

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2節 介護・看護職員調査

1 調査の概要

(1) 目的

介護分野の事業所で働く介護・看護職員を対象に、雇用及び勤務の実態、業務及び労働環境に関する問題意識、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し、かつ三鷹市内に所在する訪問介護事業所、訪問看護事業所、介護老人福祉施設、介護老人保健施設にて、介護職又は看護職に従事する労働者の全数を対象とした。正規職員、非正規職員の就業形態は問わないが、計画作成、管理・事務業務のみに従事している者は除外した。各事業所における介護・看護職員の人数を随時、正確に把握することが困難であるため、公開されている事業所情報から対象者の概数を1,439人と推計した。なお、複数施設・事業所兼務者の重複分については考慮していない。

(3) 調査方法

事業所宛てに郵送により調査票を配布し、対象者に配布してもらった。記入後の調査票は、対象者から市役所に直接、郵送にて返送してもらった。

(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： 410票 （対象者概数に基づく回収率の概算 28.5%）

【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 現在の仕事について

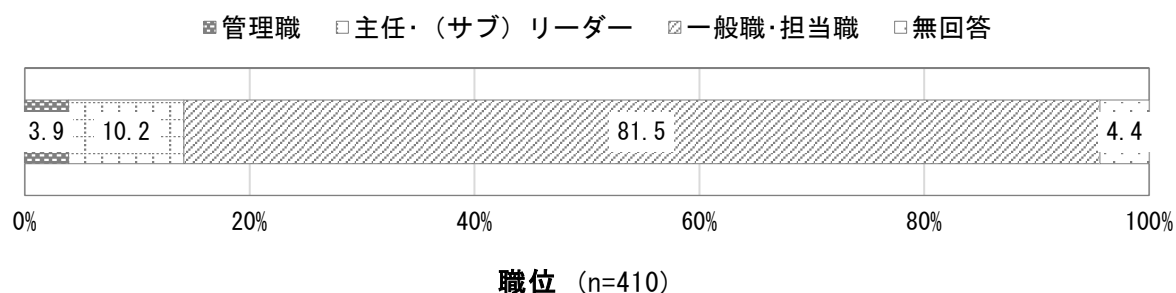
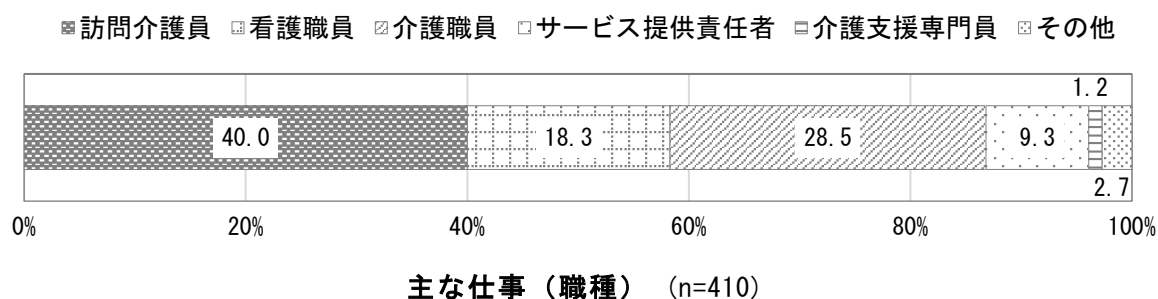
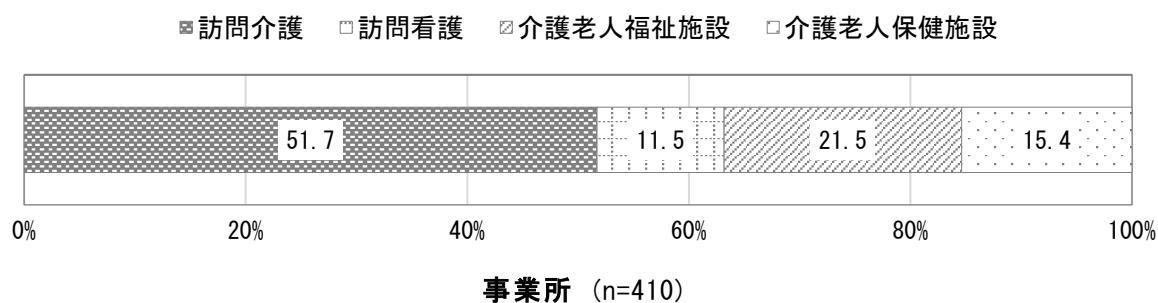
(1) 事業所、主な仕事（職種）、職位

- 問1 あなたは今、どの事業所で働いていますか。兼務の場合は、主なものを選んで下さい。
- 問2 あなたは、今働いている事業所で、どのような仕事をしていますか。資格ではなく、従事している主な仕事（職種）について、ご記入下さい。
- 問3 あなたの職位は何ですか。

働いている事業所は、「訪問介護」が51.7%、「訪問看護」が11.5%、「介護老人福祉施設」が21.5%、「介護老人保健施設」が15.4%であった。

現在の主な仕事（職種）は、「訪問介護員」が40.0%と最多で、次いで「介護職員」28.5%、「看護職員」18.3%となっていた。

職位は、「一般職・担当職」が81.5%と最多で、「主任・（サブ）リーダー」が10.2%、「管理職」3.9%であった。



(2) 仕事（職種）に関する希望

問4 今の勤務先に限らず、あなたの仕事（職種）に関する希望をお伺いします。

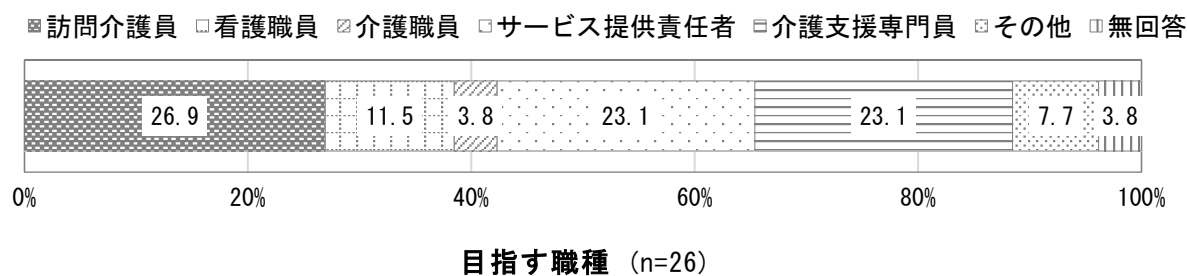
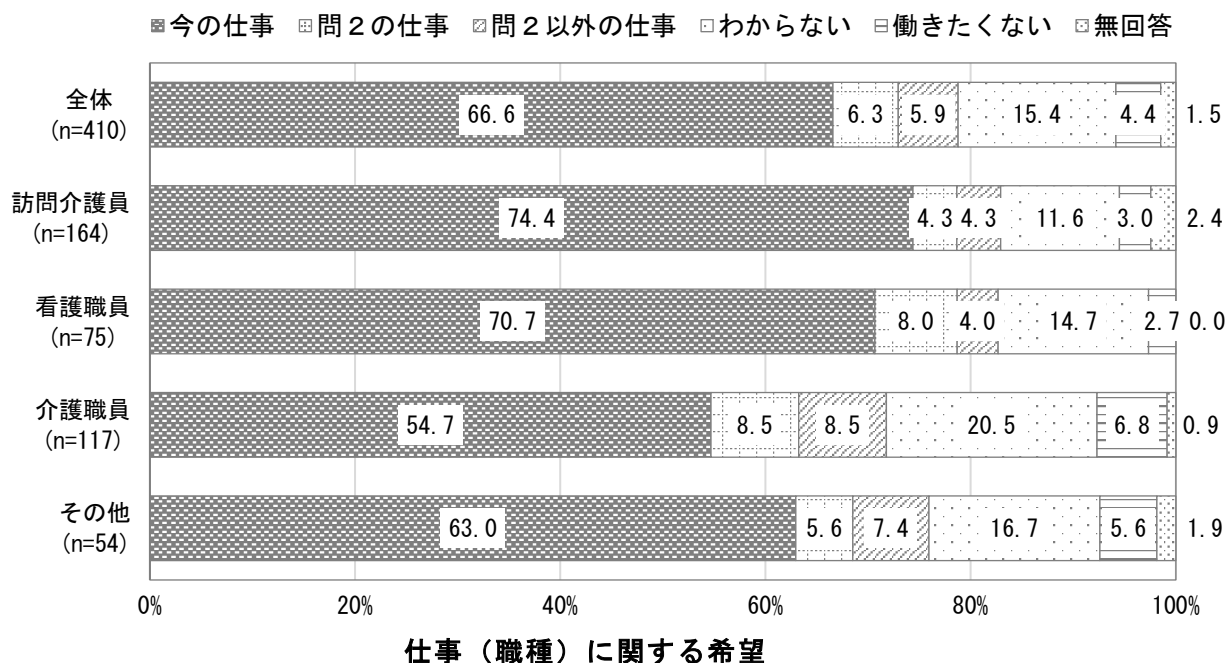
（今の仕事以外で問2に記載されている仕事をしたいと回答した場合）

副問 目指す職種を問2から1つ選んで、番号をご記入下さい。

仕事（職種）に関する希望については、全体では、「今の仕事を続けたい」が66.6%と最も割合が高く、次いで「わからない」15.4%、「今の仕事以外で、問2に記載する仕事をしたい」が6.3%となっていた。

職種別にみると、「今の仕事を続けたい」と答えた割合が最も高かったのは「訪問介護員」の74.4%で、次いで「看護職員」の70.7%であり、「介護職員」は54.7%と最も低かった。

「問2に記載する仕事をしたい」と答えた人に目指す職種を質問したところ、「訪問介護員」が26.9%と最も割合が高く、次いで「サービス提供責任者」と「介護支援専門員」がともに23.1%であった。



注)「問2に記載する仕事をしたい」と答えた人に限定

(3) 主な仕事（職種）の経験年数、今働いている法人での勤続年数

問5 問2で記入した主な仕事（職種）の経験年数は、通算でどれくらいですか。

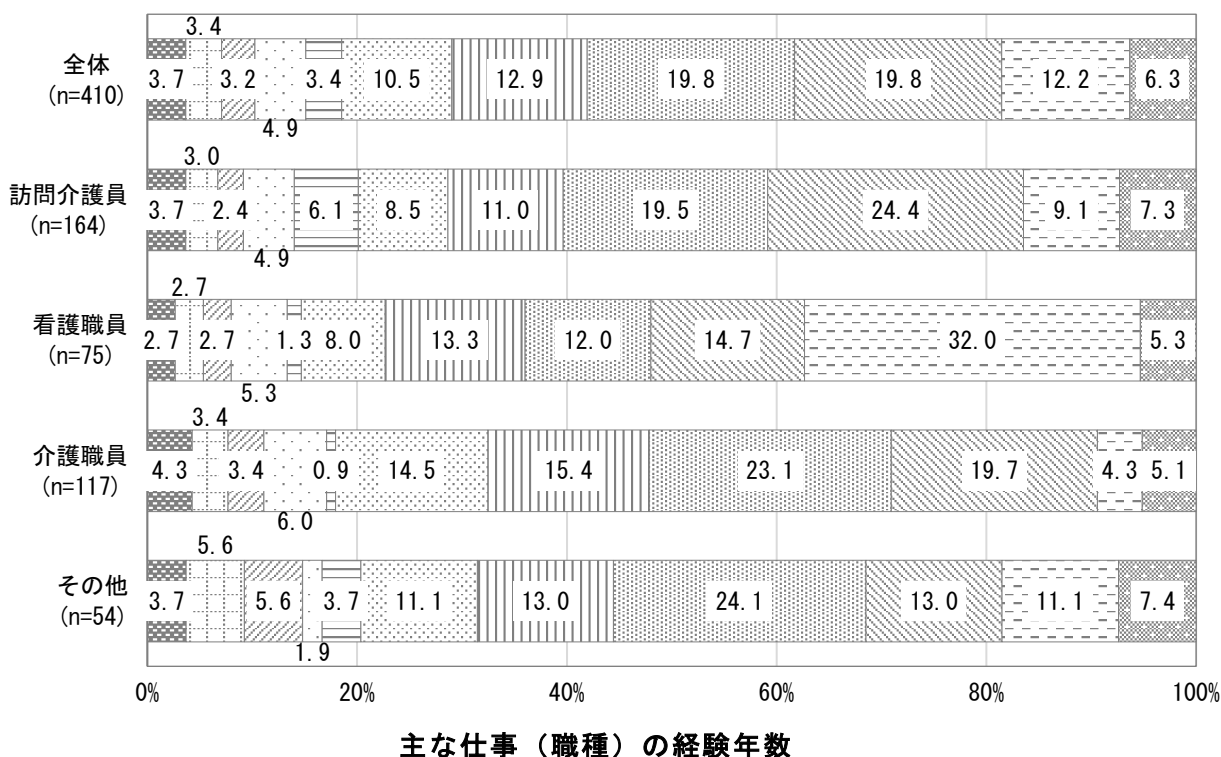
他の法人での経験も含めてお答え下さい。休職期間は除いて、お答え下さい。

問6 現在、働いている法人での勤続年数は、通算でどれくらいですか。

主な仕事（職種）の通算の経験年数は、全体では、「1年未満」3.7%、「1～2年」3.4%、「2～3年」3.2%、「3～4年」4.9%、「4～5年」3.4%、「5～7年」10.5%、「7～10年」12.9%、「10～15年」19.8%、「15～20年」19.8%、「20年以上」12.2%となっていた。要約すると、経験年数が「3年未満」が10.3%、「3年以上5年未満」が8.3%、「5年以上10年未満」が23.4%、「10年以上20年未満」が39.6%、「20年以上」が12.2%という状況であった。

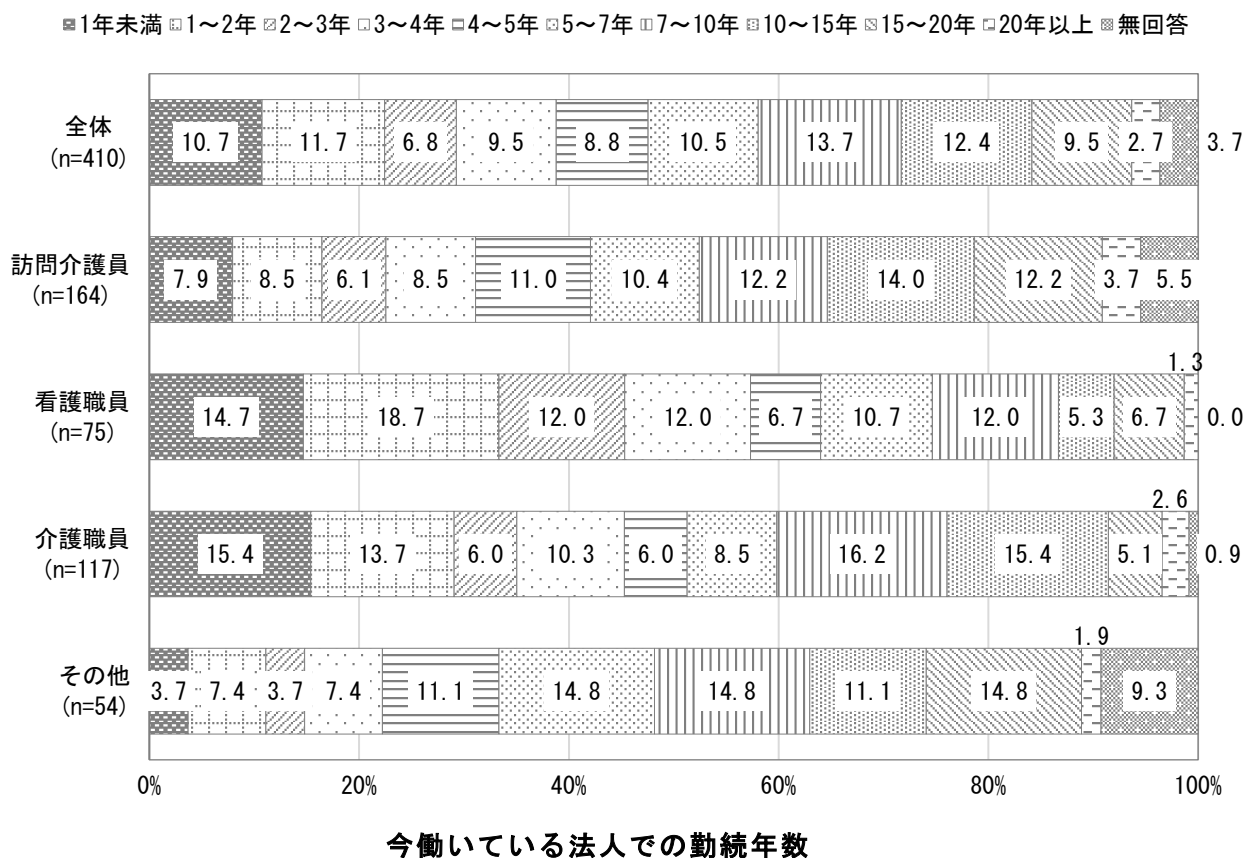
職種別にみると、経験年数が「10年以上」の割合が最も高いのは「看護職員」の58.7%で、次に「訪問介護員」の53.0%、「介護職員」の47.1%の順であった。一方、経験年数が「3年未満」の割合が最も高いのは「介護職員」の11.1%で、次いで「訪問介護員」の9.1%、「看護職員」の8.1%となっていた。

■1年未満 □1～2年 ▨2～3年 ▩3～4年 ▪4～5年 ▫5～7年 ▬7～10年 ▮10～15年 ▯15～20年 ▰20年以上 ■無回答



今働いている法人での勤続年数は、全体では「5年未満」が47.5%と、半数近くを占めた。勤続「10年以上」は、24.6%であった。

職種別にみると、勤続年数が「3年未満」の割合が最も高いのは「看護職員」の45.4%で、次いで「介護職員」の35.1%、「訪問介護員」が22.5%となっていた。看護職員は、仕事の経験年数が長いのにに対して、法人での勤続年数が短い傾向がみられたことから、看護の仕事は継続しつつも勤め先を変える機会が多い傾向がうかがえた。



