

福祉人材の確保・育成・定着に関する調査分析結果（概要）

【調査目的】東京都内の福祉人材不足が深刻化している中、「人材派遣・紹介会社の利用」・「外国人の雇用」・「処遇改善加算」それぞれの課題を明らかにするとともに、「福祉人材の確保・育成・定着に必要な方策」を示す。

【調査対象】 東社協 社会福祉法人経営者協議会会員のうち、都内に法人本部のある822の社会福祉法人

【調査期間】平成30年10月16日～11月9日 【回答の状況】 有効回答率313件(回収率38.1%)

1 人材派遣・紹介会社の活用について

事業別では、「介護のみ経営」が81.9%、「複数事業を経営」が65.0%の利用と高い傾向にある。「障害のみ経営」が31.8%、「その他」が15.0%という結果であった。

利用する理由としては、「(直接採用を) 募集をしても応募がない」が9割近くに上る。一方、5割を超える法人が人材派遣・紹介会社を利用することに関して否定的である。

明らかになった課題は、二つである。一つ目が、「コストが高い」である。特に高齢者部門等はけた違いに支払いが多く、最高額は1億5,300万円にも上る。二つ目が、「業者が信用できない」である。自由記述では厳しい評価が並んだ。「信用できないので不要である」、「社会常識、倫理観が欠落している」、「人材不足の弱みにつけ込んで、著しく一般常識に欠ける人材を連れてくる」など。さらに、「短期間で辞める」、「無資格、未経験のレベルが低い人材を連れてくる」、「介護報酬が人材派遣会社に流出している」という指摘があった。

人材派遣・紹介会社を利用せずに、必要な人材の確保・定着を進める方策が急務であることが明らかになった。「給与や福利厚生充実」など職場環境の改善に加えて、「地域において法人・事業所の存在をアピールする」「地域において法人・事業所の信頼を高める」など地域に根差した法人運営を行うとともに、リクルートの対象を地域にフォーカスする必要性が示された。

(データ資料1)

2 外国人の受入れについて

事業別では、「介護のみ経営」が50.0%、「複数事業を経営」が45.0%だった。「保育のみ経営」は7.8%と少ない。外国人の枠組みでは、在留外国人の雇用が多いことが明らかになった。「日本人の配偶者」(56.3%)と在日の定住・永住外国人(37.9%)がほとんどを占める。

EPA(経済連携協定)に基づく外国人介護福祉士候補者の受け入れ数は、平成20年から平成29年の10年間に都内では約250人と受け入れは進んでいない。今後、技能実習生や、新たな在留資格である「特定技能」等、多様な枠組みからの受入れが増える可能性が高い。外国人の雇用に関する主な課題は、在日の外国人であれば、「利用者・家族とのコミュニケーションが難しい」、「職員同士のコミュニケーション」、「報告、記録、申し送りが困難」である。技能実習生、特定技能実習生の場合は、「担当職員の負担が重い(生活面の支援も含めて)」、「日本の文化、習慣が理解しにくい」、「日本語習得のためのコストが大きい」、「住居の確保にコストがかかる」などの項目が加わることになる。必要な方策として、「永住・定住の外国人を雇用する」、「日本語教育ができる人材を確保する」、「日本語教育に対する補助金制度創設」、「介護や支援に関することばをやさしく統一する」が示された。

特筆すべき指摘が二つあった。一つ目が、「外国人雇用に対してかなりの投資が必須。介護報酬レベルの大幅な見直しが必要」で、二つ目が、「外国人を雇うとコストアップとなる。支援を充実してほしい」である。外国人の雇用には法人職員の負担の増加とともにさまざまな費用がかかる。人材派遣・紹介会社へ支払うコストと同様に社会福祉法人の持ち出しになる。外国人就労者に対するさまざまな支援に加えて、基本報酬の引き上げが必要である。

(データ資料2)

3 人材育成と定着について

「人材の育成」には、「人材不足」が阻害要因であるという意見が80.0%を超えた。育成に必要な方策として、「人材の充足」が64.5%であった。それ以外の必要な方策としては、「OJTの活用」、「階層別研修の実施」などが続く。

