

訪問介護員の定着促進に向けて

—離職の現状と介護職の意識を手がかりに—

東京大学社会科学研究所助教

堀田聰子
ほった さとこ

質量ともに膨らむ介護ニーズに対応す

るには、介護職に焦点をあてた議論が重要となる。なぜなら、介護サービスは人が人に対して提供するサービスであり、良質な介護サービスの安定的な提供には、担い手となる人材を確保し、質の高い介護サービスを提供できる職業能力を育成することが必要条件となるからである。

しかし、介護サービスでは「募集をしても応募者がいない」「採用してもすぐ辞めてしまう」という声が高まり、人手不足の傾向が指摘されている。

そこで、本稿では、介護労働安定センタ―¹「平成18年度介護労働実態調査」²の結果をもとに、まず事業所調査から介護

保険サービス事業を実施する事業所における離職の実態を把握する。さらに、労働者調査から介護職の不満や不安・希望を手がかりに、定着と能力発揮を促す職場のあり方を探る。

介護サービスにおける離職率は、ほかの産業よりも高いのだろうか。厚生労働省「雇用動向調査」によれば、1年間の離職率は全産業平均で16・2%、サービス業で21・7%である。この数値は常用労働者のもので、単純に比較することはできないが、訪問介護員の離職率の水準はこれを下回っており、また、介護職員

の離職率もほかの業種と比較して大幅に高いわけではないことがわかる。

では、介護サービスにおいて、離職は問題にならないのか。ここで介護職の過

表1 介護サービス事業所全体における1年間の採用率・離職率

回答 事業所数	a 2006年 8月末時点の 在籍者数 (人)	b 2005年 8月末時点の 在籍者数 (人)	c 1年間の 採用者数 (人)	d 1年間の 離職者数 (人)	e 1年間の 採用率 (%)	f 1年間の 離職率 (%)	
訪問介護員 +介護職員	7,527	193,896	178,323	51,705	36,132	29.0	20.3
訪問介護員	3,437	77,002	73,148	14,796	10,942	20.2	15.0
介護職員	5,171	116,894	105,175	36,909	25,190	35.1	24.0

a 2006年8月末時点の在籍者数(人):回答のあった事業所の職種別従業員数調査結果

b 2005年8月末時点の在籍者数(人):2006年8月末時点の在籍者数-採用者数+離職者数(a-c+d)

c 1年間の採用率:採用者数/8月末時点の在籍者数×100(c÷b×100)

d 1年間の離職率:離職者数/8月末時点の在籍者数×100(d÷b×100)

(注) 訪問介護員:介護保険法での指定を受けた訪問介護事業所で働き、高齢者等の家庭を訪問して家事などの生活援助、入浴などの身体介護を行う人。

介護職員:訪問介護以外の指定介護事業所で働き、直接介護を行う人。

(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』

不足の状況を確認すると、訪問介護員については63.

訪問介護員に確率を把握する(表2)。

分析対象の事業所単位で、1年前の在籍者数に占める1年間の離職者数の割合を計算し、訪問介護サービス事業所における事業所単位の離職率とした。

まず、平均値をみたところ、訪問介護サービス事業所における訪問介護員の離職率は、正社員が17・4%、非正社員の常勤労働者が18・4%、定型的短時間労働者が13・4%、いわゆる「登録ヘルパー」にあたる非定型的短時間労働者(以下、登録ヘルパー)は19・7%である。

次に、分布を見たところ、正社員、非正社員の常勤労働者、定型的短時間労働者、登録ヘルパーのすべてについて、「0%」の割合が最も高くなつた。最も離職率の平均値が高い登録ヘルパーについて、あつたことは注目に値する。すなわち離職率の高い事業所と離職率の低い事業所が並存しているのである。

2. 訪問介護サービス事業所における離職率の現状

ここで、事業所単位の離職率の算出対

象となつた、事業所における在籍者数を確認したところ、登録ヘルパー数の平均値が17・2人と最も多く、訪問介護サ

ビス事業所では、登録ヘルパーが基幹的なサービスの担い手であることがわかる。

以上から、訪問介護サービス事業所における基幹的存在であり、かつ離職率が高い水準にある登録ヘルパーの定着を促すことが、事業所全体の定着化と、質の

高いサービスの提供に向けた鍵といえる。そこで、次に労働者調査で登録ヘルパーの就労意識を把握することを通じて、定着を促す雇用管理のあり方を探る。

3. 訪問介護員の定着促進に向けて
—経験1年未満で辞めたい登録ヘルパーの不満・不安と希望を手がかりに

ここでは、登録ヘルパーのうち、現在の事業所での勤務年数が1年未満で、かつ現在の事業所以外で訪問介護員の仕事を経験がない者に着目する。その理由は次の通りである。登録ヘルパーの経験の勤務年数をみると、1年未満の者が4割近くにのぼる。他方、介護の仕事の経

