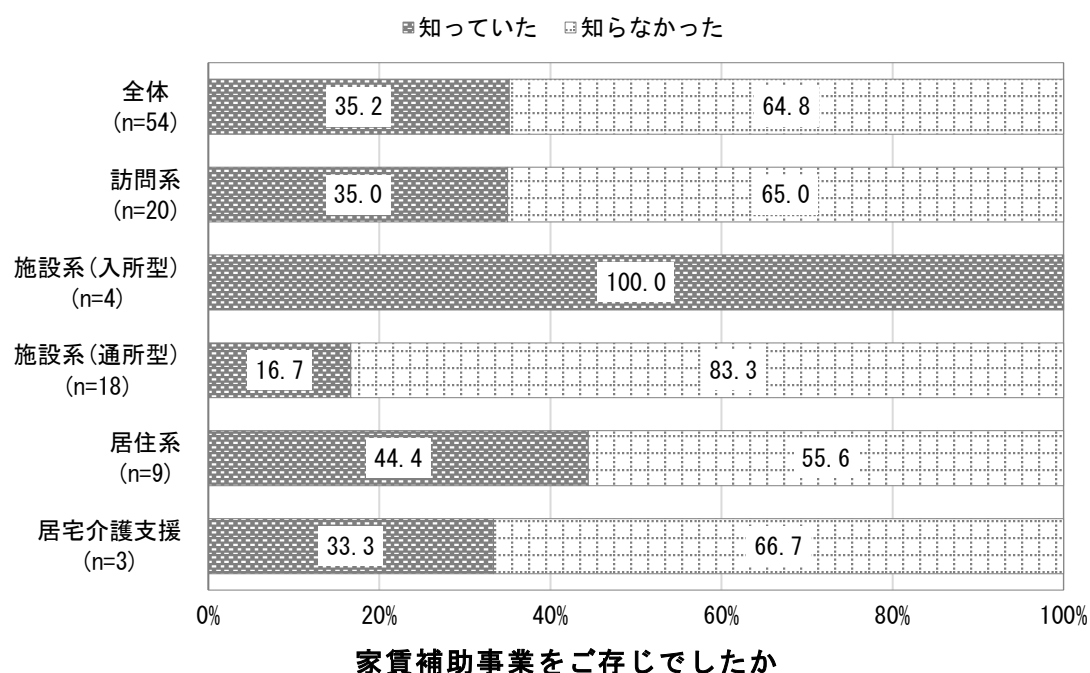


職員表彰事業は、貴事業所の介護人財の確保等に役立つと思いますか

「家賃補助事業」について知っていた事業所は、35.2%であった。「施設系（入所型）」では、全ての事業所がこの事業を知っていたが、それ以外の事業所の周知度は低かった。

「非常に役立つ」または「多少役立つ」との回答は、全体で66.6%であった。「非常に/多少役立つ」との回答は、「居住系」で77.7%と最多で、次いで「施設系（通所型）」で72.2%であった。

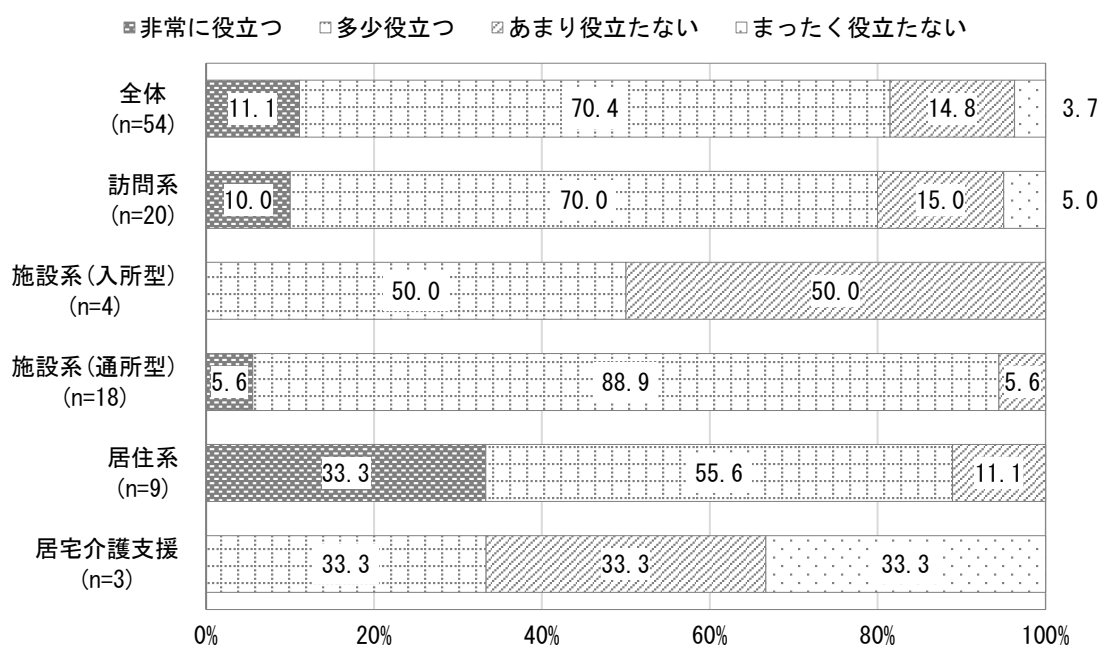
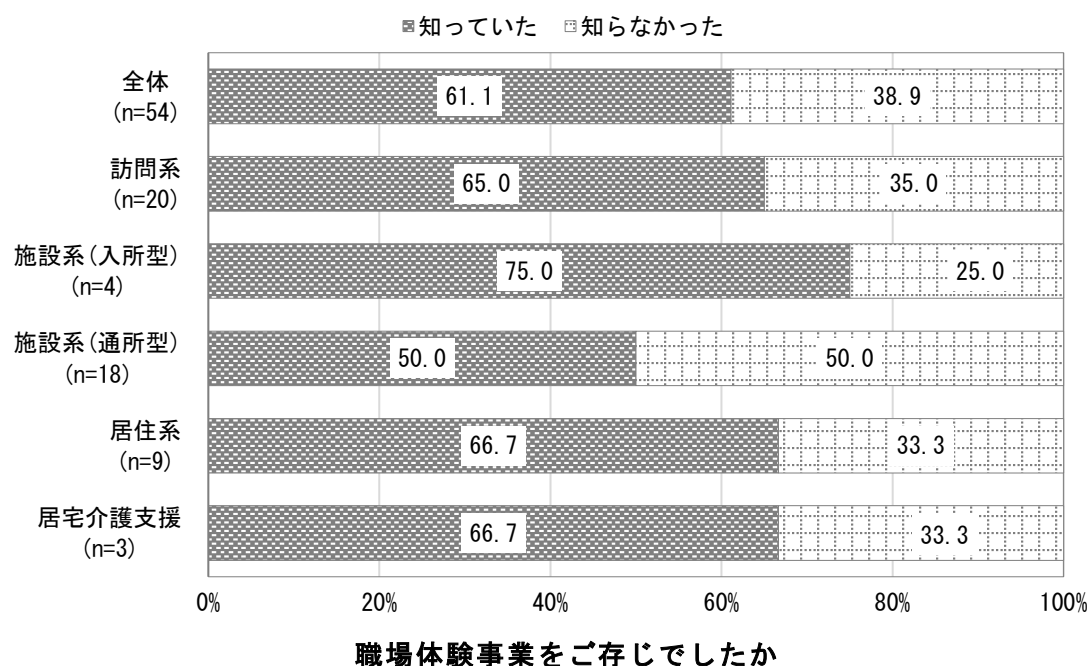
役に立たない理由として、「事業が対象外」「主婦が多く、家賃補助による人財確保、定着は難しい」「民間企業は対象外」「そもそも転職をくり返す人財が多い」等が指摘された。



「職場体験事業」について知っていた事業所は、61.1%であった。この事業を知っていたのは「施設系(入所型)」が75.0%と最多で、「施設系(通所型)」が50.0%と最少であった。

「非常に役立つ」または「多少役立つ」との回答は、全体で81.5%であった。「非常に/多少役立つ」との回答は、「施設系(通所型)」が94.5%と最多で、次いで「居住系」が88.9%であったが、「施設系(入所型)」では50.0%の評価にとどまった。

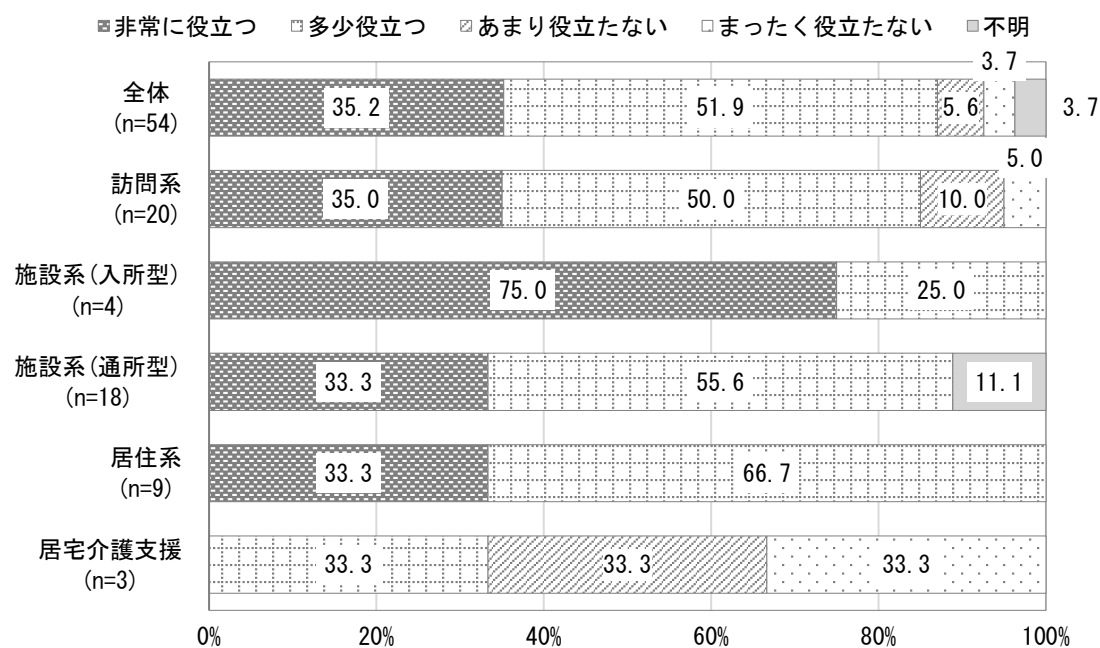
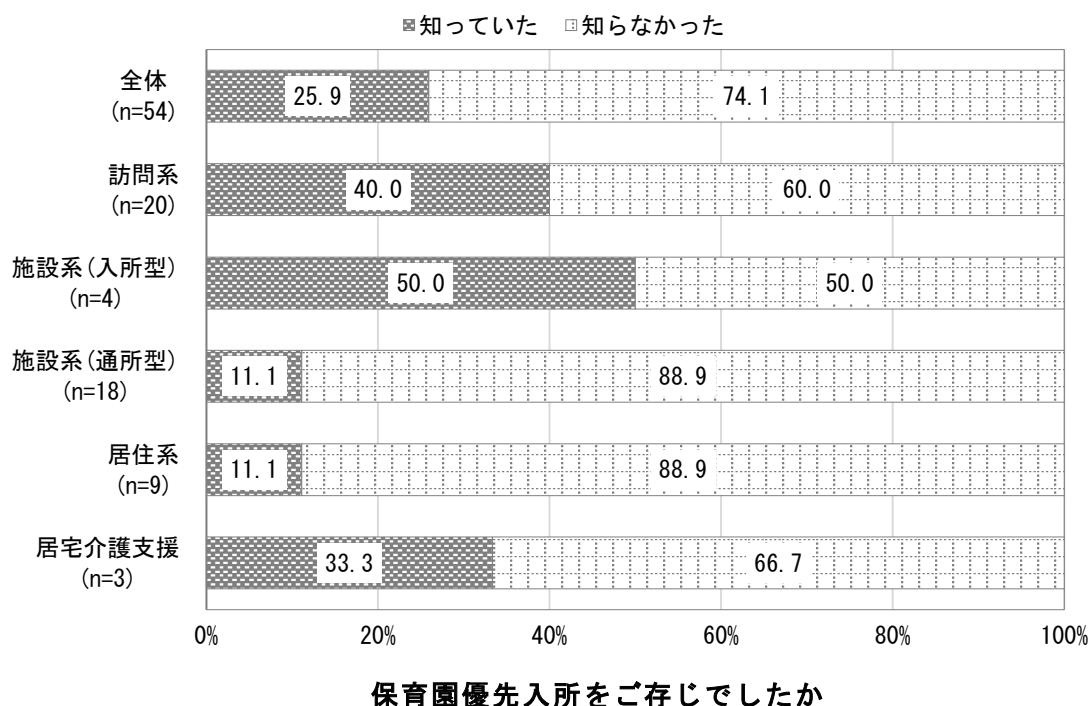
役に立たない理由として、「参加者が少ない」「新卒で採用をする予定がない」「給料自体安すぎるので、余計に他職種に流れるのでは」等が指摘された。また、「現場の指導体制も課題ですが、体験者の介護に対する想いを知る場がほしい」という意見もあった。



「保育園優先入所」について知っていた事業所は、25.9%であった。この事業を知っていたのは「施設系（入所型）」が50.0%と最多で、「施設系（通所型）」や「居住系」は11.1%と少なかった。

「非常に役立つ」または「多少役立つ」との回答は、全体で87.1%であった。「非常に/多少役立つ」との回答は、「施設系（入所型）」と「居住系」で100.0%と多かった。

役に立たない理由は、「保育園児の母親が働いていない」「事業が対象外」であった。



(2) 市への要望

問2 介護人財の確保・定着・育成のために、三鷹市に取り組んで欲しいことは何ですか。
(複数回答)

