

ダイジェスト版

# 介護労働 実態調査 報告集



全労連は、2018年10月1日から2019年1月31日にかけて、現場の労働実態についてのアンケート調査を、①施設(入所・通所)・居宅介護支援と、②訪問介護で働く介護労働者に分けて行いました(施設は2013年以来5年ぶり、訪問は2012年6年ぶりの調査)。今回の調査では、3,920人の介護施設の労働者、1,897人の訪問介護の労働者の協力を得ることができました。

調査結果から深刻な介護労働者の実態が浮き彫りとなりました。  
早急な介護労働者の処遇の改善と介護制度の見直しが必要です。  
それを行わないといっそうの“介護崩壊”とも言える事態が  
進行することが明らかとなりました。

全国労働組合総連合

報告書はこちらから  
ダウンロードできます。  
<https://kaigo2smile.tumblr.com/policy-research/>



## 01

## 高齢化が進む介護労働現場

若い人がいない～20代は施設で10.9%、訪問で1.0%

登録ヘルパーの高齢化も深刻～平均年齢は58.7歳

## ①施設介護労働者(居宅介護支援含む、以下同様)(3,920人)

性別は女性が74.1%で、男性が24.7%と、女性が圧倒的多数でした。平均年齢は44.8歳(前回41.5歳)。年齢が比較的高く、20代の若い人が少ないのが特徴です。勤続年数は平均6.3年で、5年未満が49.5%を占め、全体として短い人が多くなっています。

## ②訪問介護労働者(1,897人)

内訳は、正規労働者が20.4%、パート労働者が22.1%、登録ヘルパーが51.7%、その他5.8%で、登録ヘルパーが半数を超えています。性別は女性が圧倒的で登録ヘルパーでは98.9%。正規労働者でも89%を占めます。平均年齢が極めて高い(55.5歳)のが特徴です。50歳以上が73.0%を占め20代は1.0%しかいません。

また、前回調査と比べて登録ヘルパーの高齢化が急速に進んでいます。前回の平均55.2歳から、今回58.7歳へと3.5歳引きあがっています。60歳以上の労働者が半数以上の51.0%となっています。

## ●回答者の年齢

| 年齢   | 施設    | 訪問    |
|------|-------|-------|
| 10歳代 | 0.4%  | 0.0%  |
| 20歳代 | 10.9% | 1.0%  |
| 30歳代 | 23.8% | 5.9%  |
| 40歳代 | 28.0% | 20.2% |
| 50歳代 | 24.6% | 35.3% |
| 60歳代 | 11.5% | 30.2% |
| 70歳代 | 0.9%  | 7.5%  |

## 02

## 賃金実態と賃金要求

切実な賃金改善要求、国の処遇改善策は不十分

## ①施設介護労働者

介護職正規労働者の平均賃金は22.6万円で、賃金構造基本統計調査における全産業平均の30.6万より8万円も低くなっています。国の処遇改善策については、「十分だ」と答えた人は4.9%しかなく、「十分だとは思わない」が74.1%にものぼっています。

## ●9月の平均賃金と勤続年数

|         | 正規<br>平均賃金(千円) | 正規<br>平均勤続(年) | 非正規<br>平均時給(円) |
|---------|----------------|---------------|----------------|
| 介護職     | 225.7          | 7.6           | 1,054          |
| ケアマネ(在) | 257.7          | 7.5           | 1,364          |
| ケアマネ(施) | 261.4          | 9.0           | 1,136          |
| リハ職     | 257.9          | 5.7           | 1,340          |
| 生活相談員   | 243.8          | 7.7           | 1,075          |
| 看護職     | 296.3          | 7.4           | 1,381          |
| 事務      | 259.6          | 6.7           | 960            |
| その他     | 251.1          | 7.0           | 996            |

## ●国の処遇改善策について

|          |       |
|----------|-------|
| 十分だと思う   | 4.9%  |
| 十分だと思わない | 74.1% |

## ②訪問介護労働者

平均賃金は、正規労働者が22.3万円、パート労働者が12.1万円、登録ヘルパーが6.5万円となっています。

世帯収入の主な担い手になっている人(自分、自分と家族)が、正規労働者で86.4%、パートで53.8%、登録ヘルパーでも46.3%です。さらに、自分だけで主な収入を担っている人はパートの6人に1人(15.9%)、登録ヘルパーの8人に1人(12.9%)にのびります。

今の収入に「満足している」人は23.4%しかおらず、「満足していない」人が51.9%と過半数を超えています。

賃上げ要求は「月9.1万円、時給で1,110円」と極めて高くなっています。この間の国の処遇改善策については、十分だと答えた人は3.5%しかおらず、十分と思わない人は67.9%もいます。

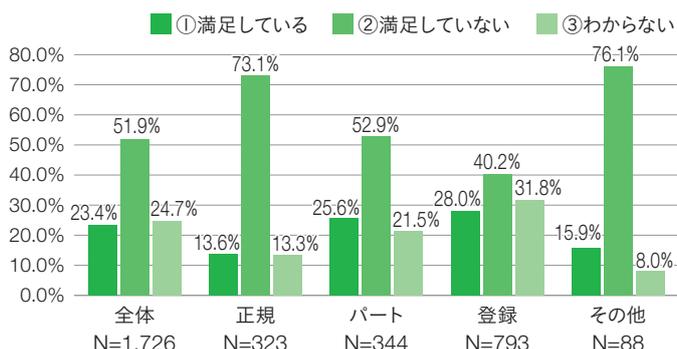
### ●平均賃金(月額)

| 雇用形態 | 平均賃金(千円) |
|------|----------|
| 合計   | 114.5    |
| 正規   | 223.3    |
| パート  | 121.1    |
| 登録   | 64.6     |
| その他  | 166.9    |

