

平成 20 年 3 月 24 日  
健康福祉事業本部  
福祉部高齢社会対策課

## 「介護人材の確保・育成」アンケートについて

### 1 調査

第 4 期介護保険事業計画策定にあたり、練馬区内にある介護保険サービス事業者が、現在直面している人材の確保・育成についての課題を、今後の介護保険運営協議会で検討するためアンケート調査を実施した。

### 2 調査内容

- ① 介護人材の確保における現状と課題  
(職員の採用・退職にまつわる顕著な事例等)
- ② 介護人材の確保を困難にしていると思われること  
(職員の採用が困難であること、離職が高いこと等についての原因等)
- ③ 介護人材の育成における現状と課題  
(職員の育成のために何が必要であるか、また、それが出来ない理由)
- ④ 介護人材の確保・育成において区に期待する役割
- ⑤ 元気高齢者の介護人材への活用について  
(地域の元気高齢者を介護人材として活かす可能性、方策等)
- ⑥ その他 (介護保険に関する自由意見)

### 3 調査期間

平成 20 年 2 月 20 日～平成 20 年 3 月 5 日

### 4 回収

79 事業所

# 1 介護人材の確保における現状と課題

No.	回 答 内 容
1	<p>① 2週間程で出勤しなくなったCMがいた。            ② 精神バランスを崩し出勤不可となったCMがいた。非常にプレッシャーによる疲労顕著な職員もいる現状。</p>
2	<p>募集しても集まらない。特にサービス提供責任者やケアマネージャーは難しい。</p>
3	<p>経営者の気に入らない人材はたとえ優秀でも退職へと追い込まれる。熱意と真面目さで勤務してきたサービス提供責任者やケアマネより、経営者に利益をもたらす（不当なことで）者を重用する。            引き継ぎも何もさせないで退職を迫るため、業務に数々の支障が出て利用者を混乱させた。</p>
4	<p>一昨年前までは、全国的に3000人単位で募集をかけ、高卒・大卒共に応募があったが、一連の会社の不祥事により新規応募もかけられず、また若者の介護離れがあり、3Kで給与も安い職種への希望者が激減している。</p>
5	<p>この1年間採用2人。退職者約20人。ヘルパーさんがいません!!</p>
6	<p>募集しても通所や訪問看護の人が来ない、職員の多忙さは増す、些細なことで衝突するなど人間関係が不良になる、それが原因で離職するという悪循環である。経営者が人材を効率的に使えないなどワンマン経営が多いのも一因であるのではないか。人事運営している人間がもっとその方法について学ぶべき。            うちはケアマネは新人しかこない事が多いが、そこそこできないと新人のうちに周囲の部署につぶされてしまう。未熟な為他に迷惑をかけると苦情がすぐくるので。管理者も多忙の為フォローしきれない。            人間関係の不良が大きな離職原因ではあるがみんな余裕がないので相手をせめてしまう。事業所の運営がうまく行かないのは経営のプロがいないかとも考えるが。            システムを改善せずして個人努力にはっぱをかけられても・・・とは身内の愚痴かもしれませんが。</p>
7	<p>事業所としては職員を募集していません。職員の採用権は母体の事業所（病院）にあります。</p>
8	<p>私自身もそうですが、介護を行おうとする方はそれなりに目的、高い意識等を持ち介護しようとしている。しかし現状仕事はきつく、賃金等は低い、法律のせまい範囲でしか動けないなどの現状があります。</p>
9	<p>複数の媒体にヘルパーの募集を頻繁に出しているが、応募は全く無い。</p>
10	<p>人材募集をさまざまな媒体を使用して行っても、応募がない。            また採用することができたとしても、平均3年前後の定着率のため、人材の流出が止まらない。（特養、デイ等）</p>
11	<p>社会的評価が低く、介護現場（特に施設介護職、在宅系ホームヘルパー等）での応募がない。</p>
12	<p>登録ヘルパーは複数の事業所を契約している。その為、利用者が減ると、その時間帯に新規がないと他事業所で仕事する為、ヘルパーの維持が大変。また、ヘルパーの空時間帯にうめられるサービスが都合よく見つからない。その為、経営は大変である。</p>
13	<p>ケアマネージャーにしてもヘルパーにしても、募集をしても応募が無いのが現状です。当社については、ここ一年ほど退職者はいませんが前回の退職時には「将来に希望が持てない職種である。」と言われ退職された方がいます。            働いている人が将来に希望が持てるような仕事になればと思います。ケアマネージャーについては事務量が多すぎて燃え尽き症候群になる方が多いと聞いています。</p>

## 1 介護人材の確保における現状と課題

No.	回答内容
14	現在のところ人材は不足ということはないのですが、これから先、介護サービスが増えることになると採用しなくてはと思います。
15	訪問介護事業においては、ヘルパー募集をしても人が集まらない。仕事内容に見合う収入がない事が原因と思われる。制度改正で長時間のサービスがなくなった。30分～1時間30分が多い。効率が悪いので、時間がしっかり決まっている仕事に流れている。
16	折り込み広告とヘルパーの紹介、ハローワークですが、この1～2年ヘルパーの意識レベルの低下が目立ち、自己主張が多い。
17	ヘルパーの職離れの一因として、1件の時間が短い為移動に時間がかかる。その工夫（勤務時間はお金を出す）をしているが。
18	大卒26才男性が介護の職場に希望を持ってないと退職しました。良い人材が将来性を考え他業種に転職してしまったのは残念です。
19	求人広告、その他媒体で募集していますが、問い合わせがない現状。
20	募集をかけてもほとんど金の無駄に終わる。というか今の現状でヘルパーをしようなどと思ってくれる人が奇抜な人だと思う。他にいくらでも賃金、待遇のよい仕事がある。人間ならそっちに行くのが当然だと思う。 そのくらい今のヘルパーの待遇はひどいものであることをしっかり認識して欲しい。現場をよく見てくれと思う。 机の上で話しても何の解決にもならない。現場のニーズをしっかりと把握し、動いて欲しい。
21	求人募集は随時かけているが、なかなか希望の人材が確保出来ない。
22	求人広告を出しても応募がない。急に辞めてしまい、次の人材がなかなか見つからないため、資格だけで決めざるを得ない。（サ費）
23	スタッフは女性がほとんどなので、家族の都合での退職など急な退職があるのが現状です。
24	求人費をかけ募集してもなかなか人が採れないのが現状。 求人誌に頼るだけではなく、パンフレット作成やポスターなども出してはいるが働く希望がある人を見つけるのが難しい。
25	人材の募集はいくつかの媒体に出しているが、過去1年間ほどは入職者がいない。若い看護師はどこでも働ける（職場がある。給料がよい。保障がある。）ため在宅で気に入らないことがあるとすぐやめる。
26	新聞への折込み、ポスター掲示、紹介、口コミ等、考えられる募集を行っているが、期待する効果は得られない。 採用に関しては、未経験でも一人で訪問できるようになるまでの同行、研修を行うことによって不安を解消してもらい、採用に結びつけている。
27	<ul style="list-style-type: none"> <li>・募集しても人が集まらない。</li> <li>・働き続けていくことがむずかしい。</li> </ul>
28	訪問介護事業所において、当方でほしい稼働時間帯と採用に応募してくる方の時間帯が合わない。
29	<ul style="list-style-type: none"> <li>・非常勤ヘルパー不足の為、募集広告を出しても応募が無く、サービス調整が困難となっている。</li> <li>・現ヘルパーの年齢が高く、ヘルパーの健康問題、家族の介護等で退職希望がある。</li> <li>・介護報酬が低いため、給与の面で職員が退職し、サービス縮小となった。</li> </ul>

