

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

報告書

平成30年2月

北九州市産業経済局 産業政策課

## I 調査の概要

### 1 調査の目的

施設の維持管理・物流等の都市インフラを支える市内事業所の人手不足の動向（人員の過不足感や人材確保の課題等）を調査・分析し、今後の施策の基礎資料とするもの。

### 2 調査対象

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

### 3 調査方法

郵送によるアンケート調査

### 4 調査期間

平成29年11月27日～平成29年12月8日

### 5 回収結果

配布数	回収数	回収率
1,565件	633件	40.4%

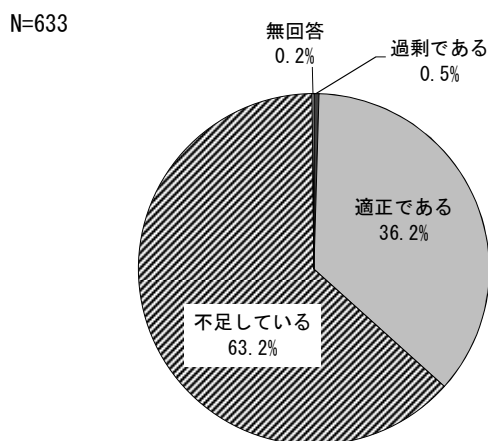
### 6 集計上の注意事項

- ・ 図表においては、回答者の数を「N」で表記した。
- ・ 比率は小数点第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。また、複数回答の設問については、合計は原則として100%を超える。
- ・ クロス集計表の表側の項目については無回答があるため、回答者数の内訳の合計が全体の回答者数に一致しない場合がある。

## 1 従業員の過不足感

問1-1 貴事業所の全従業員の現状の過不足感について、あてはまるもの1つ回答ください。

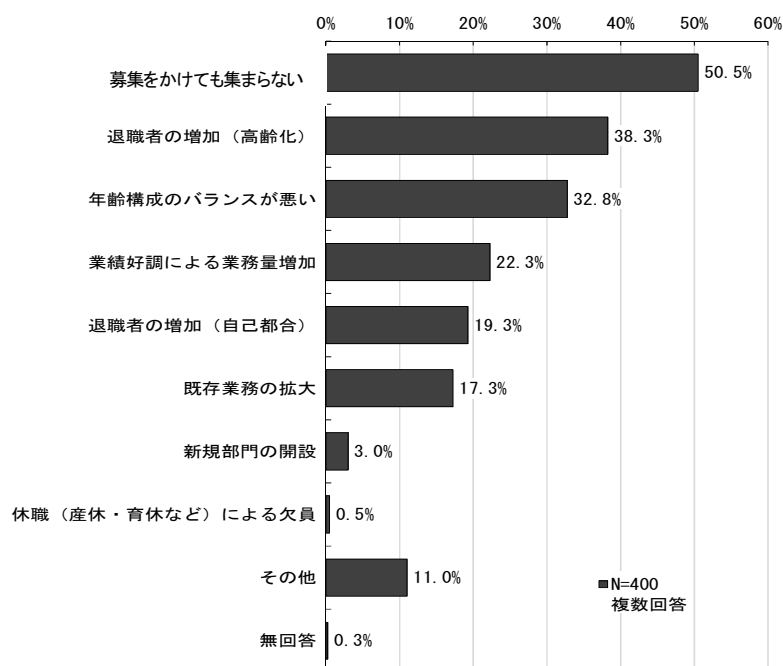
従業員の過不足感については、「不足している」の割合が63.2%と過半を占め、次いで「適正である」36.2%、「過剰である」0.5%となっている。



## 2 人材が不足している理由

問2 貴事業所で、人材が不足している理由について、あてはまるものを回答ください。  
(複数回答)

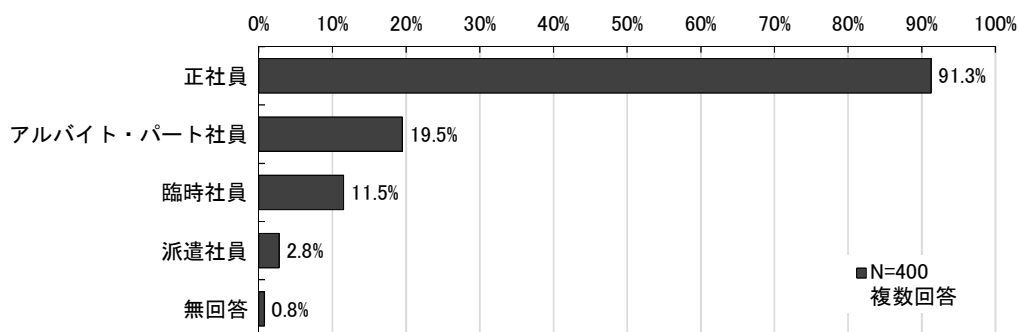
人材が不足している理由については、「募集をかけても集まらない」の割合が50.5%で最も高く、次いで「退職者の増加（高齢化）」38.3%、「年齢構成のバランスが悪い」32.8%などとなっている。



### 3 不足している人材の雇用形態

問3 貴事業所で、不足している人材はどの雇用形態ですか。(複数回答)

