

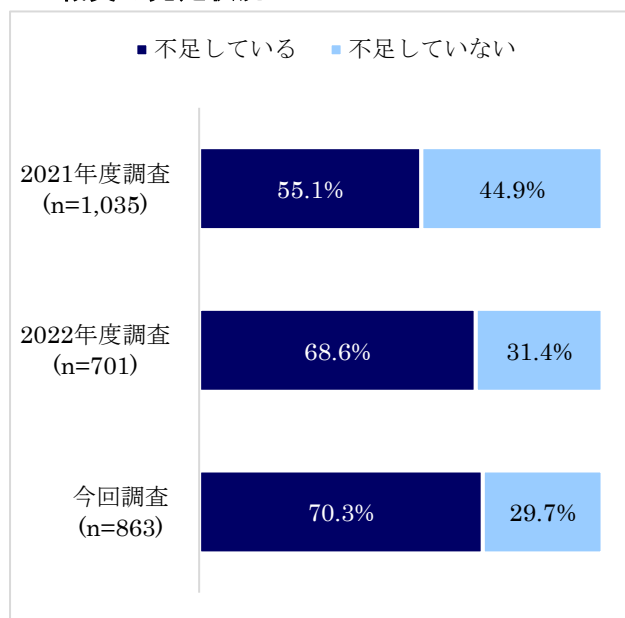
2023 年度特別養護老人ホームの人材確保に関する調査について

令和 6 年 2 月 21 日
 経営サポートセンター リサーチグループ
 チームリーダー 濱谷 真之

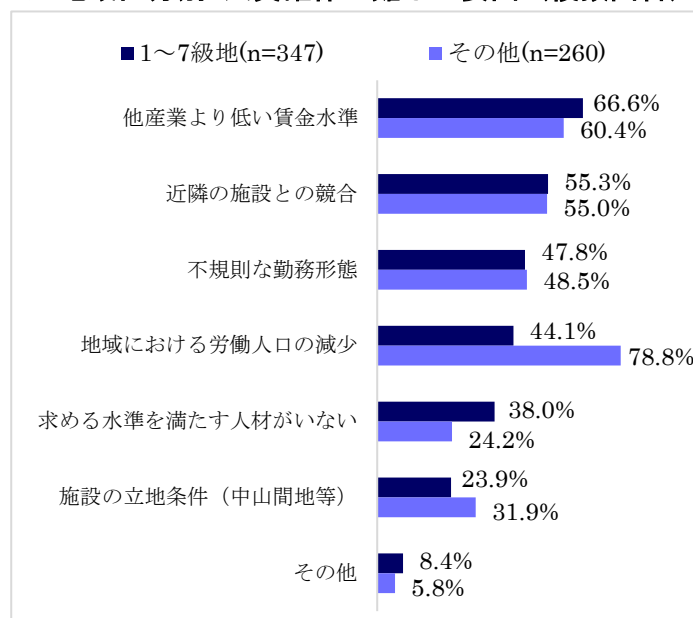
職員の充足状況は 70.3%が不足と回答、悪化傾向が続く

- 職員の充足状況
 - ✓ 職員が不足していると回答した施設は 70.3%で、2022 年度調査より 1.7 ポイント悪化
 - ✓ 要員不足の原因のうち、「地域における労働人口の減少」は、地域区分によって大きな差
- 人材紹介会社の手数料
 - ✓ 98.6%は手数料水準が高いと回答。正規職員 1 名当たりの手数料は平均 91.7 万円
- 介護職員の退職の状況
 - ✓ 退職した介護職員のうち、入職後 3 年未満の退職者は 54.6%で過半を占める
- 処遇改善の状況
 - ✓ 処遇改善を進めるために必要な対応は、「基本報酬化し、金額を引き上げ」がもっとも多い

▼ 職員の充足状況



▼ 地域区分別 人員確保が難しい要因（複数回答）



【本リサーチ結果に係る留意点】

- ・本調査は、福祉医療機構の貸付先のうち介護老人福祉施設または地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を運営する 3,284 の社会福祉法人を対象に Web 上で行った。実施期間は 2023 年 10 月 27 日から同年 11 月 24 日まで、回答数は 769 法人（863 施設）、回答率は 23.4%であった。なお、特段記載がない場合は、2023 年 10 月 1 日時点の状況を調査している
- ・回答施設の内訳は、介護報酬において従来型個室および多床室の適用を受けている「従来型」が 315 施設（36.5%）、ユニット型個室の適用を受けている「ユニット型」が 437 施設（50.6%）、従来型個室および多床室の適用を受けている部分とユニット型個室の適用を受けている部分の両方の形態を持つ「その他」が 111 施設（12.9%）であった
- ・資料出所は、特に記載がない場合は、すべて福祉医療機構である。また、数値は、特に記載がない場合は平均値である
- ・数値は四捨五入のため、内訳の合計が合わない場合がある

福祉医療機構では、介護分野における人材不足等の現状と事業者の人材確保への取組みを把握するため、貸付先の特別養護老人ホーム（以下「特養」という。）を対象として、「介護人材」に関するアンケート調査を定期的実施している。本稿では 2023 年度に実施した調査（以下「今回調査」という。）の結果から、職員の充足状況、外国人人材の状況、採用活動および退職の状況、処遇改善の状況、ICT 機器・ロボットの導入状況について概観する。

