

JILPT 調査シリーズ

No.248

2024 年 11 月

人手不足とその対応に係る調査(事業所調査)

—小売・サービス事業所を対象として—

The Japan Institute
for
Labour Policy and Training



JILPT 調査シリーズ No.248

2024 年 11 月

人手不足とその対応に係る調査（事業所調査）

—小売・サービス事業所を対象として—

ま え が き

新型コロナウイルス感染症の影響を受けた社会経済活動の正常化が進む中で、企業・事業所の人手不足は、全国的かつ構造的な問題となっている。こうした状況の中、特に生活に欠かせない小売・サービス業の各事業所の人手不足の実態を把握するとともに、人手不足解消に向けた雇用管理改善の取組等を明らかにするため、事業所調査を実施した。

本調査に回答いただいた方々にはこの場を借りて改めて感謝申し上げたい。本報告書が、人手不足の解消に向けた法政策に関する議論に資することができれば幸いである。

2024 年 11 月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構
理事長 藤 村 博 之

調査担当者

氏 名		所 属
奥田	栄二 えいじ	労働政策研究・研修機構 調査部部長
奥村	滯 みお	労働政策研究・研修機構 調査部調査員
郡司	正人 まさひと	労働政策研究・研修機構 リサーチフェロー

目 次

【本調査で明らかになったこと】	1
1. 事業所の人手不足の状況	1
2. 事業所の人手不足への対応	2
第 1 章 調査の概要	3
1. 調査の概要	3
2. 回答事業所の属性	4
第 2 章 調査結果の概要	6
1. 回答事業所の属性	6
1-1. 回答事業所の従業員（正社員、パート・アルバイト）の賃金	6
1-2. 従業員一人当たりの時間外労働の時間	8
1-3. 従業員一人当たりの有給休暇取得割合	10
2. 事業所の人手不足の状況	12
2-1. 事業所における従業員の過不足状況	12
2-2. 事業所における不足感の程度	17
2-3. 事業所における従業員の離職の状況	19
2-4. 事業所における従業員の入職の状況	21
2-5. 離職・入職の状況別にみた従業員の不足感	24
3. 事業所の人手不足への対応	27
3-1. 事業所における情報通信技術（ICT）の設備投資の導入状況	27
3-2. 事業所における人材確保・採用の取組状況	31
3-3. 事業所における採用経路	36
3-4. 事業所における研修・労働環境整備の取組状況	40
4. 過去 1 年間の賃上げの状況	42
4-1. 過去 1 年間の賃上げの状況	42
4-2. 属性別にみた平均的な賃上げ率	44
4-3. 賃上げ率別にみた入職の状況	48
付属資料	51
資料 1 調査票	52
資料 2 付属統計表	57

【本調査で明らかになったこと】

1. 事業所の人手不足の状況

●回答事業所における正社員の過不足状況では、「不足・計」（「不足している」「やや不足している」の合計）が 57.7%、「適正である」が 40.7%、「過剰・計」（「過剰である」「やや過剰である」の合計）が 1.6%となっている。「過剰・計」の割合は少数であり、「不足・計」の割合は、「過剰・計」の割合を大きく上回っている。パート・アルバイトの過不足状況では、「不足・計」が 56.3%、「適正である」が 39.8%、「過剰・計」が 3.9%となっている。

●「不足・計」（「不足している」「やや不足している」の合計）と回答した事業所を対象に、「不足状況の見通し」（不足が「一過性のもの（数年程度で解消する一時的な不足）」か、「構造的なもの（当面解消しない不足）」か）を尋ねたところ、正社員では、「構造的不足」（「構造的な不足である」「どちらかといえば構造的」の合計）の割合が 69.3%、「一過性の不足」（「一過性の不足である」「どちらかといえば一過性」の合計）の割合が 30.6%となっている。一方、パート・アルバイトでは、「構造的不足」の割合が 47.9%、「一過性の不足」の割合が 52.0%となっており、半々となっている。就業形態間で比較すると、「構造的不足」の割合は、パート・アルバイトに比べ正社員の方が 21.4 ポイント高くなっている。

●現在の事業所における従業員の不足感の程度（現在の従業員数に比べてどれくらい足りないか）については、正社員、パート・アルバイトいずれも、「不足感はない」が 4 割前後ともっとも高く（正社員 36.9%、パート・アルバイト 42.1%）、次いで、「5～10%未満」が約 2 割、「5%未満」が 2 割弱などとなっている。就業形態間で比較すると、不足感が「5%以上・計」（「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計）の割合は、正社員が 44.4%、パート・アルバイトが 38.7%となっており、パート・アルバイトに比べ正社員の方が高い。

●現在の事業所における従業員の離職の状況（過去 6 か月の状況）は、正社員では、「離職者はいない」が 54.3%ともっとも高く、次いで、「5%未満」が 24.6%、「5～10%未満」が 11.2%、「10～15%未満」が 4.5%などとなっている。一方、パート・アルバイトでは、「離職者はいない」が 43.2%ともっとも高く、次いで、「5%未満」が 27.6%、「5～10%未満」が 16.2%などとなっている。

●現在の事業所における従業員の入職の状況（過去 6 か月の状況）は、正社員では、「入職者はいない」が 59.4%ともっとも高く、次いで、「5%未満」が 23.4%、「5～10%未満」が 10.9%などとなっている。一方、パート・アルバイトでは、「入職者はいない」が 43.1%ともっとも高く、次いで、「5%未満」が 25.9%、「5～10%未満」が 18.6%などとなっている。

2. 事業所の人手不足への対応

●現在の事業所における情報通信技術（ICT）の設備投資の状況（複数回答）では、「社内用プログラムの導入・開発」は47.6%と最も高く、次いで、「受発注データの一元管理・自動発注システムの導入」（28.6%）、「注文時等のタブレットやアプリの導入」（28.5%）、「ネット販売・オンライン予約システム・チャットボット」（23.6%）、「会計等の自動化」（18.8%）などとなっている。ICT 設備投資があった事業所の ICT 設備投資の効果（①業務効率の向上、②人手不足の解消）については、「業務効率の向上」での「効果あり」（「そう思う」「ややそう思う」の合計）の割合は、69.6%と7割弱を占めている。一方で、「人手不足の解消」での「効果あり」の割合は、35.4%と3割台となっている。

●過去1年間の事業所における人材確保・採用に関する取組状況（複数回答）をみると、正社員では、「求人募集時の賃金の引上げ」が49.7%と最も高く、次いで「採用経路の多様化」（38.6%）、「柔軟な働き方に向けた制度の整備」（31.2%）、「採用対象の募集年齢の拡大」（23.3%）などとなっている。パート・アルバイトでは、「求人募集時の賃金の引上げ」（55.8%）が最も高く、次いで、「柔軟な働き方に向けた制度の整備」（37.8%）、「高年齢者の雇用の実施（65～69歳）」（32.9%）、「正社員登用制度の導入」（32.2%）、「採用経路の多様化」（32.1%）、「採用対象の募集年齢の拡大」（30.7%）などとなっている。

●過去1年間の事業所の採用経路（複数回答）は、正社員では、「ハローワーク」（55.8%）と「広告（インターネット媒体）」（54.6%）が半数を超えて高く、次いで、「民間職業紹介」（33.9%）、「縁故・知人の紹介（リファラル採用）」（27.8%）、「広告（紙媒体）」（18.1%）、「出戻り（アルムナイ採用）」（14.6%）などとなっている。パート・アルバイトでは、「広告（インターネット媒体）」の割合が69.9%と7割近くを占め最も高く、次いで、「ハローワーク」（42.8%）、「広告（紙媒体）」（33.5%）、「民間職業紹介」（27.9%）、「縁故・知人の紹介（リファラル採用）」（25.7%）、「出戻り（アルムナイ採用）」（9.3%）などとなっている。

●事業所における過去1年間の賃上げの状況として、正社員【月額】の平均的な賃上げ率をみると、「1～3%未満」が42.5%と最も高く、次いで、「3～5%未満」（29.0%）、「1%未満」（15.9%）、「5～10%未満」（10.5%）などとなっている。パート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率は、「3～5%未満」が33.3%と最も高く、次いで、「1～3%未満」（25.3%）、「1%未満」（24.0%）、「5～10%未満」（13.7%）などとなっている。

第 1 章 調査の概要

1. 調査の概要

(1) 調査の趣旨・目的

新型コロナウイルス感染症の影響を受けた社会経済活動の正常化が進む中で、企業・事業所の人手不足は、全国かつ構造的な問題となっている。こうした状況の中、特に生活に欠かせない小売・サービス業の各事業所の人手不足の実態を把握するとともに、人手不足解消に向けた雇用管理改善の取組等を明らかにするため、事業所調査を実施した。調査対象は、女性・高齢者・パート比率が高い、小売業、飲食業、宿泊業及び、一部サービス業の店舗・サービス施設とし、各事業所における人材確保のための工夫・取組と、その成果を定量的に評価することを目的としている。

なお、本調査は、厚生労働省政策統括官付政策統括室からの要請調査である。

(2) 調査方法と調査対象

- ①調査名：「人手不足とその対応に係る調査（事業所調査）」
- ②調査期間：2024 年 2 月 5 日～2 月 29 日（調査時点：2023 年 12 月末日）
- ③調査方法：郵送による調査票の配布・回収（オンライン回答を可能としている）
- ④調査対象：全国の従業員数 10 人以上の以下の指定業種であり、かつ事業所分類コード「E 店舗・サービス施設」の全数にあたる 8,750 件（※）

指定業種（事業所分類コード：E 店舗・サービス施設のみ）
56 各種商品小売業
57 織物・衣服・身の回り品小売業
58 飲食料品小売業
59 機械器具小売業
60 その他の小売業
75 宿泊業
76 飲食店
78 洗濯・理容・美容・浴場業
79 その他の生活関連サービス業
80 娯楽業

業種分類は、平成26年度経済センサス-基礎調査に基づく。

（※）調査対象は、帝国データバンクが保有する事業所データベース¹から、厚生労働省政策統括官付政策統括室の指定業種である「小売業」「飲食業」「宿泊業」及び、「サービス業」の「生活関連サービス業、娯楽業」であり、かつ事業所分類コード「E 店舗・サービス施設」のみに限定し、全国の従業員規模 10 人以上の事業所の全数にあたる 8,750 件を抽出した。令和 6（2024）年 1 月 1 日に発生した令和 6 年能登半島地震による災害を受けて、石川県全域、新潟県・富山県の一部地域（合計 296 件）は調査配布対象から除いた。

- ⑤配布数：8,750 件
- ⑥有効回収数：2,652 件（有効回収率：30.3%）

¹ 帝国データバンクの事業所データベースは、全国の従業員規模 100 人以上の企業等の傘下の事業所を中心に構築されていることに留意。

2. 回答事業所の属性

回答事業所の属性は図表 1 のとおり（以下、調査内容、集計結果については、巻末の調査票、付属統計表を参照）。

図表 1 回答事業所の属性²

事業所調査	合計	n	%
		2,652	100.0
問1 企業全体の従業員数 (SA)	100人未満	198	7.5
	100～299人	620	23.4
	300～999人	851	32.1
	1,000～4,999人	741	27.9
	5,000人以上	225	8.5
	無回答	17	0.6
【集約】問1 企業全体の従業員数 (3区分) (SA)	100人未満	198	7.5
	100～299人	620	23.4
	300人以上	1,817	68.5
	無回答	17	0.6
問2 事業所の従業員数 (SA)	10人未満	132	5.0
	10～19人	1,115	42.0
	20～29人	510	19.2
	30～49人	342	12.9
	50～99人	387	14.6
	100人以上	153	5.8
	無回答	13	0.5
【集約】問2 事業所の従業員数 (3区分) (SA)	19人以下	1,247	47.0
	20～99人	1,239	46.7
	100人以上	153	5.8
	無回答	13	0.5
問3 事業所の労働組合有無 (SA)	ある (労働組合がある)	1,460	55.1
	ない (労働組合がない)	1,173	44.2
	無回答	19	0.7
問4 事業所の外国人雇用状況 (SA)	はい (外国人の雇用あり)	635	23.9
	いいえ (外国人の雇用なし)	2,002	75.5
	無回答	15	0.6
事業所産業分類 (SA) (※1)	各種商品小売業	421	15.9
	繊維・衣服・身の回り品小売業	32	1.2
	飲食料品小売業	498	18.8
	機械器具小売業	1,082	40.8
	その他の小売業	244	9.2
	宿泊業	78	2.9
	飲食店	123	4.6
	洗濯・理容・美容・浴場業	19	0.7
	その他の生活関連サービス業	51	1.9
	娯楽業	104	3.9
	無回答	17	0.6
【集約】事業所産業分類 (4区分) (SA) (※2)	小売業	2,277	85.9
	宿泊業	78	2.9
	飲食店	123	4.6
	その他生活関連サービス業など	174	6.6
【集約】事業所所在地都道府県<事業所地域別 (7区分)> (SA) (※3)	北海道・東北	469	17.7
	関東・甲信越	924	34.8
	東海	292	11.0
	北陸	34	1.3
	近畿	289	10.9
	中国・四国	294	11.1
	九州・沖縄	350	13.2

※1：事業所産業分類は、帝国データバンクの抽出名簿によっている。

※2：小売業は、「繊維・衣服・身の回り品小売業」「飲食料品小売業」「機械器具小売業」「その他の小売業」を集約し、「その他生活関連サービス業」は、「洗濯・理容・美容・浴場業」「その他の生活関連サービス業」「娯楽業」を集約している。

※3：帝国データバンクによる抽出名簿での事業所所在地(都道府県)によっており、地域別の分類は以下とした。以下では、「事業所地域別」という。

北海道・東北（北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島）
 関東・甲信越（埼玉、千葉、東京、神奈川、茨城、栃木、群馬、新潟、山梨、長野）
 東海（岐阜、静岡、愛知、三重）
 北陸（富山、福井）＊石川全域は配布対象外
 近畿（滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山）
 中国・四国（鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知）
 九州（福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄）

² 「図表 1 回答事業所の属性」の従業員規模において、本調査の調査対象が従業員数 10 人以上の事業所であるところ、10 人未満の事業所が全体の 5.0%みられるが、これは、調査事業所対象抽出時において、データベース上は事業所規模 10 人以上となっていたものが、調査実施時点（調査票・回収時）で、10 人未満の回答となったものである。本報告書では、調査対象抽出時で 10 人以上であったため、集計対象に含めている。

また、回答事業所の属性【労働環境、労働条件、事業運営関係】は、図表 2 のとおりである。

図表 2 回答事業所の属性【労働環境、労働条件、事業運営関係】

事業所調査	合計	n	%
		2,652	100.0
問15 事業所の研修や労働環境整備の取り組み状況(MA)	OJT研修に当たっての環境整備	1,089	41.1
	OFF-JT研修の実施・拡充	658	24.8
	幹部へのマネジメント研修の実施（店長候補の研修等）	1,078	40.6
	メンター制度の導入	352	13.3
	年次有給休暇の取得促進	1,819	68.6
	シフト調整の工夫	1,104	41.6
	賄い（食事等）の充実	130	4.9
	社員飲み会への補助	378	14.3
	社員旅行への補助	293	11.0
	身だしなみ基準の緩和（髪色、ピアス、ネイル等）	707	26.7
	アルバイトの大学生への就活支援（セミナーの開催等）	200	7.5
	託児環境の整備（既存託児所との契約等も含む）	106	4.0
	その他	20	0.8
	特に取り組んでいることはない	235	8.9
	無回答	60	2.3
問18 事業所の給与制度などの労働条件整備の取り組み状況(MA)	勤続給の導入・充実	469	17.7
	役割給の導入・充実	880	33.2
	職務給の導入・充実	1,008	38.0
	資格給の導入・充実	898	33.9
	週休日の設定・拡大（選択的週休3日制等）	252	9.5
	深夜営業の縮小（労働時間の短縮）	301	11.3
	その他	75	2.8
	特に取り組んでいることはない	889	33.5
	無回答	60	2.3
問19 事業所運営での実施状況(MA)	販売商品・サービス価格の引上げ	1,384	52.2
	販売商品・サービス種類の削減	203	7.7
	無償で提供していた商品・サービスの内容の変更	437	16.5
	その他	37	1.4
	特に実施していることはない	979	36.9
	無回答	100	3.8

第2章 調査結果の概要³

1. 回答事業所の属性

1-1. 回答事業所の従業員(正社員、パート・アルバイト)の賃金

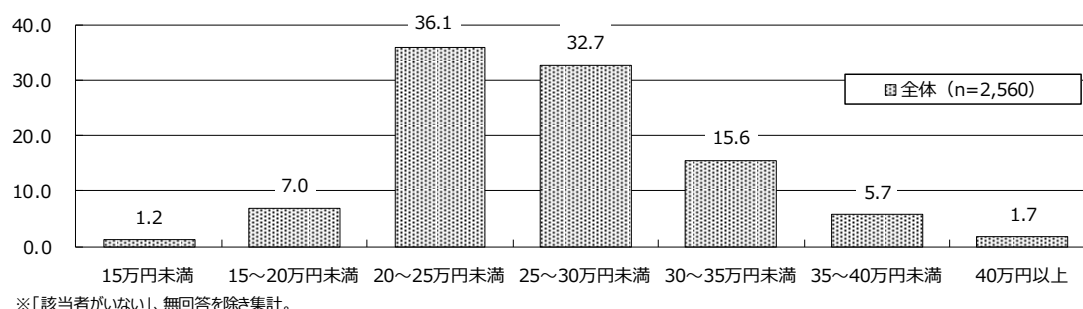
(1)事業所の従業員(正社員、パート・アルバイト)の賃金

調査では、就業形態別に、平均的な一人当たりの月額賃金(パート・アルバイトの場合、時給額)について尋ねている。正社員、パート・アルバイトの別に、「該当者がいない」及び、無回答を除き集計したものが図表1-1、図表1-2である。

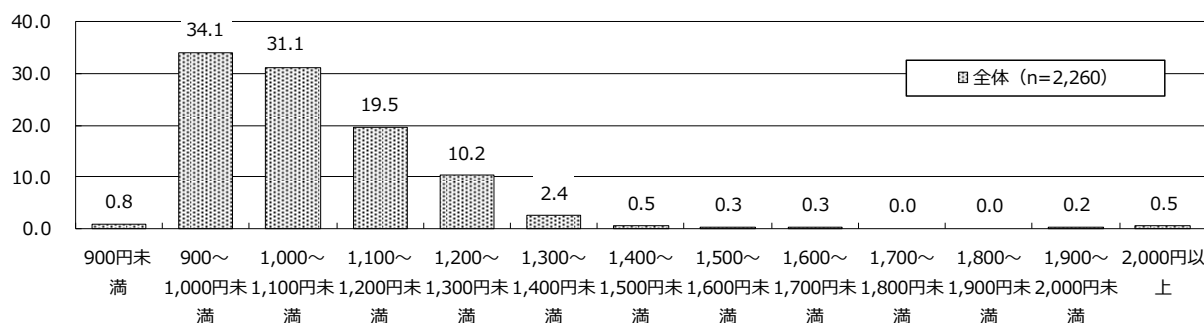
図表1-1によれば、正社員の平均的な月額賃金(残業代、ボーナス等を除く)は、「20～25万円未満」が36.1%ともっとも高く、次いで、「25～30万円未満」が32.7%、「30～35万円未満」が15.6%などとなっている。

図表1-2によれば、パート・アルバイトの時給額は、「900～1,000円未満」が34.1%ともっとも高く、次いで、「1,000～1,100円未満」が31.1%、「1,100～1,200円未満」が19.5%、「1,200～1,300円未満」が10.2%、「1,300～1,400円未満」が2.4%と続く。

図表 1-1 一人当たりの正社員の平均的な月額賃金(SA、単位=%)



図表 1-2 一人当たりのパート・アルバイトの時給額(SA、単位=%)



³ 以下の調査結果の概要については、無回答を除き集計している。また、以下の調査結果の集計においては、統計利用上の留意点として、集計結果で示す%表示は、表章単位未満を四捨五入してあるため、内容の合計(%表示の合計)は100%にならない場合がある(図表中の合算も同様に合計と一致しない場合がある)。

(2)属性別にみた事業所の従業員(正社員、パート・アルバイト)の賃金

正社員の平均的な月額賃金及び、パート・アルバイトの時給額について、属性別にみたものが図表 1-3 である(以下、正社員については図表 1-3①、パート・アルバイトについては図表 1-3②参照)。

<業種別>

正社員の月額賃金を業種別にみると、「宿泊業」と「その他生活関連サービス業など」では、「20～25 万円未満」がいずれも 5 割ともっとも高くなっている。「小売業」と「飲食店」では、「20～25 万円未満」「25～30 万円未満」がいずれも 3 割台となっており、両方で 6 割を占めている。

パート・アルバイトの時給額を業種別にみると、「小売業」「宿泊業」「飲食店」のいずれでも「1,100 円未満」「1,000 円未満」「1,000～1,100 円未満」の合計。以下同じ)が、6 割程度を占めており、「その他生活関連サービス業など」でも 5 割弱を占めている。

<企業規模別>

正社員の月額賃金を企業全体の従業員数(以下、「企業規模」という)別にみると、企業規模が小さくなるほど、「25 万円未満」「20 万円未満」「20～25 万円未満」の合計。以下同じ)の割合が高くなっている。一方、企業規模が大きくなるほど、「30 万円以上・計」「30～35 万円未満」「35 万円以上」の合計。以下同じ)の割合が高い。

パート・アルバイトの時給額を企業規模別にみると、「1,100 円未満」の割合は、「100 人未満」「100～299 人」で 7 割を占め、「300 人以上」では 6 割を占めている。「1,100 円以上・計」「1,100～1,200 円未満」「1,200～1,300 円未満」「1,300 円以上」の合計。以下同じ)の割合は、「300 人以上」で 36.7%ともっとも高い。

<事業所規模別>

正社員の月額賃金を事業所の従業員数(以下、「事業所規模」という)別にみると、事業所規模が大きくなるほど、「25～30 万円未満」の割合が高くなっている。

パート・アルバイトの時給額を事業所規模別にみると、「1,100 円以上・計」の割合は、「100 人以上」で 40.4%と他の規模に比べて高くなっている。

<事業所地域別>

正社員の月額賃金を事業所地域別にみると、「30 万円以上・計」の割合は、「東海」が 31.6%ともっとも高く、次いで、「関東・甲信越」が 28.7%、「近畿」が 26.0%などとなっている。一方、「25 万円未満」の割合は、「北海道・東北」「九州・沖縄」で 6 割と高くなっている。

