

訪問介護事業における人材不足に関する調査研究

－八戸市内の事業者を対象に－

岩館亜沙美 鈴木絵美 高橋英成 鳴海孝彦 小川あゆみ 赤羽卓朗

要 約

青森県八戸市内の訪問介護事業所 73 か所を対象に、訪問介護員の不足状況について質問紙法による調査を行った。47 か所から回答があり、1 事業所当たりの常勤換算訪問介護員数は 9.7 人と小規模な事業所が多いことが明らかとなった。また、退職者があると後任者の確保の困難を来す場合があること、半数近い事業所で必要な訪問介護員数が確保されていないこと、訪問介護員の不足が、サービス提供に影響を及ぼす場合が少なからずあることなどが明らかとなった。今後は、介護保険事業の保険者が地域関係者と連携した取り組みを一層強化していく必要があると考えられる。

キーワード：訪問介護事業、訪問介護員、介護人材不足、介護人材確保

I はじめに

厚生労働省の集計¹⁾によると、2025 年までに全国で年間約 5 万 3 千人の新たな介護人材が必要とされており、介護人材の不足は今後とも継続することが予想されている。

介護労働安定センターが 2021 年度に実施した調査の結果によると²⁾、介護事業所全体における人材の過不足状況は、「大いに不足」「不足」「やや不足」を合計した「不足感」を見ると、2021 年度は 63.0% となっており、職種別の不足感では「訪問介護員」が 80.6%（前年の調査結果では 80.1%）と最も高く、訪問介護事業所での「不足感」が他の事業所よりも高くなっている。

介護保険制度による訪問介護サービスは、厚生労働省作成資料³⁾によると、「訪問介護員等が、利用者（要介護者等）の居宅を訪問し、入浴・排せつ・食事等の介護、調理・洗濯・掃除等の家事等を提供するもの」となっており、その行為の内容に応じ、① 身体介護、② 生活援助、③ 通院等乗降介助の 3 つに分類されている。居宅で生活する介護を要する方々にとっては必要不可欠のサービスであり、利用者の希望に応じて必要とするサービスが的確に提供される必要があると考えられる。

我々は、2022 年度青森県地域医療介護総合確保基金からの助成を受け（助成対象は八戸学院大学短期大学部）、地域の介護事業者、行政、教育機関等の協力を得て、地域の介護人材の養成確保について具体的な取り組みを展開するための協議体として「青森県三八地区介護人材確保・養成プラットフォーム」を設置し協議を重ねているが、この協議の過程において訪問介護サービス事業所においてサービスの担い手である訪問介護員等が不足しているのではとの問題提起があった。このような提起を受け、八戸市における訪問介護員等の不足の状況について、その実態を明らかにするとともに、居宅サービスの重要な担い手である訪問介護員等の安定的な確保方策について検討を行うため、調査研究を行うこととした。

II 調査対象及び調査事項

1 調査対象

調査対象は、青森県八戸市内に所在する訪問介護事業所とした。訪問介護事業所の名称、所在地等については、八戸市ホームページ掲載資料⁴⁾によった。この資料掲載の全ての訪問介護事業所 73

カ所を対象として調査を実施した。

2 調査事項

調査事項は、「事業所開設年」「訪問介護員の人数」「65歳以上の訪問介護員の人数」「2022年度上期における訪問介護員の退職者数及び退職理由」「退職者の後任確保について」「訪問介護の対象者について（「有料ホームやサービス付き高齢者向け住宅入所者」中心か「一般家庭在宅生活者」中心か）」「利用登録者数」「事業所の設置主体」「2022年度に入ってから利用者数の動向」「サービス提供回数の動向」「必要な訪問介護員数の確保状況」「訪問介護員の採用ルート」「スタッフ不足により、新規の利用者を断ったことがあるか」「スタッフ不足により、当初計画されていた訪問曜日や訪問時間を変更したことはあるか」「スタッフ不足により、当初計画されていた訪問を中止したことはあるか」「スタッフ不足により、ケアマネジャーや利用者からの訪問回数追加の要請を断ったことはあるか」「スタッフ不足により、ケアマネジャーや利用者からの訪問時間帯の変更希望を断ったことはあるか」「訪問介護員の養成確保についての意見」（自由記載）である。

III 調査方法

調査は「留置法」で実施した。事前に、調査対象事業所（以下「事業所」）を訪問して「調査に関する説明文」及び「調査票」を配布して説明を行い調査への協力を依頼した。その後、1週間から2週間後に再訪問して調査票を封筒に入れた状態で回収した。

調査は無記名で行い、どの事業所から提出されたかがわからないように配慮した。事業所の都合により、ファックスによる回収も可能としたことから、一部の事業所からはファックスによる提出があったが、集計作業においては事業所名がわからないよう配慮した。なお、ファックスでの提出を可としたのは、新型コロナウイルス感染症の影響等に配慮したものである。ファックス番号は、メールアドレスなどとともに、調査説明文に記載していた。

調査は2022年11月前半に実施した。

IV 研究倫理審査について

本調査研究の実施について、「八戸学院大学・八戸学院大学短期大学部倫理委員会」の審査を受け、2022年10月25日付けで承認されている（審査番号【22-11】）。

V 調査結果（特に断りがない限り、表中の数値は事業所数及び%である。四捨五入のため「計」が100.0%となっていない場合がある。原則として無回答は除外して集計している。）

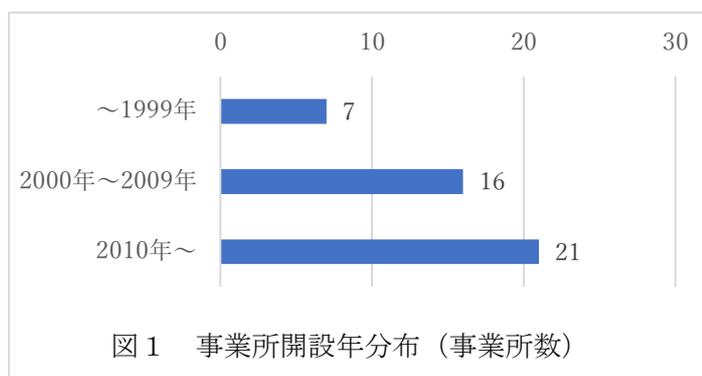
1 回収率

調査対象とした73事業所中、47事業所から回答があり、回収率は64.4%であった。

2 事業所開設年

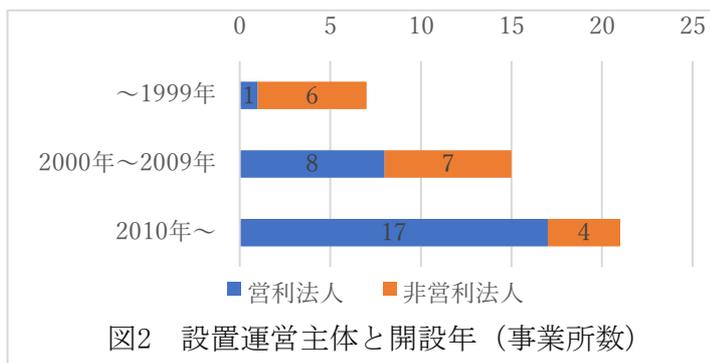
開設年については、44事業所から回答があり、介護保険制度開始前の開設（1999年まで）が7事業所（14.9%）、介護保険開始年から10年間の開設（2000年から2009年までの開設）が16事業所（34.0%）、2010年以降の開設が21事業所（44.7%）となった（図1）。

設置運営主体と開設年の双方に回答があった事業所43か所について見



ると、図2のとおりとなり、近年は営利法人による開設が増加している。

訪問介護事業所の設置運営主体は、介護保険制度導入以前は非営利法人が半数以上となっていたものが、その後は営利法人による事業所開設が増加している。



3 事業所のサービス提供の主な対象者及び設置運営主体

主にどのような対象者にサービスを提供しているかをもとに、事業所を①有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅入居者が多い事業所（以下「有料老人ホーム等入所者対象事業所」）、②主に、一般家庭の在宅者が多い事業所（以下「一般家庭在宅者対象事業所」）、③有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅入居者と一般家庭の在宅者が、ほぼ同じである事業所（以下「ほぼ同数事業所」）の3つのタイプ（以下「事業所タイプ」）に分類した。

