

2020年度 障害福祉サービス事業所等の人材確保に関する調査について

福祉医療機構では、福祉医療機構の貸付先である全国の障害福祉サービス事業等を運営する事業所を対象に、「障害福祉サービス事業所等の人材確保」に関するアンケート調査を実施した。

- 職員の充足状況は、人員が「不足している」と回答した事業所が50.2%と約半数を占めており、「不足している」と回答した事業所の不足人員数は平均で1事業所当たり2.5人であった。
- 2020年度新卒採用計画のあった事業所において、採用計画人数を達成できた事業所は30.2%で、平均採用実績数は1事業所当たり1.2人であった。自法人・自事業所のPRポイントとして効果的だったのは、「採用・面接前の見学」「研修の充実」「就職後のキャリアプラン（スキル育成プランや賃金水準など）」であった。
- コロナ禍の人材確保については、38.6%の事業所で採用活動時の見学を全部または一部を制限していた。一方、コロナ禍の採用活動の工夫として「少人数・個別での説明・面接を実施」と回答した事業所は35.5%であった。また「募集要件を広げた（無資格・未経験OKなど）」の回答も13.0%あり、コロナ禍における人材確保において様々な取組がなされていた。

はじめに

福祉医療機構（以下「機構」という。）では、障害福祉分野における人材不足等の現状と、事業者の人材確保への取組を把握することを目的として、貸付先の障害福祉サービス事業所等（以下「事業所」という。）を対象に「障害福祉人材」に関するアンケート調査を、この度初めて実施した。

本レポートでは、今次調査の結果から障害福祉サービス事業所における職員の充足状況、採用活動等の状況、職員の処遇・退職状況、人材紹介手数料、新型コロナウイルス感染症の影響について報告する。また、項目により障害福祉サービス体系別に区分して分析を行った。

なお、今次調査における「職員」とは、利用者に接する職員（生活支援員・世話人・看護職員・相談員等）であり、事務員・調理員等は含まない。

1 調査概要・属性情報

1.1 調査概要

今次調査は、機構の貸付先のうち事業所を運営する社会福祉法人等を対象として実施しており、開設主体が公立のものを含んでおらず、約8割が社会福祉法人で特定非営利活動法人をあわせると9割以上を占めている。回答状況等については以下のとおりである。

対象	障害福祉サービス事業等を運営する法人2,599法人
回答数	543法人（552事業所）
回答率	20.9%
実施期間	2021年1月29日（金） ～同2月22日（月）
方法	Webアンケート

1.2 回答属性

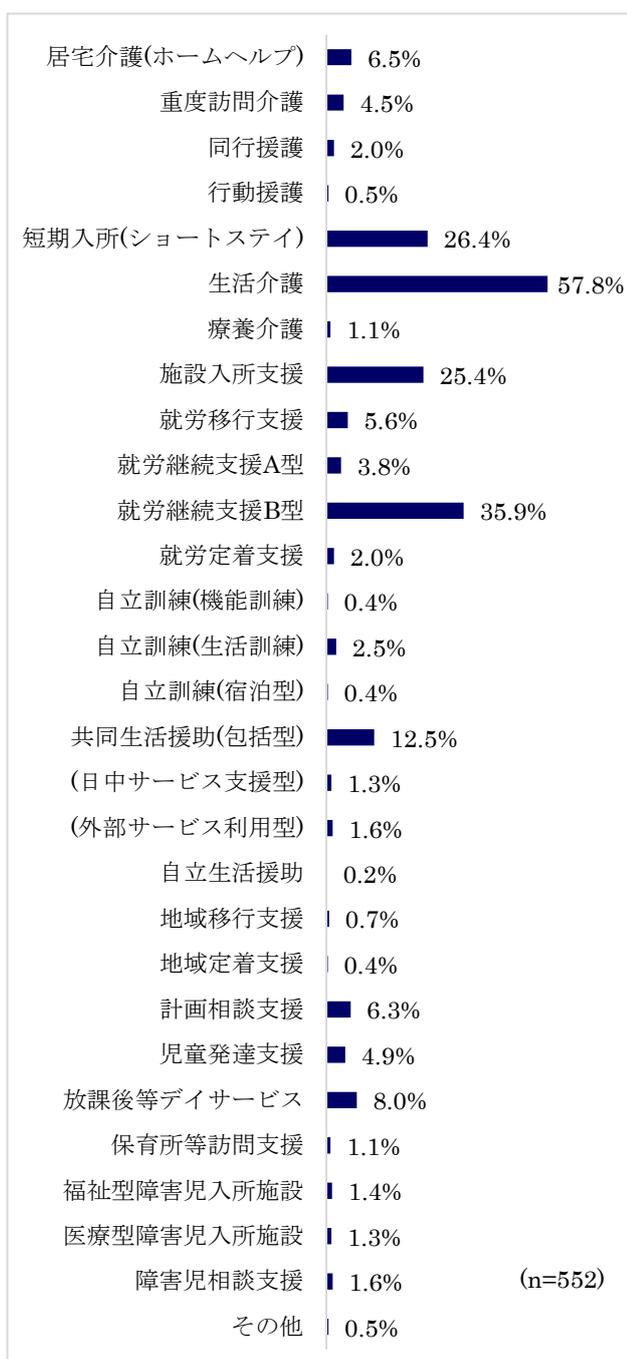
今次調査では、1つの事業所で運営されている障害福祉サービス種別（以下「サービス種別」という。）を最大3つまで選択する形式で回答を得



た（図表1）。

サービス種別では「生活介護」が57.8%でもっとも多く、「就労継続支援B型」35.9%、「短期入所（ショートステイ）」26.4%、「施設入所支援」25.4%、「共同生活援助（包括型）」12.5%と続いた。

（図表1）運営している障害福祉サービス種別
（任意の3種別まで複数回答）



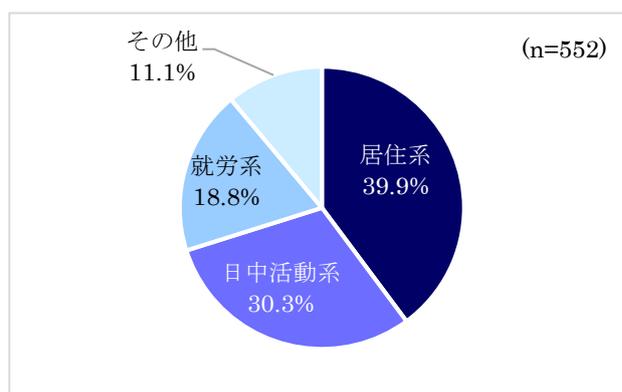
障害福祉サービスは多岐にわたり、複数のサービス種別を複合的に運営している事業所も多いことから、今次調査では事業所を、図表2のとおり「居住系」「日中活動系」「就労系」「その他」のサービス体系に分類した。分類したサービス体系別の事業所の割合を示したものが図表3である。居住系が約4割、日中活動系が約3割、就労系が約2割、その他が約1割となった。

（図表2）サービス体系分類の基準

サービス体系	事業所が運営するサービス種別
① 居住系	施設入所支援・共同生活援助(包括型)・共同生活援助(日中サービス支援型)・共同生活援助(外部サービス利用型)
② 日中活動系	生活介護・療養介護・短期入所 (ただし①に該当するものを除く)
③ 就労系	就労移行支援・就労継続支援A型・就労継続支援B型・就労定着支援・自立訓練(機能訓練)・自立訓練(生活訓練)・自立訓練(宿泊型) (ただし①、②に該当するものは除く)
④ その他	①～③に該当しないもの 居宅介護(ホームヘルプ)・重度訪問介護・同行援護・行動援護・重度障害者等包括支援*・児童発達支援・医療型児童発達支援*・居宅訪問型児童発達支援*・放課後等デイサービス・保育所等訪問支援・福祉型障害児入所施設・医療型障害児入所施設・計画相談支援・障害児相談支援・地域移行支援・地域定着支援・自立生活援助

*回答がなかったサービス種別

（図表3）障害福祉サービス体系別割合



1.3 職員の構成等

1.3.1 事業所当たり職員数

1 事業所当たりの職員数（常勤換算）は、全体の平均で 21.1 人であった（図表 4）。サービス体系別にみると、居住系は「20～29 人」の区分がもっとも多く、日中活動系では「10～14 人」、就労系では「5～9 人」、その他では「5 人未満」「5～9 人」の区分が多かった。

（図表 4）事業所当たり職員数の分布（常勤換算）

	居住系 (n=220)	日中 活動系 (n=167)	就労系 (n=104)	その他 (n=61)	全体 (n=552)
5 人未満	4.1%	4.8%	15.4%	32.8%	9.6%
5～9 人	8.6%	25.7%	52.9%	32.8%	24.8%
10～14 人	10.5%	31.1%	21.2%	9.8%	18.7%
15～19 人	9.1%	13.8%	6.7%	11.5%	10.3%
20～29 人	24.1%	16.2%	2.9%	6.6%	15.8%
30～39 人	17.7%	2.4%	0.0%	3.3%	8.2%
40～49 人	15.5%	0.6%	1.0%	0.0%	6.5%
50 人以上	10.5%	5.4%	0.0%	3.3%	6.2%
平均	30.1 人	19.6 人	8.9 人	13.8 人	21.1 人

※各区分の事業所数の合計に対する割合を表す

1.3.2 職員の平均年齢

2020 年 12 月 1 日現在の職員の平均年齢は、40 代と回答した事業所がもっとも多く、全体の 56.2%であった（図表 5）。次いで 50 代 29.0%、30 代 11.4%となった。平均年齢は男性 45.2 歳、女性 46.7 歳、全体で 46.2 歳であった。

