

令和6年8月29日(木)

独立行政法人 労働政策研究・研修機構 (理事長 藤村 博之)

調査部長 奥田 栄二

調査部調査員 奥村 滯

調査部リサーチフェロー 郡司 正人

(電話) 03-5903-6284 (URL) <https://www.jil.go.jp/>

—ICT 設備投資、「業務効率の向上」で 7 割弱、「人手不足の解消」で 3 割が効果あり—
—人材確保・採用の取組で、「求人募集時の賃金の引上げ」がトップ—

「人手不足とその対応に係る調査——小売・サービス事業所を対象として」(事業所調査) 結果

(調査結果のポイント)

1. 事業所の人手不足の状況

<6 割弱の事業所が正社員、パート・アルバイトいずれも不足と回答>

回答事業所における正社員の過不足状況では、「不足・計」(「不足している」「やや不足している」の合計)が 57.7%、「適正である」が 40.7%、「過剰・計」(「過剰である」「やや過剰である」の合計)が 1.6%となっている。「過剰・計」の割合は少数であり、「不足・計」の割合は、「過剰・計」の割合を大きく上回っている。パート・アルバイトの過不足状況では、「不足・計」が 56.3%、「適正である」が 39.8%、「過剰・計」が 3.9%となっている。就業形態間で比較すると、「不足・計」の割合は、正社員、パート・アルバイトいずれも 6 割弱となっている (p4、図表 1)。

<不足事業所では、不足状況の見通しで、「構造的不足」の割合が正社員で 7 割弱、パート・アルバイトで 5 割弱>

「不足・計」(「不足している」「やや不足している」と回答した事業所を対象に、「不足状況の見通し(不足が「一過性のもの(数年程度で解消する一時的な不足)」か、「構造的なもの(当面解消しない不足)」か)を尋ねたところ、正社員では、「構造的不足」(「構造的な不足である」「どちらかといえば構造的」の合計)の割合が 69.3%、「一過性の不足」(「一過性の不足である」「どちらかといえば一過性」の合計)の割合が 30.6%となっている。一方、パート・アルバイトでは、「構造的不足」の割合が 47.9%、「一過性の不足」の割合が 52.0%となっている。就業形態間で比較すると、「構造的不足」の割合は、パート・アルバイトに比べ正社員の方が 21.4 ポイント高くなっている (p4、図表 2)。

2. 事業所の人手不足への対応

<ICT 設備投資、「業務効率の向上」で 7 割弱、「人手不足の解消」で 3 割が効果ありと回答>

現在の事業所における情報通信技術 (ICT) の設備投資の状況 (複数回答) では、「社内用プログラムの導入・開発」は 47.6%ともっとも高く、次いで、「受発注データの一元管理・自動発注システムの導入」(28.6%)、「注文時等のタブレットやアプリの導入」(28.5%)、「ネット販売・オンライン予約システム・チャットボット」(23.6%)、「会計等の自動化」(18.8%) などとなっている (p9、図表 9)。

ICT 設備投資があった事業所の ICT 設備投資の効果 (①業務効率の向上、②人手不足の解消) については、「業務効率の向上」での「効果あり」(「そう思う」「ややそう思う」の合計) の割合は、69.6%と 7 割弱を占めている。一方で、「人手不足の解消」での「効果あり」の割合は、35.4%と 3 割台となっている (p10、図表 11)。

<人材確保・採用の取組で、正社員、パート・アルバイトともに、「求人募集時の賃金の引上げ」がトップ>

過去1年間の事業所における人材確保・採用に関する取組状況（複数回答）では、正社員では、「求人募集時の賃金の引上げ」が49.7%ともっとも高く、次いで「採用経路の多様化」（38.6%）、「柔軟な働き方に向けた制度の整備」（31.2%）、「採用対象の募集年齢の拡大」（23.3%）などとなっている。一方、パート・アルバイトでは、「求人募集時の賃金の引上げ」（55.8%）がもっとも高く、次いで、「柔軟な働き方に向けた制度の整備」（37.8%）、「高齢者の雇用の実施（65～69歳）」（32.9%）、「正社員登用制度の導入」（32.2%）、「採用経路の多様化」（32.1%）、「採用対象の募集年齢の拡大」（30.7%）などとなっている（p10、図表12）。

3. 過去1年間の賃上げの状況

<過去1年間の平均的な賃上げ率「3%以上・計」の割合では、正社員【月給】で4割、パート・アルバイト【時給】で5割>

事業所における過去1年間の賃上げの状況として、正社員【月額】の平均的な賃上げ率をみると、「1～3%未満」が42.5%ともっとも高く、次いで、「3～5%未満」（29.0%）、「1%未満」（15.9%）、「5～10%未満」（10.5%）などとなっている。「3%以上・計」（「3～5%未満」「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20%以上」の合計）は、41.6%である（p15、図表19）。

パート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率をみると、「3～5%未満」が33.3%ともっとも高く、次いで、「1～3%未満」（25.3%）、「1%未満」（24.0%）、「5～10%未満」（13.7%）などとなっている。「3%以上・計」（「3～5%未満」「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20%以上」の合計）は、50.8%である（p15、図表20）。

<賃上げ率が高い事業所ほど、とくにパート・アルバイトで入職割合が高くなる傾向>

正社員の入職の状況を平均的な賃上げ率別にみると、おおむね正社員【月給】の賃上げ率が高くなるほど、正社員の入職割合「5～10%未満」「10%以上」の割合が高くなる傾向にある（p17、図表24）。

パート・アルバイトの入職の状況を平均的な賃上げ率別にみると、おおむねパート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率が高くなるほど、パート・アルバイトの入職割合も高くなる傾向にある（p18、図表25）。

I 調査の概要

1. 趣旨

新型コロナウイルス感染症の影響を受けた社会経済活動の正常化が進む中で、企業・事業所の人手不足は、全国的かつ構造的な問題となっている。こうした状況の中、特に生活に欠かせない小売・サービス業の各事業所の人手不足の実態を把握するとともに、人手不足解消に向けた雇用管理改善等の取組等を明らかにするため、事業所調査を実施した。調査対象は、女性・高齢者・パート比率が高い、小売業、飲食業、宿泊業及び、一部サービス業の店舗・サービス施設に着目し、各事業所における人材確保のための工夫や取組と、その成果を定量的に評価することを目的としている。

