

# 介護施設で働く労働者のアンケート調査

## <中間報告>

2014年4月23日(水)  
全労連 介護・ヘルパーネット

全労連「介護・ヘルパーネット」は、介護制度の改善、介護職場で働く労働者の処遇改善の取り組みを進めています。昨年取り組んだ在宅介護の「ヘルパーアンケート」に引き続いて、昨年11月から今年2月まで、「介護職場で働く労働者のアンケート」に取り組み、6,369人分のアンケートを回収しました。全労連は、「ヘルパーアンケート」と「介護施設で働く労働者アンケート」とあわせて、人材確保と処遇改善に向けて、厚生労働省への要請等をすすめていきます。

- 取り組み時期 2013年11月から2014年2月まで取り組み、6,369枚を回収
- 性別 男性1,464人 女性4,881人
- 年代 10代19人、20代1,036人、30代1,765人、40代1,561人、50代1,468人、60代493人
- 雇用形態 正規3,867人 パート1,905人 その他538人
- 職種 介護職4,683人、ケアマネージャー546人、リハビリ職(療法士)159人、生活相談員244人、看護職569人、事務134人
- 施設(職場) 特別養護老人ホーム852人、介護老人保健施設1,257人、介護型療養病床185人、短期入所生活介護施設233人、短期入所療養介護施設17人、小規模多機能型居宅介護施設(複合型を含む)275人、グループホーム268人、ケアハウス・養護老人ホーム84人、通所リハビリ394人、通所介護962人、高齢者住宅82人、民間老人ホーム10人
- 配布方法 日本医労連、福祉保育労、自治労連、生協労連、建交労、全労連・全国一般、その他の組合と都道府県労連(45都道府県から回収)を通して配布
- 集計方法 基本はその他を除いた値、問14~19はその他を含む値を使って集計

今回の「中間報告」は、時間的な制約からクロス集計による分析は一部分に限られており、単純集計を中心にまとめました。また、アンケートは6,369人分を集約していますが、施設(職場)の設問では、「不明・無回答」が232人、「その他」が1,516人のぼり、在宅ヘルパーの人も多数入っています。施設で働く介護労働者のアンケートですので、分析する上でその分を削り、4,851人分を分母としました。また、本アンケートでは、経営者側にとっては触れてほしくない「パワハラ・セクハラ」等の設問も入れていることから、労働組合を通じた配布と回収としました。それでも、組合に入っていない人654人から回答が寄せられました。

今後、職種、年齢、勤続年数、雇用形態、施設(職場)、勤務形態などのクロス集計による分析、また、その他の項目間の集計分析を行い、今夏までに報告集を作成することとします。

### ●アンケート分析による特徴と傾向

(1) 正規職員の2013年10月の平均賃金は「月額20万7,795円」で、全産業労働者の平均29万7,700円(2013年版賃金センサス)と額にして約9万円もの格差となっています。介護労働者は全労働者平均の約7割弱しか収入を得ていないことになり、深刻な格差と言えます。とくに、女性労働者の方が低賃金層に偏っており、男女差別構造が存在していることをうかがわせます。

時給制労働者の全職種平均は「時間額1,074円」でした。都市部では「時給1,000円以上」が7割を占めたのに対して、地方では、「時給1,000円未満」が7割超と多数を占めました。介護

労働者の賃金の地域間格差が大きいことが明らかになりました。

- (2) 労働時間については、労働組合を通じてと言うこともあり、比較的管理できている傾向がうかがわれました。しかし、「1時間以上」の恒常的残業が2割近くあること、月「10時間以上」のサービス残業を強いられている人が2割強もあり、不払い残業問題の取り組みの必要性があることを示唆しています。休日・休憩・仮眠等の取得でも、高水準で管理されている傾向ができています。しかし、「まったくとれない」が2割にのぼり、人手不足が蔓延し深刻な実態にある事業所があることが浮き彫りになっています。
- (3) 「生理休暇をまったく取っていない人」は73.7%にのぼり、「毎月取れている人」はわずか3.7%しかいませんでした。女性が多い職場ですが、母性保護が保障されていない実態がほぼ全体に蔓延しています。妊娠・出産での異常な事態が高い率になっており、全体として支援措置も充足していない実態が浮き彫りになっています。
- (4) パワハラは、「ない」と断言できたのは7割を切り、職場では「上司」「同僚」からのパワハラが蔓延している職場が少なくないという実態が明らかになりました。また、セクハラでも「ない」と答えたのは7割を切りました。職場でのセクハラもありますが、「利用者」からが8割と圧倒的に多く、女性職員が男性利用者によるセクハラに悩まされている状況が推察されました。
- (5) 今回のアンケートの特徴として、「やりがいのある仕事だと思う」との回答が7割の人から寄せられたことです。ただし、臨時・パート（短時間）、臨時・パート（フルタイム）、正職員の順で、就労時間が長いほど「やりがいのある仕事だと思う」の割合が低くなっています。「やりがいがある」と答えている人でもそのうち45.3%の人が「仕事を辞めたい」と思うと回答しており、「仕事を辞めたいと思う理由」のトップは「賃金が安いから」で44.7%となっています。介護の深刻な労働実態、とりわけ低賃金が、職員から仕事のやりがいを奪っていることが窺え、その改善が重大な課題であることが改めて明らかになりました。
- (6) 介護の仕事をする中で感じる「不安」では、「健康面の不安」が58.2%でトップとなっています。次いで、「将来の生活の不安」が52.1%、「ケア事故」が39.9%となっています。「将来」と「現在」の「生活の不安」を回答した人は87.0%となっており、低賃金・重労働の介護現場を象徴する結果となっています。
- (7) 夜勤では、7割の人が「負担に思う」と回答し、「夜勤を辞めたいと思う理由」では、「夜間の長時間労働が辛いから」と「夜間、急変した利用者への対応が不安」とも43.1%と同数で最も多くなっています。介護施設は2交替夜勤が圧倒的に多くなっていますが、長時間の夜勤労働が職員にとって大きな負担となっています。さらには、医療施設と異なり、病変等の場合に対応できる医療資格者がいないことや夜勤者以外の職員はいないことによって、緊急時の対応が全て介護職の大きな負担となっていることが分かります。
- (8) 「利用者に十分なサービスが提供できていますか」では、「できている」「ほぼできている」が31.0%、「あまりできていない」が32.2%、「わからない」が31.9%と、答えが3つに分かれました。「十分なサービスができていない理由」では、「人員が少なく、業務が過密になっている」が77.7%と圧倒し、人員配置基準の引き上げが緊急の課題となっています。
- (9) 「1年間にあなたが関わった利用者に関する事故」については、「目の届かない所での転倒・転落」が6割と他の回答を大きく上回っています。「事故が起きる原因と思うもの」では、「現場の忙しさ」が7割を占め、次いで「人員不足」53.1%、「知識・技術の未熟さ」40.2%と続いています。介護事故の主要な原因が、人員不足とそれによる現場の忙しさであることが明らかになっています。また、現場の教育・研修・訓練制度が不十分であることを浮き彫りにしています。
- (10) 「介護の仕事をやっていて良かったと思うこと」では、利用者や家族に笑顔が出てきて、ありがたうと感謝される時、ありがたう、たすかるよと言ってもらえると社会の役に立っていると実感する。こういう声がほぼ全員から出されています。
- (11) 「労働組合への率直な要望、意見」では、「介護保険の改正で支援切りは止めてほしい」、「人員配置や介護職への報酬が見合っていない」、「人員を増やしてほしい」、「賃金が安いのもっと上げてほしい」、「研修は時間内に受けられるようにしてほしい」、「ひとり夜勤を改善してほ

しい」などの意見が寄せられています。

## 1. 賃金・資格・労働時間

### 問1. 毎月決まって支払われる賃金（2013年10月賃金）

2013年10月の平均賃金は、「月額20万7,795円」でした（正規職員）。分布をみると、「月額15万以上20万未満」36.7%、「20万以上25万未満」21.9%、「10万以上15万未満」18.3%の順に多く、平均月給額近辺に集中していることがうかがえます。ちなみに、介護労働安定センターの実施した調査の平均「月額21万1,900円」（平成24年版 介護労働実態調査）と比較すると、若干低い額となっています。介護労働安定センター調査は、早出、夜勤、残業手当などを含んだ総額ですのでほぼ同様の水準であることが示されました。

本調査によっても、全産業平均と比較した場合、介護労働者の処遇が著しく低いままであることが示されました。20万7,795円は全労働者の平均29万7,700円と比較して額にして約9万円の格差となっています。介護労働者は全労働者平均の約7割弱しか収入を得ていないことになり、深刻な格差と言えます。

性別・雇用形態と月給賃金をクロスしたところ、男性正職員では「20～25万未満」が36.5%、「15～20万未満」が34.7%となっているのに対して、女性正職員では「15～20万未満」が43.3%、次いで「20～25万未満」が31.1%と、明らかに女性の方がより低賃金層に偏在しています。同様にフルタイム型の非正規雇用労働者についても、男性労働者より女性労働者の方が低賃金層に偏っており、男女差別構造が存在していることをうかがわせます。

10.性別×雇用形態×月給		合計	5万円未満	5～10万円未満	10～15万円未満	15～20万円未満	20～25万円未満	25～30万円未満	30万円以上
男性	正職員	100.0	-	0.4	6.7	34.7	36.5	14.8	7.0
	臨時・パート職員（フルタイム）	100.0	1.9	7.5	43.4	44.3	2.8	-	-
女性	正職員	100.0	0.5	0.2	7.2	43.3	31.1	10.1	7.6
	臨時・パート職員（フルタイム）	100.0	1.6	8.2	48.7	34.7	4.6	1.4	0.2

時給制労働者に対して時間給額を聞いたところ、全職種平均で「時間額1074円」でした。「1000円～1100円未満」が21.8%と最大とありますが、一方で「900円～1000円未満」が25.5%、「800円～900円未満」が21.6%など52.6%の労働者が「時給1000円未満」の低賃金に抑え込まれています。全国最低賃金1000円の実現が介護労働者の処遇改善にとっても重要だということが分かります。