「人材の定着」については、「職員間のコミュニケーションの向上」を課題に挙げる回答が多かった。それを解決していくことで人材の定着につながると考えている法人が60.0%を超えていた。他に必要な方策は、「給与の引き上げ」や「風通しの良い職場環境づくり」が続いた。

人材の育成・定着ともに、人材の充足が大前提であり、その上で、職員の処遇改善や福利厚生の実施、スキルアップ・キャリアパスをはじめとするさまざまな環境整備を行っていくことが示された。
(データ資料3)

4 処遇改善加算の課題

70.0%近い法人が処遇改善加算に対して否定的であることが確認された。明らかになった主な課題は、二つである。一つ目が「職種間における公平性を欠いている」である。その影響により、人事異動に支障が出るほか、組織内の人間関係にも悪影響が及んでいることがうかがえた。不公平・格差を解消するために法人の持ち出しにより他職種にも加算相当分を支給すると、法人・事業所の人件費率が高くなり、経営がより圧迫されることが指摘された。

二つ目は、「職種間の給与バランスが崩れる」ことである。これは、法人の自治運営を妨げる側面があることを示している。法人が職員に期待する役割、責任、職務などの達成度に連動した給与体系があってこそ組織が円滑に運営できるのではないかと指摘された。

本質をとらえた、注目すべき意見があった。「介護報酬全体を引き上げて、それをどう使うかは法人の裁量にまかせてもらえないか」と「基本報酬単価を上げて、即刻廃止すべき」である。つまり、処遇改善加算ではなく、基本報酬を引き上げ、用途を法人の経営判断に委ねるべきだということだ。国は、2019年度の消費増税時に10年以上勤務した介護福祉士について、月額8万円相当の引き上げを算定根拠に1,000億円を処遇改善に充てると公表している。現在の処遇改善加算についての問題点を検討し、法人の経営判断によって柔軟に使えるようにする必要がある。
(データ資料3)

5 将来的な経営ビジョン・2040年を見据えた社会保障改革

将来的な経営ビジョンについては、「中長期計画の策定」(46.0%)、「法人経営のガバナンス強化」(41.9%)、「事業コストの見直し」(33.9%)、「新規事業の創設」(26.8%)と続く。法人としての将来のあるべき姿を具体的に示し、経営層と職員との意識の共有化を図り、コンプライアンスの観点からガバナンス強化等を実践的に行っていくということと考えられる。また、2040年を見据えた社会保障改革については、テクノロジーを活用し人材不足に対応することについて肯定的な意見や、否定的な意見、テクノロジーと人との役割分担の検討等、さまざまな意見が見受けられた。
(データ資料3)

6 福祉人材の確保に必要な方策

福祉人材の確保については、地域において法人の存在をアピールし信頼を確保することの大切さが示唆された。中・長期的な視点から、地域の小学生の職場見学、中学生の職場体験、高校生・大学生のインターンシップなど、次世代の福祉を担う人材確保に向けての取り組みの必要性も示された。

さらに、地域の法人が連携して就職フェアを開くなど積極的な活動が求められる。一般的に求職者にとって通勤利便性の優先順位は高いとされる。広域よりも法人・施設が所在する地域に絞って、人材を採用する取り組みは理にかなっている。

さらに、国家試験に合格し、資格登録しても仕事に従事しない、または離職して転職する潜在的福祉人材が増えている。平成30年には介護福祉士、保育士ともに100万人近くに及ぶ。このうちの数%でも都内の現場に戻ってくれば、福祉人材不足が大幅に改善されるのではないかと指摘された。介護ロボット、ICTなどの導入、外国人の活用も必要だろう。しかし、それと同様に必要なのは、潜在的福祉人材を現場に戻すことではないか。有資格者が福祉の就労そのものを敬遠する状況をかえる必要がある。

7 まとめ

本調査では主に国の制度、政策から生じる課題に視点を置いて分析を行った。その結果、制度・政策に関わる構造的な要因が少なからず働いて福祉人材不足を招いたことが示された。とすれば、制度・政策の見直しにより人材不足を解消・緩和できる可能性が高まる。

