

福祉現場の実態調査 報告書

平成31年2月

東京都福祉保健局

1 はじめに

福祉現場の実態調査（以下「本調査」という。）は、東京都が平成29年度より取り組んでいる「2020改革プラン」の3つの改革の一つ「見える化改革」に端を発している。

福祉保健局では、「見える化改革」の第一弾として、年々人材不足が深刻化し、喫緊の課題となっている福祉人材対策を取り上げて検討を行った。

平成29年12月26日にとりまとめた「福祉人材の養成・確保」報告書^{※1}においては、主に介護分野に焦点を当て、分析を行い、今後の介護人材の養成・確保の方策について検証を行った結果、介護人材に関する課題は、「定着」と「採用」の大きく二つであり、「定着」に関する「職場環境の改善」と「処遇改善」、「採用」に関する「ターゲット別のアプローチ」の3点について支援の強化を検討していく必要があるとの結論を導いた他、事業実施体制について、より効果的な事業実施をできるようにする必要があるとした。また、「中期的な視点に立った対策が必要な課題」に対しては、「東京都社会福祉協議会、東京都福祉保健財団や東京都福祉人材対策推進機構を活用して実態を把握・検証し、その結果を踏まえて改善していく。今回の分析結果を踏まえ、障害部門・保育部門も同様に見直しを進めていく。」とのとりまとめを行った。

上記の経緯により、今年度、福祉保健局生活福祉部において、本調査を東京都福祉人材対策推進機構の専門部会（人材確保）のテーマに掲げ、事業者及び養成校へのヒアリングを実施したところである。

※1 参考資料 見える化改革報告書「福祉人材の養成・確保」（抜粋版）を参照のこと。

2 調査対象

「福祉人材の養成・確保」報告書では、介護分野に焦点を当てていたが、改めて検討をした結果、既に待機児童対策において調査・検討が行われている保育分野を除いた、高齢・障害・児童分野の事業者及び養成施設の各現場を対象とし、人材の確保・育成・定着に向けた課題の把握を目的として調査を実施することとした。

具体的な事業所については、専門部会（人材確保）の議論を踏まえ、以下の14団体に対してヒアリング調査を実施した。

ヒアリング実施団体		
区分	団体名	分野
社会福祉法人 (東社協部会) 5 団体	東京都高齢者福祉施設協議会 ※「ひのでホーム」「博水の郷」は、若手職員へのヒアリングも実施	高齢
	東京都介護保険居宅事業者連絡会	高齢
	児童部会	児童
	身体障害者福祉部会	障害
	知的発達障害部会	障害
社会福祉法人 1 団体	台東つばさ福祉会〔生活介護、就労支援移行事業他〕 ※平成29年度事業者支援コーディネーター事業 ^{※2} 応募事業者	障害
特定非営利活動法人 1 団体	はな〔グループホーム〕 ※平成29年度事業者支援コーディネーター事業 ^{※2} 応募事業者	障害
民間事業者 4 団体	(株) ツクイ	高齢
	(株) ソラスト	高齢
	SOMPOケア(株)	高齢
	(株) ニチイ学館	高齢
養成施設 3 団体	読売理工医療福祉専門学校	高齢
	東京福祉保育専門学校	高齢
	大原簿記公務員医療福祉保育専門学校 立川校	高齢

※2 小規模事業所（概ね常勤職員 20 名以下）を対象とし、コーディネーターが事業者訪問等により、働きやすい職場環境づくりを支援する事業〔東京都福祉人材対策推進機構事業〕

なお、当初は理事・施設長クラス（株式会社においては管理部門）の方にヒアリングを行っていたが、専門部会（人材確保）において、現場で働いている職員の方にも直接ヒアリングを実施すべきとの意見があったことから、特別養護老人ホームの「ひのでホーム」と「博水の郷」の協力を得て、若手職員にもヒアリングを実施した。

