

第4章 ホームヘルパーの雇用と経営課題

第2章、第3章では、「経営の状況」及び「利用者の確保」について詳細な分析を行い、その結果をまとめてきた。ここでは、その他の調査事項である「ホームヘルパーの募集と採用」「雇用管理制度及び福利厚生の実施状況」「経営および雇用管理における問題点」について、調査結果の概略を報告する。これらの調査事項の詳細な分析・検討は今後にまとめる調査研究報告書でおこなう予定である。

第1節. ホームヘルパーの募集と採用

1. ホームヘルパーの過不足状況と今後の採用計画

ホームヘルパーの過不足状況についてみると、「不足している」とする事業所が半数を超えている一方、「過剰である」とする事業所は1割ほどにとどまっている。この、ホームヘルパーが「不足している」とする比率は、利用者数が多い事業所群ほど高く、「50～99人」規模ではその比率は6割を超える。その一方で、「20人未満」では過剰であるとする事業所が15～20%にのぼっている（表4-1）。

表4-1 利用者数 と ヘルパーの過不足状況

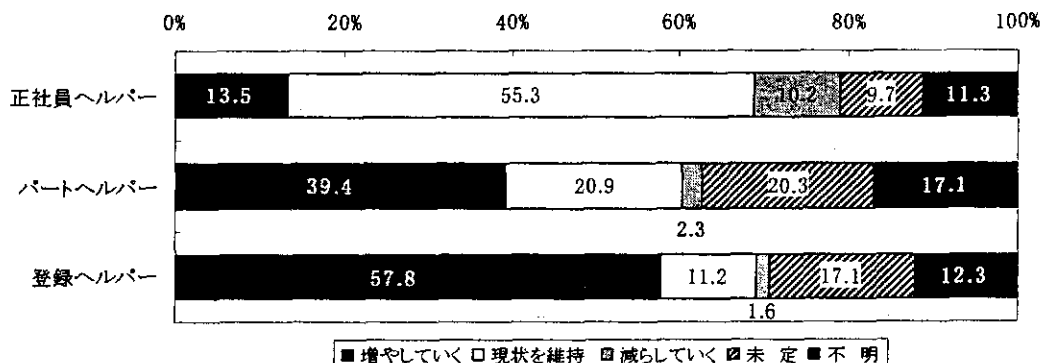
	不足している	適当な状態	過剰である	不明	計
10人未満	39.6	38.2	19.5	2.7	100.0%
10～19人	44.0	40.1	14.3	1.6	100.0
20～29人	53.8	36.6	8.9	0.7	100.0
30～49人	54.9	37.7	6.2	1.2	100.0
50～99人	62.6	31.6	5.2	0.5	100.0
100人以上	70.0	26.2	3.0	0.8	100.0
不明	48.0	30.9	11.8	9.3	100.0
計	53.5	35.4	9.4	1.7	100.0

また、東京・大阪をはじめ政令指定都市部で不足感が強く、「不足している」とする事業所の比率はともに7割を越えている。経営法人の別にみると、「NPO法人」や「株式会社」で不足感が強い一方、「社会福祉協議会」「医療法人」「社会福祉法人」では「適当な状態」の比率が相対的に高く、「過剰である」の比率も1割を超えている。

次に、ホームヘルパーの採用について今後の予定をみると、正社員ヘルパーは現状維持、パート・登録ヘルパーは増やしていくとする事業所が多く、非正規型を中心にヘルパー増員を図ろう

とする傾向が顕著である（図4-1）。

図4-1 雇用形態別にみたホームヘルパー採用計画



正社員ヘルパーについては55.3%が「現状を維持」としており、「減らしていく」「増やしていく」はともに1割である。「増やしていく」とする比率は、NPO法人や協同組合経営の事業所で高い傾向にある。また、利用者数や売上高の増加に比例して高くなっている。

パートヘルパーについては、「増やしていく」が39.4%でもっとも多いが、「未定」20.3%の比率も高い。株式会社、有限会社、NPO法人の事業所で「増やしていく」比率が高く、5割にのぼっている。また、東京・大阪や政令指定都市で比率が高い。

