



# 特集 介護分野における労働者の確保

## ——雇用管理改善の方向性を考える——



わが国が足を踏み入れつつある超高齢化社会の進展とともに、介護分野における労働者の確保は差し迫った課題となっている。介護サービスの現場は、仕事に対するやりがいに支えられている面が大きいものの、処遇改善や定着率の向上といった課題が山積している。特集では JILPT が実施した調査研究と現場でのヒアリング調査などをもとに、雇用管理上の課題とあるべき方向性を探る。

### 【主な内容】

介護分野における労働者の確保等に関する研究から JILPT 統括研究員 藤井宏一

＜事例報告＞介護サービスにおける雇用管理改善の取り組み 調査・解析部

施設型介護サービス、訪問型介護サービス、ハローワーク池袋

＜インタビュー＞介護保険制度スタートから9年——浮かび上がった課題は何か

介護クラフトユニオン・河原四良会長

＜地域シンクタンクモニター調査＞介護分野における雇用確保のための課題と取り組み

# 介護分野における労働者の確保等に関する研究から

JILPT雇用戦略部門 統括研究員 藤井宏一

## 1. 調査研究の趣旨

少子高齢化の進行等の中、国民の介護サービスへのニーズが増大しており、今後もそのニーズは高まるものと予想されている。しかしながら、介護分野においては人材不足感が強く定着率が低い状況にあることから、早急に介護労働者の処遇面の向上等に取り組み、ニーズに対応した質の高い人材を、将来にわたって安定的に確保していくことが重要な課題となっている。

そこで、労働政策研究・研修機構では、厚生労働省から要請を受け、介護労働者が安定的に働くためにはどのような取り組みや条件整備が必要かを明らかにするため、研究を行うこととした。その際、特に施設系の介護事業所は、訪問系と比較し、離職率が高いことや満足度が低いことから施設系介護分野を中心として分析研究を行った。

分析の方法は、(財)介護労働安定センター「介護労働実態調査」等の個別データを中心に統計データによる分析を行い、介護労働者の確保・定着について課題の整理と有効な人材確保・雇用管理改善の手法等について総合的に検証を行い、労働政策研究報告書No.113「介護分野における労働者の確保等に関する研究(二〇〇九年)」をとりまとめた(1)。本稿では、本報告書を

基に、介護分野の労働者の確保・定着についての現状と課題及び改善策手法について紹介を行うこととする。なお、当機構では、本統計分析結果の知見を踏まえ、事業所ヒアリングを行い、介護労働者の確保・定着に向けた雇用管理モデルについてより具体的、詳細な検証を行っており、ヒアリング結果についても、別途とりまとめ公表を予定している。

## 2. 介護労働の現状

まず、介護労働の現状について、最新(平成二〇年度)の(財)介護労働



安定センター「介護労働実態調査」等の結果により、簡単にみることにする。

### (1) 介護サービスの特徴

介護サービスの基本的な性格については、人が人に対して直接提供するサービスであり、人間同士のふれあいにより十分な満足感がえられる、やりがいがあるという側面とともに、対人サービスであるが故、ストレスにつながりやすい側面がある。

また、介護サービスを受ける高齢者等は住み慣れた地域でサービスの提供を受けることを望む場合が多く、訪問系では効率性、生産性の観点から利用者宅までの移動距離を短くする必要もあること、施設系では利用者と家族のつながりの観点等から、需要のあるところでサービス提供する地域密着型の産業としての性格をもっている。さらに、ケアワークを「他者の行動や感情思考傾向からその生命活動(生活)上の不具合に気づき、その自己感を理解した上で、よりよく生きていこうとする力を支えていく労働」と定義し、その実践のために課題の発見と設定、解決(改善)方針の策定と実施、結果のモニターといった一連のプロセスを伴う、知識労働であり、この三つのプロセスを円滑に循環させるには、「相互信頼にもとづくコミュニケーション、共感、多様な視点」が必要という指摘も

ある(西川真規子(二〇〇八)「ケアワークを支える力をどう育むか」スキル習得の仕組みとワークライフバランス」、日本経済新聞出版社)。介護労働者の人材確保・定着策を検討するにあたっては、こうした介護サービスの特性に留意する必要がある。

### (2) 介護労働者数の推移

厚生労働省「介護サービス施設・事業所調査」により、介護労働者数(訪問介護員を含む介護職員)の推移をみると、介護保険制度の施行後、介護労働者数(実員数)は大幅に増加しており、二〇〇〇年の約五十五万人から二〇〇六年は約一二十七万人と一・二倍となっている。介護保険施設に従事する介護労働者(二〇〇〇年の約二四万人が二〇〇六年約三二万人と一・三倍)に比べ、居家サービス事業所に従事する介護労働者(二〇〇〇年の約三二万人が二〇〇六年約八十一万人と約二・七倍)の方が大きく増加している(2)。また、訪問介護員(居家サービス事業所に従事)は二〇〇〇年約一七万人から二〇〇六年約三九万人(約二・三倍)、訪問介護員以外の介護職員は二〇〇〇年約三十八万人から二〇〇六年約七九万人(約二・一倍)となっている。常勤職員(非常勤職員)の割合をみると、介護保険施設は常勤職員の割合が高く(二〇〇六年で八四・八%)、居家サービス事業所では

非常勤職員の割合がやや高いが(二〇〇六年で五〇・七%)、これには、非常勤職員比率の高い訪問介護員(二〇〇六年で七六・一%)が含まれていることを反映している。介護職員全体では常勤職員の割合が高くなっている(二〇〇六年で五九・〇%)。二〇〇〇年から二〇〇六年の変化をみると、介護保険施設では非常勤職員の割合が上昇傾向にあるが(二〇〇〇年二〇・八%が二〇〇六年一五・二%)、居宅サービス事業所では、非常勤職員の割合は二〇〇二年まで高まった後はやや低下している(二〇〇〇年五三・一%、二〇〇二年五五・六%、二〇〇六年五〇・七%)。なお、介護職員全体では、非常勤職員割合は二〇〇〇年の三四・九%から二〇〇三年の四一・六%と高まった後はほぼ横ばいに推移し、二〇〇六年は四一・〇%となっている。

**(3) 事業所の経営主体等**

介護事業所の経営主体について、(財)介護労働安定センター「平成二〇年度介護労働実態調査事業所調査」でみると、全体では、民間企業が三八・六%と最も多く、ついで社会福祉協議会以外の社会福祉法人(二二・七%)となっている。訪問系では民間企業が四八・九%で最も多く、施設系(入所型)は社会福祉法人が四四・〇%、施設系(通所型)は民間企業が二七・一%で最も多い(4)。施設系(入所型)で社会福祉法人の割合が高く、民間企業の割合が低い背景には、施設系(入所型)に区分される介護保険施設は、営利法人は設置できないことも影響している。なお、事業所規模(従業員階級別)をみると、全体では、平均人数が

四二・一人、「二〇人以上四九人以下」が三〇・三%で最も多く、ついで「二〇人以上一九人以下」が二三・四%となっている。訪問系は平均人数三二・四人、「四人以下」が一五・六%で他のサービス系型に比べて多く、施設系(入所型)は平均人数六四・三人で「五〇

第1表 従業員の就業形態 (%)

	全従業員の就業形態							介護サービス従事者の就業形態						
	回答事業所数	合計従業員数(人)	合計	正社員	非正社員	不明	1事業所あたり平均人数(人)	回答事業所数	合計従業員数(人)	合計	正社員	非正社員	不明	1事業所あたり平均人数(人)
全体	5,877	247,583	100.0	50.3	49.3	0.3	42.1	5,853	194,201	100.0	47.4	52.6	0.0	33.2
訪問系	2,322	75,123	100.0	31.9	67.0	1.0	32.4	2,309	56,223	100.0	24.6	75.3	0.0	24.3
施設系(入所型)	1,884	121,707	100.0	64.3	35.7	-	64.6	1,880	100,682	100.0	63.3	36.7	-	53.6
施設系(通所型)	1,522	47,197	100.0	43.5	56.4	0.1	31.0	1,520	34,596	100.0	38.4	61.5	0.1	22.8

資料出所：(財)介護労働安定センター「平成20年度介護労働実態調査事業所調査」  
 (注) 1. 無回答：全従業員の就業形態 52事業所、介護サービス従事者の就業形態 76事業所  
 (注) 2. 事業所全体には、介護サービス類型別「その他」[無回答]の事業所を含む

第2表 職種別従業員(性別・就業形態別) (%)