なお、本調査は、厚生労働省政策統括官付政策統括室からの要請調査である。

2. 調査対象と調査方法

- ①調査名：「人手不足とその対応に係る調査（事業所調査）」
- ②調査期間：2024年2月5日～2月29日（調査時点：2023年12月末日現在）
- ③調査方法：郵送による調査票の配布・回収（オンライン回答を可能としている）
- ④調査対象：全国の従業員数10人以上の以下の指定業種であり、かつ事業所分類コード「E 店舗・サービス施設」の全数にあたる8,750件（※）

指定業種（事業所分類コード：E 店舗・サービス施設のみ）
56 各種商品小売業
57 織物・衣服・身の回り品小売業
58 飲食料品小売業
59 機械器具小売業
60 その他の小売業
75 宿泊業
76 飲食店
78 洗濯・理容・美容・浴場業
79 その他の生活関連サービス業
80 娯楽業

業種分類は、平成26年度経済センサス-基礎調査に基づく。

（※）調査対象は、帝国データバンクが保有する事業所データベース¹から、厚生労働省政策統括官室の指定業種である「小売業」「飲食業」「宿泊業」及び、「サービス業」の「生活関連サービス業、娯楽業」であり、かつ事業所分類コード「E 店舗・サービス施設」のみに限定し、全国の従業員規模10人以上の事業所の全数（以下、「抽出条件」という）にあたる8,750件を抽出した。令和6（2024）年1月1日に発生した令和6年能登半島地震による災害を受けて、石川県全域、新潟県・富山県の一部地域（合計296件）は調査配布対象から除いた。

- ⑤配布数：8,750件
- ⑥有効回収数：2,652件（有効回収率：30.3%）

3. 回答者の属性

回答者の属性は巻末「Ⅲ. 回答事業所の属性」（19頁）の図表のとおり。

¹ 帝国データバンクの事業所データベースは、全国の従業員規模100人以上の企業等の傘下の事業所を中心に構築されていることに留意。

II 調査結果の概要²

1. 事業所の人手不足の状況

1-1. 事業所の人手不足の状況

調査では、事業所における従業員の過不足状況について、正社員とパート・アルバイトの別に尋ねている。「該当者がいない」及び、無回答を除き集計したものが図表1である。

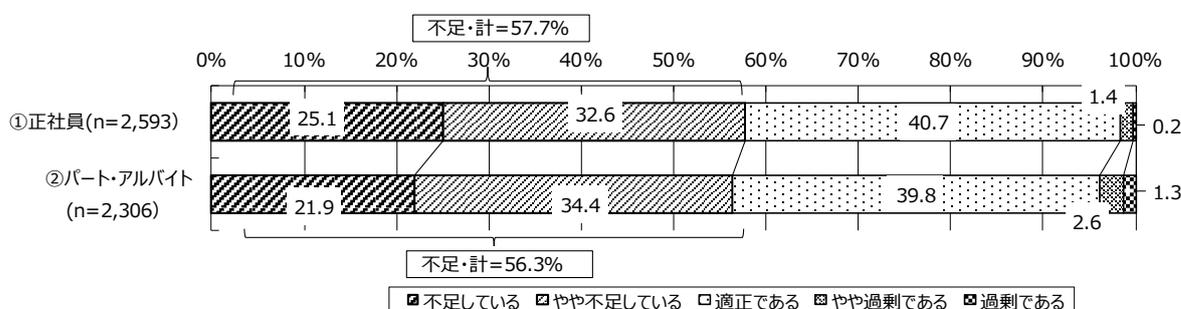
正社員の過不足状況では、「不足・計」（「不足している」「やや不足している」の合計。以下同じ）が57.7%、「適正である」が40.7%、「過剰・計」（「過剰である」「やや過剰である」の合計。以下同じ）が1.6%となっている。「過剰・計」の割合は少数であり、「不足・計」の割合は、「過剰・計」の割合を大きく上回っている。パート・アルバイトの過不足状況では、「不足・計」が56.3%、「適正である」が39.8%、「過剰・計」が3.9%となっている。就業形態間で比較すると、「不足・計」の割合は、正社員、パート・アルバイトいずれも6割弱となっている。

また、調査では、「不足・計」と回答した事業所を対象に、「不足状況の見通しは、一過性のもの（数年程度で解消する一時的な不足）ですか、それとも構造的なもの（当面解消しない不足）ですか」と尋ねている。無回答を除き集計したものが図表2である。それによれば、正社員では、「構造的不足」（「構造的な不足である」「どちらかといえば構造的」の合計。以下同じ）の割合が69.3%、「一過性の不足」（「一過性の不足である」「どちらかといえば一過性」の合計。以下同じ）の割合が30.6%となっている。

一方、パート・アルバイトでは、「構造的不足」の割合が47.9%、「一過性の不足」の割合が52.0%となっており、半々となっている。

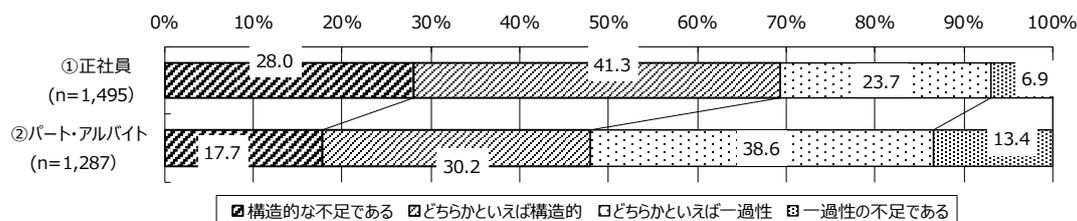
就業形態間で比較すると、「構造的不足」の割合は、パート・アルバイトに比べ正社員の方が21.4ポイント高くなっている。

図表1 事業所における従業員の過不足状況(SA、単位=%)



※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。「不足・計」は、「不足している」「やや不足している」の合計。

図表2 不足事業所における不足状況の見通し(SA、単位=%)



※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、従業員の過不足状況について、不足している（「不足している」「やや不足している」）と回答した事業所を対象に無回答を除き集計。

²以下の調査結果の概要については、無回答を除き集計している。また、以下の調査結果の集計においては、統計利用上の留意点として、集計結果で示す%表示は、表章単位未満を四捨五入してあるため、内容の合計（%表示の合計）は100%にならない場合がある（図表中の合算も同様に合計と一致しない場合がある）。

