

厚生労働省
令和2年度 障害者総合福祉推進事業

潜在的福祉人材に 関する調査

令和3年3月
一般社団法人スローコミュニケーション

目次

検討委員一覧	2
事業要旨	3
第1章 本事業の内容および社会的背景	5
本事業の目的	6
福祉業界の人材をめぐる社会的背景	6
本事業の実施内容	7
検討委員会等の実施状況	7
成果等の公表計画	9
第2章 本事業の結果Ⅰ アンケート調査	11
実施概要	12
調査結果の概要	14
調査結果の考察	15
法人用アンケートの結果	19
転職者用アンケートの結果	26
第3章 本事業の結果Ⅱ インタビュー調査	43
実施概要	44
転職者インタビューの記録	46
調査結果の考察	64
第4章 まとめと今後の課題	65
本事業のまとめと課題	66
福祉業界の労働環境等に対する提言	68
政策への反映に向けた提言	70
資料	75
法人用アンケート	76
転職者用アンケート	81

検討委員一覧（○：委員長）

氏名	所属
蒲原基道	日本社会事業大学専門職大学院 客員教授
○岸田宏司	和洋女子大学 学長
久保田学	NPO 法人支援センターあんしん 常任理事
樋口幸雄	社会福祉法人京都ライフサポート協会 理事長
村木太郎	大正大学地域構想研究所 教授

※所属は 2020 年 5 月時点

事業要旨

本事業では、福祉業界で人手不足が常態化していて事業の継続が難しくなっているところも多いこと、その一方で一般企業では中高年を中心にリストラを進めるところが続出していることをふまえ、潜在的な希望者の福祉職場への転職を促すための調査研究を行った。

具体的には、福祉サービスを行う法人および他業種からの転職者に対するアンケート調査と、転職者に対するインタビュー調査を実施した。

法人に対しては、転職者数や属性、転職者の受け入れに対する考え・課題などを質問し、他業種からの転職状況の実態について調査した。642件の回答を分析したところ、転職者は男女ともに「生活支援員、世話人」として勤務している人が多数を占めているなどの傾向があり、転職者の職種に特殊性は見られなかった。転職者の「以前のキャリア・経験を生かせない」と回答した法人は少なかったことから、法人として前職の経験を生かしていること、生かす土壌があることは推察されたが、転職者を採用するメリットに対する回答から考えると、他業種からの採用によって業務の変革をめざすというよりは既存の体制との融和・相乗効果が期待されていることがうかがわれた。また、他業種からの転職において大きな課題と認識されていることとしては、「賃金が低い」、「福祉について知識やスキルが足りない（研修の機会が少ない）」、「夜間勤務がある」が目立っていた。これらの課題の中でも「福祉について知識やスキルが足りない（研修の機会が少ない）」については、研修等で配慮している法人も多く、できる限り対処しようとしていることがわかった。その一方で、「職場見学、職場体験制度」「本採用前の試用制度（マッチング期間）」の必要性が実感されていることから、ミスマッチへの不安があり、その解消が求められていることが理解された。

転職者に対しては、転職前後の仕事内容、現在の勤務形態、転職の理由、現職に対する満足度などを質問し、他業種からの転職者の実態について調査を行った。968件の回答を分析したところ、「賃金が低い」、「福祉について知識やスキルが足りない（研修の機会が少ない）」、「夜間勤務がある」は法人側と転職者側に共通して認識されている課題であった。年代別に見ると、40代以上では「体力や年齢」が2番目に来た。企業などから福祉への転職が増えるために必要なこととして「賃金を上げる」が80.1%に上ったことから、多数の転職者が賃金上昇の必要性を感じている現実があるといえる。その一方で、以前の仕事と転職後の報酬（年収）を比べて「以前より多い」という回答は355件あり、特に年代が若いほど転職後に年収が増える傾向にあることがわかった。給与に対する満足度について「まあまあ満足」と答えた人が、雇用形態にかかわらず最も多かったこともふまえると、「前の職場よりは高いが、一般の職場に比べたら低い」ということが考察された。そのほか転職が増えるために必要なこととして、「福祉の仕事に関する具体的な情報、就職先の情報」、「福祉のイメージアップ」が多く挙げられた。先行研究でも福祉の仕事の労働環境についてマイナスのイメージが強いことが指摘されているが、本調査の結果を見る限り、一般にイメージされるほど劣悪な職場ではなく、こうした事実を多くの求職者に知ってもらうことが重要であるといえる。

転職者へのインタビュー調査では、これまでの経歴や現在の仕事内容、福祉業界への転職のきっかけな

|||||

どについて聞き取りを行った。6名にインタビューをしたところ、賃金の点ではやはり期待されておらず、経済的に余裕ができてから転職したというケースが多かった。一方で、「役に立っていることを実感できる」「人のために尽くして、それが仕事になる」など、やりがいを実感する声は多かった。また、転職したことで「家族と充実した時間を過ごせる」「不規則にはなったが、昼間に子どもと遊べる」という話もあった。これらは転職者向けアンケート調査の結果と一致している。また、「以前から福祉との関わりがあった」「施設を実際に見学して応募を決意した」という話から、転職を進めるためにはやはり転職前に福祉の現場を知る機会があることが大切だと確認できた。そのほか注目すべき点として、法人向けのアンケート調査では「ビジネスセンス」「コスト意識」といった具体的なスキルを他業種からの採用のメリットと考える法人は少数であったが、インタビューでは「営業職での経験が役に立っている」「数字や時間の概念を作業に盛り込むことで、商品がより売れるようになった」という体験が語られた。転職者のこれまでのキャリアには改めて目を向ける価値があり、転職者の持つ能力が賃金にも反映されていくことが必要であると考えられる。

これらの調査結果をふまえ、福祉事業所運営および政策に対して提言を行った。福祉事業所には、転職者の経歴や背景にある思いを理解して就業させること、そしてサービスの質を追求しつつ、これから福祉領域での活躍を志す人たちに福祉領域の本質的な魅力を発信していくことを期待する。政策については、転職を考えている人が福祉業界に応募・就職しやすくするために、また、福祉事業所が企業などからの転職者を受け入れやすくするために、研修・訓練や雇用に関する制度を見直し・整備すること、本事業の成果物やウェブ等を活用した啓発を進めて福祉の実際を伝えることを求める。

本事業の成果物としては、他業種からの転職の実態をわかりやすく示す冊子および障害者福祉の仕事を紹介するリーフレットを作成し、福祉業界への転職が促されるよう、全国のアローワーク等に配布した。冊子のほうでは、転職者のインタビューを掲載したほか、転職希望者が疑問・不安に思うことについてのQ&A、福祉事業者からのメッセージ、アンケート調査結果の抜粋を掲載し、福祉業界への転職の実態をよく理解できるように心がけた。リーフレットのほうでは、求職者に福祉業界に関心を持ってもらえるよう、多様な福祉の仕事について紹介した。また、アンケート調査のうち、他業種からの転職に関する福祉事業者の考えがわかるものを抜粋して掲載した。

第1章

本事業の内容および 社会的背景

1.1 本事業の目的

人手不足が常態化している社会福祉法人や NPO 法人は多い。そのために事業の継続が難しくなっているところもあり、福祉サービスが安定的に高い質で提供されるためにも人材の確保は急務である。その一方で、一般企業では中高年を中心にリストラを進めるところが続出している。離職者の中には福祉に関心を持つ人も多いが、情報や先行事例がないために転職に踏み切れない現状がある。そこで本事業では、他業種で勤めてきた人たちの転職先として福祉が選ばれるために何が必要なのかを探り、潜在的な希望者の福祉職場への転職を促し、人材不足の解消の一助となることを目指した。また、障害者福祉事業の経営者や職員に対して他業種からの転職を受け入れるための情報や先行事例を提供し、それによっても人手不足解消につなげたいと考える。さらに、転職者が抱える不安や不満、福祉事業所が抱える負担などを軽減するため、本事業の成果をもとに政府や自治体に対する政策提言、福祉事業所への提言を行うこととした。

本事業の成果として福祉業界への転職の実態等に関する冊子を作成し、全国のハローワークなどに配布、また当法人のウェブサイトに掲載することで、本事業が離職者にとってのよりよい選択および福祉業界の安定・発展に資することを目的とした。

1.2 福祉業界の人材をめぐる社会的背景

2005 年に「障害者自立支援法」が公布されて以降、障害者福祉はほぼ毎年 10% 前後も予算が伸びてきており、この 15 年で約 4 倍にも増えた。それに伴って、働くことを軸とした福祉サービス、住み慣れた町でのグループホーム、障害児の預かりなどが特に伸びている。

就労を支援するサービスでは、これまでの「福祉の仕事」のイメージあるいは実際に行われていた業務とは異なる種類の仕事が必要とされるようになった。たとえば、障害者が生産に関われる商品の開発のほか、その販路の開拓、ウェブサイトなどをつかった PR、企業や役所との交渉など、ビジネススキルが活用される場面が増えたのである。

また、障害者が活動する場も広がりを見せている。農業を障害者の仕事に取り入れた「農福連携」は国や地方自治体でも進められており、全国各地で様々な取り組みが行われている。地場産業を継承する障害者施設、伝統的な建築物を再利用して障害者が働くレストランや美術館を運営する法人もある。知的障害者や精神障害者の芸術作品は「アール・ブリュット（生の芸術）」として国内外で高く評価されて、2018 年に障害者文化芸術推進法が制定されたこともあいまって、各地で障害者の芸術活動が活発化している。

施設や事業所を運営する社会福祉法人や NPO 法人では、以前から総務や経理などの事務が必要不可欠である。そして、近年のデジタル化はこれらの法人も例外でなく、事務職員には情報技術に関する知識・技能が多少とも要求されるようになった。さらには、事務作業の省力化や合理化を進めるため、AI（人工知能）の導入も検討されつつある。

以上のような多様な仕事は、大学の福祉系の学部・学科や福祉の専門学校で教授されるものではない。社会福祉学に関する理論や実践、障害者の特性や支援の方法については学ぶことができて、社会参加や就労を軸とした現在の障害者福祉で必要となる、社会での実践力や人脈などが身につくものではないし、

またそれは学校の本来の目的でもないだろう。そのため福祉現場では、企業などからの転職者がこれまで培ってきた技術や情報を生かして活躍している例がたくさんある。

2020年はコロナ禍により、職を失う人も増え始めている。しかしながら現状では、転職先として福祉業界を選ぶ人は多くなく、福祉現場の人手不足はあまり解消されていない。福祉の仕事が「専門的な仕事」「資格が必要な仕事」ばかりだと思われているのだとすれば、あるいは「3K」と揶揄されるようなイメージを持たれているとすれば、求職者にとっても福祉業界にとってももったいないことであり、社会的な損失であるともいえるのである。

1.3 本事業の実施内容

1.1で述べた目的を達成するため、本事業では以下の調査・分析および冊子の作成を実施した。

- ①他業種からの転職状況の実態について、全国の社会福祉法人やNPOなどを対象にアンケート調査を行った。調査紙を法人あてに郵送、または関係機関を通してウェブ回答用のURLを電子配信し、転職者数や属性、転職者の受け入れに対する考え・課題などを調査した。
- ②他業種からの転職者の実態について、転職者を対象にアンケート調査を行った。①で調査紙を送付した法人内で該当する職員にウェブ回答用のURLを案内してもらい、転職前後の仕事内容、現在の勤務形態、転職の理由、現職に対する満足度などを調査した。
- ③転職者に対してインタビュー調査を行った。②の回答者や、当法人および検討委員から協力を依頼した転職者を対象に、これまでの経歴や現在の仕事内容、福祉業界への転職のきっかけなどについて詳しく話を聞いた。
- ④調査の結果をもとに他業種からの転職の実態をわかりやすく示す冊子および障害者福祉の仕事を紹介するリーフレットを作成し、福祉業界への転職が促されるよう、全国のハローワーク等に配布した。

1.4 検討委員会等の実施状況

本事業の検討委員会等の実施状況およびその内容は、以下のとおりである。

第1回検討委員会（2020年7月2日13時30分～15時15分、オンライン会議）

1. 委員および法人担当者の顔合わせ
2. 委員長選出
 - ・岸田委員を委員長に選出した。
3. 事業趣旨の説明
 - ・事業計画、実施体制、スケジュールの資料をもとに説明し、意見交換を行った。
4. 福祉施設の実態についての情報共有

- ・委員が関わっている施設等の実態について情報共有を行い、事業の方針を確認した。
5. アンケート調査紙の草案についての検討
 - ・草案をもとに、調査対象、配布方法、調査項目について議論した。

第 2 回検討委員会（2020 年 7 月 13 日 13 時 30 分～15 時 00 分、オンライン会議）

1. アンケート調査紙の内容の検討
 - ・前回委員会の議論をもとに作成した調査紙について、不十分な点や設問の改善を行った。
 - ・改善後、委員が関わっている施設等で試験的に回答してもらうことを確認した。
2. アンケート調査紙の配布方法の検討
 - ・調査への協力を受けられそうな団体等について意見交換を行った。

第 3 回検討委員会（2020 年 7 月 29 日 14 時 30 分～15 時 50 分、オンライン会議）

1. アンケート調査紙の評価・改善
 - ・試験的に実施した際の評価について報告があった。
 - ・設問についてさらなる改善を検討した。
 - ・積極的に回答を得られるように依頼状等の工夫について議論した。
2. アンケート調査紙の配布についての確認
 - ・調査紙の配布先および配布数を確認した。
 - ・配布にかかる作業スケジュールを確認した。
3. 成果物の配布先の検討

第 4 回検討委員会（2021 年 2 月 10 日 17 時 00 分～19 時 00 分、オンライン会議）

1. アンケート調査の結果報告
 - ・結果の考察および集計方法について議論を行った。
2. 成果物の形式についての確認
 - ・成果物の趣旨、想定する読者について確認した。
3. 成果物の内容についての確認
 - ・想定している台割をもとに、追加すべき項目の提案があった。
4. 成果物の配布方法の確認
 - ・計画している配布方法を確認するとともに、予算の範囲内で効果的に広められ、かつ有効に活用してもらえる方法について検討した。

第5回検討委員会（2021年3月22日10時00分～12時00分、オンライン会議）

1. 本事業の結果に基づく政策提言の議論
 - ・ 調査結果やこれまでの検討委員会が出された意見などをもとに、議論を行った。
2. 成果物についての最終確認
 - ・ 成果物の内容、配布方法、活用方法について最終の確認を行った。

上記委員会のほか、アンケート調査結果や成果物の内容についてメールで報告・相談を行った。

1.5 成果等の公表計画

本事業の成果物となる冊子およびリーフレットは、全国のハローワークに郵送で配布したほか、当法人のウェブサイトにてPDFファイルで公開し、閲覧・ダウンロードが可能な状態とする。また、冊子・リーフレットにはURLの情報を入れたQRコードを掲載している。

第2章

本事業の結果 I

アンケート調査

2.1 実施概要

2.1.1 調査の目的

本事業では、福祉事業所等への転職、特に他業種に従事していた働く世代の転職について、採用の実態や法人および転職者が考える利点・課題を理解することを目的に、アンケート調査を実施した。

2.1.2 調査対象

福祉事業所およびそこで勤務する転職者を対象に行った。本調査における「転職者」は、近年の他業種からの転職状況を調査し分析するという本事業の目的に従い、以下をすべて満たす者とした。

- ・調査時において医療・福祉・教育以外の分野から過去5年以内に採用された者
- ・正規職員あるいは週20時間以上勤務の非正規職員
- ・役員ではない者

ただし、判断は回答者に委ねるものとした。そのため、福祉業界内での転職であることが明らかな場合などを除き、上記を満たさない場合も調査の結果・分析からは除外しなかった。

2.1.3 調査方法・時期

アンケート調査の配布と回収は、次のとおりに行った。

<法人への配布>

- ①「全国地域生活支援ネットワーク」および「全国地域で暮らそうネットワーク」の協力を得て、関係団体への電子配信を依頼した。(2020年8月18日)
- ②「日本知的障害者福祉協会」に協力を依頼し、加盟法人2,144か所あてに郵便送付した。(2020年8月下旬から順次郵送、9月4日に完了)
- ③ 検討委員のSNS等でウェブ回答用のURLを配信した。

<転職者への配布>

- ① 法人あてにアンケートを配布する際、該当する転職者に手渡すよう依頼した。
- ② 検討委員のSNS等でウェブ回答用のURLを配信した。

法人向けアンケートは、質問紙の返送またはウェブ上のフォームの送信により回収した。転職者向けアンケートは、ウェブ上のフォームの送信により回収した。いずれも2020年9月30日を回答期限としたが、質問紙の返送は11月11日到着分まで、ウェブ回答は10月7日送信分までを含めた。

実際に配布したアンケートは資料としてp76～p84に掲載する。

2.1.4 回収数

以下のとおり回収できた。ウェブ送信のうち、同一の回答が複数回送信されたものは件数から除いている。

- ・法人向けアンケート 回収数 642 件（質問紙返送：441 件、ウェブ送信：201 件）
有効回収数 642 件
- ・転職者向けアンケート 回収数 1,211 件（ウェブ送信：1,211 件）
有効回収数 968 件

転職者向けアンケートにおいて無効としたものは、回答内容から新卒者または福祉職（高齢者福祉等を含む）経験者であることが明らかなもの 243 件である。

なお、上記の配布方法をとったため配布総数が明確ではなく、回収率は算出できない。

2.1.5 個人情報の取り扱い

アンケート配布の際に、個人情報の取得・利用に関する事項を回答者に提示し、また、目的外利用を行わないための措置を講じた。取得する情報は必要最低限とし、個人が特定されない形での取得に努めた。転職者向けアンケートについては、インタビューの可否を問い合わせるためのメールアドレスのみの回答を求め、氏名や居住地、電話番号等の連絡先は取得しなかった。メールアドレスについては、所属機関の代表メールでの回答も可とした。

また、個人情報の漏洩や滅失の防止のため、以下の対応を取った。

- ・回答用に設けた Google Form は、当法人の担当者のみが回答を閲覧できる状態にした。
- ・回答をまとめた Excel ファイルは、パスワードで保護した。
- ・当法人の担当者以外に、本事業で雇用したアルバイト等が集計のためにファイルを扱う場合は、メールアドレスのほか不要な部分を削除したファイルを新たに作成し、元ファイルとは異なるパスワードを設定して保護した。また、作業後は手元にファイルが残らないように削除することを義務づけた。

