

資料提供  
令和6年7月10日(水)  
午後2時

公益財団法人介護労働安定センター  
業務部 雇用管理課 降幡、潟上  
TEL：03-5901-3041(代表)  
050-3535-9433(直通)

報道関係者 各位

## 令和5年度「介護労働実態調査」結果の概要について

公益財団法人介護労働安定センターでは、令和5年度介護労働実態調査を実施し、このたび調査結果を以下のとおり取りまとめました。

本調査は、介護分野における優れた人材の確保と育成、介護に関わる方々の働く環境の改善、より質の高い介護保険サービスの提供等に資することを目的に、事業所調査は平成14年度から、労働者調査は平成15年度から毎年実施しています。

本資料、並びに介護労働実態調査報告書（事業所調査報告書電子版、労働者調査報告書電子版）は、当センターホームページ内の下記URLに掲載しています。

URL： <https://www.kaigo-center.or.jp/report/jittai/>

### < 目 次 >

|   |          |
|---|----------|
| <b>I. トピックス</b> .....   | <b>1</b> |
| 1. 人材の確保、定着の状況 — 依然として人材不足感が強いが離職率は低下傾向 .....                             | 1        |
| 2. 採用と職場定着を促進する要因 — 労働者及び離職率が低下傾向にあるとする事業所にとって、職場の人間関係改善が職場定着の最大の要因 ..... | 1        |
| 3. 労働者の就業実態と仕事に対する意識 — 「仕事の内容・やりがい」に関する満足度が高い .....                       | 3        |
| <b>II. 調査結果の概要</b> .....  | <b>4</b> |
| <b>1. 事業所調査</b> .....   | <b>4</b> |
| 1-1 採用率と離職率の動向 .....  | 4        |
| (1) 訪問介護員・介護職員の採用率・離職率 .....  | 4        |
| (2) その他5職種の採用率と離職率 .....  | 6        |
| (3) 訪問介護員・介護職員の離職率が低下している理由 .....   | 6        |
| (4) 訪問介護員・介護職員の採用経路別の離職状況 .....   | 7        |
| 1-2 従業員の過不足状況と早期離職防止・定着促進の取り組み .....                                      | 8        |
| (1) 従業員の過不足感 .....  | 8        |
| (2) 訪問介護員・介護職員の不足が及ぼす影響 .....   | 10       |
| 1-3 従業員の採用・定着促進の取り組みとその効果 .....   | 10       |
| (1) 従業員の採用がうまくいっている理由 .....   | 10       |
| (2) 早期離職防止・定着促進の取り組みの効果に係る評価 .....  | 11       |
| 1-4 介護ロボット・ICT機器等 .....   | 12       |
| (1) 介護ロボット・ICT機器等の導入状況 .....  | 12       |
| (2) 介護ロボット・ICT機器等の導入効果 .....  | 14       |
| (3) 介護ロボット・ICT機器等の導入に際しての取り組み .....                                       | 14       |

|           |                              |           |
|-----------|------------------------------|-----------|
| 1 - 5     | 外国籍労働者の状況.....               | 16        |
| (1)       | 外国籍労働者の受け入れ状況.....           | 16        |
| (2)       | 外国籍労働者の今後の受け入れ方針.....        | 16        |
| <b>2.</b> | <b>労働者調査.....</b>            | <b>18</b> |
| 2 - 1     | 労働者の基本属性、勤務実態・勤務条件.....      | 18        |
| (1)       | 回答者の基本情報.....                | 18        |
| (2)       | 1週間の残業時間.....                | 18        |
| (3)       | 有給休暇の取得率.....                | 18        |
| (4)       | 通常月の税込み「月給」.....             | 19        |
| 2 - 2     | 仕事に関する意識.....                | 20        |
| (1)       | 仕事の満足度.....                  | 20        |
| (2)       | 労働条件・仕事の負担に係る悩み・不安・不満等.....  | 21        |
| (3)       | 職場の人間関係に係る悩み・不安・不満等.....     | 23        |
| 2 - 3     | 労働者の雇用管理改善に対するニーズ.....       | 23        |
| (1)       | 現在の職場に就職した理由.....            | 23        |
| (2)       | 働き続けるうえで役立っている職場の取り組み.....   | 24        |
| (3)       | 労働者の役立った研修と今後受けた研修.....      | 26        |
| (4)       | 介護ロボット・ICT機器等の導入希望.....      | 26        |
| 2 - 4     | 介護関係の仕事を辞めた理由.....           | 27        |
| (1)       | 介護従事者が直前の介護の仕事を辞めた理由.....    | 27        |
| (2)       | 職場の人間関係に係る退職理由について.....      | 28        |
| (3)       | 経営理念や運営のあり方等に係る退職理由について..... | 29        |
| 2 - 5     | 今後のキャリア形成.....               | 30        |
| (1)       | 介護分野での仕事の継続意向.....           | 30        |
| (2)       | 現在の職場での勤続意向.....             | 31        |
|           | <b>【介護労働実態調査について】.....</b>   | <b>32</b> |

# I. トピックス

## 1. 人材の確保・定着の状況 — 依然として人材不足感が強いが離職率は低下傾向

### (1) 依然として従業員の不足感は強いまま<sup>1</sup>

- ・事業所全体の従業員の過不足感は、「大いに不足」、「不足」、「やや不足」を合計すると64.7%に上っている。また、より深刻な不足感を意味する「大いに不足」と「不足」の合計も34.0%となっている。
- ・職種別では、特に「訪問介護員」において「大いに不足」、「不足」、「やや不足」の合計が約8割、「大いに不足」と「不足」の合計でも約6割に達している。

### (2) 一方で、採用率は増加、離職率は減少<sup>2</sup>

- ・訪問介護員、介護職員を合わせた2職種の採用率は、2012年度(23.2%)以来減少傾向にあったが、2021年度を底に2年連続で対前年度比増となり、2023年度は16.9%となった。
- ・また離職率は2012年度(17.0%)以来減少傾向にある。2022年度は一時的に微増となったものの、2023年度は再び対前年度比減となり、離職率は13.1%となった。

## 2. 採用と職場定着を促進する要因 — 労働者及び離職率が低下傾向にあるとする事業所にとって、職場の人間関係改善が職場定着の最大の要因

### (1) 労働者の採用がうまくいっている最大の理由は職場の人間関係がよいこと<sup>3, 4</sup>

- ・事業所の従業員の採用がうまくいっている理由としては、「職場の人間関係がよいこと」(62.7%)が最も多かった。
- ・これに続いて「残業が少ない、有給休暇をとりやすい、シフトがきつくないこと」(57.3%)、「仕事と家庭(育児・介護)の両立の支援を充実させていること」(47.9%)、「仕事の魅力ややりがいがあること」(38.3%)、「事業所・施設の設備・環境が働きやすいこと」(33.4%)となっている。
- ・なお、労働者に現在の事業所に勤め始めた理由を尋ねたところ、「通勤が便利だから」(50.3%)、「仕事の魅力ややりがいがあるため」(32.6%)に続いて、「職場の人間関係がよいため」(31.4%)があげられている。

<sup>1</sup> 本文1-2(8ページ; 事業所調査)参照。

<sup>2</sup> 本文1-1(4ページ; 事業所調査)参照。

<sup>3</sup> 本文1-3(1)(10ページ; 事業所調査)参照。

<sup>4</sup> 本文2-3(1)(23ページ; 労働者調査)参照。

**(2) 労働者は、働き続けるうえで役立つこととして、人間関係のよい職場づくり、労働時間の柔軟化、介護の質を高めるための価値観共有、仕事上のコミュニケーションの円滑化などをあげている<sup>5</sup>**

- ・職場が実施している雇用管理の取り組みのうち、従業員からみて実際に役立っているものとしては、「ハラスメントのない人間関係のよい職場づくりをしている」(37.8%)が最も多かった。
- ・これに続いて「仕事の内容は変えずに、労働時間や労働日を本人の希望で柔軟に対応している」(35.9%)、「職場のミーティング等で、介護の質を高めるための価値観や行動基準を共有している」(33.8%)、「仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている(上司との定期的なミーティング、意見交換会など)」(30.7%)となっている。

**(3) 離職率が低下傾向にあるとする事業所は、離職率低下の「理由」として、職場の人間関係の改善を1位にあげている<sup>6</sup>**

- ・訪問介護員・介護職員の「離職率は低下(定着率は上昇)傾向にある」と回答した事業所のその理由は、「職場の人間関係がよくなったため」(63.6%)が最も多かった。
- ・これに続いて「残業削減、有給休暇の取得促進、シフトの見直し等を進めたため」(45.6%)、「職場全体で介護の質を高めるための意識を共有したため」(37.8%)、「賃金水準が向上したため」(36.3%)、「仕事と家庭(育児・介護)の両立の支援を充実させたため」(36.1%)となっている。

**(4) 事業所は、早期離職防止・定着促進に効果的な「方策」として、労働時間の柔軟化や残業削減、賃金向上、仕事と家庭の両立支援などをあげている<sup>7</sup>**

- ・早期離職防止・定着促進のための方策について、その取り組みを実際に行っている事業所において「効果があった」とする項目としては、「仕事の内容は変えずに、労働時間や労働日を本人の希望で柔軟に対応している」(52.5%)が最も多かった。
- ・これに続いて「残業削減、有給休暇の取得促進、シフトの見直し等を進めている」(44.8%)、「賃金水準を向上させている」(44.4%)、「仕事と家庭(育児・介護)の両立を支援するための、休業・休暇・短時間労働などの法制度の活用を促進している」(43.6%)、「託児所設置や保育費用支援等の法人独自の子育て支援策を設けている」(42.1%)となっている。
- ・なお、「ハラスメントのない人間関係のよい職場づくりをしている」(34.0%)は12位となっている。

---

<sup>5</sup> 本文2-3(2)(24ページ; 労働者調査)参照。

<sup>6</sup> 本文1-1(3)(7ページ; 事業所調査)参照。

<sup>7</sup> 本文1-3(2)(11ページ; 事業所調査)参照。

### 3. 労働者の就業実態と仕事に対する意識 — 「仕事の内容・やりがい」に関する満足度が高い

#### (1) 有給休暇の取得率は年々上昇<sup>8</sup>

- ・労働者の就業環境について、近年の有給休暇の取得率は毎年上昇を続けており、2023年度には53.7%に達している。

#### (2) 仕事の内容・やりがい、職場の人間関係・コミュニケーションなどの満足度は高く、賃金の満足度は低い<sup>9</sup>

- ・労働条件や職場環境など、仕事上のさまざまな要素に対する労働者の満足度は、「仕事の内容・やりがい」、「職場の人間関係・コミュニケーション」などにおいて高く、「賃金」においては低い。

#### (3) 職場の人間関係が離職の最大の理由<sup>10</sup>

- ・介護従事者が直前の介護の仕事を辞めた理由としては、「職場の人間関係に問題があったため」が34.3%で最も多く、対前年度比でみると6.8ポイント増加している。
- ・職場の人間関係に問題があったために退職した者について、その具体的な理由としては、「上司の思いやりのない言動、きつい指導、パワハラなどがあった」(49.3%)が約半数を占め、「同僚の言動(きつい言い方・悪口・嫌み・嫌がらせなど)でストレスがあった」(38.8%)も上位であった。
- ・そのほか、「上司の管理能力が低い、業務指示が不明確、リーダーシップがなく信頼できなかった」(43.2%)も多くあげられている

---

<sup>8</sup> 本文2-1(3)(18ページ; 労働者調査)参照。

<sup>9</sup> 本文2-2(1)(20ページ; 労働者調査)参照。

<sup>10</sup> 本文2-4(1)(2)(27ページ、28ページ; 労働者調査)参照。

## Ⅱ. 調査結果の概要

### 1. 事業所調査

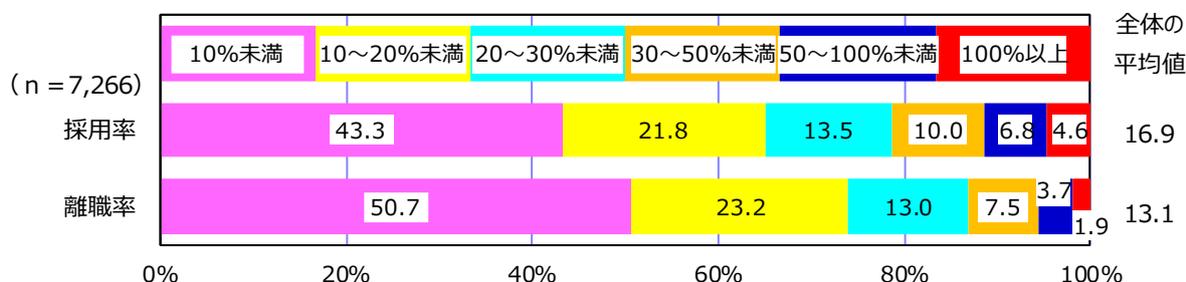
#### 1-1 採用率と離職率の動向

(1) 訪問介護員・介護職員の採用率・離職率<sup>11</sup>

訪問介護員、介護職員を合わせた2職種を採用率と離職率をみると(図表1-1-1)、2023年度の事業所全体の平均採用率は16.9%、同離職率は13.1%となった。

事業所ごとの採用率・離職率の分布をみると、採用率が10%未満の事業所が43.3%であり、離職率が10%未満の事業所が50.7%と約半数となっている。一方、離職率が50%以上となっている事業所が5.6%ある。

図表 1-1-1 2 職種の採用率と離職率の分布と平均採用・離職率



(注1) 採用率 = 「1年間の採用者数」÷ 2022年10月1日時点の在籍者数 × 100

離職率 = 「1年間の離職者数」÷ 2022年10月1日時点の在籍者数 × 100

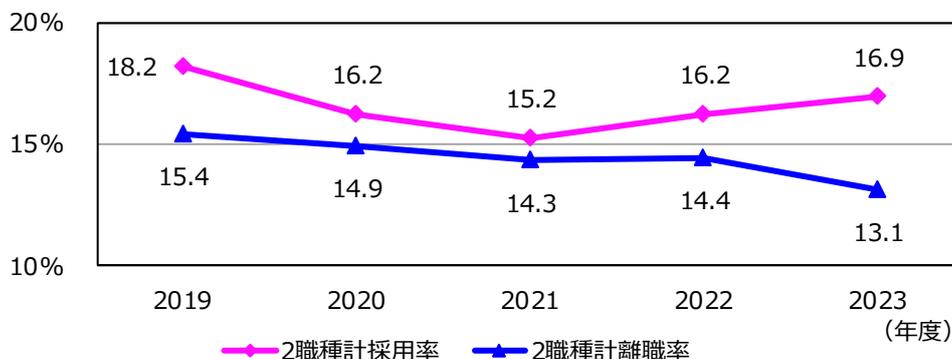
2022年10月1日時点の在籍者数 = 「2023年10月1日時点の在籍者数」 - 「1年間の採用者数」 + 「1年間の離職者数」

※かぎカッコ付きの項目はアンケートで回答を求めているデータ。かぎカッコ無しの項目は計算により算出したデータ。

(注2) 2職種計の「回答事業所数」は訪問介護員、または介護職員がいる事業所の数。以下同。

経年変化をみると(図表1-1-2)、採用率は2012年度(23.2%)以来減少傾向にあったが、2021年度を底に2年連続で対前年度比増となっている。また、離職率も2012年度(17.0%)以来減少傾向にある。2022年度は一時的に微増となったものの2023年度は再び減少している。

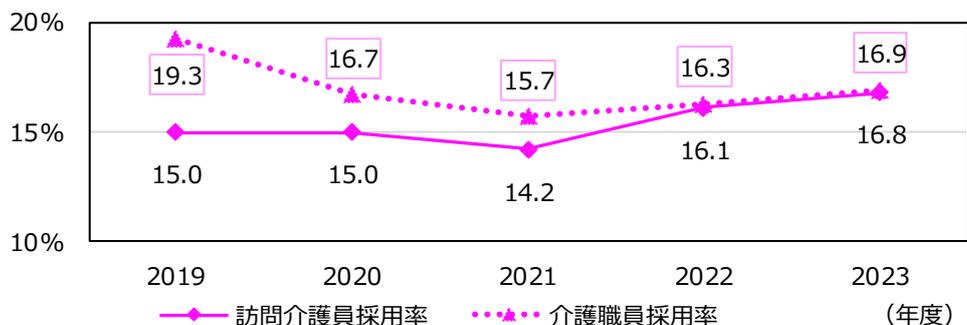
図表 1-1-2 2 職種計の採用率と離職率



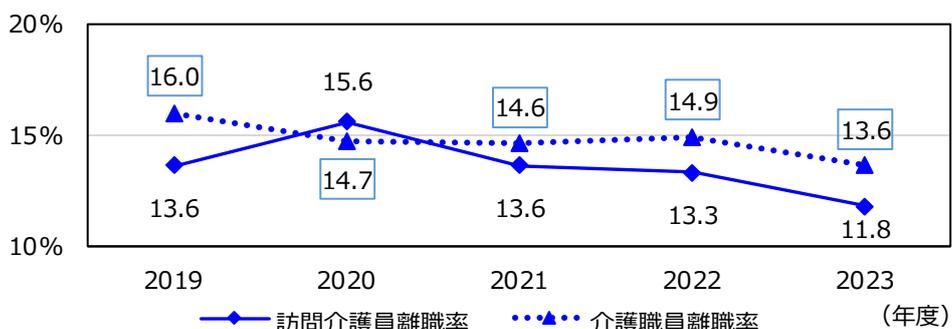
<sup>11</sup> 詳細は、事業所調査報告書 22 ページ参照。

この採用率・離職率を訪問介護員と介護職員にわけてみると（図表 1-1-3、1-1-4）、採用率は、訪問介護員も介護職員もともに 2021 年度を底に増加している。離職率は、2020 年度以降減少傾向にあるが、介護職員は 2021 年度から 2022 年度に微増傾向がみられたものの 2023 年度に再び減少した。

