

平成 26 年度 調査研究事業
「医療関連サービスにおける
人材確保に関する調査研究」

報 告 書

平成 27 年 3 月

一般財団法人 医療関連サービス振興会

■ 目次 ■

I. 調査概要	1
1. 調査の背景と目的	1
2. 調査の方法	2
1) 調査対象業種の選定と抽出方法	2
2) 調査・検討方法	3
II. アンケート調査結果	7
1. 対象事業者の現場従事者数及び構成	7
2. 雇用・活用状況	10
1) 雇用状況	10
2) 募集状況	14
3) 「高齢者」の雇用・活用状況	20
4) 「外国人」の雇用・活用状況	25
5) 「子育て、介護世代」の雇用・活用状況	30
6) 「障がい者」の雇用・活用状況	33
7) 「若年齢者」の雇用・活用状況	37
3. 人材の育成・活用状況	38
1) 人材の育成・活用状況	38
2) 病院からの依頼への対応状況	46
3) 研修の状況	48
4) 人材確保の取組み	54
III. インタビュー調査結果	(省略)
IV. 調査結果のまとめ	101
参考資料：調査票	105

1. 調査概要

1. 調査の背景と目的

日本の人口は2008年の1億2千8百万人をピークに減少傾向となっている。総務省が発表した2013年10月1日現在の人口は1億2千7百万人である。また15～64歳の生産年齢人口は総人口よりも減少スピードが速く、1995年の8千7百万人から2013年には7千9百万人と32年ぶりに8千万人を下回った。一方、65歳以上の老年人口は微増が続いていて2013年には3千1百万人となり総人口に占める割合は25.1%、4人に1人が高齢者という社会になった。

こうした人口の減少、人口構造の変化は社会に大きな影響を与える。産業界全体でみると機械化、自動化が難しい産業では特に雇用の確保が大きな課題となってくる。雇用拡大のためには従来就労していなかった層の労働参加率を高める必要がある。このため高齢者の就労期間を長くする定年延長制度、家庭に入った主婦が職場に復帰できるようにする子育て支援のための休業制度など支援策が出てきている。

医療も自動化が難しい産業の一つである。医療界では労働力の確保が難しくなるという状況の中で、一方では、高齢者の増加が医療ニーズの拡大につながるという状況であり、大変厳しい局面を迎えている。

「平成24年度医療関連サービス実態調査」では、医療関連サービス事業における大きな問題点・課題として「人材の確保」が挙げられている。業種別にみると「医療事務」、「在宅医療サポート」では9割以上、「滅菌消毒」、「患者等給食」で8割以上、「院内清掃」、「医療情報サービス」、「医業経営コンサルティング」で7割以上の事業者が人材確保を問題点・課題として挙げている。

以上の状況を踏まえ、医療関連サービスの各業界における雇用の多様化、高齢者、子育て世代、介護世代等の雇用実態の把握に努め、課題を見出すとともに有用な対応策を考えることを調査研究の目的とした。

2. 調査の方法

1) 調査対象業種の選定と抽出方法

医療関連サービス振興会の「医療関連サービスマーク」認定業種の中から、今回は下記の2点を考慮して調査対象業種を検討した。

- (1) 「平成 24 年度医療関連サービス実態調査」において「人材の確保」を問題点・課題として挙げている事業者の比率が高い業種
- (2) 例えば「医療用ガス供給設備保守点検」における「高圧ガス製造保安責任者」のような国家資格の取得が必ずしも必要でなく、従事者の中で比較的パートタイマー（非正規雇用者、短時間雇用者）の比率が高いとみられる業種

以上を考慮した結果「滅菌消毒」、「患者等給食」、「寝具類洗濯」、「院内清掃」の4業種を選定した。各サービスの概要は以下の通りである。

調査対象業種	サービスの概要
滅菌消毒	滅菌センターまたは医療機関内において、医療機関で使用された医療用器具、手術衣等の繊維製品の滅菌消毒を行う
患者等給食	医療機関に入院している患者、妊婦、産婦等に対して食事の提供、盛り付け、配膳、食器洗浄等を行う
寝具類洗濯	医療機関に入院している患者、妊婦、産婦等が使用した寝具類（布団、毛布、シーツ、枕、病衣等）の洗濯、乾燥、消毒を行う
院内清掃	医師等の業務の用に供される施設、または、患者の入院の用に供される施設の清掃を行う

なお4業種の「人材の確保」を課題とする事業者の比率は以下の通りである。

調査対象業種	「人材の確保」を問題点・課題とした回答率
滅菌消毒	86.2%
患者等給食	89.0%
寝具類洗濯	47.5%
院内清掃	75.3%

■調査対象事業者の抽出方法

医療関連サービスマーク認定事業者名簿より、①滅菌消毒、②患者等給食、③寝具類洗濯の3業種については、受託実績のない事業者を除外し、全数を対象とした。④院内清掃については、医療関連サービス振興会の平成 25 年度「医療関連サービスの質と受託にかかる価格設定等に関する調査研究」の回答事業者（121 事業者）を優先抽出し、その他 379 事業者は無作為抽出とし、500 事業者を対象とした。

なお、複数の業種で認定を受けている場合、認定事業者数の少ない業種から①⇒②⇒③⇒④の順で業種を優先して1事業者1業種のみとした。

2) 調査・検討方法

調査方法は郵送による「アンケート調査」および、訪問あるいは電話聴取による「インタビュー調査」の2つの調査手法を用いて、各々以下の要領にて実施した。また、調査の段階ごとに検討会を開いて議論を重ねた。

① アンケート調査

(a) 目的

医療関連サービスにおける人材採用状況および人材の育成・活用状況について調査・分析し、実態把握することを目的とした。

(b) 対象数と回収結果

調査対象業種	調査対象数	有効回収数	有効回収率
滅菌消毒	44 事業者	24 事業者	54.5%
患者等給食	156 事業者	77 事業者	49.4%
寝具類洗濯	160 事業者	85 事業者	53.1%
院内清掃	500 事業者	222 事業者	44.4%
合計	860 事業者	408 事業者	47.4%

(c) 実査の方法

郵送法（郵送依頼、郵送回収）質問紙自記入方式

* 調査票発送2週間後に督促状（ハガキ）を送付し、また投函締切日前に電話にて未回答の事業者に督促を行った。

(d) 調査の期間

2014年10月14日～11月26日

(e) 調査内容

- 人材の採用・就労状況
 - * 従事者数
 - * 人材の充足状況
 - * 募集方法
- 「高年齢者」、「外国人」、「子育て、介護世代」、「障がい者」、「若年齢者」の雇用・活用
 - * 雇用理由・目的
 - * 雇用・活用に当たっての取組み
- 人材の育成・活用
 - * 人材の育成・活用に当たっての取組み
 - * 病院からの依頼で対応しにくかったこと
 - * 研修の実施状況
 - * 人材確保に効果があった取組み
- その他
 - * 人材確保問題に関する意見・要望
 - * 人材確保以外での対策や取組み

■表・グラフの見方

◆回答比率（％）

比率は、全体数を 100％とした百分比で算出し、小数点以下第 2 位を四捨五入している。

そのため、百分比の合計が 100％に満たない、または上回ることがある。

単数回答の設問（選択肢に 1 つだけ○を付すもの）の場合は、その合計はほぼ 100％になるが、複数回答の設問（選択肢のいくつでも○を付すもの）では、合計が 100％を上回ることがある。

◆グラフの種類

単数回答の設問は帯グラフ・円グラフ、複数回答の設問は棒グラフとしている。

ただし、単数回答と複数回答で同一の選択肢を用いた設問については、棒グラフでまとめて表示している。

◆中央値

データを大きさの順に並べたとき、中央に位置する値。

② インタビュー調査

(a) 目的

アンケート調査による実態把握を踏まえ、医療関連サービス事業者個々における人材確保に関する具体的な取組みについて施策の内容、効果、問題点などの聞き取りを実施した。

(b) 調査対象

「訪問」と「電話による聴取」の2つの方法で、下記の19事業者のアンケート調査回答者に対してインタビュー調査を行った。

調査対象業種	訪問調査	電話聴取調査
滅菌消毒	1事業者	2事業者
患者等給食	1事業者	2事業者
寝具類洗濯	1事業者	3事業者
院内清掃	2事業者	7事業者
合計	5事業者	14事業者

(c) 調査内容

- 受託病院の特徴、状況
 - * 営業・受注方法
 - * 契約期間と継続状況
- 人材の採用・就労状況
 - * 離職理由
 - * 募集方法・状況
- 「高年齢者」、「外国人」、「子育て、介護世代」、「障がい者」、「若年齢者」の雇用・活用
 - * 雇用・活用状況
 - * 活用にあたっての取組み
 - * 課題とそれに対する取組み
 - * 今後の展望
- 人材の育成、活用
 - * 研修状況
 - * ミーティング実施状況
- その他
 - * 人材確保に関する意見・要望

③検討会の設置開催 計3回

	時期	主テーマ
第一回	平成26年7月30日	本事業全体実施計画案の検討 アンケート実施体系案の検討
第二回	平成26年12月8日	調査結果中間報告
第三回	平成27年2月4日	成果報告書案の検討

<委員構成>敬称略、五十音順

柴崎 榮一	一般社団法人日本病院寝具協会 常任理事
○布施 泰男	株式会社社会システムプランニング 主席研究員
堀口 弘	公益社団法人全国ビルメンテナンス協会 常務理事
村上 元	一般社団法人日本滅菌業協会 事務局長
山田 英男	日清医療食品株式会社 常務取締役営業本部長

○座長

II. アンケート調査結果

1. 対象事業者の現場従事者数及び構成

対象事業者に対し、該当事業の業務遂行場所で働く従事者の人数（以降、現場従事者数）を尋ねた。例えば院内清掃では、専門の事業者が少なく、ビルメンテナンス業務における清掃のうちの一部であることが多い。その場合は院内清掃の現場に従事している人のみが「現場従事者」となる。

また、現場従事者数は規模にばらつきがみられたため、中央値を算出している。

■滅菌消毒

滅菌消毒の対象事業者の現場従事者数をみると、常勤で最も多いのは「100～300人未満」で25.0%、次いで「10人未満」が16.7%で、常勤の中央値は33人となる。パートタイマーで最も多いのは「10人未満」で33.3%、次いで「10～20人未満」、「30～50人未満」がそれぞれ16.7%。パートタイマーの中央値は14人となる。

一方、性別では「女性」が63.8%。年代別では「40～49歳」が30.9%で割合が最も高く、次いで「30～39歳」が20.9%となる。

■患者等給食

患者等給食の対象事業者の現場従事者数をみると、常勤は「100～300人未満」と「300～1千人未満」の割合が最も高く各々19.5%、次いで「50～100人未満」が18.2%で、常勤の中央値は81人となっている。パートタイマーで最も多いのは「100～300人未満」で24.7%、次いで「50～100人未満」が16.9%。パートタイマーの中央値は141人となる。

一方、性別では女性の割合が高く70.8%、年代では「60～69歳」が26.7%で最も割合が高く、「70歳以上」（3.6%）と合わせると60歳以上が約3割を占める。

■寝具類洗濯

寝具類洗濯の対象事業者の現場従事者数をみると、常勤は「30～50人未満」が24.7%と最も高く、次いで「10人未満」が20.0%、常勤の中央値は32人となる。パートタイマーで最も多いのは「10人未満」が41.2%、次いで「30～50人未満」が18.8%。パートタイマーの中央値は12人となる。

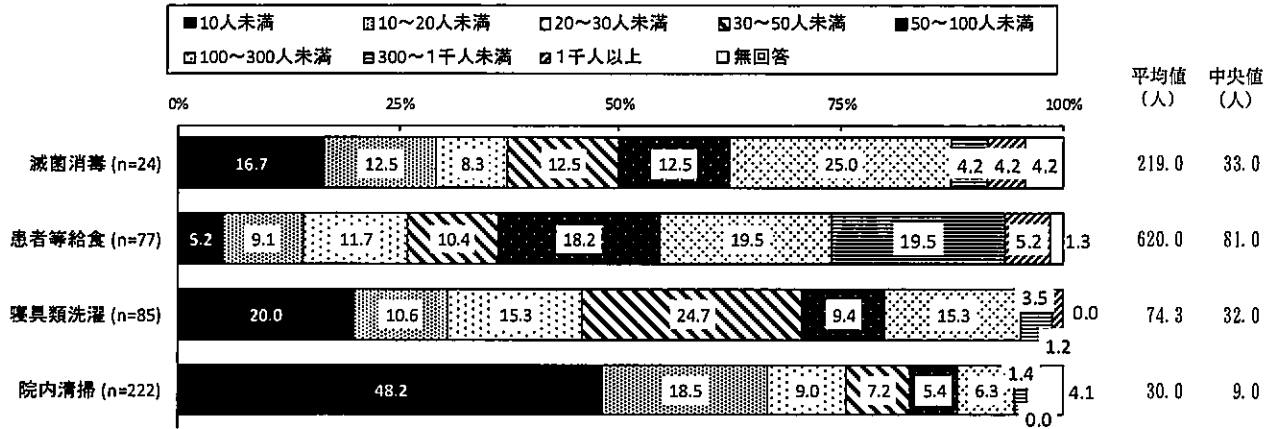
一方、性別では「女性」が50.2%、年代では「40～49歳」が24.3%で最も多く、次いで「50～59歳」が22.3%となる。

■院内清掃

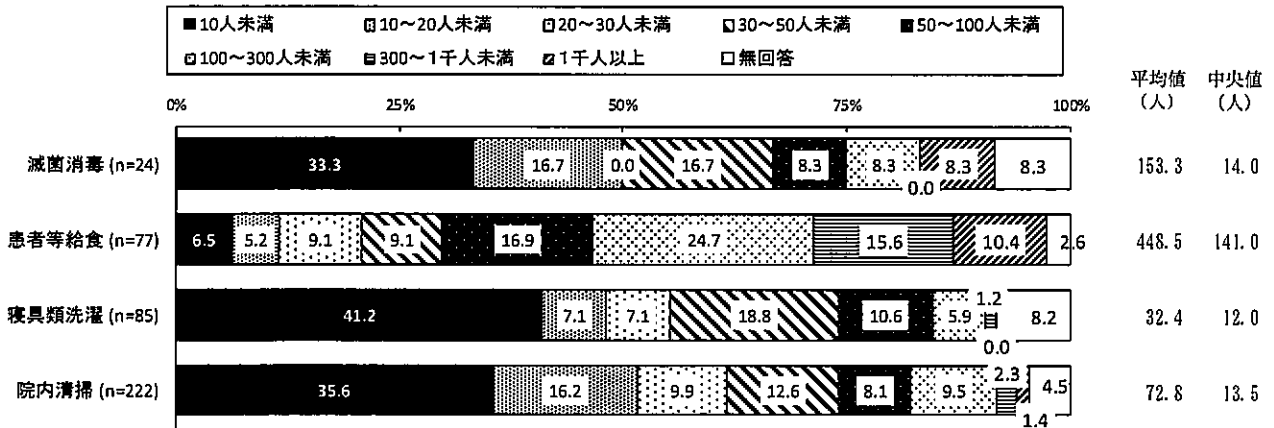
院内清掃の対象事業者の現場従事者数をみると、常勤は「10人未満」が48.2%と最も高く、次いで「10～20人未満」が18.5%、常勤の中央値は9人となる。パートタイマーで最も多いのは「10人未満」で35.6%、次いで「10～20人未満」が16.2%。パートタイマーの中央値は14人となる。

一方、性別では「女性」が62.4%、年代別では「60～69歳」が28.9%で最も高く、「70歳以上」（5.1%）を合わせると60歳以上が3分の1を超える。

図表 1-1 対象事業者の現場従事者数／常勤従業員（Q 1／数値記入）

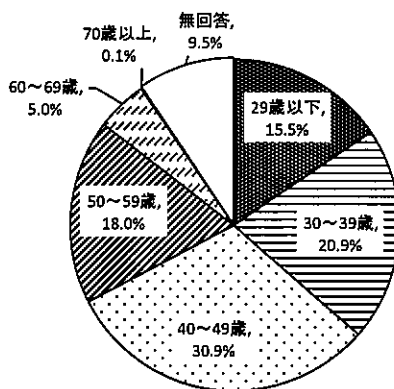
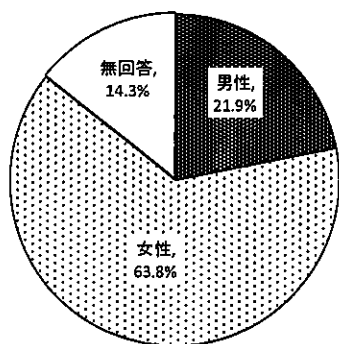


図表 1-2 対象事業者の現場従事者数／パートタイマー（Q 1／数値記入）

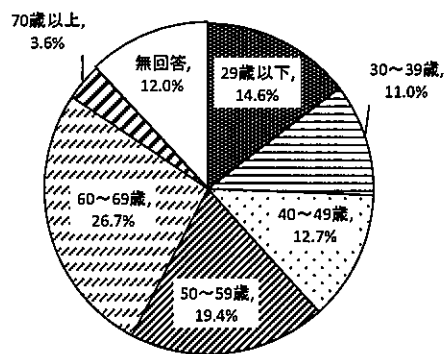
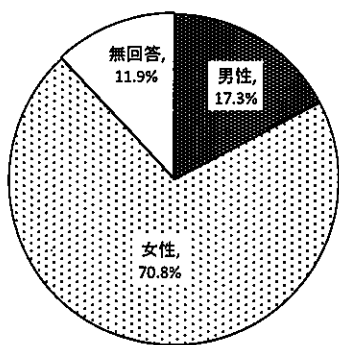


図表 1-3 現場従事者性別・年齢別構成比 (Q2 / 数値記入)

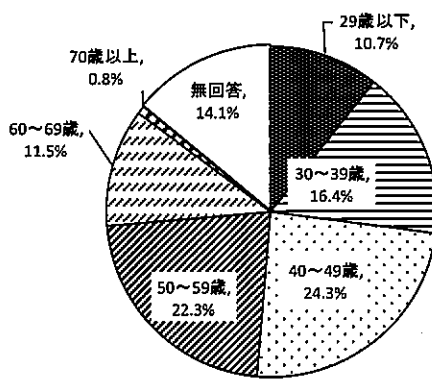
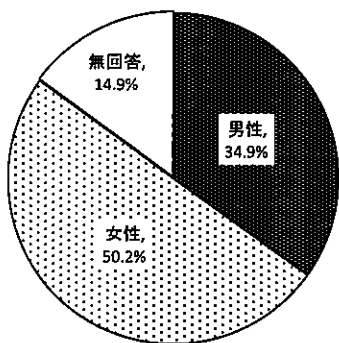
滅菌消毒 (n=24)



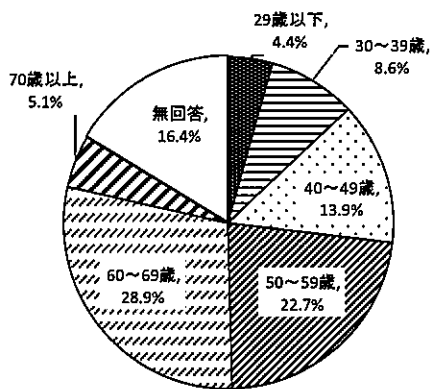
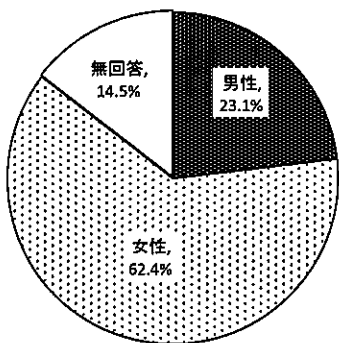
患者等給食 (n=77)



寝具類洗濯 (n=85)



院内清掃 (n=222)



2. 雇用・活用状況

1) 雇用状況

①現場従事者の増減及び離職者・採用者数

■滅菌消毒

2014年9月1日時点の現場従事者数は平均値で382人である。昨年比102.4%と増加している。

2013年9月1日から1年間の離職者数は平均78人で、離職率は15.8%であった。また、1年間の採用人数は平均108人であり、現在の従事者数の22.4%となる。

■患者等給食

現在の現場従事者数は平均値で1215人。昨年比103.1%と増加している。

1年間の離職者数は平均323人で、離職率は21.7%であった。また、1年間の採用人数は平均358人であり、現在の従事者数の30.4%となる。

■寝具類洗濯

現在の現場従事者数は平均値で89人。昨年比108.2%と増加している。

1年間の離職者数は平均15人で、離職率は10.5%であった。また、1年間の採用人数は平均16人であり、現在の従事者数の12.4%となる。

■院内清掃

現在の現場従事者数は平均値で79人。昨年比109.2%と増加している。

1年間の離職者数は平均14人で、離職率は15.0%であった。また、1年間の採用人数は平均15人であり、現在の従事者数の19.7%となる。

注) 従事者の増減や離職者、採用者の比率を明らかにするため、「9月1日」時点を基準に状況を尋ねた。(図表 1-1、1-2、1-3 では 2013 年度について尋ねた)

図表 2-1 現場従事者の増減及び離職者・採用者数 (Q 5 / 数値記入)

	平均値			
	滅菌消毒 (n=24)	患者等給食 (n=77)	寝具類洗濯 (n=85)	院内清掃 (n=222)
現場従事者の増減				
①2013年9月1日の現場従事者数	353.4 人	1206.1 人	86.7 人	77.8 人
②2014年9月1日現在の現場従事者数	382.3 人	1215.4 人	88.8 人	78.9 人
昨年と比較した現場従事者増減率※1 (各事業者の増減率の平均)	102.4 %	103.1 %	108.2 %	109.2 %
1年間の現場従事者離職状況				
③2013年9月1日から1年間の離職者数	78.4 人	323.0 人	14.7 人	14.4 人
1年間の離職率※2 (各事業者の離職率の平均)	15.8 %	21.7 %	10.5 %	15.0 %
1年間の現場従事者採用状況				
④2014年9月1日から1年間の採用人数	107.7 人	358.4 人	16.1 人	14.9 人
1年間の新規採用者比率※3 (各事業者の新規採用者比率の平均)	22.4 %	30.4 %	12.4 %	19.7 %

$$\text{※1 現場従事者増減率} = \frac{\text{2014年9月1日現在の現場従事者数}}{\text{2013年9月1日の現場従事者数}} \times 100 (\%)$$

$$\text{※2 離職率} = \frac{\text{2013年9月1日から1年間の離職者数}}{\text{2013年9月1日の現場従事者数} + \text{2013年9月1日から1年間の採用人数}} \times 100 (\%)$$

$$\text{※3 新規採用者比率} = \frac{\text{2013年9月1日から1年間の採用数}}{\text{2013年9月1日の現場従事者数} + \text{2013年9月1日から1年間の採用人数}} \times 100 (\%)$$

