

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4年(2022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1,728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依頼状を送付し、対象者に配付してもらいインターネットで回収を行った。インターネットでの回答が難しい職員に対しては郵送により調査票の配付・回収を行った。

(4) 実施期間

令和4年(2022年)11月1日～11月14日(11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： 358票 (対象者概数に基づく回収率の概算20.7%)

【集計を見る際の注意事項】

- ・「n」は、回答者数を表す。
- ・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

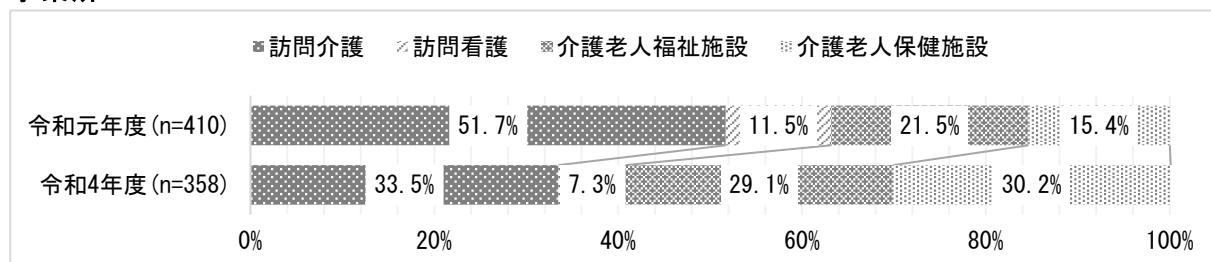
- 問1 あなたは今、どのサービスの事業所で働いていますか。兼務の場合は、主なものを選んでください。
- 問2 あなたは、今働いている事業所で、どのような仕事をしていますか。資格ではなく、従事している主な仕事（職種）について、ご記入ください。
- 問3 あなたの職位は何ですか。

働いている事業所は、「訪問介護」が 33.5%、「訪問看護」が 7.3%、「介護老人福祉施設」が 29.1%、「介護老人保健施設」が 30.2%であった。令和元年度と比べて、「訪問介護」が 18.2 ポイント減少した一方、「介護老人保健施設」が 14.8 ポイント増加した。

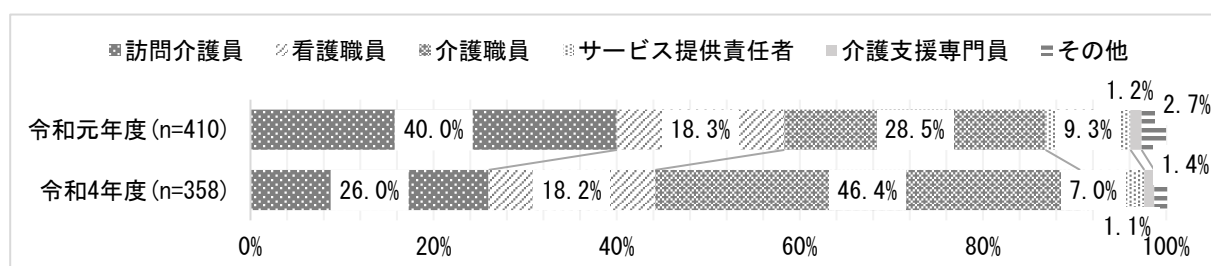
現在の主な仕事（職種）は、「介護職員」が 46.4%と最も高く、次いで「訪問介護員」が 26.0%、「看護職員」が 18.2%となった。令和元年度と比べて、「訪問介護員」が 14.0 ポイント減少した一方、「介護職員」が 17.9 ポイント増加した。

職位は、「一般職・担当職」が 81.3%と最も高く、「主任・（サブ）リーダー」が 13.1%、「管理職」が 5.6%であった。令和元年度と比べて、大きな変化は見られなかった。

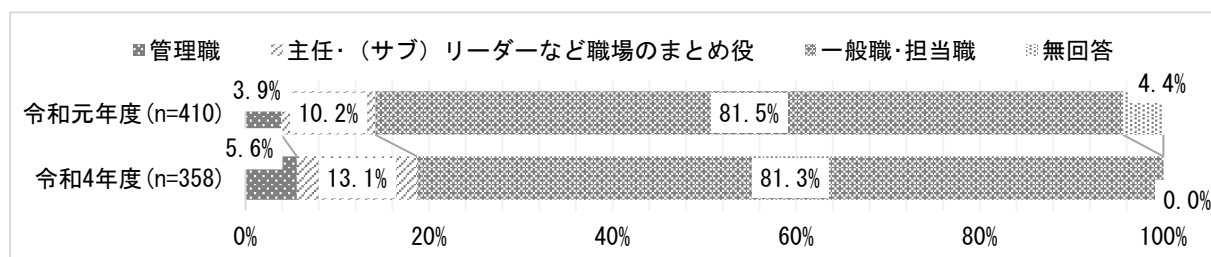
事業所



主な仕事（職種）



職位



(2) 仕事（職種）に関する希望

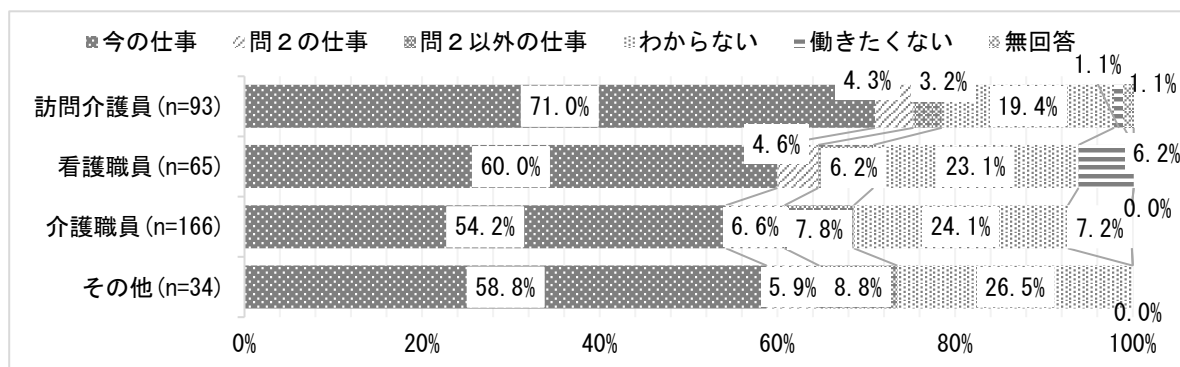
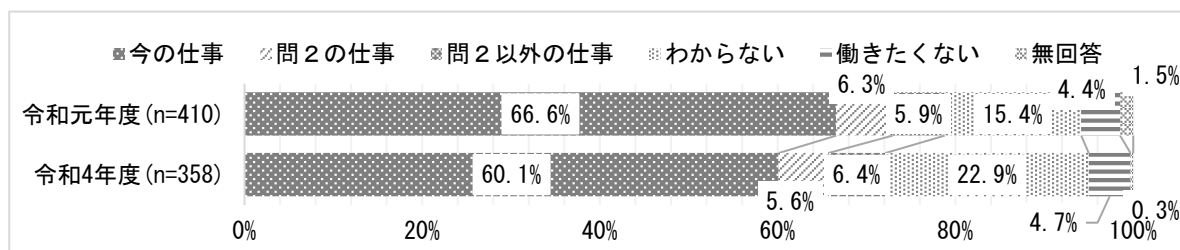
問4 今の勤務先に限らず、あなたの仕事（職種）に関する希望をお伺いします。
 （今の仕事以外で問2に記載されている仕事をしたいと回答した場合）
 副問 目指す職種を問2から1つ選んで、番号をご記入ください。

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60.1%と最も割合が高く、次いで「わからない」が22.9%となった。令和元年度と比べると、「今の仕事を続けたい」の割合が6.5ポイント減少した。

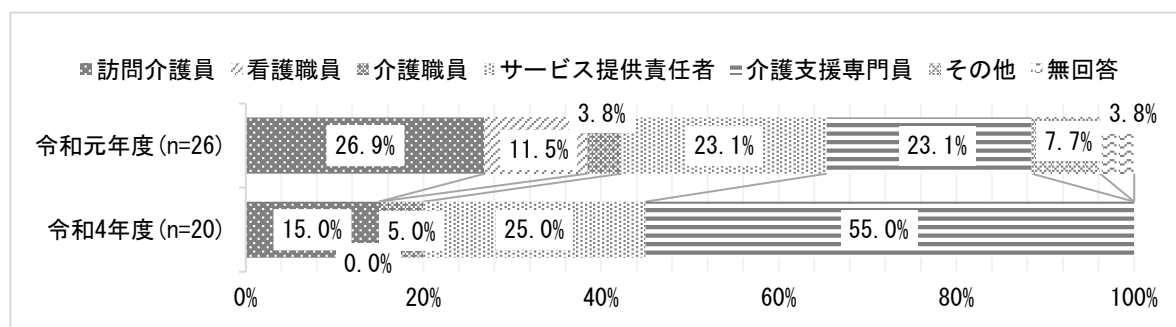
職種別にみると、「今の仕事を続けたい」と答えた割合は「訪問介護員」が71.0%と最も高く、次いで「看護職員」が60.0%であり、「介護職員」が54.2%と最も低かった。

「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、「介護支援専門員」が55.0%と最も高く、次いで「サービス提供責任者」が25.0%であった。

仕事（職種）に関する希望



目指す職種 注)「問2に記載する仕事をしたい」と答えた人に限定



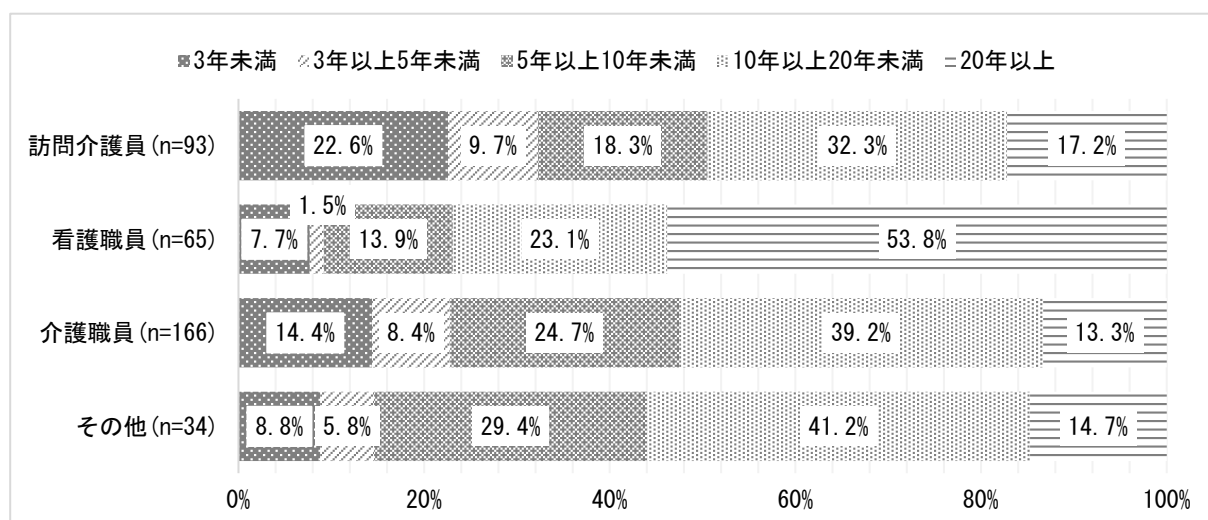
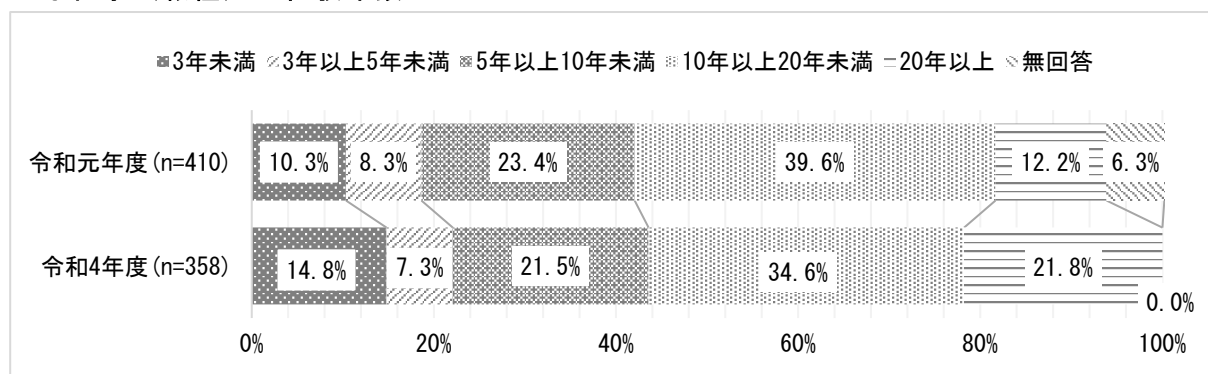
(3) 主な仕事（職種）の経験年数、今働いている法人での勤続年数

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ください。休職期間は除いて、お答えください。
 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）の通算の経験年数について、全体では、「3年未満」が14.8%、「3年以上5年未満」が7.3%、「5年以上10年未満」が21.5%、「10年以上20年未満」が34.6%、「20年以上」が21.8%であった。令和元年度と比べると、「20年以上」が9.6ポイント、「3年未満」が4.5ポイントそれぞれ増加した。

職種別にみると、経験年数が高いのは「看護職員」で、「20年以上」が53.8%であった。次いで「その他（サービス提供責任者等）」及び「介護職員」の「10年以上20年未満」がそれぞれ41.2%、39.2%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「訪問介護員」の22.6%で、次いで「介護職員」の14.4%であった。

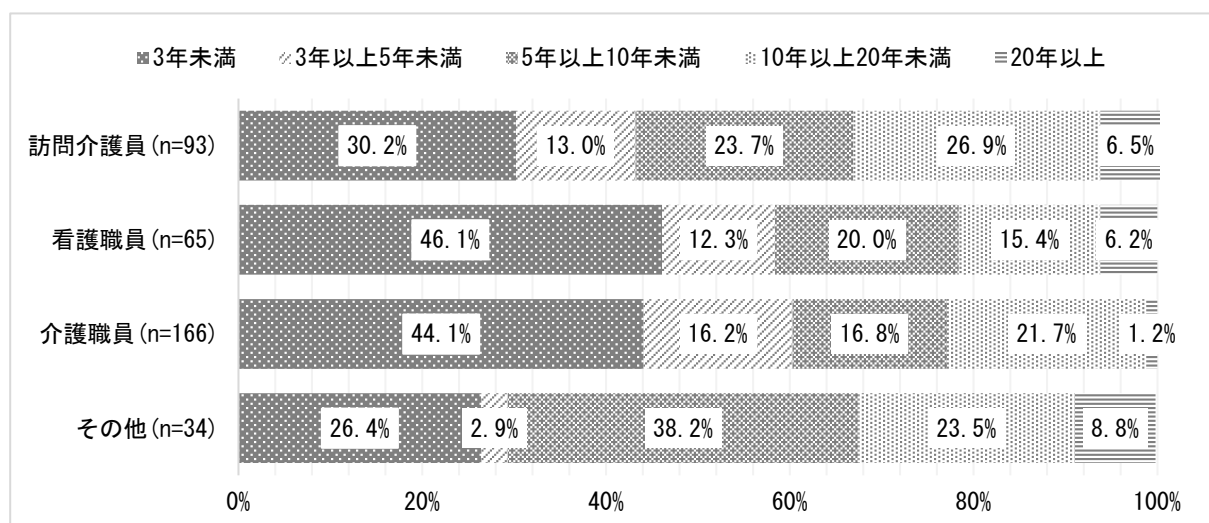
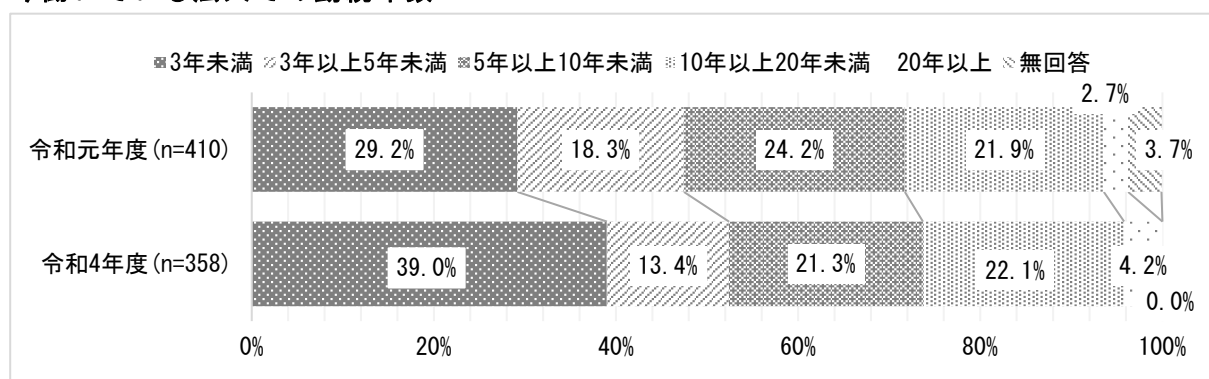
主な仕事（職種）の経験年数



今働いている法人での勤続年数は、全体では、「3年未満」が39.0%と最も高く、「5年未満」が全体の半数以上を占めた。令和元年度と比べると、「3年未満」が9.8ポイント増加した。

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46.1%で、次いで「介護職員」の44.1%、「訪問介護員」の30.2%となった。令和元年度と同様、看護職員は、仕事の経験年数が長いのに対して、法人での勤続年数が短い傾向がみられることから、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る。

今働いている法人での勤続年数



(4) 就業形態

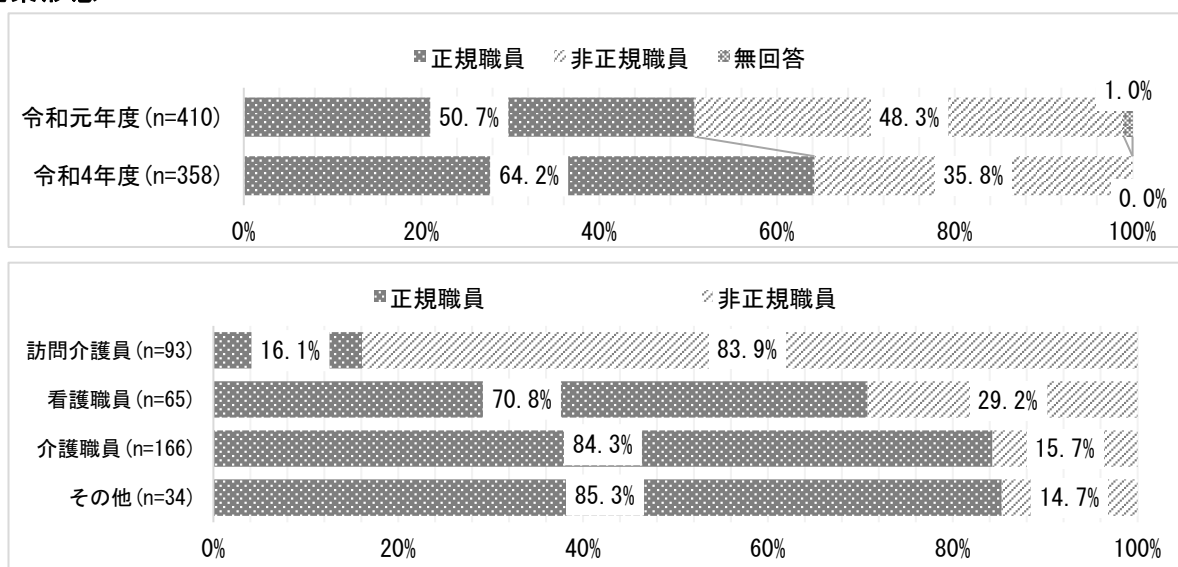
問7 あなたの就業形態は、どれですか。勤務先の呼称でお答えください。
 (非正規職員(契約職員、嘱託職員、パートなど)と回答した場合)
 副問 今後、正規職員になることを希望しますか。

