

連合「新型コロナウイルス感染拡大下の介護現場実態調査」結果

調査概要

1. 調査目的:

2021年度介護報酬改定に向けて、新型コロナウイルス感染症拡大による介護従事者への影響や物資の不足状況、また、介護職場の人員確保の状況、処遇改善措置の実施状況、働く者の業務負荷等の実態を把握するとともに、働き続けられる介護職場にするために必要なことにつき、現場の声を集約することで、審議会での意見反映はもとより、取り組みの強化に向けた提起に活用する。

2. 調査時期:

2020年8月17日(月)～2020年9月17日(木)

3. 結果回収

回収方法	有効回収数(事業所)	構成比
郵送回収	497	85.7%
インターネット回収	83	14.3%
合計	580	100%



調査項目

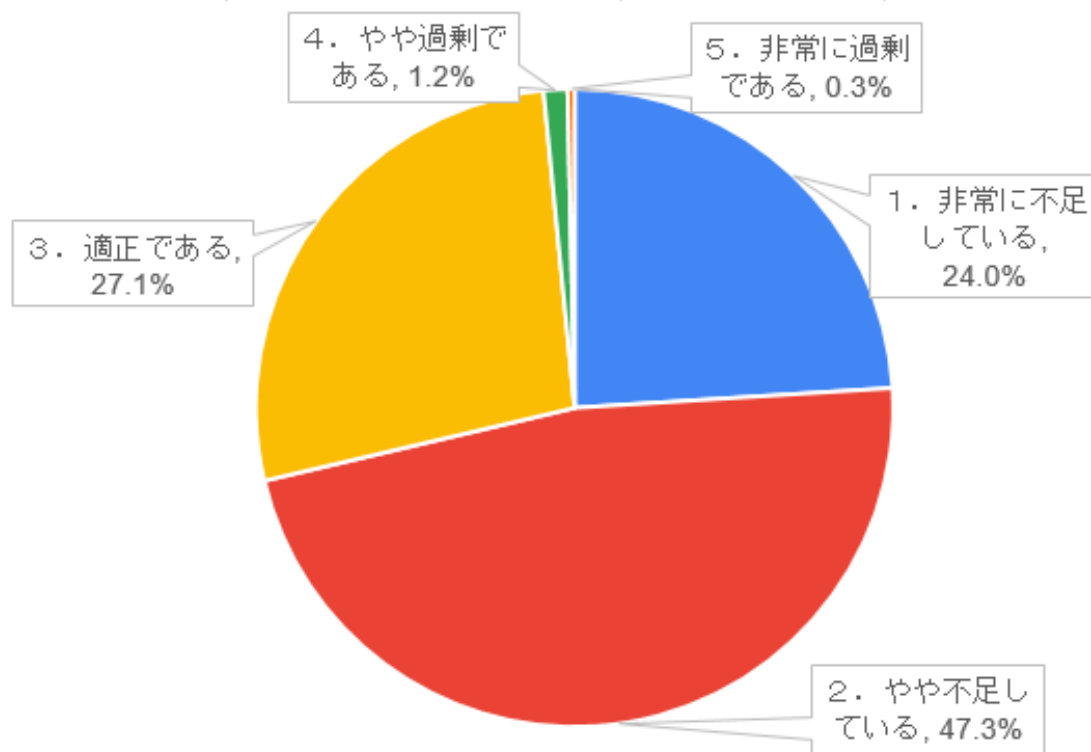
- ✓ 勤務先事業所の職員の過不足状況について
- ✓ 勤務先事業所の現在の問題点について
- ✓ 勤務先事業所の賃金について
- ✓ 新型コロナウイルス感染症の影響について
 - ・ 昨年同時期と比較した場合の事業所の職員の变化とその理由
 - ・ 不足物資(これまでに不足した物資、現在(調査時点で)不足している物資)
 - ・ 不安に感じている点
- ✓ 介護職員処遇改善加算と介護職員等特定処遇改善加算について
 - ・ 加算取得の有無
 - ・ 説明方法 など
- ✓ 【自由記入欄】
 - ・ 介護サービスの向上や職員の労働条件の改善に必要なこと
 - ・ 新型コロナウイルス感染症対策として必要なこと

勤務先事業所の職員の過不足状況について①

「不足している」と回答した事業所があわせて7割超であった。

n=579 (単一回答)

