2007 年 10 月 12 日

介護職にとって魅力ある職場づくりに向けて
－老人ホームが安全・安心な暮らしの場でありつづけるために－

堀田聰子（東京大学社会科学研究所助教）

1．老人ホームで働くひとたちの横顔

（1）福祉施設介護員（一般労働者）の男女比、平均年齢、勤続年数及び平均賃金

・ 全産業と比較して、女性の比率が高く勤続年数は短い。きまって支給する現金給与額は低い（短時間労働者以外の労働者）。

	男				女			
	構成比	平均年齢	勤続年数	きまって支給する現金給与額	構成比	平均年齢	勤続年数	きまって支給する現金給与額
福祉施設介護員	29.2%	33.2 歳	4.9 年	22.7 万円	70.8%	37.2 歳	5.3 年	20.6 万円
全産業	68.8%	41.8 歳	13.5 年	37.2 万円	31.2%	39.1 歳	8.8 年	23.9 万円

出所：厚生労働省「平成 18 年賃金構造基本統計調査」。短時間労働者以外の常用労働者計（就業形態問わず）。

（2）介護老人福祉施設職員の就業形態

・ 約 8 割が正社員。

	正社員	非正社員計		
			常勤労働者	短時間労働者
介護老人福祉施設	77.7%	21.1%	13.8%	7.3%

出所：介護労働安定センター（2007）「事業所における介護労働実態調査結果報告書」個別調査結果

（3）介護老人福祉施設職員の保有資格

・ 介護福祉士（44.6%）、ヘルパー2 級（23.9%）など（複数回答）。　出所：（2）と同じ

（4）福祉施設介護員の労働時間（月間実労働時間の平均値）

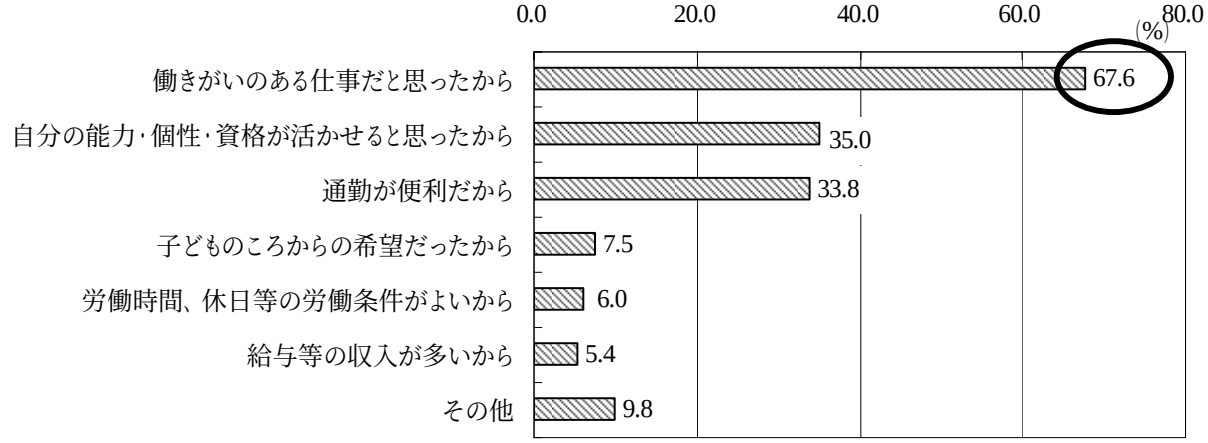
	常用労働者	短時間労働者
福祉施設介護員	169 時間	98 時間
全産業	181 時間	92 時間