また、運営主体については、株式会社、有限会社等の営利法人（以下「営利法人」）、社会福祉法人、医療法人、財団法人、社団法人、特定非営利活動法人、生活協同組合及び農業協同組合等の非営利法人（以下「非営利法人」）の2つのタイプに分類した。なお、回答上の選択肢には「その他」もあったが、その回答内容は全て営利法人に該当していた。

サービス提供の主な対象者及び設置運営主体の状況は表1のとおりである（無回答2事業所を除く）。

回答があった45事業者中、設置運営主体が営利法人であったのは29事業所（64.4%）、非営利法人であったのは16事業所（35.6%）である。設置運営主体と運営している事業所のタイプの間には差異は認められなかった（Fisherの方法により計算した正確なP値=0.5649、 $p>0.05$ ）。

また、設置運営主体の詳細は、表2のとおりであり、株式会社等の営利法人の割合（64.4%）が最も大きくなっている。

表1 サービス提供の主な対象者及び設置運営主体の状況 か所 (%)

設置運営主体	サービス提供の主な対象者（事業所タイプ）			計
	有料老人ホーム等入所者対象事業所	一般家庭在宅者対象事業所	ほぼ同じ事業所	
営利法人	12(41.4)	14(48.3)	3(10.3)	29(100.0)
非営利法人	8(50.0)	8(50.0)	0(0.0)	16(100.0)
計	20(44.4)	22(48.9)	3(6.7)	45(100.0)

表2 設置運営主体(無回答2事業者を除く) か所 (%)

	社会福祉法人	医療法人	営利法人	財団・社団法人	特定非営利活動法人	生協・農協	計
事業所数	10(22.2)	3(6.7)	29(64.4)	0(0.0)	2(4.4)	1(2.2)	45(100.0)

4 訪問介護員の人数

(1) 訪問介護員の総数

1) 総数

訪問介護員数について回答があった全事業所の人数合計は表3のとおりである。雇用形態は多様ではあるが、合計で635人が訪問介護事業所の訪問介護員として勤務している。常勤専従職員は

30.6%であり、兼務職員や非常勤職員の割合が大きくなっている。なお、雇用形態の分類は、青森県介護サービス情報公開システム⁵⁾を参考とした。

2021 年度末のデータにはなるが、青森県介護サービス情報公開システムに搭載されている八戸市内の訪問介護事業所の訪問介護員の合計は 72 事業所で 1,090 人となっている。

表 3 訪問介護員の人数 人、(%)、か所

	常勤職員数		非常勤職員数		計
	専従	兼務	専従	兼務	
人数	194(30.6)	129(20.3)	143(22.5)	169(26.6)	635(100.0)
回答事業所数	46	45	43	43	

2) 65 歳以上の人数

訪問介護員のうち、65 歳以上の者が勤務していると回答があった事業所は 27 事業所 (57.4%) で、計 98 人が勤務している。最大値は 14 人であった。65 歳以上の訪問介護員の割合は表 4 のとおりである。65 歳以上の人数は、常勤専従職員では 194 人中 10 人 (5.2%) であるが、非常勤兼務職員では 169 人中 51 人 (30.2%) であり、非常勤兼務職員で最も割合が大きくなっている。

65 歳以上の訪問介護員 (98 人) のうち、非常勤兼務職員である者 (51 人) は 52.0%であり、半数を超えている。

表 4 65 歳以上の訪問介護員 人 (%)

	常勤職員数		非常勤職員数		計
	専従	兼務	専従	兼務	
人数	10(5.2)	10(7.8)	27(18.9)	51(30.2)	98(15.4)

* 「計」欄の%は、訪問介護員総数(635 人)に対する割合である。

(2) 1 事業所当たりの訪問介護員の配置数

1) 雇用形態別の訪問介護員配置状況

1 事業所当たり、雇用形態別に何人程度配置されているかを整理したのが表 5 である。各雇用形態とも少人数配置の事業所の割合が大きい。また、常勤専任職員のいない事業所が 4 か所あった。各事業所とも、様々な雇用形態 (常勤、非常勤、専任、兼務) の職員を採用してスタッフ確保に努めていると考えられる。

表 5 1 事業所当たりの雇用形態別介護職員配置状況分布 事業所数 (%)

雇用形態	配置人数分布						計
	0 人	1~5 人	6~10 人	11~15 人	16~20 人	21 人以上	
常勤専任	4(8.7)	30(65.2)	7(15.2)	4(8.7)	0(0.0)	1(2.2)	46(100.0)
常勤兼務	16(34.0)	21(44.6)	4(8.5)	3(6.4)	1(2.1)	2(4.3)	47(100.0)
非常勤専任	20(46.5)	15(34.9)	6(14.0)	1(2.3)	0(0.0)	1(2.3)	43(100.0)
非常勤兼務	17(39.5)	14(32.6)	4(9.3)	6(14.0)	2(4.7)	0(0.0)	43(100.0)

2) 1 事業所当たりの介護職員配置数

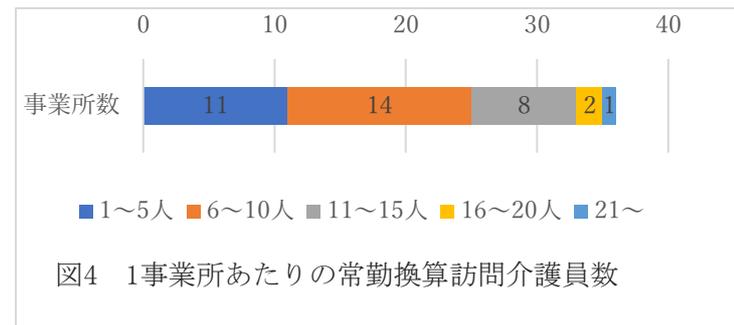
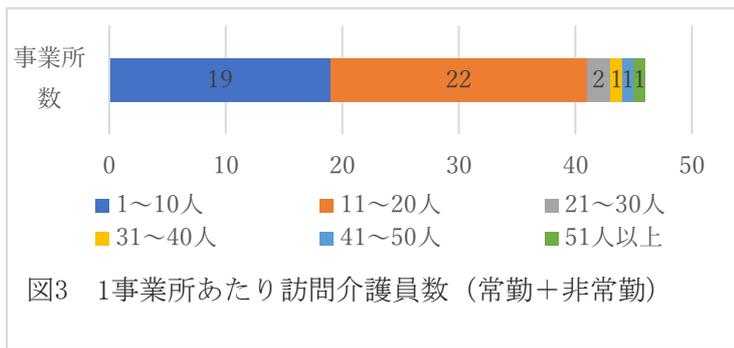
常勤・非常勤を合わせた、1 事業所当たりの介護職員の配置数 (常勤職員数と非常勤職員数の単純合計) は、図 3 のとおりである (無回答事業所を除いた数値)。職員数が 10 人以下の事業所が 19 事業所 (40.6%)、11~20 人の事業者が 22 事業所 (47.8%) 等となっている。最大値は 51 人であった。

3) 常勤換算による訪問介護員の配置数

常勤換算職員数は、回答があった36事業所の合計で295.0人となった。1事業所当たりの平均常勤換算職員数は、8.4人である。

常勤換算職員数の分布を見ると、5人以下が11事業所(30.6%)、6から10人が14事業所(38.9%)などとなった(図4)。最小値は2人、最大値は22.6人であった(各1事業所)。

青森県介護サービス情報公開システム⁵⁾によると、2022年度における八戸市内の訪問介護事業所(72事業所)の常勤換算訪問介護職員数は合計で692.9人であり、1事業所平均では9.6人となっている。



4) 事業所タイプ別の常勤換算訪問介護員数

事業所タイプ別に常勤換算訪問介護員数をみると(事業所タイプと常勤換算職員数の両方に回答があった事業所は35か所)、「有料老人ホーム等入所者対象」事業所では回答があった17か所の合計は164.8人、1事業所あたり平均人数は9.7人であり、「一般家庭在宅者対象」事業所では回答があった14か所の合計は110.8人、1事業所あたりの平均人数は6.9人となった。また、「ほぼ同じ事業所」では回答があった3か所の合計は19.4人、1事業所あたりの平均人数は6.5人となった。1事業所あたりの常勤換算職員数の平均値についてt-検定を行ったが、有料老人ホーム等入所者対象事業所と一般家庭在宅者対象事業所の常勤換算訪問介護員数平均の間に有意な差は認められなかった($p(T<t)$ 両側=0.1991)。

