

# [業界別レポート] 働く人と職場 －介護サービス編－

2015年10月  
株式会社リクルートジョブズ  
ジョブズリサーチセンター

## [業界別レポート] 働く人と職場－介護サービス編－ とは

「[業界別レポート] 働く人と職場」は、特定の業界で働く意識や職場に関する意識について、個人側と企業側に調査した結果をまとめています。本レポートは中でも、介護サービスを対象としたものです。

個人側は4セグメントに分かれます。現在就業している「A. 就業者」、過去に就業経験がある「B. 離職者」、介護サービスの就業経験はないが就業に興味関心はある「C. 意向者」、介護サービスの就業経験がなく就業に興味関心もない「D. 非意向者」です。企業側は店長以上の役職の方を対象としています。

介護サービス業界全体に共通する魅力、もっと高められる魅力を理解する手がかりとしてご活用ください。

### 【目次】

回答者プロフィール	2
1. 仕事の選択理由	3
2. 仕事を継続する理由	5
3. 離職の理由	7
4. 必要を感じる改善点	9
5. 意向・非意向の理由	11
【参考】 勤務時間	13

## 調査概要

- ・調査名：特定業種に関する調査
- ・調査目的：求人と求職の需給ギャップがある特定業種における、労働者側と企業側双方の実態を把握し、今後解決策を模索する上での基礎資料とすること。
- ・調査方法：インターネット調査（クロス・マーケティング社モニター利用）
- ・調査期間：2015年3月25日（水）～3月29日（日）
- ・調査対象：20～59歳までの男女（全国）
  - 個人側
    - －現在、対象業種に従事している人
    - －過去に対象業種に従事したことがある人
    - －これまで対象業種に従事したことがない、かつ対象業種での就業意向がある人
    - －これまで対象業種に従事したことがない、かつ対象業種での就業意向がない人
  - 企業側
    - －現在、対象業種に勤務しており、職位が管理職（店長）・経営層、かつ人事（採用）または総務業務を担当している人

セグメントごとの回答者数は下の表のとおり。本レポートの対象は介護サービスの、計916人。

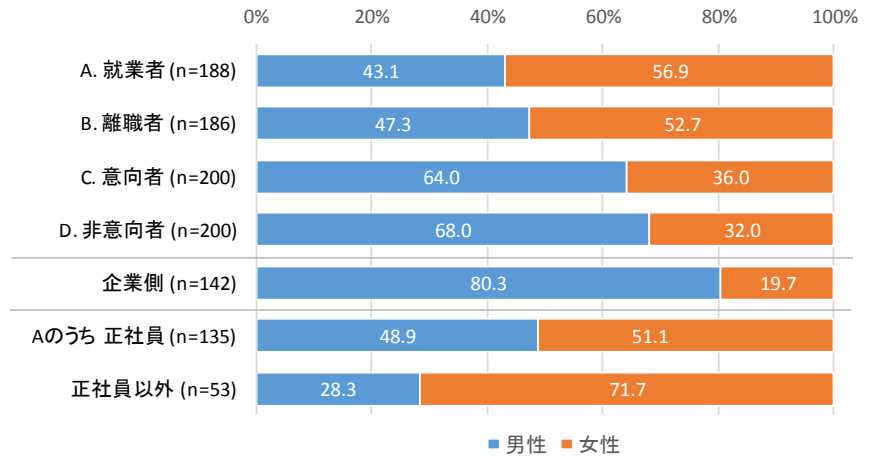
		個人側				企業側
		就業経験者		就業非経験者		
		A. 就業者	B. 離職者	C. 意向者	D. 非意向者	
飲食店	ファーストフード	102	368	200	200	30
	居酒屋	118	337	200	200	37
介護サービス		188	186	200	200	142
ドライバー		195	188	200	200	141

※ なお、四捨五入の関係で数表内の%の合計が100とならない場合がある。

## 回答者プロフィール

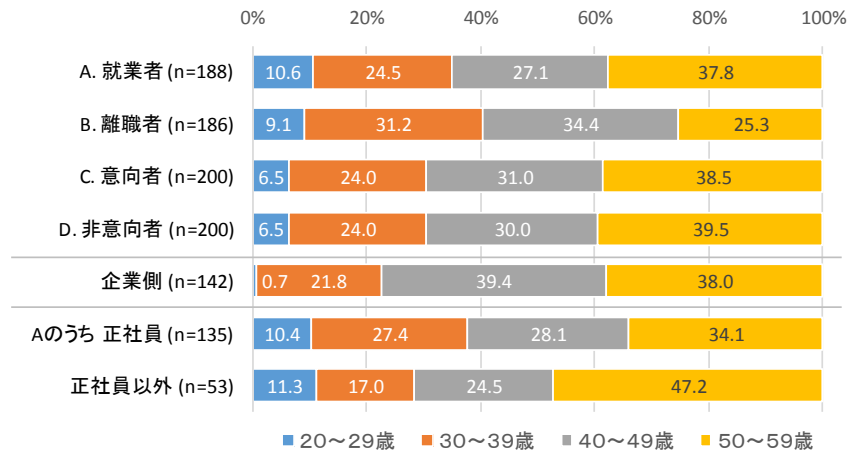
### ■ 性別

回答者の性別分布は、右のグラフのとおり。A. 就業者、B. 離職者、Aのうち正社員※1では、5割強が女性となっている。一方、企業側は男性が約8割を占めている。Aのうち正社員以外※2では、女性が7割強を占める。



### ■ 年齢

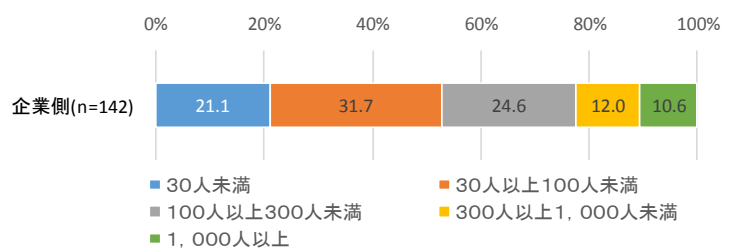
回答者の年齢分布は、右のグラフのとおり。A. 就業者は50代がもっとも多く、40代、30代と続いている。B. 離職者は30代、40代がやや多い。企業側は役職者ということもあり40代以上の割合が高い。Aのうち正社員以外は、50代の割合が高くなっている。