出所：（1）と同じ

2．働きがいを求めて・仕事意識の高い介護職

（1）現在の仕事や勤務先の選択理由（介護老人福祉施設職員）

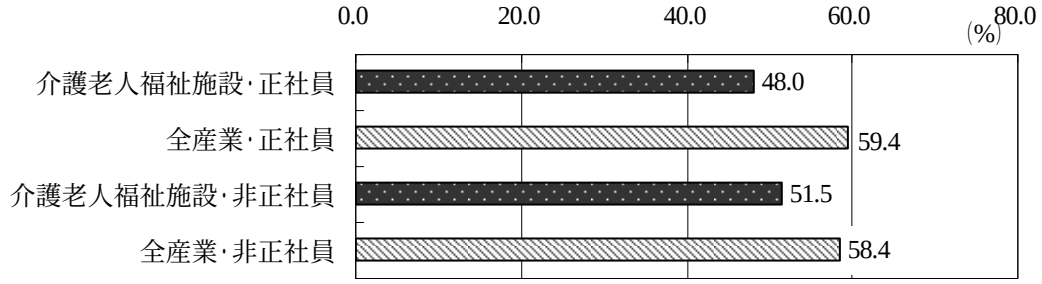
・　「働きがいのある仕事だと思ったから」が最も多く、仕事内容への意識が高い。



出所：厚生労働省「平成 16 年介護サービス施設･事業所調査」従事者票。

（2）仕事の内容・やりがいに対する満足度（介護老人福祉施設職員）

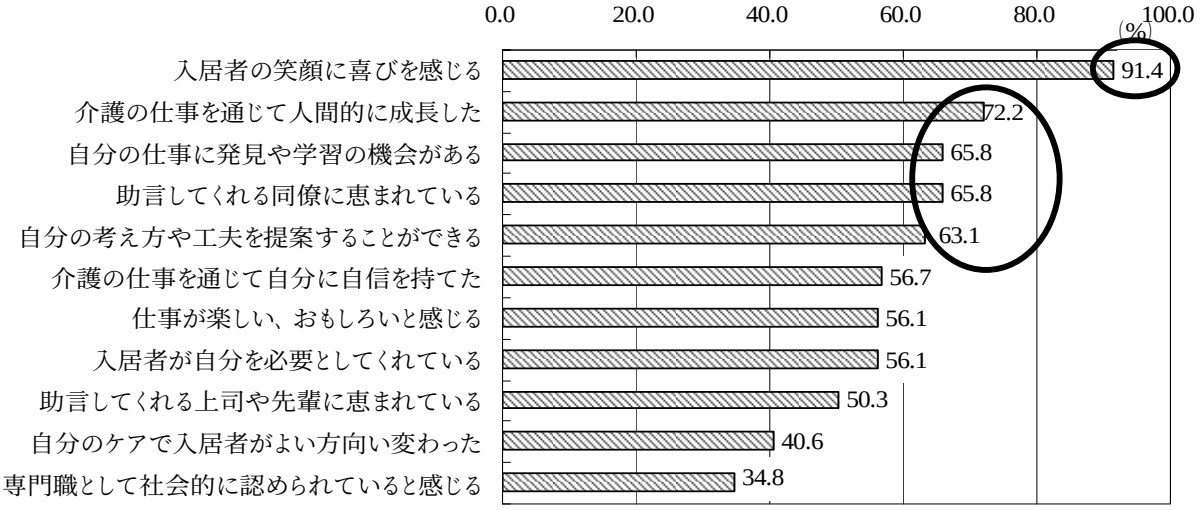
・　仕事の内容・やりがいに対しては就業形態を問わず約半数が満足している。



出所：介護老人福祉施設については、介護労働安定センター（2007）「介護労働者の就業実態と就業意識調査」の再集計結果。全産業は厚生労働省「平成 15 年就業形態の多様化調査」。ともに「満足＋やや満足」の割合