回答事業所数 事業所	職種別従業員数合計															就業形態が不明な者		
	合計					正社員					非正社員					合計(職種別従業員数における割合)	男	女
	人数(人)	性別不明(非正社員)		合計(職種別従業員数における割合)	男	女	合計(職種別従業員数における割合)	男	女	合計(職種別従業員数における割合)	男	女	合計(職種別従業員数における割合)	男	女			
		男	女													常勤労働者	短時間労働者	勤務形態が不明
訪問介護員	2,659	50,973	4.3	91.5	4.2	9.4	18.2	81.8	88.4	2.5	92.9	4.8	8.2	83.9	7.9	2.3	16.6	83.4
サービス提供責任者	2,482	7,859	8.4	82.6	9.0	63.6	10.4	89.6	33.4	2.9	70.1	27.0	71.8	22.3	5.9	3.0	25.5	74.5
介護職員	3,708	78,279	21.4	74.7	3.9	53.6	29.4	70.6	45.5	11.7	79.7	8.6	39.1	49.2	11.7	0.8	30.2	69.8
看護職員	3,391	19,110	5.0	91.2	3.8	56.7	6.1	93.9	41.6	2.6	88.3	9.1	26.4	61.0	12.5	1.7	26.6	73.4
生活相談員	2,736	6,877	40.3	53.6	6.1	78.9	46.6	53.4	18.7	13.0	54.2	32.8	65.1	25.5	9.4	2.4	43.6	56.4
PT・OT・ST	937	2,997	44.8	51.9	3.3	66.5	46.4	53.6	30.8	42.7	46.6	10.6	16.5	68.2	15.4	2.7	29.6	70.4
介護支援専門員	3,795	11,653	18.1	75.3	6.6	73.4	22.0	78.0	24.5	5.4	67.7	26.9	53.1	35.7	11.2	2.1	28.8	71.2
合計	5,837	177,748	15.0	80.5	4.5	44.2	25.1	74.9	54.2	6.5	85.2	8.2	25.0	65.1	9.8	1.6	24.6	75.4

資料出所：(財)介護労働安定センター「平成20年度介護労働実態調査事業所調査」  
 (注) 1：無回答：92事業所  
 (注) 2：PT・OT・ST＝理学療法士・作業療法士・言語聴覚士

人以上九九人以下」が三五・五%と他のサービス系型に比べて多く、施設系(通所型)は平均人数三二・〇人で「二〇人以上一九人以下」が二三・二%で「二〇人以上二九人以下」が三三・二%で他のサービス系型よりも多くなっている。訪問系(九人以下)が三割強(三〇・九%)、「四九人以下」が九割弱(八六・五%)は施設系(入所型)「九人以下」が約四割(四・四%)、「五〇人以上」が五割強(五二・二%)より規模が小さい事業所が多い。

**(4) 介護労働者の属性**

介護労働者の特徴としては、就業形態が多様であり、非正社員比率が高くなっている。ただし、介護サービスの種類等によって労働者属性に差がみられる。(財)介護労働安定センター「平成二〇年度介護労働実態調査事業所調査」によると、全従業員の四九・三%、介護サービス従事者の五二・六%が非正社員であり、訪問介護員は八八・四%が非正社員である(5)。介護職員は正社員比率が五三・六%と正社員の方がやや多い(6)。介護サービス別にみると、訪問系では、主婦を中心とする登録ヘルパー等の非正社員・短時間労働者の割合が高いため、介護サービス従事者の非正社員比率は七五・三%とかなり高くなっているのに対して、施設系(入所型)では、通常、常勤者により対応する夜勤業務が不可欠であるため、介護

サービス従事者の正社員比率が六三・三%となっている。男女別には、介護労働七職種計(7)は女性労働者の割合が八〇・五%と高くなっている。正社員(七四・九%)、非正社員(八五・二%)とも女性割合が多いが、非正社員は約九割が女性である。個別職種では、特に訪問介護員、看護職員は九割以上が女性である(第1表、第2表)。なお、「平成二〇年度介護労働実態調査事業所調査」の個別調査結果(一事業所二〇人)を上限に介護労働従事者について属性(賃金等を集計)によると、男性は正社員割合が高く(七八・二%)、女性で非正社員割合が高い(五三・八%)。非正社員の内訳では非常勤労働者が男性一・四%、女性一五・〇%、登録ヘルパーは、男性二六・五%、女性四六・五%となっている。

年齢構成・平均年齢は、職種、性別により異なっている。厚生労働省「賃金構造基本統計調査」(8)(平成二〇年)で一般労働者についてみると、福祉施設介護員は男女(男三二・七歳、女三七・二歳)とも産業計(男四一・七歳、女三九・一歳)より平均年齢が低い一方、ホームヘルパー(男三六・三歳、女四五・四歳)、介護支援専門員(男三九・九歳、女四六・五歳)は、男性では産業計より低い、女性では産業計より高くなっている(第3表)。

なお、短時間労働者(9)の場合、これら三職種は男女とも産業計より平均年齢は高い(10)。(財)介護労働安定センター「平成二〇年度介護労働実態調査事業所調査(個別調査結果)」によると、労働者全体の平均年齢は四四・四歳であり、訪問介護員、登録ヘルパーは中

高年齢層の割合が高く、平均年齢が高い(訪問介護員五〇・九歳、登録ヘルパー五一・九歳)。介護職員は訪問介護員より若年層の割合が高く、平均年齢が低い(四〇・五歳)。その結果、訪問系事業所や非正社員は中高年齢層の割合が高く、平均年齢が高い(訪問系四九・一歳、非正社員四七・六歳)。施設系(入所型)はそれに比べ若年層の割合が高く、平均年齢が低い(四〇・三歳)。

正社員も非正社員に比べ若年層の割合が高く、平均年齢も低い(四〇・〇歳)。男女別には、男性で若年層の割合が高く、女性で中高年齢層の割合が高い。この結果平均年齢は男性三六・八歳、女性四四・九歳と女性が高くなっている。女性中高年齢層(主婦層)で訪問介護員、非正社員が多いことを反映している。

勤続年数は、後述する労働移動率が高いこともあり、短くなっている。厚生労働省「賃金構造基本統計調査」(平成二〇年)で一般労働者の勤続年数をみると、男女とも介護支援専門員(男七・〇年、女七・二年)、ホームヘルパー(男三・四年、女四・六年)、福祉施設介護員(男五・一年、女五・三年)は、産業計(男一三・一年、女八・六年)より短くなっている(第3表)。短時間労働者も男性の介護支援専門員を除き同様の傾向である(11)。(財)介護労働安定センター「平成二〇年度介護労働実態調査事業所調査(個別調査結果)」でも、平均勤続年数は労働者全体で四・四年(勤続年数三年未満が三九・四%)であり、男性四・三年、女性四・四年、正社員五・二年、非正社員三・五年、訪問介護員四・三年、介護職員三・八年と短い。

第3表 一般労働者の介護関連職種等の年収、年齢、勤続年数、月間総実労働時間(2008年)

職種	年齢(歳)	勤続年数(年)	復元労働者数(人)	労働者数構成比	年間給与(円)	うち決	うち年間賞与その他特別給与(円)	月間総実労働時間(時間)
						まって支払われる現金給与等(年間ベース)(円)		
産業計男女計	40.9	11.6	21455110	100.0	4860600	3945600	915000	179
産業計男	41.7	13.1	14562230	67.9	5503900	4431600	1072300	183
産業計女	39.1	8.6	6892880	32.1	3499900	2917200	582700	172
看護師男女計	35.9	6.8	474350	100.0	4738700	3864000	874700	168
看護師男	33.8	6.0	29380	6.2	4559400	3746400	813000	166
看護師女	36.0	6.9	444970	93.8	4750000	3871200	878800	168
准看護師男女計	44.5	9.9	205170	100.0	4029400	3325200	704200	165
准看護師男	38.0	9.7	17020	8.3	4244200	3510000	734200	162
准看護師女	45.1	10.0	188160	91.7	4009900	3308400	701500	165
理学療法士、作業療法士男女計	30.1	3.8	83800	100.0	3922900	3296400	626500	168
理学療法士、作業療法士男	30.9	3.5	42430	50.6	3934000	3357600	576400	168
理学療法士、作業療法士女	29.3	4.0	41370	49.4	3910600	3232800	677800	167
保育士男女計	33.5	7.7	186210	100.0	3225200	2590800	634400	175
保育士男	31.3	6.5	8830	4.7	3728000	3026400	701600	179
保育士女	33.6	7.8	177390	95.3	3200300	2569200	631100	175
介護支援専門員男女計	44.9	7.1	52460	100.0	3798900	3123600	675300	171
介護支援専門員男	39.9	7.0	12700	24.2	4228900	3441600	787300	169
介護支援専門員女	46.5	7.1	39760	75.8	3661100	3021600	639500	170
ホームヘルパー男女計	43.9	4.4	61590	100.0	2819000	2540400	278600	176
ホームヘルパー男	36.3	3.4	10000	16.2	3083200	2912400	170800	189
ホームヘルパー女	45.4	4.6	51590	83.8	2766800	2467200	299600	174
福祉施設介護員男女計	35.8	5.2	442320	100.0	3094600	2589600	505000	169
福祉施設介護員男	32.7	5.1	138790	31.4	3325000	2780400	544600	169
福祉施設介護員女	37.2	5.3	303530	68.6	2990100	2503200	486900	169

資料出所：厚生労働省「賃金構造基本統計調査」(2008年)

(注) 1. 民営企業、事業所規模10人以上

(注) 2. 年間給与=6月の決まって支給する現金給与×12(=年間ベース) + 過去1年間に支払われた年間賞与

(注) 3. 月間総実労働時間=6月の所定内実労働時間+6月の所定外実労働時間

(5) 介護労働者の賃金、労働時間等賃金水準については、勤続年数等労働者の属性の違いも考慮する必要がある。厳密な比較はできないものの、厚生労働省「賃金構造基本統計調査」(平成二〇年)で一般労働者について介護関連職種の賃金(年収ベース(六月の決まって支給する現金給与×二十特別給与で計算))をみると、男女とも

