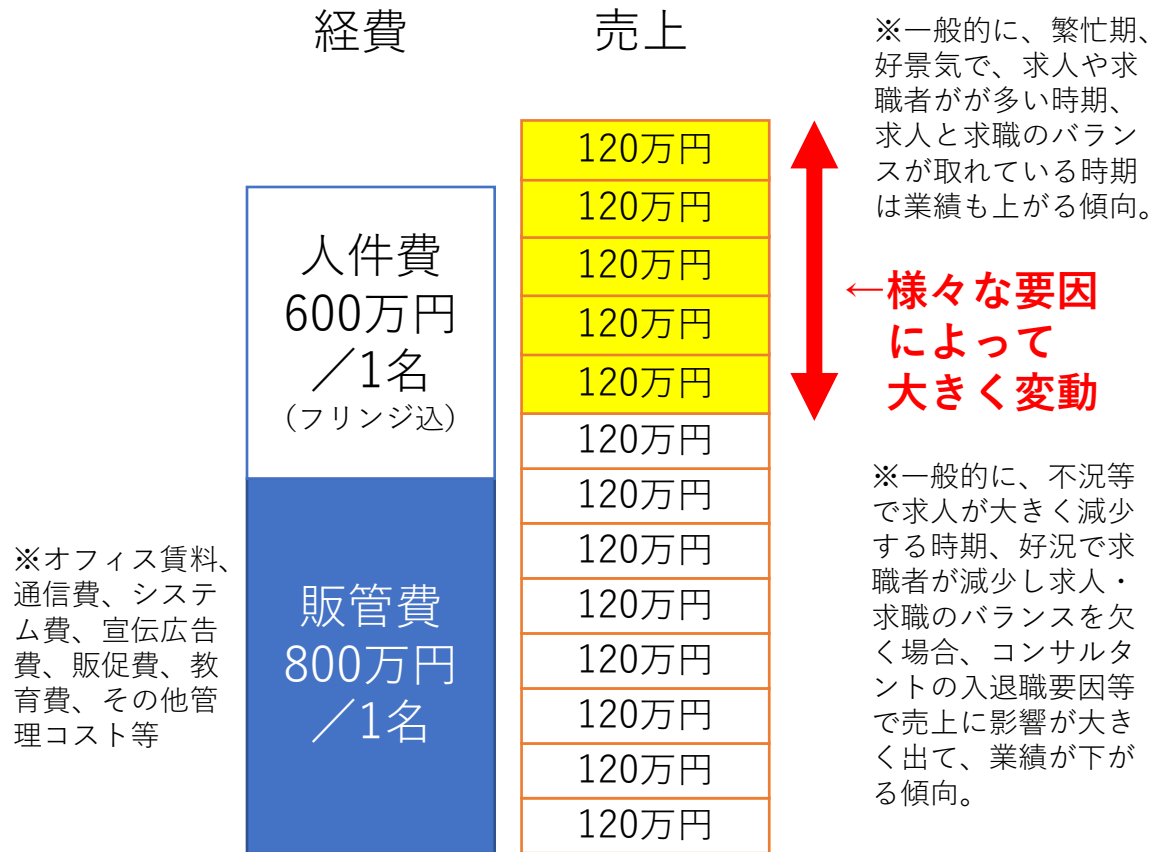


## 紹介事業の紹介手数料と収益の構造 2 <収益性とその不安定要素>

### ①コンサルタント1名コストと売上の例

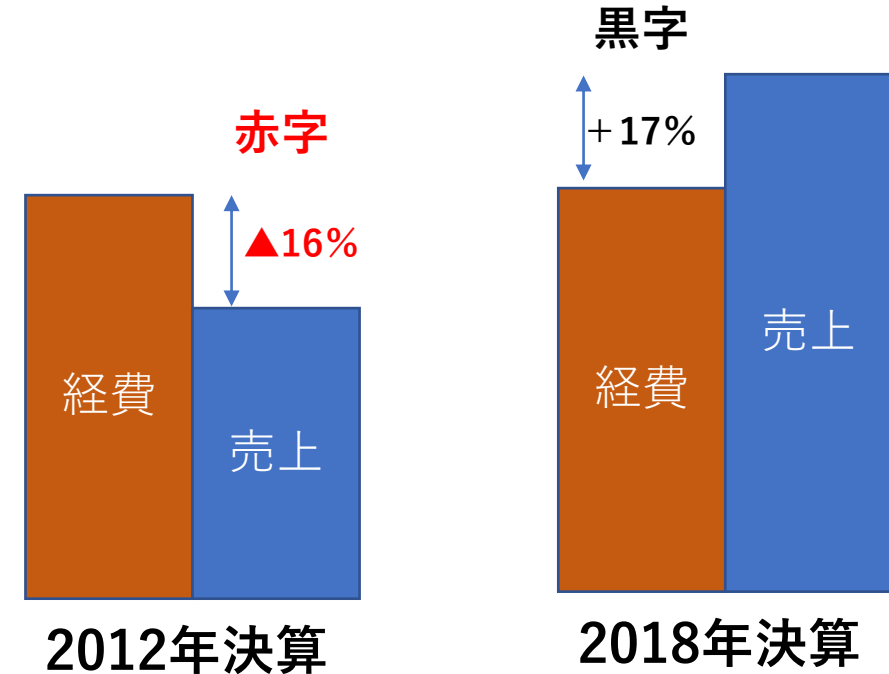
人件費<1名600万円（FRINGE20%込）>と想定）や、その他の経費等（従業員1名あたり800万円と想定）に対して、利益を出すためには、手数料が1件当たり120万円の場合は、年間12名以上の決定が必要となるが、様々な要因が売上利益の変動リスクとなる。



