

2021年12月24日

一般社団法人全国介護事業者連盟
高齢者住まい事業者団体連合会

一般社団法人全国介護事業者連盟（本社：東京都千代田区、理事長：斉藤正行）と高齢者住まい事業者団体連合会（本社：東京都中央区、代表幹事：市原俊男）は、関係団体の会員法人を対象に実施した「人材採用関連費用(有料職業紹介等)に関するアンケート」の結果を発表いたします。

介護業界では人材不足が深刻化しており、中期的な介護人材の需給ギャップは拡大の方向で推移していくことが想定されます。また、介護業界に限らず現役世代人口が減少に向かうなかで、人材確保のコストについては継続的に上昇していくものと考えられます。

コロナ禍の影響をうけて、足元の求人倍率は一時的に改善傾向にあるものの、特に需給ギャップが大きい介護事業においては、中期的にはその傾向は更に強くなっていくという想定から、業界としては人材確保にかかるコストをしっかりと認識していく必要があるものと考えております。

しかしながら、介護事業において採用関連のコストを定量的に把握する術がないことから、まずは業界団体として実態把握を行うべく題記調査・研究を進めるべく、アンケートを行いましたので結果を発表いたします。

<調査概要>

調査対象	：一般社団法人全国介護事業者連盟、公益社団法人全国有料老人ホーム協会、 一般社団法人全国介護付きホーム協会、一般社団法人高齢者住宅協会の会員法人
調査方法	：FAX、会員サイトでの案内によるWebフォームへの回答
調査期間	：2020年度分
回答期間	：2021年8月11～9月24日
回答法人	：法人数359法人（事業所数4,959、従業員数137,518名）

<お問い合わせ>

一般社団法人全国介護事業者連盟	事務局	03-5215-5063	（村上／むらかみ）
高齢者住まい事業者団体連合会	事務局	03-3548-1130	（光元／みつもと）

人材採用関連費用に関する アンケートサマリー

2021年12月24日

一般社団法人全国介護事業者連盟
高齢者住まい事業者団体連合会

アンケートサマリー

①アンケート回収状況 (別冊6頁)

■法人数：359法人（事業所数：4,959、従業員数：137,518名）

②職業紹介会社の利用 状況 (別冊7、8頁)

■紹介会社の活用は経験者の確保のため。転職市場において他業界からの人材確保には至っておらず、同業者内の転職にフィーを支払っている状況といえる。

③離職率 (別冊13～17頁)

■概ね、どのセグメントにおいても17%前後。（介護労働実態調査では15%前後であるが、今回の調査は民間事業者中心のため。）

④新卒採用の状況 (別冊12頁)

■中小の法人では新卒採用は少なく、即戦力の中途採用が中心。
■新卒採用へ投資できるのは大企業が中心。

⑤中途採用コスト (別冊18～21頁)

■全体における売上高比率は「紹介手数料含まず：0.31%」「紹介手数料含む：0.68%」
■在宅系の都市圏において負担感が相対的に大きい（「紹介手数料含まず：0.93%」「紹介手数料含む：1.63%」）
■全体における一人あたりの採用費は「紹介手数料含まず：110千円」「紹介手数料含む181千円」。
■一人あたりの紹介手数料は495千円であった。ただし企業規模、サービス毎で大きく異なり、大企業の介護付きホームが666千円、中小企業の訪問介護が184千円であった。

アンケートサマリー

⑥職業紹介手数料

(回答の集約)

(別冊24頁)

■18年度（20億円）→19年度（25億円）→20年度（24億円）

⇒紹介手数料は概ね有効求人倍率の推移に連動。

⇒本調査にて紹介手数料は中途採用コストの約2分の1を占める状況であった。

⑦職業紹介会社のサポート範囲と対応満足度との相関

(別冊27、28頁)

■サポート範囲が「求職者情報の提供」まで

⇒「不満」「やや不満」が46%

■サポート範囲が「面談同行、求職・求人間での条件交渉」まで

⇒「満足」「やや満足」が41%

■考察

⇒いずれのサポート範囲においても「どちらでもない」が約40%を占めているため、一定頼らざるを得ない状況はありつつも、業界として全面的に満足しているとは言い難く、サービス内容と対価とのバランスに不満を持っている状況が伺える。

(紹介会社への不満のポイントとしては「紹介会社の対応に対する不満」「マッチングに対する不満」がメインで「金額に対する不満」は3番目であった。)

⑧職業紹介会社に対するコメントデータ

(別冊29頁)

■紹介会社に対するコメント

⇒「肯定派」9%、「否定派」82% 「その他」9%

■否定派の方からいただいたコメントの内訳

⇒「金額に対する不満」15%、「マッチングに対する不満」24%

「紹介会社の対応に対する不満」49%

「入職後の職員に対する不満」9%、「その他」3%

別冊

**人材採用関連費用(有料職業紹介等)
に関するアンケート集約結果**

2021年12月24日

**一般社団法人全国介護事業者連盟
高齢者住まい事業者団体連合会**

01/ 企業規模・施設形態別 ご回答集計結果

人材採用費についてご回答いただいた359法人様の企業規模・施設形態別の詳細です。

■アンケート回答規模 ※10/22時点（各社HP、アンケート回答、他データより算出）

回答法人数:359法人

事業所数／
4,959

従業員数／
137,518名

■ご回答いただいた法人様（企業規模・形態・主要サービス毎）

会社形態	株式会社				社会福祉法人				医療法人				有限会社				NPO法人			
施設形態	入居系	在宅系	その他	計	入居系	在宅系	その他	計	入居系	在宅系	その他	計	入居系	在宅系	その他	計	入居系	在宅系	その他	計
大企業	24社	14社	0社	38社	7社	1社	0社	8社	4社	0社	0社	4社	0社	0社	0社	0社	0社	0社	0社	0社
中小企業	102社	102社	4社	208社	29社	5社	1社	35社	13社	6社	0社	19社	16社	6社	1社	23社	1社	7社	0社	8社
総計	126社	116社	4社	246社	36社	6社	1社	43社	17社	6社	0社	23社	16社	6社	1社	23社	1社	7社	0社	8社

会社形態	一般(社団・財団)				組合				合同会社				学校法人				合計
施設形態	入居系	在宅系	その他	計	入居系	在宅系	その他	計	入居系	在宅系	その他	計	入居系	在宅系	その他	計	
大企業	1社	0社	0社	1社	0社	2社	0社	2社	0社	0社	0社	0社	0社	0社	0社	0社	53社
中小企業	5社	1社	0社	6社	1社	2社	0社	3社	1社	2社	0社	3社	1社	0社	0社	1社	306社
総計	6社	1社	0社	7社	1社	4社	0社	5社	1社	2社	0社	3社	1社	0社	0社	1社	359社

区分詳細説明

大企業	中小企業
従業員数501名以上	従業員数500名以下
都心圏	地方圏
東京都／神奈川県／ 大阪府／愛知県／埼玉県 千葉県／兵庫県／北海道 福岡県	都心圏を除く 都道府県

※人口500万人以上を基準に区分

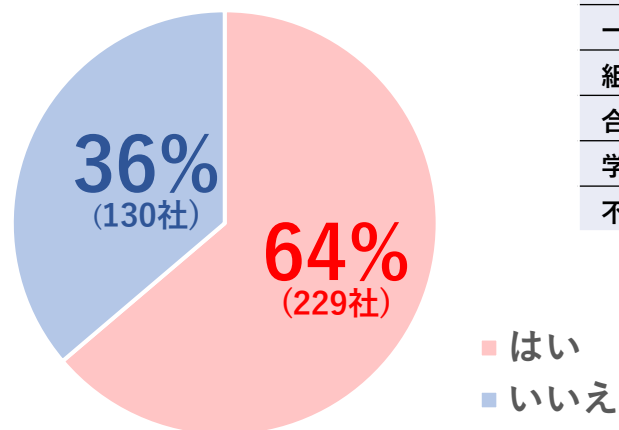
入居系	在宅系	その他
介護付き有料老人ホーム	デイサービス	居宅介護支援
住宅型有料老人ホーム	ショートステイ	居宅療養管理
サービス付き高齢者向け住宅	訪問介護	入所支援
特別養護老人ホーム	訪問看護	福祉用具
介護老人保健施設	訪問入浴	
グループホーム	看護小規模多機能居宅介護	
ケアハウス	小規模多機能型居宅介護	
特定施設ケアハウス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	

