

[業界別レポート]
働く人と職場2018
－介護サービス編－

「[業界別レポート] 働く人と職場 2018」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」、介護サービスでの就業経験はないが就業に興味関心はある「C. 意向者」、介護サービスで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。

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 : 2017年9月27日 (水) ~ 9月29日 (金)
企業側のみ追加調査 2017年10月27日 (金) ~ 11月13日 (月)
- ・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 (課長・店長以上)・経営層、かつ人事・労務・教育または経営企画・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743人。

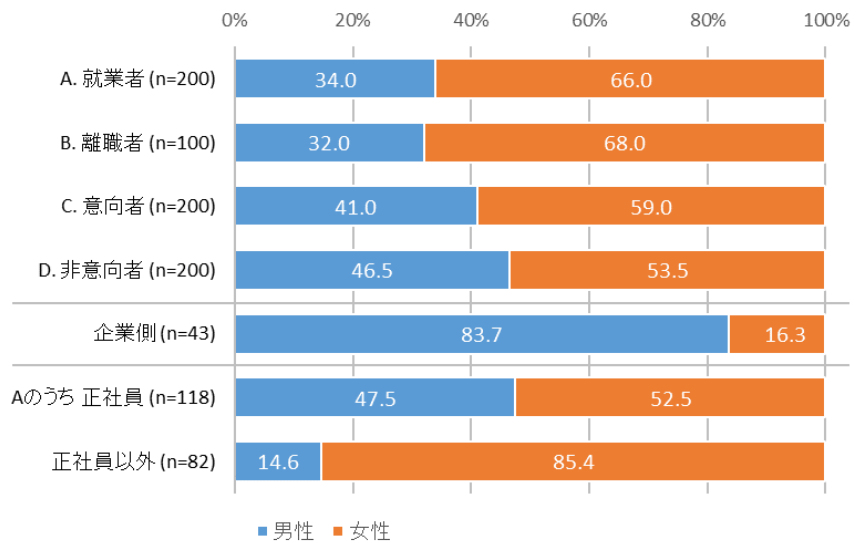
	個人側				企業側	
	就業経験者		就業非経験者			
	A. 就業者	B. 離職者	C. 意向者	D. 非意向者		
コンビニエンスストア	200	100	200	200	4	
ホテル・旅館	200	100	200	200	20	
飲食店	ファーストフード	111	100	200	200	11
	居酒屋	156	100	200	200	13
アパレル・雑貨販売	200	100	200	200	21	
介護サービス	200	100	200	200	43	
ドライバー	200	100	200	200	101	

※ 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

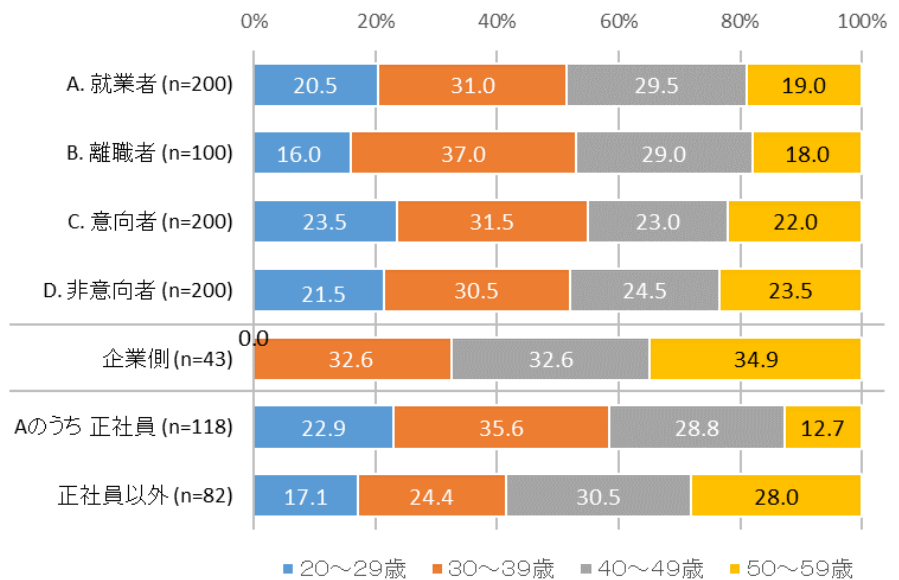
■ 性別

回答者の性別分布は、右のグラフのとおり。A.就業者とB.離職者では、7割弱が女性である。また、A.就業者のうち、正社員*1では男性が約5割、正社員以外*2では女性が8割以上を占める。企業側は男性が約8割である。



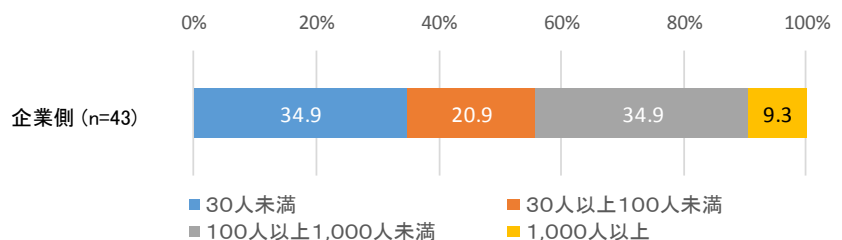
■ 年齢

回答者の年齢分布は、右のグラフのとおり。A.就業者とB.離職者では、30代と40代がそれぞれ3割前後。企業側では20代はおらず、30~50代となっている。



■ 従業員規模

企業側の勤務先従業員規模は、右のグラフのとおり。「30人未満」と「100人以上1,000人未満」が同程度で多くなっている。



※1 専門職、公務員などを含む。

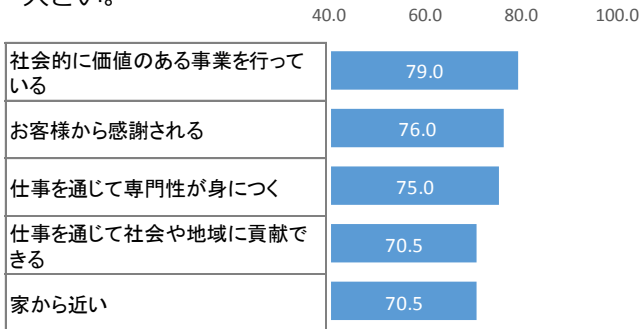
※2 パート、アルバイト、契約社員、派遣社員など。なお、正社員以外のうち学生アルバイトは1.0%。

