

Ⅱ. アンケート調査結果

1. 調査概要

1) 調査目的

アンケート調査は、訪問介護事業者における従業員の採用・定着の状況と、採用・定着のための実際的な取組みをマクロ的に把握することを目的に実施した。

2) 調査対象

(1) サンプルング予定データ数：全国約 3,000 件

(2) サンプルング対象事業所データ

：WAMネット“訪問介護事業所”データ約 26,000 件

：シルバーサービスマーク取得事業者データ約 260 件

(3) サンプルングデータ抽出条件

①WAMネットデータの取り込み区分=現在有効“0”、再開“6”、解除“9”以外を削除する。

②都道府県毎に同一法人（母体）単位に名寄せはせず各事業所単位とする。

③「シルバーサービスマーク取得業者」はそのまま採用する、但しその約 260 件からWAMネットデータと一致しない 20 件は除外する（合計約 240 件）

④大都市商業圏からの抽出データは、関東地域は「東京都」と「神奈川県」及び関西地域は「大阪府」と「兵庫県」として、関東 750 件、関西 750 件の合計 1,500 件で、全体の 1/2 とする

⑤但し、上記（4）で抽出するデータは、介護保険制度上の地域区分（添付資料に記載）「特別区」「特甲地」「甲地」「乙地」地区から抽出する。

⑥残りのWAMネットデータを全国 47 都道府県に分けて、各都道府県が保有する事業所の比率に応じて均等に抽出する。

⑦但し、上記（5）で抽出するデータは、介護保険制度上の地域区分の「特甲地」「甲地」「乙地」を除外し、同地域区分の“その他”区分に属する地域から抽出する。その件数は合計 1,500 件として全体の 1/2 とする

⑧シルバーマーク認定事業所と当該抽出データの重複をチェックする

3) 調査方法

対象事業所に対して、調査票を郵送により配布、同封の封筒（料金受取人払い）にて郵送回収

4) 調査実施時期

平成 21 年 2 月 17 日～27 日

5) 調査内容

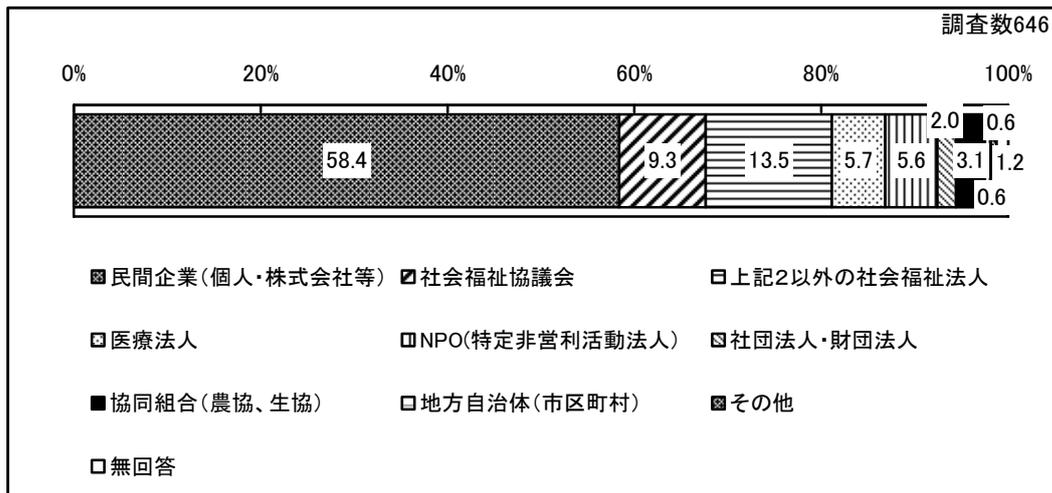
- ①回答事業所属性
- ②事業所における給与について
- ③ヘルパーの募集・採用について
- ④ヘルパーの確保・定着について

