

事業概略書

多様な人材の活用促進に向けた事業所の
採用活動の展開についての調査研究事業

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 中央福祉人材センター
(報告書A 4判 126頁)

事業目的

- 事業所が質の高い福祉サービスの提供を維持・拡大していくためには、人材の確保と、人材が定着し能力を発揮できる事業所の環境整備が求められている。事業所は、必要な人材を明確化し、その人材を採用・育成するための具体的なノウハウが求められている。
- 福祉人材の不足が長期化するなか、多様な人材の参入促進が求められるが、そのためには業務分担や役割に応じた採用形態・求人条件の見直し、職場環境の整備等も必要となる。求職者が少ない現状では、求職者のニーズにあわせて、採用時の雇用形態や、経験・資格などについて再検討することも考えられる。
- 本調査研究事業は、多様な人材を活用する事業所の先行事例の分析や、求職者の就労意向等を明確化することにより、福祉人材センターとして事業所の求人活動や職場の環境整備を支援し、必要な人材確保につなげることを目的として実施した。
- 多様な人材の参入を促進するためには、人事・労務管理、研修体制他さまざまな面での体制整備が必要となる。本事業では、時間的な制約があるため、事業所に対し福祉人材センターが多様な人材の参入を働きかけるための好事例の紹介や、求職者の就労意向等の現状を提示することを主な目的とした。
- なお、外国人介護人材については、我が国の福祉・介護を担う重要な人材としてその拡大が図られている。現在、EPA（経済連携協定）、専門資格「介護」、技能実習制度、特定技能1号という4つのルート（在留資格）が存在し、それぞれの仕組みがあること、さらには、生活面やコミュニケーションの支援等、定着に向けて多様な支援が必要になると考えられることなどから、本調査研究事業では、国内人材についてその確保・定着のあり方を考えることとした。

事業概要

1. 調査研究委員会の設置

本調査研究事業の内容や手法、調査結果の整理、成果物の作成等について協議いただくため、調査研究委員会を設置した。

(1) 委員名簿

(敬称略)

役	氏名	所属	役職
委員長	坂爪 洋美	法政大学	教授
委員	山田 雅人	全国社会福祉法人経営者協議会	福祉人材対策委員長
〃	益原 忠郁	全国社会就労センター協議会	就労移行支援事業部 会長
〃	半田 和彦	公益財団法人介護労働安定センター	事務局長
〃	小野 昌宏	三重県老人保健施設協会	事務局長
〃	飯田 直人※	埼玉県福祉人材センター	センター長
〃	青木 幸子	奈良県福祉人材センター	係長

※任期終了日は令和3年1月末日。その他の委員は令和3年3月末日

(2) 調査研究委員会の開催

調査研究委員会を開催し、調査研究事業の実施に係る各種検討を行った。(計3回)

2. 求職者および求人事業所に対するweb調査の実施

多様な人材の参入促進の検討にあたり、求職者の働き方や労働環境等に対するニーズおよび求人活動の現状を把握するため、全国の福祉人材センター・バンクに登録している求職者および求人事業所を対象とするweb調査を行った。

(1) 調査Ⅰ 求職活動および働き方についての意向調査 (web調査)

目的	求職者の求職活動および就職先に対するニーズの明確化を図る
対象	全国の福祉人材センター・バンクに登録する求職者(ネット登録のみ)のうち、福祉人材センター・バンクから情報提供を受けている者
調査項目	希望する雇用形態・職種、求職活動で利用している機関やツール、就職先を選ぼうと重視すること、働き方の希望、就職先に期待すること、就職にあたり不安に思っていること等 計14問
方法	web調査
調査期間	令和2年11月27日～12月11日
回答結果	配信数：5,471人 回答数：1,142人 回答率：23.8%

(2) 調査Ⅱ 事業所の求人活動および採用状況調査 (web 調査)

目的	求人事業所における求人活動の現状の明確化を図る
対象	全国の福祉人材センター・バンクに登録する求人事業所 (ネット登録のみ)
調査項目	職員の採用方法、採用活動の状況、求人の方法、人材の確保・育成・定着のために現在工夫していること、今後検討したいこと等 計 26 問
方法	web 調査
調査期間	令和 2 年 11 月 27 日～12 月 11 日
回答結果	配信数：14,685 事業所 回答数：1,557 事業所 回答率：10.6%

3. 多様な人材を活用する事業所のヒアリング調査の実施

上述の調査Ⅱ等に基づき、多様な人材を活用している事業所を選定し、求人活動、職員体制、職場定着の工夫、職場環境整備等の状況についてヒアリング調査を行った。

目的	多様な人材を雇用する事業所 (法人) における、求人活動や雇用環境整備等のポイントの明確化を図る
対象	調査Ⅱの結果および調査研究委員会での検討等により、8 事業所を選定
調査項目	職員の採用状況、求人活動の現状、人材確保・育成・定着の戦略および工夫、多様な働き方に対応した環境・体制の整備 (実施したこと、課題)、多様な人材の確保に係る取り組みの成果等
方法	オンラインによるヒアリング調査