登録ヘルパーについては増加傾向はさらに強く、「増やしていく」とする事業所は57.8%と6割にも達する。傾向はパートヘルパーのそれと類似している。

2. パート・登録ヘルパーの雇用理由および採用に当たっての重視条件

正社員ヘルパーにくらべてパート・登録ヘルパーの増員計画が顕著であるが、その背景にあるパート・登録ヘルパーの雇用理由をみると、「業務量の変動に対応するため」81.0%が圧倒的に多い。それに加えて「人件費が割安なため」55.4%が2大理由となっている（表4-2）。NPO法人経営の事業所では、「十分な専門的知識・技能があるから」「正社員の確保が難しいから」という理由が「人件費が割安なため」の比率を上回っており、他と異なる背景がうかがえる。

採用にあたって重視する条件として、「人柄」84.8%、「意欲・やる気」80.0

表4-2 パート・登録ヘルパーの雇用理由（複数回答）

業務量の変動に対応するため	81.0%
十分な専門的知識・技能があるから	39.6
専門的知識・技能を必要としないから	0.5
正社員の確保が難しいから	24.1
人件費が割安なため	55.4
需要の変動に対応するため	31.1
業務に役立つ知識・経験を持っているから	15.7
その他	3.1
雇用していない	4.7
不明	2.7

表4-3 パート・登録ヘルパーの採用条件
(複数回答)

資格	76.1%
経験	30.3
人柄	84.8
意欲・やる気	80.0
体力	32.6
曜日・時間の融通性	69.0
訪問地域との距離	30.3
その他	1.5
不明	3.1

、「資格」76.1%、「曜日・時間の融通性」69.0%の比率が高い一方、「経験」30.3%、「訪問地域との距離」30.3%、「体力」32.6%の比率は低い(表4-3)。

事業所属性による重視条件の差はみられないが、政令指定都市を含めた都市部では「その他の地域」に比べて「訪問地域との距離」をあげる比率が高い傾向がみられる。

3. 募集の方法

募集の方法については、多くの事業所が一様に採用している共通度の高いものは見出せないが、中では「ハローワークに求人募集」が35.1%と最多で、次いで、「新聞や就職情報誌に求人広告」32.7%、「従業員の縁故を利用」29.4%、「自社のヘルパー養成講座修了者を勧誘」25.4%の順となっている(表4-4)。

経営法人による差がみられ、株式会社や医療法人では「新聞や就職情報誌に求人広告」が、有限会社では「従業員の縁故を利用」と「新聞や就職情報誌に求人広告」が、NPO法人では「従業員の縁故を利用」が、協同組合では「自社のヘルパー養成講座修了者を勧誘」が最多である。社会福祉協議会ではこれといった特徴はみられなかった。

表4-4 ヘルパーの募集方法(複数回答)

自社のヘルパー養成講座修了者を勧誘	25.4%
ハローワークに求人募集	35.1
専門学校等に求人募集	7.3
新聞や就職情報誌に求人広告	32.7
従業員の縁故を利用	29.4
募集ポスターの張り出し	6.3
他社勤務のヘルパーに働きかけ	2.8
各地の講習会受講生を勧誘	18.9
その他	21.4
不明	3.6

