

## HELPMAN JAPAN

### 介護サービス業で働く人の満足度調査（2023年度）

介護サービス業で働く人の約半数は現在の仕事に満足。満足と回答した人の約8割は勤続意向あり。利用者の満足度、職場内の活気、研修受講有無が満足度に影響あり。

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。このたび調査結果をまとめましたので、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、51.2%が仕事に満足していると回答。前回調査(2022年度)より2.6ポイント上昇。
- 仕事に満足していると回答した介護サービス業従事者の75.4%が勤続意向ありと回答。仕事への満足度を高めることが離職防止につながり人材確保につながると考える。
- 利用者や入居者の満足度が高いと感じられる施設で働いていると、仕事に対する満足度も高くなる。
- 個人評価が適切にされ、連帯感のある施設で働いていると仕事に対する満足度は高くなる。
- 研修の受講と仕事への満足度は関連があり、介護実務に関わる技術・スキルに関する研修により満足度は高まり、モチベーションなど介護実務に関わる技術・スキル以外の研修も実施することで満足度は更に高まった。また、研修の実施により、「勤務先における、利用者や入居者の満足度イメージ」、「勤務先における職員同士の雰囲気」の両指標においてもポジティブな回答割合が高くなることが分かった。

#### 解説

今回の調査により、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。また、働いている人の満足度が高い施設の要因として、「利用者や入居者の満足度が高いと感じられる」、「働く施設に活気がある」、「連帯感のある職場であること」が重要であることが分かった。一方、前回調査(2022年)と比較し、ICT機器の導入による満足度の差はみられず、ICT化は働く人にとって当たり前になってきていると推測される。従業員満足度を向上させるためには、物理的な職場環境の整備だけではなく、介護実務に関わる技術・スキル以外の、組織マネジメントやモチベーションに関する研修を通じて、連帯感のある組織風土の醸成をすることが、働き続けたいと思う従業員を増やすために重要なのではないだろうか。

## 1. 介護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、介護施設での仕事に満足していると回答したのは 51.2%と前回調査(2022 年度)より 2.6 ポイント向上した。

・また、仕事に満足していると回答した人の 75.4%は勤続意向があると回答。一方、仕事に不満があると回答した人の勤続意向は、11.2%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」の合計を満足として集計

### ■働く施設に対する満足度

□働く施設に対する満足度（介護従事者／単一回答／n=412）

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=412)

凡例	満足・計			どちらとも いえない	不満足・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		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	
2023年 全体 (n=412)	5.1	15.5	30.6	18.4	16.5	7.5	6.3	51.2
2022年 全体 (n=442)	3.6	14.5	30.5	24.5	11.3	7.7	7.9	48.6

### ■働く施設での勤続意向

□働く施設に対する勤続意向（介護従事者／単一回答／n=412）

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=412)

凡例	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
	強く思う	そう思う	ある程度思う						
満足度 満足・計 (n=211)	9.0	27.0	39.3	16.1	6.2	0.9	1.4	75.4	
どちらともいえない (n=76)	2.6	1.3	26.3	51.3	13.2	0.0	5.3	30.3	
不満足・計 (n=125)	0.8	3.2	7.2	24.0	29.6	16.8	18.4	11.2	

## 2. 仕事に対する満足度の関係性

働く施設に対する評価において、利用者や入居者の方が満足していると感じられている施設では仕事に対する満足度が高くなる。また、施設内に活気があり、連帯感があることも満足度を上げる要因となる。

・仕事に満足していると回答した人の69.7%は利用者や入居者が満足していると思うと回答。一方、仕事に不満があると回答した人は17.6%まで低下した。

・仕事に満足していると回答した73.9%が、自身の働く施設では活気があると回答し、仕事に不満があると回答した人の場合は25.6%と48.3ポイントの差が生じた。

・仕事に満足している人の介護施設の評価に対して、「現在では職場の一員として認められていると感じる」(31.8%)「社員同士声をかけあい、互いに協力しあっている」(30.8%)「職場の人達との仕事における人間関係はともて良好」(27.5%)と自身が適切に評価されているか、また職場内での連帯感があるかという観点が上位項目を占めている。