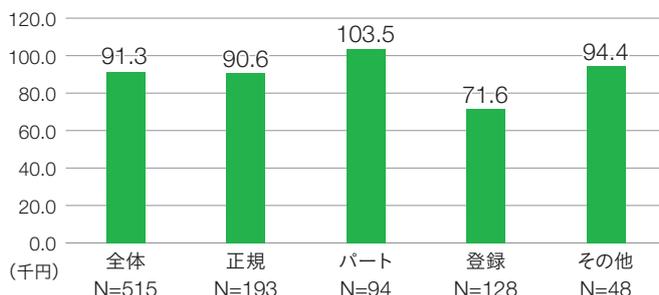
### ●国の処遇改善策について

|          |       |
|----------|-------|
| 十分だと思う   | 3.5%  |
| 十分だと思わない | 67.9% |

### ●今の収入に満足しているか



### ●月額でいくらの賃上げが必要ですか(単位：千円)



### アンケートに寄せられた声

- 介護の離職者が多いのは、賃金が安い為だと思う。労働に見合った給料が欲しい。
- 制度が変わるたびに改悪になっていく、処遇改善を付けたが根本的な解決になっていない。介護職にかかわる全ての人の賃金の底上げが必要。良い人材も違うところに流れてしまう心配がある。
- 会社としては、十分していると説明しているようだが自分自身よくわからない。5年以上働いているがなにも変わらない。
- 介護報酬が増えない限り施設側が給与を上げることはない。一時的な交付金ではダメ。
- 20年全く賃金があがっていない(転職もあり)。
- 基本給が低すぎる。他の施設や病院、同じ国家資格と比べても低すぎる。予防医学として食の見直しと言われており、食の専門職である管理栄養士の給与を見直してほしい。
- ケアマナなので、直接介護職のみの処遇改善では不公平だと感じている。
- しくみが複雑で、業務量が増えている。
- 定期昇給にほとんどが充てられる。本当に処遇改善になっていない。

03

# 人手不足と深刻な労働実態

ほんとうに深刻な人手不足！～人手不足と労働強化の悪循環に陥っている！

## ①施設介護労働者

### ●残業の4人に1人が不払い

時間外労働をした人の4人に1人に不払い残業があります(25.0%)【表1】。その内容は、「情報収集・記録」や「ケアの準備・片付け」、「利用者のケア・家族などへの対応」、「会議・委員会・研修」です【表2】。請求できる雰囲気になく(40.3%)、ほとんどの労働者(70.9%)が自分から請求をあきらめています。「もともと支給されない業務や会議がある」と25.8%が回答しています【表3】。

表1 不払い残業(9月)

|           |        |
|-----------|--------|
| 0時間       | 75.0%  |
| 5時間未満     | 8.8%   |
| 5～10時間未満  | 6.7%   |
| 10～15時間未満 | 4.2%   |
| 15時間以上    | 5.3%   |
| 合計        | 100.0% |

※時間外労働はない人を除く。

表2 不払い残業の業務(すべて)

| 不払いの時間外労働        | 始業前   | 終業後   |
|------------------|-------|-------|
| ①利用者へのケア・家族等への対応 | 23.8% | 36.1% |
| ②ケアの準備・片づけ       | 47.6% | 36.2% |
| ③情報収集・記録         | 71.1% | 63.2% |
| ④レク・施設行事         | 5.6%  | 9.3%  |
| ⑤レク・施設行事の準備      | 10.4% | 17.9% |
| ⑥利用者の送迎          | 3.2%  | 5.2%  |
| ⑦会議・委員会・研修等      | 6.2%  | 31.2% |
| ⑧職場ミーティング        | 10.6% | 17.3% |
| ⑨その他             | 7.9%  | 11.7% |

表3 残業代が支払われない理由(すべて)

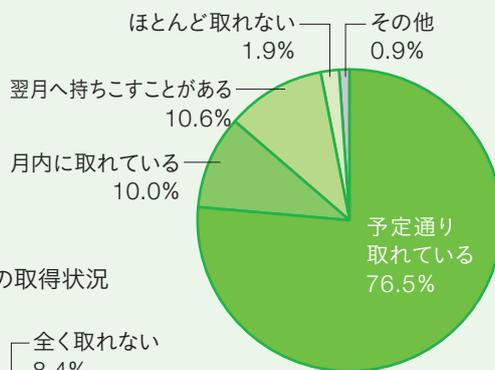
|                   |       |
|-------------------|-------|
| 自分から請求していない       | 70.9% |
| 請求できる雰囲気がない       | 40.3% |
| 請求しても削られる         | 4.5%  |
| 請求する時間の上限が決められている | 11.3% |
| 支給されない業務や会議がある    | 25.8% |
| その他               | 6.4%  |

### ●4人に1人が公休を予定通りとれない

公休は4人に1人(23.5%)が予定通り取れていません【グラフ4】。

年次有給休暇は「取れない」(8.4%)、「1～5日」(40.8%)で約半数となっています【グラフ5】。特に、夜勤のある職場が年休を取れないと答えています(夜勤のある職場では5日以下が59.1%だが、夜勤のない職場では36.9%)【表6】。