パート・アルバイトの時給額を事業所地域別にみると、「1,000 円未満」の割合は、「北海道・東北」(67.3%)、「中国・四国」(61.6%)、「九州・沖縄」(53.1%)で高い。一方、「1,100 円以上・計」の割合は、「関東・甲信越」で 56.6%ともっとも高く、次いで、「近畿」で 39.3%、「東海」で 28.2%となっている。

図表 1-3 事業所の従業員一人当たりの平均的な賃金 (SA、単位＝%)

【業種別、企業規模別、事業所規模別、事業所地域別】

	①正社員 一人当たりの正社員の月額賃金							②パート・アルバイト 一人当たりのパート・アルバイトの時給額						
	n	20万円未満	20万円～25万円未満	25万円～30万円未満	30万円～35万円未満	35万円以上	計30万円以上・20万円未満	n	満10円未満	満10円～満15円未満	満15円～満20円未満	満20円～満25円未満	満25円以上	計10円以上・5円未満
全 体	2,560	8.1	36.1	32.7	15.6	7.4	23.0	2,260	34.9	31.1	19.5	10.2	4.3	34.0
＜業種＞														
小売業	2,197	6.8	34.5	34.2	16.2	8.2	24.4	1,896	37.4	30.3	20.0	8.3	4.0	32.3
宿泊業	74	25.7	52.7	17.6	2.7	1.4	4.1	76	28.9	40.8	15.8	13.2	1.3	30.3
飲食店	119	12.6	31.1	32.8	21.0	2.5	23.5	121	17.4	44.6	17.4	9.1	11.6	38.0
その他生活関連サービス業など	170	14.1	52.9	20.6	9.4	2.9	12.4	167	21.6	25.7	16.8	31.7	4.2	52.7
＜企業全体の従業員数＞														
100人未満	188	15.4	42.0	30.9	9.6	2.1	11.7	184	38.0	32.1	16.8	8.2	4.9	29.9
100～299人	603	11.4	35.3	35.0	15.1	3.2	18.2	480	38.3	34.6	17.9	4.8	4.4	27.1
300人以上	1,752	6.1	35.7	32.2	16.4	9.5	25.9	1,581	33.4	29.9	20.4	12.1	4.2	36.7
＜事業所の従業員数＞														
19人以下	1,184	8.6	36.1	31.5	16.0	7.8	23.8	924	29.9	33.9	22.3	8.4	5.5	36.3
20～99人	1,216	8.1	36.1	33.0	15.3	7.6	22.9	1,174	39.5	29.1	17.0	10.8	3.5	31.3
100人以上	147	4.1	36.7	40.8	15.0	3.4	18.4	151	29.8	29.8	21.9	16.6	2.0	40.4
＜事業所地域別＞														
北海道・東北	455	14.5	44.8	26.4	11.2	3.1	14.3	358	67.3	21.2	6.7	1.7	3.1	11.5
関東・甲信越	875	4.3	28.8	38.2	19.0	9.7	28.7	782	16.0	27.4	30.9	18.3	7.4	56.6
東海	291	8.2	28.9	31.3	21.6	10.0	31.6	262	25.2	46.6	17.9	5.3	5.0	28.2
北陸	32	12.5	25.0	50.0	9.4	3.1	12.5	31	41.9	38.7	9.7	0.0	9.7	19.4
近畿	281	4.3	36.7	33.1	17.8	8.2	26.0	257	7.4	53.3	30.0	7.0	2.3	39.3
中国・四国	287	8.0	37.6	38.3	11.5	4.5	16.0	250	61.6	25.2	9.2	3.2	0.8	13.2
九州・沖縄	339	12.1	49.0	21.8	10.0	7.1	17.1	320	53.1	24.7	7.8	13.1	1.3	22.2

※ 1：①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について「該当者がいない」、無回答を除き集計。正社員の月額賃金は残業代、ボーナスを除く。正社員の月額賃金の「20万円未満」は「15万円未満」「15～20万円未満」の合計であり、「35万円以上」は「35～40万円未満」「40万円以上」の合計。パート・アルバイトの時給額は、「1,000円未満」が「900円未満」「900～1,000円未満」の合計であり、「1,300円以上」は「1,300～1,400円未満」「1,400～1,500円未満」「1,500～1,600円未満」「1,600～1,700円未満」「1,700～1,800円未満」「1,800～1,900円未満」「1,900～2,000円未満」「2,000円以上」の合計。

※ 2：「30万円以上・計」は、「30～35万円未満」「35万円以上」の合計。

※ 3：「1,100円以上」は、「1,100～1,200円未満」「1,200～1,300円未満」「1,300円以上」の合計。

1-2. 従業員一人当たりの時間外労働の時間

(1) 従業員一人当たりの時間外労働の時間

調査では、事業所における従業員一人当たりの時間外労働⁴の時間（月当たりの平均）についても尋ねている。「該当者がいない」及び、無回答を除き集計したところ、正社員では、「10～20 時間未満」が 31.4%と最も高く、次いで、「20～30 時間未満」も 30.1%となっており、いずれも 3 割程度を占めている。以下、「10 時間未満」が 20.8%、「30～40 時間未満」が 9.9%などとなっている。「30 時間以上・計」（「30～40 時間未満」「40～50 時間未満」「50 時間以上」の合計）は 13.4%となっている。

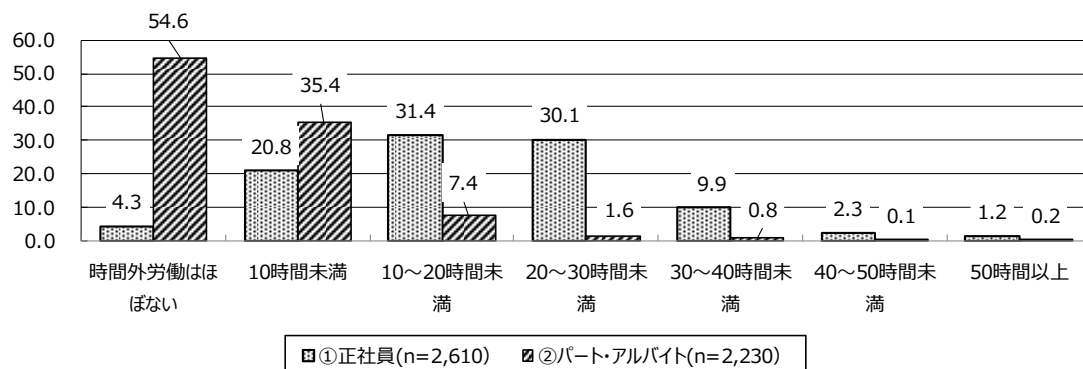
一方、パート・アルバイトでは、「時間外労働はほぼない」が 54.6%と最も高く、次い

⁴ 調査票の設問文では、時間外労働について、「決められた時間を超えて働いた時間」と説明し、「シフトを急に入れた場合を含む」と補足している。

で、「10 時間未満」が 35.4%、「10～20 時間未満」が 7.4%となっている。

就業形態間を比較すると、「10 時間未満・計」（「時間外労働はほぼない」「10 時間未満」の合計、以下同じ）の割合は、正社員が 25.1%、パート・アルバイトが 90.0%となっており、正社員に比べパート・アルバイトの方が 64.9 ポイント高くなっている（図表 1-4）。

図表 1-4 事業所の一人当たりの従業員の時間外労働の時間（月当たりの平均）（SA、単位＝%）



※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、「該当者がいない」、無回答を除き集計。

(2) 属性別にみた従業員一人当たりの時間外労働時間

従業員一人当たりの時間外労働時間を属性別にみたものが図表 1-5 である。

<業種別>

正社員の時間外労働時間を業種別にみると、「その他生活関連サービス業など」では、「10 時間未満」が 50.0%ともっとも高く、次いで、「10～20 時間未満」が 18.8%となっている。

「宿泊業」でも、「10 時間未満」が 38.2%ともっとも高く、次いで、「10～20 時間未満」が 26.3%となっている。「小売業」では、「10～20 時間未満」「20～30 時間未満」がともに 3 割台で、両者を合わせると 6 割を占めている。「飲食店」は「30 時間以上」が 36.1%ともっとも高く、次いで、「20～30 時間未満」が 26.1%となっている。「20 時間以上・計」（「20～30 時間未満」「30 時間以上」の合計、以下同じ）の割合でみると、「飲食店」が 62.2%ともっとも高く、次いで、「小売業」が 44.7%となっており、「宿泊業」（26.3%）、「その他生活関連サービス業など」（22.4%）は 2 割台となっている。

パート・アルバイトの時間外労働時間を業種別にみると、いずれの業種も「時間外労働はほぼない」の割合がもっとも高いことに違いはない。「10 時間未満・計」でみると、いずれの業種も 8～9 割を占めている。一方、「20 時間以上」は、「飲食店」が 8.4%と他に比べて高い。

<事業所規模別>

正社員の時間外労働時間を事業所規模別にみると、規模が大きくなるほど、「20 時間以上・計」の割合が高くなる傾向にある。

パート・アルバイトの時間外労働時間を事業所規模別にみると、規模が小さくなるほど、「時間外労働はほぼない」の割合が高くなる一方で、「10 時間未満」の割合が低くなっている。

図表 1-5 事業所の一人当たりの従業員の時間外労働の時間(月当たりの平均)(SA、単位＝%)

【業種別、事業所規模別】

	①正社員							②パート・アルバイト				
	n	ほ ぼ な い 時 間 外 労働 は	1 0 時 間 未 満	1 0 時 間 未 満	2 0 時 間 未 満	3 0 時 間 未 満	上 2 ・ 0 計 時 間 以 上	n	ほ ぼ な い 時 間 外 労働 は	1 0 時 間 未 満	1 0 時 間 未 満	2 0 時 間 未 満
全 体	2,610	4.3	20.8	31.4	30.1	13.4	43.5	2,230	54.6	35.4	7.4	2.7
<業種>												
小売業	2,245	3.7	18.6	33.1	31.8	12.9	44.7	1,868	53.3	37.1	7.2	2.4
宿泊業	76	9.2	38.2	26.3	17.1	9.2	26.3	76	55.3	32.9	7.9	3.9
飲食店	119	5.9	10.9	21.0	26.1	36.1	62.2	119	53.8	26.9	10.9	8.4
その他生活関連サービス業など	170	8.8	50.0	18.8	15.3	7.1	22.4	167	69.5	23.4	6.0	1.2
<事業所の従業員規模>												
19人以下	1,213	5.8	24.7	34.4	24.3	10.8	35.1	903	69.0	23.6	4.5	2.9
20～99人	1,232	3.2	18.2	29.5	35.0	14.2	49.2	1,164	46.9	41.2	9.4	2.6
100人以上	152	0.7	11.2	23.0	36.2	28.9	65.1	151	27.8	61.6	8.6	2.0

※1：①正社員、②パート・アルバイトいずれも、「該当者がいない」、無回答を除き集計。

※2：①正社員の「20時間以上・計」は、「20～30時間未満」「30時間以上」の合計。

1-3. 従業員一人当たりの有給休暇取得割合

(1)従業員一人当たりの有給休暇取得割合

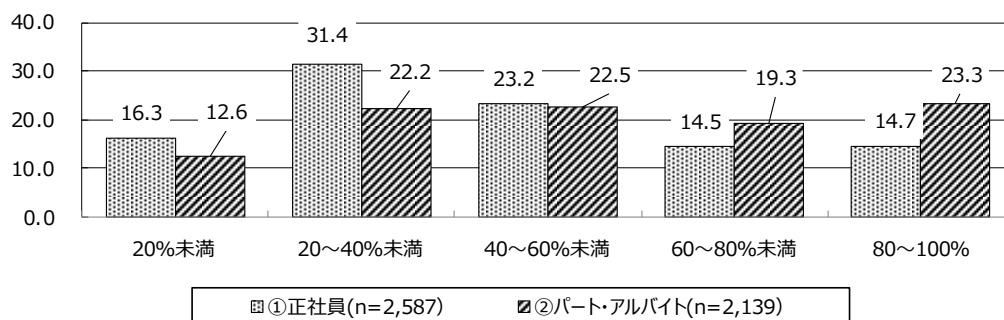
事業所における「従業員一人当たりの有給休暇取得割合（年次有給休暇の付与日数（繰越分を除く）に占める平均的な取得割合）はどの程度か」と尋ねている。「該当者がいない」及び、無回答を除き集計したものが図表 1-6 である。

正社員の有給休暇取得割合では、「20～40%未満」が 31.4%ともっとも高く、次いで、「40～60%未満」（23.2%）、「20%未満」（16.3%）などの順となっている。

パート・アルバイトの有給休暇取得割合をみると、「80～100%」が 23.3%ともっとも高いものの、「40～60%未満」が 22.5%、「20～40%未満」が 22.2%となっており、いずれも 2 割台となっている。

就業形態間で比較すると、「40%未満・計」（「20%未満」「20～40%未満」の合計。以下同じ）の割合は正社員が 47.7%に対して、パート・アルバイトは 34.8%となり、正社員の方が有給休暇取得が進んでいないことがわかる。

図表 1-6 事業所の一人当たりの有給休暇取得割合 (SA、単位=%)



※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、「該当者がいない」、無回答を除き集計。

(2) 属性別にみた従業員一人当たりの有給休暇取得割合

従業員一人当たりの有給休暇取得割合を属性別にみたものが図表 1-7 である。

<業種別>

正社員の有給休暇取得割合を業種別にみると、「40%未満・計」の割合でみると、「飲食店」が 66.1%ともっとも高く、次いで、「小売業」が 47.7%、「その他生活関連サービス業など」が 40.2%、「宿泊業」が 36.0%となっている。

パート・アルバイトの有給休暇取得割合を業種別にみると、「40%未満・計」の割合は、「飲食店」が 54.8%ともっとも高く、それ以外の業種ではいずれも 3 割台となっている。

<事業所規模別>

正社員の有給休暇取得割合を事業所規模別にみると、規模が小さくなるほど、「40%未満・計」の割合がやや高く、「19 人以下」「20～99 人」がともに 5 割弱と高くなっている。「60%以上・計」(「60～80%未満」「80～100%」の合計。以下同じ)の割合は、規模が大きくなるほど高くなる傾向にある。

パート・アルバイトの有給休暇取得割合を事業所規模別にみると、規模が小さくなるほど、「40%未満・計」の割合がやや高くなる一方で、規模が大きくなるほど、「60%以上・計」の割合が高くなる傾向にある。

図表 1-7 事業所の一人当たりの有給休暇取得割合（SA、単位＝％）【業種別、事業所規模別】

	①正社員								②パート・アルバイト							
	n	2 0 % 未 満	満 2 0 % 未 満	満 4 0 % 未 満	満 6 0 % 未 満	8 0 % 未 満	4 0 % 未 満 ・ 計	6 0 % 以 上 ・ 計	n	2 0 % 未 満	満 2 0 % 未 満	満 4 0 % 未 満	満 6 0 % 未 満	8 0 % 未 満	4 0 % 未 満 ・ 計	6 0 % 以 上 ・ 計
全 体	2,587	16.3	31.4	23.2	14.5	14.7	47.7	29.2	2,139	12.6	22.2	22.5	19.3	23.3	34.8	42.6
＜業種＞																
小売業	2,228	15.7	32.0	21.7	15.5	15.0	47.7	30.6	1,794	11.2	22.6	23.4	18.6	24.2	33.8	42.8
宿泊業	75	12.0	24.0	26.7	13.3	24.0	36.0	37.3	72	13.9	22.2	19.4	13.9	30.6	36.1	44.4
飲食店	115	40.0	26.1	17.4	7.0	9.6	66.1	16.5	115	33.0	21.7	14.8	13.9	16.5	54.8	30.4
その他生活関連サービス業など	169	10.7	29.6	44.4	5.9	9.5	40.2	15.4	158	13.3	17.7	20.3	33.5	15.2	31.0	48.7
＜事業所の従業員規模＞																
19人以下	1,206	17.5	32.2	23.4	10.9	16.0	49.7	26.9	852	18.3	22.3	22.3	14.2	22.9	40.6	37.1
20～99人	1,221	16.1	31.8	22.3	16.2	13.6	47.9	29.8	1,121	9.5	23.3	22.0	21.7	23.4	32.8	45.2
100人以上	148	7.4	23.0	26.4	29.7	13.5	30.4	43.2	148	3.4	14.2	27.7	29.7	25.0	17.6	54.7

※ 1：①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について「該当者がいない」、無回答を除き集計。

※ 2：「40%未満・計」は、「20%未満」「20～40%未満」の合計。「60%以上・計」は、「60～80%未満」「80～100%」の合計。

2. 事業所の人手不足の状況

2-1. 事業所における従業員の過不足状況

(1) 事業所における従業員の過不足状況に対する認識

調査では、事業所における従業員の過不足状況について、正社員とパート・アルバイトの別に尋ねている。「該当者がいない」及び、無回答を除き集計したものが図表 2-1 である。

正社員の過不足状況では、「不足・計」（「不足している」「やや不足している」の合計。以下同じ）が 57.7%、「適正である」が 40.7%、「過剰・計」（「過剰である」「やや過剰である」の合計。以下同じ）が 1.6%となっている。「過剰・計」の割合は少数であり、「不足・計」の割合は、「過剰・計」の割合を大きく上回っている。

パート・アルバイトの過不足状況では、「不足・計」が 56.3%、「適正である」が 39.8%、「過剰・計」が 3.9%となっている。

就業形態間で比較しても、「不足・計」の割合は、正社員で 57.7%、パート・アルバイトで 56.3%となっており、過不足状況に大きな差がなかった。

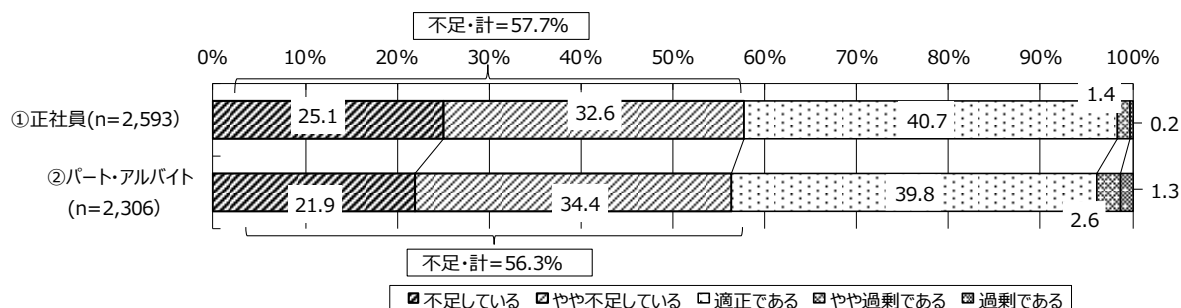
また、調査では、「不足・計」と回答した事業所を対象に、「不足状況の見通しは、一過性のもの（数年程度で解消する一時的な不足）ですか、それとも構造的なもの（当面解消しない不足）ですか」と尋ねている。無回答を除き集計したものが図表 2-2 である。それによれば、正社員では、「構造的不足」（「構造的な不足である」「どちらかといえば構造的」の合計。以下同じ）の割合が 69.3%、「一過性の不足」（「一過性の不足である」「どちらかといえば一過性」の合計。以下同じ）の割合が 30.6%となっている。

一方、パート・アルバイトでは、「構造的不足」の割合が 47.9%、「一過性の不足」の割合が 52.0%となっており、半々となっている。

就業形態間で比較すると、「構造的不足」の割合は、パート・アルバイトに比べ正社員の方

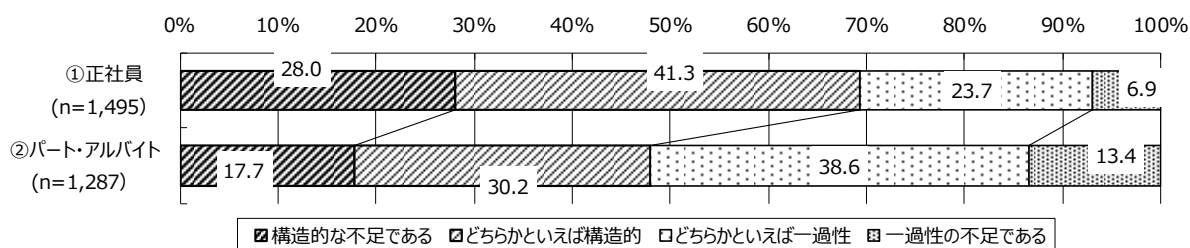
が 21.4 ポイント高くなっている。

図表 2-1 事業所における従業員の過不足状況 (SA、単位＝%)



※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。「不足・計」は、「不足している」「やや不足している」の合計。

図表 2-2 不足事業所における不足状況の見通し (SA、単位＝%)



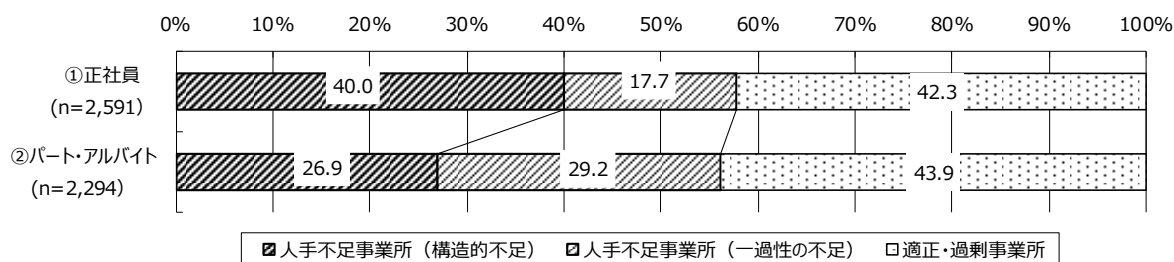
※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、従業員の過不足状況について、不足している（「不足している」「やや不足している」）と回答した事業所を対象に無回答を除き集計。

(2) 過不足状況に対する認識

回答事業所全体の過不足状況の認識をみるため、「従業員の過不足状況」（問 9）と「不足事業所における不足状況の見通し」（問 9 付問）を合成して集計したものが図表 2-3 である（「人手不足事業所（構造的不足）」（「構造的な不足である」「どちらかといえば構造的」の合計）、「人手不足事業所（一過性の不足）」（「一過性の不足である」「どちらかといえば一過性」の合計）、及び「適正・過剰事業所」（過不足状況で、「適正である」「やや過剰である」「過剰である」の合計）で作成。以下、「過不足状況に対する認識」という）。

それによれば、正社員、パート・アルバイトいずれも、人手不足事業所（「構造的不足」「一過性の不足」の合計）は 6 割弱を占めているものの、「人手不足事業所（構造的不足）」の割合は、正社員が 40.0%、パート・アルバイトが 26.9%となっており、パート・アルバイトに比べて正社員の方が構造的不足の状態にあると考えていることがうかがえる。

図表 2-3 過不足状況に対する認識 (SA、単位＝%)