なお、本稿の「職員」は、利用者のケアに直接あたる職員（介護職員・看護職員・理学療法士・作業療法士等）と定義し、事務員・調理員等は含まない。

1 職員の充足状況等

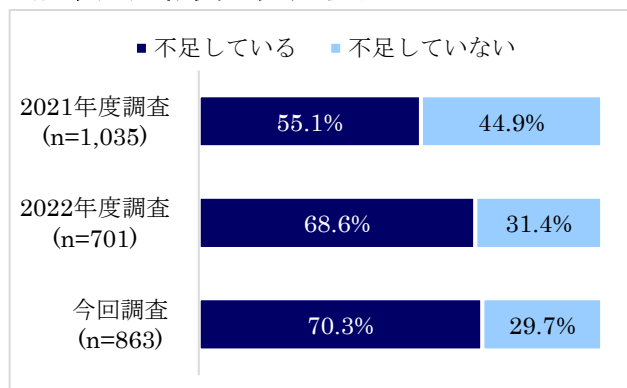
1.1 職員の充足状況

職員が不足していると回答した施設は 70.3%、2022 年度調査より 1.7 ポイント悪化

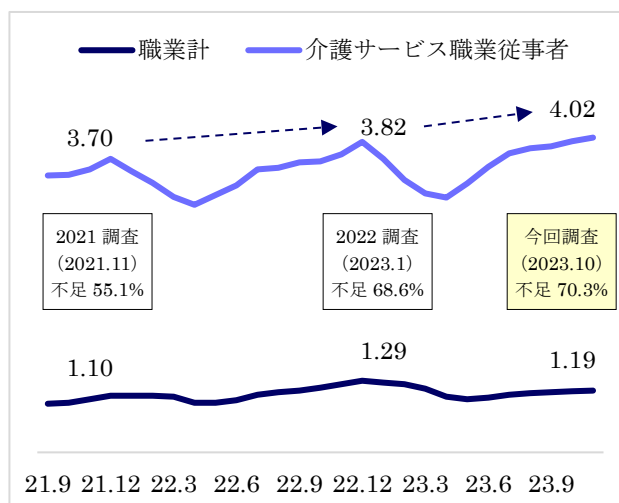
2023 年 10 月 1 日現在の各施設における職員の充足状況については、70.3%が不足していると回答した（図表 1）。不足している割合は、2022 年度調査から 1.7 ポイント上昇した。

2021 年度調査の 55.1%から悪化傾向が続いているが、福祉医療業界の職員の充足状況には、他産業も含めた労働力の需給バランスが関係していることが予想される。そこで、図表 1

（図表 1）職員の充足状況



（図表 2）有効求人倍率の推移



※厚生労働省「一般職業紹介状況」（職業別一般職業紹介状況〔実数〕（常用(含パート)）を基に作成

の調査時点の年月と対応する介護サービス職業従事者の有効求人倍率を確認したところ、やはりこちらも年々悪化していることが確認できた（図表 2）。これまでの調査結果は、労働需給の逼迫度を示す一般職業紹介状況調査と齟齬のないものであると言えそうだ。

また、図表 2 をみると、職業計は比較的なだらかな推移であるのに対して、介護サービス職業従事者は、変動幅が大きい傾向がみてとれる。動きの特徴をみると、4月頃から徐々に上昇し、12月頃をピークに3月頃にかけて低下しているようだ。推測にはなるが、4月に入職者を迎えてから、早期退職が生じることで徐々に人手不足感が増加し、12月頃に来年4月の入職者が内定し、採用活動が一段落することから、下降へと転じているのかもしれない。

1.2 要員不足の原因

要員不足の原因のうち、「地域における労働人口の減少」は、地域区分によって大きな差

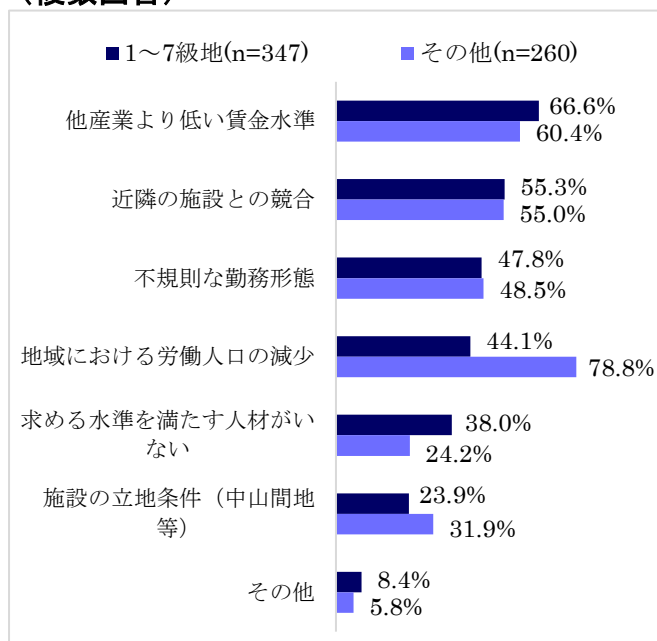
さて、このように職員が不足している特養であるが、その原因をどのように考えているかを

地域区分¹別に確認した（図表 3）。

これをみると、「他産業より低い賃金水準」「近隣の施設との競合」は、1～7級地とその他地域の間にはほとんど差がない一方、「地域における労働人口の減少」には 35 ポイント近くの差がみられた。ほとんどの原因が人口動態や産業特性といった構造的な性質であることは共通しているが、地域によって影響度合いには差があることがうかがえる。

また、地域区分別ではなく全体の回答割合をみたところ、「他産業より低い賃金水準」が 2022 年度調査の 54.9%から 63.9%へと大きく増加していた。2023 年春闘では、大手企業の賃上げ率が 30 年ぶりの高水準となるなど、他産業の動向が一定程度回答に影響したものとされる。令和 6 年度介護報酬改定（以下「次期改定」という。）で処遇改善が図られるものの、他産業は 2024 年春闘でも高水準の賃上げが予想されていることから、そうした影響が懸念される。

（図表 3）地域区分別 人員確保が難しい原因（複数回答）



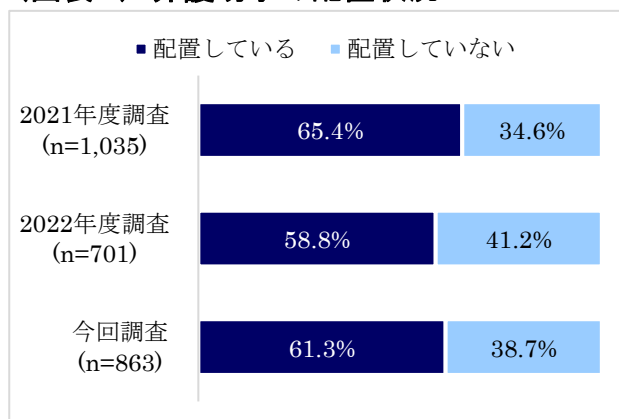
¹ 事業所が所在する地域間における人件費の差を勘案して、地域間の介護保険費用の配分方法を調整するため、全国の市区町村を 8 つの級地に区分し、1 単位の単価を設定している

1.3 介護助手の配置状況と効果

介護助手の配置により、「業務の量・負担感が減少した」と 72.0%が回答

続いて、介護助手の配置状況について確認したところ、配置している施設は 61.3%であった（図表 4）。配置している施設の平均雇用人数は 4.8 人で、年齢構成は 60 歳以上のシニア世代が 63.7%でもっとも多かった。一方、40 歳以上 60 歳未満が 21.1%、40 歳未満も 15.1%と一定程度の割合があった。