1. 非常に不足している	139	24.0%
2. やや不足している	274	47.3%
3. 適正である	157	27.1%
4. やや過剰である	7	1.2%
5. 非常に過剰である	2	0.3%



勤務先事業所の職員の過不足状況について②

「非常に不足している」「やや不足している」と回答した事業所にその理由を尋ねたところ、「募集しても応募者が少ないから」が83.0%と最も多かった。次いで、「仕事がついから」(32.0%)、「採用してもすぐに退職するから」(29.1%)が続く。

			n=412 (複数回答)
1. 募集しても応募者が少ないから	342	83.0%	
2. 採用してもすぐ退職するから	120	29.1%	
3. 仕事の適正のない人が多いから	44	10.7%	
4. 同業他社と比べ賃金・労働条件がよくないから	76	18.4%	
5. 他産業と比べ賃金・労働条件がよくないから	116	28.2%	
6. 勤務時間が不規則だから	94	22.8%	
7. 仕事がついから	132	32.0%	
8. やりがいが感じられないから	29	7.0%	
9. 職場の人間関係がよくないから	54	13.1%	
10. 福利厚生がよくないから	20	4.9%	
11. 将来の設計が立てにくいから	49	11.9%	
12. 生活の見通しが立たないから	27	6.6%	
13. 上記以外の理由	45	10.9%	

