

コロナ禍を経た介護人材課題に関する アンケート調査の実施について

[集計結果]

令和4年1月

一般社団法人 介護人材政策研究会

<https://kaijinken.or.jp/>

一般社団法人
介護人材政策研究会



はじめに

- 2年以上にわたるコロナ禍を経てもなお、介護人材の動向（求人、求職）については、見込まれていた他産業からの人材参入にも大きなインパクトを得られず、このまま「ポストコロナ」を迎えるのではないかとする見方が出てきています。
- 一方で、オンライン化が加速度的に促進されたことで新たな戦略構築が求められていることから、介護業界として次のステップに進まなければならない状況にあると感じます。
- そこで、コロナ禍以前と以降を比較し、各施設・事業所においてどのような人材課題があったかについて集約するため、アンケート調査を実施しました。

調査概要

対 象

介護人材政策研究会会員 他

期 間

令和3年11月22日～12月10日

調査方法

WEB、メール

回答数

89 施設・事業所

回答施設

社会福祉法人、株式会社、医療法人等が運営する介護施設・事業所

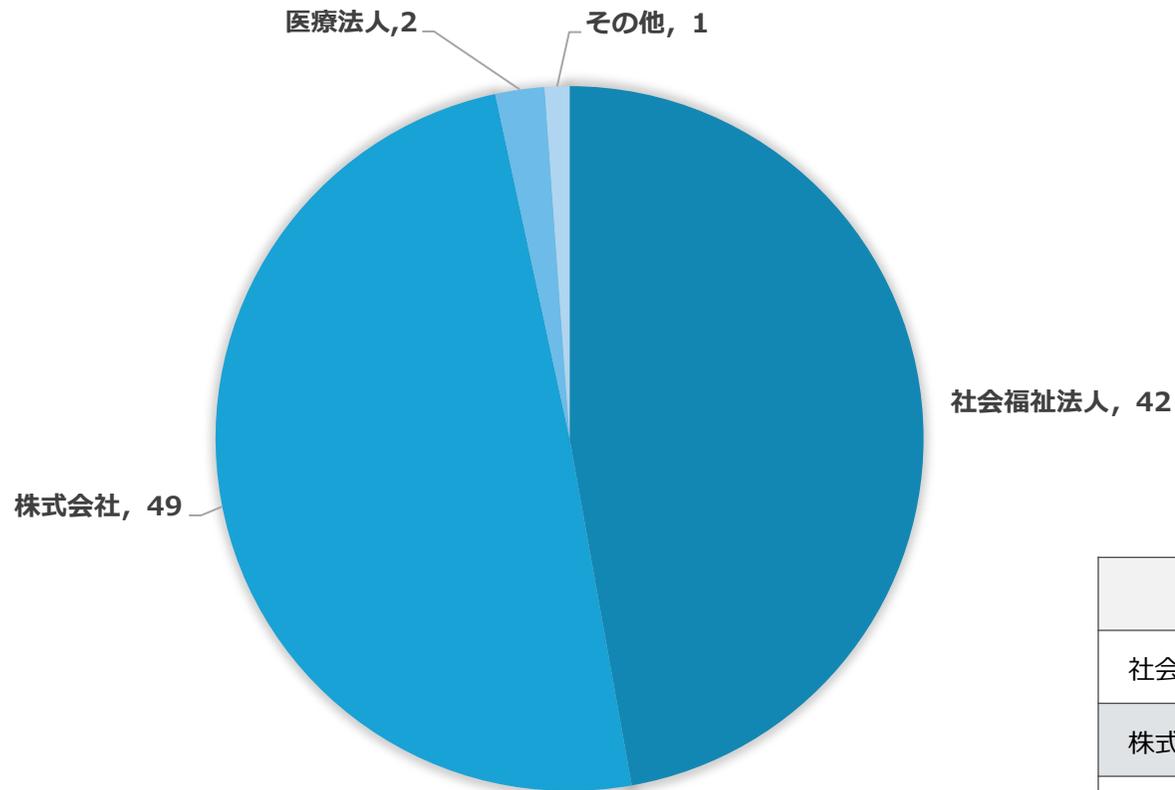
調査内容

1. 採用活動の方法や内容について
2. 職員募集への応募について
3. 職員の応募状況について
4. 離職率について
5. 職員の育成方法や内容について

調査結果（回答者属性）

n = 89

経営主体

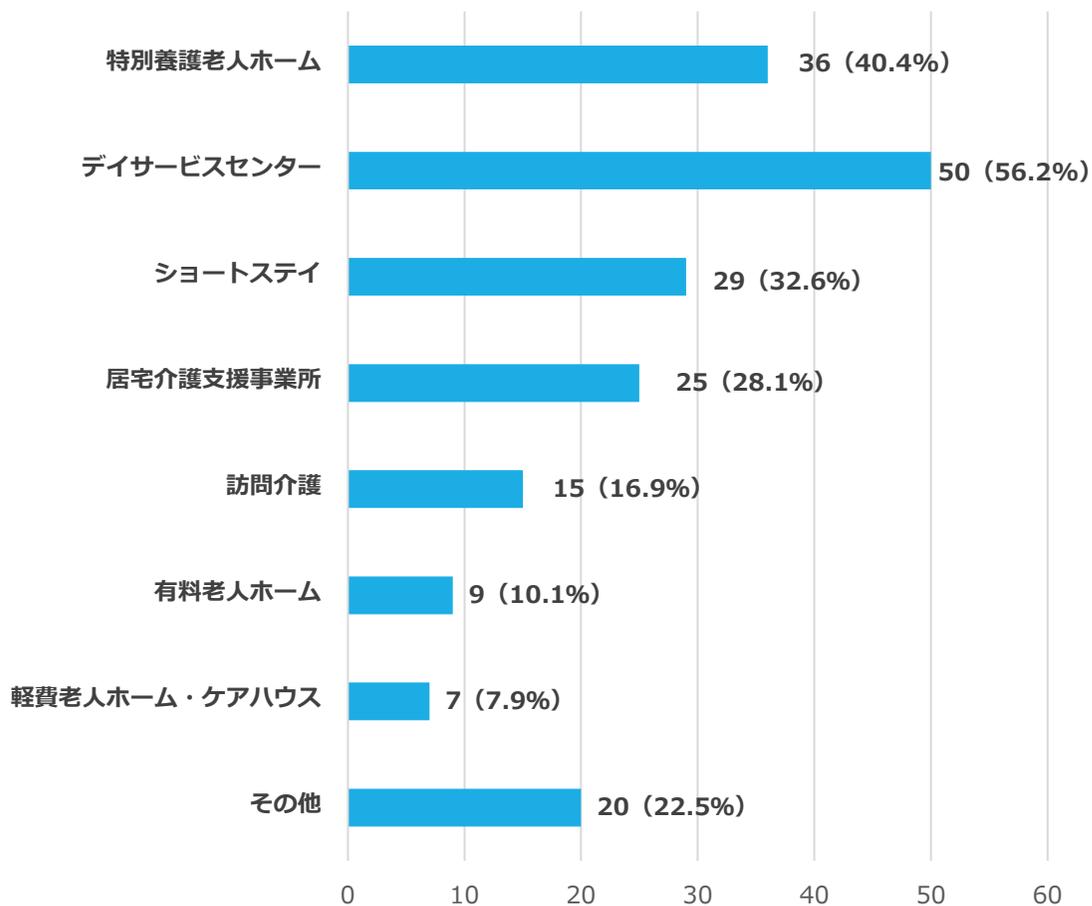


サービス種別	回答数	比率
社会福祉法人	42	47.2%
株式会社	44	49.4%
医療法人	2	2.2%
その他	1	1.1%

調査結果（回答者属性）

n=89

回答者の運営しているサービス種別

