
高齢者介護施設における派遣スタッフの活用と就業実態

－「派遣スタッフ（介護職）の活用に関するアンケート」および
「派遣介護職の働き方とキャリアに関するアンケート」集計結果－

堀田 聡子

（東京大学社会科学研究所特任准教授）

介護職の需要拡大と人手不足感の高まりなどを背景として、都市部を中心に介護職として派遣スタッフを活用する高齢者介護施設が増加している。

限られた調査からその活用の現状をみると¹、施設に直接雇用される職員と同様の仕事を任せられ、その後施設に職員として採用される派遣スタッフも少なくないなど、高齢者介護施設にとっては派遣スタッフが重要な戦力となっている。他方、派遣スタッフからみると、仕事に関する指示が十分でない、仕事上のコミュニケーションがうまくとれないといった指摘があり、派遣を含めた多様な雇用形態のスタッフが活躍する高齢者介護施設においては、働き方にかかわらず意欲と能力を高められる職場づくりが課題となっていることがうかがえる。

そこで、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では、「介護分野における派遣スタッフ活用のあり方調査プロジェクト」を設け、介護分野における派遣スタッフのより効果的な活用に向けた方策の検討に向けた基礎資料を得ることを目的として、介護分野の派遣を行う事業者6社のメンバーを交えた意見交換をふまえ、派遣スタッフを活用する高齢者介護施設²（介護保険事業所）、派遣スタッフとして働く介護職を対象とするアンケート調査を実施した。

本稿は、主に2つの調査の単純集計結果をもとに、高齢者介護施設における派遣介護職活用の実態および派遣スタッフの仕事と意識を概観するものである。適宜、本調査のクロス集計結果に加え、派遣スタッフとして他の職種で働く者や、介護保険事業所に雇用されて働く職員に関する既存の調査結果を紹介することとする。

なお、資料として単純集計結果を書き入れた調査票に加え、各調査のクロス集計表を掲載している。派遣スタッフを活用する高齢者介護施設（介護保険事業所）の調査については事業所属性（主たる事業、従業員数、事業所数、設立年）、正職員の定着率、派遣の活用状況（受け入れ開始年、派遣スタッフ活用人数、利用派遣会社数）、派遣の活用に対する意識（派遣スタッフ満足度、派遣元満足度）、派遣元の介護事業の有無別、派遣スタッフとして働く介護職については、基本属性（性別、年齢、生計維持者）、派遣先・派遣元満足度、派遣先事業所属性（従業員数、事業開始後経過年数）、派遣元の

介護事業の有無別といった多様な観点から集計を行っているので関心に応じて参照されたい。また、本調査の詳しい分析については、次年度以降人材フォーラムにて継続予定であることを付記しておく。

I. 調査実施概要および回答サンプルの基本属性

次節以降の調査結果を解釈するうえでの基礎情報として、本節では2つの調査の実施概要に加え、回答サンプルの基本属性を紹介する。調査実施主体、調査時期および調査方法は両調査共通である。

【調査実施主体】

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「介護分野における派遣スタッフ活用のあり方調査プロジェクト」

参加事業者：株式会社スタッフサービス、セントスタッフ株式会社、株式会社ツクイ、株式会社ニチイ学館、株式会社ニッソーネット、株式会社やさしい手

研究者：大木栄一（職業能力開発総合大学校 准教授）

佐藤博樹（東京大学社会科学研究所 教授）

堀田聰子（東京大学社会科学研究所 特任准教授）（研究代表、本稿執筆担当）

【調査時期】

2009年11月～2010年1月

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査（郵送もしくは派遣会社担当者からの手渡しにより配布、郵送により回収／返送先は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）

【調査対象・調査数ならびにサンプルの基本属性】

(1) 「派遣スタッフ（介護職）の活用に関するアンケート」（以下、派遣先調査）

参加事業者の2009年10月1日時点における派遣先（紹介予定派遣は除く）のうち以下の介護保険サービスを営む事業所を調査対象とした。

—介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設

—居宅サービスのうち通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護

—地域密着型サービスのうち地域密着型介護老人福祉施設、地域密着型特定施設入

居者生活介護、認知症対応型通所介護、認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護

参加事業者から調査対象事業所のリストを収集・集約のうえ、重複を整理し、1,134事業所に調査票を配布、有効回収数は343票であった（有効回収率30.3%）。参加事業者ごとに調査対象となった派遣先の事業所数が異なり、回収数にもばらつきがある（回収数は参加事業者1社あたり最大106票、最小9票）。なお、返送された調査票のうち、2009年10月1日時点で活用していた派遣スタッフ数が0（ゼロ）と記入されたもの、実施している介護保険事業が無記入かつ障害者関係等の事業実施が欄外に明記されたものは、無効として集計対象から除外した（有効回収数には含まれていない）。

回答した派遣先事業所の概要をみると、同一敷地内で実施している介護保険事業のなかで最も事業収入が多い事業としては「介護老人福祉施設（44.6%）」、「介護老人保健施設（19.2%）」、「特定施設入居者生活介護（7.6%）」が、介護職員として派遣スタッフを受け入れている介護保険事業の種類としては「介護老人福祉施設」（42.9%）、「通所介護」（18.1%）、「介護老人保健施設（17.5%）」、「短期入所生活介護（15.7%）」が多くあげられた。この事業種と関連し、経営主体は「社会福祉協議会以外の社会福祉法人」が6割近くで最も高く、次いで「医療法人（19.0%）」、「民間企業（15.5%）」となる。事業所の設立は平均1995年・中央値1999年、介護保険事業開始は平均2002年・中央値2000年、介護報酬算定上の地域区分については「その他（32.9%）」、「特甲地（30.6%）」が多い。事業所の規模をみると、全従業員数は51人以上が6割を超え、平均73.1人・中央値64.0人であり、そのうち介護職員の数は平均42.0人・中央値37.0人となった。介護職員について、雇用形態の内訳をみると、正職員が平均26.6人・中央値25.5人、非正職員（派遣スタッフは含まない）が平均15.6人・中央値11.0人である。

(2)「派遣介護職の働き方とキャリアに関するアンケート」（以下、派遣スタッフ調査）
参加事業者の2009年10月1日時点における派遣スタッフ（紹介予定派遣は除く）のうち以下の介護保険サービスを営む事業所で介護職として稼働する者を調査対象とした。

—介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設

—居宅サービスのうち通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護

—地域密着型サービスのうち地域密着型介護老人福祉施設、地域密着型特定施設入居者生活介護、認知症対応型通所介護、認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護

参加事業者から調査対象スタッフのリストを収集・集約のうえ、重複を整理し、2,151人に調査票を配布、有効回収数は796票であった（有効回収率37.0%）。参加事業者ごとに調査対象となった派遣スタッフの人数が異なり、回収数にもばらつきがある（回収数は参加事業者1社あたり最大261票、最小28票）。なお、返送された調査票のうち、主に携わっている介護保険サービスの選択肢に〇がなくかつ「その他」に障害者関係等の事業が明記されたもの、今の派遣先の仕事の職種が介護職員・看護助手のいずれでもないもの（「看護職員」、「事務職員」、「その他」）は、無効として集計対象から除外した（有効回収数には含まれていない）。

回答した派遣スタッフの職種は「介護職員」が94.7%と大半を占めるが、「看護助手（5.3%）」も含まれる。基本属性をみると、性別は女性が9割近くを占め、年齢は39歳以下が約半数にのぼり、平均39.7歳・中央値39.0歳である。婚姻関係については「既婚（43.7%）」と「未婚（41.3%）」がそれぞれ約4割、その他「離死別」が14.2%である。生計維持者は回答者以外が51.5%、回答者本人が45.2%となった。家族構成を確認すると、1人暮らしは14.1%と少なく、「子（44.0%）」、「配偶者（39.6%）」、さらに「親（35.9%）」と同居している者が約4割程度を占める。学歴については、専修・専門学校を除く最終学歴は「高等学校（介護福祉関係以外の学科）（60.1%）」が6割を超え最も多く、次いで「高専・短大（介護福祉関係以外の学科）（17.1%）」となる。なお、介護福祉関係の専修・専門学校を卒業した者は約1割にとどまった。

Ⅱ. 派遣スタッフの受け入れと活用

回答した派遣先事業所での派遣スタッフ（介護職員として活用する者、以下同様）受け入れの概要、派遣スタッフの労働日や労働時間、労働条件を確認する。

1. 派遣先における派遣スタッフ受け入れの概要

派遣スタッフの受け入れを開始した年をみると、「2007年（20.4%）」が最も多く、次いで「2008年（19.5%）」、「2006年（16.6%）」となる（平均値2006年・中央値2007年）。介護関係職種の有効求人倍率が上昇し、人手不足感が高まった時期に受け入れを開始した事業所が多い。ただし、2008年12月の世界同時不況を経て「2009年（14.0%）」に新たに派遣スタッフを受け入れ始めた事業所も1割を超えた。

このことは、派遣スタッフ活用の理由（複数回答）にも関係があるだろう。「職員の欠員を一時的に補うため（70.3%）」といったニーズへの対応を指摘する事業所が7割にのぼり最も多い。職員の育児・介護休業取得等にかかる臨時的な需要は労働市場の

状況とかかわりなく生まれるものであり、人手不足感がやや改善しても派遣スタッフ活用に対する一定のニーズがあることがうかがえる。活用理由の第二位・第三位は「正職員を募集しても集まらないため（56.0%）」、「非正職員を募集しても集まらないため（48.4%）」と求人難にかかわるものである。事業所属性別にみると、新しい事業所で、この2つをあげる割合が高い。

