

## 【レポート】

# 福祉保健等職場実態調査の分析

大分県本部／大分県地方自治研センター・社会保障専門部会

社会保障専門部会における2020年度からの取り組みとして、直近の職場状況を把握し、今後の社会保障専門部会の自治研活動の基礎資料とするため、「自治体福祉・保健関係職場アンケート」を実施した。

1. 対象範囲 県内全自治体単組の福祉・保健関係職員の5割程度
2. 内容・方法 2019年地方公共団体定員管理調査結果（総務省）の部門別職員数を参考に、アンケート用紙を各単組に上記対象範囲の枚数配布。
3. 調査期間 2020年2月27日（木）～3月31日（火）

## 1. 回答状況

回答者は1,131人。単組ごとの回答数は以下のとおりとなっている。

	単組名	回答数		単組名	回答数
(1)	県職	163	(10)	玖珠	5
(2)	大分	222	(11)	九重	17
(3)	由布	39	(12)	中津	35
(4)	竹田	47	(13)	宇佐	60
(5)	豊後大野	39	(14)	豊後高田	30
(6)	臼杵	48	(15)	別府	124
(7)	津久見	0	(16)	杵築	45
(8)	佐伯	80	(17)	国東	60
(9)	日田	88	(18)	日出	29
合計回答数					1,131

## 2. 集計結果について

### (1) 所属職場

	区分	回答数	構成比
(1)	子育て関係	389	34.4%
(2)	障がい者関係	107	9.5%
(3)	高齢者福祉関係	115	10.2%
(4)	介護保険関係	102	9.0%
(5)	生活保護関係	120	10.6%
(6)	地域医療関係	105	9.3%
(7)	その他	148	13.1%
	回答なし	45	4.0%
	合計	1,131	

## (2) 年 齢

全職場で20歳代から40歳代までの年齢構成が多く、子育て関係職場は20歳代、30歳代が多い傾向にあり、地域医療、介護、高齢者福祉関係は30歳代以上から類似した年齢構成となっている。

	区 分	回答数	率
(1)	10代	3	0.3%
(2)	20代	267	23.6%
(3)	30代	289	25.6%
(4)	40代	351	31.0%
(5)	50代	161	14.2%
(6)	60代以上	16	1.4%
(7)	回答なし	44	3.9%
	合 計	1,131	

## 3. 仕事の区分

全体的には、半数以上が一般事務職となっている。

区 分	回答数	構成比
資格職	466	41.2%
一般事務職	610	53.9%
回答なし	55	4.9%
合 計	1,131	

## 4. 専門職の内訳

専門職の割合は職場によって大きく異なり、子育て関係、地域医療関係は専門職が多く、福祉関係職は一般事務職が多数を占めている。資格は保健師と保育士が大半を占め、他分野の専門職はごくわずかとなっている。

	区 分	回答数	構成比
(1)	獣医師	8	0.7%
(2)	保健師	145	12.8%
(3)	薬剤師	7	0.6%
(4)	臨床検査技師	1	0.1%
(5)	理学療法士	1	0.1%
(6)	福祉職	3	0.3%
(7)	調理員	5	0.4%
(8)	診療放射線技師	3	0.3%
(9)	管理栄養士	13	1.1%
(10)	区分無回答	739	65.3%
(11)	心理	8	0.7%
(12)	幼稚園教諭	8	0.7%
(13)	技能労務職	1	0.1%
(14)	その他	1	0.1%
(15)	保育士	152	13.4%
(16)	自立支援専門員	2	0.2%
(17)	社会福祉士	17	1.5%
(18)	看護師	11	1.0%

	区 分	回答数	構成比
(19)	福祉	1	0.1%
(20)	歯科衛生士	1	0.1%
(21)	社会福祉主事	4	0.4%
	合 計	1,131	

## 5. 職場環境の良いところ・優れているところ

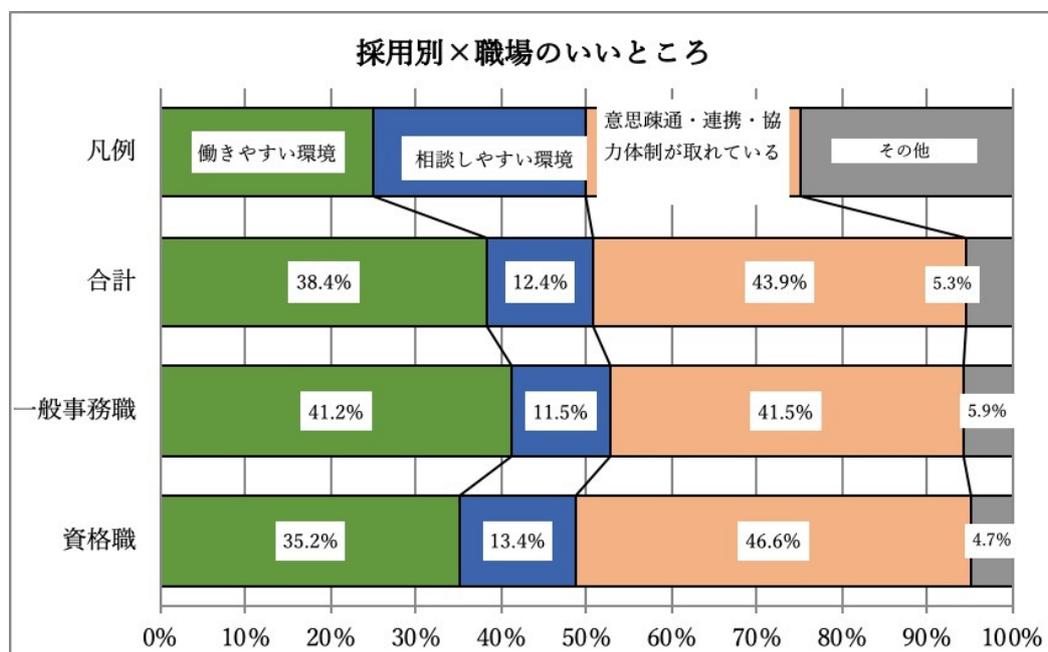
全体の回答のうち、大部分が「働きやすい環境」「相談しやすい環境」「意思疎通・連携・協力体制が取れている」のいずれかに分類することができた。そこで、①採用区分別、②職場別、③経験年数別、④年齢別によって、どのような傾向と特色が見られるかを探ってみた。