(4) 就業形態

問7 あなたの就業形態は、どれですか。勤務先の呼称でお答え下さい。

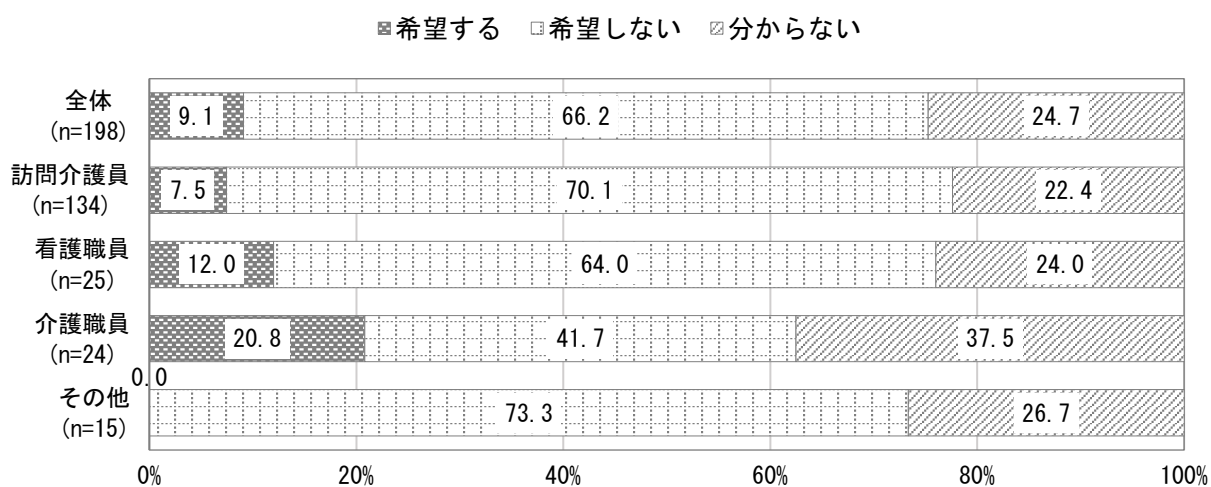
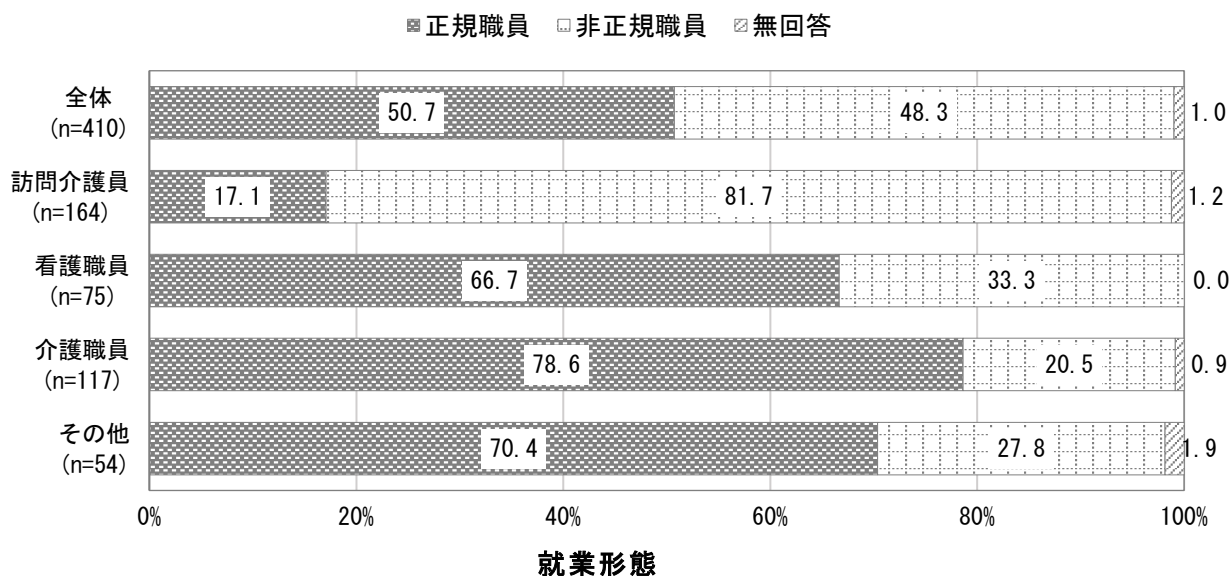
(非正規職員(契約職員、嘱託職員、パートなど)と回答した場合)

副問 今後、正規職員になることを希望しますか。

就業形態は、全体では、「正規職員」と「非正規職員」が半数ずつに分かれていた。

職種別では、「非正規職員」の割合が高いのは「訪問介護員」の81.7%で、「正規職員」の割合が高いのは「介護職員」の78.6%であった。

非正規職員のうち、「正規職員を希望する」は全体の9.1%で、「希望しない」が66.2%であった。職種別では、「正規職員を希望する」割合が最も高かったのは、「介護職員」の20.8%であった。



正規職員になる希望

注) 「非正規職員」と答えた人に限定

(5) 1週間の労働時間

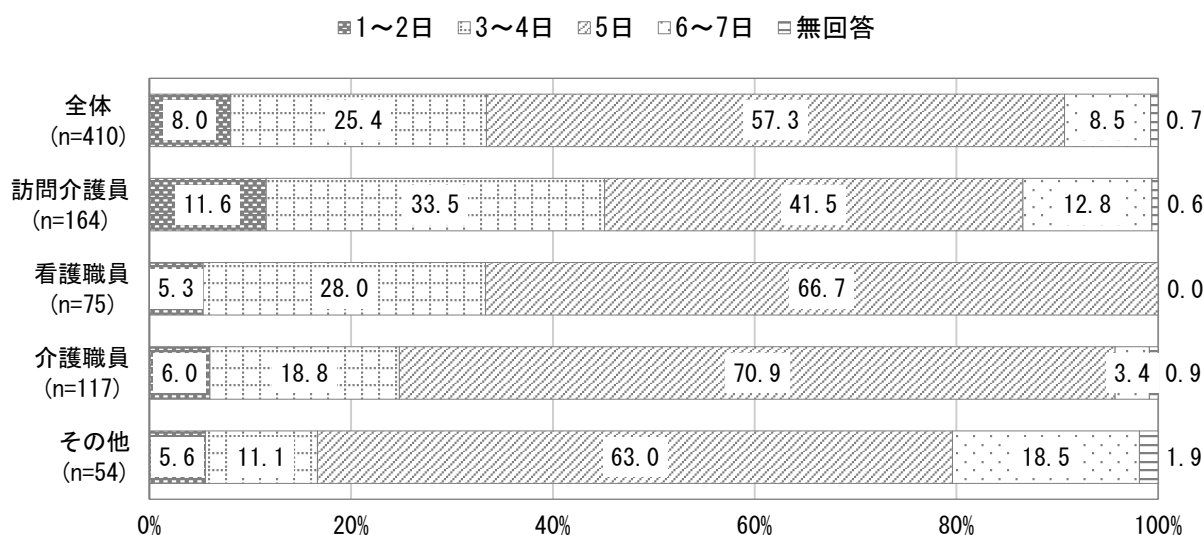
問 8 本調査票を渡された職場での、通常の1週間（月～日曜日）の勤務日数等について、お伺いします。（シフト勤務等で変動がある場合は、平均的な日数・時間数をご記入下さい。）

1週間の労働日数は、全体では「5日」が57.3%と最多で、次いで「3～4日」が25.4%であった。職種別では、「5日以上」の割合が最も高いのは「その他（サービス提供責任者等）」の81.5%で、次いで「介護職員」の74.3%、「看護職員」の66.7%の順であった。

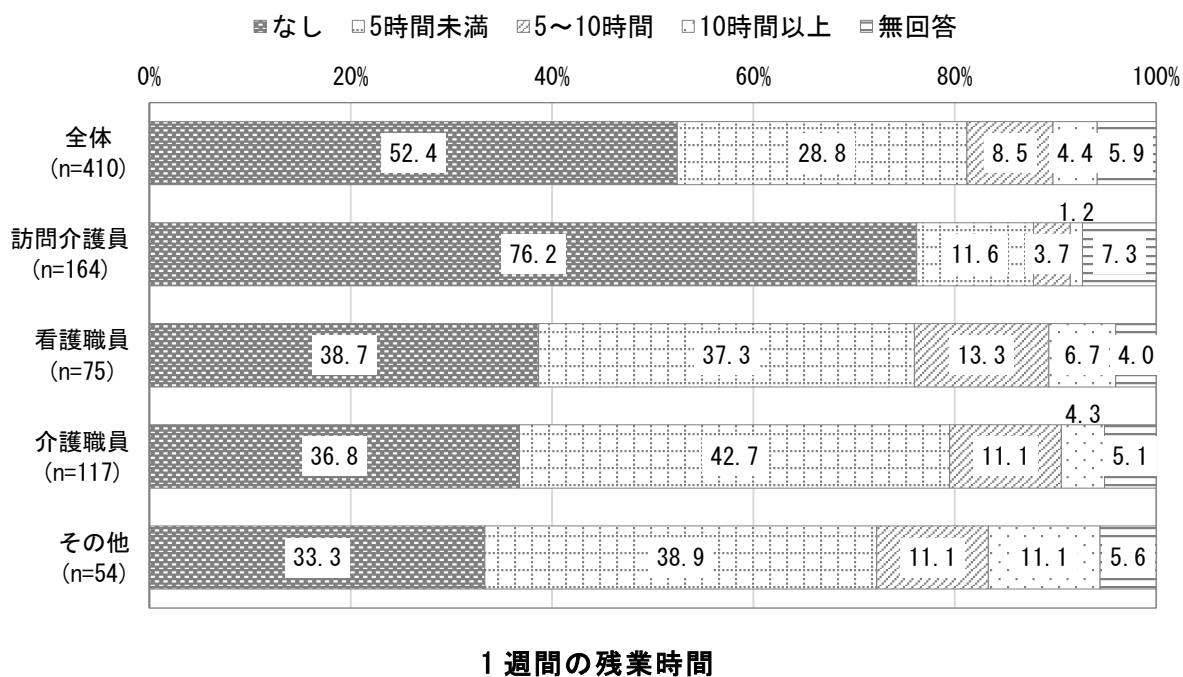
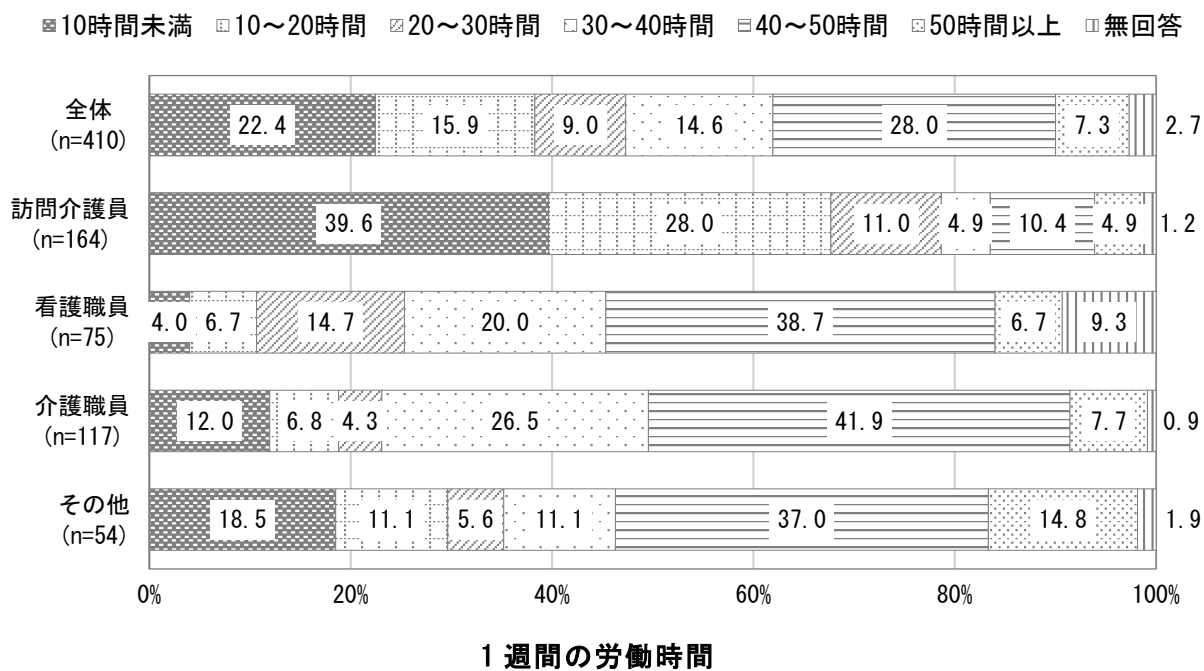
「4日以下」の割合が最も高いのは、「訪問介護員」の45.1%であった。

1週間の労働時間は、全体では「40～50時間」が28.0%と最多で、次いで「10時間未満」22.4%、「10～20時間」15.9%となっていた。職種別では、「40時間以上」の割合が最も高いのは「その他（サービス提供責任者等）」の51.8%で、次いで「介護職員」の49.6%、「看護職員」の45.4%であった。一方、「10時間未満」の割合は、「訪問介護員」が39.6%で、最も高かった。

1週間の残業時間は、全体では「なし」が52.4%と最も割合が高く、次いで「5時間未満」が28.8%であった。職種別では、「なし」の割合が最も高かったのは「訪問介護員」の76.2%であった。一方、1週間の残業時間が「10時間以上」の割合は、「その他（サービス提供責任者等）」が11.1%と最も高く、次いで「看護職員」が6.7%、「介護職員」4.3%となっていた。



