

厚生労働省「令和2年度 老人保健健康増進等事業」成果報告

**在宅介護事業者における派遣労働者の活用実態と  
適切な活用・キャリア形成支援のあり方等に関する調査研究  
事業実施報告書**

令和3年3月

一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会



## はじめに

人材の確保が難しい介護業界においては、人材派遣や有料職業紹介といった人材サービスの利用が常態化しており、こうしたサービスを介して働く人材がいなければ、「現場が回らない」という実態があります。

他方、介護事業所で働く派遣労働者等については、適切な教育・研修を受ける機会が乏しく、スキル面で問題のある人材が少なくないとの指摘や、派遣会社や有料職業紹介会社に支払う手数料が介護事業者の経営を圧迫しているといった指摘も見られます。

しかしながら、上記のような問題は、これまで主に特別養護老人ホーム等の施設系事業者を中心に議論や問題提起がなされており、在宅介護事業の現場において派遣会社や有料職業紹介会社がどの程度活用され、また、どのような問題が生じているのかが明らかになっていない面があります。

こうした現状を踏まえ、一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会（略称：民介協）では、厚生労働省「令和2年度老人保健健康増進等事業」の採択を受け、「在宅介護事業者における派遣労働者の活用実態と適切な活用・キャリア形成支援のあり方等に関する調査研究」を実施いたしました。

本報告書は、全国の在宅介護事業者を対象として実施した同調査研究の成果をとりまとめたものです。別冊の『在宅介護事業者が人材派遣・有料職業紹介を「賢く利用する」ための10のポイント』と併せてご一読いただき、日々の業務の参考としてご活用いただけますと幸いです。

なお、最後になりましたが、民介協を代表し、コロナ禍においてご多忙にもかかわらず調査にご協力をいただいた全国の在宅介護事業者の皆様、有識者研究委員会において活発なご議論をいただいた有識者の皆様に心より御礼を申し上げます。

令和3年3月

一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会  
令和2年度調査研究民介協代表 理事長 座小田 孝安

## 目 次

1. 本調査研究事業の背景と目的.....	1
(1)本調査研究事業の背景と目的.....	1
(2)本調査研究事業の特徴.....	2
(3)本調査研究事業の対象.....	2
2. 調査研究事業の実施体制と流れ.....	4
(1)有識者研究委員会の開催.....	4
(2)本調査研究事業の流れ.....	5
3. 調査研究事業の実施内容.....	6
(1)調査研究事業における論点・研究の方向性の整理.....	6
(2)派遣労働者等向けWEBアンケート調査.....	18
(3)在宅介護事業所向けアンケート調査.....	21
(4)ヒアリング調査.....	25
(5)有識者研究委員会での議論.....	30
4. 本調査研究事業の成果物.....	31
(1)本調査研究事業の成果物.....	31
(2)調査研究成果の普及啓発に向けた取組み.....	37
5. 政策提言.....	38
(1)在宅介護事業者に向けた提言.....	38
(2)人材サービス業界に向けた提言.....	44
(3)行政に向けた提言.....	46

### ◇資料編

- 『在宅介護事業者が人材派遣・有料職業紹介を「賢く利用する」ための10のポイント』 … 51
- 労働者向けWEBアンケート調査 調査票（調査画面） … 133
- 労働者向けWEBアンケート調査 回答結果 … 175
- 在宅介護事業所向けアンケート調査 調査票 … 201
- 在宅介護事業所向けアンケート調査 回答結果 … 217

# 1. 本調査研究事業の背景と目的

## (1) 本調査研究事業の背景と目的

- 人材の確保が難しい介護業界においては、人員配置基準を満たすため、派遣労働者の活用が常態化している。
- 当協議会の会員法人においても、多くの派遣労働者が働いており、実態として派遣労働者や有料職業紹介事業者を経由して確保した人材がいなければ、「現場が回らない」状況にある。
- また、様々な意見があると考えられるものの、介護業界全体の視点から見ると、派遣労働という形態であっても当該労働者は介護の現場で働くことを選択する人材であり、極めて貴重な存在と言える。
- 他方、派遣労働者等については、個別の法人と雇用契約を交わして勤務する労働者と比較して、質の高いケアを提供するための適切な教育・訓練を受ける機会が乏しく、技量面で問題のある人材が少なくないとの意見も聞かれる。
- また、派遣労働者の活用や有料職業紹介事業者を経由した人材の確保については、少なからず介護事業者の経営面を圧迫している状況があり、地域の介護ニーズを支える介護事業者の持続可能性に大きな影響を及ぼしているとの指摘も見られる。
- しかしこうした意見が個々の介護事業者から聞かれる一方で、特に在宅介護事業者における派遣労働者等の活用については、その実態を把握するための大規模な調査が少なく、経営面やケアの質の面における影響や課題等が明確になっていない現状がある。
- 上述のような現状を踏まえ、当協議会では有識者による検討委員会での議論と各種調査を組み合わせ、下記を主な目的とする調査研究事業を実施する。
  - ① 在宅介護事業者における派遣労働者や有料職業紹介事業者を経由した人材の受入れ実態の把握
  - ② 当該人材の受入れに伴う経営面・ケアの質の面での影響や課題の整理
  - ③ 経営面やケアの質の面への影響を最小化するための派遣労働者活用のあり方の検討
  - ④ 派遣労働者を対象とした派遣元・紹介元事業者と連携した人材育成・キャリア形成支援のあり方の検討
  - ⑤ 派遣労働者の受入れが必要となる根本的な原因である人員配置基準等にかかる規制緩和の方向性の検討
  - ⑥ また、研究の成果を報告書等として取りまとめ、成果の周知・普及啓発を図り、派遣労働者等の介護業界からの流出防止、派遣労働者によるケアの質の向上、在宅介護事業者の持続可能性の確保などを実現していく。

## (2) 本調査研究事業の特徴

本調査研究事業においては、成果の介護現場での活用可能性を高めること、また広く内容の普及啓発を行うことを重視し、以下の点に配慮して事業を実施した。

- 在宅介護事業者が多数加盟する全国規模の事業者団体としてのネットワークを活用し、より網羅的かつ詳細に派遣労働者活用の実態や経営面での影響等について把握することが可能である。
- 介護事業者が委員やワーキンググループのメンバーとして事業に積極的に関わることにより、より事業運営の実態に即した成果物の作成、成果報告会の企画・運営を行う。
- 全国各地での研修会や他の介護事業者団体・専門職団体とのつながり、異業種企業も含む会員ネットワークを通じ、調査研究成果の普及啓発を強力に推進する。

## (3) 本調査研究事業の対象

### ①在宅介護サービスの範囲

- 本調査研究事業では、指定介護保険サービスから介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院、特定施設入居者生活介護を除外したものを在宅介護サービスと位置付け、各種調査等を実施した。本報告書における具体的な在宅介護サービスの範囲は下記の通りである。

図表 1 本冊子における在宅介護サービスの範囲

訪問系	訪問介護	訪問入浴	訪問看護
	訪問リハビリテーション	夜間対応型訪問介護	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
施設 (通所系)	小規模多機能型居宅介護	看護小規模多機能型居宅介護	通所介護
	通所リハビリテーション	療養通所介護	認知症対応型通所介護
施設 (入所系)	短期入所生活介護	短期入所療養介護	認知症対応型共同生活介護
その他	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	住宅改修	居宅介護支援

## ②調査対象の職種

- 議論や調査の対象とする人材の職種は、介護職、看護職、リハビリテーション専門職、ケアマネジャー（計画作成責任者等）、社会福祉士といった医療・福祉専門職とし、マネジメント人材や事務職員、介護補助職の確保における派遣会社等の活用事例については、調査対象から除外した。

## ③人材派遣会社・有料職業紹介会社の定義

- 本調査研究事業における人材派遣会社や有料職業紹介会社の定義は、下記のとおりである。
- 本報告書では、①と③の用語を文脈に応じて使い分けを行っているほか、両者に言及する場合には「派遣会社等」と記載している。また、②と④についても文脈に応じて使い分けを行うほか、両者に言及する際には「派遣労働者等」との記載を用いた。
- 加えて、人材派遣業や有料職業紹介業を営む事業者の総称として、文脈に応じて「人材サービス業界」「人材サービス事業者」という用語を用いている部分もある。
- なお、人材派遣会社や有料職業紹介会社などと並び、介護業界の人材確保で利用されることが多い成功報酬型求人サイトや求人特化型検索エンジン等の人材派遣・紹介類似事業については本調査研究事業の対象外とした。

図表2 本調査研究事業における派遣労働者等の定義

用語	定義
①人材派遣会社	人材派遣契約に基づき在宅介護事業所へ労働者を派遣し、派遣先から手数料を得る事業を展開している事業者のこと
②派遣労働者	①の人材派遣会社と雇用契約を結び、派遣会社から介護事業所に派遣され、介護事業所の指示に従い業務に従事する労働者のこと
③有料職業紹介会社	求職者からの依頼・申込みを受けて、履歴書や職務経歴書の書き方などに対する助言を行うとともに、職種や年収、勤務時間等の希望条件に合う介護事業者を探し、マッチングを行うなど就職に向けた各種の支援を行うサービスを提供する事業者のこと
④有料職業紹介会社を通じて採用した人材	③の有料職業紹介会社からの紹介を受け、在宅介護事業所が採用した人材のこと

## 2. 調査研究事業の実施体制と流れ

### (1) 有識者研究委員会の開催

#### ①有識者研究委員会のメンバー

- 本調査研究事業では、在宅介護現場の問題全般に精通する学識経験者、介護分野における派遣労働者の現状に精通する学識経験者、在宅介護事業者などからなる有識者検討委員会を組成し、各種調査研究の実施方法、成果物の構成、盛り込む提言の方向性などについて適宜検討をいただき、委員会での協議内容を踏まえて調査研究を進めた。
- また、委員会では、必要に応じて適宜委員以外の有識者も外部委員やオブザーバー等として招聘し、問題提起や現状の課題認識等について報告をいただいた上で、委員との討議を通じて研究内容の深掘りを行った。
- 現時点での検討会委員の人选は、法人の規模や提供するサービス種別のバランス、調査研究テーマとの関連性などを考慮し、以下のメンバーとした。
- なお、実務的な協議を行う場として、別途ワーキンググループ会議を4名程度の委員により開催するとともに、メールや電話等での協議は随時実施した。

図表3 有識者研究委員会およびワーキンググループのメンバー（敬称略）

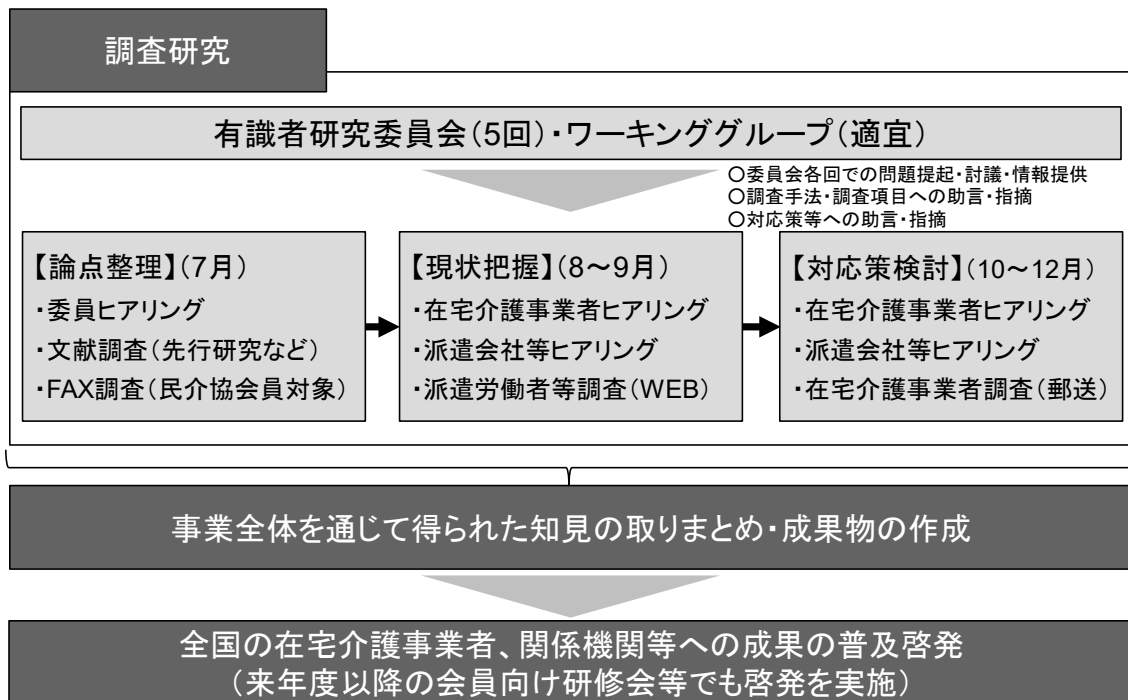
氏名等	所 属
是枝 祥子 (座長)	大妻女子大学 名誉教授 (在宅介護の問題全般に精通する学識経験者)
篠崎 良勝	城西国際大学 福祉総合学部 准教授 (介護労働や介護人材確保の問題に精通する学識経験者)
藤野 和良	藤野経営労務管理事務所 社会保険労務士 公益財団法人介護労働安定センター雇用管理コンサルタント (採用・定着の取組み、派遣労働の経営面への影響等に精通する学識経験者)
座小田 孝安	民介協 理事長・民介協研究代表 株式会社シダー代表取締役
在宅介護事業者 (大手)	株式会社ヒューマンライフケア 代表取締役 瀬戸口信也 株式会社エクセレントケアシステム 執行役員・人事労務部部長 柴垣竹生
在宅介護事業者 (中堅・中小)	株式会社ラ・ケア 代表取締役 内田幹也 ぱんぷきん株式会社 代表取締役 渡邊智仁
事業者団体等	UAゼンセン 日本介護クラフトユニオン 会長 染川 朗 公益財団法人介護労働安定センター 業務部雇用管理課 門馬 奈央



## (2) 本調査研究事業の流れ

- 本調査研究事業の流れは下図の通りである。以下、下図の流れに沿って調査結果等を概観する。

図表4 本調査研究事業の流れ



### 3. 調査研究事業の実施内容

#### (1) 調査研究事業における論点・研究の方向性の整理

##### ① 先行調査等を対象とする文献調査の整理

- 本調査研究事業における論点および施策検討の枠組みの整理に向けて、在宅介護事業所における派遣労働者等の受入れに関する調査等を対象に文献調査を実施した。

図表5 先行研究による派遣労働者の受入れ状況の整理

項目	内容
介護業界での活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>厚生労働省の調査によれば、国内の介護サービス職業従事者約180万人のうち、派遣労働者は1%程度。介護職員の派遣会社への登録数は約2.5万人（2018年）。</li> <li>介護労働安定センター「介護労働実態調査」（事業所調査・2018年）によれば、回答事業所（n=9,102）のうち13.4%が派遣労働者を受け入れており、増加傾向が見られる。</li> <li>受入れ職種は介護職員が63.7%、看護職員が30.5%、訪問介護員が10.9%となっている。</li> <li>また、同調査によれば、人件費に占める派遣料金の割合は全体平均で7.5%となっている。</li> <li>在宅介護で受け入れが進むサービスは、訪問入浴、ショートステイ、特定施設入居者生活介護、GHなど。他方、受け入れが進んでいないサービスは、訪問看護、訪問介護など。</li> <li>都市部の事業所、定着率の低い事業所において、受入れが進む傾向が見られる。</li> </ul>
活用理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>東社協が実施した調査によれば、「募集をしても応募がない」「即戦力となる職員を確保できる」「緊急性に対応できる」「雇用の調整弁として活用している」といった回答の割合が多い。</li> </ul>
派遣労働者として働く理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>東京大学社会科学研究所が実施した調査によれば、派遣労働者として働くようになった理由として、「働く時間や場所を選べるから」「介護の仕事に就けるから」「いろいろな仕事や会社を経験できるから」「スキルや資格を活かせるから」といった回答の割合が多い。</li> <li>他方、「正職員としての就職先が見つからなかったから」との回答も一定割合で15.6%見られる。</li> <li>今後の働き方（雇用形態）への希望は、「正社員・正職員として働きたい」との回答が最も多く、介護・福祉・医療の仕事をつつまで続けたいかとの設問には、半数以上が「働き続けられる限り」と回答。</li> </ul>
顕在化している課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>派遣会社に支払う料金が増加し、経営を圧迫（年間1,000万円を超える支出をしているケースもある）</li> <li>介護事業者側の意に反し、スキルの低い人材が派遣されてくるケースが見られる。</li> <li>責任や負担の大きい仕事が直接雇用の職員に集中し、既存職員の負荷が増大する。また、組織の風通しなどの悪化が懸念される。</li> <li>派遣労働者は介護事業所の職員ではなく、最長で3年しか勤務できないため、理念の浸透や人材育成などが行いづらい面がある。</li> </ul>

(出所) 各種調査より作成

図表6 先行研究による有料職業紹介会社の利用状況の整理

項目	内容
介護業界での活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>厚生労働省「医療・介護分野における職業紹介事業に関するアンケート調査 集計結果（概要）」（2019年）によれば、介護職の採用において利用したとの回答が全体の41.5%、看護職については27.6%に上る。</li> <li>また、実際の採用につながった職員の採用経路別の割合を見ると、「民間職業紹介会社」との回答が、介護職では28.3%、看護職では46.0%に上る。</li> <li>紹介会社に支払った紹介手数料は、介護職の場合が50.1万円、看護職では71.0万円（各全国平均）となっており、この金額は地域差が大きい（介護職の場合 東海：63.4万円～北関東・甲信：34.3万円・政令市：59.0万円～町村：36.1万円）</li> </ul>
活用理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記の厚労省調査によれば、「ハローワークやナースセンターなど他の採用経路では、人材が確保できなかったため」（73.7%）、「確実に求職者を紹介してもらえるため」（33.3%）、「民間職業紹介事業者からの営業活動があったため」（31.3%）「迅速に求職者を確保することができる（採用に至るまでのスピード）」（31.0%）といった回答の割合が多い。</li> <li>※在宅介護サービスのみの集計結果が公表されていないため、傾向が異なる可能性あり。</li> </ul>
労働者が職業紹介会社を利用する理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>求職活動において利用した方法として、「民間職業紹介事業者」を「利用する」と回答した方は38.1%（よく利用とたまに利用の合計）（最も多い方法はハローワーク、以下、求人情報サイトや求人情報誌、知り合い等からの紹介などが続く）。</li> <li>民間職業紹介事業者を利用する理由としては、「インターネットやスマートフォンで手軽に登録ができる」（70.1%）、「求人企業の詳しい情報を知ることができる」（31.8%）、「希望に合った求人を紹介してもらえる」（30.8%）と続く。</li> <li>紹介事業者への要望として、「職種や条件などの希望に沿った求人を紹介してほしい」（44.1%）、「親身になってキャリアコンサルティングや自己分析のサポートを行ってほしい」（26.6%）、「登録求人企業の数を増やすなどして、できるだけ多くの求人を紹介してほしい」（22.7%）といった点が挙げられている。</li> <li>一部に就職祝い金などを支給する紹介事業者もあり、金銭的なメリットがある点も利用される理由の1つとして考えられる。</li> </ul>
顕在化している課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>高額な紹介手数料（支給予定年収の2～3割）が、経営を圧迫する要因となっている（7割を超える介護事業者が、「経営上負担となっており、手数料等は、高いと考える」と回答）。</li> <li>高額の手数を支払って採用しても、短期で離職するケースが多い（紹介会社経由の職員の6か月以内の離職率38.5%に対し、それ以外の方法で採用した職員の離職率は25.6%）。⇒早期離職に関連し、手数料返戻にかかるトラブルも多い。</li> <li>入職後に求める能力や適性を備えていない（ミスマッチ）ことが分かるケースも多い。</li> <li>民間職業紹介事業者の健全性や質を担保するための仕組みが、介護事業者側に認知されていない（人材サービス総合サイト、紹介事業者の2年間の転職勧奨禁止など）。</li> </ul>

（出所）各種調査より作成

## ②民介協会員向けFAXアンケート調査

- ①に記載した文献調査と合わせ、現状の在宅介護事業所における派遣労働者等の受入れ状況等を概観するため、当協議会の会員を対象として簡易な設問項目のFAXアンケートを実施した。本アンケート調査の結果は、下記の通りである。

### ◆派遣労働者の受入れに関するFAXアンケート調査

#### ① 派遣労働者の受け入れの有無（単一回答）

	度数	割合
1. 受け入れている	22	33.8%
2. 過去に受け入れたことがある	15	23.1%
3. 受け入れたことはない	28	43.1%
合計	65	100.0%

#### ② 派遣労働者を受け入れる理由・受け入れない理由（あてはまるもの全てに○）

##### 【受け入れている理由】

①で「1. 受け入れている」または「2. 過去に受け入れたことがある」を選択

	度数	割合
1. ハローワーク等での採用では人材確保できないから	20	54.1%
2. 高い技術を持つ人材を紹介してもらえるから	0	0.0%
3. 人材をすぐに確保できるから	22	59.5%
4. その他	2	5.4%
5. 無回答	5	13.5%
	37	—

##### 【受け入れていない理由】

①で「3. 受け入れたことはない」を選択

	度数	割合
1. 派遣料金が高額だから	15	53.6%
2. 他の方法で採用できるから	6	21.4%
3. 派遣人材の質が低いから	5	17.9%
4. 派遣人材では職場一体感やチーム意識が生まれづらいから	6	21.4%
5. その他	6	21.4%
6. 無回答	3	10.7%
	28	—

③-1 派遣労働者を受け入れる上での課題（経営・財務面）（あてはまるもの全てに○）

	度数	割合
1. 派遣料金が経営面を圧迫する	28	75.7%
2. 同一労働・同一賃金の影響で費用負担が増している	8	21.6%
3. その他	7	18.9%
4. 特に課題はない	2	5.4%
5. 無回答	2	5.4%
	37	—

③-2 派遣労働者を受け入れる上での課題（組織・ケアの質）（あてはまるもの全てに○）

	度数	割合
1. 希望・要望するよりも派遣される人材のスキルレベルが低い	17	45.9%
2. 直接雇用の職員に負担の大きい業務が集中してしまう	14	37.8%
3. 直接雇用職員との間で賃金の差があり、不公平感が生じる	6	16.2%
4. 派遣人材に研修や理念教育ができず、ケアの質が維持しづらい	11	29.7%
5. その他	2	5.4%
6. 特に課題はない	4	10.8%
7. 無回答	4	10.8%
	37	—

④-1 派遣会社から派遣される人材に対する評価（単一回答）

	度数	割合
1. 満足	0	0.0%
2. どちらかといえば満足	5	13.5%
3. どちらともいえない	14	37.8%
4. どちらかといえば不満	14	37.8%
5. 不満	4	10.8%
合計	37	100.0%

④-2 希望するスキルや経歴の人材を派遣してもらうために重視してもらうこと（あてはまるもの全てに○）

	度数	割合
1. 求める人材像を明確に伝えている	18	48.6%
2. 派遣会社の担当者と入念な打ち合わせをしている	19	51.4%
3. その他	4	10.8%
4. 特に実施していることはない	6	16.2%
	37	—

⑤ 派遣労働者を対象とした教育やケアの質を高めるための取組み内容（あてはまるもの全てに○）

	度数	割合
1. 直接雇用の職員と同内容の研修を受けてもらっている	14	37.8%
2. 派遣会社が実施する研修会等に参加する際にシフト等の融通・配慮をしている	3	8.1%
3. その他	6	16.2%
4. 特に実施していない	14	37.8%
7. 無回答	3	8.1%
	37	—

⑥ 信頼できる派遣会社を選定するために重視している点（あてはまるもの全てに○）

	度数	割合
1. 厚労省の「人材サービス情報サイト」で派遣会社の情報を収集している	1	2.7%
2. 派遣会社のホームページなどを見て情報を収集している	6	16.2%
3. 周囲の同業他社や経営者仲間から情報を収集している	11	29.7%
4. 派遣会社の担当者の仕事ぶりや人柄から信頼できるかどうか見極めている	22	59.5%
5. その他	4	10.8%
6. 特に重視している点はない	6	16.2%
	37	—

#### ◆派遣労働者の受入れに関する自由意見（一部抜粋・要約）

<ul style="list-style-type: none"> <li>派遣労働者の利用は、緊急でやむを得ない状況はあるが、コスト面でもケアの質の面でも、またリスク管理という面においても問題が多く、削減したいと考えている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>派遣労働者に関しては、スキルが高く、即戦力としての活躍を期待しているが、現状は違いがあり、賃金とのギャップもある。もっと質の高い人材を派遣できるような仕組みは必要かと思う。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>産休・育休の代わりとして利用している。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ある施設では正社員よりも派遣労働者の方が圧倒的に多くなり、結果として組織コミットメントが相当低い、責任感のないケアが提供されるようになってしまった。最終的にその負荷が正社員にのしかかり、さらに職員のモチベーションが悪化したという話を聞いた。</li> <li>時給換算では派遣労働者の賃金の方が高くなってしまい、正社員として働くメリットが薄れ、さらに正社員が離職することになったと聞く。行政としてこういう状況をどう考えているのか。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>派遣労働者を受け入れるメリットを感じられない。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>派遣ではなく、直接雇用を希望している。教育等含め直接雇用が望ましい。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>人員の不足した時のため、複数、派遣会社に声をかけている</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>派遣をお願いしようと思い依頼したが適当な人材がおらず、利用するには至らなかった。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>派遣労働者から急な休みの連絡があり、派遣会社の緊急連絡先へTELするが、折り返しのTELが8時間後であったり、突然仕事に来なくなり、連絡もとれなくなるような労働者がいて、派遣会社に伝えるが何の反応もない。派遣会社の支社長に直接クレームを伝えるが「知らない、関係がない」という態度を取られる場合も多い。</li> <li>先方都合で一方的に賃上げを要求されることもある。派遣料を請求するが、派遣会社側は何も責任をとらない点に不信感を抱く。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>人材が採用できるまでつなぎの人材を派遣してもらえることは大変有難い。</li> <li>一方、近頃は未経験者が派遣されることも多く、『派遣＝即戦力人材』という認識はほど遠くなっている。</li> <li>個別契約書において派遣契約期間を定めているが、契約満了前に契約打ち切りになるケースや、最低限の業務依頼にも関わらず、『対応できない』と回答されるようなケースが散見される。</li> <li>事業所と派遣労働者との間でトラブル等があった場合、派遣労働者側の意見のみ聴取し、派遣先にクレームを出してくる派遣会社の担当者が多いと感じる。（売り手市場との認識からか、強気に出る担当者が多いと感じている。）</li> <li>派遣労働者が高額の時給を貰っているため、人材が派遣会社へ流れてしまうことがある。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>過去に当社を離職した人材を派遣労働者として紹介してくるようなことがあり、労働者の経歴について派遣会社側でも確認をしておくべきではないか。</li> </ul>

◆有料職業紹介会社の利用に関するFAXアンケート調査

① 民間職業紹介会社の利用状況（単一回答）

	度数	割合
1. 利用している	33	52.4%
2. 過去に利用したことがある	19	30.2%
3. 利用したことがない	11	17.5%
合計	63	100.0%

② 民間職業紹介会社を利用する理由・利用しない理由（あてはまるもの全てに○）

【利用する理由】

①で「1. 利用している」または「2. 過去に利用したことがある」を選択

	度数	割合
1. ハローワーク等での採用では人材確保できないから	42	80.8%
2. 他の採用方法よりも費用対効果が高いから	1	1.9%
3. 人材をすぐに確保できるから	21	40.4%
4. その他	5	9.6%
5. 無回答	4	7.7%
	52	—

【利用しない理由】

①で「3. 利用したことがない」を選択

	度数	割合
1. 紹介料が高額だから	8	72.7%
2. 他の方法で採用できるから	2	18.2%
3. 紹介人材の質が低いから	3	27.3%
4. その他	4	36.4%
5. 無回答	1	9.1%
	11	—

③-1 職業紹介会社を利用する上での課題（経営・財務面）（あてはまるもの全てに○）

	度数	割合
1. 紹介手数料が経営面を圧迫する	42	80.8%
2. 紹介を受けた人材がすぐに辞めてしまう	22	42.3%
3. その他	6	11.5%
4. 特に課題はない	3	5.8%
	52	—



③-2 職業紹介会社を利用する上での課題（組織・ケアの質）（あてはまるもの全てに○）

	度数	割合
1. 事業所が希望・要望するよりも人材のスキルレベルが低い	30	57.7%
2. 介護に向いていない人材が紹介される	21	40.4%
3. 入職後の教育の負担が大きい	9	17.3%
4. その他	12	23.1%
5. 特に課題はない	6	11.5%
6. 無回答	1	1.9%
	52	—

④-1 職業紹介会社経由で採用した人材に対する評価（単一回答）

	度数	割合
1. 満足	1	1.9%
2. どちらかといえば満足	7	13.5%
3. どちらともいえない	24	46.2%
4. どちらかといえば不満	13	25.0%
5. 不満	6	11.5%
6. 無回答	1	1.9%
合計	52	100.0%

④-2 希望するスキルや経歴の人材を紹介してもらうために重視していること（あてはまるもの全てに○）

	度数	割合
1. 求める人材像を明確に伝えている	26	50.0%
2. 紹介会社の担当者と入念な打ち合わせをしている	21	40.4%
3. その他	9	17.3%
4. 特に実施していることはない	10	19.2%
5. 無回答	2	3.8%
	52	—

⑤ 信頼できる紹介会社を選定するために重視している点（あてはまるもの全てに○）

	度数	割合
1. 厚労省の「人材サービス情報サイト」で紹介会社の情報を収集している	1	1.9%
2. 紹介会社のホームページなどを見て情報を収集している	11	21.2%
3. 周囲の同業他社や経営者仲間から情報を収集している	7	13.5%
4. 紹介会社の担当者の仕事ぶりや人柄から信頼できるかどうか見極めている	28	53.8%
5. その他	8	15.4%
6. 特に希望している点はない	12	23.1%
7. 無回答	1	1.9%
	52	—

◆有料職業紹介会社の利用に関する自由記述意見（一部抜粋・要約）

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 求職者と直接面談を行わず電話での聞きとりのみで紹介して来る紹介会社が大手も含めて多い。紹介してくる人材のミスマッチも多く、年収の20%～30%の手数料を払う効果を感じられない。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 紹介会社経由で入社した人材がすぐに辞めた場合、返金制度はあるものの対象となる期間が短く、返金額が少ない点が課題である。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特にWEB上で事業を展開している紹介会社について、紹介料が高すぎるのではないかと。適正価格に見直すべきである。介護福祉士の場合、年収の30%+消費税で約80万円となる。</li> <li>・ 営業エリア・紹介エリアが全国を対象にしていることもあり、地元の事業所の情報をきちんと把握した上での紹介ができていない。事業所や求職者の住所など関係なく紹介される場合もある（東京の事業所に対し、北海道の求職者を紹介してくるなど）。</li> <li>・ 紹介される人材に当たりはずれが多い（定着率が低い、業務スキルが低い等）。</li> <li>・ 地元の人材紹介会社と違い、担当者が直接求職者と面談してその人材のことを把握しているわけではないため、適切な提案ができないのではないかと。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人材派遣を削減するため、ある程度、紹介会社の利用は許容している。また、都市部中心に看護師の採用については紹介会社を利用せざるを得ないケースもあると認識している。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 紹介料を安くしてもらいたい。また、都市部以外の事業所でも紹介をしてもらえるとよい。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 費用対効果が期待できれば今後検討したい。現場の介護職というより、幹部候補人材を紹介してもらえるのであれば、ある程度費用を出してもよい。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 紹介会社そのものに不満はないが、せつかく頂戴している介護保険からの収入は従業員に還元したい。そのため、紹介会社の利用は最小限にとどめている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人材の確保が困難な状況の中、ハローワークでは人材確保ができないので、仕方なく紹介会社を利用している。しかし、それでも地方では面接まで進むのもきびしい状況がある。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 求職者に就職祝金を払い、短期間（3ヶ月～6ヶ月）での退職も可とする会社がある。</li> <li>・ 1人の求職者が多数の会社で面接を受けているため、採用の内定を出しても断られるケースがある。ハローワークと同様の紹介方式を望む。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 介護報酬が上がらない中で周辺産業ばかりが儲かる状況となっているのは問題である。こうした状況を放置したままでは、職員の待遇は一向に向上しない。</li> <li>・ 人材の需給バランスの偏りは人口構造の問題が背景にあり、介護事業者にのみで対応できる課題ではない。人材サービス会社については、行政として一定の規制を設ける必要があるのではないかと。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 未経験者を紹介会社経由で採用しても、しっかりと自社の求める人材へ教育できるように中堅人材の育成が重要と思う。また、最近は経験者を採用しても、質の低い人材が多くなっている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 紹介会社から営業の電話とFAXが毎日のように届く。求職者には紹介会社等を介さず、直接面接に来てほしいと思う。年収の20%という手数料を支払うのは経営的にきびしい。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社では紹介会社について、ハローワークやチラシ等と同様、求人窓口・採用手法の1つとしてとらえている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 就業前の人材教育はやっておいて欲しい。</li> <li>・ 介護技術の様な専門的なテクニックは場数を踏んで貰いつつ指導をするのは当然だと思うが、せめて紹介する前に社会人として当然知っておいて欲しいマナー等は指導しておいてもらわなければ、費用対効果としてはかなり割高に感じる。</li> </ul>

- ・ 人手不足の中、人材を紹介頂けるのは有難い。しかし、昨今、ただ人材を右から左に流しているだけの紹介会社が増えたと感じている。さらにこちらが希望していない条件の人材をしつこく紹介してくる業者もあるなど、閉口する事例が散見される。
- ・ また、面接に履歴書を持参して来なかったり、服装の乱れや派手な金髪等のマナーを身に付けていない人材が紹介されるなど、年収の2～3割の紹介フィーを取るビジネスにも関わらず、紹介に値しない人材を平気で送り込んでくる業者がある。

- ・ 求人情報を確認してから、問い合わせをしてきてもらいたい。勤務時間や曜日の制限のある人材の紹介手数料が制限のない人材と同等であると、採用の優先度が下がってしまう。
- ・ 事前に紹介会社へ伝えている業務内容や雇用条件が求職者へ伝わっていないことが多い。

### ③文献調査およびFAXアンケート調査を踏まえた本調査研究事業における方向性の検討

#### 【現状の整理】

- 派遣労働者の受入れ、有料職業紹介事業者の利用ともに介護事業所における人員不足・一般的な採用方法の難しさが背景にあると考えられる。
- こうした人材サービスに対しては様々な評価がなされているが、現実問題として人材派遣や有料職業紹介を利用しなければ、人員配置基準を満たすために必要な職員を確保できない状況が一部にある。
- 他方、両人材サービスともに手数料等の負担、あるいは離職率の高さ等が介護事業者の経営を圧迫する要因となっている。
- また、長期的視点に立った人材育成や法人理念の浸透の難しさ、介護事業者の希望する人材と派遣・紹介される人材とのミスマッチ、直接雇用の職員への負担が大きい業務の集中などの問題もあり、ケアの質や組織風土へのネガティブな影響が生じている可能性もある。

#### 【現状を踏まえた本調査研究事業の方向性】

##### ◆実態把握

- 現状の調査については、施設系事業者あるいは施設系と在宅系のサービスを一体的に集計・分析しているケースが多い。そのため、在宅介護事業者における派遣労働者の受入れや有料職業紹介会社の利用状況、人材サービス会社を介した人材確保の経営やケアの質の面への影響等が明らかになっておらず、それらの現状を改めて把握する調査が必要と考えられる。

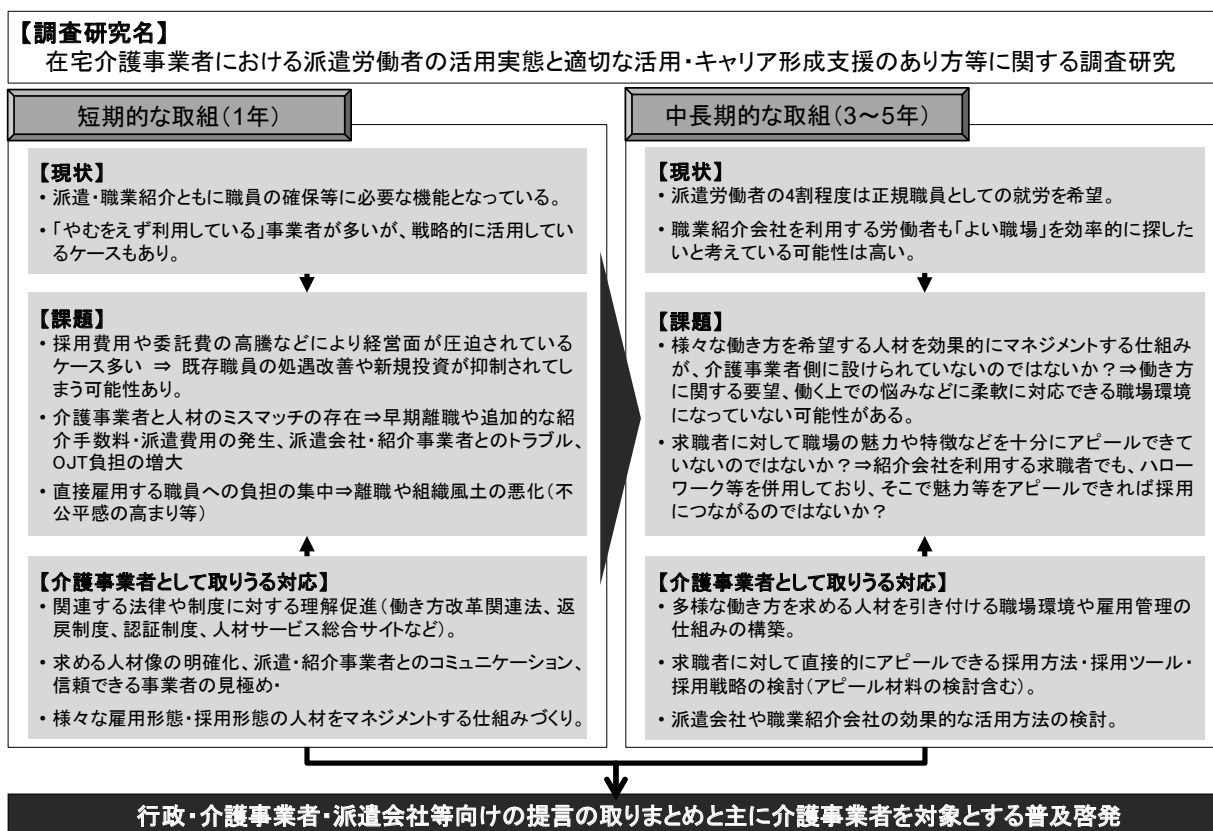
##### ◆短期的な取組みの視点

- 早期離職や人材のミスマッチなどの派遣労働者等の活用において生じている課題については、介護事業者の制度に対する理解不足、派遣・紹介事業者側とのコミュニケーション不足、組織マネジメント力不足に起因するものもあると考えられる。
- 現在、人材不足のために派遣会社等を利用している介護事業者が、すぐにそうしたサービスの利用を中止することは事業の継続性の観点から難しく、短期的には効果的に人材サービス会社を利用するための知識や方策を身に付ける必要がある。

##### ◆長期的な取組みの視点

- 他方、一定割合の派遣労働者が正規職員としての就労を希望しており、魅力的な職場、自身の働き方に対する希望に合う職場であれば、直接雇用へ移行していくことも考えられる。
- そこで、派遣労働者が直接雇用の正規職員として働きたいと感じるような事業所づくりのあり方を検討していくことも、中長期的な視点から必要と考えられる。

図表7 本調査研究事業における施策検討の枠組み



## (2) 派遣労働者等向けWEBアンケート調査

---

### 1) 調査実施概要

#### ①実施目的

- 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社経由での入職者を対象として、彼（彼女）らの働き方に対する意向、派遣会社等を利用した理由、キャリア構築上の課題・不安などを把握することを目的に「労働者向けWEBアンケート調査」を行った（2020年10月実施）。

#### ②調査方法

- 大手インターネット調査会社である株式会社クロス・マーケティングが保有する調査モニターから、「これまで介護事業所において派遣労働者として勤務した経験のある方（医療・介護の専門職に限る）」、および「これまで有料職業紹介会社を経由して介護事業所に入職した経験のある方（医療・福祉の専門職に限る）」を抽出し、インターネット上で回答をいただく形式で調査を実施。
- 回収数は、「これまで介護事業所において派遣労働者として勤務した経験のある方（医療・介護の専門職に限る）」330件、「これまで有料職業紹介会社を経由して介護事業所に入職した経験のある方（医療・福祉の専門職に限る）」330件に加え、比較対象として派遣会社等を利用したことがない介護事業所の職員330件の合計990件とした。

#### ③設問項目（詳細は資料編参照）

- 回答者の個人属性（年齢・性別・資格、介護業界での経験年数など）
- 各労働者への共通設問（介護の仕事を選択した理由など）
- 派遣労働者のみを対象とする設問（派遣労働という働き方を選択した理由など）
- 有料職業紹介会社を経由して入職した労働者のみを対象とする設問（就職活動に当たり、職業紹介会社を利用した理由など）
- 派遣会社等を利用したことがない労働者のみを対象とする設問（派遣会社等を利用しない理由、派遣労働者や有料職業紹介会社を経由して入職した人材に対する評価など）

## 2) 派遣労働者向けWEBアンケート調査の結果要旨

### ◆派遣労働者が介護の仕事を選択した理由

- WEBアンケート調査の結果から、まず、派遣労働属性の方（派遣労働者として在宅介護事業所で勤務経験のある（あるいは現在勤務している）個人）が、最初に介護業界で働こうと考えた理由を見てみると、「医療や介護の資格を活かしたかったから」（53.0%）、「専門職として手に職をつけたかったから」（26.4%）といった回答が多くなっている。
- また、比較対象として調査を行った一般の労働者<sup>1</sup>の回答結果と比較すると、「家族の介護や看護をした経験を活かしたかったから」（21.8%）、「無資格でも働くことができたから」（20.6%）といった回答が10ポイントほど多い。

### ◆介護業界で派遣労働者として働くことを選択した理由

- 派遣労働者として勤務経験のある方に対し、「介護業界で派遣労働者として働くことを選択した理由」をたずねた設問では、「勤務時間や勤務日数などが自分の希望に合う働き方ができるから」（40.6%）、「業務内容や仕事の範囲などが自分の希望に合う働き方ができるから」（36.7%）、「自分の希望に合った勤務地で働けるから」（27.9%）といった回答の割合が大きい。

### ◆有料職業紹介会社を通じて在宅介護事業所に就職した人材が介護の仕事を選択した理由

- 有料職業紹介会社を通じて在宅介護事業所に就職した経験のある方（職業紹介属性）が、最初に介護の仕事をしようと考えた理由について見てみると、「医療や介護の資格を活かしたかったから」（52.7%）、「社会や人の役に立つ仕事をしたかったから」（21.5%）、「専門職として手に職をつけたかったから」（20.3%）といった回答が多くなっている。
- また、職業紹介属性の回答者が、有料職業紹介会社を通じて介護事業所に就職した理由を見ると、「条件に合う就職先を効率的に探したかったから」（49.7%）、「給与面の条件交渉などを紹介会社に任せたかったから」（30.9%）、「ハローワーク等では紹介されていないような魅力的な職場を探したかったから」（24.5%）といった順に回答割合が多くなっており、「自分で仕事を探すのが面倒だったから」という回答も一定割合（10.0%）を占めている。

### ◆仕事をする上で重視している点

- 派遣労働者等が仕事をする上で重視している点に関する設問への回答を見ると、「従事する業務の難しさ・レベルの高さ」や「研修や教育制度の充実度（入職時含む）」、「実務を通じて新しい経験や知識を得られること」といった項目において、派遣労働属性や職業紹介属性の労働者の「重視する」と「やや重視する」を合計した回答割合が、一般就職属性の労働者と比較して大きくなっている点が目立つ。

<sup>1</sup> 「派遣労働者として働いた経験、および有料職業紹介会社を利用した就職活動を行った経験のない労働者」のこと。

#### ◆働く上での不満・不安

- 派遣労働者等が働く上で感じている不満や不安をたずねた設問の結果を見ると、「賃金が安い・手当がない、または手当が安い」「労働時間が長い、残業が多い」「希望するタイミングで休みが取れない」といった選択肢の回答割合が、派遣属性・有料職業紹介属性・一般就職属性いずれにおいても大きくなっている。
- 他方、「介護の仕事の心身にかかる負担が大きい（腰痛、夜勤時等の少人数勤務の際のプレッシャー等）」や「任される業務の量が多い」、「職場の人間関係や雰囲気がよくない・職場内で他の職員との良好な関係が作りづらい」「介護の仕事の社会的評価が低い」といった項目において、派遣労働属性や職業紹介属性の回答者の回答割合が一般就職属性の回答と比較して小さい。
- 全体としては、派遣労働者等は雇用条件や雇用環境に対する不満・不安が主で、事業所内の人間関係などについてはそれほど不満を感じていない様子が見て取れる。

#### ◆働き続けたいと感じたことのある事業所の特徴

- これまで介護の仕事をする中で「ここで働き続けたい」と感じた事業所について、その事業所の特徴や魅力を感じたポイントをたずねた設問の回答結果を見ると、「給与水準が高い」「福利厚生がよい」「休暇の取得や勤務日・勤務時間等の融通が利く」「職員間の人間関係が良好で、チームとして一体感がある」といった項目の割合がいずれの属性においても大きくなっている。



### (3) 在宅介護事業所向けアンケート調査

---

#### 1) 調査実施概要

##### ①実施目的

- 在宅介護事業所における派遣会社や有料職業紹介会社の利用状況や利用時の課題、利用による経営面の影響などを把握することを目的に、「在宅介護事業所向けアンケート調査」を実施した。

##### ②調査方法

- 民介協の会員法人および非会員法人が運営する在宅介護事業所3,000事業所を対象として、郵送によるアンケート調査を実施（事業所管理者に回答を依頼）。
- 民介協の会員法人の事業所は各法人のホームページから事業所住所を収集し、送付先リストを作成した。また、非会員法人の事業所は厚生労働省「介護サービス情報公表システム」所収の事業所リストから無作為に抽出して送付先リストを作成した。
- 11月下旬から12月に実査を行い（回答期限は12月11日とし、12月16日までに事務局へ到着した分まで集計対象とした）、1月に単純集計結果を委員へ送付した。

##### ③設問項目（詳細は資料編参照）

- 回答事業所の属性（立地、提供する介護保険サービス、業況など）
- 人材確保における派遣会社等の利用状況
- 派遣会社や派遣労働者との関わりにおいて課題となっている点、およびその対応策
- 有料職業紹介会社との関わりにおいて課題となっている点、およびその対応策
- 手数料負担の増大等の問題に対し、必要と考えられる施策 など

##### ④回収結果

①発送件数（※）	②回収数	回収率（②／①）
2,972件	822件	27.7%

（※）宛名人不明等による返送先などを除いた実質的な発送件数。

## 2) 在宅介護事業所向けアンケート調査の結果要旨

### ◆派遣労働者等の利用状況

- 在宅介護事業所向けのアンケート調査によれば、職員採用のための取組みとして22.2%の事業所が「派遣労働者の受入れ」を行っており、「有料職業紹介会社からの紹介による職員の採用（紹介予定派遣を利用している場合を含む）」と回答した事業所も回答者全体の36.1%を占めていた。
- また、派遣労働者の受入れや有料職業紹介会社の利用が進んでいるサービス種別を見ると、前者では通所介護や認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護において比較的受入れが進んでおり、他方、後者では通所介護や認知症対応型共同生活介護に加え、訪問介護や訪問看護といったサービスで利用が進んでいた。

### ◆人材確保において派遣労働者の受入れ等を行う理由

- 在宅介護事業所が高額の手数料を支払い、人材サービス会社を利用している理由について見てみると、人材派遣、有料職業紹介ともにハローワーク等では人材確保ができないからの回答が多く、併せて、迅速に人材が確保できる、確実に人材が確保できるといった回答も多い。
- また、職員が定着せず、その穴埋めのために常に人材を必要としているからの回答も派遣労働者の受入れを行う事業所と有料職業紹介会社を利用している事業所ともに3割程度見られた。
- なお、有料職業紹介会社を利用する事業所においては、他の採用チャンネルと併用して採用機会を広げるためという戦略的な理由を挙げる回答も3割程度見られた。

### ◆派遣労働者等の受入れを行わない理由

- 人材確保策として派遣労働者の受入れを行っていないと回答した事業所に対し、その理由をたずねたところ、「派遣労働者の受入れ以外の方法で人材が確保できるから」「派遣会社に支払う手数料の負担が難しいから」「派遣会社に手数料を支払いたくないから」といった回答に加え、「派遣労働者では教育や研修等ができず、自事業所が求めるケアの質が維持できないから」「派遣労働者ではチームとしての一体感を作り出すことができないから」「派遣労働者の方が時給が高いことが職場内に伝わり、直接雇用の職員の士気や定着に悪影響を及ぼすから」といった回答の割合も比較的大きくなっていった。
- また、有料職業紹介会社を利用しない理由については、紹介会社を利用しなくても人材確保が可能といった回答や手数料負担に関する回答のほか、「有料職業紹介会社から紹介される人材の質が低いから（以前紹介された人材の質が低かったから）」「有料職業紹介会社から紹介された人材はすぐに辞めるから」といった回答が一定の割合で見られた。

#### ◆派遣労働者等の受入れに伴う費用負担

- 人材サービス会社を介した人材確保にかかる費用負担の状況を見てみると、有料職業紹介会社を通じて採用をした場合の紹介手数料は、採用する人材の年収の2～3割との回答が最も多くなっており（介護職・看護職とも）、事業所の経営に小さくない影響を及ぼしていることが分かった。
- また、派遣労働者の受入れにおいても、事業所の費用全体に占める人材派遣料の割合が10%を超える事業所も全体の1割程度見られ（10～15%未満～20%以上の合計）、経営面に及ぼす影響も大きくなっている。

#### ◆派遣労働者等の就業継続の状況

- 有料職業紹介会社を通じて採用した人材の定着率について、他の採用手法と比較して定着率が低いとした回答が2割程度を占めており（「どちらかといえば他と比較して定着率が低い」と「他と比較して定着率は低い」の合計）、派遣労働者についても、全体の約5割で契約に定める期間よりも前に派遣が終了（打ち切り）になったケースが発生していた。

#### ◆派遣労働者等の受入れに伴い生じている課題

- 派遣労働者を受け入れている在宅介護事業所において、派遣会社および派遣労働者との間で生じている課題を見ると、手数料負担の問題、派遣労働者のスキルと介護事業所の求めるスキルとのミスマッチや人柄等に対する不満、人材の見極めの難しさ、派遣会社の体制や姿勢等への不満、派遣労働者を受け入れることによる既存職員の意欲低下などの回答が目立つ。
- また、有料職業紹介会社を通じた採用の問題点については、派遣労働者と同様、手数料負担や紹介を受ける人材と自事業所とのミスマッチの問題、人材の見極め、紹介会社の対応への不満などの回答の割合が大きくなっていた。

#### ◆派遣労働者等の受入れに伴い生じる課題への対応策

- 派遣会社との間で生じている課題への対応策については、担当者の人柄や言動、複数の派遣会社間の比較、業歴や規模などから信頼できる派遣会社か否かを見極めるようにしているとの回答が多い。
- また、派遣会社の担当者との打ち合わせを重ね、求める人材像を明確に伝えるとの回答も比較的多くなっている。なお、特に課題への対応策を行っていないとの回答については、1割程度となっている。
- 派遣労働者個人との間で生じる課題への対応策について見ると、入職前（派遣開始前）の施設・事業所見学、面談の実施によるミスマッチの防止が行われているほか、通常の業務の中での上席者や同僚・職場の仲間による声掛け、体系的なOJTの実施といった取組みの回答割合が多い。

- 有料職業紹介会社との間で生じる課題への対応策としては、派遣会社と同様、担当者の人柄や言動、複数の派遣会社間の比較、業歴や規模などから信頼できる会社か否かの見極めを行っているほか、紹介会社からの紹介人材であっても、通常の採用と同じ視点・プロセスで選考を実施しているといった回答や、そもそも紹介会社を経由した採用を減らすために職員の定着等に力を入れているとの回答の割合が大きい。
- なお、特に課題への対応策を行っていないとの回答も1割ほど見られる。

**◆人材サービス会社の利用に伴う費用負担の増大に対応するための施策**

- 人材サービス会社の利用に伴う費用負担の大きさが介護業界で問題となっている点を踏まえ、同問題への対応策や行政に対する支援ニーズ等をたずねた設問では、ハローワーク等の公的な職業紹介機関の機能強化や手数料の上限規制、人材のスキルや経験に応じた手数料の弾力化、派遣労働者等を利用しなければ充足が難しい人員配置基準等の見直しなどを挙げる回答が多く見られた。
- また、人材サービス会社を介さずに採用等ができるような採用力や雇用管理力の強化が必要との回答も全体の3割程度見られた。

## (4) ヒアリング調査

### 1) ヒアリング調査実施概要

- 本調査研究事業の成果物の作成に向けた情報収集を目的として、主に派遣労働者等を受入れている在宅介護事業所に対するヒアリング調査を実施した。ヒアリング調査の具体的な実施概要は以下の通りである。

図表8 ヒアリング実施概要

関連項目	在宅介護事業者
調査対象	・ 派遣労働者等の受入れを行う在宅介護事業者
抽出方法	・ 在宅介護事業所向けアンケート調査への回答先より選定
調査実施件数	・ 大手介護事業者1社、中小介護事業者4社
調査手法	・ Web会議システムを活用した半構造化面接法により実施
調査実施期間	・ 2020年9月～2021年1月
ヒアリング項目	・ 派遣労働者等の受入れを行う理由 ・ 派遣労働者等の人材に対する評価 ・ 派遣会社等とのトラブル等の状況と対応策 ・ 信頼できる派遣会社等を見極めるためのポイント ・ 行政に期待する支援策 など

※上記に加え、参考情報を収集するため、派遣会社等に対するヒアリング調査（4社）も補足的に実施した。

## 2) ヒアリング調査の結果要旨

- 1)に記載した在宅介護事業所向けヒアリング調査においては、下記のような結果が得られた。

### ①派遣労働者の受入れ状況について

#### 【活用状況】

- 受入れを行っているサービス種別は、通所介護、小規模多機能型居宅介護、訪問入浴などであり、一部、訪問介護事業所でも派遣会社を利用している。
- 職種は介護職・看護職が中心である。
- 事業所の開設時や緊急で人材が必要になった場合、産休・育休などの職員の一時的な代替スタッフとして活用している。そもそもの問題として根本的に人材が不足しているため、今後も継続的に利用する可能性が高い。

#### 【活用時の課題】

- 派遣労働者には即戦力人材（短期間のOJTの後にすぐに現場で戦力として活躍してもらえる人材）を期待しているが、無資格・未経験者も多く、以前と比較して人材の質が低下している。
- 派遣労働者の人材の質が低下している。1か月は初期教育にかかる。
- 社会人として最低限必要と思われるマナー（私用外出等は休憩時間に行う、時間を守るなど）や接遇等が身に付いていない人材も多い。
- 非常勤のパートタイム職員と比較すると、技術レベルが劣っている場合でも賃金が高くなる。人事評価が一般的な直接雇用の職員と比較して能力が劣る場合であっても、派遣労働者の方が時給が高い。こうした情報は職員内ですぐに広まるため、当社の直接雇用の職員が派遣会社に移る動きも見られる。
- 職場を渡り歩くタイプの派遣の中には、法人に批判的な態度を取る人材もいる。
- 面接が実施できないため、人材の見極めが難しい（見学等で対応するが、技術レベルは見極めが困難）。
- 派遣期間が短い場合もあり、研修等にあまり時間がかけられない面がある。特に理念教育等については、実施している余裕がない。
- 派遣労働者は、自分に合う就職先を探しているケースと、色々な面で楽な働き方として前提としているケースに分かれるのではないか。

## 【派遣会社に対する評価】

- 人材を紹介して終わりという職業紹介会社と比較すると、派遣会社は継続的に付き合うことになるため、比較的しっかりとした会社が多い印象。
- ただし、派遣会社の中でも対応に差がある。

## ②有料職業紹介会社の利用状況について

### 【活用状況】

- 大半の在宅介護サービスで利用している（訪問介護は常勤ヘルパーやサ責などの採用で利用）
- 職種は介護職・看護職が中心であり、一部、リハビリテーション専門職等の採用でも利用する。
- 頻繁に有料職業紹介会社からFAX等で営業が来るため、よさそうな人材を見かけると、随時連絡し、面接等を行っている。