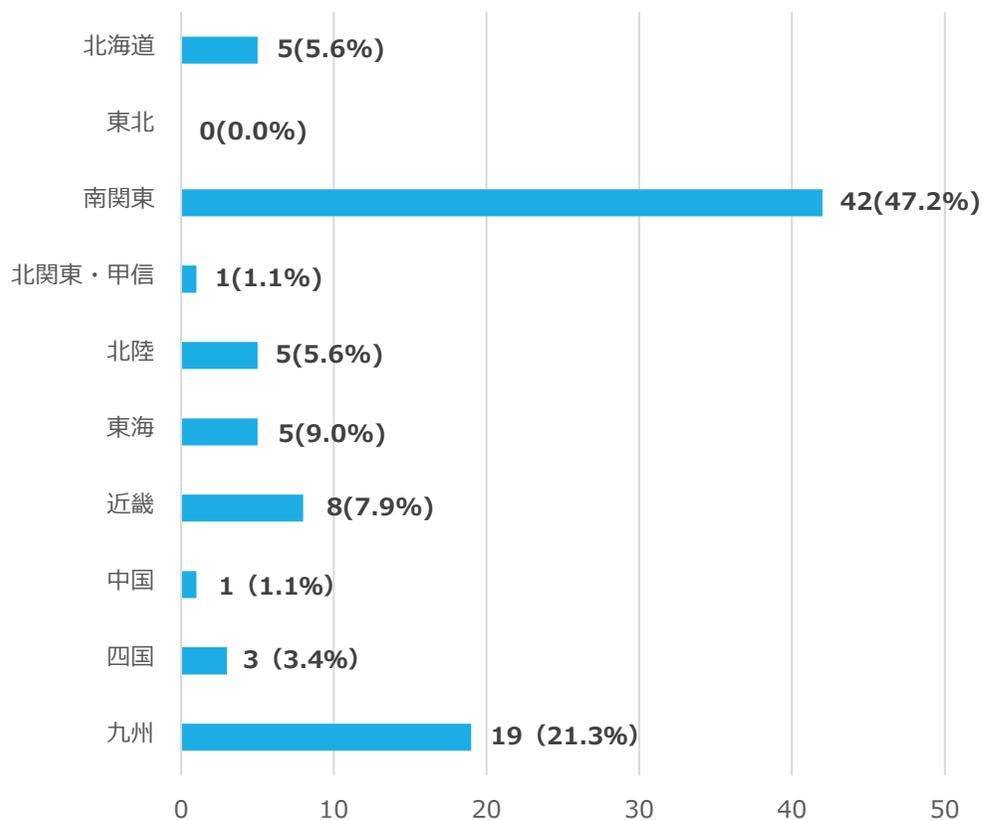


サービス種別	回答数	比率
特別養護老人ホーム	36	40.4%
デイサービスセンター	50	56.2%
ショートステイ	29	32.6%
居宅介護支援事業所	25	28.1%
訪問介護	15	16.9%
有料老人ホーム	9	10.1%
軽費老人ホーム・ケアハウス	7	7.9%
その他 介護老人保健施設、養護老人ホーム、 通所リハビリテーション、他	20	22.5%

調査結果（回答者属性）

n = 89

地域分布

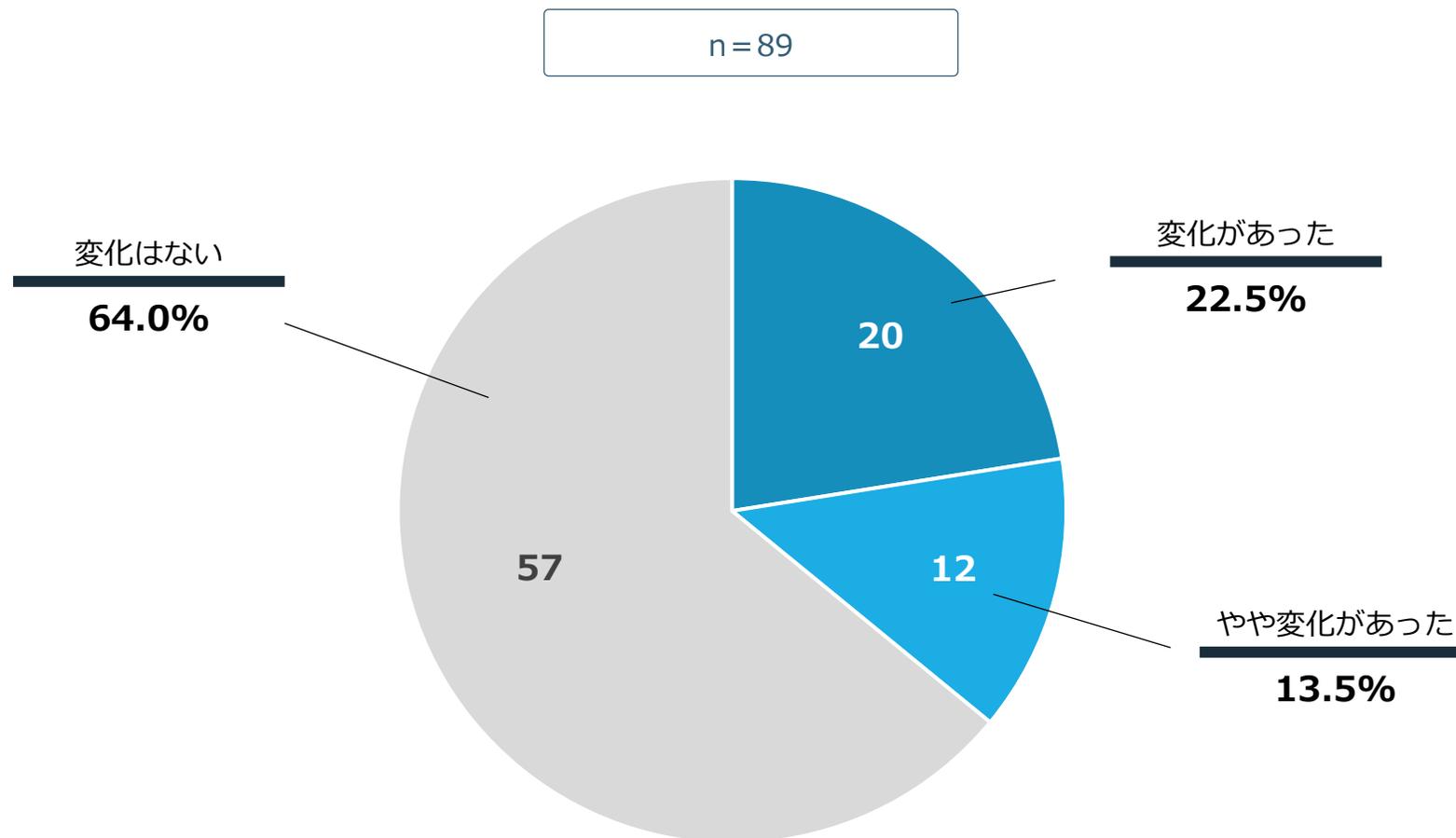


地区	回答数	比率
北海道	5	5.6%
東北	0	0%
南関東	42	47.2%
北関東・甲信	1	1.1%
北陸	5	5.6%
東海	5	9.0%
近畿	8	7.9%
中国	1	1.1%
四国	3	3.4%
九州	19	21.3%

※複数回答可

1-1. 採用活動の方法や内容について

職員採用活動の方法や内容について、64.0%の施設・事業所が「変化はない」と回答。一方、36.0%でSNSの活用やオンライン面接の実施など新たな取り組みが進められていた。



1-2. 採用活動の方法や内容について (個別回答)

求人・求職の傾向について

- ・ 国内在留の特定技能外国人を積極的に雇用した。
- ・ 組織体制の改変を行った。新卒者、中途採用者の取り組みを充実させた。
- ・ 対面の機会が限定される。
- ・ 紹介会社からの採用がほとんどになった。
- ・ EPAの方の入国の遅延。
- ・ 求人しているが来ない。
- ・ 応募数が激減した。
- ・ 仕事がなくなったという外国籍の方がきた。
- ・ 専門職の応募が減りました。
- ・ 応募数が増え、一定の採用が進んだ。
- ・ 自社ホームページからの応募が増えた。