2. 調査結果

1) 回答事業所属性

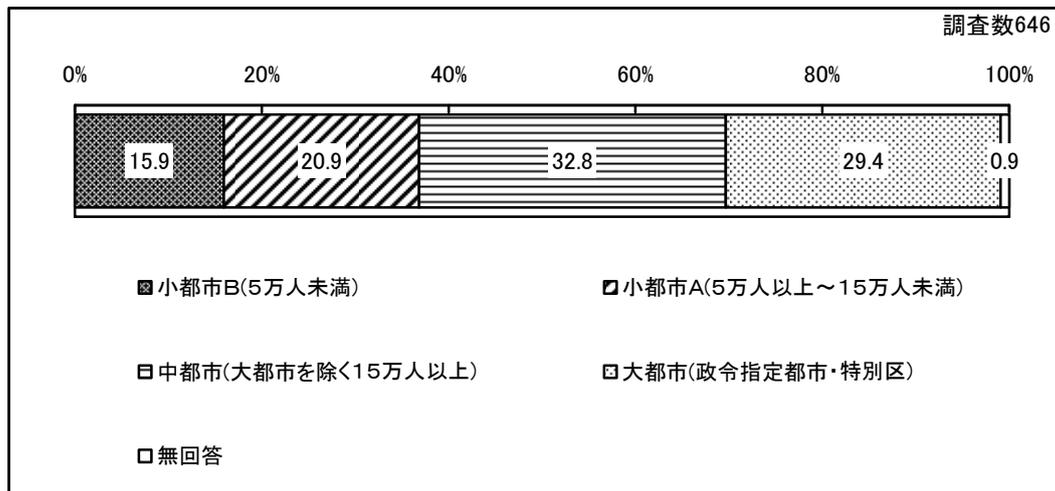
①法人の種類

Q1.法人の種類

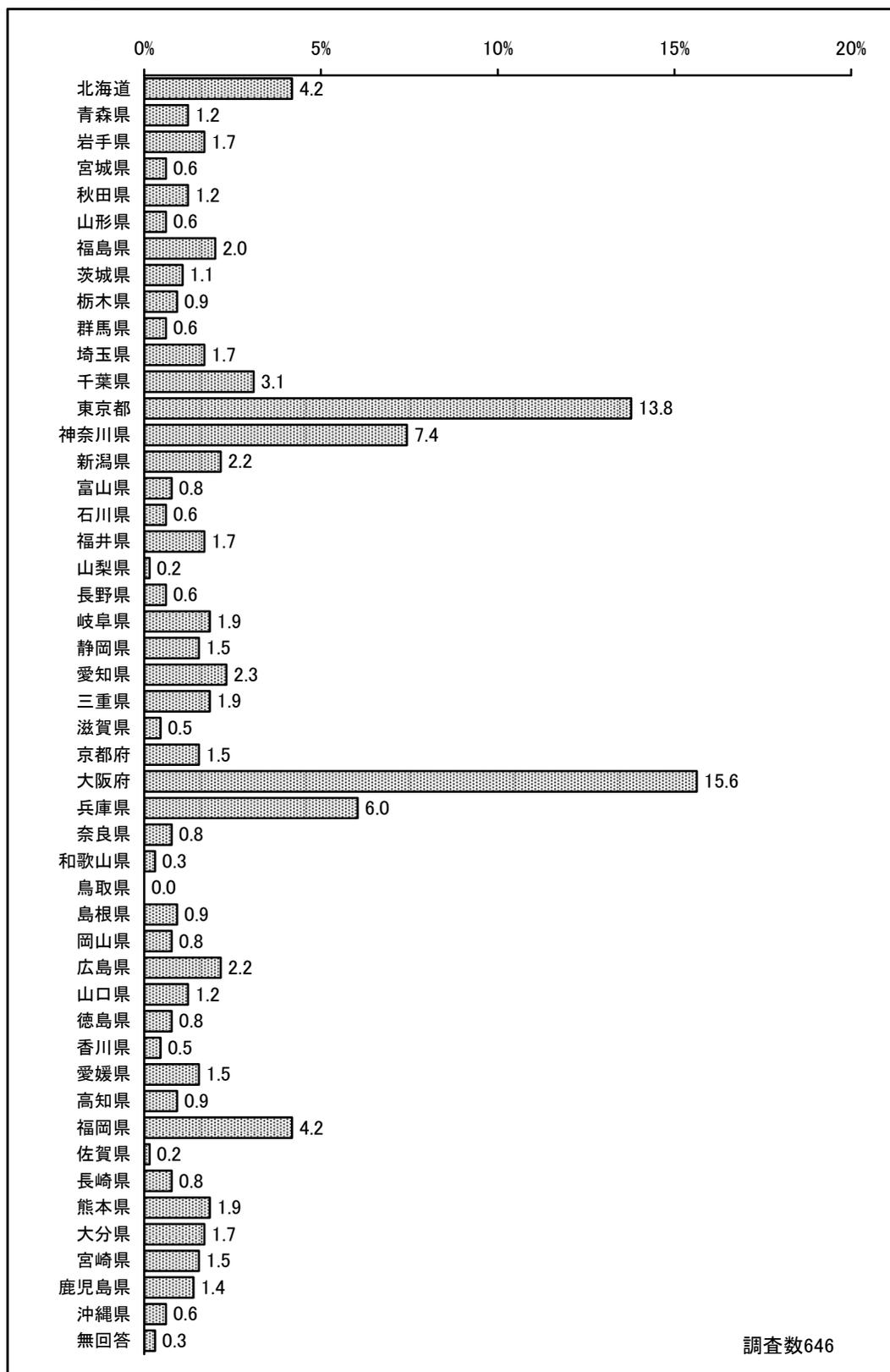


②事業所所在地

人口区分

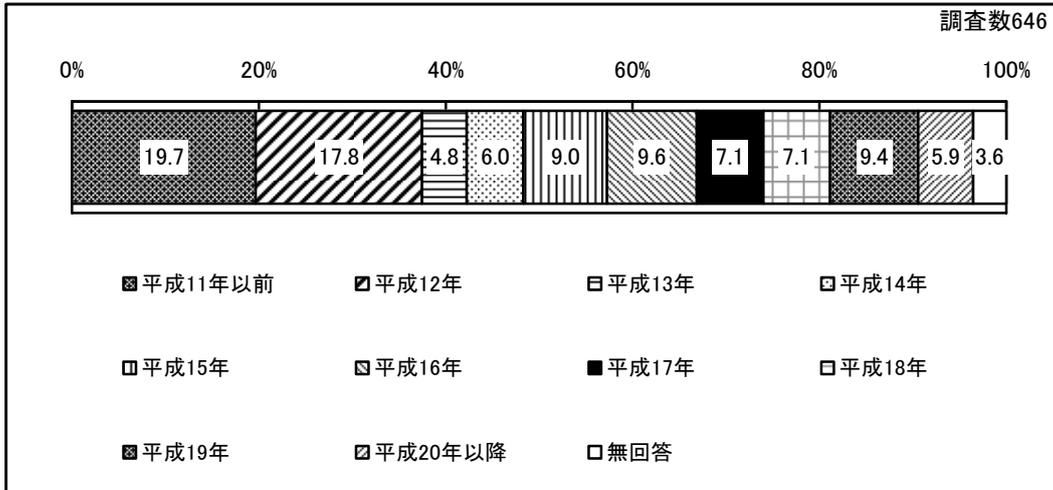


Q2.所在地



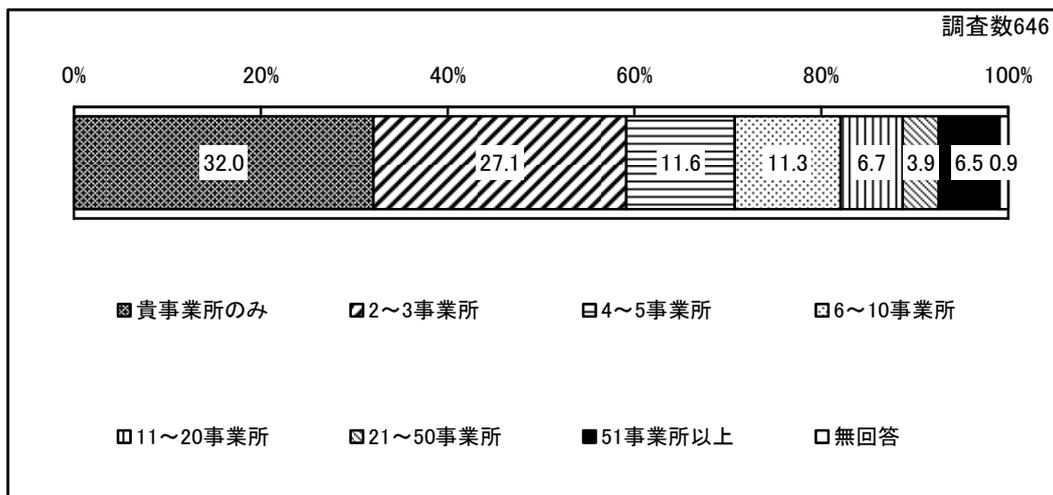
③事業所設立年

Q3.設立



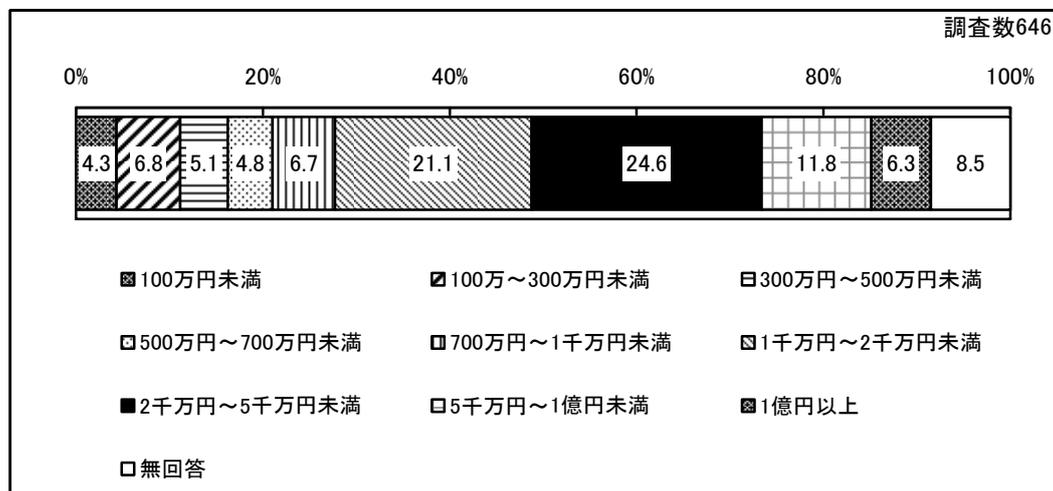
④事業所数

Q4.事業所数



⑤介護事業収入（平成19年度）

Q5.平成19年度の介護事業収入



⑥訪問介護職員数

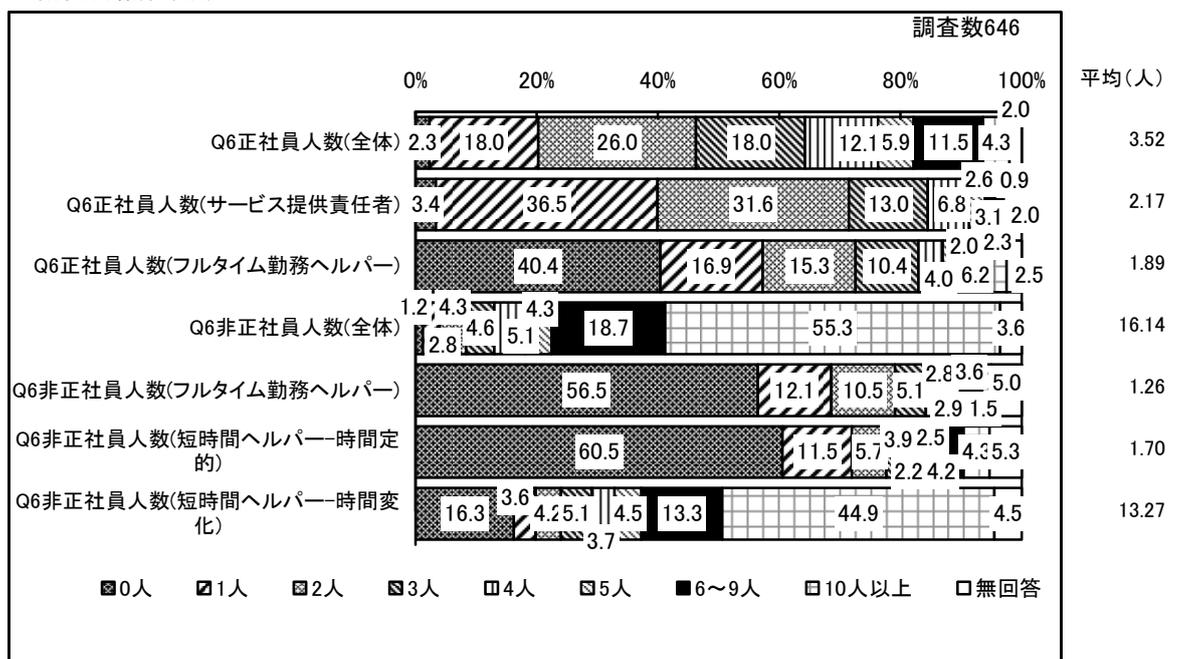
●正社員人数

正社員の人数は、全体の平均が 3.52 人、サービス提供責任者が平均 2.17 人、フルタイム勤務ヘルパーが平均 1.89 人となっている。なお、正社員のフルタイム勤務ヘルパーは 4 割以上 (40.4%) の事業所で 0 人となっている。

●非正社員人数

非正社員の人数は、全体の平均が 16.14 人、いわゆる登録ヘルパーは 13.27 人となっている。フルタイムヘルパーと短時間ヘルパー (パート) については、フルタイム勤務ヘルパーが平均 1.26 人、短時間ヘルパー (パート) が平均 1.70 人で、フルタイム勤務ヘルパーが 56.5%、短時間ヘルパー (パート) が 60.5% と、6 割近い事業所で 0 人となっている。

Q6訪問介護職員数



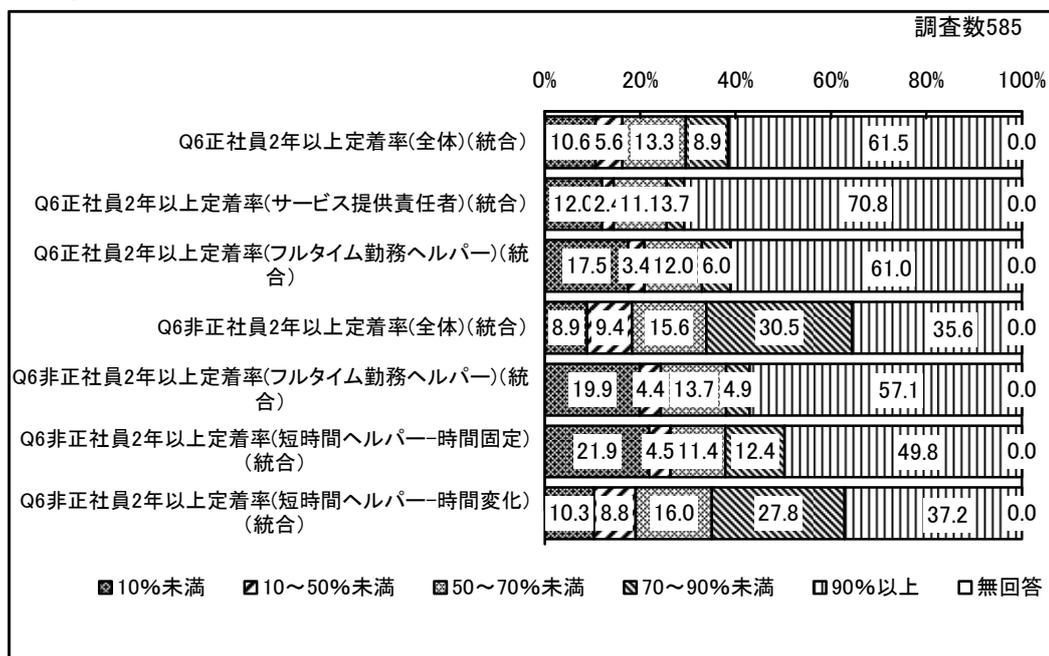
●正社員の2年以上勤務者割合

正社員の2年以上勤務者の割合をみると、正社員全体では6割以上(61.5%)の事業所で、サービス提供責任者は7割以上(70.8%)の事業所で「90%以上」が2年以上勤務者となっている。

●非正社員の2年以上勤務者割合

非正社員の2年以上勤務者の割合をみると、いわゆる登録ヘルパーである「短時間ヘルパー-時間変化」は37.2%の事業所で、「90%以上」が2年以上勤務者となっている。

Q6定着率



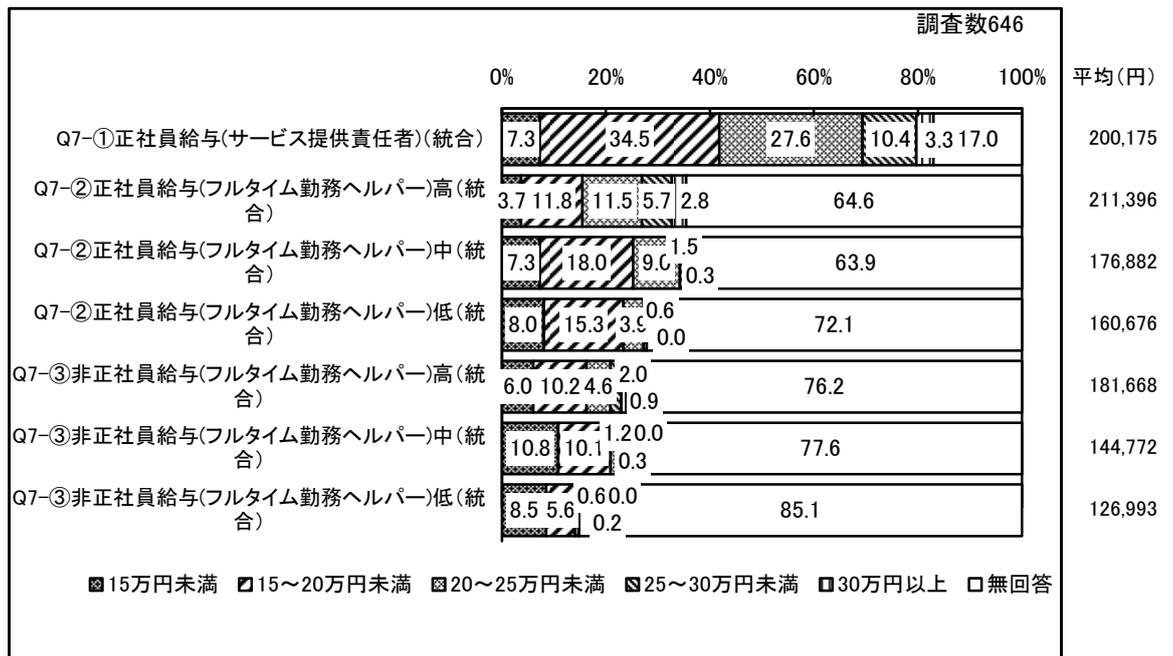
2) 事業所における給与について

① 正社員・非正社員の勤務形態別給与

●フルタイム勤務職員の給与

フルタイム勤務職員の給与をみると、『サービス提供責任者』の月給は平均約20万円、平均的な正社員ヘルパー（『正社員給与(フルタイム勤務ヘルパー)中』）の月給は平均約17万7千円、平均的な非正社員ヘルパー（『非正社員給与(フルタイム勤務ヘルパー)中』）の月給は平均約14万5千円となっている。