第2節 雇用管理制度及び福利厚生の実施状況

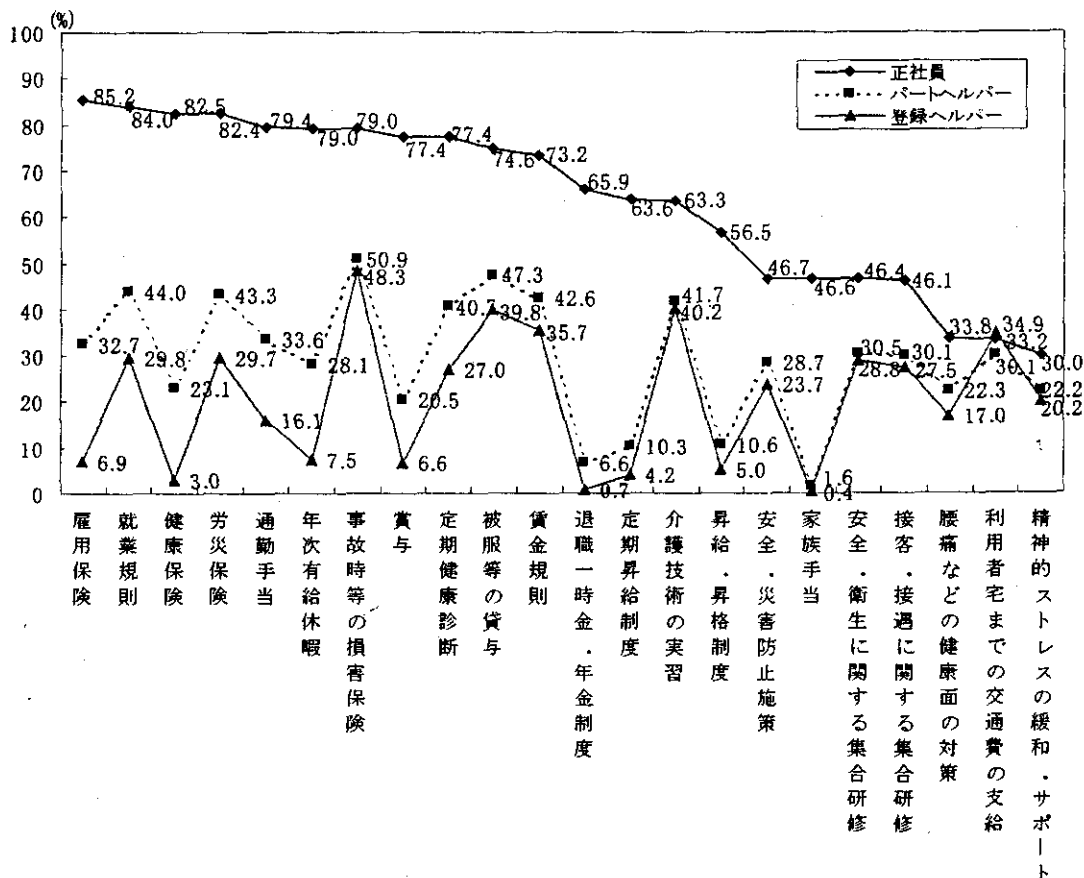
雇用管理及び福利厚生に関する制度・手当について、雇用形態別にその実施状況をまとめた結果を図4-2に示す。この結果が示すように、実施されている制度・手当は雇用形態によって大きな差異がある。

正社員とパート・登録の間では、ほとんどの制度・手当について実施率に極めて大きな開きがある。その中で、「利用者宅までの交通費の支給」「精神的ストレスの緩和・サポート」「腰痛などの健康面の対策」「接客・接遇に関する集合研修」「安全・衛生に関する集合研修」は実施率

