

令和5年度 福島市介護職員等サービス従事者不足の実態等に関するアンケート調査結果について

1 調査名

令和5年度 介護職員等サービス従事者不足の実態等に関するアンケート調査

2 実施者

福島市介護保険課

3 調査目的

本市における介護職員等サービス従事者不足の実態を把握し、今後の介護福祉施策の基礎資料として活用することを目的としてアンケート調査を実施する。

4 調査対象

福島市内にある全ての介護サービス提供事業所（1,013事業所）

5 実施時期

令和5年7月21日（金）から令和5年8月10日（木）まで

6 調査方法

- ・市介護保険課より市内の対象事業所へ、アンケートへの調査協力を電子メールで依頼。
- ・各事業所にてアンケート票に回答を入力。オンライン申請もしくは電子メールで市介護保険課へ提出。
- ・事業所（法人）において複数の介護サービスを実施している場合は取りまとめた回答も可能。

7 実施結果

回答件数：154件（521事業所）

回答率：51.43%

8 調査結果の補足

問3～問8・問11の表中「回答件数に対する割合」は上記「7 実施結果」の回答件数154件に対する（それぞれ）の回答数の割合を表記。

【問1】貴事業について回答ください。

サービス種別（介護予防も含む）		調査事業所数	回答事業所数	回答率
居宅	居宅介護支援	95	50	52.63%
	介護予防支援	22	11	50.00%
	訪問介護	175	93	53.14%
	訪問入浴介護	10	6	60.00%
	訪問看護	74	25	33.78%
	訪問リハビリテーション	17	9	52.94%
	居宅療養管理指導	18	0	0.00%
	通所介護	153	96	62.75%
	通所リハビリテーション	22	18	81.82%
	短期入所生活介護	55	32	58.18%
	短期入所療養介護	26	18	69.23%
	特定施設入居者生活介護	26	10	38.46%
	福祉用具貸与	48	18	37.50%
	特定福祉用具販売	48	18	37.50%
	施設	介護老人福祉施設	22	16
介護老人保健施設		12	10	83.33%
地域密着型	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	15	7	46.67%
	夜間対応型訪問介護	2	1	50.00%
	地域密着型通所介護	35	18	51.43%
	認知症対応型通所介護	40	21	52.50%
	小規模多機能型居宅介護	22	11	50.00%
	認知症対応型共同生活介護	69	29	42.03%
	地域密着型介護老人福祉施設	3	2	66.67%
	看護小規模多機能型居宅介護	4	2	50.00%
合計		1013	521	51.43%

令和5年度 福島市介護職員等サービス従事者不足の実態等に関する
アンケート調査結果について

サービス種別（介護予防も含む）		従業員数									不足人数								
		介護職員	訪問介護員	看護職※	介護支援専門員	リハ職	栄養士※	介護助手	その他	小計	介護職員	訪問介護員	看護職※	介護支援専門員	リハ職	栄養士※	介護助手	その他	小計
居宅	居宅介護支援	0	0	0	161	0	0	0	5	166	0	0	0	22	0	0	0	1	23
	介護予防支援	0	0	13	25	0	0	0	27	65	0	0	0	3	0	0	0	1	4
	訪問介護	36	531	3	0	0	0	2	9	581	3	67	0	0	0	0	0	0	70
	訪問入浴介護	20	15	18	0	0	0	0	0	53	3	4	2	0	0	0	0	0	9
	訪問看護	0	0	69	0	3	0	0	4	76	0	0	11	0	0	0	0	0	11
	訪問リハビリテーション	0	0	0	0	13	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	居宅療養管理指導	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	通所介護	357	0	100	0	35	4	14	84	594	21	0	5	0	1	0	0	3	30
	通所リハビリテーション	81	0	9	0	24	0	3	3	120	3	0	0	0	0	0	0	1	4
	短期入所生活介護	132	0	9	0	0	3	1	12	157	13	0	0	0	0	0	0	0	13
	短期入所療養介護	68	0	27	5	13	4	6	10	133	5	0	1	1	0	0	0	0	7
	特定施設入居者生活介護	108	0	19	5	8	2	3	43	188	4	0	1	0	0	0	0	0	5
	福祉用具貸与	0	0	0	0	0	0	0	70	70	0	0	0	0	0	0	0	7	7
	特定福祉用具販売	0	0	0	0	0	0	0	25	25	0	0	0	0	0	0	0	2	2
小計		802	546	267	196	96	13	29	292	2,241	52	71	20	26	1	0	0	15	185
施設	介護老人福祉施設	536	0	81	15	13	27	27	147	846	34	0	7	0	1	0	3	5	50
	介護老人保健施設	337	0	111	16	68	17	45	71	665	23	0	10	1	0	0	1	1	36
小計		873	0	192	31	81	44	72	218	1,511	57	0	17	1	1	0	4	6	86
地域密着型	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	33	70	4	0	0	0	0	15	122	1	8	1	0	0	0	0	0	10
	夜間対応型訪問介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	地域密着型通所介護	77	0	20	0	5	0	4	17	123	11	0	2	0	1	0	0	3	17
	認知症対応型通所介護	25	0	4	0	3	1	1	7	41	3	0	0	0	0	0	0	0	3
	小規模多機能型居宅介護	67	0	7	6	0	0	3	4	87	5	0	1	0	0	0	0	0	6
	認知症対応型共同生活介護	197	0	5	11	0	0	3	6	222	14	0	0	0	0	0	0	0	14
	地域密着型介護老人福祉施設	32	0	7	2	4	1	0	9	55	5	0	2	0	0	0	0	0	7
看護小規模多機能型居宅介護	33	0	6	3	0	0	2	1	45	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
小計		464	70	53	22	12	2	13	59	695	40	8	6	0	1	0	0	3	58