### (1) 採用区分別

まず、一般事務職では、「働きやすい環境」と回答した人が41.2%、「相談しやすい環境」と回答した人が11.5%、「意思疎通・連携・協力体制が取れている」と回答した人が41.5%となった。

一方、資格職（専門職）については、「働きやすい環境」と回答した人が35.2%、「相談しやすい環境」と回答した人が13.4%、「意思疎通・連携・協力体制が取れている」と回答した人が46.6%となっており、資格職において職場内での意思疎通・連携・協力体制をより重視している傾向が見て取れた。特に、保育や福祉の分野においては、良好なチームワークやコミュニケーションを理由に挙げた人が大半を占めた。

また、保健師の中では「相談しやすい環境」と回答した人の割合が最も多く、職務上の特色が反映された結果となった。



回答数内訳

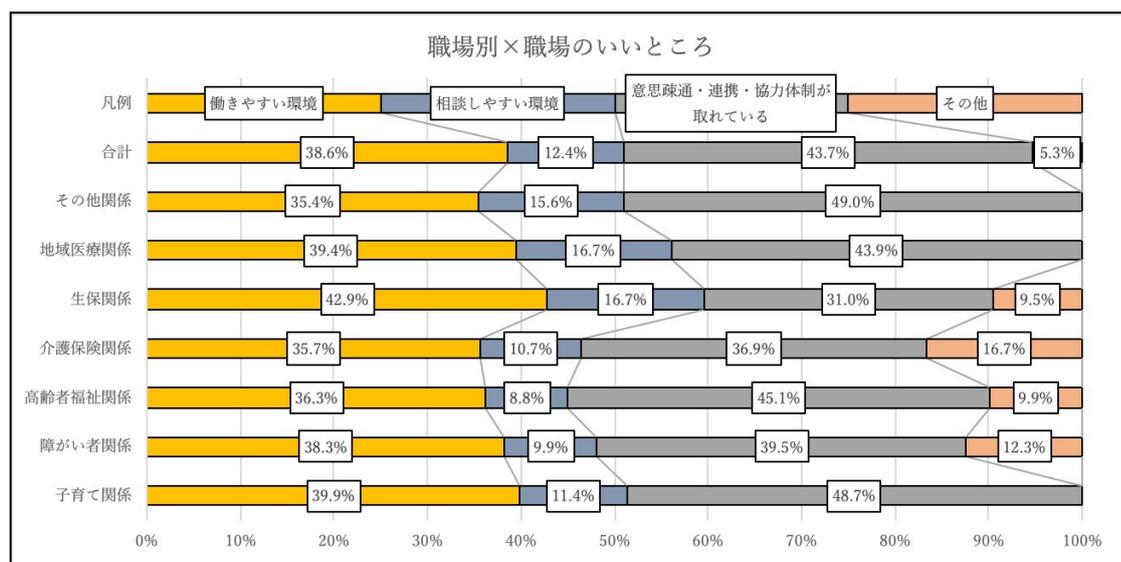
	回答区分	回答数
1	働きやすい環境	299
2	相談しやすい環境	96
3	意思疎通・連携・協力体制が取れている	339
4	その他	41
	回答なし	356
	合計	1,131

その他の特徴的な回答

- ・同じ職種の先輩が多いため、様々な手法やテクニックを学ぶことができる（保健師）
- ・異職種との合同勉強会を行い、共通認識を持つようにしている（介護支援専門員）
- ・個人ではなく組織で対応しようとする流れがあるので安心できる（医療職）

(2) 職場別

「働きやすい環境」と回答した人は生活保護関係で42.9%と最も多かった。「相談しやすい環境」と回答した人は、生活保護、地域医療、保健衛生、健康増進等の職場で割合が高かった。「意思疎通・連携・協力体制が取れている」と回答した人は、子育て関係で48.7%と高い割合となっている。全体的に、専門職が多く配置されている職場ほど意思疎通・連携・協力体制を重要視している傾向が見受けられた。



回答数内訳

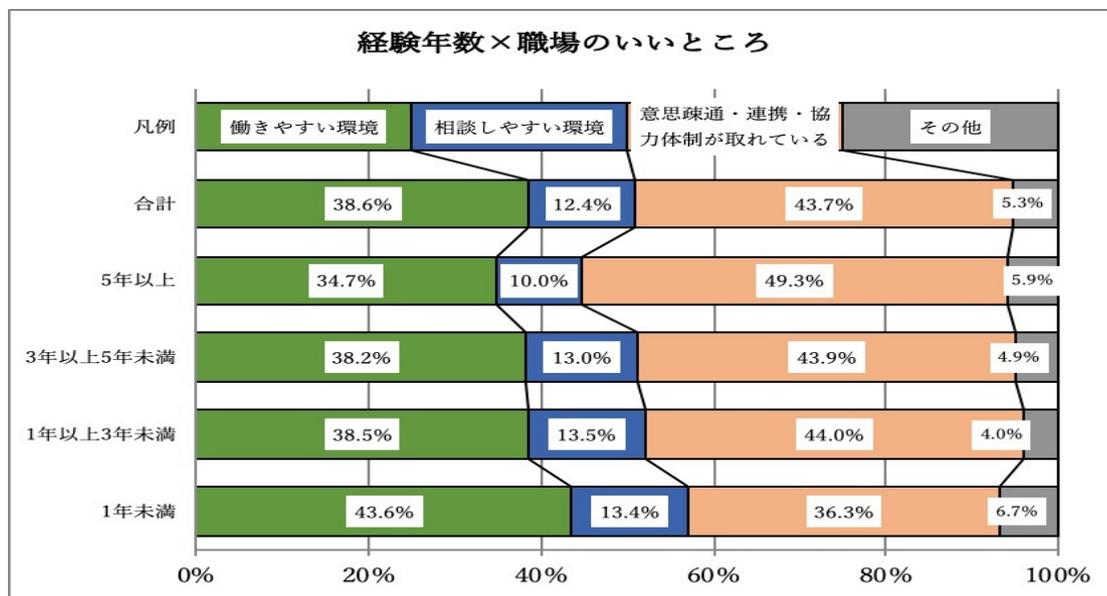
	働きやすい環境	相談しやすい環境	意思疎通・連携・協力体制が取れている	その他
子育て関係	109	31	133	0
障がい者関係	31	8	32	10
高齢者福祉関係	33	8	41	9
介護保険関係	30	9	31	14
生保関係	36	14	26	8
地域医療関係	26	11	29	0
その他	34	15	47	0
合計	299	96	339	41