オンライン化について

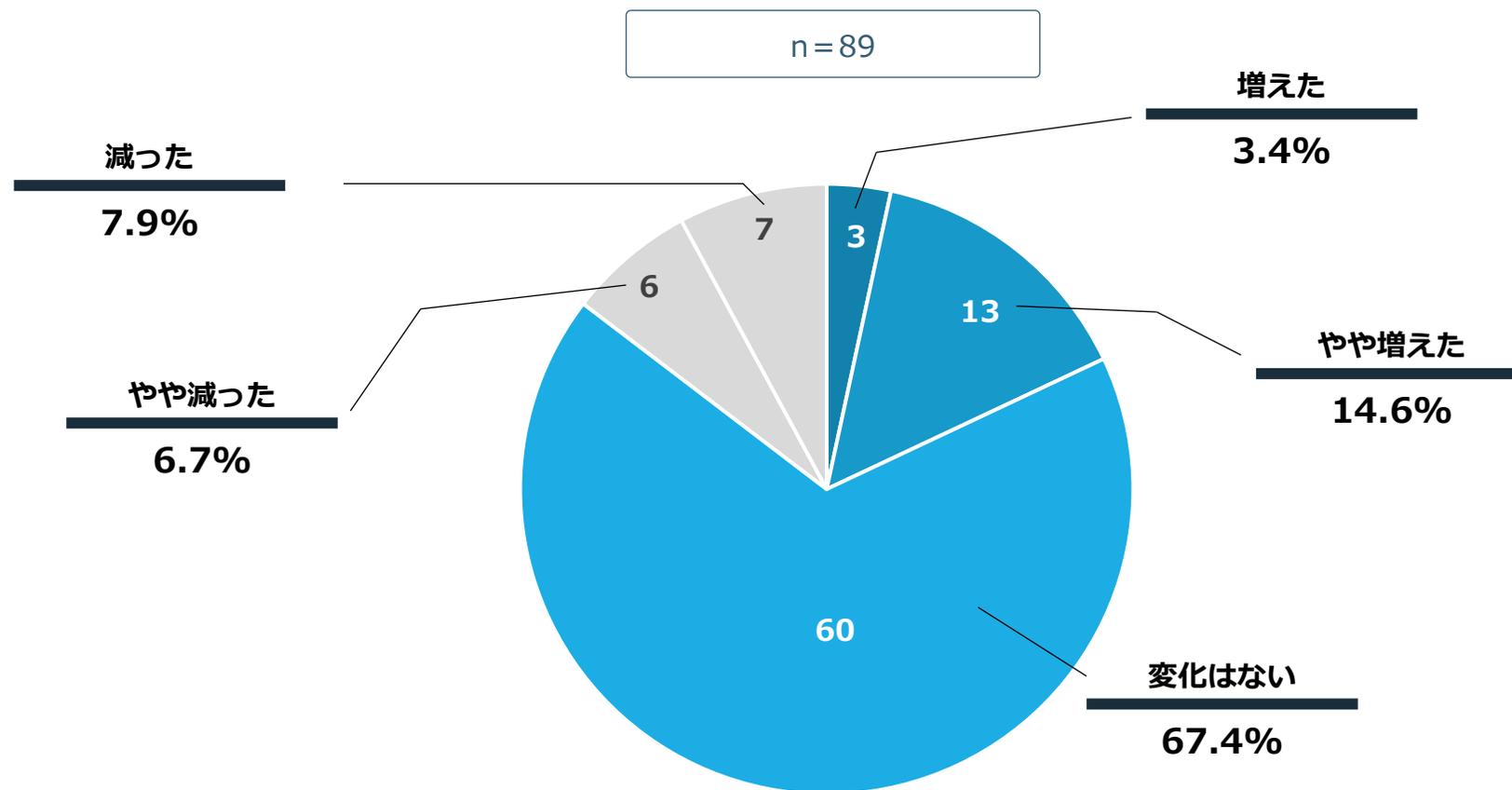
- ・ オンライン等での説明会や面接を実施した。
- ・ 施設の説明会や見学会、就職フェアがオンライン化した。※面接は対面で実施している。
- ・ 採用イベントが少なくなり、行われたものも対面形式からリモートとなった。ようやく開催されても、フェイスシールドにマスク着用、パーティション越しで何を言っているのか、どんな表情なのかお互いにわからず、意思疎通が困難だった。
- ・ 学校訪問等ができないため、WEBや電話等での活動が主となった。
- ・ リアルでの説明会や見学会が行えなくなり、Webを利用したオンラインでのインフォメーションを工夫した。採用面接もオンラインで行うことが多かった。
- ・ 巣ごもり需要にてSNSやオンラインの媒体での広告が増えました。
- ・ SNS採用、他採用媒体。
- ・ 即対面ではなく、Zoomなど活用する変化があった。

その他

- ・ チラシを用いた広報活動を実施した(アナログに立ち返りました)。
- ・ コロナ過において出来なかった学校訪問を再開した。

2-1. 職員募集への応募について

職員募集への応募について、64.5%の施設・事業所が「変化はない」と回答。「増えた」「やや増えた」と答えたのは、18.0%に留まった。



2-2. 職員募集への応募について (個別回答)

増えた (理由)

- コロナ禍で在宅の方が増え、新聞やチラシに目を通す時間が確保されたことと、それに伴い、当法人・事業所の利点をアピールできたためかと思う。
- 他業種への働きかけが功を奏したと考えている。
- 不景気のため。

やや増えた (理由)

- 応募してきてくれた方に聞いたところ、自身の働き方に合った職場を求めた、現在の勤務場所の勤務体制が不都合、などの理由だった。
- 移動の必要がないため県外からの応募が増えた。
- コロナ禍で他の職種から介護職に転職する人材が増えていると思う。
- 他の社会福祉法人と比べ職員処遇が良いからだと考えます。
- コロナとは直接かわりがないと思うが、ホームページをリニューアルすることで直接応募者が増えた。
- 安定した収入。
- webによって説明会参加のハードルが下がった為。
- 他業界（特に飲食業界）からの流入のため。
- やむなく退職が増えた為（採用を増やした）。
- 飲食業やコロナの影響を受けた業種の募集が減少したのではないか。
- 他事業所の閉鎖による影響。
- コロナの影響による他職種離職、及び、情報収集等の活動変化。

減った (理由)

- 日本人は、介護職を希望しない。
- 新型コロナウイルス感染症によるものだけでなく、介護離れが進んでいる。
- 看護師パートについて、行政（ワクチン、コロナ対応等）に流れた話をよく聞く。
- ハローワーク等からの情報では、医療・福祉系が敬遠される傾向になると認識している。
- 人員が動かない。
- コロナによる影響。
- 介護業界の不人気。

やや減った (理由)

- 様々な給付金、助成金が流通し、仕事をしなくても生活費が手に入った。むしろ、まじめに働くよりも楽に稼げる方法もあり、特に重労働といわれる介護職には目が向きにくくなった。
- コロナ感染症の影響というよりも、その前から徐々に介護職員の求人に対する応募の減少が深刻化していた。法人としての募集活動を積極的な方法に切り替えるのも遅かったと思う。
- コロナ禍にて対人は厳しい。
- コロナ禍での施設での仕事内容は、不安要素が強かったのでは。
- 介護支援専門合格者減。
- 無資格者は増加したが、募集したい資格保有者の応募が減少している。求人倍率が増えていることが要因。

