

2023年度
特別養護老人ホームの人材確保に関する調査結果

2024年2月21日
独立行政法人福祉医療機構
経営サポートセンター リサーチグループ

アンケート概要

本アンケートは、当機構の貸付先のうち介護老人福祉施設および地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護（以下「特養」という。）を開設する社会福祉法人を対象として実施しており、開設主体が公立のものを含んでいない
特段記載がない限り、2023年10月1日時点の状況を聞いている

対象	特養を運営する社会福祉法人	3,284法人
回答数	769法人（863施設）	
回答率	23.4%	
実施期間	2023年10月27日（金）～11月24日（金）	
方法	Webアンケート	

アンケート内の自由記述については、明らかな誤字・脱字を除き、原則として原文のまま掲載している

1 施設基本情報および在籍職員の状況

施設形態と定員規模

- 施設形態の構成は、「ユニット型」がもっとも多い50.6%であった
- 定員規模別では、「50～79人」がもっとも多かった
- 平均定員数は68.5人であった

(単位：施設数)

施設形態	定員規模						回答割合
	29人以下	30～49人	50～79人	80～99人	100人以上	計	
従来型	12	20	160	73	50	315	36.5%
ユニット型	141	20	129	76	71	437	50.6%
その他	2	2	26	43	38	111	12.9%
計	155	42	315	192	159	863	100.0%
平均定員数(人)	28.2	36.0	59.6	84.2	114.9	68.5	

注1) 介護報酬において「従来型個室」および「多床室」の適用を受けている施設を「従来型」、「ユニット型個室」の適用を受けている施設を「ユニット型」、「従来型個室」および「多床室」の適用を受けている部分と「ユニット型個室」の適用を受けている部分の両方の形態を持つ施設を「その他」とした

注2) 数値は四捨五入して算出しているため、合計が一致しない場合がある(以下同じ)

併設施設の状況と地域区分

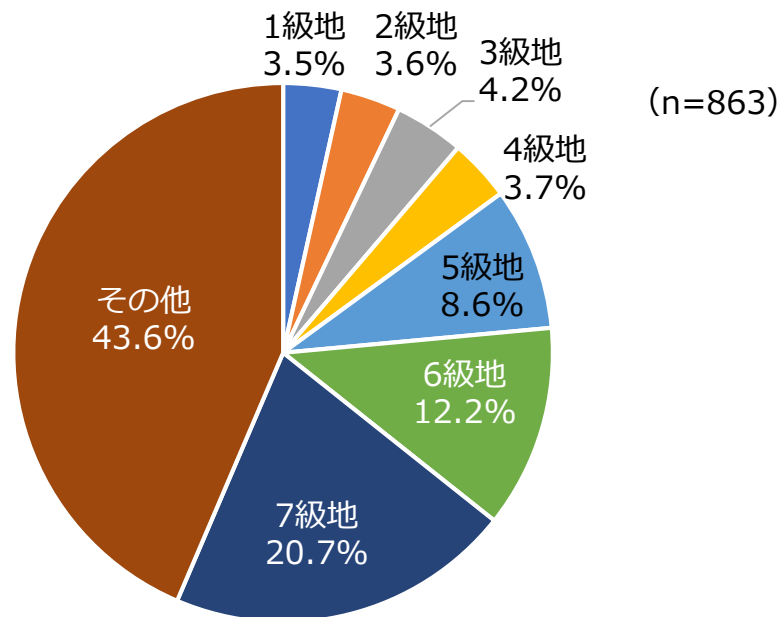
併設施設の状況

- ショートステイを併設している施設は80.1%で、平均定員数は12.7人であった
- デイサービスを併設している施設は51.3%で、平均定員数は29.4人であった



地域区分

- 介護報酬上の地域区分は「その他地域」が全体の43.6%を占めた



職員の雇用形態

- 職員の雇用形態は「正規職員」の割合が72.2%であった

(単位：人)

雇用形態	定員規模						構成割合
	29人以下 n=155	30～49人 n=42	50～79人 n=315	80～99人 n=192	100人以上 n=159	計 n=863	
正規職員	19.9	22.0	33.6	45.8	56.0	37.4	72.2%
非正規職員	6.1	9.6	11.8	17.0	20.1	13.4	25.8%
派遣職員	0.5	0.8	0.9	1.2	1.6	1.0	2.0%
計	26.5	32.4	46.3	64.0	77.8	51.8	100.0%

介護助手の導入有無と平均雇用人数

- 介護助手を導入している施設は61.3%で、定員規模が大きいほど割合が増加した
- 介護助手の平均雇用人数は4.8人で、そのうち「60歳以上」が3.1人を占めた

介護助手の導入有無

	定員規模					計 n=863
	29人以下 n=155	30~49人 n=42	50~79人 n=315	80~99人 n=192	100人以上 n=159	
導入している	50.3%	57.1%	59.7%	67.2%	69.2%	61.3%
導入していない	49.7%	42.9%	40.3%	32.8%	30.8%	38.7%

介護助手の平均雇用人数

※導入している施設

(単位：人)

	定員規模					計 n=529
	29人以下 n=78	30~49人 n=24	50~79人 n=188	80~99人 n=129	100人以上 n=110	
介護助手の平均雇用人数	3.2	4.8	4.2	6.1	5.5	4.8
うち60歳以上	2.1	2.0	2.7	4.1	3.4	3.1
うち40~59歳	0.7	1.7	0.8	1.2	1.3	1.0
うち39歳以下	0.4	1.1	0.7	0.8	0.8	0.7

介護助手の担当業務

- 介護助手の担当業務は、「清掃・シーツ交換・洗濯・施設内消毒」が多かった
- 介護助手の導入有無別に比較すると、「その他職種」の割合に大きな違いがあった（赤字部分）

介護助手導入有無別の担当業務

※複数回答

担当業務	介護助手を導入している n=529			介護助手を導入していない n=334		
	介護助手	その他職種	委託業者	介護助手	その他職種	委託業者
清掃	77.7%	49.1%	35.7%		73.4%	39.8%
シーツ交換・ベッドメイキング	67.5%	69.6%	5.5%		93.7%	4.5%
洗濯	62.9%	59.5%	17.6%		78.1%	26.9%
施設内消毒	52.6%	67.5%	23.4%		75.1%	29.0%
配膳・下膳	47.1%	82.4%	9.6%		86.5%	15.9%
食器等洗い	41.4%	62.0%	30.2%		63.2%	41.3%
見守り・傾聴	35.2%	87.7%	0.6%		95.8%	0.3%
車両清掃	30.6%	52.6%	2.3%		79.0%	5.7%
送迎	26.1%	73.2%	2.1%		86.5%	2.4%
植栽管理	24.2%	40.1%	18.0%		59.9%	23.7%
レクリエーション企画等	13.8%	90.4%	0.2%		95.5%	0.3%
その他	1.1%	1.3%	0.2%		0.6%	0.9%

「その他」欄の内容 ※一部抜粋

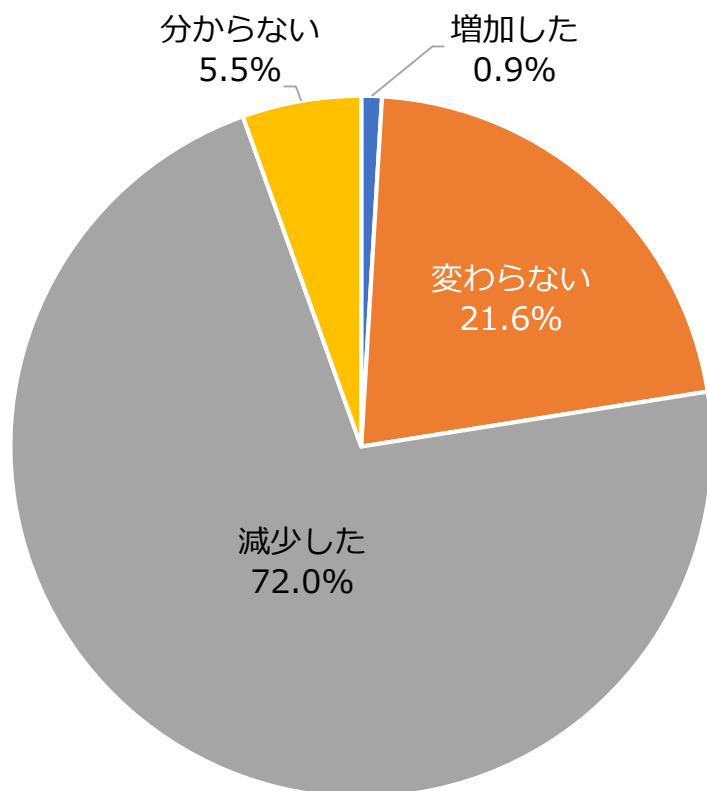
・病院付き添い ・車イス移動の手助け ・配薬 ・設備機器修理点検

介護助手の配置による業務の変化

- 業務の量・負担感は、「減少した」施設は72.0%であった
- 介護サービスの質は、「変わらない」が53.1%である一方で、「向上した」と回答した施設も38.2%を占めた

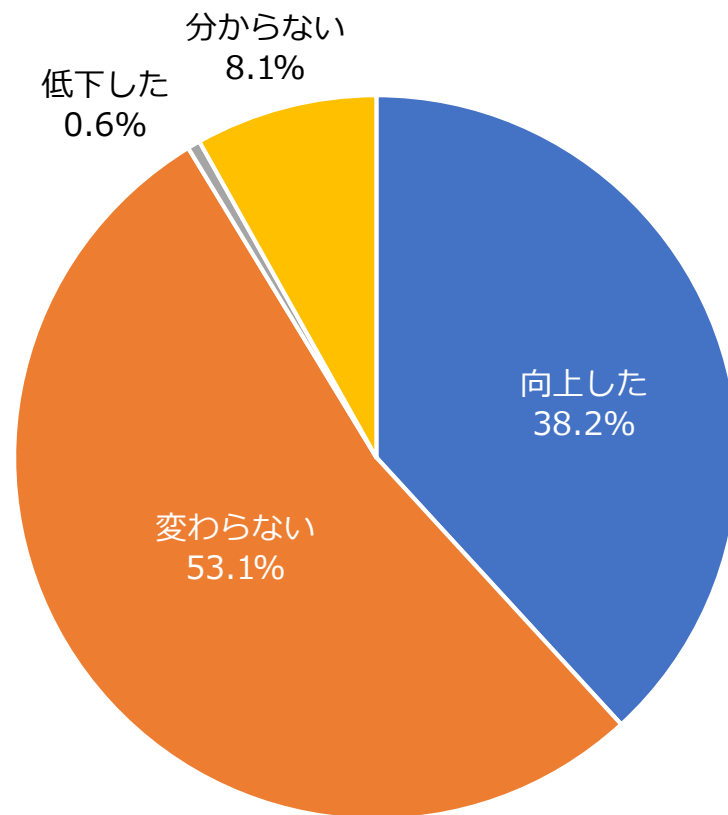
業務の量・負担感

(n=529)



介護サービスの質

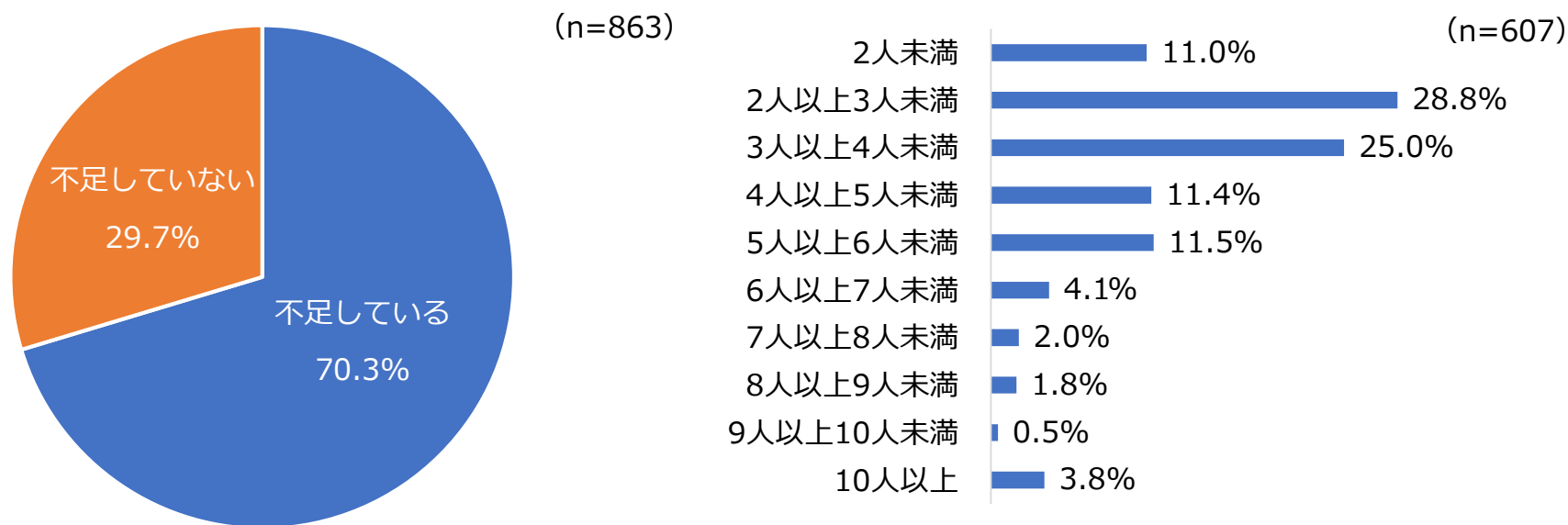
(n=529)



2 人員の状況

人員の状況

- 人員（直接処遇職員）の状況について「不足している」施設は70.3%であった
- 不足人員数は、「2人以上3人未満」が28.8%、次いで「3人以上4人未満」が25.0%であった
- 不足人員数は平均3.6人であった



	定員規模					計 n=607
	29人以下 n=101	30~49人 n=30	50~79人 n=211	80~99人 n=137	100人以上 n=128	
不足人員数	2.3	2.8	3.2	3.8	5.1	3.6

不足している職種

- 不足している職種は、98.4%が「介護職員」と回答した
- 定員規模が大きい施設では、介護職員以外の職種も不足していると回答した割合が増加した

※複数回答

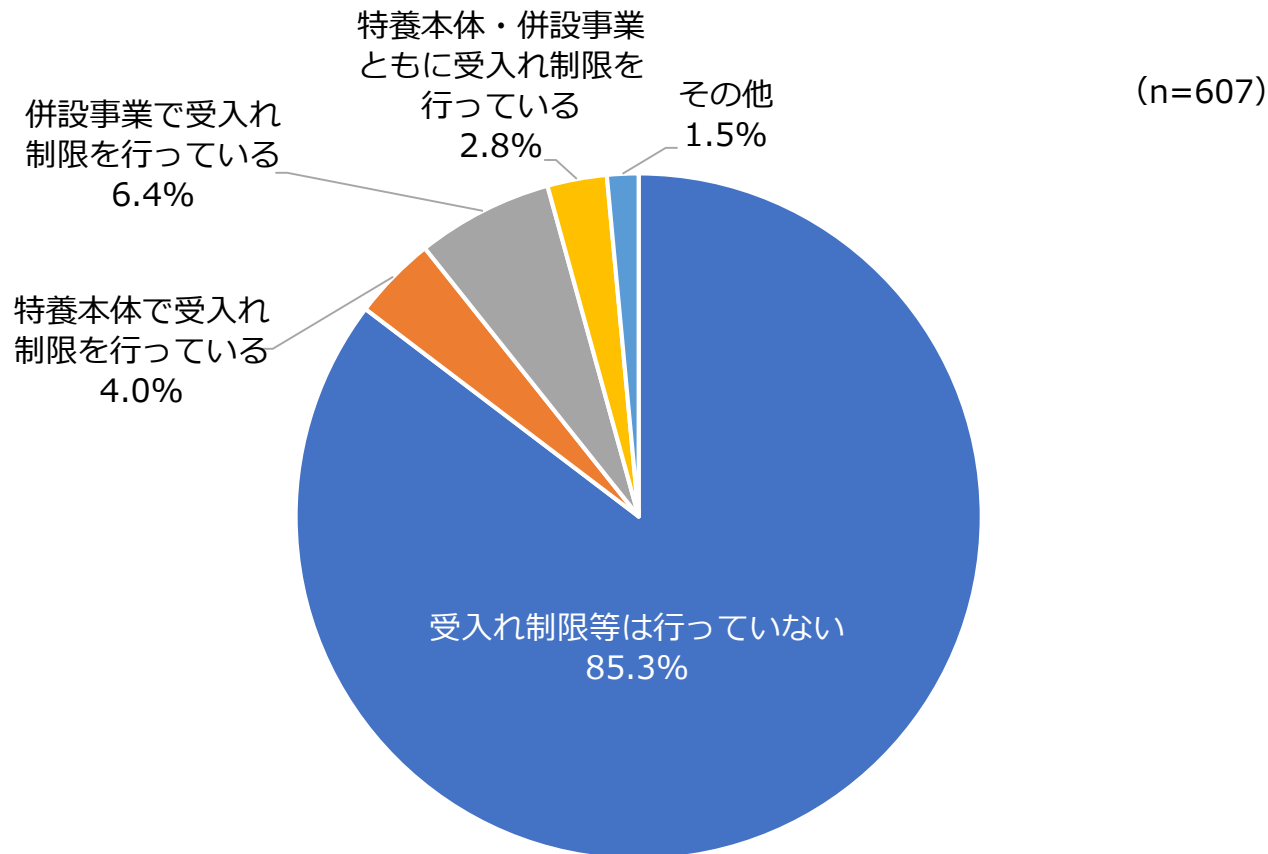
不足している職種	定員規模					全体 n=607
	29人以下 n=101	30~49人 n=30	50~79人 n=211	80~99人 n=137	100人以上 n=128	
介護職員	98.0%	96.7%	99.5%	97.1%	98.4%	98.4%
看護職員	27.7%	26.7%	36.5%	42.3%	32.8%	35.1%
理学・作業療法士	3.0%	3.3%	2.8%	7.3%	8.6%	5.1%
介護助手	3.0%	3.3%	6.2%	8.0%	10.2%	6.8%
その他	1.0%	3.3%	5.2%	6.6%	7.0%	5.1%