02-1/ 中途採用における人材紹介会社の利用割合について

今回、お答えいただいた359法人様における人材紹介会社のご利用率と形態別の詳細です。

■人材紹介会社を活用した割合

	大企業	中小企業	割合
はい	49社	180社	64%
いいえ	4社	126社	36%
総計	53社	306社	100%



■会社形態別 回答割合

	回答数	割合
株式会社	169社	73.8%
社会福祉法人	22社	9.6%
医療法人	13社	5.7%
有限会社	11社	4.8%
NPO法人	3社	1.3%
一般(社団・財団)	5社	2.2%
組合	3社	1.3%
合同会社	1社	0.4%
学校法人	1社	0.4%
不明回答	1社	0.4%

■施設形態別 回答割合

施設形態名	回答数	割合
介護付き有料老人ホーム	71社	31.0%
デイサービス	43社	18.8%
訪問介護	24社	10.5%
サービス付き高齢者向け住宅	20社	8.7%
住宅型有料老人ホーム	16社	7.0%
特別養護老人ホーム	14社	6.1%
グループホーム	9社	3.9%
介護老人保健施設	8社	3.5%
訪問看護	8社	3.5%
小規模多機能型居宅介護	7社	3.1%
ショートステイ	3社	1.3%
看護小規模多機能居宅介護	1社	0.4%
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1社	0.4%
特定施設ケアハウス	1社	0.4%
福祉用具	1社	0.4%
訪問入浴	1社	0.4%
不明回答	1社	0.4%

- ① 中途採用において、人材会社を利用されたことのある法人は約64%(359社中 229社)の回答割合でした。
- ② 施設形態別の回答におきましては、介護付き有料老人ホームが最も高い全体31%の回答割合となりました。

02-2/ 中途採用における人材紹介会社の利用割合について

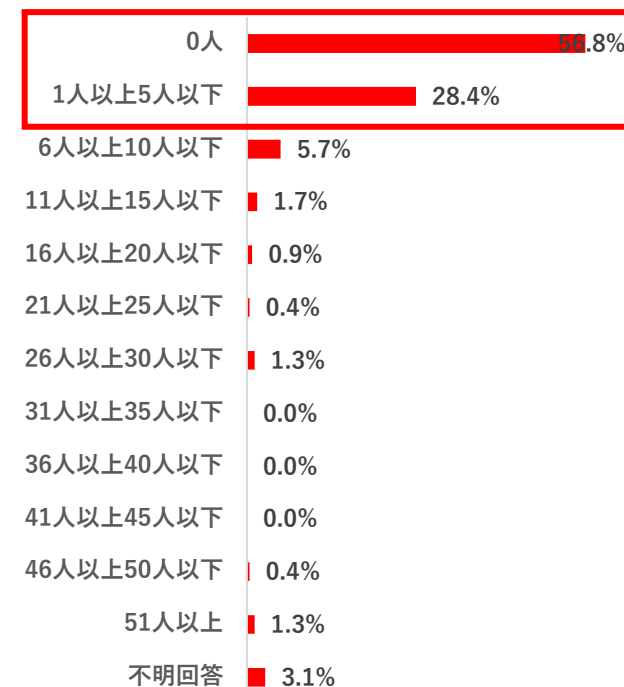
「はい」とお答えいただいた229法人様が紹介会社経由で採用された人数の詳細です。

■紹介会社経由での採用人数

	回答数	割合
0人	3社	1.3%
1人以上5人以下	125社	54.6%
6人以上10人以下	35社	15.3%
11人以上15人以下	13社	5.7%
16人以上20人以下	12社	5.2%
21人以上25人以下	3社	1.3%
26人以上30人以下	4社	1.7%
31人以上35人以下	2社	0.9%
36人以上40人以下	2社	0.9%
41人以上45人以下	1社	0.4%
46人以上50人以下	3社	1.3%
51人以上	25社	10.9%
不明回答	1社	0.4%
総計	229社	100%

■紹介会社経由での「介護職未経験者」採用人数

	回答数	割合
0人	130社	56.8%
1人以上5人以下	65社	28.4%
6人以上10人以下	13社	5.7%
11人以上15人以下	4社	1.7%
16人以上20人以下	2社	0.9%
21人以上25人以下	1社	0.4%
26人以上30人以下	3社	1.3%
31人以上35人以下	0社	0.0%
36人以上40人以下	0社	0.0%
41人以上45人以下	0社	0.0%
46人以上50人以下	1社	0.4%
51人以上	3社	1.3%
不明回答	7社	3.1%
総計	229社	100%



① 紹介会社経由での「介護職未経験者」採用人数は「0人」が56.8%、「1人以上5人以下」が28.4%となりました。(計85.2%)

紹介会社の利用において、未経験者の採用はゼロとの回答が過半数。紹介会社に依頼する場合は経験者（即戦力）を求める傾向がうかがえる。紹介会社の利用の多くは、業界内の転職に活用されており、未経験者の人材獲得に紹介会社が活用できる仕組みづくりが必要と考える。

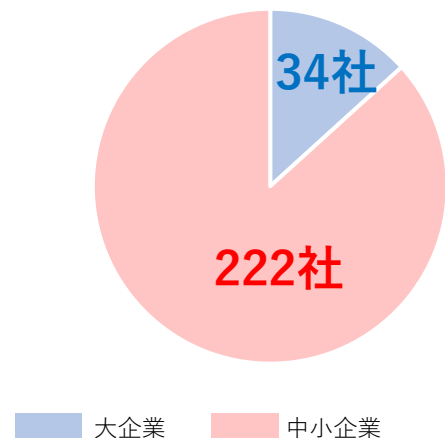
03-1/ 企業分類別 都道府県データ

以下は、売上規模の50%以上の占める都道府県がある法人様を都道府県別にまとめたものです。

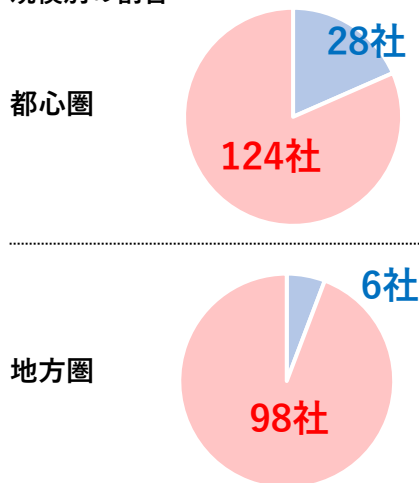
■売上規模の50%以上を占める都道府県はあるかに対する回答と都心・地方圏の内訳

	大企業	中小企業	内訳 詳細	都道府県規模	大企業	中小企業
はい	34社	222社	→	都心圏	28社	124社
				地方圏	6社	98社
いいえ	19社	84社				

大企業・中小企業別「はい」の割合

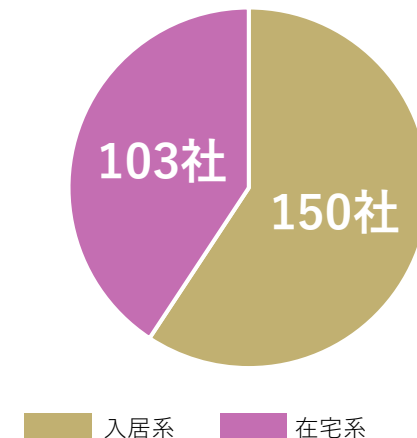


規模別の割合

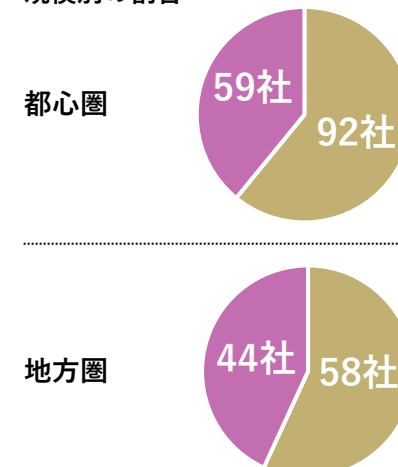


	入居系	在宅系	内訳 詳細	都道府県規模	入居系	在宅系
はい	150社	103社	→	都心圏	92社	59社
				地方圏	58社	44社
いいえ	55社	46社				

入居・在宅系別「はい」の割合



規模別の割合



- ① 大企業の主要サービスの8割が都心圏に集中しており、中小企業は都心圏56%・地方圏44%と6:4の割合。
- ② 都心圏では入居系が多く地方圏では入居系・在宅系ともに半々でサービスを展開されている。