②従業員数の増減状況

■滅菌消毒

前年と比較した従業員の増減状況で『増加』（「増えている」＋「やや増えている」）とする割合は、常勤従業員で41.7%、パートタイマーで37.5%であり、全体として増えているとする事業者がやや多い。

■患者等給食

『増加』とする割合は常勤従業員で50.7%、パートタイマーで54.6%とともに半数以上を占め、増えているとする事業者が多い。

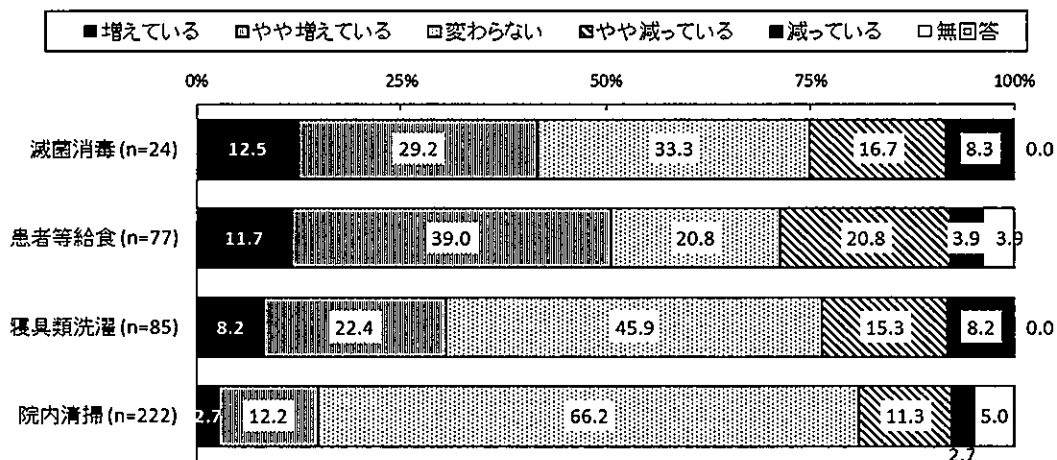
■寝具類洗濯

増減状況は、常勤従業員、パートタイマーとも「変わらない」が4割以上を占める。

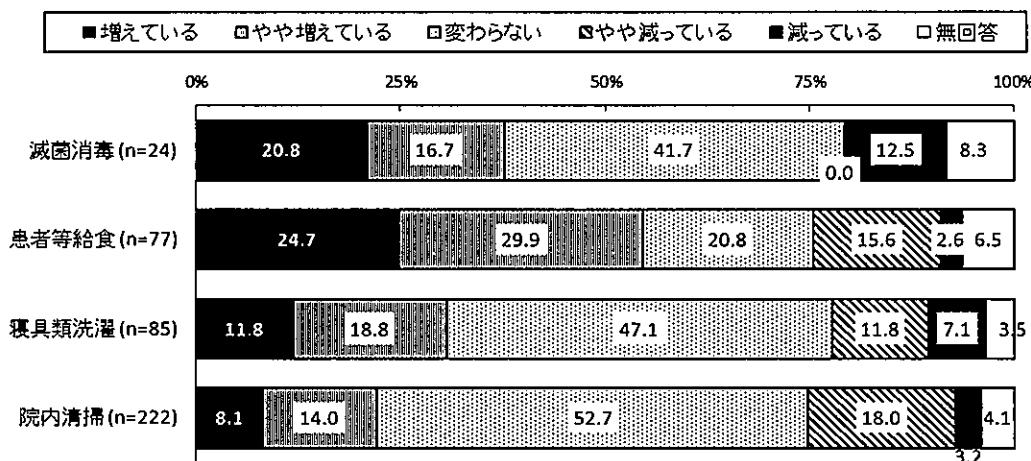
■院内清掃

常勤従業員、パートタイマーとも「変わらない」が5～6割を占める。

図表 2-2 従業員数の増減 - ①常勤従業員 (Q 6①/単数回答)



図表 2-3 従業員数の増減 - ②パートタイマー (Q 6②/単数回答)



③従業員の過不足状況

■滅菌消毒

従業員の過不足状況について『不足』（「不足」＋「やや不足」）とする割合は、常勤従業員で62.5%、パートタイマーで62.5%であり、いずれも『不足』している事業者が多い。

■患者等給食

『不足』とする割合は常勤従業員で81.9%、パートタイマーで87.0%と非常に高い。

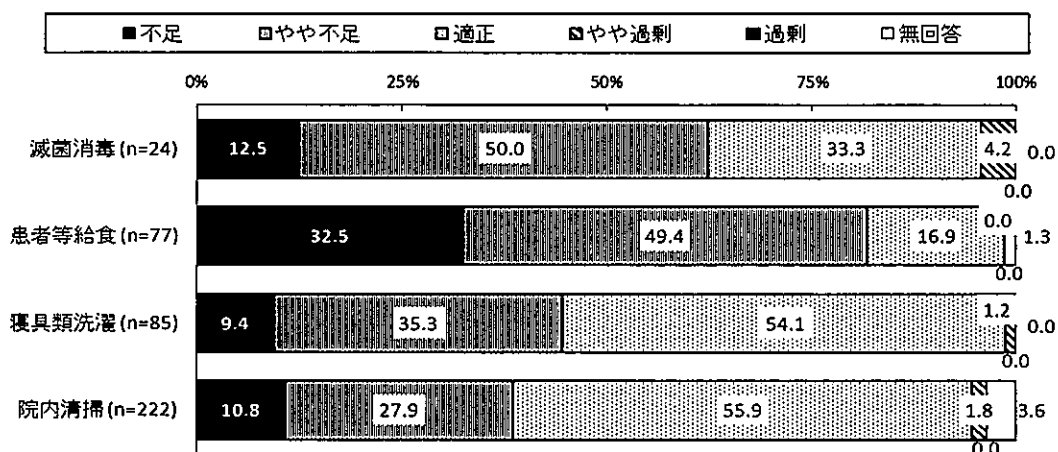
■寝具類洗濯

常勤従業員では「適正」が54.1%と、『不足』（44.7%）を上回る。一方、パートタイマーでは『不足』が60.0%と半数を超える。

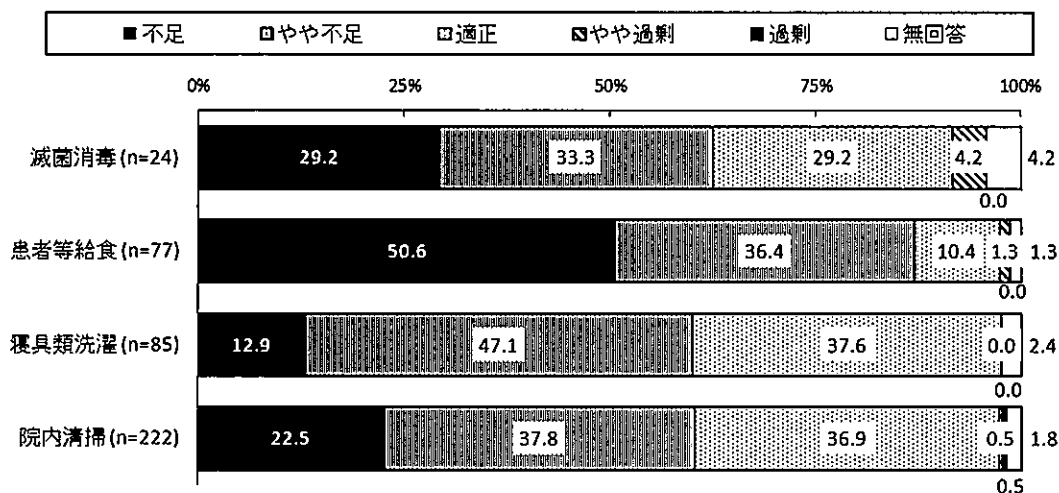
■院内清掃

常勤従業員は「適正」が55.9%と半数以上を占め、一方、パートタイマーでは『不足』が60.3%となる。

図表 2-4 従業員の過不足状況 - ①常勤従業員 (Q7①/単数回答)



図表 2-5 従業員の過不足状況 - ②パートタイマー (Q7②/単数回答)



2) 募集状況

①従業員の募集環境

■滅菌消毒

従業員の募集環境について『募集しにくい』（「募集しにくい」＋「やや募集しにくい」）とする割合は、常勤従業員で62.5%、パートタイマーで58.4%であり、いずれも『募集しにくい』とする事業者が約6割となっている。

■患者等給食

『募集しにくい』とする割合は常勤従業員で80.6%、パートタイマーで87.0%と双方ともに非常に高い。

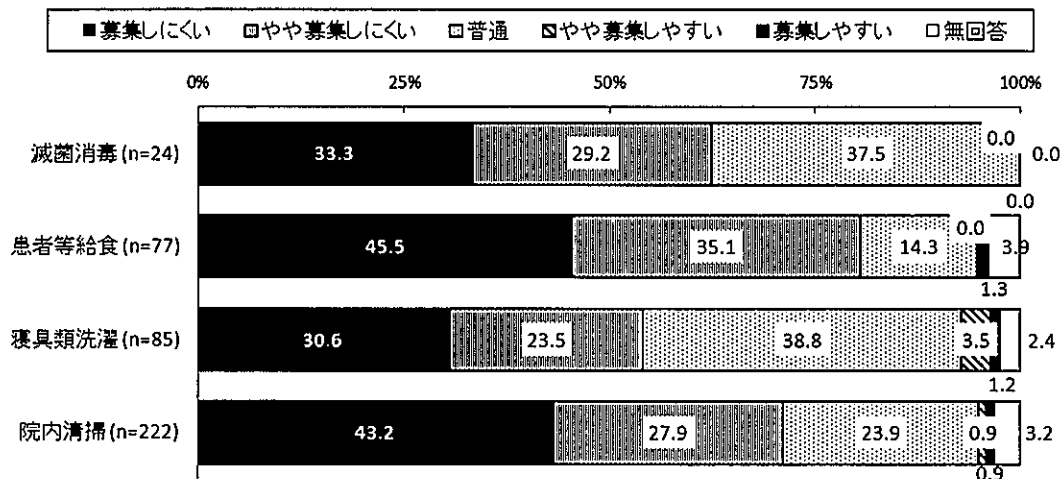
■寝具類洗濯

『募集しにくい』とする割合は、常勤従業員で54.1%、パートタイマーで60.0%と、いずれも半数を超える。

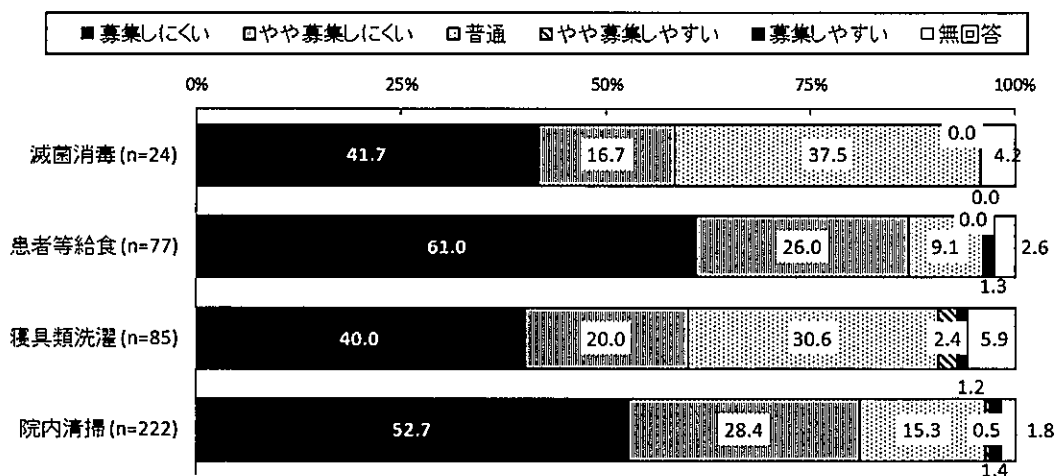
■院内清掃

『募集しにくい』とする割合は常勤従業員で71.1%、パートタイマーで81.1%といずれも高い水準である。

図表 2-6 従業員の募集環境 - ①常勤従業員 (Q 8①/単数回答)



図表 2-7 従業員の募集環境 - ②パートタイマー (Q 8②/単数回答)



②人材募集の利用媒体

(a)「常時」募集に利用している媒体

*「常時」…年間を通して継続的に利用している媒体

■滅菌消毒

人材募集に常時利用している媒体は、複数回答で「ハローワーク」が62.5%と最も高く、次いで「求人広告誌」(45.8%)、「インターネット上の募集サイト」(41.7%)となっている。一方、最も多く利用する媒体としては「求人広告誌」が29.2%と「ハローワーク」(25.0%)を上回る。

■患者等給食

「ハローワーク」が93.5%と最も高く、「新聞折り込みチラシ」も61.0%と他の3業種に比べて高くなっている。また、「求人広告誌」(50.6%)、「従業員からの紹介」(29.9%)、「新聞広告」(26.0%)、「ポスト投函チラシ」(15.6%)も他の3業種を上回り、多岐に渡って募集をしている。

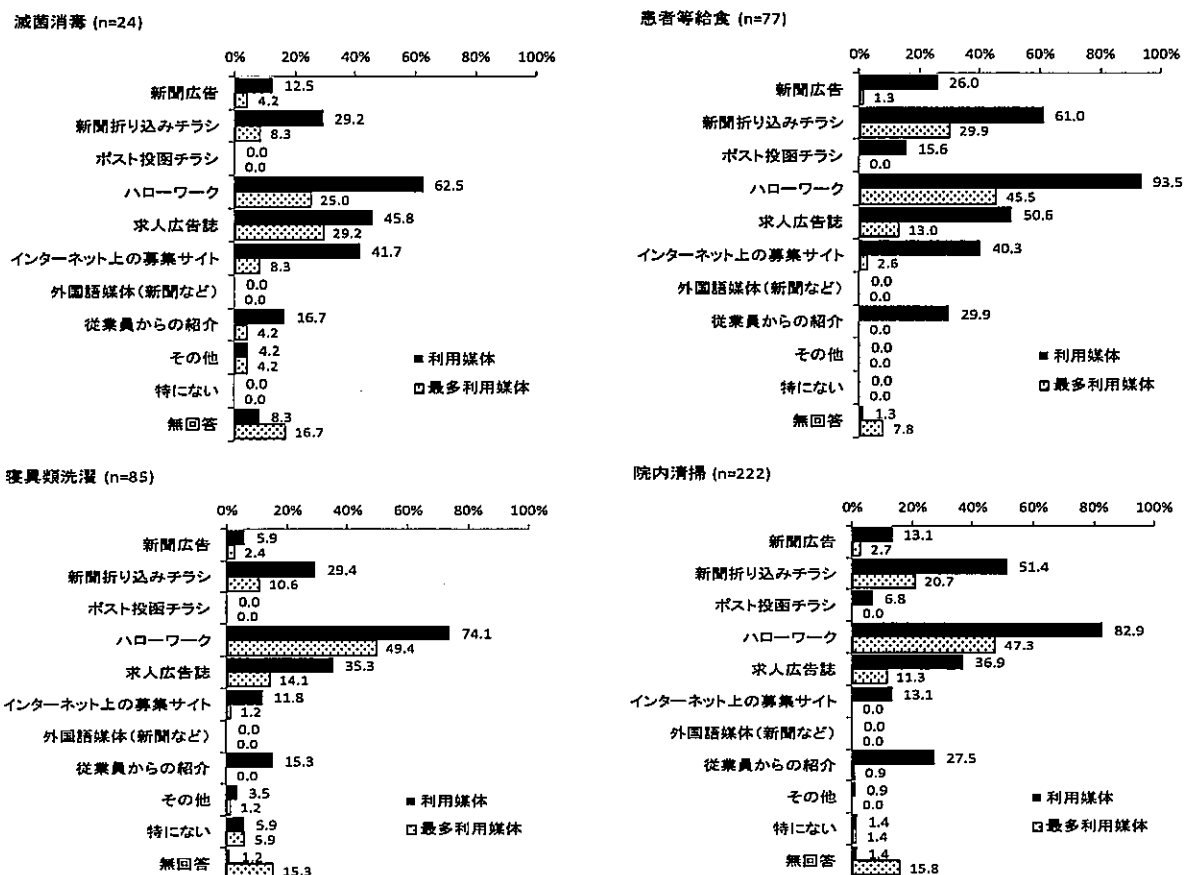
■寝具類洗濯

「ハローワーク」が74.1%と最も高く、次いで「求人広告誌」が35.3%、「新聞折り込みチラシ」が29.4%となる。

■院内清掃

「ハローワーク」が82.9%。「新聞折り込みチラシ」は51.4%と患者等給食に次いで高い。また、「求人広告誌」(36.9%)、「従業員からの紹介」(27.5%)も高い。

図表 2-8 人材を募集する際に利用する媒体 - ①「常時」募集に利用している媒体 (Q9①/複数回答)
人材を募集する際に最も利用頻度の高い媒体 - ①「常時」募集に利用している媒体 (Q9①/単数回答)



(b) 「定期的」な募集に利用している媒体

* 「定期的」…新年度や四半期ごと等、毎年決まった時期に利用している媒体

■滅菌消毒

定期的な人材募集に利用している媒体は、複数回答で「ハローワーク」と「求人広告誌」が各々20.8%。一方、定期的に利用している媒体は「特にない」事業者も半数みられる（50.0%）。

■患者等給食

複数回答で「ハローワーク」が51.9%と高く、次いで「インターネット上の募集サイト」（29.9%）、「新聞折り込みチラシ」（27.3%）、「求人広告誌」（22.1%）が20%以上となっており、様々な媒体を利用している。最多利用媒体も「ハローワーク」が26.0%と最も高い。

■寝具類洗濯

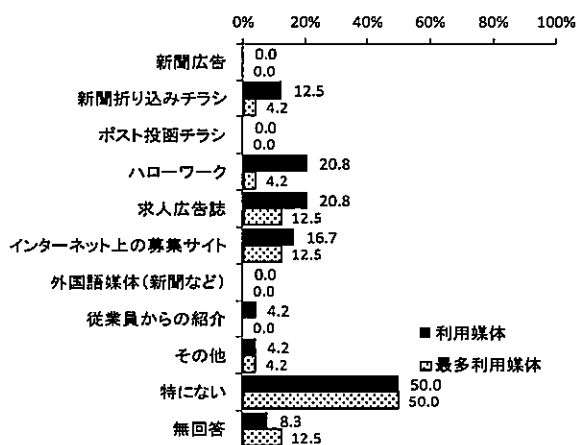
「ハローワーク」が38.8%と最も高い。一方、利用媒体が「特にない」も34.1%みられる。

■院内清掃

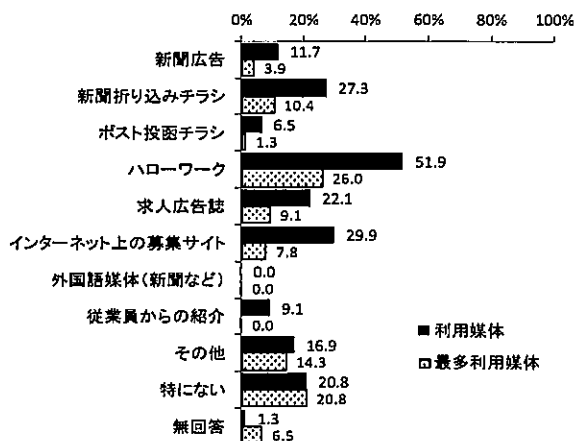
「ハローワーク」が53.2%と4業種の中で最も高く、次いで「新聞折り込みチラシ」が27.5%、「求人広告誌」が20.7%となる。また、「従業員からの紹介」としている事業者も13.1%みられる。

図表 2-9 人材を募集する際に利用する媒体 - ②新年度等「定期的」な募集に利用している媒体 (Q 9②/複数回答)
人材を募集する際に最も利用頻度の高い媒体 - ②新年度等「定期的」な募集に利用している媒体 (Q 9②/単数回答)

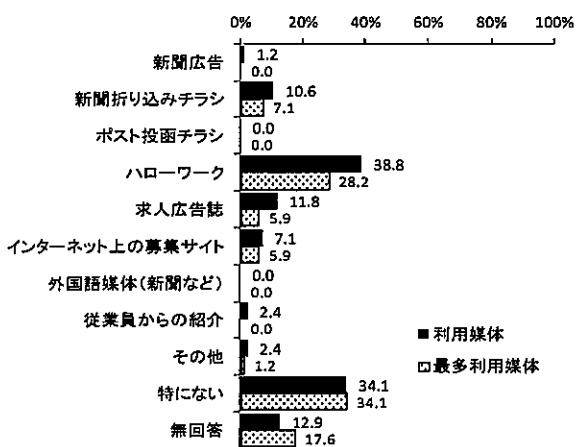
滅菌消毒 (n=24)



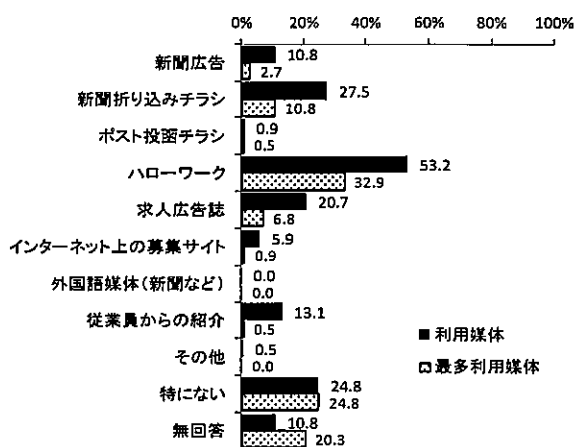
患者等給食 (n=77)



寝具類洗濯 (n=85)



院内清掃 (n=222)



(c) 「仕事受注時」の募集に利用している媒体

* 「仕事受注時」…仕事を受注し、増員が必要となった際に利用している媒体

■滅菌消毒

仕事受注による従業員増員のための募集は、複数回答で「ハローワーク」が66.7%と最も回答が多い。次いで「新聞折り込みチラシ」が50.0%、「求人広告誌」が45.8%、「インターネット上の募集サイト」が37.5%となる。年間を通して募集している媒体と比較すると、特に「新聞折り込みチラシ」が多い。

