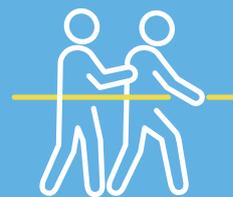
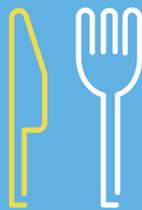
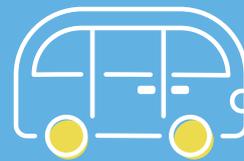
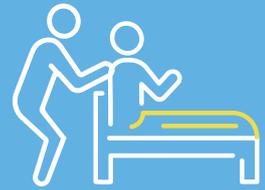


# 2024年度 就業意識 実態調査

要約版



## 目次

### contents



本調査の概要と要約	P02~03
回答者の属性	P04~09
現在の仕事について (雇用契約、有休、不安・不満)	P10~13
現在の職場について (コロナの「5類」移行、BCP)	P14~17
ハラスメントについて	P18~21
介護のやりがい・魅力について	P22~23
自由記述「介護の最前線で起こっている解決したいこと」	P24~27

# 調査概要

## 目的

このアンケートは、NCCU 組合員の就業意識、就業実態を把握し、今後の組合活動に役立てるために実施したものです。

## 調査期間

2024年3月27日～4月30日

## 調査方法

月給制組合員 4,989 名、時給制組合員 3,644 名を対象に調査票を配布。調査票は月給制と時給制で同一のものを使用。無記名自記式。

## 配布と回収

		配布	回収	回収率
分会組合員	月給制	4,660名	3,585名	76.9%
	時給制	3,445名	1,885名	54.7%
	分会組合員小計	8,105名	5,470名	67.5%
個人組合員	月給制	329名	106名	32.2%
	時給制	199名	47名	23.6%
	個人組合員小計	528名	153名	29.0%
計	月給制	4,989名	3,691名	74.0%
	時給制	3,644名	1,932名	53.0%
	総計	8,633名	5,623名	65.1%

# 調査結果 要約

## 転職について

P08～P09

- 8 ① 転職経験はありますか
- |        | ある    | ない    |
|--------|-------|-------|
| 月給制組合員 | 78.7% | 20.9% |
| 時給制組合員 | 78.6% | 20.8% |
- 9 ① 労働条件がよくなるなら転職したいと考えていますか(最多)
- |        |                     |       |
|--------|---------------------|-------|
| 月給制組合員 | 介護業界の他社に転職したいと考えている | 41.9% |
| 時給制組合員 | 考えていない              | 56.3% |

## 年次有給休暇について

P10～P11

- 11 ① 年次有給休暇は取得できていますか
- |        | いつでも(ある程度)取得できる | まったく(なかなか)取得できない | 年次有給休暇取得できない理由(最多) |       |
|--------|-----------------|------------------|--------------------|-------|
| 月給制組合員 | 81.2%           | 15.2%            | 人手不足で取りにくい         | 66.3% |
| 時給制組合員 | 86.1%           | 5.0%             | 人手不足で取りにくい         | 62.5% |

## 働く上での不安や不満について

P12～P13

- 12 ① 働く上での不安はありますか
- |        | ある    | ない    | 最も不安を感じる理由(最多) |       |
|--------|-------|-------|----------------|-------|
| 月給制組合員 | 77.4% | 21.6% | 賃金や貯蓄などの経済的な不安 | 54.8% |
| 時給制組合員 | 64.6% | 33.5% | 自分の身体(体力・体調)   | 61.8% |
- 13 ① 働く上での不満はありますか
- |        | ある    | ない    | 最も不満を感じる理由(最多) |       |
|--------|-------|-------|----------------|-------|
| 月給制組合員 | 80.1% | 18.3% | 賃金が安い          | 55.6% |
| 時給制組合員 | 62.0% | 35.8% | 賃金が安い          | 58.3% |

## 新型コロナについて

P14～P15

- 14 ② 5類に移行されたことについて、業務を行ううえでどう感じていますか(最多)
- |        |            |       |
|--------|------------|-------|
| 月給制組合員 | どちらかといえば良い | 54.7% |
| 時給制組合員 | どちらかといえば良い | 56.3% |

## 本調査の結果を受けて

副会長／政策部門長 村上 久美子

本年は、2018年にNCCUが行った「ご利用者・ご家族からのハラスメントに関するアンケート」以降の国の動きを踏まえて、現場がどのように変化してきたかを調査しました。

その結果、職場や法人の環境が「変わった」との回答が約4割となり、ハラスメント防止対策の重要性が認識されつつあることがわかりました。中でも、職場内のミーティングで情報共有されるようになり、ハラスメントについて話しやすくなったりと、

ひとりで抱えることなく職場全体で対応できるようになってきていることは大きな変化です。

しかし、直近2年以内でハラスメントを受けた人は2割強、それによって離職を考えた人も少なくありません。

NCCUは、ハラスメントによって組合員のみなさんが離職してしまうことのないよう、そして、安心して長く働き続けられる職場環境にしていくために、これからも強力に活動を推進していきます。

### BCP（業務継続計画）について

P16～P17

#### 15 ① あなたの事業所では、BCP（業務継続計画）が策定されていますか

	策定されており、見たことがある	策定されているが、見たことはない	策定されていない	わからない
月給制組合員	45.4%	15.3%	1.1%	36.4%
時給制組合員	23.7%	14.6%	1.0%	57.0%

### ハラスメントについて

P18～P21

#### 17 ① あなたは、直近2年以内でご利用者・ご家族から何らかのハラスメントを受けましたか

	ご利用者から受けた	ご家族から受けた	ご利用者とご家族から受けた	受けていない
月給制組合員	18.3%	4.8%	3.7%	68.6%
時給制組合員	17.1%	2.1%	1.6%	74.1%

#### 17 ② ①で「受けた」と答えた方へ それほどのようなことですか（最多）

月給制組合員	精神的暴力	74.2%
時給制組合員	精神的暴力	61.9%

#### 17 ③ ①で「受けた」と答えた方へ ハラスメントを受けた時、離職を考えたか

	考えた	考えなかった
月給制組合員	41.2%	57.1%
時給制組合員	39.6%	56.2%

#### 17 ④ ③で「考えた」と答えた方へ 離職していない理由はなぜですか（その他を除く）

離職をしていない理由（最多）	他の職員に迷惑をかけるから	27.5%
	担当を変えてもらったから	19.5%

### 介護のやりがい・魅力について

P22～P23

#### 19 介護に関わる仕事をしていて、やりがいや喜びを感じる時はどんなときですか（最多）

月給制組合員	「ありがとう」と言われた時	66.4%
時給制組合員	「ありがとう」と言われた時	72.2%

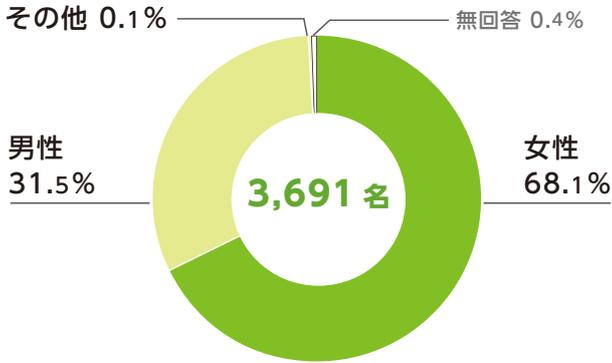
#### 20 あなたが考える介護の魅力はなんですか（最多）

月給制組合員	人と接する仕事であるため、人の役に立っている、喜んでもらっていることが実感できること	48.8%
時給制組合員	ご利用者など多くの人の身体的・精神的な支えになれること	56.0%