また、設置運営主体別の常勤換算訪問介護職員数では(設置運営主体別と常勤換算職員数の両方に回答があった事業所は35か所)、「営利法人」が設置運営する事業所(回答数=22か所)の合計数は213.2人、1事業所あたり平均人数は9.7人であり、「非営利法人」が設置運営する事業所(回答数=13)の合計数は81.8人、1事業所あたり平均人数は6.3人であった。1事業所あたりの常勤換算職員数の平均値についてt-検定を行ったところ、営利法人と非営利法人の平均値には有意な差が認められた($p(T<t)$ 両側=0.0327、 $p < 0.05$)。1事業所あたりの平均常勤換算職員数は、営利法人が非営利法人に比して有意に大きくなっている。

5 2022年4月から9月末までの6か月間に退職した訪問介護員について

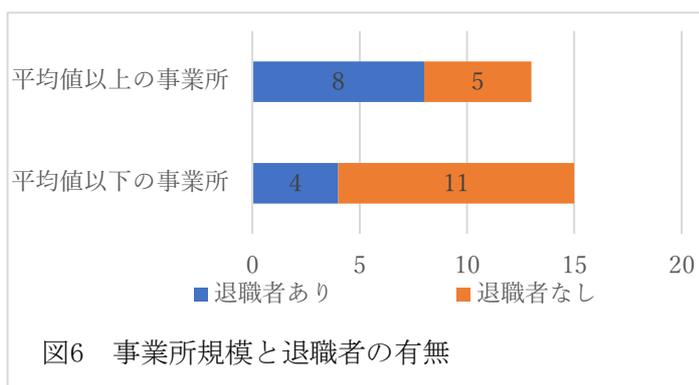
(1) 2022年4月から9月末までの6か月間に退職した訪問介護員の有無

2022年4月から9月末までの6か月間に、定年や雇用期間の満了以外の理由により退職した介護職員の有無については、36事業所から回答があり(無回答11か所)、退職者が「あった」が15事業所(41.7%)、「なかった」が21か所(58.3%)であった(図5)。



1) 事業所規模や事業所タイプと退職者の有無

事業所規模（常勤換算訪問介護職員数が平均値である 8.4 人以上と以下）と訪問介護職員の退職の有無（図 6）の関係をみるため、Fisher の方法により計算したところ、P 値は $p=0.1248$ で $p>0.05$ となり、有意差があるとは言えない結果となった。常勤換算介護職員数から見た事業所規模と退職者（定年や雇用期間満了以外の理由での退職者）の有無との間には有意な関係は認められなかった。



また、「有料老人ホーム等入所者対象」事業所と「一般家庭在宅者対象」事業所の二つの事業所タイプについて、退職者の有無に関して有意な関係がみられるかについても検討を行ったが、Fisher の方法により計算した正確な P 値は $p=0.7156$ ($p>0.05$) となり、事業所タイプと退職者の有無との間に有意な関係は見られなかった。

2) 退職した訪問介護員の人数分布

常勤訪問介護職員の退職者の有無について回答があったのは 29 事業所で、退職者 0 人が 17 か所 (58.6%)、退職者ありが 12 か所 (41.3%) であった。退職した常勤訪問介護員数は 19 人であった。

非常勤訪問介護員の退職者の有無について回答があったのは 26 事業所で、退職者 0 が 18 か所 (69.2%)、退職者ありが 8 か所 (30.8%) であった。退職した非常勤訪問介護員数は 11 人であった。退職者数の事業所数分布は、表 6 のとおりである。

表 6 退職者数毎の事業所数分布 か所、%

		退職者数					計
		0 人	1 人	2 人	3 人	4 人	
事業 所数	常勤職員	17(58.6)	8(27.6)	2(6.9)	1(3.4)	1(3.4)	29(100.0)
	非常勤職員	18(69.2)	6(23.1)	1(3.8)	1(3.8)	0(0.0)	26(100.0)

(2) 退職した訪問介護員の退職理由（複数回答）

退職理由について、13 項目を設定したが、退職理由として選択されたのは、表 7 の通りであった。最も多いのは、「その他」であり、その具体的な内容は、表 8 の通りである。なお、「その他」を選択しながら、具体的な内容の記載がない事業所が 1 か所あった。

表 8 を見ると、事例数が少ないものの、本人の体調や体力（体力面、持病、腰痛など）、家庭の事情（子どもの学校、家族介護など）、職場における指導の結果退職に至ったなど、多様な理由が見られる。

調査票作成段階では、利用者や家族によるハラスメントや労働条件に対する不満が一定数存在する可能性があるのではと推定した。勤務時間に対する不満により退職とした 2 件以外は、このような理由による退職はなかった。

なお、本調査では事業所を対象に調査しており、退職理由については事業者側の視点からのものである。退職者本人を対象として調査した場合には異なる結果となった可能性は否定できない。労働者が離職する場合には、雇用主に本音を語らず、自分自身の体調や家族の状況を理由にする場合も少なくないと考えられる。

表7 退職理由

退職理由	件数
①新型コロナウイルス感染の恐れなどを感じたようだ	0
②他人の家庭に入ることへの抵抗感や苦痛を感じたようだ	0
③訪問介護業務の困難性を感じたようだ	2
④利用者から言葉によるハラスメントを受けたようだ	0
⑤利用者から身体的暴力を受けたようだ	0
⑥利用者から性的ハラスメントを受けたようだ	0
⑦利用者の家族や同居人から言葉によるハラスメントを受けたようだ	0
⑧利用者の家族や同居人から身体的暴力を受けたようだ	0
⑨利用者の家族や同居人から性的ハラスメントを受けたようだ	0
⑩賃金に不満があったようだ	0
⑪勤務時間に不満があったようだ	2
⑫その他	12
⑬わからない	1

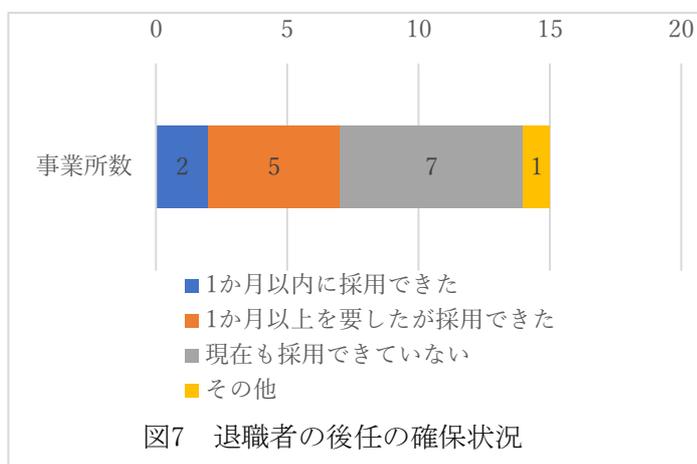
表8 退職理由「その他」の具体的な記載内容

<ul style="list-style-type: none"> ・体力面、他業種への転職希望。 ・若い職員に精神的圧力をかけていた為複数回指導した。 ・病気（白内障）。 ・本人の体調面や家庭事情。 ・持病があり、体調が悪いため。 ・家庭の事情により。 ・職場における勤務態度不良があった。上司からの注意指導に嫌気がさしたようであった。 ・会社の方針が理解できない。 ・腰痛のため。 ・子供の学校対応があり自宅に近い所での仕事に変更。 ・家族の介護が必要となったため。

(3) 退職した訪問介護員の後任の確保について

退職者があった 15 事業所における、後任者の確保状況は図7のとおりであり、「後任者を採用したいが、現在も採用できていない」（「現在も採用できていない」）が 7 か所（46.7%）、「後任者の採用に1か月以上を要したが、現在は採用できている」（「1か月以上を要したが採用できた」）が5か所（33.3%）などとなっている。