サービス種別（介護予防も含む）		従業員数									不足人数								
		介護職員	訪問介護員	看護職※	介護支援専門員	リハ職	栄養士※	介護助手	その他	小計	介護職員	訪問介護員	看護職※	介護支援専門員	リハ職	栄養士※	介護助手	その他	小計
合計		2,139	616	512	249	189	59	114	569	4,447	149	79	43	27	3	0	4	24	329

令和5年度 福島市介護職員等サービス従事者不足の実態等に関する アンケート調査結果について

職種	希望する従業員数	従業員数	充足状況
介護職員	2,288	2,139	93.49%
訪問介護員	695	616	88.63%
看護職	555	512	92.25%
介護支援専門員	276	249	90.22%
リハ職	192	189	98.44%
栄養士	59	59	100.00%
介護助手	118	114	96.61%
その他	593	569	95.95%
合計	4,776	4,447	93.11%

※希望する従業員数は問2の「従業員数」と「不足人数」の合計値とする。

〈結果と分析〉

- ・栄養士のみ人数が充足しており、それ以外の職種（介護職員・訪問介護員・看護職・介護支援専門員・リハ職・介護助手・その他（事務職等））については、希望する人数より従業員が少なく、人員が十分ではない。
- ・特に訪問介護員の不足状況が顕著であり、充足状況は90%を下回っている。
- ・訪問介護員・介護支援専門員のように、個人で利用者や家族と接点を持つことの多い職種について充足状況が低い。個人の責任や負担が重く、担い手が不足していると推察される。
- ・リハ職や栄養士など、採用する人数が少ない専門職については、他と比較すると充足状況が高い。
- ・介護助手やその他（事務職等）の、直接介護やケアを行わない職種についても、他と比較すると充足状況が高い。
- ・全体で329名の職員が不足している。

【問2-②】職種別人材不足事業所数（サービス毎）

サービス種別（介護予防も含む）		回答した事業所数	人数不足と回答した事業所数	人数不足事業所割合
居宅	居宅介護支援	50	19	38.00%
	介護予防支援	11	4	36.36%
	訪問介護	93	67	72.04%
	訪問入浴介護	6	6	100.00%
	訪問看護	25	14	56.00%
	訪問リハビリテーション	9	0	0.00%
	居宅療養管理指導	0	0	0.00%
	通所介護	96	21	21.88%
	通所リハビリテーション	18	4	22.22%
	短期入所生活介護	32	14	43.75%
	短期入所療養介護	18	4	22.22%
	特定施設入居者生活介護	10	4	40.00%
	福祉用具貸与	18	6	33.33%
	特定福祉用具販売	18	4	22.22%
	施設	介護老人福祉施設	16	12
介護老人保健施設		10	7	70.00%
地域密着型	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	7	5	71.43%
	夜間対応型訪問介護	1	0	0.00%
	地域密着型通所介護	18	10	55.56%
	認知症対応型通所介護	21	4	19.05%
	小規模多機能型居宅介護	11	9	81.82%
	認知症対応型共同生活介護	29	15	51.72%
	地域密着型介護老人福祉施設	2	2	100.00%
	看護小規模多機能型居宅介護	2	1	50.00%
合計		521	232	44.53%

〈結果と分析〉

- ・人数不足と記載があった事業所数は232あり、回答事業所全体の43.7%となっている。
- ・訪問リハビリステーション、居宅療養管理指導、夜間対応型訪問介護を除いた全てのサービスで人員が不足していると回答している。
- ・特に訪問入浴介護、地域密着型介護老人福祉施設は回答した全事業所が人員が不足していると回答している。
- ・訪問介護・訪問看護・介護老人福祉施設・介護老人保健施設・定期巡回・随時対応型訪問介護看護・地域密着型通所介護・小規模多機能型居宅介護・看護小規模多機能型居宅介護では、不足事業所の割合が50%を上回っている。
- ・居宅では訪問系サービス、施設サービス、地域密着型サービスで人材不足感が高まっている。

【問3】 職員の不足のため生じている問題はありますか？（複数回答可）

回答選択肢	回答数	割合	回答件数に対する割合
欠員補充ができない	55	22.92%	35.71%
休暇・休憩が取れない、時間外の増加	41	17.08%	26.62%
事業所内、他のサービスとの兼務のため業務繁忙	39	16.25%	25.32%
利用者の受け入れ人数を制限している	27	11.25%	17.53%
職員に余裕がなく職場環境・人間関係が悪化している	22	9.17%	14.29%
事業拡大したいができない	19	7.92%	12.34%
利用者へのサービス提供に一部制限を設けている	12	5.00%	7.79%
ヒヤリハットが増えた	9	3.75%	5.84%
専門職によるサービスが提供できていない	6	2.50%	3.90%
事業を休止・廃止している	2	0.83%	1.30%
介護報酬減算対象となっている	1	0.42%	0.65%
その他	7	2.92%	4.55%
合計	240	100.00%	

〈その他の内容〉

区分	回答内容
稼働時間の減少	職員の高齢化による稼働時間減少。
サービス提供への影響	24時間365日看護職員の勤務体制確保を目標に取り組んでいるが、看護職員1名のみ勤務体制状況である為。 送迎が時間通りに伺えない。
職場環境	通常のケアに時間がかかり、職員に余裕がない
受入制限	現時点では人員数ギリギリの利用者でなんとか回しているが、これ以上の依頼が増加した場合は受け入れ制限をする必要がある。
退職	退職希望の職員や、勤務条件変更希望の職員の希望に沿えない。 現在、退職希望者1名、募集はしていても入職者がいない為、本人の承諾をもらい、退職日が保留となっている。