就業形態は、全体では、「正規職員」が64.2%となった。令和元年度に比べて13.5ポイント増加して、6割を超えた。

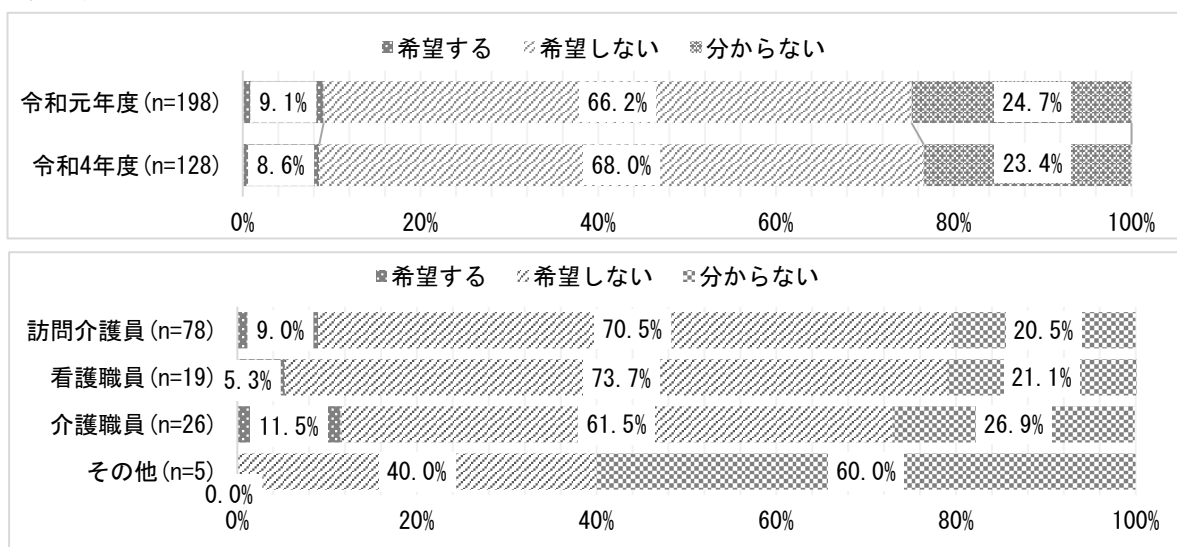
職種別にみると、「非正規職員」の割合が高いのは「訪問介護員」の83.9%だった。それ以外の就業形態では「正規職員」がいずれも7割を超えた。

非正規職員のうち、「正規職員を希望する」は全体の8.6%で、「希望しない」が68.0%であった。職種別では、「正規職員を希望する」の割合が最も高かったのは、「介護職員」の11.5%であった。

就業形態



正規職員になる希望 注) 以下「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・時間数をご記入ください。）

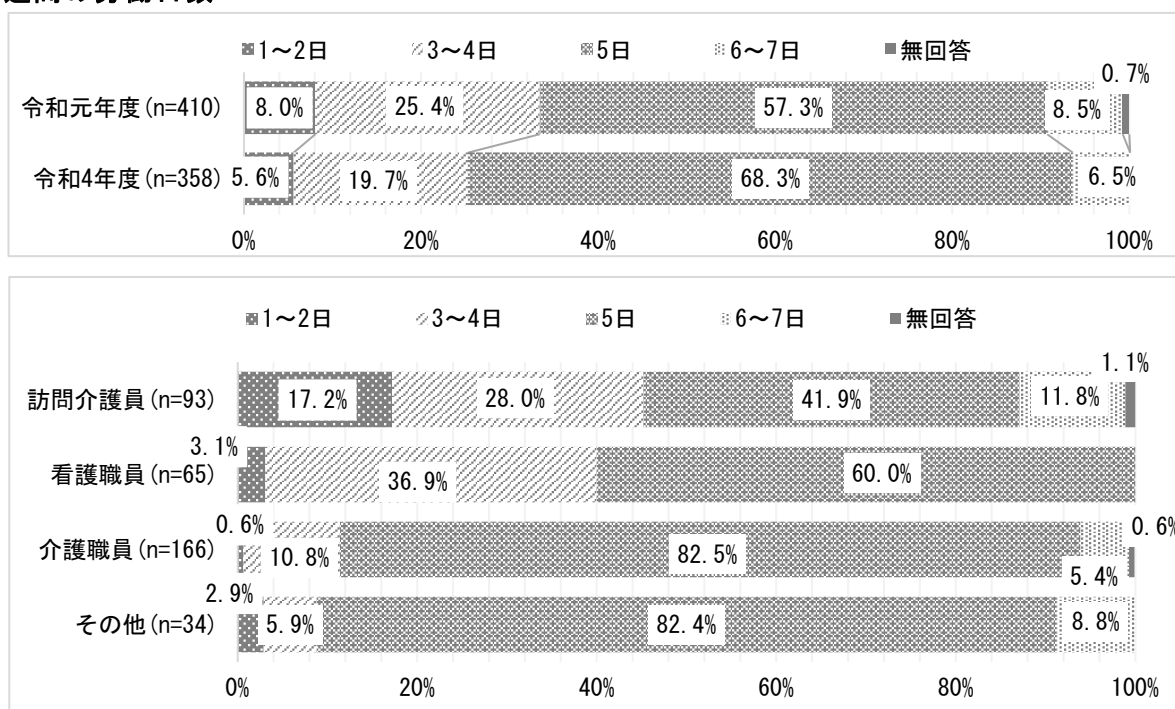
1週間の労働日数は、全体では「5日」が68.3%と最も高く、次いで「3～4日」が19.7%であった。職種別では、「5日以上」の割合が最も高いのは、「その他（サービス提供責任者等）」の91.2%で、次いで「介護職員」の87.9%、「看護職員」の60.6%の順であった。「4日以下」の割合が最も高いのは、「訪問介護員」の45.2%であった。

1週間の労働時間は、全体では「40～50時間」が41.4%と最も高く、次いで「10時間未満」が18.6%、「30～40時間」が16.6%となった。令和元年度と比べて、「40～50時間」が13.4ポイント増加した。職種別では、「40時間以上」の割合が最も高いのは「介護職員」の63.8%、次いで「その他（サービス提供責任者等）」の58.9%、「看護職員」の46.2%であった。一方、「10時間未満」の割合は、「訪問介護員」が36.6%と最も高かった。

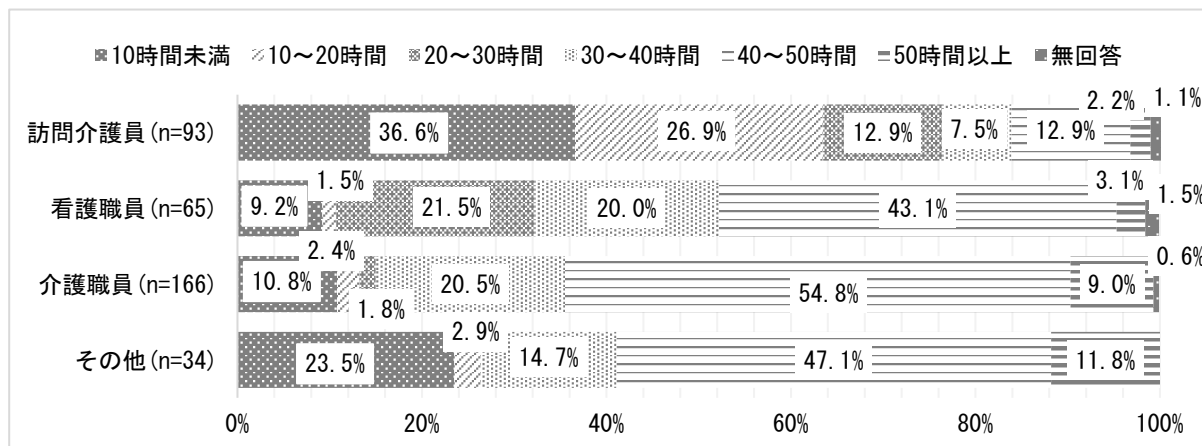
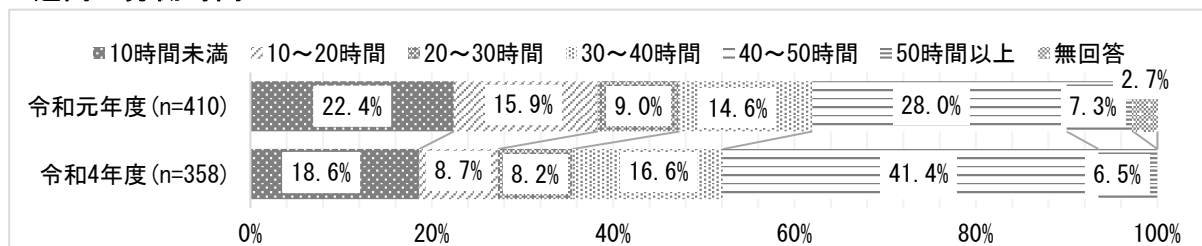
1週間の残業時間は、全体では「なし」が51.0%と最も高く、次いで「5～10時間」が28.3%であった。令和元年度と比べて、「5～10時間」が19.8ポイント増加した。職種別では、「なし」の割合が最も高かったのは、「訪問介護員」の82.8%であった。一方、1週間の残業時間が「10時間以上」の割合は、「その他（サービス提供責任者等）」が20.6%と最も高く、次いで「介護職員」が6.6%、「看護職員」が3.1%となった。

令和元年度に比べて、「訪問介護員」以外全ての職種で労働時間の増加がみられた。

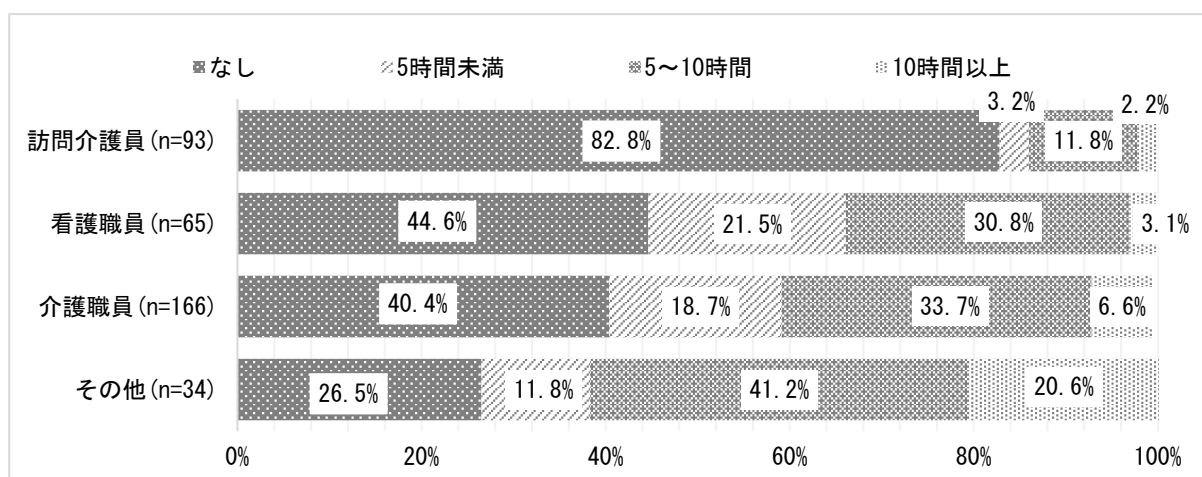
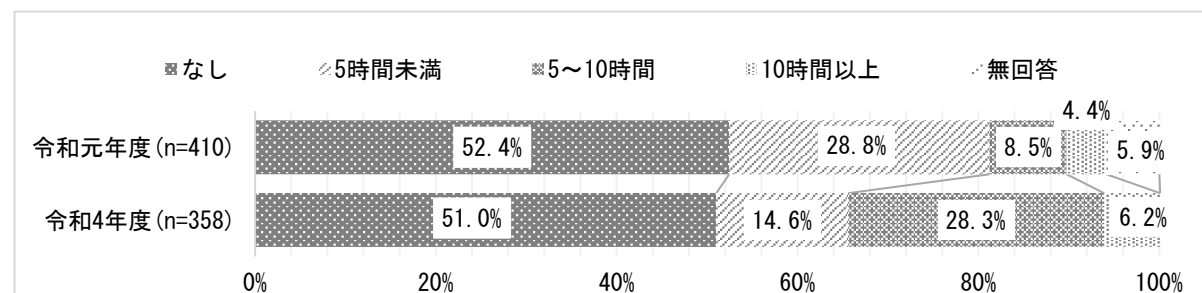
1週間の労働日数



1 週間の労働時間



1 週間の残業時間



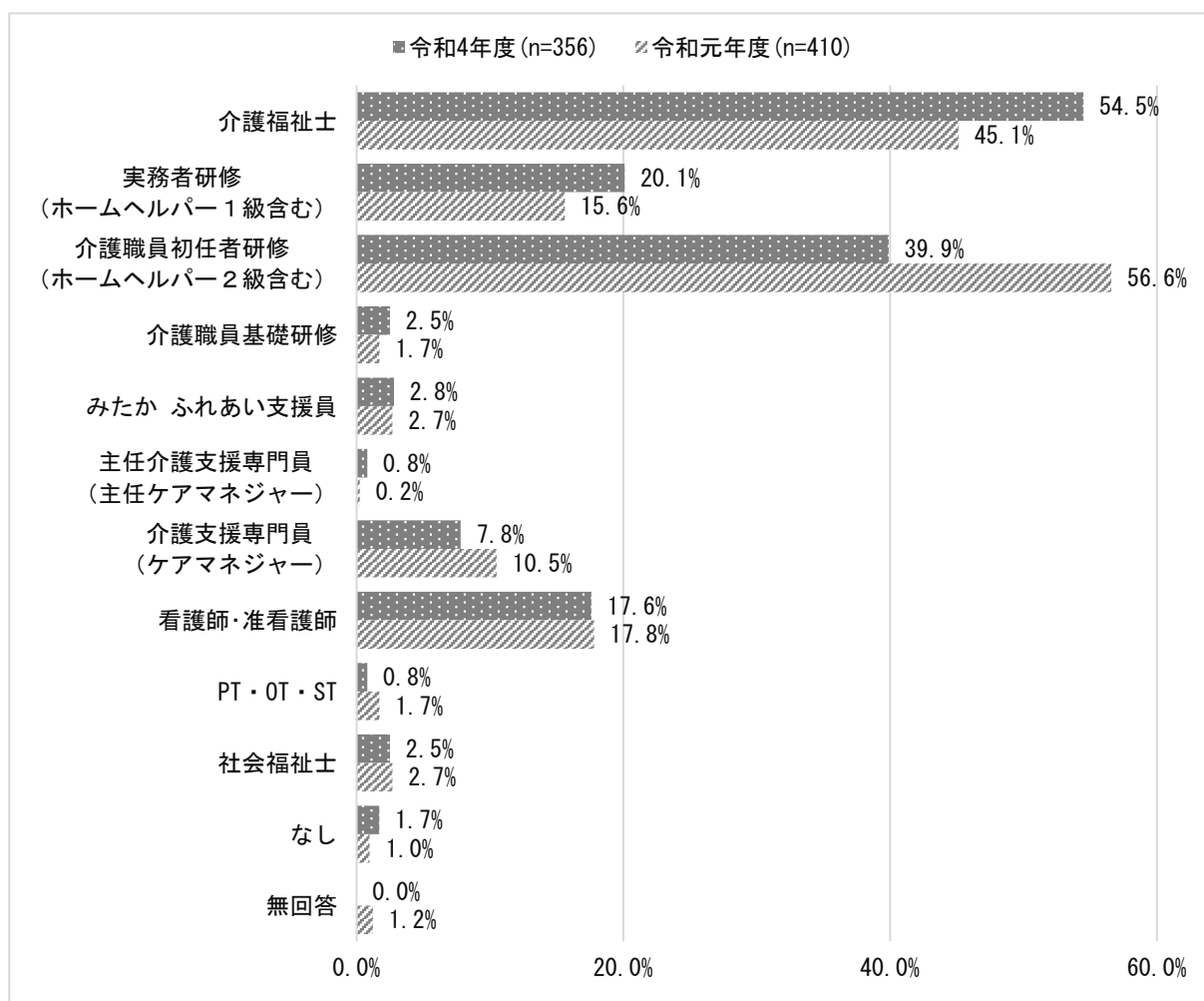
(6) 資格等について

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)
 ※ PT・OT・ST=理学療法士・作業療法士・言語聴覚士

現在持っている資格等は、全体では「介護福祉士」が54.5%と最も割合が高く、次いで「介護職員初任者研修（ホームヘルパー2級を含む）」が39.9%となった。令和元年度と比べると、「介護福祉士」と「実務者研修（ホームヘルパー1級を含む）」の割合がそれぞれ9.4ポイント、4.5ポイント増加した。

職種別にみると、訪問介護員では「介護職員初任者研修」が60.2%と最も高く、次いで「介護福祉士」が49.5%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（ケアマネジャー）」が7.7%と比較的高かった。介護職員では「介護福祉士」が72.3%と最も高く、次いで「介護職員初任者研修」が39.8%であった。その他（サービス提供責任者等）では、「介護福祉士」が85.3%と最も高かった。令和元年度と比べて、「介護福祉士」及び「実務者研修（ホームヘルパー1級を含む）」の割合が増加しており、キャリアアップがすすんでいることがうかがえる。

現在持っている資格等（複数回答）



現在持っている資格等 続き

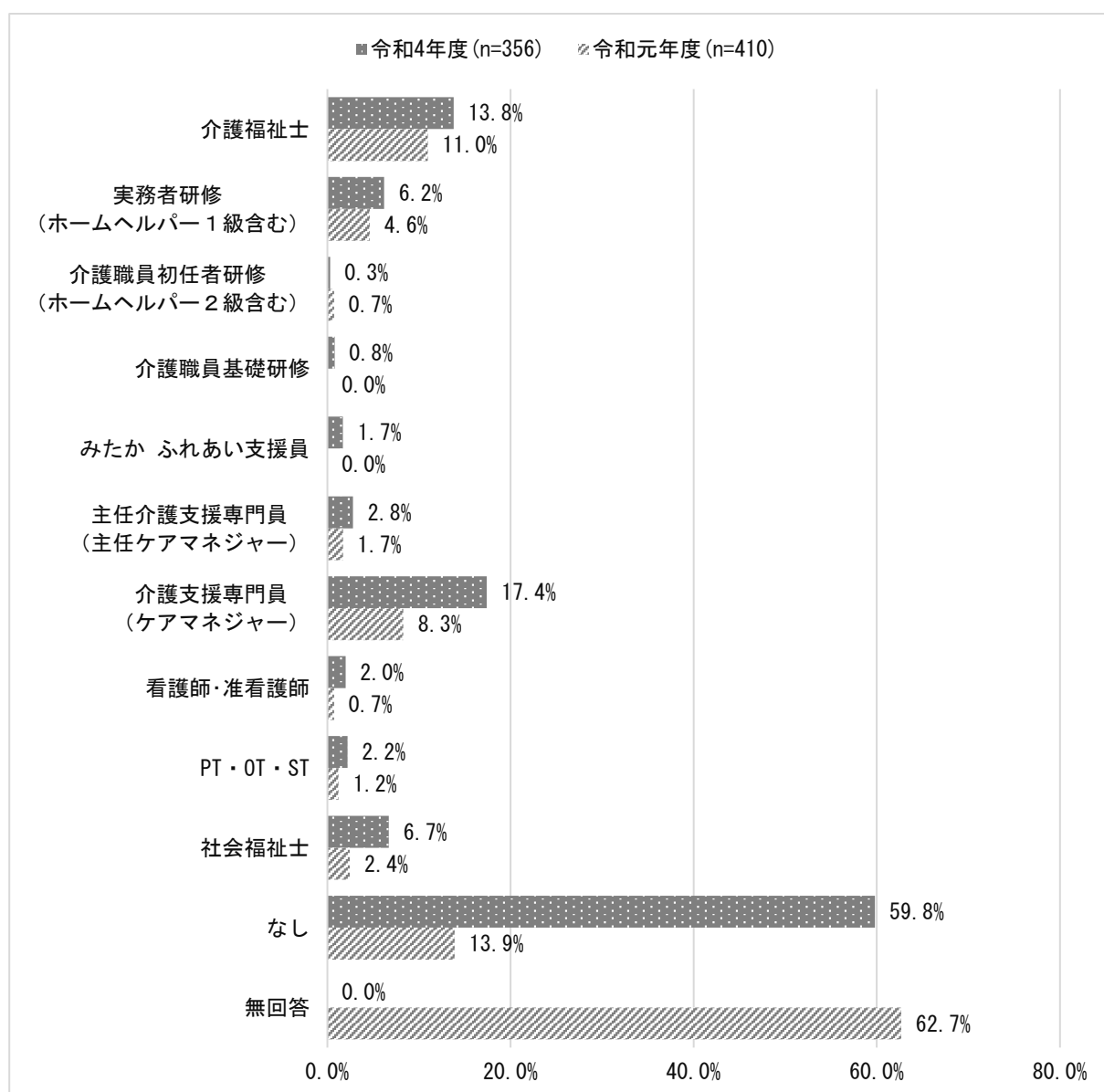
仕事 (職種)	人数	介護福祉士	実務者研修 (含ホームヘルパー 1級)	介護職員初任者研修 (含ホームヘルパー 2級)	介護職員基礎研修	みがかふれあい 支援員	主任介護支援専門員 (主任ケア マネジャー)	介護支援専門員 (ケアマネジャー)
全体	358	54.5%	20.1%	39.9%	2.5%	2.8%	0.8%	7.8%
訪問介護員	93	49.5%	20.4%	60.2%	2.2%	10.8%	0.0%	8.6%
看護職員	65	0.0%	0.0%	3.1%	3.1%	0.0%	3.1%	7.7%
介護職員	166	72.3%	27.1%	39.8%	1.8%	0.0%	0.6%	4.8%
その他	34	85.3%	23.5%	55.9%	5.9%	0.0%	0.0%	20.6%