## 1 介護人材の確保における現状と課題

No.	回答内容
30	<p>イ. 資格条件がきびし過ぎる。            ロ. その割に賃金が安い。            ハ. 研修時間が長過ぎる。            ニ. 魅力のない仕事となった。</p>
31	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訪問介護につく動機が時給の高さ、資格（ヘルパー2級）のとりやすさもありますが、実際、仕事につくと、求められることが高く、（制度上、お客様の利用上）又、小きぎみの仕事ばかりで移動等が大変で定着しづらい。</li> <li>・ 同上の理由から福祉離れとつながることもあります。</li> </ul>
32	<p>訪問看護ステーションでは新人の採用は困難。やはり5年程度の病院での経験は必要。            先月やっと一人採用できたが、決定する（採用できる）までに数年はかかりました。</p>
33	<p>特定高齢施策があまりにも貧弱である。介護保険利用者は2万人いるが、特定高齢者は何人が利用しているのでしょうか？</p>
34	<p>賃金と仕事の量質が一致していない。低賃金の割に仕事がきつく大変、また精神的にも責任が重く燃え尽き易いということです。</p>
35	<p>当センターにおきましては、比較的退職率は低いものの、職員の募集をかけてもほとんど申し込みがない状況です。</p>
36	<p>募集をかけても人が集まらない状況である。このままでは事業運営の継続も厳しい状況である。特に看護師の確保は困難である。</p>
37	<p>若い人材はあきらめが早い。            報酬が低く、欲しいと思っても断られる。</p>
38	<p>突然の退職。</p>
39	<p>運営上、収支を考え人件費を考えると、どうしても限界があり、全てを高給与に設定できません。若い人は今の手取りを中心に考えるので（おおむね）そこを判断基準にされてしまいます。</p>
40	<p>現在私が所長をつとめる所では人材確保と定着が順調にいています。しかし、法人内の他施設では欠員があり、なかなか埋らないようです。</p>
41	<p>求人に関しては、ハローワーク、人材センターへの求人提示の他、近郊への折込チラシ、ポスター提示等を中心に募集しているが、絶対的に応募が無い現状。事業収支から、正規職員の確保も難しく、現行就業している者への負担増が気にかかっています。</p>
42	<p>看護職が募集しても応募が少ない。</p>
43	<p>パート職員に依存する部分が多く、介護保険よりの報酬より時給設定する事では、人材は確保出来ない。パート職員は家庭状況で直に退職する為、1年中募集をしている。</p>
44	<p>おかげ様で現状では確保されてます。人材確保については広告を出しますが、広告料がかなりかかり、負担がおおきいです。</p>
45	<p>募集を行っても問い合わせがゼロに等しい。</p>
46	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 求人広告を出しても応募がない。時給でとらえるならば、まだ他業種の方が時給が高く、楽だと敬遠されがち。（非常勤の場合）</li> <li>・ 自分の身体に限界を感じてやめる人が多いとききます。幸い、うちはまだ、こういうケースはありません。</li> </ul>
47	<p>特筆すべき事例はないが、常時求人中、ほぼ毎月退職あり。</p>
48	<p>看護スタッフ（正社員）の確保が非常に困難。募集をかけても集まらない。</p>

# 1 介護人材の確保における現状と課題

No.	回答内容
49	募集を出しても応募が少ない。面接をして採用に至っても、初日より出勤してこない方もいる。
50	慢性的な人材不足（ほぼ1月に2回求人広告を出している）。
51	募集しても人が来ないです。介護では食べていけないとやめた人もいます。 ＜退職事例＞32才男性、昨年結婚し、子供が生まれる予定だが、妻も妊娠で退職し、彼が家族を養わなければならないが、今の給料では苦しいとって、他の仕事にうつるといって辞めていった。
52	求人（日曜折り込みなど）を1回8万円ぐらいで行うが、電話が1本もない時もある。 夜勤などシフト交換のある職場は特に不足。
53	退職事例。27才男性職員（妻と子供2人）。在職中も妻子を扶養するため夜勤明け、休日に家業を手伝い収入を得ていたが、他職種に転職。ベテラン職員だったため非常に痛手である。このままこの仕事を続けても将来の生活設計ができないと本人の訴えがあった。
54	不規則な勤務、給料面等で退職されるケースが多い（夜勤の1ユニット1名体制も不安の原因となり、離職の原因の1つとなっている）。
55	退職理由 ・ 短期間…変則勤務に身体的に無理と判断。 ・ 2年勤務…認知症の介護を経験しストレスが解消できず、以後継続は無理と判断。 ・ 家族に介護が必要となり転出。 ・ 子供（学生）…早番、泊まり時に遅刻等が多くなった。
56	求人をかけても応募者がいない。入所施設のため変則勤務の条件があるが、平日昼のみを希望するものが多く、なかなか採用できない。
57	断続的に退職する職員がいて、常時求人広告を出さなければならず経費がかさんでしまう。
58	退職者の後任を採用することで精一杯。無理して採用しているため、1ヶ月で退職する職員もいる。
59	求人に対して応募してくる方で多いのは、ヘルパー2級を就職口を探す手段として取得し、老人福祉についてほとんど理解や思いがない方が来られる。他では雇ってもらえないが「福祉だったら働ける」と思っている人がいる。退職は疲れて体調を崩したり、余裕のない勤務（業務）がストレスとなっている。また若い女性職員は結婚を機に退職する。
60	①極めて確保が困難な状況です。当法人の施設でもフルオープンが当初の予定より大幅に遅れています。 ②当園でもこの状況に変わりはなく、採用試験で能力について一抹の不安を感じつつも正規職員として採用せざるを得ないケースが多くなりました。その結果、試用期間中に退職に至るケースが出ています。
61	施設開所時の介護保険法の際に厚生労働省が定めた配置基準は満たしていたので、その内容で書類を作成し申請したところ、実際には2対1以上の職員配置が必要と指摘され対応に苦慮した。 各職種ともに人材確保が難しくなっている。特に看護師の採用と確保が困難となっている。そうした中で、人材情報会社と高額の情報提供料を払い契約を交わし情報提供を受ける事としたが確かな情報は1件も受けられなかった。さらに、求人広告会社との契約で求人への依頼をしたが問い合わせ等は皆無だったことがある。
62	新卒者の確保がむずかしい（以前と比較して）。

## 1 介護人材の確保における現状と課題

No.	回 答 内 容
63	開所後一年になりますが、介護職員は充足いたしません。入職しても定着する職員が少数なのが現状です。
64	年度途中には、正規職員への応募が少なく非常勤での応募もない。今後の展望が見えないと転職する退職者が増えている。
65	学校、ハローワーク、折り込み等いろいろな媒体を使って募集をかけるが殆ど効果がない。
66	退職者が多い。理由…人間関係、賃金
67	新卒の入職志望の動機をたずねると決まって、お年寄りが好きだからお役に立ちたい、家で祖父母の介護を見てきて、自分も役に立ちたいといった答えがきかれた。しかし、これも他業種の求人が増すとともに、求人応募はおろか学生数に欠員が増えているという。就職氷河期の方が良かったなら「介護人材」の先が思いやられる。中途からの転職者にはこの答えはない。理由はおそらく、次の介護新3K 1) きりが無い 2) 希望がない 3) 結婚できない (出典：厚生労働省 遠藤征也氏) にあられている介護従事者のおかれている状況と符合し、具体的な改善要求点であろう。
68	福祉相談窓口における相談職において、個人の基礎資格が医療職である者の定着率が悪い。

## 2 介護人材の確保を困難にしていると思われること

No.	回 答 内 容
1	①多忙 ②待遇 ③アドバイザー不在
2	報酬の割に仕事量が多く元職に戻ってしまう。→元職の方が高額である。
3	給料が安い。 仕事がつい。 人間関係。
4	賃金が低すぎる。その割に要求されることが過大。 人間誰でもが必要としているのに、社会的評価が低すぎる。
5	勤務が過酷（早朝・深夜・重労働・暑い・寒い などなど）な割に、給与が安い。夢と希望をもって職についたが、営利追求の方針と厳しいルートに忙殺されてしまう。仮に継続しスキルアップしても、将来的に展望が無い。
6	給与の保証ができない。面白くない。規制が多すぎる。心が触れ合ってこそ、なんとかかかんとかこの仕事ってできるものなのに、あれだめこれだめのおかげで気持ちが近づいていかない。自由裁量の部分があってこそ仕事にやりがいはいはみつけられるのにそれもない。汚い。安い・・・。能力のある人は選びません。
7	介護保険の報酬が安い。人が高い賃金楽な仕事に流れるのは当然。将来に希望が見出せない。安価に募集が出せる場所がない。地域限定のそういう募集の場を作って欲しい。練馬から人がこないで清瀬あたりから引っ張ってきている。ケアマネに関していえば、ゆとりを持って仕事ができないほどの事務作業がある、事業所の特性が結構違うので雑用がやたら多い事業所があるのでは。その事業所独自で効率の良いシステムを作らなければ上手く仕事が回らないが、それは他の事業所では通用しなかったり。ケアマネの勤続年数は短い。あちこち転々としているのではと思う。法的根拠をグレーゾーンで判断することがやたら多い。事業所のやり方が怖くなって移る人も結構多く、そういう不安も移動に拍車をかけているのではないか。
8	仕事は体力が必要で厳しいが賃金が安い等、離職率等も高い。
9	介護報酬が安い事。またその為に職員は将来的に展望を見出せない。
10	介護報酬単価が低く、人件費を抑えざるを得ない。 居宅介護支援のなり手が少ない。給与が安い。
11	志のある福祉現場で働く職員は賃金が安価である為、結婚もできない状況にある。
12	利用者が必要としている時間帯が重なる事や、サービス時間帯が短くなり、移動時間が多くなった事で収入源になっている。常勤では賃金が安いので他職業に移っている。
13	まずは、賃金が全体の職業から比べても低いと考えます。特に登録ヘルパーに対しては、社会的補償も少なく(企業側の問題もあると思いますが・・・)仕事の質に賃金があっていないと考えているヘルパーが多いと聞きます。 確かに社会貢献と言う大きな問題もあるかと思いますが、それだけでは生活できないという不安も大きいと思います。
14	低賃金のわりには仕事がハードである。移動が多い。
15	福祉の仕事の内容に収入が合っていない。
16	介護報酬の低額により、肉体的、精神的労働の割に賃金が安いのが原因と思われる。

