

## HELPMAN JAPAN

### 介護サービス業で働く人の満足度調査（2022年度）

約半数は介護サービス業の仕事に満足。満足と回答した人の約8割は勤続意向あり。  
介護ロボット、ICT機器・システム導入有無、介護助手導入有無、研修受講有無により、  
満足度や勤続意向が変化。

株式会社リクルート（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：北村 吉弘、以下リクルート）が運営する、日本の介護業界の就業人口を増やすためのプロジェクト『HELPMAN JAPAN（ヘルプマンジャパン）』は、介護サービス業で働く人の満足度の実態を明らかにするために、全国の介護サービス業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、ご報告します。

#### 調査結果トピックス

- 調査対象の介護サービス業従事者のうち、48.6%が仕事に満足していると回答。
- 仕事に満足していると回答した人の77.6%が勤続意向あり。一方、不満足と回答した人の勤続意向は10.0%と、仕事への満足度により勤続意向に67.6ポイントもの差が生じた。
- 介護ロボット、ICT機器・システムを何かしら導入している事業所で働く人の満足度は53.6%、導入していない事業所で働く人の満足度は38.9%と、14.7ポイントの差が生じた。
- 介護助手を導入している事業所で働く人の満足度は、導入していない事業所で働く人より10.9ポイント高い。自分が働く事業所で介護助手が導入されていると回答した人は24.7%と、導入の余地は大きいと考える。
- 介護技術研修のような「技術・スキル研修」と、モチベーション研修のような「技術・スキル以外の研修」の両方を受講している人の勤続意向は56.3%、両方未受講の人の勤続意向は34.8%と、21.5ポイントの差が生じた。

#### 1. 介護サービス業従事者の仕事に対する満足度と勤続意向について

仕事に対する満足度が高い介護サービス業従事者は、勤続意向が高くなる。

- ・介護サービス業従事者で、仕事に満足していると回答したのは48.6%。
- ・また、仕事に満足していると回答した人の77.6%は勤続意向があると回答。一方、不満足であると回答した人の勤続意向は、10.0%まで低下した。

※満足度7段階評価のうち「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」と回答している合計を満足として集計、「まったく満足していない」「満足していない」「あまり満足していない」と回答している合計を不満足として集計。

## ■働く事業所に対する満足度

□働く事業所に対する満足度（介護従事者／単一回答／n=442）

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。（n=442）

	満足・計			どちらともいえない	不満足・計			満足・計	不満足・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		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									
2022年 全体 (n=442)	3.6	14.5	30.5	24.5	11.3	7.7	7.9	48.6	26.9

## ■働く事業所での勤続意向

□働く事業所に対する勤続意向（介護従事者／単一回答／n=442）

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。（n=442）

	意向有・計			どちらでもない	あまり思わない	そう思わない	思わない	意向有・計
	強くそう思う	そう思う	ある程度そう思う					
凡例								
満足度 満足・計 (n=215)	9.3	26.0	42.3	17.3	3.7	0.5	77.6	
どちらともいえない (n=108)	3.7	16.7	61.1	14.8	2.8	0.9	20.4	
不満足・計 (n=119)	0.8	9.2	17.7	18.5	16.8	37.0	10.0	

## 2. 介護ロボット、ICT 機器・システムの導入と仕事に対する満足度の関係性について

介護ロボット、ICT 機器・システムの導入が進んでいる事業所は仕事に対する満足度が高くなる。また、業務の中で ICT 化が最も進んでいたのは介護記録の入力業務であった。

- ・自分が働く事業所で、介護ロボット、ICT 機器・システムを何かしら導入していると回答した人は 66.3% であった。
- ・介護ロボット、ICT 機器・システムを何かしら導入している事業所で働く人の満足度（53.6%）は、導入していない事業所で働く人の満足度（39.0%）より、14.6 ポイント高い。
- ・介護ロボットで導入が広く進んでいるのは、入浴支援機器（26.8%）、排泄支援（トイレ誘導）（23.6%）。
- ・ICT 機器・システムで導入が広く進んでいるのは、タブレット・スマホなどによる介護記録の入力（35.7%）、WEB による介護記録の入力（31.2%）と、介護記録業務の ICT 化が最も進んでいた。
- ・ICT システムの中でも、介護記録の入力がスマホタブレット、WEB でできると回答した人（51.8%）は、紙のみで入力していると答えた人（46.8%）より、5.0 ポイント満足度が高かった。