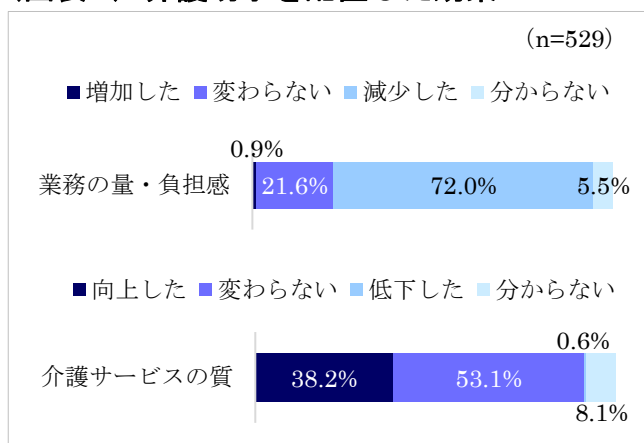
（図表 4）介護助手の配置状況



介護助手が担当している業務は、過去の調査結果と同様に「清掃」「シーツ交換・ベッドメイキング」「洗濯」「施設内消毒」といった業務が上位を占めた。そこで、介護助手の配置によって、職員の業務にどのような変化が生じたかを確認したところ、業務の量・負担感については、「減少した」という回答が 72.0%であった（図表 5）。また、介護サービスの質については、「変わらない」が 53.1%でもっとも多かったものの、38.2%が「向上した」と回答した。

介護助手を配置する効果として、職員の負担軽減はイメージしやすいと思われるが、業務のタスクシフトによって、一定程度ケアの質の向上につながっていることも確認できた。

(図表 5) 介護助手を配置した効果



2 外国人人材の状況

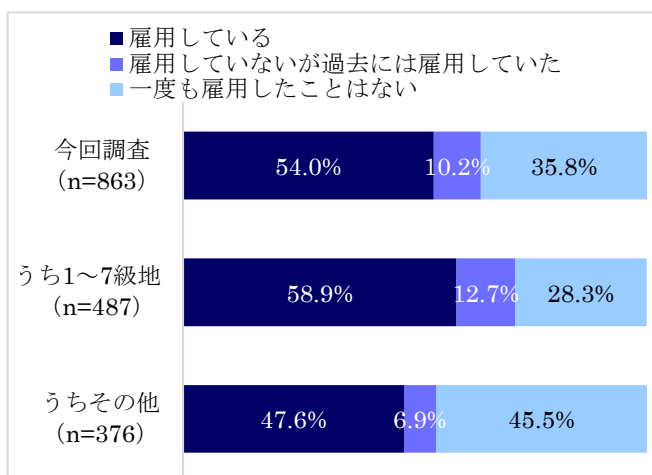
2.1 外国人人材の雇用状況

外国人を雇用している施設は 54.0%と増加傾向だが、地域区分によって差がみられる

地域における労働人口が減少していることは、図表 3 でみたとおりである。そうした人材不足に取り得る選択肢の一つとして、外国人人材の雇用が挙げられる。調査時点において、外国人人材を雇用している施設は 54.0%であった（図表 6）。この割合は前年度から 2.8 ポイント上昇しており、年々増加が続いている。

なお、雇用している施設の内訳を地域区分別にみると、1～7 級地が 58.9%である一方、その他地域は 47.6%と差があることが分かる。さら

(図表 6) 外国人人材の雇用状況

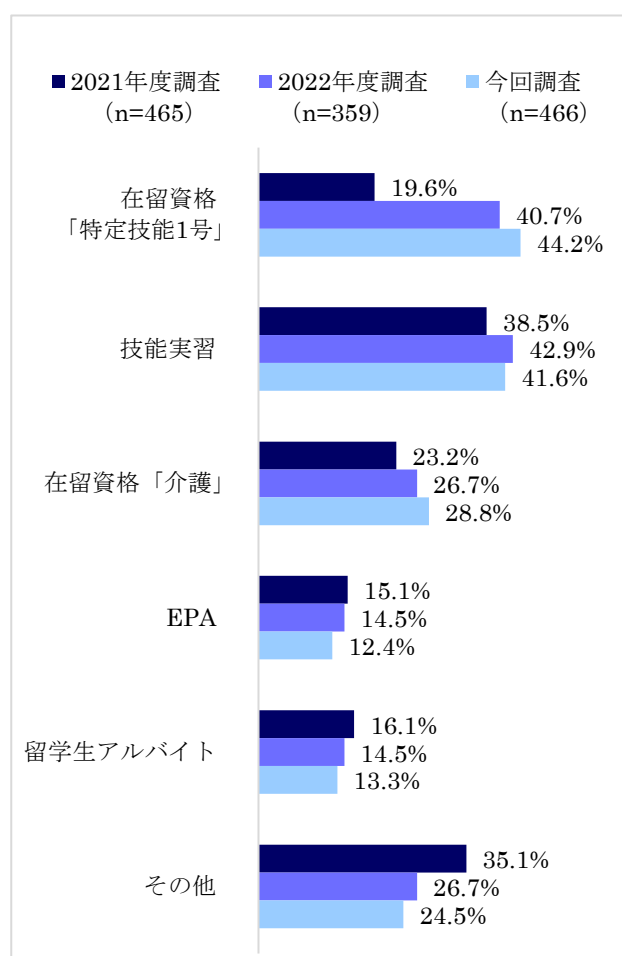


に、その他地域においては、一度も雇用したことがない施設が 45.5%を占めている。このことから、外国人人材の雇用は全国的にみれば進んでいるものの、その進捗には地域差があるようだ。

外国人人材を雇用している施設の受入れ形態をみると、在留資格「特定技能 1 号」が年々その割合を上昇させ、今回調査では 44.2%ともっとも多くなった（図表 7）。2019 年 4 月から始まった歴史の浅い受入れ形態だが、介護の技能および日本語能力がある程度担保されているため、即戦力として受入れが増加しているものと考えられる。

なお、「その他」の選択肢の回答割合が一定程度あるが、日本人配偶者等の永住権という回答が多かった。

(図表 7) 外国人人材の受入れ形態 (複数回答)