（図表 5）2020 年 12 月 1 日現在の職員の平均年齢の分布

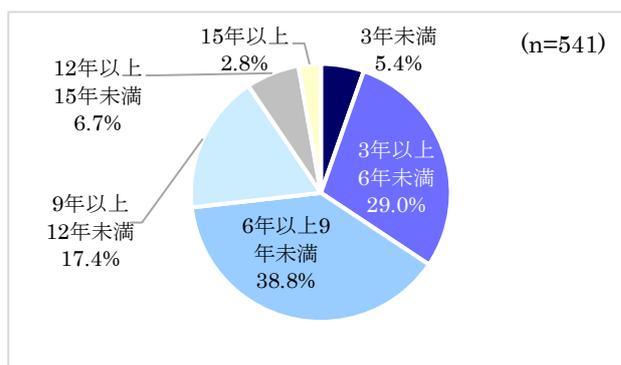
n=552	～20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代～	非該当
男性	2.4%	21.4%	43.7%	22.1%	6.9%	0.4%	3.3%
女性	0.5%	13.2%	49.6%	29.9%	5.8%	0.5%	0.4%
全体	0.2%	11.4%	56.2%	29.0%	3.1%	0.0%	0.2%

注）非該当は男性または女性が在籍していない事業所

1.3.3 平均勤続年数

平均勤続年数は「6 年以上 9 年未満」と回答した事業所が 38.8%でもっとも多かった（図表 6）。平均勤続年数は 7.8 年であった。

（図表 6）平均勤続年数



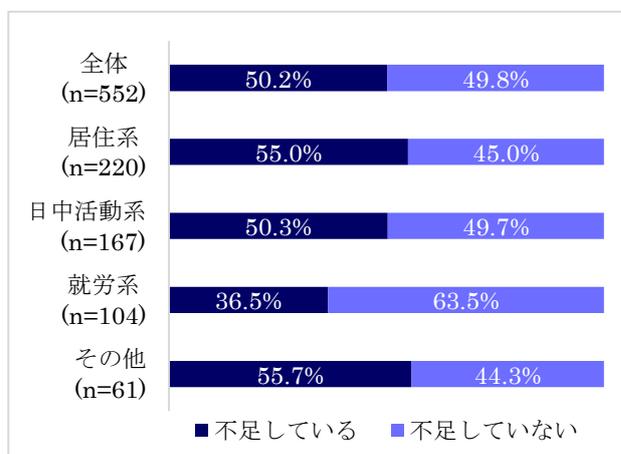
2 職員の充足状況等

2.1 職員の充足状況

職員の充足状況については、全体では 50.2%（277 事業所）が「不足している」と回答した（図表 7）。

サービス体系別にみると、その他が 55.7%、居住系の 55.0%が「不足している」と回答したのに対し、就労系では 63.5%が「不足していない」と回答していた。

（図表 7）職員の充足状況（2020 年 12 月 1 日現在）





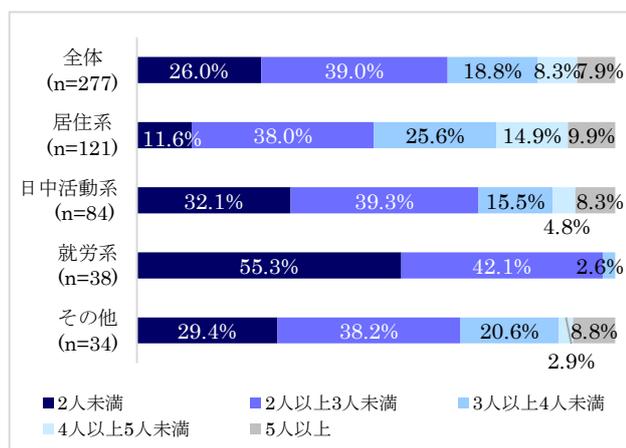
2.2 不足している人員数

職員が不足していると回答した 277 事業所において、不足している人員数については、「2人以上3人未満」がもっとも多かった（図表 8）。

サービス体系別にみると、居住系では3人以上不足している事業所が約半数を占めていた。一方で、就労系は不足人員が「2人未満」と回答した事業所が 55.3%であった。これは、定員（登録）規模や障害種別、障害支援区分の影響も大きいとみられる。

職員が不足していると回答した 277 事業所の平均不足人員数は 2.5 人であった。

（図表 8）不足人員数の分布（複数回答）



2.3 不足している職種

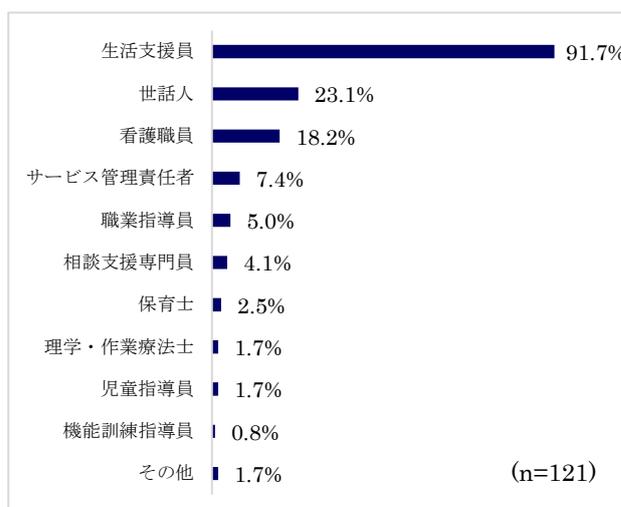
不足している職種を示したのが図表 9 である。全体では「生活支援員」が 74.0%を占めていた。

（図表 9）不足職種（全体）（複数回答）

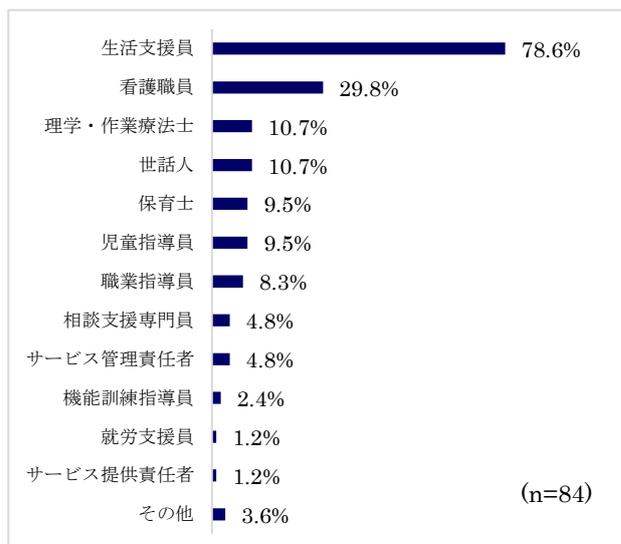


不足している職種について、サービス体系別にみると、居住系では「生活支援員」が 91.7%、日中活動系では「生活支援員」が 78.6%、就労系では「職業指導員」が 71.1%、その他の体系では「保育士」が 32.4%でそれぞれもっとも多い不足職種となった（図表 10～13）。

（図表 10）サービス体系別にみた不足職種（居住系）（複数回答）

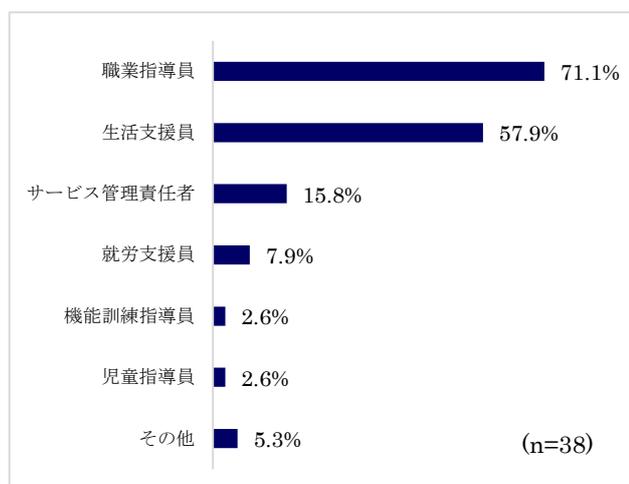


（図表 11）サービス体系別にみた不足職種（日中活動系）（複数回答）

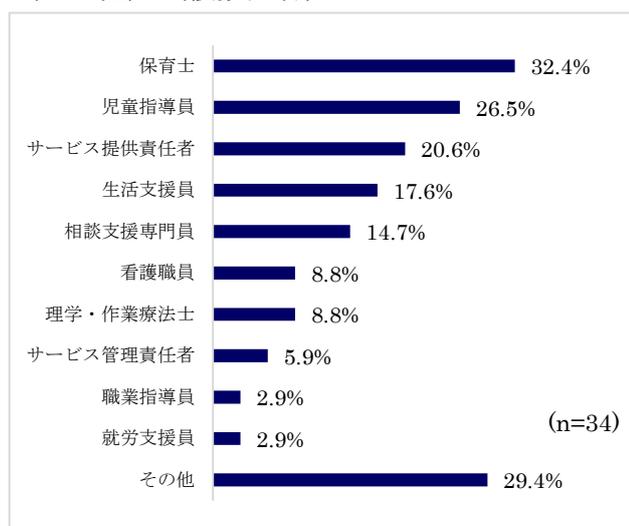




(図表 12) サービス体系別にみた不足職種
(就労系) (複数回答)



(図表 13) サービス体系別にみた不足職種
(その他) (複数回答)