図表 1-1-3 訪問介護員と介護職員の採用率



図表 1-1-4 訪問介護員と介護職員の離職率



また、2 職種計の年齢層別の採用率・離職率をみると（図表 1-1-5）<sup>12</sup>、「29 歳以下」が他の年齢層よりも高い。採用率と離職率の関係をその差（増減率）からみると、60 歳以上では離職率のほうが高いが、59 歳以下では採用率のほうが高くなっており、そのうち特に「29 歳以下」では採用率のほうが 11.7 ポイント高い。

図表 1-1-5 2 職種の年齢層別採用率と離職率

| (単位：件、%) |        |       |      |      | (単位：件、%) |       |        |       |      |      |      |
|----------|--------|-------|------|------|----------|-------|--------|-------|------|------|------|
|          | 回答数    | 採用率   | 離職率  | 増減率  |          | 回答数   | 採用率    | 離職率   | 増減率  |      |      |
| 2 職種計    | 29歳以下  | 7,078 | 32.1 | 20.4 | 11.7     | 訪問介護員 | 29歳以下  | 2,529 | 33.6 | 19.3 | 14.3 |
|          | 30～39歳 |       | 15.1 | 12.7 | 2.4      |       | 30～39歳 |       | 20.7 | 12.7 | 8.1  |
|          | 40～49歳 |       | 14.3 | 11.8 | 2.5      |       | 40～49歳 |       | 18.2 | 12.4 | 5.8  |
|          | 50～59歳 |       | 13.5 | 11.3 | 2.2      |       | 50～59歳 |       | 13.3 | 9.7  | 3.6  |
|          | 60～64歳 |       | 10.0 | 10.7 | -0.6     |       | 60～64歳 |       | 7.6  | 8.3  | -0.6 |
|          | 65歳以上  |       | 7.4  | 10.6 | -3.2     |       | 65歳以上  |       | 5.6  | 8.7  | -3.1 |
|          |        |       |      |      |          |       |        |       |      |      |      |
|          |        |       |      |      | 介護職員     | 5,338 | 29歳以下  |       | 31.9 | 20.5 | 11.4 |
|          |        |       |      |      |          |       | 30～39歳 |       | 13.9 | 12.7 | 1.1  |
|          |        |       |      |      |          |       | 40～49歳 |       | 13.0 | 11.6 | 1.4  |
|          |        |       |      |      |          |       | 50～59歳 |       | 13.6 | 12.0 | 1.6  |
|          |        |       |      |      |          |       | 60～64歳 |       | 11.5 | 12.2 | -0.6 |
|          |        |       |      |      |          |       | 65歳以上  |       | 8.9  | 12.2 | -3.3 |

(注) 四捨五入の関係で増減率の計算が合わないものがある。

<sup>12</sup> 回答事業所数が「全体」とは異なっているため、「全体」と「年齢層別」データはそれぞれ比較ができない。

### <参考> 雇用動向調査（厚生労働省）との採用率・離職率比較

本調査と直接比較することには留意が必要であるが、参考として厚生労働省「雇用動向調査」をみると（図表 1-1-6）、2022 年の「全産業」の入職率は 15.2%、離職率は 15.0%となっている。

図表 1-1-6 厚生労働省「雇用動向調査」と介護労働実態調査における入職率・採用率、離職率

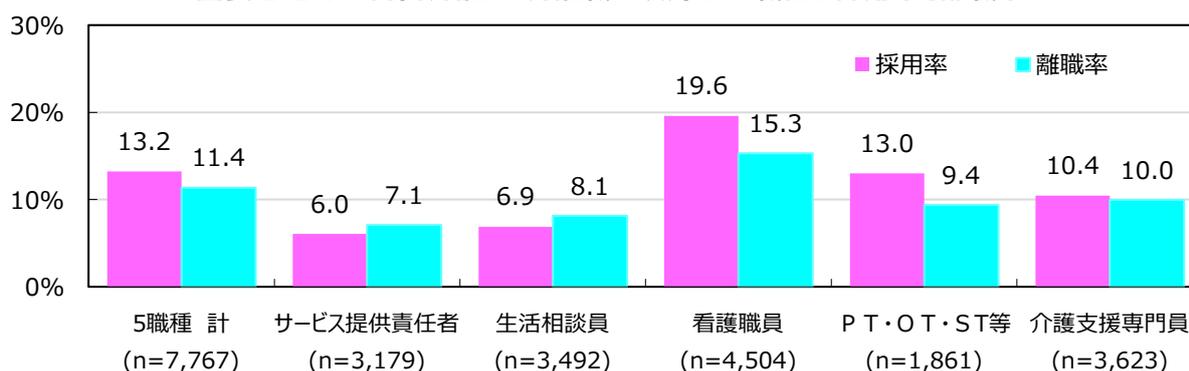
| (単位：%)                |                   | 2022年 | 2023年 |
|-----------------------|-------------------|-------|-------|
| 採<br>入<br>職<br>率<br>・ | 雇用動向調査 産業計 入職率    | 15.2  | —     |
|                       | 介護労働実態調査 2 職種 採用率 | 16.2  | 16.9  |
| 離<br>職<br>率           | 雇用動向調査 産業計 離職率    | 15.0  | —     |
|                       | 介護労働実態調査 2 職種 離職率 | 14.4  | 13.1  |

### (2) その他 5 職種の採用率と離職率<sup>13</sup>

その他の 5 職種（サービス提供責任者、生活相談員、看護職員、PT・OT・ST等、介護支援専門員）の採用率と離職率をみると（図表 1-1-7）、看護職員は採用率が 19.6%、離職率が 15.3%と、いずれも訪問介護員や介護職員を含む調査対象全 7 職種中で最も高く、またサービス提供責任者は採用率が 6.0%、離職率が 7.1%と全 7 職種中で最も低い。

なお採用率と離職率の差である増減率は、サービス提供責任者でマイナス 1.0 ポイント、生活相談員でマイナス 1.2 ポイントとなっているが、両者は、内部異動により着任する場合が少なくないので採用率が低く算出されるという側面も考えられる。

図表 1-1-7 訪問介護員・介護職員以外の 5 職種の採用率と離職率



### (3) 訪問介護員・介護職員の離職率が低下している理由<sup>14</sup>

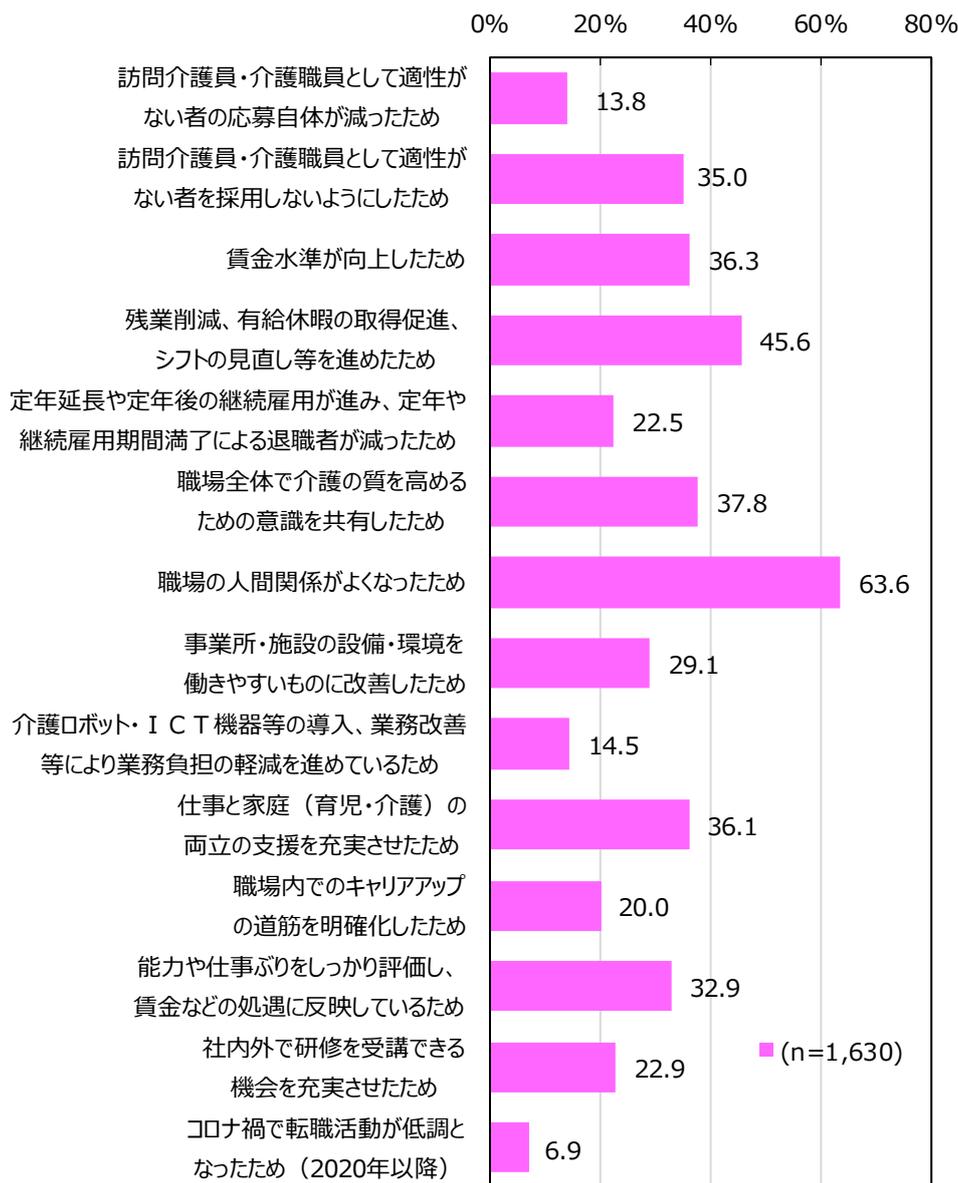
訪問介護員・介護職員について「離職率は低下（定着率は上昇）傾向にある」と回答した事業所に対して、その理由を尋ねたところ（図表 1-1-8）、「職場の人間関係がよくなったため」（63.6%）

<sup>13</sup> 詳細は、事業所調査報告書 33 ページ参照。

<sup>14</sup> 詳細は、事業所調査報告書 53 ページ参照。

が2位に18ポイントの差をつけて最も多くあげられている。2位以下は「残業削減、有給休暇の取得促進、シフトの見直し等を進めたため」(45.6%)、「職場全体で介護の質を高めるための意識を共有したため」(37.8%)、「賃金水準が向上したため」(36.3%)、「仕事と家庭(育児・介護)の両立の支援を充実させたため」(36.1%)、「訪問介護員・介護職員として適性がない者を採用しないようにしたため」(35.0%)の順となった。

図表 1-1-8 訪問介護員・介護職員の離職率が低下している理由(複数回答)



(注)「その他」、無回答は非掲載。

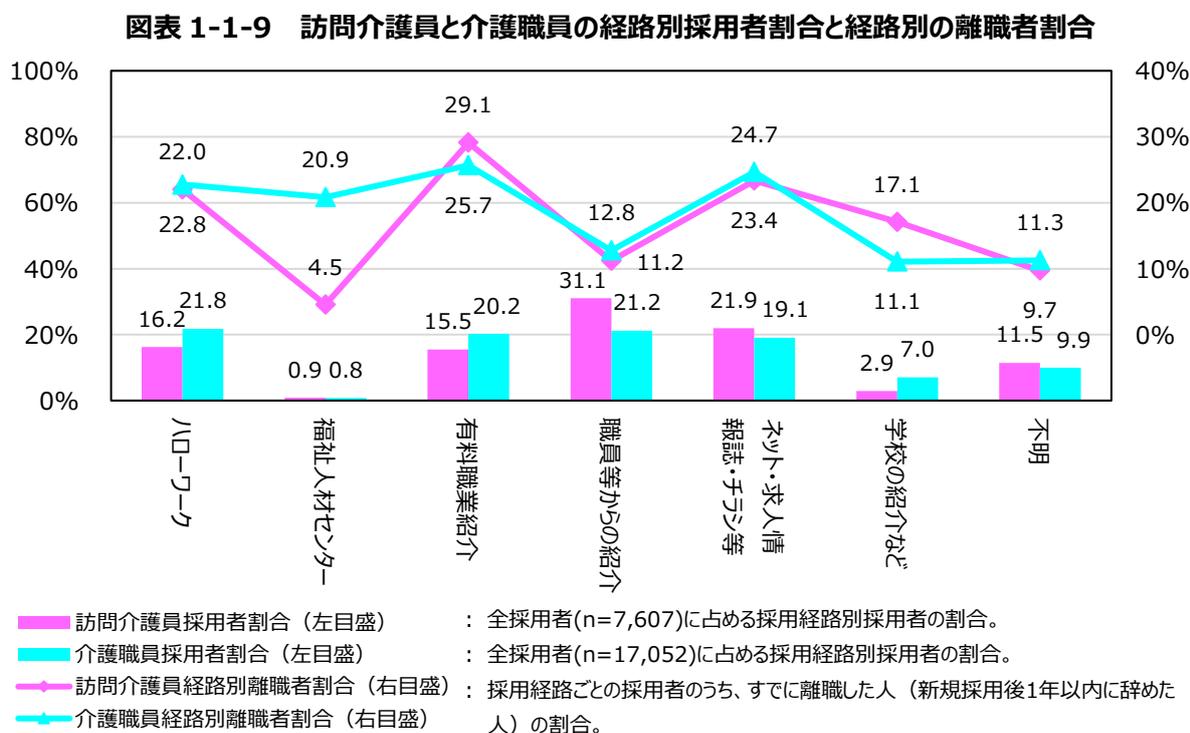
#### (4) 訪問介護員・介護職員の採用経路別の離職状況<sup>15</sup>

訪問介護員・介護職員の調査対象期間(2022年10月1日~2023年9月30日)中に採用され

<sup>15</sup> 詳細は、事業所調査報告書 29、31 ページ参照。

た者についてその採用経路をみると（図表 1-1-9）、訪問介護員は「職員等からの紹介（縁故）」（31.1%）が最も多く、続いて「ネット・求人情報誌・チラシ等を通じた直接応募」（21.9%）、「ハローワークの紹介」（16.2%）の順となっている。介護職員の採用経路は「ハローワークの紹介」（21.8%）が最も多く、続いて「職員等からの紹介（縁故）」（21.2%）、「有料職業紹介」（20.2%）の順となっている。

また調査対象期間中に採用された者のうち、調査基準日（2023年10月1日）時点で離職した者の割合をみると（図表 1-1-9）、訪問介護員も介護職員も、「有料職業紹介」（それぞれ 29.1%、25.7%）、「ネット・求人情報誌・チラシ等」（同 23.4%、24.7%）の順で高い。逆に割合の低いものをみると、訪問介護員では「福祉人材センター」（4.5%）、介護職員では「学校の紹介など」（11.1%）が最も低く、次いでいずれも「職員等からの紹介」（同 11.2%、12.8%）が低い（「不明」を除く）。「ハローワーク」は訪問介護員も介護職員も同程度（同 22.8%、22.0%）であった。



## 1-2 従業員の過不足状況と早期離職防止・定着促進の取り組み

### (1) 従業員の過不足感<sup>16</sup>

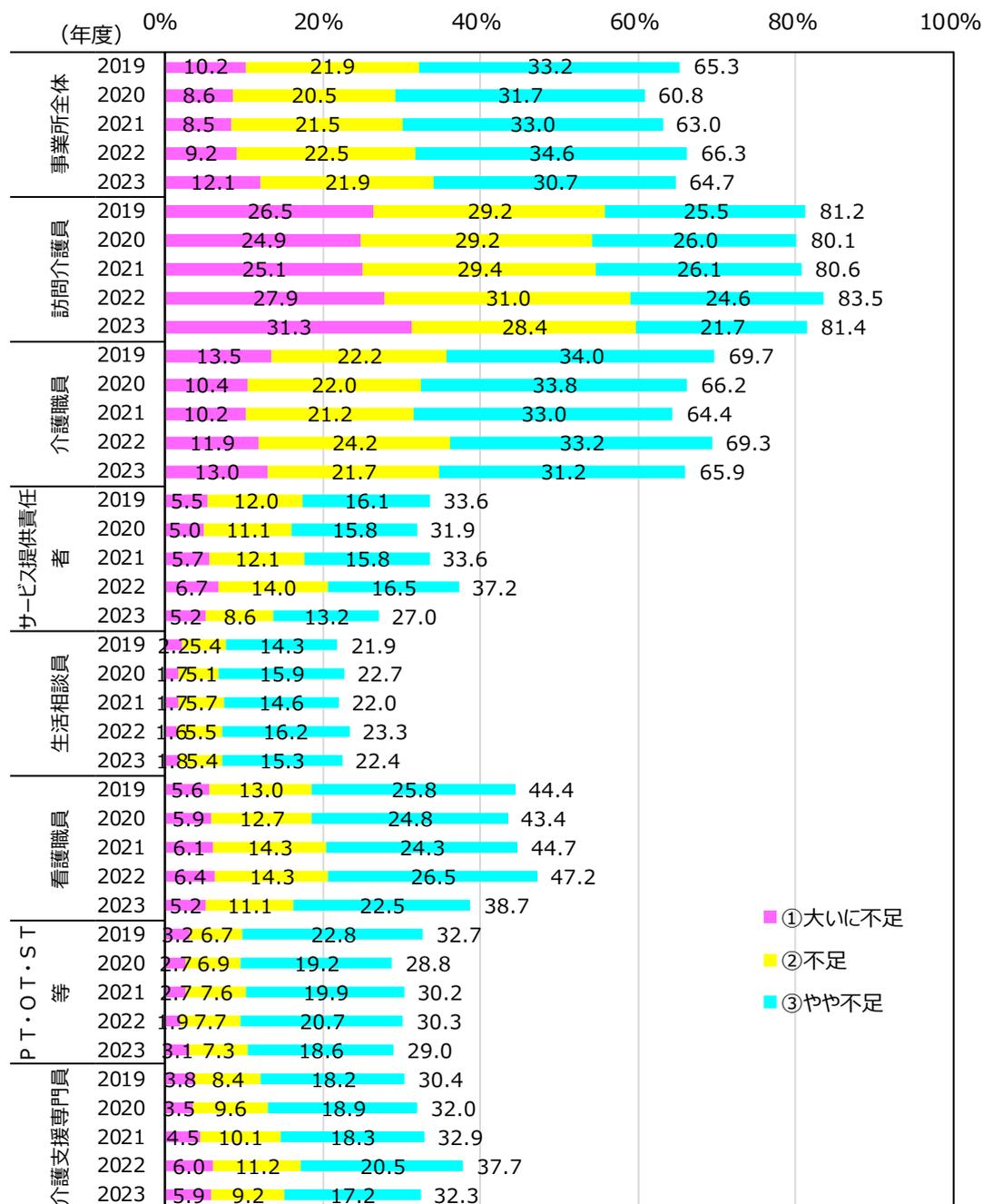
従業員の過不足状況（図表 1-2-1）をみると、事業所全体では①「大いに不足」（12.1%）、②「不足」（21.9%）、③「やや不足」（30.7%）となっており、これらを合計した 64.7%が不足感を抱いている事業所ということになる。このうち、より深刻な不足感を抱いている①「大いに不足」と②「不足」の合計は、約 1/3（34.0%）となっている。