## 2 介護人材の確保を困難にしていると思われること

No.	回答内容
17	書類の作成に時間、労働を高すぎる。(かかりすぎ) 労働の割に(時間が長く)報酬が低い。
18	安定して賃金を確保できない。 給料が安い。
19	介護報酬が低い。 社会的責任がある仕事にもかかわらず地位が低く、軽くみられている。
20	介護報酬の低さからくる悪循環。これにつきる。物を売って商売する仕事ではないから、事業所にはいる報酬が低いと全ての事に悪循環が起きる。お給料や待遇を良くしてあげたくても金が無ければ世の中はどうしても動く事が出来ない。もっと割りの良い仕事に変わるのは人間として当然である、そこからくる人手不足の悪循環である。その悪循環の中で必死で頑張っている現場の人間を救わないで、何の介護の仕事か。介護で人を助ける前に、介護者が倒れる。社会的にもまだまだ地位の低い仕事という認識もある。社会的に認知されるような職種にあげていかなければなり手は絶対増えない。 まず、賃金から変えなければ。生活出来る様な報酬をもらえなければ人は働かない。
21	十分な対価を給与に反映できません。
22	訪問介護の仕事が増えているにもかかわらずヘルパーが不足しており、なかなか確保が難しい。
23	精神的、体力的にきつい職業である。しかし訪問介護員の仕事としての地位はまだまだ低く思われがち。
24	給料の割に仕事内容が大変。
25	時間内での仕事量、肉体的労働にすると賃金の安さ。また一定(月額)賃金の変動がある為、人によっては生活していけない。
26	訪問看護においては病院がスタッフをかかえこんでいる。夜間もしばられるイメージがあり、求人が来ない。
27	介護報酬が低く、賃金が低価にしか設定できないため人材確保が困難となっている。
28	仕事内容が考えている以上に難しい事だと思う。やりがいは高いと思うが、長年生きている高齢者はやはり色々なタイプの人がいるので、レジのパートと同様に入ってくる人には難しいのではないか。個人に合わせる難しさももう1つ。サービス業とひとくくりにするのもまた違うように思う。
29	介護サービスがどこも小規模なため、人間関係的にも(精神的にも)ゆきづまってしまうことが多い。
30	いわゆる3K(きつい、危険、給料安い)が周知されている。利用者への安全配慮、危険回避、その他ヘルパーに求められるものは多い。急な利用者からのキャンセル、入院等で予定していた収入が見込まれなかったりする等、意欲の低下も考えられる。ヘルパーだけで生計を立てることは困難で、仕事のかけ持ちを行っている者もいる。
31	一般的な景気向上により、若い人が介護に就労するケースが少なくなった。
32	今の公費の単価で人が集まるとか続くと考える方がおかしいと思うくらいです。他業種に比べて安い給料。休めない。気持ちはあっても気持ちがある分だけ早くつぶれていく!!
33	訪問介護の場合、直行、直帰型のヘルパーがほとんどなので収入が安定しないことが離職の大きな原因になっています。

## 2 介護人材の確保を困難にしていると思われること

No.	回答内容
34	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険改定後より、サービス時間が短くなり、ヘルパーの収入が低くなっている。</li> <li>・ヘルパーの年齢層が高くなっている（若い人が集まらない）</li> <li>・経験のあるヘルパーは、スキルアップして、ケアマネ等の資格を取得し、ヘルパー退職していく。</li> <li>・給与不安定の現状でダブル登録している為、サービスの多い事業所に移ってしまう。</li> </ul>
35	研修機関も生徒が減少。閉校となる。
36	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資格は取るものの仕事につく方が少ない。</li> <li>・事業所としても時給や補償をよくしたいが、経営が成り立たないためむずかしい</li> </ul>
37	<p>夜間の緊急対応の体制があるため、近くに住んでいることも条件になってくる。休みがとりにくい。</p> <p>責任の重さ。 経験、技術、マナー、人柄も含め実力が問われる現場。 高い”志”も必要。</p>
38	介護に対する理想とギャップを感じ、またそれに見合うだけの報酬が出せないため
39	事業所の数に比べ、働く人の絶対数が不足していると考えられる。賃金が業務の内容に比べ安いと思われるが、介護報酬の中で経営をしていかなければならないため、安易に時給や給料を上げることも難しいのが現状である。
40	業務内容と待遇の不一致。
41	介護保険料の少なさにより、職員の年収は他の企業の最低にもおよばない。離職率を低くするためには、責任者の年収をけずって一般職員の年収を多くする以外ない状況があります。
42	やはり賃金が低いこと（労働量に比べると）でしょうか。
43	当施設は離職率が非常に低いです。
44	非常勤職員の時給額も低設定とならざるを得ない状況である。現実的な採用として、チラシ等で応募されてくる。未経験者が就業後に、やはり継続できない（価値観の相違等）旨での離職が目立つ。
45	病院に比べて給与が低い（制度改正度に報酬が下がっており運営が厳しい）
46	資格を持ったプロ意識のある方でも、生活出来ない給与では、他の産業に就職せざるを得ない。
47	他の職種に比べ賃金が低く、生命をあずかる重大な仕事の為、負担が重い。
48	業務の内容に賃金が見合っていない。 人材不足が業務をよりハードにさせる悪条件。
49	<ul style="list-style-type: none"> <li>・離職率が高いのは、他業界に比べて低賃金で、重労働という面ではないでしょうか。また昇給もしたくてもだせない状況もあるので、男性が1人で家計を支え家族を養うには難しい状況であります。頑張っているけどむくわれずに、達成感が少なくかんじているのが現場の状況と考えています。</li> </ul>
50	給与が低いことです。

## 2 介護人材の確保を困難にしていると思われること

No.	回答内容
51	低賃金の上に賃金が上昇しないため、この業界に魅力が感じられない。Dr. がサラサラと診断書を書いて、3,000円、5,000円ともらえるのに、ケアマネがあの手紙と労働量で1件10,000円位ではバカバカしいでしょう。
52	業務が体力的につらい。 低賃金。
53	賃金が少し低いこと（病院に比べ）。 夜勤が必須なこと。 医師でなく自分の判断を必要とするため責任が重いため。
54	条件付きの勤務が多く（土日祝休み希望、夜勤はできない等）週間の勤務にばらつきが生じる。
55	ケアマネージャーの仕事量の多さに問題があると思う。書類を作成する時間も相当な時間がかかり、担当者か意義の開催等の調整が大変です。仕事から精神的にも24時間はなれられず、まいってしまうと思う。
56	派遣登録者が増加した。
57	求められる専門性の割には待遇が悪い。
58	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給料が安く、家族を養えない。続けていっても給料が上がる保障もなく希望が持てない。</li> <li>・一つ間違えば、大怪我や命にかかわることもあり、気がぬけない。</li> <li>・専門職としてのプライドとまだまだ社会的に認知されないギャップ</li> </ul>
59	レジ、ファミリーレストランでも時給1,000円などあるため、現在ケアワーカー1,000円～（2級）、介護福祉士1,050円～では福祉系での就職者の希望は少なく、制度改正後特に悪化。報酬UPが必要。
60	専門職としてのプライドと収入を持つことが困難であること（介護職員の中に専門職としての認識と技術がともなっていない者も多いが）。
61	離職率は多くはないが、若い人材の確保は難しく、求人広告を出してもあまり反応がない。
62	新規に介護職になる人が少なく、事業所から事業所への条件の良い方へ流れでるだけ。
63	賃金の低さ（仕事や時間に比べて）。社会的な評価の低さ。 各種報道での介護現場の現状を強調したキャンペーンの結果。 介護保険制度の危うさ（将来のビジョンが事業者、職員にも見えない）
64	離職率が高く、常に人手不足のため残業で補うしかなく、重労働となり悪循環に陥っている。職員の採用も難しく、採用しても経験不足のものが多く現場の負担は軽減されない。
65	夜勤等があり不規則勤務。 職員の配置は2、3対1になっているがなかなか休みがとれない。 それに見合う魅力ある給料になっていない等。
66	給与が低い（高くない）のに、勤務で求められる責任は重い。また人数が揃わない中でローテーションのため、休みが取りづらいことも負担になっている。パートの方など主婦にとって、土、日の勤務があるのは難しい。反対に施設としては土日が特に人手不足になる