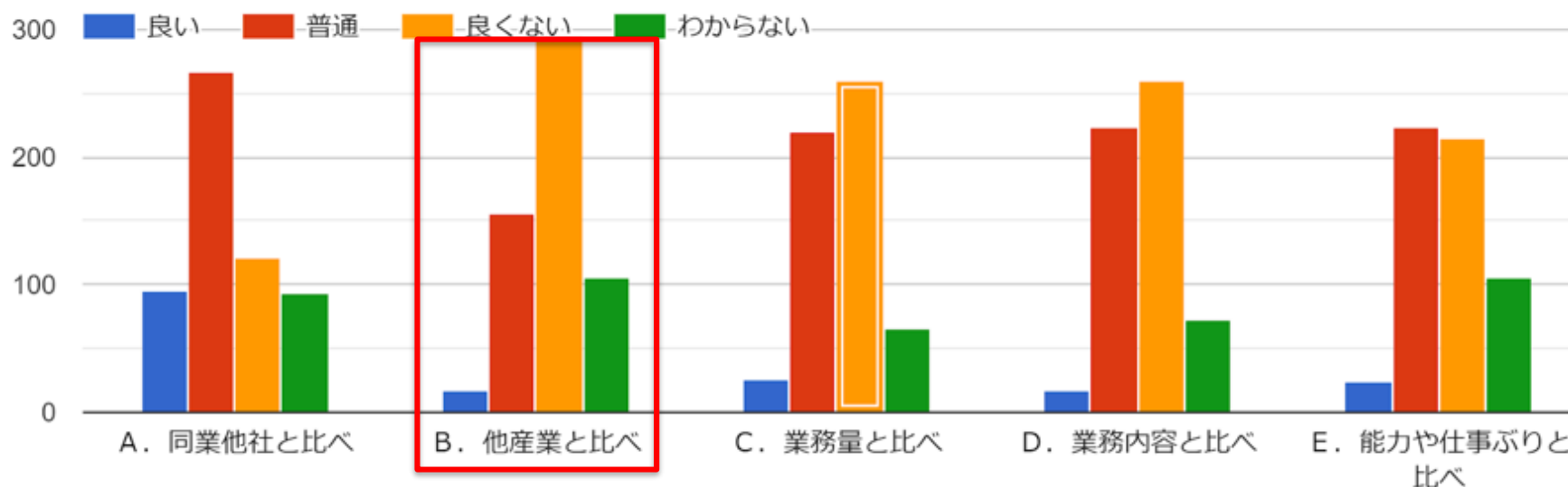
勤務先事業所の現在の問題点について

「人手が足りない」が61.5%と最も多く、「身体的・精神的負担が大きい」(54.2%)、「仕事量が多い」(45.1%)、「賃金が低い」(44.1%)と続く。

			n=576 (複数回答)
1. 賃金が低い	254	44.1%	
2. 人手が足りない	354	61.5%	
3. 仕事量が多い	260	45.1%	
4. 身体的・精神的負担が大きい	312	54.2%	
5. 残業が多い	82	14.2%	
6. 不払い残業（サービス残業）がある	55	9.5%	
7. 休憩がとりにくい	123	21.4%	
8. 有給休暇が取りにくい	189	32.8%	
9. 職場の雰囲気が悪い	77	13.4%	
10. 利用者・家族からのハラスメントがある	58	10.1%	
11. 職員間のハラスメントがある	52	9.0%	
12. 仕事の社会的評価が低い	147	25.5%	
13. 能力や仕事を評価する制度がない	127	22.0%	
14. 教育・研修制度がない	59	10.2%	
15. 将来の設計を立てにくい	93	16.1%	
16. 上位以外の問題	25	4.3%	
17. 特に問題はない	34	5.9%	

勤務先事業所の賃金について

A.同業他社、B. 他産業、C.業務量、D.業務内容、E.能力や仕事ぶりと比べた場合について、それぞれ勤務先事業所の賃金を尋ねたところ、B. 他産業と比べた場合に「良くない」と回答する割合が高かった。C.業務量、D.業務内容も「良くない」が高かった。

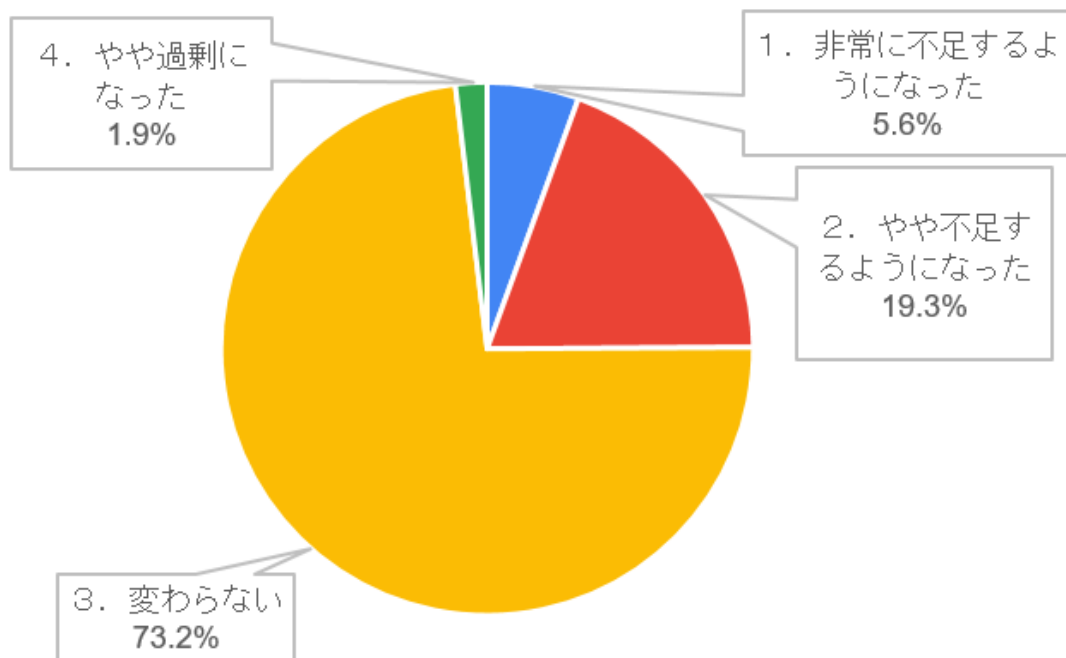


		良い		普通		良くない		わからない	
		数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
A. 同業他社と比べ	n=576	95	16.5%	266	46.2%	122	21.2%	93	16.1%
B. 他産業と比べ	n=572	17	3.0%	156	27.3%	294	51.4%	105	18.4%
C. 業務量と比べ	n=572	26	4.5%	220	38.5%	260	45.5%	66	11.5%
D. 業務内容と比べ	n=572	17	3.0%	223	39.0%	260	45.5%	72	12.6%
E. 能力や仕事ぶりと比べ	n=569	25	4.4%	224	39.4%	214	37.6%	106	18.6%

新型コロナの影響：昨年同時期と比較した場合の事業所の職員数の変化とその理由①









「変わらない」という回答が73.2%を占めた。

n=574 (単一回答)		
1. 非常に不足するようになった	32	5.6%
2. やや不足するようになった	111	19.3%
3. 変わらない	420	73.2%
4. やや過剰になった	11	1.9%
5. 非常に過剰になった	0	0.0%



