

「令和2年度 福祉職場の新任職員に関する実態調査」 (施設長・事業所長向け)

■ 実施のあらまし

(1) 目的

- (1) 新任職員が福祉の仕事に就いた際の特徴や課題等の実態を把握する。そのうち特に他業種からの転職者や専門的に福祉を学んでいない方等のいわゆる「未経験者」の特徴と、福祉分野の学びや就労の経験がある新任職員との違いを把握する。
- (2) あわせて、福祉施設・事業所が新任職員に関して期待することや、特に未経験者について感じていること、未経験者の採用、育成について配慮していること等を把握する。
- (3) 本調査結果や本会内の取組みから得られた現状分析をもとに、本会の今後の取組みを検討する。

(2) 実施時期

令和2年12月23日(水)～令和3年2月5日(金)

(3) 調査対象

施設長・事業所長

(4) 実施方法

WEBフォームまたはFAXによる調査

(5) 回答状況

390か所

(6) 主な調査項目

- ・施設・事業所の状況
- ・求人・採用活動の状況
- ・採用した新任職員（当該施設・事業所での就労3年未満の職員）の状況

調査のポイント

1 施設・事業所について

- ・ 新規採用の状況は、回答施設の約 **95%**が3年以内に1人以上新規採用している
- ・ 3年で新規採用した職員のうち、「未経験者」の人数として最も回答が多かったのは、**1~5人** (約 **59%**)
- ・ 過去3年で採用実績がある施設のうち、「未経験者」の採用は、5年前と比べて「**変わらない**」が最も多く約 **57%**、次いで「**増えている**」(約 **37%**)

2 求人・採用活動について

- ・ 採用活動を行う媒体として、最も多いのが「**ハローワーク**」(約 **84%**)、次いで「**ホームページ**」(約 **62%**)、「**有料職業紹介**」(約 **54%**)
- ・ 働くポイントとして打ち出している点は、「**仕事の魅力、やりがい**」(約 **74%**)、「**福利厚生、休暇制度、給与等の充実**」(約 **57%**)、「**法人や施設・事業所の理念**」(約 **47%**)

3 採用した新任職員（貴施設・事業所での就労3年未満の職員）の方について

- ・ 新任職員が身につけるべきこととして、「**利用者への適切な接し方**」(約 **90%**)、「**職員同士の円滑なコミュニケーションのしかた**」(約 **70%**)、「**職場内の様々なルール（規定、規則や日常業務のルール）**」(約 **63%**)
- ・ 新任職員の人材育成のために設定している機会として、「**内部研修や学習会、事例検討会等、同僚職員等とともに学ぶ機会**」(約 **87%**)、「**外部研修の受講の為の積極的な促し**」(約 **74%**)、「**職員育成プログラム（OJT、メンター制度、チューター制度）**」(約 **71%**)
- ・ 新任職員のうち、特に未経験者に向けた人材育成の取組みを行っている施設は、約 **32%**

1 施設・事業所について

(1) 貴施設・事業所の種別を教えてください (単数回答)

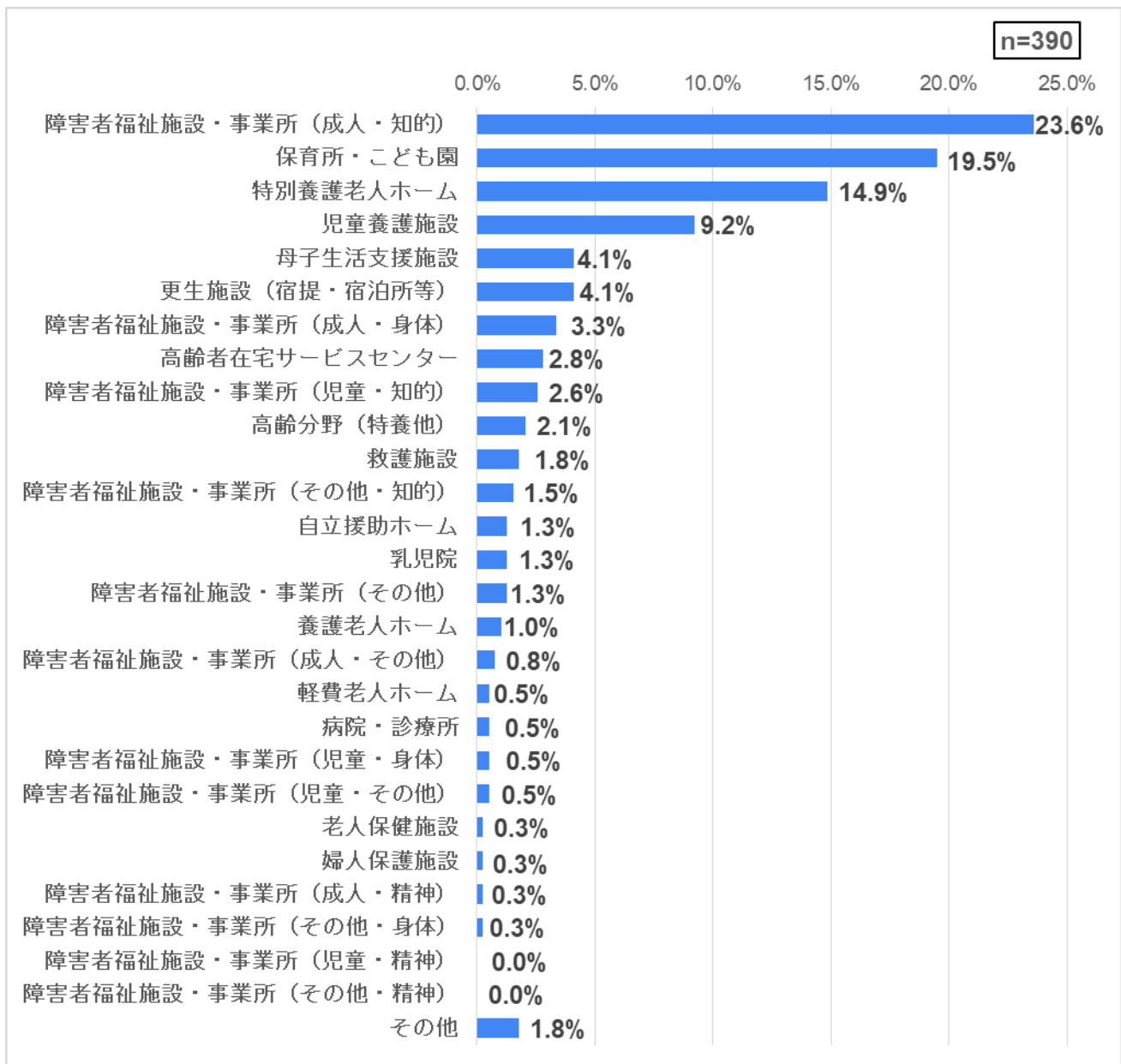


図1 施設・事業所の種別

表1 施設・事業所の種別

	回答数	%
障害者福祉施設・事業所（成人・知的）	92	23.6%
保育所・こども園	76	19.5%
特別養護老人ホーム	58	14.9%
児童養護施設	36	9.2%
母子生活支援施設	16	4.1%
更生施設（宿提・宿泊所等）	16	4.1%
障害者福祉施設・事業所（成人・身体）	13	3.3%
高齢者在宅サービスセンター	11	2.8%
障害者福祉施設・事業所（児童・知的）	10	2.6%
高齢分野（特養他）	8	2.1%
救護施設	7	1.8%
障害者福祉施設・事業所（その他・知的）	6	1.8%
自立援助ホーム	5	1.5%
乳児院	5	1.3%
障害者福祉施設・事業所（その他）	5	1.3%
養護老人ホーム	4	1.3%
障害者福祉施設・事業所（成人・その他）	3	1.0%
軽費老人ホーム	2	0.8%
病院・診療所	2	0.5%
障害者福祉施設・事業所（児童・身体）	2	0.5%
障害者福祉施設・事業所（児童・その他）	2	0.5%
老人保健施設	1	0.5%
婦人保護施設	1	0.3%
障害者福祉施設・事業所（成人・精神）	1	0.3%
障害者福祉施設・事業所（その他・身体）	1	0.3%
障害者福祉施設・事業所（児童・精神）	0	0.3%
障害者福祉施設・事業所（その他・精神）	0	0.0%
その他	7	0.0%
計	390	100.0%

(2) 法人全体のおおよその職員数を教えてください (単数回答)

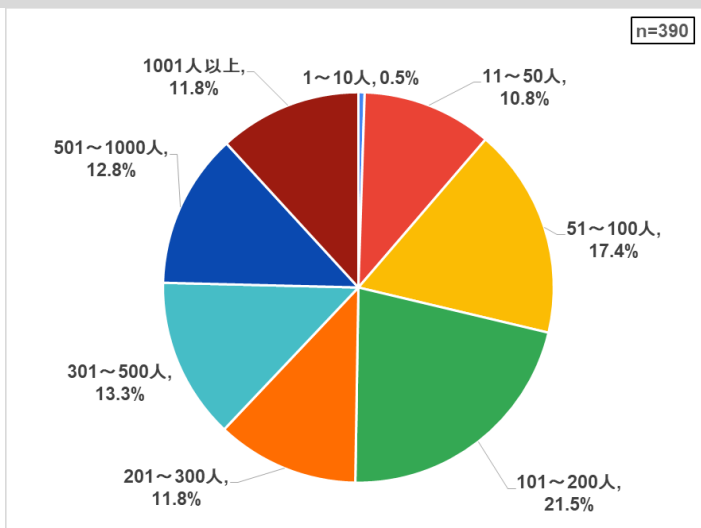


図2 法人全体の職員数

表2 法人全体の職員数

選択肢	回答数	%
1~10人	2	0.5%
11~50人	42	10.8%
51~100人	68	17.4%
101~200人	84	21.5%
201~300人	46	11.8%
301~500人	52	13.3%
501~1000人	50	12.8%
1001人以上	46	11.8%
計	390	100.0%

(3) 貴施設・事業所のおおよその職員数を教えてください (単数回答)