三鷹市に取り組んで欲しいこととして3割以上の要望があったのは、次のものであった。

- ・ 福利厚生への助成 (46.3%)
- ・ 職員の育児と仕事の両立支援 (保育園への優先入園等) (44.4%)
- ・ 職員の家賃補助の対象を拡大 (37.0%)
- ・ 資格取得時の費用負担の充実 (介護職員初任者研修やユニットリーダー研修以外にも拡大) (35.2%)
- ・ 三鷹市の介護事業所のPR、三鷹市が実施する介護職支援の事業のPR (33.3%)
- ・ 若年者 (小学生～大学生等) への介護に関する仕事の啓発・PR (33.3%)
- ・ 潜在 (現在働いていない) 有資格者の人財登録、マッチング支援 (33.3%)
- ・ 無料職業紹介、マッチング支援、就職相談会等の開催 (31.5%)
- ・ 知識やスキル向上のための研修や講習会の開催 (31.5%)

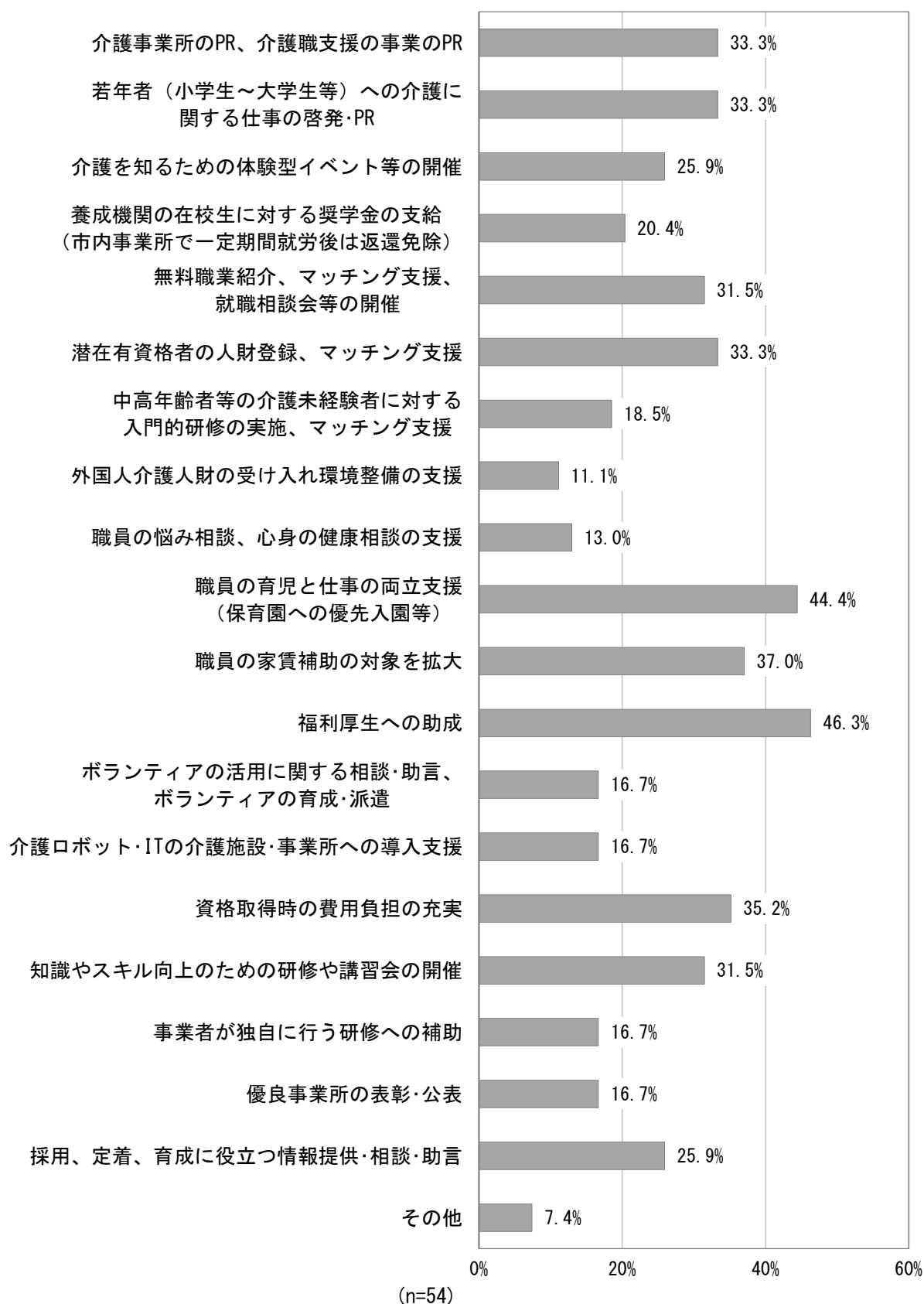
「訪問系」の事業所で要望が多かったのは、「潜在有資格者の人財登録、マッチング支援」70.0%、「育児と仕事の両立支援」60.0%、「福利厚生への助成」60.0%、「若年者への仕事の啓発」50.0%であった。

「施設系 (入所型)」の事業所で要望が多かったのは、「家賃補助の対象拡大」100.0%、「介護ロボット・IT の導入支援」75.0%、「資格取得時の費用負担の充実」75.0%、「養成機関の在校生への奨学金支給」50.0%、「育児と仕事の両立支援」50.0%、「事業者が実施する研修への補助」50.0%、「優良事業所の表彰・公表」50.0%であった。

「施設系 (通所型)」の事業所では、相対的に要望が少なかったが、「福利厚生への助成」が44.4%と最多であった。

「居住系」の事業所で要望が多かったのは、「無料職業紹介、マッチング支援、就職相談会等の開催」66.7%、「家賃補助の対象拡大」55.6%であった。

「その他」の意見として、「介護事業所へのインターン制度」「介護職員の通勤時のバス・タクシー利用料を無料もしくは補助」「都営団地優先居住権」「深大寺天然温泉利用券」「特養施設等介護者家族優遇」「医療費優遇」といった意見があった。



介護人財の確保・定着・育成のために三鷹市に取り組んで欲しいこと（複数回答）

介護人財の確保・定着・育成のために三鷹市に取り組んで欲しいこと (複数回答)

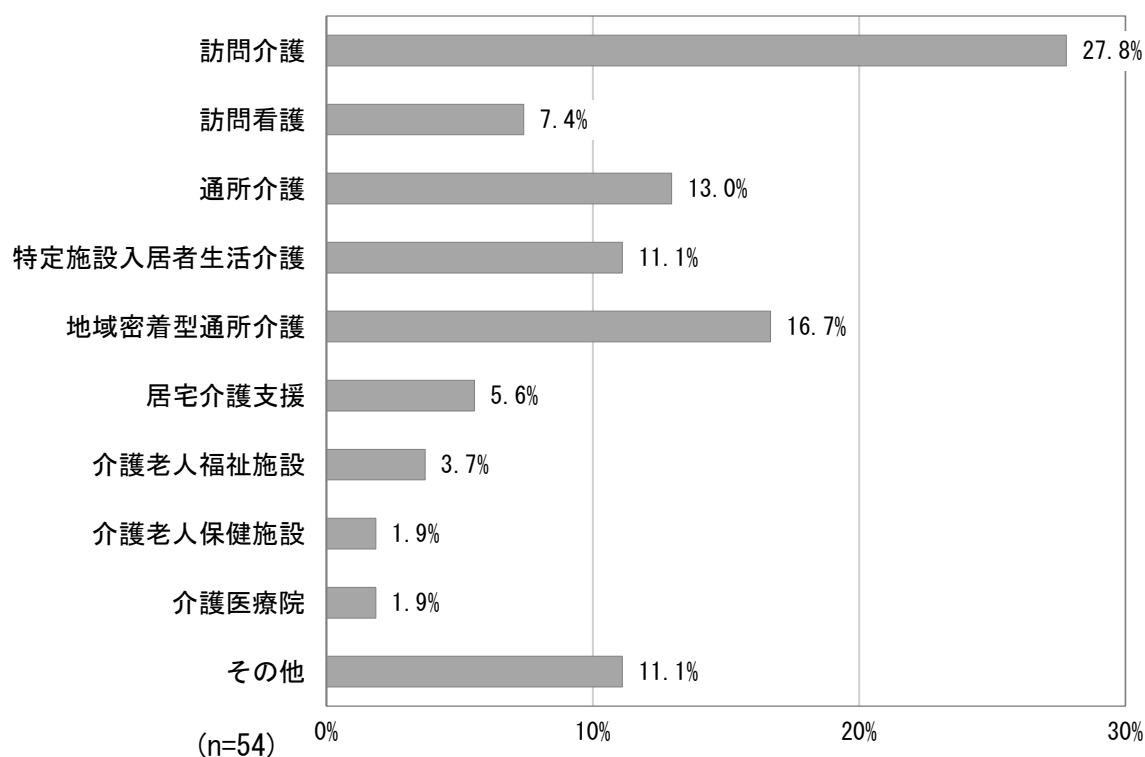
	人数	事業所のPR	若年者への仕事の啓発	体験型イベント	奨学金支給	無料職業紹介	潜在人財登録	未経験者研修	外国人材支援	職員の悩み相談	育児支援
総数	54	33.3%	33.3%	25.9%	20.4%	31.5%	33.3%	18.5%	11.1%	13.0%	44.4%
訪問系	20	45.0%	50.0%	30.0%	25.0%	25.0%	70.0%	30.0%	10.0%	15.0%	60.0%
施設系(入所型)	4	25.0%	25.0%	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%	50.0%
施設系(通所型)	18	22.2%	27.8%	22.2%	11.1%	22.2%	5.6%	22.2%	5.6%	22.2%	33.3%
居住系	9	33.3%	22.2%	33.3%	22.2%	66.7%	22.2%	0.0%	11.1%	0.0%	44.4%
居宅介護支援	3	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
	人数	家賃補助対象拡大	福利厚生助成	ボランティア活用	ロボット・IT導入	資格取得の費用負担	研修・講習会開催	事業者の研修補助	優良事業所の表彰	情報提供・助言	その他
総数	54	37.0%	46.3%	16.7%	16.7%	35.2%	31.5%	16.7%	16.7%	25.9%	7.4%
訪問系	20	20.0%	60.0%	10.0%	25.0%	40.0%	35.0%	25.0%	15.0%	40.0%	10.0%
施設系(入所型)	4	100.0%	25.0%	25.0%	75.0%	75.0%	25.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
施設系(通所型)	18	38.9%	44.4%	16.7%	0.0%	33.3%	27.8%	5.6%	11.1%	22.2%	11.1%
居住系	9	55.6%	33.3%	22.2%	11.1%	22.2%	44.4%	0.0%	22.2%	22.2%	0.0%
居宅介護支援	3	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%

4 事業所の現状と課題

(1) 主とする介護サービスの種類

問 3 貴事業所の主な介護保険サービス事業は、どれですか。同一敷地内で複数の介護保険サービス事業を行っている場合は、最も事業収入の多いものを選んで下さい。

回答事業所で、最も事業収入が多い介護サービスは、「訪問介護」が 27.8%と最多で、次いで「地域密着型通所介護」が 16.7%、「通所介護」が 13.0%の順であった。その他の回答には、「認知症対応型共同生活介護」「認知症対応型通所介護」「訪問入浴介護」「小規模多機能型居宅介護」が含まれている。



主とする介護サービスの種類

(2) 介護サービス従業者

問4 貴事業所で、介護保険の指定介護サービス事業に従事する職員は何人ですか。

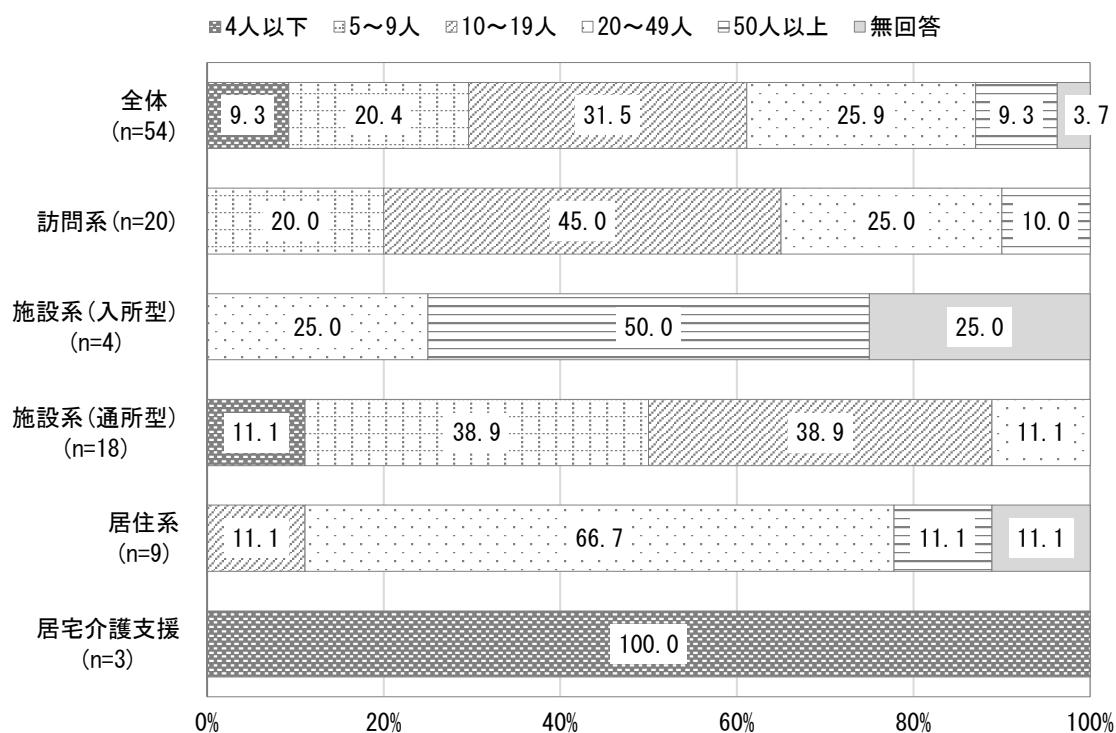
該当する職種の人数を記入して下さい。(令和元年9月30日現在)

