

「人材紹介・派遣に関するアンケート」

報 告 書

令和 6 年 1 2 月

福岡県社会福祉法人経営者協議会

制度・政策委員会 人材確保チーム

1. 調査の目的

人手不足は全産業的な問題であるが、とりわけ福祉職員の確保は極めて困難な状況である。そのような中、人材紹介会社の利用にかかる高額な手数料等が問題視されており、厚生労働省が示した「地域・ブロック別の職種別平均手数料・分布、職種別離職率について」では、紹介手数料の平均額は保育 53.7 万円、介護 42 万円で、介護（九州ブロック）における 6 ヶ月以内の離職率は 20.6%となっている。

そもそも保育所委託費や介護報酬、障害福祉サービス等報酬は税や保険料で賄われており、利用者や職員の処遇に充てられるものであるが、それらが人材紹介会社に支払う高額な手数料として流出し、採用した職員が短期間で退職してしまうことは問題である。

そこで保育所、特別養護老人ホーム、入所支援施設（障がい）における人材紹介・派遣の活用状況等を把握し、今後の人材確保にかかる課題を明らかにするため、本アンケートを実施した。

2. 調査の対象（各種別を通じて依頼）

- ・ 保育所 … 福岡県保育協会、福岡市保育協会、北九州市保育所連盟
- ・ 特別養護老人ホーム … 福岡県老人福祉施設協議会、福岡市老人福祉施設協議会、北九州高齢者福祉事業協会
- ・ 入所支援施設 … 福岡県身体障害者施設協議会、福岡県知的障がい者福祉協会

3. 調査期間

令和 6 年 6 月 13 日 ～ 令和 6 年 6 月 30 日

4. 調査内容

末尾の「人材紹介・派遣に関するアンケート」のとおり（保育所の様式を添付しており、種別によって回答を求める職種など一部異なる）

5. 調査方法・回答率等

調査方法 : インターネット（Google フォーム）による

回答率等 : 下記のとおり

区 分	施設所在地	対象数	回答数	回答率	備 考
保育所	福岡県（福岡市、北九州市を除く）	553	135	24.4%	
	福岡市	291	83	28.5%	
	北九州市	165	55	33.3%	
	計	1,009	273	27.1%	

区 分	施設所在地	対象数	回答数	回答率	備 考
特別養護 老人ホーム	福岡県（福岡市、 北九州市を除く）	207	119	57.5%	
	福岡市	59	27	45.8%	
	北九州市	54	12	22.2%	
	計	320	158	49.4%	
入所支援施設 （身体障がい）	福岡県（福岡市、 北九州市を除く）	—	14	—	
	福岡市	—	2	—	
	北九州市	—	1	—	
	計	39	17	43.6%	
入所支援施設 （知的障がい）	福岡県（福岡市、 北九州市を除く）	—	23	—	
	福岡市	—	6	—	
	北九州市	—	2	—	
	計	84	31	36.9%	

6. 結果の概要

人手不足については全産業、各種別共通の課題であるが、保育所 55%、特別養護老人ホーム（以下「特養」という。）35%、身体障がい者入所支援施設（以下「身体」という。）71%、知的障がい者入所支援施設（以下「知的」という。）61%が定員割れしており、とりわけ保育所 22%、特養 11%、身体 12%、知的 23%は地域にニーズがあるにも関わらず、人手不足により福祉サービスを利用できない状況にある。

そのような中、人材紹介については各種別とも半数程度が利用しており、保育士、介護福祉士の紹介手数料の平均は 80 万円を超えているが、採用した職員の中には短期間で退職する者も少なくない。また、人材派遣については保育所 35%、特養 62%、身体 35%、知的 39%が利用しており、派遣職員の時給は 2 千円に迫っている。しかしながら、人材紹介、人材派遣いずれも「利用せざるを得ない」と回答している事業所は多く、改めて人手不足が深刻な状況であることが窺える。

また、厚生労働省による人材紹介に対する規制強化については半数以上が「期待できない」と回答しており、ハローワークをはじめ福岡県等が実施する職業紹介事業の活性化を望む声は大きい（一方、保育所においては「北九州市保育士・保育所支援センター」を活用し、質の高い人材を得たという意見もあった）。

そもそも保育所委託費や介護報酬、障害福祉サービス等報酬は税や保険料で賄われており、本来は

利用者や職員の処遇に充てられるものであるが、それらが人材紹介会社に支払う高額な手数料として流出し、採用した職員が短期間で退職してしまうことは問題であり、本件については財政制度等審議会（財務省）においても指摘されている。

また、「令和5年度版介護労働実態調査」（介護労働安定センター）では、介護職員の離職率は過去最低の13.1%となっているが、東京商工リサーチによると、今年上半期の介護事業の倒産は過去最悪ペースで人手不足によるものが多く、第9期介護保険事業計画では、2040年度には57万人の介護職員が不足するとされている。

福岡県における介護人材確保・定着促進にかかる取組みについては、県庁ホームページや「福岡県における介護人材確保・定着促進に係る実施予定事業一覧表について」（福岡県保健医療介護部高齢者地域包括ケア推進課介護人材確保対策室長・令和6年4月8日・6高ケ推第63号）で示されており、令和4年度においては59億円の予算が投じられたとされているが状況は変わらず、目に見える効果が出ているとは感じられない。

よって、今後も行政の協力の下、官民一体となって人手不足という国難を乗り越えていかねばならない。

なお、「福岡県との意見交換会」（令和6年8月26日）に提出した資料と各種別に「速報」として送付した資料を一部修正し、全体の要約として添付する（6頁、7頁）。また、各種別の結果の詳細については、8頁以降のとおりである。

注1. 保育所、特別養護老人ホームの結果について、「福岡県」とは福岡市、北九州市の保育所、特別養護老人ホームを除いたものである。

注2. ここでいう「定員割れ」とは、入退所にかかる一時的なものではなく、人手不足や待機者がいないことにより、当面の間、定員割れが続くと見込まれる状態をいう。

● 人手不足

回答した事業所の

(保育) 48% (特養) 79% (身体) 82% (知的) 65%
は職員が不足している(令和6年4月1日現在)。

● 定員割れ

回答した事業所の

(保育) 55% (特養) 35% (身体) 71% (知的) 61%
が定員割れしている(令和6年4月1日現在)。

回答した事業所の

(保育) 22% (特養) 11% (身体) 12% (知的) 23%
が待機者はいるものの人手不足により受入れることができず、定員割れしている(令和6年4月1日現在)。

回答した事業所の

(保育) 27% (特養) 15% (身体) 41% (知的) 26%
が人手不足ではないが、待機者がいないため、定員割れしている(令和6年4月1日現在)。

回答した事業所の

(保育) 6% (特養) 9% (身体) 18% (知的) 13%
が人手不足で、かつ待機者がいないため、定員割れしている(令和6年4月1日現在)。

● 人材紹介の利用状況

回答した事業所の

(保育) 49% (特養) 68% (身体) 59% (知的) 45%
が人材紹介会社を介して職員を採用したことがある。

(保育) 1億357万円 (特養) 2億1,014万円
(身体) 585万円 (知的) 1,092万円

が人材紹介会社に職員の紹介手数料として支払われている(令和5年度・全職種の総額)。

(保育) 807,465円 (特養) 871,706円
(身体) 550,754円 (知的) 831,055円

が1人あたりの紹介手数料の平均である(令和5年度・常勤職員・保育は保育士、特養は介護福祉士資格を有する介護職員、身体と知的は生活支援員)。

(保育) 25% (特養) 18% (身体) 33% (知的) 46%
が6ヶ月以内に退職している(令和5年度・常勤職員・保育は保育士、特養は介護職員、身体と知的は生活支援員)。

● 人材派遣の利用状況

回答した事業所の

(保育) 35% (特養) 62% (身体) 35% (知的) 39%
が人材派遣会社を利用したことがある。

(保育) 1,884円 (特養) 1,998円
(身体) 1,625円 (知的) 1,975円

が派遣職員1人あたりの時給(消費税を含む)の平均である(令和5年度・保育は保育士、特養は介護福祉士資格を有する介護職員、身体と知的は生活支援員)。

● 人材紹介に対する規制強化

回答した事業所の

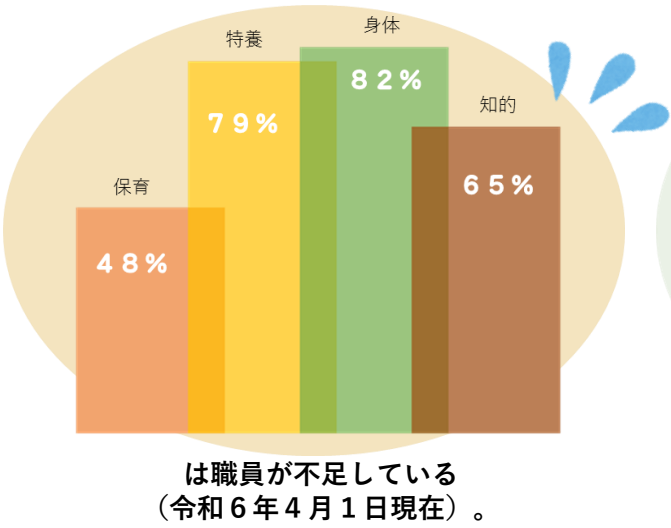
(保育) 61% (特養) 66% (身体) 59% (知的) 58%
が厚生労働省による人材紹介会社に対する規制強化は期待できないと考えている。