新型コロナの影響：昨年同時期と比較した場合の事業所の職員数の変化とその理由②

「非常に不足するようになった」「やや不足するようになった」と回答した事業所にその理由を尋ねたところ、「募集に応募する人が少なくなったから」という回答が43.2%と最も多かった。また、「感染症対策のために業務が多忙になったから」「家族の発熱、子どもの休校・休園、家族の介護等により休む職員が出たから」とする回答が続いた。

			n=146 (複数回答)
1. 発熱などで自宅待機の職員が出たから	32	21.9%	
2. 家族の発熱、子どもの休校・休園、家族の介護等により休む職員が出たから	47	32.2%	
3. 感染を恐れて退職する職員が出たから	18	12.3%	
4. 風評のため退職する職員が出たから	8	5.5%	
5. 募集に応募する人が少なくなったから	63	43.2%	
6. 感染症対策のために業務が多忙になったから	46	31.5%	
7. 残業や休日出勤などを抑制したから	5	3.4%	
8. 短時間・契約社員を雇い止めにしたから	6	4.1%	
9. 他の事業所に応援に行く人がいるから	8	5.5%	
10. 上記以外の理由	34	23.3%	

新型コロナの影響：不足物資

これまでに不足した物資を複数回答で尋ねたところ、「不織布マスク」が82.2%で最多となり、現在（調査時点で）不足している物資を複数回答で尋ねたところ、「使い捨て手袋」が46.2%と最多となった。

	n=517（複数回答）		n=381（複数回答）	
	これまでに不足した物資		現在不足している物資	
1. 使い捨て手袋	277	53.6%	176	46.2%
2. ガーゼマスク	105	20.3%	40	10.5%
3. 不織布マスク	425	82.2%	149	39.1%
4. 手指消毒用エタノールなど	349	67.5%	132	34.6%
5. 室内・消毒・清掃用アルコール	274	53.0%	130	34.1%
6. タオル	30	5.8%	25	6.6%
7. 手洗い用石鹸・ハンドソープ	106	20.5%	39	10.2%
8. 介護用エプロン	57	19.3%	61	16.0%
9. 介護用ガウン	100	19.3%	61	16.0%
10. フェイスシールド（ガード）	129	25.0%	82	21.5%
11. ウイルス防御用の透明間仕切り	43	8.3%	53	13.9%
12. ティッシュ・トイレトペーパーなど	73	14.1%	19	5.0%
13. 体温計・検温器	210	40.6%	81	21.3%
14. 交換用シート	4	0.8%	1	0.3%
15. 介護用おむつ	7	1.4%	3	0.8%
16. ウイルス防御用ゴーグル	51	9.9%	63	16.5%
17. 会話・連絡用のタブレット端末など	52	10.1%	53	13.9%
18. 上記以外の物資	13	2.5%	19	5.0%