### ■ 従業員規模（企業側）

企業側の勤務先従業員規模は、右のグラフのとおり。

30人以上100人未満が31.7%でもっとも多く、次いで100人以上300人未満、30人未満となっている。



※1 自営業者等を少数含む。

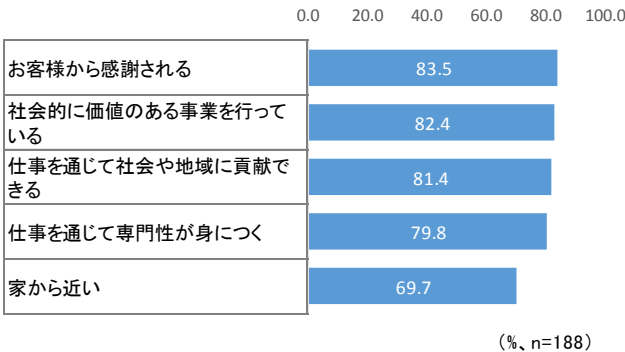
※2 パート、アルバイト、契約社員、派遣社員など。

# 1. 仕事の選択理由

## A. 就業者と企業側

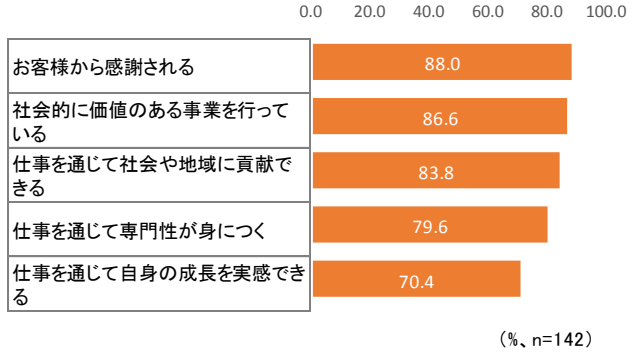
### A. 就業者の上位5項目

就業者が現在の仕事を選んだ理由の上位は、「お客様から感謝される」「社会的に価値のある事業を行っている」「仕事を通じて社会や地域に貢献できる」などとなっている。やりがいや、会社・事業への評価が大きい。



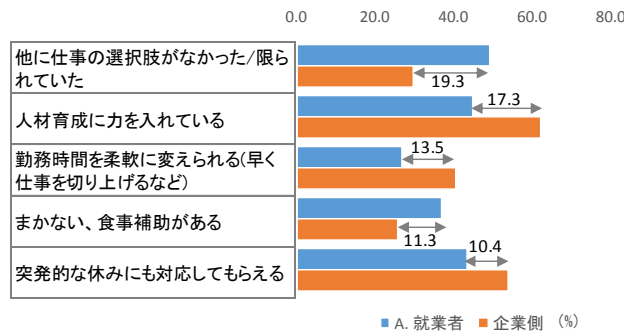
### 企業側の上位5項目

企業側が考える理由の上位は、「お客様から感謝される」「社会的に価値のある事業を行っている」「仕事を通じて社会や地域に貢献できる」などとなっており、上位4項目までが就業者と共通している。



### A. 就業者と企業側のギャップが大きい5項目

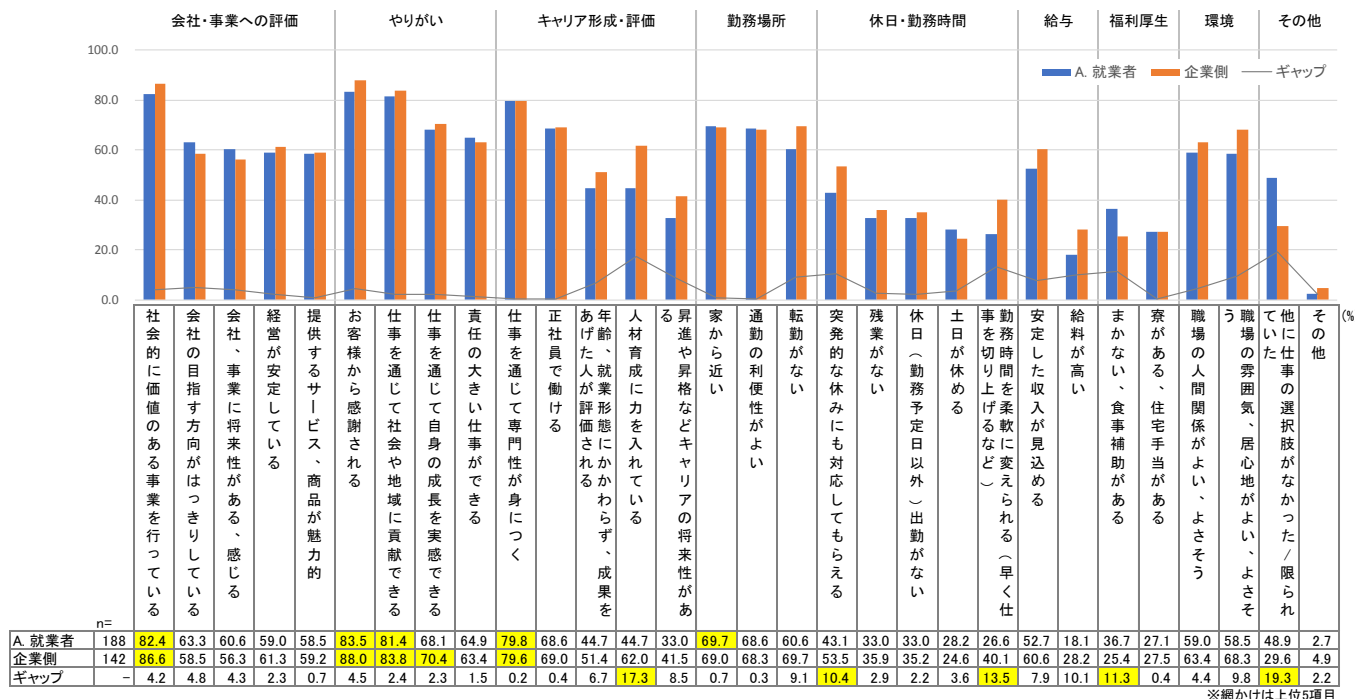
「人材育成に力を入れている」「勤務時間を柔軟に変えられる（早く仕事を切り上げるなど）」「突発的な休みにも対応してもらえる」などは、企業側が思っているほどには就業者側が介護サービスの仕事を選択した理由になっていない。



# 1. 仕事の選択理由

【A. 就業者】 Q. 現在の勤務先（店舗、事業所、営業所）を選んだ理由としてあてはまるものをお選びください。（非常にあてはまる・ややあてはまる計）

【企業側】 Q. 従業員の方々が、お勤めの会社を選んだ理由はどのようなことだと思われますか。（非常にあてはまる・ややあてはまる計）



介護サービスで働いている人がなぜその仕事を選んだのか（選んだと思うか）、現在働いている就業者と企業側に聞いた。

就業者があてはまると答えた理由の上位は、「お客様から感謝される」「社会的に価値のある事業を行っている」「仕事を通じて社会や地域に貢献できる」などとなっている。やりがいや、会社・事業への評価が大きいことがわかる。一方で、休日・勤務時間についての項目や「給料が高い」「昇進や昇格などキャリアの将来性がある」といった項目は、あまり選ばれていない。

