

介護人材確保・定着に関するアンケート調査結果

1 調査名

「介護人材確保・定着に関するアンケート調査」

2 実施者

郡山市保健福祉部介護保険課

3 調査目的

介護人材確保対策を講じていくにあたり、郡山市内の介護サービス提供事業所に対し、人材確保のための取組みや苦慮している事等についてアンケート調査を行い、郡山市の介護人材確保における課題等を把握する。

4 実施概要

○ 調査時期 令和3年8月12日 ～ 令和3年8月25日

○ 調査依頼事業所 郡山市内介護サービス提供事業所 全543か所
(サービス内訳)

居宅介護支援事業所	:	74 か所
地域包括支援センター	:	17 か所
訪問介護	:	53 か所
訪問入浴介護	:	8 か所
訪問リハビリテーション	:	12 か所
訪問看護	:	28 か所
通所介護	:	56 か所
通所リハビリテーション	:	21 か所
短期入所生活介護	:	32 か所
短期入所療養介護	:	11 か所
福祉用具貸与・販売	:	26 か所
特定施設入居者生活介護	:	12 か所
介護老人福祉施設	:	17 か所
介護老人保健施設	:	8 か所
介護療養型医療施設	:	2 か所
介護医療院	:	3 か所
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	:	8 か所
地域密着型通所介護	:	55 か所
認知症対応型通所介護	:	8 か所
小規模多機能型居宅介護	:	36 か所
認知症対応型共同生活介護	:	49 か所
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	:	5 か所
地域密着型特定施設入居者生活介護	:	2 か所

(短期入所療養介護は、併設する事業所に含める)

○ 設問数 22問

○ 調査方法 Webサイト「郡山市かんたん申請・申込みシステム」
FAX

5 実施結果

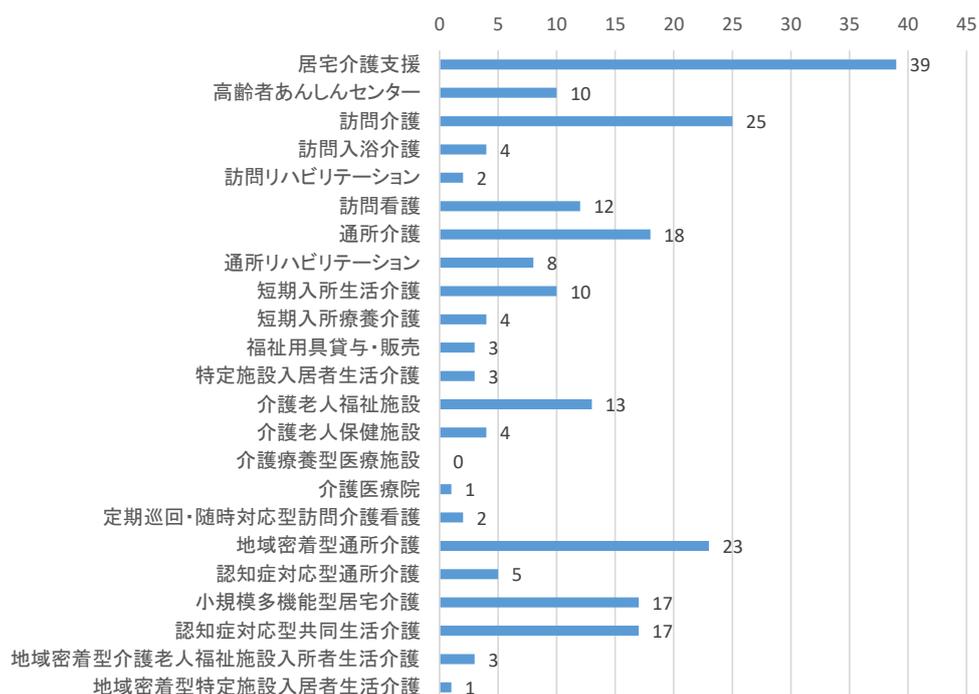
○ 回答数 224事業所 (回答率 41.3%)

【設問3】

貴事業所で行っているサービスはどれですか。(必須回答)

区分	対象事業所数	回答数	回答率	割合
居宅介護支援	74	39	52.7%	17.4%
高齢者あんしんセンター	17	10	58.8%	4.5%
訪問介護	53	25	47.2%	11.2%
訪問入浴介護	8	4	50.0%	1.8%
訪問リハビリテーション	12	2	16.7%	0.9%
訪問看護	28	12	42.9%	5.4%
通所介護	56	18	32.1%	8.0%
通所リハビリテーション	21	8	38.1%	3.6%
短期入所生活介護	32	10	31.3%	4.5%
短期入所療養介護	11	4	36.4%	1.8%
福祉用具貸与・販売	26	3	11.5%	1.3%
特定施設入居者生活介護	12	3	25.0%	1.3%
介護老人福祉施設	17	13	76.5%	5.8%
介護老人保健施設	8	4	50.0%	1.8%
介護療養型医療施設	2	0	0.0%	0.0%
介護医療院	3	1	33.3%	0.4%
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	8	2	25.0%	0.9%
地域密着型通所介護	55	23	41.8%	10.3%
認知症対応型通所介護	8	5	62.5%	2.2%
小規模多機能型居宅介護	36	17	47.2%	7.6%
認知症対応型共同生活介護	49	17	34.7%	7.6%
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	5	3	60.0%	1.3%
地域密着型特定施設入居者生活介護	2	1	50.0%	0.4%
	543	224	41.3%	100.0%