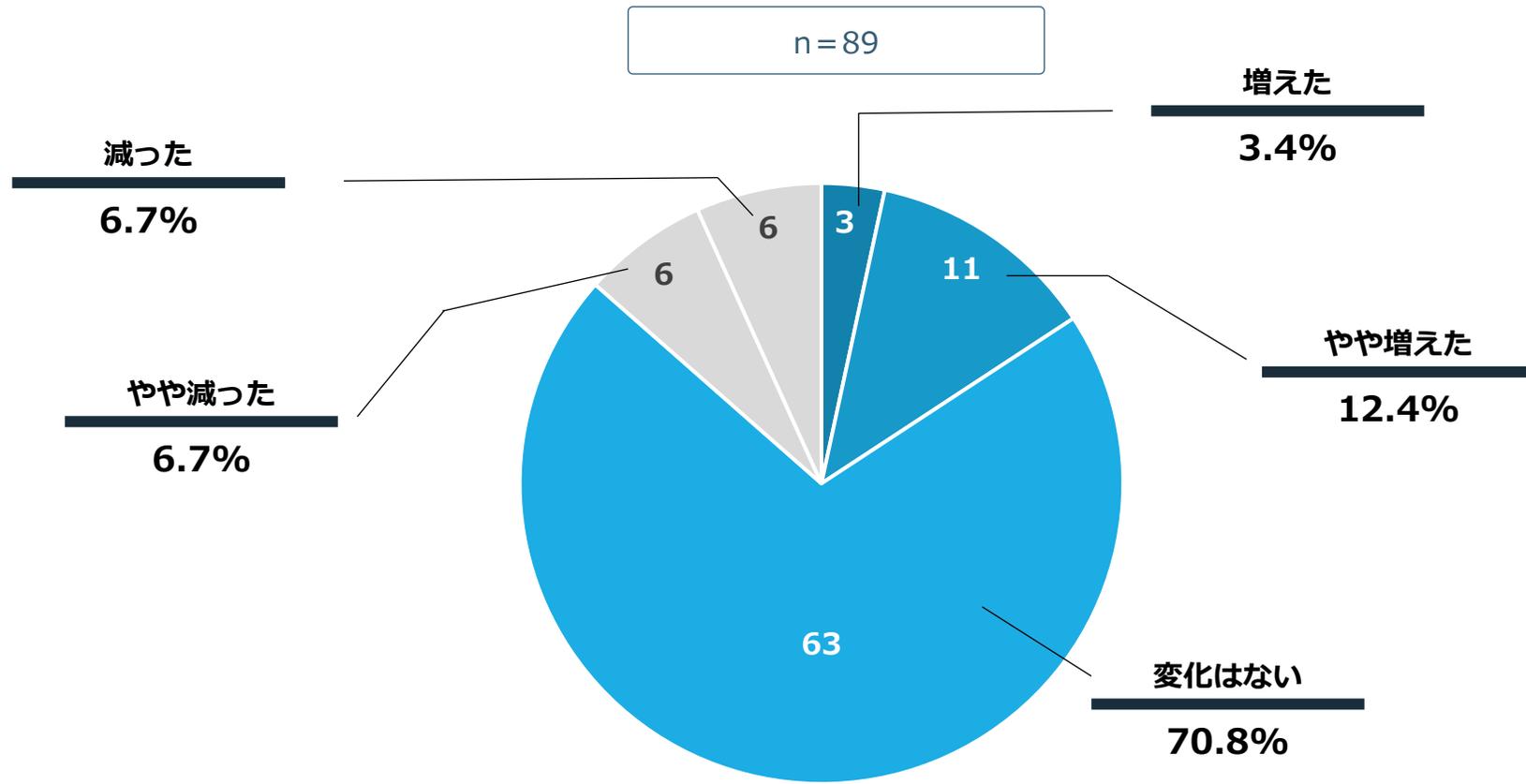
2-2. 職員募集への応募について（個別回答）

Ⅲ 変化はない

- 新卒求人による採用の状況に変化はありません。コロナ過でも実習の受入れを行っていたことが要因と思います。
- 近隣では新たにショッピングモールがリニューアルオープンしていたりするため、変わらなかったと思われます。
- 構造的な人材不足。
- 新卒採用については、これまでから介護福祉士の養成校や福祉系高校がターゲットであり、アプローチの方法が変わっただけなので、コロナ禍であることが就職者数に影響をもたらしているようには思わない。
- 人材確保のための日頃の取り組み。
- 無資格未経験者はいたが、入職にはいたっていないため。
- 職員は充足していたから。
- コロナの影響で職を失った他業種の方が介護に職を求めていると考える。
- 他にも人手不足の産業があるから。
- 現在の人員からの増員を検討してない。
- コロナが原因ではないと思う。
- もともとヘルパーは働きたい人が少ないため。
- 介護職の担い手不足。
- ケアマネ自体の報酬の少なさが起因していると言えます。
- コロナ禍により介護に対する不安も増しより大変と感じているのでは。
- 以前より問い合わせが無い状態です。

