

HELPMAN JAPAN 「介護サービス業 従業員満足度調査」

株式会社リクルートキャリア（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：柳川 昌紀）が行う、日本の介護サービス業の就業人口を増やすためのプロジェクト『HELPMAN JAPAN』は、介護サービス業の従業員満足度についての実態を明らかにするために、全国の介護サービス業従事者1000人を対象に調査を実施いたしました。このたび調査結果がまとまりましたので、一部を抜粋してご報告申し上げます。

介護サービス業の従業員満足度が高い層ほど、勤続意向が高く、より従業員満足度が高い層が働いている施設では、人材（正規従業員）の流出率が低い。

一方、従業員満足度に最も影響を与えている施設に対する評価項目は、職場における連帯感。特に、正規従業員は、職場における連帯感とともに経営層の理念がポイントとなっている。

- 従業員からみて利用者満足度が高いと、従業員自身の満足度も高い傾向にある。
- 「技術・スキル研修」と「技術・スキル以外の研修」の両方の受講により、従業員満足度は高くなる。
- また、従業員満足度は、ロボット、ITの導入率とも強く関係している。

【介護サービス業の従業員で仕事に満足しているのは45.6%。勤続意向（現在介護職従事者）との関係も高い】

- 介護職従事者の従業員満足度（勤めている施設に「満足している」）は45.6%。
- 現在介護職従事者の従業員満足度が「満足・計」であれば、約8割が勤続意向あり（勤めている施設で「働き続けたいと思う」）と回答。満足度が「どちらともいえない」では3割弱、「不満・計」では1割強に低下。

【施設に対する評価項目の中で、介護職従事者の従業員満足度に最も影響があるのは、職場における連帯感】

- 各評価項目と従業員満足度との関係（相関係数）をみると、「職場－連帯」の「職員が楽しそうに仕事をしている」（0.532）が最も強く、以下「職場－連帯」の「尊敬できる職員が多い」（0.494）、「経営－評価・処遇」の「職員が必要な能力や技術を身につけるための制度や仕組みが整っている」（0.470）。

【従業員満足度の高い職場では、人材流出率が低い】

- 現在介護職従事者の従業員満足度がより高い層（「とても満足」＋「満足」）が働いている職場における、正規従業員の平均人材流出率（1年間の退職者数／従業員数）は8.0%。「ある程度満足」「どちらともいえない」「不満・計」回答者の職場に比べて、6pt以上低い。

【利用者の満足度が高いと、従業員満足度も高い】

- 利用者満足度が「満足・計」（従業員からみて、「利用者・入居者の方々が『満足していると思う』」）と回答した介護職従事者の従業員満足度は65.7%。利用者満足度が「どちらともいえない」回答者（30.3%）や「不満・計」回答者（15.6%）より35～50pt高い。

【「技術・スキル研修」と「技術・スキル以外の研修」の両方を受講すると、勤続意向、仕事への意欲、従業員満足度も高まる】

- 従業員満足度は、「『技術・スキル研修』と『技術・スキル以外の研修』の両方を受講」で54.0%と高く、いずれか一方の研修受講者を12pt上回る。

【ロボット、ITの進んでいる施設ほど従業員満足度が高い】

- ロボットを5種類以上導入している施設では、従業員満足度が62.8%。未導入の施設より20pt高い。
- 情報技術・機器を3種類以上導入している施設の従業員満足度（63.0%）も、未導入の施設より21pt高い。

【従業員満足度の高い職場は、職場における連帯感、仕事の成果、仕事の質、仕事の特性がポイント】

- 介護施設職場評価・詳細の中で、従業員満足度向上に最も影響を与えているのは、「職員が楽しそうに仕事をしている」「尊敬できる職員が多い」といった職場における連帯感となっている。
- 正規従業員の場合、職場における連帯感、経営層の理念、仕事の特性が上位となり、非正規従業員に比べて、仕事の質といった負の要素（職場評価のスコアが上がるほど従業員満足度が低下）の影響が低い。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社リクルートキャリア コーポレート戦略統括部 社外広報グループ宛
Mail : kouho@waku-2.com

【目次】

1) 従業員満足度の水準	3
2) 従業員満足度の要因	4
3) 従業員満足度と人材流出状況の関係	6
4) 利用者満足度と従業員満足度との関係	7
5) 施設での研修受講有無による従業員満足度の変化	8
6) ロボット・ITの導入効果	10
7) 従業員満足度が高い施設の条件	12

【調査概要】

【調査方法】

- WEB（インターネット）調査
マーケティングアプリケーションズ社の調査モニターを使用

【調査会社】

- 株式会社アンド・ディ

【調査期間】

- 2016年9月16日（金）～ 26日（月）

【調査対象】

20～49歳の全国の男女

- 1) 現在介護職従事者：現在の職種が「介護・福祉関連（高齢者分野）」である
- 2) 過去介護職従事者：現在介護職従事者ではなく、今までに「介護・福祉関連（高齢者分野）」を経験したことがある

※文中の正規従業員とは、正社員・契約社員、非正規従業員とはアルバイト・パート・派遣社員をさします

● 調査対象別の回収数（右表参照）

□回収数		回収数	構成比
		(件)	(%)
調査対象別	1) 現在介護職従事者	700	70.0
	正規	514	51.4
	非正規	186	18.6
	2) 過去介護職従事者	300	30.0
	正規	196	19.6
	非正規	104	10.4
全体 1) + 2)		1,000	100.0
介護職・雇用形態別	正規	710	71.0
	非正規	290	29.0

<<調査結果を見る際の注意点>>

%を表示する際に小数点第2位で四捨五入しているため、%の合計が100%と一致しない場合がある

1) 従業員満足度の水準

介護サービス業の従業員で仕事に満足しているのは45.6%。勤続意向（現在介護職従事者のみ）との相関も強い。

- 現在介護職従事者の従業員満足度が「満足・計」であれば、約8割が勤続意向ありと回答。満足度が「どちらともいえない」になると3割弱、「不満・計」になると1割強まで低下する。

■ 働く施設に対する総合満足度

□ 働く施設に対する総合満足度（全体／単一回答）

あなたは現在お勤めの介護施設での仕事に、どの程度満足していますか。

※過去に高齢者分野の介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。

		満足・計			どちらとも いえない	あまり満足 していない	満足 していない	まったく満足 していない	満足・ 計
		とても満足 している	満足している	ある程度満足 している					
凡例									
全体	(n=1,000)	4.9%	11.1	29.6	22.5	14.8	8.4	8.7	45.6
雇用形態別									
正規従業員	(n= 710)	4.5	11.0	29.7	21.1	15.5	8.9	9.3	45.2
非正規従業員	(n= 290)	5.9	11.4	29.3	25.9	13.1	7.2	7.2	46.6