仕事 (職種)	看護師・准看護師	P T ・ O T ・ S T	社会福祉士	なし	無回答
全体	17.6%	0.8%	2.5%	1.7%	0.0%
訪問介護員	1.1%	1.1%	2.2%	0.0%	0.0%
看護職員	95.4%	1.5%	0.0%	1.5%	0.0%
介護職員	0.0%	0.0%	3.6%	2.4%	0.0%
その他	0.0%	2.9%	2.9%	2.9%	0.0%

今後取りたい資格等は、全体では「なし」が 59.8%と最も高く、次いで「介護支援専門員（ケアマネジャー）」が 17.4%、「介護福祉士」が 13.8%、「社会福祉士」が 6.7%、「実務者研修（ホームヘルパー 1 級を含む）」が 6.2%となった。令和元年度と比べると、「介護支援専門員（ケアマネジャー）」の割合が 9.1 ポイント増加した。

職種別にみると、訪問介護員では「介護福祉士」の希望が 20.4%と最も高く、看護職員、介護職員及びその他（サービス提供責任者等）では「介護支援専門員（ケアマネジャー）」の希望がそれぞれ 7.7%、25.3%、29.4%と最も高くなった。

今後取りたい資格等 （複数回答）



注) 令和4年度調査においては、必須回答としているため令和元年度調査の「無回答」に代わり「なし」が増加したものとみられる。

今後取りたい資格等 続き

仕事 (職種)	人数	介護福祉士	実務者研修 (含ホームヘルパー1級)	介護職員初任者研修 (含ホームヘルパー2級)	介護職員基礎研修	みたかふれあい支援員	主任介護支援専門員 (主任ケアマネジャー)	介護支援専門員 (ケアマネジャー)
全体	358	13.7%	6.1%	0.3%	0.8%	1.7%	2.8%	17.3%
訪問介護員	93	20.4%	8.6%	1.1%	0.0%	2.2%	2.2%	5.4%
看護職員	65	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%	3.1%	1.5%	7.7%
介護職員	166	16.9%	8.4%	0.0%	1.2%	1.2%	1.8%	25.3%
その他	34	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.8%	29.4%

仕事 (職種)	看護師・准看護師	P T ・ O T ・ S T	社会福祉士	なし	無回答
全体	2.0%	2.2%	6.7%	59.5%	0.6%
訪問介護員	1.1%	2.2%	6.5%	57.0%	1.1%
看護職員	1.5%	0.0%	0.0%	87.7%	0.0%
介護職員	2.4%	3.6%	9.0%	51.8%	0.0%
その他	2.9%	0.0%	8.8%	50.0%	2.9%

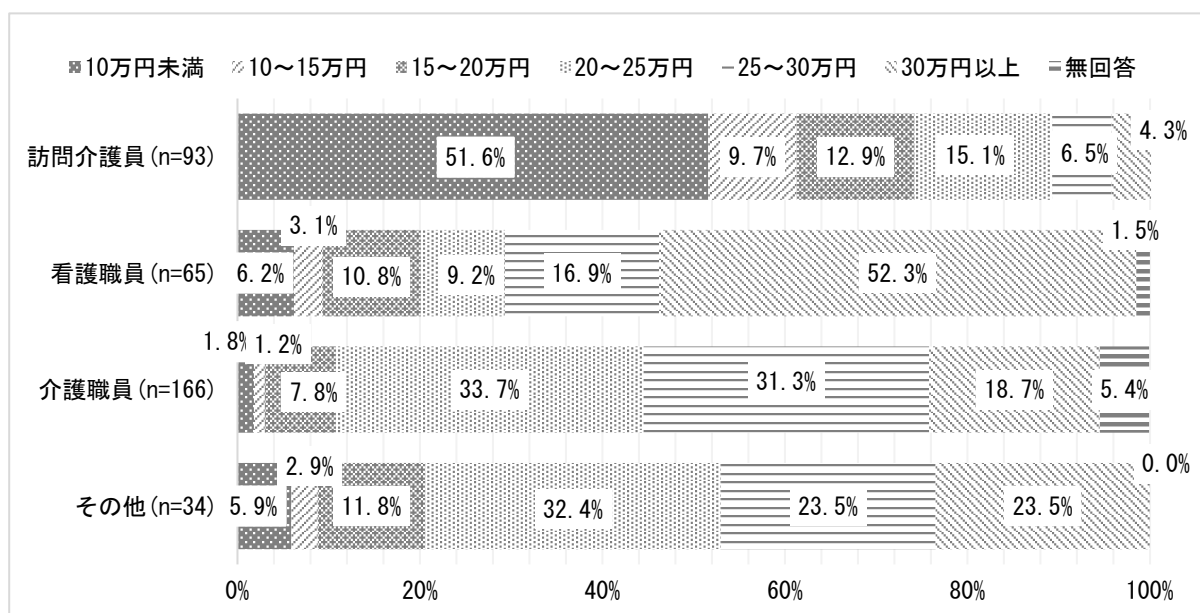
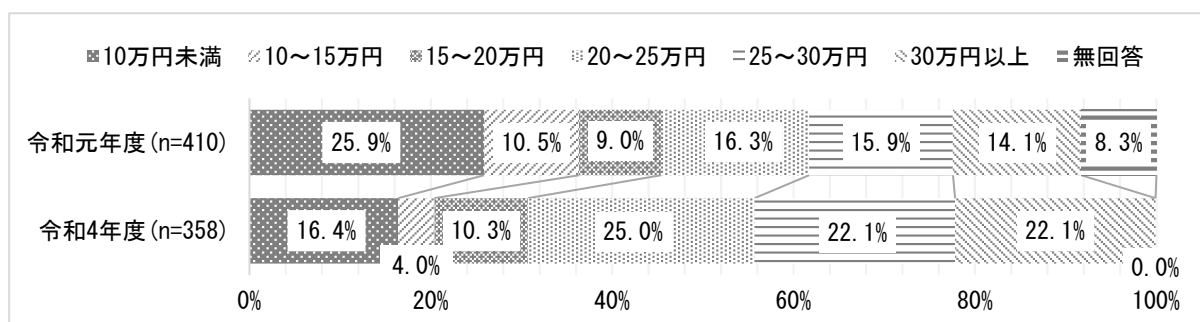
(7) 月収

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、「20 万円以上 25 万円未満」が 25.0%と最も高く、次いで「25 万円以上 30 万円未満」及び「30 万円以上」がいずれも 22.1%となった。

職種別にみると、「訪問介護員」では「10 万円未満」が 51.6%を占めた。「看護職員」では、「30 万円以上」が 52.3%と最も高かった。「介護職員」では、「20～25 万円」の 33.7%が最も高く、次いで「25～30 万円」が 31.3%となった。「その他（サービス提供責任者等）」では、「20～25 万円」が 32.4%と最も高く、次いで「25～30 万円」と「30 万円以上」がともに 23.5%となった。

月収



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ないか不安がある
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. 工作中的ケガなどへの補償がない
19. 利用者・入居者は何をやらせ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、ご記入ください。

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」を合わせた割合でみると、全体では、「人手が足りない」が79.1%と最も高く、次いで「仕事の内容のわりに賃金が低い」が70.4%、「業務に対する社会的評価が低い」が64.5%、「身体的な負担が大きい(腰痛や体力に不安がある)」が63.1%となった。令和元年度と比べると、順位に大きな変化は見られなかったが、「仕事の内容のわりに賃金が低い」と感じる割合が12.8ポイント、また、「人手が足りない」が10.0ポイント増加した。

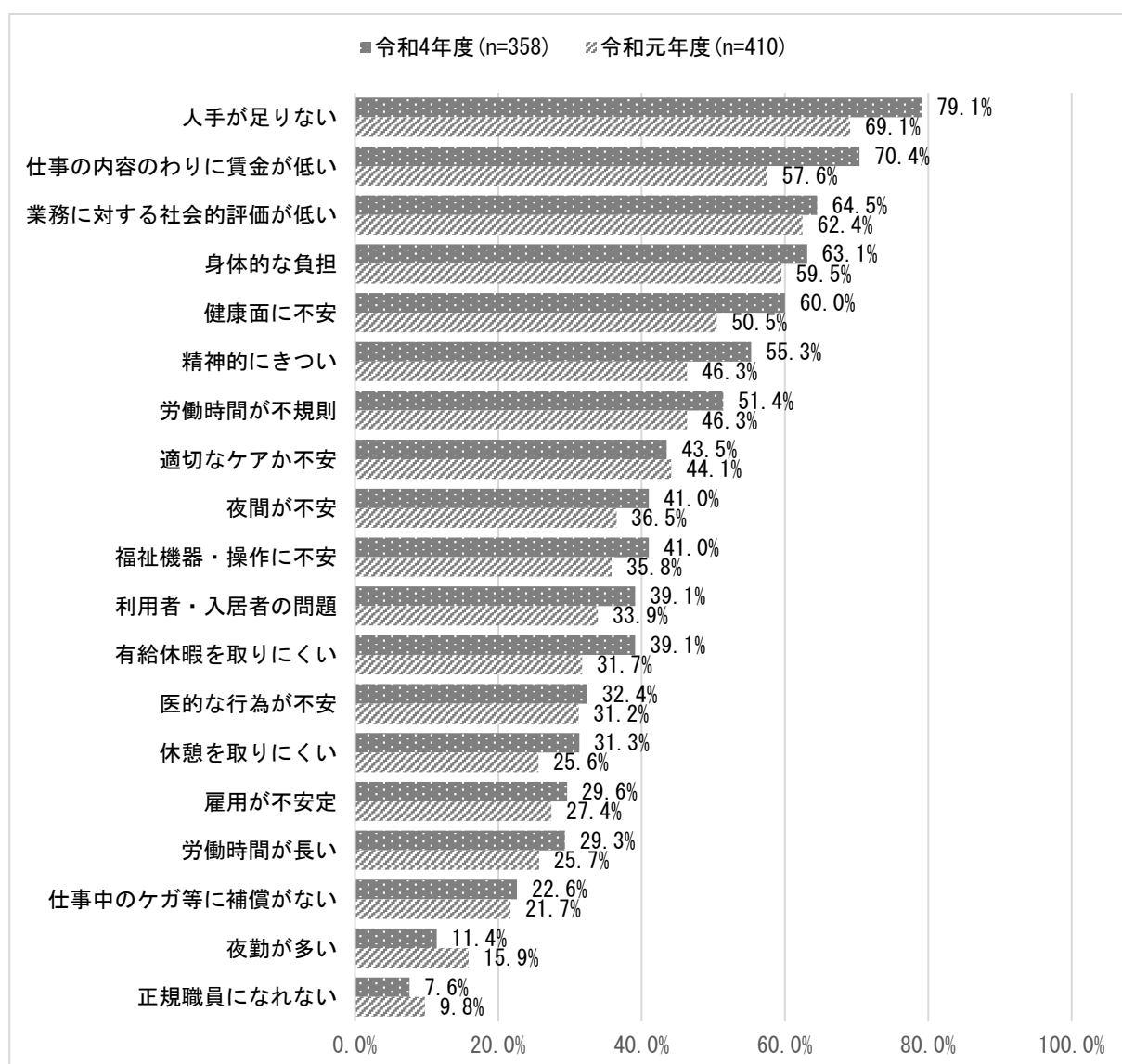
職種別にみると、訪問介護員では、「業務に対する社会的評価が低い」が70.9%、「健康面(感染症、ケガ)の不安がある」が64.5%、「人手が足りない」が63.4%、「仕事の内容のわりに賃金が低い」が58.1%、「身体的な負担が大きい」が55.9%で、「非常に/少しあてはまる」の合計割合が高くなった。看護職員では、「人手が足りない」が70.8%、「仕事の内容のわりに賃金が低い」が64.6%、「身体的な負担が大きい(腰痛や体力に不安がある)」が56.9%であった。介護職員では、7項目で合計割合が6割を超え、中でも、「人手が足りない」が89.2%、「仕事の内容のわりに賃金が低い」が78.3%、「身体的な負担が大きい」が71.1%と目立った。その他(サービス提供責任者等)では、「人手が足りない」が88.2%、「業務に対する社会的評価が低い」が79.5%、「仕事の内容のわりに賃金が低い」が76.5%となった。

その他の労働条件や仕事についての悩み、不安、不満等(自由記述)については、離職率や人財定着等の人財不足に関する記述、賃金・手当・昇給等の収入不安に関する記述が

それぞれ 23 件、残業等の業務量に関する記述が 18 件、職場環境に関する記述が 15 件、仕事の継続に関する記述が 6 件挙げられたほか、新型コロナウイルス感染症に関すること、利用者家族との問題、情報共有など、全 118 件の問題が挙げられていた。特に人財不足に関しては、「収入が低い」、「昇給がない」、「月収が不安定」といった問題が多く指摘されていた。また、利用者やその家族に対し、介護保険制度の趣旨を理解してほしいとの記述もあり、利用者の対応に苦慮している現場の状況がうかがえる問題も挙げられていた。

労働条件や仕事の負担（複数回答）

（「非常にあてはまる」、「少しあてはまる」の合計割合）



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	358	16.5%	13.1%	16.2%	20.9%	33.0%	0.3%
	訪問介護員	93	15.1%	23.7%	17.2%	14.0%	30.1%	0.0%
	看護職員	65	9.2%	4.6%	15.4%	27.7%	43.1%	0.0%
	介護職員	166	21.1%	11.4%	15.7%	21.7%	30.1%	0.0%
	その他	34	11.8%	8.8%	17.6%	23.5%	35.3%	2.9%
正規職員 になれない	全体	358	3.4%	4.2%	17.3%	16.2%	58.7%	0.3%
	訪問介護員	93	2.2%	9.7%	24.7%	18.3%	45.2%	0.0%
	看護職員	65	1.5%	4.6%	10.8%	16.9%	66.2%	0.0%
	介護職員	166	4.8%	1.2%	16.3%	14.5%	63.3%	0.0%
	その他	34	2.9%	2.9%	14.7%	17.6%	58.8%	2.9%
人手が 足りない	全体	358	54.2%	24.9%	11.5%	5.0%	3.9%	0.6%
	訪問介護員	93	33.3%	30.1%	18.3%	6.5%	10.8%	1.1%
	看護職員	65	40.0%	30.8%	20.0%	7.7%	1.5%	0.0%
	介護職員	166	69.3%	19.9%	5.4%	3.6%	1.8%	0.0%
	その他	34	64.7%	23.5%	5.9%	2.9%	0.0%	2.9%
仕事の 賃金が低い のわりに	全体	358	43.3%	27.1%	17.9%	7.8%	3.9%	0.0%
	訪問介護員	93	26.9%	31.2%	21.5%	10.8%	9.7%	0.0%
	看護職員	65	30.8%	33.8%	23.1%	12.3%	0.0%	0.0%
	介護職員	166	57.2%	21.1%	14.5%	5.4%	1.8%	0.0%
	その他	34	44.1%	32.4%	14.7%	2.9%	5.9%	0.0%
労働時間 が不規則	全体	358	29.1%	22.3%	17.9%	14.2%	16.5%	0.0%
	訪問介護員	93	14.0%	28.0%	29.0%	11.8%	17.2%	0.0%
	看護職員	65	10.8%	16.9%	13.8%	27.7%	30.8%	0.0%
	介護職員	166	46.4%	18.7%	13.9%	9.0%	12.0%	0.0%
	その他	34	20.6%	35.3%	14.7%	20.6%	8.8%	0.0%
労働時間 が長い	全体	358	13.7%	15.6%	24.3%	24.9%	21.5%	0.0%
	訪問介護員	93	3.2%	10.8%	30.1%	29.0%	26.9%	0.0%
	看護職員	65	4.6%	18.5%	20.0%	29.2%	27.7%	0.0%
	介護職員	166	21.7%	14.5%	25.3%	21.1%	17.5%	0.0%
	その他	34	20.6%	29.4%	11.8%	23.5%	14.7%	0.0%
夜勤が 多い	全体	358	3.9%	7.5%	16.2%	20.9%	51.4%	0.0%
	訪問介護員	93	0.0%	1.1%	5.4%	20.4%	73.1%	0.0%
	看護職員	65	3.1%	3.1%	7.7%	26.2%	60.0%	0.0%
	介護職員	166	7.2%	13.3%	26.5%	19.9%	33.1%	0.0%
	その他	34	0.0%	5.9%	11.8%	17.6%	64.7%	0.0%

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
取 り に く い 休 憩 を	全体	358	14.0%	17.3%	16.2%	21.8%	30.7%	0.0%
	訪問介護員	93	6.5%	11.8%	20.4%	23.7%	37.6%	0.0%
	看護職員	65	7.7%	21.5%	20.0%	18.5%	32.3%	0.0%
	介護職員	166	18.7%	18.1%	13.9%	22.3%	27.1%	0.0%
	その他	34	23.5%	20.6%	8.8%	20.6%	26.5%	0.0%
取 り に く い 有 給 休 暇 を	全体	358	22.3%	16.8%	18.4%	16.5%	26.0%	0.0%
	訪問介護員	93	8.6%	11.8%	20.4%	22.6%	36.6%	0.0%
	看護職員	65	15.4%	20.0%	21.5%	15.4%	27.7%	0.0%
	介護職員	166	32.5%	16.9%	17.5%	12.7%	20.5%	0.0%
	その他	34	23.5%	23.5%	11.8%	20.6%	20.6%	0.0%
夜 間 が 不 安	全体	358	18.4%	22.6%	12.8%	10.9%	35.2%	0.0%
	訪問介護員	93	3.2%	11.8%	18.3%	10.8%	55.9%	0.0%
	看護職員	65	15.4%	30.8%	13.8%	12.3%	27.7%	0.0%
	介護職員	166	30.7%	25.3%	10.8%	10.2%	22.9%	0.0%
	その他	34	5.9%	23.5%	5.9%	11.8%	52.9%	0.0%
医 的 な 行 為 が 不 安	全体	358	10.1%	22.3%	22.9%	19.0%	25.7%	0.0%
	訪問介護員	93	3.2%	32.3%	18.3%	18.3%	28.0%	0.0%
	看護職員	65	6.2%	15.4%	26.2%	32.3%	20.0%	0.0%
	介護職員	166	16.3%	22.3%	23.5%	13.3%	24.7%	0.0%
	その他	34	5.9%	8.8%	26.5%	23.5%	35.3%	0.0%
適 切 な ケ ア か 不 安	全体	358	13.1%	30.4%	26.0%	19.3%	11.2%	0.0%
	訪問介護員	93	6.5%	34.4%	30.1%	14.0%	15.1%	0.0%
	看護職員	65	6.2%	23.1%	24.6%	35.4%	10.8%	0.0%
	介護職員	166	21.1%	30.7%	24.1%	16.3%	7.8%	0.0%
	その他	34	5.9%	32.4%	26.5%	17.6%	17.6%	0.0%
身 体 的 な 負 担	全体	358	29.3%	33.8%	16.2%	11.7%	8.9%	0.0%
	訪問介護員	93	12.9%	43.0%	23.7%	7.5%	12.9%	0.0%
	看護職員	65	20.0%	36.9%	18.5%	18.5%	6.2%	0.0%
	介護職員	166	44.6%	26.5%	10.2%	10.8%	7.8%	0.0%
	その他	34	17.6%	38.2%	20.6%	14.7%	8.8%	0.0%