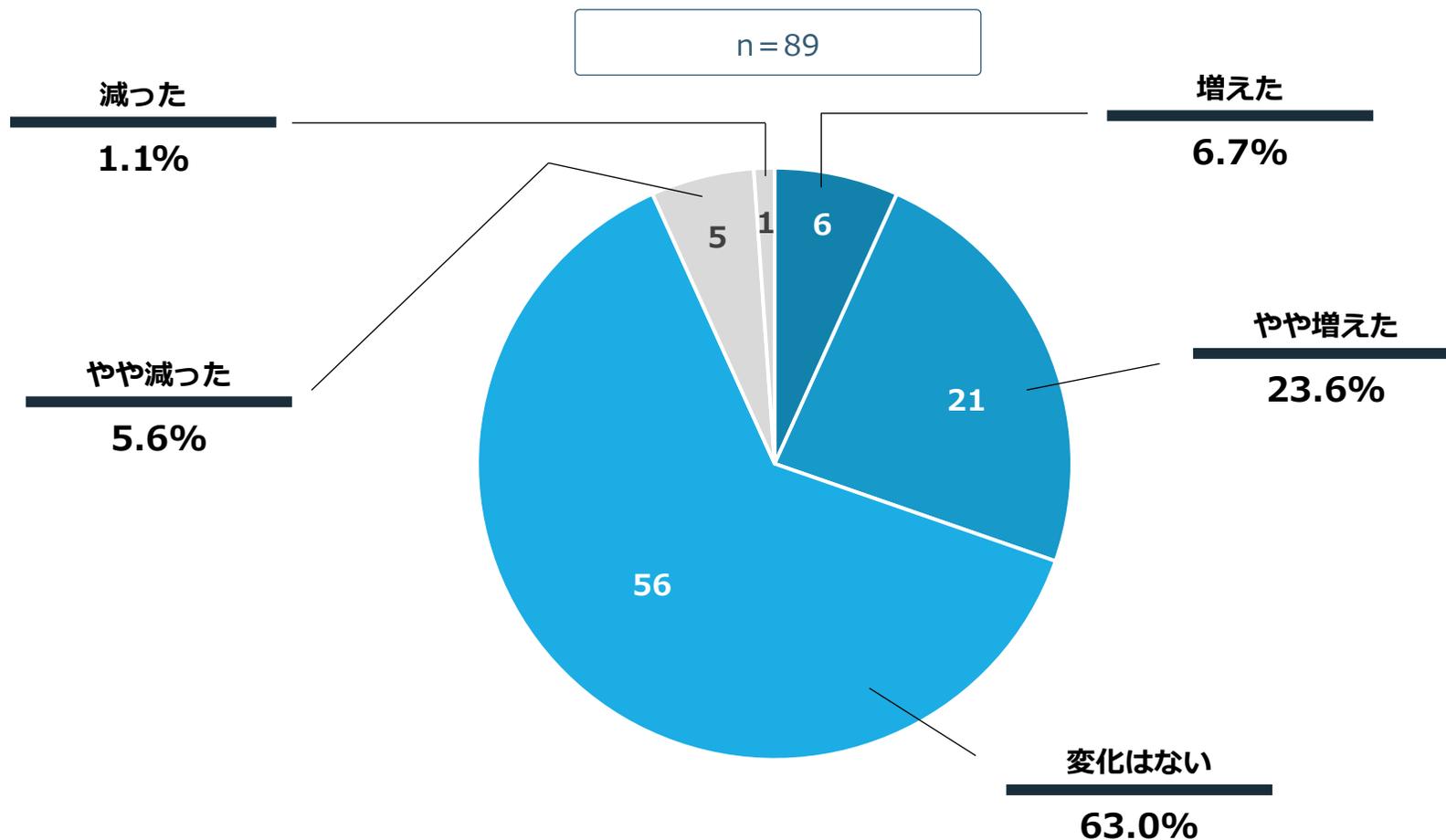
3-1. 「介護に関する有資格者または経験者」の応募状況について

介護に関する有資格者又は経験者の応募状況について、70.8%の施設・事業所が「変化はない」と回答。「増えた」「やや増えた」と答えたのは、15.8%に留まった。



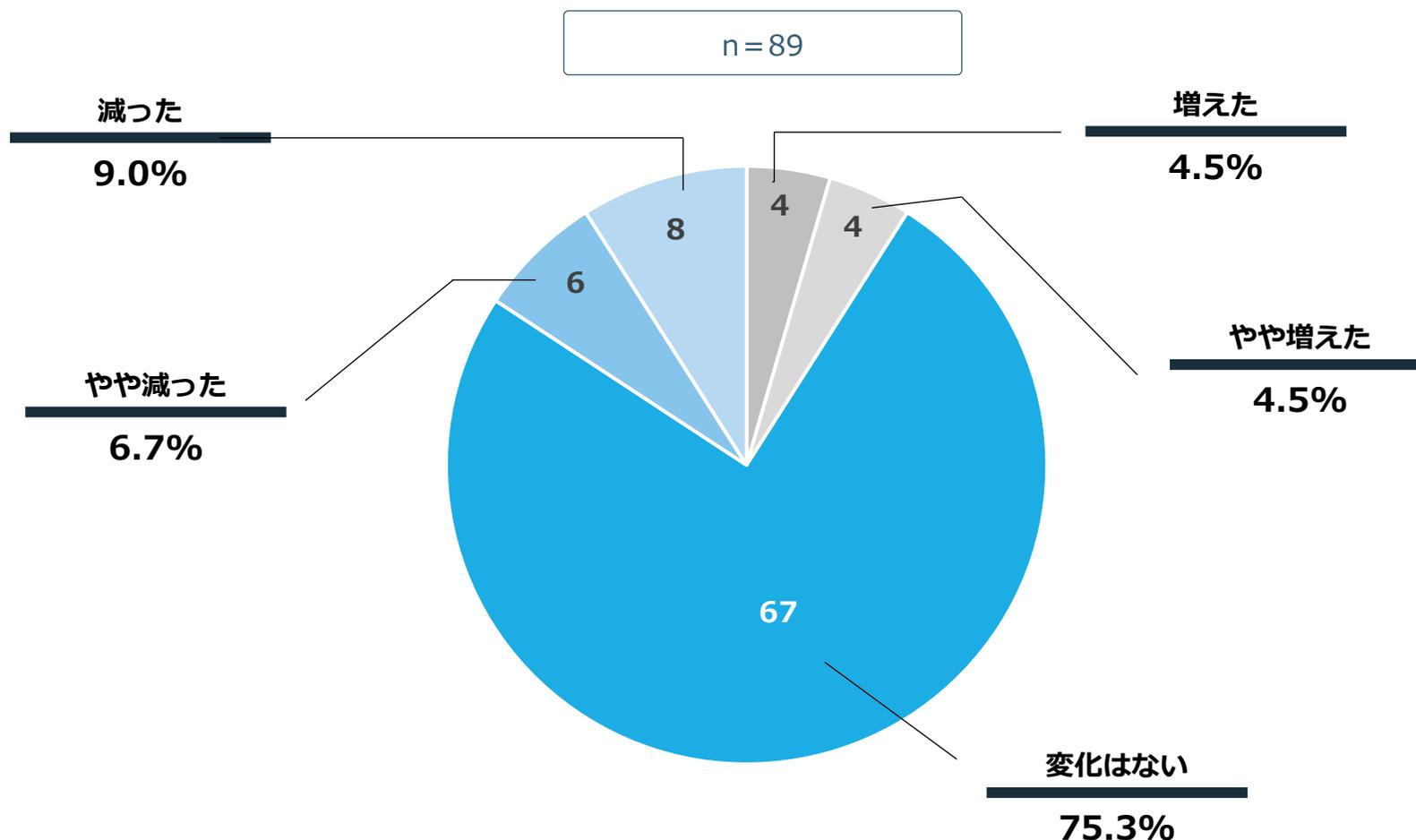
3-2. 「未経験または他職種」の方からの応募状況について

未経験者又は他職種の方からの応募について、63.0%の施設・事業所が「変化はない」と回答。「増えた」「やや増えた」と答えたのは30.3%で、一定程度、他産業からの人材参入等があったことがうかがえる。



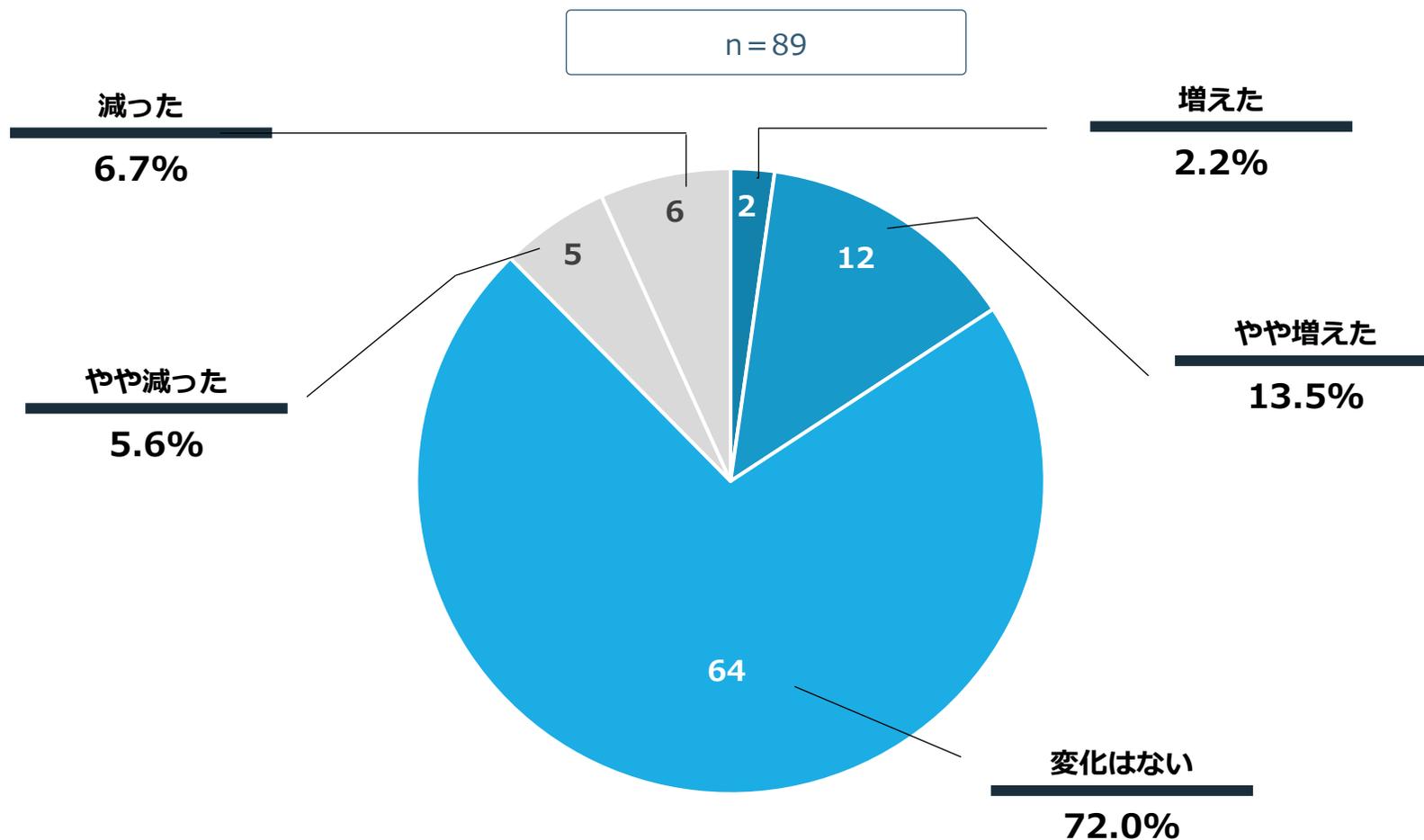
3-3. 【新卒者】の応募状況について

新卒者の応募について、75.3%の施設・事業所が「変化はない」と回答。「減った」「やや減った」をあわせると15.7%となり、新卒者の採用が一層難しくなったことが伺える。



4-1. 離職率について

離職率について、72.0%の施設・事業所が「変化はない」と回答。「増えた」「やや増えた」と答えたのは15.7%となり、一定の人材流出が見られる。



4-2. 離職率について（個別回答）

増えた（理由）

- 他業種からの転職者や、紹介業者からの採用の割合が増えて、入職後早々の離職などが目立つようになったため。
- 売り手市場で強気。

やや増えた（理由）

- 近隣に介護関係事業所が増えた。
- 当施設の人間関係や勤務時間に不都合があったと思われる。
- 経営的な部分での努力不足と反省している。
- 紹介会社からの採用で、早期離職者が多く出ている。
- 転職者、定年退職者が増加したため。
- 仕事の割に給料が上がらない。
- 事業所移転での通勤距離。
- コロナ禍だからという内容ではなくモチベーション等の問題。

減った（理由）

- 勤務条件等が良いから。
- 採用が充実してきたことと労働環境が安定してきたことがあると思うが、今後の状況をよく見ながらでないともまだ理由の特定には至らないと思う。
- 最近SNSを通じて、法人の方向性に合った職員が入職しているため。
- コロナ禍で、自分を守ってくれる企業が必要と感じているからだと思う
- 職場環境の改善に努め働きやすい職場作りを進めた。

やや減った（理由）

- コロナ過により、転職活動が行い難いのでは。
- 経済活動が止まり、求人が減った。感染症の収束と共に求人は増えたが、競争率が上がり、就職活動が厳しくなった。
- 夜勤体制を見直した。
- 職場環境が良くなった面が大きく寄与。業績上がり賞与増えやベアもあり。意識はしていないが自然とした経営理念の浸透が行動ストレスを減らしたと側面もあると考える。