保育: 保育所
特養: 特別養護老人ホーム
身体: 身体障がい者入所支援施設
知的: 知的障がい者入所支援施設

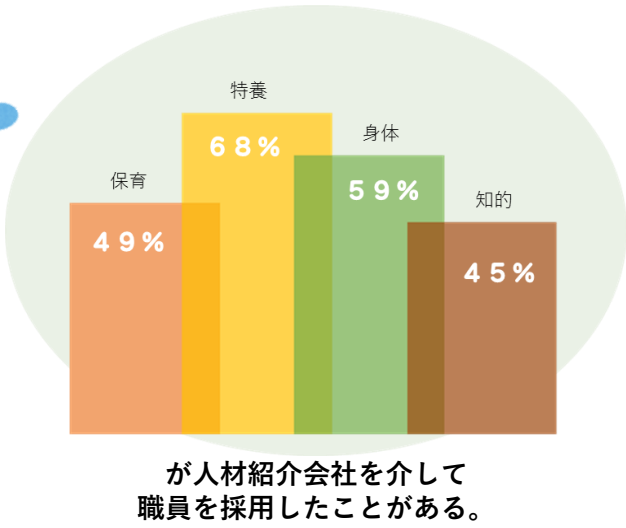


● 調査結果（一部抜粋）

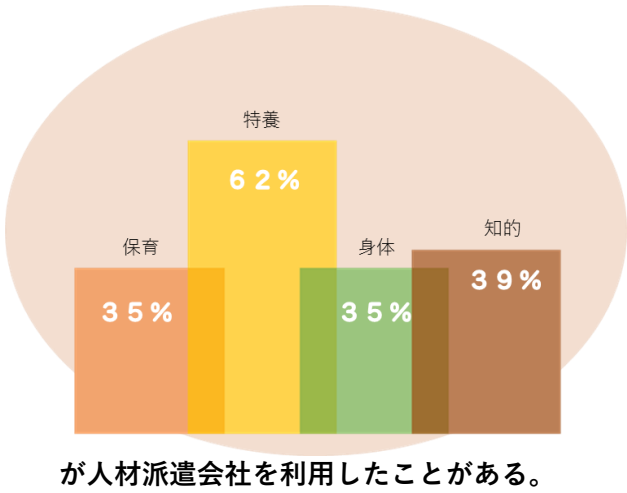
人手不足



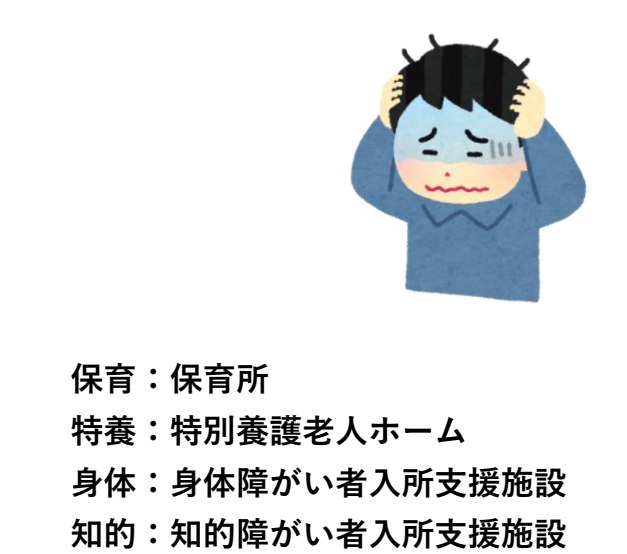
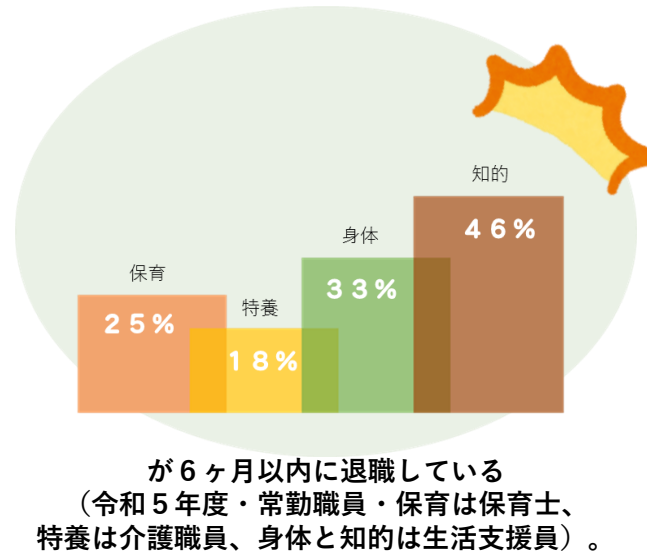
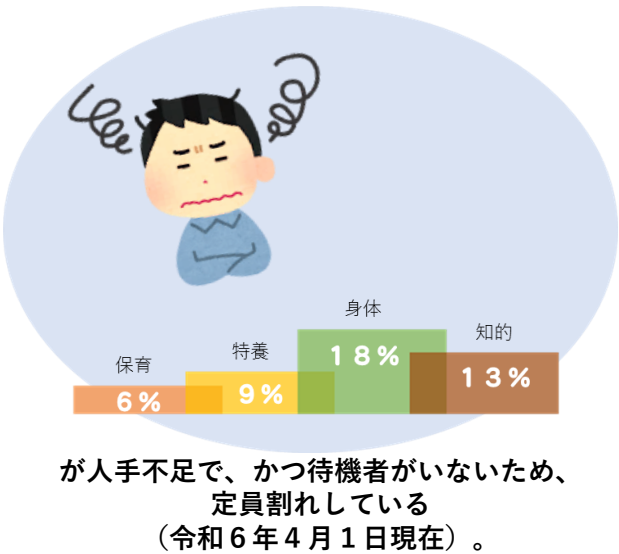
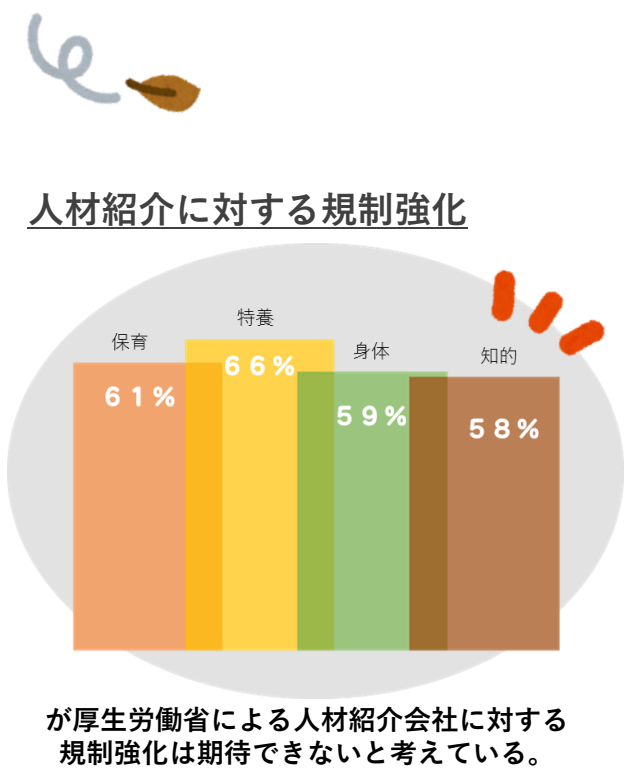
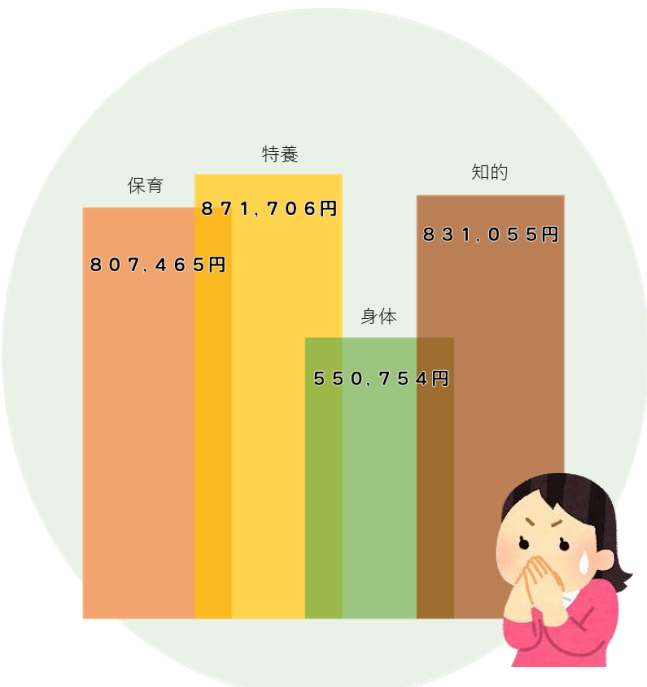
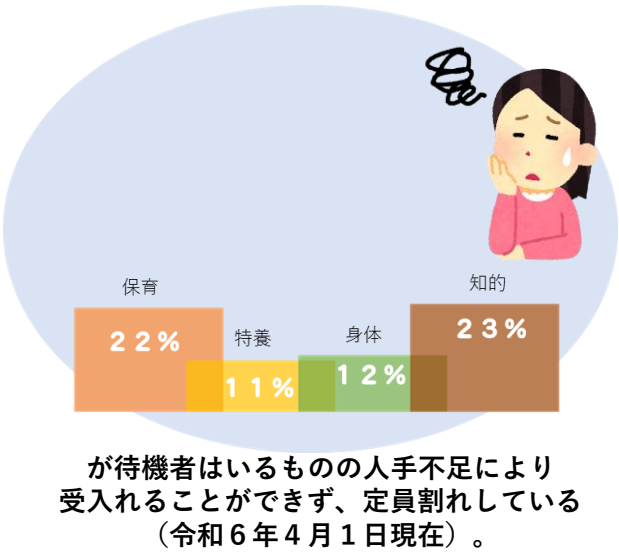
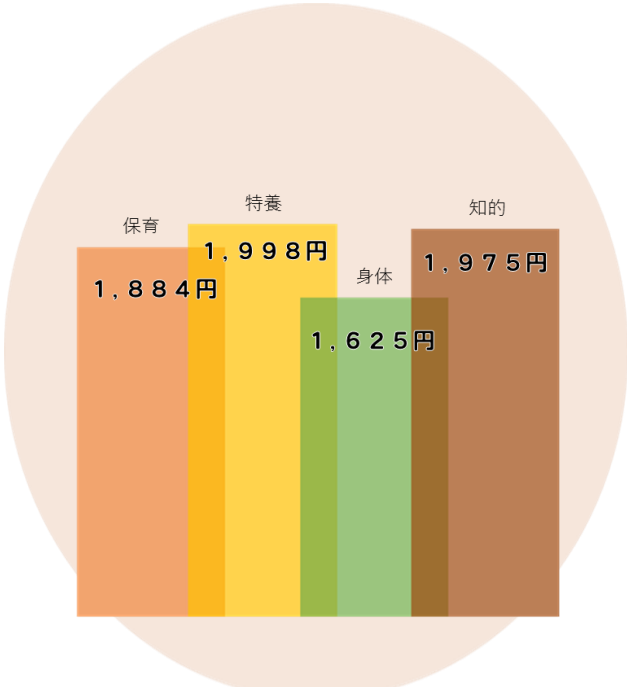
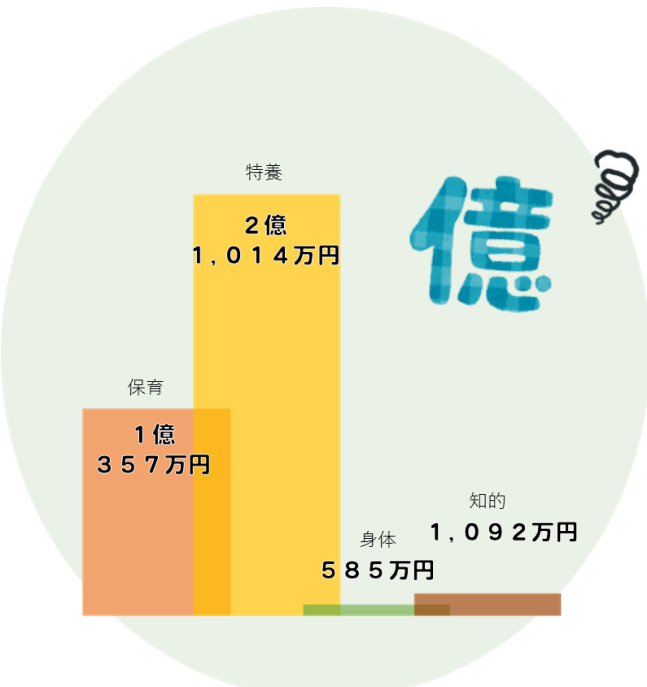
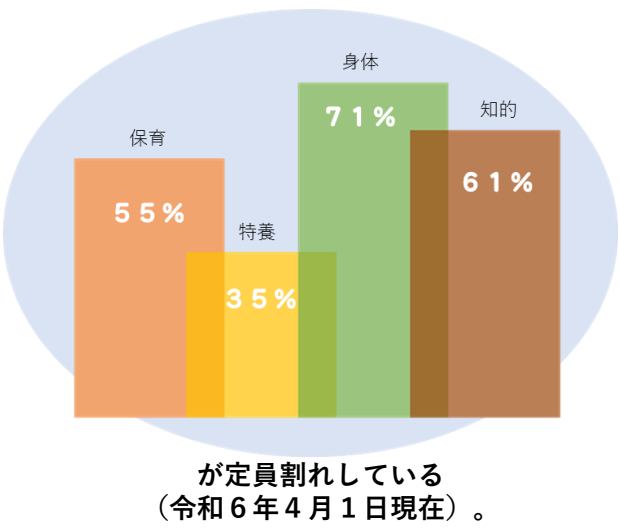
人材紹介の利用状況



人材派遣の利用状況

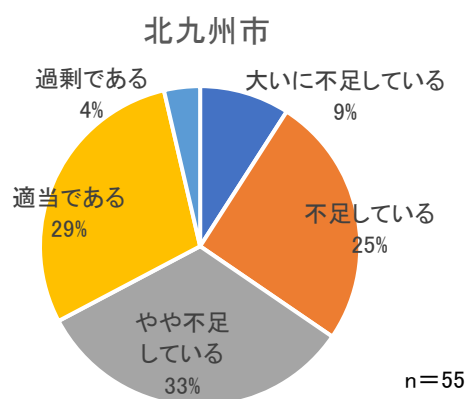
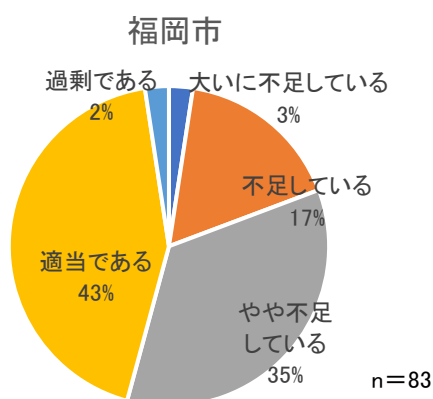
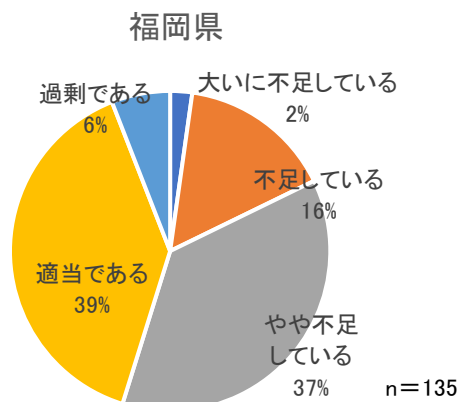
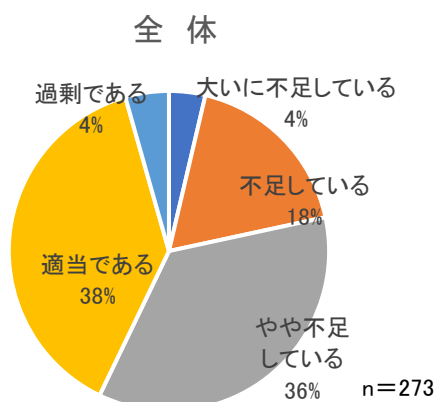


定員割れ



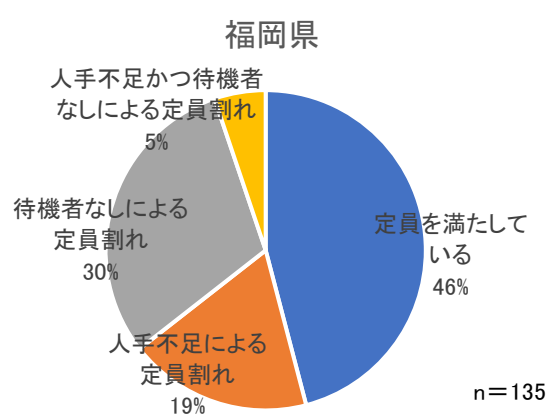
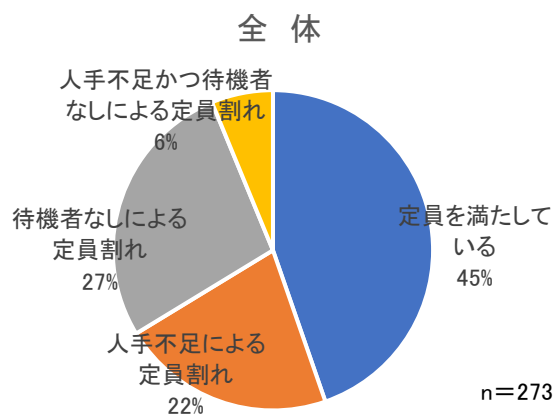
(1) 保育所

