

第Ⅲ部

参考資料

中小サービス業における人材育成・能力開発に関する調査

【記入にあたってのお願い】

1. この調査票は、経営者（事業主）の方がお答えください。
2. この調査票にご記入いただいた内容はすべて統計的に処理され、研究目的にのみ利用されますので、ありのままをご記入ください。
3. ご回答は、あてはまる番号に○印をつけていただくものと、（ ）や_____にご記入いただくものがあります。
4. ご回答の内容によって、設問がとぶ場合があります。あてはまる番号に○印をつけてから、矢印にそってお進みください。
5. 特にことわりのない場合、調査の回答時点は、2009年1月1日現在でお答えください。
6. この調査は、法人を単位として行っています。従って、本部（社）事業所だけでなく、支所、出張所等を含めた法人全体についてお答え下さい。
7. 特にことわりのない限り、法人グループ全体ではなく貴社のみの状況についてお答えください。
8. ご記入が終わりましたら、調査票を受け取りに来た調査員にお渡し下さい。
9. 調査の謝礼として、500円相当のQ.U.Oカードを用意しております。ご笑納ください
10. 調査結果をご希望の方には、結果がまとまり次第、要約をお送りさせていただきますので、この調査票の最終ページの記入欄に、必要事項を記入してください。

この調査は厚生労働省能力開発局 基盤整備室の要請を受けて実施しています。

※労働政策研究・研修機構は厚生労働省所管の独立行政法人で、労働政策に資する調査研究活動、労働についての情報収集・提供などの活動を行っております。(URL <http://www.jil.go.jp>)

I. 業界、事業、組織について

問1 貴社の属する業界の現状として、以下のa~kはどの程度あてはまりますか(それぞれについて○は1つ)。

N=897

	当てはまる	ある程度当てはまる	どちらとも言えない	あまり当てはまらない	当てはまらない
a. 新規参入が多い (無回答: 4.6%)	21.6%	27.2%	23.5%	12.2%	10.9%
b. 競争が激しい (無回答: 3.6%)	49.3%	29.8%	11.7%	3.0%	2.7%
c. 倒産・廃業が増えている (無回答: 3.6%)	22.6%	35.0%	25.8%	9.0%	4.0%
d. 商品・サービスの価格が下がっている (無回答: 3.8%)	30.7%	29.9%	23.1%	7.9%	4.7%
e. 営業時間が長くなっている (無回答: 4.8%)	13.6%	21.0%	37.3%	14.2%	9.1%
f. 顧客ニーズが高度化している (無回答: 4.5%)	28.4%	45.7%	16.4%	3.1%	1.9%
g. 同じ内容のサービスでも料金にバラツキが大きい (無回答: 4.0%)	24.3%	36.3%	23.0%	7.0%	5.4%
h. 業界団体に所属しないアウトサイダーが多い (無回答: 4.3%)	16.5%	23.5%	29.2%	15.4%	11.0%
i. フランチャイズ化が進んでいる (無回答: 4.3%)	4.8%	14.4%	24.9%	20.8%	30.8%
j. 政府・地方自治体による規制が強まっている (無回答: 4.2%)	12.7%	19.3%	28.8%	20.0%	15.1%
k. 業界は成長している (無回答: 3.7%)	6.2%	17.6%	33.4%	20.4%	18.6%

問2 貴社は主力事業以外にどのような事業を行っていますか。①1~3の選択肢のうち、あてはまるものに○をし、○をつけた事業について行っている事業の数を記入してください。

①どのような事業を行っているか N=897 (無回答: 8.1%)		②行っている事業の数
1 主力事業と関連のある事業 26.6%	→	2.3 事業 (N=225)
2 主力事業と関連のない事業 9.8%	→	1.5 事業 (N=76)
3 主力事業以外に事業は行っていない 60.2%		

問3 以下のa~jについて同規模の同業他社と比較した場合、貴社の状況をどのように評価されますか（それぞれについて○は1つ）。また、今後強化したい点3つまでに○をしてください。 N=897

	同規模の同業他社と比較した貴社の状況					今後強化したい点 (3つまでに○) (無回答：45.5%)
	優れている	やや優れている	普通	やや劣っている	劣っている	
a. 店舗や営業所の立地条件 (無回答：4.2%)	14.0%	24.5%	48.6%	6.1%	2.5%	2.6%
b. 機械や店舗設備 (無回答：5.8%)	7.9%	18.7%	56.9%	8.8%	1.9%	5.8%
c. 製品・サービスの質 (無回答：4.8%)	19.6%	38.9%	33.9%	2.6%	0.2%	19.6%
d. 取引先を開拓する営業力 (無回答：4.2%)	4.1%	19.6%	39.2%	24.2%	8.6%	29.8%
e. 外部とのネットワーク（人脈） (無回答：4.8%)	7.7%	28.3%	40.7%	14.9%	3.6%	11.6%
f. 財務体質 (無回答：4.8%)	8.2%	16.2%	46.0%	18.4%	6.4%	24.2%
g. 情報収集力 (無回答：4.1%)	5.4%	22.5%	51.1%	14.5%	2.5%	11.9%
h. 組織のマネジメント (無回答：5.0%)	4.1%	15.1%	58.4%	15.5%	1.9%	15.2%
i. 正社員の質 (無回答：3.7%)	10.9%	30.0%	47.2%	7.4%	0.9%	24.3%
j. パート・アルバイトの質 (無回答：18.2%)	5.1%	19.4%	50.8%	5.4%	1.1%	5.8%

問4 貴社の組織についてうかがいます。

(1) 現在、どのような組織の仕組みを採用していますか(1つに○)。 N=897

- 1 社長—経営幹部—部長—課長—一般というような、多数の階層にわかれている組織 25.2%
 - 2 社長—管理職以上—一般というような3つの階層に大雑把にわかれている組織 52.3%
 - 3 社長と社長以外の2つの階層にわかれている組織 21.0%
- (無回答：1.6%)

(2) 今後の組織の仕組みについてどのように考えていますか(1つに○) N=897

- 1 社内の階層の数をこれまでより増やしたい 12.5%
 - 2 社内の階層の数をこれまでより減らしたい 6.2%
 - 3 現状のままでよい 79.4%
- (無回答：1.9%)

問5 貴社では今後の事業所・店舗の数についてどのように考えていますか(1つに○)。N=897

- 1 増やす予定 17.1%
 - 2 現状維持 78.8%
 - 3 減らす予定 2.0%
- (無回答：2.1%)

II. 従業員の採用・定着・人事労務管理について

問6 ①2009年1月1日現在の従業員数を男女別にご記入ください（いない場合は0を記入）。パートタイム等の非正社員に関しては、時間換算の人数ではなく実際の人数をご記入ください。②また、同じ要領で、3年前の正社員数、非正社員数（いずれも男女の合計）をご記入ください

	①2009年1月1日現在の従業員数 (平均値)		②3年前(2006年1月頃)の従業員数(男女計、平均値)
	男性	女性	
家族従業者	0.5名	0.4名	0.7名
正社員(常勤の役員含み、家族従業者は除く)	36.8名	17.7名	50.7名
非正社員(パート・アルバイト、嘱託・契約社員など)	29.1名	42.8名	78.8名

問7 2009年1月1日現在の正社員および非正社員の年齢層別の人数をご記入ください（いない場合は「0」とご記入ください）。

	29歳以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上
a. 正社員 (それぞれ平均値)	10.7名	13.8名	9.5名	8.7名	3.8名
b. 非正社員 (それぞれ平均値)	8.6名	4.8名	5.4名	7.0名	10.8名

問8 現在の正社員、非正社員の過不足状況は（それぞれについて○は1つ）。N=897

	過剰	適正	不足
a. 正社員 (無回答: 2.9%)	8.4%	63.5%	25.2%
b. 非正社員 (無回答: 21.1%)	4.5%	56.1%	18.4%

問9 この3年間の新卒・正社員の採用状況はどうでしたか（最も近いもの1つに○）。N=897

※創業後3年未満の企業の方は、「創業後、現在まで」の状況についてお答えください。また、この後も「過去3年間」についてたずねる質問がありますが、同様の要領でお答えください。

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| 1 予定した人数を全て採用できた 26.6% | 3 募集したが、採用できなかった 9.5% |
| 2 採用はしたが予定数に満たなかった 16.1% | 4 募集をしなかった 42.6% |
| (無回答: 5.2%) | |

付問（問9で選択肢1・2に回答した方へ）

- (1) 3年間で採用した人数は(平均値)・・・11.7名 (N=353)
- (2) 採用した新卒・正社員の最終学歴は(あてはまるものすべてに○)。 (N=383)
- | | |
|---------------------|-----------------|
| 1 中学卒 3.4% | 4 大学・大学院卒 62.4% |
| 2 高校卒 33.9% | 5 その他 0.5% |
| 3 高専・短大・専門学校卒 58.0% | (無回答: 0.8%) |

問10 貴社ではこの3年間の正社員の中途採用状況はどうか（最も近いものに1つに○）。N=897

- 1 予定した人数を全て採用できた 37.3% 3 募集したが、採用できなかった 6.2%
 2 採用はしたが予定数に満たなかった 20.8% 4 募集をしなかった 28.2%
 (無回答：7.4%)

付問（問10で選択肢1・2に回答した方へ）

(1) 3年間で採用した人数は（平均値）・・・14.3名 (N=440)

(2) 中途採用した正社員はどのような人材ですか（あてはまるものすべてに○）。N=522

- 1 大企業の管理職経験者 5.9% 9 語学が堪能な人 5.6%
 2 色々な業界で働いてきた人 27.0% 10 大学や研究機関などに知り合いのいる人 1.5%
 3 同業他社で働いていた経験のある人 68.4% 11 仕事をする上で義務付けられた職業資格の保有者 33.7%
 4 若年の高学歴者 11.5% 12 職場・現場のリーダー的存在 16.1%
 5 情報機器・ソフトなどに詳しい人 10.0% 13 新人のメンターの存在（面倒見のよい先輩）3.6%
 6 社長の片腕になれる人材 4.8% 14 その他 8.6%
 7 斬新で大胆な発想ができる人 4.2% (無回答：3.6%)
 8 中高年の熟練労働者 13.8%

(3) 中途採用した正社員の賃金を決める際に重視したのは（あてはまるものすべてに○）。N=522

- 1 専門的知識・技能の水準 51.3% 7 学歴 14.6%
 2 前の勤務先での賃金 37.5% 8 年齢 41.4%
 3 仕事の通算経験年数 33.7% 9 これまでの職歴 39.7%
 4 取得している公的資格や技能検定 30.1% 10 家族の状況 10.7%
 5 民間資格や民間の検定の有無 4.6% 11 その他 6.5%
 6 業界の地域相場→付問へ 34.7% (無回答：1.0%)