1-2. 事業所における不足感の程度、離職の状況、入職の状況

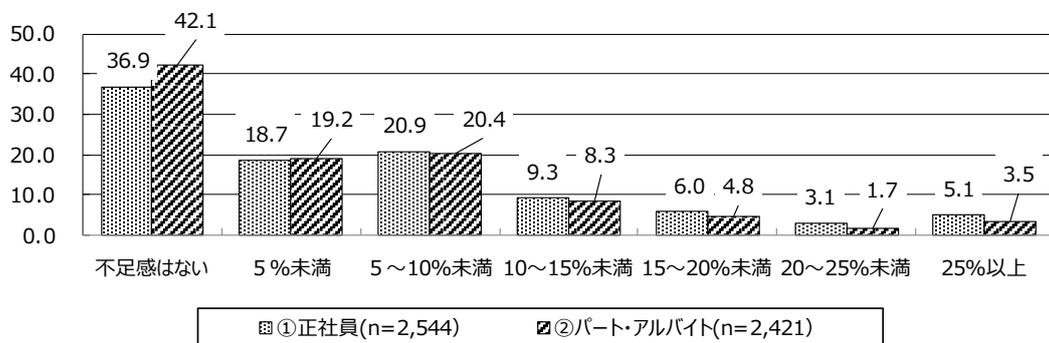
(1) 従業員の不足感の程度

調査では、現在の事業所における従業員の不足感の程度（現在の従業員数に比べてどれくらい足りないか）³について尋ねている（以下、「不足感の程度」という）。

無回答を除き集計したところ、正社員、パート・アルバイトいずれも、「不足感はない」が4割前後ともっとも高く（正社員36.9%、パート・アルバイト42.1%）、次いで、「5～10%未満」が約2割、「5%未満」が2割弱などとなっている。

就業形態間で比較すると、「不足感はない」の割合は正社員に比べて、パート・アルバイトの方が高い。一方で、不足感が「5%以上・計」（「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。以下同じ）の割合は、正社員が44.4%、パート・アルバイトが38.7%となっており、パート・アルバイトに比べ正社員の方が高い（図表3）。

図表3 従業員の不足感の程度(事業所の従業員数比)(SA、単位=%)



※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、無回答を除き集計。

(2) 属性別にみた従業員の不足感の程度

<業種別>

従業員の不足感の程度を業種別にみると、「5%以上・計」の割合は、正社員では「その他生活関連サービス業など」が65.3%、「宿泊業」が59.2%、「飲食店」が52.5%と高い。パート・アルバイトも、「5%以上・計」の割合は、「飲食店」が64.5%、「その他生活関連サービス業など」が61.8%、「宿泊業」が55.8%と高くなっている。

就業形態間を比較すると、「5%以上・計」の割合は、「飲食店」では、正社員に比べパート・アルバイトの方が高いが、それ以外の業種では、パート・アルバイトに比べ正社員の方が高くなっている。

<事業所規模>

従業員の不足感の程度を事業所規模別にみると、正社員では、規模が大きくなるほど、「不足感はない」の割合が高くなる一方で、規模が小さくなるほど、「5%以上・計」の割合が高くなっている。

パート・アルバイトでは、規模が小さくなるほど、「不足感はない」の割合が高くなっている一方で、規模が大きくなるほど、「5%未満」と「5～10%未満」の割合が高くなっている。「5%以上・計」の割合で見ると、「19人以下」(29.4%)に比べ、「20～99人」(46.6%)、「100人以上」(46.8%)の方が高い（図表4）。

³ 調査票の設問文では、従業員の不足感の程度について、「例えば、20人働いているが1人足りないと感じるなら、1÷20=5%の不足となります」と注記している。

図表4 従業員の不足感の程度(SA、単位=%)【業種別、事業所規模別】

	①正社員									②パート・アルバイト								
	n	不足感はない	5%未満	5%以上・計	5%未満	5%以上・計	5%未満	5%以上・計	5%未満	5%以上・計	n	不足感はない	5%未満	5%以上・計	5%未満	5%以上・計	5%未満	5%以上・計
全体	2,544	36.9	18.7	20.9	9.3	6.0	3.1	5.1	44.4	2,421	42.1	19.2	20.4	8.3	4.8	1.7	3.5	38.7
<業種>																		
小売業	2,177	39.3	19.0	19.6	9.4	5.1	3.0	4.6	41.7	2,053	45.7	19.6	18.7	7.4	3.9	1.3	3.5	34.7
宿泊業	76	23.7	17.1	23.7	10.5	14.5	3.9	6.6	59.2	77	22.1	22.1	22.1	11.7	14.3	5.2	2.6	55.8
飲食店	118	30.5	16.9	17.8	8.5	11.0	4.2	11.0	52.5	121	19.8	15.7	24.0	20.7	9.1	6.6	4.1	64.5
その他生活関連サービス業など	173	17.3	17.3	38.2	8.7	9.8	2.3	6.4	65.3	170	23.5	14.7	38.8	8.8	8.2	1.8	4.1	61.8
<事業所の従業員規模>																		
19人以下	1,209	35.8	16.1	21.1	10.2	7.0	3.6	6.2	48.1	1,101	58.5	12.1	14.9	4.5	3.7	1.5	4.9	29.4
20~99人	1,185	37.2	20.8	21.0	8.6	5.3	2.7	4.4	42.0	1,167	30.0	23.4	24.5	11.9	5.8	2.0	2.4	46.6
100人以上	137	46.0	22.6	18.2	8.8	2.2	1.5	0.7	31.4	141	14.2	39.0	31.2	7.8	4.3	2.1	1.4	46.8