【設問3】回答事業所のサービス種別

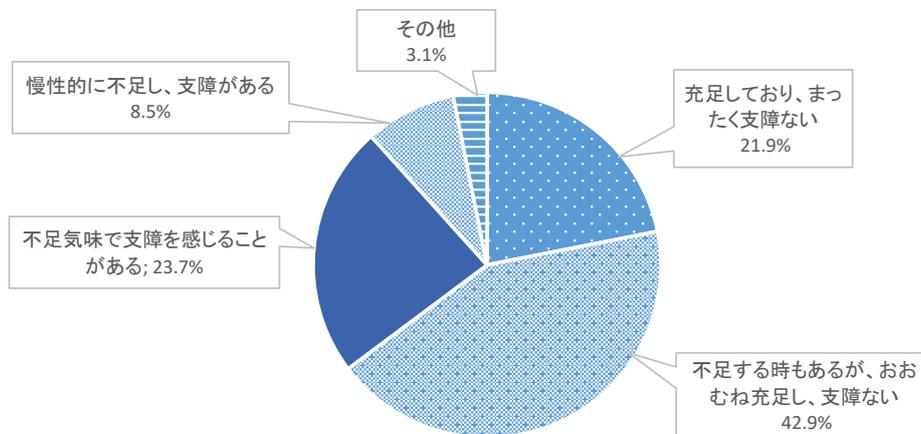


【設問4】

貴事業所の、介護人材等の充足の度合いについてチェックしてください。

区分	回答数	割合
充足しており、まったく支障ない	49	21.9%
不足する時もあるが、おおむね充足し、支障ない	96	42.9%
不足気味で支障を感じることがある	53	23.7%
慢性的に不足し、支障がある	19	8.5%
その他	7	3.1%
	224	100.0%

【設問4】介護人材等の充足の度合い



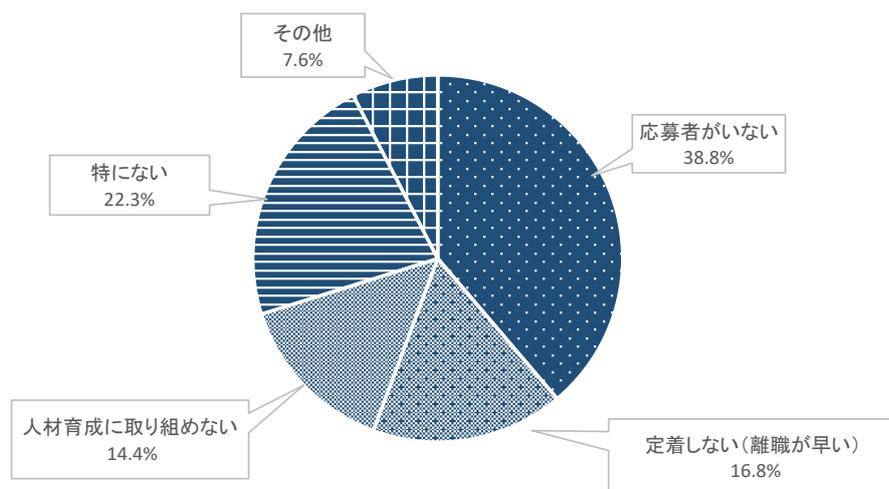
【設問4】「不足する時もあるが、おおむね充足し、支障ない」という回答が約43%と最も多かった。その他として、「現時点では充足しているが、退職者が出てしまうと募集してもなかなか集まらない」「人的には余裕はあるものの育児中のスタッフも多いため夜勤ができる職員が限られている」等の回答があった。

【設問5】

貴事業所で、介護人材等の確保で困っていることは何ですか。(複数回答)

区分	回答数	割合
応募者がいない	113	38.8%
定着しない(離職が早い)	49	16.8%
人材育成に取り組めない	42	14.4%
特にない	65	22.3%
その他	22	7.6%
	291	100.0%

【設問5】介護人材等の確保で困っていること



【設問5】「応募者がいない」という回答が全体の4割を占めており、求人に対して応募がないことが事業者の最大の課題であると考えられる。

【設問6】

設問5で「その他」と答えた事業所において、困っていることをご記入ください。

サービス種別	回 答
居宅介護支援	十分な人件費を保障できない。
	困る、までではないが同法人の他事業所からケアマネの資格を取って居宅勤務を希望する人材がないため、外部に求人せざるをえないこと。
	現在、概ね充足しており困っていない。
高齢者あんしんセンター (地域包括支援センター)	現在の人員は満たしてはいるが、ここ数年短い期間での人員の入れ替わりが激しく、包括経験の長い業務を熟知したスタッフがいらないため、OJTを受けていない(OJTを受けられない)状況。
訪問介護	担い手となる若年層の応募がなく、中高年齢層については、自己中心的な物の考えがあり、短期間に転職を繰り返される応募者等で採用に至らない。
	ヘルパーの高齢化
	若い人の応募がなく、当事業所では高齢化となっている。
通所介護	通所介護なので運転可能な方が必要だが、ペーパーの求職者が以外にも多い。
	離職率は低いが、家庭の事情等で離職者が発生した時、スムーズに補充が行われない(同グループの訪問介護、小規模多機能等他事業所で人材不足が慢性化しているため)
	無資格者等を採用し教育しても、資格取得すると他事業所へ流出する。
	職安に求人を出しても応募者がなく、職安の募集を見て、有料の職員紹介会社からの紹介が毎日ファックスで送られてくる。紹介料が年収の25~30%で大きな負担である。
短期入所生活介護	問い合わせもありありがたいが、これ以上職員を増やすと(収入に限界がある)経営が困難になるため採用できない。
特定施設入居者生活介護	ハローワーク紹介で異業種から来る方に多いのですが、安易に勤められて資格を取得して就職したものの「こんなに大変だとは思わなかった」と言われ退職されることが続きました。 異業種や未経験者に定着してもらうことに苦労しています。
	紹介業者へ支払う紹介料(年収の30%相当)がハードルとなり、採用まで至らないケースがある。
介護老人福祉施設	応募者がいても職安等からではなく、紹介会社を経由して来る方が多く採用時の成功報酬等、費用負担が大きい。
	問合せもありありがたいが、これ以上職員を増やすと(収入に限界がある)経営が困難になるため採用できない。
	育児休業復帰職員のシフト調整(日勤固定勤務者の割合が増えてきている)
介護老人保健施設	高齢化しており、若返りが必要。
地域密着型通所介護	人材紹介会社の営業活動が、介護保険制度の根幹を揺るがしていると考えています。人材紹介会社は紹介し入職して3カ月を経過した方に対して、転職を促すような活動を行っています。(関わったことのある人の証言あり) 人材紹介ビジネスに対しての法整備を整えていただきたいと願っています。 当法人では、人材紹介会社からの紹介を一切お断りすることによって、離職者が減りました。
小規模多機能型居宅介護	無資格者等を採用して教育しても、資格取得すると他事業所へ流出する。
認知症対応型共同生活介護	応募があっても採用には不安がある。 経歴、人材に問題がある。
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	ビジネスとして人材紹介をしている企業が増え続け、そのセールス活動が度を越えている。そもそも、「人材」を商品化する考え方を行政が認めていては、これからの介護人材不足を乗り越える事はできない。法律で規制することを検討していただきたい。