その他の特徴的な回答

- ・困難事例における職員間の情報共有やアドバイスができる（高齢者福祉関係）

### (3) 経験年数別

「働きやすい環境」と回答した人は1年未満で43.6%と最も多く、「相談しやすい環境」と回答した人も、経験年数が浅い人に多く見られた。一方で、経験年数5年以上の半数が「意思疎通・連携・協力体制が取れている」と回答していることから、経験年数が長くなるほど職場内での意思疎通、連携、協力体制が重要だと捉える人が多くなると言える。

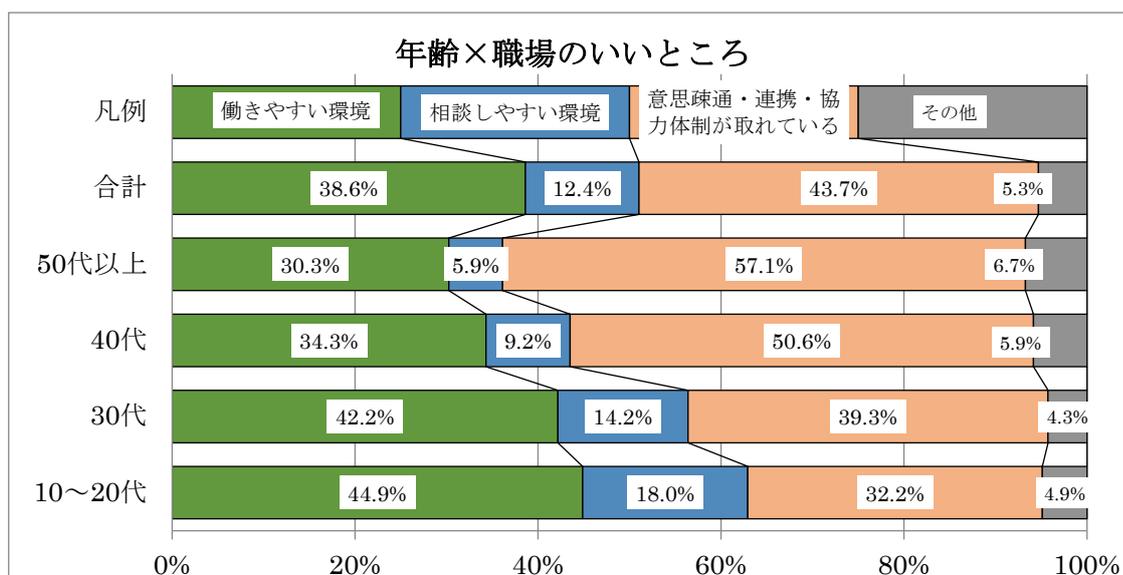


回答数内訳

	働きやすい環境	相談しやすい環境	意思疎通・連携・協力体制が取れている	その他
10代	3	0	0	0
20代	89	37	66	10
10～20代	92	37	66	10
30代	89	30	83	9
40代	82	22	121	14
50代以上	36	7	68	8
50代	31	7	62	8
60代以上	5	0	6	0
合計	299	96	338	41

### (4) 年齢別

年齢別では10～20代、30代はそれぞれ「働きやすい環境」が44.9%、42.2%と他の項目より高く、40代、50代以上はそれぞれ「意思疎通・連携・協力体制が取れている」が50.6%、57.1%と他の項目より高い割合となった。また、若年層では「相談しやすい環境」と回答した人が多かった点は、経験年数別に見た結果とよく似ている。



回答数内訳

	働きやすい環境	相談しやすい環境	意思疎通・連携・協力体制が取れている	その他
10代	3	0	0	0
20代	89	37	66	10
10～20代	92	37	66	10
30代	89	30	83	9
40代	82	22	121	14
50代以上	36	7	68	8
50代	31	7	62	8
60代以上	5	0	6	0
合計	299	96	338	41
	働きやすい環境	相談しやすい環境	意思疎通・連携・協力体制が取れている	その他
10～20代	44.9%	18.0%	32.2%	4.9%
30代	42.2%	14.2%	39.3%	4.3%
40代	34.3%	9.2%	50.6%	5.9%
50代以上	30.3%	5.9%	57.1%	6.7%
合計	38.6%	12.4%	43.7%	5.3%
凡例	1	1	1	1

## 6. 総論

### (1) 「働きやすい環境」

代表的な意見

- ・人間関係にストレスがない
- ・職場の雰囲気が良い
- ・時間外労働がない
- ・人数が多く休みが取りやすい
- ・定時に帰ることができる

### (2) 「相談しやすい環境」

代表的な意見

- ・上司に相談しやすい
- ・相談できる人がいる
- ・経験豊富な人がいる
- ・同年代が多くて話しやすい
- ・気にかけて話を聞いてくれる人が多い

### (3) 「意思疎通・連携・協力体制が取れている」

代表的な意見

- ・お互い協力をしている ・話し合いの場を持ち、内容について共有している
- ・お互いを思いやることができる ・コミュニケーションを取りやすい
- ・業務マニュアルがある

一般事務職、専門職とも若年層は「働きやすい環境」を重視する傾向があり、30代以降になると「働きやすい環境」よりも自身が属する職場や他の部署との連携やコミュニケーション、協力体制を重視するようになる傾向があることが分かった。このことから、経験年数が浅い時期は、まず、時間外労働がないことや明るい職場の雰囲気、年休が取りやすい環境を望み、経験年数が増えるにつれて業務量の増加や職責に伴い、意思の疎通や職員相互の協力体制がより必要だと感じるようになることが推測される。