※「満足・計」が全体より 10 10ポイント以上高い 5 5ポイント以上高い 5 5ポイント以上低い

■ 働く施設での勤続意向

□ 働く施設での勤続意向（現在介護職従事者／単一回答）

あなたは現在お勤めの介護施設で、どの程度「（ずっと）働き続けたい」と思いますか。

		意向あり・計			どちらとも いえない	あまりそう 思わない	そう思わない	まったくそう 思わない	意向 あり・ 計
		強くそう思う	そう思う	ある程度そう 思う					
凡例									
全体	(n= 700)	5.9%	16.4	26.1	23.6	11.4	7.1	9.4	48.4
従業員満足度									
満足・計	(n= 335)	11.3	30.1	39.4	12.5	4.5	0.6	80.9	
どちらとも いえない	(n= 165)	0.6	5.5	22.4	53.9	10.3	4.2	28.5	
不満・計	(n= 200)	1.0	2.5	7.0	17.0	24.0	19.0	29.5	10.5
正規従業員	(n= 514)	5.3	16.5	24.9	22.4	12.1	8.0	10.9	46.7
従業員満足度									
満足・計	(n= 236)	10.6	31.8	37.7	13.1	4.2	0.8	80.1	
どちらとも いえない	(n= 116)	5.2	25.9	50.0	10.3	5.2	3.4	31.0	
不満・計	(n= 162)	1.2	2.5	5.6	16.0	24.7	19.1	30.9	9.3
非正規従業員	(n= 186)	7.5	16.1	29.6	26.9	9.7	4.8	5.4	53.2
従業員満足度									
満足・計	(n= 99)	13.1	26.3	43.4	11.1	5.1	—	82.8	
どちらとも いえない	(n= 49)	2.0	6.1	14.3	63.3	10.2	2.0	22.4	
不満・計	(n= 38)	2.6	13.2	21.1	21.1	18.4	23.7	15.8	

※「意向あり・計」が各全体値より 10 10ポイント以上高い 5 5ポイント以上高い 5 5ポイント以上低い

2) 従業員満足度の要因

施設に対する評価項目の中で、介護職従事者の従業員満足度に最も影響があるのは、職場における連帯感。

- 従業員満足度との関係（相関係数）をみると、「職場－連帯」の「職員が楽しそうに仕事をしている」（0.532）が最も影響が強く、以下「職場－連帯」の「尊敬できる職員が多い」（0.494）、「経営－評価・処遇」の「職員が必要な能力や技術を身につけるための制度や仕組みが整っている」（0.470）。
- 「職員が楽しそうに仕事をしている」と感じている介護職従事者の従業員満足度は71.6%、「あてはまらない・計」より56pt高い。同様に、勤続意向も「あてはまる・計」が71.7%で、「あてはまらない・計」より55pt高い。

■働く施設に対する詳細評価

□介護施設職場評価・詳細【項目】：「あてはまる・計」一覧と相関係数一覧（全体／各単一回答）

現在お勤めの介護施設は、以下にあげることにどの程度あてはまりますか。

※過去に高齢者分野の介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。



□介護施設職場評価・詳細【項目】：上位項目（全体／各単一回答）

従業員満足度との相関係数					
順位	全体	順位	正規従業員	順位	非正規従業員
1位	職員が楽しそうに仕事をしている 0.532	1位	職員が楽しそうに仕事をしている 0.562	1位	職員が楽しそうに仕事をしている 0.451
2位	尊敬できる職員が多い 0.494	2位	尊敬できる職員が多い 0.532	2位	職員は、お互いの仕事の良いところを共有し合っている 0.419
3位	職員が必要な能力や技術を身につけるための制度や仕組みが整っている 0.470	3位	職員が必要な能力や技術を身につけるための制度や仕組みが整っている 0.515	3位	職員は、お互いの仕事やその成果に関心を払っている 0.416
4位	職員は、お互いの仕事の良いところを共有し合っている 0.460	4位	経営層（理事長・施設長・園長など）の判断は従業員の信頼を得ている 0.507	4位	職場の一員として認められていると感じる 0.415
5位	経営層（理事長・施設長・園長など）の判断は従業員の信頼を得ている 0.459	5位	職員は、仕事の目標を常に意識している 0.496	5位	あなたの上司は、結果だけでなく職員の努力やプロセスを評価している 0.404
6位	あなたの上司は、職員一人ひとりに対して的確に指導している 0.457	6位	経営層（理事長・施設長・園長など）は現場の状況をよく把握している 0.485	6位	職員は、互いに新しい知識・ノウハウを学びあっている 0.402
7位	職員は、互いに新しい知識・ノウハウを学びあっている 0.454	7位	あなたの上司は、職員一人ひとりに対して的確に指導している 0.481	7位	職員は、お客様や利用者が何を望んでいるか常に考えている 0.399
8位	あなたの上司は、結果だけでなく職員の努力やプロセスを評価している 0.453	8位	人事評価の仕組みや評価の仕方は納得感が高い 0.480	8位	職員のニーズにあった福利厚生制度が用意されている 0.399
9位	職員は、仕事の目標を常に意識している 0.453	9位	職員は、お互いの仕事の良いところを共有し合っている 0.475	9位	あなたの上司は、何かあったときは職員を守ってくれる 0.393
10位	あなたの上司は、職場の目指す姿や目標を明確に示している 0.447	10位	職員は、互いに新しい知識・ノウハウを学びあっている 0.475	10位	会社や事業所の業績は順調である 0.392

※「相関係数」が 0.7 0.7以上 0.4 0.4以上

2) 従業員満足度の要因

■ 「職員が楽しそうに仕事をしている」と従業員満足度の関係

□ 働く施設に対する総合満足度（全体／単一回答）

あなたは現在お勤めの介護施設での仕事に、どの程度満足していますか。

※過去に高齢者分野の介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。

		満足・計							満足・計
		とても満足している	満足している	ある程度満足している	どちらともいえない	あまり満足していない	満足していない	まったく満足していない	
凡例									
全体	(n=1,000)	4.9%	11.1	29.6	22.5	14.8	8.4	8.7	45.6
職員が楽しそうに仕事をしている	あてはまる・計 (n= 394)	9.4	22.1	40.1	15.7	7.9	3.6	1.3	71.6
	どちらともいえない (n= 410)	2.4	5.4	27.1	32.7	16.6	8.0	7.8	34.9
	あてはまらない・計 (n= 196)	1.0	1.0	13.8	14.8	25.0	18.9	25.5	15.8
正規従業員	(n= 710)	4.5	11.0	29.7	21.1	15.5	8.9	9.3	45.2
職員が楽しそうに仕事をしている	あてはまる・計 (n= 281)	8.9	21.4	42.0	14.9	8.5	2.8	1.4	72.2
	どちらともいえない (n= 289)	2.1	5.9	26.6	31.8	17.3	8.0	8.3	34.6
	あてはまらない・計 (n= 140)	0.7	0.7	11.4	11.4	25.7	22.9	27.1	12.9
非正規従業員	(n= 290)	5.9	11.4	29.3	25.9	13.1	7.2	7.2	46.6
職員が楽しそうに仕事をしている	あてはまる・計 (n= 113)	10.6	23.9	35.4	17.7	6.2	5.3	0.9	69.9
	どちらともいえない (n= 121)	3.3	4.1	28.1	34.7	14.9	8.3	6.6	35.5
	あてはまらない・計 (n= 56)	1.8	1.8	19.6	23.2	23.2	8.9	21.4	23.2

※「満足・計」が各全体値より 10 10%以上高い 5 5%以上高い 5 5%以上低い

▼「あてはまる・計」 - 「あてはまらない・計」の差 (p t)

全体	8.4	21.1	26.3	0.9	-17.1	-15.3	-24.2	55.8
正規従業員	8.2	20.7	30.6	3.5	-17.2	-20.1	-25.7	59.3
非正規従業員	8.8	22.1	15.8	- 5.5	-17.0	- 3.6	-20.5	46.7