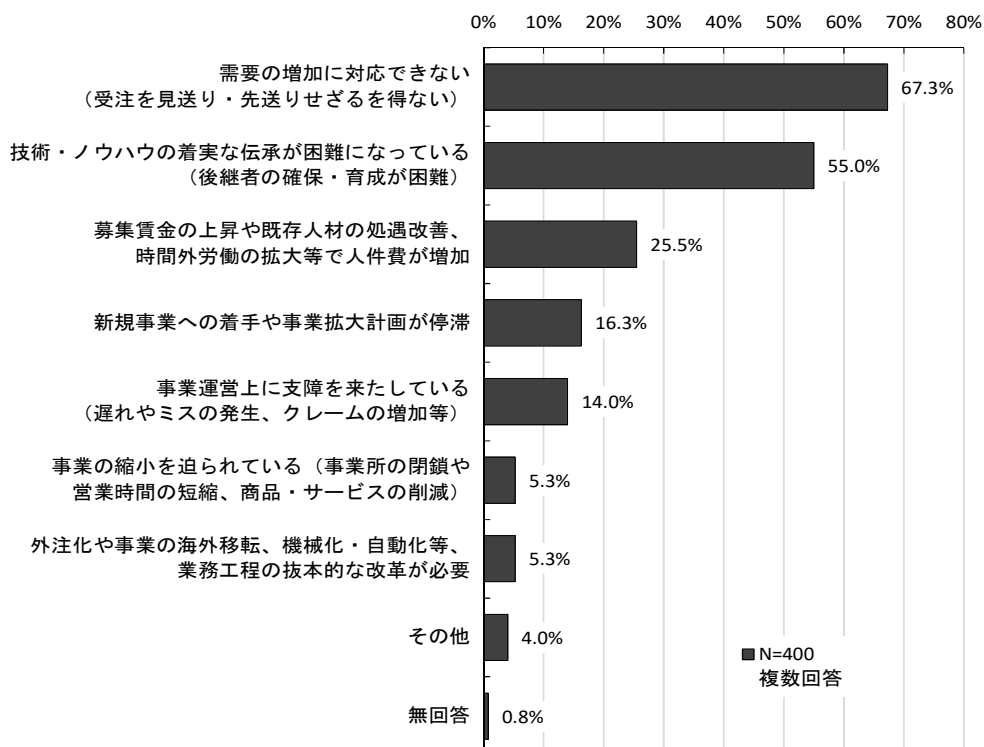
不足している人材の雇用形態については、「正社員」の割合が91.3%と圧倒的に高く、次いで「アルバイト・パート社員」19.5%、「臨時社員」11.5%、「派遣社員」2.8%となっている。



### 4 人手不足が企業経営に及ぼしている影響

問4 人手不足が企業経営に及ぼしている影響について回答ください。(複数回答)

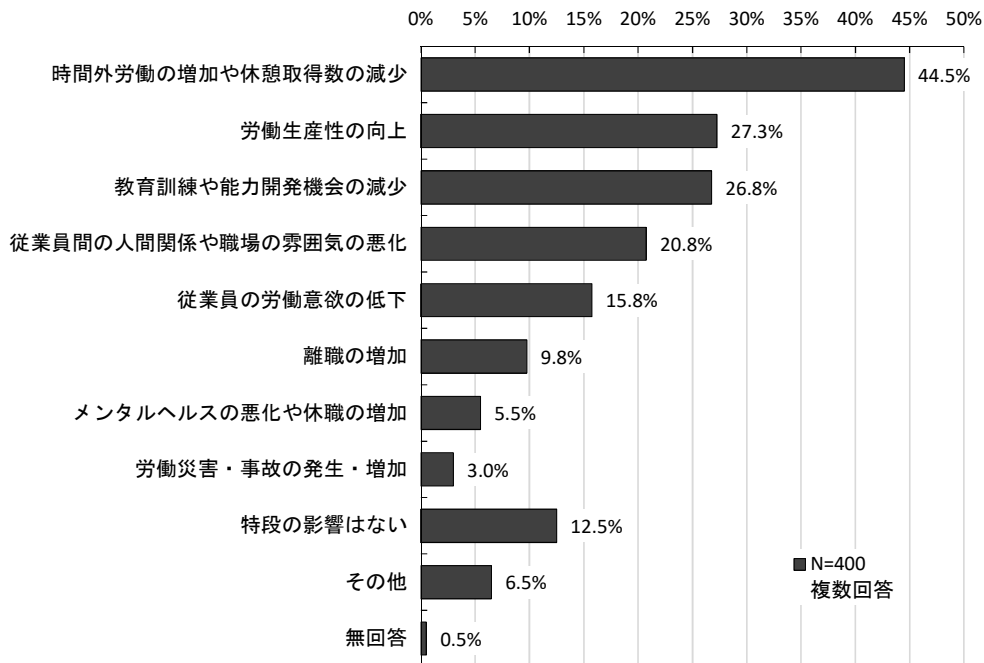
人手不足が企業経営に及ぼしている影響については、「需要の増加に対応できない(受注を見送り・先送りせざるを得ない)」の割合が67.3%で最も高く、次いで「技術・ノウハウの着実な伝承が困難になっている(後継者の確保・育成が困難)」55.0%、「募集賃金の上昇や既存人材の処遇改善、時間外労働の拡大等で人件費が増加」25.5%などとなっている。