■勤務先における介護ロボットと ICT 機器・システム導入状況と介護サービス業従事者の仕事に対する満足度

□働く事業所に対する満足度（介護従事者／単一回答／n=442）

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。

凡例	満足・計			どちらともいえない	不満足・計			満足・計	不満足・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		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			
介護ロボット・ICT機器導入状況										
導入あり(n=293)	5.1	15.4	33.1		21.8	13.3	4.8	6.5	53.6	24.6
導入なし(n=149)	0.7	12.8	25.5	29.5	7.4	13.4	10.7	39.0	31.5	

■勤務先における介護記録の入力方法と仕事に対する満足度

□働く事業所に対する満足度（介護従事者／複数回答／n=262）

あなたは現在お勤めの介護施設でスマホ、タブレット、WEBで介護記録を入力していますか？紙で入力をしていますか？

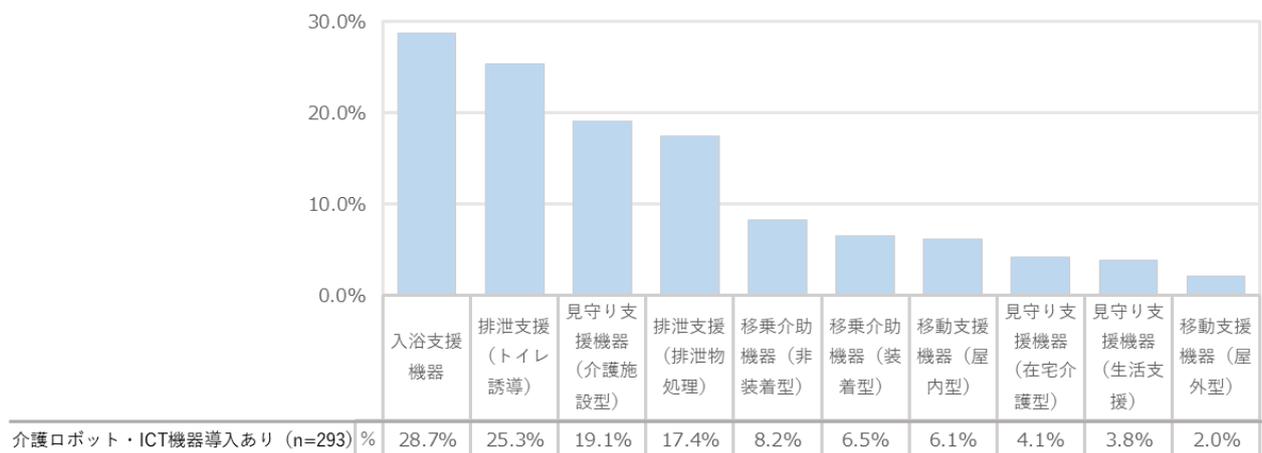
凡例	満足・計			どちらともいえない	不満足・計			満足・計	不満足・計	
	とても満足している	満足している	ある程度満足している		あまり満足していない	満足していない	まったく満足していない			
スマホ・タブレット、WEB	4.2	12.5	35.1		21.9	15.5	5.4	5.4	51.8	26.3
紙のみ	3.2	18.1	25.5	24.4	16.0	6.4	6.4	46.8	28.8	