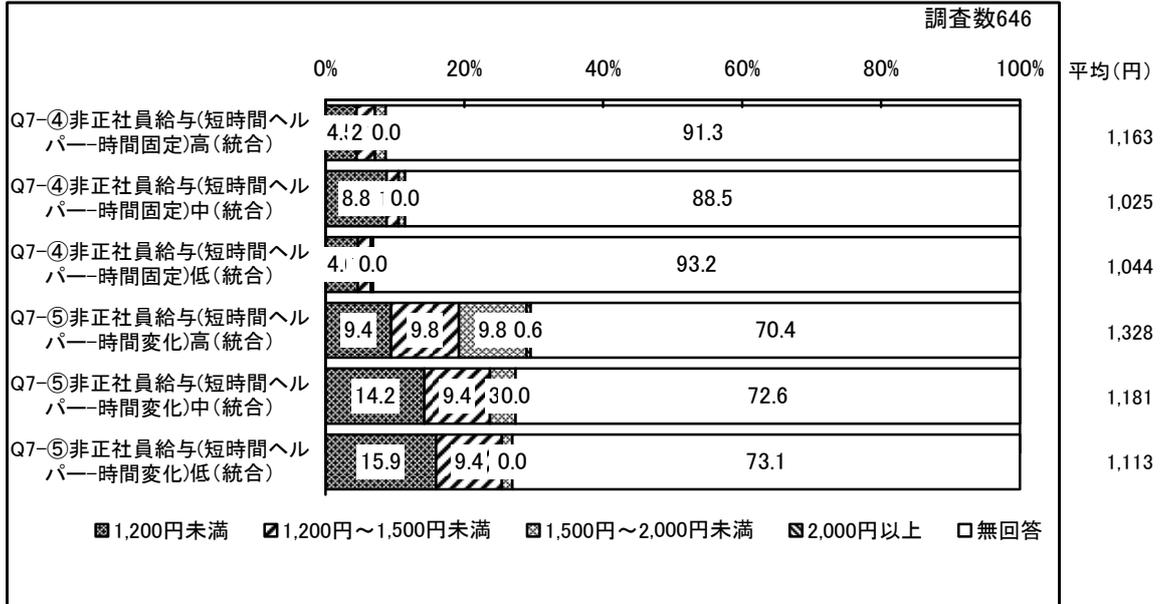
Q7給与(月額)



●パート・登録ヘルパーの給与

パートおよび登録ヘルパーの給与をみると、平均的なパートヘルパー（『非正社員パートヘルパー（中）』）の時給は平均約1,025円、平均的ないわゆる登録ヘルパー（『非正社員勤続期間-年（短時間ヘルパー-時間固定）中』）の時給は平均約1,180円となっている。

Q7給与(時給)

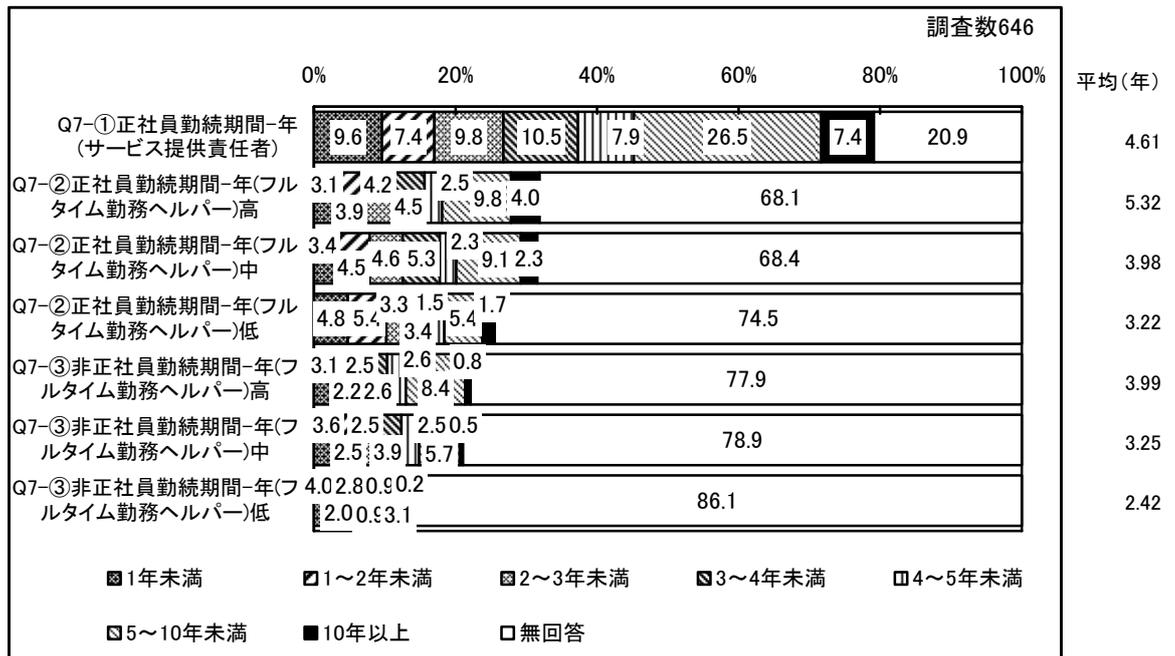


●受給者の勤続期間

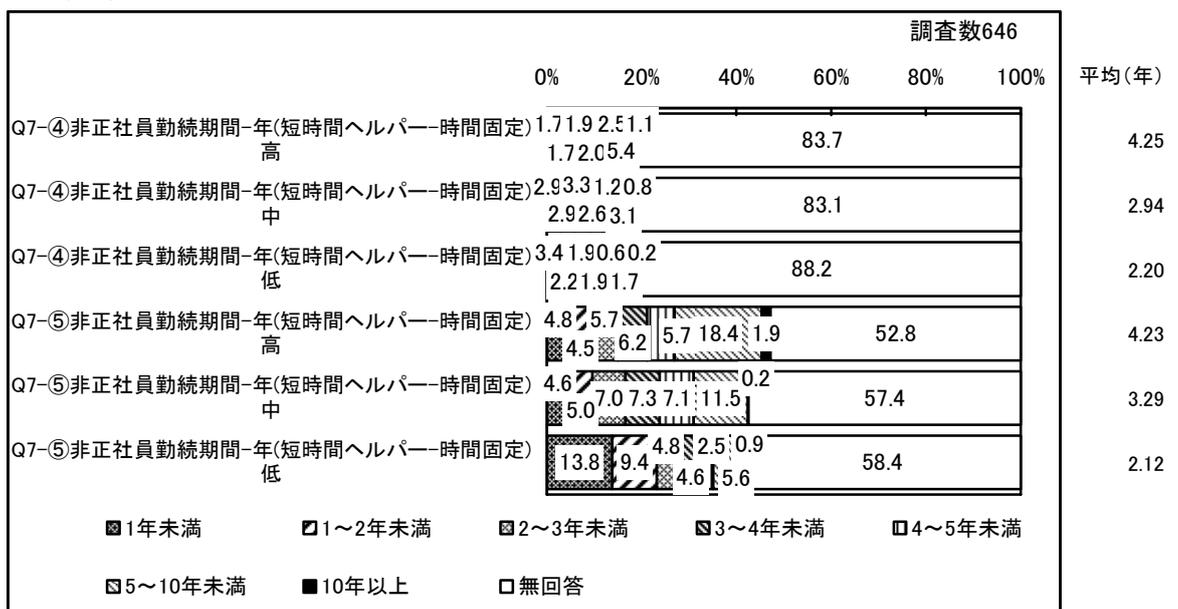
受給者の勤続期間をみると、『サービス提供責任者』は平均 4.61 年、平均的な正社員ヘルパー（『正社員給与(フルタイム勤務ヘルパー)中』）は 3.98 年、平均的な非正社員ヘルパー（『非正社員給与(フルタイム勤務ヘルパー)中』）は 3.25 年となっている。

パートおよび登録ヘルパーでは、平均的なパートヘルパー（『非正社員パートヘルパー(中)』）は 2.94 年、平均的ないわゆる登録ヘルパー（『非正社員勤続期間-年(短時間ヘルパー-時間固定)中』）は 3.29 年となっている。

Q7勤続期間1



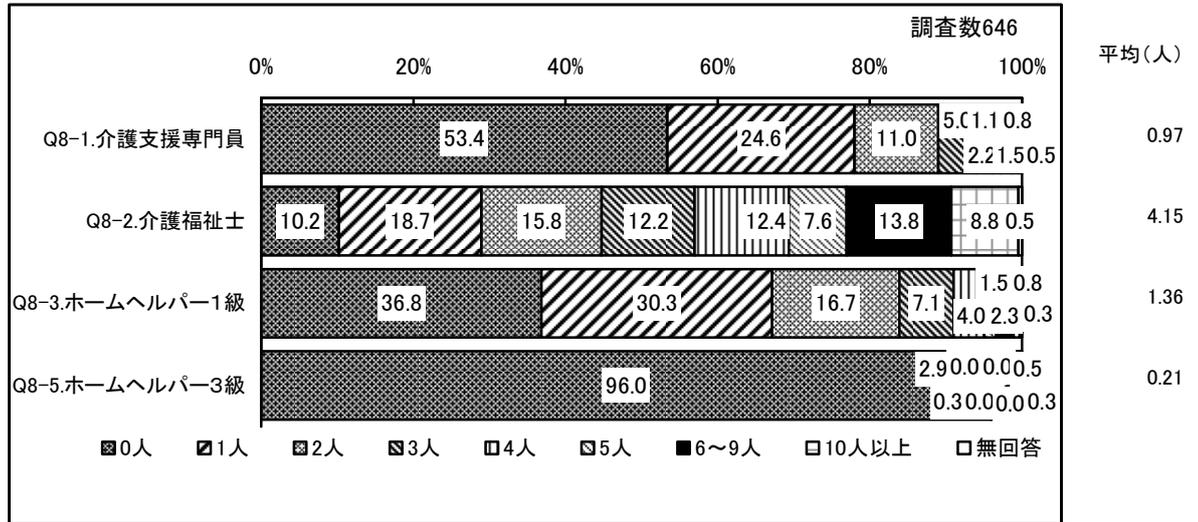
Q7勤続期間2



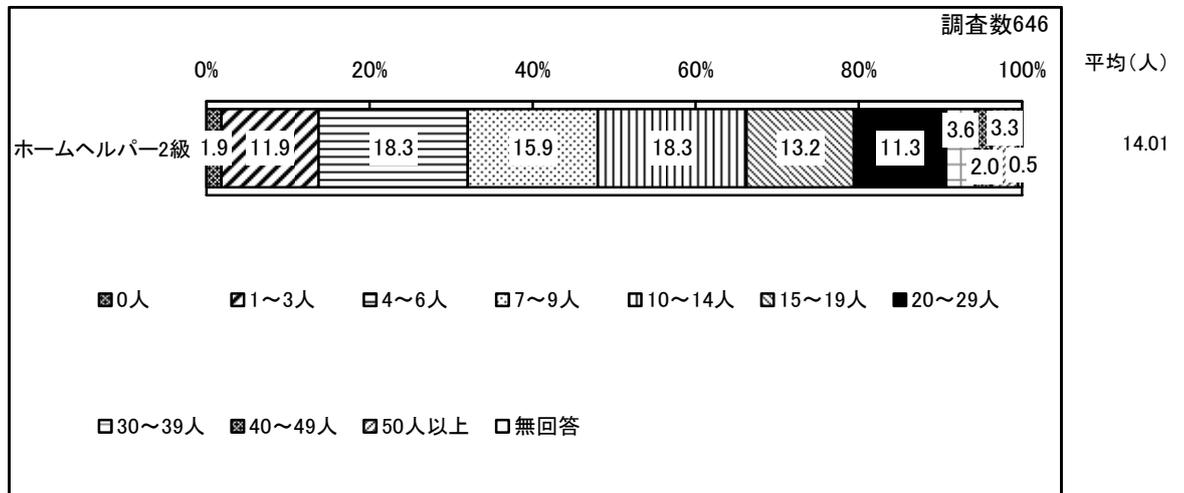
●資格取得者の人数

事業所職員の中の資格取得者数（正社員・非正社員あわせて）をみると、平均で『介護支援専門員』が0.97人、『介護福祉士』は4.15人、『ホームヘルパー1級』は1.36人、『ホームヘルパー2級』は14.01人となっている。