（3）仕事に対する達成感・喜び（ユニットケアに取り組む介護老人福祉施設職員）

・　利用者の笑顔に加え、自分自身の仕事を通じた発見・学習や成長が喜び。

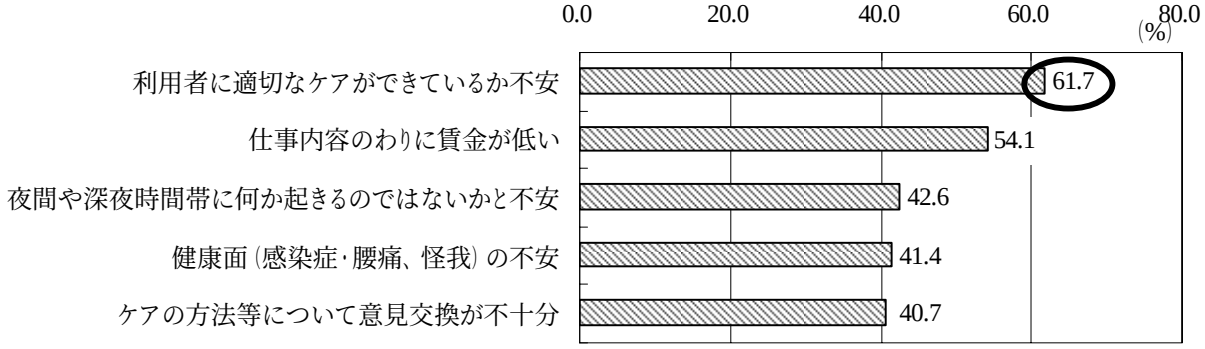


出所：介護労働安定センター（2005）「介護労働者のストレスに関する調査報告書」。「とてもあてはまる＋ややあてはまる」

3．しかし悩みや不安も

（1）働く上での主な悩み、不安、不満（介護老人福祉施設職員）

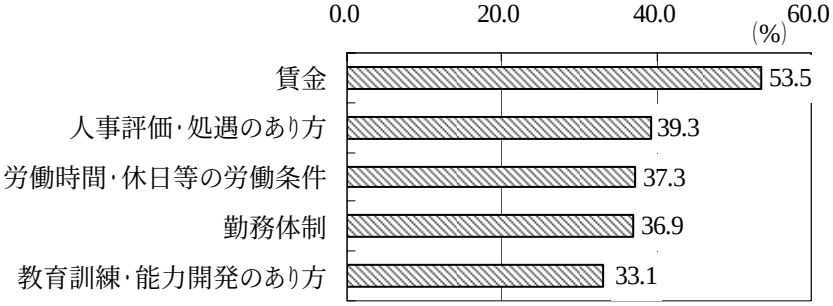
・ 良いケアをしたい意識が高いからこそ、「利用者に適切なケアができているか不安」な者が 6 割を超え、これは賃金に対する不満を上回る。
・ だからこそ「ケアの方法等についての意見交換」を求めるが、それが不十分だと考える者が約 4 割。
・ 人手薄になる夜勤の不安、健康面の不安を抱える者が約 4 割。



出所：介護労働安定センター（2007）「介護労働者の就業実態と就業意識調査」の再集計結果。労働条件・仕事の負担、利用者・家族、職場での人間関係等についての悩み、不安、不満のうち回答者の 40%以上が選択したもののみまとめて掲載。

（2）仕事の満足度が低いこと（介護老人福祉施設職員、「やや不満＋不満」の割合）

・ 賃金に対する不満は、その「水準」だけでなく、「仕事ぶりに対する評価」がなされていないことにも要因が。
・ 労働時間・休日などの労働条件や勤務体制の満足度も低い。
・ ケアに対する不安解消のためにも能力開発を求めるが、教育訓練・能力開発のあり方について不満を持つ者が約 3 分の 1。



出所：介護労働安定センター（2007）「介護労働者の就業実態と就業意識調査」の再集計結果。仕事の満足度のうち「やや不満足＋不満足」の割合が 30%以上のもののみ、その割合を掲載。