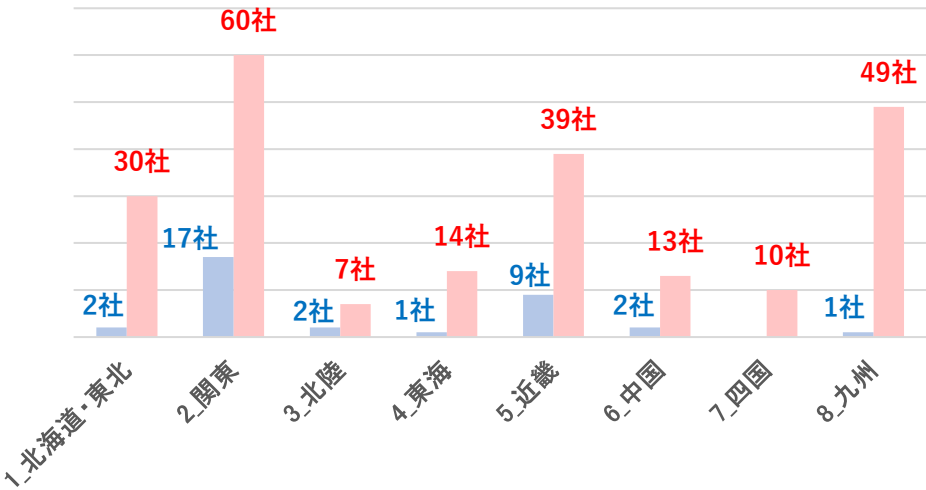
03-2/ 企業分類別 都道府県データ

以下は、売上規模の50%以上の占める都道府県がある法人様を都道府県別にまとめたものです。

エリア	県名	大企業	中小企業	合計
北海道・東北	北海道	2社	13社	15社
	青森県	0社	2社	2社
	岩手県	0社	0社	0社
	宮城県	0社	5社	5社
	秋田県	0社	2社	2社
	山形県	0社	0社	0社
	福島県	0社	8社	8社
関東	茨城県	1社	4社	5社
	栃木県	0社	0社	0社
	群馬県	0社	7社	7社
	埼玉県	2社	11社	13社
	千葉県	0社	9社	9社
	東京都	11社	20社	31社
	神奈川県	3社	9社	12社
北陸	新潟県	1社	4社	5社
	富山県	0社	0社	0社
	石川県	0社	1社	1社
	福井県	0社	1社	1社
	山梨県	0社	0社	0社
	長野県	1社	1社	2社
東海	岐阜県	0社	2社	2社
	静岡県	0社	4社	4社
	愛知県	1社	7社	8社
	三重県	0社	1社	1社

エリア	県名	大企業	中小企業	合計
近畿	滋賀県	0社	1社	1社
	京都府	1社	4社	5社
	大阪府	5社	18社	23社
	兵庫県	3社	13社	16社
	奈良県	0社	1社	1社
	和歌山県	0社	2社	2社
中国	鳥取県	0社	2社	2社
	島根県	0社	2社	2社
	岡山県	0社	2社	2社
	広島県	2社	6社	8社
	山口県	0社	1社	1社
四国	徳島県	0社	2社	2社
	香川県	0社	4社	4社
	愛媛県	0社	2社	2社
	高知県	0社	2社	2社
九州	福岡県	1社	24社	25社
	佐賀県	0社	0社	0社
	長崎県	0社	3社	3社
	熊本県	0社	4社	4社
	大分県	0社	7社	7社
	宮崎県	0社	6社	6社
	鹿児島県	0社	3社	3社
	沖縄県	0社	2社	2社

エリア	大企業	中小企業	合計
北海道・東北	2社	30社	32社
関東	17社	60社	77社
北陸	2社	7社	9社
東海	1社	14社	15社
近畿	9社	39社	48社
中国	2社	13社	15社
四国	0社	10社	10社
九州	1社	49社	50社



04-1/ 企業分類別 採用数(中途採用)

企業規模別に中途採用数をまとめたものです。

中途採用数	大企業			中小企業		
	[A] 有効回答法人数		53社	[A] 有効回答法人数		306社
	[B] 中途採用数合計		23,073人	[B] 中途採用数合計		6,955人
	[C] 中途採用数平均		435.34人	[C] 中途採用数平均		22.73人
	採用数	回答数	割合	採用数	回答数	割合
	50人以下	11社	20.8%	0人	9社	2.9%
	51人～100人	6社	11.3%	1人～10人	160社	52.3%
	101人～200人	15社	28.3%	11人～20人	57社	18.6%
	201人～300人	6社	11.3%	21人～30人	25社	8.2%
	301人～400人	5社	9.4%	31人～40人	15社	4.9%
	401人～500人	0社	—	41人～50人	11社	3.6%
	501人～600人	2社	3.8%	51人～60人	5社	1.6%
	601人～700人	1社	1.9%	61人～70人	5社	1.6%
	701人～800人	0社	—	71人～80人	1社	0.3%
	801人～900人	1社	1.9%	81人～90人	3社	1.0%
	901人～1,000人	1社	1.9%	91人～100人	4社	1.3%
	1,001人以上	5社	9.4%	101名以上	11社	3.6%

- ① 大企業 中途採用数の割合は、「101人～200人」が最も高い28.3%、次いで「50人以下」が20.8%でした。
- ② 中小企業 中途採用数の割合は、「1人～10人」が最も高い52.3%でした。

04-2/ 企業分類別 採用数(新卒)

企業規模別に新卒採用数をまとめたものです。

新卒採用数	大企業		
	[A] 有効回答法人数	53社	
	[B] 新卒採用数合計	2,419人	
	[C] 新卒採用数平均	45.64人	
	採用数	回答数	割合
	0人	10社	18.9%
	1人～5人	14社	26.4%
	6人～10人	3社	5.7%
	11人～15人	5社	9.4%
	16人～20人	3社	5.7%
	21人～25人	2社	3.8%
	26人～30人	1社	1.9%
	31人～35人	0社	—
	36人～40人	2社	3.8%
	41人～45人	2社	3.8%
	46人～50人	1社	1.9%
	51人～100人	3社	5.7%
	101人以上	7社	13.2%
	中小企業		
	[A] 有効回答法人数	306社	
	[B] 新卒採用数合計	431人	
	[C] 新卒採用数平均	1.41人	
	採用数	回答数	割合
	0人	225社	73.5%
	1人～5人	62社	20.3%
	6人～10人	14社	4.6%
	11人～15人	1社	0.3%
	16人～20人	1社	0.3%
	21人～25人	0社	—
	26人～50人	0社	—
	51人以上	1社	0.3%

- ① 大企業 新卒採用数の割合は、「1人～5人」が最も高い26.4%、次いで「0人」が18.9%でした。
- ② 中小企業 新卒採用数の割合は、「0人」が最も高い73.5%でした。

新卒採用は大企業が中心。中小企業は新卒採用自体行っていない法人が73.5%と非常に多い。
新卒採用を行うための投資余力は、大企業中心に有している状況がうかがえる。

04-3/ 企業分類別 退職数

企業規模別に退職者数をまとめたものです。

退職者数	大企業			中小企業		
	[A] 有効回答法人数		53社	[A] 有効回答法人数		306社
	[B] 退職者数合計		19,942人	[B] 退職者数合計		4,481人
	[C] 退職者数平均		376.26人	[C] 退職者数平均		14.64人
	退職者数	回答数	割合	退職者数	回答数	割合
	50人以下	13社	24.5%	0人	17社	5.6%
	51人～100人	9社	17.0%	1人～10人	186社	60.8%
	101人～200人	13社	24.5%	11人～20人	52社	17.0%
	201人～300人	6社	11.3%	21人～30人	14社	4.6%
	301人～400人	2社	3.8%	31人～40人	10社	3.3%
	401人～500人	1社	1.9%	41人～50人	9社	2.9%
	501人～600人	1社	1.9%	51人～60人	3社	1.0%
	601人～700人	3社	5.7%	61人～70人	2社	0.7%
	701人～800人	0社	—	71人～80人	3社	1.0%
	801人～900人	1社	1.9%	81人～90人	3社	1.0%
	901人～1,000人	0社	0.0%	91人～100人	2社	0.7%
	1,001人以上	4社	7.5%	101名以上	5社	1.6%