<sup>16</sup> 詳細は、事業所調査報告書 34 ページ参照。

これを職種別でみると、特に「訪問介護員」において①+②+③の合計が約8割(81.4%)、①+②の合計だけでも約6割(59.7%)に達し、調査対象職種のうちで不足感が最も高く、次いで介護職員において高い(①+②+③の合計は65.9%、①+②の合計は34.7%)。

また、これら過不足状況の経年推移をみると、毎年度ある程度の増減がみられるが、訪問介護員は①+②の合計が2020年度以降増加を続けており、不足感の深刻さがより増しているといえる。

図表 1-2-1 従業員の過不足状況



(2) 訪問介護員・介護職員の不足が及ぼす影響<sup>17</sup>

訪問介護員又は介護職員が「大いに不足」、「不足」、「やや不足」のいずれかに回答した事業所について、その不足していることによる影響をみると（図表 1-2-2）、「各職員の時間当たりの業務負担の重さ・余裕のなさ」（36.8%）が最も多くなっている。

これをサービス系型別に全体の平均との関係からみると、訪問系では「利用者の受け入れ抑制」（44.5%）で高く、「介護の質の低下」（14.5%）で低い。施設系（入所型）では、「利用者の受け入れ抑制」（15.8%）では低く、「各職員の時間当たりの業務負担の重さ・余裕のなさ」（43.5%）、「介護の質の低下」（29.3%）で高い。居住系では「利用者の受け入れ抑制」（8.7%）で低い。

事業所規模別にみると、規模が大きいほど「利用者の受け入れ抑制」が少なく、「介護の質の低下」、「各職員の時間当たりの業務負担の重さ・余裕のなさ」が多くなる傾向となっている。-

図表 1-2-2 各種属性別訪問介護員・介護職員の不足が及ぼす影響（「当てはまる」の割合）

|        |          | 回答事業所数 | 等勤*業務1時間の長さ | 等業*業務2負担の重さ | 介護の質の低下 | 利用者受け入れ抑制 |        |             |             |         |           |      |      |
|--------|----------|--------|-------------|-------------|---------|-----------|--------|-------------|-------------|---------|-----------|------|------|
|        |          |        |             |             |         |           | 回答事業所数 | 等勤*業務1時間の長さ | 等業*業務2負担の重さ | 介護の質の低下 | 利用者受け入れ抑制 |      |      |
| 全体     |          | 5,134  | 29.2        | 36.8        | 20.0    | 26.3      |        |             |             |         |           |      |      |
| サービス系型 | 訪問系      | 1,464  | 29.8        | 35.2        | 14.5    | 44.5      | 事業所規模  | 4人以下        | 207         | 17.9    | 26.6      | 16.4 | 43.0 |
|        | 施設系（入所型） | 880    | 33.2        | 43.5        | 29.3    | 15.8      |        | 5～9人        | 1,006       | 22.7    | 30.8      | 13.9 | 31.8 |
|        | 施設系（通所型） | 1,429  | 26.0        | 34.6        | 19.2    | 21.3      |        | 10～19人      | 1,826       | 31.8    | 36.6      | 19.9 | 26.0 |
|        | 居住系      | 713    | 31.6        | 36.6        | 22.6    | 8.7       |        | 20～49人      | 1,366       | 30.8    | 40.1      | 22.0 | 24.3 |
|        | 在宅介護支援   | 87     | 28.7        | 39.1        | 18.4    | 59.8      |        | 50～99人      | 536         | 32.3    | 43.7      | 26.9 | 18.5 |
|        |          |        |             |             |         |           |        | 100人以上      | 159         | 32.1    | 40.3      | 26.4 | 15.1 |

（注1）「当てはまる」、「やや当てはまる」、「当てはまらない」の中から「当てはまる」を選択した割合。

（注2）表頭の選択肢の内容は次の通り。

\* 1：各職員の勤務時間の長さ・シフトのきつさ、 \* 2：各職員の時間当たりの業務負担の重さ・余裕のなさ

（注3）網掛けセルは全体よりも5ポイント超上回るもの。斜線セルは全体よりも5ポイント超下回るもの。

### 1-3 従業員の採用・定着促進の取り組みとその効果

(1) 従業員の採用がうまくいっている理由<sup>18</sup>

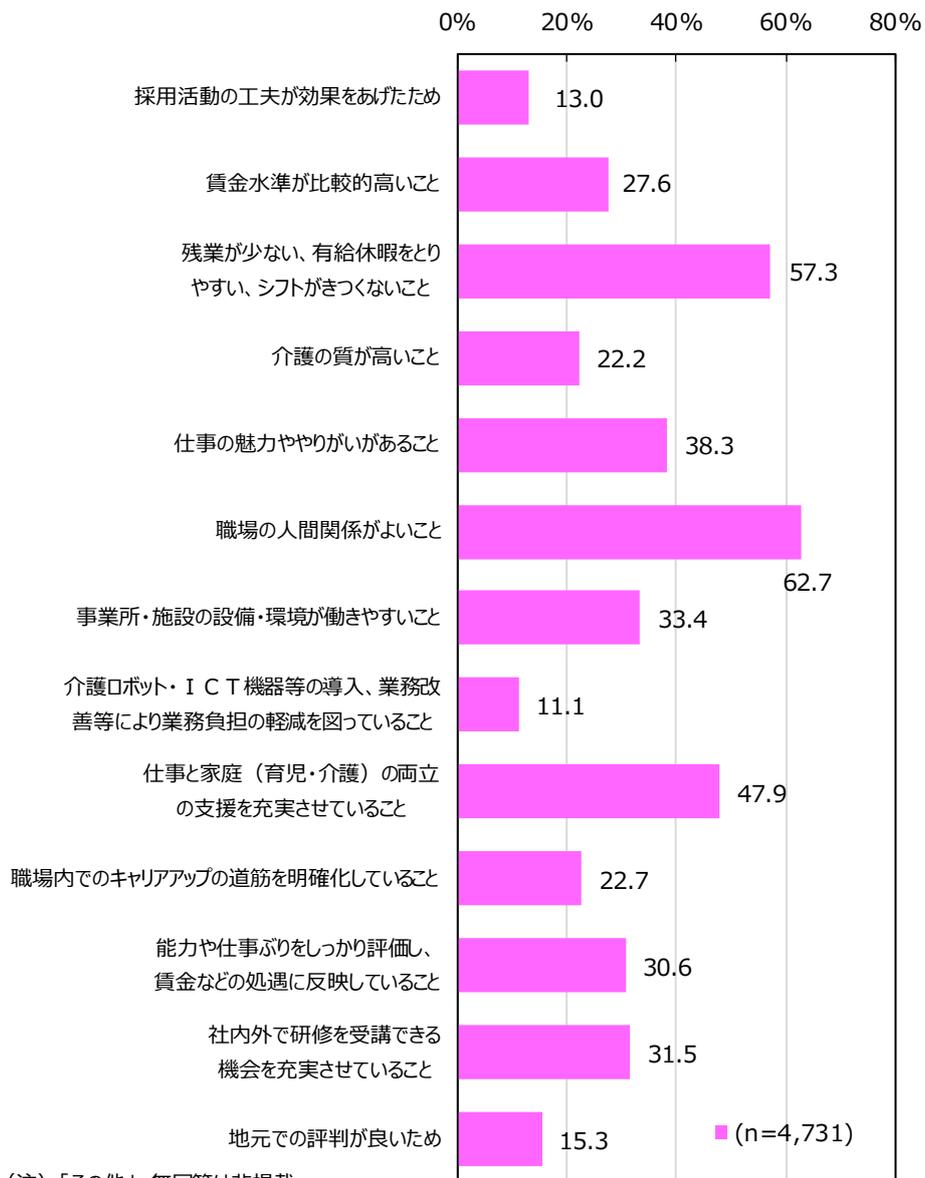
「従業員の採用がうまくいっている」と回答した事業所<sup>19</sup>に対して、その理由を尋ねたところ（図表 1-3-1）、最も多くあげられたのは、「職場の人間関係がよいこと」（62.7%）であった。それに続くのは「残業が少ない、有給休暇をとりやすい、シフトがきつくないこと」（57.3%）、「仕事と家庭（育児・介護）の両立の支援を充実させていること」（47.9%）、「仕事の魅力ややりがいがあること」（38.3%）、「事業所・施設の設定・環境が働きやすいこと」（33.4%）の順となっている。

<sup>17</sup> 詳細は、事業所調査報告書 35 ページ参照。

<sup>18</sup> 詳細は、事業所調査報告書 41 ページ参照。

<sup>19</sup> 採用の状況について、「人数・質ともに確保できている」、「人数は確保できているが、質には満足していない」、「質には満足だが、人数は確保できていない」のいずれかを回答した事業所。

図表 1-3-1 採用がうまくいっている理由（複数回答）

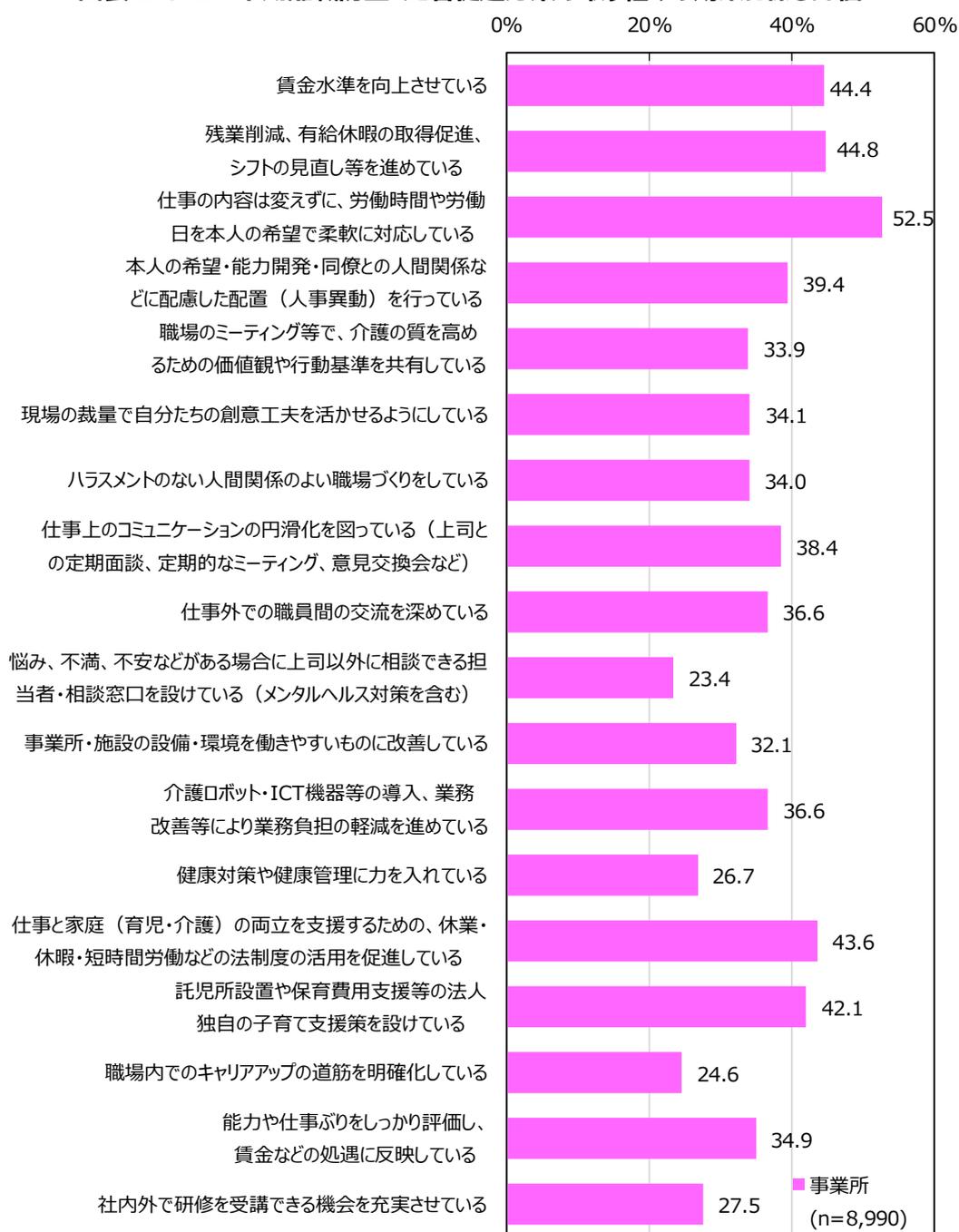


(2) 早期離職防止・定着促進の取り組みの効果に係る評価<sup>20</sup>

早期離職防止・定着促進のための方策について、その取り組みを実際に行っている事業所において「効果があった」とする項目をみると（図表 1-3-2）、「仕事の内容は変えずに、労働時間や労働日を本人の希望で柔軟に対応している」（52.5%）が最も多かった。それに続くのは「残業削減、有給休暇の取得促進、シフトの見直し等を進めている」（44.8%）、「賃金水準を向上させている」（44.4%）、「仕事と家庭（育児・介護）の両立を支援するための、休業・休暇・短時間労働などの法制度の活用を促進している」（43.6%）、「託児所設置や保育費用支援等の法人独自の子育て支援策を設けている」（42.1%）の順で、「ハラスメントのない人間関係のよい職場づくりをしている」（34.0%）は 12 位となっている。

<sup>20</sup> 詳細は、事業所調査報告書 47 ページ参照。

図表 1-3-2 早期離職防止・定着促進方策の取り組みの効果に係る評価



(注) 早期離職防止・定着促進方策の取り組みを行っている事業所における当該施策に効果のあると回答した事業所の比率。

## 1-4 介護ロボット・ICT機器等

### (1) 介護ロボット・ICT機器等の導入状況<sup>21</sup>

介護ロボット・ICT機器等の導入状況について、サービス系型別に「日常的に利用している」機器の種類をみると（図表 1-4-1）、施設系（入所型）では、パソコンによって利用する介護ソフトの「利用者情報（ケア記録・ケアプラン等）の入力・保存・転記の機能」（80.7%）、介護業

<sup>21</sup> 詳細は、事業所報告書 62 ページ参照。

務用のアプリが入ったタブレット端末・スマートフォンの「利用者情報（ケア記録・ケアプラン等）の入力の機能」（50.6%）、施設の居室内に設置する「ベッドセンサー（マット型・内蔵型）」（67.4%）、「施設内の無線ナースコール機器」（55.8%）、「施設内の I C T 機器同士の通信のための WiFi 設備」（65.4%）において 50%を超えている。また、施設系（通所型）と居住系では「利用者情報（ケア記録・ケアプラン等）の入力・保存・転記の機能」（それぞれ 63.1%、58.7%）と「施設内の I C T 機器同士の通信のための WiFi 設備」（同 54.2%、57.1%）が、また訪問系と居宅介護支援では「利用者情報（ケア記録・ケアプラン等）の入力・保存・転記の機能」（それぞれ 65.7%、77.8%）において 50%を超えている。