【設問7】

貴事業所において、現在、特に人材確保に苦慮している職種はどれですか。(3つまで回答)

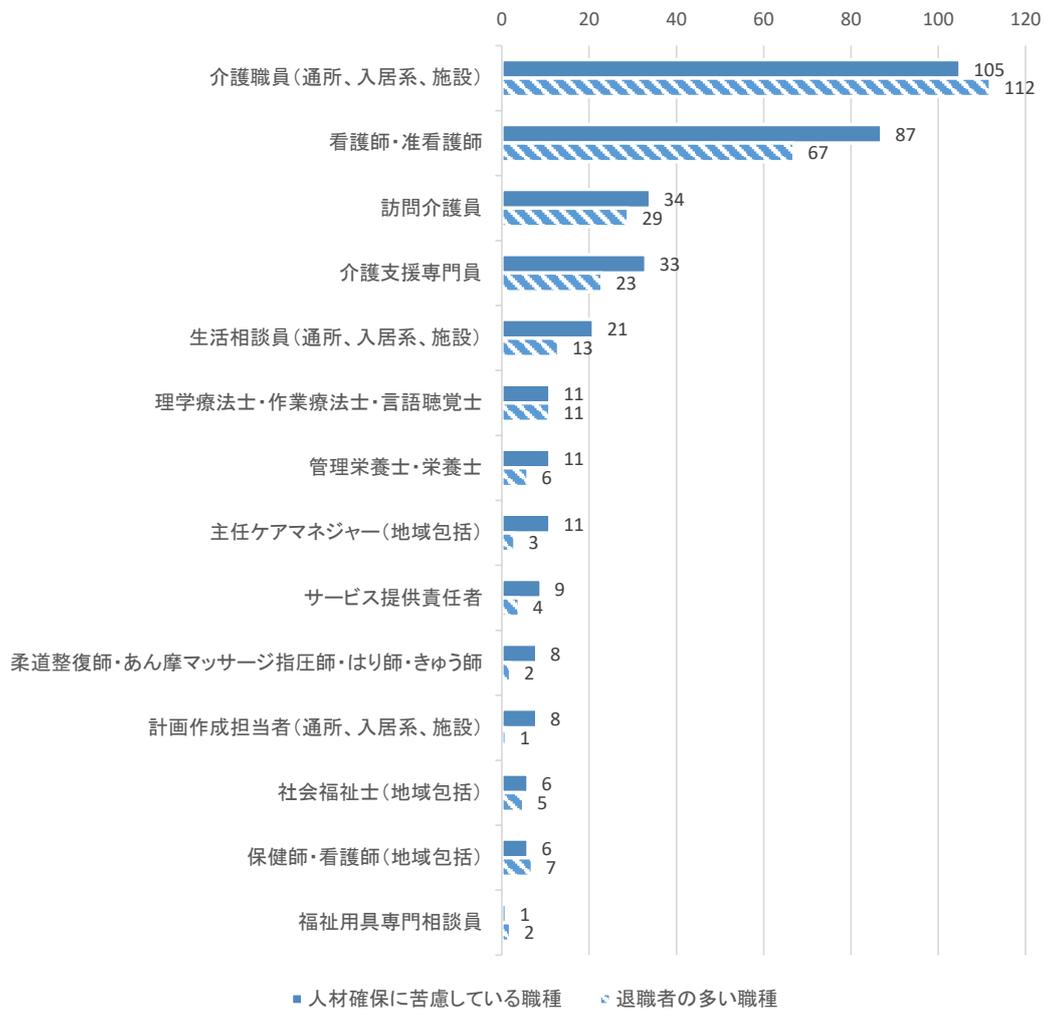
区分	回答数	割合
介護職員(通所、入居系、施設)	105	29.9%
訪問介護員	34	9.7%
サービス提供責任者	9	2.6%
看護師・准看護師	87	24.8%
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	11	3.1%
柔道整復師・あん摩マッサージ指圧師・はり師・きゆう師	8	2.3%
生活相談員(通所、入居系、施設)	21	6.0%
計画作成担当者(通所、入居系、施設)	8	2.3%
介護支援専門員	33	9.4%
管理栄養士・栄養士	11	3.1%
主任ケアマネジャー(地域包括)	11	3.1%
社会福祉士(地域包括)	6	1.7%
保健師・看護師(地域包括)	6	1.7%
福祉用具専門相談員	1	0.3%
	351	100.0%

【設問8】

貴事業所において、特に退職者の多い職種(定着率の低い職種)はどれですか。(3つまで回答)

区分	回答数	割合
介護職員(通所、入居系、施設)	112	39.3%
訪問介護員	29	10.2%
サービス提供責任者	4	1.4%
看護師・准看護師	67	23.5%
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	11	3.9%
柔道整復師・あん摩マッサージ指圧師・はり師・きゆう師	2	0.7%
生活相談員(通所、入居系、施設)	13	4.6%
計画作成担当者(通所、入居系、施設)	1	0.4%
介護支援専門員	23	8.1%
管理栄養士・栄養士	6	2.1%
主任ケアマネジャー(地域包括)	3	1.1%
社会福祉士(地域包括)	5	1.8%
保健師・看護師(地域包括)	7	2.5%
福祉用具専門相談員	2	0.7%
	285	100.0%

【設問7、8】人材確保に苦慮している職種・退職者の多い職種



【設問7】「介護職員」が不足していると回答した事業所が最も多く、次いで「看護師・准看護師」という回答となっている。「訪問介護員」が不足していると回答した事業所も多かった。