特集 どうする 福祉人材の確保

表2 訪問介護サービス事業所における訪問介護員の離職率

	分析対象 事業所数	離職率 平均値 (%)	事業所単位の1年間の離職率					事業所単位の 2006年8月末 時点在籍者数 平均値 (人)	
			離職率の分布(%)						
			0% (安定)	~10%未満	~20%未満	~30%未満	30%以上		
正社員	2,790	17.4	64.4	1.6	4.2	7.1	22.7	3.9	
常勤労働者	758	18.4	70.6	0.8	3.6	4.1	21.0	3.3	
定型的短時間労働者	986	13.4	65.1	4.9	8.7	6.3	15.0	8.9	
非正社員	1,765	19.7	38.0	10.2	16.7	12.9	22.3	17.2	

(注1 分析対象)

表2の分析対象は、職種別・勤務形態別に現在の従業員数、1年間の採用者数、1年間の離職者数の全てに回答があり、かつ介護事業の開始が1年以上前で、現在訪問介護もしくは予防訪問介護サービスを提供していると回答した事業所に限定している（分析対象の限定などにより、報告書の数値とは異なっている）。

(注2 用語の定義)

【就業形態】

正社員：雇用している労働者で雇用期間の定めのない者のうち、パートタイム労働者や他企業への出向者などを除いた、いわゆる正社員。

非正社員：正社員以外の労働者（契約社員、嘱託社員、臨時の雇用者、パートタイム労働者）。

【勤務形態】

常勤労働者：事業場の定める所定労働時間を全て勤務する者。

短時間労働者：1日の所定労働時間又は、1週の労働日数が常勤労働者より少ない者。

定型的短時間労働者：労働日及び労働日における労働時間が定型的・固定的に定まっている短時間労働者。

非定型的短時間労働者：月、週又は日の所定労働時間が、一定期間ごとに作成される勤務表により、非定型的に特定される者（登録ヘルパー）。

（出所） 数値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』の個票データの再集計による。表は筆者作成。

経験が1年未満ではひととおりの仕事が「だいたいでできる」レベルに達しないことが知られており、現状は、業務経験を通じた能力向上が困難で、結果として職業能力が低い訪問介護員が多くなりがちであるといえる。そこで、1年の「壁」を越えて定着をはかり、能力の向上・發揮を促す方策を検討するために、以下では特に勤務年数1年未満の登録ヘルパーについて、勤続意向のあるヘルパーの意識と比較しながら、「現在の勤務先を辞めたい・転職したい」と考えていくヘルパーの意識をみていく。^{*4}

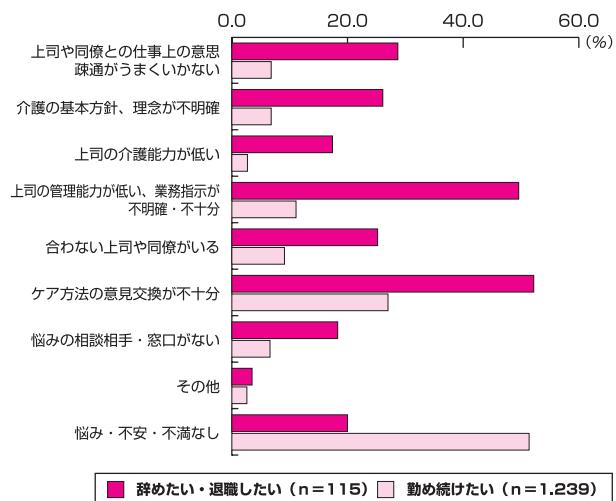
労働条件・仕事の負担については、不規則な労働時間、雇用の不安定さといった登録ヘルパーという働き方に固有の不满、賃金の低さに対する不満に加え、健康面や体力の不安を訴える割合が高く、経験がないことにより自分の身体的負担に配慮した介護のコツがつかめていないことがうかがえる。