8 今後の課題

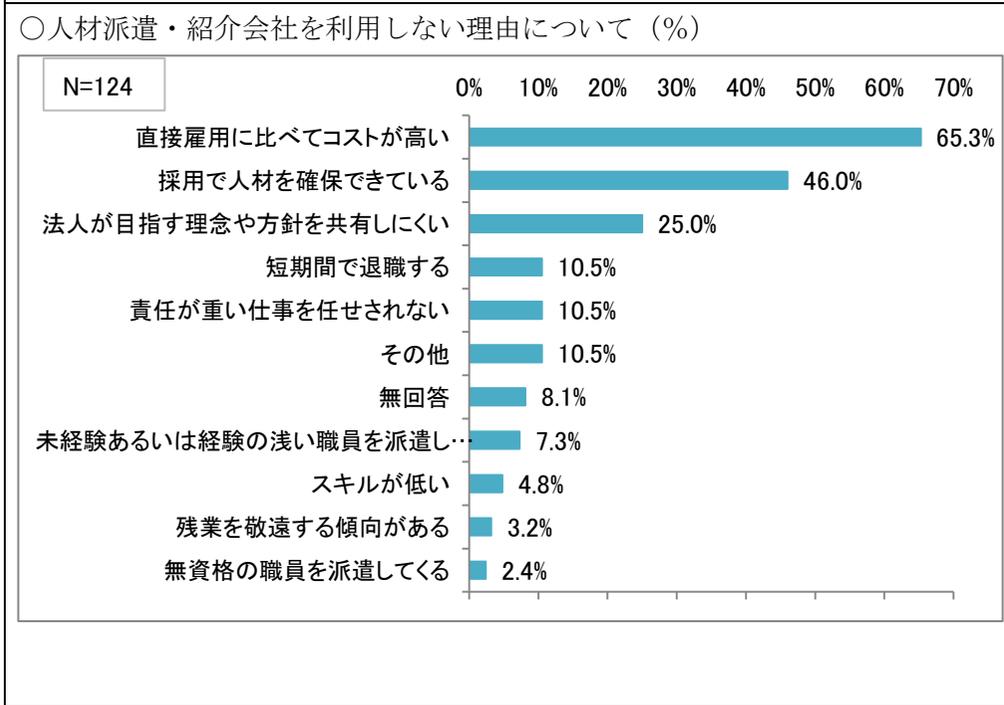
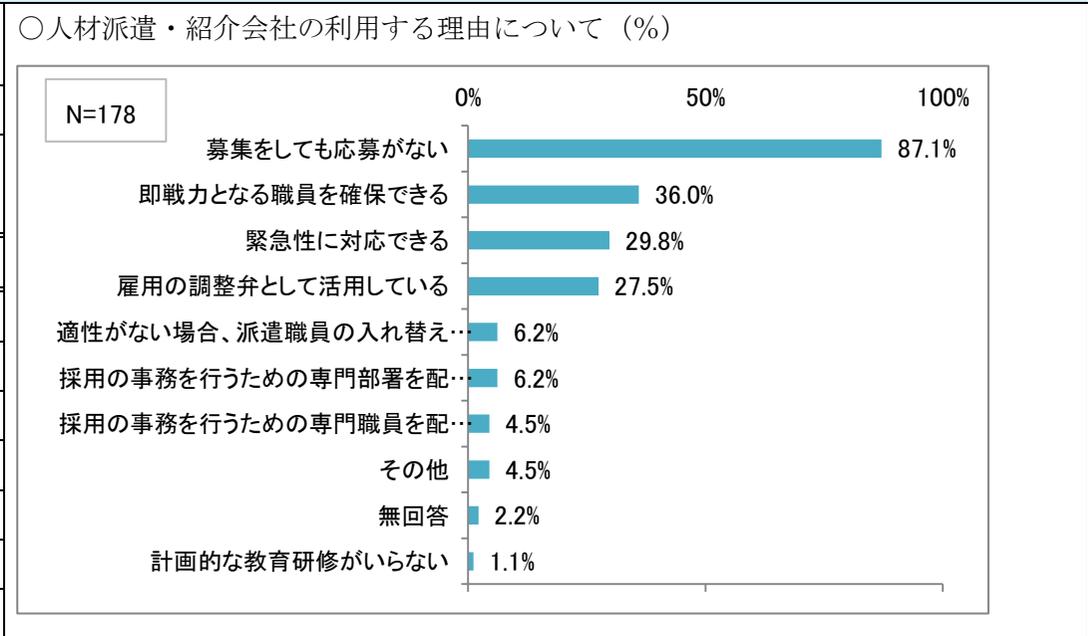
本調査においては、育成の方策についての回答が少なく、育成に最も必要な方策は人材の充足とする回答が圧倒的に多かった。新入社員研修、管理職研修、施設長研修などの内容に触れることができなかった。本来、人材の確保、育成、定着については一体的に取り組むべきもので不可分である。