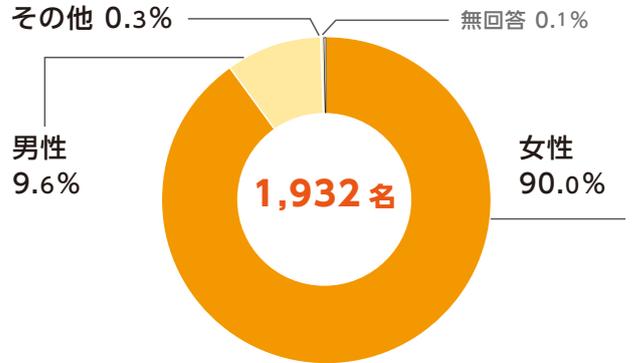
# 回答者の属性 - 1

## 1 性別

### 月給制組合員

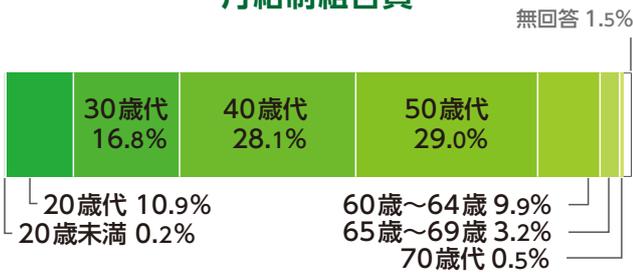


### 時給制組合員

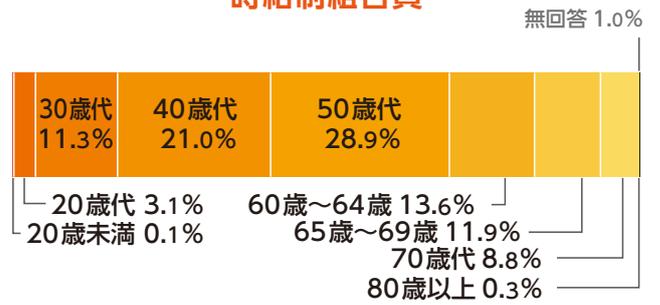


## 2 年齢

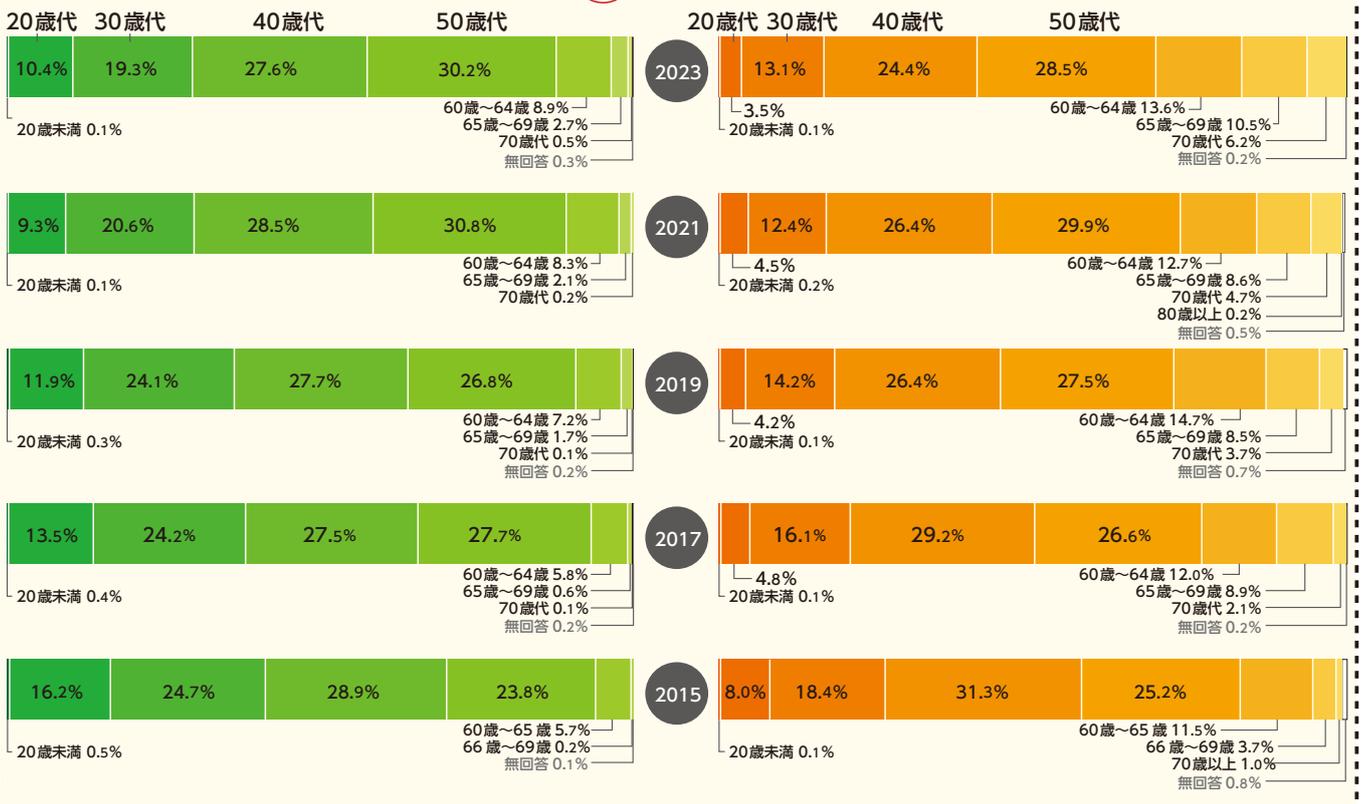
### 月給制組合員



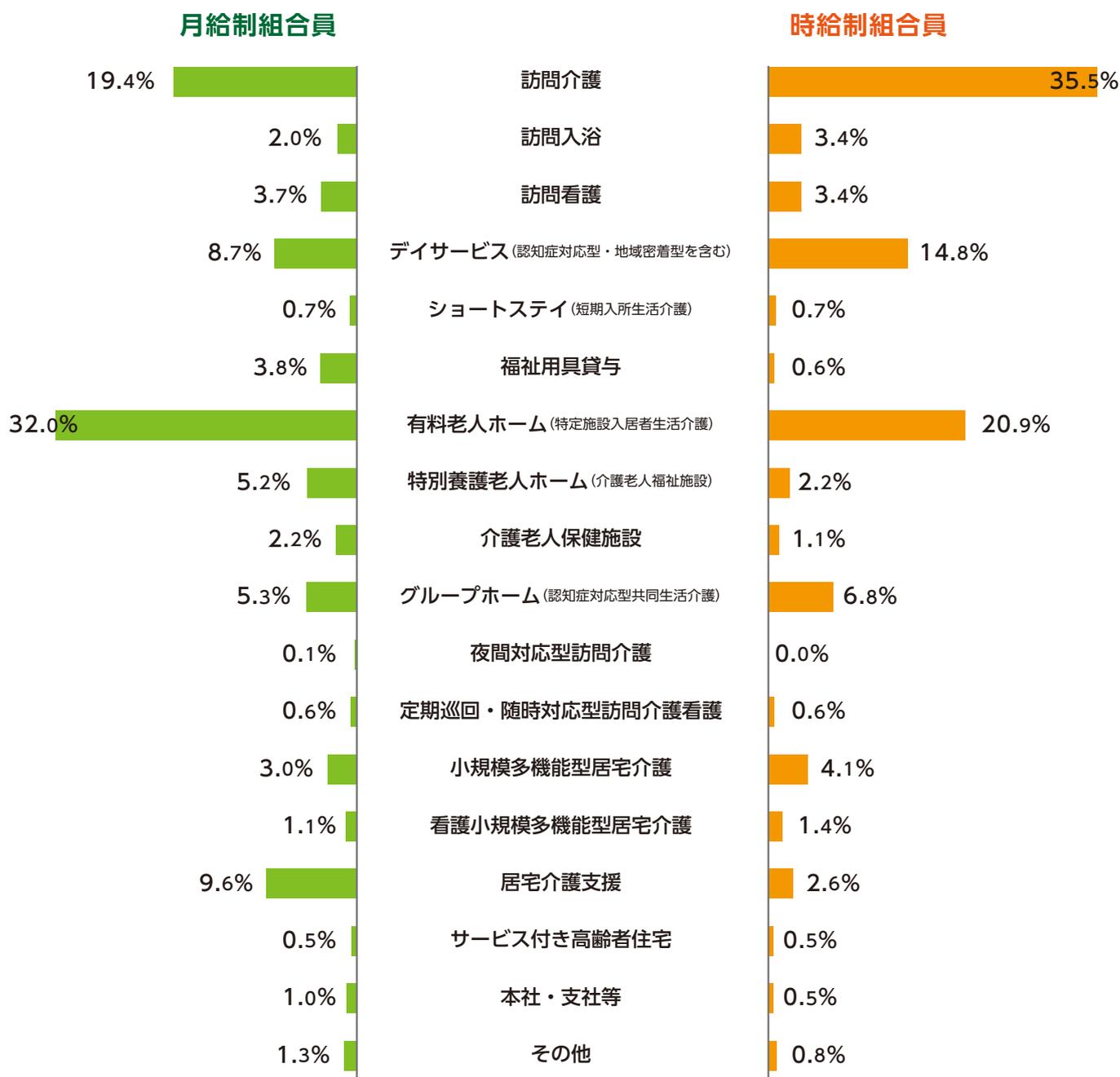
### 時給制組合員



### 参考 過去の推移



### 3 | 関わっている主な介護サービス



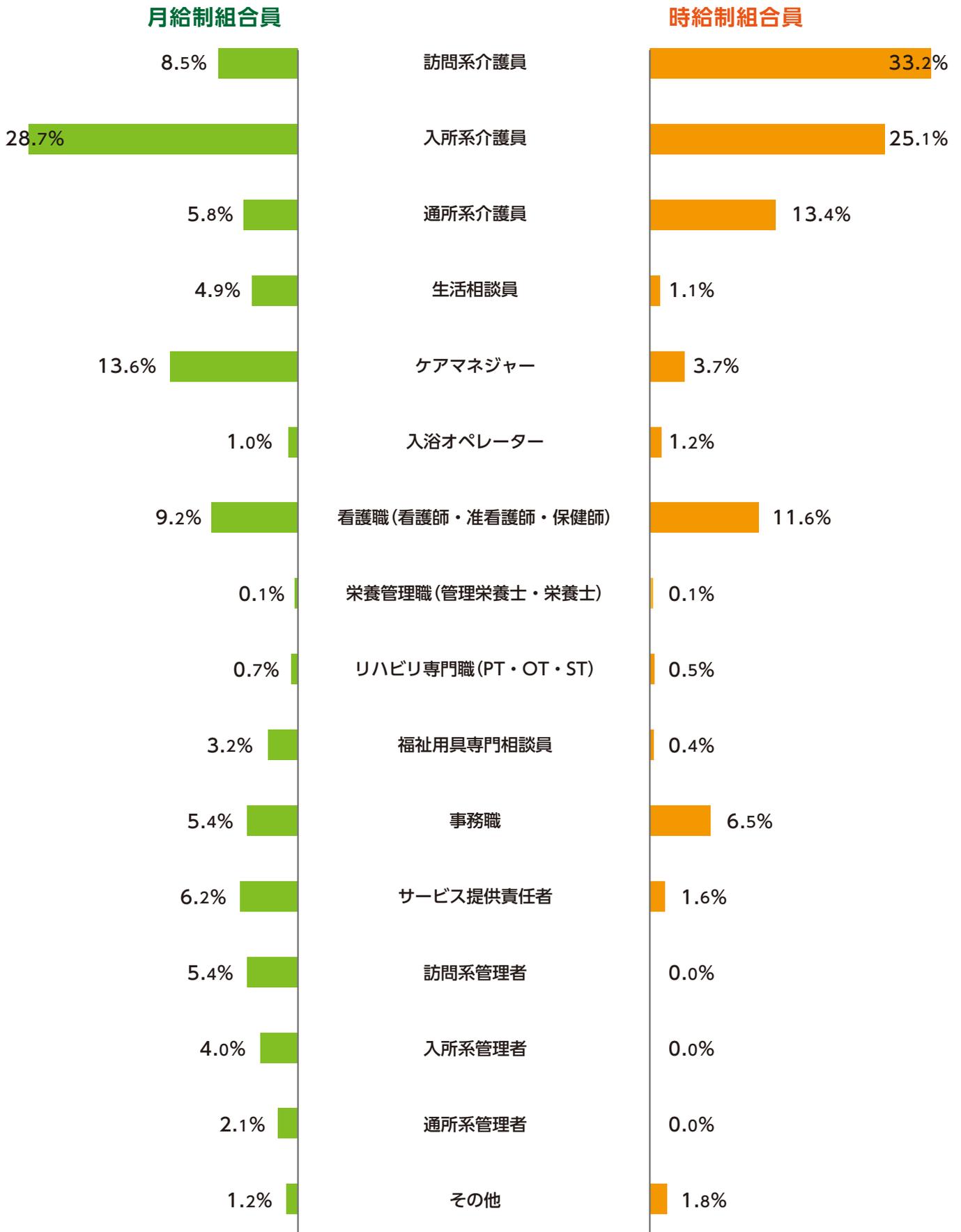
### 回答者の年齢層は年々上昇

① 性別 月給制組合員が女性 68.1%、男性 31.5% であり、昨年とほぼ同様の男女比となっています。時給制組合員は女性 90.0%、男性 9.6% となり、昨年に比べ女性の割合が 1.3 ポイント増えています。

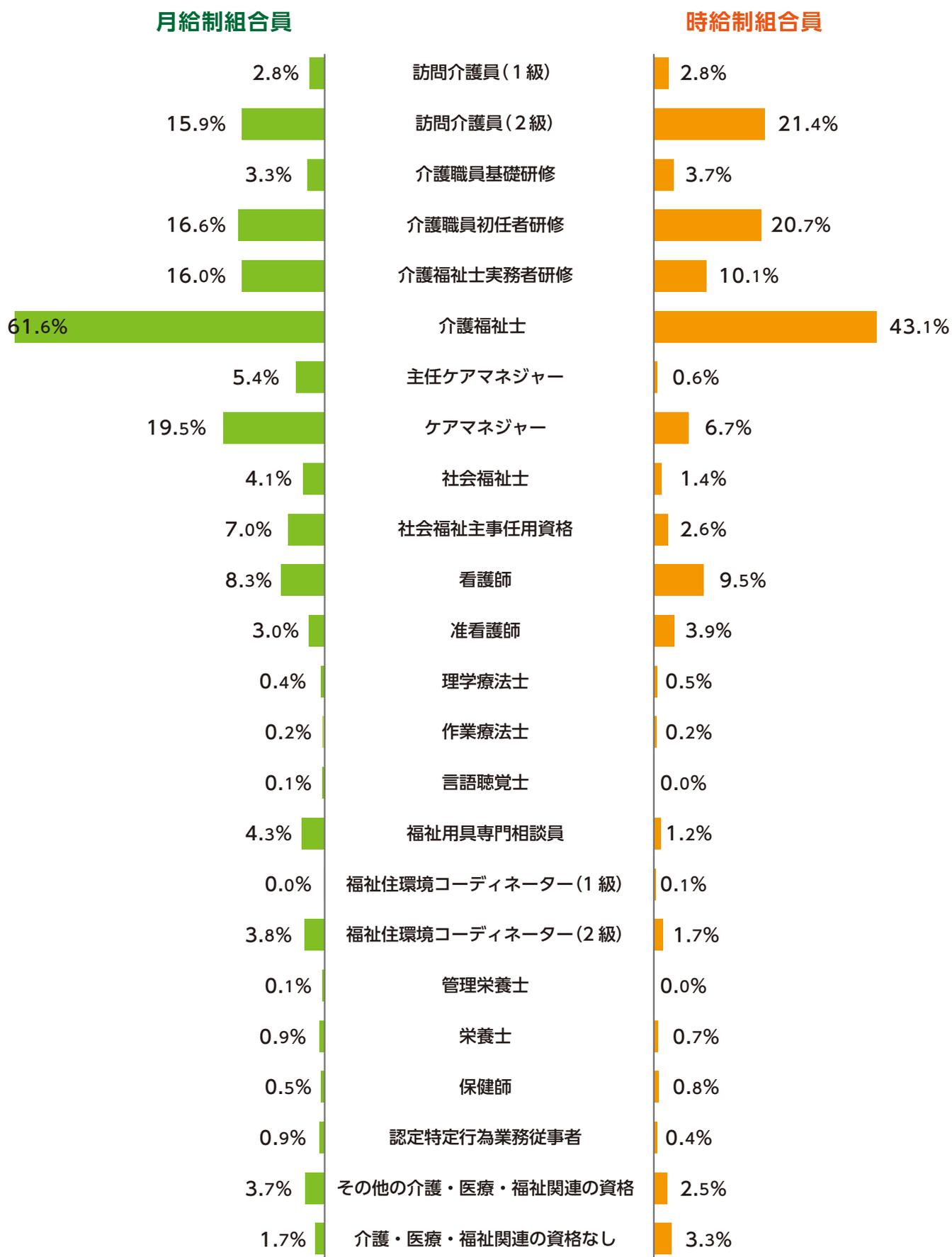
② 年齢 月給制組合員・時給制組合員ともに 50 歳代の回答者が最も多かったものの、平均年齢は月給制組合員 46.2 歳、時給制組合員 53.5 歳とやや差があ

ります。また、2015 年の調査における 50 歳以上の回答者の割合は、月給制組合員 29.7%、時給制組合員 41.4% でしたが、今年の調査における 50 歳以上の割合は月給制組合員 42.6%、時給制組合員 63.5% となり、月給制組合員で 12.9 ポイント、時給制組合員では 22.1 ポイント増えています。

## 4 主に従事している職種

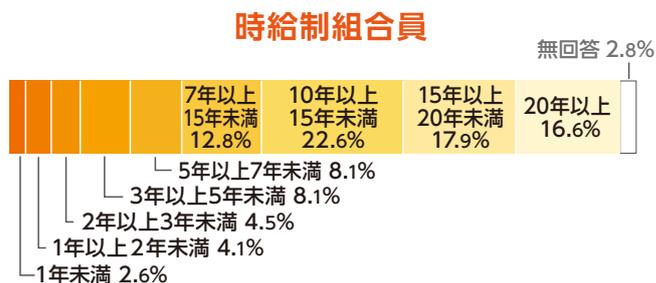
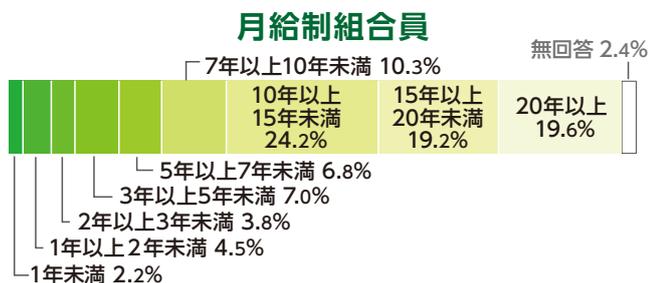