### 【活用時の課題】

- 紹介手数料が高く、その金額も年々高騰している。また、紹介手数料と比較して、紹介される人材の質が低いと感じている。
- 有料職業紹介会社からの指示があるのかもしれないが、面接では優秀な職員を装い（テンプレ面接）、入職後に「本性」が明らかになって事業所内でトラブルの原因になるような人材もいる。
- 採用プロセスにしっかりと時間をかけて選考をしたいが、あまり時間をかけてしまうと求職者に避けられてしまう面もあり悩ましい。また、緊急時には面接での見極めが甘くなりがちである。そのため、ダブルチェック等をしているが、とにかく人が欲しい現場の意見が優先されることも多い
- 有料職業紹介会社側も以前は1人の求職者に紹介するのは1法人であったが、最近は複数の法人に同時に紹介し、選考プロセスの進み具合や就労条件等で天秤にかけるケースが増えた。紹介会社を利用して確実に採用できるわけではない。
- ハローワーク等に登録している自法人の求人情報を有料職業紹介会社に使われているケースも多いが、その結果、知らないうちに、色々な紹介会社のホームページ等で自法人の求人情報が公開され、人材不足が常態化しているような印象を同業他社等に持たれてしまうこともある。

### 【有料職業紹介会社に対する評価】

- 求職者と紹介先との面接にも担当者が同席するなど、紹介先の法人と関係を作ろうという、しっかりした対応を取る有料職業紹介会社が少なくなってきた。
- 自社が紹介をしようとする人材について、紹介会社側が会ってちゃんと話をしているのか疑問を感じる。マッチングなどしていないのではないか。
- 自法人を退職した人材を紹介してくるなど、労働者の経歴を把握していない紹介会社も見られる。
- 人材不足という弱みに付け込み、足元を見るような対応をする会社も多い。また、執拗なセールス活動を仕掛けてくる会社もある。儲かるという理由だけで参入したと思われる悪質・低質な会社も多い。
- 悪質な会社が多い（グレーな転職勧奨をする事業者、面接者のスキルや経験等を把握していない事業者など）。あくまで感覚的なものだが、全体の3割程度は何らかの問題がある事業者なのではないかと思う。

### ③課題への対応策について

#### 【課題解決に向けた取組み】

- 営業担当がしっかりとした対応をしてくれる会社を絞り込み、継続的に取引をすることで求める人材像等を紹介してくれる確度を高めていくようにしている。過去の取引実績を踏まえ、派遣・紹介された人材の質や対応が良くない先等について、取引を終了することも考えている。
- 給与水準の高い常勤職員を多く雇用することで、自法人から派遣会社に人材が流れていくことを防いでいる（給与：非常勤<派遣労働者<常勤）。
- 派遣会社等を介さず、直接、専門職に応募してもらえるような取組が必要（専門職を引き付けるようなスター人材の育成、就職祝い金の直接応募のケースへの支払い）。
- 理念教育については、派遣会社、派遣先法人、人材を受け入れる事業所の同僚などの意識改革が必要である。派遣だからと距離を置くのではなく、短期間の派遣であってもチームメンバーとして考え、理念教育を行うことが重要になるのではないか。
- 派遣労働者については、3か月の契約を前提とし、自法人の雰囲気合う人材であれば就職の声掛けをしている。



### 【行政に求める対応策】

- あまりに質の低い会社が多く、何らかの参入規制をする必要があるのではないか。参入を免許制にするなどして、適正な労働者派遣事業・有料職業紹介事業を行う企業のみ参入できるようにすべきである（厚労省の適合マークなど）。
- 特に有料職業紹介会社などは「好き放題」にやりすぎている印象があり、業界側に自制を促すような施策が必要なのではと考えている。
- スキルレベルによって派遣料や紹介手数料を変えるような取組が必要ではないか。一律の手数料という点には疑問を感じる。

### 【その他意見】

- 製造業では正社員と比較して賃金の安い派遣労働者を活用して利益を出すのが一般化しているが、介護業界では正反対の状況になっている。
- 産休等のために一時的に欠員が生じる場合などにおいて、人材派遣は非常に有効なサービスである。ただし、現状は人材不足を補うために派遣労働者を受け入れている。
- 適切な人材を紹介してもらえるのであれば、年収の3割という紹介手数料は決して高くない。
- 国の「人材サービス総合サイト」や「医療・介護・保育分野適合紹介事業者宣言」のことは聞いたこともない。
- 求職者が有料職業紹介会社を利用する理由は、自分で仕事を探すよりも楽という点が大きいのではないか。また、給与交渉などの交渉事も紹介会社が代行してくれるため、魅力に感じているのではないか。
- 派遣会社や紹介会社は使わなくて済むなら、使いたくないというのが本音である。これらの会社なくなれば、人材が直接雇用に向けて流れてくるのではないか。ただ、そうなると好条件を提示できる大手法人に人材が集まり、中小の介護事業者は採用がより困難になるかもしれない。

## (5) 有識者研究委員会での議論

○ 本調査研究事業における有識者研究委員会論点と実施状況は以下の通りである。

**図表9** 有識者研究委員会およびワーキンググループの実施状況および協議事項

回	論点	サブ論点	登壇者
第1回 (7月)	派遣会社や有料職業紹介会社の利用状況と本調査研究事業の論点について	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護業界の派遣会社や民間職業紹介会社（以下、派遣会社等）の利用状況は、どうなっているか？</li> <li>在宅介護事業者では、派遣人材等がどの程度利用されているか？</li> <li>利用理由や利用にあたっての課題には、どのようなものがあるか？</li> <li>介護事業者は、派遣会社等とどのように付き合っていくべきか？</li> <li>本調査研究事業において、どのような論点を議論していくべきか？</li> </ul>	柴垣委員 渡邊委員
第2回 (9月)	派遣会社等を利用する理由と課題について	<ul style="list-style-type: none"> <li>派遣会社等を利用する際の具体的な流れは、どうなっているか？</li> <li>派遣会社等を通じて受け入れている人材の職種やスキルは、どのようなものか？</li> <li>派遣会社等を通じて人材を受入れる理由や受入れの利点は、どのようなものか？</li> <li>また、受入れの課題・デメリット、発生している問題はどのようなものか？</li> <li>上記の問題の解決に向け、介護・派遣等・行政各主体でどのような取組が必要か？</li> </ul>	藤野委員 内田委員
第3回 (10月)	派遣会社等を経由して働く労働者の考え方と周囲の関わり方について	<ul style="list-style-type: none"> <li>派遣会社等を経由して働く労働者に対する周囲の職員の評価は、どのようなものか？</li> <li>派遣会社等を経由して働く労働者とチームケアを行う上での阻害要因は、どのようなものか？</li> <li>労働者が派遣会社等を利用する理由は何か？派遣会社等を経由して働く労働者が希望する働き方はどのようなものか？</li> <li>派遣会社等を利用して働く労働者にとって満足度の高い職場（介護事業者）では、どのような取組が行われているか？</li> </ul>	染川委員 ゲストスピーカー (株)アメイジ 新井 信氏
第4回 (11月)	介護事業者が派遣会社等と賢く付き合うために必要な取組について	<ul style="list-style-type: none"> <li>派遣会社等を経由して働く労働者に対し、どのような人材育成・定着策、雇用管理策が行われているか？</li> <li>派遣会社等を通じた人材の確保を進める上で、どのように経営面・組織面の負担を軽減すればよいか？（介護事業者が行うべきこと、派遣会社等や行政に期待することは何か？）</li> </ul>	篠崎委員
第5回 (12月)	介護事業者における「雇用管理能力」の向上に必要な取組について	<ul style="list-style-type: none"> <li>直接雇用を希望する人材・より良い職場を探して紹介会社等を利用する人材の受皿となるため、在宅介護事業者はどのような取組を行うべきか？</li> <li>在宅介護事業者が、直接雇用力や人材定着力を高めるために必要な取組は何か？</li> </ul>	門馬委員 瀬戸口委員

## 4. 本調査研究事業の成果物

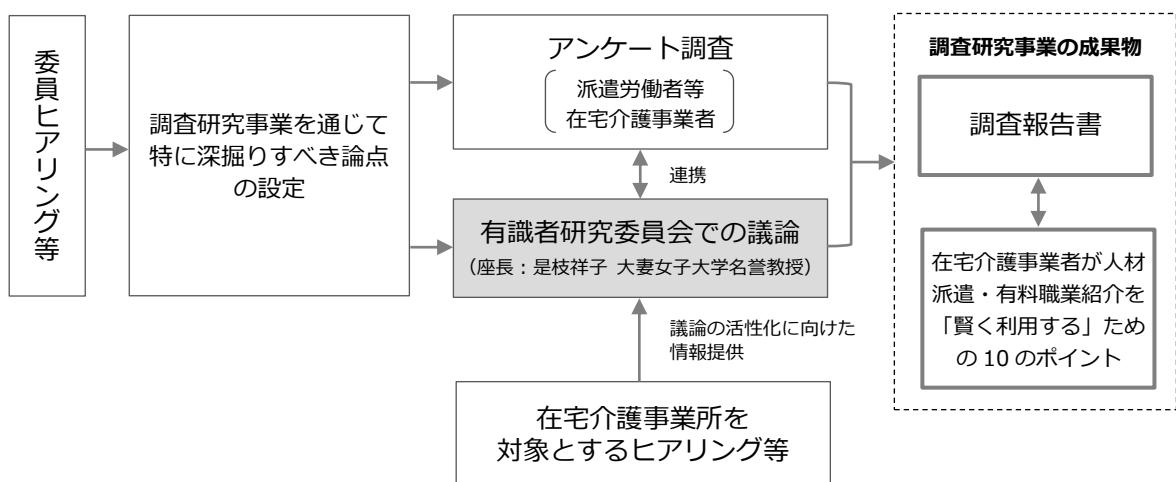
- 本章では、本調査研究事業を通じて作成した成果物と事業成果の普及啓発の方法について記載する。

### (1) 本調査研究事業の成果物

#### 1) 成果物作成の流れ

- 本調査研究事業では、アンケート調査やヒアリング調査の結果の分析を通じ、メインの成果物として、『在宅介護事業者が人材派遣・有料職業紹介を「賢く利用する」ための10のポイント』を作成した。

図表 10 成果物作成の流れ



## 2) 成果物作成に向けた課題の整理

- 調査結果や委員会での議論を踏まえ、派遣労働者の受入れ等に関して在宅介護事業者が直面している課題を、下記の通り整理した。

### ①手数料の高さ

- 派遣労働者を受け入れる費用については、同一労働・同一賃金の実現に向けた政策的な動きの中で高騰する傾向にあり、派遣会社側の都合で一方向的に値上げを通告されることもある。
- また、有料職業紹介会社に対する手数料は、採用する人材の年収の2～3割と高額であり、人材の職種や経験によっては100万円を超えるケースも少なくない。
- こうした派遣会社や有料職業紹介会社に対して支払う手数料については、各事業所の経営を圧迫する要因となっており、サービスの持続可能性に悪影響を及ぼしている。

### ②派遣会社等の対応に対する不満（ニーズ理解、マッチング、緊急時対応、担当者の対応）

- 派遣会社や有料職業紹介会社の中には、事業所側の人材に対するニーズや要望を十分に理解しないまま、事業所にマッチしない人材を派遣・紹介するようなケースもある。
- また、紹介会社の中には担当者が会って話をしたことがない人材を紹介してきた面接に担当者が立ち会わないことも少なくなく、総じて事業所側のニーズに対応した人材を派遣・紹介しようとする意識や事業所と人材のミスマッチを防ごうとする意識が希薄である。
- さらに、派遣労働者の急な欠勤などが発生した場合に、派遣会社へ連絡が取れなかったり、代替人員の派遣もなされないなど、緊急時の対応に疑問を感じざるを得ないようなケースも散見される。

### ③人材の見極めの難しさ、人材の質の低さ（意識・意欲、技術、実践力、配慮事項など）

- 通常の職員採用面接でも同様の問題があるが、派遣労働者等の受入れ・採用にあたっては人材の見極めが非常に難しい面がある。
- 特に、労働者の派遣・紹介の契約等が成立して初めて収益が得られる人材サービス会社が入ることで見極めの問題が複雑になる場合もあり、担当者が面接時の対応ノウハウ等を労働者に伝えることで、面接段階では人柄やマナー等の問題が顕在化せず、入職後にトラブルになるようなケースも見られる。
- また、事業所の伝える人材ニーズに対し、労働者の持つ資格や経験だけを見て派遣紹介を行う派遣会社等も少なくない。その結果、一部において「ペーパー有資格者」や介護経験はあるがブランクが長い人材が派遣等され、高額の手数料を支払って受け入れたにも関わらず、現場で戦力として活用できない状況が生じている。

#### ④早期離職

- ③とも関連するが、事業所と派遣労働者等との間でトラブルやミスマッチが生じ、その結果、早期離職(派遣労働者の場合、契約期間満了前の契約打ち切り)に至ることも多い。
- 労働者が早期に離職した場合でも、有料職業紹介会社に対して支払った紹介手数料は原則として満額返金されることはないため、事業所の収支に大きなマイナスとなる。

#### ⑤理念浸透や研修の難しさ、チームケアの難しさ

- 特に派遣労働者については、看護師などを中心に1日単位・1週間単位といった単発の契約で勤務する労働者も多い。そのため、理念浸透に向けた取組みや事業所のケアのやり方などに関する研修を実施しづらい面がある。
- 数か月・数年単位で受け入れる派遣労働者についても、時間外勤務などを前提とした会議や研修などに参加してもらいづらく、チームの一員として直接雇用の職員と同様の意識を持って働いてもらうことが難しい面がある。

#### ⑥既存職員に及ぼす影響(負荷の増加、士気の低下、直接雇用職員の派遣労働者への流出)

- 派遣労働者については、研修等が十分に受けられないために受け入れたとしても現場が円滑に回らず、かえって直接雇用職員の負担が増大したり、責任の重い業務が直接雇用職員に集中するなどして、士気やモチベーションが低下するとの指摘がある。
- また、派遣労働者と直接雇用職員を比較すると、前者の方が業務における負荷が比較的軽い一方で時給等の賃金が高いケースが多く、直接雇用職員の派遣労働者への流出などが懸念される。

### 3) 課題へ対応するための10のポイント

- 調査結果等を踏まえ、2)に記載した課題に在宅介護事業所が効果的に対応し、派遣会社等を賢く利用するための下記の10のポイントを整理した。
- また、下記の10のポイントの内容を詳細に解説した冊子である「『在宅介護事業者が人材派遣・有料職業紹介を「賢く利用する」ための10のポイント』」を作成した（冊子は資料編に添付）。

#### 【派遣会社等を賢く利用する】ための10のポイント】

##### （事前準備）

- ① 求める職員の人材像を明確化する
- ② 採用における費用対効果の分析を行い、最低就業期間を明確化する

##### （派遣会社等との見極め）

- ③ 質の高い派遣会社等を見極め、データを用いて交渉する

##### （派遣労働者等の考え方の理解と早期離職防止）

- ④ 労働者が派遣会社等を利用する理由を知る
- ⑤ 派遣会社等を利用する労働者が働く上で重視しているポイントを知る
- ⑥ 早期離職を防ぐために面談や施設見学等を活用する

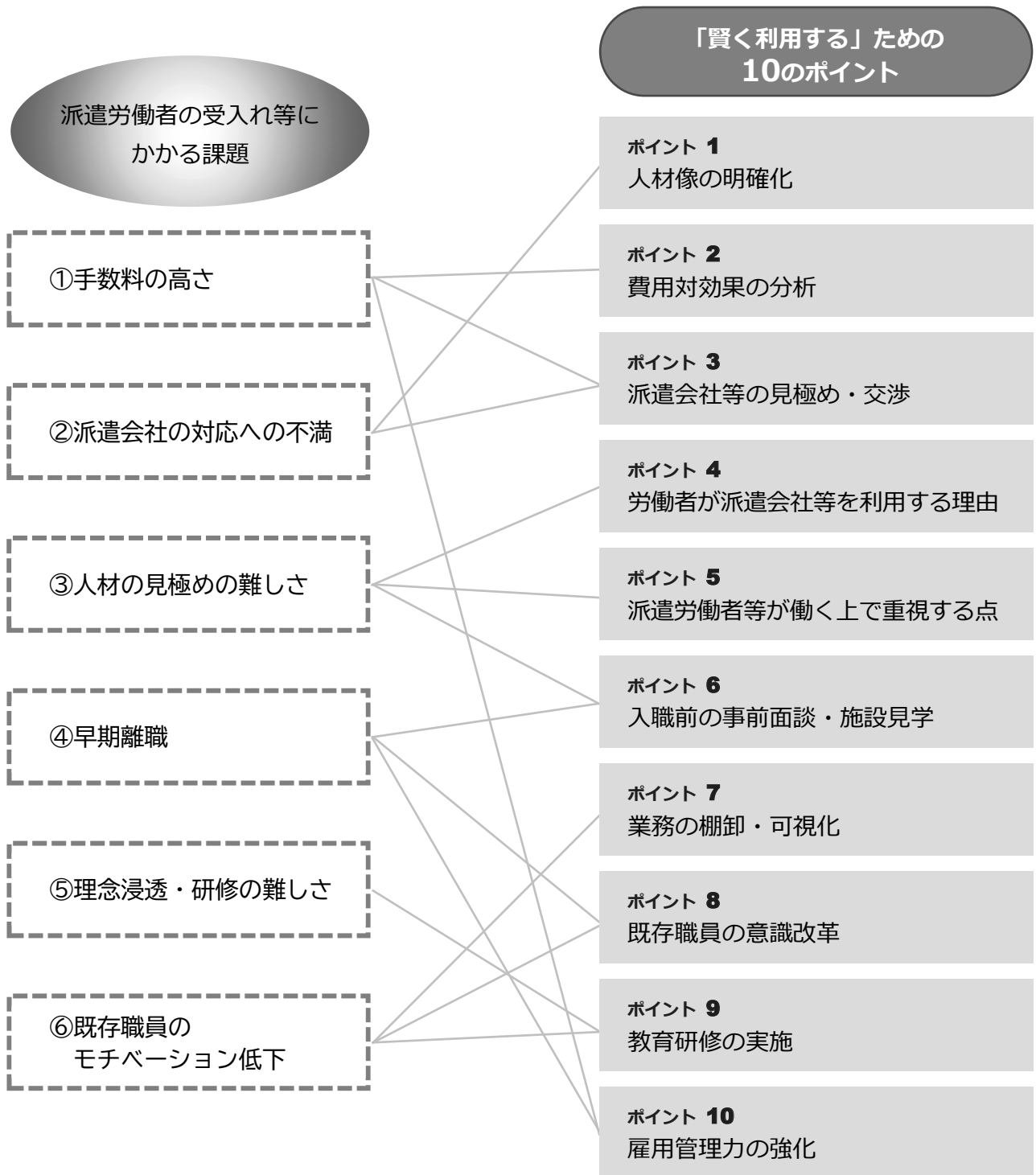
##### （派遣労働者等の受け入れ準備）

- ⑦ 業務の可視化・標準化と任せる仕事の明確化を行う
- ⑧ 派遣労働者等を受入れる事業所の職員の意識を変える
- ⑨ 必要に応じて派遣労働者等に対しても教育研修を行う

##### （自前の採用力強化）

- ⑩ 事業所の雇用管理力を高め、派遣会社等に頼らない事業所をつくる

図表11 派遣労働者の受入れ等にかかる課題と対応策との関係



図表12 『在宅介護事業者が人材派遣・有料職業紹介を「賢く利用する」ための10のポイント』の構成

コンテンツ	記載内容
<p>第1章 本冊子作成の背景と目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 冊子の位置づけ（冊子の目的、報告書本編との位置づけ、策定の流れ）、全体構成を整理</li> </ul>
<p>第2章 在宅介護事業者における派遣労働者等の受入れにかかる現状と課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在宅介護事業所向けアンケート調査の結果を踏まえ、在宅介護事業所における派遣労働者等の活用実態、在宅介護事業所における派遣労働者等受入れの課題を整理</li> </ul>
<p>第3章 派遣会社等を「賢く利用する」ための10のポイント</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 求める職員の人材像を明確化する</li> <li>② 採用における費用対効果の分析を行い、最低就業継続期間を明確化する</li> <li>③ 質の高い派遣会社等を見極め、データを用いて交渉する</li> <li>④ 労働者が派遣会社等を利用する理由を知る</li> <li>⑤ 派遣労働者等が働く上で重視している点を知る</li> <li>⑥ 早期離職を防ぐために面談や施設見学等を活用する</li> <li>⑦ 業務の棚卸と可視化を進め、任せる仕事を明確にする</li> <li>⑧ 派遣労働者等を受け入れる事業所の職員の意識を変える</li> <li>⑨ 必要に応じて派遣労働者等に対しても教育研修を行う</li> <li>⑩ 事業所の雇用管理力を高め、派遣会社等に頼らない事業所をつくる</li> </ol>
<p>第4章 政策提言</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在宅介護事業者、人材サービス業界、行政向けの各提言を整理</li> </ul>



## (2) 調査研究成果の普及啓発に向けた取組み

---

### ①全国の在宅介護事業者への配布

- 本事業を通じて作成した成果物を全国の在宅介護事業者（当協議会会員事業者、在宅介護事業所向けアンケート調査への回答者）へ配布し、成果の普及・啓発を行った。

### ②当協議会ホームページへの掲載

- また、成果物の内容を当協議会のホームページに掲載し、在宅介護事業所における社内研修用教材として公開した。

### ③業界紙への情報発信

- 業界紙等への成果物の送付を通じ、マスメディアを活用した事業成果の発信を行った。

### ④来年度の地区研修会での活用

- 来年度、全国8地区において、本調査研究事業の成果物をテキストとした当協議会会員を対象とする研修会を開催することを計画している。

## 5. 政策提言

本調査研究事業では、有識者研究委員会での議論や各種長の結果を踏まえ、在宅介護事業者・派遣会社等の人材サービス業界・国や自治体に向けた提言を取りまとめた。本章ではその提言内容をする。

本提言を通じ、介護業界における多様な働き方の普及、人材サービス業界を「賢く利用する」在宅介護事業者の拡大、人材サービス業界における介護事業所の理解促進、税金等の公費を原資とする介護報酬の効率的な活用などに向けた議論が進むことを期待している。

### (1) 在宅介護事業者に向けた提言

---

#### ① 人材採用にかかる費用対効果分析と職員に最低限働いてもらいたい期間（最低就業継続期間）の分析の必要性

- 人材確保を進めていく上では、職員の採用に必要なコストと、採用した職員にどの程度の期間、自事業所で働いてもらえればその採用コストを回収できるのかといった「採用に関する費用対効果分析」を実施した上で、採用手法を選定することが重要である。
- 併せて、採用コストの回収に向けて働き続けてもらわなければならない期間（最低就業継続期間）を見据え、その期間は必ず職員に定着してもらえるようなキャリアパスや人材育成の体制、賃金体系、福利厚生制度などを整える必要がある。
- こうした取組を実施しなければ、回収困難な過大なコストを採用に費やしてしまったり、最低就業継続期間に比して短い期間での離職が続き、収益確保のために有料職業紹介会社等を通じて人材を確保したにもかかわらず、結局は損失が生じてしまう可能性が高い。

#### ② 厚生労働省等が公表する公的なデータを活用した人材サービス事業者との交渉

- 厚生労働省職業安定局による「人材サービス総合サイト」では、「職業紹介優良事業者」や「医療・介護・保育分野適合紹介事業者宣言 宣言事業者」の検索、行政処分等を受けた事業者の検索が可能であるほか、6か月以内に離職した就職者の状況や各事業者の手数料水準や返戻金制度の有無などの情報が公表されている。
- また、同局では、特定の職種として無期雇用・フルタイムで働く労働者に対して支払われている賃金（時給換算）のデータを公開している。
- こうした公的機関から公開されているデータについては、人材サービス会社間の比較や賃金相場を踏まえた派遣手数料や紹介手数料等の交渉などに活用することが可能である。
- 介護事業者においては、人員配置等との兼ね合いで急ぎ人材を確保しなければならない面もあるが、データに基づく検討・交渉を通じ、悪質な事業者の排除や不当に高額な手数料要求などに対応していくことも重要である。

図表13 厚生労働省「人材サービス総合サイト」ホームページ



(出所) 厚生労働省「人材サービス総合サイト」

図表14 優良派遣事業者認定制度等の概要

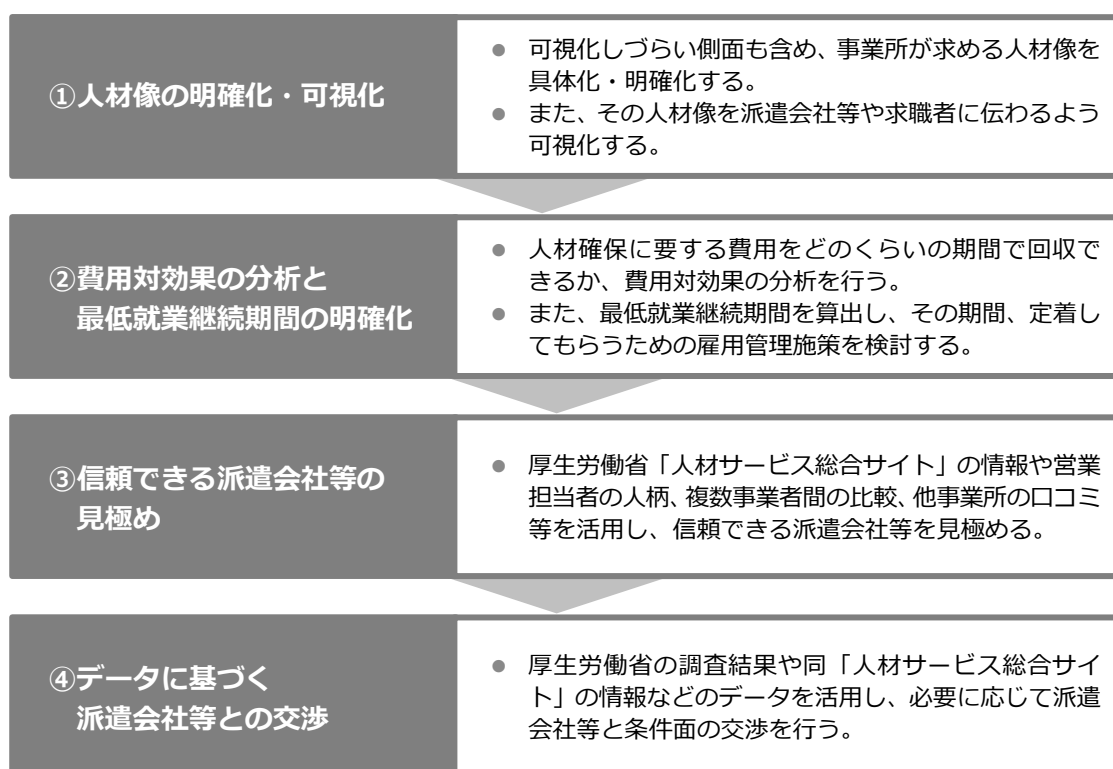
項目	制度内容
優良派遣事業者認定制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令を遵守しているだけでなく、派遣社員のキャリア形成支援やより良い労働環境の確保、派遣先でのトラブル予防など、派遣社員と派遣先の双方に安心できるサービスを提供できているかどうかについて、一定の基準を満たした派遣事業者を「優良派遣事業者」として認定。</li> </ul>
職業紹介優良事業者認定制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営の安定性や法令の遵守、業務の適正運営などについて一定の基準を満たした事業者を職業紹介優良事象者として認定する国の委託事業（委託先：公益社団法人 全国民営職業紹介事業協会）。</li> <li>優良な職業紹介事業者を育成し、業界全体の質的向上及び求人者と求職者の適切なマッチングを促進することを狙いとする。</li> </ul>
医療・介護・保育分野適合紹介事業者宣言宣言事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>医療・介護・保育分野の有料職業紹介事業を行っている事業者から、職業安定法及び職業安定法に基づく指針を遵守することを宣言してもらう取組み。</li> <li>宣言は、医療・介護・保育分野の有料職業紹介事業者であれば行うことができ、今後、当該事業を行うことを予定している有料職業紹介事業者も宣言することが実施可能。</li> </ul>

(出所) 厚生労働省ホームページ等より作成

### ③ 質の高いサービスを提供する人材サービス会社の見極めの必要性

- 派遣労働者の受入れや有料職業紹介会社を経由した人材採用で失敗をしないため、信頼できる人材サービス会社を選定し、取引を行うことは非常に重要である。
- 「人材サービス総合サイト」の情報や地域の介護事業者間の「口コミ」、過去の自事業所との取引履歴（人材の離職状況など）、担当者の人柄や介護事業に対する理解、業歴や事業規模などを総合的に評価し、質の高い人材サービス会社を見極めていくことが求められる。

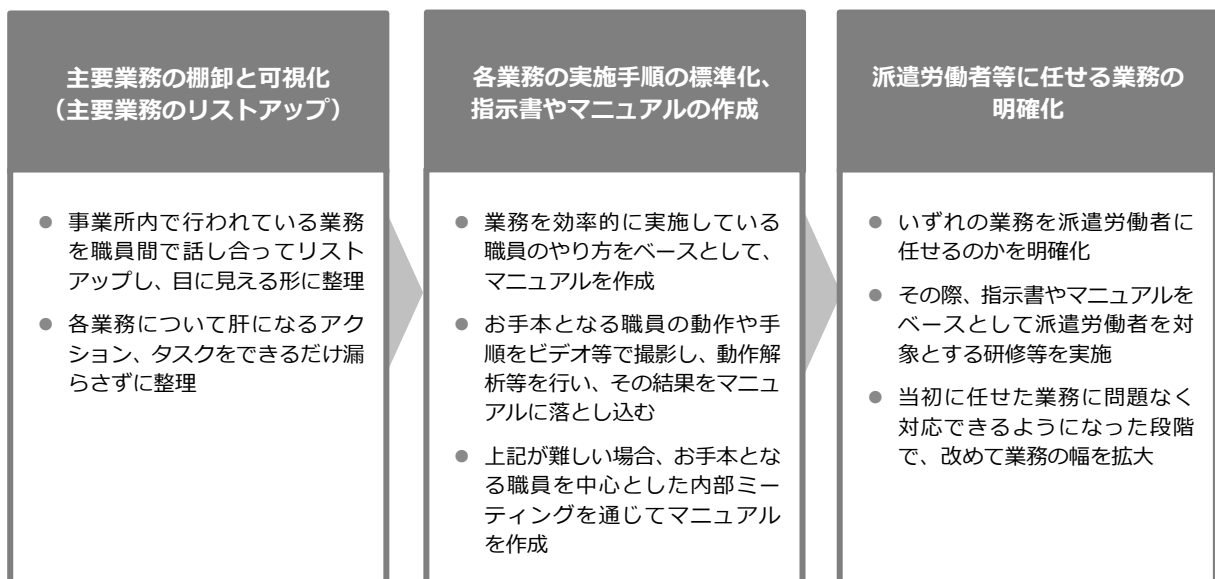
図表15 人材像の明確化からデータに基づく派遣会社等との交渉への流れ



#### ④ 業務の可視化と標準化、および派遣労働者に依頼する業務の切り出しへの取組み

- 多くの介護事業者では、事業所内にどのような業務が行われているか、可視化がなされておらず、また、業務の進め方が属人的なものになっているものと考えられる。
- このような職場に派遣労働者が入職した場合、短時間で仕事のやり方・進め方などを理解することは難しい。そのため、派遣労働者受け入れ後には業務がうまく回らなくなり、派遣労働者自身だけでなく、派遣労働者を受け入れる側にも負担や不満が募る可能性がある。
- こうした問題を防ぐため、業務の可視化と棚卸を行い、派遣労働者に任せる業務の範囲を明確化しておく必要がある。また、任せる業務のやり方・進め方に関するマニュアルを作成するなど標準化に向けた取組みを行うことで、派遣労働者の戦力化を進めていくことが重要である。

図表16 業務の切り出しに向けたステップ



#### ⑤ 派遣労働者が働きやすい環境づくりと直接雇用への移行の働きかけ

- 派遣労働者の中には、よい職場があれば直接雇用の職員として働き続けたいという意向を持つ人材も一定数見られる。介護事業者としては、派遣労働者を直接雇用職員の候補者と位置づけ、派遣契約期間を疑似的な試用期間と捉えることで、人材の見極め等の質が高まることが期待される。
- 各事業者においては、上記のような意向を持つ人材に選ばれる職場となるよう、派遣労働者であっても働きやすい環境を整え、よい人材であれば同僚やマネージャー層が直接雇用への移行に向けた働きかけを行うことが重要である。

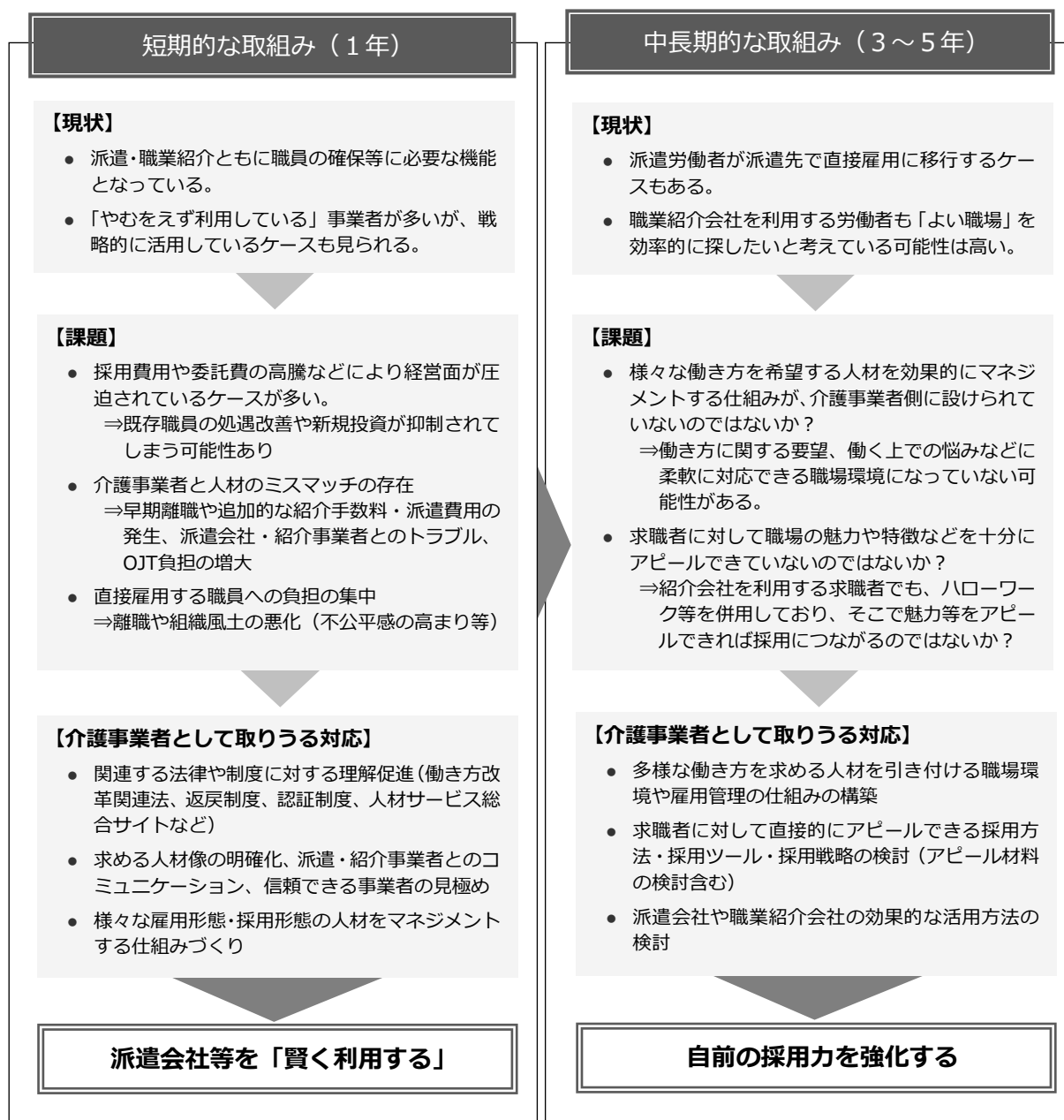
## ⑥ 派遣労働者や紹介人材のミスマッチを防ぐための取組の必要性

- 派遣労働者等に限らず、入職した職員が早期に離職してしまう理由の1つは、用条件、職場の雰囲気、業務内容などにおけるミスマッチにあると考えられる。
- そうしたミスマッチが生じる背景には、人材サービス会社が介護事業者のニーズに合わせた人材をマッチングする努力を怠っている場合もあると考えられる。また、人材サービス会社を介することで十分な採用選考ができず、相互理解が進まない段階で受け入れ・採用等を決めてしまっている可能性もある。
- このような問題を防ぐため、人材サービス会社側には介護事業者が求める人材像（経験や資格だけでなく、実務スキルや人柄なども含む）を明確に伝えるとともに、面談や事業所見学などの機会を設けて人材の見極めをしっかりと行うことが重要である。

## ⑦ 人材サービス会社に頼らない採用・定着力の強化

- 人材派遣や有料職業紹介は、その手数料が経営を圧迫することから、「使わなくて済むのであれば使いたくない」と考えるサービスである。そして人材サービス会社を使わないためには、自事業所の採用力や雇用管理力を高め、独自に人材を確保できるように進化していく必要がある。
- 短期的には人材サービス会社を必要に応じて賢く使いつつ、中長期的には人材サービス会社を介さなくとも人材確保ができるよう、既存のマニュアルや好事例集などを活用し、採用・定着力を徐々に高めていくことが重要である。

図表17 在宅介護事業者と派遣会社等との関係性に関する考え方



## (2) 人材サービス業界に向けた提言

---

### ① 人材サービス業界における最低限必要な社会人教育（ビジネスマナー、働くということに対する意識・意味を伝える人材教育）の実施、キャリアカウンセリングの実施

- 介護事業者の人材サービス会社に対する不満として、派遣・紹介される人材の質に対するものが大きい。
- 特に資格や経験の問題ではなく、ビジネスマナーが欠如していたり、働くということに対する意識やチームワークの意識などが希薄な人材が多いとの意見が多く聞かれる。
- 人材サービス会社においては、事業の社会的責任の大きさを踏まえ、派遣・紹介を行う人材に対して必要最低限のマナー等を身に付けるための社会人教育や介護の職場で働くことを前提としたキャリアカウンセリングを実施することが求められる。

### ② 責任のある人材派遣・人材紹介の実施（派遣先企業等の人材ニーズの理解、紹介人材との適切な面談など）

- ①とも関連するが、特に有料職業紹介会社には、担当者が話をしたこともない人材を紹介してくるケースや面接等への立ち合いがないケースなどが散見され、紹介先のニーズにしっかりと応えようとする意識が希薄な会社が多いとの意見が聞かれる。
- また、派遣労働者の急な欠勤等が発生した場合、代替の人材について派遣会社と相談しようとしても営業時間外や休日には連絡が取れなかったり、連絡が取れた場合でも具体的な再発防止策を講じない会社が多いとの指摘も聞かれる。
- 手数料を徴収して人材の派遣や紹介を行う以上、クライアントである介護事業者のニーズに誠実な態度で対応することは企業としての責務であると考えられ、業界内においてクライアントの抱える不満を十分に把握し、それに応える行動の広がり強く求めたい。

### ③ 医療福祉専門職を派遣・紹介担当者として配置するなどの人材サービス会社におけるマッチング能力の向上

- 介護事業者への人材を派遣・紹介を行う一方、多くの人材サービス会社においては、内部に医療・福祉の現場に精通した人材が配置されていないものと考えられる。そのため介護事業者側のニーズや②に記載したような問題が十分に理解されず、結果として mismatches や急を要する連絡への対応の鈍さなどが生じている可能性がある。
- こうした現状の改善に向けて、医療機関や介護事業者に対して人材派遣や紹介を行おうとする人材サービス会社においては、社内に一定の資格や経験を有する医療・福祉専門職の配置を進めていくべきと考える。



#### ④ 介護事業者の収入（公費である介護報酬）の公共性を踏まえた手数料設定

- 介護事業者の収入である介護報酬は、介護保険被保険者が納付する介護保険料と国や自治体の税金によってその大半が賄われている。介護事業者から人材サービス会社に対しては、こうした公的な資金を原資とする介護報酬から手数料支払われている。
- 年々、人材確保が難しくなる中で、人材サービス会社への支払いが増えていけば、介護事業者の経営状況が悪化し、介護人材の処遇改善等も難しくなる可能性が高い。その結果、さらに人材の確保が難しくなり、将来的に我が国の介護事業の継続性すら危うくなる恐れがある。
- 人材サービス会社においては、こうした介護事業者の収入源や提供するサービスの公共性を踏まえた手数料設定を行うことが求められる。例えば、有料職業紹介事業であれば、紹介する人材の年収の1割程度に手数料水準をとどめるような努力を期待したい。

#### ⑤ 人材の能力や経験に応じた弾力的な手数料設定

- ⑤と関連するが、現状では人材の能力や経験に関わらず、職種によって一律の手数料を設定しているケースが多いと考えられる（介護職の場合一律年収の◎%など）。
- その結果、能力や経験による年収の差がそれほど大きくない介護業界においては、結果的に「素人同然」の人材を派遣・紹介した場合でも、「即戦力」となる人材を派遣・紹介した場合でも、いずれにおいても介護事業者側の費用負担にほとんど違いがない状況となっている。
- この点について、職種別の一律の手数料設定とするのではなく、能力や経験、実務的なスキルのレベルなどに応じた弾力的な手数料設定への見直しを強く求めたい。

### (3) 行政に向けた提言

---

- ① (派遣労働者の受入れ等は原則として民間法人同士の商取引ではあるが) 介護事業の公共性を踏まえた派遣・紹介手数料の参酌標準等の検討、適正価格や上限価格の検討
- 慢性的な人材不足のため、介護事業者の支払われた介護報酬の中から少なくない金額が、人材サービス会社への流出している。
  - こうした人材サービス会社への手数料の支払いは介護事業者の経営を圧迫しており、既存人材の処遇改善や生産性向上に向けた投資などを進めていくための体力を奪っている。
  - このような現状に対し、介護事業の公共性を踏まえ、介護事業者が持続可能な水準の手数料設定に向けた働きかけ（参酌標準の設定、適正な価格帯の提示など）を行政には期待したい。
- ② 悪質な人材サービス会社の排除に向けた取組のさらなる徹底（既存の情報公開や認証制度の周知、苦情相談対応の積極化、人材サービス会社に対する指導などを含む行政処分などの徹底）
- 介護事業者、人材サービス会社双方へのヒアリングにおいて、一部に悪質な人材サービス会社が存在するとの指摘が聞かれた（短期間での紹介人材への退職勧奨や重要な情報を開示しないまま紹介を行う会社など）。
  - 行政においてはこうした悪質な会社に対する行政処分を引き続き実施いただくとともに、介護事業者に対して実施しているような抜き打ちでの実地指導の実施についても求めたい。
- ③ 派遣・紹介会社を使わなければ実質的に運営が難しくなっている一部サービスの人員配置基準等の見直し
- 訪問入浴や通所介護における看護師の確保など、一部の介護保険サービスの一部の専門職種について、実質的に人材サービス会社を利用しなければ確保できない状況になっている。
  - こうした現状に対し、人員配置基準が実態に即したものとなっているか改めて検証を行い、必要に応じて基準の見直し等についても検討をいただきたい。
  - また、ICTを活用するなどして、専門職種が事業所やサービス提供の現場にいなくても同様のケアが提供できる体制を整えることで人員配置を満たしたものとみなすといった基準の弾力的な運用についても検討いただきたい。

#### ④ 厚生労働省「人材サービス情報サイト」など既存情報のさらなる周知の徹底

- 厚生労働省「人材サービス情報サイト」には、介護事業者が適切な人材サービス会社を選択する上で有益な情報が掲載されている。他方、今回の調査研究事業において実施した調査によれば、同サイトを認識している事業者は極めて少数であった。
- 同サイトのような有益な情報が全国の介護事業者に認知されるよう、介護事業者団体や介護業界紙などと連携したさらなる周知の徹底を求めたい。

#### ⑤ 派遣労働者等の「できる能力」「現場で発揮できる能力」を客観的に評価するためキャリア段位制度などのさらなる介護人材への浸透推進

- 派遣労働者等の受入れを検討する場合、経験や資格だけでは現場で実際に発揮できる能力やスキルが分からず、受け入れ後に「対応できない業務が多く、仕事を任せられない」といった問題が顕在化するケースが多い。
- こうした問題に対し、キャリア段位制度などのさらなる浸透を図り、労働者が実際に「できる能力」「現場で発揮できる能力」を可視化していくことが重要と考えられる。



# 資料編

- 【資料1】 『在宅介護事業者が人材派遣・有料職業紹介を  
「賢く利用する」ための10のポイント』 … 51
- 【資料2】 労働者向けWEBアンケート調査 調査票（調査画面） … 133
- 【資料3】 労働者向けWEBアンケート調査 回答結果 … 175
- 【資料4】 在宅介護事業所向けアンケート調査 調査票 … 201
- 【資料5】 在宅介護事業所向けアンケート調査 回答結果 … 217



## 【資料 1】

『在宅介護事業者が人材派遣・有料職業紹介を  
「賢く利用する」ための10のポイント』  
(概要版)





厚生労働省 令和2年度老人保健健康増進等事業

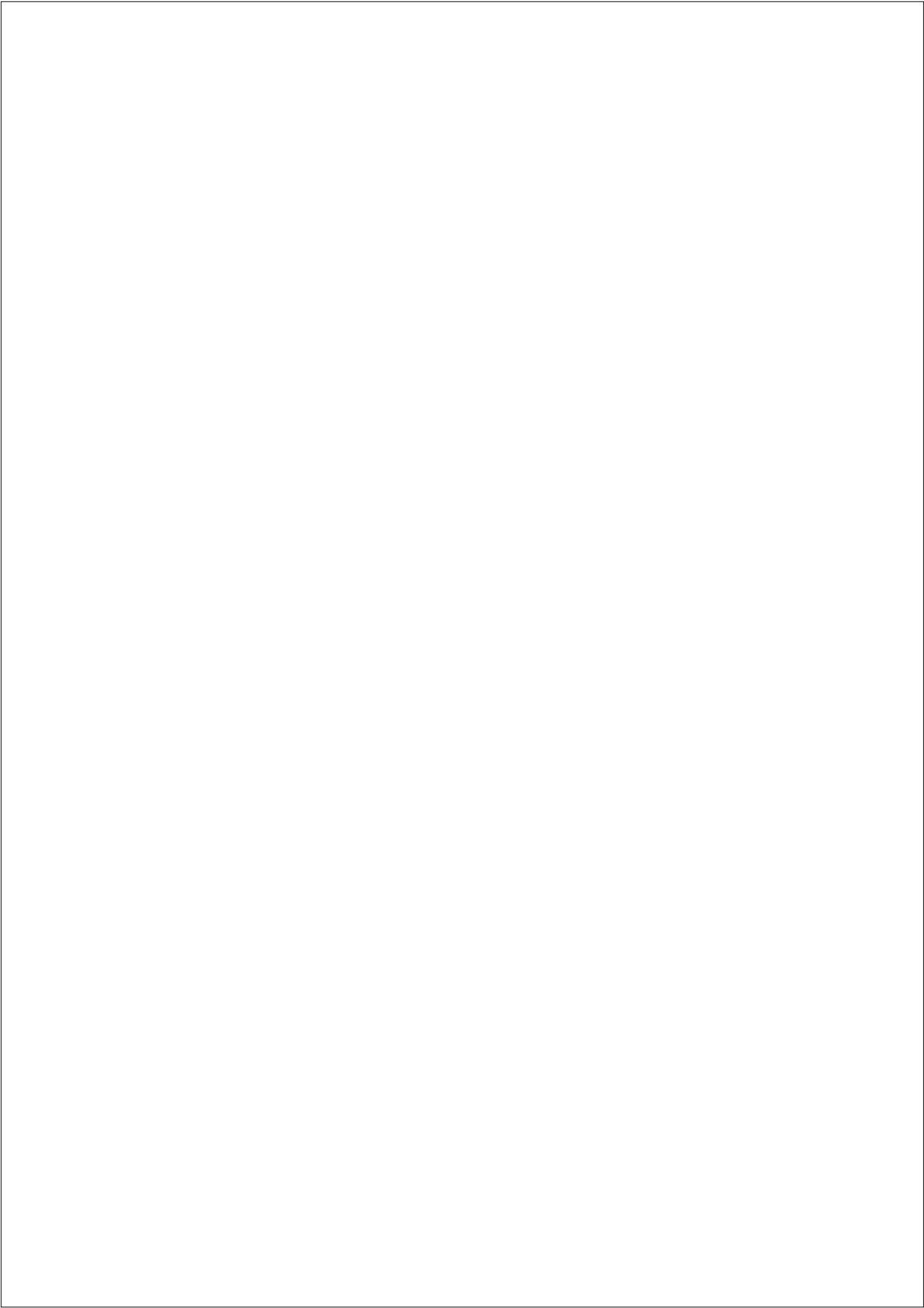
---

『在宅介護事業者における派遣労働者の活用実態と  
適切な活用・キャリア形成支援のあり方等に関する調査研究』報告書  
普及啓発用ハンドブック

---

在宅介護事業者が  
**人材派遣・有料職業紹介を  
「賢く利用する」ための  
10のポイント**

一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会



## はじめに

人材の確保が難しい介護業界においては、人材派遣や有料職業紹介といった人材サービスの利用が常態化しており、こうしたサービスを介して働く人材がいなければ、「現場が回らない」という実態があります。

他方、介護事業所で働く派遣労働者等については、適切な教育・研修を受ける機会が乏しく、スキル面で問題のある人材が少なくないとの指摘や、派遣会社や有料職業紹介会社に支払う手数料が介護事業者の経営を圧迫しているといった指摘も見られます。

しかしながら、上記のような問題は、これまで主に特別養護老人ホーム等の施設系事業者を中心に議論や問題提起がなされており、在宅介護事業の現場において派遣会社や有料職業紹介会社がどの程度活用され、また、どのような問題が生じているのかが明らかになっていない面があります。

こうした現状を踏まえ、一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会（略称：民介協）では、厚生労働省「令和2年度 老人保健健康増進等事業」の採択を受け、「在宅介護事業者における派遣労働者の活用実態と適切な活用・キャリア形成支援のあり方等に関する調査研究」を実施いたしました。

本冊子は、全国の在宅介護事業者を対象として実施した同調査研究の成果をとりまとめたものであり、事業者が人材派遣や有料職業紹介などの人材サービスを「賢く利用する」ためのヒント集として作成いたしました。ぜひ、ご一読をいただき、日々の業務の参考としてご活用いただけますと幸いです。

なお、最後になりましたが、民介協を代表し、コロナ禍においてご多忙にもかかわらず調査にご協力をいただいた全国の在宅介護事業者の皆様、有識者研究委員会において活発なご議論をいただいた有識者の皆様に心より御礼を申し上げます。

令和3年3月

一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会  
令和2年度調査研究 民介協代表・理事長 座小田 孝安

## 目次

はじめに .....	3
<b>第1章 本冊子作成の背景と目的 .....</b>	<b>5</b>
<b>第2章 在宅介護事業所における派遣労働者の受入れ等の実態 .....</b>	<b>11</b>
<b>第3章 派遣会社等を「賢く利用する」ための10のポイント .....</b>	<b>23</b>
<b>ポイント 1</b> 求める職員の人材像を明確化する .....	26
<b>ポイント 2</b> 採用における費用対効果の分析を行い、最低就業継続期間を明確化する .....	29
<b>ポイント 3</b> 質の高い派遣会社等を見極め、データを用いて交渉する .....	34
<b>ポイント 4</b> 労働者が派遣会社等を利用する理由を知る .....	41
<b>ポイント 5</b> 派遣労働者等が働く上で重視している点を知る .....	45
<b>ポイント 6</b> 早期離職を防ぐために面談や施設見学等を活用する .....	51
<b>ポイント 7</b> 業務の棚卸と可視化を進め、任せる仕事を明確にする .....	55
<b>ポイント 8</b> 派遣労働者等を受け入れる事業所の職員の意識を変える .....	59
<b>ポイント 9</b> 必要に応じて派遣労働者等に対しても教育研修を行う .....	63
<b>ポイント10</b> 事業所の雇用管理力を高め、派遣会社等に頼らない事業所をつくる .....	67
<b>第4章 政策提言 .....</b>	<b>73</b>

## 第1章

# 本冊子作成の背景と目的

本冊子は、一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会（略称：民介協）が厚生労働省「令和2年度 老人保健健康増進等事業」の補助金を活用して実施した『在宅介護事業者における派遣労働者の活用実態と適切な活用・キャリア形成支援のあり方等に関する調査研究』の成果を取りまとめたものです。

## 1. 本冊子作成の背景

人材の確保が難しい介護業界では、派遣労働者の受入れや有料職業紹介会社を通じた採用活動が常態化しており、こうした人材サービス会社を介して介護業界で働く人材がいなければ、実態として「現場が回らない」状況にあります。

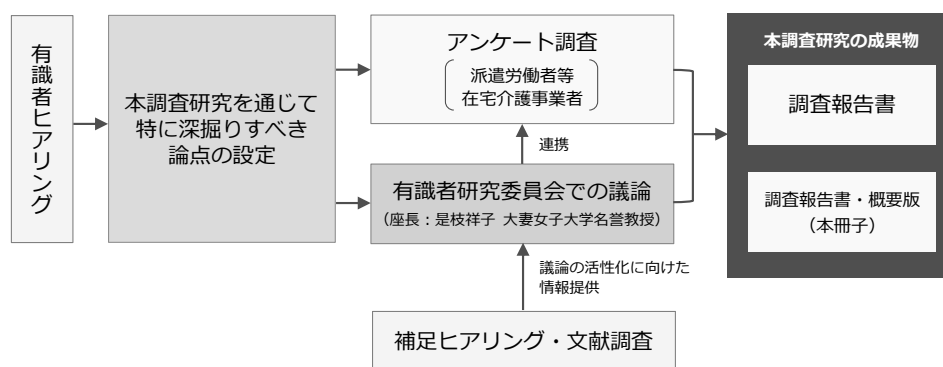
他方、派遣労働者等については、介護事業者が直接雇用する人材と比較して、質の高いケアを提供するための適切な教育・訓練を受ける機会が乏しいものと予想され、スキル面で問題のある人材が少なくない可能性があります。

また、派遣労働者の受入れや有料職業紹介会社を経由した人材の確保については、その手数料が介護事業者の経営を圧迫しており、地域の介護ニーズを支える介護事業者の持続可能性に大きな影響を及ぼしているとの指摘も見られます。

しかしながら、上記のような問題はこれまで特別養護老人ホーム等の施設系事業者を中心に議論や問題提起がなされており、在宅介護事業所において派遣会社や有料職業紹介会社がどの程度活用され、どのような問題が生じているのかが明らかになっていない面があります。

そこで、一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会（略称：民介協）では、在宅介護事業所における派遣労働者の受入れや有料職業紹介会社を通じた採用活動の実態や問題点を明らかにすることを目的として、「在宅介護事業者における派遣労働者の活用実態と適切な活用・キャリア形成支援のあり方等に関する調査研究」（以下、本調査研究）を実施しました。本冊子は、本調査研究の成果を踏まえ、全国の在宅介護事業所の方々に派遣労働者等の受入れ等のあり方について情報提供を行うことを目的に作成しました▶<sup>1</sup>。

図表 1-1 本調査研究の流れと本冊子の位置づけ



▶<sup>1</sup> 本調査研究および本冊子における派遣労働者や有料職業紹介会社を通じて採用した人材とは、人員配置基準等にかかる医療・福祉の専門職人材を指し、介護補助職や事務職員等は対象に含んでいない。

## 2. 本冊子の目的

本冊子は、本調査研究における調査報告書の概要版として、下記を目的に作成しました。

- ① 在宅介護事業の経営者や事業所の管理者を対象に、派遣労働者の受入れや有料職業紹介会社を通じた職員採用に関する課題等について情報提供を行うこと
- ② 短期的には派遣労働者等を受け入れなければ運営が困難となる事業所が一定数存在することを踏まえ、派遣会社等を「賢く利用する」ために必要な情報提供を行うこと
- ③ 派遣労働者の受入れや有料職業紹介会社に対する事業の継続が困難になるような過度の依存を解消するため、自法人・事業所における職員採用力や雇用管理能力の強化に向けた取組みの重要性について啓発を行うこと
- ④ 公費を原資とする介護報酬の多くが人材サービス業界に対する手数料として支払われ、事業所の運営が圧迫されている現状を踏まえ、持続可能な在宅介護事業の実現に向けて、在宅介護事業者、人材サービス業界関係者、行政が行うべき取組みについて政策提言を行うこと
- ⑤ 派遣労働者における適切なキャリア形成の機会の確保など、介護業界における多様な働き方の促進に向けて、在宅介護事業者、人材サービス業界関係者、行政が行うべき取組みについて政策提言を行うこと