※従業員の過不足状況（問9）と不足事業所における不足状況の見通し（問9付問）を合成して作成（「人手不足事業所（構造的不足）」（「構造的な不足である」「どちらかといえば構造的」の合計）、「人手不足事業所（一過性の不足）」（「一過性の不足である」「どちらかといえば一過性」の合計）、及び適正・過剰事業所（過不足状況で、「適正である」「やや過剰である」「過剰である」の合計）。①正社員、②パート・アルバイトいずれも、「該当者がいない」、無回答を除き集計。

(3) 属性別にみた過不足状況に対する認識

過不足状況に対する認識を属性別にみたものが図表 2-4 である。

<業種別>

過不足状況に対する認識を業種別にみると、正社員、パート・アルバイトいずれも、「人手不足事業所（構造的不足）」の割合は、「その他生活関連サービス業など」で5割台と高くなっている。その一方で、「適正・過剰事業所」の割合は、「小売業」で4割台と高い。

<事業所規模別>

過不足状況に対する認識を事業所規模別にみると、正社員では、規模が小さくなるほど、「人手不足事業所（構造的不足）」が高くなる傾向にある一方、規模が大きくなるほど、「適正・過剰事業所」の割合が高くなっている。

パート・アルバイトについて、事業所規模別にみると、規模が小さくなるほど、「適正・過剰事業所」の割合が高くなる一方で、規模が大きくなるほど、「人手不足事業所（一過性の不足）」の割合、「人手不足事業所（構造的不足）」の割合は、ともに高くなっている。

図表 2-4 過不足状況に対する認識(SA、単位＝%)【業種別、事業所規模別】

	①正社員				②パート・アルバイト			
	n	(人手 造的 不足 事業 所)	(人手 過性 不足 の事 業所)	適 正 ・ 過 剰 事 業 所	n	(人手 造的 不足 事業 所)	(人手 過性 不足 の事 業所)	適 正 ・ 過 剰 事 業 所
全 体	2,591	40.0	17.7	42.3	2,294	26.9	29.2	43.9
<業種>								
小売業	2,227	38.3	17.1	44.6	1,933	24.4	28.7	46.9
宿泊業	76	44.7	30.3	25.0	75	29.3	46.7	24.0
飲食店	117	42.7	20.5	36.8	119	29.4	39.5	31.1
その他生活関連サービス業など	171	58.5	18.1	23.4	167	52.7	19.8	27.5
<事業所の従業員規模>								
19人以下	1,205	44.9	15.6	39.5	956	21.3	20.3	58.4
20～99人	1,224	36.8	19.4	43.8	1,177	30.8	34.8	34.4
100人以上	149	26.8	20.8	52.3	149	32.9	43.6	23.5

※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について無回答を除き集計。

<賃金別>

過不足状況に対する認識を賃金別にみると、正社員では、月額賃金の高低にかかわらず、「人手不足事業所（構造的不足）」の割合は、4割前後存在する。また、月額賃金が高くなるほど、「適正・過剰事業所」の割合がおおむね高くなる一方で、賃金が低くなるほど、「人手不足事業所（一過性の不足）」の割合がおおむね高くなる傾向にある。

パート・アルバイトについて、時給額別にみると、「1,300円以上」で「適正・過剰事業所」の割合が53.3%ともっとも高く、「人手不足事業所（構造的不足）」の割合が19.6%ともっとも低くなっている（図表 2-5）。

図表 2-5 過不足状況に対する認識(SA、単位＝%)【賃金別】

	①正社員					②パート・アルバイト			
	n	(人手 造的 不足 事業 所)	(人手 過性 不足 の事 業所)	適 正 ・ 過 剰 事 業 所		n	(人手 造的 不足 事業 所)	(人手 過性 不足 の事 業所)	適 正 ・ 過 剰 事 業 所
全 体	2,591	40.0	17.7	42.3	全 体	2,294	26.9	29.2	43.9
<一人当たりの正社員の 月額賃金>					<一人当たりのパート・アルバイ トの時給額>				
20万円未満	204	40.2	20.1	39.7	1,000円未満	765	31.9	29.0	39.1
20～25万円未満	919	39.1	20.8	40.2	1,000～1,100円未満	677	22.7	30.7	46.5
25～30万円未満	828	43.1	16.3	40.6	1,100～1,200円未満	430	24.9	27.2	47.9
30～35万円未満	398	37.9	14.8	47.2	1,200～1,300円未満	226	34.5	33.6	31.9
35万円以上	185	38.9	14.1	47.0	1,300円以上	92	19.6	27.2	53.3

※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について無回答を除き集計。

<時間外労働時間別>

過不足状況に対する認識を時間外労働時間別にみると、正社員では、時間外労働時間が長くなるほど、「人手不足事業所（構造的不足）」の割合が高くなる一方で、時間外労働時間が

短くなるほど、「適正・過剰事業所」の割合が高くなる。

パート・アルバイトについて時間外労働時間別にみると、時間外労働時間が長くなるほど、「人手不足事業所(構造的不足)」の割合が高くなる一方で、時間外労働時間が短くなるほど、「適正・過剰事業所」の割合が高くなる傾向にある(図表 2-6)。

図表 2-6 過不足状況に対する認識(SA、単位＝%)【時間外労働時間別】

	①正社員					②パート・アルバイト			
	n	的業人 不所手 足(不 構足 造事)	性業人 の所手 (不不 足一 過事)	事適 業正 所・ 過 剰		n	的業人 不所手 足(不 構足 造事)	性業人 の所手 (不不 足一 過事)	事適 業正 所・ 過 剰
全 体	2,591	40.0	17.7	42.3	全 体	2,294	26.9	29.2	43.9
<従業員一人当たりの時間外労働時間(正社員)> 時間外労働はほぼない	110	26.4	20.0	53.6	<従業員一人当たりの時間外労働時間(パート・アルバイト)> 時間外労働はほぼない	1,192	22.1	27.8	50.2
10時間未満	537	37.2	12.5	50.3	10時間未満	770	31.4	31.6	37.0
10～20時間未満	808	38.9	19.2	42.0	10～20時間未満	163	41.7	29.4	28.8
20～30時間未満	779	40.7	19.3	40.1	20時間以上	57	43.9	28.1	28.1
30時間以上	343	50.1	17.8	32.1					

※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について無回答を除き集計。

<有給休暇取得割合別>

過不足状況に対する認識を有給休暇取得割合別にみると、正社員では、有給休暇取得割合「20%未満」において、「人手不足事業所(構造的不足)」の割合が 48.3%ともっとも高くなっている。

パート・アルバイトについて有給休暇取得割合別にみると、有給休暇取得割合「80～100%」において、「人手不足事業所(構造的不足)」の割合が 19.7%ともっとも低くなっている(図表 2-7)。

図表 2-7 過不足状況に対する認識(SA、単位＝%)【有給休暇取得割合別】

	①正社員					②パート・アルバイト			
	n	(人 手 造 不 足 事 業 所)	(人 手 過 不 足 の 事 業 所)	適 正 ・ 過 剰 事 業 所		n	(人 手 造 不 足 事 業 所)	(人 手 過 不 足 の 事 業 所)	適 正 ・ 過 剰 事 業 所
全 体	2,591	40.0	17.7	42.3	全 体	2,294	26.9	29.2	43.9
<従業員一人当たりの有給休暇取得割合(正社員)> 20%未満	418	48.3	16.0	35.6	<従業員一人当たりの有給休暇取得割合(パート・アルバイト)> 20%未満	260	26.9	26.9	46.2
20～40%未満	806	39.5	15.1	45.4	20～40%未満	469	36.7	22.4	40.9
40～60%未満	592	41.9	15.4	42.7	40～60%未満	471	22.3	32.9	44.8
60～80%未満	363	31.1	24.5	44.4	60～80%未満	410	33.7	28.0	38.3
80～100%	374	38.0	21.4	40.6	80～100%	488	19.7	36.1	44.3

※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について無回答を除き集計。

2-2. 事業所における不足感の程度

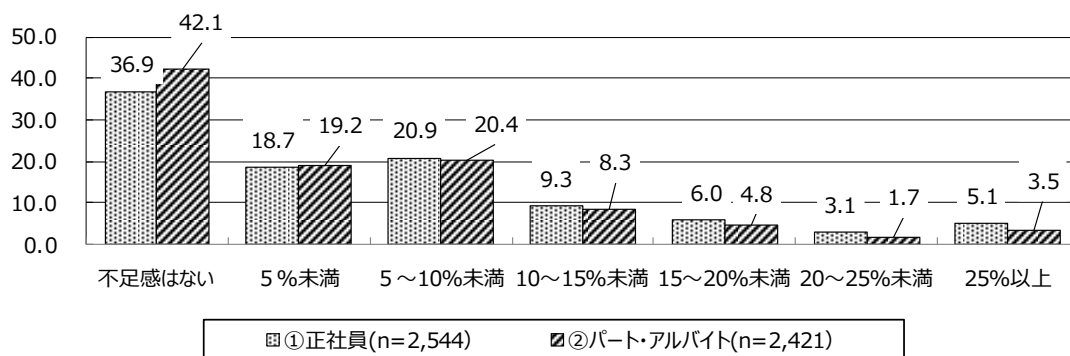
(1) 事業所における不足感の程度

調査では、現在の事業所における従業員の不足感の程度（現在の従業員数に比べてどれくらい足りないか）⁵について尋ねている（以下、「不足感の程度」という）。

無回答を除き集計したところ、正社員、パート・アルバイトいずれも、「不足感はない」が4割前後と最も高く（正社員 36.9%、パート・アルバイト 42.1%）、次いで、「5～10%未満」が約2割、「5%未満」が2割弱などとなっている。

就業形態間で比較すると、「不足感はない」の割合は正社員に比べて、パート・アルバイトの方が高い。一方で、不足感が「5%以上・計」（「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。以下同じ）の割合は、正社員が44.4%、パート・アルバイトが38.7%となっており、パート・アルバイトに比べ正社員の方が高い（図表2-8）。

図表 2-8 従業員の不足感の程度(事業所の従業員数比)(SA、単位=%)



※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、無回答を除き集計。

(2) 属性別にみた従業員の不足感の程度

従業員の不足感の程度を属性別にみたものが図表2-9である。

<業種別>

従業員の不足感の程度を業種別にみると、「5%以上・計」の割合は、正社員では「その他生活関連サービス業など」が65.3%、「宿泊業」が59.2%、「飲食店」が52.5%と高い。パート・アルバイトも、「5%以上・計」の割合は、「飲食店」が64.5%、「その他生活関連サービス業など」が61.8%、「宿泊業」が55.8%と高くなっている。

就業形態間を比較すると、「5%以上・計」の割合は、「飲食店」では、正社員に比べパート・アルバイトの方が高いが、それ以外の業種では、パート・アルバイトに比べ正社員の方が高くなっている。

⁵ 調査票の設問文では、従業員の不足感の程度について、「例えば、20人働いているが1人足りないと感じるなら、 $1 \div 20 = 5\%$ の不足となります」と注記している。

<事業所規模別>

従業員の不足感の程度を事業所規模別にみると、正社員では、規模が大きくなるほど、「不足感はない」の割合が高くなる一方で、規模が小さくなるほど、「5%以上・計」の割合が高くなっている。

パート・アルバイトでは、規模が小さくなるほど、「不足感はない」の割合が高くなっている一方で、規模が大きくなるほど、「5%未満」と「5～10%未満」の割合が高くなっている。「5%以上・計」の割合でみると、「19 人以下」（29.4%）に比べ、「20～99 人」（46.6%）、「100 人以上」（46.8%）の方が高い。

図表 2-9 従業員の不足感の程度(SA、単位＝%)【業種別、事業所規模別】

	①正社員										②パート・アルバイト									
	n	不足感はない	5%未満	5%未満	5%未満	5%未満	5%未満	5%未満	5%以上・計		n	不足感はない	5%未満	5%未満	5%未満	5%未満	5%未満	5%未満	5%以上・計	
全 体	2,544	36.9	18.7	20.9	9.3	6.0	3.1	5.1	44.4	2,421	42.1	19.2	20.4	8.3	4.8	1.7	3.5		38.7	
<業種>																				
小売業	2,177	39.3	19.0	19.6	9.4	5.1	3.0	4.6	41.7	2,053	45.7	19.6	18.7	7.4	3.9	1.3	3.5		34.7	
宿泊業	76	23.7	17.1	23.7	10.5	14.5	3.9	6.6	59.2	77	22.1	22.1	22.1	11.7	14.3	5.2	2.6		55.8	
飲食店	118	30.5	16.9	17.8	8.5	11.0	4.2	11.0	52.5	121	19.8	15.7	24.0	20.7	9.1	6.6	4.1		64.5	
その他生活関連サービス業など	173	17.3	17.3	38.2	8.7	9.8	2.3	6.4	65.3	170	23.5	14.7	38.8	8.8	8.2	1.8	4.1		61.8	
<事業所の従業員規模>																				
19人以下	1,209	35.8	16.1	21.1	10.2	7.0	3.6	6.2	48.1	1,101	58.5	12.1	14.9	4.5	3.7	1.5	4.9		29.4	
20～99人	1,185	37.2	20.8	21.0	8.6	5.3	2.7	4.4	42.0	1,167	30.0	23.4	24.5	11.9	5.8	2.0	2.4		46.6	
100人以上	137	46.0	22.6	18.2	8.8	2.2	1.5	0.7	31.4	141	14.2	39.0	31.2	7.8	4.3	2.1	1.4		46.8	

※ 1：①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について無回答を除き集計。

※ 2：「5%以上・計」は、「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。

(3) 過不足状況に対する認識別にみた従業員の不足感の程度

従業員の不足感の程度を過不足状況に対する認識別にみたものが図表 2-10 である。それによれば、正社員、パート・アルバイトいずれも、「適正・過剰事業所」では、「不足感はない」が 9 割弱を占めている。

一方、「人手不足事業所（一過性の不足）」では、「5%未満」（正社員 45.2%、パート・アルバイト 39.6%）が 4 割前後と最も高く、次いで、「5～10%未満」（正社員 28.7%、パート・アルバイト 33.4%）が 3 割前後となっている。

「人手不足事業所（構造的不足）」では、「5～10%未満」が正社員で 35.9%、パート・アルバイトで 39.8%と最も高い。

「5%以上・計」の割合でみると、正社員、パート・アルバイトいずれも、「適正・過剰事業所」が 3%程度であるのに対し、「人手不足事業所（一過性の不足）」は 5 割台、「人手不足事業所（構造的不足）」は 8 割台の順に高くなっている。

図表 2-10 従業員の不足感の程度(SA、単位＝%)【過不足に対する認識別】

	①正社員									②パート・アルバイト								
	n	不足感はない	5%未満	5%～10%未満	10%～15%未満	15%～20%未満	20%～25%未満	25%以上	5%以上・計	n	不足感はない	5%未満	5%～10%未満	10%～15%未満	15%～20%未満	20%～25%未満	25%以上	5%以上・計
全 体	2,544	36.9	18.7	20.9	9.3	6.0	3.1	5.1	44.4	2,421	42.1	19.2	20.4	8.3	4.8	1.7	3.5	38.7
<過不足に対する認識> (*)																		
人手不足事業所（構造的不足）	1,032	0.8	17.2	35.9	17.2	11.1	6.7	11.2	82.1	615	1.3	17.7	39.8	18.0	11.4	4.2	7.5	81.0
人手不足事業所（一過性の不足）	456	1.8	45.2	28.7	12.5	7.2	2.0	2.6	53.1	664	1.8	39.6	33.4	12.8	5.9	2.3	4.2	58.6
適正・過剰事業所	1,024	87.9	8.9	2.5	0.3	0.3	0.0	0.1	3.2	911	88.6	8.5	2.1	0.3	0.4	0.0	0.1	3.0

※1：①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について無回答を除き集計。

※2：「5%以上・計」は、「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。

※3：(*)表側の「過不足に対する認識」は、正社員の表頭に対しては、正社員の過不足に対する認識、パート・アルバイトの表頭に対しては、パート・アルバイトの過不足に対する認識でクロス集計している。

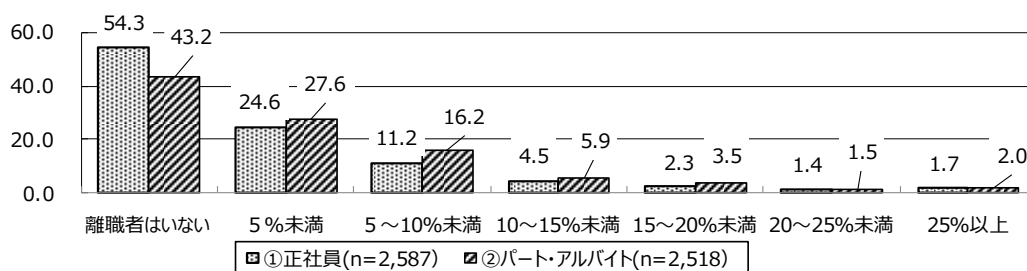
2-3. 事業所における従業員の離職の状況

(1) 事業所における従業員の離職の状況

調査では、現在の事業所における従業員の離職の状況（過去6か月の状況。離職には、異動による人員減を含む）⁶を尋ねている。無回答を除き集計したところ、正社員では、「離職者はいない」が54.3%と最も高く、次いで、「5%未満」が24.6%、「5～10%未満」が11.2%、「10～15%未満」が4.5%などとなっている。一方、パート・アルバイトでは、「離職者はいない」が43.2%と最も高く、次いで、「5%未満」が27.6%、「5～10%未満」が16.2%などとなっている。

就業形態間で比較すると、「離職者はいない」の割合はパート・アルバイト（43.2%）に比べて、正社員（54.3%）の方が高い一方で、「5～10%未満」の割合は、正社員（11.2%）に比べパート・アルバイト（16.2%）の方が高い。「5%以上・計」（「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。以下同じ）の割合でみると、正社員が21.1%、パート・アルバイトが29.1%となっており、正社員に比べパート・アルバイトの方が高い（図表2-11）。

図表 2-11 事業所における従業員の離職の状況(SA、単位＝%)



※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、無回答を除き集計。

⁶ 調査票の設問文では、従業員の離職の状況について、「例えば、6か月で平均20人働いている中、その6か月以内に1人離職したら、 $1 \div 20 = 5\%$ の離職となります」と注記している。

(2) 属性別にみた従業員の離職の状況

従業員の離職の状況を属性別にみたものが図表 2-12 である。

<業種別>

従業員の離職の状況を業種別にみると、「5%以上・計」の割合は、正社員では「その他生活関連サービスなど」が 36.6%でもっとも高く、次いで、「宿泊業」が 33.3%となっている。一方、パート・アルバイトでは、「5%以上・計」の割合は、「飲食店」が 55.0%、「その他生活関連サービスなど」が 54.7%、「宿泊業」が 41.0%と高くなっている。

就業形態間を比較すると、「5%以上・計」の割合は、いずれの業種においても、正社員に比べパート・アルバイトの方が高い。

<事業所規模別>

従業員の離職の状況を事業所規模別にみると、正社員では、規模が小さくなるほど、「離職者はいない」の割合が高くなる。パート・アルバイトでも、規模が小さくなるほど、「離職者はいない」の割合が高く、規模による差が大きい。

図表 2-12 事業所における従業員の離職の状況 (SA、単位=%)【業種別、事業所規模別】

	①正社員						②パート・アルバイト					
	n	な 離 職 者 は い	5 % 未 満	5 % 未 満	1 0 % 以 上	計 5 % 以 上 ・	n	な 離 職 者 は い	5 % 未 満	5 % 未 満	1 0 % 以 上	計 5 % 以 上 ・
全 体	2,587	54.3	24.6	11.2	9.9	21.1	2,518	43.2	27.6	16.2	12.9	29.1
<業種>												
小売業	2,222	56.0	24.8	10.0	9.2	19.2	2,148	47.0	27.8	14.5	10.7	25.2
宿泊業	75	33.3	33.3	14.7	18.7	33.3	78	25.6	33.3	15.4	25.6	41.0
飲食店	118	58.5	16.1	14.4	11.0	25.4	120	15.0	30.0	31.7	23.3	55.0
その他生活関連サービス業など	172	39.5	23.8	22.7	14.0	36.6	172	23.8	21.5	26.2	28.5	54.7
<事業所の従業員規模>												
19人以下	1,221	57.8	18.7	13.5	10.0	23.5	1,155	67.0	13.8	8.7	10.5	19.2
20～99人	1,208	52.6	27.7	9.4	10.3	19.6	1,205	25.6	38.8	20.5	15.1	35.6
100人以上	145	39.3	48.3	6.2	6.2	12.4	147	2.7	44.9	38.1	14.3	52.4

※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について無回答を除き集計。「10%以上」は「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。

※「5%以上・計」は、「5～10%未満」「10%以上」の合計。

<過不足状況に対する認識別>

離職の状況を過不足状況に対する認識別にみたものが図表 2-13 である。それによれば、正社員において、「5%以上・計」の割合でみると、「適正・過剰事業所」(9.4%)に比べ、「人手不足事業所(一過性の不足)」(23.4%)、「人手不足事業所(構造的不足)」(32.3%)の順に高くなっている。一方、パート・アルバイトにおいても、「5%以上・計」の割合は、「適正・過剰事業所」(17.1%)に比べ、「人手不足事業所(一過性の不足)」(40.8%)、「人手不足事業所(構造的不足)」(45.9%)の順に高くなっている。

就業形態間を比較すると、いずれの過不足状況の認識においても、「5%以上・計」の割合は、正社員に比べ、パート・アルバイトの方が高い。

図表 2-13 事業所における従業員の離職の状況 (SA、単位＝%)【過不足状況に対する認識別】

	①正社員						②パート・アルバイト					
	n	な 離 職 者 は い	5 % 未 満	5 未 満 1 0 %	1 0 % 以 上	計 5 % 以 上 ・	n	な 離 職 者 は い	5 % 未 満	5 未 満 1 0 %	1 0 % 以 上	計 5 % 以 上 ・
全 体	2,587	54.3	24.6	11.2	9.9	21.1	2,518	43.2	27.6	16.2	12.9	29.1
<過不足に対する認識> (*)												
人手不足事業所 (構造的不足)	1,031	45.5	22.2	16.3	16.0	32.3	614	20.7	33.4	22.0	23.9	45.9
人手不足事業所 (一過性の不足)	458	40.2	36.5	14.2	9.2	23.4	667	18.9	40.3	23.4	17.4	40.8
適正・過剰事業所	1,061	68.6	22.0	5.0	4.4	9.4	984	61.2	21.7	11.2	5.9	17.1

