

令和5年度・令和6年度調査研究事業

令和5年度
障がい福祉サービス等事業所における
人材確保・定着に関する調査
報告書

社会福祉法人岩手県社会福祉協議会障がい者福祉協議会

2025年3月

目 次

1	令和5年度障がい福祉サービス等事業所における人材確保・定着に関する調査概要・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2	事業所・法人調査・・・・・・・・・・・・・・・・	3
3	個人調査・・・・・・・・・・・・・・・・	19
4	今後、私たちが取組むこと・・・・・・・・	42
5	参考資料・・・・・・・・・・・・・・・・	43

令和５年度障がい福祉サービス等事業所における人材確保・定着に関する調査概要

<調査目的>

日本全体の社会情勢の変化により生産人口が減少し、働き手の確保に苦慮しております。とりわけ福祉業界で働く職員の平均給与は全産業の平均を下回っており、働き手の確保がますます難しくなっています。

そこで、岩手県社会福祉協議会障がい者福祉協議会では第５次中期ビジョン及び事業計画に基づき、障がい福祉サービス事業における人材確保・定着に関する実態を把握し、法人や事業所としての取組に資すること、国や県に対し、要望・提言活動を実施するための資料とすることを目的に調査を実施しました。

<調査対象>

社会福祉法人岩手県社会福祉協議会障がい者福祉協議会会員施設

※ 令和５年１１月１日現在 213 施設及び会員施設が属する法人 101 か所
会員事業所に属する全職員

<調査方法>

Google フォーム又は調査票への記入後、FAX、電子メール等で事務局宛て提出。
会員事業所単位及び法人ごとに回答。

※ 事業所単位で取り組んでいる場合や法人として取り組んでいる場合など様々であることから、会員事業所と会員事業所が属する法人としての回答を依頼するもの。そのため、各事業所としての回答と法人としての回答内容に違いがあっても差し支えない。

<調査機関>

令和５年１１月１５日～令和５年１２月１５日

<回答数>

- (1) 121 施設・法人
- (2) 839 名

<調査結果の表示方法>

比率は、百分率で表し、小数点第２位を四捨五入しているため、百分率の合計が 100%にならない場合がある。

令和5年度障がい福祉サービス等事業所における
人材確保・定着に関する調査【会員事業所・法人を対象】

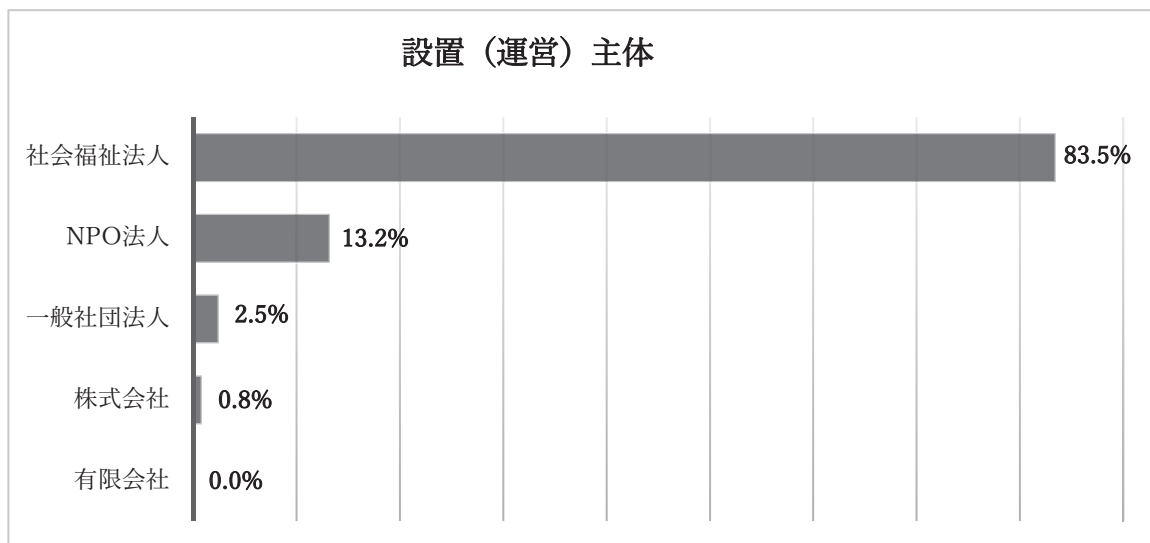
(概要・委員所感)

- 調査票を全体的にみると、それぞれの事業所が苦勞し、運営しているのが痛いほど伝わってくる。
- 人材確保は特に苦勞しているようで、様々な対策を講じているようだが、入職を決意させるには実際に仕事を見学したり、体験してもらうのが効果的なことが分かる。
- 人材確保にはきちんと手順を踏んで、人対人として向き合うことが基本だと改めて感じた。給与水準に関しては処遇改善加算を利用しているところが多いようだが、基本給を上げるという根本的な部分に対する手立てがアンケートにあまり記載されていないので、ここはもう少し深掘して対策を探ることも必要と感じる。
- 基準を上回る職員の配置や、個人に負担が集中しないように組織として対応するなど、事業所をよりよく運営するために努力している記載が多くあったことを考えると、アンケートに回答した事業所に結果をみてもらい、自分の事業所の悩みを解決する一助として活用してもらいたい。
- 利用者に事業所が楽しいから来たいと思ってもらえるように毎日頑張っているのはどの職員も一緒なので、そのモチベーションをいかに長く保てるかの手立てとして、この調査結果を活用できればと考える。
- 今回の調査では、人材確保と定着をテーマにした。多くの事業所では人材不足と聞くと、設問 12.で「充足している」6.6%、「概ね充足している」25.6%を合わせた 32.2%は確保できている。調査では分からないが、何かヒントがあるのではないかな。
- 人手不足と言われる中で充足・概ね充足しているとの回答がある。事業所の種別（夜勤の有無など）との関連があるのか。
- この調査を人材確保に繋げていくために取り組んできた。一つの考えとしてハローワーク、人材センター、就職サイト等、様々な情報を発信し多くの方にみてもらえるようにしている。福祉の人材確保については情報を発信しただけでは、人材確保は難しく、法人、事業所側が学校訪問、説明会、進路担当者と会い、福祉の魅力を根気よく伝えることが大切であると思われる。
- 福祉で働く方は何を希望しているのか（給料、休日、労働時間、処遇・・・）を知ることも必要である。

設問 1 事業所・法人所在市町村

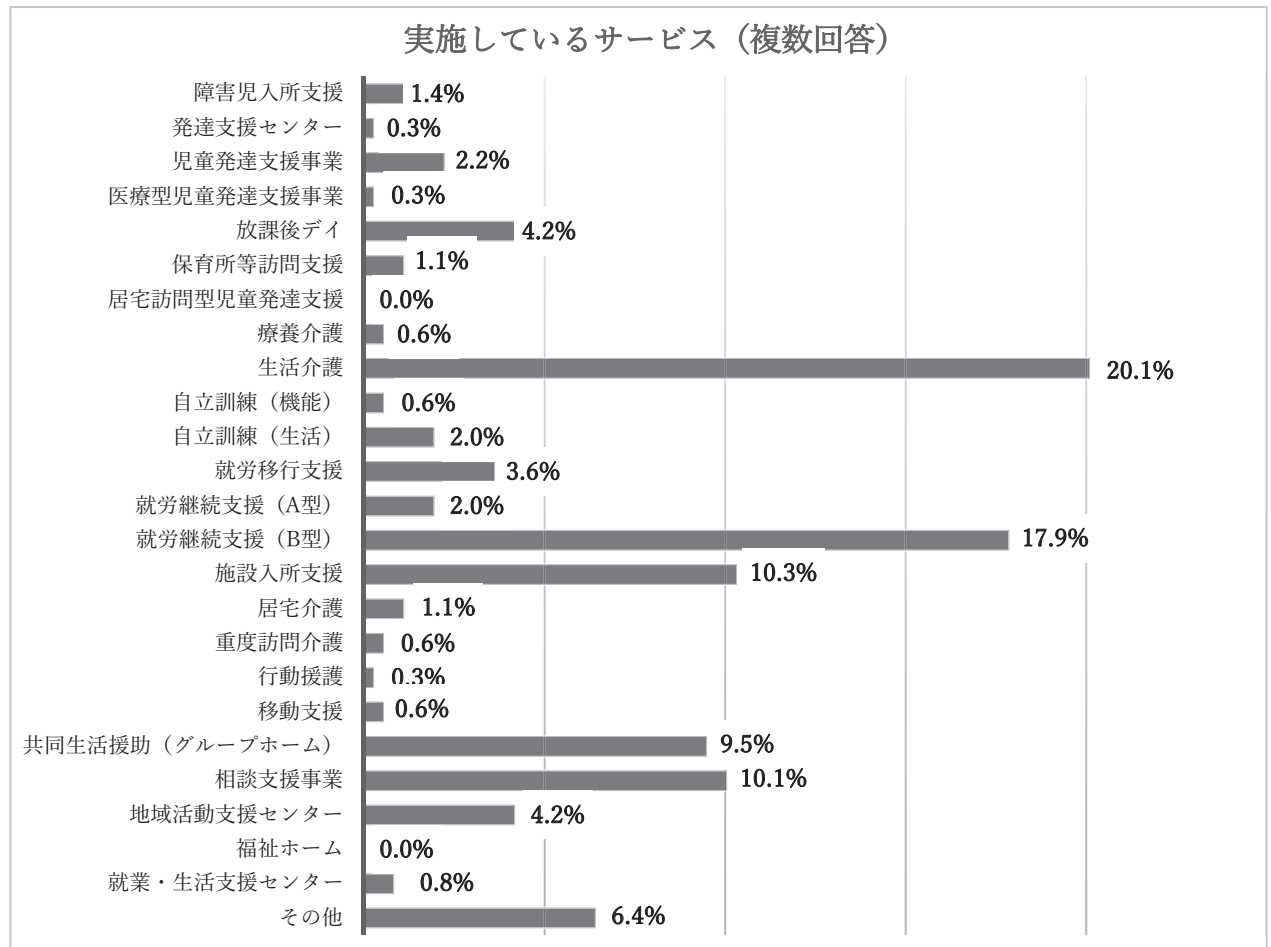
市町村	回答数	市町村	回答数
盛岡市	16	紫波町	0
宮古市	9	矢巾町	11
大船渡市	3	西和賀町	1
花巻市	6	金ヶ崎町	3
北上市	5	平泉町	1
久慈市	2	住田町	0
遠野市	7	大槌町	1
一関市	15	山田町	1
陸前高田市	2	岩泉町	2
釜石市	5	田野畑村	0
二戸市	3	普代村	0
八幡平市	1	軽米町	1
奥州市	12	野田村	0
滝沢市	4	九戸村	0
雫石町	2	洋野町	0
葛巻町	0	一戸町	7
岩手町	0	岩手県	1
			121

設問 3. 設置（運営）主体



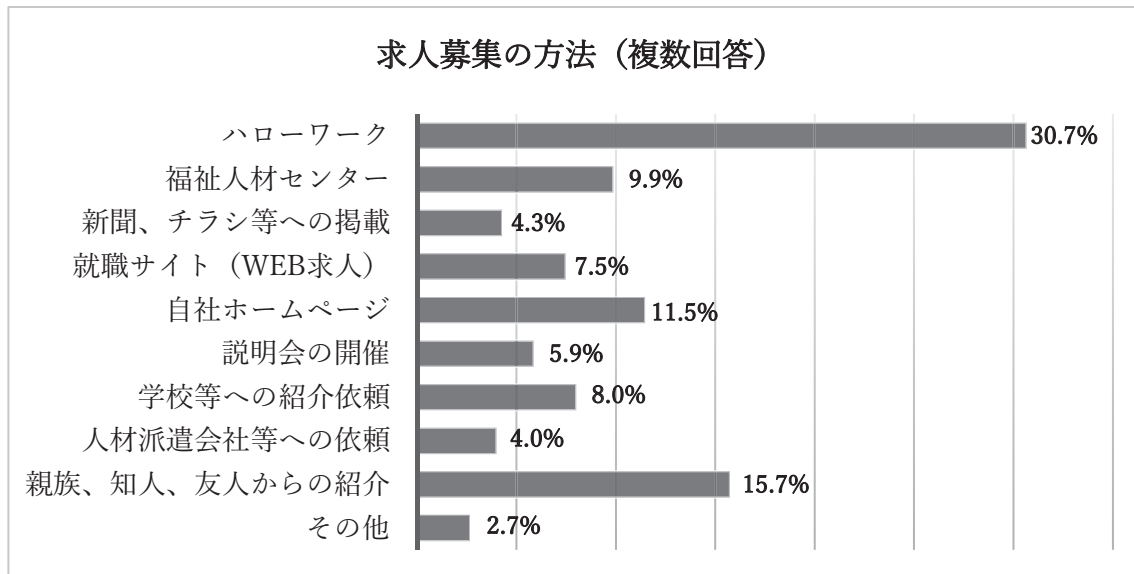
項目	回答数
社会福祉法人	101
NPO法人	16
一般社団法人	3
株式会社	1
有限会社	0
	121

設問6. 貴事業所で行っているサービスはどれですか。(当てはまるものすべて選んでください。)



項目	回答数
障害児入所支援	5
発達支援センター	1
児童発達支援事業	8
医療型児童発達支援事業	1
放課後デイ	15
保育所等訪問支援	4
居宅訪問型児童発達支援	0
療養介護	2
生活介護	72
自立訓練（機能）	2
自立訓練（生活）	7
就労移行支援	13
就労継続支援（A型）	7
就労継続支援（B型）	64
施設入所支援	37
居宅介護	4
重度訪問介護	2
行動援護	1
移動支援	2
共同生活援助（グループホーム）	34
相談支援事業	36
地域活動支援センター	15
福祉ホーム	0
就業・生活支援センター	3
その他	23
	358

設問 7-1. 求人募集を行う際、どのような方法で行っていますか。(当てはまるものすべて選んでください。)



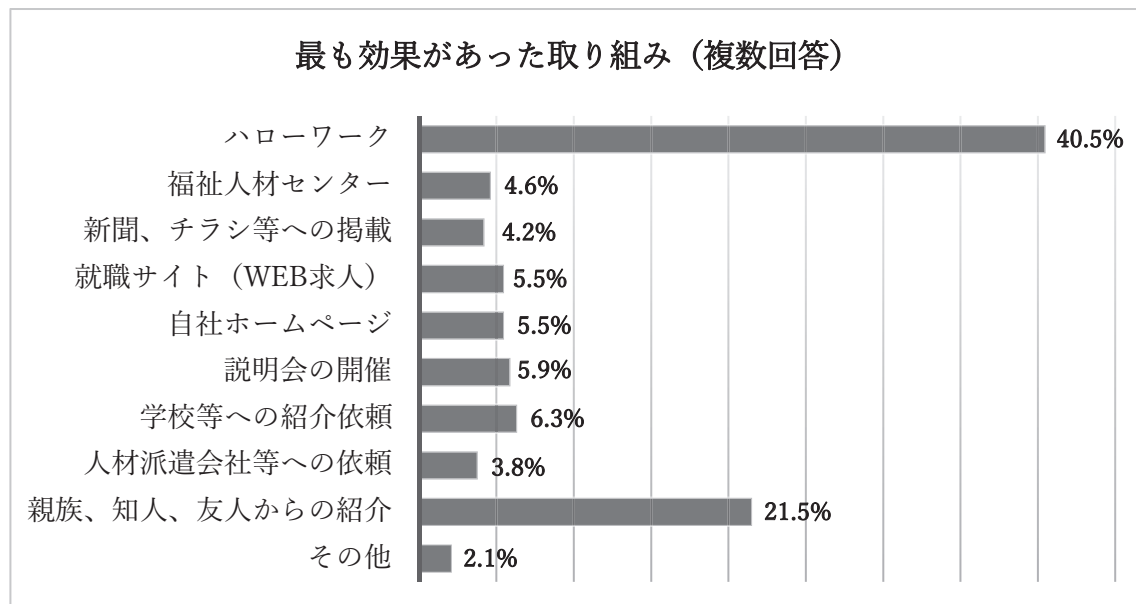
項目	回答数
ハローワーク	115
福祉人材センター	37
新聞、チラシ等への掲載	16
就職サイト(WEB求人)	28
自社ホームページ	43
説明会の開催	22
学校等への紹介依頼	30
人材派遣会社等への依頼	15
親族、知人、友人からの紹介	59
その他	10
	375