Q8資格取得者数1



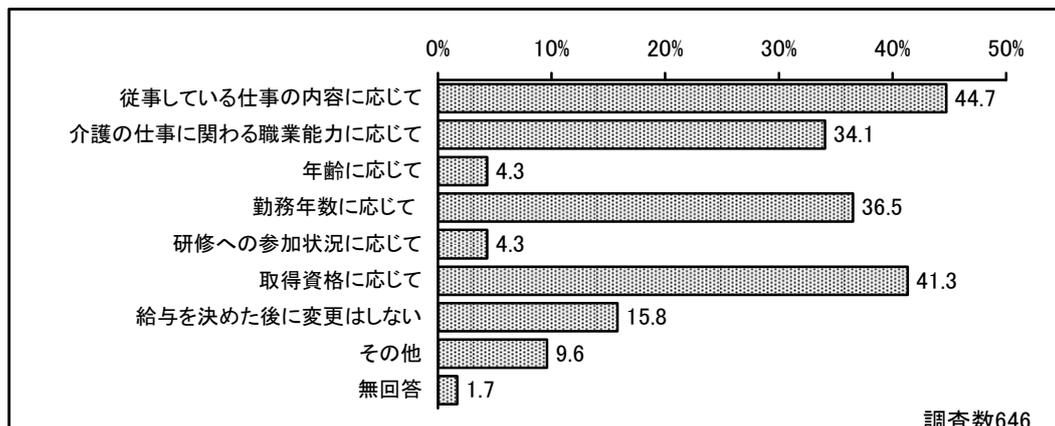
Q8資格取得者数2



②昇給について

ヘルパーの昇給決定要素をみると、「従事している仕事の内容に応じて」が44.7%と最も多く、以下、「取得資格に応じて」(41.3%)、「勤務年数に応じて」(36.5%)、「介護の仕事に関わる職業能力に応じて」(34.1%)の順となっている。

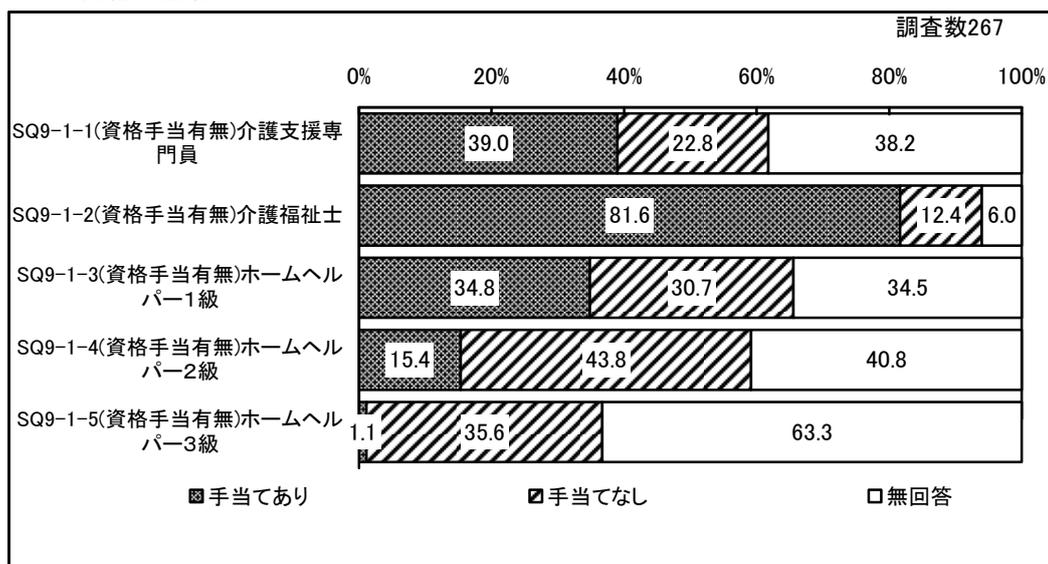
Q9.採用後のヘルパー給与(昇給)の要素



●資格手当について

Q8でヘルパーの昇給決定要素として「取得資格に応じて」をあげた267事業所における資格ごとの資格手当の有無についてみると、『介護福祉士』は81.6%と8割以上の事業所で「手当てあり」と答えているが、『介護支援専門員』は「手当てあり」が39.0%、『ホームヘルパー1級』では34.8%と4割に満たない。

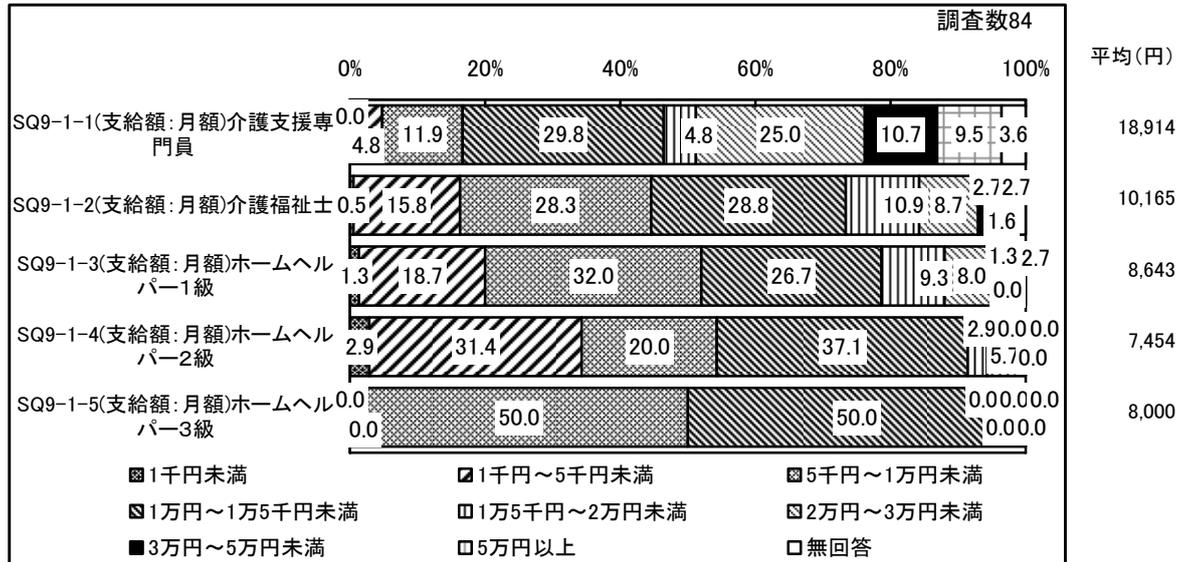
SQ9-1資格手当有無



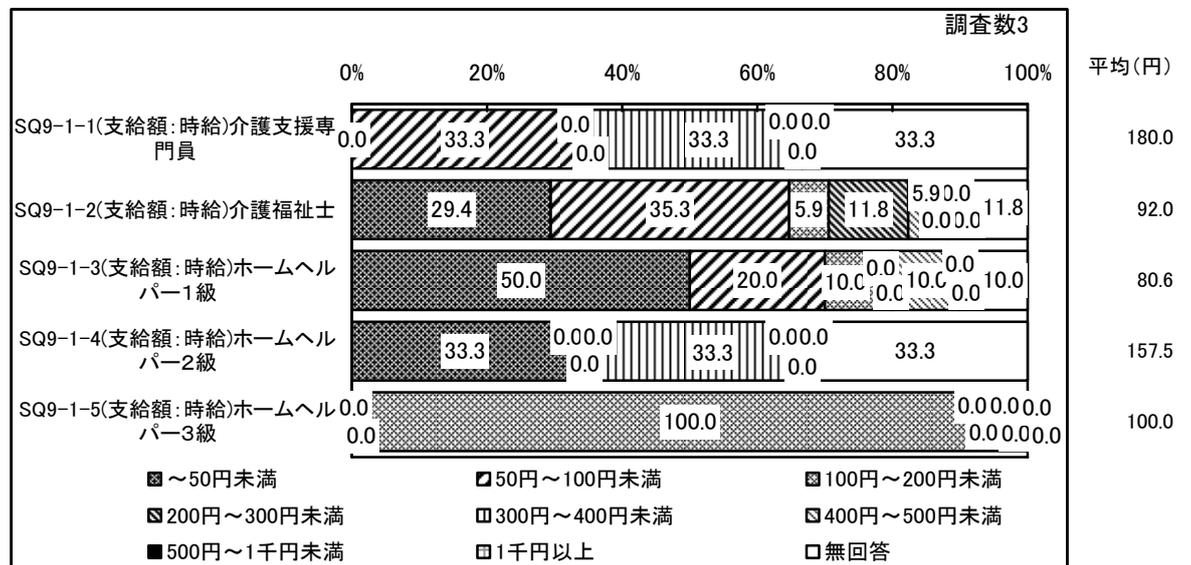
●資格手当での支給額

Q9のSQ1で各資格に対する「資格手当であり」と回答した84事業所の資格手当で支給額（月額）をみると、平均で『介護支援専門員』が18,914円、『介護福祉士』は10,165円、『ホームヘルパー1級』は約8,643円となっている。

SQ9-1資格手当(月額)



SQ9-1資格手当(時給)



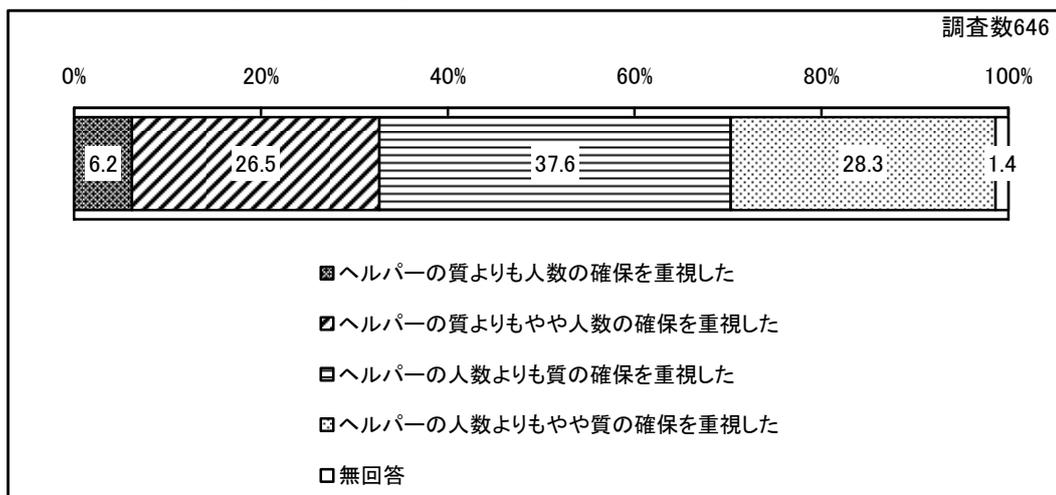
※時給については母数が少ないため参考値

3) ヘルパーの募集・採用について

①ヘルパーの採用における考え方

人材確保に対する考え方として、採用の際にヘルパーの質と人数のどちらを重視したかについては、「人数よりも質の確保を重視した」と答えた事業所は全体の 37.6%、「やや質の確保を重視した」(28.3%)とあわせると 65.9%と、全体の約 3 分の 2 の事業所において、ヘルパーの人数よりも質を重視していることがわかる。

Q10.ヘルパーの採用における考え方

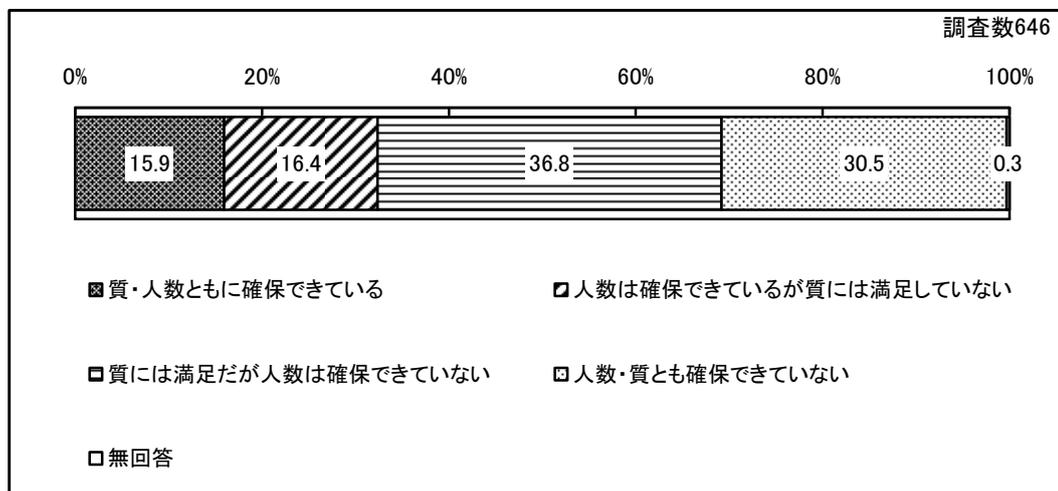


②人材（ヘルパー）の充足状況

事業所における人材の充足状況についてみると、「質・人数ともに確保できている」事業所は 15.9%、「質には満足だが人数は確保できていない」(36.8%)とあわせると 52.7%と、全体の半数以上の事業所で人材の質は確保できていると判断していることがわかる。