3 調査項目

(1) 事業者

事業者については、主に、福祉人材の確保・育成・定着について、「現状と課題」、「独自の工夫」、「行政への要望」について、ヒアリングを実施した。

また、若手職員には、「福祉職場で働くことになった動機やきっかけ」、「やりがいを感じる時」、「辛いと感じる時」、「将来の夢や希望あるいは不安」、「モチベーションの維持」等について、ヒアリングを実施した。

(2) 養成施設

養成校については、主に、学生の確保について、独自の工夫及び行政への要望、また、外国人学生について、方針・考え方及び行政への要望について、ヒアリングを実施した。

4 調査結果

(1) 事業者

ア 福祉人材の確保

福祉人材の確保については、分野に関わらず、常勤換算による配置基準は満たしているが、慢性的な人手不足、次世代を担う人材の不足、核となる人材の不足、早朝出勤や夜勤ができる職員の不足、という状況に危機感を抱いている事業者が多数であった。

また、有料職業紹介の他、人材派遣・紹介を活用している事業者が多くあった。

【高齢分野】

調査項目		主なご意見
確保	現状と課題	○この1～2年は人が集まらず、相当に厳しい状況（共通） ○最近ハローワークに掲載しても反応がない（居宅） ○今は派遣会社からの紹介が一番多いが、費用が高額（株式） ○介護報酬が施設に入らず、紹介派遣会社に流れているのは問題（高協） ○非常勤では応募がないため、順次常勤に切り替え（株式） ○新卒が採用できない。先生や保護者の影響大（高協・株式） ○職員の高齢化により、利用者との間に年齢の逆転現象が発生（株式）

	独自の工夫	<ul style="list-style-type: none"> ○実習生の積極的な受入れ（高協） ○学校やハローワークへの積極的なPR（高協） ○ホームページやSNSでの情報発信（高協） ○西多摩地域における特養事業者ネットワーク（高協） ○職員からの紹介（居宅・株式） ○区の事業（ヘルパー研修等）との連携（居宅）
	行政に対する要望	<ul style="list-style-type: none"> ○学校の先生や保護者に対するPRやイメージアップ（高協・株式） ○就職フェアの開催回数増・ブースの拡大（高協・株式・その他） ○利用者や家族のハラスメントへの注意喚起（株式） ○無料職業紹介事業の強化（株式）

凡例) 高協：東京都高齢者福祉施設協議会、居宅：東京都介護保険居宅事業者連絡会
株式：株式会社、その他：前記以外

【児童分野】

調査項目		主なご意見
確保	現状と課題	○ハローワークに掲載すると、すぐに紹介会社から案内が来るが、紹介料が高額（児童）
	独自の工夫	<ul style="list-style-type: none"> ○若手職員による養成校へのPR（児童） ○賞与や時給等のアップ（児童） ○短時間正規雇用制度の導入（児童）
	行政に対する要望	<ul style="list-style-type: none"> ○業界のイメージアップ（児童） ○施設内保育の認定（児童） ○保育分野を対象とした事業の児童分野への対象拡大（児童）

凡例) 児童：児童部会

【障害分野】

調査項目		主なご意見
確保	現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ○看護師の慢性的な不足（身体） ○ボランティアの減少（身体） ○世話人の不足（知的） ○次世代を担う20～30代の応募がなく、40～50代が多い。（身体） ○利用者が増加傾向にあり、ここ数年はより一層厳しい（知的） ○有料職業紹介の活用により何とか充足（知的）

	行政に対する要望	<ul style="list-style-type: none"> ○全職種への処遇改善加算の見直し（知的） ○妊娠・出産・育児休暇制度を利用する職員対応への支援 〔代替職員採用時の補助等〕（身体） ○事業者支援コーディネーターの拡大（その他） ○利用者やその家族によるハラスメント対応（株式）
--	----------	--