※ 1 : ①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について無回答を除き集計。

※ 2 : 「5%以上・計」は、「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。

※ 3 : (*)表側の「過不足に対する認識」は、正社員の表頭に対しては、正社員の過不足に対する認識、パート・アルバイトの表頭に対しては、パート・アルバイトの過不足に対する認識でクロス集計している。

(3) 離職の状況別にみた従業員の不足感の程度

事業所の従業員の不足感の程度について、離職の状況別にみたものが図表 2-14 である。それによれば、離職割合が低いほど、正社員、パート・アルバイトいずれも、「不足感はない」の割合が高くなる。

図表 2-14 従業員の不足感の程度 (SA、単位＝%)【離職の状況別】

	①正社員					②パート・アルバイト				
	n	い 不 足 感 は な	5 % 未 満	5 未 満 1 0 %	1 0 % 以 上	n	い 不 足 感 は な	5 % 未 満	5 未 満 1 0 %	1 0 % 以 上
全 体	2,544	36.9	18.7	20.9	23.5	2,421	42.1	19.2	20.4	18.3
<離職の状況> (*)										
離職者はいない	1,369	48.1	17.7	16.0	18.2	1,017	70.9	11.1	9.6	8.4
5%未満	617	30.8	30.1	23.7	15.4	684	25.9	34.9	25.7	13.5
5～10%未満	289	15.6	12.5	34.3	37.7	390	19.0	21.3	35.1	24.6
10%以上	251	13.5	4.4	26.7	55.4	312	11.5	8.7	26.6	53.2

※ 1 : ①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について無回答を除き集計。「10%以上」は「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。

※ 2 : (*)表側の「離職の状況」は、正社員の表頭（不足感の程度）に対しては、正社員の離職の状況、パート・アルバイトの表頭（不足感の程度）に対しては、パート・アルバイトの離職の状況でクロス集計している。

2-4. 事業所における従業員の入職の状況

(1) 事業所における従業員の入職の状況

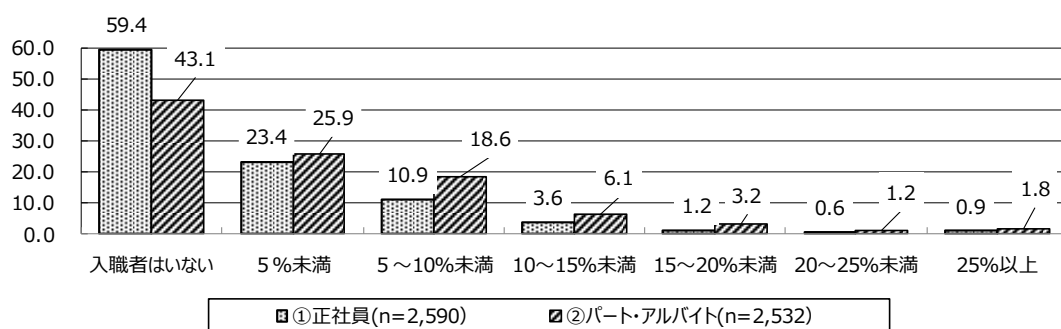
調査では、現在の事業所における従業員の入職の状況（過去 6 か月の状況。入職には採用の他、異動配属を含む）⁷を尋ねている。無回答を除き集計したところ、正社員では、「入職者はいない」が 59.4%と最も高く、次いで、「5%未満」が 23.4%、「5～10%未満」が 10.9%などとなっている。一方、パート・アルバイトでは、「入職者はいない」が 43.1%と最も高く、次いで、「5%未満」が 25.9%、「5～10%未満」が 18.6%などとなっている。

就業形態間で比較すると、「入職者はいない」の割合はパート・アルバイト（43.1%）に比

⁷ 調査票の設問文では、従業員の入職の状況について、「例えば、6 か月で、平均 20 人働いている中、その 6 か月以内に 1 人入職したら、 $1 \div 20 = 5\%$ の入職（すなわち、貴事業所の人数が 5%の増加）となります」と注記している。

べて、正社員（59.4%）の方が高い一方で、「5～10%未満」の割合は、正社員（10.9%）に比べパート・アルバイト（18.6%）の方が高い。「5%以上・計」（「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。以下同じ）の割合でみると、正社員が 17.2%、パート・アルバイトが 30.9%となっており、正社員に比べパート・アルバイトの方が高い（図表 2-15）。

図表 2-15 事業所における従業員の入職の状況（SA、単位＝%）



※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、無回答を除き集計。

(2) 属性別にみた従業員の入職の状況

従業員の入職の状況を属性別にみたものが図表 2-16 である。

<業種別>

従業員の入職の状況を業種別にみると、「5%以上・計」の割合は、正社員では「その他生活関連サービスなど」が 34.9%でもっとも高い。一方、パート・アルバイトでは、「5%以上・計」の割合は、「飲食店」が 63.9%、「その他生活関連サービスなど」が 54.7%、「宿泊業」が 42.3%と高くなっている。

<事業所規模別>

従業員の入職の状況を事業所規模別にみると、正社員では、規模が小さくなるほど、「入職者はいない」の割合が高くなる一方で、規模が大きくなるほど「5%未満」の割合が高くなる。

一方、パート・アルバイトについて事業所規模別にみると、規模が小さくなるほど、「入職者はいない」の割合が高くなる一方で、規模が大きくなるほど、「5%未満」「5～10%未満」「10～15%未満」の割合が高くなる傾向にある。

就業形態間を比較すると、正社員では、規模が大きくなるほど、「5%以上・計」の割合が低くなっている。一方で、パート・アルバイトでは、規模が大きくなるほど、「5%以上・計」の割合が高くなっている。とくに「20～99 人」「100 人以上」において、正社員に比べパート・アルバイトの方がその割合が高い。

図表 2-16 事業所における従業員の入職の状況(SA、単位＝％)【業種別、事業所規模別】

	①正社員						②パート・アルバイト					
	n	ない職者はい	5%未満	5%満了	10%以上	計5%以上・	n	ない職者はい	5%未満	5%満了	10%以上	計5%以上・
全 体	2,590	59.4	23.4	10.9	6.3	17.2	2,532	43.1	25.9	18.6	12.4	30.9
<業種>												
小売業	2,221	60.6	23.9	9.8	5.6	15.4	2,160	46.8	26.4	17.7	9.1	26.8
宿泊業	77	45.5	32.5	10.4	11.7	22.1	78	21.8	35.9	14.1	28.2	42.3
飲食店	120	62.5	15.8	15.0	6.7	21.7	122	10.7	25.4	27.0	36.9	63.9
その他生活関連サービス業など	172	47.1	18.0	22.7	12.2	34.9	172	29.1	16.3	25.6	29.1	54.7
<事業所の従業員規模>												
19人以下	1,228	64.9	16.9	11.1	7.2	18.2	1,161	66.1	14.6	10.3	8.9	19.2
20～99人	1,206	56.1	27.3	11.5	5.1	16.7	1,211	25.8	34.2	25.1	14.9	40.0
100人以上	143	39.9	45.5	5.6	9.1	14.7	147	4.1	46.3	29.9	19.7	49.7

※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について無回答を除き集計。「10%以上」は「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。

※「5%以上・計」は、「5～10%未満」「10%以上」の合計。

<過不足状況に対する認識別>

入職の状況を過不足状況に対する認識別にみたものが図表 2-17 である。それによれば、正社員において、「5%以上・計」の割合でみると、「適正・過剰事業所」(12.7%)に比べ、「人手不足事業所(一過性の不足)」(19.0%)、「人手不足事業所(構造的不足)」(21.4%)の方が高い。

一方、パート・アルバイトでは、「5%以上・計」の割合は、「適正・過剰事業所」(22.0%)に比べ、「人手不足事業所(一過性の不足)」(42.3%)、「人手不足事業所(構造的不足)」(45.1%)の順に高くなっている。

就業形態間を比較すると、いずれの過不足状況の認識においても、「5%以上・計」の割合は、正社員に比べ、パート・アルバイトの方が高い。

図表 2-17 事業所における従業員の入職の状況(SA、単位＝％)【過不足に対する認識別】

	①正社員						②パート・アルバイト					
	n	ない職者はい	5%未満	5%満了	10%以上	計5%以上・	n	ない職者はい	5%未満	5%満了	10%以上	計5%以上・
全 体	2,590	59.4	23.4	10.9	6.3	17.2	2,532	43.1	25.9	18.6	12.4	30.9
<過不足に対する認識>(*)												
人手不足事業所(構造的不足)	1,035	58.9	19.7	14.1	7.2	21.4	617	22.7	32.3	29.2	15.9	45.1
人手不足事業所(一過性の不足)	458	46.7	34.3	12.4	6.6	19.0	669	21.5	36.2	24.1	18.2	42.3
適正・過剰事業所	1,059	64.4	22.9	7.3	5.5	12.7	981	57.0	21.0	13.1	8.9	22.0

※1：①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について無回答を除き集計。

※2：「5%以上・計」は、「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。

※3：(*)表側の「過不足に対する認識」は、正社員の表頭に対しては、正社員の過不足に対する認識、パート・アルバイトの表頭に対しては、パート・アルバイトの過不足に対する認識でクロス集計している。

2-5. 離職・入職の状況別にみた従業員の不足感

(1) 離職の状況別にみた入職の状況

調査では、現在の事業所における従業員の入職の状況（入職には採用の他、異動配属を含む）及び、離職の状況（離職には、異動による人員減を含む）を尋ねていることから（いずれも過去6か月の状況）、離職の状況別に入職の状況をみたものが図表2-18である。

正社員の入職の状況について、離職の状況別にみると、「離職者はいない」とする事業所の78.1%が「入職者はいない」としている。離職「5%未満」の事業所では、入職「5%未満」が57.9%を占める一方で、「入職者はいない」も30.5%ある。離職「5～10%未満」の事業所では、「入職者はいない」が45.3%と最も高く、次いで、「5～10%未満」（29.8%）、「5%未満」（18.3%）となっている。離職「10%以上」では、「入職者はいない」が42.0%と最も高く、次いで、「10%以上」（29.0%）、「5～10%未満」（21.2%）などとなっている。

パート・アルバイトの入職の状況について、離職の状況別にみると、「離職者はいない」とする事業所の81.8%が「入職者はいない」としている。離職「5%未満」の事業所では、入職「5%未満」が56.9%と最も高く、次いで、「5～10%未満」も23.5%ある。離職「5～10%未満」の事業所では、入職「5～10%未満」が43.5%と最も高く、次いで、「5%未満」（26.7%）、「10%以上」（20.2%）となっている。離職「10%以上」では、入職「10%以上」が46.6%と最も高く、次いで、「5～10%未満」（25.9%）などとなっている。

就業形態間を比較すると、パート・アルバイトでは、離職割合が高くなるほど、おおむね入職割合が高くなっており、離職による欠員に合わせて入職がなされている傾向がうかがえる。一方、正社員では、離職割合が高くなっても、とくに5%以上の離職割合において、「入職者はいない」とする事業所も4割程度あり、離職による欠員が満たされていない現状がうかがえる。

図表 2-18 事業所における従業員の入職の状況（SA、単位＝％）【離職の状況別】

	入職の状況									
	①正社員					②パート・アルバイト				
	n	入職者はいない	5%未満	5%以上	10%以上	n	入職者はいない	5%未満	5%以上	10%以上
全 体	2,590	59.4	23.4	10.9	6.3	2,532	43.1	25.9	18.6	12.4
<離職の状況> (*)										
離職者はいない	1,392	78.1	11.9	6.2	3.8	1,083	81.8	9.8	4.2	4.2
5%未満	630	30.5	57.9	9.0	2.5	694	14.8	56.9	23.5	4.8
5～10%未満	289	45.3	18.3	29.8	6.6	405	9.6	26.7	43.5	20.2
10%以上	255	42.0	7.8	21.2	29.0	324	14.2	13.3	25.9	46.6

※1：①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について無回答を除き集計。「10%以上」は「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。

※2：(*)表側の「離職の状況」は、正社員の表頭（入職の状況）に対しては、正社員の離職の状況、パート・アルバイトの表頭（入職の状況）に対しては、パート・アルバイトの離職の状況でクロス集計している。

(2)事業所における従業員の離職・入職の状況

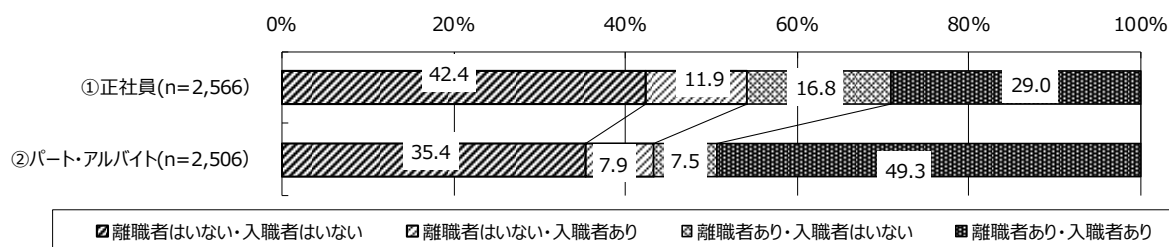
離職の状況（問 12）と入職の状況（問 11）を合成することで、離職・入職の状況をまとめたものが図表 2-19 である（区分は、「離職者はいない・入職者はいない」「離職者はいない・入職者あり」「離職者あり・入職者はいない」「離職者あり・入職者あり」の 4 つ⁸。以下「離職・入職の状況」という）。

それによれば、正社員では、「離職者はいない・入職者はいない」が 42.4%ともっとも高く、次いで、「離職者あり・入職者あり」が 29.0%、「離職者あり・入職者はいない」が 16.8%、「離職者はいない・入職者あり」が 11.9%となっている。

パート・アルバイトでは、「離職者あり・入職者あり」が 49.3%ともっとも高く、次いで、「離職者はいない・入職者はいない」が 35.4%、「離職者はいない・入職者あり」が 7.9%、「離職者あり・入職者はいない」が 7.5%となっている。

離職者がある場合について、就業形態間で比較すると、「離職者あり・入職者あり」の割合は、正社員（29.0%）に比べパート・アルバイト（49.3%）の方が高い一方で、「離職者あり・入職者はいない」の割合は、パート・アルバイト（7.5%）に比べ正社員（16.8%）の方が高い。

図表 2-19 事業所における従業員の離職・入職の状況（SA、単位＝％）



※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、無回答を除き集計。各カテゴリは、問12（離職の状況）と問11（入職の状況）を合成して作成。「入職者あり」は、入職の状況（問11）において、「5%未満」「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。「離職者あり」は、離職の状況（問12）において、「5%未満」「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。

(3)離職・入職の状況別にみた従業員の不足感

事業所の従業員の不足感について、離職・入職の状況別にみたものが図表 2-20 である。それによれば、正社員では、「5%以上・計」（「5～10%未満」「10%以上」の合計）の割合をみると、「離職者はいない・入職者はいない」（32.7%）でもっとも低く、「離職者はいない・入職者あり」（39.9%）、「離職者あり・入職者あり」（54.0%）、「離職者あり・入職者はいない」

⁸ 離職・入職の状況の新変数は、入職の状況（問 11）において、「入職者はいない」と「入職者あり」（「5%未満」「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計）、離職の状況（問 12）において、「離職者はいない」と「離職者あり」（「5%未満」「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計）で作成。

(61.1%) の順に高くなっている。

パート・アルバイトでは、「5%未満」「5～10%未満」「10%以上」いずれの不足の割合においても、「離職者はいない・入職者はいない」がもっとも低く、「離職者はいない・入職者あり」「離職者あり・入職者はいない」「離職者あり・入職者あり」の順に高くなっている。

図表 2-20 事業所における不足感の程度(SA、単位＝%)【離職・入職の状況別】

	①正社員						②パート・アルバイト					
	n	不足感はない	5%未満	5%未満	10%以上	5%以上・計	n	不足感はない	5%未満	5%未満	10%以上	5%以上・計
全 体	2,544	36.9	18.7	20.9	23.5	44.4	2,421	42.1	19.2	20.4	18.3	38.7
<離職・入職の状況> (*)												
離職者はいない・入職者はいない	1,063	49.4	17.9	13.9	18.8	32.7	830	74.5	10.4	8.6	6.6	15.2
離職者はいない・入職者あり	301	42.9	17.3	23.6	16.3	39.9	183	54.1	14.8	14.8	16.4	31.1
離職者あり・入職者はいない	422	20.4	18.5	23.0	38.2	61.1	177	35.6	19.8	20.3	24.3	44.6
離職者あり・入職者あり	731	24.8	21.2	29.4	24.6	54.0	1,205	18.3	26.1	29.8	25.8	55.6

※ 1：①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について無回答を除き集計。「10%以上」は「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合

※ 2：(*)表側の「離職・入職の状況」は、正社員の表頭（事業所の従業員不足感）に対しては、正社員の離職・入職の状況、パート・アルバイトの表頭（事業所の従業員不足感）に対しては、パート・アルバイトの離職・入職の状況でクロス集計している。

※ 3：「5%以上・計」は、「5～10%未満」「10%以上」の合計。

過不足状況に対する認識について、離職・入職の状況別にみたものが図表 2-21 である。それによれば、正社員では、「人手不足事業所（構造的不足）」の割合をみると、「離職者はいない・入職者はいない」「離職者はいない・入職者あり」がともに 3 割台と低く、「離職者あり・入職者あり」(43.0%)、「離職者あり・入職者はいない」(57.1%) の順に高くなっている。

パート・アルバイトでは、「人手不足事業所（構造的不足）」の割合は、「離職者はいない・入職者はいない」(13.4%) がもっとも低く、「離職者はいない・入職者あり」(20.5%)、「離職者あり・入職者はいない」(29.1%)、「離職者あり・入職者あり」(35.5%) の順に高くなっている。

図表 2-21 過不足状況に対する認識(SA、単位＝%)【離職・入職の状況別】

	①正社員				②パート・アルバイト			
	n	的業人 不所手 足(不 ～構足 造事	性業人 の所手 不(不 ～足一 過事	事適 業正 所・ 過 剰	n	的業人 不所手 足(不 ～構足 造事	性業人 の所手 不(不 ～足一 過事	事適 業正 所・ 過 剰
全 体	2,591	40.0	17.7	42.3	2,294	26.9	29.2	43.9
<離職・入職の状況> (*)								
離職者はいない・入職者はいない	1,065	34.3	12.1	53.6	659	13.4	13.7	73.0
離職者はいない・入職者あり	304	34.2	18.1	47.7	190	20.5	18.9	60.5
離職者あり・入職者はいない	424	57.1	20.0	22.9	179	29.1	29.6	41.3
離職者あり・入職者あり	739	43.0	25.6	31.4	1,225	35.5	39.8	24.7

※ 1：①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について無回答を除き集計。「10%以上」は「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。

※ 2：(*)表側の「離職・入職の状況」は、正社員の表頭（過不足状況に対する認識）に対しては、正社員の離職・入職の状況、パート・アルバイトの表頭（過不足状況に対する認識）に対しては、パート・アルバイトの離職・入職の状況でクロス集計している。

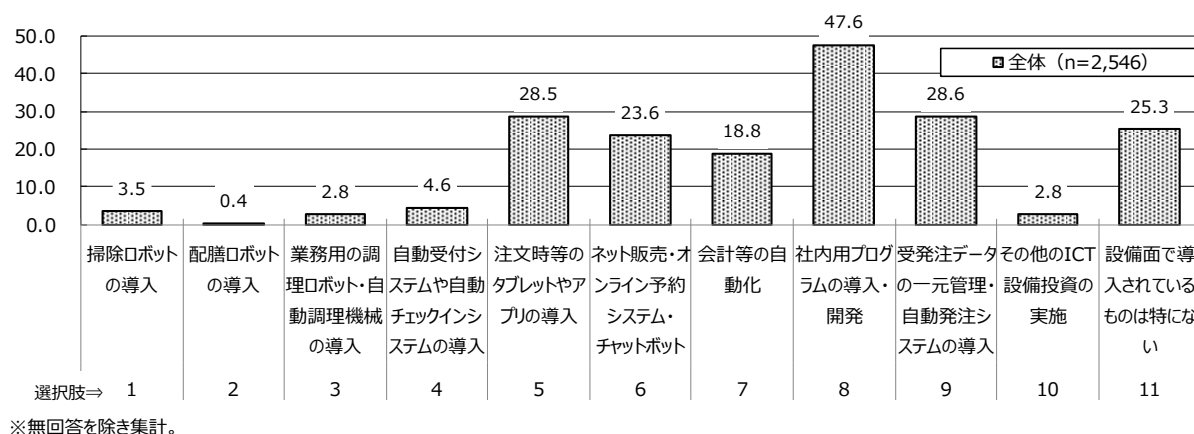
3. 事業所の人手不足への対応

3-1. 事業所における情報通信技術(ICT)の設備投資の導入状況

(1) 事業所における情報通信技術(ICT)の設備投資の導入状況

調査では、現在の事業所における情報通信技術（ICT）の設備投資（機械設備、機器の導入や ICT の導入）の状況（複数回答）について尋ねている。無回答を除き集計したところ、具体的な設備投資としては、「社内用プログラムの導入・開発」が 47.6%と最も高く、次いで、「受発注データの一元管理・自動発注システムの導入」（28.6%）、「注文時等のタブレットやアプリの導入」（28.5%）、「ネット販売・オンライン予約システム・チャットボット」（23.6%）、「会計等の自動化」（18.8%）などとなっている。なお、「設備面で導入されているものは特にない」は 25.3%だった（図表 3-1）。

図表 3-1 事業所における情報通信技術(ICT)の導入状況 (MA、単位＝%)



情報通信技術（ICT）の設備投資の状況を属性別にみたものが図表 3-2 である。

<業種別>

ICT の設備投資の状況について業種別にみると、全体より 5 ポイント以上高い項目は、「宿泊業」において、「ネット販売・オンライン予約システム・チャットボット」「自動受付システムや自動チェックインシステムの導入」「掃除ロボットの導入」「配膳ロボットの導入」となっている。

<事業所規模別>

ICT の設備投資の状況を事業所規模別にみると、規模が大きくなるほど、「受発注データの一元管理・自動発注システムの導入」「会計等の自動化」「掃除ロボットの導入」「業務用の調理ロボット・自動調理機械の導入」の割合が高くなる傾向にある。