↓

付問（(3)で選択肢6に回答された方のみ）貴社の属する業界では、業界団体が賃金に関するデータを公表していますか。N=181

- 1 している 33.1% 2 していない 64.1% (無回答：2.8%)

問11 貴社では、正社員の採用に際して、a～jの項目をどの程度重視していますか。新卒採用と中途採用を合わせてお考えください。また、3年間採用がなかった企業の方は、一般的な考え方をお答え下さい（それぞれについて○は1つ）。N=897

	重視している	どちらとも言えない	重視していない
a. 専門的知識・技能 (無回答：3.5%)	73.1%	18.2%	5.2%
b. 一般常識 (無回答：3.7%)	68.0%	26.1%	2.2%
c. 学歴 (無回答：4.6%)	13.6%	48.8%	33.0%
d. 年齢 (無回答：4.3%)	32.3%	50.1%	13.3%
e. これまでの職歴 (無回答：4.0%)	48.5%	35.1%	12.4%
f. 企画力があること (無回答：5.2%)	21.7%	56.7%	16.3%
g. 資格の有無 (無回答：4.0%)	47.3%	33.9%	14.8%
h. 職場になじめるかどうか (無回答：3.7%)	65.8%	28.2%	2.3%
i. 転職回数 (無回答：4.1%)	28.8%	50.8%	16.3%
j. その他 (無回答：79.8%)	8.7%	7.0%	4.5%

問12 貴社ではどのようなルートを通じて、正社員の求人を行っていますか（あてはまるものすべてに○）。

N=897

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| 1 業界団体からの斡旋 4.3% | 9 ホームページ等インターネットで 37.2% |
| 2 職能団体からの斡旋 2.5% | 10 取引先の紹介で 11.0% |
| 3 民間の職業紹介機関から 23.0% | 11 同業他社の紹介で 10.9% |
| 4 ハローワークなどの公的な職業紹介機関から 55.3% | 12 出向者に転籍してもらって 2.1% |
| 5 職業情報誌、新聞広告などの紙媒体で 35.8% | 13 親会社や関連会社の紹介で 5.0% |
| 6 経営者や従業員の親類縁者・知人の紹介で 29.0% | 14 その他 3.1% |
| 7 就職合同説明会に参加して 10.7% | (無回答：2.1%) |
| 8 学校訪問等の求人活動で 21.7% | |

問13 最近の経済状況の悪化により、企業の求人が全般的に減少し、労働市場が緩やかになっています。貴社では今後の正社員の採用予定人数についてどのようにお考えですか（1つに○）。N=897

- | | |
|----------------------|--------------------|
| 1 採用予定人数を増やす 15.1% | 3 採用予定人数を減らす 10.9% |
| 2 採用予定人数に変更はない 36.3% | 4 わからない 35.7% |
- (無回答：2.0%)

問14 この3年間の正社員の定着状況は（それぞれについて○は1つ）。N=897

	良い	やや良い	どちらとも いえない	やや悪い	悪い	いない
a. 新卒で採用した正社員 (無回答：15.5%)	17.8%	12.9%	12.9%	4.2%	3.2%	33.3%
b. 中途採用した正社員 (無回答：7.5%)	26.4%	20.8%	21.0%	7.0%	4.9%	12.4%

問15 正社員の定着を高めるために、貴社ではどのような取組みを重視していますか（あてはまるものすべてに○）。N=897

- | | |
|------------------------------------|------------------------------|
| 1 賃金水準を高める 31.8% | 7 快適な職場環境の提供 43.5% |
| 2 仕事の裁量性を高める 21.4% | 8 社員の家庭生活（育児・介護など）への配慮 18.5% |
| 3 個人の成果を処遇に反映 42.1% | 9 福利厚生の実施 21.3% |
| 4 個人の能力を処遇に反映 41.0% | 10 労働時間の短縮 13.8% |
| 5 会社の経営方針や経営戦略を
従業員に明確に示す 41.9% | 11 苦情処理機関の設置・充実 5.1% |
| 6 職場の人間関係を良くする 49.7% | 12 その他 1.2% |
| 7 能力開発・教育訓練 37.6% | (具体的に：) |
| | 13 特に重視している取組みはない 5.9% |
- (無回答：1.4%)

問16 以下の人事管理上の取組みのうち、貴社で実施しているものは何ですか(あてはまるものすべてに○)。

N=897

- | | |
|---|--|
| 1 賃金表(職能、等級などによって従業員の基本給を一覧表にしたもの)の作成 39.8% | 7 短時間勤務制度 10.1% |
| 2 定期昇給制度 42.0% | 8 在宅勤務制度 1.8% |
| 3 目標管理制度 23.9% | 9 1年を超える育児休業 15.1% |
| 4 従業員持ち株制度 7.1% | 10 3か月を超える介護休業 8.6% |
| 5 年俸制 15.4% | 11 定年到達者のうち希望した者全員の再雇用 29.1% |
| 6 フレックスタイム制や裁量労働制などの柔軟な労働時間制度 18.6% | 12 61歳以上への定年延長 28.3% |
| | 13 1~12のような取組みは実施していない 12.8%
(無回答:1.4%) |

問17 最近3年間で、貴社の非正社員を正社員に転換させたことがありますか。あった場合は何人ですか。

N=897

- 1 転換させた 32.8% → 3年間合計で 7.2 人(平均値) 2 転換させていない 57.7%
(無回答:9.5%) (N=273)

問18 貴社の従業員についてどのように見えていますか(それぞれについて○は1つ) N=897

	そう思う	どちらかというそう思う	どちらとも言えない	どちらかというと思わない	そう思わない
a. 会社とは単に雇われているだけの関係であるとする従業員が多い(無回答:3.1%)	5.7%	16.4%	36.2%	24.6%	13.9%
b. 会社を、腕を磨き、自分を鍛える場であるとする従業員が多い(無回答:2.8%)	11.8%	34.0%	38.4%	9.4%	3.7%
c. 自分の私生活を多少犠牲にすることもやむを得ないと考える従業員が多い(無回答:3.0%)	6.4%	30.0%	40.1%	15.1%	5.5%
d. 従業員の間で能力のバラツキが大きい(無回答:3.1%)	19.2%	35.5%	27.3%	10.9%	4.0%

Ⅲ. 貴社の基幹的職種について

問19 貴社における基幹的職種1つに○をしてください。

※ここで「基幹的職種」とは、サービスの提供を中心的に担っており、貴社で最も人数が多い職種を意味します。
 なお、「総務などの事務の仕事」はここでの「基幹的職種」には含まれません。

業種	基幹的職種
学習塾	講師(88.0%)
建物サービス	一般清掃業務(63.9%)、設備管理業務(24.3%)
自動車整備	自動車整備(76.5%)
情報サービス	システムエンジニア(42.7%)、営業・コンサルタント(14.0%)、プログラマ(11.9%)
葬祭	セレモニースタッフ(94.6%)
土木建築サービス	建築設計(28.0%)、土木設計(19.0%)、測量(14.9%)
美容	美容師(95.7%)
老人福祉	ヘルパー・ケアマネージャーなどの介護職員(97.1%)

※以下問20～問32では、問19で選んでいただいた「基幹的職種」の現状についてうかがいます。

問20 2009年1月1日時点で、貴社で基幹的職種に従事する従業員は何名ですか
 合計で 85.9 名(平均値) そのうち、正社員は 34.2 名(平均値)
 (N=841) (N=842)

問21 貴社では、基幹的職種の従業員に求められる仕事上の能力を明確にしていますか(1つに○)。
 N=897

- | | |
|--------------------|---------------------|
| 1 非常に明確にしている 28.1% | 4 あまり明確にしていない 10.5% |
| 2 やや明確にしている 43.9% | 5 明確にしていない 2.1% |
| 3 どちらとも言えない 13.6% | (無回答: 1.8%) |

問22 基幹的職種の従業員に求められる仕事上の能力は、どの程度の従業員に認識されていますか
 (1つに○)。N=897

- | | |
|--------------------------|-------------------------------|
| 1 ほぼ全員認識されている 53.0% | 4 ほとんどの従業員が認識していない 6.9% |
| 2 半数以上の従業員に認識されている 23.5% | 5 どの程度の従業員が認識しているかはわからない 6.1% |
| 3 一部の従業員しか認識していない 8.5% | (無回答: 2.0%) |

問23 貴社では、基幹的職種の従業員に求められる仕事上の能力を、どのように従業員へ伝達していますか
(あてはまるものすべてに○)。N=897

- | | |
|---------------------|------------------------------|
| 1 会議・小集団で 56.5% | 7 職務記述書の明示 8.8% |
| 2 朝礼で 32.4% | 8 人事制度・賃金制度を社員に公開する中で 12.5% |
| 3 社内LANで 8.2% | 9 インフォーマルなコミュニケーションの中で 15.1% |
| 4 冊子や回覧紙で配布する 9.1% | 10 その他 3.1% |
| 5 日常の業務の中で 65.4% | (具体的に:) |
| 6 職場でのOJTを通じて 28.8% | 11 改めて伝達することはしていない 3.9% |
| | (無回答: 1.0%) |

問24 基幹的職種の従業員の賃金カーブは以下のどれに近いですか (1つに○)。N=897

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| 1 年齢・勤続とともにかなり上昇する 5.4% | 3 年齢・勤続による変化はしない 28.1% |
| 2 年齢・勤続とともにやや上昇する 64.5% | (無回答: 2.0%) |

問25 基幹的職種の従業員の賃金は、以下のどの要素を組み合わせで決定しますか。あてはまる要素をいくつでも選んで○をつけてください。N=897

- | | |
|------------------------------------|-----------------|
| 1 年齢、勤続年数、学歴などの個人属性(年齢給、勤続給) 46.7% | 5 仕事の経験年数 27.2% |
| 2 仕事の遂行能力に合わせて支払う(職能給) 64.3% | 6 同業他社の賃金 8.1% |
| 3 仕事の種類や性格そのもの(職種給、職務給) 29.4% | 7 その他 0.9% |
| 4 仕事の業績(成果給・業績給) 46.2% | (具体的に:) |
| | (無回答: 1.6%) |

問26 貴社では基幹的職種の従業員の働きぶりを評価し、処遇に反映させる仕組みがありますか。
N=897

- | | | |
|------------|------------------|-------------|
| 1 はい 74.9% | 2 いいえ→問27へ 23.0% | (無回答: 2.1%) |
|------------|------------------|-------------|

