

# 介護現場の雇用管理改善についての調査 —介護労働安定センター「Check & Action25」を準用して—

川口啓子\*

2021年9月30日受理

## 1) 問題意識

筆者は、介護職員の不足の要因として低賃金・重労働などの問題とともに、職場環境の善し悪しについても見逃せない課題であると考えている。さらに、どうすれば、現場の職員自身はその課題を見出し、当事者として改善に取り組むことになるのか。

そうした問題意識のもと、介護労働安定センターによる雇用管理改善チェックリスト「Check & Action 25」(2020年3月HP)の活用を試みた。その結果を職員が共有することで、自らが問題解決の当事者となり実践することを期待するものである。

現在、継続中の調査研究ではあるが、ひとまず、「Check & Action 25」の結果を紹介したい。

## 2) 調査概要

- ◆ 調査時期：2020年9月～10月
- ◆ 調査対象：某社会福祉法人\*職員（非正規含む）  
\*主に高齢者介護事業を担う。
- ◆ 配布及び回収数：配布 205、回収 187
- ◆ 有効回答：設問 A、B、D—184 (89.8%)、設問 C、E—185 (90.2%)

設問は、本稿の最後に載せた調査用紙の通りである。介護労働安定センターの雇用管理改善チェックリスト「Check & Action 25」に沿いつつも、「考えたことがない」(問題意識が薄い、または無い)という選択肢を加えて実施を試みた。

## 3) グラフについて

### ①レーダーチャート

形が正五角形に近く面積のより大きい方が、職場環境としては良好で職員の満足度も高い。正五角形に遠い場合は、アンバランスな状況を伺わせる。

### ②棒グラフ

A～E 各 5 つの小項目それぞれに対する評価の高低と問題意識の有無が現れている。選択肢「あてはまる」「どちらかといえばあてはまる」の棒グラフが長い方が、職場環境がよく職員の満足度も高い。上記、レーダーチャートの実質的な姿を、この棒グラフで考察することが可能である。

## 4) 全体のバランス

A～E の総合得点によるレーダーチャートを作成することも可能である。詳細分析には不向きではあるが、どの分野が当該組織の弱点であるか、大まかに把握することが可能である。

## 5) A～E 各状況と結果の活用

A～E 各状況はグラフの通りであるが、当調査ではこの結果を管理者・職責者の会議で報告するとともに、各職場のヒアリング(非正規含む)も並行して実施した。そのことによって、職員が何をどう問題視しているのかを見出すとともに、職場として課題を共有するきっかけづくりになりつつある。