図表 3-2 事業所における情報通信技術（ICT）の設備投資の状況（MA、単位＝％）【業種別、事業所規模別】

	n	掃除ロボット の導入	配膳ロボット の導入	入ト業務 ・自動調 理機の導 入	自動受付 システム の導入	注文時等 の導入	チャットボ ット・オン ライ	ネット販売 ・ポス	会計等 の自動 化	社内開 発プロ グラ ムの導 入	の理・自 動注 入デ ータ の一元 管	資の 他の 実施 のIC T設 備投	る設 備の 面は で導 入さ れて い
全 体	2,546	3.5	0.4	2.8	4.6	28.5	23.6	18.8	47.6	28.6	2.8	25.3	
<業種>													
小売業	2,186	3.1	0.1	3.0	4.3	30.2	23.9	20.1	49.6	30.6	3.0	23.2	
宿泊業	76	10.5	6.6	1.3	13.2	13.2	52.6	7.9	48.7	28.9	2.6	26.3	
飲食店	117	1.7	2.6	3.4	6.0	30.8	19.7	13.7	31.6	23.1	0.0	34.2	
その他生活関連サービス業など	167	7.8	0.0	0.6	3.0	10.8	8.4	10.2	31.1	6.0	3.0	46.1	
<事業所の従業員規模>													
19人以下	1,202	1.4	0.0	0.5	4.1	28.2	24.2	5.2	49.3	19.0	3.4	29.5	
20～99人	1,187	4.1	0.7	4.0	5.1	28.8	21.7	27.7	44.5	35.1	2.6	23.0	
100人以上	146	15.1	1.4	11.6	4.8	26.0	32.2	58.9	58.2	54.1	0.0	9.6	

※全体について無回答を除き集計。表側の業種において、各項目について、全体より5ポイント以上高い数値に網。

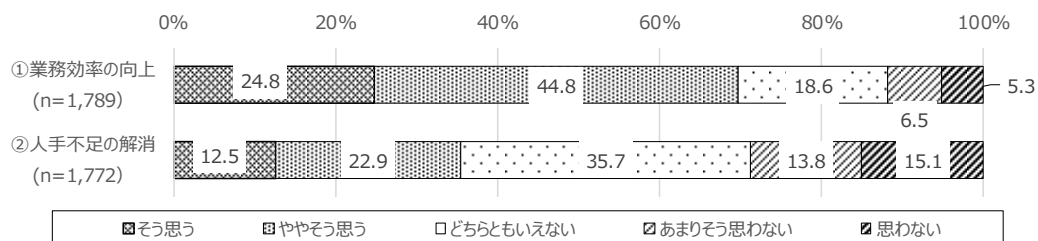
(2) ICT 設備投資の効果

調査では、ICT 設備投資があった事業所（「設備面で導入されているものは特にない」と回答した事業所以外）に対して、ICT 設備投資の効果（①業務効率の向上、②人手不足の解消）を尋ねている。無回答を除き集計したところ、「業務効率の向上」については、「効果あり」（「そう思う」「ややそう思う」の合計。以下同じ）の割合をみると、69.6%と7割弱を占めた。「どちらともいえない」が18.6%、「効果がない」（「あまりそう思わない」「思わない」の合計。以下同じ）が11.8%となっている。

一方で、「人手不足の解消」について、「効果あり」の割合をみると、35.4%と3割台であった。「どちらともいえない」が35.7%、「効果がない」が28.9%となっている。

ICT 設備投資の効果は、「業務効率の向上」の観点では7割弱、「人手不足の解消」の観点では3割が効果あるとしている（図表 3-3）。

図表 3-3 ICT 設備投資の効果（①業務効率の向上、②人手不足の解消）（SA、単位＝％）



※ICT設備投資があった事業所（選択肢1～10いづれかを選択した事業所。選択肢11「設備面で導入されているものは特にない」以外）を対象に無回答を除き集計。

ICT 設備投資の効果（①業務効率の向上、②人手不足の解消）について、ICT 投資の導入状況別（複数回答）にみたものが図表 3-4 である。

「業務効率の向上」について、「効果あり」の割合をみると、「業務用の調理ロボット・自動調理機械の導入」が 90.6%と最も高く、次いで、「掃除ロボットの導入」が 79.3%、「自動受付システムや自動チェックインシステムの導入」が 78.4%、「会計等の自動化」が 76.9%などとなっている。

「人手不足の解消」について、「効果あり」の割合は、「業務用の調理ロボット・自動調理機械の導入」が 70.3%と最も高く、次いで、「会計等の自動化」が 53.5%、「掃除ロボットの導入」が 50.0%、「受発注データの一元管理・自動発注システムの導入」が 42.4%、「注文時等のタブレットやアプリの導入」が 38.2%などとなっている。

図表 3-4 ICT 設備投資の効果（①業務効率の向上、②人手不足の解消）（SA、単位＝％）【ICT 投資の導入状況別】

	①業務効率の向上							②人手不足の解消						
	n	そう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまりない	思われない	効果あり	n	そう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまりない	思われない	効果あり
全 体	1,789	24.8	44.8	18.6	6.5	5.3	69.6	1,772	12.5	22.9	35.7	13.8	15.1	35.4
<ICT投資の導入状況>														
掃除ロボットの導入	82	24.4	54.9	13.4	4.9	2.4	79.3	80	16.3	33.8	25.0	22.5	2.5	50.0
配膳ロボットの導入	10	20.0	50.0	20.0	0.0	10.0	70.0	10	10.0	20.0	40.0	20.0	10.0	30.0
業務用の調理ロボット・自動調理機械の導入	64	18.8	71.9	7.8	1.6	0.0	90.6	64	6.3	64.1	15.6	7.8	6.3	70.3
自動受付システムや自動チェックインシステムの導入	111	29.7	48.6	15.3	4.5	1.8	78.4	108	13.0	21.3	42.6	15.7	7.4	34.3
注文時等のタブレットやアプリの導入	677	27.8	44.2	18.2	5.8	4.1	71.9	667	14.7	23.5	31.9	14.1	15.7	38.2
ネット販売・オンライン予約システム・チャットボット	562	25.6	44.7	18.9	5.9	5.0	70.3	558	10.2	26.2	35.5	13.3	14.9	36.4
会計等の自動化	450	22.9	54.0	16.7	4.0	2.4	76.9	449	13.6	39.9	31.0	10.2	5.3	53.5
社内用プログラムの導入・開発	1,153	26.2	43.2	18.9	6.6	5.1	69.4	1,147	12.3	19.7	39.1	12.9	16.0	32.0
受発注データの一元管理・自動発注システムの導入	678	27.0	45.7	17.1	8.0	2.2	72.7	675	15.0	27.4	37.0	14.4	6.2	42.4

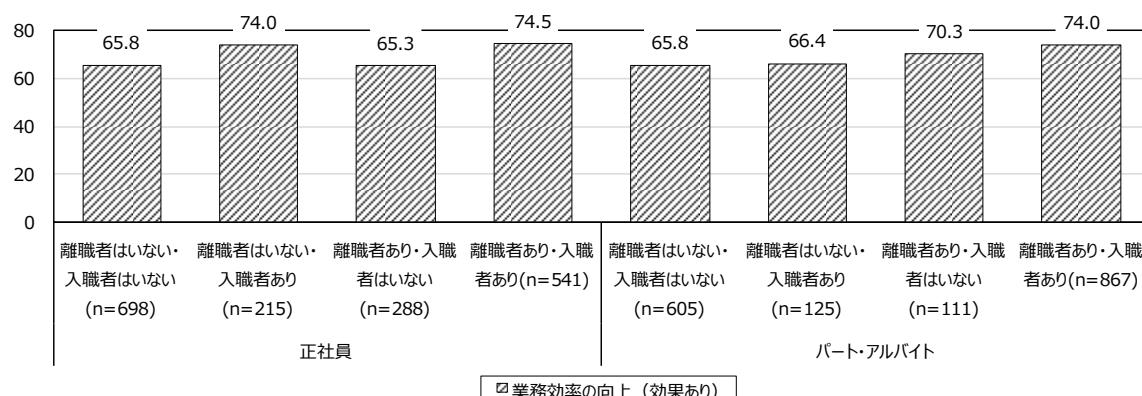
※ICT設備投資があった事業所（選択肢 1～10選択事業所）を対象に、全体について無回答を除き集計。「効果あり」は、「そう思う」「ややそう思う」の合計。

<離職・入職の状況別>

ICT 設備投資の効果（業務効率の向上）について、離職・入職の状況別にみたものが図表 3-5 である。それによれば、正社員では、「業務効率の向上（効果あり）」の割合は、「離職者はいない・入職者はいない」「離職者あり・入職者はいない」がともに 6 割台であり、それに比べて、「離職者はいない・入職者あり」「離職者あり・入職者あり」がともに 7 割台と高くなっている。

一方、パート・アルバイトでは、「業務効率の向上（効果あり）」の割合は、「離職者はいない・入職者はいない」（65.8%）がもっとも低く、「離職者はいない・入職者あり」（66.4%）、「離職者あり・入職者はいない」（70.3%）、「離職者あり・入職者あり」（74.0%）の順に高くなっている。パート・アルバイトの離職、入職がある事業所では、ICT 設備投資の導入により業務効率の向上を感じる傾向にあるようだ。

図表 3-5 ICT 設備投資の効果がある割合(単位＝%)【離職・入職の状況別】

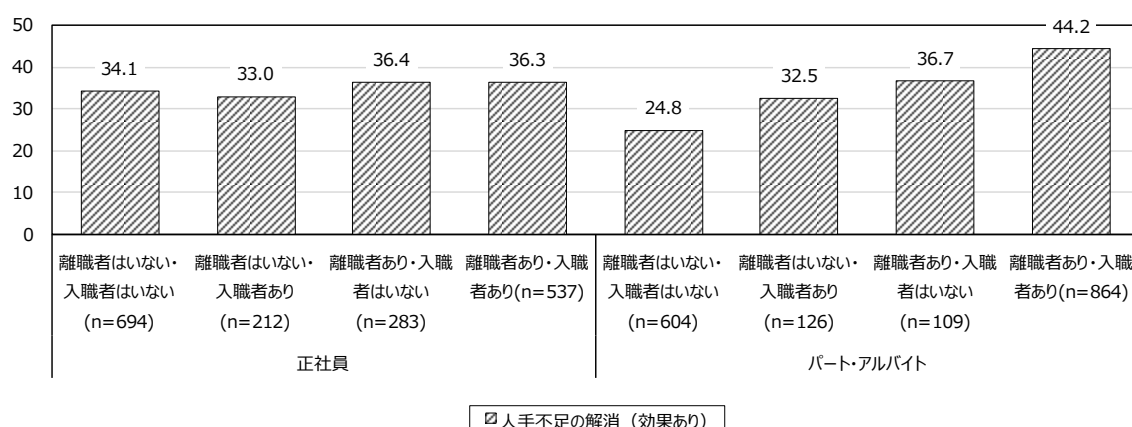


※ICT設備投資があった事業所（選択肢 1～10選択事業所）を対象に、「業務効率の向上」において「効果あり」（「そう思う」「ややそう思う」の合計）の割合を無回答を除き集計。

ICT 設備投資の効果（人手不足の解消）について、離職・入職の状況別にみたものが図表 3-6 である。それによれば、正社員では、「人手不足の解消（効果あり）」の割合は、離職・入職の状況で大きな差はみられない。

一方、パート・アルバイトでは、「業務効率の向上（効果あり）」の割合は、「離職者はいない・入職者はいない」（24.8%）がもっとも低く、「離職者はいない・入職者あり」（32.5%）、「離職者あり・入職者はいない」（36.7%）、「離職者あり・入職者あり」（44.2%）の順に高くなっている。人手不足の解消では、パート・アルバイトの場合、離職者がいない事業所に比べて、離職があるが入職者がいない事業所の方が、さらに、離職と入職がともにある事業所の方が、ICT 設備投資の導入の効果を感じる傾向にあるようである。

図表 3-6 ICT 設備投資による人手不足の解消での効果がある割合(単位＝%)【離職・入職の状況別】



※ICT設備投資があった事業所（選択肢 1～10選択事業所）を対象に、「人手不足の解消」において「効果あり」（「そう思う」「ややそう思う」の合計）の割合を無回答を除き集計。

3-2. 事業所における人材確保・採用の取組状況

(1) 事業所における人材確保・採用の取組状況

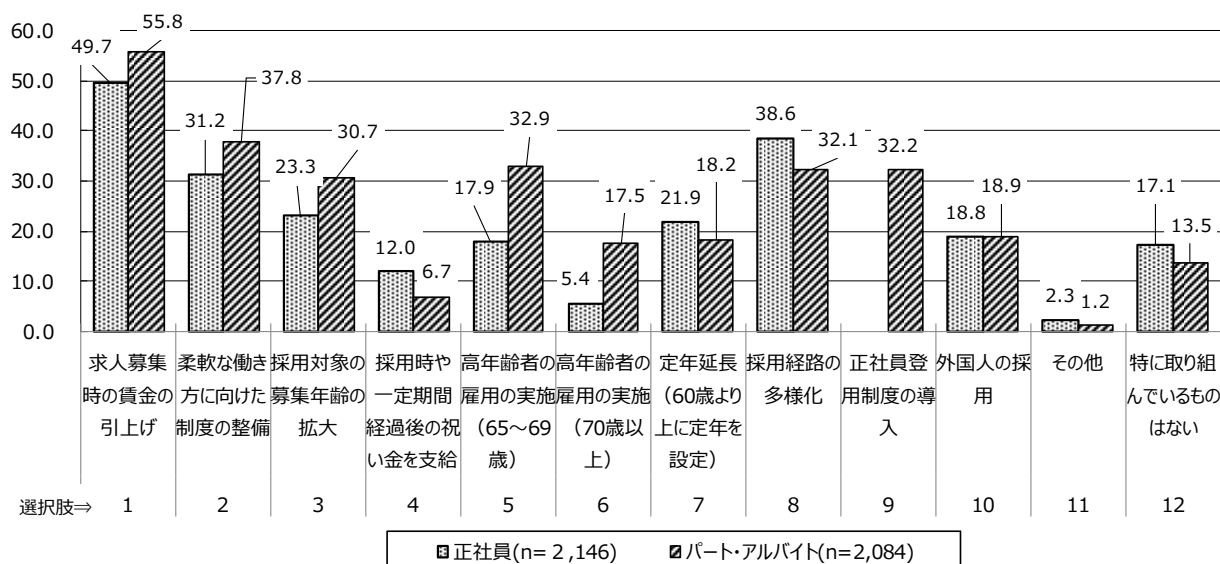
調査では、過去 1 年間の事業所における、人材確保・採用に関する取組状況（複数回答）を尋ねており、そのうち、最も重要な取組についても尋ねている。

人材確保・採用に関する取組状況（複数回答）について、「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計したところ、正社員では、「求人募集時の賃金の引上げ」が 49.7%と最も高く、次いで「採用経路の多様化」(38.6%)、「柔軟な働き方に向けた制度の整備」(31.2%)、「採用対象の募集年齢の拡大」(23.3%) などとなっている。

パート・アルバイトでは、「求人募集時の賃金の引上げ」(55.8%) がもっとも高く、次いで、「柔軟な働き方に向けた制度の整備」(37.8%)、「高年齢者の雇用の実施（65～69 歳）」(32.9%)、「正社員登用制度の導入」(32.2%)、「採用経路の多様化」(32.1%)、「採用対象の募集年齢の拡大」(30.7%) などとなっている。

就業形態間を比較すると、「高年齢者の雇用の実施（65～69 歳）」では、正社員（17.9%）に比べ、パート・アルバイト（32.9%）の方が 15.0 ポイント高くなっている。また、「高年齢者の雇用の実施（70 歳以上）」では、正社員（5.4%）に比べ、パート・アルバイト（17.5%）の方が 12.1 ポイント高くなっている。さらに、「採用対象の募集年齢の拡大」では、正社員（23.3%）に比べ、パート・アルバイト（30.7%）の方が 7.4 ポイント高くなっている。高年齢雇用の取組は、パート・アルバイトの方が高い傾向にある（図表 3-7）。

図表 3-7 事業所における人材確保・採用の取組状況 (MA、単位＝%)



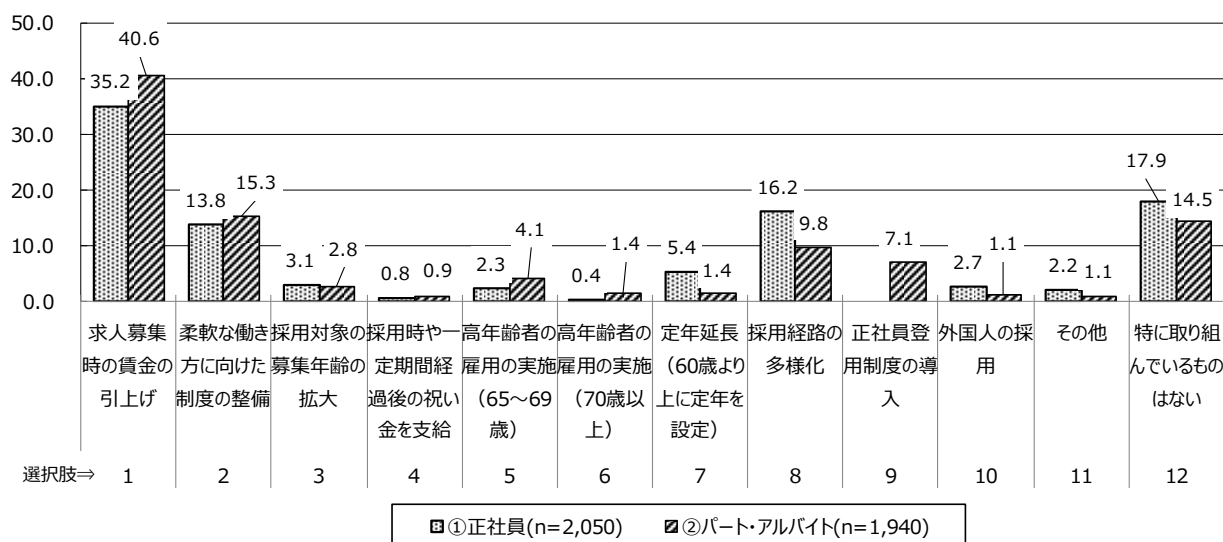
※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。正社員の設問には、「9.正社員登用制度の導入」がない。

また、最も重要な取組について、「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計したものが図表 3-8 である。正社員の具体的な人材確保・採用の取組内容についてみると、「求人募集時の賃金の引上げ」が 35.2%と 3 割を占めもっとも高く、次いで、「採用経路の多様化」(16.2%)、「柔軟な働き方に向けた制度の整備」(13.8%)、「定年延長 (60 歳より上に定年を設定)」(5.4%) などの順となっている。

一方、パート・アルバイトの具体的な人材確保・採用の取組内容としては、「求人募集時の賃金の引上げ」が 40.6%と 4 割を占めもっとも高く、次いで、「柔軟な働き方に向けた制度の整備」(15.3%)、「採用経路の多様化」(9.8%)、「正社員登用制度の導入」(7.1%)、「高年齢者の雇用の実施 (65～69 歳)」(4.1%) などの順となっている。

就業形態間を比較すると、いずれも「求人募集時の賃金の引上げ」が取組として最も重要視されている。

図表 3-8 事業所における人材確保・採用で最も重要な取組(SA、単位＝%)



※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、問16（事業所における人材確保・採用の取組状況【複数回答】）のうち単一回答。「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。正社員の設問には、「9.正社員登用制度の導入」がない。

(2) 属性別にみた人材確保・採用の取組状況

人材確保・採用の取組状況を属性別にみたものが図表 3-9 である。

<業種別>

人材確保・採用の取組状況（複数回答）について業種別にみると、正社員では、全体より 5 ポイント以上高い項目として、「宿泊業」において、「外国人の採用」「定年延長 (60 歳より上に定年を設定)」「高年齢者の雇用の実施 (70 歳以上)」となっており、「飲食店」では、「求人募集時の賃金の引上げ」となっている。また、「その他生活関連サービス業など」では、「採用経路の多様化」「採用対象の募集年齢の拡大」「定年延長 (60 歳より上に定年を設定)」となっている。

パート・アルバイトでは、全体より5ポイント以上高い項目として、「宿泊業」において、「求人募集時の賃金の引上げ」「採用経路の多様化」「高年齢者の雇用の実施（65～69歳）」「正社員登用制度の導入」「採用対象の募集年齢の拡大」「外国人の採用」「高年齢者の雇用の実施（70歳以上）」となっている。また、「飲食店」では「求人募集時の賃金の引上げ」「外国人の採用」となっており、「その他生活関連サービス業など」では、「正社員登用制度の導入」「定年延長（60歳より上に定年を設定）」となっている。

<事業所規模別>

人材確保・採用の取組状況（複数回答）を事業所規模別にみると、正社員では、規模が大きくなるほど、「高年齢者の雇用の実施（70歳以上）」「定年延長（60歳より上に定年を設定）」の割合が高くなり、規模が小さくなるほど、「外国人の採用」の割合が高い。

一方、パート・アルバイトでは、規模が大きくなるほど、いずれの項目の割合も高くなる傾向にある。

図表 3-9 過去1年間での事業所における人材確保・採用の取組状況(MA、単位＝%)【業種別、事業所規模別】

①正社員												
	n	引 求 上 げ 募 集 時 の 賃 金 の	た 柔 制 度 な の 働 き 備 方 に 向 け	の 採 用 対 象 の 募 集 年 齢	過 採 用 後 の 時 や 一 定 金 を 支 給 経	施 高 年 齢 者 の 雇 用 の 実 施 (6 5 歳 以 上)	施 高 年 齢 者 の 雇 用 の 実 施 (7 0 歳 以 上)	り 定 年 に 延 長 (6 0 歳 以 上)	採 用 経 路 の 多 様 化	外 国 人 の 採 用	そ の 他	も 特 に は 取 ら な い 組 ん で い る
全 体 (正社員)	2,146	49.7	31.2	23.3	12.0	17.9	5.4	21.9	38.6	18.8	2.3	17.1
<業種>												
小売業	1,828	49.7	31.6	21.9	12.4	18.5	5.2	20.5	37.1	19.1	2.5	17.9
宿泊業	62	51.6	32.3	25.8	4.8	21.0	12.9	27.4	41.9	41.9	3.2	16.1
飲食店	103	62.1	30.1	23.3	16.5	17.5	5.8	26.2	40.8	23.3	0.0	11.7
その他生活関連サービス業など	153	39.9	27.5	38.6	7.2	9.8	4.6	34.0	53.6	3.3	1.3	11.8
<事業所の従業員規模>												
19人以下	991	49.1	33.7	21.9	10.4	15.5	4.1	18.0	35.1	20.8	3.3	16.0
20～99人	1,027	50.2	29.0	25.2	13.7	20.5	6.5	24.4	42.6	17.3	1.2	17.3
100人以上	118	46.6	31.4	17.8	11.9	16.9	6.8	33.9	33.9	14.4	3.4	23.7
※全体について「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。表側の業種において、各項目について、全体より5ポイント以上高い数値に網。												