新型コロナの影響:不安に感じている点

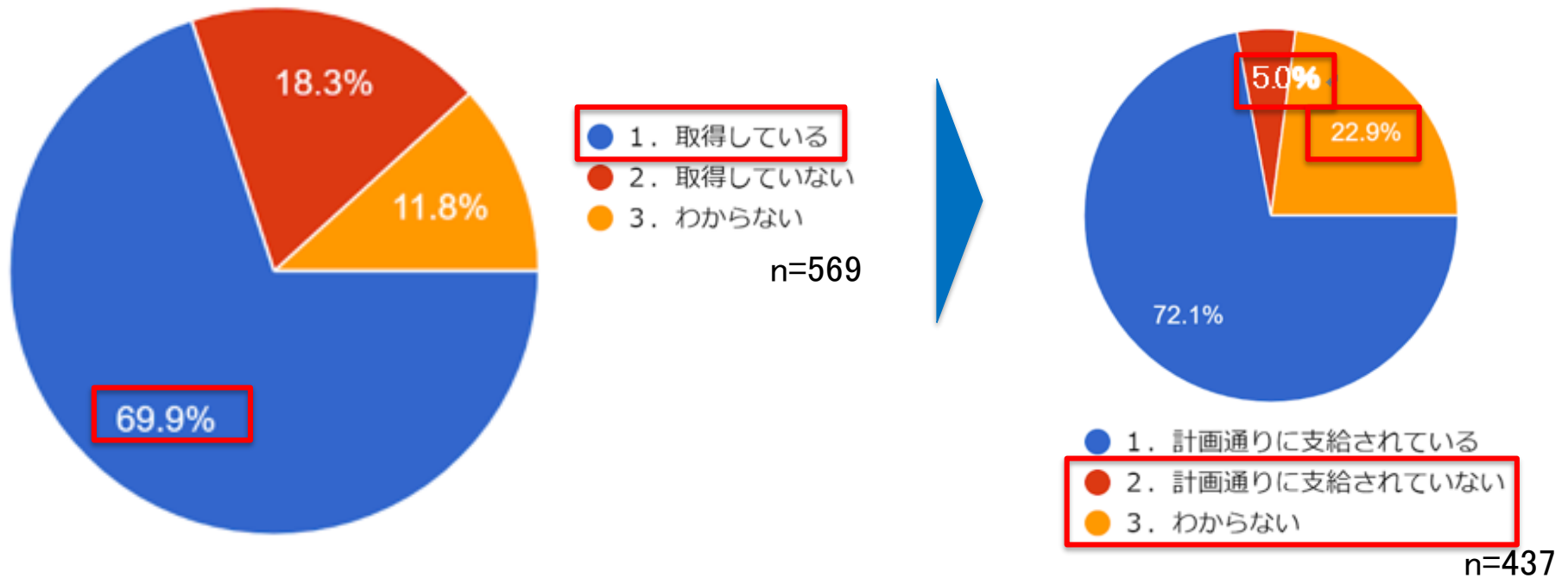
「職員から感染者があらわれる」という回答が61.5%と最多となり、「利用者から感染者があらわれる」(48.7%)、「職員のストレスが増加する」(44.9%)と続いた。

			n=577 (複数回答)
1. 職員が休職する	213	36.9%	
2. 職員が退職する	87	15.1%	
3. 利用者が減少する	132	22.9%	
4. 経営状態が悪化する	161	27.9%	
5. 賃金などの労働条件が悪化する	74	12.8%	
6. 感染対策のため仕事が過重になる	215	37.3%	
7. 職員のストレスが増加する	259	44.9%	
8. 利用者とのコミュニケーションが困難になる	59	10.2%	
9. 風評被害に遭う	106	18.4%	
10. 職員から感染者があらわれる	355	61.5%	
11. 職員の家族に感染者があらわれる (※)	22	3.8%	
12. 利用者から感染者があらわれる	281	48.7%	
13. 事業所が閉鎖される	82	14.2%	
14. 上記以外の不安がある	8	1.4%	
15. 特に不安は感じない	4	0.7%	

(※)「11.職員の家族に感染者があらわれる」は調査票の記載から漏れたため、インターネット上で回答した者しか選択できていない。

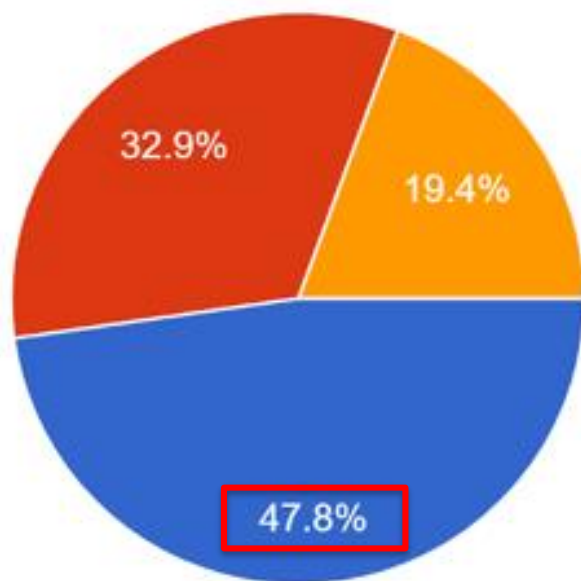
介護職員処遇改善加算について

加算を「取得している」という回答が7割弱を占めた。「取得している」と回答した事業所に計画通りに支給されているかを尋ねたところ、「計画どおりに支給されていない」が5%あったほか、「わからない」とするものも22.9%存在した。