さらに調査・研究で掘り下げる必要がある。国の施策である「働き方改革」、「生産性の向上」は人材確保・育成・定着に大きな影響を及ぼすと考えられる。ただし、どちらの政策も緒についたばかりであり、いまだに成果あるいは課題が確認できない段階である。上記と合わせて、今後の課題としたい。また、高齢者、保育分野と比較すると、その他の分野の人材確保・育成・定着に関するデータや文献を集めることができなかったことも大きな課題である。

1 人材派遣・紹介会社の活用について

○人材派遣・紹介会社の利用について (%)

		回答数 (件)	1 はい	2 いいえ	3 今後利用する予定	無回答
全体		313	56.9	39.6	3.2	0.3
経営分野	介護のみ経営	94	81.9	14.9	3.2	0.0
	障害のみ経営	44	31.8	65.9	2.3	0.0
	保育のみ経営	90	50.0	45.6	4.4	0.0
	その他	20	15.0	75.0	5.0	5.0
	複数事業を経営	60	65.0	33.3	1.7	0.0
	無回答・不明	5	0.0	100.0	0.0	0.0



○人材派遣・紹介会社を利用せず、必要な人材の確保・定着を進めるための方策 (N=313)

地域において法人・事業所の存在をアピール（発信）する（41.9%）、給与を引き上げる（40.9%）、福利厚生を充実させる（40.3%）、教育制度を充実させる（39.3%）、地域において法人・事業所の信頼を高める（38.0%） 他

○人材派遣・紹介会社の利用に関してのご意見 (N=136)

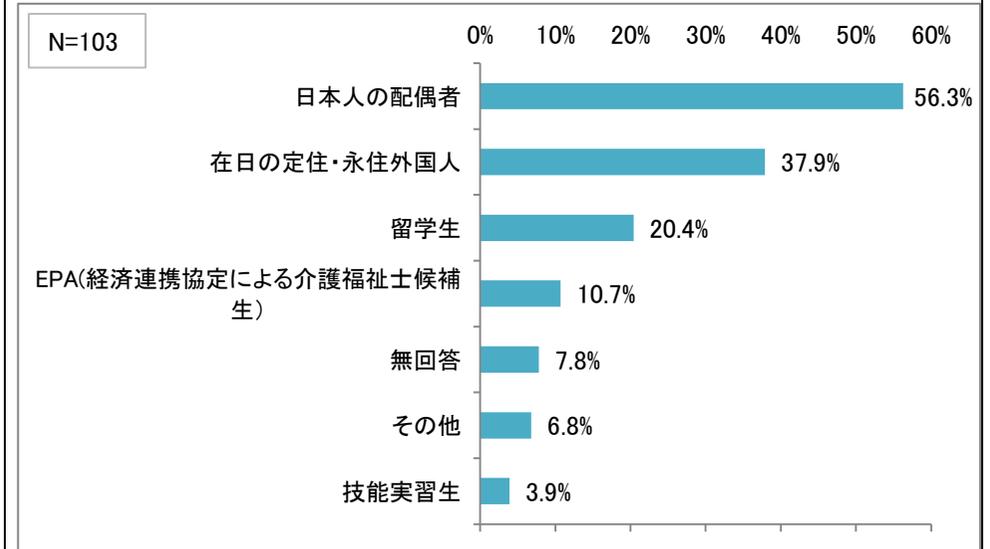
(カテゴリー分類)	(肯定的 or 否定的)	割合	件数
コストが高い (30.6%)、業者が信用できない (16.3%)、短期間で辞める (12.2%)、無資格・未経験のレベルの低い人材を連れてくる (11.6%)、派遣・紹介会社を利用したい (6.8%) 他	否定的内容	52.2%	71
	肯定的内容	11.8%	16
	否定的・肯定的の両方を含む内容	5.9%	8
	どちらでもない内容	30.1%	41