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

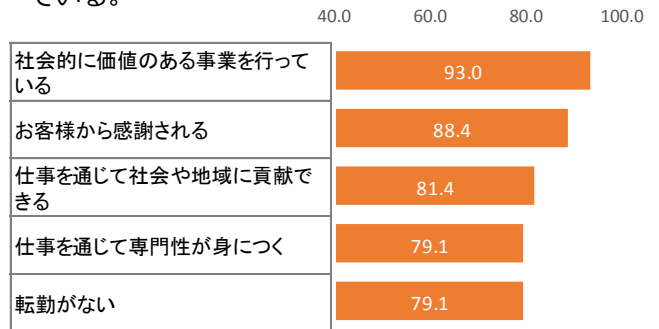
就業者が現在の仕事を選んだ理由の上位は、「社会的に価値のある事業を行っている」「お客様から感謝される」「仕事を通じて専門性が身につく」など。やりがいや、会社・事業への評価が大きい。



(%, n=200)

■ 企業側の上位5項目

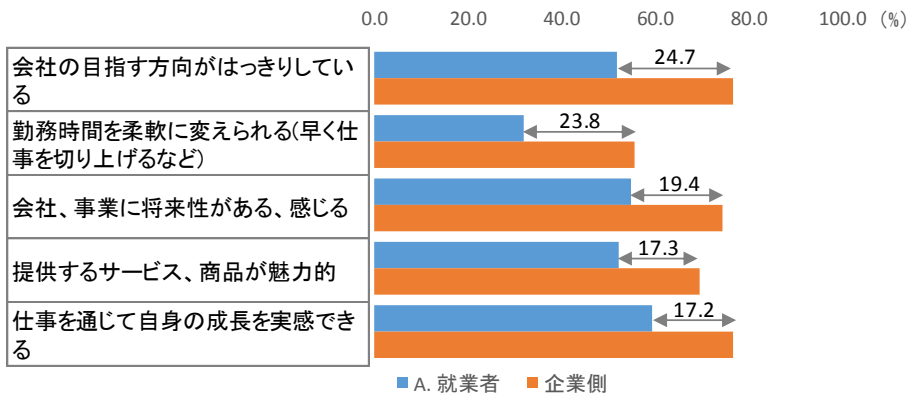
企業側が考える理由の上位は、「社会的に価値のある事業を行っている」「お客様から感謝される」「仕事を通じて社会や地域に貢献できる」などとなっており、上位4項目までが就業者と共通している。



(%, n=43)

■ A. 就業者と企業側のギャップが大きい5項目

「会社の目指す方向がはっきりしている」「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)」「会社、事業に将来性がある、感じる」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。



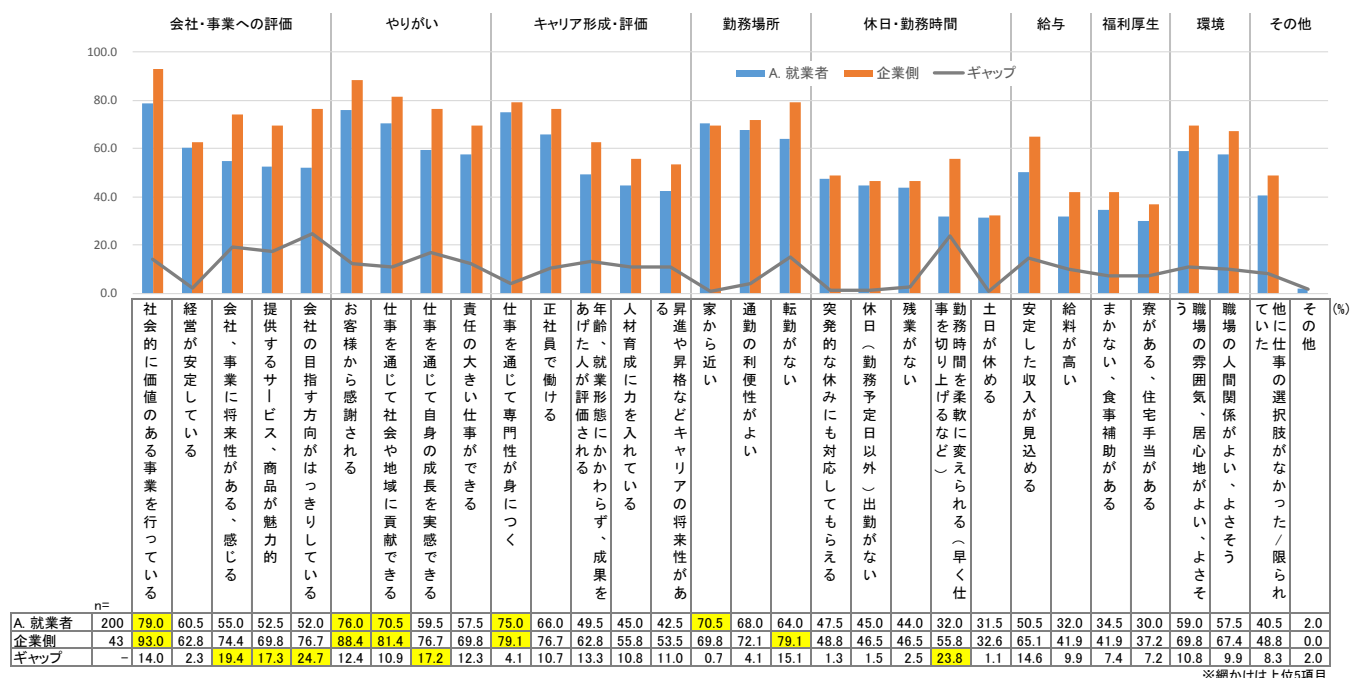
1. 仕事の選択理由

現在介護サービスで働いている就業者と企業側に対して、就業者がその仕事を選んだ理由は何か（何だと思うか）聞いた。

就業者が現在の仕事を選んだ理由の上位は、「社会的に価値のある事業を行っている」「お客様から感謝される」「仕事を通じて専門性が身につく」など。やりがいや、会社・事業への評価が大きい。

企業側の回答の上位は、「社会的に価値のある事業を行っている」「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」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。

就業者と企業側でギャップが大きかった項目は「会社の目指す方向がはっきりしている」「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）」「会社、事業に将来性がある、感じる」などで、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。