\*大阪健康福祉短期大学

連絡先：川口啓子

〒545-6023 大阪市阿倍野区阿倍野筋 1-1-43

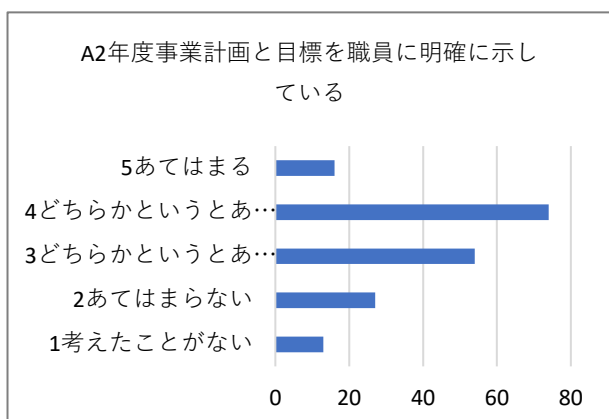
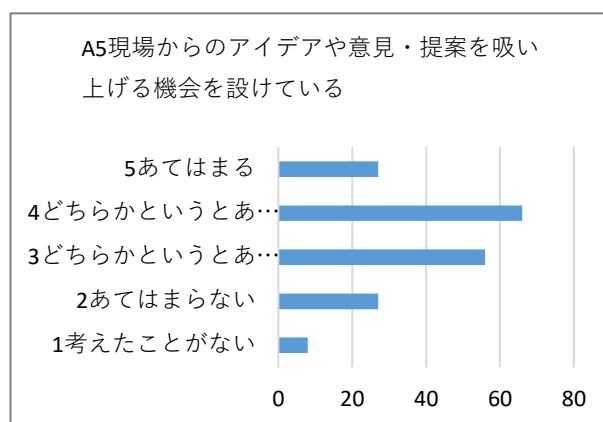
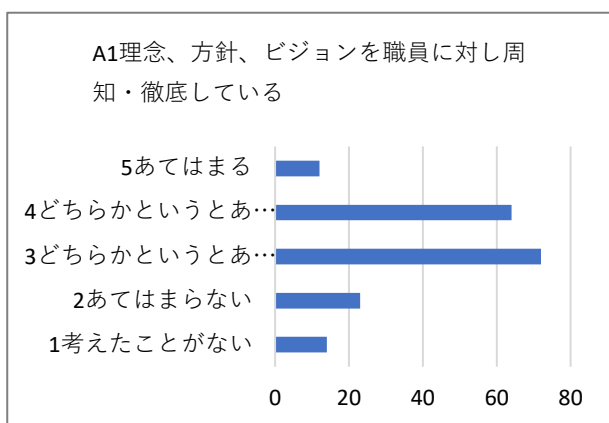
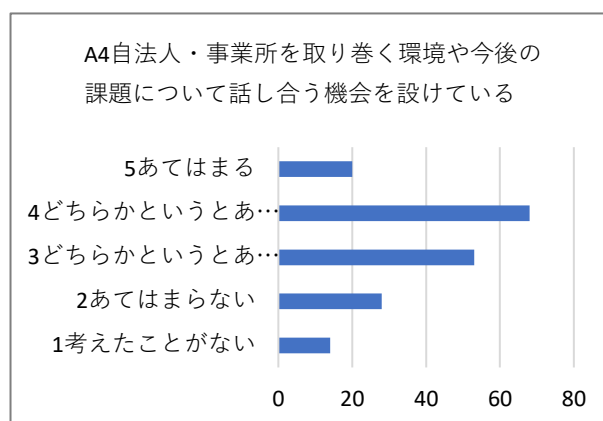
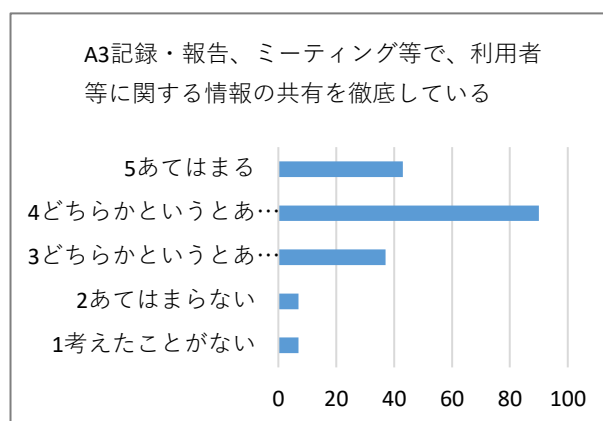
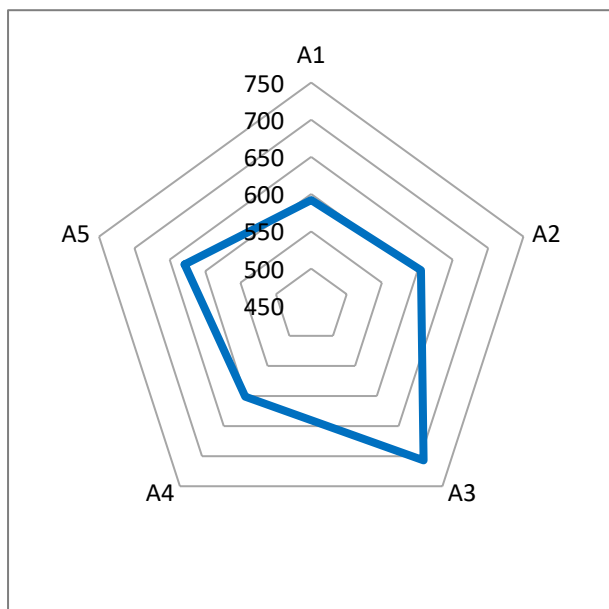
あべのハルカス 23F

大阪健康福祉短期大学 附属福祉実践研究センター

E-mail: keyco.fish0208@kenko-fukushi.ac.jp

## A 情報共有・コミュニケーション

A1	理念、方針、ビジョンを職員に対し周知・徹底している
A2	年度事業計画と目標を職員に明確に示している
A3	記録・報告、ミーティング等で、利用者等に関する情報の共有を徹底している
A4	自法人・事業所を取り巻く環境や今後の課題について話し合う機会を設けている
A5	現場からのアイデアや意見・提案を吸い上げる機会を設けている