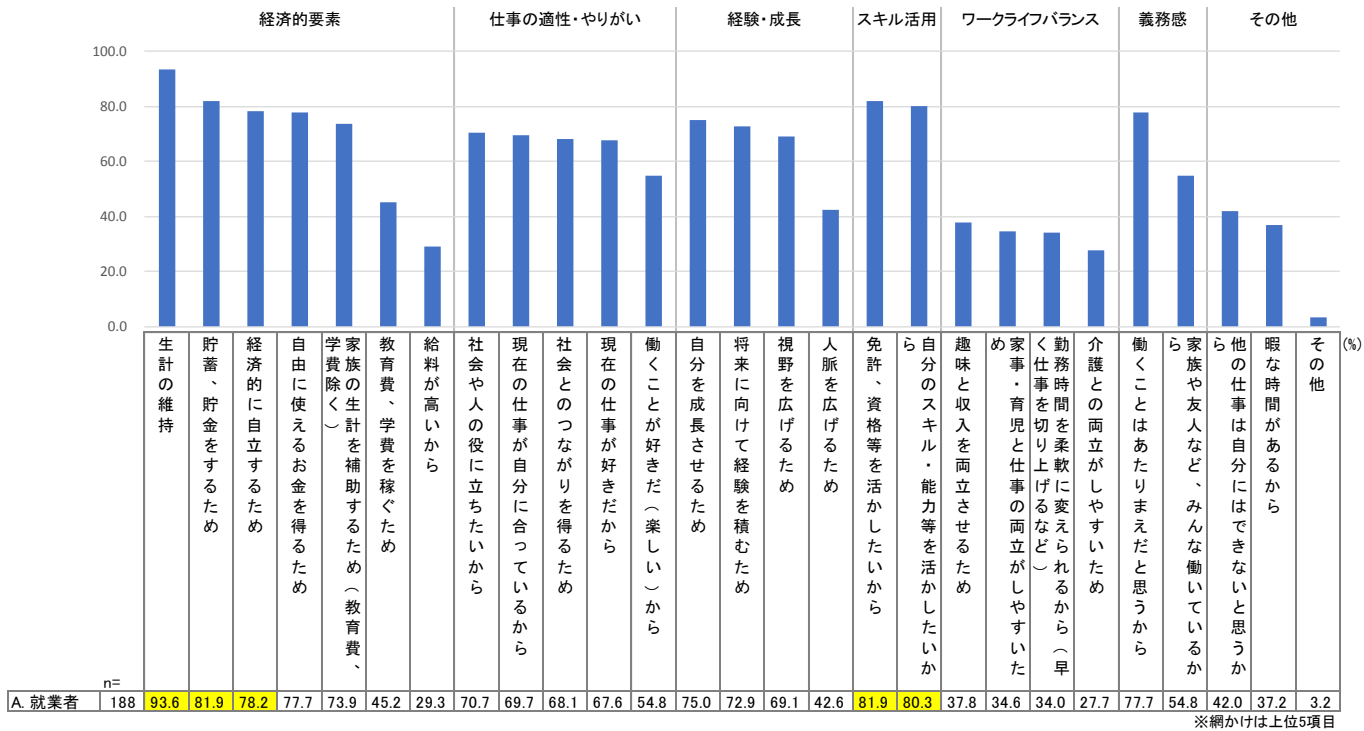
企業側が考える理由の上位も、「お客様から感謝される」「社会的に価値のある事業を行っている」「仕事を通じて社会や地域に貢献できる」などとなっており、上位4項目までが就業者と共通している。全体的に、就業者と企業側のギャップは小さい。

そのような中で、「人材育成に力を入れている」「勤務時間を柔軟に変えられる（早く仕事を切り上げるなど）」「突発的な休みにも対応してもらえる」などは、企業側が思っているほどには就業者側が介護サービスの仕事を選択した理由になっていない。

## 2. 仕事を継続する理由

### A. 就業者／正社員と正社員以外

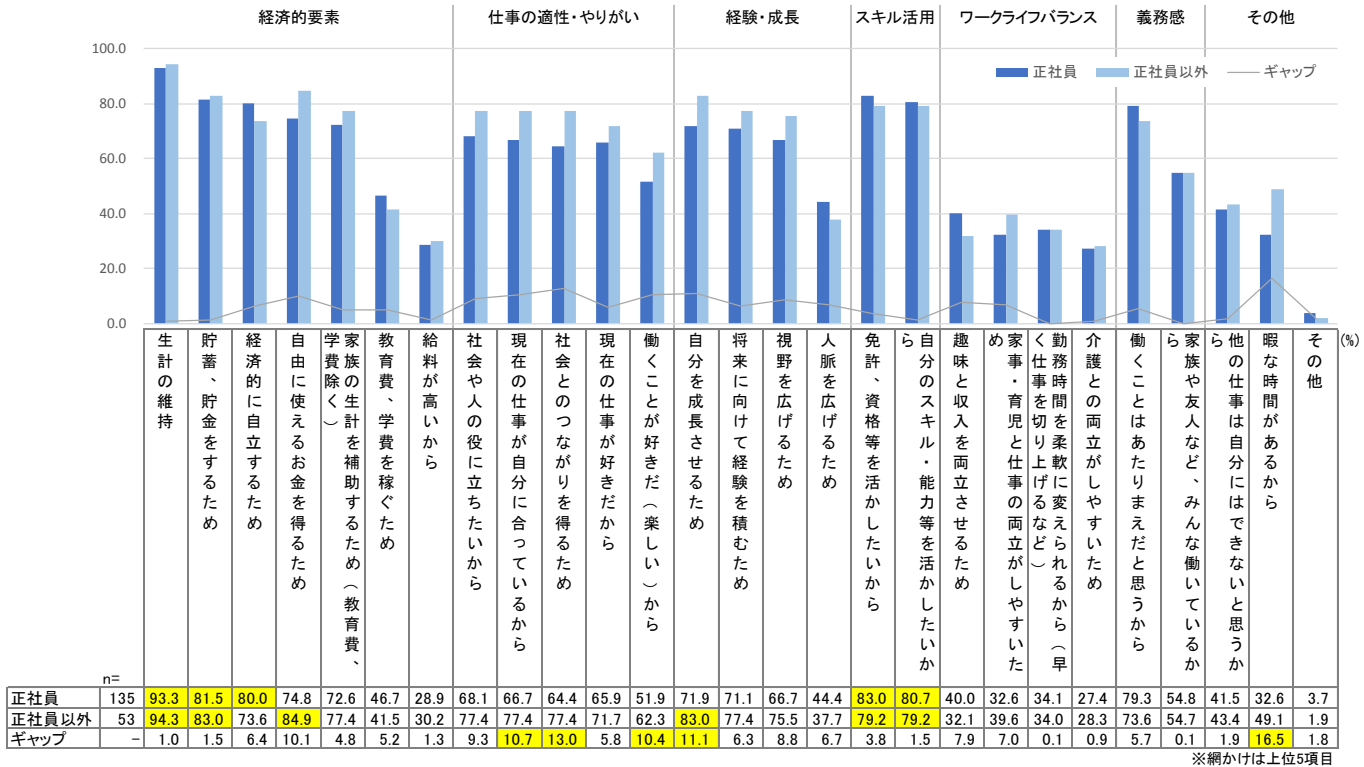
【A. 就業者】 Q. あなたが現在、「介護サービスの仕事」を継続して働いているのはどのような理由がありますか。（非常にあてはまる・ややあてはまる計）