2.4 不足感が強い業務

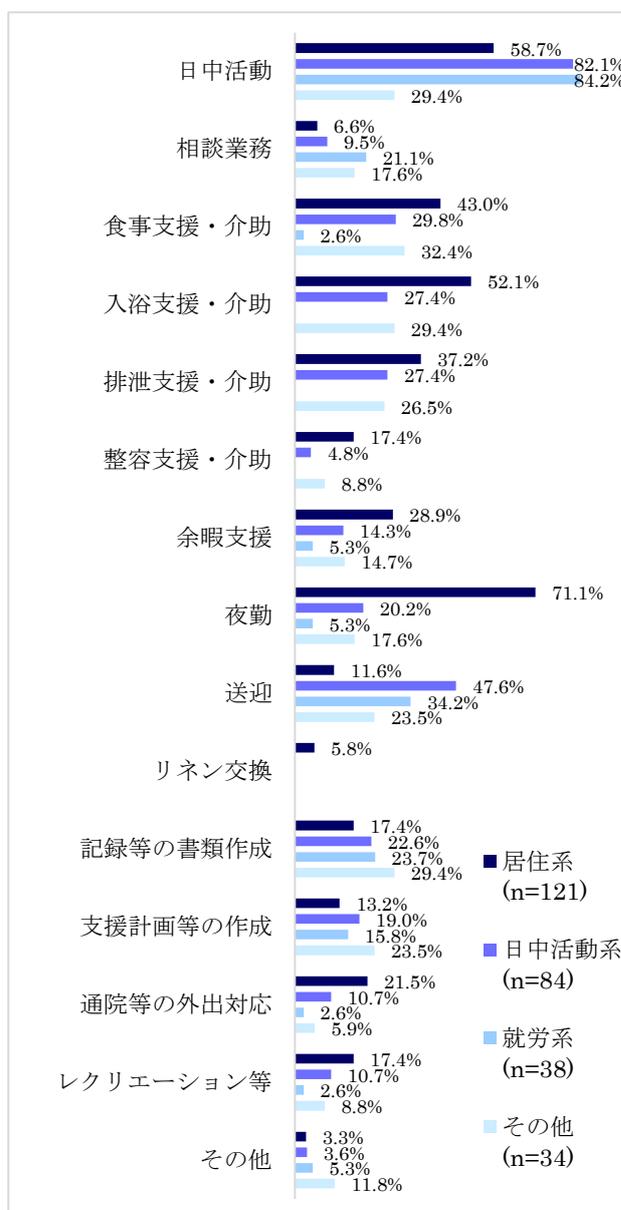
不足感が強い業務をサービス体系別に示したものが図表 14 である。

居住系では「夜勤」が 71.1%と最も高く、次いで「日中活動」が 58.7%と続いた。

日中活動系、就労系では、「日中活動」と回答した事業所がそれぞれ 8 割を超えていた。

その他では、「食事支援・介助」が 32.4%と最も多かった。

(図表 14) サービス体系別にみた不足感の強い業務 (複数回答)

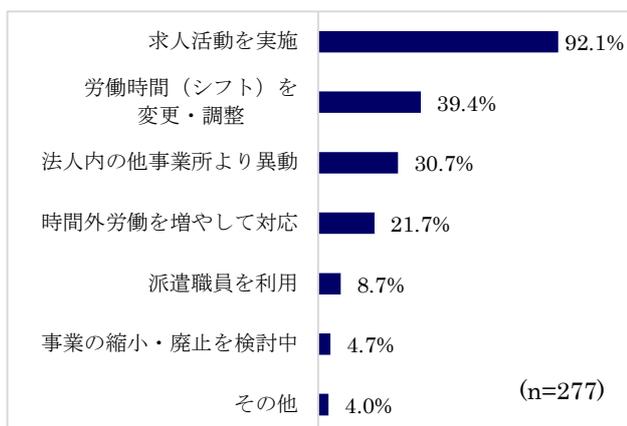


2.5 人員不足への対応策

人員不足への対応策では 92.1%が「求人活動を実施」と回答した(図表 15)。

次いで「労働時間(シフト)を変更・調整」が 39.4%、「法人内の他事業所より異動」が 30.7%、「時間外労働を増やして対応」が 21.7%と続いており、新規採用までのつなぎとして、在籍している職員で不足人員分を対応するために苦慮していることがうかがえる結果となった。

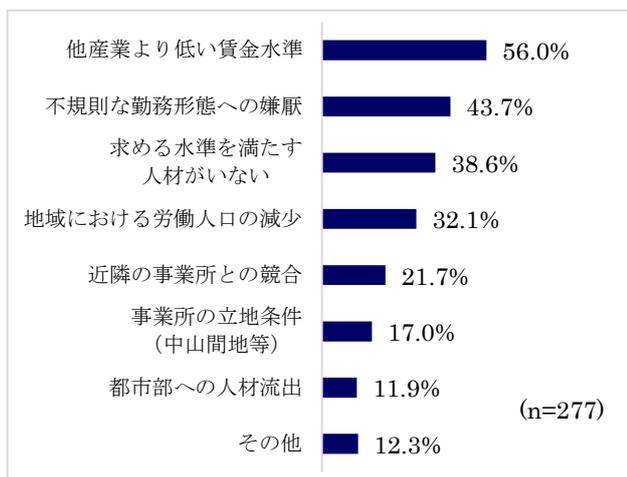
(図表 15) 人員不足への対応策（複数回答）



2.6 人員確保が厳しい要因等

人員確保が厳しい要因については「他産業より低い賃金水準」が 56.0%と最も多かった（図表 16）。次いで「不規則な勤務形態への嫌厭」が 43.7%であった。一方で、「求める水準を満たす人材がいらない」との回答も 38.6%あることから、応募があっても採用につながらないといったケースも少なくないことがわかる。

(図表 16) 人員確保が厳しい要因（複数回答）



また、「その他」の内容では障害福祉の専門性が問われる部分や障害特性の理解、障害者の支援・介助の経験がないことによる抵抗感等についての記述があり、求職者が少ない一因になっていると考えられる。

(福祉業界へのイメージや障害福祉への理解・専門性)

- ① 障害者支援の仕事はハードルが高いと感じ、求人への応募がない
- ② 障害者の介助の経験がなく、抵抗感がある
- ③ 障がいに対する理解不足
- ④ 障害者の地域生活の支援の職業としての認知度の低さ
- ⑤ 同性介助が求められる業種で、性別が合わない場合がある
- ⑥ 福祉の仕事そのものが新型コロナウイルスに感染しやすいイメージを持たれている

(福祉人材そのものの不足)

- ⑦ 介護職、看護職を希望する人が少ない
- ⑧ 看護師さんの絶対数が少なく、取り合いになっている
- ⑨ 事業を多角的に行っている法人や、株式会社が運営している事業所に学生が流れる
- ⑩ 募集に対して圧倒的に応募者が少ない

2.7 職員の業務負荷を軽減するための取組

職員の業務負荷を軽減するために、ICT や福祉機器の導入や配置基準以上の職員を配置するなどの様々な取組がされていた。時間外勤務の削減や急な職員の欠勤が出た場合の対応として、業務内容や利用者の日課・支援内容の見直しなどの働き方改革を進めている事業所もあった。また、コロナ禍による検温や面会方法の工夫など、業務負荷が増えているという回答もあったことから、職員の負担軽減策を講じながらも、コロナ禍におけるニューノーマルな取組が今後ますます必要になってくるといえるだろう。

(ICT の活用)

- ① 生活日誌等、記録の手書き入力から PC 入力へ移行するためのソフト制作とスタッフの PC 教室開催
- ② インカム、見守りシステムの導入
- ③ 新型コロナウイルス感染予防のために、サーマルカメラを使用した検温の記録方法を取り入れている
- ④ 支援ソフトを導入し、請求業務・支援計画等を簡素化した

(福祉機器の導入)

- ⑤ コミュニケーションロボット、特殊浴槽の導入
- ⑥ マッサージスーツの購入により腰痛予防等に取り組んでいる
- ⑦ 介護リフトや入浴器具を利用し職員の身体の負担



を軽減している

(業務内容の見直し)

- ⑧ 回覧用紙、報告書等の削減
- ⑨ 業務の最適化（過剰になっている支援を標準程度に戻す）各職員の一日の予定を視覚化し、入所と通所を兼務する職員を増やした
- ⑩ 施設内外の清掃等、エアコンのメンテなどは、業者に依頼。本業にできるだけ専念してもらう
- ⑪ 多種多様な日中活動科目を集約させて、日中活動支援の合理化を図った
- ⑫ 行事の減少や内容改革等による負担減少推進
- ⑬ 法人本部で実施可能なものは法人本部が行うことで事務作業を軽減している

(勤務時間や休暇等の配慮等)

- ⑭ 優先的に有給取得ができるシフト体制
- ⑮ 日中サービスの職員は宿直のシフトには組み入れず、宿直は専属の職員で対応することで、子育て世代の生活に負担が掛からないようにしている
- ⑯ リフレッシュ休暇の導入

(職員配置等の工夫)

- ⑰ 外国人技能実習生の登用
- ⑱ 人数を多く配置して、急な休みでもフリー職員が入れるようにしている
- ⑲ 専属の送迎運転者の増員により支援職員の負担を軽減
- ⑳ 地域のボランティアさんに生産活動の手伝いをしてもらっている

(採用活動・人材育成等)

- ㉑ 職員のメンタルヘルスケアとして、カウンセラーによるカウンセリング相談を2か月ごとに設けている
- ㉒ 人数を多く配置して、急な休みでもフリー職員が入れるようにしている
- ㉓ 人材派遣の活用

(その他)

- ㉔ 事業内所保育所がある為、女性は産休後でもすぐに働く事ができる。また、法人内クリニックがある為、体調不良などがあってもすぐに受診し対応できる
- ㉕ 作業機器の導入による作業負担の軽減（紙折り機、段ボール組立機等）
- ㉖ スタッフ間のコミュニケーションを密にし、個人に過度な負担がかからないよう工夫している
- ㉗ コロナ禍で体温測定や健康管理を記入、利用者さんの退所後アルコール消毒を行ったり以前より業務が増えていて軽減とは真逆になっている

3. 採用活動

3.1 2020 年度の新卒採用状況

2020 年度の新卒採用に係る採用計画人数と採用実績をまとめたものが図表 17 である。

1 人以上の採用計画があった 235 事業所のうち、計画以上の採用ができたのは全体の 3 割である 71 事業所であり、残りの 7 割の事業所で採用計画通りに人材確保ができなかったと言える。2020 年度新卒採用を計画した事業所の平均採用計画人数は 2.7 人であったのに対し、平均採用実績人数は 1.2 人と、新卒者採用について厳しい状況であったことがうかがえる。