A1の理念、方針、ビジョンにかかわる評価の低さは、当法人の大きな弱点になっている。

## B 労務管理

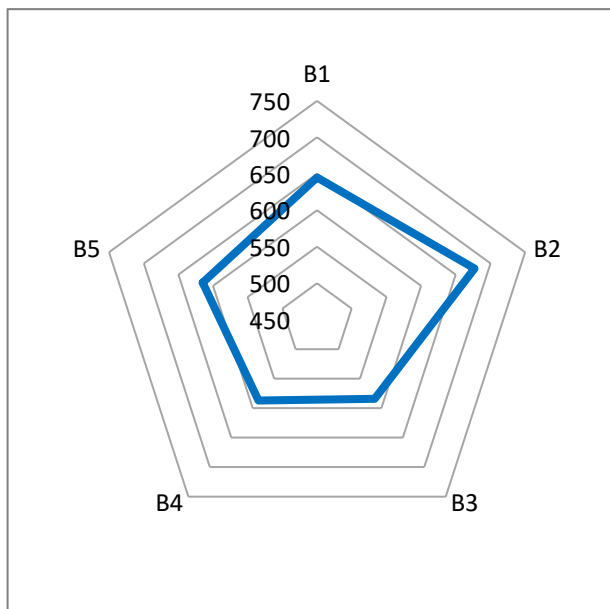
B1 業務の見直しやICTの導入により、勤務時間や仕事内容で過重な負担を強くないようにしている

B2 職員が子育てや介護、病気の治療などをしながらでも仕事を続けられる支援を行っている

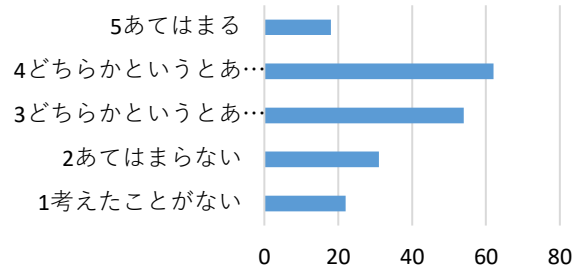
B3 パワハラ・セクハラ予防・解決に向けた取り組みを行っている

B4 相談窓口を設置するなどして職員の不満・不安を聞く機会を設けている

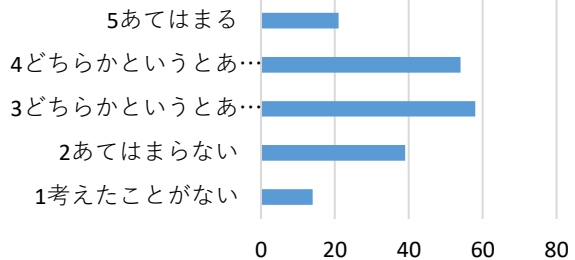
B5 職員一人ひとりの心身の健康に配慮する取り組みを行っている



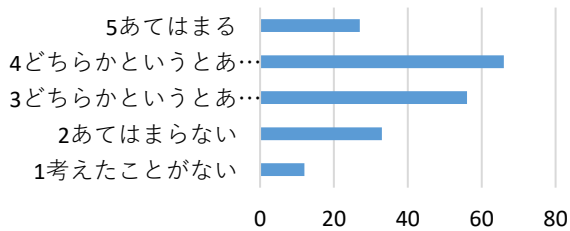
B3パワハラ・セクハラ予防・解決に向けた取り組みを行っている



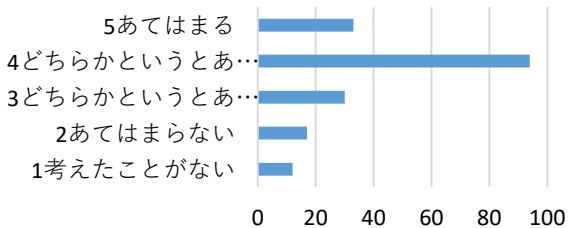
B4談窓口を設置するなどして職員の不満・不安を聞く機会を設けている



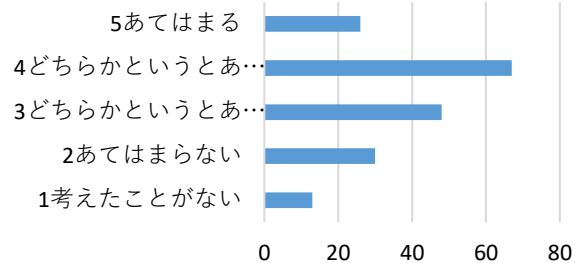
B1業務の見直しやICTの導入により、勤務時間や仕事内容で過重な負担を強くないようにしている