※満足度イメージ7段階評価のうち「とても満足していると思う」「満足していると思う」「ある程度満足していると思う」の合計を満足しているとして集計

※施設の雰囲気7段階評価のうち「とても活気がある」「活気がある」「ある程度活気がある」の合計を活気があるとして集計

### ■勤務先における、利用者や入居者の満足度イメージについて

□働く施設に対する満足度（介護従事者／単一回答／n=412）

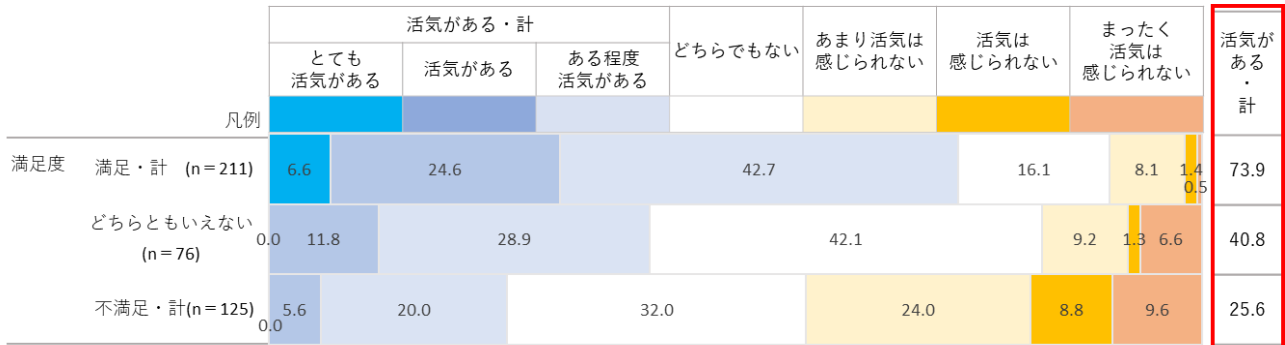
あなたがお勤めの介護施設の商品やサービスに対して、利用者や入居者の方々はどの程度満足していると思いますか。

凡例		満足していると思う・計			どちらでもない	あまり満足していないと思う	満足していないと思う	まったく満足していないと思う	満足していると思う・計
		とても満足していると思う	満足していると思う	ある程度満足していると思う					
満足度	満足・計 (n=211)	4.3	21.3	44.1		21.3	6.6	1.4	69.7
	どちらともいえない (n=76)	0.0	3.9	34.2	43.4	7.9	3.9	6.6	38.2
	不満足・計(n=125)	0.0	2.4	15.2	34.4	22.4	12.8	12.8	17.6