## 2 介護人材の確保を困難にしていると思われること

No.	回 答 内 容
67	<p>①介護の知識・スキルが十分でなくても正規職員として採用されやすいため、現実には仕事についていけない。</p> <p>②同僚、他職種と密接な連携のなかで、利用者の生命・安全にたえず注意を払いながらの労働になるため、数年継続勤務するとリセットしたくなり退職すると思われる。</p> <p>③女性の場合、他の同僚に迷惑をかけるとの思いから産休、育児休業の制度を利用しないで退職する。代替の職員を採用するので心配ないと説得するが、仕事と育児という新しい生活に自信が持てず、退職を選択するケースが圧倒的多数です。また、長い子育て期間を通して夜勤がネックになっているようです。</p> <p>④職業人としてキャリアアップの展望、夢が描きにくいように感じられます。</p>
68	<p>仕事が「汚い、きつい、苦しい」のいわゆる3K職場である上に他の職種と比較して必ずしも高額の報酬が得られないということで魅力が低下している。</p> <p>高齢者の施設で働く人たちが社会的に評価されていない。従って自分たちの仕事に誇りが持てないし、仕事に対するやりがいや達成感が感じられない。</p>
69	<p>介護を希望する学生が少なくなっている。マスコミ等の広報で介護職が大変な仕事と言われすぎて、やりがいのある楽しい仕事であるという報道が少ない。</p>
70	<p>仕事の内容に比べて給与が低いので、少しでも収入の良い施設に移る。また介護職に見切りをつけて他業種に転職する（職場内の問題点もありますが）。</p>
71	<p>一般企業との給与に格差があり、資格があっても他の業種に就職・転職している。</p> <p>専門学校を卒業していても、現場に求めるスキルに達していないため、不安を持っている。</p>
72	<p>世間で介護の仕事はきつくて給料が安いと伝わっているため。</p>
73	<p>教育が難しい。</p> <p>給与が少ない。</p> <p>仕事の内容。</p>
74	<p>1) あえて介護保険法の負の面を取り出すと、一部ではあるが保険の利用によって（極端に言えば）困難介護者の家族の介護放棄あるいは施設依存ともいえる現象があるのではないか。もちろん多くの方は毎日のように様子を見に来られ食事介助までされるのだが、上述のような方にかぎって、入所期間も長期、また万一怪我でもされたなら治療費を・・・といった権利主張が強い傾向がある。</p> <p>契約とはいえ利用者は施設を選べるが、施設はよほどのことがないと利用を拒否できない。</p> <p>手のかかる利用者様でも家族と協力しあえることが大切で、例のような場合に職員の士気に影響し、達成感のない1)きりのない介護になりかねない。</p> <p>きりがいい介護はこれ以外に質のレベルを考えれば当然であるが、メリハリのきいた目標をたてることが必要で、これは内部の問題である。</p> <p>2) 希望がない 世の中の多くの企業に働く人は経験をつみスキルをあげ、職能域をいくつも経て昇給と地位を得る。企業はこれを実現するために新製品を開発し、売り上げを伸ばし、あるいは支店をふやすという努力をおこなう。</p> <p>介護にたずさわる人が同じ満足を望んでいるわけではないと思うが、マズローの5段階欲求説の承認欲求（自分の存在や行為を他者に認めてほしい）は少なくともある。各人が社会の一員として将来の展望の描ける事業としなければならぬ。</p> <p>保険の仕組みは提供するサービスに応じて最低の人員・設備を報酬が定められ、人のスキルを評価しない。従って、事業体は社会のニーズに応じてサービスの種類と量をふやす工夫が求められ、ポストと給与の配分を確保する。これを職員に明示することによって各人の将来展望の一助とできよう。</p>

## 2 介護人材の確保を困難にしていると思われること

No.	回 答 内 容
75	医療職について、本人自身が専門性をどこまで感じることができ、どこまで発揮できるのか、まだあまり検証されていない。

### 3 介護人材の育成における現状と課題

No.	内容
1	アドバイザー的存在の確保。出来ない理由…人材不足、利益の薄さ。
2	社内外で研修実施にて現状CMにおいては問題視していない。
3	ヘルパーに対して研修会が足りない。 仕事が忙しい。
4	経営者が無知。人材育成をする気がなく、使い捨てればよいという考え。誰にでもできる簡単な仕事だと思っている。
5	超高齢者社会においての、個々の意識付けと責任の学習を、義務教育から導入する。
6	どんな高齢の方でも人を信じることができると変化していく。そのためには無償で心をかけてくれる人の存在が必要です。そうした人材に報酬が支払えるくらいだといいますが。ムリですね。
7	小さな業者が人を育てるのは職人業に頼っている、指導者がよければもっといい人が育つかも。でも個人に頼るのでなくしっかりしたプログラムで例えば介護保険課が運営基準や認定調査、医師の意見書や介護保険の区の冊子説明方法とか、地域包括が予防や虐待、連携のとり方についてとか1年間で何単位の講義を行い、それを受けているケアマネは区の履歴を見れば判る・・・ような事業所評価にそれを取り入れるとか、研修を受けて、それもただ講義を聴くだけでなくテストや実習もすれば身についていくかも。受けた研修の報告書レポートを区にメールで送るとか、それが事連協などの研修の資料になるとか、広く年間計画のもと狭い練馬の中で資料や情報をみんなが共有して次の学びにつながるような形になればいい。
8	育成のためには定期的な研修が必要。しかし人材不足のため、研修を行うことが不可能に近い。
9	介護報酬の値上げ。
10	ケアマネージャーは一人で訪問等を行う為、同行訪問、オリエンテーション等を行っている。1ヶ月、3ヶ月、6ヶ月と職員との面談を、新人ケアマネには行っている。6ヶ月過ぎて同行訪問する事もあるが、他業務が多く、できない状況もある。
11	人材が集まらない事により、現場で働く職員の業務量が多くなって、研修が良い、受けたいと思っても研究心が続かない。
12	研修が必要であるが、時間の調整が困難。
13	まずは、研修と意識改革の徹底と考えています。現場での実地研修もさることながら、介護保険に関わるスタッフ全てがもっと介護保険を理解する必要があると思います。（そのためには、介護保険の透明性が重要だと考えますが・・・） しかし、現実には無償での研修参加率は低く経営的にも圧迫があり定期的に開催するのが難しいのが本音です。年間4回がやっとです。介護報酬の見直しなどが必要と考えます。
14	ヘルパーさんたちが参加出来るような研修会を多く入れてほしい。
15	研修、OJTが必要。人材不足が育成を阻害している。悪循環である。
16	直行直帰の為ヘルパーの繋がりに欠け、利用者の為の介護がなされていない。（自社の場合、昼は出勤ヘルパーの90%にて顔を合わせ申し送りをする）
17	研修をもっと強化していきたい。が、実情はヘルパー不足でそれに動く事が多く、できない。
18	研修の充実

### 3 介護人材の育成における現状と課題

No.	内容
19	仕事に対する責任感を持つ。ただそれを求めるだけの基盤がない。(報酬、地位、その他…)
20	介護という仕事をプロの仕事として認識させ、プロの仕事が提供出来るようになるのに半年から1年はかかる。その為の研修が必要だが、この期間の補助が事業所としてなかなか出来ない。金がないから。研修のヘルパーに対して、事業所ではなく、ヘルパー個人に対して助成してもらえると非常に助かる。そして高度な介護を必要とする利用者の仕事をしているヘルパーに対しても補助金ができれば本当に助かる。これは4、の区に対する要望でもある
21	外部研修や一事業者内で管理者と共に行う研修期間等を行ってあげられる対価(時間)がなく、余裕がもてない。
22	日中は仕事である事が多く、せつかくの研修も参加出来ない事がある。
23	介護という職業にプロ意識を持ってもらう為の研修を行う環境づくりが必要と思われるが、人材不足の為仕事におわれ時間が無い。
24	知識や技能を身につけること。しかし、知識、技能、更に資格を取得すると離職してしまう。
25	研修への参加をすすめているが、時間外ならば時間外手当の支給をしなければならず、多くなると事業所の負担が重くなる。
26	在宅へは1人で行くのが当たり前の仕事なので、見て指導する機会は年月が経てば経つほど難しい。反対に知識面は勉強会などで伝えられるので問題はない。ただ本来上げなければならない質は現場にある。
27	定期的研修、所内カンファレンス等時間外となることが多く、それだけ訪問に一日の時間をとられている。また訪問件数をこなさないと給与の確保も困難。
28	定期的な研修、指導は必須。その立場にあるサービス提供責任者がヘルパー業務に時間を割かれることが多い。またサ責にもサ責業務を遂行するに当たり研修が必要ではないか。
29	常に不足人員で運営している為、集合教育が難しい。
30	余裕！！人をそだてていけるだけの時間とお金がなければそれなりの介護になるし、それでは介護の仕事は無理。
31	月一回の定例会でサービス向上の為の勉強や担当者間の意見交換が必要であるが、直行、直帰のヘルパーは家庭の主婦が多く、定例会の参加率が低く、人材育成が思うように出来ないのが現状です。
32	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護職としての専門的知識と技術の再確認の研修。</li> <li>・定期的な研修を行っても参加者が限られる。</li> </ul>
33	安い教育機関。いつでも受講可にする。
34	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実技練習、具体的な指導をしていきたいが、サービス提供責任者は人材不足のため、サービス提供と事務処理、連絡調整で忙しく、ヘルパー指導まで手が十分に回らない。</li> </ul>
35	研修は必要。勤務時間内に十分行いたい、所長含め他のスタッフは訪問に出ており、十分には行えないこともある。
36	職員のスキルアップが必要だと思う。しかし現場がぎりぎりの職員でまわしているため研修等に行けなく、出来ない。