設問 7-1. その他の回答（記述内容）

マイナビ
法人内職員紹介制度
テレビCM
職員からの紹介
教会関係への依頼
ポリテクセンター岩手への求人紹介
法人本部が対応

- ハローワークを介しての募集が殆どであるが次に親族、知人、友人からの紹介も求人募集の力となっている。学校、就職サイト、自社ホームページ等でアピールし、人材確保に力を入れている。
- ハローワーク、福祉人材センター、親族・知人・友人からの紹介が大きな割合を占めている。また、多くの求職者に知ってもらうため、新聞・チラシ等の掲載や就職サイトを活用していることが分かる。

設問 7-2. 上記（7-1）のうち、最も効果があった取り組みをお答えください。（当てはまるものすべて選んでください。）



項目	回答数
ハローワーク	96
福祉人材センター	11
新聞、チラシ等への掲載	10
就職サイト(WEB求人)	13
自社ホームページ	13
説明会の開催	14
学校等への紹介依頼	15
人材派遣会社等への依頼	9
親族、知人、友人からの紹介	51
その他	5
	237

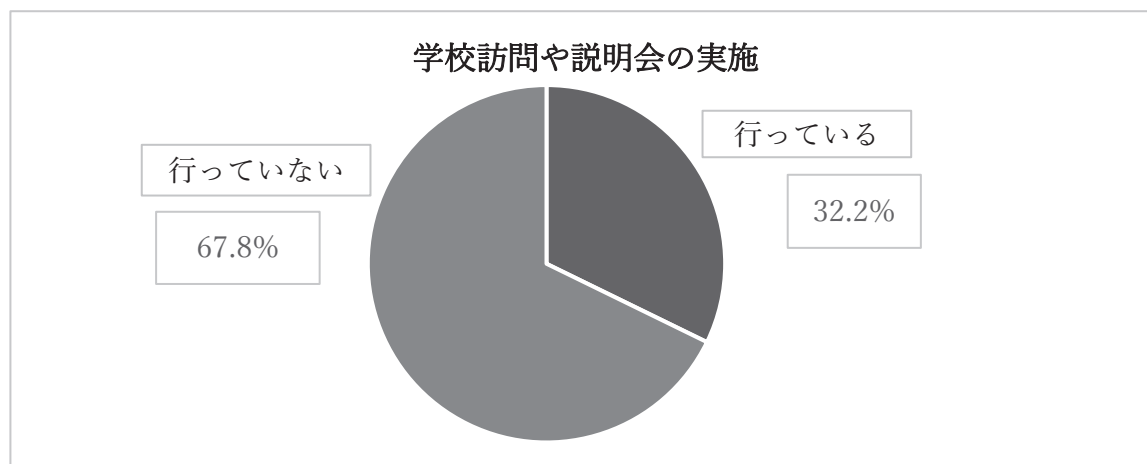
- 募集効果についてハローワークが大幅に高い割合であるが、親族・知人、友人からの紹介も求人募集として次に高い効果を占めている。身近なところから一人でも多く入職できるように人材確保に努めている。
- 効果が高いのは、ハローワークと親族・知人・友人からの紹介であった。様々な情報発信をしているが人材募集は自前で動かなければ採用は難しい傾向にあると思われる。親族、知人・友人の紹介の割合も大きく、紹介をしてもらうには、法人、事業所の職場環境がよくなければ紹介も難しいと感じている。親族等の紹介は事業主側としても採用するに当たり、安心と信頼が持てる方法である。ハローワークの登録は有効の割合が大きいですが、設問 12.「事業所、法人における人材の充足度合」の項目では不足気味、慢性的に不足を合わせると 64.5%が人員不足であると回答している。ハローワーク、親族等の紹介だけでは人員確保ができていない状況であると思われる。

- ハローワークの登録、新聞、チラシ等への掲載、ホームページの活用があるが、就職サイトを見ただけでは就職にはつながりにくいのではないかと。事業所が自ら出向き、説明会の開催 5.9%、学校等への紹介依頼 6.3%を組み合わせるなどの工夫が必要である。求職者と直接会い、仕事の魅力を説明することが重要であると思われる。
- 就職サイトへの登録は求職者が手軽に見ることができ効果がある。しかし、登録料など費用がかかる。
- 効果があった取り組みではハローワークが 40.5%で最も割合が大きく、その他は親族、知人、友人からの紹介が 21.5%である。取組と実績が伴っているのはこの2つである。新聞、チラシ等の掲載や就職サイトの活用も行っているが4～6%で大きな効果は得られていない。WEBが活用される時代であるが、就職に関してはこのデータから大きな効果はみられない。

設問8-1. 求人募集を行う際、学校訪問や説明会は毎年行っていますか。(一つ選んでください。)

設問8-2. 上記(8-1)で「行っている」と答えた事業所にお聞きします。その取り組みは何年くらい前から取り組んでいますか。

※はっきりとした時期がわからない場合は、だいたいで構いません。



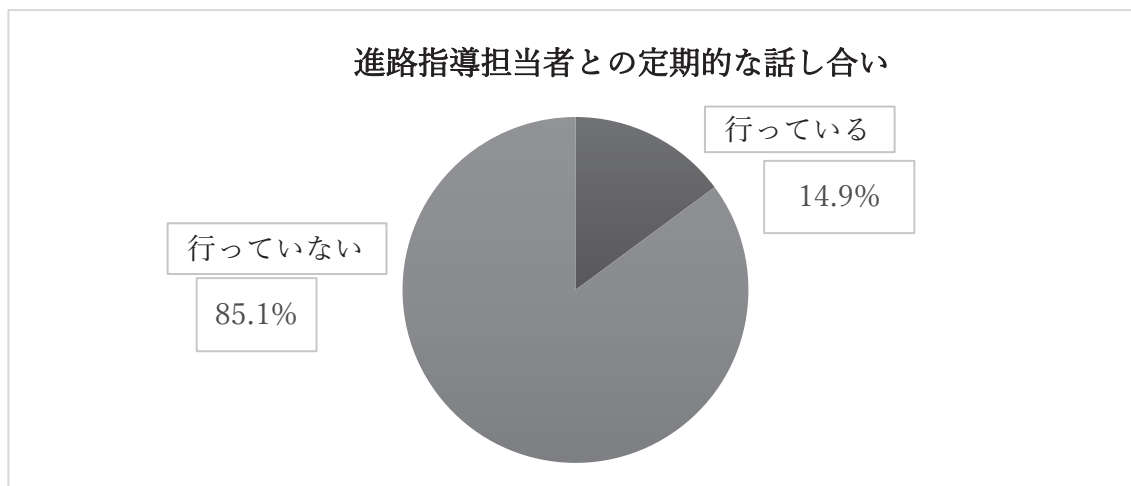
項目	回答数
行っている	39
行っていない	82
	121

- 募集の際に学校訪問や説明会を行っている事業所にどのくらい前から取り組んでいるのか聞いたところ、5～6年が半数を占めている。10年以上も前から実施しているところもある。コロナ禍で中止にしていたところもあるが、再開又は1～2年前から取り組んでいるところもある。学校訪問や説明会は学生や若い世代の確保や障がい福

社のやりがいを知ってもらう最大のチャンスとなるのではないか。

- 学校訪問や説明会の回答で行っていない 67.8%、設問 9.「進路指導者との話し合い行っていない」85.1%のデータから新職員を求めているが、行動を起こしていないようにも感じる。

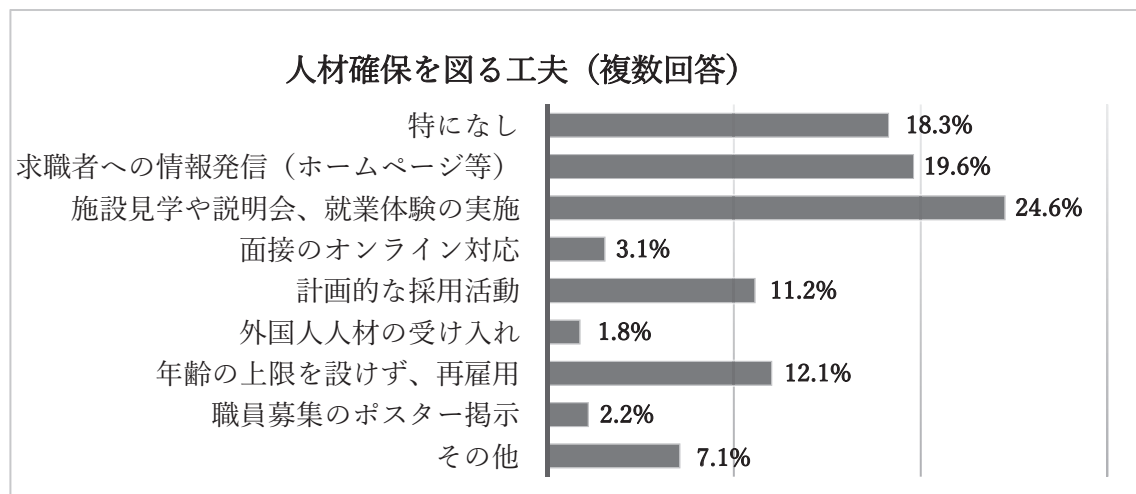
設問 9. 求人募集に当たって、進路指導担当者との話し合いを定期的に行っていますか。(一つ選んでください。)



項目	回答数
行っている	18
行っていない	103
	121

- 進路指導担当者や先生との話し合いは、学生が就職先に何を求めているのか、どういう職場、やりがいを求めているのかを知る機会でもある。福祉の仕事を説明するに当たり、言葉で説明することの大切さがあると思っている。対話をしながら採用を行っている事業所の成果、効果などを聞ければよかった。

設問 10-1. 人材確保を図るために、どのような工夫をしていますか。(当てはまるものすべて選んでください。)



項目	回答数
特になし	41
求職者への情報発信(ホームページ等で先輩職員の声、職員アンケート結果、1日の働き方等の掲載等)	44
施設見学や説明会、就業体験の実施	55
面接のオンライン対応	7
計画的な採用活動	25
外国人人材の受け入れ	4
年齢の上限を設けず、再雇用	27
職員募集のポスター掲示	5
その他	16
	224

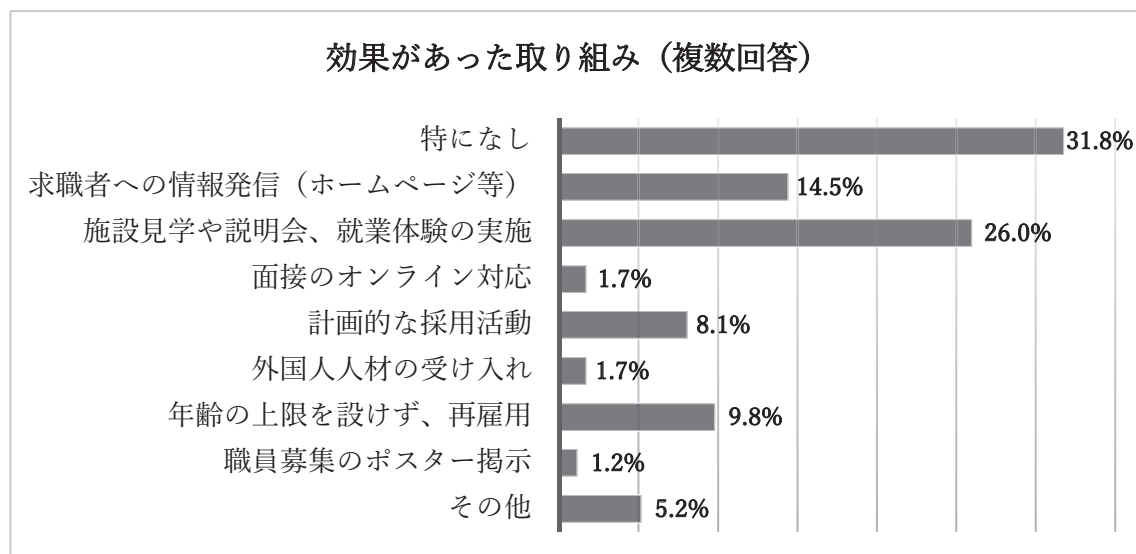
設問 10-1. その他の回答（記述内容）

回答
ボランティア体験
処遇面改善
再雇用定年延長
短大や専門学校での施設の仕事紹介や実習生の受け入れ
社福だより
定年退職者の再任用制度
求人票の見せ方、在職者の就業満足度を高める
実習生の受け入れ
求人チラシの配布
職員への呼びかけ、紹介

- 施設見学や説明会、就業体験の実施に取り組んでいるところが多くみられた。また、ホームページの活用で自事業所の働き方等を掲載しているところも多くある。その反面、特に取組や工夫ができていないところもある。

- 施設見学や説明会、就業体験を実施した事業所が 24.6%あり、このうち効果があつたとの回答は 26.0%である。就労の可否は求めず受入れ、体験することを優先し、その後に本人の気持ちを確認することがよいのではないかな。
- 「年齢の上限を設けず、再雇用」の効果があり、継続雇用であっても人材確保が厳しい状況と考えられる。1.8%と割合は低いが、外国人人材の受入れが実際に行われていることも興味がある。そこにシフトしなければならない時期が来ているのではないかな。

設問 10-2. 上記（10-1）のうち、効果があつた取り組みをお答えください。（当てはまるものすべて選んでください。）



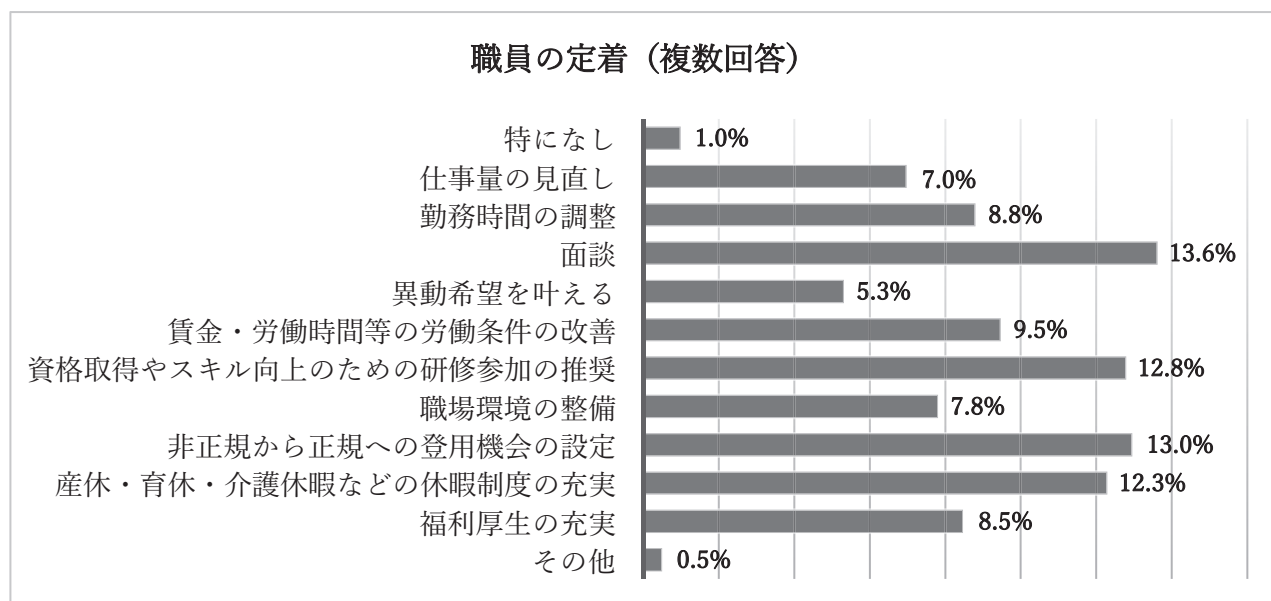
項目	回答数
特になし	55
求職者への情報発信（ホームページ等で先輩職員の声、職員アンケート結果、1日の働き方等の掲載等）	25
施設見学や説明会、就業体験の実施	45
面接のオンライン対応	3
計画的な採用活動	14
外国人人材の受け入れ	3
年齢の上限を設けず、再雇用	17
職員募集のポスター掲示	2
その他	9
	173

