

令和4年度 老人保健事業推進費等補助金
老人保健健康増進等事業

介護助手等の導入に関する実態及び適切な業務の設定
等に関する調査研究事業
報告書

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

令和5年（2023年）3月

目次

I.	事業概要	1
1	背景・目的	1
2	調査方法	2
3	調査検討委員会の設置・開催	4
4	事業スケジュール	7
II.	事前アンケート調査	8
1	調査の目的	8
2	調査概要	8
3	調査結果	9
4	調査結果まとめ	20
III.	ヒアリング調査	21
1	調査の目的	21
2	調査概要	21
3	調査結果	29
4	調査結果まとめ	96
IV.	アンケート調査（本調査）	100
1	調査の目的	100
2	調査概要（WEBアンケート調査）	100
3	調査概要（郵送調査）	102
4	調査結果	104
5	調査結果まとめ	219
V.	まとめと提言	227
1	まとめ	227
2	今後の課題と提言	240
	参考資料	242
VI.	参考資料	243
1	調査票	243

I. 事業概要

1 背景・目的

(1) 背景

高齢者人口の急増に伴い、介護を必要とする高齢者も急増すると見込まれるとともに、今後、15歳から64歳までの生産年齢人口が減少し、労働力の確保が一層困難になることが予測される中、介護分野の人材をいかに確保・定着させていくかが課題となっている。

上述の課題に対して、令和3年度成長戦略フォローアップにおいては、介護の質、生産性の向上、現場の働き方改革につながるよう、いわゆる「介護助手等※」などの多様な人材の活用や兼業・副業等の多様な働き方の実践を支援するなど、介護人材確保に総合的に取り組むとされている。

令和2年度老人保健健康増進等事業「介護老人保健施設等における業務改善に関する調査研究事業」では、全国の介護老人保健施設における介護助手等の雇用に関する実態調査を行った。この調査によって、全国の約6割の介護老人保健施設で介護助手等を雇用しており、介護助手等の雇用は、介護助手等本人のみならず、介護職員にも好影響があることが示された。一方、未だ介護助手等の導入に踏み切れていない介護老人保健施設も多く、また、介護老人保健施設以外の介護サービス事業所への広がりも限定的と言える。

※※【本事業における「介護助手等」の定義】※※

本事業における「介護助手等」の定義は、先行調査研究を踏まえ、以下の事項をいずれも満たす方とする。

1. 介護施設・事業所もしくは介護施設・事業所を運営する法人と雇用関係にある(有償ボランティアや委託業者の職員は除く)。
2. 掃除や食事の配膳・片づけ、ベッドメイキング、利用者の会話の相手、移動の付き添い、レクリエーションの実施や補助、送迎等、専門的な業務(身体介護等)以外の業務を主に行う。

※専門的な業務を行う介護職員の補助やサポートを担っている職員を想定している。例えば、清掃のみに従事する方は介護助手等に含む。一方、調理従事者やリハビリ助手は介護職員の補助とは通常考えられないため、介護助手等に含めない。

※施設・事業所によっては、「介護サポーター」「ケアサポーター」「介護補助職員」「シニアスタッフ」等の呼び方があるが、それらを含めて、本事業では「介護助手等」と称する。

※対象者の年齢・資格は問わない。

(2) 目的

介護現場における介護助手等の導入は、生産性の向上やケアの質の向上等が期待されるものであり、また、介護助手等が担当する業務の切り分けを適切に行うことにより、導入効果が一層高まると考えられるものである。

そのためアンケート調査、ヒアリング調査により、①介護助手等の導入までのプロセスのうち、業務の切り分けや切り分けた業務を介護助手等に担ってもらうためにどのような工夫が必要かなどのポイント、②具体的に介護職員の働き方にどう影響するか、③経営面も含め、介護助手等の導入によって具体的にどのような効果が創出されたかを明らかにする。

また、介護老人福祉施設や認知症対応型共同生活介護、特定施設入居者生活介護などの介護老人保健施設以外の介護サービス事業所においても、介護助手等の導入は進みつつある。そのため、複数の種別の介護サービス事業所を調査対象として、比較を行うことにより、共通性と独自性を明確にし、さらなる介護助手等の導入に資する提案を行うことを目的とする。

2 調査方法

調査は(1)事前アンケート調査、(2)ヒアリング調査、(3)アンケート調査(本調査)の3つを実施する。

(1) 事前アンケート調査

全国の介護老人福祉施設、介護老人保健施設、認知症対応共同生活介護、特定施設入居者生活介護の施設における介護助手等の導入の有無、導入している場合にはその人数を調査する(実施方法については、Web調査を想定している)。これによって、施設形態ごとの介護助手等の導入の程度を把握する。

(2) ヒアリング調査

(1)事前アンケート調査の結果を踏まえ、介護助手等を一定数以上(施設あたり10名以上)雇用している施設の管理者に対し、ヒアリング調査を行う。これにより、介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題や工夫点を明らかにする。

(3) アンケート調査(本調査)

(2)ヒアリング調査の結果を踏まえ、介護助手等の導入を行っている施設に対し、介護助手等の募集から業務実態に至るまでのアンケート調査を行う。これにより、どのくらいの施設が(1)ヒアリング調査で明らかになった課題を抱え、工夫を行っているか、また、経営面も含めた介護助手等の導入の効果を明らかにするとともに、施設形態毎の特徴を明らかにする。

併せて、介護助手等の導入を行っていない施設に対し、介護助手等の導入における障壁や課題点を明らかにする。

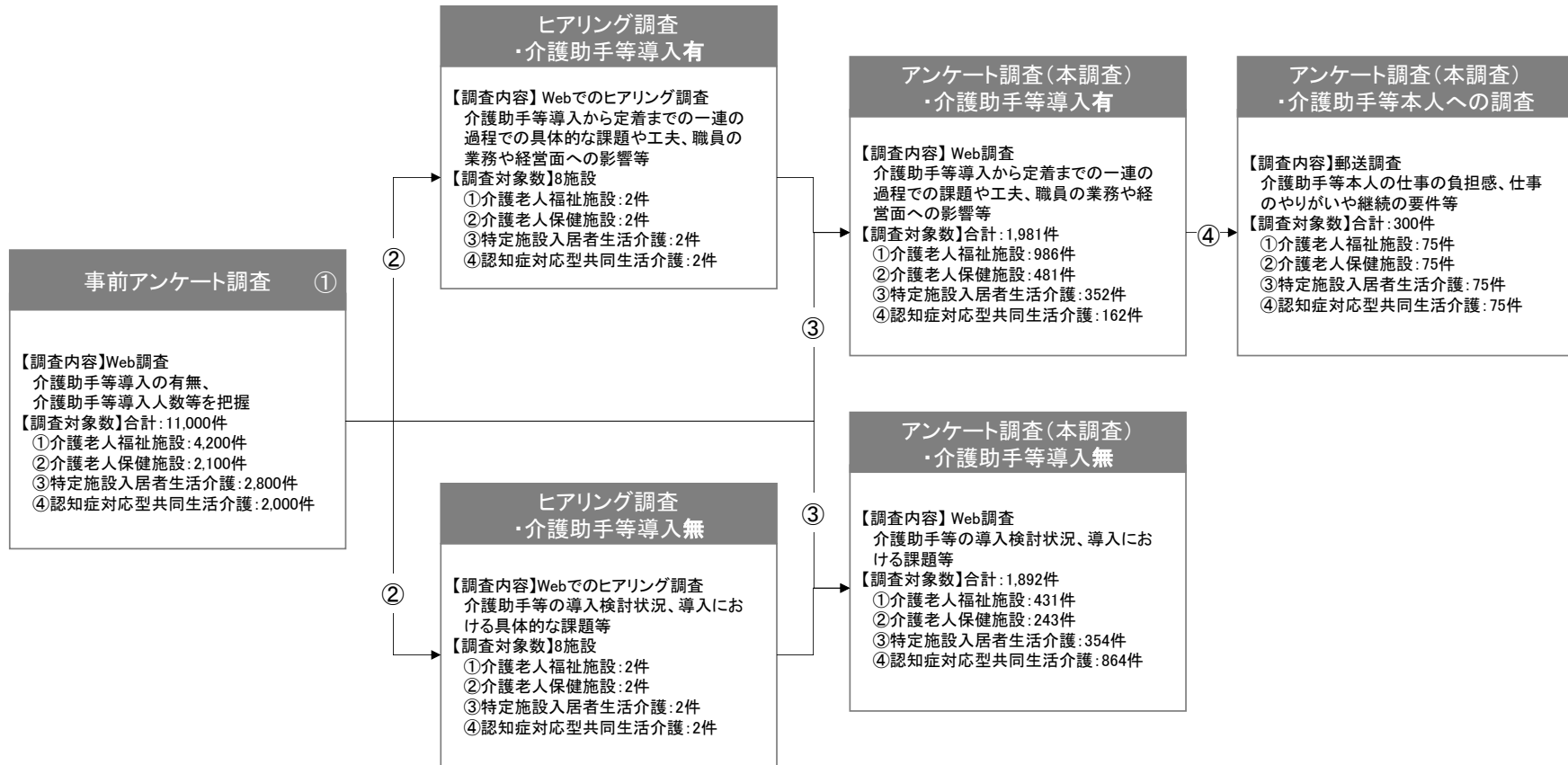
調査時期

(1)事前アンケート調査:令和4年9月8日(木)～令和4年10月3日(月)

(2)ヒアリング調査:令和4年12月～令和5年3月

(3)アンケート調査(本調査):令和5年1月11日(水)～令和5年2月10日(金)

図表 1 調査のフロー



- ①: 各サービス種別からランダムに調査対象を抽出
- ②: 事前アンケート調査の回答者から、
(1)介護助手等について「現在、導入(雇用)している」と回答した施設のうち、10名以上(認知症対応型共同生活介護は3名以上)導入し、ヒアリングに回答できる施設を抽出
(2)介護助手等について「現在は導入(雇用)していないが、過去、導入(雇用)した」と回答した施設のうち、2019年までに介護助手等が退職されており、ヒアリングに回答できる施設を抽出
- ③: 事前アンケート調査の回答者全てを調査対象として調査
- ④: 介護助手等導入有の調査対象からランダムに調査対象を抽出

※各詳細は、II、III、IVをご覧ください。

3 調査検討委員会の設置・開催

上記目的を踏まえ、調査内容に関する有識者(学識者、関係団体)により構成する調査検討委員会を設置する。開催日程、開催場所、検討内容は下記の通り。

○第1回調査検討委員会

- ・ 開催日程 : 8月8日(月)
- ・ 開催場所 : オンライン会議
- ・ 検討内容 : 事業実施計画及びスケジュールの確認、アンケート調査・ヒアリング調査設計についての検討

○第2回調査検討委員会

- ・ 開催日程 : 10月14日(金)
- ・ 開催場所 : オンライン会議
- ・ 検討内容 : 事前アンケート調査の中間報告、ヒアリング調査内容の検討

○第3回調査検討委員会

- ・ 開催日程 : 11月29日(金)
- ・ 開催場所 : オンライン会議
- ・ 検討内容 : 事前アンケート調査の結果報告、ヒアリング調査の中間報告、アンケート調査票(本調査)の確定、本事業報告書骨子案の検討

○第4回調査検討委員会

- ・ 開催日程 : 1月31日(火)
- ・ 開催場所 : オンライン会議
- ・ 検討内容 : ヒアリング調査の結果報告、アンケート調査(本調査)の中間報告、本事業報告書案の検討

○第5回調査検討委員会

- ・ 開催日程 : 3月3日(金)
- ・ 開催場所 : オンライン会議
- ・ 検討内容 : アンケート調査(本調査)の結果報告、本事業報告書の最終確認

(1) 検討委員会

(委員・◎委員長)
(敬称略、五十音順)

所属	委員名
地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター研究所 研究部長	◎藤原 佳典
公益社団法人全国老人保健施設協会 常務理事	小川 勝
公益社団法人全国老人福祉施設協議会 介護人材対策委員会 委員	小竹 紀忠
公益社団法人全国有料老人ホーム協会 さっぽろ高齢者福祉生活協同組合 代表理事	小松 徹人
公益社団法人日本認知症グループホーム協会 常務理事	今野 秀吉
地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター研究所 研究副部長	村山 洋史

(2) オブザーバー

(敬称略)

所属	氏名
厚生労働省 老健局 高齢者支援課 介護業務効率化・生産性向上推進室 室長補佐	秋山 仁
厚生労働省 老健局 高齢者支援課 介護業務効率化・生産性向上推進室 室長補佐	東 好宣
厚生労働省 老健局 高齢者支援課 介護業務効率化・生産性向上推進室 介護ロボット政策調整官	佐々木 憲太
厚生労働省 老健局 高齢者支援課 介護業務効率化・生産性向上推進室 主査	須賀 祐太
厚生労働省 老健局 高齢者支援課 福祉用具・住宅改修係 指導官	長倉 寿子
厚生労働省 老健局 高齢者支援課 課長補佐	石毛 雅之

(3) 事務局

所属	氏名
NTTデータ経営研究所 先端技術戦略ユニット アソシエイトパートナー	足立 圭司
NTT データ経営研究所 先端技術戦略ユニット マネージャー	大塚 恒治
NTT データ経営研究所 先端技術戦略ユニット シニアコンサルタント	金尾 翔悟
NTT データ経営研究所 先端技術戦略ユニット コンサルタント	前田 皓平

4 事業スケジュール

事業スケジュールは以下の通り。

図表 2 スケジュール

令和4年度事業実施年間スケジュール表

	令和4年4月	5月	6月	7月	8月	9月
事業実施内容	<div style="text-align: right;">○第1回検討委員会</div> <div style="text-align: right;">① 事前アンケート調査</div>					
	10月	11月	12月	令和5年1月	2月	3月
事業実施内容	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> ○第2回検討委員会 ○第3回 ○第4回 ○第5回 </div> <div style="text-align: center;">②ヒアリング調査</div> <div style="text-align: center;">③アンケート調査(本調査)</div> <div style="text-align: right;">報告書作成</div> <div style="text-align: right;">▲納品</div>					

II. 事前アンケート調査

1 調査の目的

- ・ いわゆる介護助手等（以下、介護助手等）を導入している施設を抽出すること
- ・ ヒアリング調査先選定にあたっての参考とするために、施設の概要や介護助手等の導入数を把握すること

2 調査概要

【調査期間】

令和4年9月8日（木）（依頼状送付）～令和4年10月3日（月）

【調査方法】

WEB 調査

【調査項目】

- 1:施設概要(所在都道府県、法人格、サービス種別)
- 2:事業規模(定員、利用者数、職員数)
- 3:介護助手等について(介護助手等の導入有無、導入期間、導入人数)

【送付数および回収率(10月5日時点)】

調査客体	送付数(件)	有効回答数(件)	有効回答率(%)
介護老人福祉施設	4,200	1,426	34.0
介護老人保健施設	2,100	719	34.2
認知症対応型共同生活介護	2,800	1,028	36.7
特定施設入居者生活介護	2,000	700	35.0
計	11,100	3,873	34.9

3 調査結果

- (1) 問1. 貴施設・事業所の所在地（都道府県）を教えてください。（単数回答）
施設・事業所の所在地（都道府県）は、以下の通りである。

図表3 所在地（都道府県）

	全体	北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県
全体	3873	202	64	46	64	55	48	60	91	43	67
	100%	5.2%	1.7%	1.2%	1.7%	1.4%	1.2%	1.5%	2.3%	1.1%	1.7%
介護老人福祉施設	1417	53	15	23	27	17	23	27	32	14	30
	100%	3.7%	1.1%	1.6%	1.9%	1.2%	1.6%	1.9%	2.3%	1.0%	2.1%
介護老人保健施設	724	37	13	6	17	10	10	15	29	7	9
	100%	5.1%	1.8%	0.8%	2.3%	1.4%	1.4%	2.1%	4.0%	1.0%	1.2%
特定施設入居者生活介護	706	36	3	2	5	4	6	5	11	8	9
	100%	5.1%	0.4%	0.3%	0.7%	0.6%	0.8%	0.7%	1.6%	1.1%	1.3%
認知症対応型共同生活介護	1026	76	33	15	15	24	9	13	19	14	19
	100%	7.4%	3.2%	1.5%	1.5%	2.3%	0.9%	1.3%	1.9%	1.4%	1.9%

	全体	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県	石川県	福井県	山梨県	長野県
全体	3873	213	175	248	262	83	43	41	27	19	93
	100%	5.5%	4.5%	6.4%	6.8%	2.1%	1.1%	1.1%	0.7%	0.5%	2.4%
介護老人福祉施設	1417	87	70	84	89	32	24	13	11	5	39
	100%	6.1%	4.9%	5.9%	6.3%	2.3%	1.7%	0.9%	0.8%	0.4%	2.8%
介護老人保健施設	724	28	24	37	30	23	3	9	7	6	17
	100%	3.9%	3.3%	5.1%	4.1%	3.2%	0.4%	1.2%	1.0%	0.8%	2.3%
特定施設入居者生活介護	706	64	39	88	87	6	2	4	-	3	18
	100%	9.1%	5.5%	12.5%	12.3%	0.8%	0.3%	0.6%	-	0.4%	2.5%
認知症対応型共同生活介護	1026	34	42	39	56	22	14	15	9	5	19
	100%	3.3%	4.1%	3.8%	5.5%	2.1%	1.4%	1.5%	0.9%	0.5%	1.9%

	全体	岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県
全体	3873	53	121	167	73	40	66	202	156	47	28
	100%	1.4%	3.1%	4.3%	1.9%	1.0%	1.7%	5.2%	4.0%	1.2%	0.7%
介護老人福祉施設	1417	19	52	52	34	20	32	61	63	22	14
	100%	1.3%	3.7%	3.7%	2.4%	1.4%	2.3%	4.3%	4.4%	1.6%	1.0%
介護老人保健施設	724	10	18	29	12	7	8	42	36	8	5
	100%	1.4%	2.5%	4.0%	1.7%	1.0%	1.1%	5.8%	5.0%	1.1%	0.7%
特定施設入居者生活介護	706	5	24	39	3	3	6	49	22	7	1
	100%	0.7%	3.4%	5.5%	0.4%	0.4%	0.8%	6.9%	3.1%	1.0%	0.1%
認知症対応型共同生活介護	1026	19	27	47	24	10	20	50	35	10	8
	100%	1.9%	2.6%	4.6%	2.3%	1.0%	1.9%	4.9%	3.4%	1.0%	0.8%

	全体	鳥取県	島根県	岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県
全体	3873	17	38	87	88	40	32	37	79	30	189
	100%	0.4%	1.0%	2.2%	2.3%	1.0%	0.8%	1.0%	2.0%	0.8%	4.9%
介護老人福祉施設	1417	7	17	26	28	13	10	17	20	12	74
	100%	0.5%	1.2%	1.8%	2.0%	0.9%	0.7%	1.2%	1.4%	0.8%	5.2%
介護老人保健施設	724	6	6	18	25	12	7	7	16	7	29
	100%	0.8%	0.8%	2.5%	3.5%	1.7%	1.0%	1.0%	2.2%	1.0%	4.0%
特定施設入居者生活介護	706	-	4	18	12	5	1	6	19	2	37
	100%	-	0.6%	2.5%	1.7%	0.7%	0.1%	0.8%	2.7%	0.3%	5.2%
認知症対応型共同生活介護	1026	4	11	25	23	10	14	7	24	9	49
	100%	0.4%	1.1%	2.4%	2.2%	1.0%	1.4%	0.7%	2.3%	0.9%	4.8%

	全体	佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県	無回答
全体	3873	35	64	71	44	36	64	25	-
	100%	0.9%	1.7%	1.8%	1.1%	0.9%	1.7%	0.6%	-
介護老人福祉施設	1417	7	24	24	17	11	19	7	-
	100%	0.5%	1.7%	1.7%	1.2%	0.8%	1.3%	0.5%	-
介護老人保健施設	724	3	8	25	11	11	14	7	-
	100%	0.4%	1.1%	3.5%	1.5%	1.5%	1.9%	1.0%	-
特定施設入居者生活介護	706	9	10	7	4	2	7	4	-
	100%	1.3%	1.4%	1.0%	0.6%	0.3%	1.0%	0.6%	-
認知症対応型共同生活介護	1026	16	22	15	12	12	24	7	-
	100%	1.6%	2.1%	1.5%	1.2%	1.2%	2.3%	0.7%	-

(2) 問2. 貴施設・事業所の開設主体の法人格を教えてください。(単数回答)

開設主体の法人格(問2)については、全体では「社会福祉法人」が47.5%で最も多く、次いで「営利法人(株式会社・有限会社等)」が28.0%、そして「医療法人」が19.1%であった。

図表4 法人格

	全体	社会福祉法人	医療法人	社団法人・財団法人	営利法人(株式会社・有限会社等)	NPO法人	農協	生協	地方公共団体	その他	無回答
全体	3873 100%	1840 47.5%	738 19.1%	32 0.8%	1084 28.0%	41 1.1%	6 0.2%	15 0.4%	42 1.1%	75 1.9%	-
介護老人福祉施設	1417 100%	1395 98.4%	-	-	-	-	-	-	21 1.5%	1 0.1%	-
介護老人保健施設	724 100%	124 17.1%	522 72.1%	21 2.9%	-	1 0.1%	6 0.8%	7 1.0%	21 2.9%	22 3.0%	-
特定施設入居者生活介護	706 100%	54 7.6%	63 8.9%	5 0.7%	554 78.5%	6 0.8%	-	2 0.3%	-	22 3.1%	-
認知症対応型共同生活介護	1026 100%	267 26.0%	153 14.9%	6 0.6%	530 51.7%	34 3.3%	-	6 0.6%	-	30 2.9%	-

(3) 問3. 貴施設・事業所の事業内容(サービス種別)を教えてください。(単数回答)

事業内容(サービス種別)は、以下の通りである。

図表5 サービス種別

	全体	介護老人福祉施設	介護老人保健施設	特定施設入居者生活介護	認知症対応型共同生活介護	無回答
全体	3873 100%	1426 36.8%	719 18.6%	700 18.1%	1028 26.5%	-

(4) 問4. 貴施設・事業所の定員を教えてください。(人)(令和4年4月1日時点)
施設・事業所の定員数(人)は、以下の通りである。

図表6 定員数(人)

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	3873 100%	60.5	55.0	6.0	463.0
介護老人福祉施設	1417 37%	77.5	80.0	9.0	242.0
介護老人保健施設	724 19%	90.8	100.0	8.0	315.0
特定施設入居者生活介護	706 18%	60.0	50.0	10.0	463.0
認知症対応型共同生活介護	1026 27%	15.8	18.0	6.0	99.0

- (5) 問5. 貴施設・事業所の実利用者数を教えてください。(人)(令和4年4月1日時点)

施設・事業所の実利用者数(人)は以下の通りである。

図表7 実利用者数(人)

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	3851 100%	56.4	50.0	-	438
介護老人福祉施設	1411 37%	74.3	71.0	-	240
介護老人保健施設	717 19%	83.7	87.0	7	325
特定施設入居者 生活介護	703 18%	52.2	47.0	1	438
認知症対応型 共同生活介護	1020 27%	15.3	18.0	1	27

- (6) 問6.1. 介護職員：貴施設・事業所の職員の人数を教えてください。(人)(令和4年4月1日時点)

施設・事業所の介護職員の数(人)は、以下の通りである。

図表8 介護職員の数(人)

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	3873 100%	29.5	25.0	1	135
介護老人福祉施設	1417 37%	40.3	37.0	1	135
介護老人保健施設	724 19%	34.8	32.0	3	125
特定施設入居者 生活介護	706 18%	23.4	20.0	5	104
認知症対応型 共同生活介護	1026 27%	14.9	15.0	2	38

- (7) 問 6.2. 介護職員のうち、介護福祉士：貴施設・事業所の職員の人数を教えてください。(人) (令和4年4月1日時点)
 施設・事業所の介護福祉士の人数(人)は、以下の通りである。

図表 9 介護福祉士の人数(人)

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	3873 100%	17.6	14.0	-	99
介護老人福祉施設	1417 37%	25.2	23.0	-	99
介護老人保健施設	724 19%	23.5	23.0	-	69
特定施設入居者 生活介護	706 18%	11.5	10.0	-	66
認知症対応型 共同生活介護	1026 27%	7.2	7.0	-	22

- (8) 問7. 貴施設・事業所におけるいわゆる介護助手等の導入（雇用）の有無を教えてください。（単数回答）

介護助手等の導入の有無（問7）については、「現在、導入（雇用）している」が51.1%、「現在は導入（雇用）していないが、過去、導入（雇用）していた」が7.0%、「一度も導入（雇用）したことがない」が41.9%であった。

図表 10 介護助手等の導入（雇用）の有無（回答数を母数とした割合）

	全体	現在、導入（雇用）している	現在は導入（雇用）していないが、過去、導入（雇用）していた	一度も導入（雇用）したことがない	無回答
全体	3873 100%	1981 51.1%	271 7.0%	1621 41.9%	-
介護老人福祉施設	1417 100%	986 69.6%	81 5.7%	350 24.7%	-
介護老人保健施設	724 100%	481 66.4%	41 5.7%	202 27.9%	-
特定施設入居者生活介護	706 100%	352 49.9%	50 7.1%	304 43.1%	-
認知症対応型共同生活介護	1026 100%	162 15.8%	99 9.6%	765 74.6%	-

※調査配布数を母数とすると、「現在、導入（雇用）している」が17.8%、「現在は導入（雇用）していないが、過去、導入（雇用）していた」が2.4%、「一度も導入（雇用）したことがない」が14.6%であった。

図表 11 介護助手等の導入（雇用）の有無（調査配布数を母数とした割合）

	全体	現在、導入（雇用）している	現在は導入（雇用）していないが、過去、導入（雇用）していた	一度も導入（雇用）したことがない	無回答
全体	11100 100%	1981 17.8%	271 2.4%	1621 14.6%	7227 65.1%
介護老人福祉施設	4200 100%	986 23.5%	81 1.9%	350 8.3%	2783 66.3%
介護老人保健施設	2100 100%	481 22.9%	41 2.0%	202 9.6%	1376 65.5%
特定施設入居者生活介護	2000 100%	352 17.6%	50 2.5%	304 15.2%	1294 64.7%
認知症対応型共同生活介護	2800 100%	162 5.8%	99 3.5%	765 27.3%	1774 63.4%

<問 7.で「現在、導入（雇用）している」と回答した方>

- (9) 問 8. 貴施設・事業所における介護助手等の導入（雇用）時期を把握されていますか。（単数回答）

全体では、「把握している」が 67.7%と最も多く、「把握していない」が 32.3%となっている。

図表 12 介護助手等の導入（雇用）時期の把握状況

	全体	把握している	把握していない	無回答
全体	1981	1342 67.7%	639 32.3%	—
介護老人福祉施設	986	661 67.0%	325 33.0%	—
介護老人保健施設	481	328 68.2%	153 31.8%	—
特定施設入居者生活介護	352	230 65.3%	122 34.7%	—
認知症対応型共同生活介護	162	123 75.9%	39 24.1%	—

- (10) 問 8.1. 【問 8.で「把握している」と回答した方】貴施設・事業所における介護助手等の導入（雇用）の開始時期を教えてください。

全体では、「2010～2019年」が 53.8%と最も多く、次いで「2020年以降」が 24.8%、「2000～2009年」が 16.0%であった。

図表 13 介護助手等の導入（雇用）の開始時期

	全体	1979年以前	1980～1989年	1990～1999年	2000～2009年	2010～2019年	2020年以降	無回答
全体	1342	2 0.1%	5 0.4%	56 4.2%	215 16.0%	722 53.8%	333 24.8%	9 0.7%
介護老人福祉施設	661	2 0.3%	5 0.8%	36 5.4%	122 18.5%	342 51.7%	150 22.7%	4 0.6%
介護老人保健施設	328	—	—	18 5.5%	47 14.3%	183 55.8%	78 23.8%	2 0.6%
特定施設入居者生活介護	230	—	—	2 0.9%	35 15.2%	134 58.3%	57 24.8%	2 0.9%
認知症対応型共同生活介護	123	—	—	—	11 8.9%	63 51.2%	48 39.0%	1 0.8%

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	1333 100%	2014.4	2017.0	1977	2022
介護老人福祉施設	657 49%	2013.6	2017.0	1977	2022
介護老人保健施設	326 25%	2014.6	2017.0	1994	2022
特定施設入居者生活介護	228 17%	2015.2	2017.0	1993	2022
認知症対応型共同生活介護	122 9%	2016.7	2018.0	2002	2022

<問 7.で「現在は導入（雇用）していないが、過去、導入（雇用）していた」と回答した方>

(11) 問 9. 貴施設・事業所における介護助手等の導入（雇用）の期間を把握されていますか。（単数回答）

全体では、「把握していない」が 51.3%と最も多く、「把握している」が 48.7%となっている。

図表 14 介護助手等の導入（雇用）期間の把握状況

	全体	把握している	把握していない	無回答
全体	271 100%	132 48.7%	139 51.3%	—
介護老人福祉施設	81 100%	37 45.7%	44 54.3%	—
介護老人保健施設	41 100%	26 63.4%	15 36.6%	—
特定施設入居者生活介護	50 100%	23 46.0%	27 54.0%	—
認知症対応型共同生活介護	99 100%	46 46.5%	53 53.5%	—

(12) 問 9.1. 【問 9.で「把握している」と回答した方】開始時期：貴施設・事業所における介護助手等の導入（雇用）の期間を把握されていますか。把握されている場合は、期間も教えてください。

全体では、「2010～2019年」が 55.3%と最も多く、次いで「2020年以降」が 34.8%、「2000～2009年」が 7.6%であった。

図表 15 介護助手等の導入（雇用）の開始時期

	全体	1979年以前	1980～1989年	1990～1999年	2000～2009年	2010～2019年	2020年以降	無回答
全体	132 100%	—	—	1 0.8%	10 7.6%	73 55.3%	46 34.8%	2 1.5%
介護老人福祉施設	37 100%	—	—	—	3 8.1%	18 48.6%	15 40.5%	1 2.7%
介護老人保健施設	26 100%	—	—	1 3.8%	3 11.5%	14 53.8%	8 30.8%	—
特定施設入居者生活介護	23 100%	—	—	—	1 4.3%	15 65.2%	7 30.4%	—
認知症対応型共同生活介護	46 100%	—	—	—	3 6.5%	26 56.5%	16 34.8%	1 2.2%

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	130 100%	2016.9	2019.0	1993	2022
介護老人福祉施設	36 28%	2016.8	2018.5	2000	2022
介護老人保健施設	26 20%	2015.8	2019.0	1993	2022
特定施設入居者生活介護	23 18%	2018.0	2019.0	2008	2022
認知症対応型共同生活介護	45 35%	2017.1	2019.0	2000	2022

- (13) 問 9.2. 【問 9. で「把握している」と回答した方】終了時期：貴施設・事業所における介護助手等の導入（雇用）の期間を把握されていますか。把握されている場合は、期間も教えてください。

全体では、「2020年以降」が 74.2%と最も多く、次いで「2010～2019年」が 22.7%、「2000～2009年」が 1.5%であった。

図表 16 介護助手等の導入（雇用）の終了時期

	全体	1979年以前	1980～1989年	1990～1999年	2000～2009年	2010～2019年	2020年以降	無回答
全体	132 100%	-	-	-	2 1.5%	30 22.7%	98 74.2%	2 1.5%
介護老人福祉施設	37 100%	-	-	-	-	6 16.2%	30 81.1%	1 2.7%
介護老人保健施設	26 100%	-	-	-	1 3.8%	8 30.8%	17 65.4%	-
特定施設入居者生活介護	23 100%	-	-	-	1 4.3%	7 30.4%	15 65.2%	-
認知症対応型共同生活介護	46 100%	-	-	-	-	9 19.6%	36 78.3%	1 2.2%

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	130 100%	2020.0	2021.0	2008	2022
介護老人福祉施設	36 28%	2020.5	2021.0	2017	2022
介護老人保健施設	26 20%	2019.3	2021.0	2009	2022
特定施設入居者生活介護	23 18%	2019.7	2021.0	2008	2022
認知症対応型共同生活介護	45 35%	2020.2	2020.0	2014	2022

- (14) 問 9.3. 【問 9. で「把握している」と回答した方】期間：貴施設・事業所における介護助手等の導入（雇用）の期間を把握されていますか。把握されている場合は、期間も教えてください。

図表 17 介護助手等の導入（雇用）期間

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	130 100%	3.1	1.0	-	28
介護老人福祉施設	36 28%	3.7	2.0	-	22
介護老人保健施設	26 20%	3.5	2.0	-	28
特定施設入居者生活介護	23 18%	1.7	1.0	-	5
認知症対応型共同生活介護	45 35%	3.1	1.0	-	21

<問 7.で「現在、導入（雇用）している」と回答した方>

- (15) 問 10.【問 7.で「現在、導入（雇用）している」と回答した方】全体（人）：貴施設・事業所における現在の介護助手等の導入（雇用）の人数を教えてください。

図表 18 介護助手等の導入（雇用）の人数（全体（人））

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	1977 100%	4.6	3.0	1	60
介護老人福祉施設	985 50%	5.0	4.0	1	60
介護老人保健施設	481 24%	4.4	3.0	1	59
特定施設入居者 生活介護	350 18%	4.4	3.0	1	56
認知症対応型 共同生活介護	161 8%	2.7	1.0	1	29

- (16) 問 10.【問 7.で「現在、導入（雇用）している」と回答した方】全体_男性（人）：貴施設・事業所における現在の介護助手等の導入（雇用）の人数を教えてください。

図表 19 介護助手等の導入（雇用）の人数（全体：男性（人））

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	1977 100%	1.1	1.0	-	26
介護老人福祉施設	985 50%	1.3	1.0	-	26
介護老人保健施設	481 24%	1.3	-	-	19
特定施設入居者 生活介護	350 18%	0.9	-	-	21
認知症対応型 共同生活介護	161 8%	0.4	-	-	9

- (17) 問 10.【問 7.で「現在、導入（雇用）している」と回答した方】全体_女性（人）：貴施設・事業所における現在の介護助手等の導入（雇用）の人数を教えてください。

図表 20 介護助手等の導入（雇用）の人数（全体：女性（人））

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	1977 100%	3.4	2.0	-	44
介護老人福祉施設	985 50%	3.7	3.0	-	44
介護老人保健施設	481 24%	3.1	2.0	-	40
特定施設入居者 生活介護	350 18%	3.5	2.0	-	35
認知症対応型 共同生活介護	161 8%	2.2	1.0	-	22

- (18) 問 10. 【問 7. で「現在、導入（雇用）している」と回答した方】65 歳以上
 （人）：貴施設・事業所における現在の介護助手等の導入（雇用）の人数を教えてください。

図表 21 介護助手等の導入（雇用）の人数（65 歳以上（人））

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	1977 100%	2.3	1.0	-	54
介護老人福祉施設	985 50%	2.6	2.0	-	36
介護老人保健施設	481 24%	2.0	1.0	-	26
特定施設入居者 生活介護	350 18%	2.2	1.0	-	54
認知症対応型 共同生活介護	161 8%	1.3	1.0	-	9

- (19) 問 10. 【問 7. で「現在、導入（雇用）している」と回答した方】65 歳以上_男性
 （人）：貴施設・事業所における現在の介護助手等の導入（雇用）の人数を教えてください。

図表 22 介護助手等の導入（雇用）の人数（65 歳以上：男性（人））

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	1977 100%	0.5	-	-	20
介護老人福祉施設	985 50%	0.5	-	-	20
介護老人保健施設	481 24%	0.6	-	-	12
特定施設入居者 生活介護	350 18%	0.5	-	-	20
認知症対応型 共同生活介護	161 8%	0.1	-	-	4

- (20) 問 10. 【問 7. で「現在、導入（雇用）している」と回答した方】65 歳以上_女性
 （人）：貴施設・事業所における現在の介護助手等の導入（雇用）の人数を教えてください。

図表 23 介護助手等の導入（雇用）の人数（65 歳以上：女性（人））

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	1977 100%	1.7	1.0	-	34
介護老人福祉施設	985 50%	2.0	1.0	-	33
介護老人保健施設	481 24%	1.4	1.0	-	19
特定施設入居者 生活介護	350 18%	1.7	1.0	-	34
認知症対応型 共同生活介護	161 8%	1.2	1.0	-	8

- (21) 問 10. 【問 7. で「現在、導入（雇用）している」と回答した方】65 歳未満（人）：貴施設・事業所における現在の介護助手等の導入（雇用）の人数を教えてください。

図表 24 介護助手等の導入（雇用）の人数（65 歳未満（人））

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	1977 100%	2.3	1.0	-	54
介護老人福祉施設	985 50%	2.4	2.0	-	50
介護老人保健施設	481 24%	2.4	1.0	-	54
特定施設入居者生活介護	350 18%	2.2	1.0	-	25
認知症対応型共同生活介護	161 8%	1.3	1.0	-	20

- (22) 問 10. 【問 7. で「現在、導入（雇用）している」と回答した方】65 歳未満_男性（人）：貴施設・事業所における現在の介護助手等の導入（雇用）の人数を教えてください。

図表 25 介護助手等の導入（雇用）の人数（65 歳未満：男性（人））

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	1977 100%	0.6	-	-	18
介護老人福祉施設	985 50%	0.7	-	-	18
介護老人保健施設	481 24%	0.7	-	-	18
特定施設入居者生活介護	350 18%	0.5	-	-	8
認知症対応型共同生活介護	161 8%	0.3	-	-	6

- (23) 問 10. 【問 7. で「現在、導入（雇用）している」と回答した方】65 歳未満_女性（人）：貴施設・事業所における現在の介護助手等の導入（雇用）の人数を教えてください。

図表 26 介護助手等の導入（雇用）の人数（65 歳未満：女性（人））

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	1977 100%	1.7	1.0	-	36
介護老人福祉施設	985 50%	1.7	1.0	-	35
介護老人保健施設	481 24%	1.7	1.0	-	36
特定施設入居者生活介護	350 18%	1.8	1.0	-	21
認知症対応型共同生活介護	161 8%	1.0	1.0	-	14

4 調査結果まとめ

介護助手等の導入の有無(図表 10)については、「現在、導入(雇用)している」が 51.1%、「現在は導入(雇用)していないが、過去、導入(雇用)していた」が 7.0%、「一度も導入(雇用)したことがない」が 41.9%であった。また、調査配布数を母数とすると、「現在、導入(雇用)している」が 17.8%、「現在は導入(雇用)していないが、過去、導入(雇用)していた」が 2.4%、「一度も導入(雇用)したことがない」が 14.6%であった。

現在、介護助手等を導入(雇用)している施設・事業所における介護助手等の雇用開始(図表 13)の中央値は、2017年であった。認知症対応型共同生活介護では中央値が 2018年で最も近年に介護助手等を導入している傾向がある。

「現在は導入(雇用)していないが、過去、導入(雇用)していた」施設の導入開始時期(図表 15)の中央値は 2019年、平均の導入期間は 3.1年であった。

介護助手等を「現在、導入(雇用)している」施設では、平均 4.6人の介護助手等を導入(雇用)している。男性の平均人数が 1.1人、女性が 3.4人であった。また、65歳以上が 2.3人、65歳未満平均 2.3人であった。サービス別にみると、介護老人福祉施設が平均 5.0人、介護老人保健施設が 4.4人、特定施設入居者生活介護が 4.4人、認知症対応型共同生活介護が 2.7人であった。(図表 18～図表 26)

III. ヒアリング調査

1 調査の目的

本調査は、いわゆる「介護助手等」の導入の効果（経営面における効果も含む）、介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題や工夫点を明らかにする。介護助手等を一定数以上（例えば、施設あたり 10 名以上）雇用している施設（介護老人保健施設、介護老人福祉施設、認知症対応型共同生活介護、特定施設入居者生活介護、以下施設）と過去に介護助手等を雇用したことがあり、現在は雇用が出来ていない施設の管理者に対してヒアリングを実施する。これにより、介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題や工夫点を明らかにする。

また、介護助手等が担うべき業務について介護助手等本人、介護職員らヒアリングを実施し、どのような業務を介護助手等が担うのか、また、それが介護職員の業務負担の軽減等にどの程度寄与しているかを明らかにする。介護助手等がいない施設に対しては介護助手等の印象、介護助手等を導入する事に対する懸念等についてもヒアリングを行い、今後の介護助手等の普及に当たっての課題を明確にする。なお、ヒアリング調査はアンケートの本調査の設計や選択肢の作成の参考資料となるように実施する。

2 調査概要

<対象>

介護老人保健施設、介護老人福祉施設、認知症対応型共同生活介護、特定施設入居者生活のそれぞれのサービスから 4 施設ずつ（計 16 施設）を対象としてヒアリングを実施する。また、サービスごとの 4 施設は、現時点の介護助手等の雇用有無別に 2 施設ずつ（2 施設は、施設の規模の大小各 1 施設ずつ）を対象にヒアリングを実施する。

介護助手等の雇用が「無」となっている施設については、介護助手等の雇用経験はあるが現在介護助手等の雇用が「無」となっている施設を優先とする。

ヒアリングの対象は、管理者、介護職員、介護助手等として、以下の星取り表の通りである。

	ヒアリング数	介護助手等雇用の有無	管理者	介護職員	介護助手等
介護老人保健施設	規模大 1 規模小 1	有	○	○	○
	規模大 1 規模小 1	無	○	○	—
介護老人福祉施設	規模大 1 規模小 1	有	○	○	○
	規模大 1 規模小 1	無	○	○	—
認知症対応型共同生活介護	規模大 1 規模小 1	有	○	○	○
	規模大 1 規模小 1	無	○	○	—
特定施設入居者生活	規模大 1 規模小 1	有	○	○	○
	規模大 1 規模小 1	無	○	○	—

管理者：管理者もしくは全体を把握している職員を想定

介護職員：介護助手等の管理を担当する職員を想定

介護助手等：介護助手等の業務に慣れており、ヒアリング項目に回答できると思われる職員を想定

<抽出方法>

【介護助手等の雇用が「有」の施設】

事前アンケート調査で回答があった施設を対象として以下の手順で抽出を実施した。

抽出条件	考え方の背景
① 介護助手等を現在雇用している	介護助手等がいるところを対象にヒアリングをするため
② 介護助手等の導入(雇用)時期を把握している	介護助手等の導入の背景を知っている人にヒアリングするため
③ 介護助手等を10人以上雇用(認知症対応型共同生活介護は3人以上)	介護助手等が多い施設が機能分化や、教育制度等がしっかりとあると考えるため
④ 介護助手等の割合90%以下	外れ値と思われる施設を除外するために実施。
⑤ 定員数上位5件及び下位5件 (特定施設入居者生活介護は①～④に該当する件数が少ないため3件ずつ、認知症対応型共同生活介護は最大が3ユニットのため⑤は適用しない)	施設規模の観点から差異等をヒアリングするため

抽出後のヒアリング対象選定の観点(案)

① 定員数が上位、下位の施設それぞれから1件ずつヒアリング先を選定する。(認知症対応型共同生活介護は最大が3ユニットのためこちらは適用しない)尚、施設の詳細な状況が分からないため、候補を限定せず、複数の施設を候補とする。電話で詳細の状況を確認した後にヒアリングを依頼する。

② 「介護福祉士の割合」が各サービス種別の平均値より高く、「介護助手等の導入(雇用)の開始時期」が平均より早い施設を選定する。

上記について、どちらかの数値が平均値を下回る場合は、介護福祉士の割合が高いところを優先とする。

抽出方法と抽出された施設数

	介護老人福祉施設	介護老人保健施設	特定施設入居者生活	認知症対応共同生活介護
回答数	1,401	711	696	1,020
① 介護助手等を現在雇用している	971	470	348	161
② 介護助手等の導入(雇用)時期を把握している	654	323	228	122
③ 介護助手等を10人以上雇用(GHは3人以上)	47	21	14	32
④ 介護助手等の割合90%以下	43	18	7	24
⑤ 定員数上位5件及び下位5件 (特定施設入居者生活介護は件数が少ないため3件ずつ、認知症対応型共同生活介護は最大が3ユニットのため⑤は適用しない)	11	10	6	24

(数値は施設数)

【介護助手等の雇用が「無」の施設】

事前アンケート調査で回答があった施設を対象として、以下の手順で抽出を実施した。

抽出条件	考え方の背景
① 現在は導入(雇用)していないが、過去に雇用していた	介護助手等の導入がうまくいかない、苦勞した事業所にヒアリングするため
② 介護助手等の導入(雇用)時期を把握している	介護助手等の導入の背景を知っている人にヒアリングするため
③ 雇用終了時期が2020年～2022年	直近で介護助手等の導入が終了した事業所を選定するため
④ 定員数上位5件及び下位5件 (認知症対応型共同生活介護は最大が3ユニットのため④は適用しない)	施設規模の観点から差異等をヒアリングするため

抽出後のヒアリング対象選定の観点

- ① 定員数が上位、下位の施設それぞれから1件ずつヒアリング先を選定する。(認知症対応型共同生活介護は最大が3ユニットのためこちらは適用しない)尚、施設の詳細の状況がわからないため候補を限定せず、複数の施設を候補とする。電話で詳細の状況を確認した後にヒアリングを依頼する。
- ② 「介護助手等の導入期間」が0年である施設を選定し、0年の施設が無い場合は、期間が短い施設を選定する。
- ③ 上記、「介護助手等の導入期間」が同数の施設が複数ある場合は、「導入(雇用)の終了時期」が直近の施設を優先して選定する。
- ④ 介護助手等の導入の課題が多く見受けられた施設へのヒアリングが目的であるため、直近2年で新型コロナウイルス感染症の影響によって介護助手等が退職された場合は、ヒアリングの対象外とする。

抽出方法と抽出された施設数

	介護老人福祉施設	介護老人保健施設	特定施設入居者生活	認知症対応共同生活介護
回答数	1,401	711	696	1,020
① 現在は導入(雇用)していないが、過去に雇用していた	81	40	50	98
② 介護助手等の導入(雇用)時期を把握している	36	26	23	45
③ 雇用終了時期が2020年～2022年	30	17	15	35
④ 定員数上位5件及び下位5件 (認知症対応型共同生活介護は最大が2ユニットのため④は適用しない)	19	16	11	35

(数値は施設数)

<ヒアリング方法>

WEB によるインタビュー調査

<調査項目>

介護助手等の雇用が「有」の施設

【管理者向けヒアリング】

- ・ 基本情報
 - 法人格、法人内の職員数、併設事業所等の有無
 - 定員、利用者数、職員数(常勤換算含)
- ・ 施設の課題について(介護助手等の導入前、介護助手等の導入後の変化について)
 - 人材確保の状況(採用状況、離職率等)
 - 人材確保・人材不足に対して実施している施策
 - 外部委託(清掃員等)の活用の有無、介護助手等の導入前との比較の有無
 - 介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方
- ・ 現在雇用している介護助手等について
 - 介護助手等の人数、年齢層、介護助手等の属性、導入時期、介護助手等の呼び名(役職名)、処遇・福利厚生、採用の経路
- ・ 介護助手等の導入準備について
 - 採用による対応の違い、募集について(未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)(募集方法、充足状況、募集に関する課題)
 - 介護助手等導入の理由・背景
 - 介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題や工夫点(未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)
 - 施設内での準備(介護助手等を知ったきっかけ、合意形成、受入体制準備、利用者・家族への説明、業務の切り分け・課題等の検討)
 - 介護助手等が担う業務内容の説明(具体的な業務を明示するか、おおよその業務範囲の説明とするか)
 - 介護助手等の指導方針の決め方(未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)
 - 導入時の課題
- ・ 介護助手等の導入後について
 - <組織への影響>
(業務量、身体的精神的負担、採用等への影響、定着率(離職率)、研修時間の変化、経営への影響、加算等への影響、利用者・家族との関係/反応、地域社会との関係等)
 - <介護職員への影響>
(職員の満足度への影響、介護職員の反応、職員との関係への影響)
 - <介護助手等ご本人への影響>
(介護助手等ご本人の満足度、介護助手等ご本人の生活への影響)
 - 介護助手等の定着について(教育・指導体制、定着への工夫、課題)
 - 介護助手等の導入後の課題(満足度、継続意向、必要な支援等)
- ・ その他の効果

【職員向けヒアリング】

- ・ 基本情報
 - 年齢、役職、資格、経験年数(法人内在籍年数)

- ・ 施設の課題について
 - 施設の人材採用・人材不足への課題感
 - 上記課題への関わり方
 - 介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の実施状況

- ・ 介護助手等の導入準備について
 - 介護助手等導入への関わり方(未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)
 - 介護助手等の指導方針への関わり方(未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)
 - 導入時にどのように感じたか、他の職員の反応(未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)

- ・ 介護助手等の導入後について
 - ＜組織への影響＞
(業務量、身体的精神的負担、定着率(離職率)、研修時間の変化、利用者・家族との関係/反応、地域社会との関係等)
 - ＜介護職員への影響＞
(職員の満足度への影響、介護職員の反応)
 - ＜介護助手等ご本人への影響＞
(介護助手等ご本人の満足度、介護助手等ご本人の生活への影響、職員との関係への影響)
 - 介護助手等の導入後の課題(満足度、継続意向、必要な支援等)
 - 介護助手等ご本人の反応(介護職員の観点から)
 - 介護助手等を導入してよかったこと

- ・ その他の効果

【介護助手等向けヒアリング】

- 基本情報
 - 年齢、役職、資格、経験年数(法人内在籍年数)、勤務日数及び勤務時間

- 介護助手等の業務について
 - 採用時の状況(未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)
 - 介護助手等に応募したきっかけ
 - 業務範囲(想定していた業務内容、想定外の業務内容)
 - 業務の負担感(業務量、身体的精神的負担感、満足度)
 - 他の介護職員等との連携状況
 - 他の介護職員等との関係性
 - 今後の継続の意欲について(継続するための条件等)
 - 教育・研修体制の状況
 - 処遇・福利厚生費等の状況
 - 介護助手等として勤務をしてよかったこと

- その他職場に求めること

【介護助手等の雇用が「無」の施設】

【管理者向けヒアリング】

- ・ 基本情報
 - 法人格、法人内の職員数、併設事業所等の有無
 - 定員、利用者数、職員数(常勤換算含)

- ・ 施設の課題について
 - 人材の確保の状況(採用状況、離職率等)
 - 人材確保・人材不足に対して実施している施策
 - 介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方

- ・ 介護助手等について
 - 導入検討の状況
 - 雇用した介護助手等の属性(未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)
 - 介護助手等を導入できなかった/定着しなかった理由
 - 介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題
 - 介護助手等に対して職員の認知度

- ・ 介護助手等の導入について
 - 介護助手等の必要性の有無(必要性がある/ない理由)以下、介護助手等の導入の必要性がある場合
 - 介護助手等を導入した場合、担当を依頼したい業務
 - 介護助手等の導入にあたって必要な支援(高齢者の雇用のノウハウ、自治体の支援、団体等の支援等)
 - 介護助手等の今後の導入意向

- ・ その他介護助手等に対して感じている事

【職員向けヒアリング】

- ・ 基本情報
 - 年齢、役職、資格、経験年数(法人内在籍年数)

- ・ 施設の課題について
 - 施設の人材採用・人材不足への課題感
 - 上記課題への関わり方
 - 介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の実施状況

- ・ 介護助手等について
 - 介護助手等に関しての印象
 - 介護助手等を導入できなかった/定着しなかった理由
 - 介護助手等に対して他の職員の印象

- ・ 介護助手等の導入について
 - 介護助手等の必要性の有無(必要性がある/ない理由)以下、介護助手等の導入の必要性がある場合
 - 介護助手等がいる場合、担当を依頼したい業務
 - 介護助手等の導入にあたって必要な支援
 - 介護助手等の今後の導入意向

- ・ その他介護助手等に対して感じている事

3 調査結果

(1) 【介護助手等の雇用有の事業所】

1) #1 介護老人福祉施設/介護助手等の雇用有/小規模

<施設概要>

施設概要						
施設名 (施設所在地)	介護老人福祉施設 もみじ (滋賀県)		サービス種別		介護老人福祉施設	
介護助手等の雇用	有		定員数	50	利用者 数	50
施設の構造			鉄骨コンクリート造 2 階建 (7558.5 m ² / 3498.62 m ²)			
職員数 (実人数)						
管理者	1	介護職員	30	看護職員	4	
生活相談員	2	PT、OT、ST	0	その他	15	
職員数 (常勤換算)						
管理者	0.8	介護職員	26.4	看護職員	3.8	
生活相談員	2	PT、OT、ST	0	その他	6.2	
その他						
<ul style="list-style-type: none"> ・ 28室 4人部屋 (10部屋) ・ 個室 (8部屋) ・ 2人部屋 (1部屋) 計50床 ・ 3つのフロアからなり、特養の50床が、20床と30床に分かれている。ショートステイ20床が別フロア ・ 入居50名・短期入所20名・デイサービス35名 						

※当施設では、介護職員の他に「介護助手等」「介護補助」の職種の区分がなされており (次頁以降に記載)、一般的な介護助手等の定義とは異なっている。本報告書では、当施設の定義に沿った「介護助手等」「介護補助」の言葉を使っている。

<ヒアリング先の属性>

- 施設長:40代男性
- 介護主任:50代、女性、介護業界経験9年、当施設で9年
- 介護補助:70代、女性、他施設でホームヘルパーを5年、当施設で2年の介護職員 (デイサービス) を経験後、介護補助として5~6年 (介護福祉士資格保有)

<施設の課題>

人材の確保の状況 (採用状況、離職率等)

(管理者)

- 法人全体で採用活動を行っており、新卒で10名前後を採用できている。大変ありがたい話だと思っている。
- 住居地域によって配属を決めている。ここ数年は2~3人当施設 (もみじ) に配属があるという状態である。もちろん、退職はゼロではない。
- 新卒は、大卒、専門卒、高卒それぞれである。しかしながら、福祉系大学卒の学生は少ない。
- 人材の確保という意味では、ここ数年で急激に悪くなったわけではなく、一方で良くなったということもない。常に採用に苦慮しているという状態である。

人材確保・人材不足に対して実施している施策

(管理者)

- グループ全体で採用活動を行っている。

- 最近の施策としては、職員の紹介による採用を見越して手当をつけた。紹介料や定着料(半年)という形の手当てである。実際にいくつか採用事例も出ている。

外部委託(清掃員等)の活用の有無、介護助手等の導入前との比較の有無
(管理者)

- 外部委託は行っていない。運転手を当施設では「介護補助」として位置付けている。
- 介護助手等は職員換算に含めている。介護補助は含めていない。

介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方
(管理者)

- 当施設では、「介護職員」、「介護助手等」、「介護補助」という分け方をしている。
- 介護補助は、身体介護を行わず、軽度な介護のみを行う。例えば独歩の見守りや、嚙下状態の悪くない人の食事介助などを行っている。
- 介護助手等は、一部の身体介護を行う職である。介護職員と介護補助の中間に位置付けている。たとえば、食事、入浴、排泄の介護の中で出来ることを行う。得手不得手など人によって何をするかは、事前に話し合っ決めて。それぞれに契約が異なる。介護助手等と介護補助で、処遇も若干異なる。
- 今回、「介護助手等」に関するヒアリングということだったが、当施設では「介護補助」がそれに該当すると判断し、ヒアリングの対象としている。
- キャリアアップの意味合いも含めている。何が出来るかによって、補助から助手の処遇が可能になるなど、待遇が変わることを提示している。

<現在雇用している介護助手等について>

介護助手等の人数、年齢層、介護助手等の属性等

(管理者)

- 副主任、主任、係長、課長代理、課長の職位による体制。フロアを担っているのは主任と係長クラス。ユニットを担うのが副主任クラス。現在、主任が4人、副主任が4人。
- 今現在、デイサービスを含めると、介護助手等と介護補助を合わせて10名が在籍。女性の高齢者が多く、60歳以下は1名のみで、男性は2名。
- 介護職員から助手・補助になった人は数名で、最初から助手・補助として入った人の方が多い。ただ、いずれも高齢者が多く、将来的に介護職員になりたい等の意向を持つ人は少ない。
- 介護職員から助手・補助になった後、再び介護職員に戻った人もいる。

介護助手等の導入の理由・背景

(管理者)

- 介護助手等や補助の制度がスタートするより以前の、今から14～15年前に、施設の近所に住む高齢者が、「何か手伝えることはないですか」と声をかけてくれたのがきっかけである。
- その頃、介護助手等の制度はなかったので、介護職員として雇用した。2人が毎日交代で勤務。身体介護は出来ないが、後片付けや清掃などをお願いした。結果として、職員にとっては大変助けになり、フロアも清潔で綺麗に保たれた。
- その後、介護補助の仕事も幅が広がってきた。たとえば、お風呂介助、トイレ介助は出来そう、といった話が現場から出てきた。それらに対応できるように「介護助手等」「介護補助」の職種として整備し、現在の運用になっている。

<介護助手等の導入準備について>

施設内での準備

(管理者)

- 既述の通り、介護助手等の制度を活用するために、施設で準備を進めたものではない。

介護助手等への指導方針の決め方

(管理者)

- 既述の通り、「手伝っていただける人が出来ること」に合わせて制度をつくってきた。

(介護職員)

- 半期に一度、副主任、主任クラスとメンバーが面談を行い、出来ることややっていきたいことなどを話し合う。実際は、助手・補助人材は高齢者が多いこともあり、来期も願いますという面談のレベル。

介護助手等が担う業務内容の説明

(管理者)

- 募集時に説明がなされている。
- 実際には、何が出来るかによって助手や補助の処遇が変わるので現場で話し合いながら対応している。

(介護職員)

- 補助に関しては、フロアにいるのが基本。フロアを離れる際には声をかけることにしている。

募集について

(管理者)

- 募集をする場合は、「介護職員」、「介護助手等・補助」の両方を掲載することが多い。双方の違いが伝わりやすい。
- 実際に募集をかけると、何かしら反応はある。問い合わせがゼロということは少ない。近隣在住の方が来てくれる例が多い。

<介護助手等の導入後について>

介護助手等の担当業務、担ってほしいが依頼できない業務、依頼できない理由

(管理者)

- 背景、経緯として、助手や補助の切り分けがなされているので、「担ってほしい業務」があるわけではなく、また困っていることもない。出来ること、やれることがあれば、助手としての待遇での勤務を勧めている。
- 若手で、キャリアアップという意向があれば、そういう制度もあるので活用して欲しいと思っている。

(介護職員)

- 担ってほしいが依頼できない業務があるかという点、そのような業務は無い。
- 介護補助を担っていただく人の中でも、個別にやれること、やりたいこと、特徴が異なってくるので、事前に明確にしておくことややすい。たとえば、資格を持っている人材や、レクレーションなどもできる人もいれば、見守りとお茶を入れていただくことが基本というレベルもある。

介護助手等の導入による影響

【組織への影響】

(管理者)

- 助手・補助の導入という意味では、当施設では 15 年前の話で、今は助手や補助がいる

のがあたりまえの状態になっている。したがって助手・補助の導入前後でどのような変化や影響があったかは、わかりにくい。

- 導入(運用)のコツとしては、介護補助が必要な時間帯をカバーできるように、採用やシフトを工夫すること。たとえば、職員が手薄な時間ということでもあるが、朝食前後、夕食前後が、介護補助が欲しい時間帯となる。少なくともその時間帯をカバーしたシフトにして、補助の見守りをいただけるようにしたい。また仕事の特性上、土日祝日も関係ない面がある。したがってフロアの配置のうえでも、穴がないようなシフトが組めるように工夫が必要。

(介護職員)

- 自分は、介護業界経験が当施設だけなので、あたりまえだと思っていたが、他の施設から来た職員は、「介護助手等や補助がいて大変助かる、むしろいないと仕事が進まない」といった声を聞く。
- 作業という面で助かっていることもあり、中でも利用者やフロアの「見守り」が最も有難いと感じる。
- 勤務時間や休日などのシフト、非常勤職員の希望はきちんと事前に調整している。
- いずれにしても、「助手や補助がいない際は、職員でなんとかする」という感覚ではなく、助手や補助は必要な人材であり、いないと現場が回らない状態である。

【職員への影響】

(管理者)

- 田舎なので職員というよりも地域と一緒にいるイメージ。たとえば、自治体と協力して夏祭りを合同で行った。自治体側が人を出して、施設側が駐車場と厨房といった施設を提供する、という形。
- おそらくこの施設も地域密着を謳っていると思うので、特別なことをやっている感覚はない。近所に住んでいる方は、介護補助を辞めてもがよく遊びに来てもらっている。

(介護職員)

- 助手・補助はベテランの方が多く、比較的職員とはフラットな関係にある。介護職員同士、助手・補助との連携、コミュニケーションは良好。

<介護助手等のご意見>

採用時の状況(未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)/介護助手等に応募したきっかけ

- 東京でホームヘルパーを5年経験した後、当施設のデイサービス2年従事、その後、介護補助になって5~6年。
- 身体として無理のないように、介護職員を離れて介護補助をすることにした。
- 介護助手等、補助は10人程度いる。最初から介護助手等、補助の人もいれば、職員から助手、補助になった人もいる。

業務範囲(想定した業務内容、想定外の業務内容)

- 週の勤務は4日。朝3日、午後1日、いずれも5時間であり、介護助手等、補助が同時に同じユニットに勤務することはほぼない。
- 一日の流れは、新聞を配布、エレベーターやトイレ掃除、机の消毒、口腔体操の補助、お茶の手配、手指の消毒、配膳や食事介助、口腔ケア、机の掃除、洗濯、といった流れ。
- これまでの、介護助手等、補助の後任・引継ぎという形だったので、想定外の業務はなかった。
- 難しい、あるいは判断に迷う業務があれば、その都度職員に尋ねている。尋ねることで、職員の方に対応していただける。

業務の負担感(業務量、身体的精神的負担感、満足感)

- 1週間前にシフトに記入すれば、時間や休日等の配慮してくれる。また、身体の負担も少なく、精神的にも特に負荷に感じることは無い。
- ショートステイなので、利用者の数によって繁閑がある。日によって多忙な日もあるが、残業や時間が延びるといったことはない。職員さんは大変だと思うが。
- 実際の負担は、利用者の状態によって変わる。フェイスシートに利用者の状態が記載されているが、内容と異なる場合もある。たとえばよく動く人や、機嫌が悪い人など。

他の介護職員との連携状況

- 利用者の状況、状態を連絡し合うというのが主な連携。ほとんどのケースは口頭で済む。

他の介護職員との関係性

- 助手、介護と職員との関係も、職員同士の関係も、比較的良いと思う。

教育・研修体制の状況

- 助手としての特別な研修はないが、職員と同様に勉強会や研修がある。日総研のセミナーなど。
- 基本的には時間内に研修を受ける。超過した場合は残業が出る。

介護助手等として勤務をしてよかったこと(エピソードも含めて)

- 慣れもあるが、利用者と自身の年齢が近くなってきたこともあり、コミュニケーションをとりやすくなった。
- 徒歩10分の場所にあるのが最も大きなメリット。身体が動く限り続けたいと思っている。

その他職場に求めること

- 今の仕事内容、立場、人間関係には概ね満足している。
- 手の足りない際は、施設全体で協力できるようになっていければ良いと思う。

その他

- 自宅の畑の手入れが趣味。また地域で機織りを始めたので、仲間と楽しんでいる。介護助手等の仕事とは直接関係は無いが良いリフレッシュとなっている。
- 自分は介護の仕事は嫌ではないが、介護の仕事は大変だという認識を持っている人も多い。また、どこにどんな方いるのか分かるような田舎ということもあり、他の人に勧めることは少ない。

2) #2 介護老人福祉施設/大規模

<施設概要>

施設概要						
施設名 (施設所在地)	特別養護老人ホーム 阿南荘 (徳島県)		サービス種別		介護老人福祉施設	
介護助手等の雇用	有		定員数	120	利用者数	117
施設の構造			4階建て 4階は、40床の個室ユニット (9床×2ユニット、11床×2ユニット) 2・3階は、4人部屋が3部屋、 短期ユニットの個室が6部屋			
職員数 (実人数)						
管理者	1	介護職員	81	看護職員	17	
生活相談員	4	PT、OT、ST	2.0	その他	23	
職員数 (常勤換算)						
管理者	1.0	介護職員	69.6	看護職員	15.8	
生活相談員	4.0	PT、OT、ST	2.0	その他	18.6	
その他						
<ul style="list-style-type: none"> 職員は、4階に40人、2・3階が各51人 阿南荘 (当施設) の隣に、琴江荘 (特別養護老人ホーム)、阿南保育園が併設されている。 						

<ヒアリング先の属性>

- 施設長：50代、男性
- 介護主任：30代、男性、業界経験20年、当施設で15年
(当施設の階層は、ユニットリーダー、フロアリーダー、介護主任、施設長)
- 介護助手等：60代、女性、業界未経験、当施設で5年

<施設の課題>

人材の確保の状況 (採用状況、離職率等)

(管理者)

- 介護職員の退職が増加したことをきっかけに、職員の負担軽減をねらって介護助手等を導入。
- 経験や資格のない人に向けて、介護業界への入り口を広げる意図もある。
- 定年 (75歳) で退職した人や、腰痛がひどくなって退職した人などはいるが、その他の理由による退職はない。

(介護職員)

- 人材不足がきっかけで介護助手等を導入。身体介護以外でもやるべきことが多いので導入に反対はなかった。
- 介護に興味があるが、経験や資格がないので不安という人向けでもある。

人材確保・人材不足に対して実施している施策

(管理者)

- 処遇改善、休暇等の取りやすさ、柔軟な勤務体制などを訴求すると問い合わせが増える。
- 介護助手等の募集の方が、介護職員よりも反応が良い。応募がそれなりにあるので

各ユニットに1名配属できている。

- ICT 導入は遅れている。

外部委託（清掃員等）の活用の有無、介護助手等の導入前との比較の有無

（管理者）

- 外部委託は行っておらず、清掃員は別で採用している。
- 介護職員の負担が減り、処遇改善も進めることができた。介護職員の満足度は高い。
- むしろ介護助手等がない際にどうするのか、が課題になっている面がある。

（介護職員）

- 介護職員の負担は減った。「助かった」という声が多い。
- 介護助手等の導入によって、介護職員が、より個々の利用者に対してケアをする時間をつくることが出来るようになった。

介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方

（介護職員）

- 見た目で利用者に触れない範囲で、相互に認識は持っており、棲み分けはできている。
- 利用者には介護職員と介護助手等の違いは分からない。介護助手等に話しかけることもあるが、助手から介護職員に連絡をする形で連携を図っている。
- 車椅子を押す等は、本人のスキルや今後意向を伺いながら、ユニットで話し合いながら進めている。ひとつひとつ出来ることを増やしていきたい。
- 業務の切り分けを精緻にするよりも、介護職員と、介護助手等の連携が取れていることが重要。

<現在雇用している介護助手等について>

介護助手等の人数、年齢層、介護助手等の属性等

（管理者）

- 定年を迎えた女性のシニア層が多い。
- 二十歳で最初から介護助手等という人もおり、将来的に介護福祉士になりたい意向もある。また、知的障害者もいる（障害者雇用）。
- 組織側からは、体力的に難しい人にも働いてもらう目的がある、また無資格者への雇用の入り口となり、将来的に介護業界・介護職員になって欲しい意図もある。
- 当施設では、正式な呼称はないが、「助手さん」と呼ぶことが多い

介護助手等の導入の理由・背景

（管理者）

- 平成 28 年ごろから退職が目立ち始め、大きな課題になった。その一環として、介護業務の分業化を図って介護職員の負担を減らすことを目的に導入を決めた。平成 29 年に 7 名面接をして 5 名採用。
- 平成 29 年、徳島県のアクティブ・シニア生涯活躍加速化事業である「介護助手等の導入モデル施設」として、声をかけてもらったのもきっかけ。15 名の応募、面接をして 6 名採用した。

<介護助手等の導入準備について>

施設内での準備

（管理者）

- 勤務実態や時間が異なるので、業務内容や負荷が変わるため、その段取りなどに工夫が必要となる。介護助手等が 1 人の時もあれば、2 人の時もある。

- 介護助手等にはフルタイム、週 40 時間の人もいれば、1 日 4 時間、週 4 日という人もいる。

(介護職員)

- 各ユニットで、介護助手等に担ってもらいたい業務について話し合った。食器洗い、掃除、洗濯、シーツ交換などの業務はある程度特定できるし、スムーズに決まった。
- 結果的にどのユニットもある程度、担ってもらいたい業務は共通していたが、実際は個々人の特徴に応じて(まずは得意分野を活かして)担ってもらうように運用している。

介護助手等への指導方針の決め方

(介護職員)

- 経験やスキルによって「できる」「できない」をユニットで判断し、介護職員と一緒に、できるところをひとつひとつ増やしていくような進め方をしている。
- 次第に介護助手等への要望や要求も増えてくるが、変化に応じて都度現場で話し合うようにしている。

介護助手等が担う業務内容の説明

(管理者)

- 採用時に家事に近いという話をする。多くが女性で、長年自身が自宅で行ってきたことでもありイメージが付きやすいという面もある。
- 現場の介護職員の OJT の中で、説明を行っていく。

募集について

(管理者)

- 介護助手等の募集は、介護職員よりも反応が良い。
- 介護助手等の募集には、朝型 9:30-13:00、昼型 10:00-14:00、夜型 14:00-19:00、土日休み可など、時間的に柔軟な働き方ができることを訴求すると効果が大きい。
- 募集をかけると定期的に応募はある。現状は、全てのユニットに一名は配置できるようになっている。

<介護助手等の導入後について>

介護助手等の担当業務、担ってほしいが依頼できない業務、依頼できない理由

(管理者)

- 掃除、洗濯、シーツ交換などが主だが、担っていただいている内容は十分で、もっと業務として担ってほしいという希望は無い。ただ、スキルや段取り、優先順位、スピード等、個々の課題はある。
- 現場で話し合いながら進めているが、何をどこまでやるのかといった品質(段取りやスピード含め)について、マニュアル化する必要性を感じ始めている。

(介護職員)

- 最初の介護職員の反応は「助かった」が多くの感想である。結局誰かがやらなければならない仕事である。
- 導入して間もない頃は、食器洗い、洗濯、掃除、シーツ交換が多かったが、今は居室だけではなく、お風呂掃除やトイレ掃除、エアコンの掃除まで行っている。
- 逆になんでもかんでもやってもらおうとすると、介護助手等の負担が増えてしまう。
- 簡単な声掛けでもスムーズさが全く違ってくるので、連携をしっかりとっていくことが重要。

介護助手等の導入による影響

【組織への影響】

(管理者)

