

---

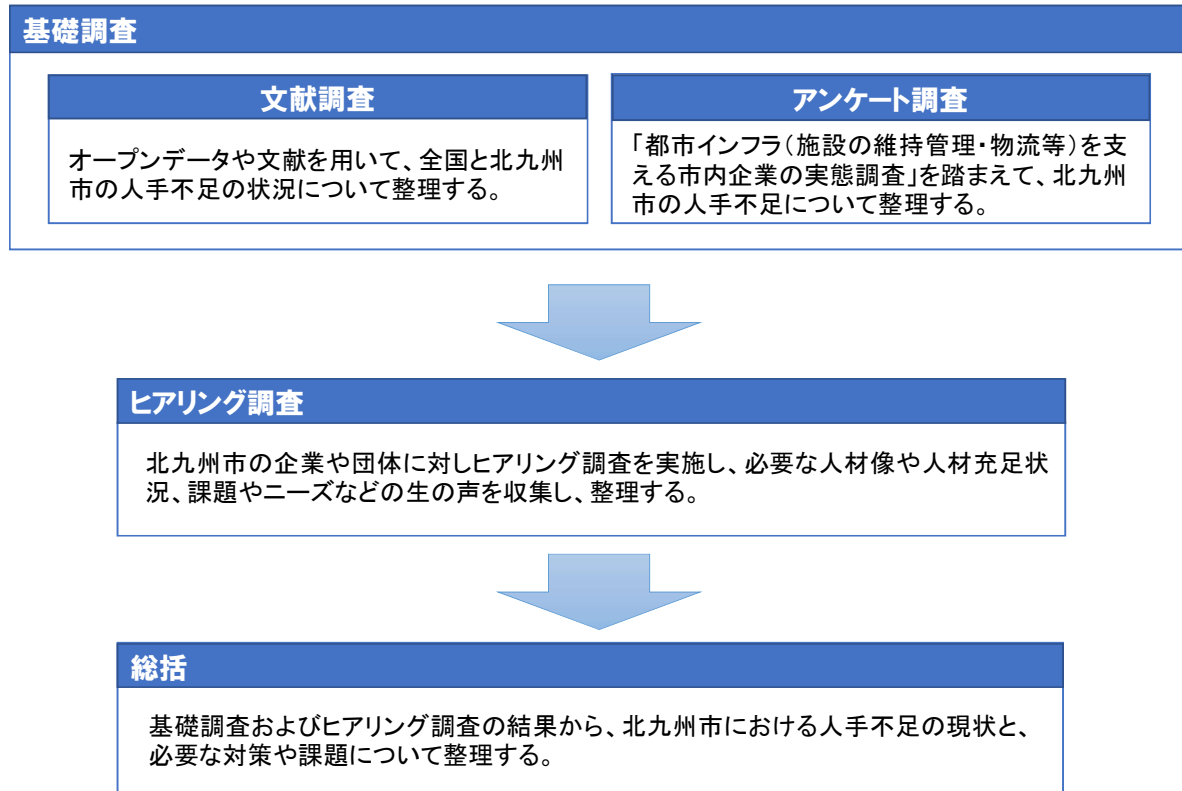
人手不足による今後の都市機能維持の  
動向について  
【ヒアリング調査編】

平成31年2月  
北九州市

# 目次

---

1. 業務フロー	.....	1
2. 基礎調査要約	.....	2
3. 北九州市の人手不足の現状	.....	3
4. ヒアリング調査概要	.....	4
5. ヒアリング調査結果	.....	6
6. ヒアリング調査結果のまとめ	.....	35
7. 本調査の総括	.....	38



1

## 基礎調査要約

### 1. 人口動態

- 全国、北九州市ともに生産年齢人口は減少傾向にある。
- 高齢化率は、全国より高い水準にあり、今後もこの状況は継続することが見込まれる。
- 北九州市では、**総人口の減少率より、生産年齢人口の減少率が高く、人手不足の加速が懸念**される。

### 2. 人口の流出

- 人口の流出を年齢別で見ると、20～29歳の流出が多く、次いで、30～39歳の流出が多い。
- また、**2013年と2017年の流出超過数を見ても、20～29歳が最も大きく、次いで、30～39歳が大きく増加している。**
- 20～29歳、30～39歳は、福岡県や東京都への流出傾向がある。

### 3. 求人数と求職者数の推移

- 全国と北九州市ともに有効求人倍率は上昇傾向にある。
- 2013年から2017年にかけての変化を見ると、全ての職種において人手不足の傾向が強まっている。
- 「北九州市雇用動向調査」では、**人手不足と回答した企業割合は、2009年度から2017年度にかけて3倍に増加**している。

### 4. 企業へのアンケート調査

- 「都市インフラ(施設の維持管理・物流等)を支える市内企業の実態調査(以下、「都市インフラ実態調査」)」では、**従業員が「不足している」と回答した企業は、63.2%を占めた。**
- 人材が不足している理由については、「退職者の増加(自己都合)」が19.3%と、退職による人材不足も発生している状況にある。

- 有効求人倍率は全国と同じく上昇傾向にある。
- 北九州市の年代別人口流出状況は、20～29歳、30～39歳の流出数が増加している。
- 北九州市雇用動向調査で「人材が不足している」と回答した企業の割合は増加傾向にあり、人手不足感は強まっている。

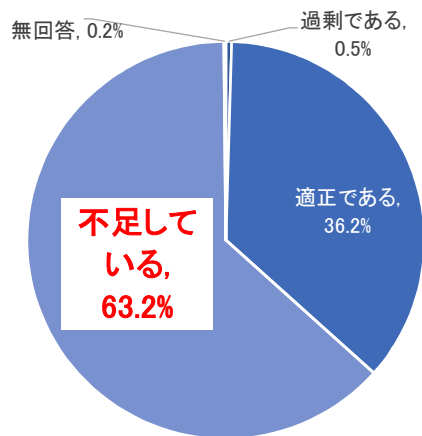
2

## 北九州市の人手不足の現状

### 「都市インフラ(施設の維持管理・物流等)を支える市内企業の実態調査」(平成30年2月)

- 北九州市は、建設工事、警備・ビル管理・清掃、回収業・廃棄物・収集運搬、運送に関わる市内の1,565事業所を対象としたアンケート調査「都市インフラ(施設の維持管理・物流等)を支える市内企業の実態調査」を実施し、その結果、従業員が「不足している」と回答した企業は、63.2%を占めた。