※「あてはまる・計」が「あてはまらない・計」より 20 20%以上高い 20 20%以上低い

■ 「職員が楽しそうに仕事をしている」と勤続意向の関係

□ 働く施設での勤続意向（現在介護職従事者／単一回答）

あなたは現在お勤めの介護施設で、どの程度「(ずっと) 働き続けたい」と思いますか。

		意向あり・計							意向あり・計
		強くそう思う	そう思う	ある程度そう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	まったくそう思わない	
凡例									
全体	(n= 700)	5.9%	16.4	26.1	23.6	11.4	7.1	9.4	48.4
職員が楽しそうに仕事をしている	あてはまる・計 (n= 300)	11.0	30.3	30.3	16.7	6.7	3.0	2.0	71.7
	どちらともいえない (n= 284)	2.5	7.0	27.1	33.8	13.4	7.4	8.8	36.6
	あてはまらない・計 (n= 116)	0.9	3.4	12.9	16.4	19.0	17.2	30.2	17.2
正規従業員	(n= 514)	5.3	16.5	24.9	22.4	12.1	8.0	10.9	46.7
職員が楽しそうに仕事をしている	あてはまる・計 (n= 214)	10.3	31.3	29.0	16.4	6.5	3.7	2.8	70.6
	どちらともいえない (n= 211)	1.9	6.6	27.5	32.7	13.3	7.6	10.4	36.0
	あてはまらない・計 (n= 89)	1.1	4.5	9.0	12.4	22.5	19.1	31.5	14.6
非正規従業員	(n= 186)	7.5	16.1	29.6	26.9	9.7	4.8	5.4	53.2
職員が楽しそうに仕事をしている	あてはまる・計 (n= 86)	12.8	27.9	33.7	17.4	7.0	1.2		74.4
	どちらともいえない (n= 73)	4.1	8.2	26.0	37.0	13.7	6.8	4.1	38.4
	あてはまらない・計 (n= 27)			25.9	29.6	7.4	11.1	25.9	25.9

※「満足・計」が各全体値より 10 10%以上高い 5 5%以上高い 5 5%以上低い

▼「あてはまる・計」 - 「あてはまらない・計」の差 (p t)

全体	10.1	26.9	17.4	0.3	-12.3	-14.2	-28.2	54.5
正規従業員	9.2	26.8	20.0	4.0	-16.0	-15.4	-28.7	56.0
非正規従業員	12.8	27.9	7.8	-12.2	- 0.4	- 9.9	-25.9	48.5

※「あてはまる・計」が「あてはまらない・計」より 20 20%以上高い 20 20%以上低い

3) 従業員満足度と人材流出状況の関係

従業員満足度の高い職場では、人材流出率が低い。

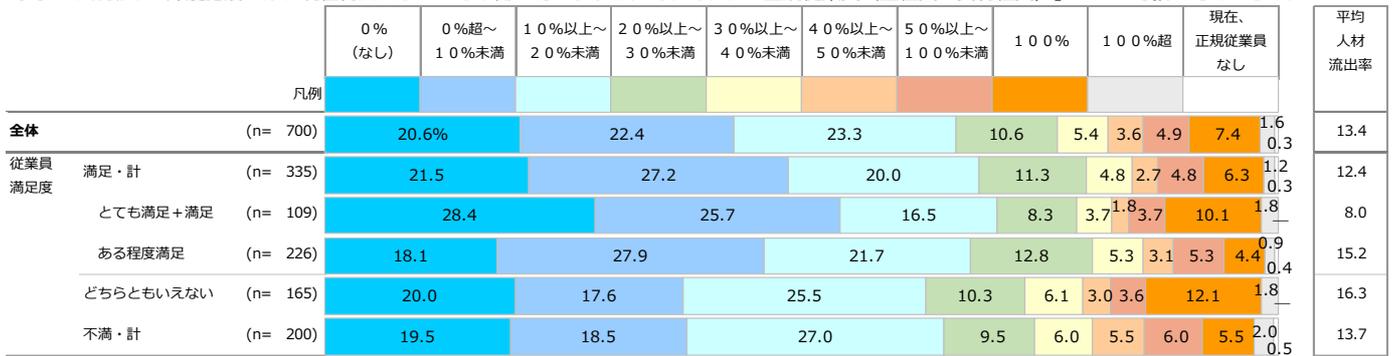
- 現在介護職従事者の従業員満足度がより高い層（「とても満足」+「満足」）の施設における、正規従業員の平均人材流出率（1年間の退職者数／従業員数）は8.0%。「ある程度満足」「どちらともいえない」「不満・計」に比べて、5pt以上低い。
 - 年代ごとの正規従業員流出割合をみても、従業員満足度がより高い層の施設では、「20代」「30代」の流出割合が、全体平均より6pt以上低い。

■ 従業員満足度と正規従業員の流出状況の関係

□ 施設の人材流出状況【現在お勤めの介護施設】：正規従業員（正社員・契約社員）：人材流出率（現在介護職従事者／実数回答）

あなたがお勤めの介護施設では、この1年間（2015年9月から現在までの間）で何人くらいの方の従業員の方が退職しましたか。

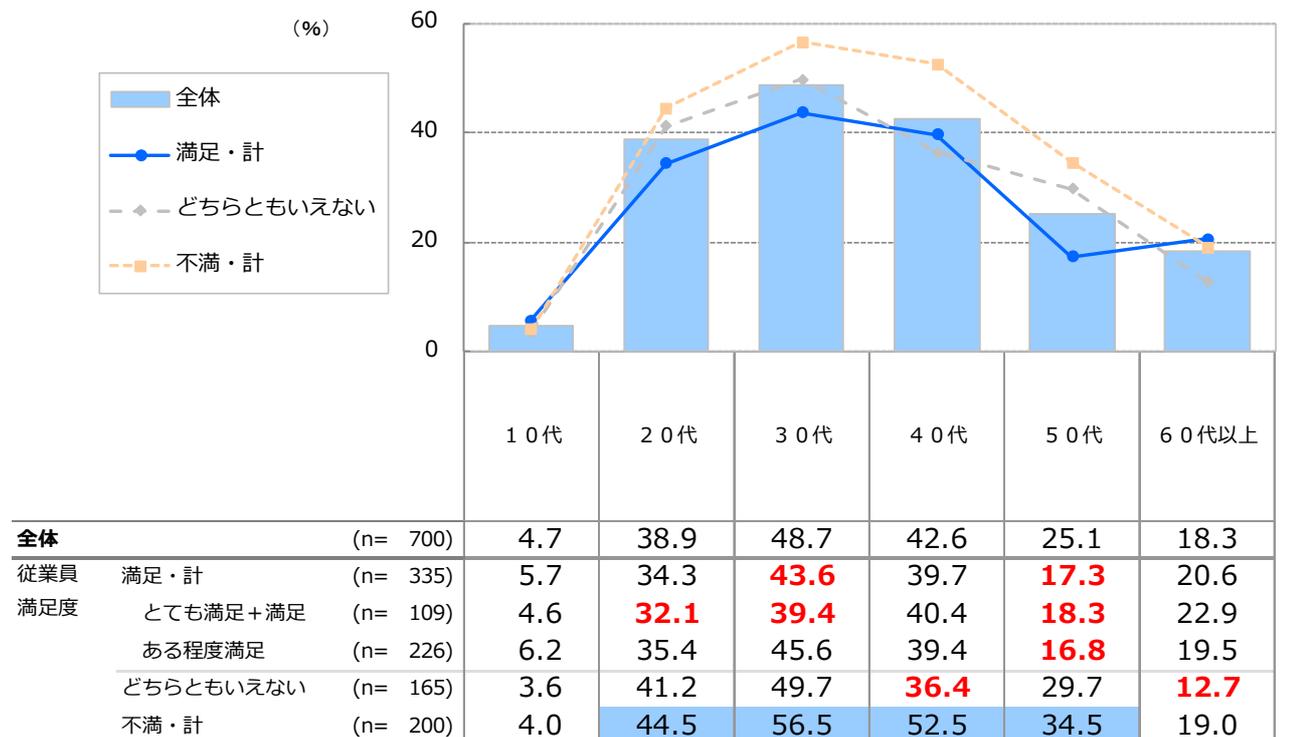
あなたがお勤めの介護施設には、現在何人くらいの方が働いていますか。それぞれ、「正規従業員（正社員・契約社員）」について教えてください。