## 3. 本冊子の全体構成

本冊子は、図表1-2のような構成になっています。

第2章では、在宅介護事業者における派遣労働者の受入れや有料職業紹介会社を通じた人材採用の現状と課題を整理します。

続く第3章では、第2章で整理した課題への対応策を、『派遣会社等を「賢く利用する」ための10のポイント』として整理しました。

第4章では、本冊子のまとめとして在宅介護事業者、人材サービス業界関係者、行政向けの提言を取りまとめています。

図表 1-2 本冊子の全体構成

コンテンツ	記載内容
第1章 本冊子作成の背景と目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>冊子の位置づけ（冊子の目的、報告書本編との位置づけ、策定の流れ）、全体構成を整理</li> </ul>
第2章 在宅介護事業者における派遣労働者等の受入れにかかる現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>在宅介護事業所向けアンケート調査の結果を踏まえ、在宅介護事業所における派遣労働者等の活用実態、在宅介護事業所における派遣労働者等受入れの課題を整理</li> </ul>
第3章 派遣会社等を「賢く利用する」ための10のポイント	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 求める職員の人材像を明確化する</li> <li>② 採用における費用対効果の分析を行い、最低就業継続期間を明確化する</li> <li>③ 質の高い派遣会社等を見極め、データを用いて交渉する</li> <li>④ 労働者が派遣会社等を利用する理由を知る</li> <li>⑤ 派遣労働者等が働く上で重視している点を知る</li> <li>⑥ 早期離職を防ぐために面談や施設見学等を活用する</li> <li>⑦ 業務の棚卸と可視化を進め、任せる仕事を明確にする</li> <li>⑧ 派遣労働者等を受け入れる事業所の職員の意識を変える</li> <li>⑨ 必要に応じて派遣労働者等に対しても教育研修を行う</li> <li>⑩ 事業所の雇用管理力を高め、派遣会社等に頼らない事業所をつくる</li> </ol>
第4章 政策提言	<ul style="list-style-type: none"> <li>在宅介護事業者、人材サービス業界、行政向けの各提言を整理</li> </ul>

## 4. 本冊子における在宅介護サービスの範囲

本調査研究では、指定介護保険サービスから介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院、特定施設入居者生活介護、居宅療養管理指導を除外したものを在宅介護サービスと位置づけ、各種調査等を実施しました。

本冊子における具体的な在宅介護サービスの範囲は下記の通りです。

図表 1-3 本冊子における在宅介護サービスの範囲

	訪問介護	訪問入浴	訪問看護
訪問系	訪問リハビリテーション	夜間対応型訪問介護	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
施設 (通所系)	小規模多機能型居宅介護	看護小規模多機能型居宅介護	通所介護
	通所リハビリテーション	療養通所介護	認知症対応型通所介護
施設 (入所系)	短期入所生活介護	短期入所療養介護	認知症対応型共同生活介護
その他	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	住宅改修	居宅介護支援



## 5. 本冊子における派遣労働者等の定義

本調査研究における人材派遣会社や有料職業紹介会社の定義は、図表1-4のとおりです。

本冊子では、①と③の用語を文脈に応じて使い分けを行っているほか、両者に言及する場合には「派遣会社等」と記載しています。また、②と④についても文脈に応じて使い分けを行うほか、両者に言及する際には「派遣労働者等」との記載を用いました。

加えて、人材派遣業や有料職業紹介業を営む事業者の総称として、文脈に応じて「人材サービス業界」「人材サービス事業者（会社）」という用語を用いている箇所があります。

なお、人材派遣会社や有料職業紹介会社などと並び、介護業界の人材確保で利用されることが多い成功報酬型求人サイトや求人特化型検索エンジン等の人材派遣・紹介類似事業については、本調査研究および本冊子の対象外としています。

図表1-4 本冊子における派遣労働者等の定義

用語	定義
①人材派遣会社	人材派遣契約に基づき在宅介護事業所へ労働者を派遣し、派遣先から手数料を得る事業を展開している事業者のこと
②派遣労働者	①の人材派遣会社と雇用契約を結び、派遣会社から介護事業所に派遣され、介護事業所の指示に従い業務に従事する労働者のこと
③有料職業紹介会社	求職者からの依頼・申込みを受けて、履歴書や職務経歴書の書き方などに対する助言を行うとともに、職種や年収、勤務時間等の希望条件に合う介護事業者を探し、マッチングを行うなど就職に向けた各種の支援を行うサービスを提供する事業者のこと
④有料職業紹介会社を通じて採用した人材	③の有料職業紹介会社からの紹介を受け、在宅介護事業所が採用した人材のこと



## 第2章

# 在宅介護事業所における 派遣労働者の受入れ等の実態

本章では、本調査研究において実施したアンケート調査や公的な団体が公開するデータなどから、在宅介護事業所における派遣労働者等の受入れ状況や受入れにあたっての課題等を整理していきます。

## 1. 在宅介護事業所における派遣労働者の受入れ等の状況

### (1) 介護業界における派遣労働者の受入れ等の状況

(公財) 介護労働安定センター「令和元年度介護労働実態調査結果」によれば、介護職員や看護職員などの職種を中心として、回答事業所全体の14.3%が派遣労働者を受け入れていると回答しています。また、同調査では正規職員の採用において、33.0%の事業所が「民間の職業紹介」を利用しているとの結果が示されています。

さらに、本調査研究の一環として実施した在宅介護事業所向けのアンケート調査によれば、職員採用のための取組みとして22.2%の事業所が「派遣労働者の受入れ」を行っており、「有料職業紹介会社からの紹介による職員の採用（紹介予定派遣を利用している場合を含む）」と回答した事業所が回答者全体の36.1%を占めていました。

両調査の結果を踏まえれば、介護業界全体で人材確保の方策として派遣労働者の受入れや有料職業紹介会社の利用が進んでおり、在宅介護事業所でもこうした人材サービス会社の利用が人材確保のチャネルとして一定の存在感を有していると言えます。

図表 2-1 在宅介護事業所における職員採用に向けた取組み (n=814・複数回答)

選択肢	回答割合 (%)
派遣労働者の受入れ	22.2
有料職業紹介会社からの紹介による職員の採用（紹介予定派遣を利用している場合を含む）	36.1
ハローワークへの求人情報の掲出	83.0
自法人・自事業所のホームページへの求人情報の掲出	54.9
口コミ・縁故採用	55.2
高校や専門学校、大学等の進路指導担当者や就職課への訪問	20.5
新聞広告・折込チラシでの求人情報の発信	25.9
就職説明会や採用セミナーへの参加・出展	25.6
求人情報誌への採用情報の掲載	31.4
求人情報 WEB サイト（Indeed など）への採用情報の掲出	42.3
外国人人材の活用（技能実習生、特定技能、留学生、EPA）	8.8
その他	1.6
職員の採用は行っていない	2.9
無回答	0.1

【出所】 民介協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

## (2) サービス別の派遣労働者の受入れ等の状況

次に本調査研究の中で実施したアンケート調査から、こういったサービスにおいて派遣労働者の受入れや有料職業紹介会社の利用が進んでいるのか見てみると、派遣労働者については通所介護や認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護において比較的受入れが進んでおり（図表2-2参照）、他方、有料職業紹介会社は、通所介護や認知症対応型共同生活介護に加え、訪問介護▶<sup>1</sup>や訪問看護といったサービスで利用が進んでいることが分かります（図表2-3参照）▶<sup>2</sup>。

また、回答数が少なくアンケート調査では傾向が見えづらいますが、ヒアリング調査や有識者研究委員会での議論を踏まえれば、訪問入浴における看護師の確保についても派遣労働者の受入れが、相当程度進んでいるものと推察されます。

図表2-2 派遣労働者を受け入れているサービス種別（複数回答）

選択肢	派遣労働者を受け入れているサービス (n=230)	総合的に見て派遣労働者への 依存度が高いサービス (n=165)
	回答割合 (%)	回答割合 (%)
訪問介護	6.5	6.1
訪問入浴	6.5	9.1
訪問看護	0.4	0.6
訪問リハビリテーション	0.0	0.0
夜間対応型訪問介護	0.0	0.0
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2.2	1.8
小規模多機能型居宅介護	12.2	9.7
看護小規模多機能型居宅介護	0.0	0.0
通所介護	28.7	35.2
通所リハビリテーション	2.6	2.4
療養通所介護	0.0	0.0
認知症対応型通所介護	1.7	1.2
短期入所生活介護	6.5	7.9
短期入所療養介護	0.9	1.2
認知症対応型共同生活介護	22.2	21.8
福祉用具貸与・特定福祉用具販売	0.9	1.2
住宅改修	0.4	0.0
居宅介護支援	1.3	0.0
無回答	7.0	1.8

【出所】民協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

- ▶<sup>1</sup> この訪問介護については、サービス付き高齢者向け住宅や住宅型有料老人ホームを併設し、同高齢者住宅に入居する要介護者等を中心にサービス提供をしている事業所の回答も含まれている。
- ▶<sup>2</sup> なお、派遣労働者の受入れや有料職業紹介会社を通じた採用を行う理由は、「ハローワーク等での採用ができない」、「人材が確実に採用できる、迅速に採用できる」、「人材が定着せず、穴埋めのために常に採用に追われている」といった回答が多くなっていった。

図表 2-3 有料職業紹介会社を通じて採用をしているサービス種別（複数回答）

選択肢	過去 1 年間で 有料職業紹介会社の紹介で 職員を採用したサービス (n=382)	総合的に見て 採用における紹介会社への 依存度が最も高いサービス (n=246)
	回答割合 (%)	回答割合 (%)
訪問介護	12.0	12.6
訪問入浴	3.4	4.9
訪問看護	10.5	13.0
訪問リハビリテーション	0.3	0.0
夜間対応型訪問介護	0.3	0.0
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1.8	2.0
小規模多機能型居宅介護	6.5	5.3
看護小規模多機能型居宅介護	1.0	0.4
通所介護	20.4	23.6
通所リハビリテーション	1.3	1.2
療養通所介護	0.0	0.0
認知症対応型通所介護	1.6	0.0
短期入所生活介護	3.7	4.5
短期入所療養介護	1.0	1.6
認知症対応型共同生活介護	16.8	22.4
福祉用具貸与・特定福祉用具販売	0.5	0.8
住宅改修	0.3	0.0
居宅介護支援	6.0	4.1
無回答	12.6	3.7

【出所】 民協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

## 2. 在宅介護事業所における派遣労働者の受入れ等に関する課題

### (1) 派遣労働者の受入れ等を行わない理由

1. に記載したように、通所介護や認知症対応型共同生活介護などの事業所を中心に派遣労働者の受入れ等が行われている一方、在宅介護事業所においては人材サービス会社の利用に対して根強い「不信感」があり、また、実際に派遣労働者の受入れ等を行っている事業所においても様々な問題に直面しています。

例えば、今回実施したアンケート調査では、人材確保策として派遣労働者の受入れを行っていないと回答した事業所に対し、その理由をたずねています。その回答結果を見ると、「派遣労働者の受入れ以外の方法で人材が確保できるから」「派遣会社に支払う手数料の負担が難しいから」「派遣会社に手数料を支払いたくないから」といった回答に加え、「派遣労働者では教育や研修等ができず、自事業所

が求めるケアの質が維持できないから」「派遣労働者ではチームとしての一体感を作り出すことができないから」「派遣労働者の方が時給が高いことが職場内に伝わり、直接雇用の職員の士気や定着に悪影響を及ぼすから」といった回答の割合も比較的大きくなっています（図表2-4参照）。

また、有料職業紹介会社を利用しない理由については、紹介会社を利用しなくても人材確保が可能といった回答や手数料負担に関する回答のほか、「有料職業紹介会社から紹介される人材の質が低いから（以前紹介された人材の質が低かったから）」「有料職業紹介会社から紹介された人材はすぐに辞めるから」といった回答が一定の割合で見られます（図表2-5参照）。

図表2-4 派遣労働者の受入れを行わない理由（n=633）

選択肢	回答割合（%）
派遣労働者の受入れ以外の方法で人材が確保できるから	34.4
派遣会社に支払う手数料の負担が難しいから	47.7
派遣会社に手数料を支払いたくないから	24.6
利用できる派遣会社が近隣にないから	3.3
派遣労働者では教育や研修等ができず、自事業所が求めるケアの質が維持できないから	17.7
派遣労働者ではチームとしての一体感を作り出すことができないから	17.5
派遣労働者には自社のケアの理念が伝わりづらいから（理念の浸透が難しいから）	15.2
派遣労働者は残業や負荷の大きい仕事をしないため、直接雇用の職員の負担が増すから	11.7
業務の標準化等が難しい介護業界では、派遣労働が馴染まないと思うから	9.3
派遣会社についてよい評判を聞かないから	10.3
派遣労働者の人材の質が低いから（以前受け入れた人材の質が低かったから）	14.8
以前付き合いのあった派遣会社の対応が悪かったから	4.6
契約期間が短く、定着しないから	13.6
派遣労働者の方が時給が高いことが職場内に伝わり、直接雇用の職員の士気や定着に悪影響を及ぼすから	17.7
事故や訪問のヌケ・モレ、利用者とのトラブルなどがあった場合の責任の所在が曖昧になるから	10.7
その他	4.7
特に理由はない	4.9
無回答	10.7

【出所】民協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

図表 2-5 有料職業紹介会社を通じた採用を行わない理由 (n=520)

選択肢	回答割合 (%)
有料職業紹介会社からの紹介以外の方法で人材が確保できるから	36.0
有料職業紹介会社に支払う手数料の負担が難しいから	48.3
有料職業紹介会社に手数料を支払いたくないから	25.8
利用できる有料職業紹介会社が近隣にないから	2.3
有料職業紹介会社についてよい評判を聞かないから	10.0
有料職業紹介会社から紹介される人材の質が低いから (以前紹介された人材の質が低かったから)	13.7
以前付き合いのあった有料職業紹介会社の対応が悪かったから	4.0
有料職業紹介会社から紹介された人材はすぐに辞めるから	12.7
有料職業紹介会社に支払う余裕があれば、職員の処遇改善に回すべきとの反発が職場内に生じるから	9.0
有料職業紹介会社を利用して転職をするような機運が事業所内に生じるから	3.7
その他	2.9
特に理由はない	7.1
無回答	14.4

【出所】民介協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

## (2) 実際に派遣労働者の受入れ等を行う事業所が直面する課題

次いで、実際に派遣労働者を受け入れている在宅介護事業所において、派遣会社および派遣労働者との間で生じている課題を見ると、図表 2-6、図表 2-7 のような回答結果が得られました。

派遣労働者の受入れに関しては様々な課題があると考えられますが、回答結果を全体的に見ると、手数料負担の問題、派遣労働者のスキルと介護事業所の求めるスキルとのミスマッチや人柄等に対する不満、人材の見極めの難しさ、派遣会社の体制や姿勢等への不満、派遣労働者を受け入れることによる既存職員の意欲低下などの回答が目立ちます。

また、有料職業紹介会社を通じた採用の問題点については、図表 2-8 のような結果となっており、派遣労働者と同様、手数料負担や、紹介を受ける人材と自事業所とのミスマッチの問題、人材の見極め、紹介会社の対応への不満などの回答の割合が大きくなっています。



図表 2-6 派遣会社との間で生じている課題 (n=162・複数回答)

選択肢	回答割合 (%)
派遣会社の担当者における、自事業所のことを理解しようとする意識が希薄である	22.2
派遣会社の担当者が、離職や異動等ですぐ変わる	17.9
派遣会社の内部で自事業所の人材ニーズが共有されていない	16.0
自事業所が求める資格（看護師や介護福祉士など）を持つ人材が派遣されない	13.0
自事業所が求める実務スキルを持つ人材が派遣されない（現場で実際に戦力になる人材が派遣されない）	38.9
派遣労働者のスキルや職歴などについて十分な情報が提供されない	13.6
派遣労働者の急な欠勤等の際に派遣会社と連絡が取れない	17.9
派遣労働者のマナーや態度の悪さを派遣会社に相談しても、具体的な対応がなされない	21.6
派遣会社の一方的な都合で人材派遣料の引き上げを求められる	5.6
人材派遣料が高額である	56.8
人材に関する情報提供を受けた後、派遣契約を早く結ぶよう派遣会社側から急かされる	4.3
派遣会社側の都合で派遣契約が打ち切りになることが多い	3.1
すぐに人材が派遣されない、派遣までに時間がかかる	8.6
事故や利用者とのトラブルなどがあった場合の責任の所在が曖昧になることが多い	6.8
その他	3.1
特に課題はない	14.2
無回答	3.1

※回答割合の大きい上位5項目に網掛け

【出所】民協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

図表 2-7 派遣労働者との間で生じている課題 (n=162・複数回答)

選択肢	回答割合 (%)
人材派遣料に見合うスキルを身に付けた人材が少ない	40.7
基本的なマナーや勤務態度が身に付いていない人材が多い	32.7
しっかりとした面接ができないため、人材の見極めが難しい	32.1
派遣会社からの書面だけでは、人材が実際に実務レベルで対応できる業務が分かりづらい	36.4
派遣開始後に労働時間や日数が契約時の条件と相違することがある	13.0
無責任な言動など、事業所になじむ意識が希薄な人材が多い	24.1
自事業所の職員が派遣労働者を部外者として扱ってしまいがちである	11.7
単発の勤務が多く、自事業所のケアの考え方ややり方を伝えるのが難しい	18.5
職場に慣れたところに契約期間が終わり、事業所を離れてしまうことが多い	25.9
負荷や責任の伴う業務を任せられず、直接雇用の職員の負担が重くなる	26.5
派遣労働者の方が賃金が高く、直接雇用の職員のモチベーションが低下する	30.2
単発で働く派遣労働者が多いため、直接雇用の職員の指示や指導の負担が重くなる	14.2
派遣労働者側の都合で派遣契約が急に終了することがある	14.2
その他	3.7
特に課題はない	13.6
無回答	1.2

※回答割合の大きい上位 5 項目に網掛け

【出所】民介協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

図表 2-8 有料職業紹介会社を通じた採用に関して生じている課題 (n=237・複数回答)

選択肢	回答割合 (%)
有料職業紹介会社の担当者における、自事業所のことを理解しようとする意識が希薄である	26.2
有料職業紹介会社の担当者が、離職や異動等ですぐ変わる	16.0
有料職業紹介会社の内部で自事業所の人材ニーズが共有されていない	25.7
紹介手数料に見合うスキルを身に付けた人材が紹介されない	45.6
自事業所が求める資格（看護師や介護福祉士）を持つ人材が紹介されない	13.5
自事業所が求める実務スキルを持つ人材が紹介されない（現場で実際に戦力になる人材が紹介されない）	26.6
紹介会社が求職者と面談していない（自身が人柄やスキルを理解していない人材を紹介してくる）	21.5
選考のために必要なスキルや職歴などの情報が十分に提供されない	12.2
採用した人材の抱える問題や配慮が必要なことなどが、入職後に明らかになることが多い	34.6
面接後にすぐに採用を決めるよう紹介会社に急かされる	12.2
自事業所がハローワークやホームページに掲出した求人情報が、紹介会社に利用されている	19.4
紹介会社から、自事業所が必要と考える採用プロセス（面接回数や適性検査など）の簡略化を求められる	2.1
紹介手数料が高額である	74.3
早期離職等の際の手数料の返戻ルールが不明瞭である	13.9
すぐに人材が紹介されない、紹介までに時間がかかる	7.6
紹介を受けた人材が、入職後6か月以内などの短期で離職する	28.7
有料職業紹介会社を使って就職活動をする人材は、自法人に入職したいという意欲や積極性が弱い	19.4
有料職業紹介会社の紹介であるため、通常の採用よりも人材の見極めや採用の基準が甘くなる	8.0
有料職業紹介会社に支払う余裕があれば、職員の処遇改善に回すべきとの反発が職場内に生じる	11.0
有料職業紹介会社を利用して転職をするような機運が事業所内に生じる	5.1
その他	4.6
特に課題はない	4.2
無回答	5.1

※回答割合の大きい上位5項目に網掛け

【出所】民協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

### (3) 課題の整理

ここまでに記載した調査結果を踏まえ、改めて派遣労働者の受入れ等に関して在宅介護事業者が直面している課題を整理すると、下記の①～⑥のようになると考えられます。

下記①～⑥については、いずれも事業所の収益を圧迫し、また、ケアの質の低下につながりかねない深刻な問題です。さらに、派遣労働者等の介護人材にも離職や働きづらさなどネガティブな影響を及ぼす可能性があります。

第3章では、下記のような課題に効果的に対応し、人材サービスを「賢く利用する」ためのいくつかのポイントを整理していきます。

#### 【派遣会社等との対応にかかる課題】

##### ① 手数料の高さ

- 派遣労働者を受け入れる費用については、同一労働・同一賃金の実現に向けた政策的な動きの中で高騰する傾向にあり、派遣会社側の都合で一方向的に値上げを通告されることもある。
- また、有料職業紹介会社に対する手数料は、採用する人材の年収の2～3割と高額であり、人材の職種や経験によっては100万円を超えるケースも少なくない。
- こうした派遣会社や有料職業紹介会社に対して支払う手数料については、各事業所の経営を圧迫する要因となっており、サービスの持続可能性に悪影響を及ぼしている。

##### ② 派遣会社等の対応に対する不満（ニーズ理解、マッチング、緊急時対応、担当者の対応）

- 派遣会社や有料職業紹介会社の中には、事業所側の人材に対するニーズや要望を十分に理解しないまま、事業所にマッチしない人材を派遣・紹介してくるケースもある。
- また、紹介会社の中には担当者が会って話をしたことがない人材を紹介してきたり、面接に担当者が立ち会わないことも少なくなく、総じて事業所側のニーズに対応した人材を派遣・紹介しようとする意識や事業所と人材のミスマッチを防ごうとする意識が希薄である。
- さらに、派遣労働者の急な欠勤などが発生した場合に、派遣会社へ連絡が取れなかったり、代替人員の派遣もなされないなど、緊急時の対応に疑問を感じざるを得ないようなケースも散見される。

#### 【派遣労働者等との関係にかかる課題】

##### ③ 人材の見極めの難しさ、人材の質の低さ（意識・意欲、技術、実践力、配慮事項など）

- 通常の職員採用面接でも同様の問題があるが、派遣労働者等の受入れ・採用にあたっては人材の見極めが非常に難しい面がある。

- 特に、労働者の派遣・紹介の契約等が成立して初めて収益が得られる人材サービス会社が間に入ることで見極めの問題が複雑になる場合もあり、担当者が面接時の対応ノウハウ等を労働者に伝えることで、面接段階では人柄やマナー等の問題が顕在化せず、入職後にトラブルになるようなケースも見られる。
- また、事業所の伝える人材ニーズに対し、労働者の持つ資格や経験だけを見て派遣・紹介を行う派遣会社等も少なくない。その結果、一部において「ペーパー有資格者」や介護経験はあるがブランクが長い人材が派遣等され、高額の手数料を支払って受け入れたにも関わらず、現場で戦力として活用できない状況が生じている。

#### ④ 早期離職

- ③とも関連するが、事業所と派遣労働者等との間でトラブルやミスマッチが生じ、その結果、早期離職（派遣労働者の場合、契約期間満了前の契約打ち切り）に至ることも多い。
- 労働者が早期に離職した場合でも、有料職業紹介会社に対して支払った紹介手数料は原則として満額返金されることはないため、事業所の収支に大きなマイナスとなる。

#### 【自事業所の雇用管理等にかかる課題】

#### ⑤ 理念浸透や研修の難しさ、チームケアの難しさ

- 特に派遣労働者については、看護師などを中心に1日単位・1週間単位といった単発の契約で勤務する労働者も多い。そのため、理念浸透に向けた取組みや事業所のケアのやり方などに関する研修を実施しづらい面がある。
- 数か月・数年単位で受け入れる派遣労働者についても、時間外勤務などを前提とした会議や研修などに参加してもらいづらく、チームの一員として直接雇用の職員と同様の意識を持って働いてもらうことが難しい面がある。

#### ⑥ 既存職員に及ぼす影響（負荷の増加、士気の低下、直接雇用職員の派遣労働者への流出）

- 派遣労働者については、研修等が十分に受けられないために受け入れたとしても現場が円滑に回らず、かえって直接雇用職員の負担が増大したり、責任の重い業務が直接雇用職員に集中するなどして、士気やモチベーションが低下するとの指摘がある。
- また、派遣労働者と直接雇用職員を比較すると、前者の方が業務における負荷が比較的軽い一方で時給等の賃金が高いケースが多く、直接雇用職員の派遣労働者への流出などが懸念される。



## 第3章

# 派遣会社等を 「賢く利用する」ための 10のポイント

今回実施したアンケート調査やヒアリング調査の結果を踏まえれば、派遣会社等を「賢く利用する」ためには、平素から基本的な人事制度の整備や縦横のコミュニケーションの活性化などを重視した定着策を講じ、しっかりとした対応を行う派遣会社等を選び、自事業所にマッチした人材を受け入れることが重要です。

しかしながら、上記のような環境を整えるための具体的な方策については、なかなか情報として整理されておらず、多くの事業所は第2章に記載したような課題に直面している現状があります。

そこで本章では、第2章で整理した課題に対応し、派遣会社等を「賢く利用する」ために押さえておくべき10のポイントを具体的に解説していきます。

## 派遣会社等を「賢く利用する」ための10のポイント

### ◎ 事前準備

**ポイント1** 求める職員の人材像を明確化する

**ポイント2** 採用における費用対効果の分析を行い、最低就業継続期間を明確化する

### ◎ 派遣会社等の見極め

**ポイント3** 質の高い派遣会社等を見極め、データを用いて交渉する

### ◎ 派遣労働者等の考え方の理解と早期離職防止

**ポイント4** 労働者が派遣会社等を利用する理由を知る

**ポイント5** 派遣労働者等が働く上で重視している点を知る

**ポイント6** 早期離職を防ぐために面談や施設見学等を活用する

### ◎ 派遣労働者等の受け入れ準備

**ポイント7** 業務の棚卸と可視化を進め、任せる仕事を明確にする

**ポイント8** 派遣労働者等を受け入れる事業所の職員の意識を変える

**ポイント9** 必要に応じて派遣労働者等に対しても教育研修を行う

### ◎ 自前の採用力強化

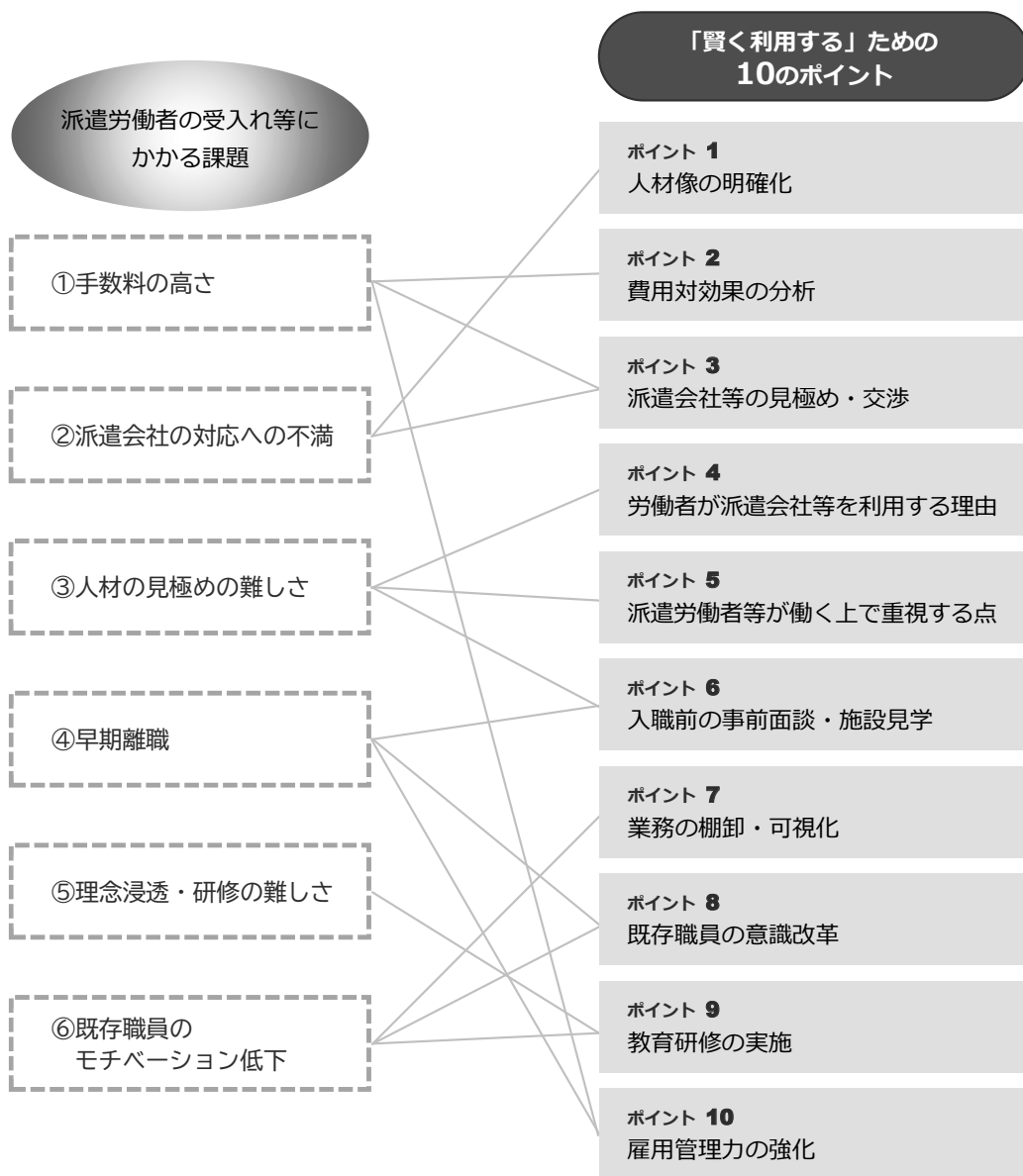
**ポイント10** 事業所の雇用管理力を高め、派遣会社等に頼らない事業所をつくる



ポイント1～ポイント10は、前章（P.20・21）の①～⑥の課題に1対1で対応しているわけではなく、1つの課題に対し、複数のポイントを押しえることで対処していくイメージで情報を整理しています（各課題とポイントの大きな対応関係は図表3-1のようになります）。

また、本章については、必ずしもポイント1から読みいただく必要はありません。貴事業所で特に問題となっている課題がある場合、図表3-1を参考として、その課題と関連の深いポイントからお読みください。

図表3-1 派遣労働者の受入れ等にかかる課題と10のポイントとの対応



## 求める職員の人材像を明確化する

ポイント1では、派遣会社等とのやり取りを行う前段として、自事業所が求める人材像を明確化することの重要性を述べるとともに、人材像を明確化する際の留意点について解説します。

### 1 人材像とは何か

「人材像」とは、自法人や自事業所が採用する人材に備えておいてもらいたいと考える資格や能力、人柄などのことを指し、一口に「人材像」といっても、その中身は法人や事業所の考え方によって大きく異なります。

派遣労働者の受入れ等にかかる課題の中で、介護事業者側が求める人材が派遣・紹介されないといった問題、つまり、**派遣・紹介される人材と自事業所の人材ニーズとのミスマッチ**の問題を指摘する声を非常に多く耳にします。このミスマッチの問題には、事業所における人材像が不明確であることがその背景にあるのではないかと推察されます。

例えば、事業所から派遣会社等に伝える人材像が曖昧なものであった場合、派遣会社等は事業所で働く上で必要な資格や事業所側から提示された条件面などを手掛かりとして、事業所と人材のマッチングを行うしかなくなります。

また、労働者や求職者との面談やキャリアカウンセリングが形式的なものとなっている派遣会社等が少なくない点を考慮すれば、こうした傾向はさらに強くなるものと考えられます。その結果、実際に現場で働き始めてから色々な問題が表面化し、一部は職場トラブルとなり、早期離職や職場の混乱などにつながってしまうのではないのでしょうか。

こうした問題が発生するリスクを抑制していくためには、何よりもまず、**自法人や自事業所において求める「人材像」を明確化し、派遣会社や有料職業紹介会社、労働者等に向けて伝えられる状態**にしておくことが重要になります。

### 2 様々な要素からなる「人材像」

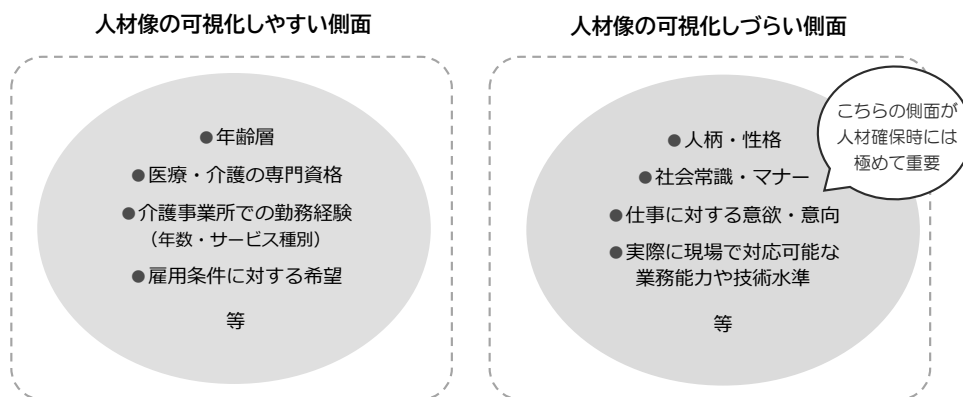
なお、ポイント2に掲載した在宅介護事業所向けのアンケート調査結果(図表3-2-3)を見ると、約3割の回答者が「求める人物像やスキルなどの具体化・明確化」を職員の採用に向けて行っていると回答していますが、このように求める人材等を明確化していたとしても、前項のようなミスマッチの問題が発生する場合があります。

仮に自事業所が求める人材像を明確化し、派遣会社等へしっかりと伝えたと考えているにも関わらず、ミスマッチが生じているとすれば、図表3-1-1の左側に記載した**人材像の可視化しやすい側面**

のみが事業所内で明確化されていたり、あるいは可視化しやすい側面のみが派遣会社等に伝わっている可能性があります▶<sup>1</sup>。

言うまでもありませんが、人材像は様々な要素から成り立つものと考えられます。左側に記載した「資格」や「介護業界での経験」などについては、比較的、可視化がしやすく、派遣会社等にも伝えやすいのですが、右側にある「実際に現場で対応可能な業務」や「人柄」、「社会人としてのマナーや常識」については、経営者や管理者が「当然有しておくべき」と考えていたとしても、可視化がしづらく、伝えづらい側面があります。

図表3-1-1 人材像の多様な側面



【出所】ヒアリング調査結果等より作成

しかしながら、受け入れた人材が実際に働き始めた後には、こうした可視化しづらい側面に起因する問題が大きなトラブルや不満につながる可能性が高いと考えられます。実際、今回実施したヒアリング調査や有識者研究委員会での議論においても、下記のような点が派遣会社等から派遣・紹介された人材に対する不満として多く挙げられていました▶<sup>2</sup>。

**【派遣会社等から派遣・紹介を受けた人材に対する不満（例）】**

- 遅刻が多い、業務時間中に私用で中抜けをしようとする、まともな挨拶ができない。
- チームワークを理解しておらず、職員から指示や注意を受けるとふてくされて仕事をしなくなる、仕事中でも勝手に帰宅してしまう。
- 介護の専門資格を保有しているが、ブランクが長く、現場で実際の業務に対応できない。初心者や無資格者と同様の指導をせざるを得ず、周囲の職員の負担が増す。
- 派遣労働者として働く方が、賃金が高いということを事業所内で吹聴し、直接雇用の職員の士気が低下する。
- 事業所内で色々な問題が生じた際や自身のミス等で何らかの問題が生じた場合に、無責任な言動や態度が目立つ。

▶<sup>1</sup> また、ニーズに比して取得者が少ない資格を持つ人材などが紹介された場合、同資格に目が奪われ、書類選考や面接などの採用プロセスにおいて可視化しづらい側面を無意識のうちに軽視してしまっている可能性も考えられる。

▶<sup>2</sup> これらの問題については、第2章に掲載した図表2-7のアンケート調査結果からも同様の傾向が見て取れる。

### 3 可視化しづらい側面をいかに伝えるか

なお、図表3-1-1に記載した人柄やマナーなどの人材像の可視化しづらい側面については、例えば、「真面目な人」「いろいろな業務に前向きに取り組む人」「社会人として最低限のマナーを有している人」と言っても、具体的にどういった人材を思い浮かべるかは人によって異なります。

そのため、派遣会社等に適切に人材像を伝えるためには、介護事業所サイドでいくつかの工夫を講じる必要があります。具体的な工夫の方向性としては、下記のような点があると考えられます。これらの工夫の中で最も重要な点は、最後に記載した「業務の切り出し」になりますが、この「業務の切り出し」については、本章のポイント7で詳しく解説します。

#### 【人材像の可視化しづらい面を伝えるための工夫（例）】

- 急な人材不足等が生じた際に備え、日ごろから可視化しづらい面も含めて求める人材像を整理しておく。
- 口頭で伝えづらい人材像について、文書の形で整理しておく。派遣会社等にも口頭での依頼と合わせて、文書等を送付する。
- 抽象的な表現、あいまいな表現ではなく、具体的な表現で人材に求める要件を整理する（「食事介助ができる人」といった表現ではなく、「様々な形態の食事を介助した経験があり、入職の翌日から一人で誤嚥等の注意のための声掛け・観察をしながら、食事介助ができる人」、「〇〇のケア行為がおおむね□分でできる人」など具体的に示す）。
- 派遣労働者や新入職員に任せる業務を切り出した上で、同業務に対応ができる人材の派遣等を求める（漠然と業務に対応できるという表現では、労働者や派遣会社等の側も適応可能か判断しづらい）。

#### 本ポイントの要旨

- 法人や事業所が求める人材像とは、採用する人材に備えておいてもらいたいと考える資格や能力、人柄などのことを指す。
- この人材像が不明確であったり、派遣会社等への伝え方に問題があると、派遣・紹介を受けた人材と自事業所のニーズとの間でミスマッチが生じる。
- ミスマッチが生じる主な原因は、人材像に非常に「可視化しづらい側面」があることにあり、人柄やマナー、入職後に実際に対応できる業務の水準などがそれに該当する。
- 「可視化しづらい側面」も含めて人材像を派遣会社等へ伝えていくためには、日ごろから明確化しておく、口頭で説明しづらい部分について文書等で整理する、具体的な表現で人材像を描く、業務の切り出しを行い、同業務に対応可能な人材の派遣・紹介を依頼する、といった方法を講じることが考えられる。

ポイント  
**2**

## 採用における費用対効果の分析を行い、最低就業継続期間を明確化する

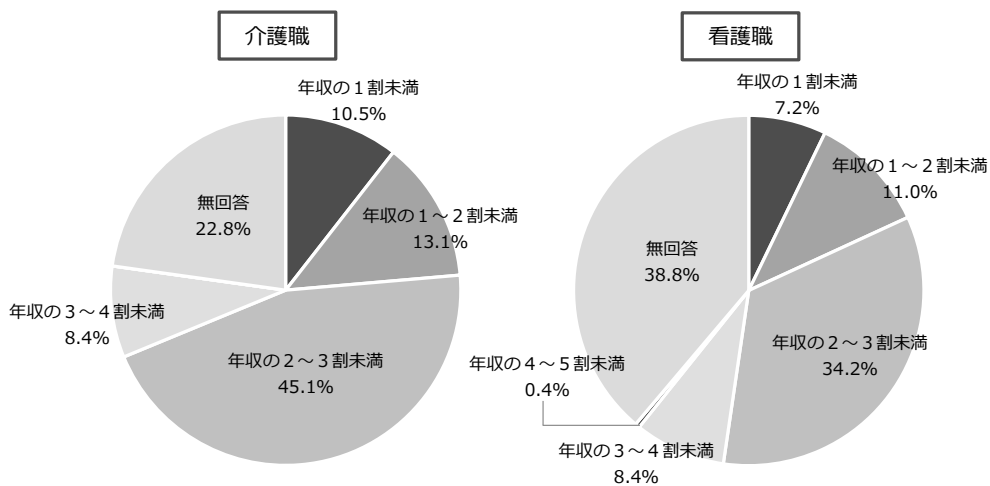
ポイント2では、人材の採用にあたり費用対効果の分析を行うこと、また、最低就業継続期間を明確にすることの重要性について解説します。

### 1 職員採用時における費用対効果の実施状況<sup>▶1</sup>

ハローワークや職員の口コミにより採用を行う場合と比較し、派遣会社等を通じた人材確保は非常に多くの費用が必要になります。例えば、厚生労働省「医療・介護分野における職業紹介事業に関するアンケート調査 集計結果（概要）」（令和2年12月）によれば、有料職業紹介会社を通じて職員を採用した場合、介護職では50.1万円、看護職では71.0万円の紹介手数料が支払われています（全国平均）。また、（公財）介護労働安定センター「令和元年度介護労働実態調査結果」によれば、派遣労働者を受け入れた事業所における「人件費に占める派遣料金」の割合は8.6%（全体平均）となっています。

本調査研究において実施した在宅介護事業所向けのアンケート調査でも、有料職業紹介会社を通じて採用した場合の紹介手数料は、介護職・看護職ともに採用する人材の年収の2～3割との回答が最も多くなっており、図表3-2-2で示したように事業所の経営に及ぼす影響も小さくないことがうかがえます。

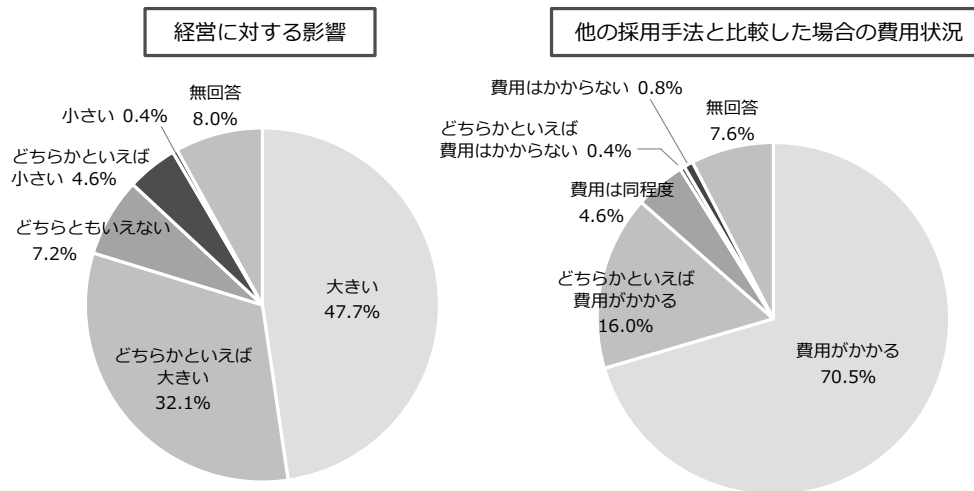
図表3-2-1 有料職業紹介会社を通じて職員を採用する際の手数料（ともにn=237）



【出所】民介協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

▶1 ポイント2の内容については、有識者研究委員会にゲストスピーカーとしてご登壇をいただいた株式会社アメイジュの新井信氏のご講演内容を参考に作成した。新井氏に対し、ここに記して感謝を申し上げたい。

図表3-2-2 有料職業紹介会社を通じた採用の経営や経費に対する影響（ともにn=237）



【出所】民協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

他方、今回実施した在宅介護事業所向けアンケート調査において、職員の採用にあたり特に工夫している点として、「採用に係る費用対効果分析の実施（採用コストと採算が確保できる最低就業年数との比較分析など）」を行っているとの回答は、全体の15.6%にとどまっています（図表3-2-3参照）。

仮に有料職業紹介会社を通じた職員の採用を行う場合、1人の採用でも数十万円、複数人を採用する場合、数百万円の費用がかかります。こうした規模の支出不いし投資を行う場合、下記のような観点から、費用対効果の分析を行う必要があります。

**【人材の採用における費用対効果分析の視点（例）】**

- 職員を1人採用することで、月商および年商ベースでいくらの増収や増益が見込まれるか？（あるいはいくらの減収・減益が回避できるか？）
- 職員の採用に要する支出・費用について、どのくらいの期間で回収できるか？
- そこから逆算した場合、どのくらいの期間、自事業所で働き続けてもらわなければならないか？
- 費用の回収に要する期間が長期にわたる場合、自事業所の雇用管理の状況を考慮し、そこまでの期間定着をしてもらえるか？

おそらく多くの事業所では、事業所の増改築や設備・備品の購入においては、その費用対効果を分析し、投資判断を行っているものと考えられますが、調査結果を踏まえれば、人材の採用にあたってはそうした意識が希薄であると考えられます。

この背景には、目の前に介護を必要とする利用者がおり、かつ、一定数以上の職員（場合によっては有資格者の職員）を配置しなければサービスが提供できないという介護事業の特性から、費用対効果分析などを行う余裕がないためと推察されます。

図表 3-2-3 職員の採用にあたり特に工夫している点 (n=237・複数回答)

選択肢	回答割合 (%)
採用に係る費用対効果分析の実施 (採用コストと採算が確保できる最低就業年数との比較分析など)	15.6
求める人物像やスキルなどの具体化・明確化	28.9
ハローワーク等に掲出している求人情報のごまめな見直し	46.6
ハローワークの担当者とのごまめなコミュニケーション・信頼関係づくり	17.6
学校訪問等への卒業生の同行や、訪問時の卒業生の近況報告の実施	9.2
動画や写真等のビジュアルを用いた求職者へのアピール	14.0
自法人のホームページやブログを通じた情報発信	42.1
求職者が採用情報へ分かりやすくだり着けるような見やすいホームページづくり	20.8
フェイスブックやツイッターなどの SNS を通じた情報発信	12.7
他の専門職を引き付けるような「スター職員」の育成	2.5
自法人・事業所の介護の特徴等のマスメディアを通じた発信 (取材協力等)	6.0
職場見学会や独自の就職セミナーなどの開催	9.6
職員紹介制度 (人材を紹介した職員等への報奨金の支給) の運用	34.3
独自の就職祝金制度の運用	8.5
一度離職した職員の再就職・復職の積極的な受け入れ	35.4
資格取得に対する補助や無料資格取得制度の運用	40.3
近隣の同業者と比較して高い水準の賃金の支給	12.7
採用ターゲットの拡大 (シニア、無資格未経験者・異業種出身者、障害者、外国人など)	22.7
その他	1.1
特に工夫している点はない	9.0
無回答	1.4

【出所】民協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

## 2 なぜ、費用対効果分析が重要か

前項のような業界固有の問題があることを踏まえつつ、それでもなぜ人材確保における費用対効果分析が必要になるかと言えば、①「採用貧乏」の状態に陥ることを防止するためと、②最低就業継続期間を明確化し、定着策を構築するため、という2点がその理由になります。

### ①「採用貧乏」の状態に陥ることを防ぐ

まず、採用貧乏に陥ることを防ぐという点についてですが、派遣会社等を介した人材の確保には少なくない費用が掛かります(入職後の研修費用等は除く)。そして当然のことですが、派遣会社や紹介会社を通じた人材確保を多用すれば、すぐに介護保険サービスから得られる収益は失われてしまいます。

目の前の利用者にサービスを提供するため、あるいは人員配置基準を満たすためとはいえ、仮に派遣会社等を活用して人材を確保し、現場のサービスを回していくような状況が続けば、事業はすぐに継続できなくなってしまう。こうした事態に直面することを防ぐためにも、費用対効果の分析は非常に重要になります。

### ②最低就業継続期間の明確化と必要な定着策の構築

また、後者の最低就業継続期間の問題についてですが、人材確保を進めるにあたり、採用する人材に最低で何年程度働いてもらいたいのか、介護事業者側が明確化しているケースは非常に少ないと考えられます。おそらく、「できるだけ長く、いつまでも働いてもらいたい」と考えるのが、事業所側の本音ではないでしょうか。

しかし、こうした考え方では、職員の育成策やキャリアパス、その他の定着策などがメリハリのないものになってしまう恐れがあります。また、求職者や労働者の立場からすれば、「この職場で働くことで、自分が何年目にどのように成長していくのか、分かりづらい」と感じられてしまうかもしれません。その結果、将来の見通しが立たない職場と考え、ある程度の時期が来ると離職してしまう可能性もあります。

このような問題に対応していくためには、採用に要する費用を回収して利益が出るまでに必要な期間(例えば3年間など)を算出した上で、最低でもその期間は職員が就業を継続したいと感じるような雇用管理施策を講じていくという考え方に頭を切り替えることが求められます。

こうしたメリハリのある雇用管理施策を講じていくことで、採用費用を回収する前段階での早期離職等を防止する効果が期待されるとともに、キャリアの見通しが立てやすくなるため、ハローワークや口コミ等で採用をする場合や、既存職員の定着においても好影響をもたらすものと考えられます。



#### 本ポイントの要旨

- 派遣会社や有料職業紹介会社などを通じた人材の確保には一定の費用がかかり、その経営への影響も小さくない。
- 派遣会社等を通じた人材確保を多用すれば、介護保険サービスから得られる収益が失われ、「採用貧乏」に陥る可能性が高い。また、その結果、事業の継続が難しくなってしまう。そのため、派遣会社等を通じた人材確保を進める場合には特に、費用対効果の分析を行うことが重要である。
- また、費用を回収するために必要な期間（最低就業継続期間）を明確化し、特にその期間の職場定着に向けて重点的に雇用管理施策を講じることで、費用を回収する前の早期離職等を防ぐことも必要になる。
- 最低就業継続期間の明確化とメリハリを利かせた雇用管理の取組みについては、労働者や求職者にとって入職後の自身のキャリア形成の見通しが立てやすくなるため、一般的な採用や既存職員の定着にもプラスの影響があるものと考えられる。

## 質の高い派遣会社等を見極め、 データを用いて交渉する

ポイント1・ポイント2は、派遣会社等との取引を開始する前の「事前準備」でした。ポイント3では、実際に派遣会社等へコンタクトしたタイミングで重要になる項目である、「質の高い派遣会社等を見極め」と「データを活用した派遣会社等との交渉」の重要性について解説します。

### 1 質の高い派遣会社等を見極めに向けた視点

現状、派遣業界・有料職業紹介業界ともに極めて多くの企業が参入しており、それらの中には、厚生労働省から行政処分を受けるような悪質な企業も見られます。また、行政処分までいなくても、派遣先や紹介先との間でトラブルが頻繁に発生しているような問題の多い企業も存在しているものと考えられます。

こうした、いわば「玉石混淆」の状況にある派遣会社等との取引において、介護事業者側が不利益を被ることを回避するためには、**信頼でき、質の高いサービスを提供する派遣会社や有料職業紹介会社を見極めること**、そして取引の時点で事後にトラブルが生じないような工夫・措置を講じることが重要になります。

では、信頼できる派遣会社等を見極めに向けて、どのような対応策を講じることが考えられるでしょうか。今回実施した在宅介護事業者向けアンケート調査において、派遣会社や有料職業紹介会社との間で発生するトラブルを防ぐための取組みをたずねた設問では、図表3-3-1や図表3-3-2のような結果が見られました。

この設問は、必ずしも信頼できる派遣会社等を見極める上で重視している点を直接的にたずねたものではありませんが、多くの介護事業者において、「**担当者の人柄や言動**」「**複数の事業者間の比較**」「**派遣会社等の業歴や規模**」などが重視されていることが分かります▶1。

また、図表3-3-1や図表3-3-2における回答割合は極めて小さくなっていますが、「国の『人材サービス総合サイト』の情報から、信頼できる派遣会社（有料職業紹介会社）を見極める」という方法も、見極めの方法として有効と考えられます。

▶1 他方、こうした担当者の人柄、事業者間の比較、業歴等の重視といった方法による派遣会社等を見極めの実施状況と、派遣契約に定めた期限より前の派遣打ち切りの有無や紹介人材の定着率等とのクロス集計を行ったところ、こうした方法による見極めの実施が、必ずしも事前打ち切りの発生減少や定着率の向上に寄与しているという明確な関連性は見い出せなかった。

図表 3-3-1 派遣労働者の受入れにあたり、派遣会社との関係において生じている課題への対応策  
(n=134・複数回答)

選択肢	回答割合 (%)
担当者の人柄や言動などから、信頼できる派遣会社を見極める	58.2
派遣会社の業歴や規模を見て、信頼できる派遣会社を見極める	20.9
地域密着で事業を展開している派遣会社と取引をするようにしている	5.2
他の介護事業所の評判・評価などから、信頼できる派遣会社を見極める	14.9
国の「人材サービス総合サイト」の情報から、信頼できる派遣会社を見極める	0.7
複数の派遣会社とやり取りをし、会社間の比較を通じて信頼できる派遣会社を見極める	41.0
国の統計等から派遣料金の相場を把握し、派遣会社側との交渉材料に用いている	4.5
派遣契約書を読み込み、必要に応じて契約書の内容の変更等を求める	10.4
派遣会社の担当者との打ち合わせを重ね、求める人材像を明確に伝える	26.9
求める契約期間、人数、業務内容、勤務日数、保有資格などの条件を文書等で明確に伝える	19.4
派遣会社とのやり取りや打合せの記録を文書で残すようにしている	6.7
派遣会社に対し、夜間や休日等の緊急連絡先を明確にするよう求めている	6.0
派遣労働者の欠勤や事故などが発生した場合の補償方法について取り決めをしている	5.2
派遣開始後も派遣会社と面談を行い、派遣労働者の現場での様子や問題等を共有している	9.0
他の人材確保方法の強化や職員の定着を通じ、受け入れる派遣労働者の数を抑制するようにしている	10.4
派遣労働者に対する各種研修を行っている派遣会社と取引をするようにしている	1.5
継続的に派遣会社を利用するかわりに、質の高い人材を派遣してもらえるよう依頼をしている	9.0
多くの派遣労働者の受入れに関し、人材派遣料の割引（ボリュームディスカウント）を求めている	4.5
その他	0.0
特に行っていない	11.9
無回答	2.2

※回答割合の大きい上位5項目に網掛け

【出所】民介協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

図表 3-3-2 有料職業紹介会社からの紹介による職員の採用において発生している課題への対応策  
(n=215・複数回答)

選択肢	回答割合 (%)
担当者の人柄や言動などから、信頼できる有料職業紹介会社を見極める	42.3
有料職業紹介会社の業歴や規模を見て、信頼できる紹介会社を見極める	22.8
地域密着で事業を展開している有料職業紹介会社と取引をするようにしている	7.9
他の介護事業所の評判・評価などから、信頼できる有料職業紹介会社を見極める	14.9
国の「人材サービス総合サイト」の情報から、信頼できる有料職業紹介会社を見極める	1.9
複数の有料職業紹介会社とやり取りを行い、会社間の比較をして信頼できる紹介会社を見極める	31.6
国の統計等から紹介手数料の相場を把握し、有料職業紹介会社側との交渉材料に用いる	5.6
人材紹介にかかる契約書を読み込み、必要に応じて契約書の内容の変更等を求める	9.3
有料職業紹介会社の担当者との打ち合わせを重ね、求める人材像を明確に伝える	16.3
求める人数、業務内容、勤務日数、保有資格などの条件を文書等で明確に伝える	13.0
有料職業紹介会社とのやり取りや打合せの記録を文書で残すようにしている	7.0
紹介会社経由の採用であっても、通常の採用と同様の視点・プロセスで採用選考を行っている	29.3
採用決定までに実習や職場見学を行い、入職後のミスマッチを防ぐようにしている	17.2
他の採用方法の強化や職員の定着を通じ、有料職業紹介会社経由の採用を減らすようにしている	24.7
継続的に有料職業紹介会社を利用するかわりに、優先的に質の高い人材を紹介してもらえるよう依頼している	6.0
紹介人材が離職した際の手数料返戻率や返戻対象期間について、紹介会社と交渉している	17.7
紹介会社を通じて多くの人材を採用した場合に、紹介手数料の割引（ボリュームディスカウント）を求めている	6.5
その他	1.9
特に行っていない	10.2
無回答	1.9

※回答割合の大きい上位5項目に網掛け

【出所】民介協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

## 2 厚生労働省「人材サービス総合サイト」の活用

厚生労働省の職業安定局が開設する「人材サービス総合サイト」▶2は、労働者派遣事業や職業紹介事業の許可・届出を行っている事業者の検索ができるほか、制度等に関する最新の情報が提供されているWEBサイトです。

事業者の検索においては、「優良派遣事業者」や「職業紹介優良事業者」、「医療・介護・保育分野適合紹介事業者宣言 宣言事業者」などを指定した検索ができるほか（各制度の詳細は図表3-3-4参照）、行政処分を受けたことのある事業者を検索することも可能です。また、職業紹介事業者については、紹介した無期雇用労働者のうち6か月以内で離職した労働者の人数や返戻金制度の有無とその詳細などの情報も掲載されています。

同サイトに掲載されているこうした情報については、派遣会社等の見極めを行うにあたって極めて有益なものと考えられます。他方、図表3-3-1・図表3-3-2の結果から分かるように、今回実施したアンケート調査やヒアリング調査における同サイトの認知度は非常に低くなっていました。

「人材サービス総合サイト」の情報は、国が無償で公開している貴重なデータになります。派遣会社等との取引を行おうとする介護事業者においては、信頼できる先の見極めに向けて、前項に記載した「担当者の人柄や言動」「複数の事業者間の比較」「派遣会社等の業歴や規模」などと合わせて、こうしたサイトの情報も活用することが重要です。

図表3-3-3 厚生労働省「人材サービス総合サイト」ホームページ



【出所】厚生労働省「人材サービス総合サイト」

▶2 厚生労働省「人材サービス総合サイト」ホームページ  
<https://jinzai.hellowork.mhlw.go.jp/JinzaiWeb/GICB101010.do?action=initDisp&screenId=GICB101010>

