

医療・介護・保育分野における
適正な有料職業紹介事業者の認定制度
令和4年度 顧客推奨度調査 結果

2023年3月

医療・介護・保育分野における適正な有料職業紹介事業者の認定制度 協議会

(厚生労働省委託事業 事務局 日本人材紹介事業協会)

NPS（推奨度）スコアについて

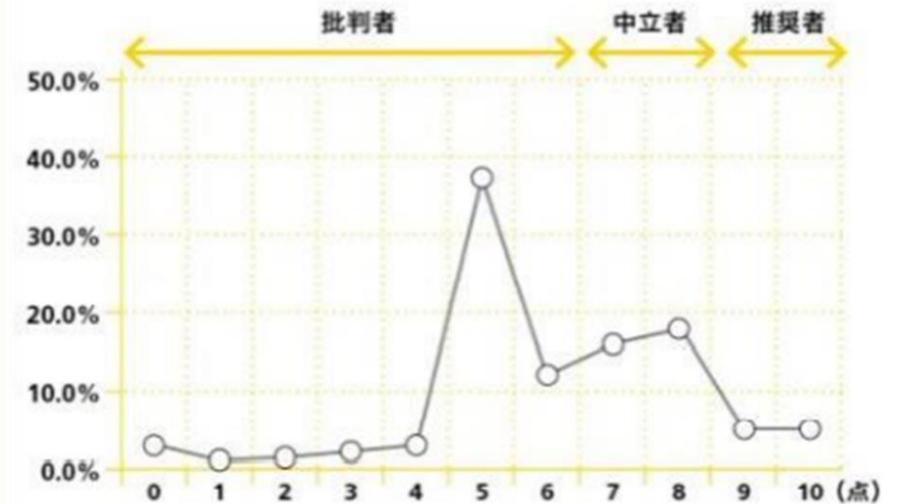
ロイヤルティの測定指標“NPS”

- NPSとは「Net Promoter Score（ネットプロモータースコア）」の略で、顧客ロイヤルティを測る指標。
- NPSの計測は「この商品やサービスを知人や同僚に薦める可能性は、どのくらいありますか？」という質問を顧客に実施し、0～10点の点数をつけてもらうことで行われる。
- 9～10点は「推奨者」、7～8点は「中立者」、0～6点は「批判者」と分類し、「推奨者の割合－批判者の割合」を算出した結果がNPS。

日本ではNPSの中立者が5点（批判者）に集中しやすい

- 自動車保険業界（9社）平均のNPS推奨度分布（右横）を見ると、0から10の11段階で5点が最大値になるという、日本でのNPS調査に典型的な結果となっている。
- NPSでは「中立者」は7点と8点だが、「どちらでもない」という視点で5点を付けると「批判者」としてカウントされるので、マイナス評価となりやすい。