就業者に、介護サービスの仕事を続けている理由を聞いた。まず上位に挙げたのは「生計の維持」「貯蓄、貯金をするため」「経済的に自立するため」などの経済的要素である。「免許、資格等を活かしたいから」「自分のスキル・能力等を活かしたいから」というスキル活用の面も上位に挙げられている。また、「社会や人の役に立ちたいから」といった仕事の適性・やりがいや、「自分を成長させるため」といった経験・成長も重視されている。一方で、ワークライフバランスに関する項目は、全体的にあまり高くない。

## 2. 仕事を継続する理由

【A. 就業者】 Q. あなたが現在、「介護サービスの仕事」を継続して働いているのはどのような理由がありますか。（非常にあてはまる・ややあてはまる計）



介護サービスの仕事を続けている理由について、就業者を正社員※と正社員以外に分けて見てみよう。（※自営業者等を少数含む。「正社員以外」はパート、アルバイト、契約社員、派遣社員など。）

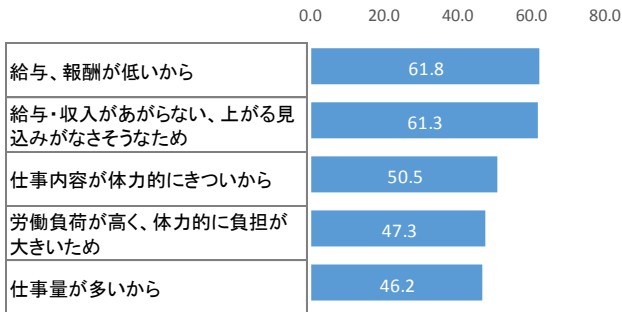
まず、正社員も正社員以外も、もっとも割合が高いのは経済的要素となる。また、それに並んでスキル活用の面が挙げられている。両者のギャップが比較的大きい5項目は「現在の仕事が自分に合っているから」「社会とのつながりを得るため」「働くことが好きだ（楽しい）から」「自分を成長させるため」「暇な時間があるから」で、いずれも正社員以外の方が高くなっている。

## 3. 離職の理由

### B. 離職者と企業側

#### B. 離職者の上位5項目

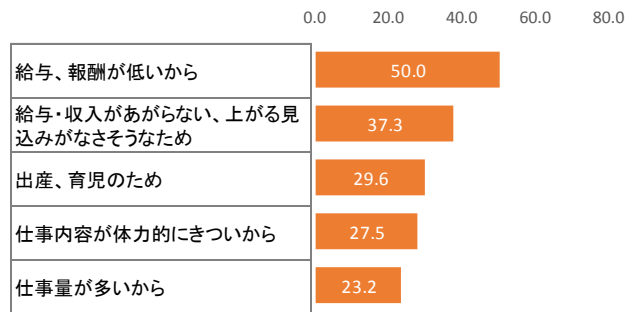
過去に介護サービスで働いていたが離職した人の離職理由は、給与面と労働負荷の面が上位になっている。また、上位5項目には入っていないが「仕事の責任が重いから」なども割合が高い。



(%, n=186)

#### 企業側の上位5項目（正社員）

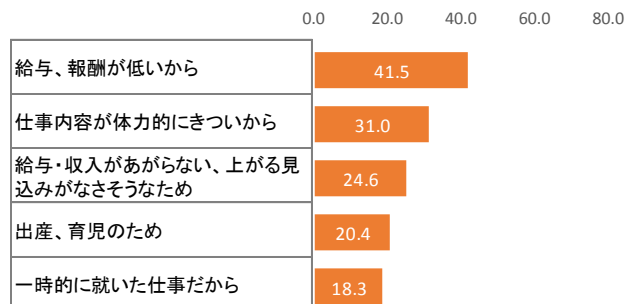
離職者の回答と同じく、給与と労働負荷が主な理由だと考えている。女性が比較的多い業種のためか「出産、育児のため」も上位に入っているが、離職者の回答ではそこまで高くない。



(%, n=142)