■介護ロボット、ICT 機器・システムの導入状況（介護ロボット、ICT 機器・システム導入事業所で働いている介護サービス業従事者の回答）

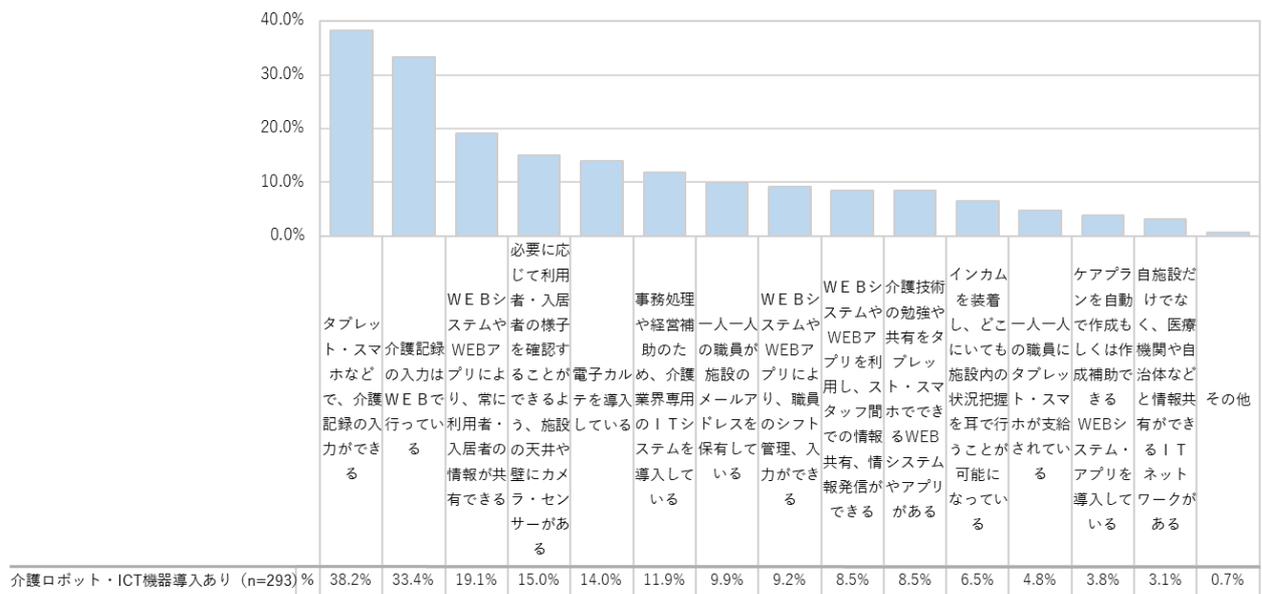
□勤務先の介護事業所の介護ロボット、ICT 機器・システム導入状況（勤務先事業所で介護ロボット、ICT 機器・システム導入済み／複数回答／n=293）

現在お勤めの介護施設では、以下のような介護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。

◆介護ロボットについての回答のみ抽出



◆ICT 機器・システムについての回答のみ抽出



### 3. 介護助手導入と満足度の関係性について

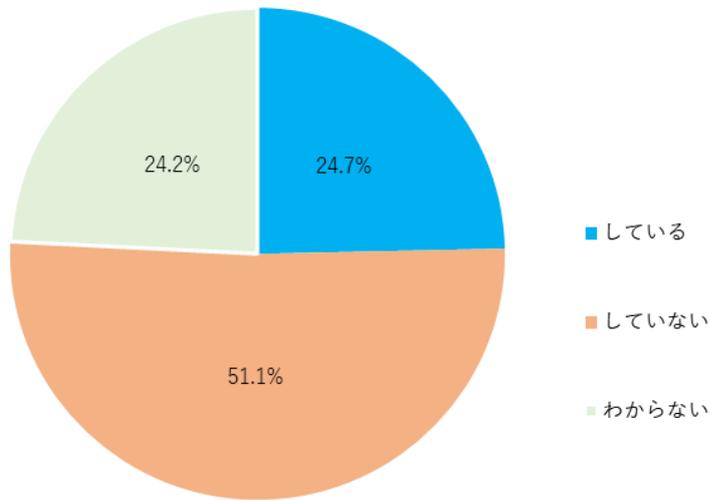
介護助手を導入している事業所で働く人の満足度は、導入していない事業所で働く人より 10.9 ポイント高い。介護助手を導入していると回答した人は全体の 24.7%であった。