## 5 人手不足が職場に及ぼしている影響

問5 人手不足が職場に及ぼしている影響について、あてはまるものを回答ください。  
(複数回答)

人手不足が職場に及ぼしている影響については、「時間外労働の増加や休憩取得数の減少」の割合が44.5%で最も高く、次いで「労働生産性の向上」27.3%、「教育訓練や能力開発機会の減少」26.8%、「従業員間の人間関係や職場の雰囲気の悪化」20.8%などとなっている。

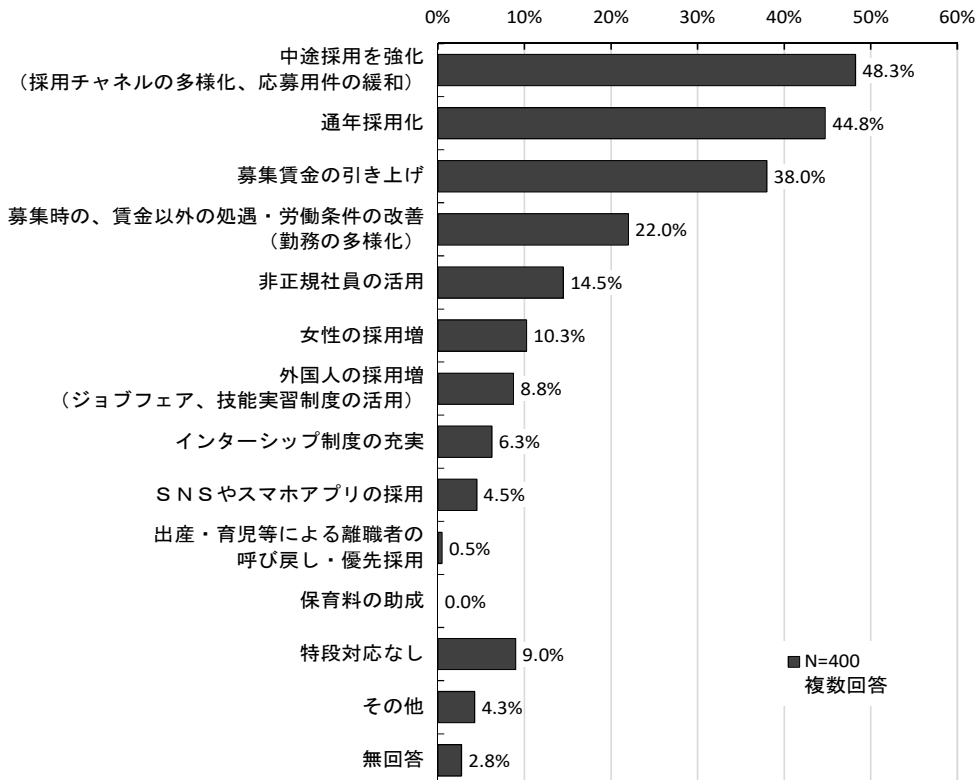


## 6 人手不足を緩和するための対策

問6 人手不足を緩和するための対策について、あてはまるものを回答ください。

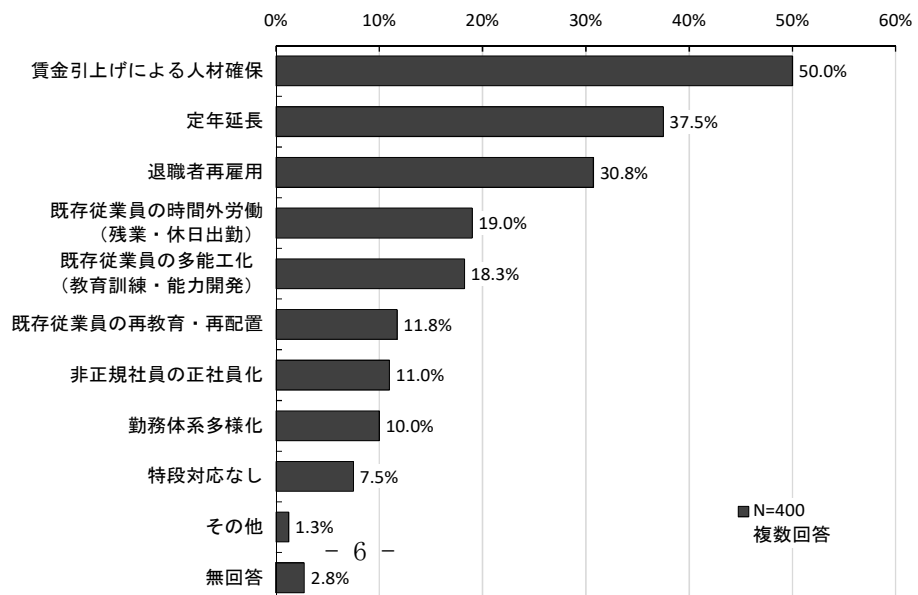
### (1) 新規採用に対する取組み

新規採用に対する取組みについては、「中途採用を強化（採用チャネルの多様化、応募要件の緩和）」の割合が48.3%で最も高く、次いで「通年採用化」44.8%、「募集賃金の引き上げ」38.0%などとなっている。