2.2 調査結果の概要

法人向けアンケートの結果概要を、以下にまとめる。

- ・転職者の職種は、性別・年代にかかわらず「生活支援員、世話人」が多数であった。
女性では30代・40代で「事務員」、男性では60代・70代で「運転手」が他の職種よりも多かった。
- ・採用したきっかけ（媒体）は、「ハローワークの求人」（72.4%）のほか、「知人や職員の紹介」も半数以上に上った。
- ・転職者の受け入れについて、「積極的に受け入れたい」が30.5%、「良い人材がいれば検討したい」が67.8%で、ほぼすべての法人が肯定的な回答であった。
- ・転職者を雇用する際の壁（支障）として、「賃金が低い」は唯一半数を超える法人が選択した。
- ・転職者に対して「研修制度」や「資格取得等のための支援」の面で配慮している法人が多かった。
- ・他業種から採用するメリットとして、「社会人としての経験やマナーが他の福祉職員に良い影響を与える」「これまでとは違った視点で組織を見直すことができる」「さまざまな経験や人脈を活用できる」を選択した法人がそれぞれ半数を超えた。
一方で、「ビジネスセンス」「コスト意識」「コミュニケーション・交渉力」といった具体的なスキルについては、30%以下にとどまった。
- ・企業などからの転職を進めるために、「職場見学、職場体験制度」「本採用前の試用制度（マッチング期間）」が必要だと考える法人が多かった。

転職者向けアンケートの結果概要を、以下にまとめる。

- ・現在の仕事の満足度は、雇用形態別・年齢別のいずれにおいても概ね「まあまあ満足」が多かった。「資格等キャリアアップできること」は唯一「どちらともいえない」が最も多かった。
「大いに満足」という回答は、「休暇の取りやすさ・柔軟な働き方ができること」「やりがい」「社会への貢献」で多く、「給与」で少なかった。
- ・年取について、「以前より少ない」という回答が「以前より多い」という回答よりも多かった。年代別にみると、「以前より少ない」という回答が目立つのは60代～70代であった。50代以下では、「以前より多い」という回答が30%を超え、40代以下では、「以前と変わらない」を含めて年取が下がっていない人が過半数を占めた。
- ・福祉業界へ転職する際の壁（支障）として、「賃金が低い」は唯一半数を超える人が選択した。年代別に見ると、「夜間勤務がある」は年代が下るにつれ相対的に順位が低くなり、40代以上では「体力や年齢」が多くなった。
- ・他業種から福祉業界への転職者が増えるために「賃金を上げる」ことが必要だと考える人が多かった。
そのほか、「福祉の仕事に関する具体的な情報、就職先の情報」「福祉のイメージアップ」を半数近くの人が選択した。

調査結果の詳細は、p19～p42に掲載する。

2.3

調査結果の考察

2.3.1

法人向けアンケート結果の考察

<前職の経験の活用について>

転職者の年代・性別・職種には、明確な傾向が示された。

まず、男女ともに「生活支援員、世話人」として勤務している人が多数を占めている。厚生労働省(2020)「令和元年 社会福祉施設等調査」によれば、障害者支援施設等における従事者数(常勤加算)でも「生活指導・支援員等」が半数以上を占めており¹、他業種からの転職者であっても例外ではないことがわかる。

次いで「職業指導員」が中高年の世代で多くみられるほか、女性では30代・40代で「事務員」、男性では60代・70代で「運転手」が他の職種よりも多くなっている。これらは前職の経歴・経験を生かした採用・配置とみることできる。ただし、内閣府(2014)『男女共同参画白書 平成26年版』の特集において示された「職業別の就業者の状況(男女別)」では、「女性では、「事務従事者」が27.2%と際立って多」と述べられていることをふまえると²、転職者の個性よりは性別などの属性が影響しているとも考えられる。

これに関連して、本調査の質問項目「企業などから「転職者」を雇用する際の壁(支障)は何だと思いますか?」に対する回答では、「以前のキャリア・経験を生かせない」と回答した法人は18.1%(11の選択肢のうち8番目)であった。そのため、法人として前職の経験を生かしていること、生かす土壌があることは推察される。

こうした法人の意識は、別の質問項目「企業などからの「転職者」を採用するメリットはどのようなものがあるとお考えですか?」の結果からにも反映されている。この質問に対して、「社会人としての経験やマナーが他の福祉職員に良い影響を与える」「これまでとは違った視点で組織を見直すことができる」「さまざまな経験や人脈を活用できる」を選択した法人がそれぞれ半数を超えている。福祉業界に新しい風を取り込みたいとする法人の姿勢が垣間見られる。企業などからの転職者の受け入れについての質問でも、「積極的に受け入れたい」が30.5%、「良い人材がいれば検討したい」が67.8%で、ほぼすべての法人が前向きな姿勢を示していた。

その一方で、「ビジネスセンス」「コスト意識」「コミュニケーション・交渉力」「IT面」「発信力」といった具体的なスキルについては、メリットと考える法人が30%以下にとどまっている。このことから、他業種からの採用によって業務の変革をめざすというよりは、既存の体制との融和・相乗効果が期待されていることが示唆される。転職者の職種に特殊性が見られないのも、この表われではないかと思われる。

<福祉業界の中での課題について>

他業種からの転職において大きな課題と認識されていることを、質問項目「企業などから「転職者」を雇用する際の壁(支障)は何だと思いますか?」から検討してみる。この質問に対する回答で多かったのは、「賃金が低い」(50.8%)、「福祉について知識やスキルが足りない(研修の機会が少ない)」(49.8%)、「夜間勤務がある」(45.8%)であった。これらは転職者向けアンケート中の「福祉への転職の支障(壁)

は何だと思えますか？」で上位になった回答と一致しており、採用側と応募側に共通して認識されている課題である。

これらの課題の中でも、「福祉について知識やスキルが足りない（研修の機会が少ない）」については法人側が対処しようとしていることがアンケート結果からわかる。「企業などからの「転職者」に対して、法人としてどのような配慮を行っていますか？」という質問に対して、「研修制度」（78.5%）と「資格取得等のための支援」（65.9%）を選択した法人がそれぞれ半数を超えた。他業種からの転職者の雇用に際して、「福祉についての知識やスキル」は、前述のメリットである「前職の経験」と表裏一体になりうるものであり、できる限りデメリットをなくそうと取り組まれていることがうかがえる。

一方で、「賃金が低い」については法人内だけで解決することが難しい部分があり、社会福祉の制度・政策面からの改善が求められるところであろう。

<ミスマッチへの不安について>

「企業などからの転職を進めるために、どのようなことが必要だと思いますか？」という質問に対して、最も多かったのが「職場見学、職場体験制度」（75.5%）、その次が「本採用前の試用制度（マッチング期間）」（50.6%）であった。これらが必要だと感じるということは、ミスマッチへの不安、あるいは実際にミスマッチとなった経験があるものと思われる。

後述の転職者向けアンケート結果にも表れているように、福祉の仕事や障害者に対する理解が十分に広まっていないという実態もある。それがミスマッチあるいは福祉職の敬遠につながっていると考えられる。だからこそ、法人では「職場見学、職場体験制度」「本採用前の試用制度（マッチング期間）」の必要性が実感されているといえるだろう。

これは、転職者の募集方法にも表れている。「採用したきっかけ（媒体）は何ですか？」という質問に対し、最も多かったのは「ハローワークの求人」（72.4%）であるが、「知人や職員の紹介」も62.6%と半数以上に上る。厚生労働省（2016）「平成27年 転職者実態調査」では、転職者の募集方法は「公共職業安定所（ハローワーク）等の公的機関」が65.7%で最も多く、「縁故（知人、友人等）」は30.8%であり、本調査結果での「知人や職員の紹介」の多さは際立っている。紹介でないと人が集まらないという背景もあるかもしれないが、人柄がわかっている人・自分たちの仕事について知っている人を採用したいという意識が福祉業界では強いものと考えられる。

1 総数109,524人中、63,154人。

2 内閣府（2014）、p24。

2.3.2 転職者向けアンケート結果の考察

<賃金について>

前節で述べたとおり、「賃金が低い」、「福祉について知識やスキルが足りない（研修の機会が少ない）」、「夜間勤務がある」は法人側と転職者側に共通して認識されている課題である。年代別に見ると、「夜間勤務がある」は年代が下るにつれ相対的に順位が低くなり、40代以上では「体力や年齢」が2番目に来た。転職者においては「福祉への転職の支障（壁）」として「賃金が低い」と答えた人は65.4%、他の2つは30%台であり、賃金が課題になっているという考えが特に強いことがわかる。これは年代別に見ても同様で、すべての年代で「賃金が低い」が唯一半数を超えている。また、別の質問項目「企業などから福祉への転職者が増えるためには何が必要だと思いますか？」でも、「賃金を上げる」が80.1%に上り、多数の転職者が賃金上昇の必要性を感じている現実がある。

一方で、「以前の仕事と転職後を比べて報酬（年収）はどのくらい違いますか？」という質問項目に対し、「以前より多い」という回答は355件あった。「以前より少ない」という回答はあわせて456件であり、やはり収入が減った人のほうが多いものの、増えた人も一定数いる。

年代別に見ると、「以前より少ない」という回答が目立つのは60代～70代である。これは、定年退職した後に非常勤職員として福祉事業所で働くなど、雇用形態の変化が影響していると考えられる。実際、60代～70代の回答者の70%以上が非常勤職員であった。

50代以下では、「以前より多い」という回答が30%を超え、40代以下では、「以前と変わらない」を含めて年収が下がっていない人が過半数を占めている。このことから、年代が若いほど転職後に年収が増える傾向にあることがわかる。

また、「現在の仕事の満足度」について尋ねたところ、「給与」については「まあまあ満足」と答えた人が、雇用形態にかかわらず最も多かった。年代別に見ても同様である。他の項目の満足度と比べると³「大いに満足」が少なく、「やや不満」「不満」が多いものの、満足している人のほうが多数であった。

つまり、「給与の額に満足している」という傾向と「賃金の上昇が必要だと思う」という傾向が共存している。この結果から考えられるのは、「前の職場よりは高いが、一般の職場に比べたら低い」ということである。厚生労働省（2019）「平成30年度障害福祉サービス等従事者処遇状況等調査」によれば、福祉・介護職員処遇改善加算を取得・届出している事業所等における平成30年9月の「福祉・介護職員（常勤）」の平均給与額は297,761円であった。同年の一般労働者の現金給与総額423,646円と比べると³、やはり低い水準となっている。給与等の改善に向けた取り組みが国や各事業所で進んでいるものの、給与面をカバーできるような方策を同時に進めていくことも必要ではないだろうか。

<福祉職に対する認知・イメージについて>

質問項目「企業などから福祉への転職者が増えるためには何が必要だと思いますか？」において、「賃金を上げる」の次に多かったのが「福祉の仕事に関する具体的な情報、就職先の情報」（51.4%）、「福祉のイメージアップ」（48.2%）だった。どのような仕事内容なのかが十分に認知されていないため、マイナスのイメージが先行しているものと思われる。この質問で「その他」として挙げられた回答にも、「福祉業界で働くことのメリット、デメリットを見えるようにする」「実際に働いている人の現状を知ってもらう」など、良い面も悪い面も含めて福祉の仕事の実態を認知してもらう必要性が指摘された。

また、「福祉への転職の支障（壁）は何だと思えますか？」に対する「その他」の回答の中にも「福祉の仕事がどういふものか認知度が低い」という意見が見られた。

石川久展・大和三重・胡宝奇（2018）「高校生の福祉の仕事に対するイメージや就職意識の実態—兵庫県の高校生に対する実態調査の結果をもとに—」（『Human Welfare』第10巻第1号）は、高校2年生を対象に福祉の仕事に対するイメージを調査している。その中で「他の人から尊敬される仕事である」「やりがいがある」という項目に「非常にそう思う」「まあそう思う」と回答した生徒はそれぞれ70%前後であった。一方で、「正社員での雇用が多い」は20%弱、「給与の条件がよい」は10%強、「休日がとりやすい」「身体的な負担が少ない」「精神的な負担が少ない」に至っては10%にも満たないことが示されている⁴。おそらく、福祉の仕事に対して一般に抱かれているイメージもこれに近いものであろう。

しかしながら、これがそのまま実態と一致するわけではない。確かに本調査の結果からも、先述のように給与や勤務体制は壁となっており、「やりがい」については多数の転職者が実感していることがわかる。一方で、「休暇の取りやすさ・柔軟な働き方ができること」に「大いに満足」と回答した人は全項目の中で最も多かった。「そのほか、転職してよかったことは何ですか？」という質問項目に対しても「休日が増えた」「家族との時間が増えた」といった回答がめだっている。本調査の回答者の60%以上が正規職員だったこともこうした待遇面での満足度に影響している可能性はあるが、反面、それほどの数の人が転職後に正規職員として採用されていることを示すものでもある。

今回の転職者に対するアンケートは所属法人をとおして依頼するという形をとったため、現状に対して不満を抱えている転職者はそもそもアンケートに回答しないという実情もあるかもしれない。また、回答の中にも、現在の職場に対する様々な不満の声は一定数あり、人手不足や人間関係のこじれなどで大変な思いをしながら働いている人もいる。それでも、現在の仕事に満足している人が多くいることは確かであり、本調査の結果を見る限り、一般にイメージされるほど劣悪な職場ではない。こういった事実は、転職を考えている人をはじめ、新卒者も含めて多くの求職者に知ってもらうことが重要である。それにより、求職者の選択の幅が広がり、福祉業界の人材不足の解消につながると思う。

3 厚生労働省「毎月勤労統計調査 平成30年分結果確報」、<https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/monthly/30/30r/30r.html>（2021年3月1日参照）。

4 これらの調査結果については、石川・大和・胡（2018）、p61を参照。

法人用アンケートの結果

◆あなたの法人の種別を教えてください。

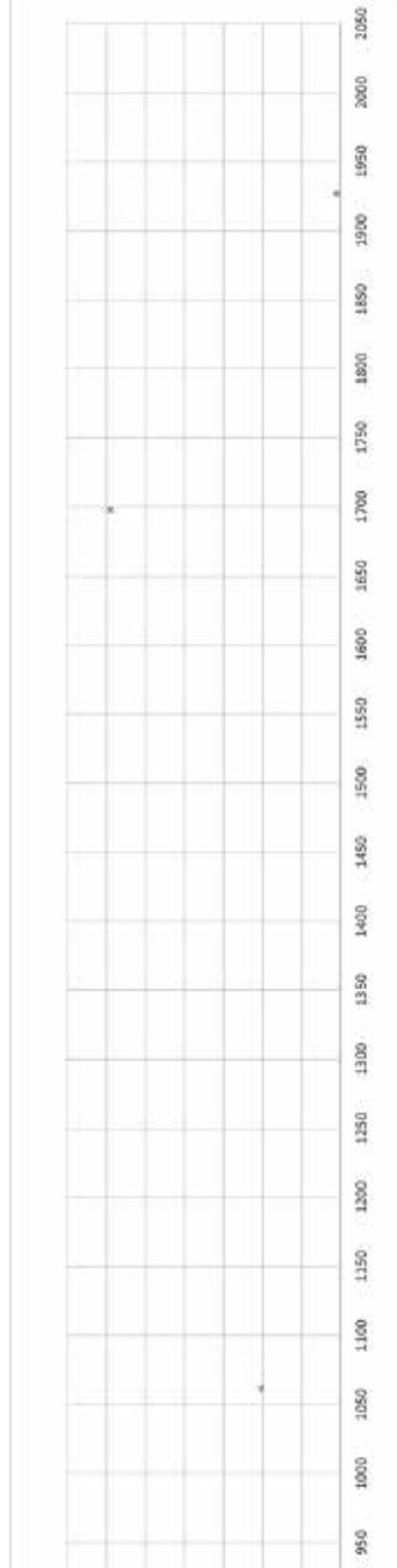
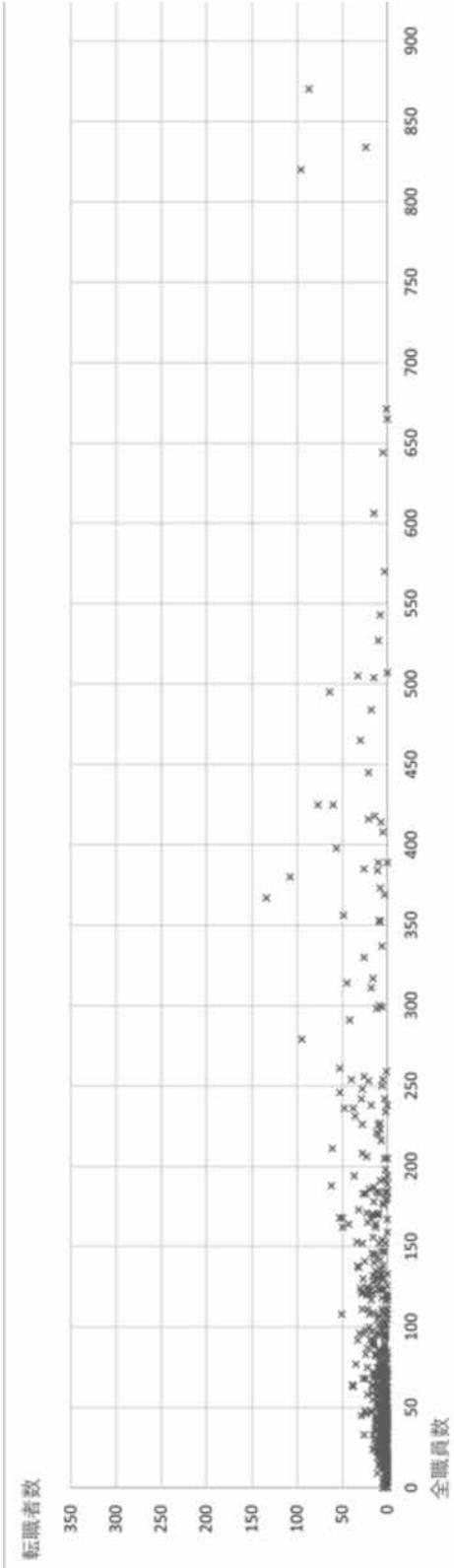
社会福祉法人	593	公益財団法人	1
NPO 法人	25	医療法人	1
一般社団法人	9	地方公共団体事業	1
株式会社	6	合同会社	1
一部事務組合	4	無回答	1

◆現在実施している障害福祉サービス等を教えてください。（当てはまるものすべてを選んでください。）

居宅介護	131	計画相談支援	419
重度訪問介護	75	地域移行支援	124
同行援護	60	地域定着支援	131
行動援護	90	児童発達支援	136
重度障害者等包括支援	9	医療型児童発達支援	6
短期入所	440	放課後等デイサービス	184
療養介護	13	居宅訪問型児童発達支援	9
生活介護	556	保育所等訪問支援	74
施設入所支援	376	介護保険サービス事業	70
自立生活援助	31	児童・保育サービス事業	35
共同生活援助	452	生活困窮者支援	36
自立訓練（機能訓練）	18	その他（5件以上のものを以下に抜粋）	82
自立訓練（生活訓練）	66	日中一時支援	(13)
就労移行支援	127	障害児入所支援（福祉型、医療型）	(12)
就労継続支援（A型）	58	障害児相談支援	(9)
就労継続支援（B型）	398	地域活動支援センター（I型II型、III型）	(8)
就労定着支援	63		