「その他」欄の内容 ※一部抜粋

- ・調理員
- ・介護支援専門員
- ・管理栄養士
- ・生活相談員
- ・ドライバー

人員不足による利用者の受入れ制限

- 不足感を感じながらも、85.3%が「受入れ制限等は行っていない」と回答した
- 特養本体や併設事業で受入れ制限を行っている施設も一定程度あった

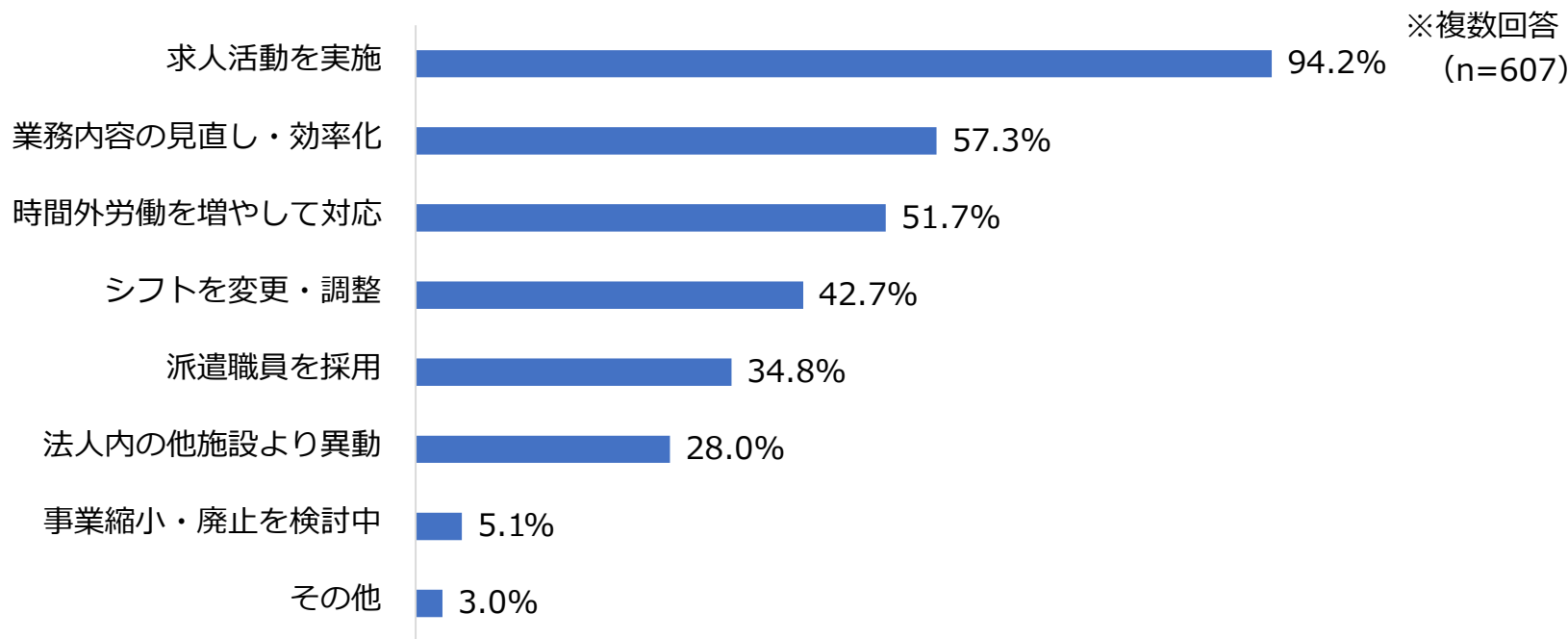


「その他」欄の自由記述の内容 ※一部抜粋

- ・受入れ制限ではなく、ショートステイの定員を減らした
- ・10月1日時点では制限を行っていないが、12月に退職者が複数いることから、ショートステイを受け入れ制限する予定

不足人員への対応策

- 不足人員への対応策として、94.2%が「求人活動を実施」を挙げた
- 次いで「業務内容の見直し・効率化」が57.3%、「時間外労働を増やして対応」が51.7%であった

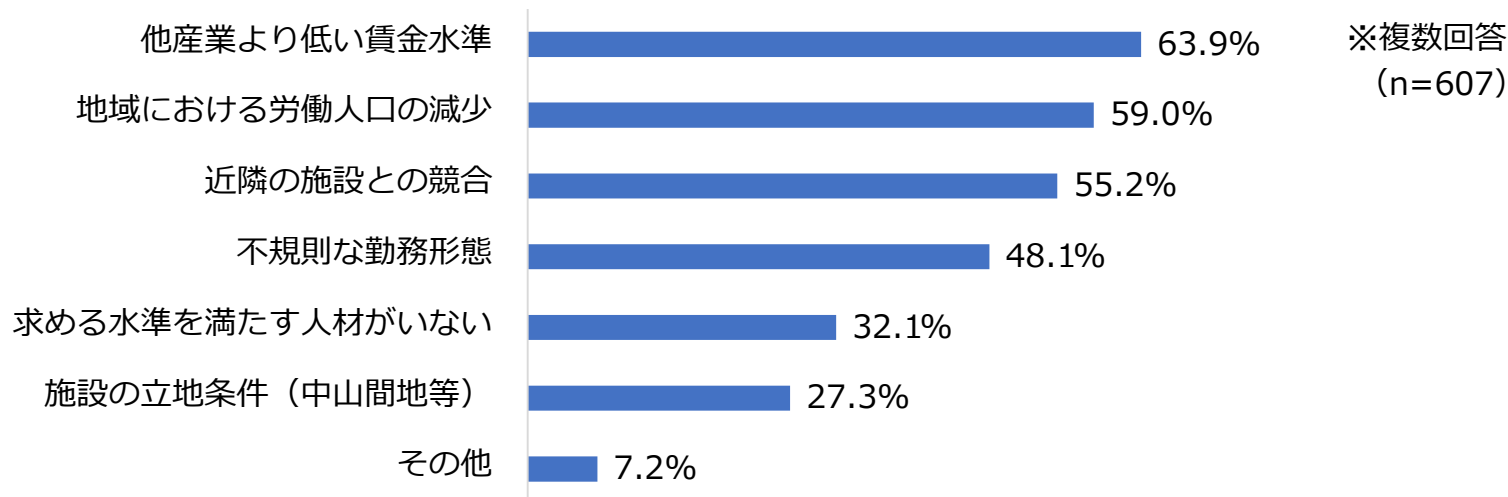


「その他」欄の自由記述の内容 ※一部抜粋

- ・外国人の活用（技能実習生、特定技能介護）
- ・管理職や他事業所からのヘルプ対応
- ・不足ユニットへ他ユニット・多床室からの応援
- ・事務、栄養士が補う

人員確保が難しい要因

- 人員確保が難しい要因は「他産業より低い賃金水準」が63.9%と多かった
- 次いで「地域における労働人口の減少」「近隣の施設との競合」が挙げられた

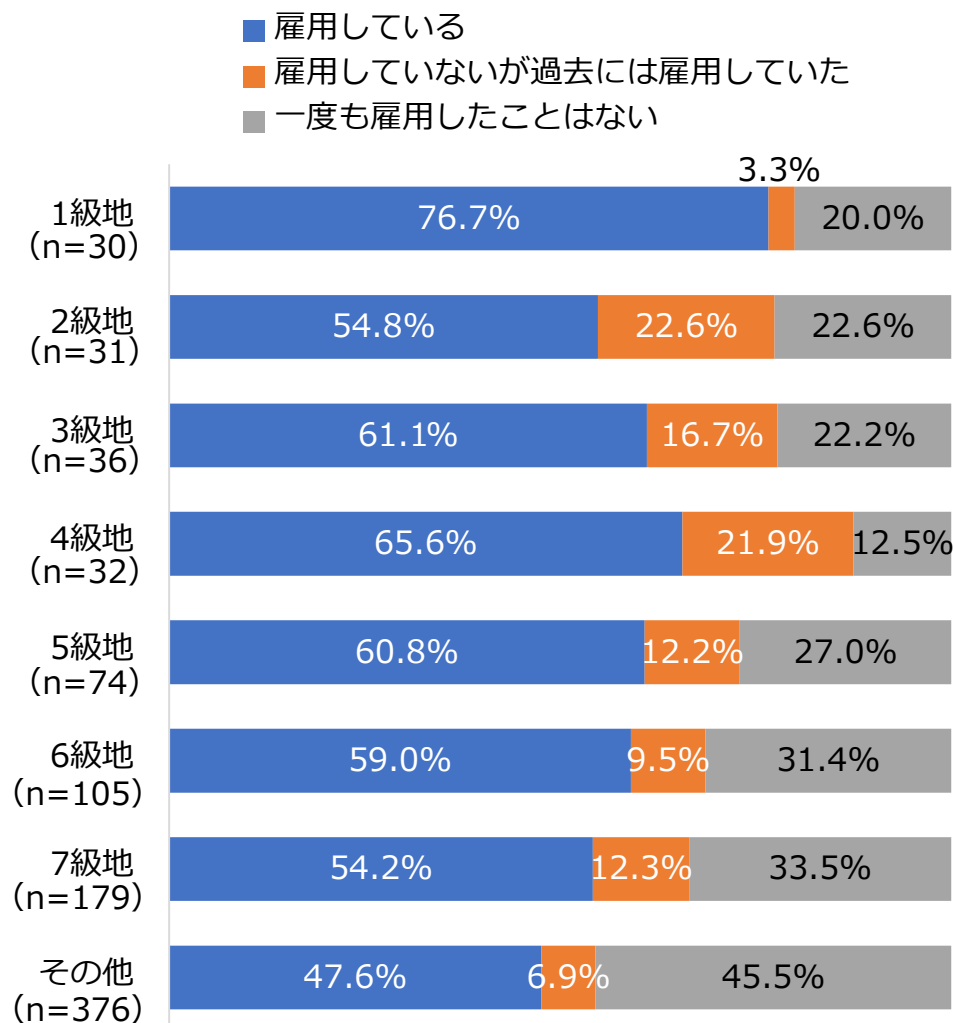
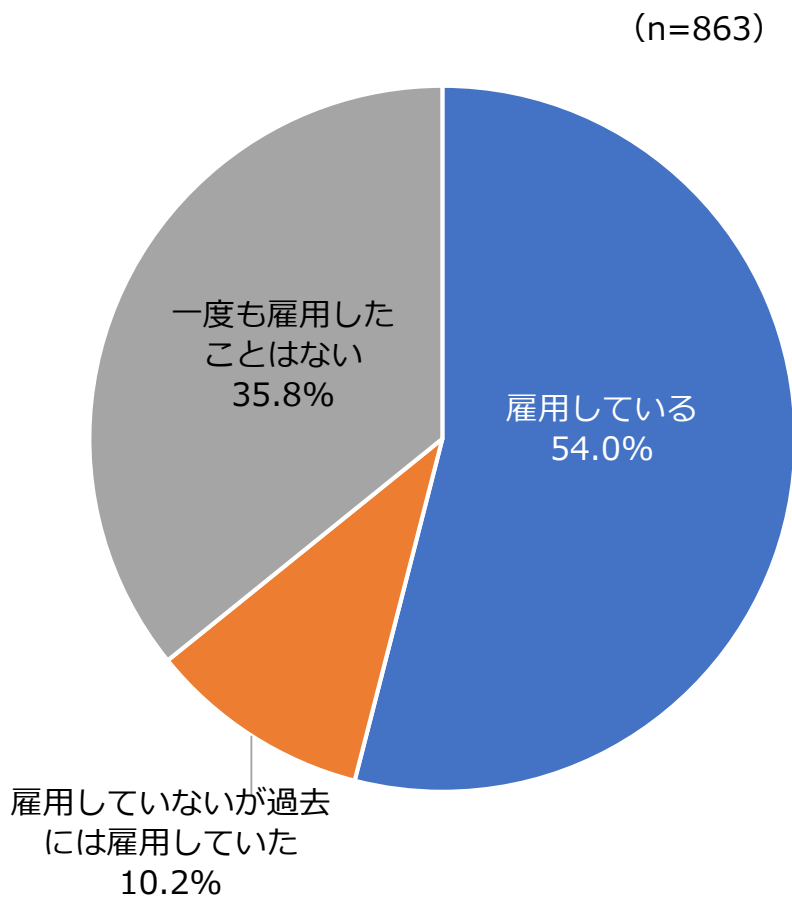


「その他」欄の自由記述の内容※一部抜粋

- ・介護の仕事を希望する求職者が激減している
- ・高校を卒業すると90%は大学進学などで都会へ行き残らない
- ・介護業界自体に対するマイナスイメージ(低賃金・3K等)
- ・町外からの受け入れ環境が不十分（賃貸住宅が少ない）
- ・充足していたとしても厳しい労働内容（法による配置基準の低さ）
- ・介護職に魅力を感じない。新規採用に関しては、親がそのように感じているとの情報あり
- ・女性が多い職場なので産休育休を取得する職員も多い。また、子育て中の職員は変則勤務が難しい
- ・コロナが明けたら他の産業への転職
- ・夜勤等の時差勤務やカレンダーによらない不規則勤務。人員不足のため研修機会が取れずスキルUPが図れず
- ・一般企業と違い土・日・祭日が休みでないので、子育てしながらは厳しい状況にある要因の一つ

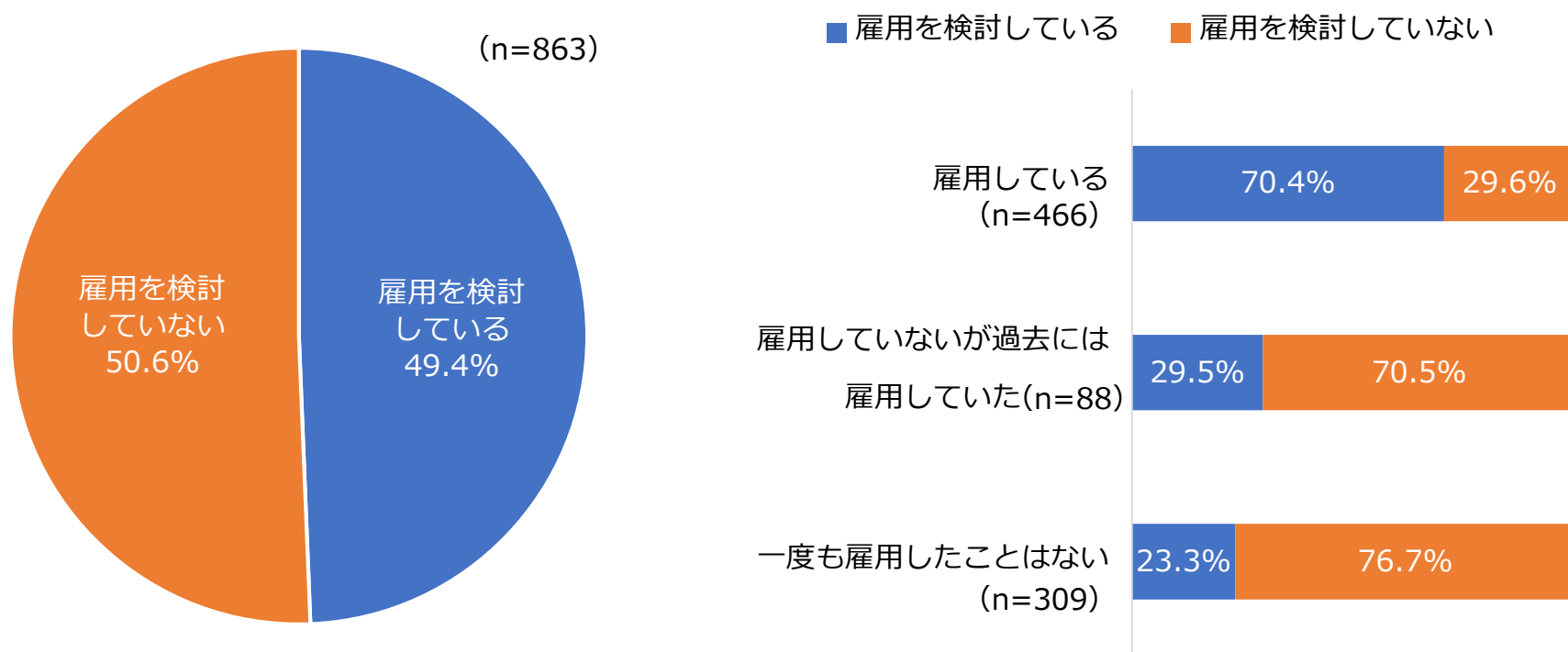
外国人人材の雇用状況

- 外国人人材の雇用状況は、「雇用している」と回答したのは54.0%であった
- 「雇用している」の割合を地域区分別にみると、1級地は76.7%である一方、その他地域は47.6%であった



外国人人材の雇用の検討状況

- 外国人人材の雇用の検討状況については、ほぼ拮抗した回答割合となった
- 現在の雇用状況別に「雇用を検討している」と回答した割合をみると、現在雇用している施設は70.4%である一方、一度も雇用したことがない施設は23.3%と二極化の傾向がみられた



※雇用している施設には、追加で雇用を検討しているかを調査

外国人人材の受入れ形態と平均雇用人数

- 外国人人材の受入れ形態をみると、「在留資格・特定技能1号」が29.8%と最も高かった
- 1施設当たりの平均雇用人数は、「EPA」が4.5人、「在留資格・特定技能1号」が3.5人、「留学生アルバイト」が3.4人であった

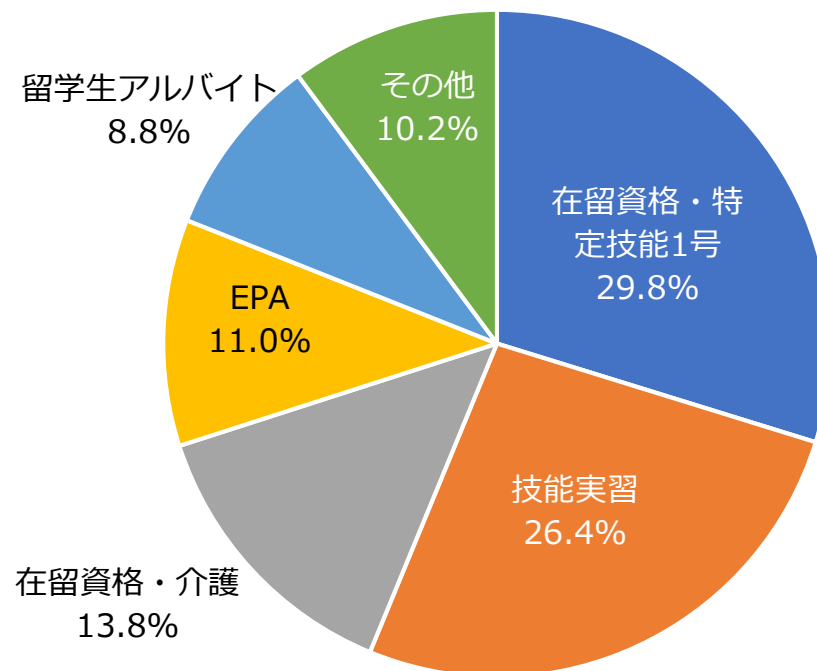
(n=466)
※複数回答

外国人人材受入れ形態	施設数	平均雇用人数
在留資格・特定技能1号	206	3.5
技能実習	194	3.3
在留資格・介護	134	2.5
留学生アルバイト	62	3.4
EPA	58	4.5
その他	114	2.1