2 外国人の受入れについて

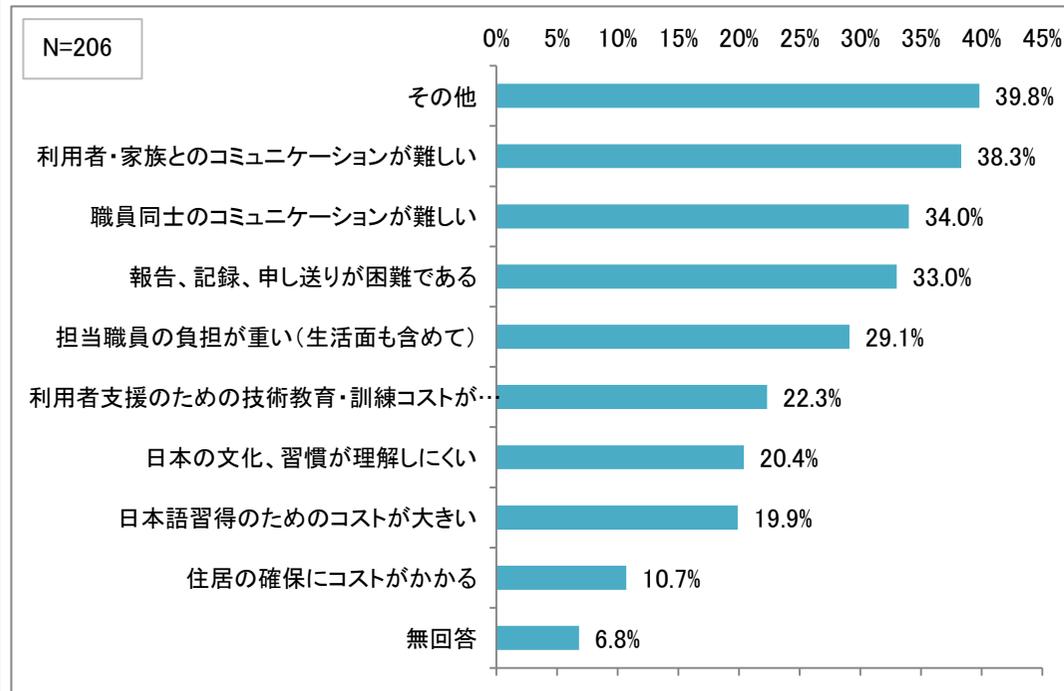
○外国人の雇用について (%)

		回答数 (件)	1 している	2 していない	3 今後する 予定	無回答
全体		313	30.0	65.8	2.9	1.3
経営 分野	介護のみ経営	94	50.0	43.6	4.3	2.1
	障害のみ経営	44	29.5	70.5	0.0	0.0
	保育のみ経営	90	7.8	88.9	2.2	1.1
	その他	20	0.0	90.0	5.0	5.0
	複数事業を経営	60	45.0	51.7	3.3	0.0
	無回答・不明	5	0.0	100.0	0.0	0.0

○外国人雇用形態の割合 (%)



○外国人を雇用していない理由 (%)



○外国人を雇用していない理由 (その他 詳細) (N=75)

応募がない(36.0%)、必要としていない(16.0%)、資格がない(5.3%)、雇用の機会がない(5.3%)、リスクが大きい(4.0%)、文化を伝えにくい(4.0%)
他

○外国人を雇用する場合に必要な方策 (N=313)