◆ 職員数を教えてください。

全職員数（正規職員あるいは週 20 時間以上勤務の非正規職員）と転職者数



◆ 「転職者」の年代、性別、職種を教えてください。

※グラフ中の塗りつぶし部分は、人数の多い上位10項目（「その他」「複数兼務」を除く）

女性（3,163人）

	10・20代	30代	40代	50代	60代	70・80代
生活支援員、世話人	133	255	518	407	264	61
ホームヘルパー	1	1	2	2	2	0
相談支援専門員	1	4	2	6	2	0
管理者、施設長	0	1	1	1	1	0
サービス提供責任者	0	1	0	1	0	0
サービス管理責任者	0	0	0	1	0	0
就労指導員	1	0	1	0	3	0
就労支援員	8	10	17	9	5	0
職業指導員	6	22	58	45	17	2
児童発達支援管理責任者	0	0	0	0	0	0
児童指導員	19	20	22	24	5	0
保育士	12	22	21	9	3	0
運転手	1	0	3	2	3	0
事務員	41	59	105	36	12	0
企画、広報	0	2	0	0	0	0
営業	2	0	1	1	0	0
経理、財務、総務	5	11	28	12	6	0
介護員	12	21	16	17	8	0
看護師	0	9	16	10	2	2
調理員	8	19	30	29	13	6
各種支援員	14	25	39	23	14	0
各種指導員	4	3	15	4	1	0
各種相談員	1	6	6	1	1	0
その他	47	81	108	123	46	9
複数兼務	1	4	8	1	0	1

男性 (2,273人)

	10・20代	30代	40代	50代	60代	70・80代
生活支援員、世話人	234	309	273	214	252	34
ホームヘルパー	1	2	1	1	0	0
相談支援専門員	0	3	4	0	2	0
管理者、施設長	4	0	3	5	18	1
サービス提供責任者	0	0	0	0	0	0
サービス管理責任者	2	1	1	0	0	0
就労指導員	1	3	3	2	6	0
就労支援員	4	8	12	9	12	1
職業指導員	17	13	29	34	59	9
児童発達支援管理責任者	0	0	0	0	0	0
児童指導員	11	11	11	3	8	1
保育士	2	1	2	1	0	0
運転手	1	3	5	7	62	32
事務員	12	27	14	6	17	3
企画、広報	1	2	3	0	0	0
営業	7	7	6	2	1	0
経理、財務、総務	6	6	5	8	4	0
介護員	8	10	5	3	2	1
看護師	0	1	3	1	0	0
調理員	4	5	6	4	7	2
各種支援員	17	17	24	15	29	3
各種指導員	0	0	3	2	4	1
各種相談員	0	1	0	3	1	1
その他	40	46	30	34	27	11
複数兼務	3	2	5	1	5	1

◆医療・福祉・教育分野以外の仕事をしていた人を採用したきっかけ（媒体）は何ですか？（複数回答可）

ハローワークの求人	465 (72.4%)
知人や職員の紹介	402 (62.6%)
法人のHPなどの求人案内や就職説明会	184 (28.7%)
福祉フェア	111 (17.3%)
就職関係の雑誌や広告	106 (16.5%)
以前勤務していた企業や事業主関係からの紹介	22 (3.4%)
SNS等を介して	10 (1.6%)
その他（5件以上のものを以下に抜粋）	37
人材紹介会社	(10)
求人サイト	(8)

◆企業などからの「転職者」の受け入れについて、あなたはどのように考えていますか？ なお、「企業など」とは、自衛隊・消防・警察なども含め、医療・福祉・教育分野以外の職種を指します（以下、すべての設問で同じです）。

積極的に受け入れたい	196 (30.8%)
良い人材がいれば検討したい	435 (68.4%)
あまり考えていない	2 (0.3%)
考えていない	1 (0.2%)
その他	2 (0.3%)

◆企業などから「転職者」を雇用する際の壁（支障）は何だと思えますか？
（複数回答可）

賃金が低い	326 (50.8%)
福祉について知識やスキルが足りない（研修の機会が少ない）	320 (49.8%)
夜間勤務がある	294 (45.8%)
障害者への偏見や理解不足（権利意識の希薄さ）	213 (33.2%)
意識がなかなか変わらない（福祉になじめない）	210 (32.7%)
専門性（資格）がない	167 (26.0%)
体力や年齢	144 (22.4%)
以前のキャリア・経験を生かせない	116 (18.1%)
休みが少ない	73 (11.4%)
事業所側に抵抗感がある・なじめない	17 (2.6%)
労務管理が難しい	15 (2.3%)
その他（5件以上のものを以下に抜粋）	34
勤務時間と休日が不規則	(6)
その人次第である	(5)

◆企業などからの「転職者」に対して、法人としてどのような配慮を行っていますか？
（複数回答可）

研修制度	504 (78.5%)
資格取得等のための支援	423 (65.9%)
丁寧な面談	299 (46.6%)
人事・評価面での公平性	238 (37.1%)
前職での経験に配慮した給与体系	204 (31.8%)
職歴に応じた目標管理	62 (9.7%)
職業カウンセリング、アドバイザーやメンターの設置	60 (9.3%)
その他	14

◆企業などからの「転職者」を採用するメリットはどのようなものがあるとお考えですか？（複数回答可）

社会人としての経験やマナーが他の福祉職員に良い影響を与える	463 (72.1%)
これまでとは違った視点で組織を見直すことができる	432 (67.3%)
さまざまな経験や人脈を活用できる	346 (53.9%)
ビジネスセンスを導入できる	154 (24.0%)
コスト意識が高まる	146 (22.7%)
コミュニケーション・交渉力の強化	123 (19.2%)
IT面の強化	87 (13.6%)
結果に対する責任、結果の可視化を取り入れられる	60 (9.3%)
発信力の強化	43 (6.7%)
その他（5件以上のものを以下に抜粋）	24
特になし・転職かどうかは関係ない	(9)

◆企業などからの転職を進めるために、どのようなことが必要だと思えますか？（複数回答可）

職場見学、職場体験制度	485 (75.5%)
本採用前の試用制度（マッチング期間）	325 (50.6%)
転職者を受け入れたときの補助金や加算	223 (34.7%)
転職希望者の意識を変え、知識やスキルを身につけてもらうための研修	219 (34.1%)
企業からインターンなど短期間の受け入れ制度	178 (27.7%)
受け入れる法人側の研修	165 (25.7%)
企業からの転職に関する情報の拡充	154 (24.0%)
企業や経済界と福祉との意見交換の場を作るなど連携強化	126 (19.6%)
その他（5件以上のものを以下に抜粋）	31
障害・福祉に関する啓発	(9)
賃金の向上	(8)

転職者用アンケートの結果

◆あなたの年齢と性別を教えてください。

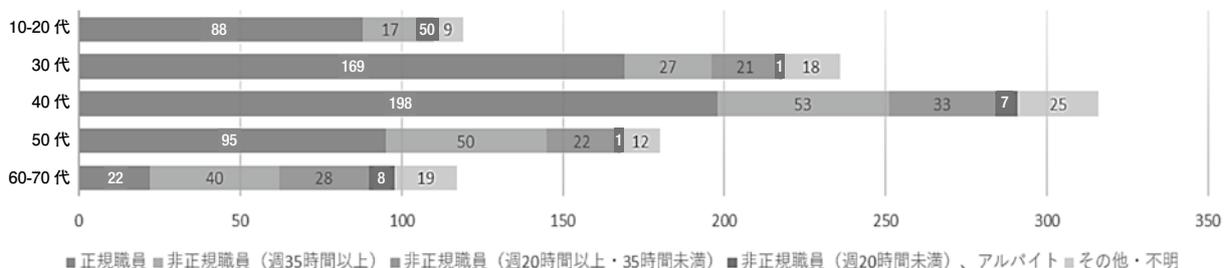
	全体	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代
女性	518	1	67	119	194	104	30	3
男性	431	0	50	110	118	70	73	10
無回答	19	0	1	7	4	6	1	0
計	968	1	118	236	316	180	104	13

◆現在の雇用形態と週あたりの労働時間を教えてください。

全体

正規職員	572
非正規職員（週35時間以上）	187
非正規職員（週20時間以上・35時間未満）	109
非正規職員（週20時間未満）、アルバイト	17
その他・不明	83