## 5 現在保有している資格(複数回答)

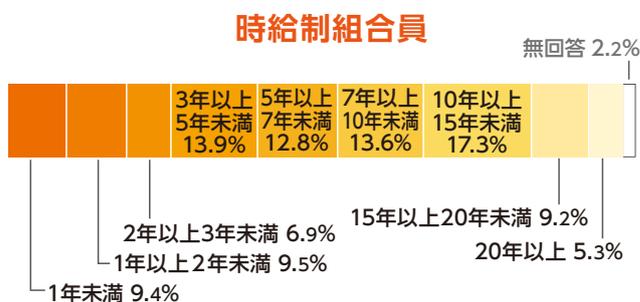
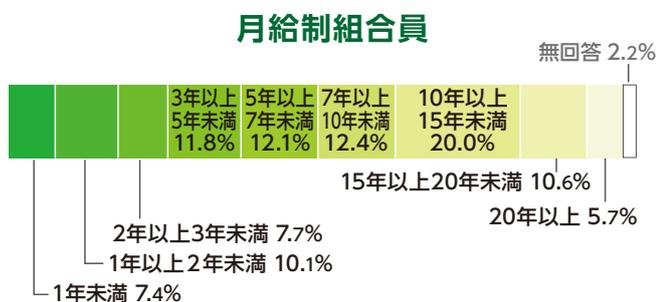


## 回答者の属性 - 3

### 6 介護業界で何年働いてますか (2024年3月末現在)



### 7 現在の会社での勤務年数は何年ですか (2024年3月末現在)



## 介護業界の経験年数は、月給制・時給制ともに10年以上

⑥ 介護業界で何年働いていますか 月給制組合員・時給制組合員ともに、10年以上15年未満の割合が最も高い結果となりました。2番目に多いのは、月給制組合員は20年以上、時給制組合員は15年以上20年未満となっています。平均値で見ると、月給制組合員は12.7年、時給制組合員は11.9年となっています。

⑦ 現在の会社での勤務年数 月給制組合員・時給制組合員ともに、10年以上15年未満の割合が最も高い結果となりました。2番目に多いのは、月給制組合員は7年以上10年未満、時給制組合員は3年以上5年未満となっています。平均値で見ると、月給制組合員は8.2年、時給制組合員は7.7年となっています。

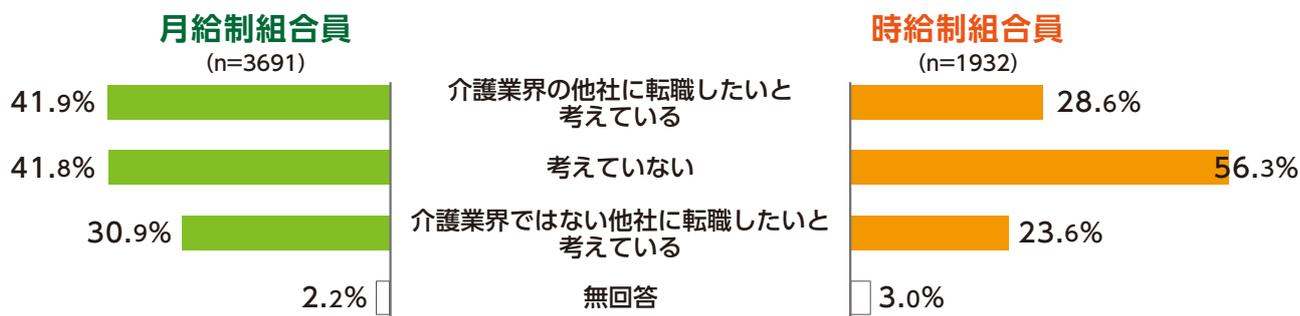
### 8-① 転職経験はありますか



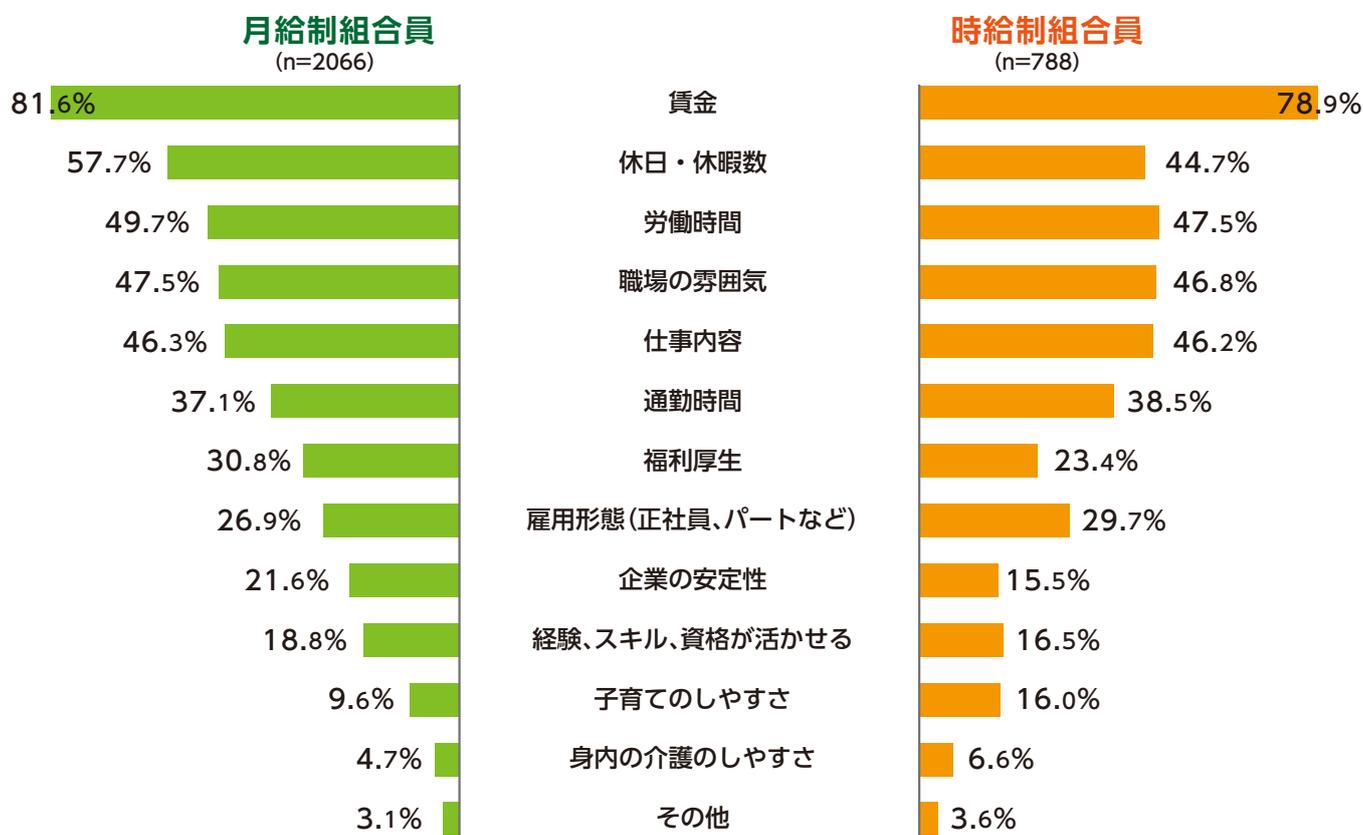
### 8-② ①で「ある」と答えた方へ 前職はどの業界で働いていましたか



9-① 労働条件がよくなるなら転職したいと考えていますか(2つ以内選択)



9-② ①で「転職したい」と回答した方へ 転職の際に重視することは何ですか(複数回答)



転職の際に重視するのは「賃金」

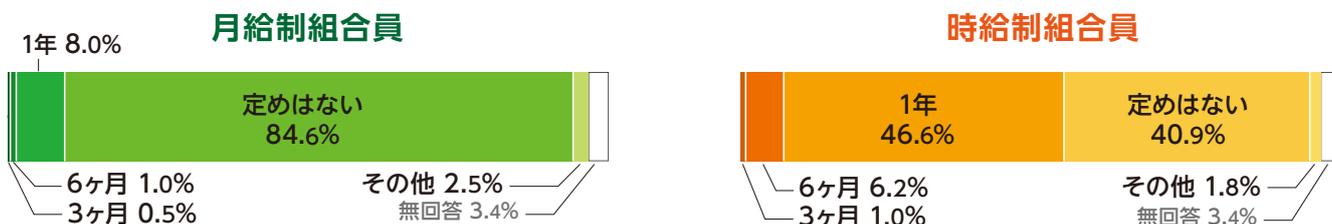
8-① 転職経験 「ある」との回答者の割合は、月給制組員 78.7%、時給制組員 78.6% でした。転職経験が「ある」方のうち、前職の業界 (8-②) は、月給制組員は前職も介護業界との回答者が 53.3% であったのに対し、時給制組員は 45.8% となっています。

9-① 労働条件がよくなるなら転職したいと考えていますか 月給制組員は「介護業界の他社に転職したいと考えている」が最も多く、時給制組員では「考えてい

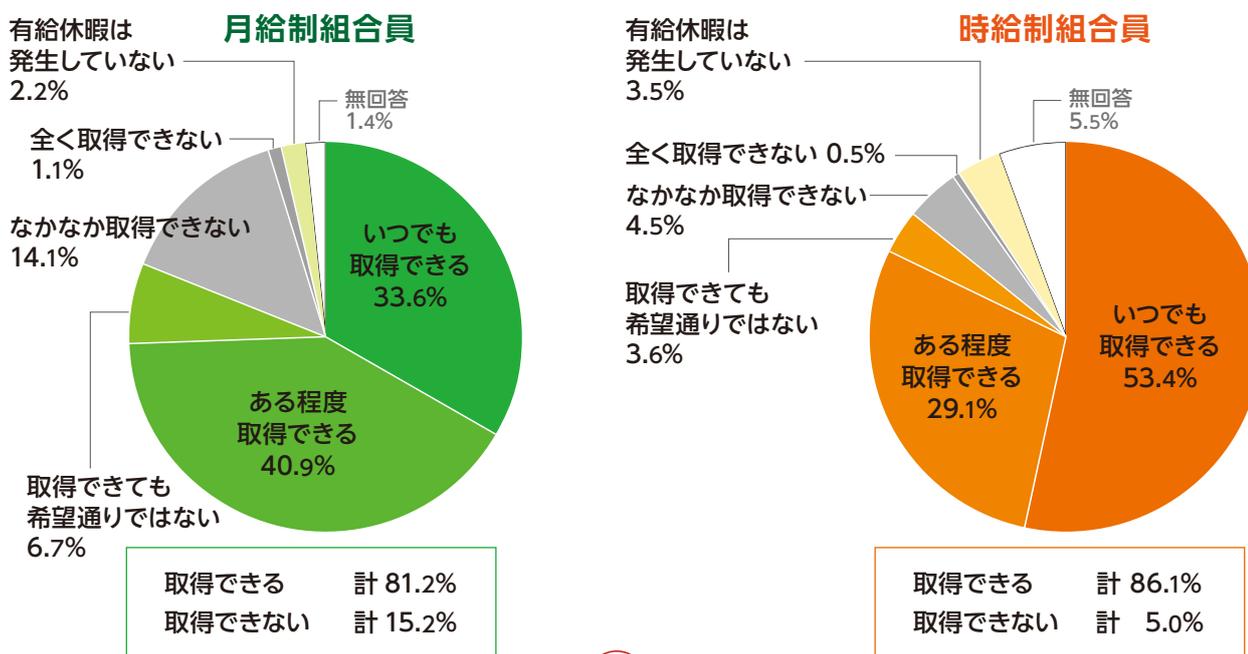
ない」が最多となっています。職種別に見てみると福祉用具専門相談員と事務職は、月給制組員・時給制組員ともに、「介護業界ではない他社に転職したいと考えている」の選択率が最も高いという特徴が見られました。

「労働条件が良くなるなら介護業界の他社に・介護業界ではない他社に転職したい (9-①)」と回答した人の転職の際に重視すること (9-②) は、月給制組員・時給制組員ともに「賃金」が最も多く挙げられています。

## 10 雇用契約期間を教えてください



## 11-① 年次有給休暇(有休)は取得できていますか

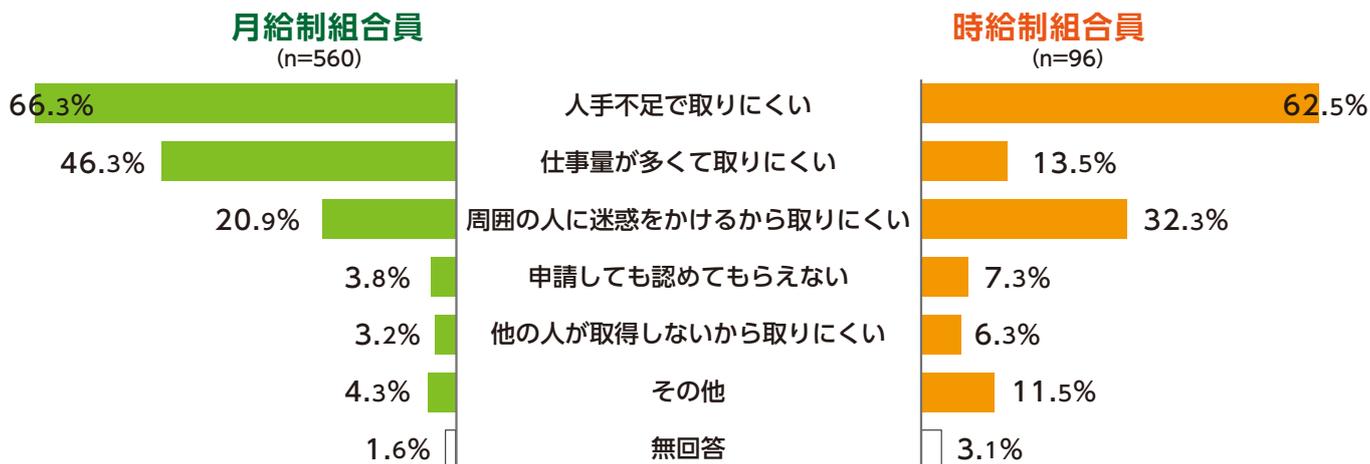


参考 2019年度

取得できる 計 55.3%  
取得できない 計 40.4%

取得できる 計 71.0%  
取得できない 計 17.0%

## 11-② ①で「なかなか・全く取得できない」と回答した方へ 取得できない理由は何ですか(2つ以内)



11-③

2023年4月から2024年3月までの1年間、有休を何日付与され、何日取得しましたか

## 付与された日数

## 月給制組合員



## 時給制組合員



## 取得した日数

## 月給制組合員



## 時給制組合員



## 10日以上付与されたと答えた人の有休取得日数

## 月給制組合員 (n=2396)



## 時給制組合員 (n=847)



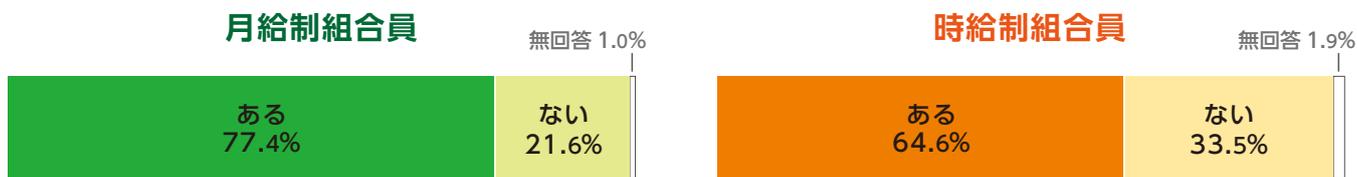
## 有給休暇を「取得できる」割合は年々上昇

①-① 年次有給休暇（有休）「取得できる」と回答した人の割合は、月給制組合員 81.2%、時給制組合員 86.1% でした。労基法が改正され有休の5日取得が義務化される前の 2019 年度と比べると大幅に増えています。