- 人件費は増加したが、それ以上のメリットがあった。
- 負担軽減によって、手当の増額、資格取得、有給休暇の取得増加、などに手を付けることが出来た。介護職員の処遇改善加算にもプラスになった。
- 退職の理由が「休めないから」という若手もいたが、有給休暇をしっかりとれるようになった結果、離職率も下がった。
- 介護助手等は75歳定年、75歳を迎えた人が3人。本当はもう少し働けたと思っている。長く働ける仕組みをつくっておきたい。
- 本人が希望するシフトで働いてもらう。それだけでもありがたいはずだったが、介護助手等がいない日は大変だという声もあがるようになった。
- 介護助手等の業務は、今まで実施してきたことだから他の人も高い品質で出来るだろうという思い込みがある。ただ、職種としてきちんと確立させないといけない。業務のマニュアル化も必要だろう。

(介護職員)

- 連携がとれているかどうかポイント。利用者の入浴時に声をかけるだけで、その際にシーツ交換をしておくなど、そのようなレベル。ちょっとした声掛けや依頼など、コミュニケーションによって現場はうまく回る。
- 実際に、介護助手等がいる日といない日ではオペレーションが大きく異なる。

【職員への影響】

(管理者)

- 介護職員の負担減は非常に大きい。介護職員が不足している状況でもあり助かっている。
- 介護職員のための研修や全体研修など、研修も積極的に行おうとしている。
- ユニットごとの話し合いの場なども業務時間内に行えるようになった。
- 介護助手等本人にとっても、自分の生活に合わせて勤務ができていたので満足度は高い様子である。

(介護職員)

- 介護職員はどうしても時間に追われてしまうが、介護助手等に担ってもらえるため、利用者個々人と向き合う時間が増えた。
- やってあげたいこと、やりたいこと含め、個別サービスの幅が増えた。
- 離職率は下がったという感覚はないが、介護助手等の存在によって、働きやすさは感じられるようになったのではないかと。

<介護助手等のご意見>

採用時の状況（未経験：65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等）/介護助手等に応募したきっかけ

- 採用前まで専業主婦。子供の独立を機に「アクティブ・シニア生涯活躍加速化事業」のことを知り、応募した。（応募時は60歳未満）

業務範囲（想定した業務内容、想定外の業務内容）

- 業務の範囲は面接や研修時に聞いていた。募集時と実際の業務内容に大きな相違点はない。

業務の負担感（業務量、身体的精神的負担感、満足感）

- 4時間（15 - 19）の週4日の勤務。4時間の中で多くのことを行うので負担感が多

少あるが、やりがいはある。要領や段取りといったことも求められるので頭も使う。満足度は高い。

- 特に今の仕事と職場に不満はない。ただ、介護士は大変そうなので自分がなりたいたいとは思っていない。
- 勤務時間や休みの融通を利かせられるのは嬉しい。

他の介護職員との連携状況

- 介護職員との連携はうまく取れている。介護助手等がやるべきことを記したチェックシートを介して、手違いや失念がないように進めている。

他の介護職員との関係性

- 他の介護職員とは良い関係性を築くことが出来ている。食事の塩分や栄養のこと、高齢者とのコミュニケーションのコツなどを教えてもらうこともある。

教育・研修体制の状況

- 入所時の研修があったが、特にそれ以外は無。ユニットリーダー、介護助手等の先輩のOJTで学んだ。

介護助手等として勤務をしてよかったこと（エピソードも含めて）

- 介護のノウハウや、利用者自身の経験話など、色々な人の話を聞けるので世界が広がった気がする。
- 自身の健康も重要なため、健康に気を付けるようになった。

その他職場に求めること

（介護職員）

- 介護助手等から、介護士へ、といったことを志望する人が増えるような流れを作っていきたい。

3) #3 介護老人保健施設/小規模

<施設概要>

施設概要						
施設名 (施設所在地)	匿名(茨城県)		サービス種別		介護老人保健施設	
介護助手等の雇用	有		定員数	80	定員数	80
施設の構造			施設は4階建て 入所フロアは2~4階 2階 個室4、2人部屋5 4人部屋3 3階 個室3、2人部屋2 4人部屋5 4階 個室3、2人部屋2 4人部屋5			
職員数(実人数)						
管理者	1	介護職員	32	看護職員	13	
支援相談員	4	PT、OT、ST	9	その他	35	
職員数(常勤換算)						
管理者	0.4	介護職員	30.9	看護職員	10.5	
支援相談員	4.0	PT、OT、ST	5.4	その他	23.4	
その他						
・ 特になし						

<ヒアリング先の方の属性>

- 施設長:60代 男性
- 介護課長:40代 女性 法人経験19年目
- 介護助手等:60代 女性 経験6年目
当施設では介護助手等の事を介護アシスタントと呼んでいる。

<施設の課題>

人材の確保の状況(採用状況、離職率等)

(管理者)

- 介護助手等の導入は、人材不足が理由ではない。
- 介護福祉士の養成校が法人内にあるため、新卒が毎年入職している。そのため介護職員は充足している。

人材確保・人材不足に対して実施している施策

(管理者)

- 見守り機器として、眠りスキャン、離床センサー、センサー付きベッド(5台)を導入している。
- 体位変換のために自動体交(寝返りが自動でできるベッド)、インカムを導入している。

外部委託(清掃員等)の活用の有無、介護助手等の導入前との比較の有無

(管理者)

- 2005年に清掃員等を雇用していた。
- 現在、クリーンキーパー(清掃員)が7名いる。介護助手等8名、清掃員7名、その他9名で計24名とアンケート調査では記載した。
- 2016年に介護助手等を導入したが人数は変わらない。

介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方

(管理者)

- 利用者に触れる業務や、生活リハビリは介護職員が実施している。
- 介護助手等は間接業務のみで、食器洗い、下膳、配膳、食事の盛り付け、リネン交換、ポータブルトイレ、尿瓶の片づけ、物品の補充、ごみ捨て、入浴介助後の浴室の清掃、各フロアにあるおしぼり機の掃除、サーキュレーターの定期的な清掃をしている。
- 入所系サービスで介護職員の経験がある職員は、入所、ショートステイの利用者の物品（衣類等の持ち込み品）の確認業務も実施している。この業務は介護助手等のうち、この1名だけが実施している。

<現在雇用している介護助手等について>

介護助手等の人数、年齢層、介護助手等の属性等

(管理者)

- 40代1名、50代1名、60代5名、70代1名の8名。
- 女性がメインであり、定年退職の方もいるが、主婦が多い。
- それぞれ通常の求人広告で応募をしていただいた。
- 介護経験がある方も介護助手等にはいる。募集時に介護経験は問わないとしている。

介護助手等の導入の理由・背景

(管理者)

- 全国老人保健施設協会の全国大会で介護助手等の導入事例を知った。翌年度に、早速介護助手等を導入することとした。
- 超強化型の介護老人保健施設であり、介護職員が間接業務に時間を割かず、生活リハビリ等に時間を割けるようにしたいと思ったのが背景である。

<介護助手等の導入準備について>

介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題や工夫点

(介護職員)

- 間接業務のうち、介護助手等ができることを考えて、1日のシフトの中でスケジュールを組んだ。原則、勤務時間内で出来る業務を組むようにしていた。
- 当初の募集内容から業務は増えており、都度スケジュールを見直して対応をしていた。
- 介護助手等に適宜相談、説明し、確認いただいたうえで1日のシフト内でスケジュールを組んだ。
- アシスタントの方は5時間勤務（時間給）で1人だけ3時間勤務の方がいる。

施設内での準備

(管理者)

- 新人研修（介護職員向け）から、必要な項目の洗い出しを実施した。

介護助手等の指導方針の決め方

(管理者・介護職員)

- 業務内容を出来るようになってほしいのでそれらを詰めていくイメージ
- 介護課長（ご本人）と介護主任の2名で業務内容を決定した。導入当初はこの2名で指導し、それ以降は先に入職された介護助手の方が新たに入られた介護助手の指導をしている。

介護助手等が担う業務内容の説明

(管理者)

- 募集の際に案内をしている。面接の時に具体的な業務の説明。
- 最初の頃に採用された方は、後から業務は追加された。
- 福祉施設に勤務されていない方が多いのでほとんどがOJT。

募集について

(管理者)

- 介護助手等は充足している。1週間の業務が終わる人数が今の人数である。

<介護助手等の導入後について>

介護助手等の担当業務、担ってほしいが依頼できない業務、依頼できない理由

(介護職員)

- 担ってほしい業務はほぼやっけていただいている。今のところはない。
- アシスタント導入当初は、ショートステイの方等利用者の荷物、衣類チェックは、介護アシスタントに担ってもらっていたが、衣類紛失等による謝罪の電話が必要になることがあり、結果的に今まで通り介護職員が担うようになった。その後、ショートステイ入退所の人数が増加し介護職員の介護負担が大きくなってきた事、他の施設で勤務していた者(経験者)がアシスタントに入職してきた事もあり、利用者の荷物確認を再び介護アシスタントに依頼するようになった。その際、家族への連絡等については、介護職員が責任をもって行うようにした。

介護助手等の導入による影響

【組織への影響】

(管理者)

- 人件費は増加した。ただし、介護サービスの品質等、それ以上の効果はあった。
- 生産性の向上、負担の軽減も関わってくる。先駆的に導入したのは効果的であったと思っている。
- グループ内でも先駆的な施設である。毎月のように見学者がくる。(グループ内)

【職員への影響】

(介護職員)

- 若い職員が多いので相談相手になってもらったりしている。お互いを補完する関係である。
- 導入当初、介護職員は非常に助かると思った。しかし、新しい職員は、介護アシスタントが最初からいる状態で入職するため、当たり前になってしまっている。感覚の違いがでてくる。若い方にも感謝される。
- 介護助手導入前は、利用者に待っていただく時間が多かった。現在は、利用者に対して多くの時間を割くことができる。業務負担も軽減したうえ、介護の質も向上した。他の業務に時間を避けるようになったことが大きい。
- また、業務時間内に研修が実施できるようになった(施設内研修)。外部のZOOM研修があっても、参加が難しかったが対応できるようになった。空いている時間に参加できるようになった。
- 有給はもともとから取れていた。職員数は充実していたので影響はなかった。

<介護助手等のご意見>

採用時の状況(未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)/介護助手等に応募したきっかけ

- 前職は通所介護の介護職員として勤務していた。通所介護事業所が閉所となった。その後に募集チラシが出ていたので応募した。(応募時は60歳未満)

業務範囲(想定していた業務内容、想定外の業務内容)

- 業務の想定範囲はチラシや面接時に確認した。介護助手等の導入は初めてであったため、当初の業務より増えたが、介護課長から適宜相談いただきながらであったため、差支えはなかった。

業務の負担感(業務量、身体的精神的負担感、満足度)

- 現在は、大きく負担は感じていない。ただし、最初は介護助手等の人数が少なく大変だった。現在は介護助手等の人数も増えてきたので業務は増えたが、慣れてきた。また、業務についても問題があれば課長に相談している。

他の介護職員等との連携状況

- 介護職員との連携もうまく取れている。ただし、イベント等で入浴日の変更もある。その時は情報が来っていないこともある。当日知ったりするので少し驚くこともある。
- インカムは看護職と介護職員で活用している。介護助手等は活用していない状況である。

他の介護職員等との関係性

- 関係性は問題ない。お互い様という気持ちで業務に取り組むことができている。

今後の継続の意欲について(継続するための条件等)

- 休みの希望について考慮いただける事が大きい。そのため継続して勤務したいとは思っている。シフトは介護課長が作っており、休暇も配慮いただいている。

教育・研修体制の状況

(管理者)

- 介護助手等向け研修としては、新人研修(職種別)、1年後面談を実施している。1年くらいはサポートしている。介護助手等にも手洗い等、研修がある。
- 業務上必要な研修は実施している。委員会活動もあるのでそちらの主催のものもある。

介護助手等として勤務をしてよかったこと(エピソードも含めて)

- 研修で感染予防の勉強もあり、介護に関連する新しい知識を得ることが出来た。また、人間関係についても学ぶことが出来てよかった。

その他職場に求めること

(管理者)

- 職員の家庭事情等も踏まえて働いてもらう事が重要。働きやすくしてもらう事が重要である。

4) #4 介護老人保健施設/大規模

<施設概要>

施設概要					
施設名 (施設所在地)	介護老人保健施設 鴻池荘 (奈良県)		サービス種別		介護老人保健施設
介護助手等の雇用	有		定員数	162	利用者数 150
施設の構造			一般棟が(3・4階)で、各階共に、個室4室、2床部屋6室、多床室(4人部屋)10室の計56床。 認知症専門棟が(2階)で、個室6床、多床室(4人部屋)44床の計50床。		
入所職員数(実人数)					
管理者	1	介護職員	45	看護職員	16
支援相談員	7	PT、OT、ST	12	その他	16
職員数(常勤換算)					
管理者	1.0	介護職員	45	看護職員	12.3
支援相談員	4.1	PT、OT、ST	9.5	その他	15.8
その他					
・ 医療法人が経営しており、併設事業所あり。法人全体での職員数は785人。					

<ヒアリング先の属性>

- 責任者： 副看護部長 年齢 50代 男性
- 介護課長： 40代、介護福祉士・介護支援専門員資格、業務経験 17年
- 介護助手：年代不明、女性、業界経験、当施設で1年半

<施設の課題>

人材の確保の状況(採用状況、離職率等)

(管理者)

- シーツ交換業務をナースコールの合間にやって終わるのがやっという状況だったので、再雇用者の介護助手(サブワーカー)での雇用を開始した。当初は3人から開始し、現在は20人目安の雇用を目指している。
- 介護助手は若干の不足気味である。背景として、昨年から75歳上限を取り入れたため、雇用契約満了者が出たことも影響した。

(介護職員)

- 最初から拡大を想定してはじめていたので、最初の1年間は業務の切り分けなどを試行しながら整えていった。

人材確保・人材不足に対して実施している施策

(管理者・介護職員)

- 介護助手の人材確保は、ハローワーク等公的機関への求人及びホームページでの求人で確保している。
- 再雇用制度を終了した職員への声掛けや、サポートステーションでの就労希望者に向けた説明会参加なども行っている。

外部委託(清掃員等)の活用の有無、介護助手導入前との比較の有無
(管理者・介護職員)

- 日曜日を除く日で共有部分、トイレの清掃を外部委託で実施している。
- 介護助手導入後は、居室内の清掃、シーツ交換を介護助手が担当しているが、これは介護職員が行っていた業務を移管したものである。

介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方
(管理者・介護職員)

- 介護職員の業務は、利用者の自立に向け介護過程を展開すること、専門的な知識や技術を用いて具体的なアドバイス等を利用者や家族の方に行うこと、関連する職種と協働で利用者を支援することである。
- 介護業務を直接介護と間接介護に分けて、介護助手は間接介護の部分を依頼。間接介護は居室清掃やシーツ交換等の環境整備業務。利用者との日常の会話はあるが、あくまで附随して発生する範囲である。

<現在雇用している介護助手等について>

介護助手等の人数、年齢層、介護助手の属性等

(管理者・介護職員)

- 現在は16人で、65歳以上が8人(女性8人)65歳未満が8人(女性6人)である。
- 介護職員をケアワーカー、介護助手をサブワーカーと呼んでいる。
- 基本は午前か午後の3時間勤務である。
- 介護職経験者が3人、他は未経験者。約1割が30~40代で、残りは60代以上。特に経験の有無で業務はわけていない。また年齢等、その他属性による業務区分も行っていない。
- 他の仕事と掛け持ちで働いている方もいる。途中で、こちらの仕事日数を増やし、掛け持ちをやめた方もいる(働く日数を増やしたかったようで、もう1つの職場では増やせなかったため)。
- 処遇は皆同等で、時給制。
- 介護助手は配置基準人数には含めていない。
- これから介護専門職に興味を持つ方もいるので、面談で聞きながら支援していくことは考えている。

介護助手等の導入の理由・背景

(管理者・介護職員)

- 介護職員が行っている業務のうち、直接介護ではない業務をワークシェアリングすることで介護職員のサービス向上を目指して導入を検討した。介護職員不足の解消にできるということも一因にある。
- 導入を検討した当時は、介護と看護の業務整理も含めて行っていた時で、介護職員の専門性を高めていくというのを1つの目標にしていた。

<介護助手等の導入準備について>

施設内での準備

(介護職員)

- 最初は再雇用者3人に、シーツ交換のみを依頼した。頼みたい業務はたくさんあったが、定着してもらうためにまずは業務をシンプルにした。
- 最初の1年間に、依頼できる業務を棚卸して検討していき、段階的に拡大していった。

介護助手等への指導方針の決め方

(管理者・介護職員)

- 初期は介護助手のヒアリングを月1回設けていたが、定着してからは介護課長と各フロアの所属長でフロアの現状を話し合い、指導方針(案)を検討する。その後、副看護部長へ報告する流れとしている。課題があがってきたら業務の変更や指導、適宜面接をする。
- 未経験者には先輩の介護助手職員からのOJTで指導。

介護助手等が担う業務内容の説明

(管理者・介護職員)

- 現在は、介護助手が担う業務内容は、シーツ交換、居室清掃(床、タンスの上、窓の棧、洗面台)、トイレの清掃と消毒、洗濯物の仕訳と返却、居室のお茶の入れ替え、食事のお茶の準備、おやつ準備等。
- 依頼業務や配置について、最初は業務別の分担とし、平日はシーツ交換5名、それ以外の業務で3人という組み合わせで日々回していた(休日はシーツ交換なし)。今はフロア担当制とし、午前は4人×2フロア+3人×1フロア、午後は1人×3フロアという組み合わせとしている。
- 入職時にオリエンテーションを行い、業務スケジュールを4種類に分けて、順に業務を覚えられるようにしている。

募集について

(管理者・介護職員)

- ハローワーク等公的機関への求人、ホームページ、サポートセンター等。高年齢者の職員が都合で退職することになったときの募集が多い。当初は再雇用者から始めたが、今は1人だけが再雇用者で、あとは公募。

<介護助手等の導入後について>

介護助手等の担当業務、担ってほしいが依頼できない業務、依頼できない理由

(管理者・介護職員)

- 水分に対する増粘剤を使用しての水分の準備や水分量の確認等、医師や看護師から指示があったものは、利用者恩生活の安全のため、介護職員で実施している。

マネジメント上の工夫

(管理者・介護職員)

- 毎週、介護課長が各フロアの介護所属長をヒアリングして課題抽出を行い、必要時に業務内容の変更を行っている。課題としてあがるのは、習熟度の差や、身体的負担を訴える場合など。
- 介護助手本人とは契約更新ごとに介護課長が面談を行い、条件希望の変更等を相互で話し合うようにしている。また、介護課長によるラウンド実施時に業務スケジュールに支障が出ていないか等の聞き取りを適宜行っている。

(介護職員)

- なかなか習得ができない人はいた。習熟度の差として、シーツ交換は通常、1ベッド15分で行えるが、3-4倍の時間がかかってしまう人もいる。そういう方は何度か面談しながら、どうしたらよいかと考えて進める用にはしている。
- どうしても利用者との対応が十分にできないことや、口調が粗くなるなど、本人の価値観や経験から組織に合わないケースも出る。そういう人も面談で対応をしている。
- 体力的なものについていけない方もいる。

その他情報

介護助手等の導入による影響

【組織への影響】

(管理者)

- 導入した当初は、介護職員への業務負担減による離職率減少に寄与。現在は介護助手ありの仕組みが定着しているので、そこまで変化はない。

【職員への影響】

(介護職員)

- 介護職員の残業時間や休暇の取りやすさは向上。特に残業はほぼなくなり、定時での退社が基本となっている。
- 介護職員の業務としても、必要なケアの質を低下させることなく、利用者に提供できるようになった（屋外散歩、ご家族との交流等）。また、専門性の強化を行うために研修会に参加することや、多職種で連携する時間が取れるようになったことで、質の向上、やりがい向上につながっている。

<介護助手のご意見>

採用時の状況(未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)/介護助手等に応募したきっかけ

- もともと、同法人の別施設でケアワーカーとして2年ほど働いていた。出産を機に退職したが、少し働く余裕が出て、介護助手のような働き方がよいと思った。今、子供が幼稚園にいらしているので、朝送ってから出勤し、午前中3時間だけ働くというのが都合がよい。子どもが大きくなるまではまだキャリアについて考えていない(またケアワーカーをするという考えはいまのところない)が、同じ業界内だと働きやすいと思って応募。
- 休みもとりやすく、子育てしながら勤務しやすい環境だと感じている。

業務範囲(想定した業務内容、想定外の業務内容)

- 業系経験があるため、業務内容は想定内であった。

業務の負担感(業務量、身体的精神的負担感、満足感)

- 落ち着いて仕事ができ、負担感は特にはない。
- 未経験者で初めて業務開始した方は、利用者とのコミュニケーションをどこまでとってよいか等々とまどいを感じることもあるかもしれない。

他の介護職員との連携状況

- 伝えるべきことがあれば伝えるし、問題なくできている。
- 利用者からはおそらくあまり識別されていない。身体介護に関することをお願いされたときには、介護職員を呼びに行く。

他の介護職員との関係性

- 問題なくできている。

教育・研修体制の状況

- 業務はOJTで習得していった。
- 新型コロナウイルスに関しては、動画教材を視聴して理解を深める機会があった。

介護助手等として勤務をしてよかったこと(エピソードも含めて)

- 利用者から話しかけてもらうような会話はあり、「ありがとうね」と言われるのはうれしい。

その他職場に求めること

- 介護職員の忙しさは見ているので、できる限りのことは手伝えるといいと思っている。その点で、研修などをうけて習熟を深められるのもいいかもしれない。

5) #5 特定施設入居者生活介護/小規模

<施設概要>

施設概要					
施設名 (施設所在地)	サービス付き高齢者 向け住宅 緑陽館 (兵庫県)		サービス種別		特定施設入居者生 活介護
介護助手等の雇用	有		定員数	100	利用者 数 94
施設の構造			8階建ての建物で2階以上が住居		
職員数(実人数)					
管理者	1	介護職員	32	看護職員	6
生活相談員	1	PT、OT、ST	0	その他	17
職員数(常勤換算)					
管理者	1.0	介護職員	30.3	看護職員	4.3
生活相談員	1.0	PT、OT、ST	0	その他	10.2
その他					
<ul style="list-style-type: none"> ・職員は全体で58人おり、そこに介護、看護、ケアアシスタント等が含まれる。 ・介護助手等はケアアシスタントという名称としている。 					

※当施設では、介護助手等はケアアシスタントの呼称であり、報告書内もケアアシスタントと表記する。

<ヒアリング先の属性>

- 管理者様：40代 男性 介護経験年数21年
- 介護職員様：40代 男性 介護経験年数19年
- 介護助手様：40代 女性 介護経験年数7年

<施設の課題>

人材の確保の状況(採用状況、離職率等)

(介護職員)

- 職員数としてはぎりぎりの人数であるが、ケアアシスタントも含めてうまく回している状況にはある。
- ケアアシスタントの方は、最初に業務を覚えるフェーズ、入居者の顔を把握するフェーズを過ぎれば、わりと長く続けてもらっている。

人材確保・人材不足に対して実施している施策

(管理者)

- 10年以上勤務してもらっている職員も多い。人間関係の良さ、協力体制があること、労働条件への納得もあるからではないかと思っている。
- 困っていることにはしっかり耳を傾けて、信頼関係を作っていくことでよりよい環境になっていると思う。

外部委託(清掃員等)の活用の有無、介護助手等の導入前との比較の有無

(介護職員)

- 調理は外部委託しており、配膳下膳のみが介護職員の業務である。清掃と歯科

も外部委託。

- 同敷地内に老健施設があり、そこに診療所がある。そこから訪問診療の形で先生がすぐ来られる環境にある。

介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方

(介護職員)

- ケアアシスタント業務を切り分ける難しさはなかったが、定着するまでが大変だった。
- 介護の専門性が求められず、ケアアシスタントにサポートしてもらっている業務の例として、下膳がある。残したものの記録も必要であったため、1時間半ほど下膳にかかっていた。そこにケアアシスタントが入ってもらったことで、大きく変化した。

<現在雇用している介護助手等について>

介護助手等の人数、年齢層、介護助手の属性等

(介護職員)

- 60代で定年後の方が多。70代の方で長くケアアシスタントをしてくださっている方もいる。
- 現在10人で、適正範囲だと思っている。
- 1年更新で非常勤として働いてもらっている。定年後の高齢の方々も、本人との話し合いで更新している。「1年間身体を壊さずに働けたら1年間更新します」という感覚の方も複数いて、働くことが自分の健康管理になっているように見える。
- 非常勤職員として、勤務日数の多い方は雇用保険等の対象にしている、賞与や手当も何か出せるものがあれば、出している。

介護助手等の導入の理由・背景

(介護職員)

- シーツ交換やお茶配り、配膳・下膳、館内清掃をお願いしている。もともとは介護職員が対応していた業務であるが、介護職員ではなくてもできる業務については、別の形で体制を組もうと思ったところからスタートした。介護職員のやるべき業務幅が広く、定員100名という規模では効率的であることは重要で、介護職員がトイレや風呂などの身体介助に集中するための方策を考えた。
- 前任者が先を見て考え、ケアアシスタントは必ず成功するから入れようと判断して導入した。一つの職種が作れたと思う。

<介護助手等の導入準備について>

施設内での準備

(介護職員)

- 介護の専門性がなくてもできるものという思考で切り分けていった。
- 基本的には身体介護以外のところで1つずつ業務を拾い上げて、これは誰ができるかといった考えで依頼業務を定めていった。

介護助手等への指導方針の決め方

(介護職員)

- ケアアシスタントは介護のプロではないので、入居者のこだわりなどが最初は対応できないところがあるが、慣れてくると完全に任せられる。
- 入居者は介護認定を受けている方が条件だが、要介護度には差がある。ただ、その介護度の違いは最低限の留意事項程度で、ケアアシスタントにはのびのび働いてもらったらよいと思っている。

介護助手等が担う業務内容の説明

(介護職員)

- 介護職員等の専門職は3チーム体制で回しているが、ケアアシスタントはそのチーム体制とは別で、「この曜日のこの時間はシーツ交換」等といった形式で、業務ごとのコマ割に沿って動く形をとっている。このやり方は、導入初期からあまり変わっていない。
- 担当業務以外を制約しているわけではないので、裁縫など自分の得意なことを入居者と一緒にやってくれる例がある。

募集について

(管理者・介護職員)

- 介護の資格をとろうというよりも、まだ働きたいという高齢者の方が来てくれるので、募集を出したらある程度応募は来る。介護助手等の名称については、賛否もあるためケアアシスタントという名称にした。この名称での募集は成功し、ハローワークの人にも評価をいただけた。
- 高齢者でまだ働きたい方が地域に裾野が広がって働ける仕組みとしてよいのではないかと考えている。近所の顔見知りがいなくても、そこは特に気にされていない。
- 以前に、介護の仕事に興味があるので、まず働いてみてその後資格を取得した方もいる。その方は40代後半の女性で、家で祖父母の介護をしていて興味を持ち、まずは介護のプロの様子を知って、自分でもできそうと思ったら資格を取りに行こうと段階的に考えたのだと思う。

<介護助手等の導入後について>

(管理者)

●介護助手等の導入手ごたえ

- アシスタントの枠を、介護職員とは別できちんと設けたのは有効だと思っている。職員からしても、シーツ交換や配膳などをやってもらえて助かるという認識だろう。
- 今後、別の業務もアシスタントさんに手伝ってもらえないかと考えるように、視野も広がっている。

●参考：隣の介護老人保健施設における事例

- 隣の介護老人保健施設で介護助手等を導入したが、そこではうまくいかなかったと聞いている。そちらは定員がこちらは50人、自施設が100人という違いがあり、100人規模では介護士だけでは回らないという特性が後押ししたかもしれない。
- また、介護老人保健施設はユニットケアなのでそれぞれのユニット内に完結す

る。自施設は細かく分けずに、それぞれの業務に特化して働けるようにしたのが、良かったかもしれない。高齢の方もいるので複数の業務になるとなかなか覚えられないこともある。1つの業務に特化することで、そこはスムーズに進んだ。

介護助手等の導入による影響

【組織への影響】

(管理職)

- 有休はしっかりとれている。残業も、コロナ対応等では多少生じたが、それ以外では基本的に生じない状態にできている。残業分を減らしたくて介護助手等を活用した面もある。
- うれしい誤算としては、ケアアシスタントの方が自分の業務が終わったときに、お茶を配りながら入居者の話し相手になっている。入居者は部屋で話さない時間も多く、ナースコールをよく押す方もいたが、そのあたりがケアアシスタントの方と話している時間は生じないので、総合的に優先度の低いようなコールが減ったと感じる。

【職員への影響】

(介護職員)

- 介護助手等を導入したことで、介護職員の働き方が変わった。当施設ではレクリエーションを売りにしてきたが、そこに介護職員が時間を注げるようになったことも大きい。レクリエーションがあることで、利用者も居室から出てくるようになり、活動するので夜も眠れるようになるという好循環を進めることができる。レクリエーションの充実は、新規問い合わせ増加にも繋がっている。

介護助手等の導入にあたって必要な支援（高齢者の雇用のノウハウ、自治体の支援、団体等の支援等）

(介護職員)

- 給与が上がればより働きやすくなると思うので、手当のようなものがあれば、働きたい人がより増えるかもしれない。

<介護助手等のご意見>

採用時の状況（未経験：65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等）/介護助手等に応募したきっかけ

- 40代女性、この施設で5年目。介護施設での仕事は当施設が初めてである。
- 求人広告のチラシを見て応募した。募集条件が、週1日でも短時間勤務でも可と書かれていたのに、最初は目が向いた。面接のときに業務内容は教えてもらった。

業務範囲（想定した業務内容、想定外の業務内容）

- 週に3～4日、9時～17時の時間帯で勤務している。シフト制で、各時間に対する業務がコマのように決まっている。都合が悪いときがあれば中抜けや交代相談も可能である。1か月前に希望が出せるので、都合調整がしやすく働きやすい。
- 曜日と時間帯によって求められる業務が変わるので、人によっては一部業務のみ

を行っている場合もある。

- 午前中は各居室にお茶を配り、配膳を部屋かレストランかで手伝い、昼からお茶を配ったり、合間でベッドのシーツ交換もしたりしている。
- この曜日はこの部屋担当というような形で決まっている。シーツ交換等は居室に入って対応する。
- 汚れがひどければ介護士が交換もしているので、想定外のような事態は基本的に起こらない。
- 朝夕にミーティングがあり、そこで申し送りを聞き、不在の時にはあとでノートを見て確認する。自分も必要なら申し送りを発言する。
- 介護助手等と職員では制服の色が違うので、利用者も識別することがある。基本的には名前と呼ばれている。

業務の負担感（業務量、身体的精神的負担感、満足感）

- 負担感はなく、適切な業務量だと思っている。
- 特にこの先介護職員になりたいと考えているわけではなく、今の仕事には満足している。

他の介護職員との連携状況

- 介護士の方から個々人の情報なども教えてもらうので、適宜連携しながらできている。
- 利用者に声をかけられたときに、自分で対応できそうなものは行うが、難しい場合は介護士に依頼する。

他の介護職員との関係性

- 問題なく、働きやすい。

教育・研修体制の状況

- どの業務のコマに入るかによって教わる人は異なる。助手同士で教えることもある。最初は2人1組で動く。
- 介護職員向けの研修はいろいろと行われており、介護助手等に関わる研修は出席することもある。たとえば感染症についてのテーマなど。研修情報が貼り出されているので、興味があれば参加希望を出す。

介護助手等として勤務をしてよかったこと（エピソードも含めて）

- 高齢者の方がたくさんいるので、その方々と会話をして、昔の知恵のような話も聞けるので楽しいと思っている。特に大変だと思うことはない。

その他職場に求めること

- アットホームな職場で働きやすい。今後も長く働いていきたいと思っている。

6) #6 特定施設入居者生活介護/大規模

<施設概要>

施設概要						
施設名 (施設所在地)	匿名 (東京都)		サービス種別		特定施設入居者生活介護	
介護助手等の雇用	有		定員数	200	利用者数	154
施設の構造			地下1階、地上10階 一般居室150、介護居室9			
職員数(実人数)						
管理者	1	介護職員	36	看護職員	7	
生活相談員等	3	PT、OT、ST	6	その他	122(12)	
職員数(常勤換算)						
管理者	1.0	介護職員	32.4	看護職員	5.6	
生活相談員等	3.0	PT、OT、ST	0.4	その他	76	
その他						
<ul style="list-style-type: none"> ・人数「その他」に施設内レストラン等のアルバイト、パート等を含む。()内は介護関係の職員。 ・利用者のうち、要介護認定の利用者は49名。 ・介護助手の呼称として、当施設では「家事支援」としている。(以下の文中も「家事支援」としている) 						

<ヒアリング先の属性>

- 責任者：40代、男性、ケアサービス部長、介護施設経験18年
- 介護職員：30代、女性、新卒入社、16年
- 介護助手：60代前半、女性、当施設で13年目、以前に業界経験なし（主婦）

(管理者)

- 当施設の特徴、形態として、ハイクラスの方・富裕層の方のご利用であり、それぞれのお部屋がマンションの一室のようにになっている形。施設内に食事サービスのレストランや、アクティビティのスタッフ、医療や介護といったスタッフがサポートする体制を持っている。介護サービス自体は他の施設と大きく変わらないが、介護の提供スタイルが、大きなマンションの中において訪問介護するようなイメージ。

<施設の課題>

人材の確保の状況(採用状況、離職率等)

(管理者)

- 人材確保という面では非常に苦しい状況が続いている。コロナ禍によって業務負担が高くなっており、精神的に疲れたスタッフは離れていってしまうこともある。今は派遣なども活用しながら業務改善に取り組んでいる。

人材確保・人材不足に対して実施している施策

(管理者)

- 介護職員は常時募集しており、ホームページ等にも掲載している。今現在、家事支援単体の募集は行っていない。(自社HPには掲載しているが、他媒体への出稿は

していない)

- 家事支援に関する雇用については、パートの定年は65歳だが、個別の判断やご経験や希望などに鑑みて話し合っていく。他にサービスや業容拡大などにも対応して柔軟に雇用や募集を計画していく必要はあるだろう。

外部委託(清掃員等)の活用の有無、介護助手導入前との比較の有無

(管理者・介護職員)

- 外部で共用部等の掃除を依頼している。他の部門で担当する業務もあれば、外部委託しているものもある。
- 介護課においては、当所は洗濯、お風呂掃除が依頼したい業務であったが、その部分ではかなり改善した。

介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方

(管理者・介護職員)

- 基本的に、浴室清掃・洗濯の業務を依頼するという背景があり、依頼する業務は自体は明確。詳細は、現場のやりとりの中で決めていく。具体的なレベルでは、1日の依頼業務について介護課スタッフが、この部屋で何をするという事項を紙ベースで作成し、家事支援スタッフに受け渡す形で進めている。
- 介護課からの指示によって、家事支援が動くことがグラドルールなので、現場で家事支援が居住者・利用者から直接受けた依頼やお話も、介護課を通していただくようにしている。

<現在雇用している介護助手等について>

介護助手等の人数、年齢層、介護助手の属性等

(管理者・介護職員)

- ほぼ、全員が近隣在住の60歳以上、女性。介護業界は未経験の方がほとんど。

介護助手等の導入の理由・背景

(管理者・介護職員)

- 直接的には介護課の組織体制を変えたことがきっかけ。当施設は、ケアルームと居住棟がある。重度の介護が必要になった場合はケアルームだが、居住棟の担当者は在宅サービスの形態に近く、当初は排泄介助も軽介助程度で、ほぼ家事支援業務だった。
- その後、高齢化が進み、かつケアルームの満床が続くことから、組織・部署を統合して、ケアルーム担当も居室担当も、一本化して決められたラウンド表によって動く形・体制に変更した。
- その際にポイントになったのが家事支援。洗濯とお風呂掃除を支援いただけないかという話がきっかけ。
- 一方、なかなか職員が介護の専門性が発揮しきれない、という点も大きく、本制度の導入に至ったと聞いている。

<介護助手等の導入準備について>

施設内での準備

(介護職員)

- 2017年に上記のような背景により家事支援チームを立ち上げた。
- 当時は家事支援として、ご対応が難しいお客様を除いて、比較的依頼しやすい洗濯、風呂場の掃除を任せるところからスタートした。その後徐々にやれることを増やしていった

介護助手等への指導方針の決め方

(管理者・介護職員)

- 具体的な説明はオリエンテーションで実施。このオリエンテーションは最近機能するようになってきた。
- 今の家事支援のメンバーは全員長く働いてもらっているので、特に指導方針を定めるという形ではないが、実際の現場は、業務内容というよりも人間関係のフォローが重要。場合によっては個人面談などをしながらフォローしている。

介護助手等が担う業務内容の説明

(管理者・介護職員)

- オリエンテーションの1日目は介護職員や、マネージャーから、当施設がどういう施設なのかという説明やマナー研修を行う。その後、館内を見学して回り、その後は現場の先輩にあたる家事支援から、具体的にどのような業務を、どのように行うのか、説明している。
- また、マニュアルが多い職場ではあるが、洗濯機の操作方法など細かいマニュアルを整備しつつある。

募集について

(管理者・介護職員)

- 家事支援の部隊を組成した当初は募集をかけたが、今現在家事支援単体の募集は行っていない。
- 洗濯メインの訴求と説明ということもあり、特に当初は、介護業界という感覚やイメージをあまり持っていない方が多かったように感じた。

<介護助手等の導入後について>

介護助手等の担当業務、担ってほしいが依頼できない業務、依頼できない理由

(管理者・介護職員)

- 家事支援の役割が生じた背景上、洗濯がメインになるが、洗濯だけだと、空き時間が生じることもある。例えば、その時間に共用部の掃除を手伝えるか、などを検討している最中。
- 清掃業務は他の部隊（部署）が有料で担当できる、施設内に調理部隊がありレストランがある、といった施設ということも、介護課として他にどのようなサービスができるのか、業務を広げられないか検討中。最近食事の見守り業務を試験的に行ってみたが、上手に対応いただけている。

マネジメント上の工夫

(管理者・介護職員)

- 以前は出勤している家事支援の方の中で、相互に話をして業務を振り分けて行ってきたが、得手不得手で調整する事により職員間の不公平感も生じやすくなったので、ある程度機械的に決めて、こちらから依頼する形で運用している。
- 当初は家事支援のスタッフが1日2人出勤、今は3~4人の出勤が定着・移行できてきている。

うまくいかなかったような事例

(介護職員)

- 最初の頃は、高齢者の特性に対する理解が低く、居室が片付かないままになっていたり、雑然としていたりすることへの嫌悪感など、いろいろ意見はあった。最近では1人1人説明して理解していただけるようになった。
- 認知症がある方への接し方や説明と、理解が出来る方へのお声掛けや説明は異なってくるので、そういう説明も重要。今、それらに関するマニュアルを作成しているところ。
- 利用者の身体の情報などはきちんと、共有できる仕組みになっている。一方、洗濯やシーツ交換に関するような、たとえば各居室で格納場所などが異なっており、共有漏れといったことはありうる。マニュアルをきちんと見ればわかるが。

その他情報

(管理者・介護職員)

- ユニフォームの色を変える形で、利用者が分かりやすいようにした。スタッフさん、紫の人、といった呼ばれ方をすることもある。関係性が出来ているスタッフは名前と呼ばれる。
- 施設自体は大きな施設だが、家事支援のサポートが必要な方は、要介護認定をお持ちの方ということになり3分の1以下、30~40人程度になるだろう。
- パートなどの個々人の評価や給与への反映という仕組みはまだ整っていない。これから。

介護助手等の導入による影響

【組織への影響】

(介護職員)

- 「家事支援」という部署が組成されたということもあり、ケアマネから「この業務を頼むことは可能か？」といった、別部署からの相談や依頼があるケースも。

【職員への影響】

(介護職員)

- 家事支援の導入当初は、職員が本来業務に時間をあてることが出来て、サービス品質向上や改善につながっていた。その後、新たな業務が増えるなどして、大変になってきたという負荷感はあるが。
- いずれにしても、現在の家事支援の業務は、手伝っていただいで助かるレベルではなく、いないと全体の業務も回らなくなるため、必要不可欠な存在にある。

<介護助手のご意見>

採用時の状況(未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)/介護助手等に応募したきっかけ

- 家事支援の募集がなされていたわけではなく、元々ランドリーの役割で、社員の制服を洗濯する仕事がスタート。ちょうど「家事支援部隊」が立ち上がった当初に、家事支援も依頼できないか?という話をいただいた。
- 自分以外は、家事支援の募集に応募してきているので、家事支援がどのような仕事なのかを理解されたうえで入ってきている。家事支援のスタッフは60代女性がほとんど。

業務範囲(想定した業務内容、想定外の業務内容)

- 仕事としてはそれほど難しい業務ではない。普段の主婦の仕事と大きな変わりはない。ただお客様、利用者様がいらっしゃるという意味では、マナーやお声掛け、スタッフへの連絡など気を回す必要はある。
- 1ヶ月の仕事がほぼ決まっており、毎日伺う部屋、週2回伺う部屋など、段取りを含めて全て組まれており、その通りに動けば良い。特別何か伝えることがあればメモ付箋でやりとりをする。利用者さんとは、お声かけのレベルで接する時間はそれほど長くはない。
- 勤務は週に3~4日勤務、6時間というケースが多い。私は1時間少ない5時間。毎月のシフト制で、休日の融通や急きょ休日や時短が必要となれば、家事支援同士でやりとりをして責任者に報告する形で、わりとスムーズ。

(介護職員 補足)

- 施設の形態として、それぞれのお部屋がマンションの一室ようになっており、各部屋で洗濯機を持っておられる。従って部屋の中でサービスが完結する形だが、その間に家事支援とお客様・利用者との会話も発生する。

業務の負担感(業務量、身体的精神的負担感、満足感)

- 全てが予定通りということではなく、汚染が各部屋で続く、といったことが起こると、もう1回、2回と訪問が必要ということもある。
- 忙しい日や余裕がない日は、疲れを感じることもあるが、慣れてきていることもあり、困ったことがあってもだいたい対応できるようになってきている。

他の介護職員との連携状況

- 基本的に現場で判断することはせず、介護課の判断のもとに、その指示をいただいて動くという形になるので、迷ったり連携上で困ったりということはほとんどない。

他の介護職員との関係性

- 問題なくできている。

教育・研修体制の状況

- 施設に携わるスタッフとしての最低限の知識やマナーという点での研修、ビデオ視聴は、職員も一緒に受けている。

介護助手等として勤務をしてよかったこと(エピソードも含めて)

- 年齢のこともあり、この先のキャリアのことは考えていないが、当施設に両親が住んでいることもあり、施設の様々なサービスを見ることが出来て勉強になる面はある。

その他職場に求めること

- 特にない。3人勤務の中の2人しか出られないなど、大変なときには介護さんに協力していただいております、全体としても上手にまわっていると思う。

7) #7 認知症対応型共同生活介護

<施設概要>

施設概要						
施設名 (施設所在地)	グループホーム 古街の家(神奈川県)		サービス種別		認知症対応型共同生活介護	
介護助手等の雇用	有		定員数	18	利用者数	18
施設の構造			—			
職員数(実人数)						
管理者	1	介護職員	21	看護職員	1	
生活相談員等	1	PT、OT、ST	0	その他	6	
職員数(常勤換算)						
管理者	0.3	介護職員	7.8/7.2	看護職員	0.17	
生活相談員等	0.2	PT、OT、ST	0	その他	2.8	
その他						
<ul style="list-style-type: none"> ・有限会社 道が経営しており、他事業も実施。 ・古街の家の介護職員人数は21人、うち介護福祉士13人。法人全体の従業員は112人。 ・ユニットが2フロアあり、各階9人定員。 ・グループ内の「グループホームあしたの風」がサテライト事業所となっている。 ・管理者は、「グループホーム古街の家」と「グループホームあしたの風」を兼務している。 ・管理者は、介護支援専門員(計画作成担当)を兼務している。 ・介護職員の常勤換算は、「1F/2F」。 ・看護職員は「医療連携の看護師(直接雇用)」で、「1日/週」でおおむね各階2H~3H。 						

<ヒアリング先の属性>

- 管理職：塾講師からキャリアをはじめ、LD児(学習障害児)の支援に関わり出して、学び方の違いを知ようになった。
- 介護職員(主任)：施設に来てから10年勤務、その前は別のところで訪問入浴を行っていた
- 介護助手等：約10年、調理職で勤務。73歳。

<施設の課題>

人材の確保の状況(採用状況、離職率等)

(介護職員)

- 常に募集しているが、人材の確保は厳しい状況にある。

人材確保・人材不足に対して実施している施策

(管理職)

- 調理職を外注する、冷凍ものを温めるという考え方もあるが、自社は手作りで出すことに価値を置いている。それがQOL向上にも繋がると思っている。そこで、調理職を雇用する選択をしている。

介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方

(介護職員)

- 介護職員がいるところで働いてもらっていて、できないことがあればすぐ呼んでもらっている。
- 行う業務はマニュアルで定めている。

<現在雇用している介護助手等について>

介護助手等の人数、年齢層、介護助手等の属性等

(介護職員)

- 6人で、シフトを組んで、各ユニットに常に1人いる状態である。シフトは管理者が組んでいる。
- 介護経験がある介護助手等がほとんどである。内訳として、3人が1Fの調理職専任。特に資格は持っていない。1人が1・2Fの掃除と1Fの食事介助。その人は初任者研修を持っている。
- 6人とも女性で65歳以上である。10年間続いている調理職の方が1人と、他の人は入れ替わりであるが、現在の人員で4年以上継続勤務となっている。

介護助手等の導入の理由・背景

(管理職)

- 10年ほど前から導入している。2ユニットのうち1Fは当時、重度化していた。もともとグループホームは日勤3人体制で、その中で1人が調理をするようにしていたが、重度化することで起床介助、食事介助、風呂介助、排泄介助で手一杯になってしまった。また、さらに重度化したことでミキサー食などかなり手間がかかるようになる。
- 重度化したことで手一杯となり、雰囲気は殺伐として、レクリエーションができないなど、いわば利用者をほったらかしのような状態になっていた。調理に職員の人手がとられなくなり、利用者とかかわれる時間が増やせるように、社長に話をして調理職員を雇用することにした。
- ただし調理職1人しかいなかったのも、その人がいない日はやはり職員の人手がとられて殺伐感が残っていた。さらに調理職を増やし、すべての曜日に入るようにして、だいぶケアに集中できるようになっていった。
- 当時、重度化したら1Fに移行させるという流れにしていた、2Fは3人の職員で十分回せていた。しかしそれでも重度化していく方は一定数いらっしやった。リロケーションダメージと言われるように、入居者の不安要素が高まってしまうよう、同じ職員、同じ環境で見られるような形を目指し、2Fの方も調理職員を入れるようにした。職員数が減った時期だったので、同じグループの別施設から高齢職員を異動してもらった。
- 2Fは重度化が低かったのも、2Fの調理を担う職員は、もともと介護経験がある者であったので、調理をメインとしつつ、食事介助、排泄介助やレク等を一部サポートするような役割を担ってもらっている。
- 週何回かは1Fの調理職が2Fにあがって調理することもあり、見守りしてくれている時間もある。
- 看取りをグループホームに求めるようになってから、グループホームの内実がかなり様変わりしている。例えば、重度化による業務の拡大等がある。そのなかで、利用者や職員の満足度を高めていくためには、かなりぎりぎりになってきている。本来は、こうした変化を踏まえた報酬体系などに制度が変化していくとよいと思っている。特養もユニット系になって

きているので、グループホームでそのまま年を重ねたいという人も増えていると思う。

- 10年前、介護助手等という制度はなかったが、現場が疲弊していることで会社として人件費をかけるという判断をした。余剰でも先を考えて雇用し続けて行きたいというのが今の考えである。

(介護職員)

- 自身が入った時には調理の方は1人だけで掃除の方はいなかった。いない分は職員がやっていた。
- 調理・食事関連は手がかかるので、そこをやってもらっている。

施設内での準備

(管理職)

- 介護職員で働いていても、年齢があがるとできなくなってくることもある。その時に、調理を主としながら一部介護の業務も担ってもらうことで、雇用を続けてもらえるようにしたいと思っていた。それが2Fの職員の考え方である。一方、1Fは重度化で職員が本当に足りない中、別枠で雇用して介護の質をあげるという考え方である。

募集について

(管理職)

- 介護職員からのシフト(高齢化した時の雇用継続のポジション)のパターンと、調理職を別枠として補充するというパターンの2つで行っている。

(介護職員)

- 募集時に役割を明示している。調理、掃除、など。

<介護助手等の導入後について>

介護助手等の担当業務、担ってほしいが依頼できない業務、依頼できない理由

(介護職員)

- 業務をしているため、特に困ったことはない。
- より長く勤務してもらえれば、食器洗いなども頼めるので、居てもらえる方が助かる。

マネジメント上の工夫

(介護職員)

- 名前で呼んでいる。利用者からしたら職員との違いはあまり感じないだろう。
- 65歳以上の方ばかりというもあり、特にキャリアアップの施策はとっていない。基本的には定着して働いてくださっている。
- 面談は定期的に設けているわけではないが、いつでも話そうと思えば話せる環境にある。

うまくいかないような事例

(介護職員)

- 利用者が変わったことがあれば教えてもらえる状況のため、特に困ったことはない。

その他情報

(介護職員)

- イベントごとがあったときに特別なメニューになると忙しくなる。そのような状況においては、調理の手が回らないこともあるので、声をかけて手伝いに入るようにしている。介護助手等側も望む人、望まない人がいるので、声をかけながら。

介護助手等の導入による影響

【組織への影響】

(管理者)

- 10年前は、業務優先で利用者にやさしくない環境になっていた。その環境が続くと、職員の考え方も固定化して、そこに意見を言うと反発も多かった。その状況で業務も大変なので、辞めていく職員も多く、ぎりぎりだった。
- 認知症の方を支援するときに、職員が殺伐としていると、認知症のBPSD悪化にもつながる。悪化するとまた職員が大変になるという負の連鎖が起こってしまう。そこでグループホームの雰囲気プラスにすれば、その逆が起こるのではないかと、BPSDが少なくなるのではと思い、笑顔があふれるホームづくりをしたいというのを徐々に伝えていった。そのために職員の満足度も高めないといけないので、休みをできるだけ確保してあげたり、管理職の自分が関わって、同じ土俵に立ったコミュニケーションをとって垣根を減らしたり、という取組を続けて、2-3年前によく、嫌で辞める職員はいなくなったと思う。
- 管理職が押さえつけるのではなく、一緒に考えてあげて、解決できないことは時間かけてゆったりしていこうとしている。
- 働きやすい環境づくりは休みやすくすることも大事だと思っていて、職員同士の関係が良くなればお互いで話して休みを調整したりしている。今そうなっている。ホームの環境をよくすることでそうした形になり、今運営している。
- なお、管理職自身は、10年前に一度在籍し、異動して、再度7年ほど前から現場に入るようになった。教育業界、LD児への関わりで学んだことが根底にあって、「学び方の違い」があると行動してきた。人間関係で辞めることが一番多い業界なので、そこにアプローチするという事は、職員が相手のことを受け入れられる気持ちが育っていないと難しい。そこで教育の大切さを感じ、自分でも外部研修に行き、その内容を分かりやすく伝えたりしている。

【職員への影響】

(管理職)

- 以前、調理職で働いているなかで介護職員に興味を持って、介護職になった職員もいる。介護職員が少なくなっているなかで人手を増やすことにも使えるという認識は持っている。一方、現状は、雇用している職員が高齢化した際に、まだ働ける人の雇用を守り続けたいと思い調理職を作った面もある。実際その雇用が継続しているという状況である。年金改革の影響もあり、働けるうちは働いてもらうのが施設側も考えるべきことだと思っている。
- 10年前に比べて、今は人間関係が悪くてやめるような人はいなくなっている。そういう点では、効果があったと思っている。

(介護職員)

- 職場は働きやすい。調理職の方などが居て助かっている。

<その他ご要望>

(管理者)

- 実地指導の際、担当職員によって言っていることが違うこともあるように感じる。

- 看取りを求めているわりには、現実的に経費がかかるものに加算のフォローが少ない。
- 書類が多い面は困っている。残すべき情報が何か判断できない点がある。先に必要な項目は書類で確立しておいてもらえるとありがたい。また、現場でも使える形になっていることが望ましい。加算のたびに書類が増えていく感覚もある。
- 書類の融通が利かない点も気になる。遡れば確認できるものでも、再度提出しないと行かない。
- コロナ禍でグループホームのケアを守るために動いていたら、資格更新が重なって動けず、失効してしまった。(失効になることはわかりつつ、更新研修に出られない)。他のサービス介護支援専門員と違い、介護業務に入らざるを得ないので一律に猶予期間を決めてほしくなかった。また、主任ケアマネの取得についても現実的に専従ができないので、スキルアップができない。

<介護助手等のご意見>

採用時の状況(未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)/介護助手等に応募したきっかけ

- 10年前から継続して調理職で働いている。その前には主婦で、その後介護のショートステイのパート勤務を始めた。
- 週4日勤務で、8時半から3時半まで。
- 来月で73歳。料理が好きなので、このまま居られるなら生涯現役で働けるとうれしい。

業務範囲(想定した業務内容、想定外の業務内容)

- 出勤してから昼食の準備をして、11時から昼食提供。そのあと夕食の準備をする。その間に洗い物などキッチン周りをすべて1人でやる。配膳をすることもある。
- 利用者の体調等は職員から教えてもらうので、それに対応して準備する。
- 昼食はご飯、汁物、具材になるものを手作りを出す。普段から何をつくろうと考えたり、自宅で実験したり、調理メンバー間で情報交換して聞いてみたりして、マンネリにならないように、お年寄りだからと言って、決めつけた料理ばかりにならないようにと思っている。

業務の負担感(業務量、身体的精神的負担感、満足感)

- 1Fと2Fをシフトで行き来している。1Fと2Fで状況が違う。1Fで調理をしているときには落ち着いて集中できるが、2Fにいくと、調理をしているときに入居者様がそばに寄られて、会話をされると、どう対応したらよいかと戸惑うことがある。
- 特に介護を専門で学んだことはない身なので、普通の家族としての接し方はできるが、介護という状況では、どういう会話をしたらどういう反応が起きるのかといった点はわからないところもある。

他の介護職員との連携状況

- 1つひとつわからないことは職員に聞いたりする。長くいるからいいやとはならないように、その時の状況についての対応の仕方は職員と連携をとらないといけないと思って、毎日行動している。
- 利用者を家族目線で見、食べてくれた量などを毎日見ながら、職員とも連携して情報共有している。

他の介護職員との関係性

- 5人の調理職員のそれぞれの個性を大切にしている。特にミーティングで取り決めたりはしない。(管理者を交えたミーティングをしたことはある)。
- お互い、どういう料理を作ったかをLINEやメールで写真を共有しあっている。
- 新しく入った人には、1か月ほどトレーナーで教えたりはするが、あとはそれぞれが工夫する。

教育・研修体制の状況

- 特にない。

介護助手等として勤務をしてよかったこと(エピソードも含めて)

- コロナ前は、季節のイベントごとが毎月あって、家族も来られるような場であった。その時は心を込めて準備していた。家族や友人も施設の情報交換をしているだろうが、この料理が素敵だとほめられることが自信になった。SNSにあげたというような話はとてもうれしく、続ける原動力にもなっている。

その他職場に求めること

- 10年前は人の入れ替わりもあるなという印象があったが、今は穏やかな職場の印象が強まっている。
- 人を思いやる気持ちが共通してある職場だと思う。利用者の立場になってという話が普段から出てくる。

8) #8 認知症対応型共同生活介護

<施設概要>

施設概要						
施設名 (施設所在地)	グループホーム 芦屋 はまゆう (福岡県)		サービス種別		グループホーム	
介護助手等の雇用	有		定員数	9人	利用者数	9人
施設の構造			1階建て 延べ床面 292.29m ²			
職員数(実人数)						
管理者	1	介護職員	12	看護職員	1	
生活相談員等	0	PT、OT、ST	0	その他	0	
職員数(常勤換算)						
管理者	0.5	介護職員	10.0	看護職員	0.2	
生活相談員等	0	PT、OT、ST	0	その他	0	
その他						
・介護職員 10名のうち介護助手が 2名						

<ヒアリング先の属性>

- 管理者:60代、女性、2011年開設当初から在籍している
- 介護助手:60代、女性、2011年開設当初から それまで介護業界経験なし

<施設の課題>

人材の確保の状況(採用状況、離職率等)

(介護職員)

- 4月から育休から復職する職員がおり、9月から正職員が入る予定も決まっている。介護職員および介護助手等としては、シフト上基準の3以上が組める状態にはなっている。

人材確保・人材不足に対して実施している施策

(介護職員)

- ハローワークや広告などで、募集はしているが、ここ1年ほとんど応募は無い状態。職員の繋がりや紹介に頼っている状態ではある。

外部委託(清掃員等)の活用の有無、介護助手導入前との比較の有無

(介護職員)

- 外部委託はない。全て自ら、職員で行っている。

介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方

(介護職員)

- 身体介護以外という切り分け方。主に掃除や洗濯をお願いしている。
- 今の助手2人のうち1人は資格を取得したこともあり、入浴も担当していただいている。具体的には掃除、おやつ提供準備、食器の片付け、などを交互に行っている。

<現在雇用している介護助手等について>

介護助手等の人数、年齢層、介護助手の属性等

(介護職員)

- 近隣在住の50代、60歳代の女性。介護業界は未経験。
- 介護職員を含めて8割は町内の方で構成されている。地域密着型。

介護助手等の導入の理由・背景

(介護職員)

- 理事長の親族が別法人のグループホームで介護サービスを受けた際に、問題認識を持った。理想的な介護施設をつくることを目標にワンユニットでしっかりと介護ケアを行う施設をつくることになった。
- きちんと介護ケアを行う上では助手的な機能が必要だという理事長の思いがあり、当施設の開設当初からその方針と体制をとってきた。

<介護助手等の導入準備について>

施設内での準備

(介護職員)

- 上記の理由のため、施設に導入準備があったわけではないが、開設当初はグループホームで調理のメンバーを別に採用をしていた。
- 結果的に、調理職として入ったメンバーは、今は資格を取得して介護職員として活躍いただいている。

介護助手等への指導方針の決め方

(介護職員)

- 具体的な説明はオリエンテーションで実施。このオリエンテーションは最近機能するようになってきた。

介護助手等が担う業務内容の説明

(介護職員)

- 身体介護という切り分けはあるが、OJTが中心になる。

募集について

(管理者・介護職員)

- 現状は助手の募集をしても集まりにくい。時給の話もありどうしても最低賃金に近くなり、高齢の方に手伝っていただけるレベルになってしまう。
- 夜勤や未経験まで広げても60代後半、70代になってしまう。発信や募集の仕方も工夫が必要だと感じている。街の広報誌などにも載せていきたいと思っている。中学生の職場体験にも申し込んだこともあったが、学生が選ばないこともあってうまくいかなかった。
- お年寄りがもっている「やさしさ」や「パワー」がある。それを還元する仕組みがあるのではないかと考えている。介護の次の担い手にも繋がっていくのではないかと。

<介護助手等の導入後について>

介護助手等の担当業務、担ってほしいが依頼できない業務、依頼できない理由

(介護職員)

- 1人の助手は入浴介助ができるので、毎月のシフトは入浴業務を中心に組み立てている。毎朝、今日一日の業務の依頼、流れをリーダー職員から説明して、スタートしている。
- 週に3日、4時間から5.5時間といった勤務。何か突発的なことがあれば助手同士、職員の勤務体制を含めて柔軟に対応する。

マネジメント上の工夫

(管理者)

- 経営の観点から見ると、従前までは医療法人の中で施設運営を行っていたためグループ全体で補填された中で経営がなされていたが、一昨年の秋から社会福祉法人として施設運営を行うことになり、施設単体の独立採算的な考え方が強くなり、どうしても経営的には苦しい面がある。

その他情報

(管理者・介護職員)

- 田舎ということもあり地域密着型の施設。コロナ前は毎週水曜日に地域の老人会の方に来ていただいて雑談(おしゃべり)をしていた。コロナ後には再開させたいと思っている。
- 職員が地域のサロンにも出向いて、体操や口腔ケアなども行っている。芦屋町で認知症の(勉強)会を進めていることもあり、認知症の親を持つ家族の会などにも参加している。

介護助手等の導入による影響

【組織への影響】

(介護職員)

- 開設当初から助手機能の活用体制なので、影響があるのかはわからない。
- ただ、退職者が出た関係で、小規模多機能の正規職員が月に6回程度、グループホームに勤務しているため、他施設からきた職員は、認知症ケアに集中できるということで驚かれることが多い。

【職員への影響】

(介護職員)

- 他の施設さんから来られた方は、きちんと介護ケアが出来る施設だな、という印象を持つようだ。
- 介護職員からみても、今の介護助手等の仕事は介護サービスの品質の面でも、業務負荷の面でも、なくてはならない存在。

<介護助手のご意見>

採用時の状況(未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)/介護助手等に応募したきっかけ

- 開設当初に声をかけていただいたことがきっかけ。特に働く時間帯や柔軟さが重要だったのでできるかなと思った。

業務範囲(想定した業務内容、想定外の業務内容)

- 最初は、利用者さんの症状に触れるのが怖かったが、職員の接し方や声かけなどを見て学んできた。利用者さんへのお声かけ、コミュニケーションなども重要だということがわかってきた。
- 職員がトイレ介助に出る際は「見守りお願いします」と声がかかる。その際は掃除の手を止めて、見守りに入るといった具合なので、何かに迷うことはない。
- 朝にやるべきことを確認して、一人で動くことが多い。トイレ介助が必要な際には、職員に声をかける。自ら行うことは無い。段取りが重要になってくると思う。

業務の負担感(業務量、身体的精神的負担感、満足感)

- 特に負担感はない。これまで介護助手が辞めた人はおらず、長く勤めている。働きやすい職場だと感じる。
- 自身の身体のこともあり、身体介護をするのは難しいと感じている。柔軟な働き方が出来ることもあり、介護助手の立場が良いと感じている。

他の介護職員との連携状況

- 思ったことは職員とコミュニケーションをとることができる、コミュニケーションが取りやすい環境なのでストレスは無い。

教育・研修体制の状況

- 介護にかかわる研修会やミーティングは、一緒に参加する場合もある。会議録は見ることでため、共有するようにしている。

介護助手等として勤務をしてよかったこと(エピソードも含めて)

- 希望休やシフトの柔軟性があるのはとてもありがたい。何よりも職場の人間関係が良いことが重要。

(2) 【介護助手等の雇用無の事業所】

1) #9 介護老人福祉施設/小規模

<施設概要>

施設概要						
施設名 (施設所在地)	匿名 (京都府)	サービス種別		介護老人福祉施設		
介護助手等の雇用	無	定員数	50	利用者数	50	
施設の構造		鉄筋コンクリート 4階建 1階：居宅と事務所 2階：指定通所介護（ディサービス） 3階・4階が合わせて：特養。 長期入所が、50床（4人～1人部屋）／ショートステイが、20床（4人～1人部屋） 3階に31床（全員長期入所）／4階に39床（19人長期入所、20人ショートステイ） 個室が4階に5部屋／3人部屋が3階に1部屋／2人部屋 3階に2部屋／残り全て4人部屋。				
職員数（実人数）						
管理者	1	介護職員	28	看護職員	5	
生活相談員	4	PT、OT、ST	0	その他	1	
職員数（常勤換算）						
管理者	1.0	介護職員	26	看護職員	4.0	
生活相談員	3.0	PT、OT、ST	0	その他	1.0	
その他						
・ 介護職員 28人（特養のみ）、うち介護福祉士 19名 ・ 階層としては、施設長の元に、統括主任、介護主任、フロアリーダー（3階と4階に1名ずつ）と続く。						

<ヒアリング先の属性>

- 施設長：年齢50代、役職理事 男性
- 統括主任：40代、介護業界歴20年、施設経験で8年半

<施設の課題>

人材の確保の状況（採用状況、離職率等）

（管理者）

- 従前から、職員の採用は苦勞している。特に夜勤が出来る人がいない。他の施設との人材を取り合っている状態ではないかと感じている。

人材確保・人材不足に対して実施している施策

（管理者）

- 採用ホームページでの募集での工夫、ハローワーク、紹介も良い人材がいれば、という形を取っている。
- 職員紹介制度もはじめた。紹介いただいた職員、来ていただいた職員に支度金や紹介料などを出す。

外部委託(清掃員等)の活用の有無、介護助手等の導入前との比較の有無
(管理者)

- 外部委託は無し。職員として雇用している。

介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方
(管理者)

- 令和2年に介護助手等の募集を行った。
- 助手を採用する前段階に、現場で、助手に何をやってもらうかは整理・準備はしていた。
- 午前中のタスク、午後のタスクまでリストアップしていた。消毒、換気、加湿器の清掃、など当然ながら介護職員の周辺業務が中心。

<介護助手等について>

導入検討の状況

(管理者)

- 働き手として介護業界を選択する方が少ないことへの危機感が導入の背景にある。
- 介護職員全体のハードルを下げることによって、未経験者の入り口、選択肢を広げるという意図で始めた。

雇用した介護助手等の属性(未経験:65 歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)

(管理者)

- 40代女性、20代女性の2名の募集があった。
- 40代女性は、元介護職員の経験者。自身の年齢と身体への負担を考えると、介護職員は難しいが、助手ならということで応募があった。
- 20代は未経験者だった。

介護助手等を導入できなかった/定着しなかった理由

(管理者)

- 結果的に、40代女性と20代女性の両名ともに長く続かなかった。
- 40代女性は、家族の体調のこともあり、徐々に休みがちになり、結果として退職することになった。
- 20代女性は、ほぼ出勤することはなかった。

介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題

(管理者)

- 結果的に退職まで非常に短期間だったので、制度的な問題や一連の過程の課題感が、あまりない。

(介護職員)

- 介護助手等を一人雇用するのであれば、介護職員の雇用を望む声の方が強い。結局、介護職員が充足できれば、周辺業務も介護職員が行うことができる。

介護助手等に対して職員の認知度

(介護職員)

- 助手の制度は、看護補助のような感覚を持っている人もいるだろうが、あまり知られていないのではないかと。特に強く周知したわけではない。

<介護助手等の導入準備について>

介護助手等の必要性の有無(必要性がある/ない理由)

(管理者)

- その後、現場から介護助手等を望む声は出ていない。
- 介護職員そのものが不足しているのであれば、介護助手等がいれば幾分は助かるのだろうが、職員の募集の方が優先順位は高く、助手だけの募集は行っていない。

<その他介護助手等に対して感じている事>

(管理者)

- このままだと、介護をする人、出来る人は少なくなってくる。助手に限らず、介護職員に関わる人をもっと増やしていかななくてはならなくなるだろう。未経験の人のための、介護を目指すための入り口としてもっと使われると良いと思う。
- ただ現役の介護職員から見た際に、助手の仕事やこの制度が、「楽に見える」あるいは「悪い意味でハードルが下がる」「サービス品質を下げる」、という見られ方にならないようにする必要がある。

2) #10 介護老人福祉施設/大規模

<施設概要>

施設概要						
施設名 (施設所在地)	匿名 (神奈川県)		サービス種別		介護老人福祉施設	
介護助手等の雇用	無		定員数	120	利用者数	120
施設の構造			ユニット型 50人(1ユニット10人) 従来型 50人 短期入所(ショートステイ)20人(全室個室)			
職員数(実人数)						
管理者	1	介護職員	58	看護職員	7	
生活相談員	2	PT、OT、ST	0	その他	5	
職員数(常勤換算)						
管理者	1.0	介護職員	52.1	看護職員	6.6	
生活相談員	2.0	PT、OT、ST	0	その他	5.0	
その他						
<ul style="list-style-type: none"> ・ 3Fと5Fの有床フロア、ショートステイ、多床室に各1名、介護の管理者がいる。 ・ 3Fが3ユニット、5Fが2ユニット、ショートステイに2ユニット。 ・ 基本的にはそれぞれの分担フロアは決まっているが、休みの重複、コロナ禍での急対応等の際には、フロアを超えた調整を行う。 						

<ヒアリング先の属性>

- 生活相談員 40代・経験20年 男性
- 介護主任 50代・介護経験15年 男性

<施設の課題>

人材の確保の状況(採用状況、離職率等)

- 職員の入れ替わりは少しずつ生じている。年度末は退職者が生じやすい。
- 紹介会社や派遣会社に相談して募集をしようとしているが、なかなか集まりにくい状況にある。
- 外国人雇用も行っているが、なかなか定着が難しい。

人材確保・人材不足に対して実施している施策

- ホームページにブログを載せることや、神奈川県ベストセレクト20に2年連続選ばれており、選ばれたことをアピールするようにしている。それを見て応募に来てくれる方はいる。
- 働きやすい環境をどうつくるかも影響すると思っており、介護主任中心に動いてもらっている。また、シフトは施設長も必ず確認している。

介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方

- 清掃は委託で行っている。それとは別途障害者の就労支援をしており、そこに洗濯と、入居者と関わらない部分(エントランスや正面玄関)の清掃を依頼している。これは施設

の開設時から行っている。

- 助手的な業務に関しては、それぞれに業務内容は全部書きだして渡している。
- ドライバーの人もいる。

<介護助手等について>

導入検討の状況

- 2020年に介護助手等を導入した。このときは、介護職員で働いていた方が定年を超えて70代になったときに、介護助手等に転換してもらったケースである。腰痛など本人の身体的負担も大きくなり、対応しにくいことが出てきたため、本人と話して同意を得た。本人としてはまだ頑張れる気持ちもあったが、施設側として第一線のままでいच्छやる難しさを感じた面がある。周りの方にも意見を聞いたうえで本人と面談した。その後、本人からの申し出で、1年ほどで引退となった。
- 介護助手等ありきではなく、この方にとってできる仕事を整理したところ、結果的に助手の仕事だったという経緯である。

雇用した雇用した介護助手等の属性(未経験:65 歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)

- 勤務時間は変わらずフルタイムで、助手の仕事にシフトしてもらった。もともと非常勤で働いていた方であった。

介護助手等を導入できなかった/定着しなかった理由

- 別途、障害者就労に関して、シーツ交換やテーブル拭き、各部屋のごみの回収など、助手の業務に相当する部分を少しずつ増やしていつている。それがうまく定着すれば、継続していきたい。同じグループとして、同じ敷地内にA型就労支援施設があるため、障害者就労が最初から選択肢のなかにあった。