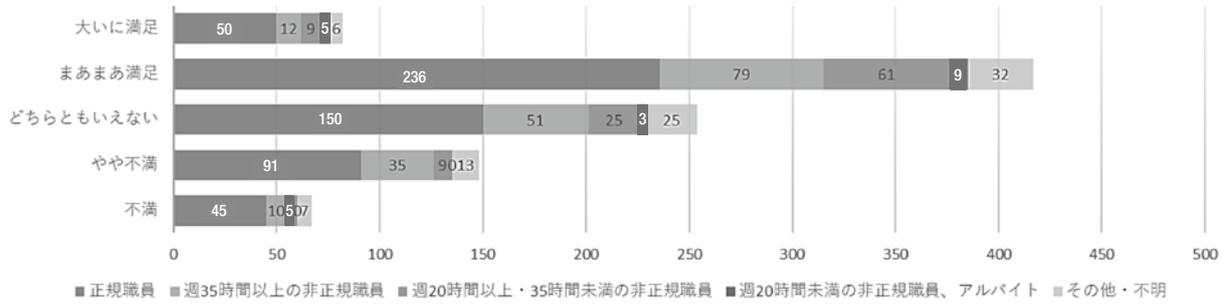
年代別



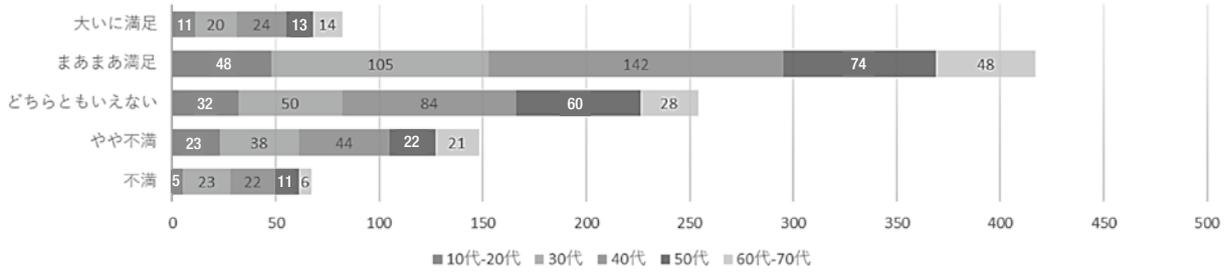
◆次のそれぞれの項目について、現在の仕事の満足度を教えてください。

【給与】

雇用形態別

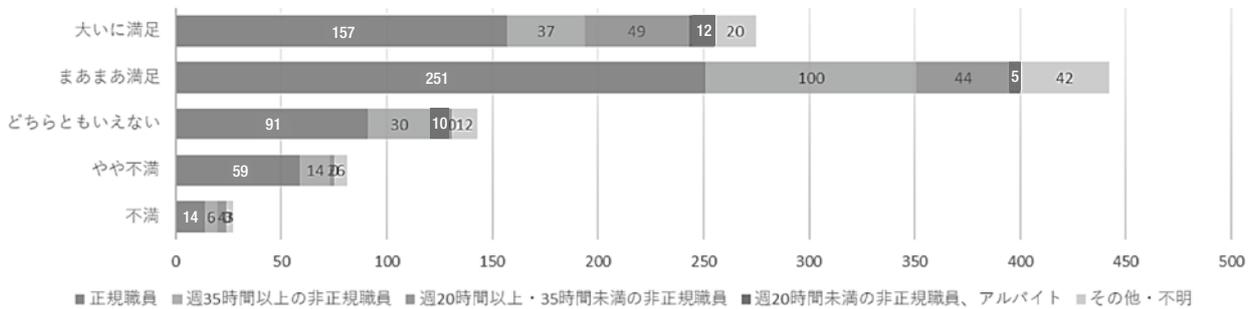


年代別

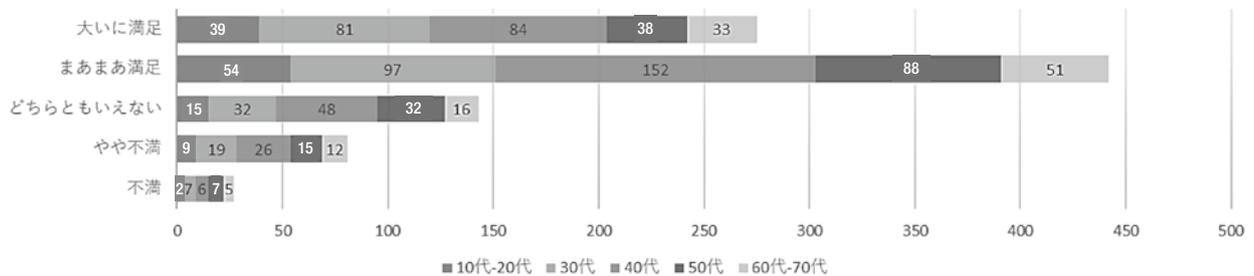


【休暇の取りやすさ・柔軟な働き方ができること】

雇用形態別

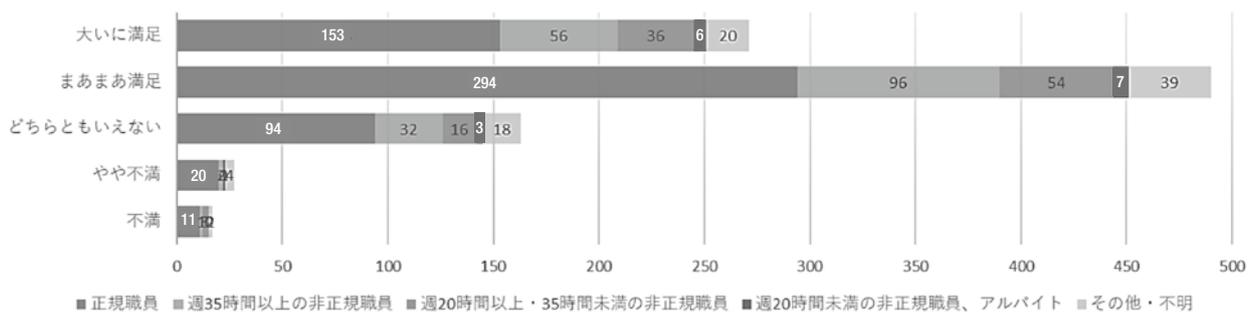


年代別

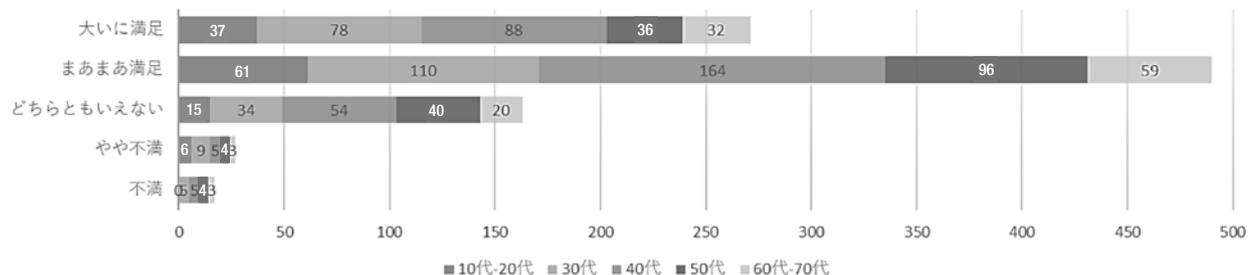


【やりがい】

雇用形態別

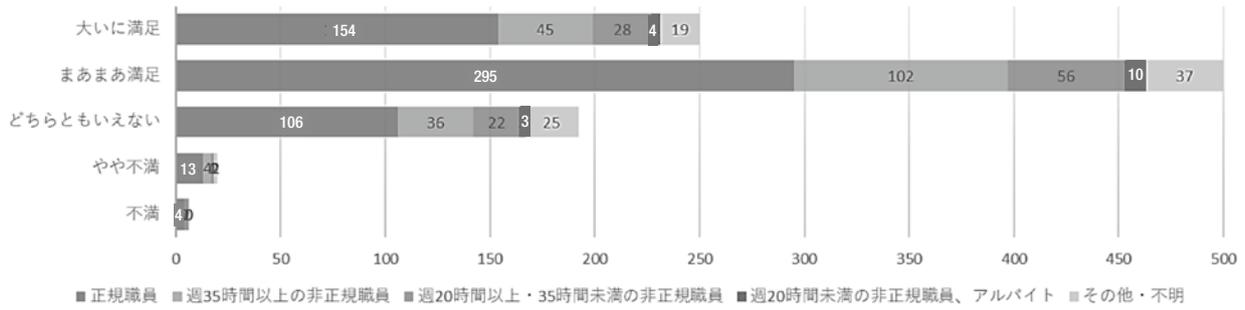


年代別

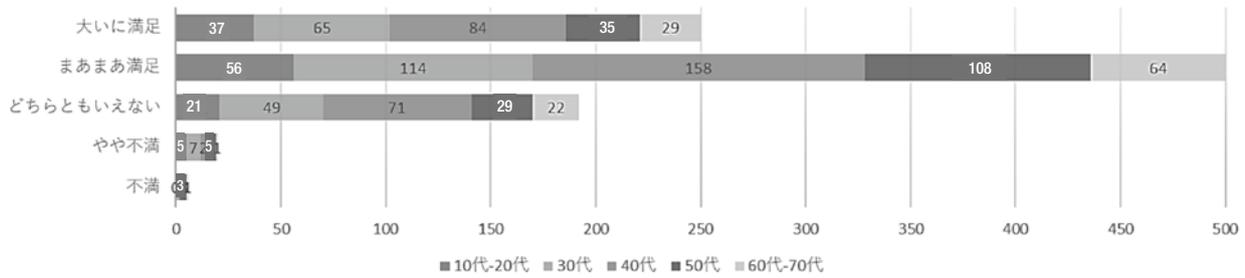


【社会への貢献】

雇用形態別

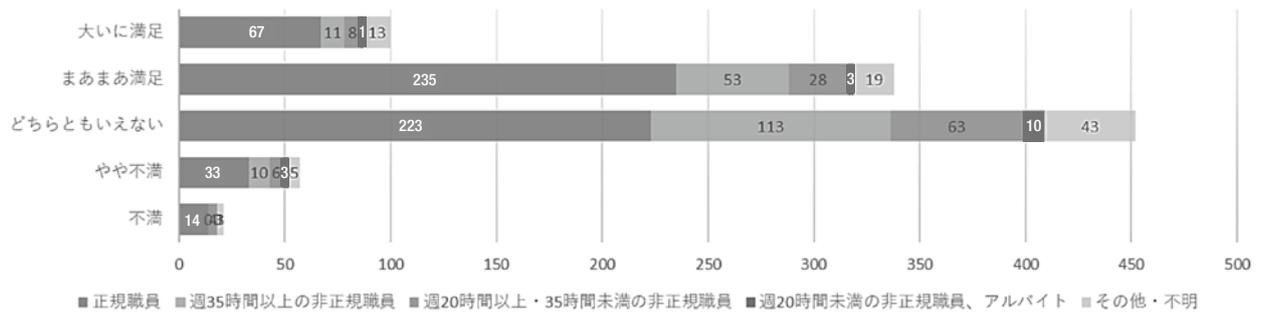


年代別

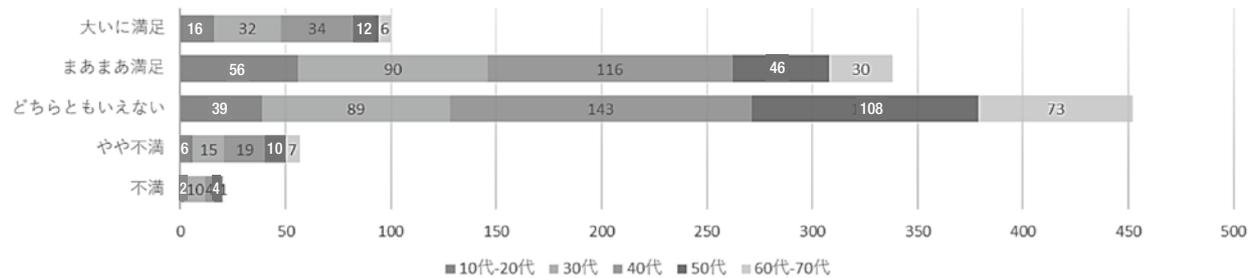


【資格等キャリアアップできること】

雇用形態別

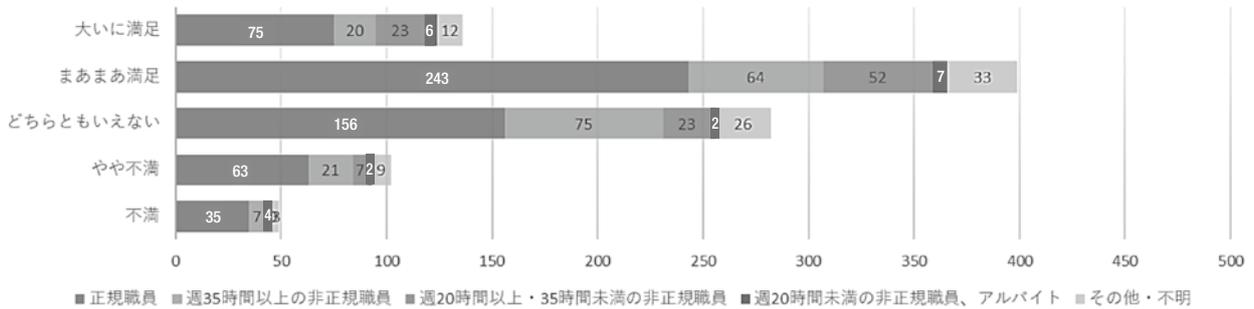


年代別

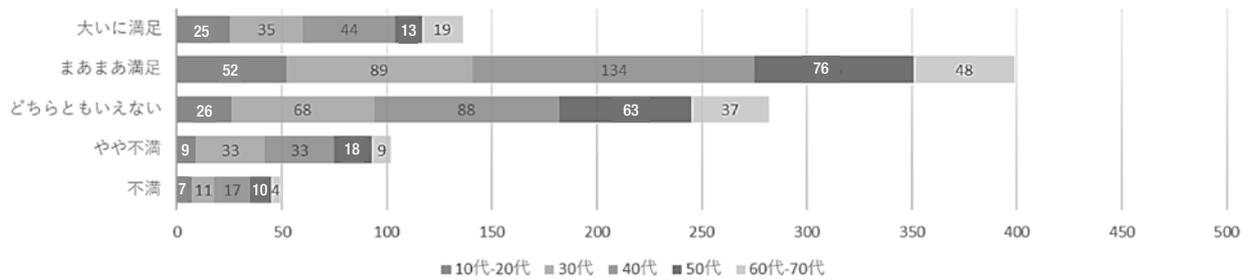


【人間関係・メンタルヘルス】

雇用形態別

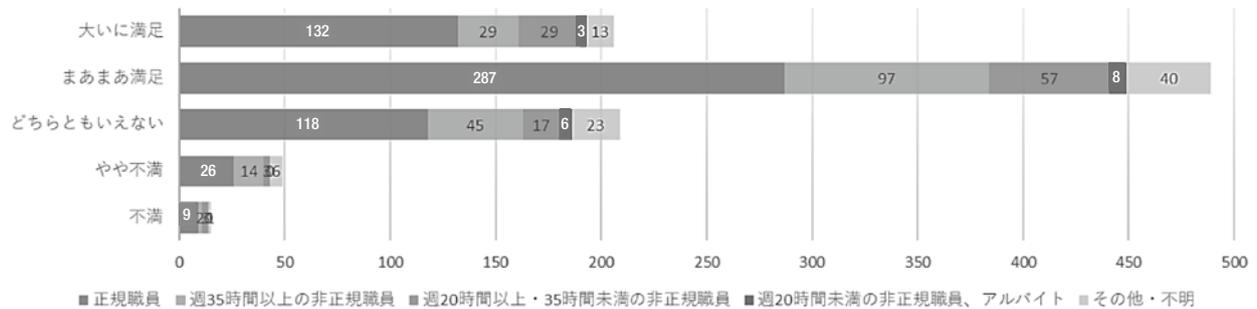


年代別

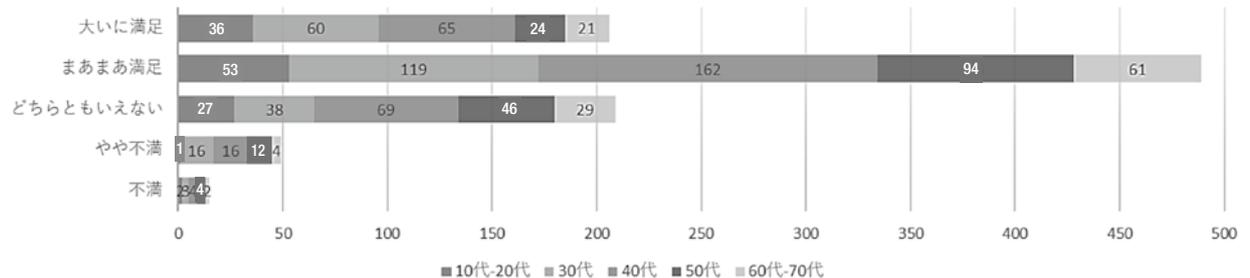


【安定性】

雇用形態別

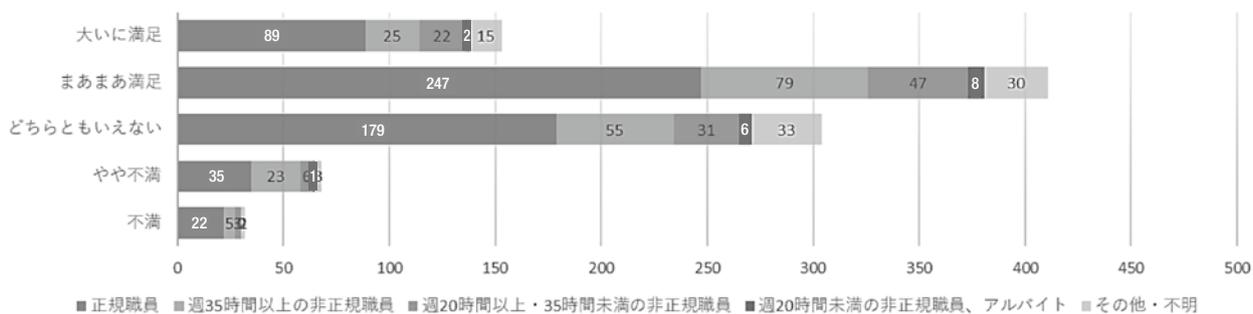


年代別

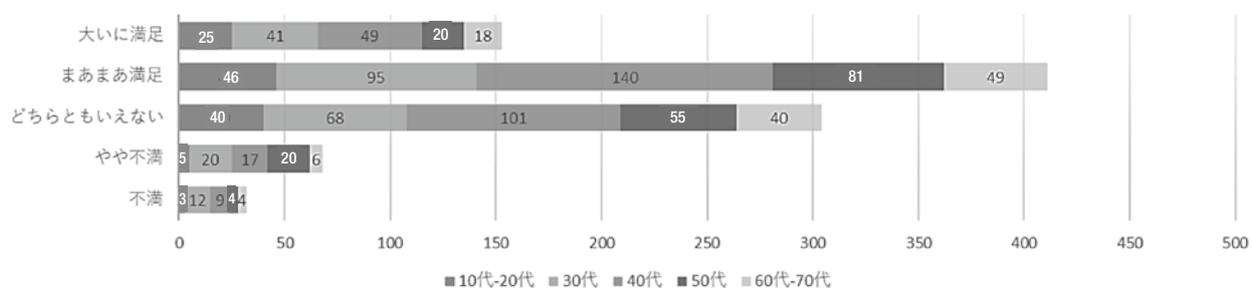


【将来性】

雇用形態別



年代別



◆そのほか、転職してよかったことは何ですか？ 具体的に書いてください。

※大まかに分類した上で、実際の回答を抜粋する。

●勤務時間や労働環境がよくなった、プライベートが充実した…273件

- ・規則正しい生活ができる
- ・残業が減った
- ・定時で仕事を終わられる
- ・前の職場より休みが取りやすい
- ・時間にゆとりが出来た
- ・家庭の時間が持てるようになった
- ・子供の予定に合わせられる
- ・県外への転勤の可能性がなくなった
- ・ストレスが減った
- ・体力的に楽になった
- ・通勤が楽になった

●やりがいがある、仕事が楽しい、豊かな生活を送れる…203件

- ・仕事に対するやりがいを感じられるようになった。
- ・利用者さんの気持ちがわかったときのやりがい
- ・以前とは全く違う職種で、人とも関わりを持てるので楽しい
- ・利用者とのコミュニケーションがとても楽しい
- ・転職以前の印象とは違い、思いのほか楽しく働けている
- ・新しいことに挑戦することができ、日々充実した生活を送れていること
- ・やりたかった仕事ができる
- ・今の仕事が自分にとっても合っていた
- ・社会の役に立っていると実感している
- ・地域に根差した仕事ができるのも嬉しい
- ・感謝されること

●福祉や障害について知識・技術が向上した…139件

- ・障害福祉の知識が身についた
- ・色々な制度を、仕事をしながら知ることができる
- ・障害者への理解が深まった
- ・障害者に対する偏見がなくなった
- ・スキルアップできる
- ・勉強が出来て資格もとれる

- ・研修制度が充実している

●収入が増えた、経済的に安定した…121件

- ・給与がアップした
- ・賞与が出た
- ・安定した収入がある
- ・正職員になれたので安定した給料をいただけたこと
- ・景気に左右されない
- ・コロナ禍でも仕事が無くならない見通しが持てた

●人間関係がよい、新たな出会いがある…100件

- ・職場内での上下関係があまりないところ
- ・話せる仲間が出来たこと
- ・未経験だったが同僚の方も良い方が多く働きやすい
- ・職場の雰囲気がよい
- ・人間関係がよい
- ・いろんな人と出会えるところ
- ・仕事を通して人脈が広がったこと

●経験を生かせる…15件

- ・今までの経験が活かしている
- ・今までのスキルをフル活用できるから

●その他・特にない・わからない…52件

◆そのほか、転職してよくなかったことは何ですか？ 具体的に書いてください。

※大まかに分類した上で、実際の回答を抜粋する。

●勤務時間や労働環境が悪くなった…191件

- ・仕事量が多い
- ・人手不足で忙しい
- ・休憩時間の取りにくさ
- ・休みがとりにくい
- ・残業が多い
- ・定時に帰れない
- ・時間・休日に関係なく電話での対応をせまられることがある
- ・夜勤があり規則正しい生活ができない
- ・休みが不規則で、予定が立てにくい
- ・自分の時間が少なくなった
- ・家族と休みが合わせづらい
- ・自宅から遠いので通勤が大変
- ・精神的に疲れる
- ・気持ちに余裕がなくなった
- ・体力的にきつい

●収入が低い・減った…129件

- ・給与が低い
- ・給与面で覚悟はしていたが、生活するのにギリギリであること
- ・大変な仕事なのに、給料は安い
- ・昇給がないこと
- ・月のシフトの夜勤の有無で給与に3.4万円の差が出る

●人間関係がよくない…73件

- ・人間関係があまりよくないと感じた
- ・人間関係が最悪なところでした
- ・施設という閉鎖的空間での人間関係の難しさ
- ・前の職場より人間関係が難しい
- ・同期がいないので相談しにくいこと
- ・転職者特有の困りごとや違和感を分かってもらいにくいこと
- ・パワハラをする人がいた

●福祉業界・事業所に対してとまどいや不信・不満がある…64件

- ・雰囲気が独特
- ・業界文化や社内ルールがわかりにくいこと
- ・法人の考え方と自分が大切にしてきた事が合わない
- ・意見を言える機会・場が無い
- ・考え方に固定概念が強く柔軟性に欠けることが多い
- ・事業所の方向性が見えない
- ・利用者さん優位ではない支援を見ると疑問がわきます
- ・稀に障害者に対し差別的な発言をされること

●知識不足を感じた、仕事を覚えるのが大変だった、教育・研修が不十分だ…38件

- ・未経験なので、業務の習得に苦勞した（苦勞している）
- ・専門用語などが、なかなか理解や覚えられず難しく感じる
- ・必要な知識の幅が広すぎる
- ・新しい知識や環境になじむことが大変
- ・もう少し仕事内容を明確に教えて欲しいです
- ・人材教育システムが成り立っていない
- ・職員に対しての育成・フォローが少ない

●思っていた仕事と違った、業務内容が大変だ…36件

- ・思った仕事内容と違う事
- ・仕事に対しての楽しさの減少
- ・排泄業務が辛かった
- ・人を相手にする事は難しい
- ・利用者の他害で怪我をすることがある
- ・利用者さんとの意思疎通が難しい

●経験や資格を生かせない…11件

- ・前職経験があまり活かさないこと
- ・思っていたよりも自分の持っている資格をいかす機会が少ない
- ・自分の得意分野が発揮しにくい

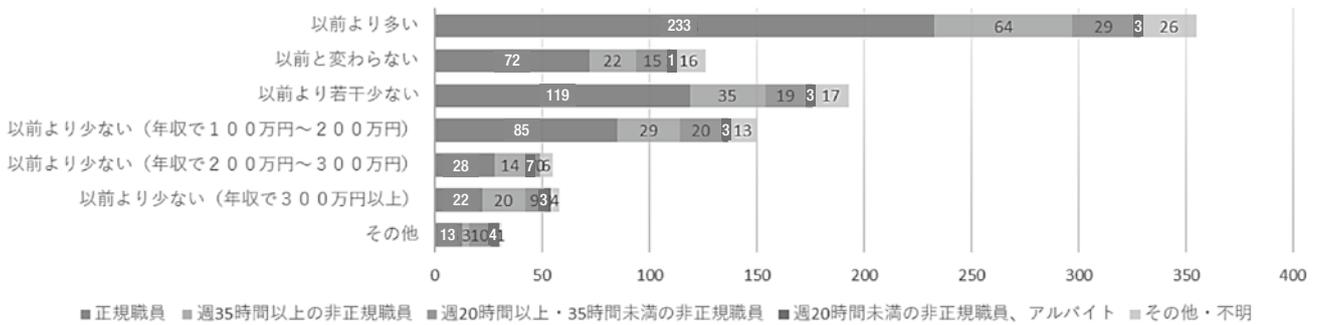
●やりがいがない、成果がわかりにくい…7件

- ・まだ、以前の仕事よりやりがいを見つけられない
- ・成果が数値として見えづらいところがあること

●その他・特にない・わからない…227件

◆以前の仕事と転職直後を比べて報酬（年収）はどのくらい違いますか？

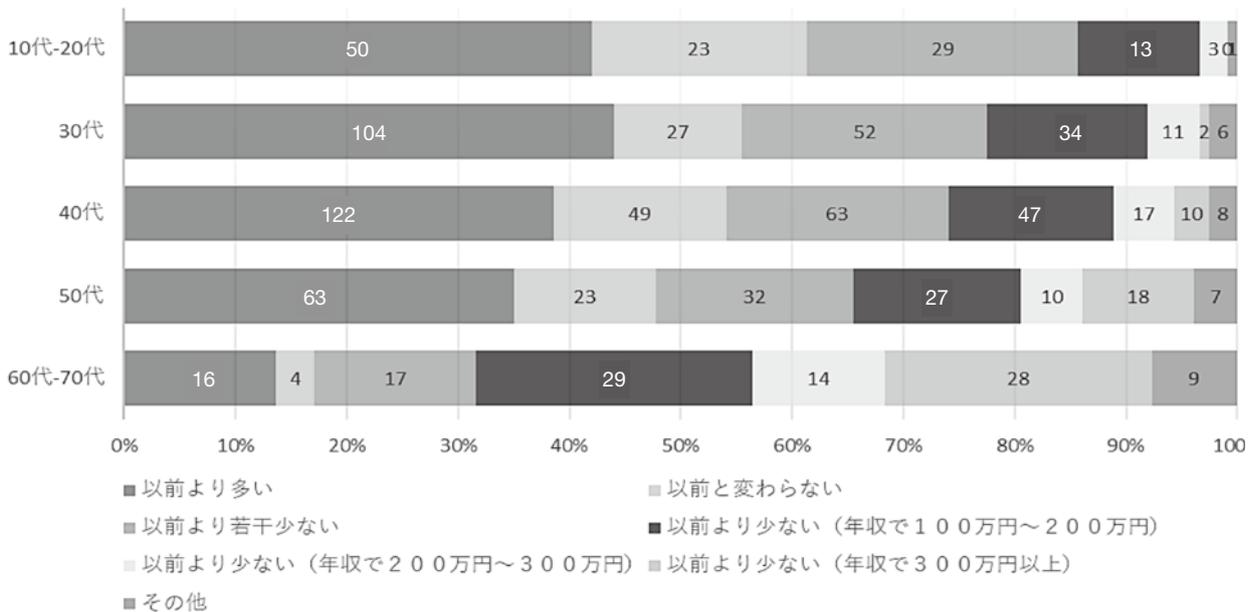
全体



※「その他」の主な内容

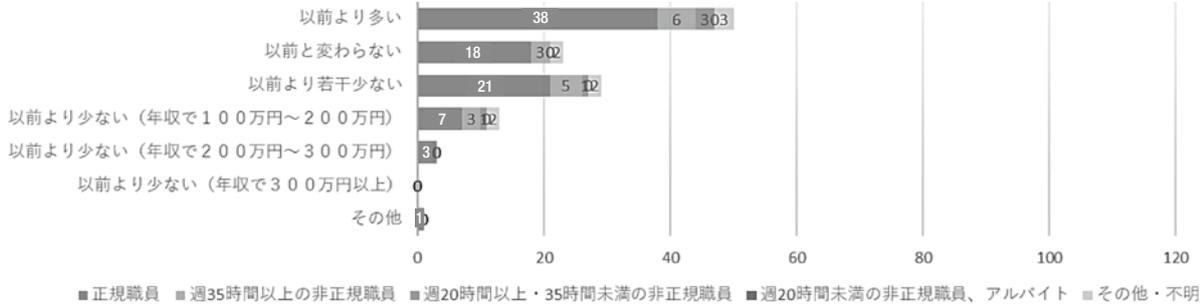
- ・比べられない（以前はパート・転職後は正職員など）
- ・以前よりどれ位かの差は分からないが少ない
- ・時給にすると少ない
- ・時給は高いが、休みが多いので、前の職場と同じくらい
- ・まだ変わって間もないので分からない