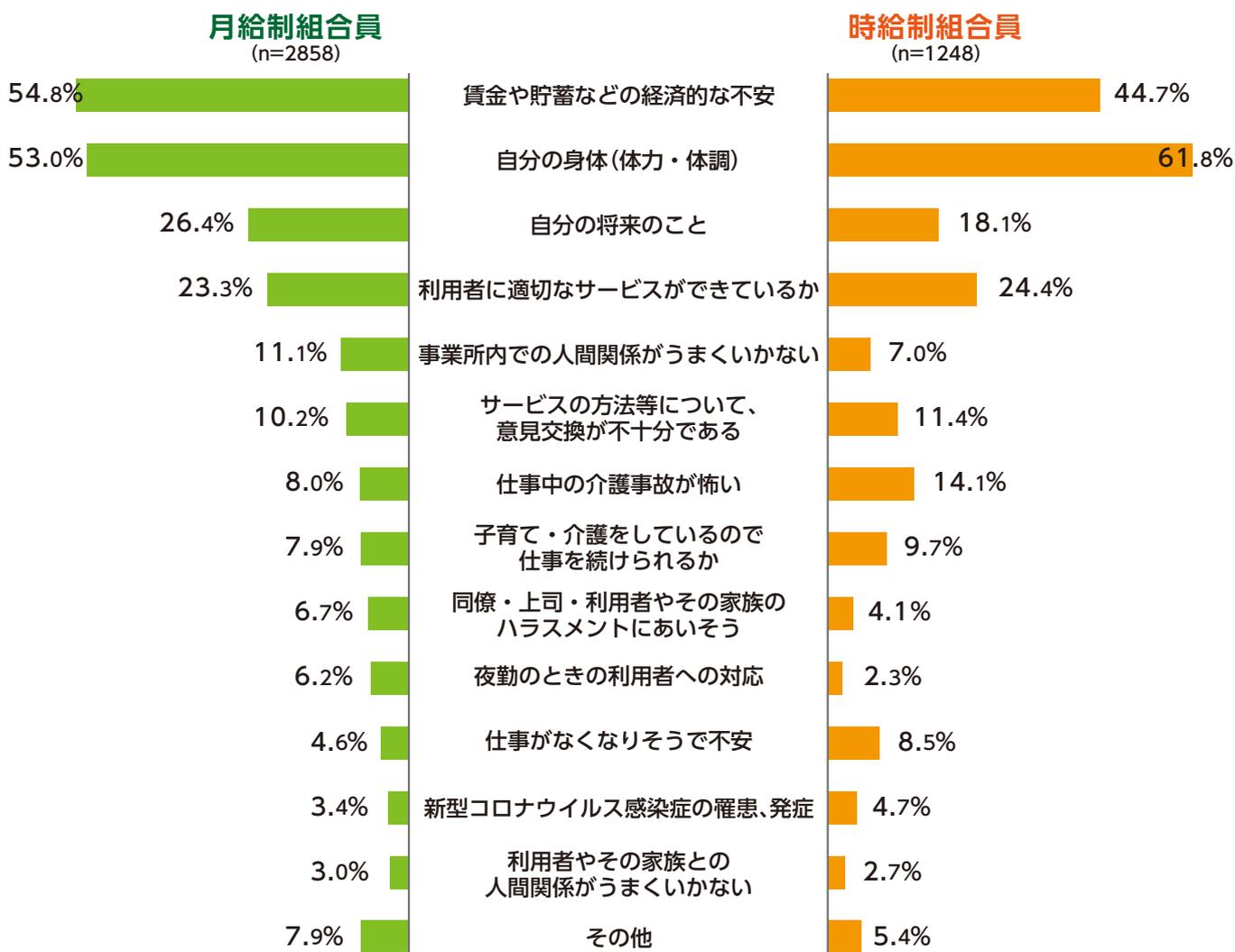
①-② 有休を取得できない理由 月給制組合員・時給制組合員ともに「人手不足で取りにくい」が最も多く挙げられています。

①-③ 2023年4月から2024年3月までの1年間に、有休を付与された日数 平均値は、月給制組合員 15.2 日、時給制組合員 12.8 日でした。有休を取得した日数の平均値は、月給制組合員 9.3 日、時給制組合員 9.7 日でした。また有休を 10 日以上付与された回答者に絞って見ると、5 日間の取得義務があるにも関わらず「5 日未満」「取得していない」が月給制組合員 8.9%、時給制組合員 7.4% いることが分かりました。

## 12-① 働く上での不安はありますか



## 12-② ①で「ある」と答えた方へ 不安を感じる理由は何ですか(3つ以内)



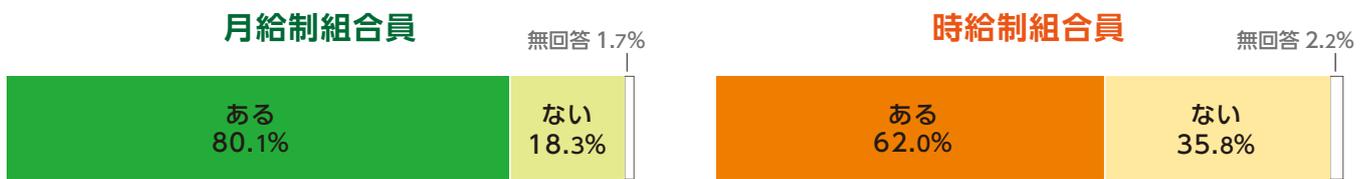
### 賃金・貯蓄と自分の体力・体調に不安

12-① 働く上での不安 不安が「ある」割合は、月給制組合員 77.4%、時給制組合員 64.6% でした。

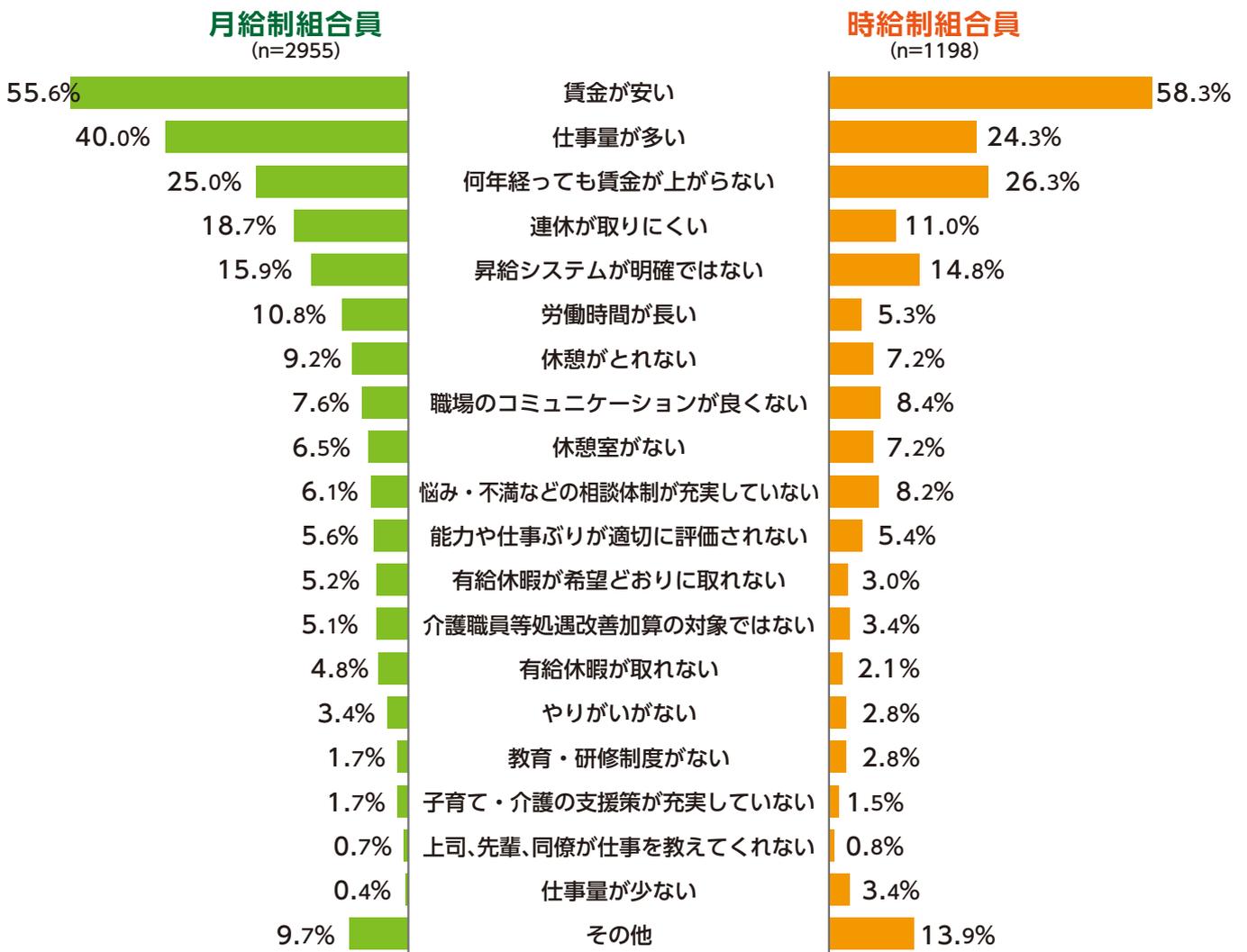
12-② 不安を感じる理由 最も多く挙げられたのは、月給制組合員では「賃金や貯蓄などの経済的な不安」、時給制組合員では「自分の身体(体力・体調)」となっています。2番目に多かったのは、月給制組合員では「自分の身体(体力・

体調)」、時給制組合員では「賃金や貯蓄などの経済的な不安」となっています。職種別で見ると、時給制組合員の生活相談員とサービス提供責任者は、時給制の他の職種に比べて不安が「ある」割合が高い傾向が見られました。時給制の生活相談員は、不安がある理由として「工作中的の介護事故が怖い」を最も多く挙げていることが特徴的です。

13-① 働く上での不満はありますか



13-② ①で「ある」と答えた方へ 不満を感じる理由は何ですか(3つ以内)



不満が「ある」理由の半数は「賃金が安い」から。

13-① 働く上での不満 不満が「ある」割合は、月給制組合員 80.1%、時給制組合員 62.0% でした。

13-② 不満を感じる理由 最も多く挙げられたのは、月給制組合員・時給制組合員ともに「賃金が安い」でした。2番目に多かったのは、月給制組合員では「仕事量が多い」、時給制組合員では「何年経っても賃金