※オフィス賃料、通信費、システム費、宣伝広告費、販促費、教育費、その他管理コスト等

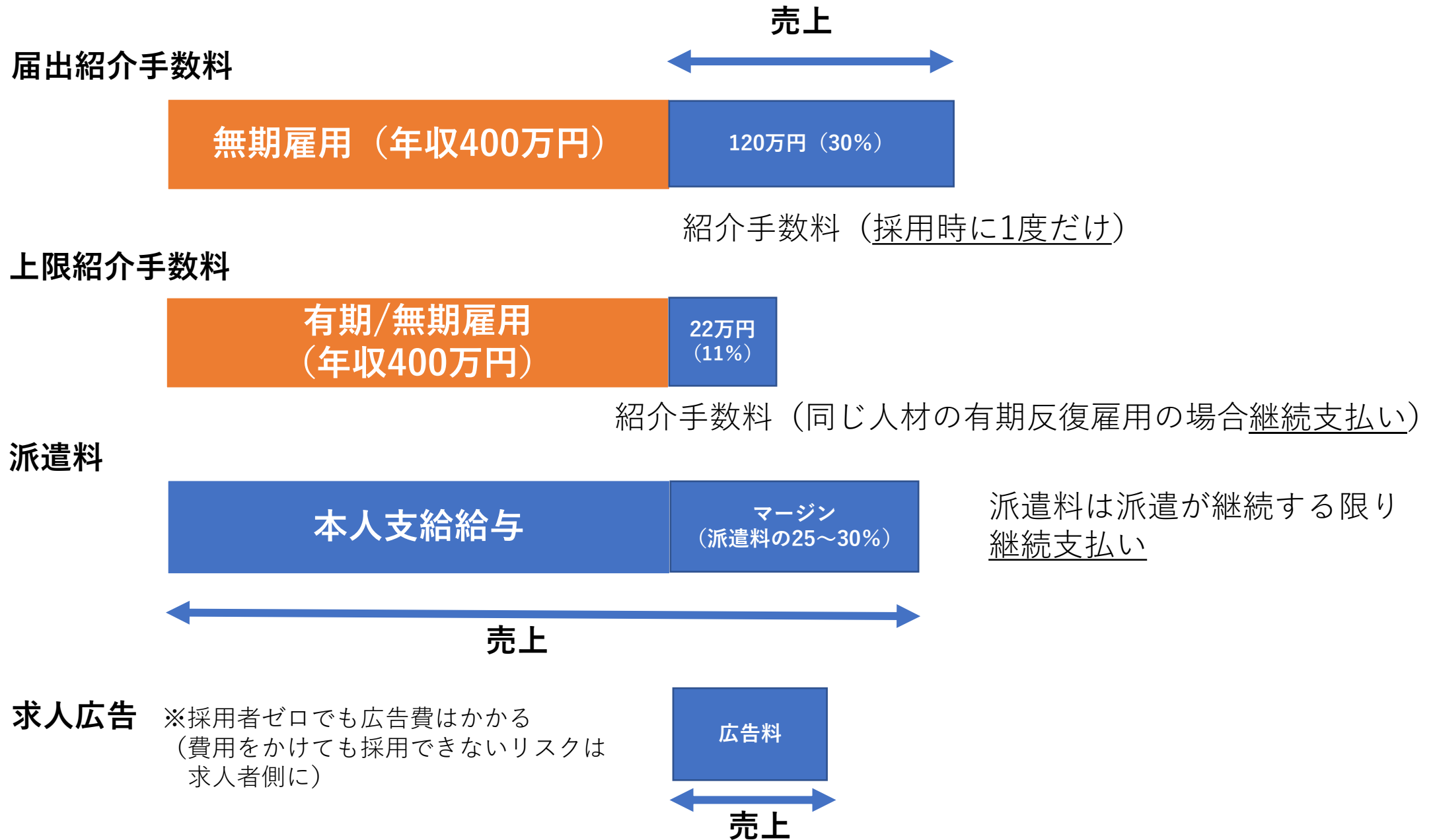
紹介事業

### ②ある紹介事業者の年度単位で見た収益の増減の例



人材紹介ビジネスの事業運営は不安定要素が大きく、例えば、不況期（2009年～）リーマン～東日本大震災では、赤字の決算年度もあり、事業継続のためには、利益を出せる年度による内部留保は当然必要となる。また好景気時には投資項目として増員、法改正時期は、教育やツール類の改訂・システム改修費などの投資も必要となる。

### 紹介事業の紹介手数料と収益の構造 3 <業態別の売上利益率の分母額の比較（同年収と仮定した場合）>



# 医療・介護・保育分野に関する補足資料

令和4年度 厚生労働省委託 民間人材サービス活用検討事業  
三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社  
「職業紹介業に関するアンケート調査報告書」より関連箇所抜粋

# I. 調査概要

## ■ 調査の趣旨・目的

職業紹介事業に対する企業等の理解と活用を促進する上での課題の把握等を目的として調査・分析を行った。  
本調査において、特に把握・分析しようとした点は以下の3つについてである。

- ①有料職業紹介の実績のない事業者はどのような事業者か
- ②医療・介護・保育分野<sup>\*1</sup>の有料職業紹介に対する不満・クレームは、他分野の有料職業紹介に比べてどうか
- ③医療・介護・保育分野の紹介手数料は、他分野の職業紹介に比べて高いのか

### 職業紹介事業者調査

- 調査対象: 有料職業紹介事業者 (25,000事業者)
- 調査方法: 郵送したURL等を通じたインターネット調査 (希望者については郵送調査)
- 調査期間: 令和4年9月2日～20日 (ただし回収率向上のため26日到着分迄を集計対象に含めた。)
- 調査内容:
  - 有料職業紹介の実績の有無、実績がけい場合はその理由
  - 3分野の職業紹介実績の有無、ある場合は職業紹介のタイプ、手数料について、求人者からの苦情の有無
  - 3分野以外の職業紹介実績の有無、ある場合は職業紹介のタイプ、手数料について、求人者からの苦情の有無
  - 国への要望 / 等
- 回収状況: 回収数3,057件 (回収率12.2%)  
うち主な集計対象<sup>\*2</sup> 2,904件

### 求人者調査

- 調査対象: 従業員5人以上の法人・団体<sup>\*3</sup> (25,000事業者)

	5-99人	100人以上	規模計
医療、福祉	4,167	41,67	8,334
その他 <sup>*4</sup>	8,333	8,333	16,666
業種計	12,500	12,500	25,000

- 調査方法: 左と同じ
- 調査期間: 左と同じ。
- 調査内容 <sup>\*5</sup>:
  - 有料職業紹介事業の利用について
  - 有料職業紹介の手数料について
  - 有料職業紹介事業を利用して経験した困りごと等
  - 国への要望 / 等
- 回収状況: 回収数2,708件 (回収率10.8%)  
うち主な集計対象<sup>\*2</sup> 1,298件

<sup>\*1</sup> 本調査のなかでは、「3分野」と呼んでいる

<sup>\*2</sup> 職業紹介事業者については、令和4年3月31日時点で有料職業紹介事業の許可を「受けている」と回答した事業者。求人者については、過去3年度間(令和元年度から令和3年度)に有料職業紹介事業者を利用して人材を採用したことが「ある」と回答した法人・団体

<sup>\*3</sup> 法人格が以下のものを調査対象とした: 株式会社、有限会社、合資会社、合名会社、合同会社、医療法人、社会福祉法人。  
また、以下の業種は調査対象より除外した: 「公務」「鉱業、採石業、砂利採取業」「電力・ガス・熱供給・水道」「分類不能の産業」