上記から、NPSの数値にこだわるのではなく、NPSの推移を見ながら顧客満足度向上のための施策を続けることが重要といえる。



出典：NTTコムオンライン・マーケティング・ソリューション / 2016年NPSベンチマーク調査結果（自動車保険業界）より一部抜粋

調査概要

◆調査対象

本認定制度の協議会、情報連絡会への参加を通じて
制度運営に協力頂いている求人者団体・会員

医療6団体、介護7団体、保育3団体（右表参照）

◆実施方法

WEBによる記名式アンケート

◆調査期間

2022年7月20日（水）～8月21日（日）

◆回答数

799サンプル

（医療328、介護441、保育21、その他9）

※保育分野はサンプル数が少ないため参考

※数値は小数点第一位を四捨五入にて表示

医療分野

公益社団法人 全日本病院協会

公益社団法人 日本医師会

一般社団法人 日本医療法人協会

公益社団法人 日本歯科医師会

公益社団法人 日本精神科病院協会

一般社団法人 日本病院会

介護分野

一般社団法人 全国介護事業者連盟

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 全国社会福祉法人経営者協議会

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

一般社団法人 全国介護付きホーム協会

一般社団法人 高齢者住宅協会

公益社団法人 全国老人福祉施設協議会

公益社団法人 全国老人保健施設協会

保育分野

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 全国保育協議会

公益社団法人 全国私立保育連盟

社会福祉法人 日本保育協会

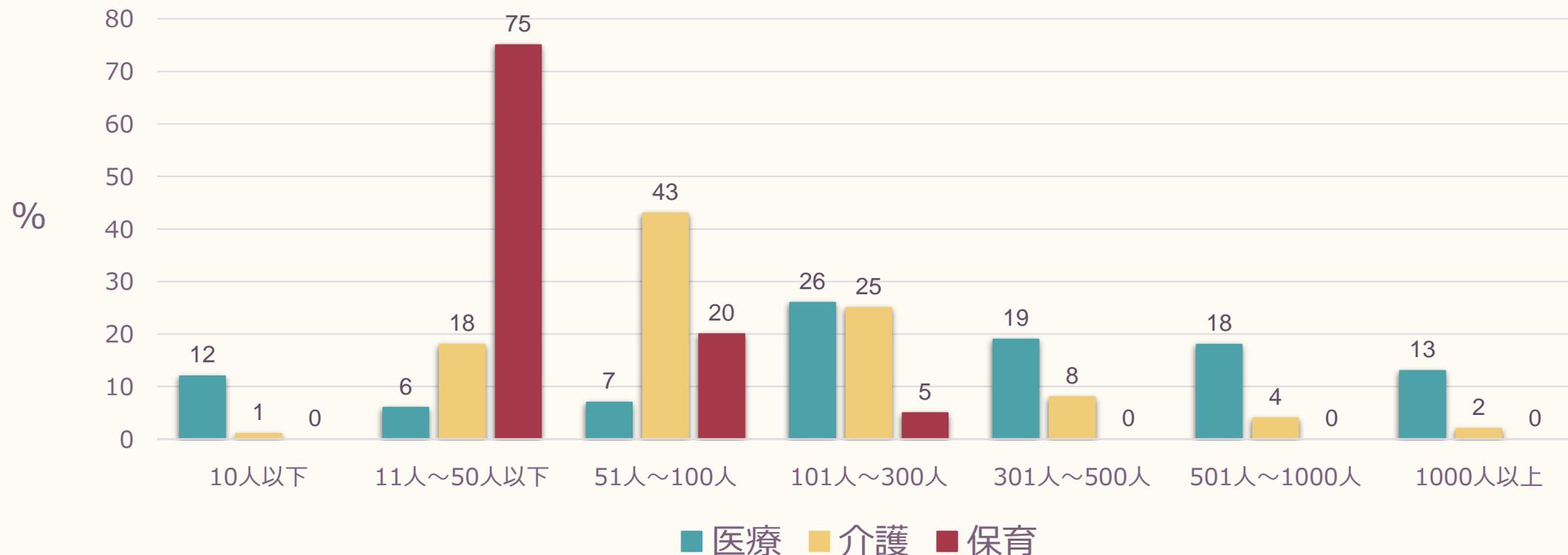
（並びは五十音順）

従業員数規模分布

※保育分野はサンプル数が少ないため参考

各分野求人者の従業員規模分布（役員・正職員の数）

アンケート回答法人・施設規模として医療分野については従業員人数の規模がまんべんなく、介護分野は50名～300名規模の法人・施設が割合として多い。



採用ルート別の採用平均人数

※対象期間：前年度実績（入職時期が2021年4月～2022年3月）

※保育分野はサンプル数が少ないため参考

前年度に採用した常用雇用者の採用人数 ルート別平均人数

- ・**紹介会社経由で採用している施設では1法人・施設あたり平均6人採用している**
- ・ハローワーク経由で採用している施設では1法人・施設あたり平均5人採用している
- ・ナースセンター経由で採用している施設では1法人・施設あたり平均1人採用している
- ・広告経由で採用している施設では1法人・施設あたり平均8人採用している
- ・自主採用経由で採用している施設では1法人・施設あたり平均18人採用している
- ・その他経由で採用している施設では1法人・施設あたり平均11人採用している