(以下のそれぞれについて「正規職員/非正規職員/合計」と「59歳以下/60歳以上」の人数を質問)

- | | |
|-------------|--------------|
| 1 訪問介護員 | 5 生活相談員 |
| 2 サービス提供責任者 | 6 PT・OT・ST 等 |
| 3 介護職員 | 7 介護支援専門員 |
| 4 看護職員 | 合計(1～7) |

各事業所における介護サービス従業員数(上記7職種の合計)は、全体では「10～19人」が31.5%と最多で、次いで「20～49人」が25.9%、「5～9人」が20.4%の順であった。これは、「平成30年度介護労働実態調査」と概ね同様の結果であった。

介護保険サービス系型別に、割合が最も高かった人数区分をみると、「訪問系」では「10～19人」が45.0%、「施設系(入所型)」では「50人以上」が50.0%、「施設系(通所型)」では「5～9人」と「10～19人」がそれぞれ38.9%ずつ、「居住系」では「20～49人」が66.7%、「居宅介護支援」では「4人以下」が100.0%であった。



介護サービス従業員数(全職種合計)

第3章 第1節 介護サービス事業所調査

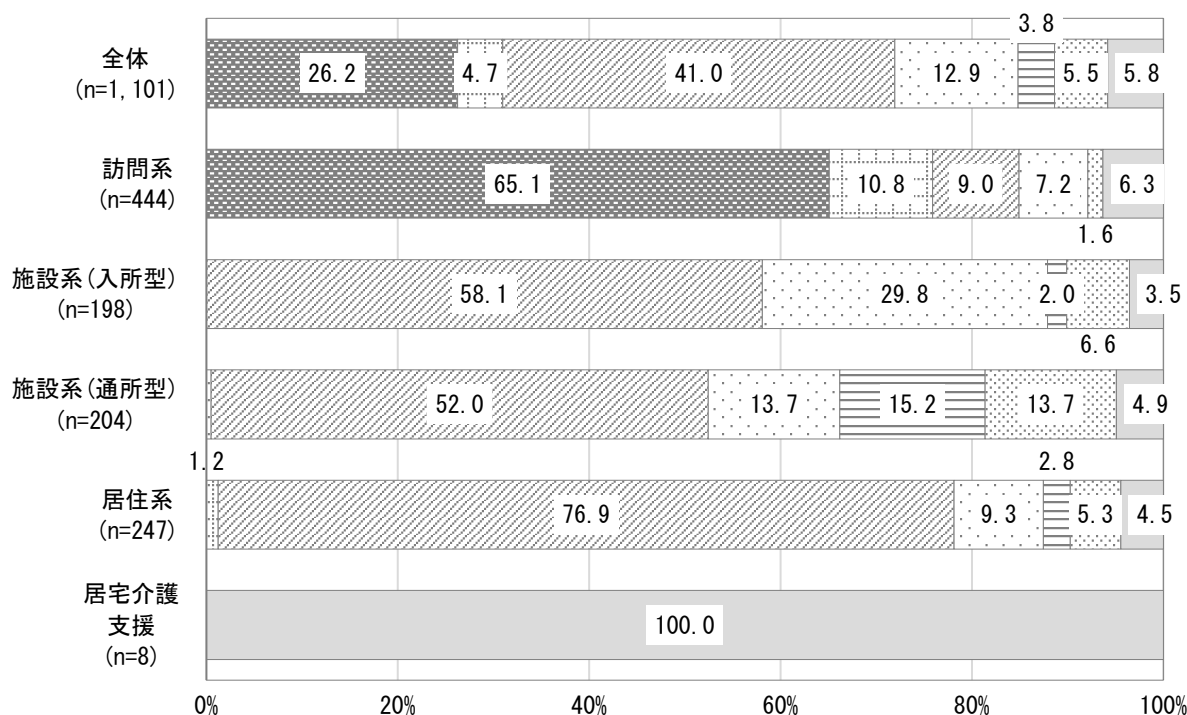
7 職種の従業員の総人数は、回答事業所全体で 1,101 人であった。事業所単位ではなく、介護保険サービス系型別に従業員数を集計したところ、「訪問系」444 人、「施設（入所型）」198 人、「施設系（通所型）」204 人、「居住系」247 人、「居宅介護支援」8 人であった。

上記の人数を分母として職種別に分布をみると、全体では「介護職員」が 41.0%と最多で、次いで「訪問介護員」が 26.2%、「看護職員」が 12.9%の順であった。介護職員と訪問介護員を合わせると、直接介護にあたる介護職は 67.2%であった。

「平成 30 年度介護労働実態調査」と比較すると、介護職員と訪問介護員の合計は同程度であったが、三鷹市の方が介護職員の割合が低く（介護労働実態調査では 49.4%）、訪問介護員の割合は高い（介護労働実態調査では 20.5%）状況であった。

介護保険サービス系型別では、「訪問系」は「訪問介護員」が 65.1%、「サービス提供責任者」が 10.8%、「施設系（入所型）」は「介護職員」が 58.1%、「看護職員」が 29.8%、「施設（通所型）」は「介護職員」が 52.0%、「生活相談員」が 15.2%、「居住系」は「介護職員」が 76.9%、「看護職員」が 9.3%、「居宅介護支援」は「介護支援専門員」が 100.0%であった。

■ 訪問介護員 ■ サービス提供責任者 ■ 介護職員 ■ 看護職員 ■ 生活相談員 ■ PT・OT・ST ■ 介護支援専門員



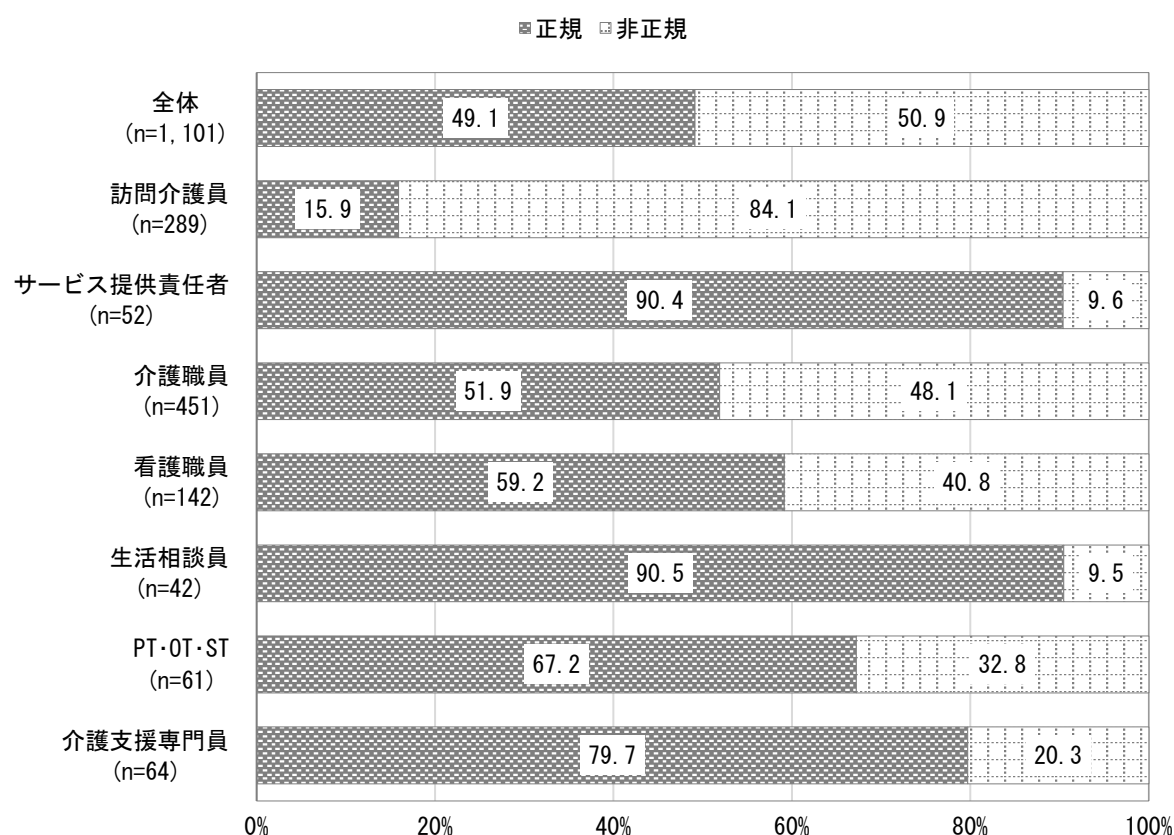
職種別従業員数

就業形態は、全体では「正規職員」が49.1%、「非正規職員」が50.9%であった。

「平成30年度介護労働実態調査」では、「正規職員」が57.9%であったので、三鷹市は全国と比べて正規職員の割合が低い傾向がみられた。

職種別に就業形態をみると、「正規職員」の割合が高い職種は、「サービス提供責任者」(90.4%)と「生活相談員」(90.5%)であった。一方、「非正規職員」の割合が高い職種は、「訪問介護員」(84.1%)で、他の職種と比べて顕著に非正規職員の割合が高かった。

「平成30年度介護労働実態調査」では、訪問介護員のうち「非正規職員」が占める割合は71.0%であったので、三鷹市の方が、訪問介護員に占める非正規職員の割合が全国よりも高かった。介護職員についても、全国では「非正規職員」の割合は38.7%で、三鷹市の方が、介護職員に占める「非正規職員」の割合が高かった。



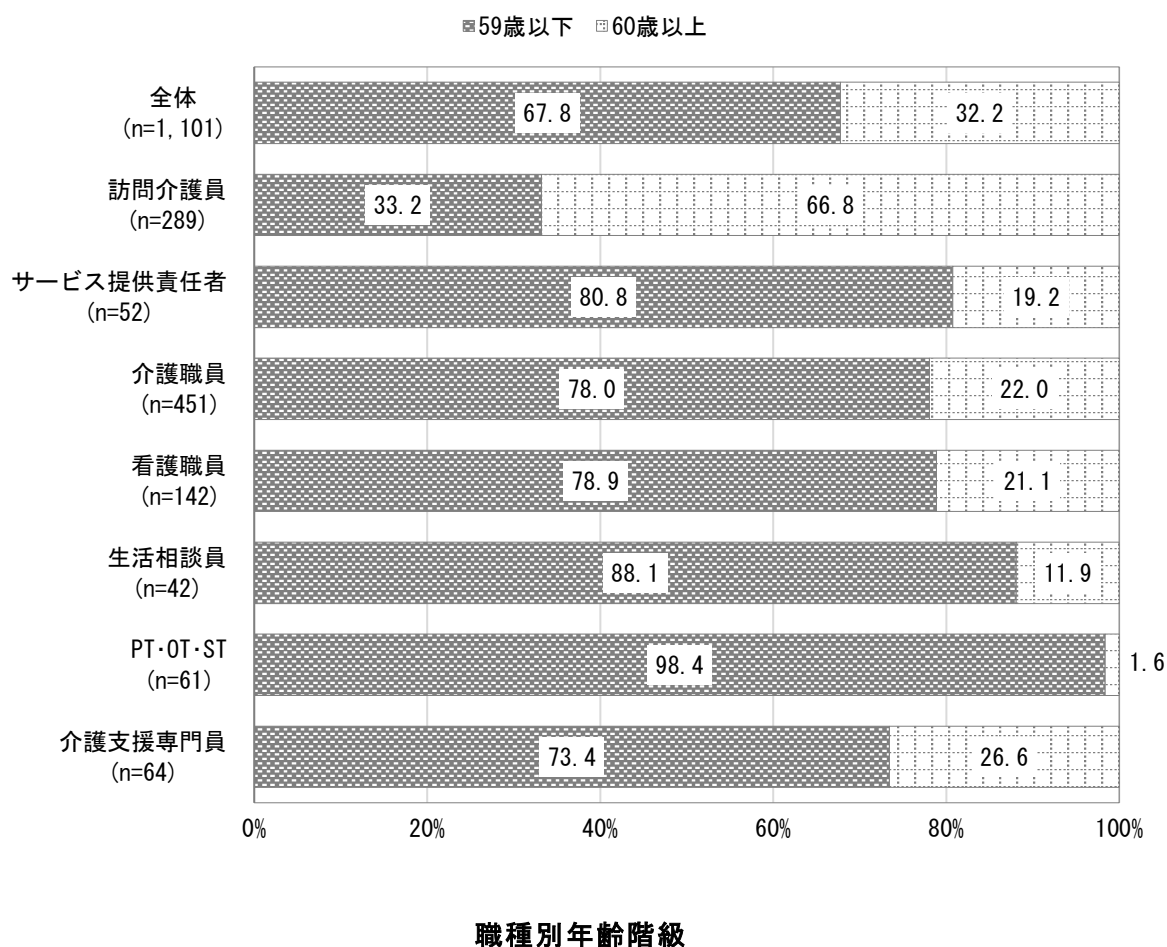
職種別就業形態

第3章 第1節 介護サービス事業所調査

年齢階級は、全体では「59歳以下」が67.8%、「60歳以上」が32.2%であった。

「平成30年度介護労働実態調査」では、「59歳以下」が75.6%、「60歳以上」が21.6%であったので、三鷹市の方が全国より若い人が少ない傾向がみられた。

「59歳以下」の割合が高い職種は、「PT・OT・ST」（98.4%）と「生活相談員」（88.1%）であった。一方、「60歳以上」の割合が高い職種は、「訪問介護員」（66.8%）で、他の職種と比べて顕著に割合が高かった。



