

ヒアリング資料

目次

○有識者へのヒアリング結果について P2～P8

聴取内容：介護雇用管理改善等計画の柱立て項目について

○事業主へのヒアリング結果について P9～P13

聴取内容：介護現場が抱えている課題、ニーズに関する項目について

○労働者へのヒアリング結果について P14～P18

聴取内容：労働者自身が働く上で感じていること、要望等について

事務局において聴取し、聴取の順に並べている。

なお、聴取する視点が異なるため、資料の形式が異なる。

また、資料は、主な意見を事務局でまとめ、それぞれ確認いただいたものである。

有識者へのヒアリング結果について

ヒアリング項目

- ・介護労働者の雇用管理の改善について
- ・介護労働者の能力の開発及び向上について
- ・介護分野における労働力需給調整機能の整備について
- ・介護労働者の福祉の増進について

対象：介護分野の有識者

因 利恵氏	日本介護福祉士会常任理事
扇田 守氏	全国介護事業者協議会専務理事
是枝 祥子氏	大妻女子大学名誉教授
堀田 聰子氏	労働政策研究・研修機構雇用戦略部門研究員
松本 敦氏	公益社団法人全国老人福祉施設協議会副会長

有識者へのヒアリング結果について

	主な意見(因利恵氏)
介護労働者の雇用管理の改善について	職場環境については、限られた人員で業務を行っていることから休暇制度があっても年休等の取得が難しい。業務多忙の中、休むことで他の職員に負担をしいることになることから気が引けて休暇を取得できない。ゆとりある人員配置ができないか。 <u>雇用管理の改善を促進するためにも雇用管理責任者を義務づけること(法制化)を検討すべきではないか。</u>
介護労働者の能力の開発及び向上について	人材育成については、研修に参加しにくい(人手不足)という現状がある。訪問介護は月1回の研修を行うことにより特定加算取得の1つの条件となるが、施設は加算されない。研修を義務づけることも検討すべき。施設についても研修を特定加算することを考えるべき。 介護事業は儲かると思って新規参入する事業主も多い。介護職をやめる理由のトップは「経営者と理念があわない」となっている。事業主が簡単に参入して、簡単に廃業している。<u>事業主、管理者側に研修を義務づけて欲しい。</u>
介護労働者の福祉の増進について	介護業界は元々ボランティア意識があり、事業主、労働者双方に労働意識、職業意識が不十分である。そのために労働条件などを重視していない事業主もいる。<u>労働法規を遵守するように取り組む必要がある。</u>
その他	労働人口が減少する中で、介護サービスを担う労働力を確保していくためには、<u>人間とロボットが協働して介護サービスを維持することを考えるべき。</u>介護保険の給付事業に介護ロボットの利用を盛り込むことは考えられないか。

有識者へのヒアリング結果について

	主な意見(扇田守氏)
介護労働者の能力の開発及び向上について	経営者をもっと経営者らしくする必要がある。経営者と中間管理者の質を高めれば、労働者の質も高まる。
介護分野における労働力需給調整機能の整備について	高校の進路指導では介護はきつい職場であることしか言わない。 <u>介護職への進路についてパイプを太くしなければならない</u> 。民介協では介護に興味を持ってもらうため、高校生向けの冊子を高校に送付している。
その他	看護師を希望する人はたくさんいるが、介護士を希望する人が少ないのは給料の問題が大きいのではないかと。 外国人労働者の受け入れ体制について、フィリピン人は近い日本よりもカナダを選択している。民介協が受け入れて関連団体へ派遣する方法もある。