分野別平均人数 ➡ 医療8人、介護6人、保育2人

分野別平均人数 ➡ 医療6人、介護4人、保育1人

分野別平均人数 ➡ 医療1人、介護1人、保育0人

分野別平均人数 ➡ 医療9人、介護8人、保育1人

分野別平均人数 ➡ 医療35人、介護6人、保育2人

分野別平均人数 ➡ 医療21人、介護6人、保育1人

	サンプル数	1～5人	6～10人	11～20人	21～50人	51～100人	101人以上	平均
紹介会社経由	385	66%	20%	9%	5%	1%	0	6人
ハローワーク	447	78%	13%	7%	2%	0	0	5人
ナースセンター	29	100%	0	0	0	0	0	1人
広告	135	82%	7%	5%	2%	3%	2%	8人
自主採用	399	63%	10%	9%	11%	3%	5%	18人
その他	88	73%	9%	2%	11%	2%	2%	11人

適正認定事業者での採用平均人数

※対象期間：前年度実績（入職時期が2021年4月～2022年3月）
※保育分野はサンプル数が少ないため参考

適正認定事業者での採用平均人数

適正認定事業者の1法人・施設あたり採用人数平均は、5.1人。医療・計6.8人、介護・計は4.9人、保育・計は2.5人

	サンプル数	1～5人	6～10人	11人以上	平均
合計	324	73%	18%	9%	5人
医療・計	126	60%	25%	15%	7人
介護・計	235	74%	19%	8%	5人
保育・計	4	100%	0	0	3人

適正認定事業者「以外」の紹介会社での採用平均人数

適正認定事業者「以外」の紹介会社全体の1法人・施設あたり採用人数平均は、4.1人。

医療・計は4.9人、介護・計は3.8人、保育・計は1.5人

	サンプル数	1～5人	6～10人	11人以上	平均
合計	253	84%	8%	8%	4人
医療・計	86	78%	12%	11%	5人
介護・計	185	86%	8%	7%	4人
保育・計	6	100%	0	0	2人

NPS（推奨度）数値

※保育分野はサンプル数が少ないため参考

適正認定事業者全体の推奨度は、批判者74%、中立者20%、推奨者6%でNPSスコアは-69

いずれの施設も「5点」がボリュームゾーンで、NPSスコアはマイナスとなっている。

今回が初回の計測であったため、（数値の高低ではなく）次回以降はこの数値を基準としてNPSの推移を見ながら、顧客満足度向上の施策を継続していくことが重要である。

	サンプル数	0点	1点	2点	3点	4点	5点	6点	7点	8点	9点	10点
合計	912	8%	3%	5%	10%	6%	32%	10%	11%	9%	2%	4%
医療・計	473	3%	1%	5%	7%	4%	34%	11%	15%	11%	2%	5%
介護・計	582	10%	3%	5%	12%	7%	31%	10%	10%	9%	1%	3%
保育・計	5	0	0	0	20%	0	40%	0	20%	0	20%	0%