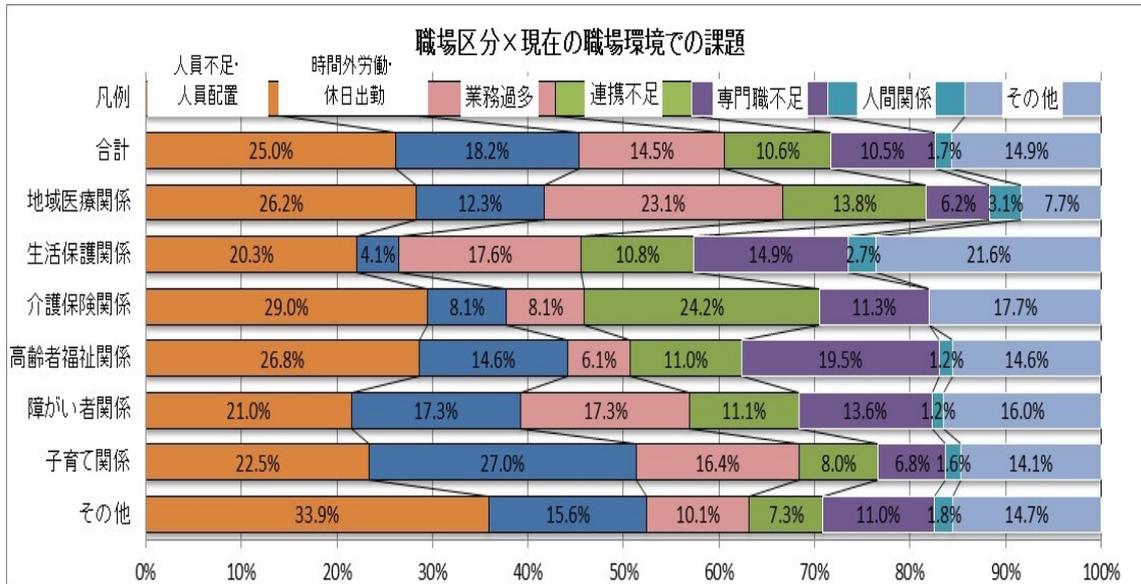
裏を返せば、近年の行財政改革による人員削減や職員配置の見直し、世代構成の偏り等の影響もあり、年齢が上がるにつれて年休が取りにくい、残業が多い、過度の業務量によって職場の雰囲気が悪化するという状況も懸念される。

すべての職種、年齢において「働きやすい環境」を職場の良いところだと自信をもって言える人が多くなるよう、職員の適正配置や負担軽減を図る自治体組織の配慮も必要ではないかと感じた。

## 「福祉保健等職場 実態調査」分析結果

### 1. 現在の職場環境での課題（分析結果）

#### （1）職場区分



「職場区分」における「現在の職場環境での課題」としては、「人員不足・人事配置」25.0%、「時間外労働・休日出勤」18.2%、「業務過多」14.5%が全体の6割弱を占めている。実際には、全体として複合的な因果関係があると予想される。

「生活保護関係」は、「時間外労働・休日出勤」の割合が少ない一方で、ケース事例の多様化や複雑化が挙げられており、それに伴う精神疾患の発生も課題としてあった。

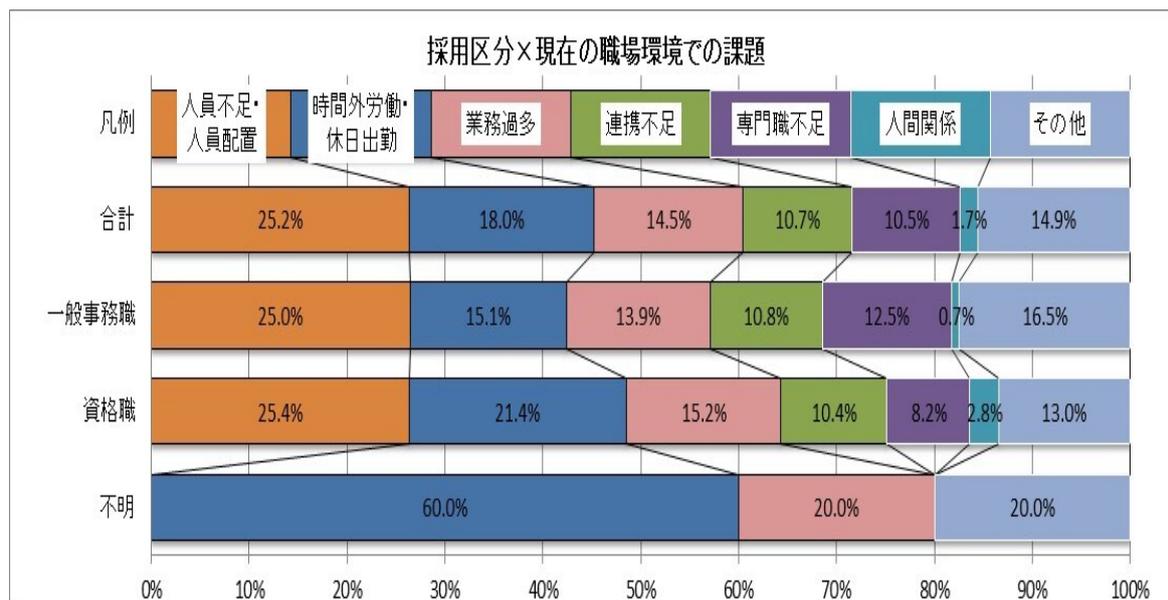
「介護保険関係」「高齢者福祉関係」は、医療や介護の連携推進や支援サービスに取り組む必要性があり、「連携不足」や「専門職不足」が課題の上位を占めている。夜間や休日にも緊急対応を行う理由から常に連絡体制を整えているという声もあった。

「子育て関係」は、課題の一番の要因が、他の職場では「人員不足・人員配置」であるのに対し、「時間外労働・休日出勤」となっており、慢性的な長時間労働等の発生が課題となっている。なお、国の制度改正に伴う業務の増大を挙げる回答も複数件あった。

本調査における職場環境での課題において、首位を占めている「人員不足・人員配置」の詳細としては、特定の職員の業務集中、年齢構成や男女比の偏り、経験者不足、正規職員と臨時・非常勤職員の構成比、病気休暇や育児休業の欠員補充が挙げられた。

なお、「その他」の要因としては、マニュアル作成を望む回答が多かった。また、増加する紙書類、デジタル化の対応、公用車の不足や施設の老朽化も挙げられていた。業務の見直しや自己研鑽に努めたいと願いながらも余裕のある対応ができない現状もあった。

