

HELPMAN JAPAN 「介護サービス業で働く人の満足度調査」

半数が介護施設での仕事に満足、満足層の8割が勤続意向を表明

IT導入施設で働く職員の個人メールアドレス保有率は2割。満足層と不満層で差

株式会社リクルートキャリア（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：小林 大三）が行う、日本の介護サービス業の就業人口を増やすためのプロジェクト『HELPMAN JAPAN』は、介護サービス業で働く方の満足度の実態を明らかにするために、全国の介護職従事者を対象に調査を実施いたしました。このたび調査結果がまとまりましたので、一部を抜粋してご報告申し上げます。

調査結果トピックス

- 介護職従事者で仕事に満足しているのは49.5%※。前回（2016年）調査より3.9ポイント上昇。
- 仕事に満足している現在介護職従事者は、79.7%が勤続意向ありと回答した。
- ロボットやITの導入が進んでいる施設で働いていると、仕事に対する満足度は高くなる。
- ただし、IT導入施設の介護従事者でも、介護記録のWEB化が3割、職員の個人メールアドレス保有が2割と、基本的なITツールさえ広くは普及していない。
- 新人研修など「技術・スキル研修」と、モチベーション研修など「技術・スキル以外の研修」の両方受講者の勤続意向は、両方未受講者より27.2ポイント高い。

※ 7段階選択肢のうち、「とても満足している」「満足している」「ある程度満足している」の合計。

解説

介護業界では、深刻な人手不足を背景に職場環境の整備が進められている。今回の調査では、介護職従事者の満足度は2年前と比べて上がったものの、課題も浮き彫りになった。

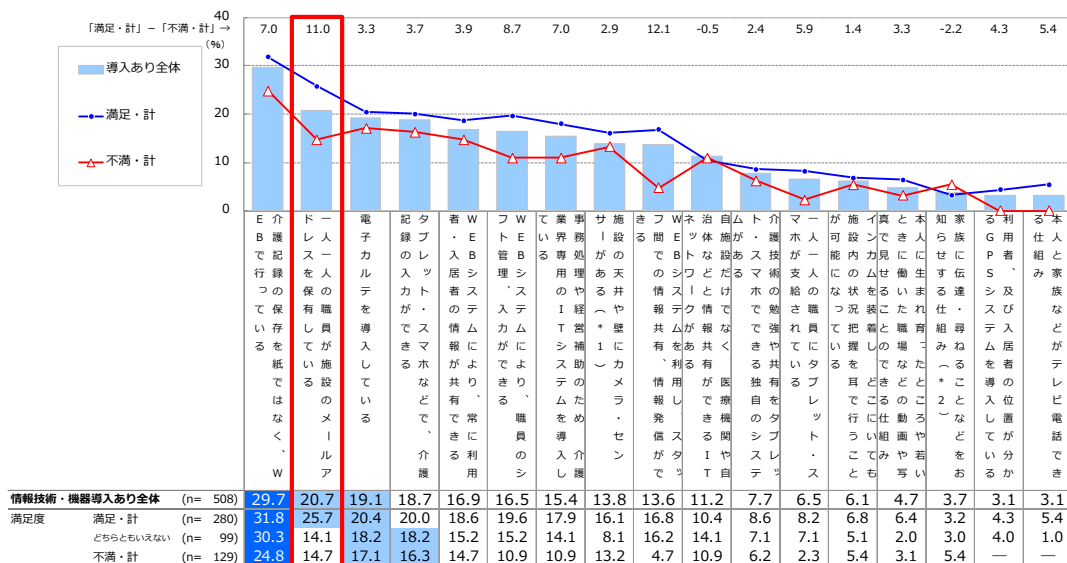
その一つがITの導入で、介護記録をWEB上でなく紙に保存していたり、職員用の個人メールアドレスが十分に付与されていないといった実態も明らかになった。