有識者へのヒアリング結果について

	主な意見(是枝祥子氏)
介護労働者の雇用管理の改善について	介護現場である施設は最近ユニット型が多くなり、1ユニットには数人の職員がいるが交替勤務のため1人で業務を行う場合が多く、すぐに相談する職員もいないため、自分の判断や介護行為が利用者に適切なのか迷うことが多い。また、夜勤は2ユニットを担当するため、日常的にはかかわっていないユニットを担当するため不安が強い。
介護労働者の能力の開発及び向上について	介護は利用者の状況に応じて援助するもので、基本介護技術の応用であるが、その基本介護技術の習得がきちんとなされなくて、個々の利用者へその場その場の介護方法で行っている場合が多い。入職時の研修はもとより、日常的にも基本介護技術を振り返り、なぜそのような介護を行うのか根拠を認識できる機会が常に必要である。
介護分野における労働力需給調整機能の整備について	町田市では介護保険事業者が当事者として組織し、町田市の助成を受け、町田市介護人材開発センターとして、福祉業界で働く人たちの段階的な研修、人材確保、育成、定着を図り市民が安心して暮らせることを目指している。働く人が参加しやすいように仕事が終わってから夜間の研修実施で、時間のロスを避け地域で働く人がネットワークを作り、介護福祉士会、社会福祉士会、ケアマネ・地域包括・通所介護・訪問介護・訪問看護・福祉用具の各連絡会とも連携しながら質の向上を図っている。(医師会、歯科医師会、薬剤師会とも連携している。市の職員の協力も多大。)多くの人が参加できるようにテレビ会議も研修内容によっては活用している。
介護労働者の福祉の増進について	介護は利用者の有する能力を常に活用するために、ヒアリ・ハットは避けられない。しかしそのヒアリ・ハットは介護職にとっては日常的なもので記録をすることは少ない。ヒアリ・ハットが意識化されていないことも多い。しかしヒアリ・ハットに適切に対応しているから事故にならないばかりか、利用者の自立に貢献している。そのことを記録として残すことで意識化できるとともにやりがいにつながり、介護の本質が明確化できる。
その他	介護職の気づきは単なる気づきではなく、介護知識や基本介護技術、介護経験に基づいたもので予測や推測が安全を守るための配慮につながる。しかし、現状のような人的不足や時間的にもゆとりがないと気づくこともスルーしてしまいマニュアル通りにあるいは流れ作業的になっていることも多い。もう少しゆとりがあると本来の自立支援や安全を守るための創意工夫ができると考えられる。

有識者へのヒアリング結果について

	主な意見(堀田聡子氏)
介護労働者の雇用管理の改善について	職員との対話に基づき魅力ある職場とは何かを職場内で具体的に共有し、改善施策を検討・実施・評価するプロセスを促してはどうか。また、介護分野におけるキャリア・アップが推進されているが、現状では専門教育、資格取得や職場におけるキャリア展開が必ずしも仕事満足度を高めるものになっていない。キャリア段位制度等も活用しながら、事業所全体として介護サービスの質の向上をはかる取組みと連動させることが欠かせない。
介護労働者の能力の開発及び向上について	介護の仕事がひととおりできるようになるには1年は要するとされる一方、離職者のうち入職1年目の者が約4割を占める。事業所全体として能力開発の充実が求められることはいうまでもないが、特に採用後一定期間にわたり個別に指導担当者をつけ、各人の仕事や働き方、就業意識、職業能力に即した個別的人事処遇をつうじて組織へのコミットメントや介護の仕事による貢献手ごたえを得られるようにすることが重要となる。
介護分野における労働力需給調整機能の整備について	学卒就職者や転職者、無業からの入職者を含め、仕事を選択する際に介護職が対象に入るようにする取組みをさらに推進する余地があり、 <u>多様な属性別の就業意向を踏まえた採用時の情報提供、入職段階から介護の仕事のやりがいに対する意識を高めておくといった採用戦略の充実、マッチングの強化も重要となる。</u>
介護労働者の福祉の増進について	小規模事業所等が、地域において共同により教育研修や人事交流等に取り組むことは福祉の増進にも貢献しうる。
その他	地域包括ケアシステムの構築に向け、介護事業所には地域社会における住民相互の支えあいや組織化の支援といった役割も期待されており、こうした地域社会に開かれた事業所運営は人材確保にも貢献する可能性がある。