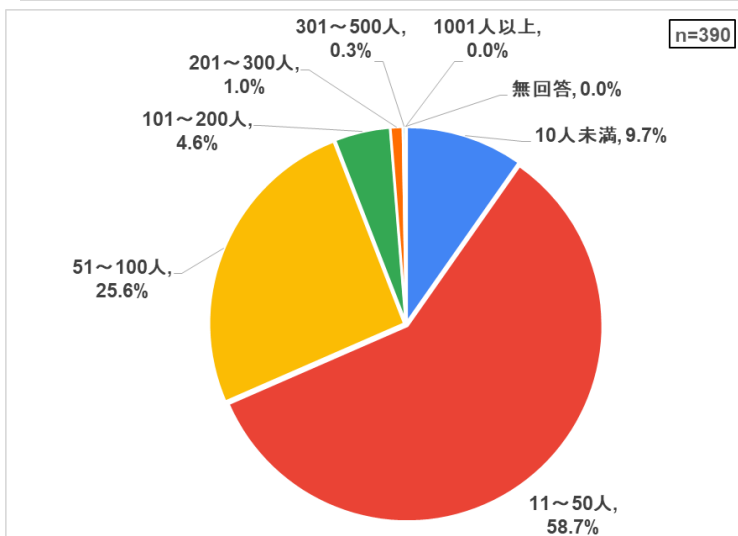


図3 施設・事業所の職員数

表3 回答施設・事業所の職員数

選択肢	回答数	%
10人未満	38	9.7%
11~50人	229	58.7%
51~100人	100	25.6%
101~200人	18	4.6%
201~300人	4	1.0%
301~500人	1	0.3%
1001人以上	0	0.0%
計	390	100.0%

(4)この3年間で貴施設・事業所で、正規・非正規に関わらず職員を1人以上新規採用しましたか
(単数回答)

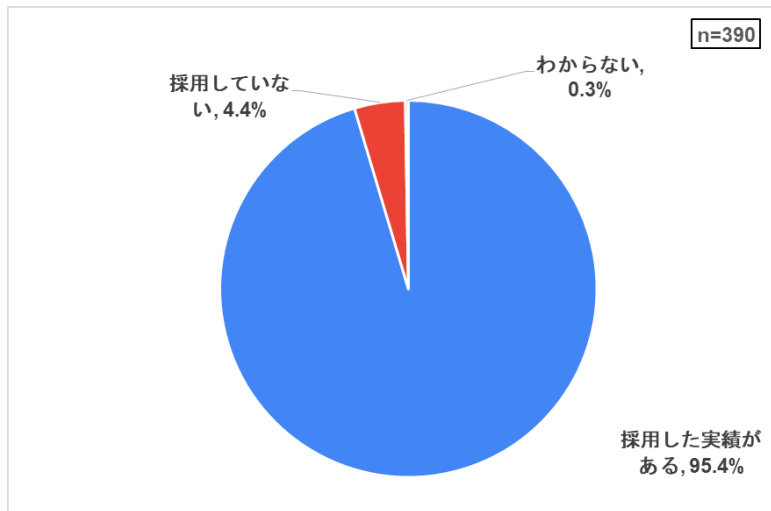


図4 新規採用の状況

表4 新規採用の状況

選択肢	回答数	%
採用した実績がある	372	95.4%
採用していない	17	4.4%
わからない	1	0.3%
計	390	100.0%

(5) (4)で「①採用した実績がある」と回答した場合、この3年間の貴施設・事業所での正規職員の新規採用人数(合計)を教えてください(単数回答。退職した方含む)

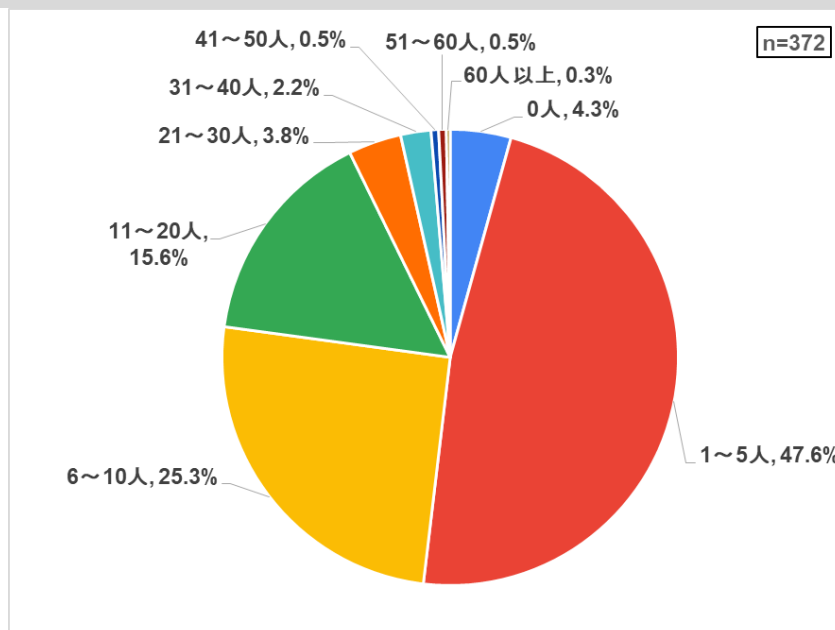


図5 正規職員の新規採用状況

表5 正規職員の新規採用状況

選択肢	回答数	%
0人	16	4.3%
1~5人	177	47.6%
6~10人	94	25.3%
11~20人	58	15.6%
21~30人	14	3.8%
31~40人	8	2.2%
41~50人	2	0.5%
51~60人	2	0.5%
60人以上	1	0.3%
計	372	100.0%

(6) (4) で「①採用した実績がある」と回答した場合、この3年間での貴施設・事業所での非正規職員の新規採用人数（合計）を教えてください（単数回答。退職した方含む、派遣職員除く）

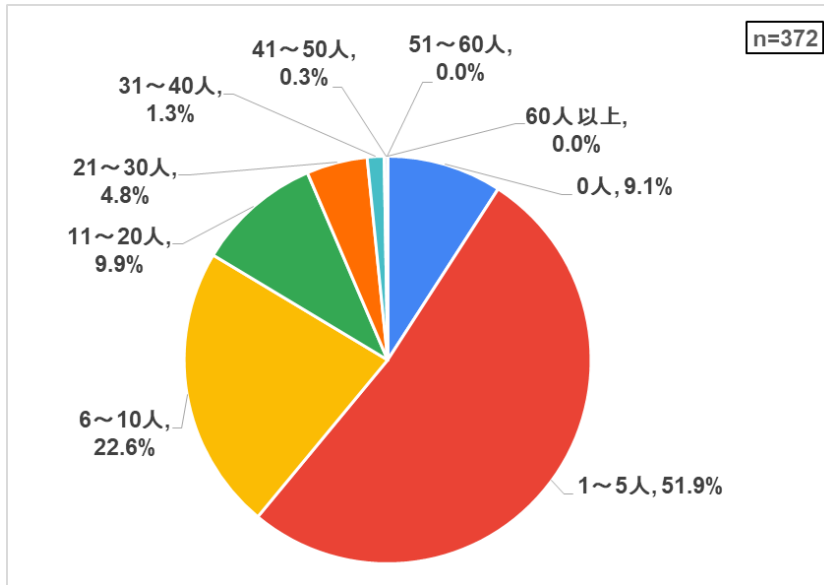


図6 非正規職員の新規採用状況

表6 非正規職員の新規採用状況

選択肢	回答数	%
0人	34	9.1%
1~5人	193	51.9%
6~10人	84	22.6%
11~20人	37	9.9%
21~30人	18	4.8%
31~40人	5	1.3%
41~50人	1	0.3%
51~60人	0	0.0%
60人以上	0	0.0%
計	372	100.0%

(7) (4) で「①採用した実績がある」と回答した場合、この3年間での新規採用職員（正規・非正規含む）のうち、「未経験者」の人数（合計）を教えてください（単数回答）

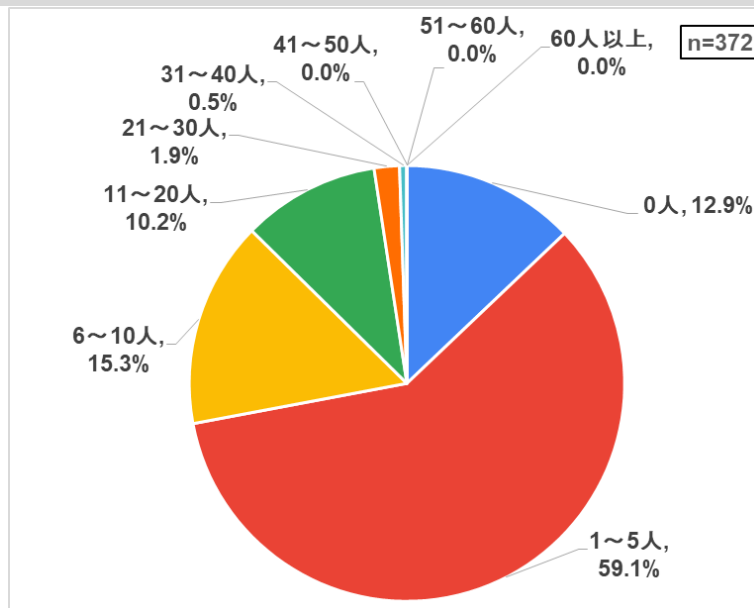


図7 新規採用職員のうち、「未経験者」の人数

表7 新規採用職員のうち、「未経験者」の人数

選択肢	回答数	%
0人	48	12.9%
1~5人	220	59.1%
6~10人	57	15.3%
11~20人	38	10.2%
21~30人	7	1.9%
31~40人	2	0.5%
41~50人	0	0.0%
51~60人	0	0.0%
60人以上	0	0.0%
計	372	100.0%

(8) (4) で「①採用した実績がある」と回答した場合、「未経験者」の採用は、5年前と比べて増えていますか (単数回答)