■ 従業員満足度と正規従業員の年代別流出状況の関係

□ 流出人材の年齢・キャリア層：この1年間で辞めた正規従業員（正社員・契約社員）（現在介護職従事者／複数回答）

あなたがお勤めの介護施設に、この1年間（2015年9月から現在までの間）で辞めた正規従業員（正社員・契約社員）の年齢層としてあてはまるものをすべてをお選びください。



※全体より 10 10pt以上高い 5 5pt以上高い 5 5pt以上低い

4) 利用者満足度と従業員満足度の関係

利用者の満足度が高いと、従業員満足度も高い。

- 利用者満足度が「満足・計」（従業員からみて、「利用者・入居者の方々が『満足していると思う』」）と回答した介護職従事者の従業員満足度は65.7%。利用者満足度が「どちらともいえない」（30.3%）や「不満・計」（15.6%）の場合より35～50pt高い。
- 利用者満足度が「とても満足していると思う」「満足していると思う」では、従業員自身も「とても満足している」が2割強と他よりも突出している。

■ 利用者満足度と従業員満足度の関係

□ 働く施設に対する総合満足度（全体／単一回答）

あなたは現在お勤めの介護施設での仕事に、どの程度満足していますか。

※過去に高齢者分野の介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。

	凡例	満足・計							満足・計	とても満足+満足
		とても満足している	満足している	ある程度満足している	どちらともいえない	あまり満足していない	満足していない	まったく満足していない		
全体 (n=1,000)		4.9%	11.1	29.6	22.5	14.8	8.4	8.7	45.6	16.0
利用者満足度	満足・計 (n= 504)	8.3	16.9	40.5	15.1	11.1	5.2	3.0	65.7	25.2
	とても満足+満足 (n= 134)	22.4	26.1	30.6	6.0	9.7	3.0	2.2	79.1	48.5
	ある程度満足 (n= 370)	3.2	13.5	44.1	18.4	11.6	5.9	3.2	60.8	16.8
	どちらともいえない (n= 323)	1.5	6.2	22.6	39.6	13.0	8.7	8.4	30.3	7.7
	不満・計 (n= 173)	1.2	3.5	11.0	12.1	28.9	17.3	26.0	15.6	4.6

※「満足・計」「とても満足+満足」が全体より 10 10%以上高い 5 5%以上高い 5 5%以上低い

□ 働く施設に対する総合満足度（全体 [正規従業員・非正規従業員別] /単一回答）

	調査数	正規従業員							非正規従業員											
		満足・計							満足・計											
		とても満足している (7)	満足している (6)	ある程度満足している (5)	どちらともいえない (4)	あまり満足していない (3)	満足していない (2)	まったく満足していない (1)	満足・計	とても満足+満足	とても満足している (7)	満足している (6)	ある程度満足している (5)	どちらともいえない (4)	あまり満足していない (3)	満足していない (2)	まったく満足していない (1)	満足・計	とても満足+満足	
全体 (n=710)		4.5	11.0	29.7	21.1	15.5	8.9	9.3	45.2	15.5	(n=290)	5.9	11.4	29.3	25.9	13.1	7.2	7.2	46.6	17.2
利用者満足度	満足・計 (n=356)	7.6	16.3	41.6	14.3	11.2	5.6	3.4	65.4	23.9	(n=148)	10.1	18.2	37.8	16.9	10.8	4.1	2.0	66.2	28.4
	とても満足+満足 (n= 92)	19.6	23.9	34.8	5.4	9.8	3.3	3.3	78.3	43.5	(n= 42)	28.6	31.0	21.4	7.1	9.5	2.4	—	81.0	59.5
	ある程度満足 (n=264)	3.4	13.6	43.9	17.4	11.7	6.4	3.4	61.0	17.0	(n=106)	2.8	13.2	44.3	20.8	11.3	4.7	2.8	60.4	16.0
	どちらともいえない (n=222)	2.3	6.8	21.6	38.3	14.9	7.7	8.6	30.6	9.0	(n=101)	—	5.0	24.8	42.6	8.9	10.9	7.9	29.7	5.0
	不満・計 (n=132)	—	3.8	11.4	10.6	28.0	19.7	26.5	15.2	3.8	(n= 41)	4.9	2.4	9.8	17.1	31.7	9.8	24.4	17.1	7.3

※全体より 10 10%以上高い 5 5%以上高い 5 5%以上低い

【注記】利用者満足度について

上記図表中の「利用者満足度」は、従業員が評価した施設の商品・サービスに対する利用者の満足度のことを指す。調査では、以下のように回答者である介護職従事者にきいている。

あなたがお勤めの介護施設の商品やサービスに対して、利用者や入居者の方々はどの程度満足していると思いますか。
 ※過去に介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。

選択肢

とても満足していると思う／満足していると思う／ある程度満足していると思う／どちらともいえない／あまり満足していないと思う／満足していないと思う／まったく満足していないと思う

5) 施設での研修受講有無による従業員満足度の変化

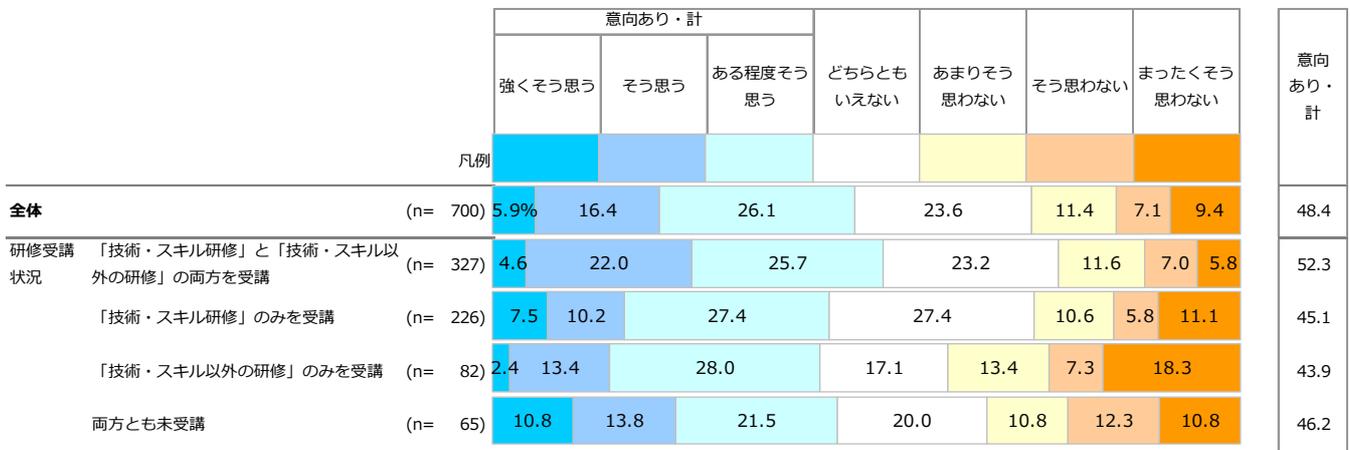
「技術・スキル研修」と「技術・スキル以外の研修」（それぞれの具体的研修名は下表参照）の両方を受講する（以下、「両方受講者」と表記）と、勤続意向、仕事への意欲度、従業員満足度が高まる。