ここで、比較のために非正職員（派遣スタッフは除く）を活用する理由（複数回答）をみると、「人件費の削減や抑制のため（53.8%）」、「正職員を増やさずに要員を確保するため（44.7%）」といった人件費の圧縮にかかわる理由が多くあげられ、正職員の求人難や正職員の欠員の一時的な補充のための活用は3割未満にとどまり、派遣スタッフと非正職員の活用理由には異なる背景があることがみてとれる。

次に、派遣スタッフ活用数を確認しよう。2009年10月1日時点の派遣スタッフ活用数をみると、「1人（25.1%）」、「2人（23.3%）」が多く、2人までで約半数、4人までで7割を超える（平均値3.6人・中央値2.0人）。事業所の状況別にみると、正職員の定着率が低い事業所³で派遣スタッフの活用数が多い傾向がみられる。

活用数の変化については、1年前と現在では増加（増加+やや増加）したとする事業所が45.5%を占める。他方今後の方針をみると、減らす（減らす+やや減らす）とする事業所が4割を超え、「受け入れをやめる・やめた」が16.0%となり、あわせると6割近くになる。「現状維持」が16.3%、増やす（増やす+やや増やす）との回答は6.1%とわずかであった。

2. 派遣スタッフの労働日・労働時間

派遣スタッフの働き方をみてみよう。まず派遣先調査で、回答事業所と派遣会社が結んでいる労働者派遣契約の内容について確認する。1回の労働者派遣契約期間に関して、派遣スタッフが複数いる場合はあてはまるものすべてを選ぶ複数回答により尋ねたところ、「3ヵ月（65.0%）」が最も多く、「6ヵ月（32.9%）」、「1ヵ月（20.7%）」がつづく。なお、「1年以上」との回答も16.3%にのぼる。1週間の所定労働日数（1～6日）と所定労働時間（20時間未満、20時間以上30時間未満、30時間以上40時間未満、40時間）の組み合わせの分布をみると、ボリュームゾーンは、「5日で40時間」、「5日で30時間以上40時間未満」である。この他「4日で30時間以上40時間未満」、「3日で20時間以上30時間未満」が多い。

派遣スタッフ調査でふだん1ヵ月の仕事の状況を尋ねた結果をみても、月に働く日数は20日以上が64.7%に、月に働く時間（残業を含み休憩は除く）は160時間以上が約半数にのぼること、1日あたりの労働時間が「派遣先の正職員と同じ・ほぼ同じ（ことが多い）」との回答が65.5%を占めていることから、介護職として働く派遣スタッフの多くは、派遣先の正職員と同様の労働日・労働時間で働いていることがうかがえる。

3. 派遣先が支払う派遣料金、派遣スタッフの時間給

派遣先調査において、派遣スタッフの1時間あたりの派遣料金の範囲を確認すると、最低は平均1,548円(中央値1,500円)、最高は平均1,795円(中央値1,700円)である。非正職員の時間給は最低で平均845円(中央値850円)、最高で平均1,039円(中央値1,000円)となっており、派遣先事業所におけるスタッフ1人1時間あたりの派遣料金は、非正職員の時間給を大きく上回る。前述のように、非正職員の活用理由としては「人件費の削減や抑制のため」をあげる事業所が過半数にのぼったが、派遣スタッフについてはこの理由を指摘する割合は7.9%にとどまったこととも整合的である。

では、派遣スタッフが実際に受け取る時間給はどれくらいだろうか。派遣スタッフ調査で今の派遣先での主な時間給(時間帯によって手当などが支給される場合は、1時間あたりの手当を含む)を確認すると、900円以上1,100円未満の範囲に4割以上が集中しており、平均1,074円(中央値1,050円)である。介護労働安定センター(2009)で、施設系(入所+通所)の介護保険事業所に雇用されて時間給で働く職員の時間給をみると、平均920円(中央値875円)となっており、本調査に回答した派遣スタッフの時間給はこれをやや上回る水準といえる。

Ⅲ. 派遣会社と派遣先・派遣スタッフとの関係

派遣会社と派遣先との関係の実態及び派遣先の派遣会社に対する満足度、派遣会社と派遣スタッフとの関係の実態及び派遣スタッフの派遣会社に対する満足度を概観する。

1. 派遣会社と派遣先との関係

2009年10月1日時点で利用している派遣会社の数については、「1社(43.7%)」ないし「2社(28.3%)」をあわせると7割を超える(平均値2.1社・中央値2.0社)。事業所の状況別にみると、前節でみた派遣スタッフ活用的人数にも対応して、派遣先の正職員の定着率が低い事業所では、利用する派遣会社の数が多い傾向がみられる。

利用する派遣会社を選ぶ理由(複数回答)は何だろうか。最も多いのは「対応がスピーディだから(35.3%)」であり、次いで「これまで利用していたから(34.1%)」、「オーダーどおりの派遣スタッフを選んでくれる(マッチング精度が高い)から(24.2%)」、「業界大手、あるいは知名度が高いから(22.2%)」、「派遣会社の営業マンの訪問を受けたから(20.4%)」の順となる。過去の利用実績や知名度といったすぐに動かし難い

要因を除くと、対応のスピード、マッチングの精度、適時の営業等の観点から選択していることがわかる。事業所の状況別にみると、派遣スタッフ及び派遣会社の活用数が多い傾向にある正職員の定着率が低い事業所において、とりわけ適時の営業が利用につながっている。なお、三菱UFJリサーチ&コンサルティング（2009）で、事務系職種で派遣スタッフを活用している企業が派遣会社を選ぶ方針をみると、過半数が「コンプライアンスがしっかりしている派遣会社であること」をあげているが、本調査では、この理由をあげる派遣先事業所は1割未満にとどまった。

派遣スタッフの活用を開始したあと、派遣会社の担当者はどれくらいの頻度で派遣先を訪問しているのか。複数の派遣会社を利用している場合は、受け入れているスタッフ数が多い派遣会社について答えてもらったところ、「1ヵ月に1回程度（52.2%）」が過半数を占め最も多く、次いで「2～3ヵ月に1回程度（23.0%）」となった。

利用している派遣会社についての満足度を、依頼から派遣までのスピード、マッチングの精度、派遣スタッフの教育訓練、派遣スタッフへのフォローの4つの観点から確認したところ、依頼から派遣までのスピード、マッチングの精度、派遣スタッフへのフォローについては、いずれも満足（満足+まあ満足）が約7～8割にのぼり、不満（不満+やや不満）を大きく上回った。他方、派遣スタッフの教育訓練については、満足（47.5%）との回答は半数を下回り、不満（49.9%）の割合と拮抗している。とはいえ、全体としてみた満足度については、満足（74.1%）が7割を超えた。なお、事業所の状況別にみると、2009年10月1日時点で受け入れていた派遣スタッフに対して満足（満足+まあ満足）している派遣先では、不満（不満+やや不満）な派遣先と比較して全ての項目に関して派遣会社に対する満足度も高かった。

2. 派遣会社と派遣スタッフとの関係

登録している派遣会社の数をみると、1社（今の派遣会社だけ）とする者が7割近くにのぼる。今の派遣会社に登録した理由（複数回答）を確認すると、「働きたい仕事を紹介しているから（27.9%）」、「派遣会社（関連会社）で資格を取得したから（25.6%）」の2つが2割を超えて多くなっている。佐藤・島貫・高橋（2006）によれば、事務系職種の登録型派遣スタッフが派遣会社に登録した理由としては「知名度のある派遣会社だから（45.8%）」、「紹介される仕事の数が多そうだから（36.8%）」が上位となるが、本調査ではこの2つをあげる割合は10%台にとどまった。登録理由を派遣スタッフの属性別にみると、派遣会社に対する満足度が高い者では、「働きたい仕事を紹介しているから」、「就業中のフォローが親切そうだから」をあげる割合が高く、「特別な理由はない」とする者が少ない、介護事業を展開している派遣会社に登録しているスタッフにおいては、「派遣会社（関連会社）で資格を取得したから」との回答が最も多くあげられる、といった特徴がみられた。

今の派遣会社が今の派遣先の就業前に実施したものを確認すると、登録時などに行われると考えられる事項については、「仕事の希望についてのヒアリング (63.6%)」、「職務経験についてのヒアリング (45.4%)」、「個人情報や顧客情報保護についての説明 (40.8%)」、「派遣の仕組みや労働者派遣法についての説明 (35.6%)」が多くあげられる。「スキルレベルのチェック (20.0%)」や「キャリアについての相談やカウンセリング (9.9%)」は行われている割合が低くとどまる。派遣先との関係では、「派遣先の職場見学 (61.3%)」が6割を超えたほか、「派遣先の仕事内容についての十分な説明 (41.0%)」、「派遣先の労働条件についての十分な説明 (38.3%)」を受けたとする者も約4割にのぼった。なお、「教育研修」が実施されたとする者は約2割であった。

この結果を事務系職種の登録型派遣スタッフと比較すると、事務系職種では仕事の希望や職務経験についてのヒアリングが実施されたとする割合が約8割にのぼり高い。また、スキルレベルのチェックが行われたとの回答も7割を超え、本調査の2割を大きく上回る。介護職においては、介護・福祉・医療関連の資格の有無によってスキルレベルのチェックが代替されているのかもしれない。