		過剰である	適正である	不足している	無回答	合計
業種	建設工事	2 0.4%	169 36.2%	296 63.4%	0 0.0%	467 100.0%
	警備・ビル管理・清掃	1 1.5%	20 29.9%	46 68.7%	0 0.0%	67 100.0%
	回収業・廃棄物収集・運搬	0 0.0%	24 52.2%	21 45.7%	1 2.2%	46 100.0%
	運送	0 0.0%	4 25.0%	12 75.0%	0 0.0%	16 100.0%
	合計	3 0.5%	229 36.2%	400 63.2%	1 0.2%	633 100.0%
従業員規模	0~5人	2 1.3%	87 56.5%	65 42.2%	0 0.0%	154 100.0%
	6~20人	0 0.0%	103 35.3%	188 64.4%	1 0.3%	292 100.0%
	21~50人	1 0.9%	26 23.2%	85 75.9%	0 0.0%	112 100.0%
	51~300人	0 0.0%	10 18.2%	45 81.8%	0 0.0%	55 100.0%



北九州市「都市インフラ(施設の維持管理・物流等)を支える市内企業の実態調査」

3

## ヒアリング調査概要

### ヒアリング調査の目的

- 北九州市における人手不足の現状について、北九州市の民間事業者や団体に対するヒアリングを通じて、必要な人材像、人材充足状況や人材確保の課題について把握する。
- なお、ヒアリング調査対象企業については、求人倍率の高い職種に関連する業種を中心に、北九州市内で事業を展開する企業等を中心に実施した。

【調査対象】 調査企業数: 16社

業種	企業数
建設業	1社
製造業	3社
運輸業	2社
小売業	1社
飲食業	1社
医療業	1社
警備業	1社
ビルメンテナンス業	1社
清掃業	2社
イベント業	3社

4

## ヒアリング調査概要

### 【ヒアリング方法】

- 経営管理に携わる実権者との直接面談

### 【ヒアリング項目】

#### 1. 業務遂行に必要な人材像

- 御社の主要な事業を行う上で、どのような人材が必要となるかご教示ください。

#### 2. 人材の充足状況と人材不足の理由

- 先ほどご回答いただいた、必要となる人材の充足状況についてご教示ください。
- また、北九州市における同業他社の動向も、可能な範囲でご教示ください。
- 不足している人材がいる場合、人材不足の理由をご教示ください。

#### 3. 人材不足による事業への影響と発注者からの声

- 人材不足により、事業へどのような影響があるかご教示ください。
- 需要発生に対応できない場合、発注者からの声についてもお聞かせください。

#### 4. 人材不足の対策について

- 人材が不足している場合、行っている対策についてご教示ください。

#### 5. 人材確保の課題と行政へ求める施策

- 人材確保における課題と、行政へ求める施策についてお聞かせください。

5

## ヒアリング調査結果

### 建設業

#### (1) 業務遂行に必要な人材像

- 建設技能者

#### (2) 人材充足状況と人材不足の理由

- **建設技能者については不足している。**北九州では、型枠工や交通誘導員が不足している。
- 社内の管理者などは足りている。
- **建設需要は増加傾向にあるが、若年層の人口は減っており、必然的に人材不足となる。**
- また、中卒、高卒人口が大幅に減っていることも、建設業へ従事者が増えない原因となっている。
- 建設業では全業種と比較して、特に若者の数は少なく、高齢者の数は多い、いびつな構造となっている。
- **労働環境と、賃金の問題が大きい。**製造業の生産拡大による工場投資も積極的であり、製造業へ人が流れている。
- 昔と比較して、労働基準監督署の指導が厳しく、**週休2日制の維持で、多くの人員が必要。**
- 現場作業としては、暑さ対策なども必要であり、**交代分の人員を含めて配置する必要がある。**

#### (3) 人材不足による事業の影響と発注者からの声

- **人材が確保できないリスクから工事の質が低下するような受注は断るケースもある。**
- また、**下請けへの発注についても、断られることがある。**たとえば大手ゼネコンでも、受注を出来ないことがある。単価の要因も大きいですが、今までは一人親方の事業者が多かったものが、就業形態の変化(会社での雇用等)により、急な発注等に対する人の手当てが困難となっており、人材の流動性が下がったことが問題である。
- **資材のトレーラーの確保は、ドライバー不足もあり、日程が伸びることがある。**また、往復の帰り荷物が少ないところでは、荷物が多いタイミングに合わせないといけないケースがある。

6

## ヒアリング調査結果

### (4) 人材不足の対策について

- 「**社会保険への加入促進**」、「**優秀技能者手当の支給などの賃金の向上**」、「**週休2日体制の推進**」を実施し、建設業への入職を促している。
- また、AIなどの拡大を通じて、生産性向上を目指し、人材に代わるロボットなどの技術拡大を進めている。
- 人材の質、熟練工育成という点では、兼喜会という企業の集まりにおいて、**講習会や研修会を実施し、人材の質を維持**している。
- 業界として、外国人人材は増えている。ただし、スキルの習得に時間がかかることから、質の確保が難しい。
- 人材の流出については、一時的に東北や東京で仕事をしたとしても、本拠地を変える人はほとんどいないことや、**最近の若い子の地元志向は強いこと**から人材流出はほとんどない状況である。

### (5) 人材確保の課題と行政へ求める施策

- **週休二日制を前提とした、適正工期の設定が必要**。工期が短くなると、現在の従業員に負担がかかり、離職率が高まりさらに人手不足となってしまう。特に、地元の建設ゼネコンへ影響が大きい。
- また、社会保険未加入業者など不良業者を排除し、コンプライアンスを適切運用している業者間での競争が必要と考えている。
- **職人技術の伝承により、人材の質を確保することが課題である**。
- 公共工事等では、年度単位のため、どうしても季節的に人が不足する。

7

## ヒアリング調査結果

### 製造業

#### (1) 業務遂行に必要な人材像

- 管理者、監督職。状況判断を自分でできて、最適を考える人間。
- アルミダイカストの技術、経験を持った技能者。(専門技能を有した人材)
- 交代勤務の製造作業員。
- 工場やプラントのメンテナンスなどの作業員
- 自身で改善、工夫を考える製造作業員
- 電気系統のメンテナンス、修理工
- 機械のメンテナンス、修理工
- システム系人材
- 営業人員
- 金型の設計、開発者
- 製造現場の作業員。中でも、改善等に対して意識のある人材。