〈結果と分析〉

- ・「欠員補充ができない」「休暇・休憩が取れない、時間外の増加」「事業所内、他のサービスとの兼務のため業務繁忙」といった、職員の負担に関する問題が多い。
- ・職員の不足が、職員の負担増や職場環境の悪化につながっていると推察される。

【問4】介護業界全体として人材が不足している理由は何が考えられますか？

回答選択肢	回答数	割合	回答件数に対する割合
労働条件が厳しい（賃金、労働時間）	118	24.28%	76.62%
介護職場のイメージが良くない	85	17.49%	55.19%
体力的に厳しい	80	16.46%	51.95%
専門的な知識が必要、資格取得・更新に手間がかかる	54	11.11%	35.06%
職場の人間関係が難しそう	40	8.23%	25.97%
介護以外の仕事（雑務）が多い	38	7.82%	24.68%
新型コロナによる介護職の行動制限・緊張状態の継続	35	7.20%	22.73%
人材養成校が少ない	18	3.70%	11.69%
その他	18	3.70%	11.69%
合計	486	100.00%	

〈その他の内容〉

区分	回答内容
賃金	国からの介護報酬単価の設定は低く、職員の賃金改善をしようとしても、収入が低く抑えられている為改善が限られている。賃金改善と経営環境の改善には大幅な介護報酬単価の引き上げが必要である。
	介護職員の処遇改善は加算により手当として支給できるが、ケアマネの職員に対する処遇改善加算がないため、処遇改善の手当を支給できない。介護職員も大変な業務であるが、ケアマネの資格は取得や更新にも大変な上、ケアマネ業務はとて大変なのにも関わらず、処遇改善手当がなく、ケアマネになりたいと思う職員が減っているのが現状です。
	訪問介護員の多くは非正規職員で訪問件数によっては賃金が安定しないことが多いため。
生産年齢人口の減少	そもそも生産年齢人口の減少していることではないか。
	労働人口の絶対数が減っている
	就業希望者が減少傾向にある。
応募者の減少	ケアマネは仕事がハードなので、資格を持っていてもやりたがらない。そもそも求人をかけてもまったく問い合わせがない。ハローワークや介護人材センターだけでは全く来ない。人材紹介会社は費用が掛かると、採用の成功報酬やシステムがよくわからない。
	初任者研修を受けても介護職に就かない人もいるため、初任者研修を受けたら一度は介護職に就くような何か通達等は出せないものではないでしょうか。
求職者の取り合い	市内に、介護施設及びサービス付き高齢者住宅が増えすぎたため、職員確保が難しい。
イメージ	夜勤があるのではないかとというイメージから、避けられてしまう。
業務内容	メディアが発信する情報で、介護職員の度重なる不祥事、低賃金、従業員不足のイメージ、専門職がないと運営できないと体調不良でも休むことができない。持ち帰りの仕事などが発生してしまう。デイサービスは若年層の働き手が大変。
	近年の高齢者の生活スタイル、思想の変化と、介護従事者のメンタルの問題がある。
	利用者さんとのコミュニケーション・献立が難しい。
	夜勤業務は体力的・精神的に負担を感じる。

離職者の増加	そもそも、スタッフ募集をかけても、なかなか応募者が少ない。また、スタッフの向き・不向きが顕著な職種の為、在宅看護を希望して就労しても、合わなかったりして、人材が育つ前に離職してしまう事がある。
	大きな法人だとある程度の教育体制があるが、単体の事業所では難しく、質の担保に課題があるのではないかと。入ってもすぐやめてしまう（介護職に多い）傾向がある。
	介護業界に携わる人員が少ないため、業務に係わる職員の負担が大きく、その影響で定着せずに人材不足となっていると思います。
その他	居宅介護支援では人件費率が高く、黒字を維持することすら厳しい状況である。近年処遇改善加算など介護職員の処遇の向上は見られるが、より一層困難事例や多様な利用者、家族とのストレスに晒されるなどケアマネの労働環境は厳しくなる一方である。公正中立のコンプライアンスは不可欠なものだが、法人への貢献を求められている話もよく耳にしている。現在は4名体制を維持しているが、退職や異動があるとその補充は容易ではないと考えている。

〈結果と分析〉

- ・労働条件が厳しい（賃金、労働時間）と全体の約3/4である76.62%が回答している。また、その他の回答でも、「賃金が安定しない、手当が支給できない」や「持ち帰りの仕事などが発生」等の労働条件に関わる回答が複数見られた。
- ・介護職場のイメージが良くないと回答した法人（事業所）は55.19%あり、その他の回答でも「イメージから、避けられてしまう」「メディアが発信する情報で、介護職員の度重なる不祥事、低賃金、従業員不足のイメージ」との回答が複数あった。
- ・人材が不足している主な理由として、「賃金」「労働時間」「介護職のイメージが良くない」という3点に関する回答が多い。
- ・賃金の割に労働条件が厳しいということが介護業界のイメージ悪化につながら、人材確保や定着の大きな支障となっていることが推察される。

【問5】 職員の早期離職防止や定着促進のため取り組んでいることはありますか？
(複数回答可)