1週間の労働日数

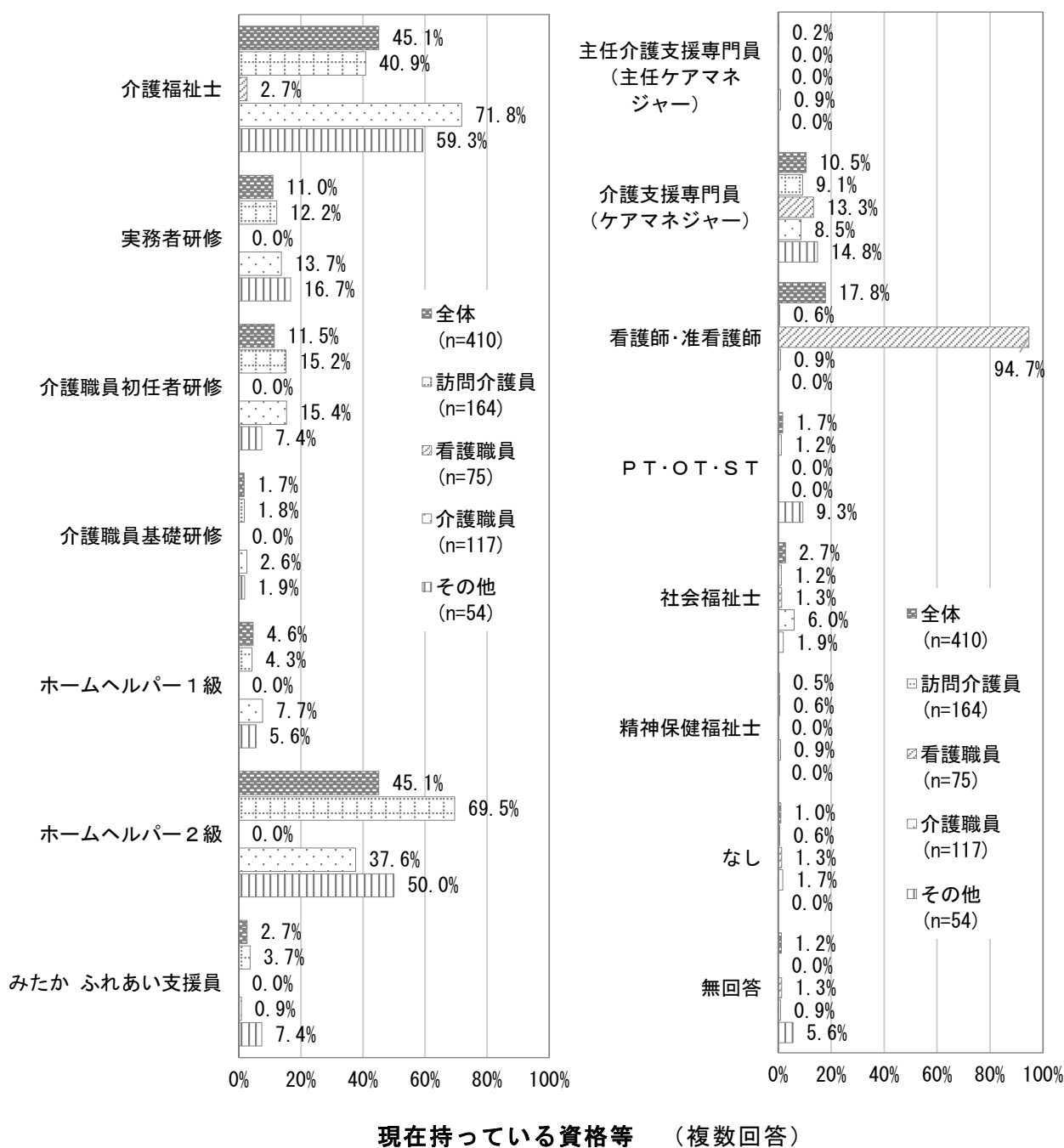


(6) 資格等について

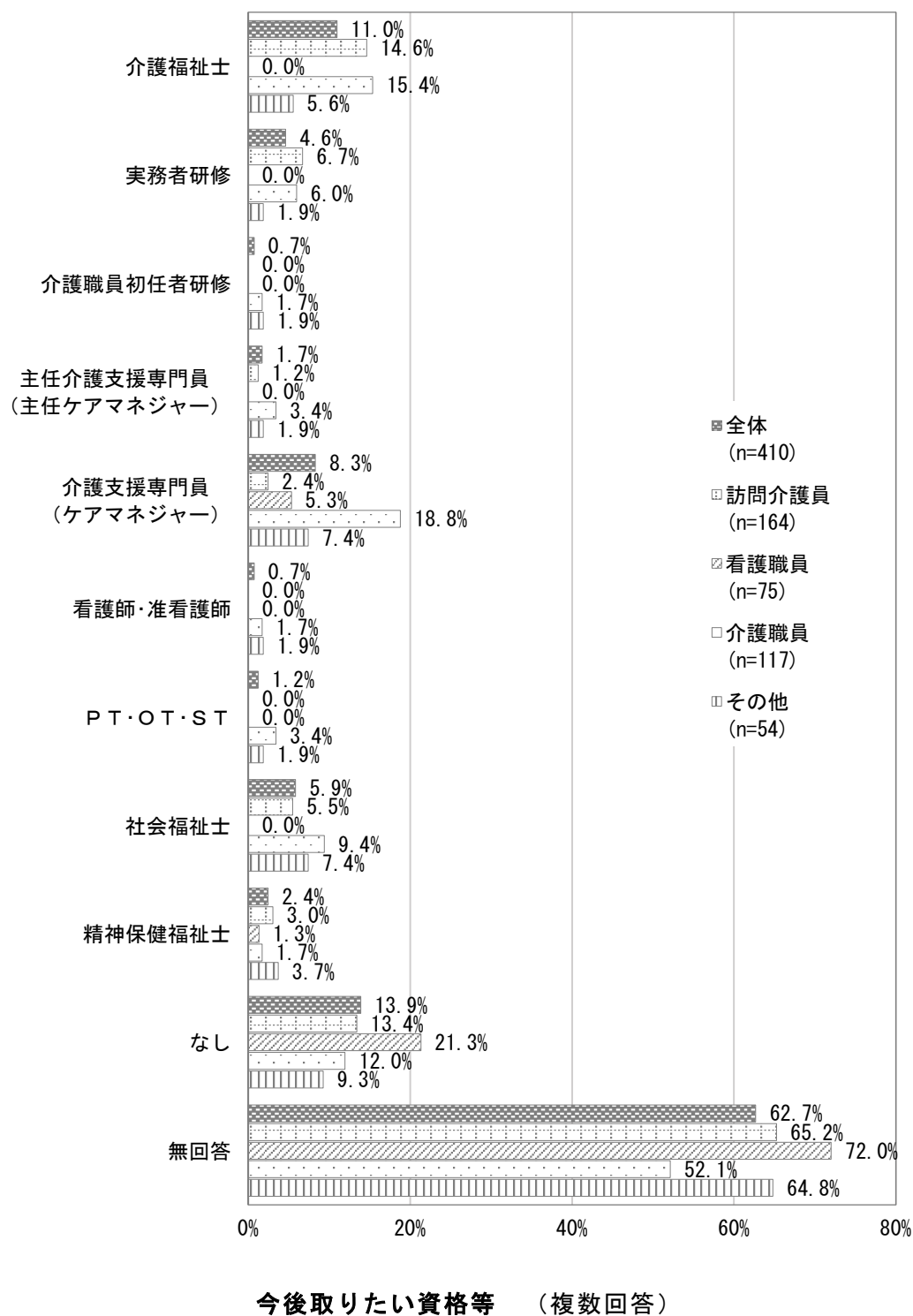
問9 ①あなたが現在持っている介護に関する資格等はどれですか。(複数回答)

②今後、取りたいと考えている介護に関する資格等はどれですか。(複数回答)

現在持っている資格等は、全体では「介護福祉士」と「ホームヘルパー2級」がともに45.1%で、最も割合が高かった。職種別にみると、訪問介護員では「ホームヘルパー2級」が69.5%と最多で、次いで「介護福祉士」が40.9%であった。看護職員では、「看護師・准看護師」以外では「介護支援専門員」が13.3%と比較的高かった。介護職員では「介護福祉士」が71.8%と最も割合が高く、次いで「ホームヘルパー2級」が37.6%であった。



今後取りたい資格等は、全体では「介護福祉士」が11.0%と最も割合が高く、次いで「介護支援専門員」8.3%、「社会福祉士」5.9%となっていた。職種別にみると、訪問介護員では「介護福祉士」の希望が14.6%と最も高く、看護職員では「介護支援専門員」が5.3%、介護職員では「介護支援専門員」18.8%と「介護福祉士」15.4%の希望が最も高かった。

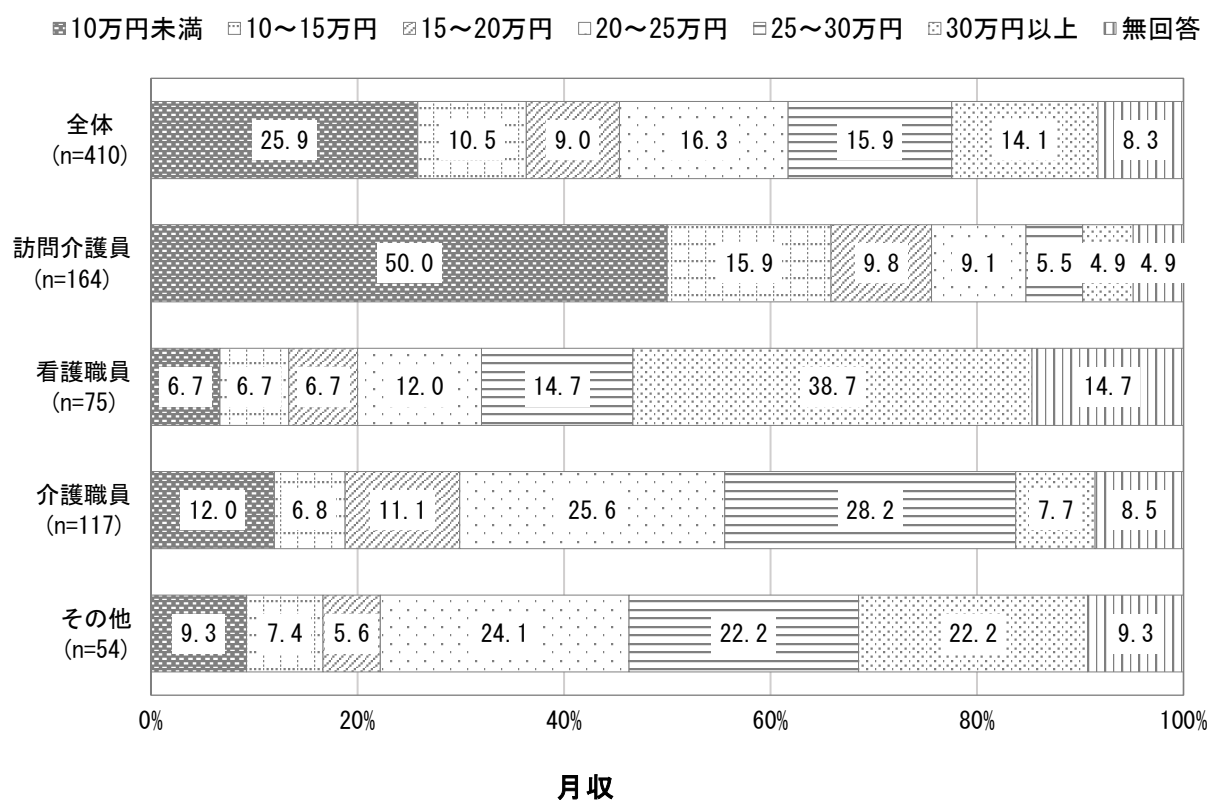


(7) 月収

問 10 あなたの通常月の税込み月収は、どのくらいですか。

通常月の税込み月収は、全体では、「10万円未満」の割合が25.9%と4分の1を占めたが、「25万円以上」も30.0%を占めていた。

職種別にみると、「訪問介護員」では「10万円未満」が50.0%を占めていた。一方、「看護職員」では「25万円以上」が53.4%を占めていた。「介護職員」では「20万円以上30万円未満」が53.8%を占めていた。



3 仕事上の悩みや職場の取組等

(1) 労働条件や仕事の負担

問 11 労働条件や仕事の負担について、次のことが、どの程度あてはまりますか。

(各項目について1つずつ質問)

1. 雇用が不安定である
2. 正規職員になれない
3. 人手が足りない
4. 仕事の内容のわりに賃金が低い
5. 労働時間が不規則である
6. 労働時間が長い
7. 夜勤が多い
8. 休憩を取りにくい
9. 有給休暇を取りにくい
10. 夜間や深夜時間帯に何か起きるのではないかと不安がある
11. 職務として行う医的な行為に不安がある
12. 利用者・入居者に適切なケアができているか不安がある
13. 身体的な負担が大きい(腰痛や体力に不安がある)
14. 精神的にきつい
15. 健康面(感染症、ケガ)の不安がある
16. 業務に対する社会的評価が低い
17. 福祉機器の不足、機器操作の不慣れ、施設の構造に不安がある
18. 工作中的のケガなどへの補償がない
19. 利用者・入居者は何をやってもらっても当然と思っている
20. その他に労働条件や仕事についての悩み、不安、不満等がありましたら、ご記入下さい。

労働条件や仕事の負担について「非常にあてはまる」と「少しあてはまる」を合わせた割合は、全体では「人手が足りない」が69.1%と最も高く、次いで「業務に対する社会的評価が低い」62.4%、「身体的な負担が大きい(腰痛や体力に不安がある)」59.5%、「仕事の内容のわりに賃金が低い」57.6%となっていた。

「非常に/少しあてはまる」の合計割合が50%を超えていた項目を事業所別にみると、訪問介護事業所では、「人手が足りない」67.5%、「業務に対する社会的評価が低い」62.8%、「身体的な負担が大きい」56.7%、「仕事の内容のわりに賃金が低い」52.4%が該当した。

訪問看護事業所では、「人手が足りない」61.7%、「身体的な負担が大きい」53.2%であった。

介護老人福祉施設では、「人手が足りない」76.2%、「業務に対する社会的評価が低い」70.5%、「身体的な負担が大きい」65.9%、「仕事の内容のわりに賃金が低い」64.8%、「精神的にきつい」63.6%、「福祉機器の不足、機器操作の不慣れ、施設の構造に不安がある」61.4%、「夜間や深夜時間帯に何か起きるのではないかと不安がある」60.2%、「健康面(感染症、ケガ)の不安がある」60.2%、「利用者・入居者に適切なケアができているか不安がある」57.9%、「労働時間が不規則である」55.7%であった。

介護老人保健施設では、「仕事の内容のわりに賃金が低い」71.4%、「業務に対する社会的評価が低い」71.5%、「人手が足りない」69.9%、「夜間や深夜時間帯に何か起きるのではないかと不安がある」65.1%、「身体的な負担が大きい」65.1%、「健康面（感染症、ケガ）の不安がある」61.9%、「利用者・入居者に適切なケアができているか不安がある」60.3%、「福祉機器の不足、機器操作の不慣れ、施設の構造に不安がある」60.4%、「労働時間が不規則である」53.9%、「精神的にきつい」52.4%であった。

その他（自由記述）では、「管理職の給料が低い」「昇給がない」「昇給・ボーナスなどが安い」「資格等を取って研修等で経験や技術を積んでも給料に反映されない」「がんばっても評価は変わらない」「月収が不安定」「急なキャンセルやシフトの空白」「移動、待機、キャンセル等の保証がない」等、給料や評価に関する問題が最も多く指摘された。「サービス残業」「人手不足」「介護職のプロ意識が低い」「離職者が多く定着しない」といった勤務・雇用管理に関する意見や、「利用者のご家族の理解が乏しい」「ご家族の批判」といった利用者の家族との問題も挙げられていた。

労働条件や仕事の負担

		人数	非常に あてはまる	少しあて はまる	どちらとも いえない	あまりあて はまらない	まったく あてはま らない	無回答
雇用が不安定	全体	410	11.5%	15.9%	19.8%	20.5%	29.3%	3.2%
	訪問介護	212	12.3%	19.8%	21.7%	20.8%	21.7%	3.8%
	訪問看護	47	4.3%	6.4%	10.6%	25.5%	48.9%	4.3%
	介護老人福祉施設	88	10.2%	18.2%	20.5%	14.8%	35.2%	1.1%
	介護老人保健施設	63	15.9%	6.3%	19.0%	23.8%	31.7%	3.2%
正規職員に なれない	全体	410	4.9%	4.9%	15.4%	13.7%	56.3%	4.9%
	訪問介護	212	6.6%	6.6%	22.2%	12.7%	44.3%	7.5%
	訪問看護	47	0.0%	0.0%	6.4%	10.6%	80.9%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	4.5%	5.7%	12.5%	15.9%	60.2%	1.1%
	介護老人保健施設	63	3.2%	1.6%	3.2%	15.9%	73.0%	3.2%
人手が足りない	全体	410	43.7%	25.4%	15.9%	6.6%	5.4%	3.2%
	訪問介護	212	39.2%	28.3%	19.3%	4.2%	3.8%	5.2%
	訪問看護	47	27.7%	34.0%	12.8%	12.8%	10.6%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	55.7%	20.5%	13.6%	2.3%	8.0%	0.0%
	介護老人保健施設	63	54.0%	15.9%	9.5%	15.9%	3.2%	1.6%
仕事の 内容のわり に賃金が低い	全体	410	32.2%	25.4%	22.7%	12.2%	5.1%	2.4%
	訪問介護	212	25.5%	26.9%	24.5%	13.2%	6.6%	3.3%
	訪問看護	47	14.9%	34.0%	21.3%	19.1%	8.5%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	45.5%	19.3%	25.0%	8.0%	1.1%	1.1%
	介護老人保健施設	63	49.2%	22.2%	14.3%	9.5%	3.2%	1.6%

労働条件や仕事の負担（続き）

		人数	非常に あてはまる	少しあて はまる	どちらとも いえない	あまりあて はまらない	まったく あてはま らない	無回答
労働時間が不規則	全体	410	26.3%	20.0%	16.3%	20.2%	14.4%	2.7%
	訪問介護	212	20.8%	24.5%	18.9%	19.8%	12.3%	3.8%
	訪問看護	47	6.4%	17.0%	21.3%	29.8%	23.4%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	37.5%	18.2%	13.6%	14.8%	14.8%	1.1%
	介護老人保健施設	63	44.4%	9.5%	7.9%	22.2%	14.3%	1.6%
労働時間が長い	全体	410	12.0%	13.7%	22.7%	26.8%	22.0%	2.9%
	訪問介護	212	7.5%	9.4%	25.9%	29.2%	23.1%	4.7%
	訪問看護	47	12.8%	21.3%	8.5%	31.9%	23.4%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	17.0%	13.6%	26.1%	21.6%	21.6%	0.0%
	介護老人保健施設	63	19.0%	22.2%	17.5%	22.2%	17.5%	1.6%
夜勤が多い	全体	410	8.8%	7.1%	13.2%	11.0%	55.6%	4.4%
	訪問介護	212	2.4%	3.3%	10.4%	10.4%	66.5%	7.1%
	訪問看護	47	0.0%	2.1%	6.4%	14.9%	74.5%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	12.5%	17.0%	27.3%	10.2%	31.8%	1.1%
	介護老人保健施設	63	31.7%	9.5%	7.9%	11.1%	38.1%	1.6%
休憩を取りにくい	全体	410	8.8%	16.8%	14.1%	24.9%	32.4%	2.9%
	訪問介護	212	7.5%	14.6%	12.7%	23.6%	36.8%	4.7%
	訪問看護	47	10.6%	25.5%	12.8%	25.5%	23.4%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	9.1%	17.0%	19.3%	26.1%	28.4%	0.0%
	介護老人保健施設	63	11.1%	17.5%	12.7%	27.0%	30.2%	1.6%
有給休暇を 取りにくい	全体	410	18.3%	13.4%	15.6%	18.3%	31.2%	3.2%
	訪問介護	212	10.8%	9.4%	14.2%	19.8%	41.0%	4.7%
	訪問看護	47	23.4%	17.0%	12.8%	21.3%	21.3%	4.3%
	介護老人福祉施設	88	20.5%	23.9%	19.3%	15.9%	20.5%	0.0%
	介護老人保健施設	63	36.5%	9.5%	17.5%	14.3%	20.6%	1.6%
夜間の不安	全体	410	18.0%	18.5%	10.5%	13.7%	34.6%	4.6%
	訪問介護	212	6.6%	10.4%	10.8%	17.9%	48.1%	6.1%
	訪問看護	47	10.6%	31.9%	4.3%	19.1%	27.7%	6.4%
	介護老人福祉施設	88	40.9%	19.3%	12.5%	3.4%	21.6%	2.3%
	介護老人保健施設	63	30.2%	34.9%	11.1%	9.5%	12.7%	1.6%

労働条件や仕事の負担（続き）

		人数	非常に あてはまる	少しあて はまる	どちらとも いえない	あまりあて はまらない	まったく あてはま らない	無回答
医的な行為に不安	全体	410	7.8%	23.4%	23.7%	19.8%	22.4%	2.9%
	訪問介護	212	4.7%	22.2%	17.9%	21.2%	29.2%	4.7%
	訪問看護	47	0.0%	21.3%	17.0%	40.4%	19.1%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	13.6%	26.1%	33.0%	10.2%	17.0%	0.0%
	介護老人保健施設	63	15.9%	25.4%	34.9%	12.7%	9.5%	1.6%
利用者・入居者への適切なケアが不安	全体	410	8.0%	36.1%	19.0%	25.1%	9.3%	2.4%
	訪問介護	212	1.9%	34.9%	21.7%	25.9%	12.3%	3.3%
	訪問看護	47	2.1%	27.7%	19.1%	38.3%	10.6%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	19.3%	38.6%	18.2%	19.3%	4.5%	0.0%
	介護老人保健施設	63	17.5%	42.9%	11.1%	20.6%	4.8%	3.2%
身体的な負担	全体	410	22.7%	36.8%	14.4%	17.6%	7.3%	1.2%
	訪問介護	212	17.5%	39.2%	17.0%	17.0%	8.5%	0.9%
	訪問看護	47	12.8%	40.4%	10.6%	25.5%	8.5%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	31.8%	34.1%	10.2%	15.9%	6.8%	1.1%
	介護老人保健施設	63	34.9%	30.2%	14.3%	15.9%	3.2%	1.6%
精神的にきつい	全体	410	16.1%	30.2%	21.0%	20.7%	10.5%	1.5%
	訪問介護	212	9.4%	29.7%	23.1%	23.6%	12.3%	1.9%
	訪問看護	47	14.9%	23.4%	19.1%	25.5%	14.9%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	25.0%	38.6%	15.9%	12.5%	8.0%	0.0%
	介護老人保健施設	63	27.0%	25.4%	22.2%	19.0%	4.8%	1.6%
健康面の不安	全体	410	15.4%	35.1%	18.5%	22.2%	6.8%	2.0%
	訪問介護	212	11.8%	34.4%	17.0%	25.5%	8.5%	2.8%
	訪問看護	47	4.3%	31.9%	27.7%	31.9%	2.1%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	20.5%	39.8%	22.7%	11.4%	5.7%	0.0%
	介護老人保健施設	63	28.6%	33.3%	11.1%	19.0%	6.3%	1.6%
業務に対する社会的評価が低い	全体	410	34.1%	28.3%	19.0%	11.5%	5.1%	2.0%
	訪問介護	212	32.1%	30.7%	22.6%	7.1%	5.2%	2.4%
	訪問看護	47	10.6%	23.4%	19.1%	27.7%	14.9%	4.3%
	介護老人福祉施設	88	46.6%	23.9%	15.9%	11.4%	2.3%	0.0%
	介護老人保健施設	63	41.3%	30.2%	11.1%	14.3%	1.6%	1.6%