「その他」欄の内容 ※一部抜粋

- ・永住権
- ・日本人配偶者
- ・修学中

(n=2,394)
※雇用人数



検討中の外国人人材の受入れ形態と平均雇用人数

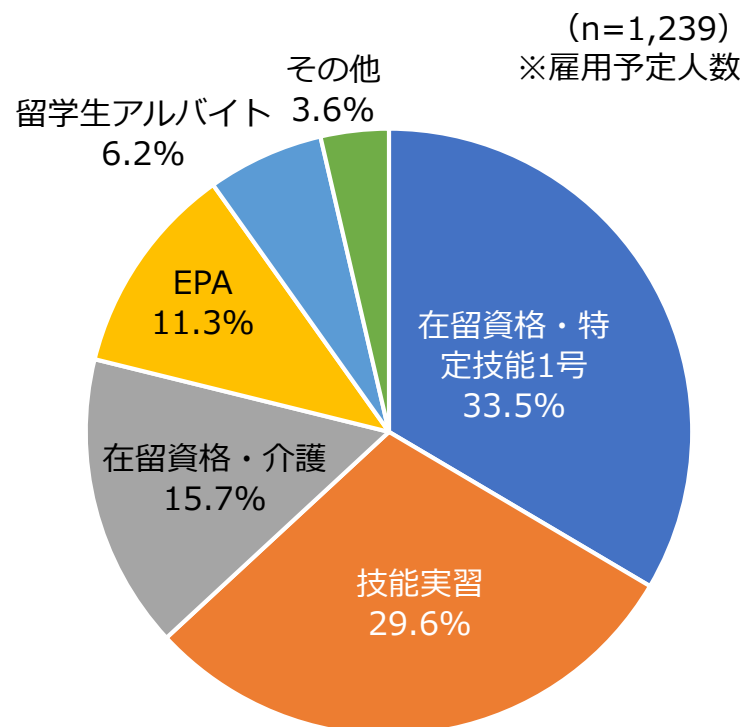
- 外国人人材の新規雇用（既に雇用している場合は追加の雇用）を検討している施設の受入れ予定形態をみると、「在留資格・特定技能1号」が33.5%と最も多かった
- 検討中の1施設当たりの平均雇用予定人数は、「EPA」の2.8人が最も多かった

(n=426)
※複数回答

外国人人材受入れ予定形態	施設数	平均雇用予定人数
在留資格・特定技能1号	183	2.3
技能実習	160	2.3
在留資格・介護	102	1.9
EPA	50	2.8
留学生アルバイト	36	2.1
その他	21	2.1

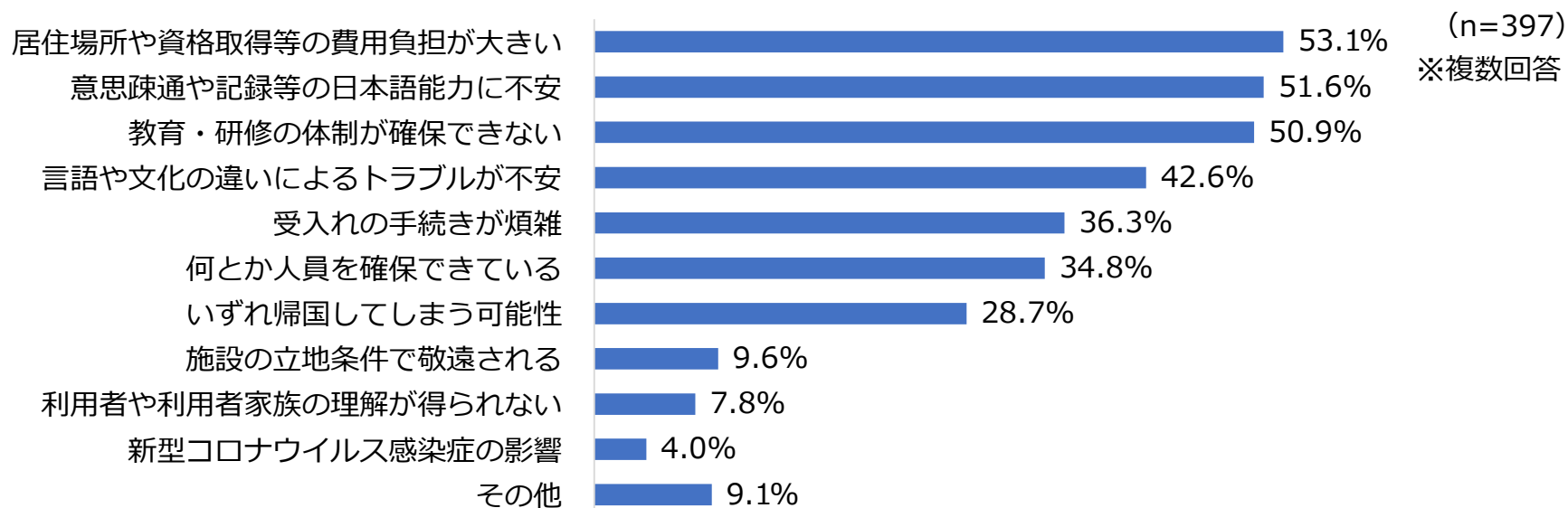
「その他」欄の内容 ※一部抜粋

- ・永住権（日本人配偶者がいる等）
- ・マッチング次第
- ・検討中
- ・特に決めていない



外国人人材を雇用していない理由

- 外国人人材を雇用していない理由は、「居住場所や資格取得等の費用負担が大きい」が53.1%であった
- 次いで「意思疎通や記録等の日本語能力に不安」「教育・研修の体制が確保できない」が続いた



「その他」欄の自由記述の内容※一部抜粋

- ・ 内定者を決めており今年度入職予定
- ・ 法人本部管轄のため直接雇用担当としての活動はしていない
- ・ 特別に外国人だから受け入れる、受け入れないといった判断はしていない
- ・ 雇用を検討した際、職員から強い反対を受けた
- ・ 理事長の強い希望による
- ・ ユニットの環境で緊急対応（救急要請や看取り・家族連絡等含め）を一人で判断・行動できるのか不安
- ・ 同法人の他事業所にて技能実習生2名を採用中であり、法人内で受け入れ可能人数に限界があるため

外国人人材の受入れに関する意見・要望①

※一部抜粋

(制度)

- ・ 国家資格の日本語等での受験は非常にハードルが高いため、特定技能2号を介護に創設してほしい
- ・ 技能実習生の受入で、期間が重なって受け入れることができないが、1月程度の重なりは必要。先輩が後輩に母国語で指導するのも重要である
- ・ 在留資格介護1号の在留期限延長をお願いします
- ・ 技能実習を特定技能と一本化を希望
- ・ 特定技能の5年間の延長 介護福祉士取得が困難な場合に延長の検討が必要
- ・ 介護福祉士資格を取れないと国に帰ることになるため、厳しい
- ・ EPA職員の従事できる業務の範囲が狭い。能力のある職員であれば相談員業務などにも従事したい
- ・ 介護福祉士の試験について、日本語だけでなく英語・ベトナム語など様々な言語で受験できるようにしてほしい
- ・ 技能実習制度の見直し（新制度）にあたり転籍が可能となる予定ですが、入国時に受け入れた施設と、転籍後の施設で費用負担に不利が生じないように検討頂きたい

(費用・支援)

- ・ 技能実習生に係る組合費が高く補助制度等があればと思います
- ・ 受け入れ費用及び管理費用の負担軽減を望みます
- ・ 管理会社への手数料や諸経費の負担が大きいため全国共通の補助制度を拡充して欲しい
- ・ 資格取得のための学費の補助や家賃等の補助があると、本人も施設も採用（就職）しやすくなると思う
- ・ 円安状況の中で事業者単位の処遇で他の国との差別化を図るのは困難であり、国からの補助金などの支援制度があると大変ありがたい
- ・ 技能実習生の日本語の勉強や介護の勉強について、補助金があればいいと思う。雇いたくても管理費等の経費がかかる
- ・ 監理団体へ支払う組合監理費用が高額であり、団体により額に差があるため低額で統一して欲しい
- ・ 仲介法人をはじめとするシステムが複雑。費用がまちまちで選びにくい。政府が直接サポートして欲しい
- ・ 日本語教育、介護福祉士試験のための教育、通訳、居住費補助、ビザ更新費補助、管理機関への登録支援費補助

外国人人材の受入れに関する意見・要望②

※一部抜粋

(人員配置)

- ・形態により配置基準を採用当初から満たせない。国際運転免許証の問題
- ・技能実習は人員として認められるのが6ヶ月後となっており、特定技能については採用日から不公平
- ・外国人看護師を人員として換算してほしい。並びに外国人看護師の受入れ態勢を強化してほしい

(手続き)

- ・出入国在留管理局への提出書類を簡素化してほしい
- ・技能実習生の受け入れに要する時間をもう少し短くしてほしい。手続きに時間がかかりすぎる
- ・受け入れに際しての手続きが多い、また在留資格の更新のための手続きが多い

(定着)

- ・技能実習生を育てても特定技能に変更すると移籍自由となるが、都会に出たくなるのを何とか食い止めていただきたい
- ・町営住宅などの空室へ優先して入れてほしい（空室がたくさんあるのに世帯構成でないなど条件に満たないため、入れてもらえない）
- ・親を呼び寄せることができないと、日本で長く働くことができず、資格をとっても本国へ帰るケースが多い
- ・諸外国のような移民に関する法律を整備しないと、働き続けるのは限られた外国人のみで定着が難しい

(その他)

- ・思想や宗教観等の違いによる争いが見受けられるので、その辺りの教育の整備をしていただきたい
- ・コーディネーター会社の話では、今後は諸外国との獲得競争になるかと思います。治安の良さ等、賃金面のみならず日本の住みやすさをPRできればと思います
- ・仕事以外で、生活面でのフォローも必要な場面が多い。以前は仲介会社を介して採用していたが、対応は今一つだった。現在は仲介会社が介在していないが、やはりフォローは必要であり負担を感じる

3 採用活動

2022年度（2022年4月～2023年3月）の採用活動①

- 2022年度に正規職員（雇用期間に定めがない職員）のうち、新卒の採用活動を実施した施設において、最終的に採用できた施設は46.3%と過半を割り込んだ
- 正規職員のうち中途の採用活動を実施した施設では、86.2%が採用できていた

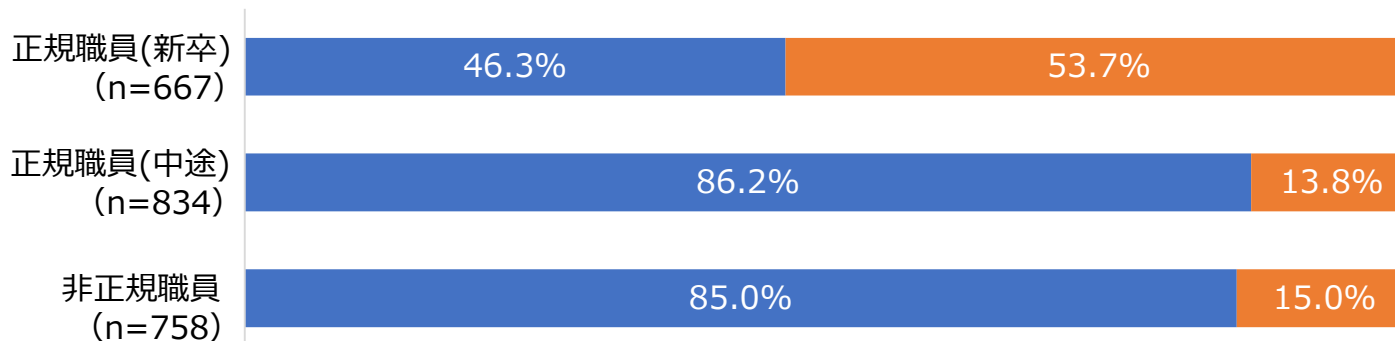
採用活動の実施状況

(n=863)

雇用形態	実施し、採用した	実施したが、採用に至らなかった	実施しなかった
正規職員(新卒)	309	358	196
正規職員(中途)	719	115	29
非正規職員	644	114	105

採用活動を実施した施設の結果

■ 採用した ■ 採用に至らなかった

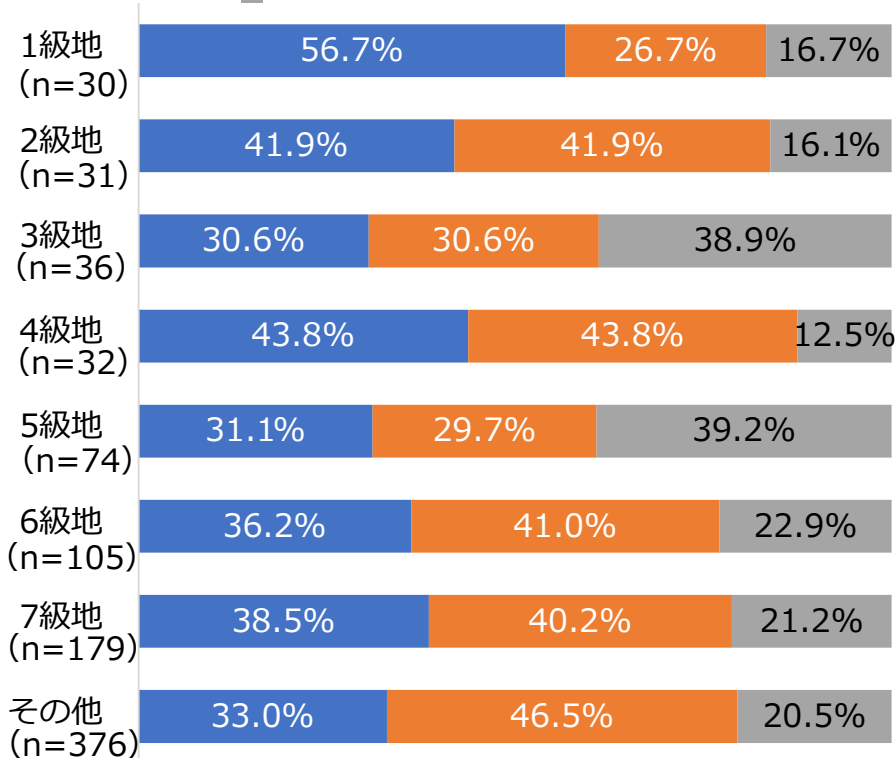


2022年度（2022年4月～2023年3月）の採用活動②

- 正規職員（新卒）の採用を実施し、採用した施設は、1級地の56.7%に対して、その他地域は33.0%であった
- 正規職員（中途）の採用は、1～4級地の全施設が実施していた