- ① 大企業 退職者数の割合は、「50人以下」「101人～200人」が最も高い24.5%でした。
- ② 中小企業 退職者数の割合は、「1人～10人」が最も高い60.8%でした。

05-1/ 企業規模・施設分類別の離職率について

大企業・中小企業別に離職率をまとめた一覧です。

大企業	[A] 有効回答法人数	53社
	[B] 現場職員数合計	111,439人
	[C] 退職者数合計	19,942人
	[D] 離職率計(=[C]/[B])	17.9%
	割合区分	回答数
	5%未満	0社
	5%以上10%未満	12社
	10%以上15%未満	9社
	15%以上20%未満	12社
	20%以上25%未満	9社
	25%以上30%未満	6社
	30%以上35%未満	2社
	35%以上40%未満	0社
	40%以上45%未満	1社
	45%以上50%未満	0社
	50%以上	2社
	不明回答	0社
	割合	
	5%未満	—
	5%以上10%未満	22.6%
	10%以上15%未満	17.0%
	15%以上20%未満	22.6%
	20%以上25%未満	17.0%
	25%以上30%未満	11.3%
	30%以上35%未満	3.8%
	35%以上40%未満	—
	40%以上45%未満	1.9%
	45%以上50%未満	0.0%
	50%以上	3.8%
	不明回答	—

中小企業	[A] 有効回答法人数	306社
	[B] 現場職員数合計	26,079人
	[C] 退職者数合計	4,481人
	[D] 離職率計(=[C]/[B])	17.2%
	割合区分	回答数
	5%未満	41社
	5%以上10%未満	57社
	10%以上15%未満	62社
	15%以上20%未満	44社
	20%以上25%未満	35社
	25%以上30%未満	25社
	30%以上35%未満	13社
	35%以上40%未満	5社
	40%以上45%未満	0社
	45%以上50%未満	3社
	50%以上	19社
	不明回答	2社
	割合	
	5%未満	13.4%
	5%以上10%未満	18.6%
	10%以上15%未満	20.3%
	15%以上20%未満	14.4%
	20%以上25%未満	11.4%
	25%以上30%未満	8.2%
	30%以上35%未満	4.2%
	35%以上40%未満	1.6%
	40%以上45%未満	—
	45%以上50%未満	1.0%
	50%以上	6.2%
	不明回答	0.7%

- ① 大企業・中小企業、それぞれの離職率はいずれも17%台とほとんど差が見られませんでした。
- ② 大企業 離職率は、「5%以上10%未満」「15%以上20%未満」が最も高い22.6%でいた。
中小企業 離職率は、「10%以上15%未満」が最も高い20.3%、次いで「5%以上10%未満」が18.8%でした。

05-2/ 企業規模・施設分類別の離職率について

入居系・在宅系別に離職率をまとめた一覧です。

入居系	[A] 有効回答法人数		205社
	[B] 現場職員数合計		89,817人
	[C] 退職者数合計		16,053人
	[D] 離職率計(=[C]/[B])		17.9%
	割合区分	回答数	割合
	5%未満	25社	12.2%
	5%以上10%未満	37社	18.0%
	10%以上15%未満	41社	20.0%
	15%以上20%未満	33社	16.1%
	20%以上25%未満	23社	11.2%
	25%以上30%未満	23社	11.2%
	30%以上35%未満	6社	2.9%
	35%以上40%未満	3社	1.5%
	40%以上45%未満	1社	0.5%
	45%以上50%未満	2社	1.0%
	50%以上	11社	5.4%
	不明回答	0社	—

在宅系	[A] 有効回答法人数		149社
	[B] 現場職員数合計		47,541人
	[C] 退職者数合計		8,349人
	[D] 離職率計(=[C]/[B])		17.6%
	割合区分	回答数	割合
	5%未満	16社	10.7%
	5%以上10%未満	31社	20.8%
	10%以上15%未満	30社	20.1%
	15%以上20%未満	22社	14.8%
	20%以上25%未満	18社	12.1%
	25%以上30%未満	8社	5.4%
	30%以上35%未満	9社	6.0%
	35%以上40%未満	2社	1.3%
	40%以上45%未満	0社	—
	45%以上50%未満	1社	0.7%
	50%以上	10社	6.7%
	不明回答	2社	1.3%

- ① 入居系・在宅系それぞれの離職率はいずれも17%台とほとんど差が見られませんでした。
- ② 入居系 離職率の割合は、「10%以上15%未満」が最も高い20.0%、次いで「5%以上10%未満」が18.0%でした。
在宅系 離職率の割合は、「5%以上10%未満」が最も高い20.8%、次いで「10%以上15%未満」が20.1%でした。

05-3/ 企業規模・施設分類別の離職率について

入居系施設から更に企業規模場別に算出した離職率です。

入居系	大企業			中小企業		
	[A] 回答法人数		36社	[A] 回答法人数		169社
	[B] 現場職員数合計		72,132人	[B] 現場職員数合計		17,685人
	[C] 退職者数合計		12,946人	[C] 退職者数合計		3,107人
	[D] 離職率計(=[C]/[B])		17.9%	[D] 離職率計(=[C]/[B])		17.6%
	割合区分	回答数	割合	割合区分	回答数	割合
	5%未満	4社	11.1%	5%未満	20社	11.8%
	5%以上10%未満	8社	22.2%	5%以上10%未満	32社	18.9%
	10%以上15%未満	7社	19.4%	10%以上15%未満	30社	17.8%
	15%以上20%未満	4社	11.1%	15%以上20%未満	23社	13.6%
	20%以上25%未満	4社	11.1%	20%以上25%未満	18社	10.7%
	25%以上30%未満	4社	11.1%	25%以上30%未満	14社	8.3%
	30%以上35%未満	0社	—	30%以上35%未満	9社	5.3%
	35%以上40%未満	0社	—	35%以上40%未満	0社	—
	40%以上45%未満	0社	—	40%以上45%未満	0社	—
	45%以上50%未満	0社	—	45%以上50%未満	2社	1.2%
	50%以上	1社	2.8%	50%以上	14社	8.3%
	不明回答	4社	11.1%	不明回答	7社	4.1%

- ① 大企業(入居系)の割合は、「5%以上10%未満」が最も高い22.2%、次いで「10%以上15%未満」が19.4%でした。
 中小企業(入居系)の割合は、「5%以上10%未満」が最も高く18.9%、次いで「10%以上15%未満」が17.8%でした。

05-4/ 企業規模・施設分類別の離職率について

在宅系施設から更に企業規模場別に算出した離職率です。

在宅系	大企業		
	[A] 回答法人数	17社	
	[B] 現場職員数合計	39,307人	
	[C] 退職者数合計	6,996人	
	[D] 離職率計(=[C]/[B])	17.8%	
	割合区分	回答数	割合
	5%未満	0社	—
	5%以上10%未満	6社	35.3%
	10%以上15%未満	1社	5.9%
	15%以上20%未満	2社	11.8%
	20%以上25%未満	4社	23.5%
	25%以上30%未満	2社	11.8%
	30%以上35%未満	0社	—
	35%以上40%未満	0社	—
	40%以上45%未満	0社	—
	45%以上50%未満	1社	5.9%
	50%以上	0社	—
	不明回答	1社	5.9%
	中小企業		
	[A] 回答法人数	132社	
	[B] 現場職員数合計	8,234人	
	[C] 退職者数合計	1,353人	
	[D] 離職率計(=[C]/[B])	16.4%	
	割合区分	回答数	割合
	5%未満	12社	9.1%
	5%以上10%未満	21社	15.9%
	10%以上15%未満	30社	22.7%
	15%以上20%未満	24社	18.2%
	20%以上25%未満	15社	11.4%
	25%以上30%未満	10社	7.6%
	30%以上35%未満	4社	3.0%
	35%以上40%未満	4社	3.0%
	40%以上45%未満	1社	0.8%
	45%以上50%未満	0社	—
	50%以上	4社	3.0%
	不明回答	7社	5.3%

- ① 中小企業／在宅系 のみ、離職率が16.4%と他に比べて若干低い数値でした。
- ② 大企業(在宅系)の割合は、「5%以上10%未満」が最も高く35.3%でした。
中小企業(在宅系)の割合は、「10%以上15%未満」が最も高く22.7%、次いで「15%以上20%未満」が18.2%でした。