2.2 外国人人材を雇用していない理由

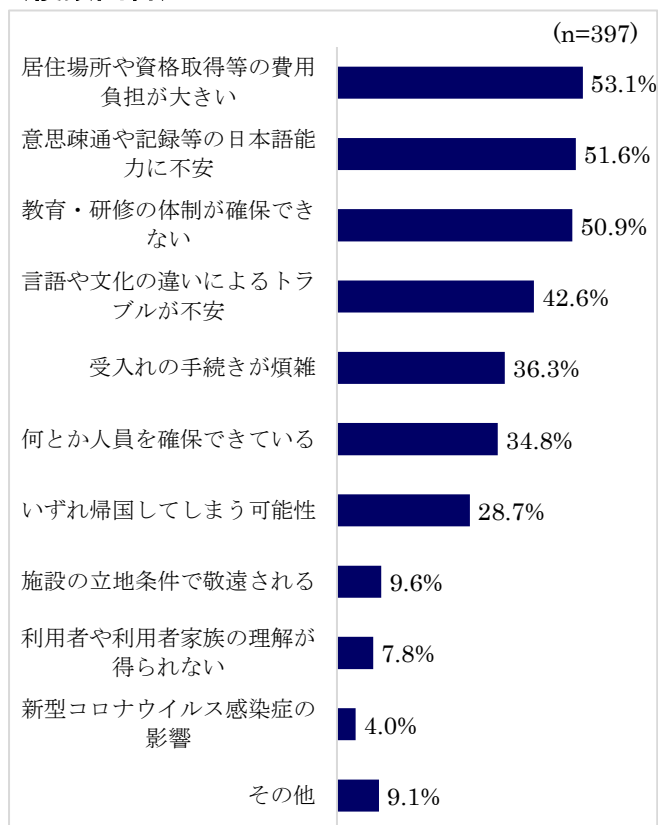
「居住場所や資格取得等の費用負担が大きい」をはじめ、複数の選択肢で一定の回答割合

次に、調査時点で外国人人材を雇用していない施設に対して、雇用していない理由を確認した（図表 8）。

もっとも多かったのは、「居住場所や資格取得等の費用負担が大きい」の 53.1%であった。その他にも、「意思疎通や記録等の日本語能力に不安」「教育・研修の体制が確保できない」の回答が 50%を超えた。設問は複数回答だったが、特定の選択肢が突出するというより、多くの選択肢が一定割合の回答割合を占める結果となった。

もちろんこれらの雇用していない理由は、実際に雇用する際の障壁となることは事実であろうが、外国人人材の雇用は着実に増加している。将来的にも介護人材不足に拍車がかかる可能性

（図表 8）外国人人材を雇用していない理由（複数回答）



が高いことから、取り得る対応策の一つとして、「検討」だけでも始めてみてもよいのかもしれない。

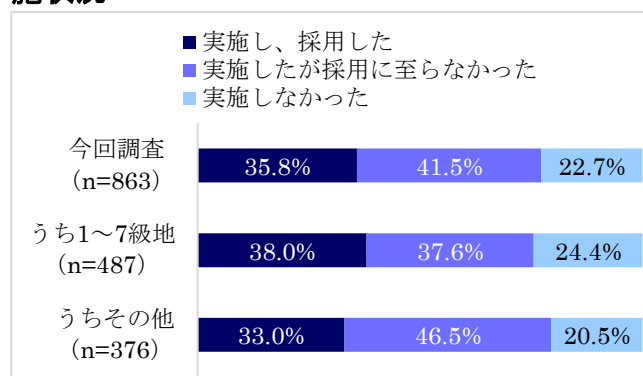
3 採用活動の状況

3.1 採用活動の実施状況

新卒採用を実施し、採用した施設は 35.8%。新卒・中途ともに地域区分「その他」のほうがかつ

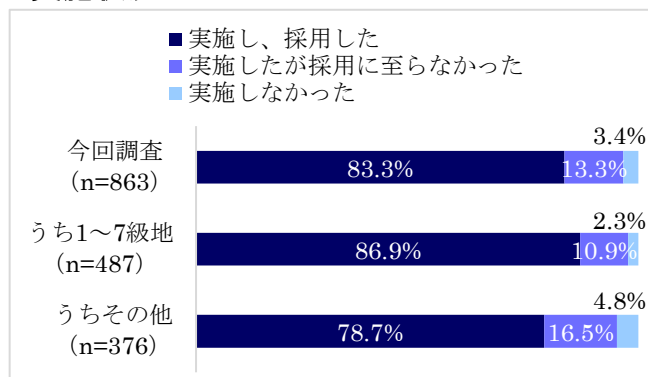
2022 年度の採用活動について、正規職員（新卒）の採用活動を実施し、実際に採用できた施設は 35.8%にとどまった（図表 9）。2022 年度調査の 42.2%から 6.4 ポイント低下しており、新卒採用は容易ではないようだ。また、地域区分別にみると、1～7 級地とその他地域との間には、わずかではあるが採用できた施設の割合に差がみられた。

（図表 9）正規職員（新卒）の採用活動の実施状況



一方、正規職員（中途）の採用活動を実施し、実際に採用できた施設は 83.3%であった（図表 10）。こちらも新卒と同じく、2022 年度調査では 87.2%が採用できていたことから、悪化傾向であった。また、地域区分別にみても、新卒と同じく 1～7 級地のほうが採用できた割合が高く、こちらは 10 ポイント近くの差が生じている。

(図表 10) 正規職員（中途）の採用活動の実施状況



このように地域区別にみると差が生じているものの、むしろ注目すべき点は、2022年度調査と比較して、新卒・中途ともに採用活動の結果が悪化したことであろう。かねてより介護人材不足は大きな経営課題であったが、この1年間で採用環境はさらに厳しくなっていることがうかがえる。