ホームヘルパー(男三〇八・三三万円、女二七六・六八万円)、福祉施設介護員(男三二二・五万円、女二九九・〇一万円)は、産業計(男五五〇・三九万円、女三四九・九九万円)に比べ低くなっている。

看護師等の医療関連職種(看護師男四五五・九四万円、女四七五・〇万円)と比べても低い(第3表)。年齢階級

第4表 介護関連職種（福祉施設介護員）（一般労働者）の年齢階級別年間収入（2008年）

	産業計					福祉施設介護員					
	勤続年数(年)	復元労働者数(人)	年間給与(円)	20-24歳=1	産業計=100	勤続年数(年)	復元労働者数(人)	年間給与(円)	20-24歳=1	産業計=100	
男	年齢計	13.1	14562230	5503900	1.73	100	5.1	138790	3325000	1.26	60
	-19歳	1.0	136260	2543800	0.80	100	0.9	1160	2192500	0.83	86
	20-24	2.2	994060	3184200	1.00	100	1.9	28530	2634800	1.00	83
	25-29	4.3	1682460	4028900	1.27	100	3.9	39040	3141300	1.19	78
	30-34	7.6	2073570	4833300	1.52	100	6.1	26430	3639200	1.38	75
	35-39	11.2	2163030	5671500	1.78	100	6.7	17690	3744000	1.42	66
	40-44	14.9	1862490	6472100	2.03	100	6.8	8710	3839600	1.46	59
	45-49	18.4	1594070	6893900	2.17	100	9.5	6080	4099800	1.56	59
	50-54	21.4	1481870	6905000	2.17	100	12.0	4300	4151700	1.58	60
	55-59	22.9	1594180	6382100	2.00	100	8.3	4110	3364100	1.28	53
女	年齢計	8.6	6892880	3499900	1.24	100	5.3	303530	2990100	1.08	85
	-19歳	0.9	92700	2170200	0.77	100	0.9	5480	2127900	0.77	98
	20-24	2.0	926910	2815300	1.00	100	2.5	60020	2757600	1.00	98
	25-29	4.1	1078380	3391600	1.20	100	4.7	51790	3131700	1.14	92
	30-34	6.7	931490	3617500	1.28	100	5.7	37060	3115500	1.13	86
	35-39	9.1	823210	3851400	1.37	100	6.3	30630	3097200	1.12	80
	40-44	10.4	724620	3973300	1.41	100	5.2	24390	2938100	1.07	74
	45-49	11.4	682990	3820200	1.36	100	6.5	30270	3074000	1.11	80
	50-54	13.4	630900	3732200	1.33	100	6.4	28580	3027800	1.10	81
	55-59	15.3	646590	3498900	1.24	100	9.1	24720	3223500	1.17	92
60-64	14.2	259490	2871900	1.02	100	7.7	9080	2565800	0.93	89	
65-69	16.1	72570	2713200	0.96	100	8.4	1500	2345800	0.85	86	
70歳以上	21.3	23010	3042500	1.08	100	4.5	20	2198000	0.80	72	

資料出所：厚生労働省「賃金構造基本統計調査」(2008年)

(注) 1. 民営企業、事業所規模10人以上

(注) 2. 年間給与=6月の決まって支給する現金給与×12(=年間ベース)+過去1年間に支払われた年間賞与

別にみても、介護関連職種は、勤続年数が短いこと等もあり、ホームヘルパー、福祉施設介護員の賃金カーブはフラットであり(年齢階級別賃金について、福祉施設介護員の男性は二〇〜二四歳が二六三・四八万円、最高が五〇〜五四歳の四一五・一七万円(二〇〜二四歳賃金の一・五八倍)、福祉施設介護員の女性は二〇〜二四歳が二七五・七六万円、最高が五五・五九歳の三二二・三五万円(二〇〜二四歳賃金の一・一七倍)、ホームヘルパー(女性)では、二〇〜二四歳二三一・九二万円、最高が五〇〜五四歳の二九一・九三万円(二〇〜二四歳賃金の二・二六倍)に対して、産業計では、男性は二〇〜二四歳が三一八・四二万円、最高が五〇〜五四歳の六九〇・五〇万円(二〇〜二四歳賃金の二・一七倍)、四五〜四九歳も六八九・三九万円(二〇〜二四歳賃金の二・一七倍)、女性は二〇〜二四歳賃金が二八一・五三万円、最高が四〇〜四四歳の三九七・三三万円(二〇〜二四歳賃金の二・四一倍)で、

第5表 現在の仕事を選んだ理由（複数回答）

	回答数(人)	合計	働きがいのある仕事だと思っただから	今後ニーズが高まる仕事だから	人や社会の役に立ちたいから	生きがい・社会参加のため	お年寄りが好きだから	身近な人の介護の経験から	資格・技能を活かせるから	介護の知識や技能が身につくから	給与等の収入が多いから	自分や家族の都合のよい時間(目)に働けるから	他によい仕事がないため	その他	特に理由はない	無回答
全体	18,035	100.0	58.1	34.7	35.4	18.9	29.8	18.4	33.9	25.3	3.1	14.3	10.7	4.7	2.6	0.4

資料出所：(財)介護労働安定センター「平成20年度介護労働実態調査労働者調査」

第6表 労働条件等の悩み、不安、不満等（複数回答）

	回答数(人)	合計	雇用が不安定である	正社員(正規職員)になれない	人手が足りない	仕事内容のわりに賃金が低い	労働時間が不規則である	労働時間が長い	不払い残業がある・多い	休憩がとりにくい	夜間や深夜時間帯に何か起きるのでないかと不安がある	職務として行う医的な行為に不安がある	休暇が少なく・休暇が取りにくい	身体的負担が大きい(健康や体力に不安がある)	精神的にきつい	健康面(感染症、腰痛、怪我)の不安がある	低い	業務に対する社会的評価が低い	福祉施設の不足、機器操作の不慣れ施設の構造に不安がある	仕事内容の怪我などへの補償がない	その他の	労働条件・仕事の負担について特に悩み、不安、不満等は感じていない	無回答
全体	18,035	100.0	13.3	9.3	51.0	58.3	19.6	15.5	13.1	35.0	23.7	12.9	30.0	38.2	36.0	22.3	41.3	14.0	9.4	2.7	5.9	2.0	
訪問系	8,114	100.0	13.9	10.1	44.0	51.8	20.2	13.2	9.2	26.9	11.4	8.2	26.9	30.9	34.2	20.2	41.9	4.3	7.9	2.7	7.3	3.1	
施設系(入所+通所)	9,418	100.0	12.8	8.5	56.8	64.0	19.2	17.7	16.5	42.2	34.1	17.0	33.1	44.5	37.7	24.3	41.0	22.3	10.6	2.8	4.7	1.3	
入所型	5,028	100.0	12.5	6.5	64.9	69.3	27.9	19.9	17.9	42.8	55.1	22.9	37.7	51.5	44.0	27.7	45.6	26.1	12.4	2.9	2.6	0.9	
通所型	4,390	100.0	13.2	10.8	47.6	57.8	9.2	15.2	14.9	41.6	10.1	10.2	27.7	36.5	30.6	20.4	35.8	18.0	8.6	2.6	7.0	1.8	

資料出所：(財)介護労働安定センター「平成20年度介護労働実態調査労働者調査」

(注) 全体には介護保険サービス類型別「その他」「無回答」を含む

三〇〜三四歳三八五・一四万円（二〇〜二四歳賃金の一・三七倍）、四五〜四九歳三八二・〇二万円（二〇〜二四歳賃金の一・三六倍）となっている）、産業計と比べて特に三〇歳以降の賃金格差が大きい（福祉施設介護員でみると、年齢階級別の賃金水準（産業計Ⅱ一〇〇）は、男性は二〇〜二九歳の八〇程度が三五〜三九歳で六〇台半ば、四〇〜五四歳は六〇程度の水準であり、女性も二〇〜二四歳九八が、三〇〜三四歳八〇台半ば、三五〜三九歳、四五〜五四歳八〇程度、四〇〜四四歳七〇台半ばとなっている）（第4表）。

労働時間について、(財)介護労働安定センター「平成一九年度介護労働実態調査労働者調査」で労働者の勤務時間帯（複数回答）をみると、「八〜一二時」九二・二％、「一二〜一七時」九一・〇％と昼間の時間帯が最も多いが、「一七〜二二時」三二・七％、「二二〜翌日七時」一五・六％、「六〜八時」一七・九％と深夜早朝勤務も六分の程度あり、「二四時間勤務」も四・六％となっている。早朝・深夜（「六〜八時」「二二〜翌日七時」「二四時間勤務」は、介護サービス別では施設系（入所型）事業所（早朝・深夜約五割、二四時間勤務一割強）、職種別では介護職員（早朝・深夜三分の一強、二四時間勤務一割弱）で高くなっている）。