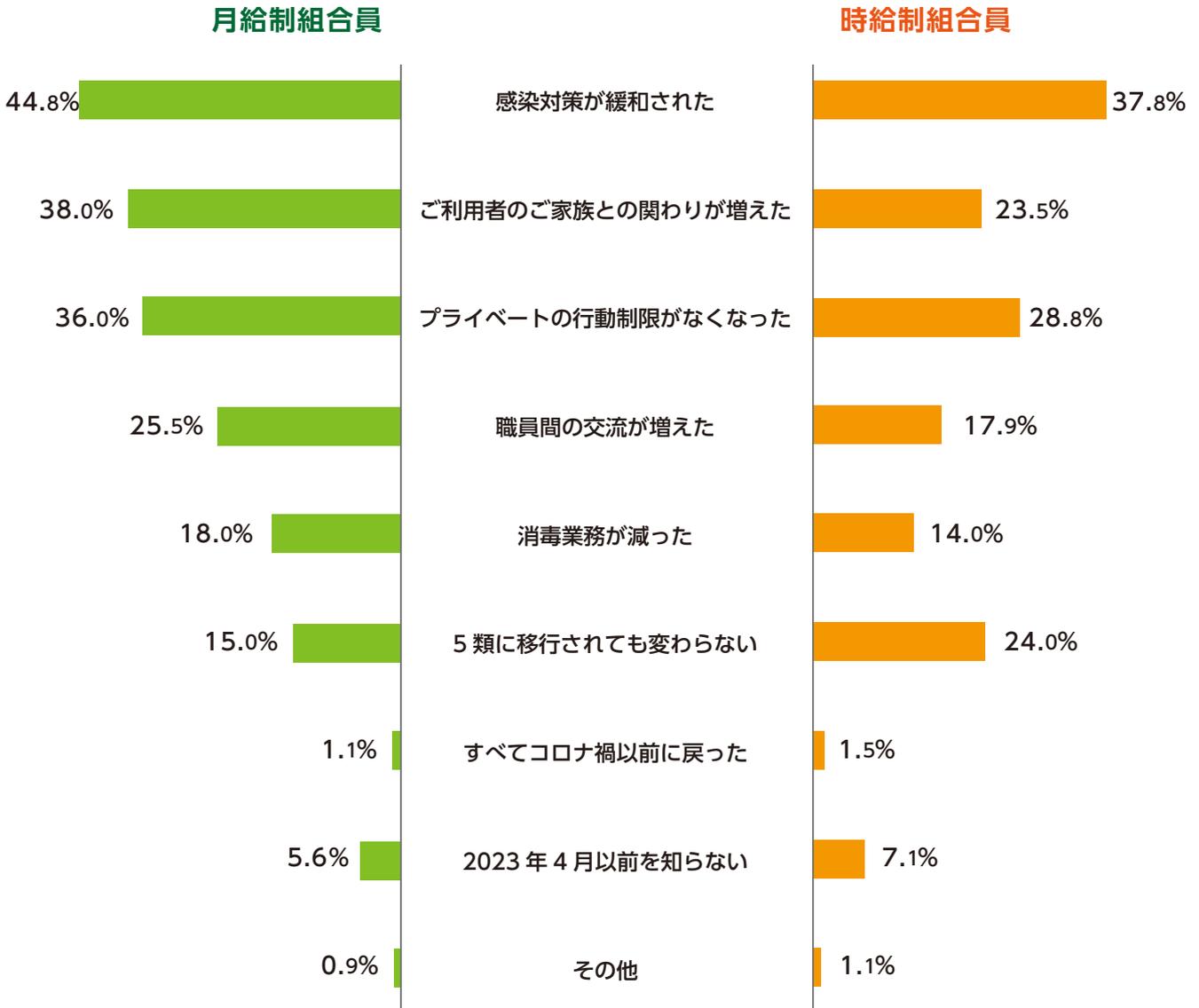
が上がらない」でした。

回答者全体で見ると、時給制組合員は月給制組合員に比べて不満が「ある」割合が低いものの、職種別に見ると、時給制の通所系介護員、生活相談員、ケアマネジャー、サービス提供責任者は、不満が「ある」割合が70%を超えています。

# あなたの職場について1

2023年5月から新型コロナウイルス感染症の位置づけが季節性インフルエンザなどと同じ「5類」に移行されました。

## 14-① あなたの職場では、「5類」移行によりどのような変化がありましたか(複数回答)



これまでの各種調査の結果は NCCU ホームページ「@HOME NCCU」の「データ図書館」で閲覧できます。

**パソコン**

<https://www.nccu.gr.jp/>

①NCCU ホームページ「@HOME NCCU」トップページ 右上の「データ図書館」の画像をクリック

②カテゴリの「政策調査活動」から閲覧したい調査を選択。電子ブックでご覧になれます。

データ図書館 ◀クリック

**スマートフォン**

①右の QR コードをスキャンします ▶

②左上のメニュー(3本線)をタッチし、「カテゴリ」の「政策調査活動」から閲覧したい調査を選択。電子ブックでご覧になれます。

14-② 5類に移行されたことについて、業務を行ううえでどう感じていますか



「良い・どちらかといえば良い」と考える理由

- お客様の外出、行動制限が緩和され、お客様のストレスが減ったようで、笑顔が増えました。
- アクリル板やゴーグルがなくなったことでお互いの顔が見やすくなり、会話が増えて、雰囲気も明るくなった。
- ご家族との関わりが増えたことで信頼関係が築きやすくなった。
- モニタリングや担当者会議などを直接顔を合わせて行えることで、多くの情報が得られるようになった。
- 「もしも家族が発熱したら」「コロナになったら」「濃厚接触者」など、前ほど不安に考えることはなくなりました。
- レクリエーションの幅が広がった。プライベートもより楽しめ、気分転換ができるようになった。
- 感染対策が緩和されたことで、浮いた時間を他の業務にまわせる。それにより、残業時間を減らすことができる。また、ご利用者のご家族が来ることで、職場に活気がでる。

「悪い・どちらかといえば悪い」と考える理由

- 仮に、発症した施設入所者に対応して自分も陽性あるいは濃厚接触者になった場合、有休で対処しなければならず、保障もない。医療費(治療)も高く、不安でしかたない。
- 施設内でコロナ陽性者が出た時の対応は変わらない。夜勤は2人体制になり、職員は激務になるだけ。世間ではマスクを外す人が増えるなど、緩和に伴い感染リスクは高まってしまった。
- パートなので、コロナに感染しても、休んだ分の給料がない。
- 5類に移行されても、職場のルールや働き方には変化がないから。
- 感染対応が緩くなり、施設でのクラスターに対する危機感が薄くなったように感じる。
- 5類になったことで判断を事業所に委ねられることになり、ルールが曖昧になったと感じる
- 面会時などノーマスクであり、ウイルスの持ち込みが心配。
- 医療・福祉業界と世間一般の感染症に対する考え方のギャップが大きい。

5類への移行は約8割が業務を行う上で良いと感じている

14-① 5類移行による職場の変化 最も多く挙げられたのは、月給制組合員・時給制組合員ともに「感染対策が緩和された」でした。2番目は、月給制組合員が「ご利用者のご家族との関わりが増えた」、時給制組合員では「プライベートの行動制限がなくなった」となっています。「ご利用者のご家族との関わりが増えた」は、月給制・時給制を問わず、入所系介護員・管理者、生活

相談員で多く選択された特徴が見られました。

14-② 5類に移行されたことについて「良い・どちらかといえば良い」の割合は、月給制組合員 80.0%、時給制組合員 77.6% でした。一方、「悪い・どちらかといえば悪い」の割合は、月給制組合員 14.2%、時給制組合員 13.6% となっています。

## あなたの職場について2

介護サービスは、ご利用者やご家族の生活に欠かせないものであり、感染症や自然災害が発生した場合でも必要なサービスが安定的・継続的に提供されることが重要です。

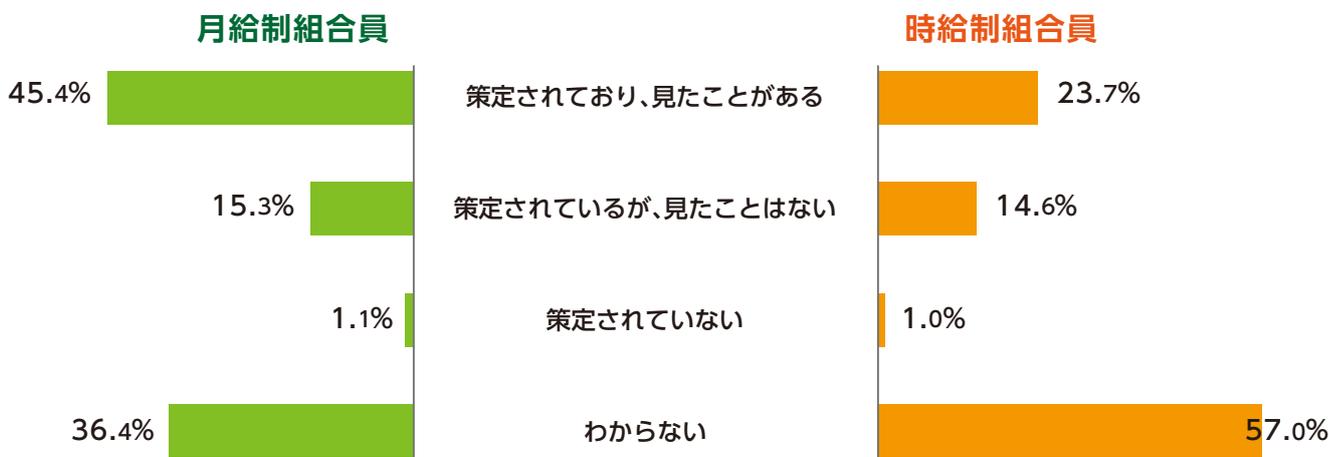
昨今の新型コロナウイルス感染症の感染拡大や大規模な自然災害に対応するため、2021年の報酬改定で「感染症対策の強化」と「業務継続に向けた取組の強化」が義務づけられており、2024年3月31日までに対応が求められています。

### 介護事業におけるBCP（業務継続計画）とは…

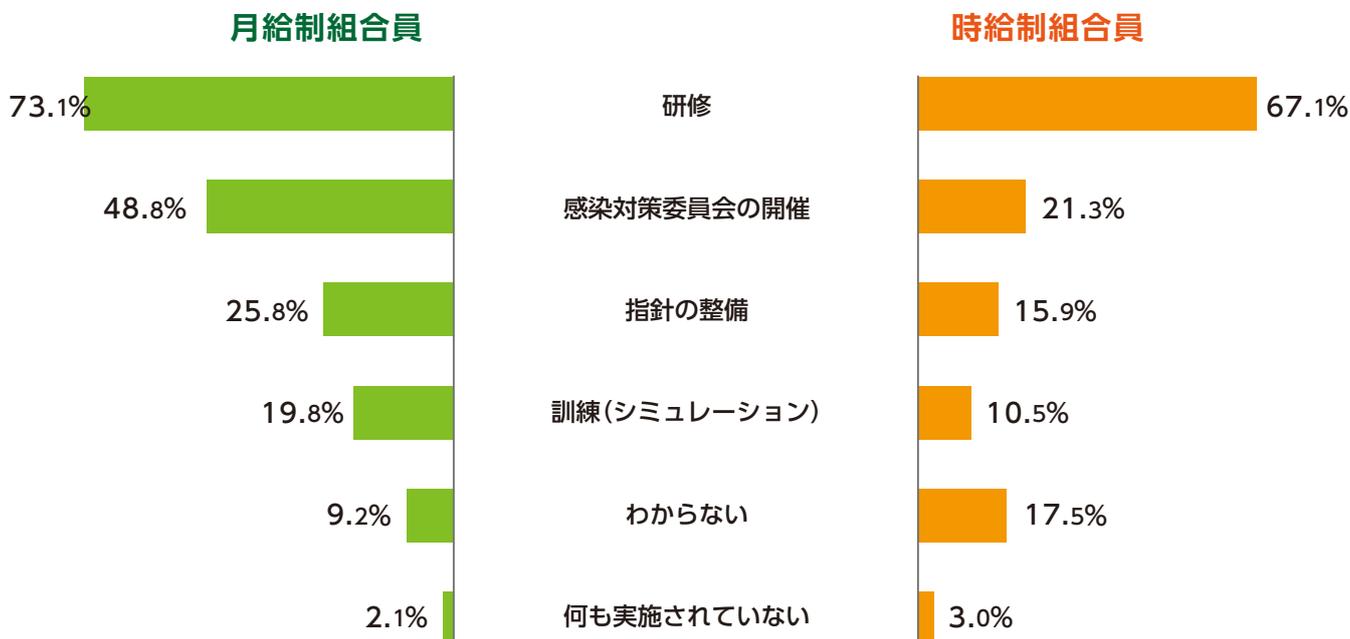
災害や感染症の大流行、テロ事件など、不測の事態が発生した際にも事業を中断させない、または早期復旧を図るための計画。2021年度の介護報酬改定でBCPの策定が義務付けられました。