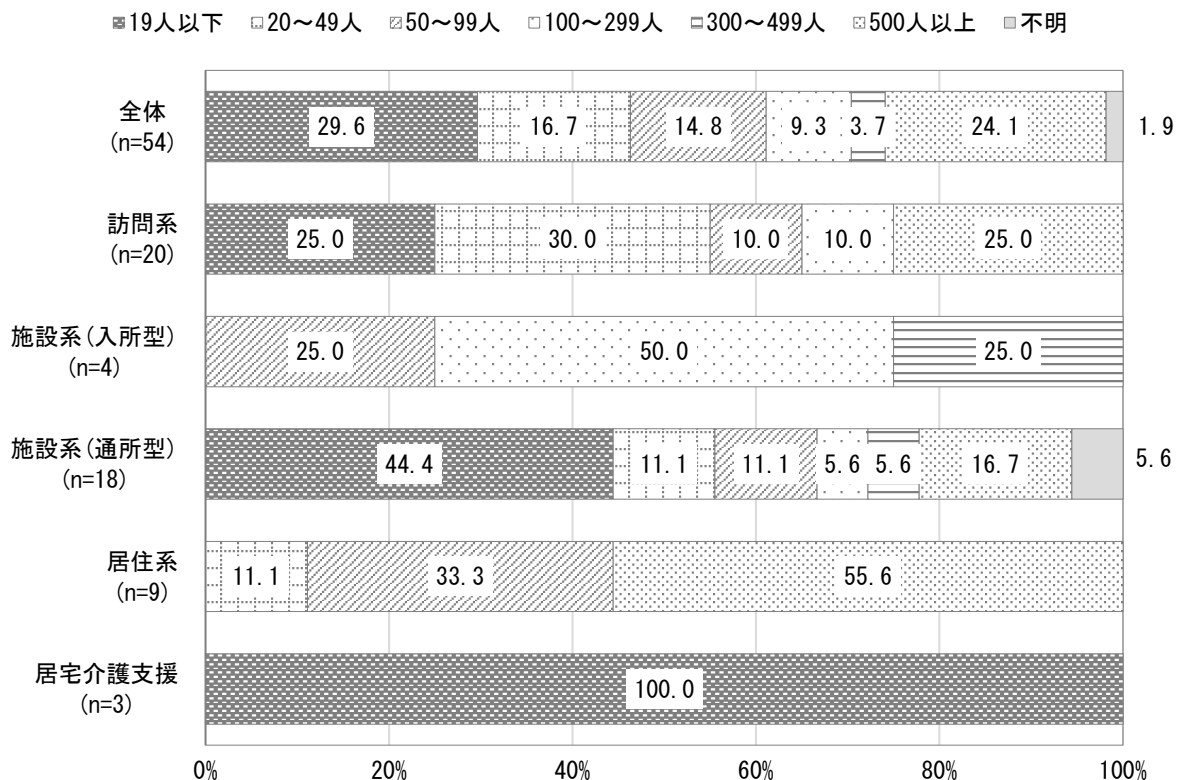
(3) 法人の従業員数規模

問 5 貴事業所が属する法人全体（全ての指定介護サービス事業所）の全従業員数は、おおよそ何人くらいですか。（派遣労働者、委託従事者は含みません。）

回答事業所が属する法人全体（全ての指定介護サービス事業所）の全従業員数は、全体では、「19人以下」が29.6%と最多で、次いで「500人以上」が24.1%、「20～49人」が16.7%、「50～99人」が14.8%の順であった。

「平成30年度介護労働実態調査」と比較すると、「500人以上」の大規模な法人に属する事業所の割合が、三鷹市の方がかなり高かった（介護労働実態調査では7.9%）。

介護保険サービス系型別に最も割合の高い人数区分をみると、「訪問系」では、「20～49人」が30.0%と最多であったが、「19人以下」や「500人以上」もそれぞれ25.0%を占めた。「施設系（入所型）」では、「100～299人」が50.0%と最多であったが、「50～99人」と「300～499人」もそれぞれ25.0%と分散していた。「施設系（通所型）」では、「19人以下」が44.4%、「居住系」では「500人以上」が55.6%、「居宅介護支援」では「19人以下」が100.0%となっていた。



法人全体の全従業員数

(4) 訪問介護員と介護職員の採用・離職の状況

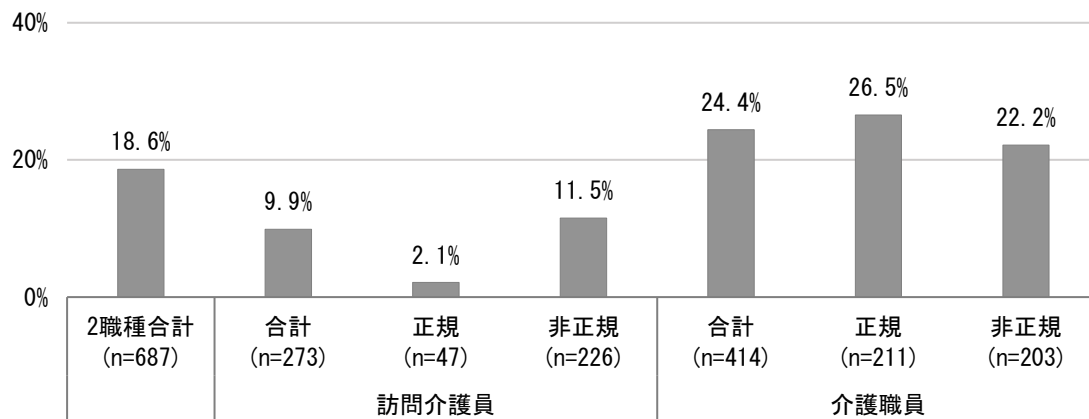
問6 ① 貴事業所の介護保険の指定介護サービス事業に従事する「訪問介護員」と「介護職員」について、過去1年間（平成30年10月1日～令和元年9月30日）の採用者数と離職者数をそれぞれ記入して下さい。

② 離職者については、勤続年数別の人数もご記入下さい。

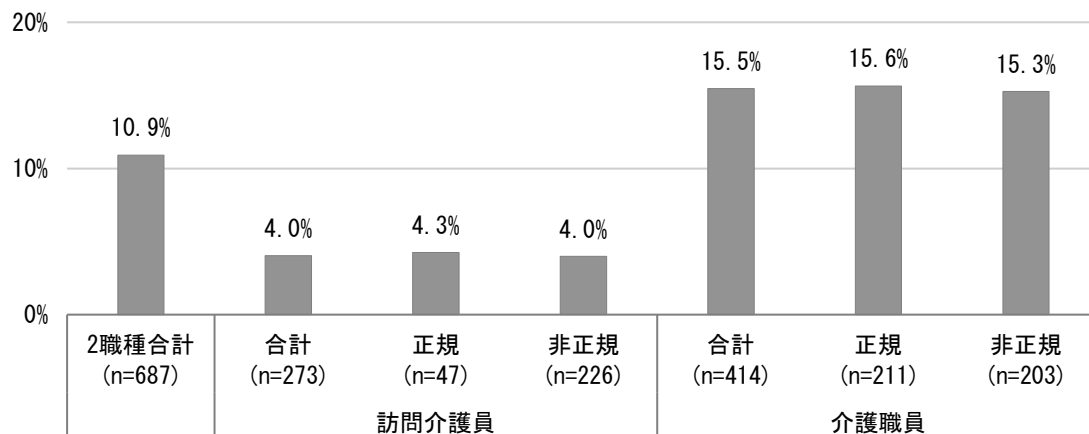
訪問介護員と介護職員の2職種合計でみると、1年間の採用率は18.6%、離職率は10.9%であった。「平成30年度介護労働実態調査」では、2職種の1年間の採用率は18.7%、離職率は15.4%であったので、三鷹市は、採用率は同程度で、離職率は低い状況であった。

「訪問介護員」の1年間の採用率は、正規職員が2.1%、非正規職員が11.5%で、非正規職員の採用率が高かった。一方、「介護職員」の1年間の採用率は、正規職員が26.5%、非正規職員が22.2%で、正規職員の方が高かった。

「訪問介護員」の離職率は、正規職員、非正規職員ともに4%程度で、「介護職員」の離職率は、正規職員、非正規職員ともに15%程度と、いずれも就業形態による差はなかった。



1年間の採用率



1年間の離職率

注) () 内は1年前の在籍者数（問4の合計職員数－問6の採用者数＋問6の離職者数）

1年間の採用率＝1年間の採用者数÷1年前の在籍者数×100

1年間の離職率＝1年間の離職者数÷1年前の在籍者数×100

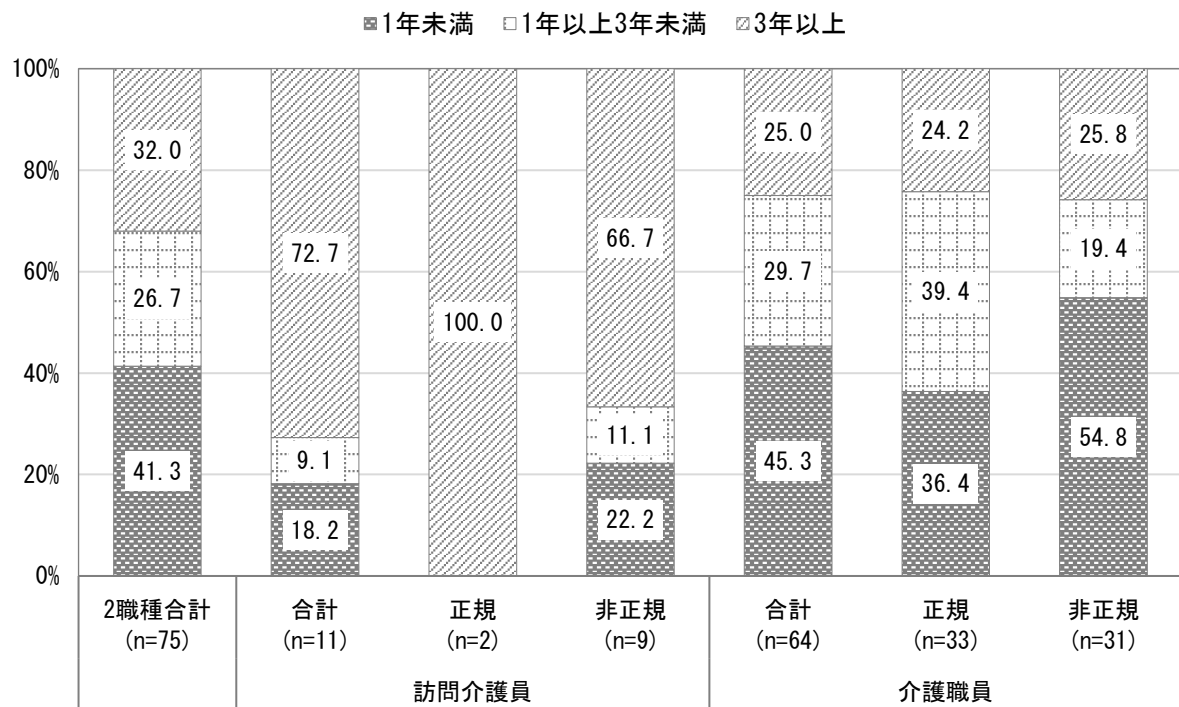
離職者の勤務年数をみると、訪問介護員と介護職員の2職種合計では、「1年未満の者」が41.3%と最多で、「1年以上3年未満の者」が26.7%、「3年以上」が32.0%であった。

「平成30年度介護労働実態調査」と比べると、三鷹市の方が「1年未満の者」の離職割合が、若干高かった（介護労働実態調査では38.0%）。

「訪問介護員」の離職者は「3年以上の者」の割合が高く、正規職員では100.0%、非正規職員では66.7%、合計で72.7%が、勤務年数3年以上の者であった。

「介護職員」の離職者は「1年未満の者」の割合が高く、正規職員では36.4%、非正規職員では54.8%、合計で45.3%が、勤務年数1年未満の者であった。

「平成30年度介護労働実態調査」でも、訪問介護員は「3年以上の者」の離職割合が最も高く（39.4%）、介護職員は「1年未満の者」の離職割合が最も高い（48.3%）という傾向は三鷹市と同じであったが、三鷹市の方が、勤務年数の長いベテランの訪問介護員が離職する割合が、全国と比べて高かった。



離職者の勤務年数

(5) 従業員の過不足状況

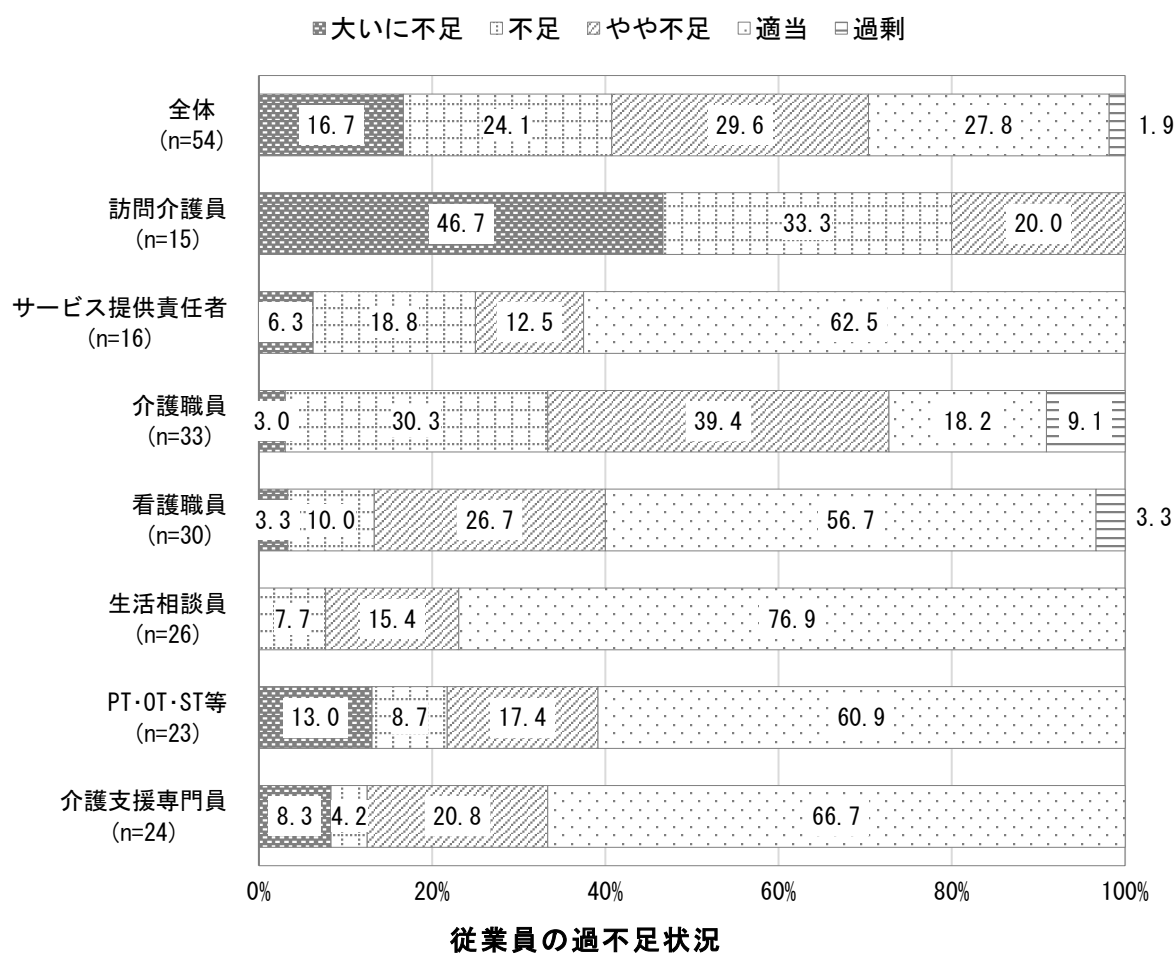
問7 貴事業所では、従業員の職種別過不足の状況はどうですか。

(以下のそれぞれについて質問)