(6) 介護労働者の就業意識

介護労働者の就業意識について(財)介護労働安定センター「平成二〇年度介護労働実態調査労働者調査」によりみると、まず、現在の仕事を選んだ理由（複数回答）は「働きたいのある仕事だと思ったから」が五八・一％と過

半数であり、ついで「人や社会の役に立ちたいから」（三五・四％）、「今後もニーズが高まる仕事だから」（三四・七％）、「資格・技能を活かせるから」（三三・九％）、等となっている（第5表）。労働条件等の悩み、不安、不満（複数回答）については、仕事内容の割に賃金が低い（五八・三％）が六割弱で最も高く、ついで「業務に対する社会的評価が低い」（四一・三％）、「精神的にきつい」（三六・〇％）、「休憩がとりにくい」（三五・〇％）等となっている。なお、施設系（入所型）では、「夜間や深夜時間帯に何か起きるのではないかと不安がある」（五五・一％）、「身体的負担が大きい（体力に不安がある）」（五

第7表 現在の仕事の満足度（満足度 D.I.）

	(%)				
	全体	訪問系	施設系 (入所+通所)	入所型	通所型
回答数(人)	18,035	8,114	9,418	5,028	4,390
①仕事の内容・やりがい	39.0	45.4	33.8	26.0	42.6
②賃金	-40.3	-30.3	-48.8	-54.7	-41.9
③労働時間・休日等の労働条件	-5.6	-1.8	-9.1	-17.5	0.6
④勤務体制	-4.2	4.1	-11.3	-20.2	-0.8
⑤人事評価・処遇のあり方	-16.7	-9.2	-23.0	-28.8	-16.3
⑥職場の環境	15.5	24.0	8.9	1.4	17.2
⑦職場の人間関係、コミュニケーション	26.6	35.2	19.5	13.4	26.7
⑧雇用の安定性	8.0	11.1	5.3	2.6	8.6
⑨福利厚生	-10.2	-7.4	-12.6	-15.2	-9.5
⑩教育訓練・能力開発のあり方	-16.2	-8.7	-22.5	-25.4	-19.1
⑪職業生活全体	-3.3	2.4	-8.1	-14.2	-1.2

資料出所：(財)介護労働安定センター「平成20年度介護労働実態調査労働者調査」  
 (注) 1. 「満足度 D.I.」=「満足」+「やや満足」-「不満足」+「やや不満足」  
 (注) 2. 全体には介護保険サービス類型別「その他」「無回答」を含む

一・五％）も高い（第6表）。利用者及びその家族への悩み、不安、不満等（複数回答）については、「利用者に適切なケアができていないか不安がある」が四九・三％と約半数であり、次いで「介護事故（転倒・誤嚥その他）」で利用者に怪我を負わせてしまう不安がある（三〇・九％）、「利用者と家族の希望が一致しない」（二九・〇％）、等となっている。訪問系では「医療行為以外で）定められたサービス以外の仕事を要求される」（二八・三％）も高い。このように、介護労働者は、仕事の働きがいや技能・資格を活かす等といった理由で入職しているものの、仕事の状況については、賃金や社会的評価の低さ、健康・精神的・身体的な負担や不安、夜間勤務、利用者への適切なケアへの不安等が主な悩み、不安、不満となっている。こうした中、現在の仕事の満足度（満足度 D.I.（満足-不満）をみると、特に「賃金」（マイナス四〇・三）で低くなっている他、「人事評価・処遇の在り方」（マイナス一六・七）、「教育訓練・能力開発のあり方」（マイナス一六・二）、等も不満が多い。

これに対して、「仕事の内容・やりがい」（プラス三九・〇）は満足度が高い。「職業生活全体」ではマイナス三・三となっている。また訪問系に比べて施設系で満足度は低くなっている（第7表）。（なお、調査時期が異なり、また厳密な比較はできず、参考程度であるが、同様の設問を調べている、厚生労働省「平成一九年就業形態の多様化に関する総合実態調査」と比較すると、全般的に介護労働者の満足度 D.I.は低い）（第13）。

また、賃金、手当等の希望（複数回答）をみると、「基本給をあげてほしい」が六七・七％と最も高く、次いで「能力に応じて昇給させて欲しい」（三一・九％）、「勤務年数に応じて評価して欲しい」（三〇・七％）、「賞与（ボーナス）が欲しい」（二八・六％）、「資格手当が欲しい」（二三・二％）等、基本給、賞与自体への希望の他、能力、勤続年数や資格の評価についての希望が高くなっている。

(7) 事業所側の経営上の問題意識・雇用管理の取り組み

事業所側の認識している経営上の問題点について、(財)介護労働安定センター「平成二〇年度介護労働実態調査事業所調査」で介護保険の指定介護サービスを運営する上での問題点（三つまでの複数回答）をみると、「今の介護報酬では、人材の確保・定着のために十分な賃金を払えない」（七一・六％）、「良質な人材の確保が難しい」（五三・六％）、「経営（収支）が苦しく、労働条件や労働環境改善をしたくても出来ない」（四四・二％）、「指定介護サービス提供に関する書類作成が煩雑で時間に追われている」（二六・五％）、等をあげており、介護報酬、良質な人材の確保、労働条件・労働環境の改善、事務手続きの煩雑さ等を問題点と考えている（第8表）。

また、(財)介護労働安定センター「平成一九年度介護施設雇用管理実態調査事業所調査」で、雇用管理上の取り組み（複数回答）をみると、「定期的な健



第11表 職種別常用有効求人倍率

		2000年度	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年6月
全職業	常用(含むパート)	0.60	0.54	0.54	0.66	0.83	0.94	1.02	0.97	0.73	0.37
	常用(除くパート)	0.47	0.42	0.41	0.53	0.71	0.84	0.92	0.87	0.64	0.31
	常用的パートタイム	1.39	1.28	1.28	1.45	1.32	1.29	1.35	1.30	1.04	0.58
社会福祉 専門職種	常用(含むパート)	0.46	0.54	0.59	0.74	0.86	1.08	1.30	1.53	1.60	0.95
	常用(除くパート)	0.32	0.38	0.43	0.55	0.69	0.91	1.10	1.34	1.44	0.86
	常用的パートタイム	1.19	1.31	1.37	1.61	1.47	1.55	1.79	1.96	1.96	1.12
介護関連 職種	常用(含むパート)					1.14	1.47	1.74	2.10	2.20	1.28
	常用(除くパート)					0.69	0.97	1.22	1.53	1.63	0.91
	常用的パートタイム					2.62	2.86	3.08	3.48	3.52	2.20

資料出所：厚生労働省「職業安定業務統計」

第12表 入職率(採用率)・離職率の状況

1. 産業計の入職率・離職率の状況(2008年)

	入職率 (%)	離職率 (%)
常用労働者計	14.2	14.6
一般労働者	11.0	11.7
パートタイム労働者	25.2	24.8

資料出所：厚生労働省「雇用動向調査」

2. 介護関連職種の採用率・離職率の状況

	回答事業所数	採用率 (%)	離職率 (%)
2職種計	4380	22.6	18.7
正社員	3255	22.3	18.5
非正社員	3556	22.8	18.9
訪問介護員	2145	13.4	13.9
正社員	1085	25.5	22.1
非正社員	1857	12.2	13.1
介護職員	3058	28.6	21.9
正社員	2506	21.9	18.2
非正社員	2369	38.7	27.5

資料出所：(財)介護労働安定センター「平成20年度介護労働実態調査事業所調査」

第13表 定着率について(回答者の認識)

	回答事業所数 (事業所)	合計	定着率について			無回答
			定着率が低く困っている	定着率は低い 困っていない	定着率は低くない	
全体	5,929	100.0	25.0	7.9	64.1	3.0
訪問系	2,331	100.0	19.7	6.1	69.7	4.5
施設系(入所型)	1,901	100.0	34.2	9.3	55.5	1.0
施設系(通所型)	1,527	100.0	21.6	9.3	67.6	1.4

資料出所：(財)介護労働安定センター「平成20年度介護労働実態調査事業所調査」  
(注)1. 定着状況別の事業所数：訪問介護職員及び介護職員について回答のあった事業所の実数を合計して算定したものである。  
(注)2. 全体には介護保険サービス系別「その他」「無回答」を含む。

第14表 介護関連職種の離職率階級別にみた事業所の割合

	回答事業所数	10%未満	10~15%未満	15~20%未満	20~25%未満	25~30%未満	30%以上
2職種計	4380	33.5	11.8	9.6	8.4	7.6	26.0
訪問介護員	2145	42.2	12.8	8.5	8.0	6.2	18.8
介護職員	3058	31.2	10.5	8.1	8.5	8.6	30.2

資料出所：(財)介護労働安定センター「平成20年度介護労働実態調査事業所調査」

東京の四・三四倍に対し、最も低い沖縄は〇・六八倍。  
**(9) 労働移動(入職・離職)の状況**  
正社員、非正社員の定義が異なる等により、一概に比較するのは困難ではあるが、厚生労働省「雇用動向調査」(15(平成20年)の産業計の入職率(常用労働者計一四・二%、一般労働者一・〇%、パートタイム労働者二五・二%)、離職率(常用労働者計一四・六%、一般労働者一・七%、パートタイム労働者二四・八%)と、(財)介護労働実態調査事業所調査」の介護関係職種の採用率(入職率と同じ)、離職率をみると、介護関係職種(訪問介護員と介護職員の二職種計)は採用率(労働者計二二・六%、正社員二二・三%、非正社員二二・八%)は労働者計、一般労働者と正社員で産業計を上回っている。  
離職率(労働者計一八・七%、正社員一八・五%、非正社員一八・九%)