なお、「人数・質とも確保できていない」事業所は 30.5%と、全体の 3 割以上を占めている。

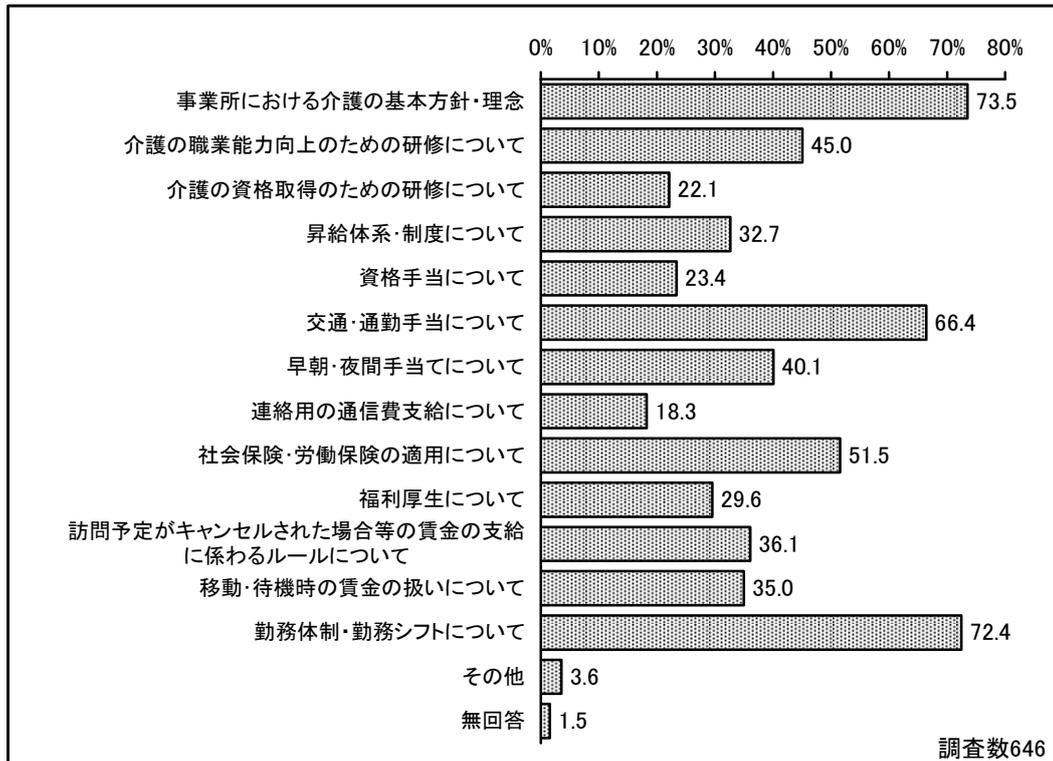
Q11.人材の充足状況



③募集・採用時に提示している内容

募集・採用時に提示している内容についてみると、「事業所における介護の基本方針・理念」が73.5%と最も多く、以下、「勤務体制・勤務シフトについて」(72.4%)、「交通・通勤手当について」(66.4%)と続いている。

Q12.ヘルパー募集・採用時の提示内容

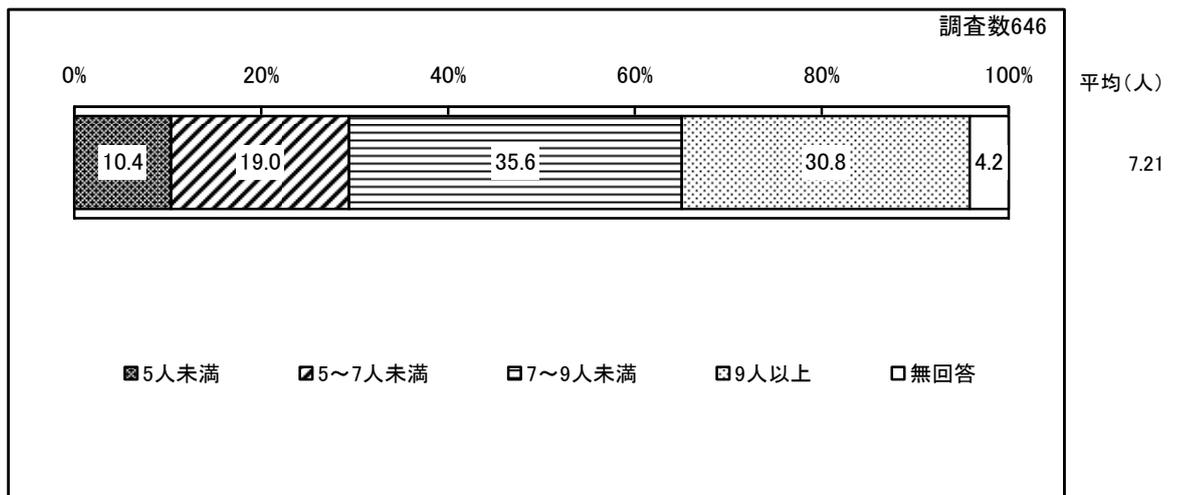


4) ヘルパーの確保・定着について

① 1年後の定着率（10人採用した場合に1年後に定着する人数）

仮にヘルパーを10人採用したとした場合に1年後に定着している人がおおよそ何人になるかについてみると、「9人以上」が30.8%、「7～9人未満」が35.6%で、これらをあわせると66.4%と全体の約3分の2を占める。なお、平均は7.21人であった。

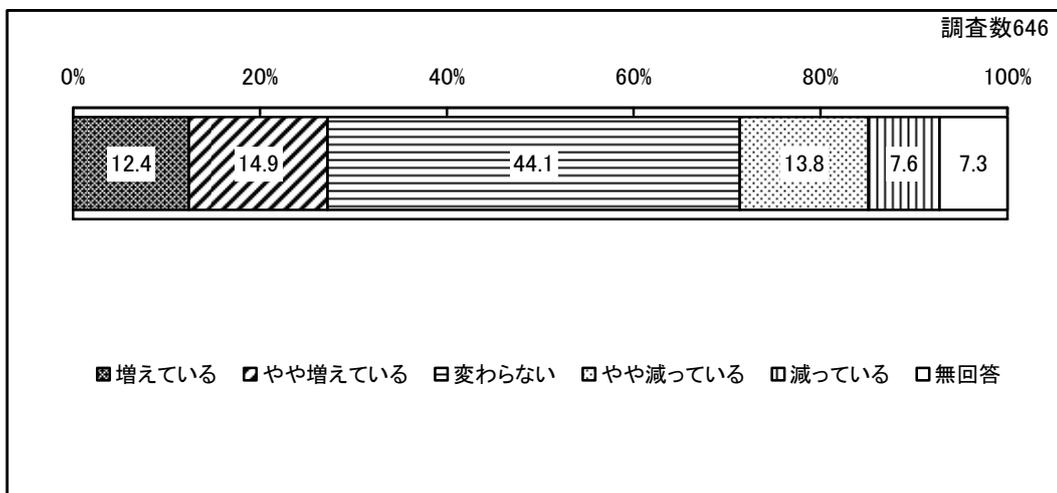
Q13.1年後のヘルパ-定着人数(統合)



②定着者の増減傾向

3年前と比較した定着者の増減傾向をみると、「増えている」事業所が12.4%、「やや増えている」(14.9%)とあわせると27.3%と全体の約3割を占める。一方で「減っている」は7.6%、「やや減っている」(13.8%)とあわせると21.4%と全体の2割以上を占める。なお、「変わらない」は44.1%と全体の4割以上を占めている。

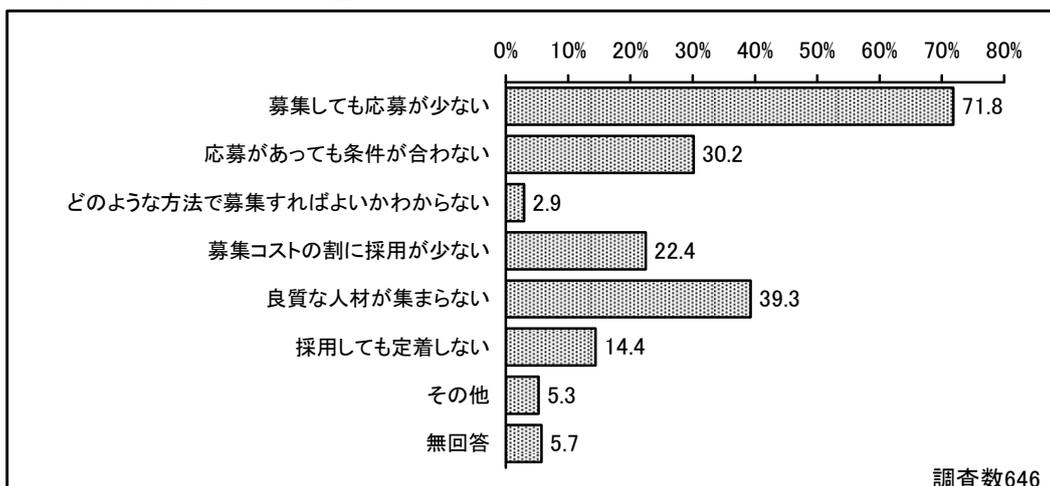
Q14.3年前と比較した定着人割合



5) 募集・採用における課題

募集・採用における課題についてみると、「募集をしても応募が少ない」が71.8%と最も多く以下、「良質な人材が集まらない」(39.3%)、「応募があっても条件が合わない」(30.2%)の順となっている。

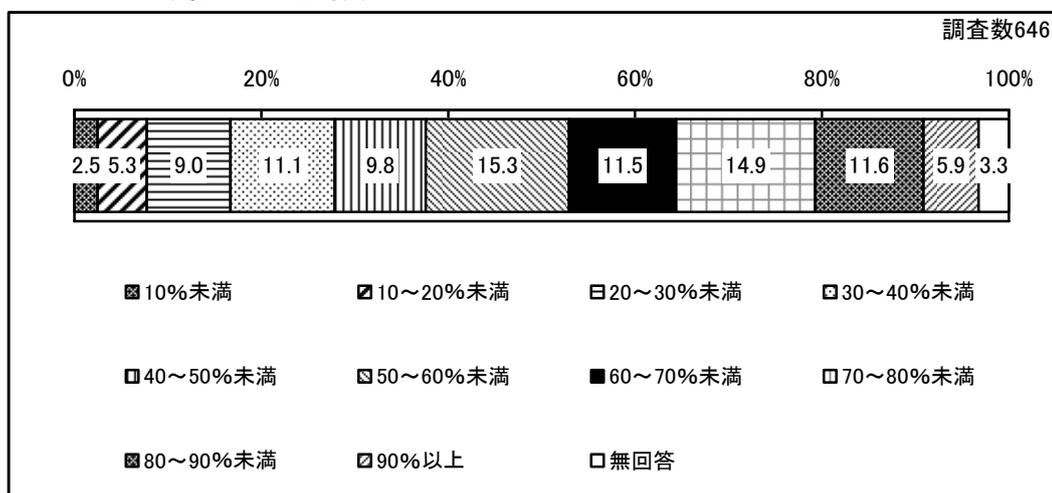
Q15.募集・採用における課題



6) サービス提供責任者のヘルパー業務にかかる時間

サービス提供責任者が実際に働いている時間を100としたときに、ヘルパー業務にかかる時間がどれくらいかについてみると、「10%未満」が2.5%、「10~20%未満」が5.3%、「20~30%未満」が9.0%で、これらをあわせると30%未満の事業所が16.8%を占めている。さらに「30~40%未満」(11.1%)、「40~50%未満」(9.8%)をあわせると、ヘルパー業務にかかる時間が50%未満の事業所が37.7%を占める。逆にヘルパー業務にかかる時間が70%以上の事業所は、「70~80%未満」(14.9%)、「80~90%未満」(11.6%)、「90%以上」(5.9%)を合わせると32.4%と3割以上を占めている。