図表3-3-4 優良派遣事業者制度等の概要▶<sup>3</sup>

項目	制度内容
優良派遣事業者認定制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令を遵守しているだけでなく、派遣社員のキャリア形成支援やより良い労働環境の確保、派遣先でのトラブル予防など、派遣社員と派遣先の双方に安心できるサービスを提供できているかどうかについて、一定の基準を満たした派遣事業者を「優良派遣事業者」として認定。</li> </ul>
職業紹介優良事業者認定制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営の安定性や法令の遵守、業務の適正運営などについて一定の基準を満たした事業者を「職業紹介優良事業者」として認定する国の委託事業（委託先：公益社団法人 全国職業紹介事業者協会）。</li> <li>優良な職業紹介事業者を育成し、業界全体の質的向上及び求人者と求職者の適切なマッチングを促進することを狙いとする。</li> </ul>
医療・介護・保育分野適合紹介事業者宣言	<ul style="list-style-type: none"> <li>医療・介護・保育分野の有料職業紹介事業を行っている事業者から、職業安定法及び職業安定法に基づく指針を遵守することを宣言してもらう取組み。</li> <li>宣言は、医療・介護・保育分野の有料職業紹介事業者であれば行うことができ、今後、当該事業を行うことを予定している有料職業紹介事業者も宣言することが実施可能。</li> </ul>

【出所】厚生労働省ホームページ等より作成

図表3-3-5 医療・介護・保育分野適合紹介事業者宣言 宣言書

**宣 言 書**

この宣言書は、職業安定法又は職業安定法に基づく指針に規定されている以下の内容を遵守することを宣言いたします。

以下の事項についてご確認いただき、遵守されている場合は、□欄に○を記入して、下記記載の事業所名・職業紹介許可番号等を記載の上、提出をお願いします。

【職業安定法に規定されている事項】

厚生労働省が運営する人材サービス総合サイトに、会社の紹介業務等の情報として、以下の情報を入力または登録を行っています。

① 各年度（各年の4月1日～翌年の3月31日）に経理した者の数  
 ② 上記①のうち、期間の定めのない労働契約を締結した者の数（無期雇用被用者）の数  
 ③ 上記②のうち、就職から半年以内の期間以外の理由で離職したかどうか判別しなかった者の数  
 ④ 手数料に関する事項（手数料率の内容）  
 ⑤ 選考会制度の導入の有無及び導入している場合はその内容

※ トータル①～⑤が「人材サービス総合サイト」に入力、①～⑤は総合サイトにそれぞれの情報を入力する料金の合計の登録は必須となります。  
「人材サービス総合サイト」のアクセス先は、下記URLにて確認ください。  
 「人材サービス総合サイト」 <http://josei.seisaku.go.jp/joseiWeb/>

【職業安定法に基づく指針に規定されている事項】

指針に規定されている内容を踏まえ、以下の内容で業務運営しています。

① 自らの紹介による就職した者（無期雇用に限ります）に対し、就職した日から3年間、就職の助産を行っています。  
 ② 求人者から徴収する手数料に関する選考会制度を設けています  
 ③ 求職者及び求人者双方に対して、求職者または求人者から徴収する手数料に関する事項を明示しています  
 また、選考会制度に関する事項について開示しています  
 ※ 求職申込みの勧奨にあたり、求職者に登録費（いわゆる「お祝い金」など）を徴収していません

【都道府県労働局からの是正指導】

宣言書提出時点において、都道府県労働局から職業紹介事業に關し、職業安定法に基づく是正指導を受けていません。  
 また、過去に受けた是正指導について是正済みです。

「宣言の趣意」が、職を離れたいことについて  
 宣言書、と宣言書に添付している「ご質問」の欄から、宣言を撤回し下げることが出来ます  
 撤回が後、再就職に及ぼす影響が認められる場合は、改めて宣言を行うことが出来ます  
 本欄に記載していない事項があるにもかかわらず、取り下げない場合は、宣言撤回が宣言を撤回することとなります  
 厚生労働省から宣言が撤回された場合は、撤回された事業所として人材サービス総合サイトに登録されることも、その旨が関係先に宣言を行うことにてお知らせいたします

令和 年 月 日  
 事業所名 \_\_\_\_\_  
 所在地 \_\_\_\_\_  
 電話番号 \_\_\_\_\_ 職業紹介許可番号 \_\_\_\_\_

【出所】厚生労働省「民間人材サービス事業者の育成等」ホームページ

▶<sup>3</sup> 各制度の詳細は、厚生労働省「民間人材サービス事業者の育成等」ホームページを参照  
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000045159.html>

### 3 データを活用した派遣会社等との交渉

#### (1) 派遣会社等との交渉の重要性

派遣会社や有料職業紹介会社との取引においては、様々なトラブルを未然に防止するためにも、派遣・紹介を受ける前段で懸念事項を整理し、必要に応じて契約条件の交渉等を行うことも重要になります。

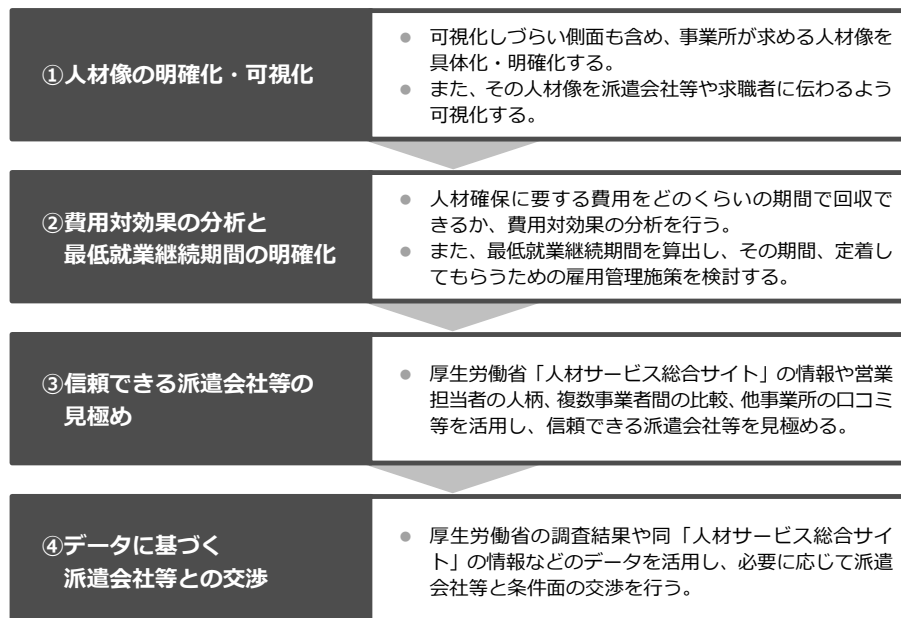
介護業界は慢性的な人材不足のため、派遣会社等からすれば空前の「売り手市場」であると言えます。そのため、介護事業者側から契約条件の交渉等を持ち掛けたとしても、消極的な対応に終始するケースも少なくないと考えられます。また、介護事業所等に入入りしている営業担当者や同担当者らが所属する支社・支部では、契約条件等を交渉する権限を有していない可能性もあります。

それでも、懸念点等がある場合は、派遣会社等に対して伝えていくことが重要です。すぐに状況は改善しないかもしれませんが、継続的に意見・要望を伝えていくことで、契約条件等の見直しや契約そのものは変えられないにしても、派遣会社等側からの何らかの提案や問題解決策の提示に結び付く可能性もゼロではありません。また、少なくとも懸念を伝えた際の反応・対応を通じ、信頼できる会社かどうかを見極めるための材料を得ることはできます。

#### (2) データを活用した料金面の交渉

なお、介護事業者と派遣会社等との間でトラブルになるポイントについて見ると、派遣・紹介される人材と介護事業者のニーズとのミスマッチの問題、および手数料に関わる問題の大きく2つがあるものと考えられます。

図表3-3-6 派遣会社等との取引の事前準備～実際コンタクトまでの流れ



【出所】ヒアリング調査結果等より作成

このうち前者のミスマッチの問題については、ポイント1・2で記載した人材像の明確化や最低就業継続期間の分析などによってある程度対応することが可能と考えられますが、後者の費用面の問題については、公的機関等が公表するデータ等を交えた客観的な交渉を通じて対処することが必要になります。例えば、厚生労働省では、前述の「人材サービス総合サイト」に加え、労働者派遣事業や職業紹介事業等に関して調査を実施し、その結果をホームページ等で公開しています▶<sup>4</sup>。これらの調査結果等から、手数料水準の相場や一般的な返戻ルールの内容などを把握し、エビデンスベースで派遣会社等との交渉などを進めていくことが重要です。

#### 本ポイントの要旨

- 派遣会社等との取引を円滑に進めていくためには、ファーストコンタクトの段階で、信頼できる事業者を見極めることが重要になる。
- すでに派遣会社等との取引を行っている在宅介護事業所においては、担当者の人柄、複数の事業者間の比較、派遣会社等の業歴や規模などを通じ、信頼できる先か否かの見極めを行っており、これらに加え、厚生労働省「人材サービス総合サイト」の情報などを見極めに活用することも有効である。
- また、実際に取引を開始するにあたっては、トラブルの未然防止に向けて契約締結の前段階で懸念点等を明確に伝え、必要に応じて交渉を行うことが求められる。
- 交渉時には、上記の「人材サービス総合サイト」掲載の情報や、公的機関が公開するデータ等を活用し、派遣や紹介の手数料などの相場を把握した上で、派遣会社等との交渉に臨むことが重要である。

▶<sup>4</sup> 厚生労働省「労働者派遣事業・職業紹介事業等」ホームページの「各種調査結果等」の項目において、過去から直近までのアンケート調査などの結果が掲載されている。  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/haken-shoukai/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/haken-shoukai/index.html)



ポイント

4

## 労働者が派遣会社等を利用する理由を知る

ポイント4では、在宅介護事業所で派遣労働者等として働いた経験のある個人を対象に実施したWEBアンケート調査の結果を踏まえ、労働者や求職者が派遣会社や有料職業紹介会社を利用する理由を整理していきます。

### 1 派遣労働者として働く理由

本調査研究では、派遣労働者として在宅介護事業所で勤務経験のある（あるいは現在勤務している）個人（集計上は「派遣労働属性」と呼称）や、有料職業紹介会社を利用して在宅介護事業所に就職した経験のある個人（集計上は「職業紹介属性」と呼称）を対象とするWEBアンケート調査を実施しました。

同調査の結果から、まず、派遣労働者としての勤務経験のある方が、最初に介護業界で働こうと考えた理由を見てみると、「医療や介護の資格を活かしたかったから」（53.0%）、「専門職として手に職をつけたかったから」（26.4%）といった回答が多くなっています。また、比較対象として調査を行った一般の労働者▶1の回答結果と比較すると、「家族の介護や看護をした経験を活かしたかったから」（21.8%）、「無資格でも働くことができたから」（20.6%）、といった回答が10ポイントほど多くなっています。

図表3-4-1 介護の仕事をしようと考えた理由（派遣労働属性と一般就職属性の比較・複数回答）

選択肢	派遣労働属性 (n=330)	一般就職属性 (n=330)
	回答割合 (%)	回答割合 (%)
医療や介護の資格を活かしたかったから	53.0	39.1
無資格でも働くことができたから	20.6	10.3
家族の介護や看護をした経験を活かしたかったから	21.8	10.9
専門職として手に職をつけたかったから	26.4	24.2
社会や人の役に立つ仕事をしたかったから	17.3	22.1
自身や家族に介護が必要になった場合に、経験や技術が役立つと思ったから	12.4	14.5
家族や友人・知人、教員などに勧められたから	8.5	12.1
他の業界と比較して賃金がよかったから	4.8	1.5
自宅の近くに職場があったから・通勤が便利だったから	7.3	8.5
勤務時間や勤務日の都合がよかったから	10.6	11.8
他業界では求人がなかったから・他業界では雇ってもらえなかったから	6.4	7.3
すぐに働けたから	12.4	17.0
その他	0.3	7.3

※回答割合の大きい上位5項目に網掛け

【出所】民介協「労働者向けWEBアンケート調査」

▶1 「派遣労働者として働いた経験、および有料職業紹介会社を利用した就職活動を行った経験のない労働者」のこと。集計上は「一般就職属性」と呼称。

次に、派遣労働者として勤務経験のある方に対し、「介護業界で派遣労働者として働くことを選択した理由」をたずねた設問では、「勤務時間や勤務日数などが自分の希望に合う働き方ができるから」(40.6%)、「業務内容や仕事の範囲などが自分の希望に合う働き方ができるから」(36.7%)、「自分の希望に合った勤務地で働けるから」(27.9%)といった回答の割合が大きくなっています。

図表 3-4-2 介護業界での「派遣労働」という働き方を選択した理由 (n=330・複数回答)

選択肢	回答割合 (%)
勤務時間や勤務日数などが自分の希望に合う働き方ができるから	40.6
業務内容や仕事の範囲などが自分の希望に合う働き方ができるから	36.7
自分の希望に合った勤務地で働けるから	27.9
責任の重い仕事をしたくないから	12.7
直雇いで働くよりも賃金等の待遇がよいから	14.5
自分に合わない職場だった場合、すぐ職場を変えられるから	12.7
直雇用の職員として採用されなかったから	8.2
いろいろな職場や職種を経験できるから	10.3
直雇いで働きたいと思えるような職場をじっくり探すのに適しているから	7.0
職場内のトラブルへの対応など、面倒ごとの交渉や調整を派遣会社に任せられるから	5.8
(育児・介護・配偶者の転勤等の) 家庭の事情で直雇用の職員として働けないから	6.4
離職期間が長かったり、業界での経験等がないため、直雇用の職員として働く自信がないから	4.8
自分で働く先を探したり、選んだりするのが面倒だから	6.1
空いた時間に効率的に収入を得られるから、副業先を見つけてもらえるから	7.6
マネジメント業務や事務作業をしたくないから	5.2
紹介会社や派遣会社等から派遣や紹介予定派遣を勧められたから	5.2
その他	0.3
特に理由はない	10.9

※回答割合の大きい上位5項目に網掛け

【出所】民協「労働者向け WEB アンケート調査」

## 2 有料職業紹介会社を通じて就職活動をする理由

有料職業紹介会社を通じて在宅介護事業所に就職した経験のある方(職業紹介属性)が、最初に介護の仕事をしようと考えた理由について見てみると、「医療や介護の資格を活かしたかったから」(52.7%)、「社会や人の役に立つ仕事があったから」(21.5%)、「専門職として手に職をつけたかったから」(20.3%)といった回答が多くなっています(図表 3-4-3 参照)。ただ、「派遣労働属性」の回答者と比較すると、一般就職属性の回答との差異がそれほど大きくありません。

また、職業紹介属性の回答者が、有料職業紹介会社を通じて介護事業所に就職した理由を見ると、「条件に合う就職先を効率的に探したかったから」(49.7%)、「給与面の条件交渉などを紹介会社に任せられたから」(30.9%)、「ハローワーク等では紹介されていないような魅力的な職場を探したかったから」(24.5%)といった順に回答割合が多くなっており、「自分で仕事を探すのが面倒だったから」という回答も一定割合(10.0%)を占めています(図表 3-4-4 参照)。

**図表 3-4-3 有料職業紹介会社を通じて就職した人が介護の仕事をしよと考えた理由**

(職業紹介属性と一般就職属性の比較・複数回答)

選択肢	職業紹介属性 (n=330)	一般就職属性 (n=330)
	回答割合 (%)	回答割合 (%)
医療や介護の資格を活かしたかったから	52.7	39.1
無資格でも働くことができたから	18.5	10.3
家族の介護や看護をした経験を活かしたかったから	15.8	10.9
専門職として手に職をつけたかったから	20.3	24.2
社会や人の役に立つ仕事をしたかったから	21.5	22.1
自身や家族に介護が必要になった場合に、経験や技術が役立つと思ったから	11.8	14.5
家族や友人・知人、教員などに勧められたから	8.5	12.1
他の業界と比較して賃金がよかったから	7.0	1.5
自宅の近くに職場があったから・通勤が便利だったから	10.3	8.5
勤務時間や勤務日の都合がよかったから	11.5	11.8
他業界では求人がなかったから・他業界では雇ってもらえなかったから	6.7	7.3
すぐに働けたから	11.5	17.0
その他	0.3	7.3

※回答割合の大きい上位5項目に網掛け

【出所】民介協「労働者向け WEB アンケート調査」

**図表 3-4-4 有料職業紹介会社を通じて介護事業所へ就職した理由 (n=330・複数回答)**

選択肢	回答割合 (%)
条件に合う就職先を効率的に探したかったから	49.7
給与面の条件交渉などを紹介会社に任せたいから	30.9
ハローワーク等では紹介されていないような魅力的な職場を探したかったから	24.5
キャリアカウンセリングや就職に向けた助言などを受けたかったから	13.9
採用に向けた書類のやり取りや面接日程の調整を任せたいから	11.2
就職祝い金がもらえるから	7.9
離職率が高かったり、ハラスメントがあるなど、問題のある職場への就職を避けたいから	7.0
資格を取得したスクールや養成校が紹介事業を行っていたから	6.7
スマートフォン等で簡単に登録ができたから	7.0
知り合いが職業紹介会社を利用してよい職場に就職していたから	9.4
自分で仕事を探るのが面倒だったから	10.0
その他	1.2
特に理由はない	8.2

※回答割合の大きい上位5項目に網掛け

【出所】民介協「労働者向け WEB アンケート調査」

### 3 労働者や求職者が派遣会社等を利用する理由（まとめ）

ここまでのアンケート調査結果を踏まえれば、派遣労働者や有料職業紹介会社を通じて就職活動をする人材に関するいくつかの傾向が見えてきます。

まず、介護の仕事をしようとする動機・きっかけについては、入職経路や就業形態による大きな違いが見られず、資格を活用したい、手に職をつけたいという「キャリア志向」、人の役に立ちたいという「社会貢献志向」を持ちつつ、すぐに働ける（無資格で働ける）という「仕事へのアクセスのしやすさ」などを考慮して介護業界で働き始めていることが分かります。

また、派遣労働者という就業形態を選択した理由については、別途実施したヒアリング調査によれば、派遣労働者には子育て中の方や、本業を別に持っていて副業として空いた時間に働いている方が多いとの意見が聞かれました。今回のアンケート調査では、勤務時間や日数、勤務内容、勤務場所などの条件面を重視する傾向が見られましたが、**仕事と子育ての両立、あるいは本業との両立のために条件面を重視した就業形態の選択を行っているものと推察され、これはヒアリングの結果を裏付けるものとなっています。**

次に有料職業紹介会社を利用して就職した「職業紹介属性」の回答者については、就職支援のプロの持つノウハウやネットワークを使って良い職場を効率よく探したいという考えを持つと同時に、賃金交渉などの面倒ごとを紹介会社に任せたい、自分で就職先を探すのが面倒といった回答も見られ、「**仕事をする**こと」「**働く**こと」に対してやや消極的な姿勢も見られます。

本ポイントで紹介した調査結果は全体の傾向であり、実際に何を重視して就業形態や入職チャネルを選択しているかは個人で異なります。しかしながら、**各属性の労働者がどのような考えを持っていることが多いか、その大まかな状況が概観できるデータ**となっています。入職前段階における人材の見極めの質の向上や、入職後の定着等に向けた雇用管理施策の構築に向けてこうしたデータを活用してみたいかがでしょうか。

#### 本ポイントの要旨

- 本調査研究で実施したWEBアンケート調査によれば、介護業界における派遣労働者という働き方を選択した理由としては、勤務時間や日数、勤務内容、勤務場所などの条件面を重視しているとの回答が多い。
- また、求職者が職業紹介会社を利用した理由については、効率的に良い職場を見つけたいという理由に加え、面倒な交渉を紹介会社に任せたい、自分で就職先を見つけるのが面倒といった回答も一定程度見られる。
- 入職前の人材の見極めや入職後の雇用管理施策などにおいて、こうした人材の傾向を踏まえた工夫・施策を講じることが重要である。

ポイント

5

## 派遣労働者等が働く上で重視している点を知る

ポイント5では、ポイント4に続いて労働者向けWEBアンケート調査の結果を用いて、派遣労働者等が働く上で重視している点、働きたくないと感じる職場の特徴などについて整理していきます。

### 1 派遣労働者等が職場に求めていること

ポイント4において、派遣労働者として在宅介護事業所で勤務した経験のある（あるいは現在勤務している）方等を対象としたWEBアンケート調査結果に言及しました。同じ調査から、派遣労働者や有料職業紹介会社を通じて就職した人材が働く職場を選ぶ上で重視している点をたずねた設問の結果を見てみると、図表3-5-1および図表3-5-2のような結果が見られました。

図表3-5-1および図表3-5-2の結果を細かく見ていくと、「従事する業務の難しさ・レベルの高さ」や「研修や教育制度の充実度（入職時含む）」、「実務を通じて新しい経験や知識を得られること」といった項目において、派遣労働属性や職業紹介属性の労働者の「重視する」と「やや重視する」を合計した回答割合が、一般就職属性の労働者と比較して大きくなっている点が目立ちます。

この調査結果を踏まえれば、事業所に直接雇用される職業紹介属性の労働者だけでなく、派遣労働者においても、職場における教育研修機会や、新しい経験や知識の獲得機会に対するニーズが高いことが分かります。

あくまで推測になりますが、世の中に様々な仕事がある中で、あえて介護業界で派遣労働者として働こうとする人材や、職業紹介会社を利用して介護事業所に就職しようとする人材については、比較的、介護の仕事に対する意識・意欲が高い人材が一定程度含まれているものと予想されます。そのことが、上述のような教育研修や知識・経験の獲得などを重視するという回答に現れているのではないのでしょうか。

図表 3-5-1 働く職場を選ぶ上で重視する点（派遣労働属性）（n=330・各単一回答）

設問項目	重視する	やや重視する	どちらでもない	あまり重視しない	重視しない	「重視」と「やや重視」の合計 （派遣労働属性）	【参考】「重視」と「やや重視」の合計 （一般就職属性）
賃金や手当の額の高さ	44.2	34.8	17.6	1.5	1.8	79.0	79.4
希望する時間帯や曜日での勤務が可能なこと	39.7	37.9	19.7	1.5	1.2	77.6	76.0
休みの取りやすさ	33.9	39.4	22.1	3.3	1.2	73.3	75.2
雇用の安定性	35.8	35.2	23.0	5.2	0.9	71.0	80.6
通勤の利便性 （車、自転車での通勤含む）	36.1	37.3	22.4	1.8	2.4	73.4	82.4
従事する業務の容易さ・簡単さ	31.8	35.5	25.5	6.1	1.2	67.3	60.3
従事する業務の難しさ・レベルの高さ	31.2	34.2	27.9	4.8	1.8	65.4	45.8
仕事のやりがい	31.8	40.9	22.1	2.7	2.4	72.7	63.7
研修や教育制度の充実度 （入職時含む）	30.6	38.2	24.8	4.8	1.5	68.8	47.9
実務を通じて新しい経験や知識を得られること	28.8	40.3	23.9	5.2	1.8	69.1	53.9
法人の介護に対する理念や考え方へ共感できること	29.1	37.6	26.1	3.9	3.3	66.7	54.2
職場の雰囲気、人間関係の良好さ	37.3	33.6	23.6	4.2	1.2	70.9	79.4
法人の規模や経営の安定性	29.1	40.0	25.5	3.0	2.4	69.1	67.3

【出所】民介協「労働者向け WEB アンケート調査」

図表 3-5-2 働く職場を選ぶ上で重視する点（職業紹介属性）（n=330・各単一回答）

設問項目	重視する	やや重視する	どちらでもない	あまり重視しない	重視しない	「重視」と「やや重視」の合計 （職業紹介属性）	【参考】「重視」と「やや重視」の合計 （一般就職属性）
賃金や手当の額の高さ	47.9	32.1	14.8	3.3	1.8	80.0	79.4
希望する時間帯や曜日での勤務が可能 なこと	40.9	36.4	17.6	3.9	1.2	77.3	76.0
休みの取りやすさ	37.6	33.0	23.9	4.2	1.2	70.6	75.2
雇用の安定性	34.8	40.0	18.2	5.8	1.2	74.8	80.6
通勤の利便性 （車、自転車での通勤含む）	38.5	33.6	20.6	4.8	2.4	72.1	82.4
従事する業務の容易さ・簡単さ	29.4	33.9	26.7	6.7	3.3	63.3	60.3
従事する業務の難しさ・レベルの高さ	28.2	36.1	29.1	3.9	2.7	64.3	45.8
仕事のやりがい	31.8	38.2	21.8	5.2	3.0	70.0	63.7
研修や教育制度の充実度 （入職時含む）	27.0	35.8	29.4	5.5	2.4	62.8	47.9
実務を通じて新しい経験や知識を得ら れること	27.9	37.3	26.7	6.1	2.1	65.2	53.9
法人の介護に対する理念や考え方へ 共感できること	27.0	33.9	28.2	6.7	4.2	60.9	54.2
職場の雰囲気、人間関係の良好さ	36.7	32.1	23.6	6.4	1.2	68.8	79.4
法人の規模や経営の安定性	29.1	33.9	28.2	5.8	3.0	63.0	67.3

【出所】民介協「労働者向け WEB アンケート調査」

## 2 派遣労働者等の働く上での不満・不安

引き続き同じ調査から、各属性の労働者が働く上で感じている不満や不安をたずねた設問の結果を見ると、「賃金が安い・手当がない、または手当が安い」「労働時間が長い、残業が多い」「希望するタイミングで休みが取れない」といった選択肢の回答割合が、3属性に共通して大きくなっています。

他方、「介護の仕事の心身にかかる負担が大きい（腰痛、夜勤時等の少人数勤務の際のプレッシャー等）」や「任される業務の量が多い」、「職場の人間関係や雰囲気がよくない・職場内で他の職員との良好な関係が作りづらい」「介護の仕事の社会的評価が低い」といった項目において、派遣労働属性や職業紹介属性の回答者の回答割合が一般就職属性の回答と比較して小さくなっています。

全体としては、派遣労働者等は雇用条件や雇用環境に対する不満・不安が主で、事業所内の人間関係などについてはそれほど不満を感じていない様子が見て取れます。

図表 3-5-3 働く上での不満・不安（複数回答）

選択肢	派遣労働属性 (n=330)	職業紹介属性 (n=330)	一般就職属性 (n=330)
	回答割合 (%)	回答割合 (%)	回答割合 (%)
賃金が安い・手当がない、または手当が安い	54.8	51.5	58.5
労働時間が長い、残業が多い	42.1	40.6	29.4
希望するタイミングで休みが取れない	27.6	23.6	25.5
介護の仕事の心身にかかる負担が大きい（腰痛、夜勤時等の少人数勤務の際のプレッシャー等）	28.5	25.8	47.0
任される業務の量が多い	20.0	20.6	34.5
任される業務の幅が狭い	10.9	10.0	7.0
業務の指示が曖昧な場合が多い	9.7	14.2	17.3
任される業務の難易度が高い	9.7	9.7	14.2
定型業務や簡単な業務ばかり任される	6.4	6.7	2.7
仕事の責任の程度が大きい	14.5	16.4	23.3
自分の能力が活かせない	4.8	7.9	5.8
昇進機会に恵まれない	7.9	12.4	9.7
研修や教育訓練を受ける機会が少ない	5.2	7.0	8.2
即戦力として期待されることにプレッシャーを感じる	6.7	8.8	12.1
雇用が不安定である	7.3	7.6	5.2
よい職場であっても、一定期間が経過すると職場を離れなければならない	5.5	6.7	2.4
職場の人間関係や雰囲気がよくない・職場内で他の職員との良好な関係が作りづらい	7.0	8.2	22.1
介護の仕事の社会的評価が低い	12.4	17.0	27.3
その他	0.3	0.3	1.5
特に不安や不満を感じる点はない	8.2	6.4	9.1

※回答割合の大きい上位5項目に網掛け

【出所】民協「労働者向け WEB アンケート調査」



続いて、これまで介護の仕事をする中で「ここで働き続けたい」と感じた事業所について、その事業所の特徴や魅力を感じたポイントをたずねた設問の回答結果を見ると、図表3-5-4のように「給与水準が高い」「福利厚生がよい」「休暇の取得や勤務日・勤務時間等の融通が利く」「職員間の人間関係が良好で、チームとして一体感がある」といった項目の割合が高くなっています（3属性共通）。

図表3-5-4 ここで働き続けたいと感じたことのある職場の特徴・魅力

選択肢	派遣労働属性 (n=330)	職業紹介属性 (n=330)	一般就職属性 (n=330)
	回答割合 (%)	回答割合 (%)	回答割合 (%)
給与水準が高い	35.8	34.2	26.4
福利厚生がよい	31.2	33.9	26.4
休暇の取得や勤務日・勤務時間等の融通が利く	22.7	30.3	32.4
職員間の人間関係が良好で、チームとして一体感がある	27.3	26.1	34.2
経営者や管理者の人柄がよく、組織の雰囲気が良い	17.9	19.4	29.1
仕事をする上での困りごとなどを相談した際に、上司や人事担当者等が真摯に対応してくれる	16.1	15.8	19.4
経営者や管理者等が働き続けてもらいたいと、熱心に声かけをしてくれる	12.4	10.0	11.2
レベルの高い介護を提供しており、自身が成長できる	11.2	12.1	12.4
研修が充実しており、自身が成長できる	10.3	10.6	10.0
責任のある仕事や役割を任せられる	10.0	10.0	9.4
手本となるような優秀な専門職があり、その専門職とともに仕事ができる（その専門職の近くで学べる）	10.0	8.2	11.5
昇進や昇格のチャンスがある	10.3	7.6	6.1
管理者やマネジャーになる以外の専門職としてのキャリアパスがある	6.7	5.2	6.1
ICT活用などにより間接業務を削減し、ケアに注力できる環境を整えている	4.2	5.2	1.8
法人のケアに対する理念に共感できる	6.7	7.0	7.6
事業所の経営状態が安定している	10.0	11.2	16.4
法人・事業所に規模の拡大や成長に向けた勢いがある	4.2	7.3	4.5
事業所の業績や利用者からの苦情を共有するなど、透明性の高い運営をしている	7.3	7.9	8.2
その他	0.6	0.3	0.3
働き続けたいと感じた事業所はない	15.2	9.7	25.2

※回答割合の大きい上位5項目に網掛け

【出所】民介協「労働者向けWEBアンケート調査」

### 3 派遣労働者等の雇用管理のポイント

本ポイントの1.および2.に記載した調査結果等を踏まえれば、派遣労働者や有料職業紹介会社を通じて就職した労働者の雇用管理においては、勤務時間や勤務内容、勤務地などの「雇用条件の改善」「研修や成長機会の提供」「雰囲気の良い職場づくり」といった点が重要になると考えられます。

ここに挙げた3点については、大半の職員の雇用管理においてもキーとなるポイントですが、特に派遣労働者に対する研修や成長機会の提供、派遣労働者にとっても居心地の良い職場づくりなどについて、十分な取組みを進めている事業所はそれほど多くないと推察されます。

詳細は後段のポイントで解説を行いますが、派遣労働者が長く働きたいと思えるような職場をつくり、彼（彼女）らの直接雇用の職員への移行を図ることで人材確保につなげていくことも考えられ、上述のような調査結果や後述の各ポイントを参考に派遣労働者が働きやすい職場づくりに取り組むことも採用強化のためには重要な視点になります。

#### 本ポイントの要旨

- 派遣労働者として働いた経験のある人材等を対象としたアンケート調査結果によれば、派遣労働属性や職業紹介属性の人材において、教育研修機会や新しい知識・経験の獲得などを働く上で重視しているとの回答が多くなっている。
- また、多くの労働者と同様、派遣労働属性や職業紹介属性の人材についても、雇用条件や職場の雰囲気などが良好な職場で働き続けたいと考える傾向が見られる。
- 他方、特に派遣労働者に対する研修や成長機会の提供、派遣労働者にとっても居心地の良い職場づくりなどについて、十分な取組みを進めている事業所はそれほど多くないと推察される。
- 派遣労働者が働き続けたいと考える環境を整備し、直接雇用の職員への移行を図ることで人材確保につなげていくことも考えられ、派遣労働者が働きやすい職場づくりに取り組むことも採用力強化のための重要な視点である。

ポイント

6

## 早期離職を防ぐために 面談や施設見学等を活用する

ポイント6では、派遣・紹介を受けた人材の早期離職等の実態を整理するとともに、早期離職等の防止に向けた取組みについて解説します。

### 1 各種調査結果に見る早期離職等の実態

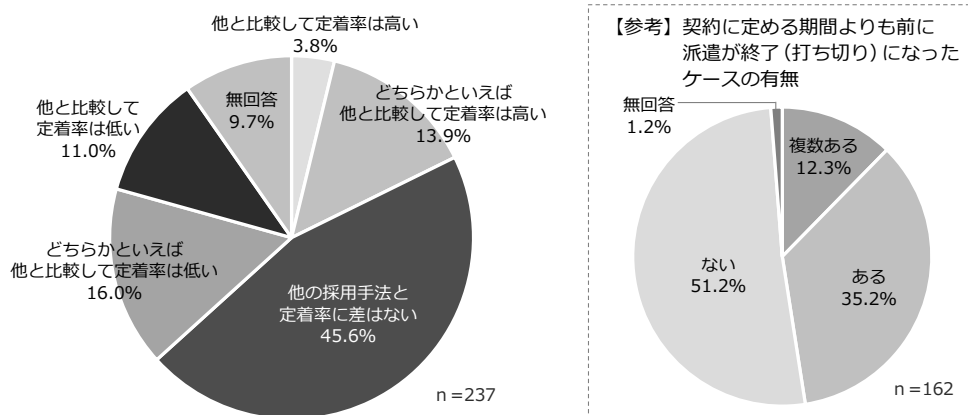
介護業界全体において、採用した人材の早期離職が大きな問題となっています。この問題は有料職業紹介会社を通じた採用においても例外ではなく、むしろ多額の紹介手数料を支払って採用している分、ハローワーク等を通じて採用した人材の早期離職と比較し、事業所にとってのダメージは大きいと言えます。

この点について、今回実施した在宅介護事業所向けのアンケート調査結果を見てみると、有料職業紹介会社を通じて採用した人材の定着率について、他の採用手法と比較して定着率が低いとした回答が3割程度を占めています（「どちらかといえば他と比較して定着率が低い」と「他と比較して定着率は低い」の合計）（図表3-6-1参照）。

また、厚生労働省が実施した「医療・介護分野における職業紹介事業に関するアンケート調査」の集計結果（概要）を見ると、リハビリ専門職を除く職種において民間職業紹介会社を經由した就職者の離職率の方が、民間職業紹介会社以外を經由した就職者の離職率よりも高くなっています（図表3-6-2参照）。

さらに派遣労働者についても、離職というわけではありませんが、図表3-6-1の【参考】のように、回答者全体の約5割で契約に定める期間よりも前に派遣が終了（打ち切り）になったケースが発生しています（「複数ある」と「ある」の合計）。

図表3-6-1 有料職業紹介会社を通じて採用した人材の定着状況



【出所】民協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

図表3-6-2 民間職業紹介事業者を経由した就職者の離職状況と  
民間職業紹介会社以外を経由した就職者の離職状況

民間職業紹介事業者を経由した就職者の離職状況			民間職業紹介事業者以外を経由した就職者の離職状況		
	3ヶ月以内 離職率	6ヶ月以内 離職率		3ヶ月以内 離職率	6ヶ月以内 離職率
介護支援専門員	16.2%	21.6%	介護支援専門員	10.7%	14.3%
介護職員	28.2%	38.5%	介護職員	17.9%	25.6%
看護職員	21.3%	32.5%	看護職員	12.4%	22.3%
リハビリ専門職	3.0%	3.0%	リハビリ専門職	7.1%	7.1%
その他	12.5%	18.8%	その他	9.5%	12.7%
合計	24.9%	34.7%	合計	16.0%	23.3%

【出所】厚生労働省「医療・介護分野における職業紹介事業に関するアンケート調査」の集計結果（概要）

## 2 早期離職等の問題が発生する理由

このような早期離職等の問題が発生する原因・理由については、様々な要因があるものと考えられます。

本章のポイント1・2で触れたように求める人材像が不明確であったり、介護事業者と派遣会社等との間での求めている人材要件における認識に齟齬がある場合など、人材のミスマッチが生じ、派遣・紹介により働き始めた人材が早期に職場を去ってしまうのかもしれませんが。

また、今回の事業所向けアンケート調査から、職員全体の「定着率が低く困っている」と回答した事業所と「定着率は低くない」と回答した事業所の間で、職員の定着のために特に工夫している点に関する回答傾向の違いを見てみると、図表3-6-3のように「管理者等による定期・随時の面談を通じた、業務上の不安等に対する助言の実施」や「経営者や管理者が現場の職員とケアの方針などを共有する機会の開催」といった項目の回答割合において一定の差が生じています。もしかすると、有料職業紹介会社を通じて採用した人材等の早期離職が多い事業所においては、そもそもこうした**管理者や経営者によるコミュニケーションが希薄なため、入職経路の差異に関わらず、人材が定着しづらい環境**になってしまっている可能性も考えられます。

あるいは、本章のポイント7やポイント8で後述するように、派遣労働者や紹介人材を受け入れる既存職員の意識や職場環境の問題も原因として挙げられます。

図表3-6-3 職員全体の定着状況と職員の定着のために特に工夫している点とのクロス集計結果（複数回答）

選択肢	全体 (n=814)	定着率が低く 困っている (n=148)	定着率は低い が困っていない (n=81)	定着率は 低くない (n=552)
	回答割合 (%)	回答割合 (%)	回答割合 (%)	回答割合 (%)
複数回の面接や職場見学などの採用段階でのミスマッチを防ぐ工夫	24.3	23.0	22.2	24.8
処遇改善加算の算定などの時給アップや賃金水準の向上に向けた取組み	60.7	56.1	55.6	63.0
職員の「正社員化」の推進などの非正規職員の雇用の安定化への取組み	45.2	41.9	44.4	46.7
勤務シフトや勤務エリアの希望への配慮などの労働条件の改善への取組み	56.3	49.3	53.1	58.7
希望休や有給休暇の取得促進、残業削減などの労働条件の改善への取組み	73.1	69.6	65.4	75.9
能力や働きぶりを評価し、賃金等の処遇へ反映させる仕組みの運用	42.8	38.5	37.0	45.1
長期的なキャリアが構築できるようなキャリアパスの提供	28.4	26.4	27.2	29.2
管理者等による定期・随時の面談を通じた、業務上の不安等に対する助言の実施	47.8	39.2	39.5	51.8
メンター制度（新人職員に先輩職員が付き、様々な相談に応じる等の制度）の運用	18.6	18.9	19.8	17.9
研修制度の充実や自己啓発支援などの能力開発のための取組み	31.6	27.0	30.9	32.1
管理者等の指導力向上のための研修の実施	23.6	18.9	23.5	24.8
ICTの導入などによる記録や情報共有の効率化を通じた、業務負担の軽減	26.4	23.6	21.0	28.6
定期的な業務の見直し等を通じた、業務量の削減や仕事の偏りの解消	29.0	23.0	22.2	31.3
職場内のコミュニケーションの促進に向けた取組み（職員ミーティング、意見交換会等）	56.0	54.1	48.1	58.0
経営者や管理者が現場の職員とケアの方針などを共有する機会の開催	27.8	16.9	23.5	31.5
メンタルヘルスや健康管理のための取組み（健康診断、メンタルヘルス相談窓口の設置等）	42.8	39.2	32.1	45.7
ハラスメント問題に関する相談窓口の設置	26.8	31.8	18.5	27.2
福利厚生や職場内の親睦を図る取組み（懇親会や職場旅行等）	31.6	24.3	27.2	35.0
更衣室や休憩室などの職場環境の整備	27.8	25.7	33.3	28.1
子育てや家族の介護などと仕事の両立を支援する取組み（費用助成、法人内保育所の設置等）	22.9	17.6	19.8	25.7
その他	0.1	0.0	0.0	0.2
特に工夫している点はない	2.3	3.4	3.7	1.8
無回答	0.9	1.4	0.0	0.5

※回答割合の大きい上位5項目に網掛け

※定着状況に関する設問への回答が「無回答」の回答者の結果は、上表から割愛している。

【出所】民介協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

### 3 早期離職を防ぐために行うべき取り組み

早期離職の背景には、前項に記載したような、どちらかといえば介護事業者側に責任の所在がある問題に加え、第2章に記載したような派遣会社等におけるマッチング機能の弱さなどがあると考えられます。

また、「有料職業紹介会社を使って就職活動をする人材は、自法人に入職したいという意欲や積極性が弱い」との回答が一定割合見られる点などを踏まえれば（図表2-8参照）、単純に派遣労働者や有料職業紹介会社を利用する求職者が自法人や自事業所のことをよく理解しないまま入職等をしているといった問題もあると考えられます。

派遣会社等から派遣労働者等に対して自法人や自事業所に関する情報がどの程度提供されているか不明確な状況がある中で、派遣労働者等が入職先のことをよく理解しないまま働き始め、結果的に早期に離職してしまうような事態を防ぐためには、**入職の前段階において面談や施設見学等の相互理解の促進に向けた工夫を講じる**ことが重要になります。

#### 【入職前段階における早期離職防止策（例）】

- 実際に働き始める前に施設・事業所見学を実施する。見学をする中で労働者とコミュニケーションを取り、人柄や社会人としてのマナーが身に付いているかをチェックする（職員採用の場合）。
- 制度上、面接が実施できない派遣労働者に対しては、面談の機会を設け、業務の内容や配慮が必要な点等についてコミュニケーションを図る。
- 面談や見学の際に、入職後に実際に従事してもらう業務について、現場を見せ、具体的に説明を行う。

#### 本ポイントの要旨

- 特に有料職業紹介会社を通じた採用などにおいて、早期の離職が発生すると事業所の経営面での影響は大きい。
- 早期離職は、介護事業所側の受入れ態勢の問題などに起因するもののほか、派遣会社等のマッチングへの取り組みが不十分な現状を踏まえれば、派遣労働者や紹介会社経由の入職者などが自事業所や入職等をした後の業務内容等を理解していないことも原因の一つとして考えられる。
- 人材側の理解不足等に起因する早期離職を防ぐためには、入職の前段階において面談や事業所・施設見学等を行い、入職後の業務内容等について具体的な理解を促すような工夫が必要になる。

ポイント  
**7**

## 業務の棚卸と可視化を進め、 任せる仕事を明確にする

ポイント7では、主に派遣労働者を対象に、同労働者が能力を発揮し、各職場で戦力として活躍するために重要な「業務の棚卸と可視化」、および「任せる仕事の明確化」の考え方について解説します。

### 1 派遣労働者が派遣先で戸惑うこと

派遣労働者については、有資格者・介護業務経験者として派遣開始時から短い期間で業務にキャッチアップし、戦力として活躍することが期待されています。そのため、派遣労働者は直接雇用の職員と比較して研修期間が短く、入職時に1日から半日程度の研修を受けた後、すぐに現場に配属され、業務を任せられるといった状況にあります。

こうした派遣労働者を取り巻く状況については、ある程度やむを得ない面があるものの、わずかな期間で事業所ごとに独自のやり方がある現場の業務を理解し、事故やトラブルなく職場に対応していくことは熟練した人材でも難しいものと推察されます。こうした働き方が派遣労働者の負荷を高め、本来の能力を発揮することを難しくしている側面があるのではないのでしょうか。

### 2 派遣労働者を受け入れる職員が戸惑うこと

他方、派遣労働者を受け入れる既存の職員の側からしても、有資格者・経験者であり、即戦力として期待していたにもかかわらず、業務への順応が遅い派遣労働者を受け入れた場合、その対応に苦慮するものと考えられます。

業務を一から教える時間の確保ができない契約期間が短い派遣労働者を受け入れた場合にはその対応がさらに難しくなり、前出のアンケート調査結果で示したように、

- 「派遣労働者は残業や負荷の大きい仕事をしないため、直接雇用の職員の負担が増すから」  
( ➡ 図表2-4 : 11.7%)
- 「単発の勤務が多く、自事業所のケアの考え方ややり方を伝えるのが難しい」  
( ➡ 図表2-7 : 18.5%)
- 「単発で働く派遣労働者が多いため、直接雇用の職員の指示や指導の負担が重くなる」  
( ➡ 図表2-7 : 14.2%)

といった意識が芽生えてしまうのではないのでしょうか。

図表3-7-1 人材確保において派遣労働者の受入れを行わない理由（n=633・複数回答）（抜粋・再掲）

選択肢	回答割合（%）
派遣労働者では教育や研修等ができず、自事業所が求めるケアの質が維持できないから	17.7
派遣労働者ではチームとしての一体感を作り出すことができないから	17.5
派遣労働者には自社のケアの理念が伝わりづらいから（理念の浸透が難しいから）	15.2
派遣労働者は残業や負荷の大きい仕事をしないため、直接雇用の職員の負担が増すから	11.7

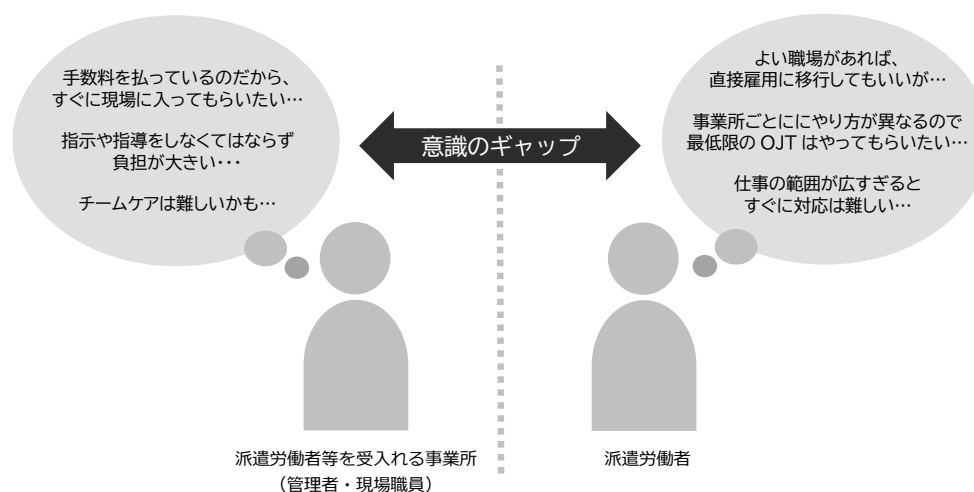
【出所】民協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

図表3-7-2 派遣労働者の受入れにおいて、労働者との間で生じる課題（n=162・複数回答）（抜粋・再掲）

選択肢	回答割合（%）
負荷や責任の伴う業務を任せられず、直接雇用の職員の負担が重くなる	26.5
単発の勤務が多く、自事業所のケアの考え方ややり方を伝えるのが難しい	18.5
単発で働く派遣労働者が多いため、直接雇用の職員の指示や指導の負担が重くなる	14.2

【出所】民協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

図表3-7-3 派遣労働者と派遣労働者を受け入れる職員との意識のギャップ



【出所】各種資料より作成



### 3 派遣労働者に任せる業務の明確化

このような派遣労働者の受入れにおいて生じる課題や現場の混乱に効果的に対応していくためには、①業務の棚卸と可視化を行い、②実施手順の標準化を図った上で、③どの業務を派遣労働者に任せるのかを明確にしておくことが重要になります。

#### ①業務の棚卸と可視化

業務の棚卸と可視化とは、現在、事業所内で行われている業務を職員間で話し合ってリストアップし、目に見える形に整理することを指します。そうすることで、新しく職場に入って来た人材が、ある特定のケア行為（入浴介助など）が、自事業所ではどのようなサブ行為（サブタスク）から成り立っているのか、理解することが容易になります。

なお、棚卸を行う際には、各業務の肝になるアクション・動作、タスクをできるだけ漏らさずに整理することが必要になります。

#### ②実施手順の標準化

①で事業所内の業務とそれを構成するサブタスクを整理した後、それらの業務の標準化を進めていきます。具体的には、標準化を行おうとする業務を事業所内で最も効率的に実施している職員をモデルとして、その職員のやり方をベースにマニュアルを作成していくことになります。

お手本となる職員の動作や手順をビデオ等で撮影し、動作解析等を行い、その結果をマニュアルに落とし込む方法が理想的ですが、事業所内の負担も大きくなることから、お手本となる職員を中心に、事業所内での話し合い等を通じてマニュアルを作成することも考えられます。

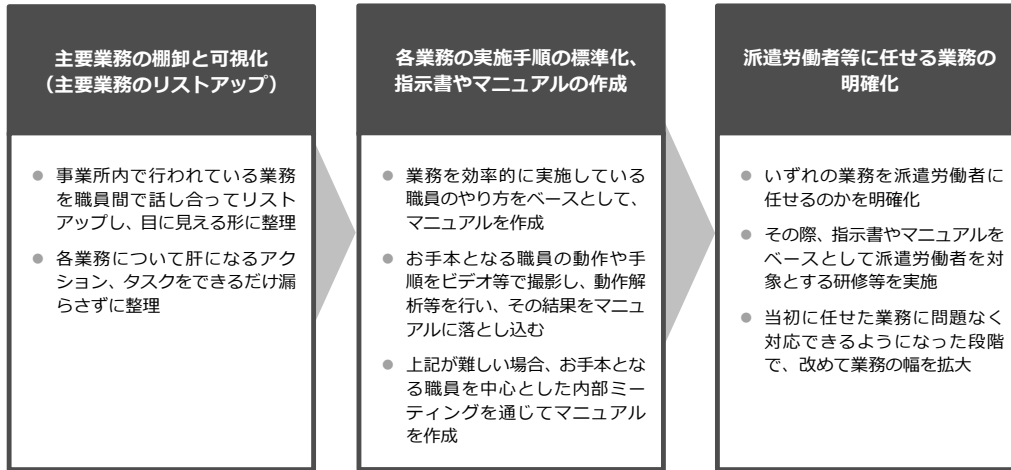
#### ③派遣労働者に任せる業務の明確化

次の手順としては、具体的にいずれの業務を派遣労働者に任せるのか、明確化します。その際、②で作成したマニュアルをベースとして派遣労働者を対象とする作業指示と研修を行い、当初任せた業務に問題なく対応できるようになった段階で、改めて業務の幅を広げていくことになります。

なお、上記①～③については、派遣労働者の業務のスムーズな立ち上がりにつながるほか、契約期間が終了し、別の派遣労働者を受け入れる際にも活用可能と考えられます。また、派遣労働者のみならず、新規に人材を採用する際の導入時研修等の質の向上も期待されます。

①の棚卸や②のマニュアル作成を行う際の事業所の負担は小さくありませんが、継続的に事業所運営を支える「知的財産」「ノウハウ」となりますので、ぜひ、対応を進めてみてはいかがでしょうか。

図表3-7-4 派遣労働者の受入れにおける業務標準化等の流れ



【出所】 各種資料より作成

本ポイントの要旨

- 派遣労働者は、「即戦力」とみなされ、派遣開始から間を置かずに業務に従事する場合が多い。しかしながら、介護の基本は同じでも細かな業務の進め方等については法人ごと・事業所ごとの違いがあるため、派遣労働者であっても一通りの研修やOJTは必要であり、放任をしまうと能力が発揮できず、また、無用の事故やトラブル等が発生する可能性がある。
- 即戦力を期待して派遣労働者を受け入れている事業所の職員にとって、派遣労働者の立ち上がりにかかる時間がかかると様々な不満が表面化する。また、契約期間が短期の派遣労働者の場合、立ち上がりを待つ余裕がなく、かえって既存の職員の負担が増大する可能性がある。
- このような問題に対応するためには、現行の業務を可視化し、各業務についてマニュアルを作成するなどの標準化を進め、新規に受け入れた派遣労働者が業務のやり方をすぐに理解でき、素早くキャッチアップできる仕組みづくりが必要である。

## 派遣労働者等を受け入れる事業所の 職員の意識を変える

ポイント8では、派遣労働者や有料職業紹介会社を通じて採用した人材に接する既存職員の意識を変え、派遣労働者等が働きやすく、長く働きたいと感じてもらえる職場づくりの方策について解説します。

### 1 派遣労働者等に対する既存職員の見方

派遣労働者や有料職業紹介会社を通じて採用した人材に対し、事業所の管理者や既存職員はそれぞれの目で多様な見方、接し方をしているものと考えられます。

本調査研究の一環として実施したヒアリング調査や有識者研究委員会における議論によれば、派遣労働者等に対し、無意識のうちに抱いているものも含め、下記のような見方をしてしまっているのではないかとの意見が聞かれました。

また、本章のポイント4・5で引用した労働者向けのWEBアンケート調査の結果をしてみると、下記の【派遣労働者等に対する管理者や既存職員の見方(例)】を裏付けるような回答結果が見られます(図表3-8-1参照)。

ここに記載したような見方については、多くの人々にとってネガティブな色合いが濃いものであり、派遣労働者等は「居心地の悪い」環境で働いているケースが少なくないものと考えられます。

#### 【派遣労働者等に対する管理者や既存職員の見方(例)】

- 派遣会社や有料職業紹介会社に対して高い手数料を支払って派遣・紹介を受けている以上、仕事ができる当たり前である。
- 高い費用が掛かっているのだから、ハローワーク等を通じて採用した人材と比較して早期に戦力になってもらわなければ困る。
- (特に派遣労働者に対し) あくまで、限られた期間だけ働く「お客さま」であり、理念教育や研修等をしてあまり意味がない。チームの一員にはなりえない。そのため、責任の重い仕事は任せられず、かえって自分たちの負担が増す。
- (特に派遣労働者に対し) 自分たちよりも責任や負担が軽く、定時に退社するにも関わらず、高い賃金を得ている。
- 派遣労働者や有料職業紹介会社を通じて就職した人材は、自分たちの事業所のことをよく知らず、愛着がないのではないか。
- 派遣労働者は色々な職場を経験しているため、他の事業所の事情なども含め、教えてもらうことも多い。

図表3-8-1 派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対する評価や考え方  
(n=330・複数回答)

設問項目 (全て n=330・単位%)		「ややさう思う」「と その強い」と の合計	「どちらでもない」「と その強い」と の合計	「あまりさう思わない」と 「さう思わない」の合計	「わからない」
人材派遣関連	派遣労働者のスキルや能力、知識レベルは高い	20.9	47.0	22.7	9.4
	派遣労働者は様々な経験をしており、色々と教えてもらうことが多い	25.2	43.9	20.3	10.6
	人材派遣は直雇用の職員を採用するための重要なルートの一つである	31.0	46.1	13.6	9.4
	人材派遣は短期的・緊急的な人材不足をカバーするための重要な手段の一つである	45.7	35.5	11.5	7.3
	機会があれば自分も派遣労働者として働いてみたい	15.7	34.2	39.0	10.9
	派遣料を支払っている分、能力が高いのが当然である	23.7	47.9	19.7	8.8
	派遣労働者に対して理念教育をしてもあまり意味がない	24.0	44.5	21.8	9.7
	派遣労働者とはチームとしての一体感を築きづらい	29.7	43.3	17.2	9.7
	派遣労働者のスキルレベルは以前と比較して低下している	19.3	52.7	13.3	14.5
	派遣労働者は責任感や仕事へのこだわりが希薄な人材が多い	24.5	48.2	14.8	12.4
	派遣労働者は、自法人や事業所に対する愛着が希薄な人材が多い	31.3	47.0	10.0	11.8
職業紹介関連	紹介手数料に見合った人材を確保できている	15.7	46.7	21.8	15.8
	有料職業紹介は人材を確保するための重要なルートの一つである	34.0	42.1	11.5	12.4
	機会があれば自分も有料職業紹介会社を利用した就職活動をしてみたい	16.3	39.1	31.5	13.0
	紹介会社から紹介された人材は、紹介手数料を支払っている分、能力が高いのが当然である	20.6	49.4	17.6	12.4
	紹介会社から紹介された人材は、他の採用ルートで入職した人材と比較して早期に離職する傾向がある	20.3	51.8	11.8	16.1
	紹介会社から紹介される人材のスキルレベルは以前と比較して低下している	18.2	52.1	10.3	19.4
	紹介会社から紹介される人材は、自法人や事業所の強みや特徴を理解していないケースが多い	23.3	50.3	11.5	14.8

【出所】民介協「派遣労働者等向け WEB アンケート調査」

## 2 職員の意識を変え、直接雇用や長期定着につなげる

前項に記載したような見方がある一方で、有料職業紹介会社を通じた人材の採用においては、かなりのコストが発生します。また、せっかく採用した人材が早期に離職しては、教育投資のコストも無駄になってしまいます。そのため、「針の筵」のような環境で働くことで、すぐに辞められてしまうよりも、少なくとも採用にかけた投資が回収できる期間は働いてもらえるような何らかの配慮をすることが合理的と考えられます。

さらに、派遣労働者の中には長く働きたいと感じられるような職場を探すことを目的として、派遣労働という働き方を選択している人材もいます。こうした人材が自事業所に派遣されてきた場合、直接雇用への移行に向けてアプローチを行うことも人材確保においては重要になります。

こうした点を踏まえれば、仮に自事業所の派遣労働者等が居心地の悪い環境に置かれている場合には、その状況を改善し、彼（彼女）らが「長く働き続けたい」と思えるような職場の雰囲気や環境へ変革を進めていくことが求められます。

## 3 直接雇用や長期定着に向けた具体的な方策

職場の雰囲気や環境の変革については様々な方向性があり得ますが、まず最初に行うべきことは、チームの一員として派遣労働者等を受け入れるよう、管理者や既存職員の意識を変えていくこととなります。