8

## ヒアリング調査結果

### (2) 人材充足状況と人材不足の理由

- **管理職、監督職が足りていない。**
- 業績が急激に伸びたことから、人材育成が間に合っていない。5年で140人程度採用した実績もある。
- 管理職などは、中途採用で地域外からの確保に努めるも、応募が増えない状況である。
- **製造作業員についても不足。適切な労働時間を守ると人が多く必要で、交代勤務をフル稼働している。**
- アルミダイカストの技能者についても同様で、同業他社が転職市場に応募する前に就職希望者を囲い込んでいる。
- **高卒の募集をかけるも、大手が募集をかけており、地元に残らない現状がある。**
- 先生や親は、やはり大手の会社に就職して欲しいという思いがある。
- **製造作業員の不足は、日本人が3Kの仕事をやりたがらないことに一因がある。**
- 当社は工場やプラントのメンテナンスを行っており、そちらの**作業員は圧倒的に不足している。**
- 新日鉄でも二次採用を行っており、**同じ3Kの作業であればブランド力のある企業に人を取られてしまう。**
- 作業の請負のため、IT化や効率化を主導して行うことが難しく、職場環境の改善が難しい。
- 製造作業員は充足している。
- **電気系統のメンテナンス人材は、不足しており、募集しても集まらない。応募はあるが、要求に合う水準の人材がいない。**
- 確保できない理由は、専門人材の母数が少なく、また、転職市場のニーズが多く、**より待遇の良い会社へ流れている**ため。
- 現状は、人材不足ではない。ただし、フル稼働で事業を行っている状態。**余剰人員はいない。**
- 働き方改革により、大手に合わせた残業時間を設定すると、**同じ作業でもこれまでより多く日数が必要となることから、調整に苦労**している。
- 新卒については、大手が確保してしまうため、確保できていない。また、高卒の採用では、学生の属性情報を、学校があまり提示しないことから、採用でミスマッチが生じやすくなっている。

9

## ヒアリング調査結果

### (3) 人材不足による事業の影響と発注者からの声

- 受注に対して納期を順守するのが厳しい。**交代制の人員をフル活用して、現状では間に合わせている。**
- 下請けに発注する際に、**人手不足で納期を伸ばして欲しいと言われたことがある。**
- **プラント作業の下請け業者から、人手不足で発注を断られることがある。**
- プラントのメンテナンスは、プラント作業に出来る限り支障がないよう短納期で行うため、多くの人員が必要となる。さらに残業規制もあり、多くの人員を確保する必要があることから、仕事をセーブせざるを得ない状況。
- 現状では、特に事業への影響はない。受注は、内部の人の配置を調整するなどして、対応している。
- 運送や警備については、グループ会社へ発注しており、断られたケースは無い。
- **事業に必要な受注については、対応可能な発注のみ受注**しており、遅延や断念したケースはない。
- 自社のキャパシティを超える受注については、余剰人員を抱えることをリスクと感じており、現状の人員では対応できないため、断念することがある。

## ヒアリング調査結果

### (4) 人材不足の対策について

- **製造作業者については、技能実習生を導入している。**(技能実習生を30人程度採用)
- 人材採用のための人材を雇用し、細やかな対応が可能な体制を整えた。
- **人材の流出ということに関してはあまり聞かない。**
- **管理者、監督者に対する研修を定期的実施して、育成に注力している。**
- 技能の伝承については、**ある程度の機械化により、CAD、CAMが使える人材がいれば対応可能である。**
- 派遣社員から正社員に昇格させて、不足している人材を補充している。
- **メンタルヘルスについては適切にケア**しており、部署を変えるなど柔軟な対応を行っている。
- 電気系統などの**専門人材については、新卒を内部で長期間にわたって育成し、確保している。**
- 定着率は、業界平均より良い。**社内託児所の整備、育休の取得促進、派遣にも福利厚生を手厚くするなど、働きやすい環境づくりを行っている。**
- 高卒についても北九州全域から毎年30人程度を採用している。
- 製造作業は、**少人数で対応できるように、機械化を進め、生産性を向上**している。
- 人材流出はあるが、問題となる程は発生しておらず、全社の離職率は業界平均より低い。
- 採用については、ジョブローテーションを行ない、**適材適所に配置することで、お互いのミスマッチを減らし、定着率を高めている。**
- 社内旅行やイベントなどをブログに掲載するなど、特に**福利厚生をPR**している。
- 若者の定着に向けて、社内の管理者へ、指導者としての指導方法等を定期的に朝礼で説明している。
- 当社の退職者は、地域外や都心部へ移動するというより、後ろ向きなイメージだが、市内の地元や田舎へ戻る印象が強い。

11

## ヒアリング調査結果

- 管理監督者の育成が追い付いていない。
- 現場の生産性を向上させる余裕がない。発注を受けられる状況でないことが発注元に知れた場合、今後の取引に影響があることから、フル稼働で対応している。
- 生産性向上や、設備導入などは受注状況に余裕がないと難しい。
- 韓国から人材を雇用するためには、ホテル代や交通費を出す必要がある。採用コストについての補助があると非常にありがたい。
- 労働時間の規制については、継続的に雇用を増加させている企業へ柔軟な対応をして欲しい。メンタルヘルスなどのケアを実施している企業については規制を緩めて欲しい。受注対応できなければ、仕事が減り、結果として雇用が減少することになってしまう。
- 高齢者、子持ちの女性、障がい者、外国人など多様な雇用に取り組んでいるが、現場の理解を得るのが困難。特に、子持ち女性の場合、学校行事や子どもの体調不良などで休みを取得する場合、誰かが代わりに入らないといけないが、**休みに対する理解があるかどうか**が重要。
- 他事業者では、外国人人材専門の派遣会社があり、そこから人材を確保している。
- プラント作業は、**人材不足の対応として、AIやIoTの導入による生産性の向上が考えられるが、費用も大きく、難しい。現状では導入費用を人手確保に回して対応している状況である。**
- **魅力ある職場づくりを、より進めていくことが必要。**
- 雇用の流動性が高まっており、市を中心とした人材のトレードや仲介といったプラットフォームがあると良い。企業も採用負担が減少し、また、市からの人口流出を防止する効果もある。
- 中小企業が採用する若手の中には、社会人としての基礎的な能力(上下関係、マナー、ルール)が身につけていない人や、働くことに意欲が少ない人がいる。企業努力も必要だが、行政としても、学生の社会人としての基礎能力の向上や、働くことによる技術習得が、人生に良い影響があることを啓蒙してほしい。

12



## ヒアリング調査結果

### 運輸業

#### (1)業務遂行に必要な人材像

- トラックドライバー
- 倉庫管理者
- 倉庫内作業員
- 大型トラックの整備工

#### (2)人材の充足状況と人材不足の理由

- 現状は、当社の保有する台数に見合うトラックドライバーは何とか確保している。
- ただし、**高齢化は進んでおり、平均年齢は57歳。最高齢は68歳となっている。**体力がある限り、定年を過ぎても働いてもらっている状況であるが、**業界としては人手不足**となっており、**年配ドライバーの取り合い**となっている。
- 大型トラックの整備工は継続的に募集しているが、2年間全く応募がない。
- 若い人たちが仕事を選んでおり、ドライバーや作業員は選ばれない。
- ドライバーについては、グループの物流会社へ発注するなどして、何とか確保している。ただし、**発注先の物流のグループ会社は、新卒採用が全く出来ず、業界全体では人手不足**である。
- フォークリフトやクレーン作業員は、今は足りているが、今後は分からない。
- これまで重労働の作業については、残業により一定の賃金をもらえたものが、働き方改革で拘束時間の管理が厳しくなったため、**ドライバーがもらえる賃金が低くなり、更に人が集まらない状態**となった。

