



介護人材の意識と採用・定着

目次

はじめに 介護人材不足の状況

1. 介護の仕事を選んだ理由・続ける理由
2. 介護の仕事を選んだ理由・続ける理由（業界比較）
3. 必要と感じる改善点・介護の仕事を辞めた理由
4. 必要と感じる改善点・介護の仕事を辞めた理由（業界比較）
5. 介護サービスによる意識の違い
6. 性別による意識の違い
7. 勤務時間
8. 介護職のイメージ

参考1. 就業者の属性

参考2. 就業者の保有資格

参考3. 主とする介護サービスの種類

2016年3月

株式会社リクルートジョブズ
ジョブズリサーチセンター

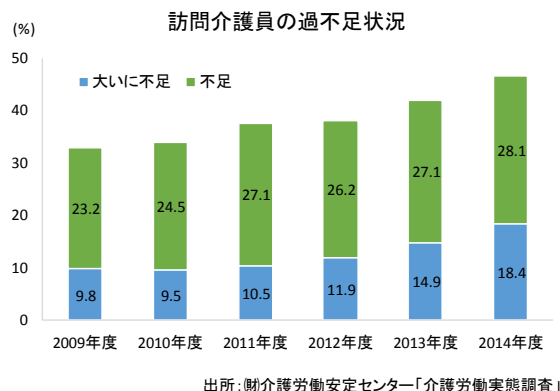
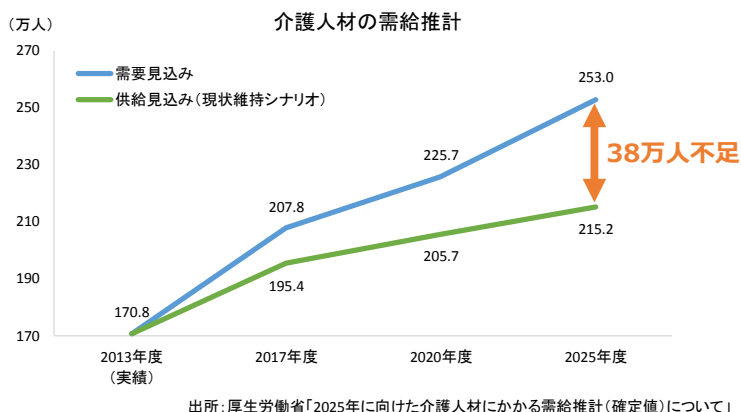
介護人材不足の状況

介護業界へのニーズは高齢者の増加とともに高まり、厚生労働省の推計では2025年度に38万人の介護人材が不足すると考えられています。

すでに、介護人材が不足しているという声も多くなっています。たとえば(財)介護労働安定センターの調査によると、訪問介護員が不足している事業所は増加してきており、2014年度には半数近くが「大いに不足」あるいは「不足」と回答しています。

また、2015年の介護関連職の有効求人倍率は2.59倍、東京都では4.75倍にのびりました。

介護人材の不足を解消するにはどうしたらよいのか、採用と定着の課題を解決するにはどうしたらよいのか。さまざまな取り組みが行われていますが、このレポートではジョブズリサーチセンターが行った調査の結果をもとに、その手がかりを探ります。



調査概要

■ 特定業種に関する調査

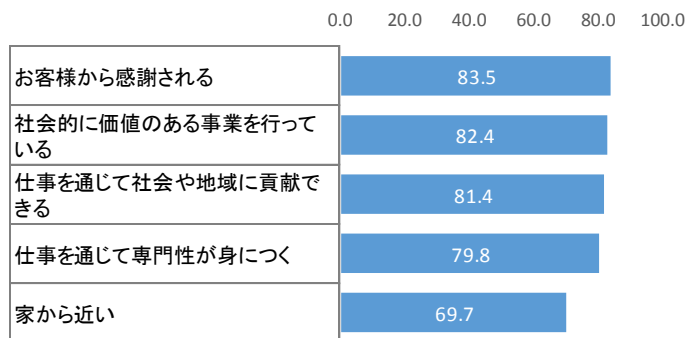
- ・ レポート名: 「[業界別レポート] 働く人と職場」「業界イメージレポート」
(それぞれ居酒屋編/ファーストフード編/ドライバー編/介護サービス編)
- ・ 調査方法: インターネット調査 (クロス・マーケティング社モニター利用)
- ・ 調査期間: 2015年3月25日 (水) ~ 3月29日 (日)
- ・ 調査対象: 20~59歳までの男女 (全国)
 - 個人側
 - 現在、対象業種に従事している人
 - 過去に対象業種に従事したことがある人
 - これまで対象業種に従事したことがない、かつ対象業種での就業意向がある人
 - これまで対象業種に従事したことがない、かつ対象業種での就業意向がない人
 - 企業側
 - 現在、対象業種に勤務しており、職位が管理職 (店長)・経営層、かつ人事 (採用) または総務業務を担当している人

■ 介護職に関する調査

- ・ 調査方法: インターネット調査 (マクロミル社モニター利用)
- ・ 調査期間: 2015年3月17日 (火) ~ 3月23日 (月)
- ・ 調査対象: 18歳以上、下記在住の介護業界経験者及び介護業界意向あり業界未経験者 (n=833人)
 - ※ 地域※ 東京23区、横浜市、さいたま市、千葉市、札幌市、神戸市、京都市、福岡市、広島市、北九州市、浜松市、新潟市、静岡市、岡山市、熊本市、徳島県、佐賀県

1. 介護の仕事を選んだ理由・続ける理由

介護の仕事を選んだ理由（上位5項目）



(%, n=188)