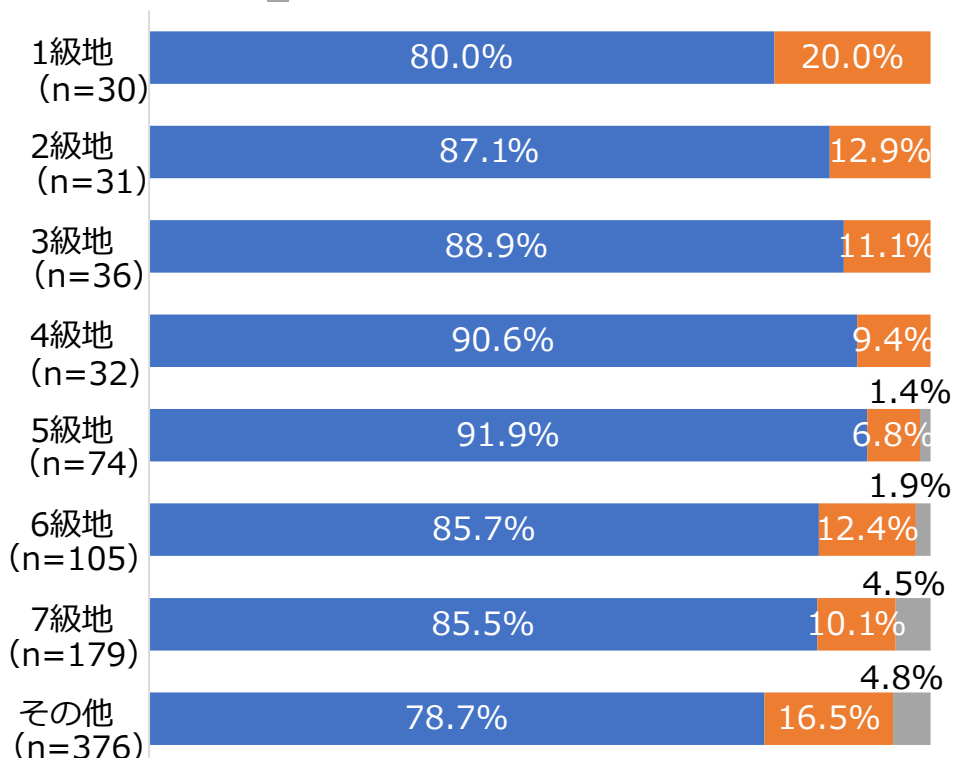
正規職員（新卒）の採用活動

- 実施し、採用した
- 実施したが採用に至らなかった
- 実施しなかった



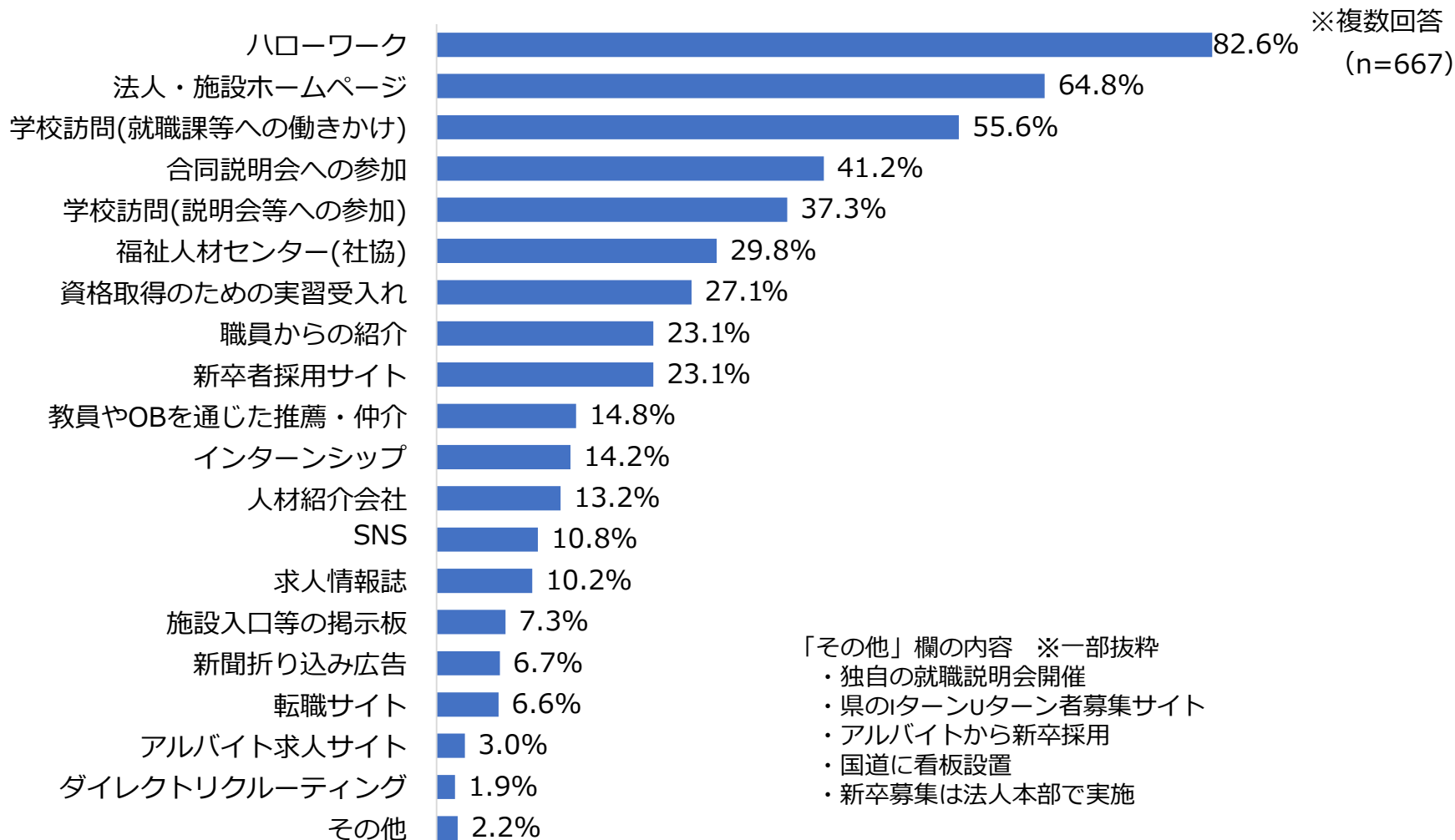
正規職員（中途）の採用活動

- 実施し、採用した
- 実施したが採用に至らなかった
- 実施しなかった



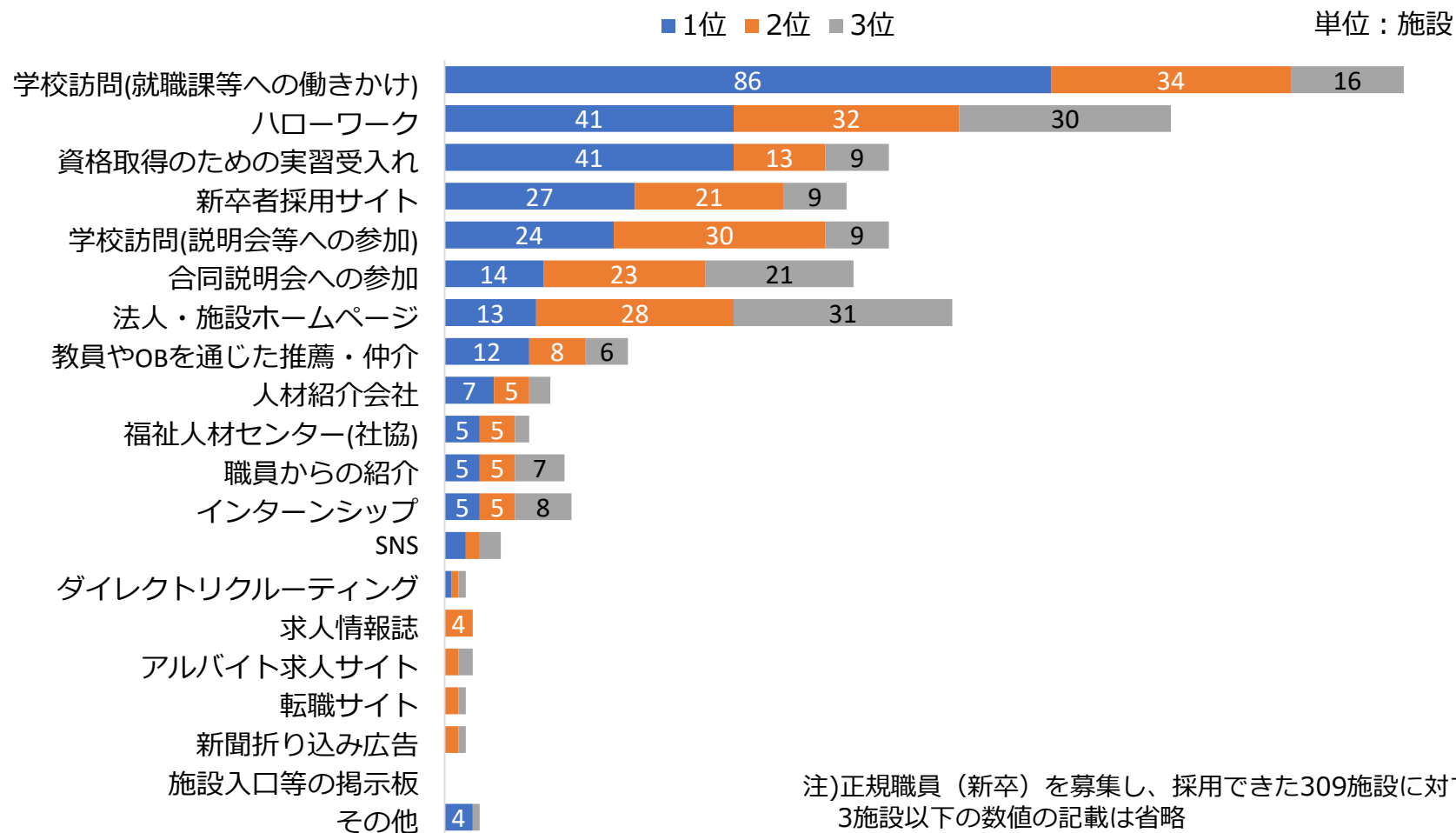
正規職員（新卒）を募集する際に使用した媒体・経路

- 2022年度に正規職員（新卒）を募集する際に使用した媒体・経路は、82.6%が「ハローワーク」と回答した。次いで「法人・施設ホームページ」「学校訪問（就職課等への働きかけ）」が続いた



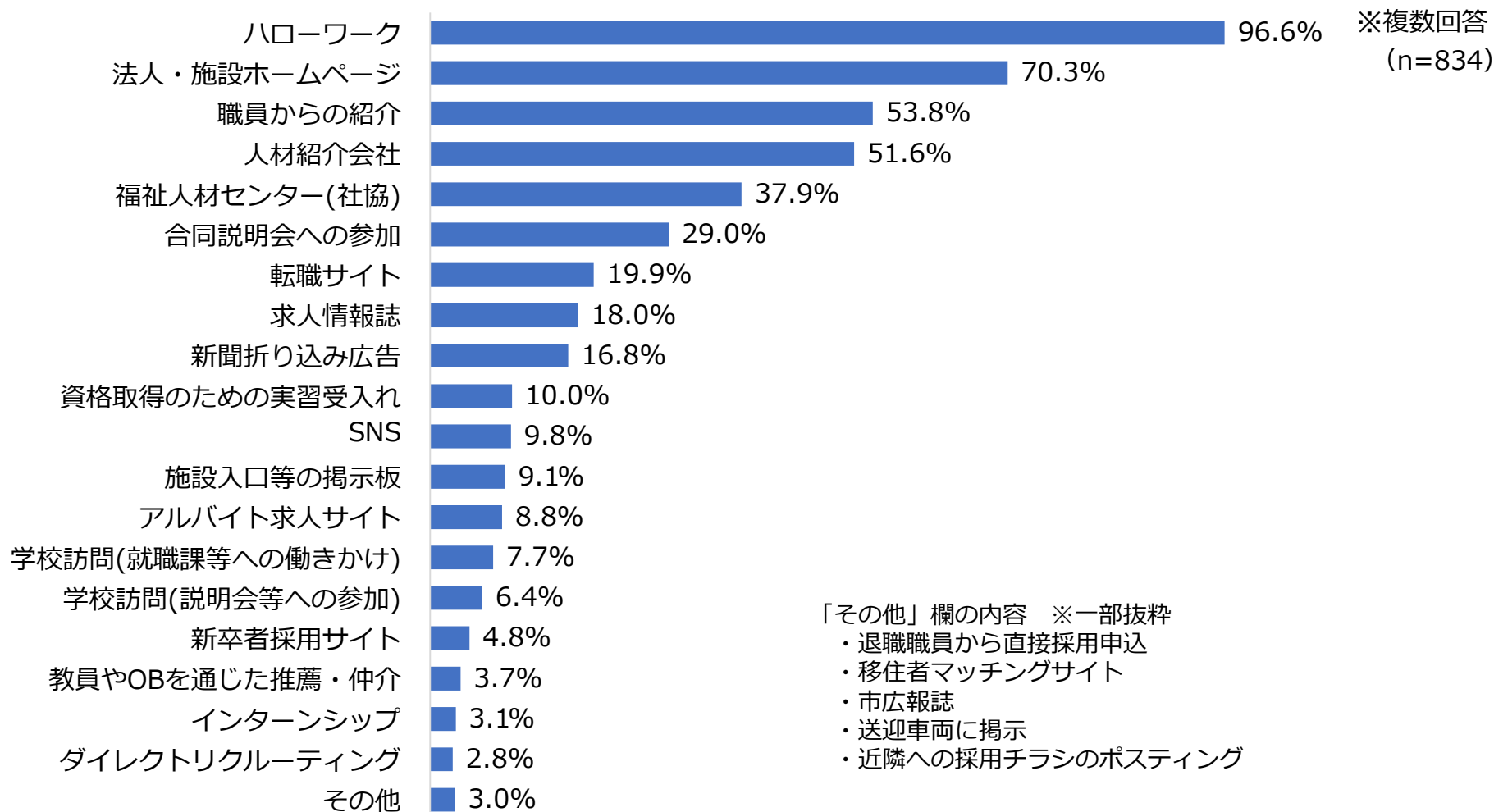
正規職員（新卒）の採用に結びつく効果の大きかった媒体・経路

- 2022年度の正規職員（新卒）の採用時に使用した媒体・経路のうち、採用に結びつく効果のあったものの1位～3位の回答を得た
- もっとも多く施設が1位として挙げたのは「学校訪問（就職課等への働きかけ）」であり、2位、3位を加えた合計数も最多であった



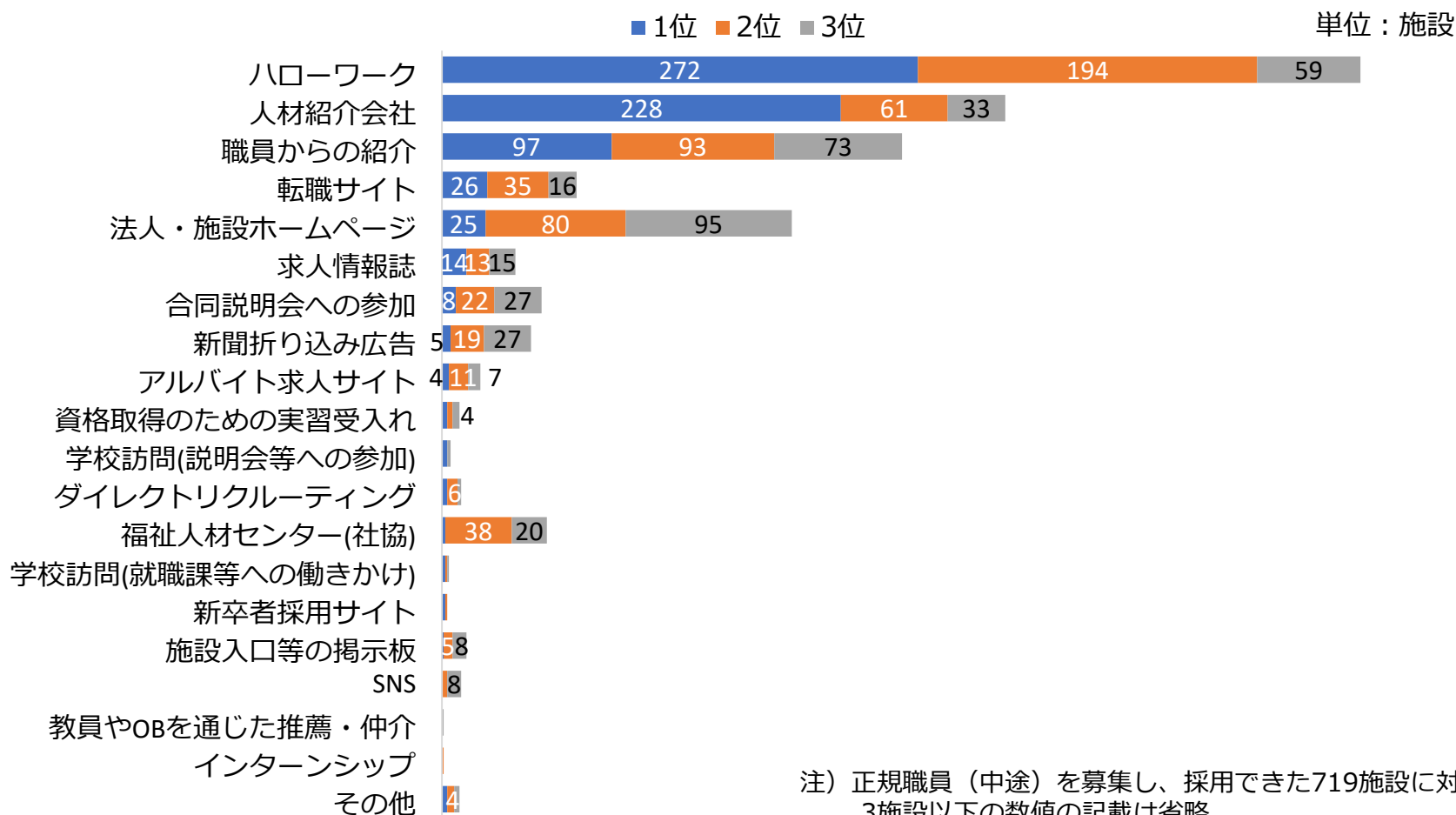
正規職員（中途）を募集する際に使用した媒体・経路

- 2022年度に正規職員（中途）を募集する際に使用した媒体・経路は、96.6%が「ハローワーク」と回答した。次いで「法人・施設ホームページ」「職員からの紹介」が続いた



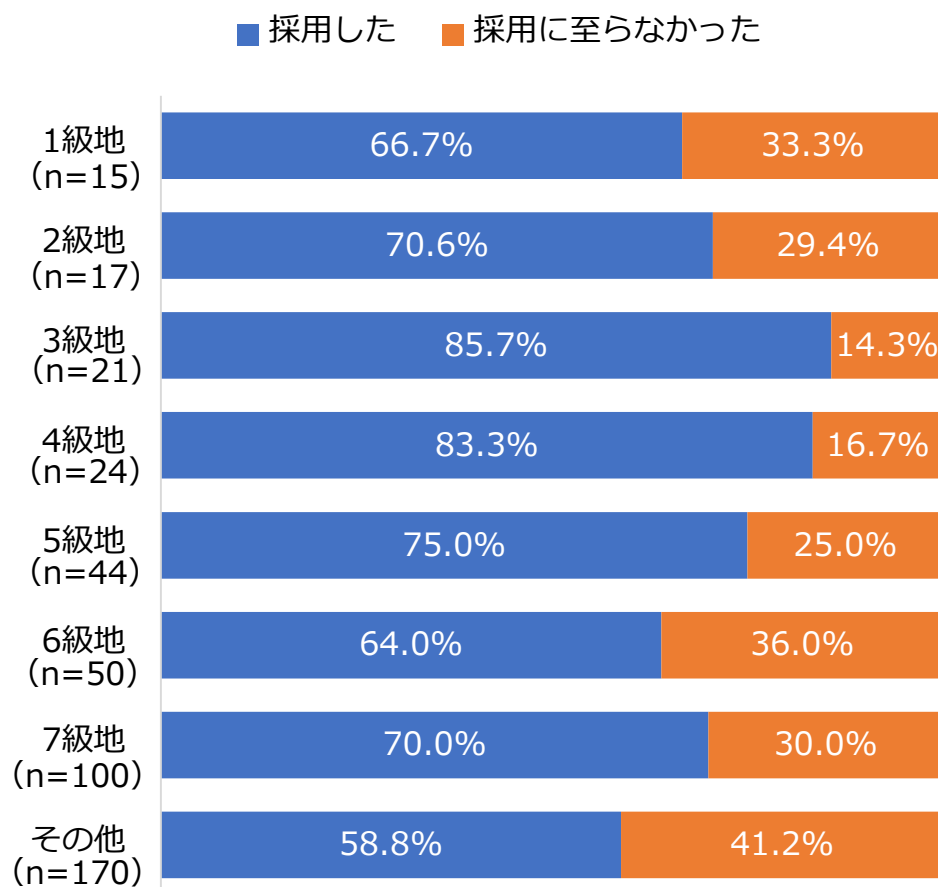
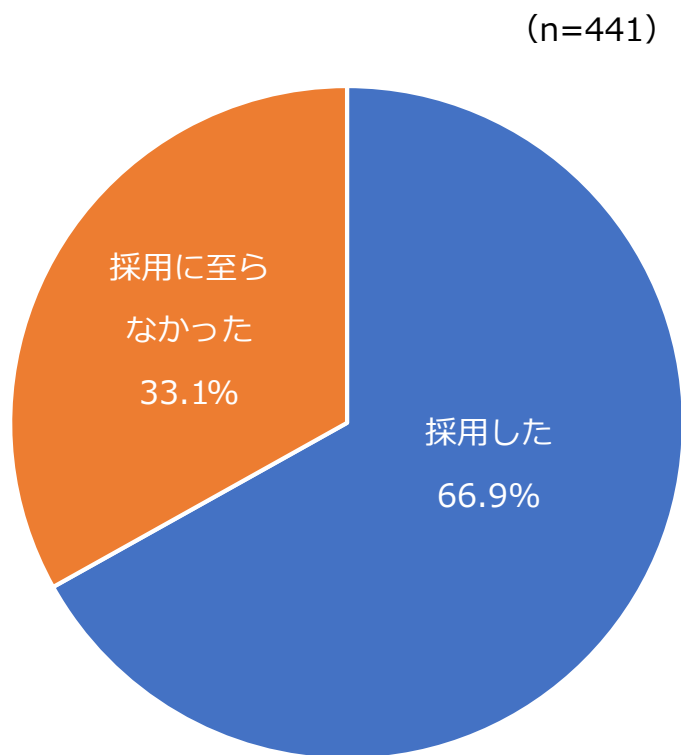
正規職員（中途）の採用に結びつく効果の大きかった媒体・経路

- 2022年度の正規職員（中途）の採用時に使用した媒体・経路のうち採用に結びつく効果のあったものの1位～3位の回答を得た
- もっとも多く施設が1位として挙げたのは「ハローワーク」であり、2位、3位を加えた合計数も最多であった