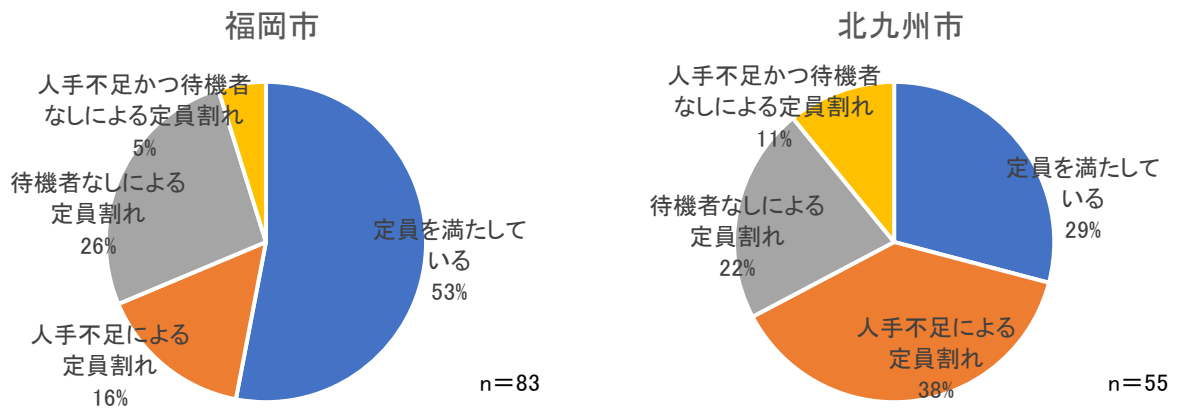
① 職員の状況（人手不足）（令和6年4月1日現在）



全体では48%が職員不足となっているが、特に北九州市は67%が不足していると回答しており、人手不足が一層深刻な状況である。

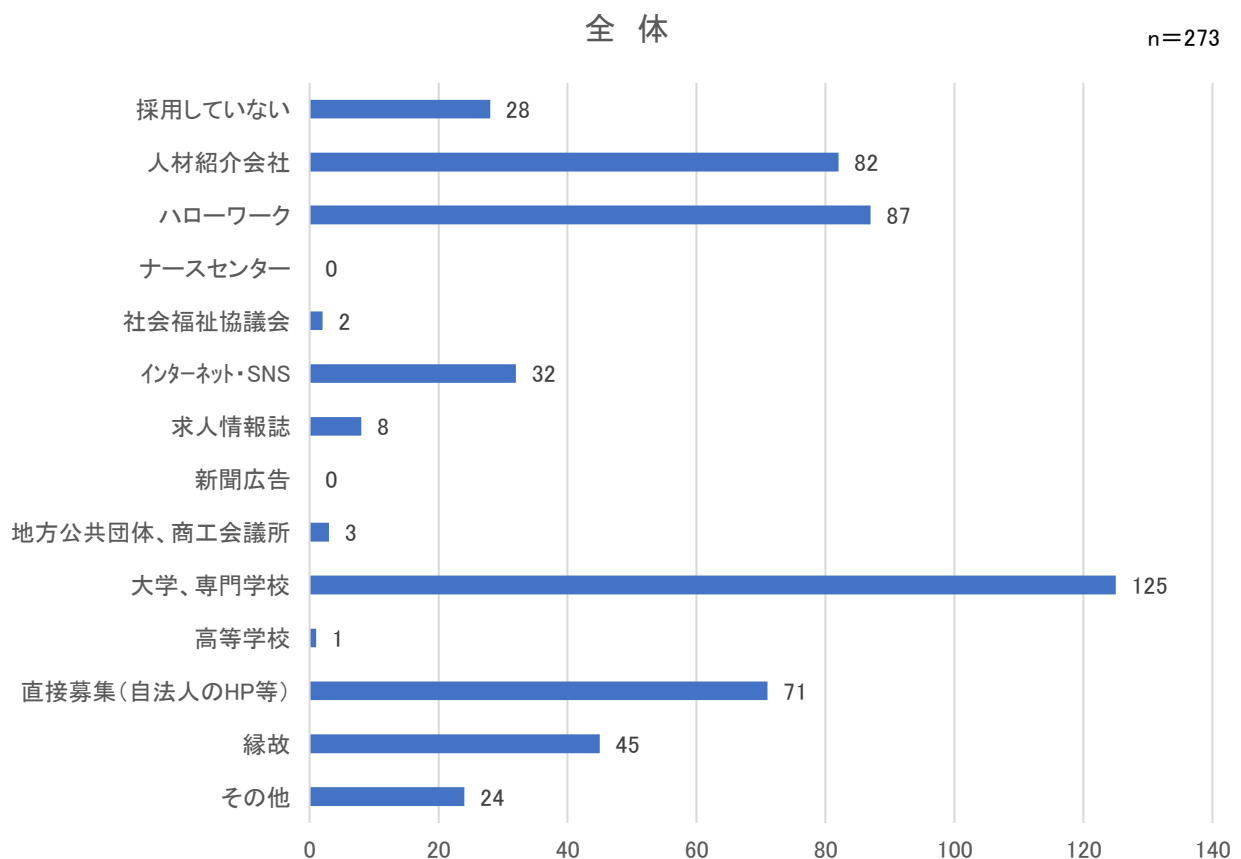
② 利用者の状況（定員割れ）（令和6年4月1日現在）





全体では 55%が定員割れとなっているが、北九州市は 71%と高く、少子化による影響が顕著である。また、どの地域も待機者なしによる定員割れが 30%程度あるが、北九州市は人手不足により定員割れしている施設が多い。

③ 職員の採用経路（令和 5 年度）



※「縁故」については、職員や知人の紹介によるものを含む。

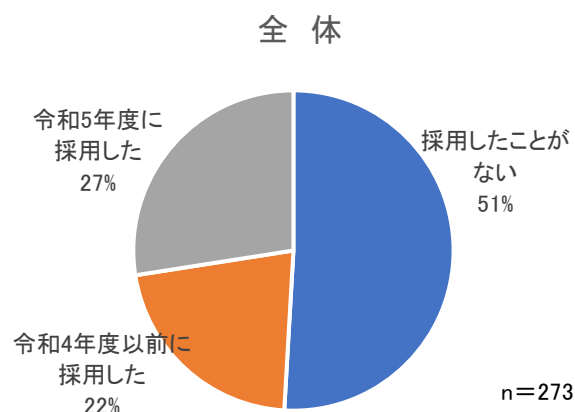
その他：市の合同就職説明会、ほいく福岡(3)、福岡子育てマイスター、実習生(3)、びたカフェ、福岡市保育士・保育所支援センター(2)、保育協会、派遣からの切替、北九州市保育士・保育所支援センター(4)、北九州障害者しごとサポートセンター、卒園児、個別の就職活動、公募、市の人材支援センター、福岡県保育所支援センター、園児募集の見学者

保育士については大学（短期大学）や専門学校を介して採用する施設が主であるが、ハローワークや自法人の HP 等を通じて直接採用するケースも少なくない。

また、人材紹介会社の利用も少なくないが、福岡市や北九州市が運営する無料の職業紹介所（保育士・保育所支援センター）を利用して採用につなげた施設もあった。

④ 人材紹介について

ア. 人材紹介会社を通じて職員を採用したことがある（令和 5 年度末まで）



人材紹介会社を利用したことがある施設は 49%にのぼり、令和 5 年度に人材紹介会社を通じて職員を採用した施設は 27%となっている。

イ. 人材紹介会社を通じて採用した職員の状況（令和 5 年度）

n=75

職 種	区 分	採用した施設数	採用者数	手数料の総額	手数料の平均 (1 人あたり)
保育士	常 勤	47 施設	86 人	69,442,019 円	807,465 円
	非常勤	23 施設	45 人	17,944,943 円	398,777 円
子育て支援員	常 勤	1 施設	1 人	700,000 円	700,000 円
	非常勤	3 施設	3 人	1,397,000 円	465,667 円
看護師・准看護師	常 勤	1 施設	1 人	762,300 円	762,300 円
	非常勤	—	—	—	—
管理栄養士・栄養士	常 勤	6 施設	8 人	6,457,800 円	807,225 円
	非常勤	—	—	—	—
調理師・調理員	常 勤	7 施設	10 人	5,705,155 円	570,516 円
	非常勤	3 施設	5 人	1,165,428 円	233,086 円

- 令和5年度に人材紹介会社に支払われた手数料の総額（常勤・非常勤） 103,574,645 円

常勤の保育士、看護師・准看護師、管理栄養士・栄養士の手数料は約 80 万円となっており、非常勤の保育士の紹介手数料は約 40 万円である。

また、令和5年度に人材紹介会社に支払われた手数料の総額は1億円超であり、単純に回答率から推計すると、約3億8千万円もの保育所委託費が流出していると考えられなくもない。

ウ. 人材紹介会社を通じて採用した保育士の退職状況（令和5年度・令和6年6月1日現在）

n=75

区分	1ヶ月以下	2ヶ月以下	3ヶ月以下	4ヶ月以下	5ヶ月以下	6ヶ月以下	7ヶ月以下	8ヶ月以下	9ヶ月以下	10ヶ月以下	11ヶ月以下	12ヶ月以下
常勤	7人	6人	5人	2人	0人	1人	1人	1人	2人	2人	1人	2人
非常勤	1人	3人	5人	1人	1人	1人	1人	1人	0人	0人	0人	1人
計	8人	9人	10人	3人	1人	2人	2人	2人	2人	2人	1人	3人

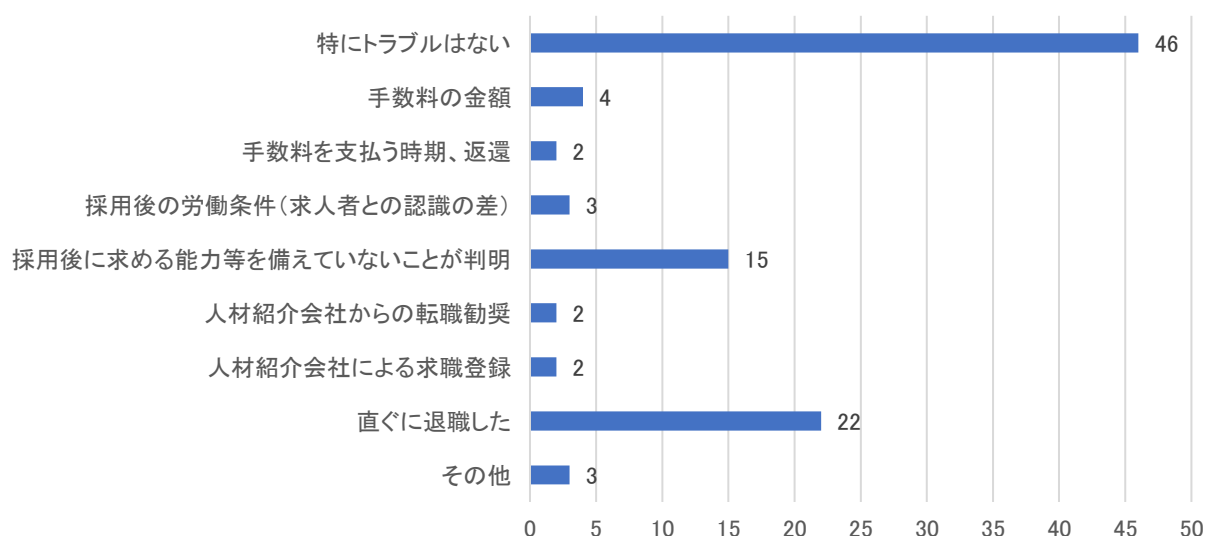
- 6ヶ月以内に退職した保育士の割合（常勤・非常勤） 25.2%（33／131人）
- 12ヶ月以内に退職した保育士の割合（常勤・非常勤） 34.4%（45／131人）

人材紹介会社を通じて採用した保育士について、25.2%が6ヶ月以内に退職しており、12ヶ月以内の退職と合わせると34.4%にのぼる。

エ. 人材紹介会社とのトラブル

全 体

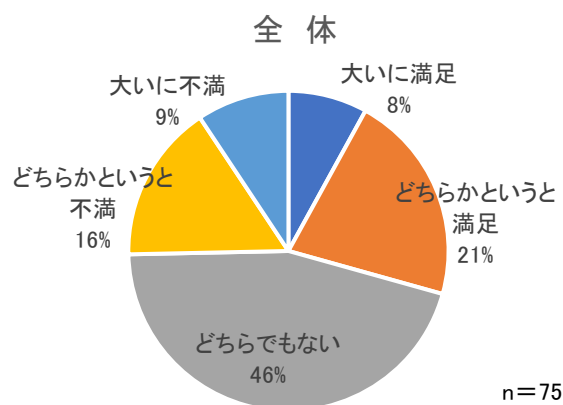
n=75



その他：本人は就職を希望していたが、人材紹介会社を利用してしまったため高額な手数料が発生した
 複数の面接を受けており、採用決定後に辞退された
 定額で採用無制限のシステムを利用したが、該当者はいなかった

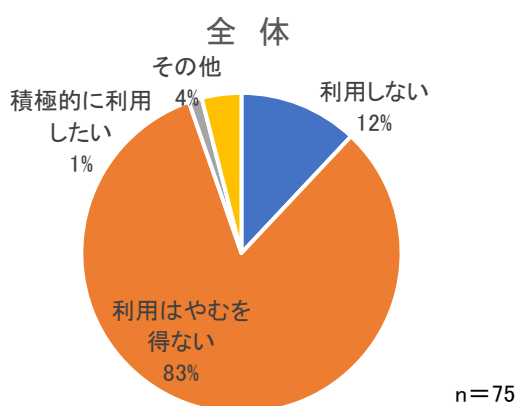
トラブルはないという回答も見受けられるが、短期間で退職したり、採用後に所定の能力や適性を備えていないことが判明した施設もある。
 また、求職者が複数の面接を受けており、採用決定後に辞退されたり、登録者が多いということでスカウト型のシステムを利用したが、実際は該当者がいなかったという意見もあった。