特に、個人メールアドレスの付与は、満足層と不満層で導入率に11.0ポイントの差が生じている。

□勤務する介護施設 職場の環境（ロボット・IT）：情報技術・機器（勤務先施設で情報技術・機器導入済み/複数回答）

現在お勤めの介護施設では、以下のようなロボットや情報技術・機器は導入されていますか。導入されているものをすべてお選びください。

※過去介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。



※全体の降順にソート ※スコアが 1位 3位以内 ※情報技術・機器の種類は、福祉NPO法人研究会の資料等を参考に作成した。

※実際の選択肢は、(※1)が「必要に応じて利用者・入居者の様子を確認することができるよう、施設の天井や壁にカメラ・センサーがある」、

(※2)が「カーナビなどを通じて、送迎の経路や到着時間、利用者の介助の際に注意すべき事、家族に伝達・尋ねることなどをお知らせする仕組み」

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社リクルートキャリア 広報部 社外広報グループ

TEL : 03-3211-7117 MAIL : kouho@waku-2.com

【目次】

1) 介護職従事者の満足度の水準	3
2) 介護施設に対する評価と満足度の関係	4
3) ロボット・ITの導入効果	6
4) 施設での研修受講有無による満足度の変化	9

【調査概要】

【調査方法】

- WEB（インターネット）調査
マーケティングアプリケーションズの調査モニターを使用

【調査会社】

- 株式会社アンド・ディ

【調査期間】

- 2018年8月10日（金）～ 16日（木）

【調査対象】

18～59歳の全国の男女

- 1) 現在介護職従事者：現在の職種が「介護・福祉関連（高齢者分野）」である
- 2) 過去介護職従事者：現在介護職従事者ではなく、今までに「介護・福祉関連（高齢者分野）」を経験したことがある
- 3) 就業・転職意向者：今までに介護職従事の経験がなく、介護サービス（高齢者分野：介護福祉士・ケアマネージャー等）の仕事を、就業・転職の意向先として考えている
- 4) 就業・転職意向者：今までに介護職従事の経験がなく、介護サービス（高齢者分野：介護福祉士・ケアマネージャー等）の仕事を、就業・転職の意向先として考えていない

※本リリースでは、介護職従事者の調査結果についてまとめた。

● 調査対象別の回収数（下表参照）

□ 回収数		回収数	構成比
		(件)	(%)
調査対象別	介護職従事者	1,000	66.7
	1) 現在介護職従事者	750	50.0
	正規	550	36.7
	非正規	200	13.3
	2) 過去介護職従事者	250	16.7
	正規	150	10.0
	非正規	100	6.7
	介護職非従事者	500	33.3
	3) 介護職への就業・転職意向者	300	20.0
	4) 介護職への就業・転職非意向者	200	13.3
全体	1)～4)	1,500	100.0
介護職・雇用形態別	正規	700	46.7
	1) + 2) の内訳 非正規	300	20.0

正規：正社員・契約社員／非正規：アルバイト・パート・派遣社員

1) 介護職従事者の満足度の水準

介護サービス業の従事者で、介護施設での仕事に満足していると回答したのは49.5%※。

前回（2016年）調査より3.9ポイント上昇した。勤続意向との相関も強い。

- 仕事に満足していると回答した現在介護職従事者は、79.7%が勤続意向ありと回答した。一方、「不満・計」になると12.7%まで低下する。

※ 7段階選択肢のうち、「とても満足している」「満足している」「ある程度満足している」の合計。

■ 働く施設に対する満足度

□ 働く施設に対する満足度（介護職従事者／単一回答）

あなたは現在お勤めの介護施設での仕事に、どの程度満足していますか。

※過去に高齢者分野の介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。

		満足・計							満足・計	
		とても満足している	満足している	ある程度満足している	どちらともいえない	あまり満足していない	満足していない	まったく満足していない		
凡例										
2018年 全体	(n=1,000)	4.2%	11.6	33.7		20.6	14.0	6.8	9.1	49.5
2016年 全体	(n=1,000)	4.9	11.1	29.6		22.5	14.8	8.4	8.7	45.6

■ 働く施設での勤続意向

□ 働く施設での勤続意向（現在介護職従事者／単一回答）

あなたは現在お勤めの介護施設で、どの程度「(ずっと)働きたい」と思いますか。

		意向あり・計							意向あり・計	2016年		
		強くそう思う	そう思う	ある程度そう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	まったくそう思わない				
凡例												
全体	(n= 750)	5.3%	14.5	30.7		23.9	10.5	7.3	7.7	50.5	48.4	
満足度	満足・計	(n= 385)	9.9	26.5	43.4		14.5	4.7	0.5	79.7	80.9	
	どちらともいえない	(n= 153)	0.7	2.6	26.1	49.0		12.4	5.9	3.3	29.4	28.5
	不満・計	(n= 212)	0.5	1.4	10.8	22.6	19.8	20.8	24.1		12.7	10.5