人材紹介会社の利用による採用有無

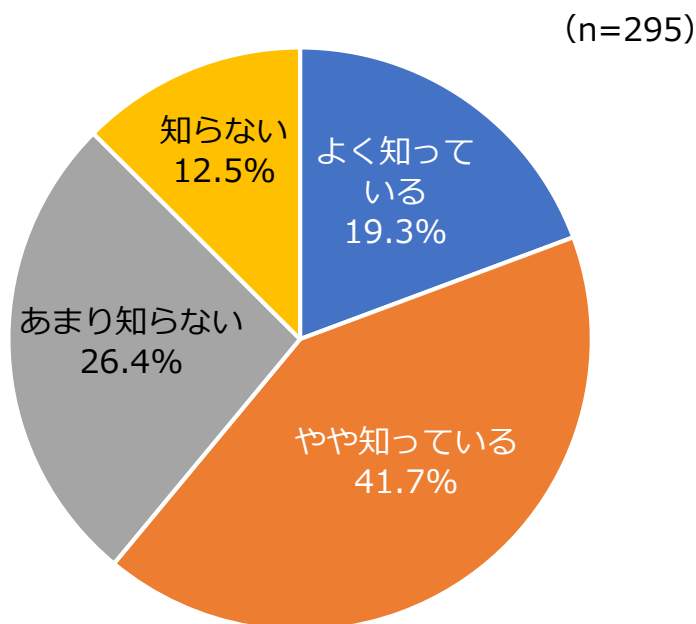
- 正規職員（新卒または中途）を募集する際に人材紹介会社を利用した施設に対し、採用の有無を聞いたところ、66.9%が「採用した」と答えた
- 地域区分別にみると、採用したと回答した施設は、その他地域の58.8%がもっとも低かった



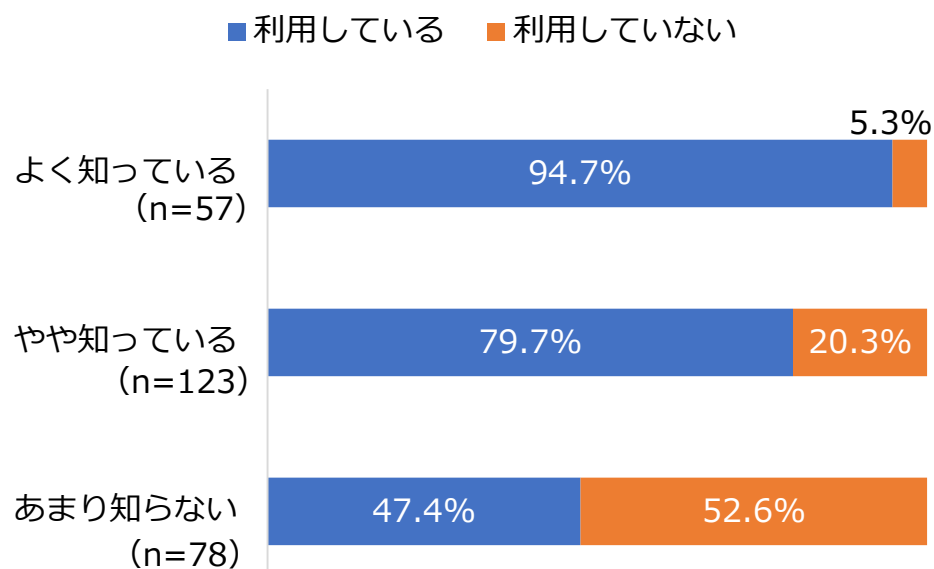
医療・介護・保育分野における適正な有料紹介事業者の認定制度

- 人材紹介会社を利用して採用した施設に対し、「医療・介護・保育分野における適正な有料紹介事業者の認定制度」の認知度を聞いたところ、「よく知っている」「やや知っている」が合わせて61.0%であった
- 制度の認知度が高い方が、認定事業者を積極的に利用していた

制度の認知度



認定事業者の積極的な利用



人材紹介会社に支払った手数料とサービス活動収益に占める割合

- 正規職員1名の採用に支払った手数料は、平均91.7万円であった
- 1年間で人材紹介会社に支払った手数料の総額は平均290.8万円で、これはサービス活動収益の0.75%に相当する

正規職員1名の採用に支払った手数料

(n=213)

人材紹介会社に支払った手数料の総額 (A)	290.8万円
人材紹介会社を利用して採用した正規職員の人数 (B)	3.2人
正規職員1名の採用に支払った手数料 (A)/(B)	91.7万円

サービス活動収益に占める手数料の割合

(n=213)

人材紹介会社に支払った手数料の総額 (A)	290.8万円
人材紹介会社利用施設のサービス活動収益 (B)	38,542.4万円
サービス活動収益に占める手数料の割合 (A)/(B)	0.75%

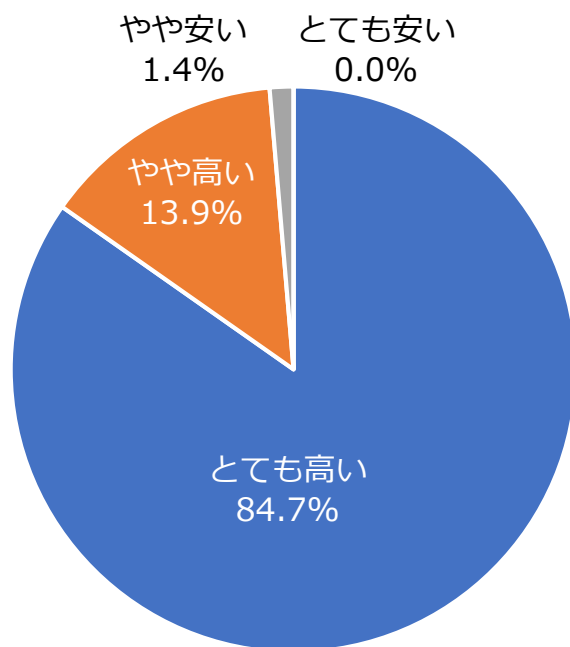
注) 人材紹介会社を活用し、正規職員を採用した施設のうち、有効回答となった施設の集計

人材紹介会社の手数料水準・定着率・満足度

- 手数料の水準は「とても高い」が84.7%で、「とても安い」の回答はなかった
- 人材紹介会社を利用して採用した職員の定着率は、それ以外の方法で採用した職員と比べ、「同じくらい」が53.6%で、「定着率が低い」が43.4%であった
- 満足度は「とても不満足」「やや不満足」を合わせると78.7%を占めた

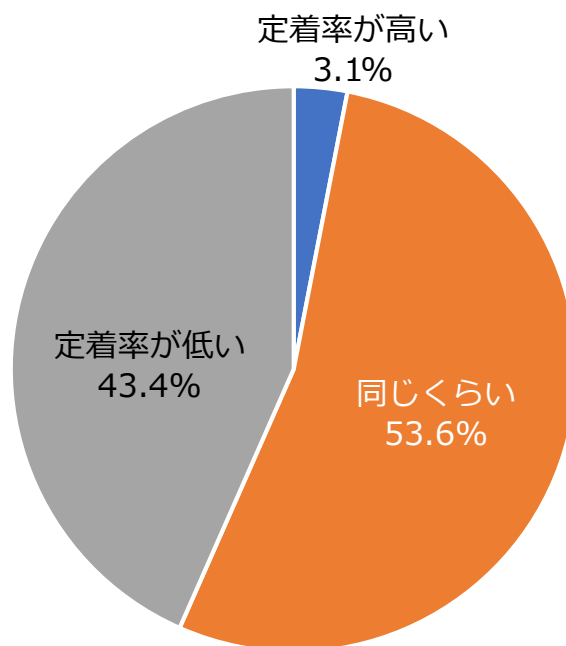
手数料の水準

(n=295)



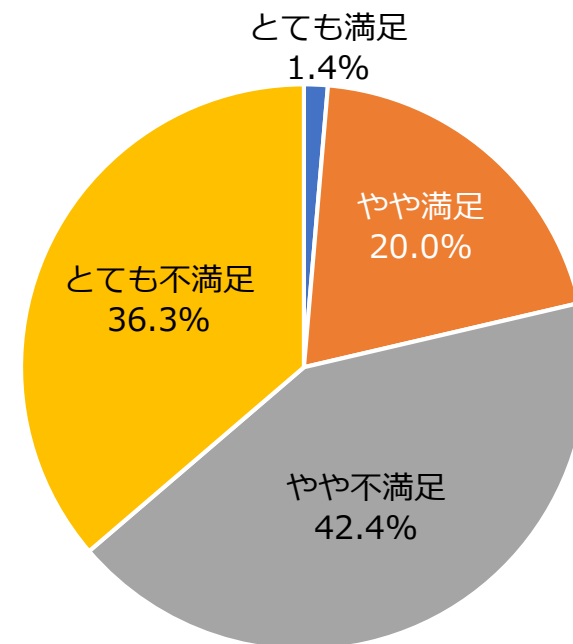
人材紹介会社以外の方法で採用した職員との定着率の違い

(n=295)



満足度

(n=295)



人材紹介会社に関する意見・要望①

※一部抜粋

(紹介手数料)

- ・とにかく紹介料が高額な割に早期離職の可能性もあり施設としてはリスクしかないが、紹介会社経由での応募ばかりなので使わざるえない状況。紹介料の見直し及びフォローがしっかりできる地元の紹介会社を増やしてほしい
- ・紹介料が理論年収の20-30%と高額なため、紹介料の上限規制（理論年収の10%以下）を設けてほしい
- ・基本の紹介料を低く抑え、勤務期間実績(上限あり)に応じ随時加算料金を支払っていく
- ・金額については高くなりすぎないような規制をお願いしたい。また、資格取得スクールの介護業務未経験の卒業者を施設が採用した場合には紹介手数料を何割か助成される制度が欲しい
- ・人材紹介に税金等が流れている。例えば国の制度で人材を斡旋するようにし、入職の際手数料を支払う形にしてはどうでしょうか
- ・一人紹介するのに100万円というのは異常。上限を60万円、六か月の分割払いにして六か月間は入社後のサポートを行うことを義務付ければ定着率も上がると思う
- ・紹介料が高すぎる。せめて年収の20%以下にして欲しい。採用職員に紹介料のことを説明してほしい。そうすることによりハローワークの利用が高まるのでは
- ・紹介手数料が高額であり、小規模な法人では使いづらいため経費の助成制度等があれば使いやすくなるのではないか

(保証期間・返戻率)

- ・職種ごとの紹介料の基準と返還規程の基準をガイドラインで制定
- ・退職した場合の補償が短い（大体3か月）ので1年以内に退職した場合も一部返金としてほしい
- ・入職後、一定期間が過ぎてしまうと退職後の返金率が格段に下がる。半年以上の継続勤務が無かった場合は100%返金保証するなどしないと、手数料目当てに短期間の内に同一人物を複数の事業所に紹介する恐れが生じるのではないか
- ・高額な報酬を支払った後、直ぐに退職するというケースがあるため、報酬の100%返還期間を半年以上にするなど見直しが必要かと考えます

人材紹介会社に関する意見・要望②

※一部抜粋

(制度)

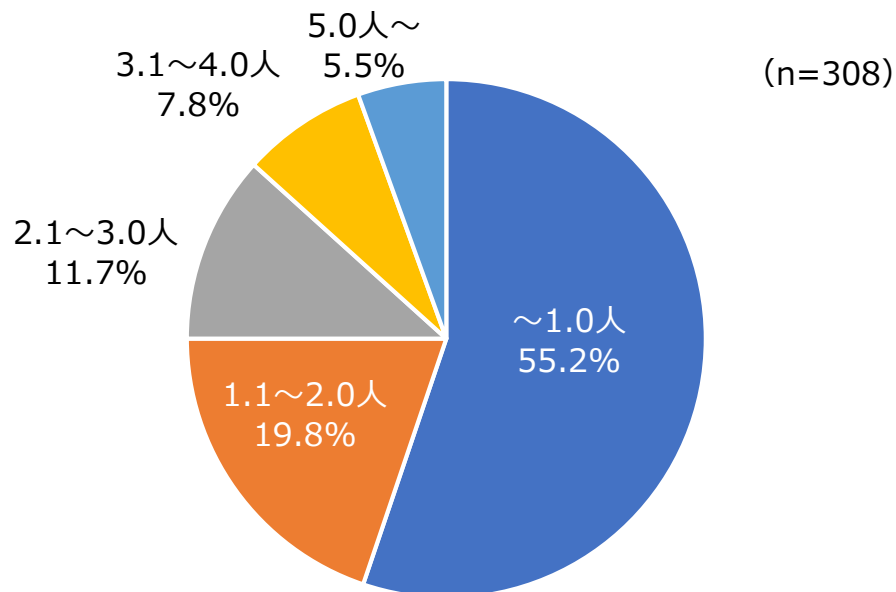
- ・ 転職する利用者側の自己負担がないこと等で転職に拍車をかけているように思う。この仕組みは、紹介会社が企業の弱みに付け込みお金をむしり取る仕組みになっていると思う。国の役割として介護離職対策、社会保障制度の充実のために介護人材を増やすことが必要であれば、人材採用のために要する費用に補助等があるべきと考える。または、介護報酬に人材採用・育成の費用を含めて欲しいと思います
- ・ 人材紹介から採用の後、同じ人に転職を働きかけて人を動かして収入を得る営業への規制が必要と感じる
- ・ 手数料が高すぎるため早期離職に対するリスクが高いうえに、売り手市場のため紹介に値する人材でないにも関わらず紹介が行われる。紹介に値する一定の水準が必要と考える
- ・ 介護業界については公金（介護保険）を使用しており、一切紹介禁止として頂きたい
- ・ 人材紹介を民間で行うのではなく、公的機関を通じて行えるようにする
- ・ 利用者・家族の命と人生に関わる介護人材確保は国が責任を持てるハローワークに一本化すべき。民間企業の間搾取事業に供するべきでない
- ・ 福祉に特化したハローワーク（公的職業無料紹介所）があれば業者の乱立にならず、電話対応等の事務作業も低減する
- ・ 人材紹介ではなく正規の募集・応募で集められるようにするべき。人材紹介があるために無駄な経費が発生している。その分ハローワーク等の機能強化が必要

(求職者・人材の質)

- ・ 求人者だけでなく、求職者に対しても人材紹介の仕組みについて周知徹底して欲しい。紹介手数料の額や、それに見合った支援を紹介会社から得られているか、紹介手数料がかかったうえで雇用となることの意味合い（求人者から費用をかけてでも欲しい人材であるとの認識）など、具体的に示すことができれば本来の制度として運用されていくと感じる
- ・ 紹介会社が一方的に求職者を案内してくるが、施設の特徴や望む人物像などの聞き取りは一切ない。また求職者へも条件面だけの確認で、紹介する施設についての説明が不十分で会う機会を提供するだけになっている。事前にマッチングするかの検証努力をお願いしたい
- ・ ウェブ上で求人情報を検索すると、上位を紹介会社が占めてしまっており、ハローワークの求人サイトにたどり着かない。また、求職者に対して紹介手数料が企業側に生じる説明がなく、知らずに登録してしまう者が多い
- ・ 人材紹介会社よりも、安易に利用する求職者の問題

新卒採用者数

- 2023年4月採用の新卒採用者数は、「～1.0人」の施設が55.2%を占めており、1施設当たりの平均採用数は2.0人であった



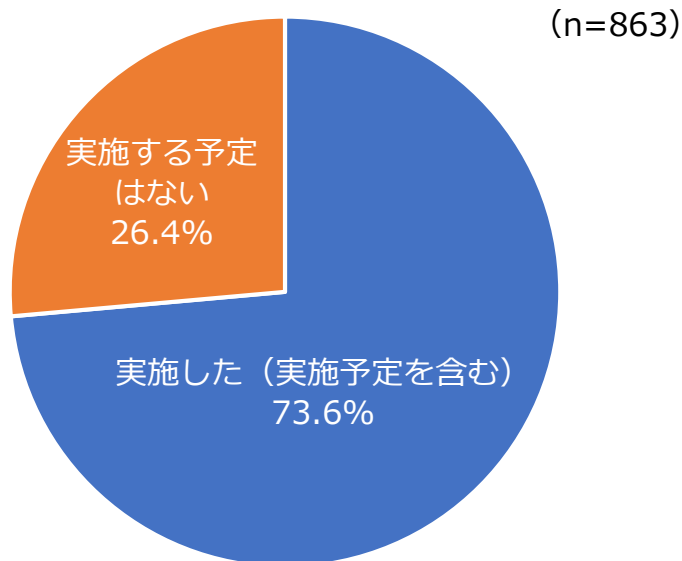
	定員規模					合計 n=308
	29人以下 n=33	30～49人 n=9	50人～79人 n=99	80～99人 n=89	100人以上 n=78	
新卒採用者数	1.2	2.8	1.8	2.2	2.2	2.0

注) 新卒採用を実施し、採用した施設のうち、有効回答となった施設の集計

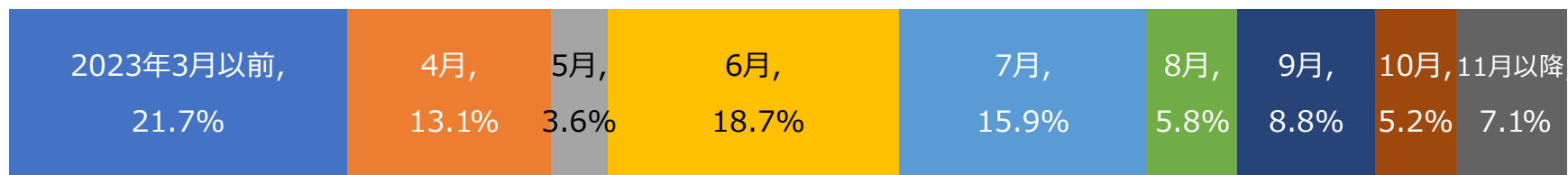
2024年度の新卒採用活動の実施状況と実施時期

- 2024年度の新卒（2024年4月以降に新卒となる学生等）の採用活動の開始する（した）時期については、「2023年3月以前」がもっとも多く、次いで「6月」であった

新卒採用の実施状況

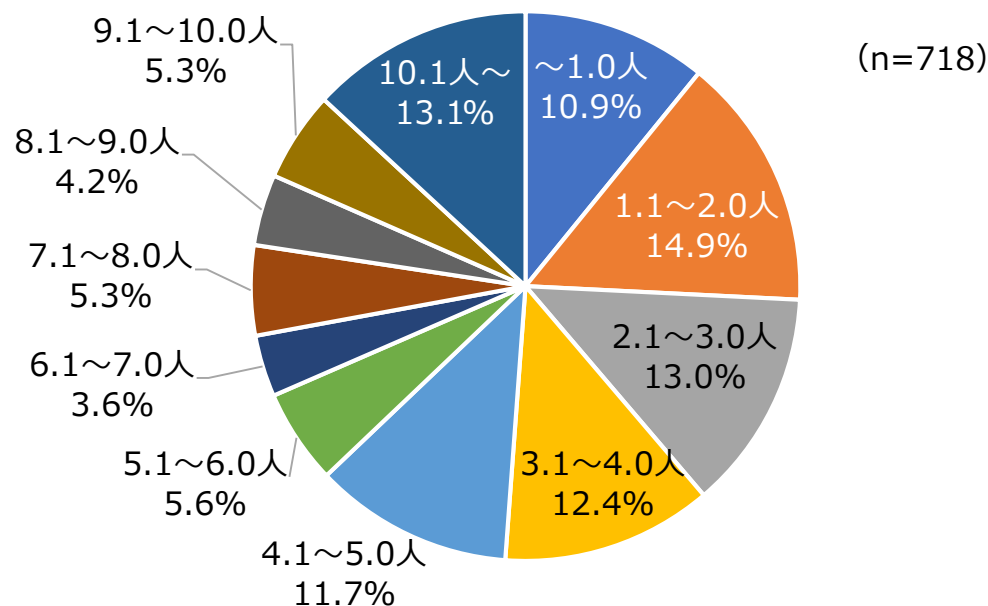


新卒採用活動の開始時期



中途採用者数

- 2022年度の中途採用者数は、「1.1～2.0人」が14.9%と最も多かった
- 1施設当たりの平均採用者数は5.7人で、そのうち実務経験有りが4.0人であった