介護職員等特定処遇改善加算：取得の有無

加算を「取得している」という回答が47.8%、「取得していない」という回答が32.9%と続く。



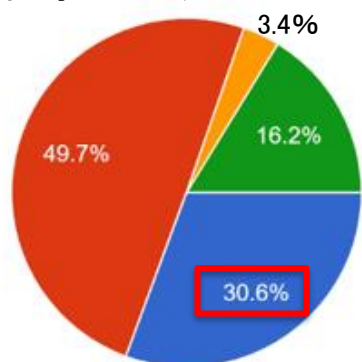
- 1. 取得している
- 2. 取得していない
- 3. わからない

n=563

介護職員等特定処遇改善加算：加算の支給による職員への影響

仕事のやりがいや意欲に関して、「高くなった」との回答が30.6%あった。その他、資格取得や自己啓発、職場の雰囲気、人材確保に関しては、それぞれ「変わらない」という回答が最多となっている。

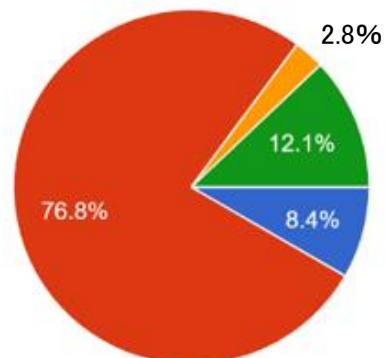
【仕事のやりがいや意欲】



- 1. 高くなった
- 2. 変わらない
- 3. 低くなった
- 4. わからない

n=320

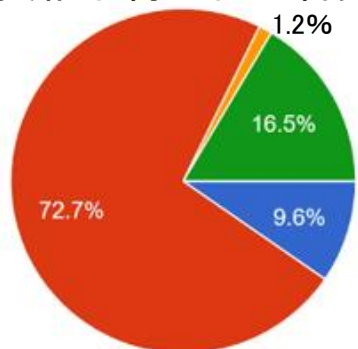
【職場の雰囲気】



- 1. 良くなった
- 2. 変わらない
- 3. 悪くなった
- 4. わからない

n=323

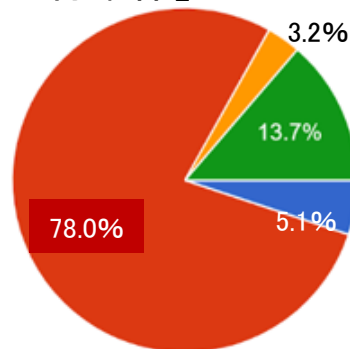
【資格取得や自己啓発】



- 1. 積極的になった
- 2. 変わらない
- 3. 消極的になった
- 4. わからない

n=322

【人材確保】



- 1. 容易になった
- 2. 変わらない
- 3. 難しくなった
- 4. わからない

n=314

介護職員処遇改善加算・介護職員等特定処遇改善加算：説明方法

加算について、職員に対してどのように説明が行われているかを尋ねたところ、「管理者・上司の説明」(54.9%・56.3%)、「文書の回覧」(35.2%、35.9%)で説明がされている。一方、「説明されたことはない」という回答もそれぞれ7.7%、7.9%と少数ながら存在した。

	介護職員処遇改善加算		介護職員等特定処遇改善加算	
1. 掲示板等への掲示	105	25.3%	83	27.3%
2. 文書の回覧	146	35.2%	109	35.9%
3. 文書の配布	121	29.2%	88	28.9%
4. 説明文のメール配信	56	13.5%	53	17.4%
5. ウェブサイトへの掲示	11	2.7%	8	2.6%
6. 管理者・上司の説明	228	54.9%	171	56.3%
7. 組合ニュースの配信	65	15.7%	60	19.7%
8. 組合役員の説明	22	5.3%	21	6.9%
9. 上記以外の方法	14	3.4%	6	2.0%
10. 説明されたことはない	32	7.7%	24	7.9%
	n=415 (複数回答)		n=304 (複数回答)	