も、労働者計、正社員で産業計を上回っている。介護関係職種は産業計と比べ入職の割合が相対的に大きく、特に正社員で大きいといえる。なお、訪問介護員、介護職員別にみると、訪問介護員の採用率(労働者計一三・四%、正社員二五・五%、非正社員一三・二%)、離職率(労働者計一三・九%、正社員二二・二%、非正社員一三・一%)に  
対して、介護職員は採用率(労働者計二八・六%、正社員二一・九%、非正社員三八・七%)、離職率(労働者計二一・九%、正社員一八・二%、非正社員二七・五%)とも訪問介護員より高く、特に非正社員でかなり高くなっている(第12表)。こうしたことから、介護労働者の「定着率が低く困っている」事業所割合は訪問系が一九・七%

に対して、施設系(入所型)は三四・二%とかなり高く、介護職員の定着が大きな課題となっている(第13表)。  
他方、離職率の分布をみると、事業所単位の離職率が一〇%未満で比較的安全している事業所割合(二職種計三三・五%、訪問介護員四二・二%、介護職員三一・二%)と三〇%以上となっている事業所割合(二職種計一六・〇%、訪問介護員一八・八%、介護職員三〇・二%)が高くなっており、離職率の高い事業所と低い事業所が併存している(第14表)。離職率の差の要因を探り、離職率の高い事業所に対する定着対策が求められる。  
なお、(財)介護

第15表 直前の介護の仕事をやめた理由（複数回答）

	回答数（人）	合計	振等のため	他に良い仕事・職場があったため	収入が少なかったため	自分の将来の見込みが立たなかったため	自分に向かない仕事だったため	職場の人間関係に問題があったため	法人や施設・事業所の理念や運営のあり方に不満があったため	家族の転職・転勤、又は事業所の移転のため	定年・雇用契約の満了のため	病気・高齢のため	結婚・出産・妊娠・育児のため	家族の介護・看護のため	その他	無回答
全体	4,450	100.0	6.9	20.0	21.8	17.8	4.0	23.0	23.4	4.1	3.4	3.9	10.9	4.4	16.4	2.5

資料出所：（財）介護労働安定センター「平成20年度介護労働実態調査労働者調査」

労働安定センター「平成二〇年度介護労働実態調査労働者調査」で現在の仕事に就く直前の仕事で介護サービスに関わっていた者について、仕事をやめた理由（複数回答）をみると、「法人や施設・事業所の理念や運営のあり方に不満があったため」（二三・四％）、「職場の人間関係に問題があったため」（二三・〇％）、「収入が少なかったため」（二一・八％）、「他に良い仕事・職場があったため」（二〇・〇％）、「自分の将来の見込みが立たなかったため」（一七・八％）等が高く、事業所のあり方への不満や職場の人間関係への不満、収入の少なさ等が主な要因となっている（第15表）。

### 3. 本報告書の分析結果の概要

本調査研究では、介護労働者の確保・定着のために有効な雇用管理改善措置等（賃金等の労働条件対策等や人事マネジメントも含め）について、幅広く検証を行った他、事業経営（収益）と雇用管理施策の状況、離職率との関係も検証を行った。以下、概要を紹介する。まず、第一章から第四章までは雇用管理改善措置について分析を行った。

#### （1）「第1章 介護労働者の確保・定着に向けて 平成一九年度介護労働実態調査データが示す課題と方向性」

第一章は、介護労働者の確保・定着には、その労働特性に応じた処遇が必要という問題意識から、労働特性を明らかにするとともにそれを踏まえた対応策を検討した。いわば、介護労働者の確保・定着のための雇用管理施策について全体的な論点整理を行った章といえる。利用したデータは、（財）介護労働安定センター「平成一九年度介護労働実態調査」の個人票（労働者データ）、事業所票（事業所データ）である。労働者データ分析により、介護職従事者の入職動機やキャリア意識の多様性を明らかにし、更に介護従事者の悩みや不満、不安を分析し、職場や職種に特有の悩みや社会的文化的性差（ジェンダー）に関わる悩みや不満を検討した。更に不満・不安要因と就業継続意志との関係についても考察した。

する者は職務を通じての成長欲求も強く長期キャリア展望を持っている。一方、他職との比較で介護に将来性を感じ入職する者や家庭責任との兼ね合いで入職する者は、比較的限定的、手段的なキャリア意識を持つ傾向も見出される。さらに男性介護職や女性生計維持者に職務遂行上の悩みや不満が強い傾向も見出された。これらの結果は、一方で労働者の多様性に配慮しながら、他方では多様性へは配慮してもジェンダーそのものにとらわれない処遇のあり方を目指すべきことを示唆している。

#### ②在宅系介護においては特に介護職の役割を明確化する。

在宅系介護は、利用者の生活の場で介護を実践することが要求される。利用者やその家族、在宅介護従事者間で、介護職に関する統一した役割感が存在しないために生じる悩みや不安が見出された。利用者にも納得されるような在宅介護職の役割を早急に確立し周知する必要がある。その為には、職場内情報共有をはかる、⑥のコミュニティ型対策が有効であると考えられる。

#### ③施設系介護においては特に経営方針・管理のあり方に工夫が必要である。

これも⑥のコミュニティ型対策が有効である。

#### ④ケアニーズの高い利用者に対応する介護職の専門知識・スキル習得を促進する。

特に認知症対応型共同生活介護、介護老人福祉施設で働く介護職員に知識・スキル面での悩みや不安が見出されたが、これらの労働密度が高まる傾向が見られ、学習のための時間を確保するのは難しい。ケアニーズの高い利

データ分析結果を踏まえ、介護職の確保・定着に向け、以下の六点を提案している。

#### ①従業者特性に応じたキャリアや処遇を整える。

介護の職務自体に興味をおぼえ入職

用者に対応する介護職の学習のための時間を制度的に確保する必要がある。

⑤入職直後の介護職へのケアやコミュニケーションを円滑にする。

早期離職意志が強い者には、疎外感や役割不明瞭感を強く感じる傾向があることが見出された。経営者や先輩介護職が積極的にコミュニケーションを取りこれらの疎外感を軽減し、介護専門職としての役割の明確化を図っていくことが必要であり、職場ではこのような時間を積極的に確保すべきである。

⑥コミュニケーション型対策を取り、介護職の不満を低めるだけでなく、やる気や満足度を高める。

現状では多くの事業所が、個々の介護職の要望に応えたり、制度面での対応を図ることで介護職をつなぎとめようと努力している。だが、これらは必ずしも定着・確保の有効な手立てとはなっていない。データ分析結果からは、介護職の確保・定着に成功している事業所に共通する特徴として、組織内コミュニケーションを活性化し組織内で情報共有を図り介護職の健康対策や能力開発に気を配り職場環境を整えるなど、介護職を組織共同体の一員として見なし処遇するコミュニケーション型対策が見出された。

理論的にも、コミュニケーション型対策は、介護職の職務不満を低めるだけでなく、介護職の仕事の結果への責任を高めることでやる気や満足度を引き出す。本データ分析結果から実証的に導き出された上記①～⑤の結果も、コミュニケーション型対策を積極的に進めることで対応が可能である。

現場でこのような対策をとっていくに

は金銭的な原資も必要であろうが、それよりもむしろ経営者やマネジメント層の従業員一人ひとりに対する見方が重要となるだろう。介護職一人ひとりを事業運営上での手段としてではなく組織共同体（コミュニケーション）の一員として見なし処遇することで、多様なバックグラウンドを有する従業員一人ひとりを取り込み、その成長に応じて処遇することで、

介護職の疎外感や役割不明瞭感を解消し、専門職としての知識・スキルの習得が押し進められていく。このような職場は、定着率が高まるばかりでなく、生産性が高い職場となり、また、新たに介護に従事する者にとっても魅力ある職場となる。結果として、労働者のみではなく、利用者からも選ばれる職場となり、そうすれば更に人材の確保や育成を進める原資も豊かになる。このように、コミュニケーション型対策はまさに、介護職の労働特性に応じたアプローチであるといえる。

(2) 「第2章 介護人材の質を高めるための望ましいマネジメントのあり方」とは「平成一九年度介護施設雇用管理実態調査分析結果から」

第二章は、介護人材の定着や利用者へのサービスの質にかかわる人材の質に焦点をあて、施設介護に注目し、人材の質の向上を高めるための人材活用の方、マネジメント手法、管理職のあり方について検討した。利用したデータは、(財)介護労働安定センターの「平成一九年度介護施設雇用管理実態調査」(事業所票、労働者票)である。