- 両方受講者の勤続意向（52.3%）は他層より6pt以上高い。仕事への意欲度（72.4%）も16pt以上高い。
- 働く施設に対する満足度は、「両方受講者」で54.0%と高い。両方未受講者（25.8%）より28pt、「技術・スキル研修のみ受講者」「技術・スキル以外の研修のみ受講者」（41.9%）より12pt、それぞれ高い。
- 両方受講者による、「職員が必要な能力や技術を身につけるための制度や仕組みが整っている」など「評価・処遇」に関する施設評価項目全般が高くなる傾向。

■ 従業員の研修受講有無と勤続意向

□働く施設での勤続意向（現在介護職従事者／単一回答）

あなたは現在お勤めの介護施設で、どの程度「（ずっと）働き続けたい」と思いますか。



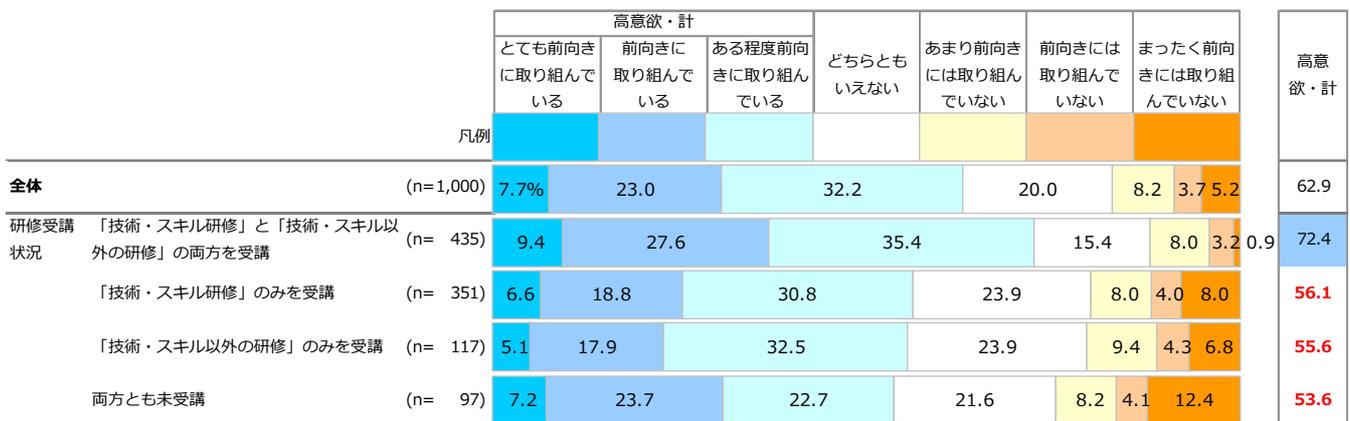
※「意向あり・計」が全体より 10 10%以上高い 5 5%以上高い 5 5%以上低い

■ 従業員の研修受講有無と仕事への意欲度

□働く施設での意欲度（全体／単一回答）

あなたは現在お勤めの介護施設での仕事に、どの程度前向きに取り組んでいますか。

※過去に高齢者分野の介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。



※「高意欲・計」が全体より 10 10%以上高い 5 5%以上高い 5 5%以上低い

技術・スキル研修	技術・スキル以外の研修
<ul style="list-style-type: none"> 入職時研修(新人研修) 現場OJT研修 レベル別の技術研修(基礎、発展・・・など) 新しい介護技術の研修 資格取得にむけた研修 	<ul style="list-style-type: none"> 新人フォローアップ研修 階層別の定期研修(入職後1年目、2年目・・・など) チームマネジメント、組織マネジメント研修 接遇マナー研修 モチベーション研修 リスクマネジメント研修

5) 施設での研修受講有無による従業員満足度の変化

■ 従業員の研修受講有無と従業員満足度

□ 働く施設に対する総合満足度 (全体/単一回答)

あなたは現在お勤めの介護施設での仕事に、どの程度満足していますか。

※過去に高齢者分野の介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。

	凡例	満足・計			どちらとも いえない	あまり満足 していない	満足 していない	まったく満足 していない	満足・ 計
		とても満足 している	満足している	ある程度満足 している					
全体 (n=1,000)		4.9%	11.1	29.6	22.5	14.8	8.4	8.7	45.6
研修受講 状況									
「技術・スキル研修」と「技術・スキル以 外の研修」の両方を受講 (n= 435)		5.3	12.9	35.9	20.9	13.3	8.0	3.7	54.0
「技術・スキル研修」のみを受講 (n= 351)		5.7	9.1	27.1	22.2	15.4	8.0	12.5	41.9
「技術・スキル以外の研修」のみを受講 (n= 117)		0.9	10.3	30.8	20.5	17.1	12.0	8.5	41.9
両方とも未受講 (n= 97)		5.2	11.3	9.3	33.0	16.5	7.2	17.5	25.8