## (2) 採用区分



「採用区分」における「現在の職場環境での課題」としては、「一般事務職」と「資格職」ともに、「人員不足・人員配置」「時間外労働・休日出勤」「業務過多」が順に占めた。

「資格職」としては、通常事務に追われ、本来の専門業務に取り組む時間が不足しているという声があった。また、近年、緊急管理体制による個別の「時間外対応・休日出勤」の対応や個人情報を取扱わない慢性的な持ち帰り作業も行われていた。

「資格職」の場合、欠員が生じた際に、「一般事務職」以上に補充が難しい現状があった。

## 2. (1) 解決・対応に苦労した経験

職場あるいは採用区分別では回答が下記のとおりとなった。いずれも業務量過多や人員の不足を回答する傾向が強い。

### ① 職場

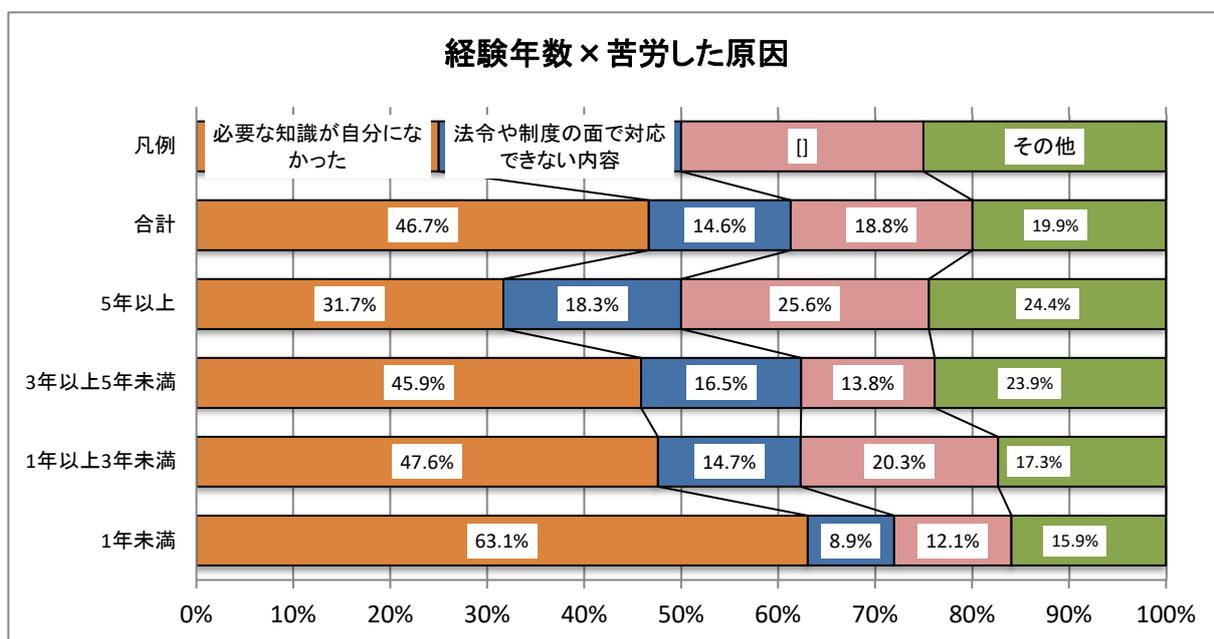
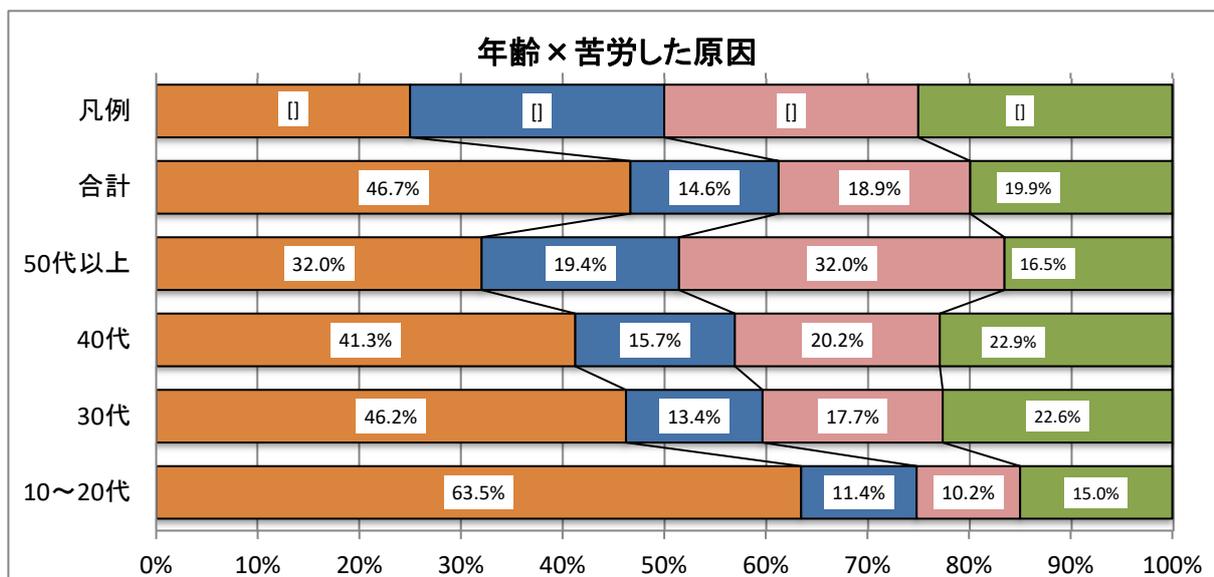
保健衛生	「業務量が多く、人員不足等で一人で悩むことがある。」などの職場環境に起因する苦労の傾向が多い。
介護保険関係	「困難な問題が多い中で、マンパワー不足で一人で悩むことがある。」などの職場環境に起因する傾向が多い。
管理係	業務が多岐に渡り大変
健康増進関係	人員が少ないため、課をまたがる業務に対応しており大変だと感じる人が多い。
高齢者福祉関係	「人員不足であり、困難事案が発生した時に対応できる職員がいない。」などの職場環境に起因する傾向が多い。
国保年金係	業務が多く仕事が終わらない。
子育て関係	業務量が多いにもかかわらず、人員不足であり、困難なケースが発生した場合、対応に苦慮するなどの職場環境に起因する傾向が多い
障がい者関係	業務量は年々増加しているにもかかわらず、人員削減などで人員が不足している。
生活保護関係	事務量が多い中で、人員が不足しており経験豊富な職員がいない
地域医療関係	他課との連携が難しいなどの回答が多い。