※「意向あり・計」が各全体値より 10 10ポイント以上高い 5 5ポイント以上高い 5 5ポイント以上低い

2) 介護施設に対する評価と満足度の関係

施設に対する評価項目の中で、介護職従事者の満足度に影響があるのは、上司のサポートや職場での楽しさ。

- 満足度との関係（相関係数）をみると、「あなたの上司は、何かあったときは職員を守ってくれる」と「あなたの上司は、職員一人ひとりの能力や持ち味をしっかりとつかんでいる」、「職員が楽しそうに仕事をしている」がトップ3。

■ 働く施設に対する詳細評価と満足度の関係

□ 介護施設職場評価・詳細【項目】：介護職従事者の満足度との相関係数（介護職従事者／各単一回答）

現在お勤めの介護施設は、以下にあげることにどの程度当てはまりますか。

※過去介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。

順位	全体	
1位	あなたの上司は、何かあったときは職員を守ってくれる	0.470
2位	あなたの上司は、職員一人ひとりの能力や持ち味をしっかりとつかんでいる	0.458
3位	職員が楽しそうに仕事をしている	0.454
4位	あなたの上司は、結果だけでなく職員の努力やプロセスを評価している	0.443
5位	経営層（理事長・施設長・園長など）の判断は従業員の信頼を得ている	0.438
6位	あなたの上司は、職員の能力や技術を高めることに熱心である	0.432
7位	職員は、意見を述べるだけでなく自ら進んで行動している	0.431
8位	いまの仕事を通じて成長できている	0.431
9位	職員は、お互いの仕事の良いところを共有し合っている	0.428
10位	尊敬できる職員が多い	0.426
11位	職員が必要な能力や技術を身につけるための制度や仕組みが整っている	0.425
12位	職員が福利厚生制度を積極的に活用している	0.417
13位	あなたの上司は、職場の目指す姿や目標を明確に示している	0.416
14位	職員の成長や能力開発を考えた配置や異動が行われている	0.415
15位	あなたの上司は、経営方針の実現に向けて従業員がどう働くべきかを明示している	0.414
16位	あなたの上司は、仕事を進めるうえで必要な情報を積極的に職員と共有している	0.413
17位	職員同士声をかけあい互いに協力しあっている	0.413
18位	職員は、お互いの仕事やその成果に関心を払っている	0.411
19位	あなたの上司は、職員一人ひとりに対して的確に指導している	0.410
20位	あなたの上司は、仕事に関する職員の考えや悩みをよく聞いている	0.410

※「相関係数」が 0.7 0.7以上 0.4 0.4以上

【参考】相関係数について

相関係数とは、体重と身長など、2つの値の関係の強さを示す数値。具体的には、「-1」から「1」の間の値をとり、

1に近いほど、強い正の相関関係がある

-1に近いほど、強い負の相関関係がある

0に近いほど、相関関係がない

とみることができる。相関係数の強さのひとつの目安として、次のような基準が設けられている。

0.7～1.0: かなり強い相関がある／0.4～0.7: やや相関あり／0.2～0.4: 弱い相関あり／0.0～0.2: ほとんど相関なし

本リリースでは、「施設評価」と「満足度」の間で相関係数を算出し、「0.4以上」を「満足度に影響がある」と表現している。

なお、相関係数に関する注意点として、「必ずしも、因果関係を示すわけではない」、「必ずしも、傾きを反映するわけではない。また、非直線関係な分布を反映しない」がある。

2) 介護施設に対する評価と満足度の関係

- 介護職従事者の評価そのものが高い(*)のは、仕事への納得感や成果の実感、顧客志向であることなどだった。
(*) 5段階評価のうち、上位2項目の合計スコアで比較。