■勤務先における職員同士の雰囲気に対する仕事の満足度について

□働く施設に対する満足度（介護従事者／単一回答／n=412）

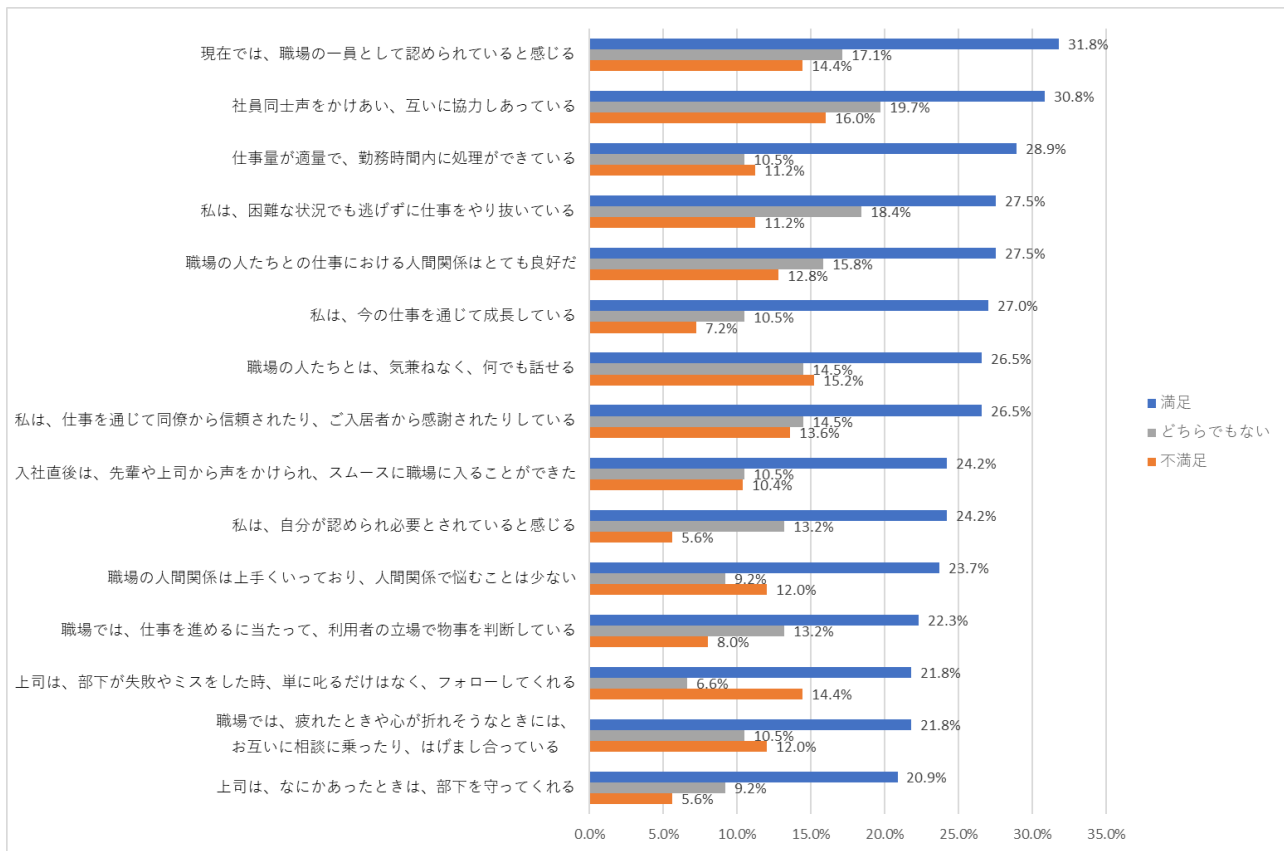
現在お勤めの介護施設では、職員同士はどのような雰囲気ですか。



■介護施設に対する評価と仕事の満足度について

□働く施設に対する満足度（介護従事者／単一回答／n=412）

現在お勤めの介護施設について、あてはまるものをお選びください。



### 3. ロボット・ICT 機器導入と満足度の関係性

ロボットあるいはICT機器を導入していると回答した人は全体の69.2%と前回調査(2022年度)より2.9ポイント向上し、約7割の事業所で導入されていることがわかった。一方、導入における、仕事に対する満足度・不満足度の差については3.5ポイントと、前回調査(2022年)14.6ポイントより低下した。

・自分が働く施設でロボットあるいはICT機器を導入していると回答した人は69.2%前回調査(2022年度)66.3%より2.9ポイント向上した。

・前回調査(2022年度)ではロボットあるいはICT機器を導入していると回答した人の満足度は53.6%であり、導入していないと回答した人の満足度(39.0%)と14.6ポイントの差があったが、本調査では3.5\*ポイント差に留まった。

\*2023年度調査ロボットあるいはICT機器を導入していると回答した人の満足度52.3%と導入していないと回答した人の満足度48.8%の差分

#### ■勤務先における介護ロボット・ICT機器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

□働く施設に対する満足度(介護従事者/単一回答/n=412)

現在お勤めの介護施設では、ロボットや情報技術・機器は導入されていますか

	満足・計			どちらとも いえない	不満足・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		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								
2023年 導入あり(n=285)	5.3	17.5	29.5	17.9	16.5	7.4	6.0	52.3
2023年 導入なし(n=127)	4.7	11.0	33.1	19.7	16.5	7.9	7.1	48.8
2022年 導入あり(n=293)	5.1	15.4	33.1	21.8	13.3	4.8	6.5	53.6
2022年 導入なし(n=149)	0.7	12.8	25.5	29.5	7.4	13.4	10.7	39.0