派遣会社が派遣先での就業前に実施する事柄は、派遣スタッフの派遣会社や派遣先に対する満足度にも影響を及ぼしうるだろう。派遣会社に対する満足度別にみると、全ての項目において、派遣会社に対して満足（満足＋やや満足）している者が選択する割合が不満（やや不満＋不満）な者が選択する割合を大きく上回る。派遣登録時の説明やカウンセリング、派遣先についての十分な説明と教育研修の実施は、派遣会社に対する満足度を高めることにつながるものがうかがえる。派遣先に対する満足度別にみても、派遣先の仕事内容についての説明、労働条件についての説明については、派遣先に対する満足度が高い者が選択する割合が不満な者が選択する割合を顕著に上回る。とりわけ派遣先の仕事内容や労働条件について十分に説明しておくことは、派遣会社のみならず派遣先に対する満足度にも影響を及ぼすと考えられる。

さて、今の派遣先で就業を開始してから、派遣会社の担当者はどれくらいの頻度で派遣スタッフにコンタクトをとっているのか。職場への訪問と電話やメールによる連絡をあわせて尋ねたところ、「1ヵ月に1回程度 (38.7%)」が最も多く、次いで「2～3ヵ月に1回程度 (26.5%)」となった。派遣会社に対する満足度別にみると、派遣会社に対して満足している者では、1ヵ月に1回程度以上の頻度でのコンタクトをあわせると7割近くにのぼるのに対し、不満な者では、この割合が4割未満となり、担当者のこまめなフォローは派遣会社に対する満足度とも関係があることがうかがえる。

今の派遣会社全般に対する満足度については、「ふつう」が51.8%にのぼり、満足（満足＋やや満足）(24.7%)と不満（やや不満＋不満）(21.6%)の割合はほぼ同じであった。

IV. 派遣スタッフが従事する仕事—派遣先の正職員・非正職員との異同

派遣スタッフの仕事の特徴や水準をみてから、ふだん担当している業務、参加することがある場、働く時間帯の観点から、適宜派遣先における正職員や非正職員と比較しながら具体的に派遣スタッフの仕事の内容を把握する。

1. 派遣スタッフの仕事の特徴や水準

派遣スタッフの仕事はどのような特徴をもっているのだろうか。仕事の裁量度、派遣先職員との関係、キャリアや能力開発との関係等の観点から尋ねたところ（複数回答）、「派遣先の職員との協力が必要な仕事（70.2%）」が7割にのぼる。次いで「自分とほとんど同じ仕事をしている正職員がいる（66.0%）」、「自分とほとんど同じ仕事をしている非正職員がいる（64.3%）」があげられ、派遣スタッフとほとんど同じ仕事に携わる派遣先に直接雇用される職員がいる割合が6割を超える。とりわけ派遣先の従業員規模が小さいと、この割合が高い。よって、「判断があまりいらない業務や補助的な業務を主に担当（15.3%）」する者は少ない。ただし、「仕事の進め方を自分でほぼ決められる（19.2%）」との回答は2割にとどまり、仕事の進め方に対する裁量度は高くない。なお、派遣先に仕事内容が同じあるいはほとんど同じ正社員がいるかという点について、他の職種で派遣スタッフとして働く者の回答と比較すると（佐藤ほか、2009）、「いる」との割合が技術者で59.8%、営業職で54.9%、コールセンター・オペレーターで43.7%、事務職で37.4%となっており、介護の職場においては雇用形態が異なっても同じ仕事をしている者がいるととらえられている割合が他と比べても高いことがわかる。

また、「自分のスキルや経験が生かせる仕事（47.6%）」、「他の派遣先で働いても役立つスキルが身に着く（44.5%）」が4割を超え、これまでの経験を生かしながら、現在の派遣先での発揮に限定されないスキルの獲得に結びつけられる仕事であると考えられる者が多い。とくに、派遣先、派遣会社に対して満足している者は、この2つを選択する割合が不満である者と比較して高い。担当する仕事において自分のスキルや経験が生かせるか、また他でも役立つスキルが身に着くかといった点は、派遣先や派遣会社に対する満足度にも影響を及ぼすことがうかがえる。

次に、担当している仕事の水準を確認しよう。派遣スタッフに対し、担当している仕事は、未経験者の介護職員が「1人前の担当者として、上司や先輩の補助なしに業務を担える」レベルに達するのにどれくらいの期間がかかるかを尋ねたところ、「6ヵ月以上1年未満（25.4%）」、「1ヵ月以上3ヵ月未満（24.6%）」、「3ヵ月以上6ヵ月未満（24.5%）」に集中しており、1ヵ月以上1年未満を合計すると7割を超える。派遣先調査で、派遣スタッフが複数いる場合はあてはまるものすべてに○をつける複数回

答で同様にして尋ねたところ、「6ヵ月以上1年未満(36.7%)」が最も多く、次いで「3ヵ月以上6ヵ月未満(29.7%)」、「1ヵ月以上3ヵ月未満(24.2%)」の順となる。「1年以上2年未満」との回答も15.2%あり、派遣スタッフが担当する仕事の水準は幅広く分布しているが、やはりボリュームゾーンは1ヵ月以上1年未満の範囲にある。

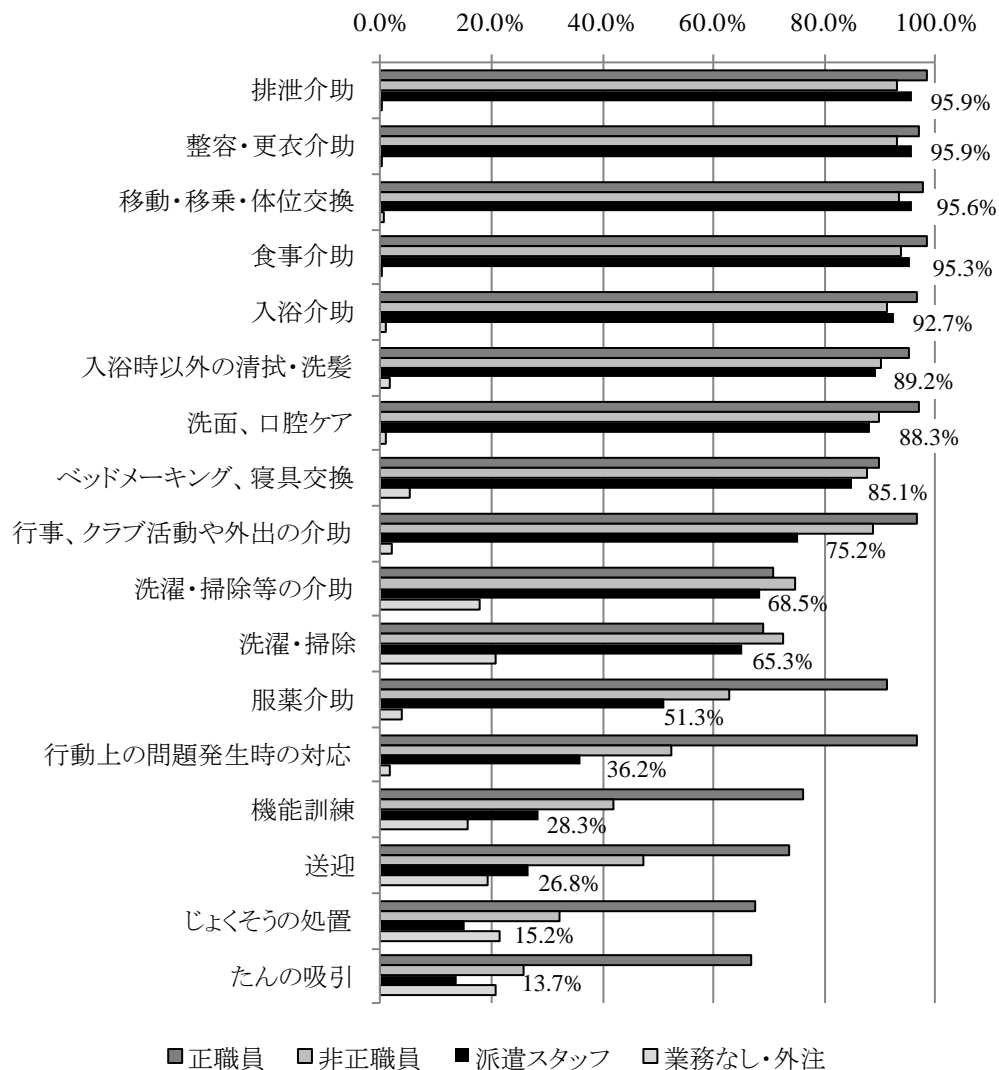
2. 派遣スタッフがふだん担当する業務

(1) 利用者に直接かかわる業務

派遣スタッフはふだん具体的にどのような業務を担当しているのだろうか。派遣スタッフ調査において利用者に直接かかわる業務の担当状況をみると、「移動・移乗・体位交換(94.2%)」、「排泄介助(93.1%)」、「食事介助(90.6%)」、「入浴介助(87.2%)」、「整容・更衣介助(84.5%)」、「洗面、口腔ケア(80.7%)」、「ベッドメイキング、寝具交換(79.9%)」は約8割以上が、「服薬介助(65.3%)」、「洗濯・掃除(59.8%)」、「入浴時以外の清拭・洗髪(56.4%)」、「行事、クラブ活動や外出の介助(49.7%)」は5～7割程度が行っているとした。他方、派遣スタッフが担当している割合が比較的小さい業務は「行動上の問題発生時の対応(35.1%)」、「洗濯・掃除の介助(24.0%)」、「機能訓練(18.8%)」、「送迎(16.5%)」、「じょくそうの処置(13.7%)」、「たんの吸引(12.1%)」となる。派遣スタッフは日常的な利用者の身の回りの世話にかかわる業務に携わり、問題発生時の対応や、リハビリ、医行為の担当は限定的であるといえる。