利用者および利用者の家族については、過半数が定められたサービス行為以外の仕事を要求される、利用者は何をやっても

もらつても当然と思っているといい、制度の趣旨と利用者との狭間で苦慮している。また、勤務年数や就業形態に限らず、利用者に適切なケアができるいるか不安をもつ訪問介護員が4割を超えていることは見逃せない。

職場での人間関係等については、勤続意向のある者との違いが顕著に現れた図1）。ケアの方法等について意見交換が不十分、「上司の管理能力が低い、業務の指示が不明確、不十分」との不満を持つ者が5割前後にのぼる。ほかの項目を考え合わせても、新人は介護技術についても利用者との関係構築についても自信がないだけに、上司や同僚との十分な意見交換や、サービス提供責任者による訪問介護員間、利用者と訪問介護員間の橋渡しが重要であることがうかがえる。こうした不満や不安をやわらげ、いかに職場への定着を促すか。経験1年未満で辞めたいと思う登録ヘルパーの不満・賃金や手当についての希望から、ポイントは次の3つに整理される。

図1 勤務年数1年未満の登録ヘルパーの職場の人間関係に関する悩み・不安・不満



(注1) 分析対象

図1の分析対象は、現在の事業所で初めて訪問介護員の仕事に就き、勤務年数1年未満の登録ヘルパーに限定している。

(出所) 数値は介護労働センター(2007)「介護労働者の就業実体と就業意識調査結果報告書」の個票データの再集計による。図は筆者作成。

1つめは、基礎的な労働条件の整備である。定期的な健康診断の実施に加え、自家用車等の利用の手当や早朝・夜間手当、連絡用携帯電話の支給などの希望がみられる。応募の時点では、仕事の実態のみならず、こうした労働条件について十分に説明しておくことも、期待と現実のギャップを軽減するために重要なところ。

2つめは、就労ニーズの把握と日常的なコミュニケーションの充実である。働き方や仕事内容、キャリアについての相談機会の設定やシフトを決める際の要望聴取、さらに相談援助体制整備などがあげられている。訪問介護員を孤立させず、その不安・疑問と希望に働きかけていくことは、新人が介護の仕事にやりがいや手応えを感じることにもつながる。

3つめは、継続的な能力開発と能力に応じた待遇である。介護能力の向上に向けた研修の充実や、事例検討会を通じたケア方法の意見交換と学びあいは、訪問介護員一人ひとりの能力向上だけでなく、職員間の意思疎通を促し、事業所の介護理念を浸透させる。とりわけ1年目は見習い期間と位置づけ、計画的な能力開発と、能力の伸びに応じた仕事の与え方の工夫が求められる。さらに介護能力を適切に評価する仕組みを導入し、働きぶりや能力による賃金の見直しを図るとよい。

こうした取り組みを進め、魅力ある職場づくりができる現場管理者（サービス提供責任者）を育てることが、訪問介護員の確保・定着・育成の鍵となる。現場管理者が人事管理能力を高められる機会

を充実させ、業務範囲と業務フローの明確化や分担の見直しなど、本来業務を果たしやすい環境の整備が急務である。^{※5}訪問介護員の定着と能力發揮を促すためには、1年目のフォローを中心に、能力開発型待遇を行うこと、魅力ある職場づくりを実現できる現場管理者を育成することが大切だといえる。

※1 職業安定業務統計（厚生労働省職業安定局）によれば、2006年度の介護関連職種の有効求人倍率は1.74倍である。

※2 調査票、調査実施概要、調査結果の詳細は介護労働安定センター（2007年）「事業所における介護労働実態調査結果報告書」および「介護労働者の就業実態と就業意識調査結果報告書」を参照のこと。この調査の個票データは、東京大学社会科学研究所附属日本社会研究情報センターSSS Jデータアーカイブに寄託されている（<http://sssd.ssc.u-tokyo.ac.jp/>）。

※3 佐藤博樹・大木栄・堀田聰子「ヘルパーの能力開発と雇用管理－職場定着と能力发挥に向けて」動草書房、2006年。

※4 データは職場での人間関係等に関する悩み・不安・不满のみ示す。（図1）。

※5 筆者らは、「改正介護保険下でのヘルパーの能力開発と雇用管理」調査プロジェクトを設置し、訪問介護に携わる14の事業者とともに良質な訪問介護サービスの安定的な提供に向けたサービス提供責任者の役割やステーション運営のあり方を検討している。