- ・自分が働く事業所で介護助手を導入していると回答した人は 24.7%
- ・介護助手を導入していると回答した人の満足度（56.9%）は、介護助手を導入していないと回答した人の満足度（46.0%）と 10.9 ポイントの差が生じた。
- ・導入していると答えた人が、介護助手に任せている業務の 1 位はごみ捨て（47.7%）、洗濯・乾燥（47.7%）、2 位はシーツ交換ベッドメイク（46.8%）、その他にも、洗濯物のたたみ（45.9%）、床掃除（41.3%）、トイレ掃除（37.6%）など利用者とかかわりが発生しない業務（間接業務）が上位を占めた。
- ・一方、掃除や洗濯以外にも、配茶（34.9%）や声掛け（33.0%）などの利用者とかかわりが発生する業務（直接業務）も 3 割以上が任せていることがわかった。

■勤務先における介護助手の導入状況

□勤務先の介護事業所の介護助手導入状況（介護従事者／単一回答／n=442）

あなたがお勤めの介護施設で介護助手（介護業務の周辺業務を担当する職員。ボランティアは含まない）を導入していますか。



■勤務先における介護助手の導入状況と介護サービス業従事者の仕事に対する満足度

□働く事業所に対する満足度（介護従事者／単一回答／n=442）

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。

	凡例	満足・計			どちらともいえない	不満足・計			満足・計	不満足・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		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			
介護助手導入	している(n=109)	3.7	15.6	37.6		22.9	11.9	5.5	2.8	56.9	20.2
	していない(n=226)	2.7	13.7	29.6		23.9	13.7	8.0	8.4	46.0	30.1
	わからない(n=107)	5.6	15.0	25.2		27.2	5.6	9.3	12.1	45.8	27.0

## ■介護助手に任せている業務内容

□介護助手が担っている業務内容（介護従事者／複数回答／n=109）

介護助手（介護業務の周辺業務を担当する職員。ボランティアは含まない）が担っている業務に当てはまるものを全てお教えてください。

※厚生労働省「介護現場における多様な働き方に関する調査研究事業」をもとに質問項目を作成

順位	介護助手が担っている業務	%
1位	ゴミ捨て<フロア・共有部洗浄>	47.7%
1位	洗濯・乾燥<洗濯>	47.7%
2位	シーツ交換・ベッドメイク<居室掃除>	46.8%
3位	洗濯物のたたみ<洗濯>	45.9%
4位	ゴミ捨て<居室掃除>	42.2%
5位	床掃除<居室掃除>	41.3%
6位	床掃除<フロア・共有部洗浄>	39.4%
6位	手すり吹き<フロア・共有部洗浄>	39.4%
7位	換気<居室掃除>	37.6%
7位	トイレ清掃<居室掃除>	37.6%
8位	トイレ清掃<フロア・共有部洗浄>	36.7%
9位	配茶<食事（おやつ）>	34.9%
9位	下膳<食事（おやつ）>	34.9%
9位	洗濯物の返却・片付け<洗濯>	34.9%
10位	声掛け<起床>	33.0%
11位	配膳<食事（おやつ）>	32.1%
12位	机上清掃<食事（おやつ）>	31.2%
12位	換気<フロア・共有部洗浄>	31.2%
13位	物品補充<居室掃除>	30.3%
13位	ドライヤーかけ<入浴>	30.3%
13位	見守り・コミュニケーション<その他>	30.3%
14位	トロミ付け<食事（おやつ）>	25.7%
14位	物品補充・管理<フロア・共有部洗浄>	25.7%
14位	おしぼりづくり、セット<洗濯>	25.7%
15位	浴室清掃<入浴>	24.8%
15位	物品補充<入浴>	24.8%
16位	水分補給<入浴>	23.9%
17位	トイレ誘導<起床>	22.9%
17位	食事介助<食事（おやつ）>	22.9%
18位	声掛け<排泄>	22.0%
19位	入浴の介助<入浴>	21.1%
20位	着替え<起床>	20.2%
20位	おしぼり配布<食事（おやつ）>	20.2%