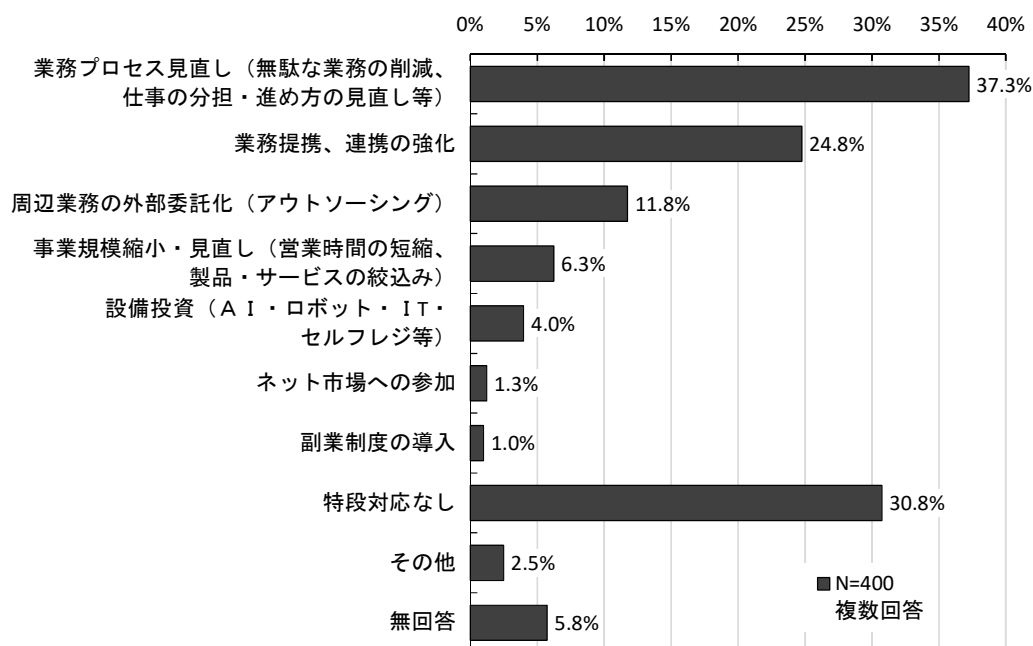
### (2) 既存従業員に対する取組み

既存従業員に対する取組みについては、「賃金引き上げによる人材確保」の割合が50.0%で最も高く、次いで「定年延長」37.5%、「退職者再雇用」30.8%などとなっている。



### (3) 職務の環境に対する取組み

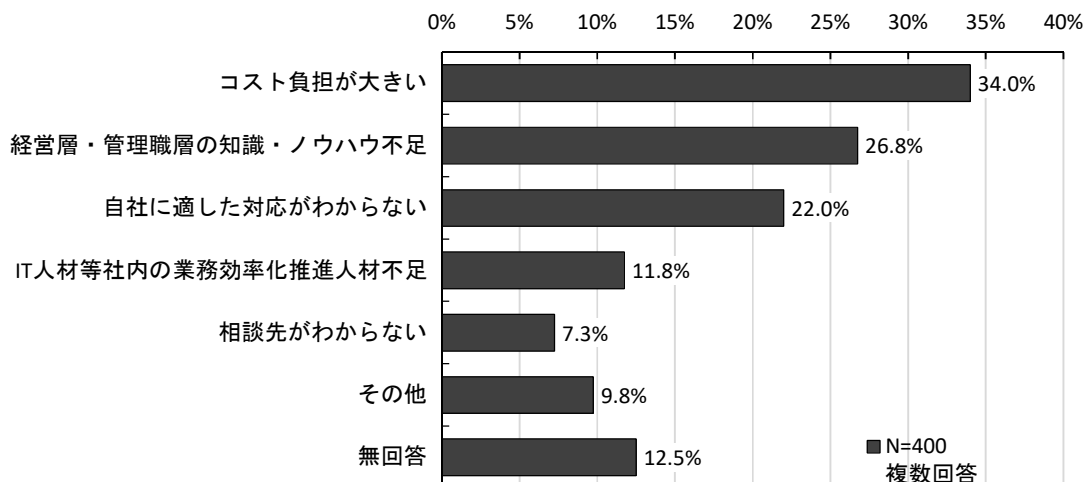
職務の環境に対する取組みについては、「業務プロセス見直し（無駄な業務の削減、仕事の分担・進め方の見直し等）」の割合が37.3%で最も高く、次いで「業務提携、連携の強化」24.8%、「周辺業務の外部委託化（アウトソーシング）」11.8%などとなっている。



### 7 人手不足対策の実施にあたっての課題

問7 人手不足対策の実施にあたっての課題はどのようなものですか。（複数回答）

人手不足対策の実施にあたっての課題については、「コスト負担が大きい」の割合が34.0%で最も高く、次いで「経営層・管理職層の知識・ノウハウ不足」26.8%、「自社に適した対応がわからない」22.0%などとなっている。