13

## ヒアリング調査結果

#### (3)人材不足による事業への影響と発注者からの声

- 現状では、運送の通常業務は断っていない。**引越などの季節的な要因の大きい業務は断らざるを得ないこともある。**ただし、最近では、引越業者も時期を分散させるようになっており、対応しやすくなってきている。
- 当社の運送事業の50%は外注している。**外注業者は専属で抱えており、優先的に仕事に入ってもらっているが、中には断られるケースがある。**
- 運行管理者などは自社で育成して確保している。
- 港湾の荷積み等の管理については、人手不足となっている。特に太刀浦では、荷積み等でトラックの列ができ、2時間待ちの状態もある。機械化を行えば、遠隔から荷積みや荷下ろし、荷物数の管理ができ、効率化が図れると考えているが、地元の港湾組合が反対している。雇用の減少を危惧しているのだろうが、このままでは太刀浦の荷物が他地域に流れて行ってしまわないかという懸念がある。
- 運送については、値上げ交渉が受け入れられやすい状態にある。人を多く抱えられている会社が今強いのではないか。**業者が減ることを見越して、他社が廃業した場合、仕事を積極的に引き取っている。**

14

## ヒアリング調査結果

### (4) 人材不足の対策について

- 当社では、マナーアップを徹底している。社の方針として「ドライバーは営業マンである」という方針を社員に徹底しており、社員の意識を高めている。
- 当社は**職場環境が良いことが、定着率が高い要因**と考えられる。賃金も同業他社と比較して高く、業務の内容も手積みや手卸しは無く、臭いがする荷物も特になく等から、**同業他社からの中途採用は多い**。
- 福井の方まで運ぶような、長距離については大型フェリーを利用してワンマンで対応している。
- 社内の人材の流出というはほとんどなく定着率は良い。
- 倉庫の作業員や車両整備の作業員についてはベトナム人を4人ほど、1年半前から雇用している。**社宅を用意して、同じ社宅に4人を集めて、孤独感を感じないようにしている**。
- 運送業はトラックドライバー間のネットワークが強い。**同業他社の職場環境などが口コミで広がる**。当社にとっては、定着率や中途採用が増加するため、メリットになっている。
- ここ数年で女性を入れていくようにしている。
- **人材の流出は特に聞かない。地元志向が強い**。
- 社員寮を建築し、**採用地域の拡大と福利厚生の実施を図る**。
- 計画年休5日については守っている。**同業他社から中途採用した人から聞くと、残業代の未払いや、年休を取得できないなどの話を聞く**。
- 北九州市役所はUターン事業に力を入れており、実際に当社でも30代中盤の家族連れを雇用した実績がある。
- 長距離ドライバーについては、行程を伸ばして時間外を減らすことで、長距離でもワンマン対応している。
- **定着率が良いのは、福利厚生について同業他社と比べていいことが原因**ではないか。

15

## ヒアリング調査結果

### (5) 人材確保の課題と行政へ求める施策

- 若い人の確保には、賃金の改善が必要。当社は福利厚生が手厚いが、結婚していない若い独身層にはメリットが少ない。賃金カーブと福利厚生カーブを調整する必要があり、初任給を増やし、若年層の賃金を改善するなどの施策が必要と考えている。
- ドライバーとして外国人を雇用できないため、規制を緩めて欲しい。
- 当社は、海外支店があるので、現地採用して出向受けが可能。ドライバーになれるようであれば、受け入れを考えている。
- 今後は、**働き方改革をより進めていく必要がある。有給休暇は取得するように声掛けをしている**。
- また、従業員のスキルアップが必要で、**人材の質を高めていく必要がある**。

## ヒアリング調査結果

### 小売業

#### (1) 業務遂行に必要な人材像

- 百貨店内の販売員。特に、1対1の接客でコンサルタント能力を持つ人材。

#### (2) 人材充足状況と人材不足の理由

- 販売員が不足している。**
- 最低賃金は増加しているが、百貨店の販売が低下しており、限界がある。
- また、**土日祝日の出勤であり、親からも敬遠されている。**
- 以前と比較して、**開店時間が変わったことも影響している。**かつては10時～18時で営業していたが、働き方の多様化に対応するため、10時～20時に変更した。必然的に、2シフト対応となり人員が多く必要となった。これにより、昇給が難しくなる悪循環となっている。専門店やコンビニ、スーパーも同様であると考えている。
- 介護、警備業界では人が足りず、「出向で良いので人がもらえないか」との要望を聞く。

#### (3) 人材不足による事業の影響と発注者からの声

- 人材派遣に依頼して人材を確保するも、対面接客で顧客満足度を高める観点では、派遣人材の質が低い。**接客の品質が下がると、来店客数に影響が出てしまうという懸念がある。**

17

## ヒアリング調査結果

#### (4) 人材不足の対策について

- これまで大卒女性をメインに採用活動を行っていたが、高卒の採用を開始した。大卒女性は、事務職など、労働時間がある職場へ就職することが増えた。ただし、**高卒採用を行っても、人材の不足分については賅えていない。**不足分については人材派遣会社に依頼している状況である。
- 人材派遣会社から来た優秀な人材については、直接雇用に切り替える交渉するも、人材派遣会社から拒否されることがある。
- 人材の定着に関する取組としては、旧来型の指導から、現在の若者に合わせて、マニュアルを作成して指導を行う形へ変更している。

#### (5) 人材確保の課題と行政へ求める施策

- 市内大学、周辺の大学からのインターン生を積極的に増やして欲しい。流通業界にかかわらず、業界をよく知ってもらうために効果的であると考えている。
- 特に、百貨店における待遇は、通常の接客とは違うスキルであり、お客様にコンサルして喜んでもらうという経験もできることから、インターンにも喜んでもらえると思っている。

18

## ヒアリング調査結果

### 飲食業

#### (1) 業務遂行に必要な人材像

- 技術を持つ料理人
- 店舗運営するホールスタッフ

#### (2) 人材充足状況と人材不足の理由

- 自社は非常に効率化しており、不足してはいない。
- **他の飲食店については、慢性的な人手不足。**人手不足の店舗は、万年求人募集の広告を出している。
- 人を紹介して欲しいとの話が多数ある。
- 人手不足の原因は、**店内のクルーについては、3Kの職場であることから、なり手が少ないことと、経営者がクルーをコストとしてしかみておらず、将来のビジョンが描けず離職率が高いため。**
- 料理人については、技術の伝承という弟子制度をとる飲食店が多く、給与体系が低いことが原因である。