回答選択肢	回答数	割合	回答件数に対する割合
労働条件・労働環境の改善	96	12.32%	62.34%
資格取得支援（研修機会の確保、研修費用の助成、報奨金等）	91	11.68%	59.09%
職場内のコミュニケーションの円滑化	75	9.63%	48.70%
定期的な面談の実施	73	9.37%	47.40%
能力や仕事に対する取り組みを評価し、賃金等の処遇に反映	68	8.73%	44.16%
非正規から正規職員への転換の機会の確保	67	8.60%	43.51%
賃金水準の向上	63	8.09%	40.91%
キャリアに応じた給与体系の整備	58	7.45%	37.66%
子育て支援等の福利厚生充実	56	7.19%	36.36%
キャリアに応じた研修機会の確保	48	6.16%	31.17%
悩み、不満、不安などの相談窓口の設置	41	5.26%	26.62%
新人の指導者・アドバイザーの配置	34	4.36%	22.08%
その他	9	1.16%	5.84%
合計	779	100.00%	

〈その他の内容〉

区分	回答内容
取組評価	能力や仕事に対する取組みの評価、資格取得に相当した賃金に反映していない。
休暇取得	子どもの急な発熱や、親の介護、不妊治療など、個人の様々な事情によって発生する休暇の必要性に柔軟に対応している。
	有給休暇の管理（取得促進）
	月に2日は希望休をシフトに取り入れリフレッシュできるようにしている。
その他	高齢者の介護職員（登録型訪問介護員）が多い・家政婦と（紹介業）と兼務がすべてであり、離職者=高齢による自主退社がほとんどである。
	コロナによりコミュニケーションの円滑化などがなかなかできなくなっている。
	処遇改善金ばかり3種類も増えているが、基礎金額に入れて欲しい。実績報告時の事務時間の確保が難しい。
	正規職員を採用するにも経費増となるが、国からの報酬単価設定が低い為収入が限られ、人材確保の資金に余裕が無い。
	主任ケアマネや専門研修などその更新のための研修には容易ならざる時間と労力が必要である。その専門性から研修として学びの機会の確保が大切であることは十分理解しているが、更新のための研修よりより自ら選択できる研修の機会の確保があれば良いと思う。少なくとも対面式の更新研修では県内各地の様々な方と交流の機会もあり、楽しかった話はよく聞いたが、現行の研修では楽しみにしている様子は皆無である。労働条件、賃金、福利厚生など事業所の判断や裁量でできる部分は少なく、明るく楽しく強いチーム作りが精一杯である。

〈結果と分析〉

- ・職員の早期離職防止や定着促進の取り組みとして「労働条件・労働環境の改善」「資格取得支援（研修機会の確保、研修費用の助成、報奨金等）」は過半数の事業所で取り組んでいる。
- ・多くの項目で30%を超える回答となっており、事業所が人材不足の解消に向け、様々な取組を行いたいと考えていることが推察される。

【問6】 職員の採用のために行っていることは何がありますか？（複数回答可）

回答選択肢	回答数	割合	回答件数に対する割合
ハローワークへ求人掲載	129	29.05%	83.77%
勤務する職員からの紹介	85	19.14%	55.19%
有料職業紹介、人材派遣	64	14.41%	41.56%
インターネット求人サイトでの募集	64	14.41%	41.56%
折込チラシ、新聞広告、TVCM	39	8.78%	25.32%
福祉系の学校へ依頼	33	7.43%	21.43%
シルバー層（65歳以上）の採用 ※シルバー人材センター以外	17	3.83%	11.04%
シルバー人材センターへ依頼	5	1.13%	3.25%
その他	8	1.80%	5.19%
合計	444	100.00%	

〈その他の内容〉

区分	回答内容
実習生	実習生の受け入れ。
研修開催	介護職員初任者研修の自主開催。
法人内での職種転換	介護支援専門員は、特に資質の適性が求められることもあり、法人内から職種転換して育成する方法が質の担保につながると考えています。
情報連携	関係者や他事業所からの情報。
その他	現在は求人募集していません。
	当事業所で現在求人はしていません。
	売上が少なく採用できない。
	採用予定なし行っていない。

〈結果と分析〉

・ハローワークへの求人掲載や勤務する職員からの紹介といった、費用をかけず行える取組が上位を占めている。

・次点で、有料職業紹介や人材派遣、求人サイトでの募集、折込チラシや、新聞広告、TVCM等の有料の取組の回答が多かった。

・シルバー層の採用については回答全体の5%に留まっている。

・ハローワーク等への求人はもちろんのこと、有料の人材紹介を利用する事業者も多いことから、通常のリクルートだけでは人材不足が解消されていないことが推察される。

・シルバー層（採用・人材センターへの依頼）に対する取組を行っている事業所の割合比較的少なく、仮にシルバー層の求職者が増えたとしても、それを受け入れる法人（事業所）の体制が整っていないことが推察される。

【問7】介護人材確保のため今後特に必要と考えることを2つ選択し回答ください。

回答選択肢	回答数	割合	回答件数に対する割合
介護職の処遇改善による賃金水準の向上	113	30.21%	73.38%
介護職のイメージアップ	68	18.18%	44.16%
事務作業の軽減	61	16.31%	39.61%
福利厚生 の 充実	39	10.43%	25.32%
学生等に対する介護職と携わる機会の創出	29	7.75%	18.83%
職員に対するキャリアアップ支援の体制構築	26	6.95%	16.88%
就職ガイダンス等への参加	15	4.01%	9.74%
奨学金や転入者への家賃補助など新規職員へのインセンティブ強化	10	2.67%	6.49%
その他	13	3.48%	8.44%
合計	374	100.00%	