労働条件や仕事の負担（続き）

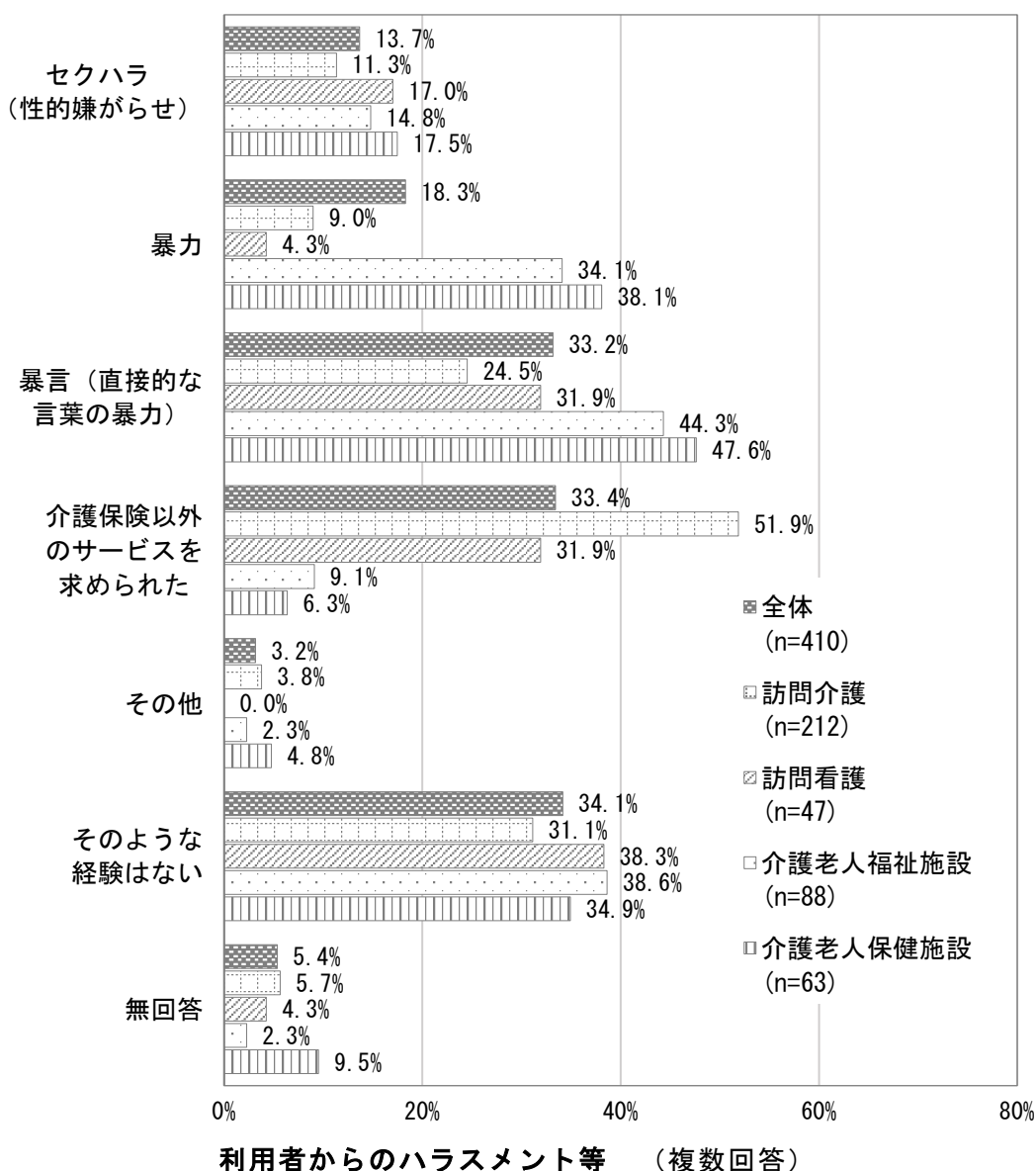
		人数	非常に あてはまる	少しあて はまる	どちらとも いえない	あまりあて はまらない	まったく あてはま らない	無回答
福祉機器、施設の 構造等の不安	全体	410	12.9%	22.9%	29.8%	19.5%	11.7%	3.2%
	訪問介護	212	5.7%	14.6%	37.3%	21.7%	15.6%	5.2%
	訪問看護	47	4.3%	21.3%	27.7%	29.8%	14.9%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	28.4%	33.0%	18.2%	12.5%	8.0%	0.0%
	介護老人保健施設	63	22.2%	38.1%	22.2%	14.3%	1.6%	1.6%
仕事中のケガなど への補償がない	全体	410	8.0%	13.7%	30.0%	25.6%	21.0%	1.7%
	訪問介護	212	5.7%	14.2%	26.9%	23.1%	28.3%	1.9%
	訪問看護	47	4.3%	8.5%	23.4%	42.6%	19.1%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	12.5%	13.6%	39.8%	21.6%	12.5%	0.0%
	介護老人保健施設	63	12.7%	15.9%	31.7%	27.0%	9.5%	3.2%
利用者・入居者 の問題	全体	410	12.7%	21.2%	31.5%	24.4%	8.3%	2.0%
	訪問介護	212	13.7%	26.9%	28.3%	20.8%	8.0%	2.4%
	訪問看護	47	4.3%	14.9%	31.9%	34.0%	12.8%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	11.4%	15.9%	35.2%	29.5%	8.0%	0.0%
	介護老人保健施設	63	17.5%	14.3%	36.5%	22.2%	6.3%	3.2%

(2) 利用者からのハラスメント等

問 12 あなたは、過去1年間に、仕事に利用者やその家族から、次のようなことをされた経験がありますか。（複数回答）

利用者やその家族からのハラスメント等については、全体では、「そのような経験はない」という回答が34.1%であった。経験した問題としては、「介護保険以外のサービスを求められた」と「暴言（直接的な言葉の暴力）」がそれぞれ33.4%と33.2%で最も割合が高く、次いで「暴力」18.3%、「セクハラ（性的嫌がらせ）」13.7%であった。

事業所別では、「介護保険以外のサービスを求められた」割合が最も高かったのは、「訪問介護」の51.9%であった。「暴力」や「暴言」を受けた割合は、「介護老人保健施設」でそれぞれ38.1%と47.6%で最も高く、次いで「介護老人福祉施設」で、それぞれ34.1%と44.3%であった。「セクハラ」を受けた割合は、いずれの事業所においても1～2割弱であった。



(3) 相談できる人

問 13	仕事で心配事や悩み事があった時に、次の人たちはどのくらい相談にのってくれますか。 (1～3 について 1 つずつ質問)
1.	勤務先の上司
2.	勤務先の同僚
3.	家族、勤務先以外の友人・知人

仕事で心配事や悩み事があった時に相談に乗ってくれる人について、「非常に」と「まあまあ」を合わせた割合は、全体では、「勤務先の同僚」が 70.9%と最も高く、次いで「勤務先の上司」67.8%、「家族、勤務先以外の友人・知人」62.2%となっていた。

事業所別では、「勤務先の上司」が相談に「非常に/まあまあ」のしてくれる割合が最も高いのは「訪問看護」で 78.8%、次いで「訪問介護」の 72.6%で、施設系は、いずれも 6 割弱であった。「勤務先の同僚」が相談に「非常に/まあまあ」のしてくれる割合が最も高いのも「訪問看護」の 91.5%で、それ以外の事業所では 7 割程度であった。

相談・支援

		人数	非常に	まあまあ	あまりない	まったくない	相談したことがない	無回答
勤務先の上司	全体	410	27.3%	40.5%	17.6%	4.9%	9.0%	0.7%
	訪問介護	212	27.8%	44.8%	16.0%	1.4%	9.4%	0.5%
	訪問看護	47	36.2%	42.6%	10.6%	4.3%	4.3%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	26.1%	31.8%	23.9%	8.0%	10.2%	0.0%
	介護老人保健施設	63	20.6%	36.5%	19.0%	12.7%	9.5%	1.6%
勤務先の同僚	全体	410	26.3%	44.6%	16.1%	3.2%	7.6%	2.2%
	訪問介護	212	25.0%	42.0%	17.5%	2.4%	10.4%	2.8%
	訪問看護	47	40.4%	51.1%	2.1%	0.0%	4.3%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	27.3%	43.2%	21.6%	2.3%	4.5%	1.1%
	介護老人保健施設	63	19.0%	50.8%	14.3%	9.5%	4.8%	1.6%
家族、勤務先以外の友人・知人	全体	410	27.8%	34.4%	17.6%	3.9%	14.1%	2.2%
	訪問介護	212	19.8%	31.1%	20.3%	4.2%	21.2%	3.3%
	訪問看護	47	34.0%	36.2%	17.0%	0.0%	10.6%	2.1%
	介護老人福祉施設	88	29.5%	38.6%	18.2%	6.8%	6.8%	0.0%
	介護老人保健施設	63	47.6%	38.1%	7.9%	1.6%	3.2%	1.6%

(4) 職場での取組と働く上での悩み、不安、不満等の解消

問 14 ①あなたの職場では、次のような取組が行われていますか。(複数回答)
 ②その取組は、働く上での悩み、不安、不満等を解消する上で、あなたの役に立っていますか。(複数回答)

職場で行われている取組について、全体では、「介護能力の向上に向けた研修」が 77.1%と最も割合が高く、次いで「定期的な健康診断の実施」74.6%、「採用時における賃金・勤務時間の説明」71.5%、「事故やトラブルへの対応マニュアル作成等の体制づくり」53.9%となっていた。

事業所別にみると、訪問介護は、「介護能力の向上に向けた研修」「介護に関する事例検討会の開催」「介護能力に見合った仕事への配置」「能力や資格取得に応じて賃金上がる仕組み」「仕事や職場における悩みや問題を相談できる窓口や担当者の設定」「採用時における賃金・勤務時間の説明」の実施割合が、他の事業所より高かった。

訪問看護は、「介護能力を適切に評価する仕組み」「キャリアアップの仕組みの整備」「働き方や仕事内容、キャリアについて上司と相談する機会の設定」「勤務体制を決める際に職員の要望を聞く機会の設定」「実務の中で、上司や先輩から指導や助言を受ける機会の設定」「定期的な健康診断」の実施割合が、他の事業所より高かった。

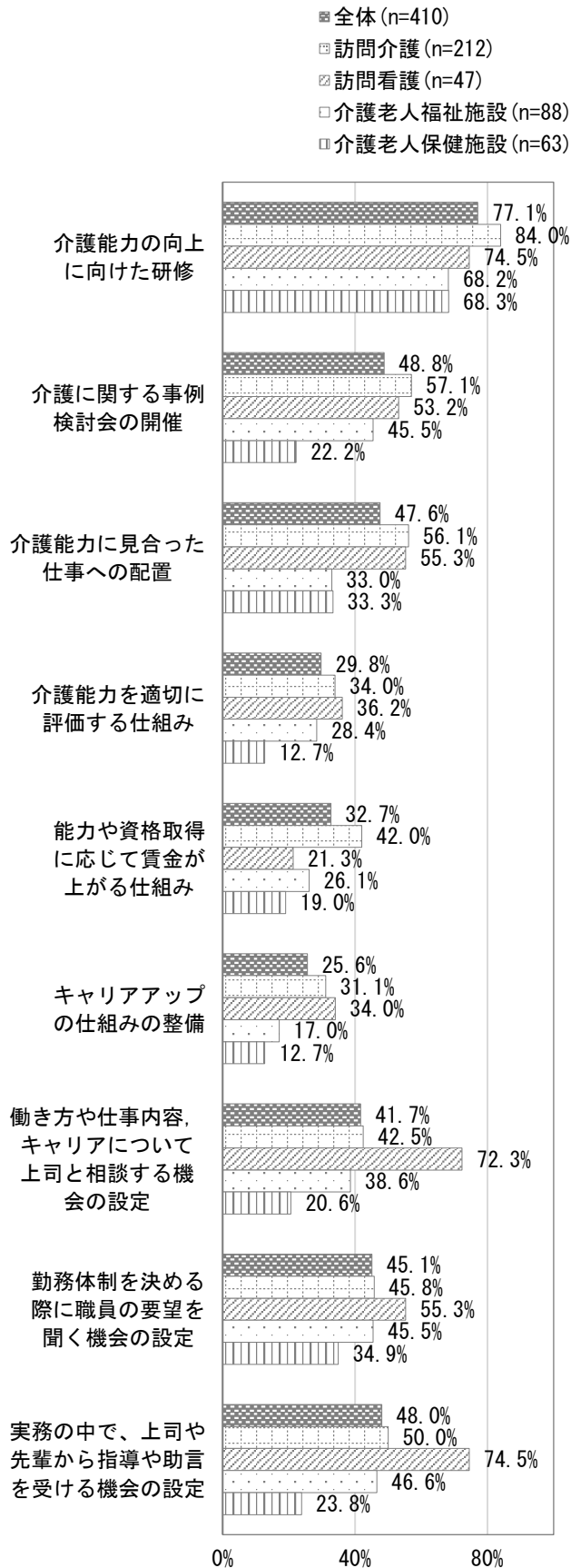
介護老人福祉施設では、「事故やトラブルへの対応マニュアル作成等の体制づくり」の実施割合が、他の事業所より高かった。

介護老人保健施設は、他の事業所に比べて全体的に実施割合が低かった。

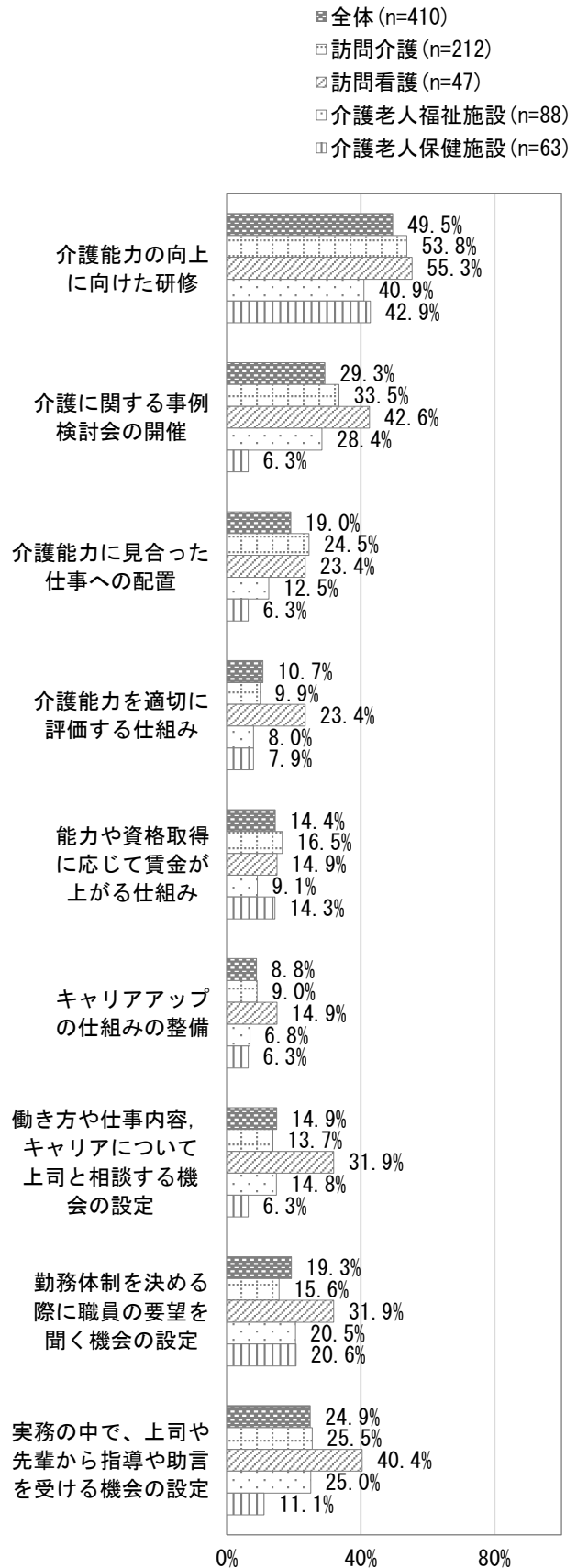
働く上での悩み、不安、不満等を解消する上で役立っている取組は、全体では、「介護能力の向上に向けた研修」が 49.5%と最も割合が高く、次いで「定期的な健康診断の実施」36.8%、「介護に関する事例検討会の開催」29.3%、「実務の中で、上司や先輩から指導や助言を受ける機会の設定」24.9%となっていた。

事業所別にみると、いずれの事業所においても、「介護能力の向上に向けた研修」を挙げる割合が最も高く、4～5割が役立っていると回答していた。次いで「定期的な健康診断」は、3～5割が役立っていると回答していた。「介護に関する事例検討会の開催」や「実務の中で、上司や先輩から指導や助言を受ける機会の設定」は、介護老人保健施設では割合が低い、それ以外の事業所では2～4割が役立っていると回答していた。