## 参考資料

(業種別・従業員規模別)

## 1 従業員の過不足感

		合計	過剰である	適正である	不足している	無回答
全体		633 100.0%	3 0.5%	229 36.2%	400 63.2%	1 0.2%
業種	建設工事	467 100.0%	2 0.4%	169 36.2%	296 63.4%	0 0.0%
	警備・ビル管理・清掃	67 100.0%	1 1.5%	20 29.9%	46 68.7%	0 0.0%
	回収業・廃棄物収集・運搬	46 100.0%	0 0.0%	24 52.2%	21 45.7%	1 2.2%
	運送	16 100.0%	0 0.0%	4 25.0%	12 75.0%	0 0.0%
	従業員規模	0～5人	154 100.0%	2 1.3%	87 56.5%	65 42.2%
	6～20人	292 100.0%	0 0.0%	103 35.3%	188 64.4%	1 0.3%
	21～50人	112 100.0%	1 0.9%	26 23.2%	85 75.9%	0 0.0%
	51～300人	55 100.0%	0 0.0%	10 18.2%	45 81.8%	0 0.0%
	300人超	19 100.0%	0 0.0%	3 15.8%	16 84.2%	0 0.0%

## 2 人材が不足している理由

		合計	退職者の増加（高齢化）	退職者の増加（自己都合）	既存業務の拡大	業績好調による業務量増加	年齢構成のバランスが悪い	「2017年の採用において人員確保が数不足（募集をかけたにもかかわらず集まらない）」	新規部門の開設	休職（産休・育休など）による欠員	その他	無回答
全体		400 100.0%	153 38.3%	77 19.3%	69 17.3%	89 22.3%	131 32.8%	202 50.5%	12 3.0%	2 0.5%	44 11.0%	1 0.3%
業種	建設工事	296 100.0%	106 35.8%	49 16.6%	52 17.6%	69 23.3%	108 36.5%	161 54.4%	7 2.4%	1 0.3%	31 10.5%	1 0.3%
	警備・ビル管理・清掃	46 100.0%	23 50.0%	17 37.0%	4 8.7%	7 15.2%	11 23.9%	15 32.6%	1 2.2%	0 0.0%	8 17.4%	0 0.0%
	回収業・廃棄物収集・運搬	21 100.0%	7 33.3%	4 19.0%	7 33.3%	4 19.0%	1 4.8%	11 52.4%	0 0.0%	1 4.8%	1 4.8%	0 0.0%
	運送	12 100.0%	4 33.3%	4 33.3%	1 8.3%	3 25.0%	5 41.7%	2 16.7%	1 8.3%	0 0.0%	1 8.3%	0 0.0%
	従業員規模	0～5人	65 100.0%	24 36.9%	12 18.5%	7 10.8%	11 16.9%	18 27.7%	28 43.1%	0 0.0%	0 0.0%	11 16.9%
	6～20人	188 100.0%	62 33.0%	27 14.4%	33 17.6%	45 23.9%	62 33.0%	101 53.7%	5 2.7%	1 0.5%	17 9.0%	1 0.5%
	21～50人	85 100.0%	28 32.9%	15 17.6%	17 20.0%	21 24.7%	29 34.1%	46 54.1%	4 4.7%	1 1.2%	9 10.6%	0 0.0%
	51～300人	45 100.0%	28 62.2%	13 28.9%	11 24.4%	9 20.0%	14 31.1%	18 40.0%	2 4.4%	0 0.0%	6 13.3%	0 0.0%
	300人超	16 100.0%	11 68.8%	10 62.5%	1 6.3%	3 18.8%	8 50.0%	9 56.3%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

### 3 不足している人材の雇用形態

	合計	正社員	臨時社員	パート社員・社員	派遣社員	無回答	
全体	400 100.0%	365 91.3%	46 11.5%	78 19.5%	11 2.8%	3 0.8%	
業種	建設工事	296 100.0%	289 97.6%	27 9.1%	30 10.1%	8 2.7%	1 0.3%
	警備・ビル管理・清掃	46 100.0%	26 56.5%	9 19.6%	32 69.6%	0 0.0%	1 2.2%
	回収業・廃棄物収集・運搬	21 100.0%	20 95.2%	2 9.5%	6 28.6%	1 4.8%	0 0.0%
	運送	12 100.0%	11 91.7%	4 33.3%	5 41.7%	1 8.3%	0 0.0%
従業員規模	0～5人	65 100.0%	60 92.3%	7 10.8%	13 20.0%	1 1.5%	0 0.0%
	6～20人	188 100.0%	182 96.8%	15 8.0%	17 9.0%	3 1.6%	2 1.1%
	21～50人	85 100.0%	77 90.6%	12 14.1%	18 21.2%	4 4.7%	0 0.0%
	51～300人	45 100.0%	34 75.6%	7 15.6%	21 46.7%	1 2.2%	0 0.0%
	300人超	16 100.0%	12 75.0%	5 31.3%	9 56.3%	2 12.5%	0 0.0%