設問 10-2. その他の回答（記述内容）

回答
再雇用定年を延長
短大や専門学校での施設の仕事紹介や実習生の受け入れ
社福だより
インターンの導入
事業所見学、地域や職員からの事業所の評判
SNSの定期的な更新

- 最も効果があったのは、施設見学や説明会就労体験の実施であり、次にホームページ等での情報発信、また年齢の上限を設けず再雇用等での確保も結果に結びついている。

設問 11-1. 職員の定着を図るために、どのような工夫をしていますか。(当てはまるものすべて選んでください。)



項目	回答数
特になし	6
仕事量の見直し	42
勤務時間の調整	53
面談	82
異動希望を叶える	32
賃金・労働時間等の労働条件の改善	57
資格取得やスキル向上のための研修参加の推奨	77
職場環境の整備	47
非正規から正規への登用機会の設定	78
産休・育休・介護休暇などの休暇制度の充実	74
福利厚生の実施	51
その他	3
	602

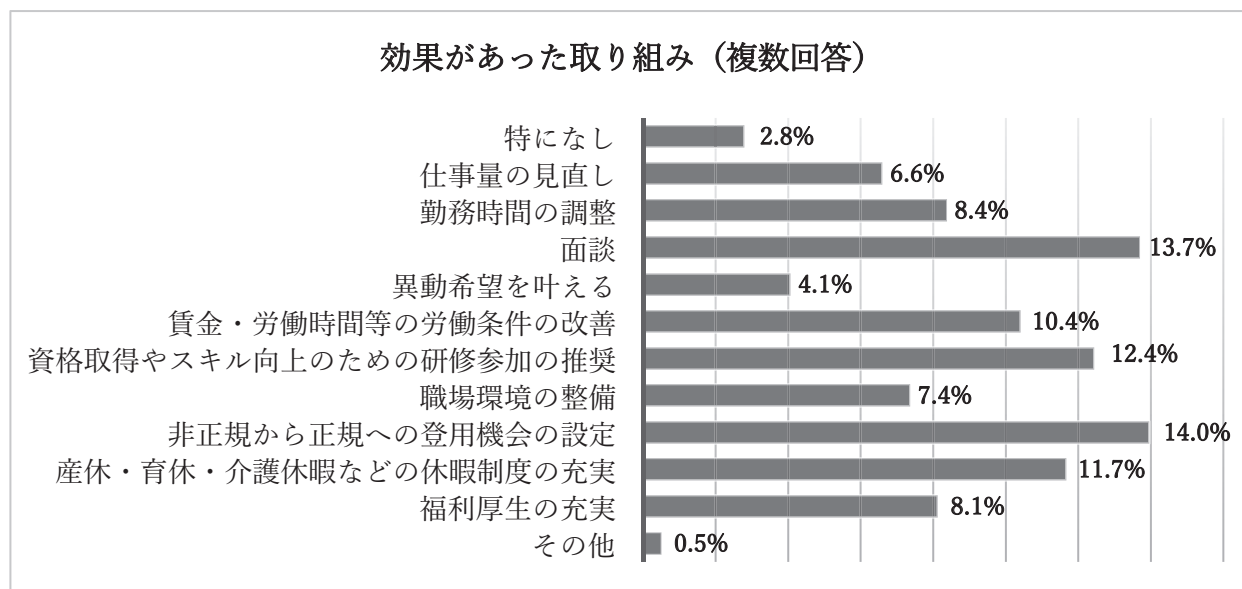
設問 11-1. その他の回答（記述内容）

回答
ICT化
在職者と管理者、在職者間の意思疎通

- 定着を図るための工夫として、面談、非正規から正規への登用、産休・育休・介護休暇制度などの充実があり、効果があるのも同じ項目であった。事業所として職員を大切にしているという実感が定着に繋がっている。資格取得やスキル向上も定着に繋が

っていることは資金面での応援もあるのではないかと。定着を図るための工夫として仕事量の見直し 7.0%、勤務時間の調整 8.8%は見方によっては同じ回答に思われる。働き方改革が求められている。

設問 11-2. 上記（11-1）のうち、効果があった取り組みをお答えください。（当てはまるものすべて選んでください。）



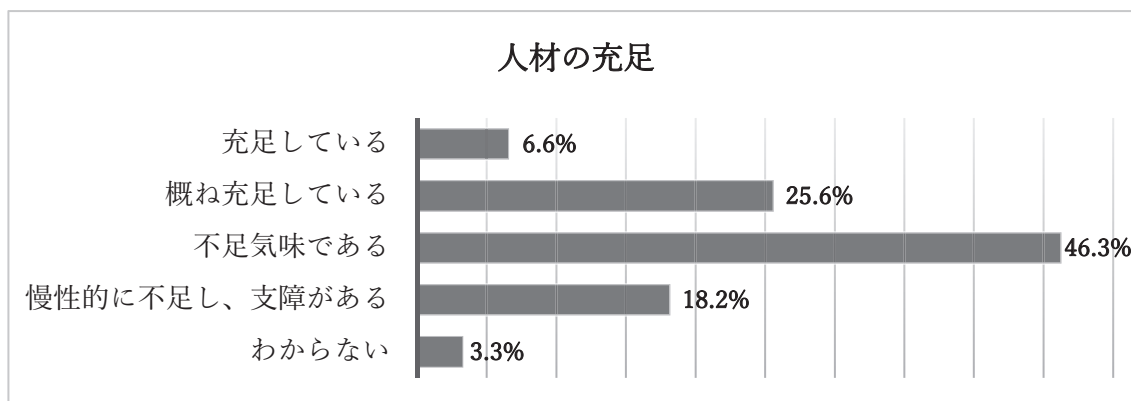
項目	回答数
特になし	11
仕事量の見直し	26
勤務時間の調整	33
面談	54
異動希望を叶える	16
賃金・労働時間等の労働条件の改善	41
資格取得やスキル向上のための研修参加の推奨	49
職場環境の整備	29
非正規から正規への登用機会の設定	55
産休・育休・介護休暇などの休暇制度の充実	46
福利厚生の実施	32
その他	2
	394

- 面談等を行うことで職員の状況を確認し、工夫をしている。また、非正規から正規への登用設定や資格取得やスキル向上のための研修の推奨など職場環境の整備にも工夫がみられる。
- 面談が重要であることが分かり、個人の待遇改善に繋がる。勤務時間、非正規から正規への登用、産休・育休・介護休暇等の取得を行っている。これらのうち、面談と正規への登用の効果が高い。事業運営と職員側の希望をどこまで受け入れられるかには課

題があり、事業者と職員の意識のすり合わせに工夫が必要である。

- 一番効果がみられたのは、非正規から正規への登用機会が設定されていることである。同じく面談での職員からの聴き取りや産休・育休・介護休暇等の特に子育て世代にやさしい取組も多くみられる。

設問 12. 事業所・法人における人材の充足度合いについてお答えください。（一つ選んでください。）



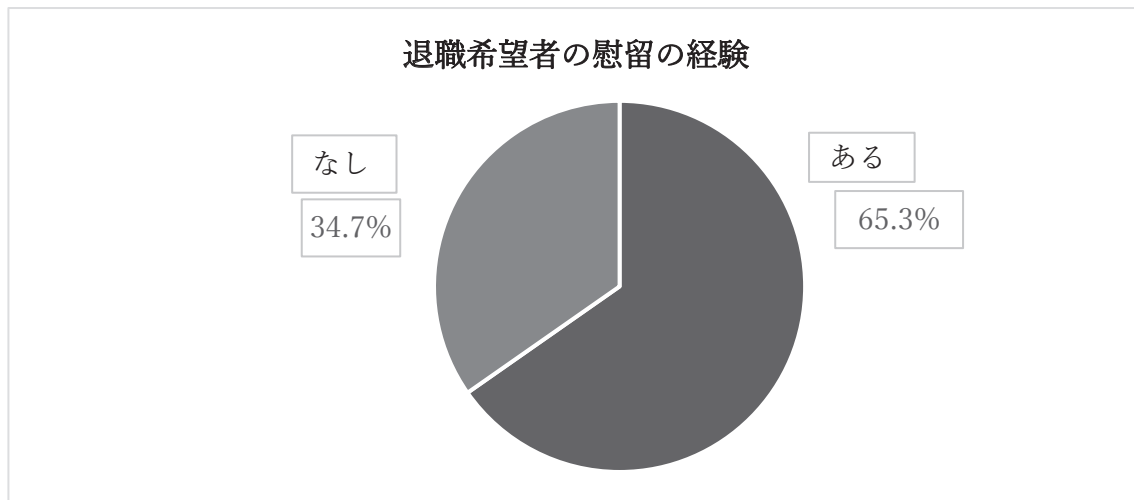
項目	回答数
充足している	8
概ね充足している	31
不足気味である	56
慢性的に不足し、支障がある	22
わからない	4
	121

- 人員の充足度合について「充足している」6.6%及び「概ね充足している」25.6%を合わせると 32.2%となり、約 3 割を占める一方、「不足気味である」が 46.3%である。

今回のアンケートでは、職種ごとに聞いていないが、違いがあるのではないか。例えば、泊まり勤務がある事業と日中系の勤務では職員の充足に違いがあると思われる。

また、管理者として経営面を考えた時に現在の配置で満たしているとの考えもあるのではないか。

設問 13-1. 事業主・管理者として退職を希望する職員を引き留めた経験はありますか。(一つ選んでください。)



項目	回答数
ある	79
ない	42
	121

設問 13-2. 上記(13-1)で「ある」と答えた事業主・管理者にお聞きします。その際、どのような対応をしましたか。(自由記述)

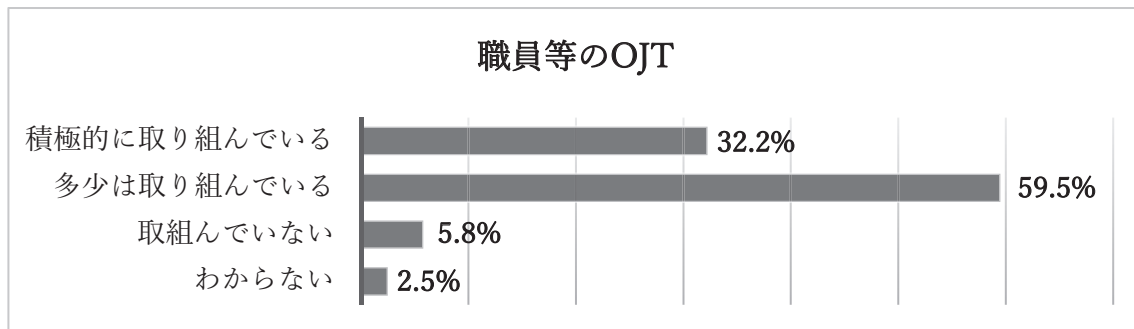
自由記述から代表的な回答を抜粋

- 本人と個別に面談をした。
- 本人と話し合う中で、理由や希望を聴き、一緒に考えた。
- 長期休暇の取得や勤務時間・日数など、労働条件の配慮をした。

- 経験として「ある」が約7割を占めている。面談の実施により動機等の確認、職員の状況確認も行っている。場合によっては配置換えや業務内容の変更等の改善を図り、働きやすい環境づくりも工夫している。また、離職せずに活用できる制度等の利用や勤務条件の整備等を工夫したところもみられる。
- 退職を希望する職員を引きとめた経験では、「引きとめない」が34.7%で驚きであった。引きとめる割合が高いと思っていた。職員との面談である程度の判断をしている結果ではないか。
- 「引きとめない」が34.7%あり、数値が高いように感じる。考えられるのは普段から面談が行われ、本人の意思が固い、職場への適用が難しい職員であったのではないか。

設問 14. 職員等の OJT に取り組んでいますか。(一つ選んでください。)

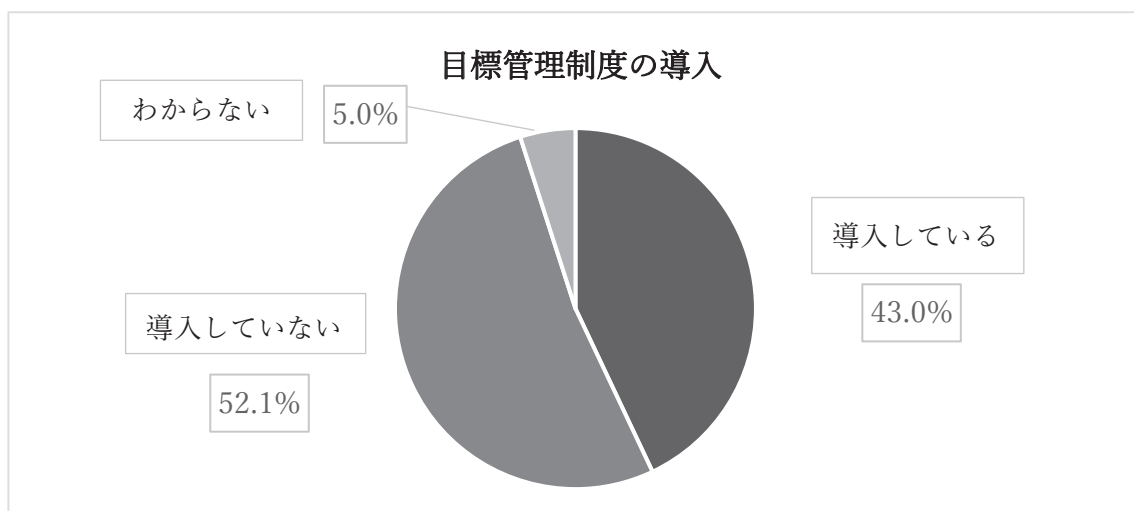
※ OJT…On The Job Training の略で、職場の上司や先輩が、部下や後輩に対し、実際の仕事を通じて教育する方法



項目	回答数
積極的に取り組んでいる	39
多少は取り組んでいる	72
取り組んでいない	7
わからない	3
	121

設問 15. 目標管理制度を導入していますか。(一つ選んでください。)

※ 目標管理制度…職員が個人目標を決めて、その進捗や達成度合いによって成果までの道のりを管理するマネジメント方法



項目	回答数
導入している	52
導入していない	63
わからない	6
	121

設問 16. 学生の現場実習の受け入れから就職を希望するに至るまで、工夫していることがあれば記入してください。(自由記述)

自由記述から代表的な回答を抜粋

- 現場実習を積極的に受け入れ、現状を理解してもらう。
- 学生への丁寧な説明、対応を心がけている。また、積極的にコミュニケーションをとっている。
- 実習後、行事ボランティアに誘い、利用者とふれあう機会を設けている。
- OB、OG、実習生と年齢が近い職員との交流の機会を設けている。

- 多くは学生の現場実習を積極的に受け入れている。その後に繋がるようにコミュニケーションをとる工夫、丁寧な対応に心がけているところが多くある。

設問 17. サービス提供と休憩時間のメリハリをつけるために工夫していることがあれば記入してください。(自由記述)

自由記述から代表的な回答を抜粋

- 上司から声をかける。
- 休憩時間や休憩室を設けて、必ず休む。
- 利用者への対応職員を決め、職員は交代で休む。

- 職員体制が整っているところは問題なくシフト表をもとに休憩をとっている。また、上司は部下が休憩をとれるように声かけをしているところもみられる。環境が整っていない事業所では、利用者に職員も休憩時間であることを事前に説明し、協力をいただいているところもある。

設問 18. 給与の水準を高めるために、取り組んでいることがあれば記入してください。(自由記述)