グラフ4 公休の取得状況



グラフ5 年休の取得状況

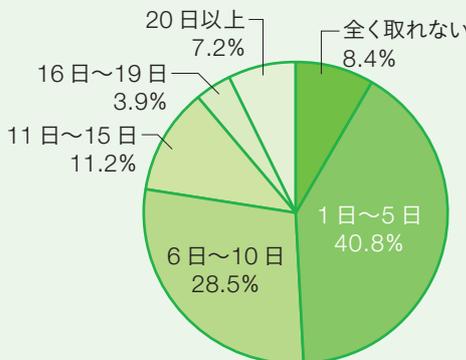


表6 年休の取得状況

|                     | 取れない         | 1～5日         | 6日～10日       | 11日～15日      | 16日～19日    | 20日以上      |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|
| 夜勤あり職場<br>(N=1,218) | 139<br>11.4% | 581<br>47.7% | 295<br>24.2% | 97<br>8.0%   | 31<br>2.5% | 75<br>6.2% |
| 夜勤なし職場<br>(N=914)   | 39<br>4.3%   | 298<br>32.6% | 298<br>32.6% | 147<br>16.1% | 53<br>5.8% | 79<br>8.6% |

※夜勤なし職場：通所リハ、通所介護、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター

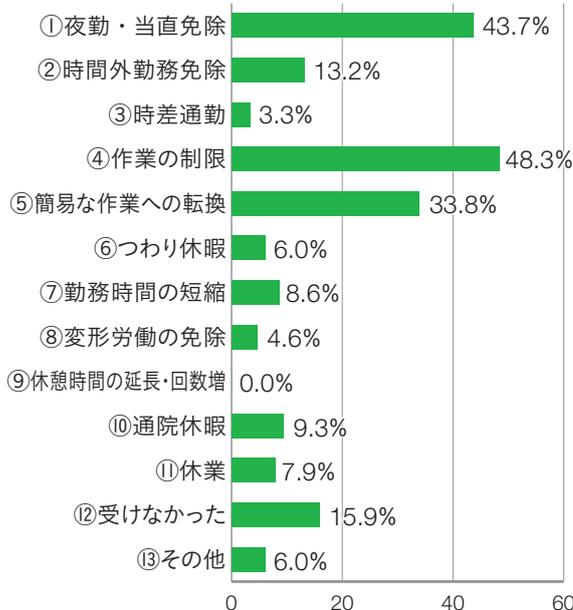
## ● 9割が生理休暇をとらず、妊婦の支援措置も十分とれない

9割近くの労働者(88.5%)が生理休暇を取っていません。妊娠した女性労働者の半分以上が「順調ではない」と答えています(順調45.5%、それ以外54.5%)【表7】。妊娠時に必要な業務軽減措置がとられていません(作業の制限が48.3%、夜勤・当直免除が43.7%、軽易な作業への転換が33.8%、時間外勤務免除が13.2%などとなっています)【グラフ8】。

表7 妊娠の状況について(すべて)

|           |        |
|-----------|--------|
| ①順調       | 45.5%  |
| ②つわりがひどい  | 31.2%  |
| ③貧血       | 18.2%  |
| ④切迫流(早)産  | 19.5%  |
| ⑤早産       | 5.2%   |
| ⑥流産       | 7.8%   |
| ⑦出血       | 8.4%   |
| ⑧むくみ      | 13.6%  |
| ⑨蛋白尿      | 5.2%   |
| ⑩妊娠高血圧症候群 | 1.9%   |
| ⑪その他      | 7.8%   |
| 回答者数      | 100.0% |

グラフ8 妊娠時に受けた支援措置(当てはまるものすべて)



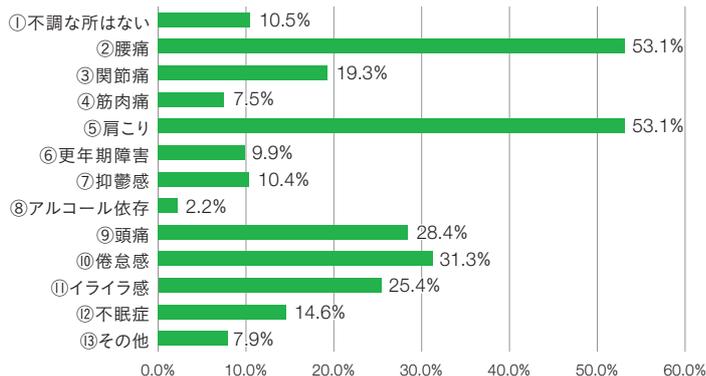
## ● 深刻な蓄積疲労、半数が「健康に不安」

半数の労働者が健康に不安を持っています(健康に不安44.9%、病気がち5.0%)。腰痛と肩こりが圧倒的(ともに53.1%)で、倦怠感(31.3%)、頭痛(28.4%)、イライラ感(25.4%)【グラフ10】を抱えています。

表9 あなたの疲れの回復具合はどうか

|                        |       |
|------------------------|-------|
| ①疲れを感じない               | 2.6%  |
| ②疲れを感じるが、次の日までには回復している | 37.3% |
| ③疲れが翌日に残ることが多い         | 42.6% |
| ④休日でも回復せず、いつも疲れている     | 17.5% |

グラフ10 現在の体調について当てはまる症状があるものをすべて



### アンケートに寄せられた声

- 介護職は嘆き悲しみ、辛さを感じる人間なのに、優しさだけを表現するロボットのように要求をされているように思う。
- 常勤の人たちの労働環境が過酷すぎる。結果、非常勤も遠慮する部分が出てくる。
- 必要な仕事だし、やりがいもあります。それが給料に全く反映されていません。必要とされているのに…どうして政府は考えてくれないのですか？生活していけません！！怒りしかない。
- 最低人員が少なすぎる(1日の)国が定めている人員では何もできない。
- 施設の職員は本当に少ない人数で対応して、ワンオペ状態です。