(図表 17) 2020 年度新卒採用に係る採用計画人数別採用状況

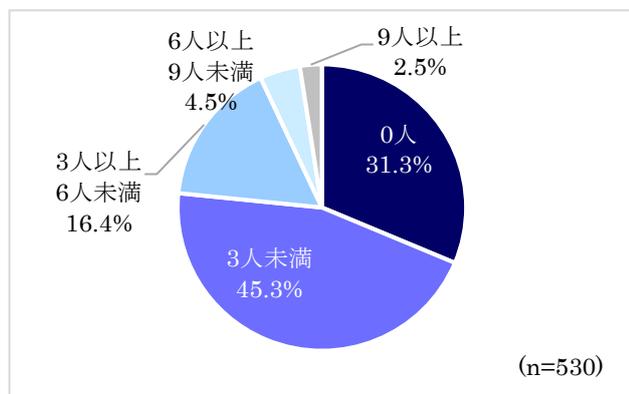
採用計画人数	1人	2人	3人	4人	5人	6人以上	全体
事業所数	78	74	36	18	17	12	235
計画達成事業所*	35	19	10	2	4	1	71
達成事業所割合	44.9%	25.7%	27.8%	11.1%	23.5%	8.3%	30.2%
採用実績数(平均)	0.5人	0.8人	1.4人	1.5人	2.8人	5.3人	1.2人

*採用計画人数以上の人員が確保できた事業所

3.2 2019 年度の新卒者以外の採用実績

2019 年度 1 年間の新卒者以外の採用者数は、「3 人未満」の階層が 45.3%と最も多かった（図表 18）。1 人以上の採用があった事業所の平均採用人数は 2.8 人であった。

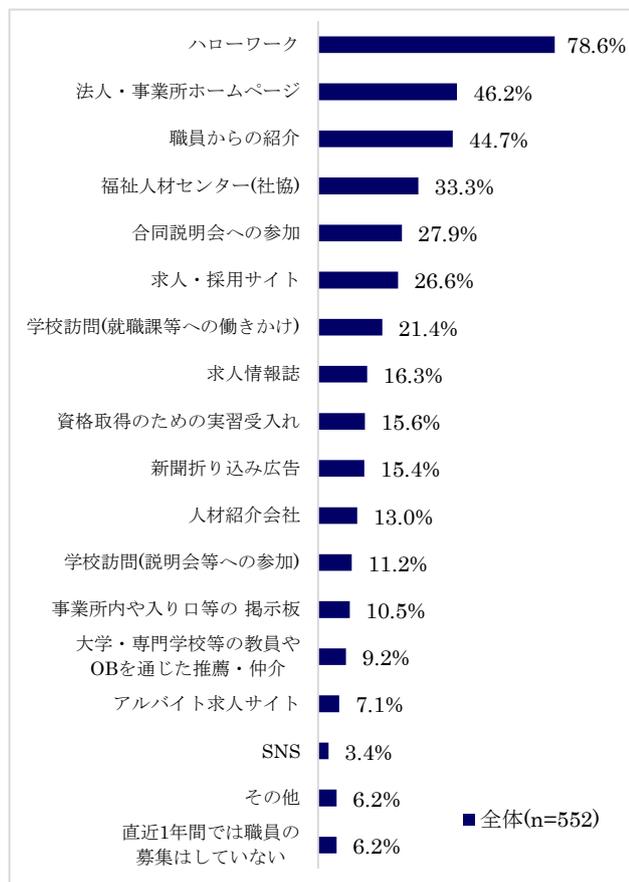
(図表 18) 2019 年度の新卒者以外の採用者数の構成割合



3.3 職員採用時に使用した媒体・経路

2019 年度（2019 年 4 月～2020 年 3 月）に職員を募集する際に使用した媒体・経路について取りまとめたものが図表 19 である。

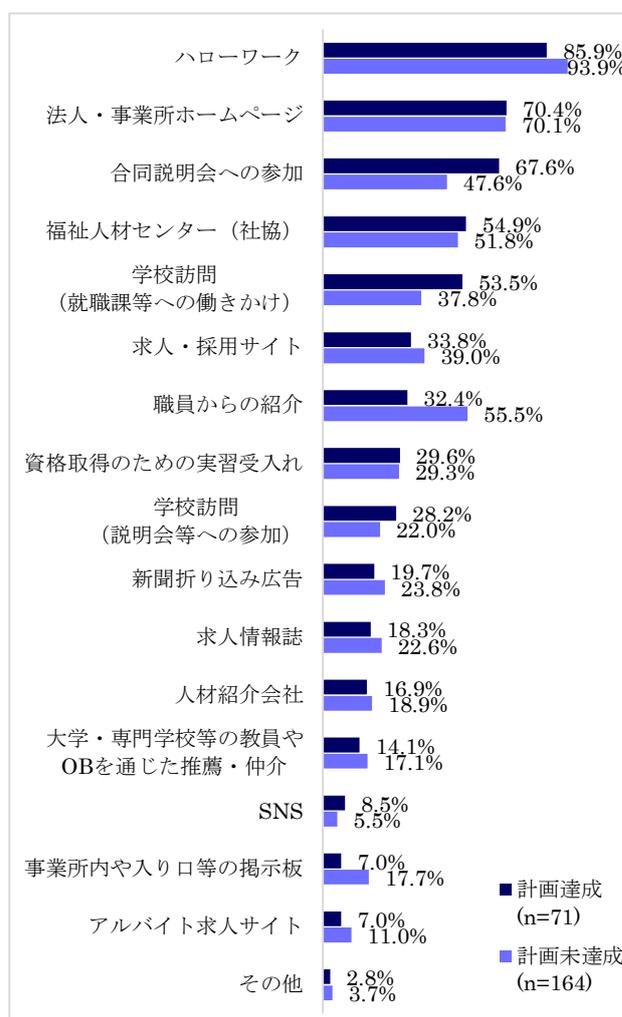
(図表 19) 職員採用時に使用した媒体・経路（複数回答）



全体では「ハローワーク」が 78.6%と最も多く、「法人・事業所ホームページ」が 46.2%、「職員からの紹介」が 44.7%と続いた。

次に 2020 年 4 月の新卒採用を計画した事業所について、新卒採用計画人数を達成した事業所と未達成だった事業所別に、職員を募集する際に使用した媒体・経路を比較した(図表 20)。

(図表 20) 職員採用時に使用した媒体・経路（2020 年 4 月の新卒採用計画達成・未達成の比較）（複数回答）



計画達成と計画未達成では、「合同説明会への参加」で 20.0 ポイント、次いで「学校訪問(就職課等への働きかけ)」で 15.7 ポイント、「学

校訪問（説明会等への参加）」で 6.2 ポイントの差がみられた。新卒採用において、説明会や学校訪問など直接顔の見える働きかけに効果が表れているといえるだろう。

また「職員からの紹介」は計画未達成が 23.1 ポイント上回っていた。職員からの紹介は堅実な手段として有効だと考えられるが、新卒採用における採用計画に対する達成度をみると、説明会への参加や学校等への働きかけなどのアプローチがより効果的であり、新卒採用で十分に採用できなかった事業所が次善の策として職員の紹介による中途職員採用に取り組んだとところが一定数あるということが推察される。

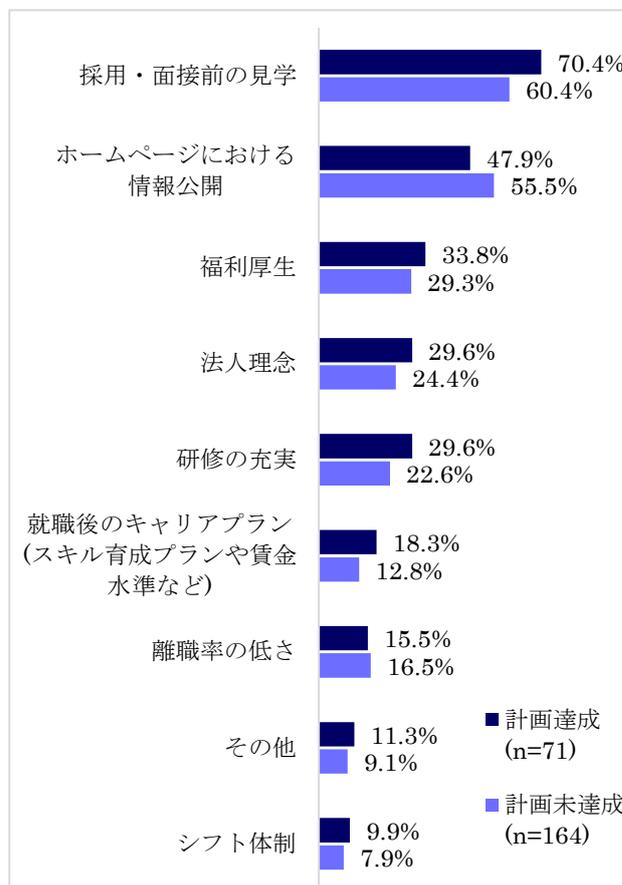
3.4 採用活動において自法人・自事業所の PR ポイント

採用活動における自法人・自事業所の PR ポイントとして効果的だったと考えるものについて、新卒採用計画人数を達成した事業所と未達成だった事業所別に比較したものが図表 21 である。「採用・面接前の見学」で 10.0 ポイント、次に「研修の充実」で 7.0 ポイント、「就職後のキャリアプラン（スキル育成プランや賃金水準など）」で 5.5 ポイントの開きがみられた。

新卒者にとって、どのような職場なのか、自身のキャリア形成が具体的にどのように図られるのかなどのポイントについて効果的に伝えられた事業所は、計画通りもしくはそれ以上の人材確保につながったのではないだろうか。

なお、「その他」の回答については、有給休暇や育児・介護休業の取得率の高さ、残業をしない・させない等、働き方に関する取組で自法人・自事業所の PR を行っている事業所もあった。