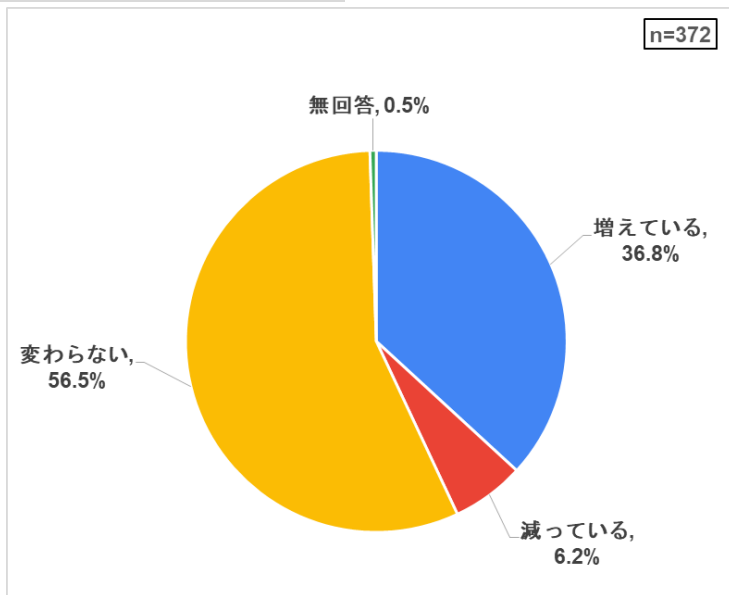


図8 「未経験者」の採用状況

表8 「未経験者」の採用状況

選択肢	回答数	%
増えている	137	36.8%
減っている	23	6.2%
変わらない	210	56.5%
無回答	2	0.5%
計	372	100.0%

2 求人・採用活動について

(1) どのような媒体や方法で求人、採用活動を行っていますか（複数回答）

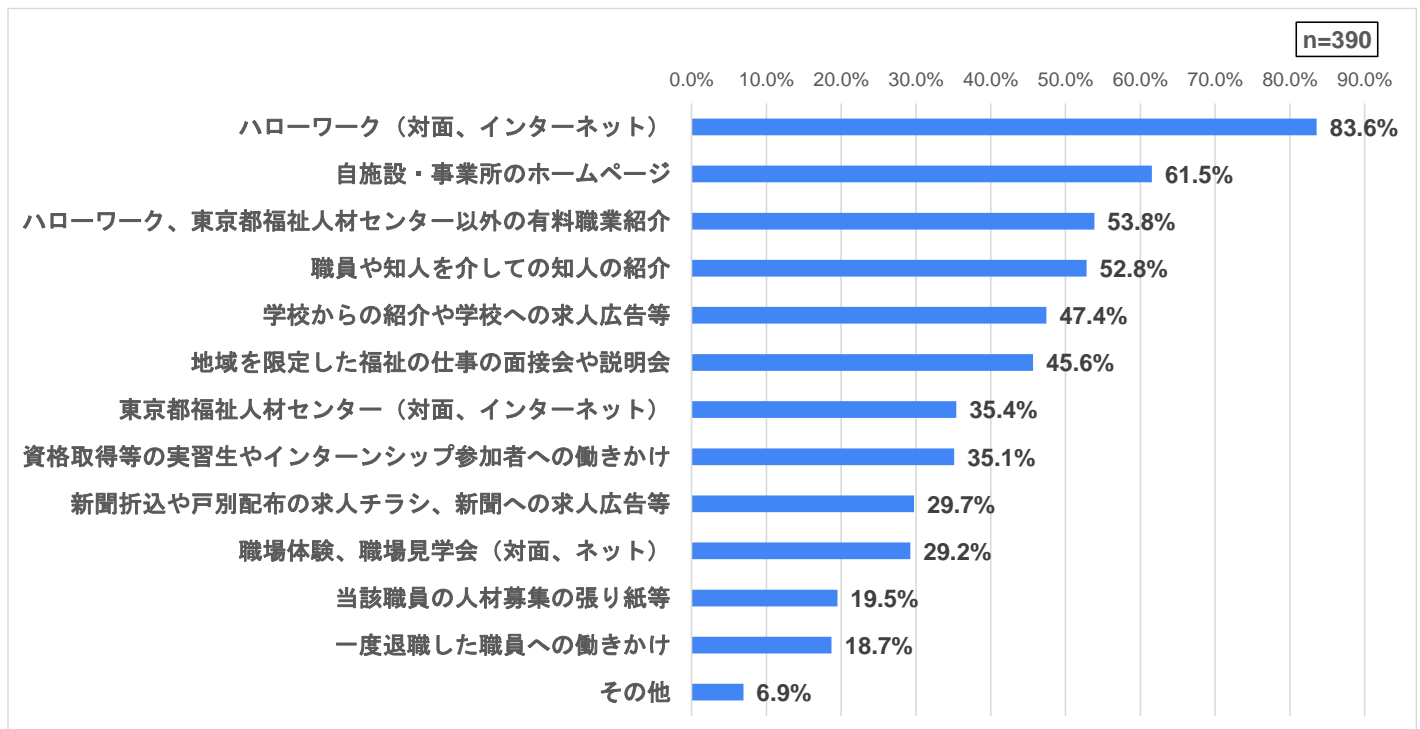


図9 採用活動で活用している媒体、方法

表9 採用活動で活用している媒体、方法

選択肢	回答数	%
ハローワーク（対面、インターネット）	326	83.6%
自施設・事業所のホームページ	240	61.5%
ハローワーク、東京都福祉人材センター以外の有料職業紹介のインターネット上の求人情報	210	53.8%
職員や知人を介しての知人の紹介	206	52.8%
学校からの紹介や学校への求人広告等	185	47.4%
地域を限定した福祉の仕事の面接会や説明会	178	45.6%
東京都福祉人材センター（対面、インターネット）	138	35.4%
資格取得等の実習生やインターンシップ参加者への働きかけ	137	35.1%
新聞折込や戸別配布の求人チラシ、新聞への求人広告等	116	29.7%
職場体験、職場見学会（対面、ネット）	114	29.2%
当該職員の人材募集の張り紙等	76	19.5%
一度退職した職員への働きかけ	73	18.7%
その他	27	6.9%

(2) 求人・採用活動の際、特にどのような点を自施設・事業所で働くポイントとして打ち出していますか（複数回答）

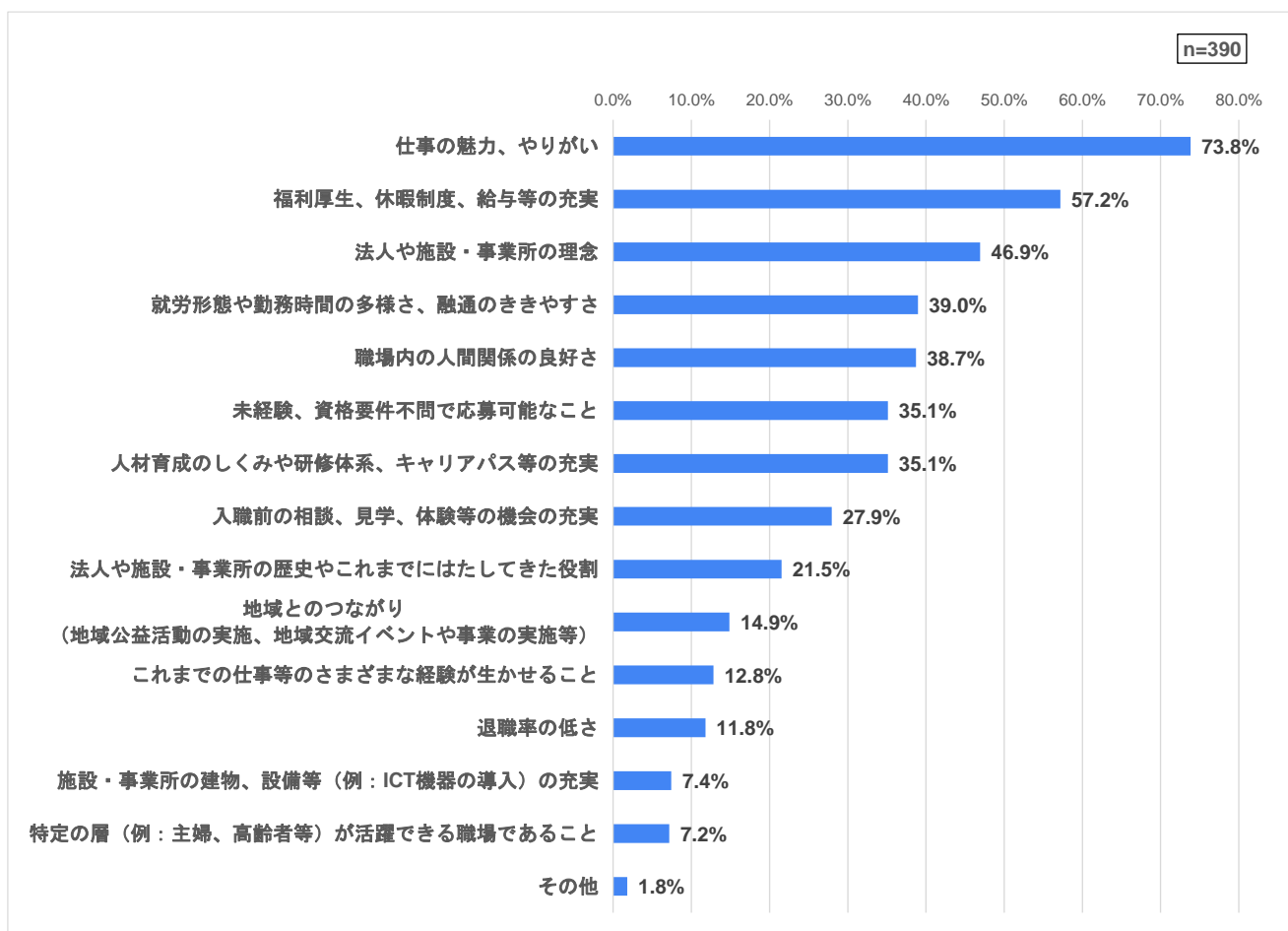


図 10 回答施設・事業所が採用活動時に打ち出しているポイント

表 10 回答施設・事業所活動時に打ち出しているポイント

選択肢	回答数	%
仕事の魅力、やりがい	288	73.8%
福利厚生、休暇制度、給与等の充実	223	57.2%
法人や施設・事業所の理念	183	46.9%
就労形態や勤務時間の多様さ、融通のききやすさ	152	39.0%
職場内の人間関係の良好さ	151	38.7%
未経験、資格要件不問で応募可能なこと	137	35.1%
人材育成のしくみや研修体系、キャリアパス等の充実	137	35.1%
入職前の相談、見学、体験等の機会の充実	109	27.9%
法人や施設・事業所の歴史やこれまではたしてきた役割	84	21.5%
地域とのつながり（地域公益活動の実施、地域交流イベントや事業の実施等）	58	14.9%
これまでの仕事等のさまざまな経験が生かせること	50	12.8%
退職率の低さ	46	11.8%
施設・事業所の建物、設備等（例：ICT機器の導入）の充実	29	7.4%
特定の層（例：主婦、高齢者等）が活躍できる職場であること	28	7.2%
その他	7	1.8%