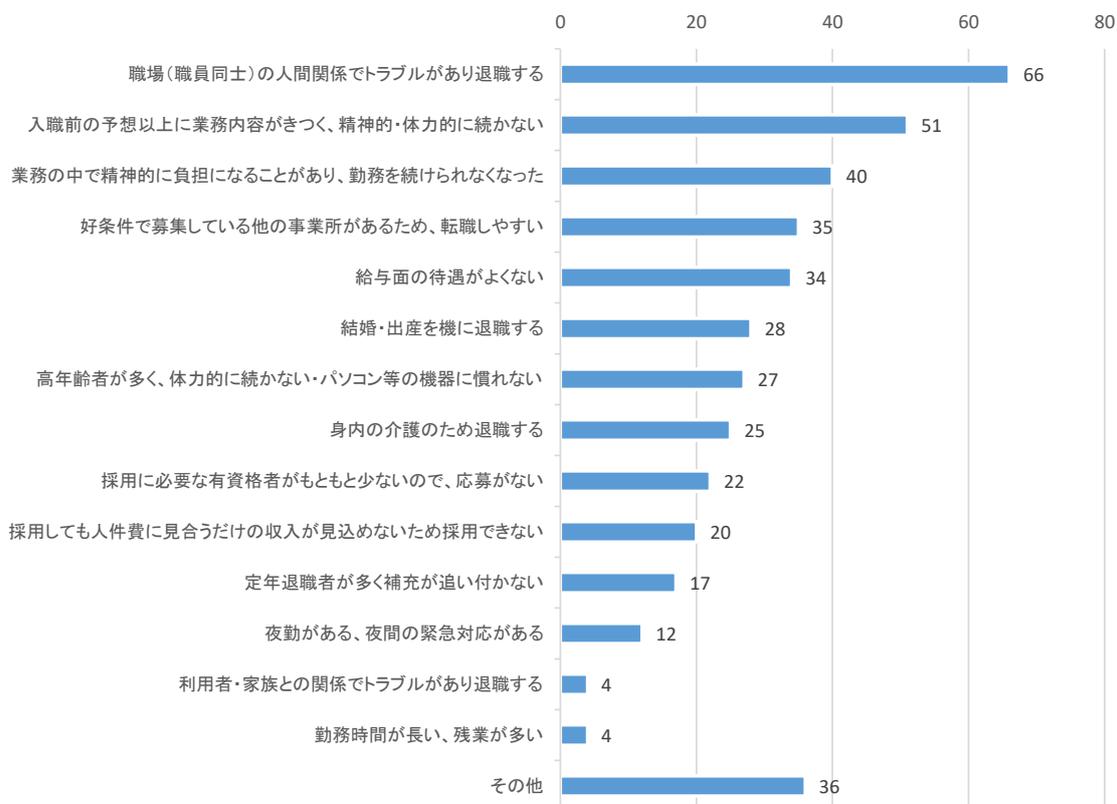
【設問8】設問7と同じく「介護職員」と「看護師・准看護師」に退職者が多いという回答だった。同じく「訪問介護員」も退職者が多くなっている。

【設問9】

設問7、8の職種の人材が不足する理由、退職者が多い理由にチェックしてください。(3つまで回答)

区分	回答数	割合
利用者・家族との関係でトラブルがあり退職する	4	1.0%
勤務時間が長い、残業が多い	4	1.0%
夜勤がある、夜間の緊急対応がある	12	2.9%
採用しても人件費に見合うだけの収入が見込めないため採用できない	20	4.8%
給与面の待遇がよくない	34	8.1%
定年退職者が多く補充が追い付かない	17	4.0%
結婚・出産を機に退職する	28	6.7%
身内の介護のため退職する	25	5.9%
職場(職員同士)の人間関係でトラブルがあり退職する	66	15.7%
入職前の予想以上に業務内容がきつく、精神的・体力的に続かない	51	12.1%
業務の中で精神的に負担になることがあり、勤務を続けられなくなった	40	9.5%
高年齢者が多く、体力的に続かない・パソコン等の機器に慣れない	27	6.4%
好条件で募集している他の事業所があるため、転職しやすい	35	8.3%
採用に必要な有資格者がもともと少ないので、応募がない	22	5.2%
その他	36	8.6%
	421	100.0%

【設問9】人材不足、退職者が多い理由



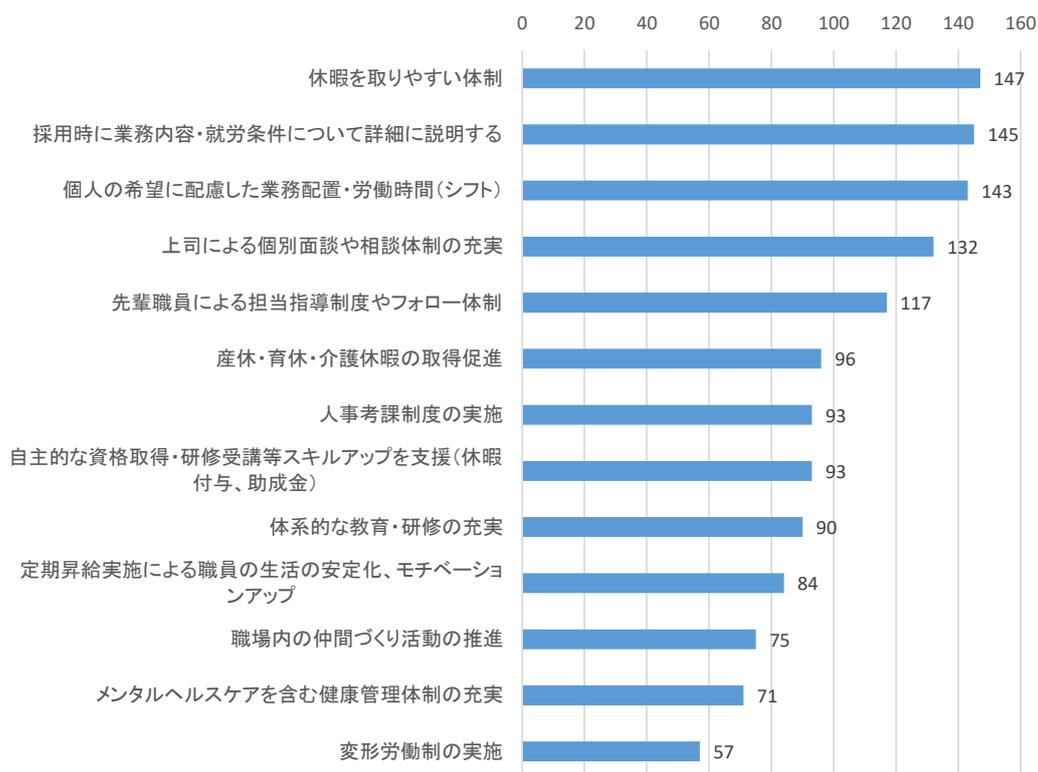
【設問9】「職場(職員同士)の人間関係でトラブルがあり退職する」「入職前の予想以上に業務内容がきつく、精神的・体力的に続かない」「業務の中で精神的に負担になることがあり、勤務を続けられなくなった」という回答が多かった。「利用者・家族との関係でトラブルがあり退職する」「勤務時間が長い、残業が多い」という回答は最も少なかった。