Q. 現在の勤務先（店舗、事業所、営業所）を選んだ理由としてあてはまるものをお選びください。
（対象：就業者、非常にあてはまる・ややあてはまる計）

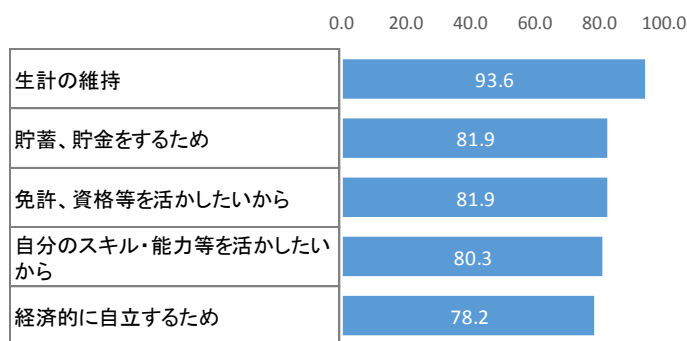
人や社会への貢献、専門性を重視

まずは介護人材の特徴を見ていきます。介護の仕事をしている人は、どのような理由で介護の仕事を選んだのでしょうか。

上のグラフは、介護の仕事をしている人に、現在の勤務先を選んだ理由を聞いた結果の上位5項目です。「お客様から感謝される」「社会的に価値のある事業を行っている」「仕事を通じて社会や地域に貢献できる」など、やりがいや、会社・事業への評価が大きくなっています。また、「仕事を通じて専門性が身につく」も上位になっています。

介護の仕事をしている人は、人や社会への貢献や専門性についての意識が高い人が多いと考えられます。

介護の仕事を続ける理由（上位5項目）



(%, n=188)

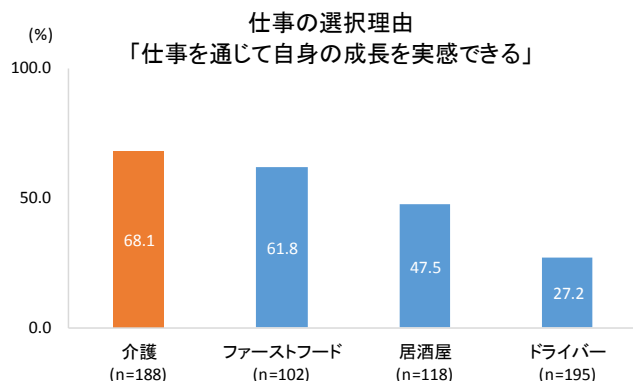
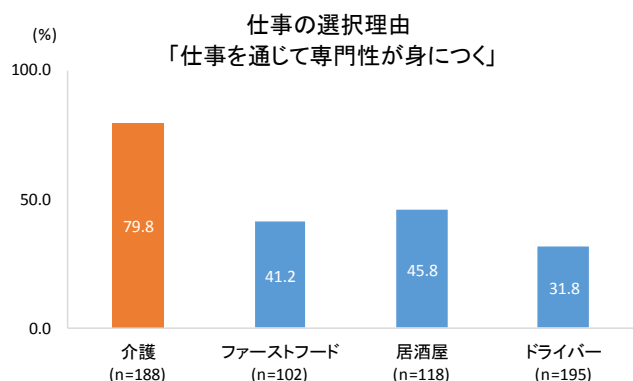
Q. あなたが現在、「介護サービスの仕事」を継続して働いているのはどのような理由がありますか。
（対象：就業者、非常にあてはまる・ややあてはまる計）

仕事を続ける理由としても、スキル活用が上位に

次に、介護の仕事をしている人に、その仕事を続けている理由を聞きました。まず上位に挙がったのは「生計の維持」「貯蓄、貯金をするため」「経済的に自立するため」などの経済的要素ですが、それに並んで「免許、資格等を活かしたいから」「自分のスキル・能力等を活かしたいから」というスキル活用の面も上位に挙がっています。

ここからも、介護の仕事をしている人はスキル活用を重視している人が多いと考えられます。

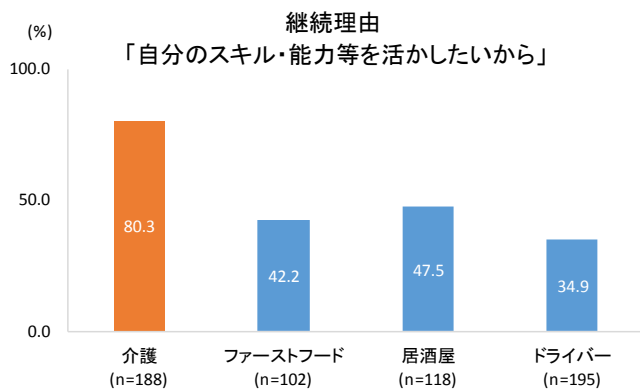
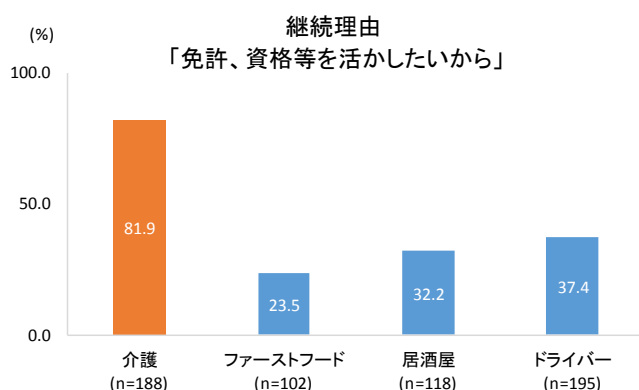
2. 介護の仕事を選んだ理由・続ける理由（業界比較）



他業界と比べても専門性を重視している

他の業界と比較しても、介護の仕事をしている人は、専門性やスキル活用についての意識が高いと考えられます。介護と同じく人材不足が問題となっている飲食業（ファーストフード・居酒屋）、ドライバーと比べてみましょう。

現在の仕事を選んだ理由として「仕事を通じて専門性が身につく」と回答した人は、介護の仕事をしている人のうち79.8%でしたが、ファーストフード・居酒屋・ドライバーの仕事をしている人ではいずれも50%未満となっています。また、上位5項目には入っていませんが「仕事を通じて自身の成長を実感できる」と回答した割合も、介護で最も高くなっています。