【自由記入欄】介護サービスの向上や労働条件の改善に必要なこと

(※)記入内容を事務局の責任で整理したもの

- ICT導入や業務改善による職員の負担軽減(身体的、精神的)
- 人員配置基準の順守。人員配置基準の改善・見直し
- 人材を増やすことが必要
- 労働条件の改善のためには、職員全体の処遇や賃金の改善、処遇改善加算の引上げ
- 介護サービスへの理解を深めてもらうための啓蒙をしてほしい
- 上司の理解、公平な考え、職員1人1人の立場になって考えてもらいたい。職員を大切にできない組織や会社がお客様を大事にできるとは思えない
- 加算で評価ではなく、基本報酬を上げてベースとなる給与の底上げが最低条件だと思います
- 本社と上司の考えを現場重視にして頂けないと、何も変わりません。この状況の中でも本社と上司は平気で”ブラック労働”を強いています
- 労働条件の改善として給与の低さや人間関係による離職が考えられる。また3Kのネガティブイメージがあり人が集まらない。そのため介護職のイメージアップや他産業並みの給与が考えられる
- 能力や仕事を評価する制度がないため、モチベーションが上がらない
- 安定した人材確保がサービス向上、労働条件の改善には最も重要だと思う。人が少ない中では、様々なマネジメントが困難で、余裕が無い中での勤務ではサービスの質を維持するだけでも大変になる
- とくに単独型の介護保険事業所は、人的にも財政的にも経営が厳しい。介護は”人”がいないと成り立たないが、その職員は、社会的評価は決して高くなく、その給与等についても、他産業と比較すると低く、ホームヘルパーでは、生活が成り立たない状況となっている。介護サービスに従事する職員が安定・安心して業務に従事できる仕組み。また、これから介護の世界に入ろうという若い人たちにとって魅力ある仕事にしていく必要性を感じている
- 職員の確保、育成が必要だと思います
- 介護サービスを提供する上で、個人の自己研さん及び勉学が出来やすい環境の育成、又、職員の増加を希望。少人数では、利用者様とのコミュニケーションとれない。日々の業務で対応出来ず
- 介護業界はいまだに「ペーパー化」「ハンコ文化」が根強く、必要以上の担当者会議の開催を求められる。このコロナ禍を機に「ペーパーレス化」「リモート化」「不要な会議の簡略化」を進めるべき
- 全体的にモチベーションが下がっている。管理職になりたくない職員が多い。コロナ対策などで介護部門の管理職は神経的な負担が大きくなっている。上に上がると待遇がこれだけ上がるという先の見通しがあれば少しは改善されると思う

【自由記入欄】新型コロナウイルス感染症対策として必要なこと

(※)記入内容を事務局の
責任で整理したもの

- 感染予防物品の安定的確保及び備蓄→経営状況の悪化(利用者減等による収入減など)や価格上昇により必要物品の購入ができないのは困る
- 職員一人一人の予防の高い意識。正しい予防の知識。職員家族への配慮
- 具体的にはワクチンによる対策が可能にならない限りは状況の改善は見えて来ない。今はやるべきことをやるだけで精一杯。風評被害やデマ、いじめ等防止の啓発教育や周知徹底は官民挙げて取り組んで欲しい。書ききれない位色々見聞きしている
- 無駄な業務を減らしてほしい(介護の専門職でなくても実施できること<シーツ交換など>を介護職以外で行うなど)。現場は疲れ切ってしまっているので給付金や支給金等の現物給付でねぎらしてほしい。年明けからずっとピリピリしていて今後の見通しもつかず入居者様の認知症悪化などの対応で限界がきている
- 利用者様や職員に感染者が出た場合、すぐにPCR検査ができることが必要。職員全体にPCR検査を行ってほしい
- 感染拡大防止対応策で職員の精神的疲労による二次災害対応策が必要だと感じる
- 自分や家族が感染症にかかった時に、安心して休める環境
- 夜勤手当、危険手当、休日手当の創設を
- 慰労金の継続を
- 病院・施設の横の関係が大事ではないか。感染対策なども病院・施設一緒に考え動いて行くべきではないかと思う
- 必要物資(手袋・ペーパータオル・アルコール等)を優先して手配できるシステムを作してほしい
- 医療介護現場以外のどの業種においても感染対策が必要な中、物資の需要も増大するが、まずは優先的に医療介護現場で充足するようにしてほしい
- 利用者が感染した時に、すぐに入院できる体制。職員が感染した時の応援体制
- 利用者が利用している事業所が感染により閉鎖(一時的)した場合、その間に利用できるサービスの確保が必要。例えば、同法人内に限らず、他事業所と連携を図り、利用者へのサービスがストップしないような仕組み作りが必要だと思います。そして感染者を出した事業所が風評被害に合わないような社会になること。利用控え等により、事業所の減収⇒職員の給与減少につながり、通常業務以外の対策に対する評価が必要だと思います
- 接触による感染リスク軽減策として、ICT化。相談業務なので、リスクを軽減しながら必要な業務が適切に行える環境整備が必須です

他多数