06-1/ 中途採用 実績値(全体) 採用数と広告費の割合

以下は、今回ご回答いただきました法人様全体の中途採用費の実績値です。

施設種別・企業規模		有効回答法人数	有効回答法人売上高合計	採用数		採用広告費		売上高に対する採用広告費割合	
				紹介会社経由なし	紹介会社経由あり	紹介手数料を含まない	紹介手数料を含む	紹介手数料を含まない	紹介手数料を含む
入居系	大企業	33社	¥354,391,033,000	12,038人	14,294人	¥1,092,702,000	¥2,442,131,000	0.30%	0.58%
	中小企業	157社	¥90,548,262,000	2,787人	3,775人	¥145,355,000	¥585,374,000	0.16%	0.65%
	都心圏	80社	¥258,064,161,000	5,813人	7,314人	¥725,673,000	¥1,545,421,000	0.28%	0.60%
	地方圏	57社	¥39,311,816,000	1,407人	1,829人	¥67,630,000	¥274,277,000	0.17%	0.70%
在宅系	大企業	14社	¥150,582,100,000	6,209人	7,237人	¥584,894,000	¥1,028,451,000	0.39%	0.68%
	中小企業	129社	¥33,665,291,000	2,336人	2,840人	¥131,508,000	¥265,122,000	0.39%	0.78%
	都心圏	57社	¥38,350,787,000	2,026人	2,536人	¥358,935,000	¥626,007,000	0.93%	1.63%
	地方圏	35社	¥13,280,779,000	374人	453人	¥19,434,000	¥43,147,000	0.15%	0.32%
有効回答法人 全体		339社	¥628,484,290,000	21,122人	25,901人	¥1,952,870,000	¥4,319,559,000	0.31%	0.68%
有効回答法人 入居系 計		189社	¥443,982,054,000	12,555人	15,799人	¥1,236,357,000	¥3,025,805,000	0.28%	0.68%
有効回答法人 在宅系 計		143社	¥184,247,391,000	8,545人	10,077人	¥716,402,000	¥1,293,573,000	0.39%	0.70%
大企業 総計		47社	¥504,973,133,000	15,991人	19,275人	¥1,677,596,000	¥3,470,582,000	0.32%	0.68%
中小企業 総計		290社	¥123,511,157,000	5,131人	6,626人	¥275,274,000	¥848,977,000	0.22%	0.68%
都心圏 総計		137社	¥167,674,547,000	5,108人	7,119人	¥72,127,000	¥1,807,947,000	0.43%	1.07%
地方圏 総計		93社	¥52,799,595,000	1,784人	2,287人	¥87,154,000	¥317,424,000	0.17%	0.60%

① 売上高に対する採用広告費割合は、ほとんどが0%台だったが唯一「在宅系／都心圏」のみ1%超え(1.63%)で他と大きく差が見られる。※売上高に対する採用広告費割合＝採用広告費÷有効回答法人売上高合計

回答全体としては「売上高に対する紹介手数料を含まない場合の採用費割合」は0.31%、「紹介手数料を含む場合の採用費割合」は0.68%。全体でみれば採用費の約2分の1(今回の集計では約24億円)を人材紹介手数料が占めている状況がうかがえた。

06-2/ 中途採用 実績値(全体) 採用単価と紹介単価

以下は、今回ご回答いただきました法人様全体の中途採用費の実績値です。

施設種別・企業規模		有効回答法人数	1法人あたりの採用費		1人あたりの採用費		紹介単価/ 1人あたり	人材紹介会社 経由の採用人数 (2020年度)	紹介手数料 (2020年度)
			紹介手数料を 含まない	紹介手数料を 含む	紹介手数料を 含まない	紹介手数料を 含む			
入居系	大企業	33社	¥33,112,182	¥74,003,970	¥111,705	¥202,868	¥598,151	2,256人	¥1,349,429,000
	中小企業	157社	¥925,828	¥3,728,497	¥52,155	¥155,066	¥445,363	988人	¥440,019,000
	都心圏	80社	¥9,070,913	¥19,317,763	¥124,836	¥211,296	¥546,135	1,501人	¥819,748,000
	地方圏	57社	¥1,186,491	¥4,811,877	¥48,067	¥149,960	¥489,685	422人	¥206,647,000
在宅系	大企業	14社	¥41,778,143	¥73,460,786	¥94,201	¥142,110	¥431,476	1,028人	¥443,557,000
	中小企業	129社	¥1,019,442	¥2,055,209	¥56,296	¥93,353	¥265,107	504人	¥133,614,000
	都心圏	57社	¥6,287,105	¥10,982,579	¥177,164	¥246,848	¥523,671	510人	¥267,072,000
	地方圏	35社	¥555,257	¥1,232,771	¥51,963	¥95,247	¥300,165	79人	¥23,713,000
有効回答法人 全体		339社	¥6,854,652	¥13,836,035	¥110,015	¥181,090	¥495,227	4,779人	¥2,366,689,000
有効回答法人 入居系 計		189社	¥8,420,205	¥17,838,353	¥127,426	¥214,525	¥551,618	3,244人	¥1,789,448,000
有効回答法人 在宅系 計		143社	¥5,061,378	¥9,097,538	¥84,702	¥129,101	¥376,743	1,532人	¥577,171,000
大企業 総計		47社	¥43,547,936	¥73,842,170	¥108,644	¥156,877	¥545,976	3,284人	¥1,792,986,000
中小企業 総計		291社	¥951,801	¥2,922,739	¥53,834	¥128,090	¥383,748	1,495人	¥573,703,000
都心圏 総計		137社	¥7,912,928	¥16,734,993	¥139,284	¥220,427	¥540,438	2,011人	¥1,086,820,000
地方圏 総計		93社	¥937,140	¥3,413,161	¥48,853	¥138,795	¥458,111	503人	¥230,430,000

- ① 全体の採用単価/1人あたり(紹介手数料を含む)は、¥181,090である。
- ② 採用単価/1人あたり(紹介手数料を含む)は、「都心圏」¥220,427、「地方圏」¥138,795、差分¥81,600と差が見られる。
- ③ 採用単価/1人あたり(紹介手数料を含む)は、「入居系／都心圏」「在宅系／都心圏」ともにが20万円を超えている。

都市圏と地方圏比較で都市圏の方が紹介単価が高い傾向。入居系・大企業の紹介単価598,151円/人と中小企業・在宅系より高くなる傾向(スタッフの年収の違いも関係していると予想される(夜勤手当など))。なお、紹介手数料、紹介単価については非常勤スタッフの採用、採用課金型媒体の手数料も含んでいるため、有資格の常勤スタッフの紹介料は更に高価な数値が想定される。

06-3/ 中途採用 実績値(介護付き有料老人ホーム・訪問介護) 採用数と広告費の割合

以下は、回答数が多かった有料老人ホームと、有効求人倍率が高い訪問介護に絞った中途採用費の実績値です。

施設種別・企業規模		有効回答 法人数	有効回答法人 売上高合計	採用数	採用数	採用広告費	採用広告費	売上高に対する採用広告費割合	
				紹介会社 経由なし	紹介会社 経由あり	紹介手数料を 含まない	紹介手数料を 含む	紹介手数料を 含まない	紹介手数料を 含む
介護付き 有料老人 ホーム	大企業	17社	¥288,247,865,000	7,346人	1,581人	¥892,503,000	¥1,945,651,000	0.31%	0.67%
	中小企業	73社	¥43,946,272,000	1,525人	668人	¥77,644,000	¥349,916,000	0.18%	0.80%
	都心圏	42社	¥88,923,587,000	2,047人	1,045人	¥302,879,000	¥893,639,000	0.34%	1.00%
	地方圏	22社	¥8,390,786,000	521人	21人	¥18,803,000	¥27,643,000	0.22%	0.33%
訪問介護	大企業	3社	¥8,421,087,000	336人	9人	¥24,100,000	¥26,103,000	0.29%	0.31%
	中小企業	38社	¥8,665,406,000	1,092人	239人	¥45,680,000	¥89,822,000	0.53%	1.04%
	都心圏	16社	¥9,129,423,000	850人	76人	¥32,075,000	¥57,075,000	0.35%	0.63%
	地方圏	9社	¥912,385,000	59人	18人	¥2,232,000	¥7,638,000	0.24%	0.84%
有効回答法人 介護付き有料老人ホーム 計		92社	¥97,314,373,000	8,871人	2,249人	¥321,682,000	¥921,282,000	0.33%	0.95%
有効回答法人 訪問介護 計		42社	¥17,086,493,000	1,428人	248人	¥34,307,000	¥80,452,000	0.34%	0.80%