4. 事業所支援に活用するためのツール (パンフレット) の作成

web 調査およびヒアリング調査に基づき、多様な人材を活用するために事業所が実施している求人活動や職場定着・職員育成、職場環境整備等のポイントを整理し、福祉人材センターが事業所に働きかけるためのツール (パンフレット) を作成した。

5. 業務の委託について

web 調査フォームの作成及び集計、ヒアリング調査のレポート作成、ツールおよび報告書の原稿作成に係る業務を株式会社インターコミュニティに委託した。

調査研究の過程

1. 調査研究委員会の開催

(1) 第 1 回調査研究委員会 (オンライン開催)

開催日 令和 2 年 10 月 1 日

- 議事
- ・調査研究事業の内容および進め方について
 - ・多様な人材の参入に係る課題と方向性について
 - ・求職者および事業所を対象とする web 調査の内容について

・事業所に対するヒアリング調査の内容について

(2) 第2回調査研究委員会（オンライン開催）

開催日 令和3年1月29日

- 議事
- ・求職者および求人事業所を対象とするweb調査の概要報告
 - ・多様な人材を活用する事業所のヒアリング調査の概要報告
 - ・多様な人材の参入促進のためのポイント（事業所向け）の整理
 - ・事業所支援ツール（パンフレット）および調査研究報告書の構成について

(3) 第3回調査研究委員会（文書審議）

開催日 令和3年2月25日～3月4日

- 議事
- ・事業所支援ツール（パンフレット）の構成およびレイアウトについて

2. 求職者および求人事業所に対するweb調査の実施（[調査概要2](#)を参照）

(1) 調査Ⅰ 求職活動および働き方についての意向調査（web調査）

調査期間 令和2年11月27日～12月11日

(2) 調査Ⅱ 事業所の求人活動および採用状況調査（web調査）

調査期間 令和2年11月27日～12月11日

3. 多様な人材を活用する事業所のヒアリング調査の実施

[ヒアリング調査協力事業所]

No.	ヒアリング実施日	都道府県	法人名	事業所名
1	令和2年12月9日	埼玉県	社会福祉法人美咲会	特別養護老人ホーム みずほ苑
2	令和2年12月10日	三重県	医療法人緑の風	介護老人保健施設 いこいの森
3	令和2年12月23日	東京都	社会福祉法人さくらざき会	特別養護老人ホーム こもれびの郷
4	令和2年12月25日	奈良県	社会福祉法人うねび会	特別養護老人ホーム ぼれぼれケアセンター白樺
5	令和3年1月5日	北海道	社会福祉法人宏友会	特別養護老人ホーム 西野ケアセンター
6	令和3年1月6日	山口県	社会福祉法人吉敷愛児園	平川保育所
7	令和3年2月5日	神奈川県	社会福祉法人七葉会	特別養護老人ホーム 菅田心愛の里
8	令和3年2月9日	福岡県	社会福祉法人宰府福祉会	宰府園

4. 事業所支援に活用するためのツール（パンフレット）及び報告書の作成

調査研究委員会にて、パンフレット及び報告書の構成及び内容について検討した結果を踏まえ、作成を行った。（令和3年2月～3月）

事業結果

1. web調査結果について

(1) 求職者の就労意向の把握

求職者を対象とした今回のweb調査を通して、求職活動におけるニーズや意向を把握することができた。主な概要は、以下の通りである。

- 就職先を選ぶうえで「給与・手当」等の労働条件を重視している割合が多い。しかし、男女別にみると、女性は男性に比べ「通勤」に係る条件を重視する傾向がある。
- 働き方の希望としては、男女とも長期で働きたい（3年以上）人の割合が最も多い。「社会参加や社会につながることを目的に働きたい」との回答は、70歳以上の男性では第一位となっている。
- 就職先へ期待することは、「自分の経験・専門性を発揮できる業務分担」が最も多い。男女別にみると、男性の第一位は「自分の経験・専門性を発揮できる業務分担」であるが、女性の第一位は「希望した日に休暇が取れること」であり、特に30歳代・40歳代の希望が多いことから、子育てや家庭と両立したい意向が働いているものと想像される。
- 就職先を選ぶときに、一番不安に思っていることは、「職場の人間関係は円滑か」が性別、年齢層を問わず最も多い。
- 求職活動で利用している機関やツール（福祉人材センター以外）は、ハローワークが最も多く、次に「求人広告・求人情報誌・求人情報サイト」である。性別・世代を通して法人や事業所のホームページ・SNSはよく見られており、特に20代女性は見ている割合が高い。
- 「就職先を選ぶときに求人票に載っていないことで知りたいこと」で最も多いのは、「求人理由は何か（事業の拡大・欠員の募集他）」、続いて「事業所が求める人物像や選考基準は何か」である。女性では、入職後の研修や一日の就業スケジュール、子育てや介護に対する配慮や支援制度の有無への関心が高い。