実際、図表3-8-2に掲載した事業所向けアンケート調査の結果を見ると、「派遣労働者が直接雇用の労働者へ移行した経験」が「複数回ある」と回答した事業所においては、「経営者や管理者等による直接雇用への移行に向けた声掛け」や「派遣労働者の職務に対し、直接雇用の職員と同等に扱うような事業所内での働きかけ」といった回答の割合が、「移行実績はない」と回答した事業所と比較して、大きくなっていることが分かります。

「意識を変える」という行為は、すぐには成果が出ない可能性もあります。しかしながら、本ポイントの第1項に記載したような問題が発生することを防ぐためにも、派遣労働者等を受け入れる前に既存職員を対象としたミーティングを実施するなど最優先で取り組むべきと考えられます。

図表 3-8-2 派遣労働者の直接雇用への移行に向けて実施した取組み

(直接雇用への移行実績の有無別・各複数回答)

選択肢	派遣労働者の直接雇用への移行実績				
	全体 (n=162)	複数ある (n=22)	ある (n=56)	ない (n=79)	無回答 (n=5)
	回答割合 (%)	回答割合 (%)	回答割合 (%)	回答割合 (%)	回答割合 (%)
派遣労働者として働くよりも高い水準の賃金額の提示	8.6	18.2	12.5	3.8	0.0
直接雇用に移行した後の福利厚生面でのメリットに関する情報提供	34.6	68.2	50.0	15.2	20.0
直接雇用に移行した後も勤務日や時間、勤務地などに配慮を行う旨の雇用条件の提示	30.2	59.1	41.1	16.5	0.0
直接雇用に移行した後も職種や職務内容に対する配慮を行う旨の雇用条件の提示	21.6	54.5	25.0	11.4	0.0
直接雇用に移行した後の研修体系や成長機会等の育成面でのメリットに関する情報提供	17.9	27.3	26.8	10.1	0.0
直接雇用に移行した後の長期的なキャリアパスに関する情報提供	17.3	31.8	19.6	12.7	0.0
経営者や管理者等による直接雇用への移行に向けた声掛け	30.2	68.2	39.3	13.9	20.0
派遣労働者とともに働く現場職員による直接雇用への移行に向けた声掛け	22.8	22.7	32.1	15.2	40.0
派遣労働者の職務に対し、直接雇用の職員と同等に扱うような事業所内での働きかけ	25.3	45.5	30.4	15.2	40.0
長く働き続けたいと感じてもらえるような雰囲気の良い職場づくり	41.4	45.5	58.9	27.8	40.0
その他	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
特に行っていない	24.1	0.0	5.4	45.6	0.0
無回答	9.3	0.0	1.8	15.2	40.0

※回答割合の大きい上位5項目に網掛け

【出所】民介協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

#### 本ポイントの要旨

- 派遣労働者や有料職業紹介会社を通じて採用した人材は、管理者や既存職員からの厳しい見方（管理者等が自覚していないものも含む）にさらされ、あまり居心地の良い職場で働いている可能性がある。
- 入職経路に関わらず、自事業所で働くことになった人材に長く働いてもらい、また、派遣労働者については直接雇用への移行も考えてもらえるよう、「居心地の良い職場」に向けて管理者や職員の目線や接し方、意識を変革していく必要がある。

ポイント

9

## 必要に応じて派遣労働者等に対しても教育研修を行う

ポイント9では、期間が限られているとはいえ、チーム・仲間としてともに働く派遣労働者を対象に教育研修を行うことの重要性について解説します。

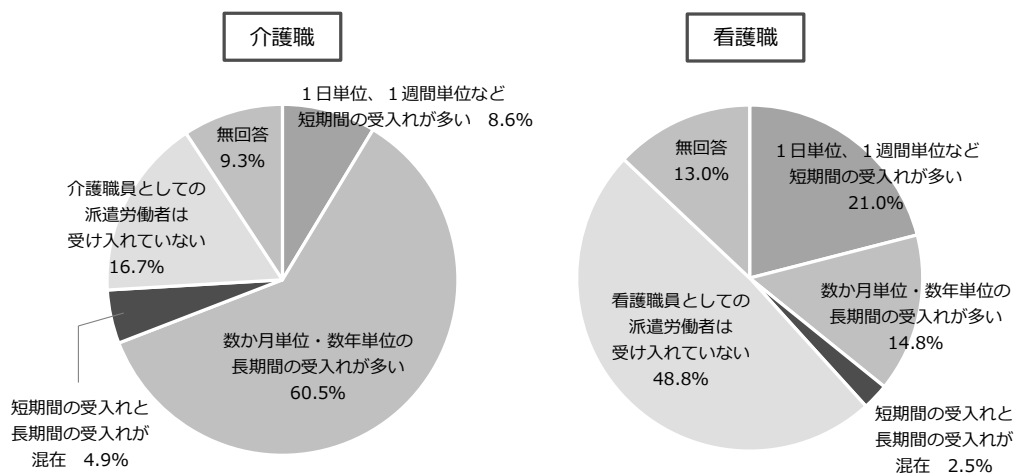
### 1 派遣労働者を対象とした研修の実施状況

派遣労働者は、一般的に長くても数か月～数年、短い場合には1日といった契約期間を定め、自事業所で働くこととなります。そのため、特に短期契約の場合において、「教育研修等を行う時間が確保できない」「研修等に時間を割くのではなく、すぐに現場に入って働いてもらわなければ費用が回収できない」といった理由から、派遣労働者を対象とする研修等を実施していない事業所も少なくないと考えられます。

また、第2章の図表2-4から分かるように、この派遣労働者の教育研修が難しいという点をもって、派遣労働者の受入れをしない理由とする事業所も見られます（「派遣労働者では教育や研修等ができず、自事業所が求めるケアの質が維持できないから」との回答が17.7%）。

図表3-9-2の調査結果に見られるように、派遣労働者を対象とした研修等を実施している事業所も一定数見られますが（「派遣労働者を対象とする入職時（派遣開始時）の理念研修の実施」をしているとの回答が22.5%、「派遣労働者を対象とする定期的な社内研修の実施」をしているとの回答が12.3%、全体からすると少数派と言えます。

図表3-9-1 派遣労働者の契約期間（n=162）



【出所】民協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

図表3-9-2 派遣労働者との関係において生じる課題への対応策（n=138・複数回答）

選択肢	回答割合 (%)
派遣労働者を対象とする入職前（派遣開始前）の施設・事業所見学、面談の実施	59.4
派遣労働者を対象とする入職時（派遣開始時）の理念研修の実施	22.5
派遣労働者を対象とするメンターや相談役の配置	8.0
派遣労働者を対象とする定期的な社内研修の実施	12.3
派遣労働者を対象とする体系的な OJT の実施	24.6
上席者等による派遣労働者との定期・随時の面談	14.5
上席者等による通常の業務の中での派遣労働者への声掛け、助言	27.5
同僚や職場の仲間による通常の業務の中での派遣労働者への声掛け、助言	45.7
派遣労働者を対象とする苦情や悩み、ハラスメント等に関する相談窓口の設置	10.1
派遣労働者を対象とする事業所内での季節のイベント（花見や忘新年会など）やサークル活動の開催	4.3
派遣労働者を対象とする社内報や内部インフォメーションの回付・配信	2.2
派遣労働者のための歓送迎会の開催	2.2
派遣労働者より高い水準での直接雇用職員の賃金の設定	0.7
派遣労働者に任せる業務の切り出し、業務範囲の明確化	19.6
派遣労働者によるトラブル等の情報が、現場から管理職へ報告されるような仕組みづくり	23.9
その他	0.7
特に行っていない	12.3
無回答	2.9

※回答割合の大きい上位5項目に網掛け

【出所】民介協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」



## 2 派遣労働者を対象とする教育研修の重要性

前項に記載した現状に対し、本調査研究における有識者研究委員会の議論では、派遣労働者を対象とした教育研修の重要性を指摘する意見が、複数の委員から聞かれました。こうした意見の背景には、働く期間の限られた派遣労働者であっても教育研修の機会を提供することで、下記のような利点があるとの考え方があります。

派遣労働者には直接雇用の職員よりも高い費用がかかり、即戦力としてすぐに稼働してもらいたいという経営者や管理者の考え方は十分理解できます。また、残業等をお願いすることが難しい派遣労働者に関し、通常の業務時間外の研修に参加してもらうためには色々な調整負担も発生するものと考えられます。

しかしながら、長い目で見た場合の業務の効率化や職員間のコンフリクトの低減、直接雇用への移行可能性の向上などのメリットを踏まえれば、数か月～数年程度の契約期間がある派遣労働者に対し、直接雇用職員と同水準の入職時研修やOJTなどを提供することは検討に値すると言えます。

### 【派遣労働者を対象とした教育研修を行うことの利点（例）】

- 直接雇用の職員と同様、理念浸透や事業所のケアのやり方・考え方の理解促進につながる。教育研修等の機会を提供することで、初期段階では手間と時間を要するが、長期的に見れば業務の効率化やケアの質の平準化、既存職員とのコンフリクトの軽減につながる。
- 派遣労働者に仲間意識やチーム意識を醸成し、積極的な業務への参画を促すことが期待される。
- 他の事業所で経験のない教育研修等の機会を提供することで、派遣労働者に「居心地の良い職場」「長く働きたいという職場」という意識を醸成し、直接雇用へつながることが期待される。

## 3 契約期間が短い派遣労働者の教育研修の考え方

なお、図表3-9-1に記載したように、契約期間が短い派遣労働者も少なくありません。特に訪問入浴や通所介護といったサービスの看護師などについては、1日単位・1週間単位の契約で受入れを行うケースが散見されます。

短期の契約であっても同じ人材が継続的に派遣されてくるのであれば、研修を行ったり、OJTにより業務の進め方ややり方を理解してもらい余地があると考えられます。そのため、派遣会社等と交渉し、可能な限り、同じ人材を継続的に派遣してもらえよう調整を進めることが重要になります。

仮に、同じ人材の継続派遣が難しい場合には、現実的に研修等を行う時間的な余裕はないと思われます。その際には、ポイント7で解説した業務の可視化・標準化、業務の切り出しなどの方法で対応することが考えられます。

#### 本ポイントの要旨

- 派遣労働者の契約期間は、長い場合には数か月～数年単位、短ければ数日～数週間単位など様々である。
- 少なくとも数か月～数年単位の契約期間の派遣労働者に対しては、直接雇用の職員と同水準のOJTや入職時研修は実施すべきと考えられる。そうすることで、介護のやり方などに対する理解が進み、中長期的な視点で見た場合に業務効率化や職員間のコンフリクトの低減などのメリットが期待できる。
- 数日～数週間単位の契約期間の派遣労働者に対して研修機会を提供することは難しいため、業務の可視化・標準化を進め、任せる業務を限定することにより対応することが考えられる。

ポイント  
**10**

## 事業所の雇用管理能力を高め、 派遣会社等に頼らない事業所をつくる

ポイント10では、本章の締めくくりとして、派遣会社等への過度な依存を脱却し、自法人・事業所単独での採用力や雇用管理能力を高めていくことの重要性について述べていきます。また、採用力の強化等に取り組む際に参考情報として活用可能な文献等を紹介します。

### 1 介護事業所の本音「できることならば、自前で採用したい」

本冊子全体を通して繰り返し言及していますが、派遣労働者の受入れや有料職業紹介会社を通じた人材採用については、多くの費用がかかります。そして、そうした費用が在宅介護事業所の経営を圧迫している現状があります。

また、費用の面以外にも、派遣・紹介される人材と事業所のニーズとのミスマッチの問題、派遣会社等の対応に対する不満など、第2章で述べたような派遣労働者等の受入れ等に起因する様々な課題があります。

こうした課題を踏まえれば、多くの介護事業所にとって、派遣会社や有料職業紹介会社などの人材サービス会社を利用することなく、「できることならば、自前で採用したい」というのが本音ではないでしょうか。

もちろん、ハローワークや口コミ等の従来からある採用方法に加え、事業所が出会える人材の幅を広げるために派遣会社等を積極的に使うケースや、広告媒体への出稿料と比較し、費用対効果に優れているとの判断から派遣会社等を利用するケースなど、人材サービス会社を戦略的に活用している事業所もあります。しかしながら、そうした事業所は全体から見ると少数であり、従来の方法では人材が確保できなかったり、人材が定着しないために派遣会社等を活用しているというケースが大半と考えられます。

図表3-10-1 派遣会社を通じた人材確保を行う理由 (n=162・複数回答)

選択肢	回答割合 (%)
ハローワーク等を利用した採用活動では人材が確保できないから	64.2
確実に人材が確保できるから	46.3
求人広告等の他の採用方法と比較し、費用対効果が高いから	1.9
研修費用なども含めてトータルで見た場合の人材育成費用が抑制できるから	0.0
賃金などを含めた総人件費が抑制できるから	2.5
サービスの需給に合わせて人員数を調整できるから (人件費を変動費化できるから)	13.0
人柄や能力を見極めた上で、直接雇用につなげられるから	16.7
他の採用チャネルと比較し、質の高い人材が確保できるから	2.5
迅速に人材が確保できるから	45.1
産休や有休取得者の代替など、短期的・一時的な職員不足等をカバーできるから	16.7
事業規模の拡大のために常に多くの人材を必要としているから	2.5
職員が定着せず、その穴埋めのために常に人材を必要としているから	25.9
色々な事業所を経験した人材が派遣されてくるため、職員が学びを得られるから	0.6
特定の資格や技能を持つ人材を効率的に確保できるから	3.7
高度な仕事に直接雇用の職員が集中できる環境を整えられるから	0.6
その他	0.6
無回答	1.2

※回答割合の大きい上位5項目に網掛け

【出所】民介協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

図表3-10-2 有料職業紹介会社を通じた人材確保を行う理由 (n=237・複数回答)

選択肢	回答割合 (%)
ハローワーク等を利用した採用活動では人材が確保できないから	74.7
確実に人材が確保できるから	33.3
他の採用チャネルと併用し、採用機会を広げられるから	31.2
求人広告等の他の採用方法と比較し、費用対効果が高いから	4.6
研修費用なども含めてトータルで見た場合の人材育成費用が抑制できるから	1.3
他の採用チャネルと比較し、質の高い人材を確保できるから	5.5
すぐに人材を確保できるから	32.5
事業規模の拡大のために常に多くの人材を必要としているから	6.8
職員が定着せず、その穴埋めのために常に人材を必要としているから	18.1
他の採用チャネルと比較し、選考段階で人材のスキルや経験等について多くの情報が得られるから	4.6
その他	3.4
無回答	4.6

※回答割合の大きい上位5項目に網掛け

【出所】民介協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

## 2 派遣会社等とどのように付き合うか

他方、ハローワーク等を利用するだけでは採用ができないという現実がある中で、人員配置基準を満たすため、サービスに穴をあけないために、早く確実に人材を確保できるというメリットがあるからこそ、事業所は派遣会社等と取引を行うものと考えられます（図表3-10-1・図表3-10-2参照）。つまり、「できることならば、自前で採用したいが、利用しなければ現場が回らないために派遣会社等を利用する」という現状に、多くの介護事業所は直面しているのではないのでしょうか。

このような状況下で介護事業者が派遣会社等と取引を行う上では、少なくとも短期的には本冊子の記載内容等を参考として様々な情報を集め、「賢く利用する」ことが重要になります。

図表3-10-3 在宅介護事業所と派遣会社等との付き合い方のイメージ



【出所】 各種資料より作成

### 3 自前の採用力や雇用管理力を高める

また、短期的に「賢く利用する」と同時に、中長期的には個々の法人や事業所の採用力や雇用管理力を高め、独力で人材確保ができる体制を構築していくことが重要になります。その上で、産前・産後休業や育児休業などの一時的な人員減への対応や、特殊な資格や経験を有する人材の確保などのために人材サービス会社を利用するような関係性へ移行していくことが求められます。

こうした自事業所の雇用管理力等を高めていくことの重要性を指摘する意見は、今回実施した介護事業所向けアンケート調査でも一定数見られ、派遣会社等に支払う手数料負担の大きさなどの問題に対して必要と考える対応策をたずねた設問においては、公的人材紹介機関の機能強化や手数料の上限規制といった意見に加え、約3割の回答者が「派遣会社等を介さずに人材が確保できるような、個々の介護事業者の採用力や雇用管理力の向上」と回答しています。






図表 3-10-4 派遣会社等との間で生じている課題全般に対する対応策 (n=814・複数回答)

選択肢	回答割合 (%)
人材派遣料や紹介手数料の上限規制	45.0
人材のスキルや経験に応じた人材派遣料や紹介手数料の弾力的な設定	30.6
質の高い派遣会社や紹介会社を対象とした公的認証制度の創設	28.1
派遣会社や紹介会社の事業内容を対象とした公的な監査や実施指導制度の創設	22.4
質の高い派遣会社や紹介会社を見極めるためのポイントを整理したマニュアル等の作成・配布	13.5
国や行政による派遣会社や紹介会社との契約時に使用できるモデル契約書の策定・普及	10.4
派遣会社や紹介会社を利用しなければ充足が難しい人員配置基準や運営基準の見直し	30.0
派遣会社等を介さずに人材が確保できるような、個々の介護事業者の採用力や雇用管理力の向上	28.4
ハローワークや福祉人材センターなどの公的な職業紹介機関の機能の強化	55.2
資格の有無や書類だけでは判断が難しい、入職後にできること(実務レベルでできること)を可視化する仕組み(キャリア段位制度など)の推進	18.4
派遣会社や有料職業紹介会社側における派遣・紹介を行う人材の育成の強化	15.5
派遣労働者が事故を起こしたり、派遣先に損失をもたらした場合の責任の所在・補償ルールの明確化	16.7
その他	5.0
特に必要と考える対応策はない	4.4
無回答	14.5

【出所】民介協「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」

なお、法人や事業所の雇用管理力等の強化に向けた取組みを行う上では、参考になる報告書やマニュアル、事例集などが多数発行されています。下記に紹介する文献等を活用しながら、自事業所に合う雇用管理力の強化に向けた取組みを進めてみてはいかがでしょうか。

図表3-10-5 雇用管理力等の強化に向けた参考文献（例）

冊子名	内容
『介護の雇用管理改善 CHECK&ACTION25』 (公財) 介護労働安定センター 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自事業所の雇用管理の現状を評価するための25のチェックリストが掲載されている。</li> <li>● また、リストを用いた評価を通じて明らかになった課題の改善に向け、各チェック項目に沿った形で介護事業所が行うべき雇用管理上の取組みについて解説が記載されている。</li> </ul>
『介護事業所の 採用・定着に向けた ポイント』 (公財) 介護労働安定センター 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 介護事業所における人材の採用・定着力の向上に向けて行うべき取組みをコンパクトに整理した冊子。</li> <li>● 全国の先進的な介護事業所の取組みをベースとして作成されており、冊子内に事例が多数掲載されている。</li> </ul>
『Care Vol.2 介護の現場で必要とされる シニアの力』 民介協 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 介護事業所におけるアクティブシニアの活用促進に向けて、シニア人材を対象として制作した冊子。</li> <li>● 介護現場で活躍するシニア人材に対するインタビュー記事や様々な働き方の事例、シニア層を対象とした介護の仕事に関するアンケート調査結果などが掲載されている。</li> </ul>
『「サ責」を知る・育てる』 民介協 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 訪問介護サービスの要となるサービス提供責任者（サ責）について、その育成や定着に必要な視点を様々な調査に基づいて取りまとめた冊子。</li> <li>● サ責に求められる役割、育成策、定着策などについて網羅的に整理されている。</li> </ul>
『生産性の高い 訪問介護とは？』 民介協 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人材の定着と育成が、訪問介護事業所の生産性向上における最大のポイントであるとの視点に基づき、同事業所の生産性向上に向けた様々な施策を整理した冊子。</li> <li>● 訪問介護以外のサービスにおいても活用可能な生産性向上のヒントを多数所収。</li> </ul>

【出所】 各種資料より作成

#### 本ポイントの要旨

- 多くの介護事業者は、人材サービスを「できることならば、自前で採用したい」と考えている。
- しかしながら、人材サービス会社を利用しなければ人材が確保できない事業所も存在しており、「できることならば自前で採用したいが、利用しなければ現場が回らないために派遣会社等を利用する」という現状がある。
- このような状況で介護事業者が派遣会社等と取引を行う上では、少なくとも短期的には様々な情報を集め、「賢く利用する」ことが重要になる。
- また、中長期的には自事業所の雇用管理力等を高め、必要な時に人材サービス会社を利用するという関係性に移行していくことが求められる。



## 第4章

# 政策提言

本調査研究では、有識者研究委員会での議論や各種調査の結果を踏まえ、在宅介護事業者・派遣会社等の人材サービス業界・国や自治体に向けた提言を取りまとめました。本章ではその提言内容を記載します。

本提言を通じ、介護業界における多様な働き方の普及、人材サービス業界を「賢く利用する」在宅介護事業者の拡大、人材サービス業界における介護事業所の理解促進、税金等の公費を原資とする介護報酬の効率的な活用などに向けた議論が進むことを期待しています。

# 1. 在宅介護事業者に向けた提言

## ① 人材採用にかかる費用対効果分析と職員に最低限働いてもらいたい期間（最低就業継続期間）の分析の必要性

- 人材の確保を進めていく上では、職員の採用に必要なコストと、採用した職員にどの程度の期間、自事業所で働いてもらえればその採用コストを回収できるのかといった「採用に関する費用対効果分析」を実施した上で、採用手法を選定することが重要である。
- 併せて、採用コストの回収に向けて働き続けてもらわなければならない期間（最低就業継続期間）を見据え、その期間は必ず職員に定着してもらえるようなキャリアパスや人材育成の体制、賃金体系、福利厚生制度などを整える必要がある。
- こうした取組みを実施しなければ、回収困難な過大なコストを採用に費やしてしまったり、最低就業継続期間に比して短い期間での離職が続き、収益確保のために有料職業紹介会社等を通じて人材を確保したにもかかわらず、結局は損失が生じてしまう可能性が高い。

## ② 厚生労働省等が公表する公的なデータを活用した人材サービス事業者との交渉

- 厚生労働省職業安定局による「人材サービス総合サイト」では、「職業紹介優良事業者」や「医療・介護・保育分野適合紹介事業者宣言 宣言事業者」の検索、行政処分等を受けた事業者の検索が可能であるほか、6か月以内に離職した就職者の状況や各事業者の手数料水準や返戻金制度の有無などの情報が公表されている。
- また、同局では、特定の職種として無期雇用・フルタイムで働く労働者に対して支払われている賃金（時給換算）のデータを公開している。
- こうした公的機関から公開されているデータについては、人材サービス会社間の比較や、賃金相場を踏まえた派遣手数料や紹介手数料等の交渉などに活用することが可能である。
- 介護事業者においては、人員配置基準等との兼ね合いで急ぎ人材を確保しなければならない面もあるが、データに基づく検討・交渉を通じ、悪質な事業者の排除や不当に高額な手数料要求などに対応していくことも重要である。

## ③ 質の高いサービスを提供する人材サービス会社の見極めの必要性

- 派遣労働者の受入れや有料職業紹介会社を経由した人材採用で失敗をしないため、信頼できる人材サービス会社を選定し、取引を行うことは非常に重要である。
- ②に記載した厚生労働省「人材サービス総合サイト」の情報や地域の介護事業者間の「口コミ」、自事業所との取引履歴（人材の離職状況など）、担当者の人柄や介護事業に対する理解、業歴や事業規模などを総合的に評価し、質の高い人材サービス会社を見極めていくことが求められる。

#### ④ 業務の可視化と標準化、および派遣労働者に依頼する業務の切り出しへの取組み

- 多くの介護事業者では、事業所内でどのような業務が行われているか、可視化がなされておらず、また、業務の進め方が属人的なものになっているものと考えられる。
- このような職場に派遣労働者が入職した場合、短期間で仕事のやり方・進め方などを理解することは難しい。そのため、派遣労働者受入れ後には業務がうまく回らなくなり、派遣労働者自身だけでなく、派遣労働者を受け入れる側にも負担や不満が募る可能性がある。
- こうした問題を防ぐため、業務の可視化と棚卸を行い、派遣労働者に任せる業務の範囲を明確化しておく必要がある。また、任せる業務のやり方・進め方に関するマニュアルを作成するなど標準化に向けた取組みを行うことで、派遣労働者の戦力化を進めていくことが重要である。

#### ⑤ 派遣労働者が働きやすい環境づくりと直接雇用への移行の働きかけ

- 派遣労働者の中には、よい職場があれば直接雇用の職員として働き続けたいという意向を持つ人材も一定数見られる。介護事業者としては、派遣労働者を直接雇用職員の候補者と位置づけ、派遣契約期間を疑似的な試用期間と捉えることで、人材の見極め等の質が高まることが期待される。
- 各事業者においては、上記のような意向を持つ人材に選ばれる職場となるよう、派遣労働者であっても働きやすい環境を整え、よい人材であれば同僚やマネジャー層が直接雇用への移行に向けた働きかけを行うことが重要である。

#### ⑥ 派遣労働者や紹介人材のミスマッチを防ぐための取組みの必要性

- 派遣労働者等に限らず、入職した職員が早期に離職してしまう理由の1つは、雇用条件、職場の雰囲気、業務内容などにおけるミスマッチにあると考えられる。
- そうしたミスマッチが生じる背景には、人材サービス会社が介護事業者のニーズに合わせた人材をマッチングする努力を怠っている場合もあると考えられる。また、人材サービス会社を介することで十分な採用選考ができず、相互理解が進まない段階で受入れ・採用等を決めてしまっている可能性もある。
- このような問題を防ぐため、人材サービス会社側には介護事業者が求める人材像（経験や資格だけでなく、実務スキルや人柄なども含む）を明確に伝えるとともに、面談や事業所見学などの機会を設けて人材の見極めをしっかりと行うことが重要である。

#### ⑦ 人材サービス会社に頼らない採用・定着力の強化

- 人材派遣や有料職業紹介は、その手数料が経営を圧迫することから、「使わなくて済むのであれば使いたくない」と考えるサービスである。そして人材サービス会社を使わないためには、自事業所の採用力や雇用管理力を高め、独自に人材を確保できるように進化していく必要がある。
- 短期的には人材サービス会社を必要に応じて賢く使いつつ、中長期的には人材サービス会社を介さなくとも人材確保ができるよう、既存のマニュアルや好事例集などを活用し、採用・定着力を徐々に高めていくことが重要である。

## 2. 人材サービス業界に向けた提言

- ① 人材サービス業界における最低限必要な社会人教育（ビジネスマナー、働くということに対する意識・意味を伝える人材教育）の実施、キャリアカウンセリングの実施
  - 介護事業者の人材サービス会社に対する不満として、派遣・紹介される人材の質に対するものが大きい。
  - 特に資格や経験の問題ではなく、ビジネスマナーが欠如していたり、働くということに対する意識やチームワークの意識などが希薄な人材が多いとの意見が多く聞かれる。
  - 人材サービス会社においては、事業の社会的責任の大きさを踏まえ、派遣・紹介を行う人材に対して必要最低限のマナー等を身に付けるための社会人教育や介護の職場で働くことを前提としたキャリアカウンセリングを実施することが求められる。
- ② 責任のある人材派遣・人材紹介の実施（派遣先企業等の人材ニーズの理解、紹介人材との適切な面談など）
  - 特に有料職業紹介会社には、担当者が話をしたこともない人材を紹介してくるケースや面接等への立ち合いがないケースなどが散見され、紹介先のニーズにしっかりと応えようとする意識が希薄な会社が多いとの意見が聞かれる。
  - また、派遣労働者の急な欠勤等が発生した場合、代替の人材について派遣会社と相談しようとしても営業時間外や休日には連絡が取れなかったり、連絡が取れた場合でも具体的な再発防止策を講じない会社が多いとの指摘も聞かれる。
  - 手数料を徴収して人材の派遣や紹介を行う以上、クライアントである介護事業者のニーズに誠実な態度で対応することは企業としての責務であると考えられ、業界内においてクライアントの抱える不満を十分に把握し、それに応える行動の広がりを強く求めたい。
- ③ 医療・福祉専門職を派遣・紹介担当者として配置するなどの人材サービス会社におけるマッチング能力の向上
  - 介護事業者への人材を派遣・紹介を行う一方、多くの人材サービス会社においては、内部に医療・福祉の現場に精通した人材が配置されていないものと考えられる。そのため介護事業者側のニーズや②に記載したような問題が十分に理解されず、結果としてミスマッチや急を要する連絡への対応の鈍さなどが生じている可能性がある。
  - こうした現状の改善に向けて、医療機関や介護事業者に対して人材派遣や紹介を行おうとする人材サービス会社においては、社内に一定の資格や経験を有する医療・福祉専門職の配置を進めていくべきと考える。

#### ④ 介護事業者の収入（公費である介護報酬）の特性を踏まえた手数料設定

- 介護事業者の収入である介護報酬は、介護保険被保険者が納付する介護保険料と国や自治体の税金によってその大半が賄われている。介護事業者から人材サービス会社に対しては、こうした公的な資金を原資とする介護報酬から手数料が支払われている。
- 年々、人材確保が難しくなる中で、人材サービス会社への支払いが増えていけば、介護事業者の経営状況が悪化し、介護人材の処遇改善等も難しくなる可能性が高い。その結果、さらに人材の確保が難しくなり、将来的に我が国の介護事業の継続性すら危うくなる恐れがある。
- 人材サービス会社においては、こうした介護事業者の収入の特性や介護事業の公共性を踏まえた手数料設定を行うことが求められる。例えば、有料職業紹介事業であれば、紹介する人材の年収の1割程度に手数料水準をとどめるような努力を期待したい。

#### ⑤ 人材の能力や経験に応じた弾力的な手数料設定

- ④と関連するが、現状では人材の能力や経験に関わらず、職種によって一律の手数料を設定しているケースが多いと考えられる（介護職の場合、一律年収の◎%など）。
- その結果、能力や経験による年収の差がそれほど大きくない介護業界においては、結果的に「素人同然」の人材を派遣・紹介した場合でも、「即戦力」となる人材を派遣・紹介した場合でも、いずれにおいても介護事業者側の費用負担にほとんど違いがない状況となっている。
- この点について、職種別の一律の手数料設定とするのではなく、能力や経験、実務的なスキルのレベルなどに応じた弾力的な手数料設定への見直しを強く求めたい。

### 3. 国や自治体に向けた提言

- ① **（派遣労働者の受入れ等は原則として民間法人同士の商取引ではあるが）介護事業の公共性を踏まえた派遣・紹介手数料の参酌標準等の検討、適正価格や上限価格の検討**
  - 慢性的な人材不足のため、介護事業者の支払われた介護報酬の中から少なくない金額が、人材サービス会社へ流出している。
  - こうした人材サービス会社への手数料の支払いは介護事業者の経営を圧迫しており、既存人材の処遇改善や生産性向上に向けた投資などを進めていくための体力を奪っている。
  - このような現状に対し、介護事業の公共性を踏まえ、介護事業者が持続可能な水準の手数料設定に向けた働きかけ（参酌標準の設定、適正な価格帯の提示など）を行政には期待したい。
- ② **悪質な人材サービス会社の排除に向けた取組みのさらなる徹底（既存の情報公開や認証制度の周知、苦情相談対応の積極化、人材サービス会社に対する指導などを含む行政処分などの徹底）**
  - 介護事業者、人材サービス会社双方へのヒアリングにおいて、一部に悪質な人材サービス会社が存在するとの指摘が聞かれた（短期間での紹介人材への退職勧奨や重要な情報を開示しないまま紹介を行う会社など）。
  - 行政においてはこうした悪質な会社に対する行政処分を引き続き実施いただくとともに、人材サービス会社に対し、介護事業者に対して実施しているような抜き打ちでの実地指導の実施についても検討いただきたい。
- ③ **派遣・紹介会社を使わなければ実質的に運営が難しくなっている一部サービスの人員配置基準等の見直し**
  - 訪問入浴や通所介護における看護師の確保など、一部の介護保険サービスにおける一部の専門職種について、実質的に人材サービス会社を利用しなければ確保できない状況になっている。
  - こうした現状に対し、人員配置基準が実態に即したものとなっているか改めて検証を行い、必要に応じて基準の見直し等についても検討いただきたい。
  - また、ICTを活用するなどして、専門職種が事業所やサービス提供の現場にいなくても同様のケアが提供できる体制を整えることで人員配置を満たしたものとみなすといった基準の弾力的な運用についても検討いただきたい。

#### ④ 厚生労働省「人材サービス情報サイト」など既存情報のさらなる周知の徹底

- 厚生労働省「人材サービス情報サイト」には、介護事業者が適切な人材サービス会社を選択する上で有益な情報が掲載されている。他方、今回の調査研究において実施した調査によれば、同サイトを認識している事業者は極めて少数であった。
- 同サイトのような有益な情報が全国の介護事業者に認知されるよう、介護事業者団体や介護業界紙などと連携したさらなる周知の徹底を求めたい。

#### ⑤ 派遣労働者等の「できる能力」「現場で発揮できる能力」を客観的に評価するため介護人材へのキャリア段位制度などのさらなる浸透推進

- 派遣労働者等の受入れを検討する場合、経験や資格だけでは現場で実際に発揮できる能力やスキルが分からず、受入れ後に「対応できない業務が多く、仕事を任せられない」といった問題が顕在化するケースが多い。
- こうした問題に対し、キャリア段位制度などのさらなる浸透を図り、労働者が実際に「できる能力」「現場で発揮できる能力」を可視化していくことが重要と考えられる。

## 在宅介護事業者における派遣労働者の活用実態と 適切な活用・キャリア形成支援のあり方等に関する調査研究

---

### 有識者研究委員会

委員長	是枝 祥子	大妻女子大学 名誉教授
委員	座小田孝安	本調査研究・民介協代表 株式会社シダー 代表取締役（民介協・理事長）
委員	篠崎 良勝	城西国際大学 福祉総合学部 准教授
委員	藤野 和良	藤野経営労務管理事務所 社会保険労務士
委員	瀬戸口信也	株式会社ヒューマンライフケア 代表取締役
委員	染川 朗	UAゼンセン 日本介護クラフトユニオン 会長
委員	門馬 奈央	公益財団法人介護労働安定センター 業務部雇用管理課
委員	渡邊 智仁	ばんぶきん株式会社 代表取締役（民介協・副理事長）
委員	内田 幹也	株式会社ラ・ケア 代表取締役（民介協・理事）
委員	柴垣 竹生	株式会社エクセレントケアシステム 執行役員・人事労務部部长
[事務局]	小堀 俊夫	民介協 本部理事
	赤堀 進	年友企画株式会社 企画編集部部长
	田中 知宏	株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部 上席主任研究員

(所属・役職は令和3年3月現在)

厚生労働省 令和2年度老人保健健康増進等事業

## 在宅介護事業者が人材派遣・有料職業紹介を 「賢く利用する」ための10のポイント

---

令和3年3月発行

---

発行 一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会  
〒101-0047 東京都千代田区内神田2-5-3 兎谷ビル3F  
TEL.03-5289-4381 FAX.03-5289-4382

制作協力 株式会社浜銀総合研究所  
年友企画株式会社

---



## 【資料 2】

労働者向けWEBアンケート調査 調査票  
(調査画面)



## アンケート画面開始

Page 1

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

DUMMY1

設問切り替え用

※実査時は非表示となります。

- 1  派遣労働属性
- 2  職業紹介属性
- 3  一般職業属性

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

派遣労働者として介護事業所で働くお立場でご回答をお願いします。  
また、あなたがすでに派遣労働者として働いていなかったり、介護業界を離れている場合、派遣労働者として介護業界で働いていた当時のことを踏まえてご回答ください。

有料職業紹介会社からの紹介先で就職した介護事業所で勤務しているお立場でご回答をお願いします。  
また、あなたがすでに有料職業紹介会社の紹介で就職した介護事業所を退職していたり、介護業界を離れている場合、紹介先の介護事業所で働いていた当時のことを踏まえてご回答ください。

介護事業所で勤務するお立場でご回答をお願いします。  
また、あなたがすでに介護の仕事をお辞めになっている場合、介護の仕事をしていた当時のことを踏まえてご回答ください。

#### Q12

介護業界で働こうと思った理由・動機を教えてください。(いくつでも)

- 1  医療や介護の資格を活かしたかったから
- 2  無資格でも働くことができたから
- 3  家族の介護や看護をした経験を活かしたかったから
- 4  専門職として手に職をつけたかったから
- 5  社会や人の役に立つ仕事をしたかったから
- 6  自身や家族に介護が必要になった場合に、経験や技術が役立つと思ったから
- 7  家族や友人・知人、教員などに勧められたから
- 8  他の業界と比較して賃金がよかったから
- 9  自宅の近くに職場があったから・通勤が便利だったから
- 10  勤務時間や勤務日の都合がよかったから
- 11  他業界では求人がなかったから・他業界では雇ってもらえなかったから
- 12  すぐに働けたから
- 13  その他

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0

50

100(%)

Q13 働く介護事業所を選ぶ上で、下記の項目をどの程度重視しているか教えてください。 (それぞれひとつずつ)		重視する	やや重視する	どちらともいえない	あまり重視しない	重視しない
1	賃金や手当の額の高さ	1○	2○	3○	4○	5○
2	希望する時間帯や曜日での勤務が可能なこと	1○	2○	3○	4○	5○
3	休みの取りやすさ	1○	2○	3○	4○	5○
4	雇用の安定性	1○	2○	3○	4○	5○
5	通勤の利便性(車、自転車での通勤含む)	1○	2○	3○	4○	5○
6	従事する業務の容易さ・簡単さ	1○	2○	3○	4○	5○
		重視する	やや重視する	どちらともいえない	あまり重視しない	重視しない
7	従事する業務の難しさ・レベルの高さ	1○	2○	3○	4○	5○
8	仕事のやりがい	1○	2○	3○	4○	5○
9	研修や教育制度の充実度(入職時含む)	1○	2○	3○	4○	5○
10	実務を通じて新しい経験や知識を得られること	1○	2○	3○	4○	5○
11	法人の介護に対する理念や考え方へ共感できること	1○	2○	3○	4○	5○
12	職場の雰囲気、人間関係の良好さ	1○	2○	3○	4○	5○
13	法人の規模や経営の安定性	1○	2○	3○	4○	5○

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q14

介護の仕事をする上で感じている不安や不満を教えてください。(いくつでも)

- 1  賃金が安い・手当がない、または手当が安い
- 2  労働時間が長い、残業が多い
- 3  希望するタイミングで休みが取れない
- 4  介護の仕事の心身にかかる負担が大きい(腰痛、夜勤時等の少人数勤務の際のプレッシャー等)
- 5  任される業務の量が多い
- 6  任される業務の幅が狭い
- 7  業務の指示が曖昧な場合が多い
- 8  任される業務の難易度が高い
- 9  定型業務や簡易な業務ばかり任される
- 10  仕事の責任の程度が大きい
- 11  自分の能力が活かせない
- 12  昇進機会に恵まれない
- 13  研修や教育訓練を受ける機会が少ない
- 14  即戦力として期待されることにプレッシャーを感じる
- 15  雇用が不安定である
- 16  よい職場であっても、一定期間が経過すると職場を離れなければならない
- 17  職場の人間関係や雰囲気がよくない・職場内で他の職員との良好な関係が作りづらい
- 18  介護の仕事の社会的評価が低い
- 19  その他
- 20  特に不安や不満を感じる点はない

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

## Q15

これまで介護の仕事をする中で「ここで働きたい」と感じた事業所について、その事業所の特徴や魅力を感じたポイントを教えてください。(いくつでも)

- 1  給与水準が高い
- 2  福利厚生がよい
- 3  休暇の取得や勤務日・勤務時間等の融通が利く
- 4  職員間の人間関係が良好で、チームとして一体感がある
- 5  経営者や管理者の人柄がよく、組織の雰囲気がよい
- 6  仕事をする上での困りごとなどを相談した際に、上司や人事担当者等が真摯に対応してくれる
- 7  経営者や管理者等が働き続けてもらいたいと、熱心に声かけをしてくれる
- 8  レベルの高い介護を提供しており、自身が成長できる
- 9  研修が充実しており、自身が成長できる
- 10  責任のある仕事や役割を任せられる
- 11  手本となるような優秀な専門職がおり、その専門職とともに仕事ができる(その専門職の近くで学べる)
- 12  昇進や昇格のチャンスがある
- 13  管理者やマネジャーになる以外の専門職としてのキャリアパスがある
- 14  ICT活用などにより間接業務を削減し、ケアに注力できる環境を整えている
- 15  法人のケアに対する理念に共感できる
- 16  事業所の経営状態が安定している
- 17  法人・事業所に規模の拡大や成長に向けた勢いがある
- 18  事業所の業績や利用者からの苦情を共有するなど、透明性の高い運営をしている
- 19  その他
- 20  働きたいと感じた事業所はない

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q16

介護の仕事に対する全般的な満足度を教えてください。

- 1  満足している
- 2  ある程度満足している
- 3  どちらともいえない
- 4  あまり満足していない
- 5  満足していない

次へ

0 50 100(%)



※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q17

介護の仕事の継続意向を教えてください。

- 1  できるだけ長く働きたい
- 2  しばらくは働きたい
- 3  すぐにでも介護の仕事を辞めたい
- 4  すでに介護の仕事はしていない

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

◆派遣労働者として介護事業所で働くお立場でご回答をお願いします。  
また、あなたがすでに派遣労働者として働いていなかったり、介護業界を離れている場合、派遣労働者として介護業界で働いていた当時のことを踏まえてご回答ください。

Q18

あなたがこれまでに派遣されたことのある介護事業所のサービス種別(介護予防を含む、指定介護保険サービスのみ)を教えてください。(いくつでも)

- 1  訪問介護(ホームヘルプ)
- 2  訪問入浴介護
- 3  訪問看護
- 4  訪問リハビリテーション
- 5  夜間対応型訪問介護
- 6  定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- 7  小規模多機能型居宅介護
- 8  看護小規模多機能型居宅介護(旧・複合型サービス)
- 9  福祉用具貸与・販売、住宅改修
- 10  通所介護(デイサービス)(地域密着型含む)
- 11  通所リハビリテーション(デイケア)
- 12  認知症対応型通所介護(認知症デイ)
- 13  認知症対応型共同生活介護(グループホーム)
- 14  特定施設入居者生活介護(地域密着型含む)
- 15  短期入所(ショートステイ)
- 16  介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)(地域密着型含む)
- 17  介護老人保健施設
- 18  介護療養型医療施設
- 19  介護医療院
- 20  居宅介護支援

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

## Q19

あなたが現在派遣されている(あるいは直近で派遣されていた)介護事業所のサービス種別(介護予防を含む、指定介護保険サービスのみ)を教えてください。

- 1  訪問介護(ホームヘルプ)
- 2  訪問入浴介護
- 3  訪問看護
- 4  訪問リハビリテーション
- 5  夜間対応型訪問介護
- 6  定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- 7  小規模多機能型居宅介護
- 8  看護小規模多機能型居宅介護(旧・複合型サービス)
- 9  福祉用具貸与・販売、住宅改修
- 10  通所介護(デイサービス)(地域密着型含む)
- 11  通所リハビリテーション(デイケア)
- 12  認知症対応型通所介護(認知症デイ)
- 13  認知症対応型共同生活介護(グループホーム)
- 14  特定施設入居者生活介護(地域密着型含む)
- 15  短期入所(ショートステイ)
- 16  介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)(地域密着型含む)
- 17  介護老人保健施設
- 18  介護療養型医療施設
- 19  介護医療院
- 20  居宅介護支援

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q20

現在の介護事業所での派遣労働者としての就業状況を教えてください。

- 1  現在も介護事業所で派遣労働者として働いている
- 2  現在は介護事業所で派遣労働者として働いていない  
(他業界で派遣として働いている場合はこちらを選択)

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q20で「現在も介護事業所で派遣労働者として働いている」と回答した方に伺います。

Q21

介護事業所での「派遣労働」という働き方の継続意向を教えてください。

- 1  できるだけ長く介護事業所で派遣の仕事を続けたい
- 2  しばらくは介護事業所で派遣の仕事を続けたい
- 3  すぐにも介護事業所での直雇用に変わりたい

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q22

介護事業所で派遣労働者として働く際の、主な派遣形態を教えてください。

- 1  1日単位など単発の派遣が多い
- 2  特定の事業所に数か月単位・数年単位で継続的に派遣されることが多い
- 3  上記2つが同程度

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

## Q23

介護業界での「派遣労働」という働き方を選択した理由を教えてください。(いくつでも)

- 1  勤務時間や勤務日数などが自分の希望に合う働き方ができるから
- 2  業務内容や仕事の範囲などが自分の希望に合う働き方ができるから
- 3  自分の希望に合った勤務地で働けるから
- 4  責任の重い仕事をしたくないから
- 5  直雇用で働くよりも賃金等の待遇がよいから
- 6  自分に合わない職場だった場合、すぐ職場を変えられるから
- 7  直雇用の職員として採用されなかったから
- 8  いろいろな職場や職種を経験できるから
- 9  直雇用で働きたいと思えるような職場をじっくり探すのに適しているから
- 10  職場内のトラブルへの対応など、面倒ごとの交渉や調整を派遣会社に任せられるから
- 11  (育児・介護・配偶者の転勤等の)家庭の事情で直雇用の職員として働けないから
- 12  離職期間が長かったり、業界での経験等がないため、直雇用の職員として働く自信がないから
- 13  自分で働く先を探したり、選んだりするのが面倒だから
- 14  空いた時間に効率的に収入を得られるから、副業先を見つけてもらえるから
- 15  マネジメント業務や事務作業をしたくないから
- 16  紹介会社や派遣会社等から派遣や紹介予定派遣を勧められたから
- 17  その他
- 18  特に理由はない

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q24

派遣労働者として介護事業所で働く中で、契約期間の満了前に派遣終了(契約打ち切り)となったことがあるか教えてください。(いくつでも)

- 1  介護事業所側からの申し出により、期間満了前に派遣契約が終了したことがある
- 2  派遣会社からの申し出により、期間満了前に派遣契約が終了したことがある
- 3  自身の申し出により、期間満了前に派遣契約を終了したことがある
- 4  契約期間の満了前に派遣終了となったことはない

次へ

0 50 100(%)



※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q25

派遣された介護事業所において発生したことのあつた問題があれば教えてください。  
(いくつでも)

- 1  仕事の内容や労働条件が派遣会社側と調整がされていない
- 2  サービス残業などを暗に求められる
- 3  派遣労働者を外部者として扱ったり、壁を作られるなど、組織になじめない雰囲気がある
- 4  忘年会や新年会などの事業所内のイベントに招かれない
- 5  派遣会社への手数料の額などをほのめかし、その分の仕事をするよう求めてくる
- 6  導入研修やOJTなどが行われないうまま、仕事を任せられる
- 7  派遣先の意に沿わないことがあると契約更新をしないなどの圧力をかけられる
- 8  派遣会社と介護事業所の手数料交渉が難航し、自身と関係のないところで契約が終了になる
- 9  派遣先の職員等からのいじめやいやがらせ、ハラスメントなどがある
- 10  その他
- 11  特に問題はない

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q26

派遣労働者として働く中で、派遣会社とのやり取りにおいて感じた不満や不安があれば教えてください。(いくつでも)

- 1  仕事の内容や労働条件が介護事業所側と調整がされていない
- 2  派遣先の介護事業所の情報が提供されない、派遣会社が情報を把握していない
- 3  派遣先で問題に直面してもフォローがない
- 4  自身が希望していない職種やサービス種別の仕事に派遣される
- 5  自身が希望していないエリアの職場に派遣される
- 6  派遣会社によるマナー研修やスキルアップのための研修がない
- 7  家族の急病等で急な休み等が必要になった際に、派遣会社の担当者に連絡が取れない
- 8  自身が知らないうちに、派遣先との派遣契約を終了される
- 9  直雇用での就職を希望しているにもかかわらず、派遣労働を勧められる
- 10  なかなか派遣先を紹介してくれない
- 11  その他
- 12  特に不満や不安を感じた点はない

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q27

派遣開始前における派遣先の介護事業所との顔合わせや面談等の実施状況を教えてください。(いくつでも)

- 1  (本来は禁止されているが)実質的な採用面接のような機会が設けられたことがある
- 2  派遣される予定の法人や事業所の見学をしたことがある
- 3  派遣先から業務内容の説明を受けたり、業務に関する打合せをしたことがある
- 4  派遣先への挨拶訪問など、簡単な顔合わせ程度のやり取りをしたことがある
- 5  その他
- 6  派遣開始の前の時点で派遣先と接触したことはない

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q28

Q27で回答したような派遣先の介護事業所との接触の際に、派遣先からたずねられた場合には伝えてもよいと考える情報があれば教えてください。(いくつでも)

- 1  保有する資格や介護業務の経験
- 2  過去に勤務したことのある(派遣されたことのある)法人名・事業所名
- 3  過去の介護の仕事を辞めた理由・契約期間満了前の契約終了理由
- 4  派遣労働者として働いている理由
- 5  直雇用の職員への切り替え意向、将来のキャリア形成意向
- 6  働く上で配慮が必要な家庭事情(未就学の子どもの有無、介護が必要な家族の有無など)
- 7  働く上で配慮が必要な自身の健康状態(病歴や持病の有無、出産予定など)
- 8  その他
- 9  伝えてよいと考える情報はなし

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

◆有料職業紹介会社からの紹介先で就職した事業所で勤務しているお立場でご回答をお願いします。  
また、あなたがすでに有料職業紹介会社の紹介で就職した事業所を退職していたり、介護業界を離れている場合、紹介先の介護事業所で働いていた当時のことを踏まえてご回答ください。

#### Q29

あなたが、これまでに有料職業紹介会社の紹介により就職したことのある介護事業所のサービス種別(介護予防を含む、指定介護保険サービスのみ)を教えてください。(いくつでも)

- 1  訪問介護(ホームヘルプ)
- 2  訪問入浴介護
- 3  訪問看護
- 4  訪問リハビリテーション
- 5  夜間対応型訪問介護
- 6  定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- 7  小規模多機能型居宅介護
- 8  福祉用具貸与・販売、住宅改修
- 9  看護小規模多機能型居宅介護(旧・複合型サービス)
- 10  通所介護(デイサービス)(地域密着型含む)
- 11  通所リハビリテーション(デイケア)
- 12  認知症対応型通所介護(認知症デイ)
- 13  認知症対応型共同生活介護(グループホーム)
- 14  特定施設入居者生活介護(地域密着型含む)
- 15  短期入所(ショートステイ)
- 16  介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)(地域密着型含む)
- 17  介護老人保健施設
- 18  介護療養型医療施設
- 19  介護医療院
- 20  居宅介護支援

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

## Q30

あなたが直近で有料職業紹介会社の紹介により就職した介護事業所のサービス種別(介護予防を含む、指定介護保険サービスのみ)を教えてください。

- 1  訪問介護(ホームヘルプ)
- 2  訪問入浴介護
- 3  訪問看護
- 4  訪問リハビリテーション
- 5  夜間対応型訪問介護
- 6  定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- 7  小規模多機能型居宅介護
- 8  福祉用具貸与・販売、住宅改修
- 9  看護小規模多機能型居宅介護(旧・複合型サービス)
- 10  通所介護(デイサービス)(地域密着型含む)
- 11  通所リハビリテーション(デイケア)
- 12  認知症対応型通所介護(認知症デイ)
- 13  認知症対応型共同生活介護(グループホーム)
- 14  特定施設入居者生活介護(地域密着型含む)
- 15  短期入所(ショートステイ)
- 16  介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)(地域密着型含む)
- 17  介護老人保健施設
- 18  介護療養型医療施設
- 19  介護医療院
- 20  居宅介護支援

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q31

前問で回答された(〇〇〇(Q30回答テキスト再掲))の介護事業所での現在の勤務状況を教えてください。

- 1  現在も勤務している
- 2  現在は勤務していない

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q32

介護事業所への就職を検討するにあたり、有料職業紹介会社以外に用いた求人情報の収集方法があれば教えてください。(いくつでも)

- 1  ハローワーク
- 2  採用を行っている法人・事業所のホームページやSNS
- 3  口コミ・友人や知人の紹介
- 4  資格スクールの講師からの紹介、学校の進路指導教員や大学等の指導教官からの紹介
- 5  求人折込み広告や求人情報誌
- 6  その他
- 7  有料職業紹介会社以外の方法は利用していない

次へ

0 50 100(%)



※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q33

介護事業所への就職にあたり、有料職業紹介会社を利用した理由・目的を教えてください。  
(いくつでも)

- 1  条件に合う就職先を効率的に探したかったから
- 2  給与面の条件交渉などを紹介会社に任せたかったから
- 3  ハローワーク等では紹介されていないような魅力的な職場を探したかったから
- 4  キャリアカウンセリングや就職に向けた助言などを受けたかったから
- 5  採用に向けた書類のやり取りや面接日程の調整を任せたかったから
- 6  就職祝い金がもらえるから
- 7  離職率が高かったり、ハラスメントがあるなど、問題のある職場への就職を避けたかったから
- 8  資格を取得したスクールや養成校が紹介事業を行っていたから
- 9  スマートフォン等で簡単に登録ができたから
- 10  知り合いが職業紹介会社を利用してよい職場に就職していたから
- 11  自分で仕事を探すのが面倒だったから
- 12  その他
- 13  特に理由はない

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q34

有料職業紹介会社の紹介で就職した介護事業所について、おおむね6か月以内などの短期間で離職したことがあるか教えてください。

- 1  複数回ある
- 2  ある
- 3  ない

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q35

有料職業紹介会社から紹介を受けて就職した介護事業所について、実際に発生した問題があれば教えてください。(いくつでも)

- 1  紹介会社と条件面や自身のスキル等についてきちんと情報共有がなされていない
- 2  採用後に一方的に雇用条件の変更を求めてくる
- 3  高い離職率やコンプライアンス上の問題、業績不調などの職場の課題を入職後に知らされる
- 4  処遇や将来のキャリア等について、採用前に虚偽や誇大と思われる情報を提供してくる
- 5  高額の紹介手数料を支払っていることをほのめかし、それに応じた仕事量や能力を求めてくる
- 6  導入研修やOJTなどがないまま、仕事を任せられる
- 7  採用面接等がしっかりと行われず、採用段階で事業所とコミュニケーションを取る機会が乏しい
- 8  その他
- 9  特に問題等は発生しなかった

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

## Q36

有料職業紹介会社を利用した介護事業所への就職に関連し、紹介会社に感じた不安や不満の内容を教えてください。(いくつでも)

- 1  紹介会社から聞かされていた雇用条件と実際に働く際の雇用条件が、大きく異なっていた
- 2  自身のスキルレベルや配慮が必要な家庭事情などの情報が、就職先の事業所側に伝わっていなかった
- 3  紹介会社の担当者が、自身のスキルレベルや働き方に関する要望などを理解・把握していなかった
- 4  事業所側が採用の可否を判断する上で重要になる情報を、面接等で隠すように言われた
- 5  紹介先事業所の離職率や職場の雰囲気などの情報が、ほとんど提供されなかった
- 6  キャリアカウンセリングや就職活動に向けた助言等がなかった
- 7  採用面接に向けた連絡事項や日程調整に不備が多かった
- 8  面接に紹介会社側の担当者に同席してもらえなかった
- 9  何の情報も与えられず、いきなり面接に行くように言われた
- 10  紹介先に就職して間もない時期に、同じ紹介会社やその関係会社から転職を勧められた
- 11  自身が希望していない職種やサービス種別への就職を勧められた
- 12  自身が希望していないエリアの事業所への就職を勧められた
- 13  面接後、就職するかどうかすぐに結論を出すよう急かされた
- 14  紹介会社側に就職にあたっての疑問点等を質問しても、回答や反応がなかった
- 15  なかなか就職先を紹介してくれなかった
- 16  その他
- 17  特に不安や不満を感じた点はなかった

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

AQ1

「有料職業紹介会社を利用した介護事業所への就職」に関する総合的な満足度を教えてください。

- 1  満足している
- 2  ある程度満足している
- 3  どちらともいえない
- 4  あまり満足していない
- 5  満足していない

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

AQ2

今後、介護事業所への就職・転職活動を行う機会があった場合、有料職業紹介会社を利用したいと思うか、ご自身のお考えを教えてください。

- 1  利用したいと思う
- 2  どちらともいえない
- 3  利用したいとは思わない

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

◆介護事業所で勤務するお立場でご回答をお願いします。  
また、あなたがすでに介護の仕事をお辞めになっている場合、介護の仕事をしていた当時のことを踏まえてご回答ください。

Q37

あなたがこれまでに勤務したことのある介護事業所のサービス種別(介護予防を含む、指定介護保険サービスのみ)を教えてください。(いくつでも)

- 1  訪問介護(ホームヘルプ)
- 2  訪問入浴介護
- 3  訪問看護
- 4  訪問リハビリテーション
- 5  夜間対応型訪問介護
- 6  定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- 7  小規模多機能型居宅介護
- 8  看護小規模多機能型居宅介護(旧・複合型サービス)
- 9  福祉用具貸与・販売、住宅改修
- 10  通所介護(デイサービス)(地域密着型含む)
- 11  通所リハビリテーション(デイケア)
- 12  認知症対応型通所介護(認知症デイ)
- 13  認知症対応型共同生活介護(グループホーム)
- 14  特定施設入居者生活介護(地域密着型含む)
- 15  短期入所(ショートステイ)
- 16  介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)(地域密着型含む)
- 17  介護老人保健施設
- 18  介護療養型医療施設
- 19  介護医療院
- 20  居宅介護支援