なお、退職者の後任者確保の困難性と訪問介護職員の常勤換算職員数との間には、事例数が15事例と少数であったこともあり、明確な関係性は認められなかった。



6 直近の利用登録者数

回答があった 43 事業所の直近の利用登録者総数は 2,202 人となっている（表 9）。2022 年 11 月の八戸市の人口は 221,463 人⁶⁾であるから、回答があった事業所の利用登録者総数はその 1.04%にあたる数値となる。

事業所ごとの平均登録者数は、事業所タイプにより異なっており「一般家庭在宅者」対象事業所が最も多くなっている。「有料老人ホーム等入所者対象事業所」の1事業所当たり平均登録者数は

36.2 人、「一般家庭在宅者対象事業所」の 1 事業所あたり平均登録者数は 71.4 人であり、これら 2 つのタイプの 1 事業所あたり平均登録者数について t-検定を行った結果、 $P(T<t)$ 両側=0.0106 となり、 $p<0.05$ で有意な差が認められた。

このような差は、地域に居住する一般家庭在宅者を主な対象とする事業所と有料老人ホーム等の施設入所者を主な対象とする事業所のサービス提供範囲の特徴の表れと考えられる。

表 9 直近の利用登録者数（事業所タイプ別） 人、か所

	利用登録者数総計	1 事業所あたり平均登録者数	回答事業所数
有料老人ホーム等入所者対象	723	36.2	20
一般家庭在宅者対象	1,399	71.4	21
ほぼ同じ事業所	80	26.7	3
計	2,202	51.2	44

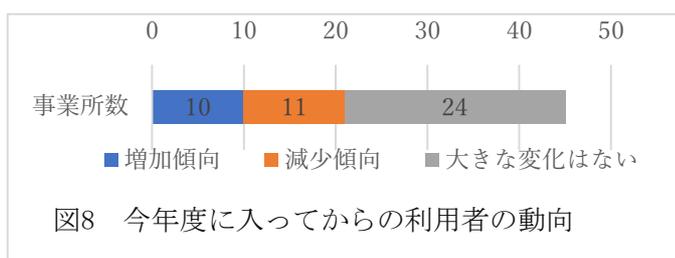
設置運営主体別（営利法人と非営利法人）に事業所の直近の平均利用登録者数を見ると、株式会社等の「営利法人」では 59.0 人、営利法人以外の法人（「非営利法人」）では 38.1 人となった（表 10）。設置運営主体別の 1 事業所あたり平均登録者数について t-検定（分散が等しくないと仮定した 2 標本による検定）を行った結果、 $P(T<t)$ 両側=0.1381 となり、 $p>0.05$ で有意な差は認められなかった。

表 10 直近の利用登録者数（設置運営主体別） 人

	利用登録者数総計	1 事業所あたり平均登録者数	利用登録者回答事業所数
営利法人	1,593	59.0	27
非営利法人	609	38.1	16
全体	2,202	51.2	43

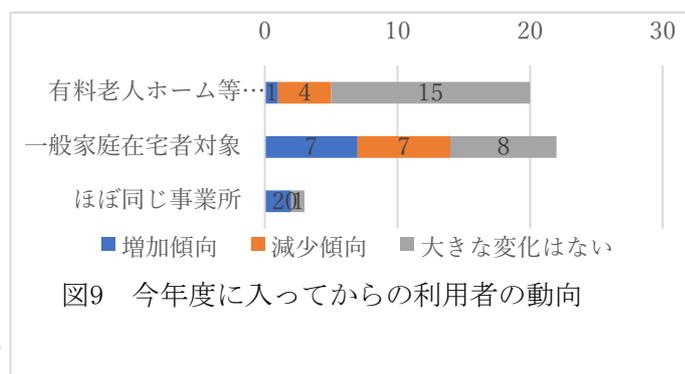
7 今年度に入ってからの利用者数の動向

今年度に入ってから利用者数の動向について回答があった 45 か所について見ると、利用者数について、「大きな変化はない」が 24 か所 (53.3%)、「減少傾向」が 11 か所 (24.4%)、増加傾向が 10 か所 (22.2%) となっている（図 8）。



(1) 事業所タイプ別の利用者の動向

利用者数の動向を事業所タイプ別に見ると、「有料老人ホーム等入所者対象」事業所では（回答事業所数 20 か所）、15 か所 (75.0%) が「大きな変化はない」と回答しているのに対し、「一般家庭在宅者対象」事業所では（回答事業所数 22 か所）、「増加傾向」と「減少傾向」がそれぞれ 7 か所 (31.8%)



であり、「大きな変化はない」と回答したのは8か所（36.4%）となっている（図9）。

「有料老人ホーム等入所者対象」事業所と「一般家庭在宅者対象」事業所について、Fisherの方法により計算した正確なP値は0.0196となり、 $p < 0.05$ で有意な差が認められた。有料老人ホーム等入所者を対象としている事業所では、一般家庭在宅者を対象としている事業所に比べ、「大きな変化はない」と回答した事業所の割合が有意に大きくなっている。利用者の動向に大きな変化がないことは、有料ホーム内のいわば「固定客」を対象としてサービスを提供している事業所の特徴と考えられる。

（2）設置運営主体別の利用者の動向

また、設置運営主体別（営利法人と非営利法人）に利用者数の動向を見ると、営利法人（回答数28事業所）では「増加傾向」が7か所（25.0%）、「減少傾向」が4か所（14.3%）、「大きな変化はない」が17か所（60.7%）となっている。非営利法人（回答数17事業所）では、「増加傾向」が1か所（5.9%）、「減少傾向」と「大きな変化はない」がそれぞれ8か所（47.1%）となっている（図10）。

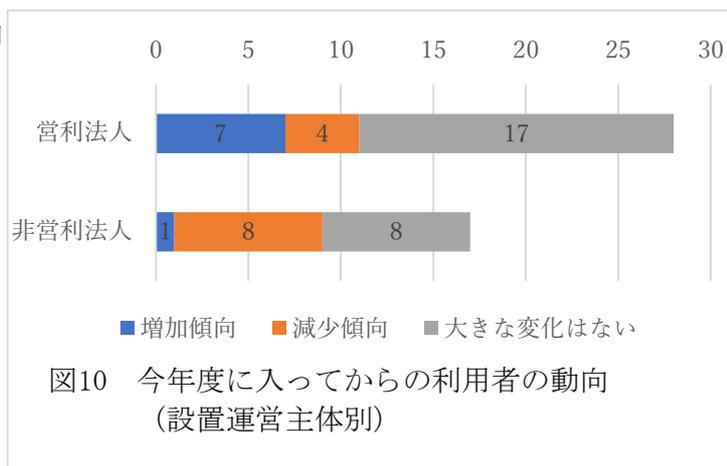


図10 今年度に入ってから利用者の動向（設置運営主体別）

営利法人と非営利法人の今年度の利用者の動向に関して Fisherの方法により計算した正確なp値は0.0371で $p < 0.05$ と有意な差が認められ、営利法人と非営利法人の間で、利用者数の動向について有意な差があると考えられ、営利法人では大きな変化がない事業所の割合が大きく、非営利法人では減少傾向にある事業所の割合が大きいと考えられる。

8 昨年と比べて、サービス提供回数はどうなっているか

昨年と比べてサービス提供回数については（回答数45事業所）、「増加傾向」が12か所（26.7%）、「減少傾向」が15か所（33.3%）、「大きな変化はない」が18か所（40.0%）となった（図11）。

また、事業所タイプ別や設置運営主体別に見ると、昨年と比べてサービス提供回数について、一定の傾向は認められなかった。

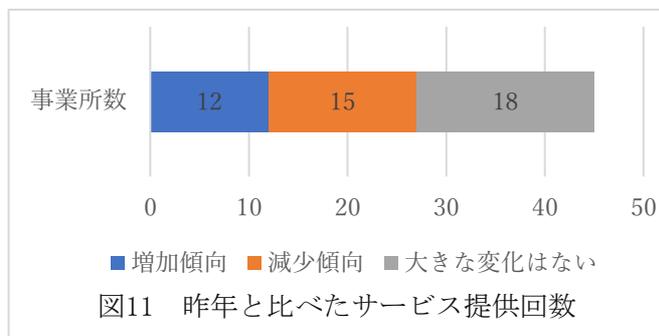


図11 昨年と比べてサービス提供回数

9 現時点で、事業所運営に必要な訪問介護員の数は確保されているか（図12）

現時点で事業所運営に必要な訪問介護員数が確保されているかどうかを見ると、回答があった45事業所中、「確保されている」が24事業所（53.3%）、「確保されていない」が21事業所（46.7%）となった（図12）。半数近い事業所が確保されていないと回答している結果となった。