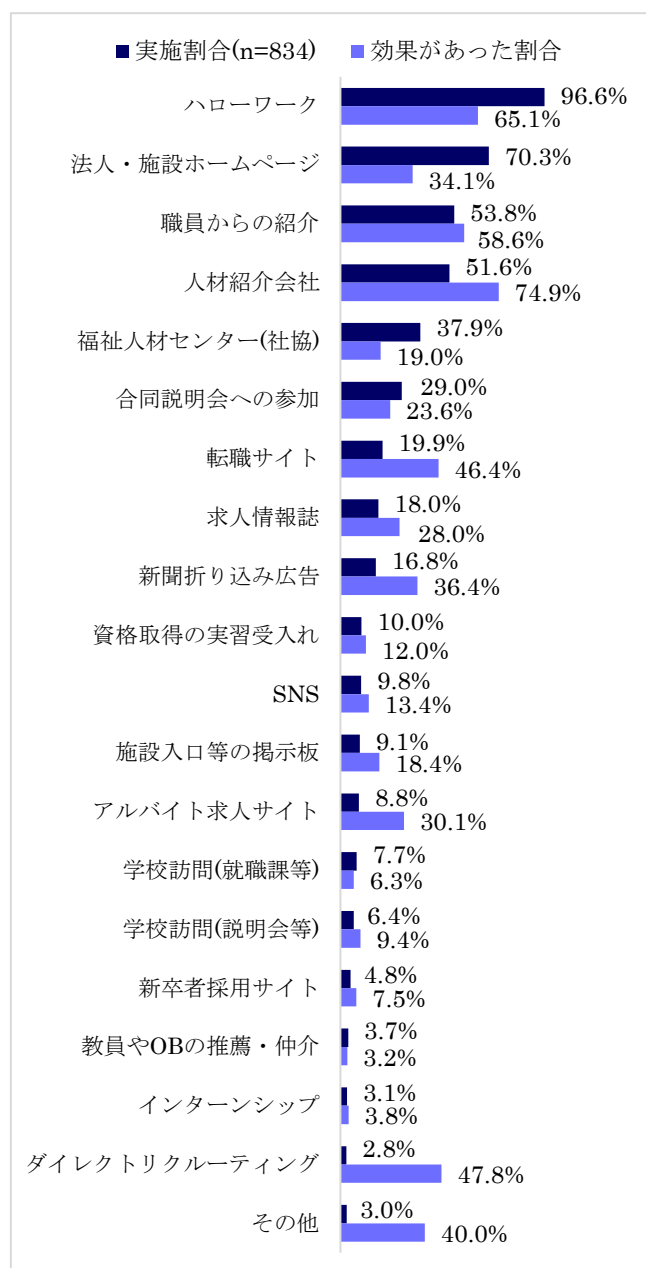
3.2 中途の採用活動で使用した媒体・経路 中途の採用活動で使用した媒体・経路は、ハローワークが96.6%でもっとも高い

前節でみた2022年度の採用活動は、新卒よりも中途のほうが実施されていた。そこで、中途に絞って、採用活動で使用した媒体・経路およびその効果についてみていきたい(図表11)。

まず、使用した媒体・経路の上位3つは、「ハローワーク」「法人・施設ホームページ」「職員からの紹介」と続く。一方で、実施したことによって効果があった割合の上位3つをみると、「人材紹介会社」「ハローワーク」「職員からの紹介」の順となった。当然ではあるが、実施割合と効果があった割合は、必ずしも一致するものではない。

したがって、どの媒体・経路を使用するかを決定する際には、それぞれの特性をよく見極めることが重要となる。例えば、一定の効果が見込める場合、相応の費用負担が生じるものが多

(図表 11) 正規職員（中途）の採用活動で使用した媒体・経路の実施割合・効果



※効果があった割合は、全体のn数(834)にそれぞれの実施割合を乗じた数値を母数として算出

いはずである。また、費用が生じない場合には、効果が不透明であったり、職員の負担が大きい可能性もある。

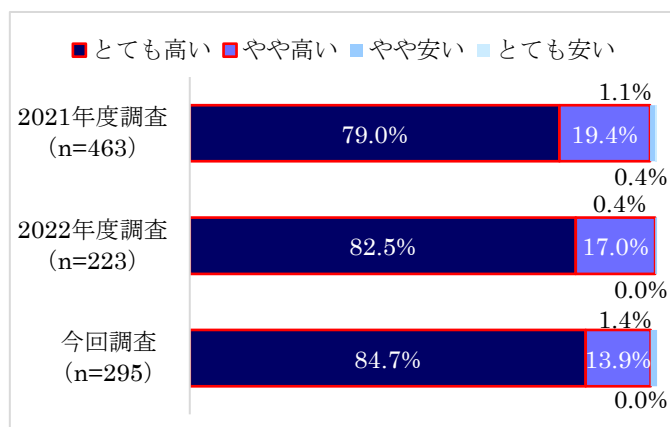
自施設が採用を予定している人数、求める人材像、必要となる費用や負担等を踏まえながら、適切な媒体・経路を選択することが、満足のいく採用活動へとつながるものと思われる。

4 人材紹介会社の利用状況

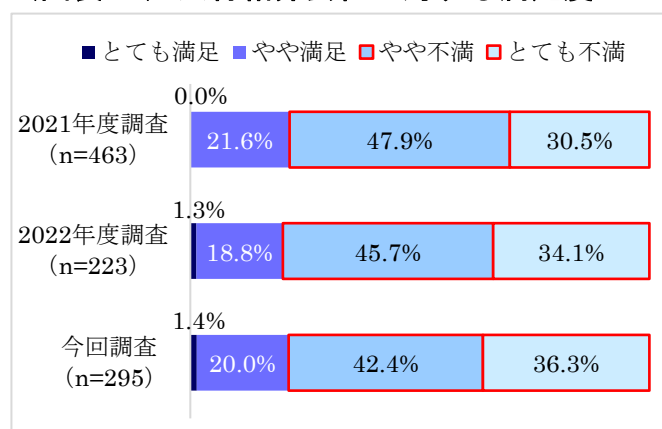
98.6%は手数料水準が高いと回答、正規職員1名当たりの手数料は平均91.7万円

前節でみたとおり、正規職員（中途）の採用活動で効果をもっとも大きかった経路・媒体は、人材紹介会社であった。今回調査において、人材紹介会社を利用して正規職員を採用できた施設に対して、1年間で人材紹介会社に支払った手数料を調査したところ、平均290.8万円であった。これは1施設当たりのサービス活動収益の0.75%に相当する金額である。また、正規職員1名の採用に支払った手数料は、平均91.7万円であった。

（図表12）人材紹介会社の手数料水準の印象



（図表13）人材紹介会社に対する満足度



そこで、人材紹介会社に支払った手数料の水準を聞いたところ、「とても高い」「やや高い」と回答した割合は、合計98.6%であった（図表12）。さらに、人材紹介会社に対する満足度を聞いたところ、「とても不満」「やや不満」の合計が78.7%を占めた（図表13）。これらの調査結果を経年でみると、大きな傾向としては変わっていない。しかし、図表12の「とても高い」や図表13の「とても不満」といったもっともネガティブな回答割合が徐々に増加していることがみてとれる。こうした背景としては、物価高騰等の影響を受け、近年の特養の経営状況は厳しくなっており²、支払いに回せる財源が限られていることが影響しているものと思われる。

また、人材紹介会社に関する意見・要望を自由記述でうかがったところ、以下のような手数料や営業手法に関する内容があげられた。国としても「医療・介護・保育分野における適正な有料紹介事業者の認定制度」を創設し、認定基準の見直しについて検討が行われているところではあるが、採用した人材の早期離職に伴う手数料の負担感などが、こうした意見・要望の根底にあることがうかがわれる。