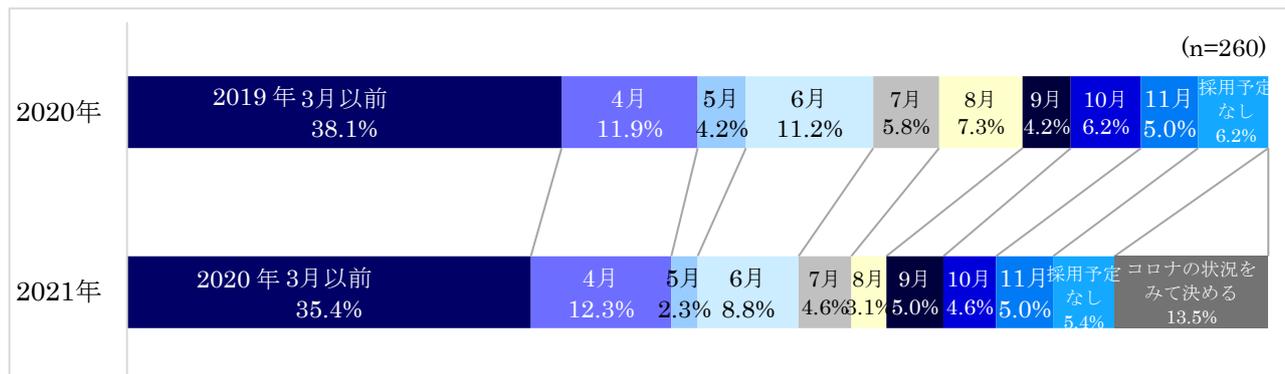
（図表 21）採用活動における自法人・自事業所の PR ポイントとして効果的だったと考えられるもの（2020 年 4 月の新卒採用計画達成・未達成事業所別の比較）（複数回答）



3.5 2021 年度採用の状況

2021 年度の新卒者採用にあたり、採用活動を開始する（した）時期について、2020 年度の新卒採用の開始時期を比較すると、全体的に後ろ倒しとなっていた（図表 22）。また、「コロナの状況をみて決める」と回答した事業所も 13.5%あり、コロナ禍の影響から採用活動の後ろ倒しや採用活動自体を見送る事業所もあると考えられる。

(図表 22) 2020 年度・2021 年度の新卒予定者の採用活動を開始する (した) 時期

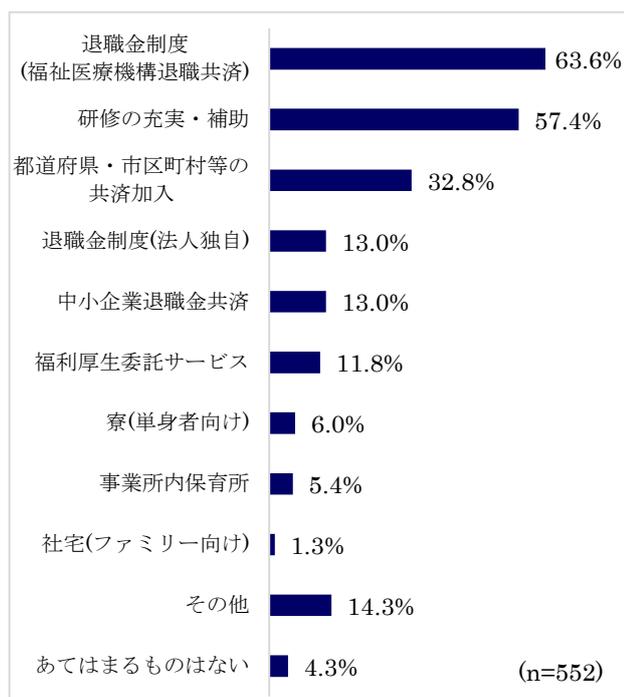


4 職員の処遇・退職の状況

4.1 福利厚生施策・資格取得支援制度

福利厚生施策の導入状況は、「退職金制度（福祉医療機構退職共済）」が 63.6%、「研修の充実・補助」が 57.4%、「都道府県・市区町村等の共済加入」が 32.8%であった（図表 23）。「その他」の内容には、健康診断やインフルエンザ予防接種の助成などの施策や、懇親会やサークル活動への補助等の施策を導入している事業所もあった。

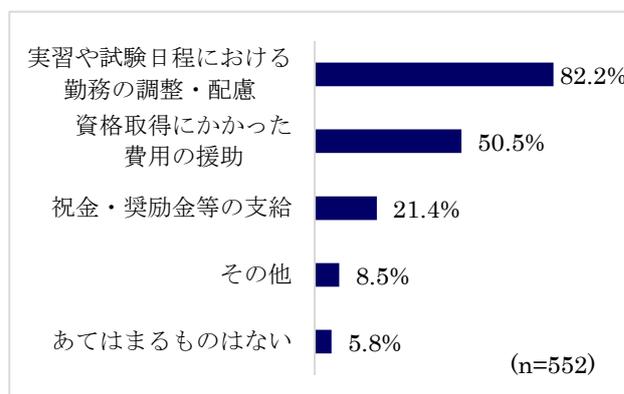
(図表 23) 福利厚生施策の導入状況（複数回答）



4.2 資格取得を支援する制度

資格取得を支援する制度については、「実習や試験日程における勤務の調整・配慮」が 82.2%となっていた（図表 24）。次いで「資格取得にかかった費用の援助」が 50.5%であった。

(図表 24) 資格取得を支援する制度（複数回答）

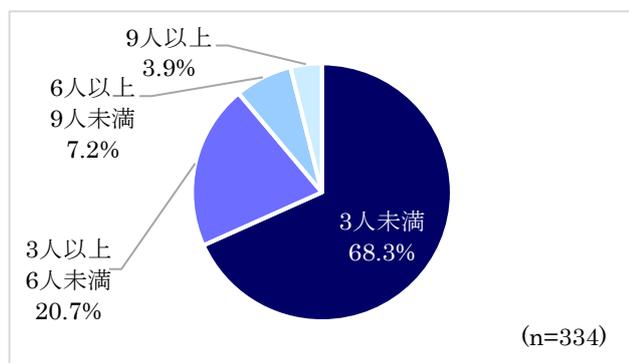


4.3 退職の状況

2019 年度（2019 年 4 月～2020 年 3 月）に定年退職以外の理由で退職者が発生した事業所は 63.0%（334 事業所）であった。

退職者数の内訳をみると、「3 人未満」の区分が 68.3%と最も多かった（図表 25）。退職者の発生した事業所の平均退職者数は 2.7 人であった。

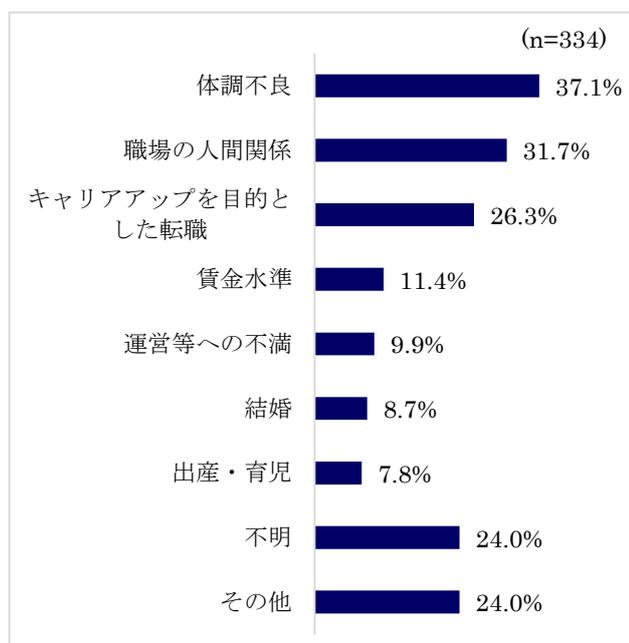
(図表 25) 2019 年度の定年退職以外の退職者数



2019 年度における退職者の退職理由については図表 26 のとおり、「体調不良」が 37.1%、「職場の人間関係」が 31.7%、「キャリアアップを目的とした転職」が 26.3%であった。

その他の記載内容には、利用者やそのご家族とのトラブルや支援に対する悩みなど、対人援助であるが故の難しさも理由に含まれていた。

(図表 26) 退職者の退職理由（複数回答）



全体の割合としては大きくないが、「結婚」や「出産・育児」と 1 割弱が回答した。本人には

継続勤務の意思がありながらも、結婚や出産・育児で離職せざるを得ないようなケース等があるとするならば、同性介助が求められる障害福祉の現場においては痛手となる。家庭環境が変わっても働き続けることができる職場環境づくりは離職を防ぐうえで必要なことであり、別途掲載する今次調査の詳細版に多くの退職防止の取組を紹介しているため、是非参考にし各事業所においても取り入れていただきたい。

4.4 職員の退職を防止するために実施している取組

人材不足といわれるなか、求人活動も重要であるが、職員の定着についても重要である。ここでは、職員の退職を防止するために実施している取組について紹介したい。

給与や休暇などの福利厚生、勤務形態の体制面だけでなく定型的な個別面談やメンタルケア、ストレスチェックなどの仕組みなど、職員一人で思い悩み、抱え込まないようなコミュニケーションが大切であることに気づかされる。

(個別面談や会議等の実施)

- ① 年 2 回の個人面談、異動希望調査、キャリアアップ希望調査
- ② 外部コンサルタントによるアンケート調査を通じて、職員の意識調査を行っている
- ③ 言葉では言えないことは、無記名で直接理事長に伝えられる、伝言箱を設置
- ④ 毎日ミーティングにて振り返りを行い、職員の悩みや困ったこと等を傾聴後、職員間で意見を出し合い対応を考え、一人で悩まないように心がけている

(人材育成、研修等の充実)

- ⑤ 研修・評価・給与・昇格が連動した仕組みづくり
- ⑥ 職員のクラス(経験年数)毎に経営コンサルタントの助言、研修等を受ける。特に職員にはメンター制度を導入し、コミュニケーションを図る工夫をしている
- ⑦ 他事業所と合同で研修等を行っている

(勤務形態、働きやすい職場環境)