- ① 売上高に対する採用広告費割合※は、ほとんどが0%台だったが
唯一「訪問介護／中小企業」のみ1%超え（1.04%）である。

※売上高に対する採用広告費割合＝採用広告費÷有効回答法人売上高合計

06-4/ 中途採用 実績値(介護付き有料老人ホーム・訪問介護) 採用単価と紹介単価

以下は、介護付有料老人ホームと訪問介護に絞った中途採用費の実績値です。

施設種別・企業規模		有効回答 法人数	1法人あたりの採用費		1人あたりの採用費		紹介単価/ 1人あたり	人材紹介会社経 由の採用人数 (2020年度)	紹介手数料 (2020年度)
			紹介手数料を 含まない	紹介手数料を 含む	紹介手数料を 含まない	紹介手数料を 含む			
介護付き 有料老人 ホーム	大企業	17社	¥52,500,176	¥114,450,059	¥121,495	¥217,951	¥666,128	1,581人	¥1,053,148,000
	中小企業	73社	¥1,063,616	¥4,793,370	¥50,914	¥159,560	¥407,593	668人	¥272,272,000
	都心圏	42社	¥7,211,405	¥21,277,119	¥629,686	¥585,609	¥565,321	1,045人	¥590,760,000
	地方圏	22社	¥854,682	¥1,256,500	¥46,658	¥65,196	¥420,952	21人	¥8,840,000
訪問介護	大企業	3社	¥8,033,333	¥8,701,000	¥71,726	¥75,661	¥222,556	9人	¥2,003,000
	中小企業	38社	¥1,202,105	¥2,363,737	¥41,832	¥67,485	¥184,695	239人	¥44,142,000
	都心圏	15社	¥2,004,688	¥3,567,188	¥37,735	¥61,636	¥326,053	76人	¥24,780,000
	地方圏	9社	¥248,000	¥848,667	¥37,831	¥99,195	¥300,333	18人	¥5,406,000
有効回答法人 介護付き有料老人ホーム 計		92社	¥10,900,528	¥25,792,888	¥109,362	¥206,436	¥589,337	2,249人	¥1,325,420,000
有効回答法人 訪問介護 計		42社	¥836,756	¥1,962,244	¥24,025	¥48,002	¥186,069	248人	¥46,145,000

- ① 採用単価/1人あたり(紹介手数料を含む)は、「介護付き有料老人ホーム」¥206,436、「訪問介護」¥48,002、差分¥158,434と大きな差が確認された。
- ② 採用単価/1人あたり(紹介手数料含む)は、「訪問介護」が「大企業/中小企業」「都心圏/地方圏」ともに10万円を下回っている。

訪問介護×中小企業は売上高に対する採用広告費の負担（収支インパクト）が大きく、採用費の投資も介護付きホームに比べて大きくショート。
訪問介護事業は採用にあたり大きな投資が難しく、人材紹介会社の積極的な利用もしていないと予想される。

06-5/ 新卒採用 実績値(全体)

以下は、今回ご回答いただきました法人様全体の新卒採用費の実績値です。

施設種別・企業規模		有効回答法人数	有効回答法人売上高合計	採用数	採用広告費	売上高に対する採用広告費割合	採用広告費1法人あたり	採用単価1人あたり
入居系	大企業	36社	¥482,797,283,000	1,902人	¥537,515,000	0.11%	¥14,930,972	¥282,605
	中小企業	159社	¥90,548,262,000	188人	¥28,298,000	0.03%	¥177,975	¥150,521
	都心圏	84社	¥258,064,161,000	883人	¥270,219,000	0.10%	¥3,216,893	¥306,024
	地方圏	57社	¥39,311,816,000	71人	¥15,370,000	0.04%	¥269,649	¥216,479
在宅系	大企業	16社	¥162,182,100,000	517人	¥163,389,000	0.10%	¥10,211,813	¥316,033
	中小企業	130社	¥33,815,291,000	238人	¥23,484,000	0.07%	¥180,646	¥98,672
	都心圏	58社	¥41,050,787,000	343人	¥81,392,000	0.20%	¥1,403,310	¥237,294
	地方圏	35社	¥13,280,779,000	30人	¥5,000,000	0.04%	¥142,857	¥166,667
有効回答法人 全体		345社	¥769,597,781,000	2,848人	¥752,686,000	0.10%	¥2,181,699	¥264,286
有効回答法人 入居系 計		195社	¥573,345,545,000	2,090人	¥565,813,000	0.10%	¥2,901,605	¥270,724
有効回答法人 在宅系 計		146社	¥195,997,391,000	758人	¥186,873,000	0.10%	¥1,279,952	¥246,534
大企業 総計		52社	¥644,979,383,000	2,419人	¥700,904,000	0.11%	¥13,478,923	¥289,749
中小企業 総計		293社	¥124,411,398,000	426人	¥51,782,000	0.04%	¥176,730	¥121,554
都心圏 総計		143社	¥299,138,038,000	1,226人	¥351,611,000	0.12%	¥2,458,818	¥286,795
地方圏 総計		92社	¥52,592,595,000	101人	¥20,370,000	0.04%	¥221,413	¥201,683

- ① 全体の採用単価/1人あたり(紹介手数料を含む)は、¥264,286である。
- ② 採用単価/1人あたり(紹介手数料を含む)は、入居系・在宅系共に「中小企業」が「大企業」よりも低くなっている。
「入居系／大企業」¥282,605、「入居系／中小企業」¥150,521、
「在宅系／大企業」¥316,033、「在宅系／中小企業」¥97,444
- ③ 採用単価/1人あたり(紹介手数料を含む)は、「大企業 総計」¥289,749、
「中小企業 総計」¥121,554、差分¥168,195と大きな差が確認された。

06-6/ 新卒採用 実績値(介護付き有料老人ホーム・訪問介護)

以下は、介護付有料老人ホームと訪問介護に絞った新卒採用費の実績値です。

施設種別・企業規模		有効回答 法人数	有効回答法人 売上高合計	採用数	採用広告費	売上高に対する 採用広告費割合	採用広告費 1法人あたり	採用単価 1人あたり
介護付き 有料老人ホーム	大企業	19社	¥413,054,115,000	1,249人	¥496,532,000	0.12%	¥26,133,263	¥397,544
	中小企業	73社	¥44,203,513,000	68人	¥11,531,000	0.03%	¥157,959	¥169,574
	都心圏	45社	¥213,987,078,000	768人	¥232,939,000	0.11%	¥5,176,422	¥303,306
	地方圏	22社	¥8,390,786,000	17人	¥1,242,000	0.01%	¥56,455	¥73,059
訪問介護	大企業	4社	¥11,121,087,000	44人	¥2,203,000	0.02%	¥550,750	¥50,068
	中小企業	38社	¥8,665,406,000	118人	¥8,044,000	0.09%	¥211,684	¥68,169
	都心圏	16社	¥11,829,423,000	96人	¥5,868,000	0.05%	¥366,750	¥61,125
	地方圏	9社	¥912,385,000	9人	¥1,700,000	0.19%	¥188,889	¥188,889
有効回答法人 介護付き有料老人ホーム_計		92社	¥457,257,628,000	1,317人	¥508,063,000	0.11%	¥5,522,424	¥385,773
有効回答法人 訪問介護_計		42社	¥19,786,493,000	162人	¥10,247,000	0.05%	¥243,976	¥63,253

- ① 採用単価/1人あたり(紹介手数料を含む)は、「介護付き有料老人ホーム」のみに絞って見たところ、大企業に比べて中小企業のほうが採用単価が安い。また、都心圏に比べて地方圏のほうが採用単価が安い。
- ② 採用単価/1人あたり(紹介手数料を含む)は、「訪問介護」のみに絞って見たところ、地方圏が¥188,889と高い傾向にある。その他はいずれも10万円を下回っている。