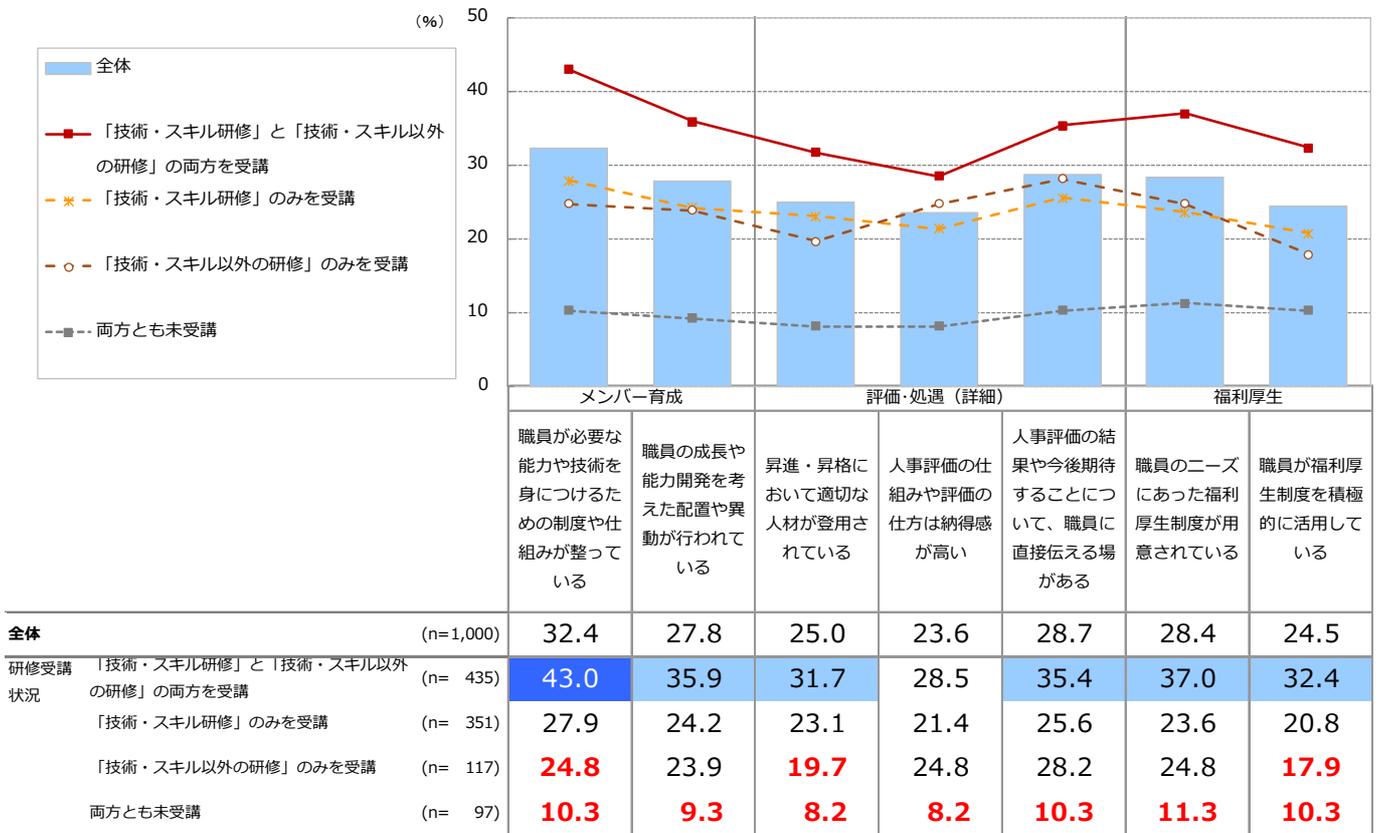
※「満足・計」が全体より 10 10%以上高い 5 5%以上高い 5 5%以上低い

■ 従業員の研修受講有無と介護施設職場評価：「評価・処遇」

□ 介護施設職場評価・詳細【項目】：あてはまる・計 (全体/各単一回答)

現在お勤めの介護施設は、以下にあげることにどの程度あてはまりますか。

※過去に高齢者分野の介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。



※全体より 10 10%以上高い 5 5%以上高い 5 5%以上低い

6) ロボット・ITの導入効果

ロボット、ITの進んでいる施設ほど従業員満足度が高い。

- ロボット（種類については次ページ参照）を5種類以上導入している施設では従業員満足度が62.8%。未導入の施設より20pt高い。
 - ロボット5種類以上導入の施設では、「入浴支援機器」「移動支援機器（屋内型）」「排泄支援機器」の導入率が約9割。
- 情報技術・機器を3種類以上導入している施設では従業員満足度が63.0%。未導入の施設より21pt高い。
 - 情報技術・機器3種類以上導入の施設では、「WEBシステムにより、常に利用者・入居者の情報が共有できる」（63.0%）、「介護記録の保存を紙ではなく、WEBで行っている」（52.9%）、「一人一人の職員が施設のメールアドレスを保有している」「事務処理や経営補助のため、介護業界専用のITシステムを導入している」（47.9%）のいずれも導入が進んでいる。

■ ロボットを導入している施設の従業員満足度

□働く施設に対する総合満足度（全体/単一回答）

あなたは現在お勤めの介護施設での仕事に、どの程度満足していますか。

※過去に高齢者分野の介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。

		満足・計							満足・計
		とても満足している	満足している	ある程度満足している	どちらともいえない	あまり満足していない	満足していない	まったく満足していない	
凡例									
全体	(n=1,000)	4.9%	11.1	29.6	22.5	14.8	8.4	8.7	45.6
ロボット導入状況	未導入 (n= 340)	6.2	9.1	27.9	22.4	15.3	6.5	12.6	43.2
	導入あり (n= 660)	4.2	12.1	30.5	22.6	14.5	9.4	6.7	46.8
	1種類導入 (n= 259)	1.9	12.7	27.4	25.9	15.4	10.4	6.2	42.1
	2種類導入 (n= 151)	7.3	9.3	29.1	21.9	13.9	8.6	9.9	45.7
	3種類導入 (n= 90)	3.3	13.3	27.8	22.2	17.8	10.0	5.6	44.4
	4種類導入 (n= 82)	3.7	9.8	37.8	19.5	14.6	8.5	6.1	51.2
	5種類以上導入 (n= 78)	7.7	16.7	38.5	16.7	9.0	7.7	3.8	62.8

※「満足・計」が全体より 10 10%以上高い 5 5%以上高い 5 5%以上低い

■ ITを導入している施設の従業員満足度

□働く施設に対する総合満足度（全体/単一回答）

あなたは現在お勤めの介護施設での仕事に、どの程度満足していますか。

※過去に高齢者分野の介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。

		満足・計							満足・計
		とても満足している	満足している	ある程度満足している	どちらともいえない	あまり満足していない	満足していない	まったく満足していない	
凡例									
全体	(n=1,000)	4.9%	11.1	29.6	22.5	14.8	8.4	8.7	45.6
情報技術・機器導入状況	未導入 (n= 535)	3.6	11.0	27.1	22.2	14.6	10.7	10.8	41.7
	導入あり (n= 465)	6.5	11.2	32.5	22.8	15.1	5.8	6.2	50.1
	1種類導入 (n= 254)	5.1	8.7	29.5	28.7	14.6	5.5	7.9	43.3
	2種類導入 (n= 92)	6.5	12.0	33.7	20.7	17.4	9.8		52.2
	3種類以上導入 (n= 119)	9.2	16.0	37.8	11.8	14.3	3.4	7.6	63.0