オ．人材紹介会社を通じて採用した職員の質



満足していると回答したのは 29%に止まり、25%は不満を感じている。

カ．今後の人材紹介会社の利用方針



その他：金額次第で利用する

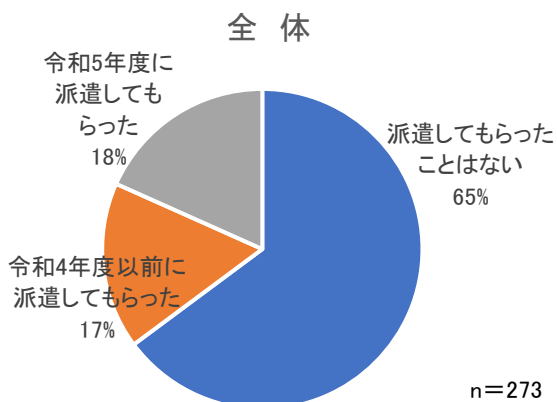
特定の人材紹介会社に限定して利用する

利用したくないが、それ以外の方法では希望人数に満たない(国の委託費に人材紹介の手数料は含まれないので、保育士等の人材紹介は法規制が必要と考える)

前述のとおり、採用した職員の質について必ずしも満足していないが、人手不足のため、83%の施設が利用はやむを得ないと回答している。

⑤ 人材派遣について

ア. 人材派遣会社から職員を派遣してもらったことがある（令和5年度末まで）



人材派遣会社を利用したことがある施設は 35%で、令和5年度に人材派遣会社を通じて職員を派遣してもらった施設は 18%となっており、いずれも人材紹介会社の利用率より低い。

イ. 人材派遣会社から派遣してもらった職員の状況（令和5年度）

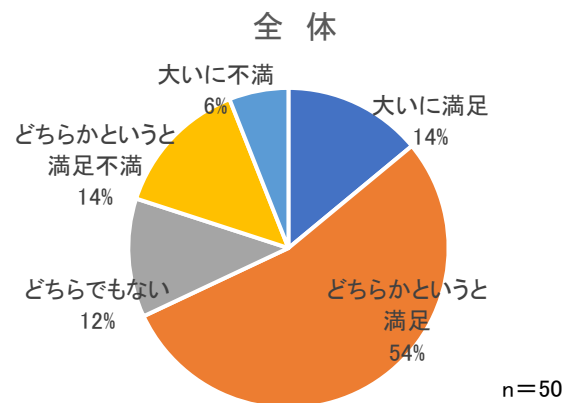
n=50

職 種	人材派遣を利用した施設数	派遣料の平均 (1人あたり)
保育士	46 施設	時給 1,884 円
子育て支援員	2 施設	時給 1,325 円
看護師・准看護師	2 施設	時給 2,530 円
管理栄養士・栄養士	1 施設	未回答
調理師・調理員	6 施設	時給 1,646 円
用務員	1 施設	時給 1,200 円
バス運転手	1 施設	月給 170,500 円

保育士の派遣料の平均は時給 1,884 円で、最も高いのは看護師・准看護師の時給 2,530 円となっている。

10 月から福岡県の最低賃金が 952 円に引き上げられることもあり、派遣料への影響が懸念される。

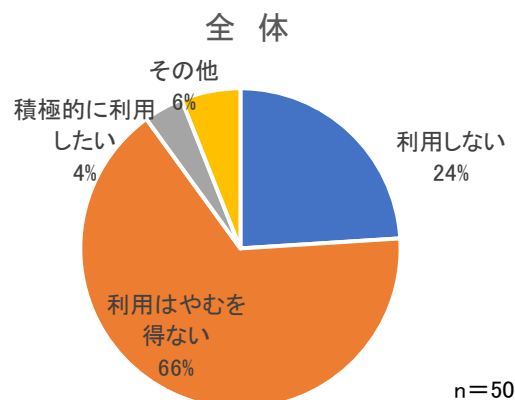
ウ. 人材派遣会社から派遣してもらった職員の質



20%が不満を感じているものの、満足していると回答したのは68%にのぼる。

人材紹介会社を通じて採用した職員の質について満足している施設は29%であり、人材紹介より人材派遣の方が満足度は高い。

エ. 今後の人材派遣会社の利用方針



その他：金額と園児数によっては利用する

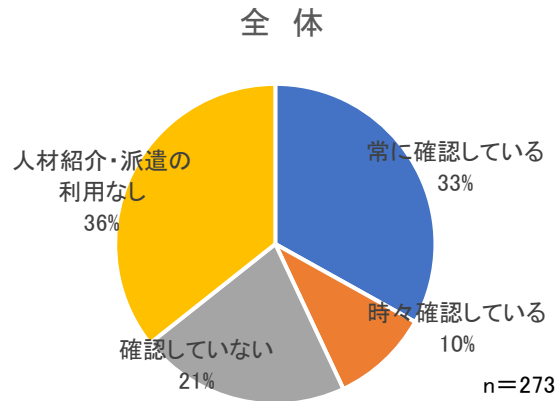
できるだけ直接雇用したいが、募集しても来ない場合にだけ利用するかもしれない

積極的に利用したいとは思わないが、状況に応じて利用もあり得る

人手不足のため、66%の施設が利用はやむを得ないと回答している（その他の回答についても基本的には利用はやむを得ないと考えている）。

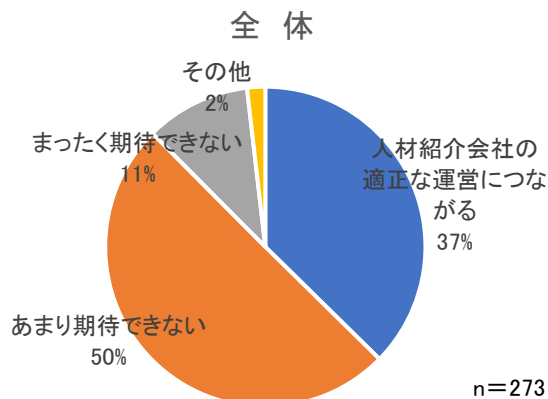
また、前述のとおり、人材紹介に比べて職員の質に満足している施設が多いためか、派遣を積極的に利用したいと回答した施設が4%あった。

⑥ 厚生労働省が認定した適正認定事業者であることの確認



「医療・介護・保育分野における適正な優良職業紹介事業者の認定制度」（厚生労働省）についてはインターネットで確認できるが、人材紹介等を利用したことがある施設のうち意識しているのは半数程度に止まっている。

- ⑦ 厚生労働省による人材紹介に対する規制強化等（「相談窓口の設置」、「紹介手数料等の情報開示の義務化」、「返戻金制度の勧奨」、「就職後２年間の転職勧奨の禁止」、「就職お祝い金の禁止」及び医療・介護・保育分野における「地域ブロック別の職種別平均手数料・分布、職種別離職率」の公表）



その他：情報共有ができていない、わからない(3)、特になし

厚生労働省による人材紹介に対する規制強化については、61%が期待できないと回答している。

ちなみに厚生労働省が令和５年８月から令和６年５月にかけて、医療・介護・保育分野を扱う有料職業紹介事業者（1,152事業所）の指導監査を実施したところ、62%の事業所で職業安定法などの違反（お祝い金の支給、転職勧奨禁止期間を適切に管理していないなど）が発覚している。

- ⑧ 人材紹介・派遣に関する意見等（ＡＩ集約）

➤ 採用経験と人材紹介の問題点

- ・ 退職率の高さ：採用した職員の多くが短期間で退職し、特に初勤務から数ヶ月以内の退職が目

立つ。

- ・ 紹介手数料の負担： 紹介手数料が高額（年収の 25～30%など）で、長期雇用に繋がらない場合が多く、経済的負担を感じる。
- ・ 人材の質の不安： 紹介された職員のスキルや信頼性に疑問を持つケースが多く、質の高い人材が紹介されない印象がある。

➤ **代替手段への意欲**

- ・ 無料の求人サイトの利用： 無料掲載の求人サイトから入職した職員が長く続いているという実績がある。
- ・ ハローワークの活用希望： 直接的な採用活動をハローワークに依存し、もっと活用してほしいとの声が多い。

➤ **人材紹介業者への不信感**

- ・ 営業活動の煩わしさ： 業者からの頻繁な営業電話や無断での求人掲載が業務に支障をきたしている。
- ・ 透明性の欠如： 紹介料が高額であるにも関わらず、紹介者にその情報が知らされないことが多い。

➤ **短期間の雇用と影響**

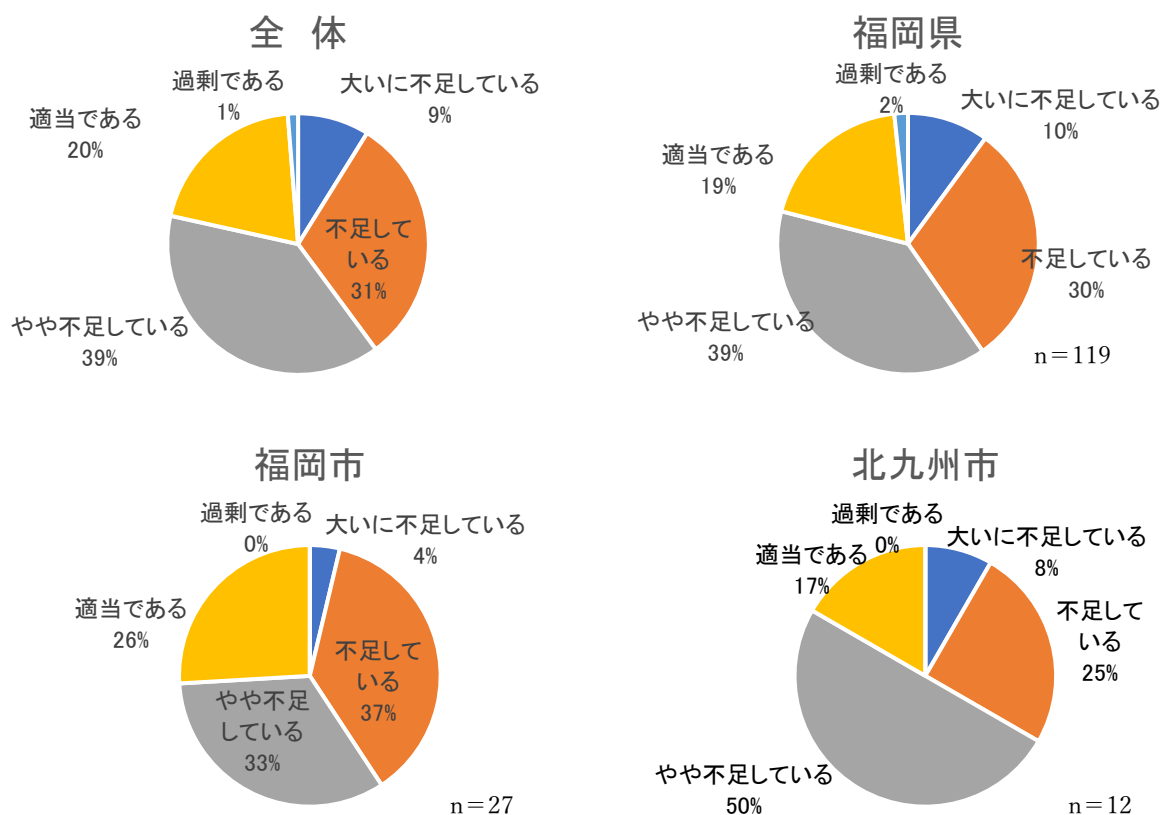
- ・ 短期間での退職の影響： 短期雇用が続くことで、保育環境や質の低下が懸念される。
- ・ 信頼性のある紹介者の不足： 自己都合で簡単に退職する人材が多く、信頼できる紹介がなされていない。

➤ **改善提案**

- ・ 手数料の見直し： 手数料の適正化や返金制度の充実を求める声が多く、特に短期間の退職時の返金率に不満がある。
- ・ 地域の紹介制度の強化： 地域の雇用安定化を図るため、自治体による紹介制度の充実が求められている。

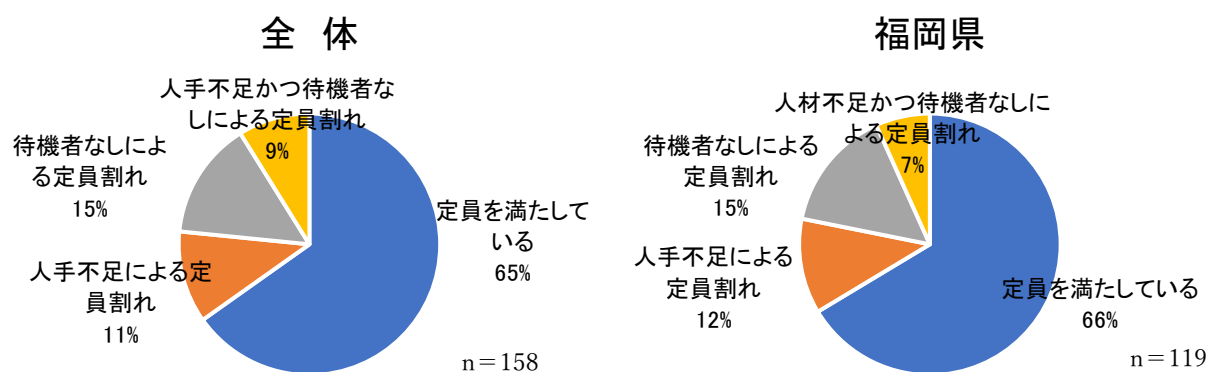
(2) 特別養護老人ホーム

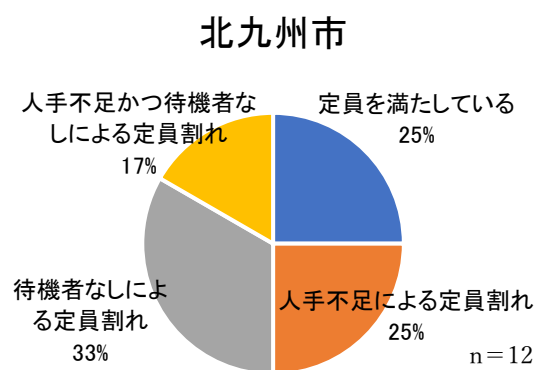
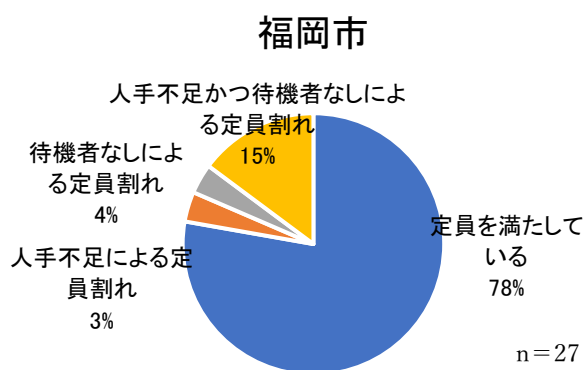
① 職員の状況（人手不足）（令和6年4月1日現在）