- | | |
|-------------|--------------------|
| 1 訪問介護員 | 5 生活相談員 |
| 2 サービス提供責任者 | 6 PT・OT・ST 等 |
| 3 介護職員 | 7 介護支援専門員 |
| 4 看護職員 | 全体でみた場合(上記1～7について) |

介護サービスに従事する従業員の過不足状況をみると、全体では、「やや不足」が29.6%と最多で、次いで「適当」が27.8%、「不足」が24.1%という順であった。「大いに不足」「不足」「やや不足」の合計は(以下「不足感」という。)、70.4%であった。「平成30年度介護労働実態調査」では、「不足感」のある事業所の割合は67.2%であったので、三鷹市の方が、若干高かった。

職種別にみると、「不足感」の割合が最も高かったのは「訪問介護員」(100.0%)で、次いで「介護職員」(72.7%)であった。「看護職員」「PT・OT・ST」「サービス提供責任者」では、不足感のある事業所は4割程度であった。

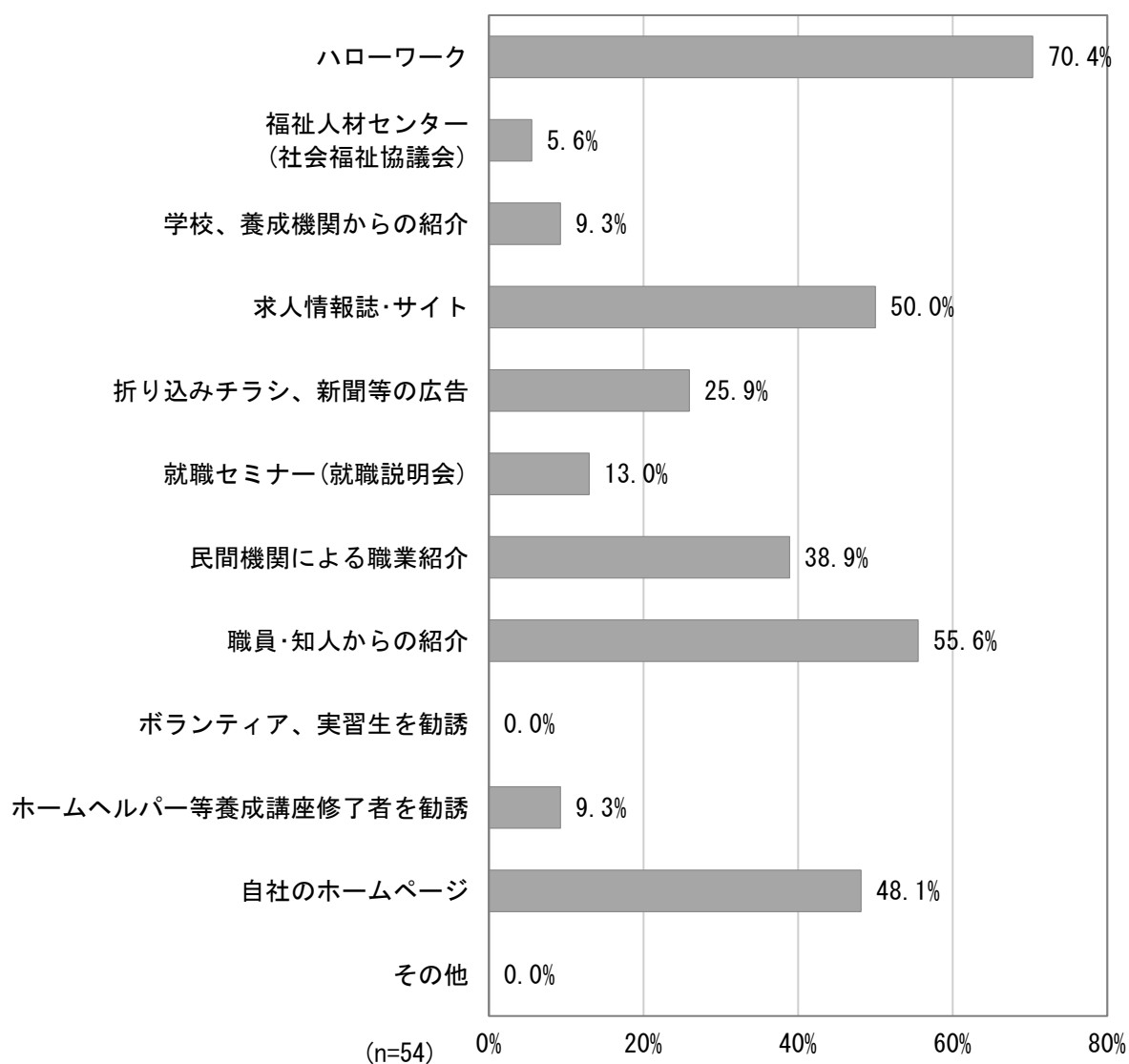


注) 各職種について「当該職種はいない」と答えた事業所は除外して分析した。

(6) 採用において利用した手段・媒体

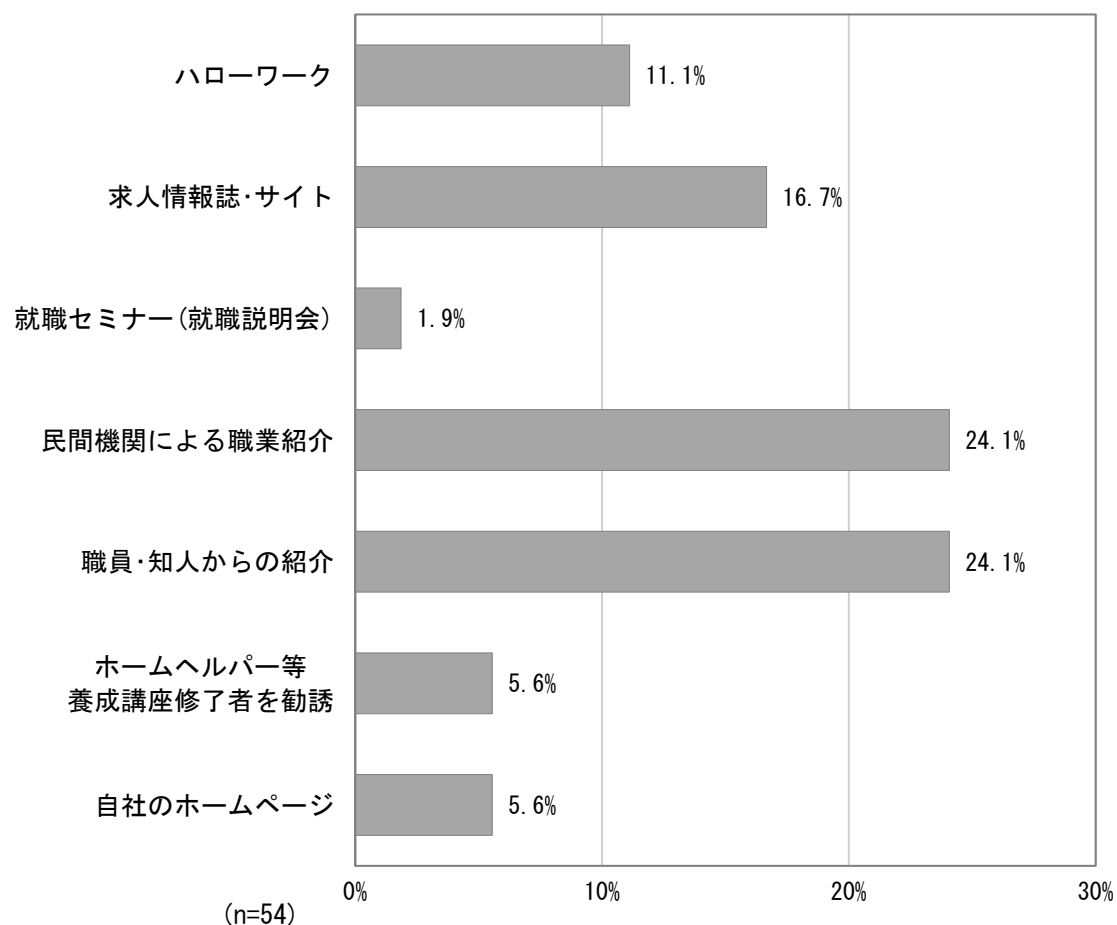
- 問8 貴事業所では、過去3年間の職員の採用において、どのような手段・媒体を利用しましたか。（複数回答）
- 問9 職員の採用に最も効果のあった手段・媒体は、どれですか。問8の中から1つ選び、番号を記入して下さい。

「採用において利用した手段・媒体」をみると、全体では、「ハローワーク」が70.4%と最多で、次いで「職員・知人からの紹介」55.6%、「求人情報誌・サイト」50.0%、「自社のホームページ」48.1%、「民間機関による職業紹介」38.9%という順であった。



採用において利用した手段・媒体（複数回答）

その中で「最も効果のあった採用手段」については、「民間機関による職業紹介」と「職員・知人からの紹介」がともに 24.1%と最多で、次いで「求人情報誌・サイト」16.7%、「ハローワーク」11.1%となっていた。



最も効果のあった採用手段

(7) 採用した職員の人数・質についての評価

問 10 貴事業所では、過去1年間（平成30年10月1日～令和元年9月30日）に採用した職員の人数や質をどのように評価していますか。

採用した者の人数・質に関する評価をみると、全体では、「人数・質ともに確保できていない」が25.9%と最多で、次いで「人数は確保できているが、質には満足していない」と「質には満足だが、人数は確保できていない」がともに24.1%であった。

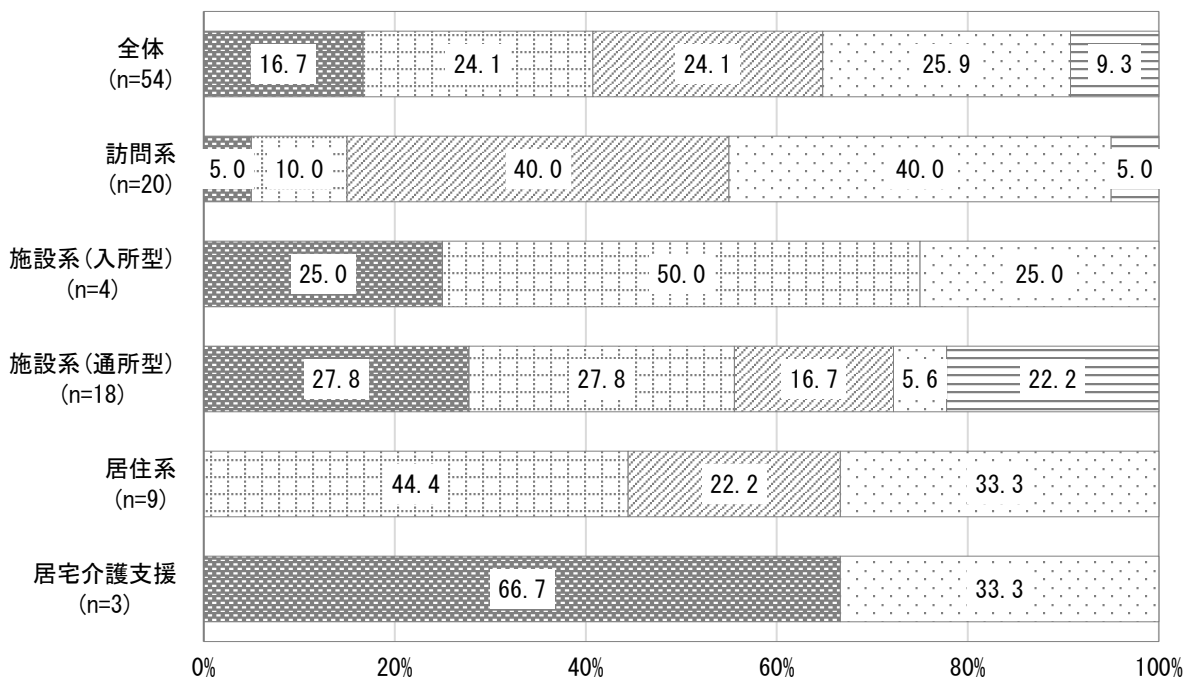
「平成30年度介護労働実態調査」では、「人数・質ともに確保できていない」が31.7%で、三鷹市の方が若干この割合が低い、全体的には概ね同程度の分布であった。