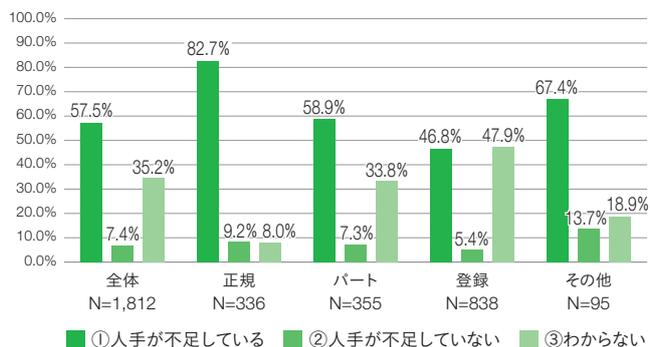
## ②訪問介護労働者

### ●人手不足を感じる正規労働者は8割超 — 原因は低賃金

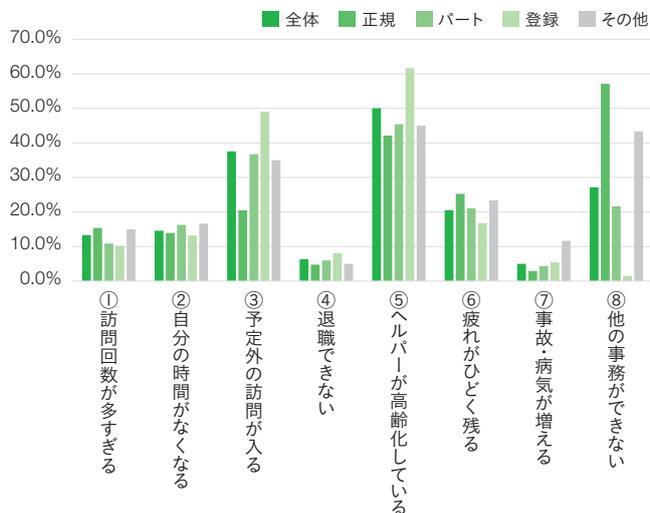
人手が不足していると答えた人が全体では57.5%で、特に正規労働者では82.7%と圧倒的です【グラフ1】。人手不足の影響は、「ヘルパーが高齢化している」50.1%、「予定外の訪問が入る」37.6%、「訪問に追われ他の事務的な業務ができない」27.1%、「疲れがひどく残る」20.5%となっています【グラフ2】。特に正規職員は、登録ヘルパーの減少により訪問介護業務を行わざるをえず、本来の基本業務である登録ヘルパーの仕事の割り振りや事務作業などに支障をきたしていることが推定できます。人手不足の原因は端的で、「賃金が低い」52.4%、「収入が安定しない」33.2%です【グラフ3】。



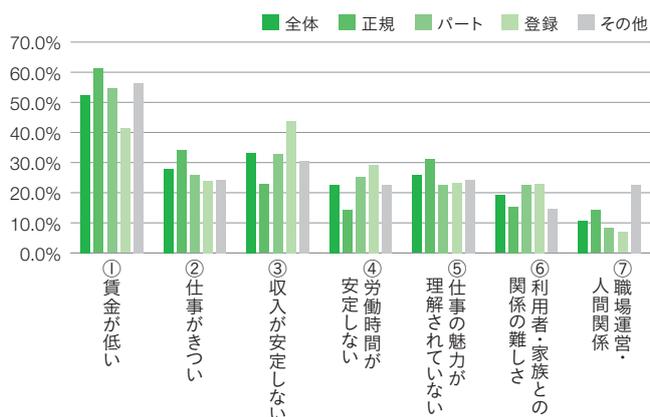
グラフ1 あなたの職場は人手不足ですか



グラフ2 人手不足であなたにとって、どのような影響が出ていますか



グラフ3 人手不足の原因（主なもの2つまで）



#### アンケートに寄せられた声

- 若い人が嫌になってやめてしまうためヘルパーの高齢化。体力も必要なのに。若者特に男性の仲間が欲しい。
- 移動時間、入院等での空き時間、キャンセル1件につき60%（現状、1日の労働時間の60%のみ保障）等の割にあわない現状をなんとかしないとヘルパーのやり手がいなくなる。

04

# ハラスメント

## パワハラ・セクハラ根絶・改善が必要

### ①施設介護労働者

この1年間にパワハラを受けた人が約7人に1人(14.5%)【表1】で、相手は上司が圧倒的(67.7%)【表2】で、相談してもほとんど改善していません(86.6%)【表3】。

この1年間でセクハラを受けた人は7.4%【表1】で、相手は利用者が圧倒的(86.6%)【表2】です。相談してもほとんど改善していません(81.4%)【表3】。ハラスメント対策を事業として打ち出すこと、その対策を労働組合が積極的に求めていくことが必要です。

表1 ハラスメントを受けたことがあるか

|        | パワハラ  | セクハラ  |
|--------|-------|-------|
| ①あった   | 14.5% | 7.4%  |
| ②なかった  | 70.1% | 83.1% |
| ③わからない | 15.4% | 9.5%  |

表2 ハラスメントを受けた相手(すべて)

|        | パワハラ  | セクハラ  |
|--------|-------|-------|
| ①上司    | 67.7% | 11.2% |
| ②同僚    | 32.5% | 8.9%  |
| ③利用者   | 15.4% | 86.6% |
| ④利用者家族 | 7.9%  | 4.9%  |
| ⑤その他   | 2.8%  | 0.4%  |

表3 相談の結果

|        | パワハラ  | セクハラ  |
|--------|-------|-------|
| ①改善した  | 15.4% | 18.0% |
| ②変わらない | 80.6% | 81.4% |
| ③悪化した  | 3.9%  | 0.6%  |