(3) 求人・採用活動の際、正規職員については、特にどのような年代の方の採用について、期待・注力していますか（複数回答）

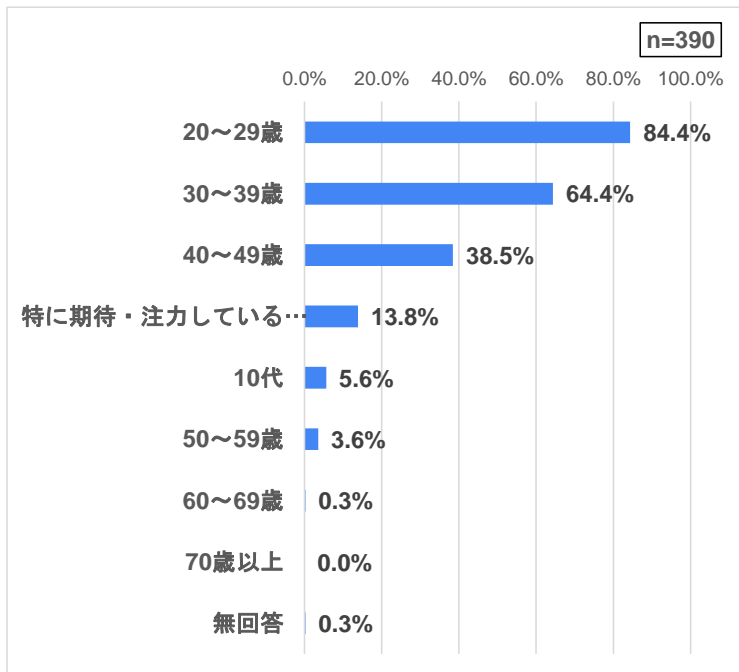


図 11 正規職員採用にあたって期待・注力する年代

表 11 正規職員採用にあたって期待・注力する年代

選択肢	回答数	%
20~29歳	329	84.4%
30~39歳	251	64.4%
40~49歳	150	38.5%
10代	54	13.8%
50~59歳	22	5.6%
60~69歳	14	3.6%
特に期待・注力している年代はない	1	0.3%
70歳以上	0	0.0%
無回答	1	0.3%

(4) 求人・採用活動の際、非正規職員については、特にどのような年代の方の採用について、期待・注力していますか（複数回答）

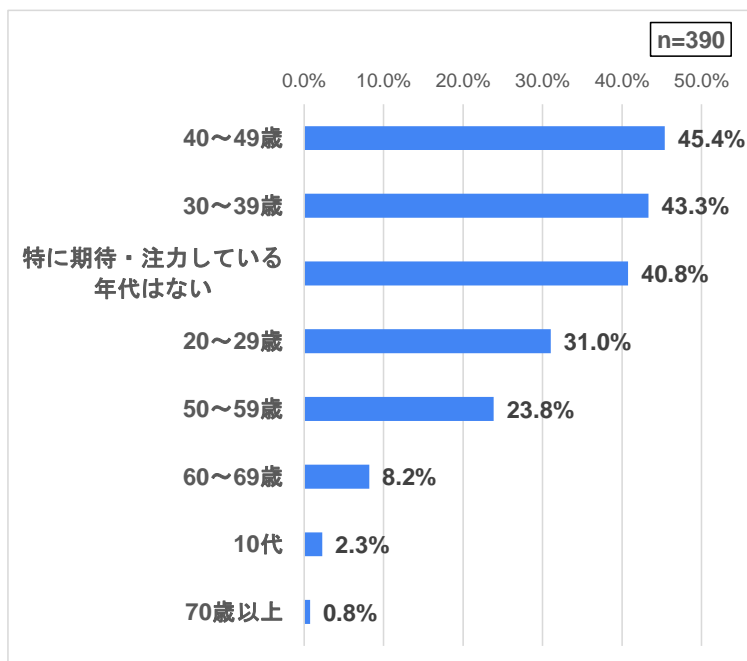


図 12 非正規職員採用にあたって期待・注力する年代

表 12 非正規職員採用にあたって期待・注力する年代

選択肢	回答数	%
40~49歳	177	45.4%
30~39歳	169	43.3%
特に期待・注力している年代はない	159	40.8%
20~29歳	121	31.0%
50~59歳	93	23.8%
60~69歳	32	8.2%
10代	9	2.3%
70歳以上	3	0.8%

(5) 求人・採用活動について工夫している点をお教えてください（自由回答）

主に、【見学会や職場体験など、実際に施設を体験してもらう】、【職場理解】、【実習を通して人材確保に努める】、【学校との連携】、【インターネットを活用した採用活動】、【働きやすさをはじめ、法人の特徴についてPRを積極的に行っている】、【多様な求人媒体の活用】に分類した。

【見学会や職場体験など、実際に施設を体験してもらう】については、雰囲気や働くイメージを持ってもらうために、採用前や定期的に、施設の見学や職場体験、インターンシップ、アルバイト採用を行っているとの回答があった。また、新型コロナウイルス感染症の影響等により、従来の採用活動から、オンライン会議ツールや動画、写真を活用したものへと変化させているという回答もあった。

【職場理解】については、入職後にミスマッチが起きないように、施設の理念、雰囲気、魅力、労働条件、仕事内容などを丁寧に説明しているという回答があった。また、雰囲気が分かるように動画やDVD、パンフレットを用いて雰囲気の伝え方を工夫している回答も見られた。

【実習を通して人材確保に努める】では、学生を実習生として受け入れ、当該施設への就職につなげているほか、学生の通う学校や出身校にも働きかけを行っている回答があった。

【学校との連携】については、実習でつながる大学の他、養成校に直接働きかけしているという回答があった。

【インターネットを活用した採用活動】については、ホームページによる情報発信を充実させている施設が多いことが分かった。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、面接や説明会をオンラインで行っている施設もあった。

【働きやすさをはじめ、法人の特徴についてPRを積極的に行っている】については、休暇が取得しやすいこと、福利厚生が充実していること、給与等の待遇、子育てしながら働けることなど、各法人の働きやすさをアピールしている回答が複数あった。また、在籍する職員からの紹介で、就職した場合、就職祝い金などを支給している場合もある回答もあった。

【多様な求人媒体の活用】については、求人サイト、ハローワーク、法人のホームページ、新聞、職員からの紹介、人材紹介会社、就職フェアなど、多様な媒体で人材を募集しているという回答があった。また、法人内で人材確保に向けたプロジェクトチームを立ち上げ、採用活動を行っている施設もあった。

【採用時の要件緩和、時期の工夫】については、未経験者など幅広い層へ窓口を開くため、募集要件のハードルを低く設定している施設があった。一方で、経験者のみ、施設周辺の地域に限定して募集をかけている施設もあった。

表 13 求人・採用活動について工夫している点（主な回答）

(1) 「見学会や職場体験など、実際に施設を体験してもらう」

- ・園の見学をしてもらう。職員から直接話をしてもらう。
- ・見学や説明を丁寧に言い、業務内容のイメージを膨らませてもらえるようにしている。
- ・実際に施設を見学していただき、可能であれば通っている知的障害者の方と話を少ししてもらおう→よく見ていただき、知っていただく
- ・見学やインターンシップ等により、職場の状況を直接見られるようにしている。
- ・実際に園での仕事を数時間体験してもらい、職員同士の雰囲気の良さを感じてもらっている。
- ・応募者にはまず見学をしてもらい、希望によっては数日体験してもらい、できるだけ早期の段階でミスマッチを防止すること
- ・可能なら、体験学習（謝礼金有）をしていただいてから決めていただく（採用側、働く側にとってメリットになる）
- ・現在コロナウイルスの為、これまでの採用活動はできないが、6月から毎週土日、最大3名枠で見学会の開催したZOOMを買うような学内見学会を実施した。
- ・今年度は、説明会・見学会・採用試験・面接・内定者研修すべてオンラインシステムを導入している。若手の役職と1～2年目の若い職員が組んで学生対応をするようにしている。活動や支援場面の動画を作成し、支援の仕事や利用者へ親近感を持ってもらえるようにしている。
- ・コロナ禍で難しいですが、可能な限り職場体験をしていただいています。（オンライン見学も可）

(2) 「職場理解」

- ・入職後のミスマッチを起こさないよう、とにかく説明と質問に対する全回答
- ・掲載する写真で職場の楽しそうな雰囲気や伝わるように工夫している
- ・法人や施設の動画を活用して就業のイメージが湧く様な工夫を行っている。
- ・魅力ある学園紹介につながるものとして、紹介 DVD を作成・活用している。
- ・勤務するうえでのマイナス面を隠すことなく伝える
- ・採用のためのパンフレット等を用い、法人や施設の魅力についてわかりやすく伝えるようにしている。。
- ・相談員というあいまいな仕事について出来る限り分かりやすい表現を使用すること。
- ・施設の事全てをありのまま伝える（良い点も悪い点も）
- ・現職員のメッセージを伝えられるようにしている。