前述のように、派遣スタッフからみると派遣スタッフとほとんど同じ仕事に携わる派遣先に直接雇用される職員がいると認識している割合が6割を超える。そこで、派遣先調査によって、派遣先における雇用形態による担当業務の異同を確認してみよう。派遣先調査では、派遣スタッフ調査と同様の業務について、それぞれ「正職員」、「非正職員」、「派遣スタッフ」の誰が担当しているのか、あるいは業務がなく外注しているのかを尋ねている。利用者に直接かかわる業務についてこの結果をみると(図表1)、第1に、派遣スタッフが従事している業務の割合を派遣スタッフ調査で確認した状況と比較すると、概ね同じ傾向がみられた。ただし「洗濯・掃除等の介助」については、回答した派遣スタッフがふだん担当するとの回答は24.0%であったが、派遣先調査では68.5%にのぼっており、全体としては派遣スタッフも担当することが多い業務であることがうかがえる。他方、「服薬介助」については、派遣先調査で派遣スタッフが従事している業務とする割合は51.3%だが、派遣スタッフ調査でみると65.3%が担当していると回答している。これに加え、派遣先事業所の状況別にみると、「行動上の問題発生時の対応」については、正職員の定着率が低い事業所や派遣スタッフを受け入れ始めてから間もない事業所においては派遣スタッフが従事しているとの回答も比較的高いという特徴がみられた。

図表1 利用者に直接かかわる業務を担当する人材 (n=343)



注) 『派遣先調査』による。図表内に示したデータは派遣スタッフのもの。

第2に、派遣スタッフと正職員が従事する業務を比較すると、すべての業務において、正職員が従事している割合が派遣スタッフを上回る。とりわけ「行動上の問題発生時の対応」、「たんの吸引」、「じょくそうの処置」、「機能訓練」、「送迎」、「服薬介助」については両者の差が40%ポイント以上となる。正職員においては、たんの吸引やじょくそうの処置といった医行為に従事している割合も7割近くにはのぼっている。

第3に、派遣スタッフと非正職員が従事する業務を比較すると、正職員との比較ほど顕著な差はみられないが、「送迎」、「じょくそうの処置」、「行動上の問題発生時の対応」、「機能訓練」、「行事、クラブ活動や外出の介助」、「たんの吸引」、「服薬介助」については、非正職員が従事しているとの割合が派遣スタッフを10%ポイント以上うまわる。

第4に、非正職員と正職員が従事する業務を比較すると、派遣スタッフと正職員との比較で顕著な差がみられたのと同じ業務において、正職員が従事しているとの割合が非正職員を20%ポイント以上上回る。すなわち行動上の問題発生時の対応、服薬介助、リハビリ、じょくそうの処置やたんの吸引といった医行為、送迎については、介護職のなかでみると正職員が従事する割合が最も高く、次いで非正職員、派遣スタッフの順となる（なお、これらの業務のなかには、業務なし・外注との回答が20%程度にのぼったものも含まれている）。他方、その他の利用者に直接かかわる業務については、派遣スタッフと派遣先事業所に雇用される職員、そのなかで非正職員と正職員といった働き方の違いにかかわらず、概ね同じように担当しているといえることができる。

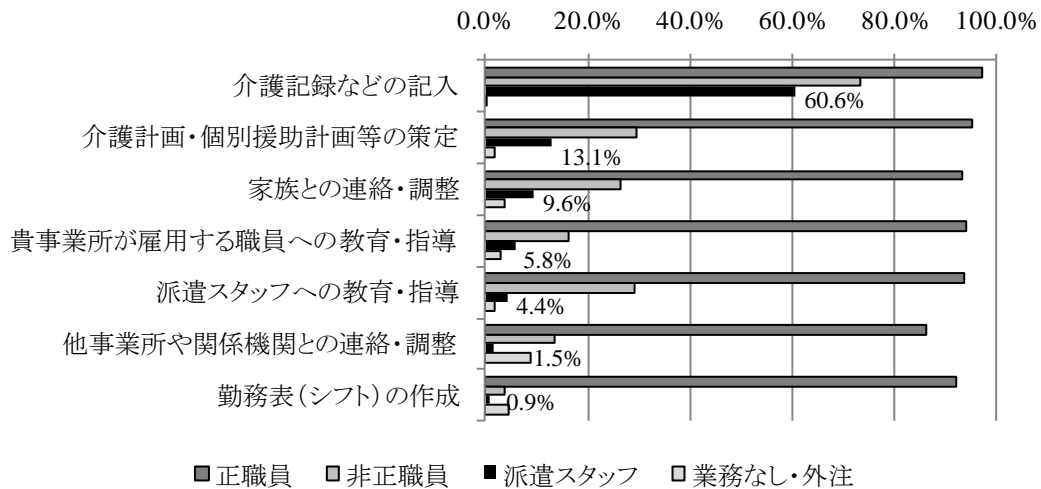
(2) 利用者に直接かかわらない業務の担当

利用者に直接かかわらない業務についてはどうだろうか。まず派遣スタッフ調査において担当状況をみると、「介護記録などの記入（62.9%）」は6割以上が行っている。利用者に直接かかわる業務を担当するだけでなく、日常の記録類は記入している派遣スタッフが多い。しかし、この他の介護計画や個別援助計画の策定、家族、他事業所や関係機関といった外部との連絡・調整、勤務表の作成、教育・指導については、担当する者は1～2割にとどまり、記録の記入も含め、利用者に直接かかわらない業務を行っていない割合が18.7%となった。ただし、「派遣先の職員への教育・指導（13.9%）」、「他の派遣スタッフへの教育・指導（13.3%）」に携わるとする者もあり、派遣スタッフのなかでも指導的役割を担う者もいることがうかがえる。

派遣先調査で従事する人材を尋ねた結果をみてみよう（図表2）。まず、派遣スタッフが従事している業務の割合を派遣スタッフ調査で確認した状況と比較すると、概ね同じ傾向がみられた。なお、派遣先事業所の状況別にみると、正職員の定着率が低い事業所においては派遣スタッフが「家族との連絡・調整」に従事しているとの回答も比較的高いという特徴がみられた。

次に、派遣スタッフと非正職員、正職員が従事する業務を比較すると、すべての業務において正職員が従事している割合が最も高く、次いで非正職員、派遣スタッフの順となる。とりわけ派遣スタッフでも6割以上が実施している「介護記録などの記入」以外の業務において、正職員とそれ以外（非正職員、派遣スタッフ）の差は非常に大きい。非正職員と派遣スタッフの差も小さくないが、正職員と非正職員・派遣スタッフの差と比較すると、相対的にみて小さい。非正職員については、「介護計画・個別援助計画等の作成（29.7%）」、「派遣スタッフへの教育・指導（29.2%）」、「家族との連絡・調整（26.5%）」に従事するとする割合も3割程度にのぼったが、全体としてみると、利用者に直接かかわらない業務については、「介護記録などの記入」を除けば中心となる担い手は正職員であり、正職員とその他の職員との担当状況の差が大きいことがわかる。

図表2 利用者に直接かかわらない業務を担当する人材 (n=343)



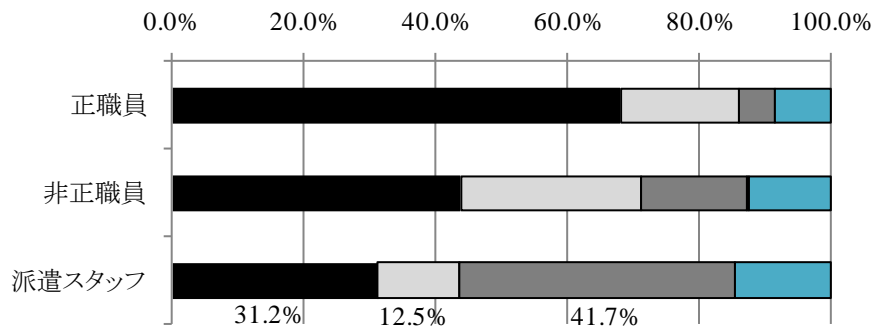
注)『派遣先調査』による。図表内に示したデータは派遣スタッフのもの。

(3) 担当できる仕事の範囲を広げる取組み

では、ここまでみたような担当業務について、その範囲を広げる取組みは行われているのだろうか。正職員・非正職員・派遣スタッフのそれぞれについて、担当できる仕事の範囲を広げる取組みの実施状況を、「全員に実施」、「一部の人に実施」、「実施していない」、「いない」のいずれかで回答してもらった(図表3)。

これをみると、正職員については「全員に実施(67.9%)」が7割近くにのぼる。非正職員についてはその割合は約4割であるものの、一部の人に実施あるいは実施していない事業所よりも、全員に実施している事業所のほうが多い。他方、派遣スタッフについては、全員に実施している事業所も3割程度を占めるが、最も多いのは「実施していない(41.7%)」となった。担当できる仕事の範囲を広げる取組みは、スタッフの能力開発のみならず、モチベーションの維持向上にもつながると考えられるが、派遣スタッフについてはまだ実施できていない事業所が少なくないことがわかる。

図表3 担当できる仕事の範囲を広げる取組み (n=343)