介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題

- 助手を導入したときの良かった点は、これまでも働いていた方だったので作業協力などがスムーズであった。お互い仕事の流れを知っていたことがよかった。
- 一方で、コミュニケーション面は、最初のうちは多少困り事も生じた。本人が介護職員を長くやってきた分、これまでの仕事に関する自信から、どうしてもアドバイスのつもりで口を出す面があった。「昔のスタイル」によるやや困ったアドバイスもあり、それは介護助手等にシフトする前からも生じていた。それがさらに顕著になった感覚である。

介護助手等に対して職員の認知度

- 2020年の介護助手等の方は、介護職員からのシフトのため、皆が認識していた。
- 障害者就労支援の方は、もともと施設設計時から、接点を持つようにという構想があつて作られている。基本的には、タイムカードもロッカーも食堂も、障害者就労支援の方も職員も同じなので、1日の中で何度も顔を合わせる。
- 就労支援の方への辞令で助手という名称は使うが、現場では名前呼び合うようにしている。利用者からしても同じ服を着ている人として認識されている。

<介護助手等の導入準備について>

介護助手等の必要性の有無(必要性がある/ない理由)

- ▶ 働き方改革として、主婦やパートの方も介護職員で多く働いてもらっている。短時間の業務の中には介護助手等と重なるような仕事を依頼している面もあるので、介護助手等としての仕事を固定しなくても、今はカバーできると考えている。
- ▶ また、前述の、障害者就労による業務の方をより増やしていく見込みである。自グループ内の就労支援施設なので、顔見知り近くにいる環境で働けることで、本人も親も安心する点大きい。また、就労支援としては自グループ以外でも活躍してほしいので、清掃やシーツ交換等の対応の質をあげようとしている最中である。
- ▶ 地域から介護助手等で働きたい人が来てもらえればよいとは思いますが、今は障害者就労の先としての役割の方が大きいと認識している。

介護助手等を導入した場合、担当を依頼したい業務

- ▶ 次年度中には、障害者就労支援から1名、採用に切り替える見込み。現在、室内の業務も含めて試験的にシフトしているところである。

介護助手等の導入にあたって必要な支援(高齢者の雇用のノウハウ、自治体の支援、団体等の支援等)

- ▶ 特別養護老人ホームにはどういう人がいるのかといった研修と、そこで働きたい人とのマッチングがあればよい。他の施設で耳にしたのは、要介護度が高い人や認知症の人がどういう方が分からないと、シーツ交換などの業務をするうえでもとまどいや困り事が生じやすいという(たとえば、シーツ交換の時間帯に寝ている利用者がいた場合にどうしたらよいか等)。どの施設も共通で使えるハンドブックのようなものがあれば、雇用者に渡して理解してもらいやすくなると思う。

介護助手等の今後の導入意向

- ▶ 就労支援の拡大が中心であり、そこで担ってもらえる業務は依頼していく。なお、就労支援に来ている方は、知的障害で軽度の方が中心である。ケースワーカーとの相談で判断している。

<その他介護助手等に対して感じている事>

- ▶ (介護施設と障害者就労施設の接点に関する問いについて)自グループはたまたま接点があるが、通常は少ないだろう。どういう状況の方が働きたいか、どういう仕事があるかという理解は、相互になかなか知る機会がないのではないかと。

<その他意見>

- ▶ 介護職員の方で20代30代の若手が少ない。現時点ではそこまで困っていないが、先々を考えると課題があるとも思っている。そうした点に関する調査や、有効な補助が出るとよいと思っている。

3) #11 介護老人保健施設/小規模

<施設概要>

施設概要					
施設名 (施設所在地)	匿名 (大阪府)	サービス種別		介護老人保健施設	
介護助手等の雇用	無	定員数	99	利用者数	80
施設の構造		—			
職員数(実人数)					
管理者	1	介護職員	27	看護職員	11
支援相談員	3	PT、OT、ST	5	その他	8人
職員数(常勤換算)					
管理者	1.0	介護職員	24.6	看護職員	9.6
支援相談員	3.0	PT、OT、ST	2.5	その他	7.7
その他					
特になし					

<ヒアリング先の属性>

- 管理者：40代男性。12年前に介護施設を法人として立ち上げた際に入職し、現在は法人全体の本部長の立場にある。

人材の確保の状況（採用状況、離職率等）

- 慢性的な人不足状態は5年ほど前から続いている。

人材確保・人材不足に対して実施している施策

- これまで媒体の工夫をしていたが、ここ1～2年はそれでは太刀打ちできなくなってきている。人材エージェントの紹介を活用した採用を始めた。介護は紹介予定派遣で、リハビリ職や看護師の役職者などは一般紹介の場合が多い。看護師はここ1年あまり求人が必要ではない状況だった。
- 3、4年ほどまえから派遣社員を5人ほどに入ってもらっている。介護の経験者、有資格者をとるようにしている。

介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方

- 清掃と、厨房内（老健と有料）は委託で行っている。

<介護助手等について>

導入検討の状況

- 2040年問題を見据えた、高齢者の活用と地域求人の推進、電子媒体の活用を背景にして、テスト的に介護助手等を採用した。
- 施設側から本人に、業務の内容は働き方などを説明する形で打診をした。
- 当初採用した2人は辞めることになったが、また4月から1人介護助手を雇用しようとしている。

雇用した雇用した介護助手の属性（未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等）

- 以前は介護全般の非常勤パートとして雇用していた60代後半の女性2人を採用した。高齢になると常勤やパートでも働くのは難しいという話になったため、介

介護助手等の立場で雇用した。

介護助手等を導入できなかった/定着しなかった理由

- 介護助手等の業務や立場が全従業員に少しでも認知できた。
- 日中3交代（夜入れて4交代）勤務がもともとのサイクルだが、介護助手等が入ることで日中2交代も可能になった。
- 6時間の勤務希望が多かったので、入浴時間にあわせて介護助手等が動けるようにシフトを組んでいた。たとえば9時から15時の間に休憩1時間をはさむパターン、10時から14時で休憩なし・食事介助含むという組み方などをしてきた。
- 介護職員から介護助手等の立場になると、接触業務から間接業務となる。しかし、もともと介護職員であった背景もあり、介護助手等としての範囲を超えた介入をすることも結果的に人間関係に影響が出て、辞めていくことになったと考えている。

介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題

- 「時給が発生している以上ここまでやって欲しい」という経営の目線と、「この方の力量ではここまででは任せられない」という現場の目線に差がある。
- たとえばベッドメイキングの場合、介護助手等の立場では高齢であることを鑑みて現場の視点では1時間で4件であったが、経営的観点では1時間に6件のベッドメイクを想定している。

介護助手等に対して職員の認知度

- シフト上は「介護助手等」として配置しているが現場では名前呼び合っている。

<介護助手等の導入準備について>

介護助手等の必要性の有無（必要性がある/ない理由）

- 2040年を見据えると60代、70代の雇用範囲の拡大は絶対に必要となる。傾向として若者の参入が少ない業界であり、地域における求人数を増やすための手段を考えなければならない。

介護助手等を導入した場合、担当を依頼したい業務

- 4月から新たに1人介護助手等の雇用を予定している。依頼する業務の線引きを明確にして雇用契約をしたい。1つの仕事だけを限定的に週3日・何時間でやってもらうという形を想定している。勤務時間が短いため、利用者と接する機会は少ない状態を想定している。
- 今回雇用する人材は、グループ内の別施設で働いていた方である。社員であったが年齢と共にパート職員となりその後退職されていた。今回こちらから声がけをした。
- 業務は、様々な研修をみながら助手のレベルをA～Cにわけて組み立てようとしている。具体的には、ベッドメイキング、翌日の入浴準備、環境整備として清掃補助的なことやごみ集めなど。食事介助だけの手伝い、見守りだけ、という業務も考えている。今は週3日で2人くらいのシフトを想定している。
- Cが単一業務で、B、Aと複数の業務が出来るようになっていく。未経験の方がC、B、A、次はパート社員になるといったイメージをもっている。

介護助手等の導入にあたって必要な支援（高齢者の雇用のノウハウ、自治体の支援、団体等の支援等）

- 業界イメージの向上が進むと良い。病院の方がコロナでがんばっているだけではなく、介護の方ががんばっている。啓発活動がもっと進み、若い人が働きたい先になっていけるとよい。
- 当施設の若手にも伝えているが人が少ない分、若手にチャンスがある業界だと思う。
- 地域ネットワークという、各施設長クラスが月1回集まる会議があるが、もっと地域を巻き込んだデータバンクのようにして地域をもっと盛り上げていけると良い。働く先としても、利用者にとっても施設の敷居が低くなり、風通し良く身近なものにしたい。地域包括支援センターがオブザーブ参加はしているが、もう少し行政が地域福祉の面から舵取りをしても良いと思う。

介護助手等の今後の導入意向

- 介護福祉士、初任者、未経験者、パート社員などをある程度段階を決めて、キャリアパスと連動させることに取り組んでいる。
- 障害者雇用、閉じこもり支援の一環で採用したこともあるが、勤続していくうえでの課題はあった。たとえばよく休む、朝起きられないといった課題があった。ただ、福祉の目線としては、これらの多様な方々が分け隔てなく働ける状態で、必要なピースが埋まり、サービス提供をし続ける、長く続けるのが重要だと思う。
- 自組織は医療法人なので、地域に認知していただき、安心できる存在でありたい。たとえば働きやすい場所、リポートしてみようと思える場所など、働き手としても利用者としても、このエリアに拠点として根付けたらよいと思っている。

4) #12 介護老人保健施設/大規模

<施設概要>

施設概要						
施設名 (施設所在地)	渡里の里 (茨城県)		サービス種別		介護老人保健施設	
介護助手等の雇用	有		定員数	100	介護助手等の雇用	有
施設の構造			1F・2F 各 50 床(4 人室:22 室、2 人室:2 室、個室:8 室)			
職員数(実人数)						
管理者	1	介護職員	39 (内通所7)	看護職員	13	
支援相談員	3	PT、OT、ST	7	その他	15	
職員数(常勤換算)						
管理者	1.0	介護職員	34.8	看護職員	7.5	
支援相談員	2.9	PT、OT、ST	5.4	その他	—	
その他						
<ul style="list-style-type: none"> ・介護福祉士が30人。基本的にはフロアで分かれている。約15人ずつの配置でシフト勤務。 ・介護職員は主任・副主任が1人ずついる。 						

<ヒアリング先の属性>

- 事務長：40代男性 事務長歴5年

<施設の課題>

人材の確保の状況(採用状況、離職率等)

- 事業所での人材は多めに確保できており、法人内の他事業所に応援も出せている。
- 離職者が少ないことと、求人の反応がよいこと、求人が来たらすぐ対応するようにしていることで、採用率も維持できている。
- ただし、経験年数や個人の資質によつてのスキル差が大きい。

人材確保・人材不足に対して実施している施策

- ここ3年弱ほどで安定してきた。その前はなかなか安定しなかった。特に離職率改善の手を打ったというよりも、決まり事をきちんと守ってもらうようにしている。
- 働きながら資格がとれるということは採用時にうたっている。

介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方

- 清掃業務は外部委託で行っている。
- レクリエーション系にはボランティアも多少手伝ってくれている。
- 実質的には、職員のスキルレベルで任せる仕事が変わっているため、介護助手等に近ような仕事をしている職員もいる状態かもしれない。

<介護助手等について>

導入検討の状況

- 事業所として「介護助手等」というカテゴリーはしていない。もともと無資格の人も採用はしていて、初任者研修をとってから利用者対応をしてもらうようにしている。資格をとる前は、身体介護を除く業務についてもらい、資格取得ができれば介護職員として活躍してもらおう。そうしたチャレンジをしてもらえる人材を採用している。
- 無資格の方の採用は、本人希望との相談もあるが、基本的には正社員採用が多い。
- ケアしたいという気持ちが大事なので、そうした考えの人を基本的に採用しようとしている。

雇用した雇用した介護助手等の属性(未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)

- 2019年に介護助手等に特化した方がいた時期があるが、それは本人が身体介護を担えないという事情があり、介護助手というポジションについてもらった。女性の方であるが、精神的なところで、男性の高齢の方の身体介助が難しい背景があった。
- 2019年以前にも、何人か介護助手等がいた。いずれもなかなかうまくはまらなかった。募集段階で、施設側は介護職員になってもらうことを前提に考えているが、そこまで希望しないような方が応募した場合は、結果的にミスマッチとなったようなケースがあった。

介護助手等を導入できなかった/定着しなかった理由

- 前述の介護助手等の方は、コロナ禍の初期の頃(周りの理解が乏しかった時期)の罹患を機に、離職せざるを得なかった状況が生じた。
- 理想的には介護助手等には、利用者の話し相手や、身体介護以外の生活支援をしてもらえると思うが、実際の介護の現場では、職員が幅広く対応しないとイケない事象が多い。たとえばフロアに看護職、介護職員がいると、皆で協力しながら利用者をケアしていくのが重要なので、助手とカテゴライズしてしまうことがかえって弊害になると思っている。
- 現状は、介護職員にステップアップしたい方で未経験の方を採用している。助手という固定の位置づけではない。助手とは言わずに、介護職員として最初から採用している。給与体系も基本は同じ枠組みで、資格の有無で手当が変わっていく。現状は1名だけが無資格で働いている状況。概ね、入所したあとに外部講習を受けてもらい、半年ほどで初任者研修が完了する流れにしている。

介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題

- 助手として業務を切り分けるのが難しい気がする。身体介護をしないといっても、目の前で利用者が転んでも助けられないとなっても困る気がする。
- 完全に特化して業務が行えればよいと思うが、実際の現場はそうではなく、日々いろいろな出来事が起こるのが介護施設だと思っている。

介護助手等に対して職員の認知度

- (今は介護助手等がない)

<介護助手等の導入準備について>

介護助手等の必要性の有無(必要性がある/ない理由)

- 洗濯や備品整理やシーツ交換を介護助手等で行っている事業所が他にあるのは知っている。ただ、自施設ではそれがそぐわないと判断している。「全員野球」であったほうが

よいと思っている。業務を割ってしまうと、自分の業務以外に手を差し伸べなくなる傾向が、3年前にあった。「全員野球」でいきたいと思うと、介護助手等という存在は扱いが難しくなる。

- 午前午後で1時間ずつ、介護助手等のような人材がいると良いという介護課長の意見があった。利用者とはゆっくり話がしきれないなかで、声がけしたり傾聴したりする役割が、もしも考えるなら自施設では現実的だと思っている。
- 可能性として、60代の方などで介護助手等としての役割を希望する方がいたとしたら、利用者さんの傾聴など、役割分担ができればよいかもしれない。
- 施設内では、介護も看護も同格だということを言い続けている。どうしても国家資格の看護師の方が上という思考も働いてしまう。本来作ってはいけない上下関係ができてしまったのが3年前だった。介護助手等がいると、洗濯などを任せておろそかになってしまうといった傾向が、当時は見て取れた。

※以下、介護助手等の導入の必要性がある場合にお伺いいたします。

- 介護助手等を導入した場合、担当を依頼したい業務
—
- 介護助手等の導入にあたって必要な支援(高齢者の雇用のノウハウ、自治体の支援、団体等の支援等)
—
- 介護助手等の今後の導入意向
—

<その他介護助手等に対して感じている事>

- 助手と呼ぶなら、短時間で利用者さんの話し相手に特化することがイメージされる。するとボランティアでいい領域に思われる。その点では、仮に採用をするなら、人生経験を積まれた方を短時間採用するようになるだろう。
- 他の事業所に応援にいった職員から、「介護助手等が他には居ていい」という声は聞いたことがある。ただ、その裏には、「雑用をやらなくてすみません」というようにも聞こえてしまう。ただし、事業所間の異動ありきで、職員が自分にあった事業所を再確認してくれたら良いと思っている。その点で、応援には積極的に出している。

5) #13 特定施設入居者生活介護/小規模

<施設概要>

施設概要						
施設名 (施設所在地)	桂の樹 (埼玉県)		サービス種別		特定施設入居者生活 介護	
介護助手等の雇用	無		定員数	30	利用者数	30
施設の構造			1F 通所リハビリテーション 2F、3Fが介護付有料老人ホーム			
職員数(実人数)						
管理者	1	介護職員	15	看護職員	3	
生活相談員	2	PT、OT、ST	0	その他	4	
職員数(常勤換算)						
管理者	1.0	介護職員	12.9	看護職員	1.8	
生活相談員	1.8	PT、OT、ST	0	その他	2.0	
その他						
<ul style="list-style-type: none"> ・介護職員15名、主任と副主任が1人ずついる(介護福祉士)。 ・常勤職員は朝早くか夕方、日中はパートがほぼ対応している。 						

<ヒアリング先の属性>

- 管理者 40代、経験年数(17年目)

<施設の課題>

人材の確保の状況(採用状況、離職率等)

- 職員数では確保できているが、早番、遅番、夜勤ができる社員がいなく、そこを正社員でカバーしているのが一番の課題である。
- 自分がこの施設に異動してきて3年だが、異動してきてから特にその傾向が強まっている。
- 休みなども考えると、あと1~2名は常勤職員がとれるとよい。

人材確保・人材不足に対して実施している施策

- 現時点で職員数は充足しているので採用を積極的にしているのではないが、退職者が出たときに採用活動を行う。ハローワークや採用確定後に費用を払う会社を活用している。通常の採用紹介会社は、法人内で使用が認められていない。使用するとしても、紹介料が安いところでないと思えない。

介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方

- 施設全体の清掃と居室の清掃は外部清掃業者に委託している。ただしゴミ捨てや環境清掃は介護職員が行っている。コロナ禍で職員が対応する分が増えた。
- 調理職は、専任でとっていた時期もあるが、その人が辞めて、今は職員で回している。
- →以前は、外部業者へ業務委託していたが、撤退されてからは直営で厨房を運営している(調理職も直接雇用)。

<介護助手等について>

導入検討の状況

- 介護福祉士や初任者研修を修了している職員から、利用者と個別に関わる時間が持ちたくても持てないという声があがった。シーツ交換、翌日の入浴・着替え準備、洗濯等、間接業務にあてる時間が多くて、利用者の個別ケアの時間がとれなくなってしまうという背景があった。
- 介護助手等に関する国からの発信が数年前からあるのは知っており、その情報を見て自施設でもやりたいと思っていた。そうした経緯から、2年前に介護助手等を導入した。ちょうどその時期に無資格の人が採用されて、障害者雇用の話もあったことが影響している。直接業務と間接業務を分けて受け入れることにした。
- 人員換算としては、職員に含めた。助手の雇用は3～4時間程度で考えている(フルタイムではない)。雇用を希望する人の希望と相談して決めていけば、そこまで経営への影響が大きくないと思っている。

雇用した雇用した介護助手等の属性(未経験:65 歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)

- 2年前の時には、前述した無資格の方と、障害者の方と2人を採用した。
- 無資格で入ってこられた方は、60代・女性の方。その後初任者研修を取得した。資格取得後に面談でどういう仕事がしたいかを聞いて、本人が介護職員を望んだので転換してもらった(今も介護職員で仕事をしてもらっている)。もともとは、厨房の調理員のチラシを見て応募に来た、まったく未経験の方。調理員には別の方を採用したタイミングだったため採用できなかったが、助手をとうろうと思っていた時期だったので本人に打診をし、受諾したという経緯で採用が決まった。助手の期間は1年くらいであった。
- 障害者雇用をした方は、30代で女性の方。メンタルの面もあって長続きしなかった。もともとは介護職員で働いていた方で、精神的な不調で前のところを退職したということであった。再度介護現場で働きたい、ただし簡易な仕事がよいということで応募に来てくれたのが、経緯であった。

介護助手等を導入できなかった/定着しなかった理由

- 前述のように、1名は介護職員に転進したことで助手という立場ではなくなった。現在、助手が行っていた業務は介護職員で担っている。
- 一方、障害者就労による採用に関しては、その後も何件かトライした。単純作業が多いので、障害者就労に向いているという認識があった。しかし、働き出すと利用者から何か頼まれたり、コミュニケーションをとる必要が生じたりもする。その対応が辛くなり、本人としても思っていたのとは違うということで、なかなか続かなかつたと認識している。3日～1週間程度の体験就労を何人かにしてもらったが、体験期間を超えて続く方はいない状況である。

介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題／職員の認知度

- 2年前に雇用した初期段階では、助手の方の性質もあるが、介護職員が依頼したいことがうまく伝わらない状況は生じた。助手の人が介護職員の仕事まで想像して動くことが難しいことで、行き違いが生じた想定される。徐々にそれぞれの領域がわかってきて、落ち着いた気がする。
- 入れるからには、介護福祉士しかできないこと、やってほしいことを、より明確にすべきであったと思っている。

<介護助手等の導入準備について>

介護助手等の必要性の有無(必要性がある/ない理由)

- 管理職の立場からすると、介護助手等の有無によって特に変わらなかった印象である。確かに間接業務などは多いが、それを介護助手等が担ったとしても、空いた時間を有効に動いていたわけではなかったためである。間接業務を手伝ってしまったケースなども見られた。正直なところ、介護助手等の導入による良かった点というのは、特段思い当たらない。
- 施設の課題だと認識しているが、間接業務の方が、仕事の達成感が見えやすい。その仕事に流れがちな面があり、介護助手等を入れてサービスの質があがったとは言い切れない。うまく切り分けできなかった気もしている。
- 管理職としてはやはり分業したいと思っている。介護福祉士の専門性を日々のケアの中で確立したいと思っている。ただ現場で働く人たちはそこまでの認識ではなく、主任・副主任も、自分たちがどういう動きをすればそういう現場に近づいていくかは見えていない気がしている。

介護助手等を導入した場合、担当を依頼したい業務

- 現在、介護助手等を2人、新たに再設置したタイミングである。
- 1人目は去年の12月に無資格で入職した人で、60代・女性。いろいろと行ってもらったが、介護職員には向かなそうであり、助手はどうだろうかという話を本人と面談した。他の特養で無資格で働いていた人だが、そこがあわなくてこちらの施設に来たという経緯がある。
- この人は、もともと介護がしくて入って来られたため、「お手伝いの仕事しかさせてもらえない」という見方も少しされている。どうしても雑用をさせられていると思ってしまっている節があり、モチベーションのあげ方は悩ましい。サポーターとしての専門性、期待しているところを整備していけるとよいと思う。
- またもう1人、週2日勤務の無資格の人がいる。40代・女性。その人は働く日数などの制約があり、資格取得に向けて何かを教えていくのは難しいと判断。本人と話し、本人が助手でよいとの意向だったため、助手の立場とした。もともと家事援助の会社で仕事をしている(ダブルワークの)方で、自宅で在宅介護などを経験して、介護職員として働けないかと応募問い合わせをしてきた経緯がある。
- 処遇としては、無資格・非常勤である分、常勤職員とは異なる。なお、自施設では原則、資格を持っていたら業務の中身が違って同じ処遇になる。現在、介護職員は有資格者のみ。
- 介護職員のなかで、介護助手等の方が気楽だからと転換を希望するケースはない。一方、管理職から見て、本来の介護職員業務がしきれていない人は、介護助手等の方が向いているのではないかと思うケースはある(それで変更してもらったことがあるわけではない)。

介護助手等の導入にあたって必要な支援(高齢者の雇用のノウハウ、自治体の支援、団体等の支援等)

- 介護助手等で募集をかけると、無資格の人が応募してきやすい。その後、介護の資格をとって幅を広げたいと思って応募してくる人も多いただろう。一方で、介護助手等としての専門性、現場に欠かせない役割があるとも考えるので、縁の下の力持ちとしての役割も見える化して整備していくべきだと思う。現在の状況では、介護助手等とは介護職員を生み出すための一手手前、人確保の手段と見られてしまいがちだと思うからである。介護助手等としての専門役割を認識して働ける方が、「お手伝い」ではなくきちんと自身の仕事だという意識を持ってもらえると思う。
- 非常勤の方は自分の家の近くで、隙間時間で働きたいという意向があるだろう。地域で

の働きたい人とのマッチング説明会があれば、それは参加したいと思う。最近はあまり助手募集に関するイベントはあまり聞かない。

介護助手等の今後の導入意向

- 介護助手等の雇用を再開したが、前回課題だった、介護職員としての役割等に関する話し合いや整理はまだしていない。理由としては、介護助手等として雇用した2人がそのまま継続するかが不安定のため、定着してくれそうな見極めができた段階でやりたいと思っている。

<その他介護助手等に対して感じている事>

- (高齢者で応募してくる方と、上昇志向をもって応募してくる方との違いや、施設としてのねらいに関する問いに関して) 自施設も、所沢市の説明会に参加したことがあり、高齢者で再度働く方を介護助手等の雇用にできればよいと思っていたが、そういう人の応募が来ず、たまたま別の応募者に声をかけた経緯がある。ただ、今後、高齢者で介護助手等志望の人も考えられるだろう。働く人1人ひとりの意向を見ながら役割を調整するやり方で運用するようなイメージである。
- (今後障害者雇用という視点で考えたときに、どういう受け入れ配慮が必要かという問いに関して) 一番は、受け入れる現場の職員が、どこまで割り切って関われるかだと思う。それぞれ障害の特性もある。「短文をお願いします。病気が出たときにはこういう対応をしてください。」といった留意点が人それぞれあり、相談員から教えてもらっていたが、それを現場のどの職員も同じように対応できる必要がある。障害者雇用の受け入れとなるならば、自分たち側がもう少し勉強しないといけないように思っている。

6) #14 特定施設入居者生活介護/大規模

<施設概要>

施設概要					
施設名 (施設所在地)	匿名(愛知県)		サービス種別		特定施設入居者生活 介護
介護助手等の雇用	無		定員数	50	利用者 数
施設の構造			—		
職員数(実人数)					
管理者	1	介護職員	22	看護職員	9
生活相談員	1	PT、OT、ST	0	その他	19
職員数(常勤換算)					
管理者	1.0	介護職員	17.2	看護職員	4.2
生活相談員	1.0	PT、OT、ST	0	その他	7.2
その他					
・ 特になし					

※当施設では、介護助手等の呼称を「生活支援スタッフ」としており、本報告書内においても生活支援スタッフと表記している。

<ヒアリング先の属性>

- 施設長：男性、50代。入職7年目で施設長になったのは3年前。入職当初はケアマネジャーと介護職員を兼務していた。

人材の確保の状況（採用状況、離職率等）

- パートや派遣なども含めて、なんとか人材確保している状態にある。
- ハローワークからの採用は、今はほとんどない。

人材確保・人材不足に対して実施している施策

- 今はWebから、あるいは紹介会社を通じた形の採用が多い。
- 社会福祉法人や介護老人福祉施設等の新設の施設では、学部卒や新卒の採用もあると思われるが、一般企業の有料老人ホーム、特定施設入居者生活介護は分りにくい面もあり、新卒採用は難しい。

介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方

- 清掃などの外部委託は行っていない。清掃スタッフとしてパート分業によって担っていただいている。
- 専門性を活かすということよりも、現在在籍するスタッフに長く柔軟に働いてもらうために対応しているという発想に近い。たとえば高齢になったスタッフは、体重が重い利用者の移乗介助といったことは難しくなるので配慮が必要になる。そのような配慮の一方で、他の介護職員側の負担増とそれに伴う不満（移乗介助等出来ない人が同じ介護職かなど）への配慮も必要になるので、できることとできないことを明確にし、重い介助ができないスタッフは介護支援スタッフとし運営体制図上でもスタッフの所属を分けるという考え方になった。
- 導入当時の風潮として、高齢になったら、あるいは妊娠をしたら「この業務はお願いできないね」、といった考え方が先行していたように思う。後になって厚生労働省のいうところの介護助手等の「業務を分けましょう」という考えが出てきた。

<介護助手等について>

導入検討の状況

- 2017年に導入した背景について。元々施設の介護職員だった方が、定年を過ぎてパートとして関わっていただくことになったことがきっかけにある。やはりある程度高齢になると、重労働に近い作業は難しくなる。一方で、お茶出しやシーツ交換などは行うことができるので、そのような業務を行う「生活支援スタッフ」という名前の立場をつくった。
- 生涯現役で関わる事が出来る施設として、せっきく長く施設に関わってきた人材を上手に活用する形で、しかも少しでも他の職員が楽になるように、施設の運営的マネジメント主導（職員全体へ生活支援スタッフ導入の意義など十分に説明するなど）で行った。地元の方々が元気に働き続けられる場を提供していきたいという会社の方針や考えが背景にあった。

雇用した雇用した介護助手の属性（未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等）

- 当時、2人の方に生活支援スタッフになっていただいた。
- ひとりが68歳くらいの女性の方だった。正社員だったが定年でパートになり、その後生活支援スタッフとして関わっていただいた。
- もうひとりが社会保険対象のパートの職員で、介護福祉士の29歳の方だった。結婚、妊娠されたが、産休前に身体の無理のないところで生活支援スタッフとして関わっていただいた。

介護助手等を導入できなかった/定着しなかった理由

- 生活支援スタッフの他に、人手が足りなくて、事務のスタッフが手伝いに出ることもあった。また、ボランティアセンターの紹介で72歳の男性に入っていた時期もあった。
- 生活支援スタッフについては、高齢者の方は自動車の運転が難しくなり、通勤の問題が出てきたことや、ひざが悪くなった等もあり辞めざるを得ない形になった。出産された方は復帰後に託児所など自宅近くの環境の良いところを選択された。

- ▶ ボランティアセンター紹介の方は、利用者と年齢が近いこともあり、話が弾み過ぎて職務からの離脱時間が長いことや、物忘れがある等、問題が生じてきた。他の介護職員の不満にも繋がるので、7か月程度で終了とする形とした。

介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題

- ▶ 介護職員等、受け入れる側の導入の意義と認識が十分でないと機能しないと考える。そのためにも役割、あるいは職種を明確にする必要がある。ただ、それが介護職員のお手伝いをする補助的な意味合いだけで認識されると、現場の人間関係にも悪い影響が出てくるので、組織図又は運営体制図の中にはっきりとした位置づけが必要となる。
- ▶ 介護チームとして、介護職員と生活支援スタッフが一緒になって機能するようにマネジメントをしていくことが重要になってくる。そのような意図もあって当施設では、介護の「助手」ではなく、利用者の「生活支援」であるという意味で、「生活支援スタッフ」という呼称を用いている。
- ▶ たとえば組織図の中で、介護組織長の元に介護スタッフと並列する形にして、明確に組織の中に位置づけて受け入れているということが見えている状態にするような工夫も必要になる。組織として高齢者の活躍の場があるという意味や、若い層も定年を迎えたり、定年後だったり、という際に積み重ねたキャリアを活かした部署、自分たちの未来、ビジョンがあるという見せ方が重要だと思う。

介護助手等に対して職員の認知度

- ▶ 派遣や補助的な業務だけを担う役割ではないという、認知のされ方が重要になる。
- ▶ 今後、ますます若い就労層は減り、外国人の雇用なども考える必要が出てくる。ただ、できるだけ地元での雇用を考えると高齢者の活躍の場が必要になる。そのような土壌として、理解ある職場の空気をつくっていくことが難しかった。今の現役の方々も年齢を重ねていくし、早晚そのような場が必要な人になっていく、そういう理解の浸透に時間がかかった。

<介護助手等の導入準備について>

介護助手等の必要性の有無（必要性がある/ない理由）

- ▶ 介護職員がいればベストではあるが、介護助手が必要であるという現場の声もある。その中で、高齢であることなどの諸事情があれば、それに配慮して生活支援スタッフという関わり方、選択肢があるという考え方が近い。

介護助手等を導入した場合、担当を依頼したい業務

- ▶ 生活支援スタッフも、事務のスタッフによる支援の場合も、ボランティアセンター紹介のスタッフも、同じような業務を依頼していた。食事の配膳、準備と後片付け、おやつやお茶の配膳、シーツ交換など、直接的な身体介護や重い介護にならない業務を依頼していた。
- ▶ 一方でたとえば当施設では、介護職員側の方から「ゴミの回収は自分たちでやらないと、利用者の状況が分からないのではないか」という前向きな意見も出てきた。先ほどの生活支援スタッフを導入した背景も理解したうえで、業務を見直しながら一緒につくっていくこと、また業務の擦り合わせを定期的に行っていくことが必要になってくるだろう。

介護助手等の導入にあたって必要な支援（高齢者の雇用のノウハウ、自治体の支援、団体等の支援等）

- せっかく関わった介護の仕事が一生関わることのできるような仕組みになっていると良い。その意味では介護の専門性をサポートするという今回の取組みは良いと思う。
- ただ、同時に受け入れ側の問題をクリアにしていく必要もある。賃金が低い等の構造的な問題もあるが、それらを含め、ご支援いただけるような取り組みがあると良いと思う。経営側のモチベーションにも影響があるだろう。

介護助手等の今後の導入意向

- 生活支援スタッフとしての求人は出したことはないし、そこまで求人にお金を掛けられない実情がある。求人を出すのであれば、介護職員のスタッフの募集をして欲しいという現場の意見だと思う。
- 現状、今の介護職員の諸事情に対応できる選択肢として、生活支援スタッフがあるという形になる。本当に人手が足りないという際は、派遣という形で対応するだろう。

<その他介護助手等に対して感じている事>

- グループ内の看護に関わる施設では、介護職員と同様に高齢者に支援業務、周辺業務に関わっていただいているが、ある程度うまくいっている。おそらく医師との連絡や医療的処置など、専門性という認識や理解が根底にあるからではないかと思う。
- 介護の方では、誰でもできる補助的な業務という見られ方をしてしまう部分が大きくなると、チームとしてのまとまりや人間関係にも影響が出てしまうのだと思う。支援スタッフとなる理由が、高齢であることや妊娠、身体的障害などが多く、それらは年月とともに変化していくため、身体状況等にあった業務内容の適性を図る必要がないと、他スタッフとの認識のずれ違いや、支援スタッフのオーバーワークなどに繋がる危険がある為、運営側のマネジメントによる支援が、導入時だけでなく継続的に必要だと思う。

7) #15 認知症対応型共同生活介護

<施設概要>

施設概要						
施設名 (施設所在地)	匿名(東京都)		サービス種別		認知症対応型 共同生活介護	
介護助手等の雇用	無		定員数	18	利用者 数	18
施設の構造			—			
職員数(実人数)						
管理者	1	介護職員	22	看護職員	0	
生活相談員等	—	PT、OT、ST	0	その他	2	
職員数(常勤換算)						
管理者	0.3	介護職員	14.1	看護職員	0	
生活相談員等	—	PT、OT、ST	0	その他	0.2	
その他						
<ul style="list-style-type: none"> 主任、副主任、リーダーの職階。フロアごとにリーダーがおり、本施設では3名 併設 多機能ケアステーション風の樹(小規模多機能型居宅介護) 29名定員(通い:15~18名、泊り:9名)、職員25名程度(常勤・非常勤) 						

<ヒアリング先の属性>

- 施設長:40代、男性、一般企業で3年、介護業界3年、当施設で18年の経歴
- 介護副主任:50代、女性、当施設で2級ヘルパーとして12年、今の立場で6年

<施設の課題>

人材の確保の状況(採用状況、離職率等)

(管理者)

- 募集を出してもリアクションが少ない。グループ内の他施設も同様。
- 応募があっても、面談をしてもなかなか採用に結び付きにくい現状がある。ここ数年特に厳しい実感。

人材確保・人材不足に対して実施している施策

(管理者)

- 媒体を広げている。以前は折込のチラシとハローワークが主だったが、最近はWeb関係の活用、人材紹介会社を活用したり、あるいは派遣会社を活用したり、EPAを活用した海外人材など。
- 求人活動は本部で行っているが、面接・採用正社員は神奈川県と東京都のそれぞれの拠点で行っている。正社員には異動があるが、非正規社員はほとんどない。

外部委託(清掃員等)の活用の有無、介護助手等の導入前との比較の有無

(管理者)

- グループホームで、訪問看護を委託しているが、それ以外はない。

介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方

(管理者)

- 直接的な身体介護と、間接的な介護に分けられるが、間接的な介護に踏み込むと難しい課題がある。
- 本来であれば、周辺業務としての介護助手等だが、生活援助の側面もある。掃除や調理なども、生活援助の側面からは利用者との専門的なコミュニケーションが発生してくる。たとえば、同じことを何度も聞かれる、突然大声で話をされる、途中で突然どこかへ行ってしまふ、などへの対応がある。介護助手等で対応できるなら有難いが、負担が大きいと感じる人もいるだろう。

(介護職員)

- 介護助手等は間接業務が主ではあるが、積極的にコミュニケーションをとる役割ではないとしても、たとえば掃除をしながら利用者を見る、といった見守り機能が重要になってくる。このあたりを含めた「切り分け」は難しい。
- また、そういったことを指導していくことを考えると、組織や職員側の負担は一時的に大きくなる。

<介護助手等について>

導入検討の状況

(管理者)

- 2年前に、当施設で介護助手等を導入した経緯がある。今は退職している。
- 介護助手等として雇用したのは、それまで併設の小規模多機能型居宅介護のドライバーを3年間務めた人材である。高齢になったこともあり、本人から、利用者に乗せて運転するのが心配だという申し出があった。
- 人物として、利用者やスタッフにも評判が良かったため、「介護助手等として働きませんか？」という打診をし、それに承諾していただいた。職種の異動という形であり、当所が介護助手等として募集をしたわけではない。
- どのような業務を担っていただくか、現場で議論した。介護業務は難しいので、入浴介助、食事介助、排泄介助以外の、利用者の見守り、レクリエーションの補助、歩行散歩の付き添い、などをどこまでやってもらえそうか、という議論がなされた。
- 結果的に3~4か月で退職した。

雇用した雇用した介護助手等の属性(未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等)

(管理者)

- 既述の通り。高齢者(65歳以上)で介護職員は未経験だが、施設内で働く見知った仲の関係である。

介護助手等を導入できなかった/定着しなかった理由

(管理者)

- 最も大きな理由は、業務の負担が大きかったこと。
- 業務自体は、使用後の浴室の清掃、昼食の食器洗い、下膳、掃除、消毒の業務など。お互いに、相談しながら業務を詰めていったつもりだったが、11時~16時の勤務の中で、隙間なく業務が詰まっている状態で、負担が大きかったようである。
- その他の原因は、内部で職員とのコミュニケーションや人間関係がある。

介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題
(介護職員)

- 我々の仕事は、直接・間接などの業務からさらに突っ込むと、はっきり切り分けられない部分がある。利用者の顔を見ながら、声を掛けながら、気持ちを汲みながら、という業務でもある。その意味では、利用者との接点をもう少しもってもらえたらな、という雰囲気などがあつた。

介護助手等に対して職員の認知度
(介護職員)

- 介護助手等という制度があること、職員と助手の違いや、やれることやれないことなどはある程度、認知していると思う。特に周知するような働きかけなどを行っているわけではない。

<介護助手等の導入準備について>

介護助手等の必要性の有無(必要性がある/ない理由)
(管理者)

- 介護助手等を導入した際、介護職員から「助かった」という声はあつた。ただ、介護助手等のみを採用、募集するという形はとっていない。介護助手等も将来的には必要になるだろうが、介護職員の採用の優先順位が高い。今の拠点においては十分とは言わないが人数は足りている。
- また人件費も大きい。介護職員の人件費も上がっており、将来的には、介護職員としての人件費と、それ以外の周辺業務の人件費を分けていくことを考えたい。

※以下、介護助手等の導入の必要性がある場合

介護助手等の導入にあたって必要な支援(高齢者の雇用のノウハウ、自治体の支援、団体等の支援等)
(管理者)

- 人員配置としてどう考えてもらえるかがある。運営基準と人員配置の課題。今後介護助手等が普及してくるとなると、介護職員として必要な人員配置がクリアできるのか、加算に結び付けるのかなども合わせて考える必要がある。

介護助手等の今後の導入意向
(管理者)

- 介護助手等だけが特別に必要であり、その採用活動や導入活動をする予定は無い。最も良いのは、介護職員が充足している状態であり、優先順位としても介護職員を採用したい。その過程で介護助手等であれば採用できる人材がいれば検討する。

<その他介護助手等に対して感じている事>
(管理者)

- 業務の切り分けをどう考えるかが大きなテーマではあるが、一方で、制度的に業務を切り分けてしまうと、結果として使いにくいことも危惧される。直接介助と間接介助を、はっきり切り分けてしまうと、サービス品質として、あるいはハートフルな部分が欠如していくことも想定されるのではないか。

(介護職員)

- 直接的介護ができるかどうか大きな違いではあるが、間接的な介助の中でも少

し踏み込むと、機械的に分けられなくなる。身体介護は行わないものの、間接な業務の中で、気遣いやコミュニケーションを含めて、どこまで踏み込むかは、現場や関わる人によって柔軟にしていくべきではないかと考えている。

8) #16 認知症対応型共同生活介護

<施設概要>

施設概要						
施設名 (施設所在地)	新子田の家 (長野県)		サービス種別		グループホーム	
介護助手等の雇用	無		定員数	18	利用者数	18
施設の構造			2ユニット			
職員数(実人数)						
管理者	1	介護職員	13	看護職員	0	
生活相談員等	0	PT、OT、ST	0	その他	0	
職員数(常勤換算)						
管理者	1	介護職員	11.5	看護職員	0	
生活相談員等	0	PT、OT、ST	0	その他	0	
その他						
・職員13人。責任者1名、介護主任はいない。ユニットリーダーは責任者兼務1名、別途1名						

<ヒアリング先の属性>

- 管理職：3年ほど、この施設で働く。

<施設の課題>

人材の確保の状況（採用状況、離職率等）

- 採用の厳しさは一昨年くらいから厳しくなっている。ハローワークに出していても、まったく応募が来ない。
- 3年前には、有資格者の派遣社員もいた、その時期に比べると今は厳しい。

人材確保・人材不足に対して実施している施策

- 派遣社員を昨年12月から1名、今月から1名、無資格の方を採用して、週5日ないし4日勤務で来てもらっている。
- 派遣募集のときに、資格有の方がよかったけれどもすぐには見つからず、紹介予定派遣で、介護施設で働いた経験のある無資格者を紹介されて採用した。

介護職員等の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方

- 調理は内部で行っていたが、一昨年から外部委託に変更した。清掃は自分たちで行っている。
- 調理の外部委託に伴って、職員数を絞ってケア中心の活動に変更した。

<介護助手等について>

導入検討の状況：2021年時について

- 2021年に導入した。当時、職員数が19人（今より6人多かった）で、調理も介護職員が行っていた。日勤帯のみ、介護職員の周辺業務をいろいろと手伝ってもらった役割であった。
- 50代後半で女性の方で、介護助手等として応募してきた（詳細は不明）。

雇用した雇用した介護助手の属性（未経験:65歳以上/以下、経験有・再雇用の職員等）

今年採用した派遣社員の方について

- 今年採用した派遣社員の方は、職員とともにケア、掃除、調理の支援をしていたり業務を依頼している。
- 2人とも介護資格に興味がある方で、1年ほど介護施設で働いた経験がある。
- 1人目（50代女性）は今初任者研修を受けていて、この3月で資格をとる見込み。もう1人は20代の女性で、同じく今後介護職員を目指したいとの意向である。
- 片方の方は別施設で働いていた時に精神的に疲れて一度休んだとのこと。しかしやはり介護系で働きたいとのことで、来てくれることになった。その事情を知っているので、勤務時間としてもあまり無理をしないようにして働いてもらっている。

介護助手等を導入できなかった/定着しなかった理由

2021年時について

- 介護助手は食事外注への転換とは関係なく、本人からの申し出で終了したと認識している。当時の人数では、介護助手等がいなくても困らなかったのも、不在のままとなった。

介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題

今年採用した派遣社員について

- 入浴業務が中心だが、相談できる職員を決め、相談先を1本化したらうまく回りだした。誰に相談してよいか分かったらスムーズになるのだろう。
- 派遣の方が1人で動くことはない。最初1カ月半ほどは指導期間としていて、その後も必ず職員とともに動くようにしている。通常、ユニット内では2人で動くが、派遣の方が入った最初の2~3か月は、3人体制で動いている。その後は派遣の方も含めた2人体制で動いていけると計画している。
- もともと、介護職員の中でも有資格者・無資格者問わず2人1組で動き、特に業務の棲み分けはせずに、身体介護も含めて一緒に行う形態をとっている。資格の有無に応じた基本給や資格給となっていると思う。
- 認知症の方に対して構えてしまうこともあったが、時間をかけて慣れてきたので大きな問題はない。コミュニケーションの取り方は一番難しい所だと思うので、そこを一番気にしている。関係性構築が大事な領域で、慣れてきて信頼関係ができれば、大半のケアはスムーズにできるようになると想定している。
- 利用者からすると、相手の名前を覚えられないことが多いので、職員と同様に何かあれば声をかける。

介護助手等に対して職員の認知度

今年採用した派遣社員について

- 経験も知識もないので、ひとつずつ教えないといけない介護職員側の負荷はあるが、最初の1~2か月が進めばスムーズになると思う。
- 入浴の相談を一本化した件については、相談者となった介護職員が声をあげてくれたので有難かった。

<介護助手等の導入準備について>

介護助手等の必要性の有無（必要性がある/ない理由）

- 本来は介護職員が採用できた方が良いが、今はこうした派遣社員の活用で回せている。
- 施設の性質上、1日の生活を共にするようなどころがあるので、仕事を切り分けるよりも同じ流れの中で基本的には動く。
- 今回の派遣社員の方に対する導入と、仮に介護助手等や無資格者が入ってきたときの導入とは、基本的に同じイメージを持っている。
- 派遣は常勤換算の職員数には入れていないが、仮に介護助手等や無資格者を雇用したら、常勤換算に含める。
- 介護助手等を採用するとしたら、夜勤にも入れることが望ましい。なお、今回の派遣2人のうち、1人は夜勤帯も可能だということで応募してきた。現在はまだスキルが見合っていないので行っていないが、今後に向けては依頼する可能性も話している。

介護助手等を導入した場合、担当を依頼したい業務

- 介護助手等や無資格の方であっても、介護職員に近いような業務を一通り対応してもらいたいイメージを持っている。

介護助手等の導入にあたって必要な支援（高齢者の雇用のノウハウ、自治体の支援、団体等の支援等）

- 退職した方なども短時間パートなどの可能性があると思うが、そのような方を探すのが難しい面は感じる。

介護助手等の今後の導入意向

- 基本的には介護職員として適正人数が持てることが望ましい。人数が増えることはケアとしてはよいが、経営のインパクトもあるのでバランスが必要である。

4 調査結果まとめ

ヒアリング項目に沿って、以下結果と傾向を考察する。

- (1) 施設の課題について（介護助手等の導入前、介護助手等の導入後の変化について）
- ① 人材確保・採用に関して
- ・ ある程度人材確保、採用が出来ているとの回答は3件であり、他の施設は、慢性的に職員が不足している状態となっていた。特に介護助手等を導入していない施設の人材不足は大きな課題となっていた。
 - ・ 従来のハローワーク等の求人活動に加えて、Web やホームページ上での採用ページに力を入れる(6件)、職員の紹介による採用を進める(5件)、エージェントの活用(5件)、EPA(経済連携協定)による海外人材の活用(2件)、など採用の選択肢を増やす等の工夫もあった。
 - ・ 障害者雇用の一環で、介護助手等の雇用に結びつけているケースもあった(就労移行支援事業所併設の施設)。ただ、障害者支援と介護には違いもあり、施設としてその目的と特性を理解・共有していないと、うまく運用できないという意見もあった。
 - ・ その他、処遇や福利厚生を打ち出しているという工夫もあった。
- ② 外部委託（清掃員等）の活用の有無、介護助手等の導入前との比較の有無
- ・ 清掃を外部委託している施設が3件であった。その他の施設は、外部委託を行っておらず、送迎車の運転を介護助手等として雇用しているケースや、清掃員を別契約で雇用しているケースがあった。
 - ・ その他、介護助手等の雇用は行っていないが、派遣社員の受け入れによって周辺業務を依頼しているケースがあった。
 - ・ 介護助手等の導入により、外部委託していた業務を介護助手等が担うケースはなく、あくまでも介護職員の業務負担を軽減する活用となっていた。
- ③ 介護職員の専門性が求められる業務とそれ以外の業務の切り分けの考え方について
- ・ 介護助手等の業務は、介護の周辺業務、身体介護以外の生活援助を主としており、介護職員との切り分けは明確なものとなっていた。
 - ・ 一方で、実際の各々の業務・作業においては、明確な区分が難しい側面がある。たとえば、周辺業務・身体介護以外の業務であっても、利用者とのコミュニケーションの中に見守りの機能が含まれている場合、あるいは食事後の食器の片付け時や、利用後のシーツの交換時、洗濯作業の中に、重要な利用者の情報が含まれている場合がある。そのような場合においては、施設や介護職員側からは、介護助手等が利用者から得る情報のフィードバックが期待されている面があった。
 - ・ 同様に「介護助手等は間接業務が主ではあるが、積極的にコミュニケーションをとる役割ではないとしても、たとえば掃除をしながら利用者を見る、といった見守り機能が重要になってくる。このあたりを含めた切り分けは難しい。」といった意見もあった。また、実際の運用に鑑みて、「業務の切り分けを精緻にするよりも、介護職員と、介護助手等の連携がきちんととれていることが重要。」といった意見もあった。
 - ・ 特に大規模の施設においては、介護助手等だけを雇用せずとも、介護職員の中で役割分担もあり、介護助手等の役割に近い人もいるという意見もあった。
 - ・ 介護助手等においても、その業務、役割の「専門性」は必要であり、上下関係を生じさせるようなネーミングでは無い方が扱いやすいという意見もあった。また、施設として全体の介護サービスの品質向上を狙う際は、明確に業務を切り分けし過ぎず、現場での臨機応変なコミュニケーションを促すようなマネジメントが有効な場合もあった。

- ・ 介護助手等の名称については、賛否もあり「ケアアシスタント」という名称にした施設もあった。この名称での採用の募集は成功し、ハローワークの職員に評価されたケースもあった。

(2) **現在雇用している介護助手等について**

- ・ 介護職員から介護助手等に役割転換したケース、最初から介護助手等として雇用されたケースがあった。どの施設においても、60歳以上の女性が多いが60歳未満の方もいた。一部では、「最初から介護助手等という人もおり、将来的に介護福祉士になりたい意向がある。」というケースもあった。
- ・ 一部を除き、ほとんどの施設において、職員や利用者あるいは介護助手等からの呼称は「●●さん」であった。また大規模施設では、ユニフォームやその色によって介護職員と介護助手等を分けることによって、利用者にも分かりやすくする工夫もあった。
- ・ 介護助手等の働き方は、個々の事情によって様々であった。具体的には、フルタイムや週40時間、1日4時間、週4日等、様々なパターンがあった。個々の事情を考慮し、勤務時間やシフトを工夫しながら、各ユニットに1~2名の介護助手等が配属されている体制を構築する等の施設も見受けられた。
- ・ 一方で、高齢であることや身体的に難しいという理由から、「将来的に介護職員になりたいわけではない」という意見もあった。

(3) **介護助手等の導入準備について**

① **採用による対応の違い、募集について**

- ・ どの施設においても、求職者の属性やスキルなど、個々の特性に合わせて柔軟に対応していた。
- ・ 介護職員と介護助手等を比較説明すると分かりやすいため、募集に際しては常に介護職員と介護助手等を同時に掲載する施設もあった。
- ・ 求職者からは介護業界で働くハードルが高く見える傾向にあるので、無資格あるいは未経験であっても介護の担い手になれるという点を強調した募集を行っていた。

② **介護助手等の導入の理由・背景について**

介護助手等を導入している施設について、以下のような理由や背景が挙げられた。

- i 介護業界の経験や資格のない人に向けて、介護業界への入り口を広げるため。
- ii 高齢者の就労、あるいは高齢者の健康づくりとして介護助手等を活用するため。
- iii 介護職員の分業化、ワークシェアリングのため。
- iv 介護職員の専門性を高めるため。
- v 介護職員不足の解消につなげるため。

実態として(i)の活用がなされている事例は多くないが、「これから介護専門職に興味を持つ方もいるので、面談で聞きながら支援していくことは考えている。」という意見もあった。(ii)の元介護職員、施設周辺在住の高齢者の雇用の受け皿として活用されている事例や、(iv)の理由により導入後、結果的にサービス品質の向上を実感しているケースは多かった。また、(v)については介護助手等の導入が直ちに人材不足の解消に至ってはいないが、介護職員の負担は軽減されているとの意見が多かった。

③ **介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題や工夫点**

- ・ 介護助手等の個々の事情や、得手不得手に合わせて、依頼業務を変更する、段階的に拡大するなど、柔軟な運用を行っていた。
- ・ グループホームなど小規模の施設においては、調理を外注しない場合は業務負担が大きくなってしまったため、介護助手等の立場で雇用するケースがあった。

- ④ 施設内での準備
- ・ どの施設においても、介護の周辺業務、身体介護以外の生活援助が、個々の現場ではどのような業務に該当するのか、棚卸しをして検討・準備を行っていた。
- ⑤ 介護助手等が担う業務内容の説明
- ・ 募集時、あるいは契約時に説明を行う施設が多かった。ただ、どの施設においても運用段階で話し合いながら修正していた。
- ⑥ 介護助手等の指導方針の決め方
- ・ 一部の施設では、入職時にオリエンテーションを行う、あるいは介護職員と同様に勉強会や研修を受講できるようにしているが、いずれの組織も、現場で話し合いながらOJTを行っている。介護助手から介護助手へOJTをしていく仕組みを構築しているケースもあった。
 - ・ 一方で、介護助手等が未経験者の場合は、介護職員が指導・育成をする業務工数も考慮する必要があるとの声もあった。
- ⑦ 導入時の課題
- ・ 事前の業務の切り分けは行うものの、業務の中で、個々の事情、例えば勤務時間や、個々のスキル、得手不得手等に合わせた柔軟な対応が求められていた。
- (4) 介護助手等の導入後について
- <組織への影響>
- ・ 介護助手等の導入(雇用)によって、介護職員の業務量、負担感は軽減しており、利用者や家族との接点を持つ時間の増加に繋がっていた。その後、増えた時間を活用して、サービス品質の向上が図られていた。
 - ・ 現場での介護助手等の業務における運用ノウハウが蓄積されていた。例えば介護助手等各々の個別特性(得手不得手、出来ること出来ないこと、等)に応じてシフトを工夫する、あるいは業務の負荷や関わり度合いを定めるなど、柔軟な運用ができるようになっていた。
 - ・ 職員の働き方の改善、処遇の改善が進んでおり、職員の満足度も高くなっていた。
 - ・ 一方で施設全体の業務量は減るわけではないため、一時的に人件費の側面からコスト増になる面は考慮する必要があった。
 - ・ 認知症対応型共同生活介護における経営の観点では、医療法人の中で施設運営している際は、介護助手等を雇用してもグループ全体で利益補填をしていたが、独立採算の観点では、経営的には苦しい面があった。
- <介護職員への影響>
- ・ 介護助手等の導入における、介護職員の満足度は総じて高かった。現場職員からは「助かっている」という声が多く聞かれ、介護職員としても介護助手等の制度を好意的に受け止めていた。
 - ・ その他、「助手や補助がいないと現場が回らない状態である。」という意見もあり、必要不可欠な存在になっている例もあった。
- <介護助手等ご本人への影響>
- ・ 介護助手等本人は、介護職員とのコミュニケーションがとれており、丁寧に指導されていると受け止めている例が多かった。総じて仕事への満足度は高く、出来るだけ長く勤務したいという意向を持っていた。
 - ・ 高齢者や認知症への理解が深まったこと、あるいは接し方などを学ぶことができる、という意見も多くあった。

- ・ また、生き甲斐、働き甲斐を感じている介護助手等も多く、高齢者の就労、あるいは高齢者の心身の健康づくりとして機能していることが伺え

(5) **その他の効果など**

介護助手等の導入に関して、好事例・施設の共通ポイントを考察する。

1) **経営のインパクトを見越している。**

人件費だけを見ると、一時的に収益を圧迫するものの、中長期的には以下のような経営的なインパクトがあり、それを見越している、あるいは享受している。また、介護助手等を介護職員として人員換算することで、労働環境の改善や経営インパクトを緩和しているところもある。

- ①介護職員の専門スキル、サービス品質の向上。
- ②関わる職員(介護職員、介護助手等本人)の働きやすさ、働き甲斐の向上、離職率逓減。
- ③施設全体・経営のブランド向上。
- ④利用者および利用者親族の満足度向上。

2) **社会課題解決の視点で、将来投資の意図を持った活用をしている。**

一時的な人手の穴埋め、緊急避難的な介護助手等の活用ではなく、施設および介護職員のサービス品質向上のための意図を持った活用を展開している。さらに、自組織・施設だけのメリットに留まらず、業界全体の担い手不足や高齢化といった社会課題の解決に資する意図や思想を持っていることも重要なポイントといえる。

「介護助手等に限らず、どのような方が働いているのか、どのような利用者がいらっしゃるか等、自治体含めた業界がもっと介護の実態をよく知っていただけるような訴求をしていくべき」といった意見に代表されるように、社会、業界の視点を持ちつつ、組織における人材の採用や定着、運用のノウハウの蓄積を進めており、介護助手等の活用を通じた社会課題の解決を志向することが重要である。

3) **地域密着、コミュニティづくりの一環として制度を活用している。**

特に、過疎地域や“人が見える”レベルの地域においては、自治体や町内会等との連携によって、でコミュニティ活動に溶け込んだ活用がなされている。(施設・雇用する側とされる側、正職員と非正規職員、業務の発注側と受注側等の関係ではなく、お互いを助け合う関係にある)。

「施設の近所に住む高齢者が、『何か手伝えることはないですか』と声をかけてくれたのがきっかけである。」のように、地域コミュニティ活動の一環で、介護助手等制度が始まる前から、実質的に介護助手等の役割が機能化されている事例もあった。

IV. アンケート調査（本調査）

1 調査の目的

当調査は、事前アンケート調査で①介護助手等について「現在、導入（雇用）している」と回答した施設、②介護助手等について「現在は導入（雇用）していないが、過去、導入（雇用）した」、「一度も導入（雇用）したことがない」と回答した施設③介護助手等の雇用がある施設・事業所に勤務する介護助手等に対して実施する。これらを通じて、「介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題や工夫点」、「施設における業務の洗い出しや切り分けの手法や課題、介護助手等の導入時の教育方法」、「介護助手等の導入による職員の業務や経営面への影響等の有無」、「サービス種別ごとの介護助手等の導入業務や課題の差異」「介護助手等として勤務する際の業務量、身体的・精神的負担感、仕事のやりがいや、継続して勤務するための要件等」を把握するために実施する。

2 調査概要（WEBアンケート調査）

- ①介護助手等について「現在、導入（雇用）している」と回答した施設、
- ②介護助手等について「現在は導入（雇用）していないが、過去、導入（雇用）した」、「一度も導入（雇用）したことがない」と回答した施設向け調査

1) 調査期間

令和5年1月11日（水）（メールにて依頼送付）～令和5年2月11日（金）
（介護助手等向け調査については令和5年1月10日（火）に依頼状を郵送）

2) 調査方法

WEB調査（メールでユニークのURLを発送し回答。介護職員向け調査についても同様のURLから回答。）

3) 調査項目

<介護助手等について「現在、導入（雇用）している」と回答した施設>

1. 基本情報
併設施設、居室数等
2. 施設の課題
職員の不足状況、外部委託の有無
3. 施設内での準備
業務の切り分けの考え方、介護助手等の募集
4. 介護助手等の導入後の変化
介護助手等の属性、業務の役割分担、サービス等の変化
5. 介護助手等の導入前後の比較
人件費、残業時間、有給取得状況、離職率
6. 5年前との比較
人件費、残業時間、有給取得状況、離職率
7. 介護職員から見た変化
サービス等の変化

<介護助手等について「現在は導入（雇用）していないが、過去、導入（雇用）した」、
「一度も導入（雇用）したことがない」と回答した施設>

1. 基本情報
併設施設、居室数等
2. 施設の課題
職員の不足状況、外部委託の有無
3. 5年前との比較
介護サービス等の状況、人件費、残業時間、有給取得状況、離職率
4. 介護助手等の検討状況
介護助手等の検討状況、介護助手等の導入に関する課題 等

4) 送付数および回収率（2月10日時点）

<介護助手等について「現在、導入（雇用）している」と回答した施設>

調査客体	送付数（件）	有効回答数（件）	有効回答率（%）
介護老人福祉施設	986	431	43.7%
介護老人保健施設	481	236	49.1%
特定施設入居者生活介護	352	175	49.7%
認知症対応型共同生活介護	162	76	46.9%
計	1,981	918	46.3%

<介護助手等について「現在は導入（雇用）していないが、過去、導入（雇用）した」、
「一度も導入（雇用）したことがない」と回答した施設>

調査客体	送付数（件）	有効回答数（件）	有効回答率（%）
介護老人福祉施設	431	219	50.8%
介護老人保健施設	243	123	50.6%
特定施設入居者生活介護	354	178	50.3%
認知症対応型共同生活介護	864	478	55.3%
計	1,892	998	52.7%

3 調査概要（郵送調査）

(1) 調査期間

令和5年1月11日(水)～令和5年2月10日(金)

(2) 調査方法

対象施設に郵送で調査票を発送し、管理者等を通じて介護助手等に調査票を配布いただく。

介護助手等が調査票に回答したら、調査票を封筒に入れて管理者等が回答を見られないようにしたうえで回収する。

各施設には調査票・封筒5枚ずつ封入し、5人以上介護助手等がいる場合はコピーして回答いただく。

封筒が5個しかないため、裏面を内側にしてホッチキス留め等をしていただき、管理者等に回収いただく。

(3) 調査項目

○基本情報

年齢、性別、保有資格、勤務のきっかけ、通勤手段と通勤時間、勤務経験年数、シフト

○介護助手等の業務について

業務の負担感（業務量、身体的精神的負担感）

他の介護職員等との連携状況

他の介護職員等との関係性

今後の継続の意欲について（継続するための条件等）

仕事のやりがい（介護助手等が実施している業務と紐づける等 負担も含む）

(4) 調査対象

<介護助手等について「現在、導入（雇用）している」と回答した施設>に所属する介護助手等

サービス種別	事前アンケート調査で介護助手等の雇用有と回答した施設数（件）	本調査の配布施設数（件）
介護老人福祉施設	986	75
介護老人保健施設	481	75
特定施設入居者生活介護	352	75
認知症対応型共同生活介護	162	75
計	1,981	300

【送付数および回収状況(2月10日時点)】

サービス種別	事前アンケート調査で介護助手等の雇用有と回答した施設数(件)	本調査の配布施設数(件)	回答施設数(件)	回答件数(件)
介護老人福祉施設	986	75	41	127
介護老人保健施設	481	75	41	105
特定施設入居者生活介護	352	75	37	112
認知症対応型共同生活介護	162	75	40	95
計	1,981	300	159	439

※有効回答数は、施設内の介護助手等が回答した調査票の枚数。

4 調査結果

<介護助手等について「現在、導入（雇用）している」と回答した施設>

(1) 開設年

図表 27 開設年

	全体	2017年以前	2018年以降
全体	918 100%	835 91.0%	83 9.0%
介護老人福祉施設	431 100%	395 91.6%	36 8.4%
介護老人保健施設	236 100%	225 95.3%	11 4.7%
特定施設入居者生活介護	175 100%	150 85.7%	25 14.3%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	65 85.5%	11 14.5%

(2) 同一建物内や同一敷地内の別の建物内にある事業所・施設等（複数回答）

図表 28 同一建物内や同一敷地内の別の建物内にある事業所・施設等

	全体	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	通所介護	通所リハ ビリテー ション	短期入所 生活介護	短期入所 療養介護	居宅介護 支援
全体	918 100%	131 14.3%	11 1.2%	81 8.8%	117 12.7%	13 1.4%	283 30.8%	231 25.2%	419 45.6%	186 20.3%	353 38.5%
介護老人福祉施設	431 100%	85 19.7%	9 2.1%	15 3.5%	8 1.9%	2 0.5%	235 54.5%	13 3.0%	380 88.2%	10 2.3%	213 49.4%
介護老人保健施設	236 100%	37 15.7%	2 0.8%	58 24.6%	106 44.9%	9 3.8%	21 8.9%	212 89.8%	26 11.0%	173 73.3%	121 51.3%
特定施設入居者生活介護	175 100%	7 4.0%	-	5 2.9%	1 0.6%	1 0.6%	22 12.6%	3 1.7%	6 3.4%	1 0.6%	12 6.9%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	2 2.6%	-	3 3.9%	2 2.6%	1 1.3%	5 6.6%	3 3.9%	7 9.2%	2 2.6%	7 9.2%

	全体	定期巡 回・随時 対応型訪 問介護	夜間対応 型訪問介 護	地域密着 型通所介 護	認知症対 応型通所 介護	小規模多 機能型居 宅介護	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 型介護老 人福祉施 設入所者 生活介護	看護小規 模多機能 型居宅介 護	介護老人 福祉施設
全体	918 100%	12 1.3%	1 0.1%	44 4.8%	42 4.6%	41 4.5%	111 12.1%	7 0.8%	36 3.9%	5 0.5%	295 32.1%
介護老人福祉施設	431 100%	7 1.6%	1 0.2%	31 7.2%	27 6.3%	15 3.5%	38 8.8%	3 0.7%	32 7.4%	-	278 64.5%
介護老人保健施設	236 100%	5 2.1%	-	4 1.7%	7 3.0%	8 3.4%	27 11.4%	3 1.3%	2 0.8%	4 1.7%	10 4.2%
特定施設入居者生活介護	175 100%	-	-	4 2.3%	2 1.1%	6 3.4%	8 4.6%	1 0.6%	-	-	2 1.1%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	-	-	5 6.6%	6 7.9%	12 15.8%	38 50.0%	-	2 2.6%	1 1.3%	5 6.6%

	全体	介護老人 保健施設	介護療養 型医療施 設	介護医療 院	養護老人 ホーム	サービ ス付き高 齢者向け 住宅	有料老人 ホーム	その他の 介護関係 施設・住 宅	介護予 防・日常 生活支援 総合事業	貴事業所 以外の事 業所・施 設等はな い
全体	918 100%	190 20.7%	2 0.2%	6 0.7%	22 2.4%	23 2.5%	121 13.2%	57 6.2%	83 9.0%	73 8.0%
介護老人福祉施設	431 100%	16 3.7%	-	-	17 3.9%	10 2.3%	9 2.1%	42 9.7%	73 16.9%	8 1.9%
介護老人保健施設	236 100%	170 72.0%	2 0.8%	6 2.5%	2 0.8%	7 3.0%	8 3.4%	9 3.8%	9 3.8%	5 2.1%
特定施設入居者生活介護	175 100%	2 1.1%	-	-	1 0.6%	2 1.1%	103 58.9%	6 3.4%	1 0.6%	41 23.4%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	2 2.6%	-	-	2 2.6%	4 5.3%	1 1.3%	-	-	19 25.0%

- (3) 問 3.1. 入所フロア数（フロア）：居室の状況について教えてください。

図表 29 入所フロア数（フロア）：居室の状況

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	797 100%	3.9	3.0	0	49
介護老人福祉施設	369 46%	3.5	3.0	1	40
介護老人保健施設	208 26%	3.5	2.0	1	40
特定施設入居者生活介護	148 19%	5.9	3.0	1	49
認知症対応型共同生活介護	72 9%	3.2	2.0	0	18

- (4) 問 3.2. 多床室（室）：居室の状況について教えてください。

図表 30 多床室（室）：居室の状況

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	751 100%	15.6	14.0	0	170
介護老人福祉施設	340 45%	16.9	15.0	0	100
介護老人保健施設	220 29%	25.2	23.0	0	170
特定施設入居者生活介護	142 19%	3.0	0.0	0	113
認知症対応型共同生活介護	49 7%	0.0	0.0	0	0

- (5) 問 3.3. 従来型個室（部屋）：居室の状況について教えてください。

図表 31 従来型個室（部屋）：居室の状況

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	728 100%	18.2	8.0	0	201
介護老人福祉施設	306 42%	11.1	6.0	0	194
介護老人保健施設	213 29%	11.3	8.0	0	84
特定施設入居者生活介護	154 21%	46.0	46.0	0	201
認知症対応型共同生活介護	55 8%	6.2	0.0	0	27

- (6) 問 3.4. ユニット型 個室（部屋）：居室の状況について教えてください。

図表 32 ユニット型 個室（部屋）：居室の状況

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	703 100%	29.4	0.0	0	180
介護老人福祉施設	340 48%	48.4	49.0	0	180
介護老人保健施設	159 23%	11.6	0.0	0	120
特定施設入居者生活介護	141 20%	11.5	0.0	0	123
認知症対応型共同生活介護	63 9%	12.3	18.0	0	27

(7) 問4. 人員配置基準について介護助手等を介護職員として算定していますか。

全体では、「介護助手等全員を介護職員にカウントしていない」が 65.3%と最も高く、「介護助手等全員を介護職員にカウントしている」が 20.6%、「介護助手等の一部を介護職員にカウントしている」が 14.2%であった。

図表 33 介護助手等の介護職員としての人員換算の状況

	全体	介護助手等全員を介護職員にカウントしていない	介護助手等の一部を介護職員にカウントしている	介護助手等全員を介護職員にカウントしている
全体	918 100%	599 65.3%	130 14.2%	189 20.6%
介護老人福祉施設	431 100%	286 66.4%	73 16.9%	72 16.7%
介護老人保健施設	236 100%	160 67.8%	26 11.0%	50 21.2%
特定施設入居者生活介護	175 100%	117 66.9%	21 12.0%	37 21.1%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	36 47.4%	10 13.2%	30 39.5%

(8) 問5. 【問4で「2. 介護助手等の一部を介護職員にカウントしている」と回答した方】介護職員にカウントする者とししない者の違いは何ですか（複数回答）

全体では、「業務内容」が 89.2%と最も高く、「資格の有無・保有資格の内容」が 26.9%、「勤務時間・勤務体系」が 20.8%であった。

図表 34 介護職員にカウントする者とししない者の違い（複数回答）

	全体	資格の有無・保有資格の内容	業務内容	勤務時間・勤務体系	その他
全体	130 100%	35 26.9%	116 89.2%	27 20.8%	4 3.1%
介護老人福祉施設	73 100%	17 23.3%	66 90.4%	15 20.5%	1 1.4%
介護老人保健施設	26 100%	8 30.8%	22 84.6%	3 11.5%	2 7.7%
特定施設入居者生活介護	21 100%	7 33.3%	20 95.2%	3 14.3%	-
認知症対応型共同生活介護	10 100%	3 30.0%	8 80.0%	6 60.0%	1 10.0%