【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/MA）

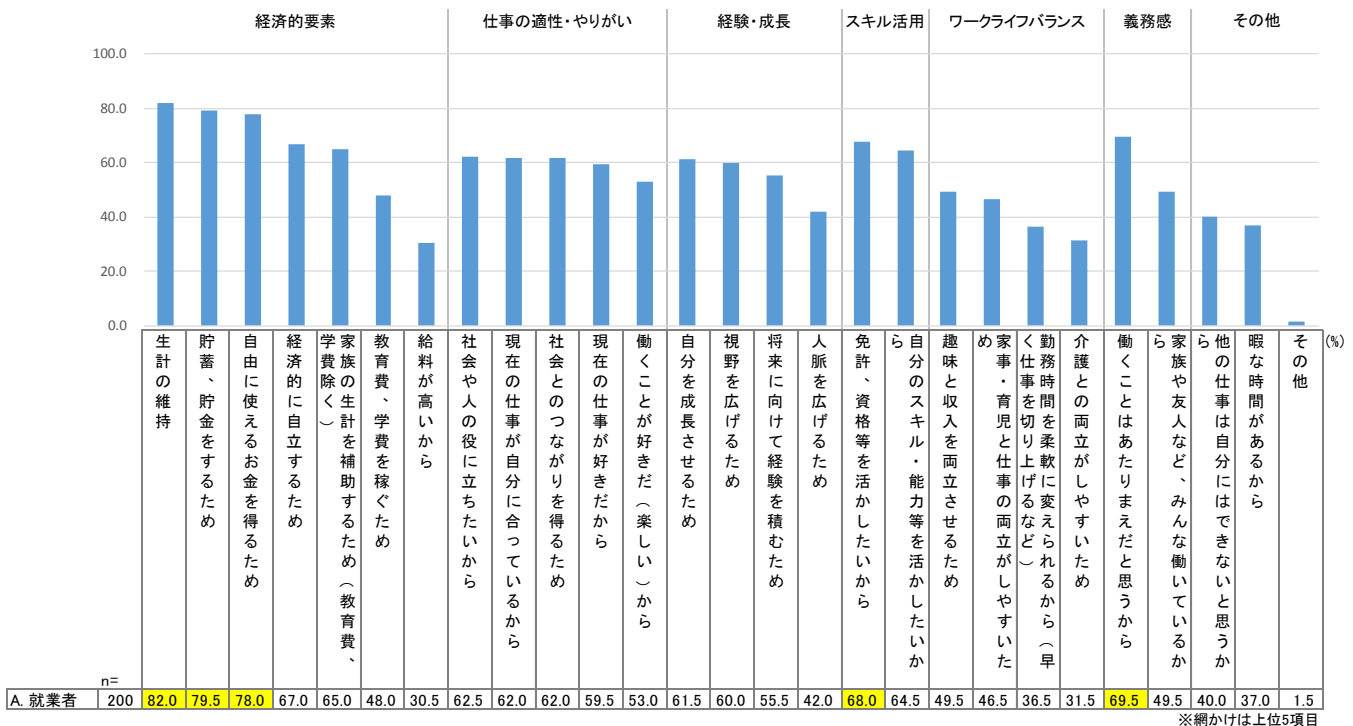
【企業側】

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/MA）

2. 仕事を継続する理由

A. 就業者／正社員と正社員以外

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。まず上位にあがったのは「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」というスキル活用の面も上位にあがっている。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。



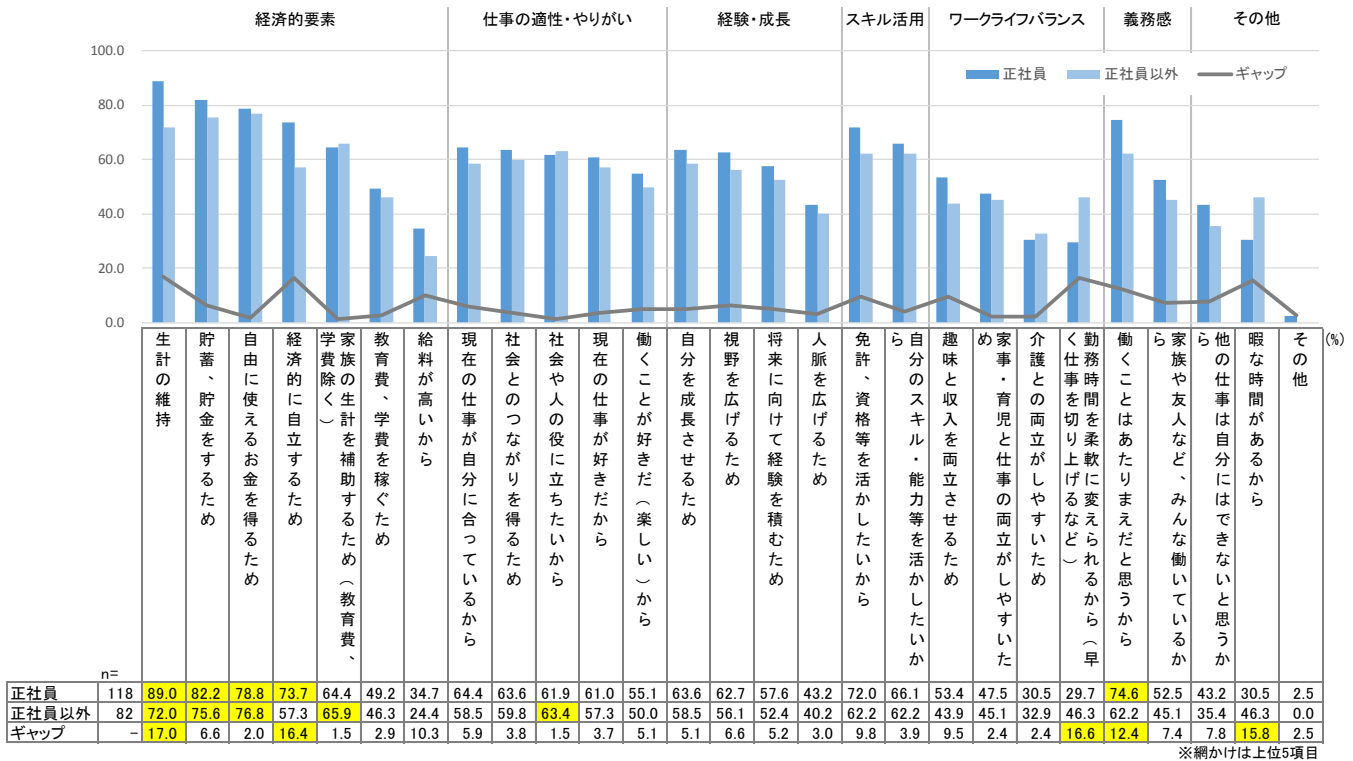
【A. 就業者】

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/MA)