図表 1-4-1 事業所における介護ロボット・I C T 機器等の導入状況（「日常的に利用している」）

| 回答事業所数<br>(単位：件、%) | パソコンによって利用する介護ソフト      |                |                 |            |            |                |                   | 介護業務用のアプリが入った<br>タブレット端末・スマートフォン |                 |        |                      |                |                   |
|--------------------|------------------------|----------------|-----------------|------------|------------|----------------|-------------------|----------------------------------|-----------------|--------|----------------------|----------------|-------------------|
|                    | 機能利用者情報（報告・ケア記録・転記の機能） | 行間での報告・連絡の相談機能 | 職員間の管理・勤怠管理・給与計 | 算配車管理・管理機能 | シフト管理・管理機能 | 入力した音声文章（テキスト） | トータル機能収集・蓄積・利用の機能 | 元処理の機能                           | 各種の介護ロボットとの間の機能 | その他の機能 | 利用者情報の入力（ケア記録・ケアプラン） | 入力した音声文章（テキスト） | 他の職員との間で業務連絡できる機能 |
| 全体                 | 8,990                  | 66.2           | 32.5            | 40.2       | 7.7        | 4.0            | 18.9              | 43.3                             | 10.5            | 31.2   |                      |                |                   |
| 訪問系                | 2,461                  | 65.7           | 39.5            | 45.6       | 9.7        | 3.0            | 17.8              | 46.3                             | 13.0            | 41.4   |                      |                |                   |
| 施設系（入所型）           | 1,192                  | 80.7           | 39.4            | 49.7       | 5.9        | 9.6            | 27.4              | 50.6                             | 8.1             | 29.4   |                      |                |                   |
| 施設系（通所型）           | 2,603                  | 63.1           | 27.5            | 33.7       | 5.6        | 2.8            | 19.6              | 39.1                             | 7.5             | 24.5   |                      |                |                   |
| 居住系                | 1,005                  | 58.7           | 25.0            | 39.6       | 7.3        | 5.0            | 20.2              | 41.6                             | 10.7            | 28.0   |                      |                |                   |
| 居宅介護支援             | 722                    | 77.8           | 30.9            | 32.4       | 12.6       | 2.1            | 14.8              | 43.8                             | 17.7            | 32.8   |                      |                |                   |

| 回答事業所数<br>(単位：%) | 施設の居室内に設置する<br>見守りセンサー |          |                        | その他の I C T 機器等 |                  |                      |                  | 介護ロボット            |               |                     |                   |                   |               |
|------------------|------------------------|----------|------------------------|----------------|------------------|----------------------|------------------|-------------------|---------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------|
|                  | 内蔵型・マット型               | カメラ型センサー | 設置する上・外のセンサー（天井・壁・机以外） | 施設内の無線ネットワーク機器 | インカム、ネットワークスピーカー | 施設内の W I F I 機器同士の通信 | 移乗・移動を支援する介護ロボット | 利用者の移動を支援する介護ロボット | 排泄を支援する介護ロボット | 利用者との間で双方向コミュニケーション | 利用者の居室に設置し、利用者の移動 | 倒れ等の異常を感知し、利用者の安全 | 入浴を支援する介護ロボット |
| 全体               | 19.7                   | 5.0      | 11.4                   | 25.3           | 4.5              | 50.6                 | 1.4              | 1.2               | 0.2           | 0.3                 | 0.4               | 2.2               |               |
| 訪問系              | 6.5                    | 1.9      | 3.1                    | 12.6           | 2.8              | 42.4                 | 0.5              | 0.2               | 0.0           | 0.1                 | 0.1               | 0.5               |               |
| 施設系（入所型）         | 67.4                   | 12.4     | 26.5                   | 55.8           | 9.5              | 65.4                 | 6.8              | 5.3               | 1.0           | 1.1                 | 1.6               | 7.6               |               |
| 施設系（通所型）         | 10.8                   | 4.6      | 8.5                    | 26.8           | 4.5              | 54.2                 | 0.5              | 0.7               | 0.2           | 0.3                 | 0.0               | 1.8               |               |
| 居住系              | 38.5                   | 8.7      | 30.8                   | 37.4           | 5.3              | 57.1                 | 1.1              | 1.3               | 0.0           | 0.5                 | 1.2               | 2.5               |               |
| 居宅介護支援           | 0.6                    | 0.3      | 0.3                    | 1.4            | 1.7              | 42.1                 | 0.0              | 0.1               | 0.0           | 0.0                 | 0.0               | 0.0               |               |

(注1) 「日常的に利用している」、「日常的には利用していない」、「導入を検討している」、「導入は検討していない」等から「日常的に利用している」を選択した割合。  
(注2) 網掛けは、50%以上のもの。

## (2) 介護ロボット・ICT機器等の導入効果<sup>22</sup>

介護ロボット・ICT機器等の導入効果（「効果があった」と「やや効果があった」の合計）をサービス系型別にみると（図表 1-4-2）、施設系（入所型）では「昼間の業務負担の軽減」（51.4%）が最も多いが、「夜間の業務負担の軽減」（47.6%）も同水準で並んでいる、また、居住系も「昼間の業務負担の軽減」（34.6%）と「夜間の業務負担の軽減」（33.3%）がほぼ同水準となっている。訪問系、施設系（通所型）、居宅介護支援は、いずれも「昼間の業務負担の軽減」（それぞれ 27.9%、29.6%、33.7%）が最も多くなっている。

図表 1-4-2 介護ロボット・ICT機器等の導入効果（「効果があった」+「やや効果があった」）

| （単位：件、%） | 回答事業所数 | 担昼間の軽減業務負 | 担夜間の軽減業務負 | 縮業勤な務ど時間（短残） | 業務の活性化 | 上介護の質の向 |
|----------|--------|-----------|-----------|--------------|--------|---------|
| 全体       | 7,761  | 32.7      | 22.2      | 23.4         | 24.7   | 20.8    |
| 訪問系      | 2,052  | 27.9      | 16.2      | 24.3         | 23.9   | 17.2    |
| 施設系（入所型） | 1,150  | 51.4      | 47.6      | 29.9         | 33.8   | 36.4    |
| 施設系（通所型） | 2,216  | 29.6      | 10.8      | 21.3         | 22.4   | 17.9    |
| 居住系      | 916    | 34.6      | 33.3      | 21.8         | 23.9   | 23.7    |
| 居宅介護支援   | 627    | 33.7      | 9.3       | 27.1         | 26.8   | 17.4    |

（注1）1種類以上の介護ロボット・ICT機器等を導入している事業所を100%としたデータ。

上記は「効果があった」、「やや効果があった」、「特に変化はなかった」、「かえてマイナスとなった」、「わからない」の選択肢の中から「効果があった」または「やや効果があった」を選択した割合。

なお、上記のほか、集計データには無回答もある。

（注2）「夜間の業務負担の軽減」には上記のほか「夜間業務がない」の選択肢があり、全回答から当該選択肢回答比率を差し引いた値を100として算定。

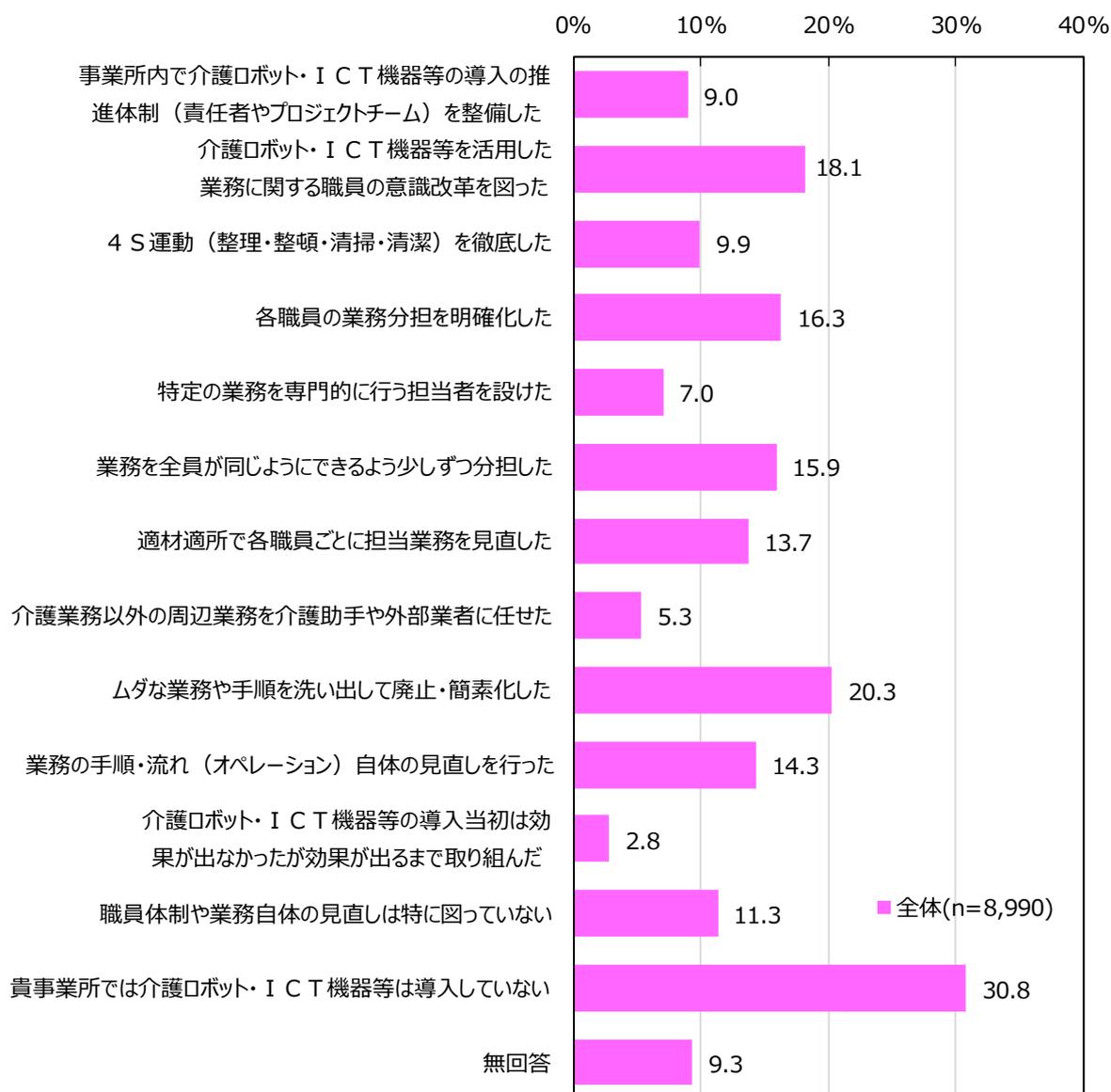
## (3) 介護ロボット・ICT機器等の導入に際しての取り組み<sup>23</sup>

介護ロボット・ICT機器等の導入に際して行った取り組み状況をみると（図表 1-4-3）、「ムダな業務や手順を洗い出して廃止・簡素化した」（20.3%）が最も多く、続いて「介護ロボット・ICT機器等を活用した業務に関する職員の意識改革を図った」（18.1%）、「各職員の業務分担を明確化した」（16.3%）、「業務を全員が同じようにできるよう少しずつ分担した」（15.9%）の順となった。

<sup>22</sup> 詳細は、事業所報告書 69 ページ参照。

<sup>23</sup> 詳細は、事業所報告書 71 ページ参照。

図表 1-4-3 介護ロボット・I C T 機器等の導入のために実施した取り組み（複数回答）



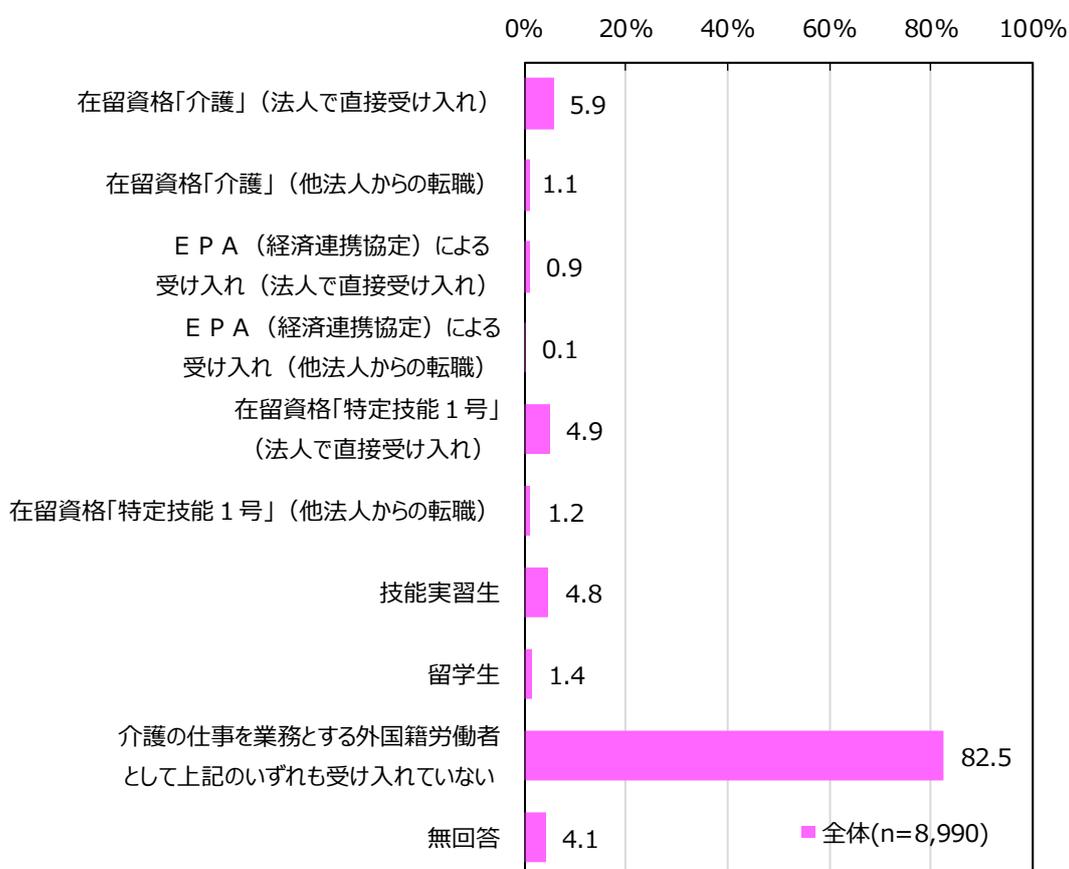
## 1-5 外国籍労働者の状況

### (1) 外国籍労働者の受け入れ状況<sup>24</sup>

外国籍労働者の受け入れ状況をみると（図表 1-5-1）、受け入れていないとする事業所は 82.5% であり、受け入れている事業所は 13.4% である<sup>25</sup>。

受け入れた労働者の在留資格等の区分別でみると、「在留資格『介護』（法人で直接受け入れ）」（5.9%）、「在留資格『特定技能 1 号』（法人で直接受け入れ）」（4.9%）、「技能実習生」（4.8%）の順となった。

図表 1-5-1 外国籍労働者の受け入れ状況（複数回答）



### (2) 外国籍労働者の今後の受け入れ方針<sup>26</sup>

すでに外国籍労働者を受け入れている事業所の今後の受け入れ方針については（図表 1-5-2）、「現在の外国籍労働者数の水準を補充する程度の受け入れをする」が 47.2%、「今後、積極的に受け入れを拡大していきたい」が 34.9%となっている。

<sup>24</sup> 詳細は、事業所報告書 77 ページ参照。

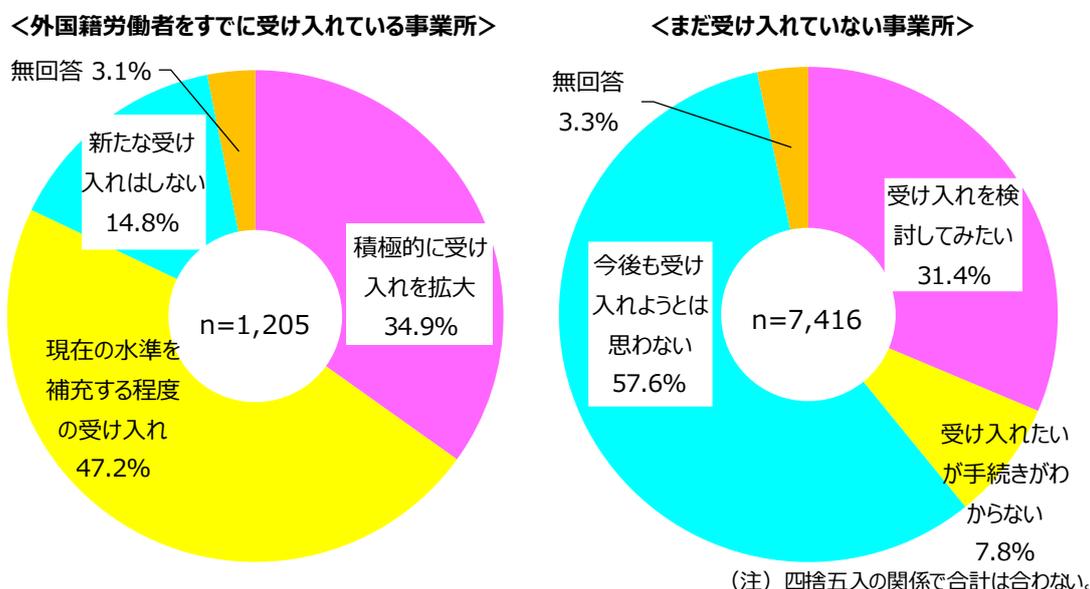
<sup>25</sup> 全体から「介護の仕事を経営とする外国籍労働者として上記のいずれも受け入れていない」82.5%と無回答 4.1%を差し引いた値。

<sup>26</sup> 詳細は、事業所報告書 78 ページ参照。

また、外国籍労働者を現在受け入れていない事業所のうち、「今後、受け入れを検討してみたい」が31.4%、「受け入れたいが、どういう手続きを進めれば受け入れられるかわからない」が7.8%で、合計39.2%が外国籍労働者を受け入れる意向を示している。

なお、前年度調査では、外国籍労働者を受け入れている、受け入れていないの両方を合わせた全事業所のうち、13.1%が外国籍労働者を「新たに活用する予定がある」と回答している。今年度調査において、上記割合を全事業所に対する割合で換算すると、受け入れについて前向きな事業所は全体の45.1%と、換算データであることを踏まえても前年度から大幅に増えており、外国籍労働者の受け入れに対する認識は大きく変わってきたのではないかと考えることができる。