↓

付問(問26で選択肢1に回答した方のみ) 働き振りを評価する際には、どのような点を重視していますか(重視しているものすべてに○)。N=672

- | | |
|------------------------------|----------------------|
| 1 仕事の遂行能力(正確さ、速さ、質) 90.3% | 8 部下や後輩を指導する能力 58.2% |
| 2 専門的な知識・技能 71.3% | 9 勤怠状況 46.4% |
| 3 関連業務や全社業務に関する広い知識・技能 34.8% | 10 トラブルに対処する能力 32.9% |
| 4 達成意欲・チャレンジ精神 55.7% | 11 取引先や顧客からの信頼 50.6% |
| 5 短期的な仕事の業績 24.1% | 12 職業資格を取得すること 31.8% |
| 6 長期的な会社への貢献 32.6% | 13 その他 1.8% |
| 7 職場のチームワークへの貢献 47.0% | (具体的に:) |
| | (無回答: 0.3%) |

問27 (1) 貴社の基幹的職種に従事する従業員のうち、以下のI～Vのレベルの人材の過不足状況をお答え下さい(それぞれについて○は1つ)。N=897

		過剰	適正	不足
低レベル	I. 先輩・上司の細かな指示で仕事をこなせる人材(無回答:8.0%)	7.9%	66.8%	17.3%
↓	II. 先輩・上司の大まかな指示で仕事をこなせる人材(無回答:7.4%)	2.9%	68.9%	20.8%
↓	III. 単独で仕事をこなせる人材(無回答:6.6%)	1.2%	56.9%	35.3%
↓	IV. 部下や後輩に指示や助言をしながら仕事をさせられる人材(無回答:7.2%)	0.8%	44.1%	47.8%
高レベル	V. 職場で最も難しい仕事をこなせる人材(無回答:7.6%)	0.6%	36.1%	55.7%

(2) 上記のIからVのレベルの中で、貴社で一人前といえるレベルはどれですか。N=897

Iのレベル...1.1% IIのレベル...6.2% IIIのレベル...51.1%
IVのレベル...27.8% Vのレベル...4.9% (無回答:8.9%)

(3) 基幹的職種で一人前のレベルに達するには、どのくらいの経験年数が必要ですか

・約 5.1 年(平均値) (N=836)

(4) 一人前のレベルに達している貴社の人材は、同規模同業種の他社で同じような仕事をした場合、通用するとお考えですか。N=897

1 通用する 59.5% 3 どちらとも言えない 9.0% 5 全く通用しない 0.1%
2 ある程度通用する 25.1% 4 あまり通用しない 1.6% (無回答:4.7%)

(5) 上記のI～Vの各レベルの人材について、不足が生じた場合、どのような方法で補充しますか。レベルごとに主な補充方法を1つだけ選び、下の欄に記入してください。N=897

(補充方法)

1 社内ですでにいる人材を育成して埋める 3 外部から即戦力となる人材を採用して埋める
2 社内の他の部署にいる者を移動して埋める

Iレベル	IIレベル	IIIレベル	IVレベル	Vレベル
1...38.9%	1...40.4%	1...44.1%	1...43.3%	1...37.3%
2...6.4%	2...7.7%	2...9.1%	2...12.9%	2...11.8%
3...32.6%	3...29.5%	3...28.7%	3...22.5%	3...29.2%
(無回答:22.2%)	(無回答:22.4%)	(無回答:18.1%)	(無回答:21.3%)	(無回答:21.6%)

(6) 人材の育成についてマニュアル化(=仕事の経験のさせ方や必要となる研修など、人材の育成に求められる内容を整理すること)が可能なのは、I～Vレベルのうち、どのレベルまでですか N=897

1 すべてのレベルでマニュアル化は不可能 18.1% 4 IIIレベルまで 31.8%
2 Iレベルまで 5.2% 5 IVレベルまで 7.5%
3 IIレベルまで 21.5% 6 すべてのレベルでマニュアル化が可能⇒問28へ 6.6%
(無回答:9.4%)

付問((6)で選択肢1～5に回答した方へ) あるレベル以上の人材の育成についてマニュアル化ができないのはなぜですか(あてはまるものすべてに○)。N=754

1 仕事の変化が激しいから 26.0% 3 マニュアル化を行う余裕がないから 24.1%
2 仕事が複雑あるいは高度だから 60.1% 4 その他 13.3%
(無回答:2.4%)

問28 基幹的職種の従業員は、業務独占的資格（取得していないと仕事ができない資格）が必要ですか。

N=897

1 必要である 46.3% 2 必要ない 52.2%

(無回答：1.6%)

問29 貴社では基幹的職種の従業員に取得を義務付け、または奨励している資格がありますか。ただし、必要とされる業務独占的資格は除きます。 N=897

1 ある 48.3% 2 ない⇒問30へ 48.7% (無回答：3.0%)

↓

付問1 取得を義務付け、あるいは奨励しているすべての資格について、A. 資格名、B. その資格の分類、C. 貴社における位置づけ、D. 取得までの支援の状況、E. 処遇への反映状況をお答え下さい。

A. 資格名	B. 資格の分類 (1つに○)	C. 貴社での位置づけ (あてはまるものすべてに○)。	D. 取得までの貴社における支援状況 (あてはまるものすべてに○)。	E. 処遇への反映
	1 公的資格・検 定 2 民間や業界の 資格・検 定 3 社内検定(親 会社のもの を含む)	1 業務命令で取得させる 2 一定の職位までに取得を 奨励 3 自己啓発のために取得を 奨励 4 有資格者を採用 5 その他	1 受講料、講習会費などの費用を 援助 2 受験や講習会の受講に時間的 に配慮 3 勉強会・講習会を独自に開催 4 その他 5 特に支援していない	1 反映 2 反映 せず
	1 2 3	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2
	1 2 3	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2
	1 2 3	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2
	1 2 3	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2
	1 2 3	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2
	1 2 3	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2

付問2 (「E. 処遇への反映」で、いずれかの資格について「処遇に反映されない」と回答された方へ)

反映されない理由を以下から選んでください(あてはまるものすべてに○)。N=105

- 1 資格は作業をする上での最低必要条件に過ぎず、実際の評価は仕事ぶり判断しているため 72.4%
- 2 資格保有者と保有してない者との間に明確な能力差がみられないため 21.9%
- 3 資格の制度ができて日が浅く、職場に十分に定着してないため 3.8%
- 4 資格の内容が職場に必要な技能と必ずしも一致していないため 20.0%
- 5 その他 5.7%

(無回答：2.9%)

問30 基幹的職種に関連する既存の資格・検定について、貴社ではどのように評価していますか（あてはまるものすべてに○）。 N=897

- 1 従業員が専門性に対する意欲を高めるのに有効である 63.1%
 - 2 従業員が自分の能力を冷静に見直すのに有効である 38.0%
 - 3 社内の職業能力評価を補完している 21.3%
 - 4 対外的に自社の従業員の職業能力をアピールできる 46.2%
 - 5 資格は職業能力のごく一部を証明するに過ぎない 27.4%
 - 6 各種の資格が乱立していて、内容やレベルがわかりにくい 4.8%
 - 7 業務内容にあった適切な資格がない 6.4%
 - 8 業務にあった資格のレベルが低すぎる 2.6%
 - 9 当社の業務は資格になじまない 8.5%
 - 10 その他 1.6%
- （無回答：5.5%）

問31 貴社の基幹的職種で一人前になるにはどのような方法が効果的ですか（1つに○）。 N=897

- 1 一つの勤め先で長期にわたって働き続ける⇒問32へ 60.1%
 - 2 会社が変わっても同じ仕事を続ける 18.8%
 - 3 一人前になるまでは同じ勤務先で働き続け、そのあとは会社を変わって経験を積む 10.5%
 - 4 その他 4.0% ⇒問32へ
- （無回答：6.6%）

付問（問31で選択肢2、3に回答した方へ）なぜ会社を変えることが効果的だとお考えですか（あてはまるものすべてに○）。 N=263

- 1 会社を変わったほうが、本人のスキルの伸びやスキルの幅の拡大が期待できるから 78.3%
 - 2 会社を変わったほうが、人脈が広がるから 24.0%
 - 3 会社を変わったほうが、労働条件が向上するから 6.1%
 - 4 いまの勤務先では、ほかの従業員と競合が生じてしまうから 1.5%
 - 5 昔からそういう慣行になっているから 4.6%
 - 6 その他 10.3%
- （無回答：3.4%）

問32 貴社の基幹的職種では、一人前になってからも、さらに職業経験を積むことでより高度な仕事に挑戦できる職業的キャリアが用意されていますか（最も近いもの1つに○）。 N=897

- 1 より専門性を高められるような職業的キャリアが確立している 15.7%
 - 2 基本的な仕事の内容は変わらないが、昇進して管理・監督的な仕事を用意されている 49.4%
 - 3 基本的な仕事の内容は変わらないが、のれん分けなど独立・開業の機会が多い 7.8%
 - 4 一人前になった人は、その先の仕事も質的にはあまり変わらない 19.1%
- （無回答：8.0%）

IV. 従業員の育成、能力開発について

まず、基幹的職種の従業員を対象とした育成・能力開発についてうかがいます（問33～問39）。

問33 基幹的職種の従業員の育成、能力開発の方針は（最も近いもの1つに○）。N=897

- 1 数年先の事業展開を考慮して、その時必要となる人材を想定しながら能力開発を行っている 11.6%
 - 2 いまの人材を前提に、その能力をもう一段アップできるよう、能力開発を行っている 38.1%
 - 3 個々の従業員が当面の仕事をこなすため必要な能力を身につけることを目的に能力開発を行っている 25.0%
 - 4 人材育成・能力開発について特に方針を定めていない 19.7%
- （無回答：5.6%）

問34 貴社では、基幹的職種の従業員を対象とした育成・能力開発に関連して、以下のa～eの取り組みをどの程度積極的に進めていますか（それぞれについて○は1つ）。N=897

	積極的に進めている	ある程度積極的に進めている	どちらとも言えない	あまり積極的ではない	全く積極的ではない
a. 指導者を決め、計画にそって、育成・能力開発を行っている（無回答：3.5%）	13.5%	34.8%	27.6%	15.2%	5.5%
b. 作業標準書やマニュアルを使って、育成・能力開発を行っている（無回答：3.6%）	9.6%	27.9%	33.0%	16.7%	9.3%
c. 仕事の内容を吟味して、やさしい仕事から難しい仕事へと経験させるようにしている（無回答：3.1%）	15.9%	54.0%	22.3%	2.6%	2.1%
d. 主要な担当業務のほかに、関連する業務もローテーションで経験させている（無回答：4.0%）	6.0%	37.5%	34.2%	12.3%	6.0%
e. 社員による勉強会や提案発表会（無回答：4.0%）	9.6%	31.4%	27.9%	17.2%	9.9%