2. 仕事を継続する理由

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。
 (※専門職、公務員などを含む。)

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。それに続いて、正社員では「働くことはあたりまえだと思うから」、正社員以外では「社会や人の役に立ちたいから」が多い。両者のギャップは大半の項目で10ポイント以下となっている。



【A. 就業者】

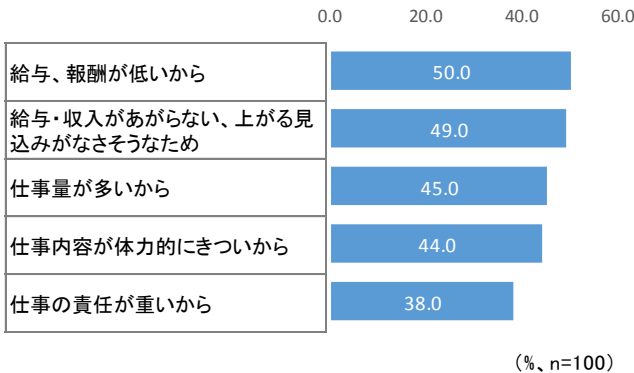
Q. あなたが現在、「介護サービスの仕事」を継続して働いているのはどのような理由がありますか。
 (非常にあてはまる・ややあてはまる計/MA)

3. 離職の理由

B. 離職者と企業側

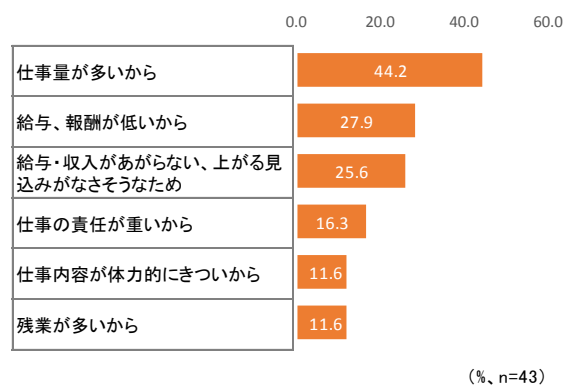
■ B. 離職者の上位5項目

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・報酬が低いから」などの給与面と、「仕事量が多いから」など労働負荷の面が上位になっている。



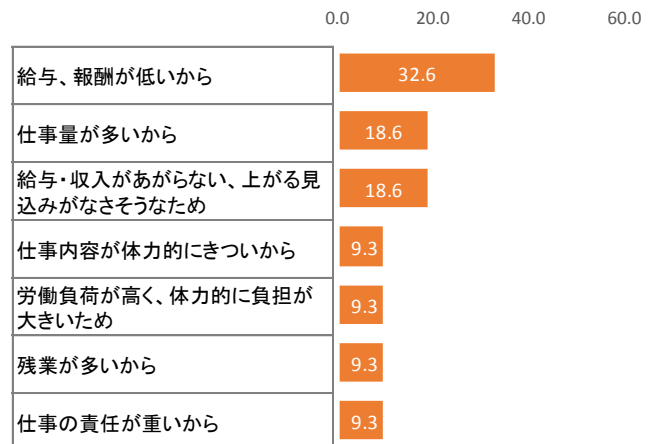
■ 企業側の上位5項目（正社員）

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。ただし、上位項目は離職者と共通しているが、数値は企業側の方が低い。

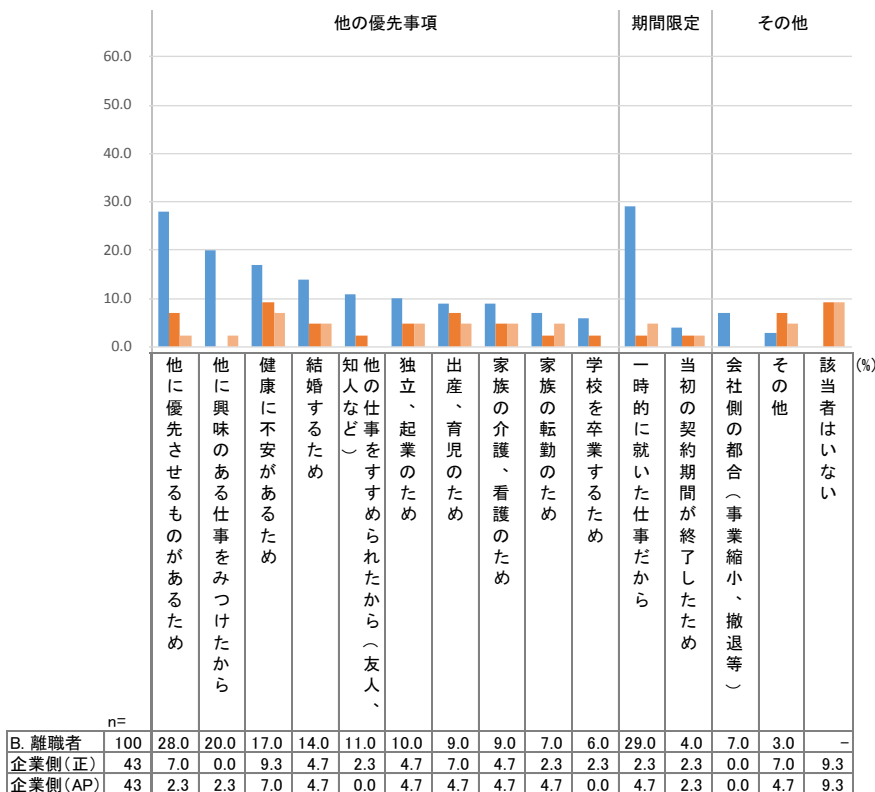
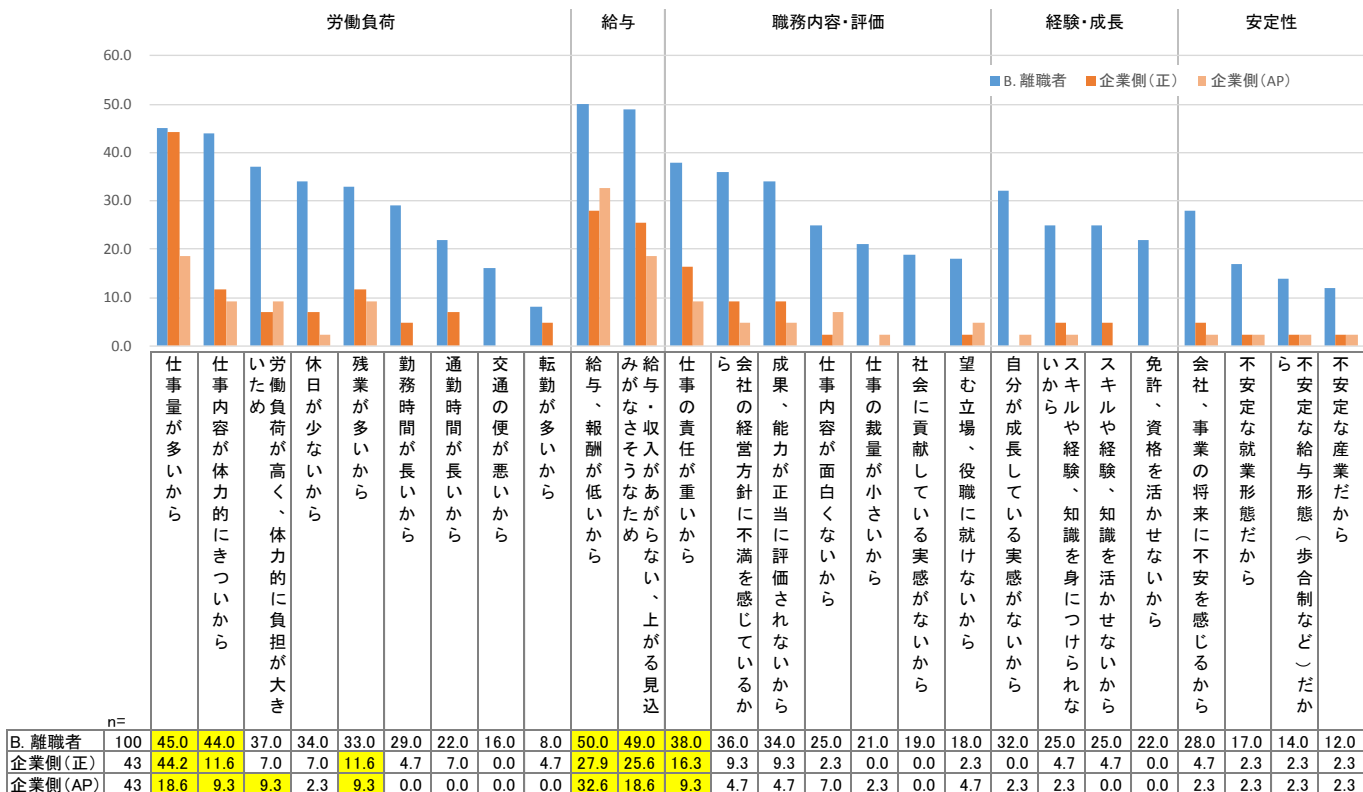