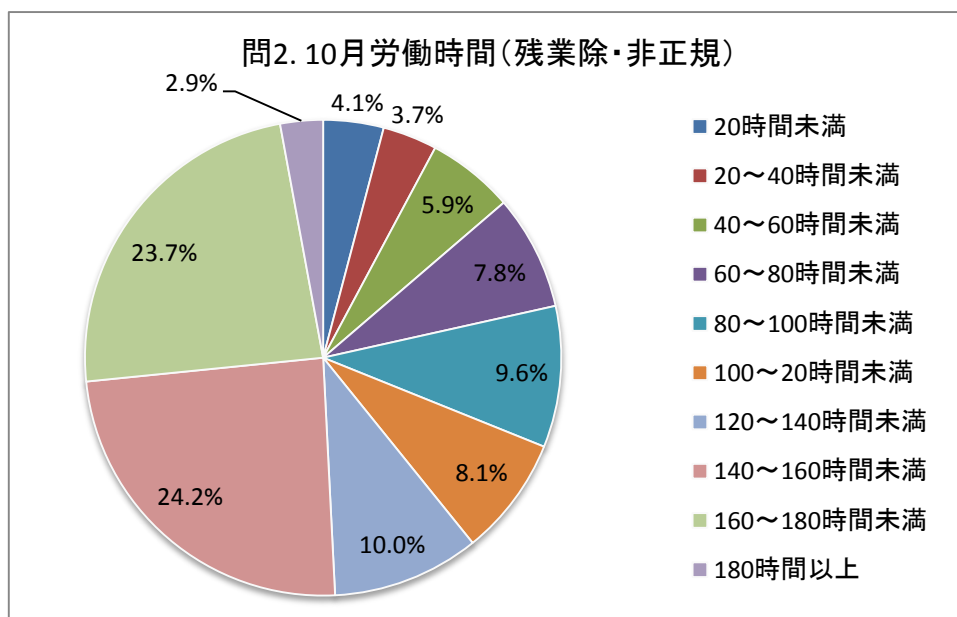
事業所の立地が賃金に及ぼす影響を調べたところ、10月分賃金では、都市部では、平均18万5,832円だったのに対して、地方では、16万6,357円にとどまりました。同様に、時給についても都市部では「1100円以上」が36.9%、「1000～1100円」が34.6%と「時給1000円以上」の労働者が7割を占めたのに対して、地方では、「800～900円未満」、「900円～1000円未満」がそれぞれ28.2%となっており、時給1000円未満労働者が7割超と多数を占めました。賃金の地域間格差が大きいことが改めて明らかになりました。

54.都市部/地方×時給					
	800円未満	900円未満	1000円未満	1100円未満	1100円以上
都市部	1.6	13.8	13.1	34.6	36.9
地方	14.8	28.2	28.2	14.8	13.9

さらに、職場規模と賃金の関係について調べたところ、大規模職場の平均が19万5,454円だったのに対して、小規模職場の平均は16万1,860円にとどまっています。ただし、時給については、1154円（大規模）に対し、1043円（小規模）と大きな差は見られませんでした。

### 問2. 10月の労働時間（非正規）

非正規雇用を選んだ人に、2013年10月の労働時間について聞きました。26.6%が「160時間以上」で、非正規雇用として雇用されている労働者が、フルタイム労働者と労働時間では区別なく働いている労働者が決して少なくないことがわかります。次に多いのが「140時間以上 160時間未満」の人で24.2%です。さらに「120時間以上 140時間未満」の10.0%となっています。「140時間以上」働いている長時間パート並みに働いている人が全体の50.8%と過半数に上っています。



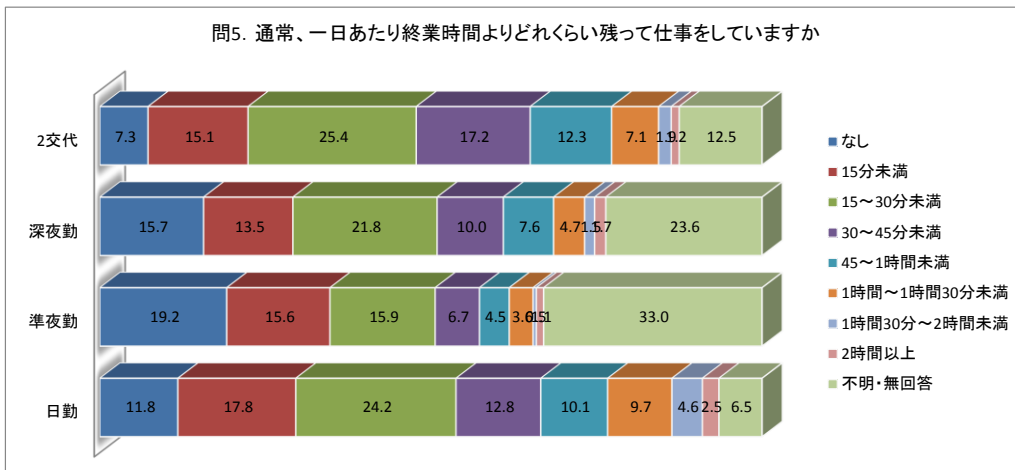
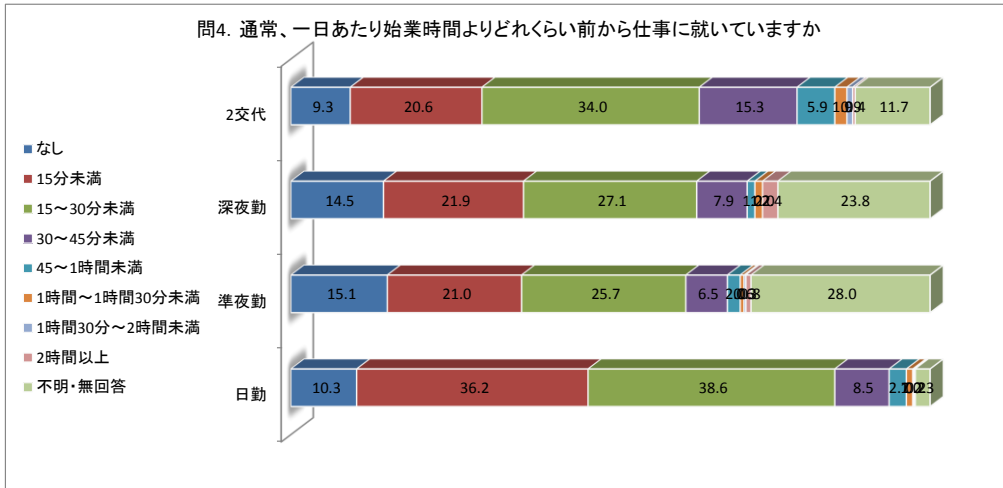
### 問3. 資格

賃金支給の根拠となっている資格について聞いてみたところ、「介護福祉士」が全体の半分以上（56.1%）となっていますが、「ヘルパー2級」所有者が19.6%と依然多いことが明らかになりました。次いで「看護師・准看護師」の9.7%となっています。また、介護職員初任者研修・実務者研修を賃金支給の根拠として挙げた人はごく少数にとどまっています。

### 問4～5. 就業時間前勤務・就業時間後勤務の実態

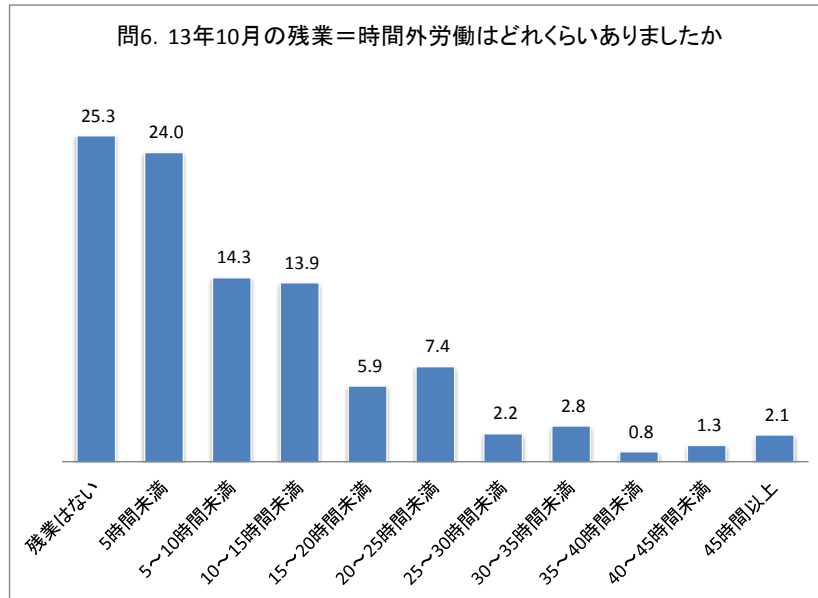
就業時間前勤務(早出)については、日勤帯では「15分～30分未満」が38.6%で、「15分未満」は36.2%を数えました。一方で「なし」と回答した人は10.3%でした。勤務形態にかかわらず、30分以内の早出が恒常化している人が7割以上を占めています。

残業では、日勤帯の場合、「30分以上の残業」が22.9%、「1時間以上1時間半以内」が9.7%となりました。準夜勤、深夜勤、2交替夜勤においても同様の傾向となっており、半数弱の職場では恒常的に人手不足の状況が推測されます。また、2時間以上の残業を恒常的に行っている人も勤務形態にかかわらず散見されました。同時に2交替夜勤者のうち「なし」と回答した人は、7.3%と極めて低くなっていることも注目されます。16時間以上の長時間労働をした後の残業が、日勤者の残業時間より長くなっている実態です。



### 問6. 10月の残業の実態

「残業なし」と答えた人が、25.3%、ついで「5時間未満」と答えた人が24.0%となり、上記問5の結果とやや矛盾する結果となっています。多くの人が1時間程度の残業を「残業」と認識していないのではないかと推測されます。