年代間の割合の比較

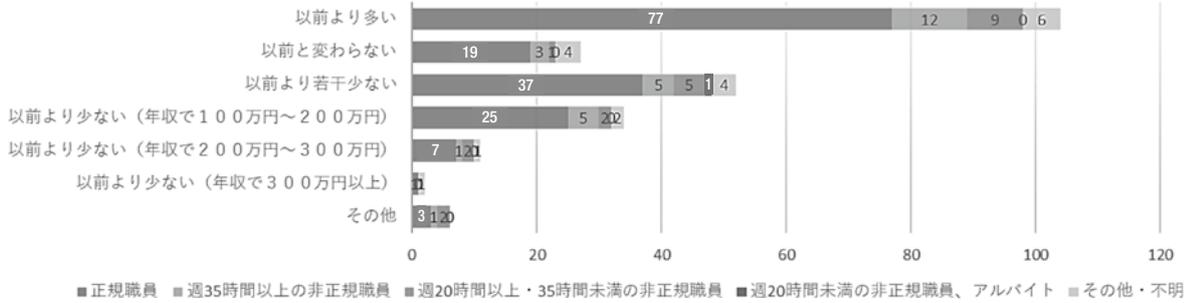


年代・雇用形態別

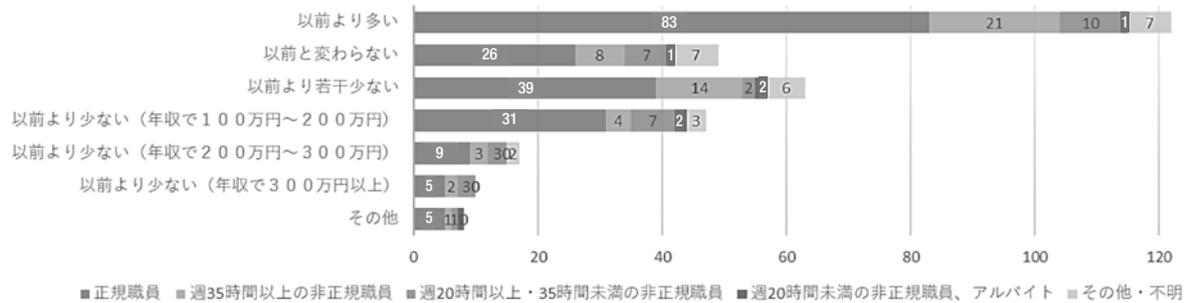
■ 10代～20代



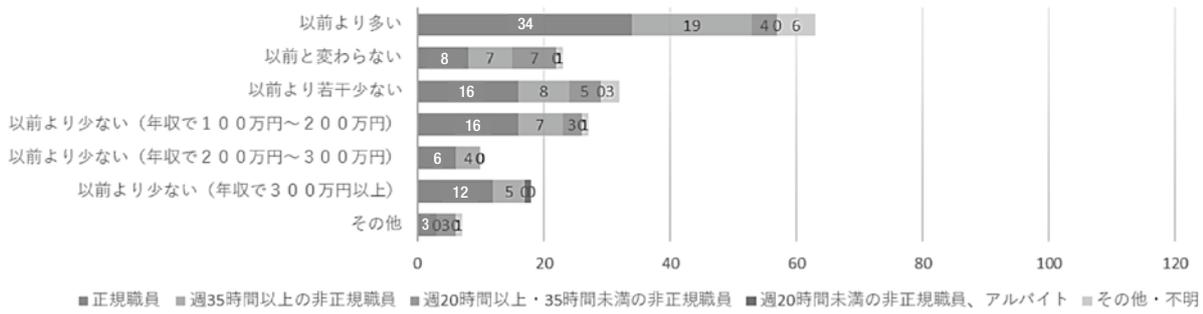
■ 30代



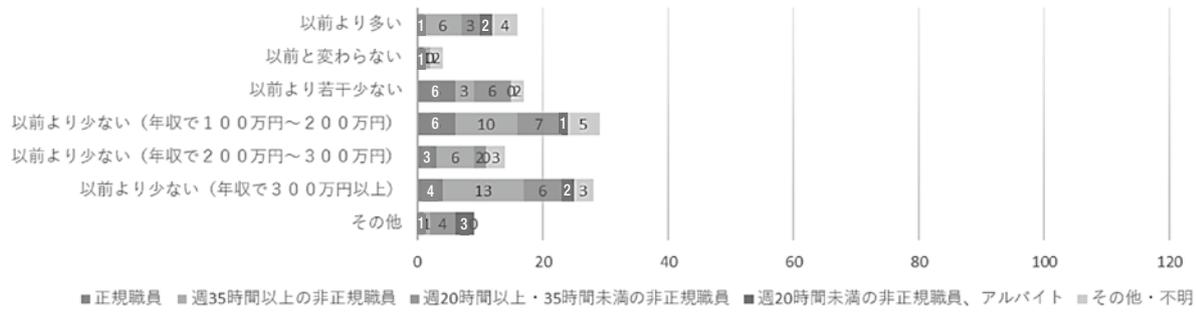
■ 40代



■ 50代



■ 60代～70代



◆福祉への転職の支障（壁）は何だと思えますか？（複数回答可）

全体

賃金が低い	633 (65.4%)
体力や年齢	345 (35.6%)
福祉について知識やスキルが足りない（研修の機会が少ない）	323 (33.4%)
夜間勤務がある	322 (33.3%)
「福祉」のイメージが悪く、周囲から理解されない	295 (30.5%)
専門性（資格）がない	286 (29.5%)
社会福祉法人の体質や仕事ぶりが古い、無駄が多い	275 (28.4%)
福祉の仕事の将来に見通しが持てない（賃上げなども含めて）	252 (26.0%)
福祉の仕事に関する情報が少ない（転職したくてもどこに行けばいいかわからない）	219 (22.6%)
休みが少ない	213 (22.0%)
以前のキャリア・経験を生かせない	175 (18.1%)
自分の意識がなかなか変わらない（福祉になじめない）	156 (16.1%)
その他・特にない・わからない	51

※ 「その他」の主な内容

- ・福祉の仕事がどういうものか認知度が低い
- ・仕事のやり方が以前と違いすぎる
- ・人材が途中で不足しても仕事が増えて給与は変わらない
- ・障害を持った人と接する事が自分にはできるのか不安
- ・排泄物処理や、高齢者や障害者とのコミュニケーションの不安

年代別 ※それぞれ回答率が30%以上のものを抜粋

■ 10代～20代

賃金が低い	77 (64.7%)
夜間勤務がある	41 (34.5%)

■ 30代

賃金が低い	156 (66.1%)
「福祉」のイメージが悪く、周囲から理解されない	95 (40.3%)
夜間勤務がある	93 (39.4%)
福祉について知識やスキルが足りない（研修の機会が少ない）	84 (35.6%)
福祉の仕事の将来に見通しが持てない（賃上げなども含めて）	75 (31.8%)

■ 40代

賃金が低い	200 (63.3%)
体力や年齢	115 (36.4%)
福祉について知識やスキルが足りない（研修の機会が少ない）	109 (34.5%)
夜間勤務がある	104 (32.9%)
「福祉」のイメージが悪く、周囲から理解されない	99 (31.3%)

■ 50代

賃金が低い	119 (66.1%)
体力や年齢	83 (46.1%)
福祉について知識やスキルが足りない（研修の機会が少ない）	59 (32.8%)
専門性（資格）がない	59 (32.8%)
夜間勤務がある	55 (30.6%)
社会福祉法人の体質や仕事ぶりが古い、無駄が多い	55 (30.6%)

■ 60代～70代

賃金が低い	81 (69.2%)
体力や年齢	47 (40.2%)
福祉について知識やスキルが足りない（研修の機会が少ない）	40 (34.2%)
専門性（資格）がない	36 (30.8%)

◆企業などから福祉への転職者が増えるためには何が必要だと思いますか？
(複数回答可)

全体

賃金を上げる	775 (80.1%)
福祉の仕事に関する具体的な情報、就職先の情報	498 (51.4%)
福祉のイメージアップ	467 (48.2%)
企業で働いている時に福祉に関する研修の受講機会、資格取得のための支援	340 (35.1%)
企業で働いている時からインターンやボランティアとして福祉現場で働く体験	277 (28.6%)
その他	113

※「その他」の主な内容

- ・中途採用者の待遇改善
- ・子育て世代にも働きやすい環境を整える
- ・下手なイメージアップはかえって福祉は大変と言う認識を持たれる。営業が大変ではないと謳う企業は無いのと同じ
- ・上辺だけではない職員の待遇や仕事内容を具体的に説明する。転職用の説明に現実味があった方が信用性があり、離職者も少なくなる
- ・福祉業界で働くことのメリット、デメリットを見えるようにする
- ・実際に働いている人の現状を知ってもらう。
- ・個人の趣味などを活動を通して障害者と共に体験でき、地域貢献につなげられるという楽しさを伝える
- ・福祉そのものの認知度を高める
- ・受け入れる側の意識改革
- ・働く人材の質を上げる
- ・キャリアアップや研修制度のしっかりした明示
- ・入職後の研修の受講や資格取得のための支援
- ・資格、年齢を問わず本当に仕事を探している人に向けて求人を出す
- ・他業種の経験、知識が活かせる場面がある事を具体例を挙げてアピール

年代別

	10代-20代	30代	40代	50代	60代-70代
賃金を上げる	88 (73.9%)	194 (82.2%)	253 (80.1%)	148 (82.2%)	92 (78.6%)
福祉の仕事に関する具体的な情報、就職先の情報	66 (55.5%)	132 (49.6%)	158 (50.0%)	96 (53.3%)	61 (52.1%)
福祉のイメージアップ	65 (54.6%)	117 (55.9%)	127 (40.2%)	88 (48.9%)	55 (47.0%)
企業で働いている時に福祉に関する研修の受講機会、資格取得のための支援	37 (31.1%)	76 (32.2%)	106 (33.5%)	75 (41.7%)	46 (39.3%)
企業で働いている時からインターンやボランティアとして福祉現場で働く体験	28 (23.5%)	68 (28.8%)	90 (28.5%)	51 (28.3%)	40 (34.2%)

第3章

本事業の結果Ⅱ

インタビュー調査

3.1 実施概要

3.1.1 調査の目的

第2章のアンケート調査で明らかになった実態をさらに追究し、また、これから転職を考える人たちの参考となることを目的に、実際に他業種から福祉事業所等に転職した人たちに対してインタビュー調査を行った。

3.1.2 調査対象

当初の計画では、アンケート調査の回答者の中からモデルとなり得る人を10名ほどインタビュー対象者として選ぶ予定であった。しかし、個人の職歴を明らかにすることや前職・現職への思いを述べることに對する不安などにより、協力を得ることが難しく、インタビューを受けてもらえた場合でも氏名や所属先は非公開でとの条件が付くことが多かった。

この方針のままでは成果物の作成が困難であったため、当法人および検討委員の伝手で協力を依頼した転職者も対象に含めた。

3.1.3 調査方法・時期

インタビューの候補者には2020年11月20日から順次連絡を取り、承諾を得られた場合には日程調整を行った。

インタビューは新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、Zoomを使用してオンラインで実施した。写真についてはインタビュー対象者から提供を受けたほか、職場の近く等にカメラマンを派遣して撮影した。その際も、カメラマンのみで訪問する、撮影は屋外で行うなど新型コロナウイルス感染拡大防止の対策を講じた。

インタビューでは、簡単なプロフィールを尋ねたほか、以下の質問項目に基づきながら半構造化の形式で実施した。

- ・現在、どのような仕事をしているか
- ・これまでではどんなところで働いてきたか
- ・転職前はどのような仕事をしてきたか
- ・なぜ福祉業界への転職を決めたのか
- ・異業種から福祉への転職を考えている人たちへのメッセージ

3.1.4 プライバシーへの配慮

インタビュー対象者には、インタビュー内容を本事業の報告書に掲載することを事前に伝えた。また、成果物としての冊子への掲載の可否も確認した。

掲載にあたっては、氏名や所属先などの扱いはインタビュー対象者の希望に沿うこととした。匿名での掲載が希望された場合は、報告書のみの掲載とした。

また、職場等への連絡はインタビュー対象者の許可なしに行うことはせず（福祉事業所等から紹介を受けた場合を除く）、インタビュー対象者の意向に従うことを原則とした。

3.2 転職者インタビューの記録

ケース1

国立成育医療研究センター もみじの家

ハウスマネジャー

内多 勝康さん (57歳)

■ 前職：NHK アナウンサー

■ 現在：医療型短期入所施設マネジャー

Q NHKアナウンサーを辞めて福祉の仕事へ転職したきっかけは何だったのですか？

A 「クローズアップ現代」という番組で医療的ケアの必要な子どもや家族をテーマにしたことです。キャスターの国谷裕子さんが海外取材に行った際に代役の男性アナウンサーとして担当したのですが、いろいろ提案して番組をつくるのも好きだったものですから、医療的ケアの子どもの企画を提案したのです。

障害福祉には以前から関心があり、川崎で公務員をしている重い自閉症の明石徹之さんのドキュメンタリー番組をつくったことがきっかけで福祉関係者の知り合いが増えていきました。その中のお一人から医療的ケア児のデイサービスを始めることを聞き、利用者のお母さんたちにインタビューして厳しい現実を知りました。「一日に1回は死んでしまいたくなります」。これほど追いつめられている家族がいることが信じられませんでした。

番組は30分であっという間に終わるのですが、胸の中には問題意識として残っていました。

Q 50代になって曲がり角を感じる人は多いと思います。学歴社会を勝ち上がり、よい会社に入って、よいポジションへと昇進する。家族ができて、子どもにも手がかからなくなる。そんなときに自分の人生を改めて考えるのだと思います。

A アナウンサーの仕事は継続的に問題提起を続けるのが難しいんです。ディレクターがいろいろな企画を持ってきて、それをこなしていくうちにもともと持っていた問題意識がだんだん薄れていく。

「クローズアップ現代」で医療的ケア児のことを取り上げて1年くらいたったころ、デイサービスを立ち上げた福祉経営者と酒を飲んだのですが、国立成育医療研究センターに「もみじの家」という短期入所施設ができるという話を聞きました。とても必要な施設だと、ついては病院の外からハウスマネジャー

を招きたい、と。これはお誘いの話だなと気づいたわけです（笑）

NHKには通算30年いました。もともとはディレクター志望だったので、アナウンサーをやりながらも自分で企画をして番組をつくることもしてきました。しかし、自分が望むポジションにい続けるのは難しい。いつまでも、自分が、自分が…は組織の中では通用しなくなる。先輩を見ていてもそうです。そのころ、料理の番組やラジオのDJへと持ち場が変わりました。仕事とやりがいを両立させ続けるのはとても難しいのです。

「もみじの家」での仕事がどんな内容か聞けば聞くほどマスコミのなかではできない取り組みだということがわかってきました。定点で一つのテーマを長い期間かけて深掘りできる。もう一度チャレンジしてみようと思いました。

Q

家族からは反対されませんでしたか？

A

自分だけの満足度で転職はできないと思っていました。家族から反対されるかと思ったのですが、家内からは拍子抜けするくらい「いいんじゃない」と言われました。長男はすでに社会人になって大阪で勤務していたのですが、自宅に帰ってきた晩に「明日、大事な話がある」と言っただけです。翌朝になって、NHKを辞めることを告げたら、「そりゃあ、よかった」と言うのです。何か私が大変な病気にかかったのではないかと考えていたらしいのです。

転職することで収入がなくなったらやれませんが、3人の子どものうち長男は社会人、長女も大学生で、末っ子も大学に入るところだったので、経済的にもある程度見通しが立っていました。

Q

それにしてもNHKを辞めるという決断は勇気がいると思います。障害者のことに興味やモチベーションを持つ要因が自分の中に何かあったのでしょうか？

A

大学を出るまでは身の回りに障害のある人はほぼいなかったですね。NHKにアナウンサーとして入局し、初任地が高松放送局でした。

新人のアナウンサーの必須の仕事は地元のボランティア協会のお祭りの司会でした。ボランティア協会の事務局長は脳性まひのある女性で、それからいろんな情報を教えてくれるようになりました。そしてアナウンサーを一生懸命やりながら、番組の提案をするようになりました。

転職する前は、仕事は仕事で粛々とこなし、オフには福祉に関わると割り切って仕分けし、実際、休みの日にはフードバンクの手伝いもしました。社会福祉士の資格も取っていましたから、「もみじの家」への転職は、仕事で自己実現を目指すことができる、とても魅力的な話だと思いました。

Q 実際に転職してからはどうでしたか？ 難しい面もあったと思いますが。

A マスコミでの仕事しか知らず、医療機関で働くのは初めてでした。新人のような気持ちでした。イメージできなかったから不安もなかったです。のんきな性格、アバウトなモチベーションしか持っていませんでした。

初めの1年は、おいしそうなお肉を食べてみたが、苦かったというのが正直なところ。まったく戦力になりませんでした。ハウスマネジャーというのは事務職で年間計画を立てたり収支計算をするわけですが、事務をやった経験もなくエクセルもうまく使えない。50歳過ぎて役に立たないことを実感させられるわけで、心が折れそうでした。医療の世界では使う用語も違いますし。

それでも1年サイクルで経験してくるとスキルも少しずつ高まってきます。もうNHKに戻れるわけもなく、「辞める」という選択肢はありませんでした。「何のために転職したのか」という目的は大きかったですね。社会的な支援が必要な医療的ケア児と家族を支えるために自分はNHKを辞めたのだということ。

Q 福祉の仕事の魅力とは何でしょうか？

A 経営的には施設は赤字まみれですけど、社会的に必要な仕事ができると日々実感できることですね。利用者や家族に感謝される、それはほめられるということですね。役だっているというのを実感できます。

Q 企業からの転職を考えている人たちに何かメッセージをお願いします。

A 長年勤めてきたキャリアを捨てるのは大変な決断で、勇気がいることです。ただ、定年してからの長い人生に、何か自分でチャレンジできるものがあるのであれば、エネルギーがあるうちに飛び込んでほしいと思います。エネルギーも減っていきます。