にさほど大きな差はないが、いずれも正社員に対する実施率が低い制度・手当である。

パートと登録の間では実施状況は比較的似た傾向にあるが、「雇用保険」「健康保険」「労災保険」「就業規則」「通勤手当」「年次有給休暇」については開きがある。

図4-2 雇用管理制度実施状況

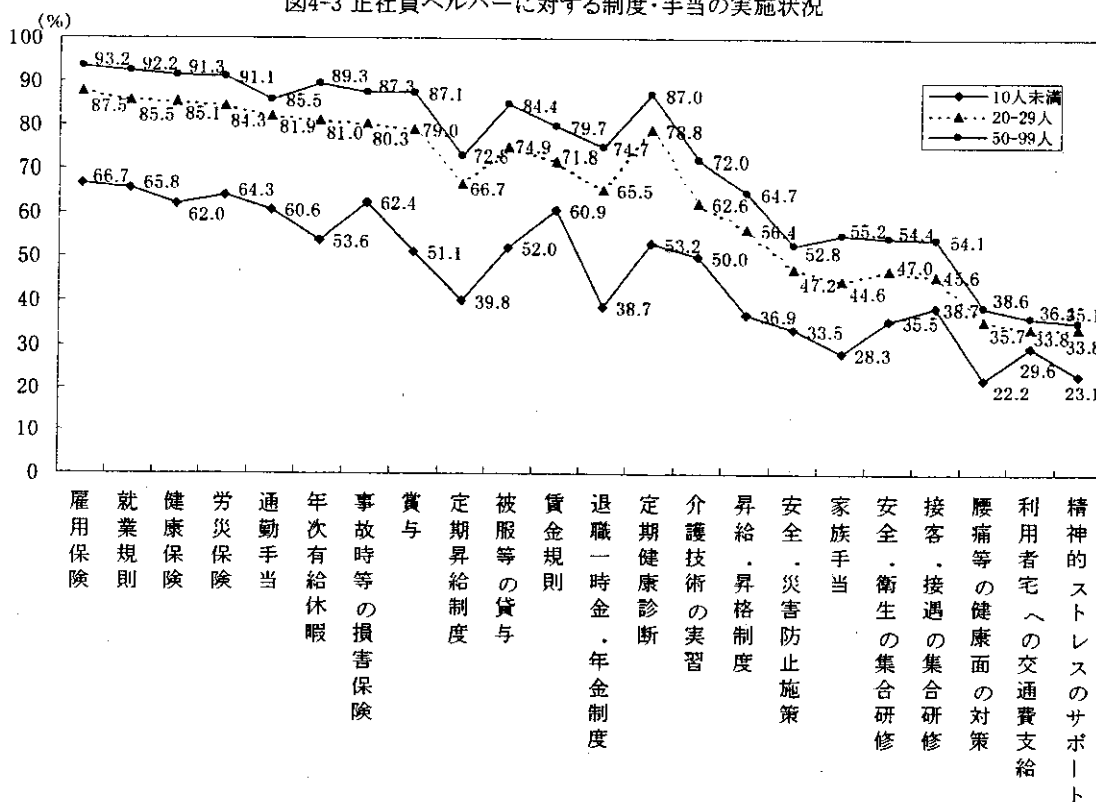


1. 正社員ヘルパーに対する制度・手当の実施状況

正社員ヘルパーに対して実施されている制度・手当は、7割を超す事業所が実施しているものと、実施率が5割にも満たないものとに二極分化している傾向が窺える。腰痛予防や精神的ストレスの緩和など、ハードで神経の疲れる対人業務に就いているホームヘルパーに対するケアを実施している事業所は3割程度に留まっている。安全・衛生面に対する対策も実施している事業所は5割に達していない状況がみとれる。一方、実施率の高いものについても、雇用保険・労災保険等の実施率は9割を切っており、改善の余地がみられる。

事業所属性の別にみると、「利用者数」の多い事業所ほど各種制度・手当の実施率が高い傾向が窺える(図4-3)。また、事業類型が「専門型」「周辺型」の法人が設立している事業所や協同組合・NPO法人の事業所において、各種制度・手当の実施率が低い傾向にある。

図4-3 正社員ヘルパーに対する制度・手当の実施状況



2. パートヘルパーに対する制度・手当の実施状況

「退職一時金・年金制度」「定期昇給制度」「昇級・昇格制度」「家族手当」などパートヘルパーに対してほとんど実施されていない制度・手当がある。

事業所属性の別にみると、「利用者数」の多い事業所ほど各制度・手当の実施率が高い傾向が窺える。また、株式会社や社会福祉法人経営の事業所において総じて制度・手当の実施率が高い傾向がみられるが、その他の事業所でもそれを上回って実施率の高い制度・手当がある。どの法人の事業所でどの制度・手当の実施率が高いかは一様ではない。

