

# 神奈川県障害福祉サービス事業所等就労実態調査結果 概要版

## 1 調査の目的

障害福祉サービス事業所等における定着状況などの就労実態や、職場環境の整備、人材採用・育成・定着の取組及び労働者の意識等を把握し、分析することで、障害福祉分野での人材確保策における実効性のある新たな施策の企画立案の基礎資料とする。

## 2 調査対象

### (1) 事業所調査

神奈川県内で障害福祉サービス等を実施している法人 2,000 事業所

### (2) 労働者調査

2 (1) の調査対象事業所で就労する労働者 (2,000 事業所×3名=6,000名)

※調査対象の時点：2024年3月31日（職員の人数や仕事の経験年数等の状況を問うものに限る。）

## 3 調査期間

令和6年7月16日から令和6年8月9日

## 4 調査方法

### (1) 事業所調査

調査依頼文及び調査票の郵送により配布し、郵送またはWEBアンケートにて回収

### (2) 労働者調査

4 (1) に調査依頼文を3部同封し、調査対象事業所にて回答者を3名選定しWEBアンケートにて回収

## 5 回収状況

調査	配布数	有効回答数	有効回答率
事業所調査	2,000部	1,094部	54.7%
労働者調査	6,000部	1,825部	30.4%

## 6 調査結果の概要

### (1) 調査結果のポイント

#### ○ 事業所調査

- ・人手不足を感じている事業所が多い。
- ・職員定着には柔軟な勤務体制や人間関係が重要である一方、給与がマイナス要因となっている。
- ・職員採用の手法として、ハローワークの活用のほか、職員の紹介等、つながりを活用した手法が効果的
- ・労働条件改善は進んでいるが、賃金向上は進んでいない。

#### ○ 労働者調査

- ・仕事に満足しているものの、賃金には不満があり、人手不足も問題と感じている。
- ・本人にとって欠かせない事業所の取組として、柔軟な勤務体制の設定などの労働環境の整備を重視
- ・現在の法人（事業所）に就職したきっかけとして、友人・知人からの紹介とした者が多い。
- ・給与の低さが退職を考える最大の理由となっている。

## (2) 事業所調査の結果

<雇用管理状況>

### ○ 職員の過不足の状況（問7）

人手不足を感じている事業所多数（特に訪問系・施設系）

全体で「適当」が34.0%で最も高く、次いで「やや不足」が18.7%、「不足」が17.4%と続いている。大いに不足、不足、やや不足の合計は47.4%となっている。

サービス別にみると、「①訪問系」及び「②施設系」の事業所で「大いに不足」「不足」「やや不足」の割合が高くなっている傾向にある。

	①大いに不足	②不足	③やや不足	不足感あり (①+②+③)	適当	過剰
全体	11.3%	17.4%	18.7%	47.4%	34.0%	0.7%
①訪問系	21.2%	21.8%	16.9%	59.9%	18.3%	0.3%
②施設系	27.3%	40.9%	4.5%	72.7%	22.7%	0.0%
③居住支援系	5.7%	14.3%	12.6%	32.6%	39.4%	2.3%
④日中活動系	7.1%	18.4%	23.5%	49.0%	40.3%	0.0%
⑤訓練・就労系	2.1%	9.3%	25.0%	36.4%	54.2%	0.8%
⑥相談支援	14.1%	21.9%	17.2%	53.1%	26.6%	0.0%