※「満足・計」が全体より 10 10%以上高い 5 5%以上高い 5 5%以上低い

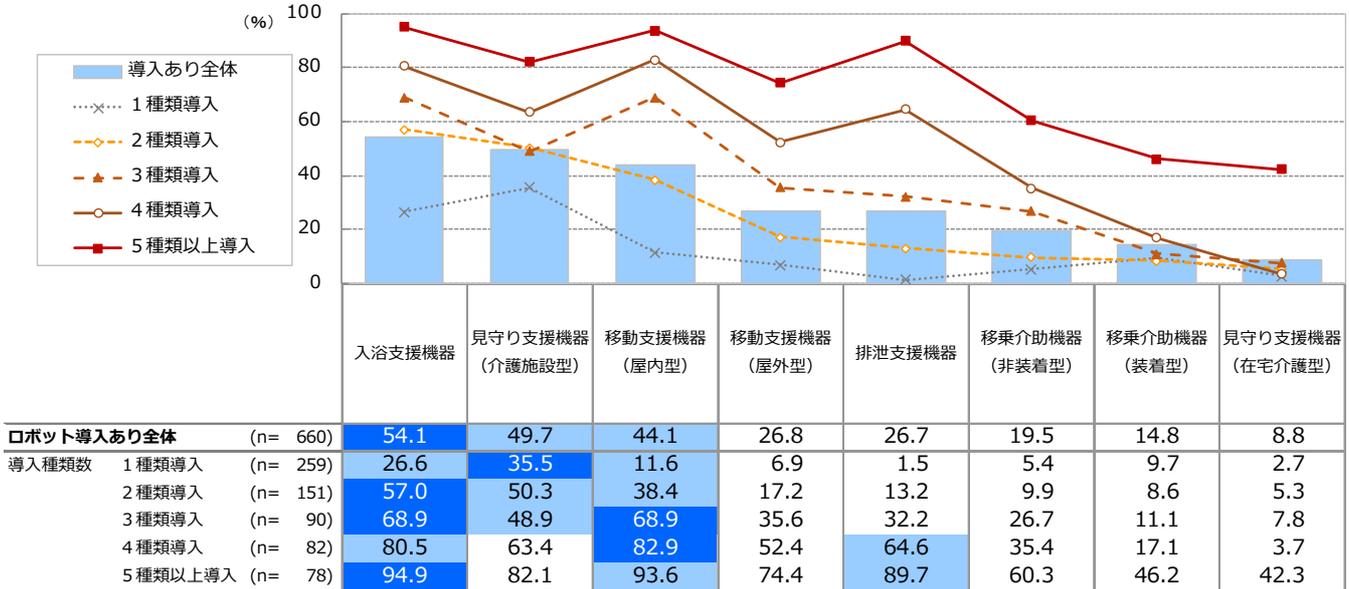
6) ロボット・ITの導入効果

■ロボットの導入状況

□勤務する介護施設 職場の環境(ロボット・IT)：ロボット(介護職従事者・ロボット導入/複数回答)

現在お勤めの介護施設では、以下のようなロボットや情報技術・機器は導入されていますか。導入されているものをすべてお選びください。

※過去に高齢者分野の介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。



※全体の降順にソート

※スコアが 1位 3位以内

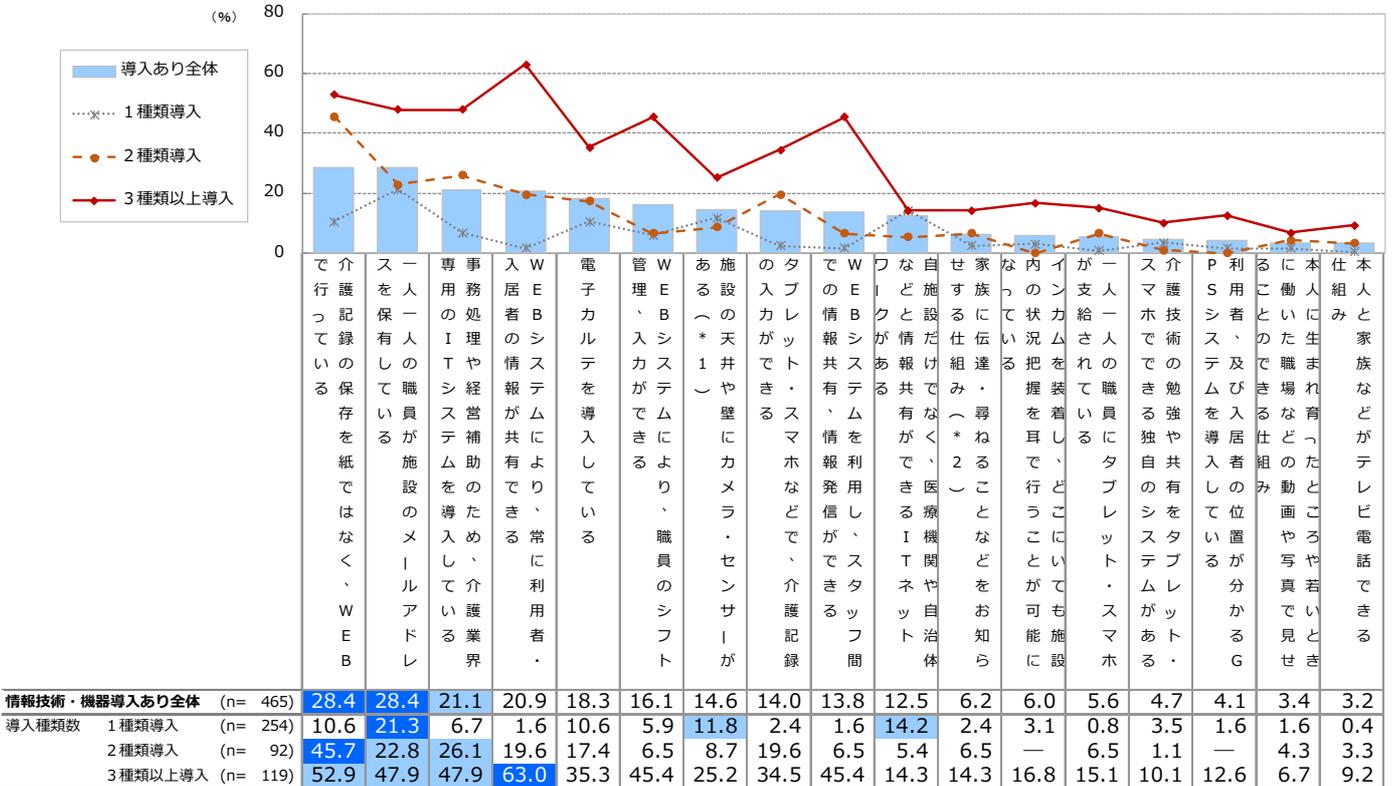
※ロボットの種類は、経済産業省の「ロボット介護機器開発・導入促進事業」の資料に基づく。

■ITの導入状況

□勤務する介護施設 職場の環境(ロボット・IT)：情報技術・機器(介護職従事者・ロボット導入/複数回答)

現在お勤めの介護施設では、以下のようなロボットや情報技術・機器は導入されていますか。導入されているものをすべてお選びください。

※過去に高齢者分野の介護業界で働いていた経験のある方は、最後にお勤めになった介護施設でのことについてお答えください。



※全体の降順にソート

※スコアが 1位 3位以内

※情報技術・機器の種類は、福祉NPO法人研究会の資料等を参考に作成した。

※実際の選択肢は、(*1)が「必要に応じて利用者・入居者の様子を確認することができるよう、施設の天井や壁にカメラ・センサーがある」、

(*2)が「カーナビなどを通じて、送迎の経路や到着時間、利用者の介助の際に注意すべきこと、家族に伝達・尋ねることなどをお知らせする仕組み」

7) 従業員満足度が高い施設の条件

介護サービス業における従業員満足度の高い職場は、職場における連帯感、仕事の成果、仕事の質、仕事の特性がポイント。（抽出方法の詳細は下表参照。）

- 介護施設職場評価・詳細の中で、従業員満足度向上に最も影響を与えているのは、「職員が楽しそうに仕事をしている」。次点で「尊敬できる職員が多い」で、職場における連帯感がTOP 2 を占めている。
 - 以下、仕事の成果（「いまの仕事を通じて成長できている」）、仕事の質（「今の仕事は責任が重過ぎるため、私には負担である」）、仕事の特性（「決められた進め方に沿って着実に実施できている」）が上位。
 - 正規従事者の場合、職場における連帯感、経営層の理念、仕事の特性が上位となり、非正規従事者に比べて、仕事の質といった負の要素（施設評価のスコアが上がるほど従業員満足度が低下）の影響が低い。