### 4 人手不足が企業経営に及ぼしている影響

	合計	需要の増加に対応できない（受注を見送り・先送りせざるを得ない）	技術・ノウハウの確保・育成が困難になっている（後継者の確保・育成が困難）	事業運営上に支障を来している（遅れやミスの発生、クレームの増加等）	外労働の拡大等で既存人材の処遇改善、時間	新規事業への着手や事業拡大計画が停滞	営業時間の短縮、商品・サービスの削減（営業所の閉鎖）	外注化や事業の海外移転、機械化・自動化等、業務工程の抜本的な改革が必要	その他	無回答	
全体	400 100.0%	269 67.3%	220 55.0%	56 14.0%	102 25.5%	65 16.3%	21 5.3%	21 5.3%	16 4.0%	3 0.8%	
業種	建設工事	296 100.0%	207 69.9%	182 61.5%	32 10.8%	68 23.0%	39 13.2%	11 3.7%	13 4.4%	7 2.4%	2 0.7%
	警備・ビル管理・清掃	46 100.0%	29 63.0%	13 28.3%	9 19.6%	21 45.7%	9 19.6%	3 6.5%	3 6.5%	2 4.3%	0 0.0%
	回収業・廃棄物収集・運搬	21 100.0%	13 61.9%	10 47.6%	4 19.0%	4 19.0%	7 33.3%	2 9.5%	3 14.3%	1 4.8%	0 0.0%
	運送	12 100.0%	6 50.0%	0 0.0%	4 33.3%	4 33.3%	3 25.0%	1 8.3%	1 8.3%	1 8.3%	1 8.3%
従業員規模	0～5人	65 100.0%	43 66.2%	33 50.8%	12 18.5%	17 26.2%	9 13.8%	4 6.2%	7 10.8%	2 3.1%	1 1.5%
	6～20人	188 100.0%	128 68.1%	117 62.2%	18 9.6%	36 19.1%	28 14.9%	13 6.9%	4 2.1%	4 2.1%	1 0.5%
	21～50人	85 100.0%	61 71.8%	44 51.8%	10 11.8%	21 24.7%	16 18.8%	1 1.2%	4 4.7%	5 5.9%	0 0.0%
	51～300人	45 100.0%	27 60.0%	20 44.4%	9 20.0%	23 51.1%	8 17.8%	2 4.4%	2 4.4%	4 8.9%	0 0.0%
	300人超	16 100.0%	10 62.5%	6 37.5%	7 43.8%	5 31.3%	4 25.0%	1 6.3%	4 25.0%	0 0.0%	1 6.3%

## 5 人手不足が職場に及ぼしている影響

	合計	取得時間外労働の増加や休憩	従業員の間の人間関係や職場の雰囲気	教育訓練や能力開発機会の減少	従業員の労働意欲の低下	離職の増加	労働生産性の向上	メンタルヘルスの悪化や休職の増加	労働災害・事故の発生・増加	特段の影響はない	その他	無回答	
全体	400 100.0%	178 44.5%	83 20.8%	107 26.8%	63 15.8%	39 9.8%	109 27.3%	22 5.5%	12 3.0%	50 12.5%	26 6.5%	2 0.5%	
業種	建設工事	296 100.0%	122 41.2%	53 17.9%	83 28.0%	46 15.5%	24 8.1%	97 32.8%	13 4.4%	6 2.0%	40 13.5%	15 5.1%	1 0.3%
	警備・ビル管理・清掃	46 100.0%	28 60.9%	18 39.1%	11 23.9%	12 26.1%	10 21.7%	2 4.3%	5 10.9%	1 2.2%	3 6.5%	4 8.7%	1 2.2%
	回収業・廃棄物収集・運搬	21 100.0%	11 52.4%	5 23.8%	7 33.3%	1 4.8%	2 9.5%	2 9.5%	1 4.8%	4 19.0%	3 14.3%	1 4.8%	0 0.0%
	運送	12 100.0%	6 50.0%	2 16.7%	0 0.0%	2 16.7%	3 25.0%	2 16.7%	2 16.7%	0 0.0%	1 8.3%	2 16.7%	0 0.0%
	0～5人	65 100.0%	30 46.2%	12 18.5%	9 13.8%	7 10.8%	7 10.8%	20 30.8%	2 3.1%	0 0.0%	9 13.8%	8 12.3%	0 0.0%
6～20人	188 100.0%	63 33.5%	39 20.7%	61 32.4%	35 18.6%	13 6.9%	59 31.4%	9 4.8%	6 3.2%	22 11.7%	9 4.8%	1 0.5%	
21～50人	85 100.0%	40 47.1%	13 15.3%	23 27.1%	6 7.1%	7 8.2%	18 21.2%	3 3.5%	4 4.7%	14 16.5%	6 7.1%	1 1.2%	
51～300人	45 100.0%	34 75.6%	14 31.1%	10 22.2%	8 17.8%	7 15.6%	8 17.8%	4 8.9%	1 2.2%	3 6.7%	2 4.4%	0 0.0%	
300人超	16 100.0%	11 68.8%	5 31.3%	4 25.0%	7 43.8%	5 31.3%	4 25.0%	4 25.0%	1 6.3%	2 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	