■ 企業側の上位5項目 (パート・アルバイト)

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。パート・アルバイトであっても労働負荷が高い状況が推測される。



3. 離職の理由



【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/MA）

【企業側】
 Q. 会社を辞めた従業員の方々、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）

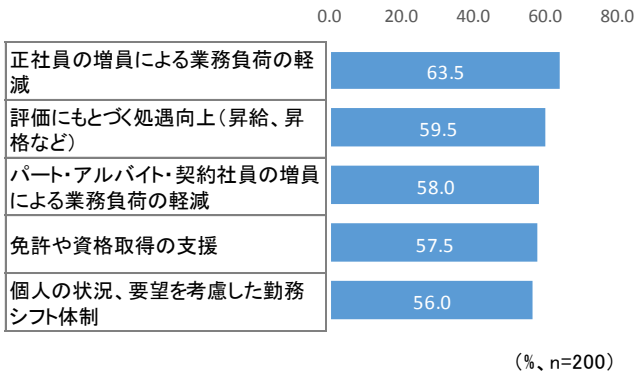
※網かけは上位5項目

4. 必要を感じる改善点

A. 就業者と企業側

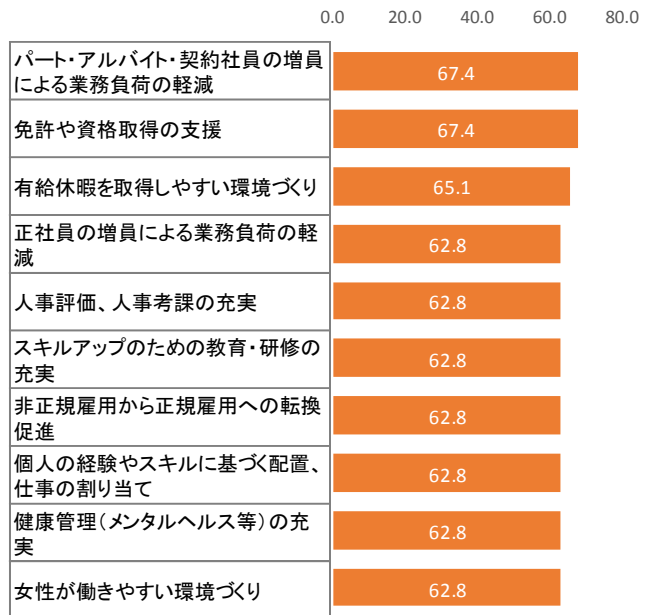
■ A. 就業者の上位5項目

介護サービス就業者が必要を感じる改善点は、「正社員の増員による業務負荷の軽減」「評価にもとづく処遇向上（昇給、昇格など）」など。



■ 企業側の上位5項目

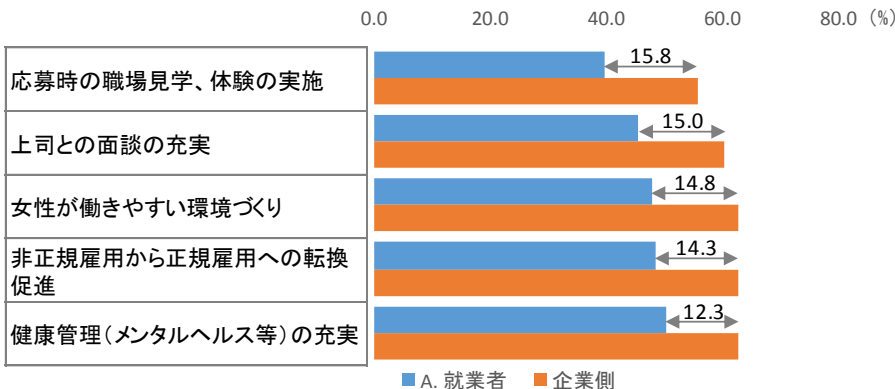
企業側が必要を感じる改善点は、「パート・アルバイト・契約社員の増員による業務負荷の軽減」「免許や資格取得の支援」など。幅広い項目に問題意識をもっていると考えられる。