人材紹介会社に関する意見・要望 ※一部抜粋

- ① 紹介手数料が高すぎる。せめて年収の20%以下にして欲しい。採用職員に紹介料のことを説明してほしい。そうすることによりハローワークの利用が高まるのでは
- ② 高額な報酬を支払った後、直ぐに退職するというケースがあるため、報酬の100%返還期間を半年以上にするなど見直しが必要かと考えます
- ③ 手数料が高すぎるため早期離職に対するリスクが高いうえに、売り手市場のため紹介に値する人材でないにも関わらず紹介が行われる。紹介に値する一定の水準が必要と考える
- ④ 福祉に特化したハローワーク（公的職業無料紹介所）があれば業者の乱立にならず、電話応対等の事務作業も低減する
- ⑤ 人材紹介会社よりも、安易に利用する求職者の問題

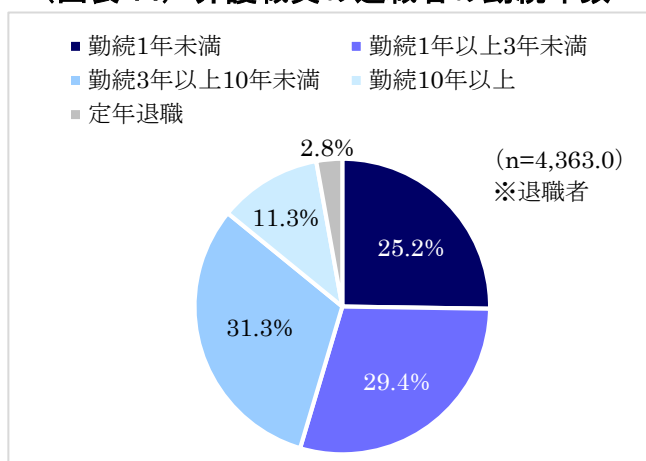
² 福祉医療機構「〈経営分析参考指標〉2022年度決算分 特別養護老人ホームの概要」
https://www.wam.go.jp/hp/wp-content/uploads/2022_tokuyou_shihyouD.pdf

5 介護職員の退職の状況

退職した介護職員のうち、入職後3年未満の退職者は54.6%で過半を占める

続いて、2022年度の退職の状況については、99.3%とほぼすべての施設で介護職員の退職があった。そこで、退職した介護職員の勤続年数を確認したところ、もっとも多いのは「勤続3年以上10年未満」の31.3%であった（図表14）。これは年数の範囲が広いことも影響しており、実際には、「勤続1年未満」の25.2%と「勤続1年以上3年未満」の29.4%で、過半を占めているとみるべきであろう。この傾向は過去の調査においても同様であり、引き続き介護職員の定着に課題があることが浮き彫りとなった。

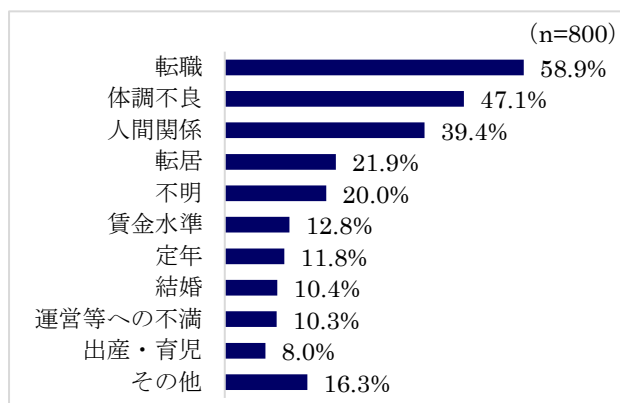
（図表14）介護職員の退職者の勤続年数



また、退職者の退職理由として多いものを聞いたところ、「転職」が58.9%ともっとも多く、「体調不良」「人間関係」と続いた（図表15）。過去調査においても転職がもっとも多く、その傾向に変化はない。また、図表にはないが、転職と回答した施設に対して、転職先を複数回答で聞いたところ、「介護業界」という回答が69.9%でもっとも多かった。

結婚や育児などのライフイベントによるやむを得ない退職はあるものの、実に約7割が同じ介護業界に転職しているという現状からすると、

（図表15）退職者の退職理由（複数回答）



退職者を出さないための定着に向けた取り組みが重要であることが示唆される。そこで、各施設が実際に取り組んでいる退職者を出さないための工夫について、自由記述の一部をご紹介します。

退職者を出さないための工夫 ※一部抜粋

- ① 業務負担を軽減するための取り組みの実施（ICTの活用、介護補助員による業務の切り分けなど）
- ② 職場環境改善プロジェクトチームを設置し、職員からの意見を施設運営に反映するようにしている
- ③ 勤務希望をできるだけ受け入れる。有休を取得できる職場雰囲気を作る
- ④ 一人一人の職員の職務能力、性格に応じた育成。抱えている悩み、問題を解決していく取り組み。人間関係を良くするための聞き取り。要望や不満のアンケート（無記名）実施
- ⑤ 指導の仕方、育成に尽きる。一つの事柄に関しても達成感や成功感を感じることの積み重ね。失敗を次につなげられるような指導者の働きかけ
- ⑥ 外部のカウンセラーに職員の悩み相談をお願いしている

6 処遇改善の状況

処遇改善を進めるために必要な対応は、「基本報酬化し、金額を引き上げ」がもっとも多い

近年、介護職員の処遇改善を図るため、様々な施策が実施されており、処遇改善に関する加算はその代表格である。今回調査において、処遇改善に係る加算の算定状況を確認したところ、いずれも高い算定率であることがわかった（図表16）。

(図表 16) 処遇改善に係る加算の算定率

介護職員処遇改善加算 (n=863)			
加算(I)	加算(II)	加算(III)	届出していない
94.0%	3.5%	2.4%	0.1%
介護職員等特定処遇改善加算 (n=862)			
加算(I)	加算(II)	届出していない	
81.3%	13.8%	4.9%	
介護職員等ベースアップ等支援加算 (n=862)			
届出している		届出していない	
98.7%		1.3%	

各施設とも処遇改善に係る加算の算定に取り組んでいるわけだが、他産業の給与水準と比較すると、介護職員の処遇改善はいまだ道半ばという現状認識は、ほぼすべての方が共有できるのではないだろうか。また、介護職員以外の職種との賃金バランスや、加算届出に伴う事務負担の増加など、課題も少なくない。