B2職員が子育てや介護、病気の治療などをしながらでも仕事を続けられる支援を行っている



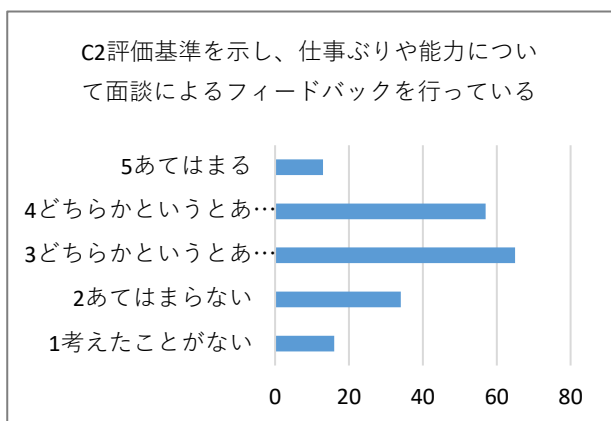
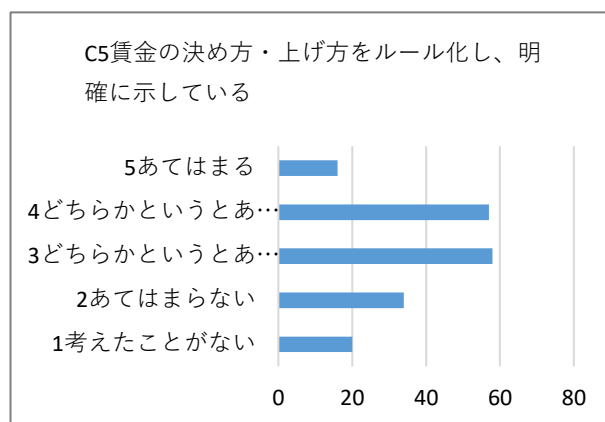
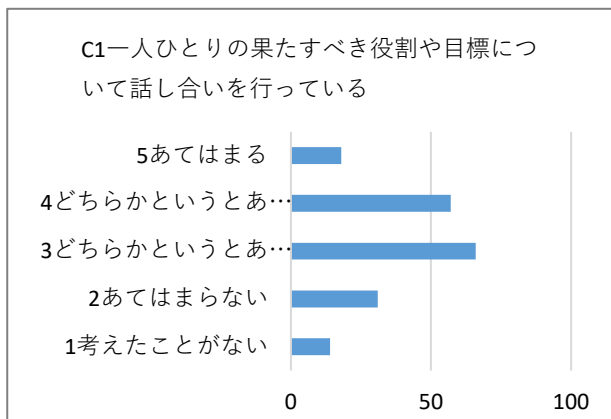
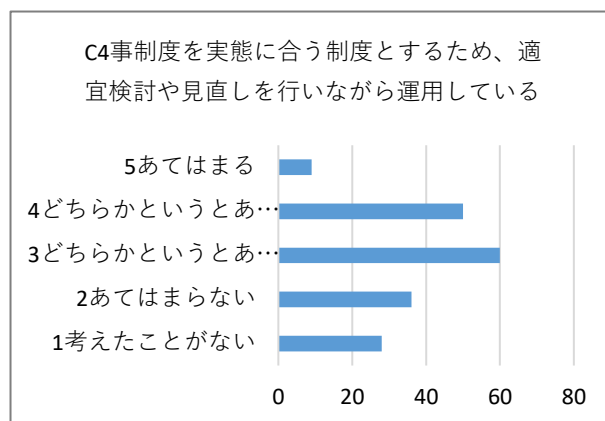
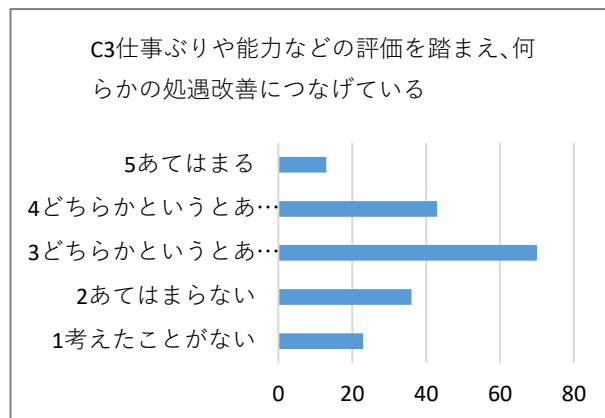
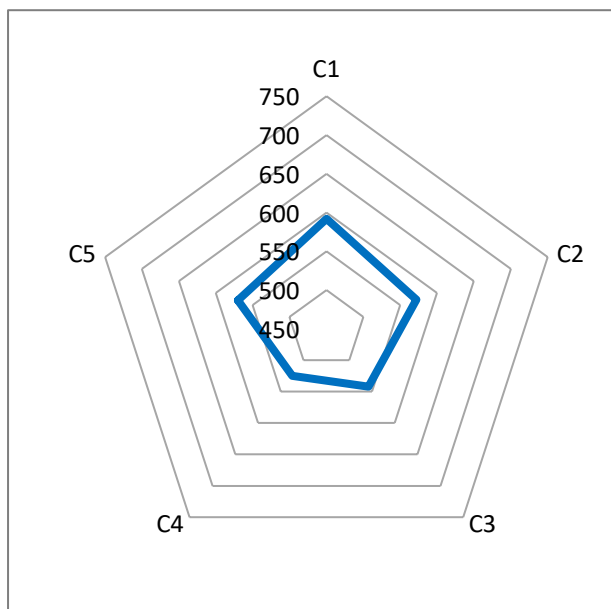
B5職員一人ひとりの心身の健康に配慮する取り組みを行っている