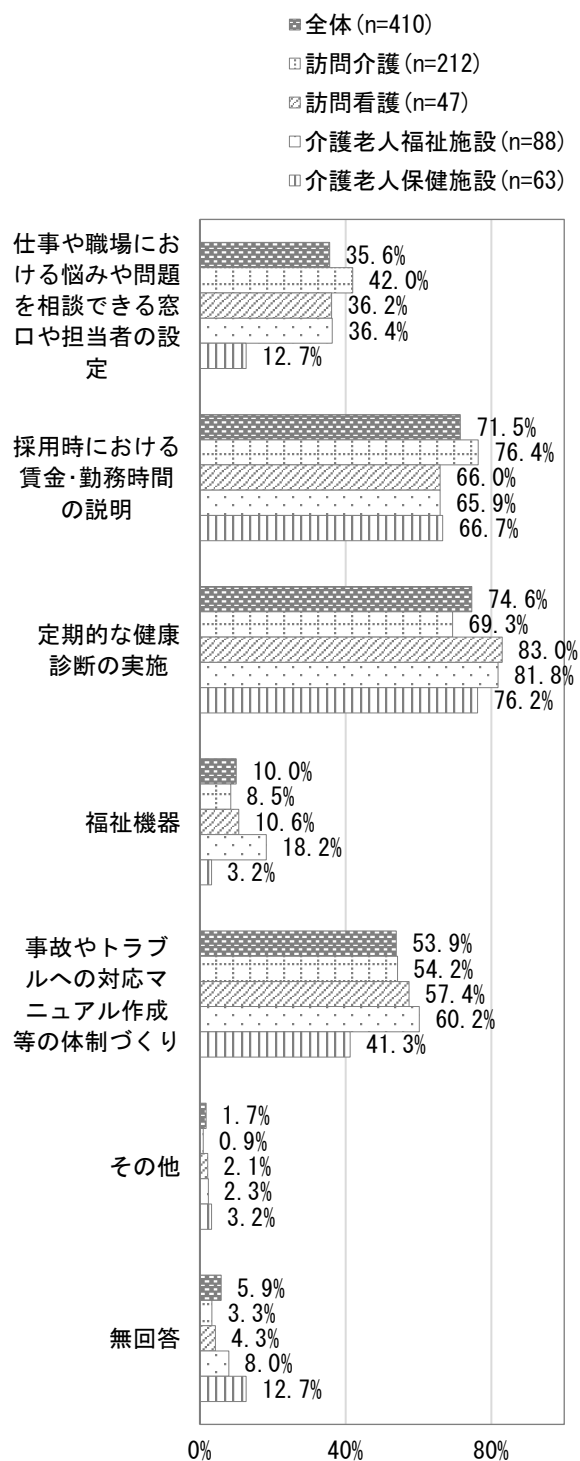
「その他」の取組の自由記述では、「虐待防止」という回答があった。



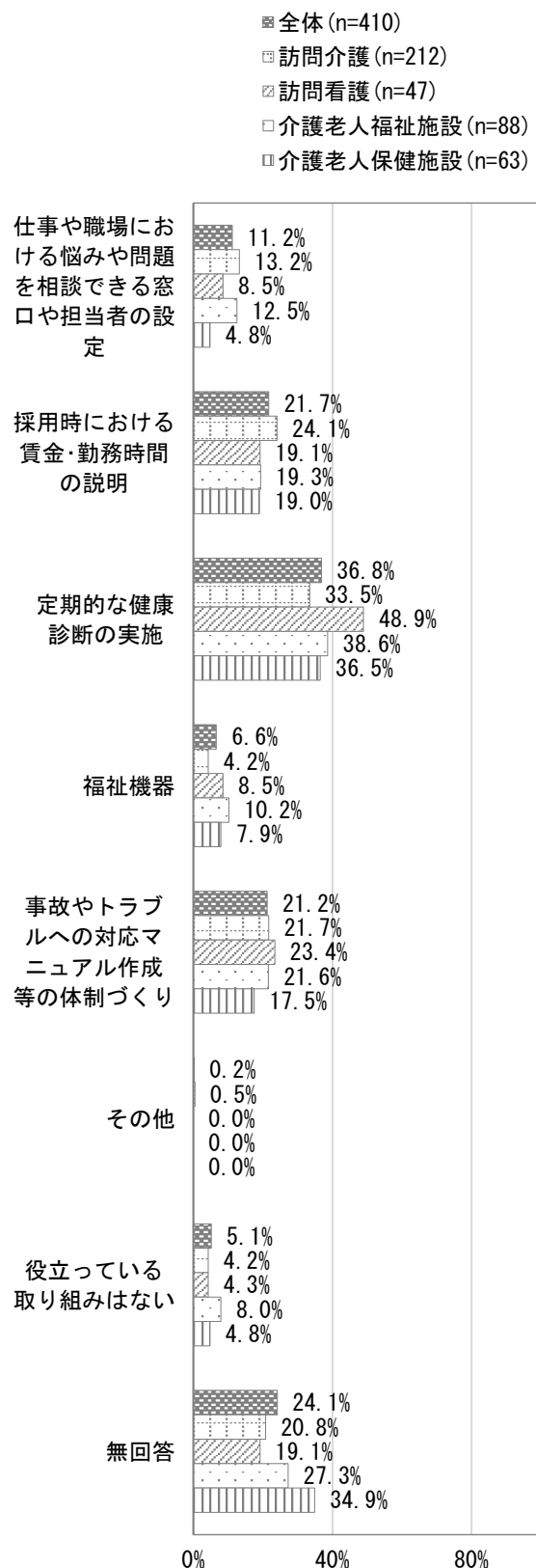
行われているもの (複数回答)



役立っているもの (複数回答)



行われているもの (複数回答)



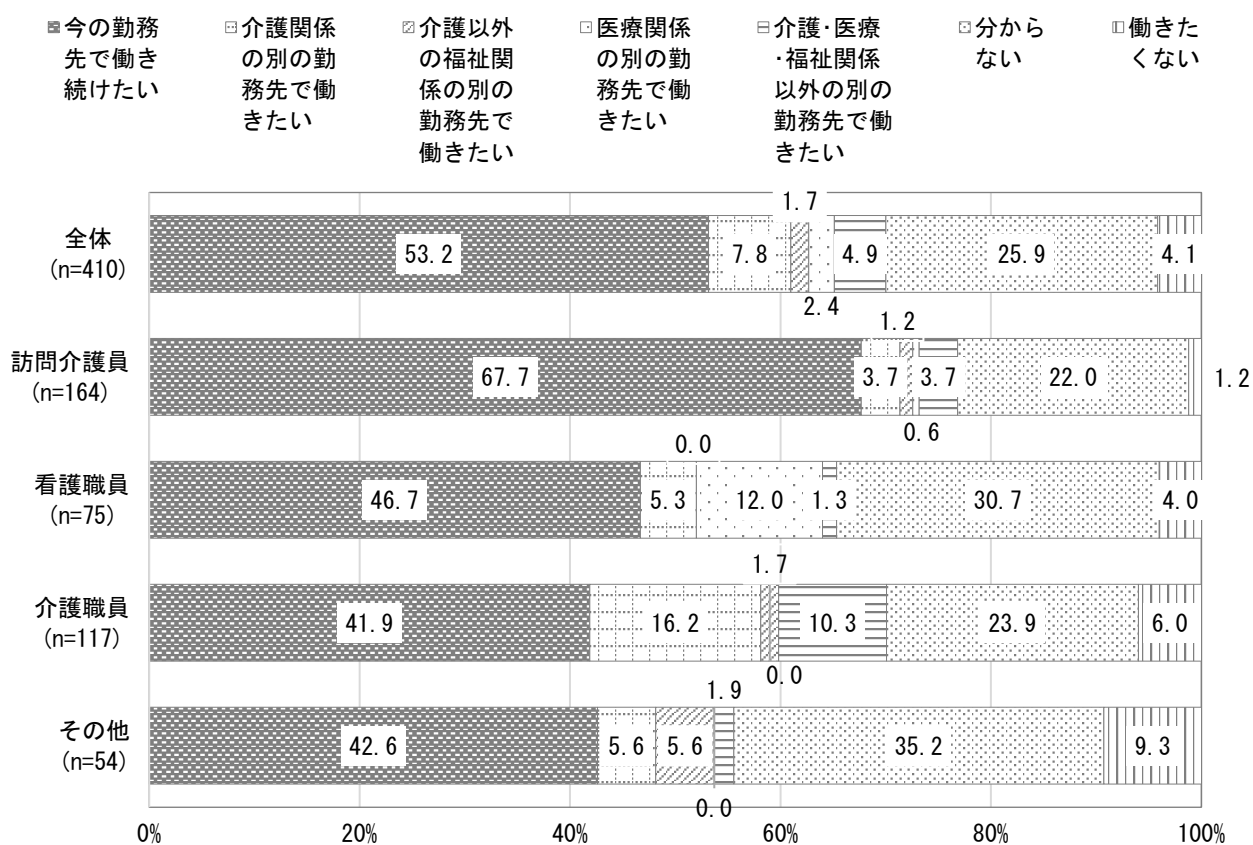
役立っているもの (複数回答)

(5) 勤務先に関する希望

問 15 あなたの勤務先に関する希望について、お伺いします。

勤務先に関する希望について、全体では、「今の勤務先で働きたい」が 53.2%と最多で、次いで「分からない」25.9%、「介護関係の別の勤務先で働きたい」7.8%、「介護・医療・福祉関係以外の別の勤務先で働きたい」4.9%となっていた。

職種別では、「今の勤務先で働きたい」と回答した人の割合が高いのは「訪問介護員」の 67.7%で、他の職種は概ね 4 割台であった。「介護関係の別の勤務先で働きたい」は、「介護職員」が 16.2%と最も割合が高かった。「介護・医療・福祉関係以外の別の勤務先で働きたい」も、「介護職員」が 10.3%と最も高かった。



勤務先に関する希望

(6) 仕事や職場の満足度

問 16 今の仕事や職場の満足度について、お考えにもっとも近い番号に○をつけて下さい。(各項目について1つずつ質問)

1. 仕事の内容・やりがい
2. キャリアアップの機会
3. 賃金
4. 労働時間・休日等の労働条件
5. 勤務体制
6. 人事評価・処遇のあり方
7. 職場の環境
8. 職場の人間関係、コミュニケーション
9. 雇用の安定性
10. 福利厚生
11. 教育訓練・能力開発のあり方
12. 職業生活全体

仕事や職場の満足度について、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、全体では、「仕事の内容・やりがい」が47.8%と最多で、次いで「職場の人間関係、コミュニケーション」44.2%、「職場の環境」38.6%、「雇用の安定性」35.9%の順となっていた。逆に「不満/やや不満」の割合が最も高かったのは「賃金」で、46.1%が不満に感じていた。

職種別では、訪問介護員において「満足/やや満足」の割合が高かったのは、「仕事の内容・やりがい」が59.1%と最多で、次いで「職場の人間関係、コミュニケーション」48.2%、「職場の環境」46.3%であった。

看護職員で満足度が高かったのは、「職場の人間関係、コミュニケーション」が54.7%と最多で、次いで「仕事の内容・やりがい」48.0%、「雇用の安定性」46.7%であった。

介護職員で満足度が高かったのは、「仕事の内容・やりがい」が35.9%と最多で、次いで「職場の人間関係、コミュニケーション」34.2%、「雇用の安定性」32.5%であった。

職種によって「満足/やや満足」の割合の差が大きかったのは「仕事の内容・やりがい」で、訪問介護員は59.1%であったのに対し、介護職員では35.9%であった。

「賃金」の満足度も職種によって差が大きく、訪問介護員は26.8%であったのに対し、介護職員は8.5%であった。

「職場の環境」の満足度も、訪問介護員の46.3%に対し、介護職員は28.2%であった。

「職場の人間関係、コミュニケーション」の満足度は、看護職員の54.7%に対し、介護職員は34.2%であった。

「職業生活全体」について「満足/やや満足」と答えた人の割合は、全体では23.2%、訪問介護員では29.3%、看護職員では20.0%、介護職員では18.8%で、総じて介護職員の満足度が他の職種より低い傾向がみられた。

仕事や職場の満足度

		人数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
仕事の 内容・ やりがい	全体	410	14.9%	32.9%	35.4%	10.0%	5.6%	1.2%
	訪問介護員	164	19.5%	39.6%	31.1%	6.1%	2.4%	1.2%
	看護職員	75	12.0%	36.0%	38.7%	6.7%	6.7%	0.0%
	介護職員	117	12.0%	23.9%	34.2%	17.9%	11.1%	0.9%
	その他	54	11.1%	27.8%	46.3%	9.3%	1.9%	3.7%
キャリア アップ の機会	全体	410	5.1%	12.0%	51.7%	13.9%	11.7%	5.6%
	訪問介護員	164	7.9%	11.0%	56.7%	9.8%	7.3%	7.3%
	看護職員	75	4.0%	8.0%	61.3%	14.7%	12.0%	0.0%
	介護職員	117	3.4%	14.5%	38.5%	19.7%	20.5%	3.4%
	その他	54	1.9%	14.8%	51.9%	13.0%	5.6%	13.0%
賃金	全体	410	5.6%	12.2%	34.9%	27.6%	18.5%	1.2%
	訪問介護員	164	9.1%	17.7%	37.8%	24.4%	9.1%	1.8%
	看護職員	75	2.7%	10.7%	41.3%	29.3%	16.0%	0.0%
	介護職員	117	5.1%	3.4%	29.1%	27.4%	33.3%	1.7%
	その他	54	0.0%	16.7%	29.6%	35.2%	18.5%	0.0%
労働時間・休日等 の労働条件	全体	410	12.0%	16.8%	39.8%	19.0%	10.7%	1.7%
	訪問介護員	164	14.6%	19.5%	45.1%	17.1%	1.8%	1.8%
	看護職員	75	13.3%	17.3%	32.0%	24.0%	13.3%	0.0%
	介護職員	117	11.1%	14.5%	35.9%	18.8%	17.9%	1.7%
	その他	54	3.7%	13.0%	42.6%	18.5%	18.5%	3.7%
勤務体制	全体	410	8.0%	16.3%	45.9%	18.3%	9.8%	1.7%
	訪問介護員	164	10.4%	21.3%	47.6%	15.9%	2.4%	2.4%
	看護職員	75	10.7%	16.0%	45.3%	18.7%	9.3%	0.0%
	介護職員	117	5.1%	12.0%	40.2%	21.4%	20.5%	0.9%
	その他	54	3.7%	11.1%	53.7%	18.5%	9.3%	3.7%
人事評価・処遇の あり方	全体	410	5.6%	11.5%	45.6%	17.8%	16.1%	3.4%
	訪問介護員	164	9.8%	16.5%	48.8%	12.8%	7.9%	4.3%
	看護職員	75	4.0%	9.3%	52.0%	21.3%	13.3%	0.0%
	介護職員	117	3.4%	7.7%	34.2%	23.1%	29.1%	2.6%
	その他	54	0.0%	7.4%	51.9%	16.7%	16.7%	7.4%

仕事や職場の満足度（続き）

		人数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
職場の環境	全体	410	13.2%	25.4%	36.1%	17.1%	7.1%	1.2%
	訪問介護員	164	17.7%	28.7%	40.2%	9.8%	1.8%	1.8%
	看護職員	75	17.3%	24.0%	38.7%	14.7%	5.3%	0.0%
	介護職員	117	6.8%	21.4%	27.4%	27.4%	16.2%	0.9%
	その他	54	7.4%	25.9%	38.9%	20.4%	5.6%	1.9%
職場の人間関係 コミュニケーション	全体	410	18.3%	25.9%	36.8%	11.2%	6.8%	1.0%
	訪問介護員	164	22.0%	26.2%	41.5%	7.3%	2.4%	0.6%
	看護職員	75	25.3%	29.3%	28.0%	10.7%	6.7%	0.0%
	介護職員	117	12.0%	22.2%	34.2%	17.1%	13.7%	0.9%
	その他	54	11.1%	27.8%	40.7%	11.1%	5.6%	3.7%
雇用の安定性	全体	410	12.2%	23.7%	46.6%	9.8%	6.1%	1.7%
	訪問介護員	164	10.4%	24.4%	49.4%	12.2%	1.2%	2.4%
	看護職員	75	14.7%	32.0%	38.7%	5.3%	9.3%	0.0%
	介護職員	117	13.7%	18.8%	44.4%	11.1%	10.3%	1.7%
	その他	54	11.1%	20.4%	53.7%	5.6%	7.4%	1.9%
福利厚生	全体	410	6.8%	13.7%	45.4%	20.7%	10.0%	3.4%
	訪問介護員	164	7.3%	17.1%	48.2%	14.0%	7.3%	6.1%
	看護職員	75	5.3%	9.3%	49.3%	20.0%	16.0%	0.0%
	介護職員	117	7.7%	13.7%	39.3%	26.5%	11.1%	1.7%
	その他	54	5.6%	9.3%	44.4%	29.6%	7.4%	3.7%
教育訓練・能力 開発のあり方	全体	410	5.6%	14.4%	47.3%	19.5%	10.5%	2.7%
	訪問介護員	164	9.1%	16.5%	52.4%	15.9%	3.0%	3.0%
	看護職員	75	1.3%	20.0%	48.0%	17.3%	13.3%	0.0%
	介護職員	117	5.1%	9.4%	39.3%	26.5%	16.2%	3.4%
	その他	54	1.9%	11.1%	48.1%	18.5%	16.7%	3.7%
職業生活全体	全体	410	6.6%	16.6%	54.6%	12.4%	6.8%	2.9%
	訪問介護員	164	9.8%	19.5%	58.5%	9.8%	0.0%	2.4%
	看護職員	75	5.3%	14.7%	60.0%	6.7%	12.0%	1.3%
	介護職員	117	5.1%	13.7%	46.2%	20.5%	12.0%	2.6%
	その他	54	1.9%	16.7%	53.7%	11.1%	9.3%	7.4%

(7) 燃え尽き感

問 17 最近 6 か月間に、次のように感じる事が、どの程度ありましたか。

(各項目について 1 つずつ質問)

1. 「こんな仕事、もうやめたい」と思うこと
2. 我を忘れるほど仕事に熱中すること
3. こまごまと心配りすることが面倒に感じる事
4. この仕事は私の性分に合っていると思うこと
5. 同僚や利用者の顔を見るのも嫌になること
6. 自分の仕事がつまらなく思えて仕方がないこと
7. 1 日の仕事が終わると「やっと終わった」と感じる事
8. 職場に出るのが嫌になって、家にいたいと思うこと
9. 仕事を終えて、今日は気持ちのよい日だったと思うこと
10. 同僚や利用者とは何も話したくなくなる事
11. 仕事の結果はどうでもよいと思うこと
12. 仕事のために心にゆとりがなくなったと感じる事
13. 今の仕事に心から喜びを感じる事
14. 今の仕事は私にとってあまり意味がないと思うこと
15. 仕事が楽しくて、知らないうちに時間が過ぎること
16. 体も気持ちも疲れ果てたと思うこと
17. 我ながら仕事をうまくやり終えたと思うこと