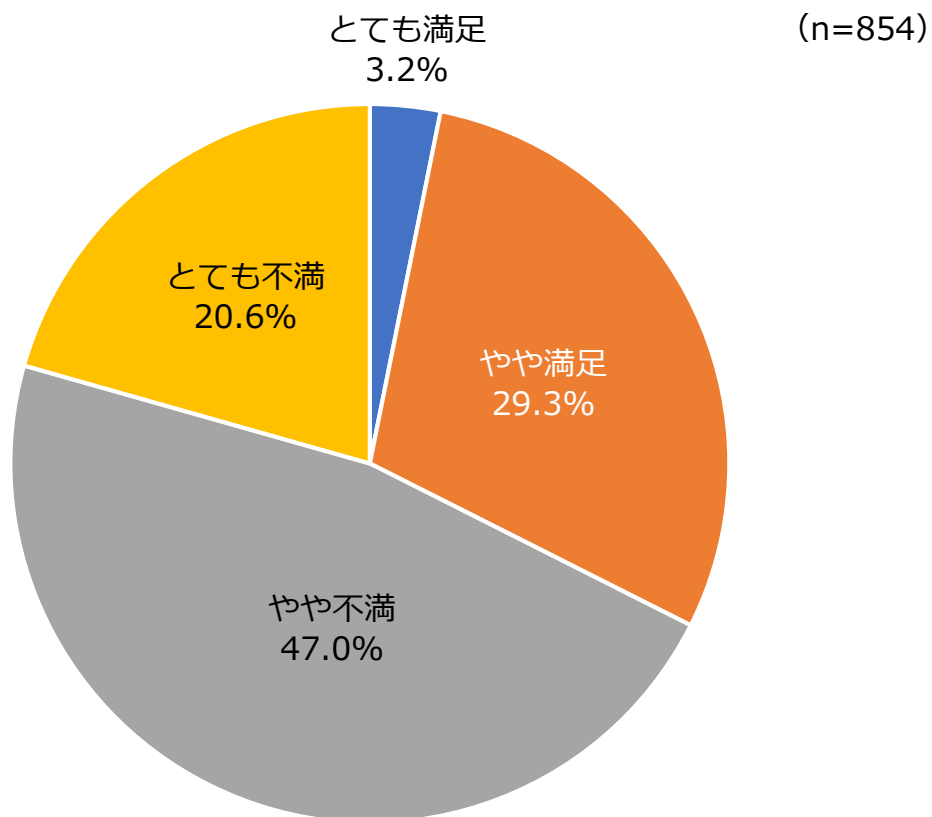


	定員規模					合計 n=718
	29人以下 n=124	30～49人 n=28	50～79人 n=253	80～99人 n=170	100人以上 n=143	
中途採用者数	4.0	4.1	5.1	6.4	7.6	5.7
うち実務経験・有	3.1	2.8	3.8	4.3	5.2	4.0
うち実務経験・無	0.9	1.3	1.3	2.1	2.4	1.6

注) 中途採用を実施し、採用した施設のうち有効回答となった施設の集計

2022年度採用活動の満足度

- 2022年度の採用活動の満足度は、「やや不満」がもっとも多い47.0%であり、「とても不満」と合わせると約7割が不満であると感じていた



注) 正規・非正規を問わず、採用活動を行った施設の集計

採用活動で力を入れていること、工夫や改善点①

※一部抜粋

(PR・採用経路)

- ・ 人事部を設置し、求人活動を行う。ポイントは法人のブランディング。今後さらに情報発信を強化したい
- ・ ダイレクトリクルーティングの研究と実践
- ・ 施設職員が地元で開催される介護職員初任者研修や介護職員実践者研修の講師を務め、研修内で事業所のプレゼンの時間を設けてくださるのでそこでPRすると効果的でした
- ・ 紹介派遣ゼロ、本人希望でない非正規雇用ゼロ、正規雇用率95%以上、最低配置基準の倍近い人員配置をアピールポイントにしています。他法人で苦勞された皆さんに来ていただいています
- ・ ハローワークでのミニごと相談会へほぼ毎月参加し、ハローワークからの紹介率アップに繋げている
- ・ 複数の就職説明会への参加、関西を中心とした各大学・専門学校への訪問、インターンシップの開催を通し、できる限り、学生との接点を持ち、採用試験の周知ができるように心掛けています
- ・ 良い点悪い点すべて装うことなく伝える。また施設のプロモーションビデオを見てもらい施設見学は必ず実施。当施設の雰囲気、その方が感じる空気感を実感してもらうようにしている
- ・ お金をかけない採用活動を基本とする、介護職員就業促進事業（東京都）を活用する
- ・ 介護の仕事に興味を持ってもらえるよう、トライやる・ウィークや出前授業として中学校へ出かけ、介護職の魅力PRを行っている
- ・ ハローワークの担当者と情報交換し募集を広域にしようなどしている。U・Iターンへの助成制度を利用している
- ・ 施設の売り（施設情報・行事・職員情報など）を内部で検討し、SNSや動画や広報等で発信する
- ・ 紹介会社に頼らず自社で採用したい為HPで採用サイト立ち上げている。採用面接時アンケート、ITによる適正審査
- ・ 当法人は『くるみん』『えるぼし』の認定を受けているとともに、『やまがた認証介護事業者』として認証をいただいていることをPRしている
- ・ 他施設との違い（施設内調理や小規模特有のアットホームさ）の発信をこころがけている

採用活動で力を入れていること、工夫や改善点②

※一部抜粋

(働きやすさ・処遇)

- ・介護職との面接、施設見学を行い、求職者がここで働けるというイメージがわくかどうか聞き、ミスマッチを防げるようにしている
- ・法人の堅実経営、良質の介護サービスの提供、福利厚生の充実、働きやすい職場の取り組み
- ・自施設の特徴や福利厚生など、働くこと+αにも興味を引き出す材料は必要
- ・施設での取り組み、方針等をできるだけ具体的に伝えともやっという説明をしている
- ・面接時、包み隠さずに介護の大変さを説明し、入職後に相違がないようにしている
- ・採用時の研修内容、期間を見直し、施設の設備、取り組み等の理解を深めてから配属している
- ・経験が無い方には資格取得支援制度の活用や、新規採用者への年次有給休暇の入職日から付与するなど、安心して長期にわたり勤めていただくための環境整備に配慮している
- ・無資格からでも資格が取得できる仕組みの構築(法人内実務者研修)、ICT化やロボット導入による業務負担軽減
- ・外国籍職員に対しての日本語研修、現地訪問による企業説明の実施
- ・夜勤等フルタイムで働く正職員だけでなく、日勤で柔軟な勤務時間が選択できる正職員雇用も実施している
- ・家庭環境等確認し、なるべく働きやすい状況で勤務してもらえるように努めている

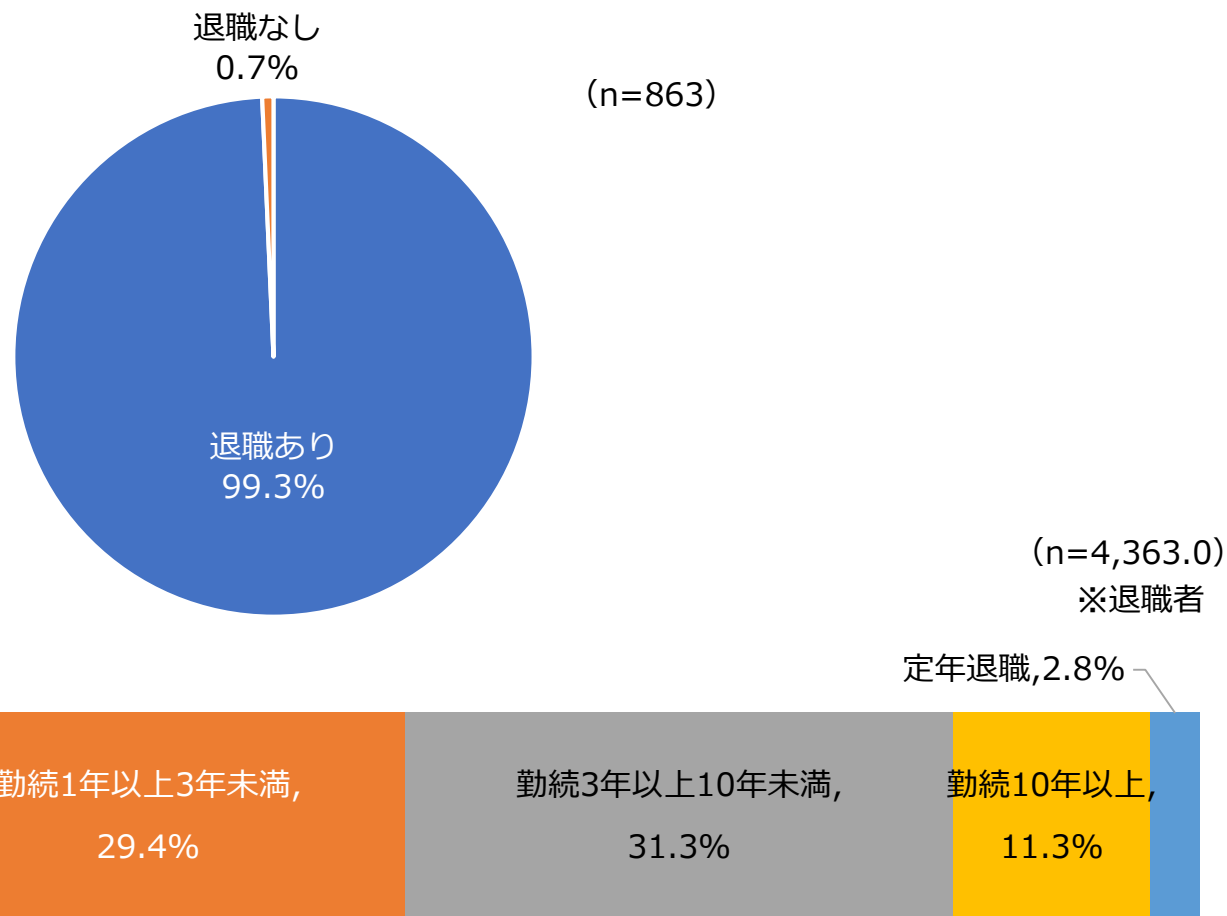
(その他)

- ・人材不足が生じてからの採用はうまくいかないが、常時の採用で余剰職員が生じると人件費がかなり増大してしまう
- ・介護実習の受入れ等行っているが、福祉は楽しいと思える魅力発信を全体で取り組まないと未来はないと思う
- ・採用ではなく、今いる職員が続けたいと思う職場作りの継続実現が、結果的に採用に繋がる
- ・山間部であり、移住を視野に、田舎暮らしや町おこしをセットにしてアピール
- ・採用したくても経営的に常勤採用は限界、非常勤職員は応募がない。経営改善が課題

4 退職の状況

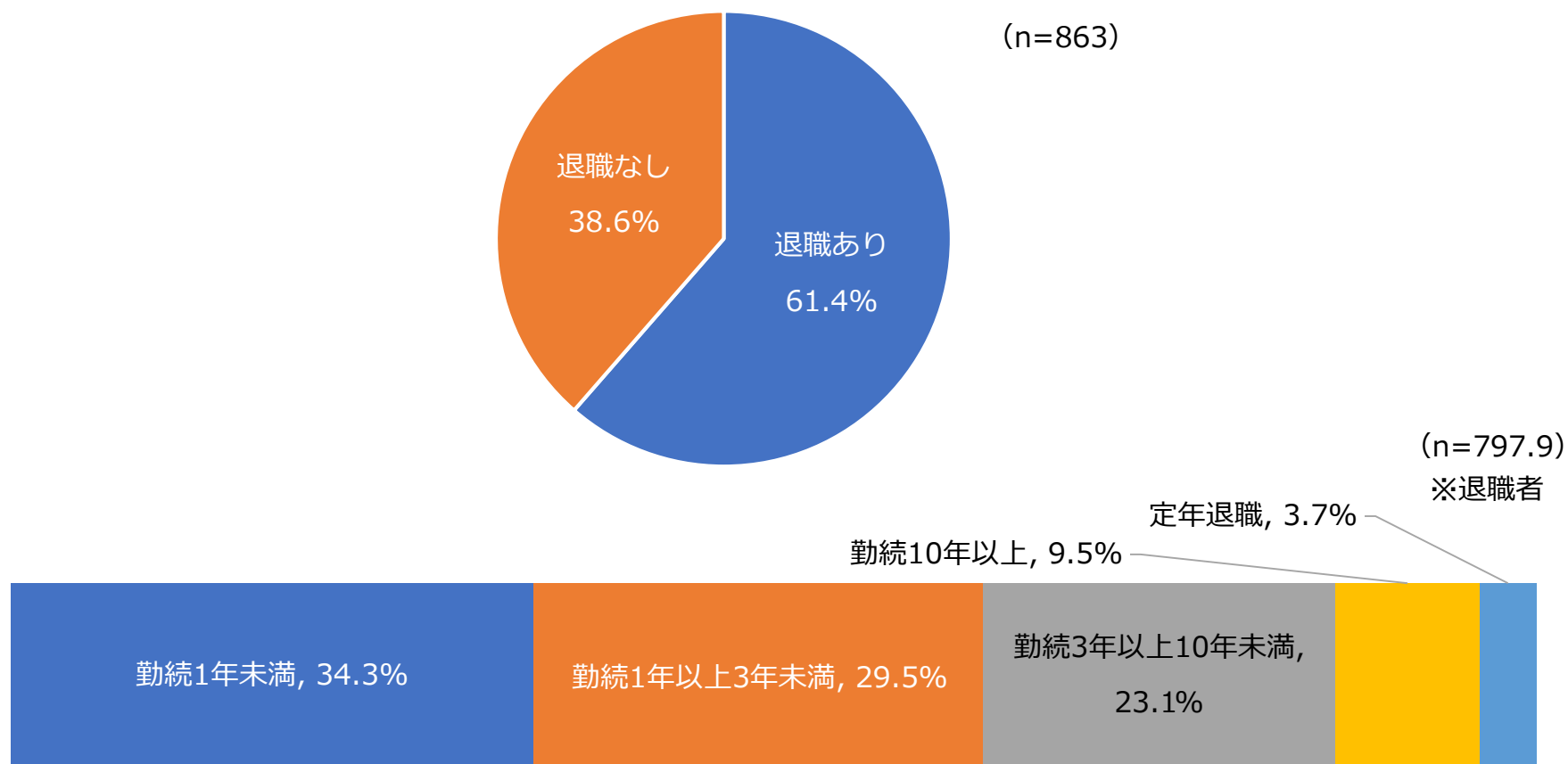
2022年度の介護職員の退職の状況

- 2022年度に介護職員が退職した施設は99.3%あった。
- 介護職員の退職者（常勤換算）の勤続年数は、「3年以上10年未満」が31.3%と最も多かった



2022年度の看護職員の退職の状況

- 2022年度に看護職員が退職した施設は61.4%あった。
- 看護職員の退職者（常勤換算）の勤続年数は、「1年未満」が34.3%と最も多かった



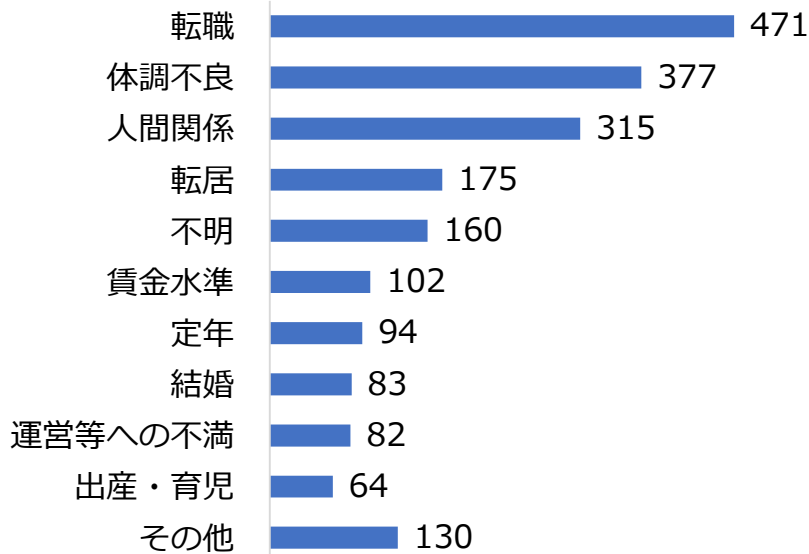
退職者の退職理由と転職先

- 退職者の退職理由は「転職」がもっとも多く、「体調不良」「人間関係」が続いた
- 退職者の転職先は「介護業界」がもっとも多かった

退職理由

(n=800)

※複数回答



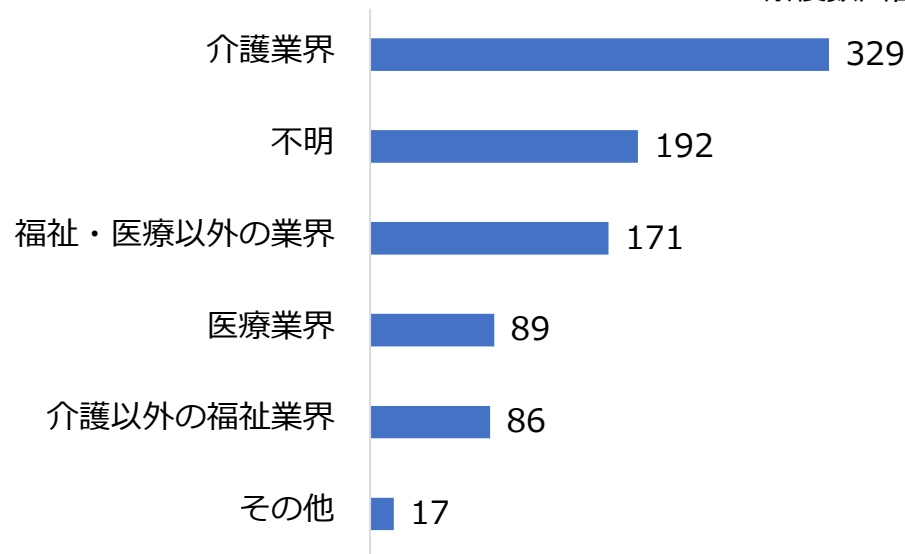
「その他」欄の内容 ※一部抜粋

- ・家庭の事情
- ・親の介護
- ・妊活に専念
- ・帰国
- ・看護学校に合格した

退職者の転職先

(n=471)

