

令和7年度 福島県介護労働懇談会の開催 (福島支部)

開催日時: 令和7年10月14日(火) 14:30-16:30

テーマ・議題

1. 令和6年度介護労働実態調査結果について
2. 介護現場のカスタマーハラスメントについて
3. 懇談会メンバーからの取り組み紹介、情報共有

参加機関

福島労働局職業安定部、福島公共職業安定所、福島県保健福祉部、福島県商工労働部、福島市健康福祉部、福島県老人保健施設協会、福島県老人福祉施設協議会、福島県養護軽費老人ホーム・ケアハウス連絡協議会、福島県認知症グループホーム協議会、福島県介護福祉士会、福島県社会福祉協議会、福島県小規模多機能型居宅介護事業連絡会、しらかわ介護福祉専門学校、高齢・障害・求職者雇用支援機構福島支部、ふくしま医療機器産業推進機構ふくしま介護生産性向上支援センター、介護労働安定センター福島支部

会議風景 (福島テルサ3階「あぶくま」)



主な内容

1. 令和6年度介護労働実態調査結果の報告

- ・福島県の1年間における採用率は12.9%、離職率は12.5%で、令和5年度とほぼ同水準であった。
- ・訪問介護員/介護職員の不足感については、訪問介護員では45.1%（対前年度-7.4ポイント）と二年度連続して減少。一方の介護職員の不足感は、37.9%（対前年度+3.3ポイント）と三年度連続の上昇となっている。
- ・外国籍労働者の受入れ状況は、全国平均が23%、福島県が9%となっている。（東北6県の受入れは10%前後）
- ・直前の仕事が介護関係だった方がその仕事を辞めた理由は、全国平均、福島県とも「職場の人間関係に問題があった」という回答が一番多く、これは例年に同じ。人間関係に問題があったという回答の具体的内容としては、「仕事に対してやる気のない上司・先輩・同僚がいた」という項目で全国平均と差がある。また、事業理念・運営に不満があったという回答の具体的な内容では、「介護の質向上をさせる姿勢がなかった」「カスハラから守る取り組みをしなかった」という項目で全国平均と開きがあった。

2. 介護現場のカスタマーハラスメントについて

- 労働施策総合推進法の改正によってカスタマーハラスメントの体制整備が義務化されることを踏まえ、福岡県の取り組み、いわき市高齢福祉課と社会福祉法人ハートフルなこそ様の取り組みも共有させていただき、メンバーで意見交換した。
- ・会員施設からの声も多くあり研修会でも取り上げている。起こってしまった場合、カスハラ当事者である職員を組織としてどう対策して守るのが重要となる。個人の問題でなく組織で対応するものという意識をまずは広げていかなければ。
 - ・場合によっては警察を呼ぶなどあるかもしれない。「ことが起こる前に予防するのも警察の仕事」と研修会に出席された警察OBの方の言葉もあった。日頃から近所の交番等とやりとりしておくのも大事と感じた。
 - ・カスハラは些細なことをきっかけに起こることも多い。ちょっとした変化への気付きや救急車を呼ぶといった対応判断を、人材確保が十分でない看護師・介護士で行わなければならないのが現状。「この場合にはこのように対応する」というスタンダードを、関係行政と準備しておく必要があるのではないかと考える。
 - ・介護職員が少しでも判断できるような質向上の教育や、このようなことがあった・対応したという事例集も必要だと思う。
 - ・きっかけとなる出来事が起こってから時間がたつほどおおごとになる。早期に声出して問題共有・対応することが大切。
 - ・「声を出していい」「声が出たらすぐ動く」という体制が職員を守る。福島県でも分かりやすいマニュアル、周知をお願いしたい。

事務局（介護労働安定センター福島支部）からお知らせ

- ◇県内13市の介護保険担当課との情報共有を目的として、期間を定め本会議の動画配信をさせていただく。
- ◇第29回「介護労働シンポジウム」の様子を今年度も動画配信（11月4日～3月27日）するのでご視聴いただきたい。