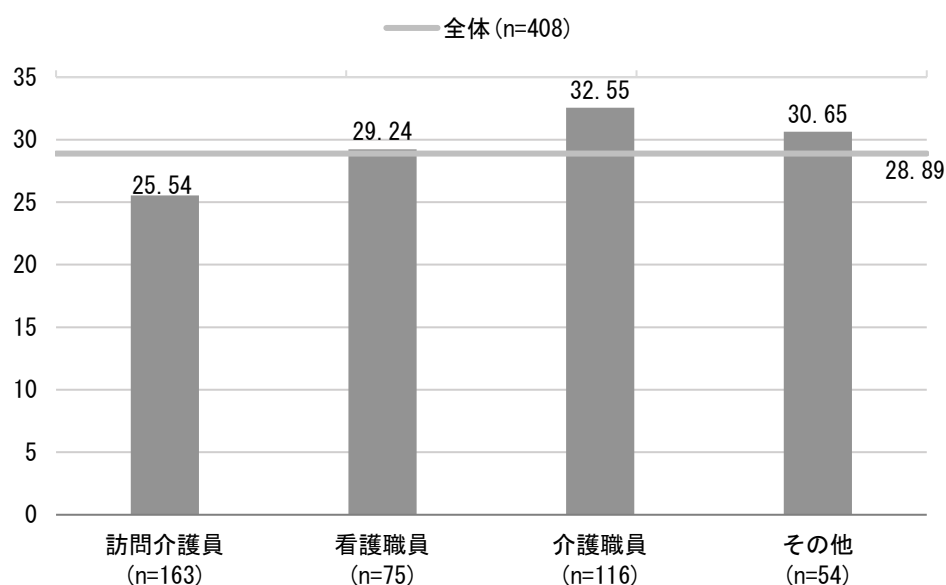
燃え尽き感を調べる項目について、「いつもあった」と「よくあった」を合わせた割合は、「1 日の仕事が終わると『やっと終わった』と感じる事」が 39.8%と最多で、次いで「この仕事は私の性分に合っていると思うこと」が 36.1%、「体も気持ちも疲れ果てたと思うこと」27.8%、「今の仕事に心から喜びを感じる事」23.1%、「仕事のために心にゆとりがなくなったと感じる事」22.6%となっていた。

この項目を用いて算出した「燃え尽き感」の得点の平均値は、全体では 28.89 であった。

職種別にみると、介護職員が 32.55 ポイントと最も高く、訪問介護員が 25.54 ポイントで最も低かった。

燃え尽き感 (n=410)

	いつも あった	よく あった	時々 あった	あまり なかった	まったく なかった	無回答
「こんな仕事、もうやめたい」と思う	8.5%	11.5%	32.0%	30.7%	16.6%	0.7%
我を忘れるほど仕事に熱中する	2.7%	12.9%	28.5%	43.2%	11.7%	1.0%
こまごまと気配りすることが面倒に感じる	3.7%	10.7%	37.1%	33.9%	13.2%	1.5%
この仕事は私の性分に合っていると思う	10.5%	25.6%	40.7%	18.8%	3.7%	0.7%
同僚や利用者の顔を見るのも嫌になる	2.9%	5.9%	20.7%	37.1%	32.7%	0.7%
自分の仕事がつまらなく思えて仕方のないこと	3.4%	5.4%	20.7%	42.9%	27.1%	0.5%
1日の仕事が終わると「やっと終わった」と感じる	15.4%	24.4%	34.9%	19.8%	5.1%	0.5%
職場に出るのが嫌になって、家にいたいと思う	7.8%	9.3%	28.3%	34.9%	19.3%	0.5%
仕事を終えて、今日は気持ちのよい日だったと思う	4.1%	16.1%	48.8%	24.4%	5.1%	1.5%
同僚や利用者とは何も話したくなる	2.2%	4.6%	21.0%	42.2%	29.3%	0.7%
仕事の結果はどうでもよいと思う	2.2%	3.4%	14.9%	47.1%	31.2%	1.2%
仕事のために心にゆとりがなくなったと感じる	8.0%	14.6%	36.6%	28.5%	11.5%	0.7%
今の仕事に心から喜びを感じる	4.6%	18.5%	45.4%	25.6%	5.1%	0.7%
今の仕事は私にとってあまり意味がないと思う	1.5%	2.9%	15.1%	47.8%	32.0%	0.7%
仕事が楽しくて、知らないうちに時間が過ぎる	3.7%	9.5%	29.5%	41.5%	14.6%	1.2%
体も気持ちも疲れ果てたと思う	7.8%	20.0%	38.3%	25.4%	7.8%	0.7%
我ながら仕事をうまくやり終えたと思う	4.9%	16.3%	57.8%	17.8%	2.4%	0.7%



燃え尽き感の平均値 注) 無回答者は除外した。

4 就職の理由等

(1) 法人に就職した理由

問 18 現在の法人に就職した理由は何ですか。 (複数回答)

法人に就職した理由については、全体では、「通勤が便利だから」が 44.4%と最も割合が高く、次いで「やりたい職種・仕事内容だから」43.7%、「労働日、労働時間が希望と合っているから」38.0%、「資格・技能が活かせるから」37.8%となっていた。

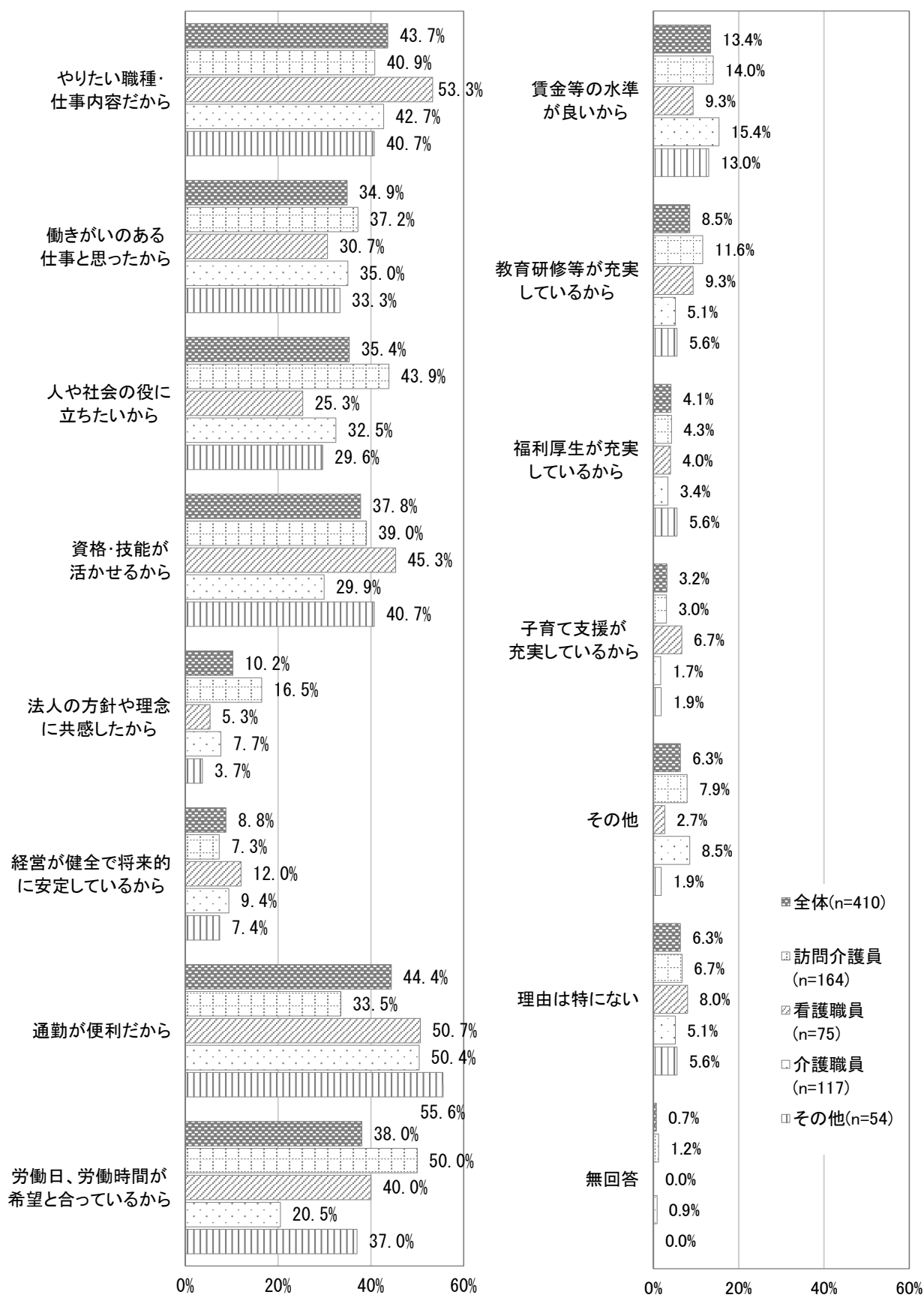
職種別にみると、訪問介護員では「労働日、労働時間が希望と合っているから」50.0%、「人や社会の役に立ちたいから」43.9%、「やりたい職種・仕事内容だから」40.9%の割合が高かった。

看護職員では、「やりたい職種・仕事内容だから」53.3%、「通勤が便利だから」50.7%、「資格・技能が活かせるから」45.3%の割合が高かった。

介護職員では、「通勤が便利だから」50.4%、「やりたい職種・仕事内容だから」42.7%、「働きがいのある仕事と思ったから」35.0%の割合が高かった。

職種によって差が大きかったのは、「労働日、労働時間が希望と合っているから」で、訪問介護員が 50.0%であるのに対し、介護職員では 20.5%であった。

「その他」の自由回答では、「副業ができるから」「転居するため」「家族に介護が必要になるかもしれない」といった回答がみられた。



(2) 法人に就職したきっかけ

問 19 現在の法人に就職したきっかけは何ですか。

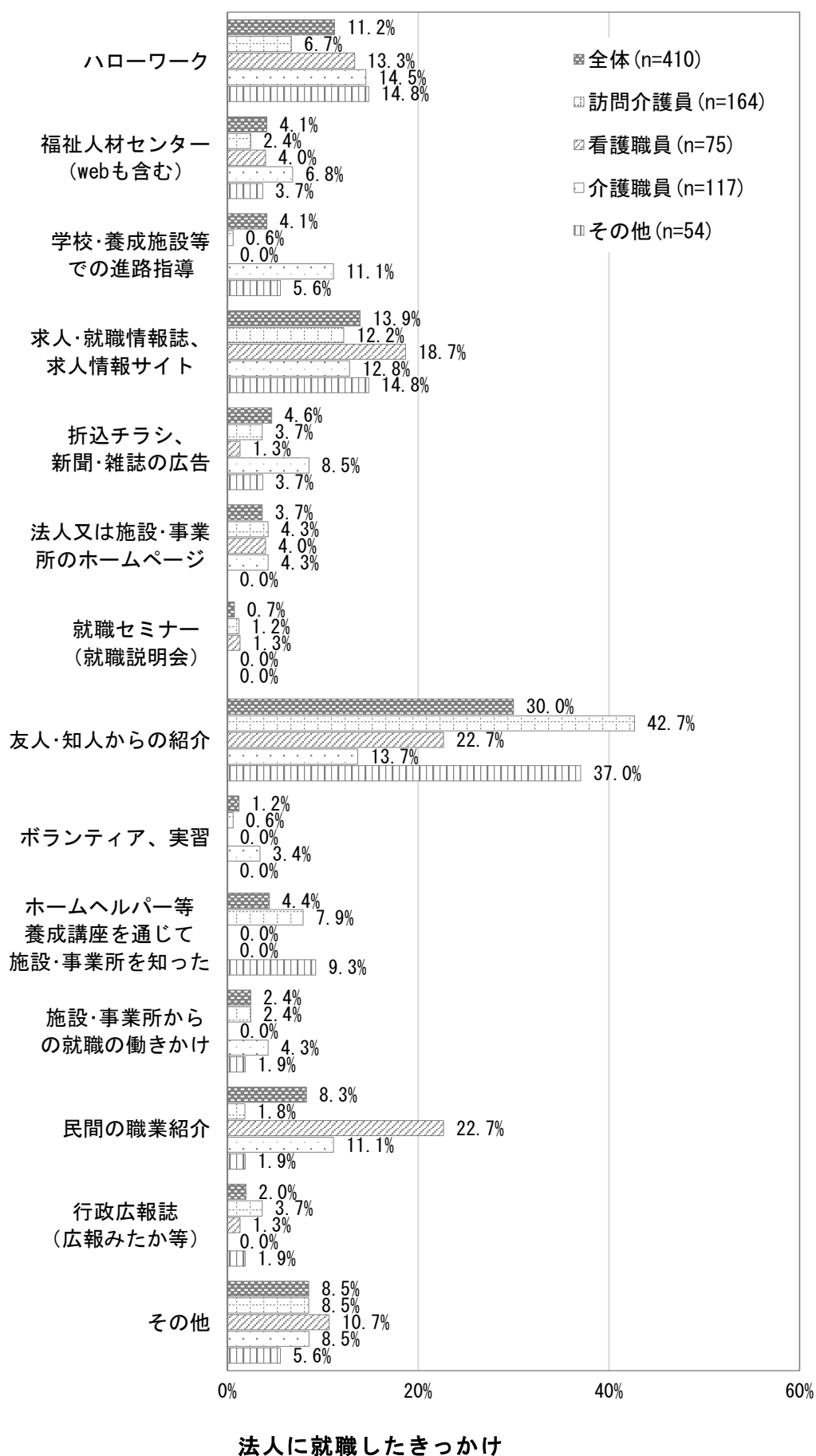
法人に就職したきっかけは、全体では、「友人・知人からの紹介」が 30.0%と最も高く、次いで「求人・就職情報誌、求人情報サイト」13.9%、「ハローワーク」11.2%、「民間の職業紹介」8.3%となっていた。

職種別にみると、訪問介護員では「友人・知人からの紹介」が 42.7%と最も割合が高く、次いで「求人・就職情報誌、求人情報サイト」が 12.2%であった。

看護職員では、「友人・知人からの紹介」と「民間の職業紹介」がともに 22.7%で最も割合が高く、次いで「求人・就職情報誌、求人情報サイト」が 18.7%であった。

介護職員では、「ハローワーク」が 14.5%と最も割合が高く、次いで「友人・知人からの紹介」13.7%、「求人・就職情報誌、求人情報サイト」12.8%、「学校・養成施設等での進路指導」11.1%、「民間の職業紹介」11.1%となっていた。

「その他」の自由回答では、「求人ポスター」「フェイスブックの記事(個人)」「家族が利用」といった回答があった。



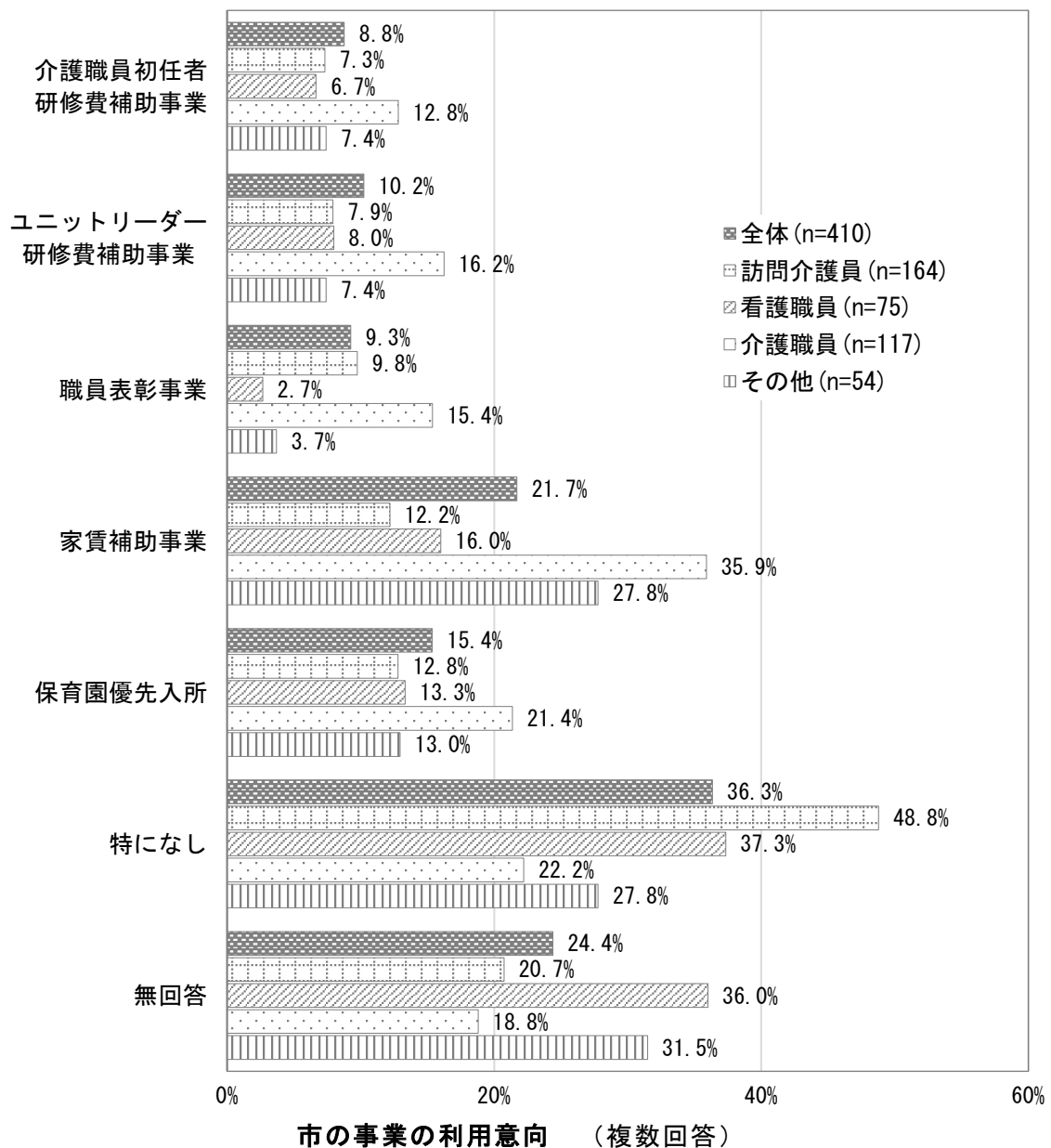
5 三鷹市への要望

(1) 市の事業の利用意向

問 20 三鷹市が実施している次の事業で、利用してみたい事業や関心のある事業はありますか。対象者が限定されている事業もありますが、対象者等の制限は考えずに、利用してみたい事業や関心のある事業を選んで下さい。（複数回答）