#### 企業側の上位5項目（パート・アルバイト）

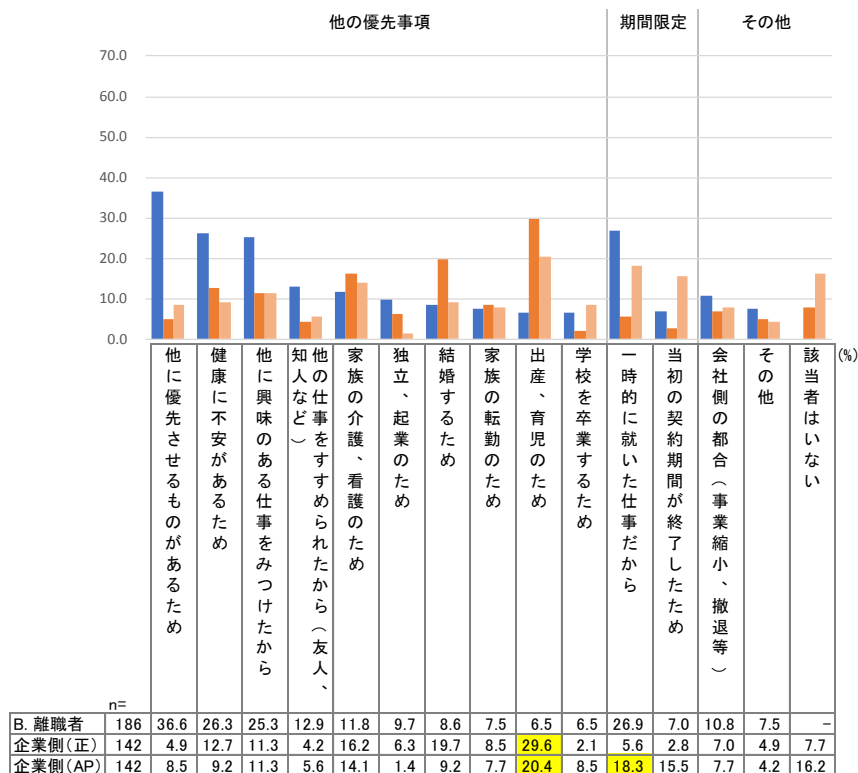
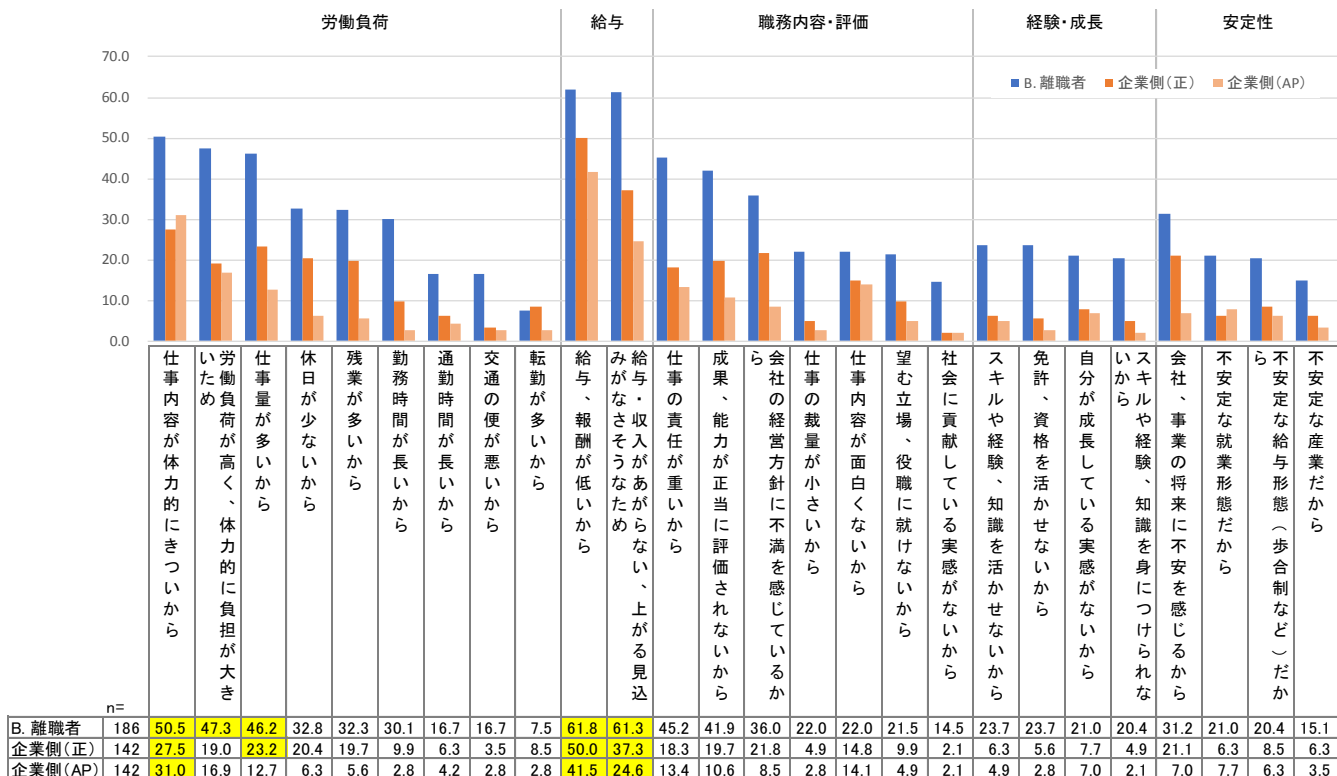
企業側は、パート・アルバイトについても、給与と労働負荷を最大の理由として挙げている。次いで「出産、育児のため」「一時的に就いた仕事だから」となっているが、離職者の回答ではそこまで高くない。



(%, n=142)



### 3. 離職の理由



※網かけは上位5項目

**【B. 離職者】**  
 Q. あなたが以前、「介護サービスの仕事」で働いていたにもかかわらず、離職した（やめた）のはどのような理由からですか。（非常にあてはまる・ややあてはまる計）

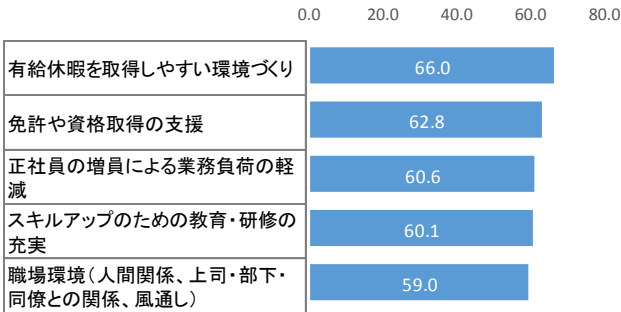
**【企業側】**  
 Q. 会社を辞めた従業員の方々が、会社を辞めた理由はどのようなことだと思いますか。／正社員、パート・アルバイト（MA）

## 4. 必要を感じる改善点

### A. 就業者と企業側

#### A. 就業者の上位5項目

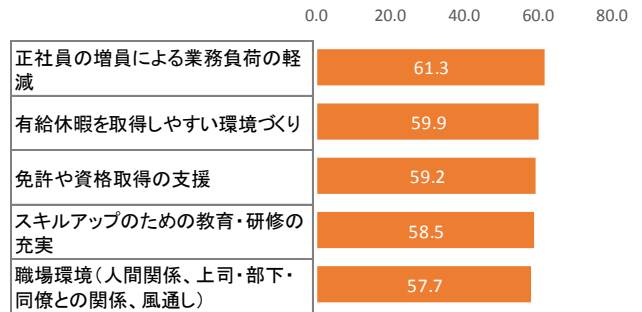
介護サービス就業者が必要を感じる改善点は、「有給休暇を取得しやすい環境づくり」「免許や資格取得の支援」など。職場環境、評価・育成、負荷削減など、幅広い項目が選ばれている。



(%, n=188)

#### 企業側の上位5項目

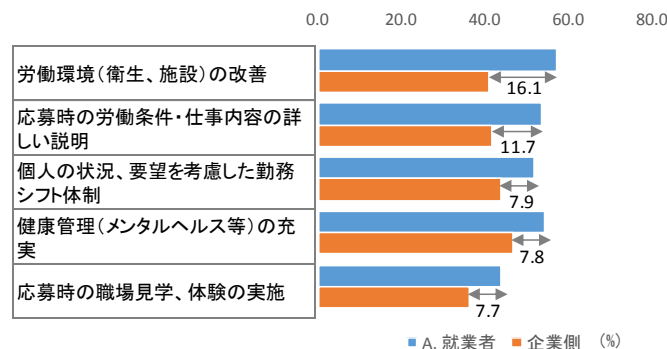
企業側が必要を感じる改善点の上位5項目は、いずれも就業者と共通している。ただし、企業側では「正社員の増員による業務負荷の軽減」がもっとも高くなっている。