### ②訪問介護労働者

この1年間でパワハラを受けた人は9.1%で【グラフ1】、相手は上司44.3%と利用者47.3%となっています【表2】。相談しても変わらないと答えた人は69.1%です【表3】。

この1年間でセクハラを受けた人は7.7%で【グラフ1】、相手は利用者88.6%とその家族15.2%【グラフ5】となっています。相談しても変わらないと答えた人が65.5%でした【表3】。相談員を設置した実効ある対策が必要です。

グラフ1 ハラスメントを受けたことがある

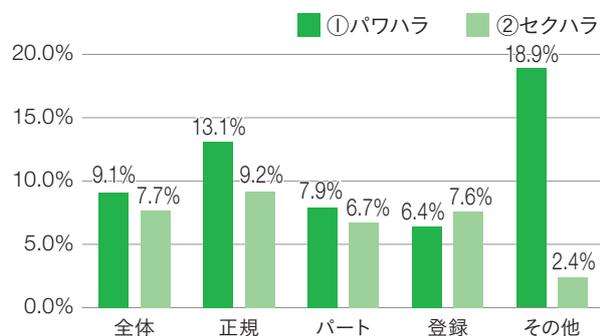


表2 ハラスメントを受けた相手(すべて)

|        | パワハラ  | セクハラ  |
|--------|-------|-------|
| ①上司    | 44.3% | 2.3%  |
| ②同僚    | 18.6% | 2.3%  |
| ③利用者   | 47.3% | 88.6% |
| ④利用者家族 | 19.2% | 15.2% |
| ⑤その他   | 8.4%  | 3.0%  |

表3 相談の結果

|        | パワハラ  | セクハラ  |
|--------|-------|-------|
| ①改善した  | 25.5% | 34.5% |
| ②変わらない | 69.1% | 65.5% |
| ③悪化した  | 5.4%  | 0.0%  |

05

# 仕事のやりがいと 「もうやめたい」という思い

体制不足と低賃金が働き続けることを困難にしている。

## ①施設介護労働者

### ●3分の2がやりがいを感じているが、辞めたいと思う人も同じ割合

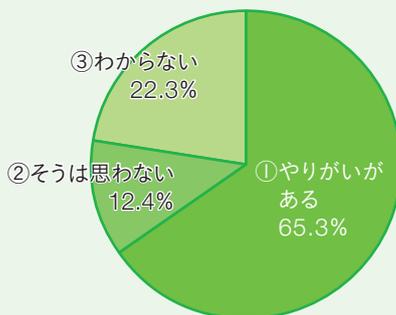
今の仕事にやりがいを感じる人が65.3%いますが、前回調査より2.5%低下しています【グラフ1】。

一方、「こんな仕事やめたいと思うことがあるか」に対し「いつも」10.8%、「ときどき」53.7%と深刻です【グラフ2】。その合計は前回調査より7.2%も悪化しており、特に正規職員で深刻です（「いつも」が12.9%、「ときどき」が56.7%で、全体平均より5.1ポイントも多い）。

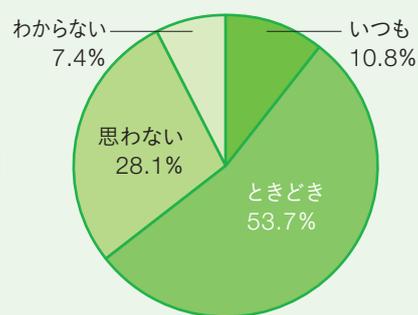
仕事をやめたい理由は、「仕事がつらい・忙しすぎる・体力が続かない」が55.9%とトップで、続いて「賃金が安い」の39.9%です【グラフ3】。

また、過半数が健康面（52.9%）、将来の生活（51.6%）に不安を感じています。続いてケア事故（30.2%）、現在の生活（25.4%）となり、介護制度の不安定さ（21.0%）にも不安を感じています【グラフ4】。