〈その他の内容〉

区分	回答内容
職員の紹介	従来通り介護員、家政婦からの新規紹介を促す。
事務作業の軽減	書類作成する物が多すぎる（作成しやすいようにそれぞれの行政で雛型を作成したほうがいいと思う（作成しているところもあるが福島市では作成していない。最近はわかりやすくなってきているが、もっと民間のようにわかりやすい書類を作成してほしい。高齢者には読解不可能な書類がほとんどだと思う）。単価が安すぎる。 そもそもケアマネは書類作成が多く、訪問や本人からの確認など作業工程が多い。
処遇改善	介護職の処遇改善のみでなく、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所の職員も含めた高齢者福祉に関わっている職員全体の処遇改善が必要である。 介護職の処遇改善によらない賃金の向上。 ケアマネの処遇改善が必要と思います。介護職には処遇改善加算がつきますがケアマネにも必要。これから、ケアマネ不足になってしまいます。 介護職員に対して処遇改善などありますが、その他社員や会社や事業者への支援が少ない
基礎金額	処遇改善加算等で報告作成事務が煩雑で時間がかかる。なぜ、基礎金額に反映されないのでしょうか。
施設配置	市内の適正な施設配置を検討して頂きたい。
休日の確保	休日の確保…休日出勤などを減らし、しっかり休める日を設ける。
ハローワーク	ハローワークにもっと頑張ってほしい。
研修機会の確保	障がい者に対しての研修機会を増やす。
その他	人員不足のため求人しなくてはならなくなった時は、すでに人員不足しているので、求人をかけたり、ガイダンス等に参加したりする時間が無くなってくる。業務に追われ負のスパイラルに陥る。

〈結果と分析〉

- ・賃金水準の向上が一番多く、全体の回答法人（事業所）の約7割から回答があった。
- ・次いで介護職のイメージアップ、事務作業の軽減、福利厚生の充実となっており、労働条件やイメージアップに関する回答が多かった。
- ・問4の「介護業界全体として人材が不足している理由」で回答が多かった、「労働条件が厳しい（賃金、労働時間）」「介護職場のイメージが良くない」を解決する内容である取組に多く票が集まっている。
- ・反対に「学生等に対する介護職と携わる機会の創出」や「就職ガイダンス等への参加」等の介護職をアピールする場の創出に関する回答は少ない。
- ・このことから、法人（事業所）では求職者に対するアピールのみではなく、まずは介護の労働環境の改善（主に賃金や事務作業の簡略化、休日確保等の福利厚生）及び介護職のイメージアップを図ることを重要視していることが推察される。

【問8】介護人材確保のため、市で特に取り組んでほしいことを3つ回答ください。

回答選択肢	回答数	割合	回答件数に対する割合
介護職のイメージアップ事業	79	21.24%	51.30%
資格取得支援（研修費用の助成）	70	18.82%	45.45%
キャリアに応じた研修機会の確保	38	10.22%	24.68%
資格取得支援（研修機会の確保）	38	10.22%	24.68%
学生等に対する介護職と携わる機会の創出	38	10.22%	24.68%
介護職員の交流・情報交換の機会の確保	30	8.06%	19.48%
介護負担の軽減のため介護ロボット、支援システムなどの導入支援	26	6.99%	16.88%
新規採用した介護職に対する家賃の一部補助	23	6.18%	14.94%
奨学金を返還している介護職に対する費用の一部補助	13	3.49%	8.44%
その他	17	4.57%	11.04%
合計	372	100.00%	

〈その他の内容〉

区分	回答内容
福島市独自加算	市独自の介護報酬加算を検討して欲しい。
補助金	市から介護職員へ補助金支給。
処遇改善	ケアマネに対する処遇改善を行っていただきたい。ケアマネ資格を取ろうとする人材を育成したくても、業務が大変な上、処遇改善もないため難しい。ケアマネの求人を出しても応募がない。
包括への委託料	地域包括支援センターの職員の処遇改善の為に、委託料の一部の職員への紐付けを検討して頂きたい。現状、支え合い推進員事業や包括的支援体制整備事業等の業務が増えて委託料が法人に入っても、職員の処遇に全く反映されず不満がある。このままの状態が続けば職員が離職してしまう可能性が高い。末端の職員は委託業務量のみ増々増えていって、それに見合った待遇が得られていない。市として委託料さえ支払えばあとは法人任せの考えは無責任と感じている。
研修	スキルアップ研修（身体介護、生活介護等）で、講義等が多いが実践形式の内容を増やしてほしい。 必須研修についてサポートできる環境があると助かります。 「資格取得支援（研修機会の確保）」について、金銭的な援助のみではなく介護職員初任者研修や実務者研修を福島市が主催となって開講してほしい。自主開講だと職員が講師となることや準備の手間など負担が大きい。
人材紹介	ハローワークとは別に、介護専門の人材紹介システム。 人材派遣等になるのでダメなのはわかっていますが、介護職員の紹介等の部署があって、紹介して貰えたらありがたいです。
イメージアップ	介護職に限らず、在宅医療や在宅介護についてのイメージアップや、情報提供。
資格取得事業	現在就労中の職員の資格取得費用の助成の勤務年数制限の拡大。
事務負担の軽減	介護負担軽減のための書類作成軽減もいれてほしい。また、単価が安いので賃金の助成とか考えてほしい。