#### 問7. サービス残業の実態

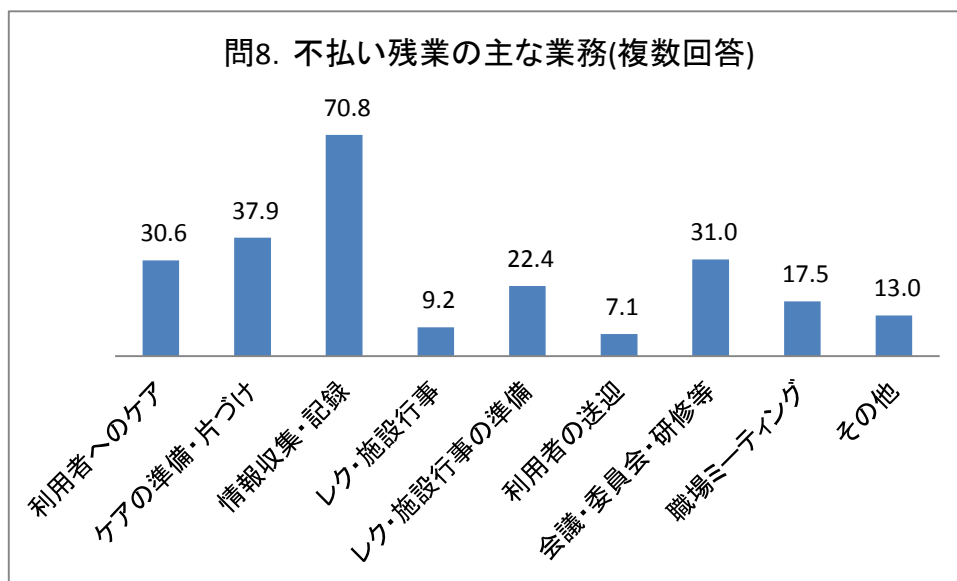
「サービス残業なし」と答えている人は38.9%、「5時間未満」が23.7%で、あわせて6割超に達していることから、労働組合が職場で機能していることがうかがえます。一方で、「10時間以上」サービス残業をしたと答えた人が23.3%もあり、不払い残業問題にいつそう取り組む必要があることを示唆しています。

問7. 10月のサービス残業はどれくらいありましたか

		%
1	サービス残業はない	38.9
2	5時間未満	23.7
3	5～10時間未満	14.1
4	10～15時間未満	10.1
5	15～20時間未満	4.5
6	20～25時間未満	4.4
7	25～30時間未満	0.9
8	30～35時間未満	1.3
9	35～40時間未満	0.5
10	40～45時間未満	0.7
11	45時間以上	0.9
	N (%ベース)	2301

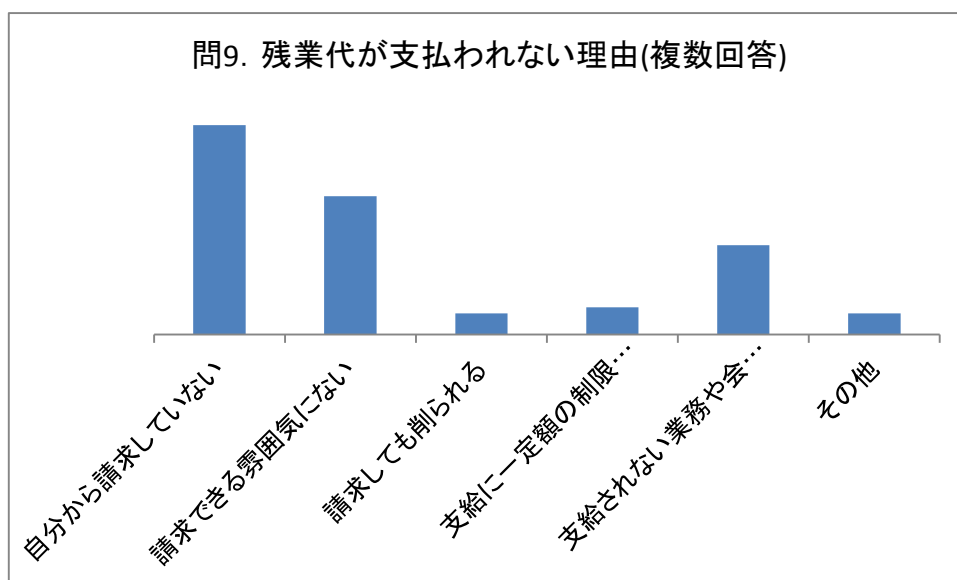
#### 問8. サービス残業の主な業務

サービス残業の理由としては「情報収集・記録」70.8%、「ケアの準備・片づけ」37.6%、「会議・委員会・研修等」31.0%、「利用者へのケア」30.6%が上位となっています。十分な人員体制を保障させることとあわせて、業務にかかわる会議、委員会、研修などには手当を支給させるなどの取組みが必要であることがうかがわれます。



### 問9. 残業代が支払われない理由

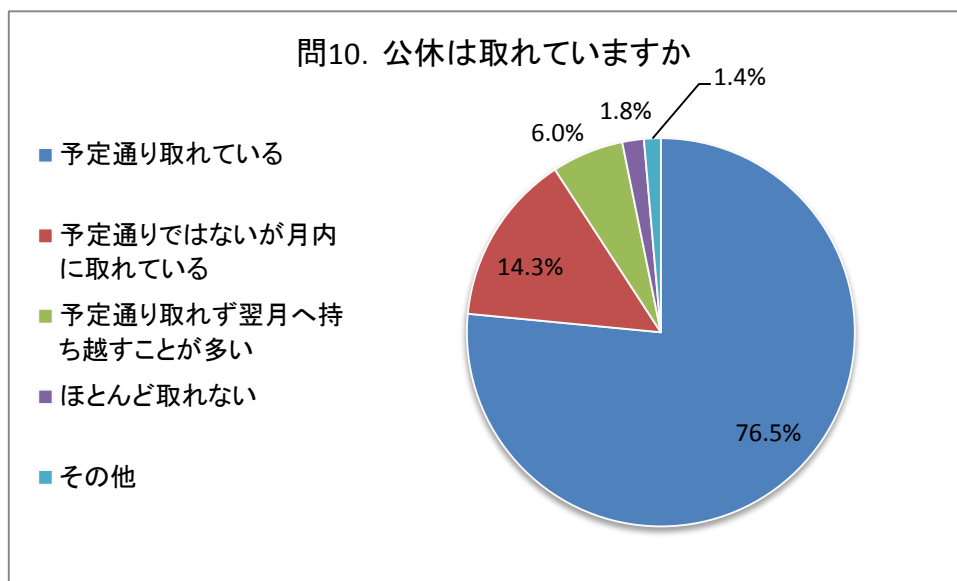
残業代が支払われない理由(複数回答)では、64.7%の人が「自分から請求していない」と答え、「請求できる雰囲気がない」が42.7%、「支給されない業務や会議がある」が27.6%と、この3つが圧倒しています。サービス残業が一定の強制力を持って職場を支配としていることがうかがわれます。労働組合が職場で機能することとあわせ、「支給されない業務や会議がある」が少なくないことから、労使関係での改善が必要になっています。



## 2. 休日・休憩・研修手当

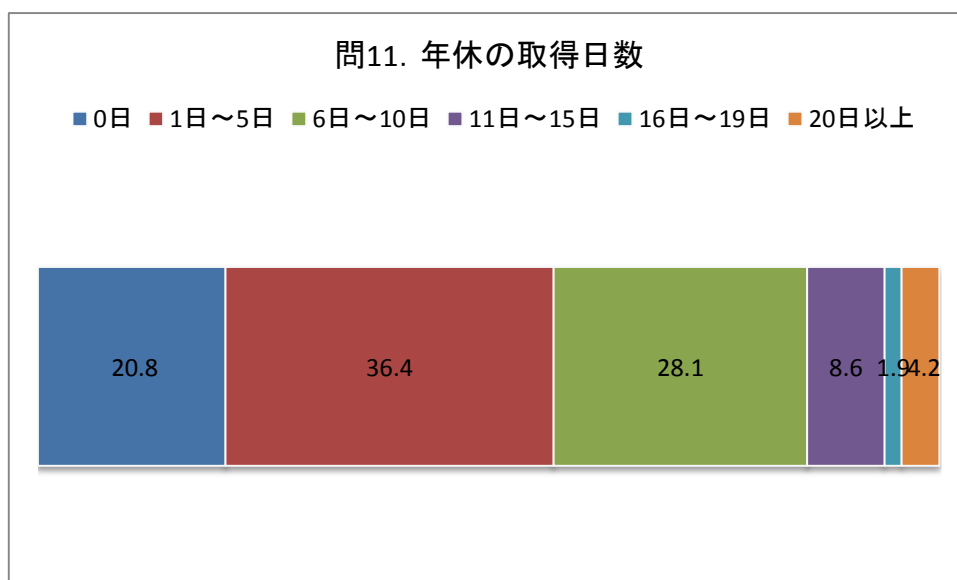
### 問10. 公休（週休や指定休など、定められた休み）の取得

「予定どおりとれている」が76.6%、「予定通りではないが月内にとれている」が14.3%と、90%を超える人が月内に定められた休みがとれており、多くの職場で休日の管理は比較的できていることをうかがわせます。



問 11. 年次有給休暇（2012年4月～2013年3月）の取得

「まったくとれない」が20.8%、「1～5日」が36.4%と、「まったくとれない」が2割もおり、5日までしかとれない人が5割を超えています。一方で、「11～20日以上」は14.7%、「6～20日以上」が45.8%と答えていることから、取れる人と取れない人、取れない職場と取れる職場に二極分化しています。