■ 全員に実施 □ 一部の人に実施 ■ 実施していない □ いない ■ 無回答

注)『派遣先調査』による。図表内に示したデータは派遣スタッフのもの。

3. 派遣スタッフが参加する場

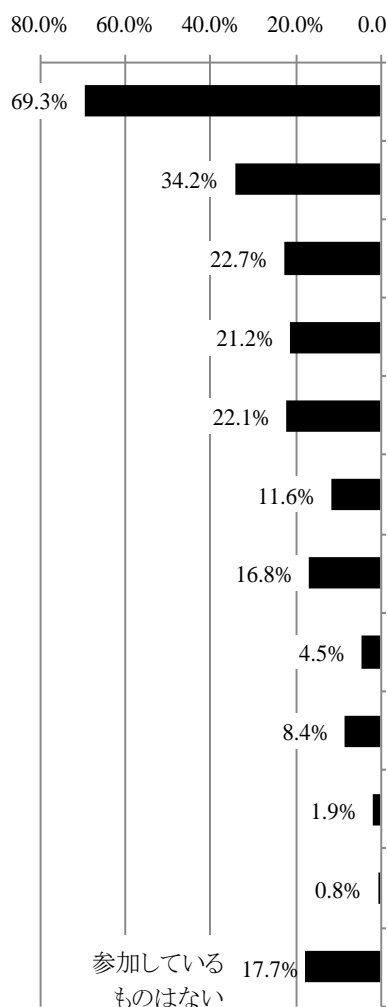
派遣先事業所には、日常的な申し送り、個別の入居者・利用者に関するカンファレンスといったケアに関する情報共有や議論の場に加え、研修や他施設の見学等の日々の業務を離れた能力開発、業務改善に向けた委員会活動、職場全体の課題の共有・議論、トップによる理念の伝達、上司との面談、さらに職場内の交流を深める懇親会といったさまざまな目的の集団あるいは個別のコミュニケーション機会がある。派遣スタッフはこうした場にどれだけ参加しているのだろうか。

派遣スタッフ調査で参加することがある場を複数回答で尋ねたところ(図表4)、「朝礼や夕礼等の日常の申し送りの場(69.3%)」は約7割にのぼったが、「懇親会やイベント等職場内の交流を深める機会(34.2%)」、「派遣先事業所内部でのケアカンファレンス(22.7%)」、「職場全体の課題を共有・議論する機会(22.1%)」、「派遣先事業所が行う定期的な研修(21.2%)」が約2～3割、この他は参加している割合が極めて低く、「参加しているものはない(17.7%)」も2割弱にのぼるなど、申し送り以外の場に参加している派遣スタッフは少数にとどまっている。派遣スタッフの属性別にみると、派遣先に対する満足度が高い者では、懇親会等の交流機会、上司との面談を選択する割合が高いという特徴がみられた。

派遣先調査では、派遣スタッフ調査と同様の機会について、それぞれ「正職員」、「非正職員」、「派遣スタッフ」の誰が参加しているのか、あるいは行っていないのかを尋ねている(図表5)。各機会について派遣スタッフに参加しているとされた割合をみると、「朝礼や夕礼などの日常の申し送りの場(74.1%)」が最も高く、「懇親会やイベント等職場内の交流を深める機会(59.2%)」、「事業所内部でのケアカンファレンス(53.4%)」、「事業所が行う定期的な研修(51.6%)」、「職場全体の課題を共有・議論する機会(47.5%)」、「外部から講師を招いて行う不定期の講演会等(47.2%)」、「働き方

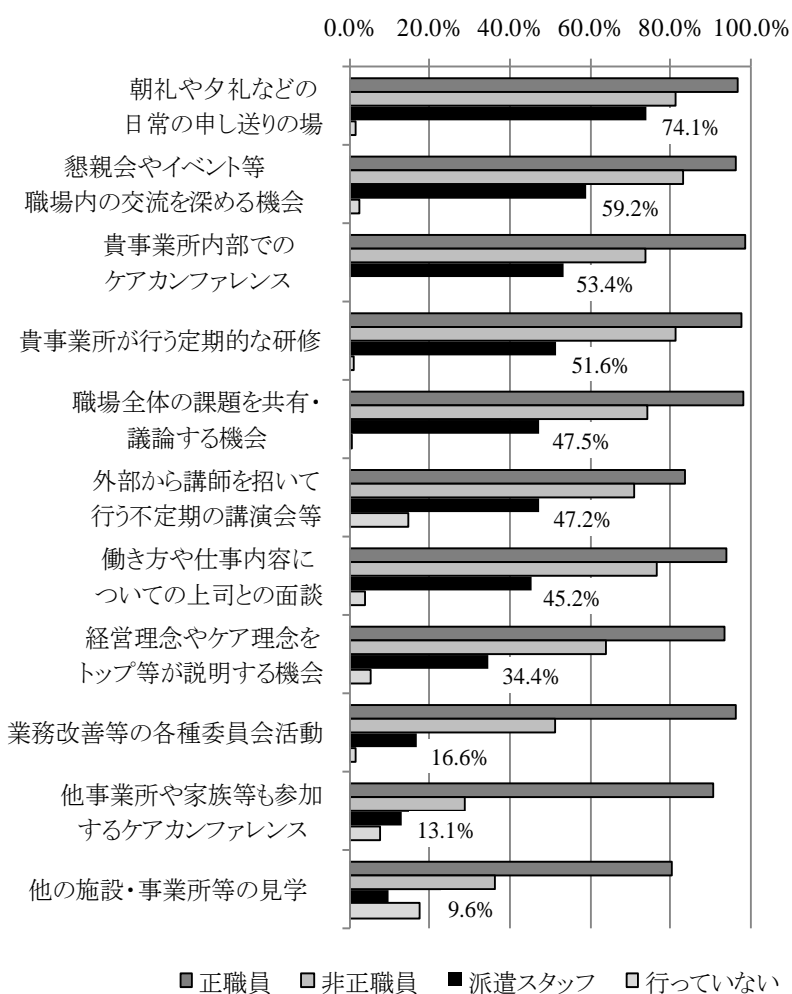
や仕事内容についての上司との面談（45.2%）」についても4～6割にのぼった。派遣スタッフ調査からみると申し送り以外の場に参加している回答者は少数であり、実際に参加している派遣スタッフがどれだけいるかは定かでないが、派遣先調査の結果からみると、日常の申し送り以外のコミュニケーション機会についても、派遣スタッフが参加できるとされている場は少なくないようである。

図表4 派遣スタッフが参加することができるもの (n=796)



注) 『派遣スタッフ調査』による。

図表5 各機会に参加する人材 (n=343)



注) 『派遣先調査』による。
図表内に示したデータは派遣スタッフのもの。

ただし、これを正職員、非正職員が参加する割合と比較すると、すべての機会において正職員が参加している割合が最も高く、次いで非正職員、派遣スタッフの順となり、派遣スタッフが参加している場合は派遣先に直接雇用された職員と比べれば限定的である。なお、委員会活動、事業所外の人も参加するケアカンファレンスへの参加や、

他事業所の見学については、正職員とそれ以外（非正職員、派遣スタッフ）の差がきわめて大きい。

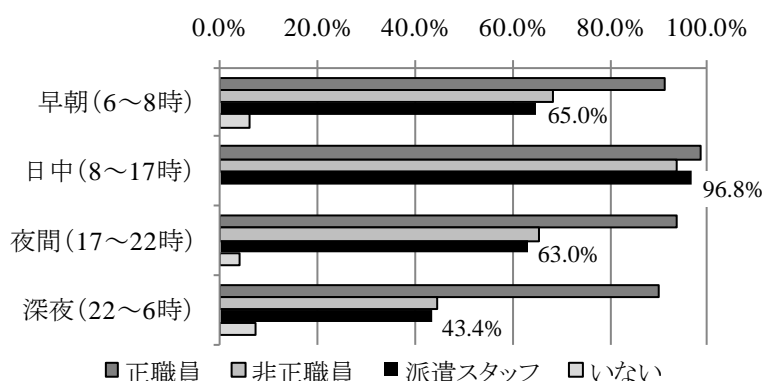
4. 働く時間帯

調査対象のなかでも入所型の施設においては24時間の交代勤務が行われている。業務内容のみならず、働く時間帯についても正職員、非正職員と派遣スタッフには異なる特徴がみられるのだろうか。

派遣スタッフ調査では、早朝（6～8時）や夜間（17～22時）の時間帯に働くことがあるか、また夜勤があるかを尋ねている。これによると、早朝や夜間勤務がある者が6割にのぼり、夜勤がある者の割合も25.0%となる。スタッフの属性別にみると、男性、主たる生計維持者においては、早朝や夜間勤務、夜勤のいずれについてもあるとする者の割合が高い。

派遣先調査では、早朝（6～8時）、日中（8～17時）、夜間（17～22時）、深夜（22時～6時）のそれぞれについて、正職員、非正職員、派遣スタッフが働いているか、あるいは働いている者がいないかを確認している（図表6）。

図表6 各時間帯に働いている人材（n=343）



注)『派遣先調査』による。図表内に示したデータは派遣スタッフのもの。

まず派遣スタッフが働いているとされた時間帯は、「日中（96.8%）」が最も多く、「早朝（65.0%）」、「夜間（63.0%）」も6割を超える。「深夜（43.4%）」についても4割にのぼっており、派遣スタッフ調査では、夜勤をおこなっている者は25.0%であったが、全体としてみると、深夜帯に派遣スタッフが働いている事業所も少なくない。この結果を正職員、非正職員と比較してみると、働く時間帯について、派遣スタッフと非正職員は同様の特徴をもっている。他方、正職員と派遣スタッフ（および非正職員）の差は大きく、日中以外、とりわけ深夜帯についてはその他の職員も働いているものの、

正職員が中心のシフトとなっていることがわかる。第Ⅱ節から、介護職として働く派遣スタッフの多くは、派遣先の正職員と同様の労働日（数）・労働時間（数）で働いていることがうかがえたが、働く時間帯については正職員と同様の者は多くないと考えられる。