第一に、人材の質向上に役立つ人材活用の方法について検討した。介護現場では非正社員化が進んでいる。非正

社員化は、人材の質にマイナスの影響を及ぼすと捉えられがちだが、少なくとも本章の分析ではそのような傾向が見出されなかった。本章の後半で検討したような人材育成を進めるマネジメントのあり方によつては、たとえ非正社員を活用しても、人材の質を高めることが可能であることが示唆された。

ただし、派遣スタッフの活用については、現状では、人材の質の低下と関わっていることが分かった。都市部を中心として派遣スタッフの活用が進むいま、介護事業所における外部人材を含めた多様な人材の効果的な活用のあり方を検討していくことが重要となる。

外国人スタッフの活用については、人材の質との有意な関係は見出せなかった。ただし、この結果は活用経験のある事業所そのものが少ないためだとも考えられ、外国人スタッフの活用については、人材の質に及ぼす影響を今後更に検討していく必要があるだろう。

一方、人材の質にプラスの影響を及ぼしているのが、ボランティアの活用である。ボランティアの活用に積極的である事業所ほど、人材の質が高い傾向が見出された。この結果は、地域の特性を理解し利用者により近い立場で発言できるボランティアの視点を取り入れ、これらと協業を進めることで、介護現場に新たな知識が創出されることを示唆している。このような形で、介護現場を地域に開いていくことは人材の質向上、ひいてはケアの質の向上を進める上で有効だと考えられる。

第二に、人材の質を高めるマネジメント手法について検討した。組織体としてケアを提供するために必要な情報

を共有し、それに必要な仕組みを整える「構造づくり」と、上司や先輩が個々の介護職のケアや能力開発に積極的に取り組む「個人配慮」の二つのマネジメント手法が、人材の質向上に強く関わっていることが見出された。また、

このようなマネジメントを管理職が現場で実践するためには、事業所において、管理職に期待される役割が明確になっており、その登用基準が厳密化され、さらにこのような役割を管理職が果たすための育成が積極的になされていることが見出された。つまり、人材の質を高めるマネジメントの実践には、それを実践できるような管理職の育成と登用が重要なことが判明した。また、管理職の確保が必ずしも内部で行なわれておらず、より大きな法人レベルや、介護外職場の管理職経験者も対象となつている事業所において、構造づくりと個人配慮のマネジメントが進んでいる傾向が見出された。

最後に、なぜ構造づくりや個人配慮のマネジメントの実践が、人材の質を高めるかについて検討を加えた。その結果、このようなマネジメント手法が進んでいる事業所で働く介護職は、仕事を通じて成長していると実感し、かつ専門職としてのやりがいを見出す傾向が見出された。雇用形態により、これらのマネジメント手法が成長の実感ややりがいにつながる程度は異なるが、非正社員や派遣スタッフでも、このような人材マネジメントを進めることでその成長ややる気を高めることが可能であることも見出された。

複雑なケアニーズを抱える高齢者への対応を要求される施設系介護におけ

るケアの質は、個々の、そしてチームの一員としての介護職の成長にかかっているといっても過言ではない。このような個人、あるいは組織レベルでの介護職の成長を支えるマネジメント手法である、構造づくりと個人配慮を積極的に進められる者を管理職として選抜・登用し、またそのような管理職候補者を積極的に育成していく必要性は、我が国の高齢化が未曾有のスピードで進み介護労働に対する質量両面でのニーズが増大する中、今後益々高まっていくだろう。

### （3）「第3章 施設系事業所における介護職のストレス軽減と雇用管理」

第三章は、施設系事業所で働く介護職が仕事上感じるストレスの現状と規定要因を明らかにするとともに、ストレスを軽減し、働きやすいと感じられる職場づくりに向けて有効な雇用管理のあり方について検討した。そのうえで、雇用管理改善の担い手となる現場の管理職層の位置付を考察した。利用したデータは（財）介護労働安定センター「平成一九年度介護施設における介護労働者の就業意識調査」労働者票である。

介護職が職場においてストレスを感じる要因をみると、人手不足感が広がるなかで、賃金が低いことに加え、利用者とのゆとりかかわれないこと、自分のケアの適切さや安全性について不安があることがストレスになっていることがわかる。相対的に「利用者との関係」、「従事業務の量と質」にかかわるストレス度が高い。

介護職がストレス解消に役立つと考える雇用管理の取り組みをみると、す

べての取り組みについて、「役立つ」との指摘が八割で、メンタルケアの取り組み充実に対する希望も高い。しかし、実際には介護職からみて十分に行われている雇用管理の取り組みは多くない。行われている雇用管理の内容を、因子分析により組織整備・コンプライアンス、能力開発促進型処遇、個別相談・指導の三つに整理すると、特に能力開発促進型処遇は、危機管理や安全衛生管理、教育訓練機会の充実とあわせてストレス解消に「とても役立つ」と考えられているにもかかわらず、現状ではその取り組みは進んでいない。メンタルケアもいざれも行っていないとす

る回答が三割近くで、職場や仕事にかかわるストレスや悩みについて随時相談できる体制の整備は課題といえる。



本文と写真は関係ありません

実していると、そこで勤務する介護職のストレス度は低く、働きやすいと感じている割合が高い。

重回帰分析により、ストレス度、働きやすさの規定要因を確認したところ、メンタルケアを含めたさまざまな雇用管理上の取り組みを積極的に行うことで、ストレス度を引き下げ、働きやすさを向上させられることが明らかになった。有効な雇用管理の内容をみると、ケアの方向性を明確にするとともに、事故やトラブルへの対応体制の整備、モラル向上に向けた研修等によつて組織としてケアを提供する体制、介護職が安心して働ける基礎的な環境を整えることがストレス軽減への第一歩となる。働きやすさについては、こうした組織整備・コンプライアンスの徹底に加え、上司や先輩に対して仕事上の相談ができる、実務のなかで上司や先輩から指導を受けるといった個別の指導・相談、フォロワーが効果的である。

雇用管理以外の変数をみると、事業所の規模や事業類型、報酬上の地域区分といった事業所属性はストレス度に大きな影響を持たない。入居者の介護度や認知症の状況もストレス度や働きやすさには影響を及ぼさない。他方、夜勤日数が多いこと、ターミナルケアに携わっていることはストレス度を引き上げる要因となる。夜勤時の緊急対応を含めた体制整備、不安を和らげる情報共有と研修機会の充実、ターミナルケアに係るノウハウの蓄積は介護職のストレス軽減の観点からも重要となろう。

働きやすさについては、保有資格がヘルパー二級のみであることはマイナスに影響を及ぼす。介護ニーズが高度

化するなか、実務のなかでの能力開発に加え、上位資格の取得をつうじた知識や技術の体系化に対する要請が高いことが伺える。夜勤日数の多さ、実労働時間の長さも働きやすさを引き上げる要因となる。限られた要員の中で、いかに効果的・効率的に人材を組み合わせ、活用するか、さらに検討が進められる余地がある。なお、年収は働きやすさに影響を及ぼさない。

主任（サブ）リーダー層であることはストレス度を引き上げ、働きやすさを引き下げる要因となる。現場の核層に対する負担の集中が伺え、法人全体としての適切な人の配置と、こうした層に対する支援・育成の充実、職場全体での役割分担や仕事の進め方の見直し等が急務である。

職員の定着や能力開発に関して現場の管理職の役割が重要であることが先行研究で指摘されており、組織的な体制整備に加え、上司や先輩による個別の相談・指導が介護職の働きやすさを向上させるために重要であることが明らかになった。そこで、今の職場を働きやすいと感じ、かつ強いストレスを感じずに活躍していると考えられる管理職層について分析したところ、本人属性をみると、福祉・医療・介護分野以外の一般企業での勤務経験を持つ割合が少なくない。他産業から介護分野を目指す人たちのノウハウが活かされる職場のあり方は、採用時の適切な情報提供、入職後の集中的なフォロワーなど、様々な観点から議論が進められてよい。

現在の勤務先での働き方をみると、働きやすいと感じている管理職層は、それ以外と比べて労働時間が長いわけ

ではない。他方、年収は約一八万円高くない。同じ報酬体系のもとでも差が開いており、報酬改定を機に改めて長期的視野にたった総額賃金管理、個々の職員への配分にあたっての賃金要素ごとの決定基準の明確化など賃金管理のあり方、職員にとっても入居者・利用者にとっても可能性を伸ばしうる事業戦略とはどのようなものなのか、業界全体としてモデルを探っていくことが求められる。

さらに、管理職の育成の取り組みをみると、管理職に対する施設内外での研修機会を充実させ、仕事ぶりに応じて配置や処遇に反映させているところでは、管理職の働きやすさが増し、逆に何も取り組んでいないところでは、管理職は働きにくさを感じている。事業所内で全て行うことができなくても、自治体や業界団体、法人間で協力して管理職層を育成・支援することは、介護現場全体の雇用管理改善に向けても大きな手がかりとなる。また育成の仕組みづくりに加え、部下の指導を上司の役割として十分に意識づける、あるいは指導担当者をつけるといった実務のなかでの個別相談・指導の体制は、管理職においても重要となる。

**（4）「第4章 介護事業所における雇用管理改善措置の効果分析」**  
 第四章は、雇用管理改善措置が介護労働者の職務満足度と勤務継続意思に与える影響及び雇用管理改善措置の経営パフォーマンスに与える影響（利益率（労働投入量当たり））について実証分析を行い、介護労働者の人材定着を実現する上で効果的な雇用管理改善措置を検討した。利用したデータは、