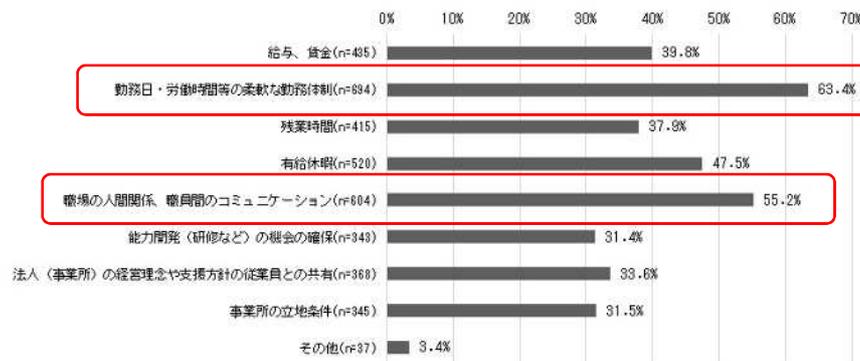
### ○ 職員の定着率に影響している要素（問10）

職員定着には柔軟な勤務体制や人間関係が重要  
一方、給与がマイナスに影響している

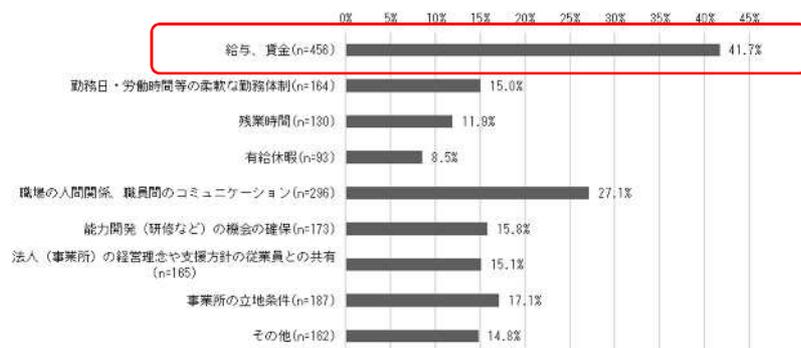
プラス面では、「勤務日・労働時間等の柔軟な勤務体制」が63.4%で最も高く、次いで「職場の人間関係、職員間のコミュニケーション」が55.2%、「有給休暇」が47.5%と続き、勤務体制等に係る項目が上位を占めていることから、職員の定着にとって重要な要素となっていることがうかがえる。

マイナス面では、「給与、賃金」が41.7%で最も高く、次いで「職場の人間関係、職員間のコミュニケーション」が27.1%、「事業所の立地条件」が17.1%となっている。

#### 【①プラスに影響】



#### 【②マイナスに影響】



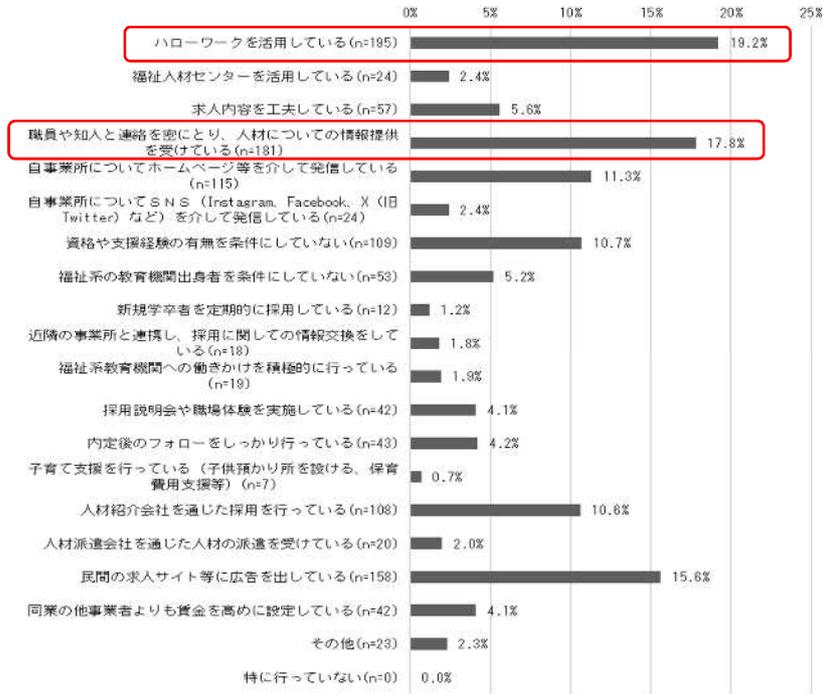
<職員の採用・育成・定着>

○ 職員の採用・確保の取組（問 19）

【②特に効果のあった取組】

職員採用の取組として、ハローワークに次いで職員等からの紹介が効果的

「ハローワークを活用している」が 19.2%で最も高く、次いで「職員や知人と連絡を密にとり、人材についての情報提供を受けている」が 17.8%、「民間の求人サイト等に広告を出している」が 15.6%、「自事業所についてホームページ等を介して発信している」が 11.3%となっている。