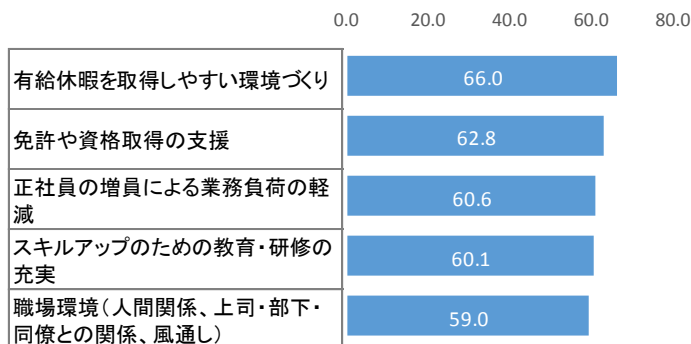
「免許、資格等を活かしたいから」

仕事を続けている理由についても、他の業界と比較してみましょう。

現在の仕事を継続している理由として「免許・資格等を活かしたいから」と回答した人は、介護の仕事をしている人のうち81.9%でしたが、ファーストフード・居酒屋・ドライバーの仕事をしている人では、最も高いドライバーでも37.4%にとどまっています。また、「自分のスキル・能力等を活かしたいから」と回答した割合も、介護では大幅に高くなっています。

3. 必要と感じる改善点・介護の仕事を辞めた理由

必要と感じる改善点（上位5項目）



(%, n=188)

Q. あなたの勤務先（店舗、事業所、営業所）は何らかの改善が必要と思われますか。
（対象：就業者、非常に必要・必要計）

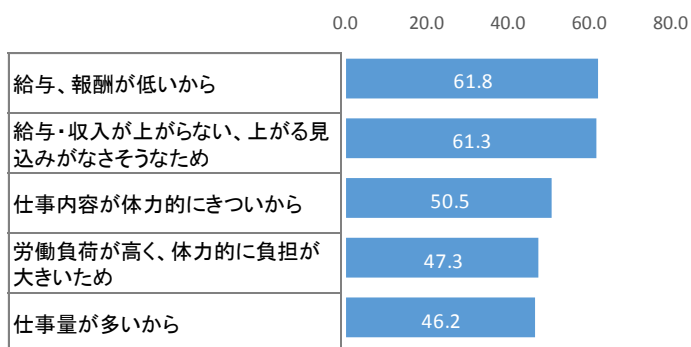
「免許や資格取得の支援」「スキルアップのための教育・研修の充実」に改善必要

専門性やスキル活用を重視している介護人材ですが、希望する水準が高いこともあってか、現状には満足できていないという結果が出ています。

勤務先について必要を感じる改善点を聞くと、「有給休暇を取得しやすい環境づくり」や「正社員の増員による業務負荷の軽減」などと並んで、「免許や資格取得の支援」「スキルアップのための教育・研修の充実」が上位に挙がりました。

専門性を高めたい、スキルを活かしたいという思いをもって仕事を始めても、実際に働きながら新しく資格を取ったり、スキルアップを実現したりするのは難しい現実があると考えられます。

介護の仕事を辞めた理由（上位5項目）



(%, n=186)

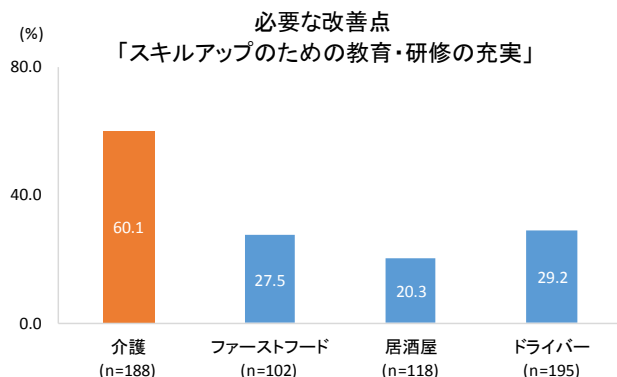
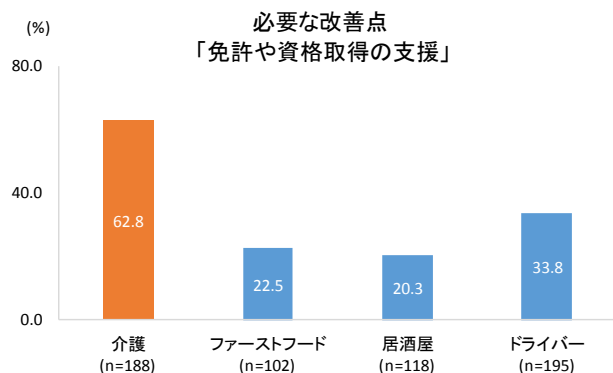
Q. あなたが以前、「介護サービスの仕事」で働いていたにもかかわらず、離職した（やめた）のはどのような理由からですか。
（対象：離職者、非常にあてはまる・ややあてはまる計）

「給与・収入が上がらない、上がる見込みがなさそうのため」

介護の仕事を辞めた人の離職理由も見てみましょう。上位に挙がったのは、「給与、報酬が低いから」「仕事内容が体力的にきついから」といった、給与の低さや体力的負担の大きさとなっています。

注目されるのは、キャリアパスとも関連する「給与・収入が上がらない、上がる見込みがなさそうのため」が2位となっていることです。働く人は長く働いてスキルアップをしたり資格を取ったりすることにより、給与が上がっていくことを期待していると思われますが、そのようになっていないことが離職につながっている可能性があります。