Q16.ヘルパー業務にかかる時間



7) ヘルパーの確保・定着の方策について

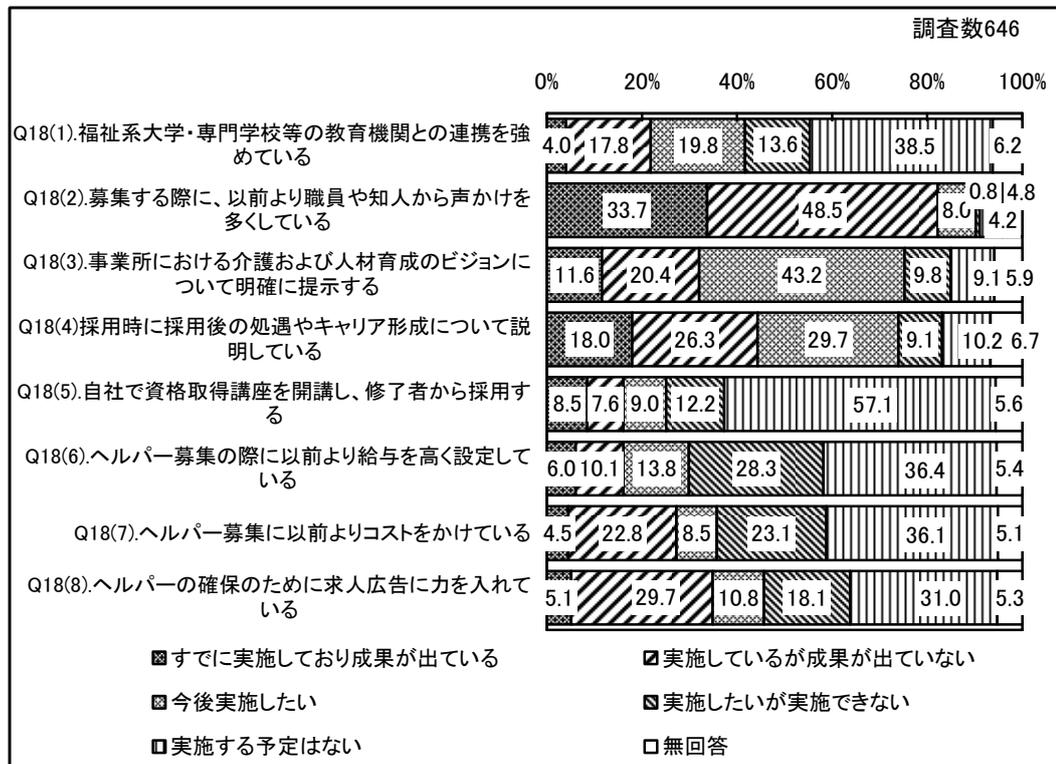
① ヘルパー確保・定着のための取組み実施状況

○ヘルパー確保のための取組み実施状況

ヘルパー確保のための取組み実施状況をみると、『募集する際に、以前より職員や知人から声かけを多くしている』が「すでに実施しており成果が出ている」割合が33.7%と特に高くなっている。

一方、『事業所における介護および人材育成のビジョンについて明確に提示する』は「今後実施したい」割合が43.2%と高くなっている。

Q18ヘルパー確保のための取組み

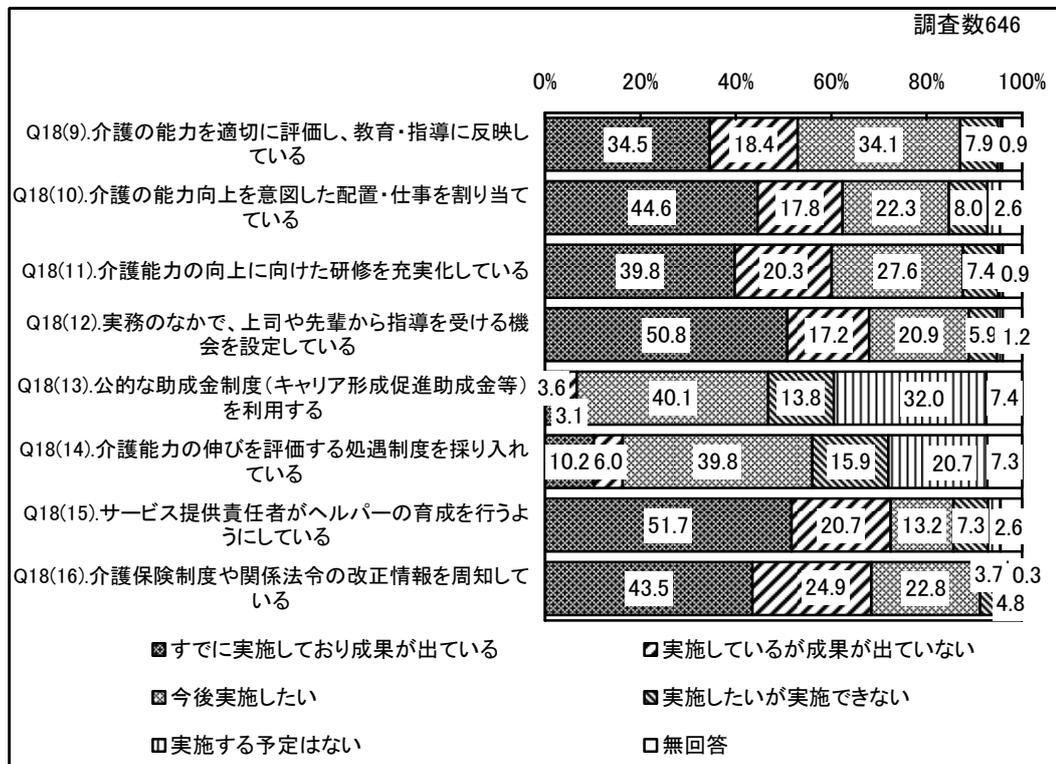


○ヘルパーの能力向上のための取り組み実施状況

ヘルパーの能力向上のための取り組み実施状況をみると、「すでに実施しており成果が出ている」割合が『サービス提供責任者がヘルパーの育成を行うようにしている』(51.7%)、『実務のなかで、上司や先輩から指導を受ける機会を設定している』(50.8%)、『介護の能力向上を意図した配置・仕事を割り当てている』(44.6%)、『介護保険制度や関係法令の改正情報を周知している』(43.5%) でいずれも4割以上と高くなっている。

「今後実施したい」割合では、『公的な助成金制度（キャリア形成促進助成金等）を利用する』(40.1%)、『介護能力の伸びを評価する処遇制度を採り入れている』(39.8%) がいずれも約4割を占めている。一方で『公的な助成金制度（キャリア形成促進助成金等）を利用する』、『介護能力の伸びを評価する処遇制度を採り入れている』を「実施する予定はない」割合もそれぞれ、32.0%、20.7%と他と比較して高い。

Q18ヘルパーの能力向上のための取り組み

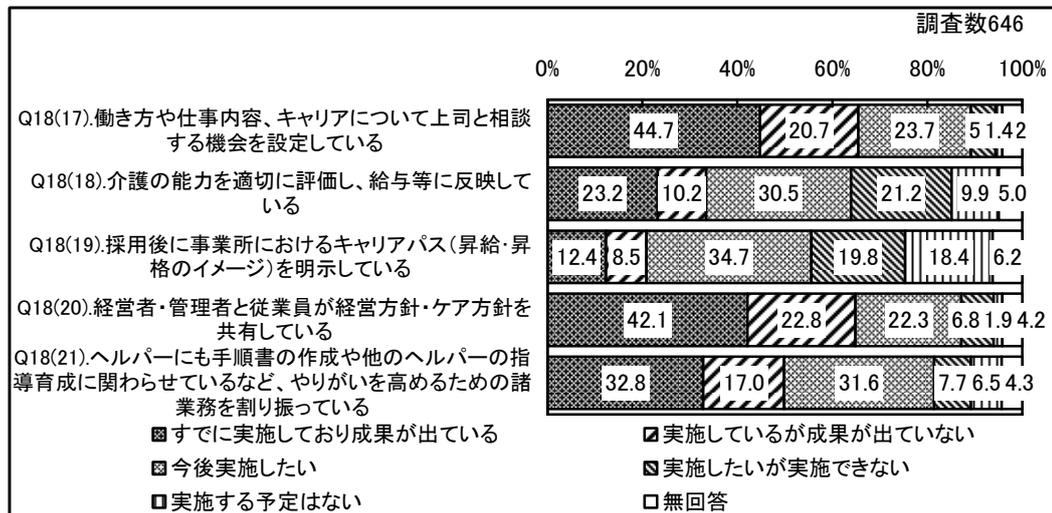


○ヘルパーのモチベーション向上のための取り組み実施状況

ヘルパーのモチベーション向上のための取り組み実施状況をみると、「すでに実施しており成果が出ている」割合が『働き方や仕事内容、キャリアについて上司と相談する機会を設定している』（44.7%）、『経営者・管理者と従業員が経営方針・ケア方針を共有している』（42.1%）でいずれも4割以上と高くなっている。

「今後実施したい」割合では、『採用後に事業所におけるキャリアパス（昇給・昇格のイメージ）を明示している』（34.7%）、『ヘルパーにも手順書の作成や他のヘルパーの指導育成に関わらせているなど、やりがいを高めるための諸業務を割り振っている』（31.6%）、『介護の能力を適切に評価し、給与等に反映している』（30.5%）がいずれも3割以上を占めている。

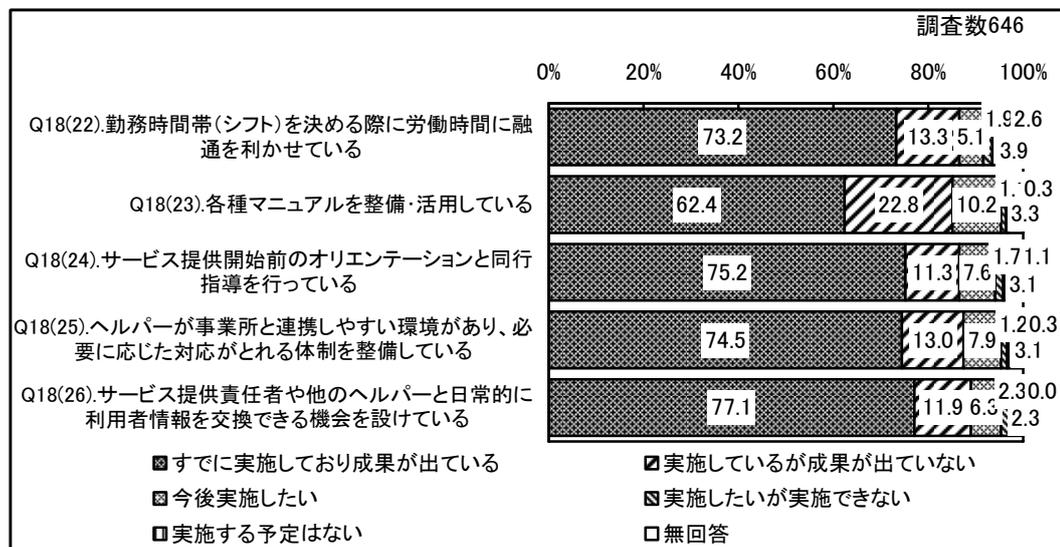
Q18ヘルパーのモチベーション向上のための取り組み



○ヘルパーの働きやすさ向上のための取り組み実施状況

ヘルパーの働きやすさ向上のための取り組み実施状況をみると、「すでに実施しており成果が出ている」割合が『サービス提供責任者や他のヘルパーと日常的に利用者情報を交換できる機会を設けている』（77.1%）、『サービス提供開始前のオリエンテーションと同行指導を行っている』（75.2%）、『ヘルパーが事業所と連携しやすい環境があり、必要に応じた対応がとれる体制を整備している』（74.5%）、『勤務時間帯（シフト）を決める際に労働時間に融通を利かせている』（73.2%）でいずれも7割以上と高くなっている。