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
精神的 にきつい	全体	358	24.0%	31.3%	20.9%	15.1%	8.7%	0.0%
	訪問介護員	93	4.3%	34.4%	32.3%	12.9%	16.1%	0.0%
	看護職員	65	16.9%	29.2%	21.5%	23.1%	9.2%	0.0%
	介護職員	166	36.7%	30.7%	14.5%	12.7%	5.4%	0.0%
	その他	34	29.4%	29.4%	20.6%	17.6%	2.9%	0.0%
健康 面に不安	全体	358	23.7%	36.3%	20.7%	12.0%	7.3%	0.0%
	訪問介護員	93	20.4%	44.1%	19.4%	11.8%	4.3%	0.0%
	看護職員	65	16.9%	32.3%	26.2%	15.4%	9.2%	0.0%
	介護職員	166	30.1%	32.5%	17.5%	10.8%	9.0%	0.0%
	その他	34	14.7%	41.2%	29.4%	11.8%	2.9%	0.0%
業務の 社会的 評価が低い	全体	358	38.5%	26.0%	17.9%	10.3%	7.0%	0.3%
	訪問介護員	93	37.6%	33.3%	15.1%	7.5%	6.5%	0.0%
	看護職員	65	10.8%	26.2%	26.2%	24.6%	12.3%	0.0%
	介護職員	166	48.2%	20.5%	18.1%	7.2%	6.0%	0.0%
	その他	34	47.1%	32.4%	8.8%	5.9%	2.9%	2.9%
福祉 機器の 操作 不安	全体	358	15.9%	25.1%	26.8%	16.2%	15.9%	0.0%
	訪問介護員	93	8.6%	19.4%	23.7%	20.4%	28.0%	0.0%
	看護職員	65	10.8%	29.2%	20.0%	24.6%	15.4%	0.0%
	介護職員	166	24.7%	28.3%	29.5%	9.0%	8.4%	0.0%
	その他	34	2.9%	17.6%	35.3%	23.5%	20.6%	0.0%
ケガ 等補償 がない	全体	358	12.3%	10.3%	26.0%	20.4%	31.0%	0.0%
	訪問介護員	93	6.5%	12.9%	18.3%	19.4%	43.0%	0.0%
	看護職員	65	6.2%	4.6%	26.2%	29.2%	33.8%	0.0%
	介護職員	166	18.7%	12.7%	30.1%	18.1%	20.5%	0.0%
	その他	34	8.8%	2.9%	26.5%	17.6%	44.1%	0.0%
利用 者の 問題 ・入居	全体	358	15.9%	23.2%	26.5%	19.8%	14.5%	0.0%
	訪問介護員	93	12.9%	25.8%	17.2%	20.4%	23.7%	0.0%
	看護職員	65	6.2%	10.8%	32.3%	33.8%	16.9%	0.0%
	介護職員	166	21.7%	23.5%	30.7%	15.1%	9.0%	0.0%
	その他	34	14.7%	38.2%	20.6%	14.7%	11.8%	0.0%

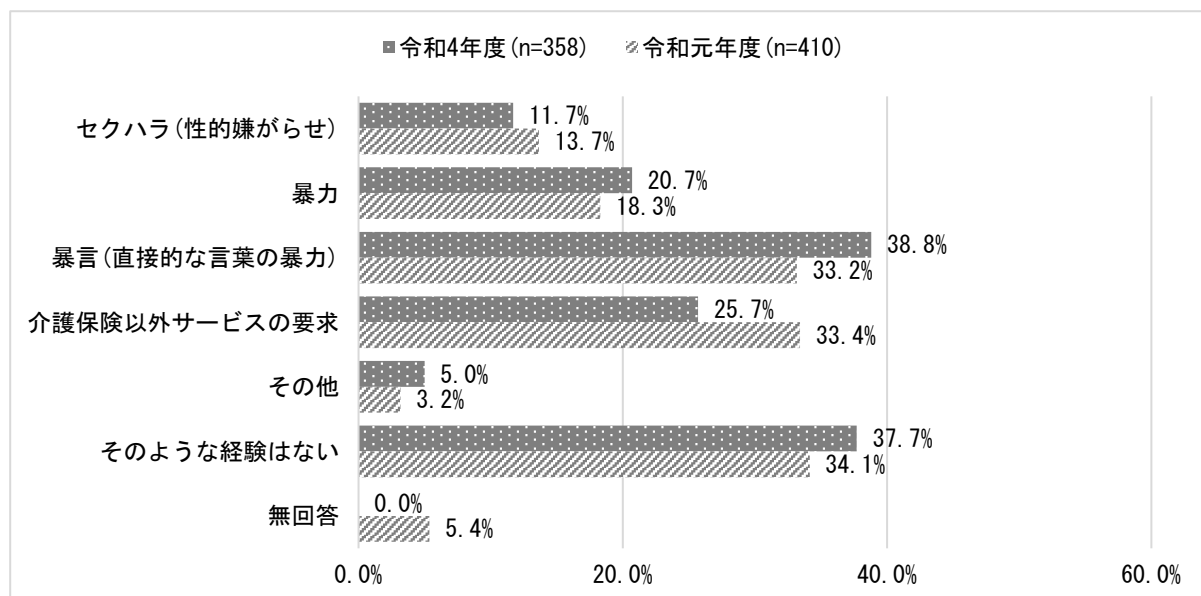
(2) 利用者からのハラスメント等

問 12 あなたは、過去1年間に、仕事中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、全体では、「暴言（直接的な言葉の暴力）」が38.8%と最も高かった。一方、「そのような経験はない」という回答も37.7%になった。以下、「介護保険以外のサービスを求められた」が25.7%、「暴力」が20.7%となった。令和元年度に比べて、「暴言（直接的な言葉の暴力）」が5.6ポイント増加した。

職種別にみると、介護職員では、「暴言（直接的な言葉の暴力）」が48.2%と最も高く、次いで「暴力」が35.5%であった。看護職員では、「暴言」が41.5%、「セクハラ」が20.0%であった。その他（サービス提供責任者等）と訪問介護員では、「介護保険以外のサービスを求められた」の割合がそれぞれ58.8%、46.2%と最も高かった。

利用者からのハラスメント等 (複数回答)



	人数	(性的嫌がらせ) セクハラ	暴力	暴言 (直接的な言葉の暴力)	介護保険以外のサービスを求められた	その他	そのような経験はない	無回答
全体	358	11.7%	20.7%	38.8%	25.7%	5.0%	37.7%	0.0%
訪問介護員	93	2.2%	4.3%	22.6%	46.2%	2.2%	41.9%	0.0%
看護職員	65	20.0%	12.3%	41.5%	18.5%	3.1%	33.8%	0.0%
介護職員	166	13.3%	35.5%	48.2%	10.2%	7.8%	38.6%	0.0%
その他	34	14.7%	8.8%	32.4%	58.8%	2.9%	29.4%	0.0%

(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76.0%と最も高く、次いで「勤務先の上司」が71.5%、「家族、勤務先以外の友人・知人」が68.2%となった。令和元年度と比べて、大きな変化は見られなかった。

職種別にみると、訪問介護員では、「勤務先の上司」が83.8%、看護職員及びその他(サービス提供責任者等)では、「勤務先の同僚」がそれぞれ86.2%、76.4%、介護職員では、「家族、勤務先以外の友人・知人」が75.3%と最も高い割合になった。

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	358	28.8%	42.7%	17.6%	1.7%	9.2%	0.0%
	訪問介護員	93	46.2%	37.6%	10.8%	0.0%	5.4%	0.0%
	看護職員	65	23.1%	47.7%	16.9%	1.5%	10.8%	0.0%
	介護職員	166	22.3%	43.4%	20.5%	3.0%	10.8%	0.0%
	その他	34	23.5%	44.1%	23.5%	0.0%	8.8%	0.0%
勤務先の同僚	全体	358	27.4%	48.6%	14.8%	1.7%	7.5%	0.0%
	訪問介護員	93	34.4%	36.6%	16.1%	2.2%	10.8%	0.0%
	看護職員	65	26.2%	60.0%	7.7%	4.6%	1.5%	0.0%
	介護職員	166	24.7%	50.0%	15.7%	0.6%	9.0%	0.0%
	その他	34	23.5%	52.9%	20.6%	0.0%	2.9%	0.0%
家族、勤務先以外の友人・知人	全体	358	32.7%	35.5%	15.6%	3.1%	13.1%	0.0%
	訪問介護員	93	28.0%	26.9%	23.7%	1.1%	20.4%	0.0%
	看護職員	65	30.8%	38.5%	18.5%	4.6%	7.7%	0.0%
	介護職員	166	38.6%	36.7%	10.2%	3.6%	10.8%	0.0%
	その他	34	20.6%	47.1%	14.7%	2.9%	14.7%	0.0%

(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)

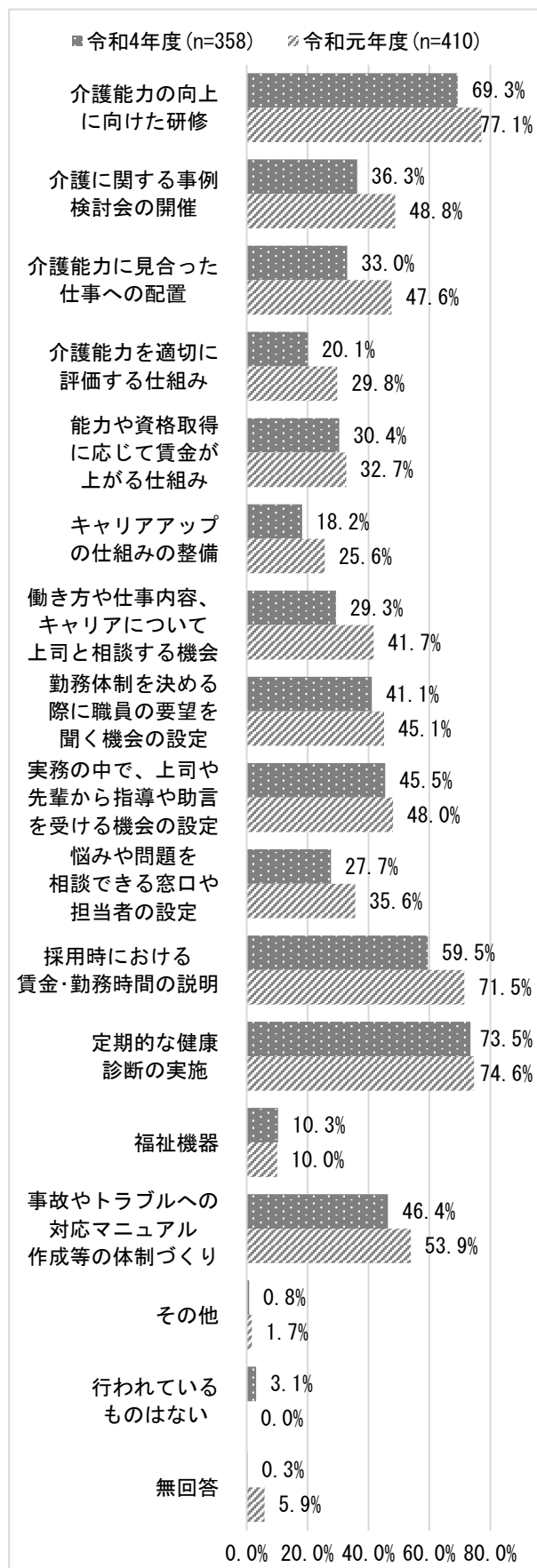
職場で行われている取組について、全体では、「定期的な健康診断の実施」が73.5%と最も割合が高く、次いで「介護能力の向上に向けた研修」が69.3%、「採用時における賃金・勤務時間の説明」が59.5%、「事故やトラブルへの対応マニュアル作成等の体制づくり」が46.4%となった。令和元年度と比べて、大きな変化は見られなかった。

職種別にみると、訪問介護員では、「介護能力の向上に向けた研修」が80.6%、次いで「採用時における賃金・勤務時間の説明」と「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」がともに61.3%となった。看護職員、介護職員及びその他（サービス提供責任者等）では、「定期的な健康診断の実施」（それぞれ89.2%、77.7%、79.4%）、「介護能力の向上に向けた研修」（それぞれ52.3%、68.7%、73.5%）、「採用時における賃金・勤務時間の説明」（それぞれ63.1%、56.6%、61.8%）が上位3位となった。

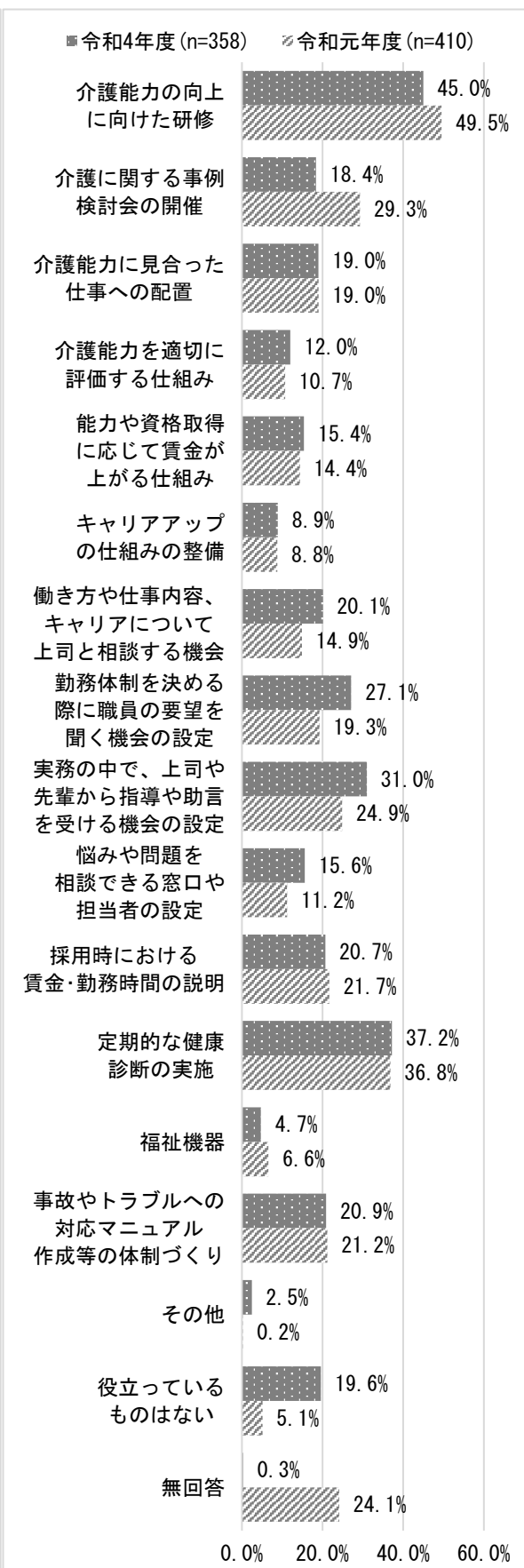
悩み、不安、不満等の解消に役立っていることについて、全体では、「介護能力の向上に向けた研修」が45.0%と最も高く、次いで「定期的な健康診断の実施」が37.2%になった。令和元年度と比べると、「勤務体制を決める際に職員の要望を聞く機会の設定」及び「実務の中で、上司や先輩から指導や助言を受ける機会の設定」がそれぞれ7.8ポイント、6.1ポイント増加し、職場内での相談の機会が悩み、不安、不満等の解消に役立つと感じる職員の増加がみられる。

職種別にみると、訪問介護員及び介護職員では、「介護能力の向上に向けた研修」がそれぞれ67.7%、42.2%と、看護職員及びその他（サービス提供責任者等）では、「定期的な健康診断の実施」がそれぞれ36.9%、55.9%と最も高くなった。また、訪問介護員及び看護職員では、「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」（それぞれ47.3%、35.4%）及び「勤務体制を決める際に職員の要望を聞く機会の設定」（それぞれ39.8%、33.8%）も割合が高かった。

行われている取組 (複数回答)



役立っている取組 (複数回答)



行われている取組 (複数回答)

	人数	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	介護能力を適切に評価する仕組み	能力や資格取得に応じて賃金が上がる仕組み	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
全体	358	69.3%	36.3%	33.0%	20.1%	30.4%	18.2%	29.3%	41.1%
訪問介護員	93	80.6%	53.8%	48.4%	25.8%	45.2%	31.2%	41.9%	52.7%
看護職員	65	52.3%	23.1%	21.5%	13.8%	18.5%	16.9%	33.8%	46.2%
介護職員	166	68.7%	29.5%	25.9%	18.1%	27.7%	10.8%	18.1%	34.3%
その他	34	73.5%	47.1%	47.1%	26.5%	26.5%	20.6%	41.2%	32.4%

	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	仕事や職場における悩みや問題や相談できる窓口や担当者との設定	採用時における賃金・勤務時間の説明	定期的な健康診断の実施	福祉機器	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	その他	行われているものはない	無回答
全体	45.5%	27.7%	59.5%	73.5%	10.3%	46.4%	0.8%	3.1%	0.3%
訪問介護員	61.3%	52.7%	61.3%	52.7%	9.7%	50.5%	1.1%	1.1%	1.1%
看護職員	41.5%	21.5%	63.1%	89.2%	9.2%	46.2%	0.0%	4.6%	0.0%
介護職員	38.0%	16.3%	56.6%	77.7%	12.7%	41.0%	1.2%	3.0%	0.0%
その他	47.1%	26.5%	61.8%	79.4%	2.9%	61.8%	0.0%	5.9%	0.0%

役立っている取組 (複数回答)

	人数	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	介護能力を適切に評価する仕組み	能力や資格取得に応じて賃金上がる仕組み	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
全体	358	45.0%	18.4%	19.0%	12.0%	15.4%	8.9%	20.1%	27.1%
訪問介護員	93	67.7%	34.4%	34.4%	18.3%	26.9%	18.3%	32.3%	39.8%
看護職員	65	21.5%	10.8%	9.2%	4.6%	9.2%	4.6%	21.5%	33.8%
介護職員	166	42.2%	11.4%	12.7%	10.2%	11.4%	4.2%	11.4%	16.3%
その他	34	41.2%	23.5%	26.5%	17.6%	14.7%	14.7%	26.5%	32.4%

	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	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	定期的な健康診断の実施	福祉機器	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	その他	役立っているものはない	無回答
全体	31.0%	15.6%	20.7%	37.2%	4.7%	20.9%	2.5%	19.6%	0.3%
訪問介護員	47.3%	31.2%	25.8%	33.3%	3.2%	31.2%	0.0%	9.7%	0.0%
看護職員	35.4%	12.3%	24.6%	36.9%	6.2%	13.8%	4.6%	18.5%	0.0%
介護職員	20.5%	8.4%	16.3%	35.5%	5.4%	17.5%	3.0%	28.3%	0.0%
その他	29.4%	14.7%	20.6%	55.9%	2.9%	23.5%	2.9%	5.9%	2.9%