図表 1-5-2 外国籍労働者の今後の受け入れ方針



## 2. 労働者調査

### 2-1 労働者の基本属性、勤務実態・勤務条件<sup>27</sup>

#### (1) 回答者の基本情報

回答者の主な属性は表 2-1-1 のとおりである。65 歳以上の労働者は全体で 8.5%であった。

図表 2-1-1 回答者の主な属性

| (単位：人、%)     | 回答者数   | 30歳未満 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60～64歳 | 65歳以上 | 70歳以上 |
|--------------|--------|-------|------|------|------|--------|-------|-------|
| 全体           | 20,699 | 6.3   | 10.4 | 15.2 | 26.8 | 9.9    | 5.3   | 3.2   |
| 訪問介護員        | 2,857  | 6.1   | 8.5  | 14.7 | 28.4 | 13.1   | 6.9   | 5.7   |
| 介護職員         | 8,340  | 8.9   | 12.3 | 14.3 | 25.0 | 8.9    | 5.2   | 2.5   |
| サービス提供責任者    | 1,750  | 2.9   | 9.7  | 16.6 | 32.7 | 10.8   | 4.9   | 2.4   |
| 生活相談員        | 1,205  | 5.6   | 13.8 | 17.7 | 26.0 | 5.5    | 3.3   | 1.1   |
| 看護職員         | 2,240  | 6.0   | 10.2 | 18.1 | 28.3 | 9.3    | 4.3   | 2.2   |
| P T・O T・S T等 | 451    | 19.1  | 16.6 | 13.3 | 11.1 | 2.0    | 0.4   | 0.6   |
| 介護支援専門員      | 2,418  | 0.1   | 5.8  | 16.7 | 33.9 | 15.8   | 8.4   | 5.2   |

(注) 無回答は除く。

#### (2) 1 週間の残業時間<sup>28</sup>

1 週間の平均的な残業時間をみると(図表 2-1-2)、「残業なし」が全体で 57.7%、一般職・担当職で 65.5%であり、平均残業時間は 1.6 時間であった。

図表 2-1-2 職位別 1 週間の残業時間

| (単位：人、%、時間)           | 回答者数   | 残業なし | 5時間未満 | 5～10時間未満 | 10～15時間未満 | 15～20時間未満 | 20時間以上 | 平均残業時間 |
|-----------------------|--------|------|-------|----------|-----------|-----------|--------|--------|
| 全体                    | 20,699 | 57.7 | 24.3  | 9.7      | 3.0       | 1.0       | 4.3    | 1.6    |
| 管理職                   | 3,514  | 47.6 | 21.1  | 16.9     | 8.1       | 3.0       | 3.3    | 3.0    |
| 主任・(サブ) リーダーなど職場のまとめ役 | 4,062  | 43.6 | 34.2  | 13.8     | 4.0       | 1.1       | 3.2    | 2.2    |
| 一般職・担当職               | 12,678 | 65.5 | 22.5  | 6.6      | 1.4       | 0.4       | 3.6    | 1.1    |

(注 1) 無回答は非掲載。

(注 2) 管理職には時間管理対象外の人が、主任・(サブ) リーダー等、一般職・担当職には有期契約のパートなど短時間勤務の人がそれぞれ含まれている可能性があるため留意が必要である。

#### (3) 有給休暇の取得率<sup>29</sup>

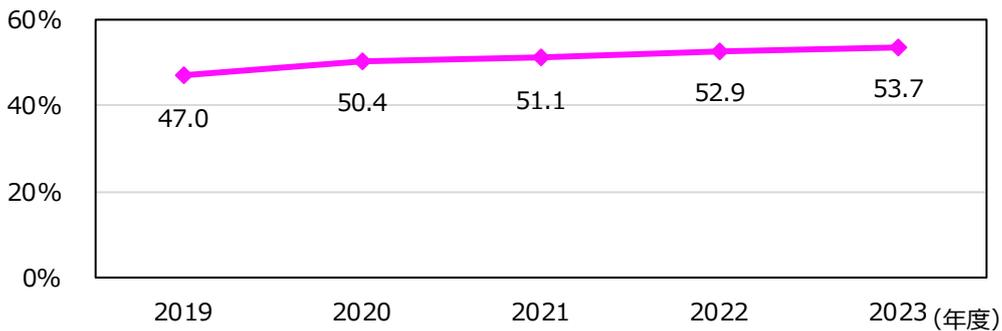
有給休暇の新規付与日数に対する取得日数の割合(取得率)を最近 5 年間の経年推移でみると(図表 2-1-3) 増加傾向にあり、2023 年度に 53.7%となった。

<sup>27</sup> 詳細は、労働者報告書 12 ページ参照。

<sup>28</sup> 詳細は、労働者報告書 49 ページ参照。

<sup>29</sup> 詳細は、労働者報告書 52 ページ参照。

図表 2-1-3 有給休暇平均取得率推移



(4) 通常月の税込み「月給」<sup>30</sup>

賃金形態が月給の人の通常月の月給額をみると (図表 2-1-3)、平均は 241,296 円であった。

これを年齢層別でみると (図表 2-1-4)、「20～24 歳」で 199,845 円であるが、これより年齢階層が高いほど増加し「45～49 歳」(248,187 円) でピークとなる。これは「20～24 歳」との差で見ると 48,342 円である。それ以上の年齢階層になると減少する。

また職種別では、看護職員の 280,116 円が最も高く、続いて P T ・ O T ・ S T 等の 276,525 円となっている。介護職員は 225,914 円であり、訪問介護員は調査対象全 7 職種では最も低く (223,122 円) になっている。

平均月給の推移をみると、全体では 2020 年度以降、4 年連続で前年度を上回っている (図表 2-1-5)。

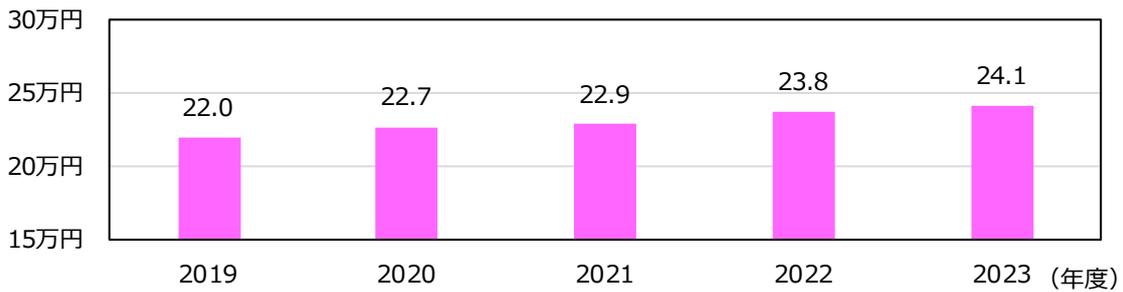
図表 2-1-4 各種属性別通常月の税込み平均月給

| (単位：人、円) |                   | 回答者数   | 平均月給    |      |        | 回答者数    | 平均月給    |
|----------|-------------------|--------|---------|------|--------|---------|---------|
| 全体       |                   | 14,631 | 241,296 | 年齢層別 | 20～24歳 | 296     | 199,845 |
| 職種別      | 訪問介護員             | 1,574  | 223,122 |      | 25～29歳 | 741     | 227,858 |
|          | 介護職員              | 5,547  | 225,914 |      | 30～34歳 | 1,060   | 239,659 |
|          | サービス提供責任者         | 1,512  | 251,115 |      | 35～39歳 | 1,598   | 243,071 |
|          | 生活相談員             | 1,024  | 242,532 |      | 40～44歳 | 1,951   | 244,499 |
|          | 看護職員              | 1,512  | 280,116 |      | 45～49歳 | 2,383   | 248,187 |
|          | P T ・ O T ・ S T 等 | 387    | 276,525 |      | 50～54歳 | 2,200   | 247,713 |
|          | 介護支援専門員           | 2,056  | 251,056 |      | 55～59歳 | 1,848   | 246,311 |
|          |                   |        |         |      | 60～64歳 | 1,320   | 236,057 |
|          |                   |        | 65～69歳  |      | 503    | 226,113 |         |
|          |                   |        | 70～74歳  |      | 164    | 209,229 |         |

(注) 20歳未満、75歳以上はデータが少ないので非掲載。

<sup>30</sup> 詳細は、労働者報告書 62 ページ参照。

図表 2-1-5 平均月給推移



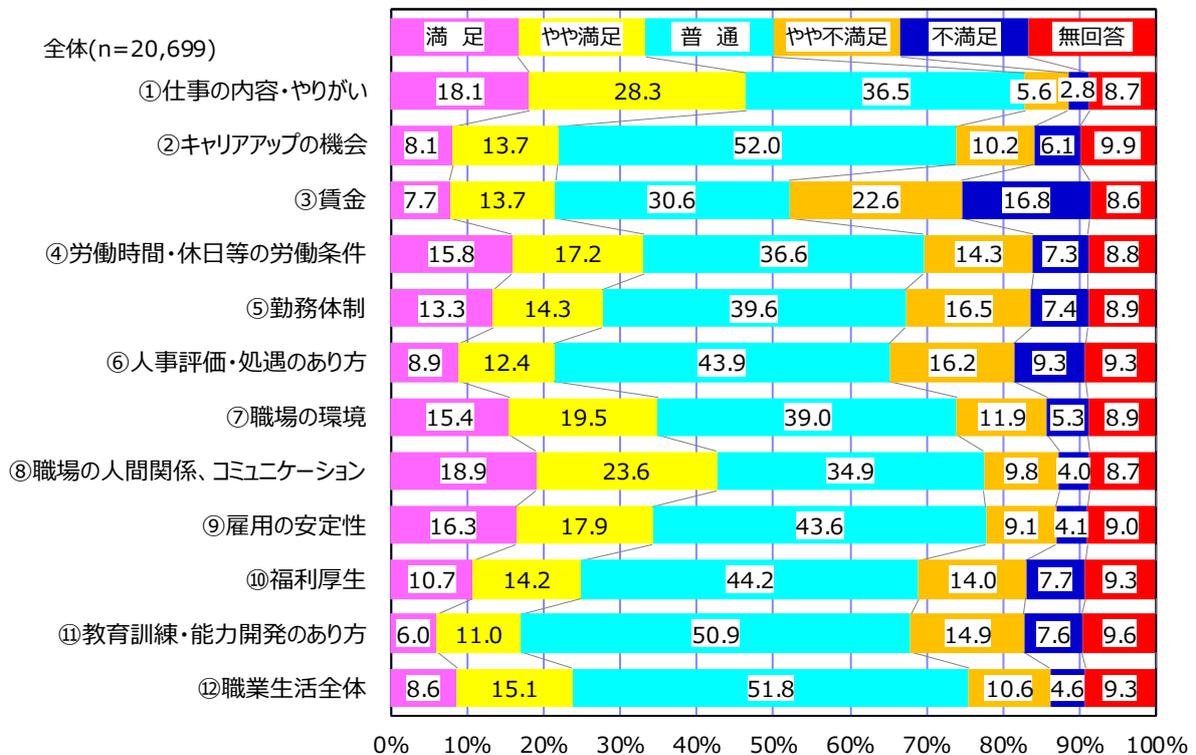
## 2-2 仕事に関する意識

### (1) 仕事の満足度<sup>31</sup>

労働条件や職場環境などの仕事上のさまざまな要素に対する満足度をみると、図表 2-2-1 のとおりとなる。これを「満足」と「やや満足」の合計から「不満足」と「やや不満足」の合計を差し引いた満足度D.I.で見ると（図表 2-2-2）、「職業生活全体」では 8.5 ポイントであった。

これを項目ごとで見ると、「仕事の内容・やりがい」が最も高く（38.0 ポイント）、続いて「職場の人間関係・コミュニケーション」（28.7 ポイント）、「雇用の安定性」（21.0 ポイント）、「職場の環境」（17.7 ポイント）の順となった。逆に満足度D.I.が最も低いものは「賃金」（マイナス 18.0 ポイント）であった。

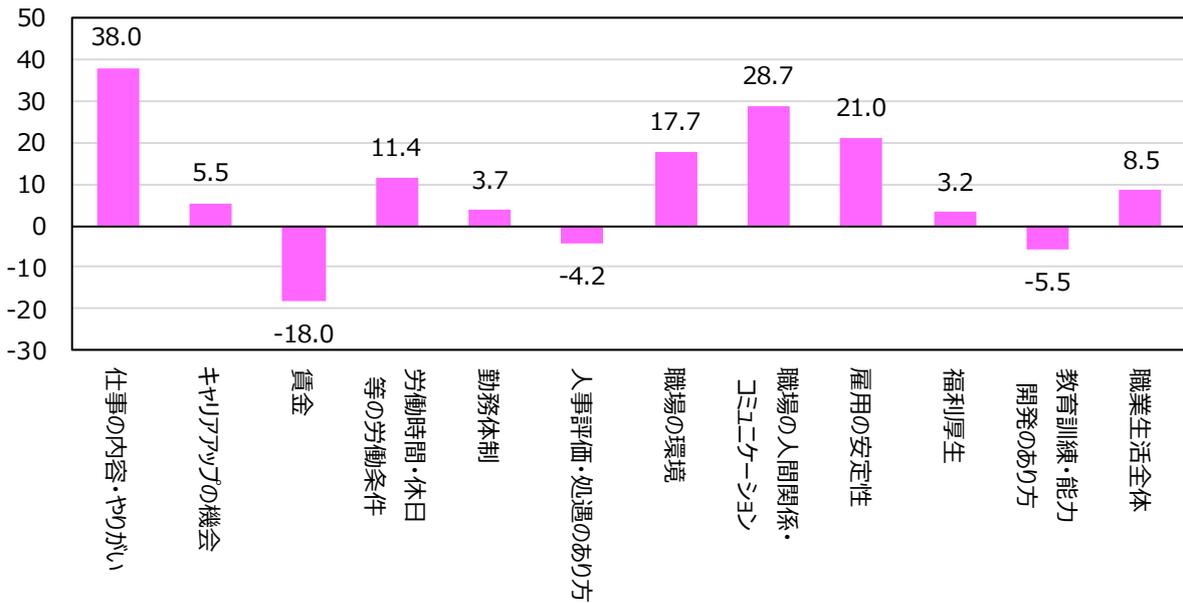
図表 2-2-1 仕事の満足度



(注) 四捨五入の関係で合計が合わないものがある。

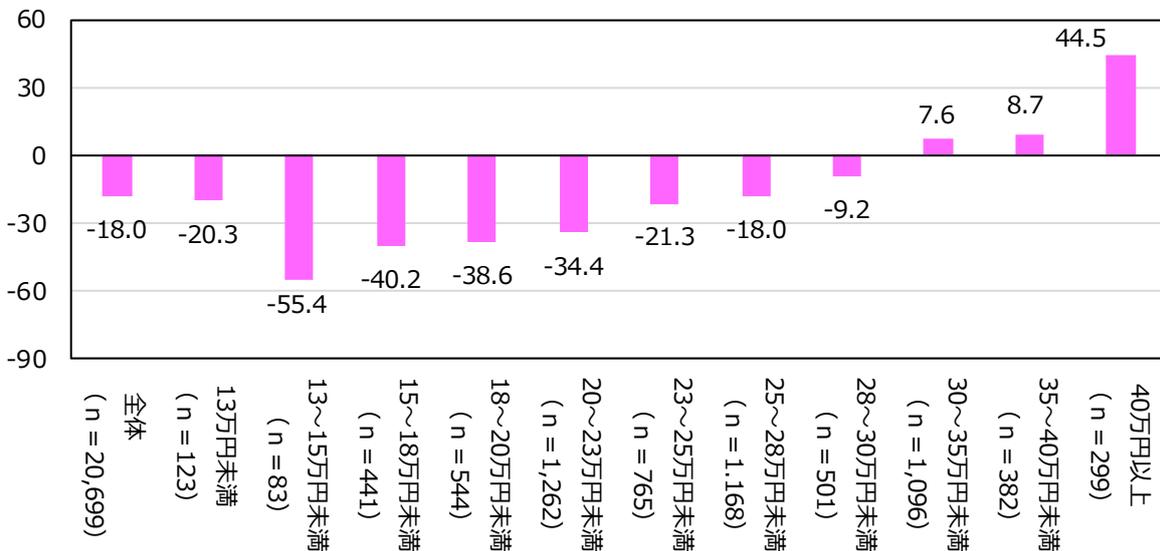
<sup>31</sup> 詳細は、労働者報告書 88 ページ参照。

図表 2-2-2 満足度D.I.



賃金に関する満足度D.I.を、回答者本人が「主たる生計の維持者」でかつ給与形態が「月給」である場合についてみると（図表 2-2-3）、平均月収が「28～30 万円未満」層以下でマイナスポイントであるのに対して、「30～35 万円以上」層以上でプラスとなり、「40 万円以上」では 44.5 ポイントにまで達している。

図表 2-2-3 本人が主たる生計維持者（月給）の通常月の平均月収別賃金満足度D.I.