■ 従業員満足度が高い施設の条件

□ 「従業員満足度」に対する介護施設職場評価・詳細の影響度【重回帰分析・ステップワイズ法】：上位5項目（全体）

※「(-)」は、「標準化係数(ベータ)」が負(-)の項目。当該項目があてはまるほど、従業員満足度が低くなることを示す。

	標準化されていない係数	標準化係数		t 値	有意確率	▼各係数の影響度割合(%)		
		B	標準誤差			ベータ	順位	標準化係数
定数	1.115	0.238	0.000	4.689	0.000			
職場 連帯	職員が楽しそうに仕事をしている	0.252	0.056	0.163	1	4.537	0.000	12.2
職場 連帯	尊敬できる職員が多い	0.196	0.052	0.133	2	3.748	0.000	9.9
仕事 仕事の成果	今の仕事を通じて成長できている	0.178	0.048	0.113	3	3.668	0.000	8.4
仕事 仕事の質 (-)	今の仕事は責任が重過ぎるため、私には負担である	- 0.160	0.042	- 0.112	4	- 3.816	0.000	8.4
仕事 仕事の特性	決められた進め方に沿って着実に実施できている	0.188	0.050	0.111	5	3.800	0.000	8.3

※標準化係数(ベータ)の降順にソート

※順位は、各係数の絶対値に基づく

【参考】従業員満足度向上に影響を与えている「介護施設職場評価・詳細」の項目抽出方法について

ここでは、「介護施設職場評価・詳細」の各項目が変化することによって、従業員満足度も変化することを仮定した上で、重回帰分析の手法を用いて各項目の影響度を算出した。ただし、介護施設職場評価・詳細の中には、項目間で相互に関係することから、全項目を用いると各項目個別の影響を把握しにくくなる。このような状況を避けるため、より従業員満足度に影響を与えている項目のみを残す「ステップワイズ法」で重回帰分析を実行した。

回答データの得点化は、従業員満足度は「7点～1点」、介護施設職場評価・詳細は「5点～1点」である。つまり、得点が高いほど、満足度や評価が高い(良い)ことを示している。

【参考】重回帰分析結果の解釈について

重回帰分析結果は、主に「標準化されていない係数(B)」「標準化係数(ベータ)」から構成されている。

「標準化されていない係数(B)」は、他の変数(「介護施設職場評価・詳細」)による従業員満足度への影響を一定にした場合の、その変数の影響を現したものであり、上記の結果であれば、「職員が楽しそうに仕事をしている」が1点上がるごとに、従業員満足度が0.252点上がることを示している。

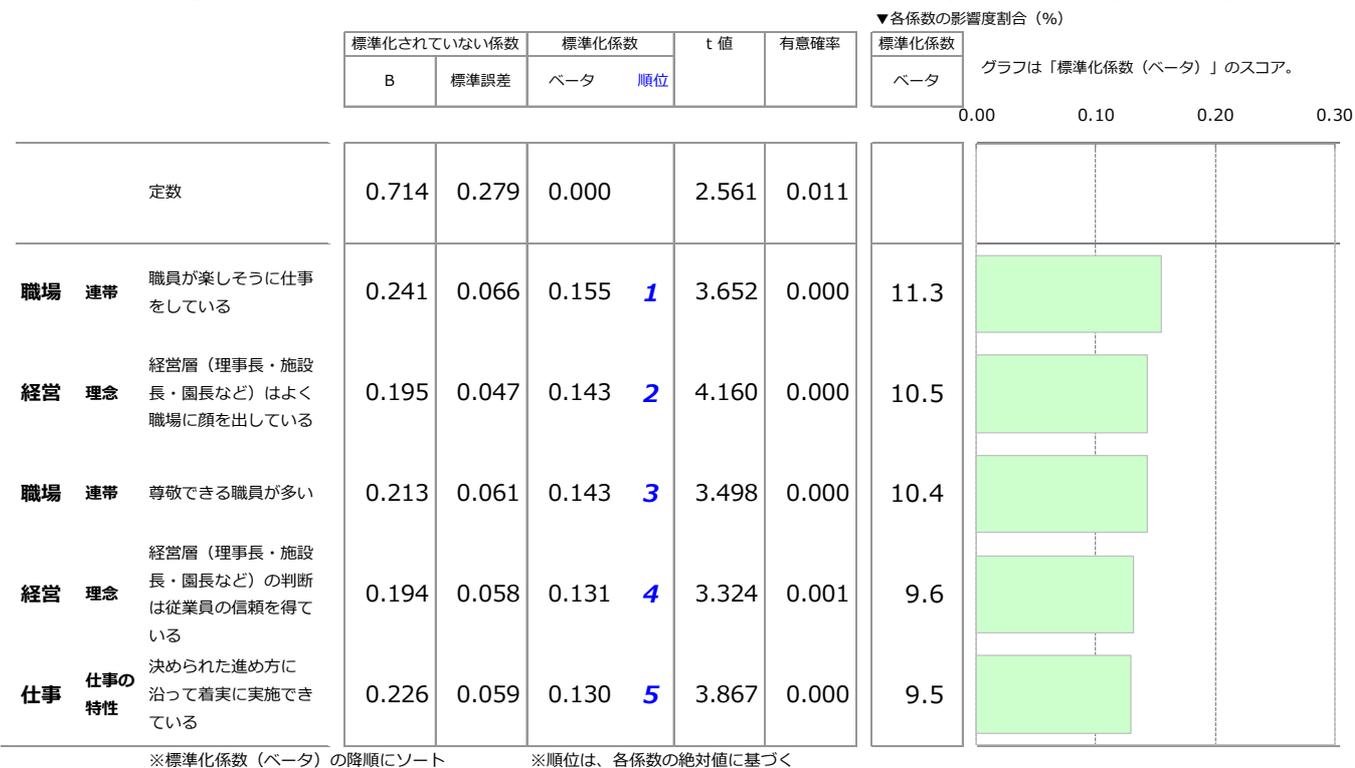
しかし、各変数の偏りの違いが考慮されていないので、どの項目が一番影響を与えているかはわからない。そこで、変数同士の偏りを同一の条件下にそろえて算出されるのが「標準化係数(ベータ)」となる。この係数は、「-1以上～+1以下」の値をとり、「0」から離れているほど(絶対値が1に近いほど)、より影響が大きいと判断される。

上記の結果では、「職員が楽しそうに仕事をしている」が0.163と最も大きく(順位が1位)、その影響度は「12.2%」と解釈できる。

7) 従業員満足度が高い施設の条件

■ 従業員満足度が高い施設の条件（正規従業員）

□ 「従業員満足度」に対する介護施設職場評価・詳細の影響度【重回帰分析・ステップワイズ法】：上位5項目（正規従業員）



■ 従業員満足度が高い施設の条件（非正規従業員）

□ 「従業員満足度」に対する介護施設職場評価・詳細の影響度【重回帰分析・ステップワイズ法】：上位5項目（非正規従業員）

※「(-)」は、「標準化係数（ベータ）」が負（-）の項目。当該項目があてはまるほど、従業員満足度が低くなることを示す。