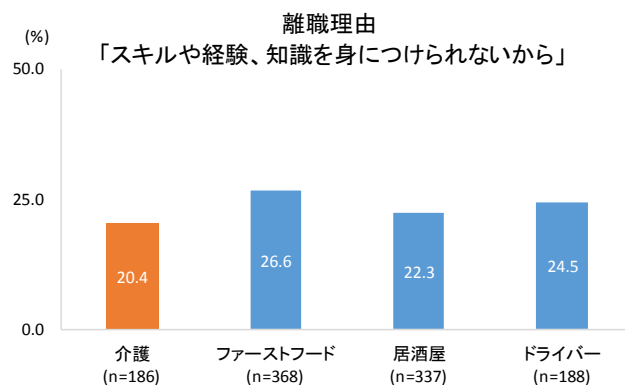
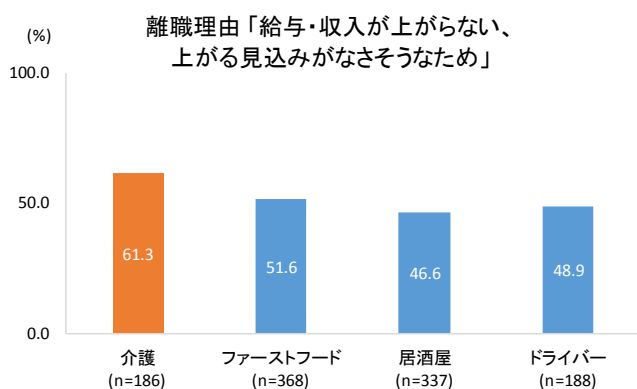
4. 必要と感じる改善点・介護の仕事辞めた理由（業界比較）



資格取得やスキルアップを望んでいる分、改善を求める声も大きい

勤務先について必要を感じる改善点として、「免許や資格取得の支援」「スキルアップのための教育・研修の充実」と回答した人は、介護ではそれぞれ約60%、ファーストフード・居酒屋・ドライバーでは30%前後となっています。

他の業界と比較しても、介護の仕事をしている人は、資格取得やスキルアップを望んでいる分、その面についての改善を求める声も大きいと考えられます。

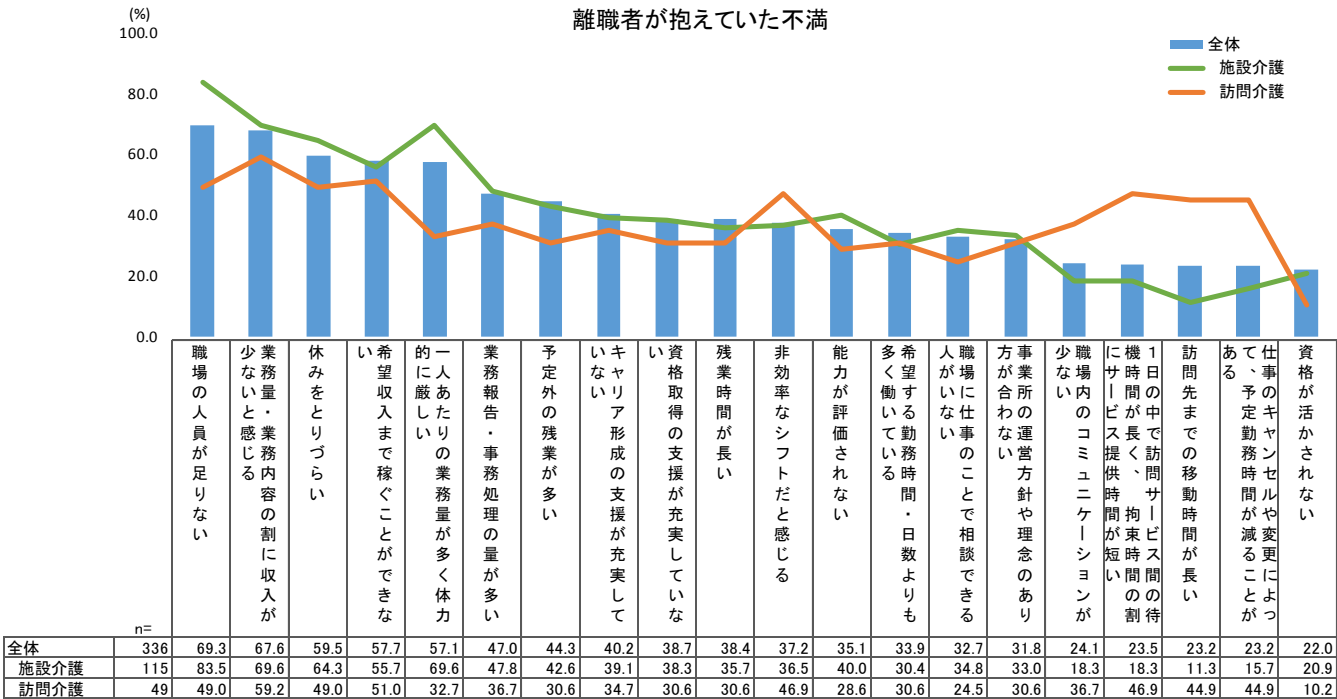


ステップアップは人材不足業界で共通の課題

離職理由として「給与・収入が上がらない、上がる見込みがなさそうのため」と回答した人は、介護では約60%、ファーストフード・居酒屋・ドライバーではいずれも50%程度で、僅差ながら介護が最も高くなっています。さらに、上位5項目には入っていませんが「スキルや経験、知識を身につけられない」はどの業界でも20%程度で、あまり変わらない割合となっています。

人材不足が問題となっているこれらの業界では、いずれもこのような理由で離職している人がある程度いることがわかります。中でも介護で働く人の多くは専門性を重視しているだけに、期待どおりのスキルアップができなかったときの不満は他業種より大きいと推測されます。