また、必要な訪問介護員数が確保されているかどうかについて、事業所タイプ

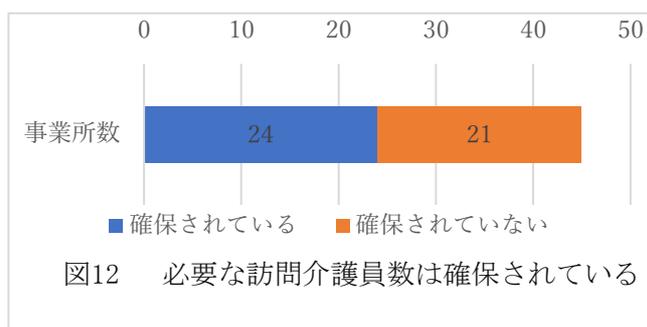


図12 必要な訪問介護員数は確保されている

別や設置運営主体別では有意な差は認められなかった。

10 訪問介護職員を採用するために利用するルート（複数回答）

訪問介護職員を採用するために利用するルートを見ると（回答事業所数 45 事業所）、もっとも多いのが「公共職業安定所」の 44 か所（93.6%）でほぼ全ての事業所が利用している。次いで「口コミなど、知人や地域のつながり」が 25 か所（53.2%）、「事業所（法人や会社）のホームページ」が 19 か所（40.4%）などとなっている（図 13）。

採用するために利用するルートについて、事業所タイプや設置運営主体別では大きな差異は見られない。

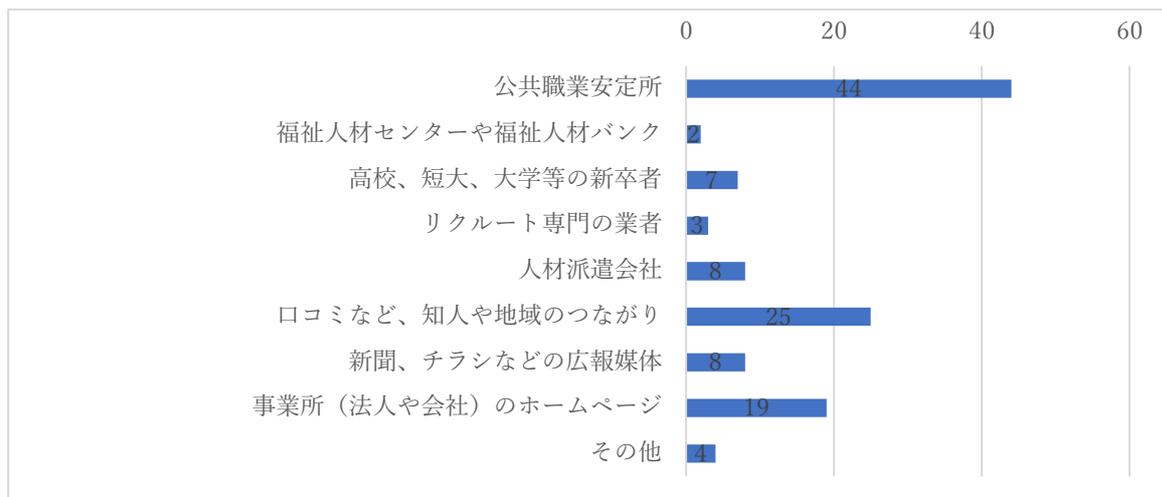


図 13 訪問介護職員を採用するために利用するルート（事業所数）

11 スタッフの不足により、新規の利用者を断ったことはあるか

「スタッフの不足により新規の利用者を断ったことがあるか」では、回答があった 44 事業所中、「断ったことがある」が 23 か所（52.3%）、「断ったことがない」が 21 か所（47.7%）となった（図 14）。

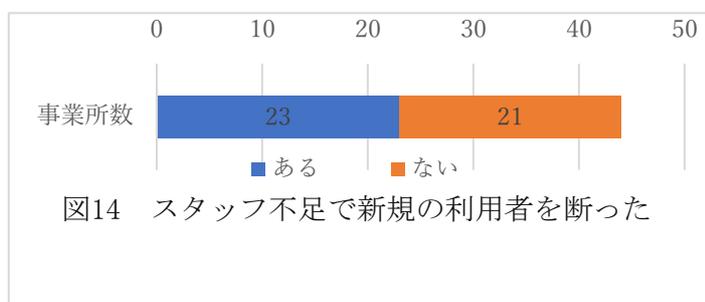


図 14 スタッフ不足で新規の利用者を断った

事業所タイプ別に見ると（図 15）、有料老人ホーム等入所者対象事業所では「断ったことがない」が半数以上の 13 か所（65.0%）であったのに対し、一般家庭在宅者対象事業所では「断ったことがある」が 15 か所（68.2%）となった。この二つの事業所タイプについて、カイ二乗検定を行ったところ、カイ二乗値=4.62434（自由度 1）、P 値=0.0315 となり、 $p < 0.05$ で有意な差が認められた。一般家庭在宅者対象事業所の方が、有料老人ホーム等入所者対象事業所に比して「断ったことがある」と回答した割合は、有意に大きいと考えられる。

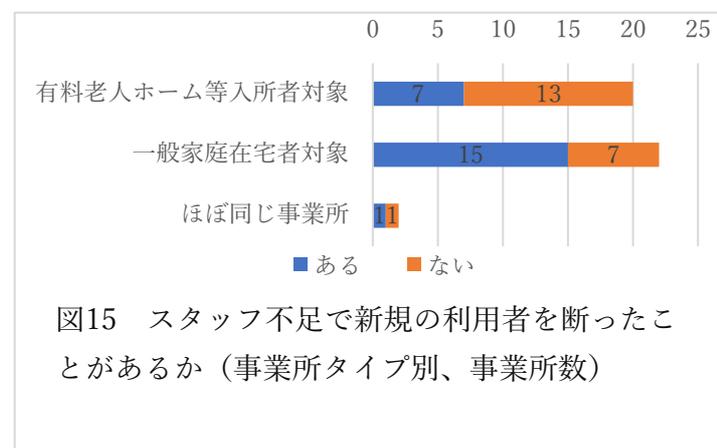


図 15 スタッフ不足で新規の利用者を断ったことがあるか（事業所タイプ別、事業所数）

設置運営主体別では、営利法人と非営利法人の間に、スタッフ不足で新規利用者を断ったことがあるかどうかについては、有意な差は認められなかった。

また、同じ質問について、「事業所運営に必要な訪問介護員の数は確保されているか」との関係で見ると(図16)、「必要な訪問介護員が確保されている」事業所では「断ったことがある」と回答したのは9事業所(37.5%)で、「確保されていない」事業所では「断ったことがある」と回答したのは14事業所(66.7%)となった。カイ2乗検定の結果では、カイ二乗値=4.61863(自由度1)、P値=0.031626なり、 $p < 0.05$ で有意な差が認められた。「確保されていない事業所」では、「新規利用者を断ったことがある」と回答した事業所の割合は「確保されている事業所」よりも有意に大きいと考えられる。

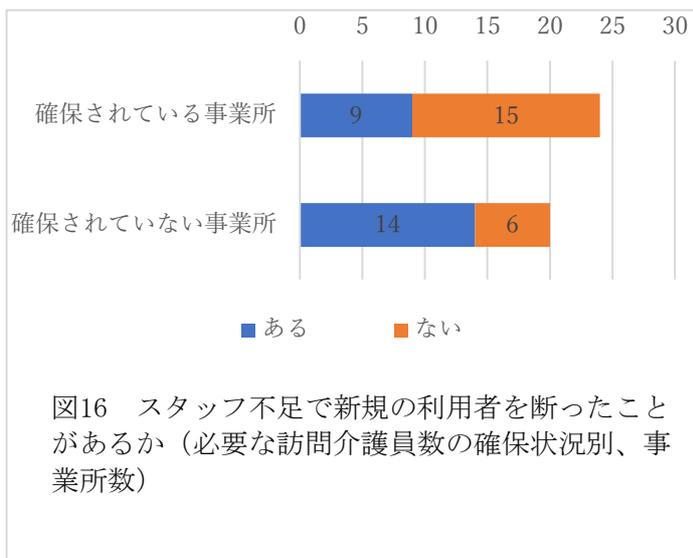


図16 スタッフ不足で新規の利用者を断ったことがあるか(必要な訪問介護員数の確保状況別、事業所数)