■ 働く施設に対する詳細評価

□ 介護施設職場評価・詳細【項目】：あてはまる・計（介護職従事者／各単一回答）

現在お勤めの介護施設は、以下にあげることにどの程度当てはまりますか。

※過去介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。

順位	全体	(%)
1位	自分が担当している仕事の全体像が把握できている	57.2
2位	お客様や利用者から感謝されている	56.8
3位	お客様や利用者が何を望んでいるか常に考えている	55.1
	自分の仕事がお客さまや世の中の役に立っていると感じる	55.1
5位	職員同士声をかけあい互いに協力しあっている	53.5
6位	決められた進め方に沿って着実に実施できている	52.8
7位	職場の一員として認められていると感じる	52.2
8位	自分で判断しながら主体的に進められている	50.7
9位	いまの仕事を通じて成長できている	48.6
10位	職場では、仕事上の納期やルールが守られている	40.7
11位	疲れたときや心が折れそうなどときには、職員同士が相談に乗ったりはげましている	39.5
12位	職員は、自分の仕事がお客さまや世の中の役に立っていると感じている	38.6
13位	職員は、お客様や利用者が何を望んでいるか常に考えている	38.2
14位	職場の人間関係に悩むことが多い	37.4
15位	職員は、日ごろから思ったことを自由に言い合っている	36.9
16位	高度な専門知識やスキルを発揮する場面が多い	36.8
17位	職員が楽しそうに仕事をしている	35.3
18位	職員は、お互いの仕事の良いところを共有している	35.2
19位	夜勤や残業、長時間労働を無理強いされない職場である	35.1
20位	職員は、互いに新しい知識・ノウハウを学びあっている	34.5

※「あてはまる・計」が **50.0** 50.0以上

3) ロボット・ITの導入効果

ロボットの導入が進んでいる施設で働いていると、満足度は高くなる。

- 2016年と比べて、ロボットを導入している施設で働く介護従事者の割合は8.3ポイント減った。
- ロボット導入施設で働く介護従事者の満足度は、未導入施設の従事者より、6.7ポイント高い。

見守り支援機器（介護施設型）と入浴支援機器が広く浸透。移乗介助機器は満足層で導入が進んでいる。

- 「ロボット導入あり（の従事者）」でみると、半数以上が、「見守り支援機器（介護施設型）」（60.8%）と「入浴支援機器」（56.7%）を導入していると回答。どちらも広く普及しているロボットとなっている。
- 介護従事者の満足度が「満足・計」と「不満・計」の導入率を比べると、「満足・計」の方が「移乗介助機器（装着型）」で12.6ポイント、「移乗介助機器（非装着型）」で12.0ポイント、それぞれ高い。

■ 勤務先施設におけるロボット導入状況

□ 勤務する介護施設 職場の環境（ロボット・IT）（介護職従事者／複数回答）

	2018年全体		2016年全体		前回差
ロボット導入	(n=1,000)	57.7	(n=1,000)	66.0	▲ 8.3

■ 勤務先におけるロボット導入状況と介護職従事者の満足度

□ 働く施設に対する満足度（介護職従事者／単一回答）

あなたは現在お勤めの介護施設での仕事に、どの程度満足していますか。

※過去に高齢者分野の介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。

	凡例	満足・計			どちらとも いえない	あまり満足 していない	満足 していない	まったく満足 していない	満足・計
		とても満足 している	満足している	ある程度満足 している					
全体	(n=1,000)	4.2%	11.6	33.7	20.6	14.0	6.8	9.1	49.5
ロボット 導入状況									
未導入	(n= 423)	2.8	10.4	32.4	25.3	11.1	6.6	11.3	45.6
導入あり	(n= 577)	5.2	12.5	34.7	17.2	16.1	6.9	7.5	52.3

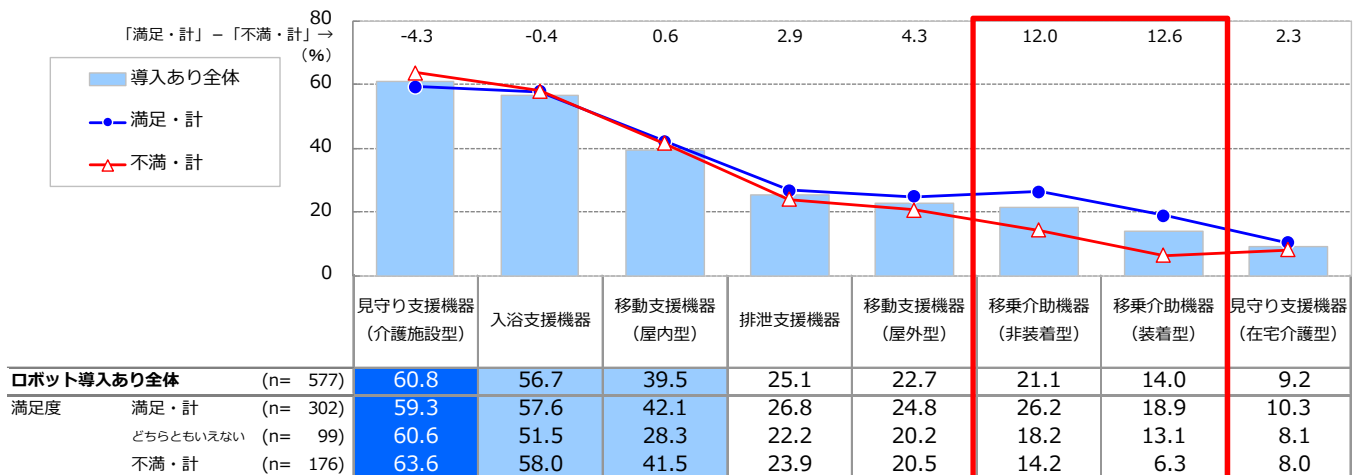
※「満足・計」が全体より 10 10%以上高い 5 5%以上高い 5 5%以上低い