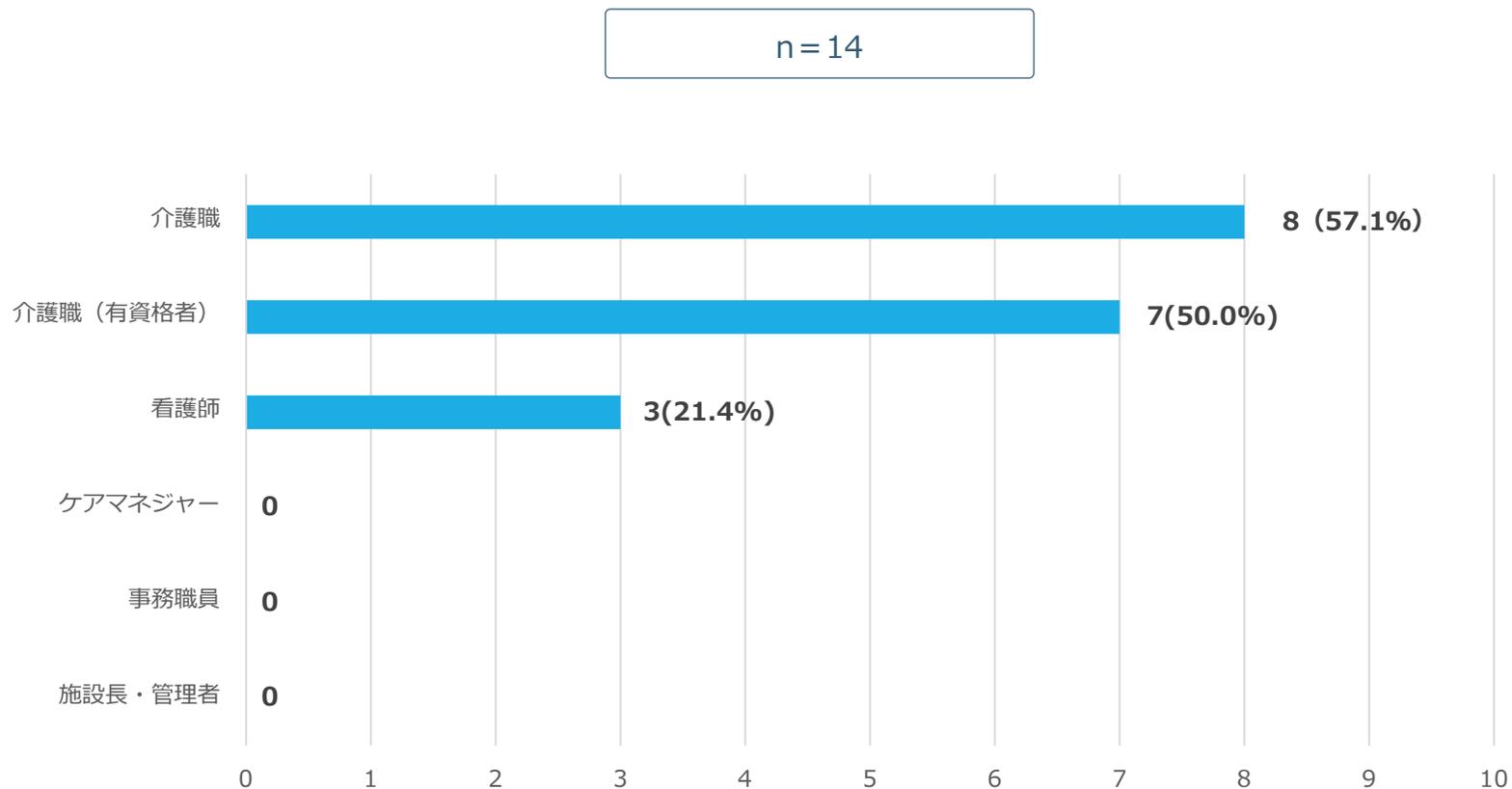
4-2. 離職率について（個別回答）

Ⅲ 変化はない

- 業績が伸びているので福利厚生がより良くなったため。
- 他への就職が厳しい為。
- 離職の理由は、法人理念に合わない、人間関係、待遇面の不満等、コロナに関係するものではないため。
- 常勤介護職の定着率はよいため。
- 比較的、職員の定着は良いから。
- 自施設の感染症対策に対する不安感が増すような特別な状況があれば影響が出るのかなと思いますが、今のところ影響はない。
- 同じ仕事なら給与が高い施設を選択する傾向があるため。
- 業務改善、職場の雰囲気、働きやすさ。
- コロナ禍を要因とする離職は無かったため。
- 適切な人材の応募が増えたわけではないから。
- 想定内の範囲の離職率である。
- 離職率に関しては、新型コロナウイルスの影響は大きくは受けなかったと考えている。
- 施設内クラスター等、感染の恐怖を言葉にする職員はいても退職までにはいたらなかった。
- 様子を見ている。
- 離職につながらないように法人独自のコロナの休業取扱いを実施したりし、少しでも安心して仕事ができるように取り組んだ。
- 現時点ではケアマネ歴がそれなりに長い方が多く、安定している状況。
- 業界特性。
- 大きな変化はないが、コロナ禍により少し転職に対しての気持ちがセーブされているように感じる。
- 社会生活上、必要な仕事であるという認識が増した。

4-3. 離職した職種について

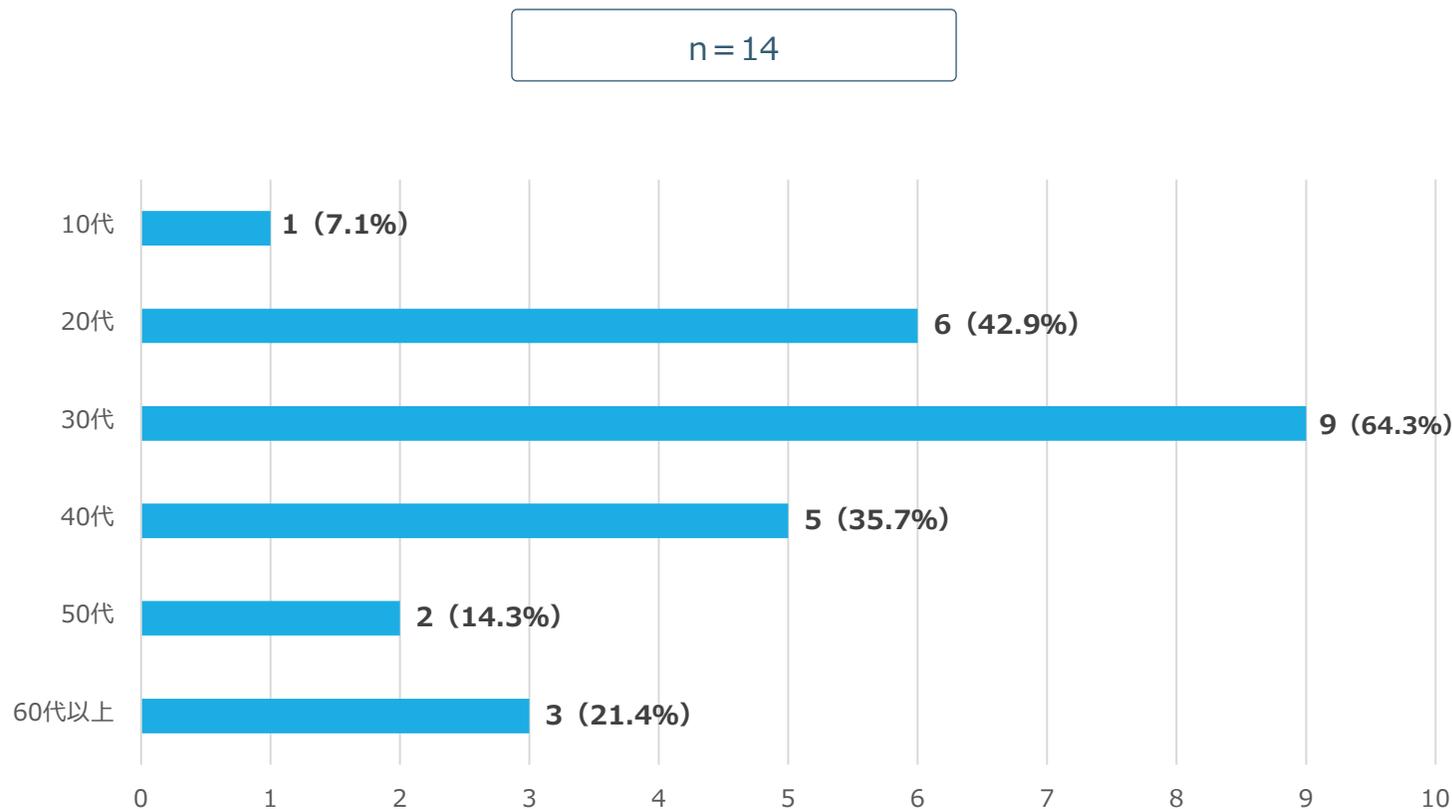
離職率が増えたと回答した施設に対し、離職者の職種について質問をしたところ**資格の有無にかかわらず、介護職の離職が見られた。**