#### 4. 研修受講有無と満足度の関係性

介護技術の研修のような「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、両方とも未受講の人（以下、「未受講者」と表記）より仕事における満足度が高い。また、「両受講者」の働く施設では、満足度との関係性が高い、「勤務先における、利用者や入居者の満足度イメージ」、「勤務先における職員同士の雰囲気」の両指標においてもポジティブな回答割合が高くなることが分かった。

- ・両受講者の仕事の満足度は(59.3%)両方とも未受講の人の満足度(45.9%)よりも13.4ポイント高い。
- ・両受講者の施設における、利用者や入居者の満足度イメージは満足(57.0%)、未受講者の満足(36.8%)よりも20.2ポイント高い。
- ・両受講者の施設における、勤務先における職員同士の雰囲気は活気がある(65.9%)、未受講者の活気がある(40.6)%よりも25.3ポイント高い。
- ・両受講者が働く施設では、研修を通して高い介護スキルを身に着けることでサービスの質が向上し、利用者からの満足度を高く感じられやすくなるだけでなく、モチベーションや組織マネジメント研修などを受講していることから、職員間での連帯感が高まり活気ある施設作りができていていると考える。

※研修の内訳については、下記参照図表を参照

#### ■ 研修受講有無と満足度の関係性

□働く施設での満足度（介護従事者/単一回答/n=412）

あなたは現在お勤めの介護施設で、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
	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	
「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=135)	5.9	16.3	37.0		14.8	15.6	5.2	59.3
「技術スキル研修」のみを受講(n=100)	5.0	21.0	25.0		16.0	19.0	9.0	51.0
「技術スキル研修以外の研修」のみを受講(n=41)	4.9	9.8	24.4	24.4	22.0	12.2	2.4	39.0
両方とも未受講(n=133)	4.5	11.3	30.1	22.6	14.3	7.5	9.8	45.9

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>

■研修受講有無と勤務先における、利用者や入居者の満足度イメージについて

□働く施設での研修受講有無（介護従事者/単一回答/n=412）

あなたがお勤めの介護施設の商品やサービスに対して、利用者や入居者の方々はどの程度満足していると思いますか。

研修受講状況	満足していると思う・計			どちらでもない	あまり満足していないと思う	満足していないと思う	まったく満足していないと思う	満足していると思う・計		
	とても満足していると思う	満足していると思う	ある程度満足していると思う							
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=135)	2.2	17.0	37.8		28.1		10.4	3.7 0.7	57.0	
「技術スキル研修」のみを受講(n=100)	3.0	16.0	29.0		27.0		15.0	4.0	6.0	48.0
「技術スキル研修以外の研修」のみを受講(n=41)	0.0	9.8	41.5		19.5		14.6	9.8	4.9	51.2
両方とも未受講(n=133)	2.3	6.0	28.6		36.1		9.8	6.8	10.5	36.8

■研修受講有無と勤務先における職員同士の雰囲気

□働く施設での研修受講有無（介護従事者/単一回答/n=412）

現在お勤めの介護施設では、職員同士はどのような雰囲気ですか。

研修受講状況	活気がある・計			どちらでもない	あまり活気は感じられない	活気は感じられない	まったく活気は感じられない	活気がある・計		
	とても活気がある	活気がある	ある程度活気がある							
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=135)	3.0	23.0	40.0		20.7		10.4	1.5 1.5	65.9	
「技術スキル研修」のみを受講(n=100)	3.0	20.0	32.0		21.0		13.0	5.0	6.0	55.0
「技術スキル研修以外の研修」のみを受講(n=41)	4.9	14.6	24.4		26.8		22.0	4.9	2.4	43.9
両方とも未受講(n=133)	3.8	7.5	29.3		34.6		13.5	4.5	6.8	40.6

調査概要

- (1) 実施期間：2023年12月25日(月)～12月26日(火)
- (2) 調査方法：インターネット調査
- (3) 調査会社：株式会社マクロミル
- (4) 調査対象： ●全国18～59歳の男女  
●現在介護職従事者 412名