■ 勤務している介護施設におけるロボットの導入状況（ロボット導入施設で働いている介護従事者ベース）

□ 勤務する介護施設 職場の環境（ロボット・IT）：ロボット（勤務先施設でロボット導入済み／複数回答）

現在お勤めの介護施設では、以下のようなロボットや情報技術・機器は導入されていますか。導入されているものをすべてお選びください。

※過去介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。



※全体の降順にソート

※スコアが 1位 3位以内

※ロボットの種類は、経済産業省の「ロボット介護機器開発・導入促進事業」の資料に基づく。

3) ロボット・ITの導入効果

ITの導入が進んでいる施設で働いていると、満足度は高くなる。

- 2016年と比べて、ITを導入している施設で働く介護従事者の割合は4.3ポイント増えた。
- IT導入施設で働く介護従事者の満足度は、未導入施設の従事者より、11.4ポイント高い。

■ 勤務先施設におけるIT導入状況

□ 勤務する介護施設 職場の環境（ロボット・IT）（介護職従事者／複数回答）

IT導入	2018年全体		2016年全体		前回差
	(n=1,000)	50.8	(n=1,000)	46.5	
					+ 4.3

■ 勤務先施設におけるIT導入状況と介護職従事者の満足度

□ 働く施設に対する満足度（介護職従事者／単一回答）

あなたは現在お勤めの介護施設での仕事に、どの程度満足していますか。

※過去に高齢者分野の介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。

	凡例	満足・計			どちらとも いえない	あまり満足 していない	満足 していない	まったく満足 していない	満足・ 計
		とても満足 している	満足している	ある程度満足 している					
全体	(n=1,000)	4.2%	11.6	33.7	20.6	14.0	6.8	9.1	49.5
情報技術・ 機器 導入状況	未導入 (n= 492)	3.9	10.0	29.9	21.7	14.8	8.9	10.8	43.7
	導入あり (n= 508)	4.5	13.2	37.4	19.5	13.2	4.7	7.5	55.1

※「満足・計」が全体より 10 10%以上高い 5 5%以上高い 5 5%以上低い

3) ロボット・ITの導入効果

IT導入施設の従事者の中で介護記録のWEB化が3割、職員のメールアドレス保有は2割にとどまる。WEBでの情報共有や職員の個人メールアドレス保有は、不満層より満足層で導入が進んでいる。

