

## 新宿区高齢者の保健と福祉に関する調査結果【介護保険サービス事業所 聞き取り調査】

### 1. 実施概要

実施日時	令和7年9月17日（水） 19：00～20：00
場 所	新宿区立産業会館（B I Z 新宿）
対 象	新宿区介護サービス事業者協議会に参加している区内介護保険サービス事業所の職員
参加人数	41人
目 的	質問紙調査の数値的な結果だけでは捉えにくい内容について、グループインタビューとして掘り下げて聞き取りを行うことで、現場の様々な声を区の施策に反映すること
テ マ	(1) 人材の確保・定着・育成の状況について (2) 課題や困りごとについて
内 容	上記2つのテーマについて、グループ形式での聞き取りと発表

### 2. 発表内容

テーマ（1）人材の確保・定着・育成の状況について

#### 人材が確保できている理由・できていない理由

##### 職場環境の整備・待遇面の改善

- 職員間の人間関係が良好。有給などの休みが取りやすい職場環境にしている。
- 求人に割くお金がない。給与を高く提示しないと、人材は集まらず定着しない。
- 肉体労働が多いというイメージがある他、職員の年齢層が上がり、若手が入りにくい。

##### 外国人材の活用

- 他自治体で就労経験のある海外からの人材を採用したが、とても良い人材だった。
- インドネシア・ネパールから日本に来て、働いてもらっている。海外に面談に行く場合もある。

##### 人材紹介会社や人脈の活用

- 現場や採用側の要望に合った職員を採用するため、人材紹介会社を利用している。
- リーダーの人脈や友人・福祉系学校の先生の紹介により、人材を確保している。
- 大学の新卒者を資格がなくても積極的に採用して育て、定着させている。

##### 運転手の不足

- 運転手の人材確保が困難。地域の事業所の協力と行政による後押しがあれば対策できるのではないか。

#### 採用がうまくいった時の工夫・効果的な取り組み

- 職場見学に来て雰囲気を掴んでもらっている。また、職場見学時に見られない業務を、写真や動画で補足し、全体像を理解してもらう工夫をしている。
- 面接の際に「良いこと」だけでなく「難しいこと」や「困難なケース」も伝えることで、信頼関係を作る。
- 全国の高校を回り、若い人材に入職してもらい、大事に育て定着につなげている。また、求人にインスタグラム等SNSを活用している。

#### 辞めてしまう職員の共通点・離職を防ぐ取組

##### 人間関係や職場環境への適応に課題

- 人間関係の悩みがある、見学の際と実際の事業所のイメージが違った等の理由で離職することがある。

## 職員とのコミュニケーション

- ・コミュニケーションが上手に取れない人が増えており、離職につながっている。
- ・元気がない様子があれば声掛けする等、頻繁にコミュニケーションを取るよう心掛けている。

## 身体的負担

- ・腰痛などの身体的負担が大きいことが離職につながっている。

## その他

- ・キャリアアップできないと感じていることが離職につながっている。
- ・重度の方を介護したい、看取りをしたい等の希望がある職員に対して、希望に沿った人事異動を行う等、その人に合った場所や仕事の内容を与えることでモチベーションを保ち、離職を防止する。

## テーマ（2）課題や困りごとについて

### 現場で繰り返し直面する課題や困りごと

#### ハラスメントへの対応

- ・管理者と職員間（双方向）でのハラスメントに気をつけている。
- ・訪問看護・訪問介護において、セクハラ・カスハラの対応について困っている。
- ・利用者やその家族からの暴言や要望が多すぎて、対応に困ることがある。

#### I C T化への対応

- ・働いている年齢も幅広く、ICT化への対応が難しい。

#### 新人職員の育成

- ・職場環境に馴染めなかつたり、業務への適応が難しかつたりする新人職員への対応。
- ・業務が忙しく、新人職員に対して育成ができない。また、新人に対しての研修が充実していない。

#### 他の業務上の対応

- ・記録、送迎業務などの時間外業務への負担。

### 最近特に負担が増えていること

#### 職員の配置に関する負担

- ・訪問看護では、24時間の緊急体制を担える若い職員が少なく、管理者の負担が大きい。

## その他

#### 人材確保の対策について

- ・初任者研修の補助金を出してほしい。
- ・区が小中の規模の事業所をまとめて、人材確保の対策を打てるよう支援してほしい。

#### 情報を知る機会について

- ・各種助成や補助等に関する東京都や新宿区独自の支援について、情報を知る機会がほしい。

#### フォーカスグループインタビューについて

- ・新宿区がグループインタビューという機会を設けて、みんなの意見を吸い上げることは、良い取り組みだと思う。

### 3. まとめ

今回のインタビューで、人材確保・定着については各事業所において様々な取り組みが行われていることが分かった。働きやすい職場環境の整備や採用活動の工夫が人材確保につながっている他、外国人材も活用されていることが分かった。一方、コミュニケーションの不足やキャリアアップできないことが離職理由となっていること、通所系事業所を中心とした運転手の確保や若い世代の入職が難しい現状であることが分かった。

課題や困りごとについては、ICT化への対応やハラスメント対応などが課題として挙がった。特に訪問系事業所においてカスハラ等が大きく課題になっている。また新人育成についても、業務が多忙で育成が困難であったり、研修が充実していないことが課題として挙げられた。

その他の行政への要望として、初任者研修への補助や都・区の支援に係る情報提供等が挙げられている。

区として今後対応を検討の上、事業所に対する支援を実施していく。