### 3 介護人材の育成における現状と課題

No.	内容
37	基本的に道徳観や倫理観が求められる。また健康であることである。しかし現状では意識は低下しており、「介護」をわかっていない人が多い。ヘルパー2級養成もいい加減である。人材育成の前に「人としてどうか」というレベルからのスタートである。
38	しっかりとした人材の確保。人材が少ないと多忙によりしっかりとした教育が出来ない。
39	研修時間の確保。
40	当施設は、利用者2名に1名のスタッフがかかわるようにしているので、身体、認知の状況を研修する時間を持つことができる。（そのため理事長は昨年9月より無給）（利用者8名定員のところ6名が上限の現状）
41	計画的な研修や指導者の育成（施設内で指導できるような）。
42	「育てていく」という全職員の意識。厳しさだけではダメ。また給与、雇用条件も大切。
43	絶対的に人員不足の中で、育成に関わる余裕（時間、費用、技量、知識）が得られていない。
44	モチベーションの向上。主婦が多くなかなか研修時間がとれない。
45	時間がない。
46	新しい知識の取得、業務多忙につき、時間が確保できない。
47	研修は必要であるが、やりがいや目標など具体的な実感が得られないと「大変だからもう辞める」等に繋がってしまう。 日々の業務に追われ余裕がない状態で実感してもらうのが難しい。
48	<ul style="list-style-type: none"> <li>・賃金のUP。しかし、介護報酬がきまっている以上、他の報酬が見込みづらいのでベースアップがしづらい。</li> <li>・職員のスキルアップする研修機関が少ない。→現状の人員がギリギリの為、研修して教えるまでは事業所の余裕がない現状があります。</li> </ul>
49	これは介護保険を高くするしかない。全事業所の8割以上は赤字である。これでよいのでしょうか？
50	日常業務における資質向上のための教育訓練不足、資格の内容を向上させて、その資格にプライドが持てるようになり、それに見合う賃金がもらえないと育成は困難では。
51	長く勤務することが出来る給与体系。 やりがいある職場づくり。
52	OJTとOAJTが必要だが、それぞれが忙しく業務中にそれを行っている時間がなかなかとれない。
53	入居者様の平均介護度も高く、日頃の業務に追われがちであり、小さな勉強会を開いても出席率も悪い。
54	内部研修、外部研修の実施。
55	給与等の労働環境の改善。 キャリアアップの仕組みの構築。
56	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の育成のために、もっと学ぶ機会があるといいのだが、外部研修に出す余裕なく、内部研修の時間もとれない。</li> </ul>

### 3 介護人材の育成における現状と課題

No.	内容
57	育成する前に介護人材の確保も出来なくなるため、現在の職員にゆとりがない。当ホームでは職員の定着率はよい。新しく資格取得（ケアマネなど）での転職がある。
58	専門職としての知識と技術が必要であるが、現在の介護報酬では勤務時間内に講習、研修の時間がとれない。外部研修に参加させてやりたいが、その余裕がない。
59	管理者の時間がとりにくく、教える時間が作れないのが現状です。
60	予備職員等はなく、介護保険の規定の人数でやりくりしている為に、採用されるとすぐにしっかりした指導ができないままに勤務状態になる。未経験の人、ヘルパー2級の資格の無い人は不安でストレスがたまり体調不良となる。
61	働き続けられる保障（給与は高くなると思える。職場はなくなると信じられる。）がまずあること。この上で計画的な研修や資格取得への奨励等を行う必要がある。この前提がない中で「育成」は行えない。
62	育成する人材と時間がなく、外部研修等に出す余裕がない。
63	配置基準を見直して2対1にする。 夜勤手当等の充実。 介護報酬を引き上げなければ赤字になり園としてできない。
64	全く余裕のない勤務（ローテーション）のため、外部研修に出る事も難しい。若い職員が多いため、指導するのに適した人材がない。
65	①どのような仕事でもそこに喜びや興味を感じ、他者からの信頼を得て継続していく自信になると思います。介護の専門職としての仕事は、大別して福祉の知識・スキルを持つ福祉専門職としての部分と家事全般のプロとしての部分があります。福祉の専門職として入職して同時に一定の時間で効率的にいわゆる家事的部分もこなす必要があります。福祉の専門性を高める喜びを感じるに至るまえに離職してしまうように思います。 ②特養は生活の場であり、快適な生活を利用者にしていただくためにどちらも必要であるが、介護人材の専門性をより一層高め（例えば看護職のような専門性、社会的ステータス）、高報酬の専門職としていくためには、現状で担っている介護職の職務内容の見直しも必要ではないかと思われます。
66	当施設はユニット型の施設で4交代制の勤務表を作成し利用者支援に当たっている。不規則勤務職場として、ぎりぎりの中での勤務となっており、職員会議等がもてず考え方等の周知が十分出来ない。達成感や満足感が得られる士気の高い職場づくりを目指しているが、職員の気持ちを一つにするのが非常に難しい状況である。職場の中で、仕事に対する意義を感じ自覚してもらうことが大事であるが、そのために必要な方針や目標等の周知徹底が難しい状況にある。
67	採用されてからの人材育成については、先輩が後輩にゆっくりと指導する場面が少なくなっている。これが職員の定着にもつながっていくことであり、育成であるが、時間的に精神的に能力的に出来なくなっている。
68	職場内、外部の研修に参加し、介護技術の向上と仕事の意義を感じて欲しいが、慢性的な人手不足で余裕がありません。
69	個別研修計画が必要だが、それに係る指導者・時間が不足
70	職員育成のために教育は必要だが、人手不足でその時間をつくるゆとりがない。
71	職員同士が互いに大切にしようという気持ち。生まれもった性格が基本となるので育成がむずかしい。チームで仕事をするから、信頼関係がなくては働けない。
72	横のつながり、情報交換、スムーズ流れがまだ不十分と感じる

#### 4 介護人材の確保・育成において区に期待する役割

No.	内容
1	指導、教育。
2	CMの方は割と研修がありスキルUPが図れている感じがする。CNの方は計画書の記載法など指導不足である。更新する為の研修を義務化するなど行ってほしい。ガイドヘルパーなど小額で取得できるものを規格してほしい。
3	ヘルパーを養成する学校を増やして。
4	介護事業所や施設の経営者（職場の長ではなくオーナー）に教育を施してほしい。
5	ヘルパー1級・2級取得の区民講座を廉価で行う。
6	制度の改革
7	ハローワークをより福祉職専門の更に練馬区専門の気軽にもっと具体的に募集ができる場所が欲しい。福祉学校関係者と事業所の交流会を区の仲立ちでもつ。学校の掲示板に募集ビラがはらしてもらえらるような援助をして欲しい。東京都介護支援専門員研究協議会の会費を事業者が職員に出してくれるような働きかけ、何かの得点を区が事業者に上げる。現任研修の費用は事業者がかならずだしてくれるように、受けた人数を公表するとか学べるようにサポートして欲しい。区の図書館を利用して今読みたい介護関係の本をたくさん入れて欲しい。優先的にケアマネや福祉関係者に貸してくれるとか・・・安い給料で買えない本、予算のない事業所では買えない本をみんなが読めるように。
8	リーダー研修その他、定期的に介護研修等を区が主催し行ってほしい。
9	居宅介護支援事業所が、関町4、5、石神井4～8等に少なく、ケアプランの依頼に対応できない。区で居宅介護支援事業所を誘致して欲しい。
10	区が研修機関となり、人材育成の為に各介護事業への研修等おねがいしたい。
11	何ヶ所かで研修の場を設けて欲しい。
12	介護保険のグレイゾーンの透明化・普及と思います。ヘルプの仕事で解釈の違いから利用者からクレームとして戻ってくるケースも多くあります。もちろんアセスメントが重要と言うことも十分理解しています。ケアマネージャーだけではなく、サービス提供責任者やヘルパーなどの研修を充実してほしいと思います。ヘルパーへの研修は事業者の責任と言う意見もあるかと思いますが、働き手が居なくなって一番困るのは行政だと思います。実際にヘルパーが居なくなって廃業している事業所もあります。バックアップシステムの構築を期待します。
13	賃金の見直し。
14	ニートや閉じこもり等の対策として、ボランティア体験のような施策とリンクさせれば道が開けるかも。
15	直行直帰をなくすべき。 介護報酬を国に対して上げるように動くべき。 もっとヘルパーの地位を守るべき。
16	高齢者を対象にヘルパー育成等企画を考えてほしい。
17	介護人材の必要性を外部へアピールして欲しい。（介護の経験のない人材へのアピール）
18	在宅の魅力をアピール。
19	現場で働くヘルパーやサービス提供責任者等の研修を増やしてほしいと思います。