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

## Q38

あなたが現在勤務している(直近で勤務していた)介護事業所のサービス種別(介護予防を含む、指定介護保険サービスのみのみ)を教えてください。

- 1  訪問介護(ホームヘルプ)
- 2  訪問入浴介護
- 3  訪問看護
- 4  訪問リハビリテーション
- 5  夜間対応型訪問介護
- 6  定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- 7  小規模多機能型居宅介護
- 8  看護小規模多機能型居宅介護(旧・複合型サービス)
- 9  福祉用具貸与・販売、住宅改修
- 10  通所介護(デイサービス)(地域密着型含む)
- 11  通所リハビリテーション(デイケア)
- 12  認知症対応型通所介護(認知症デイ)
- 13  認知症対応型共同生活介護(グループホーム)
- 14  特定施設入居者生活介護(地域密着型含む)
- 15  短期入所(ショートステイ)
- 16  介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)(地域密着型含む)
- 17  介護老人保健施設
- 18  介護療養型医療施設
- 19  介護医療院
- 20  居宅介護支援

次へ

0 50 100(%)



※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q39

前問で回答された(〇〇〇(Q38回答テキスト再掲))の介護事業所における現在の勤務状況を教えてください。

- 1  現在も勤務している
- 2  現在は勤務していない

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q40

前問で回答された(〇〇〇(Q38回答テキスト再掲))の介護事業所におけるあなたの役職を教えてください。

- 1  事業所管理者・施設長などの組織全体を統括する役職
- 2  課長・主任・チームリーダー・サービス提供責任者などの現場を統括する役職
- 3  現場職員
- 4  その他

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q41

前問で回答された(〇〇〇(Q38回答テキスト再掲))の介護事業所におけるあなたの雇用形態を教えてください。

- 1  正規職員
- 2  非正規・パートタイム職員
- 3  その他

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q42

介護事業所への就職を検討するにあたり、あなたが利用したことのある求人情報の収集方法を教えてください。(いくつでも)

- 1  ハローワーク
- 2  採用を行っている法人・事業所のホームページやSNS
- 3  口コミ・友人や知人の紹介
- 4  資格スクールの講師からの紹介、学校の進路指導教員や大学等の指導教官からの紹介
- 5  求人折込み広告や求人情報誌
- 6  その他

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

## Q43

あなたが、介護の仕事に就くための方法として、派遣会社を利用しない理由を教えてください。(いくつでも)

- 1  身近に登録できる派遣会社がないから
- 2  身近に派遣労働者を受け入れている介護事業所がないから
- 3  派遣会社についてあまりよい噂や評判を聞かないから
- 4  不安定な雇用条件で働きたくないから
- 5  同じ事業所で長く働き続けたいから
- 6  派遣で働くよりも直雇用の方が給与や福利厚生がよいから
- 7  働きたいサービス種別では、制度上、派遣労働者は働けないから
- 8  昇進・昇格のチャンスがないから
- 9  派遣の立場では、成長につながる経験を積んだり、研修を受ける機会がないから
- 10  派遣の立場では、他の職員とチームとしての一体感を味わえないから
- 11  責任のある仕事をしたいから
- 12  派遣料に見合う仕事ぶりを期待されるのがプレッシャーだから
- 13  過去に自事業所で利用した派遣会社の対応がよくなかったから
- 14  過去に自事業所で受け入れた派遣労働者の質が低かったから
- 15  自分が働く職場は自分で見つけるものだと思うから
- 16  派遣会社への登録手続きが面倒そうだから
- 17  その他
- 18  特に理由はない

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

Q44

あなたが、介護の仕事に就くための方法として、有料職業紹介会社を利用しない理由を教えてください。(いくつでも)

- 1  身近に利用できる有料職業紹介会社がないから
- 2  身近に有料職業紹介会社を通じて採用をしている介護事業所がないから
- 3  有料職業紹介会社についてあまりよい噂や評判を聞かないから
- 4  紹介手数料に見合う仕事ぶりを期待されるのがプレッシャーだから
- 5  過去に自事業所で利用した職業紹介会社の対応がよくなかったから
- 6  過去に自事業所で有料職業紹介会社を通じて採用した人材の質が低かったから
- 7  自分が働く職場は自分で見つけるものだと思うから
- 8  有料職業紹介会社を利用する手続きが面倒そうだから
- 9  その他
- 10  特に理由はない

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0

50

100(%)

Q45

介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱えている評価や考え方を教えてください。(それぞれひとつずつ)

		そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	わからない
派遣労働者に対する評価等							
1	派遣労働者のスキルや能力、知識レベルは高い	1○	2○	3○	4○	5○	6○
2	派遣労働者は様々な経験をしており、色々と教えてもらうことが多い	1○	2○	3○	4○	5○	6○
3	人材派遣は直雇用の職員を採用するための重要なルートの1つである	1○	2○	3○	4○	5○	6○
4	人材派遣は短期的・緊急的な人材不足をカバーするための重要な手段の1つである	1○	2○	3○	4○	5○	6○
5	機会があれば自分も派遣労働者として働いてみたい	1○	2○	3○	4○	5○	6○
6	派遣料を支払っている分、能力が高いのが当然である	1○	2○	3○	4○	5○	6○
7	派遣労働者に対して理念教育をしてもあまり意味がない	1○	2○	3○	4○	5○	6○
8	派遣労働者とはチームとしての一体感を築きづらい	1○	2○	3○	4○	5○	6○
9	派遣労働者のスキルレベルは以前と比較して低下している	1○	2○	3○	4○	5○	6○
10	派遣労働者は責任感や仕事へのこだわりが希薄な人材が多い	1○	2○	3○	4○	5○	6○
11	派遣労働者は、自法人や事業所に対する愛着が希薄な人材が多い	1○	2○	3○	4○	5○	6○
		そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	わからない
紹介人材に対する評価等							

		そう 思う	やや 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	わ か ら な い
12	紹介手数料に見合った人材を確保できている	1○	2○	3○	4○	5○	6○
13	有料職業紹介は人材を確保するための重要なルートの一つである	1○	2○	3○	4○	5○	6○
14	機会があれば自分も有料職業紹介会社を利用した就職活動をしてみたい	1○	2○	3○	4○	5○	6○
15	紹介会社から紹介された人材は、紹介手数料を支払っている分、能力が高いのが当然である	1○	2○	3○	4○	5○	6○
16	紹介会社から紹介された人材は、他の採用ルートで入職した人材と比較して早期に離職する傾向がある	1○	2○	3○	4○	5○	6○
17	紹介会社から紹介される人材のスキルレベルは以前と比較して低下している	1○	2○	3○	4○	5○	6○
18	紹介会社から紹介される人材は、自法人や事業所の強みや特徴を理解していないケースが多い	1○	2○	3○	4○	5○	6○

次へ

0

50

100(%)



※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

PQ1

このアンケートに関連するインタビュー調査を実施する際、ご案内をお送りしてもよろしいでしょうか。

- 1  はい
- 2  いいえ、送らないでください

次へ

0 50 100(%)

※回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。(それまでの回答が無効になりますのでご注意ください)

0 50 100(%)

調査は以上で終了です。ご協力ありがとうございました。

送信

0 50 100(%)

## 【資料 3】

### 労働者向けWEBアンケート調査 回答結果



GROUP グループ (S A)

		回答数	%
全体		990	100.0
1	派遣労働属性	330	33.3
2	職業紹介属性	330	33.3
3	一般就職属性	330	33.3

Q1 あなたの性別を教えてください。(S A)

		回答数	%
全体		990	100.0
1	男性	493	49.8
2	女性	488	49.3
3	答えたくない	9	0.9

Q2 あなたの年齢を教えてください。(S A)

		回答数	%
全体		990	100.0
1	17歳以下	0	0.0
2	18歳～19歳	9	0.9
3	20歳代	142	14.3
4	30歳代	283	28.6
5	40歳代	268	27.1
6	50歳代	181	18.3
7	60歳代	84	8.5
8	70歳以上	23	2.3

Q3 あなたが現在お住まいの都道府県を教えてください。（S A）

全体		回答数	%
1	北海道	41	4.1
2	青森県	18	1.8
3	岩手県	11	1.1
4	宮城県	23	2.3
5	秋田県	12	1.2
6	山形県	10	1.0
7	福島県	13	1.3
8	茨城県	25	2.5
9	栃木県	9	0.9
10	群馬県	12	1.2
11	埼玉県	46	4.6
12	千葉県	59	6.0
13	東京都	172	17.4
14	神奈川県	79	8.0
15	新潟県	17	1.7
16	富山県	9	0.9
17	石川県	9	0.9
18	福井県	5	0.5
19	山梨県	6	0.6
20	長野県	13	1.3
21	岐阜県	10	1.0
22	静岡県	19	1.9
23	愛知県	45	4.5
24	三重県	12	1.2
25	滋賀県	3	0.3
26	京都府	25	2.5
27	大阪府	84	8.5
28	兵庫県	49	4.9
29	奈良県	11	1.1
30	和歌山県	8	0.8
31	鳥取県	2	0.2
32	島根県	1	0.1
33	岡山県	9	0.9
34	広島県	10	1.0
35	山口県	10	1.0
36	徳島県	4	0.4
37	香川県	8	0.8
38	愛媛県	10	1.0
39	高知県	2	0.2
40	福岡県	44	4.4
41	佐賀県	4	0.4
42	長崎県	6	0.6
43	熊本県	7	0.7
44	大分県	4	0.4
45	宮崎県	1	0.1
46	鹿児島県	5	0.5
47	沖縄県	8	0.8

Q4 介護事業所（※）で働いた経験の有無を教えてください。（S A）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	働いたことがある	990	100.0
2	働いたことがない	0	0.0

Q5 あなたの介護業界でのおおよその経験年数を教えてください。（S A）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	半年未満	114	11.5
2	半年以上1年未満	149	15.1
3	1年以上3年未満	212	21.4
4	3年以上5年未満	188	19.0
5	5年以上10年未満	153	15.5
6	10年以上	174	17.6

Q6 あなたが保有する医療・福祉系の資格を教えてください。（MA）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	介護福祉士（認定介護福祉士含む）	406	41.0
2	ホームヘルパー2級、初任者研修修了	390	39.4
3	ホームヘルパー1級、実務者研修修了	150	15.2
4	看護師・准看護師	140	14.1
5	介護支援専門員（主任介護支援専門員含む）	123	12.4
6	理学療法士、作業療法士、言語聴覚士	88	8.9
7	社会福祉士、精神保健福祉士	106	10.7
8	その他	27	2.7
9	とくに資格はない	74	7.5

Q7 介護事業所において、「派遣労働者」（※1）として働いた経験の有無を教えてください。（S A）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	主に派遣労働者として働いたことがある（紹介予定派遣は除く）（※2）	405	40.9
2	主に紹介予定派遣として働いたことがある（※2）	180	18.2
3	派遣労働者として働いたことはない	405	40.9

Q8 派遣労働者として派遣された介護事業所において、あなたが従事した職種（※）を教えてください。（S A）

		回答数	%
全体		585	100.0
1	介護職（介護補助は「上記以外の職種」を回答）	334	57.1
2	看護職（看護補助は「上記以外の職種」を回答）	83	14.2
3	リハビリテーション専門職	62	10.6
4	支援計画の立案や相談援助業務に従事する職種（ケアマネジャーやサービス	65	11.1
5	上記以外の要介護者等に対して専門性を活かした支援を提供する職種（管	30	5.1
6	上記以外の職種（事務員、介護補助職、送迎ドライバーなど）	11	1.9

Q9 介護事業所への就職にあたり、「有料職業紹介会社」(※)を利用した経験の有無を教えてください。(SA)

		回答数	%
全体		990	100.0
1	有料職業紹介会社の紹介により、介護事業所に就職をしたことがある(紹介)	576	58.2
2	有料職業紹介会社の紹介により、介護事業所に就職したことはない	414	41.8

Q10 有料職業紹介会社の紹介により就職した介護事業所において、あなたが従事した職種(※)を教えてください。(SA)

		回答数	%
全体		576	100.0
1	介護職(介護補助は「上記以外の職種」を選択)	328	56.9
2	看護職(看護補助は「上記以外の職種」を選択)	91	15.8
3	リハビリテーション専門職	65	11.3
4	支援計画の立案や相談援助業務に従事する職種(ケアマネジャーやサービス)	55	9.5
5	上記以外の要介護者等に対して専門性を活かした支援を提供する職種(管理)	35	6.1
6	上記以外の職種(事務員、介護補助職、送迎ドライバーなど)	2	0.3

Q11 勤務先の介護事業所で従事した職種(※)を教えてください。(SA)

		回答数	%
全体		330	100.0
1	介護職(介護補助は「上記以外の職種」を選択)	195	59.1
2	看護職(看護補助は「上記以外の職種」を選択)	36	10.9
3	リハビリテーション専門職	42	12.7
4	支援計画の立案や相談援助業務に従事する職種(ケアマネジャーやサービス)	40	12.1
5	上記以外の要介護者等に対して専門性を活かした支援を提供する職種(管理)	17	5.2
6	上記以外の職種(事務員、介護補助職、送迎ドライバーなど)	0	0.0

Q12 介護業界で働こうと思った理由・動機を教えてください。(MA)

		回答数	%
全体		990	100.0
1	医療や介護の資格を活かしたかったから	478	48.3
2	無資格でも働くことができたから	163	16.5
3	家族の介護や看護をした経験を活かしたかったから	160	16.2
4	専門職として手に職をつけたかったから	234	23.6
5	社会や人の役に立つ仕事をしたかったから	201	20.3
6	自身や家族に介護が必要になった場合に、経験や技術が役立つと思ったから	128	12.9
7	家族や友人・知人、教員などに勧められたから	96	9.7
8	他の業界と比較して賃金がよかったから	44	4.4
9	自宅の近くに職場があったから・通勤が便利だったから	86	8.7
10	勤務時間や勤務日の都合がよかったから	112	11.3
11	他業界では求人がなかったから・他業界では雇ってもらえなかったから	67	6.8
12	すぐに働けたから	135	13.6
13	その他	26	2.6



Q13\_1 働く介護事業所を選ぶ上で、下記の項目をどの程度重視しているか教えてください。／賃金や手当の額の高さ（SA）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	重視する	448	45.3
2	やや重視する	339	34.2
3	どちらともいえない	164	16.6
4	あまり重視しない	22	2.2
5	重視しない	17	1.7

Q13\_2 働く介護事業所を選ぶ上で、下記の項目をどの程度重視しているか教えてください。／希望する時間帯や曜日での勤務が可能なこと（SA）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	重視する	404	40.8
2	やや重視する	358	36.2
3	どちらともいえない	185	18.7
4	あまり重視しない	29	2.9
5	重視しない	14	1.4

Q13\_3 働く介護事業所を選ぶ上で、下記の項目をどの程度重視しているか教えてください。／休みの取りやすさ（SA）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	重視する	368	37.2
2	やや重視する	355	35.9
3	どちらともいえない	222	22.4
4	あまり重視しない	32	3.2
5	重視しない	13	1.3

Q13\_4 働く介護事業所を選ぶ上で、下記の項目をどの程度重視しているか教えてください。／雇用の安定性（SA）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	重視する	378	38.2
2	やや重視する	369	37.3
3	どちらともいえない	192	19.4
4	あまり重視しない	40	4.0
5	重視しない	11	1.1

Q13\_5 働く介護事業所を選ぶ上で、下記の項目をどの程度重視しているか教えてください。／通勤の利便性（車、自転車での通勤含む）（SA）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	重視する	388	39.2
2	やや重視する	364	36.8
3	どちらともいえない	188	19.0
4	あまり重視しない	29	2.9
5	重視しない	21	2.1

Q13\_6 働く介護事業所を選ぶ上で、下記の項目をどの程度重視しているか教えてください。／従事する業務の容易さ・簡単さ（SA）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	重視する	292	29.5
2	やや重視する	338	34.1
3	どちらともいえない	279	28.2
4	あまり重視しない	61	6.2
5	重視しない	20	2.0

Q13\_7 働く介護事業所を選ぶ上で、下記の項目をどの程度重視しているか教えてください。／従事する業務の難しさ・レベルの高さ（SA）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	重視する	258	26.1
2	やや重視する	321	32.4
3	どちらともいえない	329	33.2
4	あまり重視しない	58	5.9
5	重視しない	24	2.4

Q13\_8 働く介護事業所を選ぶ上で、下記の項目をどの程度重視しているか教えてください。／仕事のやりがい（SA）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	重視する	299	30.2
2	やや重視する	382	38.6
3	どちらともいえない	243	24.5
4	あまり重視しない	40	4.0
5	重視しない	26	2.6

Q13\_9 働く介護事業所を選ぶ上で、下記の項目をどの程度重視しているか教えてください。／研修や教育制度の充実度（入職時含む）（SA）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	重視する	242	24.4
2	やや重視する	350	35.4
3	どちらともいえない	315	31.8
4	あまり重視しない	57	5.8
5	重視しない	26	2.6

Q13\_10 働く介護事業所を選ぶ上で、下記の項目をどの程度重視しているか教えてください。／実務を通じて新しい経験や知識を得られること（SA）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	重視する	250	25.3
2	やや重視する	371	37.5
3	どちらともいえない	290	29.3
4	あまり重視しない	57	5.8
5	重視しない	22	2.2

Q13\_11 働く介護事業所を選ぶ上で、下記の項目をどの程度重視しているか教えてください。／法人の介護に対する理念や考え方へ共感できること（SA）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	重視する	253	25.6
2	やや重視する	347	35.1
3	どちらともいえない	301	30.4
4	あまり重視しない	55	5.6
5	重視しない	34	3.4

Q13\_12 働く介護事業所を選ぶ上で、下記の項目をどの程度重視しているか教えてください。／職場の雰囲気、人間関係の良さ（SA）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	重視する	396	40.0
2	やや重視する	327	33.0
3	どちらともいえない	216	21.8
4	あまり重視しない	40	4.0
5	重視しない	11	1.1

Q13\_13 働く介護事業所を選ぶ上で、下記の項目をどの程度重視しているか教えてください。／法人の規模や経営の安定性（SA）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	重視する	283	28.6
2	やや重視する	375	37.9
3	どちらともいえない	270	27.3
4	あまり重視しない	41	4.1
5	重視しない	21	2.1

Q14 介護の仕事をする上で感じている不安や不満を教えてください。(MA)

		回答数	%
全体		990	100.0
1	賃金が安い・手当がない、または手当が安い	544	54.9
2	労働時間が長い、残業が多い	370	37.4
3	希望するタイミングで休みが取れない	253	25.6
4	介護の仕事の心身にかかる負担が大きい(腰痛、夜勤時等の少人数勤務の	334	33.7
5	任される業務の量が多い	248	25.1
6	任される業務の幅が狭い	92	9.3
7	業務の指示が曖昧な場合が多い	136	13.7
8	任される業務の難易度が高い	111	11.2
9	定型業務や簡易な業務ばかり任される	52	5.3
10	仕事の責任の程度が大きい	179	18.1
11	自分の能力が活かさない	61	6.2
12	昇進機会に恵まれない	99	10.0
13	研修や教育訓練を受ける機会が少ない	67	6.8
14	即戦力として期待されることにプレッシャーを感じる	91	9.2
15	雇用が不安定である	66	6.7
16	よい職場であっても、一定期間が経過すると職場を離れなければならない	48	4.8
17	職場の人間関係や雰囲気がよくない・職場内で他の職員との良好な関係が	123	12.4
18	介護の仕事の社会的評価が低い	187	18.9
19	その他	7	0.7
20	特に不安や不満を感じる点はない	78	7.9

Q15 これまで介護の仕事をする中で「ここで働き続けたい」と感じた事業所について、その事業所の特徴や魅力を感じたポイントを教えてください。(MA)

		回答数	%
全体		990	100.0
1	給与水準が高い	318	32.1
2	福利厚生がよい	302	30.5
3	休暇の取得や勤務日・勤務時間等の融通が利く	282	28.5
4	職員間の人間関係が良好で、チームとして一体感がある	289	29.2
5	経営者や管理者の人柄がよく、組織の雰囲気がよい	219	22.1
6	仕事をする上での困りごとなどを相談した際に、上司や人事担当者等が真	169	17.1
7	経営者や管理者等が働き続けてもらいたいと、熱心に声かけをしてくれる	111	11.2
8	レベルの高い介護を提供しており、自身が成長できる	118	11.9
9	研修が充実しており、自身が成長できる	102	10.3
10	責任のある仕事や役割を任せてもらえる	97	9.8
11	手本となるような優秀な専門職がおり、その専門職とともに仕事ができる	98	9.9
12	昇進や昇格のチャンスがある	79	8.0
13	管理者やマネジャーになる以外の専門職としてのキャリアパスがある	59	6.0
14	ICT活用などにより間接業務を削減し、ケアに注力できる環境を整えて	37	3.7
15	法人のケアに対する理念に共感できる	70	7.1
16	事業所の経営状態が安定している	124	12.5
17	法人・事業所に規模の拡大や成長に向けた勢いがある	53	5.4
18	事業所の業績や利用者からの苦情を共有するなど、透明性の高い運営をし	77	7.8
19	その他	4	0.4
20	働き続けたいと感じた事業所はない	165	16.7

Q16 介護の仕事に対する全般的な満足度を教えてください。（SA）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	満足している	100	10.1
2	ある程度満足している	331	33.4
3	どちらともいえない	280	28.3
4	あまり満足していない	150	15.2
5	満足していない	129	13.0

Q17 介護の仕事の継続意向を教えてください。（SA）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	できるだけ長く働きたい	177	17.9
2	しばらくは働きたい	411	41.5
3	すぐにでも介護の仕事を辞めたい	130	13.1
4	すでに介護の仕事はしていない	272	27.5

Q18 あなたがこれまでに派遣されたことのある介護事業所のサービス種別（介護予防を含む、指定介護保険サービスのみ）を教えてください。（MA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	訪問介護（ホームヘルプ）	123	37.3
2	訪問入浴介護	81	24.5
3	訪問看護	58	17.6
4	訪問リハビリテーション	51	15.5
5	夜間対応型訪問介護	35	10.6
6	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	21	6.4
7	小規模多機能型居宅介護	41	12.4
8	看護小規模多機能型居宅介護（旧・複合型サービス）	21	6.4
9	福祉用具貸与・販売、住宅改修	16	4.8
10	通所介護（デイサービス）（地域密着型含む）	49	14.8
11	通所リハビリテーション（デイケア）	34	10.3
12	認知症対応型通所介護（認知症デイ）	15	4.5
13	認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	31	9.4
14	特定施設入居者生活介護（地域密着型含む）	18	5.5
15	短期入所（ショートステイ）	23	7.0
16	介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）（地域密着型含む）	38	11.5
17	介護老人保健施設	35	10.6
18	介護療養型医療施設	16	4.8
19	介護医療院	13	3.9
20	居宅介護支援	27	8.2

Q19 あなたが現在派遣されている（あるいは直近で派遣されていた）介護事業所のサービス種別（介護予防を含む、指定介護保険サービスのみ）を教えてください。（S A）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	訪問介護（ホームヘルプ）	90	27.3
2	訪問入浴介護	34	10.3
3	訪問看護	29	8.8
4	訪問リハビリテーション	19	5.8
5	夜間対応型訪問介護	10	3.0
6	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	7	2.1
7	小規模多機能型居宅介護	21	6.4
8	看護小規模多機能型居宅介護（旧・複合型サービス）	6	1.8
9	福祉用具貸与・販売、住宅改修	2	0.6
10	通所介護（デイサービス）（地域密着型含む）	21	6.4
11	通所リハビリテーション（デイケア）	13	3.9
12	認知症対応型通所介護（認知症デイ）	4	1.2
13	認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	9	2.7
14	特定施設入居者生活介護（地域密着型含む）	2	0.6
15	短期入所（ショートステイ）	6	1.8
16	介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）（地域密着型含む）	18	5.5
17	介護老人保健施設	11	3.3
18	介護療養型医療施設	3	0.9
19	介護医療院	6	1.8
20	居宅介護支援	19	5.8

Q20 現在の介護事業所での派遣労働者としての就業状況を教えてください。（S A）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	現在も介護事業所で派遣労働者として働いている	159	48.2
2	現在は介護事業所で派遣労働者として働いていない（他業界で派遣として	171	51.8

Q21 介護事業所での「派遣労働」という働き方の継続意向を教えてください。（S A）

		回答数	%
全体		147	100.0
1	できるだけ長く介護事業所で派遣の仕事を続けたい	89	60.5
2	しばらくは介護事業所で派遣の仕事を続けたい	54	36.7
3	すぐにでも介護事業所での直雇用に変わりたい	4	2.7

Q22 介護事業所で派遣労働者として働く際の、主な派遣形態を教えてください。（S A）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	1日単位など単発の派遣が多い	113	34.2
2	特定の事業所に数か月単位・数年単位で継続的に派遣されることが多い	163	49.4
3	上記2つが同程度	54	16.4

Q23 介護業界での「派遣労働」という働き方を選択した理由を教えてください。(MA)

		回答数	%
全体		330	100.0
1	勤務時間や勤務日数などが自分の希望に合う働き方ができるから	134	40.6
2	業務内容や仕事の範囲などが自分の希望に合う働き方ができるから	121	36.7
3	自分の希望に合った勤務地で働けるから	92	27.9
4	責任の重い仕事をしたくないから	42	12.7
5	直雇用で働くよりも賃金等の待遇がよいから	48	14.5
6	自分に合わない職場だった場合、すぐ職場を変えられるから	42	12.7
7	直雇用の職員として採用されなかったから	27	8.2
8	いろいろな職場や職種を経験できるから	34	10.3
9	直雇用で働きたいと思えるような職場をじっくり探すのに適しているから	23	7.0
10	職場内のトラブルへの対応など、面倒ごとの交渉や調整を派遣会社に任せ	19	5.8
11	(育児・介護・配偶者の転勤等の)家庭の事情で直雇用の職員として働け	21	6.4
12	離職期間が長かったり、業界での経験等がないため、直雇用の職員として	16	4.8
13	自分で働く先を探したり、選んだりするのが面倒だから	20	6.1
14	空いた時間に効率的に収入を得られるから、副業先を見つけてもらえるか	25	7.6
15	マネジメント業務や事務作業をしたくないから	17	5.2
16	紹介会社や派遣会社等から派遣や紹介予定派遣を勧められたから	17	5.2
17	その他	1	0.3
18	特に理由はない	36	10.9

Q24 派遣労働者として介護事業所で働く中で、契約期間の満了前に派遣終了(契約打ち切り)となったことがあるか教えてください。(MA)

		回答数	%
全体		330	100.0
1	介護事業所側からの申し出により、期間満了前に派遣契約が終了したこと	113	34.2
2	派遣会社からの申し出により、期間満了前に派遣契約が終了したことがあ	103	31.2
3	自身の申し出により、期間満了前に派遣契約を終了したことがある	77	23.3
4	契約期間の満了前に派遣終了となったことはない	95	28.8

Q25 派遣された介護事業所において発生したことがある問題があれば教えてください。(MA)

		回答数	%
全体		330	100.0
1	仕事の内容や労働条件が派遣会社側と調整がされていない	108	32.7
2	サービス残業などを暗に求められる	97	29.4
3	派遣労働者を外部者として扱ったり、壁を作られるなど、組織になじめな	71	21.5
4	忘年会や新年会などの事業所内のイベントに招かれない	42	12.7
5	派遣会社への手数料の額などをほのめかし、その分の仕事をしよう求め	35	10.6
6	導入研修やOJTなどが行われぬまま、仕事を任せられる	37	11.2
7	派遣先の意に沿わないことがあると契約更新をしないなどの圧力をかけら	32	9.7
8	派遣会社と介護事業所の手数料交渉が難航し、自身と関係のないところで	22	6.7
9	派遣先の職員等からのいじめやいやがらせ、ハラスメントなどがある	29	8.8
10	その他	1	0.3
11	特に問題はない	78	23.6

Q26 派遣労働者として働く中で、派遣会社とのやり取りにおいて感じた不満や不安があれば教えてください。(MA)

		回答数	%
全体		330	100.0
1	仕事の内容や労働条件が介護事業所側と調整がされていない	107	32.4
2	派遣先の介護事業所の情報が提供されない、派遣会社が情報を把握していない	99	30.0
3	派遣先で問題に直面してもフォローがない	62	18.8
4	自身が希望していない職種やサービス種別の仕事に派遣される	53	16.1
5	自身が希望していないエリアの職場に派遣される	59	17.9
6	派遣会社によるマナー研修やスキルアップのための研修がない	32	9.7
7	家族の急病等で急な休み等が必要になった際に、派遣会社の担当者に連絡	26	7.9
8	自身が知らないうちに、派遣先との派遣契約を終了される	22	6.7
9	直雇用での就職を希望しているにもかかわらず、派遣労働を勧められる	21	6.4
10	なかなか派遣先を紹介してくれない	15	4.5
11	その他	1	0.3
12	特に不満や不安を感じた点はない	72	21.8

Q27 派遣開始前における派遣先の介護事業所との顔合わせや面談等の実施状況を教えてください。(MA)

		回答数	%
全体		330	100.0
1	(本来は禁止されているが) 実質的な採用面接のような機会が設けられた	96	29.1
2	派遣される予定の法人や事業所の見学をしたことがある	118	35.8
3	派遣先から業務内容の説明を受けたり、業務に関する打合せをしたことがある	86	26.1
4	派遣先への挨拶訪問など、簡単な顔合わせ程度のやり取りをしたことがある	60	18.2
5	その他	0	0.0
6	派遣開始の前の時点で派遣先と接触したことはない	83	25.2

Q28 Q27で回答したような派遣先の介護事業所との接触の際に、派遣先からたずねられた場合には伝えてもよいと考える情報があれば教えてください。(MA)

		回答数	%
全体		330	100.0
1	保有する資格や介護業務の経験	127	38.5
2	過去に勤務したことのある(派遣されたことのある)法人名・事業所名	104	31.5
3	過去の介護の仕事を辞めた理由・契約期間満了前の契約終了理由	81	24.5
4	派遣労働者として働いている理由	58	17.6
5	直雇用の職員への切り替え意向、将来のキャリア形成意向	43	13.0
6	働く上で配慮が必要な家庭事情(未就学の子どもの有無、介護が必要な家族の有無)	47	14.2
7	働く上で配慮が必要な自身の健康状態(病歴や持病の有無、出産予定など)	32	9.7
8	その他	0	0.0
9	伝えてよいと考える情報はない	62	18.8



Q29

あなたが、これまでに有料職業紹介会社の紹介により就職したことがある介護事業所のサービス種別（介護予防を含む、指定介護保険サービスのみ）を教えてください。（MA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	訪問介護（ホームヘルプ）	111	33.6
2	訪問入浴介護	53	16.1
3	訪問看護	49	14.8
4	訪問リハビリテーション	45	13.6
5	夜間対応型訪問介護	22	6.7
6	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	25	7.6
7	小規模多機能型居宅介護	25	7.6
8	福祉用具貸与・販売、住宅改修	23	7.0
9	看護小規模多機能型居宅介護（旧・複合型サービス）	14	4.2
10	通所介護（デイサービス）（地域密着型含む）	39	11.8
11	通所リハビリテーション（デイケア）	30	9.1
12	認知症対応型通所介護（認知症デイ）	14	4.2
13	認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	25	7.6
14	特定施設入居者生活介護（地域密着型含む）	14	4.2
15	短期入所（ショートステイ）	22	6.7
16	介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）（地域密着型含む）	45	13.6
17	介護老人保健施設	40	12.1
18	介護療養型医療施設	26	7.9
19	介護医療院	14	4.2
20	居宅介護支援	23	7.0

Q30

あなたが直近で有料職業紹介会社の紹介により就職した介護事業所のサービス種別（介護予防を含む、指定介護保険サービスのみ）を教えてください。（SA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	訪問介護（ホームヘルプ）	90	27.3
2	訪問入浴介護	20	6.1
3	訪問看護	20	6.1
4	訪問リハビリテーション	24	7.3
5	夜間対応型訪問介護	9	2.7
6	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	12	3.6
7	小規模多機能型居宅介護	13	3.9
8	福祉用具貸与・販売、住宅改修	10	3.0
9	看護小規模多機能型居宅介護（旧・複合型サービス）	3	0.9
10	通所介護（デイサービス）（地域密着型含む）	25	7.6
11	通所リハビリテーション（デイケア）	10	3.0
12	認知症対応型通所介護（認知症デイ）	5	1.5
13	認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	9	2.7
14	特定施設入居者生活介護（地域密着型含む）	7	2.1
15	短期入所（ショートステイ）	5	1.5
16	介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）（地域密着型含む）	22	6.7
17	介護老人保健施設	18	5.5
18	介護療養型医療施設	10	3.0
19	介護医療院	3	0.9
20	居宅介護支援	15	4.5

Q31 前問で回答された（〇〇〇（q30回答テキスト再掲））の介護事業所での現在の勤務状況を教えてください。（SA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	現在も勤務している	187	56.7
2	現在は勤務していない	143	43.3

Q32 介護事業所への就職を検討するにあたり、有料職業紹介会社以外に用いた求人情報の収集方法があれば教えてください。（MA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	ハローワーク	155	47.0
2	採用を行っている法人・事業所のホームページやSNS	122	37.0
3	口コミ・友人や知人の紹介	71	21.5
4	資格スクールの講師からの紹介、学校の進路指導教員や大学等の指導教官	47	14.2
5	求人折込み広告や求人情報誌	49	14.8
6	その他	2	0.6
7	有料職業紹介会社以外の方法は利用していない	31	9.4

Q33 介護事業所への就職にあたり、有料職業紹介会社を利用した理由・目的を教えてください。（MA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	条件に合う就職先を効率的に探したかったから	164	49.7
2	給与面の条件交渉などを紹介会社に任せなかったから	102	30.9
3	ハローワーク等では紹介されていないような魅力的な職場を探したかった	81	24.5
4	キャリアカウンセリングや就職に向けた助言などを受けたかったから	46	13.9
5	採用に向けた書類のやり取りや面接日程の調整を任せなかったから	37	11.2
6	就職祝い金がもらえるから	26	7.9
7	離職率が高かったり、ハラスメントがあるなど、問題のある職場への就職	23	7.0
8	資格を取得したスクールや養成校が紹介事業を行っていたから	22	6.7
9	スマートフォン等で簡単に登録ができたから	23	7.0
10	知り合いが職業紹介会社を利用してよい職場に就職していたから	31	9.4
11	自分で仕事を探すのが面倒だったから	33	10.0
12	その他	4	1.2
13	特に理由はない	27	8.2

Q34 有料職業紹介会社の紹介で就職した介護事業所について、おおむね6か月以内などの短期間で離職したことがあるか教えてください。（SA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	複数回ある	109	33.0
2	ある	91	27.6
3	ない	130	39.4

Q35 有料職業紹介会社から紹介を受けて就職した介護事業所について、実際に発生した問題があれば教えてください。(MA)

		回答数	%
全体		330	100.0
1	紹介会社と条件面や自身のスキル等についてきちんと情報共有がなされて	95	28.8
2	採用後に一方的に雇用条件の変更を求めてくる	88	26.7
3	高い離職率やコンプライアンス上の問題、業績不調などの職場の課題を入	68	20.6
4	処遇や将来のキャリア等について、採用前に虚偽や誇大と思われる情報を	53	16.1
5	高額の紹介手数料を支払っていることをほのめかし、それに応じた仕事量	24	7.3
6	導入研修やOJTなどがないまま、仕事を任せられる	33	10.0
7	採用面接等がしっかりと行われたい、採用段階で事業所とコミュニケーション	30	9.1
8	その他	5	1.5
9	特に問題等は発生しなかった	88	26.7

Q36 有料職業紹介会社を利用した介護事業所への就職に関連し、紹介会社を感じた不安や不満の内容を教えてください。(MA)

		回答数	%
全体		330	100.0
1	紹介会社から聞かされていた雇用条件と実際に働く際の雇用条件が、大き	97	29.4
2	自身のスキルレベルや配慮が必要な家庭事情などの情報が、就職先の事業	93	28.2
3	紹介会社の担当者が、自身のスキルレベルや働き方に関する要望などを理	58	17.6
4	事業所側が採用の可否を判断する上で重要になる情報を、面接等で隠すよ	33	10.0
5	紹介先事業所の離職率や職場の雰囲気などの情報が、ほとんど提供されな	36	10.9
6	キャリアカウンセリングや就職活動に向けた助言等がなかった	26	7.9
7	採用面接に向けた連絡事項や日程調整に不備が多かった	24	7.3
8	面接に紹介会社側の担当者に同席してもらえなかった	25	7.6
9	何の情報も与えられず、いきなり面接に行くように言われた	16	4.8
10	紹介先に就職して間もない時期に、同じ紹介会社やその関係会社から転職	16	4.8
11	自身が希望していない職種やサービス種別への就職を勧められた	27	8.2
12	自身が希望していないエリアの事業所への就職を勧められた	17	5.2
13	面接後、就職するかどうかすぐに結論を出すよう急かされた	17	5.2
14	紹介会社側に就職にあたっての疑問点等を質問しても、回答や反応がなか	24	7.3
15	なかなか就職先を紹介してくれなかった	11	3.3
16	その他	1	0.3
17	特に不安や不満を感じた点はなかった	77	23.3

AQ1 「有料職業紹介会社を利用した介護事業所への就職」に関する総合的な満足度を教えてください。(SA)

		回答数	%
全体		330	100.0
1	満足している	51	15.5
2	ある程度満足している	115	34.8
3	どちらともいえない	102	30.9
4	あまり満足していない	38	11.5
5	満足していない	24	7.3

AQ2 今後、介護事業所への就職・転職活動を行う機会があった場合、有料職業紹介会社を利用したいと思うか、ご自身のお考えを教えてください。（SA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	利用したいと思う	125	37.9
2	どちらともいえない	159	48.2
3	利用したいとは思わない	46	13.9

Q37 あなたがこれまでに勤務したことのある介護事業所のサービス種別（介護予防を含む、指定介護保険サービスのみの）を教えてください。（MA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	訪問介護（ホームヘルプ）	64	19.4
2	訪問入浴介護	22	6.7
3	訪問看護	19	5.8
4	訪問リハビリテーション	13	3.9
5	夜間対応型訪問介護	8	2.4
6	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	3	0.9
7	小規模多機能型居宅介護	22	6.7
8	看護小規模多機能型居宅介護（旧・複合型サービス）	3	0.9
9	福祉用具貸与・販売、住宅改修	6	1.8
10	通所介護（デイサービス）（地域密着型含む）	88	26.7
11	通所リハビリテーション（デイケア）	47	14.2
12	認知症対応型通所介護（認知症デイ）	11	3.3
13	認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	50	15.2
14	特定施設入居者生活介護（地域密着型含む）	11	3.3
15	短期入所（ショートステイ）	19	5.8
16	介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）（地域密着型含む）	78	23.6
17	介護老人保健施設	65	19.7
18	介護療養型医療施設	19	5.8
19	介護医療院	12	3.6
20	居宅介護支援	34	10.3

Q38 あなたが現在勤務している（直近で勤務していた）介護事業所のサービス種別（介護予防を含む、指定介護保険サービスのみ）を教えてください。（SA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	訪問介護（ホームヘルプ）	27	8.2
2	訪問入浴介護	6	1.8
3	訪問看護	9	2.7
4	訪問リハビリテーション	6	1.8
5	夜間対応型訪問介護	1	0.3
6	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	3	0.9
7	小規模多機能型居宅介護	9	2.7
8	看護小規模多機能型居宅介護（旧・複合型サービス）	2	0.6
9	福祉用具貸与・販売、住宅改修	1	0.3
10	通所介護（デイサービス）（地域密着型含む）	60	18.2
11	通所リハビリテーション（デイケア）	23	7.0
12	認知症対応型通所介護（認知症デイ）	5	1.5
13	認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	27	8.2
14	特定施設入居者生活介護（地域密着型含む）	5	1.5
15	短期入所（ショートステイ）	8	2.4
16	介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）（地域密着型含む）	44	13.3
17	介護老人保健施設	49	14.8
18	介護療養型医療施設	10	3.0
19	介護医療院	8	2.4
20	居宅介護支援	27	8.2

Q39 前問で回答された（〇〇〇（q 3 8 回答テキスト再掲））の介護事業所における現在の勤務状況を教えてください。（SA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	現在も勤務している	154	46.7
2	現在は勤務していない	176	53.3

Q40 前問で回答された（〇〇〇（q 3 8 回答テキスト再掲））の介護事業所におけるあなたの役職を教えてください。（SA）

		回答数	%
全体		154	100.0
1	事業所管理者・施設長などの組織全体を統括する役職	12	7.8
2	課長・主任・チームリーダー・サービス提供責任者などの現場を統括する	28	18.2
3	現場職員	105	68.2
4	その他	9	5.8

Q41 前問で回答された（〇〇〇（q 3 8 回答テキスト再掲））の介護事業所におけるあなたの雇用形態を教えてください。（SA）

		回答数	%
全体		154	100.0
1	正規職員	100	64.9
2	非正規・パートタイム職員	54	35.1
3	その他	0	0.0

Q42 介護事業所への就職を検討するにあたり、あなたが利用したことのある求人情報の収集方法を教えてください。（MA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	ハローワーク	154	46.7
2	採用を行っている法人・事業所のホームページやSNS	56	17.0
3	口コミ・友人や知人の紹介	98	29.7
4	資格スクールの講師からの紹介、学校の進路指導教員や大学等の指導教官	30	9.1
5	求人折込み広告や求人情報誌	75	22.7
6	その他	18	5.5

Q43 あなたが、介護の仕事に就くための方法として、派遣会社を利用しない理由を教えてください。（MA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	身近に登録できる派遣会社がないから	37	11.2
2	身近に派遣労働者を受け入れている介護事業所がないから	17	5.2
3	派遣会社についてあまりよい噂や評判を聞かないから	42	12.7
4	不安定な雇用条件で働きたくないから	75	22.7
5	同じ事業所で長く働きたいから	45	13.6
6	派遣で働くよりも直雇用の方が給与や福利厚生がよいから	34	10.3
7	働きたいサービス種別では、制度上、派遣労働者は働けないから	4	1.2
8	昇進・昇格のチャンスがないから	5	1.5
9	派遣の立場では、成長につながる経験を積んだり、研修を受ける機会がないから	7	2.1
10	派遣の立場では、他の職員とチームとしての一体感を味わえないから	16	4.8
11	責任のある仕事をしたいから	10	3.0
12	派遣料に見合う仕事ぶりを期待されるのがプレッシャーだから	13	3.9
13	過去に自事業所で利用した派遣会社の対応がよくなかったから	4	1.2
14	過去に自事業所で受け入れた派遣労働者の質が低かったから	6	1.8
15	自分が働く職場は自分で見つけるものだと思うから	22	6.7
16	派遣会社への登録手続きが面倒そうだから	38	11.5
17	その他	11	3.3
18	特に理由はない	122	37.0

Q44 あなたが、介護の仕事に就くための方法として、有料職業紹介会社を利用しない理由を教えてください。（MA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	身近に利用できる有料職業紹介会社がないから	55	16.7
2	身近に有料職業紹介会社を通じて採用をしている介護事業所がないから	14	4.2
3	有料職業紹介会社についてあまりよい噂や評判を聞かないから	28	8.5
4	紹介手数料に見合う仕事ぶりを期待されるのがプレッシャーだから	24	7.3
5	過去に自事業所で利用した職業紹介会社の対応がよくなかったから	12	3.6
6	過去に自事業所で有料職業紹介会社を通じて採用した人材の質が低かったから	9	2.7
7	自分が働く職場は自分で見つけるものだと思うから	40	12.1
8	有料職業紹介会社を利用する手続きが面倒そうだから	49	14.8
9	その他	7	2.1
10	特に理由はない	161	48.8

Q45\_1 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／派遣労働者のスキルや能力、知識レベルは高い（S A）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	27	8.2
2	ややそう思う	42	12.7
3	どちらともいえない	155	47.0
4	あまりそう思わない	47	14.2
5	そう思わない	28	8.5
6	わからない	31	9.4

Q45\_2 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／派遣労働者は様々な経験をしており、色々と教えてもらうことが多い（S A）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	18	5.5
2	ややそう思う	65	19.7
3	どちらともいえない	145	43.9
4	あまりそう思わない	42	12.7
5	そう思わない	25	7.6
6	わからない	35	10.6

Q45\_3 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／人材派遣は直雇用の職員を採用するための重要なルートの1つである（S A）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	19	5.8
2	ややそう思う	83	25.2
3	どちらともいえない	152	46.1
4	あまりそう思わない	31	9.4
5	そう思わない	14	4.2
6	わからない	31	9.4

Q45\_4 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／人材派遣は短期的・緊急的な人材不足をカバーするための重要な手段の1つである（S A）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	42	12.7
2	ややそう思う	109	33.0
3	どちらともいえない	117	35.5
4	あまりそう思わない	25	7.6
5	そう思わない	13	3.9
6	わからない	24	7.3

Q45\_5 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／機会があれば自分も派遣労働者として働いてみたい（S A）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	12	3.6
2	ややそう思う	40	12.1
3	どちらともいえない	113	34.2
4	あまりそう思わない	49	14.8
5	そう思わない	80	24.2
6	わからない	36	10.9

Q45\_6 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／派遣料を支払っている分、能力が高いのが当然である（S A）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	18	5.5
2	ややそう思う	60	18.2
3	どちらともいえない	158	47.9
4	あまりそう思わない	36	10.9
5	そう思わない	29	8.8
6	わからない	29	8.8

Q45\_7 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／派遣労働者に対して理念教育をしてもあまり意味がない（S A）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	17	5.2
2	ややそう思う	62	18.8
3	どちらともいえない	147	44.5
4	あまりそう思わない	46	13.9
5	そう思わない	26	7.9
6	わからない	32	9.7

Q45\_8 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／派遣労働者とはチームとしての一体感を築きづらい（S A）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	27	8.2
2	ややそう思う	71	21.5
3	どちらともいえない	143	43.3
4	あまりそう思わない	41	12.4
5	そう思わない	16	4.8
6	わからない	32	9.7



Q45\_9 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／派遣労働者のスキルレベルは以前と比較して低下している（S A）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	16	4.8
2	ややそう思う	48	14.5
3	どちらともいえない	174	52.7
4	あまりそう思わない	31	9.4
5	そう思わない	13	3.9
6	わからない	48	14.5

Q45\_10 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／派遣労働者は責任感や仕事へのこだわりが希薄な人材が多い（S A）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	16	4.8
2	ややそう思う	65	19.7
3	どちらともいえない	159	48.2
4	あまりそう思わない	36	10.9
5	そう思わない	13	3.9
6	わからない	41	12.4

Q45\_11 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／派遣労働者は、自法人や事業所に対する愛着が希薄な人材が多い（S A）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	19	5.8
2	ややそう思う	84	25.5
3	どちらともいえない	155	47.0
4	あまりそう思わない	22	6.7
5	そう思わない	11	3.3
6	わからない	39	11.8

Q45\_12 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／紹介手数料に見合った人材を確保できている（S A）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	12	3.6
2	ややそう思う	40	12.1
3	どちらともいえない	154	46.7
4	あまりそう思わない	49	14.8
5	そう思わない	23	7.0
6	わからない	52	15.8

Q45\_13 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／有料職業紹介は人材を確保するための重要なルートの1つである（SA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	25	7.6
2	ややそう思う	87	26.4
3	どちらともいえない	139	42.1
4	あまりそう思わない	26	7.9
5	そう思わない	12	3.6
6	わからない	41	12.4

Q45\_14 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／機会があれば自分も有料職業紹介会社を利用した就職活動をしてみたい（SA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	12	3.6
2	ややそう思う	42	12.7
3	どちらともいえない	129	39.1
4	あまりそう思わない	33	10.0
5	そう思わない	71	21.5
6	わからない	43	13.0

Q45\_15 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／紹介会社から紹介された人材は、紹介手数料を支払っている分、能力が高いのが当然である（SA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	19	5.8
2	ややそう思う	49	14.8
3	どちらともいえない	163	49.4
4	あまりそう思わない	33	10.0
5	そう思わない	25	7.6
6	わからない	41	12.4

Q45\_16 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／紹介会社から紹介された人材は、他の採用ルートで入職した人材と比較して早期に離職する傾向がある（SA）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	12	3.6
2	ややそう思う	55	16.7
3	どちらともいえない	171	51.8
4	あまりそう思わない	23	7.0
5	そう思わない	16	4.8
6	わからない	53	16.1

Q45\_17 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／紹介会社から紹介される人材のスキルレベルは以前と比較して低下している（S A）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	17	5.2
2	ややそう思う	43	13.0
3	どちらともいえない	172	52.1
4	あまりそう思わない	21	6.4
5	そう思わない	13	3.9
6	わからない	64	19.4

Q45\_18 介護業界で働く派遣労働者や有料職業紹介会社を利用して就職活動をする人材に対し、あなたが抱いている評価や考え方を教えてください。／紹介会社から紹介される人材は、自法人や事業所の強みや特徴を理解していないケースが多い（S A）

		回答数	%
全体		330	100.0
1	そう思う	15	4.5
2	ややそう思う	62	18.8
3	どちらともいえない	166	50.3
4	あまりそう思わない	22	6.7
5	そう思わない	16	4.8
6	わからない	49	14.8

PQ1 このアンケートに関連するインタビュー調査を実施する際、ご案内をお送りしてもよろしいでしょうか。（S A）

		回答数	%
全体		990	100.0
1	はい	499	50.4
2	いいえ、送らないでください	491	49.6



## 【資料4】

在宅介護事業所向けアンケート調査 調査票



介護事業者 各位

『民間事業者の質を高める』  
 一般社団法人 全国介護事業者協議会  
 理事長 座小田 孝安

厚生労働省「令和2年度 老人保健健康増進等事業」  
**「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関する  
 アンケート調査」について（依頼）**

謹啓 時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。平素は当協議会の活動に格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、このたび当協議会では、厚生労働省「令和2年度 老人保健健康増進等事業」の採択を受け、「在宅介護事業者における派遣労働者の活用実態と適切な活用・キャリア形成支援のあり方等に関する調査研究」事業を実施することとなりました。

本事業では、有識者研究委員会（座長：大妻女子大学 是枝 祥子 名誉教授）による議論と各種調査を通じ、主に在宅介護事業所における人材派遣会社や有料職業紹介会社の利用実態を把握するとともに、介護事業者による人材サービス会社の効果的な利用のあり方について検討することを目的としています。

今回、調査の一環として、在宅介護事業所における人材派遣等の利用実態や利用においての課題などを広く把握するため、全国の在宅介護事業所の皆様を対象としたアンケート調査を実施することとなりました。つきましては、同封の調査票にご回答いただき、返信用封筒にて、**2020年12月11日(金)**（消印有効）までに当協議会宛にご返送を賜りたくお願い申し上げます。

なお、ご回答をいただいた内容は、当協議会において厳正に管理し、ご回答者様の個別の回答内容が外部に公表されることはございません。また、ご回答内容は、本調査研究の目的のみに使用いたします。

お忙しいところ大変恐縮ですが、本事業の趣旨をご理解いただき、何卒ご協力のほどお願い申し上げます。

謹白

## ◆送付物の内容

送付物	部数	配布・返送方法
①アンケート調査 調査票 (12ページ)	1部	貴施設・事業所の <b>管理者の方</b> にお渡しいただき、ご回答をお願いいたします。 ※複数のサービスを提供されている場合、事業所の全体像がお分かりになれる方をお一人ご選定いただき、ご回答をお願いいたします。
②回答にあたっての留意点 (別紙：黄色い用紙)	1部	アンケート調査にご回答をいただく際の留意点をまとめております。 回答前にご一読ください。
③返信用封筒（切手不要）	1部	①の調査への回答後、本封筒に調査票を封入封緘の上、各自で返送をお願いいたします。

## ■調査実施主体・調査票返送先

一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会（略称：民介協）

## ■調査業務委託先・調査票内容に関するお問い合わせ先

株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部

「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」 担当：田中・加藤（善）・辻本

TEL：045-225-2372 FAX：045-225-2197 電子メール：kaigo@yokohama-ri.co.jp

## 回答にあたっての留意点

## 1. 本調査の趣旨

- 本調査は、在宅介護サービス事業所における「派遣労働者の受入れや有料職業紹介会社の利用実態」を把握することを目的としたアンケート調査です。
- 調査結果は、介護事業所と派遣会社や有料職業紹介会社との適切な関係構築のあり方の検討や、行政および人材サービス業界に対する提言作成を行うための貴重なデータとして活用いたします。
- ご回答いただいた内容が、本調査以外の目的で使用することはありません。また、統計的に処理いたしますので、個別の回答内容が他の方に知られることは一切ありません。
- 調査結果は、当協議会と調査業務を委託している(株)浜銀総合研究所において集計・分析を行い、報告書として取りまとめます。報告書は、当協議会のホームページ (<https://minkaikyo.info/>) に2021年4月以降に公表いたします。

## 2. 記入にあたってのお願い

- 本調査票は、貴事業所の管理者の方にご回答をお願いいたします。貴事業所において複数のサービスを提供している場合、事業所の全体像がお分かりになられる方にご回答をお願いいたします。
- 設問文等に特にことわりのない限り、2020年10月末時点の状況をご回答ください。
- ご回答後、同封の返信用封筒（切手不要）に封入・封緘の上、2020年12月11日（金）までにポストへご投函ください。

## 3. 本調査における在宅介護サービスの範囲について

- 本調査は、指定介護保険サービスのうち在宅介護サービスを対象として実施するものです。下記の18種類のサービスを本調査における在宅介護の範囲とします（いずれも介護予防を含む）。

1. 訪問介護	2. 訪問入浴	3. 訪問看護
4. 訪問リハビリテーション	5. 夜間対応型訪問介護	6. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
7. 小規模多機能型居宅介護	8. 看護小規模多機能型居宅介護	9. 通所介護
10. 通所リハビリテーション	11. 療養通所介護	12. 認知症対応型通所介護
13. 短期入所生活介護	14. 短期入所療養介護	15. 認知症対応型共同生活介護
16. 福祉用具貸与・特定福祉用具販売	17. 住宅改修	18. 居宅介護支援

## 4. 派遣労働者および有料職業紹介会社の定義について

- 「派遣労働者」とは、人材派遣会社と雇用契約を結び、派遣会社から介護事業所に派遣され、介護事業所の指示に従い業務に従事する労働者を指します。訪問介護事業所等に雇用され、利用者宅へ派遣される訪問介護員や登録ヘルパーは派遣労働者に含まれませんのでご注意ください。
- 「有料職業紹介会社」とは、求職者からの依頼・申込みを受けて、履歴書や職務経歴書の書き方などへの助言を行うとともに、職種や年収、勤務時間等の希望条件に合う介護事業者を探してマッチングを行うなど、就職に向けた各種支援サービスを提供する会社のことを指します。

## ■調査に関するお問い合わせ先

株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部

「在宅介護事業所における派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査」 担当：田中・加藤(善)・辻本

TEL：045-225-2372 FAX：045-225-2197 電子メール：kaigo@yokohama-ri.co.jp



## 在宅介護事業所における 派遣労働者等の利用実態に関するアンケート調査 調査票

### 1. 貴事業所のことについて

問1. 貴事業所を運営する法人の法人種別を教えてください。(あてはまるものに1つだけ○)

- |                       |              |
|-----------------------|--------------|
| 1. 営利法人 (株式・有限・合同会社等) | 2. 社会福祉法人    |
| 3. 特定非営利活動法人          | 4. 医療法人      |
| 5. 協同組合組織 (生協・農協等)    | 6. 社団法人・財団法人 |
| 7. その他 (              | )            |

問2. 貴事業所が立地する地域を教えてください。(あてはまるものに1つだけ○)

- |              |          |          |
|--------------|----------|----------|
| 1. 東京23区や政令市 | 2. 1以外の市 | 3. その他町村 |
|--------------|----------|----------|

問3. 貴事業所を運営する法人の介護保険サービスの事業展開エリアを教えてください。(あてはまるものに1つだけ○)

- |                                     |
|-------------------------------------|
| 1. 1つの市区町村の一部エリアでサービスを展開            |
| 2. 1つの市区町村の全域においてサービスを展開            |
| 3. 1つの都道府県内の複数の市区町村においてサービスを展開      |
| 4. 複数の都道府県にまたがってサービスを展開 (全国的な展開を含む) |

問4. 貴事業所が提供している指定介護保険サービスのうちの在宅介護サービス (いずれも介護予防を含む) の種類を教えてください。(貴事業所と同一の敷地内で併設して複数の事業を実施している場合、実施するすべての介護保険サービスに○)

