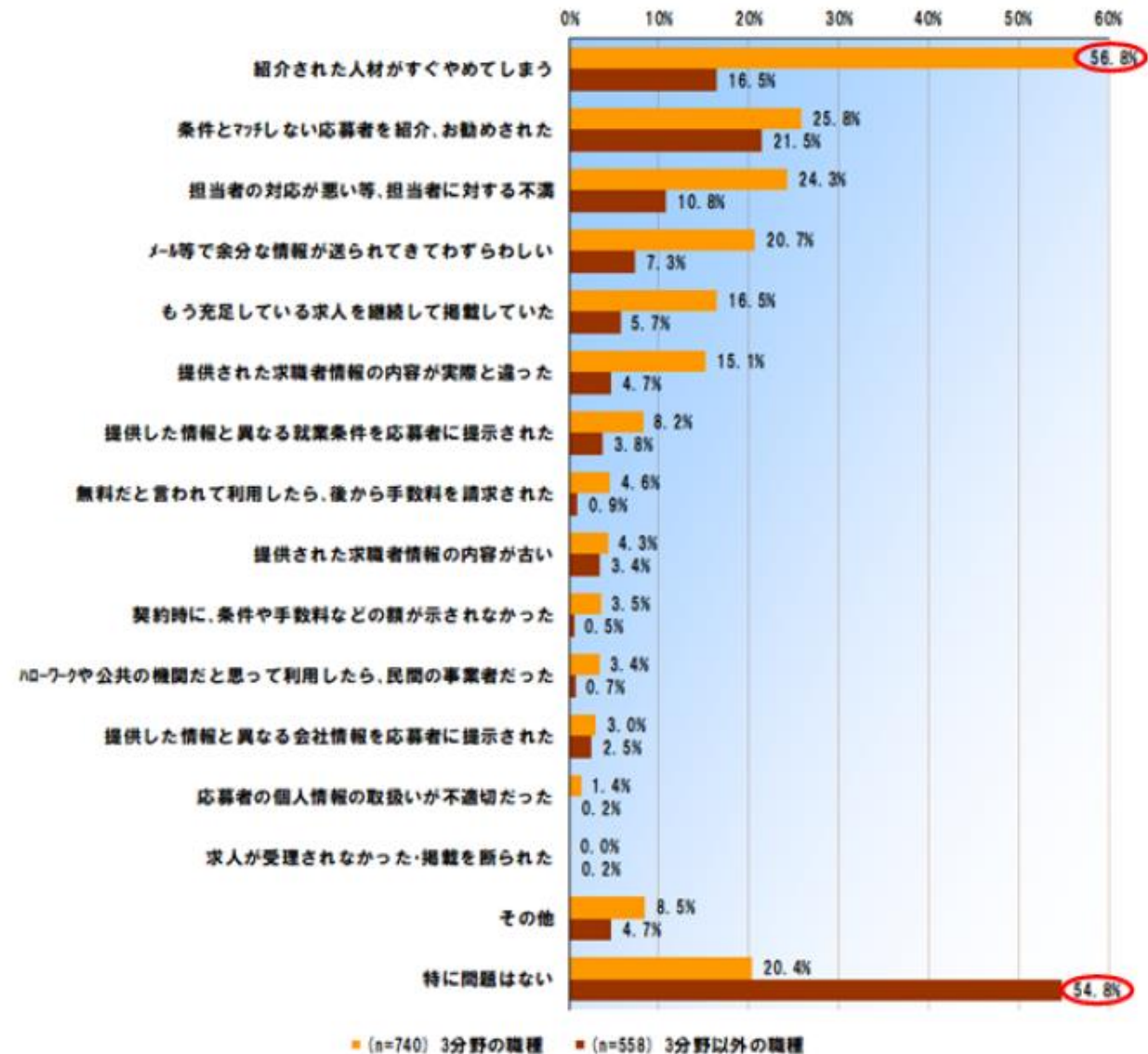


IV.職業紹介への不満、クレーム等（求人者調査より）

- 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※1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。