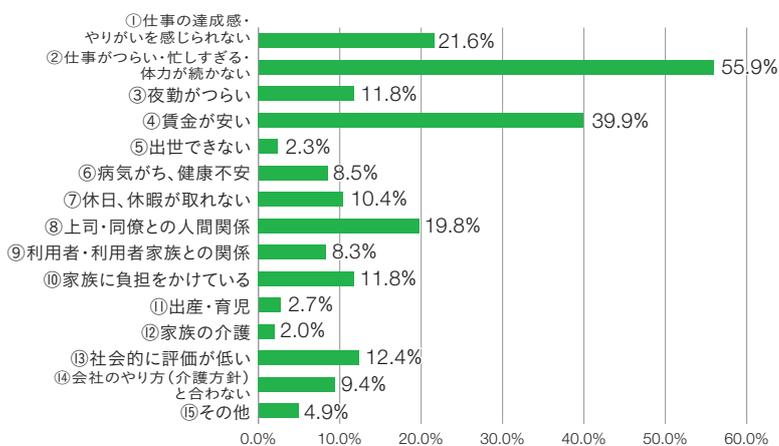
グラフ1 今の仕事はやりがいのある仕事だと思いますか



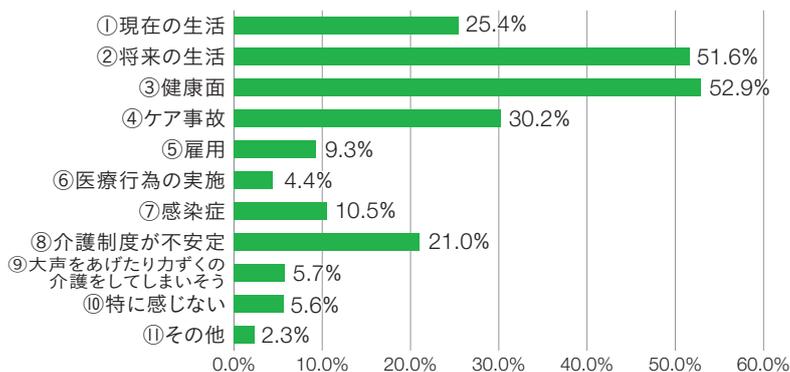
グラフ2 「もうやめたい」と思うことがあるか



グラフ3 今の仕事をやめたいと思う理由を3つまで



グラフ4 介護の仕事をする中で感じる不安（3つまで）



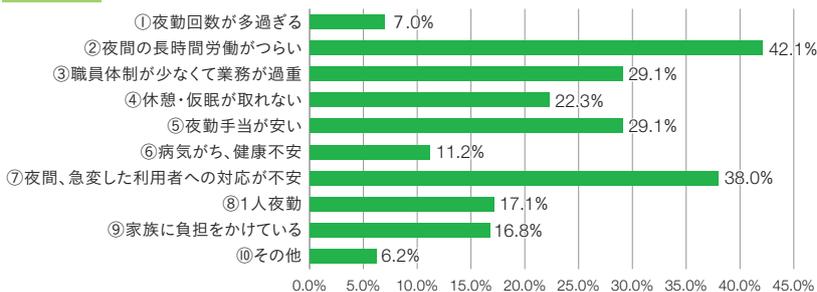
### アンケートに寄せられた声

- 「ありがとう」の声。笑顔がうれしい。
- 人生の先輩である高齢者から学ぶこと、生き方から示唆が多く、自分の成長につながる。
- たいへんな仕事だがやりがいを感じる。利用者のADLの改善や、表情が良くなるなど日々変化を感じ、なにより人の役に立てる仕事

### ● 8割が夜勤を負担に感じている

夜勤従事者の約8割(79.1%)が夜勤を負担に感じています(「いつも」31.2%、「ときどき」47.9%)。理由は「夜間の長時間労働が辛い」42.1%、「夜間、急変した利用者への対応が不安」38.0%、「職員体制が少なく業務が過重」29.1%、「夜勤手当が安い」29.1%、「休憩・仮眠が取れない」22.3%【グラフ5】となっています。

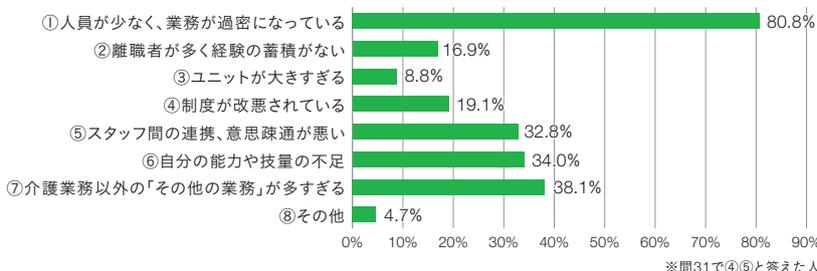
グラフ5 夜勤をやめたい理由



### ● 業務が過密で十分なサービスができない

利用者への十分なサービスが「できている」「ほぼできている」が36.6%、「できていない」「あまりできていない」が22.0%で、「わからない」が41.4%となっています。十分なサービスができていない理由は「人員が少なく、業務が過密」が圧倒的(80.8%)です【グラフ6】。

グラフ6 十分なサービスができていない理由(3つまで)

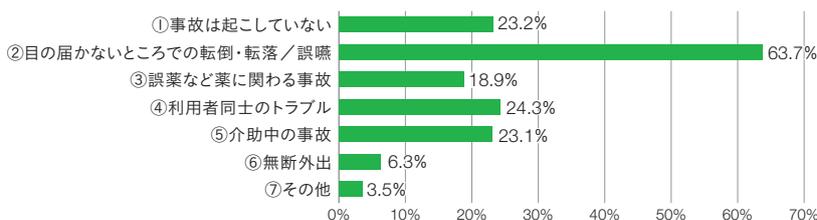


### ● 75%超が介護事故を経験

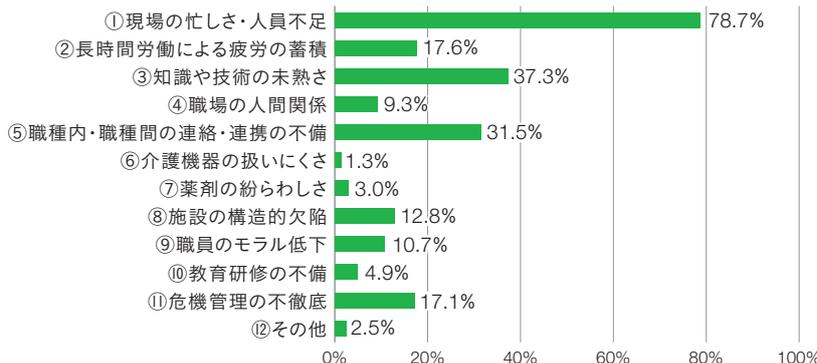
75%以上の方が介護事故を経験(事故は起こしていないは23.2%)し【グラフ10】、その原因は「現場の忙しさ・人員不足」が圧倒的(78.7%)です【グラフ8】。



グラフ7 この一年間にあなたが関わった利用者に関する事故(すべて)



グラフ8 事故が起きる原因(3つまで)