BCPが未策定の事業所については、2024年4月から基本報酬を減算されることになっています。

### 15-① あなたの事業所では、BCP（業務継続計画）が策定されていますか

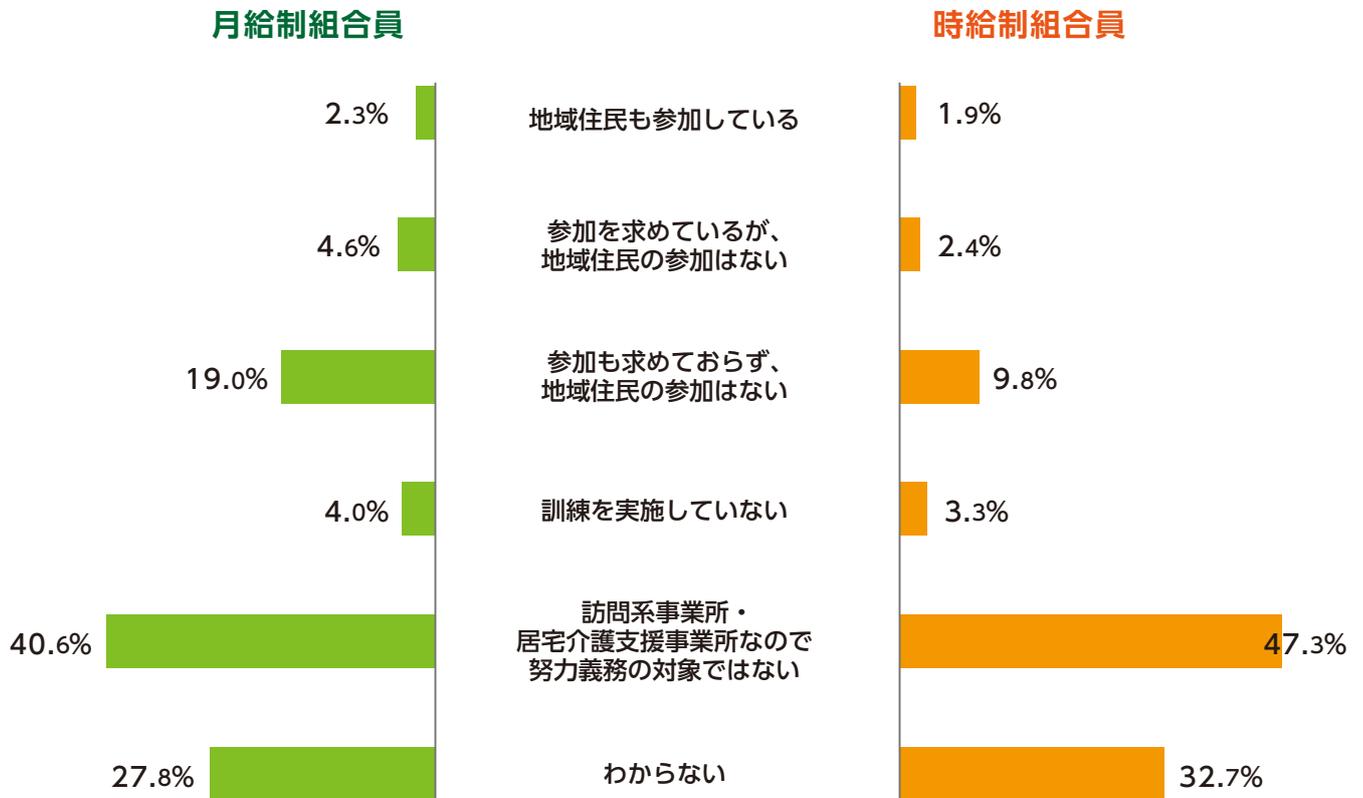


### 15-② 感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のため実施されているものがありますか(複数回答)



15-③

## 事業所の努力義務となっている非常災害対策の防災訓練に地域住民の参加がありますか



### BCPを見たことがあるのは半数未満

15-① 事業所では、BCP（業務継続計画）が策定されていますか 「策定されており、見たことがある」は、月給制組合員 45.4%、時給制組合員 23.7% となりました。しかし、「わからない」の割合が時給制組合員では 57.0% と最も多くなっています。職種別で見ると、管理者（訪問系・入所系・通所系）は、「策定されており、見たことがある」との回答が約 90% となっています。

15-② 感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のために実施されていること 月給制組合員・時給制組合員ともに「研修」が最も多く挙げられています。

15-③ 非常災害対策の防災訓練に地域住民の参加がありますか 「訪問系・居宅介護支援なので対象ではない」を除くと、「わからない」が月給制組合員・時給制組合員ともに最も多い回答となりました。入所系介護員・通所系介護員の方の回答を見ると、「わからない」が約半数となっており、「地域住民も参加している」は 5% 未満となっています。

# ハラスメントについて - 1

2018年にNCCUが行った「ご利用者・ご家族からのハラスメントに関するアンケート」から5年が経過しました。その間、厚労省はその防止に向けて右記のような様々な対策を講じるとともに、自治体もハラスメント研修等に力を入れ始めているところです。

- 2021年4月1日～  
介護保険法の運営基準に、事業者の「ハラスメント防止の義務化」を追加
- 2022年4月1日～  
パワハラ防止法(労働施策総合推進法)の施行
- 2023年9月1日～  
ご利用者・ご家族からのハラスメントによって精神障害を発症した場合には労災認定されることが決定

## 16-① 2018年以降、あなたの職場や法人の環境は変わりましたか

### 月給制組合員



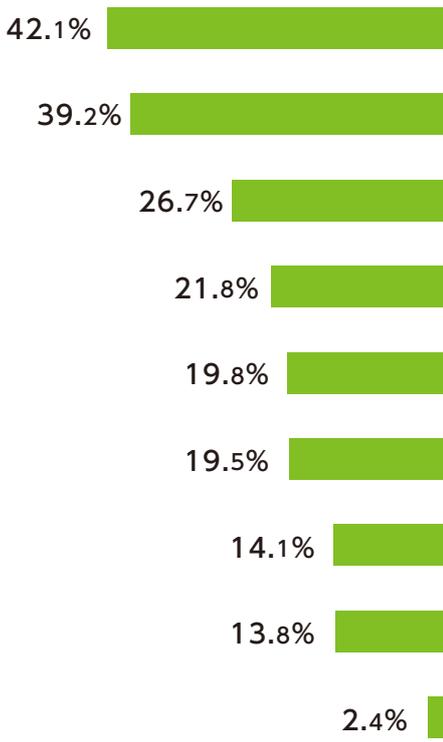
### 時給制組合員



## 16-② ①で「変わった」と回答した方へ どのように変わりましたか(複数回答)

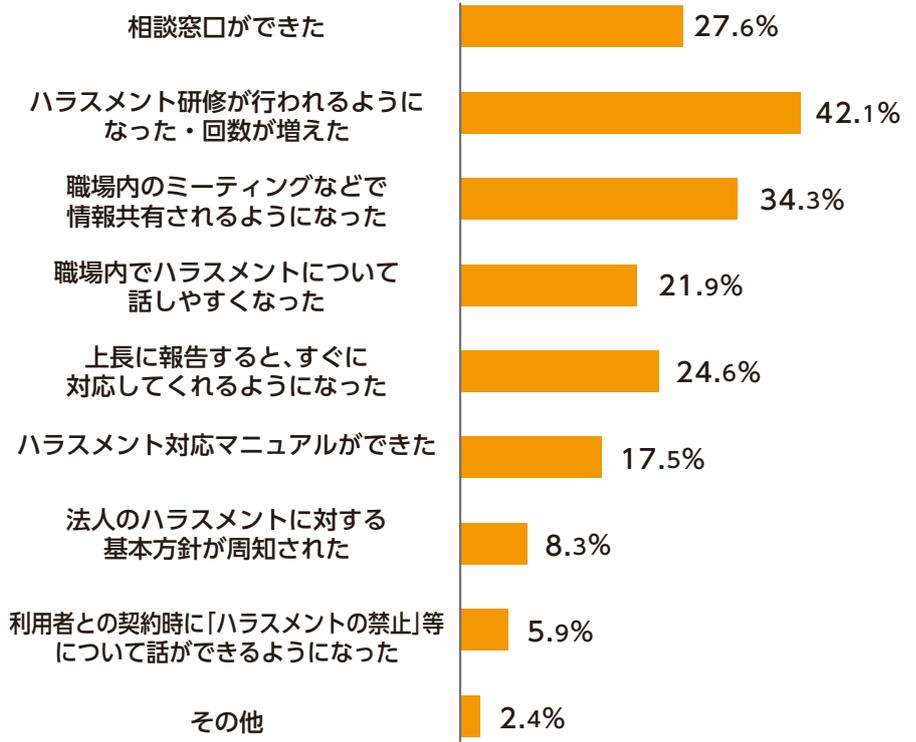
### 月給制組合員

(n=1448)



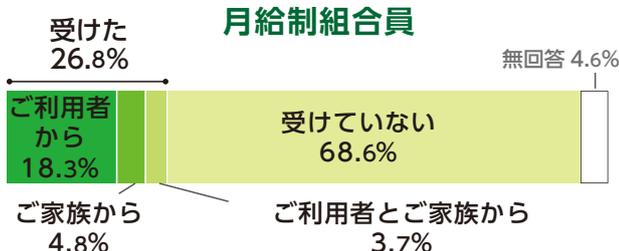
### 時給制組合員

(n=744)



## 17-① あなたは、直近2年以内でご利用者・ご家族から何らかのハラスメントを受けましたか

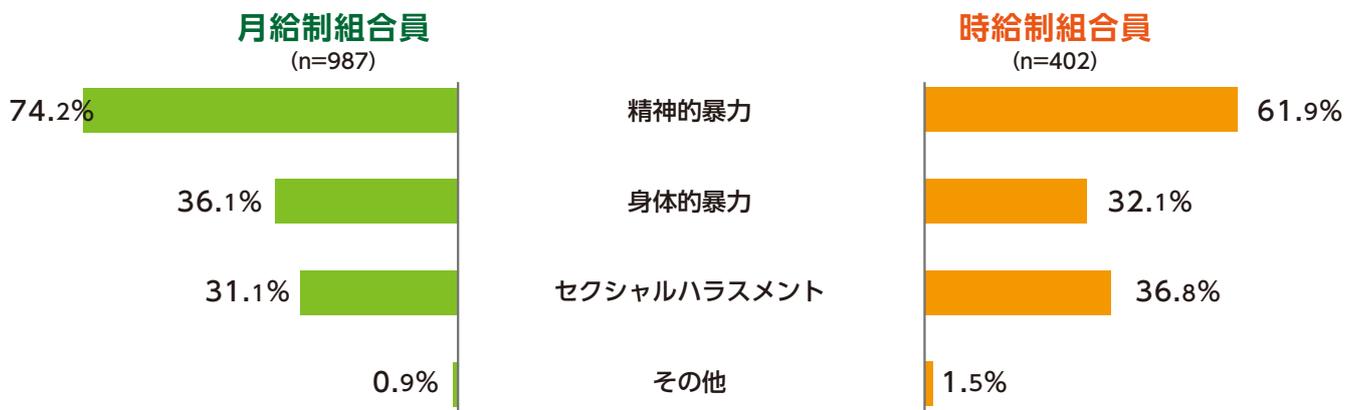
### 月給制組合員



### 時給制組合員



17-② | ①で「受けた」と答えた方へ それはどのようなことですか(複数回答)



ハラスメントの具体的内容

- 排泄介助中に男性利用者（認知症などない方）から恋人がいるのか聞かれたり、必要以上に陰部を触るように言われたり、胸を触られたことがありました。また、夜勤に1人で対応中、必要以上にナースコールを押し続けられ、希望通りに対応したものの、立腹して大声を出され、家族様に「扱いが悪い」など苦情の電話をされたことがあります。（入所系介護員）
- 杖を振り回す。過剰なナースコール。物を投げつける。噛みつく。無理やりキスを要求する。胸を触られる。利用者の希望で商品を購入したにもかかわらず、家族がそれを認めず、スタッフに買い取りを求めるなど、家族からの理不尽な苦情を受けた。（入所系介護員）
- あからさまに性的な話をする。また、介護保険上でできないこと（買い物代行のついでに宝くじを買う、使用していないペランダのそうじ）をお伝えしたが、正座を強要され、15分間怒鳴られた。（訪問系介護員）
- 移乗介助時、体に指を立てて強くつかまれたり、血が出るほど噛みつかれる、足を強く踏まれる。キャリアバッグで殴られる。蹴られる。（看護職）
- 蹴られたり、腕を強くつかまれる、爪を立てられ傷がつくなど。また、排泄時や入浴介助時に大騒ぎをされると、業務として接してはいるが、まるでこちらが虐待をしているかのような気持ちになる。いくらひどい状態でも家族が認めないと精神科等の受診が進まず、結局現場の介護職は日々我慢の連続。ケアマネジャー、看護職は関わらないため、ハラスメントがあっても他人事になっている場面が多い。（入所系介護員）
- 介護の職は賃金が安いと思われており、他の職に就けなかったのかと言われた。学がないと思われている。他の職員さんとの比較もつらい。（訪問系介護員）
- 利用者から殴られた。利用者から暴言を吐かれた。（デイサービス送迎）

回答者の約2割が直近2年以内でハラスメントを受けています

16-① 2018年以降の職場や法人の環境の変化「変わった」は月給制組合員39.2%、時給制組合員38.5%でした。一方、「変わらない」は月給制組合員56.0%、時給制組合員53.0%となっています。

16-② どのように変わったか について最も多く挙げられたのは、月給制組合員は「相談窓口ができた」、時給制組合員は「ハラスメント研修が行われるようになった・回数が増えた」となっています。

17-① 直近2年以内でご利用者・ご家族から何らかのハラスメントを受けたか 月給制組合員の26.8%、時給制組合員の20.8%が受けていました。そのハラスメントの内容(17-②)は「精神的暴力(大声を発する・怒鳴る など)」が月給制組合員・時給制組合員ともに最も多いものの、身体的暴力とセクシャルハラスメントもそれぞれ30%以上となっており、決して少なくありません。

## ハラスメントについて - 2

### 17-③ ①で「受けた」と答えた方へ ハラスメントを受けた時、離職を考えたか

月給制組合員  
(n=987)

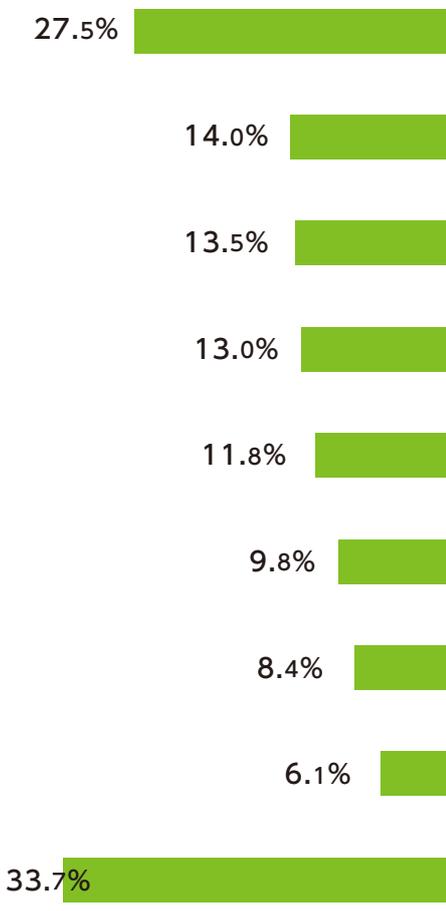


時給制組合員  
(n=402)