…間接業務  
…直接業務

※上位 20 位までを抜粋

#### 4. 研修受講有無と勤続意向の関係性について

介護技術研修のような「技術・スキル研修」と、モチベーション研修のような「技術・スキル以外の研修」の両方を受講した人（以下、「両受講者」と表記）は、両方未受講者、いずれか一方の受講者よりも勤続意向が高い。また、両受講者は働く事業所への評価も高くなった。

・両受講者の勤続意向（56.3%）は両方とも未受講者の勤続意向（34.8%）よりも21.5ポイント高く、技術・スキル研修のみ受講者（43.9%）よりも12.4ポイント高い。

・両受講者の働く事業所への評価は、7項目全てで未受講者、いずれか一方の受講者よりも高く、「職場の人間関係は良好だ」と回答した人は51.7%と半数以上。

・介護業界における離職理由\*の1位は「職場の人間関係に問題があったため」（23.9%）。人間関係に関する悩みの内訳\*は、「自分と合わない上司や同僚がいる」「部下の指導が難しい」「業務の指示が不明慮、不十分である」といったコミュニケーションや意思疎通の不十分さによるものが上位を占める。

・両受講者は働く事業所への評価も高く、人間関係に関する悩みも少ないことから、勤続意向が高いと考える。

\*「介護業界における離職理由\*」「人間関係に対する悩みの内訳\*」は下記参考情報を参照

※研修の内訳については、下記図表を参照

#### ■ 研修受講有無と勤続意向の関係性

□働く事業所での勤続意向（介護従事者/単一回答/n=442）

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

研修受講状況	意向有・計						意向有・計		
	強く思う	思う	ある程度思う	どちらでもない	あまり思わない	そう思わない		思わない	
凡例									
「技術スキル研修」と「技術スキル研修以外の研修」の両方を受講(n=151)	7.3	17.9	31.1		23.8	10.6	5.3	4.0	56.3
「技術スキル研修」のみを受講(n=98)	4.1	12.2	27.6		30.6	15.3	4.1	6.1	43.9
「技術スキル研修以外の研修」のみを受講(n=29)	3.4	17.2	34.5		17.4	10.3	10.3	6.9	55.1
両方とも未受講(n=164)	2.4	10.4	22.0		32.3	7.3	6.1	19.5	34.8