自由記述から代表的な回答を抜粋

- 処遇改善加算を導入している。
- 給与のアップ、資格取得の導入
- 経費節減
- 利用者の確保

- 処遇改善加算、特定処遇改善加算、ベースアップ加算等を手当として活用している。また、利用者の確保に取り組んでいる。

設問 19. 職員に対して仕事にやりがいを持ってもらうために取り組んでいることがあれば記入してください。（自由記述）

自由記述から代表的な回答を抜粋

- 個別面談の実施
- 研修の充実や資格取得機会の確保
- 職員提案、発言を積極的に取り入れる。
- 職場の雰囲気づくり

- スキルアップのため研修や資格取得の励行、また人事考課の実施で意欲向上の取り組みがみられる。

設問 20. カスタマーハラスメントや強度行動障害に対する支援など、心理的ストレスに対する職員のメンタルヘルスケアに取り組んでいることがあれば記入してください。（自由記述）

自由記述から代表的な回答を抜粋

- ストレスチェック、メンタルヘルス研修の実施
- 職員間の情報共有。チームで対応している。
- 個別面談の実施
- 法人の窓口設置

- メンタルヘルスチェックの導入、専門職による相談の実施、メンタルヘルスケア研修、相談窓口の設置にて対応しているところがみられる。職員のストレスがないように、又は早く気づくためにいろいろな工夫がされている。

設問 21. デスクワーク時間の確保のために、どのような対策を講じていますか。取り組んでいることがあれば記入してください。（自由記述）

自由記述から代表的な回答を抜粋

- 勤務時間の調整により確保している。
- パソコン台数の確保、会計ソフト等の導入

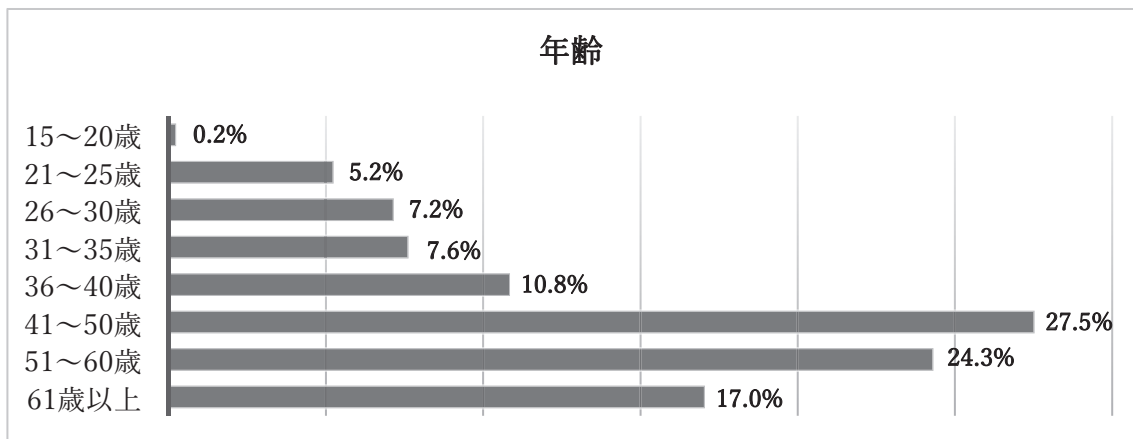
- 職員間でデスクワークの時間を交代で確保できるように計画的に時間を割り振っている。また、パソコン端末の台数確保、記録システム等の導入により効率化を図っているところもみられる。

令和5年度障がい福祉サービス等事業所における
人材確保・定着に関する調査【個人を対象】

(概要・委員所感)

- 839名の職員にアンケート調査へご協力をいただいた。現在、障がい福祉に従事している職員は男性 38.4%、女性 60.5%と女性が多く、年齢は 40 代から 60 代以上が 68.8%と全体の約 7 割を占めている。
- 35 歳以下の職員が約 20%と今後を担う若手・中堅世代の職員が不足しているように感じる。
- 障害福祉への就職を決めた理由については、興味があったとの回答が 26.9%で一番多く、次いで親族や知人友人等知り合いからの紹介が 18.8%となっている。また働く上で職場の雰囲気・人間関係、やりがい等を重視している傾向にあり、職員は働く上で各事業所に雰囲気や環境を求めていると感じた。
- 給与や待遇面も重要で、昨今の物価高の影響もあってか給与が低いと感じている職員も少なくない。
- 仕事の満足度の調査では「普通・やや満足・満足」と回答が 82.6%となっており「不満・やや不満」が少なくなっているが、職場や仕事へのストレスは 6 割以上の職員が感じている。将来の目標をもって仕事ができている職員は少なく、目標をもつことが「できていない、あまりできていない」職員が 50%と半数となっている。法人や事業所間で同じ目標ややりがいを共有し、ストレスを減らしていくことが今後の課題ではないか。
- 実際に現場で支援を行う職種からのアンケート回答であり、興味深いものがあった。現在働いている職場が何番目の職場かは分からないが、回答をみていると転職した職場のため、厳しいノルマがないや福利厚生が整っている、夜勤がない、休日を取りやすい等の回答が多くみられるのではと考える。
- 給与面での不満はみられるが、それよりも人間関係のよさを回答している人が多いのは、初めての就職先ではなく転職後の仕事先であると考えられることができる。勤務年数が 5 年以上なのは、回答者の年齢と関係しているとは思いますが、「人と笑うことがうれしい楽しい」の回答のように、やりがいを挙げている人が多いことは長く働く秘訣だと感じた。
- 給与の安さは、退職を考える気持ちや日々の気持ちにも関係しているようなので、解決しなくてはならない課題であると同時に、給料が高ければ福祉に携わりたい人材が集まってくるとも考えられる。
- 仕事自体は、やりがいもあり好きだから頑張れていることが調査からうかがえた。給与面や業務量等の改善があれば人材確保もできるのではないかと、また、職員が頑張っていることを法人等に評価してもらい、少しでもよい方向に進むことで仕事への意欲が保たれるのではないかと考える。

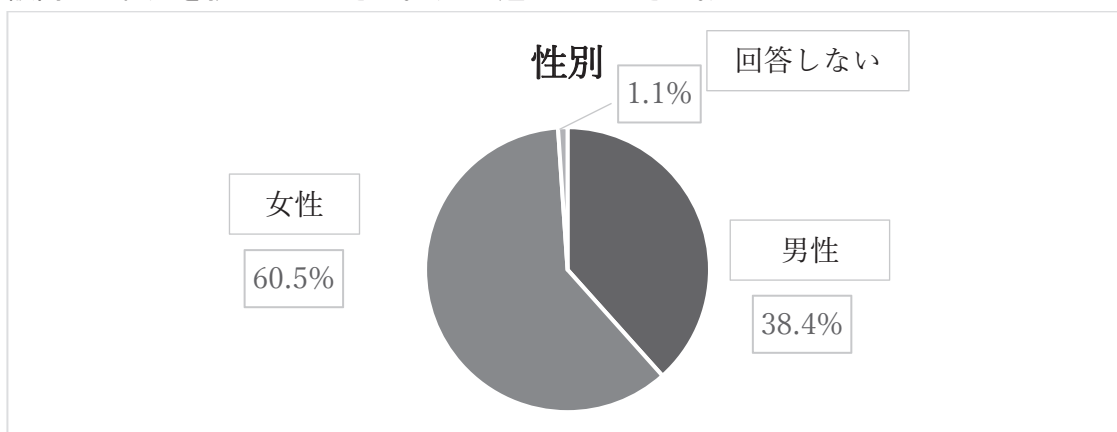
設問 1. 年齢を教えてください。(一つ選んでください。)



項目	回答数
15～20歳	2
21～25歳	44
26～30歳	60
31～35歳	64
36～40歳	91
41～50歳	231
51～60歳	204
61歳以上	143
	839

- 40 歳超が約 7 割を占め、新卒で入職したであろう 21～25 歳の回答は約 5 % となっている。

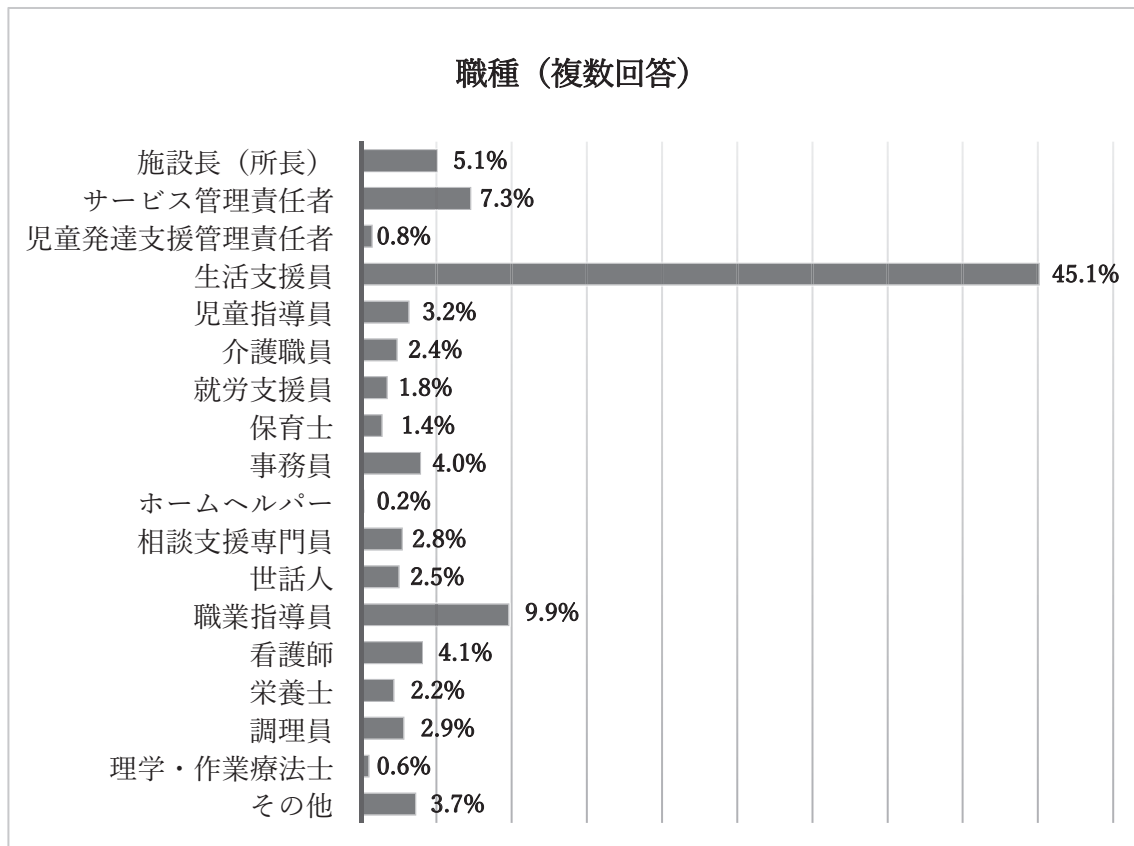
設問 2. 性別を教えてください。(一つ選んでください。)



項目	回答数
男性	322
女性	508
回答しない	9
	839

- 6 : 4 の割合で女性が多い。

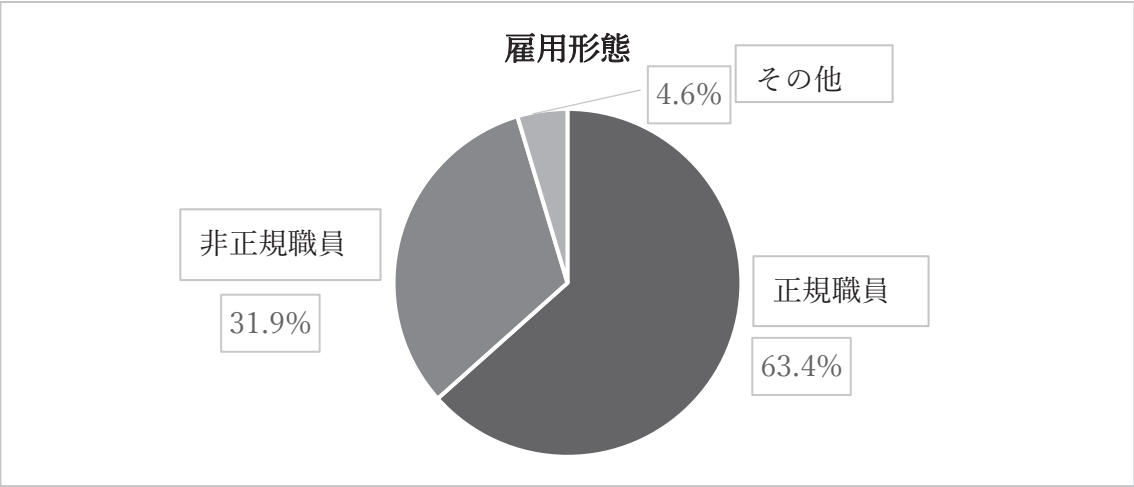
設問 3. 職種を教えてください。(兼務の場合、該当する職名を選んでください。)



項目	回答数
施設長（所長）	46
サービス管理責任者	66
児童発達支援管理責任者	7
生活支援員	407
児童指導員	29
介護職員	22
就労支援員	16
保育士	13
事務員	36
ホームヘルパー	2
相談支援専門員	25
世話人	23
職業指導員	89
看護師	37
栄養士	20
調理員	26
理学・作業療法士	5
その他	33
	902

- 生活支援員や職業指導員などの直接利用者に関わる職員が多く回答している。
また、設問 1 と関連して、生活支援員や職業指導員の多くは 40 歳以上と推測される。

設問 4. 雇用形態を教えてください。（一つ選んでください。）



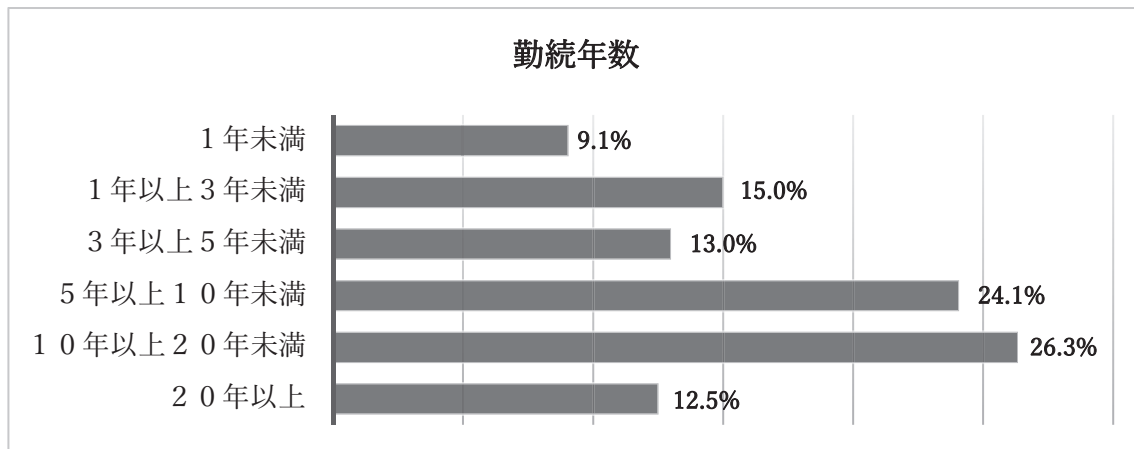
項目	回答数
正規職員	532
非正規職員	268
その他	39
	839

設問 4. その他の回答（自由記述）

回答
パート
臨時職員
嘱託職員
常勤嘱託
契約社員
臨時職員 無期雇用
技能実習生
非常勤職員
無期転換職員
継続雇用

● 6割強が正職員である。

設問５－１．今の職場で働いて何年目になりますか。（一つ選んでください。）【令和５年１１月１日現在】（おおよそで結構です。）



項目	回答数
１年未満	76
１年以上３年未満	126
３年以上５年未満	109
５年以上１０年未満	202
１０年以上２０年未満	221
２０年以上	105
	839