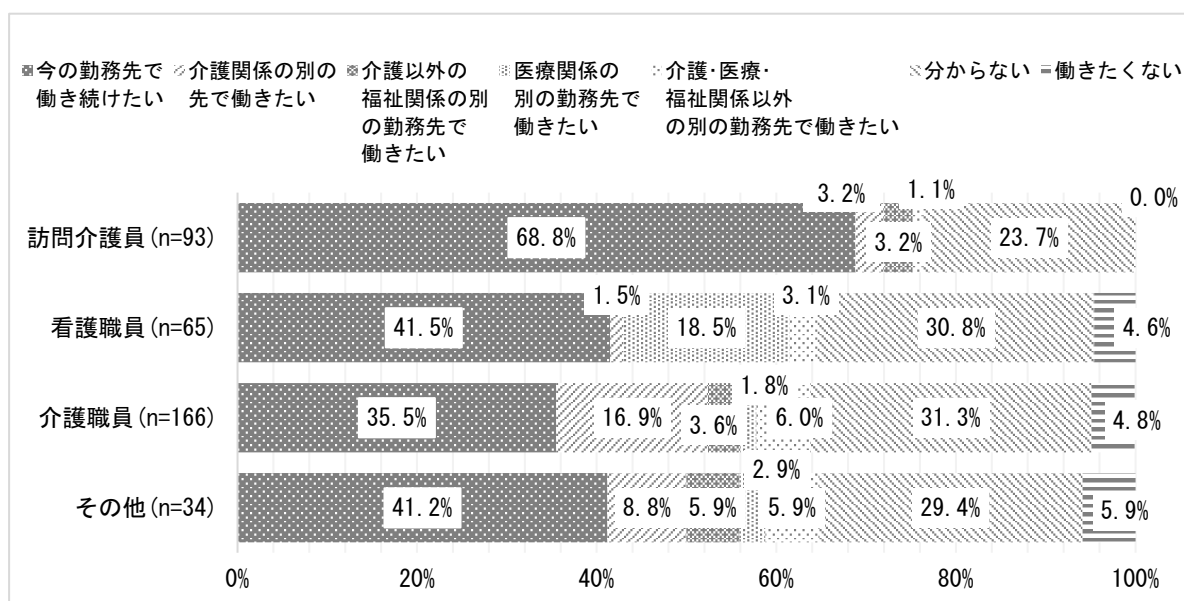
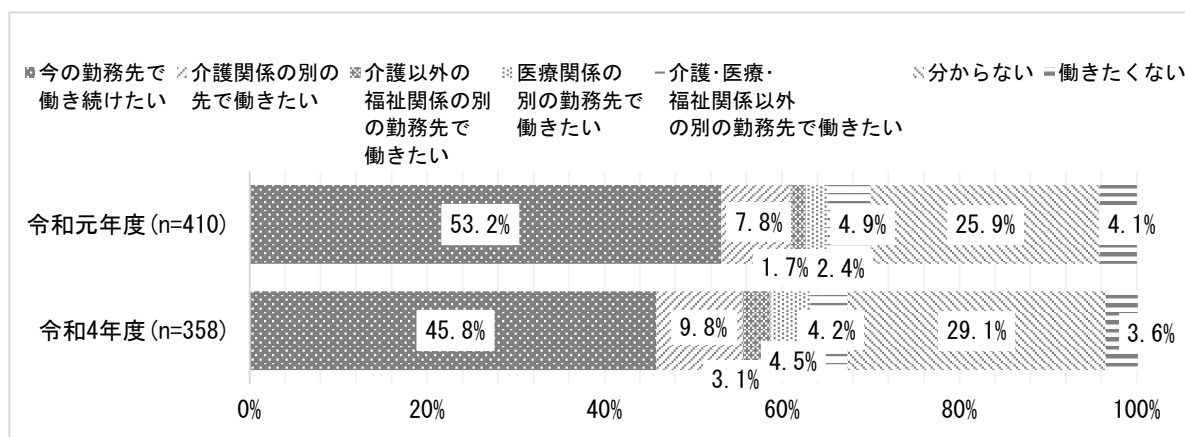
(5) 勤務先に関する希望

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、「今の勤務先で働き続けたい」が 45.8%と最も高く、次いで「分からない」が 29.1%となった。令和元年度と比べて、「今の勤務先で働き続けたい」が 7.4 ポイント減少した。

職種別にみると、「今の勤務先で働き続けたい」と回答した人の割合が高いのは「訪問介護員」の 68.8%で、次いで「看護職員」の 41.5%、「その他（サービス提供責任者等）」の 41.2%となった。「介護関係の別の勤務先で働きたい」は、「介護職員」が 16.9%と最も高かった。「介護・医療・福祉関係以外の別の勤務先で働きたい」は、「介護職員」が 6.0%と最も高く、次いで「その他（サービス提供責任者等）」が 5.9%となった。

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○をつけてください。(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

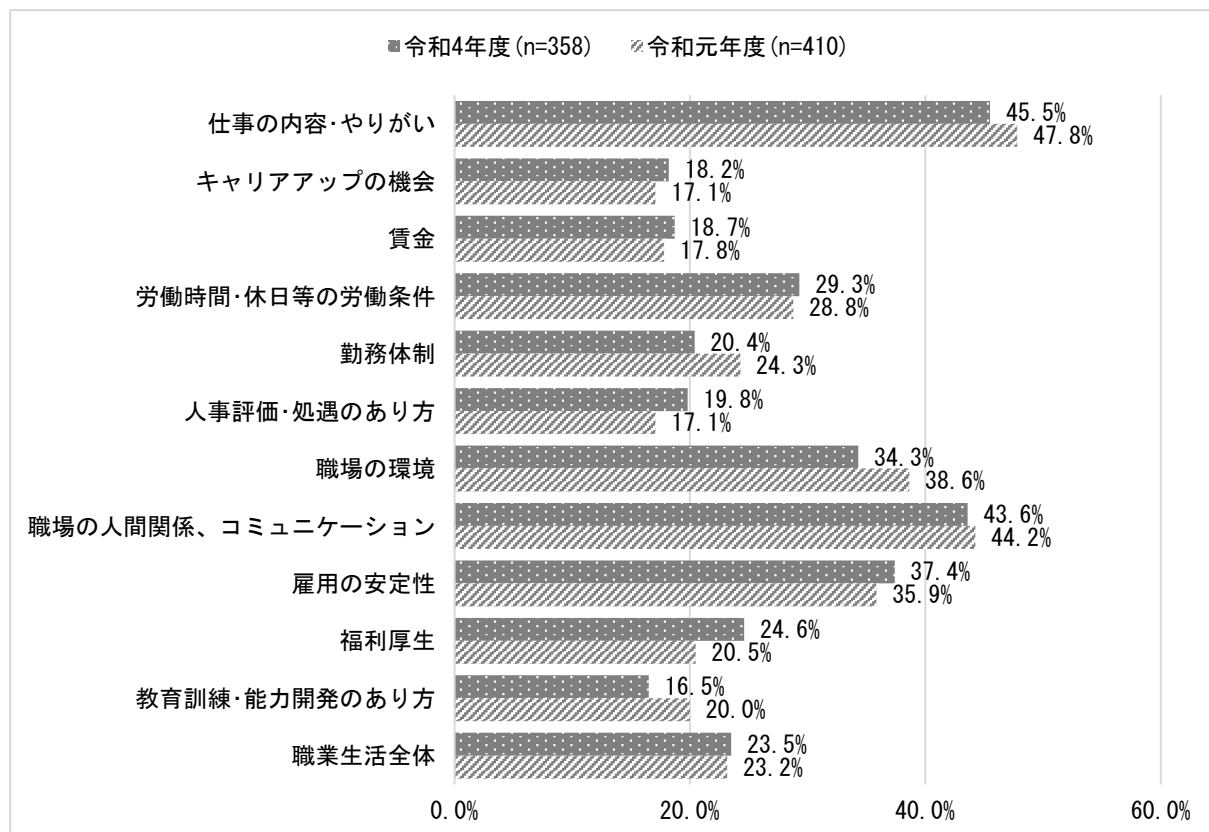
仕事や職場の満足度について、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、全体では、「仕事の内容・やりがい」が45.5%と最も高く、次いで「職場の人間関係、コミュニケーション」が43.6%、「雇用の安定性」が37.4%、「職場の環境」が34.3%の順となった。一方、「不満/やや不満」の割合が最も高かったのは「賃金」の50.3%であった。令和元年度と比べると、「満足/やや満足」では順位に大きな変化はみられなかったが、「不満/やや不満」では、「教育訓練・能力開発のあり方」及び「勤務体制」がそれぞれ4.6ポイント、5.4ポイント増加して、順位を上げた。

職種別にみると、訪問介護員では、「仕事の内容・やりがい」が69.9%と最も満足度が高く、次いで「職場の人間関係、コミュニケーション」が52.7%であった。看護職員では、「仕事の内容・やりがい」と「雇用の安定性」がともに41.6%と最も満足度が高かった。介護職員では、「職場の人間関係、コミュニケーション」が39.2%と最も満足度が高く、次いで「仕事の内容・やりがい」が30.8%、「雇用の安定性」が30.7%であった。「不満/やや不満」では、「賃金」が67.5%と最も高く、全職種の中で最高になった。その他（サービス提供責任者等）では、「仕事の内容・やりがい」が58.9%と最も満足度が高く、次いで「職場の人間関係、コミュニケーション」が53.0%であった。「不満/やや不満」では、「人事評価・処遇のあり方」が44.2%と最も高かった。

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」（訪問介護員の69.9%に対し、介護職員は30.8%）、「賃金」（訪問介護員、その他（サービス提供責任者等）ともに32.3%に対し、介護職員は10.8%）、及び「職場の環境」（訪問介護員の50.6%に対し、介護職員は26.5%）であった。

総じて、介護職員では、他の職種に比べて満足度が低い傾向となり、最も「不満/やや不満」が高かったのは、「賃金」の67.5%で、次いで「人事評価・処遇のあり方」が49.4%、「勤務体制」が47.6%となった。

仕事や職場の満足度（満足/やや満足）



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	358	18.4%	27.1%	38.5%	10.1%	5.9%	0.0%
	訪問介護員	93	26.9%	43.0%	24.7%	4.3%	1.1%	0.0%
	看護職員	65	15.4%	26.2%	49.2%	7.7%	1.5%	0.0%
	介護職員	166	16.3%	14.5%	43.4%	15.1%	10.8%	0.0%
	その他	34	11.8%	47.1%	32.4%	5.9%	2.9%	0.0%
キャリアアップの機会	全体	358	7.3%	10.9%	57.5%	14.0%	10.1%	0.3%
	訪問介護員	93	14.0%	11.8%	62.4%	8.6%	3.2%	0.0%
	看護職員	65	4.6%	10.8%	63.1%	13.8%	7.7%	0.0%
	介護職員	166	5.4%	8.4%	54.2%	16.3%	15.7%	0.0%
	その他	34	2.9%	20.6%	50.0%	17.6%	5.9%	2.9%
賃金	全体	358	7.5%	11.2%	31.0%	25.7%	24.6%	0.0%
	訪問介護員	93	12.9%	19.4%	41.9%	19.4%	6.5%	0.0%
	看護職員	65	1.5%	10.8%	41.5%	29.2%	16.9%	0.0%
	介護職員	166	5.4%	5.4%	21.7%	28.3%	39.2%	0.0%
	その他	34	14.7%	17.6%	26.5%	23.5%	17.6%	0.0%

仕事や職場の満足度 続き

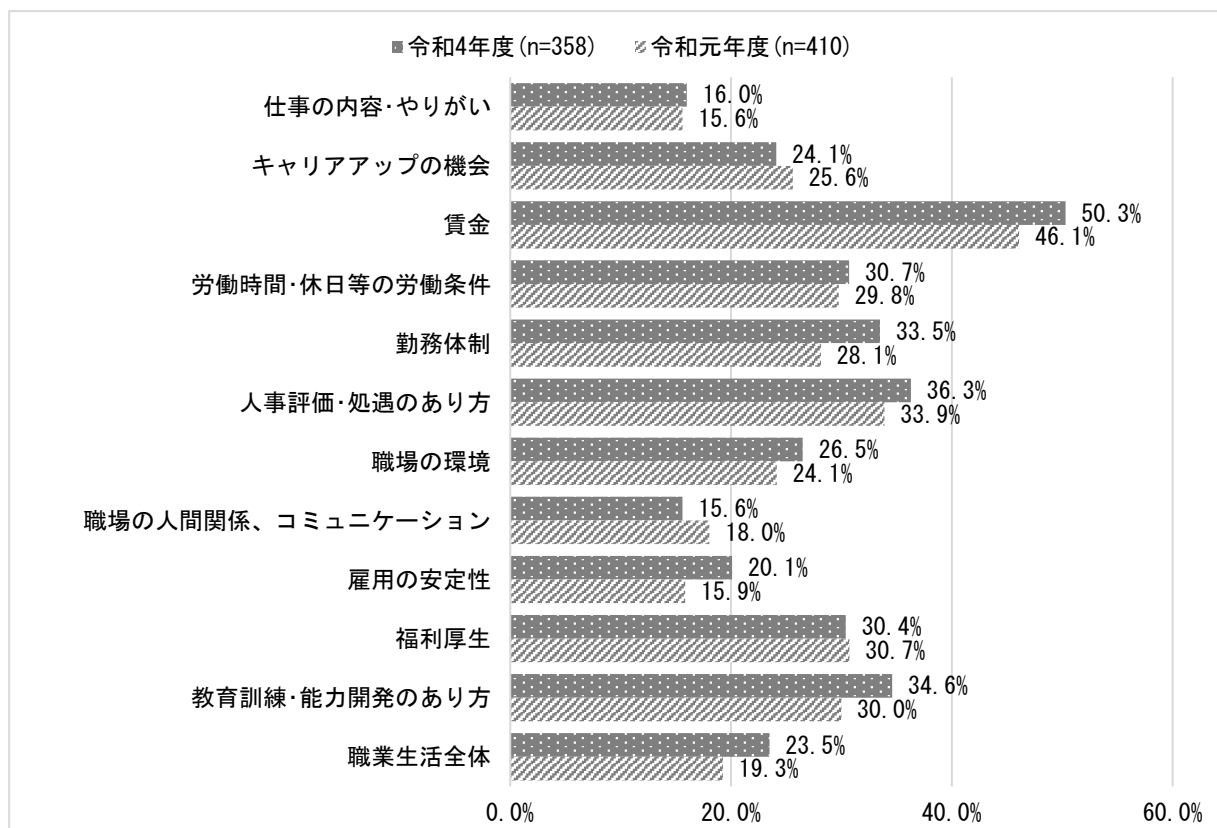
		人数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
労働時間・休日等の労働条件	全体	358	13.4%	15.9%	39.9%	17.3%	13.4%	0.0%
	訪問介護員	93	24.7%	14.0%	48.4%	10.8%	2.2%	0.0%
	看護職員	65	4.6%	27.7%	38.5%	18.5%	10.8%	0.0%
	介護職員	166	12.7%	12.0%	34.9%	19.9%	20.5%	0.0%
	その他	34	2.9%	17.6%	44.1%	20.6%	14.7%	0.0%
勤務体制	全体	358	10.9%	9.5%	46.1%	19.8%	13.7%	0.0%
	訪問介護員	93	19.4%	10.8%	61.3%	8.6%	0.0%	0.0%
	看護職員	65	6.2%	10.8%	52.3%	23.1%	7.7%	0.0%
	介護職員	166	9.0%	7.8%	35.5%	24.1%	23.5%	0.0%
	その他	34	5.9%	11.8%	44.1%	23.5%	14.7%	0.0%
人事評価・処遇のあり方	全体	358	8.1%	11.7%	43.9%	20.9%	15.4%	0.0%
	訪問介護員	93	16.1%	16.1%	55.9%	7.5%	4.3%	0.0%
	看護職員	65	4.6%	13.8%	47.7%	21.5%	12.3%	0.0%
	介護職員	166	4.8%	7.2%	38.6%	25.9%	23.5%	0.0%
	その他	34	8.8%	17.6%	29.4%	32.4%	11.8%	0.0%
職場の環境	全体	358	12.0%	22.3%	39.1%	15.6%	10.9%	0.0%
	訪問介護員	93	22.6%	28.0%	44.1%	2.2%	3.2%	0.0%
	看護職員	65	6.2%	21.5%	49.2%	13.8%	9.2%	0.0%
	介護職員	166	9.6%	16.9%	34.9%	22.9%	15.7%	0.0%
	その他	34	5.9%	35.3%	26.5%	20.6%	11.8%	0.0%
職場の人間関係、コミュニケーション	全体	358	16.5%	27.1%	40.8%	12.0%	3.6%	0.0%
	訪問介護員	93	22.6%	30.1%	39.8%	6.5%	1.1%	0.0%
	看護職員	65	12.3%	24.6%	49.2%	10.8%	3.1%	0.0%
	介護職員	166	15.7%	23.5%	40.4%	15.1%	5.4%	0.0%
	その他	34	11.8%	41.2%	29.4%	14.7%	2.9%	0.0%
雇用の安定性	全体	358	14.2%	23.2%	42.5%	10.9%	9.2%	0.0%
	訪問介護員	93	18.3%	25.8%	43.0%	8.6%	4.3%	0.0%
	看護職員	65	15.4%	26.2%	44.6%	10.8%	3.1%	0.0%
	介護職員	166	12.0%	18.7%	42.2%	13.3%	13.9%	0.0%
	その他	34	11.8%	32.4%	38.2%	5.9%	11.8%	0.0%

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
--	--	----	----	------	----	------	----	-----

福利厚生	全体	358	8.4%	16.2%	45.0%	17.6%	12.8%	0.0%
	訪問介護員	93	12.9%	18.3%	46.2%	18.3%	4.3%	0.0%
	看護職員	65	7.7%	16.9%	41.5%	16.9%	16.9%	0.0%
	介護職員	166	6.6%	14.5%	46.4%	16.3%	16.3%	0.0%
	その他	34	5.9%	17.6%	41.2%	23.5%	11.8%	0.0%
教育訓練・能力開発のあり方	全体	358	5.0%	11.5%	48.9%	22.3%	12.3%	0.0%
	訪問介護員	93	10.8%	21.5%	46.2%	18.3%	3.2%	0.0%
	看護職員	65	0.0%	6.2%	58.5%	23.1%	12.3%	0.0%
	介護職員	166	4.8%	9.0%	45.2%	24.1%	16.9%	0.0%
	その他	34	0.0%	5.9%	55.9%	23.5%	14.7%	0.0%
職業生活全体	全体	358	5.6%	17.9%	53.1%	15.1%	8.4%	0.0%
	訪問介護員	93	14.0%	23.7%	50.5%	10.8%	1.1%	0.0%
	看護職員	65	0.0%	20.0%	66.2%	10.8%	3.1%	0.0%
	介護職員	166	4.2%	14.5%	47.0%	19.9%	14.5%	0.0%
	その他	34	0.0%	14.7%	64.7%	11.8%	8.8%	0.0%

仕事や職場の満足度（不満足/やや不満足）



(7) 今の仕事をしていてよかったこと

問 27 あなたはこの仕事をしてよかったと思うことはありますか。ある方については、具体的にはどんなところですか。(複数回答)