#### (3) 人材不足による事業の影響と発注者からの声

- 直接的に事業への影響は現状ない。
- 料理店の大将が一人でやっているような店については、人手不足の閉店がある。マスターや大将の体力次第、というところが問題。

19

## ヒアリング調査結果

#### (4) 人材不足の対策について

- **セントラルキッチンやIT導入による生産性の向上により、店舗内での作業を簡素化し、効率化している。**そのため、働き手の作業負担が少ない。また、給料も効率化した分厚くしている。
- 離職率も低い。アルバイトを受け入れる人へ適性検査を実施。また、登用してからも80時間はビジョンや仕事の心構え、実際の運営について学んでもらう仕組みを作っている。
- IT化による生産性の向上が必要。自社は財務もマネーフォワードを利用し、事務所を持っていない。ただし、飲食業界ではITアレルギーの人が多く、導入には新店舗の立ち上げなどのきっかけがないと難しいと思う。
- 技術系の職人については、**市街の流出はほぼなく、隣の店への引き抜きなどがある程度である。**ただし、一度地域外に修行に出るケースはあることから、北九州市で創業できる環境づくりが必要。

#### (5) 人材確保の課題と行政へ求める施策

- **3Kからの脱却に加え、生産性の効率化は必要で、それが雇用に繋がる。**
- 専門学校の臨時教員をしているが、求人は大手の都市圏のホテルなどに興味がある人が多い。
- ハローワークに出しても、業界自体に目を向けられていないので見ている人が少ないのではと考えている。また、ハローワークの求人広告に掲載できるほどのキッチンと労働環境を整備した飲食店も数が少ないと認識している。**職場環境改善は、職場環境の整備を単なるコストとして考えている経営者の意識改革も必要。**
- **IT導入の補助金は必要。また、IT機器の導入だけでなく、効率的な仕組みづくりをすることが重要。**
- また、**北九州市が工業の町であり、サービス業をイメージしにくいのではないか。**そのため、他の大都市に卒業生が流出している現状はある。**サービス業の大手の支店を誘致するなど、工業系以外でも働く姿をイメージできるようにする必要がある。**
- 規制はないが、時間外労働を適切に管理するため、適切な人員を雇う必要性がある。

20

## ヒアリング調査結果

### 医療業

#### (1) 業務遂行に必要な人材像

- ・ 介護を行う人材
- ・ 医師
- ・ 看護師

#### (2) 人材充足状況と人材不足の理由

- ・ グループで介護事業もっており、**介護分野については人手不足。**
- ・ 介護人材も、高齢者の虐待防止のため、一定のコミュニケーション能力が必要である。
- ・ 医療法人であることから一定の応募はあるが、人材が足りているわけではない。また、早期離職も多い。
- ・ **景気がいいことから、低賃金で厳しい職場環境の仕事に、人が来ない。**
- ・ 介護については**配置の規制も厳しく、また求められるサービスも増え、さらには有休取得の徹底により、人員は従前より多く必要**となっている。

#### (3) 人材不足による事業の影響と発注者からの声

- ・ **介護に対する人の質を確保することに苦労している。**また、今回新たに病院を移転し、病院や介護を含めた総合的な施設となることから、人員の確保については苦労している。
- ・ ボイラーや電気設備などは年間契約しており、発注や契約で困ったことはない。

21

## ヒアリング調査結果

#### (4) 人材不足の対策について

- ・ 徹底したサービス品質の維持を行っており、地域の人から一定の評価を頂くことで、従業員の地域への貢献意識は高く、それが定着に繋がっているのではないかと。
- ・ **介護人材の地域流出はあまりない。地元志向の人が多い。**
- ・ **保育所を併設し、女性の働きやすい環境を整えた。**

#### (5) 人材確保の課題と行政へ求める施策

- ・ ロボットを活用する、という話もあるが、どこまでをロボットにさせていいのかなど、基準を明確にしたうえで、事業者が使いやすい基準を策定する必要があることに加え、**維持費、保守費のコストに対する補助金が必要。**
- ・ これからの介護は、予防が重要であり、単に場当たりに人手不足を解決するのではなく、予防により健康な高齢者を増やすことで、介護人材への負担が軽減され、長期的に見れば、人手不足の解消になる。
- ・ また、予防に税金を投入することで、トータルでは社会保険料の抑制につながる。
- ・ 介護ではないが、**若者に魅力ある企業を誘致する、または魅力ある企業を立ち上げることをバックアップしなければ、若者が残りたいと思う地域にならない**のではないかと。

22

## ヒアリング調査結果

### 清掃業

#### (1)業務遂行に必要な人材像

- ビルメンテナンス清掃員
- 施設警備員
- 造園、剪定作業員
- 社内の有資格(設備管理系)管理者
- 現場の清掃員

#### (2) 人材充足状況と人材不足の理由

- 社内有資格者については、退職者が抜けた分の雇用を新卒で定期的に補っており、充足している。**ただし、高齢化は進んでいる**という状況にある。
- **人手が不足しているのは現場の清掃員で同業他社も同じ状況**と考えている。
- これまで高齢者が清掃へ来ていたが、最近ではコンビニや飲食関係へ人が流れている。
- **採算に合う賃金での雇用は難しい**。また、労働時間も短く、時間も朝早いなど、条件が合わないケースが多い。
- 女性用のトイレ清掃については女性がしないといけないため、特に女性が足りない場合がある。
- **現場に出て作業する人員は慢性的に不足している**。
- **人口自体が減っていることもあるが、賃金のミスマッチが大きく影響している**。賃金を上げれば人は確保できるが、採算が合わなくなることや、既存従業員との兼ね合いもあり難しい。
- また、労働環境のイメージも影響しており、**3K職場であるという認識から、若手の採用はほぼない**。
- 専門能力を持った人材が、給与面から都市圏へ流出するということはあまりなく、**地元志向の人間が多い**。
- 法改正、規制等の影響はあまりないが、安全に対する要求が高まっている。例えば、路肩の草刈では、昔は一人で対応していたが、今は草刈り機で石が飛んでいかないように、ネットを持つ人を一人付けている。