(9) 問 6. 介護職員の過不足の状況を教えてください。

全体では、「やや不足している」が 41.6%と最も多く、次いで「不足している」が 36.7%、「適当」が 19.7%であった。

図表 35 介護職員の過不足の状況

	全体	不足している	やや不足している	適当	やや過剰	過剰
全体	918 100%	337 36.7%	382 41.6%	181 19.7%	17 1.9%	1 0.1%
介護老人福祉施設	431 100%	173 40.1%	171 39.7%	82 19.0%	4 0.9%	1 0.2%
介護老人保健施設	236 100%	83 35.2%	98 41.5%	51 21.6%	4 1.7%	—
特定施設入居者生活介護	175 100%	61 34.9%	74 42.3%	33 18.9%	7 4.0%	—
認知症対応型共同生活介護	76 100%	20 26.3%	39 51.3%	15 19.7%	2 2.6%	—

(10) 問 7. 外部委託（清掃等）の活用の有無について教えてください。

全体では、「現在、外部委託（清掃等）を活用していない」が 54.0%と最も高く、「現在、外部委託（清掃等）を活用している」が 46.0%であった。

図表 36 外部委託（清掃等）の活用の有無

	全体	現在、外部委託（清掃等）を活用している	現在、外部委託（清掃等）を活用していない
全体	918 100%	422 46.0%	496 54.0%
介護老人福祉施設	431 100%	194 45.0%	237 55.0%
介護老人保健施設	236 100%	175 74.2%	61 25.8%
特定施設入居者生活介護	175 100%	50 28.6%	125 71.4%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	3 3.9%	73 96.1%

- (11) 問8.【問7で「1. 現在、外部委託（清掃等）を活用している」と回答した方】
外部委託している業務について、介護助手等ではなく、外部委託とした理由を教えてください。（複数回答）

全体では、「一定の業務量を安定的に行うため」が82.7%と最も高く、「費用対効果の観点で勝っていたため」が14.5%、「介護助手等の雇用の方が手間がかかるため」が13.0%であった。

図表 37 外部委託している業務について、介護助手等ではなく、外部委託とした理由（複数回答）

	全体	一定の業務量を安定的に行うため	費用対効果の観点で勝っていたため	介護助手等の雇用の方が手間がかかるため	その他
全体	422 100%	349 82.7%	61 14.5%	55 13.0%	58 13.7%
介護老人福祉施設	194 100%	156 80.4%	28 14.4%	24 12.4%	27 13.9%
介護老人保健施設	175 100%	152 86.9%	25 14.3%	24 13.7%	23 13.1%
特定施設入居者生活介護	50 100%	39 78.0%	8 16.0%	7 14.0%	7 14.0%
認知症対応型共同生活介護	3 100%	2 66.7%	-	-	1 33.3%

(12) 問9. 介護職員の経験や能力に応じて、業務内容を分けていますか。

全体では、「ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている」が65.0%と最も高く、「経験や能力に応じた業務分けはしていない」が26.1%、「明確に分けている(経験や能力により業務内容を分けている)」が8.8%であった。

図表 38 介護職員の経験や能力に応じた業務内容の分担

	全体	明確に分けている(経験や能力により業務内容を分けている)	ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている	経験や能力に応じた業務分けはしていない
全体	918 100%	81 8.8%	597 65.0%	240 26.1%
介護老人福祉施設	431 100%	40 9.3%	285 66.1%	106 24.6%
介護老人保健施設	236 100%	25 10.6%	155 65.7%	56 23.7%
特定施設入居者生活介護	175 100%	10 5.7%	107 61.1%	58 33.1%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	6 7.9%	50 65.8%	20 26.3%

(13) 問10. 現在の介護助手等の受入体制等について教えてください。(複数回答)

全体では「新たに体制等は作っていない」が50.5%と最も高く、「介護助手等の入職時研修の実施体制がある」が25.6%、「エルダー(育成指導者等)を設定している」が16.2%であった。

図表 39 現在の介護助手等の受入体制等(複数回答)

	全体	エルダー(育成指導者等)を設定している	介護助手等の入職時研修の実施体制がある	介護助手等の定期的な研修の機会を設定している	介護助手等のOJTの仕組みをつくった	その他	新たに体制等は作っていない
全体	918 100%	149 16.2%	235 25.6%	124 13.5%	120 13.1%	26 2.8%	464 50.5%
介護老人福祉施設	431 100%	71 16.5%	103 23.9%	49 11.4%	53 12.3%	11 2.6%	224 52.0%
介護老人保健施設	236 100%	38 16.1%	57 24.2%	32 13.6%	34 14.4%	7 3.0%	115 48.7%
特定施設入居者生活介護	175 100%	27 15.4%	59 33.7%	34 19.4%	28 16.0%	2 1.1%	78 44.6%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	13 17.1%	16 21.1%	9 11.8%	5 6.6%	6 7.9%	47 61.8%

- (14) 問 11. 介護助手等を導入（雇用）する際に業務の洗い出しをしましたか。
全体では、「した」が 73.2%と最も高く、「していない」が 26.8%であった。

図表 40 介護助手等を導入（雇用）する際に業務の洗い出しをしましたか。

	全体	した	していない
全体	918 100%	672 73.2%	246 26.8%
介護老人福祉施設	431 100%	314 72.9%	117 27.1%
介護老人保健施設	236 100%	183 77.5%	53 22.5%
特定施設入居者生活介護	175 100%	127 72.6%	48 27.4%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	48 63.2%	28 36.8%

- (15) 問 12. 【問 11 で「1. した」と回答した方】どのような業務を介護助手等の業務として切り分けましたか。（複数回答）

全体では、「周辺業務（事務含む）のうち、単純作業を介護助手等の業務として切り分けた」が 90.6%と最も高く、「周辺業務（事務含む）のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた」が 35.0%、「対利用者業務のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた」が 17.4%であった。

図表 41 介護助手等の業務として切り分けた内容（複数回答）

	全体	周辺業務（事務含む）のうち、単純作業を介護助手等の業務として切り分けた	周辺業務（事務含む）のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた	対利用者業務のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた	その他
全体	672 100%	609 90.6%	235 35.0%	117 17.4%	27 4.0%
介護老人福祉施設	314 100%	292 93.0%	109 34.7%	59 18.8%	12 3.8%
介護老人保健施設	183 100%	167 91.3%	78 42.6%	27 14.8%	6 3.3%
特定施設入居者生活介護	127 100%	118 92.9%	34 26.8%	15 11.8%	5 3.9%
認知症対応型共同生活介護	48 100%	32 66.7%	14 29.2%	16 33.3%	4 8.3%

※1 周辺業務（事務含む）のうち、単純作業

（清掃、物品補充、ゴミ捨て、ベッドメイク、洗濯物の回収・配布など）

※2 周辺業務（事務含む）のうち、要注意業務

（配茶、配膳・下膳、食事量チェック、自助具等配布など）

※3 対利用者業務のうち、要注意業務

（見守り、コミュニケーション、誘導、認知症対応型共同生活介護の場合食事づくりなど）

(16) 問 13. 【問 11 で「1. した」と回答した方】業務の洗い出しや切り出しについて参考にしたものはありますか。(複数回答)

全体では、「施設で独自に検討した(参考にしたものはない)」が 88.4%と最も高く、「他の施設の事例等を参考にした」が 5.8%、「三重県の介護助手等の導入実施マニュアルなど HP で公開されている介護助手等の導入マニュアル等を参考にした」が 3.1%であった。

図表 42 業務の洗い出しや切り出しについて参考にしたもの(複数回答)

	全体	施設で独自に検討した(参考にしたものはない)	三重県の介護助手等導入実施マニュアルなど HP で公開されている介護助手等の導入マニュアル等を参考にした	他の施設の事例等を参考にした	その他
全体	672 100%	594 88.4%	21 3.1%	39 5.8%	22 3.3%
介護老人福祉施設	314 100%	278 88.5%	10 3.2%	18 5.7%	10 3.2%
介護老人保健施設	183 100%	162 88.5%	10 5.5%	7 3.8%	6 3.3%
特定施設入居者生活介護	127 100%	110 86.6%	1 0.8%	11 8.7%	5 3.9%
認知症対応型共同生活介護	48 100%	44 91.7%	-	3 6.3%	1 2.1%

(17) 問 14. 介護助手等の経験や能力に応じて、介護助手等の業務内容を分けていますか。

全体では、「ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている」が 48.3%と最も高く、「経験や能力に応じた業務分けはしていない」が 30.6%、「明確に分けている（経験や能力により業務内容を分けている）」が 21.1%であった。

図表 43 介護助手等の経験や能力に応じた、介護助手等の業務内容の分担

	全体	明確に分けている (経験や能力により業務内容を分けている)	ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている	経験や能力に応じた業務分けはしていない
全体	918 100%	194 21.1%	443 48.3%	281 30.6%
介護老人福祉施設	431 100%	99 23.0%	209 48.5%	123 28.5%
介護老人保健施設	236 100%	48 20.3%	112 47.5%	76 32.2%
特定施設入居者生活介護	175 100%	26 14.9%	89 50.9%	60 34.3%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	21 27.6%	33 43.4%	22 28.9%

(18) 問 15. 業務内容を分けることによる課題はありますか。(複数回答)

全体では、「直接業務の中で介護助手等に任せる範囲の選定が難しい」が 25.6%と最も高く、「切り分けた業務の情報共有が難しい」が 17.4%、「一連の業務が多く切り分けできる事が少ない」が 12.4%であった。また「特になし」(48.5%)であった。

図表 44 業務内容を分けることによる課題(複数回答)

	全体	切り分けた業務の情報共有が難しい	業務の洗い出しをする時間がない	一連の業務が多く切り分けできる事が少ない	直接業務の中で介護助手等に任せる範囲の選定が難しい	業務内容が複雑で判断する事が多いため切り分けが難しい	その他	特になし
全体	918 100%	160 17.4%	54 5.9%	114 12.4%	235 25.6%	89 9.7%	36 3.9%	445 48.5%
介護老人福祉施設	431 100%	76 17.6%	26 6.0%	56 13.0%	118 27.4%	45 10.4%	21 4.9%	202 46.9%
介護老人保健施設	236 100%	34 14.4%	16 6.8%	23 9.7%	49 20.8%	18 7.6%	9 3.8%	127 53.8%
特定施設入居者生活介護	175 100%	41 23.4%	8 4.6%	24 13.7%	45 25.7%	21 12.0%	3 1.7%	78 44.6%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	9 11.8%	4 5.3%	11 14.5%	23 30.3%	5 6.6%	3 3.9%	38 50.0%

(19) 問 16. 介護助手等をどのような方法で募集しましたか。(複数回答)

全体では、「ハローワーク」が 54.1%と最も高く、「施設独自の求人活動」が 41.7%、「職員や既存介護助手等からの紹介」が 39.0%、「シルバー人材センター」が 9.3%であった。

図表 45 介護助手等の募集方法 (複数回答)

	全体	シルバー人材センター	ハローワーク	都道府県福祉人材センター	都道府県の老健協会等による一括した求人活動	施設独自の求人活動	職員や既存介護助手等からの紹介	その他
全体	918 100%	85 9.3%	497 54.1%	46 5.0%	19 2.1%	383 41.7%	358 39.0%	141 15.4%
介護老人福祉施設	431 100%	46 10.7%	231 53.6%	28 6.5%	8 1.9%	189 43.9%	169 39.2%	68 15.8%
介護老人保健施設	236 100%	16 6.8%	142 60.2%	11 4.7%	11 4.7%	83 35.2%	92 39.0%	38 16.1%
特定施設入居者生活介護	175 100%	20 11.4%	97 55.4%	6 3.4%	-	84 48.0%	61 34.9%	21 12.0%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	3 3.9%	27 35.5%	1 1.3%	-	27 35.5%	36 47.4%	14 18.4%

(20) 問 17. 介護助手等の募集にあたって、募集する人員の年齢制限を設けましたか。(複数回答)

全体では、「設けていない」が 86.4%と最も高く、「上限を設けている」が 12.6%、「下限を設けている」が 2.1%であった。

図表 46 介護助手等の募集にあたる年齢制限 (複数回答)

	全体	上限を設けている	下限を設けている	設けていない
全体	918 100%	116 12.6%	19 2.1%	793 86.4%
介護老人福祉施設	431 100%	41 9.5%	9 2.1%	384 89.1%
介護老人保健施設	236 100%	38 16.1%	5 2.1%	195 82.6%
特定施設入居者生活介護	175 100%	32 18.3%	4 2.3%	143 81.7%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	5 6.6%	1 1.3%	71 93.4%

(21) 問 17.1. 【問 17 で「1. 上限を設けている」と回答した方】 上限年齢（歳未満）

図表 47 上限年齢（歳未満）

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	115 100%	67.8	68.0	59	80
介護老人福祉施設	40 35%	69.2	70.0	59	80
介護老人保健施設	38 33%	65.7	65.0	59	80
特定施設入居者生活介護	32 28%	68.5	67.0	60	77
認知症対応型共同生活介護	5 4%	68.4	70.0	59	75

(22) 問 17.2. 【問 17 で「2. 下限を設けている」と回答した方】 下限年齢（歳以上）

図表 48 下限年齢（歳以上）

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	14 100%	25.1	18.0	18	75
介護老人福祉施設	7 50%	32.1	18.0	18	75
介護老人保健施設	3 21%	18.0	18.0	18	18
特定施設入居者生活介護	3 21%	18.3	18.0	18	19
認知症対応型共同生活介護	1 7%	18.0	18.0	18	18

(23) 問 18. 介護助手等の充足状況について教えてください。

全体では、「適当」が 66.7%と最も高く、「やや不足している」が 24.5%、「不足している」が 5.6%であった。

図表 49 介護助手等の充足状況

	全体	不足している	やや不足している	適当	やや過剰	過剰
全体	918 100%	51 5.6%	225 24.5%	612 66.7%	25 2.7%	5 0.5%
介護老人福祉施設	431 100%	25 5.8%	96 22.3%	295 68.4%	14 3.2%	1 0.2%
介護老人保健施設	236 100%	12 5.1%	70 29.7%	147 62.3%	5 2.1%	2 0.8%
特定施設入居者生活介護	175 100%	11 6.3%	45 25.7%	114 65.1%	4 2.3%	1 0.6%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	3 3.9%	14 18.4%	56 73.7%	2 2.6%	1 1.3%

(24) 問 19. 介護助手等の雇用形態について教えてください。(複数回答)

全体では、「非正規(時間給)」が 95.2%と最も高く、「正規(月給、無期雇用など)」が 9.2%であった。

図表 50 介護助手等の雇用形態(複数回答)

	全体	正規(月給、無期雇用など)	非正規(時間給)	その他
全体	918 100%	84 9.2%	874 95.2%	23 2.5%
介護老人福祉施設	431 100%	26 6.0%	416 96.5%	11 2.6%
介護老人保健施設	236 100%	36 15.3%	218 92.4%	6 2.5%
特定施設入居者生活介護	175 100%	18 10.3%	170 97.1%	2 1.1%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	4 5.3%	70 92.1%	4 5.3%

- (25) 問 20.1. 一番出勤が多い介護助手等（日／週）：介護助手等の出勤数について教えてください

図表 51 一番出勤が多い介護助手等の出勤数（日／週）

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	865 100%	4.5	5.0	1	6
介護老人福祉施設	409 47%	4.6	5.0	2	6
介護老人保健施設	224 26%	4.7	5.0	1	6
特定施設入居者生活介護	165 19%	4.4	5.0	1	6
認知症対応型共同生活介護	67 8%	3.8	4.0	1	6

- (26) 問 20.2. 一番出勤が少ない介護助手等（日／週）：介護助手等の出勤数について教えてください

図表 52 一番出勤が少ない介護助手等の出勤数（日／週）

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	800 100%	3.0	3.0	0	5
介護老人福祉施設	388 49%	2.9	3.0	1	5
介護老人保健施設	212 27%	3.4	3.0	0	5
特定施設入居者生活介護	146 18%	2.8	3.0	1	5
認知症対応型共同生活介護	54 7%	2.7	3.0	0	5

- (27) 問 20.3. 介護助手等全員の平均的な出勤数（日／週）：介護助手等の出勤数について教えてください

図表 53 介護助手等全員の平均的な出勤数（日／週）

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	837 100%	3.7	4.0	0	6
介護老人福祉施設	403 48%	3.7	4.0	1	6
介護老人保健施設	218 26%	4.0	4.0	0	5
特定施設入居者生活介護	153 18%	3.6	3.0	1	5
認知症対応型共同生活介護	63 8%	3.3	3.0	0	5

- (28) 問 21. 介護助手等の就労時間について教えてください。

全体では、「介護助手等により異なる」が 67.5%と最も高く、「勤務時間は一定の勤務時間」が 32.5%であった。

図表 54 介護助手等の就労時間

	全体	勤務時間は一定の勤務時間	介護助手等により異なる
全体	918 100%	298 32.5%	620 67.5%
介護老人福祉施設	431 100%	106 24.6%	325 75.4%
介護老人保健施設	236 100%	82 34.7%	154 65.3%
特定施設入居者生活介護	175 100%	68 38.9%	107 61.1%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	42 55.3%	34 44.7%

- (29) 問 21.1.【問 21 で「1. 勤務時間は一定の勤務時間」と回答した方】1日の勤務時間（時間／日）

図表 55 1日の勤務時間（時間／日）

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	295 100%	5.8	6.0	1.5	24
介護老人福祉施設	106 36%	6.0	6.0	2	8
介護老人保健施設	80 27%	5.8	6.0	1.5	8
特定施設入居者生活介護	68 23%	5.8	5.5	2	24
認知症対応型共同生活介護	41 14%	5.4	5.0	2	10.5

- (30) 問 21.2.【問 21 で「2. 介護助手等により異なる」と回答した方】1日の平均的な勤務時間（時間程度／日）

図表 56 1日の平均的な勤務時間（時間程度／日）

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	595 100%	5.1	5.0	0	8
介護老人福祉施設	313 53%	5.1	5.0	0	8
介護老人保健施設	149 25%	5.1	5.0	0	8
特定施設入居者生活介護	100 17%	5.3	5.0	3	8
認知症対応型共同生活介護	33 6%	4.5	5.0	0	8

- (31) 問 22. 介護助手等の呼び名について教えてください。（自由記述）

図表 57 介護助手の呼び名

（一部抜粋）

介護助手等

（介護助手、介護補助、介護員補助、介護支援員、介護職員補助、介助員、リハビリ助手、リハ助手、看護助手）

ケアサポーター、サービススタッフ等

（ケアサポーター、ケアサポート、ケアサポートスタッフ、ケアスタッフ、サービススタッフ、サービス員、サポーター・ケアパートナー、サポータースタッフ、ふれあいケアスタッフ、ふれあいスタッフ、ライフメイト、ライフサポーター、ワーカー、ワークシェアリングさん、ケアエイド、CS(ケアサポート)、CWS、アシスタントケアワーカー、アシスタントパートナー（AP）、エイド、お仕事サポート、等）

生活サポーター等

(生活サポーター、生活サポート、生活安全部、生活援助、生活援助ヘルパー、生活援助員、生活環境員、生活支援、生活支援スタッフ、業務スタッフ、生活支援員、家事パート、家事援助、家事援助職員、家事支援、等)

介護アシスタント等

(介護アシスタント (CA)、介護サポーター、介護サポート、介護てつだい隊、ヘルパーアシスタント、介護員)

パート職員等

(介護パート、パート、パート介護職員、パート業務員、パート介助員、介護非常勤者、臨時援助員等)

シニアスタッフ等

(シニアスタッフ、シルバーさん)

業務名等

(ランドリー職員、リネン、洗濯員、シーツ交換等介助員、リネン職員、運転手、保清員、営繕、援助員、ハウスキーパー、管理員、メッセンジャー、パントリーさん、デイケア所属の場合：ホールスタッフ、環境職員、環境整備、環境整備員、見守り員、環境アシスタント、管理技術職員、間接業務従事者、間接業務職員、間接処遇職員、業務スタッフ、業務パート、業務員、業務限定職員 (L 勤 : limit)、業務補助、軽作業員、雑務員、施設管理職員、施設業務補助職員、清掃職員、清掃員、総合スタッフ、調理員・周辺業務担当、入浴パート、お掃除パート・食事介助パート、クリーンスタッフ、業務スタッフ、クリーンヘルパー等)

介護職員

(介護職員、限定介護職員、介護士、介護職員 (一部限定介助))

その他

(特になし、苗字、ちいすけ (地域の助っ人)、介護労務員、労務、労務職、労務担当等)

- (32) 問 23. 介護業務経験者：雇用している介護助手等の属性を教えてください。
全体では、「無」が 64.7%と最も高く、「有」が 35.3%であった。

図表 58 雇用している介護助手等の属性：介護業務経験者

	全体	有	無
全体	918 100%	324 35.3%	594 64.7%
介護老人福祉施設	431 100%	163 37.8%	268 62.2%
介護老人保健施設	236 100%	81 34.3%	155 65.7%
特定施設入居者生活介護	175 100%	59 33.7%	116 66.3%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	21 27.6%	55 72.4%

- (33) 問 23.1. 【問 23 で「1. 有」と回答した方】介護業務経験者の人数（名）

図表 59 介護業務経験者の人数（名）

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	306 100%	2.0	1.0	0	20
介護老人福祉施設	158 52%	2.0	1.0	0	13
介護老人保健施設	78 26%	2.0	2.0	1	10
特定施設入居者生活介護	51 17%	2.0	1.0	1	20
認知症対応型共同生活介護	19 6%	2.0	1.0	1	16

- (34) 問 24. 介護業務に関する有資格者：雇用している介護助手等の属性を教えてください。

全体では、「無」が 69.9%と最も高く、「有」が 30.1%であった。

図表 60 雇用している介護助手等の属性：介護業務に関する有資格者

	全体	有	無
全体	918 100%	276 30.1%	642 69.9%
介護老人福祉施設	431 100%	143 33.2%	288 66.8%
介護老人保健施設	236 100%	54 22.9%	182 77.1%
特定施設入居者生活介護	175 100%	61 34.9%	114 65.1%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	18 23.7%	58 76.3%

- (35) 問 24.1. 【問 24 で「1. 有」と回答した方】介護業務に関する有資格者の人数（名）

図表 61 介護業務に関する有資格者の人数（名）

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	266 100%	2.8	1.0	0	50
介護老人福祉施設	137 52%	3.1	1.0	0	50
介護老人保健施設	53 20%	3.1	1.0	1	31
特定施設入居者生活介護	58 22%	1.9	1.0	1	12
認知症対応型共同生活介護	18 7%	2.5	1.0	1	16

- (36) 問 25. 65 歳以上の介護助手等の有無：雇用している介護助手等の属性を教えてください。

全体では、「有」が 69.5%と最も高く、「無」が 30.5%であった。

図表 62 雇用している介護助手等の属性：65 歳以上の介護助手等の有無

	全体	有	無
全体	918 100%	638 69.5%	280 30.5%
介護老人福祉施設	431 100%	323 74.9%	108 25.1%
介護老人保健施設	236 100%	158 66.9%	78 33.1%
特定施設入居者生活介護	175 100%	110 62.9%	65 37.1%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	47 61.8%	29 38.2%

- (37) 問 25.1. 【問 25 で「1. 有」と回答した方】65 歳以上の介護助手等の人数（名）

図表 63 65 歳以上の介護助手等の人数（名）

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	595 100%	2.9	2.0	0	65
介護老人福祉施設	302 51%	3.3	2.0	1	65
介護老人保健施設	145 24%	2.8	2.0	0	14
特定施設入居者生活介護	103 17%	2.6	2.0	1	22
認知症対応型共同生活介護	45 8%	1.7	1.0	1	6

- (38) 問 26. 介護職員を定年後再雇用された者の有無：雇用している介護助手等の属性を教えてください。

全体では、「無」が 77.1%と最も高く、「有」が 22.9%であった。

図表 64 雇用している介護助手等の属性：介護職員を定年後再雇用された者の有無

	全体	有	無
全体	918 100%	210 22.9%	708 77.1%
介護老人福祉施設	431 100%	97 22.5%	334 77.5%
介護老人保健施設	236 100%	63 26.7%	173 73.3%
特定施設入居者生活介護	175 100%	30 17.1%	145 82.9%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	20 26.3%	56 73.7%

- (39) 問 26.1. 【問 26 で「1. 有」と回答した方】介護職員を定年後再雇用された者の人数（名）

図表 65 介護職員を定年後再雇用された者の人数（名）

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	196 100%	2.2	2.0	0	21
介護老人福祉施設	94 48%	2.4	2.0	0	21
介護老人保健施設	59 30%	1.9	1.0	0	6
特定施設入居者生活介護	24 12%	2.2	2.0	1	7
認知症対応型共同生活介護	19 10%	1.7	1.0	1	4

(40) 問 27. 以下の業務を担当しているのは誰ですか。【全体】(複数回答)

介護助手等が実施するものでは、「ベッドメイキング」が最も高く 70.3%、「ゴミ出し」が 69.2%、「掃除(居室)」が 66.7%であった。

図表 66 以下の業務を担当しているのは誰ですか。(複数回答)

	全体	介護助手等	業務に慣れていない介護職員	業務経験がある介護職員	高度な専門性を持っている介護職員	1～4以外の施設職員	外部委託している	もともと業務として実施していない
ゴミ出し	918 100	635 69.2%	456 49.7%	588 64.1%	322 35.1%	153 16.7%	113 12.3%	5 0.5%
植栽水やり	918 100	305 33.2%	107 11.7%	152 16.6%	80 8.7%	365 39.8%	53 5.8%	214 23.3%
掃除(フロア)	918 100	606 66.0%	280 30.5%	338 36.8%	196 21.4%	164 17.9%	301 32.8%	8 0.9%
掃除(浴室)	918 100	305 33.2%	489 53.3%	709 77.2%	372 40.5%	92 10.0%	93 10.1%	9 1.0%
掃除(トイレ)	918 100	542 59.0%	270 29.4%	343 37.4%	181 19.7%	158 17.2%	297 32.4%	10 1.1%
掃除(居室)	918 100	612 66.7%	300 32.7%	382 41.6%	203 22.1%	124 13.5%	249 27.1%	8 0.9%
ベッドメイキング	918 100	645 70.3%	437 47.6%	582 63.4%	289 31.5%	76 8.3%	30 3.3%	2 0.2%
食器等洗い	918 100	415 45.2%	370 40.3%	464 50.5%	256 27.9%	174 19.0%	172 18.7%	59 6.4%
湯はり	918 100	119 13.0%	493 53.7%	777 84.6%	394 42.9%	94 10.2%	11 1.2%	29 3.2%
フロア物品の補充	918 100	398 43.4%	467 50.9%	715 77.9%	374 40.7%	219 23.9%	11 1.2%	4 0.4%
洗濯物回収・配布	918 100	562 61.2%	455 49.6%	601 65.5%	313 34.1%	130 14.2%	56 6.1%	8 0.9%
洗濯	918 100	482 52.5%	352 38.3%	479 52.2%	249 27.1%	125 13.6%	182 19.8%	19 2.1%
居室物品の補充	918 100	306 33.3%	544 59.3%	788 85.8%	409 44.6%	111 12.1%	3 0.3%	14 1.5%
配膳・下膳	918 100	422 46.0%	614 66.9%	821 89.4%	452 49.2%	145 15.8%	28 3.1%	2 0.2%
義歯洗浄	918 100	105 11.4%	561 61.1%	862 93.9%	482 52.5%	75 8.2%	2 0.2%	4 0.4%
起床声掛け	918 100	61 6.6%	554 60.3%	877 95.5%	490 53.4%	66 7.2%	-	4 0.4%
ナースコールの一次対応	918 100	71 7.7%	546 59.5%	858 93.5%	490 53.4%	109 11.9%	-	14 1.5%
利用者の話し相手	918 100	515 56.1%	661 72.0%	855 93.1%	486 52.9%	252 27.5%	4 0.4%	3 0.3%
レクの手伝い	918 100	291 31.7%	632 68.8%	836 91.1%	474 51.6%	202 22.0%	2 0.2%	9 1.0%
整髪・ドライヤーがけ	918 100	211 23.0%	619 67.4%	840 91.5%	450 49.0%	103 11.2%	6 0.7%	4 0.4%
食事介助	918 100	153 16.7%	548 59.7%	873 95.1%	513 55.9%	171 18.6%	1 0.1%	4 0.4%
とろみ付け	918 100	159 17.3%	506 55.1%	832 90.6%	482 52.5%	153 16.7%	30 3.3%	8 0.9%
記録補助(食事摂取量・体温等)	918 100	87 9.5%	590 64.3%	871 94.9%	509 55.4%	170 18.5%	1 0.1%	4 0.4%
車いす移動	918 100	217 23.6%	636 69.3%	875 95.3%	513 55.9%	206 22.4%	1 0.1%	2 0.2%
歩行付き添い	918 100	157 17.1%	597 65.0%	872 95.0%	512 55.8%	197 21.5%	1 0.1%	5 0.5%
見守り	918 100	378 41.2%	651 70.9%	859 93.6%	496 54.0%	202 22.0%	1 0.1%	3 0.3%
その他	86 100	41 47.7%	20 23.3%	39 45.3%	22 25.6%	14 16.3%	2 2.3%	13 15.1%

(41) 問 27. 以下の業務を担当しているのは誰ですか。【介護老人福祉施設】（複数回答）

介護助手等が実施するものでは、「ベッドメイキング」が最も高く 73.8%、「ゴミ出し」が 70.5%、「掃除（居室）」が 70.8%であった。

図表 67 業務の担当（複数回答）

	全体	介護助手等	業務に慣れていない介護職員	業務経験がある介護職員	高度な専門性を持っている介護職員	1～4以外の施設職員	外部委託している	もともと業務として実施していない
ゴミ出し	431 100	304 70.5%	234 54.3%	287 66.6%	159 36.9%	74 17.2%	33 7.7%	1 0.2%
植栽水やり	431 100	137 31.8%	51 11.8%	72 16.7%	37 8.6%	187 43.4%	20 4.6%	95 22.0%
掃除（フロア）	431 100	302 70.1%	137 31.8%	158 36.7%	94 21.8%	79 18.3%	122 28.3%	2 0.5%
掃除（浴室）	431 100	148 34.3%	257 59.6%	348 80.7%	187 43.4%	40 9.3%	19 4.4%	3 0.7%
掃除（トイレ）	431 100	264 61.3%	142 32.9%	166 38.5%	96 22.3%	72 16.7%	124 28.8%	4 0.9%
掃除（居室）	431 100	305 70.8%	155 36.0%	186 43.2%	106 24.6%	58 13.5%	95 22.0%	3 0.7%
ベッドメイキング	431 100	318 73.8%	225 52.2%	276 64.0%	144 33.4%	26 6.0%	14 3.2%	1 0.2%
食器等洗い	431 100	223 51.7%	208 48.3%	250 58.0%	138 32.0%	71 16.5%	62 14.4%	22 5.1%
湯はり	431 100	53 12.3%	255 59.2%	375 87.0%	201 46.6%	36 8.4%	1 0.2%	9 2.1%
フロア物品の補充	431 100	178 41.3%	243 56.4%	349 81.0%	190 44.1%	95 22.0%	2 0.5%	1 0.2%
洗濯物回収・配布	431 100	298 69.1%	196 45.5%	240 55.7%	133 30.9%	62 14.4%	33 7.7%	3 0.7%
洗濯	431 100	273 63.3%	152 35.3%	195 45.2%	109 25.3%	71 16.5%	57 13.2%	3 0.7%
居室物品の補充	431 100	146 33.9%	274 63.6%	379 87.9%	198 45.9%	40 9.3%	- -	5 1.2%
配膳・下膳	431 100	216 50.1%	303 70.3%	386 89.6%	224 52.0%	51 11.8%	17 3.9%	2 0.5%
義歯洗浄	431 100	50 11.6%	279 64.7%	407 94.4%	238 55.2%	23 5.3%	2 0.5%	2 0.5%
起床声掛け	431 100	32 7.4%	271 62.9%	412 95.6%	241 55.9%	18 4.2%	- -	2 0.5%
ナースコールの一次対応	431 100	36 8.4%	263 61.0%	408 94.7%	243 56.4%	31 7.2%	- -	2 0.5%
利用者の話し相手	431 100	248 57.5%	325 75.4%	402 93.3%	238 55.2%	105 24.4%	1 0.2%	2 0.5%
レクの手伝い	431 100	137 31.8%	311 72.2%	393 91.2%	232 53.8%	89 20.6%	- -	5 1.2%
整髪・ドライヤーがけ	431 100	101 23.4%	309 71.7%	395 91.6%	221 51.3%	47 10.9%	2 0.5%	1 0.2%
食事介助	431 100	92 21.3%	279 64.7%	410 95.1%	253 58.7%	71 16.5%	1 0.2%	2 0.5%
とろみ付け	431 100	67 15.5%	246 57.1%	392 91.0%	239 55.5%	59 13.7%	11 2.6%	4 0.9%
記録補助（食事摂取量・体温等）	431 100	31 7.2%	292 67.7%	412 95.6%	249 57.8%	61 14.2%	- -	2 0.5%
車いす移動	431 100	121 28.1%	318 73.8%	410 95.1%	250 58.0%	81 18.8%	- -	1 0.2%
歩行付き添い	431 100	74 17.2%	295 68.4%	411 95.4%	253 58.7%	74 17.2%	- -	2 0.5%
見守り	431 100	186 43.2%	319 74.0%	404 93.7%	246 57.1%	78 18.1%	- -	2 0.5%
その他	37 100	20 54.1%	8 21.6%	15 40.5%	10 27.0%	6 16.2%	2 5.4%	6 16.2%

(42) 問 27. 以下の業務を担当しているのは誰ですか。【介護老人保健施設】（複数回答）

介護助手等が実施するものでは、「ベッドメイキング」が最も高く 74.2%、「ゴミ出し」が 66.1%、「洗濯物回収・配布」が 55.5%であった。

図表 68 業務の担当（複数回答）

	全体	介護助手等	業務に慣れていない介護職員	業務経験がある介護職員	高度な専門性を持っている介護職員	1～4以外の施設職員	外部委託している	もともと業務として実施していない
ゴミ出し	236 100	156 66.1%	100 42.4%	123 52.1%	71 30.1%	33 14.0%	64 27.1%	1 0.4%
植栽水やり	236 100	68 28.8%	18 7.6%	22 9.3%	13 5.5%	96 40.7%	19 8.1%	66 28.0%
掃除(フロア)	236 100	119 50.4%	46 19.5%	46 19.5%	30 12.7%	41 17.4%	140 59.3%	4 1.7%
掃除(浴室)	236 100	77 32.6%	107 45.3%	159 67.4%	80 33.9%	30 12.7%	55 23.3%	4 1.7%
掃除(トイレ)	236 100	97 41.1%	42 17.8%	48 20.3%	26 11.0%	39 16.5%	144 61.0%	5 2.1%
掃除(居室)	236 100	119 50.4%	53 22.5%	59 25.0%	35 14.8%	34 14.4%	136 57.6%	5 2.1%
ベッドメイキング	236 100	175 74.2%	105 44.5%	138 58.5%	70 29.7%	19 8.1%	14 5.9%	- -
食器等洗い	236 100	87 36.9%	63 26.7%	67 28.4%	40 16.9%	54 22.9%	76 32.2%	19 8.1%
湯はり	236 100	35 14.8%	113 47.9%	183 77.5%	90 38.1%	38 16.1%	6 2.5%	11 4.7%
フロア物品の補充	236 100	116 49.2%	106 44.9%	164 69.5%	85 36.0%	62 26.3%	5 2.1%	1 0.4%
洗濯物回収・配布	236 100	131 55.5%	122 51.7%	157 66.5%	83 35.2%	41 17.4%	20 8.5%	3 1.3%
洗濯	236 100	90 38.1%	78 33.1%	102 43.2%	51 21.6%	28 11.9%	96 40.7%	12 5.1%
居室物品の補充	236 100	95 40.3%	133 56.4%	184 78.0%	100 42.4%	34 14.4%	2 0.8%	7 3.0%
配膳・下膳	236 100	114 48.3%	158 66.9%	209 88.6%	115 48.7%	45 19.1%	8 3.4%	- -
義歯洗浄	236 100	32 13.6%	141 59.7%	217 91.9%	121 51.3%	30 12.7%	- -	1 0.4%
起床声掛け	236 100	14 5.9%	142 60.2%	226 95.8%	125 53.0%	28 11.9%	- -	1 0.4%
ナースコールの一次対応	236 100	13 5.5%	143 60.6%	223 94.5%	126 53.4%	47 19.9%	- -	1 0.4%
利用者の話し相手	236 100	130 55.1%	171 72.5%	219 92.8%	124 52.5%	80 33.9%	1 0.4%	- -
レクの手伝い	236 100	73 30.9%	161 68.2%	213 90.3%	121 51.3%	50 21.2%	- -	1 0.4%
整髪・ドライヤーがけ	236 100	74 31.4%	160 67.8%	210 89.0%	112 47.5%	32 13.6%	3 1.3%	1 0.4%
食事介助	236 100	29 12.3%	134 56.8%	227 96.2%	133 56.4%	59 25.0%	- -	1 0.4%
とろみ付け	236 100	42 17.8%	127 53.8%	209 88.6%	121 51.3%	56 23.7%	13 5.5%	2 0.8%
記録補助(食事摂取量・体温等)	236 100	25 10.6%	146 61.9%	222 94.1%	133 56.4%	66 28.0%	1 0.4%	1 0.4%
車いす移動	236 100	49 20.8%	163 69.1%	226 95.8%	136 57.6%	71 30.1%	- -	1 0.4%
歩行付き添い	236 100	39 16.5%	154 65.3%	223 94.5%	134 56.8%	72 30.5%	- -	1 0.4%
見守り	236 100	89 37.7%	166 70.3%	221 93.6%	128 54.2%	68 28.8%	- -	1 0.4%
その他	17 100	9 52.9%	4 23.5%	5 29.4%	5 29.4%	2 11.8%	- -	3 17.6%

(43) 問 27. 以下の業務を担当しているのは誰ですか。(複数回答)【特定施設入居者生活介護】

介護助手等が実施するものでは、「掃除(居室)」が最も高く 78.3%、「掃除(トイレ)」が 76.0%、「掃除(フロア)」が 73.7%であった。

図表 69 業務の担当(複数回答)

	全体	介護助手等	業務に慣れていない介護職員	業務経験がある介護職員	高度な専門性を持っている介護職員	1~4以外の施設職員	外部委託している	もともと業務として実施していない
ゴミ出し	175 100	127 72.6%	86 49.1%	120 68.6%	61 34.9%	37 21.1%	14 8.0%	2 1.1%
植栽水やり	175 100	68 38.9%	16 9.1%	23 13.1%	10 5.7%	69 39.4%	14 8.0%	35 20.0%
掃除(フロア)	175 100	129 73.7%	59 33.7%	76 43.4%	38 21.7%	33 18.9%	37 21.1%	1 0.6%
掃除(浴室)	175 100	58 33.1%	85 48.6%	136 77.7%	69 39.4%	14 8.0%	18 10.3%	2 1.1%
掃除(トイレ)	175 100	133 76.0%	52 29.7%	74 42.3%	29 16.6%	35 20.0%	27 15.4%	1 0.6%
掃除(居室)	175 100	137 78.3%	56 32.0%	79 45.1%	31 17.7%	23 13.1%	17 9.7%	-
ベッドメイキング	175 100	121 69.1%	68 38.9%	103 58.9%	41 23.4%	22 12.6%	2 1.1%	-
食器等洗い	175 100	59 33.7%	61 34.9%	88 50.3%	40 22.9%	38 21.7%	34 19.4%	17 9.7%
湯はり	175 100	20 11.4%	86 49.1%	151 86.3%	65 37.1%	13 7.4%	4 2.3%	8 4.6%
フロア物品の補充	175 100	74 42.3%	89 50.9%	141 80.6%	63 36.0%	48 27.4%	3 1.7%	2 1.1%
洗濯物回収・配布	175 100	106 60.6%	97 55.4%	136 77.7%	59 33.7%	18 10.3%	2 1.1%	2 1.1%
洗濯	175 100	95 54.3%	81 46.3%	115 65.7%	51 29.1%	17 9.7%	29 16.6%	3 1.7%
居室物品の補充	175 100	50 28.6%	104 59.4%	158 90.3%	74 42.3%	25 14.3%	1 0.6%	2 1.1%
配膳・下膳	175 100	53 30.3%	112 64.0%	160 91.4%	76 43.4%	38 21.7%	3 1.7%	-
義歯洗浄	175 100	12 6.9%	104 59.4%	170 97.1%	84 48.0%	12 6.9%	-	1 0.6%
起床声掛け	175 100	6 3.4%	106 60.6%	170 97.1%	85 48.6%	11 6.3%	-	1 0.6%
ナースコールの一次対応	175 100	12 6.9%	109 62.3%	170 97.1%	87 49.7%	24 13.7%	-	1 0.6%
利用者の話し相手	175 100	92 52.6%	123 70.3%	166 94.9%	86 49.1%	55 31.4%	2 1.1%	1 0.6%
レクの手伝い	175 100	55 31.4%	119 68.0%	165 94.3%	81 46.3%	51 29.1%	2 1.1%	2 1.1%
整髪・ドライヤーがけ	175 100	23 13.1%	111 63.4%	167 95.4%	79 45.1%	16 9.1%	1 0.6%	2 1.1%
食事介助	175 100	19 10.9%	102 58.3%	169 96.6%	86 49.1%	33 18.9%	-	1 0.6%
とろみ付け	175 100	22 12.6%	99 56.6%	164 93.7%	83 47.4%	31 17.7%	6 3.4%	1 0.6%
記録補助(食事摂取量・体温等)	175 100	22 12.6%	115 65.7%	170 97.1%	86 49.1%	34 19.4%	-	1 0.6%
車いす移動	175 100	29 16.6%	118 67.4%	171 97.7%	88 50.3%	43 24.6%	1 0.6%	-
歩行付き添い	175 100	25 14.3%	111 63.4%	170 97.1%	87 49.7%	41 23.4%	1 0.6%	2 1.1%
見守り	175 100	57 32.6%	125 71.4%	168 96.0%	85 48.6%	46 26.3%	1 0.6%	-
その他	19 100	5 26.3%	5 26.3%	14 73.7%	4 21.1%	5 26.3%	-	2 10.5%

(44) 問 27. 以下の業務を担当しているのは誰ですか。(複数回答可)【認知症対応型共同生活介護】

介護助手等が実施するものでは、「掃除(フロア)」が最も高く 73.7%、「掃除(居室)」が 67.1%、「ゴミ出し」「掃除(トイレ)」が 63.2%であった。

図表 70 業務の担当(複数回答)

	全体	介護助手等	業務に慣れていない介護職員	業務経験がある介護職員	高度な専門性を持っている介護職員	1~4以外の施設職員	外部委託している	もともと業務として実施していない
ゴミ出し	76 100	48 63.2%	36 47.4%	58 76.3%	31 40.8%	9 11.8%	2 2.6%	1 1.3%
植栽水やり	76 100	32 42.1%	22 28.9%	35 46.1%	20 26.3%	13 17.1%	-	18 23.7%
掃除(フロア)	76 100	56 73.7%	38 50.0%	58 76.3%	34 44.7%	11 14.5%	2 2.6%	1 1.3%
掃除(浴室)	76 100	22 28.9%	40 52.6%	66 86.8%	36 47.4%	8 10.5%	1 1.3%	-
掃除(トイレ)	76 100	48 63.2%	34 44.7%	55 72.4%	30 39.5%	12 15.8%	2 2.6%	-
掃除(居室)	76 100	51 67.1%	36 47.4%	58 76.3%	31 40.8%	9 11.8%	1 1.3%	-
ベッドメイキング	76 100	31 40.8%	39 51.3%	65 85.5%	34 44.7%	9 11.8%	-	1 1.3%
食器等洗い	76 100	46 60.5%	38 50.0%	59 77.6%	38 50.0%	11 14.5%	-	1 1.3%
湯はり	76 100	11 14.5%	39 51.3%	68 89.5%	38 50.0%	7 9.2%	-	1 1.3%
フロア物品の補充	76 100	30 39.5%	29 38.2%	61 80.3%	36 47.4%	14 18.4%	1 1.3%	-
洗濯物回収・配布	76 100	27 35.5%	40 52.6%	68 89.5%	38 50.0%	9 11.8%	1 1.3%	-
洗濯	76 100	24 31.6%	41 53.9%	67 88.2%	38 50.0%	9 11.8%	-	1 1.3%
居室物品の補充	76 100	15 19.7%	33 43.4%	67 88.2%	37 48.7%	12 15.8%	-	-
配膳・下膳	76 100	39 51.3%	41 53.9%	66 86.8%	37 48.7%	11 14.5%	-	-
義歯洗浄	76 100	11 14.5%	37 48.7%	68 89.5%	39 51.3%	10 13.2%	-	-
起床声掛け	76 100	9 11.8%	35 46.1%	69 90.8%	39 51.3%	9 11.8%	-	-
ナースコールの一次対応	76 100	10 13.2%	31 40.8%	57 75.0%	34 44.7%	7 9.2%	-	10 13.2%
利用者の話し相手	76 100	45 59.2%	42 55.3%	68 89.5%	38 50.0%	12 15.8%	-	-
レクの手伝い	76 100	26 34.2%	41 53.9%	65 85.5%	40 52.6%	12 15.8%	-	1 1.3%
整髪・ドライヤーがけ	76 100	13 17.1%	39 51.3%	68 89.5%	38 50.0%	8 10.5%	-	-
食事介助	76 100	13 17.1%	33 43.4%	67 88.2%	41 53.9%	8 10.5%	-	-
とろみ付け	76 100	28 36.8%	34 44.7%	67 88.2%	39 51.3%	7 9.2%	-	1 1.3%
記録補助(食事摂取量・体温等)	76 100	9 11.8%	37 48.7%	67 88.2%	41 53.9%	9 11.8%	-	-
車いす移動	76 100	18 23.7%	37 48.7%	68 89.5%	39 51.3%	11 14.5%	-	-
歩行付き添い	76 100	19 25.0%	37 48.7%	68 89.5%	38 50.0%	10 13.2%	-	-
見守り	76 100	46 60.5%	41 53.9%	66 86.8%	37 48.7%	10 13.2%	-	-
その他	13 100	7 53.8%	3 23.1%	5 38.5%	3 23.1%	1 7.7%	-	2 15.4%

- (46) 問 28. 【問 27-1 のいずれかで「1. はい」と回答した方】介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある主な理由を教えてください。(複数回答)
 全体では、「介護助手等が担当できるレベルに達していないから」が 49.5%と最も高く、「業務の切り分けが難しいから」が 40.5%、「業務の情報共有が難しいから」が 18.5%であった。

図表 72 介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある主な理由 (複数回答)

	全体	介護助手等が業務範囲が増えることを拒否しているから	介護助手等が担当できるレベルに達していないから	業務の切り分けが難しいから	業務の情報共有が難しいから	その他
全体	556 100%	79 14.2%	275 49.5%	225 40.5%	103 18.5%	116 20.9%
介護老人福祉施設	264 100%	40 15.2%	131 49.6%	109 41.3%	60 22.7%	50 18.9%
介護老人保健施設	140 100%	20 14.3%	68 48.6%	52 37.1%	21 15.0%	39 27.9%
特定施設入居者生活介護	111 100%	10 9.0%	51 45.9%	53 47.7%	15 13.5%	19 17.1%
認知症対応型共同生活介護	41 100%	9 22.0%	25 61.0%	11 26.8%	7 17.1%	8 19.5%

- (47) 問 29. 業務内容の説明はいつ実施していますか。(複数回答)
 全体では、「面接時におおよその範囲を説明している」が 87.0%と最も高く、「OJT を通じて説明している」が 39.3%、「就職後の研修時に説明している」が 36.7%であった。

図表 73 業務内容の説明の時期 (複数回答)

	全体	面接時におおよその範囲を説明している	就職後の研修時に説明している	OJT を通じて説明している	その他
全体	918 100%	799 87.0%	337 36.7%	361 39.3%	40 4.4%
介護老人福祉施設	431 100%	377 87.5%	167 38.7%	179 41.5%	14 3.2%
介護老人保健施設	236 100%	206 87.3%	81 34.3%	88 37.3%	15 6.4%
特定施設入居者生活介護	175 100%	154 88.0%	65 37.1%	74 42.3%	4 2.3%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	62 81.6%	24 31.6%	20 26.3%	7 9.2%

(48) 問 30-1. 介護助手等の導入前後の比較_介護助手等の存在により、介護職員の業務や施設に次のような影響を感じていますか。

図表 74 介護助手等の導入前後の比較_介護助手等の存在により、介護職員の業務や施設に次のような影響を感じていますか。

	全体				介護老人福祉施設				介護老人保健施設				特定施設入居者生活介護				認知症対応型共同生活介護			
	全体	減少している と思う	変わらないと 思う	増加している と思う	全体	減少している と思う	変わらないと 思う	増加している と思う	全体	減少している と思う	変わらないと 思う	増加している と思う	全体	減少している と思う	変わらないと 思う	増加している と思う	全体	減少している と思う	変わらないと 思う	増加している と思う
全体的な業務負担感	918	735	170	13	431	342	86	3	236	185	48	3	175	147	24	4	76	61	12	3
	100	80.1%	18.5%	1.4%	100	79.4%	20.0%	0.7%	100	78.4%	20.3%	1.3%	100	84.0%	13.7%	2.3%	100	80.3%	15.8%	3.9%
全体的な業務の量	918	658	244	16	431	307	118	6	236	170	60	6	175	131	42	2	76	50	24	2
	100	71.7%	26.6%	1.7%	100	71.2%	27.4%	1.4%	100	72.0%	25.4%	2.5%	100	74.9%	24.0%	1.1%	100	65.8%	31.6%	2.6%
施設全体の残業時間	918	373	531	14	431	168	258	5	236	97	133	6	175	87	86	2	76	21	54	1
	100	40.6%	57.8%	1.5%	100	39.0%	59.9%	1.2%	100	41.1%	56.4%	2.5%	100	49.7%	49.1%	1.1%	100	27.6%	71.1%	1.3%
介護の専門性を活かした業務の集中	918	165	451	302	431	63	226	142	236	52	101	83	175	42	78	55	76	8	46	22
	100	18.0%	49.1%	32.9%	100	14.6%	52.4%	32.9%	100	22.0%	42.8%	35.2%	100	24.0%	44.6%	31.4%	100	10.5%	60.5%	28.9%
普段の業務における気持ちのゆとり	918	222	389	307	431	101	184	146	236	58	104	74	175	48	74	53	76	15	27	34
	100	24.2%	42.4%	33.4%	100	23.4%	42.7%	33.9%	100	24.6%	44.1%	31.4%	100	27.4%	42.3%	30.3%	100	19.7%	35.5%	44.7%
インシデントやアクシデント、ヒヤリハットの件数	918	164	733	21	431	82	339	10	236	34	198	4	175	31	140	4	76	17	56	3
	100	17.9%	79.8%	2.3%	100	19.0%	78.7%	2.3%	100	14.4%	83.9%	1.7%	100	17.7%	80.0%	2.3%	100	22.4%	73.7%	3.9%
介護職員の研修受講・スキル向上のための時間	918	65	741	112	431	30	340	61	236	14	200	22	175	14	138	23	76	7	63	6
	100	7.1%	80.7%	12.2%	100	7.0%	78.9%	14.2%	100	5.9%	84.7%	9.3%	100	8.0%	78.9%	13.1%	100	9.2%	82.9%	7.9%
利用者や家族とのコミュニケーション	918	40	726	152	431	16	345	70	236	9	190	37	175	10	135	30	76	5	56	15
	100	4.4%	79.1%	16.6%	100	3.7%	80.0%	16.2%	100	3.8%	80.5%	15.7%	100	5.7%	77.1%	17.1%	100	6.6%	73.7%	19.7%
利用者や家族からのクレーム	918	133	772	13	431	61	365	5	236	22	209	5	175	38	134	3	76	12	64	-
	100	14.5%	84.1%	1.4%	100	14.2%	84.7%	1.2%	100	9.3%	88.6%	2.1%	100	21.7%	76.6%	1.7%	100	15.8%	84.2%	-
利用者や家族からの感謝	918	24	793	101	431	10	374	47	236	4	214	18	175	7	141	27	76	3	64	9
	100	2.6%	86.4%	11.0%	100	2.3%	86.8%	10.9%	100	1.7%	90.7%	7.6%	100	4.0%	80.6%	15.4%	100	3.9%	84.2%	11.8%
地域の人や団体と関わる機会	918	39	842	37	431	16	392	23	236	12	218	6	175	6	165	4	76	5	67	4
	100	4.2%	91.7%	4.0%	100	3.7%	91.0%	5.3%	100	5.1%	92.4%	2.5%	100	3.4%	94.3%	2.3%	100	6.6%	88.2%	5.3%

(49) 問 30-1. 介護助手等の導入前後の比較_介護助手等の存在により、介護職員の業務や施設に次のような影響を感じていますか。

図表 75 介護助手等の導入前後の比較_介護職員の業務や施設の影響

	全体				介護老人福祉施設				介護老人保健施設				特定施設入居者生活介護				認知症対応型共同生活介護			
	全体	良くなっていると思う	変わらないと思う	悪くなっていると思う	全体	良くなっていると思う	変わらないと思う	悪くなっていると思う	全体	良くなっていると思う	変わらないと思う	悪くなっていると思う	全体	良くなっていると思う	変わらないと思う	悪くなっていると思う	全体	良くなっていると思う	変わらないと思う	悪くなっていると思う
施設の職員間の人間関係	918	223	685	10	431	104	326	1	236	51	180	5	175	48	124	3	76	20	55	1
	100	24.3%	74.6%	1.1%	100	24.1%	75.6%	0.2%	100	21.6%	76.3%	2.1%	100	27.4%	70.9%	1.7%	100	26.3%	72.4%	1.3%
介護サービスの質	918	381	521	16	431	176	248	7	236	92	140	4	175	83	88	4	76	30	45	1
	100	41.5%	56.8%	1.7%	100	40.8%	57.5%	1.6%	100	39.0%	59.3%	1.7%	100	47.4%	50.3%	2.3%	100	39.5%	59.2%	1.3%

(50) 問 30-2. 【問 1-2 で「2017 年以前に開設」と回答した方】2017 年 12 月との比較_介護助手等の存在により、介護職員の業務や施設に次のような影響を感じていますか。

(介護助手等の雇用有票)

図表 76 2017 年 12 月との比較_介護助手等の存在により、介護職員の業務や施設に次のような影響を感じていますか。

	全体				介護老人福祉施設				介護老人保健施設				特定施設入居者生活介護				認知症対応型共同生活介護			
	全体	減少している と思う	変わらない と思う	増加している と思う	全体	減少している と思う	変わらない と思う	増加している と思う	全体	減少している と思う	変わらない と思う	増加している と思う	全体	減少している と思う	変わらない と思う	増加している と思う	全体	減少している と思う	変わらない と思う	増加している と思う
全体的な業務負担感	835 100	372 44.6%	285 34.1%	178 21.3%	395 100	169 42.8%	132 33.4%	94 23.8%	225 100	100 44.4%	76 33.8%	49 21.8%	150 100	71 47.3%	56 37.3%	23 15.3%	65 100	32 49.2%	21 32.3%	12 18.5%
全体的な業務の量	835 100	333 39.9%	299 35.8%	203 24.3%	395 100	150 38.0%	138 34.9%	107 27.1%	225 100	94 41.8%	76 33.8%	55 24.4%	150 100	60 40.0%	60 40.0%	30 20.0%	65 100	29 44.6%	25 38.5%	11 16.9%
施設全体の残業時間	835 100	246 29.5%	472 56.5%	117 14.0%	395 100	111 28.1%	218 55.2%	66 16.7%	225 100	70 31.1%	124 55.1%	31 13.8%	150 100	48 32.0%	87 58.0%	15 10.0%	65 100	17 26.2%	43 66.2%	5 7.7%
介護の専門性を活かした業務の集中	835 100	86 10.3%	507 60.7%	242 29.0%	395 100	37 9.4%	237 60.0%	121 30.6%	225 100	22 9.8%	131 58.2%	72 32.0%	150 100	21 14.0%	95 63.3%	34 22.7%	65 100	6 9.2%	44 67.7%	15 23.1%
普段の業務における気持ちのゆとり	835 100	162 19.4%	470 56.3%	203 24.3%	395 100	89 22.5%	206 52.2%	100 25.3%	225 100	37 16.4%	132 58.7%	56 24.9%	150 100	23 15.3%	95 63.3%	32 21.3%	65 100	13 20.0%	37 56.9%	15 23.1%
インシデントやアクシデント、ヒヤリハットの件数	835 100	113 13.5%	635 76.0%	87 10.4%	395 100	57 14.4%	291 73.7%	47 11.9%	225 100	25 11.1%	175 77.8%	25 11.1%	150 100	20 13.3%	122 81.3%	8 5.3%	65 100	11 16.9%	47 72.3%	7 10.8%
介護職員の研修受講・スキル向上のための時間	835 100	91 10.9%	612 73.3%	132 15.8%	395 100	49 12.4%	270 68.4%	76 19.2%	225 100	22 9.8%	173 76.9%	30 13.3%	150 100	9 6.0%	119 79.3%	22 14.7%	65 100	11 16.9%	50 76.9%	4 6.2%
利用者や家族とのコミュニケーション	835 100	121 14.5%	600 71.9%	114 13.7%	395 100	62 15.7%	282 71.4%	51 12.9%	225 100	31 13.8%	164 72.9%	30 13.3%	150 100	17 11.3%	110 73.3%	23 15.3%	65 100	11 16.9%	44 67.7%	10 15.4%
利用者や家族からのクレーム	835 100	143 17.1%	668 80.0%	24 2.9%	395 100	63 15.9%	324 82.0%	8 2.0%	225 100	31 13.8%	183 81.3%	11 4.9%	150 100	36 24.0%	110 73.3%	4 2.7%	65 100	13 20.0%	51 78.5%	1 1.5%
利用者や家族からの感謝	835 100	39 4.7%	676 81.0%	120 14.4%	395 100	21 5.3%	319 80.8%	55 13.9%	225 100	12 5.3%	186 82.7%	27 12.0%	150 100	5 3.3%	118 78.7%	27 18.0%	65 100	1 1.5%	53 81.5%	11 16.9%
地域の人や団体と関わる機会	835 100	148 17.7%	649 77.7%	38 4.6%	395 100	77 19.5%	295 74.7%	23 5.8%	225 100	40 17.8%	175 77.8%	10 4.4%	150 100	17 11.3%	130 86.7%	3 2.0%	65 100	14 21.5%	49 75.4%	2 3.1%

(51) 問9.【問1で「2017年以前に開設」と回答した方】5年前(2017年1月から12月)と比較して、介護職員の業務や施設に次のような影響を感じていますか。

(介護助手等の雇用無票)

図表 77 5年前(2017年1月から12月)と比較して、介護職員の業務や施設に次のような影響を感じていますか。

	全体				介護老人福祉施設				介護老人保健施設				特定施設入居者生活介護				認知症対応型共同生活介護			
	全体	減少している と思う	変わらない と思う	増加している と思う	全体	減少している と思う	変わらない と思う	増加している と思う	全体	減少している と思う	変わらない と思う	増加している と思う	全体	減少している と思う	変わらない と思う	増加している と思う	全体	減少している と思う	変わらない と思う	増加している と思う
ゴミ出し	891 100	76 8.5%	347 38.9%	468 52.5%	190 100	11 5.8%	72 37.9%	107 56.3%	118 100	8 6.8%	37 31.4%	73 61.9%	150 100	24 16.0%	60 40.0%	66 44.0%	433 100	33 7.6%	178 41.1%	222 51.3%
植栽水やり	891 100	82 9.2%	384 43.1%	425 47.7%	190 100	15 7.9%	81 42.6%	94 49.5%	118 100	9 7.6%	40 33.9%	69 58.5%	150 100	20 13.3%	68 45.3%	62 41.3%	433 100	38 8.8%	195 45.0%	200 46.2%
掃除(フロア)	891 100	173 19.4%	477 53.5%	241 27.0%	190 100	35 18.4%	78 41.1%	77 40.5%	118 100	13 11.0%	71 60.2%	34 28.8%	150 100	42 28.0%	76 50.7%	32 21.3%	433 100	83 19.2%	252 58.2%	98 22.6%
掃除(浴室)	891 100	74 8.3%	604 67.8%	213 23.9%	190 100	17 8.9%	124 65.3%	49 25.8%	118 100	13 11.0%	77 65.3%	28 23.7%	150 100	13 8.7%	102 68.0%	35 23.3%	433 100	31 7.2%	301 69.5%	101 23.3%
掃除(トイレ)	891 100	335 37.6%	393 44.1%	163 18.3%	190 100	86 45.3%	67 35.3%	37 19.5%	118 100	49 41.5%	45 38.1%	24 20.3%	150 100	53 35.3%	71 47.3%	26 17.3%	433 100	147 33.9%	210 48.5%	76 17.6%
掃除(居室)	891 100	110 12.3%	575 64.5%	206 23.1%	190 100	21 11.1%	119 62.6%	50 26.3%	118 100	15 12.7%	69 58.5%	34 28.8%	150 100	17 11.3%	90 60.0%	43 28.7%	433 100	57 13.2%	297 68.6%	79 18.2%
ベッドメイキング	891 100	379 42.5%	322 36.1%	190 21.3%	190 100	87 45.8%	70 36.8%	33 17.4%	118 100	40 33.9%	46 39.0%	32 27.1%	150 100	59 39.3%	58 38.7%	33 22.0%	433 100	193 44.6%	148 34.2%	92 21.2%
食器等洗い	891 100	413 46.4%	380 42.6%	98 11.0%	190 100	117 61.6%	63 33.2%	10 5.3%	118 100	63 53.4%	50 42.4%	5 4.2%	150 100	56 37.3%	68 45.3%	26 17.3%	433 100	177 40.9%	199 46.0%	57 13.2%
湯はり	891 100	269 30.2%	588 66.0%	34 3.8%	190 100	63 33.2%	120 63.2%	7 3.7%	118 100	23 19.5%	88 74.6%	7 5.9%	150 100	47 31.3%	94 62.7%	9 6.0%	433 100	136 31.4%	286 66.1%	11 2.5%
フロア物品の補充	891 100	74 8.3%	626 70.3%	191 21.4%	190 100	27 14.2%	141 74.2%	22 11.6%	118 100	11 9.3%	96 81.4%	11 9.3%	150 100	7 4.7%	99 66.0%	44 29.3%	433 100	29 6.7%	290 67.0%	114 26.3%
洗濯物回収・配布	891 100	692 77.7%	167 18.7%	32 3.6%	190 100	160 84.2%	24 12.6%	6 3.2%	118 100	83 70.3%	33 28.0%	2 1.7%	150 100	106 70.7%	38 25.3%	6 4.0%	433 100	343 79.2%	72 16.6%	18 4.2%

(52) 問 30-2. 【問 1-2 で「2017 年以前に開設」と回答した方】2017 年 12 月との比較_介護助手等の存在により、介護職員の業務や施設に次のような影響を感じていますか。

(介護助手等の雇用有票)

図表 78 5 年前 (2017 年 1 月から 12 月) と比較した、介護職員の業務や施設の影響

	全体				介護老人福祉施設				介護老人保健施設				特定施設入居者生活介護				認知症対応型共同生活介護			
	全体	良くなって いると 思う	変わら ないと思 う	悪く なると 思う	全体	良くなっ ていると 思う	変わら ないと思 う	悪くなっ ていると 思う	全体	良くなっ ていると 思う	変わら ないと思 う	悪くなっ ていると 思う	全体	良くなっ ていると 思う	変わら ないと思 う	悪くなっ ていると 思う	全体	良くなっ ていると 思う	変わら ないと思 う	悪くなっ ていると 思う
施設の職員間の人間関係	835 100	180 21.6%	635 76.0%	20 2.4%	395 100	84 21.3%	300 75.9%	11 2.8%	225 100	37 16.4%	181 80.4%	7 3.1%	150 100	40 26.7%	108 72.0%	2 1.3%	65 100	19 29.2%	46 70.8%	- -
介護サービスの質	835 100	285 34.1%	515 61.7%	35 4.2%	395 100	130 32.9%	242 61.3%	23 5.8%	225 100	74 32.9%	144 64.0%	7 3.1%	150 100	59 39.3%	87 58.0%	4 2.7%	65 100	22 33.8%	42 64.6%	1 1.5%

(53) 問 9. 【問 1 で「2017 年以前に開設」と回答した方】5 年前 (2017 年 1 月から 12 月) と比較して、介護職員の業務や施設に次のような影響を感じていますか。

(介護助手等の雇用無票)

図表 79 5 年前 (2017 年 1 月から 12 月) と比較した、介護職員の業務や施設の影響

	全体				介護老人福祉施設				介護老人保健施設				特定施設入居者生活介護				認知症対応型共同生活介護			
	全体	良くなって いると 思う	変わら ないと思 う	悪く なると 思う	全体	良くなっ ていると 思う	変わら ないと思 う	悪くなっ ていると 思う	全体	良くなっ ていると 思う	変わら ないと思 う	悪くなっ ていると 思う	全体	良くなっ ていると 思う	変わら ないと思 う	悪くなっ ていると 思う	全体	良くなっ ていると 思う	変わら ないと思 う	悪くなっ ていると 思う
施設の職員間の人間関係	891 100	235 26.4%	557 62.5%	99 11.1%	190 100	36 18.9%	125 65.8%	29 15.3%	118 100	29 24.6%	73 61.9%	16 13.6%	150 100	57 38.0%	83 55.3%	10 6.7%	433 100	113 26.1%	276 63.7%	44 10.2%
介護サービスの質	891 100	227 25.5%	527 59.1%	137 15.4%	190 100	34 17.9%	114 60.0%	42 22.1%	118 100	33 28.0%	68 57.6%	17 14.4%	150 100	41 27.3%	95 63.3%	14 9.3%	433 100	119 27.5%	250 57.7%	64 14.8%

(54) 問 31. 介護助手等の導入により介護職員 1 人あたりの人件費に変化はありましたか。

全体では、「特に変わらない」が 71.1%と最も高く、「やや増加」が 17.4%、「増加」が 6.4%であった。

図表 80 介護職員 1 人あたりの人件費の変化

	全体	増加	やや増加	特に変わらない	やや減少	減少
全体	918 100%	59 6.4%	160 17.4%	653 71.1%	43 4.7%	3 0.3%
介護老人福祉施設	431 100%	35 8.1%	74 17.2%	301 69.8%	19 4.4%	2 0.5%
介護老人保健施設	236 100%	13 5.5%	38 16.1%	173 73.3%	11 4.7%	1 0.4%
特定施設入居者生活介護	175 100%	6 3.4%	28 16.0%	131 74.9%	10 5.7%	—
認知症対応型共同生活介護	76 100%	5 6.6%	20 26.3%	48 63.2%	3 3.9%	—

(55) 問 32. 介護助手等の導入（雇用）により介護職員の残業時間に変化はありましたか。

全体では、「特に変わらない」が 69.9%と最も高く、「やや減少」が 24.3%、「減少」が 3.8%であった。

図表 81 問 39. 介護職員の残業時間に変化

	全体	増加	やや増加	特に変わらない	やや減少	減少
全体	918 100%	1 0.1%	17 1.9%	642 69.9%	223 24.3%	35 3.8%
介護老人福祉施設	431 100%	—	11 2.6%	301 69.8%	102 23.7%	17 3.9%
介護老人保健施設	236 100%	—	4 1.7%	169 71.6%	55 23.3%	8 3.4%
特定施設入居者生活介護	175 100%	1 0.6%	2 1.1%	117 66.9%	48 27.4%	7 4.0%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	—	—	55 72.4%	18 23.7%	3 3.9%

(56) 問 33. 介護助手等の導入により介護職員が有給休暇を取得しやすくなったと思いますか。

全体では、「特に変わらない」が73.6%と最も高く、「やや取得しやすくなった」が21.0%、「取得しやすくなった」が4.7%であった。

図表 82 問 40. 介護職員の有給休暇の取得のしやすさの変化

	全体	取得しやすくなった	やや取得しやすくなった	特に変わらない	やや取得しにくくなった	取得しにくくなった
全体	918 100%	43 4.7%	193 21.0%	676 73.6%	6 0.7%	-
介護老人福祉施設	431 100%	17 3.9%	89 20.6%	323 74.9%	2 0.5%	-
介護老人保健施設	236 100%	13 5.5%	53 22.5%	168 71.2%	2 0.8%	-
特定施設入居者生活介護	175 100%	10 5.7%	35 20.0%	128 73.1%	2 1.1%	-
認知症対応型共同生活介護	76 100%	3 3.9%	16 21.1%	57 75.0%	-	-

(57) 問 34.1. 介護助手等の導入の前年 1 月から 12 月 (%) : 介護助手等の導入前後の
介護職員の有給休暇の取得率

全体では、「20～40%未満」が 23.8%と最も高く、「60～80%未満」が 22.0%、「40～60%未満」が 21.8%であった。

図表 83 介護職員の有給休暇の取得率

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	404 100%	50.7	50.0	0	100
介護老人福祉施設	184 46%	50.4	49.5	0	100
介護老人保健施設	107 27%	49.1	50.0	0	100
特定施設入居者生活介護	79 20%	52.9	50.0	0	100
認知症対応型共同生活介護	34 8%	53.0	61.4	0	100

	全体	0～20% 未満	20～40% 未満	40～60% 未満	60～80% 未満	80～100% 未満	100%以 上
全体	404 100%	53 13.1%	96 23.8%	88 21.8%	89 22.0%	48 11.9%	30 7.4%
介護老人福祉施設	184 100%	17 9.2%	51 27.7%	42 22.8%	45 24.5%	18 9.8%	11 6.0%
介護老人保健施設	107 100%	14 13.1%	26 24.3%	27 25.2%	21 19.6%	16 15.0%	3 2.8%
特定施設入居者生活介護	79 100%	12 15.2%	16 20.3%	16 20.3%	17 21.5%	7 8.9%	11 13.9%
認知症対応型共同生活介護	34 100%	10 29.4%	3 8.8%	3 8.8%	6 17.6%	7 20.6%	5 14.7%

(58) 問 34.2. 介護助手等の導入年 1 月から 12 月 (%) : 介護助手等の導入前後の介護職員の有給休暇の取得率

全体では、「60～80%未満」が 24.3%と最も高く、「40～60%未満」が 21.6%、「20～40%未満」が 21.4%であった。

図表 84 介護助手等の導入前後の介護職員の有給休暇の取得率 (%) : 介護助手等の導入年 1 月から 12 月 :