養成校	二本松の介護福祉専門学校がなくなってしまったので、若い人が勉強して資格を取得する道が閉ざされてしまいました。福島市内に、介護福祉士の養成校を作ってください。そうでなければ、需要と供給のバランスは開く一方で、20年後には介護保険制度は崩壊すると思います。
適正な施設配置	市内の適正な施設配置を検討して頂きたい
その他	ワークライフバランスの推進
	若い人が訪問介護に応募してこない。等訪問介護では若くて55歳からの訪問介護員で主は70歳代である。また、訪問介護では1対1のケアのため、責任が100%ある。地域密着型通所では、介護員は主に70歳代である。
	特にありません。

〈結果と分析〉

・介護職の人材確保のために市で取り組んでほしいこととして、イメージアップや資格取得支援の費用助成、研修機会の確保が挙げられている。

・自由記載では、市独自の介護報酬の加算等の賃金に関する取組の回答が多い。

・介護職のイメージアップや資格取得支援の費用助成、研修機会の確保等、現時点で市が取り組んでいる事業に対する要望が多いことから、市が行っている事業について継続を求めている法人（事業所）が多いことが推察される。

・選択肢にはないものの、その他として「賃金」に関する回答も多く見られ、市独自の加算や補助金、処遇改善を求める声があった。問7「介護人材確保のため、今後特に必要と考えること」で回答の多かった、「介護職の処遇改善による賃金水準の向上」という問題について、市にも改善の取り組みをしてほしいという意見が多いと推察される。

【問9】外国人介護士の雇用を検討していますか？
既に雇用している場合は雇用人数を回答ください。

回答選択肢	回答数	割合
既に雇用している	14	9.09%
現時点では雇用していないが、雇用を検討している	31	20.13%
雇用しておらず、今後も雇用する予定はない	105	68.18%
未回答	4	2.60%
合計	154	100.00%

雇用形態について	雇用人数	割合
介護職として雇用している人数	27	100.00%
事務員として雇用している人数	0	0.00%
合計	27	100.00%

〈結果と分析〉

- ・介護士として27人が雇用されているが、事務員は雇用されていない。
- ・約7割の事業所では外国人介護士の雇用の検討がされていない。
- ・外国人介護人材受け入れの仕組みがあるため、介護人材としての雇用は進んでいるが、その他の事務員等での雇用は進んでいない。技術を重要視する介護職と比べて、日本語の読解能力や理解力が必要であることが要因であると推定される。
- ・受け入れの制度が整備されているが、雇用を検討している事業所は約3割に留まっている。外国人に対するサポートではなく、受け入れる事業所に対するアプローチが今後は重要だと推察される。

【問10】介護助手の雇用を検討していますか？

回答選択肢	回答数	割合
既に雇用している	25	16.23%
現時点では雇用していないが、雇用を検討している	23	14.94%
雇用しておらず、今後も雇用する予定はない	99	64.29%
未回答	7	4.55%
合計	154	100.00%

介護助手雇用人数合計	131
------------	-----

〈結果と分析〉

- ・25法人（事業所）で131名が介護助手として雇用されている。
- ・64%の法人（事業所）は雇用を考えていないと回答している。
- ・介護助手の雇用及び検討している法人（事業所）が約3割に留まっている。介護助手を雇用して介護職の負担を減らすのではなく、介護職を増員して個々の負担を減らす考えを持っている事業所が多いことが推察される。
- ・介護職員の採用が困難である以上、介護助手の拡大が今後重要になると推定される。

【問11】介護サービスを運営する上で、課題となっていることはありますか？
(複数回答可)

回答選択肢	回答数	割合	回答件数に対する割合
人材募集しても応募者がいない	101	14.74%	65.58%
職員の高齢化	92	13.43%	59.74%
サービス提供に関する書類作成が煩雑で、時間に追われている	86	12.55%	55.84%
今の介護報酬では人材確保・定着のための十分な賃金を払えない	72	10.51%	46.75%
教育・研修の時間が十分に取れない	58	8.47%	37.66%
施設や設備の老朽化や不備	45	6.57%	29.22%
新規利用者の確保が困難	43	6.28%	27.92%
新型コロナなど感染症対策に時間やお金がかかる	43	6.28%	27.92%
介護以外の仕事が多い(利用者からの生活支援依頼、介護以外で)	32	4.67%	20.78%
経営が苦しく、労働条件や労働環境の改善をしたくてもできない	31	4.53%	20.13%
新入職員に対するフォロー体制が取れない	29	4.23%	18.83%
利用者や利用者の家族の介護サービスに対する理解が不足している	27	3.94%	17.53%
職員間のコミュニケーションが不足している	18	2.63%	11.69%
特に問題はない	4	0.58%	2.60%
その他	4	0.58%	2.60%
合計	685	100.00%	

〈その他の内容〉

区分	回答内容
事業費の高騰	物価高騰によって事業費が高騰している。
採用	面接しても本人に何かしらの問題があり採用できない。(うつ病などの病気がある、人と話すことが苦手、職を点々としている等)
給与	特に給与の改善。
業務内容	80・50・20問題など厳しい生活実態が現実にある。家族が精神疾患を抱える、身寄りがない、など数え上げるときりがないが、そのため本来業務ではないと理解しながら対応しなければならない案件も多い。チームとして個人としてグレーゾーンの判断が難しい。(やる必要はないと判断するのは簡単だが、では誰がどのように対応してくれるのか)