- ⑧ なるべく残業しない。休暇を取得しやすい環境作り
- ⑨ 積極的な子育て期の短時間勤務制度の利用などの

- 子育て支援
⑩ モチベーションを下げないための職員能力に合わせた業務設定

(メンタルヘルスケア)

- ⑪ メンタルヘルス研修を毎年 1 回、全職員を対象とした管理者との個別面談を年 1 回実施し、メンタルヘルスケアを行っている
⑫ 任意でストレスチェックを実施し、施設内におけるストレスの兆候(業務過多・人間関係等)を把握し対策をとる仕組みを構築した

(給与面や休暇、福利厚生等)

- ⑬ パートも含め定期昇給、評価の取り入れ、日々の業務が円滑且つ人間関係がうまくいくよう、聞き取り等の実施
⑭ 福利厚生の充実(有休、特休、研修、予防接種、健康診断、育児休業、親や子の看護休暇取得)に力を入れている
⑮ 家族の介護が理由の場合は、必要な時期に休めるように休暇や休職という方法があることを伝え、実際に経験した職員の事例なども伝えるようにしている

(その他)

- ⑯ 職種の変更やグループ内での転職等も加味しながら、なぜ退職したくなったのか、本人とじっくり話す
⑰ 日頃の挨拶や声掛けの習慣⇒「行ってらっしゃい」「気を付けて」「ありがとう」など
⑱ 利用者の人権をまもることを常に共有していくことが、退職の防止になる

5 人材紹介手数料の状況

人材確保をするために、人材紹介会社を利用した採用方法も人材確保の手段の一つといえる。しかし、人材紹介会社に支払う手数料が経営を圧迫しているという意見があることから障害福祉サービスにおける人材紹介会社の利用状況等について今次調査において確認した。なお、人材紹介会社の利用状況については、機構が公表した病院の人材紹介手数料に関する調査結果¹

¹ 福祉医療機構・(公社) 全日本病院協会・(一社) 日本医療法人協会『『病院の人材紹介手数料』に関するアンケート調査-調査結果概要-』

(https://www.wam.go.jp/hp/wp-content/uploads/02_20201005_jinzaisyokaitesuuryo.pdf)

² 福祉医療機構「2020 年度 特別養護老人ホームの人材確保に関する調査について-第一弾 (コロナ禍の人材確保、長期的な人材確保の取組等) -」

(https://www.wam.go.jp/hp/wp-content/uploads/201210_No004.pdf)

³ 福祉医療機構「2020 年度 保育所および認定こども園の人材確保に関する調査について-第一弾 (コロナ禍の人材確保、長期的な人材確保の取組等) -」

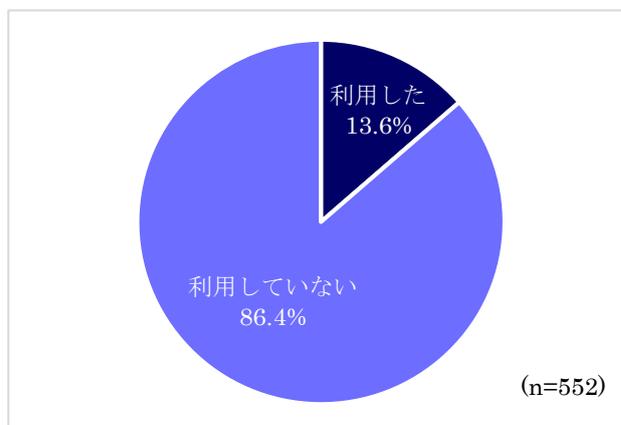
(https://www.wam.go.jp/hp/wp-content/uploads/210217_No008.pdf)

や特別養護老人ホームの人材確保に関する調査結果²、保育所および認定こども園の人材確保に関する調査結果³の中でも紹介しているのであわせて参照されたい。

5.1 人材紹介会社の利用状況

2019 年度に人材紹介会社を利用した事業所は、全体の 13.6%にあたる 75 事業所であった(図表 27)。

(図表 27) 2019 年度の人材紹介会社の利用状況



5.2 人材紹介会社に対する支払手数料

2019 年度の事業所の人材紹介会社への平均支払手数料額は 139.4 万円で、サービス活動収益対人材紹介手数料比率は(以下「人材紹介手数料率」という。)は 0.47%であった(図表 28)。

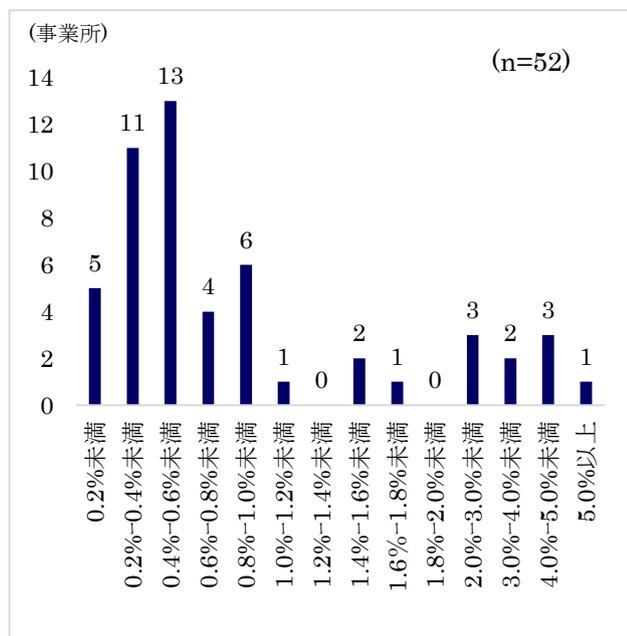
(図表 28) 人材紹介手数料額とサービス活動収益に対する割合

利用事業所数	52*
人材紹介手数料率(平均)	0.47%
人材紹介手数料額 (平均)	139.4 万円

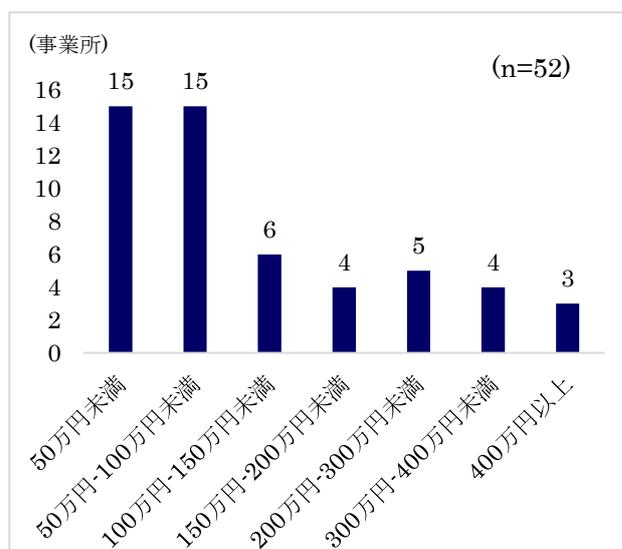
*サービス活動収益及び人材紹介手数料が適正な事業所数のデータにより平均を算定

人材紹介手数料率について、概ね 1.0%未満に多く分布しているが、サービス活動収益に対して 2.0%を超えている事業所もあった(図表 29)。障害福祉サービス全体の平均収支差率は 3.9%⁴であることを鑑みると、収益のうちの高い割合を占めていることになる。人材紹介手数料額をみると、100 万円以下の階級で多くは分布しているが、一方で 400 万円以上の手数料を支払っている事業所も複数あった(図表 30)。

(図表 29) 人材紹介手数料率の分布



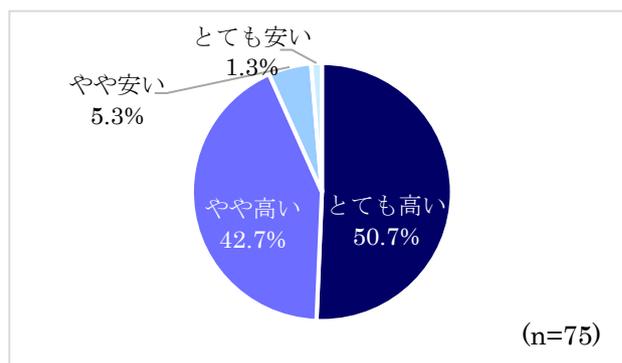
(図表 30) 人材紹介手数料額の分布



5.3 人材紹介会社手数料の水準の印象

障害福祉サービスを運営されている事業所にとって、人材紹介手数料が経営上の大きな負担になっていると考えられることから、人材紹介会社手数料に関する水準をどう感じるかと聞いたところ、93.4%の事業所が「とても高い」「やや高い」と回答した(図表 31)。

(図表 31) 人材紹介手数料の水準の印象



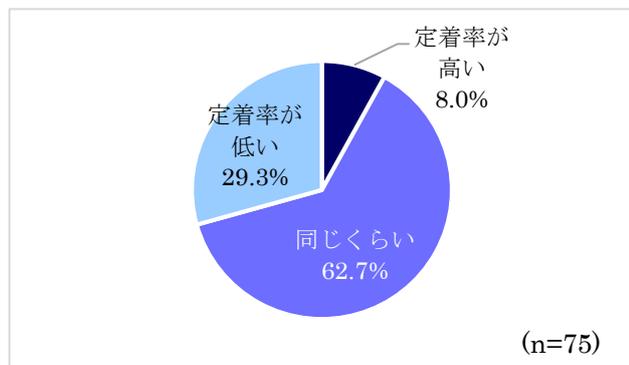
5.4 人材紹介会社利用の場合の定着率

人材紹介会社利用の場合の定着率について、通常の採用で採用した職員と比較したところ、図表 32 のとおり、「同じくらい」との回答が約

⁴ 厚生労働省「令和元年障害福祉サービス等経営概況調査結果」

6割を占めた。一方で「定着率が低い」と約3割が回答した。

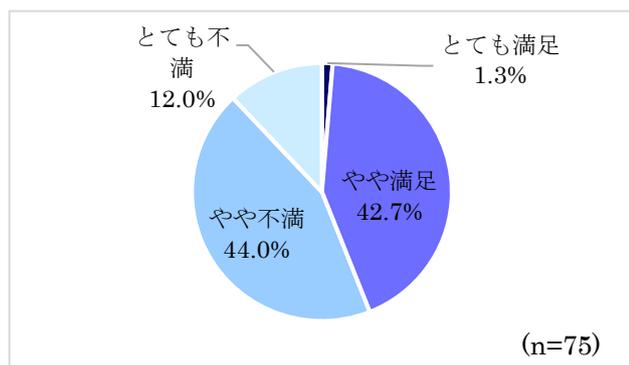
(図表 32) 通常の採用で採用した職員と比較した定着率の水準



5.5 人材紹介会社に関する満足度

人材紹介会社に関する満足度では、44.0%が「とても満足」「やや満足」と回答したのに対して、「とても不満」「やや不満」の割合は56.0%であり、人材紹介会社に対する満足度は低いと感じている事業所が上回る結果となった(図表 33)。