※複数回答



「その他」欄の内容 ※一部抜粋

- ・美容業界
- ・行政（過疎地域のソーシャルワーカーとして）
- ・営業職
- ・教育業界
- ・飲食業

退職者を出さないための工夫

※一部抜粋

(勤務環境・待遇)

- ・業務負担を軽減するための取り組みの実施（ICTの活用、介護補助員による業務の切り分けなど）
- ・職場環境改善プロジェクトチームを設置し、職員からの意見を施設運営に反映するようにしている
- ・管理者が職員の声を傾聴し、情報を共有、対処することにより働きやすい環境づくりに努めています
- ・メンター制度を導入し、悩み等を解決しながら仕事ができるようにしている
- ・採用後しばらくは夜勤シフトに入れず、まずは職場環境に慣れてもらうよう支援している
- ・勤務希望をできるだけ受け入れる。有休を取得できる職場雰囲気を作る
- ・処遇改善（賃金・年休・希望する日に休める・残業なし・余裕ある人員配置）
- ・福利厚生、相談窓口の設置、賃金改善など思いつくことは可能な範囲で実施している
- ・週休3日制の導入、面談の実施、永年勤続表彰、資格取得支援

(コミュニケーション)

- ・一人一人の職員の職務能力、性格に応じた育成。抱えている悩み、問題を解決していく取り組み。人間関係を良くするための聞き取り。要望や不満のアンケート(無記名)実施
- ・施設長との定期的な面談。主任、リーダー向けの部下育成に関する研修実施
- ・指導の仕方、育成に尽きる。一つの事柄に関しても達成感や成功感を感じることの積み重ね。失敗を次につなげられるような指導者の働きかけ
- ・職員の意向を確認する機会を設けて、よく話し合う事。問題がある場合、解決に取り組む
- ・外部のカウンセラーに職員の悩み相談をお願いしている
- ・施設内の職員同士が話しやすい雰囲気を保てるよう、全員で交換日記をしている

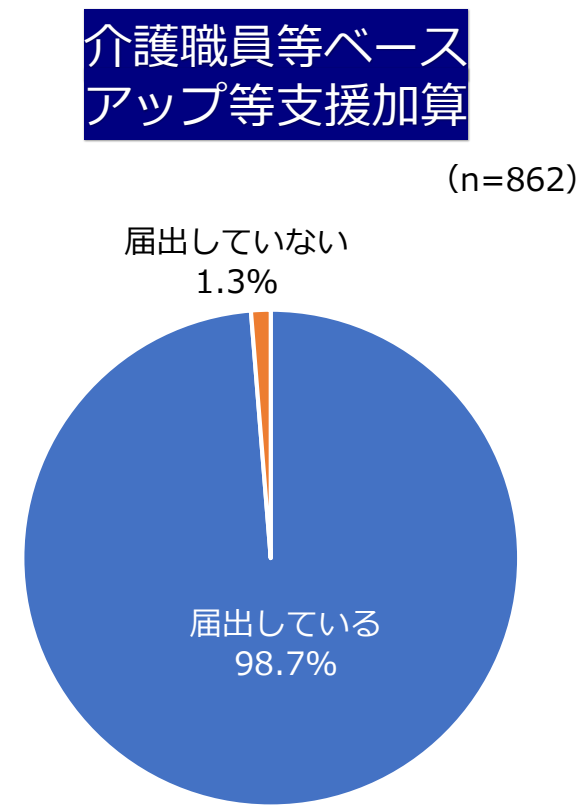
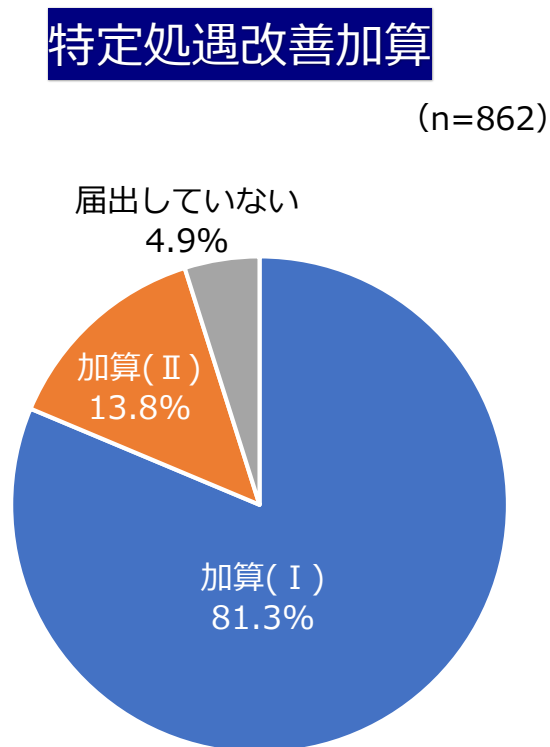
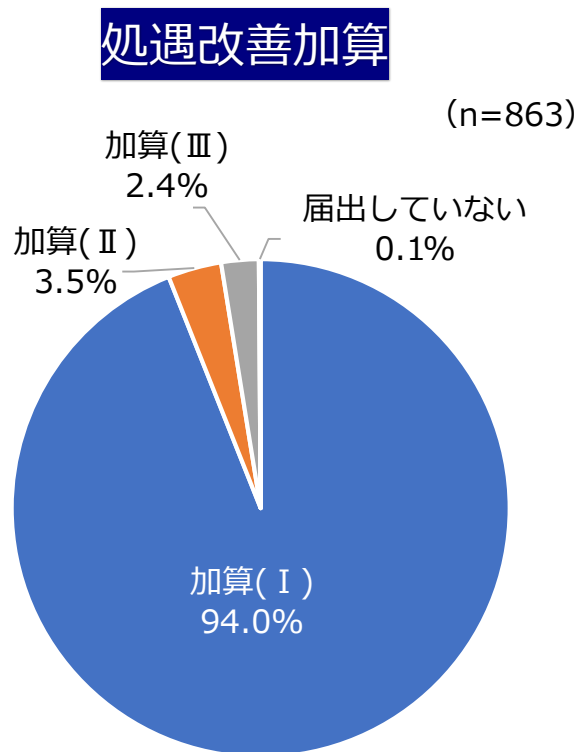
(その他)

- ・退職理由を聞き、次の雇用や就業に活用している
- ・法人内に人材育成や現場での緊急時に調整を図る支援部隊を設置
- ・体が続く限り、年齢に関係なく働いてもらっています

5 処遇改善の状況

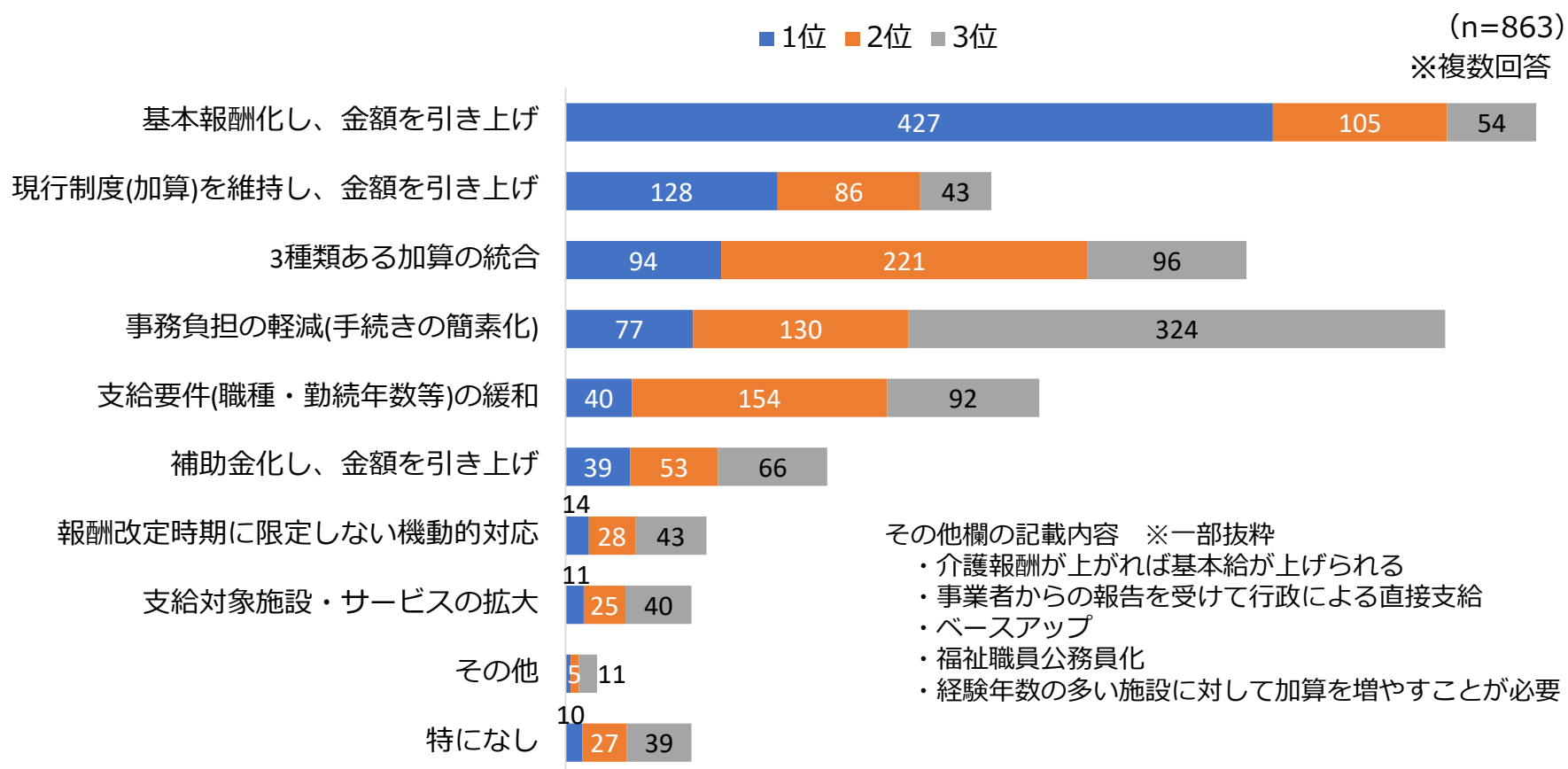
処遇改善に関する加算の届出状況

- 介護職員等の処遇改善を図るための加算については、いずれも高い算定率となっており、「届出していない」の割合は5%未満の水準であった



処遇改善を進めるために必要な対応

- 処遇改善を進めるために必要な対応は、「基本報酬化し、金額を引き上げ」がもっとも多かった
- 順位別にもっとも多い回答は、1位「基本報酬化し、金額を引き上げ」、2位「3種類ある加算の統合」、3位「事務負担の軽減(手続きの簡素化)」であった



※3施設以下の数値の記載は省略

処遇改善に関する課題等①

※一部抜粋

(制度)

- ・施設ごとに改善単価が異なってしまうため異動が難しくなってしまう。総合的に支給する例を示してほしい
- ・救護施設に処遇改善加算がないため法人全体で加算取得をしていない現状が課題
- ・処遇改善加算を廃止し、基本報酬の引き上げで各法人に処遇改善を任せる

(職種間の賃金バランス)

- ・3種の処遇改善支給により、介護職員とその他職種職員の支給額に相当の格差があり、その他職種職員から介護職員への不平不満が散見されている。3種の加算を統合し且つ法人の裁量で配分できるように改善してほしい
- ・介護職員のみへの制度であり、他職員の給与水準が引き上げられない
- ・支給要件にて職員処遇に不公平感があり、法人持ち出しにて公平を保てるようにしているが、そもそも人員配置基準に挙げられている全職種は最低でも支給要件適用とすべきではないか
- ・介護職員にとってはモチベーション維持・向上に繋がり、一定の定着率が見えている。一方、その他の職員からは不満の声が多い。また、事務員の手続きに関する事務負担が大きすぎる
- ・介護職員だけに重点を置くのではなく介護現場で働くすべての職種に同等の支給ができるような処遇改善制度にしてほしい
- ・処遇改善が介護職に限定されていて、給与が下がることでの施設内での異動に支障が出ている。また、賞与では管理職よりも看護職が高いという現象が起きている
- ・福祉施設は職種関係なく介護保険制度以前から多職種連携でサービスをしてきているので介護職員だけの賃金改善策は終わりにしてほしい。基本報酬で法人に任せて欲しい
- ・介護職員の処遇改善に他の職種（相談員やケアマネジャー）が追い付けず、介護職員との賃金格差が生じている。（相談員やケアマネジャーの方が低賃金となっている。）

処遇改善に関する課題等②

※一部抜粋

(事務負担)

- ・ 処遇改善関連加算が3種あり、異なる支給条件があり、それぞれの計画・報告書の作成・報告が負担大
- ・ 処遇改善手当を正確に支給しようとしているが、3種類に増え事務が複雑化しすぎている
- ・ とにかく内容が複雑すぎ。補助金額を誰に使ったかくらいでいいと思うが、計算式が複雑すぎて、事務処理が難しすぎる。もっと簡素化するべき
- ・ 事務作業が多い。各種手続きのオンライン化による効率性を高める必要があるのではないか

(経営への影響)

- ・ 給与昇給等による退職者減少。それによる人件費上昇による経営圧迫
- ・ 事業所間の職員数や経験年数、入る加算額の偏在があるため、公平な運用をするには一定額の法人持出しをせざるをえない
- ・ 支給対象外の職種にも手当として支給しているため、施設での持ち出しが大きくなり大変である
- ・ 相談員などへの異動を嫌う職員がでてくるので、施設持ち出しで手当を支給しているが、経営に圧迫を感じる
- ・ 職種を支給要件にすると作業能力等考慮した場合に、非常に不平等さを感じる。そこを補填しようと思うとさらに施設の負担が大きくなり処遇改善金制度に対応する為に運営が圧迫されている

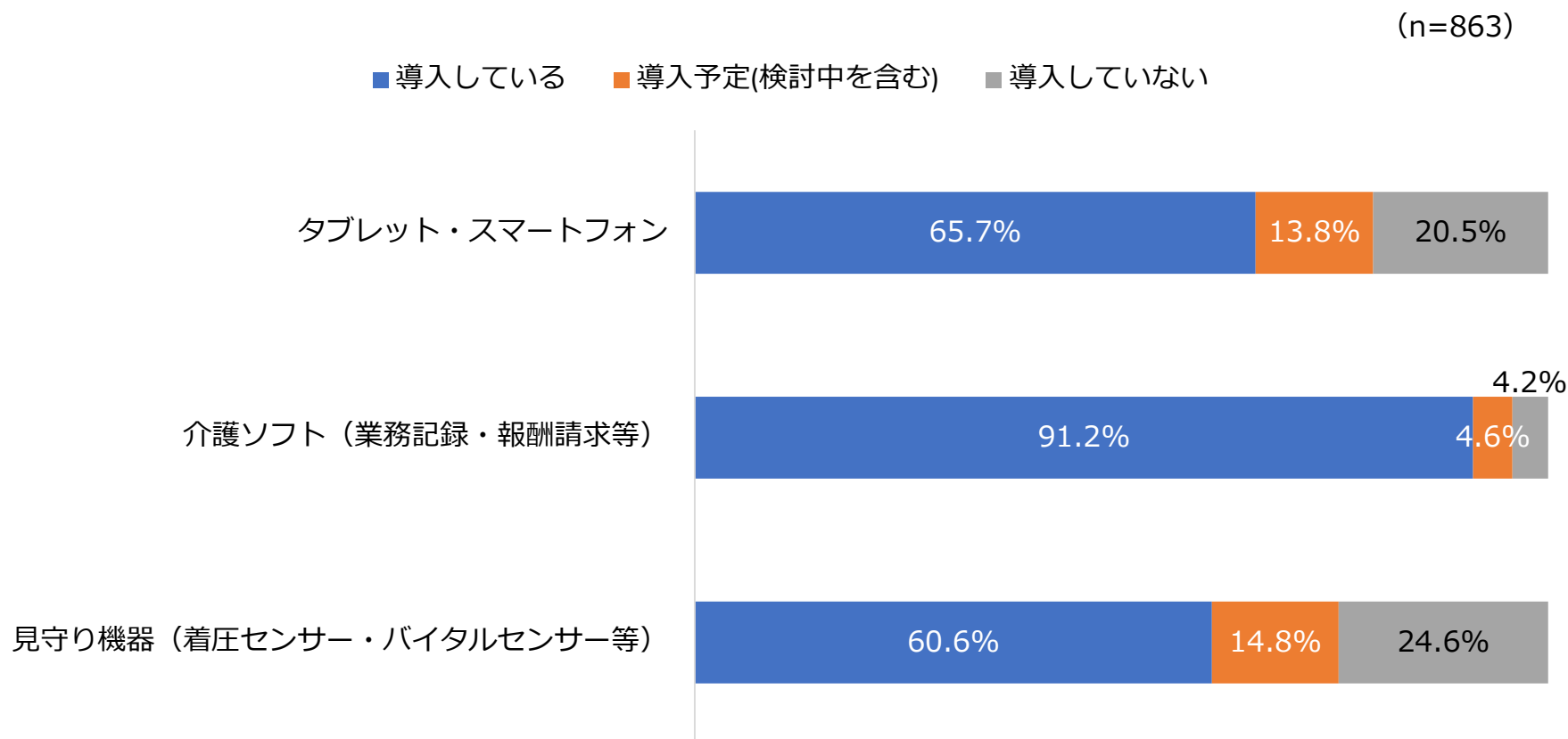
(他業種との賃金格差)

- ・ 他業界との賃金格差が大きく、介護職を選択する人材が減っている。処遇改善をするにも経費が多く必要になってくる
- ・ 他産業との賃金格差を埋める規模の基本報酬アップは基本。基本報酬を下げないことは大前提。処遇関係加算は毎年上がらないと前年比で給与水準は上げられない
- ・ 他産業の賃金上昇が激しく介護職員の処遇改善とますます差がついている。他産業と同様の休みが取れる環境整備
- ・ 福祉職の賃金が低すぎるので変化は感じない。若い職員(20~40代)の他業種への流出が心配である