職員の状況について、全体の79%が「不足している」と回答しており、その割合は地区別にみても大きな差はみられなかった。

② 利用者の状況（定員割れ）（令和6年4月1日現在）

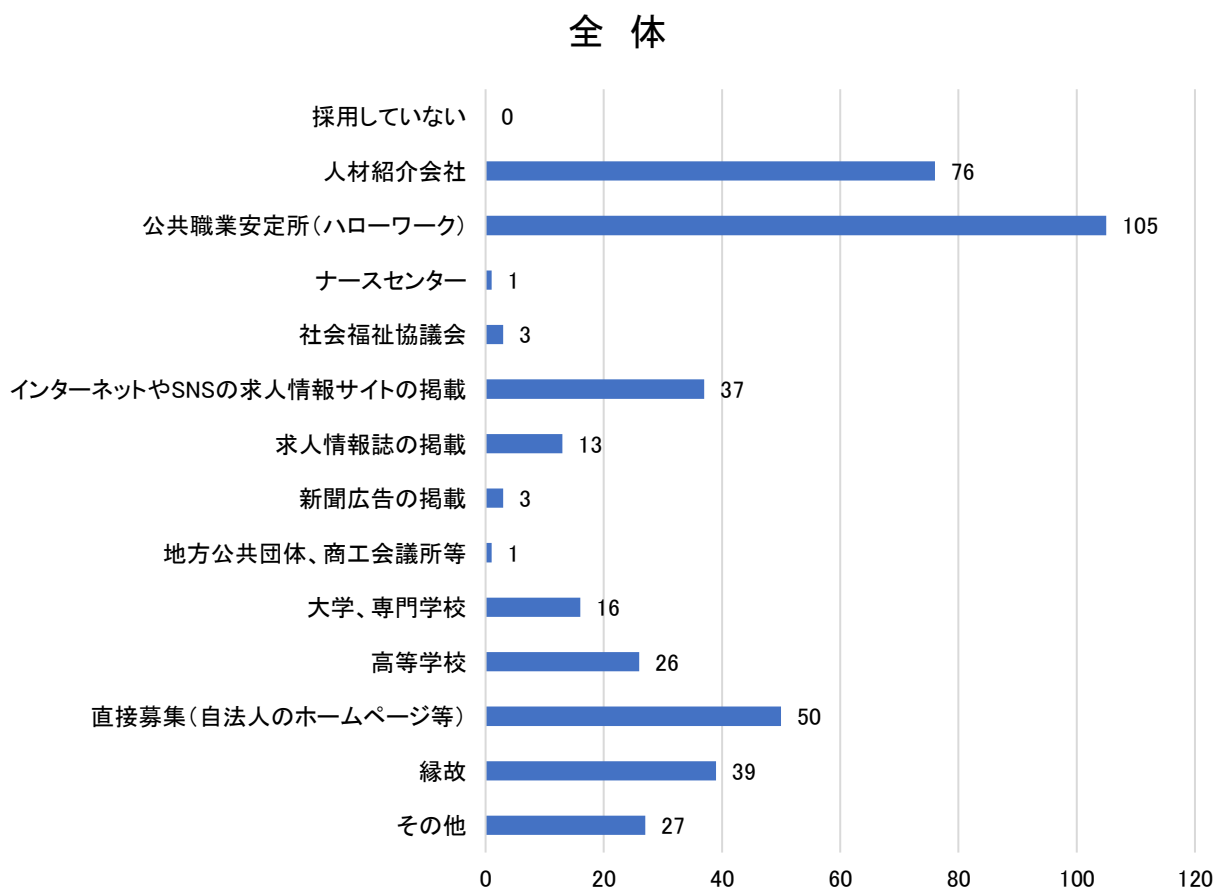




全体でみるとおよそ 2/3 が「定員を満たしている」状況である。一方、北九州市では回答数が少ないため一概には言い表せないが「定員割れ」と回答した施設の割合が 85%を示し、そのうち「待機者なしによる定員割れ」が一番高く 33%を占めている結果となった。

③ 職員の採用経路（令和 5 年度）

n = 158



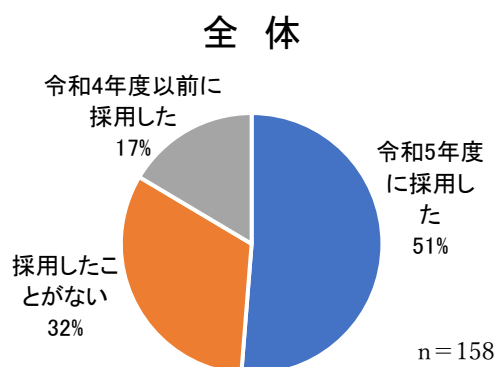
その他：職員からの紹介（15）、外国人【技能実習生・特定技能・EPA】（7）、退職した職員への声かけ（4）、職業訓練校とのアライアンス（1）

採用経路に関して、全体の 2/3 以上が「ハローワーク」と回答し、「人材紹介会社」も約半数にあたる結果であった。

また、その他で「職員による紹介（リファラル採用）」や「外国人（EPA／技能実習生／特定技能）」による回答も複数見受けられた。

④ 人材紹介について

ア. 人材紹介会社を通じて職員を採用したことがある（令和 5 年度末まで）



これまでに人材紹介会社を通じて採用したと回答した施設は全体の 68% で 2/3 以上を占める結果となった。また、令和 5 年度に採用した施設も 51% と半数を超えている。

イ. 人材紹介会社を通じて採用した職員の状況（令和 5 年度）

n=81

職 種	区 分	採用した施設数	採用者数	手数料の総額	手数料の平均 (1 人あたり)
介護職員 (介護福祉士)	常 勤	42 施設	125 人	108,963,200 円	871,706 円
	非常勤	14 施設	25 人	9,250,270 円	370,011 円
介護職員 (介護福祉士以外)	常 勤	31 施設	67 人	40,660,210 円	606,869 円
	非常勤	9 施設	14 人	4,712,469 円	336,605 円
看護職員	常 勤	22 施設	32 人	26,624,272 円	832,009 円
	非常勤	5 施設	5 人	2,208,000 円	441,600 円
相談員	常 勤	1 施設	1 人	873,567 円	873,567 円
	非常勤	—	—	—	—
PT／機能訓練指導員	常 勤	2 施設	2 人	1,967,220 円	983,610 円
	非常勤	—	—	—	—

介護支援専門員	常 勤	4 施設	5 人	2,933,505 円	586,701 円
	非常勤	—	—	—	—
管理栄養士／栄養士	常 勤	8 施設	9 人	5,204,050 円	578,228 円
	非常勤	2 施設	2 人	1,117,680 円	558,840 円
調理員	常 勤	4 施設	5 人	3,306,181 円	661,236 円
	非常勤	2 施設	2 人	278,000 円	139,000 円
保健師	常 勤	1 施設	1 人	250,000 円	250,000 円
	非常勤	—	—	—	—
事務員	常 勤	3 施設	3 人	1,752,000 円	584,000 円
	非常勤	—	—	—	—
事務員	常 勤	—	—	—	—
	非常勤	1 施設	1 人	44,000 円	44,000 円

- 令和 5 年度に人材紹介会社に支払われた手数料の総額（常勤・非常勤） 210,144,624 円

介護職に関する平均紹介手数料は、常勤の介護福祉士で平均約 87 万円、介護福祉士以外で約 60 万円、非常勤の介護福祉士で約 37 万円、介護福祉士以外で約 33 万円であった。
介護職に次いで採用が多い看護職については、常勤が約 83 万円、非常勤が約 44 万円であった。

ウ. 人材紹介会社を通じて採用した介護職員の退職状況（令和 5 年度・令和 6 年 6 月 1 日現在）

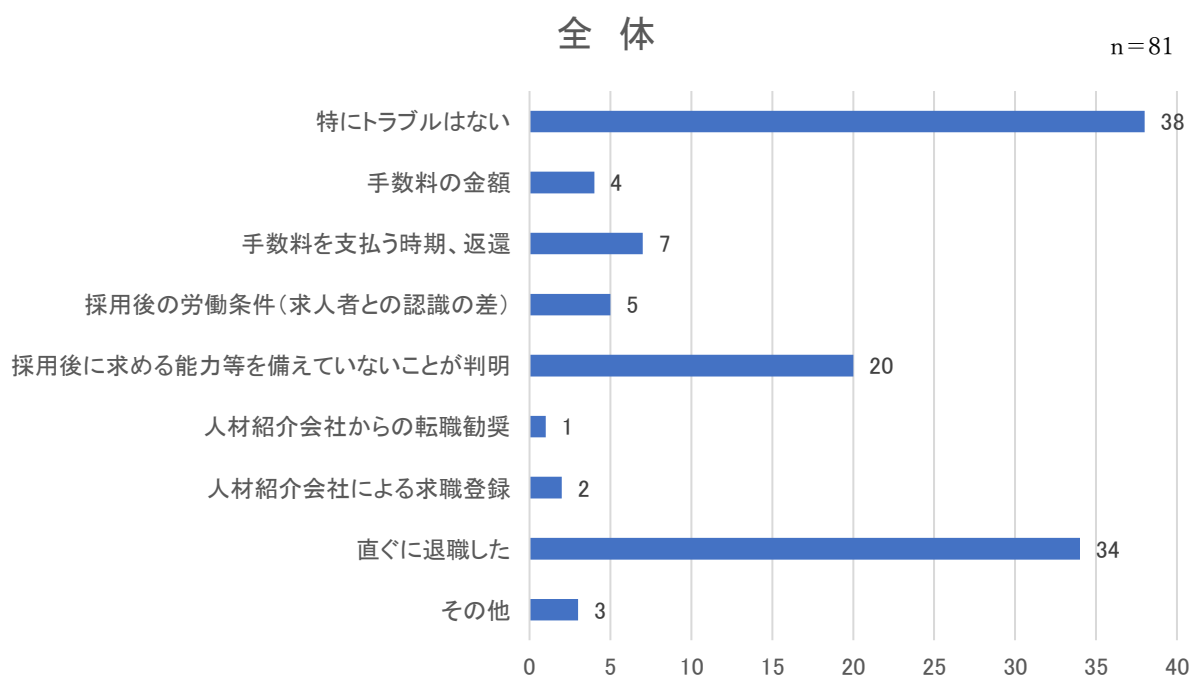
n=81

区分	1 ヶ月以下	2 ヶ月以下	3 ヶ月以下	4 ヶ月以下	5 ヶ月以下	6 ヶ月以下	7 ヶ月以下	8 ヶ月以下	9 ヶ月以下	10 ヶ月以下	11 ヶ月以下	12 ヶ月以下
常 勤	16 人	4 人	12 人	0 人	1 人	3 人	3 人	2 人	7 人	1 人	0 人	3 人
非常勤	3 人	1 人	0 人	1 人	0 人	1 人	0 人	0 人	0 人	1 人	0 人	1 人
計	19 人	5 人	12 人	1 人	1 人	4 人	3 人	2 人	7 人	2 人	0 人	4 人

- 6 ヶ月以内に退職した介護職員の割合（常勤・非常勤） 18.2%（42／231 人）
- 12 ヶ月以内に退職した介護職員の割合（常勤・非常勤） 26.0%（60／231 人）

人材紹介会社を通じて採用した介護職員について、約 18%が 6 ヶ月以内に退職し、12 ヶ月以内と合わせると、全体の 1/4 を上回る 26%が退職しているという結果であった。

エ. 人材紹介会社とのトラブル

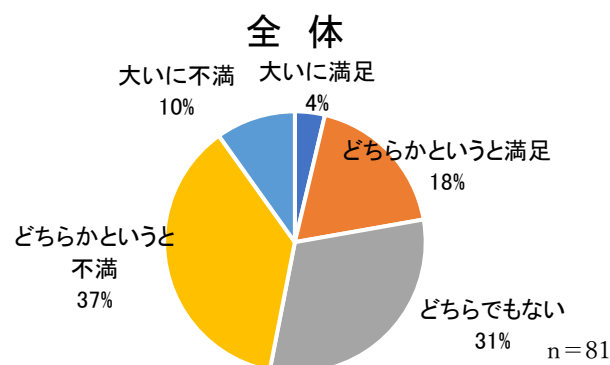


その他：給与を高めにするよう言ってきた、早期退職時の返金対応に時間がかかる、有料職業紹介会社が求職者へ、利用する際の十分な説明がされていない

回答施設の約 47%が「特にトラブルはない」と回答したものの、それに近い割合で「直ぐに退職してしまった」が約 42%も占める結果となった。また、「人材紹介会社が、職員に対し求職登録を勧めていた」も 25%程度あることが分かった。