問35 貴社では基幹的職種の従業員を対象としたOff-JT（仕事を離れた教育訓練）をどのように進めていますか（あてはまるものすべてに○）。N=897

- 1 Off-JTのための予算を毎年確保している 12.7%
 - 2 Off-JTの企画・立案をする担当者を決めている 12.4%
 - 3 Off-JTのための教材や機材、設備を用意している 7.4%
 - 4 教材・研修などに関する情報を収集している⇒付問1へ 26.1%
 - 5 社外の機関が行う研修に従業員を派遣している⇒付問2（1）（2）へ 37.0%
 - 6 1～4までの取り組みは行っていない 39.4%
- （無回答：2.7%）

付問1 (問35で選択肢4に回答した方へ) 貴社ではどのようなルートを通じて、教材・研修などに関する情報を収集していますか (あてはまるものすべてに○) N=234

- | | |
|----------------------------|-------------------------|
| 1 親会社・グループ会社などから 21.8% | 7 公共職業訓練機関 (ポリテクセンター |
| 2 民間教育訓練機関から 35.5% | 工業技術センター・試験所等含む)から 5.1% |
| 3 事業所で使用する機器等のメーカーから 26.5% | 8 専修学校・各種学校 1.7% |
| 4 商工会議所など地域の経営者団体から 13.7% | 9 高専、大学、大学院等 3.8% |
| 5 加盟している業界団体から 62.0% | 10 業界紙 (誌) から 28.2% |
| 6 能力開発協会、労働基準協会、公益法人 | 11 その他 8.5% |
| (財団、社団、職業訓練法人等) から 24.4% | (無回答 : 0.4%) |

付問2 (問35で選択肢5に回答した方へ)

(1) 社外の機関に基幹的職種の従業員を派遣する理由は何ですか (あてはまるものすべてに○)

N=332

- 1 資格取得のために効果的だから 31.0%
 - 2 仕事をする上で必要な能力を従業員に意識させることができるから 85.2%
 - 3 従業員が自分の職業能力のレベルを知ることができるから 47.3%
 - 4 同じ職種の人と接することで、従業員のモチベーションが上がるから 51.5%
 - 5 従業員の人脈形成につながるから 21.1%
 - 6 従業員を通じて、教育訓練に関する新しい情報を入手できるから 29.2%
 - 7 その他 2.1%
- (無回答 : 0.6%)

(2) どのような機関に基幹的職種の従業員を派遣していますか (あてはまるものすべてに○)

N=332

- | | |
|----------------------------|-------------------|
| 1 親会社・グループ会社など 14.5% | 7 公共職業訓練機関 2.7% |
| 2 民間教育訓練機関 34.0% | 8 専修学校・各種学校 1.5% |
| 3 事業所で使用する機器等のメーカー 19.3% | 9 高専、大学、大学院等 2.7% |
| 4 商工会議所など地域の経営者団体 8.7% | 10 その他 4.5% |
| 5 業界団体 57.8% | (無回答 : 3.3%) |
| 6 能力開発協会、労働基準協会、公益法人 15.1% | |
| (財団、社団、職業訓練法人等) | |

(3) (付問2(2)で選択肢5を回答された方のみ) 業界団体では、能力開発のための独自のカリキュラムのようなものを設けていますか (1つに○)。

N=192

- | | | |
|---------------|----------------|---------------|
| 1 設けている 60.4% | 2 設けていない 21.4% | 3 わからない 17.7% |
|---------------|----------------|---------------|
- (無回答 : 0.5%)

問36 基幹的職種の従業員を対象としたOff-JTを行う目的は何ですか（あてはまるものすべてに○）

N=897

- 1 仕事の際の基本的な心構えを身につけさせるため 30.5%
 - 2 OJT（仕事をしながらの教育訓練）では習得が難しい体系的な知識・技能を学習させるため 24.3%
 - 3 仕事や作業をスムーズに進める上で必要な専門知識・技能を習得させるため 38.2%
 - 4 OJTで身につけた作業のやり方の裏付けとなる知識や理論を学習させるため 16.4%
 - 5 新たに導入された（又は、導入予定の）設備機器等の操作方法に関する知識・技能を習得させるため 12.5%
 - 6 新しい技術・技能・知識を習得させるため 33.9%
 - 7 役職につくなどのキャリアの節目ごとに必要となる知識・技能を体系的に習得させるため 12.1%
 - 8 仕事に関連した資格を取得させるため 15.2%
 - 9 その他 0.9%
 - 10 基幹的職種の従業員を対象としたOff-JTは実施していない 23.0%
- （無回答：14.6%）

問37 基幹的職種の従業員が自己啓発（通信教育の受講、テキストの購入、セミナー参加、専門学校への通学など、各自が自主的に行う教育訓練）を行う際に支援していますか。 N=897

- 1 支援している 38.9%
 - 2 支援を検討している 24.0%
 - 3 支援は予定していない 31.9%
- （無回答：5.2%）

問38 基幹的職種の従業員を対象とした、①Off-JT、②自己啓発支援、③OJTを含む教育訓練全体、の効果をどのように評価していますか（それぞれについて○は1つ） N=897

	非常に効果がある	ある程度効果がある	どちらとも言えない	あまり効果がない	まったく効果がない	実施していない
①Off-JT（無回答：14.3%）	4.5%	37.2%	18.7%	2.2%	0.1%	23.0%
②自己啓発支援（無回答：5.9%）	3.3%	21.5%	11.6%	1.2%	0.2%	56.2%
③OJTを含む教育訓練全体（無回答：15.6%）	6.7%	43.1%	24.0%	3.1%	0.4%	7.0%

問39 基幹的職種の従業員の教育訓練を行うにあたって、問題となっているのはどのような点ですか（あてはまるものすべてに○）。 N=897

- 1 従業員に必要な能力を明らかにすることが難しい 12.6%
 - 2 従業員に必要な能力を明らかにできても、従業員にうまく伝えることができない 8.0%
 - 3 従業員のやる気が乏しい 18.5%
 - 4 従業員が忙しすぎて、教育訓練を受ける時間がない 49.1%
 - 5 一人前に育ててもすぐにやめてしまう 17.9%
 - 6 どこにどのような教育訓練機関があるかがわからない 3.1%
 - 7 適切な内容やレベルの研修コースを設けている教育訓練機関がない 7.6%
 - 8 外部の教育訓練機関を使うのにコストがかかりすぎる 25.0%
 - 9 教育訓練に関わる国の助成金の申請手続きの方法がわからない／煩瑣である 6.7%
 - 10 その他 1.9%
 - 11 特に問題はない 16.2%
- （無回答：6.4%）

以下では、貴社における従業員の育成・能力開発全般に関わることについてうかがいます（問40～問44）。

問40 以下にあげる人材のうち、①貴社で育成や能力開発に力を入れているのはどのような人材ですか。また、②育成や能力開発に力を入れている人材について、これまでの育成や能力開発の取組みをどのように評価していますか。

	①育成や能力開発に力を入れてきた人材（ <u>あてはまるものすべてに○</u> ） N=897（無回答：7.6%）	②これまでの育成や能力開発の取組みに対する評価 (それぞれ○は1つ)				
		十分に実施できている	ある程度実施できている	どちらとも言えない	あまり実施できていない	全く実施できていない
経営者ご自身	32.3%	9.7%	55.9%	21.7%	9.7%	1.4%
会社全体の経営や管理を担える人材	36.2%	5.2%	47.7%	25.8%	13.8%	2.2%
職場のリーダーや監督の役割を担える人材（店長など）	60.3%	2.8%	51.0%	27.4%	11.5%	1.8%
営業拡大や顧客開拓を進められる人材	24.5%	3.2%	39.1%	29.1%	19.1%	1.8%
事務関連の仕事を担当する人材（総務担当者など）	15.3%	3.6%	51.8%	23.4%	10.9%	1.5%
人材の育成や能力開発には特に力を入れていない	9.5%					

①で○をつけた人材についてのみ、②を回答

問41 貴社では、つぎのような情報を、従業員個人ごとに把握し、整理していますか（あてはまるものすべてに○）。N=897

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1 入社前の職歴 71.9% | 5 各種資格の取得状況 70.5% |
| 2 これまでに経験した部署・職場 49.9% | 6 その他 1.0% |
| 3 研修歴 18.5% | 7 従業員個人々の教育訓練やキャリアに関する情報は把握・整理していない。 6.9% |
| 4 自己啓発の状況 13.3%
(無回答：4.0%) | |

問42 従業員に対する能力開発は、以下のa～fの点でどの程度の効果が得られましたか（それぞれについて○は1つ）。 N=897

	非常に効果がある	ある程度効果がある	どちらとも言えない	あまり効果がない	まったく効果がない
a. 職場の生産性の向上（無回答：9.0%）	6.1%	47.0%	33.6%	3.7%	0.6%
b. 採用活動がやりやすくなった（無回答：11.7%）	1.2%	14.5%	58.3%	10.6%	3.7%
c. 定着率の向上（無回答：10.3%）	3.9%	27.3%	49.3%	8.1%	1.1%
d. モチベーションの向上（無回答：10.0%）	5.9%	45.2%	33.9%	4.5%	0.6%
e. 職場の人間関係が良くなること（無回答：10.7%）	2.9%	26.3%	52.4%	6.7%	1.0%
f. 顧客満足度の向上（無回答：9.6%）	8.0%	45.2%	33.6%	2.9%	0.8%

問43 個人の仕事上の能力を、企業を超えて社会的に評価すべきだという考え方があります。この考えにそって既存の資格・検定を整理し、企業を超えて通用する能力評価制度を作るとすれば、どのような機関が主導すればよいと思いますか（1つに○）。N=897

- | | |
|--------------------------------|---------------------------|
| 1 国が主導する 18.6% | 4 どのような機関が主導してもよい 15.5% |
| 2 業界団体が主導する 28.8% | 5 特に制度を作る必要はない⇒問44へ 26.1% |
| 3 人事コンサルタント会社など民間の機関が主導する 4.6% | |
- (無回答：6.5%)

付問（問43で選択肢1～4に回答された方へ）企業を超えた職業能力評価制度が作られるとしたら、貴社としてはどのような利用価値があると思いますか（あてはまるものすべてに○）。N=605