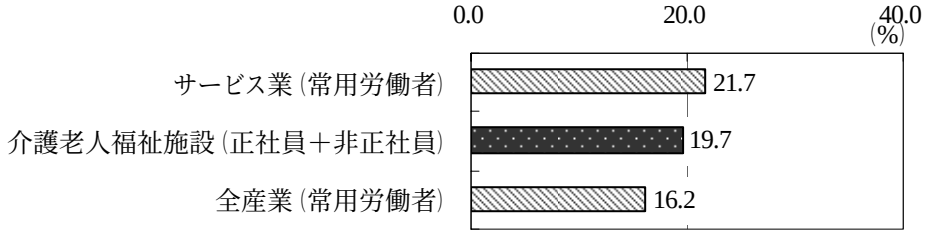
→　そして･･･職場を離れる者も。

4．離職と人材確保難

離職率が意味することは？

（1）他産業と比較した 1 年間の離職率（介護老人福祉施設）

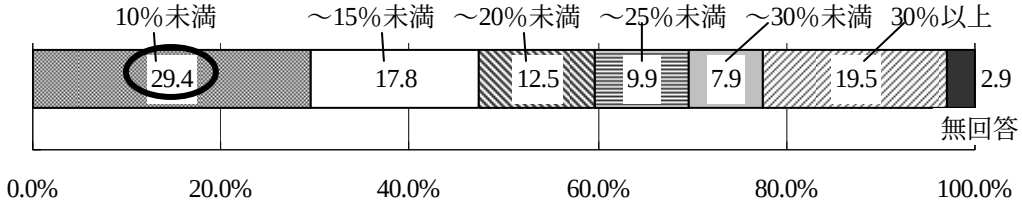
・ 1 年間の離職率は約 2 割。全産業平均よりやや高くサービス業全体よりやや低い水準。



出所：介護老人福祉施設については、介護労働安定センター（2007）「事業所における介護労働実態調査結果報告書」。全産業及びサービス業は厚生労働省「平成 18 年雇用動向調査」。

（2）離職率の分布（介護老人福祉施設）

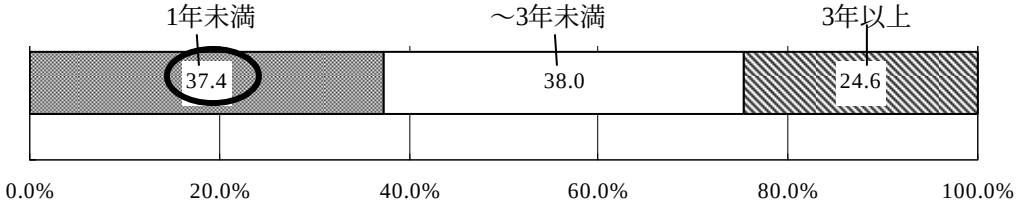
・ 離職率 10%未満が約 3 割、一方 30%以上が約 2 割･･･安定している事業所と、職員の出入りが激しい事業所が二極化。



出所：介護労働安定センター（2007）「事業所における介護労働実態調査結果報告書」

（3）離職者の勤続年数（介護老人福祉施設）

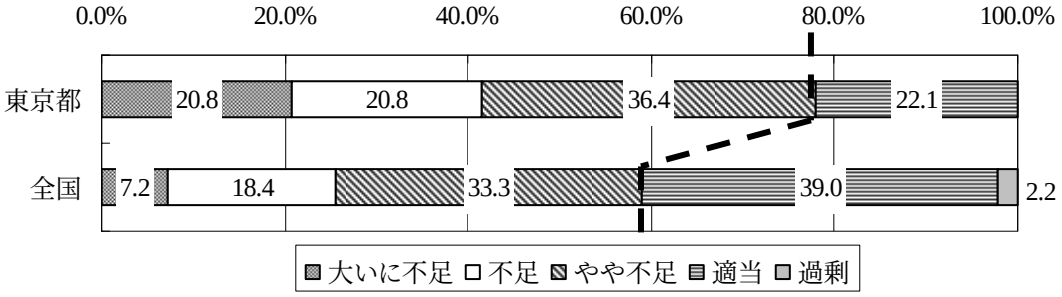
・ 離職者のうち勤続 1 年未満の者が占める割合が 4 割近く･･･理想と現実のギャップ。特に介護能力が十分でなくケアに対する不安が高い 1 年目への目配りが重要。



出所：介護労働安定センター（2007）「事業所における介護労働実態調査結果報告書」

（4）従業員の不足感（介護老人福祉施設）

・ 東京都の介護老人福祉施設は、全国平均よりもかなり従業員の不足感が強い。大いに不足が2割、不足（大いに不足＋不足＋やや不足）感を持つ事業所が8割近く。



出所：介護労働安定センター（2007）「事業所における介護労働実態調査結果報告書」の再集計結果

（5）介護関連職種の有効求人倍率

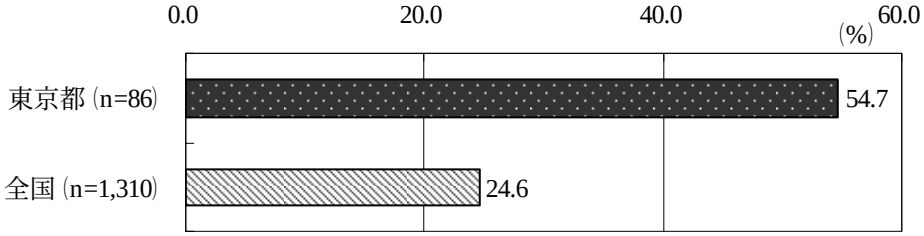
・ 東京都の介護関連職種（常用労働者）の有効求人倍率は2.72。全国平均よりもかなり高い水準。特に常用的パートタイムの水準が高くなっている。
・ 介護関連職種の有効求人倍率は全職業平均よりもかなり高い水準。