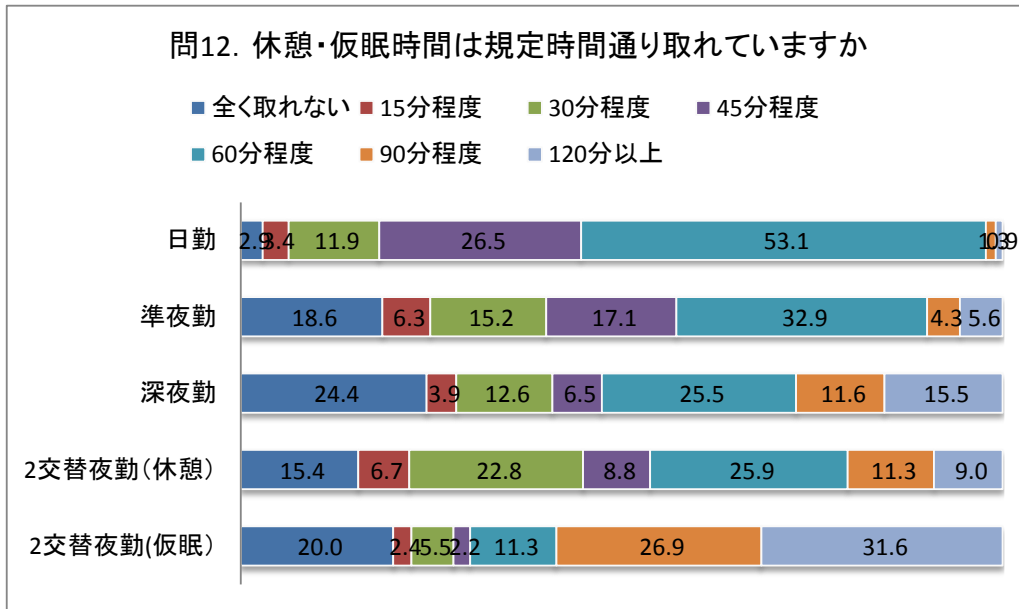
問 12. 休憩・仮眠時間の取得

日勤の人の休憩時間は、「60分程度・以上」が55.3%と過半数が1時間程度・以上で、「45分程度・以上」は81.8%と8割以上の方が休憩時間はそれなりに取れているという結果が出ました。しかし、「まったくとれていない」が2.9%、「15分程度」が3.4%、「30分程度」が11.9%と2割弱の人が十分に休憩を取れていないという実態となっています。

「準夜勤の休憩・仮眠時間」、「深夜勤の休憩・仮眠時間」、「2交代夜勤-休憩」とも、4割にのぼ

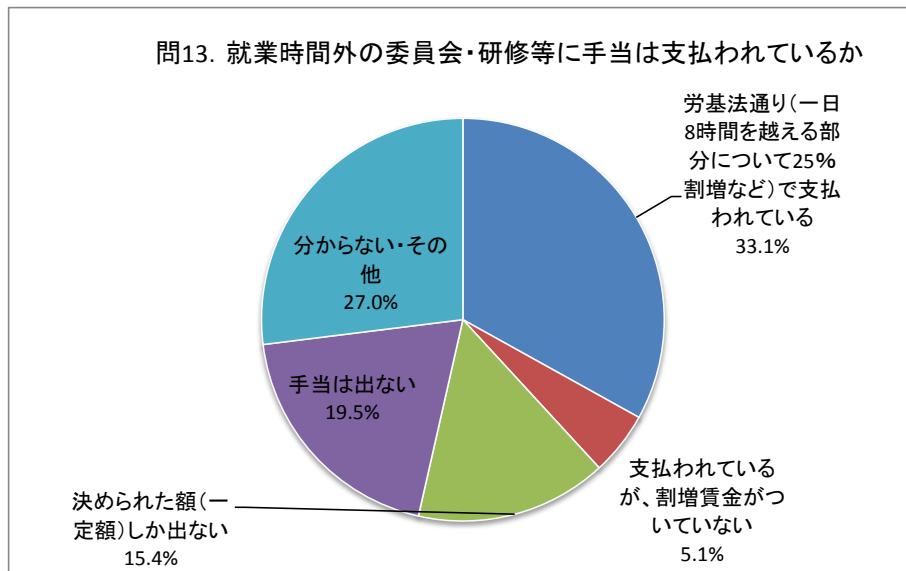


る人が「30分程度」以下の休憩・仮眠とか取れていません。「まったくとれていない」はそれぞれ2割程度に達しています。「2交代夜勤-仮眠」では、「90分以上」が58.5%を占める一方で、「まったくとれていない」が20.0%を占めています。比較的休憩・仮眠時間をとれているところは多いが、全体をとおして「まったくとれない」が2割にのぼるように、人員体制が不十分な実態が蔓延し深刻な実態にある事業所があることが浮き彫りになっています。



### 問13. 委員会・研修等の手当

問9に関連する設問です。「労基法どおり支払われている」が33.1%、「支払われているが割増賃金はない」が5.1%、「決められた額しか出ない」が15.4%と、なんらかの形で支払われているが過半数を超えています、「手当は出ない」が19.5%と2割に上っています。



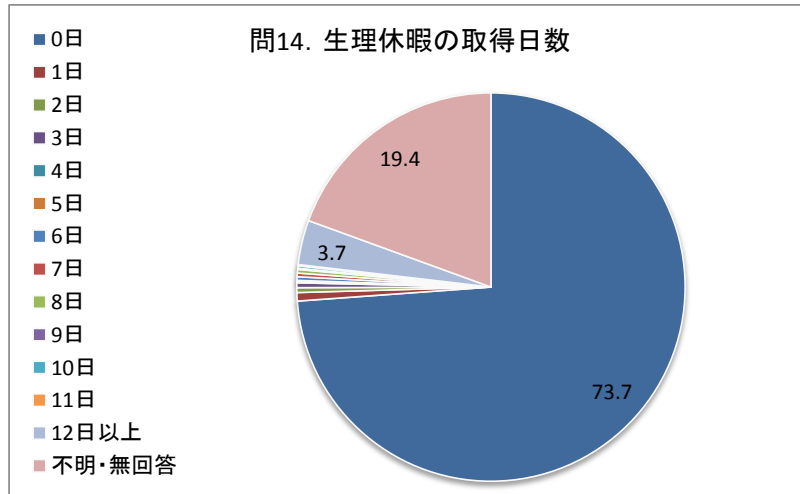
## 3. 生理休暇・妊娠・出産

### 問14~15. 生理休暇の取得

この1年間(2012年11月~2013年10月)で生理休暇の平均取得日数は0.76日と生理休暇を取

得出来ていません。この1年間で生理休暇を何日取りましたかの問いに、女性 3597 人中、「生理休暇をまったく取っていない人」は 73.7%にのぼり、「毎月取れている人」はわずか 3.7%しかいません。ただし、不明・無回答と答えた 19.4%の人を除いて再集計すると、全く取れなかった人は 91.4%に上ります。

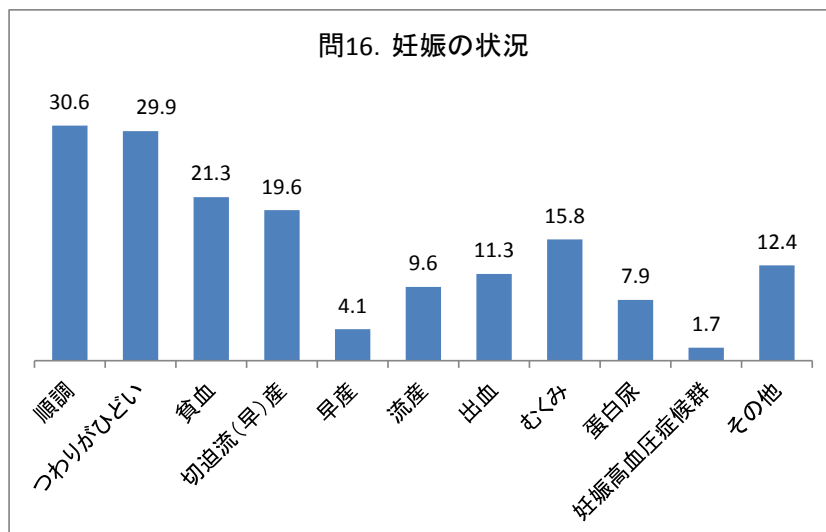
雇用形態別では、正規 0.90%、フルタイムパート 0.68%、短時間パート 0.33%と非正規の方がさらに取得が困難になっています。



生理休暇が取れない理由では、「その他・閉経等」 18.2%、「人員不足や多忙のため」 17.8%、「苦痛でないので必要ない」 16.8%、「職場の雰囲気として」 13.5%、「制度を知らなかった」 10.4%、「無給のため」 10.4%の順番となっています。「人員不足や多忙のため」、「職場の雰囲気として」、「制度を知らなかった」、「上司のいやがらせがある」の合計が 41.9%あり、労働組合と労使関係での母性保護の学習や制度の周知、取得しやすい体制や雰囲気づくりが求められます。