○ 早期離職防止や定着促進の取組（問 25）

【①実施している取組】

労働条件等の改善は進んでいるが、賃金水準の向上は進んでいない

「定期的な健康診断の実施や、健康対策や健康管理」が 68.3%で最も高く、次いで「職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている」が 61.2%、「本人の希望に応じた勤務体制にする等の労働条件の改善に取り組んでいる」が 58.7%。一方、「賃金水準を向上させている」は 38.5%となっている。



【②特に効果があった取組】

定着には労働条件の改善、職場内のコミュニケーションが効果的

「本人の希望に応じた勤務体制にする等の労働条件の改善に取り組んでいる」が32.4%で最も高く、次いで「残業を少なくする、有給休暇を取りやすくする等の労働条件の改善に取り組んでいる」が30.0%、「職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている」が22.7%となっている。



(3) 労働者調査の結果

< 満足度 (働く上での悩み・不満・不安等) >

○ 現在の仕事・職場の満足度 (問 12)

仕事には満足しているが、賃金には不満あり

「満足」が最も高いのは「有給休暇の取りやすさ」で28.2%である。「不満」で最も高いのは「賃金」で15.8%である。

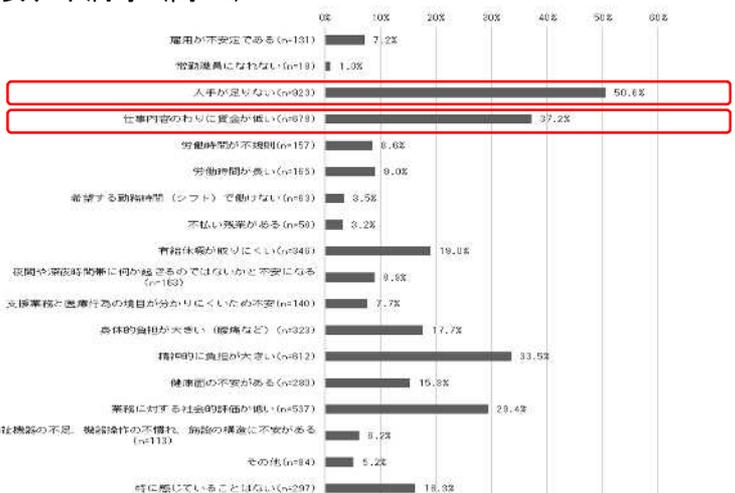
「やや満足」が最も高いのは「仕事の内容・やりがい」で35.2%である。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
仕事の内容・やりがい	27.7%	35.2%	29.6%	5.3%	2.1%
専門職としての自律	17.9%	30.4%	43.1%	6.6%	2.1%
職業に関する誇り	24.3%	33.0%	35.8%	4.9%	1.9%
キャリアアップの機会	13.6%	21.5%	46.8%	12.9%	5.2%
賃金	12.3%	17.0%	34.1%	20.9%	15.8%
労働時間・休日等の労働条件	23.6%	21.4%	33.9%	14.9%	6.1%
有給休暇の取りやすさ	28.2%	21.5%	28.4%	13.5%	8.4%
勤務体制の柔軟さ	24.8%	23.5%	33.8%	12.7%	5.2%
人事評価・処遇のあり方	13.0%	20.1%	42.4%	15.5%	9.0%
職場の経営方針・支援方針	13.9%	21.0%	44.8%	12.8%	7.4%
職場の人間関係、コミュニケーション	23.8%	31.2%	32.9%	9.2%	3.0%
利用者との関係	24.2%	39.3%	33.7%	2.1%	0.6%
利用者家族との関係	15.8%	27.9%	51.2%	3.8%	1.2%
雇用の安定性	18.8%	28.5%	40.4%	8.5%	3.8%
福利厚生	12.4%	18.7%	44.2%	15.6%	9.0%
教育訓練・能力開発のあり方	8.8%	16.6%	50.1%	16.9%	7.6%
立地条件	20.9%	21.3%	39.9%	13.5%	4.3%
職業生活全体	13.4%	26.4%	47.9%	9.7%	2.6%