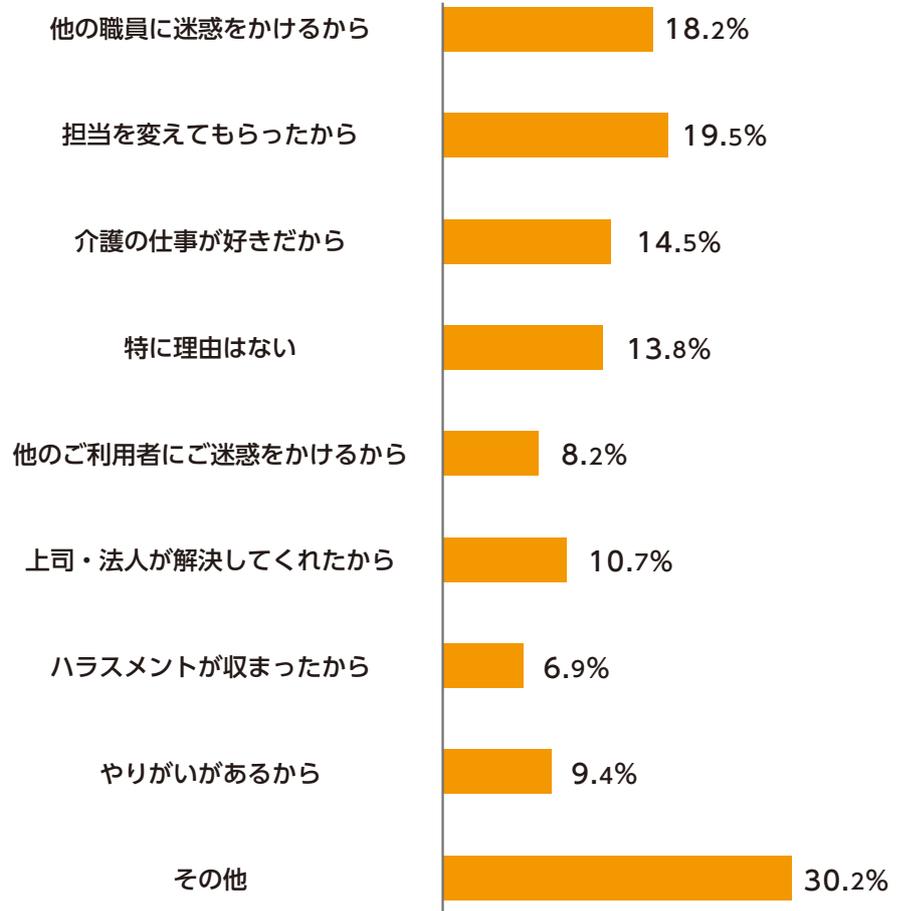


### 17-④ ③で「考えた」と答えた方へ 離職していない理由を教えてください(複数回答)

月給制組合員  
(n=407)



時給制組合員  
(n=159)



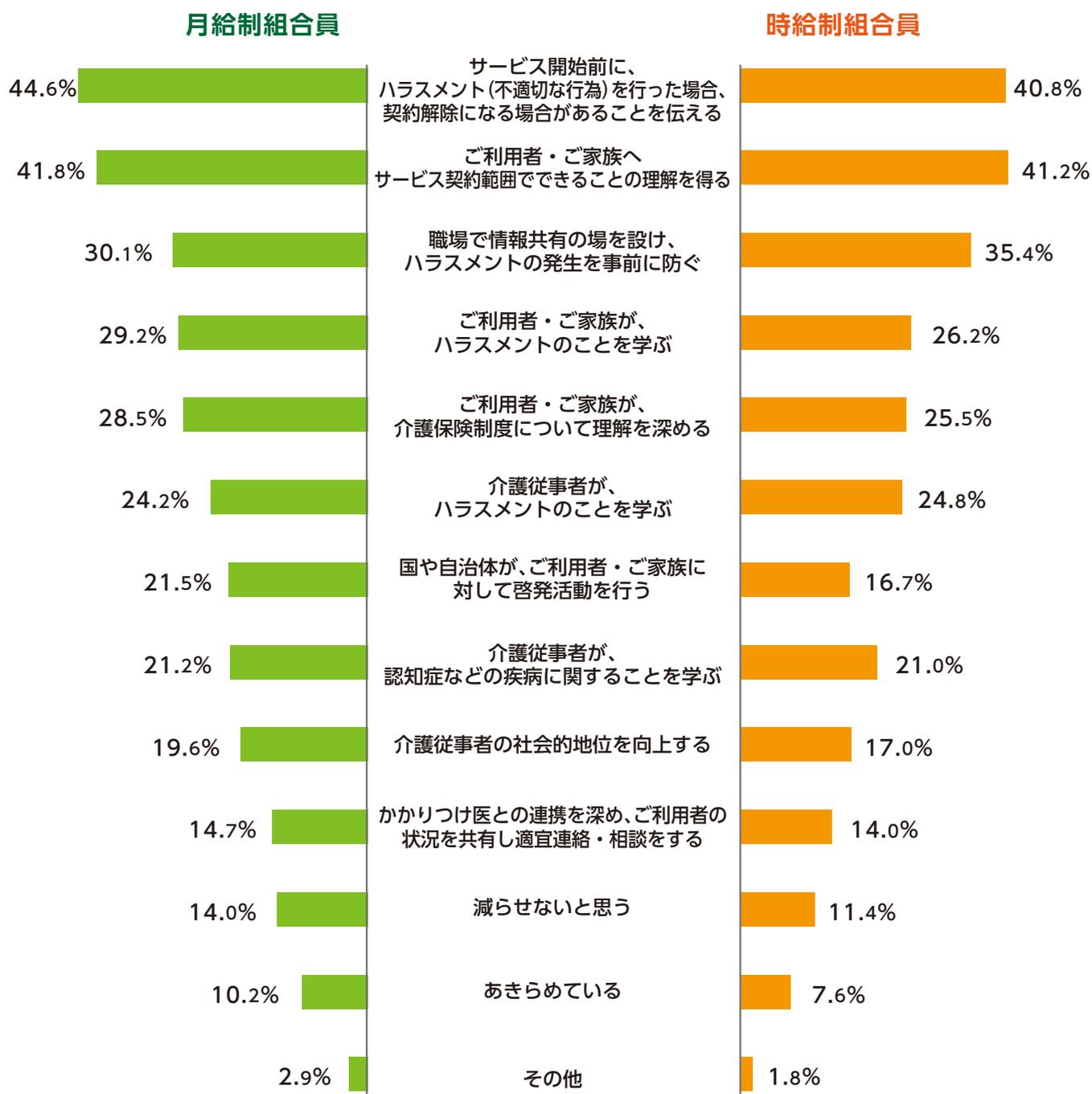
### 離職していない「その他」の理由の約3割は我慢やあきらめ

#### 17-④ 離職を考えた人が離職していない理由

「その他」の理由に書かれた自由記述(全176件)を見ると、最多の約3割を占めたのが「我慢している」「あきらめた」「認知症なので仕方がない」という声でした。続いて多かったのは、「異動した」「利用者が退所・逝去した」のように、相手との関係性がなくなったという理由でした。

「上司が対応してくれた」「家族から謝罪された」など、ハラスメントの問題が解決したという記述が約1割あった一方、「生活があるから辞められない」「年齢的に転職は難しい」「私が離職したら人員不足になる」「引き留められた」などの理由で思いとどまった人や、「今も離職検討中」という人も一定の割合で存在しています。

18 | ご利用者・ご家族からのハラスメントはどうすれば減っていくと思いますか(複数回答)

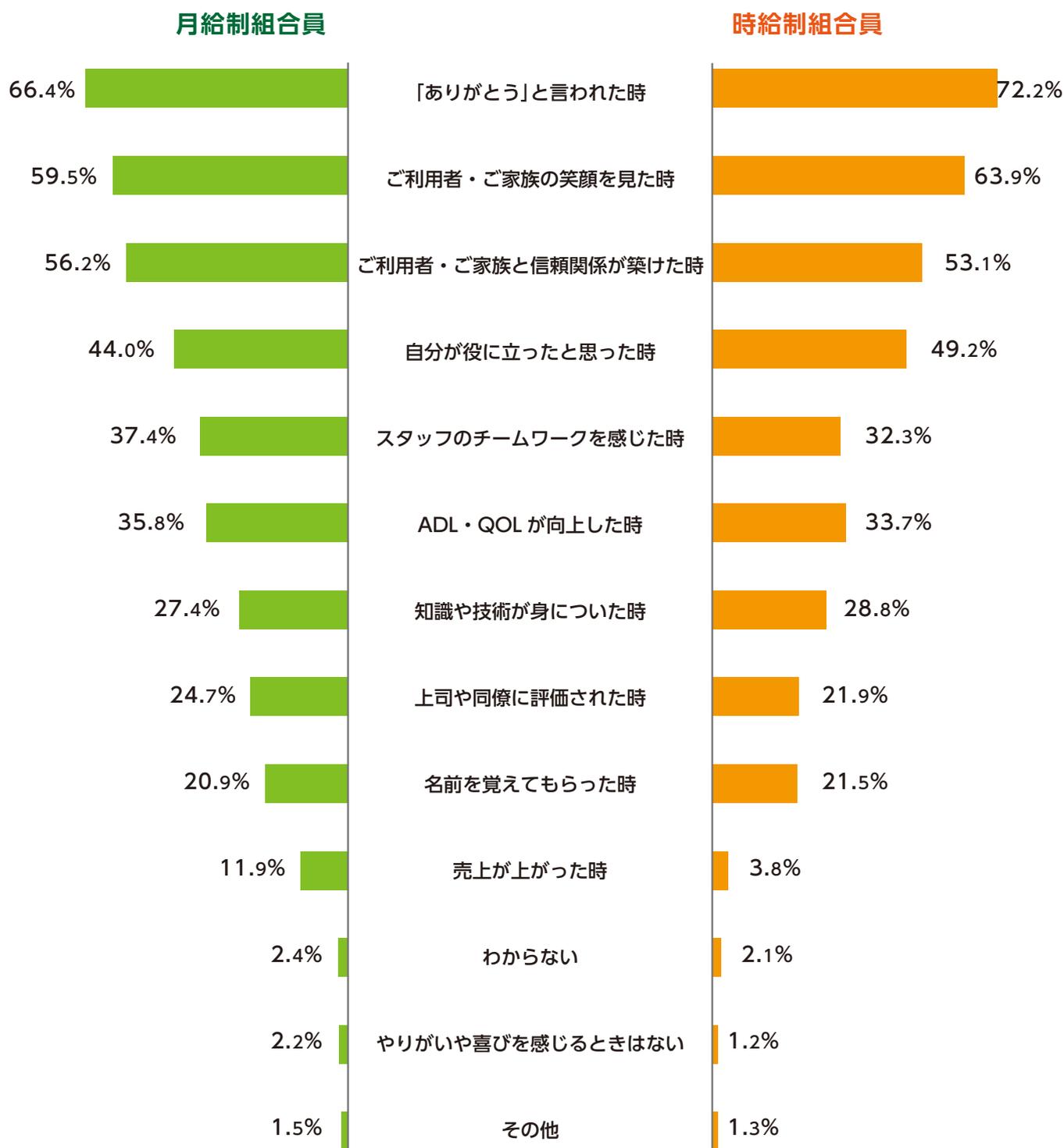


契約範囲でできること、ハラスメントは契約解除になる場合があること、を伝える

18 ハラスメントはどうすれば減るか 「サービス開始前に、ハラスメント（不適切な行為）を行った場合、契約解除になる場合があることを伝える」と「ご利用者・ご家族へサービス契約範囲でできることの理解を得る」は、月給制組合員・時給制組合員ともに40%以上の回答者に選ばれています。

「ご利用者・ご家族が、介護保険制度について理解を深める」を挙げたのは、月給制組合員の28.5%、時給制組合員の25.5%でしたが、関わっている主な介護サービス（5ページ）を訪問介護と居宅介護支援に限って見るといずれも33.3%以上（3名に1人以上）が選択している点に特徴が見られました。