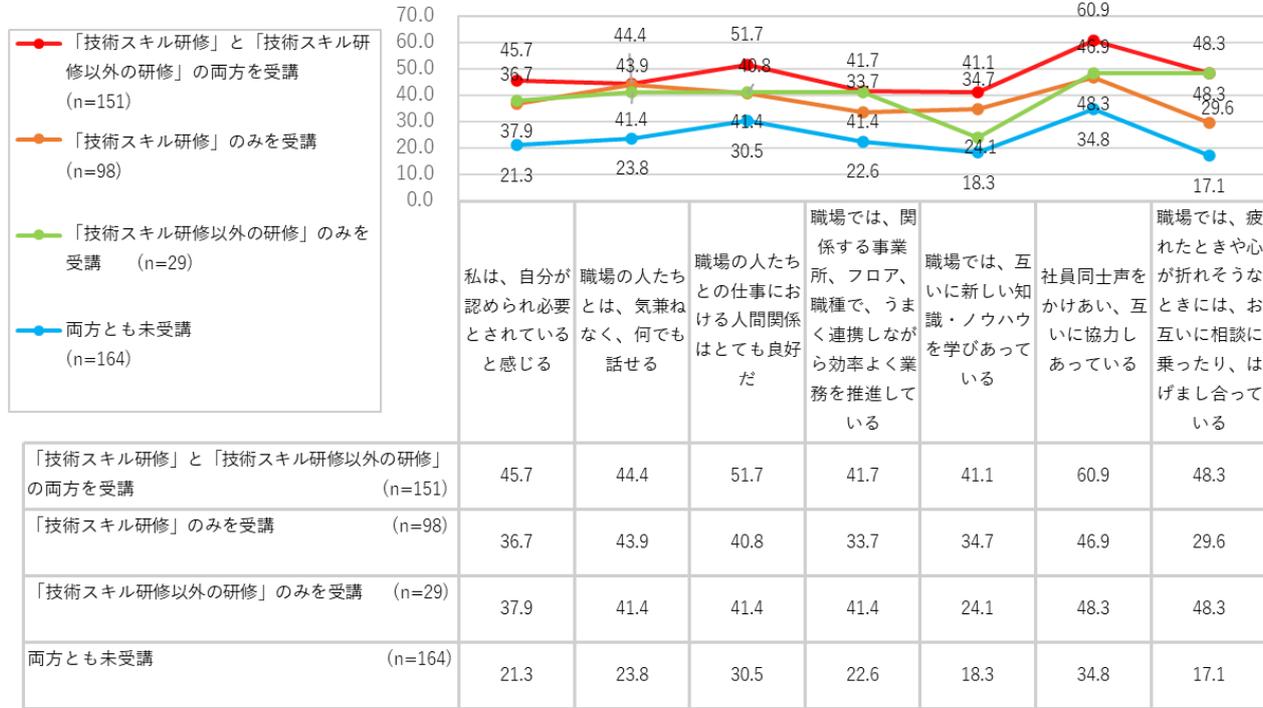
各研修の内訳

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

## ■ 研修受講有無と働く事業所への評価の関係性

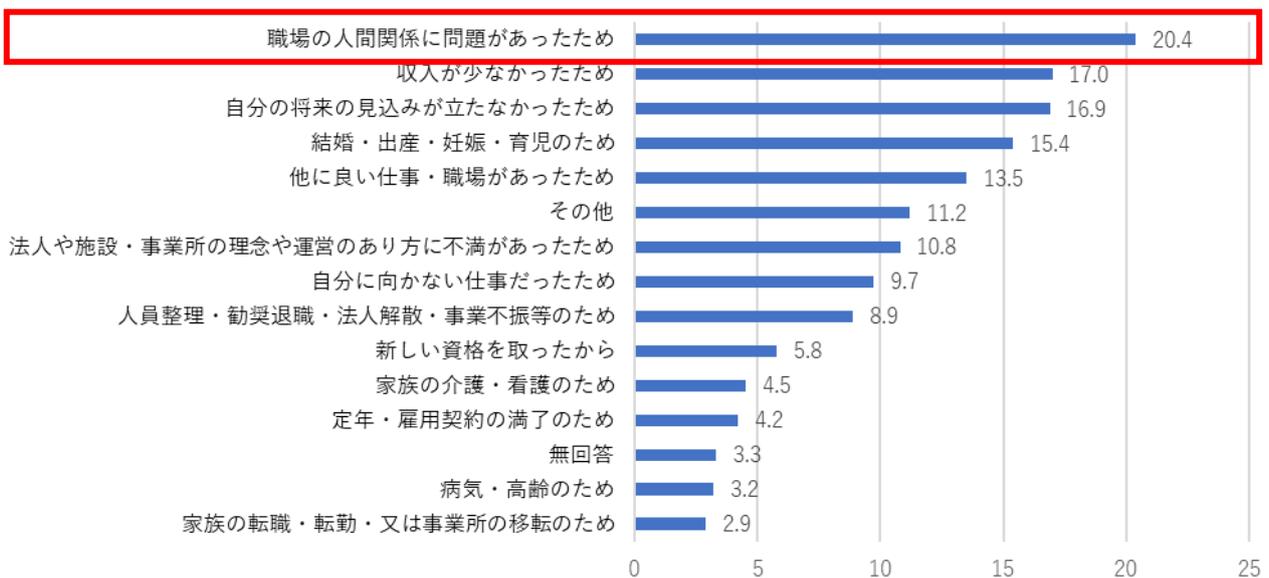
□ 働く事業所への評価（介護従事者/単一回答/n=442）

現在お勤めの介護施設 職場は、以下にあげることによってどの程度当てはまりますか



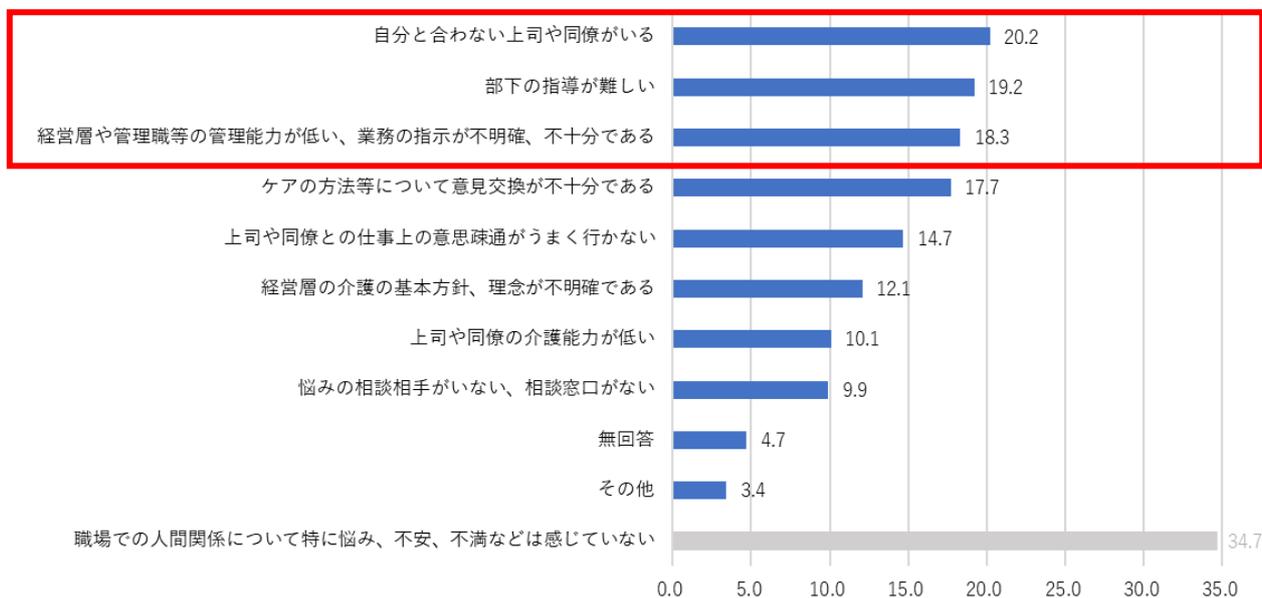
## 参考情報（1）前職（介護関係の仕事）をやめた理由（複数回答）

出典：公益社団法人介護労働安定センター「令和3年度介護労働実態調査結果」



## 参考情報（２）職場での人間関係の悩み、不安、不満など（複数回答）

出典：公益社団法人介護労働安定センター「令和３年度介護労働実態調査結果」



### 解説

介護業界では、2040年には約69万人が不足するといわれている\*。深刻な人手不足を背景に、介護現場では職場環境の整備が進められている。今回の調査結果より、仕事に対する満足度が高い人は勤続意向が高いことが分かった。従業員の満足度を向上させ、勤続意向を高めるためには、ICTや介護助手の導入による業務の効率化や、研修を通じて介護に関する技術にとどまらない育成、定着の取り組みが重要であると考えられる。

\*出典：厚生労働省第8期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について

### 調査概要

- (1) 実施期間：2023年2月3日(金)～2月6日(月)
- (2) 調査方法：インターネット調査
- (3) 調査会社：株式会社 N&S Partners
- (4) 調査対象：  
●全国18～59歳の男女  
●現在介護職従事者 442名