スコアについて

批判者：0～6点

中立者：7～8点

推奨者：9～10点

NPSスコア：

推奨者－批判者

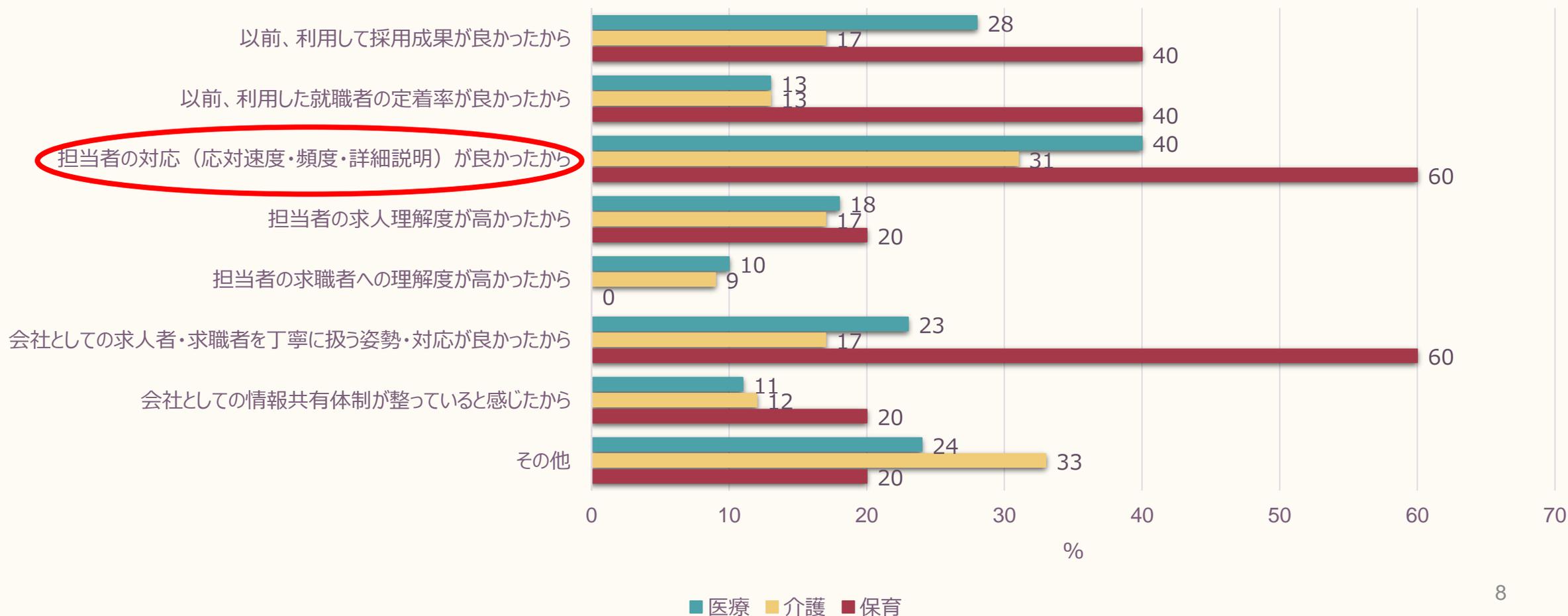
	批判者	中立者	推奨者	NPSスコア
合計	74%	20%	6%	-69
医療・計	66%	26%	7%	-59
介護・計	77%	19%	4%	-73
保育・計	60%	20%	20%	-40