■患者等給食

「ハローワーク」が76.6%と最も高く、「新聞折り込みチラシ」も67.5%と他の3業種に比べて高い。次いで「求人広告誌」が39.0%、「インターネット上の募集サイト」が29.9%、「新聞広告」が23.4%となる。

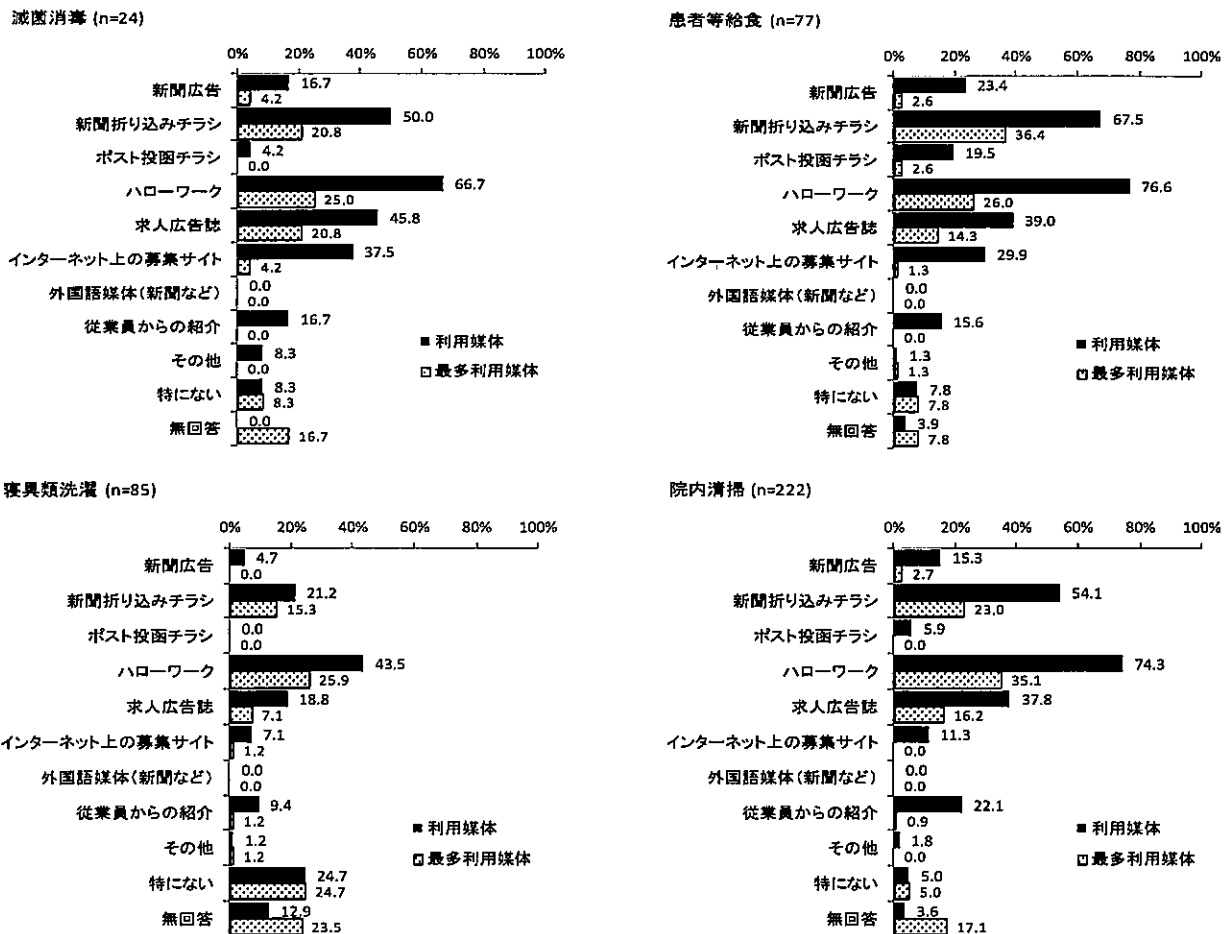
■寝具類洗濯

「ハローワーク」が43.5%、「新聞折り込みチラシ」が21.2%。一方、利用媒体が「特にない」も24.7%みられる。

■院内清掃

「ハローワーク」が74.3%と患者等給食に次いで高く、「新聞折り込みチラシ」(54.1%)、「求人広告誌」(37.8%)と続く。また、「従業員からの紹介」も22.1%と4業種の中では最も高い。

図表 2-10 人材を募集する際に利用する媒体 - ③「仕事受注時」の募集に利用している媒体 (Q9③/複数回答)
人材を募集する際に最も利用頻度の高い媒体 - ③「仕事受注時」の募集に利用している媒体 (Q9③/単数回答)



③力を入れている採用対象

■滅菌消毒

採用に力を入れている対象は、「若年齢者（新卒以外）」が 54.2%と半数以上の事業者で挙げられ、次いで「子育て世代、介護世代」が 29.2%、「新卒者」が 20.8%となる。

■患者等給食

「若年齢者（新卒以外）」が 70.1%、「新卒者」が 62.3%と、若年齢層の採用に注力している事業者が多い。次いで、「高年齢者」（24.7%）、「障がい者」（20.8%）となる。

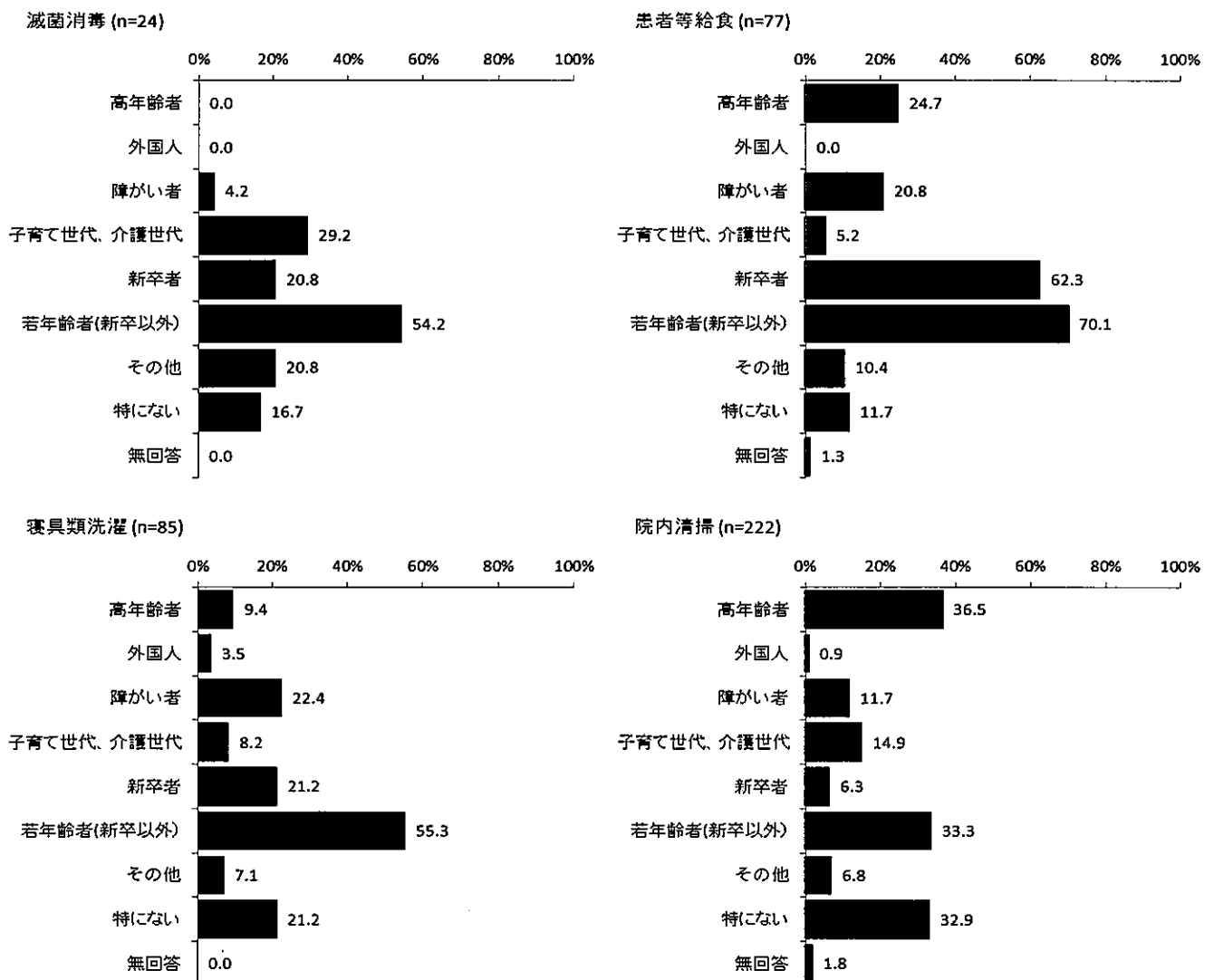
■寝具類洗濯

「若年齢者（新卒以外）」が 55.3%と半数以上で挙げられている。次いで「障がい者」（22.4%）、「新卒者」（21.2%）となる。

■院内清掃

「高年齢者」が 36.5%、次いで「若年齢者（新卒以外）」が 33.3%、さらに「子育て世代、介護世代」（14.9%）と、幅広い年齢層で採用をしていることがうかがえる。そして「障がい者」は 11.7%となる。

図表 2-11 従業員の採用について - ①力を入れている採用対象 (Q10①/複数回答)



④人材募集の際に集まりが良かった事例（Q9④/自由記入）

人材募集の際に集まりが良かった事例として、次のような点が挙げられる。

第一に、業務内容や福祉制度をわかりやすく丁寧に説明

- 仕事内容、給与面等分かりやすい言葉で詳細に記載した（滅菌消毒）
- チラシに現場従事者の写真をのせ、現場の雰囲気伝えた（患者等給食）
- 仕事内容、給与面等分かりやすい言葉で詳細に記載した。写真について仕事のイメージが分るものを採用した（寝具類洗濯）
- チラシに託児所の写真を使用（院内清掃）

第二に、求職者の視点で求人票を作成

- 現任者（作業員）が応募の際に求人票で、どんな点に注意して会社を選考したのかを聞き取り調査をして、求職者の視点で求人票を作成した（院内清掃）

第三に、応募者の働きやすい時間帯あるいは勤務時間の短縮等の工夫

- 働きやすい時間で募集を行ったとき（滅菌消毒）
- 土日のみ出勤や、平日のみの出勤とした。早朝勤務のみ時給を大幅に上げた（患者等給食）
- 年齢を60才以上可能または半日パートにした時（寝具類洗濯）
- 年齢条件を不問にし、それを目立つようにした広告は全体的に良い傾向（寝具類洗濯）

第四に、募集媒体の変更や併用等

- 今までと違う求人誌を使った（滅菌消毒）
- 折り込みチラシとインターネット上での掲載を併用募集した時に反応が良かった（滅菌消毒）
- 折り込みチラシの配布エリアを約2倍に拡大した（患者等給食）
- 求人情報誌とインターネットサイトの併用時が最も反響があった（患者等給食）
- ハローワーク・折り込みチラシ・インターネットの併用で予定人数の確保をした（寝具類洗濯）
- 配布地域の変更（事業所付近への集中配布等）（院内清掃）
- 地域限定の求人媒体の活用（院内清掃）
- 求人広告誌を変えた（院内清掃）

3) 「高年齢者」の雇用・活用状況

① 「高年齢者」の雇用理由・目的

高年齢者の雇用に関して、滅菌消毒では約3割の事業者で「高年齢者雇用経験なし」との回答があるが、他の3業種ではほとんどの事業者が「高年齢者雇用経験あり」と回答している。

雇用の理由・目的としては4業種ともに「若年層を募集しても集まらない」が約4割～5割を占める。積極的な理由としては「仕事上の経験」、「その仕事での知識・技術・技能」をあげる事業者が多く、「社会人としての基本能力（社交性など）」、「職場での人間関係」をあげる事業者も目立つ。

■滅菌消毒

高年齢者の雇用経験はない事業者が29.2%と他の3業種に比べて高い。雇用の経験がある事業者では複数回答で「仕事上の経験」(62.5%)、「若年層を募集しても集まらない」(50.0%)、「その仕事での知識・技術・技能」(43.8%)等が主な雇用の理由・目的として挙げられる。

■患者等給食

高年齢者の雇用経験がある事業者は98.7%を占める。雇用の理由・目的としては複数回答で「若年層を募集しても集まらない」(71.1%)と「仕事上の経験」(68.4%)が70%前後と高い。次いで、「その仕事での知識・技術・技能」が56.6%。

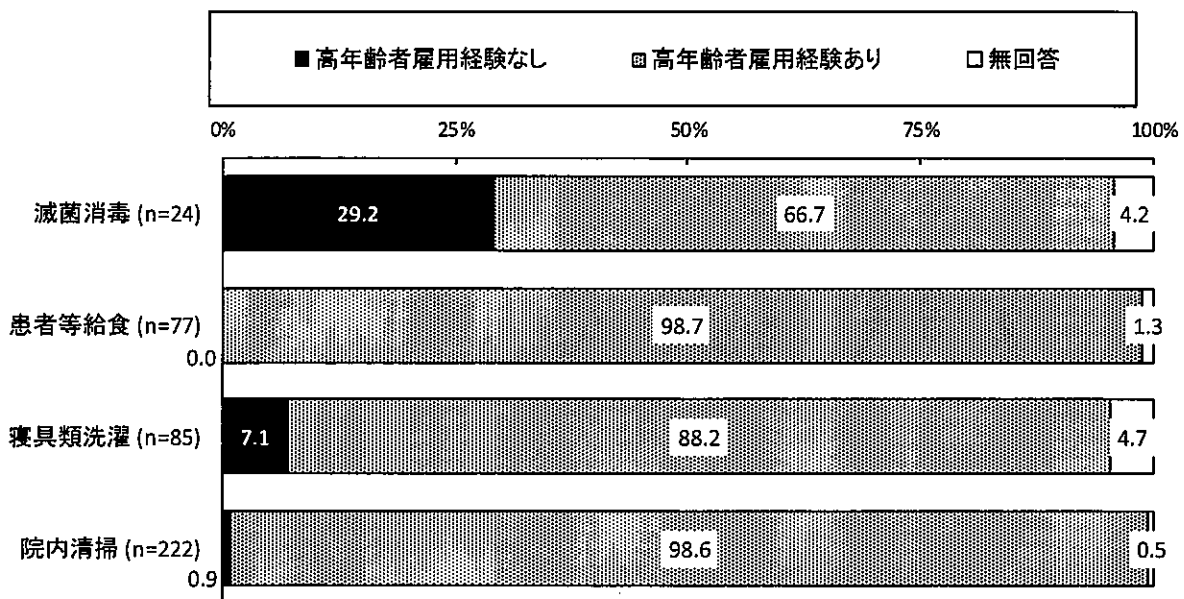
■寝具類洗濯

全体の88.2%の事業者が高年齢者を雇用した経験があり、複数回答で「仕事上の経験」(64.0%)や「その仕事での知識・技術・技能」(58.7%)が主な雇用の理由・目的となっている。

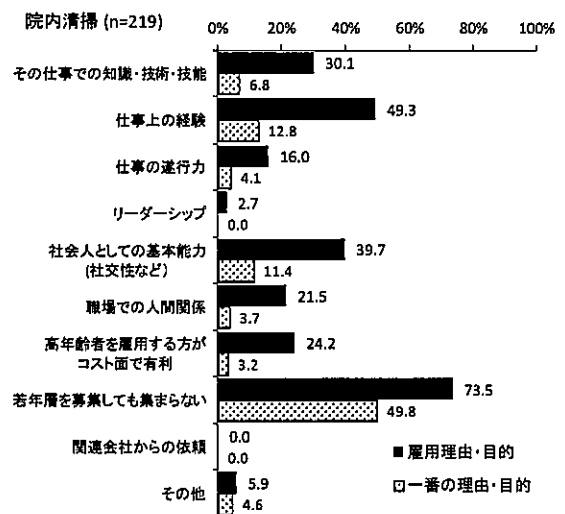
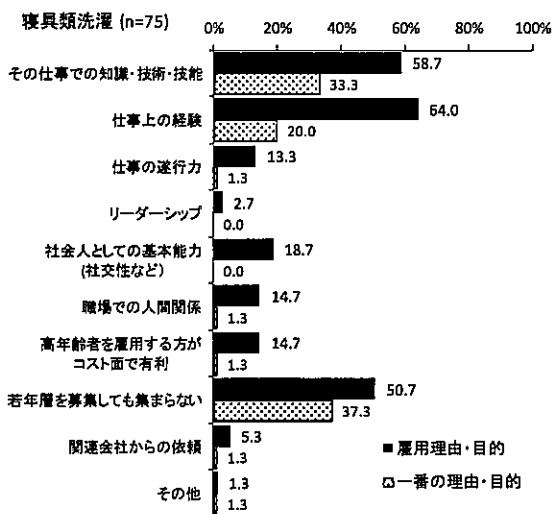
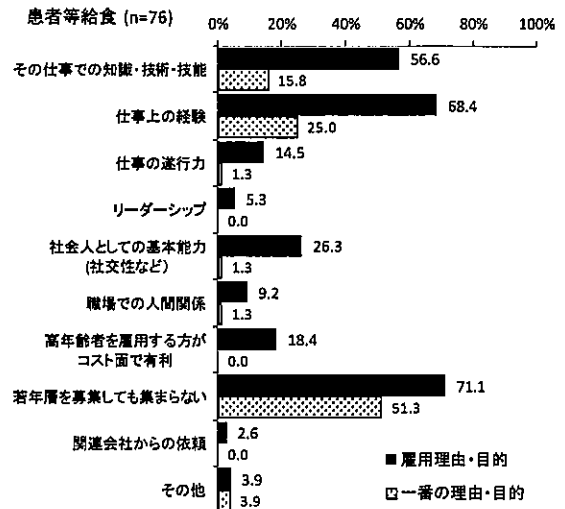
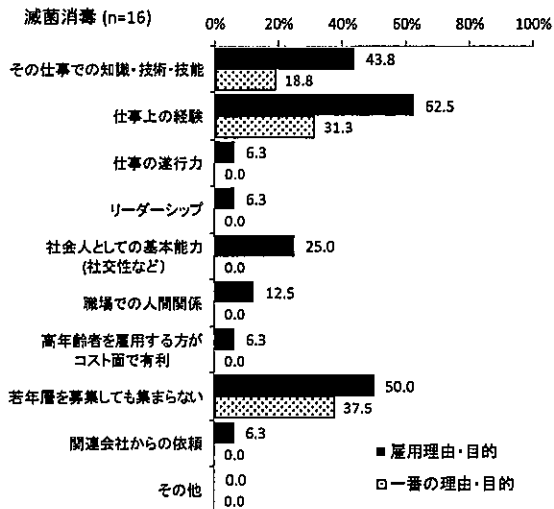
■院内清掃

高年齢者を雇用した経験のある事業者は98.6%を占めており、雇用の理由・目的としては複数回答で「若年層を募集しても集まらない」が73.5%と高い。次いで、「仕事上の経験」が49.3%と高い。また、「社会人としての基本能力（社交性等）」(39.7%)、「職場での人間関係」(21.5%)が他の3業種に比べて高く、社会人としての経験も評価している。

図表 2-12 「高年齢者」の雇用状況 (Q11)



図表 2-13 「高齢者」を雇用する理由・目的 (Q11/複数回答)
 「高齢者」を雇用する一番の理由・目的 (Q11-1/単数回答)



②「高年齢者」の雇用・活用における配慮

高年齢者の雇用・活用における配慮として次のような点があげられる。

第一に制度面では「継続雇用制度の導入」、「定年制の緩和」である。

第二に勤務時間の短縮である。「月間業務量の調整」、「シフト管理の工夫」がされている。

第三に健康状態、体調面への配慮も重要になり、「健康管理の推進」も目立つ。

第四に不慣れな機械操作や体力の低下から、「安全衛生教育研修の推進」もあげられる。

■滅菌消毒

高年齢者の雇用・活用之际して配慮している点は、「継続雇用制度の導入」が37.5%と最も高い。次いで「健康管理の推進」(29.2%)、「月間業務量の調整」(25.0%)、「シフト管理の工夫」(25.0%)となる。

■患者等給食

「健康管理の推進」が50.6%と半数の事業者で挙げられる。次いで「継続雇用制度の導入」が40.3%となる。続く「シフト管理の工夫」(31.2%)、「月間業務量の調整」(29.9%)、「安全衛生教育研修の推進」(28.6%)は、他の3業種に比べて高い。