■ A. 就業者と企業側のギャップが大きい5項目

(%, n=43)

比較的ギャップが大きかったのは「応募時の職場見学、体験の実施」「上司との面談の充実」などで、上位5項目はいずれも企業側の方が必要を感じている。



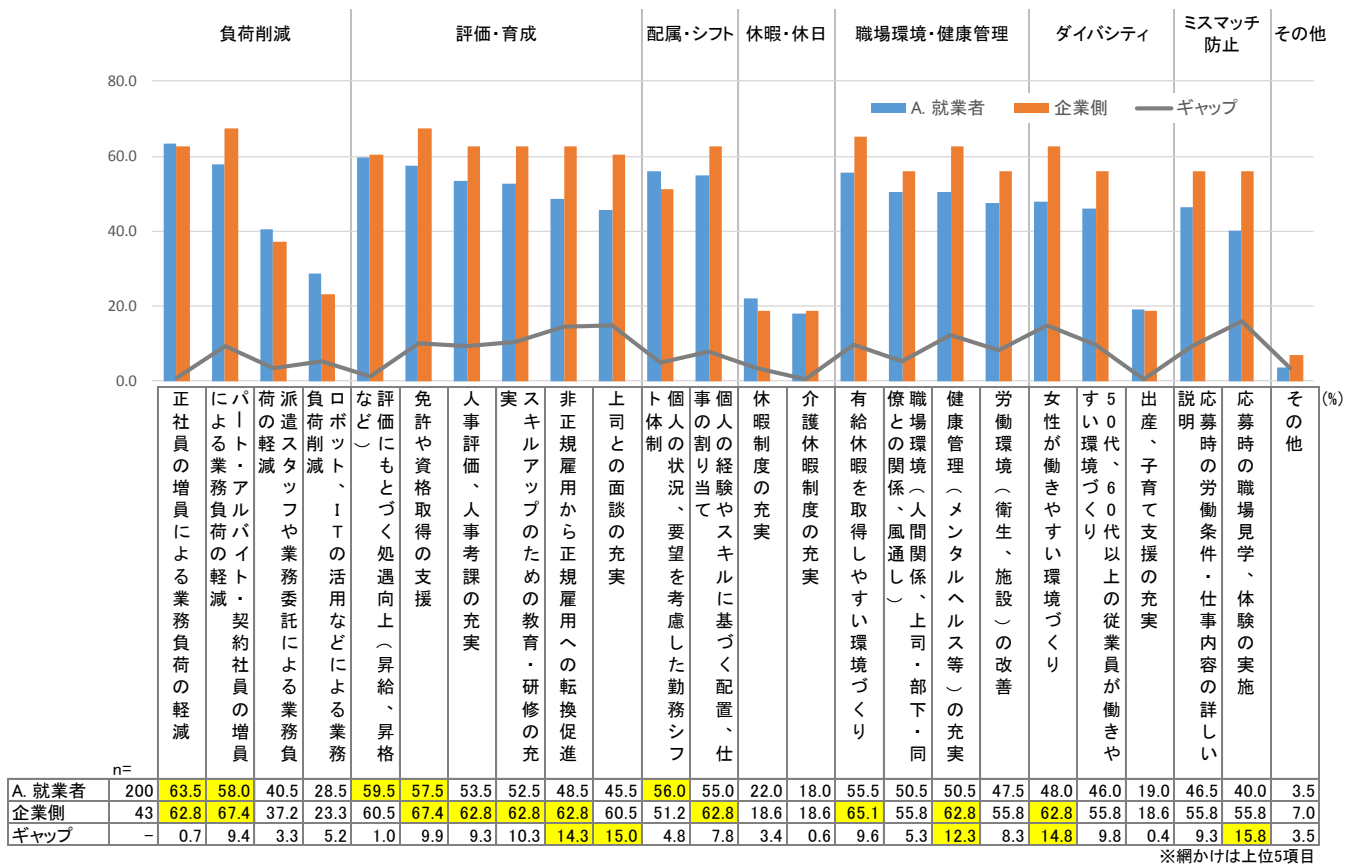
4. 必要を感じる改善点

現在介護サービスで働いている就業者と企業側に対して、職場で必要を感じる改善点を聞いた。

就業者の回答をみると、「正社員の増員による業務負荷の軽減」「評価にもとづく処遇向上（昇給、昇格など）」などが上位にあがった。

一方で企業側の回答では、「パート・アルバイト・契約社員の増員による業務負荷の軽減」「免許や資格取得の支援」など。幅広い項目に問題意識をもっていると考えられる。

就業者と企業側でギャップが大きかった項目は「応募時の職場見学、体験の実施」「上司との面談の充実」などで、上位5項目はいずれも企業側の方が必要を感じている。



【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されますか。（非常に必要・必要計/MA）

【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されますか。（非常に必要・必要計/MA）

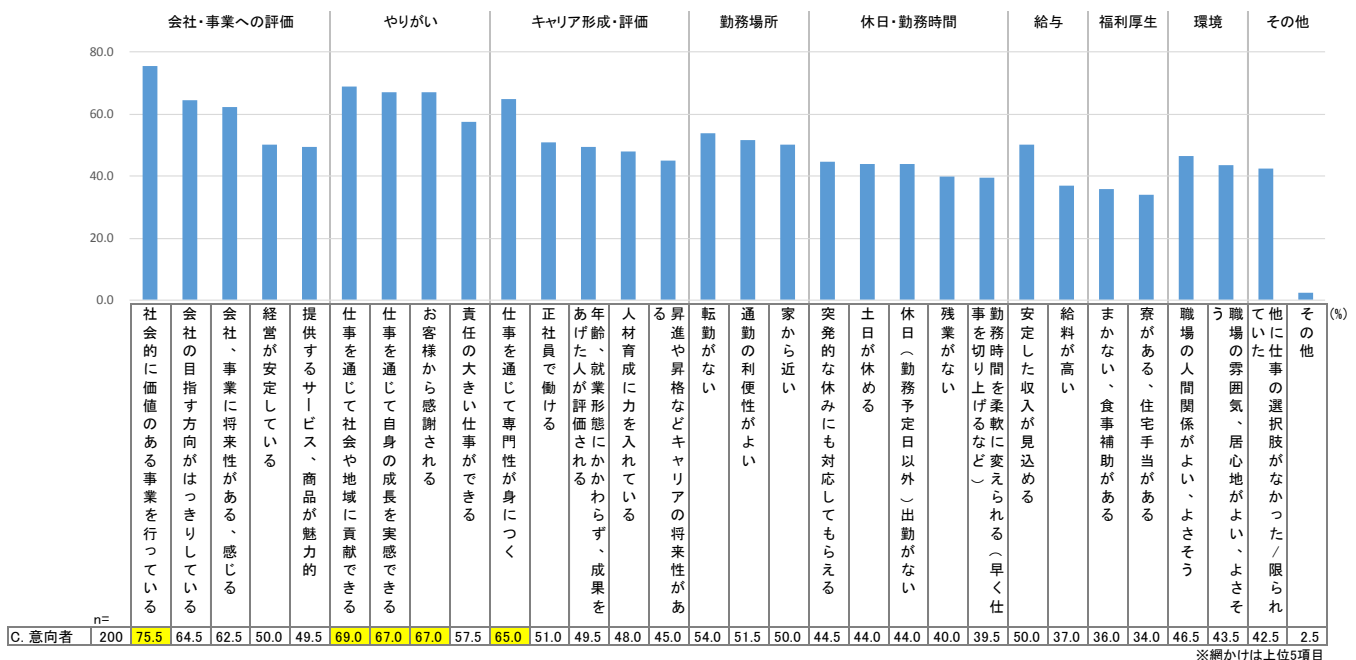
5. 意向・非意向の理由

C. 意向者、D. 非意向者

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。

