

人材紹介サービスの現状と課題について



一般社団法人『民間事業者の質を高める』
全国介護事業者協議会

1. はじめに
2. 人材紹介サービス利用の現状（A社データ）
3. 人材紹介サービス利用の現状から課題抽出
4. 人材紹介サービスの課題のまとめ
5. 人材紹介サービスの改善点について

1. はじめに

■長引くコロナ禍において、利用者の利用控えやクラスター発生等感染拡大による休業などが介護事業者の運営や経営状況に大きな影響を及ぼしている。

■さらに社会情勢の影響による物価高騰が追い打ちをかけ、介護事業者の経営状況にさらに大きな影響を及ぼしている。「電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援地方交付金」が交付されてもなお、約3割の施設・事業所が事業継続の危機等を感じている。

※参考資料：物価・光熱水費等の高騰による介護施設・事業所への影響調査についての集計結果より

■2022.10には最低賃金（時給）が全国加重平均で31円（3.3%）引き上げられ、事業経費の中で大きな割合を占める人件費が高騰し、介護事業者の経営状況は、ますます危機的な状況となっている。

■上記のようにさまざまな経営上の影響を受ける中においても、質の高いサービス提供を継続するために人材の確保・育成は途切れさせることが出来ないため、人材紹介サービスの利用が年々増えており、人材の質・紹介会社の質・紹介手数料の設定など多くの課題が見えてきた。

2. A社人材紹介サービス利用の現状

	2018.9-2019.8	2019.9-2020.8	2020.9-2021.8	2021.9-2022.8	2022.9-2023.3
看護師(正社員)	2	9	3	4	2
看護師(パート)	5	3	1	12	2
PTOT(正社員)	6	1	0	3	
PTOT(パート)	2	0	0	0	0
介護福祉士(正社員)	2	4	5	4	0
介護福祉士(パート)	0	0	0	3	3
介福以外(正社員)	0	2	2	3	1
介福以外(パート)	0	0	0	0	0
ケアマネ	1	2	2	2	0
	0	0	0	0	0
保育士	0	0	0	1	0
	0	0	0	1	0
児発管	0	0	1	0	1
	0	0	0	0	0
その他(総合職)	0	0	1	0	0
合計人数	18	21	14	33	9
紹介料合計	12870898	18855022	11676455	21846103	6272596
一人当たり紹介料	715050	897858	834033	662003	696955
退職者数	8	15	9	19	0
退職率	44.4%	71.4%	64.3%	57.6%	0.0%
返金有	1	8	1	6	0
返金額	408564	3512805	255024	1964011	0

※2022.9-2023.3の退職者の実績については未集計

3. A社人材紹介サービス利用の現状から課題抽出

- 正社員とパートの比率にもよるが、人材確保が年々困難になっている現状で、人材紹介サービスを利用した人材確保が増えている
- 数年前は看護師やPTOTなどの専門職の確保に利用することが多かったが、最近は介護職やケアマネや保育士や児発管など、ほとんどの職種で人材確保が困難になり、人材紹介サービスを利用しなければ人材を確保出来なくなっている
- 紹介料は想定年収の20～25%が多かったが、30～35%に上がってきている傾向がある
※5%上乗せすることで短期間（急ぎ案件）で紹介できるプランがあると提案されたことがある
- WEB求人の成功報酬型の人材紹介も増えており、返金期間が短いなど条件がわかりにくく多様化している
- パートの紹介手数料が定額で設定されている紹介会社が多く、勤務時間数が少ないパート人材を複数確保する際に多額の紹介手数料がかかる
- 返金適応期間が短縮され、返金額（%）が下がっている傾向がある

【A社人材紹介サービス利用のトラブル事例】

- 入職後1か月以内に妊娠、訪問看護・オンコールなど募集した業務内容を遂行出来なくなった
→複数事例あり、対応は人材紹介会社によって異なり、交渉によって返金ある場合と無い場合もある
- 入職後1週間で【適応障害】の診断で傷病手当を使って休職し、3か月後復帰したが5か月で退職した
→現場業務にほとんど就いていないにも関わらず、在籍期間については返金なし
- 入社後に紹介会社を通して聞いていた業務内容・雇用条件に齟齬があるケースがある
→担当者が求職者と面識が無いケースや面接に立ち会わずFAXのやりとりのみのケースもある
- 複数の紹介会社に登録しており、内定後に急遽キャンセルになるケースや入職日に出社しないなどモラルを欠いたケースもある

4. 人材紹介サービス課題のまとめ

紹介される人材の質について

- 自力で就職活動をしていない人材が多いせいか、働くことに対する意識が希薄な人材が多い
 - 会社の理念の浸透やチームワークの意識が希薄な人材が多い
 - 資格や経験は有していても、ビジネスマナーや社会人としてのモラルに欠ける人材が多い
- 勤務先への帰属意識が低く、既存社員との人間関係構築や定着率が低いことに影響している

人材紹介会社の担当者の質について

- 面接に立ち会わない・面識がない人材を紹介してくるなど紹介先のニーズに応えようとする意識が希薄な人材が多い
 - 介護業界の仕事やニーズに精通している担当者が在籍している紹介会社がない
- 紹介先が求める人材や必要としている現場業務とのミスマッチが生じることが多い

紹介手数料の設定について

- 紹介手数料が年々高騰している傾向があるうえに、紹介会社によって手数料の設定や返金の考え方にばらばらつきがある
 - 人材の質や担当者のマッチング意識の低さなどから退職者が多いが、6か月を超える退職者が殆どであるため返金がほぼ無い現状で経営状況への圧迫が大きい
 - 紹介手数料の原資となっている介護報酬が下がっている現状で、紹介手数料を支出しながら介護人材の処遇改善は限界がきている
- サービスの質の担保につながる人材確保が困難になるなど介護事業の継続そのものに影響を及ぼす可能性がある

5. 人材紹介サービスの改善点について

紹介する人材の質の担保

- ビジネスマナーなど社会人教育
- 介護現場で働くことを前提としたキャリアカウンセリングを実施

紹介会社の担当者の質の担保

- 紹介先のニーズの把握・マッチングなど責任ある人材紹介の実施
- 医療・介護・福祉業界に精通した人材の配置

紹介会社の担当者の質の担保

- 介護事業者の収入の特性や公共性を踏まえた手数料設定
- 能力や経験・実務的なスキルに合わせた弾力的な手数料設定
- 想定年収の考え方の見直しや手数料の設定の水準を決める（1割程度に留めるなど）

上記の内容をガイドラインに盛り込み、定期的な監査指導を実施すると同時に事業者側からの相談窓口を設置したりヒヤリングを実施するなどして紹介会社の適正化を進めてもらいたい