設問５－２．上記（５－１）で今の職場で５年以上働いていると回答された方に伺います。
５年以上、継続して働いている理由を教えてください。（自由記述）

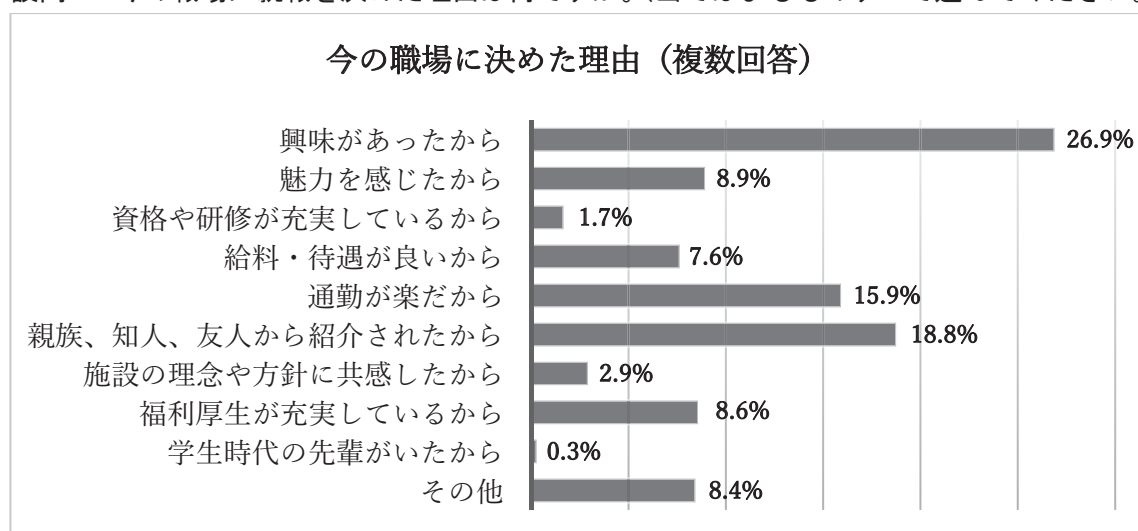
自由記述から代表的な回答を抜粋

- やりたい仕事だから。やりがいがあるから。利用者との関わりが楽しいから。
- 給与、福利厚生などの条件がいいから。
- 人間関係がいいから。
- 特に辞める理由がないから。
- 残業がほとんどない。厳しいノルマがない。

- 回答者の職種は生活支援員が 45.1%と約半数となっており、生活支援員という職種からか、女性の割合が 60.5%。年齢については、51 歳～60 歳 24.3%と 61 歳以上の 17%と合わせると 41.3%となり比較的若い年代が少ない。
- 雇用形態は 63.4%が正規職員で勤続年数は 5 年以上が 62.9%となっている。5 年以上働いている理由は、多くの方がやりがいを感じており、人間関係にも恵まれているとの記述がみられる。
- 非正規が 31.9%であり、自由記述をみると「10 年働いても非正規」「毎年採用試験を受けても落ちた」とある。非正規職員の待遇改善を図らなければ、新たに採用された人に希望を与えられないのではないか。

- 勤続年数について、10年以下が61.2%で年齢構成の逆の現象が起きていないか。採用しても短期で辞めてしまう、募集しても若手が集まらない状況がみえる。
- 人にもよると思うが、何年ぐらい勤めればベテランといえるのか。10年も勤務すれば仕事や職場の状況も分かり、管理職として登用するなど厚遇できるのではないか。
また、それに伴い、ベテランといわれる人の待遇も現場に戻る、泊りをするなど若手と同じ状況で働くことで経験等を伝えていくことも大事ではないか。
- 継続して働けている理由の抜粋からみると、転職してこの仕事に就いた記述がみられる。

設問6. 今の職場に就職を決めた理由は何ですか。(当てはまるものすべて選んでください。)



項目	回答数
興味があったから	370
魅力を感じたから	123
資格や研修が充実しているから	23
給料・待遇が良いから	105
通勤が楽だから	219
親族、知人、友人から紹介されたから	258
施設の理念や方針に共感したから	40
福利厚生が充実しているから	118
学生時代の先輩がいたから	4
その他	116
	1,376

設問 6. その他の回答（自由記述）

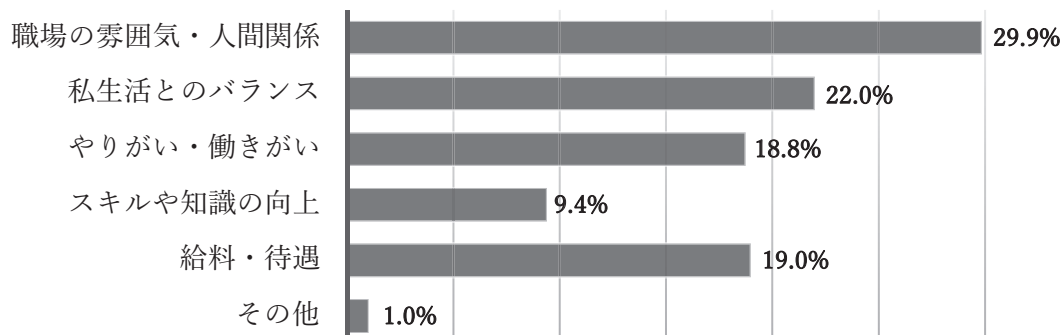
自由記述から代表的な回答を抜粋

- 同じような職場で働いたことがあるから。
- 学生時代に実習をしたから。
- 労働条件がいいから。

- 就職を決めた理由は、興味があったが一番多く 26.9%、親族・知人・友人の紹介が 18.8%、通勤が楽が 15.9%、魅力を感じたからが 8.9%、福利厚生が充実しているからが 8.6%である。
- 興味があったから、魅力を感じたからなど主体的な理由も多い。
- 興味があったためという回答が約 27%で一番多く、学校（大学、専門学校）等で以前から関わりがあったのではないかと推察される。親族・知人・友人からの紹介が次に多いが、通勤が楽だからという地元志向も読み取れる。この設問からも、第2、第3の職場として現在の職業に従事しているのではと思われる。

設問 7. 働く上で重視していることは何ですか。（当てはまるものすべて選んでください。）

働く上で重視していること（複数回答）



項目	回答数
職場の雰囲気・人間関係	645
私生活とのバランス	475
やりがい・働きがい	405
スキルや知識の向上	203
給料・待遇	410
その他	22
	2,160

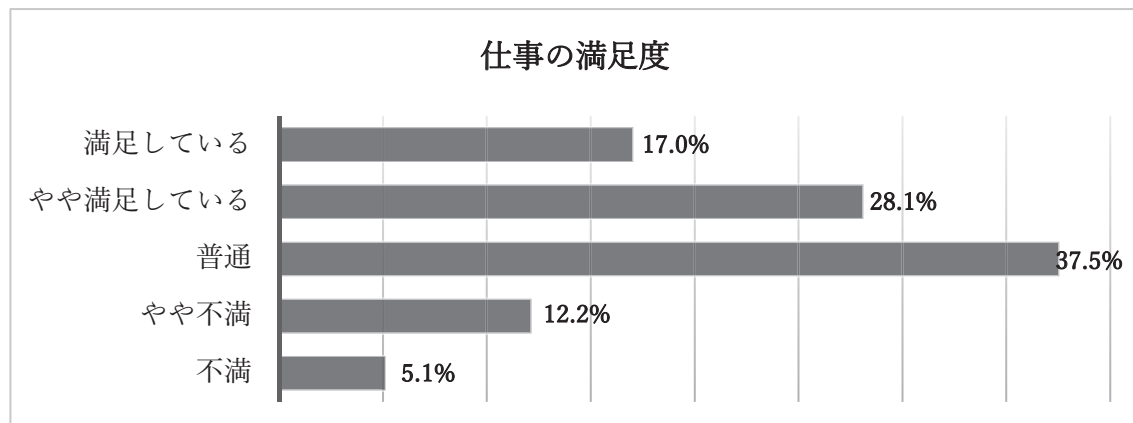
設問 7. その他の回答（自由記述）

自由記述から代表的な回答を抜粋

- 勤務条件があっている。
- 社会や地域に貢献ができる。

- 職場の雰囲気・人間関係が 29.9%と一番重視されている。次に私生活とのバランス 22%、やりがい・働きがいと給料・待遇がそれぞれ約 19%、スキルや知識の向上が 9.4%の順になっている。自由記述から福祉に興味を持っている方が多く、大変興味深い。
- 職場の雰囲気、人間関係を重視している。逆にこれが崩れて、ストレス等を抱えてしまうと危機的な状況（休む、休職、退職など）に向かうのではないかと。コミュニケーション不足なども記述の中に多く、定期的な面談を行うことにより良好な関係ができていく例もある。反面、セクハラ、パワハラなどの記述も散見され、職場環境の点検等も必要ではないか。
- 回答には給与・待遇もあるが、設問 14.「仕事上の悩み」でも「給与が低い」とある。給与調査等を実施して給与水準はほかと比べてどうなのか知ることができれば、事業所としての取組を促し、安心して働くことになるのではないかと。
- 職場の雰囲気・人間関係が 3 割と一番多い。どこの職場でもいえると思うが、この部分が悪くなると退職へつながるのではないかと考える。

設問 8-1. 現在の仕事に満足していますか。（一つ選んでください。）



項目	回答数
満足している	143
やや満足している	236
普通	315
やや不満	102
不満	43
	839

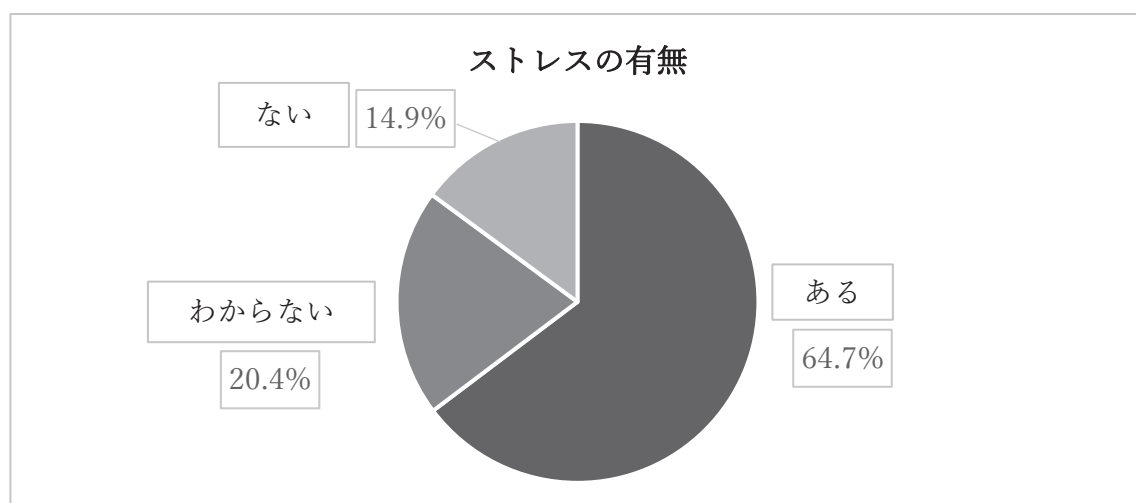
設問 8-2. 上記（8-1）で回答した理由を教えてください。（自由記述）

自由記述から代表的な回答を抜粋

- 給与、ボーナスが低い。
- 人材不足から業務量が多く、多忙である。休みがとりづらい。
- やりがいがあり、好きな仕事である。

- 現在の仕事に満足しているかの問いには、「満足している」17.0%「やや満足している」28.1%で合わせると 45.1%となっている。「普通」と回答した 37.5%を加えると 82.6%となり、「不満」「やや不満」を大きく上回っている。しかし、自由記述で普通と回答した中で「対人関係が難しい」「今の現場でやりがいを感じない」「給与が低い」などの不満を持っている回答もあり、不満、やや不満へ転ずる可能性がある回答者もいる。
- 不満であるとはっきり表現している人が 5.1%もいる。給与面と多忙を不満に感じているためか。

設問 9-1. 職場や仕事に対して、ストレスに感じていることはありますか。（一つ選んでください。）



項目	回答数
ある	543
ない	171
わからない	125
	839

設問9-2. (9-1)で「ある」と答えた具体的な内容を差支えなければ教えてください。

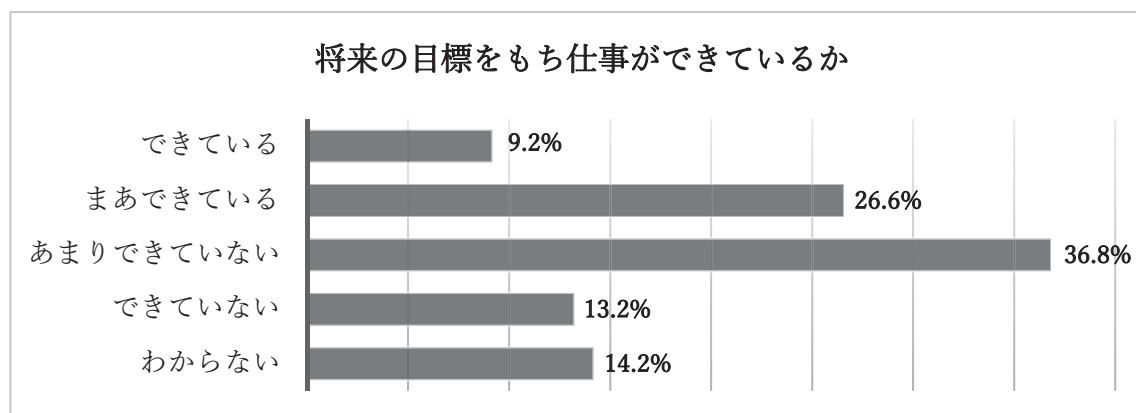
(自由記述)

自由記述から代表的な回答を抜粋

- 人間関係、職場の雰囲気
- 仕事量と給与額が見合わない。定時に帰れず、残業が多い。
- 利用者支援（暴言、パワハラ、セクハラ）

- 設問8で満足している、やや満足している、普通と回答した方々が82.6%になる一方で設問9の職場や仕事に対してストレスを感じているかの問いには64.7%と多くの方がストレスを感じている。自由記述の理由をみると、他職員との関係や協力性、意思疎通が不十分など、人間関係に起因する内容が多くみられる。
- ストレスがあるか分からない人が20.4%おり、これは何を意味しているかが分かりかねた。設問7.で職場の雰囲気や人間関係を重視している人が3割いたにもかかわらず、その部分でストレスを感じている人が多いということは、そこが少しでも改善できればストレスが減り、勤続年数が伸びるのではないかと考える。

設問10-1. 将来の目標をもって仕事ができますか。(一つ選んでください。)



項目	回答数
できている	77
まあできている	223
あまりできていない	309
できていない	111
わからない	119
	839

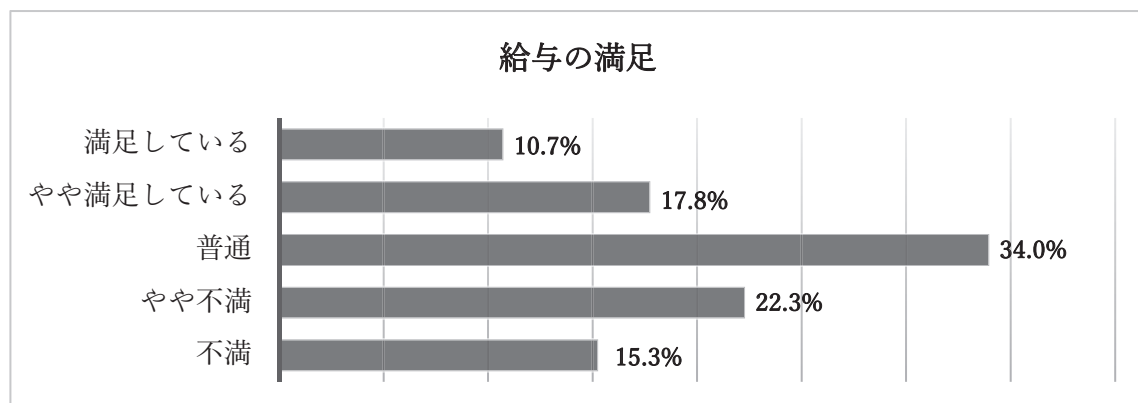
設問 10-2. 上記（10-1）で「できている」「まあできている」と答えた方に伺います。
どのような目標も持っているか差支えなければ教えてください。（自由記述）