6 ICT機器・ロボットの活用状況

ICT機器の導入状況

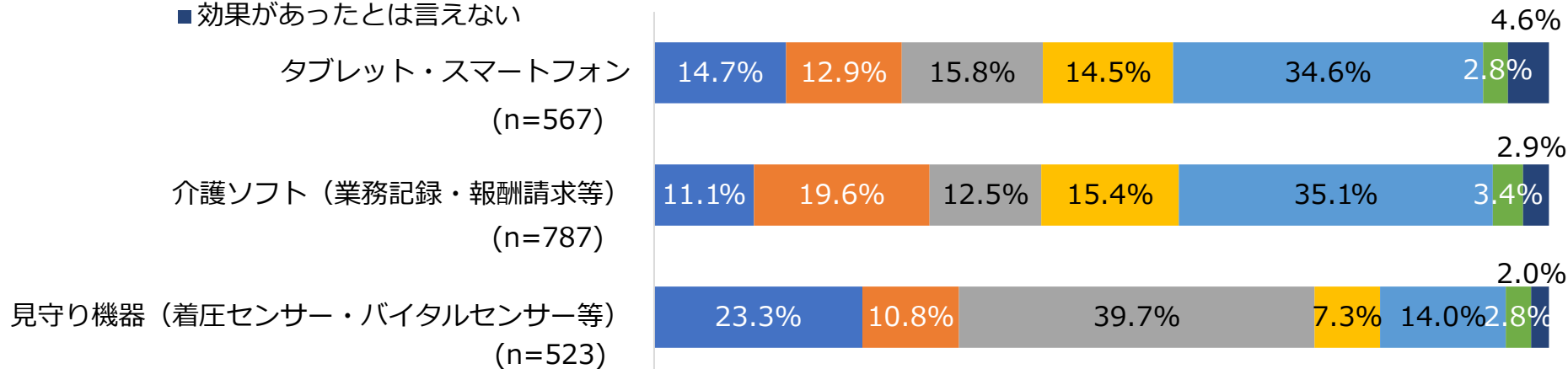
- ICT機器でもっとも導入が進んでいるのは、「介護ソフト」の91.2%で、「タブレット・スマートフォン」「見守り機器」も6割以上の施設が導入していた



ICT機器の導入効果

- ICT機器の導入効果は、タブレット・スマートフォンと介護ソフトは「施設内で連携しやすくなった」、見守り機器は「職員の精神的負担が減った」が多かった
- いずれのICT機器も「効果があったとは言えない」の回答割合は、5%未満であった

- ケアの質が上がった
- 職員の精神的負担が減った
- 施設内で連携しやすくなった
- 効果があったとは言えない
- 業務上の単純ミスが減った
- 時間外業務が減った・休みが取りやすくなった
- その他



※複数回答の構成比

その他欄の記載内容 ※一部抜粋

- ・紙媒体が少なくなりペーパーレスに繋がった【タブレット】
- ・動画研修などが受講しやすくなった【タブレット】
- ・開設当初から導入していたのでわからない【介護ソフト】
- ・重大事故を未然に防ぐことができている【見守り機器】
- ・入居者の生活に関するデータが収集でき、ご家族様や医療機関との情報共有が容易になった【見守り機器】

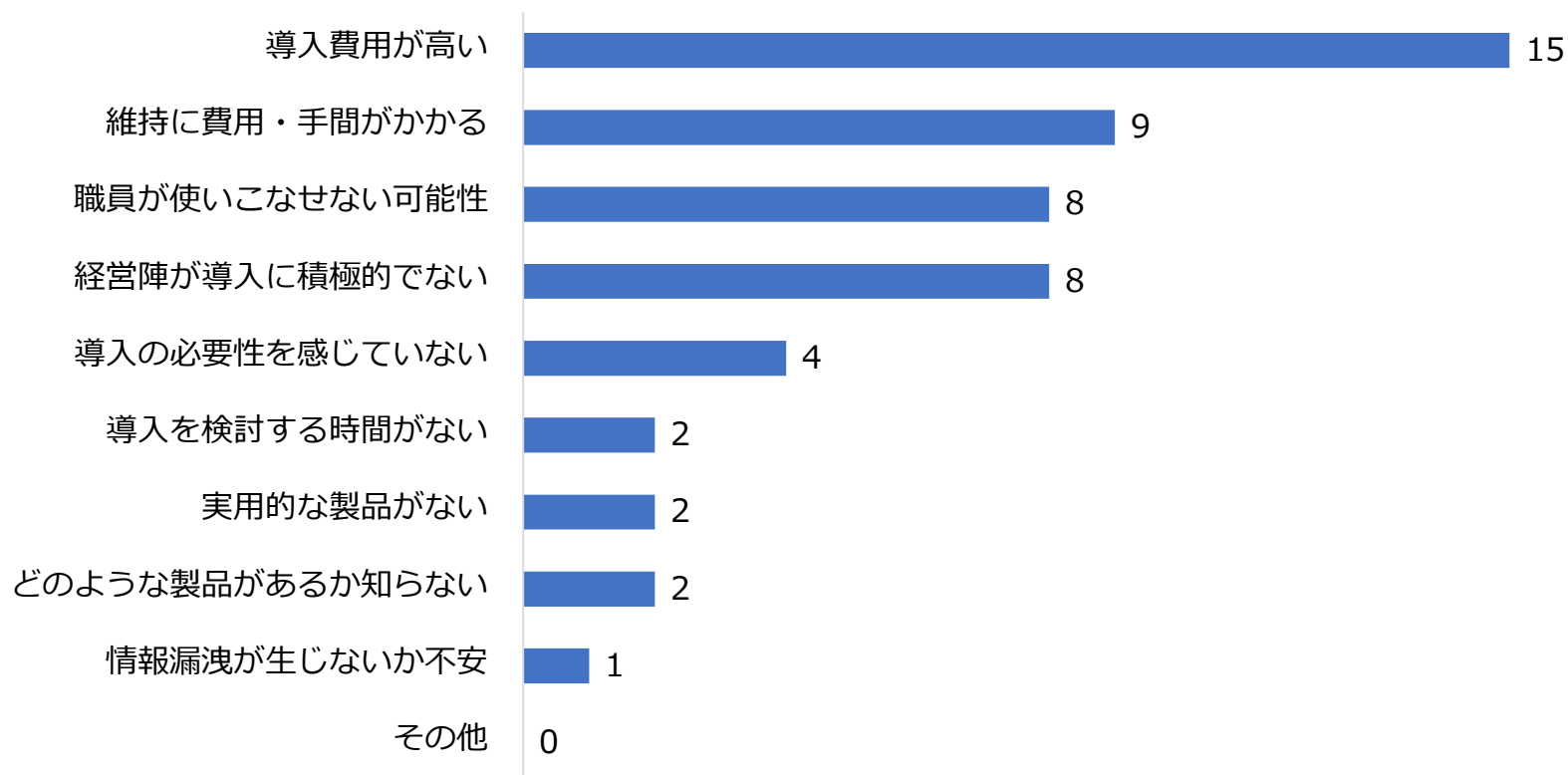
効果があったとは言えない欄の記載内容 ※一部抜粋

- ・Wi-Fi環境整えても、電波が途切れることが多い【タブレット】
- ・機器に慣れるまでに各自時間を要するため【タブレット】
- ・機能を十分に使い切れていない【介護ソフト】
- ・請求業務がメインで業務記録として活用していない【介護ソフト】
- ・結局は人が対応する為【見守り機器】
- ・台数が少ない為（120床中2台しかない）【見守り機器】

ICT機器を導入していない理由

- ICT機器を導入していない理由は、「導入費用が高い」がもっとも多く、「維持に費用・手間がかかる」が続いた

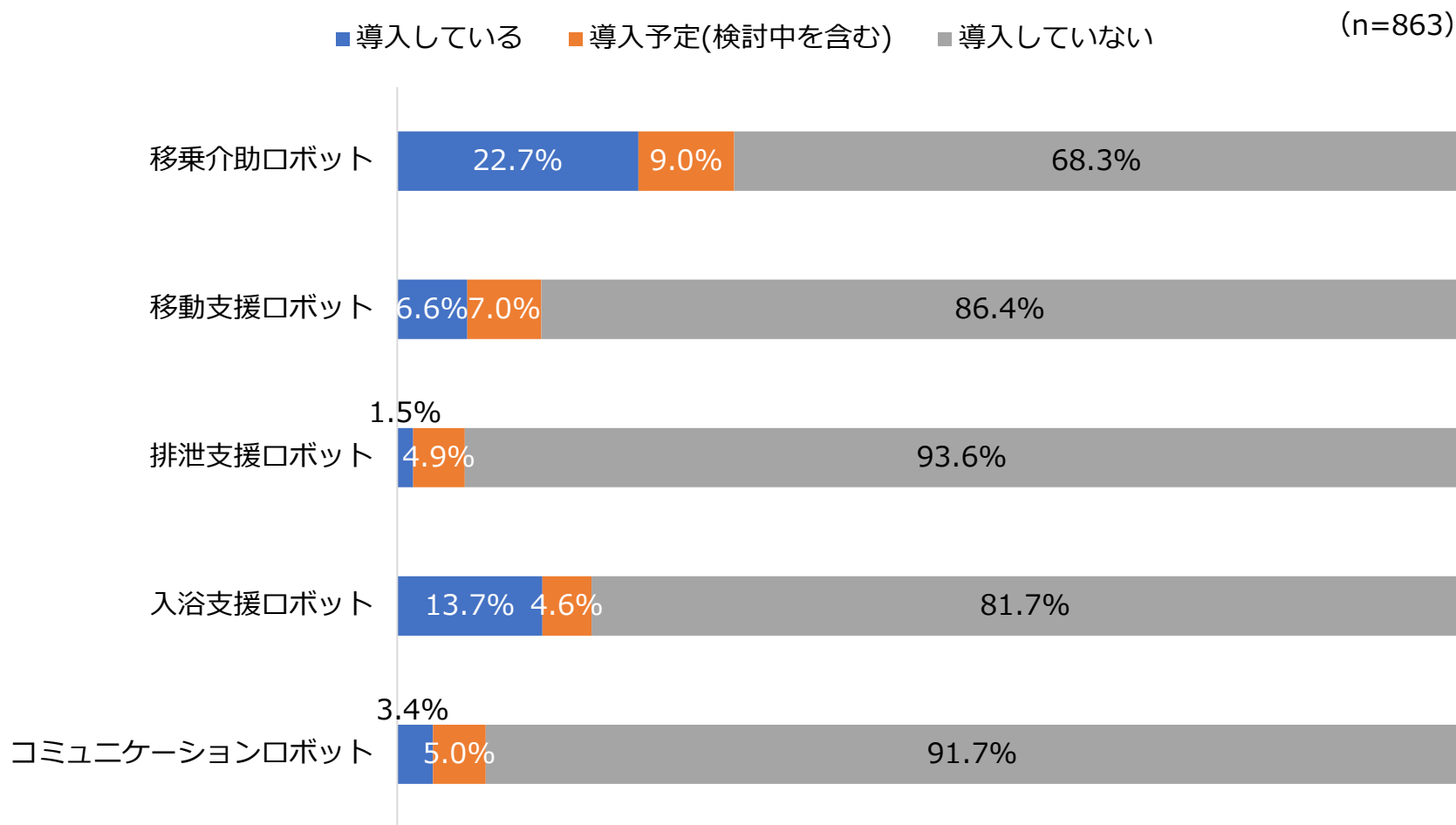
※複数回答
(n=19)



注) いずれのICT機器も導入していない施設に対する設問

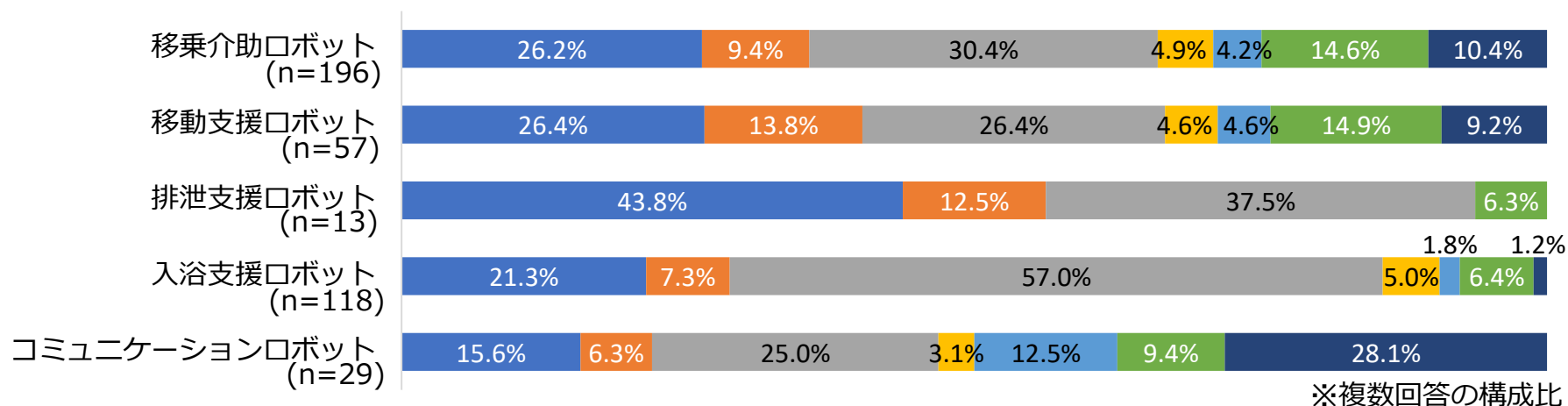
介護ロボットの導入状況

- 介護ロボットでもっとも導入が進んでいるのは、「移乗介助ロボット」の22.7%で、「入浴支援ロボット」が13.7%が続いた



介護ロボットの導入効果

- 介護ロボットの導入効果としては、入浴支援は「職員の精神的負担が減った」、排泄支援は「ケアの質が上がった」など、ロボットによって差がみられた
- コミュニケーションロボットは、「職員の精神的負担が減った」が25.0%であった一方、「効果があったとは言えない」も28.1%を占めた



「その他」欄の記載内容 ※一部抜粋

- ・職員の身体的負担が軽減された【移乗介助・移動支援・入浴支援】
- ・腰痛予防になった【移乗介助・移動支援・入浴支援】
- ・トイレセンサーを利用しているが、まだ改良の余地あり【排泄支援】
- ・利用者様の興味をひいた【コミュニケーション】

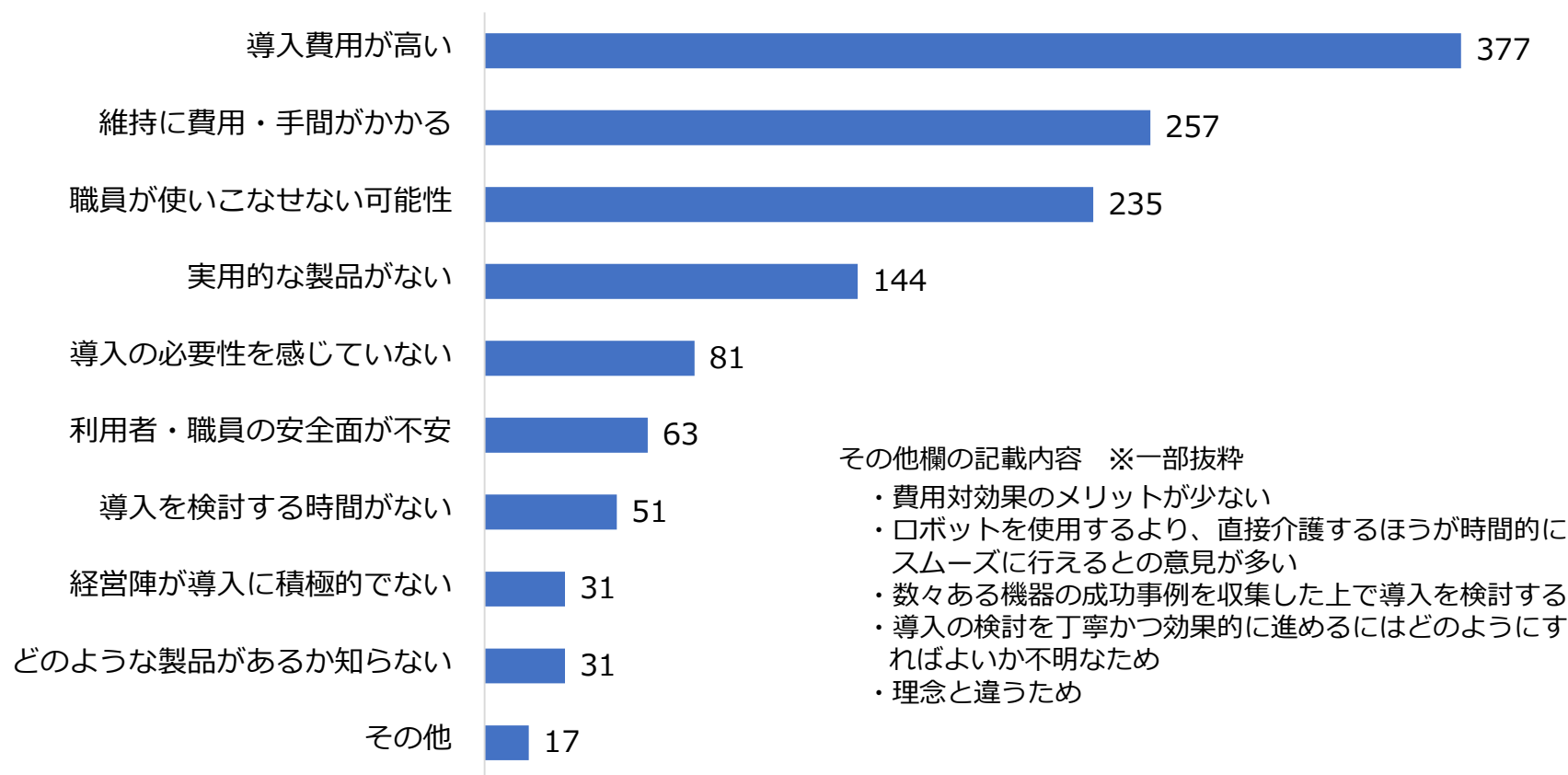
「効果があったとは言えない」欄の記載内容 ※一部抜粋

- ・装着が面倒で結局使用しない【移乗介助】
- ・操作方法に慣れるまで時間を要している段階【移動支援】
- ・排泄介助のタイミングはわかるようになったが、マンパワー不足の為介助できない事が多い【排泄支援】
- ・以前から導入しているため変わりなし【入浴支援】
- ・利用者からの反応がいまひとつだった【コミュニケーション】

介護ロボットを導入していない理由

- 介護ロボットを導入していない理由は、「導入費用が高い」がもっとも多く、「維持に費用・手間がかかる」が続いた
- 「実用的な製品がない」という回答数が4位と一定程度あった

※複数回答
(n=466)



注) いずれの介護ロボットも導入していない施設に対する設問

- 本資料は情報の提供のみを目的としたものであり、借入など何らかの行動を勧誘するものではありません
- 本資料は信頼できると思われる情報に基づいて作成されていますが、情報については、その完全性・正確性を保証するものではありません
- 本資料における見解に関する部分については、著者の個人的所見であり、独立行政法人福祉医療機構の見解ではありません

お問合せ先

独立行政法人福祉医療機構 経営サポートセンター リサーチグループ

所在地 〒105 - 8486

東京都港区虎ノ門四丁目3番13号

ヒューリック神谷町ビル9階

TEL 03 - 3438 - 9932

FAX 03 - 3438 - 0371

MAIL wamsc_rt@wam.go.jp