#### 問 16～17. 妊娠・出産について

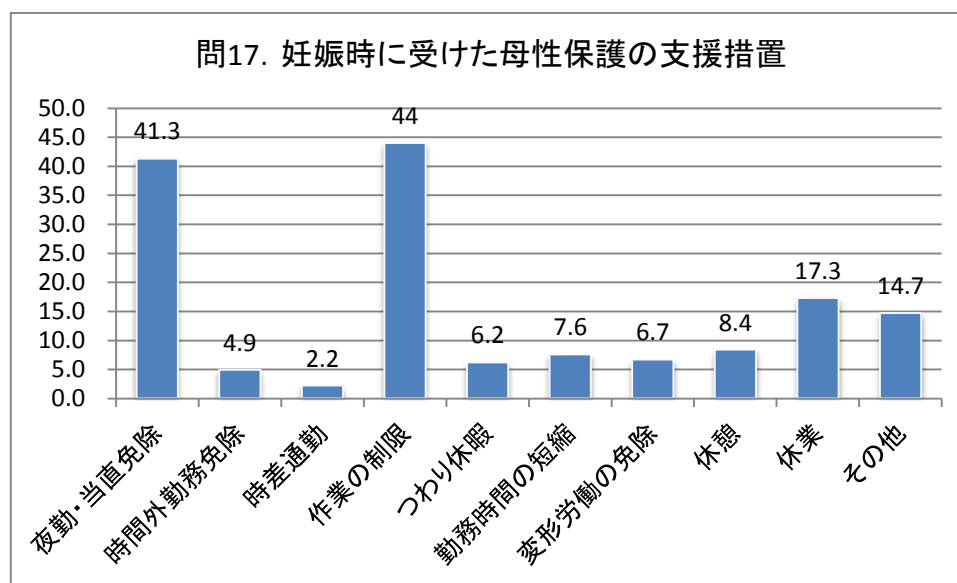
2011 年 4 月以降に妊娠・出産した人 291 人から回答がありました。出産で「順調」な人は 89 人 (30.5%)のみです。「つわりがひどい」 29.8%、「貧血」 21.3%、「切迫流(早産) 19.5%、「むくみ」 15.8%、「出血」 11.3%、「流産」 9.6%、「蛋白尿」 7.9%、「早産」 4.1%、「妊娠高血圧症候群」 1.7%の順で、異常妊娠・出産を経験しています。



日勤のみの勤務の人 188 人では、「順調」 31.3%で、「つわり」 29.2%、「むくみ」 24.4%、「貧血」 19.6%、「切迫流(早)産」 18.6%、「出血」 10.1%、「流産」 7.4%、「蛋白尿」 5.3%、「早産」 4.2%の順です。夜勤をしている 85 人では、「順調」 29.4%で、「つわり」 30.5%、「貧血」 27%、「切迫流(早)産」 23.5%、「流産」 14.1%、「出血」 14.1%、「むくみ」 14.1%、「蛋白尿」 14.1%、「早産」 1.1%と日勤のみの人と比べて異常な割合が高くなっています。

		順調	つわり	むくみ	貧血	切迫流(早)産	出血	流産	蛋白尿	早産
日勤のみ	188人	31.3%	29.2%	24.4%	19.6%	18.6%	10.1%	7.4%	5.3%	4.2%
日勤と夜勤	85人	29.4%	30.5%	14.1%	27.0%	23.5%	14.1%	14.1%	14.1%	1.1%

「妊娠時に受けた母性保護の支援措置」では、291 人から複数回答が寄せられました。支援措置では、「作業の制限」 34%、「夜勤・当直免除」 31.9%、「休業」 13.4%、「休憩」 8.4%、「勤務時間の短縮」 7.6%、「変形労働の免除」 6.7%、「つわり休暇」 6.5%、「時間外勤務免除」 3.7%、「時差通勤」 1.7%と、全体として支援措置が充足していない実態が浮き彫りになります。なお、「夜勤・当直免除」が 31.9%ですが、夜勤・当直の対象者であろう人を分母に推測しています。



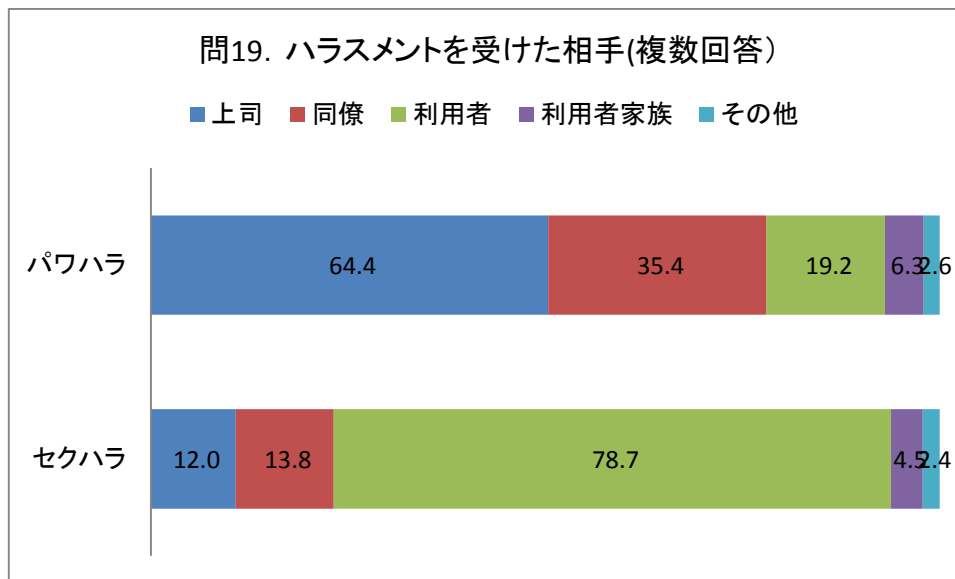
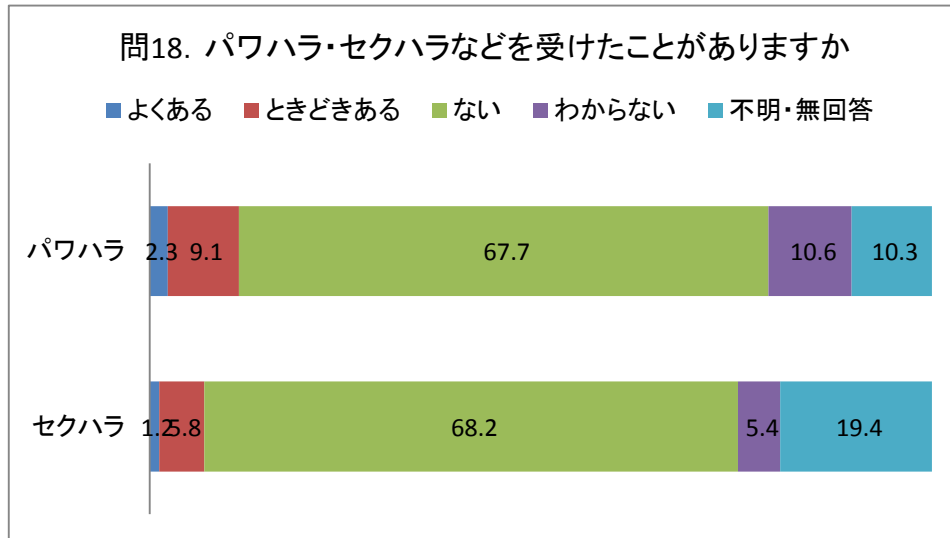
#### 4. ハラスメント・健康

##### 問 18~19. パワハラ・セクハラ被害

「1年間のパワハラ被害」は、「よくある」が 2.3%、「ときどきある」が 9.1%と、1割を超える人が日常적인パワハラを訴えたほか、「わからない」 10.6%、不明・無回答 10.3%も多く、「ない」と断言できたのは 67.7%と7割を切りました。回答があったうち、その相手(複数回答)は、「上司」が 64.4%と非常に多く、「同僚」 35.4%、「利用者」 19.2%、「利用者家族」 6.3%と続いています。上司によるパワハラが多いほか、同僚との関係でも被害があるなど、職場の関係性に悩む職員の実情が明らかになりました。また、利用者及び利用者家族からも、厳しい状況があるとうかがえます。

「1年間のセクハラ被害」は、「よくある」 1.2%、「ときどきある」 5.8%と、少数ではあるが被害の訴えがあり、「わからない」 5.4%のほか、不明・無回答が 19.4%にのぼり、「ない」と答えたのは

68.2%にとどまりました。職場単位の組合で集めた回収方法を踏まえると、知られたくない極めてデリケートな問題であると推察できます。セクハラを受けた相手（複数回答）で回答のあったうち、「上司」12.0%や「同僚」13.8%よりも、「利用者」が78.7%と圧倒的に多く、女性職員が男性利用者によるセクハラに悩まされている状況が推察され、特徴として明らかになりました。



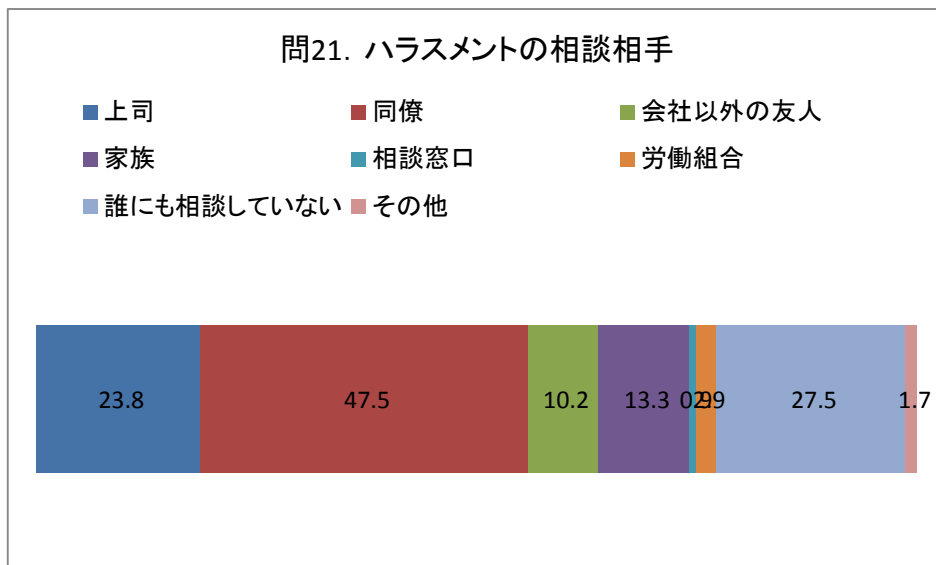
問20. ハラスメントの具体的内容

- 威圧的発言、ワンマン、部下を思っていない発言が目立つ。
- 発言しづらい雰囲気、話を途中でさえぎり否定されることが多い（上司）、気分により返事をしない（同僚）、何年やっているの、そんなことも知らないのと高圧的発言（同僚）。
- 仕事のやり方を教えない、不機嫌な態度で接する、無能呼ばわり。
- 上司が様々な現場で自分の悪口を言いまわる、他職員と同じことをしてもおおきく問題化され怒鳴る、必要な拘束（面談など）他職員や利用者前での怒鳴り、腕をひっぱる、たたく、強くつかまれる、顔をみているとイラツキがおさまらないという理由で、強制退勤させられたなど。
- 病欠の診断書を上司にもっていったときにみんなの前で怒鳴られた、電話をしてもすぐに切られた、あいさつしても無視される。