理由として多くあげられたのは、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「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」「お客様から感謝される」、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。



[C. 意向者]

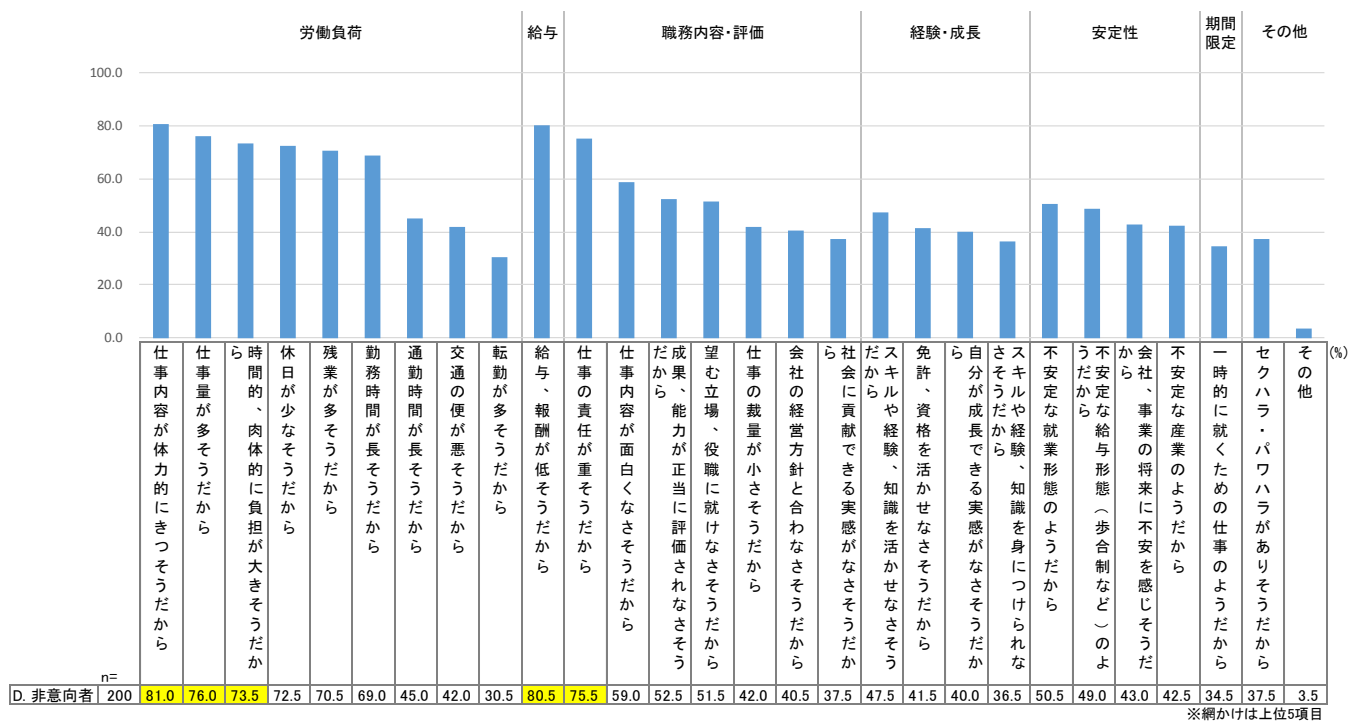
Q. あなたが、「介護サービスの仕事」に「是非働いてみたい」または「働いてみたい」とお答えになったのは、どのような理由がありますか。（非常にあてはまる・ややあてはまる計/MA）

5. 意向・非意向の理由

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」「仕事量が多そうだから」「時間的、肉体的に負担が大きそうだから」が上位となっている。この他に「給与、報酬が低そうだから」「仕事の責任が重そうだから」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。



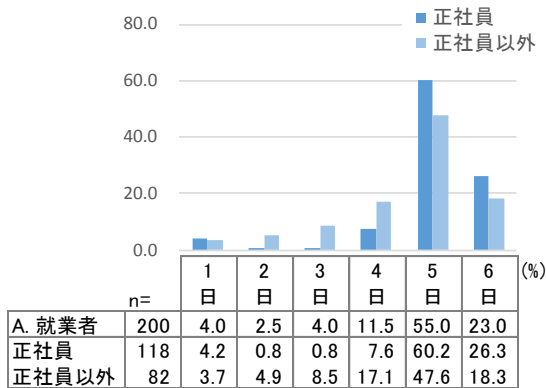
【D. 非意向者】

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。 (非常にあてはまる・ややあてはまる計/MA)