V. 派遣先事業所における派遣スタッフのマネジメント

主に派遣先調査から、派遣スタッフ受け入れの要件と体制、派遣スタッフのマネジメントに関する取組みの状況を概観したうえで、派遣スタッフに対する評価を確認する。

1. 派遣スタッフ受け入れの要件

派遣スタッフの受け入れにあたって派遣先事業所が派遣スタッフに求める要件はどのようなものだろうか。介護関連の資格及び経験の観点から、最低限求める要件と望ましい要件を確認した。

まず、介護関連の資格については、最低限は「ヘルパー2級（76.1%）」との回答が8割近くにのぼる。調査対象の高齢者介護施設では無資格でも介護職として働くことができるが、資格「不問（19.8%）」は2割にとどまった。派遣先の状況別にみると、正職員の定着率が低い事業所では、派遣スタッフの資格「不問」の割合がやや高い傾向がみられた。

望ましい要件をみると、「介護福祉士（76.1%）」が最も多く、「ヘルパー2級（15.2%）」は少数となる。資格「不問（1.2%）」はほとんどない。

介護関連の経験年数や施設での介護経験の有無についてはどうだろうか。最低限の要件を確認すると、「半年未満（18.1%）」と「～1年（35.9%）」をあわせると過半数を占める。他方、介護関連の経験「不問（34.7%）」も3割を超える。介護関連の経験のなかで施設での勤務を問う割合は3割にとどまる。

望ましい要件をみると、「不問（6.4%）」や「半年未満（2.9%）」はごく少数であり、「～1年（22.7%）」、「～2年（21.3%）」、「～3年（19.2%）」、「3年以上（23.3%）」がそれぞれ2割程度となる。介護関連の経験のなかで施設での勤務を要するとする割合も7割近くにのぼる。

2. 派遣スタッフ受け入れの体制など

(1) 派遣スタッフの受け入れ体制

派遣スタッフを受け入れるには、派遣労働に対する理解や派遣スタッフの活用にか

かる体制整備が欠かせないものとなろう。この点について確認すると（複数回答）、「派遣スタッフに気持ちよく働いてもらう上での事業所内でのノウハウの共有（46.4%）」、「派遣スタッフの相談や苦情を受け付ける窓口の設置（45.8%）」といった円滑な就業のための取組みについては約半数が実施している。ただし、「派遣スタッフを指揮命令及び管理監督する職員のマニュアル（9.0%）」を整備している派遣先はわずかであり、派遣スタッフの実際の活用や指揮命令のあり方については各職場の裁量によるところが大きいことがうかがえる。また、「派遣スタッフの契約担当者のための教育・研修（12.2%）」は1割程度、派遣労働に関する法知識を習得するための教育・研修の実施状況は管理監督者対象で8.5%、一般職員対象では5.8%にとどまっており、派遣労働に関する正しい法知識に基づいた派遣スタッフの活用に向けた取組みは限られたものとなる。三菱UFJリサーチ&コンサルティング（2009）により、この結果を事務系職種で派遣スタッフを活用している企業の状況と比較すると、高齢者介護施設では、気持ちよく働いてもらう上でのノウハウ共有や相談苦情窓口の設置が行われている割合は顕著に高いが、法知識等の認知に向けた取組みは低いという特徴がみられた。

（2）労働者派遣法に関する知識等

高齢者介護施設においては、既に派遣法に関する知識が十分あるためにそれに関する教育が行われていないということなのだろうか。派遣先調査の回答者の法知識を確認してみよう。これによると、「労働者派遣契約にない仕事を派遣スタッフにさせてはいけないこと、させる場合は契約変更が必要であること（96.2%）」、「残業や休日労働の管理責任が、派遣会社（派遣元）でなく、派遣先にあること（81.6%）」、「介護職など自由化業務の場合、派遣スタッフの受け入れに際し、派遣先は派遣元に対して抵触日を通知する義務があること（80.5%）」については知っていたとする割合が8割を超えて高い。他方、「派遣スタッフにも、育児休業や介護休業を取得する権利があること（62.7%）」、「加入条件を満たしていない場合を除いて、派遣スタッフを労働・社会保険に加入させてから派遣するように派遣会社に求めなくてはならないこと（59.5%）」、「派遣先は派遣スタッフを選んではいけないこと（51.0%）」の認知度は5～6割にとどまる。事務系職種の派遣スタッフを活用している企業における認知度と比較すると5項目において上回るが、それでも法知識が十分であるということは難しいといえる。派遣先の属性別にみると、小規模事業所では、とりわけ派遣先は派遣スタッフを選べないこと、派遣元に対する抵触日の通知義務について、認知度が低いことが特徴的である。

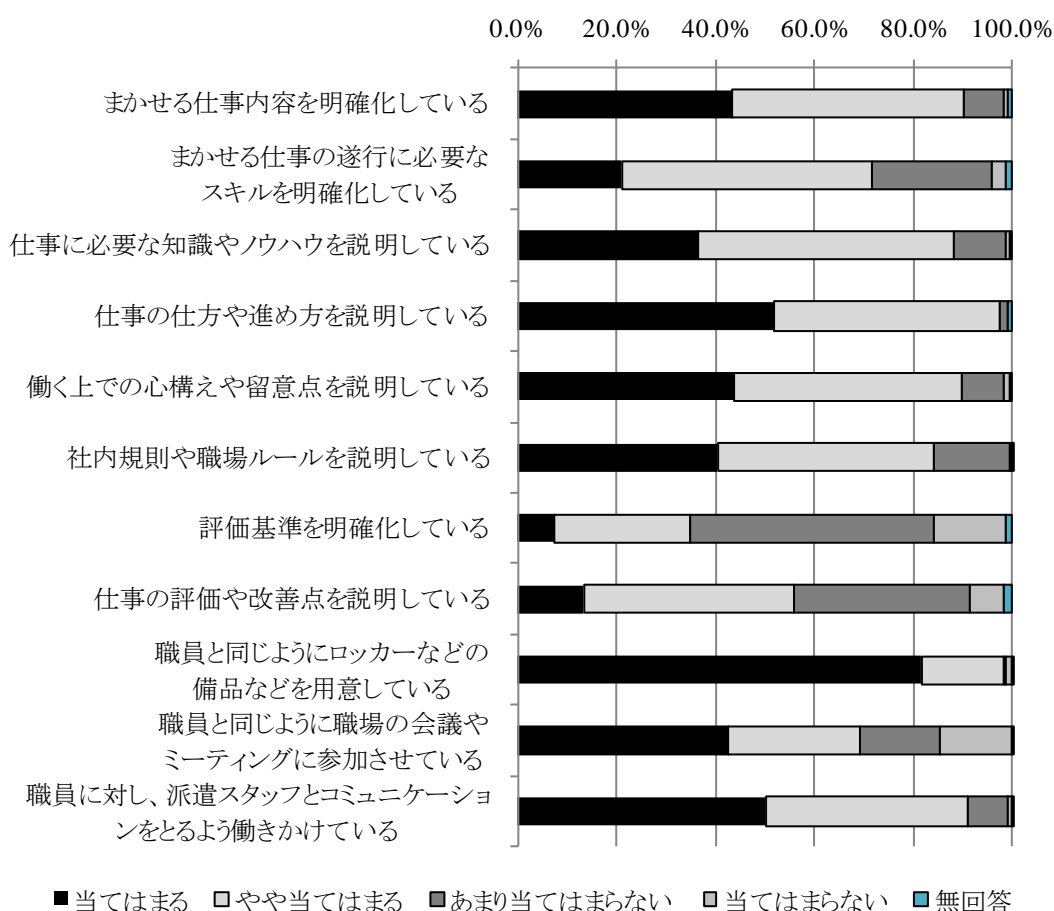
なお、この法知識を前提として解釈する必要があるが、介護職を労働者派遣法の26業務（受け入れ期間の制限がない業務）に加えることについての考えを尋ねたところ、「賛成」が41.7%、「反対」が18.4%、「わからない」が38.8%となった。

3. 派遣スタッフのマネジメントに関する取組み

(1) 派遣先における派遣スタッフのマネジメント

派遣スタッフの仕事内容やその遂行に必要なスキルの明確化、仕事をおこなううえでの説明や指示、評価基準の明確化や評価の説明、派遣先の職員とのコミュニケーションの円滑化等に関して、派遣先ではどの程度取組みが行われているのだろうか（図表7）。

図表7 派遣スタッフのマネジメントに関する取組み (n=343)



注) 『派遣先調査』による。

「当てはまる」割合を中心にみると、派遣スタッフにまかせる仕事内容は約4割が明確化している。ただしその遂行に必要なスキルについても明らかにしている事業所は2割にとどまる。

派遣スタッフが実際に仕事に就くにあたって社内規則や職場ルール（40.5%）、働く上での心構えや留意点（44.0%）、仕事の仕方や進め方（51.9%）、必要な知識やノウハ

ウ（36.7%）を説明している派遣先はいずれも約4～5割程度である。

派遣スタッフの仕事ぶりに対する評価について確認すると、評価基準を明確化している割合は7.6%、評価や改善点をスタッフに説明している割合は13.4%で、「やや当てはまる」まであわせてもそれぞれ35.0%、56.0%となっており、評価に関する取組みは遅れていることがわかる。派遣先の属性別にみると、小規模事業所、派遣スタッフを早くから受け入れている事業所では、「仕事の評価や改善点を説明している」割合が比較的高い傾向がみられた。