	介護関連職種			全職業		
	常用（含パート）	常用（除パート）	常用パート	常用（含パート）	常用（除パート）	常用パート
東京都	2.72	1.84	5.40	1.46	1.31	2.03
全国	1.68	1.16	3.02	1.02	0.91	1.35

出所：厚生労働省「職業安定業務統計」

（6）参考：派遣労働者の受入れ（介護老人福祉施設）

・ サンプル数が少ないが、東京都の介護老人福祉施設の過半数が派遣労働者を受入れている。



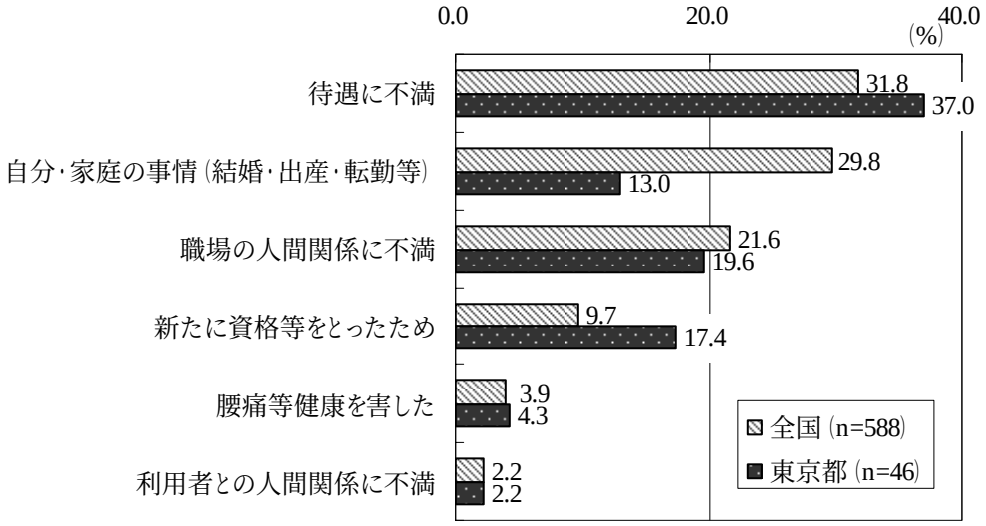
出所：介護労働安定センター（2007）「事業所における介護労働実態調査結果報告書」の再集計結果

5．介護職の意識にみる定着のヒント

（1）直前の介護の仕事を辞めた理由（現職が介護老人福祉施設職員）

・ 現在の仕事に就く直前に介護の仕事をしていた人が、前職を辞めた理由のトップは待遇の不満、次いで自分・家庭の事情。「職場の人間関係に不満」は約 2 割。

・ サンプル数が少ないが、東京都の現職介護老人福祉施設職員については、全国平均と比較すると、自分・家庭の事情が低い、待遇への不満、新たに資格をとったためがやや高い。