NPS（推奨度）の理由

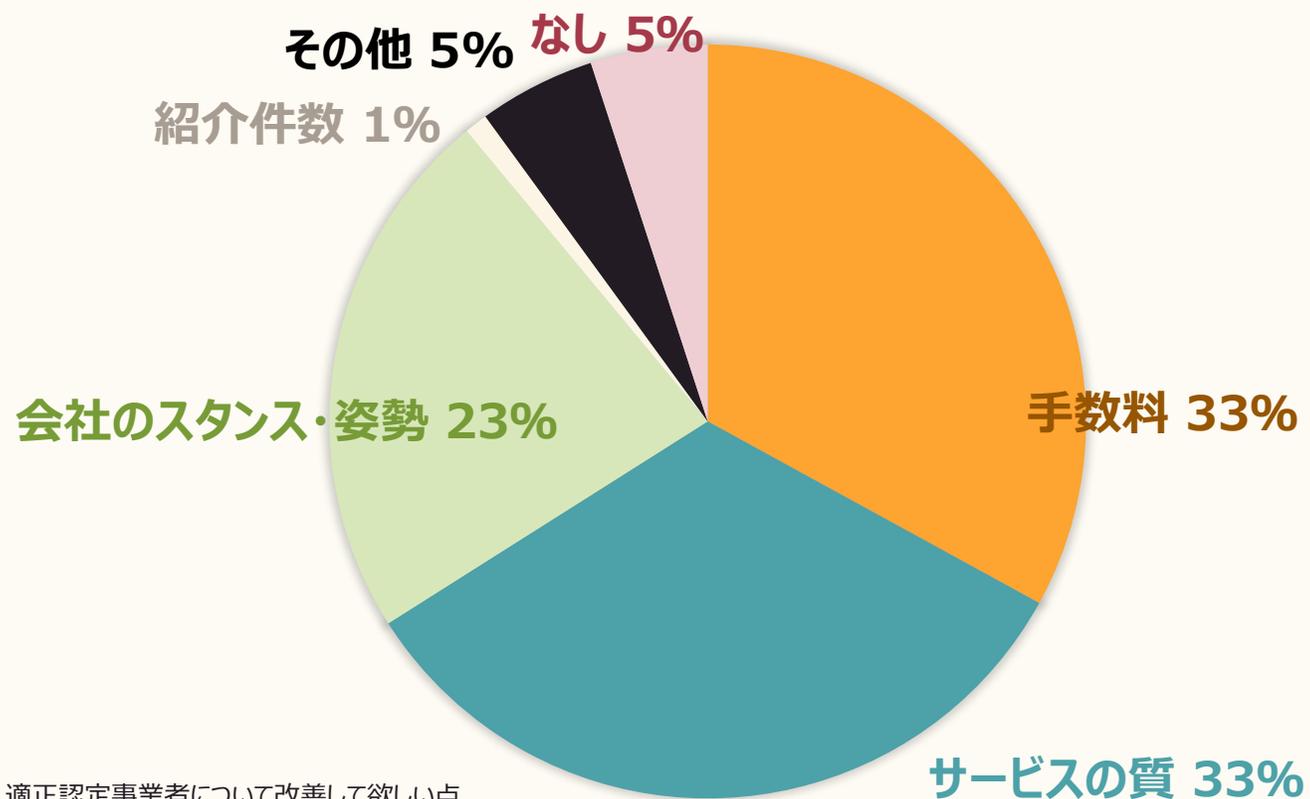
※保育分野はサンプル数が少ないため参考

各分野推奨度の理由は、「担当者の対応が良かったから」がトップ（介護のその他除く）
現場で対応している担当者の教育を継続していき、サービス品質を向上することで顧客満足度に繋がる。