○ 労働条件・仕事の負担についての悩み、不安、不満等 (問 13)

人手不足、賃金が低いと感じている

「人手が足りない」が50.6%で最も高く、次いで「仕事内容のわりに賃金が低い」が37.2%、「精神的に負担が大きい」が33.5%となっている。





#### (4) 事業所調査と労働者調査の比較

- 「職員の採用・確保に際し行っている取組・効果のあった取組（事業所問 19）」×「現在の法人（事業所）に就職したきっかけ（労働者問 19）」

**職員採用には職員等からの紹介が効果的であり、実際に就職したきっかけとしても最も多い**

事業所調査、労働者調査ともに「友人・知人からの紹介」「求人・就職情報誌、求人情報サイト」「ハローワーク」の割合が高くなっており、事業所が効果的であると考えている採用・確保の手法と労働者の就職したきっかけは一致していると考えられる。

(事業所調査)				(労働者調査)	
	①実施している取組	②特に効果があった取組	効果のあった割合(%)	きっかけ	割合
ハローワークを活用している	63.3%	19.2%	28.2%	ハローワーク	11.3%
福祉人材センターを活用している	17.8%	2.4%	12.3%	福祉人材センター(web含む)	3.1%
求人内容を工夫している	26.4%	5.6%	19.7%	学校・養成施設等での進路指導	5.8%
職員や知人と連絡を密にとり、人材についての情報提供を求めている	33.4%	17.8%	49.6%	求人・就職情報誌、求人情報サイト	17.9%
自事業所についてホームページ等を介して発信している	46.7%	11.3%	22.5%	折込チラシ、新聞・雑誌の広告	5.6%
自事業所についてSNS(Instagram、Facebook、X(旧Twitter)など)を介して発信している	12.0%	2.4%	18.3%	法人又は施設・事業所のホームページ	3.0%
資格や支援経験の有無を条件にしている	39.1%	10.7%	25.5%	就職セミナー(就職説明会)	1.4%
福祉系の教育機関出身者を条件にしている	38.7%	5.2%	12.5%	友人・知人からの紹介	32.4%
新規卒業者を定期的に採用している	10.8%	1.2%	10.2%	ボランティア、実習	2.5%
近隣の事業所と連携し、採用に關しての情報交換をしている	11.1%	1.8%	14.9%	ホームヘルパー等養成講座を通じて施設・事業所を知った	2.8%
福祉系教育機関への働きかけを積極的に行っている	10.0%	1.9%	17.4%	施設・事業所からの就職の働きかけ	5.3%
採用説明会や職場体験を実施している	17.1%	4.1%	22.5%	民間の人材紹介会社	2.6%
内定後のフォローをしっかり行っている	19.3%	4.2%	20.4%	行政広報誌(市報、区報等)	0.3%
子育て支援を行っている(子供預かり所を設ける、保育費用支援等)	4.3%	0.7%	14.9%	その他	5.9%
人材紹介会社を通じた採用を行っている	25.1%	10.6%	39.3%		
人材派遣会社を通じた人材の派遣を受けている	6.5%	2.0%	28.2%		
民間の求人サイト等に広告を出している	38.6%	15.6%	37.4%		
同業の他事業者よりも賃金を高めに設定している	10.8%	4.1%	35.6%		

- 定着促進のため行っている取組・効果のあった取組（事業所問 25）」×「職場で行われている取組・欠かせない取組（労働者 問 15）」

**定着には労働条件の改善及び賃金水準の向上が効果的**

特に効果のあった取組の割合として、「残業を少なくする、有給休暇を取りやすくする等の労働条件の改善」「希望に応じた勤務体制にする等の労働条件の改善」「賃金水準を向上」の項目は事業所及び労働者のいずれも高く、相違が無いと考えられるが、「実務の中で、上司や先輩から指導や助言を受ける機会を設定している」は事業所側が労働者側と比べてやや低くなっている。