※1：①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について無回答を除き集計。

※2：「5%以上・計」は、「5~10%未満」「10~15%未満」「15~20%未満」「20~25%未満」「25%以上」の合計。

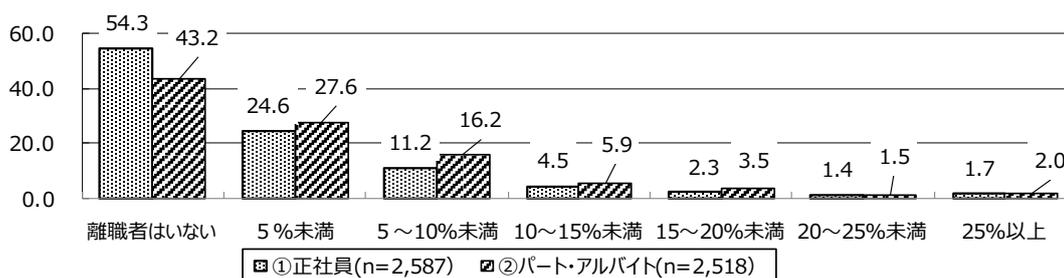
1-3. 事業所における従業員の離職の状況

(1) 従業員の離職の状況

調査では、現在の事業所における従業員の離職の状況（過去6か月の状況。離職には、異動による人員減を含む）⁴を尋ねている。無回答を除き集計したところ、正社員では、「離職者はいない」が54.3%と最も高く、次いで、「5%未満」が24.6%、「5~10%未満」が11.2%、「10~15%未満」が4.5%などとなっている。一方、パート・アルバイトでは、「離職者はいない」が43.2%と最も高く、次いで、「5%未満」が27.6%、「5~10%未満」が16.2%などとなっている。

就業形態間で比較すると、「離職者はいない」の割合はパート・アルバイト（43.2%）に比べて、正社員（54.3%）の方が高い一方で、「5~10%未満」の割合は、正社員（11.2%）に比べパート・アルバイト（16.2%）の方が高い。「5%以上・計」（「5~10%未満」「10~15%未満」「15~20%未満」「20~25%未満」「25%以上」の合計。以下同じ）の割合でみると、正社員が21.1%、パート・アルバイトが29.1%となっており、正社員に比べパート・アルバイトの方が高い（図表5）。

図表5 事業所における従業員の離職の状況(SA、単位=%)



※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、無回答を除き集計。

(2) 属性別にみた従業員の離職の状況

<業種別>

従業員の離職の状況を業種別にみると、「5%以上・計」の割合は、正社員では「その他生活関連サービスなど」が36.6%でもっとも高く、次いで、「宿泊業」が33.3%となっている。一方、パート・アルバイトでは、「5%以上・計」の割合は、「飲食店」が55.0%、「その他生活関連サー

⁴ 調査票の設問文では、従業員の離職の状況について、「例えば、6か月で平均20人働いている中、その6か月以内に1人離職したら、1÷20=5%の離職となります」と注記している。

ビスなど」が 54.7%、「宿泊業」が 41.0%と高くなっている。

就業形態間を比較すると、「5%以上・計」の割合は、いずれの業種においても、正社員に比べパート・アルバイトの方が高い。

<事業所規模>

従業員の離職の状況を事業所規模別にみると、正社員では、規模が小さくなるほど、「離職者はいない」の割合が高くなっている。

パート・アルバイトでも規模が小さくなるほど、「離職者はいない」の割合が高く、規模による差が大きい（図表 6）。

図表 6 事業所における従業員の離職の状況(SA、単位=%)【業種別、事業所規模別】

	①正社員						②パート・アルバイト					
	n	な 離 職 者 は い	5 % 未 満	未 5 % 満 1 0 % 以 上	1 0 % 以 上	計 5 % 以 上 ・	n	な 離 職 者 は い	5 % 未 満	未 5 % 満 1 0 % 以 上	1 0 % 以 上	計 5 % 以 上 ・
全体	2,587	54.3	24.6	11.2	9.9	21.1	2,518	43.2	27.6	16.2	12.9	29.1
<業種>												
小売業	2,222	56.0	24.8	10.0	9.2	19.2	2,148	47.0	27.8	14.5	10.7	25.2
宿泊業	75	33.3	33.3	14.7	18.7	33.3	78	25.6	33.3	15.4	25.6	41.0
飲食店	118	58.5	16.1	14.4	11.0	25.4	120	15.0	30.0	31.7	23.3	55.0
その他生活関連サービス業など	172	39.5	23.8	22.7	14.0	36.6	172	23.8	21.5	26.2	28.5	54.7
<事業所の従業員規模>												
19人以下	1,221	57.8	18.7	13.5	10.0	23.5	1,155	67.0	13.8	8.7	10.5	19.2
20～99人	1,208	52.6	27.7	9.4	10.3	19.6	1,205	25.6	38.8	20.5	15.1	35.6
100人以上	145	39.3	48.3	6.2	6.2	12.4	147	2.7	44.9	38.1	14.3	52.4

※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について無回答を除き集計。「10%以上」は「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。

※「5%以上・計」は、「5～10%未満」「10%以上」の合計。

(3) 離職の状況別にみた従業員の不足感の程度

事業所の従業員の不足感の程度について、離職の状況別にみたものが図表 7 である。それによれば、離職割合が低いほど、正社員、パート・アルバイトいずれも、「不足感はない」の割合が高くなる。離職割合が高くなるほど、正社員、パート・アルバイトいずれも、不足感の程度がおおむね高くなる傾向にある（図表 7）。

図表 7 従業員の不足感の程度(SA、単位=%)【離職の状況別】

	①正社員					②パート・アルバイト				
	n	い 不 足 感 は な	5 % 未 満	未 5 % 満 1 0 % 以 上	1 0 % 以 上	n	い 不 足 感 は な	5 % 未 満	未 5 % 満 1 0 % 以 上	1 0 % 以 上
全体	2,544	36.9	18.7	20.9	23.5	2,421	42.1	19.2	20.4	18.3
<離職の状況> (*)										
離職者はいない	1,369	48.1	17.7	16.0	18.2	1,017	70.9	11.1	9.6	8.4
5%未満	617	30.8	30.1	23.7	15.4	684	25.9	34.9	25.7	13.5
5～10%未満	289	15.6	12.5	34.3	37.7	390	19.0	21.3	35.1	24.6
10%以上	251	13.5	4.4	26.7	55.4	312	11.5	8.7	26.6	53.2

※ 1：①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について無回答を除き集計。「10%以上」は「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。

※ 2：(*)表側の「離職の状況」は、正社員の表頭（不足感の程度）に対しては、正社員の離職の状況、パート・アルバイトの表頭（不足感の程度）に対しては、パート・アルバイトの離職の状況でクロス集計している。