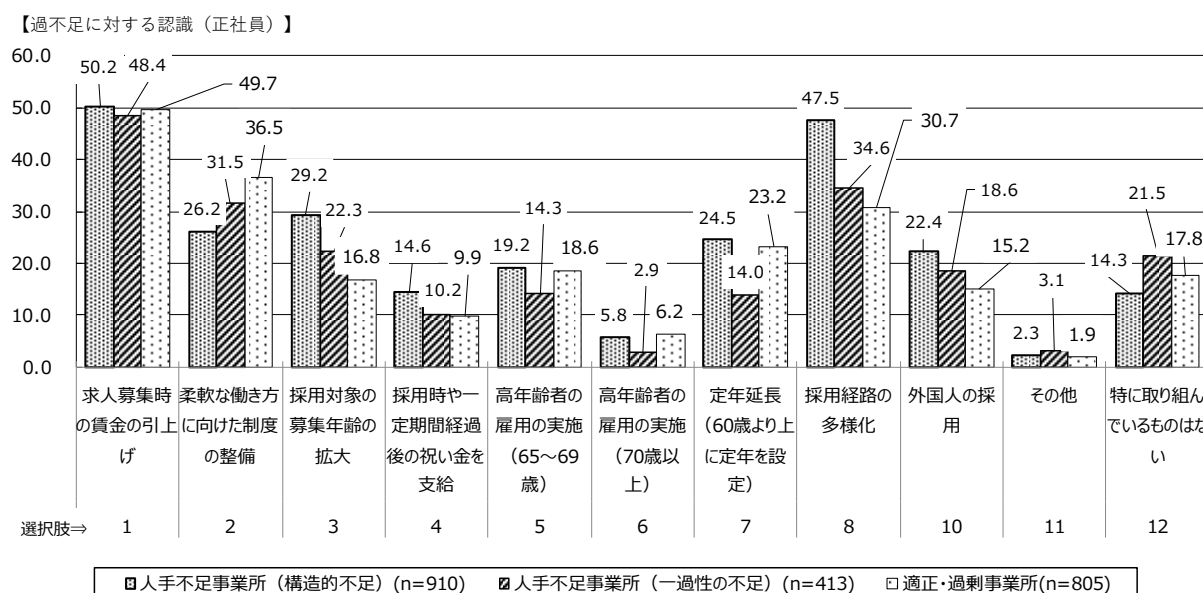
②パート・アルバイト													
	n	引 求 上 げ 募 集 時 の 賃 金 の	た 柔 制 度 な の 働 き 備 方 に 向 け	の 採 用 対 象 の 募 集 年 齢	過 採 用 後 の 時 や 一 定 金 を 支 給 経	施 高 年 齢 者 の 雇 用 の 実 施 (6 5 歳 以 上)	施 高 年 齢 者 の 雇 用 の 実 施 (7 0 歳 以 上)	り 定 年 に 延 長 (6 0 歳 以 上)	採 用 経 路 の 多 様 化	入 正 社 員 登 用 制 度 の 導 入	外 国 人 の 採 用	そ の 他	も 特 に は 取 ら な い 組 ん で い る
全 体 (パート・アルバイト)	2,084	55.8	37.8	30.7	6.7	32.9	17.5	18.2	32.1	32.2	18.9	1.2	13.5
<業種>													
小売業	1,733	54.5	37.5	31.2	6.5	34.6	17.7	17.5	32.0	31.6	18.7	1.3	14.8
宿泊業	74	67.6	40.5	37.8	9.5	41.9	28.4	17.6	47.3	40.5	33.8	1.4	2.7
飲食店	117	77.8	42.7	33.3	8.5	28.2	18.8	16.2	35.0	26.5	33.3	0.9	6.0
その他生活関連サービス業など	160	47.5	36.3	20.0	6.3	13.8	8.8	27.5	25.0	38.8	3.8	0.6	9.4
<事業所の従業員規模>													
19人以下	824	51.6	35.7	27.2	4.6	24.2	11.9	12.9	26.7	26.7	9.3	1.7	16.9
20～99人	1,104	57.7	38.5	32.8	7.8	37.3	20.5	20.4	35.7	35.2	23.3	0.9	11.4
100人以上	146	63.7	45.9	35.6	11.0	50.0	26.7	32.2	37.0	41.8	39.7	1.4	8.9
※全体について「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。表側の業種において、各項目について、全体より5ポイント以上高い数値に網。													

＜過不足に対する認識＞

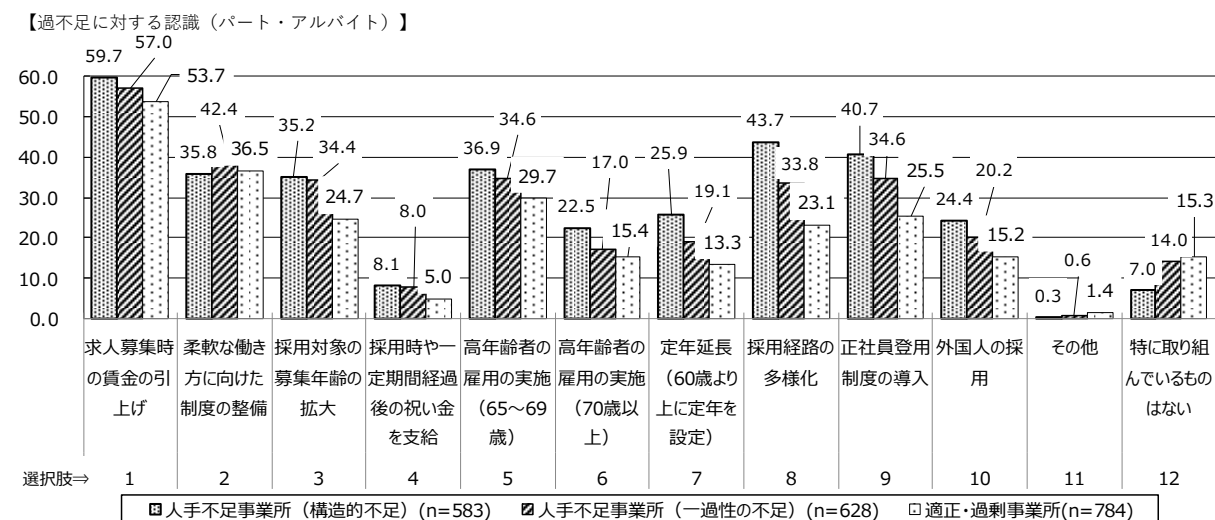
人材確保・採用の取組状況（複数回答）について過不足に対する認識別にみると、正社員では、「適正・過剰事業所」に比べて、「人手不足事業所（一過性の不足）」「人手不足事業所（構造的不足）」の順に実施割合が高くなる項目として、「採用経路の多様化」「採用対象の募集年齢の拡大」「外国人の採用」「採用時や一定期間経過後の祝い金を支給」となっている。

一方、パート・アルバイトでは、「柔軟な働き方に向けた制度の整備」を除き、すべての項目において、「適正・過剰事業所」に比べて、「人手不足事業所（一過性の不足）」「人手不足事業所（構造的不足）」の順に実施割合が高くなる傾向にある（図表 3-10）。

図表 3-10 過去1年間での事業所における人材確保・採用の取組状況(MA、単位＝%)【過不足に対する認識別】



※「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。正社員の設問には、「9.正社員登用制度の導入」がない。



※「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。

<不足感の程度>

人材確保・採用の取組状況（複数回答）について不足感の程度別にみると、正社員では、「不足感はない」に比べて、おおむね不足感が高くなるほど、「採用経路の多様化」「採用対象の募集年齢の拡大」「外国人の採用」の実施割合が高くなる傾向にある。

一方、パート・アルバイトでは、「不足感はない」に比べて、おおむね不足感が高くなるほど、「求人募集時の賃金の引上げ」「高年齢者の雇用の実施（65～69歳）」「正社員登用制度の導入」「採用経路の多様化」「採用対象の募集年齢の拡大」「外国人の採用」「高年齢者の雇用の実施（70歳以上）」の実施割合が高くなる傾向にある（図表 3-11）。

図表 3-11 過去1年間での事業所における人材確保・採用の取組状況（MA、単位＝％）【不足感の程度別】

①正社員

	n	引求人募集時の賃金の	柔軟な働き方に	採用対象の募集年齢	採用後の祝い金定期支給	高年齢者の雇用の実施（65～69歳）	高年齢者の雇用の実施（70歳以上）	定年に延長（60歳以上）	採用経路の多様化	外国人の採用	その他	特には取組んでいる
全体（正社員）	2,146	49.7	31.2	23.3	12.0	17.9	5.4	21.9	38.6	18.8	2.3	17.1
<不足感の程度（正社員）>												
不足感はない	680	48.8	37.8	17.5	10.3	19.6	5.6	23.8	31.6	14.9	2.1	17.1
5%未満	402	44.3	26.6	18.4	7.0	17.2	3.5	16.2	29.9	15.9	4.0	23.6
5～10%未満	486	53.5	27.8	30.2	19.8	20.4	7.6	25.1	51.9	20.4	1.2	14.6
10%以上	524	52.3	28.8	28.2	11.3	14.3	4.2	20.4	42.9	24.2	2.5	14.7

※全体について「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。

②パート・アルバイト

	n	引求人募集時の賃金の	柔軟な働き方に	採用対象の募集年齢	採用後の祝い金定期支給	高年齢者の雇用の実施（65～69歳）	高年齢者の雇用の実施（70歳以上）	定年に延長（60歳以上）	採用経路の多様化	正社員登用制度の導入	外国人の採用	その他	特には取組んでいる
全体（パート・アルバイト）	2,084	55.8	37.8	30.7	6.7	32.9	17.5	18.2	32.1	32.2	18.9	1.2	13.5
<不足感の程度（パート・アルバイト）>													
不足感はない	691	48.3	36.6	25.3	4.3	31.4	14.5	11.7	23.7	23.4	10.6	2.3	18.7
5%未満	421	55.1	42.5	30.6	8.1	32.5	16.4	18.3	29.0	31.4	19.0	0.7	18.3
5～10%未満	470	55.5	34.9	37.2	9.4	35.7	20.0	31.5	43.0	41.9	23.6	0.6	6.6
10%以上	409	66.7	41.3	34.5	6.6	36.4	23.0	15.9	40.8	35.0	23.2	0.5	7.3

※全体について「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。

(3)入職の状況別にみた人材確保・採用の取組状況

人材確保・採用の取組状況（複数回答）について入職の状況別にみると、正社員では、おおむね入職割合が高くなるほど、「求人募集時の賃金の引上げ」「採用経路の多様化」「採用対象の募集年齢の拡大」の実施割合が高くなる。

一方、パート・アルバイトでは、おおむね入職割合が高くなるほど、「求人募集時の賃金の

引上げ」「正社員登用制度の導入」「採用経路の多様化」「外国人の採用」の実施割合が高くなる傾向にある（図表 3-12）。

図表 3-12 事業所における人材確保・採用の取組状況(MA、単位＝%)【入職の状況別】

①正社員													
	n	引求 上げ 募集 時の 賃金 の	た柔 制度 度の 働き の整 備方 向け	の採 用大 対象 の募 集年 齢	過採 後の 時の 祝い 一定 金を 支間 給経	施高 年(6 年齢 者の 5の 6雇 用9 歳の 実)	施高 年(7 年齢 者の 0の 以上 の雇 用の 実)	り定 年に 延長 年(6 歳を 設定 よ)	採用 経路 の多 様化	外 国 人 の 採 用	そ の 他	も特 には 取り 組ん で い る	
全 体（正社員）	2,146	49.7	31.2	23.3	12.0	17.9	5.4	21.9	38.6	18.8	2.3	17.1	
<入職の状況（正社員）>													
入職者はいない	1,181	44.5	29.8	19.6	10.5	17.6	5.5	22.9	33.3	18.6	2.8	20.3	
5%未満	550	53.8	34.9	23.6	12.0	15.8	4.4	18.9	41.3	18.5	0.7	16.9	
5～10%未満	254	59.1	29.1	33.5	19.7	23.6	6.3	19.7	50.4	18.9	3.1	7.1	
10%以上	138	59.4	29.7	33.3	10.9	19.6	5.8	26.1	53.6	20.3	2.2	10.1	
※全体について「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。正社員の設問には、「9.正社員登用制度の導入」がない。													
②パート・アルバイト													
	n	引求 上げ 募集 時の 賃金 の	た柔 制度 度の 働き の整 備方 向け	の採 用大 対象 の募 集年 齢	過採 後の 時の 祝い 一定 金を 支間 給経	施高 年(6 年齢 者の 5の 6雇 用9 歳の 実)	施高 年(7 年齢 者の 0の 以上 の雇 用の 実)	り定 年に 延長 年(6 歳を 設定 よ)	採用 経路 の多 様化	入 正 社員 登用 制度 の導	外 国 人 の 採 用	そ の 他	も特 には 取り 組ん で い る
全 体（パート・アルバイト）	2,084	55.8	37.8	30.7	6.7	32.9	17.5	18.2	32.1	32.2	18.9	1.2	13.5
<入職の状況（パート・アルバイト）>													
入職者はいない	689	48.8	35.3	27.7	4.1	28.2	13.8	9.1	24.7	22.9	8.1	1.9	21.8
5%未満	621	56.5	40.4	29.5	6.6	32.9	18.4	21.9	31.7	30.9	19.8	1.3	15.1
5～10%未満	454	61.0	33.7	35.7	10.1	40.3	25.6	24.4	39.9	41.9	28.2	0.2	5.3
10%以上	300	61.0	44.7	31.7	7.7	33.7	12.7	22.3	38.3	42.0	28.0	1.0	3.7
※全体について「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。													

3-3. 事業所における採用経路

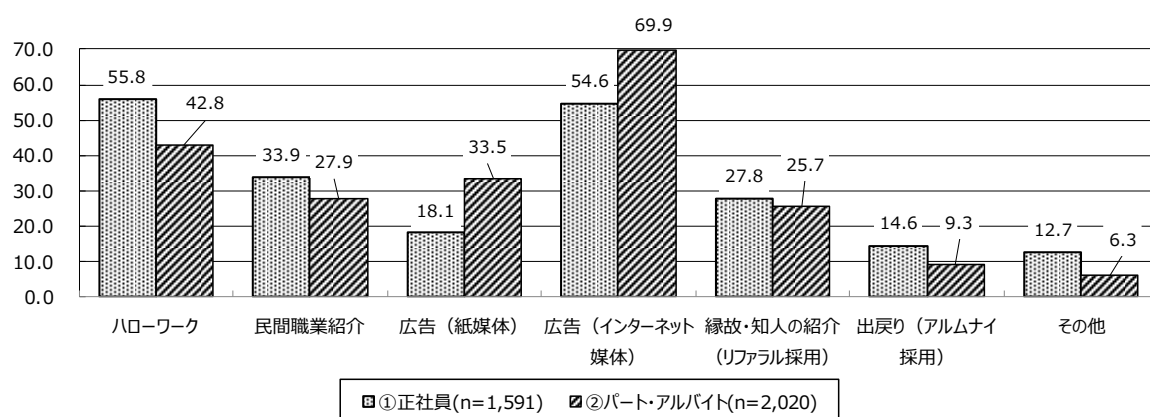
(1) 事業所における採用経路

調査では、過去1年間の事業所の採用経路（複数回答）について尋ねている。「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計したものが図表 3-13 である。それによれば、正社員では、「ハローワーク」(55.8%)と「広告(インターネット媒体)」(54.6%)が半数を超えて高く、次いで、「民間職業紹介」(33.9%)、「縁故・知人の紹介(リファラル採用)」(27.8%)、「広告(紙媒体)」(18.1%)、「出戻り(アルムナイ採用)」(14.6%)などとなっている。パート・アルバイトでは、「広告(インターネット媒体)」の割合が69.9%と7割近くを占めもっとも高く、次いで、「ハローワーク」(42.8%)、「広告(紙媒体)」(33.5%)、「民間職業紹介」(27.9%)、「縁故・知人の紹介(リファラル採用)」(25.7%)、「出戻り(アルムナイ採用)」(9.3%)などとなっている。

就業形態間を比較すると、「広告(紙媒体)」「広告(インターネット媒体)」の割合は、正

社員に比べパート・アルバイトの方が高い。その一方で、「ハローワーク」は、パート・アルバイト（42.8%）に比べ、正社員（55.8%）の方が 13.0 ポイント高く、「民間職業紹介」もパート・アルバイト（27.9%）に比べ、正社員（33.9%）の方が 6.0 ポイント高い。

図表 3-13 事業所における採用経路（MA、単位＝％）



※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。

(2) 属性別にみた事業所における採用経路

採用経路を属性別にみたものが図表 3-14 である。

<業種別>

採用経路を業種別にみると、正社員において、全体より 5 ポイント以上高い項目は、「宿泊業」では「ハローワーク」「広告（紙媒体）」となっており、「飲食店」では「広告（紙媒体）」「出戻り（アルムナイ採用）」となっている。また、「その他生活関連サービスなど」では「ハローワーク」「広告（インターネット媒体）」となっている。

パート・アルバイトにおいて、全体より 5 ポイント以上高い項目は、「宿泊業」では「ハローワーク」「広告（紙媒体）」「縁故・知人の紹介（リファラル採用）」となっており、「飲食店」では「広告（インターネット媒体）」「広告（紙媒体）」「縁故・知人の紹介（リファラル採用）」「出戻り（アルムナイ採用）」となっている。また、「その他生活関連サービスなど」では「広告（インターネット媒体）」となっている。

<事業所規模別>

採用経路を事業所規模別にみると、正社員では、おおむね規模が大きくなるほど、「広告（インターネット媒体）」「広告（紙媒体）」の割合が高くなり、規模が小さくなるほど、「ハローワーク」「縁故・知人の紹介（リファラル採用）」の割合が高くなる。

一方、パート・アルバイトでは、規模が大きくなるほど、「広告（インターネット媒体）」「広告（紙媒体）」「民間職業紹介」「縁故・知人の紹介（リファラル採用）」の割合が高くなる傾向にある。

図表 3-14 過去1年間での事業所における採用経路(MA、単位＝%)【業種別、事業所規模】

	①正社員									②パート・アルバイト								
	n	ハ ロ ー ワ ー ク	民 間 職 業 紹 介	体 告 （ 紙 媒 ）	体 告 （ 紙 媒 ）	タ 告 （ ネ ッ ト 媒 ）	ラ 紹 介 （ リ フ ア ）	出 戻 り （ ア ル ）	そ の 他	n	ハ ロ ー ワ ー ク	民 間 職 業 紹 介	体 告 （ 紙 媒 ）	体 告 （ 紙 媒 ）	ラ 紹 介 （ リ フ ア ）	出 戻 り （ ア ル ）	そ の 他	
全 体	1,591	55.8	33.9	18.1	54.6	27.8	14.6	12.7		2,020	42.8	27.9	33.5	69.9	25.7	9.3	6.3	
<業種>																		
小売業	1,321	55.3	35.9	17.5	53.1	28.9	14.6	14.0		1,676	44.2	29.5	33.6	68.6	24.7	8.0	7.4	
宿泊業	50	62.0	32.0	42.0	58.0	26.0	12.0	6.0		75	61.3	18.7	50.7	66.7	30.7	9.3	1.3	
飲食店	83	50.6	26.5	25.3	55.4	25.3	22.9	6.0		117	22.2	21.4	39.3	82.9	33.3	21.4	0.9	
その他生活関連サービス業など	137	61.3	20.4	10.9	66.4	19.0	10.2	6.6		152	33.6	19.1	19.7	76.3	28.3	13.8	0.7	
<事業所の従業員規模>																		
19人以下	731	57.2	34.7	14.0	50.8	29.7	14.6	15.2		767	39.9	24.4	18.9	56.3	20.6	6.0	12.6	
20～99人	773	55.2	33.0	21.2	57.7	27.3	14.5	10.2		1,095	44.5	29.9	41.1	77.3	28.2	11.3	2.6	
100人以上	78	46.2	37.2	24.4	56.4	16.7	14.1	15.4		147	44.2	30.6	53.1	85.7	34.7	10.9	1.4	

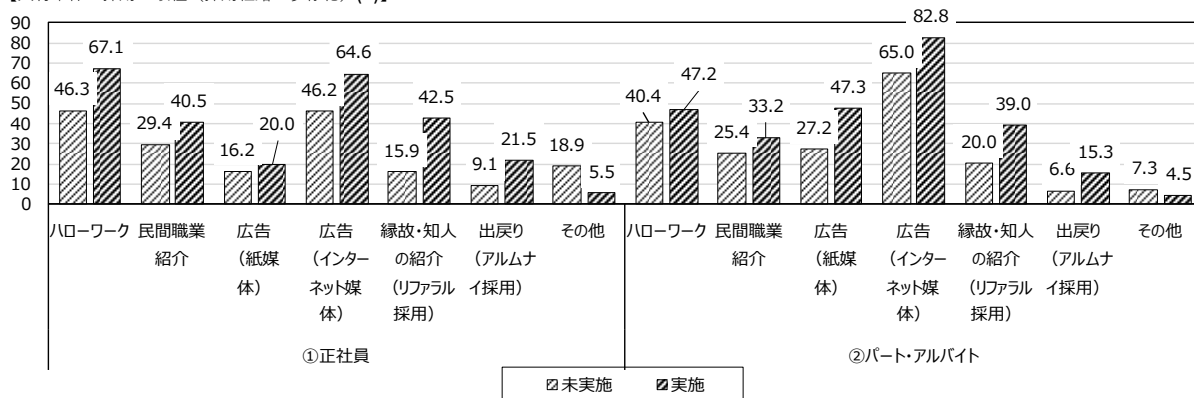
※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。表側の業種において、各項目について、全体より5ポイント以上高い数値に網。

＜採用経路の多様化の実施別＞

採用経路について、人材確保・採用の取組における採用経路の多様化の実施別にみたものが、図表 3-15 である。それによれば、採用経路の多様化の実施に取り組む事業所の方が、未実施事業所に比べて、正社員では、「縁故・知人の紹介（リファラル採用）」「ハローワーク」「広告（インターネット媒体）」「出戻り（アルムナイ採用）」の実施割合が高くなっており、パート・アルバイトでは、「広告（紙媒体）」「縁故・知人の紹介（リファラル採用）」「広告（インターネット媒体）」「出戻り（アルムナイ採用）」の実施割合が高い。採用経路の多様化に取り組んでいる場合、正社員、パート・アルバイトいずれも、広告以外では、「縁故・知人の紹介（リファラル採用）」や「出戻り（アルムナイ採用）」を採用経路として実施している傾向が示唆される。