<sup>\*4</sup> 除外した業種と「医療、福祉」を除いた業種

<sup>\*5</sup> 求人者調査においては3分野の職種の有料職業紹介の利用に関する回答を確保するため、過去3年度間に有料職業紹介事業者を利用して「医師、看護職(看護師・准看護師)、介護職(介護士・介護福祉士・介護支援専門員)、保育士」(以下、「3分野の職種」という)を採用したと回答した法人・団体には、有料職業紹介事業者を利用して採用している主な職種が何であれ、「3分野の職種」のうちの主な職種について回答を求めた。一方、有料職業紹介事業者を利用して「3分野の職種」を採用していない法人・団体には、有料職業紹介事業者を利用して採用している主な職種について回答を求めた。

## II.調査結果（2/4）

### 2. 職業紹介への不満、クレーム等(求人者調査)

#### 主な調査結果

- 求人者調査において、過去3年度間に有料職業紹介事業を利用して経験した問題や困りごとについて尋ねたところ、「特に問題がない」とする割合は「3分野以外の職種」での利用者(求人者)では過半数(54.8%)を占めるのに対し、「3分野の職種」での利用者では20.4%と低く、80%近い利用者が何らかの問題や困りごとがあったとしている。問題や困りごとの内容としては、「3分野の職種」での利用者では「紹介された人材がすぐやめてしまう(56.8%)」がもっとも割合が高い。
- 「3分野の職種」での利用者は「3分野以外の職種」での利用者 비해、有料職業紹介サービスへの満足度が低い傾向にある。特に紹介手数料について「不満」「やや不満」の割合が82.0%と高く、採用した人材の定着(50.8%)、紹介された人材の質(48.0%)でも不満割合が高い。
- 手数料が高いと感じたのはどのような場合か尋ねたところ、「3分野の職種」での利用者では「紹介されて採用した人がすぐに辞めてしまった場合(64.6%)」の割合が最も高い。また、「3分野以外の職種」と比べると、「手数料が経営上大きな負担となった場合(41.5%)」「従来は手数料のかからない方法で採用できていた場合(41.1%)」を挙げる割合も高い(それゆえに手数料が高いと感じている可能性がある)。
- また、有料職業紹介を利用する理由について、「3分野の職種」での利用者では、「他の採用手段(無料)では採用できなかった」とする割合が高い(特に「看護師」「介護士」「保育士」)。「3分野以外の職種」の利用者においては、「希望する能力を持った求職者を採用できる」「確実に求職者を紹介してもらえる」「専門性の高い人材や熟練した人材を紹介してもらえる」の割合が高く、両者では利用理由に相違がある。

#### 調査結果からのインプリケーション

- 調査結果から、「3分野の職種」での有料職業紹介の利用者(求人者)は、「紹介された人材がすぐやめてしまう」ことを問題と見ている。こうした回答の背景として、「3分野の職種」は市場の拡大等を背景に人手が不足し、有料職業紹介の利用の有無に関わらず流動性が高いとされる職種<sup>\*1</sup>であることが挙げられる。このような実態に関して、紹介会社経由の離職率とその他の離職率には差が無いとする調査結果もある<sup>\*2</sup>。このほか離職の要因としては、求人者の労働条件等に問題がある場合もある<sup>\*3</sup>。
- 「3分野の職種」の有料職業紹介では手数料への不満割合が高い。その要因について、「他の採用手段(無料)では採用できなかった」とする有料職業紹介の利用理由や、「従来は手数料のかからない方法で採用できていた場合」に手数料を高く感じる割合が高いことを併せて考えると、有料職業紹介のほかにも人材採用の手段が限られているとの認識が、手数料水準への不満につながっている面があると考えられる。
- さらに職種特性とも関わる離職率の高さや収益構造とも関わる費用の負担感<sup>\*4</sup>も、手数料への不満を高める要因になっていると考えられる。