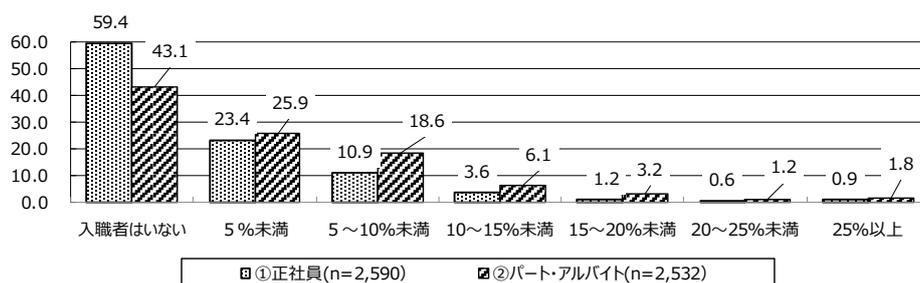
1-4. 事業所における従業員の入職の状況

調査では、現在の事業所における従業員の入職の状況（過去 6 か月の状況。入職には採用の他、

異動配属を含む)⁵を尋ねている。無回答を除き集計したところ、正社員では、「入職者はいない」が59.4%と最も高く、次いで、「5%未満」が23.4%、「5～10%未満」が10.9%などとなっている。一方、パート・アルバイトでは、「入職者はいない」が43.1%と最も高く、次いで、「5%未満」が25.9%、「5～10%未満」が18.6%などとなっている。

就業形態間で比較すると、「入職者はいない」の割合はパート・アルバイト(43.1%)に比べて、正社員(59.4%)の方が高い一方で、「5～10%未満」の割合は、正社員(10.9%)に比べパート・アルバイト(18.6%)の方が高い。「5%以上・計」(「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20～25%未満」「25%以上」の合計。以下同じ)の割合でみると、正社員が17.2%、パート・アルバイトが30.9%となっており、正社員に比べパート・アルバイトの方が高い(図表8)。

図表8 事業所における従業員の入職の状況(SA、単位=%)



※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、無回答を除き集計。

2. 事業所の人手不足への対応

2-1. 事業所における情報通信技術 (ICT) の設備投資の状況

(1) 事業所における情報通信技術 (ICT) の設備投資の状況

調査では、現在の事業所における情報通信技術 (ICT) の設備投資 (機械設備、機器の導入や ICT の導入) の状況 (複数回答) について尋ねている。無回答を除き集計したところ、具体的な設備投資としては、「社内用プログラムの導入・開発」は47.6%と最も高く、次いで、「受発注データの一元管理・自動発注システムの導入」(28.6%)、「注文時等のタブレットやアプリの導入」(28.5%)、「ネット販売・オンライン予約システム・チャットボット」(23.6%)、「会計等の自動化」(18.8%) などとなっている。なお、「設備面で導入されているものは特にない」は25.3%だった(図表9)。

また、情報通信技術 (ICT) の設備投資の状況を属性別にみたものが図表10である。

<業種別>

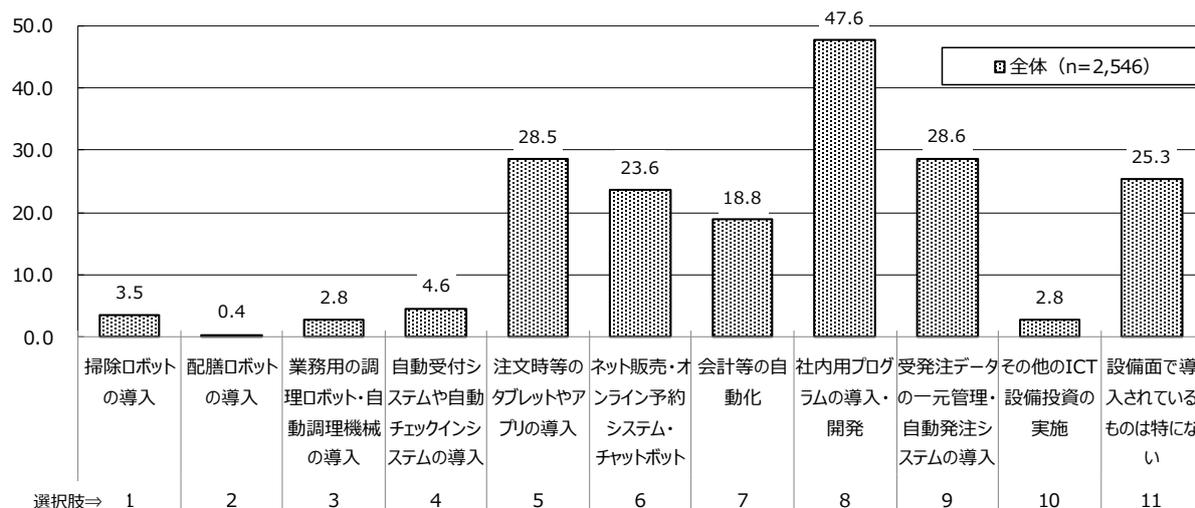
ICT の設備投資の状況について業種別にみると、全体より5ポイント以上高い項目は、「宿泊業」において、「ネット販売・オンライン予約システム・チャットボット」「自動受付システムや自動チェックインシステムの導入」「掃除ロボットの導入」「配膳ロボットの導入」となっている。

<事業所規模別>

ICT の設備投資の状況を事業所規模別にみると、規模が大きくなるほど、「受発注データの一元管理・自動発注システムの導入」「会計等の自動化」「掃除ロボットの導入」「業務用の調理ロボット・自動調理機械の導入」の割合が高くなる傾向にある。

⁵ 調査票の設問文では、従業員の入職の状況について、「例えば、6か月で、平均20人働いている中、その6か月以内に1人入職したら、 $1 \div 20 = 5\%$ の入職 (すなわち、貴事業所の人数が5%の増加) となります」と注記している。

図表 9 事業所における情報通信技術(ICT)の設備投資の状況(MA、単位=%)