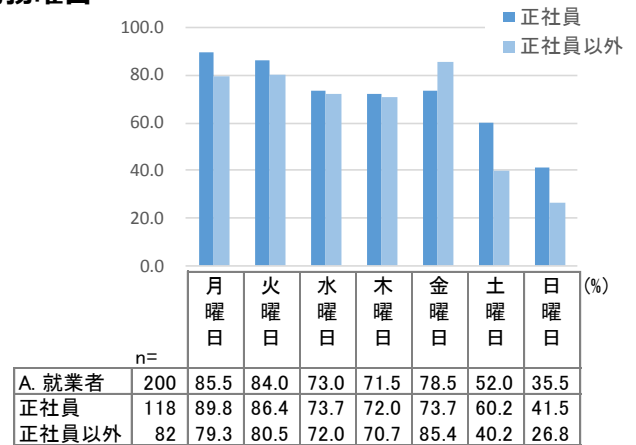
【参考】勤務時間

A. 就業者／正社員と正社員以外

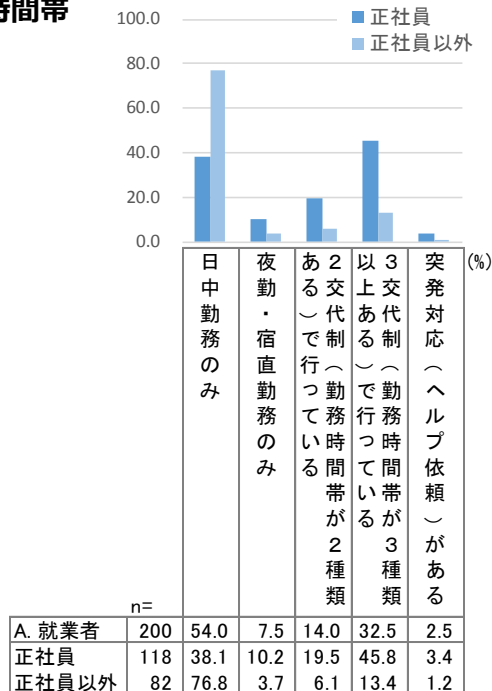
■ 1週間の勤務日数



■ 勤務曜日



■ 勤務時間帯

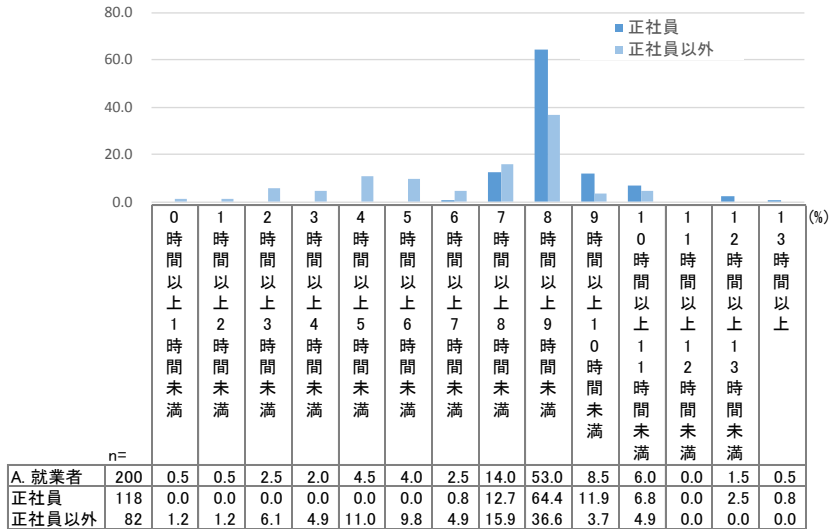


【A. 就業者】

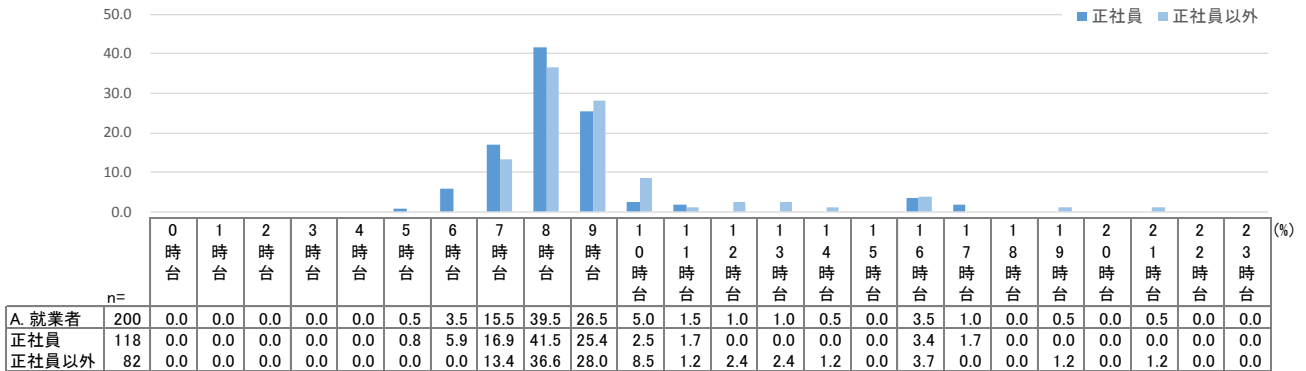
- Q. あなたご自身の代表的な(よくある)1週間の勤務日数をお知らせください。(NU)
- Q. あなたご自身の代表的な(よくある)1週間の勤務曜日をお知らせください。(MA)
- Q. あなたの勤務の時間帯であてはまるものをお知らせください。(MA)

【参考】 勤務時間

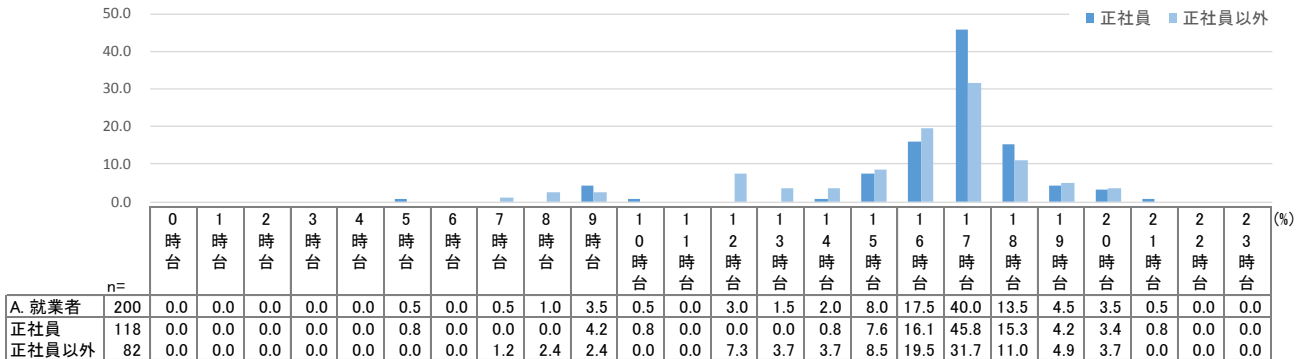
■ 1日あたりの平均勤務時間



■ 就業開始時刻



■ 就業終了時刻



【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）