〈結果と分析〉

- ・「人材募集しても応募者がいない」「職員の高齢化」「今の介護報酬では人材確保・定着のための十分な賃金を払えない」といった職員の確保に係る課題が多く、全体の約4割を占めている。
- ・「サービス提供に関する書類作成が煩雑で、時間に追われている」といった業務内容に係る回答も多い。
- ・人員の確保に係る課題が回答として多い。しかし、人員確保に重要である「教育・研修」の時間を十分に取れない、「賃金」を十分に払えないという回答が多い。
- ・「時間に追われている」「労働条件や労働環境の改善をしたくてもできない」という回答も一定数あることから、人材不足による業務の集中により、教育体制や労働環境の整備をする時間がとれていないことが推察される。

【問12】市へのご意見等がございましたら、ご自由にご記入ください。

区分	回答内容
	超高齢化社会を迎える2025年が間近に迫り、労働力人口の減少並びに介護・医療制度の課題解決等、現状地域社会において準備が整っていないのが現状と思います。その中で、地域の高齢者の方々が安心して日々の生活を送れるよう、私達介護支援者が取り組まなければならない課題は所々ありますが、福島市独自の介護に携わる職員の賃金改善等、他産業と変わらない水準まで引き上げる具体策を求めていきたいと思っています。今後介護が魅力ある職業となる上で、サービスの質向上を当方では目指していきたいと思っています。今後ともご指導ご鞭撻の程、よろしくお願い致します。
市独自の補助	居宅事業所の経営が大変なので、市独自の助成金等色々な支援があるといいと思う。
	最低賃金底上げに、物価や光熱費の急な高騰はありますが、介護報酬はいまだに据え置きです。当然賃金を上げてあげることなど、会社がキャッシュアウトで潰れることになるので、出来ません。市など地元の行政に行つて欲しい支援は、介護職員ら（事務職員を除く、現場で介護する職員のこと）に対する家賃補助、光熱費の支援、水道費の無料化、子育て費用無料化（特に保育園、幼稚園、一児保育）など、現実的に避けられない生活費の支出をカバーしてあげることです。給料からそれらをすべて賄うのはこのご時世では難しいです。
処遇改善	国で行っている介護職員に対する処遇改善について熟知いただき、地域生活支援事業（特に移動支援事業）についても同等の処遇改善を図っていただきたい。結果として、地域の福祉レベルの向上に繋がると考えている。
	介護職にばかり手当があり、ケアマネージャーにはない。平等にしてほしい。
保障充実	福祉というと、激務、人間関係が悪い、低賃金というイメージが先行しており、それがイメージだけではなく実際と則しているように感じる。福祉はボランティアでは無く、専門職としてプライドを持って勤務をする必要がある。やりがいでだけでは家族を養っていくことは困難。まずは福祉に関しての手厚い保障が必要となると感じている。
事業運営	世間のイメージ通り 精神的身体的にきつい仕事です。それに見合った給与ではありません。職員の給与を上げたくても介護報酬では出来ません。介護報酬を上げれば利用したくても利用できない人が増え、新規利用者が増えず事業運営が上手くいかず赤字運営となってしまいます。介護職員不足＝低賃金・重労働ではないでしょうか。
	他業種と比べて、明らかに、賃金と休みが少ない。経営者としても賃金を多く支払いたくても、その収入がない。ぎりぎりの職員で行っているため、休みを与えたくても厳しい。訪問介護事業では、動いても（働いても）収入にならない事が多い。サービス担当者会議参加は必須だが、参加しても1円の収入にもならず、経費のみが増える。また区分変更があると、収入が滞ってしまう、資金繰りが行き詰ってしまう。対策を考えていただけませんか。訪問介護事業所まで、減ってしまいます。
事務処理	書類が多すぎるように思える。
業務内容	医療、その他多面的な方面から「困ったことや何かあればケアマネに相談するように」と言われ相談してくるケースが多い。特に介護保険以外の相談の方が多く対応に苦慮する。
物価高騰への支援	光熱費が高騰している中、猛暑によりエアコンを使用する為経費がかかっております。同一建物の母体である養護老人ホーム福島恵風園の経営が厳しい中、この猛暑によりエアコンで園内の温度管理が必要ではありますが、限られた予算の中でかなりの節電をしながらの毎日で大変厳しい状況となっております。介護保険事業所の地域密着型通所介護のデイサービスに通所されている利用者が熱中症にならないために温度管理をしっかり行う必要があります。園内利用者も勿論熱中症にならないようにしなければなりません。安心してエアコンを使用できるように物価高騰による支援が受けられるような制度ができるよう県や国に働きかけてほしいと思います。養護老人ホームの厳しい経営状況を改善していただく施策をお願いしたいと思っています。それにより労働環境も整っていき、介護現場の労働者離れをくいとめるひとつの要因となると思われまます。