女性の多い職場として B2 の評価が多少高いものの、B3、B4、B5 には十分に反映されていない。

## C 評価・報酬

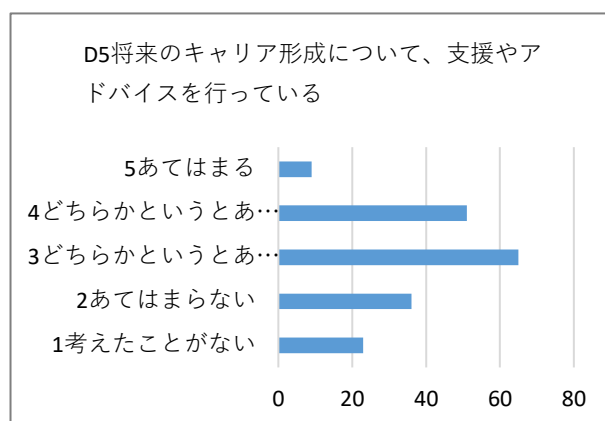
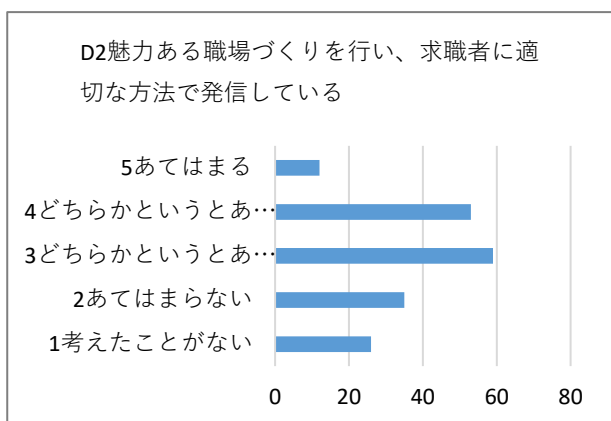
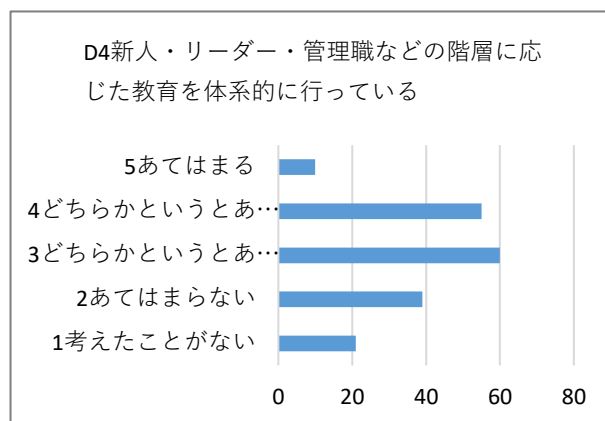
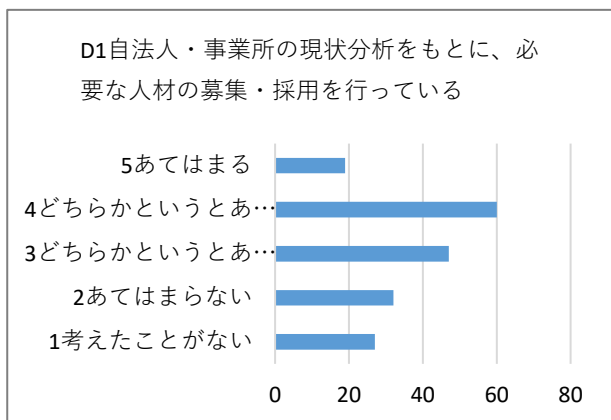
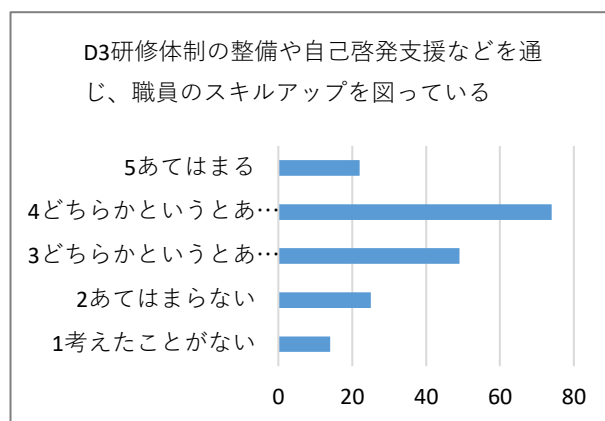
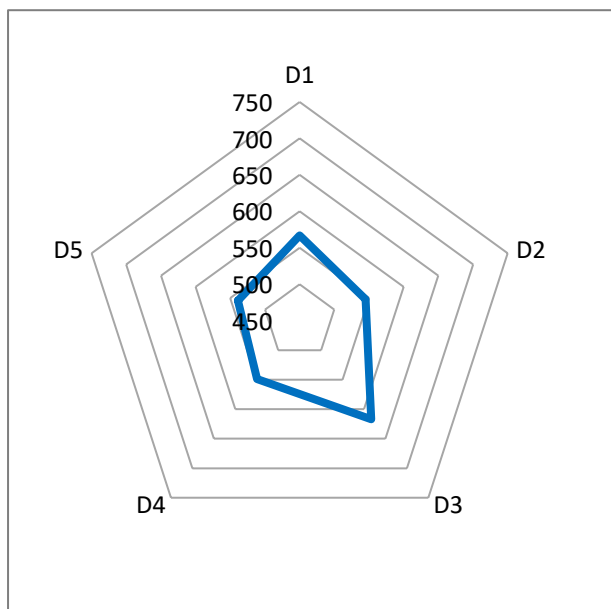
C1 一人ひとりの果たすべき役割や目標について話し合いを行っている
C2 評価基準を示し、仕事ぶりや能力について面談によるフィードバックを行っている
C3 仕事ぶりや能力などの評価を踏まえ、何らかの処遇改善につなげている
C4 人事制度を実態に合った制度とするため、適宜検討や見直しを行いながら運用している
C5 賃金の決め方・上げ方をルール化し、明確に示している