図表 3-15 過去1年間での事業所における採用経路(MA、単位＝%)【採用経路の多様化の実施別】

【人材確保・採用の取組（採用経路の多様化）（*）】



※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。n数は、正社員は未実施（n=838）、実施（n=706）、パート・アルバイトは未実施（n=1,333）、実施（n=621）。

（*）表側の「人材確保・採用の取組（採用経路の多様化）」は、正社員の表頭に対しては、正社員の採用経路の多様化の実施、パート・アルバイトの表頭に対しては、パート・アルバイトの採用経路の多様化の実施でクロス集計している。

<過不足に対する認識>

採用経路について過不足に対する認識別にみると、正社員では、「適正・過剰事業所」に比べて、「人手不足事業所（一過性の不足）」「人手不足事業所（構造的不足）」の方がおおむね高い実施項目として、「ハローワーク」「広告（インターネット媒体）」「民間職業紹介」などがある。一方、パート・アルバイトでは、「適正・過剰事業所」に比べて、「人手不足事業所（一過性の不足）」「人手不足事業所（構造的不足）」の方がおおむね高い実施項目として、「広告（インターネット媒体）」「広告（紙媒体）」「縁故・知人の紹介（リファラル採用）」「出戻り（アルムナイ採用）」などとなっている（図表 3-16）。

図表 3-16 過去1年間での事業所における採用経路(MA、単位＝%)【過不足に対する認識別】

	①正社員									②パート・アルバイト														
	n	ハ ロ ー ワ ー ク	民 間 職 業 紹 介	体 告 （紙 媒	体 告 （紙 媒	広 告 （紙 媒	ラ イ フ ア	紹 介 （リ フ ア	縁 故 ・知 人の 採用	ム ナ イ （アル 採用）	出 戻 り （アル 採用）	そ の 他	n	ハ ロ ー ワ ー ク	民 間 職 業 紹 介	体 告 （紙 媒	体 告 （紙 媒	タ ー ネ ッ ト 媒	ラ イ フ ア	紹 介 （リ フ ア	縁 故 ・知 人の 採用	ム ナ イ （アル 採用）	そ の 他	
全 体	1,591	55.8	33.9	18.1	54.6	27.8	14.6	12.7	2,020	42.8	27.9	33.5	69.9	25.7	9.3	6.3								
<過不足に対する認識>（＊）																								
人手不足事業所（構造的不足）	731	61.3	37.3	17.5	57.0	29.5	15.3	9.0	567	46.4	27.9	42.5	78.3	30.5	13.8	1.6								
人手不足事業所（一過性の不足）	305	58.7	33.1	20.0	58.4	28.5	13.8	8.5	627	34.4	30.3	37.2	80.1	26.6	9.1	1.9								
適正・過剰事業所	543	46.6	29.5	17.9	49.7	25.0	14.4	19.9	736	48.5	26.9	26.8	59.8	21.9	6.7	9.4								

※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。

(*)表側の「過不足に対する認識」は、正社員の表頭に対しては、正社員の過不足に対する認識、パート・アルバイトの表頭に対しては、パート・アルバイトの過不足に対する認識でクロス集計している。

<不足感の程度>

採用経路について不足感の程度別にみると、正社員では、「不足感はない」に比べて、おおむね不足感が高くなるほど、「広告（インターネット媒体）」などの割合が高い。一方、パート・アルバイトでは、「不足感はない」に比べて、おおむね不足感が高くなるほど、「広告（インターネット媒体）」「広告（紙媒体）」「縁故・知人の紹介（リファラル採用）」「出戻り（アルムナイ採用）」の実施割合が高くなる傾向にある（図表 3-17）。

図表 3-17 過去1年間での事業所における採用経路(MA、単位＝%)【不足感の程度別】

	①正社員									②パート・アルバイト															
	n	ハ ロ ー ワ ー ク	民 間 職 業 紹 介	体 告 （紙 媒	体 告 （紙 媒	タ ー ネ ッ ト 媒	ラ 告 （イ ン	紹 介 （リ フ ア	縁 故 ・知 人の	ム ナ イ リ 採 用	出 戻 り （ア ル	そ の 他	n	ハ ロ ー ワ ー ク	民 間 職 業 紹 介	体 告 （紙 媒	体 告 （紙 媒	タ ー ネ ッ ト 媒	ラ 告 （イ ン	紹 介 （リ フ ア	縁 故 ・知 人の	ム ナ イ リ 採 用	出 戻 り （ア ル	そ の 他	
全 体	1,591	55.8	33.9	18.1	54.6	27.8	14.6	12.7	2,020	42.8	27.9	33.5	69.9	25.7	9.3	6.3									
<不足感の程度> （*）																									
不足感はない	460	47.0	30.0	18.0	50.2	27.6	14.3	19.8	652	45.2	22.7	21.3	52.0	20.1	6.6	15.0									
5%未満	273	60.1	34.8	15.4	49.1	19.0	13.6	18.3	416	38.7	30.8	34.6	79.3	23.8	8.7	1.2									
5～10%未満	407	66.8	43.5	16.0	58.2	26.0	19.2	6.6	459	35.7	26.8	40.1	79.7	22.2	8.3	3.3									
10%以上	419	52.3	29.6	21.7	58.7	35.6	11.2	7.4	405	46.2	29.1	42.5	77.8	37.5	16.8	2.0									

※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。

(*)表側の「不足感の程度」は、正社員の表頭に対しては、正社員の不足感の程度、パート・アルバイトの表頭に対しては、パート・アルバイトの不足感の程度でクロス集計している。

(3) 入職の状況別にみた事業所における採用経路

採用経路について入職の状況別にみると、正社員では、入職割合が高くなるほど、「縁故・知人の紹介（リファラル採用）」の実施割合が高い。パート・アルバイトでは、入職割合が高くなるほど、「広告（インターネット媒体）」「縁故・知人の紹介（リファラル採用）」「出戻り（アルムナイ採用）」の実施割合が高くなっている（図表 3-18）。

図表 3-18 過去1年間での事業所における採用経路(MA、単位＝%)【入職の状況別】

	①正社員									②パート・アルバイト								
	n	ハローワーク	民間職業紹介	広告（紙媒）	広告（インターネット媒）	紹介（リファラル採用）	縁故・知人の紹介（リファラル採用）	出戻り（アルムナイ採用）	その他	n	ハローワーク	民間職業紹介	広告（紙媒）	広告（インターネット媒）	紹介（リファラル採用）	縁故・知人の紹介（リファラル採用）	出戻り（アルムナイ採用）	その他
全 体	1,591	55.8	33.9	18.1	54.6	27.8	14.6	12.7		2,020	42.8	27.9	33.5	69.9	25.7	9.3	6.3	
<入職の状況> (*)																		
入職者はいない	779	56.7	30.8	19.4	57.4	26.7	14.0	12.5		599	48.7	26.7	17.5	47.6	18.4	6.0	14.2	
5%未満	447	54.6	31.5	14.5	50.6	28.0	11.2	17.0		628	40.0	32.6	37.1	76.6	24.5	6.8	3.3	
5～10%未満	236	58.5	48.7	19.9	50.4	30.1	22.5	7.6		463	43.0	26.3	49.5	79.5	30.7	13.0	3.0	
10%以上	115	50.4	34.8	20.0	56.5	30.4	15.7	8.7		306	36.6	22.5	33.3	85.6	36.6	15.7	2.0	

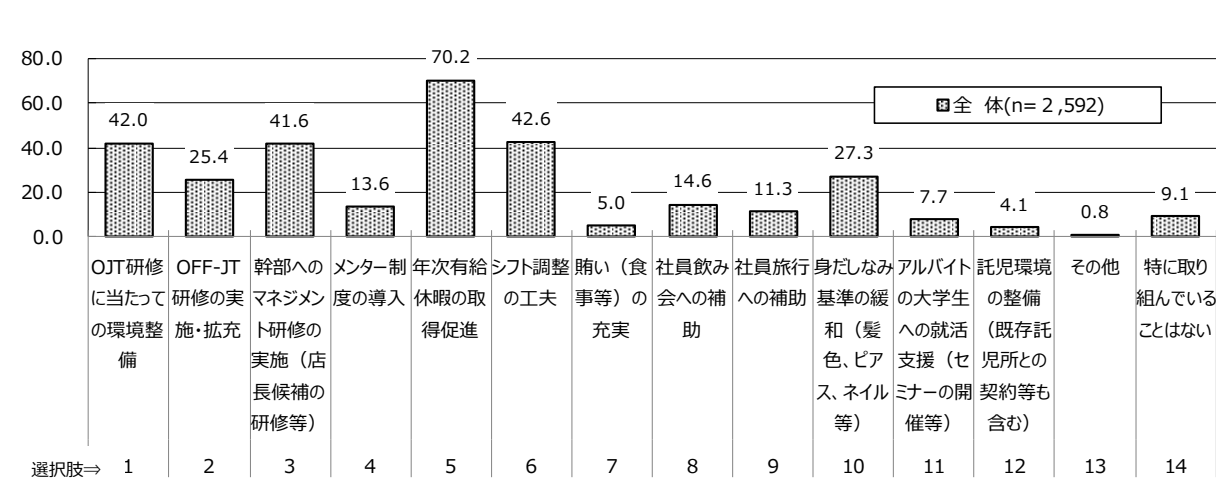
※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。
 (*)表側の「入職の状況」は、正社員の表頭に対しては、正社員の入職の状況、パート・アルバイトの表頭に対しては、パート・アルバイトの入職の状況でクロス集計している。

3-4. 事業所における研修・労働環境整備の取組状況

(1) 事業所における研修・労働環境整備の取組状況

事業所における研修・労働環境整備の取組状況（複数回答）について無回答を除き集計したところ、「年次有給休暇の取得促進」が 70.2%と突出して高く、次いで、「シフト調整の工夫」（42.6%）、「OJT 研修に当たっての環境整備」（42.0%）、「幹部へのマネジメント研修の実施（店長候補の研修等）」（41.6%）、「身だしなみ基準の緩和（髪色、ピアス、ネイル等）」（27.3%）などの順となっている（図表 3-19）。

図表 3-19 事業所における研修・労働環境整備の取組状況(MA、単位＝%)



※無回答を除き集計。

(2) 属性別にみた研修・労働環境整備の取組状況

研修・労働環境整備の取組状況を属性別にみたものが図表 3-20 である。

<業種別>

研修・労働環境整備の取組状況を業種別にみると、全体より 5 ポイント以上高い項目は、「宿泊業」では「シフト調整の工夫」「賄い（食事等）の充実」となっており、「飲食店」では「シフト調整の工夫」「賄い（食事等）の充実」「身だしなみ基準の緩和（髪色、ピアス、ネイル等）」となっている。また、「その他生活関連サービスなど」では「シフト調整の工夫」「OJT 研修に当たっての環境整備」「身だしなみ基準の緩和（髪色、ピアス、ネイル等）」となっている。

<事業所規模別>

研修・労働環境整備の取組状況を事業所規模別にみると、おおむね規模が大きくなるほど、「年次有給休暇の取得促進」「OJT 研修に当たっての環境整備」「幹部へのマネジメント研修の実施（店長候補の研修等）」「身だしなみ基準の緩和（髪色、ピアス、ネイル等）」「OFF-JT 研修の実施・拡充」「アルバイトの大学生への就活支援（セミナーの開催等）」「託児環境の整備（既存託児所との契約等も含む）」などの割合が高くなる。

図表 3-20 事業所における研修・労働環境整備の取組状況 (MA、単位＝%)【業種別、事業所規模別】

	n	ての O J T 研 修 環 境 整 備	実 施 ・ 拡 充 J T 研 修 の	候 補 の 研 修 等 (店 長)	幹 部 へ の マ ネ ジ メ ン ト 制 度 の 導 入	メ ン タ ー の 制 度 の 導 入	年 次 有 給 休 暇 の 取 得 進	シ フ ト 調 整 の 工 夫	実 賄 い （ 食 事 等 ） の 充	社 員 飲 み 会 へ の 補 助	社 員 旅 行 へ の 補 助	ネ イ ル 等 (髪 色 、 ピ ア ス 、 ネ イ ル 等)	身 だ し な み 基 準 の 緩 和 (髪 色 、 ピ ア ス 、 ネ イ ル 等)	ナ ハ ル の 就 活 支 援 (セ ミ ナ ー の 開 催 等)	も 含 む (セ ミ ナ ー の 開 催 等)	存 託 児 所 と の 契 約 等	託 児 環 境 の 整 備 (既 存 託 児 所 と の 契 約 等)	そ の 他	こ と に 取 り 組 ん で い る
全 体	2,592	42.0	25.4	41.6	13.6	70.2	42.6	5.0	14.6	11.3	27.3	7.7	4.1	0.8	9.1				
<業種>																			
小売業	2,224	41.7	27.9	44.1	15.0	73.7	39.2	2.5	14.8	11.4	25.7	8.2	4.5	0.8	8.7				
宿泊業	76	38.2	9.2	18.4	2.6	64.5	63.2	17.1	13.2	10.5	19.7	3.9	2.6	0.0	9.2				
飲食店	122	33.6	13.1	16.4	2.5	41.0	53.3	36.9	7.4	8.2	35.2	6.6	3.3	0.0	18.0				
その他生活関連サービス業など	170	53.5	8.2	37.1	7.6	48.2	70.0	9.4	17.1	12.4	45.3	3.5	0.6	1.2	7.6				
<事業所の従業員規模>																			
19人以下	1,224	35.5	23.6	41.6	14.5	69.9	35.3	3.9	12.1	12.6	20.7	4.9	3.8	1.1	9.5				
20～99人	1,210	46.1	26.1	40.6	12.9	69.7	49.7	6.0	17.0	10.7	32.3	7.9	3.6	0.5	9.1				
100人以上	145	60.7	34.5	47.6	11.0	76.6	46.2	6.2	13.1	4.8	41.4	29.7	9.7	0.0	6.2				

※全体について無回答を除き集計。表側の業種において、各項目について、全体より5ポイント以上高い数値に網。

(3) 入職の状況別にみた研修・労働環境整備の取組状況

過去 1 年間の人材確保・採用に関する取組において、「採用予定がなかった」以外に対象を限定したうえで、研修・労働環境整備の取組状況（無回答を除く）について、入職の状況別に集計したものが図表 3-21 である。

正社員の入職の状況別にみると、おおむね入職割合が高くなるほど、「年次有給休暇の取得促進」「シフト調整の工夫」「OJT 研修に当たっての環境整備」「身だしなみ基準の緩和（髪色、ピアス、ネイル等）」などの実施割合が高くなっている。パート・アルバイトの入職の状

況別にみると、入職割合が高くなるほど、「シフト調整の工夫」「OJT 研修に当たっての環境整備」「身だしなみ基準の緩和（髪色、ピアス、ネイル等）」「賄い（食事等）の充実」の実施割合が高い。

図表 3-21 事業所における研修・労働環境整備の取組状況 (MA、単位＝%)【入職の状況別】

	n	ての O J T 環 境 整 備 に 当 た っ	実 施 ・ 拡 充 O F F - J T 研 修 の	候 補 の 研 修 実 施 等 (店 長 メ ン タ ー 制 度 の 導 入	幹 部 へ の マ ネ ジ メ ン ト 研 修 の 実 施 (ア ド ミ ニ ス ト の 研 修 等	年 次 有 給 休 暇 の 取 得	シ フ ト 調 整 の 工 夫	実 賄 い (食 事 等) の 充	社 員 飲 み 会 へ の 補 助	社 員 旅 行 へ の 補 助	和 身 ネ イ ル (髪 色、 ピア ス、 緩	身 だ し な み 基 準 の 緩	ナ ー の 就 活 支 援 (セ ミ ナ ー の 開 催 等)	アル バ イ ト の 大 学 生 の 活 動 支 援	も 含 む 存 託 児 環 境 の 整 備 (契 約 等 既 有)	託 児 所 と の 契 約 等	そ の 他	こ と は 取 り 組 ん で い る	
＜入職の状況（正社員）＞																			
入職者はいない	1,164	43.0	26.8	41.6	12.5	69.4	41.8	4.6	12.0	10.7	22.2	7.3	4.4	1.0	8.8				
5%未満	538	38.3	27.1	48.1	15.8	69.5	38.5	4.8	19.5	11.2	35.3	6.1	4.8	0.0	11.0				
5～10%未満	251	49.8	22.7	49.8	26.7	72.9	47.4	5.6	25.1	25.1	32.3	6.8	4.4	0.4	6.4				
10%以上	133	56.4	36.8	45.9	13.5	76.7	51.1	9.0	21.1	15.0	36.1	11.3	2.3	0.8	3.0				
＜入職の状況（パート・アルバイト）＞																			
入職者はいない	679	42.3	28.9	45.7	18.9	75.1	37.3	2.5	16.1	15.8	19.3	6.9	6.3	1.5	8.7				
5%未満	608	41.0	23.4	35.4	9.4	64.8	43.6	5.4	13.0	10.0	24.5	9.4	4.4	0.2	13.8				
5～10%未満	445	48.5	26.3	34.6	11.0	69.2	55.7	7.0	22.2	11.0	39.3	11.5	3.6	0.2	4.9				
10%以上	299	56.9	25.8	43.5	11.7	64.2	64.5	12.7	10.0	5.4	41.8	8.7	3.0	1.0	5.7				

※過去1年間の人材確保・採用に関する取り組みにおいて（問16 正社員、パート・アルバイトごと）、「採用予定がなかった」以外（すなわち、事業所で、過去1年間に採用予定があった事業所）に対象を限定したうえで、無回答を除きクロス集計している。

4. 過去1年間の賃上げの状況

4-1. 過去1年間の賃上げの状況

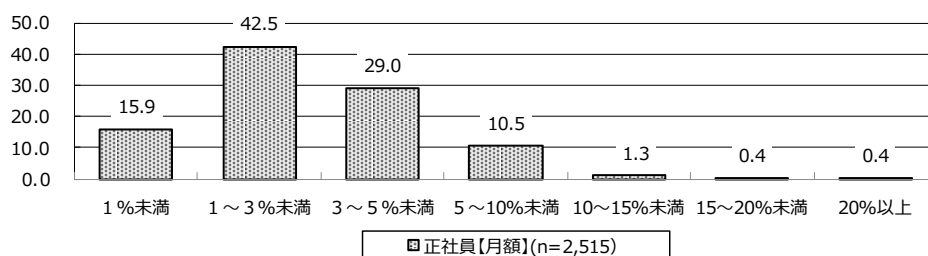
(1) 平均的な賃上げ率

調査では、事業所における過去1年間の賃上げの状況（正社員【月額】、パート・アルバイト【時給】での平均的な賃上げ率）を尋ねている（以下、「平均的な賃上げ率」という。「該当者がいない」及び、無回答を除き集計したものが図表 4-1（正社員【月額】）、図表 4-2（パート・アルバイト【時給】）である。

正社員【月額】の平均的な賃上げ率をみると、「1～3%未満」が 42.5%と最も高く、次いで、「3～5%未満」（29.0%）、「1%未満」（15.9%）、「5～10%未満」（10.5%）などとなっている。「3%以上・計」（「3～5%未満」「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20%以上」の合計。以下同じ）は、41.6%である（図表 4-1）。

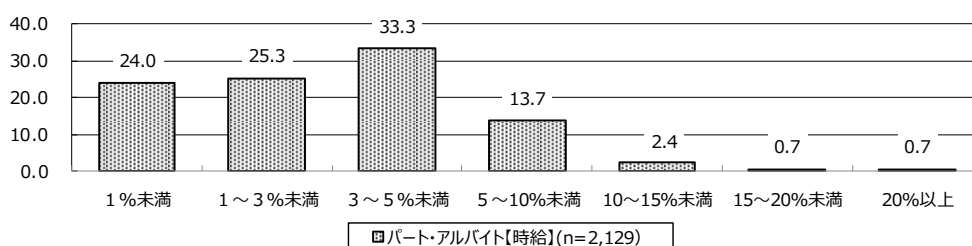
パート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率をみると、「3～5%未満」が 33.3%と最も高く、次いで、「1～3%未満」（25.3%）、「1%未満」（24.0%）、「5～10%未満」（13.7%）などとなっている。「3%以上・計」は、50.8%である（図表 4-2）。

図表 4-1 過去 1 年間の平均的な賃上げ率(正社員【月額】)(SA、単位＝%)



※「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。

図表 4-2 過去 1 年間の平均的な賃上げ率(パート・アルバイト【時給】)(SA、単位＝%)



※「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。

(2) 賃上げ率別にみた平均的な賃金

過去 1 年間の平均的な賃上げ率(正社員【月給】)別に、正社員の平均的な月額賃金(残業代、ボーナスを除く)をみたものが図表 4-3 である。それによれば、正社員【月額】の平均的な賃上げ率がおおむね低くなるほど、月額賃金「20 万円未満」の割合が高くなり、「1%未満」では「20 万円未満」の割合は 13.7%となっている。

「25 万円以上・計」(「25～30 万円未満」「30～35 万円未満」「35 万円以上」の合計)の割合でみると、「3～5%未満」(64.0%)、「1～3%未満」(60.4%)がともに 6 割台であり、「5%以上」が 46.6%、「1%未満」が 40.2%となっている。

図表 4-3 正社員の平均的な月額賃金(SA、単位＝%)【平均的な賃上げ率別】

	n	正社員の平均的な月額賃金						計 25 万円以上・計
		20 万円未満	20 万円～25 万円未満	25 万円～30 万円未満	30 万円～35 万円未満	35 万円以上		
全体	2,560	8.1	36.1	32.7	15.6	7.4		55.7
<正社員【月額】の平均的な賃上げ率>								
1%未満	388	13.7	46.1	24.0	12.6	3.6		40.2
1～3%未満	1,040	7.1	32.5	34.7	16.1	9.6		60.4
3～5%未満	719	5.1	30.9	39.8	16.8	7.4		64.0
5%以上	313	6.7	46.6	23.6	16.6	6.4		46.6

※ 1：全体について「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。正社員の月額賃金は残業代、ボーナスを除く。正社員の月額賃金の「20万円未満」は「15万円未満」「15～20万円未満」の合計であり、「35万円以上」は「35～40万円未満」「40万円以上」の合計。

※ 2：「25万円以上・計」は、「25～30万円未満」「30～35万円未満」「35万円以上」の合計。

過去1年間の平均的な賃上げ率（パート・アルバイト【時給額】）別に、パート・アルバイトの平均的な時給額をみたものが図表4-4である。それによれば、「1%未満」では、「1,000～1,100円未満」が39.1%でもっとも高く、次いで「1,000円未満」が23.9%などとなっている。「1～3%未満」「3～5%未満」「5%以上」では、いずれも、「1,000円未満」が4割前後でもっとも高く、「1,000～1,100円未満」（2～3割）、「1,100～1,200円未満」（2割前後）で分布している。