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	407 100%	54.6	55.0	0	100
介護老人福祉施設	185 46%	53.6	50.0	0	100
介護老人保健施設	108 27%	51.6	52.5	0	100
特定施設入居者生活介護	79 19%	59.6	60.0	0	100
認知症対応型共同生活介護	35 9%	57.8	66.2	0	100

	全体	0～20% 未満	20～40% 未満	40～60% 未満	60～80% 未満	80～100% 未満	100%以上
全体	407 100%	41 10.1%	87 21.4%	88 21.6%	99 24.3%	58 14.3%	34 8.4%
介護老人福祉施設	185 100%	11 5.9%	53 28.6%	41 22.2%	45 24.3%	23 12.4%	12 6.5%
介護老人保健施設	108 100%	13 12.0%	22 20.4%	24 22.2%	30 27.8%	16 14.8%	3 2.8%
特定施設入居者生活介護	79 100%	9 11.4%	8 10.1%	21 26.6%	18 22.8%	10 12.7%	13 16.5%
認知症対応型共同生活介護	35 100%	8 22.9%	4 11.4%	2 5.7%	6 17.1%	9 25.7%	6 17.1%

(59) 問 35. 介護助手等の導入前後で介護職員からの離職・転職に関する相談量は変化しましたか。

全体では、「特に変わらない」が 87.8%と最も高く、「やや減少」が 7.0%、「やや増加」が 2.9%、「減少」が 1.6%、「増加」が 0.7%であった。

図表 85 介護助手等の導入前後で介護職員からの離職・転職に関する相談量の変化

	全体	増加	やや増加	特に変わらない	やや減少	減少
全体	918 100%	6 0.7%	27 2.9%	806 87.8%	64 7.0%	15 1.6%
介護老人福祉施設	431 100%	5 1.2%	14 3.2%	382 88.6%	25 5.8%	5 1.2%
介護老人保健施設	236 100%	1 0.4%	7 3.0%	205 86.9%	18 7.6%	5 2.1%
特定施設入居者生活介護	175 100%	-	5 2.9%	150 85.7%	16 9.1%	4 2.3%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	-	1 1.3%	69 90.8%	5 6.6%	1 1.3%

(60) 問 36.1. 介護助手等の導入の前年 1 月から 12 月 (%) : 介護助手等の導入前後の介護職員の離職率

全体では、「0～10%未満」が 44.6%と最も高く、「10～20%未満」が 28.3%、「20～30%未満」が 15.0%であった。

図表 86 介護助手等の導入前後の介護職員の離職率 (%) : 介護助手等の導入の前年 1 月から 12 月

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	399 100%	14.2	10.0	0	99
介護老人福祉施設	181 45%	14.6	10.4	0	82
介護老人保健施設	109 27%	12.2	10.0	0	70
特定施設入居者生活介護	76 19%	17.3	12.8	0	99
認知症対応型共同生活介護	33 8%	11.0	6.6	0	80

	全体	0～10% 未満	10～20% 未満	20～30% 未満	30～40% 未満	40～50% 未満	50%以上
全体	399 100%	178 44.6%	113 28.3%	60 15.0%	27 6.8%	6 1.5%	15 3.8%
介護老人福祉施設	181 100%	78 43.1%	56 30.9%	26 14.4%	12 6.6%	3 1.7%	6 3.3%
介護老人保健施設	109 100%	49 45.0%	37 33.9%	17 15.6%	2 1.8%	2 1.8%	2 1.8%
特定施設入居者生活介護	76 100%	32 42.1%	13 17.1%	14 18.4%	10 13.2%	1 1.3%	6 7.9%
認知症対応型共同生活介護	33 100%	19 57.6%	7 21.2%	3 9.1%	3 9.1%	-	1 3.0%

(61) 問 36.2. 介護助手等の導入年 1 月から 12 月 (%) : 介護助手等の導入前後の介護職員の離職率

全体では、「0～10%未満」が 48.5%と最も高く、「10～20%未満」が 28.9%、「20～30%未満」が 12.9%であった。

図表 87 介護助手等の導入前後の介護職員の離職率 (%) : 介護助手等の導入年 1 月から 12 月

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	402 100%	12.8	10.0	0	99
介護老人福祉施設	183 46%	12.6	10.0	0	85
介護老人保健施設	109 27%	11.0	8.8	0	70
特定施設入居者生活介護	76 19%	16.2	12.3	0	99
認知症対応型共同生活介護	34 9%	12.2	8.5	0	80

	全体	0～10% 未満	10～20% 未満	20～30% 未満	30～40% 未満	40～50% 未満	50%以上
全体	402 100%	195 48.5%	116 28.9%	52 12.9%	22 5.5%	6 1.5%	11 2.7%
介護老人福祉施設	183 100%	85 46.4%	59 32.2%	24 13.1%	10 5.5%	1 0.5%	4 2.2%
介護老人保健施設	109 100%	59 54.1%	33 30.3%	10 9.2%	3 2.8%	2 1.8%	2 1.8%
特定施設入居者生活介護	76 100%	33 43.4%	15 19.7%	15 19.7%	8 10.5%	2 2.6%	3 3.9%
認知症対応型共同生活介護	34 100%	18 52.9%	9 26.5%	3 8.8%	1 2.9%	1 2.9%	2 5.9%

(62) 問 37. 介護助手等の導入により介護職員の採用に係る経費は変化しましたか。(求人にかかる経費)

全体では、「特に変わらない」が 84.5%と最も高く、「やや増加」が 10.0%、「増加」が 3.2%であった。

図表 88 介護助手等の導入により介護職員の採用に係る経費の変化 (求人にかかる経費)

	全体	増加	やや増加	特に変わ らない	やや減少	減少
全体	918 100%	29 3.2%	92 10.0%	776 84.5%	19 2.1%	2 0.2%
介護老人福祉施設	431 100%	19 4.4%	47 10.9%	356 82.6%	8 1.9%	1 0.2%
介護老人保健施設	236 100%	7 3.0%	23 9.7%	201 85.2%	5 2.1%	—
特定施設入居者生活介護	175 100%	2 1.1%	17 9.7%	150 85.7%	6 3.4%	—
認知症対応型共同生活介護	76 100%	1 1.3%	5 6.6%	69 90.8%	—	1 1.3%

【5年前との比較】

(63) 問 38. 【問 1-2 で「2017 年以前に開設」と回答した方】5 年前と現在を比較し介護職員 1 人あたりの人件費に変化はありましたか。(介護助手等の雇用有票)

図表 89 5 年前と現在を比較した介護職員 1 人あたりの人件費の変化

	全体	増加	やや増加	特に変わらない	やや減少	減少
全体	835 100%	306 36.6%	307 36.8%	203 24.3%	16 1.9%	3 0.4%
介護老人福祉施設	395 100%	155 39.2%	146 37.0%	84 21.3%	8 2.0%	2 0.5%
介護老人保健施設	225 100%	93 41.3%	78 34.7%	53 23.6%	1 0.4%	-
特定施設入居者生活介護	150 100%	40 26.7%	56 37.3%	47 31.3%	6 4.0%	1 0.7%
認知症対応型共同生活介護	65 100%	18 27.7%	27 41.5%	19 29.2%	1 1.5%	-

(64) 問 10. 【問 1 で「2017 年以前に開設」と回答した方】5 年前と比較し介護職員 1 人あたりの人件費に変化はありましたか。(介護助手等の雇用無票)

図表 90 5 年前と現在を比較した介護職員 1 人あたりの人件費の変化

	全体	増加	やや増加	特に変わらない	やや減少	減少
全体	891 100%	388 43.5%	376 42.2%	110 12.3%	13 1.5%	4 0.4%
介護老人福祉施設	190 100%	111 58.4%	63 33.2%	11 5.8%	3 1.6%	2 1.1%
介護老人保健施設	118 100%	57 48.3%	50 42.4%	10 8.5%	1 0.8%	-
特定施設入居者生活介護	150 100%	53 35.3%	70 46.7%	22 14.7%	4 2.7%	1 0.7%
認知症対応型共同生活介護	433 100%	167 38.6%	193 44.6%	67 15.5%	5 1.2%	1 0.2%

(65) 問 39. 【問 1-2 で「2017 年以前に開設」と回答した方】5 年前と現在を比較し介護職員の残業時間に変化はありましたか。(介護助手等の雇用有票)

図表 91 5 年前と現在を比較した介護職員の残業時間の変化

	全体	増加	やや増加	特に変わらない	やや減少	減少
全体	835 100%	57 6.8%	169 20.2%	443 53.1%	131 15.7%	35 4.2%
介護老人福祉施設	395 100%	31 7.8%	88 22.3%	190 48.1%	67 17.0%	19 4.8%
介護老人保健施設	225 100%	17 7.6%	38 16.9%	125 55.6%	37 16.4%	8 3.6%
特定施設入居者生活介護	150 100%	6 4.0%	30 20.0%	90 60.0%	19 12.7%	5 3.3%
認知症対応型共同生活介護	65 100%	3 4.6%	13 20.0%	38 58.5%	8 12.3%	3 4.6%

(66) 問 11. 【問 1 で「2017 年以前に開設」と回答した方】5 年前と現在、介護職員の残業時間に変化はありましたか。(介護助手等の雇用無票)

図表 92 5 年前と現在を比較した介護職員の残業時間の変

	全体	増加	やや増加	特に変わらない	やや減少	減少
全体	891 100%	91 10.2%	207 23.2%	437 49.0%	91 10.2%	65 7.3%
介護老人福祉施設	190 100%	32 16.8%	54 28.4%	73 38.4%	18 9.5%	13 6.8%
介護老人保健施設	118 100%	14 11.9%	27 22.9%	66 55.9%	8 6.8%	3 2.5%
特定施設入居者生活介護	150 100%	10 6.7%	32 21.3%	66 44.0%	25 16.7%	17 11.3%
認知症対応型共同生活介護	433 100%	35 8.1%	94 21.7%	232 53.6%	40 9.2%	32 7.4%

(67) 問 40. 【問 1-2 で「2017 年以前に開設」と回答した方】5 年前と現在を比較し介護職員が有給休暇を取得しやすくなったと思いますか。(介護助手等の雇用有票)

図表 93 5 年前と現在を比較した介護職員の有給休暇の取得のしやすさの変化

	全体	取得しやすくなった	やや取得しやすくなった	特に変わらない	やや取得しにくくなった	取得しにくくなった
全体	835 100%	140 16.8%	304 36.4%	352 42.2%	28 3.4%	11 1.3%
介護老人福祉施設	395 100%	69 17.5%	138 34.9%	172 43.5%	12 3.0%	4 1.0%
介護老人保健施設	225 100%	35 15.6%	91 40.4%	83 36.9%	12 5.3%	4 1.8%
特定施設入居者生活介護	150 100%	24 16.0%	55 36.7%	64 42.7%	4 2.7%	3 2.0%
認知症対応型共同生活介護	65 100%	12 18.5%	20 30.8%	33 50.8%	-	-

(68) 問 12. 【問 1 で「2017 年以前に開設」と回答した方】5 年前と現在を比較し介護職員が有給休暇を取得しやすくなったと思いますか。(介護助手等の雇用無票)

図表 94 5 年前と現在を比較した介護職員の有給休暇の取得のしやすさの変化

	全体	取得しやすくなった	やや取得しやすくなった	特に変わらない	やや取得しにくくなった	取得しにくくなった
全体	891 100%	285 32.0%	278 31.2%	253 28.4%	48 5.4%	27 3.0%
介護老人福祉施設	190 100%	68 35.8%	53 27.9%	53 27.9%	9 4.7%	7 3.7%
介護老人保健施設	118 100%	31 26.3%	39 33.1%	40 33.9%	7 5.9%	1 0.8%
特定施設入居者生活介護	150 100%	52 34.7%	50 33.3%	40 26.7%	7 4.7%	1 0.7%
認知症対応型共同生活介護	433 100%	134 30.9%	136 31.4%	120 27.7%	25 5.8%	18 4.2%

(69) 問 41.1. 【問 1-2 で「2017 年以前に開設」と回答した方】
2017 年 1 月から 12 月 (%) : 5 年前と現在の介護職員の有給休暇
の取得率 (介護助手等の雇用有票)

図表 95 5 年前と現在の介護職員の有給休暇の取得率 (%) :
2017 年 1 月から 12 月

	全体	平均	中央値	最小値	最大値		
全体	365 100%	47.7	50.0	0	100		
介護老人福祉施設	172 47%	46.5	45.3	0	100		
介護老人保健施設	104 29%	47.4	47.5	0	100		
特定施設入居者生活介護	61 17%	49.8	50.0	0	100		
認知症対応型共同生活介護	28 8%	51.8	51.3	0.3	100		
	全体	0~20% 未満	20~40% 未満	40~60% 未満	60~80% 未満	80~100% 未満	100%以上
全体	365 100%	58 15.9%	92 25.2%	73 20.0%	89 24.4%	34 9.3%	19 5.2%
介護老人福祉施設	172 100%	24 14.0%	48 27.9%	39 22.7%	42 24.4%	14 8.1%	5 2.9%
介護老人保健施設	104 100%	17 16.3%	25 24.0%	20 19.2%	26 25.0%	13 12.5%	3 2.9%
特定施設入居者生活介護	61 100%	11 18.0%	14 23.0%	10 16.4%	15 24.6%	5 8.2%	6 9.8%
認知症対応型共同生活介護	28 100%	6 21.4%	5 17.9%	4 14.3%	6 21.4%	2 7.1%	5 17.9%

(70) 問 13.1. 【問 1 で「2017 年以前に開設」と回答した方】
2017 年 1 月から 12 月 (%) : 5 年前と現在の介護職員の有給休暇
の取得率 (介護助手等の雇用無票)

図表 96 5 年前と現在の介護職員の有給休暇の取得率 (%) :
2017 年 1 月から 12 月

	全体	平均	中央値	最小値	最大値		
全体	482 100%	47.8	48.5	0	121.4		
介護老人福祉施設	113 23%	46.6	44.3	2.5	100		
介護老人保健施設	63 13%	44.2	40.0	0	100		
特定施設入居者生活介護	80 17%	51.7	50.2	5	100		
認知症対応型共同生活介護	226 47%	47.9	49.7	0	121.4		
	全体	0~20% 未満	20~40% 未満	40~60% 未満	60~80% 未満	80~100% 未満	100%以上
全体	482 100%	79 16.4%	117 24.3%	124 25.7%	71 14.7%	54 11.2%	37 7.7%
介護老人福祉施設	113 100%	14 12.4%	33 29.2%	30 26.5%	20 17.7%	13 11.5%	3 2.7%
介護老人保健施設	63 100%	6 9.5%	22 34.9%	16 25.4%	14 22.2%	3 4.8%	2 3.2%
特定施設入居者生活介護	80 100%	11 13.8%	18 22.5%	17 21.3%	16 20.0%	13 16.3%	5 6.3%
認知症対応型共同生活介護	226 100%	48 21.2%	44 19.5%	61 27.0%	21 9.3%	25 11.1%	27 11.9%

(71) 問 41.2. 2022 年 1 月から 12 月 (%) : 5 年前と現在の介護職員の有給休暇の取得率 (介護助手等の雇用有票)

図表 97 5 年前と現在の介護職員の有給休暇の取得率 (%) : 2022 年 1 月から 12 月

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	411 100%	55.7	58.0	0	100
介護老人福祉施設	190 46%	55.5	55.9	0	100
介護老人保健施設	110 27%	53.3	55.4	4	100
特定施設入居者生活介護	77 19%	56.6	60.0	0	100
認知症対応型共同生活介護	34 8%	61.9	66.9	0	100

	全体	0~20% 未済	20~40% 未済	40~60% 未済	60~80% 未済	80~100% 未済	100%以上
全体	411 100%	32 7.8%	86 20.9%	92 22.4%	115 28.0%	58 14.1%	28 6.8%
介護老人福祉施設	190 100%	10 5.3%	45 23.7%	45 23.7%	52 27.4%	28 14.7%	10 5.3%
介護老人保健施設	110 100%	8 7.3%	24 21.8%	29 26.4%	33 30.0%	13 11.8%	3 2.7%
特定施設入居者生活介護	77 100%	9 11.7%	12 15.6%	16 20.8%	21 27.3%	11 14.3%	8 10.4%
認知症対応型共同生活介護	34 100%	5 14.7%	5 14.7%	2 5.9%	9 26.5%	6 17.6%	7 20.6%

(72) 問 13.2. 2022 年 1 月から 12 月 (%) : 5 年前と現在の介護職員の有給休暇の取得率 (介護助手等の雇用無票)

図表 98 5 年前と現在の介護職員の有給休暇の取得率 (%) : 2022 年 1 月から 12 月

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	508 100%	59.8	59.7	0	120
介護老人福祉施設	120 24%	60.0	59.9	6	100
介護老人保健施設	63 12%	55.0	50.0	15	100
特定施設入居者生活介護	83 16%	63.8	70.0	5	120
認知症対応型共同生活介護	242 48%	59.5	59.3	0	100

	全体	0~20% 未済	20~40% 未済	40~60% 未済	60~80% 未済	80~100% 未済	100%以上
全体	508 100%	31 6.1%	103 20.3%	121 23.8%	94 18.5%	88 17.3%	71 14.0%
介護老人福祉施設	120 100%	5 4.2%	23 19.2%	32 26.7%	30 25.0%	18 15.0%	12 10.0%
介護老人保健施設	63 100%	3 4.8%	15 23.8%	21 33.3%	10 15.9%	10 15.9%	4 6.3%
特定施設入居者生活介護	83 100%	2 2.4%	18 21.7%	14 16.9%	17 20.5%	21 25.3%	11 13.3%
認知症対応型共同生活介護	242 100%	21 8.7%	47 19.4%	54 22.3%	37 15.3%	39 16.1%	44 18.2%

(73) 問 42. 【問 1-2 で「2017 年以前に開設」と回答した方】5 年前と現在で介護職員からの離職・転職に関する相談量は変化しましたか。(介護助手等の雇用有票)

図表 99 5 年前と現在で介護職員からの離職・転職に関する相談量の変化

	全体	増加	やや増加	特に変わらない	やや減少	減少
全体	835	29 3.5%	79 9.5%	597 71.5%	90 10.8%	40 4.8%
介護老人福祉施設	395	14 3.5%	37 9.4%	280 70.9%	45 11.4%	19 4.8%
介護老人保健施設	225	9 4.0%	20 8.9%	161 71.6%	22 9.8%	13 5.8%
特定施設入居者生活介護	150	3 2.0%	16 10.7%	109 72.7%	17 11.3%	5 3.3%
認知症対応型共同生活介護	65	3 4.6%	6 9.2%	47 72.3%	6 9.2%	3 4.6%

(74) 問 14. 【問 1 で「2017 年以前に開設」と回答した方】5 年前と現在を比較し介護職員からの離職・転職に関する相談量は変化しましたか。(介護助手等の雇用無票)

図表 100 5 年前と現在で介護職員からの離職・転職に関する相談量の変化

	全体	増加	やや増加	特に変わらない	やや減少	減少
全体	891	77 8.6%	161 18.1%	467 52.4%	135 15.2%	51 5.7%
介護老人福祉施設	190	19 10.0%	30 15.8%	93 48.9%	32 16.8%	16 8.4%
介護老人保健施設	118	11 9.3%	23 19.5%	56 47.5%	22 18.6%	6 5.1%
特定施設入居者生活介護	150	14 9.3%	31 20.7%	71 47.3%	28 18.7%	6 4.0%
認知症対応型共同生活介護	433	33 7.6%	77 17.8%	247 57.0%	53 12.2%	23 5.3%

(75) 問 43.1. 【問 1-2 で「2017 年以前に開設」と回答した方】
2017 年 1 月から 12 月 (%) : 5 年前と現在の介護職員の離職率
(介護助手等の雇用有票)

図表 101 5 年前と現在の介護職員の離職率 (%) : 2017 年 1 月から 12 月

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	362 100%	14.3	11.0	0	74
介護老人福祉施設	173 48%	13.9	12.0	0	74
介護老人保健施設	105 29%	12.8	10.0	0	70
特定施設入居者生活介護	59 16%	17.5	19.6	0	70
認知症対応型共同生活介護	25 7%	15.7	12.5	0	60

	全体	0～10% 未満	10～20% 未満	20～30% 未満	30～40% 未満	40～50% 未満	50%以上
全体	362 100%	145 40.1%	118 32.6%	54 14.9%	30 8.3%	8 2.2%	7 1.9%
介護老人福祉施設	173 100%	63 36.4%	70 40.5%	21 12.1%	14 8.1%	3 1.7%	2 1.2%
介護老人保健施設	105 100%	48 45.7%	35 33.3%	13 12.4%	6 5.7%	1 1.0%	2 1.9%
特定施設入居者生活介護	59 100%	24 40.7%	6 10.2%	18 30.5%	6 10.2%	3 5.1%	2 3.4%
認知症対応型共同生活介護	25 100%	10 40.0%	7 28.0%	2 8.0%	4 16.0%	1 4.0%	1 4.0%

(76) 問 15.1. 【問 1 で「2017 年以前に開設」と回答した方】
2017 年 1 月から 12 月 (%) : 5 年前と現在の介護職員の離職率
(介護助手等の雇用無票)

図表 102 5 年前と現在の介護職員の離職率 (%) : 2017 年 1 月から 12 月

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	467 100%	17.5	13.2	0	100
介護老人福祉施設	118 25%	15.2	12.8	0	97
介護老人保健施設	61 13%	13.7	10.4	0	88.8
特定施設入居者生活介護	73 16%	24.2	20.0	0	97
認知症対応型共同生活介護	215 46%	17.6	12.5	0	100

	全体	0～10% 未満	10～20% 未満	20～30% 未満	30～40% 未満	40～50% 未満	50%以上
全体	467 100%	144 30.8%	161 34.5%	71 15.2%	48 10.3%	21 4.5%	22 4.7%
介護老人福祉施設	118 100%	35 29.7%	54 45.8%	16 13.6%	9 7.6%	3 2.5%	1 0.8%
介護老人保健施設	61 100%	25 41.0%	22 36.1%	9 14.8%	3 4.9%	-	2 3.3%
特定施設入居者生活介護	73 100%	12 16.4%	22 30.1%	18 24.7%	8 11.0%	6 8.2%	7 9.6%
認知症対応型共同生活介護	215 100%	72 33.5%	63 29.3%	28 13.0%	28 13.0%	12 5.6%	12 5.6%

(77) 問 43.2. 2022年1月から12月(%) : 5年前と現在の介護職員の離職率(介護助手等の雇用有票)

図表 103 5年前と現在の介護職員の離職率(%) : 2022年1月から12月

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	410 100%	12.5	10.0	0	86
介護老人福祉施設	193 47%	11.7	9.2	0	86
介護老人保健施設	113 28%	10.9	8.8	0	70
特定施設入居者生活介護	73 18%	15.0	12.5	0	52
認知症対応型共同生活介護	31 8%	17.9	10.0	0	85

	全体	0~10% 未満	10~20% 未満	20~30% 未満	30~40% 未満	40~50% 未満	50%以上
全体	410 100%	203 49.5%	114 27.8%	53 12.9%	23 5.6%	9 2.2%	8 2.0%
介護老人福祉施設	193 100%	99 51.3%	56 29.0%	24 12.4%	10 5.2%	2 1.0%	2 1.0%
介護老人保健施設	113 100%	61 54.0%	36 31.9%	9 8.0%	4 3.5%	1 0.9%	2 1.8%
特定施設入居者生活介護	73 100%	29 39.7%	18 24.7%	15 20.5%	6 8.2%	3 4.1%	2 2.7%
認知症対応型共同生活介護	31 100%	14 45.2%	4 12.9%	5 16.1%	3 9.7%	3 9.7%	2 6.5%

(78) 問 15.2. 2022年1月から12月(%) : 5年前と現在の介護職員の離職率(介護助手等の雇用無票)

図表 104 5年前と現在の介護職員の離職率(%) : 2022年1月から12月

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	501 100%	14.5	10.0	0	100
介護老人福祉施設	122 24%	11.4	9.5	0	95
介護老人保健施設	61 12%	11.5	8.0	0	83.3
特定施設入居者生活介護	78 16%	17.3	12.3	0	90
認知症対応型共同生活介護	240 48%	15.9	10.0	0	100

	全体	0~10% 未満	10~20% 未満	20~30% 未満	30~40% 未満	40~50% 未満	50%以上
全体	501 100%	225 44.9%	151 30.1%	61 12.2%	29 5.8%	13 2.6%	22 4.4%
介護老人福祉施設	122 100%	63 51.6%	41 33.6%	15 12.3%	1 0.8%	1 0.8%	1 0.8%
介護老人保健施設	61 100%	35 57.4%	16 26.2%	4 6.6%	2 3.3%	3 4.9%	1 1.6%
特定施設入居者生活介護	78 100%	25 32.1%	33 42.3%	8 10.3%	6 7.7%	1 1.3%	5 6.4%
認知症対応型共同生活介護	240 100%	102 42.5%	61 25.4%	34 14.2%	20 8.3%	8 3.3%	15 6.3%

(79) 問 44.1. 【問 1-2 で「2017 年以前に開設」と回答した方】
2017 年 1 月から 12 月 (%) : 5 年前と現在の介護助手等の離職率

図表 105 5 年前と現在の介護助手等の離職率 (%) : 2017 年
1 月から 12 月

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	369 100%	6.1	0.0	0	100
介護老人福祉施設	173 47%	4.2	0.0	0	50
介護老人保健施設	107 29%	8.4	0.0	0	100
特定施設入居者生活介護	61 17%	6.6	0.0	0	50
認知症対応型共同生活介護	28 8%	8.1	0.0	0	66.6

	全体	0～10% 未満	10～20% 未満	20～30% 未満	30～40% 未満	40～50% 未満	50%以上
全体	369 100%	289 78.3%	33 8.9%	20 5.4%	9 2.4%	3 0.8%	15 4.1%
介護老人福祉施設	173 100%	140 80.9%	18 10.4%	8 4.6%	4 2.3%	2 1.2%	1 0.6%
介護老人保健施設	107 100%	80 74.8%	10 9.3%	5 4.7%	3 2.8%	-	9 8.4%
特定施設入居者生活介護	61 100%	46 75.4%	5 8.2%	7 11.5%	-	-	3 4.9%
認知症対応型共同生活介護	28 100%	23 82.1%	-	-	2 7.1%	1 3.6%	2 7.1%

(80) 問 44.2. 2022 年 1 月から 12 月 (%) : 5 年前と現在の介護助手等の離職率

図表 106 5 年前と現在の介護助手等の離職率 (%) : 2017 年
1 月から 12 月

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	427 100%	8.6	0.0	0	150
介護老人福祉施設	198 46%	7.2	0.0	0	150
介護老人保健施設	116 27%	10.6	0.0	0	100
特定施設入居者生活介護	78 18%	10.9	0.0	0	100
認知症対応型共同生活介護	35 8%	4.8	0.0	0	40

	全体	0～10% 未満	10～20% 未満	20～30% 未満	30～40% 未満	40～50% 未満	50%以上
全体	427 100%	314 73.5%	41 9.6%	22 5.2%	20 4.7%	5 1.2%	25 5.9%
介護老人福祉施設	198 100%	149 75.3%	20 10.1%	11 5.6%	8 4.0%	3 1.5%	7 3.5%
介護老人保健施設	116 100%	84 72.4%	10 8.6%	3 2.6%	7 6.0%	1 0.9%	11 9.5%
特定施設入居者生活介護	78 100%	52 66.7%	10 12.8%	6 7.7%	3 3.8%	-	7 9.0%
認知症対応型共同生活介護	35 100%	29 82.9%	1 2.9%	2 5.7%	2 5.7%	1 2.9%	-

(81) 問 45. 【問 1-2 で「2017 年以前に開設」と回答した方】5 年前と現在を比較し介護職員の採用に係る経費は変化しましたか。(求人にかかる経費)(介護助手等の雇用有票)

図表 107 5 年前と現在を比較し介護職員の採用に係る経費の変化(求人にかかる経費)

	全体	増加	やや増加	特に変わらない	やや減少	減少
全体	835 100%	206 24.7%	202 24.2%	406 48.6%	16 1.9%	5 0.6%
介護老人福祉施設	395 100%	111 28.1%	98 24.8%	176 44.6%	8 2.0%	2 0.5%
介護老人保健施設	225 100%	58 25.8%	45 20.0%	119 52.9%	3 1.3%	-
特定施設入居者生活介護	150 100%	26 17.3%	38 25.3%	79 52.7%	5 3.3%	2 1.3%
認知症対応型共同生活介護	65 100%	11 16.9%	21 32.3%	32 49.2%	-	1 1.5%

(82) 問 16. 【問 1 で「2017 年以前に開設」と回答した方】5 年前と現在を比較し介護職員の採用に係る経費は変化しましたか。(求人にかかる経費)(介護助手等の雇用無票)

図表 108 5 年前と現在を比較し介護職員の採用に係る経費の変化(求人にかかる経費)

	全体	増加	やや増加	特に変わらない	やや減少	減少
全体	891 100%	311 34.9%	265 29.7%	294 33.0%	15 1.7%	6 0.7%
介護老人福祉施設	190 100%	74 38.9%	59 31.1%	52 27.4%	4 2.1%	1 0.5%
介護老人保健施設	118 100%	41 34.7%	39 33.1%	38 32.2%	-	-
特定施設入居者生活介護	150 100%	52 34.7%	40 26.7%	52 34.7%	5 3.3%	1 0.7%
認知症対応型共同生活介護	433 100%	144 33.3%	127 29.3%	152 35.1%	6 1.4%	4 0.9%

(83) 問 46. 介護助手等に対してどのような教育体制ですか。(複数回答)

全体では、「担当は決めずに様々な職員による OJT をおこなっている」が 39.5%と最も高く、「基本的に同じ職員による OJT をおこなっている」が 39.3%、「座学による講義形式の教育をおこなっている」が 10.6%であった。また「決まった教育体制はない」は 21.8%であった。

図表 109 介護助手等に対しての教育体制 (複数回答)

	全体	基本的に同じ職員による OJT をおこなっている	担当は決めずに様々な職員による OJT をおこなっている	座学による講義形式の教育をおこなっている	施設独自の介護助手等向けのテキストで教育をおこなっている	介護職員向けのテキストで教育をおこなっている	その他	決まった教育体制はない
全体	918 100%	361 39.3%	363 39.5%	97 10.6%	36 3.9%	45 4.9%	32 3.5%	200 21.8%
介護老人福祉施設	431 100%	185 42.9%	164 38.1%	49 11.4%	13 3.0%	18 4.2%	14 3.2%	85 19.7%
介護老人保健施設	236 100%	87 36.9%	99 41.9%	13 5.5%	9 3.8%	10 4.2%	8 3.4%	56 23.7%
特定施設入居者生活介護	175 100%	69 39.4%	73 41.7%	22 12.6%	9 5.1%	13 7.4%	6 3.4%	35 20.0%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	20 26.3%	27 35.5%	13 17.1%	5 6.6%	4 5.3%	4 5.3%	24 31.6%

(84) 問 47. 介護助手等を継続して雇用するために何か工夫していますか。(複数回答)

全体では、「希望に合わせたシフト調整」が 67.0%と最も高く、「体調面での配慮」が 54.1%、「定期的な面談等の心理的サポート」が 36.2%であった。また「特に工夫はしていない」は、12.4%であった。

図表 110 介護助手等を継続して雇用するための工夫 (複数回答)

	全体	定期的な業務の見直し	体調面での配慮	定期的な面談等の心理的サポート	希望に合わせたシフト調整	その他	特に工夫はしていない
全体	918 100%	264 28.8%	497 54.1%	332 36.2%	615 67.0%	24 2.6%	114 12.4%
介護老人福祉施設	431 100%	113 26.2%	238 55.2%	154 35.7%	280 65.0%	13 3.0%	54 12.5%
介護老人保健施設	236 100%	64 27.1%	120 50.8%	85 36.0%	153 64.8%	4 1.7%	36 15.3%
特定施設入居者生活介護	175 100%	62 35.4%	98 56.0%	65 37.1%	129 73.7%	4 2.3%	13 7.4%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	25 32.9%	41 53.9%	28 36.8%	53 69.7%	3 3.9%	11 14.5%

(85) 問 48. 介護助手等を導入した当初どのような課題がありましたか。(複数回答)

全体では、「介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった」が 25.6%と最も高く、「勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった」が 24.4%、「介護助手等の指導・教育体制整備に関する業務負担が大きかった」が 21.5%であった。また「特に課題はなかった」は、41.4%であった。

図表 111 介護助手等を導入した当初の課題 (複数回答)

	全体	勤務時間 や業務内 容につい て、介護 助手等 の希望と 施設の 希望に ミスマッ チがあっ た	給与面 につい て、介 護助手 等の希 望と施 設の希 望にミ スマッ チがあ った	介護助 手等 の指 導・教 育体 制整 備に 関す る業 務負 担が 大き い	介護助 手等 に担 っ てら うし 事の 切り 分け のた めの 業務 負担 が大 きか った	人材募 集に 関す る業 務負 担が 大き い	その他	特に課 題は なかつ た
全体	918 100%	224 24.4%	37 4.0%	197 21.5%	235 25.6%	63 6.9%	40 4.4%	380 41.4%
介護老人福祉施設	431 100%	96 22.3%	15 3.5%	88 20.4%	119 27.6%	25 5.8%	23 5.3%	180 41.8%
介護老人保健施設	236 100%	58 24.6%	11 4.7%	62 26.3%	57 24.2%	22 9.3%	6 2.5%	94 39.8%
特定施設入居者生活介護	175 100%	51 29.1%	10 5.7%	33 18.9%	44 25.1%	12 6.9%	8 4.6%	64 36.6%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	19 25.0%	1 1.3%	14 18.4%	15 19.7%	4 5.3%	3 3.9%	42 55.3%

(86) 問 49. 介護助手等を雇用してみても、どのような課題が見られますか。(複数回答)

全体では、「健康面（体力や体調）で仕事への影響が出やすい」が 24.8%と最も高く、「家庭の事情等で仕事への影響が出やすい」が 19.8%、「感染症対策について、特別な配慮が必要」が 17.6%であった。また「不明・特になし」は、30.6%であった。

図表 112 介護助手等を雇用してみてもの課題（複数回答）

	全体	人件費の支出に見合う費用対効果が見込めない	介護職員の業務のゆとりが足りない	介護助手等とのコミュニケーションが円滑にできない	介護助手等が職場環境になじめない	雇用条件（勤務時間、業務内容、給与など）でのミスマッチ	仕事への意識が薄い	健康面（体力や体調）で仕事への影響が出やすい	家庭の事情等で仕事への影響が出やすい	前任者退職後の、新規採用が難しい	感染症対策について、特別な配慮が必要
全体	918 100%	90 9.8%	157 17.1%	65 7.1%	41 4.5%	80 8.7%	153 16.7%	228 24.8%	182 19.8%	154 16.8%	162 17.6%
介護老人福祉施設	431 100%	46 10.7%	69 16.0%	22 5.1%	18 4.2%	34 7.9%	67 15.5%	111 25.8%	88 20.4%	77 17.9%	87 20.2%
介護老人保健施設	236 100%	22 9.3%	46 19.5%	21 8.9%	11 4.7%	25 10.6%	39 16.5%	56 23.7%	40 16.9%	44 18.6%	46 19.5%
特定施設入居者生活介護	175 100%	12 6.9%	30 17.1%	19 10.9%	8 4.6%	17 9.7%	30 17.1%	42 24.0%	41 23.4%	30 17.1%	19 10.9%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	10 13.2%	12 15.8%	3 3.9%	4 5.3%	4 5.3%	17 22.4%	19 25.0%	13 17.1%	3 3.9%	10 13.2%

	全体	その他	不明・特になし
全体	918 100%	35 3.8%	281 30.6%
介護老人福祉施設	431 100%	21 4.9%	122 28.3%
介護老人保健施設	236 100%	6 2.5%	72 30.5%
特定施設入居者生活介護	175 100%	4 2.3%	56 32.0%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	4 5.3%	31 40.8%

(87) 問 50. 介護助手等の導入の課題解決のための工夫について教えてください。(複数回答)

全体では、「面談の実施」が 38.6%と最も高く、「介護職員の業務時間の検証」が 13.3%、「業務時間の融通が利くような業務オペレーションに変更した」が 12.9%、「業務の切り分けをマニュアル化した」が 11.3%であった。また「特になし」は 32.8%であった。

図表 113 介護助手等の導入の課題解決のための工夫 (複数回答)

	全体	業務内容についての説明会を実施した	業務時間の融通が利くような業務オペレーションに変更した	介護助手等の指導・教育体制をマニュアル化した	業務の切り分けをマニュアル化した	利用者ごとに介護助手等が対応する事を調整した	面談の実施	介護職員の業務時間の検証	介護職員へのアンケートの実施	マニュアル等の整備	その他
全体	918 100%	89 9.7%	118 12.9%	59 6.4%	104 11.3%	98 10.7%	354 38.6%	122 13.3%	49 5.3%	86 9.4%	21 2.3%
介護老人福祉施設	431 100%	39 9.0%	49 11.4%	22 5.1%	44 10.2%	39 9.0%	158 36.7%	67 15.5%	18 4.2%	41 9.5%	11 2.6%
介護老人保健施設	236 100%	27 11.4%	26 11.0%	18 7.6%	30 12.7%	24 10.2%	96 40.7%	25 10.6%	15 6.4%	20 8.5%	4 1.7%
特定施設入居者生活介護	175 100%	17 9.7%	32 18.3%	13 7.4%	23 13.1%	26 14.9%	70 40.0%	21 12.0%	13 7.4%	16 9.1%	3 1.7%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	6 7.9%	11 14.5%	6 7.9%	7 9.2%	9 11.8%	30 39.5%	9 11.8%	3 3.9%	9 11.8%	3 3.9%

	全体	特になし
全体	918 100%	301 32.8%
介護老人福祉施設	431 100%	144 33.4%
介護老人保健施設	236 100%	76 32.2%
特定施設入居者生活介護	175 100%	53 30.3%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	28 36.8%

(88) 問 51. 全般的に、介護助手等を導入（雇用）していることに対してどの程度満足していますか。

全体では、「やや満足している」が 58.2%と最も高く、「満足している」が 35.2%、「やや不満である」が 5.9%であった。

図表 114 全般的に、介護助手等を導入（雇用）していることに対してどの程度満足していますか。

	全体	満足している	やや満足している	やや不満である	不満である
全体	918 100%	323 35.2%	534 58.2%	54 5.9%	7 0.8%
介護老人福祉施設	431 100%	145 33.6%	264 61.3%	21 4.9%	1 0.2%
介護老人保健施設	236 100%	83 35.2%	136 57.6%	15 6.4%	2 0.8%
特定施設入居者生活介護	175 100%	74 42.3%	88 50.3%	12 6.9%	1 0.6%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	21 27.6%	46 60.5%	6 7.9%	3 3.9%

(89) 問 52. 今後、介護助手等の人数を増やしたいと考えていますか。

全体では、「現状維持したい」が 66.4%と最も高く、「増やしたい」が 29.3%、「減らしたい」が 2.9%であった。

図表 115 今後、介護助手等の人数図表 115 を増やしたいと考えていますか。

	全体	増やしたい	現状維持したい	減らしたい	廃止したい
全体	918 100%	269 29.3%	610 66.4%	27 2.9%	12 1.3%
介護老人福祉施設	431 100%	119 27.6%	294 68.2%	13 3.0%	5 1.2%
介護老人保健施設	236 100%	71 30.1%	155 65.7%	8 3.4%	2 0.8%
特定施設入居者生活介護	175 100%	58 33.1%	110 62.9%	5 2.9%	2 1.1%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	21 27.6%	51 67.1%	1 1.3%	3 3.9%

(90) 問 53. 介護助手等の導入にあたって必要な支援を教えてください。(複数回答)

全体では、「介護助手等の人件費についての支援」が 46.1%と最も高く、「採用における支援」が 30.4%、「介護助手等の継続勤務への支援」が 28.1%であった。また「特になし」は、23.2%であった。

図表 116 問 53. 介護助手等の導入にあたって必要な支援を教えてください。(複数回答)

	全体	採用における支援	介護助手等の人件費についての支援	介護助手等の介護職員への移行支援	研修等の支援	介護助手等の継続勤務への支援	その他	特になし
全体	918 100%	279 30.4%	423 46.1%	205 22.3%	135 14.7%	258 28.1%	13 1.4%	213 23.2%
介護老人福祉施設	431 100%	130 30.2%	195 45.2%	94 21.8%	65 15.1%	119 27.6%	6 1.4%	104 24.1%
介護老人保健施設	236 100%	68 28.8%	104 44.1%	45 19.1%	34 14.4%	67 28.4%	3 1.3%	61 25.8%
特定施設入居者生活介護	175 100%	61 34.9%	84 48.0%	47 26.9%	27 15.4%	48 27.4%	3 1.7%	34 19.4%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	20 26.3%	40 52.6%	19 25.0%	9 11.8%	24 31.6%	1 1.3%	14 18.4%

(91) 問 54.1. 全体的な業務負担感：介護助手等のとりまとめを担う介護職員による回答_介護助手等の存在により、介護職員の業務や施設に次のような影響を感じていますか。

図表 117 全体的な業務負担感：介護助手等の存在により、介護職員の業務や施設に次のような影響を感じていますか。

	全体				介護老人福祉施設				介護老人保健施設				特定施設入居者生活介護				認知症対応型共同生活介護			
	全体	減少している と思う	変わらない と思う	増加している と思う	全体	減少している と思う	変わらない と思う	増加している と思う	全体	減少している と思う	変わらない と思う	増加している と思う	全体	減少している と思う	変わらない と思う	増加している と思う	全体	減少している と思う	変わらない と思う	増加している と思う
全体的な業務負担感	918 100	604 65.8%	300 32.7%	14 1.5%	431 100	280 65.0%	145 33.6%	6 1.4%	236 100	158 66.9%	75 31.8%	3 1.3%	175 100	117 66.9%	54 30.9%	4 2.3%	76 100	49 64.5%	26 34.2%	1 1.3%
全体的な業務の量	918 100	520 56.6%	376 41.0%	22 2.4%	431 100	241 55.9%	179 41.5%	11 2.6%	236 100	140 59.3%	91 38.6%	5 2.1%	175 100	96 54.9%	75 42.9%	4 2.3%	76 100	43 56.6%	31 40.8%	2 2.6%
施設全体の残業時間	918 100	273 29.7%	626 68.2%	19 2.1%	431 100	121 28.1%	302 70.1%	8 1.9%	236 100	76 32.2%	154 65.3%	6 2.5%	175 100	58 33.1%	113 64.6%	4 2.3%	76 100	18 23.7%	57 75.0%	1 1.3%
介護の専門性を活かした業務の集中	918 100	81 8.8%	570 62.1%	267 29.1%	431 100	35 8.1%	273 63.3%	123 28.5%	236 100	18 7.6%	134 56.8%	84 35.6%	175 100	20 11.4%	110 62.9%	45 25.7%	76 100	8 10.5%	53 69.7%	15 19.7%
普段の業務における気持ちのゆとり	918 100	127 13.8%	522 56.9%	269 29.3%	431 100	60 13.9%	240 55.7%	131 30.4%	236 100	33 14.0%	138 58.5%	65 27.5%	175 100	23 13.1%	100 57.1%	52 29.7%	76 100	11 14.5%	44 57.9%	21 27.6%
インシデントやアクシデント、ヒヤリハットの件数	918 100	115 12.5%	781 85.1%	22 2.4%	431 100	58 13.5%	361 83.8%	12 2.8%	236 100	20 8.5%	212 89.8%	4 1.7%	175 100	22 12.6%	149 85.1%	4 2.3%	76 100	15 19.7%	59 77.6%	2 2.6%
介護職員の研修受講・スキル向上のための時間	918 100	37 4.0%	785 85.5%	96 10.5%	431 100	22 5.1%	356 82.6%	53 12.3%	236 100	6 2.5%	210 89.0%	20 8.5%	175 100	5 2.9%	150 85.7%	20 11.4%	76 100	4 5.3%	69 90.8%	3 3.9%
利用者や家族とのコミュニケーション	918 100	33 3.6%	734 80.0%	151 16.4%	431 100	18 4.2%	349 81.0%	64 14.8%	236 100	6 2.5%	191 80.9%	39 16.5%	175 100	6 3.4%	139 79.4%	30 17.1%	76 100	3 3.9%	55 72.4%	18 23.7%
利用者や家族からのクレーム	918 100	132 14.4%	774 84.3%	12 1.3%	431 100	59 13.7%	367 85.2%	5 1.2%	236 100	22 9.3%	211 89.4%	3 1.3%	175 100	38 21.7%	133 76.0%	4 2.3%	76 100	13 17.1%	63 82.9%	-
利用者や家族からの感謝	918 100	19 2.1%	784 85.4%	115 12.5%	431 100	9 2.1%	370 85.8%	52 12.1%	236 100	4 1.7%	211 89.4%	21 8.9%	175 100	5 2.9%	141 80.6%	29 16.6%	76 100	1 1.3%	62 81.6%	13 17.1%
地域の人や団体と関わる機会	918 100	49 5.3%	839 91.4%	30 3.3%	431 100	21 4.9%	393 91.2%	17 3.9%	236 100	14 5.9%	216 91.5%	6 2.5%	175 100	8 4.6%	166 94.9%	1 0.6%	76 100	6 7.9%	64 84.2%	6 7.9%

	全体				介護老人福祉施設				介護老人保健施設				特定施設入居者生活介護				認知症対応型共同生活介護			
	全体	良くなっている と思う	変わらない と思う	悪くなっている と思う	全体	良くなっている と思う	変わらない と思う	悪くなっている と思う	全体	良くなっている と思う	変わらない と思う	悪くなっている と思う	全体	良くなっている と思う	変わらない と思う	悪くなっている と思う	全体	良くなっている と思う	変わらない と思う	悪くなっている と思う
施設の職員間の人間関係	918 100	178 19.4%	729 79.4%	11 1.2%	431 100	84 19.5%	344 79.8%	3 0.7%	236 100	35 14.8%	196 83.1%	5 2.1%	175 100	43 24.6%	130 74.3%	2 1.1%	76 100	16 21.1%	59 77.6%	1 1.3%
介護サービスの質	918 100	315 34.3%	590 64.3%	13 1.4%	431 100	141 32.7%	285 66.1%	5 1.2%	236 100	81 34.3%	151 64.0%	4 1.7%	175 100	71 40.6%	101 57.7%	3 1.7%	76 100	22 28.9%	53 69.7%	1 1.3%

(92) 問 55. 性別_介護助手等のとりまとめを担う介護職員の基本情報

全体では、「女性」が 51.4%と最も高く、「男性」が 48.6%であった。

図表 118 介護助手等のとりまとめを担う介護職員の基本情報：性別

	全体	男性	女性
全体	918 100%	446 48.6%	472 51.4%
介護老人福祉施設	431 100%	222 51.5%	209 48.5%
介護老人保健施設	236 100%	113 47.9%	123 52.1%
特定施設入居者生活介護	175 100%	84 48.0%	91 52.0%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	27 35.5%	49 64.5%

(93) 問 56. 年齢（2022 年 12 月 1 日現在）_介護助手等のとりまとめを担う介護職員の基本情報

全体では、「40 歳代」が 43.0%と最も高く、「50 歳代」が 25.5%、「30 歳代」が 18.6%であった。

図表 119 介護助手等のとりまとめを担う介護職員の基本情報：年齢（2022 年 12 月 1 日現在）

	全体	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
全体	918 100%	11 1.2%	171 18.6%	395 43.0%	234 25.5%	89 9.7%	18 2.0%
介護老人福祉施設	431 100%	7 1.6%	86 20.0%	191 44.3%	103 23.9%	40 9.3%	4 0.9%
介護老人保健施設	236 100%	- -	44 18.6%	108 45.8%	65 27.5%	15 6.4%	4 1.7%
特定施設入居者生活介護	175 100%	3 1.7%	29 16.6%	67 38.3%	47 26.9%	23 13.1%	6 3.4%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	1 1.3%	12 15.8%	29 38.2%	19 25.0%	11 14.5%	4 5.3%

(94) 問 57. 保有している介護系の専門資格（複数回答）_介護助手等のとりまとめを担う介護職員の基本情報

全体では、「介護福祉士」が 85.1%と最も高く、「ケアマネジャー」が 21.6%、「介護職員初任者研修（旧ヘルパー 2 級）」が 11.1%であった。

図表 120 介護助手等のとりまとめを担う介護職員の基本情報：保有している介護系の専門資格（複数回答）

	全体	介護福祉士	実務者研修(旧ヘルパー1級)	介護職員初任者研修(旧ヘルパー2級)	ケアマネジャー	社会福祉士	介護予防運動指導員	その他の資格	いずれの資格も保有していない
全体	918 100%	781 85.1%	51 5.6%	102 11.1%	198 21.6%	50 5.4%	2 0.2%	60 6.5%	60 6.5%
介護老人福祉施設	431 100%	379 87.9%	18 4.2%	38 8.8%	105 24.4%	34 7.9%	-	26 6.0%	26 6.0%
介護老人保健施設	236 100%	197 83.5%	10 4.2%	20 8.5%	41 17.4%	6 2.5%	1 0.4%	21 8.9%	15 6.4%
特定施設入居者生活介護	175 100%	141 80.6%	16 9.1%	34 19.4%	28 16.0%	4 2.3%	1 0.6%	6 3.4%	14 8.0%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	64 84.2%	7 9.2%	10 13.2%	24 31.6%	6 7.9%	-	7 9.2%	5 6.6%

(95) 問 58. 1 週間の平均就業時間（残業時間を含む）_介護助手等のとりまとめを担う介護職員の基本情報

全体では、「週に 40～50 時間未満」が 51.2%と最も高く、「週に 30～40 時間未満」が 30.4%、「週に 30 時間未満」が 13.6%であった。

図表 121 介護助手等のとりまとめを担う介護職員の基本情報：1 週間の平均就業時間（残業時間を含む）

	全体	週に30時間未満	週に30～40時間未満	週に40～50時間未満	週に50～60時間未満	週に60～70時間未満	週に70時間以上
全体	918 100%	125 13.6%	279 30.4%	470 51.2%	34 3.7%	6 0.7%	4 0.4%
介護老人福祉施設	431 100%	58 13.5%	119 27.6%	235 54.5%	15 3.5%	3 0.7%	1 0.2%
介護老人保健施設	236 100%	29 12.3%	100 42.4%	100 42.4%	5 2.1%	1 0.4%	1 0.4%
特定施設入居者生活介護	175 100%	24 13.7%	39 22.3%	97 55.4%	11 6.3%	2 1.1%	2 1.1%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	14 18.4%	21 27.6%	38 50.0%	3 3.9%	-	-

(96) 問 59. 雇用形態_介護助手等のとりまとめを担う介護職員の基本情報

全体では、「常勤」が 93.0%と最も高く、「非常勤」が 7.0%であった。

図表 122 介護助手等のとりまとめを担う介護職員の基本情報：雇用形態

	全体	常勤	非常勤
全体	918 100%	854 93.0%	64 7.0%
介護老人福祉施設	431 100%	401 93.0%	30 7.0%
介護老人保健施設	236 100%	228 96.6%	8 3.4%
特定施設入居者生活介護	175 100%	158 90.3%	17 9.7%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	67 88.2%	9 11.8%

(97) 問 60. 役職_介護助手等のとりまとめを担う介護職員の基本情報

全体では、「主任・リーダー」が47.1%と最も高く、「課長・科長・師長」が25.8%、「係長」が7.1%であった。

図表 123 介護助手等のとりまとめを担う介護職員の基本情報：役職

	全体	課長・科長・師長	係長	主任・リーダー	その他	役職なし
全体	918 100%	237 25.8%	65 7.1%	432 47.1%	101 11.0%	83 9.0%
介護老人福祉施設	431 100%	125 29.0%	36 8.4%	203 47.1%	34 7.9%	33 7.7%
介護老人保健施設	236 100%	70 29.7%	18 7.6%	117 49.6%	17 7.2%	14 5.9%
特定施設入居者生活介護	175 100%	34 19.4%	8 4.6%	79 45.1%	30 17.1%	24 13.7%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	8 10.5%	3 3.9%	33 43.4%	20 26.3%	12 15.8%

(98) 問 61. 介護職員としての通算の経験年数_介護助手等のとりまとめを担う介護職員の基本情報

全体では、「10～20年未満」が49.2%と最も高く、「20年以上」が24.6%、「5～10年未満」が15.0%であった。

図表 124 介護助手等のとりまとめを担う介護職員の基本情報：介護職員としての通算の経験年数

	全体	1年未満	1～3年未満	3～5年未満	5～10年未満	10～20年未満	20年以上
全体	918 100%	58 6.3%	16 1.7%	28 3.1%	138 15.0%	452 49.2%	226 24.6%
介護老人福祉施設	431 100%	27 6.3%	6 1.4%	10 2.3%	53 12.3%	226 52.4%	109 25.3%
介護老人保健施設	236 100%	15 6.4%	1 0.4%	4 1.7%	24 10.2%	112 47.5%	80 33.9%
特定施設入居者生活介護	175 100%	13 7.4%	7 4.0%	13 7.4%	43 24.6%	78 44.6%	21 12.0%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	3 3.9%	2 2.6%	1 1.3%	18 23.7%	36 47.4%	16 21.1%

(99) 問 62. 現施設での勤続年数_介護助手等のとりまとめを担う介護職員の基本情報

全体では、「10～20年未満」が35.5%と最も高く、「5～10年未満」が23.5%、「20年以上」が14.9%であった。

図表 125 介護助手等のとりまとめを担う介護職員の基本情報：現施設での勤続年数

	全体	1年未満	1～3年未満	3～5年未満	5～10年未満	10～20年未満	20年以上
全体	918 100%	35 3.8%	90 9.8%	114 12.4%	216 23.5%	326 35.5%	137 14.9%
介護老人福祉施設	431 100%	11 2.6%	34 7.9%	41 9.5%	110 25.5%	161 37.4%	74 17.2%
介護老人保健施設	236 100%	9 3.8%	9 3.8%	20 8.5%	48 20.3%	96 40.7%	54 22.9%
特定施設入居者生活介護	175 100%	13 7.4%	33 18.9%	41 23.4%	40 22.9%	42 24.0%	6 3.4%
認知症対応型共同生活介護	76 100%	2 2.6%	14 18.4%	12 15.8%	18 23.7%	27 35.5%	3 3.9%

※クロス集計

介護助手等の雇用がある施設のうち介護助手等の導入が円滑にできている施設・事業所の業務の切り分け状況・特徴を把握する

- (1) 問 51 介護助手等雇用の満足度と問 9. 介護職員の経験や能力に応じた業務内容の分け方

図表 126 問 51 介護助手等雇用の満足度と問 9. 介護職員の経験や能力に応じた業務内容の分け方

	全体	明確に分けている(経験や能力により業務内容を分けている)	ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている	経験や能力に応じた業務分けはしていない
全体	918 100%	81 8.8%	597 65.0%	240 26.1%
満足している	323 100%	35 10.8%	204 63.2%	84 26.0%
やや満足している	534 100%	38 7.1%	357 66.9%	139 26.0%
やや不満である	54 100%	7 13.0%	32 59.3%	15 27.8%
不満である	7 100%	1 14.3%	4 57.1%	2 28.6%

- (2) 問 51 介護助手等雇用の満足度と問 12. どのような業務を介護助手等の業務として切り分けたか

図表 127 問 51 介護助手等雇用の満足度と問 12. どのような業務を介護助手等の業務として切り分けたか

	全体	周辺業務 (事務含む)のうち、単純作業を介護助手等の業務として切り分けた	周辺業務 (事務含む)のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた	対利用者業務のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた	その他
全体	672 100%	609 90.6%	235 35.0%	117 17.4%	27 4.0%
満足している	256 100%	243 94.9%	105 41.0%	47 18.4%	10 3.9%
やや満足している	378 100%	336 88.9%	117 31.0%	60 15.9%	14 3.7%
やや不満である	34 100%	27 79.4%	12 35.3%	9 26.5%	2 5.9%
不満である	4 100%	3 75.0%	1 25.0%	1 25.0%	1 25.0%

- (3) 問 51 介護助手等雇用の満足度と問 14. どのような業務を介護助手等の業務として切り分けたか

図表 128 問 51 介護助手等雇用の満足度と問 14. どのような業務を介護助手等の業務として切り分けたか

	全体	明確に分けている (経験や能力により業務内容を分けている)	ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている	経験や能力に応じた業務分けはしていない
全体	918 100%	194 21.1%	443 48.3%	281 30.6%
満足している	323 100%	70 21.7%	155 48.0%	98 30.3%
やや満足している	534 100%	112 21.0%	257 48.1%	165 30.9%
やや不満である	54 100%	10 18.5%	28 51.9%	16 29.6%
不満である	7 100%	2 28.6%	3 42.9%	2 28.6%

- (4) 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 9. 介護職員の経験や能力に応じた業務内容の分け方

図表 129 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 9. 介護職員の経験や能力に応じた業務内容の分け方

	全体	明確に分けている(経験や能力により業務内容を分けている)	ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている	経験や能力に応じた業務分けはしていない
全体	918 100%	81 8.8%	597 65.0%	240 26.1%
増加	1 100%	-	-	1 100.0%
やや増加	17 100%	-	14 82.4%	3 17.6%
特に変わらない	642 100%	56 8.7%	403 62.8%	183 28.5%
やや減少	223 100%	24 10.8%	156 70.0%	43 19.3%
減少	35 100%	1 2.9%	24 68.6%	10 28.6%

- (5) 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 12. どのような業務を介護助手等の業務として切り分けたか

図表 130 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 12. どのような業務を介護助手等の業務として切り分けたか

	全体	周辺業務(事務含む)のうち、単純作業を介護助手等の業務として切り分けた	周辺業務(事務含む)のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた	対利用者業務のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた	その他
全体	672 100%	609 90.6%	235 35.0%	117 17.4%	27 4.0%
増加	1 100%	1 100.0%	1 100.0%	-	-
やや増加	13 100%	11 84.6%	6 46.2%	1 7.7%	-
特に変わらない	438 100%	396 90.4%	141 32.2%	71 16.2%	20 4.6%
やや減少	191 100%	177 92.7%	70 36.6%	38 19.9%	4 2.1%
減少	29 100%	24 82.8%	17 58.6%	7 24.1%	3 10.3%

- (6) 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 14. どのような業務を介護助手等の業務として切り分けたか

図表 131 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 14. どのような業務を介護助手等の業務として切り分けたか

	全体	明確に分けている (経験や能力により業務内容を分けている)	ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている	経験や能力に応じた業務分けはしていない
全体	918 100%	194 21.1%	443 48.3%	281 30.6%
増加	1 100%	-	-	1 100.0%
やや増加	17 100%	2 11.8%	7 41.2%	8 47.1%
特に変わらない	642 100%	135 21.0%	296 46.1%	211 32.9%
やや減少	223 100%	50 22.4%	120 53.8%	53 23.8%
減少	35 100%	7 20.0%	20 57.1%	8 22.9%

- (7) 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 9. 介護職員の経験や能力に応じての業務内容の分け方

図表 132 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 9. 介護職員の経験や能力に応じての業務内容の分け方

	全体	明確に分けている (経験や能力により業務内容を分けている)	ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている	経験や能力に応じた業務分けはしていない
全体	918 100%	81 8.8%	597 65.0%	240 26.1%
取得しやすくなった	43 100%	5 11.6%	32 74.4%	6 14.0%
やや取得しやすくなった	193 100%	20 10.4%	133 68.9%	40 20.7%
特に変わらない	676 100%	56 8.3%	426 63.0%	194 28.7%
やや取得しにくくなった	6 100%	-	6 100.0%	-
取得しにくくなった	- 0%	-	-	-

- (8) 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 12. どのような業務を介護助手等の業務として切り分けたか

図表 133 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 12. どのような業務を介護助手等の業務として切り分けたか

	全体	周辺業務 (事務含む)のうち、単純作業を介護助手等の業務として切り分けた	周辺業務 (事務含む)のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた	対利用者業務のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた	その他
全体	672 100%	609 90.6%	235 35.0%	117 17.4%	27 4.0%
取得しやすくなった	33 100%	31 93.9%	19 57.6%	8 24.2%	1 3.0%
やや取得しやすくなった	155 100%	137 88.4%	65 41.9%	31 20.0%	4 2.6%
特に変わらない	481 100%	438 91.1%	150 31.2%	77 16.0%	22 4.6%
やや取得しにくくなった	3 100%	3 100.0%	1 33.3%	1 33.3%	-
取得しにくくなった	- 0%	-	-	-	-

- (9) 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 14. どのような業務を介護助手等の業務として切り分けたか

図表 134 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 14. どのような業務を介護助手等の業務として切り分けたか

	全体	明確に分けている (経験や能力により業務内容を分けている)	ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている	経験や能力に応じた業務分けはしていない
全体	918 100%	194 21.1%	443 48.3%	281 30.6%
取得しやすくなった	43 100%	9 20.9%	25 58.1%	9 20.9%
やや取得しやすくなった	193 100%	46 23.8%	106 54.9%	41 21.2%
特に変わらない	676 100%	138 20.4%	307 45.4%	231 34.2%
やや取得しにくくなった	6 100%	1 16.7%	5 83.3%	-
取得しにくくなった	- 0%	-	-	-

介護助手等の雇用がある施設・事業所のうち介護助手等の導入が円滑にできている施設・事業所の考え方・特徴を把握する

(10) 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 4 介護助手等の人員配置

図表 135 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 4 介護助手等の人員配置

	全体	介護助手等全員を介護職員にカウントしていない	介護助手等の一部を介護職員にカウントしている	介護助手等全員を介護職員にカウントしている
全体	918 100%	599 65.3%	130 14.2%	189 20.6%
満足している	323 100%	201 62.2%	48 14.9%	74 22.9%
やや満足している	534 100%	362 67.8%	73 13.7%	99 18.5%
やや不満である	54 100%	32 59.3%	9 16.7%	13 24.1%
不満である	7 100%	4 57.1%	-	3 42.9%

(11) 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 10 介護助手等の受入体制

図表 136 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 10 介護助手等の受入体制

	全体	エルダー（育成指導者等）を設定している	介護助手等の入職時研修の実施体制がある	介護助手等の定期的な研修の機会を設定している	介護助手等のOJTの仕組みをつくった	その他	新たに体制等は作っていない
全体	918 100%	149 16.2%	235 25.6%	124 13.5%	120 13.1%	26 2.8%	464 50.5%
満足している	323 100%	58 18.0%	90 27.9%	50 15.5%	42 13.0%	14 4.3%	151 46.7%
やや満足している	534 100%	81 15.2%	129 24.2%	64 12.0%	70 13.1%	10 1.9%	284 53.2%
やや不満である	54 100%	9 16.7%	13 24.1%	10 18.5%	6 11.1%	1 1.9%	27 50.0%
不満である	7 100%	1 14.3%	3 42.9%	-	2 28.6%	1 14.3%	2 28.6%

- (12) 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 18 介護助手等の充足状況

図表 137 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 18 介護助手等の充足状況

	全体	不足している	やや不足している	適当	やや過剰	過剰
全体	918 100%	51 5.6%	225 24.5%	612 66.7%	25 2.7%	5 0.5%
満足している	323 100%	15 4.6%	74 22.9%	230 71.2%	4 1.2%	- -
やや満足している	534 100%	31 5.8%	137 25.7%	350 65.5%	15 2.8%	1 0.2%
やや不満である	54 100%	5 9.3%	14 25.9%	28 51.9%	6 11.1%	1 1.9%
不満である	7 100%	- -	- -	4 57.1%	- -	3 42.9%

- (13) 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 29 業務内容の説明の実施時期

図表 138 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 29 業務内容の説明の実施時期

	全体	介護助手等が業務範囲が増えることを拒否しているから	介護助手等が担当できるレベルに達していないから	業務の切り分けが難しいから	業務の情報共有が難しいから	その他
全体	556 100%	79 14.2%	275 49.5%	225 40.5%	103 18.5%	116 20.9%
満足している	180 100%	18 10.0%	81 45.0%	72 40.0%	27 15.0%	49 27.2%
やや満足している	335 100%	51 15.2%	172 51.3%	146 43.6%	72 21.5%	58 17.3%
やや不満である	37 100%	10 27.0%	20 54.1%	6 16.2%	4 10.8%	8 21.6%
不満である	4 100%	- -	2 50.0%	1 25.0%	- -	1 25.0%

(14) 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 46 介護助手等の教育体制

図表 139 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 46 介護助手等の教育体制

	全体	基本的に 同じ職員 による OJT をお こなってい る	担当は決 めずに 様々な職 員による OJT をお こなってい る	座学によ る講義形 式の教育 をおこな っている	施設独自 の介護助 手等向け のテキスト で教育を おこなっ ている	介護職員 向けのテ キストで 教育をお こなってい る	その他	決まった 教育体制 はない
全体	918 100%	361 39.3%	363 39.5%	97 10.6%	36 3.9%	45 4.9%	32 3.5%	200 21.8%
満足している	323 100%	147 45.5%	129 39.9%	33 10.2%	12 3.7%	13 4.0%	14 4.3%	59 18.3%
やや満足している	534 100%	196 36.7%	211 39.5%	58 10.9%	20 3.7%	28 5.2%	14 2.6%	123 23.0%
やや不満である	54 100%	15 27.8%	22 40.7%	5 9.3%	2 3.7%	4 7.4%	3 5.6%	16 29.6%
不満である	7 100%	3 42.9%	1 14.3%	1 14.3%	2 28.6%	-	1 14.3%	2 28.6%

(15) 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 47 介護助手等を継続して雇用するための工夫

図表 140 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 47 介護助手等を継続して雇用するための工夫

	全体	定期的な 業務の見 直し	体調面で の配慮	定期的な 面談等の 心理的サ ポート	希望に合 わせたシ フト調整	その他	特に工夫 はしてい ない
全体	918 100%	264 28.8%	497 54.1%	332 36.2%	615 67.0%	24 2.6%	114 12.4%
満足している	323 100%	103 31.9%	198 61.3%	140 43.3%	245 75.9%	10 3.1%	20 6.2%
やや満足している	534 100%	142 26.6%	279 52.2%	175 32.8%	341 63.9%	12 2.2%	78 14.6%
やや不満である	54 100%	18 33.3%	17 31.5%	15 27.8%	23 42.6%	1 1.9%	16 29.6%
不満である	7 100%	1 14.3%	3 42.9%	2 28.6%	6 85.7%	1 14.3%	-

(16) 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 48 介護助手等を導入した当初の課題

図表 141 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 48 介護助手等を導入した当初の課題

	全体	勤務時間 や業務内 容につい て、介護 助手等 の希望 と施設 の希望 にミスマ ッチがあ った	給与面 につい て、介 護助手 等の希 望と施 設の希 望にミ スマッ チがあ った	介護助 手等 の指 導・教 育体 制整 備に 関す る業 務負 担が 大き かった	介護助 手等 に担 っ てら う仕 事の 切り 分け のた めの 業務 負担 が大 きか った	人材募 集に 関る 業務 負担 が大 きか った	その他	特に課 題は なか った
全体	918 100%	224 24.4%	37 4.0%	197 21.5%	235 25.6%	63 6.9%	40 4.4%	380 41.4%
満足している	323 100%	69 21.4%	6 1.9%	49 15.2%	68 21.1%	27 8.4%	17 5.3%	156 48.3%
やや満足している	534 100%	134 25.1%	27 5.1%	136 25.5%	154 28.8%	33 6.2%	19 3.6%	202 37.8%
やや不満である	54 100%	19 35.2%	4 7.4%	10 18.5%	11 20.4%	2 3.7%	3 5.6%	19 35.2%
不満である	7 100%	2 28.6%	-	2 28.6%	2 28.6%	1 14.3%	1 14.3%	3 42.9%

(17) 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 49 介護助手等を雇用しての課題

図表 142 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 49 介護助手等を雇用しての課題

	全体	人件費の 支出に見 合う費用 対効果が 見込めな い	介護職員 の業務の ゆとり に繋がら ない	介護助手 等とのコ ミュニケ ーション が円滑に できない	介護助手 等が職場 環境にな じめない	雇用条件 （勤務時 間、業務 内容、給 与など） でのミスマ ッチ	仕事への 意識が薄 い	健康面 （体力や 体調）で 仕事への 影響が出 やすい	家庭の事 情等で仕 事への影 響が出や すい	前任者退 職後の、 新規採用 が難しい	感染症対 策につい て、特別 な配慮が 必要
全体	918 100%	90 9.8%	157 17.1%	65 7.1%	41 4.5%	80 8.7%	153 16.7%	228 24.8%	182 19.8%	154 16.8%	162 17.6%
満足している	323 100%	6 1.9%	14 4.3%	13 4.0%	9 2.8%	20 6.2%	19 5.9%	67 20.7%	61 18.9%	65 20.1%	50 15.5%
やや満足している	534 100%	59 11.0%	117 21.9%	42 7.9%	24 4.5%	54 10.1%	109 20.4%	146 27.3%	106 19.9%	83 15.5%	98 18.4%
やや不満である	54 100%	20 37.0%	21 38.9%	8 14.8%	6 11.1%	4 7.4%	20 37.0%	12 22.2%	12 22.2%	5 9.3%	12 22.2%
不満である	7 100%	5 71.4%	5 71.4%	2 28.6%	2 28.6%	2 28.6%	5 71.4%	3 42.9%	3 42.9%	1 14.3%	2 28.6%

	全体	その他	不明・特 になし
全体	918 100%	35 3.8%	281 30.6%
満足している	323 100%	15 4.6%	139 43.0%
やや満足している	534 100%	17 3.2%	133 24.9%
やや不満である	54 100%	3 5.6%	8 14.8%
不満である	7 100%	-	1 14.3%

(18) 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 50 介護助手等の導入の課題解決ための工夫

図表 143 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 50 介護助手等の導入の課題解決ための工夫