自由記述から代表的な回答を抜粋

- 定年まで働く。
- 資格を取る。

- 将来の目標をもって仕事ができているかの問いには、できている 9.2%、まあまあできているが 26.6%で合わせて 35.8%となり、できていない、あまりできていないの 50%より少ない。自由記述で、できている・ややできていると回答した方々の記述は、資格取得等明確な目標を持って仕事に取り組んでいるようだが、できていない・あまりできていないと回答した 50%の職員に対しては、資格取得等を含め、若手を育ててより活気のある施設づくりができる環境を整える必要があると考える。
- このアンケートに答えた年代が 40 歳超が多いことを考えると、そもそも目標とはどんなことを指すのか、目標の一つに資格を取るがあると思うが、それには勉強が必要だし、金銭面も考えてしまうことを想像すると、あまりできていない・できていないが 50%であることも理解できる。

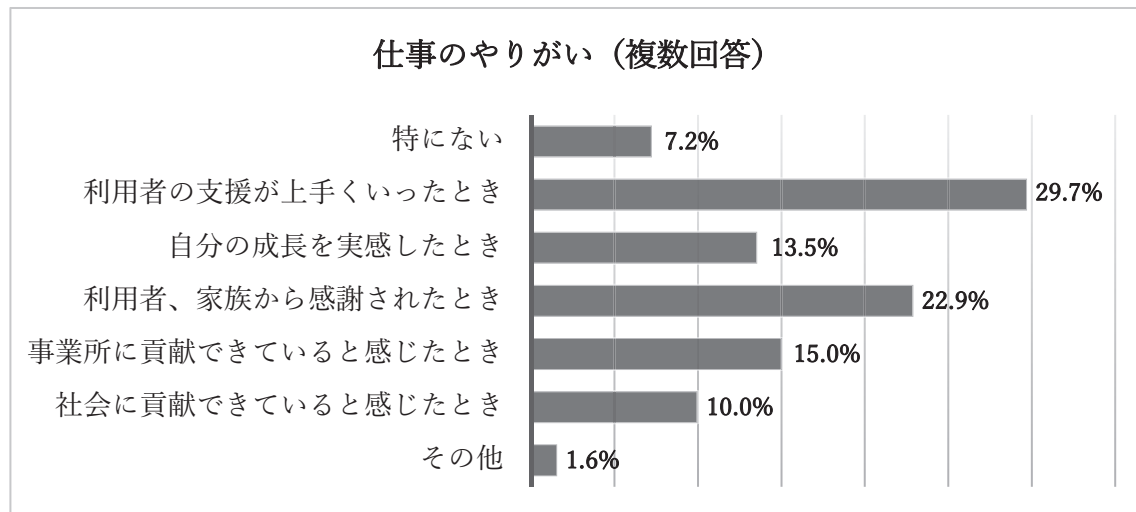
設問 11. 現在の給与に満足していますか。（一つ選んでください。）



項目	回答数
満足している	90
やや満足している	149
普通	285
やや不満	187
不満	128
	839

- 現在の給与に満足しているかの問いには、「満足している」「やや満足している」が合わせて 28.5%で、「不満」「やや不満」を合わせた 37.6%と不満を持っている方が多い。

設問 12. 仕事でやりがいとを感じることは何ですか。(当てはまるものすべて選んでください。)



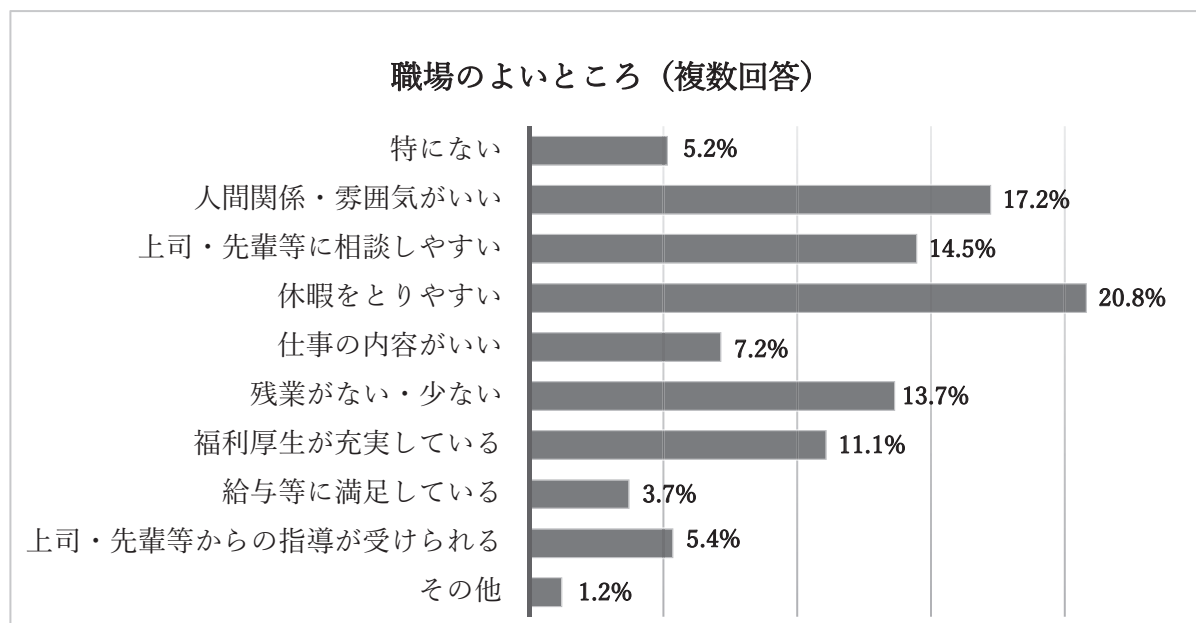
項目	回答数
特にない	116
利用者の支援が上手くいったとき	476
自分の成長を実感したとき	217
利用者、家族から感謝されたとき	367
事業所に貢献できていると感じたとき	241
社会に貢献できていると感じたとき	160
その他	25
	1,602

その他の回答（自由記述）

回答
職場の職員と利用者の支援について一致し、対応できた時
部下職員の成長の確認
関わった人が安定した生活ができる、笑顔で生活している時
利用者が成長したとき
効率よく進めた仕事が完成して、時間外も使わなかった時
利用者さんからの反応、笑顔
①年に数回研修があり、学習できること。②団体客の食事または弁当の予約を無事乗り越えた時
前月より売り上げがあった時
笑顔が見れた時
利用者さんの笑顔を見たとき
期間が短いため今はまだないですが上記のクリアしていきたい
人との関わり
利用者が喜ぶこと
大変さの中に楽しさがあるとき
取組んでいることが成果として出ている時
授産施設から、来てくれて助かりますと言われた時
一日の仕事を無事に終えることができた時
利用者の支援で職員がひとつになったとき、人間関係が改善されたとき
その日の分の仕事をやり終えた時
利用者の笑顔が見れた時

- 仕事でやりがいを感じることは何かの問いには、利用者の支援が上手くいったときが 29.7%、利用者・家族から感謝されたときが 22.9%と多く、仕事に対し前向きな姿勢がうかがえる。
- 利用者の支援がうまくいった時、利用者・家族から感謝された時が5割強である。この業種で仕事をしているからこそその醍醐味であり、モチベーションアップにつながると考える。

設問 13. 自分の職場の良いところは何ですか。(当てはまるものすべて選んでください。)



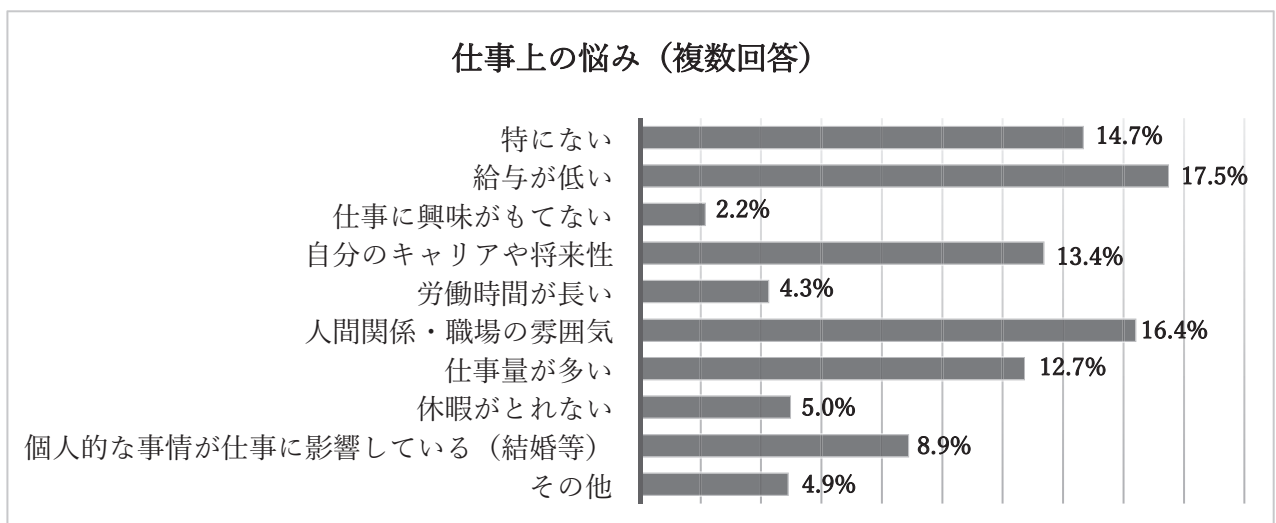
項目	回答数
特にない	101
人間関係・雰囲気がいい	337
上司・先輩等に相談しやすい	283
休暇をとりやすい	407
仕事の内容がいい	140
残業がない・少ない	267
福利厚生が充実している	217
給与等に満足している	73
上司・先輩等からの指導が受けられる	105
その他	24
	1,954

その他の回答（自由記述）

回答
一人事業所なので自分の動き次第で予定が立てられること
同法人の他事業所と連携しやすい
気楽に考える（どうせ私は飯炊き女、いつ辞めてもいいと思える）
私を大切にしてくださる
直属の上司が、認めてくれていると感じること
社会的に大切なことをしているところ
研修等スキルアップの機会がある
自分で考え取り組めるところ
事務職以外の業務があり、調理や介助等いろいろな経験ができています
就労時間
スキルを活かせる
資格取得に力を入れています
日曜日、祝日、たまに土曜休みが決まっているところ
ひどく悪いところもない
利用者に対する職員の対応が常日頃から丁寧であること
最高責任者が各それぞれの業務を的確に指導する能力があり、大変助かっている。また相談事も真剣に聞いて対応していただける

- 自分の職場のよいところは何かの問いには、休暇をとりやすい 20.8%、人間関係・雰囲気がいい 17.2%、上司・先輩に相談しやすい 14.5%。残業が少ない 13.7%と人間関係や職場環境のよさが上位を占めている。
- 休暇をとりやすい、残業が少ない、福利厚生の実が 45.6%と労働環境に満足している回答がある。

設問 14. 仕事上の悩みは何ですか。（当てはまるものすべて選んでください。）



項目	回答数
特にない	203
給与が低い	242
仕事に興味をもてない	30
自分のキャリアや将来性	185
労働時間が長い	59
人間関係・職場の雰囲気	227
仕事量が多い	176
休暇がとれない	69
個人的な事情が仕事に影響している(結婚・育児・介護・経済的等)	123
その他	68
	1,382

- 仕事上の悩みは何かの問いには、給与が低い 17.5%、人間関係・職場の雰囲気 16.4%、自分の将来性 13.4%、仕事量が多い 12.7%となっている。
設問 11 でも出ていたが、回答者の 37.6%が給与面での不満を抱えている。
- 給与が低いが一番多い。自分のキャリアや将来性、人間関係・職場の雰囲気、仕事量が多いが 10%を超える回答となっている。

設問 15. 事業所・法人に努力してほしいと思うことがあれば教えてください。(自由記述)

自由記述からの回答

- 人材確保、人材育成、離職率低下への取り組み
- 事業継続のための経営をして欲しい。
- 経営者が現場を理解して欲しい。
- 仕事内容や業務量に応じた給与を支払って欲しい。
- 業務のスリム化、業務のスクラップ&ビルドを図って欲しい。
- 中途入職者や新人職員に対してのフォロー
- 職員の業務量の軽減が必要
- 人としての資質向上にも取り組むべきである。
- 理事・評議員等にもっと興味を持って向き合って欲しい。
- 賃金のアップ
- 就業時間をしっかり管理して欲しい。
- 現場で実際に支援している人の声を聞き入れて欲しい。
- 将来を見据えた計画
- 支援業務以外の行事に割く負担は減らして欲しい。
- 赤字経営からの脱却
- SNS 等での施設発信
- 休憩時間の確保
- 風通しの良い職場環境
- 新しい考えをどんどん取り入れて欲しい。
- 適切な人員配置

- 職員によって仕事に求めるものが違うと思うので、個々人のライフワークバランスに適した働き方を事業所と職員とで確認・共有できる場があるとよい。
- 人材不足の解消
- 職員数に余裕を持たせ、研修等に自由に参加したい。
- 十分経験を重ねた人材を管理職にして欲しい。
- 給与をあげて欲しい。収入があれば生活が楽になる。
- 土日を完全に休みにして欲しい。
- 特になし
- 給与、賞与を増やして欲しい。また、土日祭日の手当をつけて欲しい。
- 働き方改革をさらに進めて欲しい。
- 施設が老朽化している。備品等を気兼ねなく整備できたらいいと思う。
- 土曜・祝日に開所し、利益確保するまえに、法人管理費を明確にし、管理して欲しい。子育て中でしわ寄せがある。
- 人間関係などで悩んでいる職員を潰さないで欲しい。異動させるなら仲の良い職員とペアで異動させる、辞めるにしても次の就職先を紹介するなどの対応をして欲しい。
- 就職してもらって満足するのではなく、支え続けて欲しい。
- 職員が困った時の話し合いの場があるとありがたい。
- 時代にあった支援のあり方
- 国の制度において収入源が限られるため、なかなか昇給が見込めない。他の業種と比べても所得は少ないと感じる。思いはあっても難しいので、諦めている。
- 事業所としては、上司の理解があり、とても働きやすい環境を整えていただき感謝している。法人としては、急な異動の打診や不透明な給料など不安を感じる。
- コロナやインフルエンザで休む際には特別有給休暇として欲しい。
- 一部の職員は何でも許されるのを見ていると嫌になる。
- 理事には全体的に給与をアップできるような建設的な会議をして欲しいこと。また、その機会に施設長を同席させず、一部の理事や管理者だけで決定しないで欲しい。
- 取引業者との不透明な関係があるのではないかな。
- 法人内異動の際は理由を説明して欲しい。新卒者や若手職員を中途採用して欲しい。
- 魅力のない法人のままでは、この先何も変わらないし、期待もできない。
- 利用者の支援をスムーズに行うために関係部署との連絡を密にして欲しい。
- 職員をもっと大切にしたい。
- 内部だけではなく、外部に対してもパワーハラスメントを黙認している上司に不満がある。
- 精神的に追い詰められ、かなりの数の職員が退職している。法人の未来が見えない。職員を守らない上司は退職して欲しい。
- 数字やうわべのことだけではなく、事業所内のことを分かって欲しい。
- 親の介護休みが欲しい。