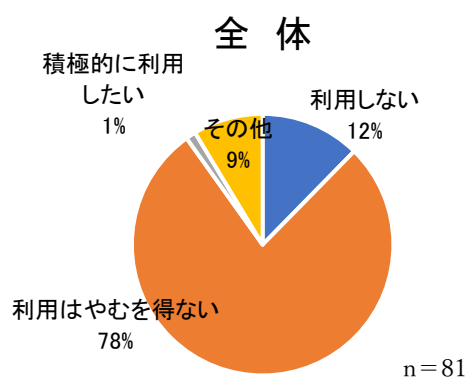
「その他」として、少数ではあったが、なかには給与を高くするよう言ってきた紹介会社もあるという意見があった。

オ. 人材紹介会社を通じて採用した職員の質



職員の質に関しては、半数近い 47%が不満を感じており、満足の 22%を大きく上回る結果となった。

カ. 今後の人材紹介会社の利用方針

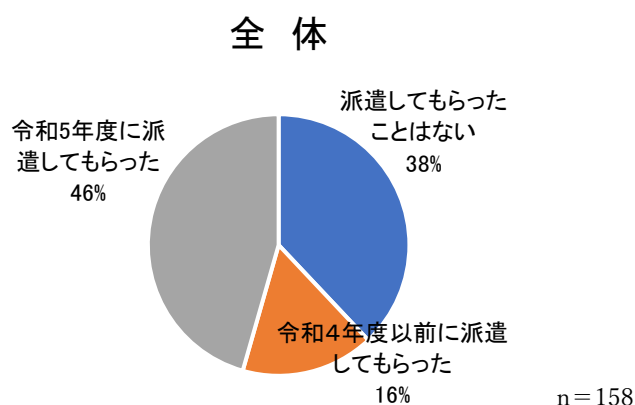


その他：必要な場合利用はやむを得ないが、紹介会社は限定して利用する、単発派遣の利用をしている、職種によっては利用せざるを得ない、利用はやむを得ないが、出来れば利用したくない、取引を通じ、信頼が出来ると判断した紹介会社と担当に絞りたい、状況によっては合理的で、人材個々で評価は変わる、採用力強化の取り組みを進めつつ条件しだいではやむを得ない。

半数近くが職員の質への不満を感じながらも、「利用はやむを得ない」と回答した施設は全体の3/4以上となった。

⑤ 人材派遣について

ア. 人材派遣会社から職員を派遣してもらったことがある（令和5年度末まで）



「令和5年度」及び「令和4年度以前」に派遣を利用したことがあると回答した施設は合わせて62%と半数を超える結果となり、人材紹介の利用割合とほとんど同様であった。

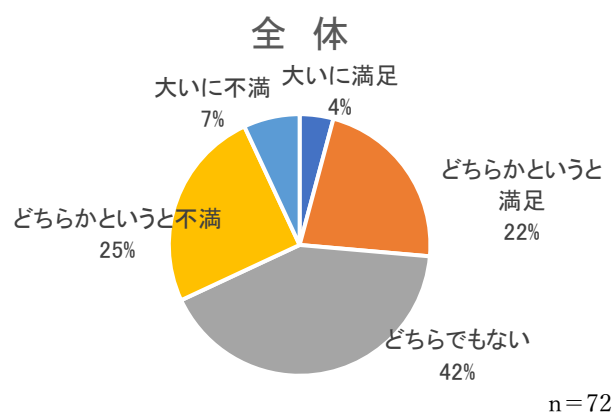
イ. 人材派遣会社から派遣してもらった職員の状況（令和5年度）

n=72

職 種	人材派遣を利用した施設数	派遣料の平均 (1人あたり)
介護職員(介護福祉士)	40 施設	時給 1,998 円
介護職員(介護福祉士以外)	46 施設	時給 1,838 円
介護補助員	1 施設	時給 1,293 円
看護師・准看護師	35 施設	時給 2,477 円
調理師・調理員	4 施設	時給 1,663 円
調理補助員	1 施設	時給 1,293 円
事務員	1 施設	時給 1,870 円
宿直者	1 施設	時給 1,595 円

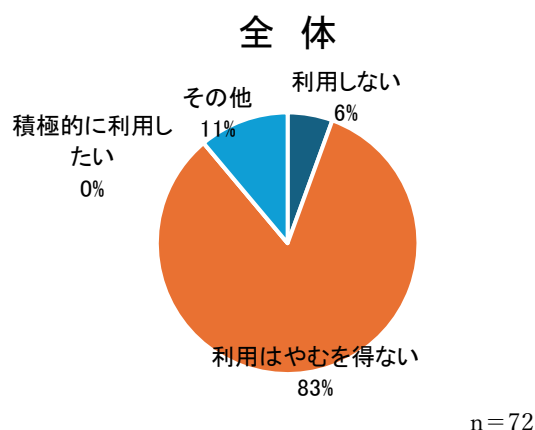
介護職の派遣料は介護福祉士で平均 1,998 円、介護福祉士以外で 1,838 円であり、回答施設の 2/3 程度が介護職員の派遣を利用している結果となった。

ウ. 人材派遣会社から派遣してもらった職員の質



職員の質の評価に関して大きな差異はなかったが、不満を感じる割合が 32%で、満足よりも高い結果となった。

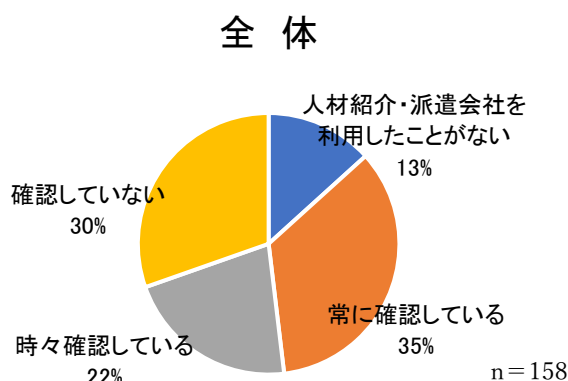
エ. 今後の人材派遣会社の利用方針



その他：看護については質がある程度見込めるので、必要な場合利用する、緊急性があり、面談の結果、良い人材であれば利用したい、取引を通じ、信頼が出来ると判断した紹介会社と担当に絞りたい、看護師を採用していたが、今後は利用しない、こちらの希望する要件に合えば利用することもある

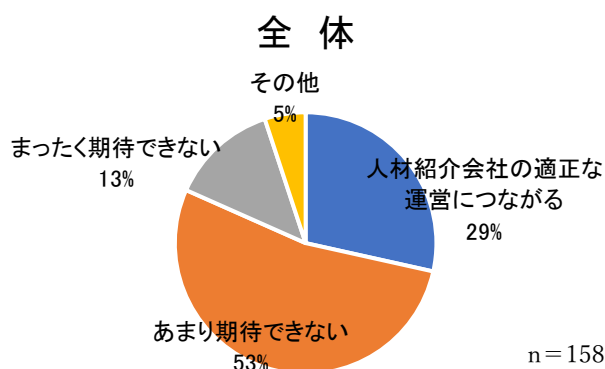
今後の派遣利用に関して、72 施設のうちの 83%が「利用はやむを得ない」と回答しており、「利用しない」の 6%を大きく上回った。

⑥ 厚生労働省が認定した適正認定事業者であることの確認



人材紹介・派遣等を利用したことがない施設の回答を除けば、およそ 2/3 の施設が適正認定事業者であるかどうかについて、「確認している」という結果であった。

⑦ 厚生労働省による人材紹介に対する規制強化等（「相談窓口の設置」、「紹介手数料等の情報開示の義務化」、「返戻金制度の勧奨」、「就職後 2 年間の転職勧奨の禁止」、「就職お祝い金の禁止」及び医療・介護・保育分野における「地域ブロック別の職種別平均手数料・分布、職種別離職率」の公表）



その他：どちらともいえない (2)、事業所次第だと思います、制度化や情報提供はありがたいですが、そもそも手数料が高すぎると考えます、遵守事項を知らなかった、少しは期待している、興味がない、ハローワークとの関係を強化したい。