## ②訪問介護労働者

### ●介護の仕事をやっていてよかった82.4%

介護の仕事をやっていてよかったと思うかに対し、「よかった」が82.4%と圧倒的です。【グラフ1】

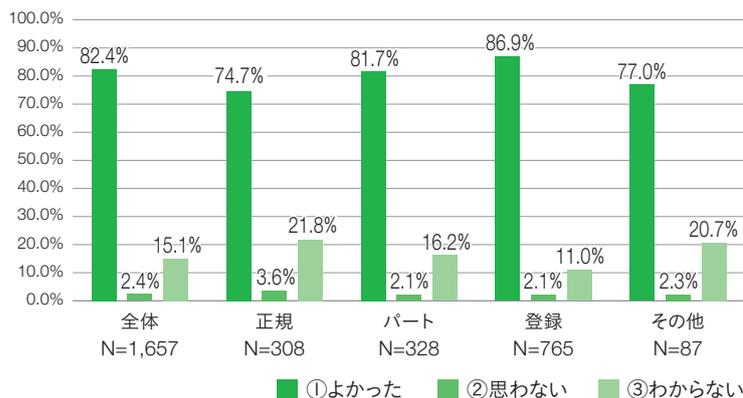
### ●働き続けるためには賃上げと人手不足解消が必要

働き続けられる介護職場にするために必要なことは、「賃上げ」(62.0%)と「人手不足の解消」(44.5%)の2つです【グラフ2】。

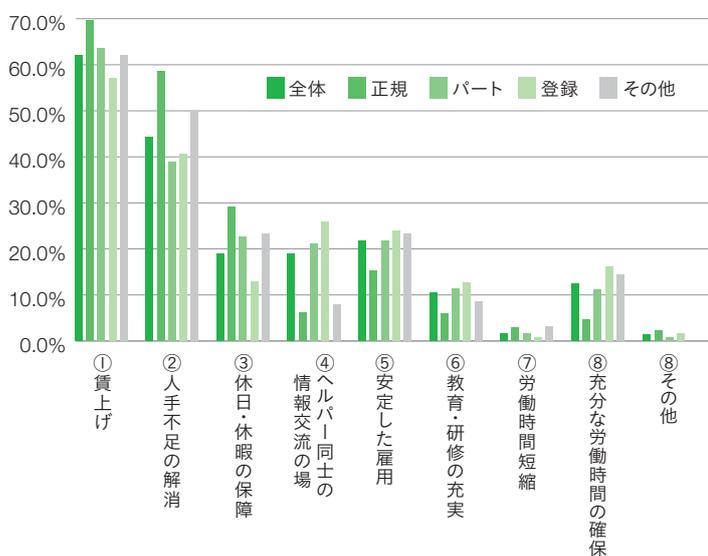
### ●登録ヘルパーという働き方に対する不満

登録ヘルパーという働き方に対しては8割が「自分の都合で働く時間を決められる」、43.5%が「労働時間が短く都合がいい」と回答しました。働き方についての不満では、「勤務と勤務の間の時間が使いにくい」36.7%、「収入が不安定で困る」26.5%、「移動時間の賃金が保障されていない」20.4%、「キャンセル時の賃金補償が不十分」18.4%、「勤務時間がバラバラで困る」13.2%の順でした【グラフ3】。

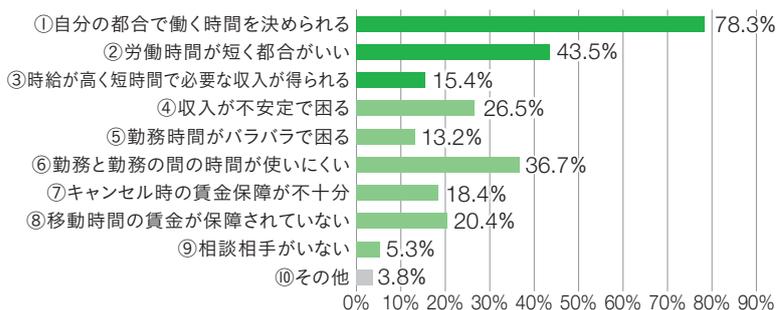
グラフ1 介護の仕事をやっていてよかったと思いますか



グラフ2 働き続けられる介護職場に必要なこと(2つまで)



グラフ3 登録ヘルパーの働き方について(3つまで)



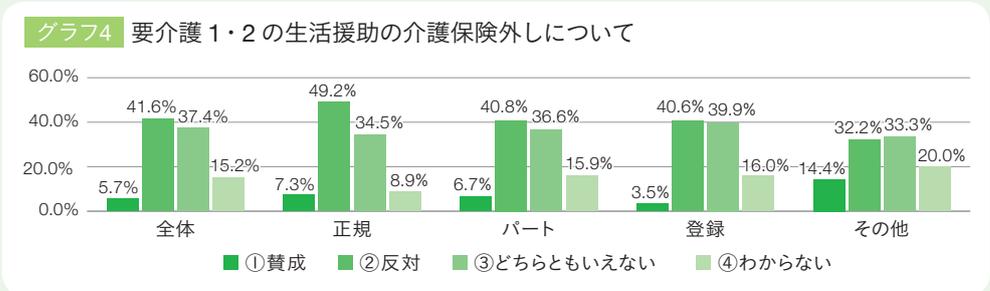
### アンケートに寄せられた声

- 自分が高齢期の姿をイメージでき、高齢者の特徴、疾病、認知症の知識を得ることができた。
- 高齢者や障害を持つ方の支援は、自分の人生を豊かにしてくれる。普通の仕事では得られない充実感がある。
- 自分が高齢期の姿をイメージでき、高齢者の特徴、疾病、認知症の知識を得ることができた。
- 介護の仕事を通じて色々な方々の生活に寄り添い、色々な境遇の中でも前向きに生きていくことの意義を感じます。人生勉強させていただいています。介護の仕事は日々流動的で何が起こるか分かりません。非常に度胸がつかえました。
- 高齢者や障害を持つ方の支援は、自分の人生を豊かにしてくれる。普通の仕事では得られない充実感がある。