12 スタッフ不足により、当初計画されていた訪問曜日や訪問時間を変更したことはあるか

「スタッフ不足により、当初計画されていた訪問曜日や訪問時間を変更したことはあるか」では(回答数44事業所)、「変更したことがある」が34事業所(77.3%)、「変更したことがない」が10事業所(22.7%)となった。4分の3以上の事業所でスタッフ不足により訪問介護に関する計画を変更したことがあると回答している(図17)。

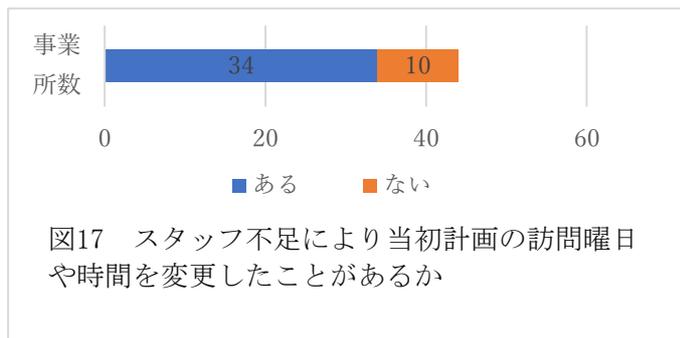


図17 スタッフ不足により当初計画の訪問曜日や時間を変更したことがあるか

事業所タイプ別には、有意な差は認められなかった。

設置運営主体別では(図18)、営利法人では「変更したことがある」が25か所(89.3%)、「変更したことがない」が3か所(10.7%)、非営利法人では、「変更したことがある」が9か所(56.3%)、「変更したことがない」が7か所(43.7%)となった。

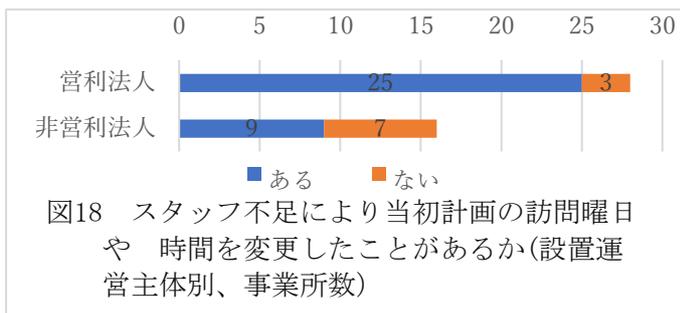


図18 スタッフ不足により当初計画の訪問曜日や時間を変更したことがあるか(設置運営主体別、事業所数)

Fisherの方法により計算した正確なP値は0.0225となり、 $p < 0.05$ で営利法人と非営利法人では、変更したことがあるかどうかについて有意な差が認められ、営利法人が非営利法人に比して「変更したことがある」と回答した割合が有意に大きくなっている。

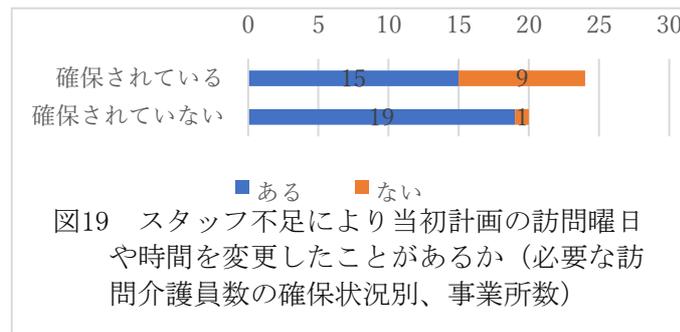


図19 スタッフ不足により当初計画の訪問曜日や時間を変更したことがあるか(必要な訪問介護員数の確保状況別、事業所数)

また、「現時点で、事業所運営に必要な訪問介護員の数は確保されているか」

と「訪問曜日や訪問時間を変更したことはあるか」を見ると、「確保されている」事業所では15か所(62.5%)が「変更したことがある」と回答しており、「確保されていない」事業所では19か所(95.0%)が「変更したことがある」と回答している(図19)。

「確保されている」事業所でも、「確保されていない」事業所でも「訪問曜日や訪問時間を変更したことがある」と回答した事業所の割合は大きいですが、Fisherの方法により計算した正確なP値は0.0130となり、 $p < 0.05$ で有意な差が認められ、「確保されている」事業所に比して「確保されていない」事業所では、変更したことがあると回答した事業所の割合が有意に大きいと考えられる。

13 スタッフ不足により当初計画されていた訪問を中止した(訪問できなかった)ことはあるか

スタッフ不足により当初予定されていた訪問を中止したことがあるかどうかでは(回答数44事業所)、「中止したことがある」が9か所(20.5%)、「中止したことがない」が35か所(79.5%)となった(図20)。スタッフが不足していても、できるだけ予定された訪問計画を中止となせず、訪問曜日や時間の「変更」により対応していることがうかがわれる。事業所タイプや「設置運営主体別」、「必要な訪問介護員の確保状況」に関して、有意な差異は認められなかった。



図20 スタッフ不足で訪問を中止したことはあるか

14 スタッフ不足によりケアマネジャーや利用者からの訪問回数追加の要請を断ったことはあるか

スタッフが不足していることにより、訪問回数追加の要請を断ったことがあるかでは、「断ったことがある」が15か所(33.3%)、「断ったことがない」が28か所(62.2%)となり、約3分の1の事業所が「断ったことがある」と回答している(図21)。

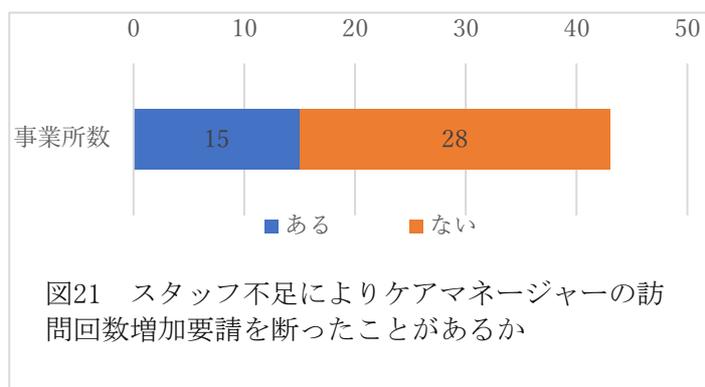


図21 スタッフ不足によりケアマネジャーの訪問回数増加要請を断ったことがあるか

15 スタッフ不足により、ケアマネジャーや利用者からの訪問時間帯変更希望を断ったことはあるか

スタッフ不足により、訪問時間帯の変更希望を断ったことがあるかでは、「断ったことがある」が18か所(40.9%)、「断ったことがない」が26か所(59.1%)となった(図22)。