規制強化等については「適正な運営につながる」が 29%に対して「期待できない」が 64%と 2 倍以上の差異を示す結果となった。

⑧ 人材紹介・派遣に関する意見等（A I 集約）

➤ 人材の質

- ・ 誠実に対応する派遣元からは良質な人材が来ることが多いが、質の低下も感じられる。

➤ 退職の頻度

- ・ 短期間での退職が多く、特に1年未満で辞めるケースが目立つ。

➤ 紹介料の問題

- ・ 紹介料が高額で、返金の条件も厳しく、負担が大きい。特に介護職の紹介手数料が高く、国による規制が必要とされる。

➤ 派遣の課題

- ・ 無資格や未経験の派遣スタッフが多く、適正な人材が得られないことがある。質が不安定で定着率も低い。

➤ ハローワークの機能不全

- ・ ハローワークが十分に機能していないため、民間の紹介会社に頼らざるを得ない現状がある。

➤ 人材紹介会社の信頼性

- ・ 面談や適性を十分に確認せずに紹介することが多く、責任感に欠ける業者も存在する。

➤ 転職の煽り

- ・ 一部の紹介会社が求職者を転職へと誘導し、職場の不信感を煽ることがある。

➤ コストの問題

- ・ 高額な紹介料や派遣料金が経営を圧迫し、介護業界における人材確保が困難になっている。

➤ 労働環境の影響

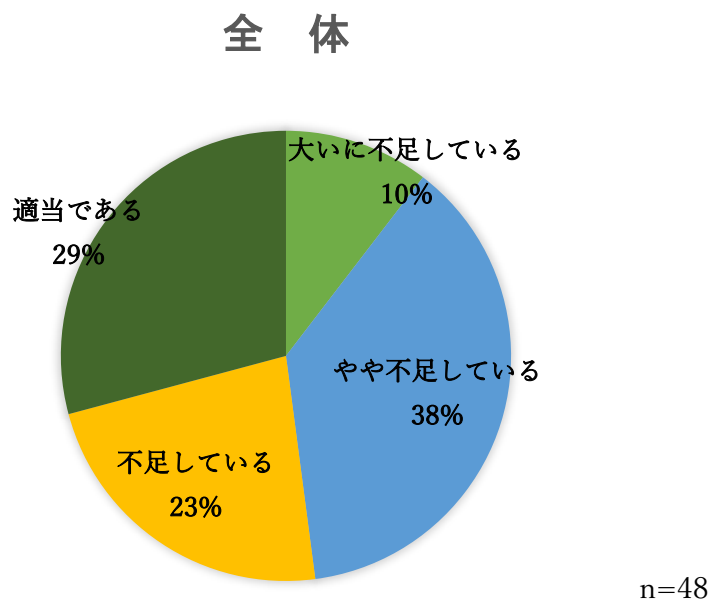
- ・ 休職や欠勤が多く、現職員の負担が増えることが懸念されている。

➤ 政府の関与の必要性

- ・ 介護職における紹介手数料や労働環境の改善に向けた政策介入が求められている。

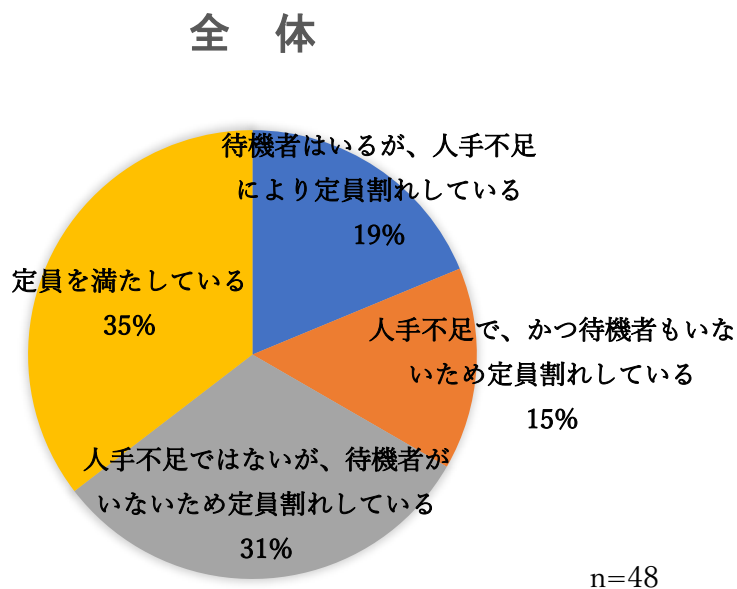
(3) 入所支援施設（身体障がい、知的障がい）

① 職員の状況（人手不足）（令和6年4月1日現在）



全体で71%が職員不足となっており、人手不足がより深刻な状況である。

② 利用者の状況（定員割れ）（令和6年4月1日現在）

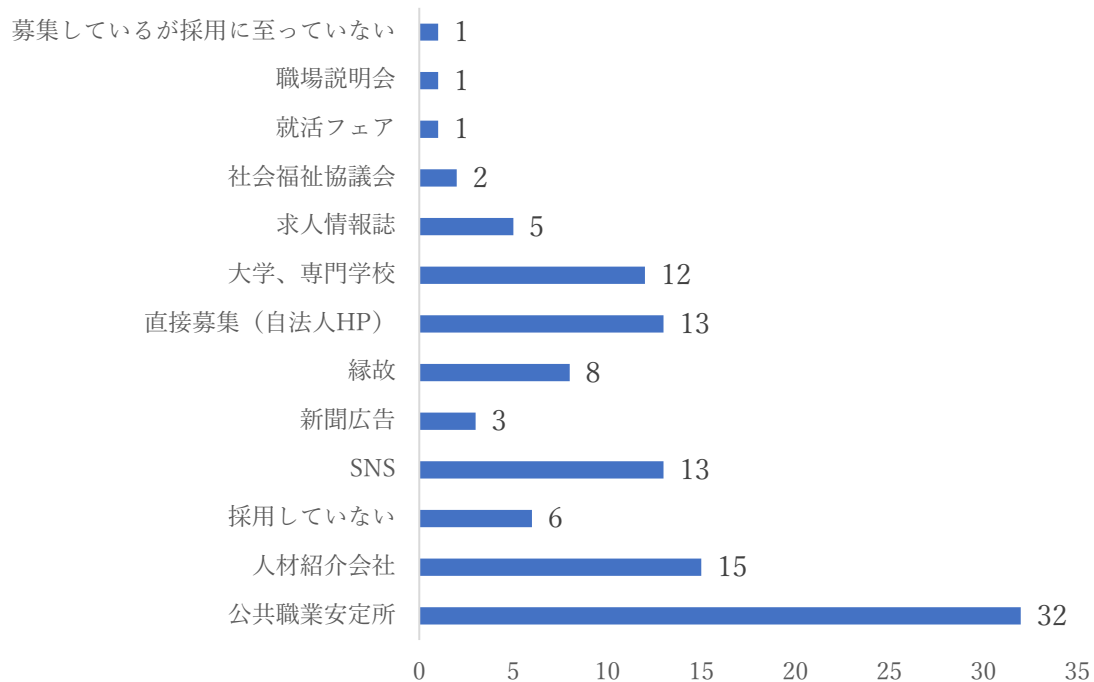


全体では65%が定員割れとなっており、人手不足による定員割れ、定員に達したとしても人手不足の状態に陥る施設が34%にも及ぶ。

③ 職員の採用経路（令和5年度）

全 体

n=48



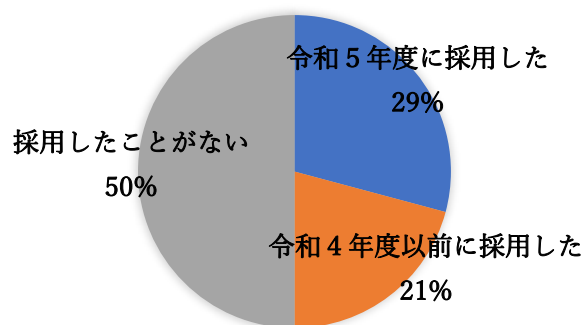
※ 「縁故」については、職員や知人の紹介によるものを含む。

公共職業安定所を通じての募集が群を抜いているが、人材紹介会社を利用している施設が2番目に多い。SNSの普及により、インターネットを使用して採用に結びつけているケースや自法人のホームページで採用しているケースも多くなっている。

④ 人材紹介について

ア. 人材紹介会社を通じて職員を採用したことがある（令和5年度末まで）

全 体



n=48

人材紹介会社を利用したことがある施設と、利用したことが無い施設はちょうど半々という結果であった。

イ. 人材紹介会社を通じて採用した職員の状況（令和５年度）

n=14

職 種	区 分	採用した 施設数	採用者数	手数料の総額	手数料の平均 (1人あたり)
生活支援員	常 勤	12 施設	17 人	12,446,130 円	732,125 円
	非常勤	5 施設	8 人	2,298,005 円	287,251 円
看護師・准看護師	常 勤	2 施設	2 人	900,000 円	450,000 円
	非常勤	0 施設	0 人	0 円	0 円
保育士	常 勤	1 施設	1 人	800,000 円	800,000 円
	非常勤	0 施設	0 人	0 円	0 円
世話人	常 勤	0 施設	0 人	0 円	0 円
	非常勤	1 施設	1 人	440,000 円	440,000 円
調理師・調理員	常 勤	0 施設	0 人	0 円	0 円
	非常勤	1 施設	1 人	579,000 円	579,000 円
事務員	常 勤	1 施設	1 人	88,000 円	88,000 円
	非常勤	0 施設	0 人	0 円	0 円

- 令和５年度に人材紹介会社に支払われた手数料の総額（常勤・非常勤） 17,551,135 円

常勤の生活支援員の紹介手数料は一人あたり約 73 万円となっており、非常勤の生活支援員の紹介手数料は一人あたり約 28 万円にも上っている。令和５年度に人材紹介会社に支払われた手数料の総額は、17,000 千円超となっている。未回答の法人分を想定すると、約 40,000 千円ほど流出した可能性がある。

ウ. 人材紹介会社を通じて採用した生活支援員の退職状況（令和５年度・令和６年６月１日現在）

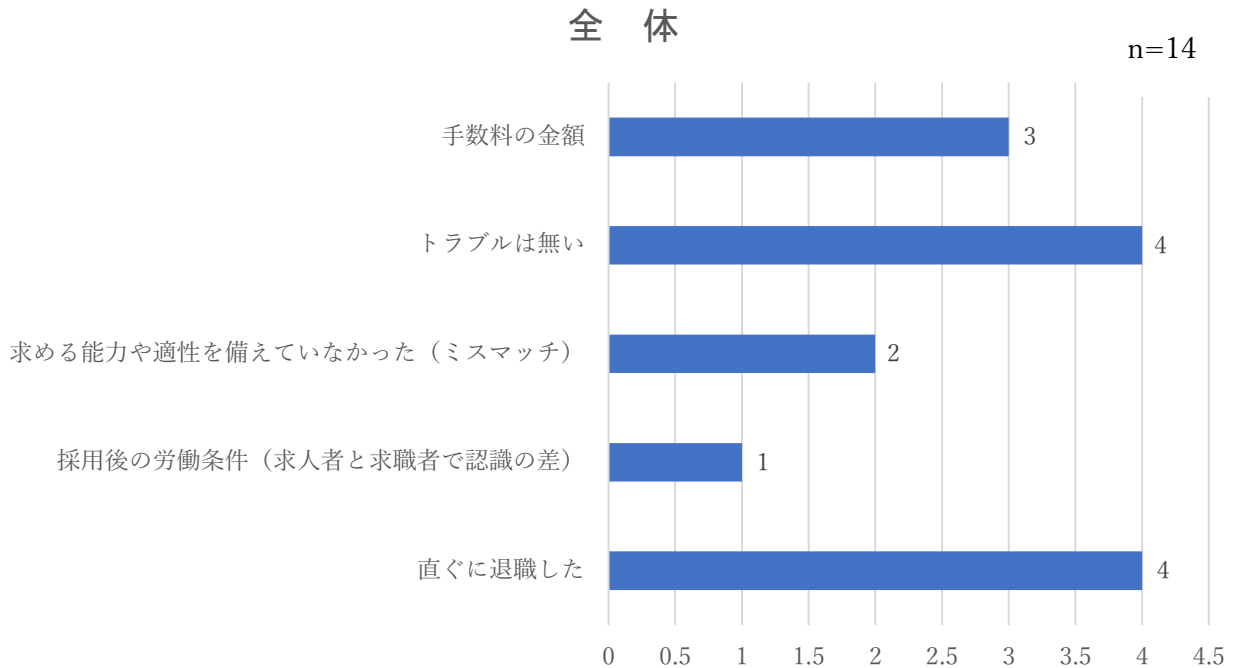
n=14

区分	1ヶ 月以下	2ヶ 月以下	3ヶ 月以下	4ヶ 月以下	5ヶ 月以下	6ヶ 月以下	7ヶ 月以下	8ヶ 月以下	9ヶ 月以下	10ヶ 月以下	11ヶ 月以下	12ヶ 月以下
常 勤	2 人	2 人	1 人	1 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人
非常勤	1 人	0 人	1 人	0 人	0 人	1 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人
計	3 人	2 人	2 人	1 人	0 人	1 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人

- 6ヶ月以内に退職した生活支援員の割合（常勤・非常勤） 40.0%（10／25人）

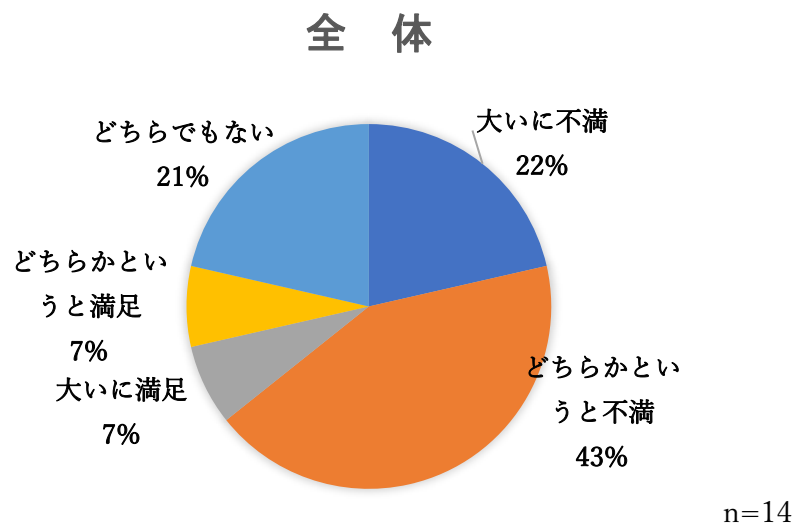
人材紹介会社と通じて採用した生活支援員について、40%が 6 ヶ月以内に退職しており、高額な紹介手数料を支払いながらも定着に結びつき難い状況がうかがえる。

エ. 人材紹介会社とのトラブル



トラブルはないという回答も見受けられるが、すぐに退職されてしまったという声も多かった (中には採用後数週間、一ヶ月で退職したという声もあった)。

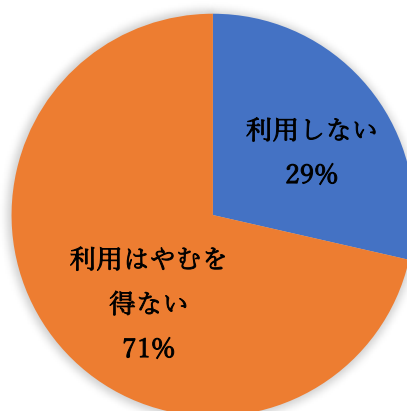
オ. 人材紹介会社を通じて採用した職員の質



満足していると回答したのは 14%に止まり、65%は不満を感じている。高額な手数料に見合った働きをしてくれないという不満や不信感を持つ施設もある。

カ. 今後の人材紹介会社の利用方針

全 体



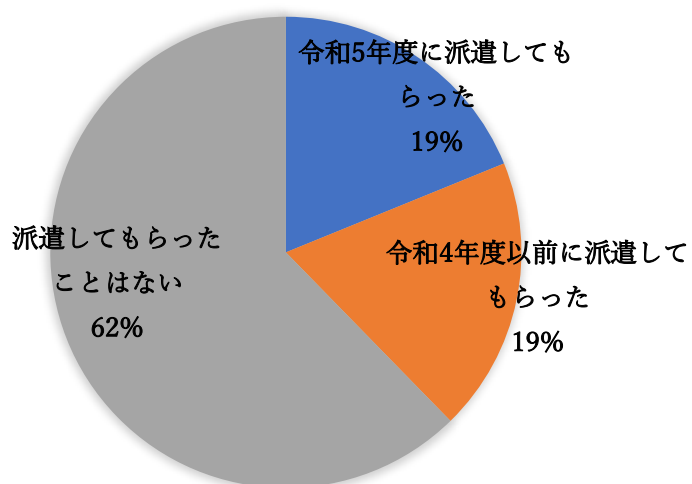
n=14

採用した職員の質については必ずしも満足できるものではないが、人手不足には抗えず、71%の施設が人材紹介会社の利用はやむを得ないと回答している。

⑤ 人材派遣について

ア. 人材派遣会社から職員を派遣してもらったことがある（令和5年度末まで）

全 体



n=48

人材派遣会社を利用したことがある施設は 38%で、令和 5 年度に人材派遣会社を通じて職員を派遣してもらった施設は 19%となっており、いずれも人材紹介会社の利用率（50%）よりは低調であった。

イ. 人材派遣会社から派遣してもらった職員の状況（令和 5 年度）

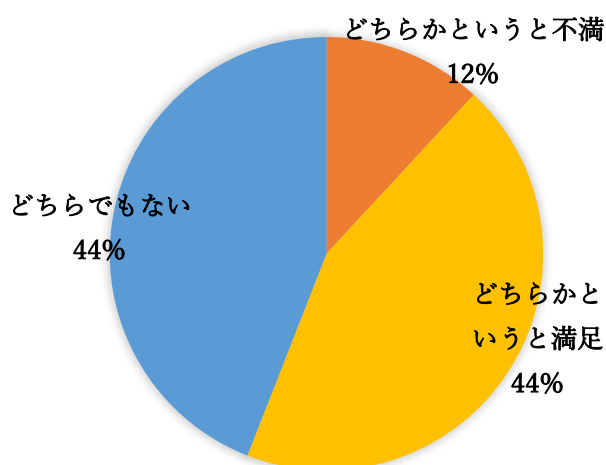
n=9

職 種	人材派遣を利用した施設数	派遣料の平均 (1 人あたり)
生活支援員	6 施設	時給 1,661 円
看護師・准看護師	1 施設	時給 2,700 円
調理師・調理員	1 施設	時給 1,826 円
事務員	—	—
運転手	1 施設	時給 1,650 円
世話人	1 施設	時給 1,250 円

生活支援員の派遣料の平均は時給 1,661 円で、最も高いのは看護師・准看護師の時給 2,700 円となっている。これは、有資格者という部分が時給に加味されているものと思われる。福岡県の最低賃金の状況に伴って、今後の派遣料の上昇が懸念される。