NHKから飛び出したエネルギーは「ソーシャル・アクション」という言葉です。社会福祉の専門職として、必要な制度がないからサービスを提供できないではなく、自ら世論や行政に働きかけてつくり出す。この言葉が大好きです。「もみじの家」を全国に広めるというミッションを持っています。ソーシャル・アクションを仕事を通じてできる、それが飛び出す推進力になりました。

エンジンがかかるスイッチが誰にもあると思います。スイッチが入る現場を見つけてほしいと思います。

ケース 2

社会福祉法人あしたか太陽の丘

障害者支援施設かぬき学園

海野 雄幸さん (56 歳)

■ 前職：営業職

■ 現在：身体障害者入所施設支援員

Q 転職されたきっかけは何ですか？

A 20 歳で結婚して、早くに子どもができました。30 歳で家を買いました。50 歳になる前に、3 人の子どもが社会に出たこと、家のローンを完済したことで転職を考えはじめました。また、人生を 80 年と考えたときに「50 歳」が人生の一つの分岐点だと感じていました。それまでは、営業職で売上至上主義、結果がすべての世界にいましたが、一生に一度の人生、違う世界に飛び込んで試してみたいと思いました。

Q 福祉の世界にはもともと興味があったのですか？

A 実を言うと、まったくありませんでした。ハローワークの担当者があしたか太陽の丘を紹介してくださったのですが、私が施設を知っていたこともあり、話はどんどん進みました介護も福祉も興味がなかったのでいったんはお断りしたのですが、半ば強引に、その日のうちに見学に行くことになりました。

Q 興味のなかった福祉の世界に転職されたのはどうしてですか？

A 当時の私は、正直、障害者に対して偏見を持っていました。怖いな、近寄りたくないなど…。そんな私でしたが、法人のとある施設を実際に見学してみて、その光景に驚き、感動しました。障害のある人たちが一生懸命に組立作業をしたり、物をつくったりしていました。見た瞬間に、衝撃を受けました。利益を上げることばかり考えてきた前職とはまったく違う、福祉という未知の世界に飛び込んでみたいとすぐに思いました。もう一つ、偶然が重なりました。見学先は、前職で訪問したことがある施設でした。私が営業で配ったカレンダーが作業場に飾られ、就職を目指す利用者さんたちの実習予定が書きこまれているのにも感動しました。前職の同業他社からお誘いもいくつかありましたが、自分の直感を信じて転職を決意しました。

Q 転職することについてご家族は何かおっしゃっていましたか？

A 妻に相談しました。給料は下がるかもしれないけれど、慣れていない場所で挑戦して人間として成長したいと。妻も私の思いをよく理解してくれ、転職を決意できました。もし、家のローンが残っていたら怒られたと思います。

一番下の25歳の息子は納得できなかったようです。一年ほど、口をきいてくれませんでした。私には言わなかったのですが、「お母さんがかわいそう。給料が減った分は僕が働く」と言っていたそうです。妻が私の志を伝えてくれたことで、やっと分かってくれたと感じています。私は黙って頑張って、背中を見せ続けました。

Q 転職後はどうでしたか？

A 考えすぎたら、前に進めないと思っています。うまくいく、いかないは二の次です。チャレンジするには当然、失うものもあります。成功する確証ありません。しかし、一生懸命頑張れば、いいことはあるかなと思っています。実際に、いいこともありました。

はじめは、素人で何もできないので、周りの職員からは「どうせできない」と見られていたと思います。それでも、目の前の仕事を一生懸命やって、利用者に寄り添っていきました。コミュニケーションはもともと得意だったので。その一方で、3年やってだめだったら辞めようとも思っていました。ミスマッチを覚悟の上で転職したので、3年を一つの区切りとして考えていました。

Q 3年間の区切りはどうなったんですか？

A 契約職員としての採用でしたが、3年たって正規職員登用の試験を受けられることになりました。これはチャンスだ、と。ここで正規職員になれなかったら、辞めていたかもしれませんね。当時、53歳だった私を正規職員にしてくれた法人には感謝しています。

正規職員になった後は、もっと勉強したい、もっと頑張ろうという気になりました。猛勉強して、翌年には介護福祉士の試験に合格しました。

Q 現在のお仕事について教えてください。

A 私が勤めるかぬき学園は、主に身体に障害のある人が暮らす施設です。日常生活の支援が私の業務で、食事、排泄、入浴等の介助をしています。あとは、機能維持の訓練やちょっとしたスポーツ、文化活動も支援しています。何人か通所されている方もいますが、利用者さんのほとんどは施設に入所されています。

Q

仕事について思うことはありますか？

A

日々、勉強だと思えます。やりがいがありますね。ですが、こういう仕事は、自分でやりがいを見つけて、自分で勉強して、自分で築き上げていくものだと思っています。そこは、営業の仕事と通ずるものもありますね。

嫌なことも大変なこともあります。そこはうまく乗り越えています。一人で悩むのが一番よくない。私のような「おじさん」にも若い世代の職員がとても協力的です。いろんなことを教えてもらって、私もそれを素直に受け入れています。そういう雰囲気なので、とてもやりがいがあります。

Q

まったく違う業界に転職されるにあたって、気を付けたことなどはありますか？

A

誰からのアドバイスも、素直に受け入れるようにしています。おじさんとして、そうしなければ物事がうまくいかないと思っています。きちんと受け入れることで、利用者の安心と安全を確保できるというか。年齢に関係なくリスペクトすることは、人間関係をつくる上で気を付けています。

Q

転職して大変だったことはありますか？

A

いっぱいあります。夜勤などやったことがなかったので、体力的にきついです。きついときには、手伝ってもらいたいと言える環境をつくることは大事ですね。日ごろから人間関係ができていないと、頼めないです。あとは、他人のおむつや尿パッド交換、口腔ケアもはじめは抵抗がありました。ですが、やっていくうちに自分の考え方ひとつで角度を変えてみれば、そんなことどうってことないし、皆がやっていることです。すぐに慣れました。この仕事は、人のために尽くして、それが商売になる仕事です。こんなにすばらしいことってないと思います。

Q

これからの目標はありますか？

A

社会福祉士の資格も取り、できる限り長くこの仕事を続けたい。今は身体介護など日常生活支援の仕事が主ですが、奥深い福祉の世界でたくさんのかたちを経験してみたいと思っています。そのためには、勉強して実力をつけていかなければならない。最近、前職の経験を生かして、知的に障害のある人の就労支援や一般企業に就職された利用者さんの相談やアフターフォローなどもしていきたいと考えています。

Q 転職を悩む方にメッセージをお願いします。

A 悩んでいるということは、行きたいと思っている証拠だと思います。情熱があれば、なんとかなります。実力なんて初めはありませんが、どこかで誰かは見てくれています。悩むことはいいことです。周りや世間体を気にするのも分かりますが、一步踏み出してみてください。

ケース3

障害者支援施設職員

柳澤 和寿さん (55歳)

■ 前職：新聞記者

■ 現在：知的障害者通所施設支援員

Q 現在、どのような仕事をしていますか？

A 福祉の業界に転職して8年余り。東京都内で様々な障害福祉事業を展開する社会福祉法人に在籍しており、現在は就労継続支援B型事業所で働いています。就労継続支援B型は、一般就労が難しいと判断された障害のある人が軽作業などを行う通所施設です。私が勤務する施設には主に知的障害のある利用者が通い、民間企業から請け負っている機械部品や食品の袋詰め、箱詰めなどの作業をしています。

以前は一般就労を目指す人の施設で働いていて、担当した利用者の障害は比較的軽度でした。今は重めの障害を持つ利用者が多く、私自身は様々な支援に挑戦することができ、時間をかけながら一人ひとりに「じっくりと深く」の支援ができていくことに、新しいやりがいを実感しています。

自閉症と診断されたある利用者は、次の行動をどうするか判断するのが難しい場面があり、さらに周囲の人が発する音に過敏で、行動に戸惑ったときや苦手な音に気づいたときにパニックになりがちでした。そこで、他者に頼らず行動しやすいよう、「きがえ」「しごと」などのプレートを貼ったマグネットボードを活用するようにしました。作業スペースも、多くの利用者がある大きな部屋から比較的静かな部屋に移ってもらうなどしたところ、以前より落ち着いて過ごせるようになりました。

Q これまではどんなところで働いてこられたのですか？

A 就労移行支援事業所が福祉現場として初めての職場でした。そこは先ほどお話ししたように比較的軽度の知的障害がある人の就労支援をすることが目的でした。利用者は、作業訓練、学習

活動、会社見学、体験実習などをします。私が担当した部署では、作業訓練として封筒や名刺の印刷をしたり、完成した商品を配達したりしていました。日々の利用者との関わりを通じて、障害について、またどのように接していけばよいか身をもって知ることができました。在職期間が1年と短かったこともあり、自分が担当して就労につなげられたのは一人だけだったのが残念でした。

2年目からは都内の自治体が開設している障害者就労支援センターで働きました。知的障害のある利用者だけでなく、精神障害や身体障害などの人たちの支援もするようになりました。これから一般就労を目指す人もいれば、すでに就労していて転職希望の人、仕事がうまくいかず困っている人など様々でした。さらに、新たに障害者の雇用を検討している企業などからの相談にも応じました。6年間の在職中に担当として約50人の利用者を就労につなげました。就職先も大手から中小企業、官公庁、地方自治体、福祉施設など様々でした。

「もっと準備に時間をかければよかった」「本人の特性を考えて別の職種を勧めればよかった」などと悔やむこともあった一方で、支援を通じて利用者との就労できたことの喜びを共有できたことが、私にとっても大きなやりがいとなりました。

Q

転職前はどのような仕事をされていたのですか？

A

転職するまでの約20年間、全国紙で記者をしていました。異動が頻繁にあり、岩手県の盛岡支局から高知県四万十市の通信部まで全国9カ所に赴任しました。

記者の仕事は子どものころからの憧れで、やりがいがありました。たくさんの人に会い、話をして情報発信し、問題提起すること。また、そうした取り組みを通してスポットの当たらない人たちをよい方向に導くことなどが主な仕事になります。一方で、記者職の中でも、自分のテーマを持って専門的なジャーナリストとして活動する人もいます。そうした人と自分を比較したとき、「俺って何者なんだろう。広く浅く取材する“何でも屋”でしかないのかな」と思っていました。また、異動先の土地について知り、さらに深く取材したいと思ってもすぐに異動になり、一からやり直しになることの繰り返しで、これでいいのかなと感じていました。

もう一つは実家が茨城県にあり、私は長男なので、いずれは親の介護なども考えなくてはならないと思っていました。また、婚約者が関東に住み、都内で働いていたため、何年も前から関東に戻りたいと異動希望を出していましたが、通りませんでした。関東に戻る見通しが立たず、婚約者に仕事を辞めてもらい二人で地方を転々とするのは厳しかったので、私が仕事を辞めることに決めました。

Q

なぜ福祉業界への転職を決めたのですか？

A

当時45歳で、記者から異業種への転職は難しいと思っていました。どうするか考えていたときに思い浮かんだのが一人の幼なじみでした。彼は大手企業を辞め、その後、職を転々としていましたが、社会福祉士の資格を取って障害福祉の仕事に就くことを決めました。一足先にその仕事に就いた彼に「俺も新聞社を辞めようと思っている」と伝えたら、「お前もこの業界に転職するの

はどうだ」と勧められました。福祉業界について彼は、「給料は安いしきついがいいけど、やりがいだけはたっぷりある」と話してくれました。この業界は人手不足で、40代でも入りやすいという現実的な面も踏まえ、私も働こうと思ったのです。

幼なじみと同じように、社会福祉士の資格を取ってから働くことを決め、前職を辞める前に都内の社会福祉の専門学校に申し込みました。専門学校では若い学生たちにまざり、人生の中で一番勉強して充実した日々でした。

私を福祉の業界に誘ってくれた幼なじみは残念ながら3年前に病気で亡くなりました。その幼なじみの分も頑張っていきたいと思っています。

Q 異業種から福祉への転職を考えている人たちにメッセージをお願いします。

A 必ずしも特殊な業界への転職にはならないと思います。人と接し、その方のニーズに沿ったサービスを提供する。様々な業界で求められる業務と、基本的には同じだと思います。一方、具体的な接し方やニーズのとらえ方、サービス提供の方法などについては福祉の現場ならではのポイントもあり、対応に苦心することもあります。それらが大きなやりがいにもなっています。

私の今の職場にも、様々な異業種から転職してきた同僚のスタッフが多く在職しており、共に利用者支援はどうあるべきかを考えながら、日々の業務に励んでいます。あなたも、この新たな「やりがい」にチャレンジしてみませんか。

ケース4

社会福祉法人 ひらイルミナル

相談支援センターくらふと

稲富 良子さん (63歳)

■ 前職：システムエンジニア

■ 現在：精神障害者通所施設支援員

Q 現在の仕事の内容を教えてください。

A 「こまつがわ」は障害者が地域社会の中で交流を持ちながら生活していくためサービスを提供する「地域活動支援センターI型」になります。居住支援や就労支援、居場所の提供、地域活動など様々な事業を展開していますが、中心は基本相談（生活相談）です。

この相談事業の管轄は精神障害なんですけど、障害を持っていない地域の方の相談も必要があれば受けています。不登校気味の高校生が相談にくることもありました。私の役割は基本相談と全体的な管理業務です。

センターとして、もう一つ力を入れているのは「ピアサポーター」の育成事業です。精神障害分野のピアサポーターは、障害のある人生に直面し、同じ立場や課題を経験してきたことを生かして仲間として支える人を指します。先進的な地域では、ピアサポーターが退院間近の利用者さんのところに行って、退院後の生活について話したり、一緒に買い物に出たりしています。当事業所の常勤職員にも一人、「ピア」の人がいて、私たちには取り切れない相談内容を当事者ならではの視点で聞き取ってくれるので助かっています。ピアサポーターをたくさん輩出して町中に増やしていきたいし、活躍の場を開拓していきたいです。

Q

障害福祉の分野で働くようになったのは 50 歳を過ぎてからだそうですね。

A

ここにくる前は高齢者介護に関わっていました。それより前はまったく違う仕事をしていました。

高校卒業後、最初に勤めた企業でコンピューター室に配属になり、そこで勉強させてもらい、今でいう IT 関係のプログラマーや SE の仕事をしていました。ソフトウェア開発会社やフリーランスで働いたりして 15、16 年は続けました。しかし、コンピューター業界は日進月歩。産休でちょっと休むとついていけなくなり、3 人目の子どもができたあたりで諦めました。

仕事を休んでいたときに、ママ友から「ヘルパーやらない？」と誘われたのが介護職の始まりです。介護保険制度がもうすぐ始まるころでした。ホームヘルパーとして経験を重ね、その後、訪問介護事業所のサービス提供責任者として働くようになりました。高齢者介護は 10 年以上やっていました。

Q

障害分野に移ったきっかけは？

A

私がサービス提供責任者として担当していた利用者さんに障害のある息子さんがいました。その息子さんを支援していたのが、当事業所の立ち上げ準備をしていた法人が運営する「相談支援センターくらふと」でした。私は母親である利用者さんの責任者として、息子さんの支援責任者と会うようになり、障害のある人へ、こういう支援があるのだと初めて知りました。障害分野に興味がわき、そこから計画相談（障害福祉サービス等の利用計画の作成）の専門員の勉強を始め、くらふとに入職しました。

Q

高齢者介護とは違うおもしろさがあったのですね。

A

高齢者介護は、その方の身体や生活の状態をいかに落とさずに長く保っていけるかという部分が強いです。それに比べると、障害のある人は変化があり、伸びしろがいっぱいあるなと思いました。あとは、よくも悪くも、障害のある人のほうがこちらの対応に対してストレートに反応が返ってくる。大変ですが、やりがいがある。それに同じ障害でも、一人ひとりの違いが大きく、本当に個別

ケアが必要だと思いました。高齢者がみんな一緒ということはありませんが、個別性に魅力を感じました。

もう一つは、高齢者の介護保険制度はまず枠があり、要介護度に応じて点数が決まっていて、その中でサービスを組み合わせて使うかを考えなければならず、必要であってもそれ以上増やせない、いらぬのにたくさんあることもあり、矛盾を感じていました。障害のほうは、その人に必要なものを必要な分だけを支給してもらうよう訴え、必要なくなったらお返りする。その人に合わせたオーダーメイドで支援を考えていけるのは魅力的でした。

Q 仕事で難しさを感じることは？

A 利用者さんと接する上での難しさは感じませんが、障害について、地域の方々にどう理解してもらい、地域とのつながりをどうつくるかが課題です。見て分かる障害、例えば車いすを利用している人や白杖を使って歩いている人には地域の方が手を貸すことがあると思うのですが、精神障害は怖いと思われたり、障害が関係する事件が起きると「(この利用者も) 同じじゃないの」という目で見られたりすることもあります。理解を得るために、地域の方と一緒にできるイベントを企画するなどしています。センター長として、障害があってもなくても、誰にとっても暮らしやすい街づくりを目指しています。

Q 転職を考えている方にメッセージがありましたらお願いします。

A この精神障害福祉の分野は、まだ歴史も浅く、制度として固まり切ったものではないので、これからつくっていき、変えていける可能性が大きいと思います。利用者さんに伸びしろがあるように、この仕事自体に伸びしろがある。そこにおもしろさ、やりがいがあるのではないのでしょうか。またご家族や周囲に精神を病む方がいるとき、仕事で学んだ経験や知識がいろいろなかたちで生かせると思います。

ケース5

社会福祉法人 京都ライフサポート協会

多機能型しょうがい福祉サービス事業所 若杉

川口大介さん（48歳）

■前職：営業販売職

■現在：知的障害者通所施設支援員

Q

現在、どのような仕事をしていますか？

A

生活介護や就労支援を行う京都市内の通所施設「若杉」で、5名の利用者がいらっしゃるクラスを担当をしています。あわせて、施設全体の行事を計画し、運営する業務もしています。夏祭りや日帰りの旅行、避難訓練、救急救命講習などです。去年はコロナ禍の影響で規模の縮小や延期、中止などの行事もありましたが、支援の質向上を目指し、利用者の皆様やそのご家族の皆様に季節を感じ、楽しんでもらえるように、日々取り組んでいます。

Q

これまでどんな福祉現場で働いてこられたのですか？

A

入職後すぐ、京都府木津川市の入所施設で障害のある人の日中活動を補助する仕事に配属され、そこで2年半働きました。最初の1年間は本当にゼロからのスタートで、私より若い先輩職員にたくさんの仕事を教えてもらいました。それだけでなく、通勤電車内で勤務内容の復習や準備、シミュレーションをする毎日でした。重度知的障害の方が主な利用者で、様々な行動障害のある方もいます。日々支援する中で、利用者が激しい感情表現をされたり、精神的に不安定な状態になられたりすることもありました。すべてが初めての経験で戸惑うこともありましたが、周囲に支えられ、そうした行動には理由があることを学びました。