有識者へのヒアリング結果について

	主な意見(松本敦氏)
介護労働者の雇用管理の改善について	<u>他産業と介護分野の労働環境整備状況を分析したうえで、介護職のワークライフバランスを実現していく必要がある。介護に興味を持つより多くの人が介護業界に入職してくるようなシステムを構築してもらいたい。</u>
介護労働者の能力の開発及び向上について	介護はいつでも誰でもできるものではなく、専門性のある業として位置付けていく必要がある。 科学的に自立につながるケアを社会的に評価することで、介護職のモチベーション維持にもつながるのではないかな。
介護分野における労働力需給調整機能の整備について	介護報酬との兼ね合いもあり、必ずしも長く働き続けることで賃金が上がる仕組みになっていない。定着を進めるためのインセンティブを与えることが必要である。
介護労働者の福祉の増進について	<u>介護の現場でも高齢者が活躍している。介護従事者の経験、年齢等に左右されることなく一定レベルの介護が提供できる整備(福祉器具の活用)等を進める必要がある。</u>

事業主へのヒアリング結果について

ヒアリング項目

- ・職場の定着について
- ・雇用管理の改善について
- ・能力開発について
- ・国等に求めること

対象：特養穂波の里（○）、信越ユニオン(株)ハンド・ハンド（●）（新潟県）
特養聖ヨゼフの園（□）、（有）ママうさぎ（■）（静岡県）
特養ならやま園（△）、（有）総合在宅介護センター・きらり（▲）（奈良県）

事業主へのヒアリング結果について

積極的意見

職場の定着

- 職員研修は新人を含めた勤務経験が少ない職員に対する研修と全職員に対する研修に分けて、介護職員研修及び法人研修を行っている。
- 同業他社と協力して人材育成のノウハウを共有して教育・研修に取り組んでいる。
- 職場づくりを重視するために、現場の状況を把握する中堅職員の育成に力点を置いて取り組んでいる。
- 女性職員の離職防止として、産前・産後の労働条件(勤務時間等)の緩和や介護休暇(職員の都合を最大限認める)等の間の人員不足に対して派遣職員の活用やパート職員の時間延長による組織全体でカバーしている。
- 職場への帰属意識を高める1つとして、組織的に地域ボランティア活動に参加している。
- △問題は迅速に組織のトップまで上げる。風通しがよい組織になるように、組織のトップ自ら年2回面談を実施している。

消極的意見

職場の定着

- 精神的にきつい、身体的負担が大きい、仕事の内容のわりに賃金が低いことから離職率が改善しない。
- 安易に入職した場合、仕事に対する考え方が甘い人が多い。
- 訪問系の事業所では、職員の働きたい時間と提供するシフト時間が合わないで退職してしまう。

事業主へのヒアリング結果について

積極的意見

雇用管理の改善

- 職員の精神的負担を軽減することも含めて健康管理対策に特に力を入れている。
- 入職3年目までの段階的な研修を踏まえて4年目に施設長面談を実施して職員自身の振り返りと将来の展望により配属先を検討する。
- 非常勤職員にも安心感を与えるものとして、退職金制度を保有している。
- 育児休業制度を補完する育休の代替要員確保策として、介護補助者に1ヶ月程度の訓練経費を加えた支援により育児休業の取得が進む。
- △就業形態を限定せずに多様な働き方(夜勤のみ、早朝のみ)による労働力不足を補っている。

能力開発

- 介護福祉士等の資格取得のための法人内の研修制度、施設外研修等の受講に係る経費補助、研修を勤務時間と認める措置などの支援を行っている。
- △組織の中核的なミドルマネジメント役のメンタル教育、人材マネジメント研修を積極的に実施している。

消極的意見

雇用管理の改善

- 育児休業期間は1年では短い、育児休業から復帰後は非常勤(短時間勤務)にシフトを希望する職員が多い。

能力開発

- キャリアパス制度の構築について、前職の介護事業所でのキャリアを評価できていない。
- 小規模事業所においては、キャリアパスという考え方がなじまない、給与を上げていく仕組みを維持する経営体力はない。
- ▲ヘルパー2級、初任者研修に比べて実務者研修は研修時間が長いため資格取得のハードルが高くなっている。