(3) 「実習を通して人材確保に努める」

- ・実習生の受け入れ・実習生への声かけ
- ・学生アルバイトや実習生を受け入れる。
- ・当施設で実習やアルバイト等を経験し、法人や施設の理念について理解している方に声をかけるようにしています。
- ・実習生を受け入れて、よりよい職場であると知ってもらう。
- ・大学と連携し、実習生を多く受け入れ、就職につなげている
- ・実習生やボランティアからの採用、実習養成校の先生からの紹介、施設見学会の定期的な開催
- ・実習生には学生さん向けのパンフレットを作成し渡す。学校へ送る。

(4) 「学校との連携」

- ・大学教員のゼミ・研究室つながりを重視
- ・採用実績のある学校等への声かけ
- ・養成校を直接訪問し、法人の取り組みや各園の特色を伝えている。
- ・学校における先輩学生の就職体験
- ・各学校への求人票及び採用関連の広報書類の充実。施設見学希望の積極的受入。

(5) 「インターネットを活用した採用活動」

- ・HP等のわかりやすさ、更新回数の多さ
- ・ホームページに職員のビデオメッセージの動画を掲載している
- ・ホームページを常にアップデートし、閲覧回数を増やしている。
- ・オンラインでの施設説明会等の実施
- ・リモート説明会や面接等 IT の活用
- ・応募を 24 時間ネットで登録できるように対応している。
- ・ウェブでの説明会を実施、施設紹介の簡単な動画を作成
- ・オンライン等を用いての個別対応

(6) 「働きやすさをはじめ、法人の特徴について PR を積極的に行っている」

- ・細かい情報まで書く。働きやすさの具体例を挙げる。(有給取得の仕方等)
- ・「Tokyo 働きやすい福祉の職場宣言事業所」を公表している。
- ・子育てをしながらも安心して働ける職場など、職場環境の充実さを伝えています。
- ・遠隔地からの就職ができるよう職員寮を整備したことをアピール
- ・福利厚生(クラブ・サークル活動の充実)給与等の充実をアピールしている。
- ・残業がほとんどない。
- ・法人の歴史と離職率の低さ
- ・法人の経営が安定していることをアピール
- ・キャリアアップや働き方を工夫し長く働けることを目指す法人であることを強調。
- ・地域の高齢者が安心して生活できる街づくりを進めていることをアピール
- ・在籍職員が正規職員候補者を紹介し、当該正規職員が試用期間を含み6ヶ月間継続して勤務した時は、紹介した職員及び当該正規職員候補者に報奨金を支給している。
- ・職員の紹介にインセンティブ導入し、職員の求人紹介意欲を高めている
- ・職員紹介制度やジョブリターン(退職者の再雇用)制度の導入など

(7) 「多様な求人媒体の活用」

- ・ハローワークへの働きかけ、ホームページの職員のブログの充実
- ・以前はハローワークのみで募集をかけていましたが、最近は加えて有料人材紹介会社にも登録したり、ホームページにも募集をのせたりして採用につなげています。
- ・求人広告会社に協力していただき目を引くような見出しで掲載している。
- ・多様な媒体で出せる時代なので、欲しい年代別に WEB、折込、ポスティングなど使い分けている。
- ・SNSの活用やポスター、リーフレットの作成
- ・採用活動はエバンジェリストが中心となり、就活フェアなどには着任3年以内の職員を加えチームで参加し、職場の雰囲気や伝わりやすくなるよう工夫している。
- ・民間保育園協力で行っている就職フェアにブースを出している。
- ・自前でチラシ作成し新聞販売所への持ち込み
- ・コンサルタントを入れて採用活動に力を入れている
- ・市民の皆様、熱心にボランティア活動に取り組まれている方にご利用いただいているという施設の利点を活かし、その方たちの知人やご家族を紹介していただくなどの工夫をしております
- ・送迎車両や施設に貼り紙等
- ・現場職員が入った人材確保のプロジェクトチームによる採用活動
- ・法人内にプロジェクトチームを立ち上げて検証・検討を行った

(8) 「採用時の要件緩和、時期の工夫」

- ・経験、資格不問など、採用ハードルを下げたこと。
- ・未経験者も含め、幅広い採用を行っている。
- ・①一定のスキルを求めている。②職場近くの非常勤職員を募集する際は、地域を限定して募集をしている。地域の方を優先
- ・新卒・既卒含めて通年で採用活動を実施している
- ・夏休み前の採用と、9月期の採用と時期を分けて採用を図っている
- ・新卒採用の場合は、時期が遅くならないように取り組む。

(6) 求人・採用活動について苦労している、または難しいと思う点をお教えてください (自由回答)

主に、【期待する人材が集まらない】、【採用しても早期に退職する人がいる (定着の問題)】、【費用・求人媒体の問題】、【採用基準の問題】、【待遇、条件での課題】、【コロナ禍の問題】に分けた。

【期待する人材が集まらない】では、応募者が少ない、施設が求める人材と応募する人材がマッチしない等の課題が多く施設から挙げられた。新型コロナウイルスによる影響もあるとの回答もあった。

【採用しても早期に退職する人がいる (定着の問題)】では、採用後、早期に退職してしまう人がいることが課題であると記載した施設があった。

【費用・求人媒体の問題】では、人材紹介会社を利用して求人募集を行っているという回答があった。紹介料が高いことが多く、施設の負担となっているとの回答もあった。オンラインの活用による採用者に対するフォローが必要という意見もあった。

【採用基準の問題】では、面接時だけでは分からないギャップを採用後にフォローすることに課題を感じている施設があった。

【待遇、条件での課題】では、給与面や立地条件など、他業種に比べると条件が悪いことから、募集が難しいとの回答が多くあった。特に給与面について指摘する回答があった。

【コロナ禍の問題】では、新型コロナウイルス感染症の影響により、従来のような学校に訪問したり、アピールする機会が減ってしまったりしたことにより、従来の採用活動ができていない、という回答があった。

表 14 求人・採用活動について苦労している、または難しいと思う点 (主な回答)

(1) 「期待する人材が集まらない」

- ・募集を出しても、応募が少ない。
- ・欠員による募集のため、応募と求める人材がなかなかマッチしないことがある。
- ・資格や経験を応募要件に入れると応募が少なくなり、資格や経験を問わないと応募は増えるが質が落ちる。二一ズはあると思うが、当職場の魅力を伝える方法が少ない。
- ・募集しても時短パートの応募しか無い
- ・法人が求める専門職・有資格者の確保が難しい。
- ・新聞折込ではなかなか募集につながらない
- ・ハローワークや福祉のお仕事からの応募が極端に減っている。
- ・看護師などの専門職の応募がない。
- ・求職者の希望が明確化してきており、希望通りでないで辞退や早期退職につながりやすい
- ・特に男性の応募が少ない
- ・新卒、もしくはそれに近い年齢層がい無い
- ・採用の年齢層が高いため、随時採用 (高齢の方が多いため、年齢により退職までの期間が短い) を行う必要があること
- ・専門職の配置が義務付けられているため、無資格者や資格取得直後で未経験者は採用できず、結果として門戸が狭くなるを得ない。
- ・求人・採用活動に専念できる人員配置ではないため、満足できる活動はできていない。

(2) 「採用しても早期に退職する人がいる (定着の問題)」

- ・採用に至っても数カ月(早い人で数週間)で退職していく
- ・福祉の経験がない方を採用することが増える中、結果的に長く続かないケースや単純に年間休日数や基本給や手当の額のみで施設を決めるような傾向がある。
- ・早期退職を防ぐため、3年以上働くために、本人の適正を見極めたりモチベーションを上げる。法人全体での採用だが、それぞれ施設において「この園で働きたい」と思ってもらう工夫。

(3) 「採用活動にかかる費用」

- ・一通りの求人活動はしているが人材紹介会社への依頼は費用的にもとてもできない。が、応募も無く（少なく）困っている。
- ・求職する方は人材紹介会社を活用し応募がほとんどである。その際は人材紹介手数料が高額で財務を圧迫している。
- ・Web 広告は高いわりに効果が出ていない。
- ・有料媒体を利用することにより応募自体は増えたが、こちらが求める人材の応募が少ない状況がある。

(4) 「採用後のフォローアップ」

- ・ZOOM での面接で選考した職員が実際来園した時にギャップを感じる時があること。
- ・オンライン採用によって就職後にイメージギャップが起きないように、施設内の様子や仕事内容ができるだけリアルに伝わるような内容を考えなければならぬところ。
- ・一時期は応募自体が減り、人材確保が難しい時期もありましたが、最近ではコロナウイルスの影響からか、未経験の方の応募が増えました。選考にあたって適性を見極めるのが難しいです。
- ・面接時には認識出来なかった点が入社後に認識され、就業に支障が出てしまう事が度々ある。
- ・面接やインターンなどで求職者の様子を見るのだが実際に働き始めた時の違いなどもみられる。
- ・未経験の方もいるので、3日間の実習（おためし期間）をもうけて体験してもらってから、採用等を判断している（有償、都最賃を基準として）

(5) 「待遇、条件での課題」

- ・他業種と比較して給与水準が低いため、募集が少ない
- ・立地の部分で、公共交通機関がバスがメインなため、アクセスが悪いと思われ敬遠されがち。建物が古く、従来型の施設のため魅力に欠けるのかもしれない。
- ・仕事として魅力を感じてもらえても、給与が安いいため採用に至らない
- ・宿直や変則勤務など、労働条件が厳しく、希望者が少ない
- ・職種によりシフト勤務があり、求職者とのギャップがある。
- ・大切な仕事、なくてはならない仕事ではあるが、資格制度が少なく誰でも出来る = 安い賃金、慢性的人手不足と悪循環となっている

(6) 「コロナ禍での採用活動の課題」

- ・福祉系大学からの新卒応募者が少ない中、感染症対策により学校訪問ができない状況にあります。
- ・コロナをむやみに怖がる方も多く、本人が就業を希望しても家族に反対されることがある
- ・コロナの関係で、活動を縮小せざるを得ない
- ・新型コロナウイルス感染症が流行している為、事業所をアピール出来る機会が減ってしまった。認知度を上げることが難しい。SNS を効果的に使う。
- ・現在、コロナ禍ということもあり、応募希望者に施設を実際に見学していただくことが難しい状況である。