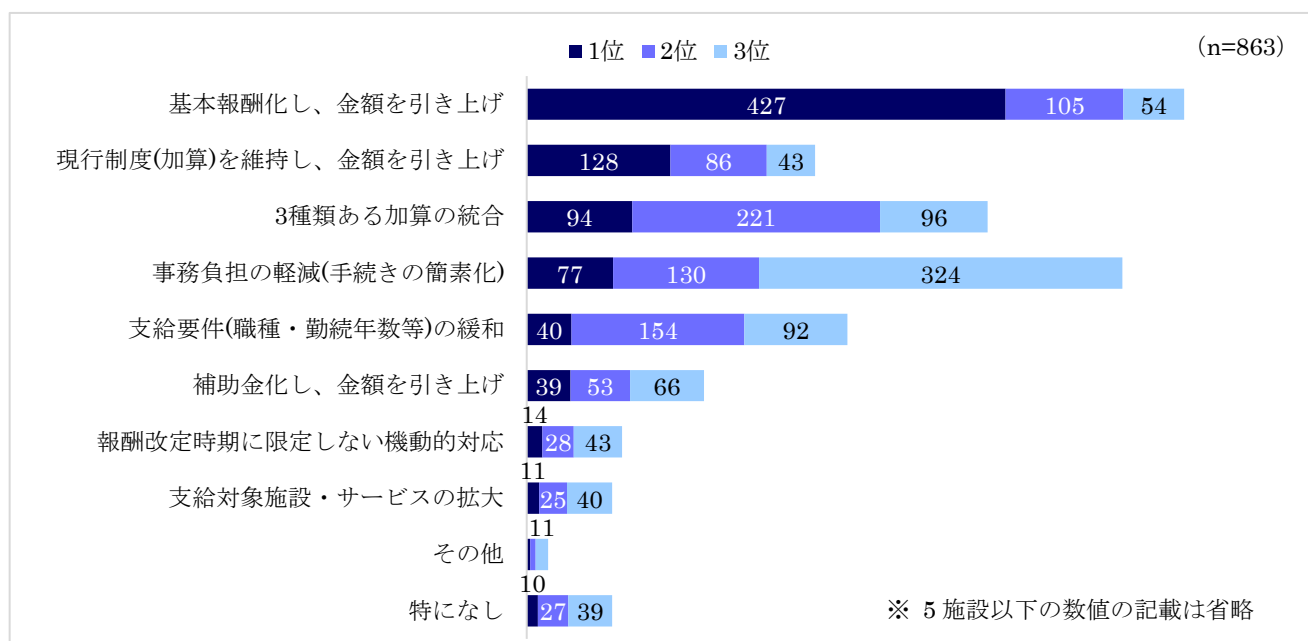
そこで、さらに処遇改善を進めるにあたって、必要だと考える対応(上位3つ)を確認した(図表 17)。

第1位の回答でもっとも多かったのは、「基本報酬化し、金額を引き上げ」、次いで「現行制度(加算)を維持し、金額を引き上げ」であった。このことから、処遇改善にあたって、何はともあれ財政面での支援が必要であると考えている施設が多いことがうかがえる。

第2位の回答でもっとも多かったのは、「3種類ある加算の統合」で、「支給要件(職種・勤続年数等)の緩和」が続いた。処遇改善に係る加算が複数あって複雑化していること、あるいは職種間の賃金バランスに苦慮しているなど、制度面の改善を求める声があることを示唆しているものと思われる。

第3位の回答でもっとも多かった「事務負担の軽減(手続きの簡素化)」は、他の選択肢を大きく引き離れた。処遇改善を図るためとはいえ、届出関連で求められる書類や手続きの負担感が大きいという点が、財政面や制度面に続く課題としてあるようだ。次期改定において、処遇改善に関する様々な対応が実施されるが、そうした見直しが事務負担の軽減へとつながることが望まれる。

(図表 17) 処遇改善を進めるために必要な対応(複数回答)



7 ICT 機器・介護ロボットの活用状況

介護ロボットは導入がまだ進まず。導入効果と費用等を踏まえた検討が必要か

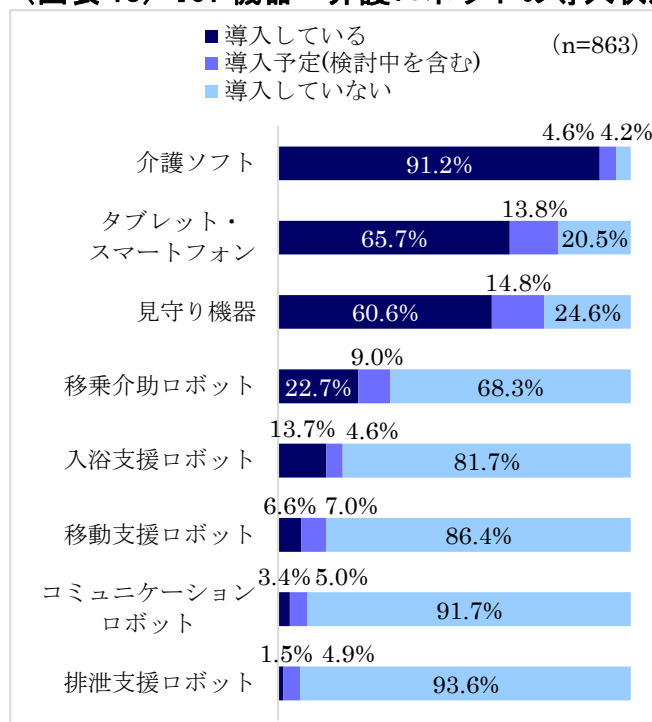
最後に、人材確保とも密接に関連する生産性向上に資する ICT 機器・介護ロボット（以下「機器等という。）の活用状況を確認していく（図表 18）。

まずは、機器等の導入状況を確認したところ、「介護ソフト」「タブレット・スマートフォン」「見守り機器」といった ICT 機器が上位を占めた。一方、介護ロボットについては、「移乗介助ロボット」が 22.7%ともっとも多かったが、次いで「入浴支援ロボット」が 13.7%で、その他は 10%未満の水準とそれほど導入が進んでいないことが確認できた。