事業主へのヒアリング結果について

積極的意見

その他

○組織運営と職場づくりを担う中堅職員の会議には法人サイドも参加して助言・指導を実施している。

■訪問系の公的な研修が少ない中で、同業他社に働きかけて研修をグループ化して実施している。

国等に求めること

○要介護者の家族から評価されるという実践が働きがいに繋がる職場である。職場の不規則勤務という過酷な労働に報いるには、賃金の保障と職員の増員・確保が必要。

■介護福祉士試験の試験会場について地方会場の利便性をもっと高めて欲しい。

消極的意見

その他

△マスコミ等の報道により、職員のモチベーションに影響が出る。

▲介護現場では人間性を否定される場合がある。若い人はきつい職場であり、対人能力が必要である。1人で現場に行くなど困難性職種であることを認識して欲しい。

国等に求めること

■ケアマネが作成するプランについて、法改正（プランを厳格に作成）を踏まえてケアマネの力量によるプラン内容の差異が大きくなっている。その影響により業務量が減っている。

労働者へのヒアリング結果について

ヒアリング項目(個別)

- ・介護職への動機について
- ・労働条件について
- ・職場における不安
- ・離職を考える動機
- ・能力開発について
- ・将来への不安
- ・国に求めること

ヒアリング項目(集団)

- ・雇用管理全般について
- ・介護職の魅力について
- ・啓発について
- ・人材不足について
- ・事業者間のつながりについて
- ・助成金について

対象: 日本介護クラフトユニオン
株式会社ケア21西東京
ケア・ヴィレッジ東京

労働者へのヒアリング結果について(個別)

	日本介護クラフトユニオン	株式会社ケア21西東京	ケア・ヴィレッジ東京
介護職への動機	○前職を辞職し、地元に戻省したが、地方には希望する職場が無かったため、消去法で介護業界を選択した。	○ヘルパーをしている友人から勧められた。介護職は大変だとよく聞くが、友人は生き生きと働いていたため、興味を持った。	○子育てをしながら働ける職種を探しており、訪問介護を選択した。 ○入院患者が帰る場所の受け皿になりたいと思い、病院勤務から訪問看護へ転職した。 ○“老い”に興味があり、高齢者に関われる仕事として介護業界を選択した。
労働条件について	○採用時、労働条件に関する詳しい説明は受けていない。 ○有給休暇を含めた休日の確保を重視した。	○採用時、書面により労働条件が明示された。 ○休日の確保を重視した。	○訪問介護は、他のパートに比べて賃金が高い点、時間の融通が利く点が魅力的であった。
職場における不安	○最初の職場では、仕事内容の具体的な説明がないまま働き始めた。 ○夜勤が多く、1日休める日が無い時期があった。 ○言葉遣いなどがきつい方が多い。 ○手足が動かない方に服を着せる作業は、身体的な負担を感じる。 ○「介護職に向いていない」と言われた時は、精神的な負担を感じた。	○寝たきりの方を車椅子に移乗させる作業は、身体的な負担を感じる。 ○身体介助以外にも、掃除機をかけるなど腰を曲げて行う作業が多く、腰に負担がかかる。 ○利用者が本当に満足できる支援ができていないか、疑問に思う時がある。	○訪問介護は、1人で仕事することへの不安があった。 ○身体介助は「ありがとう」と言ってもらえるが、生活援助はそうでないため、より身体的な負担を感じる。 ○前の職場では、やりたいことと上司の方針が異なることがあった。 ○子育てがあるためか30代の労働者が集まりにくい。 ○女性が多い職場であり、男性の上司への相談が難しい。
離職を考える動機	○満足のいく研修・教育を受けずに現場で働いたため、さらに深く福祉について学びたいと考えた。	○やりがいをなくした時。具体的には、介護保険制度があるため、利用者の希望に添った介護が出来ない時。	

労働者へのヒアリング結果について(個別)