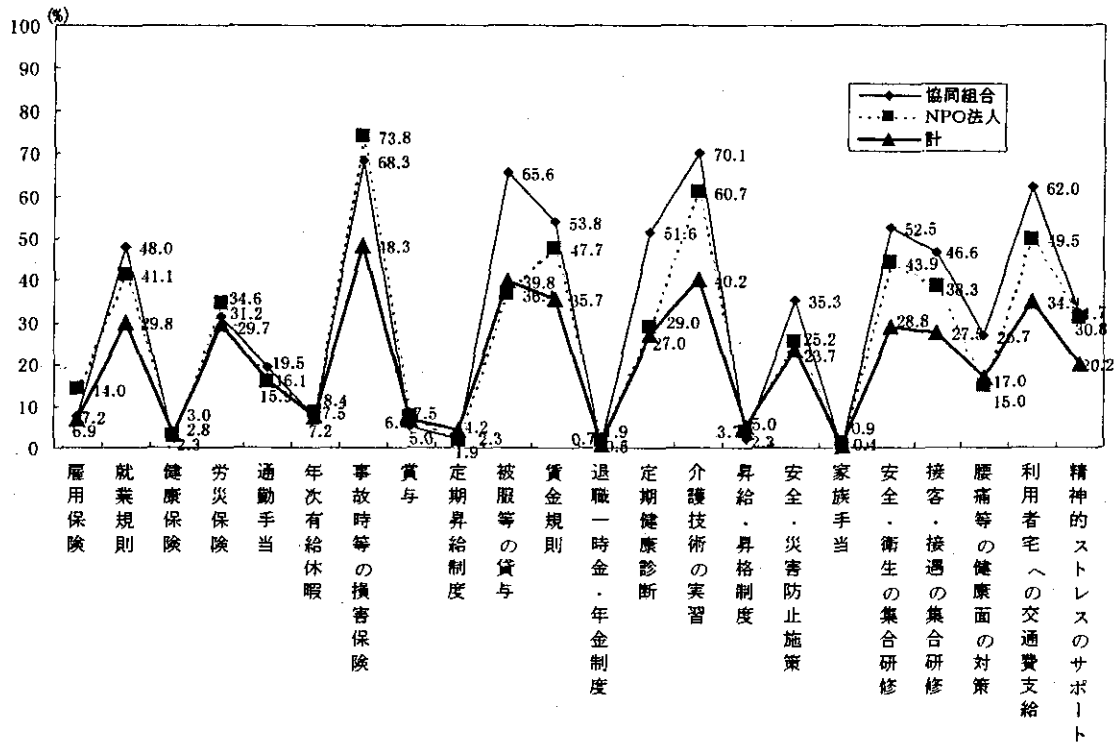
3. 登録ヘルパーに対する制度・手当の実施状況

「退職一時金・年金制度」「定期昇給制度」「昇級・昇格制度」「家族手当」などパート・登録ヘルパーに対してほとんど実施されていない制度・手当に加えて、登録ヘルパーに対しては「雇用保険」「健康保険」「年次有給休暇」「賞与」も実施されていないのが現状である。

他の雇用形態の場合と同様に登録ヘルパーについても、「利用者数」の多い事業所ほど各制度・手当の実施率が高い傾向が窺える。しかし、登録型ヘルパーに特徴的な実施状況もみられる。協同組合およびNPO法人において各種制度・手当の実施率が高い点である(図4-4)。これ

らの法人経営の事業所では、正社員には「通勤手当有り、利用者宅への交通費支給なし」とし、登録には「通勤手当なし、利用者宅への交通費支給有り」としているところが高率にのぼっており、登録ヘルパー重視の対応が窺える。

図4-4 法人種別と雇用管理制度の実施状況当の実施状況



第3節 経営における問題点、雇用管理における問題点

1. 経営における問題点

全体でみると、「介護保険の報酬単価が低すぎる」68.7%が最多で、次いで、「事務作業の負担が大きい」58.6%、「運営コストが大きく利益が出ない」49.3%、「利用者の開拓・確保が難しい」43.0%の比率が高い（表4-5）。これらは多くの事業所に共有される問題点であるが、事業所の属性によって濃淡の違いがある。

経営法人の別にみると、報酬単価の問題はいずれの法人でも7割近い比率となつて

表4-5 経営における問題点（複数回答）

運営コストが大きく利益が出ない	49.3 %
初期投資が大きく利益が出ない	19.2
事務作業の負担が大きい	58.6
利用者が散在していてロスが大きい	27.2
介護保険の報酬単価が低すぎる	68.7
利用者とのトラブルが多い	2.0
地域における知名度が低い	12.4
民間のサービス業者との競争が激しい	11.7
公的なサービス機関との競争が激しい	20.1
サービス内容の差別化が難しい	17.3
利用者の開拓・確保が難しい	43.0
利用者への情報提供・PRが難しい	22.7

いるが、「事務作業の負担が大きい」は社会福祉法人や社会福祉協議会で特に比率が高く、「利用者の開拓・確保が難しい」は株式会社や有限会社でより比率が高い。NPO法人では「介護の仕事に対する社会的評価が低い」という問題点が「利用者の開拓・確保が難しい」を上回る問題点としてあげられている。