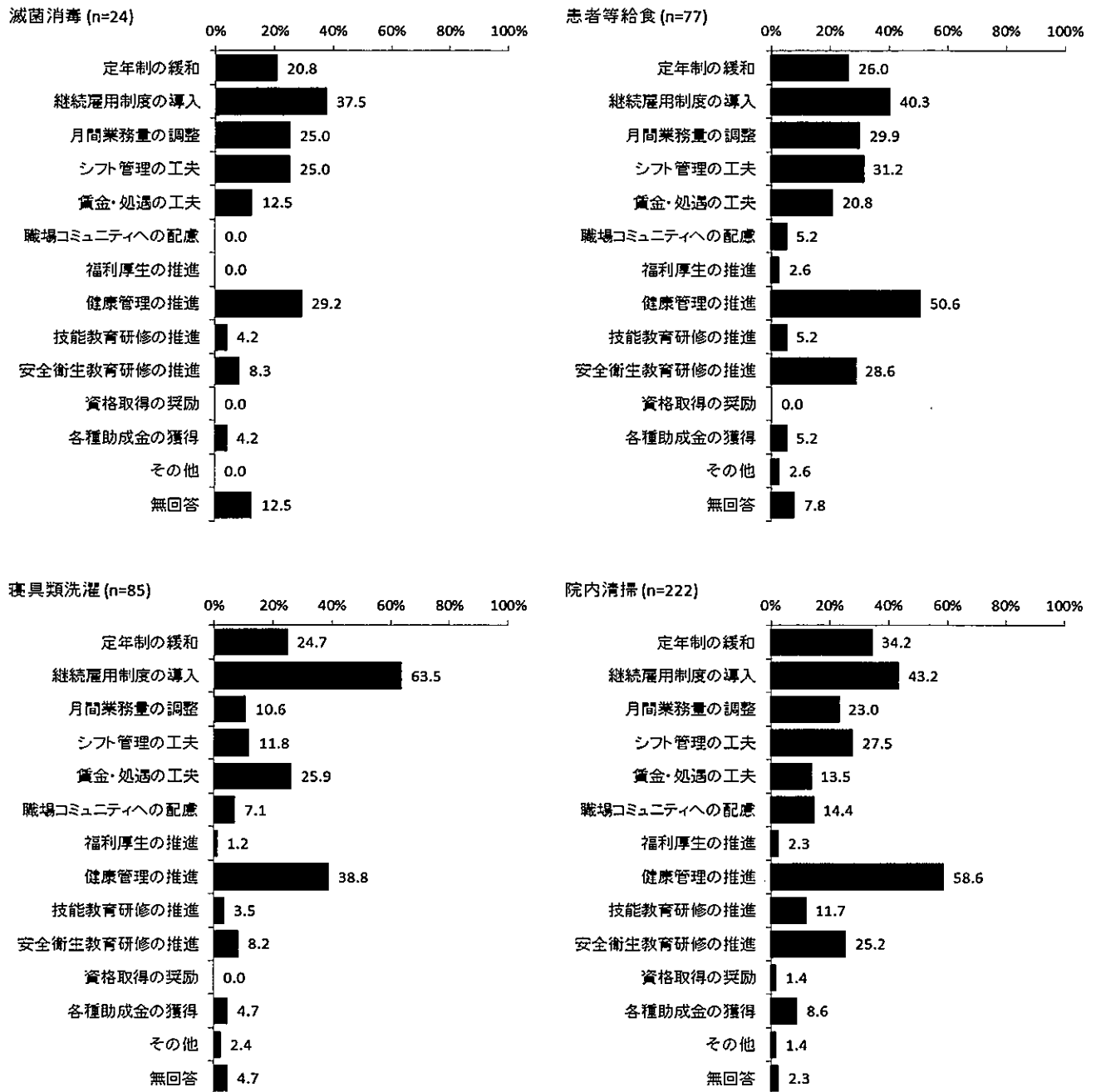
■寝具類洗濯

「継続雇用制度の導入」が63.5%の事業者で挙げられる。次いで「健康管理の推進」が38.8%となる。

■院内清掃

「健康管理の推進」が58.6%と半数以上で挙げられる。次いで「継続雇用制度の導入」(43.2%)、「定年制の緩和」(34.2%)等制度面での配慮が挙げられる。また、患者等給食と同様に「安全衛生教育研修の推進」も25.2%と、滅菌消毒、寝具類洗濯と比べると高い。

図表 2-14 「高年齢者」を雇用・活用する際に配慮していること (Q12/複数回答)



③定年退職後の継続雇用の希望

■滅菌消毒

定年退職後の継続雇用希望者が「いる」割合は 79.2%と、他の 3 業種に比べて低い。「いない」は 16.7%である。

■患者等給食

定年退職後の継続雇用希望者が「いる」割合は 93.5%を占め、4 業種の中では最も高い。

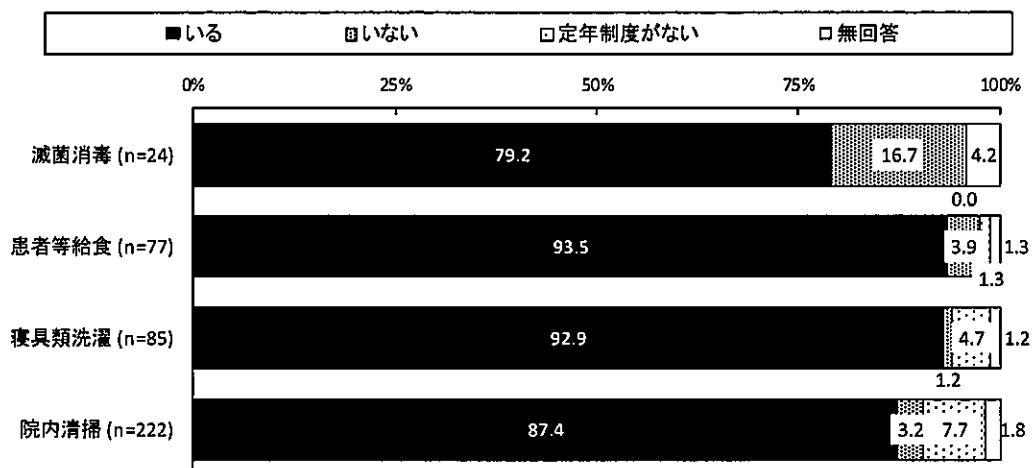
■寝具類洗濯

定年退職後の継続雇用希望者が「いる」割合は 92.9%を占め、患者等給食に次いで高い。

■院内清掃

定年退職後の継続雇用希望者が「いる」割合は 87.4%となる。「定年制度がない」事業者は 7.7%と他の 3 業種に比べて高い。

図表 2-15 定年退職後の継続雇用希望者の有無 (Q13/単数回答)



なお、高年齢者の活用について配慮すべき点として、「業務の習得や作業に時間がかかる可能性がある」、「機械操作に関する不慣れ」、「65才までの継続雇用であれば、パートを含め影響はあまりないと思われる。しかし、70才までとなると体力的にも難しくなると思う」、「職種における体調面や健康状態の不安」等の意見が出されている。

4) 「外国人」の雇用・活用状況

① 「外国人」の雇用率

外国人を採用している事業者が最も多いのは患者等給食で 32.5%である。雇用率は「～1%未満」が 28.6%。患者等給食に次いで寝具類洗濯は、外国人を採用している事業者が 24.7%となる。外国人比率は「5%以上」が 8.2%を占める。院内清掃は外国人を採用している事業者は 14.1%、滅菌消毒は 12.5%である。

■滅菌消毒

外国人を「採用していない」事業者が 83.3%を占める。採用している事業者では雇用率「～1%未満」が 12.5%となる。

■患者等給食

他の3業種に比べて採用している事業者は 32.5%と多いが(雇用率「～1%未満」(28.6%)、「～5%未満」(3.9%))、その雇用率は「～1%未満」が大半を占める。

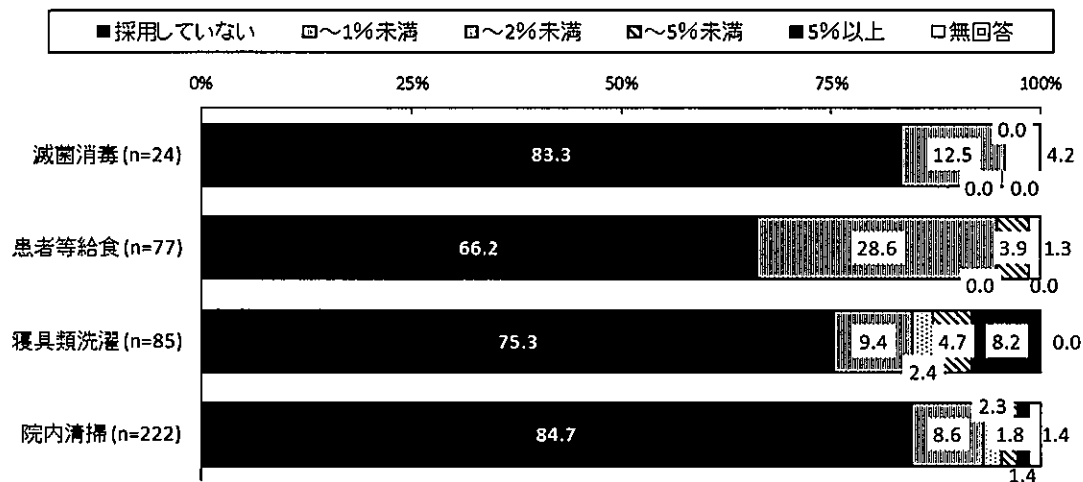
■寝具類洗濯

採用している事業者は 24.7%みられる(雇用率「～1%未満」(9.4%)、「～2%」(2.4%)、「～5%」(4.7%)、「5%以上」(8.2%))。雇用率「5%以上」の事業者が 8.2%と、他の3業種に比べて外国人を多く採用している事業者の割合が高い。

■院内清掃

「採用していない」が 84.7%と高い。外国人を採用している事業者では雇用率「～1%未満」が 8.6%と最も高いが、「5%以上」の事業者も 1.4%みられる。

図表 2-16 従事者数のうち外国人の比率 (Q3/単数回答)



②「外国人」の雇用理由・目的

雇用する一番の理由・目的として、単数回答では、滅菌消毒以外の3業種で「日本人を募集しても応募がない」が高い。複数回答では「人柄や働く意欲を重視して」、「勤務態度を重視して」、「能力を重視して」という回答が目立つ。

■滅菌消毒

外国人を雇用した経験のある事業者5社のうち4社で外国人雇用の理由・目的として複数回答で「勤務態度を重視して」が挙げられる。

■患者等給食

外国人を雇用した経験のある事業者では、複数回答で「人柄や働く意欲を重視して」(52.9%)や「日本人を募集しても、応募がない」(47.1%)が主な理由・目的として挙げられる。

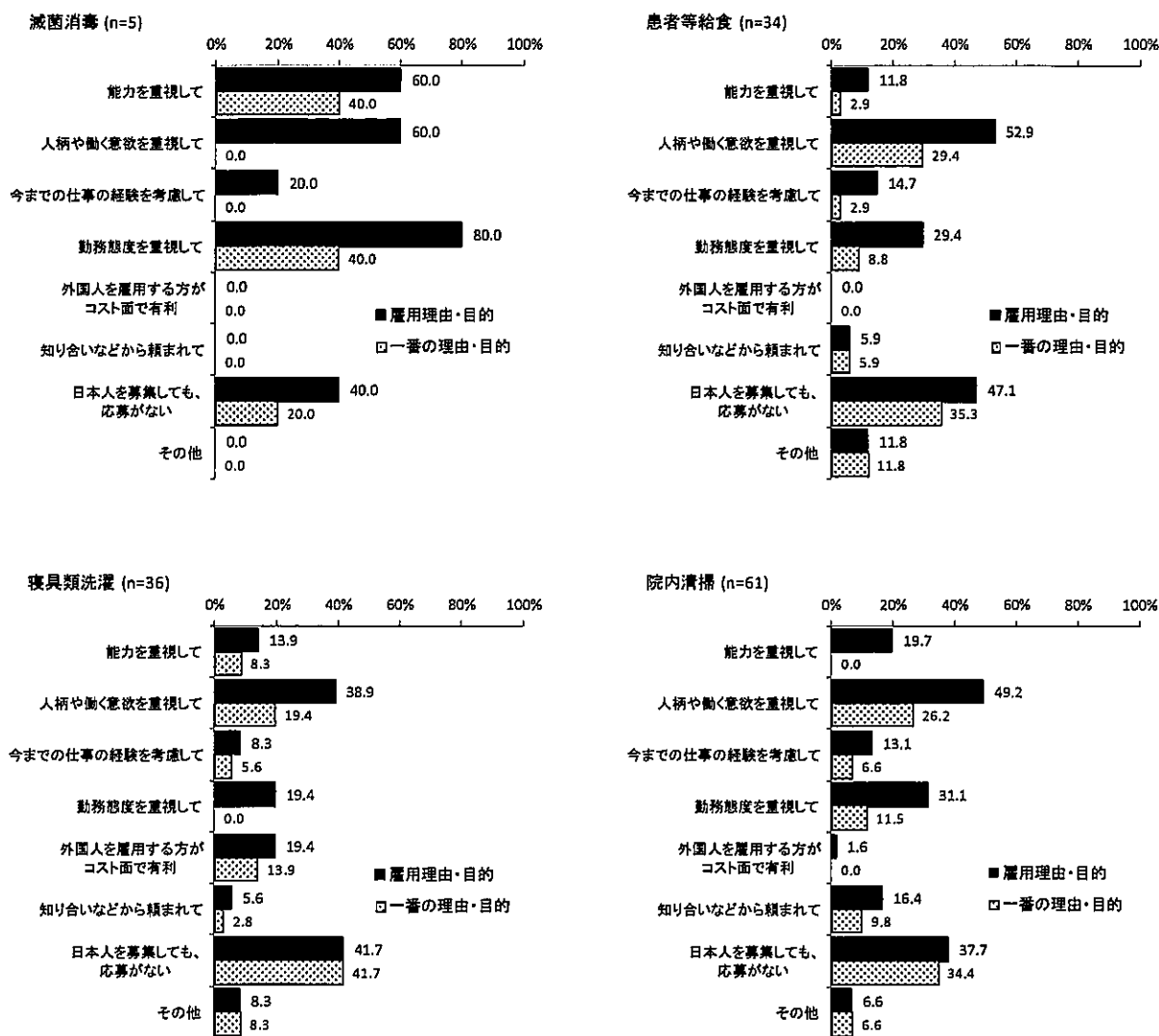
■寝具類洗濯

外国人雇用の理由・目的は、複数回答で「日本人を募集しても、応募がない」(41.7%)と「人柄や働く意欲を重視して」(38.9%)が4割前後となる。

■院内清掃

外国人雇用の理由・目的は、複数回答で「人柄や働く意欲を重視して」(49.2%)が最も多い。次いで「日本人を募集しても、応募がない」(37.7%)、「勤務態度を重視して」(31.1%)となる。

図表 2-17 「外国人」を雇用する理由・目的 (Q15/複数回答)
 「外国人」を雇用する一番の理由・目的 (Q15-1/単数回答)



③「外国人」を雇用・活用するにあたっての取組み

外国人を雇用・活用するにあたって次のような取組みが挙げられる。

第一に日本語の理解力を高めることである。「日常の日本語の理解能力向上」とともに「仕事に関する日本語の理解能力向上」が重視される。具体的な取組みの自由回答欄には、「言葉の違いやニュアンスなど共通意識にずれが生まれないように」という回答が挙がる。

第二に環境への適応である。「職場への溶け込み」、「清潔感に関わる習慣の理解・実践」、「職場での就労環境・習慣の違い」、「生活上の習慣や文化の違い」があげられる。自由回答では「顧客の理解を得られるように、事前の研修を充分に行う」が挙がる。

第三に業務を習得しやすくするための業務の明確化、マニュアル化である。「仕事の技術・能力の向上」、「マニュアルなどの多言語化」が挙がる。自由回答では「業務の基準を明確にすることにより、業務遂行への理解を深める」、「作業のマニュアル化」、「マニュアルに写真と図を増やして誰でもわかる様にする事で、外国人の技術レベルの向上を図る」が挙がる。

■滅菌消毒

外国人を雇用・活用するにあたっての取組みは「日常の日本語の理解能力向上」と「仕事に関する日本語の理解能力向上」が各々41.7%と高く、日本語の理解能力の向上が主な取組み課題として挙げられる。

■患者等給食

「仕事に関する日本語の理解能力向上」(54.5%)と「清潔感に関わる習慣の理解・実践」(41.6%)が他の3業種に比べて高い。また「職場への溶け込み」も37.7%と、他の3業種に比べて高い。

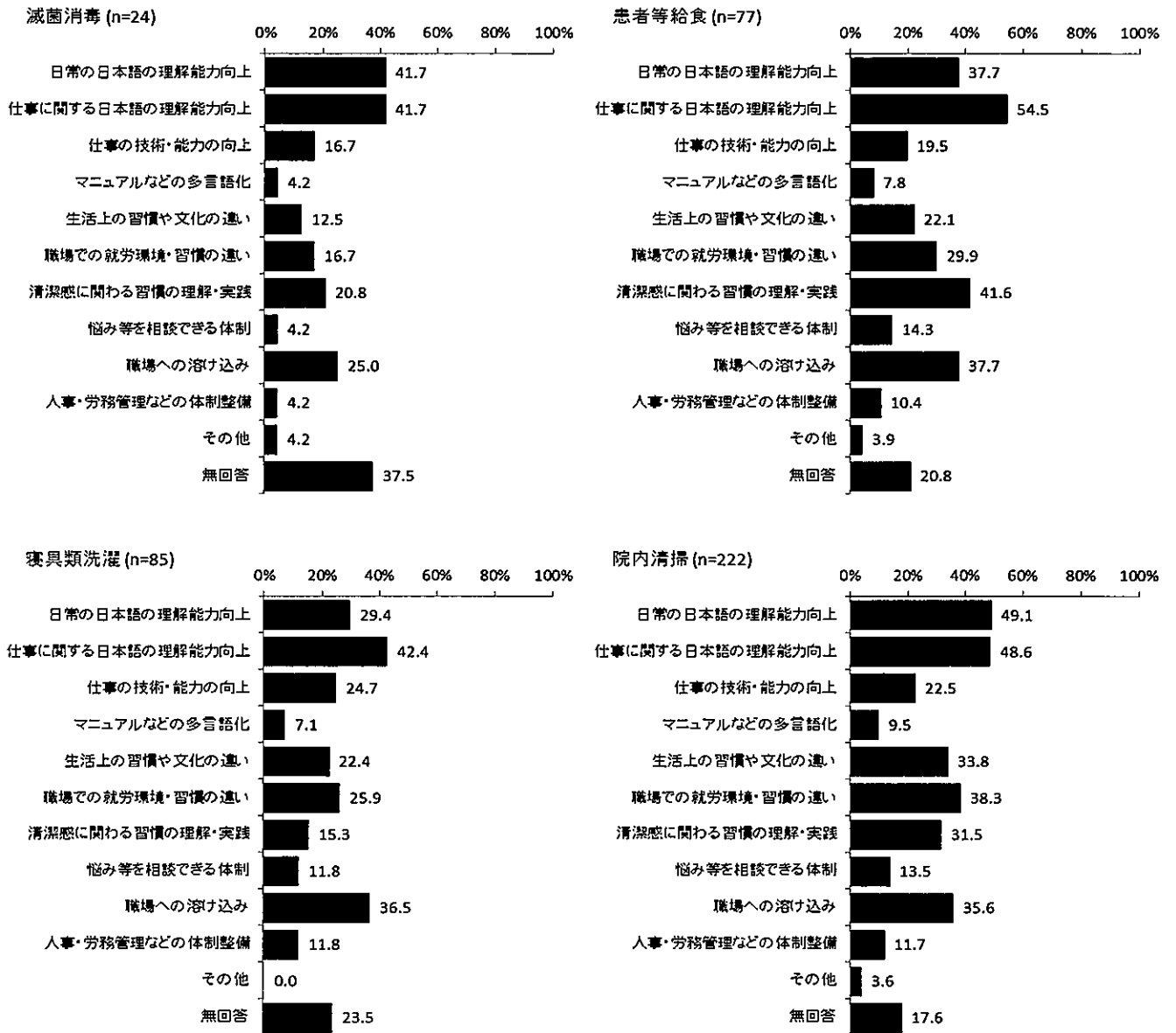
■寝具類洗濯

「仕事に関する日本語の理解能力向上」が42.4%と最も高く、次いで「職場への溶け込み」が36.5%となる。

■院内清掃

「日常の日本語の理解能力向上」(49.1%)と「仕事に関する日本語の理解能力向上」(48.6%)が約半数で挙げられる。また、「職場での就労環境・習慣の違い」(38.3%)や「職場への溶け込み」(35.6%)、「生活上の習慣や文化の違い」(33.8%)、「清潔感に関わる習慣の理解・実践」(31.5%)も30%以上と、いかに慣習の違いを意識して職場に慣れさせるかが課題となっている。

図表 2-18 「外国人」を雇用・活用するにあたっての取組み (Q16/複数回答)



5) 「子育て、介護世代」の雇用・活用状況

① 「子育て世代」の雇用・活用状況

子育て世代活用にあたっての課題は、滅菌消毒、患者等給食では3分の1以上の事業者が生じている。寝具類洗濯、院内清掃では約2割の事業者が生じている。

■滅菌消毒

全ての事業者に子育てをしている従業員がいる。そのうち、活用にあたって「課題が生じている」事業者が37.5%と4業種の中では最も多い。

■患者等給食

子育てをしている従業員がいる事業者（「課題が生じている」+「特に問題はない」）は92.2%みられ、「課題が生じている」が36.4%を占め、滅菌消毒と同程度で課題がみられる。

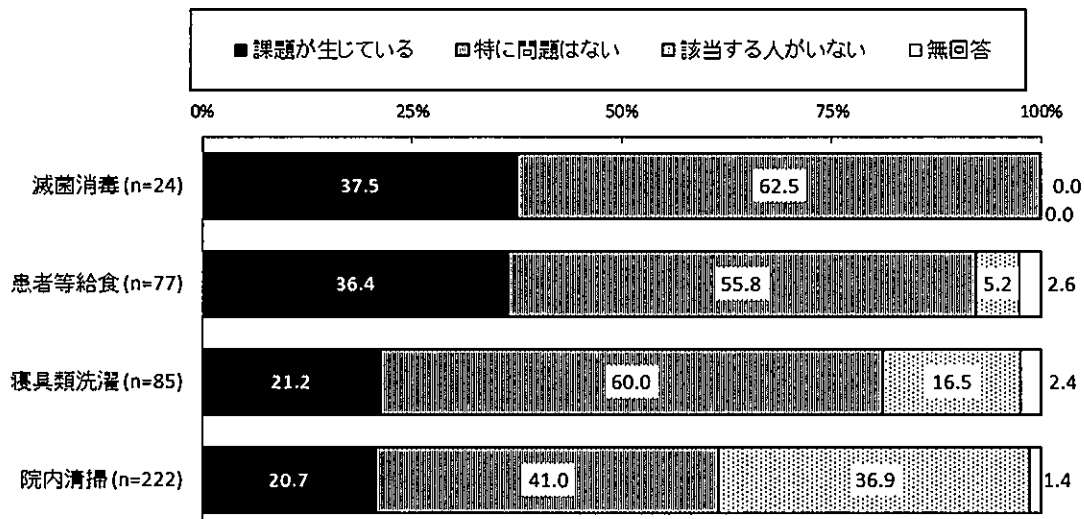
■寝具類洗濯

子育てをしている従業員がいる事業者は81.2%で、「課題が生じている」は21.2%である。

■院内清掃

子育てをしている従業員がいる事業者は61.7%と他の3業種に比べて少ない。「課題が生じている」事業者は20.7%と、4業種の中では最も少ない。

図表 2-19 「子育て世代」の雇用・活用状況（Q19①/単数回答）



②「介護世代」の雇用・活用状況

介護世代活用にあたっての課題は、患者等給食では約3割の事業者に、次いで院内清掃では約4分の1の事業者が生じている。さらに滅菌消毒では約2割、寝具類洗濯では約17%の事業者に課題が生じている。