全体では、「家賃補助事業」が 21.7%と最も希望者の割合が高く、次いで「保育園優先入所」15.4%、「ユニットリーダー研修費補助事業」10.2%、「職員表彰事業」9.3%、「介護職員初任者研修費補助事業」8.8%となっていた。

職種別にみると、どの職種も「家賃補助事業」と「保育園優先入所」の希望が高かった。いずれの事業についても、介護職員の希望割合が最も高かった。



(2) 市への要望（自由記述）

問 27 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事業やご意見等がございましたら、是非ご記入下さい。

➤ 市の事業について

- ・ 保育園に優先的に入所できる制度はとても良いと思う。税金の控除なども介護人財が優遇されてもいいと思う。
- ・ 家賃補助事業を他の介護職にも対象にして頂きたい。
- ・ 介護の時給が低いのはなかなか改善されるのは難しいと思うので、家賃が安くなれば少しは安心して生活できるのではと思います。
- ・ 施設職員にだけ家賃補助があるのは??本気で在宅を考えて欲しい!!
- ・ 保育園や学童の優先入所が介護職員に限られるのはなぜか、納得できません。NSやリハビリ職も同じように考えていただけたらと思います。
- ・ 育児や介護をしながらでも働ける環境を整えたり、報酬アップのために事業所に補助金を出すなど、社会的地位をアップさせるアイデアを持ってもらいたい。
- ・ 総合事業にヘルパーが入ってもふれあいさんが入っても金額が同じであると、ヘルパーへの対価を事業所から支払うのが難しくなります。
- ・ 独自事業を国基準（加算を含んだ）より低くしないでほしい。要支援がなくなれば、地域での生活は難しくなる一方です。在宅を進めることとの矛盾を感じます。
- ・ 「総合」に対する加算がないのは残念です。時間が減っている利用者も多く、ヘルパーの負担はふえていると思います。おとなりの武蔵市はヘルパーに対してきちんと対価があると聞きました。
- ・ 総合事業の加算を武蔵野市と同額を希望する。
- ・ 総合事業にもう少しお金を出して頂きたいです。他市は出してくれているようです。
- ・ 市の取組が事業所を動かせる内容でなければ難しいと思います。人財の定着は、働く人と事業所間で、市が事業所の労働環境や賃金等に手を出せるのでしょうか？人財の紹介や離職させない仕組みを作って頂ければと思います。
- ・ 親の介護をしている職員に対する何らかの措置があればと思います。
- ・ ボラの斡旋（仲介?）や三鷹市内の高齢者施設間の交換研修とか、ジブリの入場券をプレゼントするとか・・・?
- ・ 介護施設見学ツアーみたいなことを市で行って、人財確保に協力してほしい。学生のアルバイトや外国人労働者などでもよい。
- ・ 地域との交流を橋渡ししてほしい。
- ・ ヘルパーバンクを作って就活の援助。再び働きたい人を実習や研修に送り出す。
- ・ 他の施設でのスタッフの交換など、他の施設を見学して少し業務にも関わるような交換留学みたいな。

➤ **情報提供、教育、啓発**

- ・介護の仕事のイメージを良くする取組をお願いします。
- ・介護の仕事のイメージをよくして下さい。大変とか大した仕事はしていないなど、上から目線で見える人が多すぎる。現場を知らないケアマネさんは、なぜこんなケアプランとすることがある。60代、70代の方々が働いて支えている介護の仕事、この先不安だ。
- ・職種の内容のわりには賃金も低く、社会的評価も低い。特に訪問介護となるとお手伝いさんのように思われることもあるので、専門性をアピールして頂きたい。
- ・幼～大学までの介護教育。介護は特別なことではなく、必ず誰しものが直面すること。カリキュラムの一環として、保育や救命と共に日常的に知り、体験し、最低限の支えが出来る市政だと誇りに思う。認知症教育もしてほしい。
- ・市が介護職に向けて研修、育成に力をそそいでほしい。財源を各施設に確保願いたい。祭日も休みとして加算してほしい。
- ・訪問中困った事があったとき等、事務所にサ責が不在でも支持が頂ける様なシステムが欲しい。
- ・ケアマネジャーやソーシャルワーカー等、人によって考え方が違うので、ケアの内容が違っている事が多い。行政の統一見解を徹底してほしい。
- ・三鷹市の介護施設でどのような事業所があるのか一覧表のようなものがあれば（求人の一覧）利用したい。（ネットで見られるようなもの）ハローワークは仕事をしていると、なかなか利用しづらいので。
- ・ホームヘルパー2級取得にて今の仕事出来たこと有りがたく思っています。年金だけでは生活出来ません。介護人財に限らず若い人達が資格のとりやすい制度、育成教育をして欲しいと思います。
- ・ヘルパーを「お手伝いさん」と思っている人もいますし、介護職としての社会的立場をもっと正しく理解して欲しいと思います。私の見るところでは、この仕事に携わっている人々は単なるお金のためだけではなく本当に心から助けたいと願って仕事をしている人が多いです。ですから、誇りをもって仕事を続けられるようにして欲しいと思います。

➤ **研修、人財育成について**

- ・調布市には介護職人材育成センターがあり、同行支援や同行援護など精神障害や知的障害の方の介護資格を低額で短期取得出来る研修をやっております。もし、三鷹市にそういう取組がなければ作って欲しいです！
- ・介護人財というのは、三鷹市としてどのように育成しているのか。年間プログラムなど知識がないので調べたい。
- ・資格取得への補助、講習会。
- ・看護、介護を対象に施設外研修の充実をしていただけたらと思います。施設内でも研修を行っていますが、充実したものになるのは時間的に難しく、全ての職員が順番に外部研修を受けられたらと思います。近くで行っていただけるとありがたいです。
- ・処遇改善手当が給料に反映されず、研修に使われていると言うが、実技や講師の専門性が低い内容で、ほとんど映像を見るだけの研修ばかりで処遇改善手当てを使われてしまうことに不満がある。

- ・訪問介護は、密室での介護になり孤独になりがちなので、担当者ミーティングなどの回数を増やして頂けたら情報交換や介護の意欲が向上するのではと思います。
- ・特養勤務だと資格取得のための時間的、金銭的余裕がないので、ただただ働いて月日が過ぎるのはモチベーションが下がる。
- ・B P S D研修を。
- ・D I Yや電気の知識や資格取得も援助してほしい。入居者個々の生活のしやすさ、使いやすさに対応するためには必要な知識や技術だと思う。
- ・認知症の講習、介護技術（用具を使わないもの）の講習。今もあると思いますが、回数を増やしたりして多くの人が参加できるような育成事業をしてほしい。
- ・現在、介護以外の職種で働いている方で、専門学校や資格取得に興味がある方を案内するようにすること。逆に介護の資格しか持たない方で、他職種にも生かせる資格取得を促せること。一度、他職種で働いて介護に移った方が、体力や賃金の心配なく続けられることが大事かと思っています。

➤ **休日、健康、安全管理、福利厚生**

- ・国民の休日が増えても、介護の現場では休日はカウントしない。もう少し休みを増やさないとい若い人への定着が厳しいのではと思う。
- ・訪問介護での身体ケアは介護の身体を痛めることが多いが労災とは認めにくい場合が多く、自費で治療しているので給料が足りなくなる。身体ケアの時給は安すぎると思う。
- ・腰痛が多いと思うので、どこか連携の整骨院やスポーツジムがあったらうれしいです。
- ・非正規雇用の職員にも福利厚生を充実させてほしいです。
- ・職員のメンタルや施設の運営に対して、もっと市が入り込んでほしい。

➤ **賃金、処遇改善、補助金について**

- ・資格を取るための費用の負担
- ・賃金の底上げ。給料が上がるようにして欲しい。
- ・施設が健全な経営をできるような支援。職員への賃金アップができるような支援
- ・利用者負担でない、処遇改善加算の充実（総合事業も！！）
- ・介護全体の給料が安い。特に、夜勤手当が低いと感じました（他と比べると）。
- ・夜勤の時給を上げないと人手不足がさらにひどくなると思います。
- ・ヘルパーが、一定の収入が（上下なるべくせずに）得られるように働けるシステムがあれば。
- ・ヘルパーとして働くのに経験年数に関わらず時給が同一のため、資格を取って1年の人と10年以上の人には当然仕事内容に差があるが評価されない。むしろ経験者には初級者に任せられない複雑な仕事がまわってきて、不満の出る仕組みが現状です。もっと段階を設けて賃金に差が出て良いのではと思います。
- ・訪問介護員の訪問先から訪問先への移動時間が、勤務時間にならないことについて、共に考えていただきたい。
- ・ホームヘルパーの補助金制度。仕事内容のわりに賃金が安い。国からの処遇改善は出たり出なかったり、社会の判断で決まる。安定性がないため、是非作って欲しい！

- ・ 正規職員と非正規職員と同じ仕事内容の場合は、賃金を同一にして欲しい。特に若い年齢で正規職員を希望しているのにやむを得ず非正規職員である場合は強く希望する。
- ・ 介護で仕事をしている者が正規職員だけでなく、非正規職員にも何か手当か補助事業的な物があるとありがたいです。
- ・ パート、週30時間以下の人にも、ボーナスや社員並みの補償、保障
- ・ 高齢者の入居施設のため、三鷹市が「事業団」の所を増やし、一人一人の市民に行きわたる給料を出してほしい。(三鷹市民手当て等)
- ・ 介護職員は公務員にしてほしい。

➤ **介護保険・介護予防・高齢者施策、その他福祉施策**

- ・ 不満に思うときは、お客様が望まないサービスをしなくてはいけないときや制度のせいで、ちょっとした事もやってあげられないときです。介護離職には待遇の不満だけでなく、現場への失望もあると思います。
- ・ 健康を保つためスポーツを盛んにしてほしい。月に2回指導者付で体操したり、ヒップホップのダンスをしたり、ヨガをしたり、新川のテニスコート（クレイコートなので体にやさしいコート）です。年令別に楽しめるようにして下さい。一人でも行けば何か体を動かし汗をかく場所、一日楽しく過ごすことが出来るような。子どもも大人も一緒に楽しめる場所。年金に差別のない、又、グループで申し込まないと使用できないといった策をはずして、楽しく過ごせる場所と時間の開放（AM～PMは設定）是非独居の人にも声かけできるチャンスになると思います。
- ・ 高齢者の方や障害のある人が活躍できて、やりがいをもってその上お金を稼げる事業（退屈な仕事内容ではなく）。
- ・ ひきこもりの人達を把握して、その人達に施設見学や簡単なお手伝いをしてもらったり、自分よりも障害のある人の役に立つという所をアプローチして、始めはボランティアからして貰うようにする。そんな組織を民間でやれるのを作り、ひきこもりの把握は三鷹市の情報の協力などして頂けたらと思います。
- ・ 障がい者（知的、身体）のための自立できる生活支援してもらえ、グループホームを市内に増やしてほしい。

➤ **調査等について**

- ・ 訪問介護に関する調査をして欲しい。事業所の規模と労働環境が分かる調査（訪問の場合、小規模のため、休みや労基法上の保障が出来ないのではないかと考えるため）
- ・ このアンケートに真面目に回答したが、こんな表面的なアンケートにとって、一体何の改善につながるのでしょうか？
- ・ 三鷹市が介護職員の声を聞いてくれる姿勢とてもすばらしくありがたいと思います。(他の市では今まで1度もありませんでした。)
- ・ 一度、施設の現場もご見学でも良いので見に来て頂けると良いと考えます。(もっと介護の一般社員の苦悩を取り上げて頂き、離職率をなくす工夫も必要ではないかと思います。施設内で外部には見えない現状も知って頂きたいです。)

6 回答者の属性、生活状況

- 問 21 あなたの性別と年齢をお答え下さい。
- 問 22 あなたのご自宅は、どちらですか。
- 問 23 あなたの家庭で、主たる生計の維持者（世帯で最も生活費を負担している方）は誰ですか。
- 問 24 あなたは現在、小学生以下の子どもの育児をしていますか。
- 問 25 あなたは現在、あなたご自身のご家族・ご親族の介護をしていますか。
- 問 26 将来、あなたご自身のご家族・ご親族の介護に直面した場合に、仕事を続けることができると思いますか。現在、ご家族・ご親族の介護をしている方は、今後も仕事とご家族の介護を両立できると思いますか。

性別は、全体では「女性」が79.5%を占めていた。職種別では、男性の割合が比較的多いのは「介護職員」の40.2%であった。

年齢は、全体では、「40歳代」が23.7%と最も割合が高く、次いで「30歳代」18.8%、「50歳代」18.3%となっていた。職種別にみると、「訪問介護員」では「50歳以上」が66.5%を占めていたのに対し、「介護職員」では「50歳未満」が71.7%を占めていた。

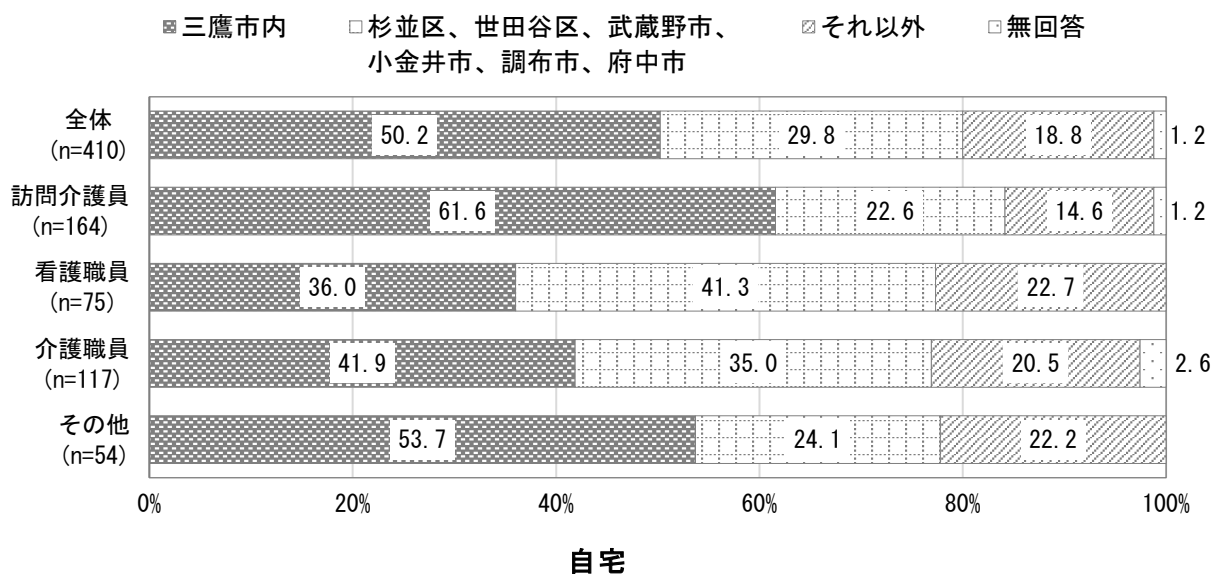
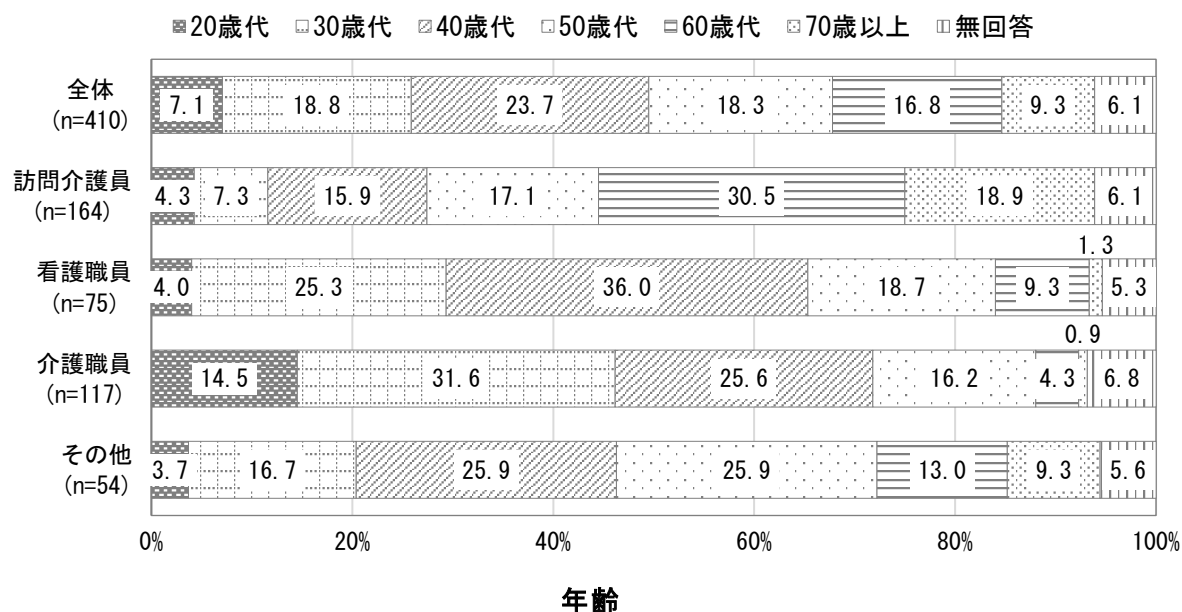
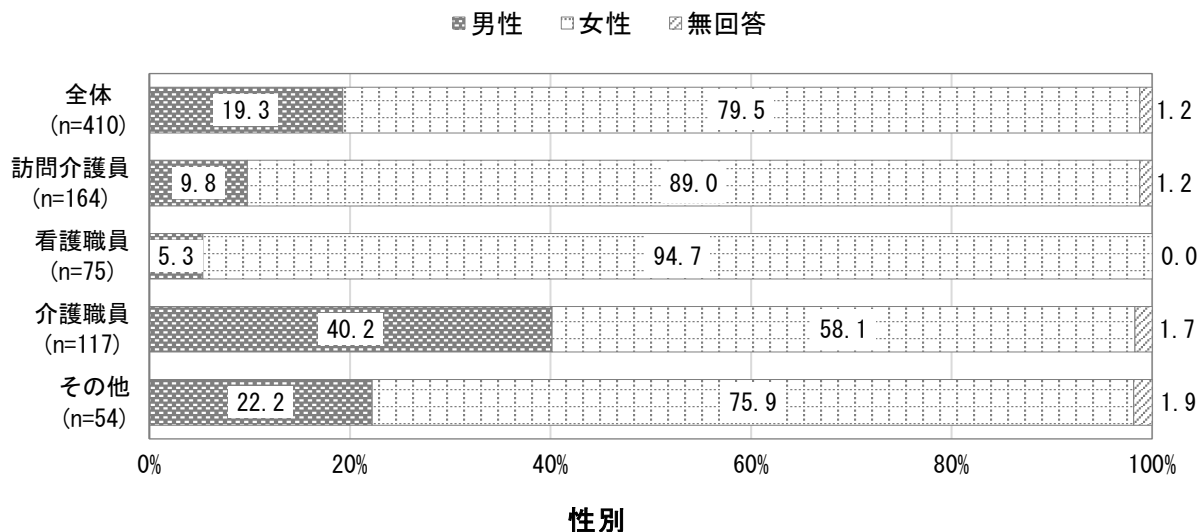
自宅の場所は、全体では、「三鷹市内」が50.2%と最多で、次いで「杉並区、世田谷区、武蔵野市、小金井市、調布市、府中市」が29.8%となっていた。職種別では、「三鷹市内」の割合が高いのは「訪問介護員」の61.6%であった。