介護サービス系型別では、「人数・質ともに確保できていない」の割合は、「訪問系」が40.0%と最多で、次いで「居住系」と「居宅介護支援」がともに33.3%、「施設系（入所型）」が25.0%という順であった。

「質には満足しているが、人数は確保できていない」の割合も、「訪問系」が40.0%と最多で、次いで「居住系」22.2%、「施設（通所型）」16.7%の順であった。

「人数は確保できているが、質には満足していない」の割合は、「施設系（入所型）」が50.0%と最多で、次いで「居住系」が44.4%、「施設系（通所型）」が27.8%となっていた。

■人数・質ともに確保 □人数は確保・質は不満足 ▨質は満足・人数は確保できず □人数・質ともに確保できず □不明

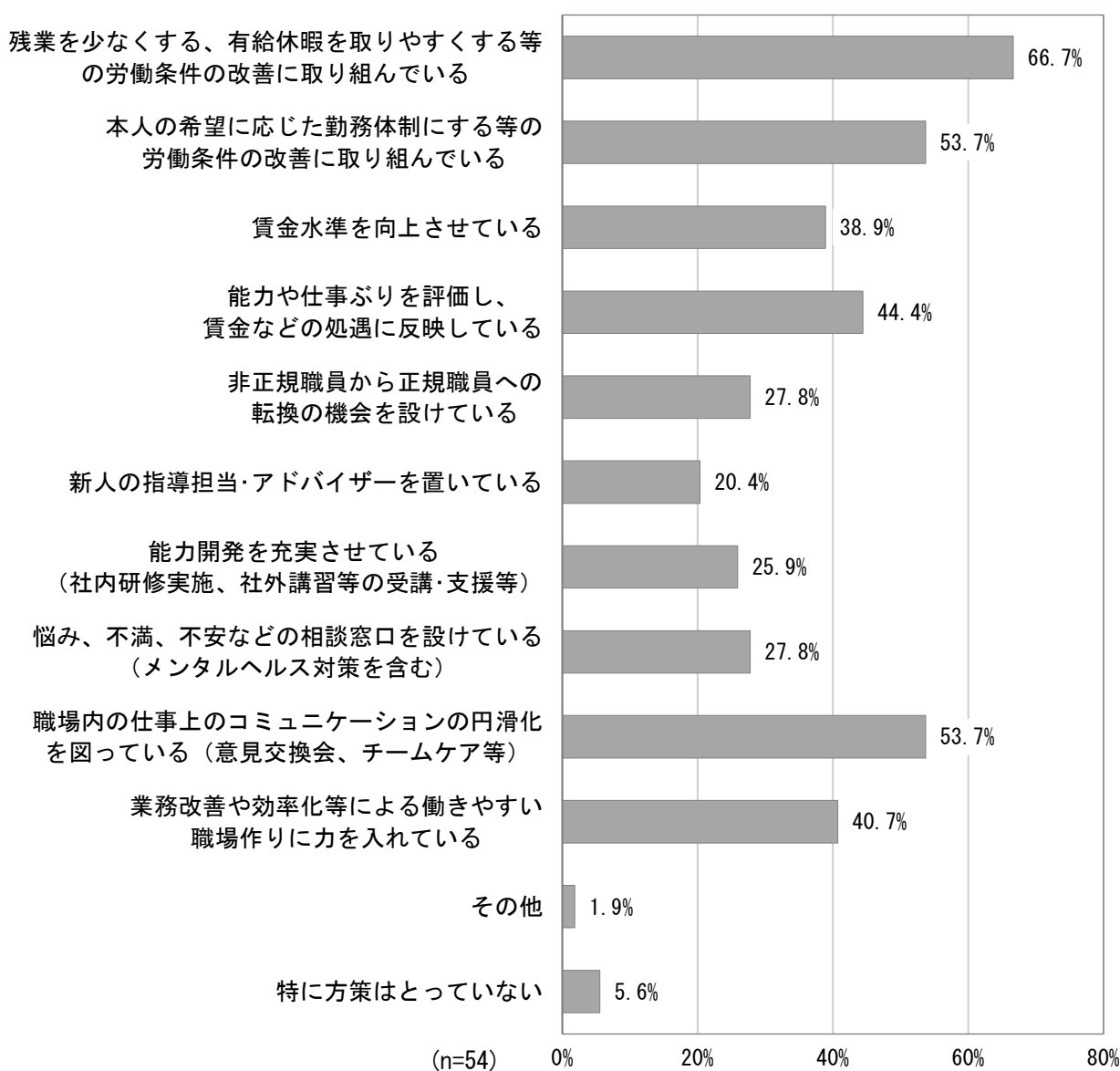


職員の人数・質の評価

(8) 早期離職防止や定着促進のための方策

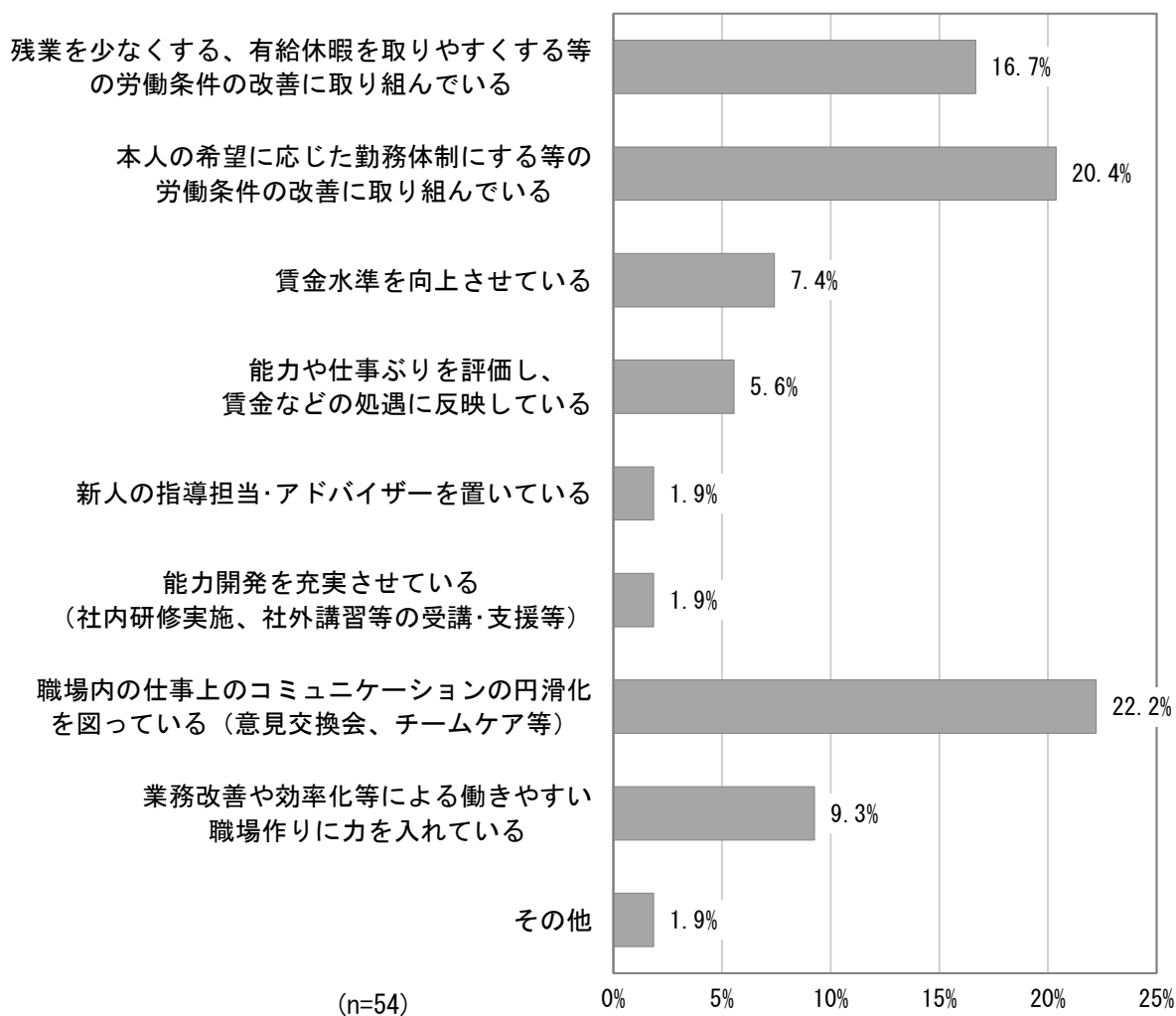
- 問 11 貴事業所では、早期離職防止や定着促進を図るために、どのような方策をとっていますか。（複数回答）
- 問 12 早期離職防止や定着促進に最も効果のあった方策はどれですか。問 11 の中から1つ選び、番号を記入して下さい。

早期離職防止や定着促進のための方策をみると、全体では、「残業を少なくする、有給休暇を取りやすくする等の労働条件の改善に取り組んでいる」が66.7%と最も多く、次いで「本人の希望に応じた勤務体制にする等の労働条件の改善に取り組んでいる」「職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている（意見交換会、チームケア等）」がともに53.7%であった。



早期離職防止や定着促進のための方策（複数回答）

上記のうち、早期離職防止や定着促進に最も効果のあった方策は、「職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている（意見交換会、チームケア等）」の 22.2%で、次いで「本人の希望に応じた勤務体制にする等の労働条件の改善に取り組んでいる」が 20.4%、「残業を少なくする、有給休暇を取りやすくする等の労働条件の改善に取り組んでいる」が 16.7%という順であった。



早期離職防止や定着促進に最も効果のあった方策

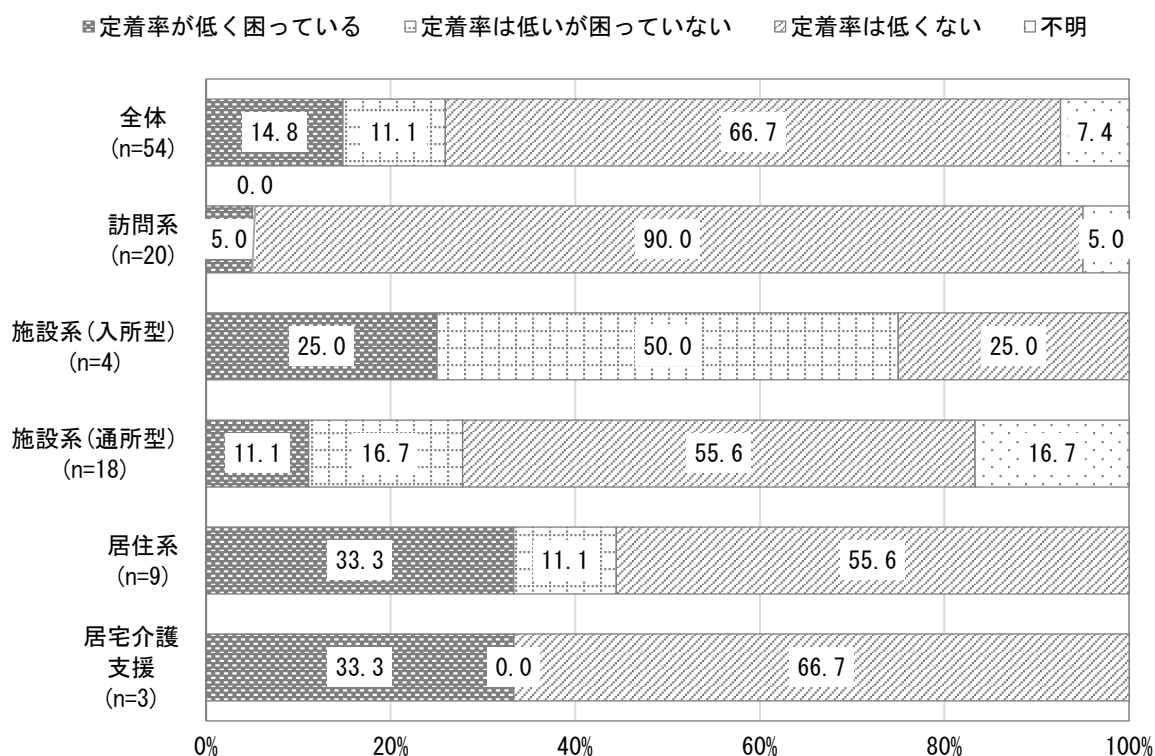
(9) 従業員の定着状況

問 13 貴事業所の現在の従業員の定着状況について、どのように考えていますか。

事業所における従業員の定着状況をみると、全体では、「定着率は低くない」が 66.7%と最多で、「定着率が低く困っている」は 14.8%であった。

「平成 30 年度介護労働実態調査」でも、「定着率は低くない」が 70.3%、「定着率が低く困っている」は 19.8%で、概ね三鷹市と同程度であった。

介護サービス系型別では、「定着率が低く困っている」という回答の割合が最も高かったのは「居住系」と「居宅介護支援」で、ともに 33.3%であった。次いで、「施設系（入所型）」で 25.0%となっていた。一方、「定着率は低くない」と答えた事業所は、「訪問系」が 90.0%と最も割合が高かった。