■滅菌消毒

介護をしている従業員がいる事業者（「課題が生じている」＋「特に問題はない」）は79.1%で、活用にあたって「課題が生じている」事業者は20.8%となっている。

■患者等給食

介護をしている従業員がいる事業者は89.6%と他の3業種に比べて多い。また、「課題が生じている」も29.9%と4業種の中では最も高い。

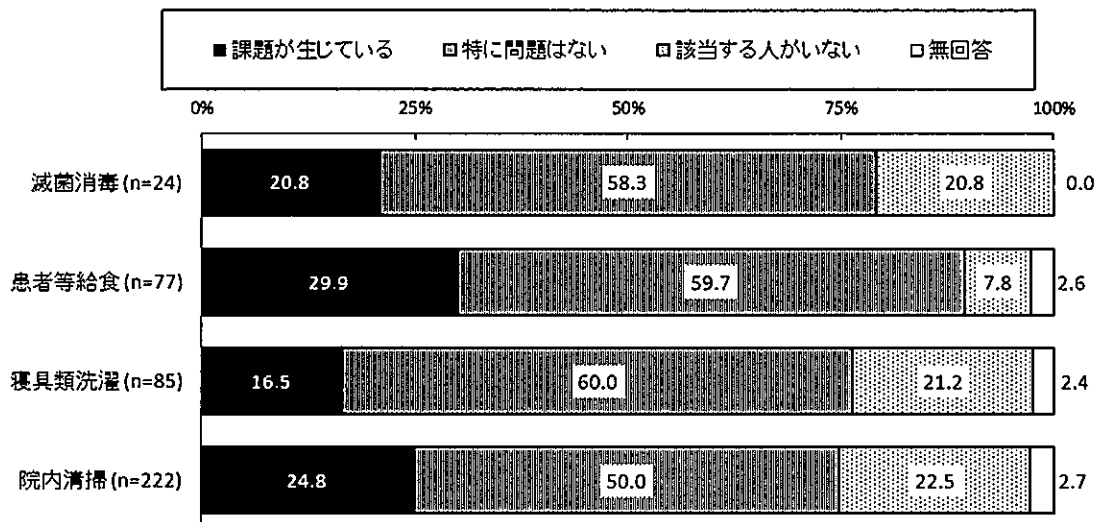
■寝具類洗濯

介護をしている従業員がいる事業者は76.5%で、「課題が生じている」は16.5%と他の3業種に比べて低い。

■院内清掃

介護をしている従業員がいる事業者は74.8%で、「課題が生じている」は24.8%となっている。

図表 2-20 「介護世代」の雇用・活用状況（Q19②／単数回答）



③具体的な取組み内容（Q19③／自由記入）

「子育て、介護世代」の雇用に関する取組みとして次のような点が挙げられる。

第一に、勤務時間の短縮や柔軟な勤務形態の導入

- フレキシブルな勤務形態（勤務時間）を構築する事（患者等給食）
- 一部栄養士業務の在宅化（患者等給食）
- 生活条件を考慮した雇用環境（条件）（患者等給食）
- 時間帯・休暇の希望を聞いて、働きやすい環境づくり（寝具類洗濯）
- 勤務時間帯の細分化、週2日～3日勤務など複数人数でのシフト制（院内清掃）
- 働きやすい勤務時間の検討、急な欠勤にも対応できる協力体制（院内清掃）
- シフト管理の工夫（出勤日数の対応など）（院内清掃）

第二に、休暇を取りやすい職場づくり

- 休みをとりやすくしている（滅菌消毒）
- 育児休暇制度の活用を社員に周知する（寝具類洗濯）
- 休暇制度の整備・充実（院内清掃）
- 有給休暇も含め、休暇を取りやすい職場づくりを心掛けています。休暇は特別なものではなく、全員に発生しうるものと定義づけ「抜けた穴は全員でカバーする。不平不満を言わない」をルールにして、やっています（院内清掃）

第三に、欠員が出た場合の支援体制

- 欠員等が出た場合のフォロー体制を今後つくっていきたいと思います（滅菌消毒）
- 急な休みに対する人材の確保（滅菌消毒）

第四に、1つの事業者だけでは解決が難しい問題として保育サービスの充実

- 保育園のサービスが近隣市と比較して充実していないので行政にも働きかけたい（寝具類洗濯）

6) 「障がい者」の雇用・活用状況

① 「障がい者」の雇用率

■滅菌消毒

障がい者を採用している事業者の割合は 20.9% (雇用率「～1%未満」(16.7%)、「～2%未満」(4.2%)) と、他の3業種と比べて少ない。

■患者等給食

約7割の事業者 (雇用率「～1%未満」(23.4%)、「～2%未満」(24.7%)、「～5%未満」(20.8%) 「5%以上」(1.3%)) が障がい者を採用している。寝具類洗濯に次いで採用している事業者の割合が高い。

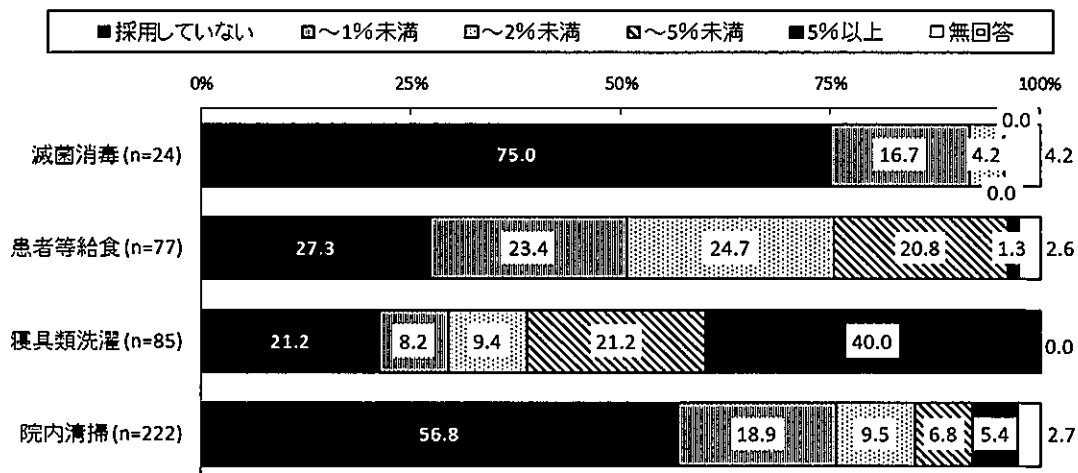
■寝具類洗濯

約8割の事業者 (雇用率「～1%未満」(8.2%)、「～2%未満」(9.4%)、「～5%未満」(21.2%)、「5%以上」(40.0%)) が障がい者を採用している。4業種の中では採用している事業者の割合が最も高い。また、雇用率「5%以上」の事業者が40.0%と、他の3業種に比べて多数の障がい者を採用している事業者が多くみられる。

■院内清掃

障がい者を採用している事業者の割合は40.6%である。(雇用率「～1%未満」(18.9%)、「～2%未満」(9.5%)、「～5%未満」(6.8%)、「5%以上」(5.4%))。

図表 2-21 従事者数のうち障がいのある方の比率 (Q 4 / 単数回答)



②「障がい者」の雇用理由・目的

障がい者雇用の理由・目的としては「法定基準を満たすため」が最も多い。次いで「人柄や働く意欲を重視して」、「勤務態度を重視して」となる。

■滅菌消毒

障がい者雇用の理由・目的は、複数回答では雇用している事業者7社のうち6社で「法定基準を満たすため」、5社で「人柄や働く意欲を重視して」、3社で「勤務態度を重視して」が挙げられる。

■患者等給食

雇用の理由・目的としては、複数回答で「法定基準を満たすため」が84.6%と最も高い。次いで、「人柄や働く意欲を重視して」が55.4%と高くなる。

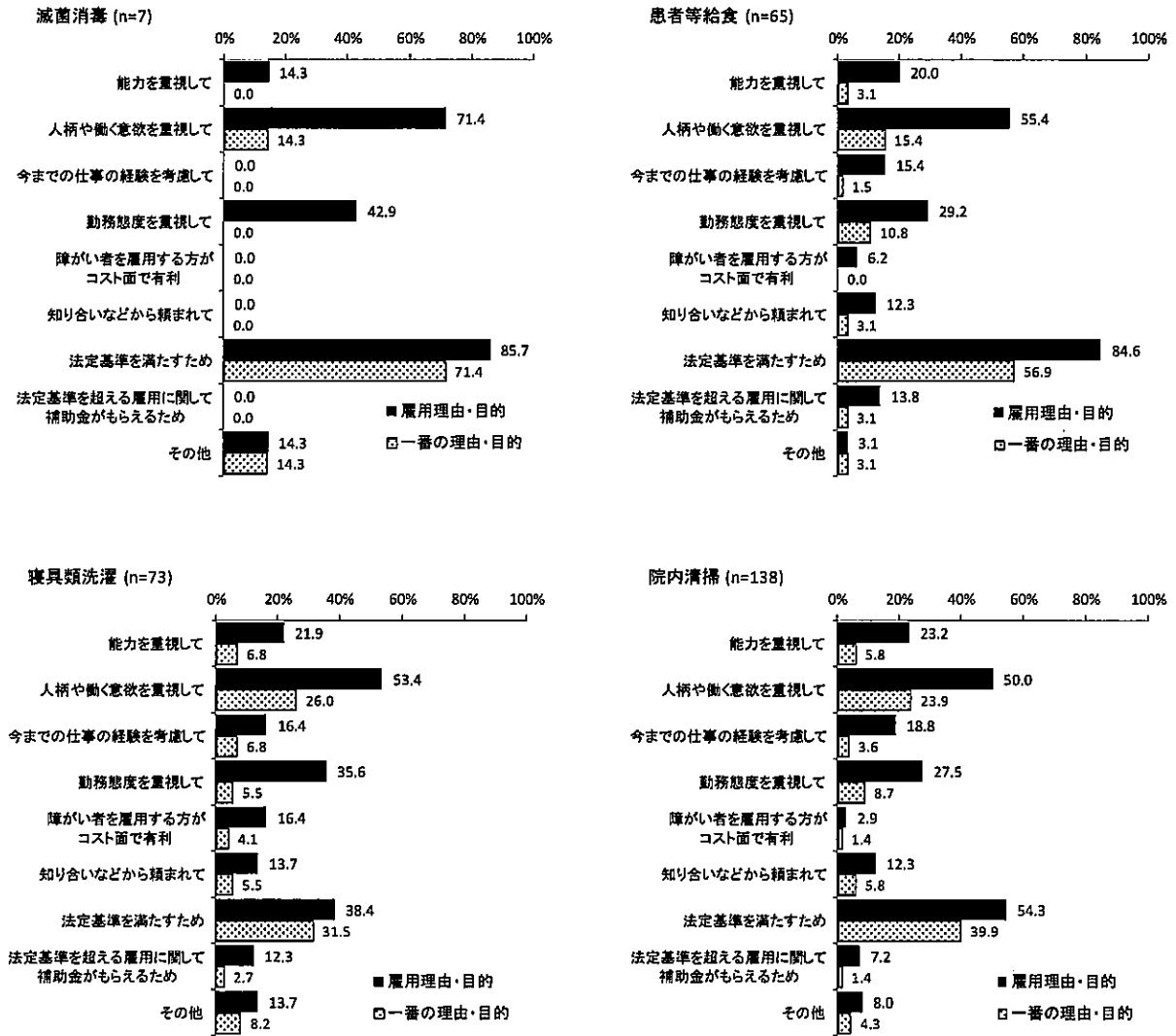
■寝具類洗濯

雇用の理由・目的としては、複数回答で「人柄や働く意欲を重視して」が53.4%と最も高い。続く「法定基準を満たすため」(38.4%)は、他の3業種と比べると低い。次いで「勤務態度を重視して」(35.6%)が挙げられる。

■院内清掃

雇用の理由・目的としては、複数回答で「法定基準を満たすため」が54.3%、「人柄や働く意欲を重視して」が50.0%となる。

図表 2-22 「障がい者」を雇用する理由・目的 (Q20/複数回答)
「障がい者」を雇用する一番の理由・目的 (Q20-1/単数回答)



③障がい者の作業・仕事内容（Q21/自由記入）

障がい者の作業内容として次のような点が挙げられる。

第一に、通常業務あるいは補助的業務・軽作業

- ・身体障がい者
 - 特に業務に制限ない（滅菌消毒）
 - 洗浄業務（患者等給食）
 - 盛り付け等の調理補助・調理業務（患者等給食）
 - 軽作業、タオルのたたみ、シーツ類ののばし（寝具類洗濯）
 - 簡単な日常清掃等（床面掃き拭き、トイレ清掃、ゴミ回収、什器備品の拭き上げ等）（院内清掃）
 - 基本的に健常者と同じ作業（院内清掃）
 - 病院における廃棄物の運搬作業（院内清掃）

- ・知的障がい者・精神障がい者
 - 軽作業や決まった業務（滅菌消毒）
 - 特に業務に制限なし（滅菌消毒）
 - 洗浄業務（患者等給食）
 - 調理補助（患者等給食）
 - タオルたたみ・ふとんのたたみ、洗濯下準備（寝具類洗濯）
 - 作業能力に応じて作業の種類を選定し作業に従事してもらっている（寝具類洗濯）
 - 危険度が低い作業（寝具類洗濯）
 - 廃棄物の回収・運搬・分別・清掃の補助や資材の管理他（院内清掃）
 - 指導者を養成し、指導のもとで作業をさせている（院内清掃）

第二に、事務、庶務

- ・身体障がい者
 - 庶務（消耗品等の作成）（滅菌消毒）
 - 事務（滅菌消毒）
 - 事務的業務（患者等給食）
 - 事務（寝具類洗濯）

- ・知的障がい者・精神障がい者
 - 事務、清掃（滅菌消毒）
 - 簡単な事務作業（患者等給食）

7)「若年齢者」の雇用・活用状況

◇具体的な取組み内容 (Q22/自由記入)

「若年齢者」の雇用に関する取組みとして次のような点が挙げられる。

第一に、企業説明会に出向く、専門学校訪問による会社紹介

- セミナーや企業説明会にてアピールする (患者等給食)
- 調理師専門学校、栄養士専門学校などに出向き、会社の紹介等実施 (患者等給食)

第二に、職場を体験できる制度の導入

- 一定期間、試用期間を経て本採用する (患者等給食)
- インターンシップ (寝具類洗濯)
- インターンシップ、トライアル制度 (院内清掃)

第三に、キャリアアップや資格取得のための研修

- 将来の中核スタッフとしてのスキルアップ (滅菌消毒)
- 新人研修、入社2年目研修の充実、目標管理の強化 (患者等給食)
- 若い方はキャリア形成を重視される方が多いので、将来にわたってどのようにステップアップをしていけるのか会社の方針と併せて説明できるようプログラムを検討している (寝具類洗濯)
- 将来リーダーや正社員への登用のため教育、訓練の実施 (寝具類洗濯)
- 勉強会を通じて、学習をすすめる、何度も繰り返し教える、研修会などの参加 (寝具類洗濯)
- 段階的な育成制度 (院内清掃)
- キャリアアップ・資格取得 (院内清掃)

第四に、パート従業員から正社員への登用

- 資格取得の奨励、パート従業員から正社員登用 (滅菌消毒)
- 清掃知識の充実、公的資格を取得し社員登用を考えている (院内清掃)

3. 人材の育成・活用状況

1) 人材の育成・活用状況

①現在行っていること

現在行っている人材の育成、活用として次のような事業者が目立つ。

第一にコミュニケーションの円滑化である。例として、「職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている」、「病院職員とのコミュニケーションの円滑化を図っている」がある。

第二に働きやすい環境作りである。例として「病院からの依頼に対して責任者などが契約に基づき対応している」、「労働時間の希望を聞いている」そして「業務改善や効率化等による働きやすい職場作りに力を入れている」がある。

第三に健康面への配慮である。例として「健康対策や健康管理に力を入れている」、「感染症予防対策や感染に対する従事者の不安を除くことに力を入れている」がある。

第四に採用時の研修である。例として「採用時に十分な研修を行っている」、「新人の指導担当・アドバイザーを置いている」がある。

■滅菌消毒

現在実施している人材育成・活用の内容としては、「職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている」、「病院側からの依頼に対して責任者などが契約に基づき対応している」が各々79.2%と最も高く、次いで「労働時間の希望を聞いている」が75.0%となる。

■患者等給食

「病院側からの依頼に対して責任者などが契約に基づき対応している」が80.5%と最も高く、次いで「職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている」(77.9%)、「労働時間の希望を聞いている」(75.3%)となる。

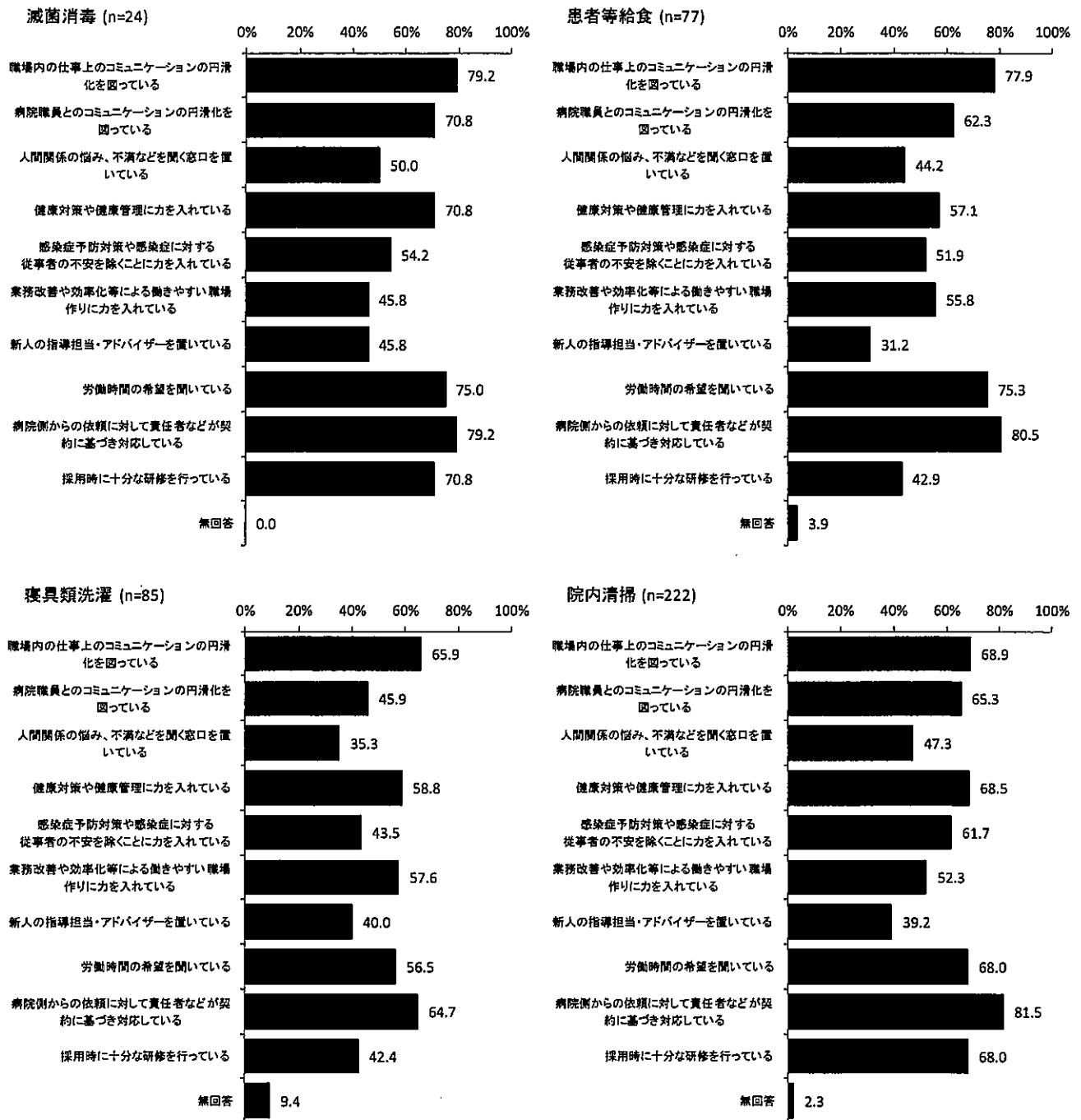
■寝具類洗濯

「職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている」が65.9%と最も高く、次いで「病院側からの依頼に対して責任者などが契約に基づき対応している」が64.7%となる。

■院内清掃

「病院側からの依頼に対して責任者などが契約に基づき対応している」が81.5%と高く、次いで「職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている」(68.9%)、「健康対策や健康管理に力を入れている」(68.5%)となる。

図表 3-1 人材の育成・活用にあたって - ①現在行っていること (Q23①/複数回答)



②特に力を入れていること

■滅菌消毒

人材育成・活用で注力していることは、「業務改善や効率化等による働きやすい職場作りに力を入れている」が43.8%、「病院職員とのコミュニケーションの円滑化を図っている」、「感染症予防対策や感染症に対する従事者の不安を除くことに力を入れている」が各々37.5%となる。

■患者等給食

「職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている」、「業務改善や効率化等による働きやすい職場作りに力を入れている」が各々36.4%となる。

■寝具類洗濯

「業務改善や効率化等による働きやすい職場作りに力を入れている」が42.6%、「職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている」が31.9%となる。

■院内清掃

「職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている」が37.3%、「病院職員とのコミュニケーションの円滑化を図っている」、「感染症予防対策や感染症に対する従事者の不安を除くことに力を入れている」が36.5%となる。

「特に力をいれていること」の具体的な例として次のような点が挙げられる。(Q24/自由記入)

第一に、コミュニケーションの円滑化

- 定期ミーティングの実施（滅菌消毒）
- 週一回の定例ミーティング（調理スタッフ代表者交替で）・隔週の病院側とのミーティング、テーマ別小集団活動・週2～3回病院栄養管理専門家の講習（患者等給食）
- 常にコミュニケーションを図り、問題があれば協議を行い意思疎通を図っている（患者等給食）
- 月1回のミーティング（研修）、病院担当者との月例報告会の実施（院内清掃）
- 担当者がこまめに現場巡回を行っている（院内清掃）

第二に、業務改善等、効率化

- 業務に対する工数分析や、変動する業務量に対する工数の増減（滅菌消毒）
- 改善提案など行ない、実際に実施している（寝具類洗濯）
- 業務改善や効率化のため、新しい資機材をどんどん試し、現場に則していると判断した場合は、即入れ替えて、時短・効率化をはかっている（院内清掃）