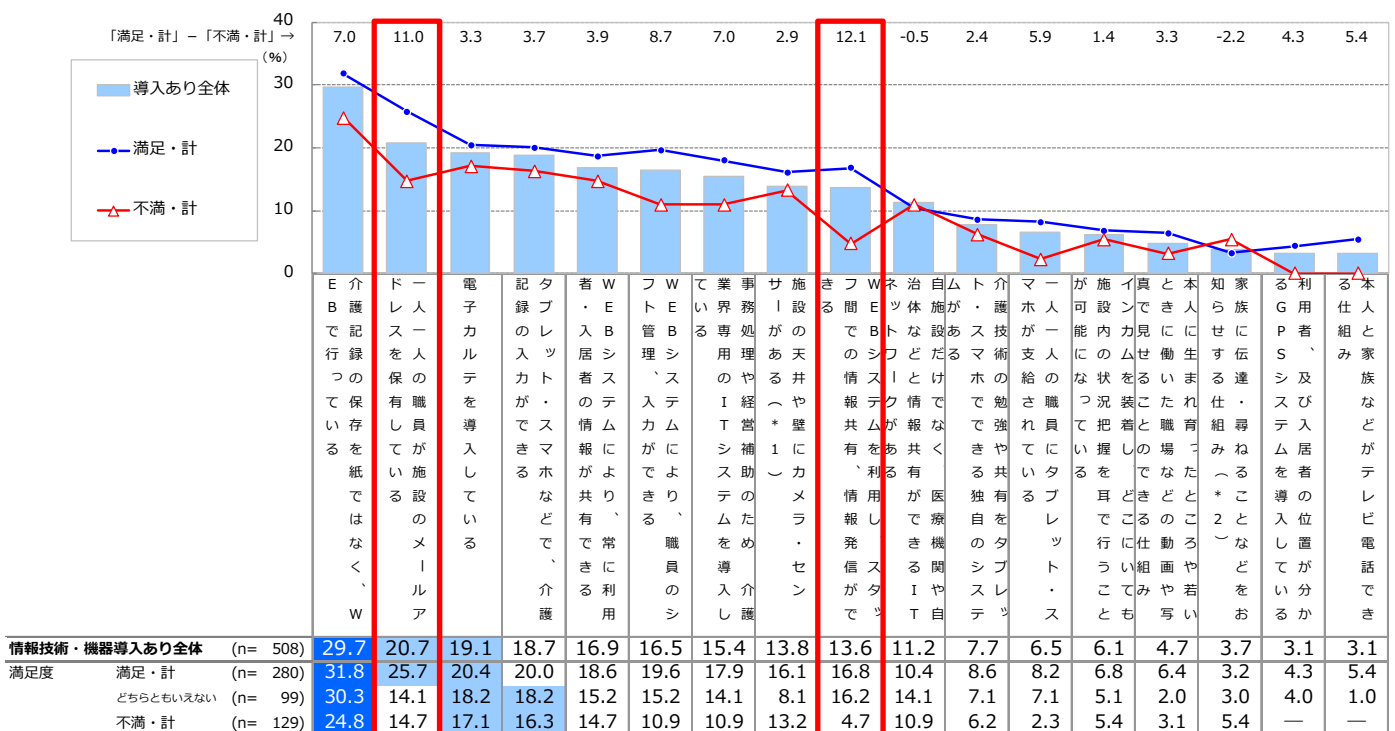
- 「情報技術・機器導入あり（の従事者）」で見ると、導入率トップは「介護記録の保存を紙ではなく、WEBで行っている」（29.7%）。次いで「一人一人の職員が施設のメールアドレスを共有している」（20.7%）。基本的なITツールであっても、広く普及していない状況。
- 介護従事者の満足度が「満足・計」と「不満・計」の導入率を比べると、「満足・計」の方が、「WEBシステムを利用し、スタッフ間での情報共有、情報発信ができる」で12.1ポイント、「一人一人の職員が施設のメールアドレスを共有している」で11.0ポイント、それぞれ高い。

■ 勤務している介護施設におけるITの導入状況（IT導入施設で働いている介護従事者ベース）

□ 勤務する介護施設 職場の環境（ロボット・IT）：情報技術・機器（勤務先施設で情報技術・機器導入済み/複数回答）

現在お勤めの介護施設では、以下のようなロボットや情報技術・機器は導入されていますか。導入されているものをすべてお選びください。

※過去介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。



※全体の降順にソート ※スコアが 1位 3位以内 ※情報技術・機器の種類は、福祉NPO法人研究会の資料等を参考に作成した。
 ※実際の選択肢は、(*1)が「必要に応じて利用者・入居者の様子を確認することができるよう、施設の天井や壁にカメラ・センサーがある」、
 (*2)が「カーナビなどを通じて、送迎の経路や到着時間、利用者の介助の際に注意すべき事、家族に伝達・尋ねることなどをお知らせする仕組み」

4) 施設での研修受講有無による満足度の変化

新しい介護技術の研修など「技術・スキル研修」と、モチベーション研修など「技術・スキル以外の研修」（それぞれの具体的な内容は下表参照）の両方を受講する（以下、「両方受講者」と表記）と、勤続意向、仕事への意欲度、満足度がより高まる。