※複数回答可

4-4. 離職した年代について

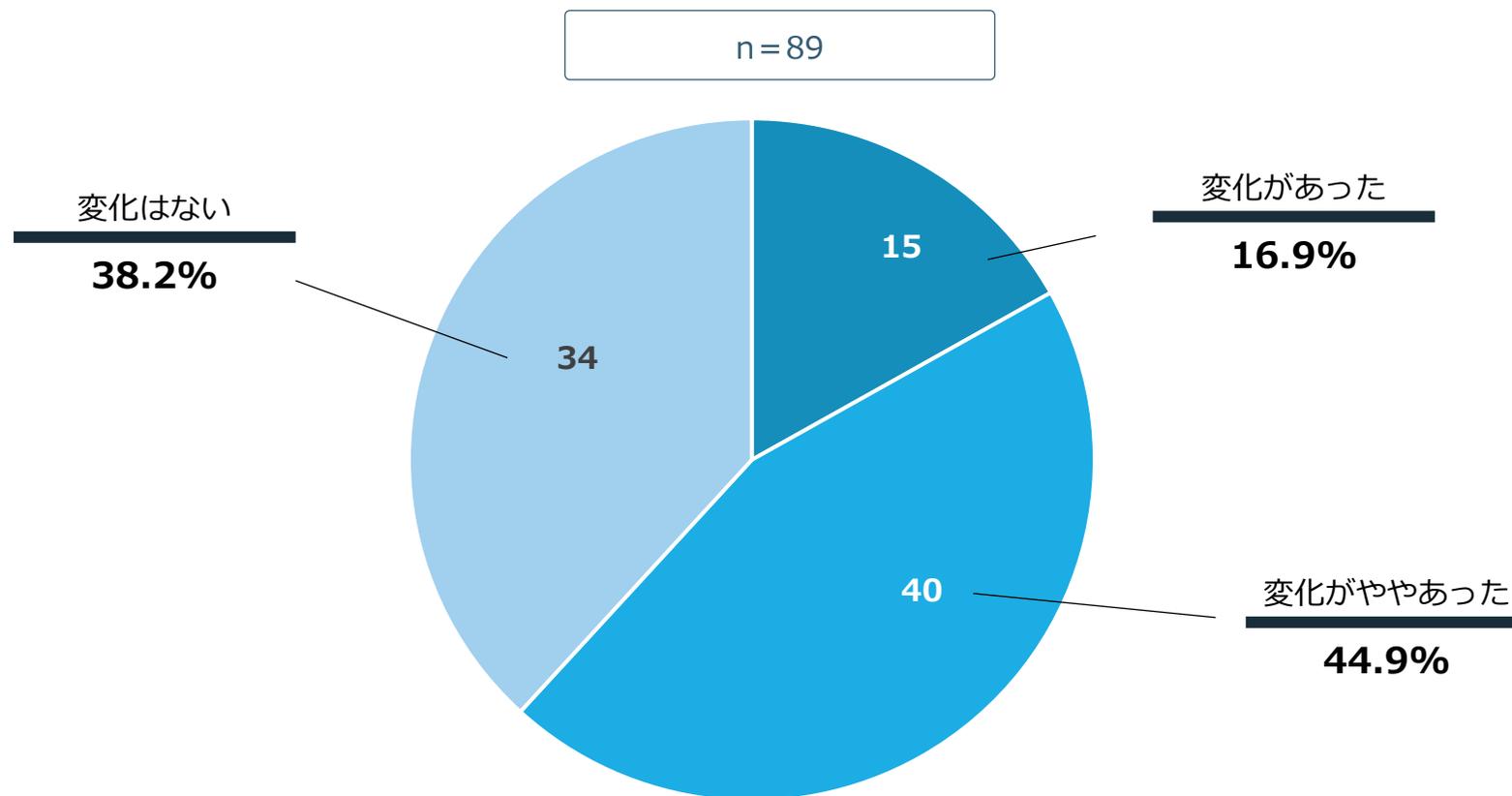
離職率が増えたと回答した施設に対し、離職者の年代について質問をしたところ、**30代の離職が一番多く**みられた。



※複数回答可

5-1. 職員の育成方法や内容について

職員の育成方法や内容については、コロナ禍を通じて**61.8%の施設・事業所で研修体制の見直しやオンライン化等を行っていることがわかった。**



5-2. 職員の育成方法や内容について（個別回答）

研修等の見直し

- 研修を増やした。
- 人事考課の内容、方法を見直し、人材育成に重点を置いた。
- 研修やOJTの形を見直した。
- アンダーコントロールマネイジメント、ストレス解消に関する法人内研修を新たに実施した。
- 体制の改変により教育体制が見直された。研修内容について用意されたものだけで九、月次の会議で議案に上がった課題を法人研修として実施することで、興味をもって参加する職員が増え、実践に役立ったようだ。
- 時間をしっかりとり、オリエンテーションから行う。
- 様々な感染症対策、指導を増やした。
- 評価制度導入。
- 危機管理意識の向上。
- 自主性による行動とフォロー。
- 業務の生産性の向上について。

無資格者等への対応

- マネジメント強化、経験はあるが無資格者への研修を強化した。
- 業界初心者に、一から指導するようになった。
- 職員育成のための担当職員を配置。
- 無資格外国人に初任者研修を受講させた。また、日本語の学習支援を行った。
- コロナ感染症の問題より以前から、入職時の研修を開催するようになった（計画はあったが、コロナ感染症の影響で、オンライン開催などに変更は行った）。
- 経験の浅い職員が増え、OJTの方法を再検討している。

5-2. 職員の育成方法や内容について (個別回答)

オンライン化

- 体面だけではなく、研修にリモートを取り入れた。
- 研修や会議のオンライン開催が増えたことで時間の有効活用が、可能になった。
- インターネットの動画視聴など、研修方法が簡易化された。監査対策としてはラクになったが、本当に身になっているかは不明。
- 社内研修のうち、座学がオンライン化が進んだ。可能なものはオンデマンド方式にして、期間中に視聴して小テスト付きの報告書の提出をもって参加確認をとるようにした。これまでの対面方式では各回の参加人数が限られてしまい、受講した部署の代表者が参加しなかった職員へ伝達する形だったので、理解度にムラがあることが課題であったが、オンデマンド方式になったことで、全員の受講が可能になり、伝言ゲームが無くなり、全体の理解度が上がった。
- 研修方法など、対面以外の手法がとれるようになった。
- EラーニングやWEB研修の実施。
- 社員研修や、対面での会議を行えなくなった。
- Zoomなど、対面ではなくオンラインを活用するようになった。
- オンラインができるようになった。
- 研修や会議等は、リモートや録画を視聴する形へ変更しました。
- DX化。
- 研修の開催について、WEB開催を導入。
- 直接指導ではなく、指導等でITの必要性が出てきたため。
- 動画研修の導入を進めた。
- WEBによる研修会や勉強会が中心となった。

その他

- コロナ禍により、コミュニケーションの取り方が難しかった。
- コロナ禍で十分な研修を実施できなかった。

<コロナ禍を経た介護人材課題>
**厳しい状況のまま迎えるポストコロナ…
コロナ禍での新たな取り組みをもとに、
さらなる介護人材戦略の構築と実践が求められる。**

- 他産業からの新規参入が約3割の施設・事業所で見られたものの、大多数では大きな変化はなく、全体的なインパクトが得られたとは言い難い。
- コロナ禍において経済活動が停滞したことによってか、全体的には人材の移動は隠微だったものの、一部では採用プロセスや職場内外の環境上の課題により離職が見られた他、これまでも限定的だった新卒者の応募について約15%の施設・事業所でさらに減少しており、コロナ禍以前から引き続き介護分野での就労が敬遠されているのではないかという実感が強い。
- 一方で、6割以上の施設・事業所でオンライン化の促進や研修体制の見直しなどが見られ、新たな取り組みが進められている。
- 自由記述では、経済活動の再開とともに介護分野への求職者が減少しているとする意見が複数見られ、ポストコロナの時代も厳しい状況が予想されるが、コロナ禍での新たな取り組みをもとに、さらなる介護人材戦略の構築と実践が求められる。