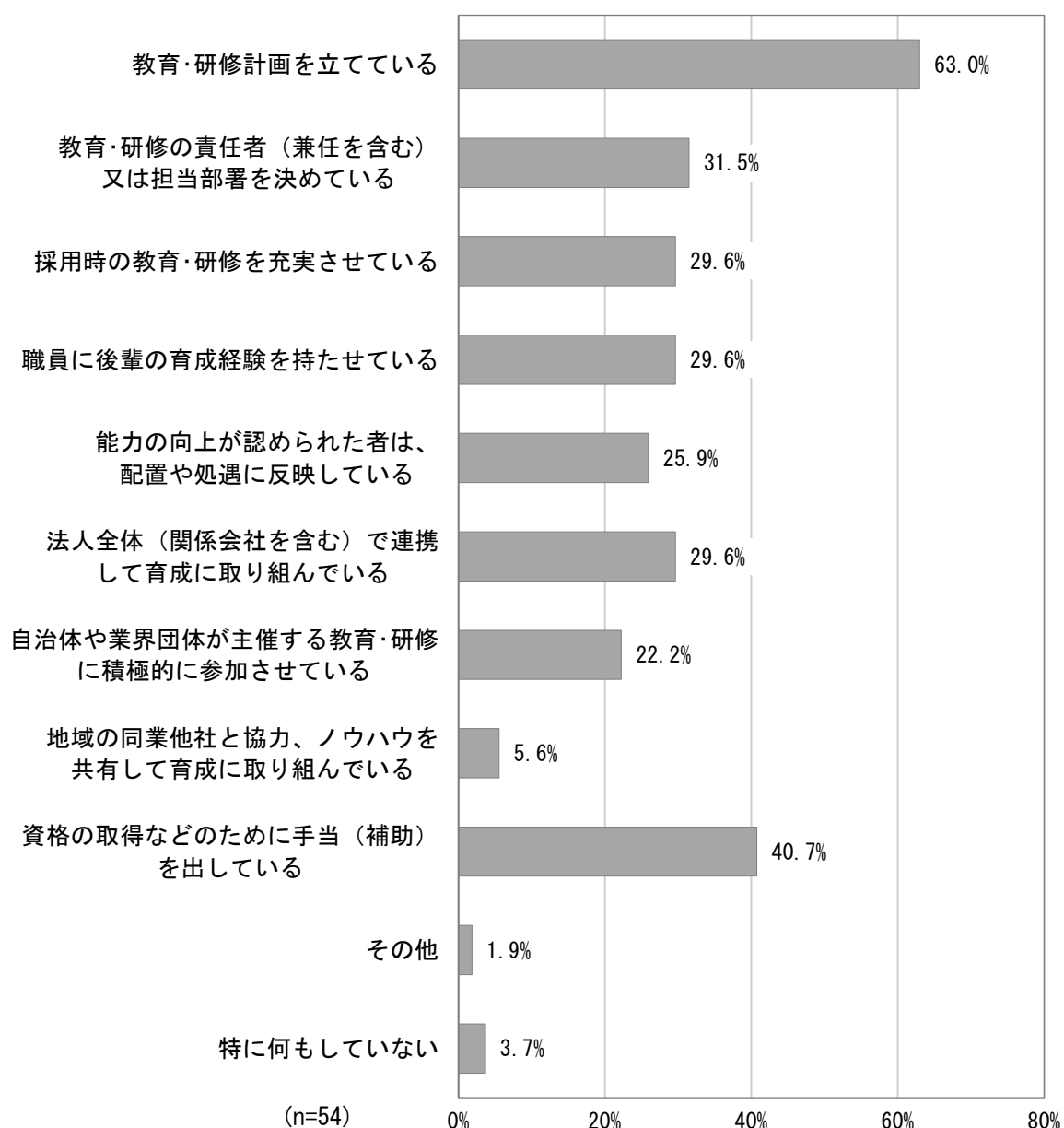


従業員の定着状況

(10) 人財育成のための取組

問 14 貴事業所では、人財育成のための取組に当たって、どのような方策をとっていますか。（複数回答）

人財育成のための取組として多かったのは、「教育・研修計画を立てている」が 63.0%と最も高く、次いで、「資格の取得などのために手当（補助）を出している」が 40.7%であった。

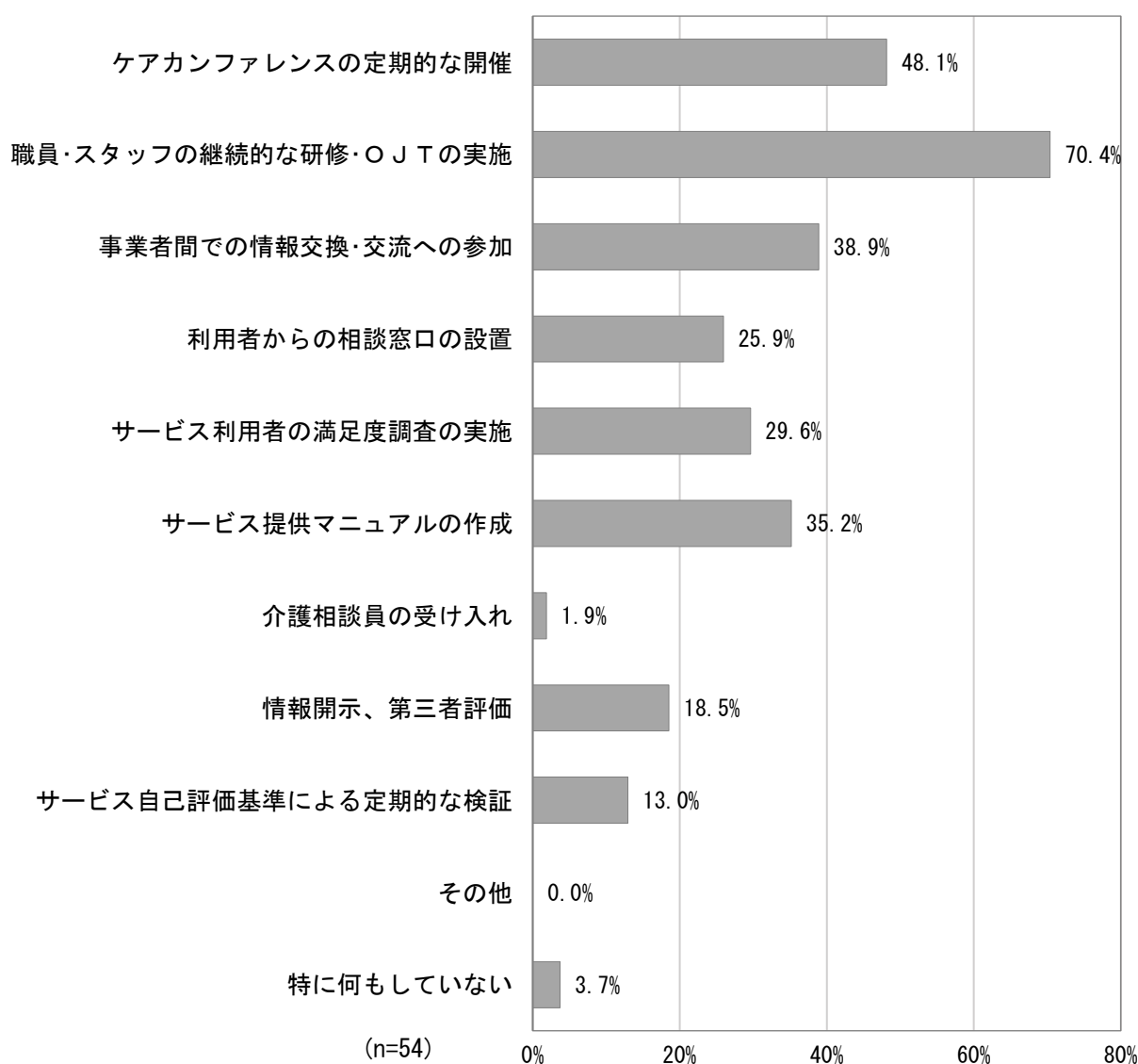


人財育成のための取組 （複数回答）

(11) サービス向上のための取組

問 15 貴事業所で、サービスの質の向上のために力を入れている取組は何ですか。
(複数回答)

サービスの質の向上のための取組としては、「職員・スタッフの継続的な研修・OJTの実施」が70.4%と最も高く、次いで「ケアカンファレンスの定期的な開催」が48.1%、「事業者間での情報交換・交流への参加」が38.9%、「サービス提供マニュアルの作成」が35.2%という順になっていた。



サービスの質の向上のための取組 (複数回答)

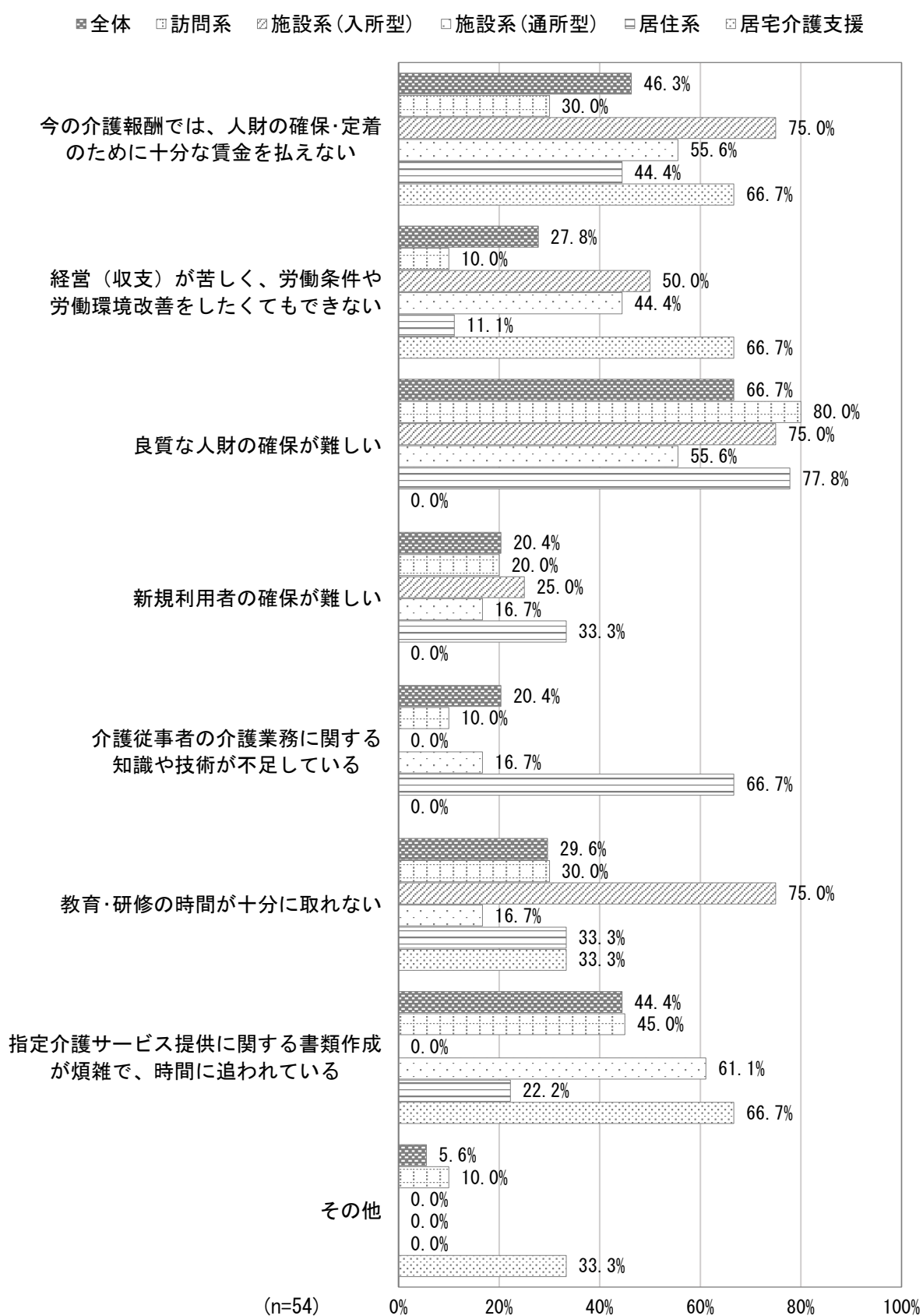
(12) 事業所運営上の問題

問 16 貴事業所では、介護保険の指定介護サービス事業を運営する上での問題点はどれですか。（〇は3つのみ）

介護サービス事業を運営する上での問題点をみると、全体では、「良質な人財の確保が難しい（以下「人財確保」という。）」が66.7%で最も高く、次いで「今の介護報酬では、人財の確保・定着のために十分な賃金を払えない（以下「介護報酬」という。）」が46.3%、「指定介護サービス提供に関する書類作成が煩雑で、時間に追われている（以下「書類作成」という。）」が44.4%、「教育・研修の時間が十分に取れない（以下「教育研修」という。）」が29.6%、「経営（収支）が苦しく、労働条件や労働環境改善をしたくてもできない（以下「経営困難」という。）」が27.8%となっていた。

介護サービス系型別に最も割合が高かった問題点を挙げると、訪問系は「人財確保」が80.0%、施設系（入所型）は「介護報酬」「人財確保」「教育研修」がいずれも75.0%、施設系（通所型）は「書類作成」が61.1%、居住系は「人財確保」が77.8%、居宅介護支援は「介護報酬」「経営困難」「書類作成」がいずれも66.7%であった。

その他の問題として、「社会保険料の負担が大きく、処遇改善加算は事業所運営の役に立っていない」「各サービス事業部間の単位（報酬）に格差がある」等が指摘された。



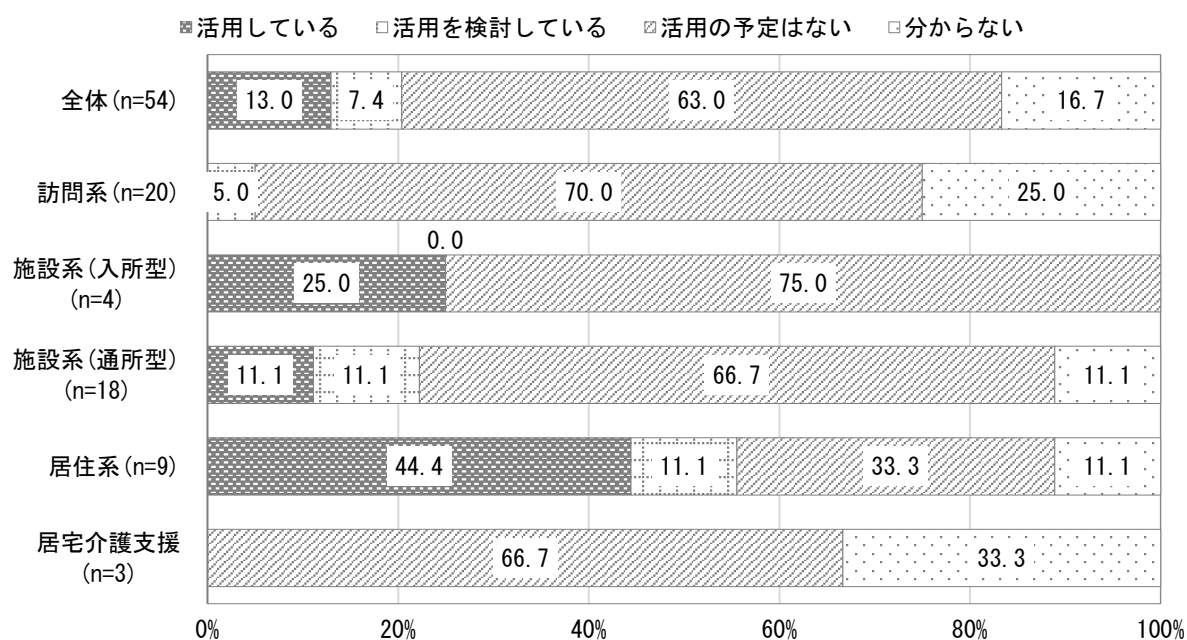
事業所運営上の問題 (複数回答)