(%, n=142)

#### A. 就業者と企業側のギャップが大きい5項目

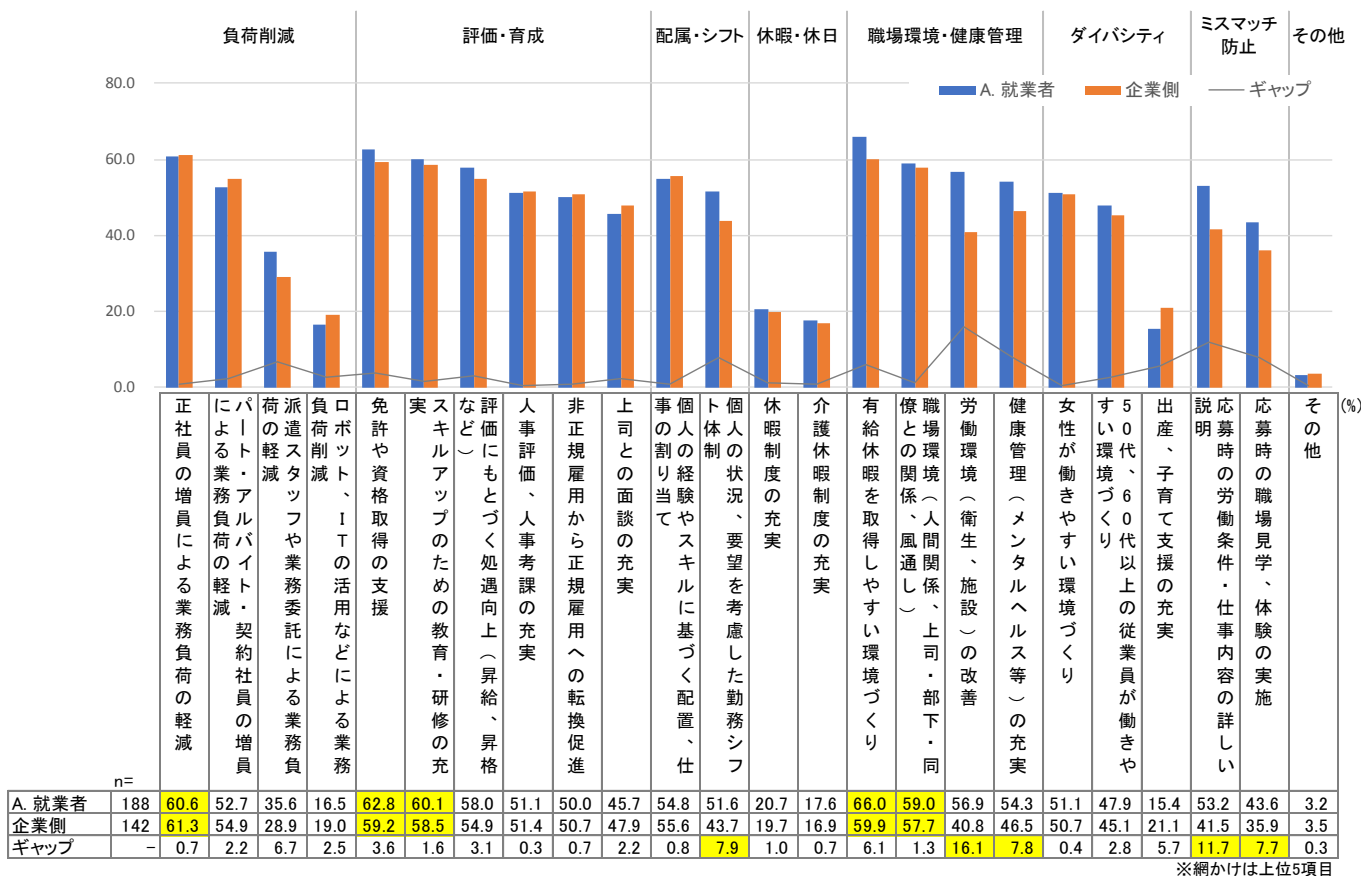
比較的ギャップが大きかったのは「労働環境(衛生、施設)の改善」「応募時の労働条件・仕事内容の詳しい説明」などで、上位5項目はいずれも就業者の方が必要を感じている。



#### 4. 必要を感じる改善点

【A. 就業者】 Q. あなたの勤務先（店舗、事業所、営業所）は何らかの改善が必要と思われませんか。（非常に必要・必要計）

【企業側】 Q. あなたがお勤めの会社では、何らかの改善が必要と思われませんか。（非常に必要・必要計）



現在介護サービスで働いている就業者と企業側に、必要だと感じる改善点を聞いた。

就業者が必要を感じる改善点は、「有給休暇を取得しやすい環境づくり」「免許や資格取得の支援」「正社員の増員による業務負荷の軽減」など。職場環境、評価・育成、負荷削減など、幅広い項目が選ばれている。