- サービス残業の強要、申請に対し威圧的な態度で攻撃された、体形のことからかわれる。
- 業務に関連性の低い任意参加を強制参加させられる。
- 何度も話をしているのに都合の悪いことは聞いてないと嘘をつく上司、気分で仕事をしているようで、気持ちの浮き沈みが激しくイヤミを言うてくる。
- 仕事が追いつかないのはまじめにやっていないからだと残業申請を認めないといわれた。
- 「子供はまだね」と言われた、流産する前だったが、二人目を考えていたのでショックだった。
- 話しかけても無視や内容によってはそんなことで私の手を止めたいのと怒られる、利用者の前でも怒られる、いつもおびえながら仕事していた。
- ある利用者宅へ週二回訪問しているが、いきなり胸を触ってきたり、やらせろと言われる、サービスの時間内に5回以上有り。
- 介助中、必要以上に体に接触してくる。
- 利用者が体をさわる、利用者からの暴力、勤務表がでてから、スタッフ同士で相談し勤務変更が可能かどうか聞いたあと、次月きつい勤務がつづく。
- 利用者家族からの暴力、上司に相談しても聞いてもらえない。

### 問21. ハラスメントの相談相手

ハラスメントの受けたうちの相談相手は、「同僚」47.5%、「上司」23.8%、「家族」13.3%、「会社以外の友人」10.2%と続く結果になった一方で、「誰にも相談していない」が27.5%と、4人に1人は誰にも相談できていない事実が浮き彫りになっています。上司や同僚からのパワハラ、利用者からのセクハラなどに対して、解決・改善への第一歩となる相談ができず、我慢だけを強いられ、悩みを深めながら日々介護にあたっている実態の改善が必要となっています。



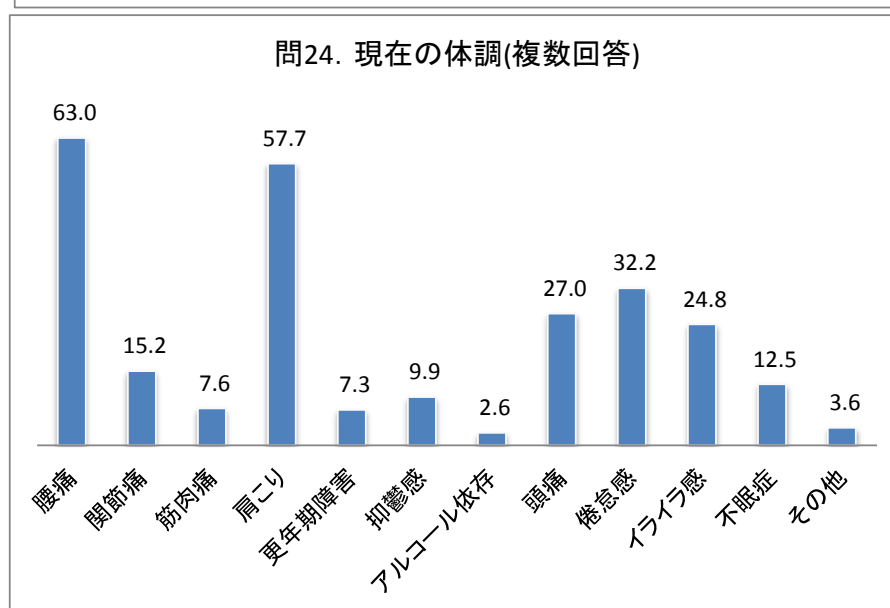
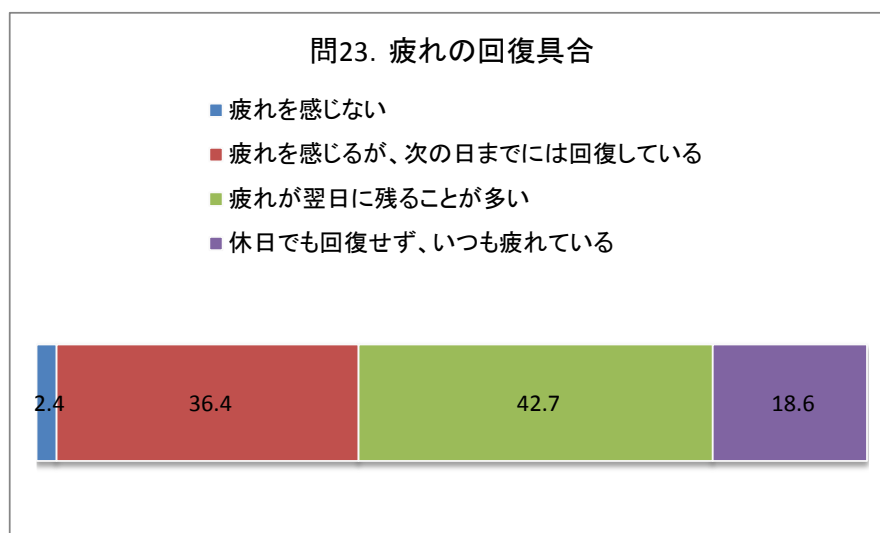
### 問22～24. 健康状態、疲れ、体調

「今の健康状態」で回答のあったうち、「健康である」のは54.2%に過ぎず、「健康に不安」41.1%、「病気がちで健康とは言えない」4.7%と、健康不安や病気を抱えながら働いている現実が浮かび上がりました。「疲れの回復具合」でも、「疲れを感じない」2.4%、「疲れを感じるが、次の日までには回復している」36.4%をあわせても4割に満たず、「疲れが翌日に残ることが多い」42.7%が最も多く、「休日でも回復せず、いつも疲れている」は5人に1人にあたる18.6%と、疲労が回復しない状況で、極めて深刻な労働実態となっています。

「現在の体調」について、職業病とも言われる「腰痛」63.0%や「肩こり」57.7%を多くの人が抱えている以外にも、「倦怠感」32.2%、「頭痛」27.0%、「イライラ感」24.8%、「不眠症」12.5%など、精神的なストレスや過労などを原因とする症状が目立っています。手不足や長時間労働の改善、休

日保障など、具体的な対策が求められています。

「健康状態」で、「病気がちで健康とはいえない」と答えた4.7%のうち、「辞めたい」と「いつも思う」のは24.7%（全体では8.7%）と非常に高く、「ときどき思う」54.0%（全体では48.6%）とあわせると約8割にのぼりました。一方で、「思わない」のは15.3%と全体での回答（32.4%）の半分以下となり、健康状態と離職の悩みが密接な関係を持っていることが大きな特徴として浮き彫りになりました。健康が維持できる職員体制、労働条件の整備が離職の歯止めにつながると言えます。



## 5. やりがい・やめたい・不安

### 問25. 今の仕事はやりがいがあるか

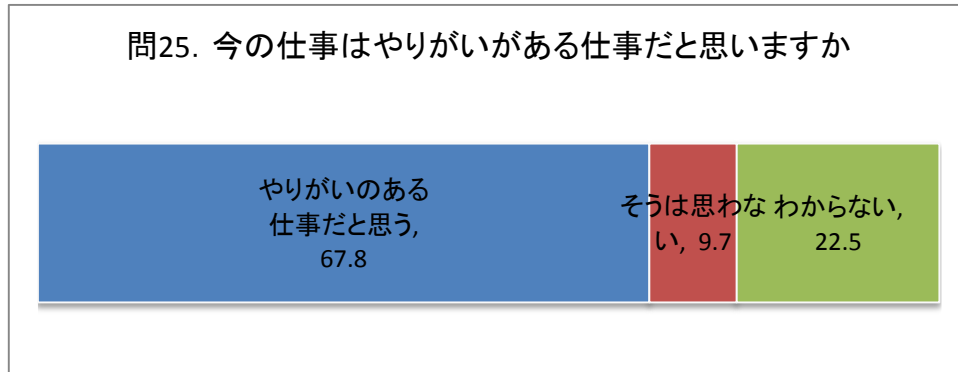
「やりがいのある仕事だと思う」との回答は67.8%となっていますが、「わからない」も22.5%あります。「そうとは思わない」の9.7%を含め、3割程度の職員が「やりがい」を感じずに（感じられずに）働いていることが分かりました。

また男女別では、「やりがいのある仕事だと思う」は「女性」が65.6%に対し「男性」が60.1%となっており、女性の方が高くなっています。

雇用形態別で比較すると、臨時・パート（短時間）、臨時・パート（フルタイム）、正職員の順で、

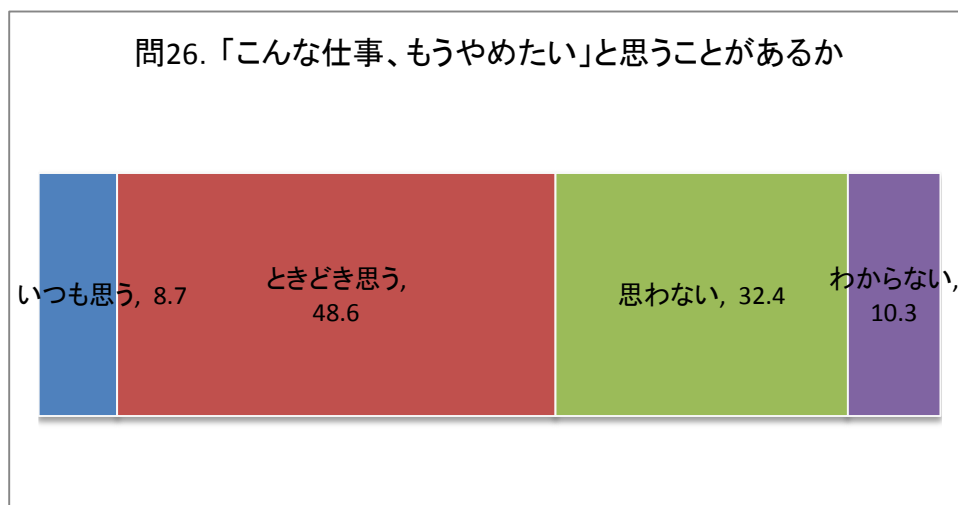
就労時間が長いほど「やりがいのある仕事だと思う」の割合が低くなっています。

職種別で比較すると「やりがいのある仕事だと思う」の回答は「ケアマネ」76.1%、「リハビリ」79.2%、「生活相談員」77.9%に対して「介護職」67.0%、「看護職」68.8%、「事務」59.7%と低くなっています。