## ●生活援助の制限や総合事業への移行には反対が多数

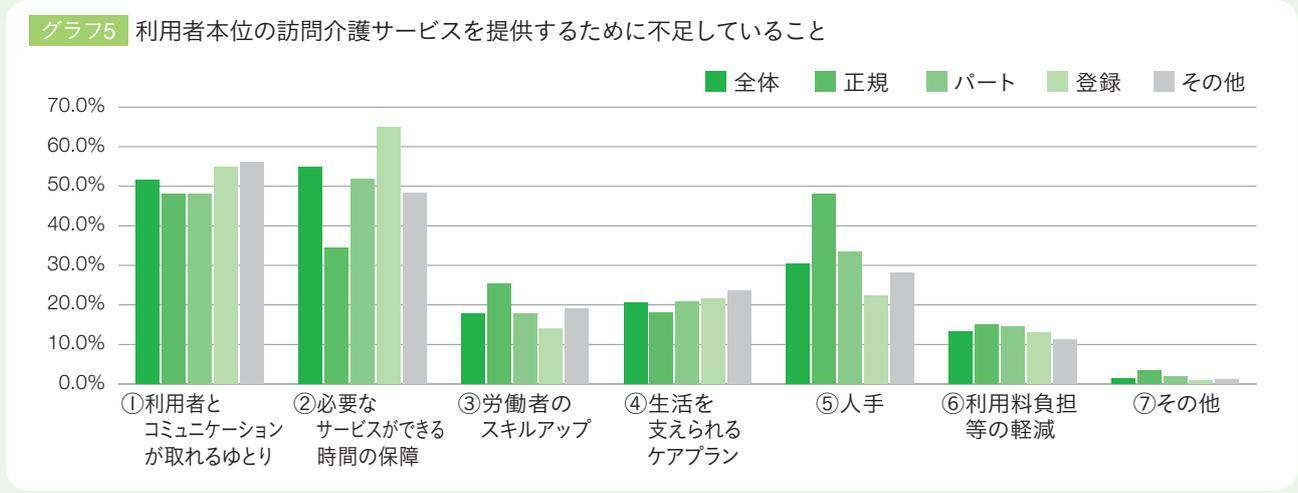
生活援助の回数制限については、「賛成」13.4%、「反対」22.7%と反対が賛成の倍ですが、制度が始まったばかりでもあり、「どちらとも言えない」43.0%、「わからない」21.0%もたくさんありました。

要介護1・2の生活援助を介護保険から外し、自治体の総合事業に移行することに対しては、「賛成」が5.7%、「反対」41.6%と反対が圧倒的でした。総合事業のサービス提供をしたことがある人が全体で半分に満たない(46.4%。正規71.7%、パート48.4%、登録34.7%)ことも反映し「どちらともいえない」37.4%、「わからない」15.2%も一定数を占めました【グラフ4】。



## ●生活援助の短時間化が利用者サービスを低下させている

利用者本位の訪問介護サービスを提供するために不足していることは、「必要なサービスが提供できる時間の保障」54.9%、「利用者とのコミュニケーションをとれるゆとり」51.6%が過半数を超えました。生活援助の短時間化が、必要なサービス提供や利用者とのコミュニケーションを阻害しています【グラフ5】。



### アンケートに寄せられた声

#### 〈生活援助の回数制限について〉

- 生活援助を受けているからこそ生活が維持できる、病気が悪化しないという利用者がたくさんいる。
- ヘルパーによる生活援助を受けることによって生活が成り立っている利用者はたくさんいる。一人暮らしのひとはどうしたらよいのか困るだろうと思う。
- 認知症の利用者は月31回以上の利用が想定される。自主規制が広がれば、十分な援助が受けられず、家族に負担がいくことになる。

#### 〈要介護1・2の生活援助を総合事業に移すことについて〉

- 総合事業は自治体の財政状況によるので、安定した介護を行うことができなくなると危惧を感じる。
- 在宅で要介護3以上の利用者は少ない。総合事業に移行し報酬が下がれば、事業所の存続が難しくなるのではないかと不安を感じる。
- 要介護1・2だからこそ、専門性を持ったヘルパー訪問が必要であり、生活援助だからと軽く考えてほしくない。

### ●労働組合は必要だ(介護労働者の3～4人に1人が組合は必要)

私たちの調査に対し、施設・居宅介護支援事業所労働者の33%、訪問介護労働者の24%が「労働組合は必要だ」と回答しました。介護労働者の待遇改善は待ったなしの課題です。みんなで手をつないで、働きがいのある介護保険制度を実現しましょう。

## 全労連介護・ヘルパーネット



わたしたちは、全国2万人以上の介護で働く仲間が集う労働組合です。働きやすい職場をめざして、経営者と話し合いをしています。また、利用者・働く者の視点からよりよい介護制度実現のために、政府・厚生労働省、自治体に現場の声を届けています。これまで、ヘルパーの移動時間の補償や、介護の処遇改善交付金など様々な処遇改善を勝ち取る成果もあげています。利用者や利用者家族、事業者とともに、介護保険の制度の改善を求めた取り組みも行っています。介護保険制度を利用者本位のより良い制度にしていくために、あなたも仲間になりませんか。

全国労働組合総連合(全労連)

〒113-8462 東京都文京区湯島2-4-4 全労連会館4階

TEL03-5842-5611 FAX03-5842-5620 <http://www.zenroren.gr.jp>