#### 4 介護人材の確保・育成において区に期待する役割

No.	内容
20	介護という職業のすばらしさをもっと広くアピールする方法はないものか。資格だけとっておいて終りではなく、そのまま就業に結びつく様な考えをもってもらえる方法はないものか。
21	区の無料研修制度（非常勤でも参加できるもの）。
22	1. 区の研修の内容の充実を期待します。事業所ごとの知識の格差が大きいため、直接ヘルパー向けの研修をして欲しいと思っております。 2. 元気高齢者の育成を区が直接行うことで（5）の可能性が有る。
23	無理を承知でヘルパー2級の人を採りたい。例えば区をあげて2級講習の開催（現在値段が高いので安くして）や、勉強会をして確保をする。2級を持っている人に働くよう支援してほしい。
24	人材登録バンクのようなしくみをつくってほしい。
25	サ責に対しての介護技術や制度についての研修を充実してもらいたい（基本的にはサ責もヘルパー業務についていることが多いので、夜間や土、日等に研修を開いていただきたい）。
26	福祉フェアなど告知も含めアピールして欲しい。
27	必要なお金を充分出してください。
28	ヘルパー2級の取得には民間の学校で高額の授業料が必要になります。区が主催するヘルパー2級の取得講座をもっと積極的に進めて頂けたら良いと思います。
29	・訪問介護員、サービス提供責任者の資格取得研修（ヘルパー2級、1級）を行ってほしい。 ・新聞広告募集の採用が難しくなっている為、（新聞を取っていない人が多い）区報等の掲載も民間参入できるようになると良い。
30	失業者も多いこの時世、活用すれば、介護保険以外は資格をやわらげる。
31	・サービス事業所への支援体制の確立を希望します。 困難ケース等への対応の仕方や応援 ・区での養成研修と仕事へのあっせん
32	介護に関する研修を介護職員のスキルアップのためどんどん開催して行って頂きたい。
33	各事業所でやるべきことはすべて実行している。区として魅力ある介護保険事業を望む。先進的な取り組みを地域（区）でしていることをアピールし、練馬区の事業所で働きたいと思えるような行政の仕掛けが必要である。
34	夜間事業部でのヘルパー不足を解消するため、区におけるヘルパー養成があつていいのではないのでしょうか。
35	広報活動。
36	国に福祉現場の待遇改善について提言して行ってほしいです。
37	自治体として、領域内の介護技術や知識の底上げができるような研修や公演が定期的で開催されることを望みます。施設においても実施、外部研修等も考慮しているが、家庭的な都合で参加困難である人材が多いことも現状にあるため。
38	資格取得者に就職する為の援助体制が必要。補助金（資金）。若者が安定して働く為、生活水準を確保する為に、行政が介護援助方針を明確にして下さい。

#### 4 介護人材の確保・育成において区に期待する役割

No.	内容
39	<ul style="list-style-type: none"> <li>・賃金を引き上げるべく介護報酬のアップ</li> <li>・業務、特に事務処理の簡素化</li> <li>・受け入れやすい講習の実施</li> </ul>
40	研修会の実施
41	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修機会の確保。事連協以外にも研修するプログラムが必要と考えます。新人研修プログラム等。</li> <li>・福利厚生の充実。女性の離職が高いことから、結婚して退職した人材が再度復帰できるように、福祉の勤務に合わせた保育所の創設等して、働きやすい環境をまずはつくるのが大切と考えます。</li> </ul>
42	介護事業者は皆大変な思いをして運営している。給与をあげたくてもできない。皆我慢していることを知ってください。
43	国に遠慮せず、問題点として主張すべきことは主張し、短期的に区として独自に取り組みを行いはじめないと間に合わないと思います。（その中には予算措置が必要なものもあるでしょう）これは、人材の問題だけではなく、保険制度全般にいえることです。
44	ボランティアの紹介。
45	看護師の採用のサポート。 研修の充実。
46	潜在的有資格者の就労への促進等。
47	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区主催でさまざまな研修をひらいてほしい。</li> <li>・区で福祉人材センターのような役割はできないだろうか？</li> </ul>
48	以前世田谷区で働いていた時に、区報に載せて、福祉職の人材確保のため1事業所2名参加でパンフや求人内容等配布し、保健福祉センターの場所を使用し求人フォーラムのような事をした。地域の中で地元の人材も環境であり、利用者にとっては貴重なため、福祉職に対する意義づけや地域研修の企画。（認知症など）
49	一般職員のスキルアップ研修。 ターミナルケア研修。
50	2級ヘルパー資格者、介護求職者が区に登録し、各月毎に、採用された時に安心して自信を持って職場に行けるように2～3日でも勉強会を開催する（介護とは、認知症とは、高齢者の病気、食事、楽しく仕事するには等）。
51	介護保険を含む高齢者介護の未来の姿を具体的に示すこと。 職員の生活を支えることのできない事業であれば、未来に介護は家族介護と公的なサービス以外は残れない。区の覚悟が今問われている
52	介護人材の求人窓口、代行、斡旋等、地域に密着したハローワーク的な役割
53	特別区の特養の換算率のアップ。10.48→10.72（デイサービス並み）
54	当施設だけではなく、どこの施設も同じ課題だと思います。最近近くの施設と介護技術学びで交流をもち、良い刺激になっている。区で各施設の秀でた面を紹介又は公開の場を設け、練馬区の福祉向上につなげるのも一案と思います。

#### 4 介護人材の確保・育成において区に期待する役割

No.	内容
55	<p>職員の配置数においてユニットの場合は厚生労働省が定めた配置基準より多く配置することが求められている。実際にユニット内で一人ひとりにきめ細かな対応をしていると、相当数の配置が必要となり、経費的にかなり苦しくなる。超過分について受益者負担という考え方で利用料を決めるにしても限界があり、自治体等の助成が必要と考えられる。</p> <p>区の社協等と連携し人材の確保と養成が出来ないか。人材確保策として区内の施設で働くことを条件にした資格取得のために必要な経費の助成、あるいは社協が人材確保のPRを機関紙等を通じて行うなど方法はたくさんあると思われる。また、施設の職員を対象とした集合研修を行い施設負担の軽減を図るなど考えてほしい。</p>
56	<p>以前ホームヘルパーの資格取得の講習をしていたが、区主体の講習を区内の施設に就職する条件付きで安価で行うことは出来ないか。</p>
57	<p>確保、育成に係わる助成金の支給。</p>
58	<p>区を挙げての介護人材確保のために、区民総介護職と言えるくらいにその育成システムを持って欲しい。</p>
59	<p>介護者がリーダーシップをとれるように変革していくこと。他職種協働と言っても、リーダー的役割をはたしているという充実感が必要。</p>
60	<p>事業体が少しずつでも資本蓄積のできる（少なくとも、じり貧にならぬような）報酬が必要</p>

## 5 元気高齢者の介護人材への活用について

No.	内容
1	板橋のごいっしょサービスのような、お話相手や散歩のつきそいなどは？
2	資格が必要なので、誰でもよいとは言えない。
3	高齢者は同じ高齢者に介護されるのを極端に嫌う傾向あり。介護人材として活かしたいと思うが、受け入れられるかが疑問。
4	シルバー人材として常勤換算0.3程度の賃金で雇用の窓口を広げる。（現場としては実際、足手まといや、口うるさいだけと思われることが多い） デバスの運転・添乗 デイルームでのボランティア的な接遇 特技のレク指導 シーツ交換・掃除・洗い物・草むしり・窓磨き等
5	基本的にムリです。家事支援など可能な部分はあるかもしれないけれど。やはり年齢は年齢です。外から華やいだ風が来るのも在宅利用者にとっては大切です。
6	最初に指導を受けてからお話ボランティアを施設や通所でしていただき、あるいは敬老館などで 1対1の話し相手になっていただく。特に難聴の人は通所にきたものの取り残されていることが結構たくさんある 筆談でしか会話できない人は更に。全盲の人も通所にくれば話し掛けてくれる人がいればもう少し利用してみようかという気になるかも。在宅独居の方の話し相手は慎重に選ばないといけないが誰かが話にきてくれるのを待っている人はたくさんいる。介護保険ではできないけど一緒に食事をしてくれる人、一緒にコーヒーを飲んでくれる人、喫茶店に一緒に行ってくれる人 図書館から本を借りてきてくれる人、趣味のコンサートに一緒に行ってくれる人、趣味、特技の登録をして同じ趣味を週1回、語り合う人を選ぶお見合いパーティー的な催しもいいのでは。簡単な確定申告をいっしょにやってくれる人、新聞や本を読んでくれる人、介護の経験を話にきてくれる人、身体介護はしないけど銭湯に一緒に言ってくれる人、理髪店や美容院に付き添ってくれる人、狭い範囲でたくさん拠点を作り地域版ユニットケア的な発想で。毎回の生協の申込書を書いてくれる人、ポイントを溜めて次自分や家族がサービスを使えるという案はいいですね。商店街もそのサービスに加わってくればさらにいいけど。どこの商店街だと配達してくれるとか電話注文で配達してくれるとか生活の知恵を 情報収集して探してくれるグループ活動とかしていただく人を派遣する。派遣の仕方でもできるだけ希望を聞き、合わない人は簡単に断れる環境を確保すべき。依存度が上がりすぎてないか、精神的圧迫を受けてないか、効果のモニタリングもケアマネジメントとの一つとして機能できればいいのですが。
7	話し相手としてはよいかもしれませんが。各人の個性が強く実情は難しいと思います。
8	高齢者の介護人材の活用は大変いいことだと思うが、可能性としては若い人も仕事が厳しいため離職率が高いのに、高齢者の方は体力的に厳しいのではないかな。
9	ボランティア等を区で講習等を行い、様々なサービスに活用して欲しい。
10	区が具体的な案を作成し、活動できる拠点作り、リーダーとなる方の輩出をする。
11	利用者さんは「話し相手」と「見守り」が必要です。しかし介護保険にはそのようなサービスがありません。安否確認をしながら話し相手になって頂いたり、見守りをして下さる元気高齢者がいて下さったらありがたいと思います。そのようなグループを作って頂けたらと思います。
12	介護保険で利用出来ない話し相手や独居者の安否確認をこの措置で活用する。