#### 問26～27. 仕事をやめたいと思うこと、その理由

「いつも思う」が8.7%、「ときどき思う」が48.6%となっており、半数以上の介護労働者が「思う」と答えています。問25で「やりがいがあると思う」と回答した人のうち、「いつも」と「ときどき」を合せて46.5%の人が仕事を辞めたいと「思う」と回答しており、介護の深刻な労働実態が浮き彫りになっています。



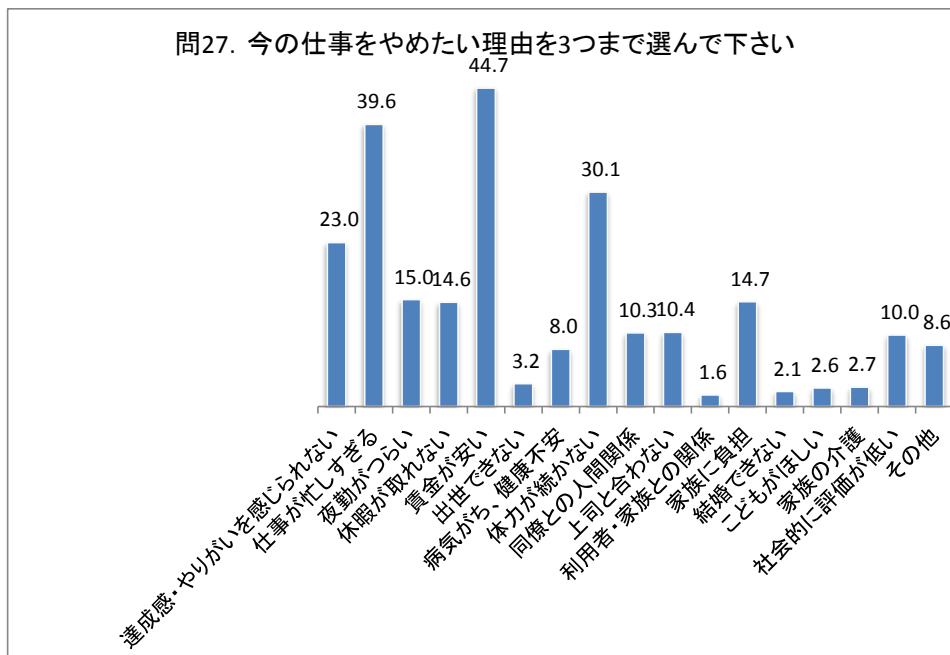
雇用形態別で比較すると、全設問と同様で、臨時・パート(短時間)、臨時・パート(フルタイム)、正職員の順で、就労時間が長いほど「思う」の割合が高くなっています。

夜勤の負担との関係では、夜勤を負担に「思う」(「いつも思う」と「ときどき思う」の合計)と回答した人の75.7%が仕事を辞めたいと「思う」(「いつも思う」と「ときどき思う」の合計)と回答しています。その傾向と勤続年数との関係では、勤続年数が長くなるほど強く表れています。辞めたいと「思う」の割合は1年未満で46.4%、1年以上5年未満で63.0%、5年以上10年未満で68.5%と勤続年数が長くなればなるほど、「思う」の割合が高くなっており、勤続15年以上～20年未満で74.3%となっています。これを、夜勤を負担に「思う」と回答した人だけで見ると、それぞれ10%程度高く表れています。

「仕事を辞めたいと思う理由」のトップは「賃金が安いから」で44.7%となっており、次いで「仕



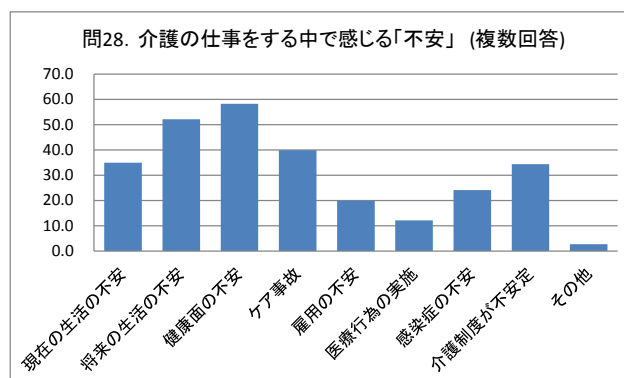
事が忙しすぎるから」39.6%、「体力が続かない」30.1%、「仕事の達成感、やりがいを感じられない」23.0%となっています。また、「夜勤が辛い」や「休暇が取れない」といった労働条件も仕事を辞めたい理由として比較的高い割合にあります。



#### 問28. 介護の仕事をする中で感じる「不安」

「健康面の不安」が58.2%でトップとなっています。次いで、「将来の生活の不安」が52.1%、「ケア事故」が39.9%となっています。「将来」と「現在」の「生活の不安」を回答した人は87.0%となっており、低賃金・重労働の介護現場を象徴する結果となっています。また、「介護制度が不安定」も34.4%と制度そのものに対する「不安」と回答した人が3割以上に上っています。

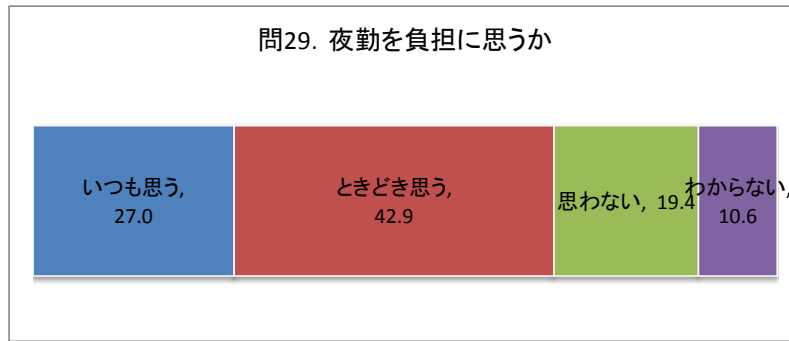
性別で比較すると、男性は20歳～55歳未満までの年代で「将来の生活の不安」がトップとなっているのに対し、女性はほとんどの年代で「健康面の不安」がトップになっています。また、男性は「介護制度の不安定」について5割弱の人が「不安」と感じているのに対し、女性の場合は「ケア事故」が3番目に多くなっており、性別で「不安」と感じるカテゴリーに違いがみられました。



#### 問29～30. 夜勤の負担、夜勤をやめたい理由

回答者の69.9%が「負担に思う」と回答しています。女性の回答では、出産・子育て期にあたる25歳～40歳未満の層で「いつも思う」が比較的高い割合を示しているほか、体力的に低下し始める45歳～55歳未満でも高い割合を示しています。





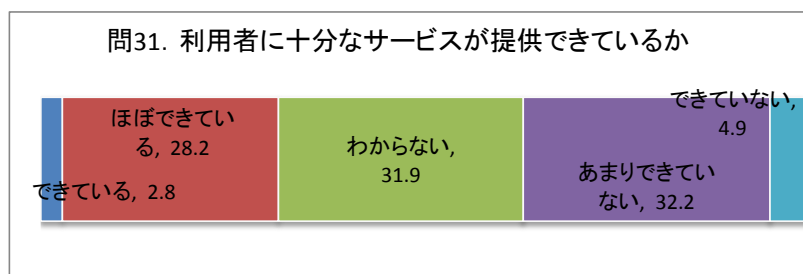
「夜勤を辞めたいと思う理由」では、「夜間の長時間労働が辛いから」と「夜間、急変した利用者への対応が不安」が43.1%と同数で最も多くなっています。介護施設は2交替夜勤が圧倒的に多くなっていますが（日本医労連「2013年介護施設夜勤実態調査」）、長時間の夜勤労働が職員にとって大きな負担となっており、さらには、医療施設と異なり、病変等の場合に対応できる医療資格者がいないことや夜勤者以外の職員はいないことによって、緊急時の対応が全て介護職の大きな負担となっていることが分かります。

次いで、「利用者が多くて業務が過重だから」が38.8%となっています。介護施設の夜間の職員配置は十分でないことが、実態として明らかになっています。「夜勤手当が安い」31.8%、「休憩・仮眠が取れない」28.1%と続いており、介護施設の低賃金、労働環境の劣悪さを象徴する結果となっています。

## 6. 利用者対応・事故・医療行為

### 問31. 利用者へのサービス提供

「利用者に十分なサービスが提供できていますか」の問いに、「できている」「ほぼできている」が31.0%、「あまりできていない」が32.2%、「わからない」が31.9%と、答えが3つに分かれました。注目すべき点の第1は、問25の「仕事のやりがい」に対する質問で、「やりがいがある」67.8%と比べると、利用者に十分なサービス提供が「できている」「ほぼできている」の回答者はその半分程度に過ぎません。やりがいはあるが十分なサービス提供ができていない実態があります。また、「わからない」との回答者が約3割を占めています。人員不足の中で、職場の介護理念や方針、利用者一人ひとりに対するニーズ・サービス提供の目標と到達度を、介護職員同士の共通認識にしていけることも十分にできていないことが考えられます。