- 仕事の内容を給料やボーナスに反映して欲しい。
- 独身者に対して家賃補助
- 事務量の軽減
- 利用者の工賃アップのために作業を絞り込んでもよいと思う。保護者と交流できる機会を作って欲しい。
- 設備投資をして欲しい。職員の高齢化に伴い、労働環境を整備して欲しい。
- 経営陣がもっと現場を理解して欲しい。
- 新たな組織、システム作りが得意ではない。法人内の各事業所での情報共有が不足している。現場の意見を活かすための工夫、実践、周知をして欲しい。
- 業務の線引き。商品販売への協力体制
- 地域のニーズをきちんと見て、法人運営をして欲しい。
- 中堅以上の職員の支援に係る倫理や専門性を持つための取組が必須である。倫理観と学校で学んだことのギャップに悩む若い職員がほとんどであり、これだと辞めてしまう。
- 若い職員だけの教育や異動では、あまり意味がないように思う。
- どうしたら新しい職員が入って来るのか、魅力的な法人はどんな所なのかを考えて欲しい。
- フリーの勤務がほとんどないので、定期的にあればよいと思う。
- 定年 65 歳
- 今後の方向性を早めに打ち出して欲しい。
- 開かれた法人運営をして欲しい。
- 給与の増額。休曜日数を増やして欲しい。祝日手当を支給して欲しい。
- フルタイムで働く正規職員と臨時職員の差をなくして欲しい。正規と同等の責任感と仕事量なのに手当に差があるのが悲しい。正規職員が年に何人も辞めている傍ら、サービス残業しながら 10 年近く働いていても、いつまでも「臨時」って何だろうと思う。
- 管理職に仕事をして欲しいと思う。
- それなりに大きな法人であると思うが、職員数が少ない。男女問わず上司から職員へのパワハラ、セクハラがある。
- 職員の意識レベルの低さ
- 職員の異動までの年数が長い。
- 病後児保育やひとり親世帯に対するサポートがあってもよいと思う。(休暇を保証する制度はあるが、抜けた穴を残った職員で穴埋めするのには限界がある。働き手不足問題について、将来的なところが何も見えない。)
- もっと職員のことを平等にみるべきである。
- 休みがとりやすい環境等は必要だと思う。
- 最低賃金が上がったら時給を上げてほしいと思う。
- 運営を安定させていくことと、利用者支援の質の確保の両立は難しいことだと思う

が、やりがいを持って取り組める職場にして欲しい。

- 仕事ができるかどうかは大事だと思いますが、「人の心が分かる人」を上司にして欲しい。
- 職場の雰囲気づくりや利用者や職員に対して平等にして欲しい。
- 同じ法人でも様々な職種が存在しているため、法人内研修等、同じ法人の職員とともに学びや情報を共有できる場を設けていくのが必要ではないかと思う。
- 法人事業について、支援の質の向上、キャリア形成、計画策定されているが履行されているとはいいい難いため、ミッションの共有、動機づけ、マネジメント等により、少しずつでも推進を図るよう取り組んでもらいたいこと。
- ニーズを捉え分析し、事業を展開するといったビジョンの乏しさがある。現在実施の事業における利用料頼みで事業を運営している現状、収益が上がらず新たな事業展開に至らないことや職員給与も据え置きのみである。内部の自助努力のほか、外部との連携等によって収益の好循環を生み出すことへの取り組みに期待したいこと（人材を巻き込みながら）。
- 職員の人権も尊重して欲しい。
- 今、働いている人が笑顔で働ける職場の環境作り
- 介護職の離職者が増えないよう、この仕事のよい所をいろいろな人に発信し、介護職をやってみたいと興味を持ってもらえるように PR して欲しい。
- 使い捨てのように人を扱わず、人材を大事にし、育成する方法を考えて欲しい。
- もっと前向きな未来を一緒に考えていきたい。
- 介護に関わる特別休暇がないため改善して欲しい。
- 理事長の考え方が少し偏り、古いと感じることがある。
- デジタル化が進んできてよいと思う。今後も進展していけばよい。
- 休憩をしっかりとれる雰囲気
- 職員のメンタルケア
- 職員の努力をもっと評価して欲しい。結果の数字だけではなく、日々の頑張りにも目を向けた評価が欲しい。
- 正職員より働いていると思うのに、働かない正職員より給料が安いこと
- 収益を出し待遇改善すること
- 事業の多機能化を目指しているトップの頭が固い。本体事業を安定することが先決である現状を理解して欲しい。
- 法人全体で「この仕事の大切さ」が共有しきれていない。
- 給料ベースを時給があがるのと同じタイミングで上げて欲しい。
- 様々な職種、役職関係なく意見を聞いて欲しい。聞く機会や場を設けて欲しい。
- 非常勤職員で休暇も少なく、病気・看護休暇がない。コロナやインフルエンザ等の感染症のときは安心して休めるようにして欲しい。
- 国や県の力を子ども、福祉事業に使ってもらいたいと心から思う。

- 専門職の専門性が活かせるように新しい働き方の構築を進めて欲しい。
- 上司が職員を指導しつつ、上手くまとめて欲しい。
- 残務処理等の仕事に対して残業手当が無い。
- 障がいサービスに詳しい方が少ないので、詳しい方がいればよい。
- 地域との協働と社会貢献
- 調理員の給料が低い。
- 同じ支援員の交流が欲しい。悩みはお互い吐き出せる場があるといい。
- 食料等物価の値上げ対応が追いつかない。
- キャリアパスは取り入れているが、正当な判断で等級を上げていると思えない場合がある。公平性が足りない場合があると感じる。
- 肩書きを表記させるのであれば、資格手当を支給して欲しい。
- 福利厚生をしっかりと欲しい。
- 勤務態度に難がある職員には、しっかり注意をして欲しい。
- 地域の相談支援体制を強化して欲しい。
- 長く勤めるモチベーションになるようなキャリアアップ、給与アップの見通し
- 社会保険にいれて欲しい。
- 在宅ワークを導入して欲しい。
- 仕事場の作業環境の改善
- 男性の育休
- 非常勤の給料は頭打ちで、昇給がない。頑張るモチベーションがなくなる。
- 命を預かっている立場、責任に見合った給料が欲しい。
- 人材確保や定着、育成について、各々の事業所に任せるのではなく法人として標準化し示して欲しい。
- 組織改革を強く願う。
- 仕事内容を理解している人物の採用、人材育成、非正規職員の休暇制度
- 自分の職種は休みが取りやすいが、同じ職場内で休みが取りにくい部署もある様子であり、申し訳なく感じる。
- 周囲の職員でパワハラまがいな発言をしている人がいるが、それを注意する人がいない。
- 利用者の年齢層、障がいの種別も幅広く、個々の特性に合わせた支援が難しく感じる。今後、現状の定員数をキープしていくのか等も考えていただきたい。
- 夜勤の回数で給料が変動するので基本給を上げていただきたい。
- シフトで勤務できる職員を増やして欲しい。
- 自分のスキルアップに繋がる研修に参加する時間が欲しい。
- 働き方の選択肢を増やして欲しい。
- 判断を早めに行ってもらいたい。
- 相談員が足りず、新規を受けることがキツイ状況なので、相談員が増えて欲しい。

- 人手がない、募集しても人が来ない、現状を受け止めチームワークで乗り切ろうからはいいい加減脱して欲しい。
- 法人内施設の格差を平等にして欲しい。人事異動も平等にして欲しい。
- 何も望めないと思っています。
- 時代に合った働き方や考え方を持って運営して欲しい。
- 職員の意見も法人運営に反映する機会を設けて、風通しのよい関係性を構築し、法人としての今後の方向性を、明確に提示して欲しい。提示できるように職員も交えて検討する機会を設けて欲しい。
- 相談支援の仕事をしているが、車いすを使用している方の就労支援事業所や生活介護事業所の受入れ環境を整えて欲しいと思う。送迎車両であったり、職員体制であったり、車いすでも通れる通路の確保など、環境を整えられるのであれば整えて欲しいと思う。
- 利用者の人数が少なく、仕事のローテーションが偏っている。働ける人数を増やして欲しい。
- 利用者、職員とも平等に評価される環境になって欲しい。
- 役職についているのであれば、各職員の悩みや迷い等を汲む機会を与えるべき。
- 人材確保、運営について法人本部に相談しているが明確な意見、アドバイスがなく、淡々と時間だけが過ぎていく。また、欠員状態で運営しているため、利用者の定員増に繋がられない。
- 部下の意見をすぐに否定しないで欲しい。
- 職員不足を解消するよう、非正規職員の待遇改善を図って欲しい。
- 利用者の支援は大切であるが、働き方改革の実践や職員待遇の向上が必要である。
- 世代交代による（施設長、役付職員等）事業所運営
- 理念の具体的計画と実践
- 現場が混乱するだけなので、実績をつけさせてから職員を責任者に就かせていただきたい。
- 児童の支援を増やして欲しい。
- パートだからと差別しないで、社会保険や厚生年金など掛けて欲しい。
- 今後ますます人手不足になると思われるので、今いる職員を大事にして欲しい。
- インフラの充実、電子化の推進
- 変化を受け入れる体制、態勢が望まれる。
- 利用者が高齢化しており方向性を決めて欲しい。（例：利用者に対し介護までするか、退所し、違う施設に移行するか。）
- 人事考課制度について見直しをして欲しい。（惰性で続けている感があり、相対評価のため適切な評価となっているか疑問を感じる。）
- 業務量を減らすことは難しいと思うが、内容を整理して簡潔にできればよいと思う。
- 部署によって早く帰宅できたり、残業が必要なところがあったりとばらつきがある。

休暇も取りやすい人、取りにくい人がいて公平感がない。

- 報連相の徹底。法人存続のための努力。配慮が必要な利用者の雇用はていねいに進めて欲しい。
- 何を言っても無駄
- 待遇改善をして欲しい。一般企業に比べて給与が安いし、ボーナス評価が厳しい。施設が老朽化して、利用者からこれ以上苦情を言われるのは嫌です。何とかして欲しい。
- 学生に興味を持ってもらえるようアピールして欲しい。経営状況が厳しいのは分かるが、この先仕事が続けられるのか不安
- 介護、支援に関係ない書き物や報告関係の書類を減らして欲しい。
- 今やるべきことをやるだけの事業所ではなく、地域社会に希望のあるビジョンを示すことができるような、一・二歩先の運営をして欲しい。
- 法律や制度に縛られず、自由な発想の施設を一緒に考え、実行して欲しい。
- 人材育成が一番。「正規だから」「非正規だから」の考え方が根づいており、職務に支障を感じる。評価だけの人事ではなく、研修や指導など、育成にも力を入れていただきたい。
- 非正規職員の給料・ボーナスを見直して欲しい。例えば10年ごとにボーナスを上げるなど。
- 利用者の特性を活かした人員配分
- 働く人がいないのに新しい入所者を入れるのはやめて欲しい。(経営重視となる)現場職員を補充してからにして欲しい。
- 休暇が取りづらくなっていること。
- 最低限でかまわないので、社会人として働いている、お給料をもらっている意識を持って欲しい。
- 事業所内の配置換えをして、利用者への支援が行き届く環境にして欲しい。
- 法人の考えていることが分からないことが多々あること。
- 長期的視点から若い人材の確保及び育成
- 障害者支援施設だが、利用者の高齢化、重度化に伴い、高齢者介護施設化している。介護保険の利用がスムーズにできるように、介護保険事業者との連携を密にして欲しい。また、よくなってきて可能性がある利用者には、社会へステップアップできるように、支援を強化して欲しい。温室に温存するだけでなく。
- 理想論ばかりでなく、現場の状況をもっと知って欲しい。仕事量や内容は変えにくいので、せめて給与体系を見直し、若い方でも応募したくなるように考えて欲しい。
- 職員に優劣をつけず、平等に評価、対応して欲しい。
- ストレスチェック、メンタルヘルスに対する外部の介入を考えて欲しい。
- 職員全員で同じ方向を向いて、やりがいを感じて働けるように努力していきたい。
- もっと年次を取らせて欲しい。
- 法人について、同法人内での報告内容等は情報共有するべきと思う。急な人事異動は

やめて欲しい。急な人事異動をすることで離職につながる場合がある。現場の声をきちんと吸い上げて対応して欲しい。

- 求人の確保、圧倒的に人が足りない、そのことから職場の雰囲気が悪くなる。
- 仕事内容と給料が見合っていないと感じる時がよくある。正規職員と非正規職員を分けるのであれば仕事内容も変えるか、給料などの見直しをする必要があると思う。
- 法人でもこのようなアンケートを実施して職員の考えや思いをできるだけ反映して欲しい。特に時間外労働（記録や会議資料作成等）について、業務改善かそれに見合う賃金の支給を考えていただきたい。責任者や管理者になるほど、負担も多くなりそういう方々が報われるようになって欲しいと願う。
- 高齢化に対する次なるステップを法人として取り組んで欲しい。現場職員の負担があまり増えないようにして欲しい。
- 除雪、草刈り、掃除等は専門の業者（又は用務員）に依頼して欲しい。
- 現場の声を聞き、少しでも反映して欲しい。
- 専門職に専念させて欲しい（例えば草刈り、雪かき）・仕事開始時間前から雪かきして職員が疲弊している。
- 管理職に女性をもっとたくさん起用するべき。
- 正規職員をふやして欲しい。そうすることにより他職員の負担がいくらかでも軽減できると思う。
- IT 化
- 病休や財形面だけでも正規雇用と同じようにして欲しい。また、処遇改善手当を満額給与に反映して欲しい。
- 介護福祉士や社会福祉士などの有資格者への待遇も改善して欲しい。
- 長年勤め、正規雇用の試験を受けても落ち続け、他法人や高齢者施設のほうが待遇がよく、従事するメリットが全く見当たらない。情性で勤務を続け、毎年の正規雇用への試験を受け続けている。
- 希望する日に休みをいただけているが、そのためほかの職員にしわ寄せがいつている。
- 10 年以上働いていて、これからも続けると意思がある非常勤の人を一般職にしたいと思う。（施設長の推薦の人）
- 声を上げて「他の人も今までそうだった」で済まされてしまう。かと思えば「今は時代が違う」と言われ未整備で放置されてきた仕事を自分がやるように言われること。
- 利用者に直接携わっている職員よりもパソコン等事務的職務が優れている職員を高く評価しているように感じる。現場重視の評価をして欲しい。
- 求人をするのはいいが、雇う人材は選んで欲しい。
- 職員に対しての思いやりケア、平等に行ってもらいたい。
- 周辺の同じサービスを提供している法人・事業所と比べ給料、待遇面を検討していただきたい。

- 質の良い環境で働きたい。
- 常識的な人に入ってきて欲しい。
- この法人は資格がない人が給料を多くもらい、資格がある人が給料が少ない。ちゃんと格差はつけて欲しい。
- 少人数だけが楽しめるイベントに予算を使うならほかにまわして欲しい。
- 地方の法人なのか一体何がしたいのか理念がわからない。
- 給料がもっと低い人は低い。皆が 20 万近い給料だと生活の質が上がりそう。
- 栄養士・看護師の増員
- 以前と比較し、数段よい方向に改善されていると思う。
- 希望する業務に就きたい。
- 事務的な仕事やパソコンの操作などゆっくり詳しく教えてもらえる時間があるとありがたい。
- 夜勤手当をもっと上げて欲しい。労働内容や時間に見合っていないように感じる。
- もっとまわりに気をつかえる上司を人選して欲しい。
- 職員面談を定期的にじっくり行って欲しい。
- もっと開けた職場にして欲しい。
- もう少し業務をスリム化して欲しい。

- 人材確保が難しいと業務が増え、それに見合った給与がもらえないと離職するという図式がみえる。

—今後、私たちが取組むこと—

現在の社会情勢においては、燃料費、光熱水費の高騰に加え、物価の高騰により施設・事業所運営が非常に難しい状況にある。また、少子高齢化による生産労働人口の減少により就職戦線においては、売り手市場、すなわち、事業主側が働き手を選定するのではなく、働く側が会社を選択できる状況にある。加えて我々の業界、すなわち、障害福祉サービスを提供する支援現場は、障がい者の重度・高齢化、福祉ニーズの多様化、福祉人材不足という大変、厳しい状況に追いやられている。中でも、福祉人材不足は、近々の最重要課題と位置付けられるものである。なぜなら、この問題を解決できれば、多くの人材により、重度・高齢障がい者への支援も、多様なニーズにも、応えることが可能であるからである。障害サービス提供業務は言うまでもなく対人サービス提供業務であり、また、その対象が障がい者であることから、いかに ICT 化や AI 技術が進歩したとはいえ、簡単に“人にとって代わる”ことができるとは、現段階ではまだまだ考え難い状況にある。すなわち、我々の業界には、絶対的“マンパワー”が必要不可欠といえる。