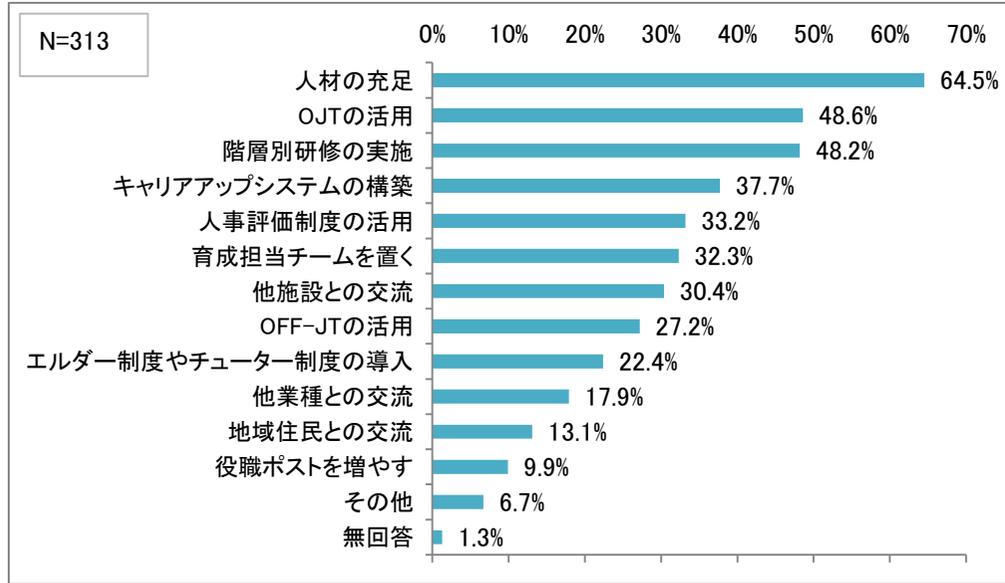
永住・定住の外国人を雇用する (47.9%)
日本語教育ができる人材を確保する (45.0%)
日本語教育に対する補助金制度創設 (33.5%)
介護や支援に関することばをやさしく統一する (22.7%)
他

○外国人を雇用する場合に職場に必要な工夫 (N=130)

コミュニケーションを図る(13.8%)、日本語教育(11.5%)、チューター・教育系の確保(10.8%)、受け入れ態勢の整備(9.2%)、文化・習慣・価値観の相互理解(6.2%)、日本の文化習慣に慣れる(4.6%)、周りの職員の理解(4.6%)、業務の役割分担(3.1%)、資格の保有(3.1%)
他

3 人材育成と定着について

○人材の育成に必要な方策について (%)



4 その他

○処遇改善加算の課題について		回答数	%
全体		313	100.0
1	処遇改善加算の対象職種が限定されている	215	68.7
2	他の職種との給与のバランスが崩れる	177	56.5
3	加算取得のための事務手続きが煩雑	132	42.2
4	人件費の予算は拡大しても法人の経常収支は改善しない	123	39.3
5	処遇改善加算がつかない職種や他施設への異動が難しくなる	121	38.7
6	加算取得のための条件整備が必要	64	20.4
7	法人の人事評価制度とバランスを取りにくい	63	20.1
8	高い人材派遣・紹介会社の利用につながる	21	6.7
9	その他	17	5.4
	無回答	7	2.2

○人材の定着に必要な方策について

		回答数	%
全体		313	100.0
1	職員間のコミュニケーションの向上	196	62.6
2	仕事の内容に見合った給与	157	50.2
3	新人育成システムの充実	143	45.7
4	上下・部門間の風通しの良い職場環境	143	45.7
5	将来を見通せる給与体系	142	45.4
6	福利厚生 of 充実	111	35.5
7	経営理念の浸透	110	35.1
8	キャリアアップの体系の確立	106	33.9
9	職層毎の役割の明確化	105	33.5
10	産休、育休、介護休暇がとりやすい職場環境の整備	100	31.9
11	業務の効率化 (ITC 化、IOT 化)	95	30.4
12	明確な目標管理設定	93	29.7
13	階層別研修の実施	78	24.9
14	積極的な資格取得支援	72	23.0
15	その他	23	7.3
	無回答	4	1.3