介護人材課題に関して①

- 介護への就職が例年とも少ない。
- 経済が大きく動き出すことで、今まで以上に人材不足が加速するのではないか。
- 未経験者からも応募をいただいた（介護、事務）が、給与などにまず目が行くようで、話をするとこちらの求めている条件に合致していないということが何度かあった。もちろん未経験者だからという理由だけではお断りをするわけではないが、何度も転職をしている履歴書を見ると、こちらでも長続きしないのではないかと感じてしまい、採用には二の足を踏んでしまう。介護業界に興味を持っているただけは大変ありがたいことだが、応募が増えた分、採用にはこれまで以上に、人物を見定める「目」を養わなければと考えている。
- コロナ以前も以降も当会はあまり採用については変化なしだった。育成に関してはZOOM等利用し、コロナ以前よりもブラッシュアップできた事もあった。形を変えながら、以前と同等程度の事は実践できたと感じる。
- 未経験者へのアプローチが難しいと感じるので、その辺りの採用手法で新たな方法があれば知りたいと考えている。
- 若い人材が来ない業界に将来はない。また、定着している職員の高齢化も、今後の大きな課題である。
- 職員への労いをどうかたちで表すか。
- 離職率を下げるため、採用後の辞めない取り組みを強化する必要がある。
- 無資格者及び外国人人材の増加。
- 派遣職員の増加。
- 介護職員については転職などを含めて充足できたが、看護師などの医療職の採用条件も高騰しているため採用が困難になっている。
- 外国人労働者確保の目処が立ちにくくなった。
- 介護職の賃金改善や環境改善。
- 採用費が嵩む一方で確実に採用できる術がない。
- 本当に介護事業に関わりたい人と、取り合えず介護に職を求める人が混在し、見極めるのに余分な時間を要する。
- 今後はますます介護に対して興味を持つものが減り、より質の低下が起こる。直雇用の確保が難しくなり派遣が増すこともその要因と思う。

介護人材課題に関して②

- 未経験や他業種の応募が増え、育成含めた受け入れ体制が課題。
- コロナ収束後の求人応募は減少。時短勤務など多様な働き方に対応していく必要あり。
- 現場業務から切っては切れないものなので、正しい知識を習得するための機会を現場外で設けていただくと助かります。
- 看護師等の国家資格者の人員配置などにおいて、人材派遣登録が増す一方で自社採用が困難となっている。人員配置のみならず資金面でも事業所運営継続が困難となることも予想されるので改善等必要と感じる。また、保険者毎に見解が違ふことにより、他保険者にて管理者経験ある人材が入社したとしても、一からとは言わないが都度保険者毎の学びをしないといけない。人材不足と言われる中で、余計なことを増やすのは負担を強いることに繋がり、介護離れの助長をすとも考えられる。

事業運営に関して

- 外国人材が入国できないため、介護人材不足が理由で閉じる事業所が増えてくると思う。
- 会社のパーパスと個人のパーパスをどのように一致させていくか。
- 福祉人材の確保は福祉業界全体に課せられた大きな課題となっているため当法人においても新規事業所開設に伴う人員はもとより、既存事業所においても「福祉人材の量的・質的確保」は最も重要な課題として取り組みを行っています。「有資格者」の育成・確保については、法人経営に直接影響を及ぼす要因であり、また利用者への「より質の高いサービス」を提供し続けていくためにも、完遂しなければならない最重要課題と位置づけ展開中です。法人内での次世代を担う職員の育成を目的に、理事長が講師となり①管理者教育研修②管理者候補者研修を継続開催し、管理者に必要な知識・思考・心構え等基礎から研修を通じて習得する育成研修を実施しています。高齢者福祉を支える人材として、法人として外国人受け入れの推進への取り組みを行っています。技能実習生・特定技能外国人・EPA候補生の受け入れを実施しています。なかなか現場だけでは、フォローしにくい所も多々ありますので人事部と現場が情報共有を密にし支援していますがまだまだ課題は多いと感じています。法人として、「今まで培った質」を担保しつつ、「当法人でしか行えない独自の質」を研究・実践し、この二つをもって「当法人スタンダード」とし、利用者の方に選んで頂けるよう、又当法人の職員であることが誇りに思える新しい「当法人の質」を現場発信で創造していく法人を目指し取り組み始めたところです。
- 外国人材が入国できないため、介護人材不足が理由で閉じる事業所が増えてくると思う。

感染症対策等に関して

- ・ リモートでできる仕事ではなく、ショートステイは日々在宅から来られるご利用者なので、コロナ以前より、更に受け入れ時の感染予防、体調管理が必要になる。利用中に発熱等体調悪化の場合、ショートステイは、ご自宅に帰ってもらうことになっているが、家族が不在の時は受け入れ先が決まるまでは、ショートステイ内に滞在するため、職員の不安も感じられる。報道でも、医療、介護現場は、クラスターになりやすいことが報道されているので、今まで以上に選ばれにくい職場になるような気がする。
- ・ 世間にはコロナウイルスに感染する可能性が高い職場とのイメージがあると思います。そのイメージの払拭はやはり難しいと感じます。
- ・ ワクチン接種について、介護にあたる職員は全員接種していた方が望ましいと思うが、接種されていない方もいる。接種されていない入職者で、その方が接種を希望するならば、入職時の健診の様に、接種出来る事が望ましいと感じる。
- ・ コロナの感染を恐れて現場から働きたくない、との声が出る事もありました。人対人、濃厚接触を避けることが難しい仕事のため、いかに感染対策を取っているか、働く側も安心できる環境を整えるのか、会社としてどのような体制を取るのか、もっと明確にしていく必要を強く感じています。
- ・ 新型コロナの感染症対応が業務に付加されたことで、介護業界に従事する職員の業務負担は大きくなったが、医療業界に比べて軽視されている印象があります。介護職員等の給与改善交付金が補正予算に組み込まれるが、この政策は経済政策とされていて、この政策によって他産業との平均給与格差を補うわけでも、介護人材対策をしているわけでもないの、今後も介護人材の確保は大きな課題と考えている。
- ・ コロナの新変異株はオミクロンだけに留まらず、今後も続々と発生することを考えると、外国人の方の受け入れは中々厳しいと感じています。ロボットにも頼れず、今は職員との絆づくり、決して職員に媚びるのではなく、お互いを支え合える良い人間関係の構築が今は大事だと感じています。光明が見られない中、職員の方々の心に抱く思いが良い方向へ向けられるよう、舵を切っていないかと思っております。職員の不安は必ずご利用者へ伝わるため、不安の解消に努めていきたいです。ワクチン接種、インフルエンザの予防接種、一時金等も定期的に実施することで離職予防の効果もあるのではないかと思います。
- ・ 新しい人材が動きづらいように思います。介護は危険との風評が出ている為と思います。
- ・ 多職種のご家族も含めて、感染対策を徹底する。

一般社団法人介護人材政策研究会 団体概要

設立趣旨・活動目的

我が国における介護・福祉人材の確保と育成・定着及びそのための諸政策の発展と向上に寄与することを目的とする。具体的には、好事例をもとに適切な仕組みを生み出し、普及させることで、労働市場としての介護分野を一層成熟させることを目指す。それをもって、介護分野に「優れた職場に、優れた人材を。」という好循環を生み出すために活動する。

設立日

令和元年7月23日

事務所

〒102-0083 東京都千代田区麹町3-5-2 BUREX麹町311 (シム・コンサルティンググループ内)

☎ 03-5213-4270

☎ 03-6478-8333

✉ info@kaijinken.or.jp

役員

代表理事：天野 尊明

理事：飯村 芳樹 (シムウェルマン株式会社 代表取締役)

田村 栄司 (専門学校穴吹パティシエ福祉カレッジ 副校長)

徳永 憲威 (社会福祉法人桑の実園 理事長)

三村 恵三 (株式会社ミーティング 代表取締役)

監事：荒川 仁雄 (松田総合法律事務所 弁護士・社会保険労務士)

優れた職場に、優れた人材を。

<https://kaijinken.or.jp/>