## 6 人手不足を緩和するための対策

### (1) 新規採用に対する取組み

	合計	通年採用化	インターシフト制度の充実	SNSやスマホアプリの採用	中途採用を強化（採用チャネルの多様化、応募用件の緩和）	女性の採用増	外国人の採用増（ジョブフェア、技能実習制度の活用）	産・育児等による離職者の呼び戻し・優先採用	保育料の助成	非正規社員の活用	募集資金の引き上げ	募集時の改善（勤務以外の処遇・労働条件の改善）	特段対応なし	その他	無回答	
全体	400 100.0%	179 44.8%	25 6.3%	18 4.5%	193 48.3%	41 10.3%	35 8.8%	2 0.5%	0 0.0%	58 14.5%	152 38.0%	88 22.0%	36 9.0%	17 4.3%	11 2.8%	
業種	建設工事	296 100.0%	142 48.0%	21 7.1%	12 4.1%	142 48.0%	24 8.1%	27 9.1%	1 0.3%	0 0.0%	37 12.5%	105 35.5%	58 19.6%	30 10.1%	9 3.0%	7 2.4%
	警備・ビル管理・清掃	46 100.0%	16 34.8%	0 0.0%	4 8.7%	18 39.1%	7 15.2%	4 8.7%	0 0.0%	0 0.0%	11 23.9%	27 58.7%	16 34.8%	5 10.9%	4 8.7%	2 4.3%
	回収業・廃棄物収集・運搬	21 100.0%	9 42.9%	1 4.8%	0 0.0%	16 76.2%	3 14.3%	2 9.5%	1 4.8%	0 0.0%	4 19.0%	6 28.6%	6 28.6%	0 0.0%	0 0.0%	2 9.5%
	運送	12 100.0%	6 50.0%	1 8.3%	2 16.7%	5 41.7%	3 25.0%	1 8.3%	0 0.0%	0 0.0%	3 25.0%	5 41.7%	4 33.3%	0 0.0%	1 8.3%	0 0.0%
	0～5人	65 100.0%	30 46.2%	1 1.5%	4 6.2%	21 32.3%	6 9.2%	5 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	10 15.4%	22 33.8%	6 9.2%	10 15.4%	5 7.7%	1 1.5%
6～20人	188 100.0%	78 41.5%	5 2.7%	4 2.1%	85 45.2%	12 6.4%	13 6.9%	0 0.0%	0 0.0%	21 11.2%	71 37.8%	42 22.3%	23 12.2%	7 3.7%	8 4.3%	
21～50人	85 100.0%	40 47.1%	8 9.4%	4 4.7%	46 54.1%	8 9.4%	8 9.4%	2 2.4%	0 0.0%	9 10.6%	28 32.9%	20 23.5%	3 3.5%	1 1.2%	1 1.2%	
51～300人	45 100.0%	27 60.0%	7 15.6%	3 6.7%	28 62.2%	10 22.2%	6 13.3%	0 0.0%	0 0.0%	9 20.0%	22 48.9%	16 35.6%	0 0.0%	2 4.4%	1 2.2%	
300人超	16 100.0%	4 25.0%	4 25.0%	3 18.8%	13 81.3%	5 31.3%	3 18.8%	0 0.0%	0 0.0%	9 56.3%	9 56.3%	4 25.0%	0 0.0%	1 6.3%	0 0.0%	

(2) 既存従業員に対する取組み

	合計	賃金引上げによる人材確保	非正規社員の正社員化	退職者再雇用	定年延長	勤務体系多様化	（既存従業員の時間外労働） （残業・休日出勤）	再配置	（既存従業員の多能工化） （教育訓練・能力開発）	特段対応なし	その他	無回答	
全体	400 100.0%	200 50.0%	44 11.0%	123 30.8%	150 37.5%	40 10.0%	76 19.0%	47 11.8%	73 18.3%	30 7.5%	5 1.3%	11 2.8%	
業種	建設工事	296 100.0%	147 49.7%	30 10.1%	92 31.1%	113 38.2%	25 8.4%	50 16.9%	57 19.3%	25 8.4%	4 1.4%	5 1.7%	
	警備・ビル管理・清掃	46 100.0%	27 58.7%	8 17.4%	12 26.1%	15 32.6%	9 19.6%	14 30.4%	4 6.5%	3 4.3%	2 0.0%	2 4.3%	
	回収業・廃棄物収集・運搬	21 100.0%	10 47.6%	0 0.0%	5 23.8%	6 28.6%	2 9.5%	4 19.0%	3 42.9%	9 4.8%	1 4.8%	0 14.3%	
	運送	12 100.0%	4 33.3%	4 33.3%	6 50.0%	5 41.7%	1 8.3%	5 41.7%	4 33.3%	1 8.3%	1 8.3%	0 0.0%	0 0.0%
	従業員規模	0~5人	65 100.0%	34 52.3%	3 4.6%	16 24.6%	22 33.8%	4 6.2%	10 15.4%	5 7.7%	14 21.5%	9 13.8%	1 1.5%
6~20人	188 100.0%	103 54.8%	13 6.9%	49 26.1%	82 43.6%	16 8.5%	28 14.9%	19 10.1%	28 14.9%	13 6.9%	1 0.5%	8 4.3%	
21~50人	85 100.0%	32 37.6%	14 16.5%	33 38.8%	29 34.1%	6 7.1%	14 16.5%	14 16.5%	22 25.9%	5 5.9%	1 1.2%	1 1.2%	
51~300人	45 100.0%	25 55.6%	6 13.3%	15 33.3%	13 28.9%	8 17.8%	19 42.2%	7 15.6%	8 17.8%	3 6.7%	1 2.2%	1 2.2%	
300人超	16 100.0%	6 37.5%	8 50.0%	10 62.5%	4 25.0%	6 37.5%	5 31.3%	2 12.5%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	