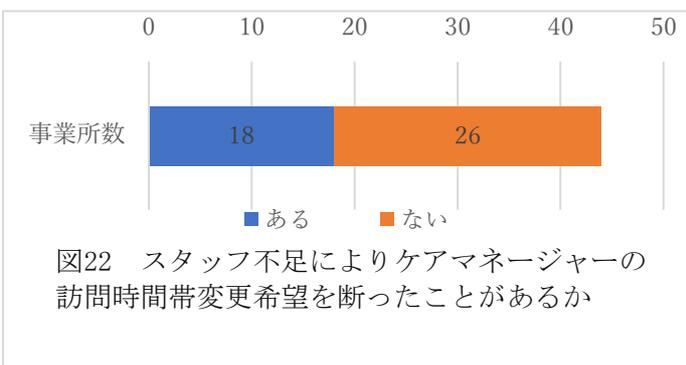


図22 スタッフ不足によりケアマネジャーの訪問時間帯変更希望を断ったことがあるか

「事業所タイプ別」、「設置運営主体別」、「必要な訪問介護員の確保状況」に関して、有意な差異は認められなかった。

16 訪問介護員の養成確保についての意見

訪問介護員の養成確保についての意見の記載（自由記載）を求めたところ、表 11 の通りの意見があった。なお、意見の記載があったのは、回答があった 47 事業所中 17 か所(36.2%)であった。主な内容では、①求人しても人員確保ができない場合があること、②人員不足がサービス提供に支障をきたすことがあること、③訪問介護職員には多様な技能を必要とする専門的な職種であること、④職員が働きやすい職場を作ろうとしても報酬単価が安くて困難なことなどが記載されている。

表 11 訪問介護員の養成確保についての意見（明らかな誤字脱字の修正を除き原文のまま）

1	・ 居宅サービス計画に沿って計画どおりサービス提供したいがスタッフの急な欠勤（コロナ関連の出勤停止含む）からサービスをキャンセルせざるを得ない時がある。また、上記理由（事業所側の回避できない事情・都合）によりサービス提供日時の変更をお願いしたいが「事業所側の都合」という解釈から認められず利用者へのサービス量の低下及び減収となり事業運営上の課題となっている。
2	・ 養成所、学校等に募集したい。
3	・ 訪問介護独特のメリットについてもっと広く周知できる様な方策があれば良いと思う（実務・経験の両面から国試に有利）。
4	・ 今、介護サービスは契約の時代であることを理解した上で、誠意を持って利用者様に対応して頂きたい。また、若い人に優しく接して貰えると高齢者の気持ちはホッとします。宜しくお願いします。
5	・ 訪問中は一人でのケアが多くなるため、知識不足による不安の解消が必要と考えています。 ・ 実習をできる場があれば良いと思う。
6	・ ヘルパーは未経験だと身体介助や緊急対応は困難。ある程度施設や病院で技術を磨いてほしい。人材育成には、教育や地域への関与が必要である。20年前は新卒者の入社が後を絶たなかったが今は学校に足を運んでも興味を示してもらえない現状。
7	・ 訪問介護員を学べる場がない。
8	・ 在宅訪問介護員は、施設とはまったく違うことを知ってほしい。介護の知識だけではなく生活の知識や技術も必要。ヘルパーの責任が重い。
9	・ 訪問介護の求人に対して、応募がない状態が続いている。訪問介護の将来性や良いイメージが持てないことも若い世代からみれば選ばれない要因ともいえる。訪問介護員から経験を積み、サービス提供責任者としてスキルアップを図り、様々な資格を取得できる体制を事業所としても整備したい。
10	・ 昨年は退職者があり、業務調整に苦慮した。現在は人数は確保されているが、安定していると安心できる状況ではない。
11	・ 設立3年の新しい事業所です。介護職員の確保にはハローワークや紹介会社を利用しています。新卒者の受入れを行いたいと考えていますが、どのような手順を踏めばいいのか知りたいです。
12	・ 人手不足の時期もかつてはあり、とにかく採用（誰でも）ということであったが、そうすると質の低い人間がどうしても集まります。現在はたとえ人手が足りないとしても、人としての本質をしっかりと見極めて採用するよう心がけています。以前よりはだいぶ人間関係による離職がへっております。それにより人手不足に陥ることが減っています。
13	・ 求人を出してもなかなかこないなので、求人を出して問い合わせがあるところとの差は何か知りたい。
14	・ 訪問ヘルパーは掃除・調理のみならずおむつ交換・入浴介助・食事介助・認知症利用者に対する対応能力・がん患者のターミナル対応、老衰への看取り等、多方面での知識と

	経験が要求される現場です。救急搬送が必要となる場合も少なくありません。たくさんの利用者様とふれあって、成長させて頂くという姿勢が必要と思います。
15	・ 訪問介護も専門性が問われるようになった為、また身体介護の必要性も多い事から、訪問介護の従事する場合は現場（施設）経験を数年行ってから、ヘルパー業務に入る事ができるというような資格要件があってもいいのではないかと思います。（1：1の援助だからこそ柔軟に対応できるスキル、クオリティーが問われる仕事だと思います）
16	・ 福祉全体、訪問介護の単価が低い。職員が働きやすい環境を作りたいが、事業所自体の利益が少ないので新しい環境は作りづらい。低賃金というイメージがあるため難しい。
17	・ 利用者宅へ1人で訪問するヘルパーは、ある程度の経験や技術が必要な為、若い職員が少ないのが現状です。新卒や若い方が確保出来ない為、地域の中で未経験者を採用し教育する方が長期雇用につながっています。若いうちは施設で経験を積み家庭の事情や年齢によりヘルパーを選択する方が多いと思う。

VI 考察

1 事業所数及び職員の配置状況に関して

八戸市内の訪問介護所数は、現在まで事業継続している事業所についてみた場合、介護保険制度開始前には7か所に過ぎなかったものが、同制度の開始後に急速に増加しており、営利法人が設置運営する事業所が増加し現在では73か所となっている。訪問介護サービスが介護を必要とする方にとって必要不可欠な社会サービスであることが、事業所増加の背景にあると考えられる。

今回の調査に回答があった事業所の訪問介護員数は、雇用形態等を問わない単純合計で635人であった。常勤職員、非常勤職員等の多様な雇用形態の職員が勤務しており、65歳以上の高齢者も一定程度雇用されている。全国の訪問介護事業所における65歳以上の高齢者の割合は、34.1%であるが²⁾、本調査では635人中98人(15.4%)となっている。全国比で高齢者の割合は低いが、様々な雇用形態や年齢層の職員を組み合わせる必要なサービス提供体制を整えていると考えられる。

また、常勤換算職員数は10人未満が69.7%となるなど、職員数からみて小規模な事業所が多い。事業所規模が小さい場合には、何らかの事由で欠員が発生すれば、事業所全体としてカバーできる範囲が狭くなる可能性が大きく、サービス提供に直接の影響を及ぼす可能性があると考えられる。

青森県介護サービス情報公表システムホームページ⁵⁾から、2022年3月頃までに更新された八戸市に所在する訪問介護事業所の従業員情報によると、72か所の事業所の合計で常勤職員数は482人、非常勤職員数は555人となっている。事業所ごとの訪問介護職員の常勤職員と非常勤職員合計の従業員数の分布は表12のとおりであり、総従業員数10人以下の事業所が全72事業所中25事業所(34.7%)となっている。また、常勤換算職員数は72か所の事業所の合計で690.3人であり、事業所ごとの人数分布は表13のとおりである。5人以下が23事業所(31.9%)となっており、職員数からみて小規模な事業所の割合が大きく、今回の調査結果と同様の傾向にある。

青森県介護サービス情報公表システム(2022年3月頃の数値)によると、八戸市内の訪問介護事業所がサービスを提供している人数合計は2879人であり、その内、要介護3以上の者は半数以上の50.8%(2020年の全国は39.2%、青森県は45.5%)⁷⁾となっている。訪問介護サービスを提供している人数合計は、八戸市内の65歳以上の者⁶⁾に対する訪問介護サービス利用者の割合は約3.2%に相当する。また、サービス利用回数は2020年度で86,685.3回/月となっており⁸⁾、これだけのサービスを73か所の事業所の常勤換算職員690.3人で提供していることになる。

表12 八戸市の全訪問介護事業所の従業員数ごとの事業所数

	従業員数(人、%)					計
	1~10	11~20	21~30	31~40	41~	
事業所数	25(34.7)	29(40.3)	14(19.4)	3(4.2)	1(1.4)	72(100.0)

表 13 八戸市の全訪問介護事業所の常勤換算職員数ごとの事業所数

	常勤換算職員数（人、％）						計
	1～5	6～10	11～15	16～20	21～25	25～	
事業所数	23(31.9)	26(36.1)	8(11.1)	7(9.7)	5(6.9)	3(4.2)	72(100.0)