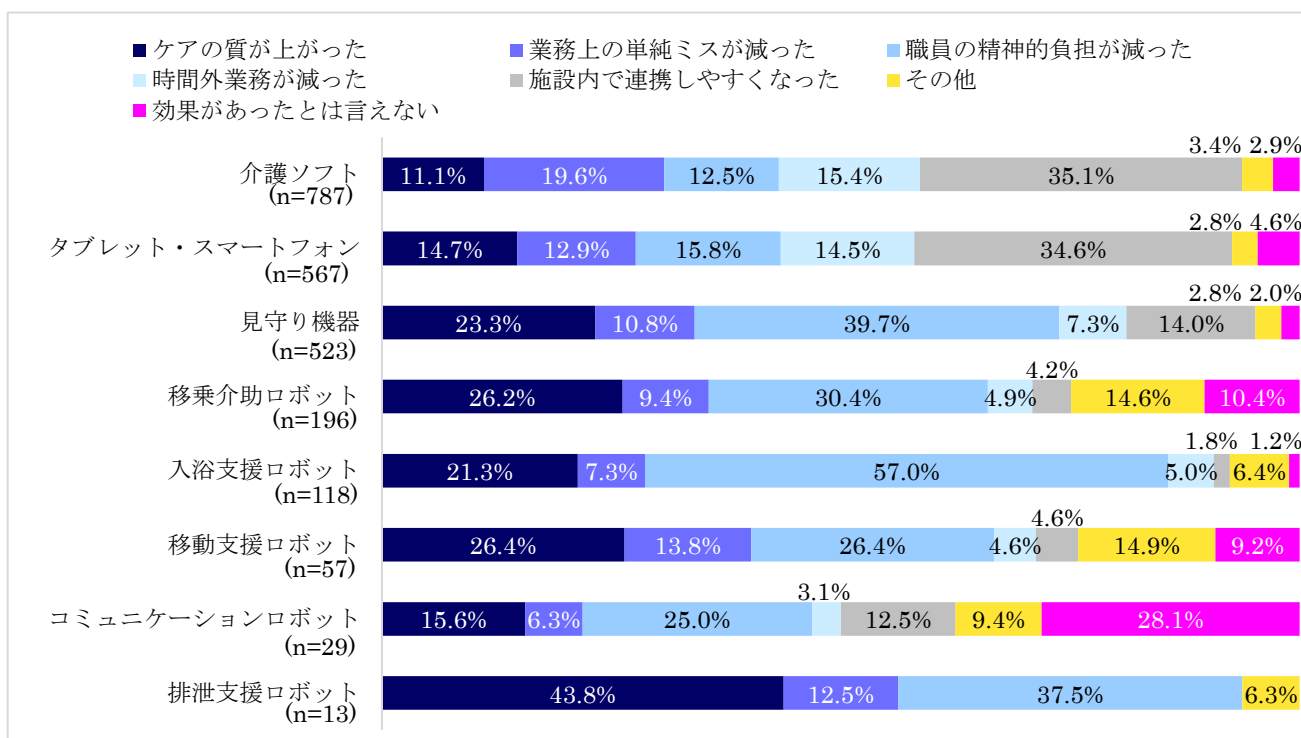
ちなみに、過去の調査と経年で比較すると、介護ロボットの導入割合は上昇傾向ではあるものの、大きく伸ばしているとはまでは言えない状況であった。

続いて、機器等を導入している施設に対して、導入効果を確認した（図表 19）。それぞれ導入割合が異なることから、サンプル数に相当の幅がある点に留意は必要だが、導入した機器等によって、その効果は異なることがうかがえる。

（図表 18） ICT 機器・介護ロボットの導入状況



（図表 19） ICT 機器・介護ロボットの導入効果（複数回答の構成比）



導入効果別にみると、「職員の精神的負担が減った」は入浴支援ロボット・見守り機器・排泄支援ロボットで多く、「ケアの質が上がった」は排泄支援ロボット・移動支援ロボット・移乗介助ロボットで多かった。他方、「施設内で連携しやすくなった」「業務上の単純ミスが減った」「時間外業務が減った」といった効果については、介護ソフトやタブレット・スマートフォンなど、ICT 機器で回答割合が高かった。

労働人口が減少し、さらなる人手不足が見込まれるなか、近い将来、機器等の導入による生産性の向上は、施設運営にあたって必要不可欠となることは間違いないであろう。

ただし、図表 19 をみても「効果があったとは言えない」の回答も一定程度あり、導入さえすれば、間違いなく効果が見込めるというわけではない。また、今回調査において、機器等を導入しない理由を聞いたところ、「導入費用が高い」「維持に費用・手間がかかる」といった回答が上位を占めていた。費用対効果の観点も踏まえながら、自施設に適した機器等の導入について、検討してみたいだろうか。

おわりに

今回調査を通じて、介護人材の不足が一段と加速している状況が明らかとなった。冒頭でも

確認したとおり、他産業との賃金水準の違い等が要因となり、介護サービス職業従事者の有効求人倍率は高止まりが続いている。

そうした現下の状況も踏まえて、次期改定では、+1.59%のプラス改定³となった。そのうち、+0.98%は介護職員の処遇改善分とされ、令和 6 年 6 月の施行が予定されている。また、改定率の外枠として、現在 3 種類ある処遇改善加算を「介護職員等処遇改善加算」に一本化⁴することによる賃上げ効果等は、+0.45%相当とされている。

これらの措置により、介護現場で働く人々にとって、令和 6 年度に 2.5%、令和 7 年度に 2.0% のベースアップにつながるが見込まれている⁵。こうした次期改定における対応が、各施設の事業運営や職員の処遇改善、ひいては人材確保にどのような影響を及ぼすのか、とくに注視していく必要があると言えるだろう。

引き続き、今回のような調査を通じて、そうした処遇改善の実態の把握、介護人材の確保状況、人材紹介会社の手数料水準など、有益な情報を継続的に発信してまいりたい。

最後になったが、業務多忙のなか、今回調査にご協力いただいた皆様に心より御礼申し上げます。今回調査が、施設の皆様の事業運営にあたって、少しでもお役に立てば幸いです。

【免責事項】

- ※ 本資料は情報の提供のみを目的としたものであり、借入など何らかの行動を勧誘するものではありません
- ※ 本資料は信頼できるとされる情報に基づいて作成されていますが、情報については、その完全性・正確性を保証するものではありません
- ※ 本資料における見解に関する部分については、著者の個人的所見であり、独立行政法人福祉医療機構の見解ではありません

《本件に関するお問合せ》

独立行政法人福祉医療機構 経営サポートセンター リサーチグループ TEL : 03-3438-9932

³ 厚生労働省「第 237 回社会保障審議会介護給付費分科会（令和 5 年 12 月 27 日）」

<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001184569.pdf>

⁴ 厚生労働省「令和 6 年度介護報酬改定に関する審議報告の概要」

<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001180879.pdf>

⁵ 厚生労働省「厚生労働大臣会見概要（財務大臣折衝後）（令和 5 年 12 月 20 日）」

https://www.mhlw.go.jp/stf/kaiken/daijin/0000194708_00640.html