## 19 介護に関わる仕事をしていて、やりがいや喜びを感じる時はどんなときですか(複数回答)



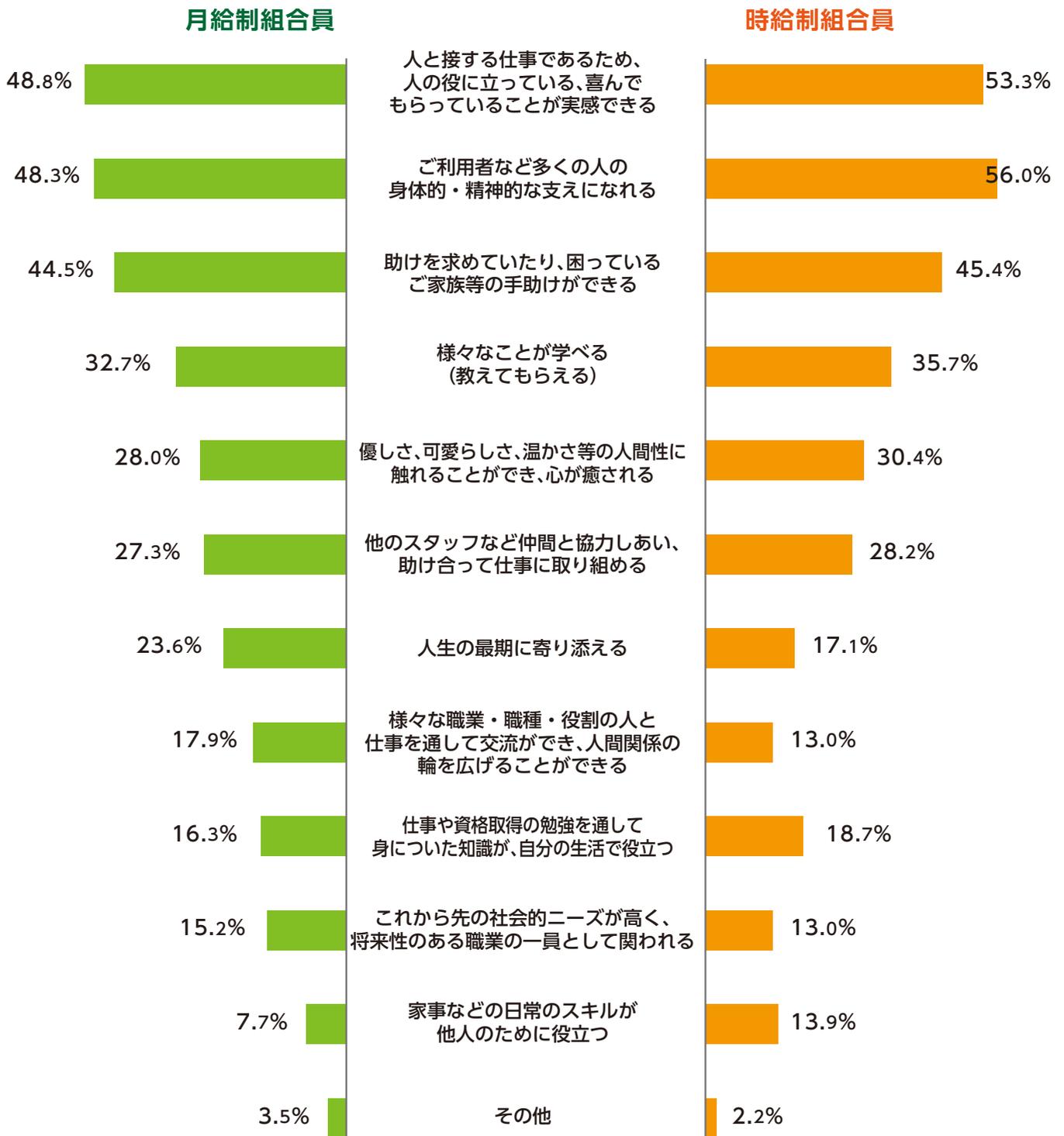
**ご利用者・ご家族との関わりで得たものが、「やりがい」「喜び」に繋がります**

19 介護に関わる仕事をしていて、やりがいや喜びを感じる時 月給制組合員・時給制組合員ともに 1位:「ありがとう」と言われた時、2位:ご利用者・

ご家族の笑顔を見た時、3位:ご利用者・ご家族と信頼関係が築けた時、4位:自分が役に立ったと思った時、という順位でした。

20

## あなたが考える介護の魅力はなんですか(複数回答)



### 助けが必要な人を支える魅力ある仕事です

②0 あなたが考える介護の魅力はなんですか 月給制組合員では「人と接する仕事であるため、人の役に立っている、喜んでもらっていることが実感できること」、

時給制組合員では「ご利用者など多くの人の身体的・精神的な支えになれること」が最も多く挙げられました。

## 月給制組合員

- 賃金を上げるために利用料が上がるが、介護の質は低下している。利用者を物と同じように扱っていると思えない制度。老健も社会福祉法人と同じような制度が行えれば少しは所得は増えるのか。業務に追われていて、介護職員は今の制度を勉強する時間もない。勉強しなくていいと思っている人も多く、介護の質の低下は著しい。介護員の地位の低さが問題。〈入所系介護員〉
- 介護職のスキルアップ、ブラッシュアップ。教育ラダーなどの構築。〈看護職〉
- 福祉用具に限っていえば、法律改正の度に作成書類を増やし、福祉用具計画書の記載事項を増やして、相談員の仕事量と負担を増やしてきた。一方で、用具の平均価格はどんどん引き下げるなど、事業所の経営を苦しめる改悪ばかり行っている。例えば屋外で使う車イスや手すりなどの平均貸与価格については、冬期間返却される北海道と通年貸与される本州が一律同じというのには疑問がある。地域別に平均貸与価格を出すべきではないかと思う。〈福祉用具専門相談員〉
- 重度の認知症の方が多い職場の場合は、介護職員の人数を考慮して欲しい(前職場が認知症専門棟だったので)。〈入所系介護員〉
- 介護職の人員不足。また、人員の補充を行っても教育体制が整っていないため、人材が定着しづらい。〈訪問系介護員〉
- 介護職員の不足。大型連休や土日に出勤可能な職員が少ないので、年末年始だけでなく、手当をつけ人材確保してほしい。休憩スペースがなく、休みにくい。〈サービス提供責任者〉
- 医療ニーズの高い利用者が在宅で利用できるサービス(デイサービス、ショートステイなど)が少ない。ケアマネジャー不足(業務の不明確さ、帳票の多さ、規定の細かさから敬遠されているのでは…)。〈ケアマネジャー〉
- 介護拒否をされる方へのサービス提供、地域で支える仕組みが必要。〈ケアマネジャー〉
- 人手不足。ご利用者様の介護度が上がるにつれ、業務時間も必然的に長くなっていくが、時間が足りない事で、自分がどう動けば現場を回せるのか、その状況を事故や危険な事がなく過ごしてもらうにはどうすれば良いか、を考える事が多いです。〈入所系介護員〉
- 若い方が増えない中、自身が高齢になったときに今と同じようなサービスが受けられるのか。〈訪問系介護員〉
- 人数が増えても基礎的知識、技術がない方が多く、介護の質が上がらない。指導できる中堅、ベテランが少ない。〈通所系介護員〉
- 離職者が多い。特に若い人はすぐやめる。長く勤めている人に負担が大きいのしかかり、その人もいずれやめてしまう。重労働のわりに賃金安い。〈ケアマネジャー〉

- 困難事例者同士の関わり（当事者同士の衝突）を避けたい。困難を抱えている方がいかにその人らしく生活できるか。〈通所系介護員〉
- 身寄りのない独居のご利用者の介護と最後の対応について。お金があまりなく、生活保護も受けていない人は介護だけでなく、生活そのものが難しい。〈ケアマネジャー〉
- 山間部や人が少ない地域にサービス提供に入る事業所が少ない。〈訪問系介護員〉
- 認知症の方への理解と知識と対応力のスキル（言葉づかひや工夫、専門的な知識）を社員一人一人がそれぞれ高めていきたい。社員のやる気を高め、退職率を下げたい。〈入所系介護員〉
- 利用者の介護度の重度化とマンパワーのバランスが悪い。〈入所系介護員〉
- 介護従事者の少なさから求人の基準が下がってきていると感じます。介護スキルの他にもホスピタリティを向上していかないと、働く側も利用する側も介護離れが進んでしまうと思います。〈生活相談員〉
- ご利用者様のニーズに対し介護員がサービス提供時間内でできることには限りがあるが、その差を少しでも解消できるようサービスを提供し、ご利用者様の支援を継続していくことができると存じます。〈サービス責任者〉
- 書類業務が多く、リハビリ提供が疎かになりやすくなるのではないかと。また、書類作成がその日の業務時間内に間に合わないために残業となり、雇用者の身体的、精神的負担に繋がりがやすくなる。〈リハビリ専門職〉
- 介護職ばかり手当がついて給料が上がっているが、事務職には手当がほとんどないため、賃金が少ない。〈事務職〉
- 地元の訪問介護事業所が次から次へと休止・廃止しており、町外れ、在宅の方へのサービスが行き届かない。町外れ、在宅の方はサービスを受けられないか、施設入所するしかない状況が現実にある。〈訪問系介護員〉
- 人員配置基準が緩和され、人員は減ることにより仕事量が増えそうで不安。ICT化され、システムについていけない不安もある。今後を考えると不安が多いです。〈訪問系介護員〉
- 需要が高まる一方で、介護サービスを提供できる資格取得者が不足している。人手不足を解消し、十分なサービスを提供するために、介護職の魅力向上や労働環境の改善が必要。〈入所系管理職〉
- 介護職員の賃金しか上がらない（ベース UP もなし）。特にケアマネは仕事量が多く、なんでもケアマネに押しつけるし、やる気がなくなる（マイナンバーカードの手続きなども）。〈ケアマネジャー〉

## 時給制組合員

- 2024年4月の介護報酬改定で訪問介護の単価が下がったことはとても残念で、介護職員の報酬が低いと言われるのに逆行していると思う。政府には、結婚して家族も養えるような給料がいただける業界にしてほしい。  
〈訪問系介護員〉
- パートは評価が高くても賃金が上がらない。正社員と同じ業務やそれ以上の件数を担当しても、処遇改善などの金銭はいただけない。パートの賃金などは見直すべきと思う。  
〈通所系介護員〉
- 人手不足です。どうしてもご利用者様にご迷惑がかかってしまう。手厚い看護・介護を提供したいと思うし、人がいないことを理由にしたくはないが、限度がある。〈入所系介護員〉
- とにかく精神や身体の負担が多い。人手不足が日常化しているせいかもしれない。そして賃金がスーパーマーケットより低いのはがっかりする。  
〈通所系介護員〉
- 職員が不足している。介護現場の人員不足は、人件費との兼ね合いによって「この人数でよし」とされているように思えてなりません。  
〈入所系介護員〉
- 介護職員が不足であること。そのため仕事量が増え、サービスの質の低下がおり、肉体的、精神的にも限界になり、離職される方がいる。  
〈入所系介護員〉
- 業務等で忙しいので、人手不足が解消されれば、利用者に対し余裕ある対応、要望等に 대응ことができ、利用者がもっと快適に過ごしてもらえるようになると思います。  
〈入所系介護員〉
- センサー等を導入したからといって現場の仕事は少しも減らない。居室に戻しても5分もたない利用者はたくさんいる。政治家は1日現場で働いてみるべき。〈入所系介護員〉
- 施設のご入居者何名につき介護士何名と、人員を決められているのは分かるが、体調不良で休むと他の職員にしわ寄せがいくため、無理をして出勤する人もいる。また産休や育休で休む職員の補充がなく、仕方ないとはいえ、残った人の仕事量が増える。ご利用者の重度化も進み、介護量が大幅にアップしている。職員も高齢化しており、身体への負担がづらい。  
〈生活相談員〉
- 若い人の入社が少ない。入社しても辞めていく人が多い。〈入所系介護員〉
- 介護にはお金が必要だと日々思います。ご利用者様の家族さんがいつもお金で困られているのを見ます。お金がないと介護サービスを利用できず、老々介護だったりネグレクトだったり十分な介護がなされていないのが現状だと思います。もっと身近な介護ができればと思います。そのためには小・中・高校で介護の授業があれば変わってくるのではないかと思います。〈ケアマネジャー〉

- 介護業界の給料を上げてほしいです。社会全体に介護業界の役割を理解してほしい。  
〈訪問系介護員〉
- ケアマネとしてヘルパーを利用するプランを作りたいが、人材が足りない。利用者は困っているが訪問できないのが現状。  
〈ケアマネジャー〉
- ご家族との懇談会の中で、ご家族側から「やってあげているではなく、やらせていただいていると思って働いてほしい」との意見が出たようだ。こうした発言は介護現場で働く職員が離職していく原因の一つだと思う。私達は利用者やその家族の下僕ではない。安い給料で朝から晩まで人の嫌がる「しも」の世話、暴力暴言の中にいる。もう少し介護現場の実態をテレビなどで報道し、世の中の人達に知らせていくことが本当に大事だと思う。〈入所系介護員〉
- 認知症の方が自分らしく、今いるところで生活できるようにお手伝いをしたいが、介護保険では実際の生活時間に占める時間数がとても足りない。特に独居で常に不安感を持っている方々は、誰かがいれば安心できる。  
〈入所系介護員〉
- 駐車場がないお宅に訪問する際の駐車場問題。スーパーやパチンコ店など大きな駐車場に停めさせてもらっているが、お店の人に注意や貼り紙をされないかいつも不安。堂々と停められる仕組みを作ってもらいたい。〈事務職〉
- 利用者様が年月を経ていくなかで重度化することは避けられず、それでも人員は増やすことができないために業務が増え、職員さんに余裕がなくなってしまう。ICTの活用などは導入段階にはありますが、現状は追いついていないと思います。人は増やせない、ご利用者様は重度化するなか、必要な援助に対応できなくなってしまうことを危惧しています。  
〈入浴オペレーター〉
- 介護職が少ない。ニーズは多く、サービスを組みたいが、朝・夕方の支援に入ってもらえる人材の確保が難しい。また、子どもの支援、医療ケア児の支援をできる方、関心を示していただける事業所の確保も難しい。賃金体系の整備など、介護職の方が働きやすい環境を整えて、マンパワー不足を解決して欲しい。  
〈事務職〉
- 離職が多いため、長く働き続けられる職場にしたい。正社員・パート関係なく対等に楽しく仕事ができると良いと思う。〈通所系介護員〉
- 転倒リスク、誤嚥リスクなど、リスクを考えるあまり、自分自身が利用者を管理、監視していると気づくときがある。安全安心が第一とはいえ、最低賃金に近いパート労働者に重い責任が課されていることに疑問を感じる。現状では、責任の重さに対して対価があまりにも低い。もう少しおらかな介護ができないものか…とも感じる。命を守るとはいつても、働く介護者が減ってゆけば、命を守ることとはできない。〈通所系介護員〉



UAゼンセン  
日本介護クラフトユニオン

〒105-0014 東京都港区芝2丁目20-12友愛会館13F  
フリーダイヤル：0120-519-931 (平日：9:30-17:00)  
TEL:03-5730-9381  
<https://www.nccu.gr.jp/>

本報告書のデータ・グラフ・その他記載事項の一切について  
無断転載を禁じます。