23

## ヒアリング調査結果

#### (3) 人材不足による事業の影響と発注者からの声

- 清掃パートが不足しており、受注を断ることは多い。**同業他社で断られた案件を、どうしてもということで引き受けたことがあったが、赤字となってしまったことから、なるべく引き受けないようにしている**。
- また、**下請けに発注する際も、断られるケースがある**。
- ホテルの清掃の仕事も断っている。スピードや体力を求められることから、ある程度若い人を集める必要がある。また、最近では終わった後のチェックが厳格になっていることから、作業時間がかさみ、人も多く必要になり、採算が取れにくい。
- **人材の都市流出については、ほとんどない**。清掃業界では地元志向の人間が多いのではないかと。都市圏の自社の支店で雇用するのが厳しいことから、北九州で雇用して派遣するケースはある。
- 街路樹の剪定等で、**道路誘導の警備会社へ発注するが、発注可能な日程に限られる。仮に対応可能な先があったとしても、高価格であり、採算が合わない**。
- 同業他社もそうだが、人手が足りておらず、受注を断ることは多い。**給料を引き上げれば人は集まるが、採算が合わないため、受注できない状況**。指名入札については価格が合わず、辞退することもある。
- ホテルのベッドメイキングなどは引き合いがあるものの、時期による需要の落差が激しく、人を確保することが難しく、受けられない。
- **労働環境の整備(警備先の仮眠ベッド、清掃先のクーラーなど)を行い、快適な労働環境を整備しないと人が確保できないため、率先して対応しているが、その分のコストが上乗せになるため、採算性は低下する**。

24

## ヒアリング調査結果

### (4) 人材不足の対策について

- **定着面では、職場環境の整備を一番にしている。**賃金については、いったん契約しているため、そこまで調整はしていない。仕事内容が担当の建物によって大きく変わるので、**責任者が丁寧にケア、フォローしていくよう、コミュニケーションを促している。**
- **採用については、ベトナム人を雇用した。**技能実習生という形で始めて採用した。技能実習生は日本語学校の費用を自費負担しており、借金を80万円程度背負って日本に来ている。
- 技能実習生は、生活環境の整備費用(Wifi環境整備、家電の設置)や、間に入る組合に一人当たり月3万円を払う必要があり、コストは高い。時給に換算すると約1,300円程度となる。「時給1,300円なら日本人を雇えば」という声もある。確かに人は集まるが、既存の従業員との賃金体系が合わないため、簡単に上げられない状況である。
- 余談だが、介護については日本語学校の費用も負担する企業もある。
- 65歳以上大歓迎、という募集を出して集めているが、**警備員などは体力的に厳しい部分があり、長くは勤められない。**

25

## ヒアリング調査結果

### (5) 人材確保の課題と行政へ求める施策

- **国内の人材が確保できないことから、外国人人材の雇用を検討している。**人手不足となっているのは短時間勤務であり、外国人のフルタイム勤務の要望と合わない可能性がある。
- 画一的な求人窓口でなく、土日だけ、短時間だけ、といったニーズを拾ってくれる窓口が欲しい。昼働いて、夜も働きたいなどWワークに向けてアプローチしたいが、どのようなアプローチが良いか検討が必要である。
- 他県では、入札に関しては本店がないと入札不可となるが、北九州市では支店で入札が可能であるため、結果として大企業が低価格で落札する。現状では市に入札するより民間企業の受注を優先している。
- **最低賃金の上昇ペースと、市中の仕事の価格上昇ペースが合わない。**
- 警備員の仮眠について、現状、多くの企業は労働時間外として対応しているが、最近、「仮眠時間も労働時間である」といった判決が下った。福岡県は、労働時間として認めているが、北九州市は認めていない。裁判リスクおよび採算性の観点から、受け手がいなくなるのではないかと。
- 官庁との契約を4月から通年契約したのち、10月に最低賃金が改定された場合、国からは柔軟な見直しするよう通達があるはずだが、北九州市では現状対応されていない。
- **有給休暇の取得など労働環境の整備については、他の経営者の意識が低い可能性がある。他社から移籍したパートの話では、「有給はない」といった職場もあると聞いている。**
- 受注については、積算を適切に実施していただきたい。建設業界は積算の対応窓口が一括でオーソライズされているが、清掃は設備ごとの担当者が積算している。積算を一元化することで適正価格となるのではないかと。
- 有給休暇の取得について、3人対応契約の現場では有給で休むことを考えると実際4人必要となるため、有給で休む日を換算すると年間でかなりのコストになっている。**労働環境の整備は必要だが、それに受注価格が伴っていないことが問題。**

26

## ヒアリング調査結果

### 警備業

#### (1) 業務遂行に必要な人材像

- 交通誘導を行う警備員。

#### (2) 人材充足状況と人材不足の理由

- **2号警備(雑踏警備、交通誘導警備)の警備員は慢性的な人手不足。**
- 同業他社も同じ状況。ただし、施設警備などは仕事が恒常的にあり、人手は足りている。
- 理由は、1号警備のほうは単価が高く、人が集まりやすい。また、労働環境も2号と比較して良い。
- 失業率の低下もあり、恒常的な仕事に人が入り、**イベントだけ警備員を行うという人材の確保は難しくなった。**
- **規制も明石大橋の事件から厳しくなり、人の配置も厳格になったが、緩まることはない。**
- 警備員については30時間以上の教育を受け、半年に一回8時間の研修を受ける必要がある。

#### (3) 人材不足による事業の影響と発注者からの声

- **インフラ(ガス管、水道管など)のメンテナンスは定期的にあるが、現状は人手不足で受注できない。**
- **同業他社も同じ状況で、受注を断っている**と聞いたことがある。
- 人手不足が続くようであれば、黒字倒産する企業は出てくる。実際に、採算性が悪く撤退した事業者もいる。ただし、**人材等を引き継ぐことは可能であり、実際に当社でも引き継いだケースがある。**
- **市外への流出については、数年前に一回あった程度でほとんどない状況である。**
- **警備員の単価が上がれば、採算を確保して受注できる仕事もある**と考えている。

27

## ヒアリング調査結果

#### (4) 人材不足の対策について

- 自社は定着率が高い。ベース給料は上げないが、一時金として福利厚生を厚くしている。**市内の中でも、より良い待遇の企業へ異動するケースはある。**
- わっしょい百万夏まつりの際は、2日で500~600人必要で、祭りの**際には、県外(下関、宇部、山口、博多)の常勤警備員を、臨時で招集をかけた。**
- 若手の採用はない。現状の給与体系では、とてもではないが一生の仕事にはならないので、若手には勧められない。高齢者が、年金をもらうまでのつなぎや、それ以降の稼ぎとして就業する程度ではないか。

#### (5) 人材確保の課題と行政へ求める施策

- 警備事業者が、市の施設の指定管理者となることで、イベントの日だけ施設を一部閉館にし、警備員をイベントに割り当てる、といった方策が考えられるのではないか。
- **警備員の中でも質の低下は目立つ。**立っていればいい、というだけではなく、通行人の安全にいち早く気を配れる人材が少ない。警備員の質の低下は市の苦情に直結する可能性があり、留意しなければならない。