	全体	業務内容 についての 説明会 を実施し た	業務時間 の融通が 利くような 業務オペ レーション に変更し た	介護助手 等の指 導・教育 体制をマ ニュアル 化した	業務の切 り分けを マニユア ル化した	利用者ご とに介護 助手等が 対応する 事としない 事を調整 した	面談の実 施	介護職員 の業務時 間の検証	介護職員 へのアン ケートの 実施	マニユア ル等の整 備	その他
全体	918 100%	89 9.7%	118 12.9%	59 6.4%	104 11.3%	98 10.7%	354 38.6%	122 13.3%	49 5.3%	86 9.4%	21 2.3%
満足している	323 100%	33 10.2%	49 15.2%	20 6.2%	47 14.6%	35 10.8%	131 40.6%	42 13.0%	15 4.6%	34 10.5%	10 3.1%
やや満足している	534 100%	52 9.7%	65 12.2%	36 6.7%	48 9.0%	57 10.7%	204 38.2%	74 13.9%	31 5.8%	46 8.6%	11 2.1%
やや不満である	54 100%	3 5.6%	3 5.6%	3 5.6%	8 14.8%	6 11.1%	19 35.2%	5 9.3%	3 5.6%	6 11.1%	-
不満である	7 100%	1 14.3%	1 14.3%	-	1 14.3%	-	-	1 14.3%	-	-	-

	全体	特になし
全体	918 100%	301 32.8%
満足している	323 100%	108 33.4%
やや満足している	534 100%	167 31.3%
やや不満である	54 100%	21 38.9%
不満である	7 100%	5 71.4%

(19) 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 52 今後の介護助手等の人数の希望

図表 144 問 51 介護助手等を導入（雇用）していることに対する満足度と問 52 今後の介護助手等の人数の希望

	全体	増やした い	現状維持 したい	減らした い	廃止した い
全体	918 100%	269 29.3%	610 66.4%	27 2.9%	12 1.3%
満足している	323 100%	111 34.4%	210 65.0%	1 0.3%	1 0.3%
やや満足している	534 100%	151 28.3%	369 69.1%	12 2.2%	2 0.4%
やや不満である	54 100%	7 13.0%	30 55.6%	12 22.2%	5 9.3%
不満である	7 100%	-	1 14.3%	2 28.6%	4 57.1%

(20) 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 4 介護助手等の人員配置

図表 145 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 4 介護助手等の人員配置

	全体	介護助手等全員を介護職員にカウントしていない	介護助手等の一部を介護職員にカウントしている	介護助手等全員を介護職員にカウントしている
全体	918 100%	599 65.3%	130 14.2%	189 20.6%
増加	1 100%	- -	- -	1 100.0%
やや増加	17 100%	9 52.9%	2 11.8%	6 35.3%
特に変わらない	642 100%	413 64.3%	86 13.4%	143 22.3%
やや減少	223 100%	155 69.5%	36 16.1%	32 14.3%
減少	35 100%	22 62.9%	6 17.1%	7 20.0%

(21) 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 10 介護助手等の受入体制

図表 146 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 10 介護助手等の受入体制

	全体	エルダー（育成指導者等）を設定している	介護助手等の入職時研修の実施体制がある	介護助手等の定期的な研修の機会を設定している	介護助手等のOJTの仕組みをつくった	その他	新たに体制等は作っていない
全体	918 100%	149 16.2%	235 25.6%	124 13.5%	120 13.1%	26 2.8%	464 50.5%
増加	1 100%	- -	- -	- -	- -	- -	1 100.0%
やや増加	17 100%	1 5.9%	8 47.1%	1 5.9%	1 5.9%	- -	9 52.9%
特に変わらない	642 100%	100 15.6%	152 23.7%	78 12.1%	73 11.4%	16 2.5%	349 54.4%
やや減少	223 100%	41 18.4%	69 30.9%	38 17.0%	43 19.3%	8 3.6%	90 40.4%
減少	35 100%	7 20.0%	6 17.1%	7 20.0%	3 8.6%	2 5.7%	15 42.9%

(22) 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 18 介護助手等の充足状況

図表 147 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 18 介護助手等の充足状況

	全体	不足している	やや不足している	適当	やや過剰	過剰
全体	918 100%	51 5.6%	225 24.5%	612 66.7%	25 2.7%	5 0.5%
増加	1 100%	-	-	1 100.0%	-	-
やや増加	17 100%	2 11.8%	3 17.6%	12 70.6%	-	-
特に変わらない	642 100%	34 5.3%	160 24.9%	423 65.9%	20 3.1%	5 0.8%
やや減少	223 100%	14 6.3%	52 23.3%	153 68.6%	4 1.8%	-
減少	35 100%	1 2.9%	10 28.6%	23 65.7%	1 2.9%	-

(23) 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 29 業務内容の説明の実施時期

図表 148 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 29 業務内容の説明の実施時期

	全体	面接時におおよその範囲を説明している	就職後の研修時に説明している	OJTを通じて説明している	その他
全体	918 100%	799 87.0%	337 36.7%	361 39.3%	40 4.4%
増加	1 100%	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	-
やや増加	17 100%	13 76.5%	4 23.5%	5 29.4%	-
特に変わらない	642 100%	554 86.3%	222 34.6%	235 36.6%	29 4.5%
やや減少	223 100%	202 90.6%	95 42.6%	104 46.6%	7 3.1%
減少	35 100%	29 82.9%	15 42.9%	16 45.7%	4 11.4%

(24) 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 46 介護助手等の教育体制

図表 149 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 46 介護助手等の教育体制

	全体	基本的に 同じ職員 による OJT をお こなってい る	担当は決 めずに 様々な職 員による OJT をお こなってい る	座学によ る講義形 式の教育 をおこな っている	施設独自 の介護助 手等向け のテキスト で教育を おこなっ ている	介護職員 向けのテ キストで教 育をおこ なっている	その他	決まった 教育体制 はない
全体	918 100%	361 39.3%	363 39.5%	97 10.6%	36 3.9%	45 4.9%	32 3.5%	200 21.8%
増加	1 100%	-	1 100.0%	-	-	-	-	-
やや増加	17 100%	7 41.2%	8 47.1%	2 11.8%	1 5.9%	1 5.9%	-	2 11.8%
特に変わらない	642 100%	240 37.4%	238 37.1%	68 10.6%	20 3.1%	26 4.0%	24 3.7%	164 25.5%
やや減少	223 100%	95 42.6%	103 46.2%	22 9.9%	15 6.7%	17 7.6%	8 3.6%	30 13.5%
減少	35 100%	19 54.3%	13 37.1%	5 14.3%	-	1 2.9%	-	4 11.4%

(25) 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 47 介護助手等を継続して雇用するための工夫

図表 150 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 47 介護助手等を継続して雇用するための工夫

	全体	定期的な 業務の見 直し	体調面で の配慮	定期的な 面談等の 心理的サ ポート	希望に合 わせたシ フト調整	その他	特に工夫 はしてい ない
全体	918 100%	264 28.8%	497 54.1%	332 36.2%	615 67.0%	24 2.6%	114 12.4%
増加	1 100%	-	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	-	-
やや増加	17 100%	5 29.4%	10 58.8%	3 17.6%	10 58.8%	1 5.9%	2 11.8%
特に変わらない	642 100%	162 25.2%	323 50.3%	219 34.1%	400 62.3%	18 2.8%	100 15.6%
やや減少	223 100%	82 36.8%	137 61.4%	91 40.8%	178 79.8%	3 1.3%	11 4.9%
減少	35 100%	15 42.9%	26 74.3%	18 51.4%	26 74.3%	2 5.7%	1 2.9%

(26) 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 48 介護助手等を導入した当初の課題

図表 151 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 48 介護助手等を導入した当初の課題

	全体	勤務時間 や業務内 容につい て、介護 助手等 の希望 と施設 の希望 にミスマ チがあ った	給与面 につい て、介 護助手 等の希 望と施 設の希 望にミ スマチ があ った	介護助 手等 の指 導・教 育体 制整備 に関 する 業務 負担 が大 きか った	介護助 手等 に担 っ て ら う 仕 事 の 切 り 分 け の た め の 業 務 負 担 が 大 き か った	人材募 集に 関 わ る 業 務 負 担 が 大 き か った	その他	特に課題 はなかつ た
全体	918 100%	224 24.4%	37 4.0%	197 21.5%	235 25.6%	63 6.9%	40 4.4%	380 41.4%
増加	1 100%	-	-	-	-	-	-	1 100.0%
やや増加	17 100%	8 47.1%	2 11.8%	6 35.3%	6 35.3%	1 5.9%	-	5 29.4%
特に変わらない	642 100%	146 22.7%	22 3.4%	122 19.0%	153 23.8%	43 6.7%	27 4.2%	283 44.1%
やや減少	223 100%	60 26.9%	12 5.4%	57 25.6%	66 29.6%	17 7.6%	9 4.0%	80 35.9%
減少	35 100%	10 28.6%	1 2.9%	12 34.3%	10 28.6%	2 5.7%	4 11.4%	11 31.4%

(27) 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 49 介護助手等を雇用しての課題

図表 152 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 49 介護助手等を雇用しての課題

	全体	人件費の 支出に見 合う費用 対効果が 見込めな い	介護職員 の業務の ゆとりが 繋がらな い	介護助手 等とのコ ミュニケ ーション が円滑に できない	介護助手 等が職場 環境にな じめない	雇用条件 (勤務時 間、業務 内容、給 与など)で のミスマ チ	仕事への 意識が薄 い	健康面 (体力や 体調)で 仕事への 影響が出 やすい	家庭の事 情等で仕 事への影 響が出や すい	前任者退 職後の、 新規採用 が難しい	感染症対 策につい て、特別 な配慮が 必要
全体	918 100%	90 9.8%	157 17.1%	65 7.1%	41 4.5%	80 8.7%	153 16.7%	228 24.8%	182 19.8%	154 16.8%	162 17.6%
増加	1 100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
やや増加	17 100%	4 23.5%	6 35.3%	2 11.8%	-	2 11.8%	3 17.6%	2 11.8%	5 29.4%	1 5.9%	5 29.4%
特に変わらない	642 100%	70 10.9%	130 20.2%	44 6.9%	29 4.5%	61 9.5%	107 16.7%	146 22.7%	112 17.4%	97 15.1%	111 17.3%
やや減少	223 100%	16 7.2%	20 9.0%	16 7.2%	12 5.4%	15 6.7%	41 18.4%	67 30.0%	55 24.7%	48 21.5%	37 16.6%
減少	35 100%	-	1 2.9%	3 8.6%	-	2 5.7%	2 5.7%	13 37.1%	10 28.6%	8 22.9%	9 25.7%

	全体	その他	不明・特 になし
全体	918 100%	35 3.8%	281 30.6%
増加	1 100%	-	1 100.0%
やや増加	17 100%	-	4 23.5%
特に変わらない	642 100%	24 3.7%	209 32.6%
やや減少	223 100%	10 4.5%	59 26.5%
減少	35 100%	1 2.9%	8 22.9%

(28) 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 50 介護助手等の導入の課題解決ための工夫

図表 153 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 50 介護助手等の導入の課題解決ための工夫

	全体	業務内容 についての説明会 を実施した	業務時間 の融通が 利くような 業務オペ レーション に変更し た	介護助手 等の指 導・教育 体制をマ ニュアル 化した	業務の切 り分けを マニユ アル化した	利用者ご とに介護 助手等が 対応する 事としない 事を調整 した	面談の実 施	介護職員 の業務時 間の検証	介護職員 へのアン ケートの 実施	マニユ アル等の整 備	その他
全体	918 100%	89 9.7%	118 12.9%	59 6.4%	104 11.3%	98 10.7%	354 38.6%	122 13.3%	49 5.3%	86 9.4%	21 2.3%
増加	1 100%	-	-	-	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	-	-	-
やや増加	17 100%	1 5.9%	2 11.8%	1 5.9%	3 17.6%	3 17.6%	5 29.4%	4 23.5%	1 5.9%	3 17.6%	1 5.9%
特に変わらない	642 100%	59 9.2%	72 11.2%	37 5.8%	63 9.8%	54 8.4%	236 36.8%	65 10.1%	28 4.4%	50 7.8%	13 2.0%
やや減少	223 100%	22 9.9%	37 16.6%	18 8.1%	34 15.2%	34 15.2%	94 42.2%	43 19.3%	16 7.2%	30 13.5%	6 2.7%
減少	35 100%	7 20.0%	7 20.0%	3 8.6%	3 8.6%	6 17.1%	18 51.4%	9 25.7%	4 11.4%	3 8.6%	1 2.9%

	全体	特になし
全体	918 100%	301 32.8%
増加	1 100%	-
やや増加	17 100%	4 23.5%
特に変わらない	642 100%	237 36.9%
やや減少	223 100%	55 24.7%
減少	35 100%	5 14.3%

(29) 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 52 今後の介護助手等の人数の希望

図表 154 問 32 介護助手等の雇用による残業の変化と問 52 今後の介護助手等の人数の希望

	全体	増やした い	現状維持 したい	減らした い	廃止した い
全体	918 100%	269 29.3%	610 66.4%	27 2.9%	12 1.3%
増加	1 100%	1 100.0%	-	-	-
やや増加	17 100%	4 23.5%	12 70.6%	-	1 5.9%
特に変わらない	642 100%	178 27.7%	431 67.1%	22 3.4%	11 1.7%
やや減少	223 100%	75 33.6%	143 64.1%	5 2.2%	-
減少	35 100%	11 31.4%	24 68.6%	-	-

(30) 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 4 介護助手等の人員配置

図表 155 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 4 介護助手等の人員配置

	全体	介護助手等全員を介護職員にカウントしていない	介護助手等の一部を介護職員にカウントしている	介護助手等全員を介護職員にカウントしている
全体	918 100%	599 65.3%	130 14.2%	189 20.6%
取得しやすくなった	43 100%	26 60.5%	7 16.3%	10 23.3%
やや取得しやすくなった	193 100%	113 58.5%	31 16.1%	49 25.4%
特に変わらない	676 100%	456 67.5%	90 13.3%	130 19.2%
やや取得しにくくなった	6 100%	4 66.7%	2 33.3%	-
取得しにくくなった	- 0%	-	-	-

(31) 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 10 介護助手等の受入体制

図表 156 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 10 介護助手等の受入体制

	全体	エルダー（育成指導者等）を設定している	介護助手等の入職時研修の実施体制がある	介護助手等の定期的な研修の機会を設定している	介護助手等のOJTの仕組みをつくった	その他	新たに体制等は作っていない
全体	918 100%	149 16.2%	235 25.6%	124 13.5%	120 13.1%	26 2.8%	464 50.5%
取得しやすくなった	43 100%	7 16.3%	16 37.2%	14 32.6%	6 14.0%	2 4.7%	15 34.9%
やや取得しやすくなった	193 100%	36 18.7%	50 25.9%	32 16.6%	31 16.1%	5 2.6%	84 43.5%
特に変わらない	676 100%	103 15.2%	165 24.4%	75 11.1%	82 12.1%	19 2.8%	364 53.8%
やや取得しにくくなった	6 100%	3 50.0%	4 66.7%	3 50.0%	1 16.7%	-	1 16.7%
取得しにくくなった	- 0%	-	-	-	-	-	-

- (32) 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 18 介護助手等の充足状況

図表 157 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 18 介護助手等の充足状況

	全体	不足している	やや不足している	適当	やや過剰	過剰
全体	918 100%	51 5.6%	225 24.5%	612 66.7%	25 2.7%	5 0.5%
取得しやすくなった	43 100%	2 4.7%	9 20.9%	31 72.1%	1 2.3%	—
やや取得しやすくなった	193 100%	9 4.7%	49 25.4%	133 68.9%	2 1.0%	—
特に変わらない	676 100%	40 5.9%	166 24.6%	444 65.7%	22 3.3%	4 0.6%
やや取得しにくくなった	6 100%	—	1 16.7%	4 66.7%	—	1 16.7%
取得しにくくなった	— 0%	—	—	—	—	—

- (33) 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 29 業務内容の説明の実施時期

図表 158 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 29 業務内容の説明の実施時期

	全体	面接時におおよその範囲を説明している	就職後の研修時に説明している	OJTを通じて説明している	その他
全体	918 100%	799 87.0%	337 36.7%	361 39.3%	40 4.4%
取得しやすくなった	43 100%	39 90.7%	21 48.8%	16 37.2%	1 2.3%
やや取得しやすくなった	193 100%	172 89.1%	73 37.8%	96 49.7%	2 1.0%
特に変わらない	676 100%	582 86.1%	238 35.2%	245 36.2%	37 5.5%
やや取得しにくくなった	6 100%	6 100.0%	5 83.3%	4 66.7%	—
取得しにくくなった	— 0%	—	—	—	—

(34) 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 46 介護助手等の教育体制

図表 159 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 46 介護助手等の教育体制

	全体	基本的に 同じ職員 による OJT をお こなっている	担当は決 めずに 様々な職 員による OJT をお こなっている	座学によ る講義形 式の教育 をおこな っている	施設独自 の介護助 手等向け のテキスト で教育を おこなっ ている	介護職員 向けのテ キストで教 育をおこ なっている	その他	決まった 教育体制 はない
全体	918 100%	361 39.3%	363 39.5%	97 10.6%	36 3.9%	45 4.9%	32 3.5%	200 21.8%
取得しやすくなった	43 100%	21 48.8%	20 46.5%	10 23.3%	2 4.7%	6 14.0%	-	4 9.3%
やや取得しやすくなった	193 100%	85 44.0%	80 41.5%	20 10.4%	8 4.1%	9 4.7%	9 4.7%	28 14.5%
特に変わらない	676 100%	251 37.1%	260 38.5%	66 9.8%	26 3.8%	29 4.3%	23 3.4%	168 24.9%
やや取得しにくくなった	6 100%	4 66.7%	3 50.0%	1 16.7%	-	1 16.7%	-	-
取得しにくくなった	- 0%	-	-	-	-	-	-	-

(35) 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 47 介護助手等を継続して雇用するための工夫

図表 160 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 47 介護助手等を継続して雇用するための工夫

	全体	定期的な 業務の見 直し	体調面で の配慮	定期的な 面談等の 心理的サ ポート	希望に合 わせたシ フト調整	その他	特に工夫 はしてい ない
全体	918 100%	264 28.8%	497 54.1%	332 36.2%	615 67.0%	24 2.6%	114 12.4%
取得しやすくなった	43 100%	18 41.9%	29 67.4%	20 46.5%	30 69.8%	1 2.3%	2 4.7%
やや取得しやすくなった	193 100%	61 31.6%	119 61.7%	78 40.4%	140 72.5%	3 1.6%	16 8.3%
特に変わらない	676 100%	183 27.1%	344 50.9%	233 34.5%	439 64.9%	20 3.0%	96 14.2%
やや取得しにくくなった	6 100%	2 33.3%	5 83.3%	1 16.7%	6 100.0%	-	-
取得しにくくなった	- 0%	-	-	-	-	-	-

(36) 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 48 介護助手等を導入した当初の課題

図表 161 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 48 介護助手等を導入した当初の課題

	全体	勤務時間 や業務内 容につい て、介護 助手等の 希望と施 設の希望 にミスマ ッチがあ った	給与面 につい て、介 護助手 等の希 望と施 設の希 望にミ スマッ チがあ った	介護助 手等 の指 導・教 育体 制整 備に 関す る業 務負 担が 大き かった	介護助 手等 に担 っ てら う仕 事の 切り 分け のた めの 業務 負担 が 大き かった	人材募 集に 関る 業務 負担 が 大き かった	その他	特に課 題は な か つ た
全体	918 100%	224 24.4%	37 4.0%	197 21.5%	235 25.6%	63 6.9%	40 4.4%	380 41.4%
取得しやすくなった	43 100%	13 30.2%	4 9.3%	9 20.9%	13 30.2%	3 7.0%	-	12 27.9%
やや取得しやすくなった	193 100%	48 24.9%	11 5.7%	51 26.4%	59 30.6%	17 8.8%	8 4.1%	72 37.3%
特に変わらない	676 100%	163 24.1%	21 3.1%	132 19.5%	163 24.1%	43 6.4%	32 4.7%	295 43.6%
やや取得しにくくなった	6 100%	-	1 16.7%	5 83.3%	-	-	-	1 16.7%
取得しにくくなった	- 0%	-	-	-	-	-	-	-

(37) 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 49 介護助手等を雇用しての課題

図表 162 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 49 介護助手等を雇用しての課題

	全体	人件費の 支出に見 合う費用 対効果が 見込めな い	介護職員 の業務の ゆとりが 繋がらな い	介護助手 等とのコ ミュニケ ーション が円滑に できない	介護助手 等が職場 環境にな じめない	雇用条件 (勤務時 間、業務 内容、給 与など)で のミスマ ッチ	仕事への 意識が薄 い	健康面 (体力や 体調)で 仕事への 影響が出 やすい	家庭の事 情等で仕 事への影 響が出や すい	前任者退 職後の、 新規採用 が難しい	感染症対 策につい て、特別 な配慮が 必要
全体	918 100%	90 9.8%	157 17.1%	65 7.1%	41 4.5%	80 8.7%	153 16.7%	228 24.8%	182 19.8%	154 16.8%	162 17.6%
取得しやすくなった	43 100%	3 7.0%	3 7.0%	2 4.7%	2 4.7%	6 14.0%	8 18.6%	12 27.9%	19 44.2%	8 18.6%	6 14.0%
やや取得しやすくなった	193 100%	10 5.2%	17 8.8%	11 5.7%	4 2.1%	16 8.3%	27 14.0%	51 26.4%	47 24.4%	38 19.7%	30 15.5%
特に変わらない	676 100%	75 11.1%	135 20.0%	51 7.5%	34 5.0%	57 8.4%	116 17.2%	161 23.8%	114 16.9%	108 16.0%	123 18.2%
やや取得しにくくなった	6 100%	2 33.3%	2 33.3%	1 16.7%	1 16.7%	1 16.7%	2 33.3%	4 66.7%	2 33.3%	-	3 50.0%
取得しにくくなった	- 0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	全体	その他	不明・特 になし
全体	918 100%	35 3.8%	281 30.6%
取得しやすくなった	43 100%	-	9 20.9%
やや取得しやすくなった	193 100%	7 3.6%	64 33.2%
特に変わらない	676 100%	28 4.1%	207 30.6%
やや取得しにくくなった	6 100%	-	1 16.7%
取得しにくくなった	- 0%	-	-

- (38) 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 50 介護助手等の導入の課題解決ための工夫

図表 163 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 50 介護助手等の導入の課題解決ための工夫

	全体	業務内容についての説明会を実施した	業務時間の融通が利くような業務オペレーションに変更した	介護助手等の指導・教育体制をマニュアル化した	業務の切り分けをマニュアル化した	利用者ごとに介護助手等が対応する事としない事を調整した	面談の実施	介護職員の業務時間の検証	介護職員へのアンケートの実施	マニュアル等の整備	その他
全体	918	89	118	59	104	98	354	122	49	86	21
	100%	9.7%	12.9%	6.4%	11.3%	10.7%	38.6%	13.3%	5.3%	9.4%	2.3%
取得しやすくなった	43	4	9	5	6	9	23	7	3	6	1
	100%	9.3%	20.9%	11.6%	14.0%	20.9%	53.5%	16.3%	7.0%	14.0%	2.3%
やや取得しやすくなった	193	24	28	13	23	35	88	34	14	26	2
	100%	12.4%	14.5%	6.7%	11.9%	18.1%	45.6%	17.6%	7.3%	13.5%	1.0%
特に変わらない	676	61	80	40	74	53	241	80	32	53	18
	100%	9.0%	11.8%	5.9%	10.9%	7.8%	35.7%	11.8%	4.7%	7.8%	2.7%
やや取得しにくくなった	6	-	1	1	1	1	2	1	-	1	-
	100%	-	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%	33.3%	16.7%	-	16.7%	-
取得しにくくなった	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	全体	特になし
全体	918	301
	100%	32.8%
取得しやすくなった	43	6
	100%	14.0%
やや取得しやすくなった	193	45
	100%	23.3%
特に変わらない	676	248
	100%	36.7%
やや取得しにくくなった	6	2
	100%	33.3%
取得しにくくなった	-	-
	0%	-

- (39) 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 52 今後の介護助手等の人数の希望

図表 164 問 33 介護助手等の雇用による有給取得のしやすさの変化と問 52 今後の介護助手等の人数の希望

	全体	増やしたい	現状維持したい	減らしたい	廃止したい
全体	918	269	610	27	12
	100%	29.3%	66.4%	2.9%	1.3%
取得しやすくなった	43	12	30	-	1
	100%	27.9%	69.8%	-	2.3%
やや取得しやすくなった	193	67	124	2	-
	100%	34.7%	64.2%	1.0%	-
特に変わらない	676	189	452	25	10
	100%	28.0%	66.9%	3.7%	1.5%
やや取得しにくくなった	6	1	4	-	1
	100%	16.7%	66.7%	-	16.7%
取得しにくくなった	-	-	-	-	-
	0%	-	-	-	-

介護助手等の導入の課題意識と原因の関係性を把握する

- (40) 問 28 介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある理由と問 9 介護職員の経験、能力に応じた業務内容の切り分け

図表 165 問 28 介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある理由と問 9 介護職員の経験、能力に応じた業務内容の切り分け

	全体	明確に分けている(経験や能力により業務内容を分けている)	ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている	経験や能力に応じた業務分けはしていない
全体	556 100%	47 8.5%	363 65.3%	146 26.3%
介護助手等が業務範囲が増えることを拒否している	79 100%	3 3.8%	54 68.4%	22 27.8%
介護助手等が担当できるレベルに達していないから	275 100%	28 10.2%	179 65.1%	68 24.7%
業務の切り分けが難しいから	225 100%	12 5.3%	153 68.0%	60 26.7%
業務の情報共有が難しいから	103 100%	3 2.9%	74 71.8%	26 25.2%
その他	116 100%	8 6.9%	71 61.2%	37 31.9%

- (41) 問 28 介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある理由と問 10 介護助手等の受け入れ体制

図表 166 問 28 介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある理由と問 10 介護助手等の受け入れ体制

	全体	エルダー(育成指導者等)を設定している	介護助手等の入職時研修の実施体制がある	介護助手等の定期的な研修の機会を設定している	介護助手等のOJTの仕組みをつくった	その他	新たに体制等は作っていない
全体	556 100%	100 18.0%	140 25.2%	74 13.3%	74 13.3%	19 3.4%	273 49.1%
介護助手等が業務範囲が増えることを拒否している	79 100%	16 20.3%	22 27.8%	10 12.7%	12 15.2%	1 1.3%	35 44.3%
介護助手等が担当できるレベルに達していないから	275 100%	48 17.5%	70 25.5%	40 14.5%	39 14.2%	9 3.3%	134 48.7%
業務の切り分けが難しいから	225 100%	41 18.2%	59 26.2%	30 13.3%	35 15.6%	3 1.3%	109 48.4%
業務の情報共有が難しいから	103 100%	15 14.6%	26 25.2%	13 12.6%	12 11.7%	5 4.9%	49 47.6%
その他	116 100%	17 14.7%	29 25.0%	15 12.9%	13 11.2%	8 6.9%	59 50.9%

- (42) 問 28 介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある理由と問 11 業務の洗い出し実施の有無

コメント

図表 167 問 28 介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある理由と問 11 業務の洗い出し実施の有無

	全体	した	していない
全体	556 100%	418 75.2%	138 24.8%
介護助手等が業務範囲が増えることを拒否している	79 100%	62 78.5%	17 21.5%
介護助手等が担当できるレベルに達していないから	275 100%	209 76.0%	66 24.0%
業務の切り分けが難しいから	225 100%	171 76.0%	54 24.0%
業務の情報共有が難しいから	103 100%	74 71.8%	29 28.2%
その他	116 100%	84 72.4%	32 27.6%

- (43) 問 28 介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある理由と問 12 介護助手等の業務の切り分け方

図表 168 問 28 介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある理由と問 12 介護助手等の業務の切り分け方

	全体	周辺業務（事務含む）のうち、単純作業を介護助手等の業務として切り分けた	周辺業務（事務含む）のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた	対利用者業務のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた	その他
全体	418 100%	378 90.4%	145 34.7%	64 15.3%	19 4.5%
介護助手等が業務範囲が増えることを拒否している	62 100%	54 87.1%	23 37.1%	10 16.1%	2 3.2%
介護助手等が担当できるレベルに達していないから	209 100%	190 90.9%	73 34.9%	34 16.3%	7 3.3%
業務の切り分けが難しいから	171 100%	154 90.1%	57 33.3%	20 11.7%	5 2.9%
業務の情報共有が難しいから	74 100%	67 90.5%	23 31.1%	10 13.5%	3 4.1%
その他	84 100%	75 89.3%	34 40.5%	17 20.2%	8 9.5%

- (44) 問 28 介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある理由と問 14 介護助手等の業務の切り分け方

図表 169 問 28 介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある理由と問 14 介護助手等の業務の切り分け方

	全体	明確に分けている (経験や能力により業務内容を分けている)	ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている	経験や能力に応じた業務分けはしていない
全体	556 100%	125 22.5%	271 48.7%	160 28.8%
介護助手等が業務範囲が増えることを拒否している	79 100%	14 17.7%	47 59.5%	18 22.8%
介護助手等が担当できるレベルに達していないから	275 100%	65 23.6%	144 52.4%	66 24.0%
業務の切り分けが難しいから	225 100%	42 18.7%	119 52.9%	64 28.4%
業務の情報共有が難しいから	103 100%	19 18.4%	54 52.4%	30 29.1%
その他	116 100%	29 25.0%	46 39.7%	41 35.3%

- (45) 問 28 介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある理由と問 15 介護助手等の業務の切り分けで難しかったこと

図表 170 問 28 介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある理由と問 15 介護助手等の業務の切り分けで難しかったこと

	全体	切り分けた業務の情報共有が難しい	業務の洗い出しをする時間がない	一連の業務が多く切り分けできる事が少ない	直接業務の中で介護助手等に任せる範囲の選定が難しい	業務内容が複雑で判断する事が多いため切り分けが難しい	その他	特になし
全体	556 100%	122 21.9%	41 7.4%	73 13.1%	152 27.3%	57 10.3%	24 4.3%	240 43.2%
介護助手等が業務範囲が増えることを拒否している	79 100%	23 29.1%	9 11.4%	14 17.7%	33 41.8%	11 13.9%	6 7.6%	23 29.1%
介護助手等が担当できるレベルに達していないから	275 100%	63 22.9%	27 9.8%	38 13.8%	85 30.9%	31 11.3%	12 4.4%	113 41.1%
業務の切り分けが難しいから	225 100%	59 26.2%	21 9.3%	37 16.4%	75 33.3%	28 12.4%	6 2.7%	84 37.3%
業務の情報共有が難しいから	103 100%	37 35.9%	10 9.7%	27 26.2%	37 35.9%	16 15.5%	2 1.9%	28 27.2%
その他	116 100%	20 17.2%	6 5.2%	10 8.6%	22 19.0%	13 11.2%	10 8.6%	61 52.6%

- (46) 問 28 介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある理由と問 29 業務内容の説明の時期

図表 171 問 28 介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある理由と問 29 業務内容の説明の時期

	全体	面接時におおよその範囲を説明している	就職後の研修時に説明している	OJTを通じて説明している	その他
全体	556 100%	476 85.6%	195 35.1%	230 41.4%	25 4.5%
介護助手等が業務範囲が増えることを拒否している	79 100%	71 89.9%	35 44.3%	29 36.7%	3 3.8%
介護助手等が担当できるレベルに達していないから	275 100%	239 86.9%	94 34.2%	116 42.2%	10 3.6%
業務の切り分けが難しいから	225 100%	187 83.1%	93 41.3%	108 48.0%	9 4.0%
業務の情報共有が難しいから	103 100%	88 85.4%	41 39.8%	48 46.6%	5 4.9%
その他	116 100%	101 87.1%	37 31.9%	38 32.8%	8 6.9%

- (47) 問 28 介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある理由と問 46 介護助手等に対する教育体制

図表 172 問 28 介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある理由と問 46 介護助手等に対する教育体制

	全体	基本的に同じ職員によるOJTをおこなっている	担当は決まらずに様々な職員によるOJTをおこなっている	座学による講義形式の教育をおこなっている	施設独自の介護助手等向けのテキストで教育をおこなっている	介護職員向けのテキストで教育をおこなっている	その他	決まった教育体制はない
全体	556 100%	225 40.5%	206 37.1%	53 9.5%	17 3.1%	27 4.9%	18 3.2%	124 22.3%
介護助手等が業務範囲が増えることを拒否している	79 100%	32 40.5%	29 36.7%	7 8.9%	3 3.8%	6 7.6%	4 5.1%	19 24.1%
介護助手等が担当できるレベルに達していないから	275 100%	105 38.2%	125 45.5%	31 11.3%	11 4.0%	12 4.4%	5 1.8%	51 18.5%
業務の切り分けが難しいから	225 100%	88 39.1%	95 42.2%	25 11.1%	7 3.1%	12 5.3%	7 3.1%	47 20.9%
業務の情報共有が難しいから	103 100%	46 44.7%	40 38.8%	12 11.7%	3 2.9%	7 6.8%	4 3.9%	20 19.4%
その他	116 100%	50 43.1%	23 19.8%	9 7.8%	1 0.9%	6 5.2%	6 5.2%	35 30.2%

- (48) 問 48 介護助手等を導入した当初の課題と問 9 介護職員の経験、能力に応じた業務内容の切り分け

図表 173 問 48 介護助手等を導入した当初の課題と問 9 介護職員の経験、能力に応じた業務内容の切り分け

	全体	明確に分けている(経験や能力により業務内容を分けている)	ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている	経験や能力に応じた業務分けはしていない
全体	918 100%	81 8.8%	597 65.0%	240 26.1%
勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあつた	224 100%	10 4.5%	164 73.2%	50 22.3%
給与面について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあつた	37 100%	1 2.7%	27 73.0%	9 24.3%
介護助手等の指導・教育体制整備に関する業務負担が大きかった	197 100%	23 11.7%	132 67.0%	42 21.3%
介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった	235 100%	22 9.4%	165 70.2%	48 20.4%
人材募集に関わる業務負担が大きかった	63 100%	5 7.9%	48 76.2%	10 15.9%
その他	40 100%	4 10.0%	21 52.5%	15 37.5%
特に課題はなかつた	380 100%	33 8.7%	230 60.5%	117 30.8%

- (49) 問 48 介護助手等を導入した当初の課題と問 10 介護助手等の受け入れ体制

図表 174 問 48 介護助手等を導入した当初の課題と問 10 介護助手等の受け入れ体制

	全体	エルダー(育成指導者等)を設定している	介護助手等の入職時研修の実施体制がある	介護助手等の定期的な研修の機会を設定している	介護助手等のOJTの仕組みをつくつた	その他	新たに体制等は作っていない
全体	918 100%	149 16.2%	235 25.6%	124 13.5%	120 13.1%	26 2.8%	464 50.5%
勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあつた	224 100%	37 16.5%	59 26.3%	33 14.7%	35 15.6%	8 3.6%	100 44.6%
給与面について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあつた	37 100%	5 13.5%	11 29.7%	11 29.7%	4 10.8%	-	16 43.2%
介護助手等の指導・教育体制整備に関する業務負担が大きかった	197 100%	54 27.4%	56 28.4%	32 16.2%	43 21.8%	3 1.5%	72 36.5%
介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった	235 100%	48 20.4%	75 31.9%	42 17.9%	40 17.0%	5 2.1%	98 41.7%
人材募集に関わる業務負担が大きかった	63 100%	15 23.8%	24 38.1%	15 23.8%	8 12.7%	-	26 41.3%
その他	40 100%	3 7.5%	9 22.5%	9 22.5%	8 20.0%	6 15.0%	17 42.5%
特に課題はなかつた	380 100%	46 12.1%	80 21.1%	28 7.4%	32 8.4%	11 2.9%	237 62.4%

(50) 問 48 介護助手等を導入した当初の課題と問 11 業務の洗い出し実施の有無

図表 175 問 48 介護助手等を導入した当初の課題と問 11 業務の洗い出し実施の有無

	全体	した	してない
全体	918 100%	672 73.2%	246 26.8%
勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった	224 100%	188 83.9%	36 16.1%
給与面について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった	37 100%	30 81.1%	7 18.9%
介護助手等の指導・教育体制整備に関する業務負担が大きかった	197 100%	161 81.7%	36 18.3%
介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった	235 100%	187 79.6%	48 20.4%
人材募集に関わる業務負担が大きかった	63 100%	50 79.4%	13 20.6%
その他	40 100%	24 60.0%	16 40.0%
特に課題はなかった	380 100%	247 65.0%	133 35.0%

(51) 問 48 介護助手等を導入した当初の課題と問 12 介護助手等の業務の切り分け方

図表 176 問 48 介護助手等を導入した当初の課題と問 12 介護助手等の業務の切り分け方

	全体	周辺業務 (事務含む)のうち、単純作業を介護助手等の業務として切り分けた	周辺業務 (事務含む)のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた	対利用者業務のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた	その他
全体	672 100%	609 90.6%	235 35.0%	117 17.4%	27 4.0%
勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった	188 100%	167 88.8%	68 36.2%	32 17.0%	8 4.3%
給与面について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった	30 100%	28 93.3%	14 46.7%	9 30.0%	-
介護助手等の指導・教育体制整備に関する業務負担が大きかった	161 100%	144 89.4%	67 41.6%	33 20.5%	5 3.1%
介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった	187 100%	170 90.9%	75 40.1%	37 19.8%	7 3.7%
人材募集に関わる業務負担が大きかった	50 100%	45 90.0%	20 40.0%	14 28.0%	1 2.0%
その他	24 100%	23 95.8%	13 54.2%	6 25.0%	1 4.2%
特に課題はなかった	247 100%	223 90.3%	71 28.7%	36 14.6%	10 4.0%

(52) 問 48 介護助手等を導入した当初の課題と問 14 介護助手等の業務の切り分け方

図表 177 問 48 介護助手等を導入した当初の課題と問 14 介護助手等の業務の切り分け方

	全体	明確に分けている (経験や能力により業務内容を分けている)	ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている	経験や能力に応じた業務分けはしていない
全体	918 100%	194 21.1%	443 48.3%	281 30.6%
勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった	224 100%	39 17.4%	129 57.6%	56 25.0%
給与面について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった	37 100%	8 21.6%	19 51.4%	10 27.0%
介護助手等の指導・教育体制整備に関する業務負担が大きかった	197 100%	45 22.8%	110 55.8%	42 21.3%
介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった	235 100%	44 18.7%	141 60.0%	50 21.3%
人材募集に関わる業務負担が大きかった	63 100%	8 12.7%	36 57.1%	19 30.2%
その他	40 100%	5 12.5%	16 40.0%	19 47.5%
特に課題はなかった	380 100%	89 23.4%	145 38.2%	146 38.4%

(53) 問 48 介護助手等を導入した当初の課題と問 15 介護助手等の業務の切り分けで難しかったこと

図表 178 問 48 介護助手等を導入した当初の課題と問 15 介護助手等の業務の切り分けで難しかったこと

	全体	切り分けた業務の情報共有が難しい	業務の洗い出しをする時間がない	一連の業務が多く切り分けできる事が少ない	直接業務の中で介護助手等に任せる範囲の選定が難しい	業務内容が複雑で判断する事が多いため切り分けが難しい	その他	特になし
全体	918 100%	160 17.4%	54 5.9%	114 12.4%	235 25.6%	89 9.7%	36 3.9%	445 48.5%
勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった	224 100%	54 24.1%	13 5.8%	36 16.1%	69 30.8%	27 12.1%	14 6.3%	74 33.0%
給与面について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった	37 100%	11 29.7%	7 18.9%	9 24.3%	11 29.7%	9 24.3%	1 2.7%	6 16.2%
介護助手等の指導・教育体制整備に関する業務負担が大きかった	197 100%	52 26.4%	19 9.6%	35 17.8%	73 37.1%	35 17.8%	7 3.6%	58 29.4%
介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった	235 100%	57 24.3%	22 9.4%	54 23.0%	96 40.9%	47 20.0%	12 5.1%	62 26.4%
人材募集に関わる業務負担が大きかった	63 100%	16 25.4%	8 12.7%	12 19.0%	17 27.0%	10 15.9%	3 4.8%	19 30.2%
その他	40 100%	3 7.5%	2 5.0%	2 5.0%	9 22.5%	2 5.0%	9 22.5%	18 45.0%
特に課題はなかった	380 100%	44 11.6%	13 3.4%	28 7.4%	60 15.8%	17 4.5%	7 1.8%	261 68.7%

(54) 問 48 介護助手等を導入した当初の課題と問 29 業務内容の説明の時期

図表 179 問 48 介護助手等を導入した当初の課題と問 29 業務内容の説明の時期

	全体	面接時におおよその範囲を説明している	就職後の研修時に説明している	OJTを通じて説明している	その他
全体	918 100%	799 87.0%	337 36.7%	361 39.3%	40 4.4%
勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった	224 100%	200 89.3%	83 37.1%	101 45.1%	9 4.0%
給与面について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった	37 100%	31 83.8%	19 51.4%	13 35.1%	2 5.4%
介護助手等の指導・教育体制整備に関する業務負担が大きかった	197 100%	174 88.3%	87 44.2%	92 46.7%	4 2.0%
介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった	235 100%	202 86.0%	106 45.1%	106 45.1%	10 4.3%
人材募集に関わる業務負担が大きかった	63 100%	56 88.9%	31 49.2%	30 47.6%	- -
その他	40 100%	34 85.0%	11 27.5%	14 35.0%	7 17.5%
特に課題はなかった	380 100%	331 87.1%	119 31.3%	128 33.7%	20 5.3%

(55) 問 48 介護助手等を導入した当初の課題と問 46 介護助手等に対する教育体制

図表 180 問 48 介護助手等を導入した当初の課題と問 46 介護助手等に対する教育体制

	全体	基本的に同じ職員によるOJTをおこなっている	担当は決めずに様々な職員によるOJTをおこなっている	座学による講義形式の教育をおこなっている	施設独自の介護助手等向けのテキストで教育をおこなっている	介護職員向けのテキストで教育をおこなっている	その他	決まった教育体制はない
全体	918 100%	361 39.3%	363 39.5%	97 10.6%	36 3.9%	45 4.9%	32 3.5%	200 21.8%
勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった	224 100%	97 43.3%	104 46.4%	21 9.4%	9 4.0%	18 8.0%	7 3.1%	31 13.8%
給与面について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった	37 100%	14 37.8%	19 51.4%	9 24.3%	3 8.1%	6 16.2%	- -	3 8.1%
介護助手等の指導・教育体制整備に関する業務負担が大きかった	197 100%	101 51.3%	91 46.2%	33 16.8%	16 8.1%	15 7.6%	6 3.0%	13 6.6%
介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった	235 100%	104 44.3%	109 46.4%	33 14.0%	17 7.2%	22 9.4%	7 3.0%	29 12.3%
人材募集に関わる業務負担が大きかった	63 100%	25 39.7%	37 58.7%	14 22.2%	5 7.9%	6 9.5%	2 3.2%	5 7.9%
その他	40 100%	17 42.5%	11 27.5%	7 17.5%	2 5.0%	1 2.5%	7 17.5%	10 25.0%
特に課題はなかった	380 100%	126 33.2%	124 32.6%	32 8.4%	8 2.1%	5 1.3%	11 2.9%	127 33.4%

<介護助手等について「現在は導入（雇用）していないが、過去、導入（雇用）した」、
「一度も導入（雇用）したことがない」と回答した施設>

(1) 問1. 開設年

図表 181 開設年

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	998 100%	2006.7	2007.0	1968	2022
介護老人福祉施設	219 22%	2001.9	2004.0	1968	2022
介護老人保健施設	123 12%	2002.1	2002.0	1989	2021
特定施設入居者生活介護	178 18%	2010.1	2010.0	1973	2022
認知症対応型共同生活介護	478 48%	2008.8	2008.0	1990	2021

(2) 問 2. 同一建物内や同一敷地内の別の建物内にある事業所・施設等（複数回答）

図表 182 同一建物内や同一敷地内の別の建物内にある事業所・施設等（複数回答）

	全体	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	通所介護	通所リハ ビリテー ション	短期入所 生活介護	短期入所 療養介護	居宅介護 支援
全体	998 100%	78 7.8%	5 0.5%	41 4.1%	54 5.4%	9 0.9%	191 19.1%	129 12.9%	216 21.6%	90 9.0%	187 18.7%
介護老人福祉施設	219 100%	31 14.2%	2 0.9%	4 1.8%	2 0.9%	1 0.5%	108 49.3%	5 2.3%	176 80.4%	3 1.4%	80 36.5%
介護老人保健施設	123 100%	10 8.1%	2 1.6%	15 12.2%	36 29.3%	3 2.4%	14 11.4%	99 80.5%	10 8.1%	79 64.2%	42 34.1%
特定施設入居者生活介護	178 100%	9 5.1%	-	6 3.4%	7 3.9%	2 1.1%	13 7.3%	8 4.5%	7 3.9%	3 1.7%	15 8.4%
認知症対応型共同生活介護	478 100%	28 5.9%	1 0.2%	16 3.3%	9 1.9%	3 0.6%	56 11.7%	17 3.6%	23 4.8%	5 1.0%	50 10.5%

	全体	定期巡 回・随時 対応型訪 問介護 看護	夜間対応 型訪問介 護	地域密着 型通所介 護	認知症対 応型通所 介護	小規模多 機能型居 宅介護	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 型介護老 人福祉施 設入所者 生活介護	看護小規 模多機能 型居宅介 護	介護老人 福祉施設
全体	998 100%	11 1.1%	1 0.1%	38 3.8%	55 5.5%	60 6.0%	397 39.8%	4 0.4%	21 2.1%	5 0.5%	194 19.4%
介護老人福祉施設	219 100%	5 2.3%	-	15 6.8%	13 5.9%	6 2.7%	19 8.7%	-	18 8.2%	-	170 77.6%
介護老人保健施設	123 100%	-	-	1 0.8%	2 1.6%	3 2.4%	11 8.9%	-	-	-	5 4.1%
特定施設入居者生活介護	178 100%	3 1.7%	1 0.6%	4 2.2%	3 1.7%	6 3.4%	9 5.1%	2 1.1%	-	1 0.6%	2 1.1%
認知症対応型共同生活介護	478 100%	3 0.6%	-	18 3.8%	37 7.7%	45 9.4%	358 74.9%	2 0.4%	3 0.6%	4 0.8%	17 3.6%

	全体	介護老人 保健施設	介護療養 型医療施 設	介護医療 院	養護老人 ホーム	サービ ス付き高 齢者向け 住宅	有料老人 ホーム	その他の 介護関係 施設・住 宅	介護予 防・日常 生活支援 総合事業	貴事業所 以外の事 業所・施 設等はな い
全体	998 100%	123 12.3%	1 0.1%	5 0.5%	7 0.7%	24 2.4%	145 14.5%	29 2.9%	41 4.1%	84 8.4%
介護老人福祉施設	219 100%	5 2.3%	-	-	2 0.9%	3 1.4%	4 1.8%	8 3.7%	26 11.9%	4 1.8%
介護老人保健施設	123 100%	99 80.5%	1 0.8%	3 2.4%	2 1.6%	5 4.1%	3 2.4%	2 1.6%	4 3.3%	2 1.6%
特定施設入居者生活介護	178 100%	6 3.4%	-	-	-	5 2.8%	123 69.1%	8 4.5%	5 2.8%	27 15.2%
認知症対応型共同生活介護	478 100%	13 2.7%	-	2 0.4%	3 0.6%	11 2.3%	15 3.1%	11 2.3%	6 1.3%	51 10.7%

- (3) 問 3.1. 入所フロア数（フロア）：居室の状況について教えてください。

図表 183 入所フロア数（フロア）：居室の状況

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	897 100%	3.5	2.0	0	48
介護老人福祉施設	185 21%	4.2	3.0	1	46
介護老人保健施設	111 12%	2.6	2.0	1	10
特定施設入居者生活介護	166 19%	5.1	3.0	1	48
認知症対応型共同生活介護	435 49%	2.9	2.0	0	27

- (4) 問 3.2. 多床室（室）：居室の状況について教えてください。

図表 184 多床室（室）：居室の状況

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	738 100%	7.8	0.0	0	110
介護老人福祉施設	168 23%	15.2	12.5	0	110
介護老人保健施設	115 16%	21.5	22.0	0	95
特定施設入居者生活介護	139 19%	3.7	0.0	0	108
認知症対応型共同生活介護	316 43%	0.6	0.0	0	36

- (5) 問 3.3. 従来型個室（部屋）：居室の状況について教えてください。

図表 185 従来型個室（部屋）：居室の状況

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	752 100%	15.3	8.0	0	120
介護老人福祉施設	148 20%	8.3	1.0	0	100
介護老人保健施設	111 15%	12.1	8.0	0	96
特定施設入居者生活介護	161 21%	41.8	44.0	0	120
認知症対応型共同生活介護	332 44%	6.7	0.0	0	40

- (6) 問 3.4. ユニット型 個室（部屋）：居室の状況について教えてください。

図表 186 ユニット型 個室（部屋）：居室の状況について教えてください。

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	808 100%	20.7	15.5	0	140
介護老人福祉施設	186 23%	50.3	50.0	0	140
介護老人保健施設	82 10%	13.5	0.0	0	112
特定施設入居者生活介護	128 16%	10.0	0.0	0	80
認知症対応型共同生活介護	412 51%	12.0	18.0	0	60

(7) 問4. 介護職員の過不足の状況を教えてください。

全体では、「やや不足している」が43.4%と最も高く、「不足している」が29.3%、「適当」が24.9%であった。

図表 187 介護職員の過不足の状況

	全体	不足している	やや不足している	適当	やや過剰	過剰
全体	998 100%	292 29.3%	433 43.4%	249 24.9%	20 2.0%	4 0.4%
介護老人福祉施設	219 100%	65 29.7%	103 47.0%	46 21.0%	4 1.8%	1 0.5%
介護老人保健施設	123 100%	39 31.7%	54 43.9%	28 22.8%	2 1.6%	- -
特定施設入居者生活介護	178 100%	42 23.6%	77 43.3%	49 27.5%	8 4.5%	2 1.1%
認知症対応型共同生活介護	478 100%	146 30.5%	199 41.6%	126 26.4%	6 1.3%	1 0.2%

(8) 問5. 介護職員の人材確保、人材不足に対して実施している施策について教えてください。(複数回答)

全体では、「定年到達後の「再雇用制度」の導入」が68.0%と最も高く、「定年到達後の「勤務延長制度」の導入」が36.3%、「外国人人材の活用」が31.4%であった。

図表 188 介護職員の人材確保、人材不足に対して実施している施策(複数回答)

	全体	定年到達後の「再雇用制度」の導入	定年到達後の「勤務延長制度」の導入	外国人人材の活用	介護ロボット・ICT等の活用	その他	特にしていない
全体	998 100%	679 68.0%	362 36.3%	313 31.4%	253 25.4%	93 9.3%	67 6.7%
介護老人福祉施設	219 100%	163 74.4%	69 31.5%	94 42.9%	105 47.9%	18 8.2%	8 3.7%
介護老人保健施設	123 100%	95 77.2%	33 26.8%	39 31.7%	40 32.5%	10 8.1%	5 4.1%
特定施設入居者生活介護	178 100%	101 56.7%	60 33.7%	59 33.1%	50 28.1%	15 8.4%	16 9.0%
認知症対応型共同生活介護	478 100%	320 66.9%	200 41.8%	121 25.3%	58 12.1%	50 10.5%	38 7.9%

(9) 問6. 外部委託（清掃等）の活用の有無について教えてください。

全体では、「現在、外部委託（清掃等）を活用していない」が69.2%と最も高く、「現在、外部委託（清掃等）を活用している」が30.8%であった。

図表 189 外部委託（清掃等）の活用の有無

	全体	現在、外部委託（清掃等）を活用している	現在、外部委託（清掃等）を活用していない
全体	998 100%	307 30.8%	691 69.2%
介護老人福祉施設	219 100%	114 52.1%	105 47.9%
介護老人保健施設	123 100%	90 73.2%	33 26.8%
特定施設入居者生活介護	178 100%	67 37.6%	111 62.4%
認知症対応型共同生活介護	478 100%	36 7.5%	442 92.5%

(10) 問7. 【問6で「1. 現在、外部委託（清掃等）を活用している」と回答した方】

外部委託している業務について、介護助手等ではなく、外部委託とした理由を教えてください。（複数回答）

全体では、「一定の業務量を安定的に行うため」が83.1%と最も高く、「費用対効果の観点で勝っていたため」が20.2%、「介護助手等の雇用の方が手間がかかるため」が13.0%であった。

図表 190 外部委託している業務について、介護助手等ではなく、外部委託とした理由

	全体	一定の業務量を安定的に行うため	費用対効果の観点で勝っていたため	介護助手等の雇用の方が手間がかかるため	その他
全体	307 100%	255 83.1%	62 20.2%	40 13.0%	40 13.0%
介護老人福祉施設	114 100%	98 86.0%	29 25.4%	13 11.4%	10 8.8%
介護老人保健施設	90 100%	77 85.6%	16 17.8%	16 17.8%	14 15.6%
特定施設入居者生活介護	67 100%	54 80.6%	11 16.4%	7 10.4%	9 13.4%
認知症対応型共同生活介護	36 100%	26 72.2%	6 16.7%	4 11.1%	7 19.4%

(11) 問 8-1. 介護職員の経験や能力に応じて、業務内容を分けていますか。

全体では、「経験や能力に応じた業務分けはしていない」が 49.8%と最も高く、「ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている」が 48.7%、「明確に分けている(経験や能力により業務内容を分けている)」が 1.5%であった。

図表 191 介護職員の経験や能力に応じて、業務内容を分けていますか

	全体	明確に分けている(経験や能力により業務内容を分けている)	ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている	経験や能力に応じた業務分けはしていない
全体	998 100%	15 1.5%	486 48.7%	497 49.8%
介護老人福祉施設	219 100%	3 1.4%	110 50.2%	106 48.4%
介護老人保健施設	123 100%	5 4.1%	71 57.7%	47 38.2%
特定施設入居者生活介護	178 100%	2 1.1%	91 51.1%	85 47.8%
認知症対応型共同生活介護	478 100%	5 1.0%	214 44.8%	259 54.2%

- (12) 問 8-2. 【問 8-1 で「1. 明確に分けている(経験や能力により業務内容を分けている)」「2. ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている」と回答した方】以下の業務を担当しているのは誰ですか。(複数回答)【全体】

図表 192 業務の分担

	全体	業務に慣れていない介護職員	業務経験がある介護職員	高度な専門性を持っている介護職員	1～3以外の施設職員	外部委託している	もともと業務として実施していない
ゴミ出し	501 100	314 62.7%	375 74.9%	190 37.9%	110 22.0%	50 10.0%	5 1.0%
植栽水やり	501 100	184 36.7%	198 39.5%	102 20.4%	159 31.7%	18 3.6%	114 22.8%
掃除(フロア)	501 100	269 53.7%	301 60.1%	156 31.1%	126 25.1%	110 22.0%	5 1.0%
掃除(浴室)	501 100	311 62.1%	419 83.6%	204 40.7%	83 16.6%	32 6.4%	1 0.2%
掃除(トイレ)	501 100	262 52.3%	312 62.3%	157 31.3%	115 23.0%	103 20.6%	6 1.2%
掃除(居室)	501 100	279 55.7%	334 66.7%	172 34.3%	117 23.4%	86 17.2%	5 1.0%
ベッドメイキング	501 100	334 66.7%	424 84.6%	215 42.9%	91 18.2%	20 4.0%	1 0.2%
食器等洗い	501 100	272 54.3%	341 68.1%	172 34.3%	99 19.8%	87 17.4%	13 2.6%
湯はり	501 100	321 64.1%	447 89.2%	213 42.5%	58 11.6%	4 0.8%	10 2.0%
フロア物品の補充	501 100	236 47.1%	416 83.0%	202 40.3%	126 25.1%	9 1.8%	2 0.4%
洗濯物回収・配布	501 100	318 63.5%	410 81.8%	198 39.5%	100 20.0%	28 5.6%	4 0.8%
洗濯	501 100	277 55.3%	349 69.7%	168 33.5%	101 20.2%	80 16.0%	15 3.0%
居室物品の補充	501 100	281 56.1%	444 88.6%	222 44.3%	85 17.0%	4 0.8%	4 0.8%
配膳・下膳	501 100	363 72.5%	460 91.8%	244 48.7%	89 17.8%	8 1.6%	1 0.2%
義歯洗浄	501 100	315 62.9%	468 93.4%	246 49.1%	51 10.2%	1 0.2%	2 0.4%
起床声掛け	501 100	320 63.9%	469 93.6%	254 50.7%	42 8.4%	-	-
ナースコールの一次対応	501 100	294 58.7%	446 89.0%	251 50.1%	59 11.8%	-	21 4.2%
利用者の話し相手	501 100	380 75.8%	468 93.4%	263 52.5%	106 21.2%	1 0.2%	-
レクの手伝い	501 100	355 70.9%	474 94.6%	251 50.1%	97 19.4%	2 0.4%	1 0.2%
整髪・ドライヤーがけ	501 100	346 69.1%	465 92.8%	242 48.3%	66 13.2%	3 0.6%	1 0.2%
食事介助	501 100	271 54.1%	475 94.8%	269 53.7%	83 16.6%	-	1 0.2%
とろみ付け	501 100	259 51.7%	455 90.8%	254 50.7%	78 15.6%	15 3.0%	4 0.8%
記録補助(食事摂取量・体温等)	501 100	297 59.3%	472 94.2%	263 52.5%	73 14.6%	1 0.2%	-
車いす移動	501 100	328 65.5%	475 94.8%	261 52.1%	86 17.2%	-	1 0.2%
歩行付き添い	501 100	313 62.5%	479 95.6%	259 51.7%	76 15.2%	-	-
見守り	501 100	366 73.1%	475 94.8%	250 49.9%	95 19.0%	-	-
その他	89 100	30 33.7%	64 71.9%	32 36.0%	18 20.2%	3 3.4%	6 6.7%

- (13) 問 8-2. 【問 8-1 で「1. 明確に分けている(経験や能力により業務内容を分けている)」「2. ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている」と回答した方】以下の業務を担当しているのは誰ですか。(複数回答)【介護老人福祉施設】

図表 193 業務の分担

	全体	業務に慣れていない介護職員	業務経験がある介護職員	高度な専門性を持っている介護職員	1～3以外の施設職員	外部委託している	もともと業務として実施していない
ゴミ出し	113 100	68 60.2%	79 69.9%	47 41.6%	34 30.1%	14 12.4%	2 1.8%
植栽水やり	113 100	31 27.4%	26 23.0%	15 13.3%	53 46.9%	6 5.3%	27 23.9%
掃除(フロア)	113 100	52 46.0%	49 43.4%	31 27.4%	48 42.5%	37 32.7%	3 2.7%
掃除(浴室)	113 100	66 58.4%	92 81.4%	51 45.1%	23 20.4%	11 9.7%	1 0.9%
掃除(トイレ)	113 100	45 39.8%	47 41.6%	25 22.1%	40 35.4%	37 32.7%	3 2.7%
掃除(居室)	113 100	60 53.1%	63 55.8%	39 34.5%	40 35.4%	29 25.7%	2 1.8%
ベッドメイキング	113 100	75 66.4%	89 78.8%	51 45.1%	32 28.3%	7 6.2%	- -
食器等洗い	113 100	58 51.3%	70 61.9%	35 31.0%	30 26.5%	22 19.5%	6 5.3%
湯はり	113 100	71 62.8%	101 89.4%	53 46.9%	16 14.2%	2 1.8%	4 3.5%
フロア物品の補充	113 100	67 59.3%	94 83.2%	46 40.7%	33 29.2%	3 2.7%	- -
洗濯物回収・配布	113 100	67 59.3%	77 68.1%	38 33.6%	42 37.2%	14 12.4%	1 0.9%
洗濯	113 100	53 46.9%	57 50.4%	27 23.9%	51 45.1%	26 23.0%	2 1.8%
居室物品の補充	113 100	73 64.6%	95 84.1%	52 46.0%	28 24.8%	1 0.9%	1 0.9%
配膳・下膳	113 100	86 76.1%	104 92.0%	60 53.1%	28 24.8%	2 1.8%	- -
義歯洗浄	113 100	79 69.9%	105 92.9%	63 55.8%	12 10.6%	- -	1 0.9%
起床声掛け	113 100	78 69.0%	104 92.0%	66 58.4%	6 5.3%	- -	- -
ナースコールの一次対応	113 100	76 67.3%	103 91.2%	68 60.2%	12 10.6%	- -	- -
利用者の話し相手	113 100	93 82.3%	108 95.6%	68 60.2%	26 23.0%	- -	- -
レクの手伝い	113 100	87 77.0%	107 94.7%	65 57.5%	25 22.1%	- -	- -
整髪・ドライヤーがけ	113 100	85 75.2%	106 93.8%	62 54.9%	23 20.4%	2 1.8%	- -
食事介助	113 100	67 59.3%	105 92.9%	70 61.9%	26 23.0%	- -	- -
とろみ付け	113 100	61 54.0%	103 91.2%	64 56.6%	24 21.2%	5 4.4%	- -
記録補助(食事摂取量・体温等)	113 100	72 63.7%	106 93.8%	69 61.1%	17 15.0%	- -	- -
車いす移動	113 100	84 74.3%	108 95.6%	69 61.1%	25 22.1%	- -	- -
歩行付き添い	113 100	80 70.8%	107 94.7%	67 59.3%	21 18.6%	- -	- -
見守り	113 100	89 78.8%	108 95.6%	66 58.4%	24 21.2%	- -	- -
その他	18 100	8 44.4%	12 66.7%	10 55.6%	5 27.8%	1 5.6%	2 11.1%

- (14) 問 8-2. 【問 8-1 で「1. 明確に分けている(経験や能力により業務内容を分けている)」「2. ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている」と回答した方下の業務を担当しているのは誰ですか。(複数回答)【介護老人保健施設】

図表 194 業務の分担

	全体	業務に慣れていない介護職員	業務経験がある介護職員	高度な専門性を持っている介護職員	1～3以外の施設職員	外部委託している	もともと業務として実施していない
ゴミ出し	76 100	46 60.5%	47 61.8%	22 28.9%	25 32.9%	21 27.6%	1 1.3%
植栽水やり	76 100	13 17.1%	14 18.4%	5 6.6%	30 39.5%	5 6.6%	29 38.2%
掃除(フロア)	76 100	19 25.0%	20 26.3%	6 7.9%	21 27.6%	47 61.8%	2 2.6%
掃除(浴室)	76 100	43 56.6%	54 71.1%	21 27.6%	18 23.7%	14 18.4%	-
掃除(トイレ)	76 100	19 25.0%	22 28.9%	9 11.8%	17 22.4%	43 56.6%	3 3.9%
掃除(居室)	76 100	22 28.9%	25 32.9%	10 13.2%	18 23.7%	39 51.3%	3 3.9%
ベッドメイキング	76 100	51 67.1%	59 77.6%	26 34.2%	14 18.4%	11 14.5%	1 1.3%
食器等洗い	76 100	28 36.8%	30 39.5%	12 15.8%	14 18.4%	33 43.4%	6 7.9%
湯はり	76 100	44 57.9%	62 81.6%	25 32.9%	15 19.7%	1 1.3%	3 3.9%
フロア物品の補充	76 100	35 46.1%	58 76.3%	23 30.3%	31 40.8%	5 6.6%	-
洗濯物回収・配布	76 100	45 59.2%	57 75.0%	25 32.9%	17 22.4%	8 10.5%	1 1.3%
洗濯	76 100	24 31.6%	32 42.1%	12 15.8%	9 11.8%	34 44.7%	12 15.8%
居室物品の補充	76 100	46 60.5%	64 84.2%	30 39.5%	16 21.1%	3 3.9%	-
配膳・下膳	76 100	55 72.4%	69 90.8%	35 46.1%	21 27.6%	3 3.9%	-
義歯洗浄	76 100	47 61.8%	70 92.1%	37 48.7%	13 17.1%	1 1.3%	1 1.3%
起床声掛け	76 100	53 69.7%	71 93.4%	41 53.9%	14 18.4%	-	-
ナースコールの一次対応	76 100	49 64.5%	73 96.1%	40 52.6%	17 22.4%	-	-
利用者の話し相手	76 100	59 77.6%	71 93.4%	42 55.3%	29 38.2%	1 1.3%	-
レクの手伝い	76 100	57 75.0%	73 96.1%	37 48.7%	25 32.9%	1 1.3%	-
整髪・ドライヤーがけ	76 100	56 73.7%	72 94.7%	37 48.7%	18 23.7%	-	1 1.3%
食事介助	76 100	41 53.9%	74 97.4%	43 56.6%	24 31.6%	-	-
とろみ付け	76 100	40 52.6%	63 82.9%	38 50.0%	21 27.6%	6 7.9%	-
記録補助(食事摂取量・体温等)	76 100	45 59.2%	69 90.8%	41 53.9%	24 31.6%	1 1.3%	-
車いす移動	76 100	55 72.4%	73 96.1%	40 52.6%	22 28.9%	-	-
歩行付き添い	76 100	47 61.8%	73 96.1%	40 52.6%	22 28.9%	-	-
見守り	76 100	57 75.0%	73 96.1%	38 50.0%	24 31.6%	-	-
その他	9 100	3 33.3%	7 77.8%	3 33.3%	3 33.3%	-	1 11.1%

- (15) 問 8-2. 【問 8-1 で「1. 明確に分けている(経験や能力により業務内容を分けている)」「2. ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている」と回答した方】以下の業務を担当しているのは誰ですか。(複数回答)【特定施設入居者生活介護】

図表 195 業務の分担

	全体	業務に慣れていない介護職員	業務経験がある介護職員	高度な専門性を持っている介護職員	1～3以外の施設職員	外部委託している	もともと業務として実施していない
ゴミ出し	93 100	50 53.8%	57 61.3%	26 28.0%	31 33.3%	11 11.8%	-
植栽水やり	93 100	27 29.0%	23 24.7%	13 14.0%	44 47.3%	7 7.5%	15 16.1%
掃除(フロア)	93 100	39 41.9%	36 38.7%	17 18.3%	39 41.9%	21 22.6%	-
掃除(浴室)	93 100	50 53.8%	67 72.0%	28 30.1%	27 29.0%	6 6.5%	-
掃除(トイレ)	93 100	42 45.2%	45 48.4%	21 22.6%	39 41.9%	17 18.3%	-
掃除(居室)	93 100	44 47.3%	48 51.6%	21 22.6%	38 40.9%	13 14.0%	-
ベッドメイキング	93 100	55 59.1%	73 78.5%	32 34.4%	30 32.3%	1 1.1%	-
食器等洗い	93 100	30 32.3%	37 39.8%	20 21.5%	30 32.3%	31 33.3%	1 1.1%
湯はり	93 100	57 61.3%	79 84.9%	32 34.4%	16 17.2%	1 1.1%	1 1.1%
フロア物品の補充	93 100	37 39.8%	66 71.0%	34 36.6%	34 36.6%	1 1.1%	1 1.1%
洗濯物回収・配布	93 100	55 59.1%	70 75.3%	32 34.4%	29 31.2%	2 2.2%	-
洗濯	93 100	47 50.5%	54 58.1%	25 26.9%	29 31.2%	17 18.3%	-
居室物品の補充	93 100	48 51.6%	79 84.9%	40 43.0%	24 25.8%	-	1 1.1%
配膳・下膳	93 100	63 67.7%	79 84.9%	38 40.9%	27 29.0%	3 3.2%	-
義歯洗浄	93 100	57 61.3%	83 89.2%	37 39.8%	16 17.2%	-	-
起床声掛け	93 100	58 62.4%	82 88.2%	39 41.9%	13 14.0%	-	-
ナースコールの一次対応	93 100	58 62.4%	82 88.2%	40 43.0%	21 22.6%	-	-
利用者の話し相手	93 100	68 73.1%	81 87.1%	41 44.1%	29 31.2%	-	-
レクの手伝い	93 100	63 67.7%	85 91.4%	40 43.0%	30 32.3%	1 1.1%	-
整髪・ドライヤーがけ	93 100	61 65.6%	82 88.2%	37 39.8%	15 16.1%	1 1.1%	-
食事介助	93 100	50 53.8%	83 89.2%	45 48.4%	24 25.8%	-	-
とろみ付け	93 100	45 48.4%	80 86.0%	43 46.2%	21 22.6%	4 4.3%	1 1.1%
記録補助(食事摂取量・体温等)	93 100	52 55.9%	86 92.5%	41 44.1%	22 23.7%	-	-
車いす移動	93 100	62 66.7%	84 90.3%	41 44.1%	26 28.0%	-	-
歩行付き添い	93 100	62 66.7%	86 92.5%	40 43.0%	23 24.7%	-	-
見守り	93 100	65 69.9%	83 89.2%	40 43.0%	29 31.2%	-	-
その他	9 100	2 22.2%	5 55.6%	2 22.2%	4 44.4%	1 11.1%	-

問 8-2. 【問 8-1 で「1. 明確に分けている(経験や能力により業務内容を分けている)」「2. ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている」と回答した方】以下の業務を担当しているのは誰ですか。(複数回答)【認知症対応型共同生活介護】

図表 196 業務の分担

	全体	業務に慣れていない介護職員	業務経験がある介護職員	高度な専門性を持っている介護職員	1～3以外の施設職員	外部委託している	もともと業務として実施していない
ゴミ出し	219 100	150 68.5%	192 87.7%	95 43.4%	20 9.1%	4 1.8%	2 0.9%
植栽水やり	219 100	113 51.6%	135 61.6%	69 31.5%	32 14.6%	—	43 19.6%
掃除(フロア)	219 100	159 72.6%	196 89.5%	102 46.6%	18 8.2%	5 2.3%	—
掃除(浴室)	219 100	152 69.4%	206 94.1%	104 47.5%	15 6.8%	1 0.5%	—
掃除(トイレ)	219 100	156 71.2%	198 90.4%	102 46.6%	19 8.7%	6 2.7%	—
掃除(居室)	219 100	153 69.9%	198 90.4%	102 46.6%	21 9.6%	5 2.3%	—
ベッドメイキング	219 100	153 69.9%	203 92.7%	106 48.4%	15 6.8%	1 0.5%	—
食器等洗い	219 100	156 71.2%	204 93.2%	105 47.9%	25 11.4%	1 0.5%	—
湯はり	219 100	149 68.0%	205 93.6%	103 47.0%	11 5.0%	—	2 0.9%
フロア物品の補充	219 100	97 44.3%	198 90.4%	99 45.2%	28 12.8%	—	1 0.5%
洗濯物回収・配布	219 100	151 68.9%	206 94.1%	103 47.0%	12 5.5%	4 1.8%	2 0.9%
洗濯	219 100	153 69.9%	206 94.1%	104 47.5%	12 5.5%	3 1.4%	1 0.5%
居室物品の補充	219 100	114 52.1%	206 94.1%	100 45.7%	17 7.8%	—	2 0.9%
配膳・下膳	219 100	159 72.6%	208 95.0%	111 50.7%	13 5.9%	—	1 0.5%
義歯洗浄	219 100	132 60.3%	210 95.9%	109 49.8%	10 4.6%	—	—
起床声掛け	219 100	131 59.8%	212 96.8%	108 49.3%	9 4.1%	—	—
ナースコールの一次対応	219 100	111 50.7%	188 85.8%	103 47.0%	9 4.1%	—	21 9.6%
利用者の話し相手	219 100	160 73.1%	208 95.0%	112 51.1%	22 10.0%	—	—
レクの手伝い	219 100	148 67.6%	209 95.4%	109 49.8%	17 7.8%	—	1 0.5%
整髪・ドライヤーがけ	219 100	144 65.8%	205 93.6%	106 48.4%	10 4.6%	—	—
食事介助	219 100	113 51.6%	213 97.3%	111 50.7%	9 4.1%	—	1 0.5%
とろみ付け	219 100	113 51.6%	209 95.4%	109 49.8%	12 5.5%	—	3 1.4%
記録補助(食事摂取量・体温等)	219 100	128 58.4%	211 96.3%	112 51.1%	10 4.6%	—	—
車いす移動	219 100	127 58.0%	210 95.9%	111 50.7%	13 5.9%	—	1 0.5%
歩行付き添い	219 100	124 56.6%	213 97.3%	112 51.1%	10 4.6%	—	—
見守り	219 100	155 70.8%	211 96.3%	106 48.4%	18 8.2%	—	—
その他	53 100	17 32.1%	40 75.5%	17 32.1%	6 11.3%	1 1.9%	3 5.7%