(3) 職務の環境に対する取組み

	合計	設備投資（AI・ロボット・IT・セ ルフレジ等）	ネット市場への参加	周辺業務の外部委託化（アウトソーシ ング）	減業務プロセス見直し（無駄な業務の削 減、仕事の分担・進め方の見直し等）	縮小・製品・サービスの見直し（営業時間の短 縮）	業務提携、連携の強化	副業制度の導入	特段対応なし	その他	無回答	
全体	400 100.0%	16 4.0%	5 1.3%	47 11.8%	149 37.3%	25 6.3%	99 24.8%	4 1.0%	123 30.8%	10 2.5%	23 5.8%	
業種	建設工事	296 100.0%	11 3.7%	4 1.4%	34 11.5%	106 35.8%	19 6.4%	72 24.3%	1 0.3%	97 32.8%	6 2.0%	13 4.4%
	警備・ビル管理・清掃	46 100.0%	3 6.5%	0 0.0%	9 19.6%	16 34.8%	2 4.3%	12 26.1%	1 2.2%	14 30.4%	1 2.2%	6 13.0%
	回収業・廃棄物収集・運搬	21 100.0%	1 4.8%	0 0.0%	1 4.8%	11 52.4%	1 4.8%	5 23.8%	1 4.8%	4 19.0%	1 4.8%	2 9.5%
	運送	12 100.0%	1 8.3%	0 0.0%	1 8.3%	5 41.7%	1 8.3%	5 41.7%	0 0.0%	3 25.0%	0 0.0%	1 8.3%
	従業員規模	0~5人	65 100.0%	1 1.5%	0 0.0%	6 9.2%	20 30.8%	5 7.7%	18 27.7%	1 1.5%	22 33.8%	3 4.6%
6~20人	188 100.0%	4 2.1%	4 2.1%	18 9.6%	58 30.9%	16 8.5%	43 22.9%	1 0.5%	66 35.1%	4 2.1%	12 6.4%	
21~50人	85 100.0%	4 4.7%	1 1.2%	13 15.3%	40 47.1%	3 3.5%	21 24.7%	1 1.2%	23 27.1%	0 0.0%	3 3.5%	
51~300人	45 100.0%	6 13.3%	0 0.0%	6 13.3%	20 44.4%	1 2.2%	14 31.1%	1 2.2%	9 20.0%	2 4.4%	3 6.7%	
300人超	16 100.0%	1 6.3%	0 0.0%	4 25.0%	11 68.8%	0 0.0%	3 18.8%	0 0.0%	3 18.8%	0 0.0%	1 6.3%	

7 人手不足対策の実施にあたっての課題

	合計	経営層・管理職層の知識・ノウハウ不足	IT人材等社内業務効率化の推進	自社に適した対応がわからない	相談先がわからない	コスト負担が大きい	その他	無回答	
全体	400 100.0%	107 26.8%	47 11.8%	88 22.0%	29 7.3%	136 34.0%	39 9.8%	50 12.5%	
業種	建設工事	296 100.0%	86 29.1%	36 12.2%	73 24.7%	26 8.8%	85 28.7%	29 9.8%	35 11.8%
	警備・ビル管理・清掃	46 100.0%	7 15.2%	4 8.7%	5 10.9%	2 4.3%	28 60.9%	4 8.7%	6 13.0%
	回収業・廃棄物収集・運搬	21 100.0%	5 23.8%	6 28.6%	4 19.0%	1 4.8%	6 28.6%	1 4.8%	3 14.3%
	運送	12 100.0%	3 25.0%	1 8.3%	3 25.0%	0 0.0%	6 50.0%	1 8.3%	2 16.7%
従業員規模	0～5人	65 100.0%	14 21.5%	7 10.8%	21 32.3%	8 12.3%	28 43.1%	4 6.2%	5 7.7%
	6～20人	188 100.0%	55 29.3%	18 9.6%	46 24.5%	19 10.1%	44 23.4%	19 10.1%	27 14.4%
	21～50人	85 100.0%	27 31.8%	11 12.9%	14 16.5%	1 1.2%	30 35.3%	6 7.1%	11 12.9%
	51～300人	45 100.0%	8 17.8%	7 15.6%	7 15.6%	1 2.2%	25 55.6%	8 17.8%	4 8.9%
	300人超	16 100.0%	3 18.8%	4 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 56.3%	1 6.3%	3 18.8%