28



## ヒアリング調査結果

### ビルメンテナンス業

#### (1) 業務遂行に必要な人材像

- ・ マンション管理のフロント担当
- ・ 社内事務員
- ・ マンションの管理人(清掃及び住民対応)

#### (2) 人材充足状況と人材不足の理由

- ・ フロント担当や、事務員については充足している。
- ・ **マンションの管理人は、不足している。**主に高齢者が応募してくるが、他のビルメンテナンス業も応募をかけていることから、取り合いとなっている。主に影響するのは居住地域と、給料。
- ・ また、フルタイムでの就業ではないことから、**フルタイムを希望される高齢者とのミスマッチも発生**している。
- ・ グループ会社で建築系技術者を雇用しているが、施工管理技士や1級、2級建築士についてはなかなか応募がない。**建築メインの会社へ給与面で劣っているため**と思われる。

#### (3) 人材不足による事業の影響と発注者からの声

- ・ マンション管理人の不足については、他の管理人の空いている時間を振り替えるなどで対応している。ただし、事業に影響があるほどではない。
- ・ **外注先には、給水管やポンプ、電気設備のメンテナンス会社があるが、発注を断られたケースがある。**
- ・ 2回以上断られたことはなく、事業への大きな影響はなかった。
- ・ 北九州空港の管理業務を受けているが、駐車場の代金回収を行う警備を受注してくれる先がない。人手が必要になることから、人を確保できないのではないかと。

29

## ヒアリング調査結果

#### (4) 人材不足の対策について

- ・ **他社と比較して、給与面の待遇については良い。**
- ・ マンション管理人は、居住地域が勤務地と近いことを重要視しており、**他地域へ流出するといった事象はあまり聞かない。**

#### (5) 人材確保の課題と行政へ求める施策

- ・ 福岡では、マンション管理人の養成講座をハローワークが開催しており、当社も講師として参加し、その場で求人募集をかけたことがある。北九州市にはそういった仕組みがあるかは不明だが、あれば地域での雇用に繋がるのではないかと。
- ・ マンション管理などは大きな法改正等はH14年にあったが、以降は無く、制度変更による人手不足の影響は特段ない。

30

## ヒアリング調査結果

### イベント業

#### (1)業務遂行に必要な人材像

- 祭りの運営に関するボランティア(主に青年会議所の構成員)
- 当日の警備を行う警備員
- 祭りの翌日等の清掃員
- 祭りの出展ブースに出店する事業者
- イベント企画やパンフレット制作を行う人材
- クリエイターやマーケティング人材
- 雑踏警備、交通誘導警備にかかる警備員
- マラソンレースの審判員
- 救護所の医師、看護師
- マラソンレースに関する事務を行うボランティア

31

## ヒアリング調査結果

### イベント業

#### (2)人材の充足状況と人材不足の理由

- 警備業の下請け業者は、**これまで市内から警備員を集める傾向にあったが、市外からも集めるようになった**ため、イベント警備費の単価は上昇傾向にある。
- 警備会社からは、駐車場警備などの継続的な警備業務の人員は足りていると聞いている。
- 出展ブースの事業者については、キャンセル待ちが出るほど応募があり、問題ない。
- 清掃業については、資格が不要であり、地域企業からのボランティアで対応もあり、問題ない。
- 昔は広告やイベントは花形の職業だったが、**残業や急なイベント対応などで過酷な職場となっており、以前と比較して人気は下がってきている**。北九州市ではまだ成り立っているが、ローカルな地域に行くと確保が難しいのではないか。
- **クリエイター、マーケティング人材については、北九州市内では見つからないことから、博多や東京で採用している**。
- 開催するイベント単体では、人材不足は発生していない。
- ポスター等の印刷業務に関しても、今のところ市内業者で足りている。
- 警備員、審判員、医師、看護師、ボランティアについては、現状では足りている。ただし、**全ての人材において高齢化が進んでおり、若い人はほとんどいない**。
- 警備については、**開催を重ねるごとに求める基準が厳格化し、必要な人数が増加していることから、徐々に人材を確保することが困難になっている**。
- また、**災害復興や他のイベントが重なると、警備員の確保が困難**となる。

32

## ヒアリング調査結果

### (3) 人材不足による事業の影響と発注者からの声

- 一過性の、人が多く集まるイベント警備については、リスクも高く、請け負わない事業者も出てきている。
- デザイナーについては、満足できる品質を提供できる人材は少ない。また、全体的に高齢化している。
- 発注側からはもっと奇抜なデザインが欲しいといったニーズがある。
- 現状では、開催運営については大きな影響なく、運営できている。
- 参加費は据え置きであり、今後消費税増税や、鉄柵などの資材調達価格が高騰した場合、不採算となり、同品質での運営は困難になると考えられる。

### (4) 人材不足の対策について

- 例年委託している警備会社から、直前になり人手が確保できずに辞退された。以降は早いタイミングで複数年の協定を締結し、安定的に確保できている。
- 運営において、効率化を図り、少人数で対応可能な状態にしている。ただし、業務の効率化にも限界があり、人材が確保できない場合は、イベントの質の維持が困難となる。
- 警備員は、北九州や福岡市だけでは足りないことから、山口県や九州各県から人材を確保している。
- 人材流出は、イベント運営ではあまり関係ない。むしろ、ボランティア等は市外からも集めている。

33

## ヒアリング調査結果

### (5) 人材確保の課題と行政へ求める施策

- 警察からのイベント警備に関する指導が厳しく、人員が多く必要になっている(明石花火大会の事故以降)。
- 制度の変更に伴い、警備員を臨時のアルバイト等に対応することが難しくなるなど、要求される警備水準が高くなっていることが問題。
- 警備の制度上、一区画に指揮系統を一つしか配置できないことから、区画ごとに警備会社が必要となるため、拘束時間の関係等で非効率的な部分がある。
- 人材不足については、事業と関連する制度と併せて、複合的に見ていく必要がある。
- 人手不足の問題は、デザイン業界においては、量より質の点が問題。
- 人手不足による倒産のニュースが出ているが、実際にそういった話は聞いたことがない。
- 行政からの支援は、営利目的の団体であり、個社支援は難しいのではないかと。
- 警備は、さらに下請けの業者に業務が発注されていることから、下請け業者が継続して業務を受注してくれることが重要。業務を受ける下請け業者が減少すると、イベント運営に支障が出る可能性がある。

34

## ヒアリング調査結果のまとめ

### (1) 業務遂行に必要な人材像

- 総じて、**製造現場の作業員や、警備員、トラックドライバーなどの事業の運営に必要な労働力を提供する人材**の確保に苦戦しており、働き手の確保を最優先している傾向にある。
- 特に、製造業と建設業は、**管理職や監督職、マーケティング人材などの専門・技能を有する人材**を求めるとの傾向が強い。