(13) 外国人介護人財の活用

問 17 貴事業所では、外国人介護人財の活用について、どのようにお考えですか。
 問 18 外国人労働者の活用の有無にかかわらず、全ての方にお伺いします。外国人労働者の活用について、どのような課題がありますか。 (複数回答)

外国人介護人財の活用について、全体では、「活用の予定はない」が 63.0%と最多で、次いで「わからない」16.7%、「活用している」13.0%、「活用を検討している」7.4%となっていた。「平成 30 年度介護労働実態調査」では、外国人労働者を「受け入れている」事業所は 2.6%、「活用する予定はある」が 13.3%であったので、三鷹市の方が外国人労働者を活用または検討している割合が、若干高かった。

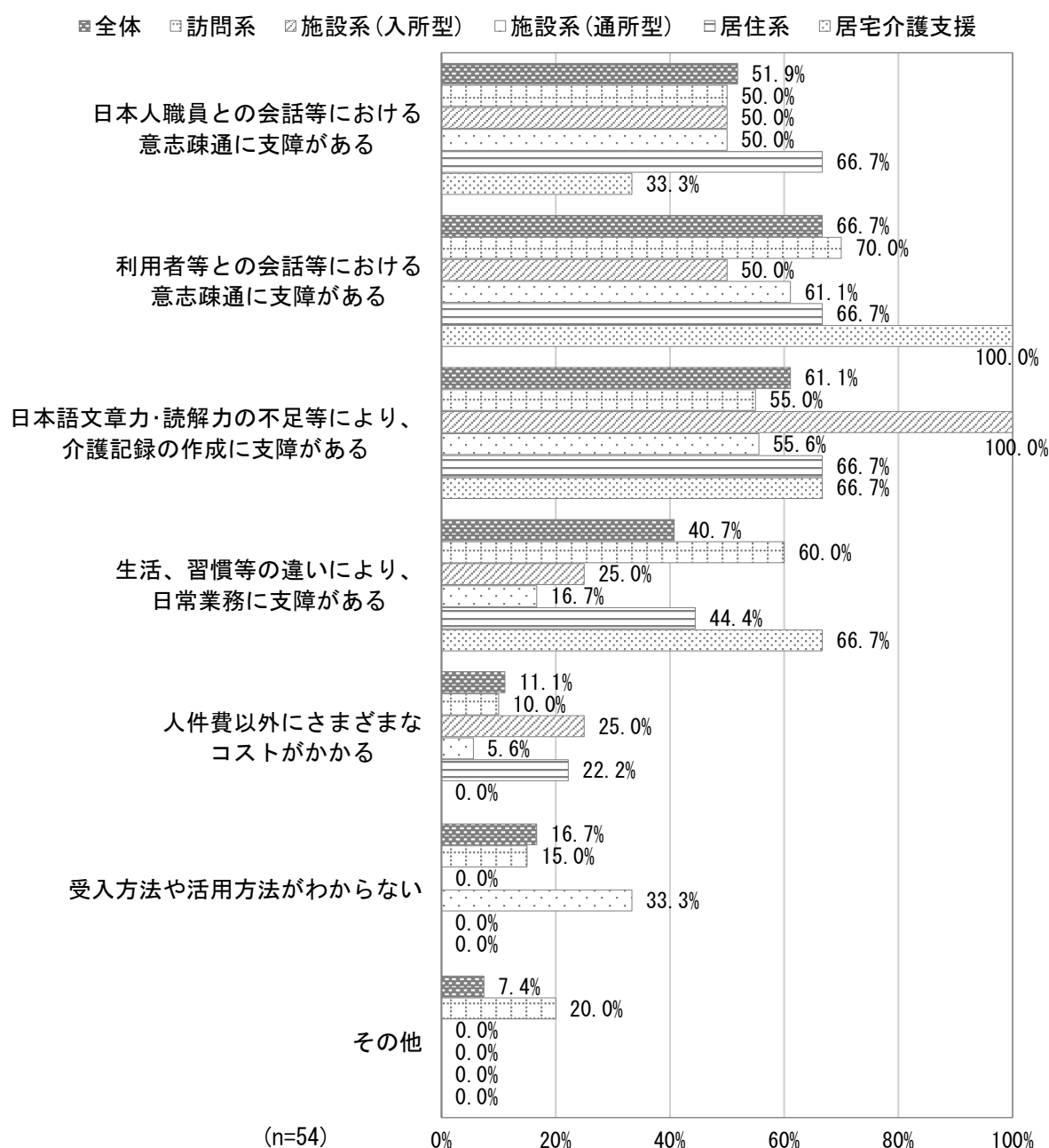
介護サービス系型別では、「活用している」または「検討している」の合計割合は、「居住系」が 55.5%と最も高く、次いで「施設系（入所型）」が 25.0%、「施設系（通所型）」が 22.2%であった。



外国人介護人財の活用

第3章 第1節 介護サービス事業所調査

外国人労働者を活用する上での課題は、全体では「利用者等との会話等における意志疎通に支障がある」が66.7%と最多で、次いで「日本語文章力・読解力の不足等により、介護記録の作成に支障がある」が61.1%、「日本人職員との会話等における意志疎通に支障がある」が51.9%、「生活、習慣等の違いにより、日常業務に支障がある」が40.7%となっていた。介護保険サービス系型別にみると、施設系（入所型）では「介護記録の作成に支障」、居宅介護支援では「利用者との意思疎通に支障」がすべての事業所から指摘されていた。「その他」の問題として、「きちんと仕事ができず、複数のお宅で断られる」「就労ビザの確得など虚偽の恐れがある」という意見があった。



外国人介護人財活用の課題（複数回答）

(14) 自由意見

これまでに述べてきた自由意見の他に、次の意見・要望が指摘された。

- ・ しっかり仕事をし、効果のある方法で介護保険を出来るだけ使わず、貢献している事業者を評価する仕組みを作って欲しい。介護保険を悪用している業者が多すぎる。
- ・ 現在、三鷹市では 24 時間定期巡回随時訪問介護が人財不足ということで機能していません。そのため、一日 3～4 回のヘルパーさんを必要とする利用者が限度額オーバーになり、多大な支払いをされています。確かに人財不足ではやむを得ないと思いますが、いつまでもそのままにして指定だけとっている事業所の改善がない状態に困っています。解決策はないのでしょうか。
- ・ 施設事業所（有料ホーム含む）が乱雑に出来ていて、職員の確保が難しくなっている。行政がどこのエリアにサービスが足りないか、地域のニーズに合わせて数を設定してもらえると助かります。デイサービスなどは、地域によっては飽和状態であったり、訪看がこの地域には足りないなどの調整（民間も含む）をお願いしたい。

5 結果の概要と今後の課題

(1) 三鷹市の介護サービス事業所の特徴

「平成30年度介護労働実態調査（以下、全国という）」の結果と比較した結果、三鷹市の特徴がいくつか把握できた。まず、三鷹市は全国と比べて民間企業の占める割合が高く（三鷹：72.2%、全国：56.4%）、総従業員が500人以上の大規模な法人に属する事業所の割合が高かった（三鷹：24.1%、全国：7.9%）。一方、「施設系（入所型）」の占める割合は、かなり低い状況であった（三鷹：7.4%、全国：25.9%）。これらは、都市部の状況を反映している。

介護サービス従業者の特徴をみると、三鷹市では介護職員の割合が低く（三鷹：41.0%、全国：49.4%）、訪問介護員の割合が高かった（三鷹：26.2%、全国：20.5%）。三鷹市の方が全国より正規職員の割合が低く（三鷹：49.1%、全国：57.9%）、59歳以下の従業者の割合も低かった（三鷹：67.8%、全国：75.6%）。すなわち、三鷹市の介護サービス従業者は、全体的には全国と比べて、非正規で、高齢の従業者が多いといえる。

訪問介護員と介護職員の2職種を合わせた1年間の採用率は、三鷹市と全国は同程度（三鷹：18.6%、全国：18.7%）であったが、離職率は全国より三鷹市の方が低かった（三鷹：10.9%、全国：15.4%）。しかし、勤続年数1年未満の離職者の割合が、三鷹市は全国より高かった（三鷹：41.3%、全国：38.0%）。介護に従事する従業員の不足感も、三鷹市の方が全国より若干高かった（大いに不足、不足、やや不足の合計 三鷹：70.4%、全国：67.2%）。

(2) 介護人財確保・定着・育成のための事業に対する意見・要望

三鷹市が介護人財の確保・定着・育成のために実施している事業の中で、「非常に役立つ」との回答割合が最も高かった事業は、「保育園優先入所」であった。訪問系、施設系（入所型）、施設系（通所型）、居住系のいずれの介護サービス系型においても、「保育園優先入所」の評価が最も高く、特に施設系（入所型）では75.0%が「非常に役立つ」と回答していた。この事業の対象者は、保育園児を育てている親に限定されるため、介護人財を幅広く確保する上では限界があるものの、若い世代の介護人財を確保し、職場に定着してもらう上で、効果的な事業として受け止めてもらえた可能性がある。

「非常に役立つ」と「多少役立つ」の合計割合でみると、訪問系では「保育園優先入所」と「職場体験事業」の評価が高かった。施設系（入所型）では、「保育園優先入所」と「ユニットリーダー研修費補助事業」の評価が高かった。施設系（通所型）では、「保育園優先入所」「職場体験事業」「介護職員初任者研修費補助事業」の評価が高かった。居住系では、「保育園優先入所」「ユニットリーダー研修費補助事業」「職員表彰事業」の評価が高かった。なお、「家賃補助事業」も「非常に/多少役立つ」との意見が7割弱あったが、他の事業に比べると評価が若干低かった。対象となる事業所が限定されているため、評価が相対的に低くなった可能性がある。

上記の事業以外も含め、三鷹市に取り組んで欲しいこととして要望が多かったのは、訪問系では、「潜在有資格者の人財登録、マッチング支援」「育児と仕事の両立支援」「福利厚生への助成」「若年者への仕事の啓発」であった。施設系（入所型）では、「家賃補助の対象拡大」「介護ロボット・ITの導入支援」「資格取得時の費用負担の充実」「養成機関の在校生への奨学金支給」「育児と仕事の両立支援」「事業者が実施する研修への補助」「優良事業所の表彰・公表」の要望が多かった。施設系（通所型）では「福利厚生への助成」が、居住系では「無料職業紹介、マッチング支援、就職相談会等の開催」「家賃補助の対象拡大」の要望が多かった。それぞれの事業所の特性に応じて、人財確保等のために適切な事業を検討・実施していく必要がある。

（3）人財確保の現状と課題

介護サービス事業を運営する上での最大の問題点として、「良質な人財の確保が難しい」という意見が多かった。人財不足が深刻であったのは、訪問介護員と介護職員であった。訪問介護員と介護職員の採用と離職の状況をみると、訪問介護員の1年間の採用率は9.9%、離職率は4.0%で、介護職員の1年間の採用率は24.4%、離職率は15.5%であった。どちらも採用率が離職率を上回っているとはいえ、特に介護職員では、離職率が高いことがわかる。さらに、離職者の勤務年数をみると、訪問介護員の離職者は「3年以上」の者が多いが、介護職員では「1年未満」の者が多かった。介護職員については、早期の離職防止も重要な課題である。定着率に関する質問でも、居住系と施設系（入所型）では、「定着率が低く困っている」という回答が3割前後を占め、訪問系や施設系（通所型）に比べて割合が高かった。このことから、特に施設（入所型）や居住系の介護職員に関して、早期の離職を防ぎ、定着を促進するための支援を検討する必要がある。

採用した者の人数や質に関しては、訪問系では、「人数・質ともに確保できていない」と「質には満足しているが、人数は確保できていない」という回答がそれぞれ4割で、両者を合わせると8割の訪問系事業者は「数の不足」を感じていた。施設系（入所型）では、「人数は確保できているが、質には満足していない」という回答が半数を占め、職員の「質の向上」も課題となっていた。早期の離職が多いため、職員の質の向上に支障が出ている可能性がある。

人財不足への対応として外国人介護人財の活用が検討されている。本調査結果では、三鷹市は全国より外国人労働者を活用または検討している割合が若干高かった。しかし、言葉や文化の問題、受け入れの労力等の問題から、外国人の受け入れには消極的な意見も多く挙がった。外国人介護人財の受け入れや育成を推進する場合は、事業所に任せるだけでなく、公的機関によるバックアップも必要となるであろう。

職員の採用に用いている手段の中で最も効果のあったものとしては、「民間機関による職業紹介」という意見が多かった。民間機関による職業紹介は高額な場合も少なくないため、市に対して「無料職業紹介、マッチング支援、就職相談会等の開催」を求める意見も多くあがった。このように、本調査で得られた情報を基に、介護人財の確保・定着・育成のための事業を、さらに検討していく必要がある。