全体として五角形が小さく、満足度は高くない。特にC3、C4からは、人事制度の不十分さが伺える。

## D 人材採用・育成

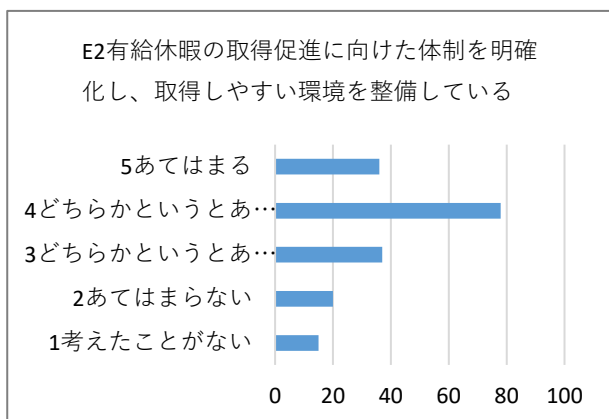
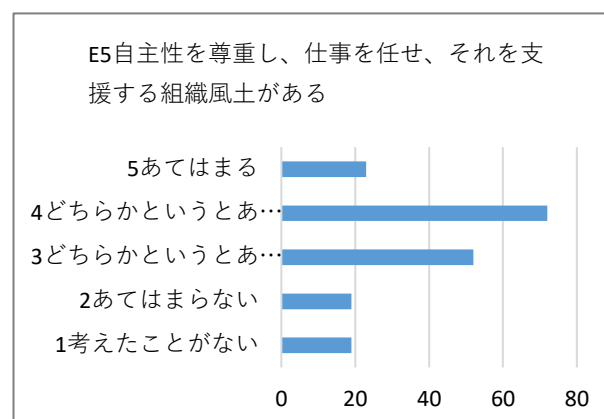
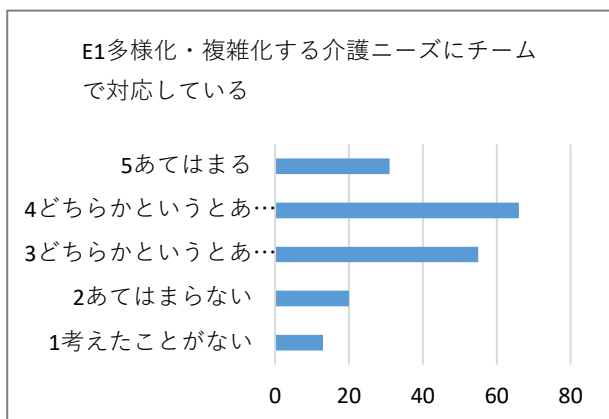
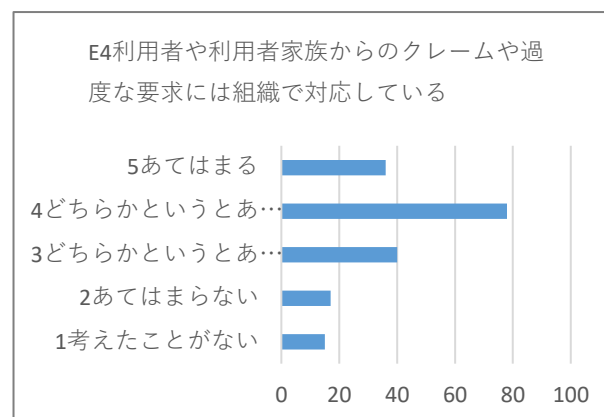
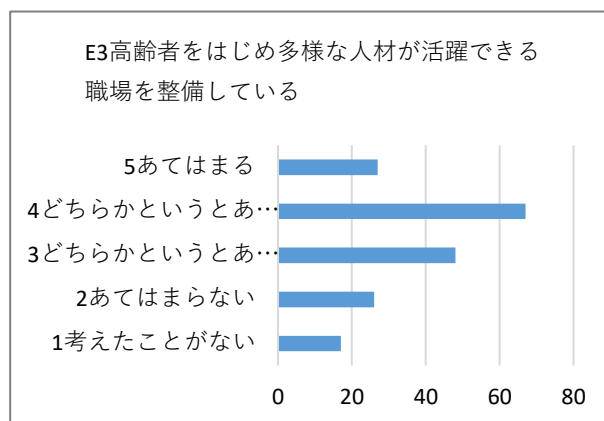
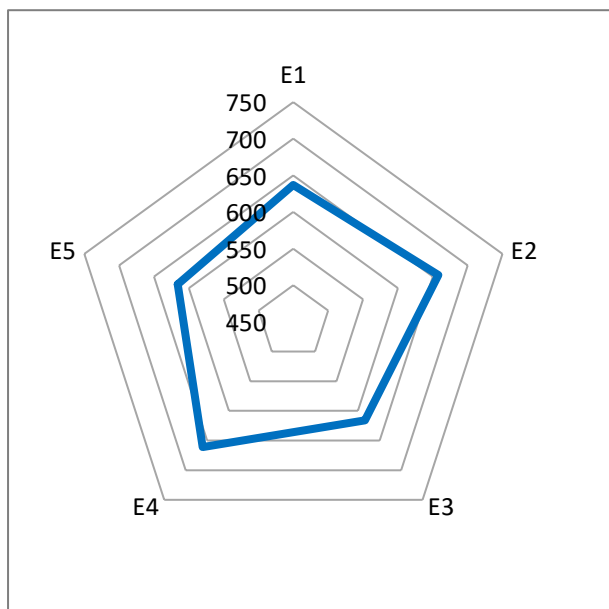
D1 自法人・事業所の現状分析をもとに、必要な人材の募集・採用を行っている
D2 魅力ある職場づくりを行い、求職者に適切な方法で発信している
D3 研修体制の整備や自己啓発支援などを通じ、職員のスキルアップを図っている
D4 新人・リーダー・管理職などの階層に応じた教育を体系的に行っている
D6 将来のキャリア形成について、支援やアドバイスを行っている