Q18ヘルパーの働きやすさ向上のための取り組み

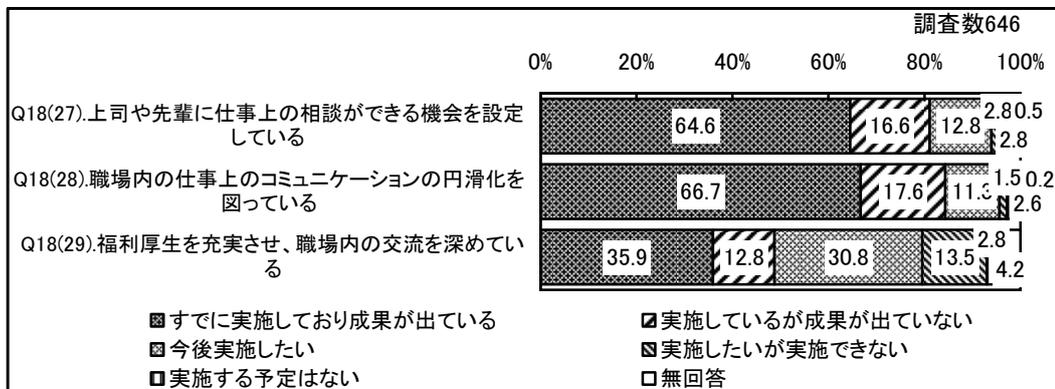


○ヘルパーの職場環境整備のための取り組み実施状況

ヘルパーの職場環境整備のための取り組み実施状況をみると、「すでに実施しており成果が出ている」割合が『職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている』（66.7%）、『上司や先輩に仕事上の相談ができる機会を設定している』（64.6%）でいずれも6割以上と高くなっている。

『福利厚生を充実させ、職場内の交流を深めている』については、「すでに実施しており成果が出ている」割合は35.9%と、他と比較して低い。「今後実施したい」割合は30.8%と3割以上を占めている。

Q18ヘルパーの職場環境整備のための取り組み



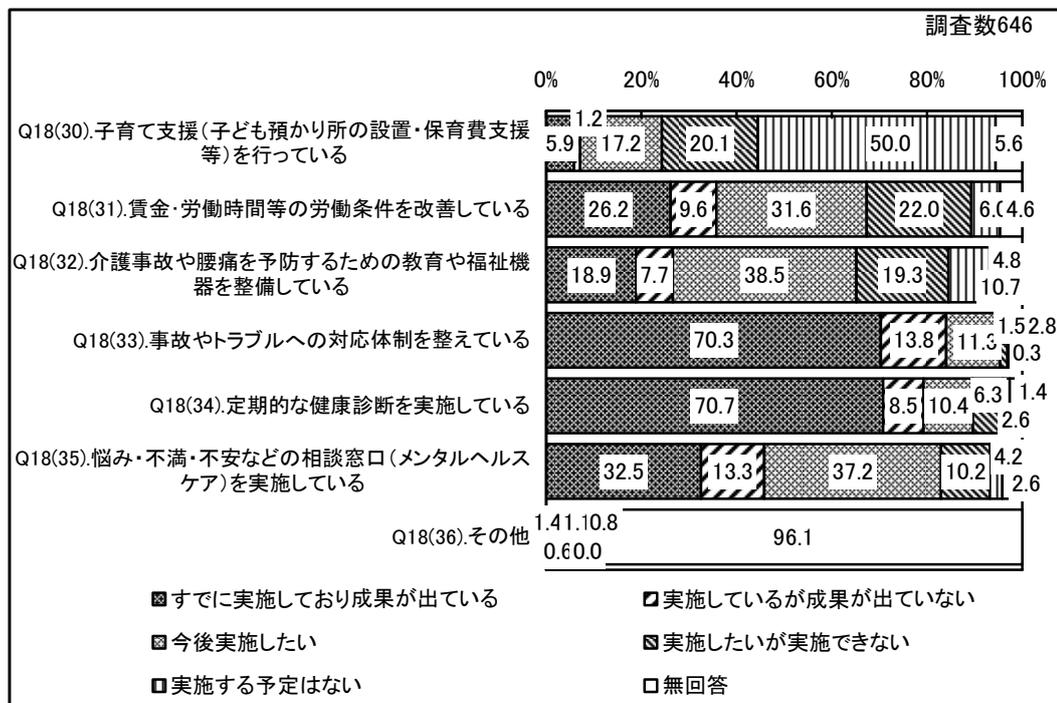
○ヘルパーの労働環境整備のための取り組み実施状況

ヘルパーの労働環境整備のための取り組み実施状況をみると、「すでに実施しており成果が出ている」割合が『定期的な健康診断を実施している』（70.7%）、『事故やトラブルへの対応体制を整えている』（70.3%）でいずれも7割以上を占めている。

「今後実施したい」割合では、『介護事故や腰痛を予防するための教育や福祉機器を整備している』（38.5%）、『悩み・不満・不安などの相談窓口（メンタルヘルスケア）を実施している』（37.2%）、『賃金・労働時間等の労働条件を改善している』については、「すでに実施しており成果が出ている」（31.6%）がいずれも3割以上を占めている。

なお、『子育て支援（子ども預かり所の設置・保育費支援等）を行っている』については、「実施する予定はない」割合が50.0%と半数を占めている。

Q18ヘルパーの労働環境整備のための取り組み

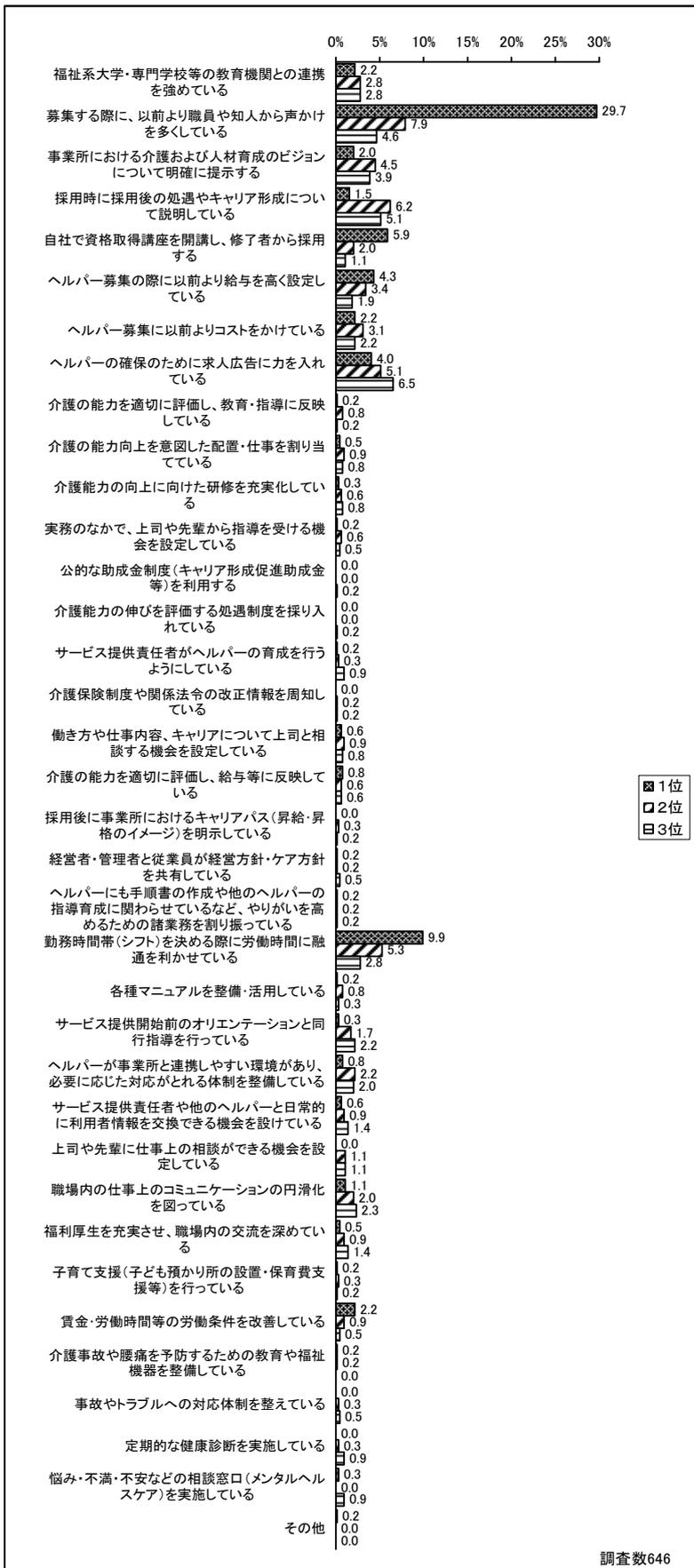


②効果のあると思われる取組みについて

Q19-1ヘルパーの確保に特に効果があったと思われるもの

○ヘルパーの確保に特に効果があったと思われる取組み

ヘルパーの確保に特に効果があったと思われる取組み(1位)をみると、「募集する際に、以前より職員や知人から声かけを多くしている」が29.7%と最も多く、以下「勤務時間帯(シフト)を決める際に労働時間に融通を利かせている」(9.9%)、「自社で資格取得講座を開講し、修了者から採用する」(5.9%)の順となっている。

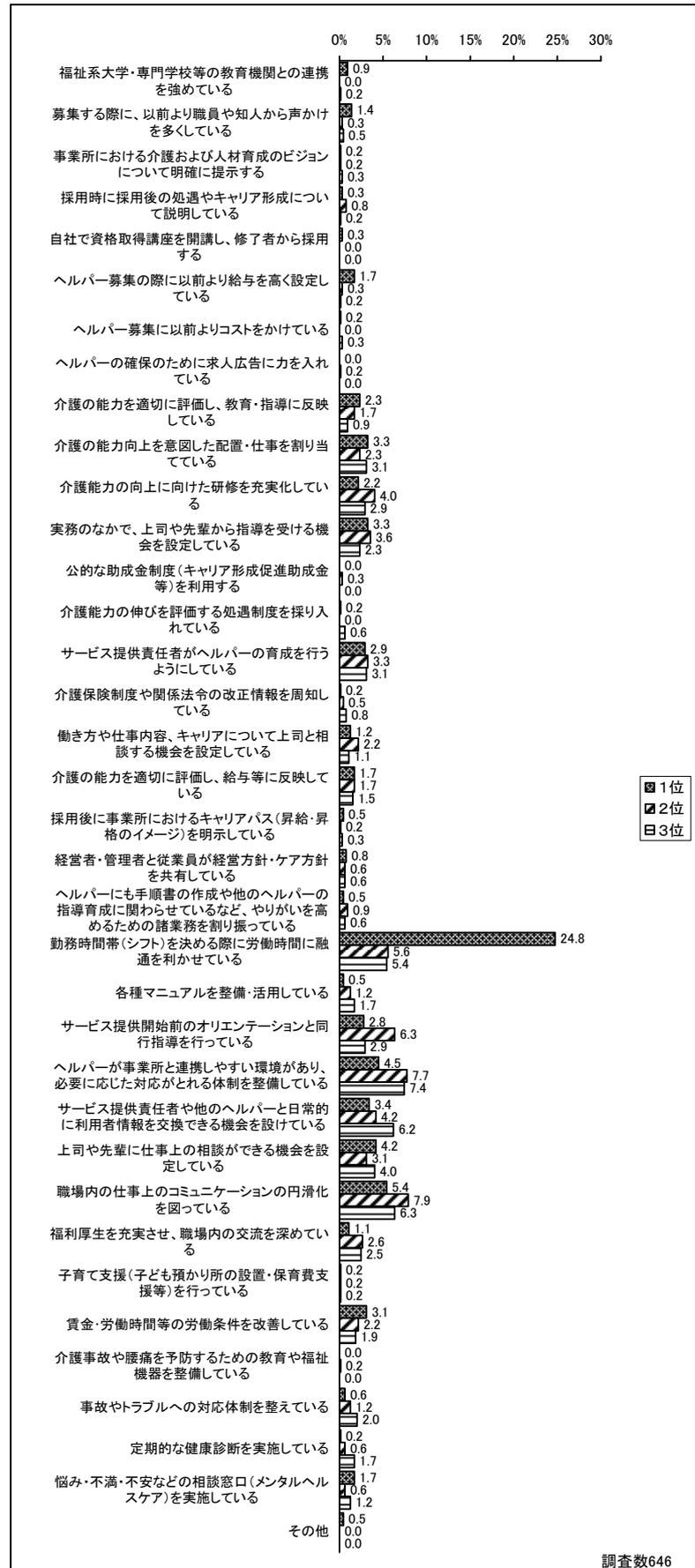


調査数646

○ヘルパーの定着に特に効果があったと思われる取組み

ヘルパーの定着に特に効果があったと思われる取組み(1位)については、「勤務時間帯(シフト)を決める際に労働時間に融通を利かせている」が24.8%と、他と比較して突出して高くなっている。