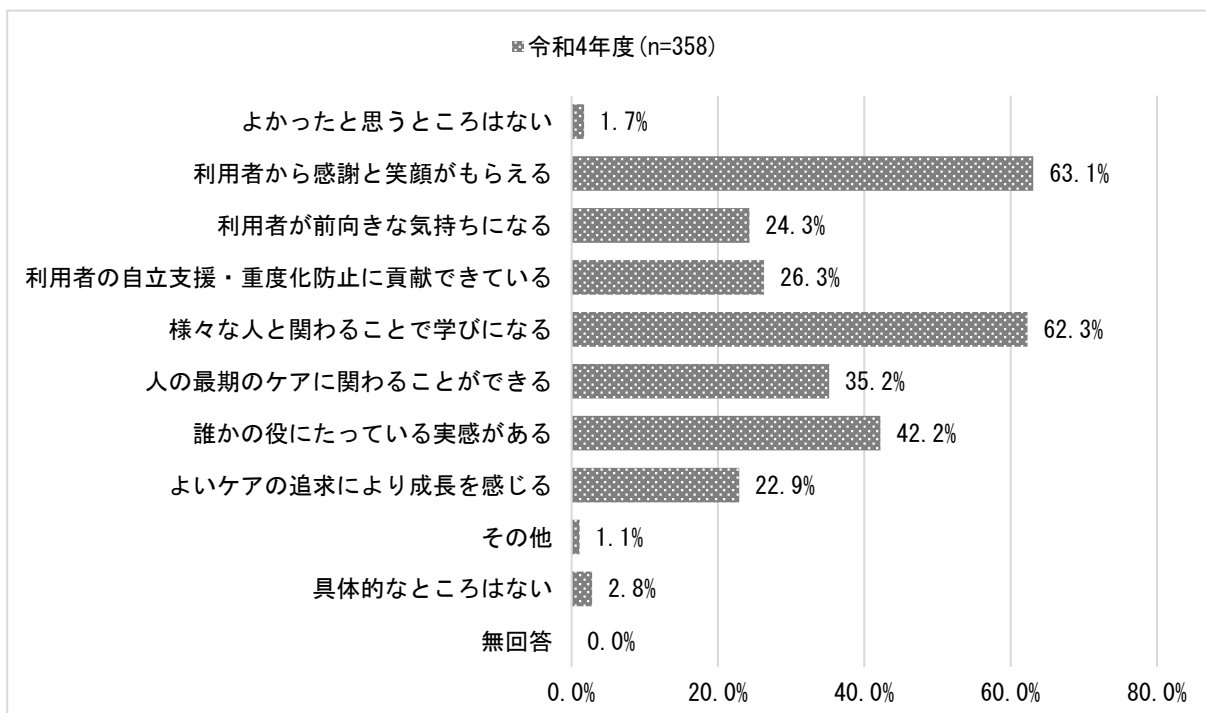
1. よかったと思うところはない

2. 利用者から感謝と笑顔がもらえる
3. 利用者が前向きな気持ちになる
4. 利用者の自立支援・重度化防止に貢献できている
5. 様々な人と関わることで学びになる
6. 人の最期のケアに関わることで、生きる意味を考えることができる
7. 誰かの役にたっている実感がある
8. よいケアの追求により成長を感じる
9. その他
10. 具体的なところはない

今の仕事をしていてよかったと感じることについて、「利用者から感謝と笑顔がもらえる」が63.1%と最も高く、次いで「様々な人と関わることで学びになる」が62.3%、「誰かの役にたっている実感がある」が42.2%の順になった。

職種別にみると、全ての職種で、「様々な人と関わることで学びになる」、「利用者から感謝と笑顔がもらえる」が上位2項目となった。続いて、訪問介護員及び介護職員では、「誰かの役にたっている実感がある」（それぞれ58.1%、34.9%）、看護職員及びその他（サービス提供責任者等）では、「人の最期のケアに関わるることができる」（それぞれ47.7%、52.9%）となった。

今の仕事をしていてよかったこと（複数回答）



今の仕事をしていてよかったこと 続き

	人数	よかつたと思うところはない	利用者から感謝と笑顔がもらえる	利用者が前向きな気持ちになる	利用者の自立支援・重度化防止に貢献できている	様々な人と関わることで学びになる
全体	358	1.7%	63.1%	24.3%	26.3%	62.3%
訪問介護員	93	0.0%	75.3%	33.3%	40.9%	77.4%
看護職員	65	1.5%	64.6%	18.5%	26.2%	63.1%
介護職員	166	3.0%	57.2%	21.1%	14.5%	51.2%
その他	34	0.0%	55.9%	26.5%	44.1%	73.5%

	人の最期のケアに関わることができる	誰かの役にたっている実感がある	よいケアの追求により成長を感じる	その他	具体的などころはない	無回答
全体	35.2%	42.2%	22.9%	1.1%	2.8%	0.0%
訪問介護員	31.2%	58.1%	31.2%	0.0%	1.1%	0.0%
看護職員	47.7%	44.6%	26.2%	0.0%	1.5%	0.0%
介護職員	28.9%	34.9%	17.5%	2.4%	3.6%	0.0%
その他	52.9%	29.4%	20.6%	0.0%	5.9%	0.0%

4 就職の理由等

(1) 法人に就職した理由

問 17 現在の法人に就職した理由は何ですか。(複数回答)

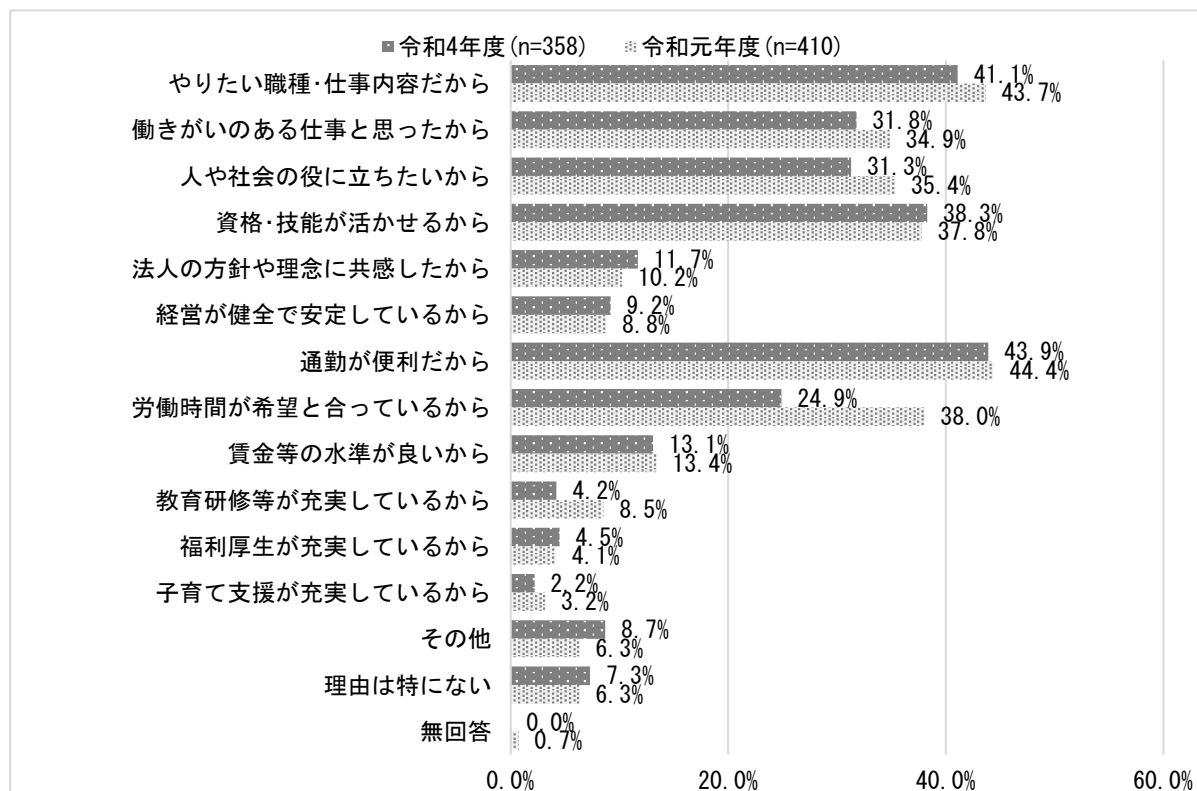
1. やりたい職種・仕事内容だから
2. 働きがいのある仕事と思ったから
3. 人や社会の役に立ちたいから
4. 資格・技能が活かせるから
5. 法人の方針や理念に共感したから
6. 経営が健全で将来的に安定しているから
7. 通勤が便利だから
8. 労働日、労働時間が希望と合っているから
9. 賃金等の水準が良いから
10. 教育研修等が充実しているから
11. 福利厚生が充実しているから
12. 子育て支援が充実しているから
13. その他
14. 理由は特にな

法人に就職した理由について、全体では、「通勤に便利だから」が 43.9%と最も高く、次いで「やりたい職種・仕事内容だから」が 41.1%、「資格・技能が活かせるから」が 38.3%となった。令和元年度と比べて、順位に大きな変化はみられなかった。

職種別にみると、訪問介護員では、「資格・技能が活かせるから」及び「人や社会の役に立ちたいから」がともに 48.4%と高く、次いで「やりたい職種・仕事内容だから」及び「働きがいのある仕事と思ったから」がともに 46.2%であった。看護職員、介護職員及びその他（サービス提供責任者等）では、順位は異なるが、上位 3 項目は共通していた（「やりたい職種・仕事内容だから」、「資格・技能が活かせるから」、「通勤が便利だから」）。なお、最も多い理由は、看護職員では、「資格・技能が活かせるから」の 47.7%、介護職員では「通勤が便利だから」の 44.0%、その他（サービス提供責任者等）では、「やりたい職種・仕事内容だから」の 50.0%であった。

職種別で差が大きかった理由は、「労働日、労働時間が希望と合っているから」と「働きがいのある仕事と思ったから」等で、訪問介護員のそれぞれ 37.6%、46.2%に対し、介護職員ではそれぞれ 13.9%、24.7%であった。

現在の法人に就職した理由（複数回答）



	人数	やりたい職種・仕事内容だから	働きがいのある仕事と思ったから	人や社会の役に立ちたいから	資格・技能が活かせるから	法人の方針や理念に共感したから	将来的に安定しているから	経営が健全で安定しているから	通勤が便利だから
全体	358	41.1%	31.8%	31.3%	38.3%	11.7%	9.2%	43.9%	
訪問介護員	93	46.2%	46.2%	48.4%	48.4%	28.0%	14.0%	44.1%	
看護職員	65	43.1%	29.2%	27.7%	47.7%	6.2%	7.7%	46.2%	
介護職員	166	35.5%	24.7%	23.5%	27.1%	4.8%	7.2%	44.0%	
その他	34	50.0%	32.4%	29.4%	47.1%	11.8%	8.8%	38.2%	

	労働日、労働時間が希望と合っているから	賃金等の水準が良いから	教育研修等が充実しているから	福利厚生が充実しているから	子育て支援が充実しているから	その他	理由は特にな	無回答
全体	24.9%	13.1%	4.2%	4.5%	2.2%	8.7%	7.3%	0.0%
訪問介護員	37.6%	19.4%	8.6%	5.4%	3.2%	5.4%	6.5%	0.0%
看護職員	35.4%	12.3%	3.1%	3.1%	3.1%	6.2%	3.1%	0.0%
介護職員	13.9%	10.8%	3.0%	4.8%	1.2%	12.0%	9.6%	0.0%
その他	23.5%	8.8%	0.0%	2.9%	2.9%	5.9%	5.9%	0.0%

(2) 法人に就職したきっかけ

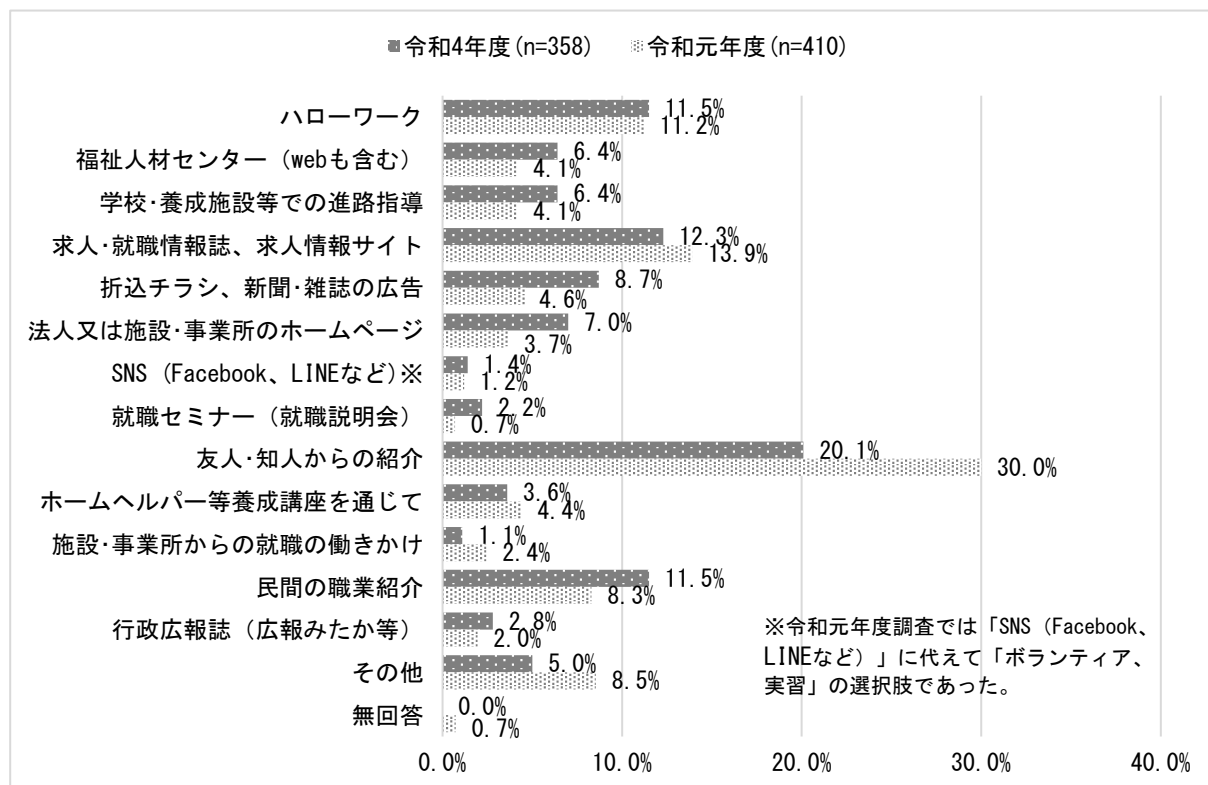
問 18 現在の法人に就職したきっかけは何ですか。

1. ハローワーク
2. 福祉人材センター（web も含む）
3. 学校・養成施設等での進路指導
4. 求人・就職情報誌、求人情報サイト
5. 折込チラシ、新聞・雑誌の広告
6. 法人又は施設・事業所のホームページ
7. SNS (Facebook、LINE など)
8. 就職セミナー（就職説明会）
9. 友人・知人からの紹介
10. ホームヘルパー等養成講座を通じて施設・事業所を知った
11. 施設・事業所からの就職の働きかけ
12. 民間の職業紹介
13. 行政広報誌（広報みたか等）
14. その他

法人に就職したきっかけについて、全体では、「友人・知人からの紹介」が 20.1%と最も高く、次いで「求人・就職情報誌、求人情報サイト」が 12.3%、「ハローワーク」と「民間の職業紹介」がそれぞれ 11.5%となった。令和元年度と比べると、「友人・知人からの紹介」が大幅に減少し、「折込チラシ、新聞・雑誌の広告」、「法人又は施設・事業所のホームページ」及び「民間の職業紹介」等が増加した。

職種別にみると、訪問介護員では、「友人・知人からの紹介」が 32.3%と最も割合が高く、次いで「ホームヘルパー等養成講座を通じて施設・事業所を知った」が 11.8%、「法人又は施設・事業所のホームページ」が 10.8%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 18.5%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 16.9%であった。介護職員では、「求人・就職情報誌、求人情報サイト」が 15.1%と最も割合が高く、次いで「友人・知人からの紹介」と「民間の職業紹介」がともに 14.5%となった。その他（サービス提供責任者等）では、「ハローワーク」が 20.6%で最も割合が高く、次いで「友人・知人からの紹介」が 17.6%、「求人・就職情報誌、求人情報サイト」と「折込チラシ、新聞・雑誌の広告」がともに 11.8%であった。

現在の法人に就職したきっかけ



	人数	ハローワーク	福祉人材センター (含 web)	学校・養成施設等での進路指導	求人・就職情報誌、求人情報サイト	折込チラシ/新聞雑誌の広告	法人や施設・事業所のホームページ	SNS (Facebook、LINEなど)
全体	358	11.5%	6.4%	6.4%	12.3%	8.7%	7.0%	1.4%
訪問介護員	93	9.7%	2.2%	3.2%	4.3%	4.3%	10.8%	2.2%
看護職員	65	12.3%	6.2%	4.6%	16.9%	4.6%	7.7%	3.1%
介護職員	166	10.2%	9.0%	8.4%	15.1%	12.0%	4.2%	0.6%
その他	34	20.6%	5.9%	8.8%	11.8%	11.8%	8.8%	0.0%

	就職セミナー (就職説明会)	友人・知人からの紹介	ホームヘルパー等養成講座を通じて施設・事業所を知った	施設・事業所からの就職の働きかけ	民間の職業紹介	行政広報誌 (広報みたか等)	その他	無回答
全体	2.2%	20.1%	3.6%	1.1%	11.5%	2.8%	5.0%	0.0%
訪問介護員	1.1%	32.3%	11.8%	2.2%	3.2%	7.5%	5.4%	0.0%
看護職員	3.1%	18.5%	0.0%	0.0%	18.5%	1.5%	3.1%	0.0%
介護職員	1.8%	14.5%	1.2%	1.2%	14.5%	1.2%	6.0%	0.0%
その他	5.9%	17.6%	0.0%	0.0%	5.9%	0.0%	2.9%	0.0%

(3) 企業理念に対する理解

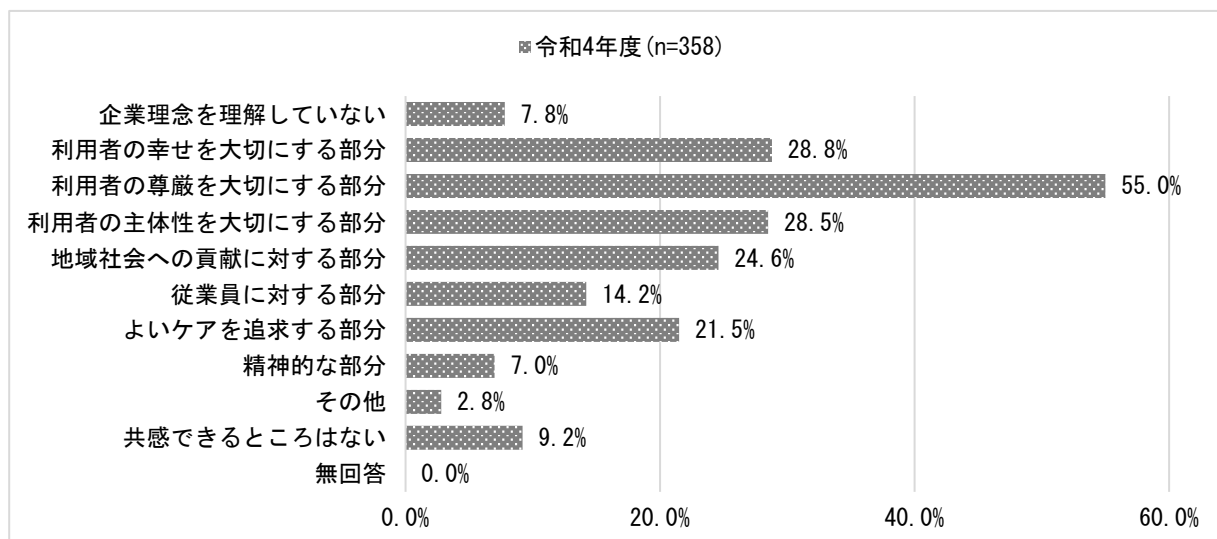
問 26 あなたは所属する事業所の企業理念を理解していますか。理解している方については、最も共感できる企業理念はどんなところですか。（複数回答）

1. 企業理念を理解していない
2. 利用者の幸せを大切にしている部分
3. 利用者の尊厳を大切にしている部分
4. 利用者の主体性を大切にしている部分
5. 地域社会への貢献に対する部分
6. 従業員に対する部分
7. よいケアを追求している部分
8. 精神的な部分
9. その他
10. 共感できるところはない

今の事業所の企業理念について理解しているかを聞いたところ、「企業理念を理解していない」との回答は、全体の 7.8%であり、9割以上の職員が事業所の企業理念を理解していることがうかがえる。企業理念のうち、共感できる理念は、「利用者の尊厳を大切にしている部分」が 55.0%と最も高く、次いで「利用者の幸せを大切にしている部分」が 28.8%、「利用者の主体性を大切にしている部分」が 28.5%となった。

職種別にみても、全ての職種で、「利用者の尊厳を大切にしている部分」が最も高かった。次いで、訪問介護員では、「利用者の主体性を大切にしている部分」が 45.2%、看護職員では、「地域社会への貢献に対する部分」が 38.5%、介護職員では、「利用者の幸せを大切にしている部分」と「利用者の主体性を大切にしている部分」がともに 21.1%、その他（サービス提供責任者等）では、「利用者の幸せを大切にしている部分」が 35.3%となった。「企業理念を理解していない」と回答した割合は、介護職員の 10.8%が最も高く、「共感できるところはない」との回答も 16.9%になった。

企業理念に対する理解



企業理念に対する理解 続き

	人数	企業理念を 理解して いない	利用者の幸 せを大切に する部分	利用者の尊 厳を大切に する部分	利用者の主 体性を大切 にする部分	地域社会へ の貢献に 対する部分
全体	358	7.8%	28.8%	55.0%	28.5%	24.6%
訪問介護員	93	5.4%	41.9%	68.8%	45.2%	40.9%
看護職員	65	3.1%	26.2%	53.8%	21.5%	38.5%
介護職員	166	10.8%	21.1%	46.4%	21.1%	12.0%
その他	34	8.8%	35.3%	61.8%	32.4%	14.7%

	従業員に 対する部分	よいケアを 追求する部 分	精神的な 部分	その他	共感できる ところは ない	無回答
全体	14.2%	21.5%	7.0%	2.8%	9.2%	0.0%
訪問介護員	32.3%	33.3%	12.9%	1.1%	1.1%	0.0%
看護職員	6.2%	15.4%	1.5%	3.1%	4.6%	0.0%
介護職員	8.4%	17.5%	6.0%	3.6%	16.9%	0.0%
その他	8.8%	20.6%	5.9%	2.9%	2.9%	0.0%

5 三鷹市への要望

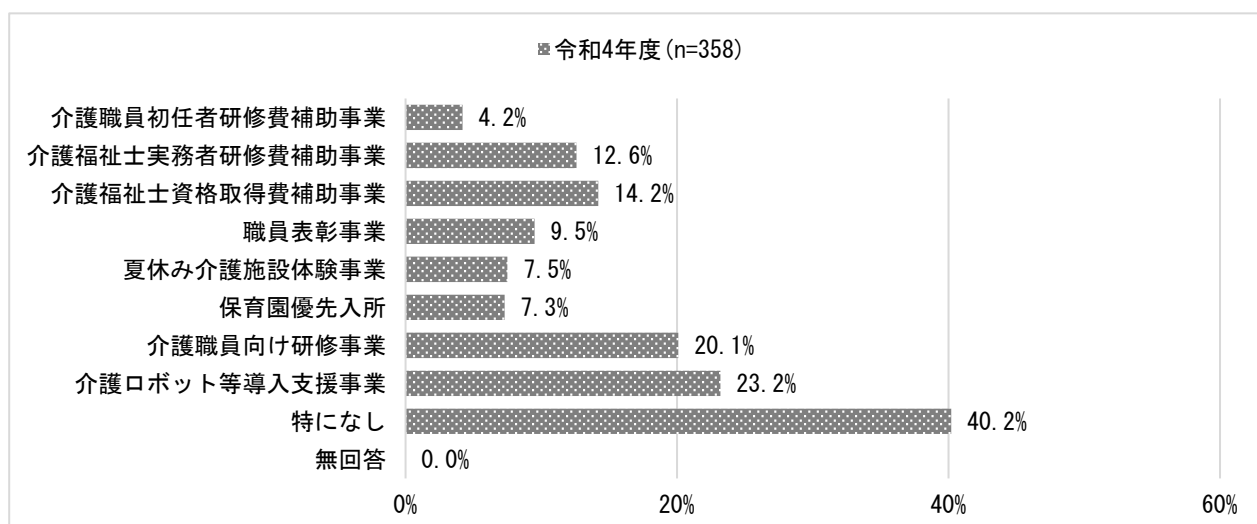
(1) 市の事業の利用意向

問 19 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ください。(複数回答)

全体では、「介護ロボット等導入支援事業」が 23.2%と最も関心が高く、次いで「介護職員向け研修事業」が 20.1%、「介護福祉士資格取得費補助事業」が 14.2%、「介護福祉士実務者研修費補助事業」が 12.6%となった。事業が変更されているため、令和元年度とは比較できない。

職種別にみると、全職種で「介護ロボット等導入支援事業」への関心が高く、特に、介護職員では 28.3%と最も高かった。次いで「介護職員向け研修事業」で、その他（サービス提供責任者等）が 26.5%、介護職員が 22.9%、訪問介護員が 22.6%となった。

市の事業の利用意向 (複数回答)



	人数	介護職員初任者研修費補助事業	介護福祉士実務者研修費補助事業	介護福祉士資格取得費補助事業	職員表彰事業	夏休み介護施設体験事業	保育園優先入所	介護職員向け研修事業	介護ロボット等導入支援事業	特になし	無回答
全体	358	4.2%	12.6%	14.2%	9.5%	7.5%	7.3%	20.1%	23.2%	40.2%	0.0%
訪問介護員	93	5.4%	21.5%	18.3%	9.7%	7.5%	7.5%	22.6%	17.2%	39.8%	0.0%
看護職員	65	1.5%	0.0%	0.0%	4.6%	10.8%	9.2%	6.2%	20.0%	58.5%	0.0%
介護職員	166	5.4%	14.5%	19.9%	12.7%	6.6%	6.0%	22.9%	28.3%	33.1%	0.0%
その他	34	0.0%	2.9%	2.9%	2.9%	5.9%	8.8%	26.5%	20.6%	41.2%	0.0%

(2) 市への要望 (自由記述)

問 28 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、是非ご記入ください。

※個人を特定できるものを除き、原文のまま掲載

●賃金・処遇改善・補助金（32件）

- ◆ 介護事業は人件費が占める割合が高いので、事業所の家賃補助があると助かります。（訪問介護員）
- ◆ 労働に対して賃金が低い。（訪問介護員）
- ◆ 給料が安い。（訪問介護員）
- ◆ 介護職員の賃金水準を上げること。介護ロボットを導入し、介護職員の体の負担を減らすこと。（訪問介護員）
- ◆ 介護職員に対して、毎月手当を出してほしい。たとえば3万円出してほしい。パートにも時間数に応じて出してほしい。家族が介護が出来なくなった時、介護職員がやらなくてはいけなくなる。誰かがやらなければいけない仕事なのにこの介護職を軽んじてほしくない。（訪問介護員）
- ◆ 自然と文化を合わせ持つ三鷹市だからこそ、赤ちゃんから高齢者まで幸せな生活が営める場所だと考えます。介護は、この幅広い年齢層のどの場面でも水や空気のように必要な職種の1つだと思って日々努めています。台風でも地震でも私達は、訪問します。どうか、交通手段として賃金に反映される方法ご検討のほど、よろしく願い致します。（訪問介護員）
- ◆ 介護報酬の引き上げ（訪問介護員）
- ◆ 介護施設で、介護士ばかりの収入アップが実行され、同じ施設で働くその他の職員の収入アップがないので、公平な対応を望みます。（看護職員）
- ◆ 長年勤務されている方への勤務時間に応じた賞与があれば良いと思います。（看護職員）
- ◆ 介護職員への報酬の見直しはあるものの、看護職員の見直しはない。多職種があって成り立っている職場です。早急な見直しをお願いします。医療機関との連携が病院によって違いが大きい（受け入れの基準）。（看護職員）
- ◆ 定年後の再雇用の地域での受け皿充実システム確立をしてほしい。地域の畑を介護の仕事の人が安く使える助成金も、食費高騰に役立つと思います。住居の確保（看護職員）
- ◆ 毎月15万円分商品券配布（介護職員）
- ◆ 相談の支援は沢山あるがそれ以外の支援もしてほしい。また前の質問でも記入したが子育て世帯の女性でも働けるような仕組みを考えてほしい。介護の仕事は夜勤、肉体労働、命を預かる仕事なのに給料が安すぎると思う。国家資格をとっても給料の増額は安い。教職員も国家資格で同じなのに給料には雲泥の差がある。給料面でも改善しなければ人財不足は改善されないと思う。男性で家庭をもっている方が手取り20万円程の給料では生活できない。（介護職員）
- ◆ 介護職の給与アップをがんばって頂きたいです。（介護職員）
- ◆ 給料を上げて欲しい。（介護職員）
- ◆ 給与アップ、賞与アップ、しっかりとした組織の構築、職員教育の強化、しっかりとした昇進の基準の構築、人事等の報告、相談（面談）の義務化と期限の設定、車通勤

可能にするための駐車場の完備(介護職員)

- ◆ 介護職に対する金銭面の補助(三鷹市施設で勤務しているが三鷹市に住所がない人でも家賃補助をする等)(介護職員)
- ◆ 賃金の水準を上げて欲しい。サービス残業が多すぎる。何故残業するのに、事前申請が必要か？仕事が多すぎて時間内に終わらず、超勤するのに残業代が出ないのはおかしい。仕事出来る人ほど、優良施設に転職してしまう。(介護職員)
- ◆ 三鷹市独自の介護職員処遇改善とかあるとよりやる気が出ると思う。思いやりで長く続けられるものではないと最近思います。(介護職員)
- ◆ 市から各々介護員へ、賃金手当てを頂きたい。希望…1月1万円。(介護職員)
- ◆ 資格に関しての補助に力を入れて欲しい。(介護職員)
- ◆ 助成金等が直接介護に携わる人の収入増加になるようにしてほしい。(介護職員)
- ◆ 補助金の援助をお願いします。(介護職員)
- ◆ 賃金引き上げ(介護職員)
- ◆ 介護福祉士への家賃補助制度の継続(介護職員)
- ◆ 賃金を上げる、休日きちんととれる。スキルアップができる。(介護職員)
- ◆ 基本的な賃金の底上げ、賞与に対しての見直し。それをやらなければこの先新規で介護をやろうなんて未来ある若者が入ってくるわけがない。(介護職員)
- ◆ 給料が安い、何故か1番法的に守られていない、本当に、仕事内容と給料が釣り合っていない。昔と違って色々な専門的なことをやっているのに、他と比べても最低級の賃金しか貰えない、納得できない。(介護職員)
- ◆ 勤続年数に関係なく、基本給の底上げをお願いしたい。危険手当を支給してほしい。(介護職員)
- ◆ 賃金を上げてほしい。(介護職員)
- ◆ 賃金補助、頑張っている事業者への補助(その他)
- ◆ 全職業中でも低賃金、低い社会的地位の認識が社会的になさすぎる。近々に訪問介護ヘルパーが困難な時期に突入すると思います。政党のばらばらな政策論議より、行政として他人事ではなく自分の事として業務改善を実施してほしい。民間と同じように。(その他)

●就労環境の周知・改善(16件)

- ◆ 三鷹市内の介護事業所にインタビューを実施し、市報等で取り上げ、介護施設を身近に感じてもらう。介護の現場の本音を知ってもらう。(訪問介護員)
- ◆ 介護を知ってもらうために小学校の道徳の授業に取り入れる。福祉系の学校で講演会、体験授業。(訪問介護員)
- ◆ 介護職に対する世間のイメージ(所謂3Kのような)と実際のイメージの違いをもっとカジュアルに伝えられるようなコミュニティをつくって頂きたいです。(訪問介護員)
- ◆ 事業所間で、大人の職場体験の様に他部署見学の機会があれば、日々のケアに対して参考になるかもしれないし、交流がもてる。(介護職員)
- ◆ 介護を仕事とする方への間口を広くしても、職業意識の低い方が集まってしまっは、いつまでも介護職のイメージは低いものです。人材確保と育成をしっかりとって、こ

- の介護業界で働く仲間のレベルが上がってほしいと願います。(訪問介護員)
- ◆ 人材不足が深刻な為、福祉ワークブース設置等、市民が広く福祉の仕事場を知る機会、場所の提供をお願いしたいです。(看護職員)
 - ◆ 新しい施設を作るだけでなく、今ある施設の環境などを整えて行かないと人が集まらないし、すぐに辞めてしまうのでそこを考えてほしい。(介護職員)
 - ◆ 介護事業者のメンタルヘルスケアの場や社会地域貢献への処遇などがあると、離職防止やモチベーション維持につながると思う。小さな事業所では、特に、経営と業務・人材管理を一人でせざる得ないこともあり、スタッフのメンタルケアまで追い付いていない。(看護職員)
 - ◆ 一度、施設内(各種フロアなど)の現状を見学でも良いので、見ていただきたい。(介護職員)
 - ◆ 介護員は辞めてしまう場合が多く、常に人材不足の中、ユニット 12 人定員の利用者対応に無理がある。施設長は介護経験が無いが、全ての全権決裁を行う為、介護職員の状況を考慮できず。利用者を大切に思う気持ちと同じく、介護員も大切に考えて欲しい。利用者には何かあれば介護員が叱責を受けるが、介護員に何かあっても対応無し、仕事を休むとなるとまた叱責される。介護職員は只の人材、使い捨ての感がある。福祉の仕事は思いやりが無いとできるものではないが、同時に思いやりを受けて働ける環境で無いと利用者にも思いやりが持てなくなる。(介護職員)
 - ◆ ブラック施設のテコ入れをして欲しい。(介護職員)
 - ◆ 東京都の人員配置基準の見直し。(介護職員)
 - ◆ 介護士の社会的評価が低く、利用者のご家族や利用者ご本人が召し使いさんと勘違いしている事もある。(介護職員)
 - ◆ 介護施設の実態をもっとわかって欲しいです。(介護職員)
 - ◆ 三鷹労働基準監督署に相談しようか悩んでいるが、情報収集したら、良い口コミが1つも無い。これ以上、嫌な気持ちを持ちたくなく、相談する事も躊躇し、気力も出ず。結果、言われるがままになってしまう。(介護職員)
 - ◆ 行政の方の訪問など。看取りであっても、残業を認めない。外国人の方ばかり雇用。日本人の方は、春位から、面接すらない。ブラックな施設。行政の方に見てほしい。(介護職員)
- 研修・人材育成・人材確保 (12 件)
- ◆ 介護のお仕事をしなくても初任者研修を受ける前払いする資金がない友人もいるので、立替制度ではなく、資金を貸す制度があればと思います。(訪問介護員)
 - ◆ 小規模事業所は人材確保・定着が非常に困難であるため、特に小規模事業所に向けた支援を検討して頂けると助かります。(訪問介護員)
 - ◆ 人材の雇用促進。看護職の育成。訪問看護師の教育プログラム作成(看護職員)
 - ◆ 研修、資格取得の援助。パートでも、賃金アップ、ボーナス制度導入、新人研修、パワハラ問題。(看護職員)
 - ◆ どうすれば職員が定着するのか、今まで通りだと変わらない事を採用側は理解できていないのかもしれない。人手不足で1人での仕事が多いと、利用者対応にゆとりがな

く、いいケアにはならない。事務所の方も人がいない時は見守りだけでも協力するなど、一緒に取り組む姿勢が欲しいと思います。施設ケアマネも介護職員に情報を聞くだけじゃなく、もっと利用者と関わって情報共有して。(介護職員)

- ◆ 業務内容に見合う人員確保をしてほしい。(介護職員)
- ◆ 人材不足をどうにかしてほしい。(介護職員)
- ◆ 想像していた以上に体力的にも精神的にも大変な仕事だと思います。職員の心と体を守るためにも人材確保が大切だと思います。(介護職員)
- ◆ 人手不足を解消して欲しい。資格を持っていない方でも出来る事がたくさんある。そんな方を雇用して欲しい。食事支度、見守り、話し相手等パートや短時間勤務でも良いので、介護の補助的な事を出来る様な人を雇用希望します！(介護職員)
- ◆ サービス提供者の研修やヘルパー研修を増やして欲しい。(その他)
- ◆ 自己主張が強いスタッフが増えてきている。介護職の質を上げる、離職を防ぐためにも、全体での、研修を行う。年数ごとのまとまりでの、スキルアップの必要性がある。横のつながりも大切。また、中堅の方々も研修が必要。研修は、近場で受けたい。スタッフも、リフレッシュが必要。(その他)
- ◆ 介護人材と呼ばれる人たちがなるべく離職せず、ステップアップを目指して取り組めるような育成事業のバックアップもお願いしたい。ヘルパーから介護福祉士の資格をとっても、それ以上の資格は今ないので、等級を設けた資格を作るなど、プロフェッショナルということが資格名でわかる制度が必要だと思う。(その他)

●市の事業への要望 (10件)

- ◆ みたかふれあい支援員で活動させて頂いたあと、初任者研修の資格を援助して頂き、取得することができました。支援員での仕事は、高齢者の方に微力ながら役に立つことができ、とてもやりがいがありました。この経験が資格取得の後押しになりました。ふれあい支援員の仕事は、三鷹市民の多くの方にとってもいい機会を与えてくれると思います。5年に継続の節目も与えて頂けるそうで、目指して励みに頑張りたいと思います。(訪問介護員)
- ◆ 当事者本位の障がい者入居施設 (GH) の増設(訪問介護員)
- ◆ 介護職でない人に、週一時間でもヘルパーをやってもらう「ちょいヘル」がどこかで実施されたらいいなと思っていました。三鷹は先進的なので、先陣を切ってやって頂けたら嬉しいです。(訪問介護員)
- ◆ 若い方々が介護の現場で働いていけるよう予算を確保していただけたら助かります。(訪問介護員)
- ◆ 施設で働いている外国人の教育、育成を施設に任せず市で取り組んで欲しい。(訪問介護員)
- ◆ 訪問看護ステーション、医師会とのつながりの統合する場を市として作って欲しい。(看護職員)
- ◆ 介護に携わる人用の老後資産づくりのセミナーの開催、相談。20代、30代、40代、50代を一年代別であれば若い人も長期的に働く未来像を描きやすいのではないかと思います。(看護職員)

- ◆ 介護ロボットの導入(介護職員)
- ◆ 三鷹市としての、具体的な指針を示してほしい。介護保険の算定可否について、苦情や問題について、問い合わせても、ケアマネのアセスメントによると判断に任される割に、後の監査では、厳しく問われるのは、矛盾していると考えます。ケアマネのアセスメントに一任されていることで、利用者や家族の意にそぐわないと、不満や苦情を一手にケアマネが請け負うことになり、ケアマネが孤立し、燃え尽きてしまっています。確保と定着は、誰にでもわかるビジョン化した研修と、はっきりとした指針提示とサポート体制だと痛切に感じます。(その他)
- ◆ 金銭的な補助があると助かります。市の事業も報酬を上げてほしいです。ひとり親支援や移動支援など。(その他)

●介護保険・介護予防、施策（6件）

- ◆ 介護の問題は、歳を経て皆が経験することであり、介護に限らず福祉を知ることは、誰にでも必要なことだと思います。もっと社会が知ること、解決することも増えると思うので、学校や市で知る機会を増やしてほしいです。(訪問介護員)
- ◆ 手探りで仕事をしており、不満を口に出す人が多くなった。夢がなく、プロ意識のない介護職がまわりに多くなったように感じる。有能なスタッフがより能力を出しているシステムが欲しい。(訪問介護員)
- ◆ ヘルパーと重度の利用者さんとのコミュニケーションの時間がとれるような制度設計にしてほしいです。アセスメントが不十分になり良くない意味での無駄が生じてしまうので。難病など特別な状況にある利用者さんの困り感を情報として出してほしいです。みんながみんな想像力があるわけではないので。(訪問介護員)
- ◆ 介護士に対する心身のケア（カウンセリングやマッサージ）の補助(介護職員)
- ◆ 介護人財の、介護離職を避ける対策をした方がいいと思います。(介護職員)
- ◆ 要支援認定の利用者で利用できるサービスで営利目的の事業所が受けられるサービスはますます少なくなる、人材不足の中それは避けられないと思うので、高齢者が要介護認定にならずに過ごせる時間を少しでも長く保つために、地域で行えることにより一層の財源確保をしていただけたらと思う。(その他)

●福利厚生（5件）

- ◆ 社会保険の会社負担が難しいため、ヘルパー個人が支払っている現状があります。(訪問介護員)
- ◆ 危険手当を検討してほしい。(看護職員)
- ◆ 介護の人、介護に携わる NS の賃金は安いので、福利厚生の充実や、地域で使えるクーポン券の取得優先枠を作してほしい。(看護職員)
- ◆ 子供をもう一人欲しいと思っているが産休、育休にはいることで私の収入（ボーナスの支給もなくなる）が大幅に減ってしまうため踏み切れない。(介護職員)
- ◆ 有給どころか公休すら満足に取ることが出来ない事業所や施設の把握と改善。(介護職員)

●アンケート調査について（3件）

- ◆ 研修よりも、労働条件の見直しだろう。このアンケートじゃ、人材確保出来ないよ。質問する内容をもっと考えろ。例えば勤務時間の設定とか、家賃補助とか、家族構成など。上司とは誰の事？施設長が無能なら相談する事は無意味だよ。現場の現状が解らないのにアンケートを作るな！答える時間の無駄だよ。（介護職員）
- ◆ 記入した所で、何も変化はしない。（介護職員）
- ◆ 以前、QUOカードを有難うございました。（看護職員）

●ハラスメント（2件）

- ◆ カスタマーハラスメントについて。人格否定をされ、セクハラされ、暴力されても、我慢する職種なのではないでしょうか（介護職員）
- ◆ マウントやいじめをなくしてほしい。（介護職員）

●コロナ（2件）

- ◆ 賃金の改善。コロナ要請で休んだ場合の補償（看護職員）
- ◆ コロナ禍の中、家族が直接館内を見て回るなど利用者様の居室や日常生活にふれることがないので行政の方で見廻的な訪問をしてほしい。（介護職員）

●その他（3件）

- ◆ 災害時に動けない利用者様の避難移動を一人ではできないので、避難移動、誘導応援してくれる人手の確保。（介護職員）
- ◆ AtoB（看護職員）
- ◆ 期待していない。（介護職員）

6 回答者の属性、生活状況

(1) 回答者の属性

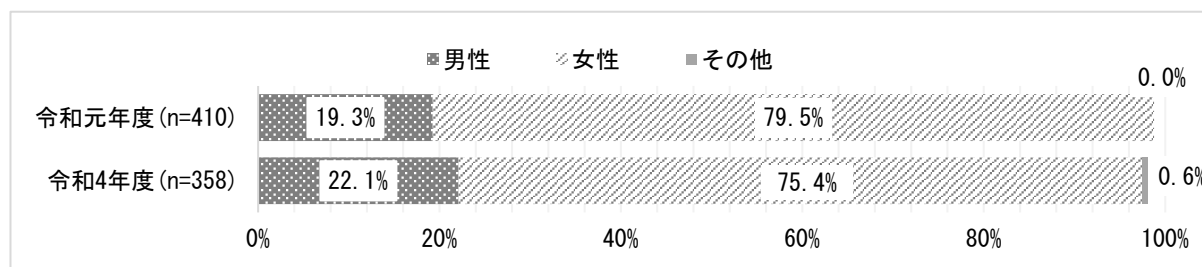
問 20 あなたの性別と年齢をお答えください。
 問 21 あなたのご自宅は、どちらですか。

性別は、全体では、「女性」が 75.4%を占めた。職種別では、男性の割合が比較的高いのは「介護職員」の 33.1%と「その他（サービス提供責任者等）」の 29.4%であった。

年齢は、全体では、「50 歳代」が 29.1%と最も割合が高く、次いで「40 歳代」が 25.1%、「30 歳代」が 16.2%となった。令和元年度と比べると、「50 歳以上」が 14.2 ポイント増加した。職種別では、「訪問介護員」は「50 歳以上」が 67.8%を占めたのに対し、「介護職員」は「50 歳未満」が 63.9%を占めた。

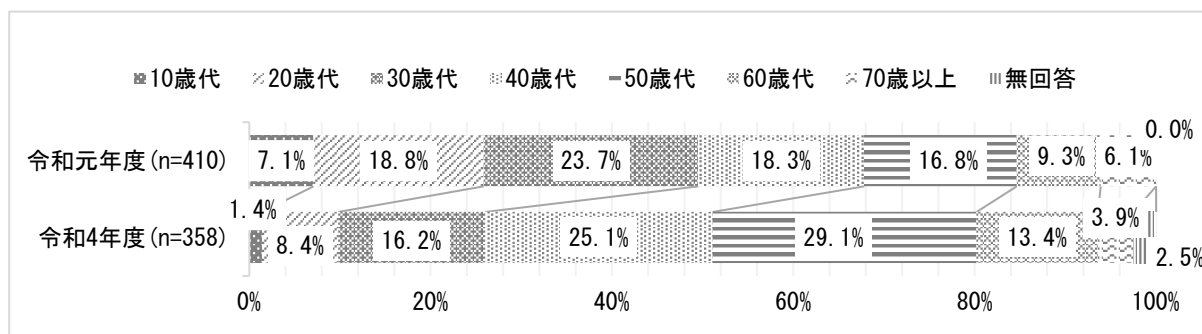
自宅の場所は、全体では、「三鷹市内」が 48.6%と最も高く、次いで「杉並区、世田谷区、武蔵野市、小金井市、調布市、府中市」が 28.5%となった。職種別では、「訪問介護員」の「三鷹市内」の割合が 71.0%と最も高かった。

性別



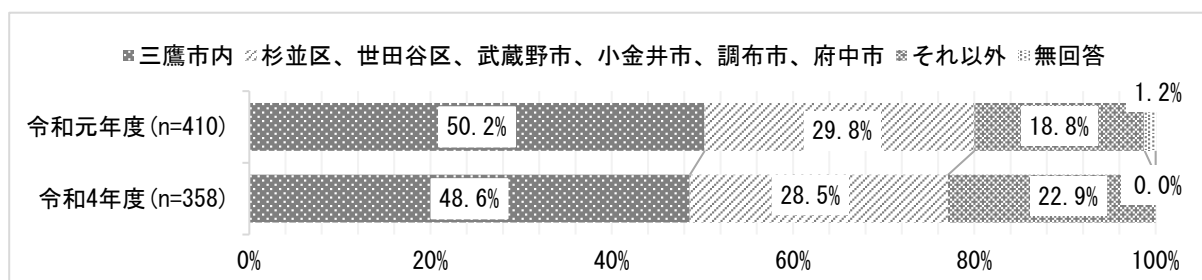
	人数	男性	女性	その他	無回答
全体	358	22.1%	75.4%	0.6%	2.0%
訪問介護員	93	14.0%	84.9%	0.0%	1.1%
看護職員	65	1.5%	95.4%	1.5%	1.5%
介護職員	166	33.1%	63.3%	0.6%	3.0%
その他	34	29.4%	70.6%	0.0%	0.0%

年齢



	人数	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
全体	358	1.4%	8.4%	16.2%	25.1%	29.1%	13.4%	3.9%	2.5%
訪問介護員	93	3.2%	2.2%	6.5%	19.4%	33.3%	23.7%	10.8%	1.1%
看護職員	65	0.0%	6.2%	12.3%	29.2%	33.8%	12.3%	1.5%	4.6%
介護職員	166	1.2%	12.7%	25.3%	24.7%	25.3%	6.6%	1.2%	3.0%
その他	34	0.0%	8.8%	5.9%	35.3%	26.5%	20.6%	2.9%	0.0%

自宅所在地



	人数	三鷹市内	杉並区、世田谷区、武蔵野市、小金井市、調布市、府中市	それ以外	無回答
全体	358	48.6%	28.5%	22.9%	0.0%
訪問介護員	93	71.0%	19.4%	9.7%	0.0%
看護職員	65	46.2%	29.2%	24.6%	0.0%
介護職員	166	37.3%	34.3%	28.3%	0.0%
その他	34	47.1%	23.5%	29.4%	0.0%

(2) 回答者の生活状況

問 22	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 23	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 24	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 25	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。

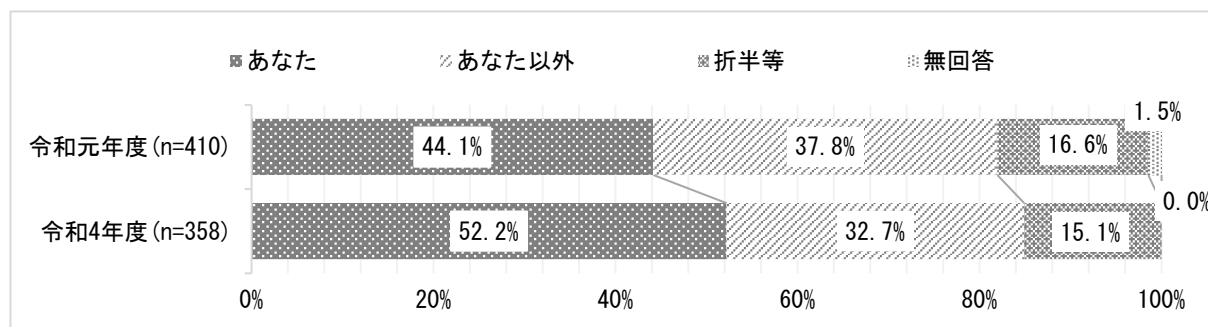
主たる生計維持者は、全体では、「回答者（あなた）」が 52.2%、「あなた以外」が 32.7%、「折半等」が 15.1%であった。職種別では、「回答者（あなた）」の割合が最も高いのは、「その他（サービス提供責任者等）」の 64.7%、次いで「介護職員」の 62.0%であった。令和元年度に比べて、「回答者（あなた）」が全体で 8.1 ポイント、特に「介護職員」が 12.4 ポイント増加した。

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 85.2%であった。職種別では、「小学校入学前」及び「小学生」の子どもを育児している割合が高いのは、いずれも「看護職員」でそれぞれ 6.2%、16.9%となった。「小学校入学前」では、「介護職員」の 5.4%、「小学生」では、「訪問介護員」の 12.9%が続いた。令和元年度と比較して、大きな変化はなかった。

家族・親族の介護については、全体では、「していない」が 88.8%であった。職種別では、大きな違いはみられなかった。また、令和元年度と比較して、大きな変化はなかった。

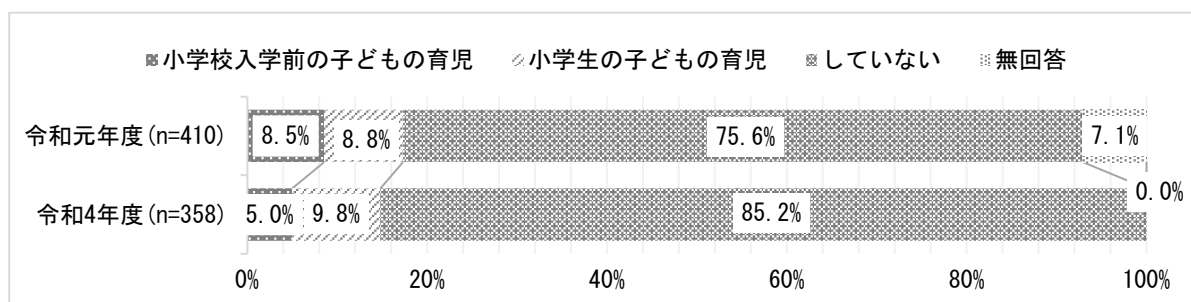
自分自身の家族・親族の介護に直面した際の仕事と家族介護の両立については、全体では、「続けられない」及び「分からない」がそれぞれ 39.1%と 38.5%となった。令和元年度と比較して、「分からない」が 4.9 ポイント減少し、「続けられない」が 8.4 ポイント増加した。職種別では、「続けることができる」と答えた割合が高いのは、「訪問介護員」の 33.3%と「その他（サービス提供責任者等）」の 23.5%であった。一方、「続けられない」と答えた割合が高いのは、「看護職員」の 47.7%と「介護職員」の 44.0%である。

生計維持者



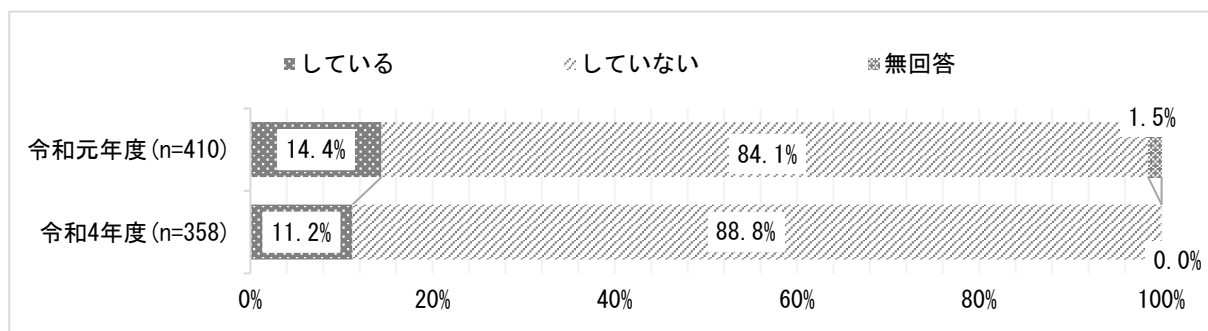
	人数	あなた	あなた以外	折半等
全体	358	52.2%	32.7%	15.1%
訪問介護員	93	36.6%	52.7%	10.8%
看護職員	65	43.1%	35.4%	21.5%
介護職員	166	62.0%	23.5%	14.5%
その他	34	64.7%	17.6%	17.6%

小学生以下の子どもの育児



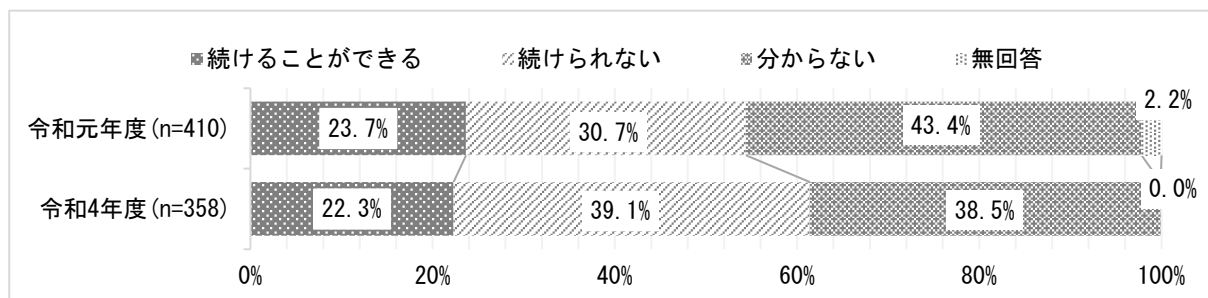
	人数	小学校入学前の 子どもの育児	小学生の子ども の育児	していない
全体	358	5.0%	9.8%	85.2%
訪問介護員	93	4.3%	12.9%	82.8%
看護職員	65	6.2%	16.9%	76.9%
介護職員	166	5.4%	6.0%	88.6%
その他	34	2.9%	5.9%	91.2%

家族・親族の介護



	人数	家族・親族の介護を	
		している	していない
全体	358	11.2%	88.8%
訪問介護員	93	16.1%	83.9%
看護職員	65	7.7%	92.3%
介護職員	166	8.4%	91.6%
その他	34	17.6%	82.4%

仕事と家族介護の両立



	人数	仕事を		
		続けることができる	続けられない	分からない
全体	358	22.3%	39.1%	38.5%
訪問介護員	93	33.3%	28.0%	38.7%
看護職員	65	15.4%	47.7%	36.9%
介護職員	166	18.7%	44.0%	37.3%
その他	34	23.5%	29.4%	47.1%

7 結果の概要と今後の課題

(1) 介護・看護職員の労働環境

① 労働条件や仕事内容

労働条件や仕事内容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。令和元年度と比べると、「仕事の内容のわりに賃金が低い」と感じる割合が12.8ポイント、また、「人手が足りない」と感じる割合が10.0ポイント増加した。特に、介護職員からは、「労働時間が不規則である」、「有給休暇を取りにくい」、「精神的にきつい」、「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」といった問題が多く指摘されていた。令和元年度と比較して「訪問介護員」以外の全ての職種で労働時間の増加がみられており、介護・看護職員の負荷が増大している様子がうかがえる。

② 勤務先に関する希望

「今の勤務先で働き続けたい」が半数近くを占めているものの、令和元年度と比べて7.4ポイント減少した。職種別で「今の勤務先で働き続けたい」と回答した人の割合を令和元年度と比較すると「訪問介護員」、「その他（サービス提供責任者等）」では同程度であったが、「看護職員」、「介護職員」では減少していた。職場に対する満足度について「不満/やや不満」が多かったのは、「賃金」、「人事評価・処遇のあり方」、「教育・能力開発のあり方」、「勤務体制」についてであり、令和元年度と比較するとこれら上位の項目でいずれも増加がみられた。職種別で「不満/やや不満」の選択率をみると、ほとんどの項目について「介護職員」で多く、「訪問介護員」では少ない傾向がみられた。

③ 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

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」、「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。令和元年度と比較すると、「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」が減少していた。コロナ禍において、研修会や検討会の開催が困難になっているものと考えられるが、平常化に向けて、市内の事業所にも普及できるような好事例についての情報提供を三鷹市が実施したり、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三鷹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られる。

④ 介護職員にかかる負荷の軽減

今般の調査を通して「介護職員」に多くの負荷がかかり、不満も増加している様子がうかがえた。処遇改善、研修や検討会を含めた教育・能力開発、タブレット導入等ICTによる記録支援や介護ロボットによる労働時間や負荷軽減等について、介護の

現場のみならず地域全体の課題として捉え、介護人財がより安心して業務に取り組めるような支援が必要であると考えられる。

(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

① 三鷹市が実施している事業で利用してみたい事業や関心のある事業

「介護ロボット等導入支援事業」、「介護職員向け研修事業」、「介護福祉士資格取得費補助事業」、「介護福祉士実務者研修費補助事業」等が上位であったが、選択率はいずれも1～2割に留まった一方、「特にない」が約4割を占めた。

② 三鷹市に取り組んで欲しい事業

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について自由記述にて意見を聞いたところ、「賃金・処遇改善・補助金」、「就労環境の周知・改善」、「研修・人財育成・人財確保」の順に多かった。「賃金・処遇改善・補助金」については、平成21年度からたびたび国が実施してきた処遇改善の取組により徐々に処遇が向上してきているものの十分とは言えず、さらなる処遇改善が求められていることがうかがえる。処遇改善は主に国における議論が必要であるが、「就労環境の周知・改善」、「研修・人財育成・人財確保」については、三鷹市においても具体的な検討を行っていく必要がある。

③ 就労環境の周知・改善の取組

「就労環境の周知・改善」については、介護現場の状況をよく理解して欲しいとの意見や、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。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・啓発活動を推進することが求められている。また、事務の省力化により本来の介護業務に時間を充てることが可能となるよう、介護ロボットに加えて、タブレット等による記録支援や報告・引継ぎ等、文書作成支援等のICT導入支援を一層推進することも考えていく必要がある。

④ 介護人財の確保と質の向上

「研修・人財育成・人財確保」については、「介護能力の向上に向けた研修」や「介護に関する事例検討会の開催」が有効と指摘されているが、今回、これらの機会は令和元年度と比較すると減少していた。事業所や法人内部での研修・勉強会に加えて、事業者連絡協議会や外部研修会への参加を推進することは、介護人財の確保に加えて介護サービスの質の向上にも資するものである。感染症対策を取りつつ、研修会を定期的で開催したり、事業所間での情報共有や交流イベント等を市が主催する等、学習や外部交流の機会をさらに充実させていく必要がある。

事業所調査では、職員採用に当たって役立つものとして「民間の職業紹介」、「求人情報誌、求人情報サイト」の順が多かったが、職員調査では、法人に就職したきっかけとして「友人・知人からの紹介」、「求人情報誌、求人情報サイト」の順が多かつ

た。インター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について様々な手法を検討し、積極的に実施することで、人財確保の一助となるものと考えられる。