【設問10】

従事者の定着、退職防止のために、貴事業所で取り組んでいることにチェックしてください。(複数回答)

区分	回答数	割合
採用時に業務内容・就労条件について詳細に説明する	145	10.8%
個人の希望に配慮した業務配置・労働時間(シフト)	143	10.6%
定期昇給実施による職員の生活の安定化、モチベーションアップ	84	6.3%
人事考課制度の実施	93	6.9%
変形労働制の実施	57	4.2%
上司による個別面談や相談体制の充実	132	9.8%
先輩職員による担当指導制度やフォロー体制	117	8.7%
職場内の仲間づくり活動の推進	75	5.6%
体系的な教育・研修の充実	90	6.7%
自主的な資格取得・研修受講等スキルアップを支援(休暇付与、助成金)	93	6.9%
メンタルヘルスクエアを含む健康管理体制の充実	71	5.3%
産休・育休・介護休暇の取得促進	96	7.1%
休暇を取りやすい体制	147	10.9%
	1,343	100.0%

【設問10】退職防止のための取組み

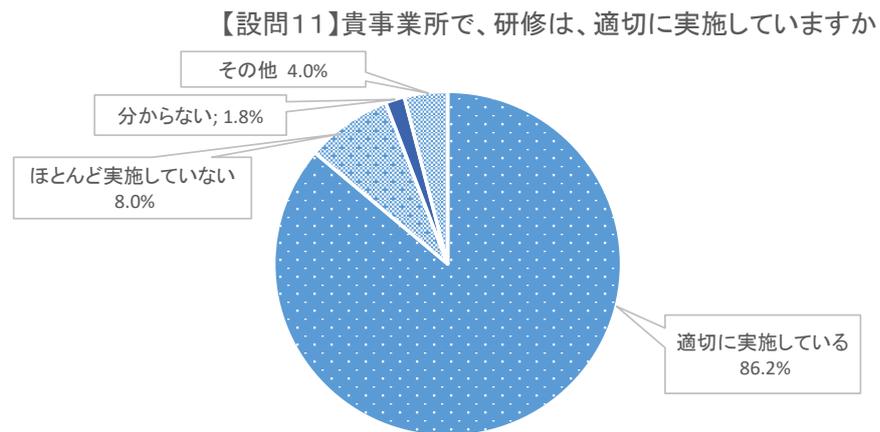


【設問10】「休暇を取りやすい体制」「採用時に業務内容・就労条件について詳細に説明する」「個人の希望に配慮した業務配置・労働時間(シフト)」という回答が最も多かった。

【設問11】

貴事業所で、研修は、適切に実施していますか。

区分	回答数	割合
適切に実施している	193	86.2%
ほとんど実施していない	18	8.0%
分からない	4	1.8%
その他	9	4.0%
	224	100.0%



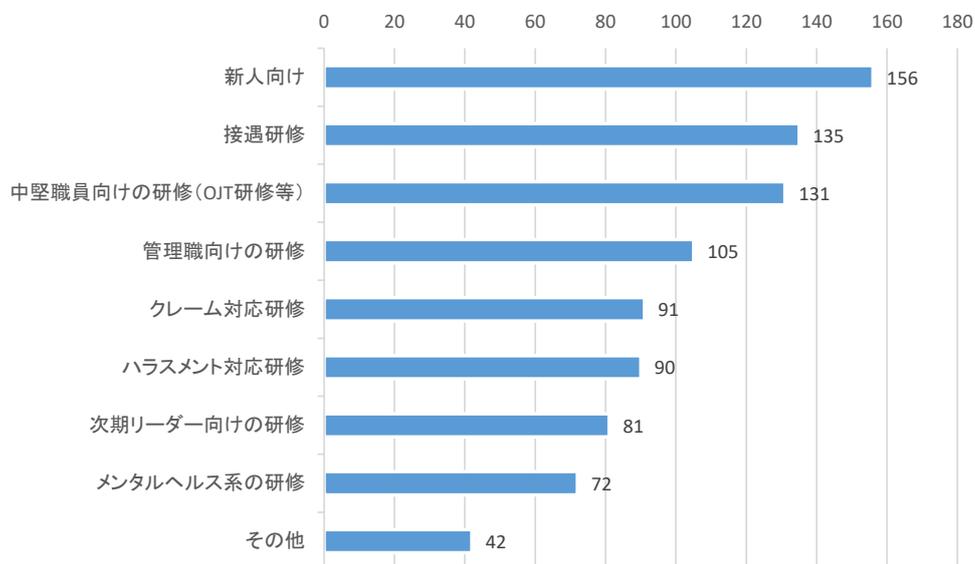
【設問11】「適切に実施している」という回答が約86%と最も多かった。
また、その他で「コロナウイルス感染予防で外部研修と内部の集合研修を自粛している」と6事業所から回答があった。

【設問12】

設問11で「実施している」と答えた事業所においては、実施(予定)している研修内容にチェックしてください。

区分	回答数	割合
新人向け	156	17.3%
中堅職員向けの研修(OJT研修等)	131	14.5%
次期リーダー向けの研修	81	9.0%
管理職向けの研修	105	11.6%
接客研修	135	15.0%
クレーム対応研修	91	10.1%
ハラスメント対応研修	90	10.0%
メンタルヘルス系の研修	72	8.0%
その他	42	4.7%
	903	100.0%