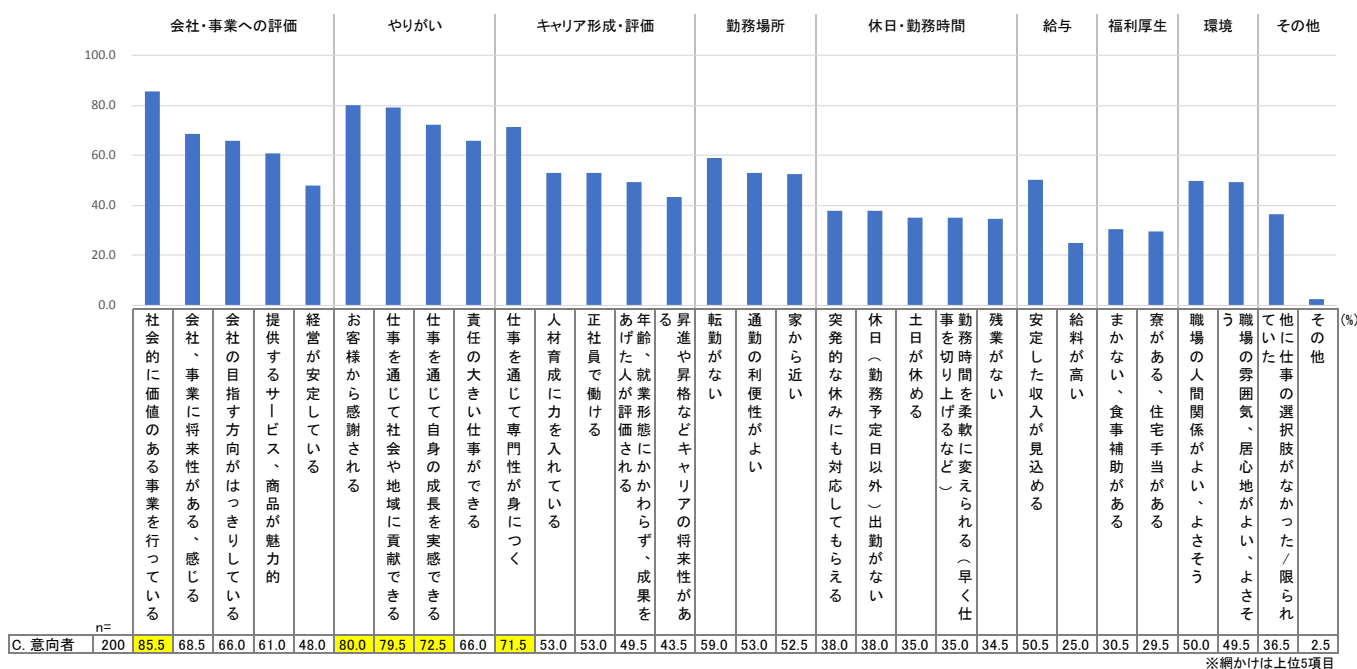
企業側が必要を感じる改善点の上位5項目は、いずれも就業者と共通している。企業側では、「正社員の増員による業務負荷の軽減」がもっとも高くなっている。全体的に、就業者と企業側のギャップは大きくないと言えるだろう。

比較的ギャップが大きかったのは「労働環境（衛生、施設）の改善」「応募時の労働条件・仕事内容の詳しい説明」などで、上位5項目はいずれも就業者の方が必要を感じている。

## 5. 意向・非意向の理由

### C. 意向者、D. 非意向者

【C. 意向者】Q. あなたが、「介護サービスの仕事」に「是非働いてみたい」または「働いてみたい」とお答えになったのは、どのような理由がありますか。（非常にあてはまる・ややあてはまる計）



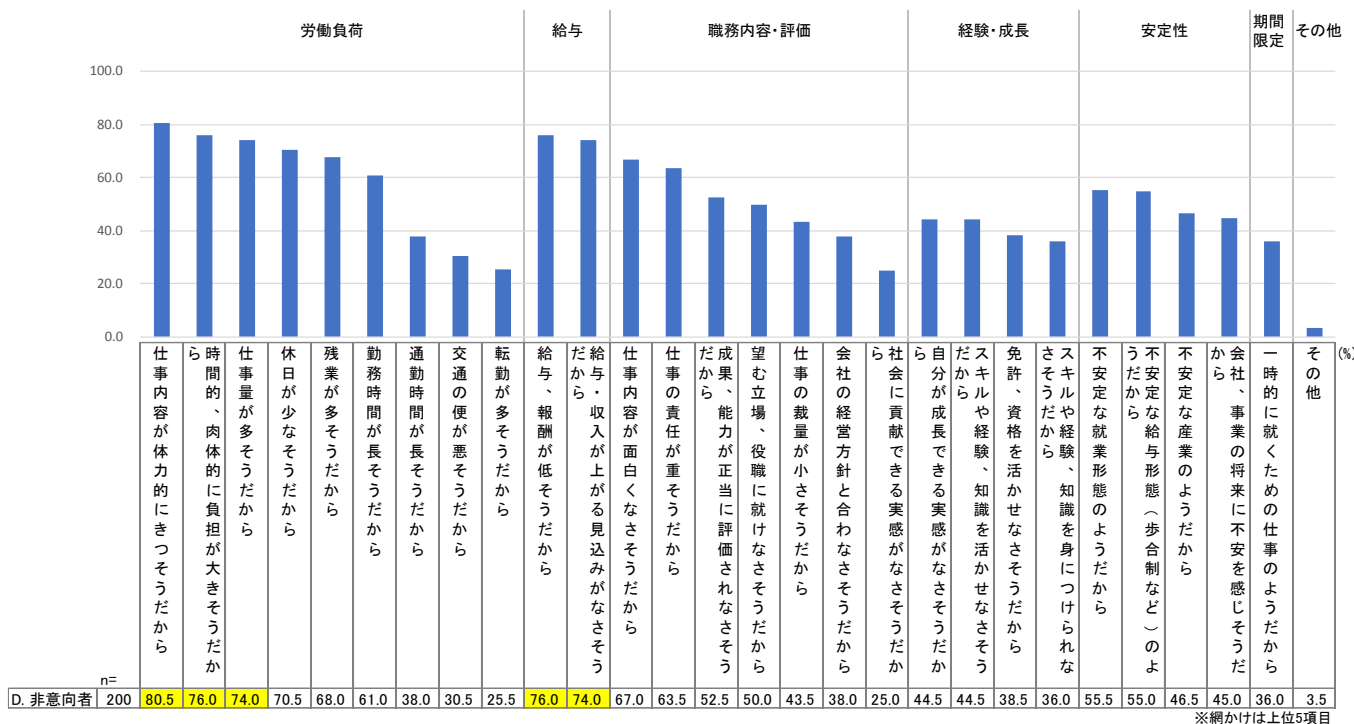
介護サービスで働いたことはないが働いてみたい気持ちがある意向者に、その理由を聞いた。

理由として多く挙げられたのは、会社・事業への評価について「社会的に価値のある事業を行っている」、仕事のやりがいについて「お客様から感謝される」「仕事を通じて社会や地域に貢献できる」「仕事を通じて自身の成長を実感できる」、キャリア形成・評価について「仕事を通じて専門性が身につく」などである。

意向者が感じている良いイメージは、介護サービスで働いている就業者が現在の仕事を選んだ理由とも共通していると言えるだろう。

## 5. 意向・非意向の理由

【D. 非意向者】 Q. あなたが、「介護サービスの仕事」に「働きたくない」または「全く働きたくない」とお答えになったのはどのような理由からですか。（非常にあてはまる・ややあてはまる計）



介護サービスで働いたことはなく働いてみたい気持ちがない非意向者に、その理由を聞いた。

もっとも大きな理由となっているのは労働負荷で、「仕事内容が体力的にきつそうだから」「時間的、肉体的に負担が大きそうだから」「仕事量が多そうだから」が上位となっている。この他に「給与、報酬が低そうだから」「給与・収入が上がる見込みがなさそうだから」という不安も大きい。