【5年前の比較】＜介護助手等の雇用有票の集計に掲載のため省略＞

(16) 問 17. 介護助手等の導入を検討したことはありますか。

全体では、「導入を検討したことがない」が 62.6%と最も高く、「導入を検討したことがあるが、導入には至っていない」が 13.1%、「過去、導入していた」が 12.5%、「現在、検討している」が 11.7%であった。

図表 197 介護助手等の導入の検討状況

	全体	過去、導入していた	導入を検討したことがあるが、導入には至っていない	現在、検討している	導入を検討したことがない
全体	998 100%	125 12.5%	131 13.1%	117 11.7%	625 62.6%
介護老人福祉施設	219 100%	42 19.2%	36 16.4%	41 18.7%	100 45.7%
介護老人保健施設	123 100%	24 19.5%	21 17.1%	22 17.9%	56 45.5%
特定施設入居者生活介護	178 100%	17 9.6%	26 14.6%	21 11.8%	114 64.0%
認知症対応型共同生活介護	478 100%	42 8.8%	48 10.0%	33 6.9%	355 74.3%

以下、参考（クロス集計）

(17) 問 17 介護助手等の導入を検討と問 4 介護職員の不足状況

図表 198 問 17 介護助手等の導入を検討と問 4 介護職員の不足状況

	全体	不足している	やや不足している	適当	やや過剰	過剰
全体	998 100%	292 29.3%	433 43.4%	249 24.9%	20 2.0%	4 0.4%
過去、導入していた	125 100%	41 32.8%	51 40.8%	31 24.8%	2 1.6%	—
導入を検討したことがあるが、導入には至っていない	131 100%	41 31.3%	61 46.6%	27 20.6%	2 1.5%	—
現在、検討している	117 100%	42 35.9%	62 53.0%	13 11.1%	—	—
導入を検討したことがない	625 100%	168 26.9%	259 41.4%	178 28.5%	16 2.6%	4 0.6%

(18) 問 17 介護助手等の導入を検討と問 5 介護職員の不足状況に対する施策

図表 199 問 17 介護助手等の導入を検討と問 5 介護職員の不足状況に対する施策

	全体	定年到達後の「再雇用制度」の導入	定年到達後の「勤務延長制度」の導入	外国人人材の活用	介護ロボット・ICT等の活用	その他	特にしていない
全体	998 100%	679 68.0%	362 36.3%	313 31.4%	253 25.4%	93 9.3%	67 6.7%
過去、導入していた	125 100%	91 72.8%	38 30.4%	50 40.0%	45 36.0%	17 13.6%	3 2.4%
導入を検討したことがあるが、導入には至っていない	131 100%	105 80.2%	47 35.9%	42 32.1%	43 32.8%	14 10.7%	- -
現在、検討している	117 100%	77 65.8%	53 45.3%	47 40.2%	42 35.9%	12 10.3%	3 2.6%
導入を検討したことがない	625 100%	406 65.0%	224 35.8%	174 27.8%	123 19.7%	50 8.0%	61 9.8%

(19) 問 17 介護助手等の導入を検討と問 8 介護助手等の業務の切り分け方介護職員の不足状況

図表 200 問 17 介護助手等の導入を検討と問 8 介護助手等の業務の切り分け方介護職員の不足状況

	全体	明確に分けている(経験や能力により業務内容を分けている)	ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている	経験や能力に応じた業務分けはしていない
全体	998 100%	15 1.5%	486 48.7%	497 49.8%
過去、導入していた	125 100%	1 0.8%	69 55.2%	55 44.0%
導入を検討したことがあるが、導入には至っていない	131 100%	3 2.3%	74 56.5%	54 41.2%
現在、検討している	117 100%	5 4.3%	69 59.0%	43 36.8%
導入を検討したことがない	625 100%	6 1.0%	274 43.8%	345 55.2%

以上、参考 (クロス集計)

(20) 問 18. 【問 17 で介護助手等の導入について、「1. 過去、導入していた」と回答した方】介護助手等を導入した当初どのような課題がありましたか。(複数回答)

全体では、「勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった」が 33.6%と最も高く、「介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった」が 25.6%、「介護助手等の指導・教育体制整備に関する業務負担が大きかった」が 24.0%であった。また「特に課題はなかった」は、36.8%であった。

図表 201 介護助手等を導入した当初の課題

	全体	勤務時間 や業務内 容につい て、介護 助手等の 希望と施 設の希望 にミスマ ッチがあ った	給与面 につい て、介 護助手 等の希 望と施 設の希 望にミ スマッ チがあ った	介護助 手等の 指導・ 教育 体制 整備 に関 する 業務 負担 が大 きか った	介護助 手等 に担 っ て ら う 仕 事 の 切 り 分 け の た め の 業 務 負 担 が 大 き か った	人材募 集に 関 わ る 業 務 負 担 が 大 き か った	その他	特に課 題は な か っ た
全体	125 100%	42 33.6%	17 13.6%	30 24.0%	32 25.6%	4 3.2%	13 10.4%	46 36.8%
介護老人福祉施設	42 100%	14 33.3%	5 11.9%	11 26.2%	6 14.3%	1 2.4%	5 11.9%	13 31.0%
介護老人保健施設	24 100%	6 25.0%	4 16.7%	7 29.2%	9 37.5%	1 4.2%	2 8.3%	11 45.8%
特定施設入居者生活介護	17 100%	8 47.1%	2 11.8%	2 11.8%	4 23.5%	1 5.9%	2 11.8%	6 35.3%
認知症対応型共同生活介護	42 100%	14 33.3%	6 14.3%	10 23.8%	13 31.0%	1 2.4%	4 9.5%	16 38.1%

- (21) 問 19. 【問 17 で介護助手等の導入について、「1. 過去、導入していた」と回答した方】介護助手等を雇用してみて、どのような課題が見られましたか。(複数回答)

全体では、「介護職員の業務のゆとりに繋がらなかった」が 31.2%と最も高く、「仕事への意識が薄かった」が 28.0%、「健康面（体力や体調）で仕事への影響が出やすかった」が 25.6%であった。また「不明・特になし」は 21.6%であった。

図表 202 介護助手等を雇用してみたの課題

	全体	人件費の支出に見合う費用対効果が見込めなかった	介護職員の業務のゆとりに繋がらなかった	介護助手等とのコミュニケーションが円滑にできなかった	介護助手等が職場環境になじめなかった	雇用条件（勤務時間、業務内容、給与など）でのミスマッチがあった	仕事への意識が薄かった	健康面（体力や体調）で仕事への影響が出やすかった	家庭の事情等で仕事への影響が出やすかった	前任者退職後の、新規採用が難しかった	感染症対策について、特別な配慮が必要だった
全体	125 100%	26 20.8%	39 31.2%	20 16.0%	22 17.6%	12 9.6%	35 28.0%	32 25.6%	20 16.0%	10 8.0%	8 6.4%
介護老人福祉施設	42 100%	7 16.7%	11 26.2%	4 9.5%	7 16.7%	3 7.1%	5 11.9%	10 23.8%	6 14.3%	5 11.9%	3 7.1%
介護老人保健施設	24 100%	5 20.8%	7 29.2%	3 12.5%	6 25.0%	4 16.7%	9 37.5%	9 37.5%	5 20.8%	3 12.5%	2 8.3%
特定施設入居者生活介護	17 100%	-	6 35.3%	1 5.9%	3 17.6%	2 11.8%	7 41.2%	3 17.6%	4 23.5%	1 5.9%	1 5.9%
認知症対応型共同生活介護	42 100%	14 33.3%	15 35.7%	12 28.6%	6 14.3%	3 7.1%	14 33.3%	10 23.8%	5 11.9%	1 2.4%	2 4.8%

	全体	その他	不明・特になし
全体	125 100%	8 6.4%	27 21.6%
介護老人福祉施設	42 100%	3 7.1%	7 16.7%
介護老人保健施設	24 100%	1 4.2%	3 12.5%
特定施設入居者生活介護	17 100%	1 5.9%	6 35.3%
認知症対応型共同生活介護	42 100%	3 7.1%	11 26.2%

- (22) 問 20. 【問 17 で介護助手等の導入について、「1. 過去、導入していた」と回答した方】介護助手等の導入の課題解決のために工夫したことについて教えてください。(複数回答)

全体では、「面談の実施」が 37.6%と最も高く、「業務の切り分けをマニュアル化した」が 26.4%、「業務内容についての説明会を実施した」が 17.6%であった。また「特になし」は 27.2%であった。

図表 203 介護助手等の導入の課題解決のために工夫したこと

	全体	業務内容についての説明会を実施した	業務時間の融通が利くような業務オペレーションに変更した	介護助手等の指導・教育体制をマニュアル化した	業務の切り分けをマニュアル化した	利用者ごと介護助手等が対応する事としない事を調整した	面談の実施	介護職員の業務時間の検証	介護職員へのアンケートの実施	マニュアル等の整備	その他
全体	125 100%	22 17.6%	20 16.0%	17 13.6%	33 26.4%	22 17.6%	47 37.6%	14 11.2%	8 6.4%	22 17.6%	6 4.8%
介護老人福祉施設	42 100%	8 19.0%	6 14.3%	3 7.1%	9 21.4%	7 16.7%	21 50.0%	4 9.5%	1 2.4%	3 7.1%	6 14.3%
介護老人保健施設	24 100%	6 25.0%	2 8.3%	5 20.8%	6 25.0%	6 25.0%	9 37.5%	1 4.2%	3 12.5%	4 16.7%	-
特定施設入居者生活介護	17 100%	3 17.6%	4 23.5%	4 23.5%	6 35.3%	4 23.5%	4 23.5%	2 11.8%	-	4 23.5%	-
認知症対応型共同生活介護	42 100%	5 11.9%	8 19.0%	5 11.9%	12 28.6%	5 11.9%	13 31.0%	7 16.7%	4 9.5%	11 26.2%	-

	全体	特になし
全体	125 100%	34 27.2%
介護老人福祉施設	42 100%	10 23.8%
介護老人保健施設	24 100%	7 29.2%
特定施設入居者生活介護	17 100%	5 29.4%
認知症対応型共同生活介護	42 100%	12 28.6%

- (23) 問 21. 【問 17 で介護助手等の導入について、「2. 導入を検討したことがあるが、導入には至っていない」と回答した方】検討して、導入をやめた理由を教えてください。（複数回答）

全体では、「定期的な業務の見直しが必要だから」が 36.6%と最も高く、「希望に合わせたシフト調整が必要だから」が 33.6%、「体調面での配慮が必要だから」が 14.5%であった。

図表 204 検討して、導入をやめた理由（複数回答）

	全体	定期的な業務の見直しが必要だから	体調面での配慮が必要だから	定期的な面談等の心理的サポートが必要だから	希望に合わせたシフト調整が必要だから	これから導入するところ	その他
全体	131 100%	48 36.6%	19 14.5%	16 12.2%	44 33.6%	9 6.9%	51 38.9%
介護老人福祉施設	36 100%	11 30.6%	7 19.4%	6 16.7%	8 22.2%	5 13.9%	15 41.7%
介護老人保健施設	21 100%	5 23.8%	1 4.8%	1 4.8%	5 23.8%	1 4.8%	12 57.1%
特定施設入居者生活介護	26 100%	12 46.2%	4 15.4%	3 11.5%	12 46.2%	1 3.8%	8 30.8%
認知症対応型共同生活介護	48 100%	20 41.7%	7 14.6%	6 12.5%	19 39.6%	2 4.2%	16 33.3%

(24) 問 22. 【問 17 で介護助手等の導入について、「3. 現在、検討している」「4. 導入を検討したことがない」と回答した方】介護助手等を検討するもしくは雇用することにどのような懸念がありますか。(複数回答)

全体では、「人件費の支出に見合う費用対効果が見込めないかもしれない」が 42.9%と最も高く、「勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチが生じるかもしれない」が 40.3%、「介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務が負担になるかもしれない」が 34.6%であった。

図表 205 介護助手等を検討するもしくは雇用することの懸念点

	全体	勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチが生じるかもしれない	給与面について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチが生じるかもしれない	介護助手等の指導・教育体制整備に関する業務が負担になるかもしれない	介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務が負担になるかもしれない	人材募集に関わる業務が負担になるかもしれない	人件費の支出に見合う費用対効果が見込めないかもしれない	介護職員の業務のゆとりが確保されない	介護助手等とのコミュニケーションが円滑にできないかもしれない	介護助手等が職場環境に馴染めないかもしれない	仕事への意識が薄いかもしれない
全体	742 100%	299 40.3%	248 33.4%	256 34.5%	257 34.6%	99 13.3%	318 42.9%	195 26.3%	82 11.1%	93 12.5%	175 23.6%
介護老人福祉施設	141 100%	61 43.3%	57 40.4%	48 34.0%	49 34.8%	24 17.0%	55 39.0%	33 23.4%	15 10.6%	22 15.6%	28 19.9%
介護老人保健施設	78 100%	29 37.2%	26 33.3%	29 37.2%	31 39.7%	10 12.8%	37 47.4%	16 20.5%	9 11.5%	11 14.1%	15 19.2%
特定施設入居者生活介護	135 100%	50 37.0%	39 28.9%	47 34.8%	46 34.1%	12 8.9%	53 39.3%	30 22.2%	20 14.8%	19 14.1%	27 20.0%
認知症対応型共同生活介護	388 100%	159 41.0%	126 32.5%	132 34.0%	131 33.8%	53 13.7%	173 44.6%	116 29.9%	38 9.8%	41 10.6%	105 27.1%

	全体	健康面(体力や体調)で仕事への影響が出やすいかもしれない	家庭の事情等で仕事への影響が出やすいかもしれない	感染症対策について、特別な配慮が必要になるかもしれない	その他の懸念	不明・特になし
全体	742 100%	60 8.1%	65 8.8%	134 18.1%	52 7.0%	114 15.4%
介護老人福祉施設	141 100%	11 7.8%	12 8.5%	27 19.1%	10 7.1%	22 15.6%
介護老人保健施設	78 100%	3 3.8%	2 2.6%	17 21.8%	4 5.1%	9 11.5%
特定施設入居者生活介護	135 100%	12 8.9%	8 5.9%	23 17.0%	12 8.9%	23 17.0%
認知症対応型共同生活介護	388 100%	34 8.8%	43 11.1%	67 17.3%	26 6.7%	60 15.5%

<郵送調査>

(1) 問1. 性別

全体では、「女性」が81.1%と最も高く、「男性」が18.9%であった。

図表 206 性別

	全体	男性	女性
全体	434 100%	82 18.9%	352 81.1%
介護老人福祉施設	125 100%	38 30.4%	87 69.6%
介護老人保健施設	105 100%	10 9.5%	95 90.5%
特定施設入居者生活介護	110 100%	22 20.0%	88 80.0%
認知症対応型共同生活介護	94 100%	12 12.8%	82 87.2%

(2) 問2. 年齢

全体では、「60歳代」が29.8%と最も高く、「70歳以上」が26.8%、「50歳代」が18.6%であった。

図表 207 年齢

	全体	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
全体	436 100%	26 6.0%	33 7.6%	49 11.2%	81 18.6%	130 29.8%	117 26.8%
介護老人福祉施設	127 100%	4 3.1%	12 9.4%	17 13.4%	24 18.9%	36 28.3%	34 26.8%
介護老人保健施設	104 100%	11 10.6%	10 9.6%	12 11.5%	17 16.3%	33 31.7%	21 20.2%
特定施設入居者生活介護	111 100%	6 5.4%	7 6.3%	13 11.7%	26 23.4%	33 29.7%	26 23.4%
認知症対応型共同生活介護	94 100%	5 5.3%	4 4.3%	7 7.4%	14 14.9%	28 29.8%	36 38.3%

(3) 問3. 保有している介護系の専門資格（複数回答）

全体では、「いずれの資格も保有していない」が58.6%と最も高く、「介護職員初任者研修（旧ヘルパー2級）」が25.5%、「介護福祉士」が13.5%であった。

図表 208 保有している介護系の専門資格

	全体	介護福祉士	実務者研修(旧ヘルパー1級)	介護職員初任者研修(旧ヘルパー2級)	ケアマネジャー	社会福祉士	介護予防運動指導員	その他の資格	いずれの資格も保有していない
全体	423 100%	57 13.5%	16 3.8%	108 25.5%	10 2.4%	1 0.2%	1 0.2%	27 6.4%	248 58.6%
介護老人福祉施設	124 100%	19 15.3%	5 4.0%	19 15.3%	2 1.6%	-	1 0.8%	10 8.1%	79 63.7%
介護老人保健施設	102 100%	16 15.7%	5 4.9%	32 31.4%	4 3.9%	1 1.0%	-	5 4.9%	57 55.9%
特定施設入居者生活介護	107 100%	12 11.2%	3 2.8%	26 24.3%	2 1.9%	-	-	4 3.7%	66 61.7%
認知症対応型共同生活介護	90 100%	10 11.1%	3 3.3%	31 34.4%	2 2.2%	-	-	8 8.9%	46 51.1%

(4) 問4. 雇用形態

全体では、「非常勤」が72.8%と最も高く、「常勤」が27.2%であった。

図表 209 雇用形態

	全体	常勤	非常勤
全体	419 100%	114 27.2%	305 72.8%
介護老人福祉施設	123 100%	37 30.1%	86 69.9%
介護老人保健施設	100 100%	20 20.0%	80 80.0%
特定施設入居者生活介護	106 100%	27 25.5%	79 74.5%
認知症対応型共同生活介護	90 100%	30 33.3%	60 66.7%

(5) 問5. 月換算：介護助手等としての通算の経験年数

全体では、「1年未満」が21.0%と最も高く、「2年から3年未満」が13.7%、「10年から15年未満」が12.3%であった。

図表 210 介護助手等としての通算の経験年数（月換算）

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	439 100%	67.1	46.0	0	330
介護老人福祉施設	127 29%	68.6	48.0	0	318
介護老人保健施設	105 24%	60.9	44.0	0	303
特定施設入居者生活介護	112 26%	69.1	46.5	0	330
認知症対応型共同生活介護	95 22%	69.5	48.0	0	252

	全体	1年未満	1年から2年未満	2年から3年未満	3年から4年未満	4年から5年未満	5年から7年未満	7年から10年未満	10年から15年未満	15年から20年未満	20年以上
全体	439 100%	92 21.0%	41 9.3%	60 13.7%	35 8.0%	37 8.4%	42 9.6%	47 10.7%	54 12.3%	21 4.8%	10 2.3%
介護老人福祉施設	127 100%	27 21.3%	10 7.9%	19 15.0%	9 7.1%	10 7.9%	12 9.4%	15 11.8%	17 13.4%	3 2.4%	5 3.9%
介護老人保健施設	105 100%	19 18.1%	14 13.3%	13 12.4%	11 10.5%	11 10.5%	12 11.4%	8 7.6%	12 11.4%	4 3.8%	1 1.0%
特定施設入居者生活介護	112 100%	24 21.4%	11 9.8%	14 12.5%	9 8.0%	7 6.3%	11 9.8%	14 12.5%	12 10.7%	7 6.3%	3 2.7%
認知症対応型共同生活介護	95 100%	22 23.2%	6 6.3%	14 14.7%	6 6.3%	9 9.5%	7 7.4%	10 10.5%	13 13.7%	7 7.4%	1 1.1%

(6) 問 6. 月：現施設での勤続年数は何年ですか。

全体では、「2年から3年未満」が15.7%と最も高く、「1年未満」が12.5%、「7年から10年未満」が11.8%であった。

図表 211 現施設での勤続年数（月換算）

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	439 100%	71.9	49.0	0	540
介護老人福祉施設	127 29%	74.0	53.0	0	324
介護老人保健施設	105 24%	61.3	42.0	0	540
特定施設入居者生活介護	112 26%	79.4	57.5	0	330
認知症対応型共同生活介護	95 22%	71.9	52.0	0	240

	全体	1年未満	1年から2年未満	2年から3年未満	3年から4年未満	4年から5年未満	5年から7年未満	7年から10年未満	10年から15年未満	15年から20年未満	20年以上
全体	439 100%	55 12.5%	51 11.6%	69 15.7%	38 8.7%	43 9.8%	47 10.7%	52 11.8%	49 11.2%	25 5.7%	10 2.3%
介護老人福祉施設	127 100%	19 15.0%	10 7.9%	21 16.5%	7 5.5%	13 10.2%	12 9.4%	20 15.7%	14 11.0%	6 4.7%	5 3.9%
介護老人保健施設	105 100%	11 10.5%	17 16.2%	18 17.1%	14 13.3%	12 11.4%	12 11.4%	7 6.7%	9 8.6%	4 3.8%	1 1.0%
特定施設入居者生活介護	112 100%	13 11.6%	13 11.6%	16 14.3%	9 8.0%	7 6.3%	14 12.5%	15 13.4%	13 11.6%	8 7.1%	4 3.6%
認知症対応型共同生活介護	95 100%	12 12.6%	11 11.6%	14 14.7%	8 8.4%	11 11.6%	9 9.5%	10 10.5%	13 13.7%	7 7.4%	-

(7) 問 7.1. 1週間あたりの勤務日数（日／週）：直近1ヶ月間のあなたの平均的な働き方について教えてください。（勤務日数、勤務時間）

全体では、「5日から6日未満」が39.7%と最も高く、「4日から5日未満」が25.2%、「3日から4日未満」が24.9%であった。

図表 212 1週間あたりの勤務日数（日／週）：直近1ヶ月間のあなたの平均的な働き方

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	433 100%	4.0	4.0	1	6
介護老人福祉施設	124 29%	4.3	5.0	2	6
介護老人保健施設	105 24%	3.6	4.0	1	6
特定施設入居者生活介護	110 25%	4.0	4.0	1	6
認知症対応型共同生活介護	94 22%	4.0	4.0	1	6

	全体	1日から2日未満	2日から3日未満	3日から4日未満	4日から5日未満	5日から6日未満	6日以上
全体	433 100%	9 2.1%	29 6.7%	108 24.9%	109 25.2%	172 39.7%	6 1.4%
介護老人福祉施設	124 100%	-	5 4.0%	23 18.5%	33 26.6%	61 49.2%	2 1.6%
介護老人保健施設	105 100%	6 5.7%	10 9.5%	30 28.6%	31 29.5%	27 25.7%	1 1.0%
特定施設入居者生活介護	110 100%	1 0.9%	9 8.2%	31 28.2%	20 18.2%	47 42.7%	2 1.8%
認知症対応型共同生活介護	94 100%	2 2.1%	5 5.3%	24 25.5%	25 26.6%	37 39.4%	1 1.1%

(8) 問 7.2. 1 回あたりの勤務時間（時間／回）：直近 1 ヶ月間のあなたの平均的な働き方について教えてください。（勤務日数、勤務時間）

全体では、「8 時間から 9 時間未満」が 22.7%と最も高く、「5 時間から 6 時間未満」が 18.5%、「4 時間から 5 時間未満」が 18.1%であった。

図表 213 1 回あたりの勤務時間（時間／回）：直近 1 ヶ月間のあなたの平均的な働き方

	全体	平均	中央値	最小値	最大値
全体	432 100%	5.7	5.7	1	10
介護老人福祉施設	126 29%	6.0	6.0	1	10
介護老人保健施設	103 24%	5.6	5.5	2	9
特定施設入居者生活介護	110 26%	5.5	5.0	3	8
認知症対応型共同生活介護	93 22%	5.6	5.5	1.5	9

	全体	3時間未満	3時間から4時間未満	4時間から5時間未満	5時間から6時間未満	6時間から7時間未満	7時間から8時間未満	8時間から9時間未満	9時間以上
全体	432 100%	14 3.2%	45 10.4%	78 18.1%	80 18.5%	58 13.4%	53 12.3%	98 22.7%	6 1.4%
介護老人福祉施設	126 100%	5 4.0%	10 7.9%	20 15.9%	17 13.5%	16 12.7%	17 13.5%	40 31.7%	1 0.8%
介護老人保健施設	103 100%	4 3.9%	14 13.6%	13 12.6%	25 24.3%	12 11.7%	13 12.6%	18 17.5%	4 3.9%
特定施設入居者生活介護	110 100%	—	14 12.7%	26 23.6%	22 20.0%	16 14.5%	13 11.8%	19 17.3%	—
認知症対応型共同生活介護	93 100%	5 5.4%	7 7.5%	19 20.4%	16 17.2%	14 15.1%	10 10.8%	21 22.6%	1 1.1%

(9) 問 8. 直近 1 ヶ月間のあなたの平均的な働き方について教えてください。（勤務パターン）

全体では、「勤務する曜日や時間帯は、だいたい固定的である」が 73.6%と最も高く、「勤務する曜日や時間帯は、流動的で日によって変わることが多い」が 26.4%であった。

図表 214 直近 1 ヶ月間のあなたの平均的な働き方

	全体	勤務する曜日や時間帯は、だいたい固定的である	勤務する曜日や時間帯は、流動的で日によって変わることが多い
全体	425 100%	313 73.6%	112 26.4%
介護老人福祉施設	125 100%	97 77.6%	28 22.4%
介護老人保健施設	102 100%	85 83.3%	17 16.7%
特定施設入居者生活介護	108 100%	73 67.6%	35 32.4%
認知症対応型共同生活介護	90 100%	58 64.4%	32 35.6%

(10) 問9. この施設で働くまで介護・医療・保健・福祉に関連する仕事に携わった経験はありますか。

全体では、「ない」が69.1%と最も高く、「ある」が30.9%であった。

図表 215 の施設で働くまで介護・医療・保健・福祉に関連する仕事に携わった経験

	全体	ある	ない
全体	433 100%	134 30.9%	299 69.1%
介護老人福祉施設	125 100%	28 22.4%	97 77.6%
介護老人保健施設	105 100%	45 42.9%	60 57.1%
特定施設入居者生活介護	110 100%	32 29.1%	78 70.9%
認知症対応型共同生活介護	93 100%	29 31.2%	64 68.8%

(11) 問 10. あなたは、介護助手等の仕事について次のようなことをどの程度感じていますか。

図表 216 介護助手等の仕事について次のようなことをどの程度感じているか

	全体							介護老人福祉施設							介護老人保健施設						
	全体	非常に そう思 う	そう思 う	まあそ う思 う	あまり そう思 わない	そう思 わない	全くそ う思 わない	全体	非常に そう思 う	そう思 う	まあそ う思 う	あまり そう思 わない	そう思 わない	全くそ う思 わない	全体	非常に そう思 う	そう思 う	まあそ う思 う	あまり そう思 わない	そう思 わない	全くそ う思 わない
現在の仕事に満足している	420	66	168	139	31	14	2	124	22	55	33	8	5	1	101	20	43	28	10	-	-
	100%	15.7%	40.0%	33.1%	7.4%	3.3%	0.5%	100%	17.7%	44.4%	26.6%	6.5%	4.0%	0.8%	100%	19.8%	42.6%	27.7%	9.9%	-	-
現在の仕事にやりがいを感じる	422	66	165	129	47	13	2	124	22	47	35	14	5	1	101	20	38	31	12	-	-
	100%	15.6%	39.1%	30.6%	11.1%	3.1%	0.5%	100%	17.7%	37.9%	28.2%	11.3%	4.0%	0.8%	100%	19.8%	37.6%	30.7%	11.9%	-	-
今後もこの仕事を続けていきたい	421	61	169	136	35	14	6	123	21	52	37	8	3	2	102	16	44	31	8	2	1
	100%	14.5%	40.1%	32.3%	8.3%	3.3%	1.4%	100%	17.1%	42.3%	30.1%	6.5%	2.4%	1.6%	100%	15.7%	43.1%	30.4%	7.8%	2.0%	1.0%
この仕事は精神的負担が大きい	423	35	74	100	109	78	27	124	8	21	31	32	24	8	102	4	15	26	24	27	6
	100%	8.3%	17.5%	23.6%	25.8%	18.4%	6.4%	100%	6.5%	16.9%	25.0%	25.8%	19.4%	6.5%	100%	3.9%	14.7%	25.5%	23.5%	26.5%	5.9%
この仕事は身体的負担が大きい	421	34	94	106	97	75	15	123	7	33	31	26	21	5	102	10	20	23	18	27	4
	100%	8.1%	22.3%	25.2%	23.0%	17.8%	3.6%	100%	5.7%	26.8%	25.2%	21.1%	17.1%	4.1%	100%	9.8%	19.6%	22.5%	17.6%	26.5%	3.9%
	特定施設入居者生活介護							認知症対応型共同生活介護													
	全体	非常に そう思 う	そう思 う	まあそ う思 う	あまり そう思 わない	そう思 わない	全くそ う思 わない	全体	非常に そう思 う	そう思 う	まあそ う思 う	あまり そう思 わない	そう思 わない	全くそ う思 わない	全体	非常に そう思 う	そう思 う	まあそ う思 う	あまり そう思 わない	そう思 わない	全くそ う思 わない
現在の仕事に満足している	106	15	35	46	7	3	-	89	9	35	32	6	6	1	91	9	40	28	8	5	1
	100%	14.2%	33.0%	43.4%	6.6%	2.8%	-	100%	10.1%	39.3%	36.0%	6.7%	6.7%	1.1%	100%	9.9%	44.0%	30.8%	8.8%	5.5%	1.1%
現在の仕事にやりがいを感じる	106	15	40	35	13	3	-	91	9	40	28	8	5	1	91	10	34	32	8	5	2
	100%	14.2%	37.7%	33.0%	12.3%	2.8%	-	100%	9.9%	44.0%	30.8%	8.8%	5.5%	1.1%	100%	11.0%	37.4%	35.2%	8.8%	5.5%	2.2%
今後もこの仕事を続けていきたい	105	14	39	36	11	4	1	91	10	34	32	8	5	2	91	12	16	19	22	16	6
	100%	13.3%	37.1%	34.3%	10.5%	3.8%	1.0%	100%	11.0%	37.4%	35.2%	8.8%	5.5%	2.2%	100%	13.2%	17.6%	20.9%	24.2%	17.6%	6.6%
この仕事は精神的負担が大きい	106	11	22	24	31	11	7	91	12	16	19	22	16	6	90	12	17	22	19	16	4
	100%	10.4%	20.8%	22.6%	29.2%	10.4%	6.6%	100%	13.2%	17.6%	20.9%	24.2%	17.6%	6.6%	100%	13.3%	18.9%	24.4%	21.1%	17.8%	4.4%
この仕事は身体的負担が大きい	106	5	24	30	34	11	2	90	12	17	22	19	16	4	90	12	17	22	19	16	4
	100%	4.7%	22.6%	28.3%	32.1%	10.4%	1.9%	100%	13.3%	18.9%	24.4%	21.1%	17.8%	4.4%	100%	13.3%	18.9%	24.4%	21.1%	17.8%	4.4%

- (12) 問 11 【問 10(2) 現在の仕事にやりがいを感じる で、「1. 非常にそう思う」、「2. そう思う」「3. まあそう思う」と回答した方にお伺いします。】この仕事のやりがいについて教えてください。(自由記述) この施設で長く働くために必要な条件は何ですか。(複数回答)

図表 217 この仕事のやりがい (自由記述 一部抜粋)

入居者・家族に感謝される
入居者・家族に喜ばれる
入居者・家族に貢献できる
認知症の人の BPSD の改善に寄与できるから
人の人生に寄与できる仕事であるから
食事を褒められる
綺麗に掃除ができたときに達成感がある
介護職員から感謝される
介護職員の業務負担の軽減に寄与できるから
レクリエーションの担当として業務の達成感を感じるから
給与をもらえる
高齢であっても働ける
身体を動かすので健康に過ごせる
若い人とともに働ける
誰かの役に立っている実感がある
楽しみがある
生活のメリハリがでる
責任を持つことがある。
社会参加ができること
ステップアップできる
スキルアップを感じる
幅広い業務に関われる
知識を増やせる
裁量が大きい
自分のペースで仕事ができる
自分に合っている仕事と感じられるから
自分が外国人であっても働ける環境であるから
元気に動ける限りできる仕事であるから

(13) 問 12. この施設で長く働くために必要な条件は何ですか。(複数回答)

図表 218 この施設で長く働くために必要な条件

	全体	シフトの融通が利く	人間関係が良好である	研修体制が整っている	有給休暇が取得しやすい	定年退職等がない	安定して給与を得られる	その他
全体	421 100%	232 55.1%	313 74.3%	27 6.4%	165 39.2%	93 22.1%	186 44.2%	33 7.8%
介護老人福祉施設	126 100%	70 55.6%	86 68.3%	12 9.5%	61 48.4%	28 22.2%	54 42.9%	8 6.3%
介護老人保健施設	97 100%	54 55.7%	81 83.5%	5 5.2%	34 35.1%	21 21.6%	46 47.4%	7 7.2%
特定施設入居者生活介護	105 100%	55 52.4%	79 75.2%	4 3.8%	37 35.2%	19 18.1%	46 43.8%	10 9.5%
認知症対応型共同生活介護	93 100%	53 57.0%	67 72.0%	6 6.5%	33 35.5%	25 26.9%	40 43.0%	8 8.6%

5 調査結果まとめ

＜介護助手等について「現在、導入（雇用）している」と回答した施設＞について

「介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題や工夫点」

介護助手等を導入した当初の課題（図表 111）は、「特に課題はなかった」が 41.4%で最も多く、次いで「介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった」25.6%、「勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった」が 24.4%であった。業務の切り出しについて参考にしたもの（図表 42）は、「施設で独自に検討した（参考にしたものはない）」が 88.4%であり、独自に検討する事について負担が大きい施設があったと考えられる。

業務内容の説明（図表 73）は、「面接時におおよその範囲を説明している」が 87.0%、介護助手等の経験や能力に応じて（図表 43）業務内容を「ある程度分けているが、業務は柔軟に対応してもらっている」が 48.3%で施設として配慮をしているところと曖昧にしているところがあった。

また、「介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務」があり（図表 71）、その理由として（図表 72）「介護助手等が担当できるレベルに達していない」が 49.5%、「業務の切り分けが難しいから」が 40.5%等、介護助手のレベルアップと施設側と両方でレベルアップが必要になると考えられる。

介護助手等を雇用してみたの課題（図表 112）は、「不明・特になし」が 30.6%で最も多く、次いで「健康面（体力や体調）で仕事への影響が出やすい」が 24.8%、「家庭の事情等で仕事への影響が出やすい」が 19.8%であった。

介護助手等の属性は、介護業務経験がない者（図表 58）が 64.7%、また 65 歳以上（図表 62）が 69.5%であるため、健康面の影響が出やすいと考えられる。

介護助手等の受け入れ体制等（図表 39）は、「新たに体制等は作っていない」が最も多く、50.5%、「介護助手等の入職時研修の体制がある」が次いで 25.6%、「エルダー（育成指導者等）を設定している」が 16.2%であった。

介護助手等を雇用してみたの課題（図表 112）は、全体では「特になし」が最も多く、次いで「健康面（体力や体調）で仕事への影響が出やすい」が 24.8%、「家庭の事情等で仕事への影響が出やすい」が 19.8%であった。

介護助手等の導入等の課題解決のための工夫（図表 113）としては、「特になし」が最も多く 32.8%、次いで「面談の実施」が 38.6%、「介護職員の業務時間の検証」が 13.3%であった。

介護助手等を継続して雇用するための工夫（図表 110）として、「希望に合わせたシフト調整」が最も多く 67.0%、次いで「体調面での配慮」が 54.1%、「定期的な面談等の心理的サポート」が 36.2%であった。

「施設における業務の洗い出しや切り分けの手法や課題、介護助手等の導入時の教育方法」

施設における業務の洗い出しを実施した施設（図表 40）は、73.2%であった。業務としては（図表 41）、「周辺業務（事務含む）のうち、単純作業¹を介護助手等の業務として切り分けた」が 90.6%であった。業務の切り出しについて参考にしたもの（図表 42）は、「施設で独自に検討した（参考にしたものはない）」が 88.4%であった。

介護助手等を導入した当初の課題（図表 111）のうち、「介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった」が 25.6%であった事も踏まえて、独自に検討する負担が大きかったと推定される。

また、業務内容を切り分ける事の課題（図表 44）として、「特になし」が 48.5%であるが、次いで「直接業務の中で介護助手等に任せる範囲の選定が難しい」が 25.6%、「切り

¹（清掃、物品補充、ゴミ捨て、ベッドメイク、洗濯物の回収・配布など）

分けた業務の情報共有が難しい」が 17.4%であった。介護助手等の雇用形態（図表 50）は、非正規が 95.2%であり、介護助手等の就労時間は「介護助手等により異なる」が 67.5%であることから情報共有が難しかったことも考えられる。

介護助手等に対しての教育体制（図表 109）は、「基本的に同じ職員による OJT をおこなっている」が 39.5%で最も多く次いで「担当は決めずに様々な職員による OJT を行っている」が 39.3%、「決まった教育体制はない」が 21.8%であった。

「介護助手等の導入による職員の業務や経営面への影響等の有無」

介護助手等を介護職員として算定の有無（図表 33）について、「介護職員等全員を介護職員にカウントしていない」が最も多く 65.3%であった。また、「介護助手等全員を介護職員にカウントしている」は 20.6%であった。（介護助手等については、介護業務の経験者（図表 58）が 35.3%の施設で所属しており、平均 2.0 名、介護業務の有資格者（図表 60）が 30.1%の施設で所属しており、平均 2.8 名であった。）

一方で外部委託を実施している施設（図表 36）も 46.0%あり、外部委託を活用している理由（図表 37）として「介護助手等の雇用の方が手間がかかるため」と 13.0%の施設が回答した。

介護助手等の導入前後を比較（図表 74）して、「全体的な業務の負担感」が 80.1%、「全体的な業務の量」が 71.7%で「減少していると思う」という回答であった。

介護助手等の導入により介護職員 1 人あたりの人件費（図表 80）については、「特に変わらない」が 71.1%、「やや増加した」が 17.4%であった。人件費については、処遇改善加算や、最低時給の上昇等複数要因があるため、介護助手等の導入による影響だけの測定は困難である点に留意する必要がある。

介護職員の残業時間（図表 81）は、「特にかわらない」が 69.9%で最も多く、「やや減少」が 24.3%、「減少」が 3.8%であった。また、有給休暇の取得のしやすさ（図表 82）の変化については、「特に変わらない」が 73.6%で最も多く、「やや取得しやすくなった」が 21.0%、「取得しやすくなった」が 4.7%であった。

介護助手等の導入の前年の有給取得率（図表 83）は、平均 50.7%、導入年の平均は 54.6%であった。また、離職に関する相談（図表 85）は、「特に変わらない」が最も多く 87.8%、次いで「やや減少」が 7.0%であった。求人倍率が高くなっている状況で相談の状況が変わらないことが 1 つの評価である点に留意する必要がある。

また、介護助手等の導入の前年の離職率（図表 86）は、平均 14.2%、導入年の平均は 12.8%であった。介護助手等の導入に対する満足度（図表 114）は、「やや満足している」が最も多く 58.2%、次いで「満足している」が 35.2%であった。

介護助手等の導入による介護職員の採用に係る経費の変化（図表 88）については、「特に変わらない」が 84.5%で「やや増加」が 10.0%であった。採用に掛かる費用についても求人倍率の改善、新型コロナウイルス感染症の流行も重なっており、介護助手等の導入による影響だけの測定は困難である点に留意する必要がある。

介護助手等の人数の増やす意向（図表 115）は、「現状維持したい」が最も多く 66.4%、次いで「増やしたい」が 29.3%であった。

介護助手等の導入にあたっての支援（図表 116）は、「介護助手等の人件費についての支援」が最も多く 46.1%、「採用における支援」が 30.4%、「介護助手等の継続勤務への支援」が 28.1%であった。

<クロス集計>

<介護助手等導入の満足度が低い施設の特徴>

介護助手等雇用の満足度と問 12.介護助手等の業務の切り分け（図表 127）については、「やや不満である」と回答した事業所では、「周辺業務（事務含む）のうち、単純作業を介護助手等の業務として切り分けた」が 79.4%と全体の 90.6%と比較して低い割合であった。

介護助手等の満足度について「やや不満である」と回答した施設は、介護助手等の導入状況（図表 137）として「適用」と回答している施設は 57.1%と全体の 66.7%と比較して低い割合で「やや過剰」が 11.1%で全体の 2.7%と比較して高い割合であった。

また、介護助手等の満足度について「やや不満である」と回答した施設は、介護助手等に業務を依頼できない理由（図表 138）として「介護助手等の業務範囲が増えることを拒否しているから」と回答した割合が 27.0%と全体の 14.2%と比較して高い割合であった。

介護助手等の教育体制（図表 139）は、「基本的に同じ職員による O J T をおこなっている

る」が27.8%と全体の39.3%と比較して低い割合であった。

また、継続して雇用するための工夫（図表 140）で、「やや不満」と回答した施設では、「体調面での配慮」が31.5%と全体の54.1%と比較して低く、「希望に合わせたシフト調整」が42.6%と全体の67.0%と比較して低い割合であった。

また、介護助手等を雇用した当初の課題（図表 141）として、「やや不満」と回答した施設では、「勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望にミスマッチがあった」が35.2%と全体の24.4%と比較して高い割合であった。

また、雇用しての課題（図表 142）としては、「やや不満」と回答した施設では「人件費の支出に見合う費用対応効果が見込めない」が37.0%（全体9.8%）、「介護職員の業務のゆとりにつながらない」が38.9%（全体17.1%）、「仕事への意識が低い」が37.0%（全体16.7%）と高い割合であった。

また、今後の介護助手等の希望人数（図表 144）としては、「やや不満」と回答した施設では、「減らしたい」が22.2%と全体の2.9%と比較して高い割合であった。

< 残業時間が減少した施設の特徴 >

介護助手等の受入体制（図表 146）として「新たに体制等は作っていない」が、「やや減少した」施設では40.4%、減少した施設では42.9%と全体の50.5%と比較して低い割合であった。

教育体制（図表 149）については、「決まった教育体制はない」が「やや減少」では13.5%、「減少」では、11.4%と全体の21.8%と比較して低い割合であった。

介護助手等を継続して雇用するための工夫（図表 150）として「やや減少」、「減少」でそれぞれ「定期的な業務の見直し」が36.8%、42.9%（全体28.8%）、「体調面の配慮」が61.4%、74.3%（全体54.1%）、「定期的な面談等の心理的サポート」が40.8%、51.4%（全体36.2%）と全体と比較して高い割合であった。

また、雇用しての課題（図表 152）としては、「健康面（体力や体調）で仕事の影響が出やすい」が、それぞれ30.0%、37.1%全体（24.8%）と比較して高い割合であった。

問題解決の工夫（図表 153）としては、「面談の実施」が「やや減少」、「減少」でそれぞれ42.2%、51.4%で全体の38.6%と比較して高い割合である他、「特になし」が24.7%、14.3%と全体の32.8%と比較して低い割合であった。

< 有給休暇が取得しやすくなった施設の特徴 >

有給取得の観点（図表 133）からは、「取得しやすくなった」と回答した施設は「周辺業務（事務含む）のうち、要注意業務を介護助手の業務として切り分けた」とことが57.6%と全体の35.0%と比較して高い割合であった。

教育体制（図表 159）については、有給休暇取得状況について「取得しやすくなった」、「やや取得しやすくなった」施設では、「決まった教育体制はない」が9.3%、14.5%と全体の21.8%と比較して低い割合であった。

また、有給休暇取得状況について「取得しやすくなった」、「やや取得しやすくなった」施設では、教育体制（図表 159）について「基本的に同じ職員によるOJTをおこなっている」がそれぞれ48.8%、44.0%と全体の39.3%と比較して高い割合であった。「担当は決めずに様々な職員によるOJTを行っている」がそれぞれ46.5%、41.5%と全体（39.5%）と比較して高い割合であった。

介護助手等を継続して雇用するための工夫（図表 160）として「取得しやすくなった」、「やや取得しやすくなった」施設では、それぞれ「体調面の配慮」が67.4%、61.7%（全体54.1%）、「定期的な面談等の心理的サポート」が46.5%、40.4%（全体36.2%）と全体と比較して高い割合であった。また、「取得しやすくなった」施設では、「定期的な業務の見直

し」が41.9%で全体28.8%と比較して高い割合であった。

雇用しての課題（図表 161）としては、「取得しやすくなった」、「やや取得しやすくなった」施設では、「家庭の事情等で仕事への影響が出やすい」がそれぞれ、44.2%、24.4%と全体19.8%と比較して高い割合であった。

問題解決の工夫（図表 163）としては、「取得しやすくなった」、「やや取得しやすくなった」施設では、「業務時間の融通が利くようなオペレーションに変更した」がそれぞれ20.9%、14.5%と全体（12.9%）、「利用者ごとに介護助手等が対応する事としない事を調整した」がそれぞれ20.9%、18.1%と全体（10.7%）、「面談の実施」がそれぞれ53.5%、45.6%と全体（38.6%）と比較して高い割合であった。

介護助手等の人数の希望（図表 164）としては、「やや取得しやすくなった」と回答した施設は「増やしたい」が34.7%と全体の29.3%と比較して高い割合であった。

<その他>

介護助手の業務の切り分け方（図表 169）について、「ある程度分けているが、業務を柔軟に担当してもらっている」施設では、介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある場合について、「介護助手等が業務範囲が増えることを拒否している」と回答した施設が59.5%と全体の48.7%と比較して高い割合であった。

業務の切り分け方で難しかったこと（図表 170）について、「直接業務の中で介護助手等に任せる範囲の選定が難しい」と感じている施設では、介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある場合について、「介護助手等が業務範囲が増えることを拒否している」と回答した施設が41.8%と全体の27.3%と比較して高い割合であった。

また、「切り分けた業務の情報共有が難しい」と感じている施設では、介護助手等に担当してほしいが担当できていない業務がある場合について、「業務の情報共有が難しいから」と回答した施設が35.9%と全体の21.9%と比較して高い割合であった。

介護助手等の受入体制（図表 174）について、「エルダー（育成担当者等）を設定している」施設では、「介護助手等の指導・教育体制整備に関する業務負担が大きかった」と回答する施設が27.4%と全体の16.2%と比較して高い割合であった。

業務の洗い出しを「した」施設（図表 175）では、「勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と給与にミスマッチがあった」が83.9%と全体73.2%と比較して高い割合であった。業務の洗い出しをした事により、業務内容のミスマッチを認識する事ができたと考えられる。

介護助手等の業務の切り分け方について、「周辺業務（事務含む）のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた」施設（図表 176）では、「勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と給与にミスマッチがあった」が46.7%と全体の35.0%と比較して高い割合であった。また、「対利用者業務のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた」施設では、「勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と給与にミスマッチがあった」が30.0%と全体の17.4%、「人材募集に関わる業務負担が大きかった」が28.0%と全体の17.4%と比較して高い割合であった。

介護助手等の業務の切り分け方（図表 177）について、「ある程度分けているが、業務は柔軟に対応してもらっている」施設では、介護助手等を導入した当初の課題で「介護助手等に担ってもらおう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった」が60.0%と全体の48.3%と比較して高い割合であった。

介護助手等を導入した当初の課題（図表 178）として、「給与面について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった」と回答した施設では、「切り分けた業務の情報共有が難しい」が29.7%(全体17.4%)、「業務の洗い出しをする時間がない」が18.9%(全体5.9%)、「一連の業務が多く切り分けできる事が少ない」が24.3%(全体12.4%)、「業務内容が複雑で判断する事が多いため切り分けが難しい」が24.3%(全体9.7%)で全体と比較して

高い割合であった。

また、介護助手等を導入した当初の課題（図表 178）として、「介護助手等の指導・教育体制整備に関する業務負担が大きかった」と回答した施設では、「直接業務の中で介護助手等に任せる範囲の選定が難しい」が 37.1%と全体の 25.6%と比較して高い割合であった。

「介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった」と回答した施設では、「一連の業務が多く切り分けできる事が少ない」が 23.0%(全体 12.4%)、「直接業務の中で介護助手等に任せる範囲の選定が難しい」が 40.9%(全体 25.6%)と全体と比較して高い割合であった。

「サービス種別ごとの介護助手等の導入業務や課題の差異」

認知症対応型共同生活介護（図表 33）は、「介護助手等全員を介護職員にカウントしている」が全体 20.6%と比較して 39.5%と高かった。職員の人数が少ないため、介護助手等 1 名を介護職員にカウントしていると考えられる。また、事業所規模も小さいため「外部委託（図表 36）を活用している」事業所が 3.9%で全体の 46.0%に対して低い割合であった。外部委託については、「特定施設入居者生活介護」も 28.6%と同様に低い割合で、介護老人保健施設では 74.2%と全体と比較して高い割合であった。

また、業務の切り分け（図表 41）についても「対利用者業務のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた」が全体 17.4%であるのに対して、認知症対応型共同生活介護が 33.3%であった。また、介護助手等の就業時間（図表 54）についても「勤務時間は一定の勤務時間」が全体 32.5%に対して認知症対応型共同生活介護は 55.3%であった。また、介護助手等を導入した当初の課題で「特に課題はなかった」が全体で 41.4%に対して 55.3%と割合が多かった。理由として介護助手等が介護職員と近い役割を果たしているため、他のサービスと比較して導入がスムーズであったと考えられる。

業務の担当分け（図表 66～図表 70）については、以下の通りである。

<介護老人福祉施設>

「洗濯」が全体 52.5%に対して 63.3%、「食器等洗い」が全体 45.2%に対して 51.7%、「洗濯物回収・配布」が全体 61.2%に対して 69.1%、「食事介助」が全体 16.7%に対して 21.3%で高い割合であった。

一方で「記録補助（食事摂取量・体温等）」が全体 9.5%に対して 7.2%、「フロア物品の補充」が全体 43.4%に対して 41.3%、「とろみ付け」が全体 17.3%に対して 15.5%で低い割合であった。

<介護老人保健施設>

「整髪・ドライヤーがけ」が全体 23.0%に対して 31.4%、「居室物品の補充」が全体 33.3%に対して 40.3%、「フロア物品の補充」が全体 43.4%に対して 49.2%で他サービスと比較して高い割合であった。

一方で「掃除（フロア）」が全体 66.0%に対して 50.4%、掃除（トイレ）が全体 59.0%に対して 41.1%、「掃除（居室）」が全体 66.7%に対して 50.4%、「洗濯」が全体 52.5%に対して 38.1%で他サービスと比較して低い割合であった。介護老人保健施設は、外部委託を活用している（問 7）ところが全体 46.0%と比較して 74.2%と高いことから介護助手等が清掃を担う事が少ないためと考えられる。

<特定施設入居者生活介護>

「掃除（トイレ）」が全体 59.0%に対して 76.0%、「掃除（居室）」が全体 66.7%に対して 78.3%、「掃除（フロア）」が全体 66.0%に対して 73.7%で高い割合であった。特定施設入居者生活介護は、外部委託を活用していない（問 7）ところが全体 54.0%と比較して

71.4%と高いことから、介護助手等が清掃を担う事が多いためと考えられる。

一方で「配膳・下膳」が全体 46.0%に対して 30.3%、「食器等洗い」が全体 45.2%に対して 33.7%、「整髪・ドライヤーがけ」が全体 23.0%に対して 13.1%と他のサービスと比較して低い割合であった。

<認知症対応型共同生活介護>

「食器等洗い」が全体 45.2%と比較して 60.5%、「とろみ付け」が全体 17.3%と比較して 36.8%、「見守り」が全体 41.2%と比較して 60.5%で他サービスと比較して高い割合であった。

一方で「ベッドメイキング」が全体 70.3%と比較して 40.8%、「洗濯物回収・配布」が全体 61.2%に対して 35.5%、「洗濯」が全体 52.5%と比較して 31.6%、「居室物品の補充」が全体 33.3%に対して 19.7%で低い割合であった。

＜介護助手等について「現在は導入（雇用）していないが、過去、導入（雇用）した」、
「一度も導入（雇用）したことがない」と回答した施設＞

介護職員の過不足の状況（図表 187）は、「適当」が 24.9%であった。介護職員の人員不足をまかなう（図表 188）ために「定年到達後の「再雇用制度」の導入」を 68.0%の施設で導入している。また、介護助手等を雇用していない施設での、外部委託の活用（図表 189）の割合は、30.8%と介護助手等を雇用している施設の 46.0%と比較して低い割合である。

介護助手等の導入に関する検討状況（図表 197）は、「導入を検討したことがない」が全体で 62.6%、認知症対応型共同生活介護が 74.3%と他のサービスと比較して高く、介護老人福祉施設で 45.7%、介護老人保健施設は 45.5%と他サービスと比較して低い割合であった。

介護助手等の導入当初の課題（図表 201）として「勤務時間や業務内容について、介護助手等と施設の希望にミスマッチがあった」が 33.6%で介護助手等の雇用有の施設の 24.4%と比較して高い割合であった。

介護助手等の導入の課題（図表 202）については、「介護職員の業務のゆとりにつながらない」が 31.2%（雇用有 17.1%）と最も多く、次いで「仕事への意識が薄かった」が 28.0%（雇用有 16.7%）であった。

介護助手等の導入の課題解決のために工夫したこと（図表 203）について、「面談の実施」が最も多く、37.6%であった。次いで「業務の切り分けをマニュアル化した」が 26.4%であったが、介護助手等の雇用有の施設向け調査では、「業務の切り分けをマニュアル化した」が 11.3%であった。

介護助手等の導入を見送った理由（図表 204）として「定期的な業務の見直しが必要だから」が最も多く、36.6%、次いで「希望に合わせたシフト調査が必要だから」が 33.6%であった。介護助手等を雇用することの懸念（図表 205）については、「人件費の支出に見合う費用対効果が見込めないかもしれない」が最も多く 42.9%、「勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチが生じるかもしれない」が次いで 40.3%であった。

＜郵送調査＞

郵送調査に回答いただいた介護助手等の性別（図表 206）は、女性が 81.1%、年齢（図表 207）は、60 歳代が最も多く 29.8%、次いで 70 歳以上が 26.8%であった。介護系の専門資格（図表 208）は、「持っていない」が 58.6%であるが、介護職員初任者研修の修了者も 25.5%であった。

介護助手等の仕事の満足度（図表 216）は、「現在の仕事に満足しているか」、「現在の仕事にやりがいを感じる」、「今後もこの仕事を続けていきたい」について、「非常にそう思う」、「そう思う」、「まあそう思う」を足してそれぞれ 88.8%、85.3%、86.9%であった。

また、「この仕事は精神的負担が大きい」、「この仕事は身体的負担が大きい」で「非常にそう思う」、「そう思う」、「まあそう思う」を足してそれぞれ 49.4%、55.6%であった。

仕事の満足度の理由としては、「利用者に感謝される」、「高齢でも働ける」、「介護職員の負担軽減に貢献できている」等の意見が見受けられた。

また、継続して勤務するための要件（図表 218）では、「人間関係が良好である」が最も多く 74.3%、次いで「シフトの融通が利く」が 55.1%であった。

V. まとめと提言

1 まとめ

(1) アンケート調査について

- ① 「介護助手を導入している施設は 51.1%で導入している施設は平均 4.6 名雇用している。そのうち、65 歳以上は 2.3 名、65 歳未満も 2.3 名で様々な年齢の方が働かれており、介護助手等の仕事の満足度は高い。」

介護助手等の導入の有無(図表 10)については、「現在、導入(雇用)している」が 51.1%、「現在は導入(雇用)していないが、過去、導入(雇用)していた」が 7.0%、「一度も導入(雇用)したことがない」が 41.9%であった。また、調査配布数を母数とすると、「現在、導入(雇用)している」が 17.8%、「現在は導入(雇用)していないが、過去、導入(雇用)していた」が 2.4%、「一度も導入(雇用)したことがない」が 14.6%であった。

現在、介護助手等を導入(雇用)している施設・事業所における介護助手等の雇用開始(図表 13)の中央値は、2017 年であった。認証対応型共同生活介護では中央値が 2018 年で最も近年に介護助手等を導入している傾向がある。

「現在は導入(雇用)していないが、過去、導入(雇用)していた」施設の導入開始時期(図表 15)の中央値は 2019 年、平均の導入期間は 3.1 年であった。

介護助手等を「現在、導入(雇用)している」施設では、平均 4.6 人の介護助手等を導入(雇用)している。男性の平均人数が 1.1 人、女性が 3.4 人であった。また、65 歳以上が 2.3 人、65 歳未満平均 2.3 人であった。サービス別にみると、介護老人福祉施設が平均 5.0 人、介護老人保健施設が 4.4 人、特定施設入居者生活介護が 4.4 人、認知症対応型共同生活介護が 2.7 人であった。(図表 18~図表 26)

介護助手等の仕事の満足度(図表 216)は、「非常にそう思う」、「そう思う」、「まあそう思う」を足してそれぞれ「現在の仕事に満足しているか」が 88.8%、「現在の仕事にやりがいを感じる」が 85.3%、「今後もこの仕事を続けていきたい」が 86.9%であった。

- ② 「介護助手等の導入から定着までの一連の過程での課題は「介護助手等に担ってもらう業務の切り分けの業務負担」と「勤務時間、業務内容のミスマッチ」である。業務の切り分けを施設独自で検討する必要があることや、介護助手等ご本人の身体的負担感、精神的負担感や、シフトの調整等の融通を希望されていることからミスマッチが発生していることがわかった。それらを踏まえて、施設では定期的な面談、シフト・体調の配慮等をしていることがわかった。」

介護助手等を導入した当初の課題(図表 111)は、「特に課題はなかった」が 41.4%で最も多かったが、次いで(1)「介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった」25.6%、(2)「勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった」が 24.4%であった。

(1) 「介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった」

介護助手等を導入するにあたり、施設における業務の洗い出しを実施した施設(図表 40)は 73.2%であり、業務の切り出しについて参考にしたもの(図表 42)は、「施設で独自に検討した(参考にしたものはない)」が 88.4%であった。業務の切り出しを独自に検討した施設は、「介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった」と感じていると考えられる。

(2) 「勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった」

介護助手等ご本人は、「この仕事は精神的負担が大きい」、「この仕事は身体的負担が大きい」で「非常にそう思う」、「そう思う」、「まあそう思う」を足してそれぞれ 49.4%、55.6%であることや、継続して勤務するための要件では、「人間関係が良好である(74.3%)」に

次いで「シフトの融通が利く（55.1%）」事であり、「勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった」と考えられる。

介護助手等を雇用してみたの課題（図表 112）は、「不明・特になし（30.6%）」の他「健康面（体力や体調）で仕事への影響が出やすい（24.8%）」、「家庭の事情等で仕事への影響が出やすい（19.8%）」であった。

上記を踏まえて「面談の実施（38.6%）」や「介護職員の業務時間の検証（13.3%）」等の対応を実施し、継続して雇用するための工夫（図表 110）として、「希望に合わせたシフト調整（67.0%）」、「体調面での配慮（54.1%）」、「定期的な面談等の心理的サポート（36.2%）」等の工夫が見受けられた。

- ③ 「業務の洗い出しは、施設独自で実施し、「周辺業務（事務含む）のうち、単純作業」を介護助手等の業務として切り分けたケースが多い。また、切り分ける業務の選定、切り分けた業務の情報共有等が課題にあげられた。教育体制はOJTの実施なども見受けられたが、「決まった教育体制はない」等の回答も見受けられた。」

施設における業務の洗い出しを実施した施設（図表 40）は、73.2%であった。介護助手等の業務としては、「周辺業務（事務含む）のうち、単純作業」を介護助手等の業務として切り分けた（90.6%）（図表 41）。

介護助手等を導入（雇用）した当初の課題（図表 111）のうち、「介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きい（25.6%）」事も踏まえて、独自に検討する負担が大きかったと推定される。

また、業務内容を切り分ける事の課題（図表 44）として、「直接業務の中で介護助手等に任せる範囲の選定が難しい（25.6%）」、「切り分けた業務の情報共有が難しい（17.4%）」等の意見が挙げられた。介護助手等の雇用形態（図表 50）は、非正規が 95.2%であり、介護助手等の就労時間は介護助手等により異なって（67.5%）おり、情報共有が困難であったことも考えられる。介護助手等に対する教育体制（図表 109）は、「基本的に同じ職員による OJT をおこなっている」が 39.5%で最も多く、次いで「担当は決めずに様々な職員による OJT を行っている」が 39.3%、「決まった教育体制はない」が 21.8%であった。

介護助手等の受け入れ体制等（図表 39）は、「介護助手等の入職時研修の体制がある（25.6%）」、「エルダー（育成指導者等）を設定している（16.2%）」が挙げられた。

- ④ 「介護助手等の導入により、業務量、業務の負担感が減少している傾向が見受けられた。残業時間、有給取得のしやすさ、離職率、採用コスト等は変わらない傾向にあったが、介護助手に対しての課題意識が高い施設や、教育体制、継続して雇用する工夫等を実施している施設では、介護助手の導入の満足度、残業時間、有給休暇について好転する傾向が見受けられた。」

介護助手等を介護職員として算定の有無（図表 33）について、「介護職員等全員を介護職員にカウントしていない」が最も多く 65.3%であった。また、「介護助手等全員を介護職員にカウントしている」は 20.6%であった。（介護助手等については、介護業務の経験者（図表 58）が 35.3%の施設で所属しており、平均 2.0 名、介護業務の有資格者（図表 60）が 30.1%の施設で所属しており、平均 2.8 名であった。）

介護助手等の導入前後を比較（図表 74）して、「全体的な業務の負担感」が 80.1%、「全体的な業務の量」が 71.7%で「減少している」であった。

介護助手等の導入により介護職員 1 人あたりの人件費（図表 80）については、「特に変わらない」が 71.1%、「やや増加した」が 17.4%であった。人件費については、処遇改善加算や、最低時給の上昇等、複数の要因があり、介護助手等の導入による影響だけの測定は困難である点に留意する必要がある。

介護職員の残業時間（図表 81）は、「特にかわらない」が 69.9%で最も多く、「やや減少」が 24.3%、「減少」が 3.8%であった。また、有給休暇の取得のしやすさ（図表 82）の変化については、「特に変わらない」が 73.6%で最も多く、「やや取得しやすくなった」が 21.0%、「取得しやすくなった」が 4.7%であった。

介護助手等の導入の前年の有給取得率（図表 83）は、平均 50.7%、導入年の平均は 54.6%であった。また、離職に関する相談（図表 85）は、「特に変わらない」が最も多く 87.8%、次いで「やや減少」が 7.0%であった。求人倍率が高くなっている状況で相談の状況が変わらないことが 1 つの評価である点に留意する必要がある。

また、介護助手等の導入の前年の離職率（図表 86）は、平均 14.2%、導入年の平均は 12.8%であった。介護助手等の導入に対する満足度（図表 114）は、「やや満足している」が最も多く 58.2%、次いで「満足している」が 35.2%であった。

介護助手等の導入により介護職員の採用に係る経費の変化（図表 88）については、「特に変わらない」が 84.5%で「やや増加」が 10.0%であった。採用にかかる費用については求人倍率の改善、新型コロナウイルス感染症の流行も重なっており、介護助手等の導入による影響だけの測定は困難である点に留意する必要がある。

介護助手等の人数の増やす意向（図表 115）は、「現状維持したい」が最も多く 66.4%、次いで「増やしたい」が 29.3%であった。

介護助手等の導入にあたっての支援（図表 116）は、「介護助手等の人件費についての支援」が最も多く 46.1%、「採用における支援」が 30.4%、「介護助手等の継続勤務への支援」が 28.1%であった。

<介護助手導入の満足度が低い施設の特徴>

介護助手等雇用の満足度と問 12.介護助手等の業務の切り分け（図表 127）については、「やや不満である」と回答した事業所では、「周辺業務（事務含む）のうち、単純作業を介護助手等の業務として切り分けた」が 79.4%と全体の 90.6%と比較して低い割合であった。

また、介護助手の満足度について「やや不満である」と回答した施設は、介護助手等に業務を依頼できない理由（図表 138）として「介護助手等の業務範囲が増えることを拒否しているから」と回答した割合が 27.0%と全体の 14.2%と比較して高い割合であった。

介護助手等の教育体制（図表 139）は、「基本的に同じ職員による OJT をおこなっている」が 27.8%と全体の 39.3%と比較して低い割合であった。

また、継続して雇用するための工夫（図表 140）で、「やや不満」と回答した施設では、

「体調面での配慮」が31.5%と全体の54.1%と比較して低く、「希望に合わせたシフト調整」が42.6%と全体の67.0%と比較して低い割合であった。

また、介護助手等を雇用した当初の課題（図表 141）として、「やや不満」と回答した施設では、「勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望にミスマッチがあった」が35.2%と全体の24.4%と比較して高い割合であった。

また、雇用しての課題（図表 142）としては、「やや不満」と回答した施設では「人件費の支出に見合う費用対応効果が見込めない」が37.0%（全体9.8%）、「介護職員の業務のゆとりにつながらない」が38.9%（全体17.1%）、「仕事への意識が低い」が37.0%（全体16.7%）と高い割合であった。

また、今後の介護助手等の希望人数（図表 144）としては、「やや不満」と回答した施設では、「減らしたい」が22.2%と全体の2.9%と比較して高い割合であった。

< 残業時間が減少した施設の特徴 >

介護助手等の受入体制（図表 146）として「新たに体制等は作っていない」が、「やや減少した」施設では40.4%、減少した施設では42.9%と全体の50.5%と比較して低い割合であった。

教育体制（図表 149）については、「決まった教育体制はない」が「やや減少」では13.5%、「減少」では11.4%と全体の21.8%と比較して低い割合であった。

介護助手等を継続して雇用するための工夫（図表 150）として「やや減少」、「減少」でそれぞれ「定期的な業務の見直し」が36.8%、42.9%（全体28.8%）、「体調面の配慮」が61.4%、74.3%（全体54.1%）、「定期的な面談等の心理的サポート」が40.8%、51.4%（全体36.2%）と全体と比較して高い割合であった。

また、雇用しての課題（図表 152）としては、「健康面（体力や体調）で仕事の影響が出やすい」が、それぞれ30.0%、37.1%（全体24.8%）と比較して高い割合であった。

問題解決の工夫（図表 153）としては、「面談の実施」が「やや減少」、「減少」でそれぞれ42.2%、51.4%で全体の38.6%と比較して高い割合である他、「特になし」が24.7%、14.3%と全体の32.8%と比較して低い割合であった。

< 有給休暇が取得しやすくなった施設の特徴 >

有給取得の観点（図表 133）からは、「取得しやすくなった」と回答した施設は「周辺業務（事務含む）のうち、要注意業務を介護助手の業務として切り分けた」が57.6%と全体の35.0%と比較して高い割合であった。

教育体制（図表 159）については、有給休暇取得状況について「取得しやすくなった」、「やや取得しやすくなった」施設では、「決まった教育体制はない」が9.3%、14.5%と全体の21.8%と比較して低い割合であった。

また、有給休暇取得状況について「取得しやすくなった」、「やや取得しやすくなった」施設では、教育体制（図表 159）について「基本的に同じ職員によるOJTを行っている」がそれぞれ48.8%、44.0%と全体の39.3%と比較して高い割合であった。「担当は決めずに様々な職員によるOJTを行っている」がそれぞれ46.5%、41.5%と全体（39.5%）と比較して高い割合であった。

介護助手等を継続して雇用するための工夫（図表 160）として「取得しやすくなった」、「やや取得しやすくなった」施設では、それぞれ「体調面の配慮」が67.4%、61.7%（全体54.1%）、「定期的な面談等の心理的サポート」が46.5%、40.4%（全体36.2%）と全体と比較して高い割合であった。また、「取得しやすくなった」施設では、「定期的な業務の見直し」が41.9%で全体28.8%と比較して高い割合であった。

また、雇用当初の課題として「取得しやすくなった」、「やや取得しやすくなった」施設では、「特に課題はなかった」がそれぞれ27.9%、37.3%と全体の41.4%と比較して低い割合であった。

雇用しての課題（図表 161）としては、「取得しやすくなった」、「やや取得しやすくなった」施設では、「家庭の事情等で仕事への影響が出やすい」がそれぞれ、44.2%、24.4%と全体 19.8%と比較して高い割合であった。

問題解決の工夫（図表 163）としては、「取得しやすくなった」、「やや取得しやすくなった」施設では、「業務時間の融通が利くようなオペレーションに変更した」がそれぞれ 20.9%、14.5%と全体（12.9%）、「利用者ごとに介護助手等が対応する事としない事を調整した」がそれぞれ 20.9%、18.1%と全体（10.7%）、「面談の実施」がそれぞれ 53.5%、45.6%と全体（38.6%）と比較して高い割合であった。

介護助手等の人数の希望（図表 164）としては、「やや取得しやすくなった」と回答した施設は「増やしたい」が 34.7%と全体の 29.3%と比較して高い割合であった。

- ⑤ 「職員数が少ない認知症対応型共同生活介護型では、介護助手等に対して介護職員に近い役割が求めているケースが多く、介護老人保健施設のように大規模で清掃等を外部委託している施設では、外部委託の清掃員が対応できない業務を実施し、介護職員等が専門性を必要とする業務に集中するために導入されているケースが多い。特定施設入居者生活介護では、外部委託をしない事が多く、外部委託業者が実施する清掃等の業務を介護助手等に取り組んでいただく傾向があった。介護老人福祉施設では、介護助手等が介護職員の補助的な業務を実施する傾向であった。」