イメージアップ	危機感を持つだけではなく具体的な取り組みが早急に必要だと思えます。高齢者が増加していくのは分かっている事なので、それに向けて現状の問題点を解決しなければ悪化していくのみだと思えます。雇用条件も大事ですが、それだけではなく介護の仕事への理解を深める機会を考えて欲しいです。医療は評価されて、福祉があまり評価されていないのが残念です。
	福島市近郊に介護福祉士養成の専門学校がなく、若い介護士がおらず、次の担い手が不足しています。専門学校があるだけでは、定員割れしてなくなってしまう可能性が高く、担い手不足解消対策としては、策が足りないと思えますが、若い人材が介護の世界に入ってくるよう啓発イベントや資格取得のための助成制度など福島市独自の政策を行っていただきたい。
	今後介護業界はニーズが増えていく一方であるのに対して、支える支援者の減少が懸念されます。介護職を担う人材をどう確保していくか…。当法人では、介護職に限らず医師・看護師等の確保のための一環として、中学生や高校生の体験学習や見学等を積極的に行っています。小中学生からこうした職業を見る機会を増やしていくことも必要と考えます。
人材採用	ハローワークやインターネット有料求人、派遣等に依頼しても人は集まらない。求人紹介はあるが手数料が想定年収の20～30%（一人当たり初任者研修修了者でも100万円）とられる為、そうやすやすとは採用できない。だから、管理者は現場から離れられないため、県や市からたくさんの研修の案内が届いても受講できる体制が取れない。それどころか、他業種のように休みだってカレンダー通りには休めないため、介護員はへとへとになって働いている。介護業務を運営するには国の人員基準があるため、せめて市から人員採用に係る手数料の負担をして頂けたらとってもありがたいなと思っています。
	人材の確保が大きな問題である。今のところ人材紹介会社を利用するしか手立てがないが、人材紹介会社は紹介料がまちまちで、かなりの高額な紹介料が要求される。この辺り上限の規制とか、何らかの対策は出来ないものか？
ハローワーク	市に対する意見という事ではありませんが、ハローワークへ求人を出してもほとんど紹介はありません。一方で人材紹介会社からは毎週のように紹介があります。勿論成功報酬とい事で推定年収の20%～25%がかかるようになります。介護報酬（診療報酬も含めて）いわゆる介護保険税・健康保険税からの介護（診療）報酬を得たお金（市民の税金と考えられます）で、紹介会社に紹介料をお支払いすることで会社経営が成り立つ仕組み自体おかしなことだと実感しています。無料で人材を紹介していただける『ハローワーク』にもっと頑張っていただけないかと切望しています。
地域包括支援センター	福島市で委託している地域包括支援センター22ヶ所の職員について、それぞれの法人で給与規定や福利厚生等の処遇は異なっているのが現状かと思えます。しかし、各包括で行っている業務内容はほぼ同一と考えると、市職員の処遇に準ずる処遇に近づけるような対策を委託している法人と協議して頂きたい。また、予防支援費の報酬についても低く設定されていると感じている為、市から国に対して報酬アップの働きかけを行って頂きたい。介護度が低いから業務量が少ないわけではないことを理解して頂きたい。
認定申請	困難ケースでの連携、対応では日々お世話になっています。特に生活保護の方も増え、保護系の担当の方には頭が下がる思いです。居宅介護支援の業務としては、多くの申請書類に捺印が不要になったことなど軽減されているものも多いかと思えます。ただいくつか今までも要望はあったかと思えますが、改善して頂きたいものもあります。たとえば要介護認定の区分変更申請を（サービスの利用上、1日付で申請したい）行なう場合です。1日が土日祝日の場合まず必ずFAXで市に送付、最初の営業日に原本持参というもの。土日祝日に職場に行きFAXを送り帰る、1日に申請をした証が必要とのことかと思えますが、何か工夫を頂けることはないのでしょうか。土日祝日に市職員の方が出勤、確認頂いて書類の受理や調整を行なっているということであれば仕方がないと思えます。申し訳ありませんがご検討頂ければと思います。
	人材確保に苦慮していることは十分承知しておりますが、昨今、要介護認定申請を行ってから認定が出るまで時間がかかりすぎている気がします。スムーズな支援のためにも、特に急を要するような末期がんの方等に対し迅速な認定ができるような仕組みづくりを形成していただきたくことを望みます。

案内	入所相談段階で、施設の役割や種別等の違いがわからないことで、申込先に変な苦慮されるといふ相談があります。ご利用者、ご家族の要望があれば、施設問い合わせ等のご案内をしていただき、ぜひ、リーフレット等もわかりやすいものでのご提示をして欲しい。
介護保険制度	1. 制度の柔軟性が低い・短期入所について単位の使用制限（30日）があるので必要なサービスの提供が出来ない。 2. 人口減少に不安がある。 市への意見ではないが、3年毎の介護保険制度の改正が介護事業所にとって改悪にならないことを望む
訪問入浴介護	今後訪問入浴が技能実習生の実務経験として認められるようになった場合に受入れの検討。
介護職員へのサービス	介護労働の性格上、身体に何らかの病気を抱えながら働く職員が多くなっています。腰痛防止のための運動やマッサージなどを無料で提供してくれる施設、または療法士などの訪問事業があれば良いかと常日頃思っています。
施設数	介護職員が増えない状況で、施設が増え続け、慢性的な介護職員不足になっていると思われる。
テナント	現在、テナント利用ですが、施設の老朽もあり引越し検討中です。助成などあるのでしょうか。
その他	いつもお世話になっております。日々介護保険の運営についてご尽力いただきありがとうございます。今後も宜しくお願い致します。
	特になし
	人材の確保は急務です。根本的な問題は、人材不足があることで施設環境に影響がでており、定着しないというサイクルができてしまっていることだと思います。賃金を上げることだけでは人材の確保には繋がらず、充実した人員の確保があつてこそ、人員の拡大が見込めます。極論をいえば、大規模施設の人員確保には限界があり、人員配置にも大きな問題があります。「外国人雇用の積極的活用とルートの整備」、「大きな機関が動き、人員を確保できるように、自治体等を通して明確な指示を出す（具体的な数で配置基準を見直す）」、「施設現状の把握をし、補助金を活用した施設支援（施設整備、運営補助）」を実行できるように進めていければと考えます。国が福祉業界に対して、今まで以上の関りを強くもち、改善への道筋を立てることが必要ではなでしょうか。
このままでは、訪問介護は先細りです。訪問介護の在り方は、在宅を続けるためのものだったはずですが、今は、施設のための介護保険となっている状態です。	