介護職に限って見ると、十分なサービスが「できている」と回答していても、「やりがいのある仕事だ」と回答したのは78.3%にとどまっており、4分の1の介護職がサービスの提供状況に関わらず、やりがいを感じていないことが明らかになりました。一方で、「できていない」と回答していても、「そうは思わない」が3割未満となっており、他の資格職と同様に十分にサービスができ

ていなくても、やりがいがないと感じている人は比較的少ないことも明らかになりました。

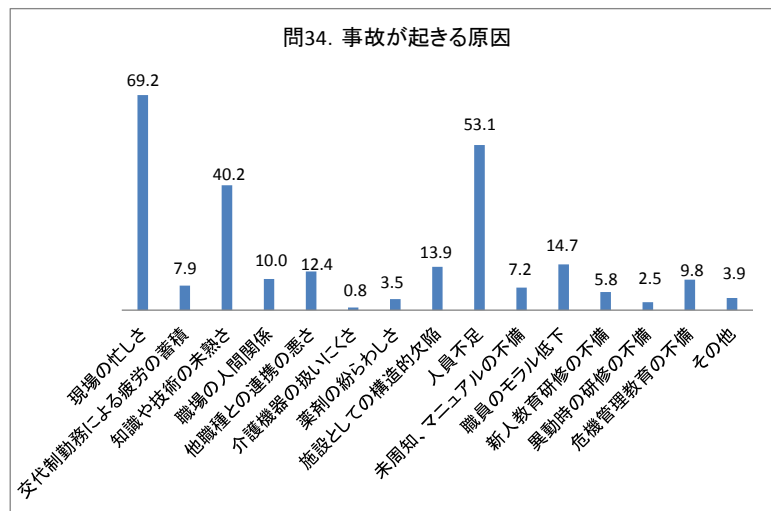
### 問32. 十分なサービスができていない理由

「十分なサービスができていない理由」（複数回答）では、「人員が少なく、業務が過密になっている」77.7%と圧倒しています。次いで、「介護業務以外の『その他』の業務が多すぎる」44.7%、「自分の能力や技量の不足」37.6%、「スタッフ間の連携や意思疎通が悪い」31.4%となっています。「職場の人員不足」を4人に3人があげており、人員配置基準の引き上げが緊急の課題となっています。また、4割近くの回答者が「自分の能力や技量の不足」を理由としてあげています。過密な業務の中で、先輩職員が後輩職員に仕事を教えながら育てるジョブコーチが実施できない状況が推測されます。

### 問33～34. 利用者に関する事故とその原因

「1年間にあなたが関わった利用者に関する事故」については、「目の届かない所での転倒・転落」が60.9%と他の回答を大きく上回っています。次に、「事故は起こしていない」が23.2%ですが、「利用者同士のトラブル」20.6%、「介助中の事故」19.9%、「誤薬など薬に関わる事故」15.9%と続きます。

「事故が起きる原因と思うもの」では、「現場の忙しさ」が67.9%を占め、次いで、「人員不足」53.1% 「知識・技術の未熟さ」40.2%と続いています。介護事故の主要な原因が、人員不足と現場の忙しさにあり、教育・研修・訓練の不足も誘因していると推察されます。



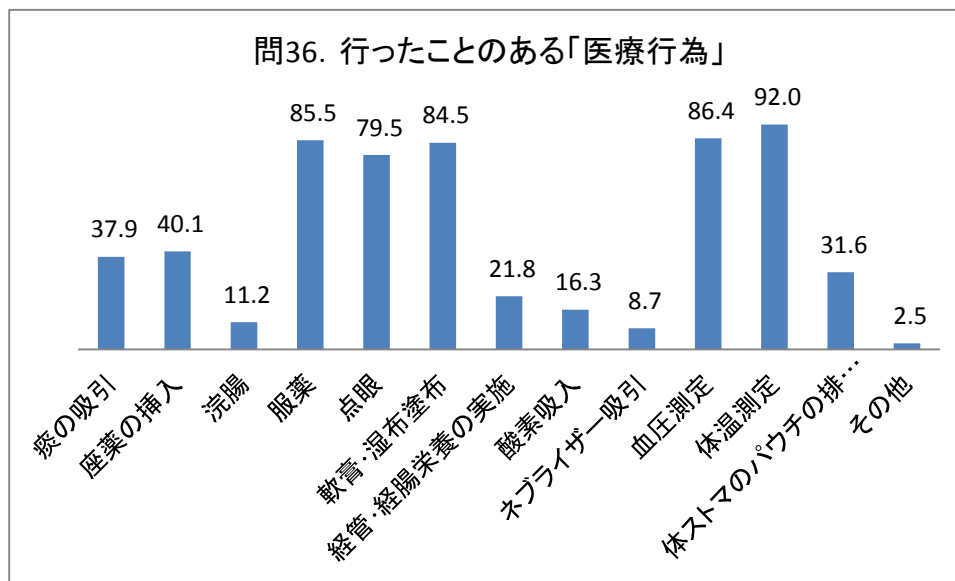
### 問35～37. 医療従事者以外の「医療行為」とその研修

「医療従事者以外の人で『医療行為』を行ったことがありますか」の問いに、「いつもしている」32.2%、「時々ある」33.5%と、医療従事者以外の3人に2人が医療行為を行っている実態となりました。そして3割を超える人が日常的に医療行為を行っています。

「行ったことのある『医療行為』」では、「体温測定」92.0%、「血圧測定」86.4%、「服薬」85.5%、「軟膏・湿布塗布」84.5%、「点眼」79.5%となっています。利用者のバイタルチェックが日常業務となっていることが分かります。国の定める研修終了者のみが行える医療行為である「痰の吸引」は37.9%、「経管・経腸栄養の実施」は21.8%が実施しています。

「行っている『医療行為』について研修を受けていますか」では、「一部を受けている」37.8%、「研修を受けている」が19.6%で、「研修は受けていない」は35.7%となっています。「研修を受けている」「一部を受けている」の合計数は1366人ですが、問36の「痰の吸引」「経管・経腸栄養の実施」の合計人数は1482人であり、研修を受けている人数が若干少なくなっています。無資格従事の

実態があるかどうかは微妙です。



## 7. 介護の仕事をやっている良かったと思うこと

- 利用者や家族に笑顔が出てきて、ありがとうと感謝される時、元気のなかった利用者の方がサービス利用でどんどん元気になったとき、ターミナルの方が思い通りの終末期を自宅で迎えられた時、ありがとう、たすかるよと言っていただくと社会の役に立っていると実感する。
- 利用者様のご家族様から「いつもみてもらってありがとうございます」と言われるとむくわれた気がします。利用者さまからも「ありがとう、いつも悪いね」と言われるととても嬉しいです。自分は人の役に立っているんだなと実感できる仕事だと思います。
- 利用者様やご家族が笑顔で「ここを利用してよかった」と言ってくださる時、看取りのとき、ここで本当に良くしてもらった、と言って下さる時に嬉しく思う。認知症の利用者さんからのやさしい言葉がけがあったり、落ち着いて生活している姿を見ること、リハビリで出来ることが増えたとき。

※こうした声がほぼ全員から届けられています。

## 8. 労働組合への率直な要望、意見

- 介護保険の改正で支援切りは止めてほしい、支援は介護度が上がることを予防するという重要な役割をはたしている、全ての高齢者が介護が必要な状態に応じて公平な制度を維持してほしい。
- 仕事の内容がハードで、責任も重いのに介護報酬が低すぎて、割に合っていないと感じる。これでは介護が好きで続けていきたいと思っても、離れてしまう介護福祉士も出てくるのは当然の事と言える。もう少し介護報酬を上げて欲しい。
- 利用者本位の考え方における人員配置や介護職への報酬が見合っていない、今後の介護保険の収支を考えると高収入の利用者や家族からは更にサービスの要求が高まり、直接ケアをする介護職に対する不満や欲求が高まる、もっと現場を見てほしい安心して働ける職場を作ってほしい、その一つに賃金もありますが、人員の余裕を持った職場を考えて欲しいです。
- 仕事内容の割には給料が少ない男性にもたくさん関わってもらいたいが結婚を考えると不安だと思ふし、離職者が多く、なかなか定着しないのもその点が大きい、また利用する側もどんどん利用しにくい方向にいつているので、それを食い止めないといけないと思う。
- 人員を増やしてほしい、賃金が安いのもっと上げてほしい、研修が就業時間外なので時間内に

受けられるようにしてほしい、パートにも危険手当を平等につけてほしい、

- 私はパートタイマーですが、常勤のかたとの待遇が（ボーナスがない）などが充実されていないのがよくないと思います、なのでパートではここで勤めてもいざ常勤で働くとなる場合はもっと待遇のいいところを探そうと思ってしまうので、働きやすいように改善してほしい。
- 人員を増やしてほしいです、もっと利用者とかかわりたいです。給料を上げてほしいです。安心して働ける環境を求めています。以上のことをもっと強く訴えてほしい。私も頑張ります、
- 経験、資格が無いのに「みとり」をして欲しいと言われるのは不安があります。利用者には不安無く最後を迎えて欲しいし、自分も最後は病院で家族と共に迎えたいと思います。スタッフの心のケアも教えて欲しいです。自分の行ったことが正しかったのかと後悔が残ります。
- 職員の数が少ないのでもっと人員を増やしてほしい、利用者様の見守りが充分でない時もあるので、職員の数が増えれば利用者様の転倒等の事故の防止にもつながると思います、
- 欠員の中で、仕事をしていて、スタッフも疲れている（産休や育休の人も人数に入っている）ところにゆとりを持ち、仕事に望みたいと思う。
- 正職看護師（入所の）一人のため、責任が重過ぎる、出勤しなければいけない日が多すぎて、調節がむずかしい、看護師いらないと言われて、何のために働いているのかわからない。
- 前の職場では2交代だったが転職して3交代になり、ひとり夜勤なので、自分への負担が大きすぎる、2交代に戻って欲しい日勤～深夜入りだと一睡もできず生理不順になり困っている。

以 上