※1) 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。

過去3年度間に、有料職業紹介を利用して経験した問題や困りごと、トラブル(複数回答)



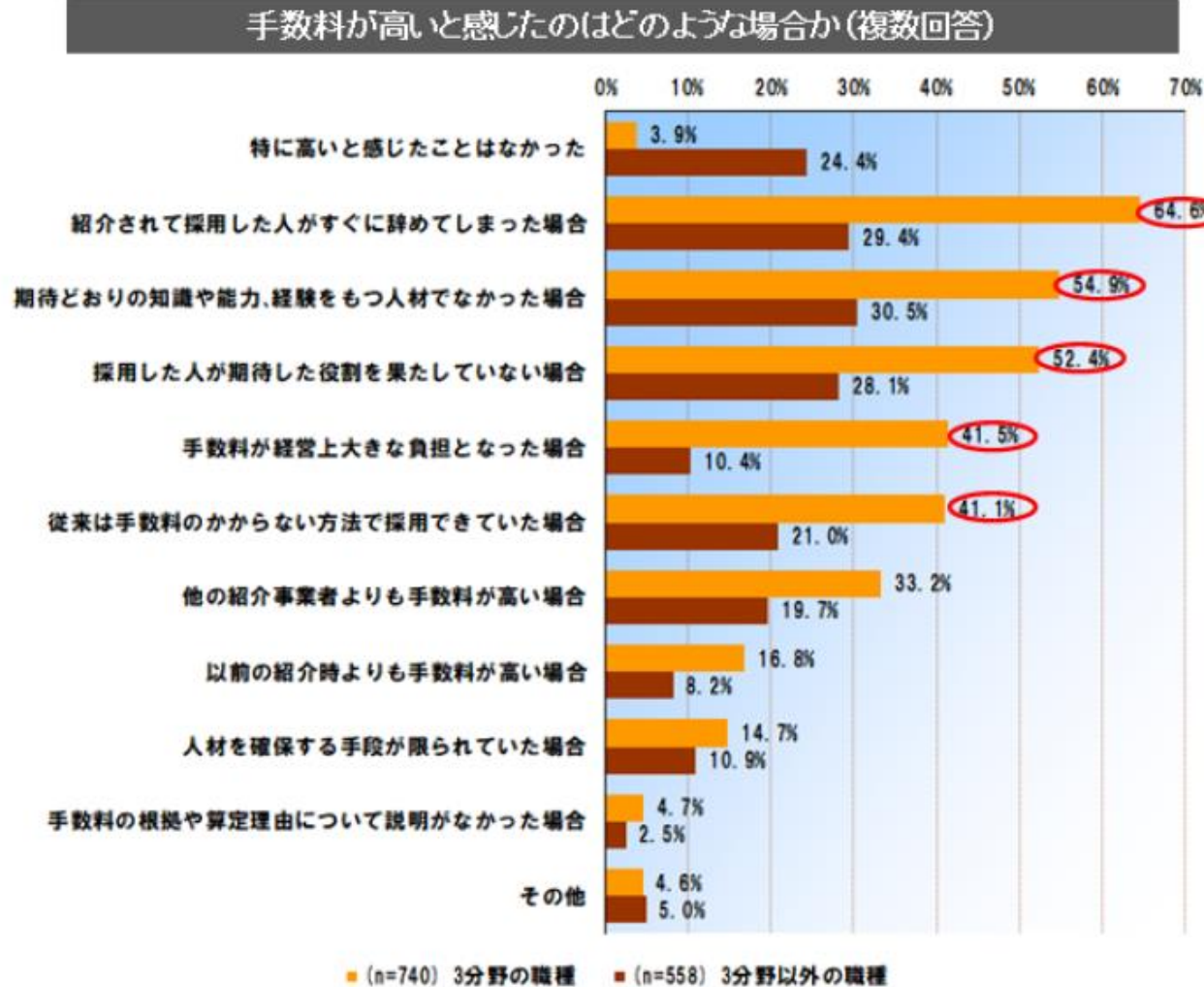
IV.職業紹介への不満、クレーム等（求人者調査より）

- 「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。

有料職業紹介事業者のサービスの利用満足度 「不満」または「やや不満」とする割合			
	3分野の職種 (n=740)	3分野以外の職種 (n=558)	差
① 紹介の迅速さ	17.8 %	12.9 %	4.9 %pt
② 紹介される人数	27.7 %	25.4 %	2.3 %pt
③ 紹介される人材の質	48.0 %	23.1 %	24.9 %pt
④ 紹介手数料	82.0 %	41.6 %	40.4 %pt
⑤ 採用した人材の定着	50.8 %	16.1 %	34.7 %pt
⑥ 総合満足度	54.7 %	20.8 %	33.9 %pt

IV.職業紹介への不満、クレーム等（求人者調査より）

- 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)。



IV.職業紹介への不満、クレーム等（求人者調査より）

- 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。



(注)選択肢は抜粋して掲載している

IV.職業紹介への不満、クレーム等（求人者調査より）

		有料職業紹介事業者を利用した理由(上位5つ)(主な職種別)			
3分野の職種		看護職 (n=285)	介護職 (n=316)	保育士 (n=98)	医師 (n=41)
	他の採用手段(無料)では採用できなかった (62.1%)	他の採用手段(無料)では採用できなかった (64.9%)	他の採用手段(無料)では採用できなかった (68.4%)	他の採用手段(無料)では採用できなかった (46.3%)	
	迅速に求職者を確保できる(39.6%)	他の採用手段では間に合わないから(40.2%)	自社で直接採用しようとしてもできなかった(40.8%)	希望する能力を持った求職者を採用できる(31.7%)	