	日本介護クラフトユニオン	株式会社ケア21西東京	ケア・ヴィレッジ東京
能力開発について	○レベルの高い介護技術を求められるため、研修が必要。 ○キャリアパス制度は必要。 ○介護職には、相手の立場に立って言葉がけや介助をする能力が必要。	○医療行為についての研修が必要。実際に医療行為は出来なくとも、医師や看護師との連携において、知識があることが大事。 ○介護職には、質の高いコミュニケーション力が必要。	○介護福祉士の資格を取得した後、現場レベルで目指せる資格が必要。 ○時間を作れず研修を受けられないということがないよう、定期的な研修制度が必要。
将来への不安	○賃金が安い。 ○有給休暇を取得しにくい。	○今後の介護保険制度に不安を感じる。現場で働いたことのない方が制度を運営していることが問題である。	○職員同士のコミュニケーションの取り方が困難。 ○専門性を求められる仕事であることを社会的に理解されていない。 ○男女とも結婚を機に退職することがある。
その他	○機械は、準備の時間が必要なことや破損することを考えると、実際に使用する場面は少ない。 ○外国人労働者を受け入れるためには、然るべき教育・研修制度が必要。		○介護保険法改正について、利用者が理解できるように説明することは極めて難しい。
国に求めること	○<u>メンタルヘルスの管理。</u>	○ヘルパーの地位向上。 ○ハローワークの対応力向上。 ○<u>施策や助成金などの分かりやすい情報提供。</u> ○介護保険関係書類の煩雑さの解消。 ○介護報酬の引き上げ。	○<u>制度や相談機関の分かりやすい情報提供。</u> ○<u>一元的な相談窓口の設置。</u> ○<u>ハローワーク職員の介護職への理解促進。</u> ○<u>保育機関との連携。</u> ○<u>介護職のイメージアップ。</u>

労働者へのヒアリング結果について(集団)

日本介護クラフトユニオン

雇用管理全般について	○中小企業では、労務管理の知識が無い<u>ため、短時間で知識を付けられるような制度が必要。</u> ○介護労働安定センターでの無料相談や講習を知らない事業主が多いため、自治体への申請の際に<u>介護労働安定センターの存在や取組の情報提供をする制度や、相談を行っている機関の紹介に関する希望を調査する制度などを作るべき。</u> ○書類が多い。中小企業では、自費でのシステム化が難しいため、システムの開発や導入に対する助成制度を設けて欲しい。
介護職の魅力について	○日本介護クラフトユニオンの就業意識実態調査によると、「人の役に立っている、喜んでもらっていることが実感できること」、「利用者の身体的・精神的な支えになれること」、「様々なことが学べること」などが挙げられている。人の生活に密接に関わる介護職ならではの魅力である。
啓発について	○<u>国などの対策があることを知らないことが多いため、周知をすべき。</u> ○<u>介護職のイメージアップを行って欲しい。</u> ○介護を受けることについて理解を促すための啓発や学校における教育が必要。介護職の社会的地位が低いことや、被介護者やその家族の理解不足が精神的な負担となっている。
人材不足について	○被介護者を抱え上げる作業などは2人ですべきであるが、実際は1人でしなければならない状況。 ○国の処遇改善が必要。スタッフの数が少ないため作業のようになってしまい、介護職の魅力を感じる余裕が無くなっている。
事業者間のつながりについて	○現在は表面上の付き合いしかない。 ○ある自治体ではサービス別の協議会有り、不安の解消や情報交換の場になっている。事業者間がつながるためのきっかけづくりは、行政しか出来ない。
助成金について	○書類が複雑なため、申請に時間がかかるイメージがある。そうでないなら、助成金の周知をする際に、<u>簡単に申請が出来ることも併せて周知をすべき。</u> ○<u>機械の価格が高すぎるため、助成制度があっても機械の導入が難しい。助成率を上げて欲しい。</u> ○装着型のロボットについて、連続して同じ作業をする場合は役立つが、実際はそうではないため実情に合わない。