認知症対応型共同生活介護（図表 33）は、「介護助手等全員を介護職員にカウントしている」が全体の 20.6%と比較して 39.5%と高かった。職員の人数が少ないため、介護助手等 1 名を介護職員にカウントしていると考えられる。また、事業所規模も小さいため「外部委託（図表 36）を活用している」事業所が 3.9%で全体の 46.0%に対して差異が見受けられた。外部委託については、「特定施設入居者生活介護」も 28.6%と同様に低い割合で、介護老人保健施設では 74.2%と全体と比較して高い割合であった。

また、業務の切り分け（図表 41）についても「対利用者業務のうち、要注意業務を介護助手等の業務として切り分けた」が全体 17.4%に対して認知症対応型共同生活介護が 33.3%であった。また、介護助手等の就業時間（図表 54）についても「勤務時間は一定の勤務時間」が全体 32.5%に対して認知症対応型共同生活介護は 55.3%であった。また、介護助手等を導入した当初の課題で「特に課題はなかった」が全体で 41.4%に対して 55.3%と割合が多かった。理由として介護助手等が介護職員と近い役割を果たしているため、他のサービスと比較して導入がスムーズであったと考えられる。

業務の担当分け（図表 66～図表 70）については、以下の通りである。

<介護老人福祉施設>

「洗濯」、「食器等洗い」、「洗濯物回収・配布」、「食事介助」が他サービスと比較して高い割合であった。他のサービスと比較して介護職員の業務に近い業務を実施している傾向があった。

<介護老人保健施設>

「整髪・ドライヤーがけ」、「居室物品の補充」、「フロア物品の補充」が他サービスと比較して高い割合であった。一方で「掃除（フロア）」、「掃除（トイレ）」、「掃除（居室）」「洗濯」が他サービスと比較して低い割合であった。介護老人保健施設は、外部委託を活用している（図表 36）ところが 74.2%と高いことから、介護助手等が清掃を担当することが少ない傾向であった。また、物品の補充等の間接業務を依頼している傾向があった。

<特定施設入居者生活介護>

「掃除（トイレ）」、「掃除（居室）」、「掃除（フロア）」が他のサービスと比較して高い割合であった。特定施設入居者生活介護は、外部委託を活用していない（図表 36）ところが 71.4%であり、外部委託の業務を実施している傾向があった。

<認知症対応型共同生活介護>

「食器等洗い」、「とろみ付け」、「見守り」が他サービスと比較して高い割合であった。他サービスと比較して介護職員の人数が少なく、介護職員に近い業務を実施している傾向が見受けられた。

- ⑥ 「介護助手等未導入施設では、導入時の「勤務時間や業務内容について介護助手等と施設のミスマッチ」が課題であった。介護助手等を過去に導入していた施設では、業務の切り分けをマニュアル化したところが 26.4%であったが導入済みの施設では、11.3%で導入においてのマニュアル化の必要性は低い可能性も見受けられた。」

介護助手等の導入に関する検討状況（図表 197）は、「導入を検討したことがない」が全体で 62.6%、認知症対応型共同生活介護が 74.3%と他のサービスと比較して高く、介護老人福祉施設で 45.7%、介護老人保健施設は 45.5%と他サービスと比較して低い割合であった。

介護助手等の導入当初の課題（図表 201）として「勤務時間や業務内容について、介護助手等と施設の希望にミスマッチがあった」が 33.6%で介護助手等の雇用有の施設の 24.4%と比較して高い割合であった。

介護助手等の導入の課題（図表 202）については、「介護職員の業務のゆとりにつながらない」が 31.2%（雇用有 17.1%）と最も多く、次いで「仕事への意識が薄かった」が 28.0%（雇用有 16.7%）であった。

介護助手等の導入の課題解決のために工夫したこと（図表 203）について、「面談の実施」が最も多く、37.6%であった。次いで「業務の切り分けをマニュアル化した」が 26.4%であったが、介護助手等の雇用有の施設向け調査では、「業務の切り分けをマニュアル化した」が 11.3%であった。

介護助手等の導入を見送った理由（図表 204）として「定期的な業務の見直しが必要だから」が最も多く、36.6%、次いで「希望に合わせたシフト調整が必要だから」が 33.6%であった。介護助手等を雇用することの懸念（図表 205）については、「人件費の支出に見合う費用対効果が見込めないかもしれない」が最も多く 42.9%、「勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチが生じるかもしれない」が次いで 40.3%であった。

(2) ヒアリング調査について

- ① 「介護助手等を導入（雇用）しているところでは、介護業界に関心がある人の入口とすること、身体介護等が難しい高齢者が長く勤務できるようにすること、介護職員が専門性の高い業務に集中できる環境にすること、介護職員の不足を解消すること等を目的に導入しているケースが見受けられた。また、障害者雇用の一環として導入に取り組んでいたケースも見受けられたが、障害への理解が必要で長期的に導入（雇用）できない事例がほとんどであった。」

介護助手等を導入している施設について以下のような理由や背景が挙げられた。

- i 介護業界の経験や資格のない人に向けて、介護業界への入り口を広げるため。
- ii 高齢者等身体介護が難しい方の就労、あるいは高齢者の健康づくりとして介護助手等を活用するため。
- iii 介護職員の分業化、ワークシェアリングのため。
- iv 介護職員の専門性を高めるため。
- v 介護職員不足の解消につなげるため。

実態として（i）の活用がなされている事例は多くないが、「これから介護専門職に興味を持つ方もいるので、面談で聞きながら支援していくことは考えている。」という意見もあった。

（ii）の元介護職員、施設周辺在住の高齢者の受け皿として活用されている事例や、

（iv）の理由により導入後、結果的にサービス品質の向上を実感しているケースは多い。

また、（v）については介護助手等の導入が直ちに人材不足の解消に至ってはいないが、介護職員の負担は軽減されているとの意見が多い。

また、過去に導入した事がある施設では、障害者雇用の一環で、介護助手等業務の雇用に結びつけるケースもあった。ただし、うまくいかない事が多く、それらの理由として障害者支援と介護には違いもあり、施設として具体的な障害、特性を理解・共有していないと、うまく運用できないという意見もあった。

- ② 「介護助手等として勤務される方は、女性でご家庭がある方や高齢者の方が多い。そのため、希望通りのシフト、希望する時間だけ働ける事等の配慮が必要である。また、業務についても適宜相談しながら介護助手等の得手不得手を踏まえた業務を実施いただく等、柔軟な対応が求められる事がわかった。また、介護助手等の方は介護職員が本来実施している業務を対応しているため、感謝の気持ちを持つ事が必要である。」

介護助手等として勤務される方は、女性でご家庭がある方やご高齢者の方が多い（図表 20、図表 21）。継続的な勤務の実現には、アンケート結果（図表 218）にもあるとおり希望通りにシフトを調整できる事、希望する時間分働ける等、配慮が必要である。また、業務については適宜相談しながら介護助手等の方の得手不得手を踏まえ、業務の調整が必要になる事もある。最初の導入から段階的に業務の幅を増やす等、柔軟な対応が求められる。また、介護助手等がいて当たり前、という気持ちではなく、本来自分たちが実施すべき業務を対応していただいているので感謝する気持ちが重要である。

- ③ 「介護助手等の業務の切り分けは、身体介護以外の訪問介護における生活援助に該当する箇所が多い。一方で利用者とのコミュニケーションの中に見守りとしての要素等も含まれている事や、利用者の情報を介護職員に共有する事も求められることがある。いずれにしても各施設の状況を踏まえて業務の切り分けを実施することや、運用段階で介護助手等とコミュニケーションを取りながら運用している。」

介護助手等の業務は、介護の周辺業務、身体介護以外の生活援助を主としており、介護職員との切り分けは明確なものとなっていた。

□ 一方で、実際の各々の業務・作業においては、明確な区分が難しい側面がある。たとえば、周辺業務・身体介護以外の業務であっても、利用者とのコミュニケーションの中に見守りの機能が含まれている場合、あるいは食事後の食器の片付け時や、利用後のシーツの交換時、洗濯作業の中に、重要な利用者の情報が含まれている場合がある。そのような場合においては、施設や介護職員側からは、介護助手等が利用者から得る情報のフィードバックが期待されている面があった。

同様に「介護助手等は間接業務が主ではあるが、積極的にコミュニケーションをとる役割ではないとしても、たとえば掃除をしながら利用者を見る、といった見守り機能が重要になってくる。このあたりを含めた切り分けは難しい。」といった意見もあった。また、実際の運用に鑑みて、「業務の切り分けを精緻にするよりも、介護職員と、介護助手等の連携がきちんととれていることが重要。」といった意見もあった。

いずれの施設においても、業務の切り分けを実施し、介護の周辺業務、身体介護以外の生活援助が、個々の現場ではどのような業務が該当するのか、棚卸しをして検討・準備を行っている。また、業務の説明は、募集時、あるいは契約時に説明を行う施設が多かった。ただ、いずれの施設においても運用段階で話し合いながら修正をしている。一部の施設では、入職時にオリエンテーションを行う、あるいは介護職員と同様に勉強会や研修を受講できるようにしているが、いずれの組織も、現場で話し合いながらOJTを行っている。

介護助手等の個々の事情や、得手不得手に合わせて、依頼業務を変更、段階的に拡大していくなど、柔軟な運用を行っているところもあった。また、チームでの介護職員全体の介護サービスの品質向上において、過剰に業務を切り分けし過ぎず柔軟に対応するなど、現場のコミュニケーションを促すようなマネジメントが有効な場合もあった。

- ④ 「介護助手等の名称をケアアシストや、生活支援員等としている施設もあった。それらの施設では、「介護助手」という名称のイメージから介護職員との上下関係が生じるリスクがある事を懸念して名称を変更していた。また、名称を変更して募集をかけたことにより、応募者が増えた等の意見もあり、今後、介護助手等の名称についても検討が必要である。」

介護助手等にはその業務、役割において「専門性」が少なからずある。介護職員の補助に過ぎないというイメージや、上下関係を生じさせるようなネーミングはふさわしくないという意見もあった。このように「介護助手」という名称については、賛否もあるため、「ケアアシスタント」と呼称するようにしたというケースも見受けられた。この名称での採用活動は成功し、採用活動の際に連携したハローワークの職員から評価された事例も見受けられた。

- ⑤ 「介護助手等の導入により業務量、負担感の軽減は多くの施設で見受けられた。また、職員の働き方、処遇の改善により職員の満足度も高まっており、人件費以上の効果があるとの声が伺えた。一方で、追加のコストについては小規模の事業所では特にインパクトが大きく、単体では赤字となる施設も見受けられた。」

<組織への影響>

介護助手等の導入（雇用）によって、介護職員の業務量、負担感は軽減しており、利用者や家族との接点を持つ時間の増加に繋がっていた。その後、増えた時間を活用して、サービス品質の向上が図られていた。

また、介護助手等の導入（雇用）における現場の運用ノウハウが蓄積されている施設も多々あった。例えば、介護助手等各々の個別特性（得手不得手、やれることやれないこと等）に応じてシフトを工夫する、あるいは業務の負荷や関わり度合いを定めるなど、柔軟な運用ができるようになってきている。その他、人手が必要となる時間や作業時間を鑑みてスポットで介護助手等を導入することで介護職員の負担を軽減することが可能であることが伺えた。介護助手等の導入により職員の働き方の改善、処遇の改善が進み、職員の満足度も高くなっている施設も多い。

一方で施設全体の業務量は減るわけではないため、一時的に人件費の側面からコスト増になる面は考慮する必要がある。

認知症対応型共同生活介護における経営の観点では、医療法人の中で施設運営している際は、介護助手等を雇用してもグループ全体で利益補填をしていたが、独立採算の観点では、経営的には苦しい面があるケースがあった。

<介護職員への影響>

介護助手等の導入における介護職員の満足度は総じて高い。「助かっている」という声が多く聞かれ、介護職員としても介護助手等の制度を好意的に受け止めている。

さらに「助手や補助がいない際は、職員でなんとかかなるという感覚ではなく、助手や補助は必要な人材であり、いないと現場が回らない状態である。」など、施設において必要不可欠な存在になっている例もあった。

<介護助手等ご本人への影響>

介護助手等本人は、介護職員とのコミュニケーションがとれており、丁寧に指導されていると受け止めている例が多い。総じて仕事への満足度は高く、出来るだけ長く勤続したいという意向を持っている。

また、生き甲斐、働き甲斐を感じている介護助手等も多く、高齢者の就労促進、高齢者の心身の健康づくりにおいても影響していることが伺える。

- ⑥ 「介護老人保健施設では、生活リハビリ等、専門職が専門性を活かすために介護助手等を導入している傾向が見受けられた。また、認知症対応型共同生活介護型等のように小規模の事業所では、介護職員等に準ずる業務を担ってもらう等、人件費を鑑みた業務を担ってもらう傾向が見受けられた。」

介護老人保健施設では、生活リハビリ等、専門職が専門性を活かすために介護助手等を導入している傾向が見受けられた。また、認知症対応型共同生活介護など小規模の施設においては、施設の業務の中で調理における業務量が大きく、介護助手等の立場で調理を担当する職員を雇用するケースが多いといった意見もあった。

- ⑦ 「介護助手等未導入施設では、過去に障害者の雇用、介護職員として勤務されていた職員が高齢となり介護助手等を導入したケース等が見受けられた。一方で継続して勤務することが出来なかったこともあり、介護助手の導入は一定のノウハウなどを必要とすることがわかった。」

障害者雇用として介護助手等を導入するケースや、介護助手等として働かれているうちに資格を取得して介護職員となられたケース、もともと介護職員だった職員が高齢のため介護助手等として働いていたケース等が見受けられた。いずれのケースについても介護分野に働く人の裾野を広げるものである一方、障害者雇用については、継続的な雇用が難しかったとする施設が見られ、それらの人が継続して働くための一定のノウハウは必要である。

また、大規模施設においては、介護助手等を雇用せずに、介護職員の役割分担を徹底的に行うことで、介護助手等は必要ないと判断しているといった意見も伺えた。

⑧ 「その他の効果として、経営のインパクトを踏まえて導入しているケース、社会課題の解決として導入しているケース、地域のコミュニティづくりの一環として介護助手等を導入しているケースがあった。」

介護助手等の導入に関して、活用がうまくいっている施設の共通のポイントは以下の通りである。

1) 経営へのインパクトを見越している。

人件費だけを見ると、一時的に収益を圧迫するものの、中長期的には以下のような経営的な好影響があり、それを見越している、あるいは享受している。また、介護助手等を介護職員として人員換算することで、労働環境の改善や経営インパクトを緩和しているところもある。

- ①介護職員の専門スキル、サービス品質の向上。
- ②関わる職員(介護職員、介護助手等本人)の働きやすさ、働き甲斐の向上、離職率低減。
- ③施設全体・経営のブランド向上。
- ④利用者および利用者親族の満足度向上。

2) 社会課題解決の視点で、将来的に投資の意図を持って活用している。

一時的な人手の穴埋め、緊急避難的な介護助手等の活用ではなく、施設および介護職員のサービス品質向上のための意図を持った活用を展開している。さらに、自組織・施設だけのメリットに留まらず、業界全体の担い手不足や高齢化といった社会課題の解決に資する意図や思想を持っていることも重要なポイントといえる。

「介護助手等に限らず、どのような方が働いているのか、どのような利用者がいらっしゃるか等、自治体含めた業界がもっと介護の実態をよく知っていただけるような訴求をしていくべき。」といった意見に代表されるように、社会、業界の視点を持ちつつ、組織における人材の採用や定着、運用のノウハウの蓄積を進めており、介護助手等の活用を通じた社会課題の解決を志向することが重要である。

3) 地域密着、コミュニティづくりの一環として制度を活用している。

人口が少なく、人との関係がわかりやすい地域(ヒアリングさせていただいた一部の地域)等においては、自治体や町内会等との連携によって、コミュニティ活動に溶け込んだ活用がなされている。(施設・雇用する側とされる側、正職員と非正規職員、業務の発注側と受注側等の関係ではなく、お互いを助け合う関係にある)。

ヒアリングで「施設の近所に住む高齢者が、『何か手伝えることはないですか』と声をかけてくれたのがきっかけである。」とあったように、地域コミュニティ活動の一環で、介護助手等制度が始まる前から、実質的に介護助手等の役割が機能化されている事例もあった。

(3) 総括

- ① 「大規模施設の方が介護助手を導入していることが多いが、小規模な施設であっても介護職員に準ずる業務を実施いただく職員として導入されているケースもあった。介護助手等は、65歳以上の高齢者のみならず、主婦の方等、多様な方が働かれている。多くの介護助手はやりがいや継続して勤務を希望されているため、組織として継続して勤務できる体制を整えることが重要である。」

介護助手等を導入している施設は、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、特定施設入居者生活介護等、規模が大きいくところが多いが、認知症対応型共同生活介護のように小規模であっても介護助手等をうまく雇用しているケースが見受けられた。小規模の事業所であれば介護職員に近い業務にも従事いただく事や、介護職員として換算する等、経営のインパクトの緩和に繋げる事も必要であると考えられる。

また、介護老人保健施設のように清掃を外部委託し、その他の周辺業務を介護助手等が実施することで、介護職員等の専門職が更に専門の業務に集中する事が出来るようになるケースも見受けられた。

一方で一部の大規模な施設では、介護職員が業務の役割分担を徹底的に行うことで、介護助手等を必要としない判断をしているケースもあることが分かった。

なお、介護助手等として働く方は、65歳以上のみならず、主婦の方等、多様な働き手が存在することがわかった。また、介護助手等は多くの方が仕事にやりがいを感じており、継続して勤務を希望する傾向が見受けられるため、組織において継続して勤務できる体制を整えることが重要である。

- ② 「介護助手等の導入から定着までに必要な工夫は、「定期的な業務の見直し」と「希望に合わせたシフト調整」である。」

介護助手等の促進を図るうえで、「人件費の支出に見合う費用対効果が見込めないかもしれない」、「介護職員の業務のゆとりにつながらない」という施設の懸念点を払拭する事が重要である。

また、「勤務時間や業務内容について、介護助手等と施設の希望のミスマッチ」を防ぐために、施設において「定期的な業務の見直し」や、「希望に合わせたシフト調整」を実施する必要がある。

一方で「業務の切り分けをマニュアル化した」は、介護助手等の雇用有の施設向け調査では、「業務の切り分けをマニュアル化した」が11.3%で、雇用がある施設の方が割合は小さかった。マニュアル化も重要であるが、定期的な業務の見直しの方が求められた結果であると推測する。

ヒアリング調査においても、介護助手等の雇用がある施設は、「希望に合わせたシフト調整」、「定期的な業務の見直し」が重要であると考えており、介護助手等の導入の際には重視すべきポイントである。また、非正規雇用であっても、有給休暇の付与、無期雇用契約への転換等、労働基準法にも定められている事項を遵守する必要があり、雇用の際には改めて労働基準法等関連法規の確認も必要になる。

- ③ 「業務の洗い出しや切り分けは、外部委託や事業所規模、目的を踏まえて検討が必要である。導入を検討している施設の状況を踏まえて介護助手等の役割を確認のうえ教育をすすめる必要がある。」

業務の切り分けにおいては、間接業務を介護助手等の業務として切り出す事が多いが、その業務は、目的や状況等も鑑みて施設において検討が必要である。事業所の規模や、外部委託、目的を踏まえて介護助手等のタイプを以下の通りにまとめる。

事業所規模	外部委託	概要
小	×	介護職員にかなり近い業務を介護職員のサポート等を受けて実施する。そのため、未来の介護職員としての戦力が求められることが多い。認知症対応共同生活介護等職員の人数が少ないサービスに多い傾向がある。
小	○	外部委託で賄えない範囲の業務を介護職員等が実施する。ただし、営業利益が厳しいためあまり見受けられない形態である。
大	×	外部委託に近い清掃業務等を担う傾向がある。特定施設入居者生活介護で多い傾向がある。介護老人福祉施設では、高い専門性は求められていないが介護職員が実施する周辺業務を実施することもあり、介護職員の負担軽減が目的とされている事が多い。
大	○	外部委託で清掃等を実施し、外部委託では賄えない範囲の業務を介護助手等が実施する。介護老人保健施設で多い傾向があり、介護職員等が専門業務に集中できるようにすることが主な目的である。

- ④ 「介護助手等の導入の効果を出すためには、介護助手の受入れ体制、教育体制、継続して雇用するための工夫、問題解決の工夫が必須である。介護助手等の導入だけで効果が得られるものではないことを認識する必要がある。」

介護助手等の導入により、職員の業務負担、残業時間、有給取得、離職率については一定の効果が出ることがわかった。

ただし、残業時間の減少、有給休暇の取得のしやすさ等の効果を出すためには、介護助手等の受入れ体制、教育体制、介護助手等を継続して雇用するための工夫、問題解決の工夫をする必要がある。また、介護助手等を導入する事で一概に効果が得られるものではない事も認識する必要がある。ヒアリングでは、残業が減ること、有給取得が取れることにより職員のエンゲージメントが上昇し、介護助手等を雇用して発生する人件費を超えるメリットがあるという意見が伺えた。また、障害者雇用等として取り入れるケースも多く、障害者の法定雇用率を満たすための取組を実施している施設もあった。一方で障害者雇用については、実際に継続して雇用することが難しく、今後雇用するためのノウハウの蓄積が求められる。

また、介護職員を募集する際のハードルを下げる効果がある等、採用の裾野を増やすためには有効な手段でもあると考える。

2 今後の課題と提言

(1) 介護現場における人材不足の状況を打破するための取組

慢性的に人材不足で悩まされている施設では、ICTの活用、派遣スタッフの導入、介護現場の改善活動による定着率の向上等、様々な取組が求められている。介護助手等の導入は、介護職員の業務量の軽減、業務負担感の軽減、ひいては介護職員の仕事に対する満足感向上による定着率の維持・向上等に繋がることから、人材不足に対する1つの打ち手として更なる普及が求められる。

(2) 多様な人材が働ける職場づくり

本事業において介護現場では、介護の未経験者、高齢者や妊婦等の身体介護を行うことが難しい方、障害者等、多様な人材が働ける環境であることが明らかとなった。このような介護現場において、様々な事情を抱える人材が介護助手等として働くことで、介護人材の裾野を大きく広げられる可能性がある。一方、介護現場において、多種多様な人材が長く、やりがいを持って働くためには、雇用する側において多種多様な人材それぞれの特徴や働こうとする動機について、理解を深める必要がある。このため、多種多様な人材にあわせた一般的な留意事項等を整理していくことも必要と考えられる。

(3) 介護助手等の業務イメージの明確化

介護助手等の役割については、施設の規模、外部委託の有無、サービス種別ごとの特性により異なっていることが本事業で明らかとなった。一方で、介護助手等の求人を見た人は、その求人が介護職員に近い業務であるのか、外部委託の清掃レベルで良いのか等、どのような業務についてどれだけ求められているのかの理解が難しいことも想定され、介護助手等への応募に二の足を踏んでいる可能性がある。今後、介護助手等の導入を更に推進していくためには、業務イメージをより明確化していく必要があると考えられる。

(4) 介護助手等の名称の検討

介護助手等の名称について、アンケート調査やヒアリング調査でも「ケアサポーター」、「ケアアシスタント」、「生活支援員」等、施設それぞれで多くの名称がある事が分かった。ヒアリング調査では、介護助手という名称が、介護職員と介護助手等との間で上下関係を生む場合もあること等、導入において支障をきたす場合もある事が分かった。そのため、介護助手等の名称については、施設がリスクを踏まえたうえで名称を定めていく必要があると考えられる。

(5) 介護助手等の導入による効果の提示と施設種別・規模別の導入事例や留意点等の整理の必要性

多忙な施設では、通常の業務に追加して介護助手等の導入といった新たな取組を始めることは容易ではない。

そのため、介護助手等の導入によって得られる効果（生産性向上における効果：介護職員の負担軽減、介護サービスの質の向上、その他の経営に関する影響等）をより具体的に示すことで介護助手等の導入の取組の意義についての理解が深まり、導入の促進が期待できると考えられる。

また、施設種別・規模に応じた介護助手等の導入事例や留意点等についても整理を行うことで、自施設に応じた取組のイメージが明確になり、より実践の動きが活発化すると考えられる。

(6) 居宅系サービスへの展望

今回の調査対象は、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、特定施設入居者生活介護、認知症対応型共同生活介護であったが、介護分野における人材不足は施設系サービスに

とどまらない。今後は、小規模多機能型居宅介護、通所系サービス等の居宅系サービスへの展開も視野に入れ、居宅サービス事業所における導入手順の研究や導入事例の創出等による普及・啓発についても検討が必要と考えられる。

参考資料

VI. 参考資料

1 調査票

事前アンケート調査

介護助手等の導入に関する実態及び適切な業務の設定等に関する調査研究事業

厚生労働省 令和4年度 老人保健増進等事業
介護助手等の導入に関する実態及び適切な業務の設定等に関する調査研究事業
介護助手等の導入に関するアンケート調査 ご協力をお願い

謹啓 時下ますますご清栄のことと存じます。日頃から当社事業におきまして格別のご理解とご尽力を賜り感謝申し上げます。

今般、いわゆる介護助手等の導入によって創出された効果や導入に当たっての課題を明らかにし、介護サービス施設・事業所における介護助手等の導入に資する成果物の作成及び効果の検証を目的として、厚生労働省の委託調査事業を契機として実施することとなりました。

この調査は、介護助手等の導入効果を高める手法の検討に加え、今後の介護助手等の制度上の位置付けも含めた導入促進策の検討に向けた調査としても活用を想定しております。

つきましては、業務ご多用のところ誠に恐縮ではございますが、調査の趣旨をご理解いただき、ご回答をいただければ幸いです。

謹白

令和4年10月3日(月)までにご回答をお願いいたします。

お問い合わせ先

株式会社NTTデータ経営研究所 先端技術戦略ユニット
担当：笠原、金屋、大塚
E-mail: caasr2022@nttdata-strategy.com
TEL : 03-5213-4083
※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策により、原則在宅勤務を実施しております。
可能な限りメールにてお問い合わせいただけますと幸いです。

【本調査における「介護助手等」の定義】
本調査における「介護助手等」の定義は、先行調査研究を踏まえて、以下の事項をいずれも満たす方とします。

- 介護施設・事業所もしくは介護施設・事業所を運営する法人と雇用関係にある（有償ボランティアや委託業者の職員は除く）
- 掃除や食事の配膳・片づけ、ベッドメイキング、利用者の会話の相手、移動の付き添い、レクリエーションの実施や補助、送迎等、**専門的な業務（身体介護等）以外の業務を主に行う**

※ 専門的な業務を行う介護職員の補助やサポートを行っていると考えられる職員を想定しており、例えば、清掃のみに従事する方は介護助手等に含みませんが、調理従事者やリハビリ助手は介護職員の補助とは通常考えられないため、介護助手等に含めません

※ 施設・事業所によっては、「介護サポーター」「ケアサポーター」「介護補助職員」「シニアスタッフ」等の呼び方がありますが、それらを含めて本事業では「介護助手等」と称しています

※ 対象者の年齢・資格は問いません

【依頼内容】
貴施設・事業所の状況についてご回答ください。

<調査内容>
1：施設概要
2：事業規模
3：介護助手等導入の状況

【留意事項】

- この調査に協力いただけないことによる不利益はございません。
- 本調査の結果につきましては、令和5年4月以降、当社のホームページにて公開されますが、アンケート調査結果は、貴施設・事業所の了承なく施設・事業所名・個人名が公表されることはございません。
- いただきました回答により、別途ヒアリング調査やアンケート調査を依頼する可能性があります。その場合は、文書やメール等で依頼させていただきますので、回答にご協力の程お願い申し上げます。

***問1**
貴施設・事業所の所在地（都道府県）を教えてください。（ひとつ選択）

<input type="radio"/> 北海道	<input type="radio"/> 埼玉県	<input type="radio"/> 岐阜県	<input type="radio"/> 鳥取県	<input type="radio"/> 佐賀県
<input type="radio"/> 青森県	<input type="radio"/> 千葉県	<input type="radio"/> 静岡県	<input type="radio"/> 島根県	<input type="radio"/> 長崎県
<input type="radio"/> 岩手県	<input type="radio"/> 東京都	<input type="radio"/> 愛知県	<input type="radio"/> 岡山県	<input type="radio"/> 熊本県
<input type="radio"/> 宮城県	<input type="radio"/> 神奈川県	<input type="radio"/> 三重県	<input type="radio"/> 広島県	<input type="radio"/> 大分県
<input type="radio"/> 秋田県	<input type="radio"/> 新潟県	<input type="radio"/> 滋賀県	<input type="radio"/> 山口県	<input type="radio"/> 高知県
<input type="radio"/> 山形県	<input type="radio"/> 富山県	<input type="radio"/> 京都府	<input type="radio"/> 徳島県	<input type="radio"/> 鹿児島県
<input type="radio"/> 福島県	<input type="radio"/> 石川県	<input type="radio"/> 大阪府	<input type="radio"/> 香川県	<input type="radio"/> 沖縄県
<input type="radio"/> 茨城県	<input type="radio"/> 福井県	<input type="radio"/> 兵庫県	<input type="radio"/> 愛媛県	
<input type="radio"/> 栃木県	<input type="radio"/> 山梨県	<input type="radio"/> 奈良県	<input type="radio"/> 高知県	
<input type="radio"/> 群馬県	<input type="radio"/> 長野県	<input type="radio"/> 和歌山県	<input type="radio"/> 福岡県	

***問2**
貴施設・事業所の開設主体の法人格を教えてください。（ひとつ選択）

<input type="radio"/> 1. 社会福祉法人
<input type="radio"/> 2. 医療法人
<input type="radio"/> 3. 社団法人・財団法人
<input type="radio"/> 4. 営利法人（株式会社・有限会社等）
<input type="radio"/> 5. NPO法人
<input type="radio"/> 6. 農協
<input type="radio"/> 7. 主協
<input type="radio"/> 8. 地方公共団体
<input type="radio"/> 9. その他

具体的に：

***問3**
貴施設・事業所の事業内容（サービス種別）を教えてください。（ひとつ選択）

<input type="radio"/> 1. 介護老人福祉施設
<input type="radio"/> 2. 介護老人保健施設
<input type="radio"/> 3. 特定施設入居者生活介護
<input type="radio"/> 4. 認知症対応型共同生活介護事業所

* 問4
貴施設・事業所の定員を教えてください。(令和4年4月1日時点)

人 (半角数字)

* 問5
貴施設・事業所の実利用者数を教えてください。(令和4年4月1日時点)

人 (半角数字)

問6
貴施設・事業所の職員の人数を教えてください。(令和4年4月1日時点)

* 問6.1
介護職 人 (半角数字)

* 問6.2
介護職のうち、介護福祉士 人 (半角数字)

本調査におけるいわゆる「介護助手等」の定義

1. 介護施設・事業所もしくは介護施設・事業所を運営する法人と雇用関係にある(有償ボランティアや委託業者の職員は除く)
2. 掃除や食事の配膳・片づけ、ベッドメイキング、利用者の会話の相手、移動の付き添い、レクリエーションの実施や補助、送迎等、**専門的な業務(身体介護等)以外の業務を主に担当**

※専門的な業務を行う介護職員の補助サポートを行っていると考えられる職員を想定しており、例えば、清掃のみに従事する方は介護助手等に含みませんが、調理従事者や少人数介護職員の補助とは遠慮考えられないため、介護助手等に含みます。
※施設・事業所によっては、「介護サポート」「介護補助職員」「シニアケア」等の呼び方がありますが、それらを合わせて本事業では介護助手等と扱っています
※対象者の年齢・資格は問いません。

本事業において
**介護助手等が担う業務として
想定している業務**

- ・ 清掃
 - ・ 食事の配膳・片付け
 - ・ ベッドメイキング
 - ・ 利用者の会話の相手
 - ・ 利用者の移動の付き添い
 - ・ レクリエーションの実施や補助
 - ・ 利用者の送迎
- 等の**専門的な業務(身体介護等)以外の業務**

本事業において
**介護助手等が担う業務として
想定していない業務**

- ・ 専門的な業務(身体介護等)等の**介護職員が行う業務**
 - ・ 認知
 - ・ リハビリテーションの支援
- 等の**介護職員の補助やサポートとは考えられない業務**

©2022 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

* 問7
貴施設・事業所におけるいわゆる介護助手等の導入(雇用)の有無を教えてください。(ひとつ選択)

1. 現在、導入(雇用)している
2. 現在は導入(雇用)していないが、過去、導入(雇用)していた
3. 一度も導入(雇用)したことがない

* 問8
【問7で「1. 現在、導入(雇用)している」と回答した方におたずねします。】
貴施設・事業所における介護助手等の導入(雇用)の期間を把握されていますか。
把握されている場合は開始時期も教えてください。

- 把握している
開始時期：(西暦) 年に開始 (半角数字)
- 把握していない

* 問9
【問7で「2. 現在は導入(雇用)していないが、過去、導入(雇用)していた」と回答した方におたずねします。】
貴施設・事業所における介護助手等の導入(雇用)の期間を把握されていますか。
把握されている場合は、期間も教えてください。

- 把握している
開始時期：(西暦) 年から(半角数字)
終了時期：(西暦) 年まで(半角数字)
- 把握していない

問10
【問7で「1. 現在、導入(雇用)している」と回答した方におたずねします。】
貴施設・事業所における現在の介護助手等の導入(雇用)の人数を教えてください。

※問10.1～問10.4にそれぞれ入力いただく、自動計算の欄は自動的に人数が表示されます。
※自動計算されない場合は、お手数ですが計算して入力してください。

(自動計算1) 全体	<input type="text"/>	人
(自動計算2) 男性(全体)	<input type="text"/>	人
(自動計算3) 女性(全体)	<input type="text"/>	人
(自動計算4) 65歳以上	<input type="text"/>	人
* 問10.1 男性(65歳以上)	ここに入力⇒ <input type="text"/>	人(半角数字) (0人の場合は、「0」と入力してください。)
* 問10.2 女性(65歳以上)	ここに入力⇒ <input type="text"/>	人(半角数字) (0人の場合は、「0」と入力してください。)
(自動計算5) 65歳未満	<input type="text"/>	人
* 問10.3 男性(65歳未満)	ここに入力⇒ <input type="text"/>	人(半角数字) (0人の場合は、「0」と入力してください。)
* 問10.4 女性(65歳未満)	ここに入力⇒ <input type="text"/>	人(半角数字) (0人の場合は、「0」と入力してください。)

ご回答者様についてお伺いします。

* 法人名

* 部署

* 氏名

* 電話番号 入力例) 03-1234-5678

* Eメールアドレス (半角英数字)

* Eメールアドレス (忘れ入りますので確認のため、もう一度、ご入力をお願いします。) (半角英数字)

以上で調査は終了です。ご協力ありがとうございました。

本調査（介護助手の雇用有）

令和4年度老人保健健康増進等事業
 「介護助手等の導入に関する実態及び適切な業務の設定等に関する調査研究事業」（介護助手等の雇用有 施設・事業所票）
 ※特に断りがない限り、令和4年12月31日時点の状況を記入してください。

※※【本調査における「介護助手等」の定義】※※
 本調査における「介護助手等」の定義は、先行調査研究を踏まえて、以下の事項をいずれも満たす方とします。
 1. 介護施設・事業所もしくは介護施設・事業所を運営する法人と雇用関係にある（有償ボランティアや委託業者の職員は除く）
 2. 掃除や食事の配膳・片づけ、ベッドメイキング、利用者の会話の相手、移動の付き添い、レクリエーションの実施や補助、送迎等、**専門的な業務（身体介護等）以外の業務を主に行う**
 ※専門的な業務を行う介護職員の補助やサポートを行っていると考えられる職員を想定しており、例えば、清掃のみに従事する方は介護助手等に含みませんが、調理従事者やリハビリ助手は介護職員の補助とは通常考えられないため、介護助手等に含めません
 ※施設・事業所によっては、「介護サポーター」「ケアサポーター」「介護補助職員」「シニアスタッフ」等の呼び方がありますが、それらを含めて本事業では介護助手等と称しています
 ※対象者の年齢・資格は問いません

1. 基本情報	
問1-1. 介護助手等の人数についてご確認ください（ひとつに○）	こちらの人数でお間違い無いでしょうか。（プレ調査で入力した人数）人 1. はい 2. いいえ ⇒ () 人
問1-2.開設年	() 年
問2.同一建物内や同一敷地内の別の建物内にある事業所・施設等（複数回答可）	1: 訪問介護、2: 訪問入浴介護、3: 訪問看護 4: 訪問リハビリテーション、5: 居宅療養管理指導 6: 通所介護、7: 通所リハビリテーション 8: 短期入所生活介護 9: 短期入所療養介護 10: 居宅介護支援 11: 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 12: 夜間対応型訪問介護、13: 地域密着型通所介護 14: 認知症対応型通所介護、15: 小規模多機能型居宅介護 16: 認知症対応型共同生活介護 17: 地域密着型特定施設入居者生活介護 18: 地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護 19: 看護小規模多機能型居宅介護、20: 介護老人福祉施設 21: 介護老人保健施設、22: 介護療養型医療施設 23: 介護医療院、24: 養護老人ホーム 25: サービス付き高齢者向け住宅、26: 有料老人ホーム 27: その他の介護関係施設・住宅 () 28: 介護予防・日常生活支援総合事業 29: 貴事業所以外の事業所・施設等はない
問3.居室の状況について教えてください。	○入所フロア数 () フロア ○多床室 () 室 ○従来型個室: () 部屋 ○ユニット型 個室: () 部屋

問4.人員配置基準について介護助手等を介護職員として算定していますか。（1つに○）	1. 介護助手等全員を介護職員にカウントしていない 2. 介護助手等の一部を介護職員にカウントしている 3. 介護助手等全員を介護職員にカウントしている
問5.（上記で2.の場合）介護職員にカウントする者としていない者の違いは何ですか（複数回答可）	1. 資格の有無・保有資格の内容 2. 業務内容 3. 勤務時間・勤務体系 4. その他 ()
2. 施設の課題	
問6.介護職員の過不足の状況を教えてください。（1つに○）	1. 不足している 2. やや不足している 3. 適当 4. やや過剰 5. 過剰
問7.外部委託（清掃等）の活用の有無について教えてください。（1つに○）	1. 現在、外部委託（清掃等）を活用している 2. 現在、外部委託（清掃等）を活用していない
問8.（上記で1.の場合）外部委託している業務について、介護助手等ではなく、外部委託とした理由を教えてください。（複数回答可）	1. 一定の業務量を安定的に行うため 2. 費用対効果の観点で勝っていたため 3. 介護助手等の雇用の方が手間がかかるため 4. その他 ()
問9.介護職員の経験や能力に応じて、業務内容を分けていますか。（1つに○）	1. 明確に分けている（経験や能力により業務内容を分けている） 2. ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている 3. 経験や能力に応じた業務分けはしていない
3. 施設内での準備	
問10.現在の介護助手等の受入体制等について教えてください（複数回答可）	1. エルター（育成指導者等）を設定している 2. 介護助手等の入職研修の実施体制がある 3. 介護助手等の定期的な研修の機会を設定している 4. 介護助手等のOJTの仕組みをつくった 5. その他 () 6. 新たに体制等は作っていない
問11.介護助手等を導入（雇用）する際に業務の洗い出しをしましたか（1つに○）	1. した 2. していない

問12. (上記で1.の場合)どのような業務を介護助手等の業務として切り分けましたか(複数回答可)	1. 周辺業務(事務含む)のうち、単純作業※1を介護助手等の業務として切り分けた 2. 周辺業務(事務含む)のうち、要注意業務※2を介護助手等の業務として切り分けた 3. 利用者業務のうち、要注意業務※3を介護助手等の業務として切り分けた 4. その他() ※1 (清掃、物品補充、ゴミ捨て、ベッドメイク、洗濯物の回収・配布など) ※2 (配食、配膳・下膳、食事量チェック、自動員等配布など) ※3 (異守り、コミュニケーション、誘導、認知症対応型共同生活介護の場合食事づくりなど)
問13. (問11で1.の場合)業務の洗い出しや切り出しについて参考にしたものはありますか。(複数回答可)	1. 施設で独自に検討した(参考にしたものはない) 2. 三重県の介護助手等導入実施マニュアルなどHPで公開されている介護助手等の導入マニュアル等を参考にした 3. 他の施設の事例等を参考にした 4. その他()
問14. 介護助手等の経験や能力に応じて、介護助手等の業務内容を分けていますか(1つに○)	1. 明確に分けている(介護助手等の経験や能力により業務内容を分けている) 2. ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている 3. 経験や能力に応じた業務分けはしていない
問15. 業務内容を分けることによる課題はありますか(複数回答可)	1. 切り分けた業務の情報共有が難しい 2. 業務の洗い出しをする時間がない 3. 一連の業務が多く切り分けできる事が少ない 4. 直接業務の中で介護助手等に任せる範囲の選定が難しい 5. 業務内容が複雑で判断する事が多いため切り分けが難しい 6. その他() 7. 特になし
問16. 介護助手等をどのような方法で募集しましたか(複数回答可)	1. シルバー人材センター 2. ハローワーク 3. 都道府県福祉人材センター 4. 都道府県の老健協会等による一括した求人活動 5. 施設独自の求人活動 6. 職員や既存介護助手等からの紹介 7. その他()
問17. 介護助手等の募集にあたって、募集する人員の年齢制限を設けました(複数回答可)	1. 上限を設けている ⇒ ()歳未満 2. 下限を設けている ⇒ ()歳以上 3. 設けていない
問18. 介護助手等の充足状況について教えてください(1つに○)	1. 不足している 2. やや不足している 3. 適当 4. やや過剰 5. 過剰

4. 介護助手等の導入後	
問19. 介護助手等の雇用形態について教えてください(複数回答可)	1. 正規(月給、無期雇用など) 2. 非正規(時間給) 3. その他()
問20. 介護助手等の出勤数について教えてください	一番出勤が多い介護助手等 週()日 一番出勤が少ない介護助手等 週()日 介護助手等全員の平均的な出勤数 週()日
問21. 介護助手等の就労時間について教えてください(1つに○)	1. 勤務時間は一定の勤務時間 1日()時間 2. 介護助手等により異なる 平均的に1日()時間程度
問22. 介護助手等の呼び名について教えてください(自由記述)	(例: 介護助手、介護アシスタント、サブワーカー、介護補助員等)
雇用している介護助手等の属性を教えてください。(1つに○)	
問23. 介護業務経験者	1. 有⇒()名、2. 無
問24. 介護業務に関する有資格者(主な資格: 例: 介護福祉士)	1. 有⇒()名、2. 無
問25. 65歳以上の介護助手等の有無	1. 有⇒()名、2. 無
問26. 介護職員を定年後再雇用された者の有無	1. 有⇒()名、2. 無

問27. 以下の業務を担当しているのは誰ですか。(該当箇所に○)

#	業務内容	1. 介護助手等	2. 業務に慣れていない介護職員	3. 業務経験がある介護職員	4. 高度な専門性を持っている介護職員※	5. 1.4以外の施設職員	6. 外部委託している	7. その他	8. その他
1	ゴミ出し								
2	植栽水やり								
3	掃除 (フロア)								
4	掃除 (浴室)								
5	掃除 (トイレ)								
6	掃除 (居室)								
7	ベッドメイキング								
8	食器等洗い								
9	湯はり								
10	フロア物品の補充								
11	洗濯物回収・配布								
12	洗濯								
13	居室物品の補充								
14	配膳・下膳								
15	義歯洗浄								
16	起床声掛け								
17	ナースコールの一次対応								
18	利用者の話し相手								
19	レクの手伝い								
20	整髪・ドライヤーがけ								
21	食事介助								
22	とろみ付け								
23	記録補助 (食事摂取量・体温等)								
24	車いす移動								
25	歩行付き添い								
26	見守り								
27	その他 ()								

※「高度な専門性を持っている介護職員」とは、「認定介護福祉士や認知症ケア専門士などそれらを持つ者やそれらを持つ者と同様の専門性を持ってケアができると思われる者」

問28. (上記で8.がある場合) 主な理由を教えてください。(複数回答可)

1. 介護助手等が業務範囲が増えることを拒否しているから
2. 介護助手等が担当できるレベルに達していないから
3. 業務の切り分けが難しいから
4. 業務の情報共有が難しいから
5. その他 ()

問29. 業務内容の説明はいつ実施していますか。(複数回答可)

1. 面接時におよその範囲を説明している
2. 就職後の研修時に説明している
3. OJTを通して説明している
4. その他 ()

問30. 介護助手等の存在により、介護職員の業務や施設に次のような影響を感じていますか。(13)介護サービスの質については、1. 良くなっていると思う 2. 変わらないと思う 3. 悪くなっていると思う に読み替えてご回答ください。

	介護助手導入前後の比較			2017年12月との比較		
	1. 減少していると思う	2. 変わらないと思う	3. 増加していると思う	1. 減少していると思う	2. 変わらないと思う	3. 増加していると思う
(1) 全体的な業務負担感						
(2) 全体的な業務の量						
(3) 施設全体の残業時間						
(4) 介護の専門性を活かした業務の集中						
(5) 普段の業務における気持ちのゆとり						
(6) インシデントやアクシデント、ヒヤリハットの件数						
(7) 介護職員の研修受講・スキル向上のための時間						
(8) 施設の職員間の人間関係						
(9) 利用者や家族とのコミュニケーション						
(10) 利用者や家族からのクレーム						
(11) 利用者や家族からの感謝						
(12) 地域の人や団体と関わる機会						
(13) 介護サービスの質						

介護助手等の導入前後の比較	
問31. 介護助手等の導入により 介護職員1人あたり の人員費に変化はありましたか。(1つに○)	1. 増加 2. やや増加 3. 特に変わらない 4. やや減少 5. 減少
問32. 介護助手等の導入(雇用)により 介護職員 の残業時間に変化はありましたか。(1つに○)	1. 増加 2. やや増加 3. 特に変わらない 4. やや減少 5. 減少
問33. 介護助手の導入により 介護職員 が有給休暇を取得しやすくなったと思いませんか。(1つに○)	1. 取得しやすくなった 2. やや取得しやすくなった 3. 特に変わらない 4. やや取得しにくくなった 5. 取得しにくくなった
問34. 介護助手の導入前後の 介護職員 の有給休暇の取得率	(介護助手導入の前年 1月から12月) () % (介護助手導入年 1月から12月) () % 有給取得率 = 該当年全介護職員の有給取得日数計 ÷ 全介護職員の有給付与日数計 × 100% ※有休取得日数計には、前年度有給休暇の繰越分を取得した分を含む。 ※有休付与日数計には、雇用上の定める特別休暇(慶弔・喪休みなど)および前年度繰越分の有休を含まない。
問35. 介護助手の導入前後で 介護職員 からの離職・転職に関する相談量は変化しましたか。(1つに○)	1. 増加 2. やや増加 3. 特に変わらない 4. やや減少 5. 減少
問36. 介護助手の導入前後の 介護職員 の離職率	(介護助手導入の前年 1月から12月) () % (介護助手導入年 1月から12月) () % 離職率 = 該当年の介護職員の退職者 ÷ 12月末時点の介護職員数 × 100%
問37. 介護助手の導入により 介護職員 の採用に係る経費は変化しましたか。(求人にかかる経費)(1つに○)	1. 増加 2. やや増加 3. 特に変わらない 4. やや減少 5. 減少

5年前と現在の比較(2018年以降に開設された場合は、問41、43、44の「(2022年1月から12月)」のみお答えください。)	
問38. 5年前と現在比較し 介護職員1人あたり の人員費に変化はありましたか。(1つに○)	1. 増加 2. やや増加 3. 特に変わらない 4. やや減少 5. 減少
問39. 5年前と現在を比較し 介護職員 の残業時間に変化はありましたか。(1つに○)	1. 増加 2. やや増加 3. 特に変わらない 4. やや減少 5. 減少
問40. 5年前と現在を比較し 介護職員 が有給休暇を取得しやすくなったと思いませんか。(1つに○)	1. 取得しやすくなった 2. やや取得しやすくなった 3. 特に変わらない 4. やや取得しにくくなった 5. 取得しにくくなった
問41. 5年前と現在の 介護職員 の有給休暇の取得率	(2017年1月から12月) () % (2022年1月から12月) () % 有給取得率 = 該当年全介護職員の有給取得日数計 ÷ 全介護職員の有給付与日数計 × 100% ※有休取得日数計には、前年度有給休暇の繰越分を取得した分を含む。 ※有休付与日数計には、雇用上の定める特別休暇(慶弔・喪休みなど)および前年度繰越分の有休を含まない。
問42. 5年前と現在で 介護職員 からの離職・転職に関する相談量は変化しましたか。(1つに○)	1. 増加 2. やや増加 3. 特に変わらない 4. やや減少 5. 減少
問43. 5年前と現在の 介護職員 の離職率	(2017年1月から12月) () % (2022年1月から12月) () % 離職率 = 該当年の介護職員の退職者 ÷ 12月末時点の介護職員数 × 100%
問44. 5年前と現在の 介護助手 の離職率	(2017年1月から12月) () % (2022年1月から12月) () % 離職率 = 該当年の介護助手等の退職者 ÷ 12月末時点の介護助手等数 × 100%
問45. 5年前と現在を比較し 介護職員の採用に係る経費 は変化しましたか。(求人にかかる経費)(1つに○)	1. 増加 2. やや増加 3. 特に変わらない 4. やや減少 5. 減少
問46. 介護助手等に対してどのような教育体制ですか(複数回答可)	1. 基本的に同じ職員によるOJTをおこなっている 2. 担当は決めずに様々な職員によるOJTをおこなっている 3. 座学による講義形式の教育をおこなっている 4. 施設独自の介護助手等向けのテキストで教育をおこなっている 5. 介護職員向けのテキストで教育をおこなっている 6. その他 () 7. 決まった教育体制はない
問47. 介護助手等を継続して雇用するために何か工夫していますか(複数回答可)	1. 定期的な業務の見直し 2. 体調面での配慮 3. 定期的な面談等の心理的サポート 4. 希望に合わせたシフト調整 5. その他 () 6. 特に工夫はしていない

問48. 介護助手等を導入した当初どのような課題がありましたか（複数回答可）	1. 勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった 2. 給与面について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった 3. 介護助手等の指導・教育体制整備に関する業務負担が大きかった 4. 介護助手等に担当してもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった 5. 人材募集に関わる業務負担が大きかった 6. その他（ ） 7. 特に課題はなかった
問49. 介護助手を採用してみて、どのような課題が見られますか。（複数回答可）	1. 人件費の支出に見合う費用対効果が見込めない 2. 介護職員の業務のゆとりに繋がらない 3. 介護助手等とのコミュニケーションが円滑にできない 4. 介護助手等が職場環境になじめない 5. 雇用条件（勤務時間、業務内容、給与など）でのミスマッチ 6. 仕事への意識が薄い 7. 健康面（体力や体調）で仕事への影響が出やすい 8. 家庭の事情等で仕事への影響が出やすい 9. 前任者退職後の、新規採用が難しい 10. 感染症対策について、特別な配慮が必要 11. その他（ ） 12. 不明・特になし
問50. 介護助手等導入の課題解決のための工夫について教えてください（複数回答可）	1. 業務内容についての説明会を実施した 2. 業務時間の融通が利くような業務オペレーションに変更した 3. 介護助手等の指導・教育体制をマニュアル化した 4. 業務の切り分けをマニュアル化した 5. 利用者ごとに介護助手等が対応する事としない事を調整した 6. 面談の実施 7. 介護職員の業務時間の検証 8. 介護職員へのアンケートの実施 9. マニュアル等の整備 10. その他（ ） 11. 特になし
問51. 全般的に、介護助手等を導入（雇用）していることに対してどの程度満足していますか（1つに○）	1. 満足している 2. やや満足している 3. やや不満である 4. 不満である
問52. 今後、介護助手等の人数を増やしたいと考えますか（1つに○）	1. 増やしたい 2. 現状維持したい 3. 減らしたい 4. 廃止したい
問53. 介護助手等導入にあたって必要な支援を教えてください（複数回答可）	1. 採用における支援 2. 介護助手等の人件費についての支援 3. 介護助手等の介護職員への移行支援 4. 研修等の支援 5. 介護助手等の継続勤務への支援 6. その他（ ） 7. 特になし

以下については、介護助手等のとりまとめを担う介護職員がお答えください。

1. 介護助手等導入による影響	1. 減少していると思う	2. 変わらないと思う	3. 増加していると思う
問54. 介護助手等の存在により、介護職員の業務や施設にどのような影響を感じていますか。 (8)施設の職員間の人間関係、 (13)介護サービスの質については、 1. 良くなっていると思う 2. 変わらないと思う 3. 悪くなっていると思う に読み替えてご回答ください。			
(1) 全体的な業務負担感			
(2) 全体的な業務の量			
(3) 施設全体の残業時間			
(4) 介護の専門性を活かした業務の集中			
(5) 普段の業務における気持ちのゆとり			
(6) インシデントやアクシデント、ヒヤリハットの件数			
(7) 介護職員の研修受講・スキル向上のための時間			
(8) 施設の職員間の人間関係			
(9) 利用者や家族とのコミュニケーション			
(10) 利用者や家族からのクレーム			
(11) 利用者や家族からの感謝			
(12) 地域の人や団体と関わる機会			
(13) 介護サービスの質			

2. 介護助手等のとりまとめを担う介護職員の基本情報	
問55. 性別 (ひとつに○)	1. 男性 2. 女性
問56. 年齢 (2022年12月1日現在)	1. 30歳未満 2. 30歳代 3. 40歳代 4. 50歳代 5. 60歳代 6. 70歳以上
問57. 保有している介護系の専門資格(複数回答可)	1. 介護福祉士 2. 実務者研修(旧ヘルパー1級) 3. 介護職員初任者研修(旧ヘルパー2級) 4. ケアマネジャー 5. 社会福祉士 6. 介護予防運動指導員 7. その他の資格() 8. いずれの資格も保有していない
問58. 1週間の平均就業時間(残業時間を含む) (ひとつに○)	1. 週に30時間未満 2. 週に30~40時間未満 3. 週に40~50時間未満 4. 週に50~60時間未満 5. 週に60~70時間未満 6. 週に70時間以上
問59. 雇用形態 (ひとつに○)	1. 常勤 2. 非常勤
問60. 役職 (ひとつに○)	1. 課長・科長・師長 2. 係長 3. 主任・リーダー 4. その他() 5. 役職なし
問61. 介護職としての通算の経験年数 (ひとつに○)	1. 1年未満 2. 1~3年未満 3. 3~5年未満 4. 5~10年未満 5. 10~20年未満 6. 20年以上
問62. 現施設での勤続年数 (ひとつに○)	1. 1年未満 2. 1~3年未満 3. 3~5年未満 4. 5~10年未満 5. 10~20年未満 6. 20年以上

本調査（介護助手の雇用無）

令和4年度老人保健健康増進等事業
「介護助手等の導入に関する実態及び適切な業務の設定等に関する調査研究事業」（介護助手等の雇用無 施設・事業所票）

※特に所記がない限り、令和4年12月31日時点の状況を記入してください。

※※【本調査における「介護助手等」の定義】※※
 本調査における「介護助手等」の定義は、先行調査研究を踏まえて、以下の事項をいづれも満たす方とします。
 1. 介護施設・事業所もしくは介護施設・事業所を運営する法人と**雇用関係にある**（有償ボランティアや委託業者の職員は除く）
 2. 掃除や食事の配膳・片づけ、ベッドメイキング、利用者の会話の相手、移動の付き添い、レクリエーションの実施や補助、送迎等、**専門的な業務（身体介護等）以外の業務を主に**行う
 ※専門的な業務を行う介護職員の補助やレポートを行っていると考えられる職員を想定しており、例えば、清掃のみに従事する方は介護助手等に含みませんが、調理従事者やリハビリ助手は介護職員の補助とは通常考えられないため、介護助手等に含めません
 ※施設・事業所によっては、「介護リポーター」「ケアサポーター」「介護補助職員」「シニアスタッフ」等の呼び方がありますが、それらをまとめて本事業では「介護助手等」と称しています
 ※対象者の年齢・資格は問いません

1. 基本情報

問1.開設年 ()年

問2.同一建物内や同一敷地内の別の建物内にある事業所・施設等（複数回答可）
 1：訪問介護、2：訪問入浴介護、3：訪問看護
 4：訪問リハビリテーション、5：居宅療養管理指導
 6：通所介護、7：通所リハビリテーション
 8：短期入所生活介護 9：短期入所療養介護
 10：居宅介護支援、
 11：定期巡回・随時対応型訪問介護看護
 12：夜間対応型訪問介護、13：地域密着型通所介護
 14：認知症対応型通所介護、15：小規模多機能型居宅介護
 16：認知症対応型共同生活介護
 17：地域密着型特定施設入居者生活介護
 18：地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
 19：看護小規模多機能型居宅介護、20：介護老人福祉施設
 21：介護老人保健施設、22：介護療養型医療施設
 23：介護医療院、24：養護老人ホーム
 25：サービス付き高齢者向け住宅、26：有料老人ホーム
 27：その他の介護関係施設・住宅（ ）
 28：介護予防・日常生活支援総合事業
 29：貴事業所以外の事業所・施設等はない

問3.居室の状況について教えてください。
入所フロア数（ ）フロア
多床室（ ）室
従来型個室：（ ）部屋
ユニット型 個室：（ ）部屋

2. 施設の課題

問4.介護職員の過不足の状況を教えてください（1つに○）
 1. 不足している
 2. やや不足している
 3. 適当
 4. やや過剰
 5. 過剰

問5.介護職員の人員確保、人材不足に対して実施している施策について教えてください（複数回答可）
 1. 定年到達後の「再雇用制度」の導入
 2. 定年到達後の「勤務延長制度」の導入
 3. 外国人人材の活用
 4. 介護ロボット・ICT等の活用
 5. その他（ ）
 6. 特にしていない

1

3. 機能分化について

問6.外部委託（清掃等）の活用の有無について教えてください（1つに○）
 1. 現在、外部委託（清掃等）を活用している
 2. 現在、外部委託（清掃等）を活用していない

問7.（上記で1.の場合）外部委託している業務について、介護助手等ではなく、外部委託とした理由を教えてください。（複数回答可）
 1. 一定の業務量を安定的に行うため
 2. 費用対効果の観点で勝っていたため
 3. 介護助手等の雇用の方が手間がかかるため
 4. その他（ ）

問8.-1
 介護職員の経験や能力に応じて、業務内容を分けていますか。
 1. 明確に分けている（経験や能力により業務内容を分けている）
 2. ある程度分けているが、業務は柔軟に担当してもらっている
 3. 経験や能力に応じた業務分けはしていない

2

問 8-2 以下の業務を担当しているのは誰ですか。
問 8-1 で 1、2 と回答した人が回答 (該当箇所○)

#	業務内容	1. 介護職員に慣れていない介護職員	2. 介護職員に業務経験がある介護職員	3. 高度な専門性を持っている介護職員※	4. 1、3以外の施設職員	5. 外部委託している	6. ほとんどと業務として実施していない
1	ゴミ出し						
2	植栽水やり						
3	掃除 (フロア)						
4	掃除 (浴室)						
5	掃除 (トイレ)						
6	掃除 (居室)						
7	ベッドメイキング						
8	食器等洗い						
9	湯はり						
10	フロア物品の補充						
11	洗濯物回収・配布						
12	洗濯						
13	居室物品の補充						
14	配膳・下膳						
15	義歯洗浄						
16	起床声掛け						
17	ナースコールの応答						
18	利用者の話し相手						
19	レクの手伝い						
20	整髪・ドライヤーがけ						
21	食事介助						
22	とろみ付け						
23	記録補助 (食事摂取量・体温等)						
24	車いす移動						
25	歩行付き添い						
26	見守り						
27	その他 ()						

※「高度な専門性を持っている介護職員とは、「認定介護福祉士や認知症ケア専門士などそれらを有する者やそれらを有する者同様の専門性を持つケアができると思われる者」

4. 職場環境について (2018 年以降に開設された場合は、問 13、15、の「(2022 年 1 月から 12 月)」のみお答えください。)

問9.5 年前 (2017 年 1 月から 12 月) と比較して、介護職員の業務や施設に次のような影響を感じていますか。
(8)施設の職員間の人間関係、
(13)介護サービスの質については、
1. 良くなっていると思う 2. 変わらないと思う
3. 悪くなっていると思う に読み替えてご回答ください。

	1. 減少していると思う	2. 変わらないと思う	3. 増加していると思う
(1) 全体的な業務負担感			
(2) 全体的な業務の量			
(3) 施設全体の残業時間			
(4) 介護の専門性を活かした業務の集中			
(5) 普段の業務における気持ちのゆとり			
(6) インシデントやアクシデント、ヒヤリハットの件数			
(7) 介護職員の研修受講・スキル向上のための時間			
(8) 施設の職員間の人間関係			
(9) 利用者や家族とのコミュニケーション			
(10) 利用者や家族からのクレーム			
(11) 利用者や家族からの感謝			
(12) 地域の人や団体と関わる機会			
(13) 介護サービスの質			
問10. 5 年前と比較し介護職員 1 人あたりの人員数に変化はありましたか。(1つに○)	1. 増加 2. やや増加 3. 特に変わらない 4. やや減少 5. 減少		
問11. 5 年前と現在、介護職員の残業時間に変化はありましたか。(1つに○)	1. 増加 2. やや増加 3. 特に変わらない 4. やや減少 5. 減少		
問12. 5 年前と現在を比較し介護職員が有給休暇取得しやすくなったか。(1つに○)	1. 取得しやすくなった 2. やや取得しやすくなった 3. 特に変わらない 4. やや取得しにくくなった 5. 取得しにくくなった		
問13. 5 年前と現在を比較し介護職員が有給休暇を取得しやすくなったか。(1つに○)	(2017年1月から12月) () % (開設の場合回答不要) (2022年1月から12月) () % 有給休暇率=総年全介護職員の有給休暇日数÷全介護職員の総給与日数×100% ※有給取得日数計には、前年度有給休暇の繰越分を取得した分を含む。 ※有休付与日数計には、雇用主の定める特別休暇(慶弔・夏休みなど)および前年度繰越分の有休を含まない。		

問14. 5年前と現在を比較し介護職員からの離職・転職に関する相談量は変化しましたか。(1つに○)	1. 増加 2. やや増加 3. 特に変わらない 4. やや減少 5. 減少
問15. 5年前と現在の介護職員の離職率	(2017年1月から12月) () % (開設前の場合回答不要) (2022年1月から12月) () % 離職率=該当年の介護職員の退職者÷12月末時点の介護職員の職員数×100%
問16. 5年前と現在を比較し介護職員の採用に係る経費は変化しましたか。(求人にかかる経費)	1. 増加 2. やや増加 3. 特に変わらない 4. やや減少 5. 減少

5. 介護助手の検討について	
問17. 介護助手等の導入を検討したことはありますか。(1つに○)	1. 過去、導入していた⇒問18～20にご回答ください 2. 導入を検討したことがあるが、導入には至っていない⇒問19にご回答ください 3. 現在、検討している⇒問22にご回答ください 4. 導入を検討していない⇒問22にご回答ください
問18. 介護助手等の導入について「1. 過去導入していた」と回答した人にお聞きします。介護助手等を導入した当初どのような課題がありましたか。(複数回答可)	1. 勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった 2. 給与面について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチがあった 3. 介護助手等の指導・教育体制整備に関する業務負担が大きかった 4. 介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務負担が大きかった 5. 人材募集に関わる業務負担が大きかった 6. その他 () 7. 特に課題はなかった
問19. 介護助手等の導入について「1. 過去導入していた」と回答した人にお聞きします。介護助手を雇用してみて、どのような課題が見られましたか。(複数回答可)	1. 人件費の支出に見合う費用対効果が見込めなかった 2. 介護職員の業務のゆとりに繋がらなかった 3. 介護助手等とのコミュニケーションが円滑にできなかった 4. 介護助手等が職場環境になじめなかった 5. 雇用条件(勤務時間、業務内容、給与など)でのミスマッチがあった 6. 仕事への意識が薄かった 7. 健康面(体力や体調)で仕事への影響が出やすかった 8. 家庭の事情等で仕事への影響が出やすかった 9. 前任者退職後の、新規採用が難しかった 10. 感染症対策について、特別な配慮が必要だった 11. その他 () 12. 不明・特になし

問20. 介護助手等の導入について「1. 過去導入していた」と回答した人にお聞きします。介護助手等導入の課題解決のために工夫したことについて教えてください(複数回答可)	1. 業務内容についての説明会を実施した 2. 業務時間の融通が利くような業務オペレーションに変更した 3. 介護助手等の指導・教育体制をマニュアル化した 4. 業務の切り分けをマニュアル化した 5. 利用者ごとに介護助手等が対応する事としない事を調整した 6. 面談の実施 7. 介護職員の業務時間の検証 8. 介護職員へのアンケートの実施 9. マニュアル等の整備 10. その他 () 11. 特になし
問21. 介護助手等の導入について「2. 導入を検討したことがあるが、導入には至っていない」と回答した人にお聞きします。検討して、導入をやめた理由を教えてください。(複数回答可)	1. 定期的な業務の見直しが必要だから 2. 体面での配慮が必要だから 3. 定期的な面談等の心理的サポートが必要だから 4. 希望に合わせたシフト調整が必要だから 5. これから導入するところ 6. その他 ()
問22. 「3. 現在、検討している」「4. 導入を検討したことがない」と回答した人にお聞きします。介護助手等を検討するもしくは雇用することどのような懸念がありますか。(複数回答可)	1. 勤務時間や業務内容について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチが生じるかもしれない 2. 給与面について、介護助手等の希望と施設の希望にミスマッチが生じるかもしれない 3. 介護助手等の指導・教育体制整備に関する業務が負担になるかもしれない 4. 介護助手等に担ってもらう仕事の切り分けのための業務が負担になるかもしれない 5. 人材募集に関わる業務が負担になるかもしれない 6. 人件費の支出に見合う費用対効果が見込めないかもしれない 7. 介護職員の業務のゆとりに繋がらないかもしれない 8. 介護助手等とのコミュニケーションが円滑にできないかもしれない 9. 介護助手等が職場環境になじめないかもしれない 10. 仕事への意識が薄いかもしれない 11. 健康面(体力や体調)で仕事への影響が出やすくなるかもしれない 12. 家庭の事情等で仕事への影響が出やすくなるかもしれない 13. 感染症対策について、特別な配慮が必要になるかもしれない 14. その他の懸念 () 15. 不明・特になし

本調査（郵送調査）

令和4年度老人保健健康増進等事業 「介護助手等の導入に関する実態及び適切な業務の設定等に関する調査研究事業」（介護助手等の雇用有 介護助手票） ※特に断りがない限り、令和4年(2022年)12月31日時点の状況を記入してください。	
1. あなたの基本情報について教えてください。	
問1.性別 (ひとつに○)	1. 男性 2. 女性
問2.年齢 (ひとつに○)	1. 30歳未満 2. 30歳代 3. 40歳代 4. 50歳代 5. 60歳代 6. 70歳以上 ※令和4年(2022年)12月1日現在
問3.保有している 介護系の 専門資格 (複数回答可)	1. 介護福祉士 2. 実務者研修 (旧ヘルパー1級) 3. 介護職員初任者研修 (旧ヘルパー2級) 4. ケアマネジャー 5. 社会福祉士 6. 介護予防運動指導員 7. その他の資格 () 8. いずれの資格も保有していない
2. あなたの働き方について教えてください。	
問4.雇用形態 (ひとつに○)	1. 常勤 2. 非常勤
問5.介護助手等としての通算の経験年数 (令和4年12月1日現在)	()年 ()ヶ月
問6.現施設での勤続年数は何年ですか。(令和4年12月1日現在)	()年 ()ヶ月
問7.直近1ヶ月間のあなたの平均的な働き方について教えてください。(勤務日数、勤務時間)	週に ()日 1回あたりの勤務時間 約 ()時間 勤務
問8.直近1ヶ月間のあなたの平均的な働き方について教えてください。(勤務パターン) (ひとつに○)	1. 勤務する曜日や時間帯は、だいたい固定的である 2. 勤務する曜日や時間帯は、流動的で日によって変わることが多い
問9.この施設で働くまで介護・医療・保健・福祉に関連する仕事に携わった経験はありますか。 (ひとつに○)	1. ある 2. ない

3. あなたの業務の負担感、仕事のやりがいについて教えてください	
問10. あなたは、介護助手等の仕事について次のようなことをどの程度感じていますか。 (○は1つずつ)	
(1)現在の仕事に満足している	
1. 非常にそう思う 2. そう思う 3. まあそう思う 4. あまりそう思わない 5. そう思わない 6. 全くそう思わない	
(2)現在の仕事にやりがいを感じる	
1. 非常にそう思う 2. そう思う 3. まあそう思う 4. あまりそう思わない 5. そう思わない 6. 全くそう思わない	
(3)今後もこの仕事を続けていきたい	
1. 非常にそう思う 2. そう思う 3. まあそう思う 4. あまりそう思わない 5. そう思わない 6. 全くそう思わない	
(4)この仕事は精神的負担が大きい	
1. 非常にそう思う 2. そう思う 3. まあそう思う 4. あまりそう思わない 5. そう思わない 6. 全くそう思わない	
(5)この仕事は身体的負担が大きい	
1. 非常にそう思う 2. そう思う 3. まあそう思う 4. あまりそう思わない 5. そう思わない 6. 全くそう思わない	
問11. (2)現在の仕事にやりがいを感じる で、「1. 非常にそう思う」、「2. そう思う」、「3. まあそう思う」と回答した方にお伺いします。 この仕事のやりがいについて教えてください。(自由記述)	
4. あなたの今後の継続意欲について教えてください。	
問12. この施設で長く働くために必要な条件は何ですか。 (複数回答可)	1. シフトの融通が利く 2. 人間関係が良好である 3. 研修体制が整っている 4. 有給休暇が取得しやすい 5. 定年退職等がない 6. 安定して給与を得られる 7. その他 ()
調査は以上です。封筒に入れて本調査を依頼されました施設内の担当者にお渡しください。	
※封筒がない場合は、裏面を中に折り、ホッチキス留めする等した上で施設内の担当者にお渡しください。	

令和4年度 厚生労働省
老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業

介護助手等の導入に関する実態及び適切な業務の設定
等に関する調査研究事業
報告書

令和5（2023）年3月

発行 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
〒102-0093 東京都千代田区平河町2-7-9 JA 共済ビル9階・10階
Tel 03-3221-7011（代表）
FAX 03-3221-7022