【設問12】実施(予定)している研修内容



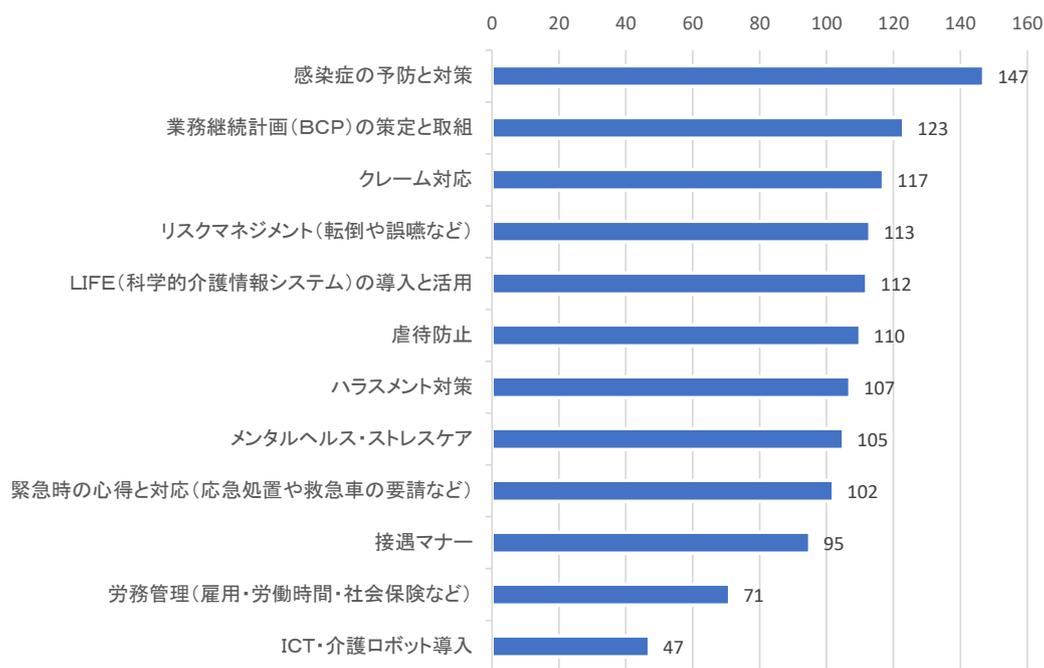
【設問12】 実施(予定)している研修は、「新人向け」「接客研修」「中堅向け」の順に多い回答となっている。

【設問13】

今後、行政が主催する場合、参加してみたい研修内容にチェックしてください。

区分	回答数	割合
LIFE(科学的介護情報システム)の導入と活用	112	9.0%
業務継続計画(BCP)の策定と取組	123	9.8%
感染症の予防と対策	147	11.8%
虐待防止	110	8.8%
リスクマネジメント(転倒や誤嚥など)	113	9.0%
緊急時の心得と対応(応急処置や救急車の要請など)	102	8.2%
接遇マナー	95	7.6%
クレーム対応	117	9.4%
ハラスメント対策	107	8.6%
メンタルヘルス・ストレスケア	105	8.4%
労務管理(雇用・労働時間・社会保険など)	71	5.7%
ICT・介護ロボット導入	47	3.8%
	1,249	100.0%

【設問13】今後参加してみたい研修内容



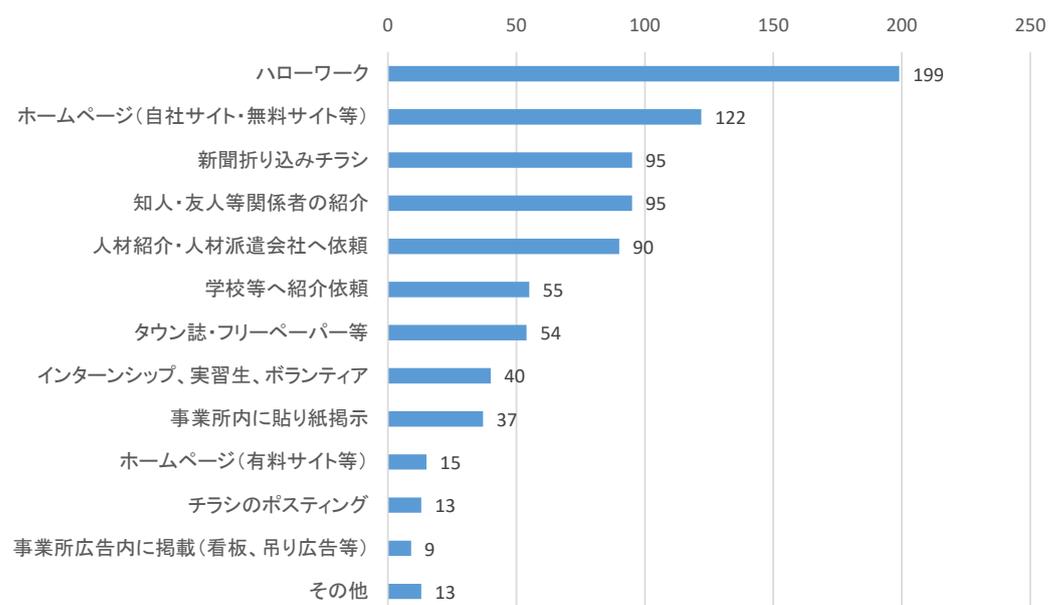
【設問13】今後、参加してみたい研修は、「感染症の予防と対策」が最も多く、以下「業務継続計画(BCP)の策定と取組」「クレーム対応」の順に多いという回答だった。

【設問14】

人材募集を行う場合どのような方法・媒体を使っていますか。(複数回答)

区分	回答数	割合
ハローワーク	199	23.8%
事業所内に貼り紙掲示	37	4.4%
新聞折り込みチラシ	95	11.4%
学校等へ紹介依頼	55	6.6%
インターンシップ、実習生、ボランティア	40	4.8%
知人・友人等関係者の紹介	95	11.4%
ホームページ(自社サイト・無料サイト等)	122	14.6%
ホームページ(有料サイト等)	15	1.8%
タウン誌・フリーペーパー等	54	6.5%
チラシのポスティング	13	1.6%
事業所広告内に掲載(看板、吊り広告等)	9	1.1%
人材紹介・人材派遣会社へ依頼	90	10.8%
その他	13	1.6%
	837	100.0%