○処遇改善加算に対して肯定的 or 否定的

分類 (N=153)	割合	回答数
否定的内容	66.7%	102
肯定的内容	12.4%	19
否定的・肯定的の両方を含む内容	8.5%	13
どちらでもない内容	12.4%	19

○将来的な経営ビジョンとして考えていること (N=313) 中長期計画の策定 (46.0%)、法人経営のガバナンス強化 (41.9%)、事業コストの見直し (33.9%)、新規事業の創設 (26.8%) 他
 ○2040年を見据えた社会保障改革について (自由記述より一部抜粋) テクノロジーの活用は、人材不足を補うためには、良いこと / AI・ロボット等は反対です。 / テクノロジーで代替できる間接的な部分を見定めることが肝要

参考 「法人本部の有無」 「29年度事業活動計算書『法人全体のサービス活動収益』」

○法人本部の有無 <全体> 回答数 : 313 法人【設置している : 59.7%、設置していない : 37.1%、無回答 : 3.2%】 / <介護のみ経営> : 94 法人【設置している : 56.4%、設置していない : 40.4%、無回答 : 3.2%】 / <障害のみ経営> : 44 法人【設置している : 63.6%、設置していない : 34.1%、無回答 : 2.3%】 / <保育のみ経営> : 90 法人【設置している : 44.4%、設置していない : 52.2%、無回答 : 3.3%】 / <その他> : 20 法人【設置している : 50.0%、設置していない : 40.0%、無回答 : 10.0%】 / <複数事業を経営> : 60 法人【設置している : 88.3%、設置していない : 10.0%、無回答 : 1.7%】 / <無回答・不明> : 5 法人【設置している : 60.0%、設置していない : 40.0%、無回答 : 0.0%】

【全体】		回答数(件)	1億円未満(%)	1~4億円	4~10億円	10~15億円	15~20億円	20~30億円	30億円~	無回答
全体		313	6.7	33.9	33.9	6.1	4.8	5.4	6.4	2.9
経営分野	介護のみ経営	94	6.4	17.0	51.1	8.5	4.3	5.3	6.4	1.1
	障害のみ経営	44	9.1	40.9	38.6	6.8	2.3	2.3	0.0	0.0
	保育のみ経営	90	10.0	56.7	23.3	1.1	2.2	0.0	0.0	6.7
	その他	20	10.0	60.0	15.0	0.0	5.0	0.0	5.0	5.0
	複数事業を経営	60	0.0	10.0	26.7	11.7	11.7	18.3	21.7	0.0
	無回答・不明	5	0.0	60.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0
【法人本部あり】		回答数(件)	1億円未満(%)	1~4億円	4~10億円	10~15億円	15~20億円	20~30億円	30億円~	無回答
全体		187	5.9	23.5	33.7	8.6	7.0	8.6	10.2	2.7
経営分野	介護のみ経営	53	5.7	15.1	45.3	9.4	5.7	7.5	11.3	0.0
	障害のみ経営	28	7.1	39.3	35.7	10.7	3.6	3.6	0.0	0.0
	保育のみ経営	40	10.0	35.0	40.0	2.5	2.5	0.0	0.0	10.0
	その他	10	20.0	50.0	10.0	0.0	10.0	0.0	10.0	0.0
	複数事業を経営	53	0.0	9.4	20.8	13.2	13.2	20.8	22.6	0.0
	無回答・不明	3	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3
【法人本部なし】		回答数(件)	1億円未満(%)	1~4億円	4~10億円	10~15億円	15~20億円	20~30億円	30億円~	無回答
全体		116	8.6	50.0	33.6	2.6	1.7	0.9	0.0	2.6
経営分野	介護のみ経営	38	7.9	21.1	57.9	7.9	2.6	2.6	0.0	0.0
	障害のみ経営	15	13.3	46.7	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	保育のみ経営	47	10.6	72.3	10.6	0.0	2.1	0.0	0.0	4.3
	その他	8	0.0	75.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5
	複数事業を経営	6	0.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	無回答・不明	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0