## 5 元気高齢者の介護人材への活用について

No.	内容
13	働き手と受け入れ側の意識改革が必要だと思います。元気高齢者の中にも働けるうちは働きたいと考えている方もいますが、実際には体力的なことを考え躊躇されている方や、事業者側が受け入れないというケースもあると聞いています。地域ミーティングや交流の場で少しずつ理解していただくのもいいと思います。
14	コミュニケーション、ボランティア等。 地域友好のために集会所の開放。
15	広報をきちんとすれば、仕事として応募する人も多いと思います。ある程度までの介護技術講習を区がシルバー事業として行うのはいかがでしょう。
16	現在、67才、70才の方に働いて頂いております。とても元気に介護をされています。これからも元気な方に（高齢者）来て頂ければと思います。
17	ボランティアではなく、時給を出してでも、近隣の利用者さんをみていただけないものか。「職業倫理をもって接する」
18	現在60才以上の方もたくさん活躍しております。
19	介護サービスの質を求めるのであれば不可能だと思います。量を求めるのであれば可能性は大きいと思います。
20	直接ではなくても、誕生日カードを作るボランティアなど関わりが持てるシステム。
21	今元気な高齢者が在宅で時間をもてあましている事が多い。求人のシルバーセンターも3日に1回数時間の仕事しかなく、求職難との事です。ボランティア、老人施設での仕事は機会があれば可能ではないでしょうか。
22	生活援助のサービスに関しては長年の知識も必要とされる為、健康診断等で異常がなければ働ける現場はあると思われる。
23	私たちヘルパーは普段利用者と面と向かい話を聞いてあげる時間がない。利用者によってはヘルパーと話をする以外言葉を発しない人もいる。元気高齢者であっても、身体介護は負担が大きいと思われる為、話し相手や軽い家事援助であれば可能性はあると思われる。
24	介護保険の理解が出来れば可能。 シルバー人材の登録拡大。
25	デイサービスでのボランティア（有料ボランティアも含む）や、レクリエーションの際などの講師として活躍してもらえたらと思う。元気高齢者の方に生きがいややりがいを感じてもらえるのではないかな。
26	介護保険ではできないサービス。話し相手を必要とされる方が多いと思う。ただ「お元気な高齢者」をご自分と比較されて落ち込む方もいるのではないかな？希望される方には嬉しいサービスではないかな。
27	コミュニケーションスキルは高いと思えるので、保有する分野での指導などで貢献することは可能ではないでしょうか。
28	もしかして高齢者なら安く使えると考えているのですか？対応できる体力、人柄があればだいじょうぶだと思います。
29	一人暮らしの方に訪問してサービス提供していると、話し相手がほしい方が沢山いらっしゃると思います。一人で外出できず、友達も近くにいない方々は、ヘルパーに話し相手を求め、サービスの妨げになる事もあるので、お元気な方にお話相手をして頂けたら良いのではないのでしょうか。

## 5 元気高齢者の介護人材への活用について

No.	内容
30	地域限定（区内）の金券によって、少しでもお礼を出す。
31	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外出できずにいる高齢者への話し相手や電話</li> <li>・調理等、特技を地域や学校へ出張して講師をする</li> <li>・町会等を巡回し、悪とく商法防止に協力して頂く</li> </ul>
32	訪問看護師としての活用はむずかしいと思われます。施設や傾聴ボランティアなど、ボランティアとしてなら可能と考えます。
33	当センターは現在65歳以上の職員が5名以上働いておりますが、年齢に関係なくその人の能力によってかなり異なってくると思われます。
34	すでに年齢にこだわっている場合ではないです。働く気力があれば、介護人材として活用していかなければならない。危機的状況です。
35	短時間でもして頂ける事は多くある。やって頂く事で”生きがい”にもつながるのでは。
36	長くボランティア活動をしてきた経験から、元気高齢者は自分から何かをとなかなか考えられない（特に女性）。そこで一寸背中を押す（市民活動センター等）ことによってボランティア活動に入れる。
37	重介護などは専門的かつ重労働を要しますが、調理、運転、PCなどの業務など、業務上活躍の場は沢山あると思ひます。又ボランティアも含め。
38	前面に出ていただくのは厳しいと思ひます。有償ボランティア的に若干の謝礼を出して、様々な周辺業務を担っていただく。
39	疾病や認知症に関する知識をきちんと備えた上で、業務に携われるよう、教育できる場として、自治体の係わりを持っていただきたい。
40	送迎運転手として働いていただけたら助かる。
41	介護を希望する高齢者の希望は、自分の息子、娘、孫の年令の方とのふれあいを求めていますので、やめた方が良いのでは？
42	本人のニーズ、レベルに合う業務。現状の様な、多忙、むづかしい業務では希望も出ない。
43	話し相手などのボランティア
44	稲城市が取り組んでいる「介護支援ボランティア」制度や群馬県のような「介護予防サポーター養成」を行ってほしい。
45	予算措置を講じて、介護に直接的に携わるヘルパー講習、また間接的支援策となるボランティア講習をすぐにでも行って下さい。区の施策ではボランティア、NPO等の育成策が横断的につながっていきません。何なら大泉地区で私達のグループ(大泉地域の医療と福祉を考える会)で区のバックアップのもと、組織化を始めても良いですよ。
46	入居者との交流。
47	悪くはない。むしろ良いと思われる。
48	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要支援1→自立になった人がボランティアに来てくれて、本人も張りになり、現場も料理を手伝ってもらったり、相手をしてもらったり助かってます。</li> </ul>
49	介護予防事業などのお手伝い。 グループホームへの、個別、支援のお手伝い。 元気高齢者の自宅近くの地域サポート。（在宅やグループホームの人も含む）

## 5 元気高齢者の介護人材への活用について

No.	内容
50	グループホームには軽度の入居者もいらっしゃるので、老人会等に誘っていただけるとありがたいです。
51	当ホームにおいては色々な分野で働いて頂く事は可能だと思います（草木の手入れ、食事作り補助、話し相手、清掃等）。
52	グループホームは身体介護的体力は必要ないが、24時間のローテーションの中で日勤帯8:30～17:30のみが勤務となると、他の時間帯が多くなる人が増える。バランスの関係上1～2名の採用位となる。話し相手、仕事関係の話等、若い世代より内容は豊富。でも老人は若い人が好きです。
53	前期後高齢者については積極的な活用を考えたい。資格の取得や雇用についての支援を具体的に区が示していく必要がある。
54	大いに検討し、システムを作って下さい。
55	清掃や周辺業務などは可能性としてあるが、ケアワーカーとの協調が大切なため柔軟性が必要。
56	①ボランティアとしての活用の場合、継続的にかつ確実に人材として活用できるか疑問がある。 ②賃金を支払うことを前提とした場合、様々な労働法制上の制約もあり、経営上一定の効率性を求めざるをえない。（そういう意味では70歳くらいまでは既に働いている方は多い。） ③労働性が極めて低い、あるいは労働生産性を気にしない能力活用の具体的アイデアがすぐには浮かびませんが、前項の「区に期待する」部分がこの辺りの仕組み創りではないかと思います。
57	ボランティアとして積極的に関わって頂くことが好ましい。軽易な介護のお手伝い、あるいは話し相手として十分出来ると考えられる。そして、活動の度合いに応じて、自分が必要になった時にそれに応じたサービスを受けられるようなシステムは考えられないか。
58	自宅近辺のお年寄の安否確認。
59	社会活動への参加を積極的に考えている元気な高齢者は歓迎いたします。
60	元気高齢者を活かすためのコーディネーターが不足していると考え。早急な設置が必要。
61	可能性は十分あると思うが、具体的にどうしたらよいかは悩むところです。
62	介護補助員として採用しています。
63	3) 専門職として 改正介護福祉士法が施行される。詳細を理解していないが専門職としての能力強化が図られることとなろう。ただ施設についていえば、多くの業務には十分な訓練は必要とするが、かならずしも専門職でなくても可能なものがある。たとえば、見守り、入浴介助の補助、食事介助など、家庭で通常おこなう世話に類するもので、職務の分化を進めることで質の高い専門業務を行なえるのではないだろうか。これにはご家庭の主婦に協力いただけると良いと考える。 ◎単なるボランティアではなく、例えば、保険者が組織的に募集し、報酬（または一部を）を支払うという積極的な援助を期待したい。 4) 元気な高齢者の人材化 どれだけ余裕のある方がおいでか不明だが、積極的に活用したい ◎積極的な募集を、さらにこの場合にも報酬（もしくは将来介護受給のためのプレミアム）を考えていただきたい。
64	相談窓口に於いても是非力をいただきたいと思うが、力を発揮していただける仕事形態、内容、給料という具体方策に妙案がなく、一歩踏み出せていない。