【設問14】人材募集の方法・媒体



【設問14】「ハローワーク」を利用している事業所が回答事業所の約9割を占めている。全体的に費用負担の少ない媒体を利用していると回答した事業所が多い。

【設問15】

貴事業所には、外国人従事者はいますか。

注：ここでいう外国人とは、在留資格が「介護」「留学(介護福祉士取得)」「特定活動(介護福祉士候補者)」とします。以下同じです。

区分	回答数	割合
いる	14	6.3%
いない	209	93.3%
未回答	1	0.4%
	224	100.0%

【設問16】

設問15で「いる」と答えた事業所において、外国人従事者は何人いますか。

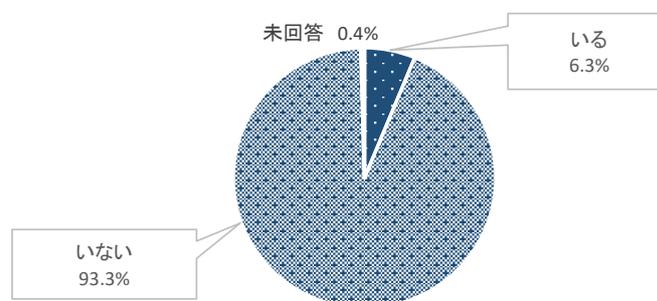
区分	回答数	割合
1人	10	71.4%
2人	3	21.4%
3人	1	7.1%
4人以上	0	0.0%
	14	100.0%

【設問17】

設問15で「いる」と答えた事業所において、外国人従事者はどこの国から来ましたか。(複数回答)

区分	回答数	割合
フィリピン	2	13.3%
インドネシア	0	0.0%
ベトナム	9	60.0%
中国	3	20.0%
タイ	1	6.7%
その他	0	0.0%
	15	100.0%

【設問15】外国人従事者はいるか



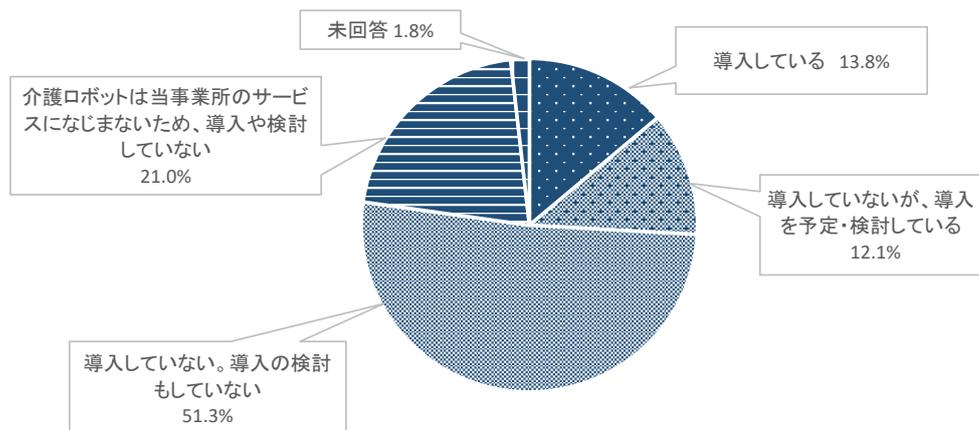
【設問15】～【設問17】今回調査では、外国人従事者を受け入れている事業所は14事業所あり、内訳は、ベトナム9人、中国3人、フィリピン2人、タイ1人となっている。

【設問18】

貴事業所では介護ロボットは導入していますか。

区分	回答数	割合
導入している	31	13.8%
導入していないが、導入を予定・検討している	27	12.1%
導入していない。導入の検討もしていない	115	51.3%
介護ロボットは当事業所のサービスになじまないため、導入や検討していない	47	21.0%
未回答	4	1.8%
	224	100.0%

【設問18】介護ロボットの導入状況



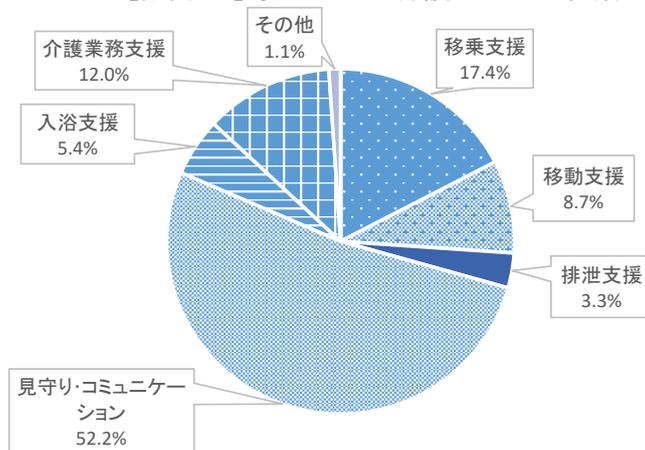
【設問18】「導入している」「導入していないが導入を予定・検討している」と回答した事業所は、全体の約25%だった。
導入の検討をしていない事業所は、全体の約50%を占めている。

【設問19】

設問18で「導入している」「導入していないが導入を予定・検討している」と答えた事業所は、導入（予定）している介護ロボットの種類はどれですか。（複数回答） 対象:58事業所

区分	回答数	割合
移乗支援	16	17.4%
移動支援	8	8.7%
排泄支援	3	3.3%
見守り・コミュニケーション	48	52.2%
入浴支援	5	5.4%
介護業務支援	11	12.0%
その他	1	1.1%
分類がよく分からない	0	0.0%
	92	100.0%

【設問19】導入している介護ロボットの種類



【設問19】「見守り・コミュニケーション」ロボットを導入しているという回答が最も多かった。

※ サービス種別の導入しているロボットの種類

サービス種別	ロボットの種類
訪問介護	見守り・コミュニケーション
短期入所生活介護	移乗支援
	移動支援
	排泄支援
	見守り・コミュニケーション
	入浴支援
	介護業務支援
短期入所療養介護	移乗支援
	移動支援
	見守り・コミュニケーション
特定施設入居者生活介護	見守り・コミュニケーション
	介護業務支援
介護老人福祉施設	移乗支援
	見守り・コミュニケーション
	入浴支援
	介護業務支援
介護老人保健施設	移乗支援
	移動支援
	見守り・コミュニケーション
地域密着型通所介護	移乗支援
	見守り・コミュニケーション
	入浴支援
	介護業務支援
小規模多機能型居宅介護	見守り・コミュニケーション
認知症対応型共同生活介護	排泄支援
	見守り・コミュニケーション
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	移乗支援
	見守り・コミュニケーション