～※以下3の設問は、設問1（4）で「過去3年間で正規・非正規に関わらず職員を1人以上新規「採用した実績がある」と答えた場合のみ、ご回答いただいています。～

3 採用した新任職員（貴施設・事業所での就労3年未満の職員）の方について、 お答えください

（1）新任職員が特に身につけるべきことは何だと思えますか。（複数回答）

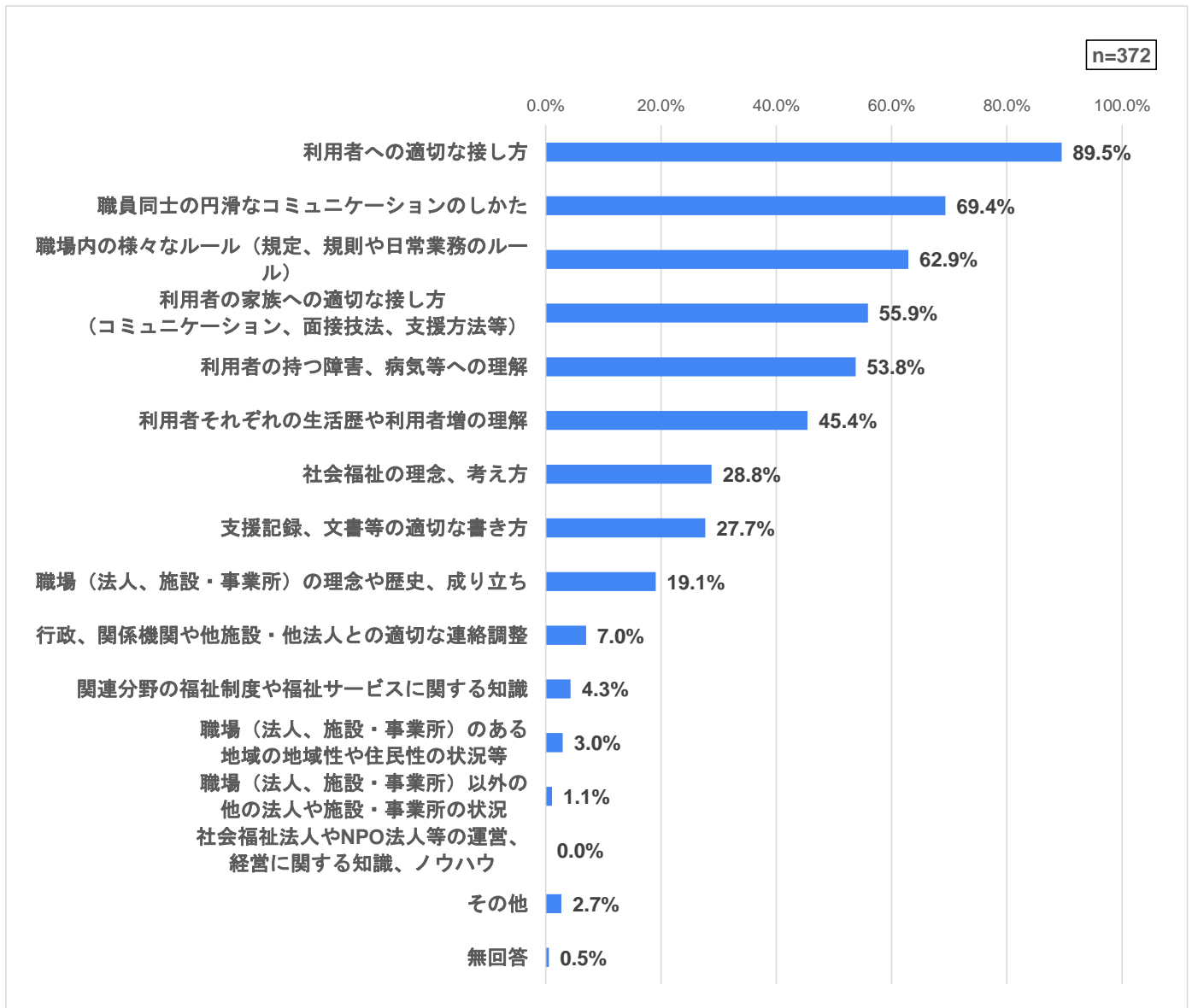


図 15 新任職員が特に身につけるべきこと

表 15 新任職員が特に身につけるべきこと

選択肢	回答数	%
利用者への適切な接し方	333	89.5%
職員同士の円滑なコミュニケーションのしかた	258	69.4%
職場内の様々なルール（規定、規則や日常業務のルール）	234	62.9%
利用者の家族への適切な接し方（コミュニケーション、面接技法、支援方法等）	208	55.9%
利用者の持つ障害、病気等への理解	200	53.8%
利用者それぞれの生活歴や利用者像の理解	169	45.4%
社会福祉の理念、考え方	107	28.8%
支援記録、文書等の適切な書き方	103	27.7%
職場（法人、施設・事業所）の理念や歴史、成り立ち	71	19.1%
行政、関係機関や他施設・他法人との適切な連絡調整	26	7.0%
関連分野の福祉制度や福祉サービスに関する知識	16	4.3%
職場（法人、施設・事業所）のある地域の地域性や住民性の状況等	11	3.0%
職場（法人、施設・事業所）以外の他の法人や施設・事業所の状況	4	1.1%
社会福祉法人やNPO 法人等の運営、経営に関する知識、ノウハウ	0	0.0%
その他	10	2.7%
無回答	2	0.5%

(2) 新任職員の人材育成のためどのような機会を設けていますか。(複数回答)

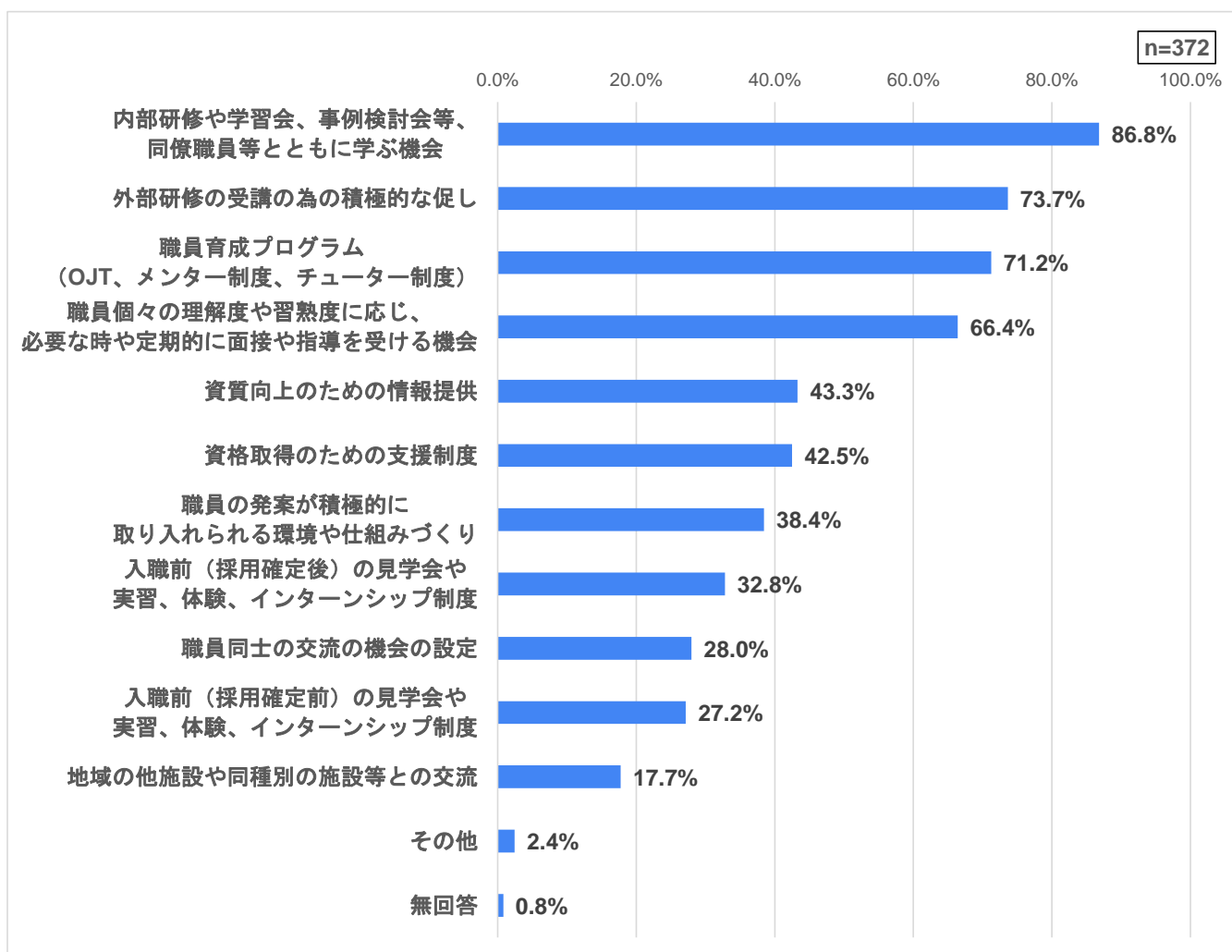


図 16 新任職員の人材育成のために設定している機会

表 16 新任職員の人材育成のために設定している機会

選択肢	回答数	%
内部研修や学習会、事例検討会等、同僚職員等とともに学ぶ機会	323	86.8%
外部研修の受講の為に積極的な促し	274	73.7%
職員育成プログラム (OJT、メンター制度、チューター制度)	265	71.2%
職員個々の理解度や習熟度に応じ、必要な時や定期的に面接や指導を受ける機会	247	66.4%
資質向上のための情報提供	161	43.3%
資格取得のための支援制度	158	42.5%
職員の発案が積極的に取り入れられる環境や仕組みづくり	143	38.4%
入職前 (採用確定後) の見学会や実習、体験、インターンシップ制度	122	32.8%
職員同士の交流の機会の設定	104	28.0%
入職前 (採用確定前) の見学会や実習、体験、インターンシップ制度	101	27.2%
地域の他施設や同種別の施設等との交流	66	17.7%
その他	9	2.4%
無回答	3	0.8%