「1,100円以上・計」（「1,100～1,200円未満」「1,200～1,300円未満」「1,300円以上」の合計）の割合でみると、賃上げ率「1%未満」で37.0%となっており、「5%以上」で34.6%、「3～5%未満」で34.4%、「1～3%未満」では29.9%となっている。

図表4-4 パート・アルバイトの平均的な時給額（SA、単位＝%）【平均的な賃上げ率別】

	n	パート・アルバイトの平均的な時給額						上1 ・ 計1 （ ※0 2円 ）以 上
		1 0 0 0 円 未 満	1 1 0 0 0 円 未 満	1 1 0 0 0 円 未 満	1 1 2 1 3 2 0 0 0 0 円 未 満	1 3 0 0 円 以 上		
全 体	2,260	34.9	31.1	19.5	10.2	4.3		34.0
<パート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率>								
1%未満	494	23.9	39.1	15.8	15.8	5.5		37.0
1～3%未満	529	38.8	31.4	20.8	4.9	4.2		29.9
3～5%未満	701	40.1	25.5	19.3	11.3	3.9		34.4
5%以上	364	38.5	26.9	20.9	9.6	4.1		34.6

※1：全体について「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。パート・アルバイトの時給額は、「1,000円未満」「900円未満」「900～1,000円未満」の合計であり、「1,300円以上」は「1,300～1,400円未満」「1,400～1,500円未満」「1,500～1,600円未満」「1,600～1,700円未満」「1,700～1,800円未満」「1,800～1,900円未満」「1,900～2,000円未満」「2,000円以上」の合計。

※2：「1,100円以上・計」は、「1,100～1,200円未満」「1,200～1,300円未満」「1,300円以上」の合計。

4-2. 属性別にみた平均的な賃上げ率

(1) 離職の状況別にみた平均的な賃上げ率

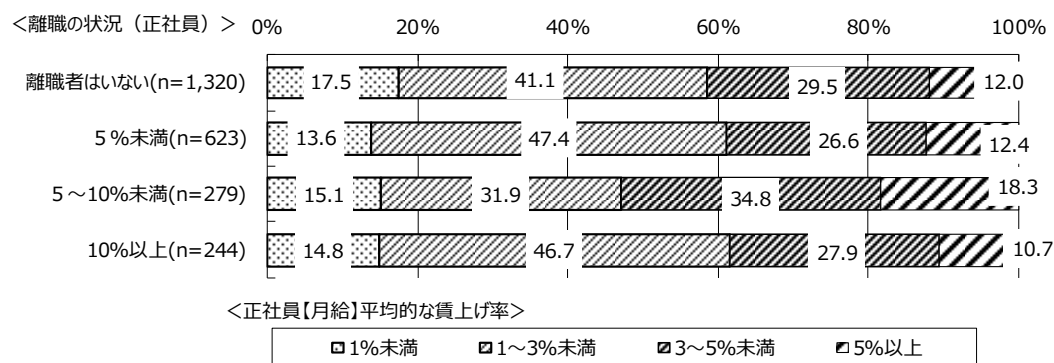
平均的な賃上げ率（正社員【月給】とパート・アルバイト【時給】）について、離職の状況別にみたものが図表4-5、図表4-6である。

正社員【月額】の平均的な賃上げ率について離職の状況別にみると、離職割合「5～10%未満」で、賃上げ率が「3～5%未満」（34.8%）、「5%以上」（18.3%）の割合が他に比べて高くなっている（図表4-5）。

パート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率について離職の状況別にみると、おおむね離職割合が高くなるほど、賃上げ率が「3～5%未満」「5%以上」の割合がそれぞれ高くなる傾向にある。一方、「離職者はいない」では、賃上げ率「1%未満」の割合が他に比べて高い（図表4-6）。

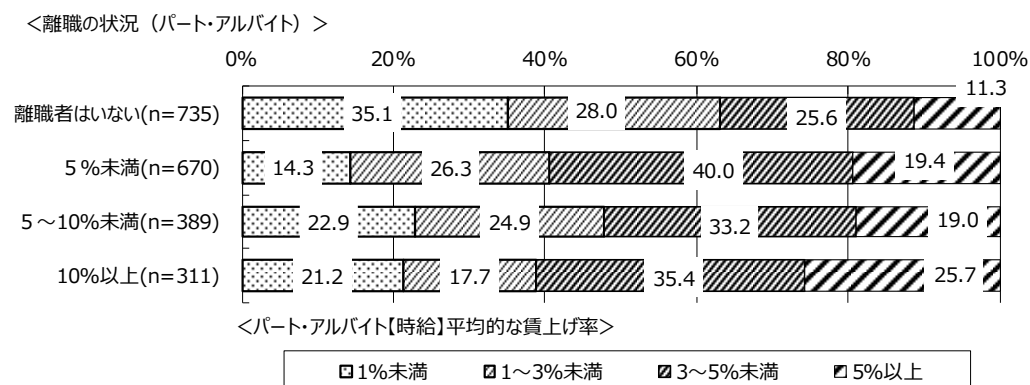
就業形態間を比較すると、正社員に比べて、パート・アルバイトの方が、離職割合が高いほど、賃上げ率に影響を受けやすいようだ。

図表 4-5 正社員【月給】の平均的な賃上げ率(SA、単位=%)【離職の状況(正社員)別】



※「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。

図表 4-6 パート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率(SA、単位=%)【離職の状況(パート・アルバイト)別】



※「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。

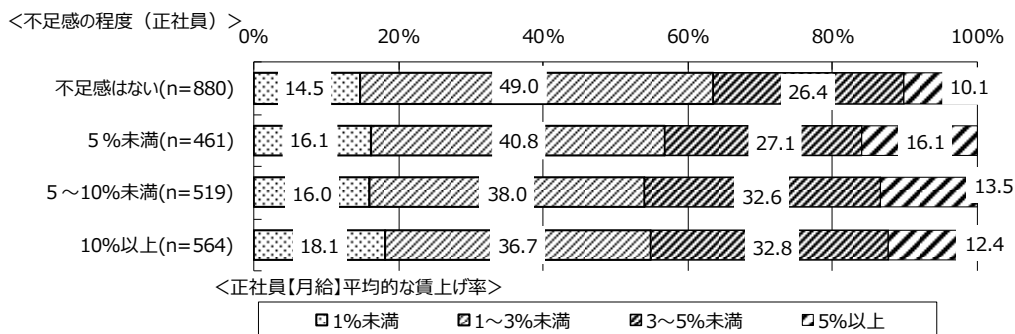
(2) 過不足に対する認識別にみた平均的な賃上げ率

正社員【月給】と、パート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率について、不足感の程度別にみたものが図表 4-7、図表 4-8 である。

正社員【月額】の平均的な賃上げ率について不足感の程度別にみると、おおむね不足感の程度が高くなるほど、賃上げ率「3%以上・計」（「3～5%未満」「5%以上」の合計。以下同じ）の割合が高くなる傾向にある（図表 4-7）。

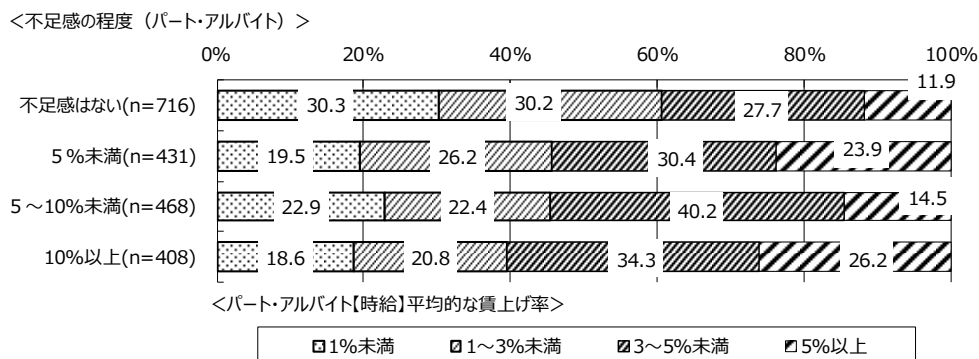
パート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率について不足感の程度別にみると、おおむね不足感の程度が高くなるほど、賃上げ率「3%以上・計」の割合が高くなる傾向にある（図表 4-8）。

図表 4-7 正社員【月給】の平均的な賃上げ率(SA、単位＝%)【不足感の程度(正社員)別】



※「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。

図表 4-8 パート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率(SA、単位＝%)【不足感の程度(パート・アルバイト)別】



※「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。

(3) 求人募集時の賃金の引上げの実施状況別にみた平均的な賃上げ率

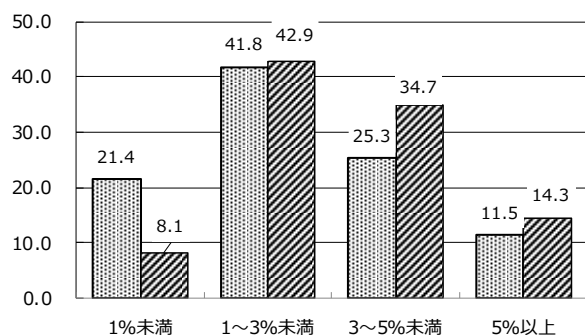
調査では、過去1年間の事業所における人材確保・採用に関する取組の実施状況を尋ねている。正社員【月給】とパート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率について、「求人募集時の賃金の引上げ」の実施状況別にみたものが図表 4-9 である。

求人募集時の賃金の引上げ実施事業所の正社員【月額】の平均的な賃上げ率は「3～5%未満」が 34.7%、「5%以上」が 14.3%となっており、どちらも未実施事業所に比べ実施事業所の方が割合は高い。一方、「1%未満」の割合は、未実施事業所が 21.4%、実施事業所が 8.1%となっており、未実施事業所の方が高い(図表 4-9①)。

求人募集時の賃金の引上げ実施事業所のパート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率は「3～5%未満」が 38.1%、「5%以上」が 22.5%となっており、どちらも未実施事業所に比べ実施事業所の方が割合は高い。一方、「1%未満」の割合は、未実施事業所が 35.6%、実施事業所が 14.0%となっており、未実施事業所の方が高くなっている(図表 4-9②)。

図表 4-9 平均的な賃上げ率(SA、単位＝%)【求人募集時の賃金の引上げの実施状況別】

①正社員【月給】平均的な賃上げ率

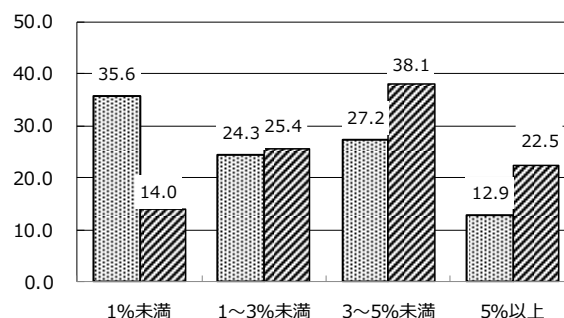


【人材確保・採用の取組（求人募集時の賃金の引上げ）】

□未実施(n=1,306) ■実施(n=1,042)

※「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。

②パート・アルバイト【時給】平均的な賃上げ率



【人材確保・採用の取組（求人募集時の賃金の引上げ）】

□未実施(n=930) ■実施(n=1,090)

※「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。

(4)販売商品・サービス価格の引上げの実施状況別にみた平均的な賃上げ率

調査では、「販売商品・サービス価格の引上げ」⁹の有無について尋ねている。正社員【月給】とパート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率について、「販売商品・サービス価格の引上げ」の実施状況別にみたものが図表 4-10 である。

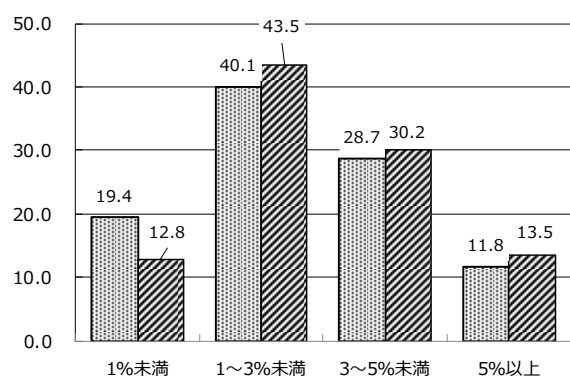
正社員【月額】の平均的な賃上げ率について、販売商品・サービス価格の引上げの実施状況別にみると、賃上げ率「1～3%未満」「3～5%未満」のいずれの割合においても、未実施事業所に比べ実施事業所の方が高い。一方、「1%未満」の割合は、未実施事業所が 19.4%、実施事業所が 12.8%となっており、未実施事業所の方が高い（図表 4-10①）。

パート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率について、販売商品・サービス価格の引上げの実施状況別にみると、実施事業所の賃上げ率は「3～5%未満」が 35.5%、「5%以上」が 18.8%となっており、未実施事業所に比べ実施事業所の方が割合は高い。一方、「1%未満」の割合は、未実施事業所が 28.3%、実施事業所が 20.4%となっており、未実施事業所の方が高くなっている（図表 4-10②）。

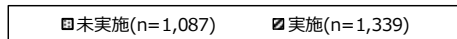
⁹ 「販売商品・サービス価格の引上げ」の分布については、本報告書（5 頁）の「図表 2 回答事業所の属性【労働環境、労働条件、事業運営関係】」の「問 19：事業所運営での実施状況」参照。

図表 4-10 過去 1 年間の平均的な賃上げ率 (SA、単位＝%)【販売商品・サービス価格の引上げの実施状況別】

①正社員【月給】平均的な賃上げ率

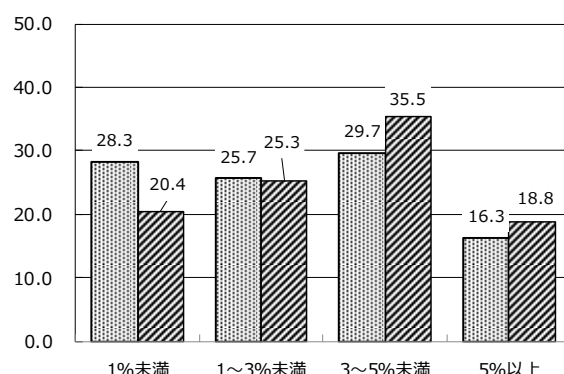


【販売商品・サービス価格の引上げ】



※「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。

②パート・アルバイト【時給】平均的な賃上げ率



【販売商品・サービス価格の引上げ】



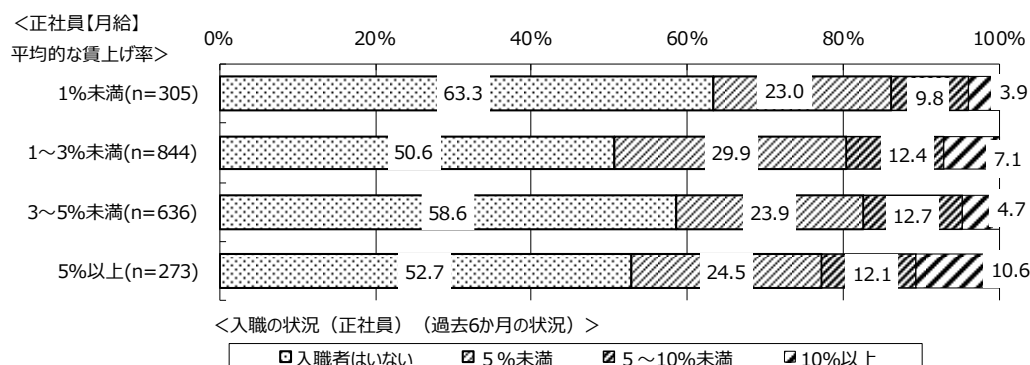
※「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。

4-3. 賃上げ率別にみた入職の状況

調査では、従業員の入職の状況（過去 6 か月の状況）について尋ねている。そこで、過去 1 年間の人材確保・採用に関する取組において、「採用予定がなかった」以外（過去 1 年間に採用予定があった事業所）に対象を限定したうえで、平均的な賃上げ率別に正社員の入職の状況について無回答を除き集計したものが図表 4-11 である。

それによれば、おおむね正社員【月給】の賃上げ率が高くなるほど、正社員の入職割合「5～10%未満」「10%以上」の割合が高くなる傾向にある。

図表 4-11 正社員の入職の状況 (SA、単位＝%)【正社員【月給】平均的な賃上げ率別】



※過去1年間の人材確保・採用に関する取組（問16正社員）において、「採用予定がなかった」以外（すなわち、過去1年間に採用予定があった事業所）に対象を限定したうえで、無回答を除き集計。

なお、正社員の月額賃金について、25 万円未満と 25 万円以上に分けたうえで、平均的な賃上げ率別に正社員の入職の状況について集計したものが図表 4-12 である。それによれば、

25万円未満では、賃上げ率が低くなるほど「入職者はいない」の割合が高くなる一方で、おおむね賃上げ率が高くなるほど、入職割合「5%以上・計」（「5～10%未満」「10%以上」の合計。以下同じ）の割合は高くなる傾向にある。25万円以上では、入職割合「5%以上・計」の割合はいずれの賃上げ率でも1～2割となっている。

図表 4-12 正社員の入職の状況 (SA、単位＝%)【月額賃金別・正社員【月給】平均的な賃上げ率別】

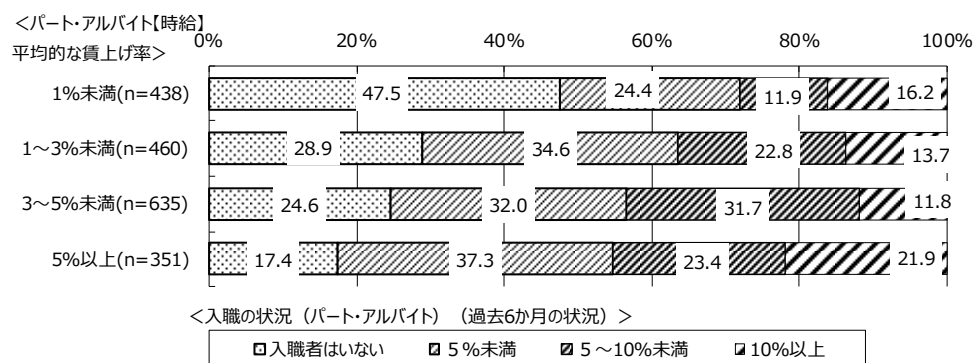
	入職の状況（正社員）（過去6か月の状況）											
	平均的な月額賃金25万円未満						平均的な月額賃金25万円以上					
	n	い入 職者 はい な	5 % 未 満	満5 % 1 0 % 未	1 0 % 以 上	5 % 以 上 ・ 計	n	い入 職者 はい な	5 % 未 満	満5 % 1 0 % 未	1 0 % 以 上	5 % 以 上 ・ 計
<正社員【月給】平均的な賃上 げ率>												
1%未満	182	62.6	24.2	10.4	2.7	13.2	118	62.7	22.0	9.3	5.9	15.3
1～3%未満	311	54.7	28.3	10.0	7.1	17.0	524	47.5	31.1	14.1	7.3	21.4
3～5%未満	225	51.1	33.8	11.6	3.6	15.1	405	62.7	18.8	13.3	5.2	18.5
5%以上	143	42.7	30.8	14.0	12.6	26.6	126	63.5	18.3	10.3	7.9	18.3

※1：過去1年間の人材確保・採用に関する取組（問16正社員）において、「採用予定がなかった」以外（すなわち、過去1年間に採用予定があった事業所）に対象を限定したうえで、無回答を除き集計（正社員の月額賃金（残業代、ボーナス等を除く）で25万円未満、25万円以上に分けて集計）。

※2：「5%以上・計」は、「5～10%未満」「10%以上」の合計。

同様に、平均的な賃上げ率別にパート・アルバイトの入職の状況について集計したものが図表 4-13 である。それによれば、おおむねパート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率が高くなるほど、パート・アルバイトの入職割合が高くなる傾向にある。

図表 4-13 パート・アルバイトの入職の状況 (SA、単位＝%)【パート・アルバイト【時給】平均的な賃上げ率別】



※過去1年間の人材確保・採用に関する取組（問16パート・アルバイト）において、「採用予定がなかった」以外（すなわち、過去1年間に採用予定があった事業所）に対象を限定したうえで、無回答を除き集計。

なお、パート・アルバイトの時給額について、1,100円未満と1,100円以上に分けたうえで、平均的な賃上げ率別にパート・アルバイトの入職の状況について集計したものが図表 4-14 である。

それによれば、1,100 円未満では、賃上げ率が低くなるほど「入職者はいない」の割合が高くなる一方で、おおむね賃上げ率が高くなるほど、入職割合「5%未満」の割合は高くなる傾向にある。「5%以上・計」でみると、賃上げ率「1%未満」で 2 割程度だったものが、「1～3%未満」「3～5%未満」「5%以上」で 4 割前後と高くなっている。

1,100 円以上では、賃上げ率が低くなるほど「入職者はいない」の割合が高くなる一方で、おおむね賃上げ率が高くなるほど、入職割合「5～10%未満」の割合は高くなる傾向にある。入職割合「5%以上・計」でみると、おおむね賃上げ率が高くなるほど、その割合は高くなる傾向にある。

図表 4-14 パート・アルバイトの入職の状況（SA、単位＝％）

【時給額別・パート・アルバイト【時給】平均的な賃上げ率別】

	入職の状況（パート・アルバイト）（過去6か月の状況）											
	平均的な時給額1,100円未満						平均的な時給額1,100円以上					
	n	い 入 職 者 は い な	5 % 未 満	満 5 % 1 0 % 未	1 0 % 以 上	5 % 以 上 ・ 計	n	い 入 職 者 は い な	5 % 未 満	満 5 % 1 0 % 未	1 0 % 以 上	5 % 以 上 ・ 計
<パート・アルバイト【時給】 平均的な賃上げ率>												
1%未満	261	52.9	25.7	10.7	10.7	21.5	168	38.1	22.6	14.3	25.0	39.3
1～3%未満	315	25.1	35.2	25.1	14.6	39.7	140	35.0	34.3	18.6	12.1	30.7
3～5%未満	424	25.2	31.4	33.3	10.1	43.4	205	23.9	33.2	27.8	15.1	42.9
5%以上	228	18.0	43.4	21.5	17.1	38.6	115	13.0	27.8	28.7	30.4	59.1

※過去1年間の人材確保・採用に関する取組（問16パート・アルバイト）において、「採用予定がなかった」以外（すなわち、事業所で、過去1年間に採用予定があった事業所）に対象を限定したうえで、無回答を除き集計（パート・アルバイトの時給額で1,100円未満、1,100円以上に分けて集計）。

※2：「5%以上・計」は、「5～10%未満」「10%以上」の合計。