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1 評価に向けた、従業員の能力向上が期待できる 47.9% | 7 中途採用の際に能力を判断する指標となる 45.3% |
| 2 従業員の意識が高まる 62.6% | 8 従業員が再就職を行う際、そうした評価を受けていることが有利に働く 25.0% |
| 3 従業員の社会的ステータスが高まる 36.5% | 9 その他 0.8% |
| 4 顧客・発注者に対して、従業員の職業能力をアピールできる 43.5% | (具体的に：) |
| 5 従業員の能力水準がわかる 39.7% | 10 特に利用価値はない 3.8% |
| 6 企業が行う職業能力評価の客観化に役立つ 23.1% | (無回答：2.5%) |

問44 貴社の属する業界では、業界団体が、業界での仕事を難易度別に整理するなどして、個人の仕事上の能力を評価するガイドラインのようなものを作成していますか（1つに○） N=897

- | | | |
|----------------|---------------------|-------------------|
| 1 作成している 15.1% | 2 作成していない⇒F1へ 44.4% | 3 わからない⇒F1へ 33.6% |
|----------------|---------------------|-------------------|
- (無回答：7.0%)

付問（問44で選択肢1に回答された方のみ）そうしたガイドラインは、貴社で能力評価や、それに基づく能力開発を行う上で役に立っていますか（1つに○）。N=135

- | | |
|---------------------|---------------------|
| 1 大いに役に立っている 8.1% | 4 あまり役に立っていない 12.6% |
| 2 ある程度役に立っている 54.1% | 5 全く役に立っていない 4.4% |
| 3 どちらとも言えない 20.7% | |

V. 事業主ご自身について

F1 性別は。 1 男性 91.9% 2 女性 7.1% (N=897、無回答：1.0%)

F2 現在の年齢は・・・ 57.1 歳（平均値）→事業主になったときの年齢は・・・ 42.1 歳（平均値）。
(N=852) (N=823)

F3 最終学歴は以下のどれにあたりますか（1つに○）。 N=897

- | | |
|---------------------|-----------------|
| 1 中学卒 3.1% | 4 大学・大学院卒 58.4% |
| 2 高校卒 20.5% | 5 その他 0.6% |
| 3 高専・短大・専門学校卒 13.7% | (無回答：3.7%) |

F 4 あなたはどのような経緯で事業主になりましたか（最も近いものに1つに○）。 N=897

- 1 サラリーマンから新規に独立開業した 32.6%
 - 2 主婦・学生から新規に独立開業した 3.3%
 - 3 家業とは別に新たに開業した（例：家業は小売業だがスポーツ教室を始めた） 4.6%
 - 4 親会社の関連会社や子会社として開業した 7.2%
 - 5 家業を引き継いだ 20.7%
 - 6 金融機関・親会社等から派遣された 3.9%
 - 7 会社（法人）内で昇進した 16.1%
 - 8 その他 5.9%
- （無回答：5.7%）

F 5 これまで最も長い間従事してきた仕事と、その仕事の通算経験年数は以下にご記入下さい。 N=777

仕事名・・・ _____ 通算経験年数・・・ 27.7 年（平均値）
（例：介護職員、看護職員）

F 6 学校を卒業してから、「今の会社」を含めていくつの会社で働きましたか（学生時代のアルバイトや出向は除いて下さい。転籍した会社は含めます。）。 N=897

- 1 今の会社でしか働いたことがない → F 7 へ 18.8%
 - 2 他社でも働いたことがある → 付問 へ 74.4%
- （無回答：6.8%）

付問（「2 他社でも働いたことがある」と答えた方へ。）「今の会社」で働くようになるまで、他社で通算何年働いていましたか。そのうち、正社員として働いたのは何年間ですか。

通算 13.9 年（平均値） → うち正社員として働いた年数・・・ 13.4 年（平均値）
(N=611) (N=609)

VI. 貴社について

F 7 貴社の創業年（西暦）は・・・ 1979 年（平均値） (N=826)

F 8 貴社の主要な事業について、以下に記入してください

（例：特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、グループホームなど）

F 9 貴社では、本部を含めて事業所（店舗）がいくつありますか。・・・ 5.3 事業所（平均値） (N=853)

F 10 貴社の株式のうち、社長が所有している割合はどの程度ですか（株式会社でない場合は、出資金の出資状況についてお答えください）。 N=897

- | | | | |
|----------|--------------|-------------|---------|
| 1 ほぼ100% | 2 50%超100%未満 | 3 25%超50%以下 | 4 25%以下 |
| 22.9% | 31.8% | 13.5% | 22.9% |
- （無回答：9.0%）

F 1 1 貴社の正社員に占める大卒以上（含む大学院卒）の比率は・・・約 36.9 %（平均値）（N=825）

F 1 2 貴社の課長クラス以上の従業員のうち、新卒入社で内部昇進した人の占める比率は
・・・約 18.2 %（平均値）（N=708）

F 1 3 過去3年間で、貴社から独立開業した従業員はいますか。（N=897）

1 いる→ 2.0名 18.4% 2 いない 75.7% （無回答：5.9%）
（N=156）

F 1 4 2007年度1年間の貴社の売り上げはどの程度ですか・・・約 1267.27 千万円（平均）
（N=724）

F 1 5 この3年間全体でみた場合の、売上高、営業利益の傾向はどうか（それぞれについて○は1つ）。
N=897

	増加	やや増加	変わらない	やや減少	減少
a. 売上高（無回答：7.1%）	9.9%	21.2%	19.5%	24.5%	17.7%
b. 営業利益（無回答：8.5%）	5.9%	17.4%	21.6%	23.3%	23.3%

F 1 6 貴社は以下にあげる団体に加盟していますか（あてはまるものすべてに○）。 N=897

1 商工会・商工会議所 39.1% 4 親会社の協力会 7.2%
2 経営者協会 6.9% 5 その他 6.4%
3 同業者団体・事業協同組合 49.5% 6 1～5のいずれにも加盟していない 22.0%
（無回答：6.9%）

※基幹的職種に従事する従業員のほか、従業員の確保・育成について、特に感じておられることがありましたら具体的にお書き下さい。

～調査はこれで終わりです。ご回答いただき、誠にありがとうございました。～

従業員用

--	--	--	--	--	--	--	--	--

中小サービス業における人材育成・能力開発に関する調査

【調査の目的・方法】

この調査は、中小サービス業の現場で中心的な役割を果たしておられる従業員の方の能力開発や処遇の現状について調査するものです。株式会社RJCリサーチが、独立行政法人 労働政策研究・研修機構の委託を受けて行います。

ご回答につきましては、労働政策研究・研修機構が分析し、厚生労働省において中小サービス業で働く方の能力開発支援策を検討する際に、基礎資料として活用させていただきます。なお、本調査は匿名調査であり、回答頂きました内容は厳密な管理のもとにすべて統計的に処理し、貴社名、個人名が他に漏れることは一切ありません。

【記入上のお願い】

1. 特段の記載がない限り 2009年1月1日現在の状況についてご回答ください。
2. 「1つに○」「あてはまるものすべてに○」など、調査票に書いてある指示をお読みになりながら、該当する番号に○印、または該当する数字、文言をご記入ください。
3. 出来る限りご記入いただき、空欄があっても結構ですのでご提出ください。
4. ご記入が終わりましたら、封筒を密封して事業主の方にお渡しください。
5. 調査にご協力いただいた方には、500円相当の謝礼を用意しております。(返信用封筒でご返送いただいた方には2009年2月6日(金)までに到着した場合のみ、3月末頃、謝礼を郵送いたします。なお謝礼は事業主様宛にまとめた送付となります。)

この調査は厚生労働省能力開発局 基盤整備室の要請を受けて実施しています。

※労働政策研究・研修機構は厚生労働省所管の独立行政法人で、労働政策に資する調査研究活動、労働についての情報収集・提供などの活動を行っております。(URL <http://www.jil.go.jp>)

I. 現在の仕事について

問1 (1) あなたの現在の仕事はどのような仕事ですか (最も近いもの1つに○)。

業種	従事している仕事
学習塾	講師(57.4%)
建物サービス	一般清掃業務(37.7%)、設備管理業務(25.1%)
自動車整備	自動車整備(64.9%)
情報サービス	システムエンジニア(30.3%)、営業・コンサルタント(16.1%)、ネットワーク・エンジニア(15.2%)
葬祭	セレモニースタッフ(78.9%)
土木建築サービス	建築設計(23.2%)、土木設計(19.8%)、測量(12.4%)
美容	美容師(82.0%)
老人福祉	ヘルパー・ケアマネージャーなどの介護職員(47.4%)、看護職員(14.4%)、生活相談員または支援相談員(8.6%)

(2) (1) でご回答いただいた仕事の、通算経験年数は何年ですか (※以前の勤務先での経験年数も含みます)。

N=1009

通算経験年数 : 13.7 年 (平均値)

(3) (1) でご回答いただいた仕事は、これまでに最も長く従事した仕事ですか。 N=1317

1 はい 79.7% 2 いいえ 18.8% (無回答:1.5%)

問2 あなたは以下のような管理的な業務にかかわっていますか (あてはまるものすべてに○)。 N=1317

- | | |
|-----------------------------|-------|
| 1 会社全体の経営管理にかかわっている | 11.8% |
| 2 複数の店舗・事業所の管理にかかわっている | 7.8% |
| 3 1つの店舗・事業所の管理にかかわっている | 10.3% |
| 4 職場のリーダーとして、特定の職場の管理を行っている | 32.0% |
| 5 その他 (具体的に:) | 4.4% |
| 6 管理的な業務にはかかわっていない | 41.4% |
- (無回答: 3.9%)

問3 あなたの現在の雇用形態は (1つに○)。 N=1317

- | | |
|----------------|---------------------|
| 1 正社員 92.0% | 3 パート・アルバイト 3.3% |
| 2 契約・嘱託社員 3.6% | 4 その他 (具体的に:) 0.4% |
- (無回答: 0.6%)

問4 あなたは通常1週間に何時間程度働きますか (残業時間を含む)。 N=1291

週 46.3 時間程度 (平均値)

問5 あなたの2008年11月の給料 (税込み、残業代込み) はどのくらいでしたか (※今の勤務先からの給与のみ、副業はふくみません)。 N=1188

約 31.7 万円 (平均値) (※小数点第一位を四捨五入してお答え下さい。)

問6 現在の仕事の賃金カーブは以下のどれに近いですか（1つに○）。N=1317

- | | | | |
|--------------------|-------|------------------|-------|
| 1 年齢・勤続とともにかなり上昇する | 3.6% | 3 年齢・勤続による変化はしない | 41.2% |
| 2 年齢・勤続とともにやや上昇する | 53.2% | (無回答：2.1%) | |