(2) 労働条件・仕事の負担に係る悩み・不安・不満等<sup>32</sup>

労働条件・仕事の負担に係る悩み・不安・不満等については（図表 2-2-4）、「悩み・不安・不満

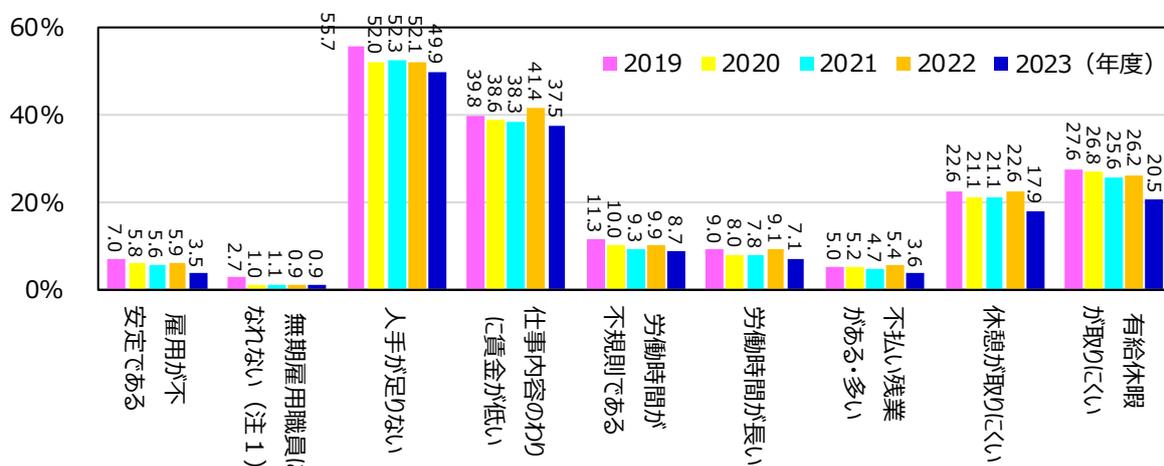
<sup>32</sup> 詳細は、労働者報告書 64 ページ参照。

等は感じていない」が12.0%であったところから、88.0%の労働者がなんらかの悩み・不安・不満等は感じている。

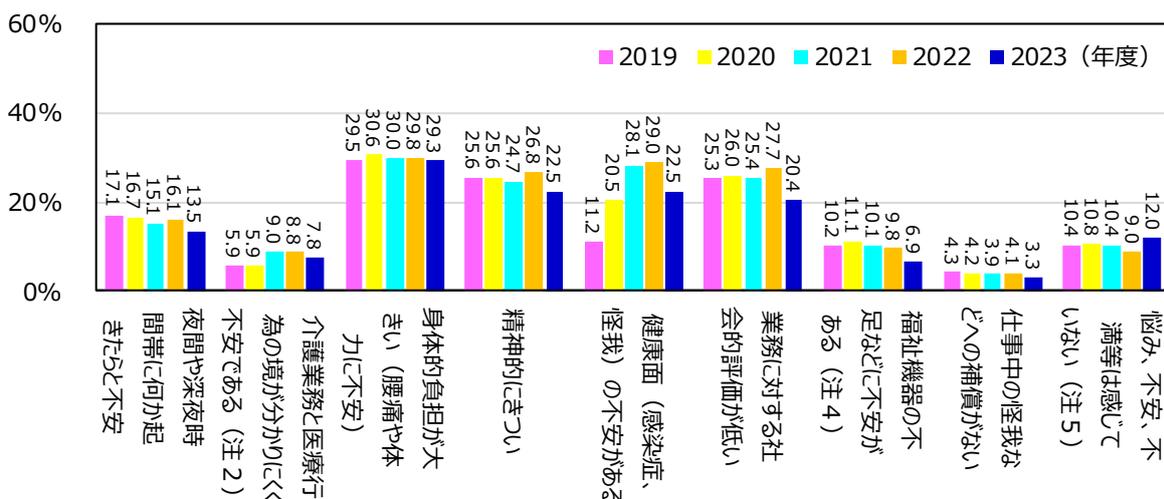
悩み・不安・不満等の内容としては、「人手が足りない」(49.9%)が最も多かった。それに続くのは「仕事内容のわりに賃金が低い」(37.5%)、「身体的負担が大きい(腰痛や体力に不安がある)」(29.3%)、「健康面(新型コロナウイルス等の感染症、怪我)の不安がある」(22.5%)、「精神的にきつい」(22.5%)、「有給休暇が取りにくい」(20.5%)の順となっている。

対前年度でみると、「悩み・不安・不満等は感じていない」が3ポイント増加しており、ほぼ全項目で減少している。特に「有給休暇が取りにくい」「健康面(感染症・怪我)の不安がある」「業務に対する社会的評価が低い」において対前年度で5ポイント以上減少している。

図表 2-2-4 労働条件・仕事の負担に係る悩み・不安・不満等(複数回答)



(注1) 2019年度は「正規職員になれない」。



(注2) 2021年度までは「職務として行う医的な行為に不安がある」。(注3) 2023年度追加の「キャリアアップの機会がない」は略。  
 (注4) 福祉機器の不足、機器操作の不慣れ、施設の構造に不安がある。  
 (注5) 労働条件・仕事の負担について特に悩み、不安、不満等は感じていない。

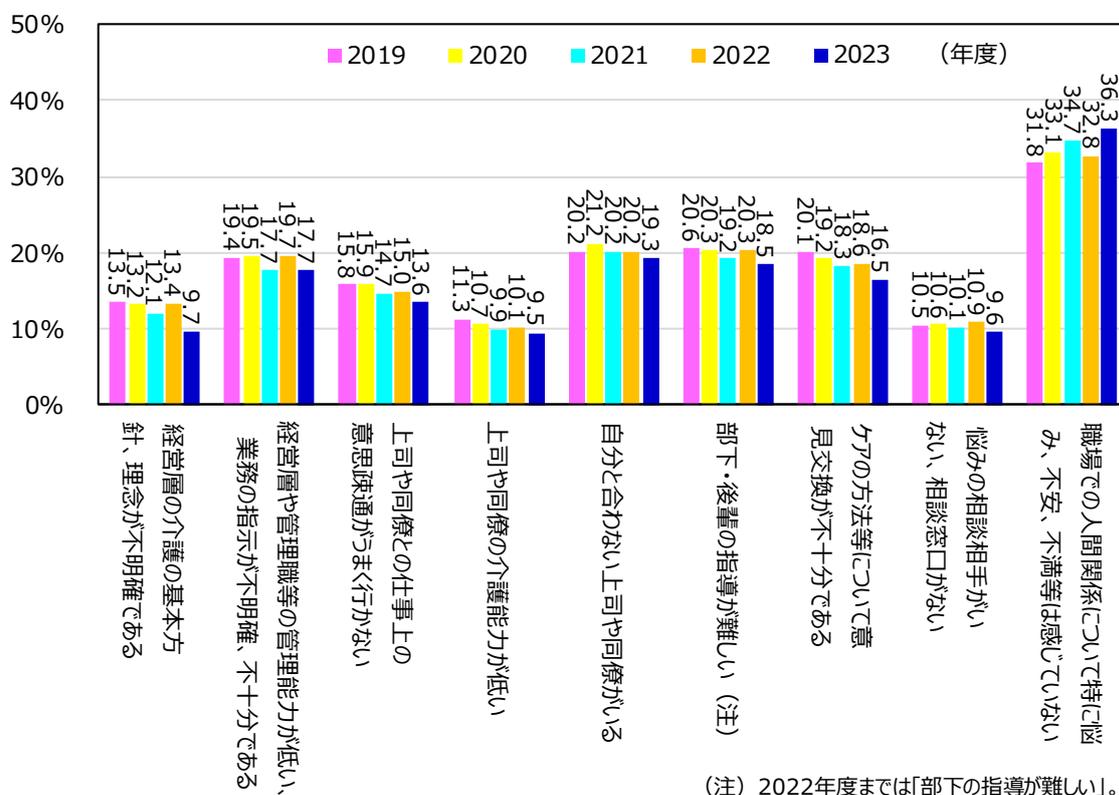
### (3) 職場の人間関係に係る悩み・不安・不満等<sup>33</sup>

人間関係等についての悩み・不安・不満等をみると(図表 2-2-5)、「職場での人間関係について特に悩み、不安、不満等を感じていない」が 36.3%であったところから、63.7%の労働者が人間関係等についてなんらかの悩み・不安・不満等を感じている。

悩み・不安・不満等の内容としては、「自分と合わない上司や同僚がいる」(19.3%)、「部下・後輩の指導が難しい」(18.5%)、「経営層や管理職等の管理能力が低い、業務の指示が不明確、不十分である」(17.7%)等となっている。

対前年度でみると、「職場での人間関係について特に悩み、不安、不満等を感じていない」が 3.5ポイント増加しており、全項目で減少している。

図表 2-2-5 職場での人間関係等の悩み・不安・不満等推移(複数回答)



## 2-3 労働者の雇用管理改善に対するニーズ

### (1) 現在の職場に就職した理由<sup>34</sup>

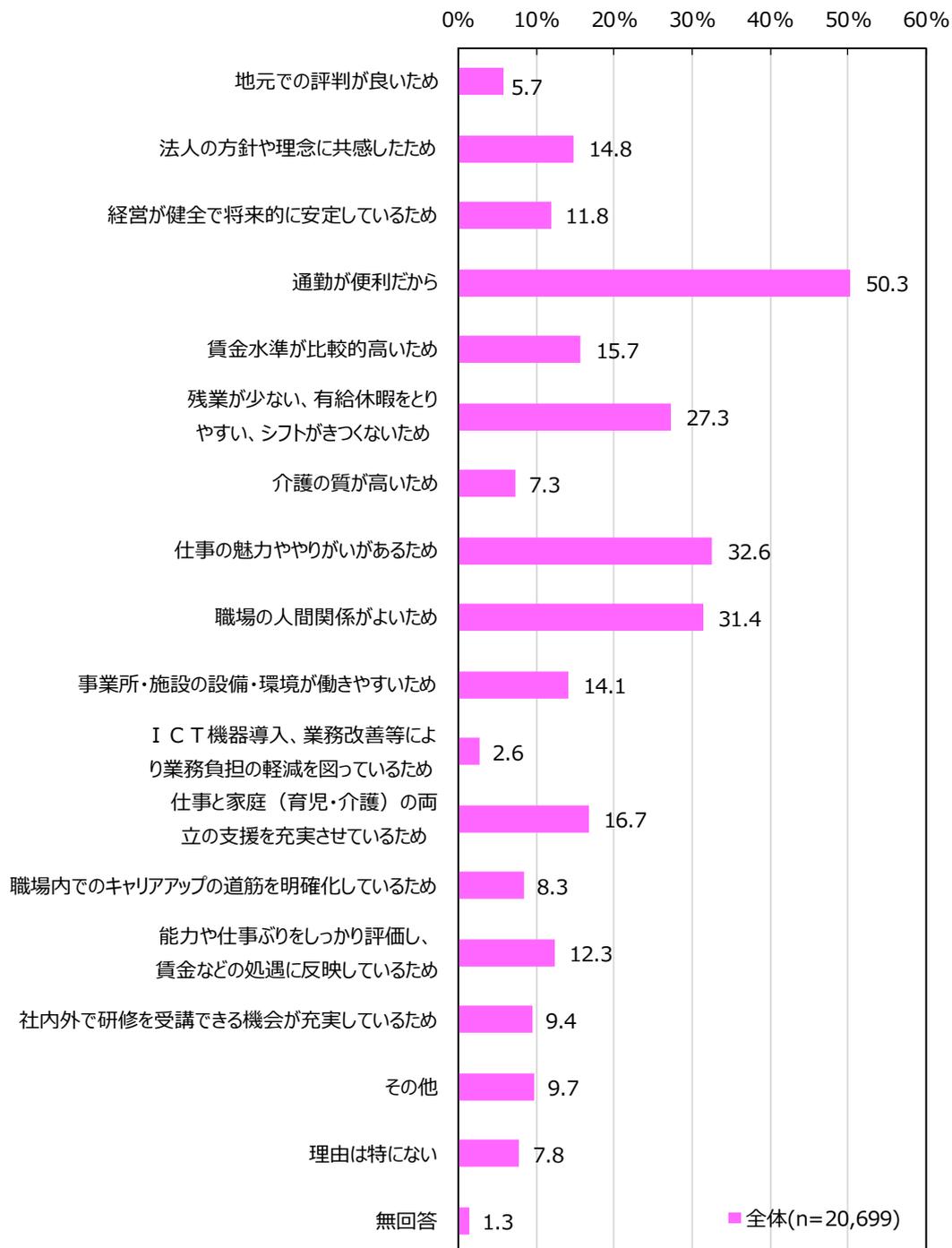
現在の事業所に勤め始めた理由をみると(図表 2-3-1)、「通勤が便利だから」が 50.3%で半数以上を占めた。それに続くのは「仕事の魅力ややりがいがあるため」(32.6%)、「職場の人間関係がよい」ため(31.4%)、「残業が少ない、有給休暇をとりやすい、シフトがきつくないため」

<sup>33</sup> 詳細は、労働者報告書 67 ページ参照。

<sup>34</sup> 詳細は、労働者報告書 37 ページ参照。

(27.3%) の順となっている。

図表 2-3-1 現在の法人に就職した理由（複数回答）



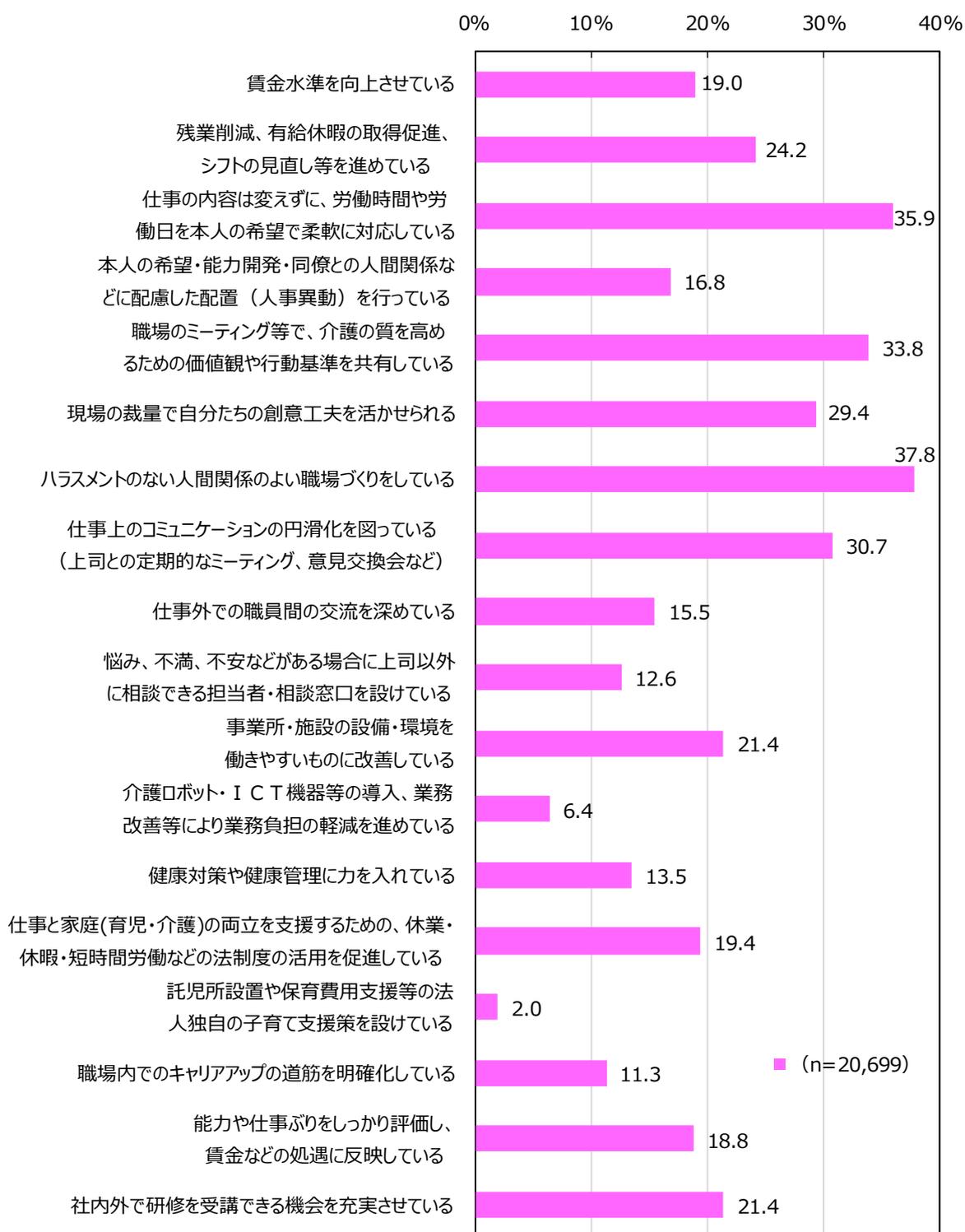
(2) 働き続けるうえで役立っている職場の取り組み<sup>35</sup>

職場が実施している雇用管理の取り組みのうち、従業員からみて実際に役立っているのを見ると（図表 2-3-2）、最も多いのは「ハラスメントのない人間関係のよい職場づくりをしている」

<sup>35</sup> 詳細は、労働者報告書 77 ページ参照。

(37.8%)であった。それに続くのは「仕事の内容は変えずに、労働時間や労働日を本人の希望で柔軟に対応している」(35.9%)、「職場のミーティング等で、介護の質を高めるための価値観や行動基準を共有している」(33.8%)、「仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている(上司との定期的なミーティング、意見交換会など)」(30.7%)となっている。

図表 2-3-2 働き続けるうえで役立っている職場の取り組み(複数回答)