	確実に求職者を紹介してもらえる(39.3%)	迅速に求職者を確保できる(38.0%)	迅速に求職者を確保できる(33.7%)	確実に求職者を紹介してもらえる(29.3%)	
	他の採用手段では間に合わないから(35.1%)	確実に求職者を紹介してもらえる(37.7%)	確実に求職者を紹介してもらえる(29.6%)	他の採用手段では間に合わないから(26.8%)	
	希望する能力を持った求職者を採用できる(29.1%)	自社で直接採用しようとしてもできなかった(37.3%)	他の採用手段では間に合わないから(29.6%)	自前で募集・採用を行う負担を減らせる(24.4%)	
3分野以外の職種(抜粋)		専門的・技術的職業従事者 (n=156)	事務従事者 (n=91)	販売従事者 (n=122)	
	希望する能力を持った求職者を採用できる (62.8%)	希望する能力を持った求職者を採用できる (74.7%)	希望する能力を持った求職者を採用できる (56.6%)		
	専門性の高い人材や熟練した人材を紹介してもらえる(44.9%)	迅速に求職者を確保できる(46.2%)	確実に求職者を紹介してもらえる(47.5%)		
	他の採用手段(無料)では採用できなかった(33.3%)	確実に求職者を紹介してもらえる(46.2%)	多くの求職者からの応募が期待できる(37.7%)		
	確実に求職者を紹介してもらえる(30.8%)	専門性の高い人材や熟練した人材を紹介してもらえる(39.6%)	自前で募集・採用を行う負担を減らせる(34.4%)		
	多くの求職者からの応募が期待できる(28.2%)	自前で募集・採用を行う負担を減らせる(28.6%)	迅速に求職者を確保できる(30.3%)		

IV.紹介手数料について（求人者調査・職業紹介事業者調査より）

■ 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。

紹介手数料率			
	3分野	3分野以外	
紹介事業者調査	(一律の場合)		
	平均	23.0	27.3
	(一律でない・変動する場合)		
	最も適用件数の多い料率	21.7	24.6
	最小値の平均	15.5	17.2
	最大値の平均	27.4	32.7

紹介手数料の額			
	3分野	3分野以外	
求人者調査	(採用1件あたりの手数料の額)		
	平均的な額	91万2,863円	108万9,460円