エ その他のご意見（外国人の雇用・ICT等の活用）

（ア）外国人の雇用

分野に関わらず、積極派、消極派、中立派に分かれた。

【高齢分野】

調査項目		主なご意見
外国人の雇用	方針・考え方	<ul style="list-style-type: none"> ○現時点では、定住者で有資格者のみ雇用（居宅・株式） ○施設の財政的負担が大きい（高協） ○EPAの受入れを行っているが、ごみの出し方から日本語の勉強まで、施設側の労力が大きい（株式） ○外国人の方が学ぶ意欲があり、質の高いコミュニケーションが可能（株式） ○在留資格（介護）も創設されたため、今後は積極的に進めていく予定（株式）
	行政に対する要望	<ul style="list-style-type: none"> ○宿舍借り上げ支援に加え、公営住宅などの現物利用（高協） ○積極的な関与を期待（株式）

【児童分野】

調査項目		主なご意見
外国人の雇用	方針・考え方	<ul style="list-style-type: none"> ○コミュニケーション能力があれば、問題無し（児童） ○インターンシップの導入を検討中（児童）
	行政に対する要望	<ul style="list-style-type: none"> ○ビジネスビザの延長手続きの簡略化（児童）

【障害分野】

調査項目		主なご意見
外国人の雇用	方針・考え方	<ul style="list-style-type: none"> ○これまでも定住外国人は、常勤職員として新卒を中心に採用（知的） ○外国人雇用に関する調査を実施中（知的）

令和2年度東京都福祉人材対策推進機構専門部会（人材確保）設置要綱

（目的）

第1条 この要綱は、東京都福祉人材対策推進機構規約第6条1項の規定に基づき設置する専門部会（人材確保）（以下「部会」という。）に関して、必要な事項を定めることを目的とする。

（協議事項）

第2条 部会は、次の事項について協議を行う。
東京都福祉人材センターのあり方に関すること。

（構成等）

第3条 部会は、東京都社会福祉協議会会長が委嘱する部会員15名程度で構成する。
2 部会に議長を置く。
3 議長は、部会員の互選とする。
4 議長は、議事の進行をする。

（任期）

第4条 部会員の任期は、委嘱の日から令和3年3月31日までとする。

（庶務）

第5条 部会の庶務は、東京都社会福祉協議会東京都福祉人材センター人材対策推進室が行う。

（雑則）

第6条 この要綱に定めるもののほか、部会の運営に関し必要な事項は、別に定める。

附則

この要綱は、令和2年7月1日から施行する。

		<p>○言語と文化の違いをどのように克服し、適応させるか不安 (知的)</p> <p>○将来的には必要だが、現在のところ考えていない (知的)</p> <p>○元々言葉に頼れない仕事であり、うまく適用できる可能性もあり (その他)</p>
	行政に対する要望	○語学研修や定着のための支援を行う人材の確保には、行政のリードが必要 (知的)

(イ) ICT等の活用

分野に関わらず、積極的に活用している団体と、それ以外の団体とに分かれた。

【共通】

調査項目		主なご意見
ICT等の活用	方針・考え方	<p>〔記録用タブレットについて〕</p> <p>○記録にはタブレットを活用。業務時間内に入力する時間を設けることで、申し送りの時間短縮にも寄与 (高協)</p> <p>○タブレットを試用中。食事の量や排せつに関してチェックするのは良いが、細かい記録には不適 (高協)</p> <p>○現在は紙により記録し、本社で一括管理 (株式)</p> <p>○タブレット等を持たせて、仕事をやらされている感を持たせたくない。また、記録を持ち帰らせることで、職員同士顔を合わせる機会も増える等、アナログな考え方 (株式)</p> <p>○なるべくペーパーレス化とすることを考えているが、障害分野のソフトは元々の数が少ない。導入経費も高額 (その他)</p> <p>〔見守りセンサーについて〕</p> <p>○以前から導入 (高協)</p> <p>○新設する施設での状況を見て、全体に広げるかどうか検討予定 (株式)</p> <p>○センサーに頼るようになると、介護職員から、利用者の表情やしぐさから読み取って対応する力が無くなるのではないかと危惧 (株式)</p> <p>〔パワースーツ、リフト等について〕</p> <p>○腰痛防止用スーツは重いし、体に合わない。二人で対応した方が早い (高協)</p> <p>○気軽に使えるものがあれば検討するが、施設系ならば複数の職員で対応可能だし、訪問系では持ち運びが不便 (株式)</p>