Q19-2ヘルパーの定着に特に効果があったと思われるもの

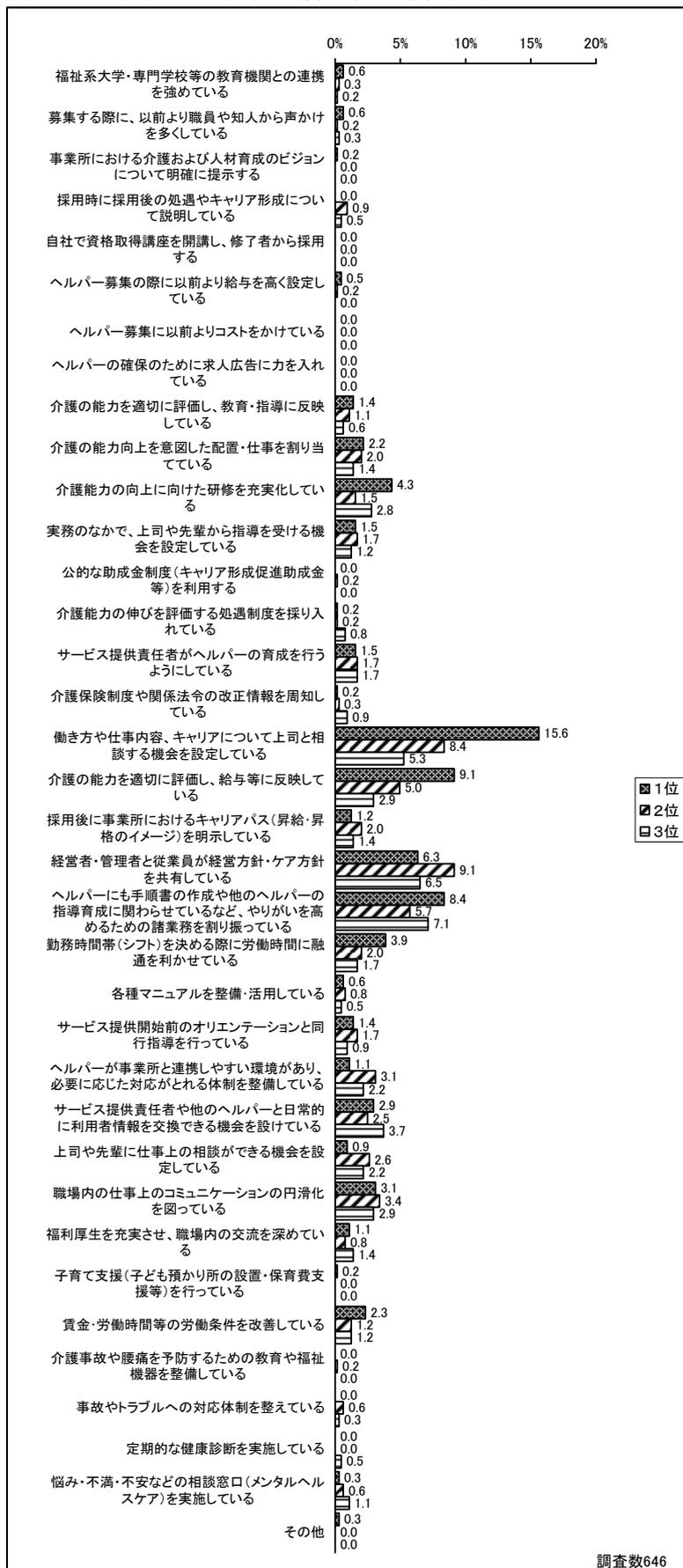


調査数646

○ヘルパーのモチベーション向上に効果があったと思われる取組み

ヘルパーのモチベーション向上に効果があったと思われる取組み（1位）では、「働き方や仕事内容、キャリアについて上司と相談する機会を設定している」が15.6%と最も高く、以下、「介護の能力を適切に評価し、給与等に反映している」（9.1%）、「ヘルパーにも手順書の作成や他のヘルパーの指導育成に関わらせているなど、やりがいを高めるための諸業務を割り振っている」（8.4%）が続いている。

Q19-3ヘルパーのモチベーション向上に効果があったと思われるもの

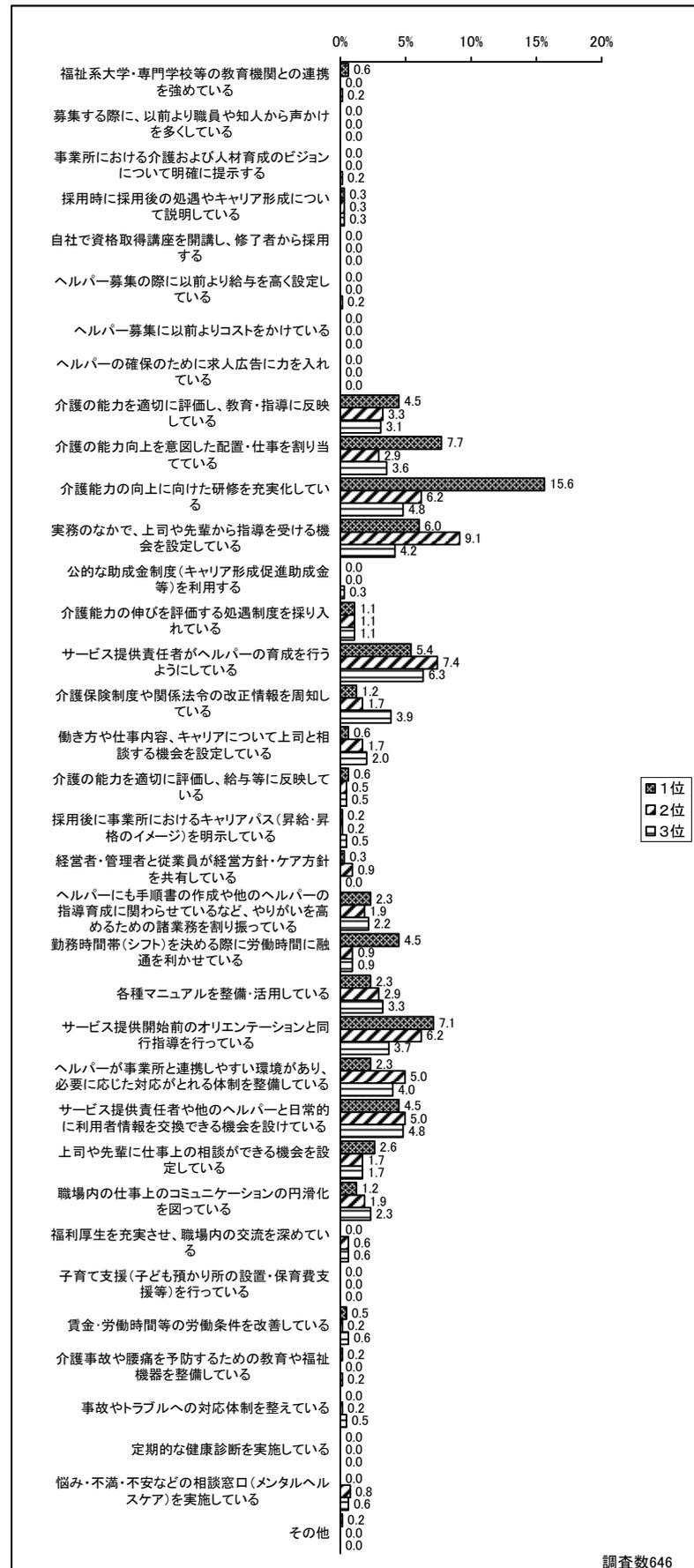


調査数646

○ヘルパーの今の仕事に必要な能力向上に効果があったと思われる取組み

ヘルパーの今の仕事に必要な能力向上に効果があったと思われる取組み(1位)をみると、「介護能力の向上に向けた研修を充実化している」が15.6%と最も高く、以下、「介護の能力向上を意図した配置・仕事を割り当てている」(7.7%)、「サービス提供開始前のオリエンテーションと同行指導を行っている」(7.1%)が続いている。

Q19-4ヘルパーの今の仕事に必要な能力向上に効果があったと思われるもの

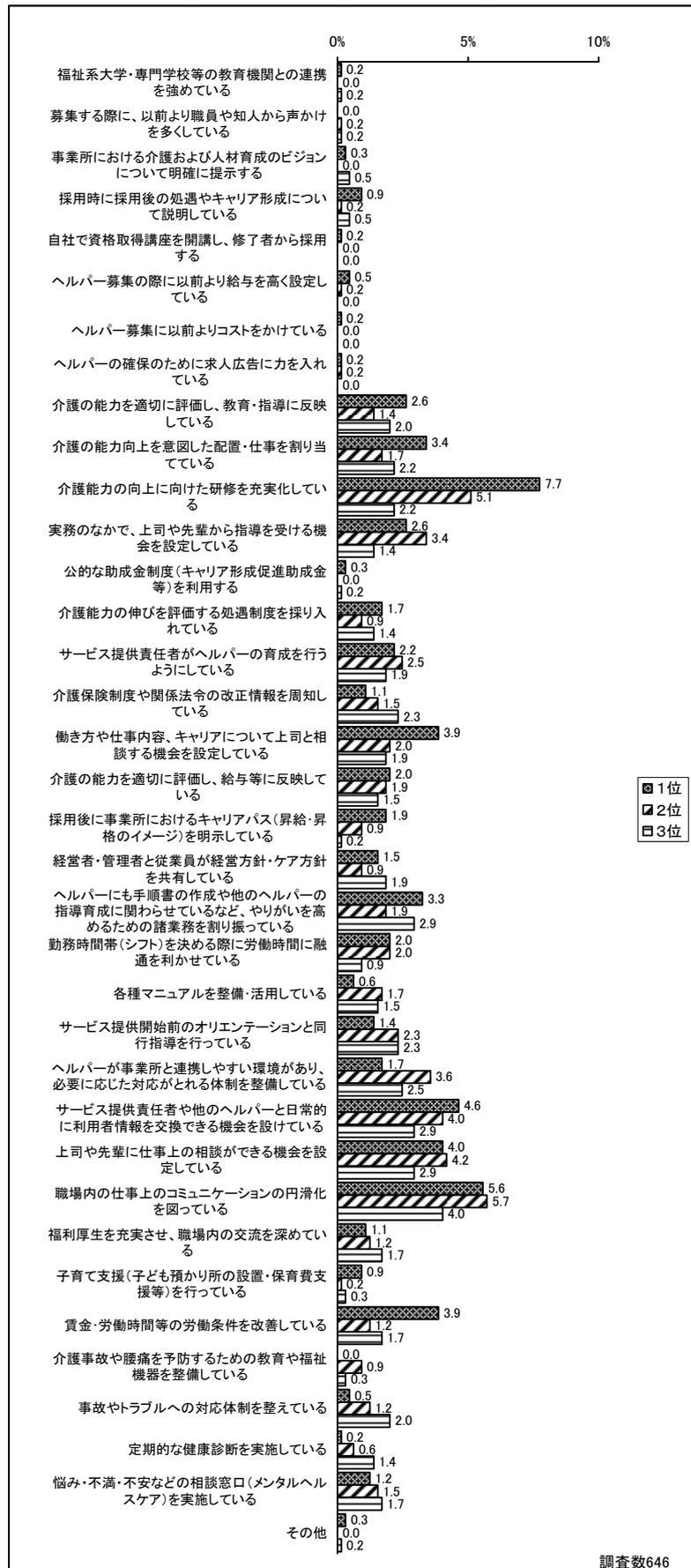


調査数646

○ヘルパーの中・長期的なキャリアアップ意欲に効果があったと思われる取組み

ヘルパーの中・長期的なキャリアアップ意欲に効果があったと思われる取組み(1位)をみると、「介護能力の向上に向けた研修を充実化している」が7.7%と最も高く、以下、「職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている」(5.6%)、「実務のなかで、上司や先輩から指導を受ける機会を設定している」(5.1%)、「サービス提供責任者や他のヘルパーと日常的に利用者情報を交換できる機会を設けている」(4.6%)が続いている。

Q19-5ヘルパーの中・長期的なキャリアアップ意欲につながったと思われるもの



調査数646