前節でも確認した職場の会議やミーティングへの参加については、職員と同じように参加させているとの割合が4割となり、職員に対して派遣スタッフとコミュニケーションをとるよう働きかけている派遣先が約半数である。なお、ロッカーなどの備品については、大半が職員と同様のものを用意している。

（2）派遣スタッフからみた仕事の指示、指導や教育と働きぶりに対する評価

とくに、日常の仕事の指示、指導や教育と働きぶりに対する評価について、派遣スタッフ調査でスタッフ側からみた実態を確認しておこう。

日常の仕事への指示について、望ましくない状況がどれくらいあてはまるかをみたところ（複数回答）、半数が「複数の人から仕事の指示を受けることが多い（49.9%）」としており、「（派遣会社からではなく）派遣先から勤務日・勤務時間の変更を指示される（28.3%）」との回答も約3割にのぼる。「指示される仕事の内容が不明瞭なことが多い（13.3%）」、「契約にない仕事を指示されることが多い（5.3%）」との指摘は少数であり、以上のような状況に「あてはまるものはない（29.8%）」とする派遣スタッフが約3割となる。なお、派遣先に対して満足しているスタッフはこの割合が34.6%であるのに対し、不満なスタッフでは20.0%であり、仕事への指示のあり方は派遣先に対する満足度とも関連があることがうかがえる。

派遣先における介護・福祉・医療関連の教育訓練の状況をみると（複数回答）、「派遣先の職員から職場で指導や教育を受けた（47.4%）」とする者が約半数を占める。この他、派遣スタッフの約1割は派遣先の派遣スタッフから指導や教育を受けている。こうした日常の仕事を通じた指導や教育を除くと、「派遣先が義務付ける研修に参加（21.0%）」した割合は2割にとどまり、「派遣先からの自己啓発支援を活用した（2.8%）」者はほとんどいない。前節でも派遣スタッフ調査でみると、派遣先の定期的な研修や不定期の講演会等に参加しているスタッフは少数にとどまっており、派遣先において派遣スタッフが受ける教育訓練についてはさらなる充実がはかられる余地がある。

派遣先調査から取組みの遅れがみてとれる働きぶりに対する評価についてはどうだろうか。派遣スタッフ調査では、働きぶりに対する評価について派遣先あるいは派遣会社からどのような説明を受けているかを尋ねている（複数回答）。派遣先のみならず

派遣会社からの説明も含まれていることに留意する必要があるが、この結果をみると、まず「働きぶりに対する評価の説明は受けていない（60.7%）」派遣スタッフが6割を超える。派遣先に対して不満とする者、派遣会社に対して不満とする者では、受けていない割合がそれぞれ74.9%、77.9%と7～8割にのぼる。他の職種で派遣スタッフとして働く者の状況をみると（佐藤ほか、2009）、派遣会社または派遣先から過去2年間に仕事の成績や働きぶりについて評価を受けたことがない割合は事務職、営業職、技術者でそれぞれ2～3割程度にとどまっており、介護の職場における派遣スタッフに対する働きぶりの評価の説明は、他の職種の派遣スタッフを活用している職場と比較しても行われている割合が著しく低い。

次に、説明を受けている内容をみると（母数は評価の説明を受けていない者も含めた回答スタッフ全体）、「仕事において良かった点（22.2%）」が最も多く、次いで「今後に向けたアドバイス（14.9%）」、「仕事において改善すべき点（13.4%）」となり、「評価の結果（点数など）（6.8%）」、「その評価結果（点数）になった理由（2.0%）」はごくわずかである。

4. 派遣先における派遣スタッフに対する評価

(1) 派遣スタッフに対する満足度

派遣先事業所は、活用している派遣スタッフに対し、どのように評価しているのだろうか。2009年10月1日に受け入れていた派遣スタッフに対する総合的な満足度を4段階で尋ねたところ、「まあ満足（64.4%）」が最も多く、「満足（13.7%）」とあわせると約8割にのぼる。

より具体的にいくつかの観点からの評価について、当てはまる度合いを4段階で確認すると、「正職員と同程度のスキルを持つ派遣スタッフがいる」、「派遣スタッフは期待しただけの期間勤め続けてくれる」については「当てはまる」割合が約3割、「派遣スタッフは仕事に対する意欲が高い」、「派遣スタッフは期待しただけの働きぶりを示している」については15%程度となり、いずれの観点についても「当てはまる」と「やや当てはまる」を合計すると約7割にのぼる。派遣先の属性別にみると、小規模事業所において、派遣スタッフの仕事に対する意欲を高く評価している傾向がみられる。

(2) 派遣スタッフの職員等としての採用

派遣スタッフの働きぶりを高く評価していれば、職員等（契約職員を含む）として採用することもあるだろう。これまで派遣スタッフとして働いていた者を職員等として採用したことがあるかを確認したところ、採用したことがある派遣先が 64.1%にのぼる。過去3年間に採用した人数については1人（36.8%）と2人（24.5%）をあわせると約6割となり、平均2.7人（中央値2.0人）であった。

派遣スタッフを職員等として採用したことがある派遣先事業所に、採用の理由（複数回答）を尋ねたところ、「本人が職員等への登用を希望したから（64.1%）」及び「職員等に見合う働きができているから（63.6%）」が6割を超え、「職員等を募集しても集まらないから（20.5%）」、「職員等を採用する手間やコストを省くことができるから（20.0%）」、「抵触日を迎えたから（10.0%）」といった消極的な理由を大きく上回る。職員等に見合う働きぶりであれば本人の希望に基づいて職員等としての採用が行われていることがうかがえる。

VI. 派遣スタッフの仕事に対する考え

派遣スタッフ調査から、派遣スタッフの仕事への取組み姿勢、満足度を概観する。

1. 仕事への取組み姿勢

派遣スタッフのふだんの仕事への取組み姿勢についてあてはまるものすべてを選択する複数回答で尋ねたところ、「指示されたことは着実にこなそうとしている（93.5%）」、「仕事を効率的にこなそうとしている（73.6%）」は高い割合を示したが、「派遣先の上司や同僚の期待に応えようとしている（51.5%）」や「派遣先の施設・事業所や職場に貢献しようとしている（49.2%）」は半数程度にとどまった。派遣スタッフの大多数は派遣先の仕事を着実かつ効率的にこなそうとしているが、派遣先の職員や組織のために貢献しようとする割合はそれほど多くない。また、「スキルを高めようとしている（54.0%）」、「未経験の仕事にも積極的に取り組もうとしている（54.1%）」との割合も約半数であり、能力開発に対して意欲的でない者も少なくない。

ただし、こうした傾向は、派遣先に対する満足度によって大きく異なるようである。派遣先に対する満足度が高い者では、派遣先の上司や同僚の期待に応えようとしたり、スキルを高め、未経験の仕事にも積極的に取り組もうとする割合が高い。

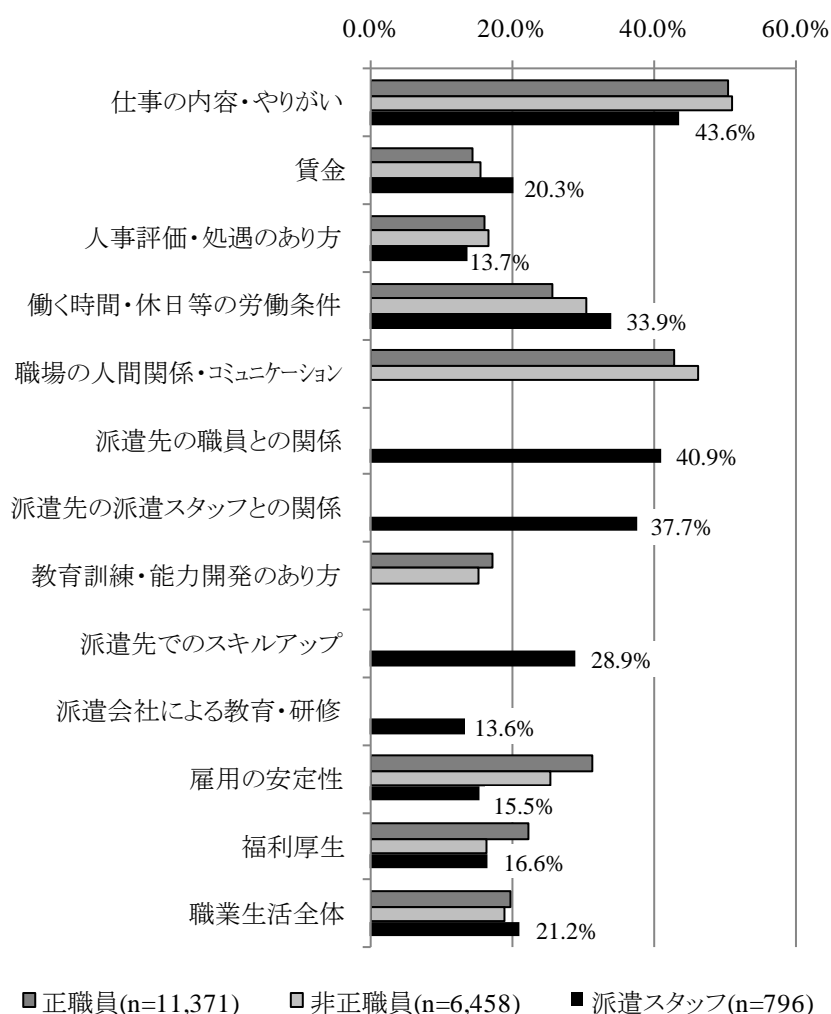
今の派遣先で働き始めてからの変化をみると、仕事に対する意欲、自身の介護能力・知識（スキルレベル）の両面において、派遣先に対する満足度が高い者で「上昇（上昇+やや上昇）」したとする割合が顕著に高く、派遣先に対する満足度を高めることは、