「利用者数」による違いも顕著で、「事務作業の負担が大きい」「介護保険の報酬単価が低すぎる」は利用者数の多い事業所ほど問題点として指摘されている（「100人以上」規模の事業所では、「事務作業の負担が大きい」は83.4%と最大の問題点となっている）。一方、「利用者の開拓・確保が難しい」は利用者数の少ない事業所ほど大きな問題点として指摘されており、特に「10人未満」では64.9%と最大の問題点となっている。

2. 雇用管理における問題点

雇用管理における問題点として比率が5割を超えるものはなく、事業所の多くに共通の問題点というものは特にみられないが、比較的に比率が高い問題点として「勤務のローテーションの組み方が難しい」44.7%、「休日・休暇がとりにくい」41.3%、「人材育成・教育をする余力がない」39.4%がある（表4-6）。

経営法人の別にみると、勤務ローテーションや休日・休暇の問題はいずれの法人の事業所でも高い比率を占めているが、株式会社では「人の確保が追いつかない」「募集・採用がうまくいかない」の比率も4割にのぼり、上の2つの問題点と肩を並べてい

表4-6 雇用管理における問題点（複数回答）

人の確保が追いつかない	23.3%
募集・採用がうまくいかない	25.6
定着率が悪い	10.0
ヘルパーの質が低下している	10.9
人材育成・教育をする余力がない	39.4
就業形態が多様で雇用管理事務が煩雑	27.7
コミュニケーションがとりにくい	17.5
勤務のローテーションの組み方が難しい	44.7
職場のチームワークがうまくいかない	7.4
事業所外の仕事が多く、上司の目が行き届かない	14.1
能力や業績に応じた賃金体系になっていない	25.0
休日・休暇がとりにくい	41.3

る。一方、社会福祉法人や社会福祉協議会では「能力や業績に応じた賃金体系になっていない」という問題点が他の法人経営の事業所に較べて高い比率となっている。

「利用者数」による違いもみられ、「勤務のローテーションの組み方が難しい」「休日・休暇がとりにくい」「人の確保が追いつかない」等の問題点は利用者数が多い事業所ほど高い比率となっている。

第5章 まとめ

この調査・研究の課題は、一段と進む高齢化にあって必要不可欠な在宅介護サービスの中核たる訪問介護（ホームヘルプ）サービス事業が安定的に雇用を創出するために必要な環境条件を探り、明らかにしていくことにある。そして、必要な諸施策の立案・実施に役立つ情報を収集・蓄積していくことにある。本報告書は中間報告ではあるが、こうした目的に沿ってまとめる必要のあることは当然であり、単純集計の結果をまとめるに留まらず、この調査の主要テーマについては、少し掘り下げた分析を行っている。それが、「第2章：経営の状況」及び「第3章：利用者確保の状況」である。

第2章では、事業所属性及び経営法人属性の相互の関係について整理をするとともに、それらの基本属性と「訪問介護サービス事業の収支」「訪問介護サービス事業の客単価」「訪問介護サービス事業の今後の展開」「今後力を入れていく介護サービス事業」についてクロス分析を行っている。①訪問介護サービス事業の収支は、事業所の属性の違いに関わりなく全体の6割あまりが「赤字」になっている、②平均の客単価は、株式会社・有限会社で比較的高い予想をしており、客単価実績についても他より高い金額を回答する事業所の比率が高い。③訪問介護サービス事業の採算ラインは、この事業の比重が重いところほど高くなっている、④訪問介護サービス事業の今後の展開については、6割程度が「赤字」にも拘わらず縮小・撤退を考えているところはない。特に、新規参入組は「拡大」路線志向が大半を占めている、等が明らかになった。

第3章は、利用者確保の状況を多様な角度から分析している。①保険導入後の訪問介護サービスは利用者が予想よりやや下回っている。また、予想とは異なって報酬単価の低い家事援助サービス中心の利用者が多くなっている、②新規利用者の申し込み経路は「在宅介護支援センター」経由と「利用者からの直接の申し込み」が主流である、③このため、「これまでの実績と知名度」が利用者確保の重要な条件となっている、④利用者確保の施策として、在宅介護支援センターからの評価を高めるための経営努力（実績作り、サービスの質の向上、介護人材の質向上等）が求められる。また、地域の利用者からの信用を高めるため、質の高いサービスを行っていく・利用者への直接のPRを続けていく等の努力をしていくことも必要である、等が明らかになった。