5. 介護サービスによる意識の違い



Q. あなたが働いていた介護職の現場では、以下のようなことがどれくらいあてはまりますか。それぞれについて、最も近いと思うものをお選びください。（対象：離職者、とてもあてはまる・ややあてはまる計）

出所：ジョブズリサーチセンター「介護職に関する調査」（2015）

施設介護では業務負担、訪問介護では時間の不満が多い

介護の仕事を辞めた人が抱えていた不満を聞くと、「職場の人員が足りない」「業務量・業務内容の割に収入が少ないと感じる」などの回答が多くなっています。

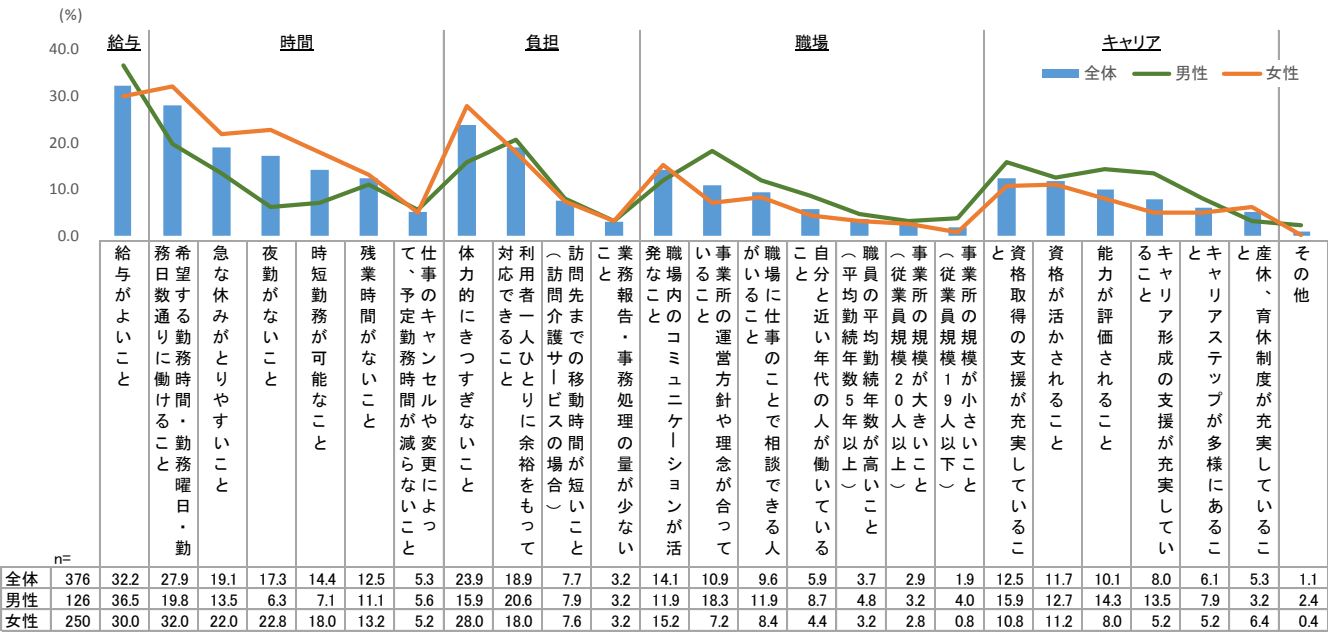
経験した介護サービス別でみると、施設介護では「職場の人員が足りない」「一人あたりの業務量が多く体力的に厳しい」といった声が多い一方で、訪問介護では「1日の中で訪問サービス間の待機時間が長く、拘束時間の割にサービス提供時間が短い」「訪問先までの移動時間が長い」「仕事のキャンセルや変更によって、予定勤務時間が減ることがある」といったことが多くなっています。介護サービスごとの特徴を正しく捉え、改善につなげることが必要です。

● こんな工夫も～スキルアップ支援～

介護人材のスキルアップのため、すでに工夫をこらしている事業所もあります。
例えば、資格取得支援ということで、希望者に先輩資格者が定期的に勉強サポートをするという事業所や、資格取得のための研修を10分単位で実施している事業所があります。また、特定の業務を集中的に担当することにより、短期間でその業務に習熟できるよう工夫しているケースもあります。
研修だけではなく、評価を行うことも効果的です。独自の評価制度を設け、定期的に対面でフィードバックを行う、評価に応じて時給を上げる、といった例があります。日々の仕事スキルアップにつながっているという実感をもてるようにすることが、従業員の定着につながるようです。

6. 性別による意識の違い

介護職で働くために必要な条件



Q. もし、あなたが介護のお仕事（高齢者向け）に就くとしたら、以下のような条件が必要になると感じますか。（対象：介護職意向者、1位～3位計）

出所：ジョブズリサーチセンター「介護職に関する調査」（2015）

女性は勤務時間や体力的負担を、男性はキャリアを重視する傾向がある

介護の仕事経験はなく、今後介護業界で働いてもよいと思っている人に、介護の仕事に就くとしたらどのような条件が必要になると思うか聞きました。もっとも多かった回答は「給与がよいこと」であり、「希望する勤務時間・勤務曜日・勤務日数通りに働けること」「体力的にきつすぎないこと」がそれに続きます。

また、女性は「希望する勤務時間・勤務曜日・勤務日数通りに働けること」などの時間面や「体力的にきつすぎないこと」、男性は「資格取得の支援が充実していること」などのキャリア面や「事業所の運営方針や理念が合っていること」を重視する傾向があることもわかります。

性別の違いや、一人ひとりの状況や希望を把握して対応することが必要と言えるでしょう。

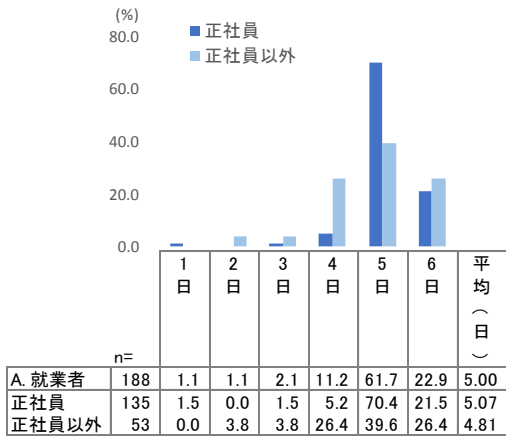
● こんな工夫も～短時間勤務～

人材不足が進む中では、育児などで長時間は働けない人にも働いてもらうことが必要になっています。東京都の総合介護サービス「あいケア」では、週1日・1～3時間という短時間から生活援助や介護業務を行う主婦が活躍しています。フルタイム勤務はできなくても、一人ひとりに合った勤務時間が実現できれば、主婦が活躍できると考え、短時間勤務を導入。短い時間ながら相手の立場に立ったきめ細やかなコミュニケーションが利用者に好評だといえます。