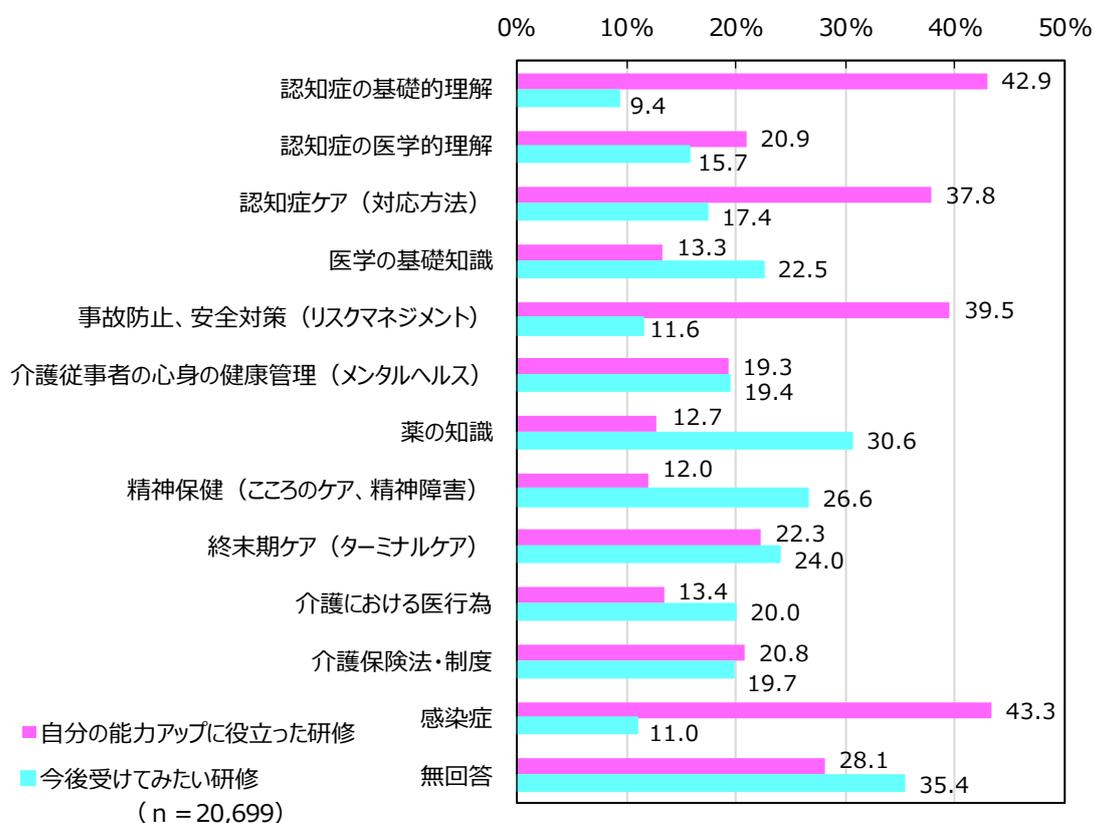
(注)「その他」、「役立っているものはない」、「無回答」は非掲載。

### (3) 労働者の役立った研修と今後受けてみたい研修<sup>36</sup>

これまで受けた研修の中で、自分の能力アップ（スキルや知識の向上）に役立った研修をみると（図表 2-3-3）、「感染症」（43.3%）が最も多く、「認知症の基礎的理解」（42.9%）も同程度で多い。さらに「事故防止、安全対策（リスクマネジメント）」（39.5%）、「認知症ケア（対応方法）」（37.8%）、「終末期ケア（ターミナルケア）」（22.3%）の順となっている。

また、今後受けてみたい研修については、「薬の知識」（30.6%）、「精神保健（こころのケア、精神障がい）」（26.6%）、「終末期ケア（ターミナルケア）」（24.0%）、「医学の基礎知識」（22.5%）が多い。

図表 2-3-3 自分の能力アップに役立った研修と今後受けてみたい研修（複数回答）



### (4) 介護ロボット・ICT機器等の導入希望<sup>37</sup>

介護ロボット・ICT機器等が未導入の事業所において、「導入して欲しい」とする割合を本人が勤務する事業所のサービス系型別にみると（図表 2-3-4）、パソコンによって利用する介護ソフト、介護業務用のアプリが入ったタブレット端末・スマートフォンでは、すべてのサービス系型において 50%を超えているものが多い。特に、施設系（入所型）では、パソコンによって利用する介護ソフトの「その他の機能」（46.3%）以外のすべての ICT 機器等で 50%を超えている。施設

<sup>36</sup> 詳細は、労働者報告書 75 ページ参照。

<sup>37</sup> 詳細は、労働者報告書 80 ページ参照。

の居室内に設置する見守りセンサーでは、施設系（入所型）、居住系において、すべてのシステムにおいて50%を超えている。さらに、施設系（入所型）では「その他の介護ロボット」についても「導入して欲しい」が50%を超えている。

図表 2-3-4 サービス系型別介護ロボット・ICT 機器の導入希望

|          | 回答者数   | パソコンによって利用する介護ソフト |                         |               |        | 介護業務用のアプリが入ったタブレット端末・スマートフォン |               |             | 施設の居室内に設置する見守りセンサー |                          |      | 施設内の無線ネットワーク | ポイント、カメラ、ネットクス | その他の介護ロボット |  |
|----------|--------|-------------------|-------------------------|---------------|--------|------------------------------|---------------|-------------|--------------------|--------------------------|------|--------------|----------------|------------|--|
|          |        | 利用者情報等の入力         | 職員間で報告・連絡・相談のためのグループウェア | 音声を入力した文章に変える | その他の機能 | 利用者情報等の入力                    | 音声を入力した文章に変える | 職員間で業務連絡できる | ヘッドセンサー            | カメラ型以外の天井・壁・机上・ドア・便器等に設置 |      |              |                |            |  |
| (単位：件、%) |        |                   |                         |               |        |                              |               |             |                    |                          |      |              |                |            |  |
| 全体       | 20,699 | 67.3              | 56.3                    | 42.8          | 38.3   | 68.1                         | 47.8          | 65.2        | 34.6               | 37.7                     | 37.1 | 30.1         | 27.9           | 32.4       |  |
| 訪問系      | 6,218  | 62.9              | 54.0                    | 36.0          | 34.0   | 64.9                         | 42.6          | 62.6        | 20.3               | 22.1                     | 21.3 | 17.8         | 20.1           | 21.9       |  |
| 施設系（入所型） | 2,755  | 77.8              | 69.7                    | 50.0          | 46.3   | 79.0                         | 55.0          | 93.0        | 73.6               | 61.6                     | 62.8 | 68.7         | 48.8           | 59.3       |  |
| 施設系（通所型） | 5,399  | 63.2              | 50.6                    | 39.3          | 33.3   | 61.9                         | 43.1          | 65.2        | 32.4               | 34.0                     | 35.7 | 27.5         | 24.5           | 25.7       |  |
| 居住系      | 2,457  | 71.5              | 61.6                    | 47.7          | 42.7   | 73.1                         | 52.7          | 81.7        | 73.9               | 58.0                     | 56.7 | 43.8         | 30.7           | 43.6       |  |
| 居宅介護支援   | 2,018  | 69.1              | 47.7                    | 51.0          | 45.1   | 72.8                         | 55.6          | 55.7        | 13.0               | 13.1                     | 13.7 | 11.8         | 15.6           | 13.3       |  |

(注1) 「日常的に利用している」、「日常的に利用していない」、「導入して欲しい」、「導入して欲しいとは思わない」の選択肢のうち、「導入して欲しい」と「導入して欲しいとは思わない」の合計に対する「導入して欲しい」の割合（無回答は含まない）。

(注2) 表側、表頭の選択肢の内容は次の通り。

- \* 1：利用者情報（ケア記録・ケアプラン等）の入力・保存・転記の機能
- \* 2：職員間で報告・連絡・相談を行うためのグループウェアの機能、\* 3：入力した音声を入力した文章（テキスト）に変える機能
- \* 4：利用者情報（ケア記録・ケアプラン等）の入力機能、\* 5：他の職員との間で業務連絡できる機能
- \* 6：ヘッドセンサー（マット型・内蔵型）、\* 7：それ以外のセンサー（カメラ型以外の天井・壁・机上・ドア・便器等に設置）

(注3) 網掛けセルは50%以上のもの。

## 2-4 介護関係の仕事を辞めた理由

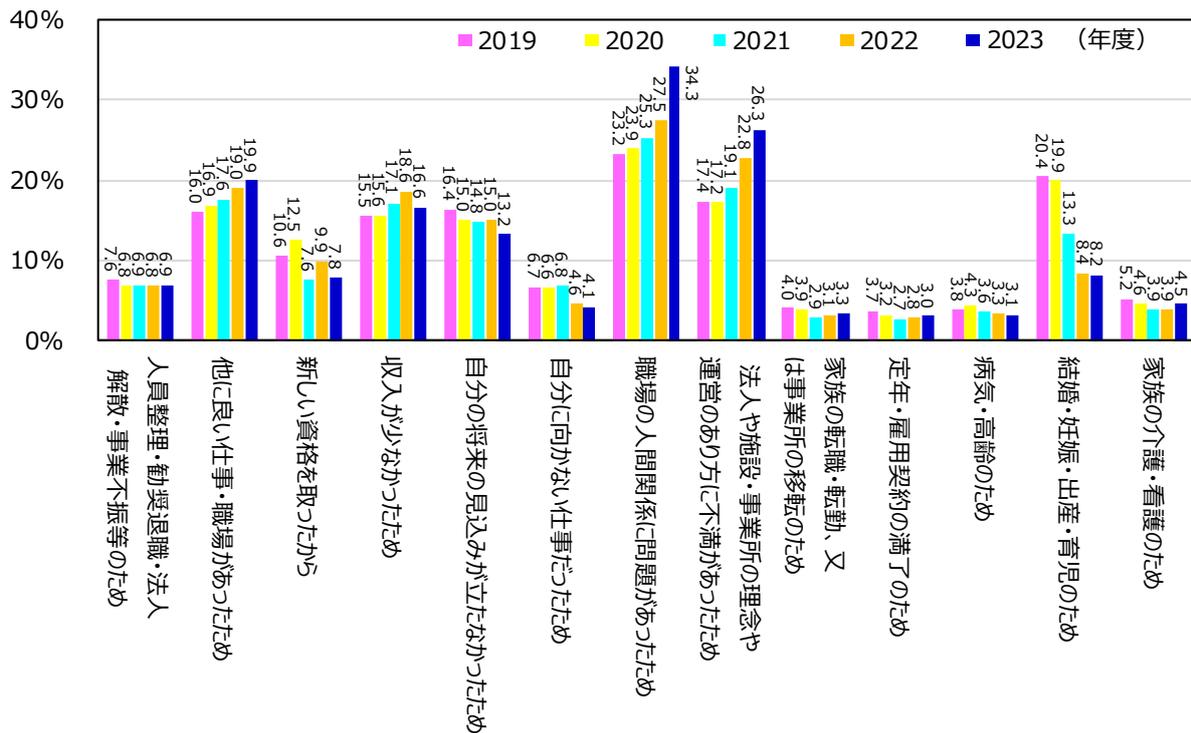
### (1) 介護従事者が直前の介護の仕事を辞めた理由<sup>38</sup>

直前職が介護関係の仕事だった介護従事者がその直前職を辞めた理由をみると（図表 2-4-1）、「職場の人間関係に問題があったため」（34.3%）が最も多かった。それに続くのは「法人や施設・事業所の理念や運営のあり方に不満があったため」（26.3%）、「他に良い仕事・職場があったため」（19.9%）、「収入が少なかったため」（16.6%）となっている。

経年推移をみると、直前職を辞めた理由の上位は「職場の人間関係に問題があったため」、「法人や施設・事業所の理念や運営のあり方に不満があったため」、「他に良い仕事・職場があったため」の順で変化はないが、2023年度の「職場の人間関係に問題があったため」は前年度比6.8ポイント増加している。また、「結婚・妊娠・出産・育児のため」は2019年度の20.4%から4年連続で減少し2023年度には8.2%になった。

<sup>38</sup> 詳細は、労働者報告書 27 ページ参照。

図表 2-4-1 前職の介護関係の仕事をやめた理由（複数回答）推移



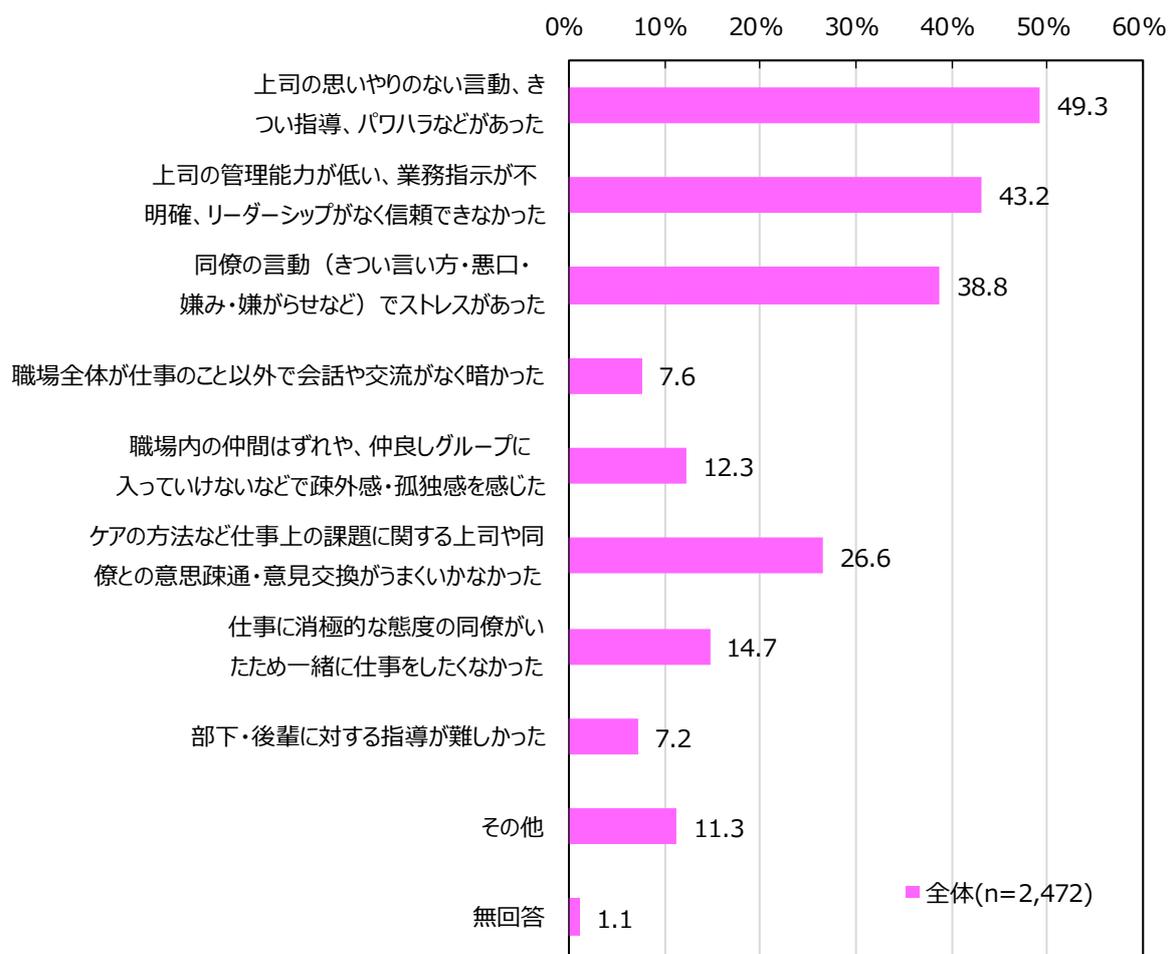
(注) 2019～21年度は介護関係の仕事をしたことがある人の前職を辞めた理由。  
2022、23年度は直前職が介護関係だった人の辞めた理由。

## (2) 職場の人間関係に係る退職理由について<sup>39</sup>

(1) の退職理由のうちの「職場の人間関係に問題があったため」とする者についてその具体的な状況を尋ねてみると（図表 2-4-2）、最も多いのは「上司の思いやりのない言動、きつい指導、パワハラなどがあった」（49.3%）であった。それに続くのは「上司の管理能力が低い、業務指示が不明確、リーダーシップがなく信頼できなかった」（43.2%）、「同僚の言動（きつい言い方・悪口・嫌み・嫌がらせなど）でストレスがあった」（38.8%）、「ケアの方法など仕事上の課題に関する上司や同僚との意思疎通・意見交換がうまくいかなかった」（26.6%）の順となっている。