（財）介護労働安定センター「平成一九年度介護労働実態調査」労働者票と改善措置についての分析結果から、「事業所内外での研修講習参加」「上司や同僚からの指導・アドバイス機会」などの教育訓練機会の設定や「働き方・仕事内容・キャリアについて上司との相談機会設定」「勤務体制を決める際の職員の要望を聞く機会の設定」などの相談機会の設定が勤務継続意思を長期化させていることが明らかになった。また、賃金面に関する分析結果をみると、賃金率の高い労働者ほど勤務継続意思が長期化する傾向があった。

このことは、介護労働者の就業意識面からも賃金面での処遇改善が継続就業に有効であることを示している。その他の労働条件については、残業や深夜勤務、終日勤務などが継続就業の阻害要因となっていることから、事業所側は勤務体制を構築することが介護労働者の人材定着の面から重要である。実際労働条件に関する相談機会設定などの取組みが十分行われている事業所に勤務する労働者は職務満足度も高く、勤務継続意思も長期化する傾向があった。

事業所票の分析結果からは、事業所の経営収支改善のためには、部下指導を管理職の役割にする、あるいは職員に後輩への育成経験を持たせるなどのOJT・人材育成管理が有効であることが示された。このようなことから、上司や後輩との連携が個人の介護サービス向上を向上させ、ひいては事業所全体として高いパフォーマンスを発揮させることにつながる。このことは、労働者票において、上司や同僚からの指導・アドバイス機会が多いほど、職務満足度も高くなり、勤務継続傾向が強まる分析結果がでていることも整合的である。

最後に本分析の留意点として、利益率と雇用管理改善措置に双方の因果関係が成立する場合に同時性バイアスと呼ばれる分析上の問題が生じている可能性等の問題点がある。

さらに、介護労働者不足問題の要因として賃金が（他職にくらべ）低いという指摘がよくなされる。そこで、第五章では、他職種との賃金格差が介護労働者の離職率に与える影響等について地域的な違いがあるかどうかも含めて分析を行い、併せて、第五章資料では、介護事業経営（収益）と介護労働者の離職率との関係も考察した。

**（5）「第5章 介護労働者の離職・他職種との賃金格差が離職に与える影響」**  
 第五章では、介護従事者訪問介護員・介護職員）の賃金率と、介護従事者が介護サービス職以外に従事した場合に得られるであろう期待賃金率との差が、介護従事者の離職行動に与える影響を分析するとともに、この影響に関する地域的な違いを明らかにした。利用したデータは、（財）介護労働安定センター「平成一九年度介護労働実態調査」の事業所調査の個票データである。

第二に、介護報酬地域区分の特別区・特甲地において、離職率が高い事業所ほど、介護従事者の相対賃金上昇が離職率を有意に低下させることが示された。介護報酬の引き上げに応じて、介護事業者が賃金を上げた場合、特に、相対的に人件費の高い地域において、離職率が高い事業所の定着率に与える影響が大きいことが示された。このため、特別区・特甲地のように相対的に人件費が高い地域においては、他職種と比較した介護従事者の相対賃金が低い状態が継続すれば、結果として、慢性的な介護労働不足が生じやすい可能性がある。

「平成一九年度介護労働実態調査」の事業所調査の個票データである。推定結果より、第一に、他職種との賃金格差は、介護サービス職の離職に影響を与えていることが示された。また、離職率が相対的に低い事業所と高い事業所との比較では、離職率が高い介護事業所の方が、介護従事者の相対賃金の上昇により就業形態別離職率を低下させる影響が大きいことが認められた。

第三に、介護従事者の相対賃金が離職行動に与える影響は、勤続年数が短いほど、より影響が大きいことがわかった。このため、就業した当初の賃金水準が上昇すれば、早期離職者の減少につながることを示唆された。

賃金以外の影響として、離職率の決定要因としての資格取得の重要性も示唆された。推定結果より、介護福祉士資格の取得割合の高さ、また、資格取得のための研修が離職率に有意にマイナスの影響を与えていることが示された。これらの変数は、離職率関数における内生性が疑われるため、今後、より厳密な評価が必要である。

分析上の限界として、分析で用いた離職率は介護事業所ごとの職種別・就

したがって、介護報酬の引き上げに応じて、介護従事者の賃金を上げた場合、離職率の高い介護事業所は、離職率の低い事業所と比較して、介護従事者の相対賃金の上昇による離職率低下への影響が大きいことが示唆された。

分析上の限界として、分析で用いた離職率は介護事業所ごとの職種別・就

業形態別の離職率であり、介護職に従事する個人の離職行動を完全にとらえられていないこと、等がある。

#### (6) 「第5章・資料 介護事業所単位の収支と離職率の関係」

第五章資料では、介護事業所単位の収支と離職率の関係について、介護サービス別の違いに焦点をおいて検討を行った。利用したデータは、(財)介護労働安定センター「平成一九年度介護労働実態調査」事業所票における個票データである。この個票データより得られた収支差率と、厚生労働省「平成二〇年介護事業経営実態調査」の収支差率との比較を行いながら、介護サービス別に「平成一九年度介護労働実態調査」の収支差率の特徴を把握した。さらに、「平成一九年度介護労働実態調査」の個票データより得られた収支差率と離職率を使用して、二変数の関連性について、介護サービス別にクロス表を用いて分析を行った。その結果、介護老人福祉施設や小規模多機能型居宅介護など、一部のサービスで収支差率が高いほど離職率が低い傾向にあることが認められた。しかしながら、ほとんどの介護サービスにおいて、収支差率と離職率の間に関連性はみられなかった。

最後に、補論として、介護労働者不足要因として賃金に焦点をあて、労働市場の構造要因に着目して分析を行った。

#### (7) 「補論 介護労働者不足問題の経済分析」

介護職員不足が発生する要因として、「介護職員労働力市場の不完全性」に起因する二つの仮説(「買手独占仮説」(介護職員の労働市場が地域的な買手

独占市場であることから介護職員の低賃金と供給不足が恒常的に生じる)、「不採算事業所仮説」(介護施設の参入と退出が市場メカニズム通りに行われず、参入規制などの原因により市場に残存されている不採算事業所が労働力不足に直面)と二つの外部ショック仮説(「外部市場仮説」(介護施設以外の労働市場の求人増と市場賃金の上昇によるショック)、「政策ショック仮説」(二〇〇六年の介護報酬の引き下げによるショック)が成立するか、介護保険三施設(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)について分析を行った。利用データは、(財)介護労働安定センター「介護労働実態調査」の事業所調査の平成一六年度、平成一八年度、平成一九年度個票データであるが、職員の不足度に関する客観的な指標(欠員率、充足率など)がないため、賃金の決定要因がわかれば介護職員不足問題の原因を突き止められると考え、介護職員の賃金を被説明変数、上記四つの仮説の指標等を説明変数とする賃金関数を推定した。

分析の結果、「買手独占仮説」指標は労働市場の集中度、「外部市場ショック仮説」(指標は失業率)及び「政策ショック仮説」(指標は年次ダミー)が支持され、「不採算事業所残存仮説」(指標は事業の純利益(平成一九年度のみ)は支持されていない結果となった。本分析結果に基づけば、これらの仮説に対応した政策的処方箋として、「買手独占市場」は、全体として介護施設の労働市場集中度が小さいものの、局所的な独占(寡占)の疑いのある地域

に対して、規制緩和で参入者を増やし市場競争を促すか、地域の最低賃金を引き上げるかの対策が考えられる。ただし、後者の対策は「実態調査」によると最低賃金以下で働く者の割合は非常に低いため、有効な対策とならなると考えられる。

一方、規制緩和による不完全市場の解消は、比較的有効な方策ではあるが、過剰競争やサービスの質の低下などのサイドエフェクトの克服が課題である。「外部市場ショック」は、労働力の争奪が激しい地域に対し、介護報酬に「地域加算」をつけ、介護職員の賃金に上乘せることが有効な対策だと考えられる。地域や介護人材が流れやすい業種や地域の平均賃金を参考にすべきである。「政策ショック」は、今後の介護報酬の改定に際して、安定的な人材の確保という観点などを考慮して、下げ(上げ)幅をより慎重に検討することを望みたい。介護報酬の改定を行う前に、特区などで実験をし、報酬改定の人材確保等への影響を見極める必要がある。

なお、推計結果によると、外部要因を一定とした場合には、公営の施設、兼業の多い施設および規模の大きい施設の方が介護職員の実賃金が高く、公営・兼業・大規模施設の経営モデルが他の介護施設の参考になるかどうかも含めて検討する必要がある。

最後に、分析結果についての留保点として、本分析は賃金の側面から介護人材の確保を議論しているが、介護人材の確保は賃金だけの問題だけでない。仕事の内容等の満足や自分の技術・能力が活かせる等、非賃金的要素の影響

は分析の対象外としているが、重要なテーマである。また「政策ショック」仮説の結果は、日本では介護報酬の改定が全国範囲で同時に行われているため、政策ショックの影響と時代(年)効果の影響を厳密に区別することができないという問題点が残されている点、暫定的であり、留意が必要である。