Q

転職前はどのような仕事をなされていたのですか？

A

眼鏡店で営業をしていました。もともと人と話すのが得意なタイプではなかったのですが、お客様とやりとりしながら困りごとを探していき、求めている以上のものを提供できたときには、やはりやりがいを感じました。営業職でお客様のために考えて販売をしていたことは、今の仕事にも非常に役に立っていると思います。利用者さんのことを常に考えて仕事する必要がありますし、人と人との関係性であるという部分に共通点はありますね。一方で、店舗勤務のため土日関係なく働いてましたし、日付が変わってから帰宅したり、店に泊まって翌日そのまま勤務したりといったこともあ

りました。

Q 転職を考えられたきっかけは何ですか？

A 最も大きな理由は、子どもや家庭のことです。長男、次男ともに発達障害があり、子どもや家庭のためにより多くの時間を使うためには販売業の働き方には無理がありました。19年半働いてきて一区切り、という気持ちもありましたし、眼鏡業界全体の動向や勤めていた会社の業績自体が悪化していたこともあり、転職の決断はすんなりできたと思います。妻も同じ眼鏡屋での営業職をしていて、私の生活についてはよく理解していました。また、私より先に妻が転職していたこともあり、家族の反対もまったくありませんでした。

Q なぜ福祉業界への転職を決めたのですか？

A 土日祝が休みという条件で、あらゆる業界・業種で幅広く探していました。すでに40歳を超えていて面接してもらえるところは限られていましたし、条件で合わない部分もありました。福祉に対して興味を持ったのは、子どもが発達障害の診断を受けてからです。転職を考えるにあたり、福祉業界も良いのではないかと思い、インターネットで調べていました。

そんなときに、京都ライフサポート協会のウェブサイトを見たんです。他業種から移ってきた方々のインタビュー記事が載っていて、「他の業界からでも福祉業界に入っているんやな」と初めて思いました。子どもの将来のことを考えたときに、福祉のことを学びながら働くことができるのはいいなと感じました。また、実際に長男のことで福祉サービスを受けている立場なので、逆にその恩返しができればと思いました。そのように考えて求人に応募したのですが、選考途中であっても職場見学や仕事の体験をさせてもらえ、具体的なイメージが湧きました。福祉業界に興味を持ってすぐでしたし、まったくの未経験でしたので非常にありがたかったです。

Q 転職の前と後で変化したことはありますか？

A やはり生活面になりますね。夏場であれば明るいうちに家に帰ることができますし、休日もしっかり取れるので、家族と充実した時間を過ごすことができます。前職では、眼鏡の価格低下や業界内の競争激化が進む中でお店のお客様も年々減っていて、将来に日々不安を感じながら仕事をしていました。反対に障害福祉はニーズがなくなることはありませんし、安定していると感じます。転職したことで家族のことも仕事のことも前向きに捉えることができている点は、本当によかったなと思っています。今では妻も障害者福祉施設で働いています。土日のどちらかは必ず家族が揃いますね。キャンプなどにも出かけられるようになりました。子どもたちも一緒にお風呂に入れるようになって、とても喜んでくれたことを覚えています。

Q

異業種から福祉への転職を考えている方にメッセージをお願いします。

A

なにか一つの理由で福祉業界に転職するのは難しいと思います。ですが、もし複数の理由があるのであれば、ぜひ挑戦してほしいと思います。私も、子どものことがなければ福祉業界への転職を考えることはおそらくなかったと思いますが、今では決断して本当によかったなと感じています。目の前の相手が何に困っているのか、それを解決するためにどうしたらいいのか。そうした前職での経験は私自身いまの職場でも役に立っていますが、同じように他業種の経験が生かせる場面は障害福祉の世界にはたくさんあると実感しています。福祉を専門に学んでこられた先輩方、後輩の皆さん、他業種を経験された様々な年代の方々が、一つの職場で同じ利用者の方々の支援について考え続けるという環境で働くことができることも、私は魅力だと思います。もちろん、命を直接預かる障害福祉の仕事は常に緊張感がありますが、その分、大きなやりがいと責任を感じますし、すべてを日々意識しながら従事していきたいと思っています。

ケース5

障害者通所施設・支援員

Aさん（44歳）

■前職：会社員

■現在：知的障害者通所施設支援員

Q

現在どのようなお仕事をされていますか？

A

知的障害者の通所施設で支援員をしています。日中活動として利用者さんたちが園芸に取り組んでおり、花を育てる作業をサポートしています。利用者支援がメインですが、よりよい花を作ってよりよい対価を得ることで、工賃が上がることも支援の一つだと思っています。正職員としてここで働いて5年目になります。

Q

仕事のやりがいやおもしろさを感じる場所は？

A

もともと花がすごく好きでしたので、利用者さんたちと日中作業にどっぷりつかり、はまっています。園芸の部門に属せたのはたまたまですが、園芸を追求しようかなという部分もあります。入職して一年目は何もわからず、仕事の意味も、単語の意味すらわかりませんでした。しかし、支援という言葉を自主的に調べ、こういう世界なのか、と漠然と理解しながら、日々体感してすり合わ

せていきました。相手あつての対人業務なので、答えのある仕事ではないと思っています。何が正解なのかなあと悩みながら、進んでいくのに面白みを感じています。自分の思うようにいかなくても、思わぬところで利用者さんの方から私に歩み寄ってくださることもあって面白いなと思っています。

Q 以前はどのようなお仕事されていたのですか？

A 証券会社ディーリング部の自己売買部門にて業務をしていました。それまでも条件のよい会社を求めて、金融業界内で転職はしていました。リラクゼーション業界で自営していたこともありました。やりたいことをやろうと思って常に転職してきました。

Q 転職を考えたのはなぜですか？

A 証券会社でやり切ったというのがあります。人の3倍も4倍も働いて金銭的に余裕ができ、次の人生を考えました。35歳手前で結婚し、子どもができたことが一番大きな理由です。金融業界にいるよりも、全然違うことをしようと思いました。職を探す中で、対極にある世界を選びました。福祉の世界を選んだのではなく、自分からかけ離れた業界に行ってみようと思っただけです。誰かからアドバイスを受けたわけでもありません。

Q 現在の法人を選んだ理由は？

A 転職サイトで見つけました。それまでは東京都内に住んでいましたが、子どもができたことをきっかけに、たまたま現在の法人の近くに引っ越しました。近くにこの法人以外はなく、ここにしました。

Q 収入面で気になることはなかったですか？

A 面接では、採用担当の方が給与面を心配していました。無給では困りますが、給与のことは気にしていなかったです。

Q 転職についてご家族に相談はされましたか？

A 妻も福祉の世界で働いています。彼女から少し話を聞くこともありましたが、福祉への転職は自分で決めましたが、「福祉の世界って今の自分と真逆だと思うんだけど、どう思う？」という相

談は妻にしました。金融業とは真逆だと言われたので、じゃあ一回行ってみよう。

Q 転職活動をする中で、気になることはありましたか？

A 福祉関係の求人には、いいことばかり書いてあるような気がします。柔らかいとか、にこやかな笑顔で、など人間の心のような抽象的なことが書かれていますよね。それが本当のことだとしても、一般企業ではありえないので、逆に「絶対に裏があるブラック企業だ」と思われてしまうのではないのでしょうか。数字や時間に追われている一般企業の方々は「本当のことを教えて」と思うのではないのでしょうか。具体的な数字が淡々と描かれている方が見やすいかもしれません。

Q 企業社会と比べ、福祉の世界に思うことはありますか？

A 理化や時間の短縮、効率を求める一般企業とは違い、時間を長く使うことができると思っています。すぐ結果を求めるわけではないので、達成できていないこともゆっくり考えることができます。自分が年を取るように、利用者さんも年を取り、一緒に歩いていくという意味で、時間を感じながらゆっくり過ごせることがいいかなと思っています。

金融業界は一秒あればなんでもできる、一秒を長く感じるような仕事でした。秒単位の仕事が福祉の世界にきて年単位の仕事になりました。秒単位の世界を知っているので、仕事における時間の価値観を自分の中で操作できるようになったと感じています。同じ一秒、一時間を他人よりはおそらく色々なことを考えて動いていると思います。この部分は他の人には負けないと考えています。

Q 仕事をする上で気を付けていることはありますか？

A 一般の企業では合理化や時間の短縮が求められます。一方、支援というところにはそれを求めてはいけません。支援は時間をかけていくものです。ただ、福祉の世界の時間の流れは基本的にはゆっくりですが、時間のコントロールを上手くすることで、利用者さん一人ひとりに合わせたよい支援に結び付けられるのではないかなと思っています。

Q 転職してのメリットはありましたか？

A 日中働き、夜に家に帰るといった一般的な生活ができています。夜に働かなくていいんだ、考えなくてもいいんだと。妻には夜ちゃんと寝てるね、と言われました。以前はオフィスのパソコンの前で仕事をするだけでしたが、今は健康的に太陽のもとに働いています。土日が完全に休みだった前職とは逆に、今は宿直などがあり不規則勤務ですが、昼間子どもと遊べることはいいかなと

思っています。

Q デメリットは？

A あえて言うなら、他の人と比較した自分自身の評価が分かりづらいところです。ですが、他人からの評価よりも利用者さんとの向き合い方に価値観を置くようにしています。悩んでいる自分が正解なのかなと思いますし、仕事ができているか言い切れないところも楽しみの一つです。答えを追い求めなくなりましたが、それは難しく、転職してすぐは一番悩みました。何に向かってやっているのか分からず、つかみどころがなかったです。ですが、利用者さんに対して、一方的に方向づけをすることはあってはいけないとも思っています。現在は宙ぶらりんで、もやもやしながらも向き合っていくのがいいのかなと考えています。

福祉の仕事は漠然としています。スタートとゴール、最短コースをみんなで行きしょう、という世界ではないです。利用者さんが楽しみに施設に通い、日々を少しでも楽しく過ごしてもらえることを目指せばいいだけだなと気づきました。寄り添っていった結果がそこにつながるのだと思っています。

Q 周りにも一般企業からの転職者はいますか？

A はい。例えば、元システムエンジニアの人は庶務的なパソコンの作業は速いですし、元営業マンの方は物腰が柔らかく、見ていて私自身も勉強になります。それはその方の強みですね。前職のスキルを落とし込めると思います。これまで培ったものを全て捨てる職場ではなく意味はあるなと感じています。

Q ご自身のキャリアや経験から職場で求められることはありますか？

A 花を育て対価を得て、それを工賃にする事業所に配属されましたので、私が数字や時間の概念を作業に盛り込むことで、数字が上がりました。何も手が入っていないところに対して、自分から訴えて改善していきました。ただ、負担が増えるなど利用者に跳ね返らないようにだけは気を付けています。現場の改善をし、フィードバックをしていくことで日中活動のクオリティを上げることはできているかなと感じています。

Q

転職者を増やすため必要なことはありますか？

A

先輩職員が付いて実施する OJT 制度の導入を提案したいです。現場は人手不足です。せわしなく、いろいろなものがバタバタと過ぎていきます。一般企業の OJT には大抵、先輩社員がつきますが、新しく福祉業界に入ってくる畑違いの方や、新卒、学生の方にはそうした OJT の制度がない施設もあるかと思います。いきなり配属され、慌ただしくその場の引継ぎで働き始めます。それを見ていると、面白さを感じる前に疲れてくる人もいるだろうなと思います。私の勤める施設では、実習に来ていた福祉系学生が仲間になることが多いです。お試し期間で福祉にはまる方はいると思います。

Q

これからの目標は？

A

時間とお金の関係にシビアな金融業界を経験した私だからこそ分かるリアリティを伝えていきたいなと思います。

Q

一般企業から福祉の業界へと転職を考える方にメッセージはありますか？

A

中途採用の方でも、淡々とやってくださる方であれば続けやすい仕事だと思っています。数字や時間に追われすぎて、そればかりになり嫌気がさしているのであれば、それがいい福祉の世界に来たらいいよと思います。数字を追い求める世界では数字を持っている人が明確に強いですよね。そこに疲れた人には魅力的だと思います。知らないからと恐れるより、一度来て、一緒に働いてみなよと伝えたいです。

3.3 調査結果の考察

前節で記したとおり、本調査では6名の転職経験者にインタビューを行うことができた。転職者向けアンケートの回答者かつインタビューに応じてくれた人、および当法人や検討委員の伝手で協力を依頼した人が対象となったこともあり、どのインタビューでも職場に対する不満はそれほど語られなかった。とはいえ、良い面ばかりを強調するものではなく、苦勞した点や転職後のデメリットなどは言及されている。そのため、福祉業界に転職した人の実状がよくわかるものとなっており、これを本事業の成果物として公表することで、多くの転職希望者や、転職者を受け入れる事業所にとって有益なものになると考える。

全6件のインタビュー結果をもとに一般化することはできないが、先のアンケート調査の結果と照らし合わせて考察を行っていく。

まず、賃金の点ではやはり期待されておらず、ローンの完済など経済的に余裕ができてから転職したというケースが多かった。一方で、「役に立っていることを実感できる」「人のために尽くして、それが仕事になる」など、やりがいを実感する声が多かった。友人に誘われて転職したケースで、友人から「給料は安いしきつけれど、やりがいだけはたっぷりある」と言われたというエピソードは、まさにこのことを象徴する。また、転職したことで「家族と充実した時間を過ごせる」「不規則にはなったが、昼間に子どもと遊べる」という話もあった。これらのことは、転職者向けアンケートで現在の仕事の満足度を尋ねた結果として「大いに満足」という回答が多かったのが「やりがい」「社会への貢献」「休暇の取りやすさ・柔軟な働き方ができること」、反対に少なかったのが「給与」であったことと一致している。

また、インタビューの中には「以前から福祉との関わりがあった」「施設を実際に見学して応募を決意した」という人がいた。転職者向けアンケートにおいて、他業種から福祉業界への転職が増えるために「福祉の仕事に関する具体的な情報、就職先の情報」が必要だと考える人が多かったことから、転職を進めるためにはやはり転職前に福祉の現場を知る機会があることが大切だと確認できる。そのほか、「選考途中でも職場見学や仕事体験をさせてもらえ、具体的なイメージがわいた」というケースもあり、ミスマッチなどを防ぐためにこうした事業所側の取り組みがモデルとして広まっていくことも必要であろう。

法人向けのアンケート調査では、他業種から採用するメリットとして「ビジネスセンス」「コスト意識」「コミュニケーション・交渉力」といった具体的なスキルを挙げた法人は少数であったが、インタビューでは「営業職での経験が役に立っている」「数字や時間の概念を作業に盛り込むことで、商品がより売れるようになった」という体験が語られた。次の章でも記すが、そうした転職者のこれまでのキャリアには改めて目を向ける価値があり、転職者の持つ能力が賃金にも反映されていくことが必要ではないだろうか。

第4章

まとめと今後の課題

4.1 本事業のまとめと課題

本事業では以上のとおり、法人および転職者に対してアンケート調査を行い、また、転職者に対してインタビュー調査を行った。アンケート調査では600を超える法人、1000人近くの転職者から回答を得られ、他業種からの転職の実態、転職者を受け入れる上で福祉業界が抱える課題・求めていること、転職者の思いなどが明らかになった。インタビュー調査では6名の転職者を対象として転職のきっかけや転職後の変化などについて詳しく話を聞くことができた。アンケート調査の結果を裏づけるほか、成果物として作成した冊子は、具体的な転職者の生活や思いがわかる媒体として今後転職を考えている人や定年退職後に社会でのやりがいのある活動を考えている人たちの参考になるものとなった。

これらの調査の結果、賃金の問題が転職の大きな壁の一つになっていることは改めて確認された。しかし、若い年代では特に、前職よりも年収が増えたケースが目立っている。休暇の取りやすさや働き方の柔軟性についても、満足しているという声が多かった。このことから、福祉業界は一般にイメージされているほど劣悪な労働環境ではないといえるだろう。もちろん職場や職種によっては必ずしも当てはまらない場合があり、苦勞を吐露する声があったことも確かである。

また、転職を進めるためには転職前に福祉の仕事を知る機会が大切であることが理解された。前述のとおり一般的なイメージほど環境は悪くないという点をふまえると、過度に良い面ばかりをアピールするのではなく、福祉の仕事の実際・他業種からの転職の実態をそのまま広めることで、今よりも多くの者が福祉業界に関心を持つようになると思われる。やりがいについては一般的なイメージどおり、実感している人が多かったため、この点も転職に結びつけるポイントとなるだろう。

法人向けのアンケート調査では、他業種から採用するメリットとして「ビジネスセンス」「コスト意識」「コミュニケーション・交渉力」といった具体的なスキルを挙げた法人は少数であったが、インタビューでは前職で身につけたスキルが役に立っているという話もあった。そうした転職者のこれまでのキャリアに事業所側がもっと目を向け、スキルを活かし、賃金等にも反映されていくことが必要ではないだろうか。

本事業の課題としては、次のものが挙げられる。

各調査の考察部分でも触れたように、本事業で行ったアンケート調査やインタビュー調査の方法では、現状に対して不満を抱えていない転職者の回答や意見が多くなる傾向にある。たとえば職場内の人間関係がうまくいっていないところでは、そもそもアンケートの案内が行き渡らなかつたりしている可能性がある。勤務日が少ない非常勤職員についても、アンケートの案内が手渡せないということがあったかもしれない。転職者が不満に思っていることをもとに事業所運営や政策の見直しを考えることは、福祉業界により多くの転職者をもたらしするためにも重要なことである。本事業でも部分的には達成できたと考えるが、転職者の不満を十分にすくい上げることができなかった点は、今後の課題となる。

また、今回は推進事業の枠組み上、障害者福祉に焦点を当て、実施法人および関係者の専門分野として特に知的障害者・精神障害者に関連する記述が多くなった。しかし、人材不足は他の福祉分野でも共通する課題であるだろう。今後より範囲を広げて検討するとともに、本事業の成果および後述の提言が障害者福祉以外の分野でも応用されることを望みたい。

なお、本事業のアンケート調査にあたっては、公益財団法人日本知的障害者福祉協会、一般社団法人全国地域で暮らそうネットワーク、特定非営利活動法人全国地域生活支援ネットワークに協力をいただいた。また本事業は、アンケートに回答をいただいた多くの施設・職員の皆様、インタビューに応じてくださった転職者の皆様の協力がなければ実現しなかったものである。改めて感謝申し上げます。

4.2 福祉業界の労働環境等に対する提言

法人向けのアンケートで明らかになったとおり、転職者の職種としては性別・年代にかかわらず「生活支援員、世話人」が多数であった。考察部分で記したように法人として転職者の経験を生かしていること、生かす土壌があることは推察されるのであるが、実際に転職者のキャリアをうまく引き出しているかどうかについては改めて問うてみる必要があるだろう。ただ単に人手不足の穴を埋めるのではなく、転職者の持つ良さを活用しながら、それが賃金にも反映される仕組みが必要である。長期的な視点で見れば、人手不足の解消や事業所の発展にもつながるはずである。そのほか、他業種から転職した人の不安に配慮し、スムーズに業務に慣れてもらうためにも、OJTなどを積極的に導入することが求められる。これにより転職者の職場への定着が促されるだけでなく、事業所全体の仕事もよりうまく回るようになることが期待できる。