- |  |                  |                     |
|--|------------------|---------------------|
| 1. 訪問介護  | 2. 訪問入浴          | 3. 訪問看護             |
| 4. 訪問リハビリテーション                                       | 5. 夜間対応型訪問介護     | 6. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 |
| 7. 小規模多機能型居宅介護                                       | 8. 看護小規模多機能型居宅介護 | 9. 通所介護             |
| 10. 通所リハビリテーション                                      | 11. 療養通所介護       | 12. 認知症対応型通所介護      |
| 13. 短期入所生活介護   | 14. 短期入所療養介護     | 15. 認知症対応型共同生活介護    |
| 16. 福祉用具貸与・特定福祉用具販売                                  | 17. 住宅改修         | 18. 居宅介護支援          |
| 19. 1~18のサービスは提供していない (⇒調査は終了です。同封の返信用封筒に入れてご返送ください) |                  |                     |

## 2. 在宅介護サービスの状況について

※問5～問26は、問4において選択した在宅介護サービスについてご回答をお願いします。

問5. 貴事業所における人員数の過不足、および人材確保・定着の状況を教えてください。(①～③のそれぞれについて、あてはまるものに1つだけ○)

①人員数	1. 大いに不足	2. 不足	3. やや不足	4. 適正	5. 過剰
②人材の採用状況	1. 十分に採用できている	2. 十分ではないが採用できている	3. 採用できていない		
③人材の定着状況	1. 定着率が低く困っている	2. 定着率は低いが困っていない	3. 定着率は低い		

問6. 直近3年程度の期間における貴事業所の業況、および今後の事業展開の意向を教えてください。(①～⑤のそれぞれについて、あてはまるものに1つだけ○)

①利用者数	1. 増加	2. やや増加	3. 横ばい	4. やや減少	5. 減少
②年間収入	1. 増加	2. やや増加	3. 横ばい	4. やや減少	5. 減少
③収支差	1. 黒字	2. 収支均衡	3. 赤字		
④総合的な業況	1. 好調	2. どちらかといえば好調	3. どちらともいえない	4. どちらかといえば不調	5. 不調
⑤今後の事業展開の意向	1. 拡大意向	2. 現状維持	3. 縮小意向	4. 休廃止予定	

## 3. 職員の採用や定着に向けた取組み

問7. 貴事業所が、現在、介護現場で働く職員(※1)を採用するために実施している取組み・方法(※2)を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

(※1) 人員配置基準の算定対象となる介護職員や看護職員などを指し、介護補助職や事務専従職員は除きます。

(※2) 事業所単位でなく、法人単位で採用や定着の取組みを行っている場合、貴法人での取組みをご回答ください。(以下の設問も同様です。)

1. 派遣労働者の受入れ
2. 有料職業紹介会社からの紹介による職員の採用(紹介予定派遣を利用している場合を含む)
3. ハローワークへの求人情報の掲出
4. 自法人・自事業所のホームページへの求人情報の掲出
5. 口コミ・縁故採用
6. 高校や専門学校、大学等の進路指導担当者や就職課への訪問
7. 新聞広告・折込チラシでの求人情報の発信
8. 就職説明会や採用セミナーへの参加・出展
9. 求人情報誌への採用情報の掲載
10. 求人情報WEBサイト(Indeedなど)への採用情報の掲出
11. 外国人人材の活用(技能実習生、特定技能、留学生、EPA)
12. その他( )
13. 職員の採用は行っていない

問8. 貴事業所が職員の採用のために特に工夫している点を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

1. 採用に係る費用対効果分析の実施（採用コストと採算が確保できる最低就業年数との比較分析など）
2. 求める人物像やスキルなどの具体化・明確化
3. ハローワーク等に掲出している求人情報のこまめな見直し
4. ハローワークの担当者とのこまめなコミュニケーション・信頼関係づくり
5. 学校訪問等への卒業生の同行や、訪問時の卒業生の近況報告の実施
6. 動画や写真等のビジュアルを用いた求職者へのアピール
7. 自法人のホームページやブログを通じた情報発信
8. 求職者が採用情報へ分かりやすくだり着けるような見やすいホームページづくり
9. フェイスブックやツイッターなどのSNSを通じた情報発信
10. 他の専門職を引き付けるような「スター職員」の育成
11. 自法人・事業所の介護の特徴等のマスメディアを通じた発信（取材協力等）
12. 職場見学会や独自の就職セミナーなどの開催
13. 職員紹介制度（人材を紹介した職員等への報奨金の支給）の運用
14. 独自の就職祝金制度の運用
15. 一度離職した職員の再就職・復職の積極的な受入れ
16. 資格取得に対する補助や無料資格取得制度の運用
17. 近隣の同業者と比較して高い水準の賃金の支給
18. 採用ターゲットの拡大（シニア、無資格未経験者・異業種出身者、障害者、外国人など）
19. その他（ )
20. 特に工夫している点はない

問9. 貴事業所が職員の定着のために特に工夫している点を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

1. 複数回の面接や職場見学などの採用段階でのミスマッチを防ぐ工夫
2. 処遇改善加算の算定などの時給アップや賃金水準の向上に向けた取組み
3. 職員の「正社員化」の推進などの非正規職員の雇用の安定化への取組み
4. 勤務シフトや勤務エリアの希望への配慮などの労働条件の改善への取組み
5. 希望休や有給休暇の取得促進、残業削減などの労働条件の改善への取組み
6. 能力や働きぶりを評価し、賃金等の処遇へ反映させる仕組みの運用
7. 長期的なキャリアが構築できるようなキャリアパスの提供
8. 管理者等による定期・随時の面談を通じた、業務上の不安等に対する助言の実施
9. メンター制度（新人職員に先輩職員が付き、様々な相談に応じる等の制度）の運用
10. 研修制度の充実や自己啓発支援などの能力開発のための取組み
11. 管理者等の指導力向上のための研修の実施
12. ICTの導入などによる記録や情報共有の効率化を通じた、業務負担の軽減
13. 定期的な業務の見直し等を通じた、業務量の削減や仕事の偏りの解消
14. 職場内のコミュニケーションの促進に向けた取組み（職員ミーティング、意見交換会等）
15. 経営者や管理者が現場の職員とケアの方針などを共有する機会の開催
16. メンタルヘルスや健康管理のための取組み（健康診断、メンタルヘルス相談窓口の設置等）
17. ハラスメント問題に関する相談窓口の設置
18. 福利厚生充実や職場内の親睦を図る取組み（懇親会や職場旅行等）
19. 更衣室や休憩室などの職場環境の整備
20. 子育てや家族の介護などと仕事の両立を支援する取組み（費用助成、法人内保育所の設置等）
21. その他（ )
22. 特に工夫している点はない

## 4. 派遣会社や有料職業紹介会社を利用しない理由

※問10・問11は、問7において「1. 派遣労働者の受入れ」「2. 有料職業紹介会社からの紹介による職員の採用（紹介予定派遣を利用している場合を含む）」の両方、もしくははいずれか一方を選択しなかった方にご回答をお願いします。

問10. 問7において「1. 派遣労働者の受入れ」を選択しなかった方にうかがいます。

貴事業所において、派遣会社を利用した人材確保を行っていない理由を教えてください。（あてはまるものすべてに○）

1. 派遣労働者の受入れ以外の方法で人材が確保できるから
2. 派遣会社に支払う手数料の負担が難しいから
3. 派遣会社に手数料を支払いたくないから
4. 利用できる派遣会社が近隣にないから
5. 派遣労働者では教育や研修等ができず、自事業所が求めるケアの質が維持できないから
6. 派遣労働者ではチームとしての一体感を作り出すことができないから
7. 派遣労働者には自社のケアの理念が伝わりづらいから（理念の浸透が難しいから）
8. 派遣労働者は残業や負荷の大きい仕事をしないため、直接雇用の職員の負担が増すから
9. 業務の標準化等が難しい介護業界では、派遣労働が馴染まないと思うから
10. 派遣会社についてよい評判を聞かないから
11. 派遣労働者の人材の質が低いから（以前受け入れた人材の質が低かったから）
12. 以前付き合いのあった派遣会社の対応が悪かったから
13. 契約期間が短く、定着しないから
14. 派遣労働者の方が時給が高いことが職場内に伝わり、直接雇用の職員の士気や定着に悪影響を及ぼすから
15. 事故や訪問のヌケ・モレ、利用者とのトラブルなどがあった場合の責任の所在が曖昧になるから
16. その他（ )
17. 特に理由はない

問11. 問7において「2. 有料職業紹介会社からの紹介による職員の採用（紹介予定派遣を利用している場合を含む）」を選択しなかった方にうかがいます。

貴事業所において、有料職業紹介会社を利用した人材確保を行っていない理由を教えてください。（あてはまるものすべてに○）

1. 有料職業紹介会社からの紹介以外の方法で人材が確保できるから
2. 有料職業紹介会社に支払う手数料の負担が難しいから
3. 有料職業紹介会社に手数料を支払いたくないから
4. 利用できる有料職業紹介会社が近隣にないから
5. 有料職業紹介会社についてよい評判を聞かないから
6. 有料職業紹介会社から紹介される人材の質が低いから（以前紹介された人材の質が低かったから）
7. 以前付き合いのあった有料職業紹介会社の対応が悪かったから
8. 有料職業紹介会社から紹介された人材はすぐに辞めるから
9. 有料職業紹介会社に支払う余裕があれば、職員の処遇改善に回すべきとの反発が職場内に生じるから
10. 有料職業紹介会社を利用して転職をするような機運が事業所内に生じるから
11. その他（ )
12. 特に理由はない

## 5. 派遣労働者の受入れ状況等について

※問12～問20は、問7において「1. 派遣労働者の受入れ」を選択した方にご回答をお願いします。

問12. 問7において「1. 派遣労働者の受入れ」を選択した方にうかがいます。

貴事業所が受け入れている派遣労働者に関連し、下記①～⑥の設問にご回答ください。(なお、派遣労働者を受け入れているサービス種別が4つ以上の場合、総合的に見て派遣労働者への依存度が高いサービス上位3つを選び、ご回答ください。)

	サービス種別(1)	サービス種別(2)	サービス種別(3)
①: 派遣労働者を受け入れているサービス種別(問4の選択肢番号を記入)			
②-1: ①のサービスに従事する介護職員の人数(実数)(※1)	人	人	人
②-2: ②-1のうち、派遣介護職員の人数(実数)(※2)	人	人	人
③: 2020年10月1か月間の介護職員全体の労働時間に占める派遣介護職員の労働時間の大きな割合	1. 派遣介護職員は受け入れていない 2. 1割未満 3. 1～3割未満 4. 3～5割未満 5. 5割以上	1. 派遣介護職員は受け入れていない 2. 1割未満 3. 1～3割未満 4. 3～5割未満 5. 5割以上	1. 派遣介護職員は受け入れていない 2. 1割未満 3. 1～3割未満 4. 3～5割未満 5. 5割以上
④-1: ①のサービスに従事する看護職員の人数(実数)(※1)	人	人	人
④-2: ④-1のうち、派遣看護職員の人数(実数)(※2)	人	人	人
⑤: 2020年10月1か月間の看護職員全体の労働時間に占める派遣看護職員の労働時間の大きな割合	1. 派遣看護職員は受け入れていない 2. 1割未満 3. 1～3割未満 4. 3～5割未満 5. 5割以上	1. 派遣看護職員は受け入れていない 2. 1割未満 3. 1～3割未満 4. 3～5割未満 5. 5割以上	1. 派遣看護職員は受け入れていない 2. 1割未満 3. 1～3割未満 4. 3～5割未満 5. 5割以上
⑥: サービス種別(1)～(3)の中で、総合的に見て派遣労働者への依存度が最も高いサービス種別に1つだけ○			

(※1) 貴事業所において介護職員や看護職員の配置がない場合、回答欄には0人とご記入ください。

(※2) 貴事業所において、派遣労働者の受入れがない場合、回答欄には0人とご記入ください。

※問13～問20は、問12の⑥で○をつけた「総合的に見て派遣労働者への依存度が最も高いサービス種別」について、ご回答をお願いします。

問13. 貴事業所における派遣労働者の主な契約期間を教えてください。(①および②のそれぞれについて、あてはまるものに1つだけ○)

①派遣労働者(介護職員)の主な契約期間	1. 1日単位、1週間単位など短期間の受入れが多い 2. 数か月単位・数年単位の長期間の受入れが多い 3. 1と2が混在 4. 介護職員としての派遣労働者は受け入れていない
②派遣労働者(看護職員)の主な契約期間	1. 1日単位、1週間単位など短期間の受入れが多い 2. 数か月単位・数年単位の長期間の受入れが多い 3. 1と2が混在 4. 看護職員としての派遣労働者は受け入れていない

問 1 4. 貴事業所が派遣労働者を受け入れている理由を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

1. ハローワーク等を利用した採用活動では人材が確保できないから
2. 確実に人材が確保できるから
3. 求人広告等の他の採用方法と比較し、費用対効果が高いから
4. 研修費用なども含めてトータルで見た場合の人材育成費用が抑制できるから
5. 賃金などを含めた総人件費が抑制できるから
6. サービスの需給に合わせて人員数を調整できるから (人件費を変動費化できるから)
7. 人柄や能力を見極めた上で、直接雇用につながれるから
8. 他の採用チャネルと比較し、質の高い人材が確保できるから
9. 迅速に人材が確保できるから
10. 産休や有休取得者の代替など、短期的・一時的な職員不足等をカバーできるから
11. 事業規模の拡大のために常に多くの人材を必要としているから
12. 職員が定着せず、その穴埋めのために常に人材を必要としているから
13. 色々な事業所を経験した人材が派遣されてくるため、職員が学びを得られるから
14. 特定の資格や技能を持つ人材を効率的に確保できるから
15. 高度な仕事に直接雇用の職員が集中できる環境を整えられるから
16. その他 ( )

問 1 5. 貴事業所が受け入れている派遣労働者について、契約に定める期間よりも前に派遣が終了(打ち切り)になったケースの有無を教えてください。(あてはまるものに1つだけ○)

- |         |       |       |
|---------|-------|-------|
| 1. 複数ある | 2. ある | 3. ない |
|---------|-------|-------|

問 1 6. 貴事業所での派遣労働者の受入れに関し、①派遣会社との関係において生じている課題、および②派遣労働者との関係において生じている課題を教えてください。(①および②について、それぞれあてはまるものすべてに○)

【①派遣会社との関係において生じている課題】(あてはまるものすべてに○)

1. 派遣会社の担当者における、自事業所のことを理解しようとする意識が希薄である
2. 派遣会社の担当者が、離職や異動等ですぐ変わる
3. 派遣会社の内部で自事業所の人材ニーズが共有されていない
4. 自事業所が求める資格(看護師や介護福祉士など)を持つ人材が派遣されない
5. 自事業所が求める実務スキルを持つ人材が派遣されない(現場で実際に戦力になる人材が派遣されない)
6. 派遣労働者のスキルや職歴などについて十分な情報が提供されない
7. 派遣労働者の急な欠勤等の際に派遣会社と連絡が取れない
8. 派遣労働者のマナーや態度の悪さを派遣会社に相談しても、具体的な対応がなされない
9. 派遣会社の一方的な都合で人材派遣料の引き上げを求められる
10. 人材派遣料が高額である
11. 人材に関する情報提供を受けた後、派遣契約を早く結ぶよう派遣会社側から急かされる
12. 派遣会社側の都合で派遣契約が打ち切りになることが多い
13. すぐに人材が派遣されない、派遣までに時間がかかる
14. 事故や利用者とのトラブルなどがあった場合の責任の所在が曖昧になることが多い
15. その他 ( )
16. 特に課題はない

【②派遣労働者との関係において生じている課題】（あてはまるものすべてに○）

1. 人材派遣料に見合うスキルを身に付けた人材が少ない
2. 基本的なマナーや勤務態度が身に付いていない人材が多い
3. しっかりとした面接ができないため、人材の見極めが難しい
4. 派遣会社からの書面だけでは、人材が実際に実務レベルで対応できる業務が分かりづらい
5. 派遣開始後に労働時間や日数が契約時の条件と相違することがある
6. 無責任な言動など、事業所になじむ意識が希薄な人材が多い
7. 自事業所の職員が派遣労働者を部外者として扱ってしまいがちである
8. 単発の勤務が多く、自事業所のケアの考え方ややり方を伝えるのが難しい
9. 職場に慣れたころに契約期間が終わり、事業所を離れてしまうことが多い
10. 負荷や責任の伴う業務を任せられず、直接雇用の職員の負担が重くなる
11. 派遣労働者の方が賃金が高く、直接雇用の職員のモチベーションが低下する
12. 単発で働く派遣労働者が多いため、直接雇用の職員の指示や指導の負担が重くなる
13. 派遣労働者側の都合で派遣契約が急に終了することがある
14. その他（ )
15. 特に課題はない

問17. 貴事業所での派遣労働者の受入れに関し、「①派遣会社との関係において生じている課題」への対応策として実施している取組みを教えてください。

また、「②派遣労働者との関係において生じている課題」への対応策として実施している取組みを教えてください。

（①および②について、それぞれあてはまるものすべてに○）

【「①派遣会社との関係において生じている課題」への対応策】（あてはまるものすべてに○）

1. 担当者の人柄や言動などから、信頼できる派遣会社を見極める
2. 派遣会社の業歴や規模を見て、信頼できる派遣会社を見極める
3. 地域密着で事業を展開している派遣会社と取引をするようにしている
4. 他の介護事業所の評判・評価などから、信頼できる派遣会社を見極める
5. 国の「人材サービス総合サイト」の情報から、信頼できる派遣会社を見極める
6. 複数の派遣会社とやり取りをし、会社間の比較を通じて信頼できる派遣会社を見極める
7. 国の統計等から派遣料金の相場を把握し、派遣会社側との交渉材料に用いている
8. 派遣契約書を読み込み、必要に応じて契約書の内容の変更等を求める
9. 派遣会社の担当者との打ち合わせを重ね、求める人材像を明確に伝える
10. 求める契約期間、人数、業務内容、勤務日数、保有資格などの条件を文書等で明確に伝える
11. 派遣会社とのやり取りや打合せの記録を文書で残すようにしている
12. 派遣会社に対し、夜間や休日等の緊急連絡先を明確にするよう求めている
13. 派遣労働者の欠勤や事故などが発生した場合の補償方法について取り決めをしている
14. 派遣開始後も派遣会社と面談を行い、派遣労働者の現場での様子や問題等を共有している
15. 他の人材確保方法の強化や職員の定着を通じ、受け入れる派遣労働者の数を抑制するようにしている
16. 派遣労働者に対する各種研修を行っている派遣会社と取引をするようにしている
17. 継続的に派遣会社を利用するかわりに、質の高い人材を派遣してもらえるよう依頼をしている
18. 多くの派遣労働者の受入れに関し、人材派遣料の割引（ボリュームディスカウント）を求めている
19. その他（ )
20. 特に行っていない

【「②派遣労働者との関係において生じている課題」(※)への対応策】(あてはまるものすべてに○)

1. 派遣労働者を対象とする入職前(派遣開始前)の施設・事業所見学、面談の実施
2. 派遣労働者を対象とする入職時(派遣開始時)の理念研修の実施
3. 派遣労働者を対象とするメンターや相談役の配置
4. 派遣労働者を対象とする定期的な社内研修の実施
5. 派遣労働者を対象とする体系的なOJTの実施
6. 上席者等による派遣労働者との定期・随時の面談
7. 上席者等による通常の業務の中での派遣労働者への声掛け、助言
8. 同僚や職場の仲間による通常の業務の中での派遣労働者への声掛け、助言
9. 派遣労働者を対象とする苦情や悩み、ハラスメント等に関する相談窓口の設置
10. 派遣労働者を対象とする事業所内での季節のイベント(花見や忘新年会など)やサークル活動の開催
11. 派遣労働者を対象とする社内報や内部インフォメーションの回付・配信
12. 派遣労働者のための歓送迎会の開催
13. 派遣労働者より高い水準での直接雇用職員の賃金の設定
14. 派遣労働者に任せる業務の切り出し、業務範囲の明確化
15. 派遣労働者によるトラブル等の情報が、現場から管理職へ報告されるような仕組みづくり
16. その他 ( )
17. 特に行っていない

(※) 対象を派遣労働者に限定した取組み以外にも、取組みの対象に派遣労働者が含まれるものがあれば○を付けてください。

問18. 貴事業所が受け入れている派遣労働者に関し、直接雇用に移行したケースの有無を教えてください。  
(あてはまるものに1つだけ○)

- |         |       |       |
|---------|-------|-------|
| 1. 複数ある | 2. ある | 3. ない |
|---------|-------|-------|

問19. 派遣労働者から直接雇用へ移行してもらうため、貴事業所が実施した取組みを教えてください。  
(あてはまるものすべてに○)

1. 派遣労働者として働くよりも高い水準の賃金額の提示
2. 直接雇用に移行した後の福利厚生面でのメリットに関する情報提供
3. 直接雇用に移行した後も勤務日や時間、勤務地などに配慮を行う旨の雇用条件の提示
4. 直接雇用に移行した後も職種や職務内容に対する配慮を行う旨の雇用条件の提示
5. 直接雇用に移行した後の研修体系や成長機会等の育成面でのメリットに関する情報提供
6. 直接雇用に移行した後の長期的なキャリアパスに関する情報提供
7. 経営者や管理者等による直接雇用への移行に向けた声掛け
8. 派遣労働者とともに働く現場職員による直接雇用への移行に向けた声掛け
9. 派遣労働者の職務に対し、直接雇用の職員と同等に扱うような事業所内での働きかけ
10. 長く働き続けたいと感じてもらえるような雰囲気の良い職場づくり
11. その他 ( )
12. 特に行っていない



問20. 貴事業所が受け入れている派遣労働者に関し、下記①～⑤の状況を教えてください。(①～⑤のそれぞれについて、あてはまるものに1つだけ○)

①人材派遣料が経営面に及ぼす影響	1. 大きい	2. どちらかといえば大きい	3. どちらともいえない
	4. どちらかといえば小さい	5. 小さい	
②直近の決算における貴事業所の費用全体に占める人材派遣料の割合	1. 0.5%未満	2. 0.5～1%未満	3. 1～3%未満
	4. 3～5%未満	5. 5～10%未満	6. 10～15%未満
	7. 15～20%未満	8. 20%以上	9. 不明・わからない
③派遣会社の対応に対する満足度	1. 満足	2. どちらかといえば満足	3. どちらともいえない
	4. どちらかといえば不満	5. 不満	
④能力や人柄等を踏まえた派遣労働者に対する総合的な満足度	1. 満足	2. どちらかといえば満足	3. どちらともいえない
	4. どちらかといえば不満	5. 不満	
⑤今後の派遣労働者の受入れ予定	1. 受け入れる	2. 必要に応じて検討する	3. 受け入れない

## 6. 有料職業紹介会社の利用状況等について

※問21～問25は、問7において「2. 有料職業紹介会社からの紹介による職員の採用（紹介予定派遣を利用している場合を含む）」を選択した方にご回答をお願いします。

問21. 問7において「2. 有料職業紹介会社からの紹介による職員の採用（紹介予定派遣を利用している場合を含む）」を選択した方にかがいます。

貴事業所が、過去1年間に有料職業紹介会社を経由して採用した人材に関連し、下記①～④の設間にご回答ください。（なお、紹介会社を通じて人材を採用しているサービス種別が4つ以上の場合、総合的に見て紹介会社を通じて採用への依存度が高いサービス上位3つを選び、ご回答ください。）

	サービス種別（1）	サービス種別（2）	サービス種別（3）
①：過去1年間で、有料職業紹介会社の紹介で職員を採用したサービス種別（問4の選択肢番号を記入）（※1）			
②-1：過去1年間で、①のサービスにおいて採用した <u>介護職員</u> の人数（実数）（※2）	人	人	人
②-2：②-1のうち、有料職業紹介会社からの紹介により採用した <u>介護職員</u> の人数（実数）（※3）	人	人	人
③-1：過去1年間で、①のサービスにおいて採用した <u>看護職員</u> の人数（実数）（※2）	人	人	人
③-2：③-1のうち、有料職業紹介会社からの紹介により採用した <u>看護職員</u> の人数（実数）（※3）	人	人	人
④：サービス種別（1）～（3）の中で、総合的に見て採用における紹介会社への依存度が最も高いサービス種別に1つだけ○			

（※1）ここでいう「過去1年間」とは、2019年11月1日から2020年10月31日までの期間を指します。

（※2）貴事業所において介護職員や看護職員の配置がない場合、回答欄には0人とご記入ください。

（※3）貴事業所において、有料職業紹介会社からの紹介で採用した実績がない場合、回答欄には0人とご記入ください。

※問22～問25は、問21の④で○をつけた「総合的に見て採用において紹介会社への依存度が最も高いサービス種別」について、ご回答をお願いします。

問22. 貴事業所が、職員の採用において有料職業紹介会社を利用する理由を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

1. ハローワーク等を利用した採用活動では人材が確保できないから
2. 確実に人材が確保できるから
3. 他の採用チャネルと併用し、採用機会を広げられるから
4. 求人広告等の他の採用方法と比較し、費用対効果が高いから
5. 研修費用などを含めてトータルで見た場合の人材育成費用が抑制できるから
6. 他の採用チャネルと比較し、質の高い人材を確保できるから
7. すぐに人材を確保できるから
8. 事業規模の拡大のために常に多くの人材を必要としているから
9. 職員が定着せず、その穴埋めのために常に人材を必要としているから
10. 他の採用チャネルと比較し、選考段階で人材のスキルや経験等について多くの情報が得られるから
11. その他 ( )

問23. 貴事業所の有料職業紹介会社からの紹介による職員の採用に関し、発生している課題を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

1. 有料職業紹介会社の担当者における、自事業所のことを理解しようとする意識が希薄である
2. 有料職業紹介会社の担当者が、離職や異動等ですぐ変わる
3. 有料職業紹介会社の内部で自事業所の人材ニーズが共有されていない
4. 紹介手数料に見合うスキルを身に付けた人材が紹介されない
5. 自事業所が求める資格(看護師や介護福祉士)を持つ人材が紹介されない
6. 自事業所が求める実務スキルを持つ人材が紹介されない(現場で実際に戦力になる人材が紹介されない)
7. 紹介会社が求職者と面談していない(自身が人柄やスキルを理解していない人材を紹介してくる)
8. 選考のために必要なスキルや職歴などの情報が十分に提供されない
9. 採用した人材の抱える問題や配慮が必要なことなどが、入職後に明らかになることが多い
10. 面接後にすぐに採用を決めるよう紹介会社に急かされる
11. 自事業所がハローワークやホームページに掲出した求人情報が、紹介会社に利用されている
12. 紹介会社から、自事業所が必要と考える採用プロセス(面接回数や適性検査など)の簡略化を求められる
13. 紹介手数料が高額である
14. 早期離職等の際の手数料の返戻ルールが不明瞭である
15. すぐに人材が紹介されない、紹介までに時間がかかる
16. 紹介を受けた人材が、入職後6か月以内などの短期で離職する
17. 有料職業紹介会社を使って就職活動をする人材は、自法人に入職したいという意欲や積極性が弱い
18. 有料職業紹介会社の紹介であるため、通常の採用よりも人材の見極めや採用の基準が甘くなる
19. 有料職業紹介会社に支払う余裕があれば、職員の処遇改善に回すべきとの反発が職場内に生じる
20. 有料職業紹介会社を利用して転職をするような機運が事業所内に生じる
21. その他 ( )
22. 特に課題はない

問2 4. 「有料職業紹介会社からの紹介による職員の採用に関して発生している課題」に対し、貴事業所において実施している対応策を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

1. 担当者の人柄や言動などから、信頼できる有料職業紹介会社を見極める
2. 有料職業紹介会社の業歴や規模を見て、信頼できる紹介会社を見極める
3. 地域密着で事業を展開している有料職業紹介会社と取引をするようにしている
4. 他の介護事業所の評判・評価などから、信頼できる有料職業紹介会社を見極める
5. 国の「人材サービス総合サイト」の情報から、信頼できる有料職業紹介会社を見極める
6. 複数の有料職業紹介会社とやり取りを行い、会社間の比較をして信頼できる紹介会社を見極める
7. 国の統計等から紹介手数料の相場を把握し、有料職業紹介会社側との交渉材料に用いる
8. 人材紹介にかかる契約書を読み込み、必要に応じて契約書の内容の変更等を求める
9. 有料職業紹介会社の担当者との打ち合わせを重ね、求める人材像を明確に伝える
10. 求める人数、業務内容、勤務日数、保有資格などの条件を文書等で明確に伝える
11. 有料職業紹介会社とのやり取りや打合せの記録を文書で残すようにしている
12. 紹介会社経由の採用であっても、通常の採用と同様の視点・プロセスで採用選考を行っている
13. 採用決定までに実習や職場見学を行い、入職後のミスマッチを防ぐようにしている
14. 他の採用方法の強化や職員の定着を通じ、有料職業紹介会社経由の採用を減らすようにしている
15. 継続的に有料職業紹介会社を利用するかわりに、優先的に質の高い人材を紹介してもらえるよう依頼している
16. 紹介人材が離職した際の手数料返戻率や返戻対象期間について、紹介会社と交渉している
17. 紹介会社を通じて多くの人材を採用した場合に、紹介手数料の割引(ボリュームディスカウント)を求めている
18. その他 ( )
19. 特に行っていない

問2 5. 貴事業所における有料職業紹介会社の利用に関し、下記①～⑧の状況を教えてください。(①～⑧のそれぞれについて、あてはまるものに1つだけ○)

①-1: 介護職員の紹介を受ける際の紹介手数料の水準	1. 年収の1割未満 4. 年収の3～4割未満	2. 年収の1～2割未満 5. 年収の4～5割未満	3. 年収の2～3割未満 6. 年収の5割以上
①-2: 看護職員の紹介を受ける際の紹介手数料の水準	1. 年収の1割未満 4. 年収の3～4割未満	2. 年収の1～2割未満 5. 年収の4～5割未満	3. 年収の2～3割未満 6. 年収の5割以上
②: 紹介手数料が経営面に及ぼす影響	1. 大きい 4. どちらかといえば小さい	2. どちらかといえば大きい 5. 小さい	3. どちらともいえない
③: 他の採用手法と比較した場合の紹介会社を通じた採用に要する費用負担	1. 他と比較して費用がかかる 2. どちらかといえば他と比較して費用がかかる 3. 他の採用手法と費用は同程度 4. どちらかといえば他と比較して費用はかからない 5. 他と比較して費用はかからない		
④: 直近の決算における貴事業所の費用全体に占める紹介手数料の割合	1. 0.5%未満 4. 3～5%未満 7. 15～20%未満	2. 0.5～1%未満 5. 5～10%未満 8. 20%以上	3. 1～3%未満 6. 10～15%未満 9. 不明・わからない
⑤: 他の採用手法と比較した場合の人材の定着状況	1. 他と比較して定着率は高い 2. どちらかといえば他と比較して定着率は高い 3. 他の採用手法と定着率に差はない 4. どちらかといえば他と比較して定着率が低い 5. 他と比較して定着率は低い		
⑥: 紹介会社の対応に対する満足度	1. 満足 4. どちらかといえば不満	2. どちらかといえば満足 5. 不満	3. どちらともいえない
⑦: 能力や人柄等を踏まえた紹介会社の紹介により採用する人材に対する総合的な満足度	1. 満足 4. どちらかといえば不満	2. どちらかといえば満足 5. 不満	3. どちらともいえない
⑧: 今後の紹介会社の利用予定	1. 利用する 2. 必要があれば利用する 3. 利用しない		

## 7. 派遣会社や紹介会社のビジネスに対する考え方

問26. 現在、介護事業者が人材派遣会社や有料職業紹介会社に支払う手数料負担の大きさなどが、介護業界において問題になっています。

この点について、貴事業所が必要と考える対応策を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

1. 人材派遣料や紹介手数料の上限規制
2. 人材のスキルや経験に応じた人材派遣料や紹介手数料の弾力的な設定
3. 質の高い派遣会社や紹介会社を対象とした公的認証制度の創設
4. 派遣会社や紹介会社の事業内容を対象とした公的な監査や実施指導制度の創設
5. 質の高い派遣会社や紹介会社を見極めるためのポイントを整理したマニュアル等の作成・配布
6. 国や行政による派遣会社や紹介会社との契約時に使用できるモデル契約書の策定・普及
7. 派遣会社や紹介会社を利用しなければ充足が難しい人員配置基準や運営基準の見直し
8. 派遣会社等を介さずに人材が確保できるような、個々の介護事業者の採用力や雇用管理力の向上
9. ハローワークや福祉人材センターなどの公的な職業紹介機関の機能の強化
10. 資格の有無や書類だけでは判断が難しい、入職後にできること(実務レベルでできること)を可視化する仕組み(キャリア段位制度など)の推進
11. 派遣会社や有料職業紹介会社側における派遣・紹介を行う人材の育成の強化
12. 派遣労働者が事故を起こしたり、派遣先に損失をもたらした場合の責任の所在・補償ルールの明確化
13. その他 ( )
14. 特に必要と考える対応策はない

※今後、貴事業所における派遣労働者等の利用状況についてヒアリングのお願いをさせていただく場合がございます。ヒアリングにご協力いただける場合は、事業所名等をご記入ください。

貴法人名	
貴事業所名	
ご回答者様の氏名(役職)	(役職: )
電話番号	
メールアドレス	

調査は以上で終了です。ご協力ありがとうございました。

同封の返信用封筒に封入の上、**2020年12月11日(金)**までにご投函ください。

## 【資料5】

### 在宅介護事業所向けアンケート調査 回答結果



## 1. 事業所のことについて

問1. 事業所を運営する法人の法人種別

	件数	割合 N=822	割合 (除無回答) N=822
営利法人（株式・有限・合同会社等）	566	68.9	68.9
社会福祉法人	120	14.6	14.6
特定非営利活動法人	31	3.8	3.8
医療法人	86	10.5	10.5
協同組合組織（生協・農協等）	8	1.0	1.0
社団法人・財団法人	10	1.2	1.2
その他	1	0.1	0.1
無回答	0	0.0	—
全 体	822	100.0	100.0

問2. 事業所が立地する地域

	件数	割合 N=822	割合 (除無回答) N=818
東京23区や政令市	350	42.6	42.8
東京23区や政令市以外の市	389	47.3	47.6
その他町村	79	9.6	9.7
無回答	4	0.5	—
全 体	822	100.0	100.0

問3. 事業所を運営する法人の介護保険サービスの事業展開エリア

	件数	割合 N=822	割合 (除無回答) N=820
1つの市区町村の一部エリアでサービスを展開	314	38.2	38.3
1つの市区町村の全域においてサービスを展開	165	20.1	20.1
1つの都道府県内の複数の市区町村においてサービスを展開	213	25.9	26.0
複数の都道府県にまたがってサービスを展開（全国的な展開を含む）	128	15.6	15.6
無回答	2	0.2	—
全 体	822	100.0	100.0

問4. 事業所が提供している指定介護保険サービスのうちの在宅介護サービスの種類（複数回答）

	件数	割合 N=822	割合 (除無回答) N=822
訪問介護	306	37.2	37.2
訪問入浴	33	4.0	4.0
訪問看護	122	14.8	14.8
訪問リハビリテーション	29	3.5	3.5
夜間対応型訪問介護	8	1.0	1.0
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	30	3.6	3.6
小規模多機能型居宅介護	96	11.7	11.7
看護小規模多機能型居宅介護	14	1.7	1.7
通所介護	347	42.2	42.2
通所リハビリテーション	37	4.5	4.5
療養通所介護	1	0.1	0.1
認知症対応型通所介護	57	6.9	6.9
短期入所生活介護	79	9.6	9.6
短期入所療養介護	13	1.6	1.6
認知症対応型共同生活介護	173	21.0	21.0
福祉用具貸与・特定福祉用具販売	55	6.7	6.7
住宅改修	27	3.3	3.3
居宅介護支援	291	35.4	35.4
上記のサービスは提供していない	8	1.0	1.0
無回答	0	0.0	—
全 体	1,726	—	—

## 2. 在宅介護サービスの状況について

【問5～問26は、問4で「サービスは提供していない」と回答した事業所は除く】

問5. ①事業所における人員数の過不足

	件数	割合 N=814	割合 (除無回答) N=808
大いに不足	61	7.5	7.5
不足	223	27.4	27.6
やや不足	319	39.2	39.5
適正	199	24.4	24.6
過剰	6	0.7	0.7
無回答	6	0.7	—
全 体	814	100.0	100.0

問5. ②事業所における人材の採用状況

	件数	割合 N=814	割合 (除無回答) N=791
十分に採用できている	79	9.7	10.0
十分ではないが採用できている	487	59.8	61.6
採用できていない	225	27.6	28.4
無回答	23	2.8	—
全 体	814	100.0	100.0

問5. ③事業所における人材の定着状況

	件数	割合 N=814	割合 (除無回答) N=781
定着率が低く困っている	148	18.2	19.0
定着率は低いが困っていない	81	10.0	10.4
定着率は低くない	552	67.8	70.7
無回答	33	4.1	—
全 体	814	100.0	100.0

問6. ①直近3年程度の期間における利用者数の状況

	件数	割合 N=814	割合 (除無回答) N=801
増加	132	16.2	16.5
やや増加	200	24.6	25.0
横ばい	287	35.3	35.8
やや減少	120	14.7	15.0
減少	62	7.6	7.7
無回答	13	1.6	—
全 体	814	100.0	100.0

問6. ②直近3年程度の期間における年間収入の状況

	件数	割合 N=814	割合 (除無回答) N=801
増加	101	12.4	12.6
やや増加	206	25.3	25.7
横ばい	267	32.8	33.3
やや減少	142	17.4	17.7
減少	85	10.4	10.6
無回答	13	1.6	—
全 体	814	100.0	100.0

問6. ③直近3年程度の期間における収支差

	件数	割合 N=814	割合 (除無回答) N=792
黒字	246	30.2	31.1
収支均衡	308	37.8	38.9
赤字	238	29.2	30.1
無回答	22	2.7	—
全 体	814	100.0	100.0



問6. ④直近3年程度の期間における総合的な業況

	件数	割合 N=814	割合 (除無回答) N=793
好調	51	6.3	6.4
どちらかといえば好調	224	27.5	28.2
どちらともいえない	310	38.1	39.1
どちらかといえば不調	147	18.1	18.5
不調	61	7.5	7.7
無回答	21	2.6	—
全 体	814	100.0	100.0

問6. ⑤今後の事業展開の意向

	件数	割合 N=814	割合 (除無回答) N=780
拡大意向	232	28.5	29.7
現状維持	501	61.5	64.2
縮小意向	36	4.4	4.6
休廃止予定	11	1.4	1.4
無回答	34	4.2	—
全 体	814	100.0	100.0

3. 職員の採用や定着に向けた取組み

問7. 現在、介護現場で働く職員を採用するために実施している取組み・方法（複数回答）

	件数	割合 N=814	割合 (除無回答) N=813
派遣労働者の受入れ	181	22.2	22.3
有料職業紹介会社からの紹介による職員の採用（紹介予定派遣を利用している場合を含む）	294	36.1	36.2
ハローワークへの求人情報の掲出	676	83.0	83.1
自法人・自事業所のホームページへの求人情報の掲出	447	54.9	55.0
口コミ・縁故採用	449	55.2	55.2
高校や専門学校、大学等の進路指導担当者や就職課への訪問	167	20.5	20.5
新聞広告・折込チラシでの求人情報の発信	211	25.9	26.0
就職説明会や採用セミナーへの参加・出展	208	25.6	25.6
求人情報誌への採用情報の掲載	256	31.4	31.5
求人情報WEBサイト（Indeedなど）への採用情報の掲出	344	42.3	42.3
外国人人材の活用（技能実習生、特定技能、留学生、EPA）	72	8.8	8.9
その他	13	1.6	1.6
職員の採用は行っていない	24	2.9	3.0
無回答	1	0.1	—
全 体	3,343	—	—

問8. 職員の採用のために特に工夫している点（複数回答）

	件数	割合 N=814	割合 (除無回答) N=803
採用に係る費用対効果分析の実施（採用コストと採算が確保できる最低就業年数との比較分析など）	127	15.6	15.8
求める人物像やスキルなどの具体化・明確化	235	28.9	29.3
ハローワーク等に掲出している求人情報のこまめな見直し	379	46.6	47.2
ハローワークの担当者とのこまめなコミュニケーション・信頼関係づくり	143	17.6	17.8
学校訪問等への卒業生の同行や、訪問時の卒業生の近況報告の実施	75	9.2	9.3
動画や写真等のビジュアルを用いた求職者へのアピール	114	14.0	14.2
自法人のホームページやブログを通じた情報発信	343	42.1	42.7
求職者が採用情報へ分かりやすくだり着けるような見やすいホームページづくり	169	20.8	21.0
フェイスブックやツイッターなどのSNSを通じた情報発信	103	12.7	12.8
他の専門職を引き付けるような「スター職員」の育成	20	2.5	2.5
自法人・事業所の介護の特徴等のマスメディアを通じた発信（取材協力等）	49	6.0	6.1
職場見学会や独自の就職セミナーなどの開催	78	9.6	9.7
職員紹介制度（人材を紹介した職員等への報奨金の支給）の運用	279	34.3	34.7
独自の就職祝金制度の運用	69	8.5	8.6
一度離職した職員の再就職・復職の積極的な受入れ	288	35.4	35.9
資格取得に対する補助や無料資格取得制度の運用	328	40.3	40.8
近隣の同業者と比較して高い水準の賃金の支給	103	12.7	12.8
採用ターゲットの拡大（シニア、無資格未経験者・異業種出身者、障害者、外国人など）	185	22.7	23.0
その他	9	1.1	1.1
特に工夫している点はない	73	9.0	9.1
無回答	11	1.4	—
全 体	3,180	—	—

問9. 職員の定着のために特に工夫している点（複数回答）

	件数	割合 N=814	割合 (除無回答) N=807
複数回の面接や職場見学などの採用段階でのミスマッチを防ぐ工夫	198	24.3	24.5
処遇改善加算の算定などの時給アップや賃金水準の向上に向けた取組み	494	60.7	61.2
職員の「正社員化」の推進などの非正規職員の雇用の安定化への取組み	368	45.2	45.6
勤務シフトや勤務エリアの希望への配慮などの労働条件の改善への取組み	458	56.3	56.8
希望休や有給休暇の取得促進、残業削減などの労働条件の改善への取組み	595	73.1	73.7
能力や働きぶりを評価し、賃金等の処遇へ反映させる仕組みの運用	348	42.8	43.1
長期的なキャリアが構築できるようなキャリアパスの提供	231	28.4	28.6
管理者等による定期・随時の面談を通じた、業務上の不安等に対する助言の実施	389	47.8	48.2
メンター制度（新人職員に先輩職員が付き、様々な相談に応じる等の制度）の運用	151	18.6	18.7
研修制度の充実や自己啓発支援などの能力開発のための取組み	257	31.6	31.8
管理者等の指導力向上のための研修の実施	192	23.6	23.8
ICTの導入などによる記録や情報共有の効率化を通じた、業務負担の軽減	215	26.4	26.6
定期的な業務の見直し等を通じた、業務量の削減や仕事の偏りの解消	236	29.0	29.2
職場内のコミュニケーションの促進に向けた取組み（職員ミーティング、意見交換会等）	456	56.0	56.5
経営者や管理者が現場の職員とケアの方針などを共有する機会の開催	226	27.8	28.0
メンタルヘルスや健康管理のための取組み（健康診断、メンタルヘルス相談窓口の設置等）	348	42.8	43.1
ハラスメント問題に関する相談窓口の設置	218	26.8	27.0
福利厚生や職場内の親睦を図る取組み（懇親会や職場旅行等）	257	31.6	31.8
更衣室や休憩室などの職場環境の整備	226	27.8	28.0
子育てや家族の介護などと仕事の両立を支援する取組み（費用助成、法人内保育所の設置等）	186	22.9	23.0
その他	1	0.1	0.1
特に工夫している点はない	19	2.3	2.4
無回答	7	0.9	—
全 体	6,076	—	—

4. 派遣会社や有料職業紹介会社を利用しない理由

【問7で「派遣労働者の受入れ」と回答しなかった事業所のみ】

問10. 派遣会社を利用した人材確保を行っていない理由（複数回答）

	件数	割合 N=633	割合 (除無回答) N=565
派遣労働者の受入れ以外の方法で人材が確保できるから	218	34.4	38.6
派遣会社に支払う手数料の負担が難しいから	302	47.7	53.5
派遣会社に手数料を支払いたくないから	156	24.6	27.6
利用できる派遣会社が近隣にないから	21	3.3	3.7
派遣労働者では教育や研修等ができず、自事業所が求めるケアの質が維持できないから	112	17.7	19.8
派遣労働者ではチームとしての一体感を作り出すことができないから	111	17.5	19.6
派遣労働者には自社のケアの理念が伝わりづらいから（理念の浸透が難しいから）	96	15.2	17.0
派遣労働者は残業や負担の大きい仕事をしないため、直接雇用の職員の負担が増すから	74	11.7	13.1
業務の標準化等が難しい介護業界では、派遣労働が馴染まないと思うから	59	9.3	10.4
派遣会社についてよい評判を聞かないから	65	10.3	11.5
派遣労働者の人材の質が低いから（以前受け入れた人材の質が低かったから）	94	14.8	16.6
以前付き合いのあった派遣会社の対応が悪かったから	29	4.6	5.1
契約期間が短く、定着しないから	86	13.6	15.2
派遣労働者の方が時給が高いことが職場内に伝わり、直接雇用の職員の士気や定着に悪影響を及ぼすから	112	17.7	19.8
事故や訪問のヌケ・モレ、利用者とのトラブルなどがあった場合の責任の所在が曖昧になるから	68	10.7	12.0
その他	30	4.7	5.3
特に理由はない	31	4.9	5.5
無回答	68	10.7	—
全 体	1,732	—	—

【問7で「有料職業紹介会社からの紹介による職員の採用」と回答しなかった事業所のみ】

問11. 有料職業紹介会社を利用した人材確保を行っていない理由（複数回答）

	件数	割合	割合
		N=520	(除無回答) N=445
有料職業紹介会社からの紹介以外の方法で人材が確保できるから	187	36.0	42.0
有料職業紹介会社に支払う手数料の負担が難しいから	251	48.3	56.4
有料職業紹介会社に手数料を支払いたくないから	134	25.8	30.1
利用できる有料職業紹介会社が近隣にないから	12	2.3	2.7
有料職業紹介会社についてよい評判を聞かないから	52	10.0	11.7
有料職業紹介会社から紹介される人材の質が低いから（以前紹介された人材の質が低かったから）	71	13.7	16.0
以前付き合のあった有料職業紹介会社の対応が悪かったから	21	4.0	4.7
有料職業紹介会社から紹介された人材はすぐに辞めるから	66	12.7	14.8
有料職業紹介会社に支払う余裕があれば、職員の処遇改善に回すべきとの反発が職場内に生じるから	47	9.0	10.6
有料職業紹介会社を利用して転職をするような機運が事業所内に生じるから	19	3.7	4.3
その他	15	2.9	3.4
特に理由はない	37	7.1	8.3
無回答	75	14.4	—
全 体	987	—	—

5. 派遣労働者の受入れ状況等について

【問12～問20は、問7で「派遣労働者の受入れ」と回答した事業所のみ】

回答施設数	N=181
回答者数	n=230

問12. ①：派遣労働者を受け入れているサービス種別

	件数	割合	割合
		n=230	(除無回答) n=214
訪問介護	15	6.5	7.0
訪問入浴	15	6.5	7.0
訪問看護	1	0.4	0.5
訪問リハビリテーション	0	0.0	0.0
夜間対応型訪問介護	0	0.0	0.0
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	5	2.2	2.3
小規模多機能型居宅介護	28	12.2	13.1
看護小規模多機能型居宅介護	0	0.0	0.0
通所介護	66	28.7	30.8
通所リハビリテーション	6	2.6	2.8
療養通所介護	0	0.0	0.0
認知症対応型通所介護	4	1.7	1.9
短期入所生活介護	15	6.5	7.0
短期入所療養介護	2	0.9	0.9
認知症対応型共同生活介護	51	22.2	23.8
福祉用具貸与・特定福祉用具販売	2	0.9	0.9
住宅改修	1	0.4	0.5
居宅介護支援	3	1.3	1.4
無回答	16	7.0	—
全 体	230	100.0	100.0

【問12①で「訪問介護」～「居宅介護支援」と回答した事業所のみ】

問12. ②-1：①のサービスに従事する介護職員の数（実数）

		0人	4人以下	5～9人	10～14人	15～19人	20人以上	無回答	全体	平均 (人)
件数	訪問介護	0	2	2	2	4	4	1	15	18.4
	訪問入浴	0	4	5	0	2	3	1	15	10.8
	訪問看護	0	0	0	0	0	0	1	1	—
	訪問リハビリテーション	0	0	0	0	0	0	0	0	—
	夜間対応型訪問介護	0	0	0	0	0	0	0	0	—
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0	1	0	2	2	0	5	23.6
	小規模多機能型居宅介護	0	3	2	11	9	2	1	28	12.2
	看護小規模多機能型居宅介護	0	0	0	0	0	0	0	0	—
	通所介護	3	16	23	8	6	2	8	66	9.5
	通所リハビリテーション	0	0	1	3	1	0	1	6	12.2
	療養通所介護	0	0	0	0	0	0	0	0	—
	認知症対応型通所介護	0	1	2	0	0	0	1	4	5.3
	短期入所生活介護	0	0	5	4	4	2	0	15	13.5
	短期入所療養介護	0	0	0	1	0	0	1	2	10.0
	認知症対応型共同生活介護	0	1	2	8	22	16	2	51	21.9
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	1	0	1	0	0	0	0	2	3.5
	住宅改修	0	0	1	0	0	0	0	1	7.0
	居宅介護支援	1	2	0	0	0	0	0	3	1.7
	割合	訪問介護	N=15	0.0	13.3	13.3	13.3	26.7	26.7	6.7
訪問入浴		N=15	0.0	26.7	33.3	0.0	13.3	20.0	6.7	100.0
訪問看護		N=1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
訪問リハビリテーション		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
夜間対応型訪問介護		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
定期巡回・随時対応型訪問介護看護		N=5	0.0	0.0	20.0	0.0	40.0	40.0	0.0	100.0
小規模多機能型居宅介護		N=28	0.0	10.7	7.1	39.3	32.1	7.1	3.6	100.0
看護小規模多機能型居宅介護		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
通所介護		N=66	4.5	24.2	34.8	12.1	9.1	3.0	12.1	100.0
通所リハビリテーション		N=6	0.0	0.0	16.7	50.0	16.7	0.0	16.7	100.0
療養通所介護		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
認知症対応型通所介護		N=4	0.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0	100.0
短期入所生活介護		N=15	0.0	0.0	33.3	26.7	26.7	13.3	0.0	100.0
短期入所療養介護		N=2	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	100.0
認知症対応型共同生活介護		N=51	0.0	2.0	3.9	15.7	43.1	31.4	3.9	100.0
福祉用具貸与・特定福祉用具販売		N=2	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
住宅改修		N=1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
居宅介護支援		N=3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
割合 (除無回答)		訪問介護	N=14	0.0	14.3	14.3	14.3	28.6	28.6	—
	訪問入浴	N=14	0.0	28.6	35.7	0.0	14.3	21.4	—	100.0
	訪問看護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	訪問リハビリテーション	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	夜間対応型訪問介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	N=5	0.0	0.0	20.0	0.0	40.0	40.0	—	100.0
	小規模多機能型居宅介護	N=27	0.0	11.1	7.4	40.7	33.3	7.4	—	100.0
	看護小規模多機能型居宅介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	通所介護	N=58	5.2	27.6	39.7	13.8	10.3	3.4	—	100.0
	通所リハビリテーション	N=5	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0	0.0	—	100.0
	療養通所介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	認知症対応型通所介護	N=3	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	短期入所生活介護	N=15	0.0	0.0	33.3	26.7	26.7	13.3	—	100.0
	短期入所療養介護	N=1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	—	100.0
	認知症対応型共同生活介護	N=49	0.0	2.0	4.1	16.3	44.9	32.7	—	100.0
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	N=2	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	住宅改修	N=1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	居宅介護支援	N=3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0

【問12①で「訪問介護」～「居宅介護支援」と回答した事業所のみ】

問12. ②-2 : ②-1のうち、派遣介護職員の人数 (実数)

		0人	1人	2人	3人	4人以上	無回答	全体	平均 (人)
件数	訪問介護	1	7	3	2	2	0	15	2.1
	訪問入浴	11	2	2	0	0	0	15	0.4
	訪問看護	0	0	0	0	0	1	1	—
	訪問リハビリテーション	0	0	0	0	0	0	0	—
	夜間対応型訪問介護	0	0	0	0	0	0	0	—
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	2	0	1	1	0	5	2.4
	小規模多機能型居宅介護	7	11	3	6	1	0	28	1.4
	看護小規模多機能型居宅介護	0	0	0	0	0	0	0	—
	通所介護	25	18	8	4	3	8	66	1.0
	通所リハビリテーション	3	1	2	0	0	0	6	0.8
	療養通所介護	0	0	0	0	0	0	0	—
	認知症対応型通所介護	1	3	0	0	0	0	4	0.8
	短期入所生活介護	3	3	3	4	2	0	15	2.1
	短期入所療養介護	0	1	0	0	0	1	2	1.0
	認知症対応型共同生活介護	9	17	10	8	6	1	51	2.3
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	2	0	0	0	0	0	2	0.0
	住宅改修	1	0	0	0	0	0	1	0.0
	居宅介護支援	3	0	0	0	0	0	3	0.0
	割合	訪問介護	N=15	6.7	46.7	20.0	13.3	13.3	0.0
訪問入浴		N=15	73.3	13.3	13.3	0.0	0.0	0.0	100.0
訪問看護		N=1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
訪問リハビリテーション		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
夜間対応型訪問介護		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
定期巡回・随時対応型訪問介護看護		N=5	20.0	40.0	0.0	20.0	20.0	0.0	100.0
小規模多機能型居宅介護		N=28	25.0	39.3	10.7	21.4	3.6	0.0	100.0
看護小規模多機能型居宅介護		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
通所介護		N=66	37.9	27.3	12.1	6.1	4.5	12.1	100.0
通所リハビリテーション		N=6	50.0	16.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0
療養通所介護		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
認知症対応型通所介護		N=4	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
短期入所生活介護		N=15	20.0	20.0	20.0	26.7	13.3	0.0	100.0
短期入所療養介護		N=2	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	100.0
認知症対応型共同生活介護		N=51	17.6	33.3	19.6	15.7	11.8	2.0	100.0
福祉用具貸与・特定福祉用具販売		N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
住宅改修		N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
居宅介護支援		N=3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
割合 (除無回答)		訪問介護	N=15	6.7	46.7	20.0	13.3	13.3	—
	訪問入浴	N=15	73.3	13.3	13.3	0.0	0.0	—	100.0
	訪問看護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	訪問リハビリテーション	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	夜間対応型訪問介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	N=5	20.0	40.0	0.0	20.0	20.0	—	100.0
	小規模多機能型居宅介護	N=28	25.0	39.3	10.7	21.4	3.6	—	100.0
	看護小規模多機能型居宅介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	通所介護	N=58	43.1	31.0	13.8	6.9	5.2	—	100.0
	通所リハビリテーション	N=6	50.0	16.7	33.3	0.0	0.0	—	100.0
	療養通所介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	認知症対応型通所介護	N=4	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	短期入所生活介護	N=15	20.0	20.0	20.0	26.7	13.3	—	100.0
	短期入所療養介護	N=1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	認知症対応型共同生活介護	N=50	18.0	34.0	20.0	16.0	12.0	—	100.0
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	住宅改修	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	居宅介護支援	N=3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0

【問12①で「訪問介護」～「居宅介護支援」と回答した事業所のみ】

問12. ③：2020年10月1か月間の介護職員全体の労働時間に占める派遣介護職員の労働時間の大きな割合

		派遣介護職員は受け入れていない	1割未満	1～3割未満	3～5割未満	5割以上	無回答	全体
件数	訪問介護	2	8	5	0	0	0	15
	訪問入浴	10	4	0	1	0	0	15
	訪問看護	0	0	0	0	0	1	1
	訪問リハビリテーション	0	0	0	0	0	0	0
	夜間対応型訪問介護	0	0	0	0	0	0	0
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2	2	1	0	0	0	5
	小規模多機能型居宅介護	7	11	7	1	0	2	28
	看護小規模多機能型居宅介護	0	0	0	0	0	0	0
	通所介護	31	12	13	1	1	8	66
	通所リハビリテーション	2	2	1	0	0	1	6
	療養通所介護	0	0	0	0	0	0	0
	認知症対応型通所介護	2	1	1	0	0	0	4
	短期入所生活介護	3	3	7	2	0	0	15
	短期入所療養介護	0	1	0	0	0	1	2
	認知症対応型共同生活介護	12	19	16	1	1	2	51
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	2	0	0	0	0	0	2
	住宅改修	1	0	0	0	0	0	1
居宅介護支援	2	0	0	0	0	1	3	
割合	訪問介護	N=15	13.3	53.3	33.3	0.0	0.0	100.0
	訪問入浴	N=15	66.7	26.7	0.0	6.7	0.0	100.0
	訪問看護	N=1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
	訪問リハビリテーション	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	夜間対応型訪問介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	N=5	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	100.0
	小規模多機能型居宅介護	N=28	25.0	39.3	25.0	3.6	0.0	7.1
	看護小規模多機能型居宅介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	通所介護	N=66	47.0	18.2	19.7	1.5	1.5	12.1
	通所リハビリテーション	N=6	33.3	33.3	16.7	0.0	0.0	16.7
	療養通所介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	認知症対応型通所介護	N=4	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	100.0
	短期入所生活介護	N=15	20.0	20.0	46.7	13.3	0.0	100.0
	短期入所療養介護	N=2	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	認知症対応型共同生活介護	N=51	23.5	37.3	31.4	2.0	2.0	3.9
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	住宅改修	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
居宅介護支援	N=3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	
割合 (除無回答)	訪問介護	N=15	13.3	53.3	33.3	0.0	0.0	—
	訪問入浴	N=15	66.7	26.7	0.0	0.0	0.0	93.3
	訪問看護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—
	訪問リハビリテーション	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—
	夜間対応型訪問介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	N=5	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	100.0
	小規模多機能型居宅介護	N=26	26.9	42.3	26.9	3.8	0.0	100.0
	看護小規模多機能型居宅介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—
	通所介護	N=58	53.4	20.7	22.4	1.7	1.7	100.0
	通所リハビリテーション	N=5	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	100.0
	療養通所介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—
	認知症対応型通所介護	N=4	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	100.0
	短期入所生活介護	N=15	20.0	20.0	46.7	13.3	0.0	100.0
	短期入所療養介護	N=1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—
	認知症対応型共同生活介護	N=49	24.5	38.8	32.7	2.0	2.0	100.0
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—
	住宅改修	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—
居宅介護支援	N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	