## 4. 本分析結果の含意

最後に、本分析結果を整理、総括すると、

①介護サービスの種類、介護労働者の属性により課題は様々であり、こうした点を総合的に考慮して対策を進める必要がある。

介護労働者の雇用の確保・定着を図る上では、介護労働の特性(職務の特性と従業者の特性双方の)事情・問題を総合的に考慮し、対策をとることが必要である。特に従業者については、雇用形態、職種、年齢、性別、生計維持者か否か等の多様な問題、就業意識等の多様性を考慮する必要がある。介護サービスの種類によっても、経営上の問題点、介護労働者の不満、不安に特徴がある。

②介護労働者の確保・定着には雇用管理改善措置が有効であり、重要である。

雇用管理改善措置の適切な見直し・充実には、介護労働者の満足度や意欲の向上、不満・不安の解消、孤独感や役割不明瞭感の解消、働きやすさの向上、ストレスの軽減や職業能力の向上に資するものであり、介護労働者の確保・定着につながる。具体的には、教育訓練職場内の情報共有・職員間コミュニケーションの円滑化、健康も含めた職場

環境の整備等を図る施策（コミュニティ型対策）が有効である。そのほか、介護労働者の適切な処遇・評価・人員配置を行い、介護業務、介護従事者の多様性に応じたキャリア、処遇を整備することが有効である。ストレスの軽減には雇用管理・メンタルケアの取り組みも有効である。在宅介護では、特に介護職の役割の明確化、施設系介護ではマネジメントの工夫が必要である。

③賃金・労働時間等の労働条件の改善策も介護労働者の確保・定着に有効である。

④マネジメント、管理職の役割も人材の質や働きやすさを高める点で重要である。

マネジメントや管理職のあり方は、人材の質を高める上で、また働きやすさの向上の点でも重要である。情報共有の仕組みを整える「構造づくり」と上司や先輩が個々の介護職の能力開発に取り組み「個人配慮」のマネジメント手法とそのマネジメントを実践する管理職について組織的に明確な基準・ビジョンを持つて確保・登用・育成することが人材の質を高める上で重要である。介護職の働きやすさを向上させる上で組織的な体制整備や上司・先輩による個別の相談・指導が重要である。

⑤教育訓練等の雇用管理改善措置は、人材の確保・定着のみならず、サービスの質の向上、事業経営の改善にも貢献する。

といった点が知見として指摘できよう。

〔注〕

1. 「介護労働分野における労働者の確保等に関する研究」を設置して研究を進めた。メンバー（敬

称略）及び報告書の執筆分担当は以下の通りである。浜田浩児（労働政策研究・研修機構副所長、藤井宏一（労働政策研究・研修機構雇用戦略部門統括研究員、序章執筆）、大塚崇史（労働政策研究・研修機構雇用戦略部門統括研究員）、周燕飛（労働政策研究・研修機構雇用戦略部門研究員、補論執筆）、郡司正人（労働政策研究・研修機構調査・解析部主任調査員）、山崎憲（労働政策研究・研修機構調査・解析部主任調査員）、荒川創太（労働政策研究・研修機構調査・解析部主任調査員）、奥田栄一（労働政策研究・研修機構調査・解析部主任調査員）、西川真規子（法政大学経営学部・同大学院経営学研究科教授、第1章・第2章執筆）、堀田聰子（東京大学社会科学研究所特任准教授、第2章・第3章執筆）、花岡智恵（日本福祉大学健康社会研究センター主任研究員（報告書執筆時は国立長寿医療センター流動研究員）、第5章・第5章・資料執筆）、鈴木俊光（労働政策研究・研修機構雇用戦略部門臨時研究協力員、第4章執筆）、オプザバーバー（厚生労働省職業安定局雇用政策課介護労働対策室）。

2. 介護保険施設は介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設に勤務する介護職員数の合計。居宅サービス事業所は、訪問介護事業所、訪問入浴介護事業所、訪問介護ステーション、通所介護事業所、通所リハビリテーション事業所、短期入所生活介護事業所、短期入所療養介護事業所、特定施設入居者生活介護事業所に勤務する介護職員数の合計。

3. 「常勤職員」とは施設・事業所が定めた勤務時間のすべてを勤務している者、「非常勤職員」は常勤者以外の従事者（他の施設、事業所にも勤務するなど収入及び時間的拘束のある仕事を保持している者、短時間のパートタイマー等）。

4. 介護サービスの種類について主な介護保険サービス系別に「訪問系（訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、夜間対応型訪問介護、居宅介護支援）」施設系（入所型）（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、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、地域密着介護老人福祉施設入所型生活介護、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、「施設系（通所型）」（通所介護、通所リハビリテーション、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護）、その他」（福祉用具貸与、特定福祉用具販売）に区分。

5. 「介護労働実態調査」では、就業形態別に「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、臨時的雇用者、パートタイム労働者）、勤務形態別に非正社員を「常勤労働者」（事業所の定める所定労働時間を全て勤務する者）正社員は全て常勤労働者である、「短時間労働者」（一日の所定労働時間又は一週間の労働日数が常勤労働者より少ない者に区分）。

6. 「介護労働実態調査」では、「訪問介護員」とは介護保険法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補助、入浴などの身体介護を行う者をいい、「介護職員」とは、訪問介護以外の介護保険の指定介護事業所で働き、直接介護を行う者をいう。

7. 職種は、訪問介護員、サービス提供者、介護職員、看護職員、生活相談員、PT・OT・ST（理学療法士・作業療法士・言語聴覚士）、介護支援専門員（ケアマネジャー）。

8. 「賃金構造基本統計調査」は常用労働者一〇人以上を雇用する事業所のうち民営事業所の集計結果を参照。常用労働者とは、①期間を定めずに雇われている者、②一カ月を越える期間を定めて雇われている者、③日々又は一カ月以内の期間を定めて雇われている労働者のうち調査月（賃金構造基本統計調査）は毎月六月の前月、前々月にそれぞれ一八日以上雇用された者のいずれかに該当する労働者をいう。常用労働者のうち「一般労働者」は、短時間労働者以外の労働者をいう。「短時間労働者」は一日の所定労働時間が一般の労働者よりも短い又は一日の所定労働時間が一般の労働者と同じでも一週間の所定労働日数が一般の労働者よりも少ない労働者をいう。

9. 産業計の男三九・七歳、女四四・二歳に対し、介護支援専門員は男四六・七歳、女五一・〇歳、ホームヘルパーは男五一・〇歳、女五二・三歳、福祉施設介護員は男四八・六歳、女四七・七歳となっている。

10. 「賃金構造基本統計調査（平成二〇年）」の推計労働者数は、一般労働者は産業計で男性一四五六二・三〇人、女性六八九万二八八〇人、介護支援専門員で男性一二七〇〇人、女性三万九七六〇人、ホームヘルパーで男性一万人、女性五万一千九〇〇人、福祉施設介護員で男性三万八七九〇人、女性三〇万三三三〇人、短時間労働者は、産業計で男性一五二万六七一〇人、

女性四六二万一千八九〇人、介護支援専門員で男性二六〇人、女性五四四〇人、ホームヘルパーで男性六九一〇人、女性一四万二二五〇人、福祉施設介護員で男性二万八九〇人、女性一〇万二六四〇人であり、労働者数が少ない職種等数値を見る際留意が必要。

11. 産業計の男三・九年、女五・〇年に対し、介護支援専門員は男五・二年、女三・六年、ホームヘルパーは男三・八年、女三・二年となっている。満足度DIは、例えば「賃金」は訪問系マイナス三・〇三に対し施設系マイナス四・八八、教育訓練・能力開発のあり方は訪問系マイナス八・七、施設系マイナス二・五、「人事評価・処遇のあり方」は訪問系マイナス九・二、施設系マイナス三・〇、「仕事の内容・やりがい」は訪問系プラス四・五・四、施設系プラス三・三・八、「職業生活全体」は訪問系プラス二・四、施設系マイナス八・一となっている。

13. 「平成一九年就業形態の多様化に関する総合調査」（事業所規模五人以上）の労働者計の数字で、例えば「賃金」はプラス一・五、「教育訓練・能力開発のあり方」はマイナス一・六、「人事評価・処遇のあり方」はプラス七・八、「仕事の内容・やりがい」は五・二・四、「職業生活全体」は三・七となっている。

14. 有効求人倍率の介護関連職種は「福祉施設指導専門員」「福祉施設寮母、寮夫」、「その他の社会福祉専門の職業」、「家政婦（夫）」、「ホームヘルパー」をいう。

15. 「雇用動向調査」は事業所規模五人以上について調査。常用労働者、一般労働者、パートタイム労働者の定義は「賃金構造基本統計調査」と同じ。

〈プロフィール〉

ふじい・ひろかず／労働政策研究・研修機構統括研究員。東京大学経済学部卒業。一九八四年旧労働省入省、経済企画庁出向、労働省労働経済課課長補佐、連合総合生活開発研究所主任研究員、厚生労働政策担当参事官室労働経済調査官等を経て、〇五年八月よりJILPTに出向、現在に至る。