※無回答を除き集計。

図表 10 事業所における情報通信技術(ICT)の設備投資の状況(MA、単位=%)【業種別、事業所規模別】

	n	掃除ロボットの導入	配膳ロボットの導入	業務用の調理ロボット・自動調理機械の導入	自動受付システムや自動チェックインシステムの導入	注文時等のタブレットやアプリの導入	ネット販売・オンライン予約システム・チャットボット	会計等の自動化	社内用プログラムの導入・開発	受発注データ一元管理の導入	その他のICT設備投資の実施	設備面で導入されているものは特にない
全体	2,546	3.5	0.4	2.8	4.6	28.5	23.6	18.8	47.6	28.6	2.8	25.3
<業種>												
小売業	2,186	3.1	0.1	3.0	4.3	30.2	23.9	20.1	49.6	30.6	3.0	23.2
宿泊業	76	10.5	6.6	1.3	13.2	13.2	52.6	7.9	48.7	28.9	2.6	26.3
飲食店	117	1.7	2.6	3.4	6.0	30.8	19.7	13.7	31.6	23.1	0.0	34.2
その他生活関連サービス業など	167	7.8	0.0	0.6	3.0	10.8	8.4	10.2	31.1	6.0	3.0	46.1
<事業所の従業員規模>												
19人以下	1,202	1.4	0.0	0.5	4.1	28.2	24.2	5.2	49.3	19.0	3.4	29.5
20~99人	1,187	4.1	0.7	4.0	5.1	28.8	21.7	27.7	44.5	35.1	2.6	23.0
100人以上	146	15.1	1.4	11.6	4.8	26.0	32.2	58.9	58.2	54.1	0.0	9.6

※全体について無回答を除き集計。表側の業種において、各項目について、全体より5ポイント以上高い数値に網。

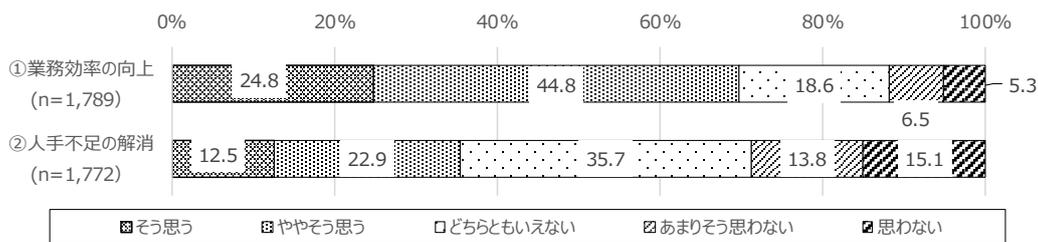
(2) ICT 設備投資の効果

調査では、ICT 設備投資があった事業所（「設備面で導入されているものは特にない」と回答した事業所以外）に対して、ICT 設備投資の効果（①業務効率の向上、②人手不足の解消）を尋ねている。無回答を除き集計したところ、「業務効率の向上」については、「効果あり」（「そう思う」「ややそう思う」の合計。以下同じ）の割合をみると、69.6%と7割弱を占めた。「どちらともいえない」が18.6%、「効果がない」（「あまりそう思わない」「思わない」の合計。以下同じ）が11.8%となっている。

一方で、「人手不足の解消」について、「効果あり」の割合は、35.4%と3割台であり、「どちらともいえない」が35.7%、「効果がない」が28.9%となっている。

ICT 設備投資の効果は、「業務効率の向上」の観点では7割弱、「人手不足の解消」の観点では3割が効果あるとしている（図表 11）。

図表 11 ICT 設備投資の効果(①業務効率の向上、②人手不足の解消)(SA、単位=%)



※ICT設備投資があった事業所(選択肢1~10いずれかを選択した事業所。選択肢11「設備面で導入されているものは特にない」以外)を対象に無回答を除き集計。

2-2. 事業所における人材確保・採用の取組状況

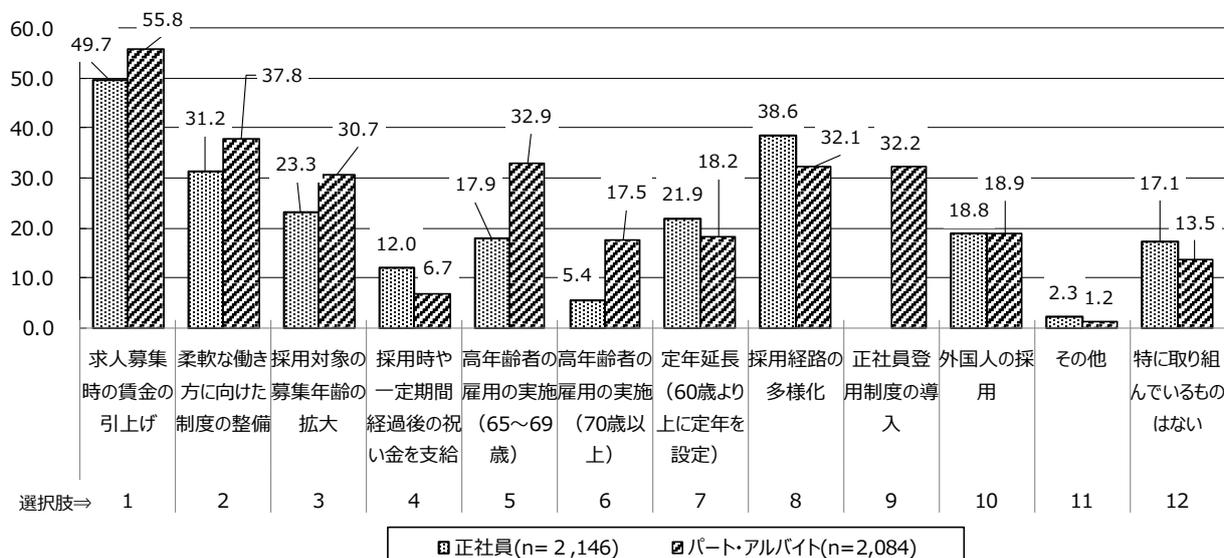
(1) 事業所における人材確保・採用の取組状況

人材確保・採用に関する取組状況(複数回答)について、「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計したところ、正社員では、「求人募集時の賃金の引上げ」が49.7%ともっとも高く、次いで「採用経路の多様化」(38.6%)、「柔軟な働き方に向けた制度の整備」(31.2%)、「採用対象の募集年齢の拡大」(23.3%) などとなっている。

パート・アルバイトでは、「求人募集時の賃金の引上げ」(55.8%) がもっとも高く、次いで、「柔軟な働き方に向けた制度の整備」(37.8%)、「高年齢者の雇用の実施(65~69歳)」(32.9%)、「正社員登用制度の導入」(32.2%)、「採用経路の多様化」(32.1%)、「採用対象の募集年齢の拡大」(30.7%) などとなっている。