(事業所調査)				(労働者調査)		
	①実施している取組	②特に効果があった取組	②/①	①行われている取組	②欠かせない取組	②/①
残業を少なくする、有給休暇を取りやすくする等の労働条件の改善に取り組んでいる	58.6%	30.0%	49.3%	残業を少なくする、有給休暇を取りやすくする等の労働条件改善の取組	40.9%	56.6%
本人の希望に応じた勤務体制にする等の労働条件の改善に取り組んでいる	58.7%	32.4%	53.1%	希望に応じた勤務体制が取れるなど、柔軟な勤務体制の設定	44.3%	56.6%
賃金水準を向上させている	38.5%	17.1%	42.8%	能力や資格取得に応じて賃金が上がる仕組み	29.2%	50.9%
適切な目標設定をしながら、能力や仕事ぶりや評価し、賃金等の処遇に反映している	28.2%	8.0%	27.3%	働き方や仕事内容、キャリアについて上司と相談する機会の設定	27.2%	30.6%
能力や仕事ぶり、それに対する評価について、管理職から職員に説明する機会を設けている	31.4%	6.4%	19.5%	自分の能力や仕事ぶりに対する評価について、管理職からの説明	14.4%	18.7%
実務の中で、上司や先輩から指導や助言を受ける機会を設定している	40.2%	10.3%	24.5%	実務の中で、上司や先輩から指導や助言を受ける機会の設定	30.0%	35.8%
職員の仕事内容と必要な能力等を明示している	19.7%	1.5%	7.4%	職員の仕事内容と必要な能力等が明示されている	10.6%	8.3%
定期的な健康診断の実施や、健康対策や健康管理	68.3%	9.2%	13.0%	定期的な健康診断の実施や、健康対策や健康管理	56.6%	28.8%
職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている(定期的なミーティング、意見交換会、事例検討会等)	61.2%	22.7%	35.7%	支援に関する事例検討会・ケース会議等の情報共有、議論の場の設定	39.2%	32.5%
職場での仕事の進め方を明示している(業務マニュアル等の整備)	33.5%	3.9%	11.2%	職場での仕事の進め方の明示(業務マニュアル等の整備)	24.6%	14.0%
経営者・管理者と職員が経営方針、支援方針を共有する機会を設けている	33.6%	4.8%	13.9%	法人の経営方針や支援方針の従業員全体への共有	23.3%	14.1%
業務改善や効率化等による働きやすい職場作りに入力している	29.3%	4.8%	15.6%	業務改善や効率化等による働きやすい職場作り	17.9%	25.5%
福祉機器や介護ロボット、ICT等の導入による働きやすい職場作りに入力している	10.1%	2.0%	18.9%	福祉機器やロボット、ICT等の導入	4.4%	26.3%
福利厚生を充実させ、職場内の交流を深めている(カラオケ、ボウリングなどの同好会、懇話会などの実施を含む)	13.5%	2.9%	20.3%	福利厚生を充実させ、職場内の交流を深めている(カラオケ、ボウリングなどの同好会、懇話会等の実施を含む)	9.0%	20.0%
他法人との連携、交流	11.5%	1.2%	10.3%	他法人との連携、交流	13.9%	19.8%
キャリアに応じた給与体系を整備している	35.6%	6.1%	16.4%	キャリアアップの仕組みの整備	17.4%	18.3%
キャリアパスを明示している(例:資格の取得、経験値、業務実績に応じた役割や昇進等について)の決まり等)	36.6%	5.0%	13.3%	支援能力の向上に向けた研修	31.2%	30.0%
新人の指導担当者を置いている	20.6%	4.5%	23.1%	支援能力に合った仕事への配属	20.0%	23.6%
能力開発を充実させている(社内研修実施、社外講習等の受講、支援等)	31.5%	5.6%	17.1%	支援能力を適切に評価する仕組み	10.7%	15.3%
仕事の希望や本人の能力・適正を考慮して職場に配置している	36.1%	10.8%	28.9%			
給与、不満、不安などの相談窓口を設けている(メンタルヘルス対策を含む)	43.1%	7.0%	15.7%			