

資料提供  
令和6年7月10日(水)  
午後2時

公益財団法人介護労働安定センター  
業務部 雇用管理課 降幡、潟上  
TEL：03-5901-3041(代表)  
050-3535-9433(直通)

報道関係者 各位

## 令和5年度「介護労働実態調査」結果の概要について

公益財団法人介護労働安定センターでは、令和5年度介護労働実態調査を実施し、このたび調査結果を以下のとおり取りまとめました。

本調査は、介護分野における優れた人材の確保と育成、介護に関わる方々の働く環境の改善、より質の高い介護保険サービスの提供等に資することを目的に、事業所調査は平成14年度から、労働者調査は平成15年度から毎年実施しています。

本資料、並びに介護労働実態調査報告書（事業所調査報告書電子版、労働者調査報告書電子版）は、当センターホームページ内の下記URLに掲載しています。

URL： <https://www.kaigo-center.or.jp/report/jittai/>

### < 目 次 >

<b>I. トピックス</b> .....	<b>1</b>
1. 人材の確保、定着の状況 — 依然として人材不足感が強いが離職率は低下傾向 .....	1
2. 採用と職場定着を促進する要因 — 労働者及び離職率が低下傾向にあるとする事業所にとって、職場の人間関係改善が職場定着の最大の要因 .....	1
3. 労働者の就業実態と仕事に対する意識 — 「仕事の内容・やりがい」に関する満足度が高い .....	3
<b>II. 調査結果の概要</b> .....	<b>4</b>
<b>1. 事業所調査</b> .....	<b>4</b>
1-1 採用率と離職率の動向 .....	4
(1) 訪問介護員・介護職員の採用率・離職率 .....	4
(2) その他5職種の採用率と離職率 .....	6
(3) 訪問介護員・介護職員の離職率が低下している理由 .....	6
(4) 訪問介護員・介護職員の採用経路別の離職状況 .....	7
1-2 従業員の過不足状況と早期離職防止・定着促進の取り組み .....	8
(1) 従業員の過不足感 .....	8
(2) 訪問介護員・介護職員の不足が及ぼす影響 .....	10
1-3 従業員の採用・定着促進の取り組みとその効果 .....	10
(1) 従業員の採用がうまくいっている理由 .....	10
(2) 早期離職防止・定着促進の取り組みの効果に係る評価 .....	11
1-4 介護ロボット・ICT機器等 .....	12
(1) 介護ロボット・ICT機器等の導入状況 .....	12
(2) 介護ロボット・ICT機器等の導入効果 .....	14
(3) 介護ロボット・ICT機器等の導入に際しての取り組み .....	14

1 - 5	外国籍労働者の状況.....	16
(1)	外国籍労働者の受け入れ状況.....	16
(2)	外国籍労働者の今後の受け入れ方針.....	16
<b>2.</b>	<b>労働者調査.....</b>	<b>18</b>
2 - 1	労働者の基本属性、勤務実態・勤務条件.....	18
(1)	回答者の基本情報.....	18
(2)	1週間の残業時間.....	18
(3)	有給休暇の取得率.....	18
(4)	通常月の税込み「月給」.....	19
2 - 2	仕事に関する意識.....	20
(1)	仕事の満足度.....	20
(2)	労働条件・仕事の負担に係る悩み・不安・不満等.....	21
(3)	職場の人間関係に係る悩み・不安・不満等.....	23
2 - 3	労働者の雇用管理改善に対するニーズ.....	23
(1)	現在の職場に就職した理由.....	23
(2)	働き続けるうえで役立っている職場の取り組み.....	24
(3)	労働者の役立った研修と今後受けた研修.....	26
(4)	介護ロボット・ICT機器等の導入希望.....	26
2 - 4	介護関係の仕事を辞めた理由.....	27
(1)	介護従事者が直前の介護の仕事を辞めた理由.....	27
(2)	職場の人間関係に係る退職理由について.....	28
(3)	経営理念や運営のあり方等に係る退職理由について.....	29
2 - 5	今後のキャリア形成.....	30
(1)	介護分野での仕事の継続意向.....	30
(2)	現在の職場での勤続意向.....	31
	<b>【介護労働実態調査について】.....</b>	<b>32</b>

# I. トピックス

## 1. 人材の確保・定着の状況 — 依然として人材不足感が強いが離職率は低下傾向

### (1) 依然として従業員の不足感は強いまま<sup>1</sup>

- ・事業所全体の従業員の過不足感は、「大いに不足」、「不足」、「やや不足」を合計すると64.7%に上っている。また、より深刻な不足感を意味する「大いに不足」と「不足」の合計も34.0%となっている。
- ・職種別では、特に「訪問介護員」において「大いに不足」、「不足」、「やや不足」の合計が約8割、「大いに不足」と「不足」の合計でも約6割に達している。

### (2) 一方で、採用率は増加、離職率は減少<sup>2</sup>

- ・訪問介護員、介護職員を合わせた2職種の採用率は、2012年度(23.2%)以来減少傾向にあったが、2021年度を底に2年連続で対前年度比増となり、2023年度は16.9%となった。
- ・また離職率は2012年度(17.0%)以来減少傾向にある。2022年度は一時的に微増となったものの、2023年度は再び対前年度比減となり、離職率は13.1%となった。