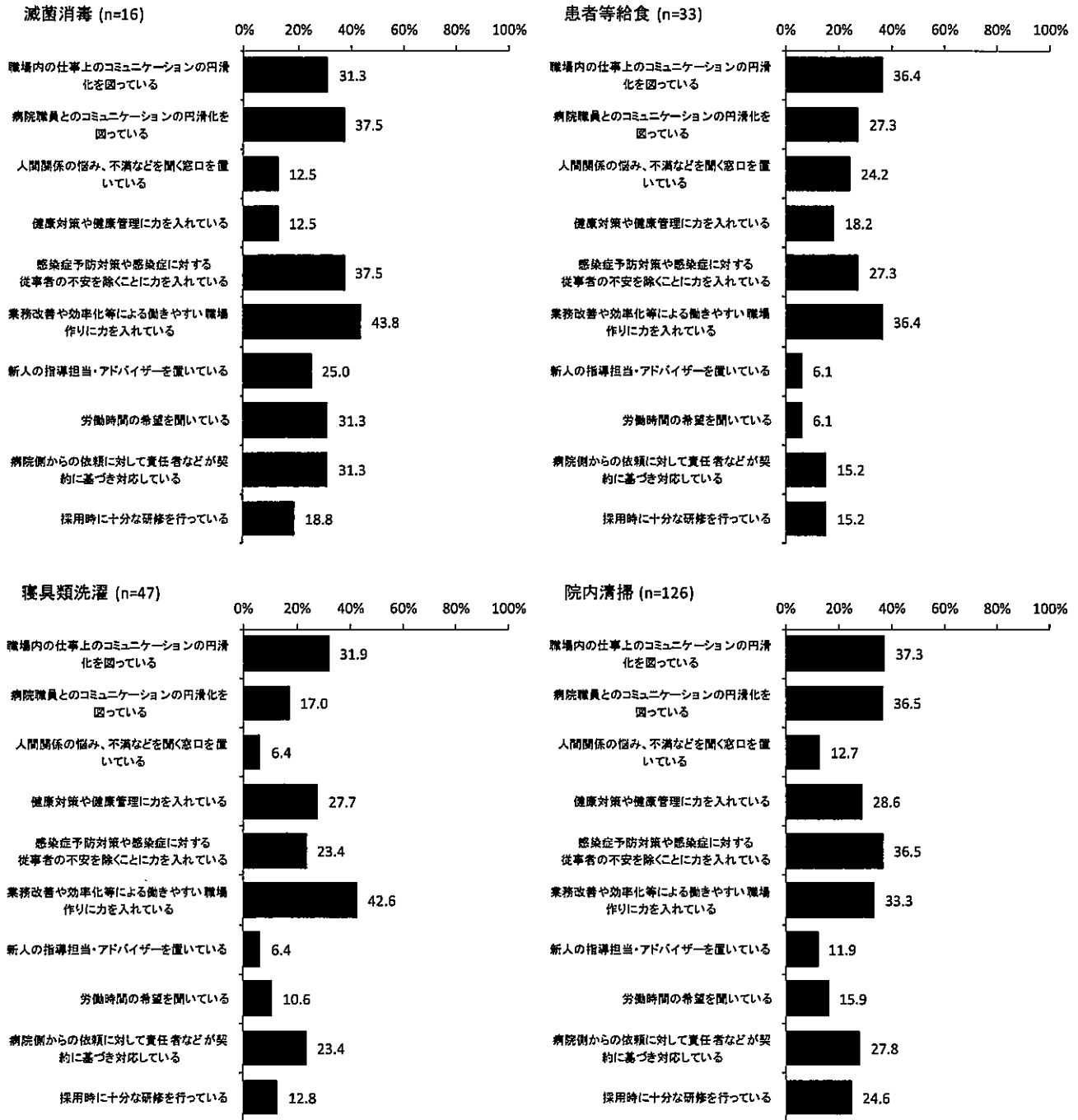
第三に、感染症予防対策

- 適正な消毒剤を使用することによるウィルス等への有効性を説明し、また、事故による感染を防ぐために、研修を積極的に行っている（滅菌消毒）
- マニュアルの作成、各月の衛生強化の指導、本社からの定期訪問（患者等給食）
- 日本病院寝具協会の審査やRAL（リネンサプライの品質保証規格）などの規格審査を受ける事で衛生面の安全性を顧客のみならず従業員にも周知でき、また感染症などの勉強会は随時行

っている（寝具類洗濯）

○感染症等、各自の自覚をうながし手足の消毒、ごみの処理等に特に注意させている（院内清掃）

図表 3-2 人材の育成・活用にあたって - ②特に力を入れていること（Q23②／複数回答）



注) 無回答の事業者が多いため、無回答を除いた集計をしている。

③今後強化したいこと

今後強化したい人材育成・活用策で目立つのは「新人の指導担当者・アドバイザーを置く」と「人間関係の悩み、不満などを聞く窓口を置く」である。

■滅菌消毒

人材育成・活用で今後強化したいことは、「新人の指導担当・アドバイザーを置く」が45.8%と最も高く、次いで「人間関係の悩み、不満などを聞く窓口を置く」、「感染症予防対策や感染症に対する従事者の不安を除くことに力を入れる」が各々37.5%となる。

■患者等給食

「新人の指導担当・アドバイザーを置く」が55.8%、「採用時に十分な研修を行う」が48.1%等、新規採用者への対応強化を検討している事業者が半数程度みられる。次いで、「人間関係の悩み、不満などを聞く窓口を置く」(45.5%)が続く。

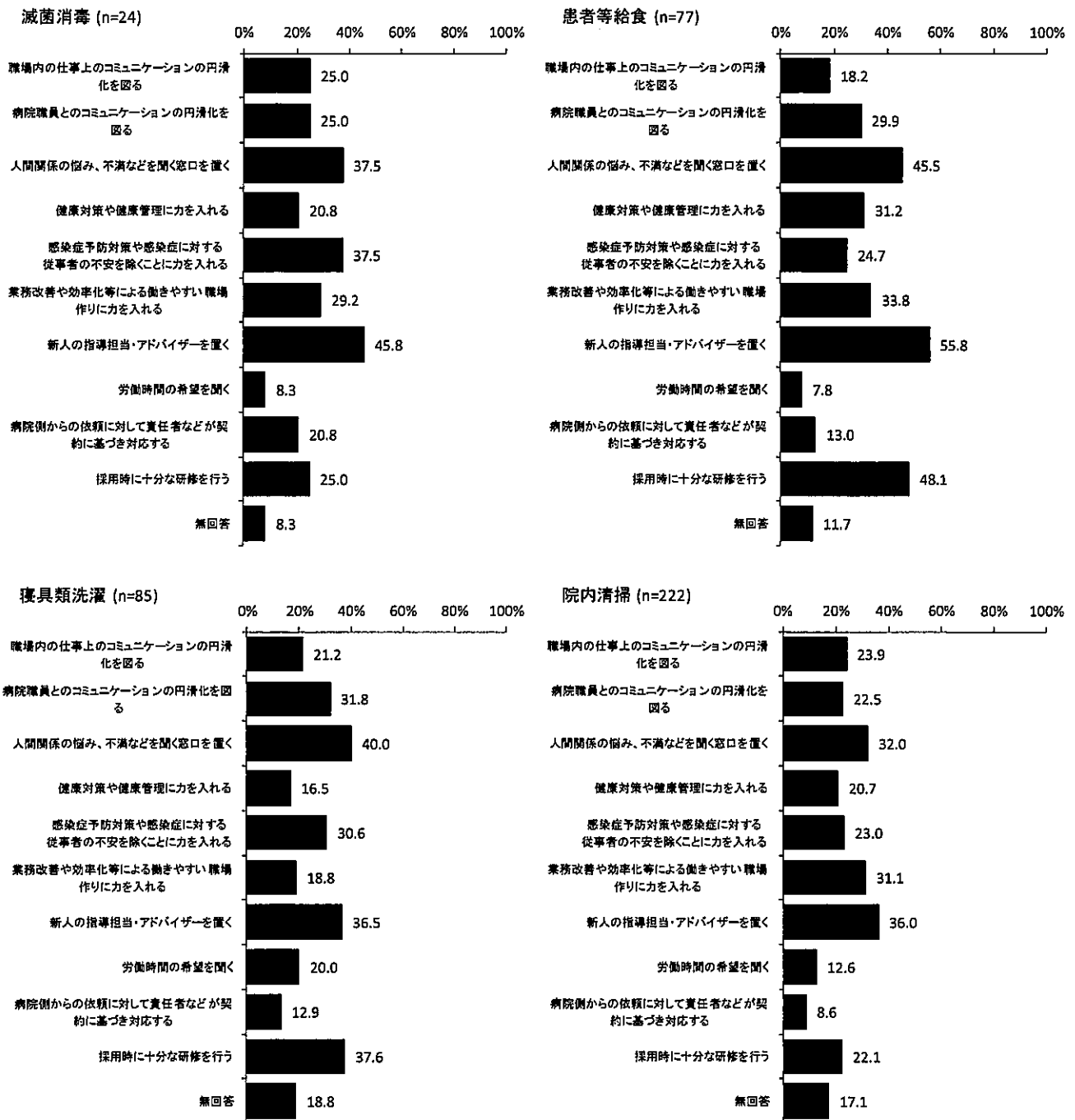
■寝具類洗濯

「人間関係の悩み、不満などを聞く窓口を置く」(40.0%)、「採用時に十分な研修を行う」(37.6%)、「新人の指導担当・アドバイザーを置く」(36.5%)が40%前後と高い。

■院内清掃

「新人の指導担当・アドバイザーを置く」が36.0%と最も高い。次いで「人間関係の悩み、不満などを聞く窓口を置く」が32.0%、「業務改善や効率化等による働きやすい職場作りに力を入れる」が31.1%となる。

図表 3-3 人材の育成・活用にあたって - ③今後強化したいこと (Q23③/複数回答)



④最も課題となること

■滅菌消毒

人材育成・活用において最も課題となることは、「人間関係の悩み、不満などを聞く窓口を置く」、「採用時に十分な研修を行う」が各々25.0%となっている。

■患者等給食

「業務改善や効率化等による働きやすい職場作りに力を入れる」が40.7%、「採用時に十分な研修を行う」が18.5%となる。

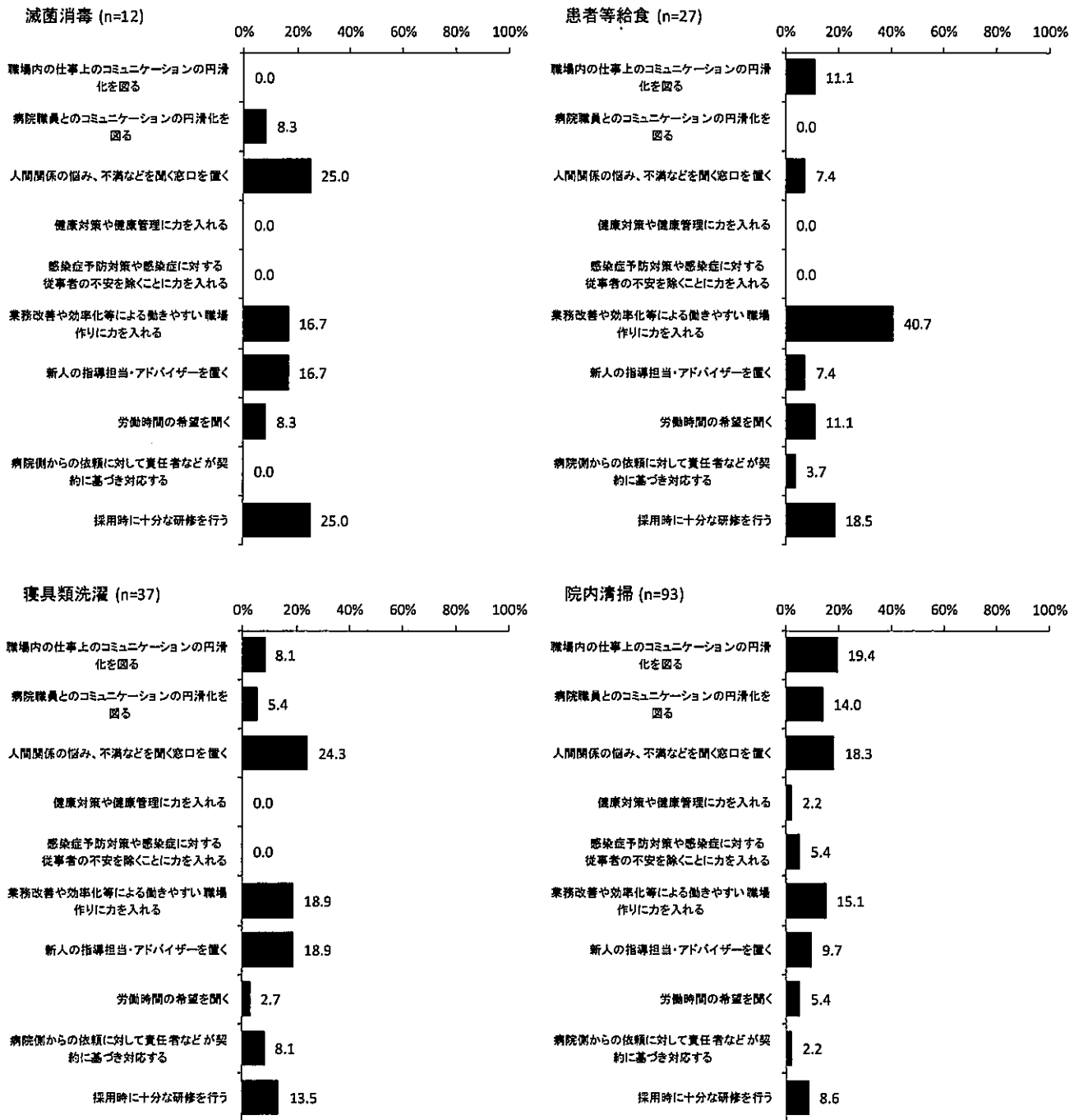
■寝具類洗濯

「人間関係の悩み、不満などを聞く窓口を置く」が24.3%、「業務改善や効率化等による働きやすい職場作りに力を入れる」と「新人の指導担当・アドバイザーを置く」が18.9%となる。

■院内清掃

「職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図る」が19.4%、「人間関係の悩み、不満などを聞く窓口を置く」が18.3%となる。

図表 3-4 人材の育成・活用にあって - ④最も課題となること (Q23④/単数回答)



注) 無回答の事業者が多いため、無回答を除いた集計をしている。

2) 病院からの依頼への対応状況

■滅菌消毒

病院からの依頼に対する「対応に困ったことがあった」事業者は25.0%。一方、「該当することはなかった」事業者は12.5%となる。

■患者等給食

「対応に困ったことがあった」は27.3%と4業種の中では最も高い。「特に問題はなかった」は62.3%となる。

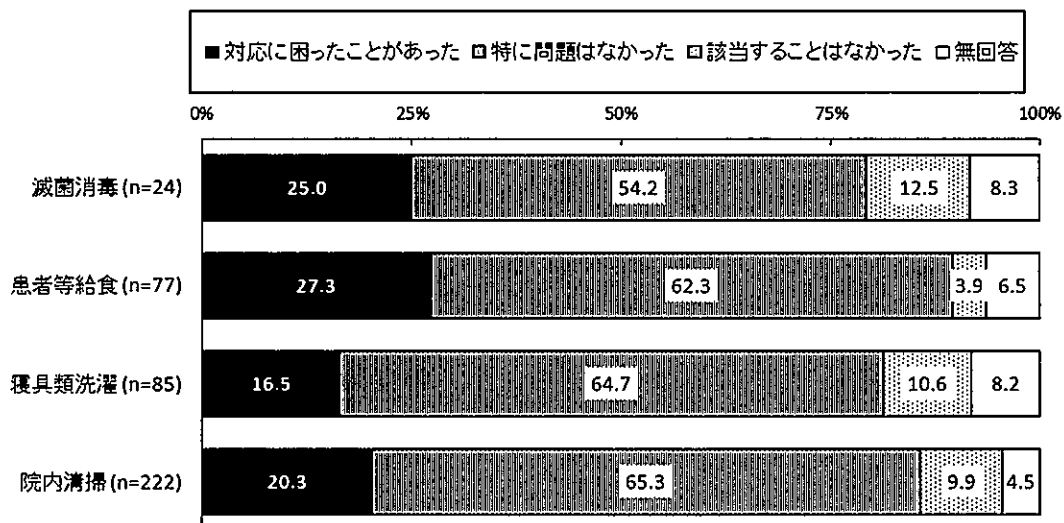
■寝具類洗濯

「対応に困ったことがあった」は16.5%と4業種の中では最も低い。「特に問題はなかった」は64.7%となる。

■院内清掃

「対応に困ったことがあった」は20.3%であり、「特に問題はなかった」は65.3%となる。

図表 3-5 病院からの依頼で対応しにくかったこと (Q25①/単数回答)



病院からの依頼で対応しにくかった具体的な内容として次のような点が挙げられる。(Q25②/自由記入)

第一に、契約金額以上の要求

- 経費面で合わない依頼、高価な食材の使用の依頼があり、別料金を要請した（患者等給食）
- 契約金額以上のサービス要求（寝具類洗濯）
- 価格の件、契約書に記されていない仕事を無償もしくは安価で対応してほしい、できないなら他の業者に変えると言われた（院内清掃）
- 仕様外の追加作業でも金額変更なし、年々請負額が少なくなっている（院内清掃）

第二に、契約外の作業の要求

- 契約外の業務依頼（業務内容・時間）（滅菌消毒）
- 人の集りが良くない時間帯での依頼があった際、集まるまで根気強く求人を行った（滅菌消毒）
- 取扱説明書のない器材に関する洗浄・滅菌など（滅菌消毒）
- 委託会社に任せる意識が少なく、病院の従来からのやり方、従来指定食材に固執（患者等給食）
- 栄養士の入替の依頼（人事権への介入）、半年間の指導者（栄養士）配置によるコストアップ（患者等給食）
- 病院に責任者を常駐してほしいとの依頼（寝具類洗濯）
- 工場で対応できない製品のクリーニング依頼（寝具類洗濯）
- 急な資材の追加の注文に臨機応変に対応（寝具類洗濯）
- 吐しゃ物等の汚物のついたものを、そのまま受け入れることができないか打診され、対応できないとしてお断りした（寝具類洗濯）
- 緊急（突発的）で発生する清掃業務で人員が薄い場合困ったが、病院側で応援いただき対応できた（院内清掃）
- ゴミ回収の徹底を依頼されたが、病院側の医療廃棄物の分別が不十分であった ⇒ 先方の責任者（事務長）へ作業の役割分担、注意事項一覧を提出し、分別の徹底をお願いした（院内清掃）
- 仕様外の業務を追加されたが、他の業務内容を変更して対応した（院内清掃）
- 契約範囲外のことを依頼された際に、状況を説明し作業を行わなかった（院内清掃）

3) 研修の状況

①受託責任者

■滅菌消毒

受託責任者が参加できる研修は、「業界団体主催で実施する研修・講習会・セミナーなど」が87.5%と最も割合が高く、「OJT」、「社内で実施する研修・講習会・セミナーなど」、「その他社外で実施する研修・講習会・セミナーなど」が各々83.3%となる。

■患者等給食

「社内で実施する研修・講習会・セミナーなど」が最も高く80.5%。次いで「業界団体主催で実施する研修・講習会・セミナーなど」が77.9%、「その他社外で実施する研修・講習会・セミナーなど」が70.1%となる。

■寝具類洗濯

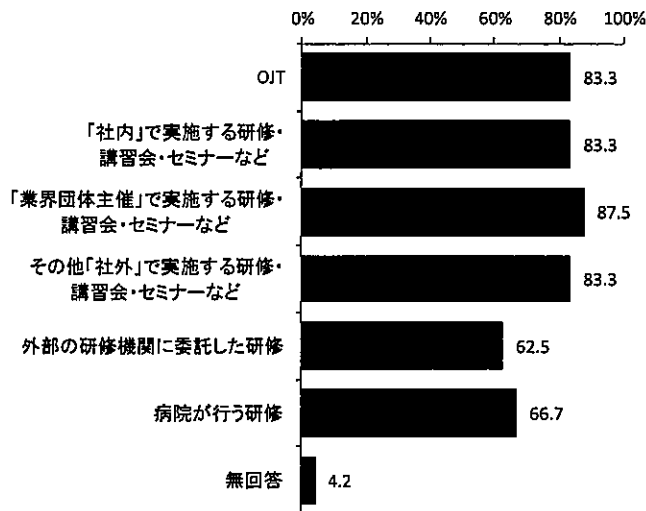
他の3業種と比較して研修への参加割合が低い。「業界団体主催で実施する研修・講習会・セミナーなど」が50.6%、次いで「その他社外で実施する研修・講習会・セミナーなど」が47.1%となる。

■院内清掃

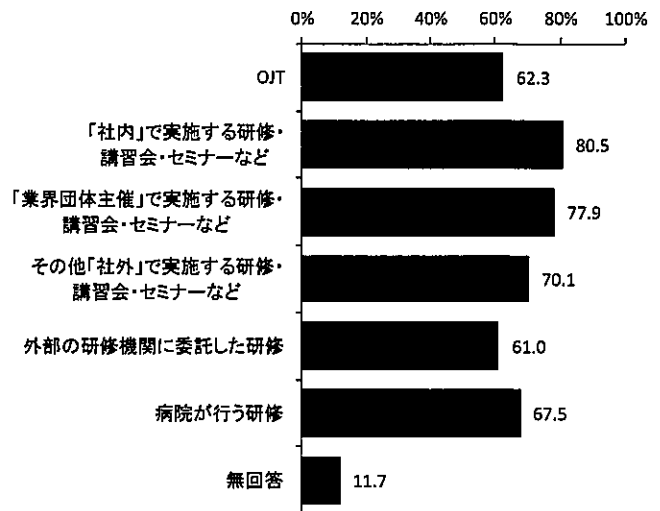
「社内で実施する研修・講習会・セミナーなど」、「業界団体主催で実施する研修・講習会・セミナーなど」が77.9%と最も高い。また、「病院が行う研修」が73.0%と他の3業種に比べて高い。

図表 8-6 参加できる研修 - ①受託責任者 (Q26①/複数回答)

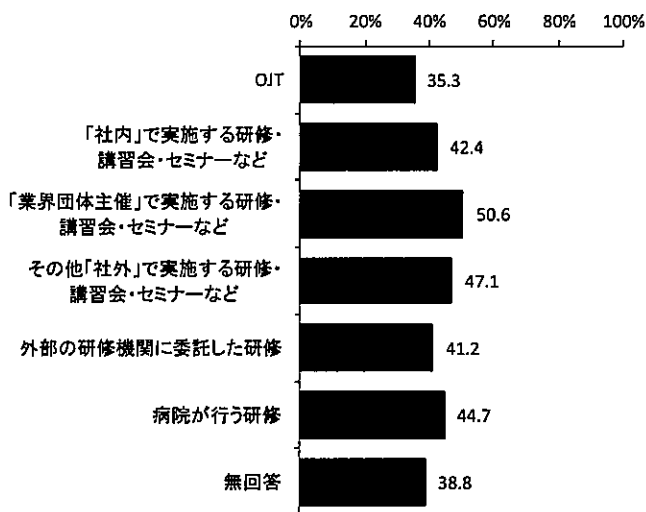
滅菌消毒 (n=24)