(2) 事業所の求人活動の現状の把握

事業所を対象とした今回のweb調査を通して、多様な人材の活用に関わる求人活動の現状を把握することができた。主な概要は以下の通りである。

- 必要な人材を採用できていないと回答した事業所が過半数を占め、厳しい採用状況が伺われる。多様な人材※の採用については、採用していないと回答した事業所の割合が全体的に高く、特に外国籍の方、障害のある方等の採用が進んでいない一方、他業界からの転職者については比較的採用が進んでいる。

※「定年退職者・アクティブシニア」「子育てや介護を担っている者」「障害者」「就職氷河期世代支援として雇用した者」「他業界からの転職者」「副業・兼業として働いてい

る者」「外国籍の者」「福祉系学校以外の新卒者」

- 人材の確保・育成・定着のために工夫していること（現状）としては、「処遇改善（給与・手当等）」が最も多く、次いで「職員に対して人材の推薦・紹介を呼びかける」、「福祉の仕事の未経験者を積極的に採用する」となっている。
- 今後、取り組みたいこととしては、「ホームページ・SNS等による法人・事業所の魅力発信」が最も高く、学生の採用に向けたインターンシップの導入や、福祉の仕事未経験者へのサポートも高い割合となっている。

2. ヒアリング調査結果について

多様な人材を活用している事業所のヒアリング調査を通して、採用活動や職員の育成、職場定着等において、多くの事業所で共通する点やそれぞれの事業所の特徴を把握することができた。募集する人材の明確化とその人材にあわせたPRの工夫、地域や関係機関とのつながりによる採用活動、職員のニーズにあわせた雇用形態の多様化、職員の定着・育成のための研修体制の整備や職場づくりなど、多様な人材の参入のための重要なポイントを整理することができた。

また、多様な人材を採用することにより、以下のような様々な効果が生まれていることも明らかになった。

《主な効果》

- 多様性のある職員たちが、お互いを理解し尊重することにより、誰もが働きやすい職場となる。
- 必要な人材を確保するとともに、業務の切り分け等によって職員のパフォーマンス向上が期待でき、超勤時間の短縮や休暇取得率が向上する。
- 職員のニーズやキャリア、働き方等に応じて業務を切り分けることで、専門性の高い業務に集中できる。
- 多様な働き方を可能とすることで、職員のニーズに応じて働き方を柔軟に変えることにより、長く働くことができる。
- 経歴・世代・生活歴などの異なる人材が組織にいて、新たな発想やアイデア、変化への対応がしやすくなり、事業の幅が広がる。
- いきいきと働ける職場となることで、職員に気持ちの余裕や前向きな気持ちが生まれ、利用者と良い関係を築き、質の高いサービスを提供することができる。
- 働く仲間として多様な人材を受け入れ、理解していくなかで、福祉従事者としての資質向上に活かすことができる。
- 「取り合いではなく分かち合い」をモットーに、法人同士や関係者が連携して人材確保に取り組むことで、地域全体の福祉向上につながる。

3. 成果物の活用と今後の取り組み等

(1) 成果物の作成

web調査およびヒアリング調査に基づき、パンフレット『HINT! 多様な人材の活躍のヒント』を作成した。多様な人材に目を向けてもらうこと、多様な人材を雇用することにより得られる効果、採用に向けた具体的な取り組みのヒント、事例紹介を内容とし、人材確保に悩む事業所に対し、「求める人材」の幅を広げていただくよう、福祉人材センターが事業所

に働きかける際のツールとして活用することを想定している。

(2) 今後の取り組み

福祉人材センターは無料職業紹介事業だけでなく、福祉人材の確保・育成・定着に係る幅広い業務を担当しており、求人事業所の支援も重要な事業の一つである。web調査でも明らかになったように、人材確保に悩む事業所は半数を超えるものの、多様な人材の参入はまだ進んでいない状況にある。福祉人材センターは、事業所の求人活動支援において、多様な人材の参入について働きかけ、事業所や関係者ととも地域福祉の維持・向上に取り組んでいくことが期待される。

(3) 今後の課題

今回の事業は、求人事業所に対し、多様な人材に目を向けてもらい、その採用を検討する「入口」に立っていただくことを目的としている。実際に、事業所が多様な人材を活用していくためには、人事・労務管理、研修体制、キャリアパスの構築、職場環境整備など様々な取り組みが必要である。それぞれに対し専門的な支援が求められるため、福祉人材センターとしては、専門的な支援ができる関係機関・団体等と連携し、事業所支援の一層の強化を図ることが求められる。

また、福祉人材確保は業界として取り組むことが必要であり、法人間連携や、関係団体を含めた連携体制を構築し取り組んでいくことが求められる。

事業実施機関

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 中央福祉人材センター
〒100-8980 東京都千代田区霞が関 3-3-2 新霞が関ビル 4F TEL 03-3581-7801