問7 今の勤務先の会社・法人は、現在どのような点を重視してあなたの働きぶりを評価していると思いますか（重視していると思われるものすべてに○）。N=1317

- | | | | |
|------------------------|-------|----------------|-------|
| 1 仕事の遂行能力（正確さ、速さ、質） | 69.7% | 8 部下や後輩を指導する能力 | 31.8% |
| 2 専門的な知識・技能 | 50.0% | 9 勤怠状況 | 27.6% |
| 3 関連業務や全社業務に関する広い知識・技能 | 21.6% | 10 トラブルに対処する能力 | 21.6% |
| 4 達成意欲・チャレンジ精神 | 31.9% | 11 取引先や顧客からの信頼 | 31.5% |
| 5 短期的な仕事の業績 | 10.9% | 12 取得している職業資格 | 20.0% |
| 6 長期的な会社への貢献 | 28.9% | 13 その他 | 2.0% |
| 7 職場のチームワークへの貢献 | 32.9% | (具体的に：) | |
- (無回答：2.4%)

問8 今の勤務先の会社・法人は、あなたの現在の仕事に、どのような能力やスキルが必要かを明確にしていますか（1つに○）。N=1317

- | | | | |
|--------------|-------|---------------|-------|
| 1 非常に明確にしている | 24.1% | 4 あまり明確にしていない | 12.5% |
| 2 やや明確にしている | 37.9% | 5 明確にしていない | 5.6% |
| 3 どちらともいえない | 14.5% | 6 わからない | 4.7% |
- (無回答：0.6%)

問9 あなたの現在の仕事にどのような能力やスキルが必要かは、今の勤務先の会社・法人の他の従業員に、どの程度認識されていますか（1つに○）。N=1317

- | | | | |
|--------------------|-------|-------------------------|-------|
| 1 ほぼ全員に認識されている | 34.7% | 4 ほとんどの従業員が認識していない | 9.6% |
| 2 半数以上の従業員に認識されている | 22.5% | 5 どの程度の従業員が認識しているかわからない | 15.0% |
| 3 一部の従業員しか認識していない | 16.7% | (無回答：1.5%) | |

問10 あなたの現在の仕事では、業務独占的資格（取得していないと仕事ができない資格）が必要ですか。N=1317

- | | | | | |
|---------|-------|--------|-------|------------|
| 1 必要である | 38.5% | 2 必要ない | 60.7% | (無回答：0.8%) |
|---------|-------|--------|-------|------------|

問11 今の勤務先の会社・法人から取得を義務付けられている、または奨励されている資格はありますか。ただし、業務独占的資格は除いてお答え下さい。 N=1317

1 ある 30.9% 2 ない⇒問12へ 64.3% (無回答：4.8%)

↓

付問1 取得を義務付け、あるいは奨励されているすべての資格につき、A. 資格名、B. その資格の分類、C. 今の勤務先での位置づけ、D. 取得までの支援の状況、E. 昇給・昇進など処遇への反映状況をお答え下さい。

A. 資格名	B. 資格の分類(1つに○)。	C. 勤め先での位置づけ(あてはまるものすべてに○)。	D. 取得までの支援(あてはまるものすべてに○)。	E. 処遇への反映
	1 公的資格・検定 2 民間や業界の資格・検定 3 社内検定(親会社のものも含む)	1 業務命令で取得させている 2 一定の職位までに取得を奨励 3 自己啓発のために取得を奨励 4 有資格者を採用 5 その他	1 受講料、講習会費などの費用を援助 2 受験や講習会の受講に時間的に配慮 3 勉強会・講習会を独自に開催 4 その他 5 特に支援されていない	1 反映 2 反映されていない
資格1	1 2 3	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2
資格2	1 2 3	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2
資格3	1 2 3	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2
資格4	1 2 3	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2
資格5	1 2 3	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2
資格6	1 2 3	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2

付問2 **付問1Dでいずれかの資格について、選択肢5に○をつけた方へ**

その資格の取得に関する支援を望みますか N=127

1 望んでいる 44.1% 2 特に望まない 36.2% (無回答：19.7%)

問12 仕事に関連する既存の資格・検定について、あなたはどのように評価していますか(あてはまるものすべてに○)。 N=1317

- | | |
|------------------------------|-------|
| 1 専門性に対する意欲を高めるのに有効である | 59.5% |
| 2 自分の能力を冷静に見直すのに有効である | 34.4% |
| 3 社内の能力評価を補完している | 17.8% |
| 4 対外的に能力をアピールできる | 42.8% |
| 5 資格は職業能力のごく一部を証明するに過ぎない | 27.5% |
| 6 各種の資格が乱立していて、内容やレベルがわかりにくい | 7.7% |
| 7 業務内容にあった適切な資格がない | 7.3% |
| 8 業務にあった資格のレベルが低すぎる | 2.0% |
| 9 自分の担当業務は資格になじまない | 4.9% |
| 10 その他(具体的に：) | 1.8% |
- (無回答：2.9%)

問13 現在の仕事で一人前になるにはどのような方法が効果的ですか（1つに○）。 N=1317

- 1 一つの勤め先で長期にわたって働き続ける⇒問14へ 52.1%
 - 2 会社・法人は変わっても同じ仕事を続ける 23.5%
 - 3 一人前になるまでは同じ勤務先で働き続け、そのあとは会社・法人を変わって経験を積む 17.1%
 - 4 その他（具体的に： ）⇒問14へ 4.0%
- （無回答： 3.3%）

▶付問 **問13で選択肢2または3に○をつけた方へ** なぜ会社・法人を変わることが効果的だとお考えなので

すか（あてはまるものすべてに○）。N=535

- 1 会社・法人を変わったほうが、本人のスキルの伸びやスキルの幅の拡大が期待できるから 74.6%
 - 2 会社・法人を変わったほうが、人脈が広がるから 32.5%
 - 3 会社・法人を変わったほうが、労働条件が向上するから 20.9%
 - 4 今の勤務先の会社・法人では、ほかの従業員と競合が生じてしまうから 1.3%
 - 5 昔からそういう慣行になっているから 1.5%
 - 6 その他（具体的に： ） 9.0%
- （無回答： 3.7%）

問14 ①あなたは現在の自分自身の仕事についてどの程度のレベルにあると考えていますか。②また、現在の仕事では、どの程度のレベルに達すると一人前といえますか。それぞれ1つに○をつけてください。

N=1317

		①現在の自分自身のレベル	②一人前といえるレベル
低レベル ↓ ↓ ↓	I. 先輩・上司の細かな指示で仕事をこなせるレベル	5.5%	0.8%
	II. 先輩・上司の大まかな指示で仕事をこなせるレベル	18.4%	3.2%
	III. 単独で仕事をこなせるレベル	25.5%	31.7%
	IV. 部下や後輩に指示や助言をしながら仕事をさせられるレベル	31.2%	30.9%
高レベル	V. 職場で最も難しい仕事をこなせるレベル	11.2%	23.3%
		（無回答 8.3%	10.1%）

問15 現在の仕事で一人前になるには、どのくらいの経験年数が必要と考えますか。N=1225

約 6.8 年（平均値）の経験年数が必要

問16 現在の仕事では、一人前になってからも、さらに職業経験を積むことでより高度な仕事に挑戦できる職業的キャリアが、今の勤務先の会社・法人に用意されていますか（最も近いもの1つに○）。N=1317

- 1 より専門性を高められるような職業的キャリアが確立されている 11.7%
 - 2 基本的な仕事の内容は変わらないが、昇進して管理・監督的な仕事が用意されている 36.1%
 - 3 基本的な仕事の内容は変わらないが、のれん分けなど独立・開業の機会が多い 4.6%
 - 4 一人前になった人は、その先の仕事も質的にはあまり変わらない 41.5%
- （無回答： 6.1%）

問17 現在の仕事や職場の雰囲気について、以下のa~i はどの程度あてはまりますか（それぞれ○は1つ）。

N=1317

	かなりあてはまる	ある程度あてはまる	どちらとも言えない	あまりあてはまらない	まったくあてはまらない
a. 仕事上の目標が明確である (無回答：3.0%)	1 21.9%	2 44.3%	3 21.2%	4 8.4%	5 1.4%
b. 仕事の進め方の裁量が大きい (無回答：4.6%)	1 18.2%	2 41.9%	3 28.9%	4 5.9%	5 0.5%
c. チームワークを必要とする仕事である (無回答：2.2%)	1 35.4%	2 39.6%	3 15.0%	4 6.2%	5 1.7%
d. 短期的な成果を求められる (無回答：3.6%)	1 16.2%	2 31.1%	3 30.3%	4 15.6%	5 3.2%
e. 進捗管理が厳しい (無回答：4.9%)	1 8.1%	2 23.4%	3 41.6%	4 18.8%	5 3.2%
f. 部下や後輩を育てようという雰囲気がある (無回答：3.0%)	1 13.6%	2 37.5%	3 25.7%	4 15.0%	5 5.2%
g. 仕事上で助け合う雰囲気がある (無回答：3.0%)	1 20.2%	2 46.1%	3 20.3%	4 8.4%	5 2.1%
h. 社員同士が成績を競い合う雰囲気がある (無回答：3.0%)	1 2.3%	2 9.7%	3 30.1%	4 34.7%	5 20.1%
i. 人間関係がギスギスしたところがある (無回答：2.5%)	1 3.8%	2 11.5%	3 31.1%	4 33.4%	5 17.6%

問18 現在の仕事は、勤め始めたときに希望していた通りの仕事ですか。N=1317

- | | | | |
|-----------------|-------|---------------|-------|
| 1 希望どおりの仕事である | 24.8% | 3 希望通りの仕事ではない | 15.8% |
| 2 ほぼ希望どおりの仕事である | 56.6% | (無回答：2.9%) | |

II. あなたの職業経歴について

問19 今の勤務先の会社・法人に就職したのは何歳のときですか。・・・ 29.2 歳（平均値）のとき

N=1295

問20 今の勤務先で働こうと思った理由は以下のうちのどれですか（あてはまるものすべてに○）。N=1317

- | | | | |
|--------------------|-------|--------------------|-------|
| 1 自分の腕を磨きたかったから | 24.2% | 8 地元で就職する必要があったから | 6.2% |
| 2 こういう仕事が好きだったから | 43.2% | 9 親、知人などに勧められたから | 13.1% |
| 3 将来性のある仕事だと思ったから | 19.4% | 10 社長や従業員が知人・友人だった | 21.0% |
| 4 経営者の理念に共鳴したから | 11.7% | 11 その他 | 7.0% |
| 5 労働条件がよかったから | 14.7% | (具体的に：) | |
| 6 すぐにつける仕事だったから | 18.7% | 12 特にこれといった動機はなかった | 3.9% |
| 7 通学していた学校に勧められたから | 5.2% | (無回答：0.7%) | |