そこで今回は、“人材の確保と定着”というテーマで岩手県内各施設・事業所のご協力を得てアンケート調査を行い、それについて考察してみた。その結果、多くの方から多種多様なご意見・ご提案等をいただき、改めて我々の直面している人材不足がいかに深刻で、最重要課題であるかを再認識することとなった。

私見ではあるが、この問題は大きく 2 つのファクターに着目して考える必要があると整理した。それは、我々事業者が自助努力しなければならないこと、福祉行政としてやっていただかなければならないことである。

まず、我々の方だが、やはり一番は、“職場環境改善”である。多くの場合、職場における人間関係、福利厚生は、その就職・離職に関して最も大きな要因である。それらを整え実施するのは、施設・事業所であり、我々である。“働きやすい職場”“朝起きて今日も頑張ろう”と感じられる職場環境を創り、それを広く周知することで、この売り手市場に対し、職種に何らかの $+\alpha$ の付加価値をつけないと、数多くある職種のなかで福祉事業が選ばれることは難しいと考える。また、職業選択にあたっては、確かに仕事のやり甲斐とか、職場環境とか、休日・福利厚生とか、給与面とか、人それぞれ重要視するところは異なるであろう。

その中で特に給与面に関して言えば、現状においては、まだまだ全産業平均に近づけていない状況がある。我々、非営利法人である社会福祉法人や NPO 法人等にあつては、一般企業と違い、営利活動を行うことができない。ゆえに、職員の給与を全産業平均に近づけるには、その原資たる報酬に頼らざるを得ない状況にある。現在、国は職員の処遇改善について積極的に取り組んではいるが、加算制度という現在の位置づけでは、その根本解決には至らない。原資たる報酬の増額がなければ、給与面での改善は難しい状況にあると感じている。

この 2 点に着目し、官民一体的、双極的対応がなされず、どちらか一方だけが先行するやり方では、現状打開は難しいものとする。この調査結果を参考に今後、施設・事業所と福祉行政が共通認識をもってことに当たらなければ、人材確保も定着も成し得ないと痛感した。

社会福祉法人岩手県社会福祉協議会
障がい者福祉協議会

会 長 松田 賢雄

令和5年度障がい福祉サービス等事業所における

人材確保・定着に関する調査

参考資料

＜調査票 A 及び B＞	43
＜調査研修委員会名簿＞	55

岩手県社会福祉協議会 障がい者福祉協議会 令和５年度・令和６年度調査研究事業
令和５年度障がい福祉サービス等事業所における人材確保・定着に関する調査

会員事業所・法人を対象とした調査票【A】

本票での回答でも差支えありませんが、できる限り Google フォームからのご回答をお願いします。

なお、本票の提出は、下記の FAX またはメールアドレスにお送りください。

【URL】 <https://forms.gle/VWYK15UAgLGxr8x16>

【アンケート票】

【問合せ先】 岩手県社会福祉協議会福祉経営支援部 和山亨

電話 019—601—7024

FAX 019—637—4255

メール t-wayama@iwate-shakyo.or.jp



【目的】

この調査は、岩手県社会福祉協議会障がい者福祉協議会（障がい協）の令和５年度・令和６年度調査研究事業として、障がい協の中期ビジョン及び今年度の事業計画に基づき、障がい福祉サービス事業における人材確保・定着に関する実態を把握し、法人や事業所としての取組に資すること、国や県に対し、要望・提言活動を実施するための資料とします。

本アンケートの結果は、法人や事業所名など個別に特定できるような公表は行いません。
また、目的以外の使用はいたしません。

○調査対象：障がい協会員事業所及び会員事業所が属する法人

○調査基準：令和５年 11 月 1 日時点

○提出方法：Google フォームまたは調査票への直接記入後、FAX、電子メール等で送信

○調査結果：調査報告として、本会ホームページに掲載いたしますが、その際ご回答いただいた施設等名称については公表いたしません。

○回答期限：令和５年 12 月 15 日（金）

○回答方法：会員事業所単位及び法人ごとに回答してください。

※ 事業所単位で取り組んでいる場合や法人として取り組んでいる場合など様々であることから、会員事業所と会員事業所が属する法人としての回答を依頼するものです。そのため、各事業所としての回答と法人としての回答内容に違いがあっても差し支えありません。

7-1	求人募集を行う際、どのような方法で行っていますか。(当てはまるものすべて選んでください。)	☐ ハローワーク ☐ 福祉人材センター ☐ 新聞、チラシ等への掲載 ☐ 就職サイト (WEB 求人) ☐ 自社ホームページ ☐ 説明会の開催 ☐ 学校等への紹介依頼 ☐ 人材派遣会社等への依頼 ☐ 親族、知人、友人からの紹介 ☐ その他 ()
7-2	上記 (7-1) のうち、最も効果があった取り組みをお答えください。(当てはまるものすべて選んでください。)	☐ ハローワーク ☐ 福祉人材センター ☐ 新聞、チラシ等への掲載 ☐ 就職サイト (WEB 求人) ☐ 自社ホームページ ☐ 説明会の開催 ☐ 学校等への紹介依頼 ☐ 人材派遣会社等への依頼 ☐ 親族、知人、友人からの紹介 ☐ その他 ()
8-1	求人募集を行う際、学校訪問や説明会は毎年行っていますか。(一つ選んでください。)	☐ 行っている。 ☐ 行っていない。
8-2	上記 (8-1) で「行っている」と答えた事業所にお聞きします。その取り組みは何年くらい前から取り組んでいますか。 ※はっきりとした時期がわからない場合は、だいたいで構いません。	(記載例) 5 年前から、3～4 年前から

9	求人募集に当たって、進路指導担当者との話し合いを定期的に行っていますか。(一つ選んでください。)	☐ 行っている。 ☐ 行っていない。
10-1	人材確保を図るために、どのような工夫をしていますか。(当てはまるものすべて選んでください。)	☐ 特になし ☐ 求職者への情報発信（ホームページ等で先輩職員の声、職員アンケート結果、1日の働き方等） ☐ 施設見学や説明会、就業体験の実施 ☐ 面接のオンライン対応 ☐ 計画的な採用活動 ☐ 外国人人材の受け入れ ☐ 年齢の上限を設けず、再雇用 ☐ 職員募集のポスター掲示 ☐ その他（ ）
10-2	上記（10-1）のうち、効果があった取り組みをお答えください。(当てはまるものすべて選んでください。)	☐ 特になし ☐ 求職者への情報発信（ホームページ等で先輩職員の声、職員アンケート結果、1日の働き方等） ☐ 施設見学や説明会、就業体験の実施 ☐ 面接のオンライン対応 ☐ 計画的な採用活動 ☐ 外国人人材の受け入れ ☐ 年齢の上限を設けず、再雇用 ☐ 職員募集のポスター掲示 ☐ その他（ ）
11-1	職員の定着を図るために、どのような工夫をしていますか。(当てはまるものすべて選んでください。)	☐ 仕事量の見直し ☐ 勤務時間の調整 ☐ 面談 ☐ 異動希望を叶える ☐ 賃金・労働時間等の労働条件の改善 ☐ 資格取得やスキル向上のための研修参加の推奨 ☐ 職場環境の整備

		☐ 非正規から正規への登用機会の設定 ☐ 産休・育休・介護休暇などの休暇制度の充実 ☐ 福利厚生の実施 ☐ 特になし ☐ その他（ ）
1 1 - 2	上記（1 1 - 1）のうち、効果があった取り組みをお答えください。（当てはまるものすべて選んでください。）	☐ 仕事量の見直し ☐ 勤務時間の調整 ☐ 面談 ☐ 異動希望を叶える ☐ 賃金・労働時間等の労働条件の改善 ☐ 資格取得やスキル向上のための研修参加の推奨 ☐ 職場環境の整備 ☐ 非正規から正規への登用機会の設定 ☐ 産休・育休・介護休暇などの休暇制度の充実 ☐ 福利厚生の実施 ☐ 特になし ☐ その他
1 2	事業所・法人における人材の充足度合いについてお答えください。（一つ選んでください。）	☐ 充足している ☐ 概ね充足し、支障はない ☐ 不足気味である ☐ 慢性的に不足し、支障がある ☐ わからない ☐ その他
1 3 - 1	事業主・管理者として退職を希望する職員を引き留めた経験はありますか。（一つ選んでください。）	☐ ある ☐ ない

13-2	上記（13-1）で「ある」と答えた事業主・管理者にお聞きします。その際、どのような対応をしましたか。（自由記述）	
14	職員等の OJT に取り組んでいますか。（一つ選んでください。） ※OJT…On The Job Training の略で、職場の上司や先輩が、部下や後輩に対し、実際の仕事を通じて教育する方法	☐ 積極的に取り組んでいる ☐ 多少は取り組んでいる ☐ 取り組んでいない ☐ わからない
15	目標管理制度を導入していますか。 （一つ選んでください。） ※目標管理制度…職員が個人目標を決めて、その進捗や達成度合いによって成果までの道のりを管理するマネジメント方法	☐ 導入している ☐ 導入していない ☐ わからない
16	学生の現場実習の受け入れから就職を希望するに至るまで、工夫していることがあれば記入してください。（自由記述）	
17	サービス提供と休憩時間のメリハリをつけるために工夫していることがあれば記入してください。（自由記述）	
18	給与の水準を高めるために、取り組んでいることがあれば記入してください。（自由記述）	

19	職員に対して仕事にやりがいを持ってもらうために取り組んでいることがあれば記入してください。(自由記述)	
20	カスタマーハラスメントや強度行動障害に対する支援など、心理的ストレスに対する職員のメンタルヘルスケアに取り組んでいることがあれば記入してください。(自由記述)	
21	デスクワーク時間の確保のために、どのような対策を講じていますか。取り組んでいることがあれば記入してください。(自由記述)	

アンケートは以上です。お忙しい中、ご回答ありがとうございました。

岩手県社会福祉協議会 障がい者福祉協議会 令和５年度・令和６年度調査研究事業
令和５年度障がい福祉サービス等事業所における人材確保・定着に関する調査

職員（個人）を対象とした調査票【B】

本票での回答でも差支えありませんが、できる限り Google フォームからのご回答をお願いします。

※本票でのご回答の場合、直接、本会宛てに FAX、電子メール等でお送りください。

【URL】 <https://forms.gle/MKHk676Mx3QELf6h7>

【アンケート票】

【問合せ先】 岩手県社会福祉協議会福祉経営支援部 和山亨

電話 019—601—7024 FAX 019—637—4255

メール t-wayama@iwate-shakyo.or.jp



【目的】

この調査は、岩手県社会福祉協議会障がい者福祉協議会（障がい協）の令和５年度・令和６年度調査研究事業として、障がい協の中期ビジョン及び今年度の事業計画に基づき、障がい福祉サービス事業における人材確保・定着に関する実態を把握し、法人や事業所としての取組に資すること、国や県に対し、要望・提言活動を実施するための資料とします。

なお、本アンケートは無記名での調査であり、目的以外の使用はしないこと、個人の特定を行うことはありませんので、安心してご回答ください。

○調査対象：会員事業所に属する全ての職員

○調査基準：令和５年 11 月 1 日時点

○提出方法：Google フォームまたは調査票への直接記入後、FAX、電子メール等で送信

※直接、本会宛てにお送りください。

○調査結果：調査報告として、本会ホームページに掲載いたします。

○回答期限：令和５年 12 月 15 日（金）

6	今の職場に就職を決めた理由は何ですか。(当てはまるものすべて選んでください。)	☐ 興味があったから ☐ 魅力を感じたから ☐ 資格や研修が充実しているから ☐ 給料・待遇が良いから ☐ 通勤が楽だから ☐ 親族、知人、友人から紹介されたから ☐ 施設の理念や方針に共感したから ☐ 福利厚生が充実しているから ☐ 学生時代の先輩がいたから ☐ その他 ()
7	働く上で重視していることは何ですか。(当てはまるものすべて選んでください。)	☐ 職場の雰囲気・人間関係 ☐ 私生活とのバランス ☐ やりがい・働きがい ☐ スキルや知識の向上 ☐ 給料・待遇 ☐ その他 ()
8-1	現在の仕事に満足していますか。 (一つ選んでください。)	☐ 満足している ☐ やや満足している ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 不満
8-2	上記(8-1)で回答した理由を教えてください。(自由記述)	
9-1	職場や仕事に対して、ストレスに感じていることはありますか。 (一つ選んでください。)	☐ ある ☐ ない ☐ わからない

1 3	自分の職場の良いところは何ですか。(当てはまるものすべて選んでください。)	☐ 特にな ☐ 人間関係・雰囲気がいい ☐ 上司・先輩に相談しやすい ☐ 休日を取りやすい ☐ 仕事の内容がいい ☐ 残業がない・少ない ☐ 福利厚生が充実している ☐ 給与等に満足している ☐ 上司、先輩等からの指導が受けられる ☐ その他 ()
1 4	仕事上の悩みは何ですか。(当てはまるものすべて選んでください。)	☐ 特にな ☐ 給与が低い ☐ 仕事に興味がもてない ☐ 自分のキャリアや将来性 ☐ 労働時間が長い ☐ 人間関係・職場の雰囲気 ☐ 仕事量が多い ☐ 休暇がとれない ☐ 個人的な事情が仕事に影響している(結婚・育児・介護・経済的等) ☐ その他 ()
1 5	事業所・法人に努力してほしいと思うことがあれば教えてください。 (自由記述)	

アンケートは以上です。お忙しい中、ご回答ありがとうございました。

社会福祉法人岩手県社会福祉協議会 障がい者福祉協議会

調査研究委員会名簿

【令和 5 年度調査研究委員会名簿】

(敬称略)

No.	選出枠	役職名	委員会役職	氏 名	施設名	職名
1	県北	幹事	委員長	服部 勉	小さき群の里	所長
2	県南	副会長	副委員長	吉田 裕	ホームラン	管理者
3	沿岸	副会長	委員	大洞 久美子	工房まんさく	所長
4	中央	幹事	委員	佐々木 北枝	しらたき工房	所長
5	県南	幹事	委員	及川 秀徳	和賀の園	施設長
6	両磐	幹事	委員	丹野 健	ゆはず	代表理事
7	沿岸	幹事	委員	齋藤 玲子	ワークハウスアトリエ Sun	所長
8	沿岸	幹事	委員	菅野 好子	青松館	館長
9		会長	オブザーバー	松田 賢雄	遠野コロニー	所長

【令和 6 年度調査研究委員会名簿】

(敬称略)

No.	選出枠	役職名	委員会役職	氏 名	施設名	職名
1	県北	幹事	委員長	服部 勉	小さき群の里	所長
2	県南	副会長	副委員長	吉田 裕	ホームラン	管理者
3	沿岸	副会長	委員	大洞 久美子	工房まんさく	所長
4	中央	幹事	委員	瀬川 恵子	ポパイの家	サービス 管理責任者
5	県南	幹事	委員	及川 秀徳	和賀の園	施設長
6	両磐	幹事	委員	丹野 健	ゆはず	代表理事
7	沿岸	幹事	委員	齋藤 玲子	ワークハウスアトリエ Sun	所長
8	沿岸	幹事	委員	米田 智	青松館	館長
9		会長	オブザーバー	松田 賢雄	遠野コロニー	所長

社会福祉法人岩手県社会福祉協議会 障がい者福祉協議会
令和5年度、令和6年度調査研究事業

**令和5年度障がい福祉サービス等事業所における
人材確保・定着に関する調査報告書**

発行日 2025年3月31日

発行者 社会福祉法人岩手県社会福祉協議会 障がい者福祉協議会

事務局 〒020-0831 盛岡市三本柳8地割1番3 ふれあいランド岩手内
社会福祉法人岩手県社会福祉協議会 福祉経営支援部内
TEL019-637-4466 FAX019-637-4255