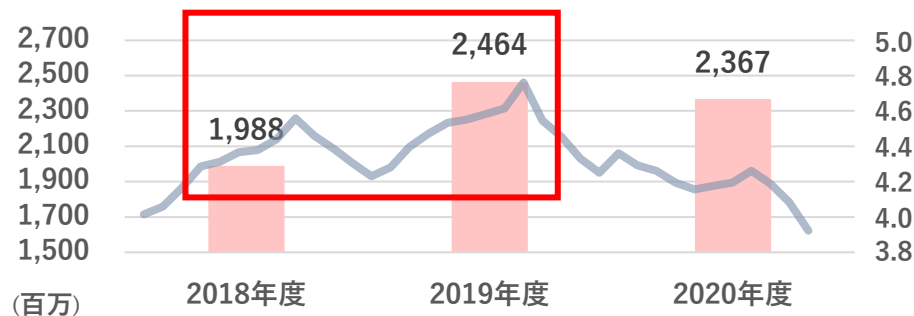
訪問介護事業所は新卒活動にあまり投資をかけていない状況がうかがえ、採用広告費割合は0.05%。おそらく、中途採用で人材を確保していると予想される。有料老人ホームであっても地方圏では新卒採用広告費の投資はされておらず、都市圏と地方圏の注力の差が顕著にでている。

07-1/ 紹介会社へ支払った手数料について(合計額)

以下は、年度別に紹介会社へ支払った手数料を法人全体(210法人)と有効求人倍率が特に高い(2018年度:13.10倍/2019年度:15.03倍 厚労省調べ) 訪問介護(23法人)別に算出した金額です。

■法人全体が紹介会社へ支払った手数料の合計額

法人全体(210法人)	
年度	合計手数料※
2018年度	¥1,988,438,000
2019年度	¥2,464,460,000
2020年度	¥2,367,009,000

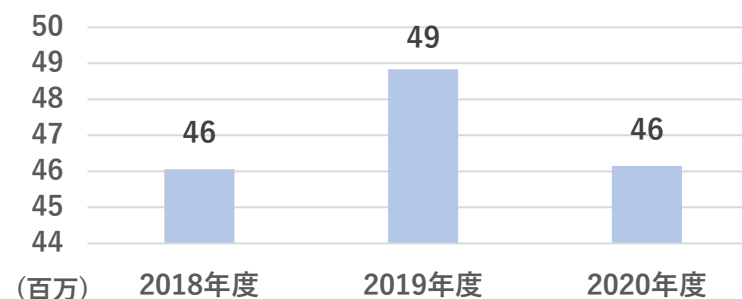


■ 合計手数料 ■ 有効求人倍率推移 (2018年度～2020年度)

介護職の 有効求人倍率 ※厚労省調べ		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
	2018年度	3.6	3.7	3.8	4.0	4.1	4.2	4.2	4.3	4.5	4.3	4.2	4.1
	2019年度	3.9	4.0	4.2	4.3	4.4	4.5	4.5	4.6	4.8	4.5	4.3	4.1
	2020年度	4.0	4.2	4.0	4.0	3.9	3.8	3.9	3.9	4.0	3.9	3.7	3.4

■訪問介護が紹介会社へ支払った手数料合計額

訪問介護(23法人)	
年度	合計手数料※
2018年度	¥46,058,000
2019年度	¥48,833,000
2020年度	¥46,145,000



- ・採用課金型求人サイト経由を含む。
- ・派遣コストは含まない。
- ・紹介予定派遣を使った場合は派遣から社員に切り替えた時の紹介料のみ

- ① 2018年度～2019年度にかけて支払った手数料は有効求人倍率と連動して全体で476百万円上昇。
- ② 2018年度～2019年度にかけて支払った手数料は訪問介護で3百万円弱上がっている。

18年度→19年度の有効求人倍率の上昇と共に紹介会社へ支払う手数料も増加。2020年度はコロナの影響もあり、有効求人倍率が低下すると人材紹介への費用支出も減少している。

07-2/ 紹介会社へ支払った手数料について(1法人当たり)

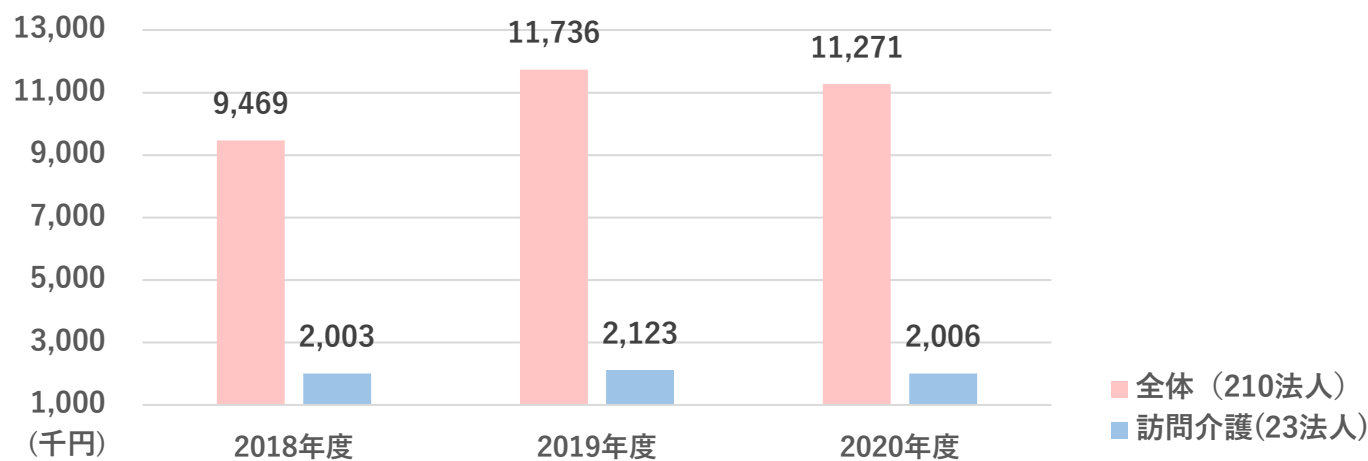
以下は、年度別に紹介会社へ支払った手数料を法人全体(210法人)と訪問介護(23法人)別に1法人当たりで算出した金額です。

■法人全体が紹介会社へ支払った1法人あたりの手数料

法人全体(210法人)	
年度	1法人当たりの手数料※
2018年度	¥9,468,752
2019年度	¥11,735,524
2020年度	¥11,271,471

■訪問介護が紹介会社へ支払った1法人あたりの手数料

訪問介護(23法人)	
年度	1法人当たりの手数料※
2018年度	¥2,002,522
2019年度	¥2,123,174
2020年度	¥2,006,304



① 2018年度～2019年度にかけて支払った手数料は、全体で1法人あたり2,266,772円上昇。

② 2018年度～2019年度にかけて支払った手数料は、訪問介護1法人あたり120,652円上昇。

07-3/ 紹介会社へ支払った手数料について(企業規模別 全体・1法人あたり)

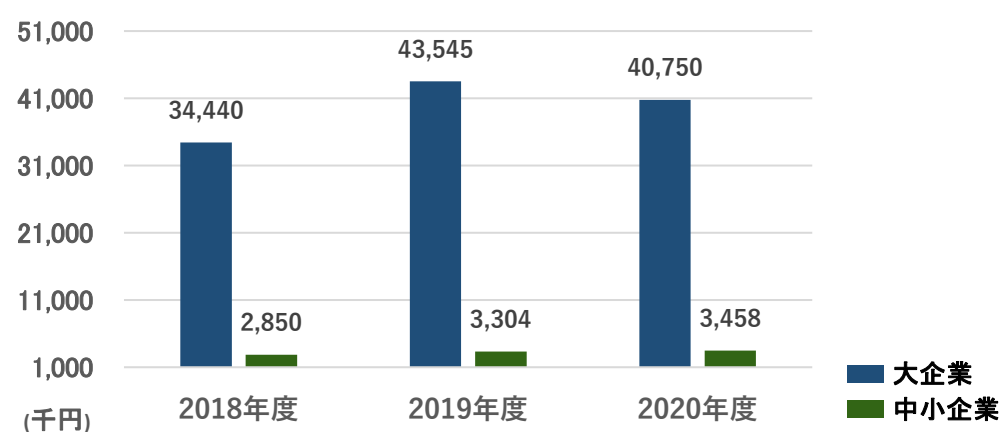
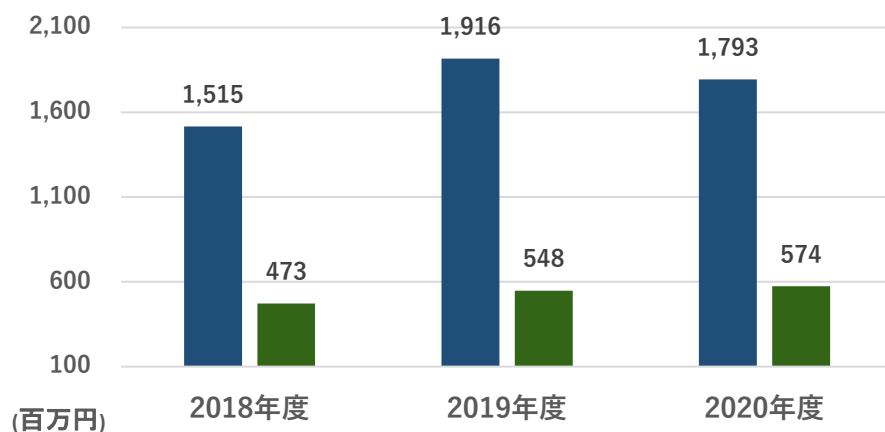
以下は、年度別に紹介会社へ支払った手数料を別に企業規模別の全体と1法人当たりの手数料です。