出所：介護労働安定センター（2007）「介護労働者の就業実態と就業意識調査」の再集計結果

（2）ストレスを感じる要因（ユニットケアに取り組む介護老人福祉施設職員）

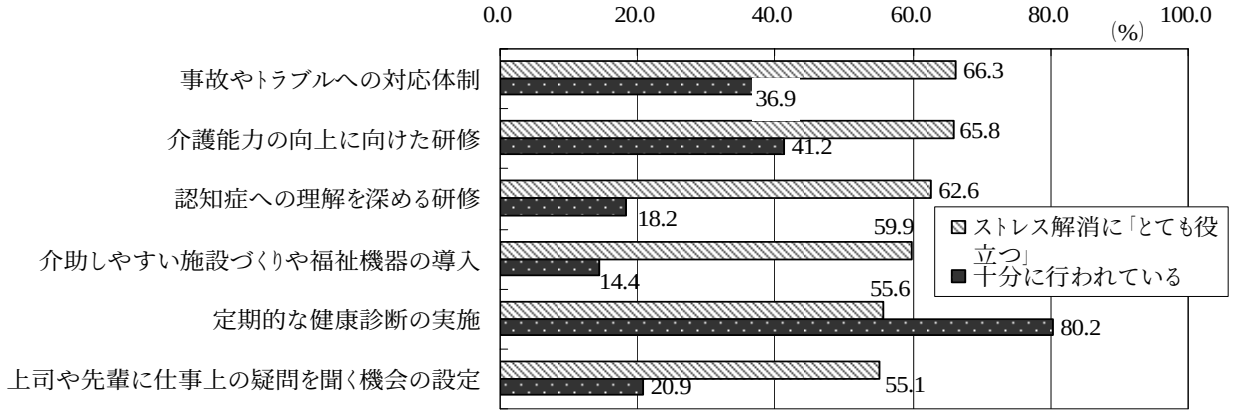
・ ストレスを感じる要因トップ 3 は、賃金に関することを抑え、①「夜勤時に何か起こるのではないかと不安」（83.3%）、②「入居者に適切なケアができているか不安」（80.5%）、③「介護従事者数が不足」（80.2%）。

出所：介護労働安定センター（2005）「介護労働者のストレスに関する調査報告書」。「強く感じる＋少し感じる」

6．雇用管理の充実と働きがい

（1）ストレス解消と雇用管理（ユニットケアに取り組む介護老人福祉施設職員）

・ 事故やトラブルへの対応体制、能力開発、介助しやすい施設づくりはストレス解消に「とても役立つ」と考えられているにもかかわらず、十分に行われているとは評価されていない。



出所：介護労働安定センター（2005）「介護労働者のストレスに関する調査報告書」

（2）雇用管理の取組みと定着・仕事満足度（ユニットケアに取り組む介護老人福祉施設職員）

出所：佐藤博樹・大木栄一・堀田聰子（2006）「ヘルパーの能力開発と雇用管理-職場定着と能力発揮に向けて」勁草書房

・ 雇用管理の取組みが十分であると、そこで働く介護職は、
　①ストレス度が低い
　②職務満足度が高い
　③就業継続意向が高い

ここでいう「雇用管理の取組みが十分」とは･･･以下のうち 6 項目以上が「十分に行われている」
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（シフト）を決める際、職員の要望を聞く機会の設定／採用時における賃金・勤務時間についての説明／介護の能力を適切に評価する仕組み（能力の違いを賃金に反映させるなど）／介護の能力に見合った仕事への配置／介護能力の向上に向けた研修／認知症（痴呆）への理解を深める研修／実務の中で、上司や先輩から指導を受ける機会の設定／介護に関する事例検討会の開催／上司や先輩に仕事上の疑問点を聞く機会の設定／職場全体の課題を共有できる機会の設定／定期的な健康診断の実施／入居者のための特定の医療機関との診療連携・相談／介助しやすい施設づくりや福祉機器の導入／事故やトラブルへの対応体制

・ 特に、「能力開発型処遇」が、仕事の達成感を高めることに貢献する

ここでいう「能力開発型処遇」とは･･･
・ 介護能力を適切に評価する仕組み
・ 介護能力に見合った仕事への配置
・ 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

→介護職が達成感や喜びを感じながら働き続けるには、雇用管理の取組み全体の充実、
特に介護能力を適正に把握・評価し、それを処遇に反映できるような仕組みの検討が不可欠。