<sup>39</sup> 詳細は、労働者報告書 29 ページ参照。

図表 2-4-2 辞めた理由のうち、人間関係に係る理由の詳細（複数回答）

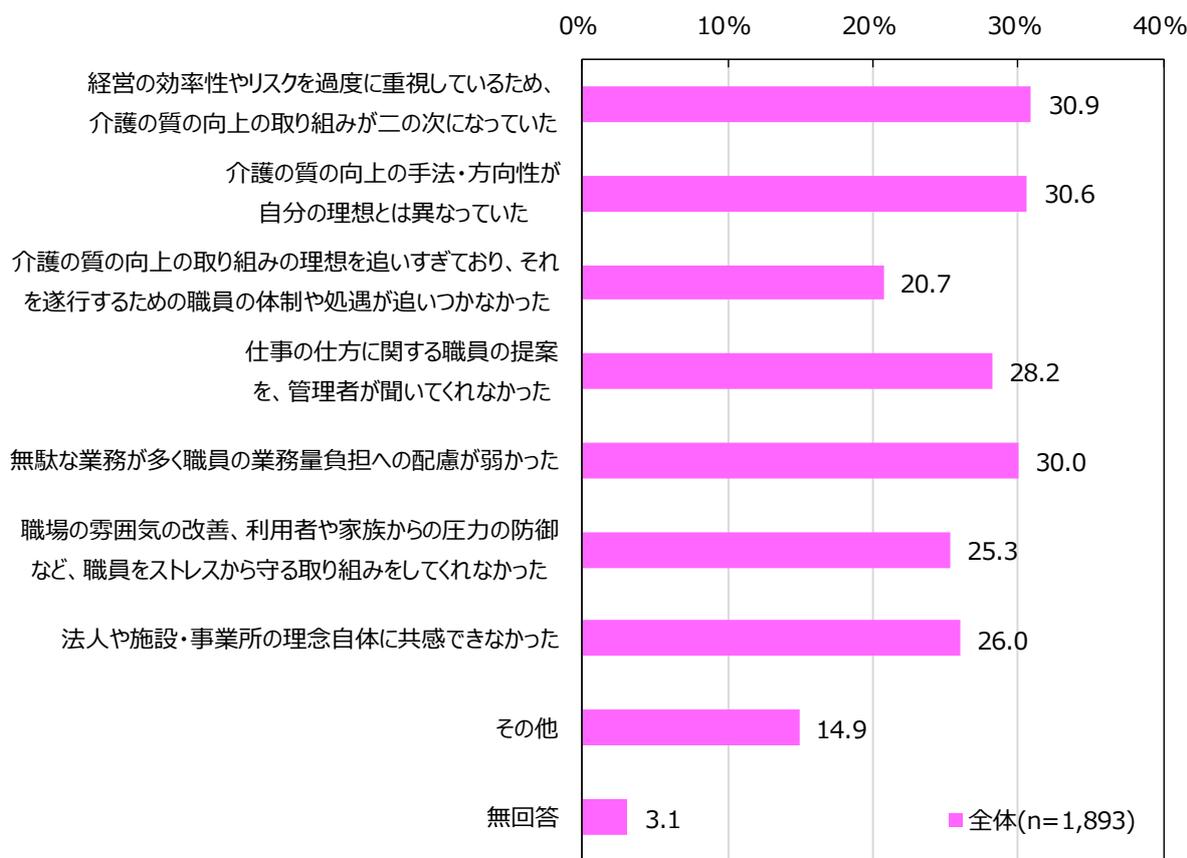


### （3）経営理念や運営のあり方等に係る退職理由について<sup>40</sup>

（1）の退職理由のうちの「法人や施設・事業所の理念や運営のあり方に不満があったため」とする者についてその具体的な状況を尋ねてみると（図表 2-4-3）、「経営の効率性やリスクを過度に重視しているため、介護の質の向上の取り組みが二の次になっていた」（30.9%）、「介護の質の向上の手法・方向性が自分の理想とは異なっていた」（30.6%）、「無駄な業務が多く職員の業務量負担への配慮が弱かった」（30.0%）の3つがほぼ同水準となっている。また「仕事の仕方に関する職員の提案を、管理者が聞いてくれなかった」は28.2%となっている。

<sup>40</sup> 詳細は、労働者報告書 31 ページ参照。

図表 2-4-3 辞めた理由のうち、経営理念や運営のあり方等に係る理由の詳細（複数回答）

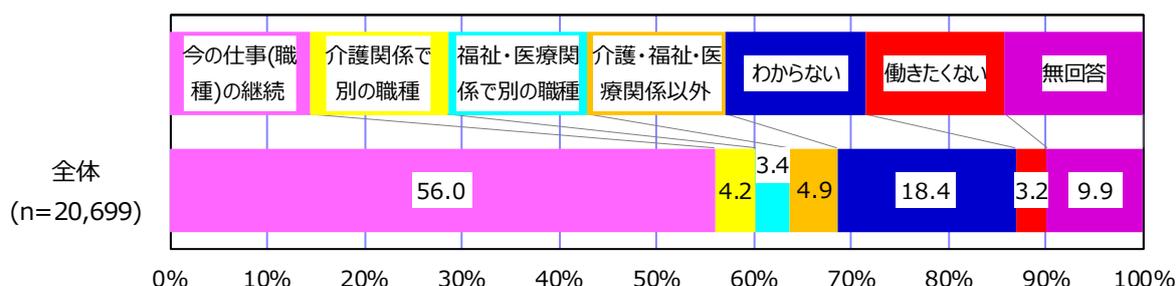


## 2-5 今後のキャリア形成

### (1) 介護分野での仕事の継続意向<sup>41</sup>

今後、どのような仕事（職種）をしたいかを尋ねたところ（図表 2-5-1）、「今の仕事（職種）を続けたい」（56.0%）が過半数を占めた。それに比べると、「介護関係で別の職種」（4.2%）、「福祉・医療関係で別の職種」（3.4%）、「介護・福祉・医療関係以外」（4.9%）とする者は少ないが、「わからない」とする者が 18.4%となっている。

図表 2-5-1 仕事（職種）に関する今後の希望

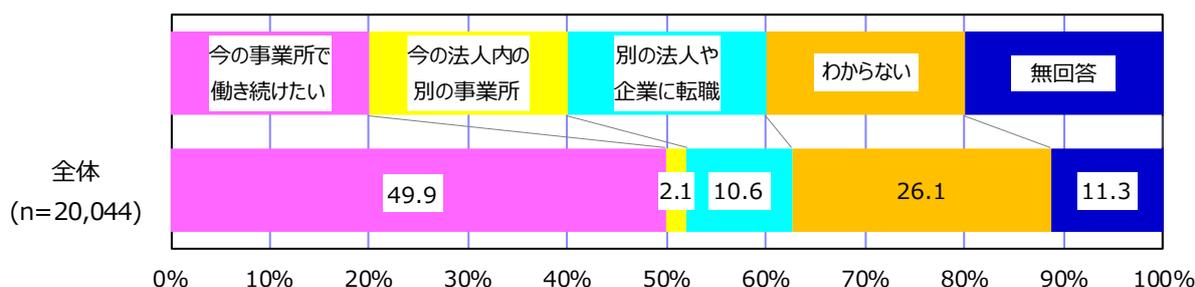


<sup>41</sup> 詳細は、労働者報告書 93 ページ参照。

(2) 現在の職場での勤続意向<sup>42</sup>

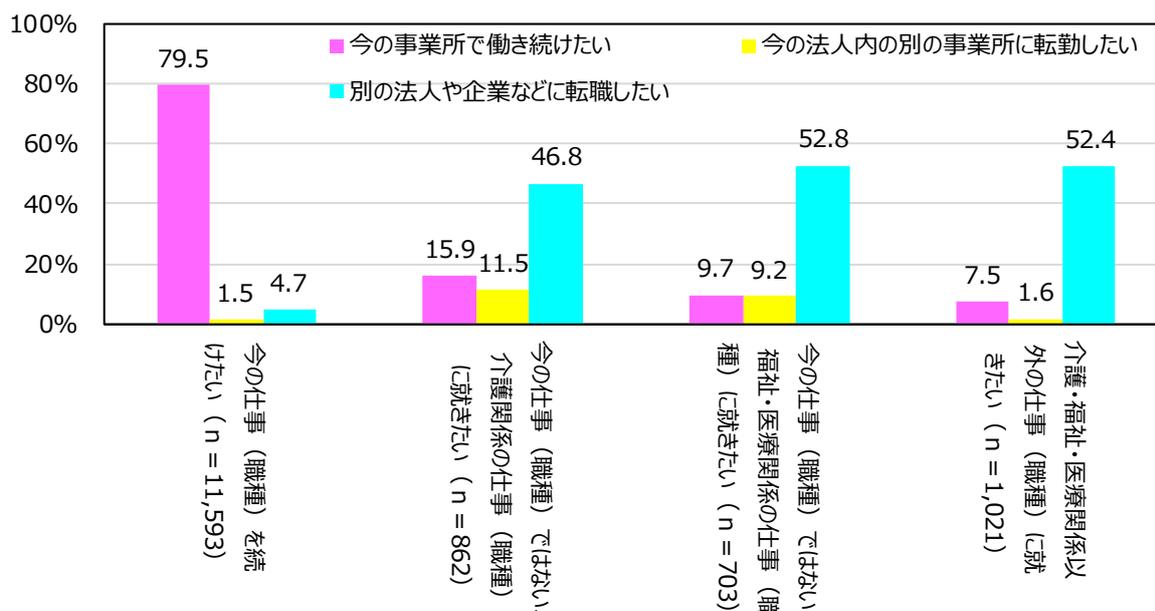
現在の職場での勤続意向を尋ねたところ（図表 2-5-2）、「今の事業所で働きたい」が半数（49.9%）を占め、それに比べると、「今の法人内の別の事業所」（2.1%）、「別の法人や企業に転職」（10.6%）とする者は少ないが、「わからない」とする者が 26.1%となっている。

図表 2-5-2 現在の職場での勤続意向



(1) の仕事（職種）に関する今後の希望ごとに、現在の職場での継続意向等についてみたところ（図表 2-5-3）、「今の仕事（職種）を続けたい」人の 79.5%が「今の事業所で働きたい」と考えている。一方、「別の法人や企業などに転職したい」人も 4.7%となっているが、今の仕事以外の介護関係の仕事、あるいは今の仕事以外の仕事（職種）で働きたいと考えている人も、今の事業所で働きたいとする人は一定程度おり、今の事業所に職場としての魅力を感じている人も少なくないと考えられる。

図表 2-5-3 仕事に関する今後の希望別現在の職場での勤続意向



<sup>42</sup> 詳細は、労働者報告書 94 ページ参照。

## 【介護労働実態調査について】

### 1. 調査の概要

- ・ 郵送配布・回収による調査票調査（事業所調査票は電子メール回収を併用）
- ・ 調査期間：令和5年10月1日～10月31日（調査対象基準日は令和5年10月1日）

### 2. 調査票回収結果

|       | 配布数（実効配布数）     | 回収数    | 回収率（令和4年度）   |
|-------|----------------|--------|--------------|
| 事業所調査 | 18,000（17,115） | 9,077  | 53.0%（50.8%） |
| 労働者調査 | 54,000（51,345） | 20,699 | 40.3%（38.7%） |

### 3. 事業所調査回答者の主な基本属性

| 項目                         | 概要（カッコ内は令和4年度調査データ）（無回答を除く）  |  |
|----------------------------|--|--|
| 法人格                        | 民間企業 61.3%（57.8%）<br>社協以外の社会福祉法人 15.9%（17.9%）<br>NPO 3.2%（3.7%）  | 社会福祉協議会 3.9%（3.5%）<br>医療法人 9.6%（11.4%）<br>等  |
| 主とする<br>介護保険<br>サービス<br>事業 | 訪問介護 18.0%（20.1%）<br>通所介護 11.7%（13.3%）<br>地域密着型通所介護 10.9%（10.9%）<br>認知症対応型共同生活介護 7.8%（7.6%）<br>介護老人福祉施設 7.3%（8.1%） | 訪問看護 7.9%（7.5%）<br>特定施設入居者生活介護 2.7%（3.1%）<br>小規模多機能型居宅介護 2.3%（2.4%）<br>居宅介護支援 7.8%（8.6%）<br>介護老人保健施設 2.6%（3.3%）<br>等 |
| 事業所<br>規模                  | 4人以下 13.0%（13.7%）<br>10～19人以下 32.0%（31.1%）<br>50～99人以下 7.5%（8.0%）  | 5～9人以下 22.9%（20.7%）<br>20～49人以下 21.4%（22.0%）<br>100人以上 2.1%（2.7%）  |
| サービス<br>実施期間               | 1年未満 1.4%（1.2%）<br>2～3年未満 3.7%（3.7%）<br>4～5年未満 4.3%（3.9%）<br>10年以上 56.2%（56.2%）                                    | 1～2年未満 3.9%（4.0%）<br>3～4年未満 4.4%（4.0%）<br>5～10年未満 21.7%（21.4%）   |

### 4. 労働者調査回答者の主な基本属性

| 項目 | 概要（カッコ内は令和4年度調査データ）（無回答を除く）  |   |
|----|--|---|
| 性別 | 男性 23.0%（22.1%）  | 女性 73.9%（73.5%）   |
| 年齢 | 30歳未満 6.3%（6.3%）<br>40歳代 28.0%（28.1%）<br>60歳代 15.2%（13.8%）                               | 30歳代 17.0%（16.9%）<br>50歳代 26.8%（26.4%）<br>70歳以上 3.2%（2.7%）                      |
| 職種 | 訪問介護員 13.8%（11.5%）<br>サービス提供責任者 8.5%（10.1%）<br>看護職員 10.8%（11.4%）<br>介護支援専門員 11.7%（14.8%） | 介護職員 40.3%（39.5%）<br>生活相談員 5.8%（7.1%）<br>PT・OT・ST等 2.2%（2.5%）<br>その他 2.8%（3.2%） |

## 5. 介護サービス系型区分について

- ・本報告書では、主な介護サービスの種類を下記の介護サービス系型に区分した。

| 介護保険サービスの種類<br>(○印：各サービスが該当する系型) | 介護保険サービス系型 |              |              |     |        |     |
|----------------------------------|------------|--------------|--------------|-----|--------|-----|
|                                  | 訪問系        | 施設系<br>(入所型) | 施設系<br>(通所型) | 居住系 | 居宅介護支援 | その他 |
| 訪問介護                             | ○          |              |              |     |        |     |
| 訪問入浴介護                           | ○          |              |              |     |        |     |
| 訪問看護                             | ○          |              |              |     |        |     |
| 訪問リハビリテーション                      | ○          |              |              |     |        |     |
| 居宅療養管理指導                         | ○          |              |              |     |        |     |
| 通所介護                             |            |              | ○            |     |        |     |
| 通所リハビリテーション                      |            |              | ○            |     |        |     |
| 短期入所生活介護                         |            | ○            |              |     |        |     |
| 短期入所療養介護                         |            | ○            |              |     |        |     |
| 特定施設入居者生活介護                      |            |              |              | ○   |        |     |
| 福祉用具貸与                           |            |              |              |     |        | ○   |
| 特定福祉用具の販売                        |            |              |              |     |        | ○   |
| 地域密着型通所介護                        |            |              | ○            |     |        |     |
| 定期巡回・随時対応型訪問介護看護                 | ○          |              |              |     |        |     |
| 夜間対応型訪問介護                        | ○          |              |              |     |        |     |
| 認知症対応型通所介護                       |            |              | ○            |     |        |     |
| 小規模多機能型居宅介護                      |            |              | ○            |     |        |     |
| 看護小規模多機能型居宅介護                    |            |              | ○            |     |        |     |
| 認知症対応型共同生活介護                     |            |              |              | ○   |        |     |
| 地域密着型特定施設入居者生活介護                 |            |              |              | ○   |        |     |
| 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護             |            | ○            |              |     |        |     |
| 居宅介護支援                           |            |              |              |     | ○      |     |
| 介護老人福祉施設                         |            | ○            |              |     |        |     |
| 介護老人保健施設                         |            | ○            |              |     |        |     |
| 介護医療院（介護療養型医療施設）                 |            | ○            |              |     |        |     |

- ・その他の調査の詳細や用語の定義、調査結果利用上の注意等については、各報告書本編第一章を参照されたい。

## 6. 調査研究体制

- ・本調査では、調査票の作成及び調査結果の分析や報告書の構成・内容等について、専門家等による調査検討委員会を設置し、検討を行った。
- ・また、諮問委員会を設置し、調査項目等について専門的立場からの意見を受けた。

### 【令和5年度介護労働実態調査等検討委員会】（※所属等は令和6年3月末現在）

|    |       |                                |
|----|-------|--------------------------------|
| 座長 | 佐藤 博樹 | 東京大学 名誉教授                      |
|    | 大木 栄一 | 玉川大学 経営学部 教授                   |
|    | 坂爪 洋美 | 法政大学 キャリアデザイン学部 教授             |
|    | 松下 洋三 | 一般社団法人全国介護事業者協議会 理事            |
|    | 菅野 雅子 | 茨城キリスト教大学 経営学部 准教授             |
|    | 高野 龍昭 | 東洋大学 福祉社会デザイン学部 教授             |
|    | 井上 英明 | 厚生労働省 職業安定局 総務課 人材確保支援総合企画室 室長 |
|    | 小野 晃  | 公益財団法人介護労働安定センター 理事長           |

### 【令和5年度介護労働実態調査諮問委員会】（※所属等は令和6年3月末現在）

|    |        |                                |
|----|--------|--------------------------------|
| 座長 | 佐藤 博樹  | 東京大学 名誉教授                      |
|    | 林 翔磨   | 一般社団法人全国介護事業者協議会 理事            |
|    | 西山 宏二郎 | 公益社団法人全国老人福祉施設協議会 介護人材対策委員会委員長 |
|    | 三根 浩一郎 | 公益社団法人全国老人保健施設協会 副会長           |
|    | 奥谷 直澄  | 一般社団法人全国介護付きホーム協会 監事           |
|    | 小林 由憲  | 一般社団法人日本在宅介護協会 常任理事            |
|    | 田中 雅子  | 社会福祉法人富山県社会福祉協議会 富山県福祉カレッジ 教授  |
|    | 井上 英明  | 厚生労働省 職業安定局 総務課 人材確保支援総合企画室 室長 |
|    | 小野 晃   | 公益財団法人介護労働安定センター 理事長           |

### <公益財団法人介護労働安定センターの概要>

- ・公益財団法人介護労働安定センターは、介護労働に係る総合支援機関として平成4年4月に設立され、同年7月に「介護労働者の雇用管理の改善等に関する法律（介護労働者法）」にもとづく指定法人として指定された公益法人です。
- ・わが国高齢社会の進展に伴う介護労働力の需要増大を踏まえ、介護労働者の雇用管理の改善、能力の開発・向上、その他の福祉の向上を図るとともに、魅力ある職場づくりのためのさまざまな支援事業、さらには、介護事業者を含む介護分野全般における総合的支援事業を展開しています。

#### —私たちの理念—

*介護を未来にわたって支えるため、働きやすい、働きがいのある職場づくりに貢献します*