適正認定事業者への要望

手数料、サービスの質への改善要望が比率としては多い。
サービスの質ではマッチングに対してのご意見が半数を占めている。



適正認定事業者について改善して欲しい点、
その他要望・意見等を自由回答で聴取し、
その回答結果（454件の回答）を分類・カウントして算出

サービスの質33%（n = 150）

- ・定着・マッチング
- ・担当者の質
- ・求人情報への理解が低い
- ・求職者への理解が低い

会社のスタンス・姿勢23%（n = 105）

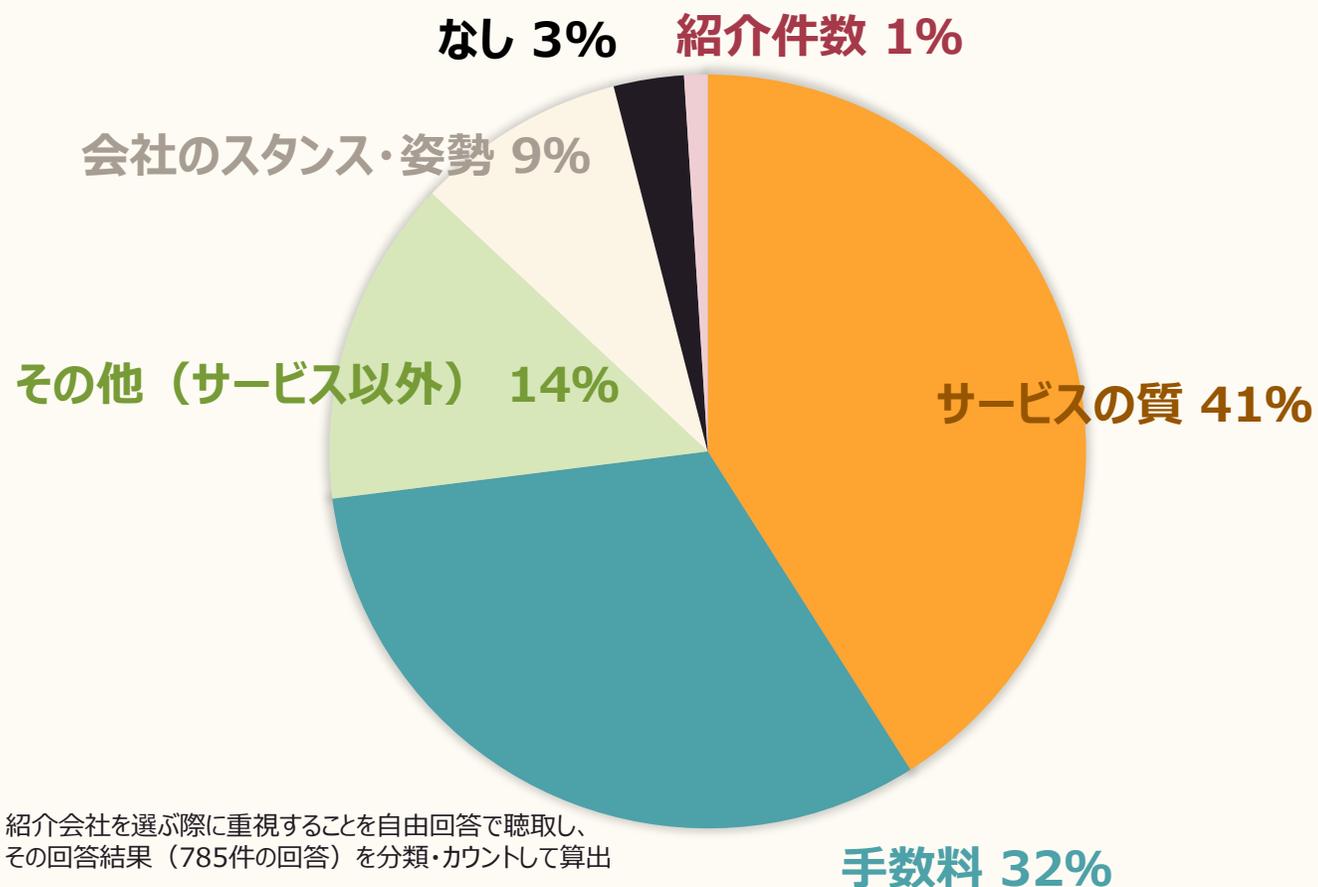
- ・営業姿勢
- ・共有・引き継ぎ

その他（サービス外）5%（n = 24）

- ・返金制度に不満/課金体系など
- ・求職者の質が低い
- ・その他

紹介会社を選ぶ際に重視すること

多くの求人者がサービスの質（中でも特に担当者の質）を重視し、利用する紹介会社を選定している。



紹介会社を選ぶ際に重視することを自由回答で聴取り、その回答結果（785件の回答）を分類・カウントして算出

サービスの質 41% (n = 323)

- ・担当者の質
- ・定着・マッチング
- ・求人情報への理解
- ・求職者への理解
- ・対応の早さ
- ・情報の豊富さ

その他（サービス以外） 14% (n = 107)

- ・求職者の質
- ・返金制度/課金体系等
- ・その他

会社のスタンス・姿勢 9% (n = 71)

- ・営業姿勢/信頼性/実績
- ・共有、引き継ぎ