## 6 自由意見

No.	内容
1	利用者が持っている単位数を自由に使えるようにすれば、身体、生活でピリピリすることがなくなると思う。
2	重箱の隅をつつくようなサービス計画作成マニュアルを基礎研修でたたき込んでいるようですが、それを遵守せんとかんがる新任ケアマネはパソコンにへばりついて利用者や現場の刻々と変化する状況に追いついていけない。疲れ切ってしまっている。そのうちケアマネは文書作成業務のみになるのでは。
3	事業所的にはつい仕方がないと全てのみこみ、行政から使われやすい事業所でいたほうがなんて気にもなってしまうそうです。おかしいと感じることはもっと正直に声をだしていかないと、気づいたらヘルパーさん誰もいなくなったなんてなりそうです。たとえば今資源を大切にという時代に膨大な紙の量を見てください。時代についていけないですよ。疑問を声にして少しでもよいシステムをつくる努力を続けていきたいものです。
4	介護保険のサービス内容（家事援助然り、身体介護然り）の括りがあまりにもバカバカしく現場でのニーズとあまりにかけ離れ過ぎている。本来、ヘルパーを守るという事から設定されたのは十分理解しているつもりがあるが、そのことが反作用で使えない制度となってしまうている。良く聞くのは、「ほんとに介護保険って使えないね」という言葉である。利用者、介護者双方に対して使えない制度と成り下がっている。何のための介護保険制度なのか、原点に立ち返ってよく現場の声をきき、改善していただく事を切望する。
5	介護職員（正職員）として仕事をしていても手取り収入が20万円もないような現状が多いので、よい人材は集まりにくいと思います。
6	現在、介護を提供するため、24時間365日の拘束があるが（事業所として）、その他体的にも厳しい仕事なのにあまりにも賃金が安すぎる。介護保険の点数等を上げ、少しでも賃金をあげ、人材確保しないと成り立たなくなると思われる。
7	利用者の生活や現状を鑑みない不可解な締め付け。当初の介護保険の理念は？いずれこの制度は破綻するのでしょうか？
8	介護の現場に外国の方が入って来る事で今までになかった問題が表出し、統一性のある一定水準の介護が提供できるのかを危惧しています。
9	介護保険の意見書も地域包括から取り寄せたい。 支援費の方はやはり窓口を設けてサポートしてほしい。
10	経営者も働く人も大変です。
11	介護保険利用の考え方が、当初から変わってきていると思います。先日、介護サービスの正しい利用法という冊子が出されましたが、ただ作成して配布すればいいというものではないと思います。利用している方、これから利用するであろう方への説明も行なっていただければと思います。
12	今の介護保険は介護をしている家庭に対して冷たく、このままでは虐待や自殺、悲惨な事が増えていくと心配です。
13	介護保険制度の見直しが急務。 報酬UPの書類の簡素化。
14	利用者の突然の入院や病状の変化が、収益に対しても大きな不安定要素になっている。
15	介護保険料が高くなり、サービスに対する出来ない事が多くなってきたため、利用者はかなり不満を持っています。同居家族のいる方や、通院介助の高い自費発生、福祉用具貸与等もう少し考えてほしいと言われています。

## 6 自由意見

No.	内容
16	介護保険制度（利用制限など）が利用する御本人、家族に快く理解して頂ける内容であってほしい。
17	同居家族によつ生活援助部分。→同居家族であっても、普段の生活の面倒をみない、ただ一緒に住んでいるだけの家族や片方が自立での老夫婦世帯。訪問する上で介護される側（利用者）より介護していく家族の負担が多く、以前にくらべ部屋の中の汚れや乱雑が目立つようになってきた。同居家族であっても、一部の生活援助だけでなく、ある程度生活援助が必要であると思われる。また、利用者によって要介護状態の違い。
18	研修の際などにアンケートを提出するが、意見は活かされているのか知りたい。
19	経営ができる給付費が望ましい。法律と中身と収支が現在サービス提供責任者に負担がかかっている。ここを何とかするためにも、給付に力を入れてもらいたい。
20	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険の本質が異なる。（不公平保険料）</li> <li>・認定の基準が不明朗。</li> <li>・保険者と事業者との信頼関係不足</li> <li>・責任の所在不明（ケアマネと業者間）</li> <li>・目的不明の条文多い。</li> <li>・不条理ルールなど。</li> </ul>
21	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同居家族がいた場合の生活援助について</li> <li>・通院支援について</li> </ul>
22	やはり人材が集まらない最大の理由は、介護職員の給与の低さだと思います。これまらますますお年寄りが増えていく中で、経営出来なくなっていく法人が多くなってしまっているのではないかと危惧しています。
23	とにかく人材不足で厳しい環境である。現在働いている職員も働き続けることに疑問さえ感じている。
24	介護保険の見直しが始まるが、保険料の低さのため、中味の見直し、例えば身体家事援助の中味、家族が一緒でも家事を頼めない現状が多々あるがみとめられない。状況判断による必要があるのではないかと。
25	まじめに社会福祉にとりくんで来た法人はかせぐもとを持っていません。収入は保険に頼るしかなく、その中で専門性と生きがいをもって働けるようになってほしいです。
26	継続利用者及び新規利用者の身体状況（HDL）の低下に伴い、業務遂行における所要時間の増大化がまぬがれない中、通所介護の抱えるプログラム、送迎問題は重大なものである。特に、送迎については、基本事業に丸めとなった現状、自宅を離れ、戻るまでの車内での個別対応は必要であるにも関わらず、サービス提供外とされているのは矛盾を感じる。
27	<ul style="list-style-type: none"> <li>・制度改正の度に介護報酬の切り下げは何とかならないだろうか。</li> <li>・要支援・要介護認定結果に疑問を感じる場合があります。</li> </ul>
28	全て国と地方行政が行なう介護の考え方をして下さい。介護保険の範ちゅうで適正な高齢者サービスを民間が賄うのには限界がある。
29	<ul style="list-style-type: none"> <li>・理念、理論はよくわかるが、実務が煩雑で、書類も多く、ご利用者の事を考える時間より事務作業が多い思いがぬぐいきれません。「エビランス」とよくいわれますが、その為の書類かき、書類整備にこりすぎているキライがあります。</li> <li>・「まず予算ありき」その後、制度、実務をあてこむという状況をつよく感じています。なので、理念と実務のギャップ、ひずみが今日で自由市場といいながら、規制がきびしく、経営が難しいのはご存知かと思ひます。このままでは、さらに撤退する事業所が増えると思ひます。</li> </ul>

## 6 自由意見

No.	内容
30	練馬区で行う監査指導をもっと柔軟にしてほしい。どの事業所も経営が苦しくても必死になって利用者のためにサービスを提供している。そこを感じて下さい。
31	福祉、医療にかかるお金をあまり後ろ向きばかりに捉えず、一つの産業として、地域を盛り立てていく考え方もあるのでは。雇用は拡大し、施設を作れば、波及効果もあるのですから、予算を絞るところは絞り、出すところには出すというメリハリのつけ方は区として考えるべき。
32	休日でも利用者の連絡調整を自宅で行わねばならず、神経が休まらない。
33	制度改正などで経営基盤が安定していない。介護報酬の地域差の見直し、配置基準の見直しが必要と感じる。
34	グループホームの医療加算、まだ実施していません。他ホームの実施状況と結果を知りたいと思います。
35	「介護を社会的な責任として行っていく」という介護保険の理念がゆらいでいる。社会的な責任を果たすためには、将来的にどのような運営をしていくのかというビジョンを各事業所が持てないと、目先の利益にとらわれてしまうしかない。介護をビジネスとしてとらえるしかないのであれば、その対象となり得ない。社会的弱者の方々に対する支援をどうしていくのかを具体的に示せなければ、切り捨てられていくしかない。それでよいのか。今、制度の根本が問われている。
36	介護報酬でまかなう部分、利用者の自費負担部分をもっと弾力化した方がよい。
37	施設入所について。特別養護老人ホームは病院の受け皿でないと考える。病院対応がふさわしい人が名簿の上位に入ってくることを防ぎたい。
38	本来論「必要な人に必要なサービスが届くように」が実現できなければ、利用者側にも、働く側（特に中年以降の担い手）にも理解が得られない。財政・給与ばかりに片寄らず、本来論は決して揺るがないよう、考えていくべきと思う。