ウ. 人材派遣会社から派遣してもらった職員の質

全 体

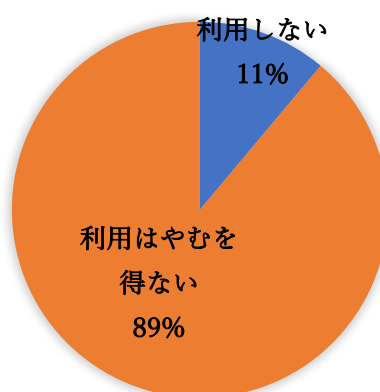


n=9

12%が不満を感じているものの、どちらかという満足している、どちらでもないと回答したのは 88%に上る。人材紹介会社を通じて採用した職員の質について不満を感じている施設は 65%であったが、それに比べると比較的満足度は高い。

エ. 今後の人材派遣会社の利用方針

全 体

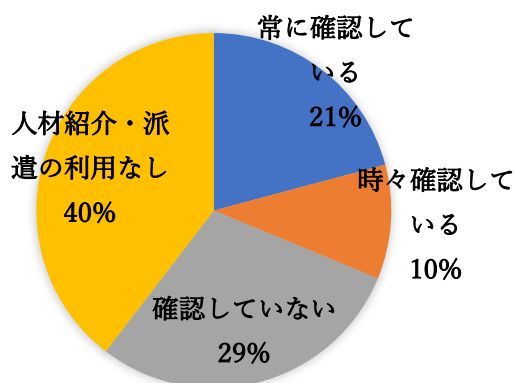


n=9

人手不足のため、約9割の施設が派遣会社利用はやむを得ないと回答。人材紹介会社と比べると敷居が低く感じられているようだが、それでも積極的に活用したいという回答はなかった。

⑥ 厚生労働省が認定した適正認定事業者であることの確認

全 体

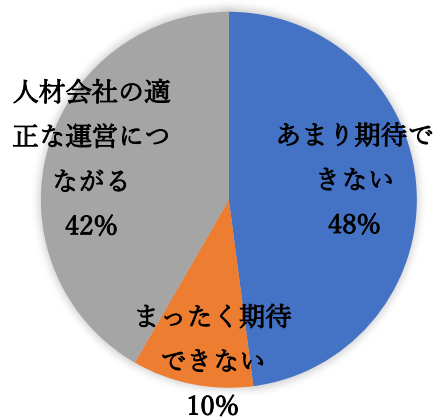


n=48

「医療・介護・保育分野における適正な優良職業紹介事業者の認定制度」短厚生労働省 についてはインターネットで確認できるが、人材紹介等を利用したことがある施設のうち意識しているのは約30%程度に止まっている。

⑦ 厚生労働省による人材紹介に対する規制強化等（「相談窓口の設置」、「紹介手数料等の情報開示の義務化」、「返戻金制度の勧奨」、「就職後2年間の転職勧奨の禁止」、「就職お祝い金の禁止」及び医療・介護・保育分野における「地域ブロック別の職種別平均手数料・分布、職種別離職率」の公表）

全 体



n=48

厚生労働省による人材紹介に対する規制強化については、58%が期待できないと回答している。人材紹介会社の適正認定制度の周知についても今後取り組むべき課題であり、行政による規制強化と共に、利用する側の意識も問われていると思われる。

⑧ 人材紹介・派遣に関する意見等（A I 集約）

➤ 人材紹介や派遣の利用状況と問題点

- ・ 短期間で辞めた場合、返金条件が不満。
- ・ 紹介手数料が高額であるため、利用しづらい。
- ・ 紹介後の人数変更は困難。
- ・ 派遣社員や紹介された人が短期間で離職するケースが多い。

➤ 紹介手数料や返金制度に関する意見

- ・ 手数料が高すぎるとの不満が多く、15%程度が理想。
- ・ 早期退職の場合、紹介手数料の返金制度が適切ではない。

➤ 派遣・紹介された人材の質と信頼性

- ・ 派遣された人材のスキルや定着率に不安。
- ・ 紹介された人材が実際に働き始めると、期待と異なることが多い。

➤ 今後の改善提案

- ・ 長期的な雇用を見据えた採用方法や手数料体系の見直しが必要。
- ・ 派遣や紹介を利用しない方が、安定した雇用が実現できるとの意見もあり。

人材紹介・派遣に関するアンケート【保育】（制度・政策委員会）

※ 人事担当者の方にご回答をお願いします。また、結果については個人を特定できない形でまとめ、貴事業所にご報告させていただく予定です。
※ ここでいう常勤とは「正規、非正規を問わずフルタイムで勤務する職員」とし、非常勤とは「常勤以外の職員（パートタイム）」とします。

* 必須の質問です

1。 メールアドレス *

2。 法人名 *

3。 事業所名 *

4。 役 職 *

5。 氏 名 *

6。 電話番号 *

7。 回答する事業所の所在地 *

1つだけマークしてください。

- ☐ 福岡市
☐ 北九州市
☐ 福岡県（福岡市、北九州市以外）

職員の状況等

8。 設問1－1 令和6年4月1日現在の職員の状況について、最も近いものを選択してください。 *

1つだけマークしてください。

- ☐ 大いに不足している
☐ 不足している
☐ やや不足している
☐ 適当である
☐ 過剰である

9。 設問1－2 令和6年4月1日現在の利用状況について、最も近いものを選択してください。 *

1つだけマークしてください。

- ☐ 定員を満たしている
☐ 待機者はいるが、人手不足により定員割れしている
☐ 人手不足ではないが、待機者がいないため定員割れしている
☐ 人手不足で、かつ待機者もないため定員割れしている

10. 設問2 令和5年度に採用した職員の採用経路について教えてください。 *
- 【上位3つまで選択】

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 採用していない
- ☐ 人材紹介会社
- ☐ 公共職業安定所（ハローワーク）
- ☐ ナースセンター
- ☐ 社会福祉協議会
- ☐ インターネットやSNSの求人情報サイトの掲載
- ☐ 求人情報誌の掲載
- ☐ 新聞広告の掲載
- ☐ 地方公共団体、商工会議所等
- ☐ 大学、専門学校
- ☐ 高等学校
- ☐ 直接募集（自法人のホームページ等）
- ☐ 縁故
- ☐ その他: _____

人材紹介①

11. 設問3 改めてお伺いします。令和5年度末までに人材紹介会社を通じて職 *
- 員を採用したことがありますか。

1つだけマークしてください。

- ☐ 採用したことがない 質問25にスキップします
- ☐ 令和5年度はないが、令和4年度以前に採用したことがある
質問25にスキップします
- ☐ 令和5年度に採用した

人材紹介②【保育】

12. 設問4-1 令和5年度に人材紹介会社を通じて採用した職種（常勤）を教 *
- えてください。【複数選択可】

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 常勤は採用していない（⇒設問5-1にお進みください）
- ☐ 保育士
- ☐ 看護師・准看護師
- ☐ 管理栄養士・栄養士
- ☐ 調理師・調理員
- ☐ 事務員
- ☐ その他: _____

13. 設問4-2 令和5年度に人材紹介会社を通じて「保育士（常勤）」を採用
- した場合、総人数を教えてください。

14. 設問4-3 令和5年度に人材紹介会社を通じて「保育士（常勤）」を採用
- した場合、人材紹介会社に支払った手数料の総額（税込価格）を教えてください。

15. 設問4-4 令和5年度に人材紹介会社を通じて「保育士以外の職種（常
- 勤）」を採用した場合、総人数と人材紹介会社に支払った手数料の総額（税込
- 価格）を職種ごとに教えてください（例：看護職員・2人・〇〇円、調理員・
- 1人・〇〇円）。

16. 設問4-5 令和5年度に人材紹介会社を通じて採用した「保育士（常勤）」
- について、令和6年6月1日現在、退職者がいる場合、退職者の在職期間を教
- えてください（複数退職者がいる場合は、それぞれの在職期間を記入）（例：
- 12ヶ月・1人、6ヶ月・2人）。

- 17。 設問5－1 令和5年度に人材紹介会社を通じて採用した職種（非常勤）を *
教えてください。【複数選択可】

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 非常勤は採用していない（⇒設問6にお進みください）
☐ 保育士
☐ 看護師・准看護師
☐ 管理栄養士・栄養士
☐ 調理師・調理員
☐ 事務員
☐ その他: _____

- 18。 設問5－2 令和5年度に人材紹介会社を通じて「保育士（非常勤）」を採用した場合、総人数を教えてください。

- 19。 設問5－3 令和5年度に人材紹介会社を通じて「保育士（非常勤）」を採用した場合、人材紹介会社に支払った手数料の総額（税込価格）を教えてください。

- 20。 設問5－4 令和5年度に人材紹介会社を通じて「保育士以外の職種（非常勤）」を採用した場合、総人数と人材紹介会社に支払った手数料の総額（税込価格）を職種ごとに教えてください（例：看護職員・2人・〇〇円、調理員・1人・〇〇円）。

- 21。 設問5－5 令和5年度に人材紹介会社を通じて採用した「保育士（非常勤）」について、令和6年6月1日現在、退職者がいる場合、退職者の在職期間を教えてください（複数退職者がいる場合は、それぞれの在職期間を記入）（例：12ヶ月・1人、6ヶ月・2人）。

人材紹介③

- 22。 設問6 人材紹介会社とのトラブルについて、教えてください。【上位3つ *
まで選択】

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 特にトラブルはない
☐ 手数料の金額について、人材紹介会社とトラブルになった
☐ 手数料を支払う時期、返還について、人材紹介会社とトラブルになった
☐ 採用後、労働条件について、求人者と求職者で認識に差がありトラブルになった
☐ 採用後、求める能力や適性を備えていないことが分かった（ミスマッチ）
☐ 採用した者が、同じ人材紹介会社から他の職場への転職を勧められた
☐ 人材紹介会社が、職員に対し求職登録を勧めていた
☐ 直ぐに退職してしまった
☐ その他: _____

- 23。 設問7 人材紹介会社を通じて採用した職員の質について、総体的にどのよう *
に評価されますか。

1つだけマークしてください。

- ☐ 大いに満足
☐ どちらかという満足
☐ どちらでもない
☐ どちらかという不満
☐ 大いに不満

- 24。 設問8 人材紹介会社の利用について、今後の方針として最も近いものを選 *
択してください。

1つだけマークしてください。

- ☐ 利用しない
☐ 利用はやむを得ない
☐ 積極的に利用したい
☐ その他: _____

人材派遣①

- 25。 設問9 令和5年度末までに人材派遣会社から職員を派遣してもらったこと ^{*} がありますか。

1つだけマークしてください。

- ☐ 派遣してもらったことはない 質問31にスキップします
- ☐ 令和5年度はないが、令和4年度以前に派遣してもらったことがある
質問31にスキップします
- ☐ 令和5年度に派遣してもらった

人材派遣②【保育】

- 26。 設問10-1 令和5年度に人材派遣会社から派遣してもらった職種を教え ^{*} てください。【複数選択可】

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 保育士
- ☐ 看護師・准看護師
- ☐ 管理栄養士・栄養士
- ☐ 調理師・調理員
- ☐ 事務員
- ☐ その他: _____

- 27。 設問10-2 令和5年度に「保育士」を派遣してもらった場合、時給（手数料（税込価格）を含みます）の平均額（1人あたり）を教えてください。

- 28。 設問10-3 令和5年度に「保育士以外の職種」を派遣してもらった場合、職種と時給（手数料（税込価格）を含みます）の平均額（1人あたり）を職種ごとに教えてください（例：看護職員・〇〇円、調理員・〇〇円）。

- 29。 設問11 人材派遣会社から派遣された職員の質について、総体的にどのよ ^{*} うに評価されますか。

1つだけマークしてください。

- ☐ 大いに満足
- ☐ どちらかという満足
- ☐ どちらでもない
- ☐ どちらかという不満
- ☐ 大いに不満

- 30。 設問12 人材派遣会社の利用について、今後の方針として最も近いものを ^{*} 選択してください。

1つだけマークしてください。

- ☐ 利用しない
- ☐ 利用はやむを得ない
- ☐ 積極的に利用したい
- ☐ その他: _____

規制強化

- 31。 設問13-1 人材紹介・派遣会社を利用するにあたり、厚生労働省が認定 ^{*} した適正認定事業者であることを確認していますか。

1つだけマークしてください。

- ☐ 人材紹介・派遣会社を利用したことがない
- ☐ 常に確認している
- ☐ 時々確認している
- ☐ 確認していない

- 32。 設問 1 3 - 2 厚生労働省は、職業紹介等に関する相談窓口を都道府県労働 ^{*}局に設置するとともに、職業紹介の事業者の遵守事項として「紹介手数料等の情報開示の義務化」、「返戻金制度の勧奨」、「就職後 2 年間の転職勧奨の禁止」、「就職祝い金の禁止」を定め、医療・介護・保育分野における「地域ブロック別の職種別平均手数料・分布、職種別離職率」を厚生労働省ホームページにて公表していますが、本件について、どのように考えますか。

1 つだけマークしてください。

- ☐ 人材紹介会社の適正な運営につながる
- ☐ あまり期待できない
- ☐ まったく期待できない
- ☐ その他: _____

意見等

- 33。 設問 1 4 人材紹介・派遣について、ご意見等がございましたら、記入してください（「短期間で退職した」などの実例を記載していただいても結構です）。

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。

Google フォーム

◎ 制度・政策委員会 人材確保チーム委員名簿

役 職	法人名・施設名	氏 名	選 出
リーダー	社会福祉法人荏田事業協会 若久青い鳥保育園	岡 村 齊	保 育
委 員	社会福祉法人小石原福祉会 特別養護老人ホーム清和園	湯 野 和 樹	老 人
委 員	社会福祉法人年輪福祉会 年 輪 の 園	三 宅 利 幸	身 体
委 員	社会福祉法人緑風会 特別養護老人ホーム吉富鳳寿園	三 笠 直 樹	老 人

「人材紹介・派遣に関するアンケート」

報 告 書

令和 6 年 1 2 月

福岡県社会福祉法人経営者協議会

制度・政策委員会 人材確保チーム