### ② 採用区分

ケアマネ	人員不足
一般職	業務量は年々増加しているにもかかわらず、人員削減などで人員が不足している。
介護福祉士	人員が不足している
看護師	担当業務以外の業務が多く本来の業務ができない。
管理栄養士	人員不足で他課にまたがる仕事をしなければならない。
社会福祉士	専門的な業務が多く、経験豊富な職員がいないと苦労する。
調理師	休みが自由にとれない
福祉職	新採で相談職に配置されたときは必要な資源のことも傾聴スキルもないため辛かった。
保育士	業務量が多いにもかかわらず、人員不足であり、困難なケースが発生した場合、対応に苦慮するなどの職場環境に起因する傾向が多い。
保健師	業務量が増える一方だが、人員が不足している傾向にある。
薬剤師	理想論に対する現場からの苦情
理学療法士	人員の削減や正規職員の減少により「質」が保たれなくなっている。

## 2. (2) 苦勞した原因（理由）

	回答区分	回答数	比率
1	必要な知識が自分になかった	318	28.1%
2	法令や制度の面に対応できない内容だった	113	10.0%
3	マンパワーの不足	141	12.5%
4	その他	139	12.3%
	回答なし	420	37.1%
合計		1,131	



苦勞した原因について回答のあったものは62.9%にとどまった。そのうち「知識の不足」28.1%、「法令・制度の面に対応できない」10.0%、「マンパワーの不足」12.5%、「その他」12.3%となっており、原因を自身の知識に求める傾向が強く、年齢や経験年数別の集計を見ても、「若年であること」「経験が浅いこと」でその傾向が顕著に表れている。一方で「(1)解決・対応に苦勞した経験」に関しては人員の不足で苦勞しているという回答も多く、少ない人数で業務をこなさなければいけないという現状が見て取れる。

職場ごと・採用区分ごとの傾向については以下のとおり。

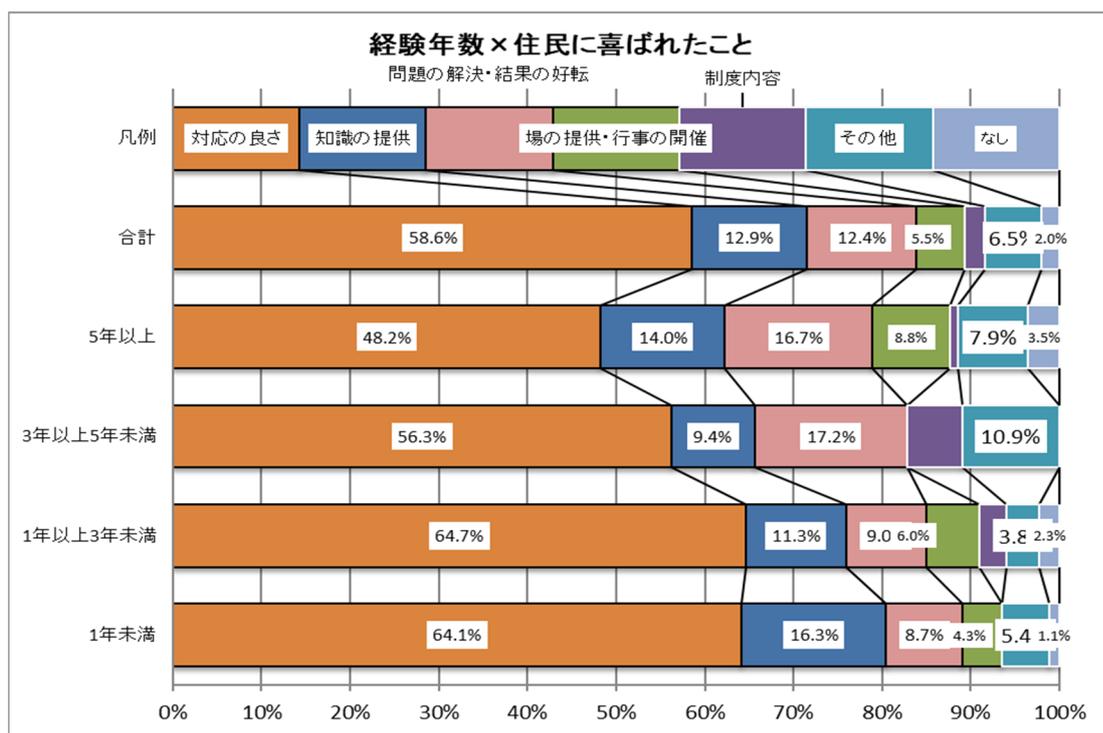
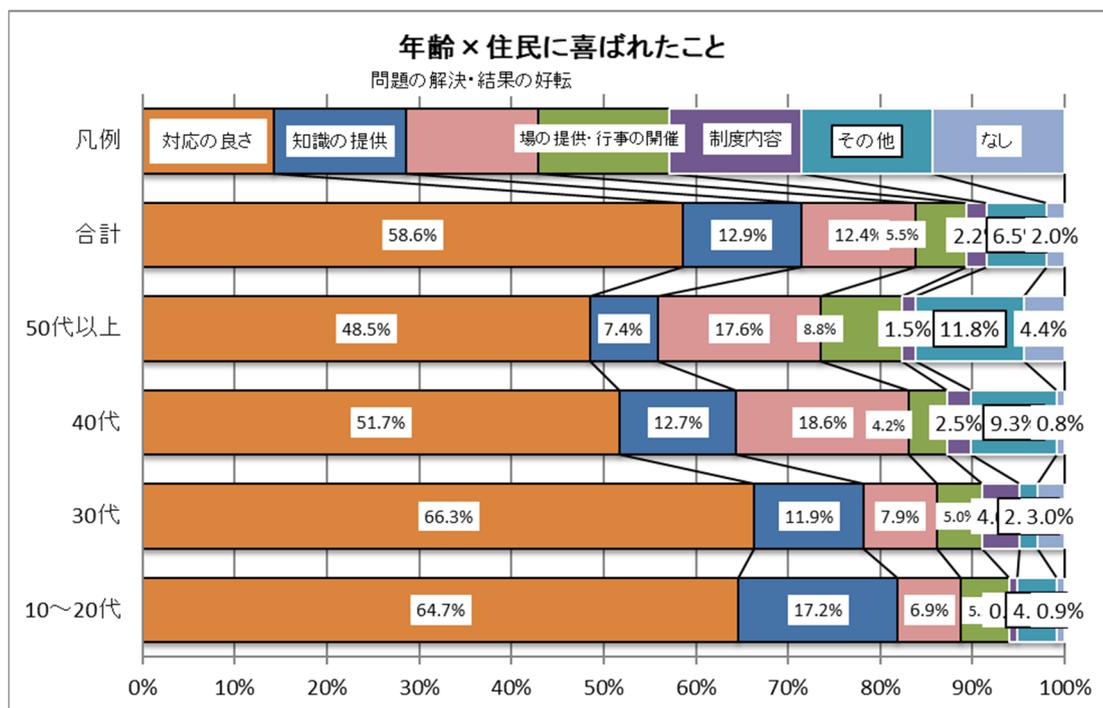
## ① 職場ごとの傾向