(3) 新任職員のうち、特に未経験者向けに、経験者（福祉を学んだ経験がある方や福祉業界での就労経験のある方）に対するものとは違いをもたせた人材育成の取組みを行っていますか（単数回答）

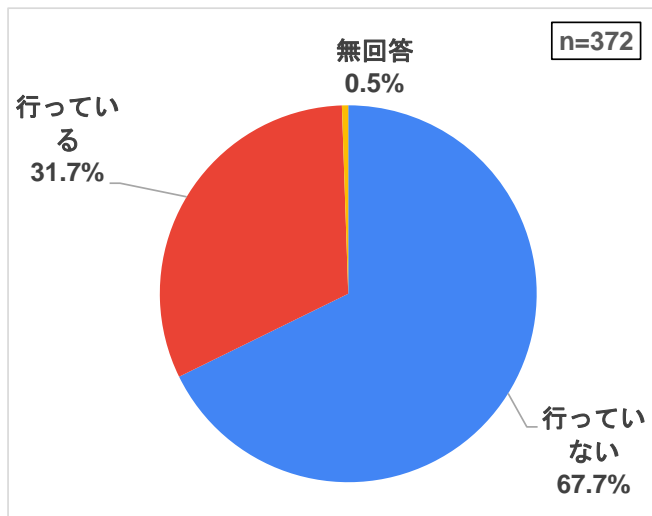


図 17 未経験者に向けた人材育成の取組み状況

表 17 未経験者に向けた人材育成の取組み状況

選択肢	回答数	%
行っていない	252	67.7%
行っている	118	31.7%
無回答	2	0.5%
計	372	100.0%

(4) (3) で「①行っている」を選択した場合、経験者と未経験者とでどのような違いを持たせて取り組んでいますか。具体的に、違いを持たせた内容や方法、意図等をおしえてください（自由回答）

主に【基礎的な研修】、【OJT などの個別の指導】、【伝える内容】に分類した。

【基礎的な研修】では、未経験者には、福祉の基礎知識や、介護技術などの内容や、研修期間に違いを持たせ、研修（外部も含む）を通じて育成を図っているとの回答があった。

【OJT などの個別の指導】では、こまめな面談や個別指導、主任による指導、習熟度に応じた対応を行っているなどの回答があった。

【伝える内容】については、業務に必要な基礎知識や考え方、やりがいを伝えているなどの回答があった。他にも、資格取得の支援や体験、振り返りの機会の設置などの回答があった。

表 18 経験者と未経験者の間で、違いを持たせた人材育成の取組み（主な回答）

(1) 「基礎的な研修」

- ・より基本的な技術を身に付けられるように研修内容と回数を多くしている
- ・「福祉」の基礎知識（特に人権擁護）に重点を置いた研修の実施
- ・未経験者には、障がいを専門的に学ぶより先に、人としてその人を知ることから始めてもらっている。
- ・未経験者専用の研修プログラムがあり、集中講義と年間スケジュール(月/1回)を主任中心に企画実践している。
- ・「はじめて施設で働くあなたへ」というハンドブックを渡し、研修している。
- ・基本的な参考文献を提供したり、福祉の理念等を個別で伝えている。
- ・人材育成委員会を中心に未経験、経験、有資格者等年数に応じての業務チェックリストが違う
- ・経験者には過去の経験と自施設との違いについて確認を行う。
- ・未経験者対応の外部研修を活用している
- ・研修の内容が違いがあり、経験と知識によって受ける研修の違いを持たせる。

(2) 「OJT などの個別の指導」

- ・社会福祉を基礎から必要としている職員に対しては、情報提供やこまめな面談、個別指導など
- ・自己啓発日誌・月間職務目標を基にした、主任による指導
- ・個々の習熟度に応じた対応
- ・①支援に関係する職員としての具体的な行動一つ一つについて、なぜ、どのように、いつなどにつき、すべて指導する。②入職後1か月の勤務は、先輩格と共に取り組ませる。(見習い期間とする)
- ・OJT マニュアルで差別化を図ってる

(3) 「伝える内容」

- ・未経験者には、障がいを専門的に学ぶより先に、人としてその人を知ることから始めてもらっている。
- ・福祉人としてのやりがいや使命、接遇などは特に伝えている。
- ・未経験者には経験者からの指導内容のほかに社会福祉に携わる職員としての基礎知識や考え方を付与している
- ・経験者にとっては当たり前のことでも、新規の方は当たり前ではない場合が多いので、「当たり前」という伝え方はしない様になっている

(5) 新任職員全体の状況や傾向について、どのようなことをお感じですか (自由回答)

主に、【プラスな側面】、【マイナスな側面】、【定着について】、【未経験者・無資格者の採用・教育】、【職場に求める条件】に分類した。

【プラスな側面】では、「前向きに取り組んでいる」「真面目」「熱意のある人が多い」など、前向きな回答があった。

【マイナスな側面】では、社会人としてのマナー、コミュニケーションスキル、受け身の姿勢、メンタル面の不安定さ、現場や福祉サービスについての理解の低さなどの回答があった。プラスの側面と併せて、熱意のある職員と課題のある職員の二極化が見られるという回答もあった。

【定着について】は、転職者が多い、退職・転職に抵抗がない、数回転職を繰り返している人が特徴として挙げられた。福祉の仕事に興味関心を強く持っている人もいる一方で、仕事と割り切っている人、熱意があまり感じられない人もいるとの回答もあった。

【未経験者・無資格者の採用・教育】については、多様な未経験者の採用が増えることで、教育にかける労力がかかっているとの回答がある。新卒の採用が増えたという回答する施設もあれば、少ないという回答や、中途採用者の応募が増えているとの回答もあった。

【職場に求める条件】は、人間関係や、有休の取得のしやすさを重視しているという回答があった。

その他、「個人差があるため、一概に言えない」、「初めから丁寧に育成する必要がある」、「40代以上の他法人での経験のある職員が増えてきた」などの回答があった。

表 19 新任職員全体の状況や傾向 (主な回答)

(1) 「プラスな側面」

- ・真面目で一生懸命に取り組む
- ・利用者(障害児)に丁寧な対応が出来る。
- ・全体的に意欲的な姿勢が見られます。
- ・今の新任職員はしっかりしており、自分なりに指導内容をよく理解して日々の職務に取り組んでいる。
- ・法人理念を理解した上で、選んでくれていると感じる
- ・仕事に対して真摯に向き合い、利用者の情報や支援について早く覚えようと努力されている。
- ・仕事を通し、自己の振り返りや内省する機会になっているように思う。
- ・ハードな福祉現場で努力している姿勢を強く感じます

(2) 「マイナスな側面」

- ・仕事に対してドライ
- ・学校の教育や実習を通し基本的な知識を持っているが、やや個性に欠けた標準化した印象。
- ・自分で考える力が足りず、全てに指示出しが必要である
- ・一概には言えないが、利用者に対してのみならず、職員同士であってもコミュニケーションスキルそのものがやや苦手な方が多いように感じる。
- ・新卒の場合は社会人としてのマナーが身に付いていない。中途採用者は、その方の経歴によって大きな差があり、一言では言い表せません。
- ・気持ちの温度差に差があり、全体的なレベルアップに繋げる事が難しい。
- ・業務内容を一日でも早く覚えるため、積極的に行動するものとそうでないものが、ぱったり分かれている。
- ・質の高い職員もいるが、そうではない職員も一定数いる。

(3) 「定着について」

- ・退職・転職に対して抵抗が少ない。
- ・若くてやる気のある人も多いが、長く同じところで働こうという気持ちは少ない
- ・数回転職されていることが多い事。
- ・福祉への関心興味が強く思いがある人と仕事と割り切っていると思われる人の差がある
- ・他業種や公務員等への転職のためのステップアップとしていることがある。
- ・自己啓発の意識や、自ら勉強しようという意欲が弱い人が多い傾向

(4) 「未経験者・無資格者の採用・教育」

- ・福祉ではない分野を学校で学んできた学生や他業種からの転職が増えている
- ・同業他法人からの転職が増えていると感じる。また、新卒より未経験無資格の中途の応募が増えている
- ・必ずしもマイナスとは考えておらず、むしろ新鮮な視点での意見などが得られる機会となる。
- ・経験者は皆無で、職歴も様々であるため、座学による研修より現場研修が重要となっており、日ごろの支援体制、職員配置などで、経験者に比べ(研修)期間の長期化と通常人員より増員しなければいけない状況にあり、マンパワー不足を痛感している。
- ・年令、職業などそれぞれ異なっているので、新卒の職員と比べ、個々人の能力や性格に合った指導が必要である。
- ・新任職員の資質もあるが、周囲の育成環境が非常に重要。
- ・新卒者よりも中途採用者が増えている。また、見学から面接に結び付く方も新卒者より中途採用者が多く、福祉経験者と未経験者は半々。
- ・地域での働く場がなくなり応募する方が増えている。
- ・40～50歳代の応募が多い。
- ・介護職員養成校からの新卒者の採用を基本としているが、社会人経験者が増えている。ただ、仕事上では社会経験はプラスになっている。
- ・働き方改革以降、コアタイムの就労希望者が多くなった。
- ・福祉系の学卒に限らず、優秀な人材が増えている。

(5) 「職場に求める条件」

- ・職場の人間関係を重視する傾向が強くなってきた
- ・残業が少ないこと、有給が取得しやすいことを就職先選定のポイントにしている傾向がある。
- ・利用者への支援や取り組みというよりは、職場の雰囲気や勤務の仕方などが、職場選びの最も優先される事項となっているように感じる。

(6) 新任職員のうち、特に未経験者の状況や傾向について、どのようなことをお感じですか
(自由回答)