## 2. 採用と職場定着を促進する要因 — 労働者及び離職率が低下傾向にあるとする事業所にとって、職場の人間関係改善が職場定着の最大の要因

### (1) 労働者の採用がうまくいっている最大の理由は職場の人間関係がよいこと<sup>3, 4</sup>

- ・事業所の従業員の採用がうまくいっている理由としては、「職場の人間関係がよいこと」(62.7%)が最も多かった。
- ・これに続いて「残業が少ない、有給休暇をとりやすい、シフトがきつくないこと」(57.3%)、「仕事と家庭(育児・介護)の両立の支援を充実させていること」(47.9%)、「仕事の魅力ややりがいがあること」(38.3%)、「事業所・施設の設備・環境が働きやすいこと」(33.4%)となっている。
- ・なお、労働者に現在の事業所に勤め始めた理由を尋ねたところ、「通勤が便利だから」(50.3%)、「仕事の魅力ややりがいがあるため」(32.6%)に続いて、「職場の人間関係がよいため」(31.4%)があげられている。

---

<sup>1</sup> 本文1-2(8ページ; 事業所調査)参照。

<sup>2</sup> 本文1-1(4ページ; 事業所調査)参照。

<sup>3</sup> 本文1-3(1)(10ページ; 事業所調査)参照。

<sup>4</sup> 本文2-3(1)(23ページ; 労働者調査)参照。

**(2) 労働者は、働き続けるうえで役立つこととして、人間関係のよい職場づくり、労働時間の柔軟化、介護の質を高めるための価値観共有、仕事上のコミュニケーションの円滑化などをあげている<sup>5</sup>**

- ・職場が実施している雇用管理の取り組みのうち、従業員からみて実際に役立っているものとしては、「ハラスメントのない人間関係のよい職場づくりをしている」(37.8%)が最も多かった。
- ・これに続いて「仕事の内容は変えずに、労働時間や労働日を本人の希望で柔軟に対応している」(35.9%)、「職場のミーティング等で、介護の質を高めるための価値観や行動基準を共有している」(33.8%)、「仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている(上司との定期的なミーティング、意見交換会など)」(30.7%)となっている。

**(3) 離職率が低下傾向にあるとする事業所は、離職率低下の「理由」として、職場の人間関係の改善を1位にあげている<sup>6</sup>**

- ・訪問介護員・介護職員の「離職率は低下(定着率は上昇)傾向にある」と回答した事業所のその理由は、「職場の人間関係がよくなったため」(63.6%)が最も多かった。
- ・これに続いて「残業削減、有給休暇の取得促進、シフトの見直し等を進めたため」(45.6%)、「職場全体で介護の質を高めるための意識を共有したため」(37.8%)、「賃金水準が向上したため」(36.3%)、「仕事と家庭(育児・介護)の両立の支援を充実させたため」(36.1%)となっている。

**(4) 事業所は、早期離職防止・定着促進に効果的な「方策」として、労働時間の柔軟化や残業削減、賃金向上、仕事と家庭の両立支援などをあげている<sup>7</sup>**

- ・早期離職防止・定着促進のための方策について、その取り組みを実際に行っている事業所において「効果があった」とする項目としては、「仕事の内容は変えずに、労働時間や労働日を本人の希望で柔軟に対応している」(52.5%)が最も多かった。
- ・これに続いて「残業削減、有給休暇の取得促進、シフトの見直し等を進めている」(44.8%)、「賃金水準を向上させている」(44.4%)、「仕事と家庭(育児・介護)の両立を支援するための、休業・休暇・短時間労働などの法制度の活用を促進している」(43.6%)、「託児所設置や保育費用支援等の法人独自の子育て支援策を設けている」(42.1%)となっている。
- ・なお、「ハラスメントのない人間関係のよい職場づくりをしている」(34.0%)は12位となっている。

---

<sup>5</sup> 本文2-3(2)(24ページ; 労働者調査)参照。

<sup>6</sup> 本文1-1(3)(7ページ; 事業所調査)参照。

<sup>7</sup> 本文1-3(2)(11ページ; 事業所調査)参照。

### 3. 労働者の就業実態と仕事に対する意識 — 「仕事の内容・やりがい」に関する満足度が高い

#### (1) 有給休暇の取得率は年々上昇<sup>8</sup>

- ・労働者の就業環境について、近年の有給休暇の取得率は毎年上昇を続けており、2023年度には53.7%に達している。

#### (2) 仕事の内容・やりがい、職場の人間関係・コミュニケーションなどの満足度は高く、賃金の満足度は低い<sup>9</sup>

- ・労働条件や職場環境など、仕事上のさまざまな要素に対する労働者の満足度は、「仕事の内容・やりがい」、「職場の人間関係・コミュニケーション」などにおいて高く、「賃金」においては低い。

#### (3) 職場の人間関係が離職の最大の理由<sup>10</sup>

- ・介護従事者が直前の介護の仕事を辞めた理由としては、「職場の人間関係に問題があったため」が34.3%で最も多く、対前年度比でみると6.8ポイント増加している。
- ・職場の人間関係に問題があったために退職した者について、その具体的な理由としては、「上司の思いやりのない言動、きつい指導、パワハラなどがあった」(49.3%)が約半数を占め、「同僚の言動(きつい言い方・悪口・嫌み・嫌がらせなど)でストレスがあった」(38.8%)も上位であった。
- ・そのほか、「上司の管理能力が低い、業務指示が不明確、リーダーシップがなく信頼できなかった」(43.2%)も多くあげられている

---

<sup>8</sup> 本文2-1(3)(18ページ；労働者調査)参照。

<sup>9</sup> 本文2-2(1)(20ページ；労働者調査)参照。

<sup>10</sup> 本文2-4(1)(2)(27ページ、28ページ；労働者調査)参照。