(図表 33) 人材紹介会社に関する満足度



5.6 人材紹介会社の利用に関する意見

人材紹介会社の利用に関する意見を紹介したい。前述した人材紹介手数料の高さや定着率、満足度からも推測されるように、好意的な意見は少なかった。手数料が割高であることに對し、

定着率が低い、紹介する人材を把握していない等の意見が多かったが、そういった不満感があるなかで、人材紹介会社を頼らなければ職員の確保が難しいという採用活動を行うなかでの葛藤がうかがえる。

(人材紹介の有用性と人材紹介手数料)

- ① 手数料が高いうえに定着率が低く活用しづらいが、その反面、急な採用時には有効
- ② 良い人材を紹介していただければ理想年収の25%が適当かと思う
- ③ とにかく高額である。また、良い事業所もあるはずだが良くない事業所も存在する。紹介される人材についてもしかり。金額設定方法等公開してほしい
- ④ 紹介料は割高であると感じる。早期退職時、返金の対象となる期間も短い。また、複数面接を行っており、採用としても断られる場合がある
- ⑤ 無資格・未経験の場合、有資格者の紹介手数料ともう少し大きな差がほしい
- ⑥ 1~3ヵ月(通常の試採用期間)内で退職する方が多く、その割に返金率が低い

(人材紹介会社の対応)

- ⑦ 紹介料が高すぎる。人材不足という足元を見て、強気の姿勢がありあり。だれでもいいから送り込んで紹介料をせしめたいという質の悪いところもある。そもそも薄利の事業所がこのような多額の紹介料を負担することに限界がある
- ⑧ 法人に対する意識が低い
- ⑨ 人材紹介業者との契約の中で早期の退職における返戻金額が著しく不利である。是正を求めたが応じてくれない。優越的地位の乱用でないかとさえ感じる
- ⑩ このところ、いくつもの人材紹介会社から営業の電話がかかってきて業務に差し支えるほどになっている。とても好意的な印象は持てない
- ⑪ 紹介する人材をよく把握しないまま紹介する。無資格、無経験者を紹介する

(その他)

- ⑫ 紹介する立場だから大変だろうと思う(変な人を紹介することはできないため)
- ⑬ 紹介料が職員の年収の30%は非常識なほど高い。正規なら100万円オーバー。3人の紹介で事業所はパンクする
- ⑭ 紹介料など費用が高く、定着率も良くないが、他に選択肢がない

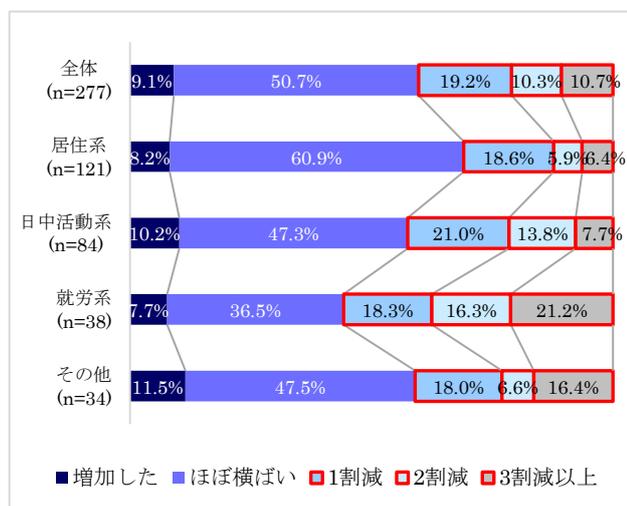
6 新型コロナウイルス感染症の人材確保に与える影響と人材確保の取組について

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、どの業界も少なからず影響を受けている。特にエッセンシャルワーカーである福祉職の人材確保についても様々な取組や工夫が行われていることと推測される。本章では、新型コロナウイルス感染症が事業所運営に与えた影響とコロナ禍での人材確保について紹介したい。

6.1 新型コロナウイルス感染症が収益に与えた影響

新型コロナウイルス感染症の影響について、2019年度上半期（4月～9月）と2020年度上半期（4月～9月）の収益について比較したものが図表34である。

（図表34）2020年度上半期の収益状況（対前年度比）



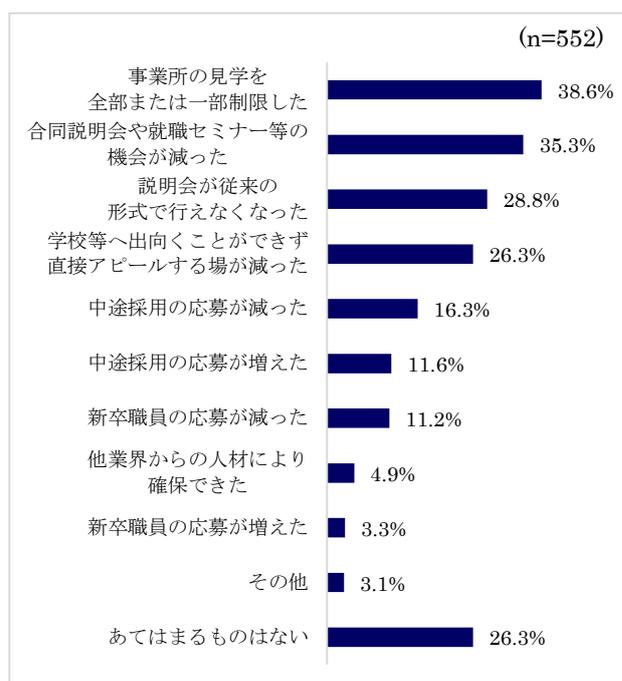
全体では40.2%が減収していた。サービス体系別にみると、就労系は特に収益に対する影響が大きく55.8%の事業所が減収していた。次いで日中活動系が42.5%の事業所が減収となっていた。短期入所や通所系のサービスにおける利用控えに加え、就労系においては生産活動収入の減少等、新型コロナウイルス感染症が収入に

与える影響が顕著にみられる結果となった。今次調査では2020年度上半期の収入について確認したが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大は続いており、2020年度を通してみるとさらに収益に与える影響がでている可能性も考えられる。

6.2 新型コロナウイルス感染症の人材確保への影響

次に新型コロナウイルス感染症が人材確保に与えた影響をみていきたい。図表35のとおり「事業所の見学を全部または一部制限した」が38.6%、「合同説明会や就職セミナー等の機会が減った」が35.3%、「説明会が従来の形式で行えなくなった」が28.8%であった。また、コロナ禍で影響を受けた業種からの福祉業界に人材流入するのではと憶測したが、「他業界からの人材により確保できた」と回答した事業所は4.9%に留まった。

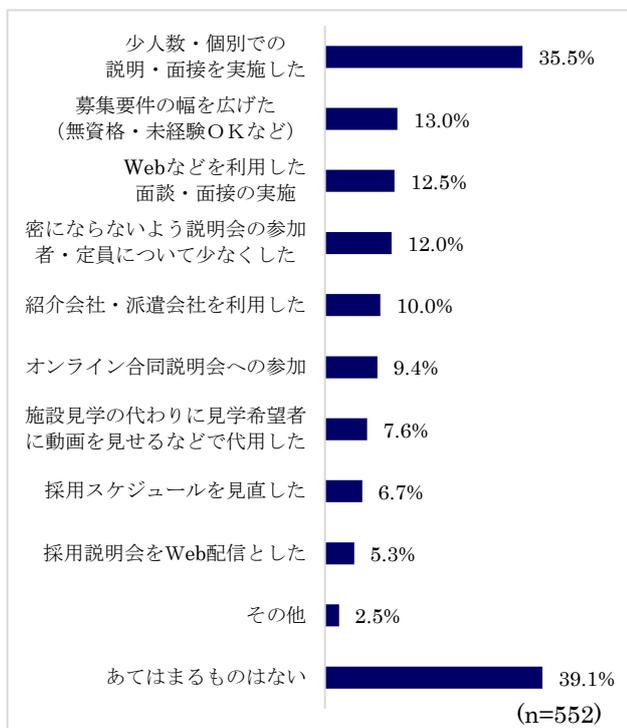
（図表35）新型コロナウイルス感染症の人材確保への影響（複数回答）



6.3 コロナ禍の採用方法の工夫

コロナ禍の採用方法について、どのような工夫をしているかを紹介したい(図表 36)。35.5%の事業所が「少人数・個別での説明・面接の実施」と回答した。次いで「募集要件の幅を広げた(無資格・未経験OKなど)」が13.0%で続いた。また、「Webなどを利用した面談・面接の実施」や「オンライン合同説明会への参加」、「採用説明会をWeb配信とした」など、感染リスクを抑えるための取組も一定数みられた。

(図表 36) コロナ禍の採用方法の工夫(複数回答)



6.4 職員の就労継続を守るための取組やメンタルケアの工夫

コロナ禍であっても、しっかりとした感染対策を講じながら日々利用者の生活を支え、なおかつ自身の感染を回避するために業務以外の時間においても様々な制約が課せられており、職員にかかる精神的な負荷は相当なものであろう。