7．魅力ある職場づくりのポイント

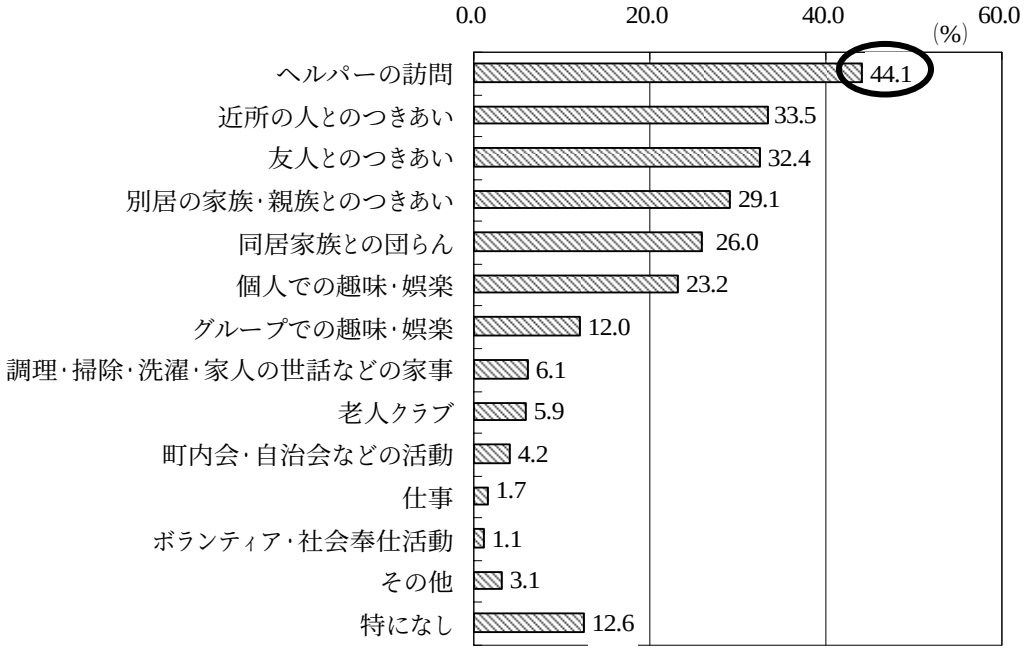
- 雇用管理の取組み全体の充実、特に介護能力の適切な評価と、それに基づく処遇を行うことが不可欠
  →能力評価尺度（別添資料の表参照）により介護職が自己評価し、その結果に関して上司である現場管理者と面接するとよい。
  →これにより、介護職の能力に関する正確な理解と能力開発の目標設定が可能になる。さらに、把握した職業能力をもとに、仕事の与え方や賃金などの処遇に結びつけていけば、処遇に対する納得性が高まる。
- 採用にあたっての十分な情報提供（仕事の実態、労働条件についての説明、仕事の現場をみてもらうなど）が、入職後の期待と現実のギャップ軽減の鍵
- とくに、資格取得後１年間程度は実務経験に基づく集中的な能力開発期間と位置づける
- とりわけ新人は、能力と希望に応じた仕事の割り振り、定期的な仕事の現場での指導、現場管理者やベテラン職員に相談・アドバイスを受けられる機会を設けることが効果的。
  1 年目のフォローを中心とした能力開発型処遇を（別添資料）

- これらに加え、職場内の円滑なコミュニケーションを図ることも介護職のやりがいを高めるために重要なポイント
  介護職を１人にしない声かけ、チームケアへの参加感
- 以上のような介護職にとって魅力を高める職場づくりの要は、現場管理者
  →現場管理者が人事管理能力を高められる能力開発機会を充実させ、本来業務を果たしやすい環境づくりを進めるとよい。
  現場管理者の役割と分担の見直し、計画的な育成

8．老人ホームが安全・安心な暮らしの場でありつづけるために

- 経営者、関係団体並びに国及び地方公共団体に求められる措置
  －福祉人材確保指針の改正
- 経営者・管理者のみなさん
  －魅力的な職場づくりを通じた人材の確保・育成が質の高いサービスの安定的な提供の要
  －効果的な事業の組みあわせと地域における連携
- 介護の仕事に携わるみなさん
  －まず、１年
  －抱え込まずに～縦横のつながり、それでも辞めない魅力の語りを
- わたしたちが考えていくべきこと
  －誰が、どこまで担うのか～制度、地縁、ふたたび家族？
  －老人ホームの役割～地域で地域を支える拠点のひとつとして
  －そして介護職の役割～都民の安全・安心の支え手として

参考：訪問介護サービス利用者の現在の生活のなかでの楽しみ・生きがい



出所：東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門「「介護保険と訪問介護に関する利用者アンケート」釜石市在住の訪問介護利用者358人の回答。