問21 今の勤務先をどのように探しましたか（最も近いもの1つに○）。N=1317

1 業界団体を通じて	1.2%	10 学校からの紹介で	12.4%
2 職能団体を通じて	0.4%	11 ホームページ等インターネットで	5.5%
3 民間の職業紹介機関を通じて	3.9%	12 納入先など取引先を通じての紹介で	0.6%
4 ハローワークなど公共職業紹介機関を通じて	13.1%	13 出向を通じて	0.8%
5 職業情報誌、新聞広告などの紙媒体で	13.4%	14 親会社や関連会社の紹介で	1.2%
6 家族や親戚などの紹介で	13.3%	15 その他	8.3%
7 前職や今の職場の同僚の紹介で	12.0%	(具体的に：)	
8 同じ業界で働いていた人の紹介で	10.1%	(無回答：3.0%)	
9 就職合同説明会に参加して	0.8%		

問22 今の勤務先の会社・法人全体の従業員数（正社員、非正社員双方を含み、派遣・請負社員は除く）は（1つに○）。N=1317

1 4人以下	4.5%	3 10～29人	33.9%	5 50～99人	12.3%	(無回答：0.9%)
2 5～9人	21.0%	4 30～49人	9.0%	6 100人以上	18.5%	

問23 あなたは今の勤め先との関係についてどのような見方をしていますか（それぞれ1つに○）。N=1317

	そう思う	どちらかというと思う	どちらともいえない	どちらかというと思う	そう思わない
a. 単に雇われているだけの関係である (無回答：2.1%)	10.3%	12.6%	26.7%	21.2%	27.1%
b. 腕を磨き、自分を鍛える場である (無回答：1.9%)	30.7%	37.5%	21.6%	4.9%	3.3%
c. 自分の私生活を多少犠牲にすることもやむを得ない (無回答：1.8%)	16.5%	33.6%	29.8%	10.1%	8.1%
d. 社長も社会的には自分と変わらない立場にいる人だ (無回答：2.7%)	7.9%	14.5%	28.9%	17.3%	28.7%

問24 あなたは転職の経験がありますか。N=1317

1 ある 62.5% 2 ない⇒問25へ 37.0% (無回答：0.5%)



付問 今の勤務先に就職される直前の勤務先についてうかがいます N=823

(1) 業種は何でしたか (1つに○)。

1 現在の会社と同じ業種の会社 47.8% 3 官公庁→(3)へ 1.1%
2 現在の会社とは異なる業種の会社 51.0% (無回答：0.1%)

(2) 直前の勤務先の会社全体の従業員数は。 N=813

1 4人以下 6.5% 4 30~49人 9.6% 7 300~499名 4.2%
2 5~9人 13.8% 5 50~99人 6.8% 8 500~999名 4.9%
3 10~29人 18.2% 6 100~299人 18.1% 9 1,000名以上 16.6%
(無回答：2.3%)

(3) 主な仕事は何でしたか (1つに○)。N=823

1 今の仕事と同じ仕事 29.4% 3 今の仕事と違った仕事 36.8%
2 今の仕事と類似した仕事 33.3% (具体的に：)
(無回答：0.5%)

(4) 直前に勤めていた勤務先での賃金(年収ベース)と比較して、転職後の賃金はどの程度変わりましたか。N=823

1 上がった ⇒ _____割 2 ほぼ同じ 3 下がった ⇒ _____割
34.4% 36.5% 26.9%
平均2.8割 (N=238) 平均3.2割 (N=187)
(無回答：0.5%)

(5) あなたがお持ちになっていた資格の中で、転職の際に役立った資格はありますか。N=823

1 ある 31.0% 2 ない 66.8% (無回答：2.2%)



資格の名前をご記入下さい：()

問25 今後の職業生活についてどのような希望を持っていますか（最も近いもの1つに○）。N=1317

- | | | | |
|---|---------------------|-------|------------|
| 1 | これからも今の会社・法人でがんばりたい | 50.9% | |
| 2 | 他に良いところがあれば移りたい | 12.1% | |
| 3 | 成り行きにまかせる | 17.6% | |
| 4 | 適当な時期に退職して家庭に戻りたい | 3.0% | |
| 5 | 将来独立開業したい | 6.8% | |
| 6 | 将来のことは今は考えていない | 8.0% | (無回答：1.4%) |

付問1 **問25で選択肢2に○をつけた方へ**

(1) 転職したい理由は何ですか（あてはまるものすべてに○）。N=160

- | | | |
|----|----------------------|-------|
| 1 | より高い所得が得られるから | 41.9% |
| 2 | 自由に自分の能力を発揮したいから | 23.8% |
| 3 | 自分の技能や知識を生かせるから | 16.9% |
| 4 | 自分の技能や知識を磨くため | 43.1% |
| 5 | 自分なりのライフスタイルを実現したいから | 29.4% |
| 6 | 自分のペースで仕事ができるようになるから | 12.5% |
| 7 | 現在の仕事にあきたから | 5.0% |
| 8 | 現在の職場の人間関係がよくないから | 14.4% |
| 9 | 現在の職場の賃金などの労働条件が悪いから | 31.9% |
| 10 | その他(具体的に：) | 6.9% |
- (無回答：0.0%)

(2) どのような仕事に転職したいですか。最も近いもの1つに○をつけてください。N=160

- | | | | | | |
|---|-------------|-------|---|---------------|-------|
| 1 | 今の仕事と同じ仕事 | 21.3% | 3 | 今の仕事と異なる仕事 | 18.8% |
| 2 | 今の仕事と類似する仕事 | 38.1% | 4 | 仕事の内容まで考えていない | 16.3% |
- (無回答：5.6%)

付問2 **問25で選択肢5に○をつけた方へ**

(1) 独立開業したい理由は何ですか（あてはまるものすべてに○）。N=90

- | | | |
|----|----------------------|-------|
| 1 | より高い所得が得られるから | 31.1% |
| 2 | 自由に自分の能力を発揮したいから | 63.3% |
| 3 | 自分の技能や知識を生かせるから | 38.9% |
| 4 | 定年がなくなるから | 14.4% |
| 5 | 自分なりのライフスタイルを実現したいから | 63.3% |
| 6 | 自分のペースで仕事ができるようになるから | 54.4% |
| 7 | 事業継承を頼まれているから | 3.3% |
| 8 | 資産を有効に活用したいから | 1.1% |
| 9 | 事業の面白さを味わいたいから | 42.2% |
| 10 | その他(具体的に：) | 6.7% |
- (無回答：0.0%)

(2) どのような業種で独立開業したいですか（最も近いもの1つに○）。N=90

- | | | | | | |
|---|-------------|-------|---|------------|-------|
| 1 | 今の業種と同じ業種 | 56.7% | 3 | 今の業種と違う業種 | 16.7% |
| 2 | 今の業種と類似する業種 | 18.9% | 4 | 業種まで考えていない | 5.6% |
- (無回答：2.2%)

問26 あなたは出世や昇進についてどのように考えていますか（最も近いもの1つに○）。N=1317

- | | | | |
|-----------------------|-------|-----------------------|-------|
| 1 ゆくゆくは経営者になりたい | 12.0% | 4 仕事が増えるので出世や昇進はしたくない | 3.6% |
| 2 人並み以上に出世や昇進をしたい | 14.4% | 5 出世や昇進には全く興味がない | 27.3% |
| 3 人並みに出世や昇進ができれば満足である | 35.8% | 6 その他 | 4.7% |
| (無回答：2.2%) | | (具体的に：) | |

Ⅲ. 仕事上の能力を高めるための取組みについて

問27 今の勤務先の会社・法人は、従業員の育成・能力開発についてどのような方針をもっていると思われますか（最も近いもの1つに○）。N=1317

- | | |
|---|-------|
| 1 数年先の事業展開を考慮して必要な人材の数、能力レベルを描いて能力開発を行っている | 11.2% |
| 2 スキルマップなどで、事業所における現在の人材の数や能力レベルを把握し、能力開発を行っている | 8.9% |
| 3 個々の従業員が当面の仕事をこなすため必要な能力を身につけることを目的に能力開発を行っている | 36.3% |
| 4 能力開発について特に方針を定めていない | 28.7% |
| 5 わからない | 12.5% |
| (無回答：2.4%) | |

問28 今の勤務先の会社・法人は、従業員の育成・能力開発に関連して、以下の a～e の取組みをどの程度積極的に進めていると思いますか（それぞれについて○は1つ）。N=1317

	積極的に進めている	ある程度積極的に進めている	どちらでもない	あまり積極的ではない	全く積極的ではない
a. 指導者を決め、計画にそって、育成・能力開発を行っている（無回答：2.0%）	9.1	31.7	29.8	19.6	7.9
b. 作業標準書やマニュアルを使って、育成・能力開発を行っている（無回答：2.1%）	8.7	29.2	29.0	18.9	12.1
c. 仕事の内容を吟味して、やさしい仕事から難しい仕事へと経験させるようにしている（無回答：1.8%）	12.0	47.9	26.9	7.1	4.3
d. 主要な担当業務のほかに、関連する業務をローテーションで経験させている（無回答：2.7%）	4.9	27.7	35.8	17.3	11.6
e. 社員の間での勉強会や提案発表会の実施（無回答：2.5%）	9.5	28.7	24.7	19.7	15.0

問29 あなたはoff-JT(仕事を離れた教育訓練)のために、今の勤務先である会社・法人の指示で、以下のような社外の機関に通ったことがありますか(あてはまるものすべてに○)。N=1317

- | | | | |
|-------------------------------------|-------|--------------------------------------|-------|
| 1 親会社・グループ会社など | 7.1% | 7 公共職業訓練機関(ポリテクセンター、工業技術センター、試験場等含む) | 2.1% |
| 2 民間教育訓練機関 | 13.3% | 8 専修学校・各種学校 | 2.1% |
| 3 事業所で使用する機器等のメーカー | 7.8% | 9 高専、大学、大学院等 | 0.7% |
| 4 商工会議所など地域の経営者団体 | 4.0% | 10 その他 | 2.3% |
| 5 業界団体 | 14.1% | (具体的に：) | |
| 6 能力開発協会、労働基準協会、公益法人(財団、社団、職業訓練法人等) | 7.2% | 11 社外の機関に通ったことはない⇒問31へ | 50.6% |
- (無回答：6.6%)