アンバランスな五角形である。D3 職員研修充実の意図はあるが、制度や仕組みの未整備を伺わせる。

## E 職場環境・組織風土

E1 多様化・複雑化する介護ニーズにチームで対応している
E2 有給休暇の取得促進に向けた体制を明確化し、取得しやすい環境を整備している
E3 高齢者をはじめ多様な人材が活躍できる職場を整備している
E4 利用者や利用者家族からのクレームや過度な要求には組織で対応している
E5 自主性を尊重し、仕事を任せ、それを支援する組織風土がある



E の五角形は大きく、バランスも悪くないが、E5 組織風土の評価は低く、A~D と共通する傾向が伺える。

## 雇用管理改善チェックリスト「Check & Action 25」調査用紙

【評価欄】 1.あてはまる 2.どちらかというにあてはまる 3.どちらかというにあてはまらない  
4.あてはまらない 5.考えたことがない(問題意識の有無を考察するための選択肢)

A.情報共有・コミュニケーション		【評価欄】				
1	理念、方針、ビジョンを職員に対し周知・徹底している	1	2	3	4	5
2	年度事業計画と目標を職員に明確に示している					
3	記録・報告、ミーティング等で、利用者等に関する情報の共有を徹底している					
4	自法人・事業所を取り巻く環境や今後の課題について話し合う機会を設けている					
5	現場からのアイデアや意見・提案を吸い上げる機会を設けている					

B.労務管理		【評価欄】				
1	業務の見直しやICT導入で、勤務時間や仕事内容で過重な負担を強くないようにしている	1	2	3	4	5
2	職員が子育てや介護、病気の治療などをしながらでも仕事を続けられる支援を行っている					
3	パワハラ・セクハラ予防・解決に向けた取り組みを行っている					
4	相談窓口を設置するなどして職員の不満・不安を聞く機会を設けている					
5	職員一人ひとりの心身の健康に配慮する取り組みを行っている					

C.評価・報酬		【評価欄】				
1	一人ひとりの果たすべき役割や目標について話し合いを行っている	1	2	3	4	5
2	評価基準を示し、仕事ぶりや能力について面談によるフィードバックを行っている					
3	仕事ぶりや能力などの評価を踏まえ、何らかの処遇改善につなげている					
4	人事制度を実態に合った制度とするため、適宜検討や見直しを行いながら運用している					
5	賃金の決め方・上げ方をルール化し、明確に示している					

D.人材採用・育成		【評価欄】				
1	自法人・事業所の現状分析をもとに、必要な人材の募集・採用を行っている	1	2	3	4	5
2	魅力ある職場づくりを行い、求職者に適切な方法で発信している					
3	研修体制の整備や自己啓発支援などを通じ、職員のスキルアップを図っている					
4	新人・リーダー・管理職などの階層に応じた教育を体系的に行っている					
5	将来のキャリア形成について、支援やアドバイスをを行っている					

E.職場環境・組織風土		【評価欄】				
1	多様化・複雑化する介護ニーズにチームで対応している	1	2	3	4	5
2	有給休暇の取得促進に向けた体制を明確化し、取得しやすい環境を整備している					
3	高齢者をはじめ多様な人材が活躍できる職場を整備している					
4	利用者や利用者家族からのクレームや過度な要求には組織で対応している					
5	自主性を尊重し、仕事を任せ、それを支援する組織風土がある					

※ 当調査研究は、並行して実施した各職場ヒアリングの分析および「研修の在り方に関するアンケート」(2021年9月実施)とともに、2022年10月をめどに報告書を作成する予定である。