主に、【プラスな側面】、【マイナスな側面】、【知識・経験に関すること、定着・育成に関すること】、【応募者の層に関すること】に分類した。

【プラスな側面】では、本人の興味・関心が強い、人の役に立ちたいという意識が高いため、前向きに取り組んでいるという回答があった。

【マイナスな側面】では、社会人としてのマナーから教えることが必要、受け身の姿勢で指示待ちの姿勢が強い、コミュニケーションが難しい方が増えている、質問などを自分から発信することが少ないといった回答があった。

【知識・経験に関すること、定着・育成に関すること】では、知識や技術を基礎から伝える必要があること、社会人経験者はその経験や価値観を支援に当てはめてしまうことがあるなど、福祉職場に慣れるまで一定期間かかる、研修に時間がかかるといった回答が見られた。また、就職前のイメージが強いため、採用後の仕事とのギャップで早期に退職してしまう方もいるとの回答があった。

【応募者の層に関すること】では、50、60代といった年齢層が比較的高い層や、異業種からの転職者が多いとの回答があった。

その他、「一概には言えない」などの回答があった。

表 20 未経験者の状況や傾向 (主な回答)

(1) 「プラスな側面」

- ・未経験であるが故、指導内容を素直に吸収できる。
- ・やる気のある方が多い
- ・福祉職の未経験者であっても真に関心があって入職した方は、年齢にかかわらず、少々の困難でも乗り越えようと前向きに取り組む方が多いと思います。
- ・他の業界での知識や感覚があることによって、新たな風が職場に吹き込まれることで様々な発見につながっている
- ・未経験を理由に消極的になる様子はほとんど見受けられない。
- ・様々な経験を支援の幅に生かせると思うので歓迎です！
- ・未経験者でも、この業界を目指す方は、何か人の役に立ちたいという思いの方が多く、その思いを大切にしている

(2) 「マイナスな側面」

- ・利用者や職員とのコミュニケーションが難しい方が増えている。
- ・積極的に知識を身に付けようと努力する者もいるが、全て受け身で教えてもらえるまで待っている者が多い
- ・自分からの発信が少ない
- ・社会人としてのマナー、障害理解など多岐に渡る研修が必要
- ・指示待ちが過度に感じられる
- ・福祉職の意識が低い

(3) 「福祉の知識・経験に関すること、定着・育成に関すること」

- ・社会経験があるため社会人としてのルールは理解しているが、福祉の現場での経験不足から利用者さんに対する対応スキルが不十分である
- ・身内の介護の延長という認識している方が多いと感じる。
- ・知識をいかに経験と合わせていくのか、また深めていくかがポイントだと感じている。
- ・子育ての経験、社会人としてのキャリア、障害への関心がある人が、福祉の専門性を備えているとは限らない。自分の経験を支援に当てはめる傾向もなくはない。そこを考え直してもらうのは容易でない場合がある。
- ・イメージが先行している職員は、職場とミスマッチする傾向が高い。
- ・安易な考えで就職して実際に仕事をしてみたら、「こんな大変な仕事とは思わなかった」で、数日で退職してしまうケースが多い。
- ・社会福祉専門職としての基礎学習が必要な状況にある
- ・未経験者は、どうしてもひとり立ちするまでに時間がかかってしまうので、研修期間が長くなってしまう。
- ・支援の軸がぶれないように支援担当者会議や職員会議で支援について話し合いを重ねている。

(4) 「応募者層に関すること」

- ・外国籍の方が増えている。
- ・サービス業等の同業他職種からの転職よりも、事務職のような全くの異業種からの転職が見られる
- ・年齢が高い方が増えている。
- ・50代から60代の方の求人希望が多い
- ・福祉の勉強をしたことがない学生の応募が多いと感じる。

(7) 今後、未経験者層の採用に関連し、強化しようと思う取組みはありますか（自由回答）

主に、【研修・教育について】、【面接時の見極め等】、【採用対象について】、【発信等】、【実習生、学校への働きかけ】に分類した。

【研修・教育について】では、職場内研修、OJT、メンター制度、育成プログラム等を強化するという回答があった。必要な資格の取得の補助や福祉に関する基本的な知識を伝えるという回答もあった。

【面接前、面接時の見極め等】では、採用後にミスマッチが起こらないように、面接等で相性を見極めるためのポイントを強化するという回答があった。また、体験やインターンシップ等を取り入れることで、職場への理解につなげたいという回答もあった。

【採用対象について】では、新卒採用や未経験者の採用に力を入れていきたいとの回答が複数あった。同時に、未経験者が働ける環境整備にも力を入れたいとの回答もあった。

【発信等】では、ホームページや説明会等で、施設の魅力の発信を強化したいという回答が複数あった。

【実習生、学校への働きかけ】では、実習生や大学、専門学校などへ働きかけ、採用を強化したいという回答があった。

その他にも「資格取得の支援」などの回答があった。

表 21 未経験者層の採用に関連し、強化する取組み（主な回答）

(1) 「研修・教育について」

- ・職場内研修の充実。
- ・OJT の充実。
- ・採用後の研修制度をより具体的に説明する。未経験者で入職した職員を説明会等に配置して、苦労したことや先輩からどのようなフォローを受けたかなどのお話をしてもらったり、質問を受ける場を設けたりして、未経験者が応募する際の不安の解消に努める
- ・独立立ちするまでプリセプター（先輩職員）をつけて教育していくので、未経験者層にも安心して就職していただけるよう、採用面接の際に説明している。
- ・人材育成に関するプログラムの強化
- ・受入体制の円滑化
- ・虐待防止や身体拘束等、なぜしてはならないか、私たちの仕事とはどんなものかなど、障害福祉の基本的な考え方を伝えていきたい。

(2) 「面接前、面接時の見極め」

- ・採用後にミスマッチが起らないように選考段階からマイナス面を含めた情報提供が大切だと考えている。
- ・難しく考えずにまず福祉の世界に挑戦してもらえそうな話し合いが出来るようにと考えています。
- ・基本の保育の仕方、福祉職場で大事にしている事の明文化
- ・実習等により本人の仕事への意思を事前に確認したい。

(3) 「採用対象者層について」

- ・採用時のハードルを下げる。（就業条件の緩和や体験や見学等を行うなど）
- ・他業種での経験が活かせる事も多くあるので、「未経験可」は今後も打ち出していきたい
- ・新卒者の雇用には力を入れたい
- ・幅広い受け入れ窓口とそれに応じた指導体制の強化
- ・外国人就労者を対象にした採用活動
- ・経験者と未経験者をバランスよく採用できればと考えている。
- ・未経験でも安心して働ける環境作りの強化ができればよいと思います。

(4) 「発信等」

- ・法人ホームページの充実
- ・就職フォーラムへの出展と魅力が伝わるような資料・スライドの作成
- ・未経験者でも積極的に採用していることを強くPRする
- ・仕事をイメージしやすい説明会の実施

(5) 「実習生、学校への働きかけ」

- ・高校、専門学校、大学などの学卒採用の強化
- ・学生アルバイトや実習生を多く受け入れ、いい人材を見極めたい。
- ・福祉学部等の学生ではなくリベラルアーツを専攻した学生の採用

(8) 今後、未経験者層の人材育成に関連し、強化しようと思う取組みはありますか（自由回答）

主に、【OJT・研修などの育成体制の強化】、【資格取得、入職前の学び】、【職場環境の整備】に分類した。

【OJT・研修などの育成体制の強化】では、OJT 担当職員やメンター制度、目標設定、マニュアル等の充実をあげる施設が複数あった。また、内外部の研修を充実させるという回答も多数あった。その内容は、対象者理解、権利擁護、福祉の歴史・理念・価値観、対人援助、対象分野についての知識、法人理念などが挙げられている。

【資格取得、入職前の学びについて】では、入職後の資格取得支援を行い、未経験者の資格取得を促す取組みを行っている、との回答があった。また、入職前のインターンシップやアルバイトの実施との回答もあった。

【職場環境の整備】については、未経験者でも話しやすい、発言しやすいなど、職場の人間関係やチームワークづくり、職場内のコミュニケーションの強化など、職場環境を整備したいとの回答が複数あった。

表 22 未経験者層の人材育成に関連し、強化する取組み（主な回答）

(1) 「OJT・研修などの育成体制の強化」

- ・OJT 後の振り返りや達成度の評価を行い、必要に応じて再 OJT を行うなど、丁寧な育成を行う必要を感じています
- ・未経験だからこそ、この仕事の楽しさ、使命などをしっかり学んでいただくよう、ていねいに OJT をしていきたい。
- ・OJT で使用する分かりやすい利用者支援のマニュアル作り。
- ・メンター制度の充実
- ・相談できる、教えられる職員の位置づけを明確にしていく。
- ・Web のオンラインプログラムにより、自分の時間を使える自己学習の取り組みを検討している
- ・キャリアパスに基づいた研修、社会福祉士（学生）実習の内容に準じた研修
- ・対人支援業務の基礎教育。
- ・定期的な面談（回数を多くする）
- ・プリセプター個人の技量に任せるのではなく、育成プロジェクトに基づいて誰から教わっても同じ内容になるようにする。
- ・介護の魅力、楽しさ、意義を感じられる指導
- ・経験新任も含め、知識やスキルではなく、態度や姿勢が何故大切なのかを「教える」のではなく「学ばせる」取り組みを始めている。
- ・社会人としてのマナーについても知らせていくことが必要であると考えている。

(2) 「資格取得、入職前の学び」

- ・社会福祉士等の国家資格取得の支援制度の確立
- ・介護職員初任者研修を受講して介護の基本となる知識の習得
- ・資格取得のための支援金や講習会
- ・事前のインターンなどの実施、振り返り等を行う中で学びを深めてもらう。

(3) 「職場環境の整備」

- ・人材が定着するよう、職員が発言しやすく働きやすい環境づくりを行う。
- ・組織としての一員としての役割や自分の思慮を伝えていける様な取り組みを検討中
- ・チームで何かを取り組むような、具体的なグループワークを取り入りにいきたい。特にコミュニケーションに関わる内容等。
- ・人材が定着するよう、職員が発言しやすく働きやすい環境づくりを行う。
- ・事業所内での日常的なフォロー、サポート