問30 社外の機関での研修は、全体的に見て、あなたの仕事上の能力を伸ばす上で有効でしたか(1つに○)。N=563

- | | | | | | |
|-------------|-------|-------------|-------|------------|------|
| 1 大いに有効である | 25.2% | 3 どちらとも言えない | 11.9% | 5 全く有効でない | 0.9% |
| 2 ある程度有効である | 57.4% | 4 あまり有効でない | 2.8% | (無回答：1.8%) | |

付問 問30で選択肢1または2に○をつけた方へ 有効である理由は(あてはまるものすべてに○)。

N=465

- | | |
|-------------------------------|-------|
| 1 資格取得のために効果的だから | 22.2% |
| 2 仕事をする上で必要な能力を意識することができるから | 79.4% |
| 3 自分の職業能力のレベルを知ることができるから | 34.2% |
| 4 同じ職種の人と接することで、モチベーションが上がるから | 38.1% |
| 5 人脈の形成につながるから | 22.4% |
| 6 教育訓練に関する新しい情報を入手できるから | 30.1% |
| 7 その他(具体的に：) | 0.9% |
- (無回答：1.0%)

問31 今の勤務先の会社・法人におけるoff-JTについて、どのようなことを希望していますか(あてはまるものすべてに○)。N=1317

- | | |
|--|-------|
| 1 Off-JTの時間を今よりも増やしてほしい | 11.4% |
| 2 Off-JTの時間を今よりも減らしてほしい、あるいはなくしてほしい | 0.8% |
| 3 Off-JTの内容を今よりも多様なものにしてほしい | 9.8% |
| 4 Off-JTの内容を今よりも絞り込んでほしい | 2.4% |
| 5 場当たりに実施するのではなく、計画的に実施してほしい | 16.4% |
| 6 仕事や作業をスムーズに進める上での専門知識・スキルの習得ができるようにしてほしい | 20.7% |
| 7 日常の業務で身につけた作業のやり方の裏付けとなるような知識や理論を習得できるようにしてほしい | 17.0% |
| 8 キャリア形成(キャリアの節目ごと)に必要な知識・技能を体系的に習得できるようにしてほしい | 15.4% |
| 9 仕事に関連した資格を習得するためのoff-JTを充実させてほしい | 17.5% |
| 10 その他(具体的に：) | 1.0% |
| 11 Off-JTについての希望は特にない | 35.2% |
- (無回答：7.4%)

問3 2 今の勤務先の会社・法人は、あなたが自主的に行う教育訓練（通信教育の受講、テキストの購入、セミナー参加、専門学校への通学など）に対して、費用の援助や情報提供などの支援を行っていますか。N=1317

1 行っている 38.8% 2 行っていない 59.5% (無回答：1.7%)

↓
付問3 あなたは支援を望んでいますか。N=783
1 望んでいる 31.5% 2 特に望んでいない 65.0%
(無回答：3.4%)

↓
付問1 現在行われている支援には満足していますか（1つに○）。N=511

1 満足している 52.8% ⇒問3 3へ
2 どちらとも言えない 38.2%
3 不満である 7.8%
(無回答：1.2%)

↓
付問2 **付問1で選択肢3に○をつけた方へ** 今後の支援に関して、どのようなことを希望しますか（あてはまるものすべてに○）。N=40

- 1 支援の対象となる教育訓練の幅を広げてほしい 27.5%
 - 2 金銭的な支援を充実してほしい 72.5%
 - 3 教育訓練の内容や機会についての情報提供を充実してほしい 20.0%
 - 4 資格取得に関連する教育訓練を行う際に支援してほしい 32.5%
 - 5 自主的な教育訓練を進めるための勤務時間制度や休暇制度を設けてほしい 25.0%
 - 6 自主的な教育訓練に関する理解を高めるよう、職場に働きかけてほしい 15.0%
 - 7 有意義な教育訓練に関するガイダンスなどを行ってほしい 7.5%
 - 8 その他（具体的に： ） 12.5%
 - 9 特に希望することはない 0.0%
- (無回答：0.0%)

問3 3 あなた自身は、仕事上の能力を高めるために必要な研修や教材などに関する情報を、どのようにして集めていますか（あてはまるものすべてに○）。N=1317

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1 今の勤務先（会社）から 49.0% | 9 専修学校・各種学校から 1.5% |
| 2 今の勤務先の親会社・グループ会社などから 7.3% | 10 高専、大学、大学院等から 1.0% |
| 3 民間教育訓練機関から 9.7% | 11 今の勤務先の同僚から 13.0% |
| 4 今の勤務先で使用する機器等のメーカーから 12.9% | 12 同じ業界で働く他社の人から 19.7% |
| 5 商工会議所など地域の経営者団体から 2.7% | 13 業界紙（誌）から 27.2% |
| 6 今の勤務先が加盟する業界団体から 14.9% | 14 その他 9.9% |
| 7 能力開発協会、労働基準協会、公益法人（財団、社団、職業訓練法人等）から 5.3% | (具体的に：) |
| 8 公共職業訓練機関（ポリテクセンター、工業技術センター、試験場等含む）から 1.2% | 15 研修や教材などに関する情報は集めていない 12.2% |
- (無回答：4.0%)

問34 仕事上の能力を高めることは、以下のa~fの点でどの程度の効果がありましたか（それぞれについて○は1つ）。N=1317

	非常に効果がある	ある程度効果がある	どちらとも言えない	あまり効果がない	全く効果がない
a. 仕事の効率の向上 (無回答：3.3%)	37.4%	45.9%	11.8%	1.0%	0.5%
b. モチベーションの向上 (無回答：3.8%)	29.2%	48.2%	17.2%	1.3%	0.4%
c. 勤務先に対する愛着の向上 (無回答：4.0%)	15.1%	32.3%	40.5%	5.9%	2.1%
d. 職場でのコミュニケーションの改善 (無回答：4.0%)	16.0%	37.1%	35.0%	6.0%	1.8%
e. 顧客満足度の向上 (無回答：3.6%)	32.2%	42.7%	19.6%	1.2%	0.7%
f. 会社の事業に関する理解の進展 (無回答：3.9%)	16.5%	40.9%	33.5%	3.9%	1.4%

問35 仕事上の能力を高めるにあたって、現在問題となっているのはどのような点ですか（あてはまるものすべてに○）。 N=1317

- | | |
|------------------------------------|-------|
| 1 従業員にとって必要な能力を、会社・法人がわかっていない | 8.6% |
| 2 従業員に必要な能力を、会社・法人がわかりやすい形で伝えてくれない | 12.9% |
| 3 従業員の中に、切磋琢磨して能力を伸ばそうという雰囲気乏しい | 32.8% |
| 4 忙しすぎて、教育訓練を受ける時間がない | 35.6% |
| 5 どこにどのような教育訓練機関があるかがわからない | 10.4% |
| 6 適切な内容やレベルの研修コースを設けている教育訓練機関がない | 5.7% |
| 7 教育訓練機関に通うのに費用がかかる | 18.7% |
| 8 その他（具体的に：) | 1.9% |
| 9 特に問題はない | 23.6% |
- (無回答：4.1%)

問36 仕事上の能力を高めるために、今後どのような取組みを進めていきたいと思っていますか（それぞれについて○は1つ）。N=1317

	そう思う	どちらかといえばそう思う	どちらともいえない	どちらかといえばそう思わない	そう思わない
a. 研修や自己啓発を行うための時間全体を増やしたい（無回答：3.0%）	21.3%	34.1%	31.1%	5.5%	4.9%
b. マネジメント（管理・監督能力を高める内容等）に必要な知識を習得したい（無回答：3.0%）	22.2%	33.5%	29.8%	5.7%	5.8%
c. 仕事の幅を広げるために必要な知識・技術・技能を習得したい（無回答：2.8%）	35.5%	45.6%	12.7%	1.7%	1.7%
d. 仕事の専門性を高めるために必要な知識・技術・技能を習得したい（無回答：2.7%）	37.3%	43.1%	13.7%	1.6%	1.6%
e. 資格を習得したい（無回答：3.6%）	26.6%	27.3%	27.9%	6.8%	7.7%
f. 独立開業や転職のために必要な知識を習得したい（無回答：3.6%）	10.3%	16.4%	35.8%	12.1%	21.7%

問37 あなたの仕事に関して、既存の資格・検定が整理され、企業・法人を超えて通用する能力評価制度が作られたら、あなたにとってどのような利用価値があると思いますか（あてはまるものすべてに○）。N=1317

- | | |
|----------------------------|-------|
| 1 能力向上のモチベーションとなる | 46.1% |
| 2 仕事に従事する人のプロフェッショナル意識が高まる | 51.3% |
| 3 仕事に従事する人の社会的ステータスが上がる | 25.8% |
| 4 顧客・発注者に対して、職業能力をアピールできる | 31.5% |
| 5 自分の能力水準がわかる | 40.7% |
| 6 企業が行う能力評価の客観化に役立つ | 19.1% |
| 7 中途採用の際に有利に働く | 22.6% |
| 8 その他（具体的に：) | 1.5% |
| 9 特に利用価値はない | 10.8% |
| （無回答：3.1%） | |

IV. あなたご自身について、うかがいます

F1 性別は。 N=1317・・・ 1 男性 71.1% 2 女性 28.4%
（無回答：0.5%）

F2 年齢は。 N=1291・・・ 39.9歳（平均値）

F 3 (1) あなたの最終学歴は次のどれに相当しますか(1つに○)。N=1317

1 中学卒	3.0%	4 大学・大学院卒	38.1%
2 高校卒	27.4%	5 その他(具体的に: (無回答: 1.1%)	0.5%
3 高専・短大・専門学校卒	29.9%		

(2) 最終学歴の学校における学部・学科(または専攻)は何でしたか。具体的にお書きください。

【例: 工業高校機械科卒、専門学校理容科卒】

卒

※ご自身の能力開発やキャリア形成について特に感じておられることがありましたら、具体的にお書き下さい。

～調査はこれで終わりです。最後までご回答いただき、ありがとうございました。～

労働政策研究報告書 No.118

中小サービス業における人材育成・能力開発

発行年月日 2010年3月30日

編集・発行 独立行政法人 労働政策研究・研修機構

〒177-8502 東京都練馬区上石神井 4-8-23

(照会先) 研究調整部研究調整課 TEL:03-5991-5104

(販売) 研究調整部成果普及課 TEL:03-5903-6263

FAX:03-5903-6115

印刷・製本 株式会社 上野高速印刷

©2010 JILPT

*労働政策研究報告書全文はホームページで提供しております。(URL:<http://www.jil.go.jp/>)