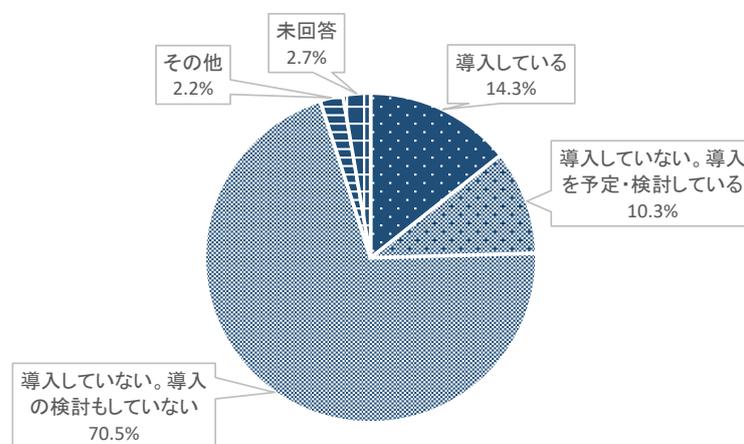
【設問20】

貴事業所で介護助手(介護補助)は導入していますか。

注:介護助手とは、介護施設や事業所等で掃除や食事の配膳・片づけ、ベッドメイキング、利用者の話の相手等、身体介護以外の業務で、介護職員の補助的な業務を担う仕事です。ボランティアではありません。資格が必要ない職種です。

区分	回答数	割合
導入している	32	14.3%
導入していない。導入を予定・検討している	23	10.3%
導入していない。導入の検討もしていない	158	70.5%
その他	5	2.2%
未回答	6	2.7%
	224	100.0%

【設問20】介護助手(介護補助)の導入状況



【設問20】「導入している」「導入していない。導入を予定・検討している」と回答した事業所は、全体の約25%ほどだった。
導入の検討をしていない事業所は、全体の約70%を占めている。

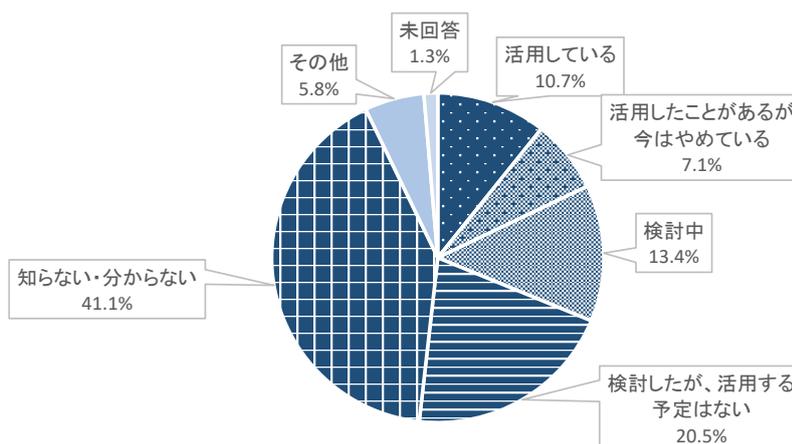
【設問21】

人材確保を目的とした国の助成金を活用していますか。

【人材確保等支援助成金(介護福祉機器助成コース)・・・介護福祉機器導入の費用の20%(上限150万円)を助成。トライアル雇用助成金・・・職業経験の不足から就職困難な求職者を試験的に3か月雇用した場合1人4万円/月を助成。特定求職者雇用開発助成金・・・就職氷河期世代等を雇い入れた場合6か月毎に30万円を1年間助成など】

区分	回答数	割合
活用している	24	10.7%
活用したことがあるが今はやめている	16	7.1%
検討中	30	13.4%
検討したが、活用する予定はない	46	20.5%
知らない・分からない	92	41.1%
その他	13	5.8%
未回答	3	1.3%
	224	98.7%

【設問21】人材確保を目的とした国の助成金の活用状況



【設問21】「活用している」「活用したことがある」と回答した事業所は、全体の約18%だった。その他として「活用したいが、要件が満たせずになかなか活用できない。」「必要なし」「必要に応じて活用。現時点では活用の予定なし。」等の回答があった。

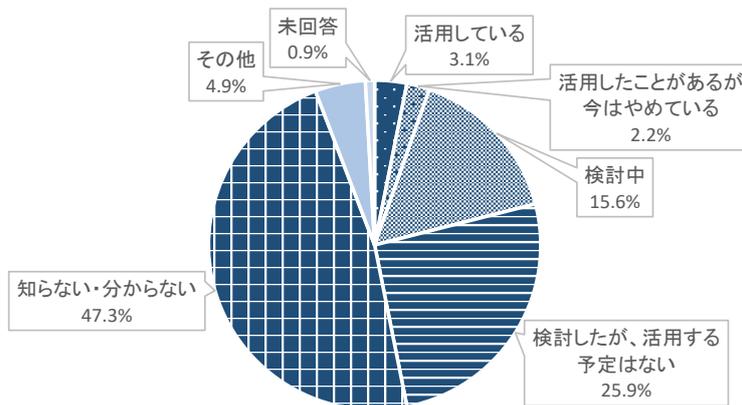
【設問22】

人材確保を目的とした福島県の貸付・補助を活用していますか

【介護人材再就職準備金貸付・・・介護の知識や経験のある方が介護職に復帰する場合に上限40万円貸付し2年勤務で返還免除。介護分野就職支援金貸付・・・介護未経験者で初任者研修等修了者が就職する場合に20万円貸付し2年勤務で返還免除。福祉・介護の職場体験事業・・・事業所で職場体験を実施した場合1人1日あたり受入れ費用5,000円補助など】

区分	回答数	割合
活用している	7	3.1%
活用したことがあるが今はやめている	5	2.2%
検討中	35	15.6%
検討したが、活用する予定はない	58	25.9%
知らない・分からない	106	47.3%
その他	11	4.9%
未回答	2	0.9%
	224	99.1%

【設問22】人材確保を目的とした福島県の貸付・補助の活用状況



【設問22】「活用している」「活用したことがある」と回答した事業所は、全体の約5%ほどだった。その他として、「該当者がいれば活用したい。」「必要なし」「本部での対応による」等の回答があった。