介護保険関係	市民対応に対する苦労や複雑な制度などの法令や制度が苦労の原因となっている傾向がある。
環境	行政指導のため強制力などがないことや地域に関係機関が少ないことが原因で苦慮する傾向。
管理係	「支払い意欲がない」：市民対応に対する苦労
健康増進	他部署や他機関との連携が必要などの人間関係に対する原因や市民対応に対して苦慮する傾向がある。
高齢者福祉関係	高齢化や過疎化といった環境面に苦慮する傾向があるほか、関係機関との連携に苦慮する傾向がある。
子育て関係	理不尽な保護者対応などの対応力の欠如や知識不足や経験不足が原因となっている傾向がある。
指導監査	市民に理解してもらうのに苦慮するといった市民対応が原因となっている。
障がい者関係	職場での人間関係に苦慮する傾向がある。
生活保護関係	市民に対する対応に苦慮したり知識不足や経験不足が原因となっている傾向がある。
地域福祉関係	市民対応や法令や制度や職場の人間関係に苦慮している傾向がある。
幼稚園	知識不足や人間関係に苦慮する傾向

## ② 採用区分ごとの傾向

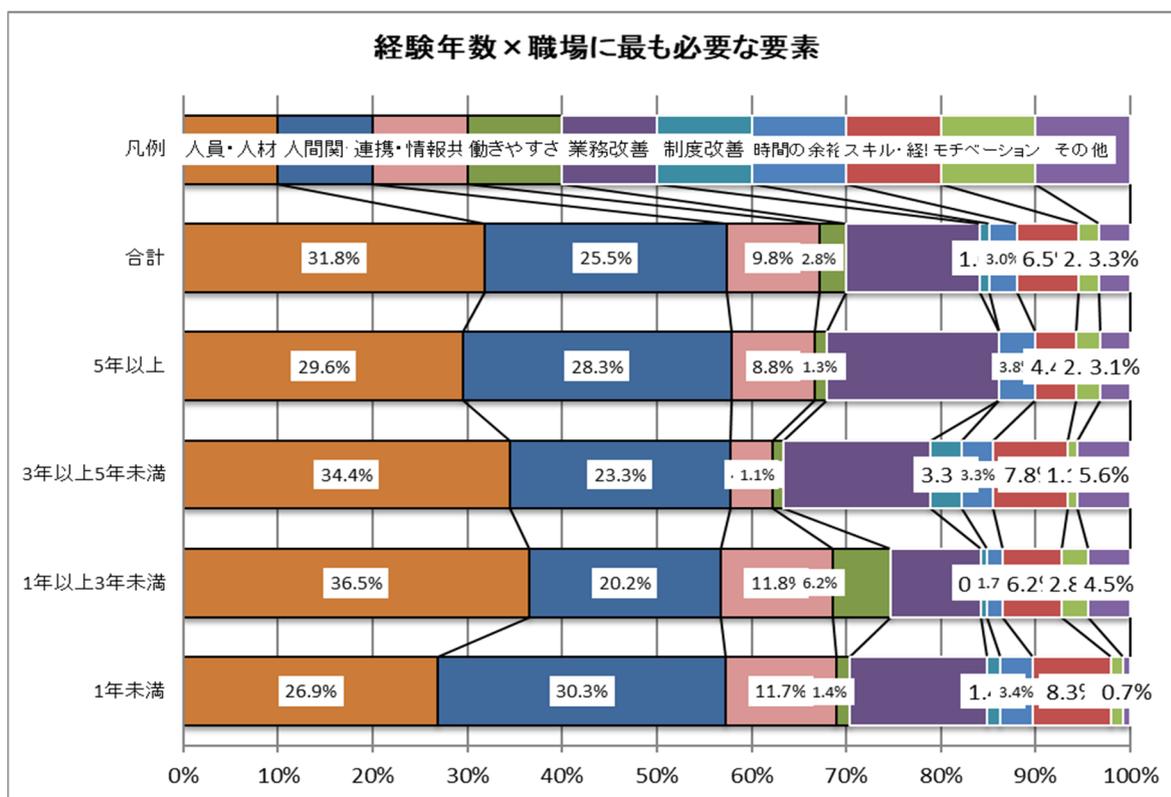
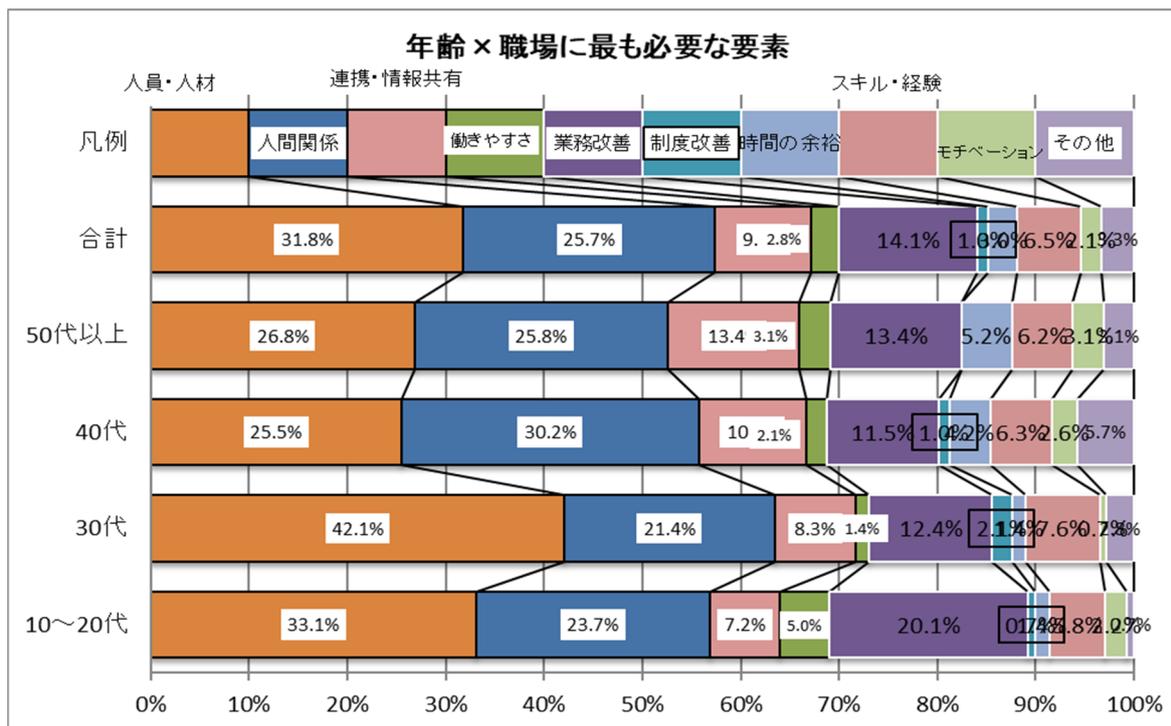
一般職	市民対応や法令や制度の難しさ、職場の人間関係に苦慮している傾向がある。
栄養士	外部機関との連携や他者とのかかわりかたなどの人間関係に苦慮している傾向がある。
社会福祉士	行政だけでは対応できなくなっている。
心理士	知識不足や職場の性質に苦慮している傾向がある。
調理師	人員不足のため苦慮している傾向がある。
保育士	様々な保護者に対応できるだけの知識や経験が不足しているがために苦慮している傾向がある。
保健師	業務の多様化や他部署や他者との連携に苦慮している傾向がある。
薬剤師	法令や制度が難しく対応に苦慮している傾向がある。