離職者の離職理由と近くなっていることから、離職者を減らすことや離職理由のヒアリングを丁寧にすることが、非意向者のイメージ改善にもつながるかもしれない。

## 【参考】勤務時間

### A. 就業者／正社員と正社員以外

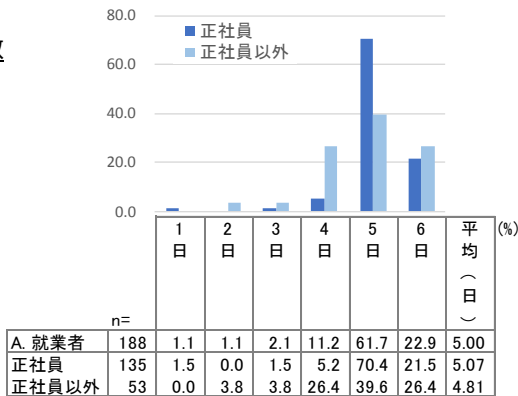
#### 【A. 就業者】

Q. あなたご自身の代表的な（よくある）1週間の勤務日数をお知らせください。（NU）

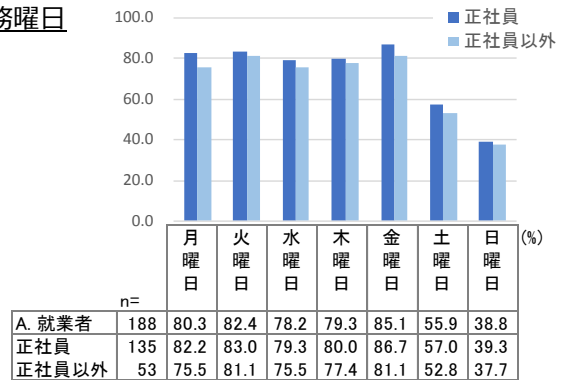
Q. あなたご自身の代表的な（よくある）1週間の勤務曜日をお知らせください。（MA）

Q. あなたの勤務の時間帯であてはまるものをお知らせください。（MA）

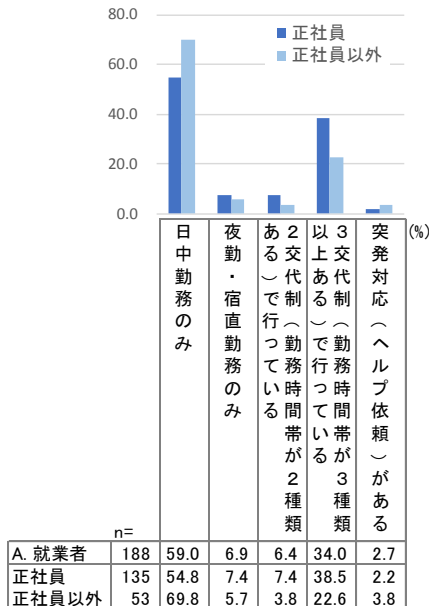
#### 1週間の 勤務日数



#### 勤務曜日



#### 勤務時間帯



参考として、現在就業者の勤務時間について聞いた。

1週間の勤務日数は、正社員は5日が約7割と大半で、正社員以外は4日～6日が多い。交代制などの割合は、正社員の方が高い。

1日あたりの平均勤務時間は、正社員は「8時間以内」「9時間以内」という人で8割を超える。正社員以外では「4時間以内」という人も比較的多くなっている。就業開始時刻・終了時刻を見ると、基本的には8時前後～17時前後で、ときおり夜勤があるものと推測される。

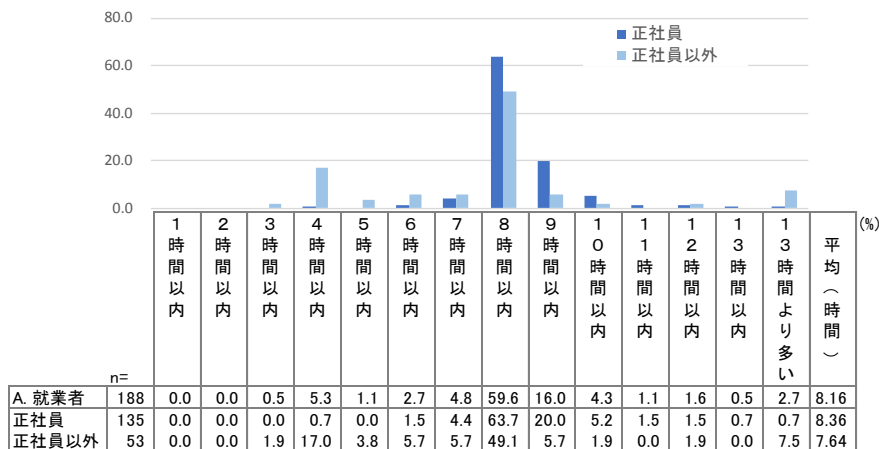
【参考】 勤務時間

【A. 就業者】

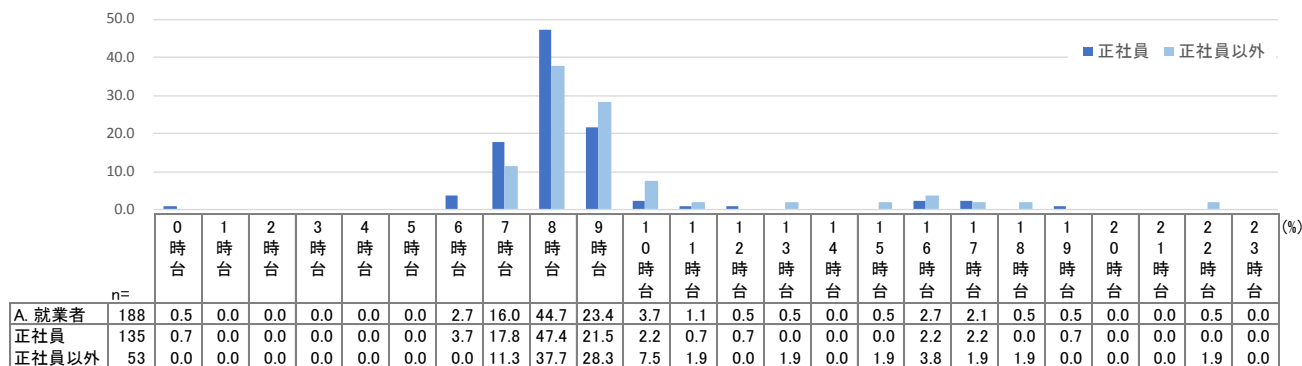
Q. あなたご自身の代表的な（よくある）、1日あたりの平均勤務時間をお知らせください。（NU）

Q. あなたがお勤めの会社の代表的な（よくある）1週間の勤務の就業開始時刻と終了時刻について多い順に記入してください。／パターン1（NU）

1日あたりの  
平均勤務時間



就業開始時刻



終了時刻