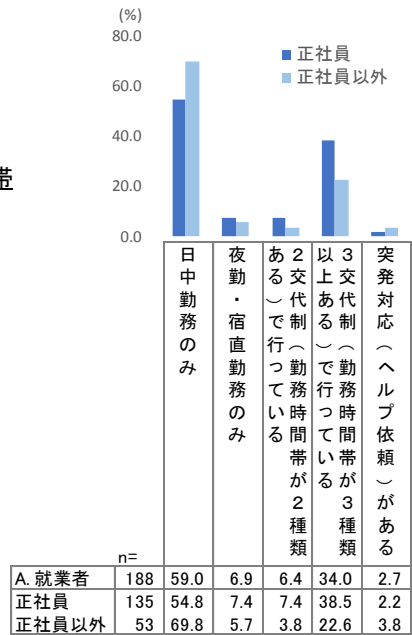
このほか、複数のヘルパーが時間差で訪問介護を行うなどの工夫をして、無駄な待機時間や移動時間を減らした事業所もあります。訪問介護では特に「待機時間が長い」「予定の勤務時間が急に変わることがある」といった課題が起りやすいため、時間を効率的に使えるよう工夫が必要だと考えられます。

7. 勤務時間

1週間の勤務日数



勤務時間帯



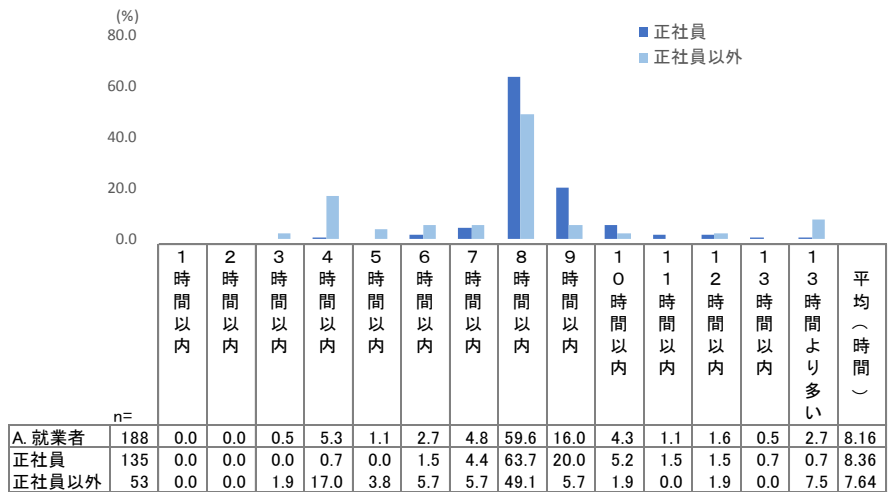
正社員以外では日中勤務のみの人が約7割

現在就業者の勤務時間について見ておきます。

代表的な(よくある)1週間の勤務日数は、正社員は5日が約7割と大半で、正社員以外は4日～6日が多くなっています。勤務の時間帯を見ると、日中勤務のみ人は全体の約6割で、正社員以外では約7割でした。また、代表的な(よくある)1日あたりの平均勤務時間は、正社員は「8時間以内」「9時間以内」という人で8割を超えています。正社員以外では「4時間以内」という人も比較的多くなっています。