また一方で、転職者の中には、福祉の仕事に対して「やさしさ」「やすらぎ」を求める傾向もある。福祉は金銭的な豊かさだけが価値ではないという象徴になっていることもあり、利益優先の厳しい競争社会からの救済を求めているわけである。そこでイメージと実際のギャップが生じてしまうと、離職にもつながることになる。

以上の点をふまえ、漫然と一人の職員として受け入れるのではなく、転職者の背景にある思いをくみ取って就業させることが大切である。

その上で、転職者を受け入れる際に限らず、事業者として認識すべきことを改めて記しておく。現在のわが国の福祉は、どのような障害状況にある人も地域の中で、ありのままに当たり前、はたらき、暮らすために必要な福祉サービス事業は概ね出そろったといえる状況である。これからは、そうしたそれぞれの事業の中身、質が問われる時代を迎えている。利用者の虐待や職員へのハラスメントも取りざたされる中で、次の6つの項目は、事業者が常に心得ておかなければならない事柄である。

- ① 利用者の人権を尊重し、法令順守を基本とした法人運営を行う
- ② 管理者が先頭に立って、虐待の根絶を決意し、身体拘束や行動制限の廃止に向けて取り組む
- ③ 専門性を重視し、よりよい支援を目指して、日々切磋琢磨する職場風土を醸成する
- ④ 利用者一人一人が尊重され、いきいきとはたらき、暮らしていると利用者と職員が共感できる支援を目指す
- ⑤ 家族や地域と絶え間ない交流の機会を積極的につくる
- ⑥ 利用者に向けられるやさしさは、そこで働く職員にも同じように向けられ、労働環境の改善に法人として取り組む

現実として、こうした提供されるサービスの質に差異があるのも事実だが、大切なことは質を追求し続けるという、さらなる理想に向けて不断の努力を続けることであり、現場に大きな矛盾を生まないことである。

京都府では「きょうと福祉人材育成認証制度」を設け、基準を満たした事業所の認定を行っている。具体的には、「新人教育が充実しているか」「未来を描ける職場か」「社員を大切にする職場か」「外部との

交流に積極的か」の4分野について計17の評価項目を設定している。認証された事業所は、安心できる就職先として京都府が大学や学生に積極的に広報することになるため採用活動等でアピールでき、求職者にとっても目安になる。

このような制度を活用することはもちろん、制度がない地域の事業所も労働環境のさらなる改善を追求していってほしい。そして、これから福祉領域での活躍を志す人たちに、福祉領域の本質的な魅力を発信していくことを期待したい。

4.3 政策への反映に向けた提言

本事業の結果、社会的に解決すべき課題として、主に次の3点が挙げられる。

- 転職の支援・方式の多様化
- 福祉のイメージの向上
- 賃金の向上

以下に、それぞれに対して具体的に求められることを記述する。

● 転職の支援・方式の多様化

転職を考えている人が福祉業界に応募・就職しやすくするために、また、福祉事業所が企業などからの転職者を受け入れやすくするために、いくつかの観点から提言を行いたい。

①募集方法

本事業の調査結果によれば、福祉事業所が転職者を受け入れる際の手段として、ハローワークのほかは縁故採用が多い傾向があった。大人数を雇用するような企業であれば、転職者向けのウェブサイトなどで大々的に求人を行うという手段も取りうるだろう。しかし、そうした転職サイトを活用するにはコストがかかるため、積極的に活用できる福祉事業所は多くない。すると、どうしても募集の手段が限られてしまう。求人出しやすさについては政策によって解決することは難しいかもしれないが、少なくとも現状で転職者の窓口となっているハローワークにおいて、福祉の仕事についての情報を伝える機能を強化することが求められる。ハローワークの仕事は全業種にわたるが、このうち福祉など人手不足の業種について、より積極的に対応することが必要である。

②情報発信

先の①で述べたハローワークでの情報発信機能の強化とは別に、より広い意味での情報発信が求められる。

ハローワークでの機能の強化は、既に転職することを決めてハローワークにアクセスした人のみが対象となる。一方で、企業などで働いている人たちの中には、将来的に転職を考えている人や定年退職後に社会でのやりがいのある活動を考えている人が一定数いるとみられる。その人たちに、転職先の候補の一つとして福祉業界に目を向けてもらうことが必要である。そのためには企業などでの在職中に、いかに福祉業界のことを認識してもらい、福祉業界との接点を作っていくかが重要になってくる。

そこで、今の会社で働きながらも福祉事業所でボランティアや職場見学の機会を得る仕組み、あるいは福祉事業所の職員らと交流を持てる仕組みなどを作ることが求められる。福祉の職場体験は各地で実施されているが、これも現状では福祉業界に関心を持っていることが前提となり、潜在的な人材を掘り起こすために活用することは難しい。

近年は「SGDs」の推進などとあいまって、企業も必ずしも株主中心ではなく社会全体への貢献に目を

向ける傾向がみられるようになった。一方で、福祉事業所の側は、利用者が社会で輝けるために商品生産や農福連携などの中でより魅力的なもの・「売れる」ものを志向するところが増えてきた。その点で、企業と福祉事業所は相互に方向性が一致しはじめており、親和性が高まっている。産業と福祉が連携するといった法人レベルでの交流が促進されれば、上記のような仕組み作りも促されるのではないだろうか。

また、前節でも記したように福祉業界に精神的な心地よさを求めて転職する人が多いことをふまえると、「ライフプラン」や「キャリアデザイン」の一環として福祉業界への転職が選択肢に入ってくるような働きかけも有効であると考ええる。

③転職希望者や福祉事業所のための制度・仕組み作り

福祉業界に関心を持ち、転職を考えている人（特に直接支援に関わる仕事を思い浮かべている人）にとって不安要素の一つが福祉に関する技術や資格である。これは転職者向けのアンケート結果からも明らかになっている。実際には転職した後でも身につけられるものであり、事業所としても研修や資格取得支援をしているわけであるが、何も持たずに福祉の世界に飛び込むことに抵抗を感じる人が多いのも確かである。まして社会人としてある程度経験を積んできた人であれば、まったくの新人として新たな仕事につくのは勇気のいることであろう。それが福祉業界への転職を阻む一つの要因となっていることは十分に考えられる。

そこで、転職前の研修や訓練に関する制度を充実させることが必要になる。日本知的障害者福祉協会では、一定の実務経験のある人を対象に50年ほど前から講習会を運営しているが、数年前からは新人職員やボランティア、学生などを対象とした知的障害理解の基礎研修を開始している。これが好評を得ており、多数の応募があるという。この例をみても需要は十分に見込まれるものであり、教育訓練給付金のような制度において在職中の転職希望者が福祉に関する知識・技能を学べるよう、制度作りおよび広報を進めることが求められる。

また一方で、雇う側の福祉事業所に対する制度も必要である。福祉事業所は大規模なところは少数であり、そして事業所の規模が小さいほど、1人の職員の働きが事業所全体の業務遂行に与える影響が大きくなる。そのため、採用の際にも慎重にならざるを得ず、それも縁故採用の多さにつながっていると思われる。そうすると、どうしても採用者の幅は限られてしまう。

そうした背景をふまえると、「トライアル雇用助成金」で目的としているような、試行雇用することによって適性や能力を見極め、常用雇用への移行のきっかけとなる制度が福祉業界には求められているのではないだろうか。もちろん、安易な解雇が常態化することは避けなければならないが、ミスマッチを防ぐことは雇用者のみならず被雇用者にとってもメリットがある。採用後に自分に合わないと感じても、すぐに退職するのは精神的にも負担が大きく、人手不足の職場であれば続けざるを得ない場合もあるだろう。

現在の仕組みとしても試用期間を設けることは認められているが、雇う側にとっても雇われる側にとっても本採用との違いはあまり感じられないものである。福祉の仕事の性質を考えても、ミスマッチに気づいたまま働き続けることはデメリットが大きく、柔軟にマッチングができるような制度上・法律上の見直しや整備が必要であると考ええる。

さらに、雇した後の定着支援のために、福祉事業所を支援する仕組み（たとえば、中小法人向けの共同研修会の実施や新人職員の働きかたのアドバイス体制など）を構築することも必要である。

以上の制度上の提言については、今後労働政策とも連携して検討していくことが期待される。なお、そ

の場合には、建設業など他業種での人材確保の支援策を参考にすることも必要である。

④雇用のあり方——福祉業界における多様な働き方の導入

本報告書の「福祉業界の人材をめぐる社会的背景」で述べたとおり、近年の福祉業界ではビジネススキルやITスキルを活用する仕事が増えてきた。たとえばウェブサイトのデザイン・運営や、生製品のPRなどがある。それらは福祉を専門とする職員がなかなか身につけていない能力であり、他業種からの転職者のスキルが生かされる仕事である。しかしながら、仮にウェブサイトを積極的に活用するとしても、ウェブデザイナーとして正職員を雇用するのは難しい。

そのため、今後活用が見込まれる社会福祉連携推進法人などで、特定の技能を持つ人材を複数の事業所で共同で雇用することができれば、転職後の雇用の安定のほか、福祉業界の活性化にもつながるだろう。あるいは、兼業・副業として福祉事業所の仕事を受けるといった形も、テレワークが進む今の時代において促進がしやすいのではないだろうか。また、今年度はコロナ禍で多くの事業者が困難をかかえる中で、人手不足の業種の企業が「出向」という形で労働者を受け入れるケースがあり、これを支援する政策もある。こうした動きも今後の参考になる。

●福祉のイメージの向上

先行研究では、福祉の仕事について「正社員での雇用が少ない」「給与の条件が悪い」「休日がとりにくい」「身体的・精神的な負担が多い」というイメージを持たれていることが指摘されている。職場・職種によってはイメージどおりの場合もあるが、アンケート調査から見える全体的な傾向としては、それほど悪い環境ではないといえる。正社員での登用・休日の取りやすさについては、むしろ一般的な企業より良いところもある。そうしたことについて、福祉事業所が発信することも大事だが、社会全体で福祉の仕事の魅力が伝わっていくような仕掛けが必要である。

もちろん、良いことばかりを伝えるのではかえって懐疑的になってしまい、効果が薄い。転職者アンケートからも、「福祉業界で働くことのメリット、デメリットを見えるようにする」「実際に働いている人の現状を知ってもらう」など、良い面も悪い面も含めて福祉の仕事の実態を認知してもらう必要性が指摘された。

そこで、実態をうまく伝えることがポイントになる。本事業の成果物もそれを一つの狙いとして作成したものである。ハローワークをはじめ各機関で積極的に配布・配架を行うこと、あるいはインターネットなどを通して広報されることを求めたい。

そして、固定化された一般のイメージを修正するには、今後さらに大規模に啓発を行わなければならないだろう。愛知県の公式サイト「介護の魅力ネット・あいち」はその好例である。ここでは介護職について、ポップなデザインで介護職についての解説をするほか、介護の資格を持つお笑いコンビ・レギュラーらのインタビュー記事を掲載している。これは福祉の仕事を広めることにおいても参考になるものである。

また、学校教育の中などでも、障害に対する理解、福祉に対する理解をさらに進めていくことが必要である。

●賃金の向上

これについては、既に国および各法人で取り組まれているところであり、アンケート調査からは福祉業

界への転職後に収入面で安定したという声もあった。しかし、家庭を築いていく上などでは十分とはいえ
ないことは、賃金の低さの認識や賃金の向上を求める意見が多い点からもうかがえる。さらなる改善が必
要であると同時に、現在の収入でも暮らしやすくような、社会環境の向上に対する方策を進めていく必要
があるのではないだろうか。

以上のように、潜在的な人材を福祉業界に結びつけて人手不足を解消し、転職者にとってもよりよい選
択となるためには、在職者・転職希望者や転職者、福祉事業者、他業種の企業等、そして社会全体という
各方面への取り組みが求められるところである。

資料

◆職員数を教えてください。

正規職員： _____人

非正規職員：週 20 時間以上勤務 _____人 週 20 時間未満勤務 _____人

◆医療・福祉・教育以外の分野からの「転職者」(現在、正規職員あるいは週 20 時間以上勤務の非正規職員。役員は除く。以下、すべての設問で同じです)を採用したことがありますか？

本年 4 月 1 日時点で過去 5 年以内に採用し、現在も働いている人の数を教えてください。

_____人

◆「転職者」の年代、性別、職種を教えてください。

例) 40 代・男性・生活支援員 / 50 代・女性・経理

※上で記入された人数分お書きください。

2 人以上の場合は、1 人ひとりについてそれぞれ記述してください。

本紙に書ききれない場合は、別紙に書いていただいても構いません。

※職種については、以下をご参照ください。

生活支援員、世話人 / ホームヘルパー / 相談支援専門員
管理者、施設長 / サービス提供責任者 / サービス管理責任者
就労指導員 / 就労支援員 / 職業指導員
児童発達支援管理責任者 / 児童指導員 / 保育士 / 運転手
事務員 / 企画、広報 / 営業 / 経理、財務、総務 / その他

年代	性別	職種

◆医療・福祉・教育分野以外の仕事をしてきた人を採用したきっかけ（媒体）は何ですか？
（複数回答可）

- ハローワークの求人
- 福祉フェア
- 法人の HP などの求人案内や就職説明会
- 知人や職員の紹介
- 以前勤務していた企業や事業主関係からの紹介
- 就職関係の雑誌や広告
- SNS等を介して
- その他 _____

◆企業などからの「転職者」の受け入れについて、あなたはどのように考えていますか？
なお、「企業など」とは、自衛隊・消防・警察なども含め、医療・福祉・教育分野以外の職種を指します（以下、すべての設問で同じです）。

- 積極的に受け入れたい
- 良い人材がいれば検討したい
- あまり考えていない
- 考えていない
- その他 _____

◆企業などから「転職者」を雇用する際の壁（支障）は何だと思えますか？（複数回答可）

- 賃金が低い
- 夜間勤務がある
- 休みが少ない
- 福祉について知識やスキルが足りない（研修の機会が少ない）
- 意識がなかなか変わらない（福祉になじめない）
- 体力や年齢
- 専門性（資格）がない
- 以前のキャリア・経験を生かせない
- 障害者への偏見や理解不足（権利意識の希薄さ）
- 事業所側に抵抗感がある・なじめない
- 労務管理が難しい
- その他 _____

◆企業などからの「転職者」に対して、法人としてどのような配慮を行っていますか？
（複数回答可）

- 資格取得等のための支援
- 研修制度
- 前職での経験に配慮した給与体系
- 人事・評価面での公平性
- 職歴に応じた目標管理
- 職業カウンセリング、アドバイザーやメンターの設置
- 丁寧な面談
- その他 _____

◆企業などからの「転職者」を採用するメリットはどのようなものがあるとお考えですか？

(複数回答可)

- ビジネスセンスを導入できる
- 社会人としての経験やマナーが他の福祉職員に良い影響を与える
- コスト意識が高まる
- さまざまな経験や人脈を活用できる
- これまでとは違った視点で組織を見直すことができる
- 発信力の強化
- 結果に対する責任、結果の可視化を取り入れられる
- コミュニケーション・交渉力の強化
- IT面の強化
- その他 _____

◆企業などからの転職を進めるために、どのようなことが必要だと思いますか？

(複数回答可)

- 企業からインターンなど短期間の受け入れ制度
- 職場見学、職場体験制度
- 本採用前の試用制度（マッチング期間）
- 転職希望者の意識を変え、知識やスキルを身につけてもらうための研修
- 受け入れる法人側の研修
- 企業からの転職に関する情報の拡充
- 企業や経済界と福祉との意見交換の場を作るなど連携強化
- 転職者を受け入れたときの補助金や加算
- その他 _____

◆福祉の仕事を選んだ理由を教えてください。

例) 家族に介護の必要な人がいたので / 社会貢献につながる仕事をしたいとおもった / 以前から福祉に興味があったから

◆次のそれぞれの項目について、現在の仕事の満足度を教えてください。

【給与】

大いに満足 ・ まあまあ満足 ・ どちらともいえない ・ やや不満 ・ 不満

【休暇の取りやすさ・柔軟な働き方ができること】

大いに満足 ・ まあまあ満足 ・ どちらともいえない ・ やや不満 ・ 不満

【やりがい】

大いに満足 ・ まあまあ満足 ・ どちらともいえない ・ やや不満 ・ 不満

【社会への貢献】

大いに満足 ・ まあまあ満足 ・ どちらともいえない ・ やや不満 ・ 不満

【資格等キャリアアップできること】

大いに満足 ・ まあまあ満足 ・ どちらともいえない ・ やや不満 ・ 不満

【人間関係・メンタルヘルス】

大いに満足 ・ まあまあ満足 ・ どちらともいえない ・ やや不満 ・ 不満

【安定性】

大いに満足 ・ まあまあ満足 ・ どちらともいえない ・ やや不満 ・ 不満

【将来性】

大いに満足 ・ まあまあ満足 ・ どちらともいえない ・ やや不満 ・ 不満

◆そのほか、転職してよかったことは何ですか？ 具体的に書いてください。

◆そのほか、転職してよくなかったことは何ですか？ 具体的に書いてください。

◆以前の仕事と転職直後を比べて報酬（年収）はどのくらい違いますか？

- 以前より多い
- 以前と変わらない
- 以前より若干少ない
- 以前より少ない（年収にして100万円以上 200万円未満の差）
- 以前より少ない（年収にして200万円以上 300万円未満の差）
- 以前より少ない（年収にして300万円以上の差）
- その他 _____

◆福祉への転職の支障（壁）は何だと思えますか？（複数回答可）

- 賃金が低い
- 夜間勤務がある
- 休みが少ない
- 福祉について知識やスキルが足りない（研修の機会が少ない）
- 自分の意識がなかなか変わらない（福祉になじめない）
- 体力や年齢
- 専門性（資格）がない
- 以前のキャリア・経験を生かせない

- 福祉の仕事に関する情報が少ない（転職したくてもどこに行けばいいかわからない）
- 「福祉」のイメージが悪く、周囲から理解されない
- 福祉の仕事の将来に見通しが持てない（賃上げなども含めて）
- 社会福祉法人の体質や仕事ぶりが古い、無駄が多い
- その他 _____

◆企業などから福祉への転職者が増えるためには何が必要だと思いますか？（複数回答可）

- 福祉の仕事に関する具体的な情報、就職先の情報
- 福祉のイメージアップ
- 賃金を上げる
- 企業で働いている時からインターンやボランティアとして福祉現場で働く体験
- 企業で働いている時に福祉に関する研修の受講機会、資格取得のための支援
- その他、企業側の取り組み（具体的にお書きください）

- _____
- その他 _____

厚生労働省

令和2年度 障害者総合福祉推進事業

「潜在的福祉人材に関する調査」報告書

令和3年3月31日 発行

発行者 一般社団法人スローコミュニケーション

info@slow-communication.jp

<https://slow-communication.jp/>