（１）退職者数について

2022 年度の上半期（4 月から 9 月まで）の定年や雇用期間満了以外の退職者があったのは 15 事業所であり、退職者数は常勤・非常勤をあわせて計 30 人となっている。介護職員数単純合計数の 4.7％となる。本調査では定年や雇用期間満了による退職を除いて調査していることなど、調査方法や調査期間が異なるため、単純な比較はできないが、厚生労働省による「令和 3 年雇用動向調査結果の概況」⁶⁾によると、2021 年の全国主要産業の離職率は 13.9％、介護労働安定センターの調査結果²⁾では、無期雇用職員で 13.9％、有期雇用職員で 12.9％となっており、これらと比較した場合、八戸市内の訪問介護事業所の離職率が高いといった状況にはないことが想定される。

なお、青森県介護情報公表システムホームページ⁵⁾に掲載されている八戸市に所在する訪問介護事業所の従業員情報（2022 年 3 月頃までに更新）によると、前年度の退職者数の総計は常勤職員退職者数で 67 人（2022 年 3 月頃更新の常勤職員数は 482 人）、非常勤職員退職者数で 64 人（2022 年 3 月頃更新の非常勤職員数は 555 人）となっている。年度が異なるため、単純な比較はできないが、八戸市内の訪問介護事業所全体としてみた場合でも、他産業に比して離職率が高いとは言えないと考えられる。

退職者の退職の理由（事業所側が把握している理由）を見ると、本人の健康上の理由や家庭の事情が多くなっているが、業務上の困難性、職員間の関係、勤務態度、事業所の方針を理解できないなどの業務上の理由もあげられている。ただ、今回の調査では、退職者本人に回答を求めたものではなく、理由についての検討には一定の限界が存在する。

退職者の発生について、常勤換算職員数から見た事業所の規模、事業所タイプ、設置運営主体別などから検討を行ったが、一定の傾向は認められなかった。

（２）退職者の後任の確保及び事業所運営に必要な訪問介護員の数の確保について

退職者があったと回答した 15 の事業所の内、「現在も採用できていない」と回答したのが 7 か所（46.7％）、「採用まで 1 か月以上を要した」と回答したのが 5 か所（33.3％）であり、退職者が発生した事業所の多くで、後任者の採用に困難を来していると考えられる。

なお、常勤換算の職員数と退職後任者確保の困難性についても見たが、特段の関係は認められず、職員数から見た事業所規模に関わらず、退職者が発生すると後任者の採用に困難を来すと推測される。

また、事業所運営に必要な訪問介護員数の確保では、回答があった事業所の内、半数近くが確保されていないと回答しており、退職者が発生していない事業所においても、慢性的に訪問介護員が不足している状況にあることが予想される。

第 8 期八戸市高齢者福祉計画⁸⁾では、訪問介護サービスの利用者数、提供回数は、今後とも増加すると想定されている。現状でも、常勤換算職員数との関係で見た場合、サービス提供量は大きく、訪問介護員が不足傾向にある中で、計画目標を達成するためには、人材確保面で、保険者である市の取り組みが重要になってくるものと考えられる。

（３）訪問介護員が不足する場合の影響と今後の対応について

訪問介護サービスの特徴の一つは、施設や設備投資の必要性が小さく、サービス提供時間帯の設定も柔軟に行うことができる点にあると考えられるが、本調査の結果から、訪問介護員が不足する場合には、実際のサービス提供に様々な影響があることが明らかとなった。

必要とする介護職員の確保ができていない事業所では、確保できている事業所に比較して、新規のサービス提供者の受け入れができない、訪問曜日や時間帯の変更要請に対応できないなどと回答した事業所の割合が有意に大きくなっている。

本調査は、訪問介護員の不足が、訪問介護サービスの提供に影響を及ぼしているか否かについて、いわば定性的に調査したものである。量的に訪問介護事業所の運営にどのような影響があったか(例えば、訪問を断った件数、訪問計画を変更した件数など)、また、利用者の生活にどのような影響を及ぼしたかについては調査対象としていない。調査をお願いした各事業所の中には、多忙で事務体制が十分でないなどの理由で、調査に協力をいただけなかった事業所も少なからず存在しており、定量的な調査の実施については一定の困難性があるものと想定される。

ただし、訪問介護員の不足とサービス提供における影響については確認できたと言える。もとより、従業員の確保は事業を営む者が自己責任として取り組むべき課題ではあるが、介護職員の確保は、少子化の中での他産業との競争という状況にあり、準市場という価格体制にあって、事業者にのみ責任を求めることは適切ではない。今後は、介護保険の保険者である八戸市が、各事業者や地域の関係者とも連携のうえ、訪問介護員を含む介護職員の養成確保に取り組むことが必要不可欠と考えられる。

取り組みの方向としては、潜在有資格者の活用(例えば、「ホームヘルパーバンク」といったような、有資格者の登録と紹介の仕組み作り)、訪問介護員養成数の拡大と受講者への支援の一層の充実、ICTの活用などによる業務改善などがあげることができる。こうした事項は、介護人材の不足解消のために、訪問介護以外の事業にも活用可能であり、保険者がその機能を果たすために、積極的な取り組みを進めることが期待される。

また、介護人材不足の根幹には、給与などの報酬が、業務の専門性や困難性に比して低すぎるのではとの見方もある。業務に見合った報酬が得られていると感じられる方向での改善がなければ、介護人材の不足の解消は困難なのではなかろうか。

Ⅶ 結語

本調査の結果、八戸市内における訪問介護事業所の訪問介護員の不足の状況とその影響の一端について明らかにすることができた。訪問介護員の離職率は他の産業に比べて大きいとは言えないが、訪問介護員は不足しており、訪問介護サービスの提供に影響を与えていると考えられる。

今後は、こうした状況を地域課題としてとらえ、訪問介護員を含む介護職員の確保について、保険者が関係者と連携しながら、これまで以上に取り組みを強化する必要があると考えられる。

介護福祉士の養成校において教育研究に従事している我々も、その一端を担えればと願っている。

<謝辞>

本調査研究の実施にあたり、ご多用の中、ご協力をいただいた八戸市内の訪問介護事業所の皆様に心からの謝意を表す。また、青森県介護情報公開システムに掲載されている事業所情報をもとに、八戸市訪問介護事業所の情報を検索・集計していただいた、八戸学院大学短期大学部介護福祉学科1年の岩本海斗さん、夏井幸栄さんにも謝意を表したい。

本調査研究は、2022年度青森県医療介護総合確保基金の助成をうけて実施したものであり、青森県ご当局にも謝意を表したい。

引用文献

- 1) 厚生労働省社会・援護局 福祉基盤課福祉人材確保対策室:「第8期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について」(厚生労働省報道発表資料)、2021.7.9
https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000207323_00005.html

岩館他：「訪問介護事業における人材不足に関する調査研究－八戸市内の事業者を対象に－」

- 2) 公益財団法人 介護労働安定センター：「令和3年度『介護労働実態調査』結果の概要について」、2022. 8. 22
- 3) 厚生労働省社会保障制度審議会介護給付費分科会第142回資料：「訪問介護及び訪問入浴介護（参考資料）」、2017. 7. 5
- 4) 八戸市ホームページ：「介護保険サービス事業所一覧」
<https://www.city.hachinohe.aomori.jp/soshikikarasagasu/kaigohokenka/1758.html>
- 5) 青森県介護情報公開システム：<https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/02/index.php>
- 6) 八戸市ホームページ「八戸市人口データ（令和4年度）」：
<https://www.city.hachinohe.aomori.jp/soshikikarasagasu/shiminka/tokeijoho/1/18315.html>
- 7) 厚生労働省：「介護事業状況報告」、<https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/84-1.html>
- 8) 八戸市：「第8期八戸市高齢者福祉計画（2021⇒2023）」、2021. 2

<研究者紹介（所属）>

岩館 亜沙美	八戸学院大学短期大学部介護福祉学科講師
鈴木 絵美	八戸学院大学短期大学部介護福祉学科講師
高橋 英成	八戸学院大学短期大学部介護福祉学科講師
鳴海 孝彦	八戸学院大学短期大学部介護福祉学科准教授
小川 あゆみ	八戸学院大学短期大学部介護福祉学科教授
赤羽 卓朗	八戸学院大学短期大学部介護福祉学科教授