介護の仕事の多くは、基本的には日中勤務で、ときおり夜勤があるものと推測できるでしょう。

1日あたりの平均勤務時間



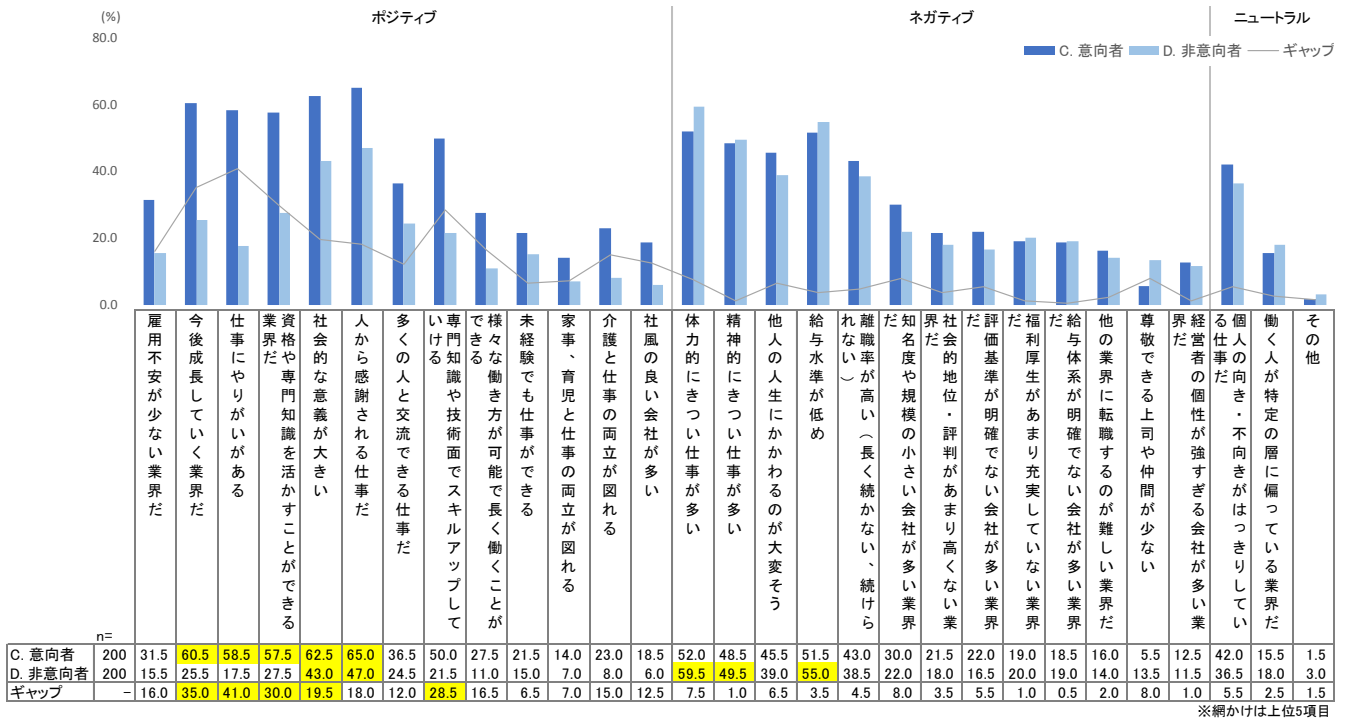
Q. あなたご自身の代表的な(よくある)1週間の勤務日数をお知らせください。

Q. あなたの勤務の時間帯ではまるものをお知らせください。(複数回答)

Q. あなたご自身の代表的な(よくある)1日あたりの平均勤務時間をお知らせください。

(対象：就業者)

8. 介護職のイメージ



Q. あなたは、以下にあげる仕事分野について、どのような印象をもっていますか。／介護サービスの仕事(調理・配膳、シーツ交換など無資格でもできる内容も含む) (対象：意向者・非意向者、複数回答)

出所：ジョブズリサーチセンター「業界イメージレポート(介護サービス編)」(2015)

業界のイメージ改善も重要

介護サービスで働いてみたい気持ちをもっている意向者と、働きたくないという非意向者に、介護サービスのイメージを聞きました。

意向者は「人から感謝される仕事だ」「社会的な意義が大きい」「今後成長していく業界だ」など、仕事内容や業界についてポジティブなイメージが上位になっています。一方で、非意向者がもつイメージは「体力的にきつい仕事が多い」「給与水準が低め」「精神的にきつい仕事が多い」とまずネガティブなものが挙がっています。特にギャップが多いのはポジティブなもので、ポジティブなイメージをどれだけもっているかが、意向者と非意向者を分けている可能性があります。

● こんな工夫も～未経験者へのアプローチ～

短時間の仕事を増やすために欠かせないのが、仕事の中身を分解して複数人で分担することですが、これは同時に、未経験者への門戸を広げることにもつながっています。

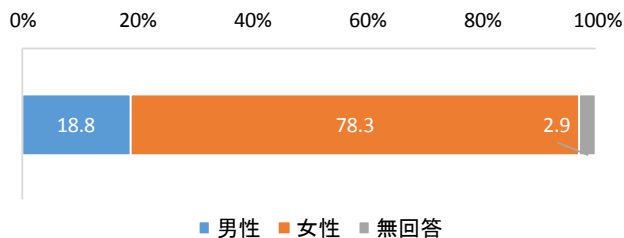
全国に事業所をもつ「やさしい手」では、料理や掃除など介護の周辺サービスを、週1回・1時間からできる勤務体系を用意しています。介護と家事代行の仕事を分業したことで、互いの得意分野を生かし、質の高いサービスが提供できるようになったといいます。

まずは介護職のサポートを行う身近な仕事で介護の現場を知ってもらい、適性を見ながら育成を進めていく。介護職は、未経験で始める際には不安も大きい仕事だと言えますが、そのような方法で介護人材を増やしていくことが有効かもしれません。

参考1. 就業者の属性

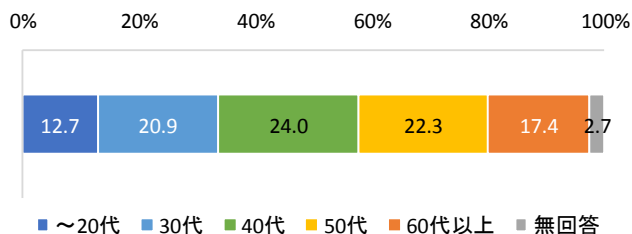
ここからは参考として、(財)介護労働安定センターの調査をもとに、介護職の基本的な状況を見ていきます。

性別



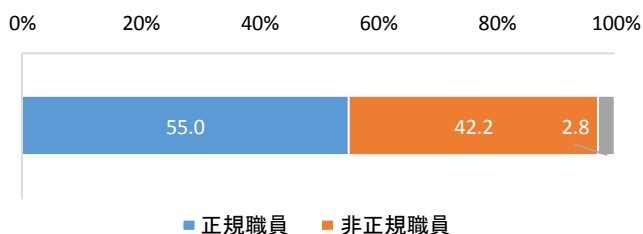
まず性別の割合を見ると、女性が78.3%と多くを占めていることがわかります。パートタイムでの訪問介護（ホームヘルプ）などを中心に、介護は多くの女性が働く場となっています。

年齢



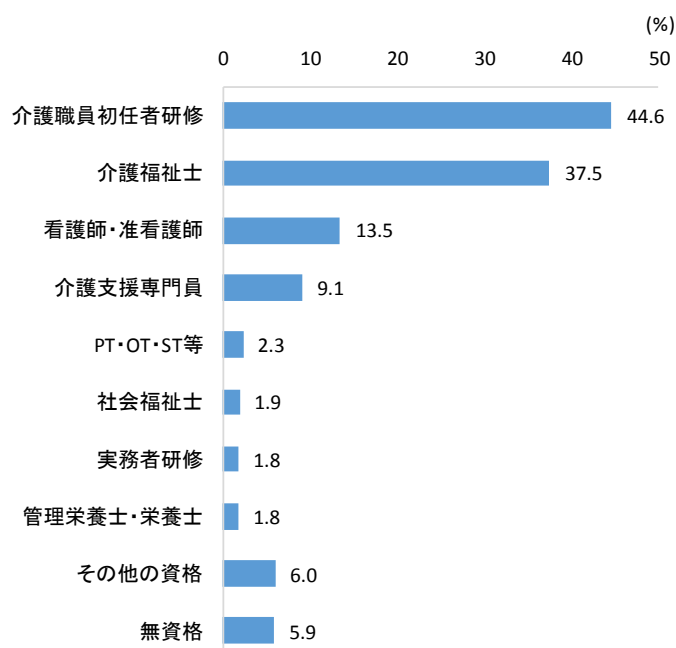
次に年齢の分布をみると、40代が24.0%、50代が22.3%、30代が20.9%などとなっています。職種による差もありますが、幅広い年代の人が働いていることがわかります。