- 両方受講者の勤続意向（58.7%）は未受講者より27.2ポイント高い。仕事への意欲度（74.0%）も同様に21.7ポイント高い。
- 満足度は、「両方受講者」で54.8%と最も高い。「技術・スキル以外の研修」のみを受講、両方とも未受講より18.0ポイント高い。
- 両方受講者になると、「職員が必要な能力や技術を身につけるための制度や仕組みが整っている」をはじめ、メンバー育成、福利厚生、働き方を含めた「評価・処遇」に関する施設評価項目全般がより高くなる傾向。

■ 研修受講有無と勤続意向

□ 働く施設での勤続意向（現在介護職従事者／単一回答）

あなたは現在お勤めの介護施設で、どの程度「（ずっと）働き続けたい」と思いますか。

	意向あり・計	意向あり・計							意向あり・計
		強くそう思う	そう思う	ある程度そう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	まったくそう思わない	
凡例									
全体 (n= 750)	50.5	5.3%	14.5	30.7		23.9	10.5	7.3	7.7
研修受講状況 「技術・スキル研修」と「技術・スキル以外の研修」の両方を受講 (n= 315)	58.7	6.3	16.5	35.9		21.0	11.1	5.4	3.8
「技術・スキル研修」のみを受講 (n= 240)	50.8	5.8	14.2	30.8		22.5	10.4	7.1	9.2
「技術・スキル以外の研修」のみを受講 (n= 122)	40.2	4.1	11.5	24.6		31.1	8.2	9.0	11.5
両方とも未受講 (n= 73)	31.5	1.4	12.3	17.8		28.8	12.3	13.7	13.7

※「意向あり・計」が全体より 10 10%以上高い 5 5%以上高い 5 5%以上低い

■ 研修受講有無と仕事への意欲度

□ 働く施設での意欲度（介護職従事者／単一回答）

あなたは現在お勤めの介護施設での仕事に、どの程度前向きに取り組んでいますか。

※過去に高齢者分野の介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。

	高意欲・計	高意欲・計							高意欲・計
		とても前向きに取り組んでいる	前向きに取り組んでいる	ある程度前向きに取り組んでいる	どちらともいえない	あまり前向きに取り組んでいない	前向きには取り組んでいない	まったく前向きには取り組んでいない	
凡例									
全体 (n=1,000)	64.8	7.4%	25.2	32.2		20.0	7.2	3.3	4.7
研修受講状況 「技術・スキル研修」と「技術・スキル以外の研修」の両方を受講 (n= 396)	74.0	8.6	28.5	36.9		15.4	7.3	1.0	2.3
「技術・スキル研修」のみを受講 (n= 338)	63.6	5.9	26.0	31.7		21.0	8.0	3.6	3.8
「技術・スキル以外の研修」のみを受講 (n= 155)	52.9	9.7	15.5	27.7		26.5	3.9	7.1	9.7
両方とも未受講 (n= 111)	52.3	4.5	24.3	23.4		24.3	9.0	5.4	9.0

※「高意欲・計」が全体より 10 10%以上高い 5 5%以上高い 5 5%以上低い

技術・スキル研修	技術・スキル以外の研修
<ul style="list-style-type: none"> 入職時研修(新人研修) 現場OJT研修 レベル別の技術研修(基礎、発展・・・など) 新しい介護技術の研修 資格取得にむけた研修 	<ul style="list-style-type: none"> 新人フォローアップ研修 階層別の定期研修(入職後1年目、2年目・・・など) チームマネジメント、組織マネジメント研修 接遇マナー研修 モチベーション研修 リスクマネジメント研修

4) 施設での研修受講有無による満足度の変化

■ 研修受講有無と満足度

□ 働く施設に対する満足度（介護職従事者／単一回答）

あなたは現在お勤めの介護施設での仕事に、どの程度満足していますか。

※過去に高齢者分野の介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。

	凡例	満足・計							満足・計	
		とても満足している	満足している	ある程度満足している	どちらともいえない	あまり満足していない	満足していない	まったく満足していない		
全体 (n=1,000)		4.2%	11.6	33.7		20.6	14.0	6.8	9.1	49.5
研修受講状況	「技術・スキル研修」と「技術・スキル以外の研修」の両方を受講 (n= 396)	4.5	12.9	37.4		19.9	16.2	5.1	4.0	54.8
	「技術・スキル研修」のみを受講 (n= 338)	4.7	12.4	36.1		18.0	12.4	6.5	9.8	53.3
	「技術・スキル以外の研修」のみを受講 (n= 155)	3.2	6.5	27.1	22.6	14.2	10.3	16.1		36.8
	両方とも未受講 (n= 111)	2.7	11.7	22.5	27.9	10.8	9.0	15.3		36.9