■企業規模別 法人全体の手数料の合計額

法人全体(210法人)		
年度	大企業(44法人)	中小企業(法人166法人)
2018年度	¥1,515,369,000	¥473,069,000
2019年度	¥1,915,986,000	¥548,474,000
2020年度	¥1,792,986,000	¥574,023,000

■企業規模別 1法人当たりの年間手数料

1法人あたり		
年度	大企業(44法人)	中小企業(法人166法人)
2018年度	¥34,440,205	¥2,849,813
2019年度	¥43,545,136	¥3,304,060
2020年度	¥40,749,682	¥3,457,970



- ① 2018年度～2019年度にかけて支払った手数料は、大企業全体で400,617円・中小企業全体で75,405円上がっている。
- ② 2018年度～2019年度にかけて支払った手数料は、大企業は1法人あたり9,104,931円・中小企業は1法人あたり454,247円上がっている。

08-1/ 紹介会社の満足度に関する集計結果(トラブル対応・マッチング精度)

以下は紹介会社のトラブル対応・マッチング精度を紹介会社の採用サポート範囲別に、区分化・集計したものです。

■紹介会社のサポート範囲

- ① 求職者情報の提供
- ② 面接調整の実施
- ③ . . 面接の同行及び同席(オンライン含む)
- ④ 求職者と求人者との条件交渉

■紹介会社のサポート範囲回答数と割合

サポート範囲	回答数総計	回答割合
①	109件	19.2%
①②	121件	21.3%
①②③	37件	6.5%
①②③④	137件	24.1%
①②④	98件	17.3%

■トラブル対応の満足度 ※()内は回答数

サポート範囲	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
①	6%(6)	6%(6)	44%(47)	18%(19)	26%(28)
①②	1%(1)	8%(10)	52%(63)	23%(28)	16%(19)
①②③	6%(2)	17%(6)	49%(17)	20%(7)	9%(3)
①②③④	7%(9)	18%(25)	48%(65)	17%(23)	10%(14)
①②④	5%(5)	14%(14)	54%(53)	20%(20)	6%(6)
総計	4%(24)	12%(66)	48%(272)	21%(121)	14%(80)

■マッチング精度の満足度 ※()内は回答数

サポート範囲	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
①	4%(4)	8%(9)	31%(33)	24%(26)	33%(35)
①②	0%(0)	14%(17)	43%(52)	27%(33)	16%(19)
①②③	3%(1)	14%(5)	43%(15)	17%(6)	23%(8)
①②③④	8%(11)	20%(27)	39%(53)	25%(34)	8%(11)
①②④	6%(6)	19%(19)	39%(38)	24%(24)	11%(11)
総計	4%(24)	14%(81)	38%(212)	28%(156)	16%(91)

- ① ①だけの人材会社は「不満」の評価割合が増加する傾向。
逆に①だけのサポートで満足する少数意見はコスト的に安価である理由が想定される。
- ② サポート範囲の数(①～④)が増えるほど、「やや満足」「満足」の評価割合が高くなる。
対応範囲に④が入っていると「不満」の割合は低下傾向。
※いずれのサポート範囲においても「どちらでもない」が40%から50%を占めているため、
一定頼らざるを得ない状況はありつつも、業界として全面的に評価しているとは言い難く、
サービス内容と対価とのバランスに不満を持っている状況が伺える。

08-2/ 紹介会社の満足度に関する集計結果（サービスの手厚さ・総合的な満足度）

以下は紹介会社のサービスの手厚さ・総合的な満足度を紹介会社の採用サポート範囲別に、区分化・集計したものです。

■紹介会社のサポート範囲

- ① 求職者情報の提供
- ② 面接調整の実施
- ③ . . 面接の同行及び同席(オンライン含む)
- ④ 求職者と求人者との条件交渉

■紹介会社のサポート範囲回答数と割合

サポート範囲	回答数総計	回答割合
①	109件	19.2%
①②	121件	21.3%
①②③	37件	6.5%
①②③④	137件	24.1%
①②④	98件	17.3%

■サービスの手厚さの満足度 ※()内は回答数

サポート範囲	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
①	4%(4)	7%(7)	41%(44)	19%(20)	30%(32)
①②	1%(1)	14%(17)	45%(54)	25%(30)	16%(19)
①②③	3%(1)	26%(9)	49%(17)	6%(2)	17%(6)
①②③④	8%(11)	22%(30)	45%(61)	18%(24)	8%(11)
①②④	5%(5)	19%(19)	50%(49)	20%(20)	5%(5)
総計	4%(22)	16%(90)	45%(253)	22%(125)	13%(76)

■総合的な満足度 ※()内は回答数

サポート範囲	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
①	4%(4)	15%(16)	36%(39)	21%(23)	25%(27)
①②	3%(4)	15%(18)	44%(53)	22%(27)	16%(19)
①②③	5%(2)	32%(12)	38%(14)	8%(3)	16%(6)
①②③④	8%(11)	33%(45)	38%(52)	16%(22)	5%(7)
①②④	5%(5)	26%(25)	50%(49)	16%(16)	3%(3)
総計	5%(28)	22%(126)	40%(118)	21%(118)	12%(68)

① ①だけの人材会社は「不満」の評価割合が増加する傾向。

逆に①だけのサポートで満足する少数意見はコスト的に安価である理由が想定される。

② サポート範囲の数(①～④)が増えるほど、「やや満足」「満足」の評価割合が高くなる。

対応範囲に④が入っていると「不満」の割合は低下傾向。

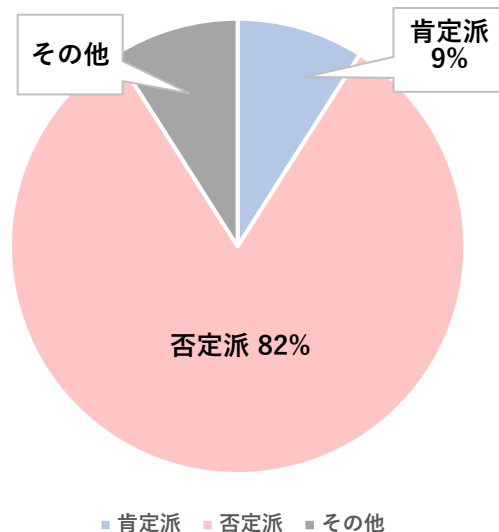
※いずれのサポート範囲においても「どちらでもない」が40%から50%を占めているため、一定頼らざるを得ない状況はありつつも、業界として全面的に評価しているとは言い難く、サービス内容と対価とのバランスに不満を持っている状況が伺える。

紹介会社についてのご意見

紹介会社についてのご意見をまとめたものです。

■ご意見アンケートの詳細

回答数	144	100%
肯定派	13	9%
否定派	118	82%
その他	13	9%



否定派の方からいただいたコメントの内訳		118	
金額に対する不満	18	マッチングに対する不満	28
紹介料が高額	16	求職者の人物像の把握不足	8
料金設定	2	求人情報の内容の把握不足	15
紹介会社の対応に対する不満	58	スタッフの質の悪さ	3
人物像を把握せずに紹介する	15	その他	2
求人内容の理解不足	4	入職後の職員に対する不満	11
紹介者と面接当日にお会いし面接 (紹介会社の担当と会ったこともない)	6	スタッフが定着しない	11
一般的商慣習としてのフォロー・連絡がない	15	その他	3
強引な営業行為 (数字中心、成果報酬に偏った構造)	12		
返金制度	3		
その他	3		