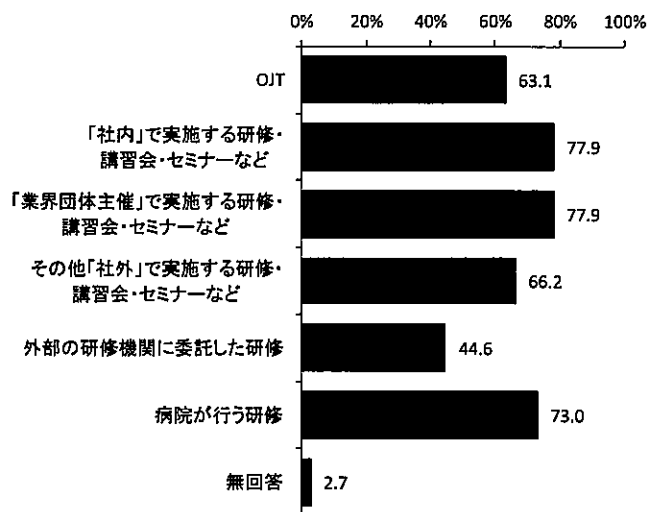
患者等給食 (n=77)



寝具類洗濯 (n=85)



院内清掃 (n=222)



②常勤従事者

■滅菌消毒

常勤従事者が参加できる研修は、「社内で実施する研修・講習会・セミナーなど」が95.8%と最も割合が高い。また、「その他社外で実施する研修・講習会・セミナーなど」と「病院が行う研修」が88.3%と4業種の中では最も高い。

■患者等給食

「社内で実施する研修・講習会・セミナーなど」が88.3%と最も高く、次いで「OJT」(67.5%)、「病院が行う研修」(66.2%)の順となっており、社外の研修も6割以上で実施されている。

■寝具類洗濯

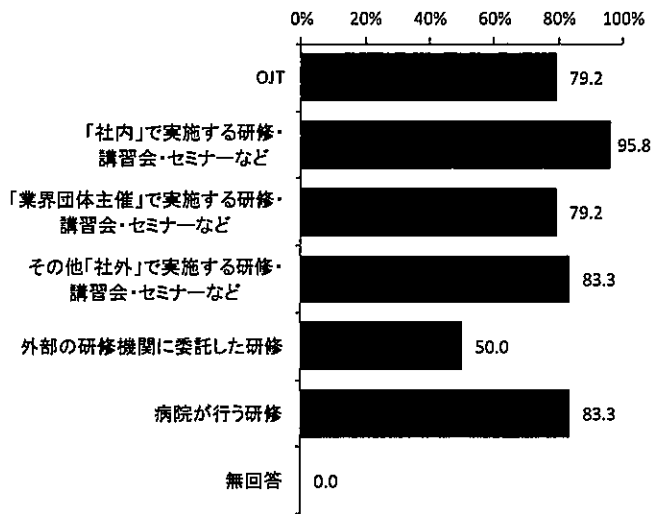
「社内で実施する研修・講習会・セミナーなど」が82.4%と最も高く、次いで「業界団体主催で実施する研修・講習会・セミナーなど」が74.1%、「その他社外で実施する研修・講習会・セミナーなど」が71.8%となる。

■院内清掃

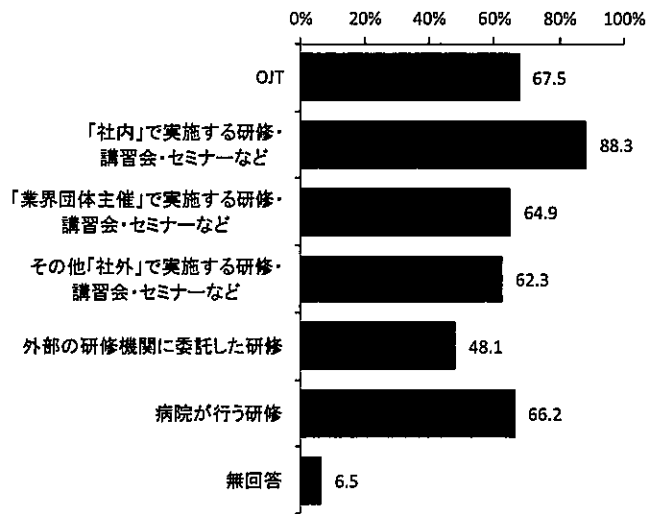
「社内で実施する研修・講習会・セミナーなど」が81.1%と最も高く、次いで「病院が行う研修」が69.8%となる。

図表 3-7 参加できる研修 - ②常勤従事者 (Q26②/複数回答)

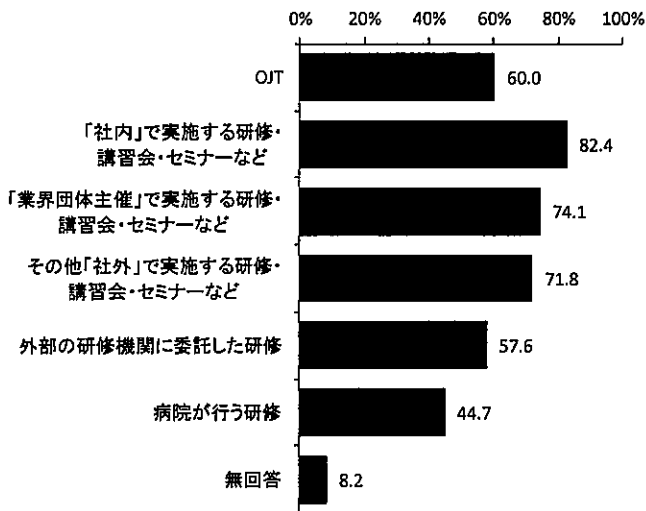
滅菌消毒 (n=24)



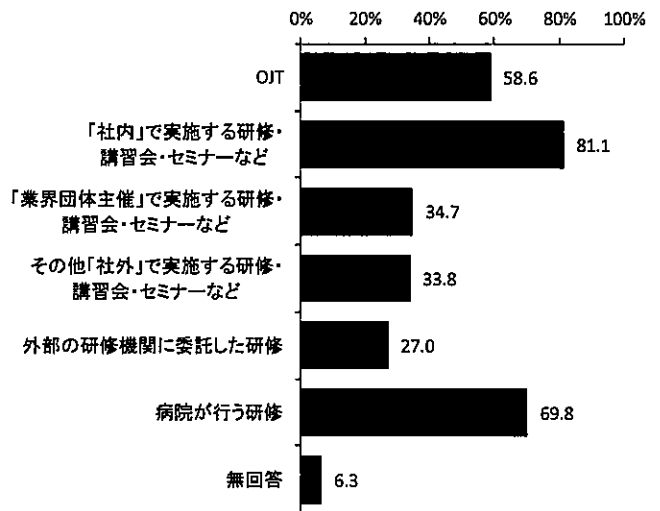
患者等給食 (n=77)



寝具類洗濯 (n=85)



院内清掃 (n=222)



③パートタイマー

■滅菌消毒

パートタイマーが参加できる研修は、「社内で実施する研修・講習会・セミナーなど」が91.7%と最も高い。次いで「病院が行う研修」(75.0%)、「OJT」(70.8%)が7割以上と高い。また、「業界団体主催」、「その他社外」の研修・講習会・セミナーなどについても各々45.8%と、4業種の中では最も割合が高い。全ての研修において他の3業種と比べパートタイマーが研修に参加することに対して積極的であることがうかがえる。

■患者等給食

「社内で実施する研修・講習会・セミナーなど」が67.5%と最も高く、次いで「OJT」が59.7%、「病院が行う研修」が48.1%となる。

■寝具類洗濯

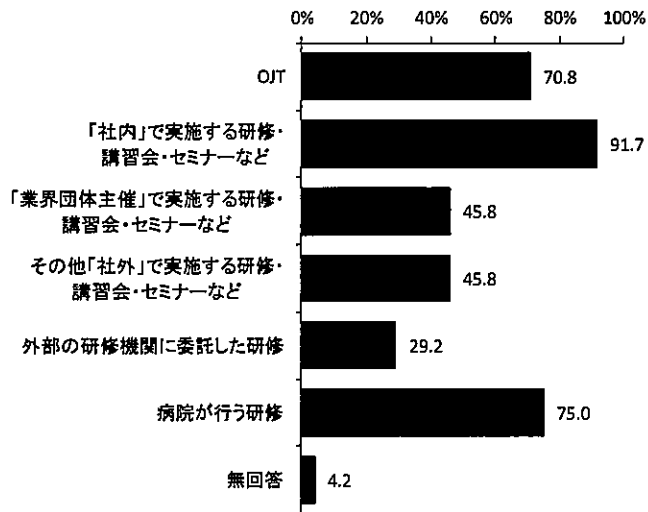
「社内で実施する研修・講習会・セミナーなど」が62.4%と最も高く、次いで「OJT」が41.2%となる。

■院内清掃

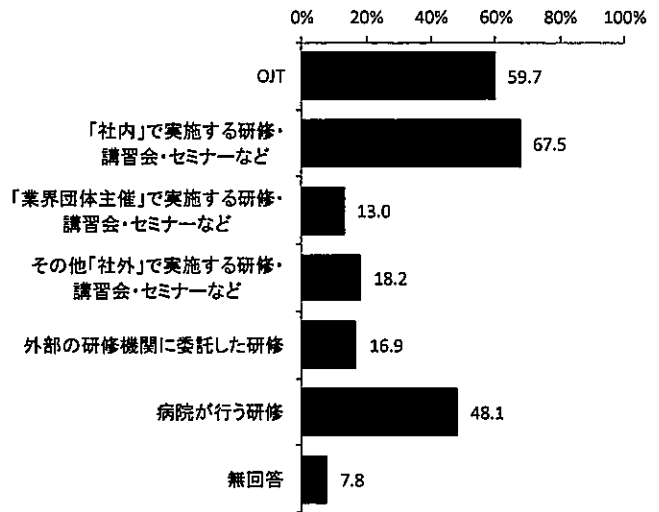
「社内で実施する研修・講習会・セミナーなど」が77.9%と最も高く、次いで「病院が行う研修」が62.6%、「OJT」が55.9%となる。

図表 3-8 参加できる研修 - ③パートタイマー (Q26③/複数回答)

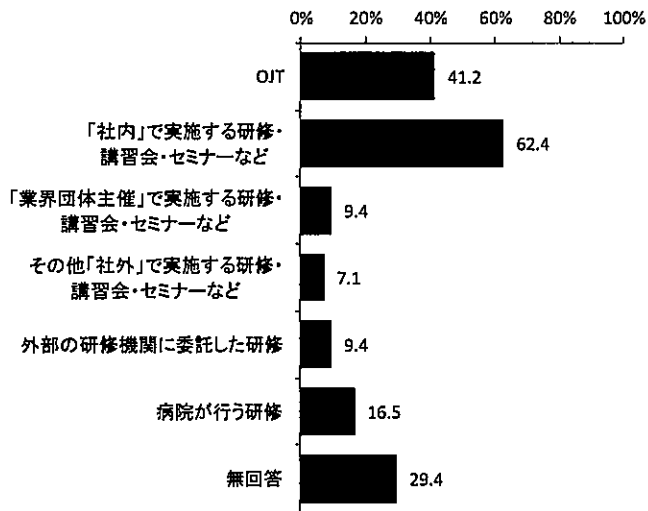
滅菌消毒 (n=24)



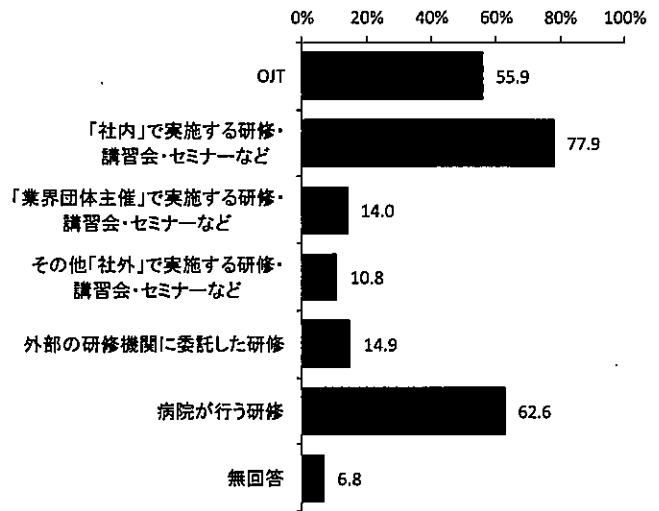
患者等給食 (n=77)



寝具類洗濯 (n=85)



院内清掃 (n=222)



4) 人材確保の取組み

人材確保の好事例や対策は、大別して「人材募集について」と「従事者の定着について」の2つに分けられる。特に「従事者の定着」の取組みに関して多くの回答が得られた。(Q27、Q29/自由記入)
各々次のような点が挙げられる。

①募集について

第一に、待遇、働きやすさ

- 勤務時間のバリエーションを増やした(院内清掃)
- 賃金の見直し、勤務時間の考慮など(院内清掃)
- 作業手順の見直しで総労働時間の削減、その差分を時給へ上乘せし待遇面の良さをアピール(院内清掃)

第二に、募集方法、対象

- エリアを絞ってのチラシのポスティング(患者等給食)
- 3年前からシルバー人材センターより短時間派遣労働者を受入れており、現在では定着率・習熟度ともに上がり、人員も拡大傾向にある(寝具類洗濯)
- 女性、高齢者の活用(寝具類洗濯)

②定着について

第一に、コミュニケーションの円滑化

- 現場の全従業員を年1回集めて行っている合同研修では、会社のルールや接遇、感染症対策など基礎知識を深めるだけでなく、普段顔を合わせる事のない、現場従業員との絆を深めることができている(寝具類洗濯)
- 現場で働く従業者の声を聞き、反映させると同時に研修等を実施し、モチベーションアップにつながった(院内清掃)
- 社内研修を行う中で他現場との情報交換が出来た(院内清掃)
- 定期ミーティング等によるコミュニケーションの向上(院内清掃)

第二に、働きやすい環境作り

- 作業手順を見直し、業務の効率化を図る(滅菌消毒)
- 高齢者活用のための作業内容、マニュアル整備、教育訓練の充実(滅菌消毒)
- 労働条件の見直し、改善(患者等給食)
- 作業マニュアルを細分化することで誰にでもできる業務を増やす(患者等給食)
- クックチルの導入等による調理作業の軽減化(患者等給食)
- 作業手順の見直し、職場環境の改善(患者等給食)
- 高齢者の就業意欲が高い傾向(応募者が多い)があるため、高齢者が業務を覚えやすく、また過度な負担がかからない様な仕組みづくりも大事になってくる(患者等給食)
- 指導内容もマニュアル化したものを作成し、理解度を高めることができている(寝具類洗濯)
- 作業手順、労働時間の見直し(寝具類洗濯)

- 機械の入替で合理化を図る（寝具類洗濯）
- 作業手順の見直し・作業の効率化（院内清掃）
- 定年を延長すること（院内清掃）
- 契約内容以上実施している業務内容を洗い出し、病院側の確認をもらいながら、減らしている。
結果欠員している状況でも業務に支障なく実施している（院内清掃）

第三に、研修等による質の向上

- 入社時の研修、オリエンテーションの実施・入社後のフォローアップ研修の実施（滅菌消毒）
- パート労働者の正社員登用やリーダー制度の導入（滅菌消毒）
- ISO9001 への取組み（滅菌消毒）
- 栄養士が管理栄養士の資格を取得するための特別研修（患者等給食）
- 療養食対応などの調理員向け実習（患者等給食）
- 社外研修により、他施設や他社での問題解決手段を学ぶ事が有る等、社会通念に即した判断を養う事が出来ると思われまます（患者等給食）
- チーム制の研修方式で、リーダーシップ、コミュニケーション能力、ファイティングスピリット等を自らに感じさせて、さらに仕事に対する探究心を深めてくれる事で人材確保できている（患者等給食）
- 専門性の高い業務をレベル分けして、ステップ毎に教育する（患者等給食）
- パート労働者の正社員登用やリーダー制度の導入（寝具類洗濯）
- 「出来なかった事」、「失敗した事」を出来るようにするため、隔週でその業務に集中して取り組む営業日を設けて育成に努めている（寝具類洗濯）
- 実務分野におけるリスクマネジメント・国家資格受験（寝具類洗濯）
- ISO 導入により新人教育の報告を紙ベースに残すことで、内容が充実してきている（寝具類洗濯）
- 「業界団体主催」で実施する研修・講習会・セミナーなど（院内清掃）
- 集合研修で共通認識を持つことができ、人材の成長につながると思います（院内清掃）
- 病院側の医師、看護師等を講師とした勉強会（院内感染防止の知識等）（院内清掃）

Ⅲ. インタビュー調査結果（ P56～P100 ）

(省略)

IV. 調査結果のまとめ

1. 調査結果から見た課題

今回の調査結果から出てきた課題は大きく分けると二つになる。

一つは従事者の不足である。各事業者において努力をした結果、全体として従事者数はやや増えてはいるものの、まだ不足している状態である。各事業者に合ったあるいは募集対象に適応した有効な募集策が問われている。

もう一つは従事者の離職問題である。業種によって異なるが離職率は10～20%程度となっており、従事者の雇用・活用にもう一段の工夫が必要である。これまでも各種の対策は取られてきているが、従事者は常勤雇用から定年を迎えた高年齢者、子育て世代、介護世代等と多様化している。これに伴い就業形態はフルタイム雇用中心からパートタイムあるいは時短勤務等、様々な形態に変わってきている。こうした変化に応じたきめ細かい雇用・活用策が必要とされる。

2. 今後の対応策

1) 人材募集の対応策

今回の調査ではいずれの業種でも「人材の募集がしにくい」という回答が多く、各事業者においては人材募集に苦戦している様子が見られる。この中で人材募集に効果があったとして挙げられた方策を大別すると次の5つが挙げられる。

①業務内容や福利厚生制度をわかりやすく丁寧に説明する

応募者にとって業務内容や福利厚生制度は必ずしも理解されているとは限らない。募集媒体として「ハローワーク」、「折り込みチラシ」、「求人広告誌」を利用している事業者が多いが、その中の文面等の工夫が必要である。

業務内容等のわかりやすい説明に関する自由回答には次のような意見が出されている。

- ・ 仕事内容、給与面等わかりやすい言葉で詳細に説明した
- ・ 求人のチラシに現場従事者の写真を載せて、現場の雰囲気伝えた
- ・ 仕事内容がわかる写真を採用した
- ・ チラシに託児所の写真を使用した

②求職者の視点で求人票を作成する

募集時の求人票についての工夫として「求職者の視点」を考えた事例が自由回答に見られた。

- ・ 採用された人が、応募の際に求人票でどんな点に留意して会社を選考したのか、聞き取りをして求職者の観点で求人票を作成した

③応募者の働きやすい時間帯あるいは勤務時間の短縮などの工夫をする

従事者をフルタイムの勤務者だけで充足するのは難しくなっている。就労意欲のある高年齢者も体力面でフルタイム勤務がきつくなる人が現れ、また子育て世代は家庭内の事を、介護世代は両親の世話等で時間を割かれて、フルタイムの時間を取るのがなかなか難しい状況である。こうした層の勤務者の勤務時間をシフト調整し、活用することで労働力を確保することが必要であり、求人情報を伝える中で、時間への配慮が重要とされる。

就労時間帯や勤務時間短縮などの工夫に関する自由回答には次のような意見が出されている。

- ・ 土日のみの出勤、あるいは平日のみの出勤とした
- ・ 年齢を 60 歳以上でも可として、半日パートにした
- ・ 学校の時間割や行事に配慮した主婦の働きやすい労働時間を設定

④募集媒体の変更や併用を行う

日本新聞協会ホームページの結果を見ると一般紙の新聞発行部数は減っており、また若年齢層では新聞を購読しない、テレビもあまり見ないという層が出てきている。従来と同様の募集媒体を利用するだけでは応募者の反応は減少するであろう。応募者が日常接する媒体の変化に対応して、募集対象に合った募集媒体を的確に選択することが必要になってきた。

募集媒体の変更などに関する自由回答には次のような意見が出されている。

- ・ 新聞折り込みチラシとインターネット上での掲載を併用募集した
- ・ 求人情報誌とインターネット上の掲載を併用した
- ・ ハローワーク、新聞折り込みチラシ、インターネットを併用した
- ・ 地域限定の求人媒体の活用
- ・ チラシの配布地域を事業所付近への集中配布とした
- ・ 従業員からの紹介

⑤若年齢層募集の対応策

若年齢層の募集に際しては工夫をこらしたもう一段積極的な対策が必要になる。

自由回答には次のような意見が出されている。

- ・ インターンシップ、トライアル制度の導入
- ・ 新卒者募集の集団ガイダンスへの参加
- ・ 学校への求人活動

2) 従事者の定着率を上げるための対応策

今回の調査結果で「人材の募集がしにくい」という回答が多かった状況の中では、人材確保の観点から現在の従事者の定着を図る必要がある。そのために従事者の人材育成・活用策が重要となり、その方策は大別すると次の4つに分けられる。

①コミュニケーションの円滑化

職場内のコミュニケーションの円滑化は多くの事業者で行われており、これは仕事の質の向上とともに、各従事者の意見を十分聞くことは、彼らの仕事への自負心を高める結果につながる場合も多い。またコミュニケーションの必要性は職場内に留まらず、顧客である医療機関とのコミュニケーションも欠かせない。できるだけ幅広い対象と円滑なコミュニケーションが取れる体制の構築が重要である。

コミュニケーションに関する自由回答には次のような意見が出されている。

- ・常にコミュニケーションを図り、問題があれば協議を行い意思疎通を図っている
- ・週一回の定例ミーティング、隔週の病院側とのミーティング、テーマ別小集団活動
- ・本部担当者がこまめに現場巡回を行う

②働きやすい環境作り

業務改善や効率化はこれまでも図られてきているが、高年齢の従事者の増加や子育て、介護世代の増加といったように従事者の構成も変化してきており、その変化に対応した勤務時間のシフト管理等の取組みが必要となってきた。