雇用形態



雇用形態は、正規職員が55.0%、非正規職員が42.2%となっています。介護業界にとって、非正規職員は欠かせない存在となっています。

参考2. 就業者の保有資格



(財)介護労働安定センターの調査によると、介護人材がもっている免許・資格は左グラフのようになっています。

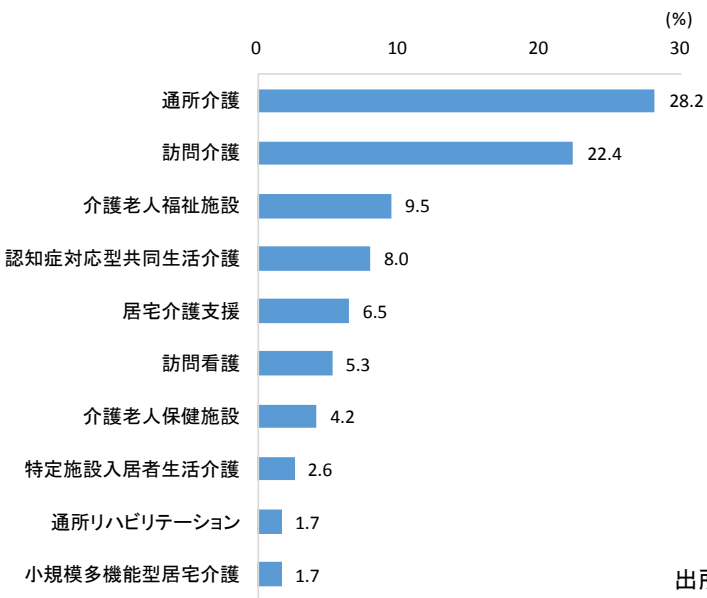
また、2012年度からは「介護プロフェッショナルキャリア段位制度」も実施されています。既存の資格・研修等を通じて知識を評価しつつ、一定の実務経験等を有し講習を修了した評価者（アセッサー）が事業所・施設内の介護職員の実践的スキルを評価することにより、レベルを認定する制度です。

出所: (財)介護労働安定センター「介護労働実態調査」2014年度
事業所調査による労働者個別状況 (n=78,217)

■ 介護に関わる資格

	資格名	解説
主な資格	介護職員初任者研修	旧ホームヘルパー2級 在宅での身体介護を行うのに必要
	実務者研修	旧ホームヘルパー1級 サービス提供責任者になれる
	介護福祉士	介護の国家資格
	介護支援専門員	ケアマネージャーの資格 ケアプラン作成などを行う
補助的な資格	ガイドヘルパー（移動介護従事者）	障害を持つ方の移動支援を行うことができる
	介護予防運動指導員	介護予防のための運動指導などを行うことができる
	福祉用具専門相談員	福祉用品のレンタルや販売業務ができる
	福祉住環境コーディネーター（1～3級）	バリアフリーなどの居住空間の改善を提案することができる
	高齢者コミュニケーション	高齢者との話し方や接し方を学ぶ民間資格
	介護事務（ケアクラーク）	介護報酬の請求業務を学ぶ民間資格
医療などの資格	理学療法士(PT)	リハビリテーションの専門職の国家資格
	作業療法士(OT)	リハビリテーションの専門職の国家資格
	言語聴覚士(ST)	リハビリテーションの専門職の国家資格
	看護師・准看護師	介護施設などにも勤務
	管理栄養士・栄養士	介護施設での栄養状態の管理などを行う
	社会福祉士	ソーシャルワーカーの国家資格

参考3. 主とする介護サービスの種類



(財)介護労働安定センターの調査によると、介護事業所が主とする介護サービスの種類（上位10項目）は左のグラフのとおりです。事業所数としては通所介護と訪問介護が20%以上で、介護老人福祉施設が次いで多くなっています。複数の介護サービスを行っている事業所も多くあります。

出所：(財)介護労働安定センター「介護労働実態調査」2014年度事業所調査(n=8,317)

■介護サービスの種類

	サービス名	介護予防サービスがあるもの※	地域密着型サービスがあるもの※
介護の相談・ケアプラン作成	居宅介護支援		
自宅に訪問	訪問介護（ホームヘルプ）	○	
	訪問入浴介護	○	
	訪問看護	○	
	訪問リハビリテーション	○	
	夜間対応型訪問介護		○
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護		○
施設に通う	通所介護（デイサービス）	○	
	通所リハビリテーション	○	
	療養通所介護		
	認知症対応型通所介護	○	○
訪問・通い・宿泊を組み合わせる	小規模多機能型居宅介護	○	○
	複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）		○
短期間の宿泊	短期入所生活介護（ショートステイ）	○	
	短期入所療養介護	○	
施設等で生活	介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）		
	介護老人保健施設（老健）		
	介護療養型医療施設		
	特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム、軽費老人ホーム等）	○	
地域密着型サービス	認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	○	○
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護		○
	地域密着型特定施設入居者生活介護		○
福祉用具を使う	福祉用具貸与	○	
	特定福祉用具販売	○	

※介護予防サービスは、介護予防に適した、軽度者向けの内容・期間・方法で提供されるサービスです。
※地域密着型サービスは、事業所や施設がある市区町村にお住まいの方の利用が基本となります。
参考：厚生労働省 公表されている介護サービスについて <http://www.kaigokensaku.jp/publish/>