その他、ホームヘルパーの募集・採用など人材の確保に関する問題、ホームヘルパーの処遇や労働環境に直結する雇用管理制度・福利厚生の実施状況、事業所が現在かかえている経営・雇用管理における問題点も、第4章で取りまとめている。単純集計中心の結果ながら、①ホームヘルパーの不足を訴える事業所は大多数にのぼり、今後はあらゆる雇用形態のホームヘルパーとりわ

け登録ヘルパーの数を増やす意向の事業所が多い、②パート・登録ヘルパーを雇用する最大の理由は「業務量の変動に対応するため」と「人件費が割安なため」であり、「人柄」「意欲・やる気」「資格」が採用時の重視条件となっている、③雇用管理の諸制度については、正社員ヘルパーとパート・登録ヘルパーとの間で、また、パートと登録の間でも実施率に大きな開きがある、④経営における問題点として「介護保険の報酬単価が低すぎる」「事務作業の負担が大きい」の比率が高い。また、雇用管理における問題点として「勤務のローテーションの組み方が難しい」「休日・休暇がとりにくい」「人材育成・教育をする余力がない」の比率が高い、等が明らかになった。

以上、今回の調査及びその結果整理を通じて訪問介護サービス事業の実情・現況の一端を垣間見ることができたと思う。最終の報告書をまとめるにあたってはさらに分析・検討を深め、安定的な雇用創出が可能になるようなあり方について提言をしていきたいと考えている。

ところで、訪問介護サービス事業の成長の如何はまた、この分野の最前線で働くホームヘルパーの問題にとっても極めて重要である。今回の調査のなかで、事業者は登録ヘルパーを重点的に増やしていく姿勢が強いこと、人件費が安く業務量の変動に対応しやすいことがその最大の理由であることが明らかになった。雇用管理・福利厚生などの諸制度も、登録ヘルパーについては実施率がきわめて低い実情も浮き彫りにされた。これらが総体として示すことは、雇用が不安定で、就労条件の悪いホームヘルパーが今後いつそう増えてくるということである。

事業所の収支が改善され、経営基盤が安定したものにならない限り、人件費の圧縮＝不安定な身分のホームヘルパーの雇用という（悪）循環を断ち切ることは難しい。「ゴールドプラン21」では、2004年度までにホームヘルパーが35万人になると見込まれている。むろんのことホームヘルパーの質を下げても話にならない。質を維持したまま量的拡充を図ることが必須である。となれば、この目標を達成するには、よほど良好な労働条件・環境が不可欠である。しかし現状は、その労働条件・環境は決して良好とはいえないことを、今回の調査結果は示している。これは、今回の調査によって改めて確認され、重要性が提起された課題である。早急に取り組むべき研究課題ともいえよう。

終わりに

第1章の冒頭にも述べたが、この中間報告書は、昨年末に実施した「訪問介護サービス事業状況調査」結果の速報を企図したものである。にも拘わらず、まとめたのが半年後と速報とは言い難いものになった。担当者の能力不足に起因すること大であるが、回収率が高く、データのクリーニング・整理に予想以上の時間が取られたことも一因であることを付記したい。

それは、まとめが遅れたことの言い訳では決してなく、訪問介護事業の現状および今後の動向について事業者自身が極めて大きな関心を持っていることを明示しているからに他ならないからである。

本調査が行われたのは、介護保険が導入されて半年余りの12月初め。この頃には、利用者との新しい関係作りや事務処理問題など初期の混乱が収束に向かっていると判断して調査時期を設定したのだが、介護報酬申請書類の作成など事務処理の最も忙しい時期に調査依頼をするという大失態を犯した。さらに調査対象事業者から、「似たような調査の依頼が7つも8つもきている。一体どうなっているんだ」という怒りと困惑の電話が数え切れないほど届いた。時期良しとみた多くの大学・調査機関がこの時期一斉に調査票を流したのである。

このように、事業所にとって寸秒の時間的ゆとりのない中で、3割に達する回答があったことは、訪問介護サービス事業者がいかに現状や今後に大きな危機感を持ち、その状況を外に発することの必要性を痛感しているかということの証左に他ならない。

調査結果を集計・分析してまとめるに当たっても、その結果を読みとるに際しても、その結果の背後にあるこうした思いを無視してはなるまいと思っている。