【問12①で「訪問介護」～「居宅介護支援」と回答した事業所のみ】

問12. ④-1 : ①のサービスに従事する看護職員の数 (実数)

		0人	1人	2人	3～4人	5人以上	無回答	全体	平均 (人)
件数	訪問介護	10	1	0	1	1	2	15	1.7
	訪問入浴	0	1	2	5	6	1	15	8.1
	訪問看護	0	0	0	0	0	1	1	—
	訪問リハビリテーション	0	0	0	0	0	0	0	—
	夜間対応型訪問介護	0	0	0	0	0	0	0	—
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	0	0	0	2	2	5	4.3
	小規模多機能型居宅介護	8	14	3	1	0	2	28	0.9
	看護小規模多機能型居宅介護	0	0	0	0	0	0	0	—
	通所介護	5	15	23	11	7	5	66	2.6
	通所リハビリテーション	1	3	0	2	0	0	6	1.7
	療養通所介護	0	0	0	0	0	0	0	—
	認知症対応型通所介護	1	1	0	1	0	1	4	1.7
	短期入所生活介護	3	3	1	3	5	0	15	3.0
	短期入所療養介護	0	0	0	0	1	1	2	9.0
	認知症対応型共同生活介護	30	11	7	0	1	2	51	0.6
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	2	0	0	0	0	0	2	0.0
	住宅改修	1	0	0	0	0	0	1	0.0
	居宅介護支援	3	0	0	0	0	0	3	0.0
	割合	訪問介護	N=15	66.7	6.7	0.0	6.7	6.7	13.3
訪問入浴		N=15	0.0	6.7	13.3	33.3	40.0	6.7	100.0
訪問看護		N=1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
訪問リハビリテーション		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
夜間対応型訪問介護		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
定期巡回・随時対応型訪問介護看護		N=5	20.0	0.0	0.0	0.0	40.0	40.0	100.0
小規模多機能型居宅介護		N=28	28.6	50.0	10.7	3.6	0.0	7.1	100.0
看護小規模多機能型居宅介護		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
通所介護		N=66	7.6	22.7	34.8	16.7	10.6	7.6	100.0
通所リハビリテーション		N=6	16.7	50.0	0.0	33.3	0.0	0.0	100.0
療養通所介護		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
認知症対応型通所介護		N=4	25.0	25.0	0.0	25.0	0.0	25.0	100.0
短期入所生活介護		N=15	20.0	20.0	6.7	20.0	33.3	0.0	100.0
短期入所療養介護		N=2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	100.0
認知症対応型共同生活介護		N=51	58.8	21.6	13.7	0.0	2.0	3.9	100.0
福祉用具貸与・特定福祉用具販売		N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
住宅改修		N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
居宅介護支援		N=3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
割合 (除無回答)		訪問介護	N=13	76.9	7.7	0.0	7.7	7.7	—
	訪問入浴	N=14	0.0	7.1	14.3	35.7	42.9	—	100.0
	訪問看護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	訪問リハビリテーション	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	夜間対応型訪問介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	N=3	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	—	100.0
	小規模多機能型居宅介護	N=26	30.8	53.8	11.5	3.8	0.0	—	100.0
	看護小規模多機能型居宅介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	通所介護	N=61	8.2	24.6	37.7	18.0	11.5	—	100.0
	通所リハビリテーション	N=6	16.7	50.0	0.0	33.3	0.0	—	100.0
	療養通所介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	認知症対応型通所介護	N=3	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0	—	100.0
	短期入所生活介護	N=15	20.0	20.0	6.7	20.0	33.3	—	100.0
	短期入所療養介護	N=1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	—	100.0
	認知症対応型共同生活介護	N=49	61.2	22.4	14.3	0.0	2.0	—	100.0
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	住宅改修	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	居宅介護支援	N=3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0

【問12①で「訪問介護」～「居宅介護支援」と回答した事業所のみ】

問12. ④-2 : ④-1 のうち、派遣看護職員の数 (実数)

		0人	1人	2人	3人以上	無回答	全体	平均 (人)	
件数	訪問介護	13	0	0	0	2	15	0.0	
	訪問入浴	1	4	3	6	1	15	5.9	
	訪問看護	0	0	0	0	1	1	—	
	訪問リハビリテーション	0	0	0	0	0	0	—	
	夜間対応型訪問介護	0	0	0	0	0	0	—	
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2	1	0	0	2	5	0.3	
	小規模多機能型居宅介護	24	1	1	0	2	28	0.1	
	看護小規模多機能型居宅介護	0	0	0	0	0	0	—	
	通所介護	33	20	3	4	6	66	1.0	
	通所リハビリテーション	6	0	0	0	0	6	0.0	
	療養通所介護	0	0	0	0	0	0	—	
	認知症対応型通所介護	3	1	0	0	0	4	0.3	
	短期入所生活介護	11	2	2	0	0	15	0.4	
	短期入所療養介護	1	0	0	0	1	2	0.0	
	認知症対応型共同生活介護	50	0	0	0	1	51	0.0	
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	2	0	0	0	0	2	0.0	
	住宅改修	1	0	0	0	0	1	0.0	
	居宅介護支援	3	0	0	0	0	3	0.0	
	割合	訪問介護	N=15	86.7	0.0	0.0	13.3	100.0	
		訪問入浴	N=15	6.7	26.7	20.0	40.0	6.7	100.0
訪問看護		N=1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
訪問リハビリテーション		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
夜間対応型訪問介護		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
定期巡回・随時対応型訪問介護看護		N=5	40.0	20.0	0.0	0.0	40.0	100.0	
小規模多機能型居宅介護		N=28	85.7	3.6	3.6	0.0	7.1	100.0	
看護小規模多機能型居宅介護		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
通所介護		N=66	50.0	30.3	4.5	6.1	9.1	100.0	
通所リハビリテーション		N=6	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
療養通所介護		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
認知症対応型通所介護		N=4	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
短期入所生活介護		N=15	73.3	13.3	13.3	0.0	0.0	100.0	
短期入所療養介護		N=2	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	100.0	
認知症対応型共同生活介護		N=51	98.0	0.0	0.0	0.0	2.0	100.0	
福祉用具貸与・特定福祉用具販売		N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
住宅改修		N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
居宅介護支援		N=3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
割合 (除無回答)		訪問介護	N=13	100.0	0.0	0.0	—	100.0	
		訪問入浴	N=14	7.1	28.6	21.4	42.9	—	100.0
	訪問看護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0	
	訪問リハビリテーション	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0	
	夜間対応型訪問介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0	
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	N=3	66.7	33.3	0.0	0.0	—	100.0	
	小規模多機能型居宅介護	N=26	92.3	3.8	3.8	0.0	—	100.0	
	看護小規模多機能型居宅介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0	
	通所介護	N=60	55.0	33.3	5.0	6.7	—	100.0	
	通所リハビリテーション	N=6	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	療養通所介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0	
	認知症対応型通所介護	N=4	75.0	25.0	0.0	0.0	—	100.0	
	短期入所生活介護	N=15	73.3	13.3	13.3	0.0	—	100.0	
	短期入所療養介護	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	認知症対応型共同生活介護	N=50	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	住宅改修	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	居宅介護支援	N=3	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	



【問12①で「訪問介護」～「居宅介護支援」と回答した事業所のみ】

問12. ⑤：2020年10月1か月間の看護職員全体の労働時間に占める派遣看護職員の労働時間の大きな割合

		派遣看護 職員は受 け入れて いない	1割未満	1～3割 未満	3～5割 未満	5割以上	無回答	全体
件数	訪問介護	13	0	0	0	0	2	15
	訪問入浴	1	6	2	4	2	0	15
	訪問看護	0	0	0	0	0	1	1
	訪問リハビリテーション	0	0	0	0	0	0	0
	夜間対応型訪問介護	0	0	0	0	0	0	0
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2	1	0	0	0	2	5
	小規模多機能型居宅介護	25	0	0	0	1	2	28
	看護小規模多機能型居宅介護	0	0	0	0	0	0	0
	通所介護	28	15	8	3	4	8	66
	通所リハビリテーション	6	0	0	0	0	0	6
	療養通所介護	0	0	0	0	0	0	0
	認知症対応型通所介護	3	1	0	0	0	0	4
	短期入所生活介護	10	1	2	1	0	1	15
	短期入所療養介護	1	0	0	0	0	1	2
	認知症対応型共同生活介護	45	2	0	0	0	4	51
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	2	0	0	0	0	0	2
	住宅改修	1	0	0	0	0	0	1
居宅介護支援	3	0	0	0	0	0	3	
割合	訪問介護	N=15	86.7	0.0	0.0	0.0	13.3	100.0
	訪問入浴	N=15	6.7	40.0	13.3	26.7	13.3	100.0
	訪問看護	N=1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
	訪問リハビリテーション	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	夜間対応型訪問介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	N=5	40.0	20.0	0.0	0.0	40.0	100.0
	小規模多機能型居宅介護	N=28	89.3	0.0	0.0	0.0	3.6	7.1
	看護小規模多機能型居宅介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	通所介護	N=66	42.4	22.7	12.1	4.5	6.1	12.1
	通所リハビリテーション	N=6	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	療養通所介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	認知症対応型通所介護	N=4	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	短期入所生活介護	N=15	66.7	6.7	13.3	6.7	0.0	6.7
	短期入所療養介護	N=2	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	認知症対応型共同生活介護	N=51	88.2	3.9	0.0	0.0	0.0	7.8
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	住宅改修	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居宅介護支援	N=3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
割合 (除無回答)	訪問介護	N=13	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	訪問入浴	N=15	6.7	40.0	13.3	26.7	13.3	100.0
	訪問看護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	訪問リハビリテーション	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	夜間対応型訪問介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	N=3	66.7	33.3	0.0	0.0	—	100.0
	小規模多機能型居宅介護	N=26	96.2	0.0	0.0	0.0	3.8	100.0
	看護小規模多機能型居宅介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	通所介護	N=58	48.3	25.9	13.8	5.2	6.9	100.0
	通所リハビリテーション	N=6	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	療養通所介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	認知症対応型通所介護	N=4	75.0	25.0	0.0	0.0	—	100.0
	短期入所生活介護	N=14	71.4	7.1	14.3	7.1	—	100.0
	短期入所療養介護	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	認知症対応型共同生活介護	N=47	95.7	4.3	0.0	0.0	—	100.0
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	住宅改修	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
居宅介護支援	N=3	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	

【問12①で「訪問介護」～「居宅介護支援」と回答した事業所のみ】

問12. ⑥：サービス種別の中で、総合的に見て派遣労働者への依存度が最も高いサービス種別

	件数	割合	割合
		N=165	(除無回答) N=162
訪問介護	10	6.1	6.2
訪問入浴	15	9.1	9.3
訪問看護	1	0.6	0.6
訪問リハビリテーション	0	0.0	0.0
夜間対応型訪問介護	0	0.0	0.0
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	3	1.8	1.9
小規模多機能型居宅介護	16	9.7	9.9
看護小規模多機能型居宅介護	0	0.0	0.0
通所介護	58	35.2	35.8
通所リハビリテーション	4	2.4	2.5
療養通所介護	0	0.0	0.0
認知症対応型通所介護	2	1.2	1.2
短期入所生活介護	13	7.9	8.0
短期入所療養介護	2	1.2	1.2
認知症対応型共同生活介護	36	21.8	22.2
福祉用具貸与・特定福祉用具販売	2	1.2	1.2
住宅改修	0	0.0	0.0
居宅介護支援	0	0.0	0.0
無回答	3	1.8	—
全 体	165	100.0	100.0

※問13～問20は、問12⑥で選択した「総合的に見て派遣労働者への依存度が最も高いサービス種別」について

【問13～問20は、問12⑥で「訪問介護」～「居宅介護支援」と回答した事業所のみ】

問13. ①派遣労働者（介護職員）の主な契約期間

	件数	割合	割合
		N=162	(除無回答) N=147
1日単位、1週間単位など短期間の受入れが多い	14	8.6	9.5
数か月単位・数年単位の長期間の受入れが多い	98	60.5	66.7
短期間の受入れと長期間の受入れが混在	8	4.9	5.4
介護職員としての派遣労働者は受け入れていない	27	16.7	18.4
無回答	15	9.3	—
全 体	162	100.0	100.0

問13. ②派遣労働者（看護職員）の主な契約期間

	件数	割合	割合
		N=162	(除無回答) N=141
1日単位、1週間単位など短期間の受入れが多い	34	21.0	24.1
数か月単位・数年単位の長期間の受入れが多い	24	14.8	17.0
短期間の受入れと長期間の受入れが混在	4	2.5	2.8
看護職員としての派遣労働者は受け入れていない	79	48.8	56.0
無回答	21	13.0	—
全 体	162	100.0	100.0

問14. 事業所が派遣労働者を受け入れている理由（複数回答）

	件数	割合	
		N=162	割合 (除無回答) N=160
ハローワーク等を利用した採用活動では人材が確保できないから	104	64.2	65.0
確実に人材が確保できるから	75	46.3	46.9
求人広告等の他の採用方法と比較し、費用対効果が高いから	3	1.9	1.9
研修費用なども含めてトータルで見た場合の人材育成費用が抑制できるから	0	0.0	0.0
賃金などを含めた総人件費が抑制できるから	4	2.5	2.5
サービスの需給に合わせて人員数を調整できるから（人件費を変動費化できるから）	21	13.0	13.1
人柄や能力を見極めた上で、直接雇用につなげられるから	27	16.7	16.9
他の採用チャネルと比較し、質の高い人材が確保できるから	4	2.5	2.5
迅速に人材が確保できるから	73	45.1	45.6
産休や有休取得者の代替など、短期的・一時的な職員不足等をカバーできるから	27	16.7	16.9
事業規模の拡大のために常に多くの人材を必要としているから	4	2.5	2.5
職員が定着せず、その穴埋めのために常に人材を必要としているから	42	25.9	26.3
色々な事業所を経験した人材が派遣されてくるため、職員が学びを得られるから	1	0.6	0.6
特定の資格や技能を持つ人材を効率的に確保できるから	6	3.7	3.8
高度な仕事に直接雇用の職員が集中できる環境を整えられるから	1	0.6	0.6
その他	1	0.6	0.6
無回答	2	1.2	—
全 体	395	—	—

問15. 事業所が受け入れている派遣労働者について、契約に定める期間よりも前に派遣が終了（打ち切り）になったケースの有無

	件数	割合	
		N=162	割合 (除無回答) N=160
複数ある	20	12.3	12.5
ある	57	35.2	35.6
ない	83	51.2	51.9
無回答	2	1.2	—
全 体	162	100.0	100.0

問16. ①派遣労働者の受入れに関し、派遣会社との関係において生じている課題（複数回答）

	件数	割合	
		N=162	割合 (除無回答) N=157
派遣会社の担当者における、自事業所のことを理解しようとする意識が希薄である	36	22.2	22.9
派遣会社の担当者が、離職や異動等ですぐ変わる	29	17.9	18.5
派遣会社の内部で自事業所の人材ニーズが共有されていない	26	16.0	16.6
自事業所が求める資格（看護師や介護福祉士など）を持つ人材が派遣されない	21	13.0	13.4
自事業所が求める実務スキルを持つ人材が派遣されない（現場で実際に戦力になる人材が派遣されない）	63	38.9	40.1
派遣労働者のスキルや職歴などについて十分な情報が提供されない	22	13.6	14.0
派遣労働者の急な欠勤等の際に派遣会社と連絡が取れない	29	17.9	18.5
派遣労働者のマナーや態度の悪さを派遣会社に相談しても、具体的な対応がなされない	35	21.6	22.3
派遣会社の一方的な都合で人材派遣料の引き上げを求められる	9	5.6	5.7
人材派遣料が高額である	92	56.8	58.6
人材に関する情報提供を受けた後、派遣契約を早く結ぶよう派遣会社側から急かされる	7	4.3	4.5
派遣会社側の都合で派遣契約が打ち切りになることが多い	5	3.1	3.2
すぐに人材が派遣されない、派遣までに時間がかかる	14	8.6	8.9
事故や利用者とのトラブルなどがあった場合の責任の所在が曖昧になることが多い	11	6.8	7.0
その他	5	3.1	3.2
特に課題はない	23	14.2	14.6
無回答	5	3.1	—
全 体	432	—	—

問16. ②派遣労働者の受入れに関し、派遣労働者との関係において生じている課題（複数回答）

	件数	割合	割合
		N=162	(除無回答) N=160
人材派遣料に見合うスキルを身に付けた人材が少ない	66	40.7	41.3
基本的なマナーや勤務態度が身に付いていない人材が多い	53	32.7	33.1
しっかりとした面接ができないため、人材の見極めが難しい	52	32.1	32.5
派遣会社からの書面だけでは、人材が実際に実務レベルで対応できる業務が分かりづらい	59	36.4	36.9
派遣開始後に労働時間や日数が契約時の条件と相違することがある	21	13.0	13.1
無責任な言動など、事業所になじむ意識が希薄な人材が多い	39	24.1	24.4
自事業所の職員が派遣労働者を部外者として扱ってしまいがちである	19	11.7	11.9
単発の勤務が多く、自事業所のケアの考え方ややり方を伝えるのが難しい	30	18.5	18.8
職場に慣れたところに契約期間が終わり、事業所を離れてしまうことが多い	42	25.9	26.3
負荷や責任の伴う業務を任せられず、直接雇用の職員の負担が重くなる	43	26.5	26.9
派遣労働者の方が賃金が高く、直接雇用の職員のモチベーションが低下する	49	30.2	30.6
単発で働く派遣労働者が多いため、直接雇用の職員の指示や指導の負担が重くなる	23	14.2	14.4
派遣労働者側の都合で派遣契約が急に終了することがある	23	14.2	14.4
その他	6	3.7	3.8
特に課題はない	22	13.6	13.8
無回答	2	1.2	—
全 体	549	—	—

【問16①で「特に課題はない」と回答した事業所、無回答は除く】

問17. ①派遣労働者の受入れに関し、「派遣会社との関係において生じている課題」への対応策（複数回答）

	件数	割合	割合
		N=134	(除無回答) N=131
担当者の人柄や言動などから、信頼できる派遣会社を見極める	78	58.2	59.5
派遣会社の業歴や規模を見て、信頼できる派遣会社を見極める	28	20.9	21.4
地域密着で事業を展開している派遣会社と取引をするようにしている	7	5.2	5.3
他の介護事業所の評判・評価などから、信頼できる派遣会社を見極める	20	14.9	15.3
国の「人材サービス総合サイト」の情報から、信頼できる派遣会社を見極める	1	0.7	0.8
複数の派遣会社とやり取りをし、会社間の比較を通じて信頼できる派遣会社を見極める	55	41.0	42.0
国の統計等から派遣料金の相場を把握し、派遣会社側との交渉材料に用いている	6	4.5	4.6
派遣契約書を読み込み、必要に応じて契約書の内容の変更等を求める	14	10.4	10.7
派遣会社の担当者との打ち合わせを重ね、求める人材像を明確に伝える	36	26.9	27.5
求める契約期間、人数、業務内容、勤務日数、保有資格などの条件を文書等で明確に伝える	26	19.4	19.8
派遣会社とのやり取りや打合せの記録を文書で残すようにしている	9	6.7	6.9
派遣会社に対し、夜間や休日等の緊急連絡先を明確にするよう求めている	8	6.0	6.1
派遣労働者の欠勤や事故などが発生した場合の補償方法について取り決めをしている	7	5.2	5.3
派遣開始後も派遣会社と面談を行い、派遣労働者の現場での様子や問題等を共有している	12	9.0	9.2
他の人材確保方法の強化や職員の定着を通じ、受け入れる派遣労働者の数を抑制するようにしている	14	10.4	10.7
派遣労働者に対する各種研修を行っている派遣会社と取引をするようにしている	2	1.5	1.5
継続的に派遣会社を利用するかわりに、質の高い人材を派遣してもらえよう依頼をしている	12	9.0	9.2
多くの派遣労働者の受入れに関し、人材派遣料の割引（ボリュームディスカウント）を求めている	6	4.5	4.6
その他	0	0.0	0.0
特に行っていない	16	11.9	12.2
無回答	3	2.2	—
全 体	360	—	—

【問16②で「特に課題はない」と回答した事業所、無回答は除く】

問17. ②派遣労働者の受入れに関し、「派遣労働者との関係において生じている課題」への対応策（複数回答）

	件数	割合	
		N=138	割合 (除無回答) N=134
派遣労働者を対象とする入職前（派遣開始前）の施設・事業所見学、面談の実施	82	59.4	61.2
派遣労働者を対象とする入職時（派遣開始時）の理念研修の実施	31	22.5	23.1
派遣労働者を対象とするメンターや相談役の配置	11	8.0	8.2
派遣労働者を対象とする定期的な社内研修の実施	17	12.3	12.7
派遣労働者を対象とする体系的なOJTの実施	34	24.6	25.4
上席者等による派遣労働者との定期・随時の面談	20	14.5	14.9
上席者等による通常の業務の中での派遣労働者への声掛け、助言	38	27.5	28.4
同僚や職場の仲間による通常の業務の中での派遣労働者への声掛け、助言	63	45.7	47.0
派遣労働者を対象とする苦情や悩み、ハラスメント等に関する相談窓口の設置	14	10.1	10.4
派遣労働者を対象とする事業所内での季節のイベント（花見や忘年会など）やサークル活動の開催	6	4.3	4.5
派遣労働者を対象とする社内報や内部インフォメーションの回付・配信	3	2.2	2.2
派遣労働者のための歓送迎会の開催	3	2.2	2.2
派遣労働者より高い水準での直接雇用職員の賃金の設定	1	0.7	0.7
派遣労働者に任せる業務の切り出し、業務範囲の明確化	27	19.6	20.1
派遣労働者によるトラブル等の情報が、現場から管理職へ報告されるような仕組みづくり	33	23.9	24.6
その他	1	0.7	0.7
特に行っていない	17	12.3	12.7
無回答	4	2.9	—
全 体	405	—	—

問18. 事業所が受け入れている派遣労働者に関し、直接雇用に移行したケースの有無

	件数	割合	
		N=162	割合 (除無回答) N=157
複数ある	22	13.6	14.0
ある	56	34.6	35.7
ない	79	48.8	50.3
無回答	5	3.1	—
全 体	162	100.0	100.0

問19. 派遣労働者から直接雇用へ移行してもらうために実施した取組み（複数回答）

	件数	割合	
		N=162	割合 (除無回答) N=147
派遣労働者として働くよりも高い水準の賃金額の提示	14	8.6	9.5
直接雇用に移行した後の福利厚生面でのメリットに関する情報提供	56	34.6	38.1
直接雇用に移行した後も勤務日や時間、勤務地などに配慮を行う旨の雇用条件の提示	49	30.2	33.3
直接雇用に移行した後も職種や職務内容に対する配慮を行う旨の雇用条件の提示	35	21.6	23.8
直接雇用に移行した後の研修体系や成長機会等の育成面でのメリットに関する情報提供	29	17.9	19.7
直接雇用に移行した後の長期的なキャリアパスに関する情報提供	28	17.3	19.0
経営者や管理者等による直接雇用への移行に向けた声掛け	49	30.2	33.3
派遣労働者ととも働く現場職員による直接雇用への移行に向けた声掛け	37	22.8	25.2
派遣労働者の職務に対し、直接雇用の職員と同等に扱うような事業所内での働きかけ	41	25.3	27.9
長く働き続けたいと感じてもらえるような雰囲気の良い職場づくり	67	41.4	45.6
その他	0	0.0	0.0
特に行っていない	39	24.1	26.5
無回答	15	9.3	—
全 体	459	—	—

問20. ①人材派遣料が経営面に及ぼす影響

	件数	割合 N=162	割合 (除無回答) N=160
大きい	72	44.4	45.0
どちらかといえば大きい	51	31.5	31.9
どちらともいえない	26	16.0	16.3
どちらかといえば小さい	7	4.3	4.4
小さい	4	2.5	2.5
無回答	2	1.2	—
全 体	162	100.0	100.0

問20. ②直近の決算における事業所の費用全体に占める人材派遣料の割合

	件数	割合 N=162	割合 (除無回答) N=155
0.5%未満	25	15.4	16.1
0.5～1%未満	17	10.5	11.0
1～3%未満	14	8.6	9.0
3～5%未満	13	8.0	8.4
5～10%未満	17	10.5	11.0
10～15%未満	8	4.9	5.2
15～20%未満	6	3.7	3.9
20%以上	7	4.3	4.5
不明・わからない	48	29.6	31.0
無回答	7	4.3	—
全 体	162	100.0	100.0

問20. ③派遣会社の対応に対する満足度

	件数	割合 N=162	割合 (除無回答) N=159
満足	13	8.0	8.2
どちらかといえば満足	38	23.5	23.9
どちらともいえない	77	47.5	48.4
どちらかといえば不満	26	16.0	16.4
不満	5	3.1	3.1
無回答	3	1.9	—
全 体	162	100.0	100.0

問20. ④能力や人柄等を踏まえた派遣労働者に対する総合的な満足度

	件数	割合 N=162	割合 (除無回答) N=157
満足	11	6.8	7.0
どちらかといえば満足	44	27.2	28.0
どちらともいえない	69	42.6	43.9
どちらかといえば不満	23	14.2	14.6
不満	10	6.2	6.4
無回答	5	3.1	—
全 体	162	100.0	100.0

問20. ⑤今後の派遣労働者の受入れ予定

	件数	割合 N=162	割合 (除無回答) N=157
受け入れる	35	21.6	22.3
必要に応じて検討する	116	71.6	73.9
受け入れない	6	3.7	3.8
無回答	5	3.1	—
全 体	162	100.0	100.0

## 6. 有料職業紹介会社の利用状況等について

【問21～問25は、問7で「有料職業紹介会社からの紹介による職員の採用」と回答した事業所のみ】

回答施設数	N=294
回答者数	n=382

問21. ①：過去1年間で、有料職業紹介会社の紹介で職員を採用したサービス種別

	件数	割合	
		n=382	(除無回答) n=334
訪問介護	46	12.0	13.8
訪問入浴	13	3.4	3.9
訪問看護	40	10.5	12.0
訪問リハビリテーション	1	0.3	0.3
夜間対応型訪問介護	1	0.3	0.3
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	7	1.8	2.1
小規模多機能型居宅介護	25	6.5	7.5
看護小規模多機能型居宅介護	4	1.0	1.2
通所介護	78	20.4	23.4
通所リハビリテーション	5	1.3	1.5
療養通所介護	0	0.0	0.0
認知症対応型通所介護	6	1.6	1.8
短期入所生活介護	14	3.7	4.2
短期入所療養介護	4	1.0	1.2
認知症対応型共同生活介護	64	16.8	19.2
福祉用具貸与・特定福祉用具販売	2	0.5	0.6
住宅改修	1	0.3	0.3
居宅介護支援	23	6.0	6.9
無回答	48	12.6	—
全 体	382	100.0	100.0

【問21①で「訪問介護」～「居宅介護支援」と回答した事業所のみ】

問21. ②-1：過去1年間で、①のサービスにおいて採用した介護職員の人数

		0人	1人	2人	3～4人	5～9人	10人以上	無回答	全体	平均 (人)
件数	訪問介護	12	9	3	9	8	4	1	46	3.2
	訪問入浴	6	4	1	0	0	0	2	13	0.5
	訪問看護	22	3	1	1	0	0	13	40	0.3
	訪問リハビリテーション	1	0	0	0	0	0	0	1	0.0
	夜間対応型訪問介護	1	0	0	0	0	0	0	1	0.0
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	3	4	0	0	0	0	0	7	0.6
	小規模多機能型居宅介護	7	8	4	3	1	1	1	25	1.8
	看護小規模多機能型居宅介護	1	0	2	0	0	0	1	4	1.3
	通所介護	19	23	12	9	11	1	3	78	2.1
	通所リハビリテーション	2	0	1	1	0	0	1	5	1.3
	療養通所介護	0	0	0	0	0	0	0	0	—
	認知症対応型通所介護	1	4	1	0	0	0	0	6	1.0
	短期入所生活介護	1	2	5	4	2	0	0	14	2.8
	短期入所療養介護	0	0	1	1	0	1	1	4	5.0
	認知症対応型共同生活介護	4	13	15	13	13	6	0	64	4.2
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	2	0	0	0	0	0	0	2	0.0
	住宅改修	1	0	0	0	0	0	0	1	0.0
居宅介護支援	16	5	0	0	0	0	2	23	0.2	
割合	訪問介護	N=46	26.1	19.6	6.5	19.6	17.4	8.7	2.2	100.0
	訪問入浴	N=13	46.2	30.8	7.7	0.0	0.0	0.0	15.4	100.0
	訪問看護	N=40	55.0	7.5	2.5	2.5	0.0	0.0	32.5	100.0
	訪問リハビリテーション	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	夜間対応型訪問介護	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	N=7	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	小規模多機能型居宅介護	N=25	28.0	32.0	16.0	12.0	4.0	4.0	4.0	100.0
	看護小規模多機能型居宅介護	N=4	25.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0	100.0
	通所介護	N=78	24.4	29.5	15.4	11.5	14.1	1.3	3.8	100.0
	通所リハビリテーション	N=5	40.0	0.0	20.0	20.0	0.0	0.0	20.0	100.0
	療養通所介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	認知症対応型通所介護	N=6	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	短期入所生活介護	N=14	7.1	14.3	35.7	28.6	14.3	0.0	0.0	100.0
	短期入所療養介護	N=4	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0	25.0	25.0	100.0
	認知症対応型共同生活介護	N=64	6.3	20.3	23.4	20.3	20.3	9.4	0.0	100.0
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	住宅改修	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
居宅介護支援	N=23	69.6	21.7	0.0	0.0	0.0	0.0	8.7	100.0	
割合 (除無回答)	訪問介護	N=45	26.7	20.0	6.7	20.0	17.8	8.9	—	100.0
	訪問入浴	N=11	54.5	36.4	9.1	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	訪問看護	N=27	81.5	11.1	3.7	3.7	0.0	0.0	—	100.0
	訪問リハビリテーション	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	夜間対応型訪問介護	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	N=7	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	小規模多機能型居宅介護	N=24	29.2	33.3	16.7	12.5	4.2	4.2	—	100.0
	看護小規模多機能型居宅介護	N=3	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	通所介護	N=75	25.3	30.7	16.0	12.0	14.7	1.3	—	100.0
	通所リハビリテーション	N=4	50.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	—	100.0
	療養通所介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0
	認知症対応型通所介護	N=6	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	短期入所生活介護	N=14	7.1	14.3	35.7	28.6	14.3	0.0	—	100.0
	短期入所療養介護	N=3	0.0	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	—	100.0
	認知症対応型共同生活介護	N=64	6.3	20.3	23.4	20.3	20.3	9.4	—	100.0
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
	住宅改修	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0
居宅介護支援	N=21	76.2	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	



【問21①で「訪問介護」～「居宅介護支援」と回答した事業所のみ】

問21. ②-2 : ②-1のうち、有料職業紹介会社からの紹介により採用した介護職員の人数（実数）

		0人	1人	2人	3人以上	無回答	全体	平均 (人)	
件数	訪問介護	15	18	2	10	1	46	1.6	
	訪問入浴	7	3	0	0	3	13	0.3	
	訪問看護	23	3	1	0	13	40	0.2	
	訪問リハビリテーション	1	0	0	0	0	1	0.0	
	夜間対応型訪問介護	1	0	0	0	0	1	0.0	
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	4	3	0	0	0	7	0.4	
	小規模多機能型居宅介護	8	9	6	2	0	25	1.1	
	看護小規模多機能型居宅介護	2	1	1	0	0	4	0.8	
	通所介護	33	21	15	6	3	78	1.0	
	通所リハビリテーション	2	0	1	1	1	5	1.3	
	療養通所介護	0	0	0	0	0	0	—	
	認知症対応型通所介護	1	4	1	0	0	6	1.0	
	短期入所生活介護	3	8	1	2	0	14	1.1	
	短期入所療養介護	0	2	1	0	1	4	1.3	
	認知症対応型共同生活介護	9	27	14	14	0	64	1.9	
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	2	0	0	0	0	2	0.0	
	住宅改修	1	0	0	0	0	1	0.0	
	居宅介護支援	16	5	1	0	1	23	0.3	
	割合	訪問介護	N=46	32.6	39.1	4.3	21.7	2.2	100.0
		訪問入浴	N=13	53.8	23.1	0.0	0.0	23.1	100.0
訪問看護		N=40	57.5	7.5	2.5	0.0	32.5	100.0	
訪問リハビリテーション		N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
夜間対応型訪問介護		N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
定期巡回・随時対応型訪問介護看護		N=7	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	100.0	
小規模多機能型居宅介護		N=25	32.0	36.0	24.0	8.0	0.0	100.0	
看護小規模多機能型居宅介護		N=4	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	100.0	
通所介護		N=78	42.3	26.9	19.2	7.7	3.8	100.0	
通所リハビリテーション		N=5	40.0	0.0	20.0	20.0	20.0	100.0	
療養通所介護		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
認知症対応型通所介護		N=6	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	100.0	
短期入所生活介護		N=14	21.4	57.1	7.1	14.3	0.0	100.0	
短期入所療養介護		N=4	0.0	50.0	25.0	0.0	25.0	100.0	
認知症対応型共同生活介護		N=64	14.1	42.2	21.9	21.9	0.0	100.0	
福祉用具貸与・特定福祉用具販売		N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
住宅改修		N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
居宅介護支援		N=23	69.6	21.7	4.3	0.0	4.3	100.0	
割合 (除無回答)		訪問介護	N=45	33.3	40.0	4.4	22.2	—	100.0
		訪問入浴	N=10	70.0	30.0	0.0	0.0	—	100.0
	訪問看護	N=27	85.2	11.1	3.7	0.0	—	100.0	
	訪問リハビリテーション	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	夜間対応型訪問介護	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	N=7	57.1	42.9	0.0	0.0	—	100.0	
	小規模多機能型居宅介護	N=25	32.0	36.0	24.0	8.0	—	100.0	
	看護小規模多機能型居宅介護	N=4	50.0	25.0	25.0	0.0	—	100.0	
	通所介護	N=75	44.0	28.0	20.0	8.0	—	100.0	
	通所リハビリテーション	N=4	50.0	0.0	25.0	25.0	—	100.0	
	療養通所介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0	
	認知症対応型通所介護	N=6	16.7	66.7	16.7	0.0	—	100.0	
	短期入所生活介護	N=14	21.4	57.1	7.1	14.3	—	100.0	
	短期入所療養介護	N=3	0.0	66.7	33.3	0.0	—	100.0	
	認知症対応型共同生活介護	N=64	14.1	42.2	21.9	21.9	—	100.0	
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	住宅改修	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	居宅介護支援	N=22	72.7	22.7	4.5	0.0	—	100.0	

【問21①で「訪問介護」～「居宅介護支援」と回答した事業所のみ】

問21. ③-1 : : 過去1年間で、①のサービスにおいて採用した看護職員の数(実数)

		0人	1人	2人	3人以上	無回答	全体	平均 (人)	
件数	訪問介護	37	0	1	1	7	46	0.3	
	訪問入浴	6	2	1	3	1	13	1.2	
	訪問看護	9	14	6	9	2	40	1.4	
	訪問リハビリテーション	1	0	0	0	0	1	0.0	
	夜間対応型訪問介護	1	0	0	0	0	1	0.0	
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	3	2	0	1	1	7	1.2	
	小規模多機能型居宅介護	18	1	2	1	3	25	0.4	
	看護小規模多機能型居宅介護	2	0	0	1	1	4	1.0	
	通所介護	47	14	9	4	4	78	0.8	
	通所リハビリテーション	3	1	0	0	1	5	0.3	
	療養通所介護	0	0	0	0	0	0	—	
	認知症対応型通所介護	5	0	0	0	1	6	0.0	
	短期入所生活介護	11	2	1	0	0	14	0.3	
	短期入所療養介護	1	1	0	1	1	4	3.3	
	認知症対応型共同生活介護	50	7	2	1	4	64	0.2	
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	2	0	0	0	0	2	0.0	
	住宅改修	1	0	0	0	0	1	0.0	
	居宅介護支援	19	0	0	0	4	23	0.0	
	割合	訪問介護	N=46	80.4	0.0	2.2	15.2	100.0	
		訪問入浴	N=13	46.2	15.4	7.7	23.1	7.7	100.0
訪問看護		N=40	22.5	35.0	15.0	22.5	5.0	100.0	
訪問リハビリテーション		N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
夜間対応型訪問介護		N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
定期巡回・随時対応型訪問介護看護		N=7	42.9	28.6	0.0	14.3	14.3	100.0	
小規模多機能型居宅介護		N=25	72.0	4.0	8.0	4.0	12.0	100.0	
看護小規模多機能型居宅介護		N=4	50.0	0.0	0.0	25.0	25.0	100.0	
通所介護		N=78	60.3	17.9	11.5	5.1	5.1	100.0	
通所リハビリテーション		N=5	60.0	20.0	0.0	0.0	20.0	100.0	
療養通所介護		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
認知症対応型通所介護		N=6	83.3	0.0	0.0	0.0	16.7	100.0	
短期入所生活介護		N=14	78.6	14.3	7.1	0.0	0.0	100.0	
短期入所療養介護		N=4	25.0	25.0	0.0	25.0	25.0	100.0	
認知症対応型共同生活介護		N=64	78.1	10.9	3.1	1.6	6.3	100.0	
福祉用具貸与・特定福祉用具販売		N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
住宅改修		N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
居宅介護支援		N=23	82.6	0.0	0.0	0.0	17.4	100.0	
割合 (除無回答)		訪問介護	N=39	94.9	0.0	2.6	—	100.0	
		訪問入浴	N=12	50.0	16.7	8.3	25.0	—	100.0
	訪問看護	N=38	23.7	36.8	15.8	23.7	—	100.0	
	訪問リハビリテーション	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	夜間対応型訪問介護	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	N=6	50.0	33.3	0.0	16.7	—	100.0	
	小規模多機能型居宅介護	N=22	81.8	4.5	9.1	4.5	—	100.0	
	看護小規模多機能型居宅介護	N=3	66.7	0.0	0.0	33.3	—	100.0	
	通所介護	N=74	63.5	18.9	12.2	5.4	—	100.0	
	通所リハビリテーション	N=4	75.0	25.0	0.0	0.0	—	100.0	
	療養通所介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0	
	認知症対応型通所介護	N=5	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	短期入所生活介護	N=14	78.6	14.3	7.1	0.0	—	100.0	
	短期入所療養介護	N=3	33.3	33.3	0.0	33.3	—	100.0	
	認知症対応型共同生活介護	N=60	83.3	11.7	3.3	1.7	—	100.0	
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	住宅改修	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	居宅介護支援	N=19	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	

【問21①で「訪問介護」～「居宅介護支援」と回答した事業所のみ】

問21. ③-2 : ③-1のうち、有料職業紹介会社からの紹介により採用した看護職員の数 (実数)

		0人	1人	2人	3人以上	無回答	全体	平均 (人)	
件数	訪問介護	38	0	0	0	8	46	0.0	
	訪問入浴	5	5	1	0	2	13	0.6	
	訪問看護	11	18	5	3	3	40	1.1	
	訪問リハビリテーション	1	0	0	0	0	1	0.0	
	夜間対応型訪問介護	1	0	0	0	0	1	0.0	
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	3	1	0	1	2	7	1.2	
	小規模多機能型居宅介護	19	2	0	1	3	25	0.2	
	看護小規模多機能型居宅介護	1	1	0	0	2	4	0.5	
	通所介護	57	13	3	0	5	78	0.3	
	通所リハビリテーション	3	1	0	0	1	5	0.3	
	療養通所介護	0	0	0	0	0	0	—	
	認知症対応型通所介護	4	0	0	0	2	6	0.0	
	短期入所生活介護	13	0	1	0	0	14	0.1	
	短期入所療養介護	3	0	0	0	1	4	0.0	
	認知症対応型共同生活介護	55	3	0	1	5	64	0.1	
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	2	0	0	0	0	2	0.0	
	住宅改修	1	0	0	0	0	1	0.0	
	居宅介護支援	19	0	0	0	4	23	0.0	
	割合	訪問介護	N=46	82.6	0.0	0.0	17.4	100.0	
		訪問入浴	N=13	38.5	38.5	7.7	0.0	15.4	100.0
訪問看護		N=40	27.5	45.0	12.5	7.5	7.5	100.0	
訪問リハビリテーション		N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
夜間対応型訪問介護		N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
定期巡回・随時対応型訪問介護看護		N=7	42.9	14.3	0.0	14.3	28.6	100.0	
小規模多機能型居宅介護		N=25	76.0	8.0	0.0	4.0	12.0	100.0	
看護小規模多機能型居宅介護		N=4	25.0	25.0	0.0	0.0	50.0	100.0	
通所介護		N=78	73.1	16.7	3.8	0.0	6.4	100.0	
通所リハビリテーション		N=5	60.0	20.0	0.0	0.0	20.0	100.0	
療養通所介護		N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
認知症対応型通所介護		N=6	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	100.0	
短期入所生活介護		N=14	92.9	0.0	7.1	0.0	0.0	100.0	
短期入所療養介護		N=4	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0	100.0	
認知症対応型共同生活介護		N=64	85.9	4.7	0.0	1.6	7.8	100.0	
福祉用具貸与・特定福祉用具販売		N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
住宅改修		N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
居宅介護支援		N=23	82.6	0.0	0.0	0.0	17.4	100.0	
割合 (除無回答)		訪問介護	N=38	100.0	0.0	0.0	—	100.0	
		訪問入浴	N=11	45.5	45.5	9.1	0.0	—	100.0
	訪問看護	N=37	29.7	48.6	13.5	8.1	—	100.0	
	訪問リハビリテーション	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	夜間対応型訪問介護	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	N=5	60.0	20.0	0.0	20.0	—	100.0	
	小規模多機能型居宅介護	N=22	86.4	9.1	0.0	4.5	—	100.0	
	看護小規模多機能型居宅介護	N=2	50.0	50.0	0.0	0.0	—	100.0	
	通所介護	N=73	78.1	17.8	4.1	0.0	—	100.0	
	通所リハビリテーション	N=4	75.0	25.0	0.0	0.0	—	100.0	
	療養通所介護	N=0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	0.0	
	認知症対応型通所介護	N=4	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	短期入所生活介護	N=14	92.9	0.0	7.1	0.0	—	100.0	
	短期入所療養介護	N=3	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	認知症対応型共同生活介護	N=59	93.2	5.1	0.0	1.7	—	100.0	
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	N=2	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	住宅改修	N=1	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	
	居宅介護支援	N=19	100.0	0.0	0.0	0.0	—	100.0	

【問21①で「訪問介護」～「居宅介護支援」と回答した事業所のみ】

問21. ④：サービス種別の中で、総合的に見て採用における紹介会社への依存度が最も高いサービス種別

	件数	割合	
		N=246	割合 (除無回答) N=237
訪問介護	31	12.6	13.1
訪問入浴	12	4.9	5.1
訪問看護	32	13.0	13.5
訪問リハビリテーション	0	0.0	0.0
夜間対応型訪問介護	0	0.0	0.0
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	5	2.0	2.1
小規模多機能型居宅介護	13	5.3	5.5
看護小規模多機能型居宅介護	1	0.4	0.4
通所介護	58	23.6	24.5
通所リハビリテーション	3	1.2	1.3
療養通所介護	0	0.0	0.0
認知症対応型通所介護	0	0.0	0.0
短期入所生活介護	11	4.5	4.6
短期入所療養介護	4	1.6	1.7
認知症対応型共同生活介護	55	22.4	23.2
福祉用具貸与・特定福祉用具販売	2	0.8	0.8
住宅改修	0	0.0	0.0
居宅介護支援	10	4.1	4.2
無回答	9	3.7	—
全 体	246	100.0	100.0

※問22～問25は、問21④で選択した「総合的に見て採用において紹介会社への依存度が最も高いサービス種別」について

問22. 職員の採用において有料職業紹介会社を利用する理由（複数回答）

	件数	割合	
		N=237	割合 (除無回答) N=226
ハローワーク等を利用した採用活動では人材が確保できないから	177	74.7	78.3
確実に人材が確保できるから	79	33.3	35.0
他の採用チャネルと併用し、採用機会を広げられるから	74	31.2	32.7
求人広告等の他の採用方法と比較し、費用対効果が高いから	11	4.6	4.9
研修費用などを含めてトータルで見た場合の人材育成費用が抑制できるから	3	1.3	1.3
他の採用チャネルと比較し、質の高い人材を確保できるから	13	5.5	5.8
すぐに人材を確保できるから	77	32.5	34.1
事業規模の拡大のために常に多くの人材を必要としているから	16	6.8	7.1
職員が定着せず、その穴埋めのために常に人材を必要としているから	43	18.1	19.0
他の採用チャネルと比較し、選考段階で人材のスキルや経験等について多くの情報が得られるから	11	4.6	4.9
その他	8	3.4	3.5
無回答	11	4.6	—
全 体	523	—	—

問23. 有料職業紹介会社からの紹介による職員の採用に関し、発生している課題（複数回答）

	件数	割合 N=237	割合 (除無回答) N=225
有料職業紹介会社の担当者における、自事業所のことを理解しようとする意識が希薄である	62	26.2	27.6
有料職業紹介会社の担当者が、離職や異動等ですぐ変わる	38	16.0	16.9
有料職業紹介会社の内部で自事業所の人材ニーズが共有されていない	61	25.7	27.1
紹介手数料に見合うスキルを身に付けた人材が紹介されない	108	45.6	48.0
自事業所が求める資格（看護師や介護福祉士）を持つ人材が紹介されない	32	13.5	14.2
自事業所が求める実務スキルを持つ人材が紹介されない（現場で実際に戦力になる人材が紹介されない）	63	26.6	28.0
紹介会社が求職者と面談していない（自身が人柄やスキルを理解していない人材を紹介してくる）	51	21.5	22.7
選考のために必要なスキルや職歴などの情報が十分に提供されない	29	12.2	12.9
採用した人材の抱える問題や配慮が必要なことなどが、入社後に明らかになることが多い	82	34.6	36.4
面接後にすぐに採用を決めるよう紹介会社に急かされる	29	12.2	12.9
自事業所がハローワークやホームページに掲載した求人情報が、紹介会社に利用されている	46	19.4	20.4
紹介会社から、自事業所が必要と考える採用プロセス（面接回数や適性検査など）の簡略化を求められる	5	2.1	2.2
紹介手数料が高額である	176	74.3	78.2
早期離職等の際の手数料の返戻ルールが不明瞭である	33	13.9	14.7
すぐに人材が紹介されない、紹介までに時間がかかる	18	7.6	8.0
紹介を受けた人材が、入社後6か月以内などの短期で離職する	68	28.7	30.2
有料職業紹介会社を使って就職活動をする人材は、自法人に入職したいという意欲や積極性が弱い	46	19.4	20.4
有料職業紹介会社の紹介であるため、通常の採用よりも人材の見極めや採用の基準が甘くなる	19	8.0	8.4
有料職業紹介会社に支払う余裕があれば、職員の処遇改善に回すべきとの反発が職場内に生じる	26	11.0	11.6
有料職業紹介会社を利用して転職をするような機運が事業所内に生じる	12	5.1	5.3
その他	11	4.6	4.9
特に課題はない	10	4.2	4.4
無回答	12	5.1	—
全 体	1,037	—	—

【問23で「特に課題はない」と回答した事業所、無回答は除く】

問24. 「有料職業紹介会社からの紹介による職員の採用に関して発生している課題」に対し、貴事業所において実施している対応策（複数回答）

	件数	割合 N=215	割合 (除無回答) N=211
担当者の人柄や言動などから、信頼できる有料職業紹介会社を見極める	91	42.3	43.1
有料職業紹介会社の業歴や規模を見て、信頼できる紹介会社を見極める	49	22.8	23.2
地域密着で事業を展開している有料職業紹介会社と取引をするようにしている	17	7.9	8.1
他の介護事業所の評判・評価などから、信頼できる有料職業紹介会社を見極める	32	14.9	15.2
国の「人材サービス総合サイト」の情報から、信頼できる有料職業紹介会社を見極める	4	1.9	1.9
複数の有料職業紹介会社とやり取りを行い、会社間の比較をして信頼できる紹介会社を見極める	68	31.6	32.2
国の統計等から紹介手数料の相場を把握し、有料職業紹介会社側との交渉材料に用いる	12	5.6	5.7
人材紹介にかかる契約書を読み込み、必要に応じて契約書の内容の変更等を求める	20	9.3	9.5
有料職業紹介会社の担当者との打ち合わせを重ね、求める人材像を明確に伝える	35	16.3	16.6
求める人数、業務内容、勤務日数、保有資格などの条件を文書等で明確に伝える	28	13.0	13.3
有料職業紹介会社とのやり取りや打合せの記録を文書で残すようにしている	15	7.0	7.1
紹介会社経由の採用であっても、通常の採用と同様の視点・プロセスで採用選考を行っている	63	29.3	29.9
採用決定までに実習や職場見学を行い、入社後のミスマッチを防ぐようにしている	37	17.2	17.5
他の採用方法の強化や職員の定着を通じ、有料職業紹介会社経由の採用を減らすようにしている	53	24.7	25.1
継続的に有料職業紹介会社を利用するかわりに、優先的に質の高い人材を紹介してもらえるよう依頼している	13	6.0	6.2
紹介人材が離職した際の手数料返戻率や返戻対象期間について、紹介会社と交渉している	38	17.7	18.0
紹介会社を通じて多くの人材を採用した場合に、紹介手数料の割引（ボリュームディスカウント）を求めている	14	6.5	6.6
その他	4	1.9	1.9
特に行ってない	22	10.2	10.4
無回答	4	1.9	—
全 体	619	—	—

問25. ①-1：介護職員の紹介を受ける際の紹介手数料の水準

	件数	割合 N=237	割合 (除無回答) N=183
年収の1割未満	25	10.5	13.7
年収の1～2割未満	31	13.1	16.9
年収の2～3割未満	107	45.1	58.5
年収の3～4割未満	20	8.4	10.9
年収の4～5割未満	0	0.0	0.0
年収の5割以上	0	0.0	0.0
無回答	54	22.8	—
全 体	237	100.0	100.0

問25. ①-2：看護職員の紹介を受ける際の紹介手数料の水準

	件数	割合 N=237	割合 (除無回答) N=145
年収の1割未満	17	7.2	11.7
年収の1～2割未満	26	11.0	17.9
年収の2～3割未満	81	34.2	55.9
年収の3～4割未満	20	8.4	13.8
年収の4～5割未満	1	0.4	0.7
年収の5割以上	0	0.0	0.0
無回答	92	38.8	—
全 体	237	100.0	100.0

問25. ②：有料職業紹介会社の利用に関し、紹介手数料が経営面に及ぼす影響

	件数	割合 N=237	割合 (除無回答) N=218
大きい	113	47.7	51.8
どちらかといえば大きい	76	32.1	34.9
どちらともいえない	17	7.2	7.8
どちらかといえば小さい	11	4.6	5.0
小さい	1	0.4	0.5
無回答	19	8.0	—
全 体	237	100.0	100.0

問25. ③：他の採用手法と比較した場合の紹介会社を通じた採用に要する費用負担

	件数	割合 N=237	割合 (除無回答) N=219
他と比較して費用がかかる	167	70.5	76.3
どちらかといえば他と比較して費用がかかる	38	16.0	17.4
他の採用手法と費用は同程度	11	4.6	5.0
どちらかといえば他と比較して費用はかからない	1	0.4	0.5
他と比較して費用はかからない	2	0.8	0.9
無回答	18	7.6	—
全 体	237	100.0	100.0

問25. ④：直近の決算における事業所の費用全体に占める紹介手数料の割合

	件数	割合 N=237	割合 (除無回答) N=211
0.5%未満	49	20.7	23.2
0.5～1%未満	29	12.2	13.7
1～3%未満	29	12.2	13.7
3～5%未満	15	6.3	7.1
5～10%未満	15	6.3	7.1
10～15%未満	3	1.3	1.4
15～20%未満	6	2.5	2.8
20%以上	5	2.1	2.4
不明・わからない	60	25.3	28.4
無回答	26	11.0	—
全 体	237	100.0	100.0

問25. ⑤：他の採用手法と比較した場合の人材の定着状況

	件数	割合 N=237	割合 (除無回答) N=214
他と比較して定着率は高い	9	3.8	4.2
どちらかといえば他と比較して定着率は高い	33	13.9	15.4
他の採用手法と定着率に差はない	108	45.6	50.5
どちらかといえば他と比較して定着率が低い	38	16.0	17.8
他と比較して定着率は低い	26	11.0	12.1
無回答	23	9.7	—
全 体	237	100.0	100.0

問25. ⑥：紹介会社の対応に対する満足度

	件数	割合 N=237	割合 (除無回答) N=222
満足	4	1.7	1.8
どちらかといえば満足	42	17.7	18.9
どちらともいえない	109	46.0	49.1
どちらかといえば不満	47	19.8	21.2
不満	20	8.4	9.0
無回答	15	6.3	—
全 体	237	100.0	100.0

問25. ⑦：能力や人柄等を踏まえた紹介会社の紹介により採用する人材に対する総合的な満足度

	件数	割合 N=237	割合 (除無回答) N=218
満足	3	1.3	1.4
どちらかといえば満足	36	15.2	16.5
どちらともいえない	113	47.7	51.8
どちらかといえば不満	48	20.3	22.0
不満	18	7.6	8.3
無回答	19	8.0	—
全 体	237	100.0	100.0

問25. ⑧：今後の紹介会社の利用予定

	件数	割合 N=237	割合 (除無回答) N=223
利用する	27	11.4	12.1
必要があれば利用する	185	78.1	83.0
利用しない	11	4.6	4.9
無回答	14	5.9	—
全 体	237	100.0	100.0

## 7. 派遣会社や紹介会社のビジネスに対する考え方

問26. 現在、問題になっている人材派遣会社や有料職業紹介会社を支払う手数料負担について、必要だと思う対応策（複数回答）

	件数	割合 N=814	割合 (除無回答) N=696
人材派遣料や紹介手数料の上限規制	366	45.0	52.6
人材のスキルや経験に応じた人材派遣料や紹介手数料の弾力的な設定	249	30.6	35.8
質の高い派遣会社や紹介会社を対象とした公的認証制度の創設	229	28.1	32.9
派遣会社や紹介会社の事業内容を対象とした公的な監査や実施指導制度の創設	182	22.4	26.1
質の高い派遣会社や紹介会社を見極めるためのポイントを整理したマニュアル等の作成・配布	110	13.5	15.8
国や行政による派遣会社や紹介会社との契約時に使用できるモデル契約書の策定・普及	85	10.4	12.2
派遣会社や紹介会社を利用しなければ充足が難しい人員配置基準や運営基準の見直し	244	30.0	35.1
派遣会社等を介さずに人材が確保できるような、個々の介護事業者の採用力や雇用管理力の向上	231	28.4	33.2
ハローワークや福祉人材センターなどの公的な職業紹介機関の機能の強化	449	55.2	64.5
資格の有無や書類だけでは判断が難しい、入職後にできること(実務レベルでできること)を可視化する仕組み(キャリア段位制度など)の推進	150	18.4	21.6
派遣会社や有料職業紹介会社側における派遣・紹介を行う人材の育成の強化	126	15.5	18.1
派遣労働者が事故を起こしたり、派遣先に損失をもたらした場合の責任の所在・補償ルールの明確化	136	16.7	19.5
その他	41	5.0	5.9
特に必要と考える対応策はない	36	4.4	5.2
無回答	118	14.5	—
全 体	2,752	—	—





厚生労働省「令和2年度 老人保健健康増進等事業」成果報告

在宅介護事業者における派遣労働者の活用実態と  
適切な活用・キャリア形成支援のあり方等に関する調査研究  
事業実施報告書

令和3年3月発行

**一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会**

〒101-0047 東京都千代田区内神田2丁目5番3号

TEL：03-5289-4381 FAX：03-5289-4382

E-mail：info@minkaikyo.info URL：https://minkaikyo.info/