※1) 雇用動向調査によれば、「医療、福祉」の離職率は、産業平均に比べて必ずしも高いわけではない。令和3年度では、「医療、福祉」の離職率は13.5%であり、「産業計」の離職率13.9%をわずかながらも下回っている。「製造業」9.7%や「建設業」9.3%などに比べれば高いが、「宿泊業、飲食サービス業」25.6%、「生活関連サービス業、娯楽業」22.3%などに比べて低い。また、「医療、福祉」のなかでも、職種や雇用形態(常用かパートか等)、地域等により離職率は異なる。「令和3年度介護労働実態調査」(公益財団法人介護労働安定センター)によれば、介護労働者(訪問介護員、サービス提供責任者、介護職員)3職種合計の離職率は14.1%だが、無期雇用職員15.5%のほうが有期雇用職員13.5%を上回っている。また、3職種別(有期・無期計)で見ると、訪問介護員13.6%、サービス提供責任者10.1%、介護職員14.7%となっている。

※2) 全日本病院協会(2020年10月1日)『雇用における人材紹介会社に関するアンケート調査報告書』によれば、看護職(看護師含む)の早期離職率(19年度入職者のうち19年度中に離職したもの)について「紹介会社理由とそれ以外において差はなかった」としている。

※3) 公益財団法人介護労働安定センター『令和3年度「介護労働実態調査」結果』によれば、前職をやめた理由としては「職場の人間関係に問題があったため(18.8%)」の割合が最も高くなっている。

※4) 診療報酬制度(医療)や介護報酬制度(介護)、補助金(保育)に収益を大きく依存するところがあるなか、配置基準を満たすため、費用が高んでも欠員を補充しなければならない背景がある。

## II.調査結果概要（3/4）

### 3. 紹介手数料について（求人者調査・職業紹介事業者調査）

#### 主な調査結果

- 今回の調査結果においては、少なくとも平均値でみる限り、「3分野」のほうが「3分野以外の分野」よりも紹介手数料率が高いとはいえない。
- どのようなときに手数料率が高くなるかについて、「3分野の職種」での利用者は「3分野以外の職種」での利用者比べて、「元々の年収が高い場合」「手数料の比率が高い場合」など誤解と思われる項目を挙げる割合が高くなっている。
- 一方で、どのような場合に手数料が高くなってもよいと思うかとの問いに対し、「3分野の職種」での利用者は「3分野以外の職種」での利用者比べて、「どのような場合も、手数料が高くなってもよいとは思わない」とする割合が高い（各61.1%、35.8%）。
- 「3分野の職種」での利用者は、今も無料で職業紹介を受けることを望んでいる割合が高い（国への要望として「公共職業安定所による職業紹介の充実」を挙げる割合も高い）。

#### 調査結果からのインプリケーション

- 調査結果からは、「3分野の職種」において紹介手数料の率や額が「3分野以外の職種」に比べて高いとはいえないことが分かった。前項で確認した紹介手数料への高い不満は、必ずしも紹介手数料率そのものが高いことによるものではない。
- 「3分野の職種」における求人者の手数料への不満は、むしろ前項で考察したように、有料職業紹介のほかにも人材確保の手段が限定されているという認識や、職種特性とも関わる離職率の高さ、収益構造とも関わる費用への負担感、さらには「公共職業安定所による職業紹介の充実」への要望から読み取れる無料の職業紹介へのニーズによるところが大きいと考えられる。
- 職業紹介事業者による説明等により、手数料についての求人者の理解をはかることは、求人者の手数料への不満を低減させる可能性もある。手数料に対する不満を低減するため、手数料の構造やどのような場合に手数料が高くなるのか等について求人者の理解をより高めていくことが望まれる。
- 「3分野の職種」では、市場の拡大等を背景に人手が不足していること等から、人材確保のための費用が経営上の負担となっている求人者が多いと見られる。有料職業紹介を利用する場合だけでなく、求人者が自前で募集・採用を行う場合も同様であろう。こうした構造的な問題が「3分野の職種」における求人者の紹介手数料の負担感につながっていると考えられる。
- 中長期的には、「3分野の職種」の労働条件や魅力を高めたり、教育訓練等により人材供給を増やしたりする施策を考えることが、求職者の手数料負担感の背後にある構造的な問題を解決するうえで重要と考えられる。

## II.調査結果概要（4 / 4）

### 4. 国への要望(求人者調査・職業紹介事業者調査)

#### 主な調査結果

- 「悪質な民間人材サービス事業者に対する取締の強化」は、求人者調査、職業紹介事業者調査ともに比較的要望が高い。
- 求人者調査では、「信頼できる事業者・サービスが分かるようにしてほしい」を挙げる割合も比較的高い。
- 「3分野の職種」での利用者では、「公共職業安定所による職業紹介の充実」を挙げる割合が高い。