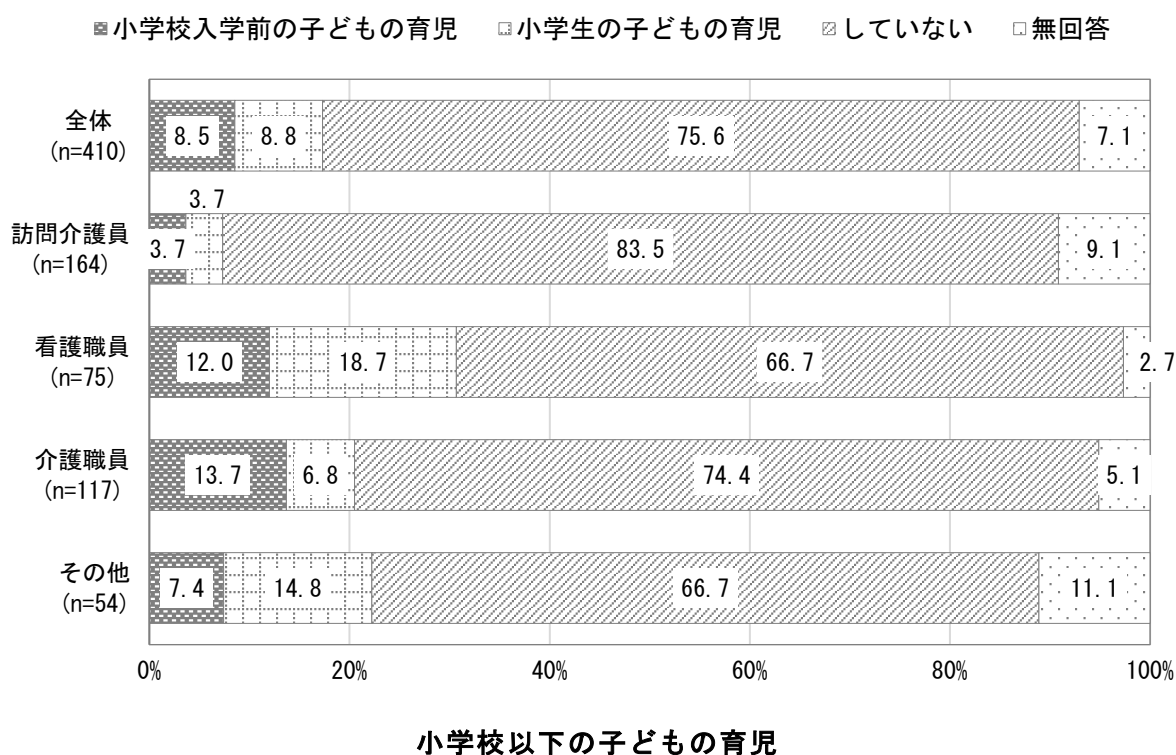
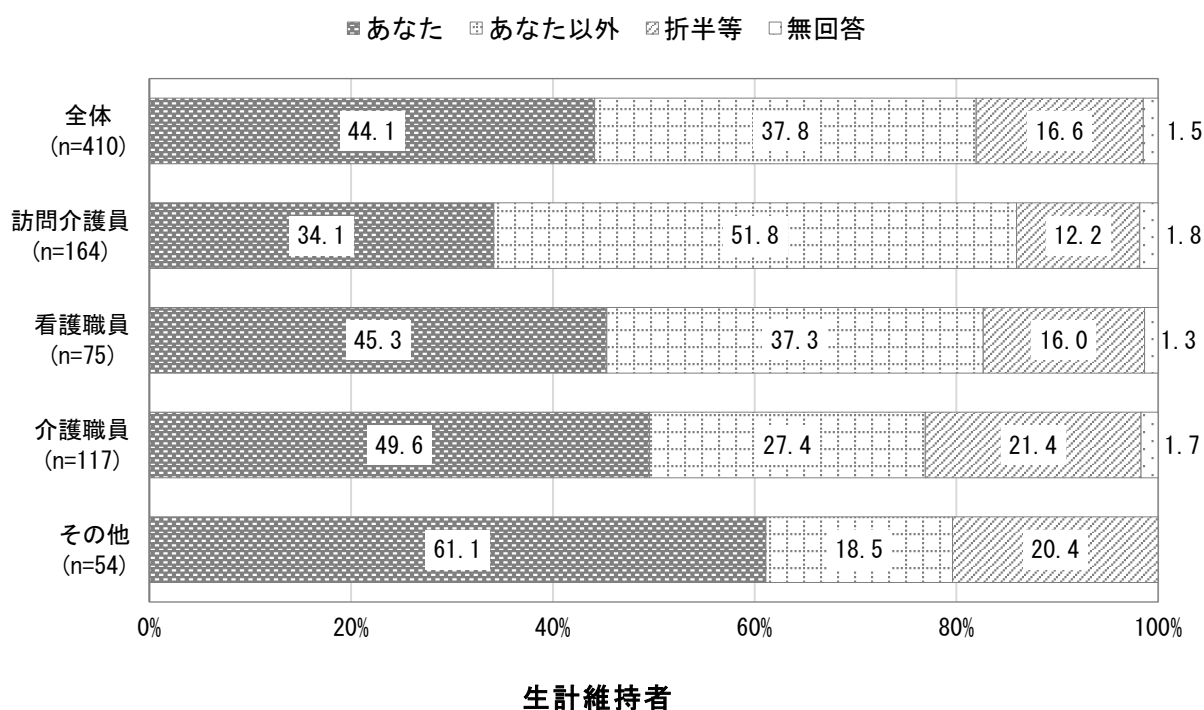
主たる生計維持者は、全体では、「回答者（あなた）」が44.1%、「回答者以外」が37.8%、「折半等」が16.6%であった。職種別では、回答者が主たる生計維持者である割合が高いのは「その他（サービス提供責任者等）」の61.1%で、次いで「介護職員」の49.6%であった。

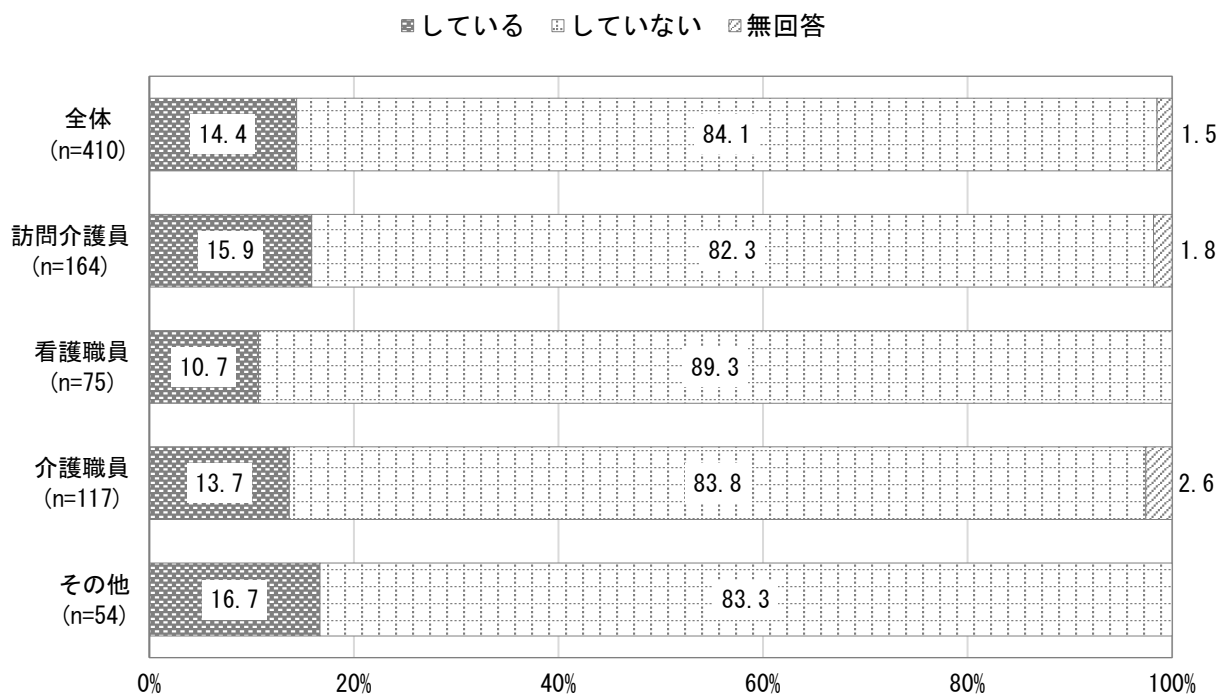
小学生以下の子どもの育児については、全体では「していない」が75.6%であった。職種別では、「小学校入学前」の子どもの育児の割合が高いのは、「介護職員」の13.7%と「看護職員」の12.0%で、「小学生」の子どもの育児の割合が高いのは「看護職員」の18.7%であった。

家族・親族の介護については、全体では「していない」が84.1%であった。職種別では、大きな違いはみられなかった。

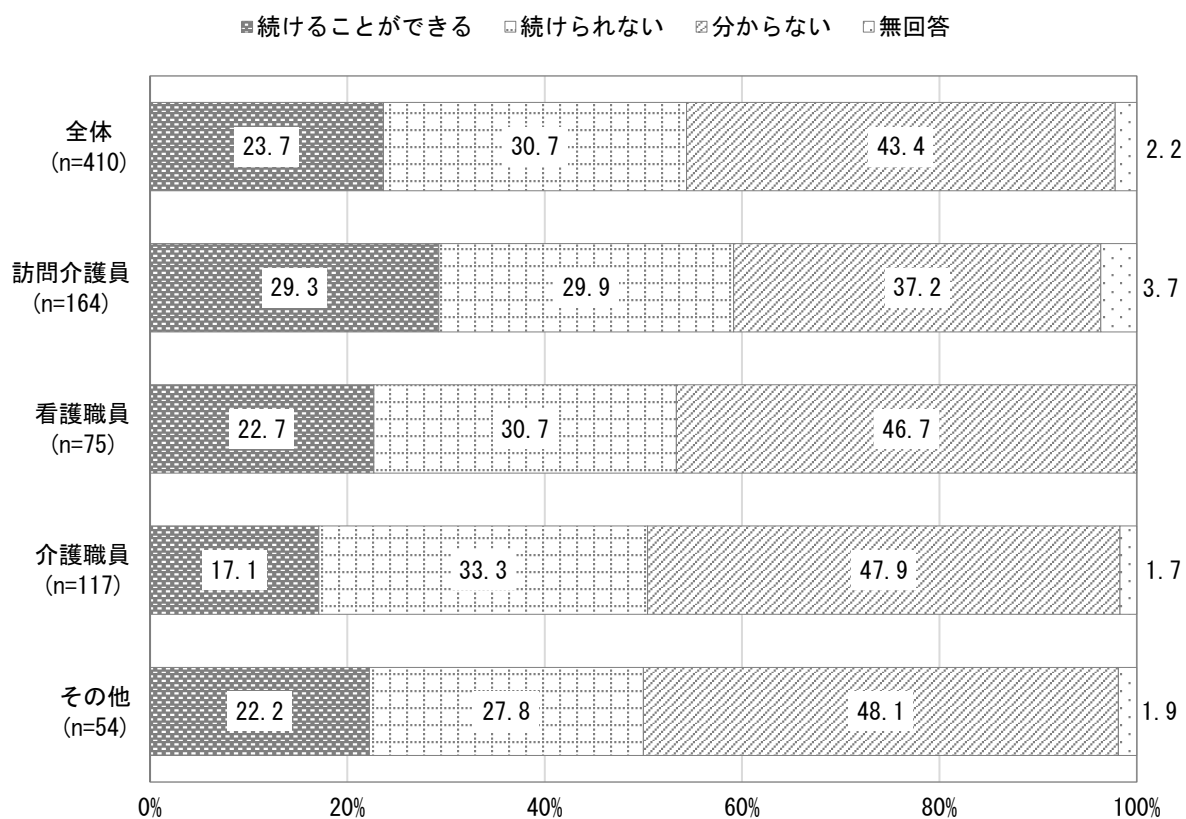
自分自身の家族・親族の介護に直面した場合に、仕事と家族介護の両立ができるかどうかについては、全体では、「分からない」が43.4%と最も割合が高く、次いで「続けられない」30.7%、「続けることができる」23.7%となっていた。職種別では、「続けることができる」と答えた割合が高いのは、「訪問介護員」の29.3%であった。







家族・親族の介護



仕事と家族介護の両立

7 結果の概要と今後の課題

(1) 介護人財確保・定着・育成のための事業に対する意見・要望

事業所調査の結果と若干異なり、職員調査では、「家賃補助事業」の希望者が 21.7%と最も割合が高かった。自由意見では、家賃補助事業の対象を拡大して欲しいとの意見も散見された。「保育園優先入所」についても希望者が 15.4%いて、これについても対象者の拡大を求める意見が寄せられた。「家賃補助事業」と「保育園優先入所」については、訪問介護員、看護職員、介護職員のいずれの職種においても希望者の割合が高い事業であったことから、これらの事業を充実させることで、介護人財の確保・定着の成果につながる可能性が示唆された。

資格取得の支援や講習会の開催、スキルアップのための研修等、人財育成に関する要望も多数寄せられた。自身が勤務する事業所内で実施されている研修だけでなく、より高度なものであったり、多様な内容のものを求めて、勤務する事業所外での研修を希望する意見も多かった。資格取得のための補助を求める意見も、いくつか寄せられた。本調査結果から、今後取りたい資格として介護福祉士の希望が高いことがわかったが、介護福祉士の資格取得のための支援も、介護人財の確保・定着・育成を図る上で検討する価値のある施策である。

正規職員だけでなく、非正規職員も支援の対象に含めるようにとの意見も散見された。人財不足が深刻である訪問介護員は非正規職員が多いが、正規職員になることを希望している人は少ないことが本調査結果でも示された。そのため、訪問介護員の確保のための支援策を考える上では、正規職員だけでなく、非正規職員も対象となる事業を検討する必要がある。

職員に対する直接的な支援だけでなく、介護の仕事のイメージを良くする啓発活動を希望する意見も多数寄せられた。本調査結果でも、仕事上の悩みとして「業務に対する社会的評価が低い」ことを多くの人が問題として指摘していた。子どもから高齢者まで、市民に対して介護の仕事の専門性と重要性を正しく理解してもらえるような教育・啓蒙活動を推進することが求められている。

市内の事業所に関する情報提供を求める意見もあった。事業所調査では、採用にあたって「民間の職業紹介」が役立ったとの回答が多かったが、職員調査では、「求人・就職情報誌、求人情報サイト」も法人に就職したきっかけとして挙がっていた。ネットで閲覧できる情報を希望する意見もあり、市がこのような情報提供を WEB 等で積極的に実施することで、人財確保の一助となるかもしれない。

(2) 仕事上の問題

労働条件や仕事に関して多くの人から指摘された問題は、「人手が足りない」「業務に対する社会的評価が低い」「身体的な負担が大きい」「仕事の内容のわりに賃金が低い」であった。介護老人福祉施設や介護老人保健施設では、上記に加えて、「精神的にきつい」「福祉機器の不足、機器操作の不慣れ、施設の構造に不安がある」「夜間や深夜時間帯に

何か起きるのではないかと不安がある」「健康面（感染症、ケガ）の不安がある」「利用者・入居者に適切なケアができていないか不安がある」「労働時間が不規則である」といった問題も多く指摘されていた。

仕事上の悩み、不安、不満等を解消する上で役立っている職場での取組として、「介護能力の向上に向けた研修」「定期的な健康診断の実施」「介護に関する事例検討会の開催」「実務の中で、上司や先輩から指導や助言を受ける機会の設定」が挙げられた。このような取組の中でも特に有用なものについては、他の事業所にも普及できるような情報提供を市が実施したり、事業所を超えて市内で働く介護・看護職員が相互に相談・助言、事例検討等をできるような場を市が設定することも、人財の定着・育成につながる支援として考えることができる。

仕事上のストレスに関しては、職種によっても違いが見られた。訪問介護員も介護職員も人財不足が深刻な職種だが、職員調査の結果から、訪問介護員は、仕事の満足度や継続意向が比較的高いのに対し、介護職員は、他の職種と比べて満足度や継続意向が低く、燃え尽き感（バーンアウト）の度合いが高い傾向がうかがえた。人財確保の面では、訪問介護員も介護職員もともに深刻であるが、ストレスの面では介護職員が最も深刻で、介護職員に対しては、心身の健康維持やストレス軽減のための支援策も含めて、優先的な対応を検討する必要があるだろう。