就業形態間を比較すると、「高年齢者の雇用の実施(65~69歳)」では、正社員(17.9%)に比べ、パート・アルバイト(32.9%)の方が15.0ポイント高くなっている。また、「高年齢者の雇用の実施(70歳以上)」では、正社員(5.4%)に比べ、パート・アルバイト(17.5%)の方が12.1ポイント高くなっている。さらに、「採用対象の募集年齢の拡大」では、正社員(23.3%)に比べ、パート・アルバイト(30.7%)の方が7.4ポイント高くなっている。高年齢雇用の取組は、パート・アルバイトの方が高い傾向にある(図表12)。

図表 12 事業所における人材確保・採用の取組状況(MA、単位=%)



※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。正社員の設問には、「9.正社員登用制度の導入」がない。

(2) 不足感の程度別にみた人材確保・採用の取組状況

人材確保・採用の取組状況（複数回答）について不足感の程度別にみると、正社員では、「不足感はない」に比べて、おおむね不足感が高くなるほど、「採用経路の多様化」「採用対象の募集年齢の拡大」「外国人の採用」の実施割合が高くなる傾向にある。

一方、パート・アルバイトでは、「不足感はない」に比べて、おおむね不足感が高くなるほど、「求人募集時の賃金の引上げ」「高年齢者の雇用の実施（65～69歳）」「正社員登用制度の導入」「採用経路の多様化」「採用対象の募集年齢の拡大」「外国人の採用」「高年齢者の雇用の実施（70歳以上）」の実施割合が高くなる傾向にある（図表13）。

図表 13 過去1年間での事業所における人材確保・採用の取組状況(MA、単位＝%)【不足感の程度別】

①正社員													
	n	引求人募集時の賃金の引上げ	柔軟な働き方の整備	採用対象の募集年齢の拡大	採用後の祝い金を支給	高年齢者（65～69歳）の雇用の実施	高年齢者（70歳以上）の雇用の実施	定年に延長（60歳以上）	採用経路の多様化	外国人の採用	その他	特には取組んでいる	
全体（正社員）	2,146	49.7	31.2	23.3	12.0	17.9	5.4	21.9	38.6	18.8	2.3	17.1	
<不足感の程度（正社員）>													
不足感はない	680	48.8	37.8	17.5	10.3	19.6	5.6	23.8	31.6	14.9	2.1	17.1	
5%未満	402	44.3	26.6	18.4	7.0	17.2	3.5	16.2	29.9	15.9	4.0	23.6	
5～10%未満	486	53.5	27.8	30.2	19.8	20.4	7.6	25.1	51.9	20.4	1.2	14.6	
10%以上	524	52.3	28.8	28.2	11.3	14.3	4.2	20.4	42.9	24.2	2.5	14.7	
※全体について「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。													
②パート・アルバイト													
	n	引求人募集時の賃金の引上げ	柔軟な働き方の整備	採用対象の募集年齢の拡大	採用後の祝い金を支給	高年齢者（65～69歳）の雇用の実施	高年齢者（70歳以上）の雇用の実施	定年に延長（60歳以上）	採用経路の多様化	正社員登用制度の導入	外国人の採用	その他	特には取組んでいる
全体（パート・アルバイト）	2,084	55.8	37.8	30.7	6.7	32.9	17.5	18.2	32.1	32.2	18.9	1.2	13.5
<不足感の程度（パート・アルバイト）>													
不足感はない	691	48.3	36.6	25.3	4.3	31.4	14.5	11.7	23.7	23.4	10.6	2.3	18.7
5%未満	421	55.1	42.5	30.6	8.1	32.5	16.4	18.3	29.0	31.4	19.0	0.7	18.3
5～10%未満	470	55.5	34.9	37.2	9.4	35.7	20.0	31.5	43.0	41.9	23.6	0.6	6.6
10%以上	409	66.7	41.3	34.5	6.6	36.4	23.0	15.9	40.8	35.0	23.2	0.5	7.3
※全体について「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。													

(3) 入職の状況別にみた人材確保・採用の取組状況

人材確保・採用の取組状況（複数回答）について入職の状況別にみると、正社員では、おおむね入職割合が高くなるほど、「求人募集時の賃金の引上げ」「採用経路の多様化」「採用対象の募集年齢の拡大」の実施割合が高くなる。

一方、パート・アルバイトでは、おおむね入職割合が高くなるほど、「求人募集時の賃金の引上げ」「正社員登用制度の導入」「採用経路の多様化」「外国人の採用」の実施割合が高くなる傾向にある（図表14）。

図表 14 事業所における人材確保・採用の取組状況(MA、単位＝%)【入職の状況別】

①正社員

	n	引求人 上げ 募集 時の 賃金 の	た柔軟 な制 度の 働き 方 の 整備 向け	の採用 拡大 対象 の募 集 年 齢	過採用 後の 祝い 金 を 支 給 経	施高 年 者 の 雇 用 の 実 施 (6 5 6 9 歳)	施高 年 者 の 雇 用 の 実 施 (7 0 歳 以 上)	り定 年 に 延 長 (6 0 歳 よ り 上 に 定 年 を 設 定)	採用 経 路 の 多 様 化	外 国 人 の 採 用	そ の 他	も特 に 取 り 組 ん で い る
全体(正社員)	2,146	49.7	31.2	23.3	12.0	17.9	5.4	21.9	38.6	18.8	2.3	17.1
<入職の状況(正社員)>												
入職者はいない	1,181	44.5	29.8	19.6	10.5	17.6	5.5	22.9	33.3	18.6	2.8	20.3
5%未満	550	53.8	34.9	23.6	12.0	15.8	4.4	18.9	41.3	18.5	0.7	16.9
5~10%未満	254	59.1	29.1	33.5	19.7	23.6	6.3	19.7	50.4	18.9	3.1	7.1
10%以上	138	59.4	29.7	33.3	10.9	19.6	5.8	26.1	53.6	20.3	2.2	10.1

※全体について「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。正社員の設問には、「9.正社員登用制度の導入」がない。