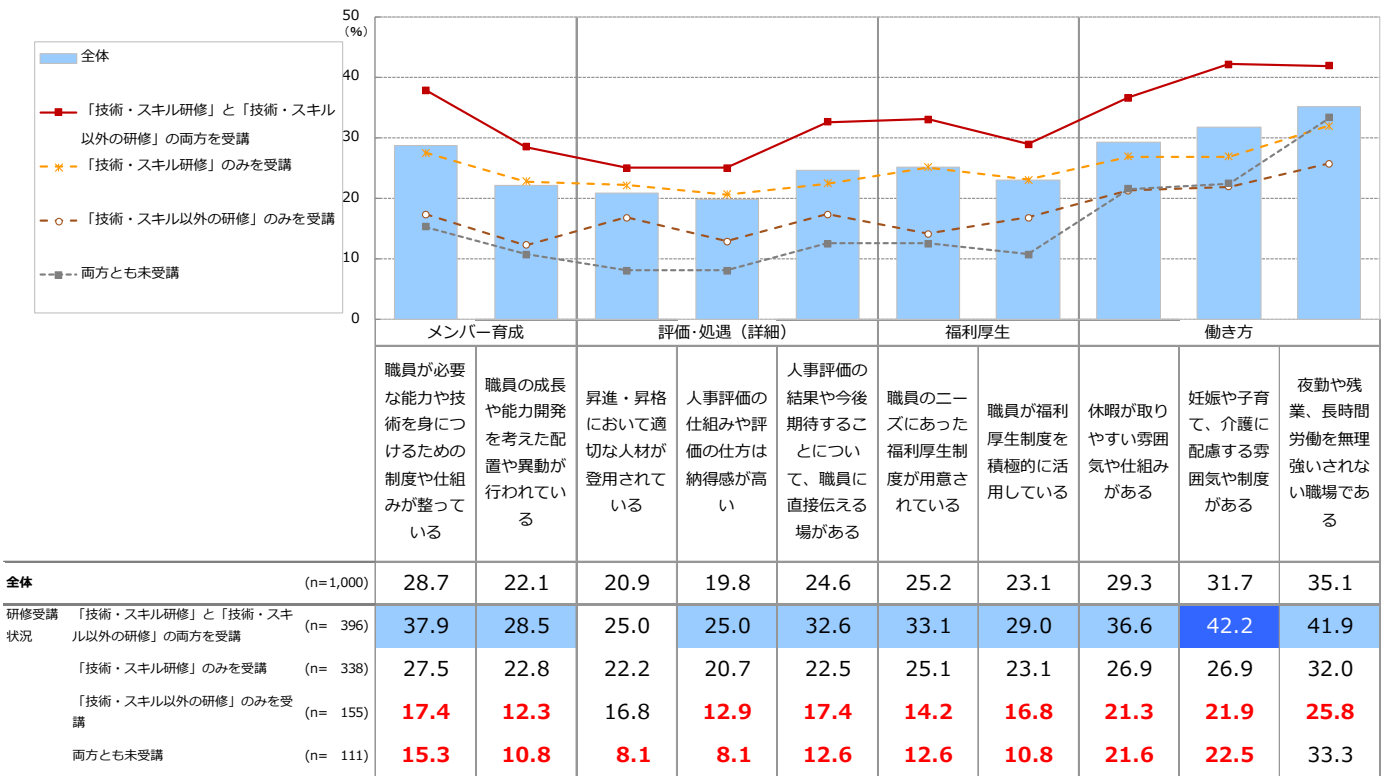
※「満足・計」が全体より 10 10%以上高い 5 5%以上高い 5 5%以上低い

■ 研修受講有無と介護施設に対する詳細評価：「評価・処遇」

□ 介護施設職場評価・詳細【項目】：あてはまる・計（介護職従事者／各単一回答）

現在お勤めの介護施設は、以下にあげることにどの程度当てはまりますか。

※過去介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。



※全体より 10 10%以上高い 5 5%以上高い 5 5%以上低い