働きやすい環境づくりに関する自由回答には次のような意見が出されている。

- ・作業手順を見直し、業務の効率化を図る
- ・専門性の高い業務をレベル分けして、ステップ毎に教育する
- ・作業マニュアルを細分化することで誰にでもできる業務を増やす
- ・機械の入替えて合理化を図る

モチベーションの向上策としては、自由回答に次のような意見が出されている。

- ・パート労働者の正社員登用やリーダー制度の導入

高年齢者への対応としては、自由回答に次のような意見が出されている。

- ・高年齢者の就業意欲が高いので、高年齢者が業務を覚えやすく、一方で過度な負担がかからない仕組み作りが必要

子育て世代への対応としては、自由回答に次のような意見が出されている。

- ・産前・産後休暇や時間短縮勤務の推進
- ・子どもの成長に即した時間短縮勤務
- ・託児所、保育所の整備の検討（一企業ではなく、場合によっては地域全体での取組み、あるいは自治体への働きかけが必要）

③健康面への配慮

高年齢の従事者増加により事業者にとって健康管理や健康対策の必要性が増している。また、感染予防対策や感染に対する従業員の不安を取り除くことも欠かせない。

健康面への配慮に関する自由回答には次のような意見が出されている。

- ・病院側の医師、看護師等を講師とした院内感染防止の知識等の勉強会
- ・感染症等、各自の自覚を促し手足の消毒、ごみの処理等に注意させる

④研修体制の充実、資格取得の奨励

入社時研修から始まり、その後もレベルアップのため、あるいは資格試験などの機会に種々の研修体制を取ることは従事者の質の向上、モチベーションアップには必要と思われる。

研修体制の充実に関する自由回答には次のような意見が出されている。

- ・現場の全従事者を年1回集めて合同研修を行う。(会社規則、接遇マナー、感染症対策の知識だけでなく、従事者同士の絆を深めることができる)
- ・ISO 導入により新人教育の報告を紙ベースに残すことで、内容が充実し始めている
- ・栄養士が管理栄養士の資格を取得するための特別研修を行った
- ・業界団体主催で実施する研修・講習会・セミナーなどに参加

参 考 資 料

調查票

一般財団法人医療関連サービス振興会
医療関連サービスにおける人材確保に関するアンケート

シールに記載されている事業について
お答えください。



【ご回答内容の取扱いについて】

- * 調査目的以外に使用しません。
- * 統計的に処理し、事業者名等が特定できないように配慮します。
- * ご記入いただきました内容も、個々の回答者が特定されないよう配慮し、データ化します。
- * 調査結果は、報告書として公表されます。

ご記入にあたってのお願い

- このアンケートは平成26年9月1日現在の状況でお答えください。
- お答えは、あてはまる番号を○で囲んでください。「○は1つ」「○はいくつでも」という回答数の指定にご注意ください。
質問によっては、回答を具体的に記入いただくものもあります。
- 「選択肢の番号」でお答えいただく設問の場合は、枠の中へ番号でお答えください。
- 数字をご記入いただく設問で、該当する人がいない場合は「0」とご記入ください。

本調査票における言葉の定義

- ・常勤従業員： 常用雇用でフルタイムで働き、社会保険等に加入している方
- ・パートタイマー： 常用雇用で、1週間の所定労働時間が通常の従事者の所定労働時間より少ない方
- ・高齢者： 60歳以上の方
- ・外国人： 日本国籍を持たない方（「就労制限のない永住者、日本人の配偶者・定住者」を除く）
- ・子育て世代： 小学校就学に達するまでの子を養育する方
- ・介護世代： 要介護状態にある対象家族を介護する方
- ・若年齢者： 35歳未満の方
- ・障がい者： 障害者の雇用の促進等に関する法律における「身体障害者、知的障害者、精神障害者」の方
※表記に関して、本調査票の質問文等では「障がい者」、法律条文などを引用する場合は、その表記のまま「障害者」を使用しております。

ご記入いただきましたアンケート用紙は、同封の返信用封筒(切手不要)にて
平成26年11月7日(金)までに ご投函ください。

■調査実施委託機関：調査票(アンケート)問い合わせ先

※質問の趣旨や回答方法等のお問い合わせについては、

本調査の設計及び集計解析を委託している

株式会社サーベイリサーチセンターまでお願い致します。

株式会社 サーベイリサーチセンター

東京都荒川区西日暮里2-40-10

TEL 03-3802-6775 FAX 03-3802-6729

(受付:平日10:00~17:00) 担当:武田、刑部(おさかべ)



株式会社サーベイリサーチセンターは個人情報の保護をお約束する「プライバシーマーク」の認定を受けております。
〔(一社)日本マーケティング・リサーチ協会 / 認定番号12390008(07)〕

■調査実施主体

一般財団法人 医療関連サービス振興会

東京都千代田区九段北1-11-11(第二フナトビル3F)

TEL 03-3238-1863 FAX 03-3238-1865

(受付:平日10:00~17:00) 担当:事務局 企画部 有滝

■ 貴社についてお伺いします。

貴社名	
本社所在地	〒 _____ _____ 都・道・府・県
電話番号	(_____)
全従業員数	_____ 人
ご記入者	(氏名)
	(部署名・役職名)

■ 以下の質問については、「表紙のシールに印字した事業(1種類)」についてお答えください。

(例)シールに「寝具類洗濯」と印字されている場合は、「寝具類洗濯」事業についてのみ、お答えください。

Q1. 貴社の該当事業における「平成25年度の年間売上額」および「従事者数」を教えてください。

該当事業の平成25年度の年間売上額: 約 _____ 百万円

■ 該当事業における「『業務遂行場所(院内、院外)』(以下「現場」という)で働く従事者数」

※常勤従業員: 常用雇用でフルタイムで働き、社会保険等に加入している方

※パートタイマー: 常用雇用で、1週間の所定労働時間が通常の従事者の所定労働時間より短い方

常勤従業員:	_____ 人
パートタイマー:	_____ 人
その他(_____):	_____ 人

*「派遣社員」は含まないでください。

Q2. 貴社の該当事業における「現場で働く従事者数」を男女別・年代別に教えてください。

(人数をご記入ください)

	男性	女性	男女計
合計	_____ 人	_____ 人	_____ 人
29歳以下	_____ 人	_____ 人	_____ 人
30～39歳	_____ 人	_____ 人	_____ 人
40～49歳	_____ 人	_____ 人	_____ 人
50～59歳	_____ 人	_____ 人	_____ 人
60～69歳	_____ 人	_____ 人	_____ 人
70歳以上	_____ 人	_____ 人	_____ 人

Q3. 貴社の該当事業における「現場で働く従事者数」のうち「外国人」の比率を教えてください。(○は1つ)

※外国人: 日本国籍を持たない方(「就労制限のない永住者、日本人の配偶者・定住者」を除く)

1. 採用していない	2. ～1%未満	3. ～2%未満	4. ～5%未満	5. 5%以上
------------	----------	----------	----------	---------

Q4. 貴社の該当事業における「現場で働く従事者数」のうち「障がいのある方」の比率を教えてください。(○は1つ)
 ※障がい者:障害者の雇用の促進等に関する法律における「身体障害者、知的障害者、精神障害者」を指します。

1. 採用していない	2. ~1%未満	3. ~2%未満	4. ~5%未満	5. 5%以上
------------	----------	----------	----------	---------

■ 貴社の採用・就労状況についてお伺いします。

(「表紙のシールに印字した事業(1種類)」について、「現場で働く従事者」に関してお答えください。)

Q5. 現場の従事者数、離職された人数、採用された人数はどの程度ですか。(数字をご記入ください)

① 昨年9月1日の現場従事者数	→	<input type="text"/>	人
② 今年9月1日現在の現場従事者数	→	<input type="text"/>	人
③ 昨年9月1日から1年間の離職者数	→	<input type="text"/>	人
④ 昨年9月1日から1年間の採用人数	→	<input type="text"/>	人

Q6. 前年と比較して従業員数の増減の状況はどの程度ですか。(それぞれ○は1つ)

① 常勤従業員	1. 増えている	2. やや増えている	3. 変わらない	4. やや減っている	5. 減っている
② パートタイマー	1. 増えている	2. やや増えている	3. 変わらない	4. やや減っている	5. 減っている

Q7. 従業員の過不足状況はどの程度ですか。(それぞれ○は1つ)

① 常勤従業員	1. 不足	2. やや不足	3. 適正	4. やや過剰	5. 過剰
② パートタイマー	1. 不足	2. やや不足	3. 適正	4. やや過剰	5. 過剰

Q8. 現在は従業員の募集はしやすい状況ですか。(それぞれ○は1つ)

① 常勤従業員	1. 募集しにくい	2. やや募集しにくい	3. 普通	4. やや募集しやすい	5. 募集しやすい
② パートタイマー	1. 募集しにくい	2. やや募集しにくい	3. 普通	4. やや募集しやすい	5. 募集しやすい

Q9. 人材を募集する際に利用する媒体は何ですか。それぞれの状況についてお答えください。(○はいくつでも)
 また、お答えいただいた中から、最も利用頻度が高い媒体をそれぞれ1つ選び、番号をご記入ください。

①「常時」募集をしている媒体	1. 新聞広告	6. ネット上の募集サイト	→ <input type="text"/>
	2. 新聞折り込みチラシ	7. 外国語媒体(新聞など)	
②「新年度など」定期的に募集をしている媒体	3. ポスト投函チラシ	8. 従業員からの紹介	→ <input type="text"/>
	4. ハローワーク	9. その他()	
③「仕事受注時に」募集をしている媒体	5. 求人広告誌	10. 特にない	→ <input type="text"/>
	1. 新聞広告	6. ネット上の募集サイト	
	2. 新聞折り込みチラシ	7. 外国語媒体(新聞など)	
	3. ポスト投函チラシ	8. 従業員からの紹介	
	4. ハローワーク	9. その他()	
	5. 求人広告誌	10. 特にない	

④今までで人材募集の際に集まりが良かった例を教えてください。(「違う媒体を使った」「チラシに一工夫をした」など)

⑤募集の際にチラシで提示するパートタイマーの時給

パートタイマーの時給(最も高い金額) 円 地域()

パートタイマーの時給(最も低い金額) 円 地域()

※月給で提示の場合 月平均労働日数 日 × 1日平均労働時間 時間

(最も高い金額) 円 地域()

(最も低い金額) 円 地域()

Q10. 従業員の採用について「力を入れている対象」「あまり力を入れている対象」を教えてください。

- ※高齢者:60歳以上の方
- ※外国人:日本国籍を持たない方(「就労制限のない永住者、日本人の配偶者・定住者」を除く)
- ※障がい者:障害者の雇用の促進等に関する法律における「身体障害者、知的障害者、精神障害者」の方
- ※子育て世代:小学校就学の始期に達するまでの子を養育する方
- ※介護世代:要介護状態にある対象家族を介護する方
- ※若年齢者:35歳未満の方

①採用に力を入れている(重要視している)対象(○はいくつでも)

1. 高齢者	5. 新卒者
2. 外国人	6. 若年齢者(新卒以外)
3. 障がい者	7. その他(具体的に: _____)
4. 子育て世代、介護世代	8. 特にない

②あまり採用に力を入れている対象(重要視していない)対象(○はいくつでも)

1. 高齢者	5. 新卒者
2. 外国人	6. 若年齢者(新卒以外)
3. 障がい者	7. その他(具体的に: _____)
4. 子育て世代、介護世代	8. 特にない

③採用をしていない対象(○はいくつでも)

1. 高齢者	5. 新卒者
2. 外国人	6. 若年齢者(新卒以外)
3. 障がい者	7. その他(具体的に: _____)
4. 子育て世代、介護世代	8. 特にない

■「高年齢者」の雇用・活用についてお伺いします。

(「表紙のシールに印字した事業(1種類)」について、「現場で働く従事者」に関してお答えください。)

※「高年齢者」とは「60歳以上の方」とします。

Q11. 「高年齢者」を雇用される理由・目的を教えてください。(○はいくつでも)

1. その仕事での知識・技術・技能	7. 高年齢者を雇用する方がコスト面で有利
2. 仕事上の経験	8. 若年層を募集しても集まらない
3. 仕事の遂行力	9. 関連会社からの依頼
4. リーダーシップ	10. その他()
5. 社会人としての基本能力(社交性など)	11. 高年齢者は雇用していない
6. 職場での人間関係	

Q11-1 上記でお答えいただいた中で一番の理由・目的は何ですか。
「1～10」の選択肢番号を1つご記入ください。

→

Q12. 「高年齢者」を雇用・活用される際に配慮されていることを教えてください。(○はいくつでも)
高年齢者を雇用されていない場合は「雇用する場合を想定して」お答えください。

1. 定年制の緩和	8. 健康管理の推進
2. 継続雇用制度の導入	9. 技能教育研修の推進
3. 月間業務量の調整	10. 安全衛生教育研修の推進
4. シフト管理の工夫	11. 資格取得の奨励
5. 賃金・処遇の工夫	12. 各種助成金の獲得
6. 職場コミュニティへの配慮	13. その他()
7. 福利厚生への推進	

平成25年4月1日「改正高年齢者雇用安定法」とは・・・
高年齢者の就労促進の一環として、継続雇用制度の対象となる高年齢者につき事業主が定める基準に関する規定を削除し、高年齢者の雇用確保措置を充実させる等の改正が行われた。
従来は「定年の引上げ」「継続雇用制度の導入」「定年の定め廃止」の何れかの措置を導入する義務があった。

Q13. 貴社において定年退職後の継続雇用を希望される方はいますか。(○は1つ)

1. いる	2. いない	3. 定年制度がない
-------	--------	------------

Q14. 平成25年4月1日「改正高年齢者雇用安定法」の施行を受けて、雇用の際にその影響は出ていますか。

①継続雇用に関して(○は1つ)

1. 特に影響が出るとは思っていない	2. 今後、影響が出ると思われる	3. すでに影響が出始めている
--------------------	------------------	-----------------

②高年齢者の新規採用に関して(○は1つ)

1. 特に影響が出るとは思っていない	2. 今後、影響が出ると思われる	3. すでに影響が出始めている
--------------------	------------------	-----------------

③その他、影響があると思われることはありますか。

■「外国人」の雇用・活用についてお伺いします。

(「表紙のシールに印字した事業(1種類)」について、「現場で働く従事者」に関してお答えください。)

※「外国人」とは、「日本国籍を持たない方(「就労制限のない永住者、日本人の配偶者・定住者」を除く)」とします。

Q15. 「外国人」を雇用される理由・目的を教えてください。(〇はいくつでも)

1. 能力を重視して	6. 知り合いなどから頼まれて
2. 人柄や働く意欲を重視して	7. 日本人を募集しても、応募がない
3. 今までの仕事の経験を考慮して	8. その他()
4. 勤務態度を重視して	9. 外国人は雇用していない
5. 外国人を雇用する方がコスト面で有利	

Q15-1 上記でお答えいただいた中で一番の理由・目的は何ですか。
「1～8」の選択肢番号を1つご記入ください。

→

Q16. 「外国人」を雇用・活用するにあたって、どのような取り組みをされていますか。(〇はいくつでも)
外国人を雇用されていない場合は「雇用する場合を想定して」お答えください。

1. 日常の日本語の理解能力向上	7. 清潔感に関わる習慣の理解・実践
2. 仕事に関する日本語の理解能力向上	8. 悩み等を相談できる体制
3. 仕事の技術・能力の向上	9. 職場への溶け込み
4. マニュアルなどの多言語化	10. 人事・労務管理などの体制整備
5. 生活上の習慣や文化の違い	11. その他()
6. 職場での就労環境・習慣の違い	

「外国人技能実習制度」に関して
最長3年の期間において、技能実習生が雇用関係の下、日本の産業・職業上の技能等の修得・習熟をする制度であり、現在は68職種が対象。「介護」や「家事支援」等への対象拡大も検討されている。
現在は「医療関連サービス」における職種は対象となっていない。

Q17. 「外国人技能実習制度」の対象職種が拡大されて医療関連サービスへ適用された場合、利用される意向はありますか。(〇は1つ)

1. 利用意向あり	2. わからない	3. 利用意向なし
-----------	----------	-----------

Q18. 外国人の雇用・活用にあたって「今後取り組みたいこと」「外国人の方に取り組んでほしいと思う仕事の内容」などを教えてください。

■「子育て世代」「介護世代」の雇用・活用についてお伺いします。

(「表紙のシールに印字した事業(1種類)」について、「現場で働く従事者」に関してお答えください。)

※「子育て世代」とは、「小学校就学の始期に達するまでの子を養育する方」とします。

※「介護世代」とは、「要介護状態にある対象家族を介護する方」とします。

Q19. 「子育て世代」「介護世代」の活用状況をお聞かせください。

①「子育て世代」の活用(○は1つ)

1. 課題が生じている	2. 特に問題はない	3. 該当する人がいない
-------------	------------	--------------

②「介護世代」の活用(○は1つ)

1. 課題が生じている	2. 特に問題はない	3. 該当する人がいない
-------------	------------	--------------

③「子育て世代」「介護世代」の雇用・活用にあたって「現在取り組んでいること」「今後取り組みたいこと」を教えてください。(「働きやすい、魅力的な職場づくり」など)

■「障がい者」の雇用・活用についてお伺いします。

(「表紙のシールに印字した事業(1種類)」について、「現場で働く従事者」に関してお答えください。)

※障がい者とは、障害者の雇用の促進等に関する法律における「身体障害者、知的障害者、精神障害者」の方を指します。

「障がい者の法定雇用率制度」に関して

身体障害者及び知的障害者について、一般労働者と同じ水準において常用労働者となり得る機会を与えることとし、常用労働者の数に対する割合(障害者雇用率)を設定し、事業主等に雇用率達成義務を課すことにより、それを補償するという制度。 障害者の法定雇用率とは、身体障害者、知的障害者を算定基礎として計算した率を2%とするが、精神障害者を雇用している場合は、算定時の障害者数に算入することができる。

Q20. 「障がい者」を雇用される理由・目的を教えてください。(○はいくつでも)

1. 能力を重視して	6. 知り合いなどから頼まれて
2. 人柄や働く意欲を重視して	7. 法定基準を満たすため
3. 今までの仕事の経験を考慮して	8. 法定基準を超える雇用に関して補助金がもらえるため
4. 勤務態度を重視して	9. その他()
5. 障がい者を雇用する方がコスト面で有利	10. 障がい者は雇用していない

Q20-1 上記でお答えいただいた中で一番の理由・目的は何ですか。

「1~9」の選択肢番号を1つご記入ください。

→

Q21. 「障がい者」の方にどのような作業・仕事をしてもらっていますか。

身体障がい者の方の場合	知的障がい者、精神障がい者の方の場合

■「若年齢者」の雇用・活用についてお伺いします。

(「表紙のシールに印字した事業(1種類)」について、「現場で働く従事者」に関してお答えください。)

※若年齢者とは「35歳未満」の方とします。

Q22. 若年齢者の雇用・活用にあって、「現在取り組んでいること」「今後取り組みたいこと」を教えてください。

■「人材の育成・活用」についてお伺いします。

(「表紙のシールに印字した事業(1種類)」について、「現場で働く従事者」に関してお答えください。)

Q23. 人材の育成・活用にあって、下記の質問についてお聞かせください。

- ①「現在行っていること」は何ですか(○はいくつでも)
- ②「特に力を入れていること」は何ですか(○はいくつでも)
- ③「今後強化したい」と思うことは何ですか(○はいくつでも)
- ④「最も課題がある」と思うことは何ですか(○は1つ)

	① 現在 行っ てい る	② 特 に 力 を 入 れ て い る	③ 今 後 強 化 し た い	④ 最 も 課 題 が あ る (○は 1つ)
1. 職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている (定期的なミーティング、意見交換会、チームケア等)	1	1	1	1
2. 病院職員とのコミュニケーションの円滑化を図っている	2	2	2	2
3. 人間関係(同僚)の悩み、不満などを聞く窓口(担当者)を置いている	3	3	3	3
4. 健康対策や健康管理に力を入れている	4	4	4	4
5. 感染症予防対策や感染症に対する従事者の不安を除くことに力を入 れている	5	5	5	5
6. 業務改善や効率化等による働きやすい職場作りに力を入れている	6	6	6	6
7. 新人の指導担当・アドバイザーを置いている	7	7	7	7
8. 労働時間(時間帯・総労働時間、休暇)の希望を聞いている	8	8	8	8
9. 病院側からの依頼に対して責任者などが契約に基づき対応している	9	9	9	9
10. 採用時に十分な研修を行っている	10	10	10	10
11. その他行っていること ()	11	11	11	11
12. その他行っていること ()	12	12	12	12

Q24. 上記②「特に力を入れている」とお答えになった項目で、具体的にはどのようなことをされていますか。

Q25. 病院側からの依頼についてお聞きします。

①病院からの依頼で対応しにくかったことはありますか。(〇は1つ)

1. 対応に困ったことがあった	2. 特に問題はなかった	3. 該当することはなかった
-----------------	--------------	----------------

②具体的にどのようなことでお困りになりましたか。また、どのように対応されましたか。

Q26. 研修についてお聞きします。

下記のような研修、セミナーなどへは、①～④のどのような方が参加できますか。それぞれの方に関してお答えください。(〇はいくつでも)

	① 受託 責任者	② 常勤 従事者	③ パート タイマー	④ その他 ()
1. OJT	1	1	1	1
2. 「社内」で実施する研修・講習会・セミナーなど	2	2	2	2
3. 「業界団体主催」で実施する研修・講習会・セミナーなど	3	3	3	3
4. その他「社外」で実施する研修・講習会・セミナーなど	4	4	4	4
5. 外部の研修機関に委託した研修	5	5	5	5
6. 病院が行う研修	6	6	6	6
7. その他の研修 ()	7	7	7	7
8. その他の研修 ()	8	8	8	8

Q27. 育成・活用や研修など総合的にみて、人材確保への取り組みで「良かった」と思われることがありましたら教えてください。

Q28. 人材確保問題への意見・要望がございましたら、ご自由にご記入ください。

Q29. 人材確保が難しい場合の対策として「現在取り組んでいること」「今後取り組みたいこと」について具体的に教えてください。（「作業手順の見直し」「使用機器の改善」「機械化」など）

アンケートへのご協力ありがとうございました。
なお、集計結果を取りまとめた報告書を送付させていただきます。（平成27年3月発刊予定）

平成 26 年度
「医療関連サービスにおける人材確保に関する調査研究」
報告書

平成 27 年 3 月

発行 一般財団法人 医療関連サービス振興会

〒102-0073 東京都千代田区九段北 1-1-11

第 2 フナトビル 3 階

電話 03-3238-1863

ファックス 03-3238-1865

調査委託 株式会社サーベイリサーチセンター