### 3. 市民から喜ばれたこと



住民に喜ばれたことについては「対応の良さ」が50%を超える結果となった。特徴的な部分では、高齢層また経験年数が長いほど「問題の解決・結果の好転」の割合が増加している。

#### 4. 福祉・保健職場にもっとも必要な環境（要素）



福祉・保健職場にもっとも必要な環境（要素）については、「人員・人材」を求める回答が最も多かった。次いで「人間関係」「業務改善」「連携・情報共有」の順となっているが、人員増以外の回答の場合でも、人員を増員することによって解決に向かうことも考えられ、改めて人員が不足している現状を示すものとなっている。

また世代別では30代で「人員・人材」を求める割合が突出している。現場の中心である30代が業務過多により苦勞している様子がうかがえる。

## まとめ

2020年にアンケートを実施し、諸事情によって分析に4年を要した。2020年はコロナ禍に入る直前の状況であり、この間、特に福祉・保健職場等では様々な部分で業務について試行錯誤の連続であった。

アンケート結果では、ほぼすべての設問において、「人員が不足している」「業務量が多い」ことが明らかとなった。これは2024年の今も状況は変わっていないことが想像される。2023年末に2050年までの人口推計が発表されたが、人口減少・少子高齢化がより一層進行している。自治体内での高齢者層の比率は今後より一層高まる中で、福祉・保健職場への業務負担は高まっていくと予想されるが、一方で資格職を中心とした人材が採用困難な状況にすでに陥っている。これは自治体だけの問題ではなく、人材確保のためのしっかりとした政策が国の段階で必要である。

県本部発第266号

2020年2月27日

関係単組執行委員長  
社会保障専門部会員  
様

大分県地方自治研究センター  
理事長 中山 敬三  
自治労大分県本部  
執行委員長 佐藤 義朗

### 自治研センター「社会保障専門部会」福祉・保健等職場アンケートの実施について

連日の取り組み大変お疲れさまです。

さて、社会保障専門部会における2020年度からの取り組みとして、直近の状況を把握し、今後の社会保障専門部会の自治研活動の基礎資料とするため、「自治体福祉・保健関係職場アンケート」を下記の日程で実施します。各単組でのご協力方よろしくお願いいたします。

#### 記

1. 対象範囲 県内全自治体単組の福祉・保健関係職員の5割程度
2. 内容・方法 2019年地方公共団体定員管理調査結果（総務省）の部門別職員数を参考に、アンケート用紙（別紙参照）を各単組に上記対象範囲の枚数配布します。
3. 調査期間 2月27日（木）～3月31日（火）
4. 提出期限 4月10日（金）



5. 現在の職場環境の良いところ・優れているところをお書きください。

(例：毎週連絡会議を実施している、分かりやすい事務マニュアルがある、働きやすい環境、お互いを思いやる事が出来る、上司が部下に対しても気遣いできる)

6. 現在の職場環境での課題をお書きください。

(例：連携がない、専門職員がいない、経験豊富な職員がいない、時間外労働が多い、時間内に仕事が終わらない)

7. (1) これまでの福祉・保健業務の中で、解決・対応に苦労した経験をお書きください。

(2) 苦労した原因(理由)は何ですか。

- ① 必要な知識が自分になかったこと
- ② 法令や制度の面で対応できない内容だったこと
- ③ マンパワーの不足
- ④ その他 ( )

8. これまでの福祉・保健業務の中で、市民から喜ばれたことをお書きください。

9. これまでの行政経験から、職場にもっとも必要な環境(要素)は何ですか。

～ アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました ～