



寄り添い型の求職者相談でミスマッチを防ぐ ～福祉・介護人材の定着を図るために～

厚生労働省が実態調査等をもとに算出した、2025年に向けた介護労働者の需給推計によると、このままでは37.7万人の労働者が不足すると言われていています。このような状況において、福祉人材の確保とあわせて福祉サービスの質、つまり職員の専門性の向上も重要な課題となっています。

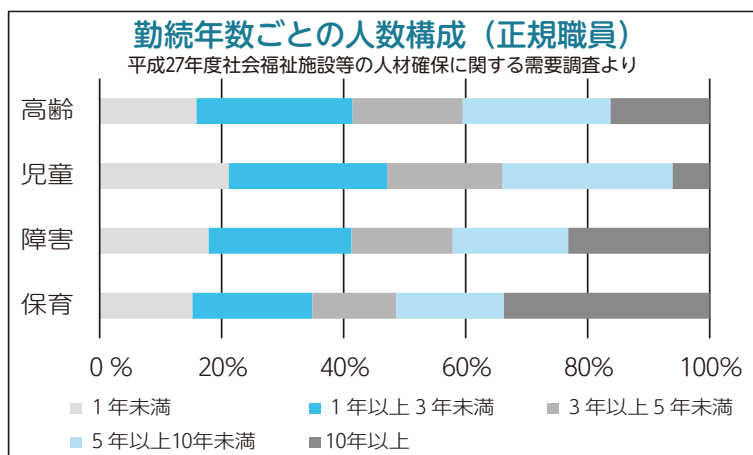
福祉・介護・保育の分野に従事する職員の専門性の向上を図るためにも、職員の「離職防止」＝「定着」に向けた取り組みが求められる中、かながわ福祉人材センター（以下、人材センター）における、就職支援段階からの取り組みを紹介します。

福祉・介護の職場に 勤めてみたものの……

厚生労働省の「労働市場レポート 第65号（平成28年4月）」によれば、平成22年から27年までの間に医療・福祉従事者として150万人が雇用されており、前回調査（平成21年）の127万人を大きく超えていることが分かりました。また医療・福祉分野への入職率を全産業平均と比較すると、福祉分野（18・7％）の方が全産業平均（14・2％）より高くなっています。

一方、離職率は福祉分野（16・3％）、全産業（14・4％）と大きな差はないものの、こちらも上回っています。福祉分野の介護職等の直接援助業務に当たる職員の勤続年数の構成は、人材センターが実施した「平成27年度社会福祉施設等の人材確保に関する需要調査」（以下「需要調査」）によると、全分野合計で「1年以上3年未満」が23・8％、「1年未満」16・5％と合わせると、約40％が勤続年数3年未満の職員となります。

「3年以上5年未満」は16・9％、「5年以上」約43％と、勤務年数3年から5年間の職員が、他の区分より少なくなっている状況があります。このことから3年を経つ前に職場を離れてしまう人が多いことが分かります。



「需要調査」で離職理由を尋ねたところ、「職場の人間関係に問題があったため」が最も多く、「他業種への転職」が第2位に続きます。「給与等処遇面の不満」は14項目中6位で、離職の引き金になっているとは言いきれません。

一方、現に福祉・介護の仕事に従事している人への調査では、満足できない一番の項目が「賃金の安さ」（i）であり、「賃金が安い」＝「仕事を辞める」という単純な因果関係にあるのではないことが分かります。

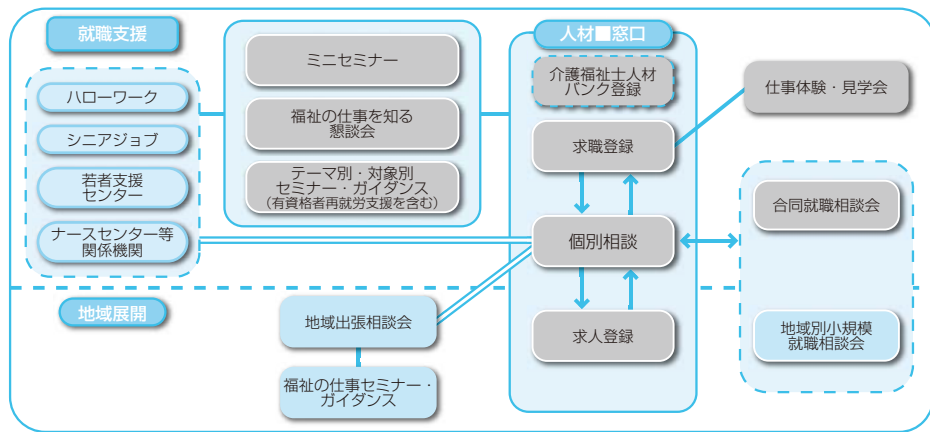
「定着」する人の割合を 増やすことも大きな課題

人材の確保と同時に、「定着」も重要な課題となっています。「採用」にあたっては、各法人・事業所において総務担当者だけでなく、現場職員にとっても、新任職員の育成、職員間の関係づくり、強いてはサービスの質の確保に向けても、多大なエネルギーを注ぐことになるからです。とりわけ早期離職は、現場職員の不安全感も伴い、職場全体への影響が懸念されます。

では、どうしたら早期離職を防げるのか、対応を考える必要があります。多くの職場が「早期離職予防・定着促進のために労働時間の希望を聞いている」「職場内のコミュニケーションの円滑化を図っている」などさまざまな取り組みをしている状況も見えています（ii）が、就活プロセスにおける支援では、ミスマッチを防ぐことが早期離職を防ぐ鍵になってきます。

人材センターでは、次頁の図のように求職者支援に向けて、重層的な取り組みを行い、就労につなげるためのさまざまな事業を行っています。支援の主軸となる求職相談のほか、毎年各地域や県全域で開催している合同就職相談会などで、求職者

かながわ福祉人材センター事業展開図



と求人事業所との「出会い」の創出に取り組んでいます。
 人材センターではキャリア支援専門員5名が中心となり、その役割を担っています。
 人材センターの就労支援の特徴とも言えるのは、求職相談者が動機づけから採用面接に至るまでのどの「段階」にいるかに配慮し対応していることです。

その段階は、
 ①福祉の仕事を知る段階
 ②自分にできる仕事内容を判断する段階
 ③どうすれば働けるかを知る段階
 ④就業形態のマッチング段階
 ⑤求職活動
 に区別しています。
 キャリア支援専門員は面談中、求職相談者がいる段階を見極めながら求職相談者に寄り添い、就労支援を進めていきます。
 第4、第5段階にある求職相談者にキャリア支援専門員が、より具体的にその人の目指す就労の方向性を見極めていくために用意している選択肢は「職種」「勤務形態」そして「通勤距離」です。採用応募をする前に「求職者自身が、自分が例えば高齢者、子どもなど、どのような利用者に関わっているか。そして、その人たちに接している場面はどういうところなのか。働いている自分がいる時間帯は昼間なのか夜なのかなど、利用者像や職場の空間をイメージしてもらおうこと」で、求職相談者のキャリア支援を具体化しています。
 さらに、求職者自身が施設や事業所に行き、その職場の「雰囲気」を五感で感じ、具体的な業務内容を知り、ともに働くであろう職員の姿を見て就職先を決めることも重要です。求職相談とあわせて「福祉のし

福祉のしごと相談

(月曜日～土曜日午前9時～12時・午後1時～午後5時まで)

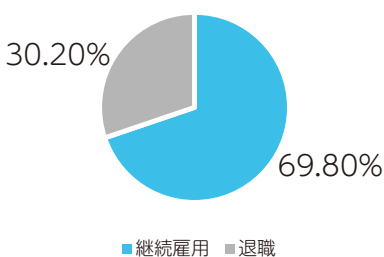
キャリア支援専門員（福祉のしごと相談員）等が、個々の状況に応じ、様々なご相談を受けて就職活動をサポートします。



ごと体験（グループ見学を含む）」も重要なツールとして活用しています。

人材センターが取り組む求職相談が福祉・介護人材の定着に結びついているかについては、今年6月、平成25年度から27年度までに人材センターが紹介状を発行し、その後、法人・事業所から「採用」との連絡を受けて求人票の取り下げを行った方の定着状況の調査を行いました。
 調査対象276法人のうち222法人より回答を得ました(回答率80.4%・7月5日現在)。回答から、人材センターが紹介した方263名が現在も継続就労している状況などが分かりました。
 回答いただいた法人からは「未経験で入職したにも関わらず、人柄をかわれ、2年間でユニットサブリーダーに昇格しました」「利用者・家族の信頼を積み重ね、職員間でも良好なコミュニケーションを築き、介護技術面でも着実な成長が見られたので正職員に昇格した」「就労継続支援事業所で、工賃作業の確認など仕事を確実に進めてくれる」「組織にもすぐ馴染み、よく働いていらっしやる。意欲もあり、将来に期待が持てる」など、福祉・介護の職場で活躍している様子をお伝えいただけました。

人材センター紹介者の定着状況
 平成25年～27年採用者
 (任期満了者除く)



実際に活躍している方、お二人に話を伺わせていただきました。
 人材センターの相談を利用し、現在は平塚市にある軽費老人ホーム「つちやホーム」に勤める北村恵美子さんは、「これまで児童関係や障害関係の仕事をしてきたのですが、膝を痛めてしまい、これからのような仕事ができるのか、心配な時期に相

談を利用しました。話を進める中で、ちようど地元で就職相談会があるから参加してみても？と勧められ足を運んでみました。

いくつかの相談ブースを回るうちに、施設ごとの働き方の違いが見えてきたのがよかったです。高齢の施設は初めてということもあり、キャリア支援専門員の計らいで就職前に1日、職場体験をさせていただきました。勤め始めてまだ3カ月です。先輩職員も利用者さんも長く施設にいる方が多いので、いろいろ教えてもらいながら働いています」と話してくださいました。



「ここが、この施設の一番好きな場所」と案内してくださった北村さん

また、横浜市にある障害者支援施設「白根学園光の丘」で支援員として働く池田優さんは、営業職から転職する際に人材センターの相談を利用しました。

当初、池田さんは障害者ではなく、障害児支援を、そして夜勤のない職場をと考えていたようですが、相談を進める中で、さまざまな情報を得て現実的に就職先を検討し、今の職場に決めたと言います。

勤め始めて1年以上が経った今、「以前の仕事は数字と時間に追われて辛かったけれど、現在は利用者さんとのコミュニケーションを楽しんでいることのできる仕事に就けてうれしい」と語ってくださいました。池田さんは現在、社会福祉士の資格取得も視野に、専門職としての高みを目指しています。



資格取得も考え、専門職としての成長を目指す池田さん

より丁寧なマッチングが定着には不可欠

厚生労働省の労働市場分析レポート(iii)では、福祉・介護に従事し続ける年数は、全産業平均従事年数と比べて比較的高い傾向にあります。

た。職種や就労形態などを多角的に検討し、この仕事の魅力を感じることでできた人は長く仕事をし続けている可能性が高いと言えるでしょう。前述の人材センターの調査に寄せられた意見に「就職先の職務内容について、よく理解した上での採用が職員の定着のために大事なことになる」と考える。今回、当施設の概要等について具体的に紹介させていただく機会があり、(求職者が)現在も意欲的に仕事をしていただいている」とありました。

求職相談を通じたマッチングは、求人ニーズに対する起爆剤的な採用戦略とは言いにくい面もありますが、新入職員2割近くが職場を去っている現状改善に向けた戦略の一つとして、一層丁寧に取り組む必要があると考えます。

今後多くの人に福祉・介護の仕事に関心を持っていただける場の提供とともに、就職を検討している人には丁寧な支援を通じ、福祉・介護の仕事の魅力をさらに発信していきます。

(かながわ福祉人材センター)

参考文献

- (i)・(ii) 介護労働安定センター 平成26年度「介護労働実態調査」(平成27年8月)
- (iii) 厚生労働省 労働市場分析レポート第21号(平成25年10月)

かながわ福祉人材センターHP

かながわ福祉人材センターのHPでは、求人・求職者の皆さまに役立つ情報の発信をしています。

介護福祉士人材バンク

介護福祉士有資格者の届出(登録)により再就職のお手伝いを行います。登録はHPで可能です。



<http://www.kfjc.jp>

かながわ福祉人材センター 検索