仕事や職場に対する貢献意欲、能力開発意欲を引き出すことにもつながることがうかがえる。

2. 仕事や職場等に対する満足度

派遣スタッフは、仕事や職場等に対してどれくらい満足しているのだろうか。さまざまな項目について5段階で尋ねた結果を、介護労働安定センター（2009）の正職員・非正職員の満足度と比較しながらみてみよう（図表8）。

図表8 介護職の仕事や職場等に対する満足度（満足+やや満足の割合）



注1) 正職員、非正職員については介護労働安定センター（2009）による。派遣スタッフについては『派遣スタッフ調査』による。数値は派遣スタッフのもの。

注2) 職場の人間関係・コミュニケーション、教育訓練・能力開発のあり方については、介護労働安定センター（2009）のみに設けられた質問である。『派遣スタッフ調査』では、前者を派遣先の職員との関係と派遣スタッフの関係、後者を派遣先でのスキルアップと派遣会社による教育・研修という2つの要素に分けて尋ねている。

まず派遣スタッフの満足度を確認すると、「仕事の内容・やりがい (43.6%)」、「派遣先の職員との関係 (40.9%)」、「派遣先の派遣スタッフとの関係 (37.7%)」といった職場における人間関係、「働く時間・休日等の労働条件 (33.9%)」については満足(満足+やや満足)の者が3割を超え、不満(やや不満+不満)の割合を大きく上回る。他方、「派遣会社による教育・研修 (13.6%)」、「人事評価・処遇のあり方 (13.7%)」、「雇用の安定性 (15.5%)」、「福利厚生 (16.6%)」については満足の者が10%台となり、不満の割合を大きく下回る。職業生活全体については、満足とする者が21.2%であった。

派遣スタッフと正職員・非正職員を比べてみると、多くの項目について働き方の違いによる満足度の顕著な差は見られない。ただし、雇用の安定性については正職員および非正職員が派遣スタッフの満足度を大きく上回る。なお、教育訓練・能力開発については正職員・非正職員はともに満足の者が10%台であるのに対し、派遣スタッフの3割近くが派遣先でのスキルアップに満足している。第IV節や第V節でみたように、派遣スタッフの能力開発機会は派遣先の職員と比べれば限定的なものであり、この結果は能力開発に対する期待値の違いを反映していると考えられる。他方、派遣会社による教育・研修について満足している派遣スタッフは13.6%にとどまる。派遣会社には、派遣スタッフの意欲・能力を高める教育・研修のあり方を検討することが求められよう。

Ⅶ. 派遣スタッフのキャリア

派遣スタッフ調査から、派遣スタッフの職業経験と、今後の希望を整理する。

1. 派遣スタッフの職業経験

(1) 派遣スタッフとしての経験

派遣スタッフとして働くようになった理由(複数回答)をみると、「働く時間や場所を選べるから (45.7%)」が最も多く、これは事務系職種の登録型派遣スタッフとも共通である(佐藤・島貫・高橋、2006)。次いで「介護の仕事に就けるから (40.6%)」が4割を超える。この他、「いろいろな仕事や会社を経験できるから (29.3%)」、「スキルや資格を活かせるから (25.5%)」、「スキルアップにつながるから (23.7%)」、「派遣先を選べるから (23.7%)」、「賃金水準が高いから (22.5%)」といった理由をあげる割合が2～3割を占める。

今までに派遣スタッフとして仕事をした期間を確認すると、1年未満の者が約3割、1年以上2年未満の者が約2割で2年未満をあわせると約半数にのぼる(平均2年2

ヵ月、中央値1年6ヵ月)。このうちいまの派遣会社で派遣スタッフとして働いた期間に限定すると、1年未満が43.7%にのぼる(平均1年6ヵ月、中央値1年1ヵ月)。

経験した派遣先(事業所)の数をみると、1ヵ所の者が46.9%と最も多く、次いで2ヵ所(19.1%)、3ヵ所(14.7%)の順となる(平均2.3ヵ所、中央値2.0ヵ所)。うち過去1年間で経験したものに限定すると、1ヵ所の者が6割を超える(平均1.4ヵ所、中央値1.0ヵ所)。

(2) 経験した雇用形態、勤務先・派遣先の業種等

働き方を問わずこれまでの職業経験を広く確認してみることにしよう。まず、学校を卒業(退学)してから経験したことがある雇用形態を複数回答で尋ねたところ、「正社員・正職員(77.6%)」、「パート・アルバイト、契約社員(70.9%)」ともに7割を超え、いずれも経験がない者は3.4%とほとんどいない。

雇用形態を問わず、収入を伴う仕事をした勤務先や派遣先の業種については、「介護・福祉・医療関連以外の事業所(56.9%)」と他産業での勤務経験がある者が過半数を占め、「今の派遣先とは異なる介護保険事業所(27.4%)」、「介護保険事業以外の介護・福祉・医療関連の事業所(16.2%)」との回答も少なくない。「今の派遣先以外で働いたことはない(11.8%)」者は約1割にとどまり、さまざまな職場での勤務経験を経て現在の派遣先で就業している者が多いことがわかる。

(3) 介護・福祉・医療関連の経験と資格

介護・福祉・医療関連の仕事に携わった期間の合計はどれくらいだろうか。1年未満(18.7%)や1年以上2年未満(15.3%)が多いものの、6年以上との回答も約25%にのぼり(平均4年3ヵ月、中央値3年)、介護・福祉・医療関連の仕事の経験年数はばらつきが大きい。

とはいえ、現在保有している介護・福祉・医療関連の資格を複数回答で尋ねたところ、「ホームヘルパー2級(81.7%)」が圧倒的に多く、「介護福祉士(24.4%)」の取得割合は約4分の1にとどまる。介護労働安定センター(2009)によれば、施設系(入所+通所)の介護保険事業所で働く者の45.2%が介護福祉士資格を持っており、派遣スタッフに占める介護福祉士資格取得者の割合を大きく上回る。

2. 派遣スタッフの今後のキャリアについての希望

(1) 希望する働き方や勤務先

今後希望する働き方(雇用形態)については、「正社員・正職員(40.8%)」が4割程度と最も多い。特に男性、若年層、主たる生計維持者である回答者の正社員・正職員希望が強い。「派遣スタッフとして働きたい(22.0%)」、「雇用形態にはこだわらな

い(17.0%)」がそれぞれ約2割となる。正社員・正職員、派遣スタッフ以外の働き方を希望する者や、起業志向の者はほとんどいない。

希望する働き方が「起業したい」、「仕事を辞めたい」、「わからない」者を除き、希望する勤務先を確認すると、「勤務先はこだわらない(33.2%)」が最も多い。「今の派遣先で働きたい(23.7%)」者と「今の派遣先以外で働きたい(23.5%)」者の割合は拮抗している。なお、派遣先に満足している者については、「今の派遣先で働きたい」とする割合が49.2%にのぼる。

(2) 介護・福祉・医療の仕事の継続意向

働き方や勤務先を問わず、介護・福祉・医療の仕事をいつまで続けたいかについては、「働き続けられるかぎり(62.2%)」が最も多い。とりわけ女性、派遣先に満足している者はこの割合が高い。次いで「わからない(22.0%)」が2割を超え、具体的な年数を示したこれ以外の選択肢(半年程度、1～2年程度、3～5年程度、6～10年程度)についてはほとんど選ぶ者がいなかった。介護労働安定センター(2009)によれば、施設系(入所+通所)の介護保険事業所で働く者のうち、今の仕事を働き続けられるかぎり継続したいという者は51.4%であり、派遣スタッフの介護・福祉・医療の仕事の継続意向はこの値を上回る。

【注】

¹ 大木・堀田(2010)は、介護労働安定センター「平成19年度介護施設雇用管理実態調査」の個票データをもとに、高齢者介護施設における派遣スタッフ活用の規模と実態及び派遣スタッフの社員への登用について分析している。

² 調査対象には介護保険3施設以外の介護保険サービスを営む事業所も含まれている。調査対象の詳細は第1節を参照されたい。

³ 正職員の定着率については、「貴事業所で、正職員の介護職員を仮に10人採用した場合、1年後に定着している者はだいたい何人くらいですか」という質問に対する回答をもとに、1年後に定着している者の人数が「～5人」を定着率が低い事業所、「6～8人」を定着率が中程度の事業所、「9～10人」を定着率が高い事業所としてクロス集計を行った。

【参考文献】

大木栄一・堀田聡子(2010)「高齢者介護施設における派遣スタッフの活用」佐藤博樹・佐野嘉秀・堀田聡子編『実証研究 日本の人材ビジネス』日本経済新聞出版社。

介護労働安定センター(2009)『平成20年度介護労働実態調査 介護労働者の就業実態と就業意識調査結果報告書』。

佐藤博樹・島貫智行・高橋康二(2006)『派遣スタッフの就業意識・働き方と人事管理の課題』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研究シリーズNo.9。

佐藤博樹・松浦民恵・島貫智行・高橋康二・中道麻子(2009)『派遣という働き方を通じたキャリア形成—事務職、コールセンター・オペレーター、技術者、営業職—』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研究シリーズNo.14。

三菱UFJリサーチ&コンサルティング(2009)『労働者派遣事業における派遣スタッフの雇用管理改善に向けて—厚生労働省委託平成20年度労働者派遣事業における雇用管理改善推進事業報告書』。