そこで、職員の就労継続を守るための取組やメンタルケアの工夫についていくつかを紹介したい。

多くの事業所では、個別面談や会議等の場で、職員に係る精神的な不安や負担について抽出し、それを取り除くための取組、休暇や手当等の対価、業務の見直し等を行うことでメンタル面のケアを実施していた。なかでも、感染対策を行いながらも万が一感染者が出た場合においても、決して当事者を責めることはしないという意見が印象的であった。新型コロナウイルス感染症の収束がみえない中、こうした職員を守る取組や意識が職員の離職を防ぐうえで大切になるだろう。

(個別面談や会議等の実施)

- ① コロナ禍で職員も感染症に敏感になり、職員全体でのミーティングで話し合いの場を多くもうけてコミュニケーションを取り、職員の就労継続の意識を高めた
- ② セルフチェックリスト活用による上司面談の実施
- ③ 人材育成を目的とした職員育成面談を行い、職員の悩みや今後の方向性などを話し合っている

(休暇や福利厚生等)

- ④ コロナの対応について、逐次情報を共有して対応を周知した。PCR検査の補助をするため、就業規則の変更をした
- ⑤ 助成金を活用し、体調不良での休業は全て補償、感染を防ぐための研修は複数回実施
- ⑥ リフレッシュ休暇の積極的取得の推奨
- ⑦ 事業所近隣地域で使ってもらえるよう、法人独自の慰労金を職員一人一人に現金で手紙を添えて支給した

(感染対策等)

- ⑧ 家庭内感染を心配される職員には、法人にて契約したホテル、ウィークリーマンションの利用をすすめた。また感染が不安視された時には、検査結果が出るまで有給の特別休暇とした
- ⑨ コロナ感染症対策にアルコールと体温計とマスク、フェイスシールドを貸与した
- ⑩ 早番遅番を取り入れ通勤時間時間をずらすことで、新型コロナウイルスのストレスを緩和するようにしている。利用者の受け入れを午前午後に分け、人数を減らし密にならないようにしている

(職場環境、業務の見直し、人材育成等)

- ⑪ 感染症対策の徹底は当然のことながら、幸いにもコロナは発生していないが、決して職員当事者を



- 責めることはしないスタンスをとっている
- ⑫ 職員からのイベント提案を受入れ、利用者も職員も楽しく仕事が出来る場面に取り組む
 - ⑬ 職員の心身の健康管理のため、業務分担の見直しや新型コロナウイルスに関する情報収集と情報発信。対面式による訪問相談などを大切にしていたが、訪問業務の在り方を見直した

(メンタルケアの工夫)

- ⑭ 任意でストレスチェックを実施し、施設内におけるストレスの兆候(業務過多・人間関係等)を把握し対策をとる仕組みを構築した
- ⑮ キャリア面談の実施、総合的な相談体制である「職場の保健室」制度の創設、傷病等の場合(メンタル不調含む)の職場復帰を制度化
- ⑯ メンタルヘルスに関する研修を実施している

(課題、反省点等)

- ⑰ 行事企画取り組みなどで、若手職員のモチベーションをあげようとしたが、コロナ禍で制約が多く、そのたびに他職員への説明なども求められ、かえってモチベーションを低下させてしまった
- ⑱ 体調不良者に対し長めの休暇を提供したが、休暇中に雇用中止を伝えられるのではないかと不安に思われた
- ⑲ 相談にのり可能な限りの配慮(勤務時間や業務の負担を減らしシフト変更等柔軟に対応)をしたものの、退職の意向は変わらなかった

6.5 コロナ禍の人材確保全般

新型コロナウイルス感染症への感染防止の観点から、施設見学や実習の受入れなどの実際に事業所の雰囲気を知ってもらえる機会を縮小せざるを得ない事業所もあり、人材確保や離職の防止において様々な取組をされているのは前述のとおりである。ここでは、コロナ禍の人材確保全般について紹介したい。

(採用活動、人材確保等)

- ① 福祉・介護の職種は特に現場を見てもらってから選んでもらいたいところだが、オンラインで良さをどう伝えるか難しいと感じた
- ② 遠方からの採用が見込めないため、より地域に密着した的確なアプローチが必要
- ③ 実際に応募者に会う機会が減っていることは不安に感じている(事業者・応募者ともに)
- ④ 過不足なく情報提供、情報共有を図り、過度の警戒心、恐怖心を戒め、適切に感染予防手順を実行することだと考える
- ⑤ 新卒者に対し法人をアピールする場が限られ応募者が激減している。いろいろな媒体を活用した人

材確保が必要と思われる

- ⑥ コロナ禍でなくても人材確保は困難である。特に、夜勤勤務が可能な人材確保が難しい

(福祉業界へのイメージ)

- ⑦ 施設や事業所でのクラスター発生等の報道から、より、求人が困難になっているように感じる
- ⑧ 福祉施設での勤務は感染リスクが高いというイメージが強く、従業員にしても家族やパートナーから「大丈夫」と心配されていない人は、いないと思われる。その中であっても、毎日笑顔で出勤して下さる従業員の皆様への感謝の気持ちと、対応は「人材確保」以上に大切に取り組んでいる
- ⑨ 求人倍率が減っているとの報道があるが、当事業所に関しては求職者の人数が増えている実感はない。一般の中小企業に比べて給料や安定性は悪くないと思われるが、世間のイメージが悪いと感じる。国やマスコミにはポジティブなことも報道して欲しい

(実習の受入れ等)

- ⑩ コロナ禍でも実習を受け入れることで、直接雇用に繋がっている。学生などの安心感が得るため、スケジュールや感染防止対策を整えた上で今後も続けていく予定
- ⑪ コロナ禍により、現場実習機会も少ない(もしくはほぼない)応募者もあると思われ、入社後も永く働けるためにも「職場体験」等の機会も検討すべきか考慮中
- ⑫ 見学や現場体験を希望する方について、思うように施設内を案内できなかった。実際就職した場合にはいきなり現場に入るので、ギャップが生まれないように対応することの難しさを感じた

(人材流入)

- ⑬ 他業種でいままで活躍してこられた優秀な人材が、福祉分野の門戸を叩いてくれることを期待している
- ⑭ 対人の仕事であることは、一般的には感染の不安となるだろうが、それをわかっていて応募してくる人がコロナ禍では逆に貴重と思う。福祉ぐらいならできるかもと応募してくる人がいなくなった
- ⑮ コロナ禍で失業者が増えているとメディアでは聞こえてくるが実感が無い。障がいの分野は、どこも苦労していると思う
- ⑯ 福祉業界は、事業継続が必須であるため他業種からの流出増加が見込まれる。研修、育成などの環境構築が喫緊の課題である

(職員への影響)

- ⑰ コロナ禍の中でもニーズの高い事業であり、日々利用がある。職員の出勤を自粛させることも難しい。施設内感染防止のプレッシャーなど職員は疲弊している状況にある。離職を抑制するためにも施策を検討していただきたい
- ⑱ 障がい福祉の特性上、在宅勤務等不可能である。その為、人材確保に対してアピールできることは無い



(行政・福祉施策への要望等)

- ⑱ よく言われることであるが、平時の問題が非常時により顕在化している。普段からもっと人員体制にゆとりが持てるような事業費報酬の単価の見直しが必要。また、重度の障害のある利用者へ24時間、年中支援を継続している、地域の障害者の暮らしの要の事業所へのより手厚い支援策が必要
- ⑳ 社会福祉の人材確保は国の責任において行うべきだと思う。賃金は重要。その人の専門性にみあった賃金体系をつくってほしい。一つの事業所では、コロナの陽性者が出た場合、支援の対応をすることが難しい。災害支援チームのような派遣される専門チームをつくってほしい。また障害のある人たちや高齢者の、療養ができる病院・施設が必要だと思う
- ㉑ 福祉業界では報酬基準に基づいた昇給等の限界があり、職員の疲弊も医療業界に次いで重たいように思います。ある時は医療でも手に負えないケースをみることもあるため、全体的なベースアップがなされなければ人材は流出するばかりではないかと思う

おわりに

この度、初めて障害福祉サービスにおける人材確保についてのアンケート調査を実施した。

本レポートでは、障害福祉サービスに係る人員状況や採用状況、人材確保に関する取組、新型コロナウイルス感染症についての定量的な分析のほか、レポートの構成上全ては紹介しきれなかったが、事業所の人材確保への取組や工夫、コ

ロナ禍の影響などについての自由記述の一部抜粋内容についても紹介した。なお、今次調査の詳細な内容について、自由記述部分の様々な意見を別途掲載しているため、あわせてご覧いただきたい。

本レポートを作成するにあたり、障害福祉の人材確保における難しさが垣間見えた。福祉人材が不足しているという声があるなかで、特に障害特性やその理解が必要であるという専門性や、そして障害のある方と関わった経験の少なさからの抵抗感などが起因している可能性もあるのかもしれない。国の政策では障害のある方の地域移行がうたわれているが、障害のある方が地域で生活することにより、世間一般における障害への理解と障害福祉業界への興味・関心が深まることが、人材不足の緩和につながる一つのきっかけになるのではないだろうか。

最後になったが、コロナ禍の厳しい状況のなかで、今次調査にご協力いただいた事業所の皆様に御礼申し上げたい。エッセンシャルワーカーとして、障害のある方の生活を第一線で支える皆様に敬意を表すとともに、今次調査が少しでも障害福祉に関わる皆様のお役に立てればと願っている。

※本資料は情報の提供のみを目的としたものであり、借入など何らかの行動を勧誘するものではありません

※本資料は信頼できると思われる情報に基づいて作成されていますが、情報については、その完全性・正確性を保証するものではありません

※本資料における見解に関する部分については、著者の個人的所見であり、独立行政法人福祉医療機構の見解ではありません

《本件に関するお問合せ》

独立行政法人福祉医療機構

経営サポートセンター リサーチグループ

TEL : 03-3438-9932 FAX : 03-3438-0371