### (2) 人材充足状況

- 人材不足であると回答した企業は、回答全体の8割を超えており、**多くの企業や業界で人材が不足している**。中でも、労働人材不足の回答は、人材不足の回答より多く、**人材不足の中でも労働人材不足が深刻**となっている。
- 人材については、量の確保だけではなく、技能等を有した質の確保が重要となり、市内(=地元)からの採用だけでは、一定の業務品質を維持する**人材を確保することが困難**となっている。
- また、イベント警備や、引っ越し運送などの季節的な要因で、**一度に多く人員を確保しなければならない場合、特に人材を確保することが難しい**状況がある。
- 現状、人材不足の課題に直面していない企業であっても、人材の高齢化を懸念している。また、新卒者の採用については、苦戦している企業が多い状況から、**高齢者の退職とともに、人材不足が顕在化する企業は増加する**と推察する。

35

## ヒアリング調査結果のまとめ

### (3) 人材不足の理由

- 人材不足の理由として、**労働条件や職場環境のミスマッチ**を挙げた企業が8割を超えていた。
- 特に、賃金面では、**受注単価や採算面から、賃金の改善が困難**な状況にあり、人材確保の障壁となっている。
- また、働き方改革や労働現場の安全性の確保などの観点から、適切な休暇取得、時間外労働の管理、現場の配置人員増加などが求められ、**従来と同じ業務内容でも、より多く人員が必要**となっている。
- 人材の地域外への流出については、1社を除き、発生していない、もしくは最近の発生は見ない、といった回答が得られた。

### (4) 人材不足による事業の影響と発注者からの声

#### 【受注者サイド】

- 人材不足が原因で、受注を断るケースが発生している。人材を確保すれば受注は可能であるが、受注に必要な人材を確保するための追加人件費と受注金額を比較した場合に**採算が確保できないため、人材確保を断念している**との回答があった。
- 季節的要因が大きく、一度に多くの人員が必要で、人件費が嵩む業務は受注を控える傾向にある。

#### 【発注者サイド】

- 発注側では、人手不足により発注を断られたケースはあるが、他の発注先に依頼するなどの対応により、**現状では事業に重大な影響は出ていないことが確認できた**。
- 現状、人手不足倒産の懸念は少ないものの、市内企業は採算に合わない受注を断っている傾向にあるため、今後、高齢者の退職により、人手不足が深刻化した場合、発注者が**必要な仕事を必要な時に発注できないリスクが潜在的にある**。

36

## ヒアリング調査結果のまとめ

### (5) 人材不足の対策について

- 人材不足の対応として、約6割の企業が職場環境の改善を挙げた。中途採用人材が職場環境や労働条件に不満を抱き、転職に至るケースもあることから、企業は、**人材の採用及び定着のために、可能な限り給与水準を引き上げながら、快適な職場環境整備をすることが必要**と考えている。
- 外国人の雇用については、現地を訪問し親と面談する、国籍の同じ人を一緒に社宅に配置する、Wifiや家電を一通りそろえるなど、**外国人に適合した職場環境を確保**に努めている。
- 季節的なイベントについては、市内だけでは人材の確保が困難であることから、**他地域の正社員を一時的に配置する**といった意見も挙げられていた。

### (6) 人材確保の課題と行政へ求める施策

#### 【人材確保の課題】

- 今後の課題として、職場環境の改善を挙げる企業は半数を超えているが、職場環境の改善に対して、同業他社の経営者の意識が低いという意見も挙げられたことから、**業界内でも職場環境改善への意識差がある**ことが伺える。
- 少ない人数で業務を遂行できるよう、**IT導入、機械化により生産性を高める**ことが必要である。
- 人材不足による、業務品質の低下を防ぐため、**社内の人材を育成し、質を高めていく**必要性がある。

#### 【行政へ求める施策】

- 行政に対しては、新卒など若い世代が福岡市へ流出していることから、若者に魅力のある企業を誘致することや、北九州市にサービス業の雇用の場があることのイメージを定着させるといった、**新卒採用の確保に向けた取組**を求めている。

37

## 本調査の総括

### 総括① 北九州市の人材確保状況と今後の懸念

- 「都市インフラ実態調査」では**人材不足と回答した企業は63.2%**を占めた。また、「北九州市雇用動向調査」で、**従業員が不足していると回答した企業は、2009年度と2017年度で約3倍に増加**している。更に、本ヒアリング調査結果からも、**8割以上の企業が人材不足**との回答しており、市内の人材不足は深刻な状況となっている。
- 人材不足の理由としては、労働条件、職場環境のミスマッチに加え、事業環境の変化(規制や基準の強化)に伴う必要人員の増加が挙げられていた。
- 市内企業は、新卒採用が困難となっていることから、社員の定着及び採用に向け、職場環境の整備を行っているとした回答は、ヒアリング調査で6割超を占めている。また、**職場環境の改善を行っている企業は、その成果から倒産した同業他社の従業員や、中途退職した従業員を採用するなど、一定の人員を確保**しており、離職した人材は、処遇の良い同業他社へ転職していると考えられる。
- 人材不足が事業に与える影響としては、受注を断念する事象が発生しているが、企業の事業継続に深刻な影響を及ぼすものではなく、**手元の受注に必要な人材を勘案し、採算の合わない受注を見送っている**現状が把握できた。
- 今後も、北九州市は、全国と比較して高齢化率が高い状況が想定され、**高齢者の退職により、更に人手不足が加速**することが考えられる。新規採用が困難な現状と、従業員の高齢化が進んでいることを踏まえると、団塊ジュニア世代が退職した際には、**人手不足が深刻化し、企業の事業継続性に深刻な影響を与える可能性**も否定できない。このことから、今後、**同市の産業や社会を維持するために必要な業務の担い手が不在となる**ことが考えられる。

38

### 総括② 人材確保に向けての課題と必要な対策

#### 【課題1】 人材確保に向けた職場環境の整備

従業員にとって働きやすい企業や職場環境が整備された企業へ人材が流出している傾向にあることから、同市から離職に伴う人材流出を食い止めるためには、市内企業の経営者に、人材確保には職場環境の整備が重要であることを認識してもらう必要がある。人材確保のモデル企業の取組を共有し、職場環境整備を促進するなど、**地域を挙げて、働きやすいまちづくりを推進する**必要がある。

#### 【課題2】 IT導入、機械化による生産性向上

人口減少に伴う人材不足の対策として、IT導入や機械化などのテクノロジーによる生産性の向上が必要という回答があり、**生産性向上に資する設備投資をしやすい環境作りを推進する**必要がある。

#### 【課題3】 事業に必要な人材の育成

人材の質について懸念する声が挙げられており、人材の育成を目的とした、業種ごとの人材育成プラットフォームの構築等の、**人材育成の仕組みをつくる**必要がある。