②パート・アルバイト

	n	引求人 上げ 募集 時の 賃金 の	た柔軟 な制 度の 働き 方 の 整備 向け	の採用 拡大 対象 の募 集 年 齢	過採用 後の 祝い 金 を 支 給 経	施高 年 者 の 雇 用 の 実 施 (6 5 6 9 歳)	施高 年 者 の 雇 用 の 実 施 (7 0 歳 以 上)	り定 年 に 延 長 (6 0 歳 よ り 上 に 定 年 を 設 定)	採用 経 路 の 多 様 化	入 正 社 員 登 用 制 度 の 導 入	外 国 人 の 採 用	そ の 他	も特 に 取 り 組 ん で い る
全体(パート・アルバイト)	2,084	55.8	37.8	30.7	6.7	32.9	17.5	18.2	32.1	32.2	18.9	1.2	13.5
<入職の状況(パート・アルバイト)>													
入職者はいない	689	48.8	35.3	27.7	4.1	28.2	13.8	9.1	24.7	22.9	8.1	1.9	21.8
5%未満	621	56.5	40.4	29.5	6.6	32.9	18.4	21.9	31.7	30.9	19.8	1.3	15.1
5~10%未満	454	61.0	33.7	35.7	10.1	40.3	25.6	24.4	39.9	41.9	28.2	0.2	5.3
10%以上	300	61.0	44.7	31.7	7.7	33.7	12.7	22.3	38.3	42.0	28.0	1.0	3.7

※全体について「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。

2-3. 事業所における採用経路

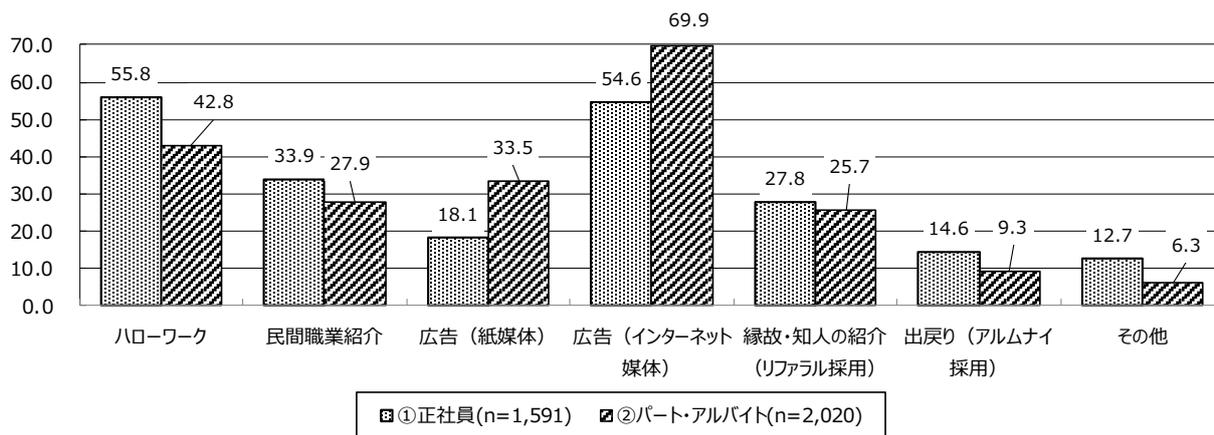
(1)事業所における採用経路

調査では、過去1年間の事業所の採用経路(複数回答)について尋ねている。「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計したものが図表15である。

それによれば、正社員では、「ハローワーク」(55.8%)と「広告(インターネット媒体)」(54.6%)が半数を超えて高く、次いで、「民間職業紹介」(33.9%)、「縁故・知人の紹介(リファラル採用)」(27.8%)、「広告(紙媒体)」(18.1%)、「出戻り(アルムナイ採用)」(14.6%)などとなっている。パート・アルバイトでは、「広告(インターネット媒体)」が69.9%と7割近くを占め最も高く、次いで、「ハローワーク」(42.8%)、「広告(紙媒体)」(33.5%)、「民間職業紹介」(27.9%)、「縁故・知人の紹介(リファラル採用)」(25.7%)、「出戻り(アルムナイ採用)」(9.3%)などとなっている。

就業形態間を比較すると、「広告(紙媒体)」「広告(インターネット媒体)」は、正社員に比べパート・アルバイトの方が高い。その一方で、「ハローワーク」は、パート・アルバイト(42.8%)に比べ、正社員(55.8%)の方が13.0ポイント高く、「民間職業紹介」もパート・アルバイト(27.9%)に比べ、正社員(33.9%)の方が6.0ポイント高い。

図表 15 事業所における採用経路(MA、単位=%)



※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。

(2) 不足感の程度別にみた事業所における採用経路

採用経路について不足感の程度別にみると、正社員では、「不足感はない」に比べて、おおむね不足感が高くなるほど、「広告(インターネット媒体)」などの割合が高い。一方、パート・アルバイトでは、「不足感はない」に比べて、おおむね不足感が高くなるほど、「広告(インターネット媒体)」「広告(紙媒体)」「縁故・知人の紹介(リファラル採用)」「出戻り(アルムナイ採用)」の実施割合が高くなる傾向にある(図表 16)。

図表 16 過去1年間での事業所における採用経路(MA、単位=%)【不足感の程度別】

	①正社員								②パート・アルバイト								
	n	ハローワーク	民間職業紹介	広告(紙媒体)	ネット(インターネット)	採用(リファラル)	縁故・知人の紹介	出戻り(アルムナイ)	その他	n	ハローワーク	民間職業紹介	広告(紙媒体)	ネット(インターネット)	採用(リファラル)	縁故・知人の紹介	出戻り(アルムナイ)
全体	1,591	55.8	33.9	18.1	54.6	27.8	14.6	12.7	2,020	42.8	27.9	33.5	69.9	25.7	9.3	6.3	
<不足感の程度> (*)																	
不足感はない	460	47.0	30.0	18.0	50.2	27.6	14.3	19.8	652	45.2	22.7	21.3	52.0	20.1	6.6	15.0	
5%未満	273	60.1	34.8	15.4	49.1	19.0	13.6	18.3	416	38.7	30.8	34.6	79.3	23.8	8.7	1.2	
5~10%未満	407	66.8	43.5	16.0	58.2	26.0	19.2	6.6	459	35.7	26.8	40.1	79.7	22.2	8.3	3.3	
10%以上	419	52.3	29.6	21.7	58.7	35.6	11.2	7.4	405	46.2	29.1	42.5	77.8	37.5	16.8	2.0	

※①正社員、②パート・アルバイトいずれも、全体について「採用予定がなかった」及び、無回答を除き集計。

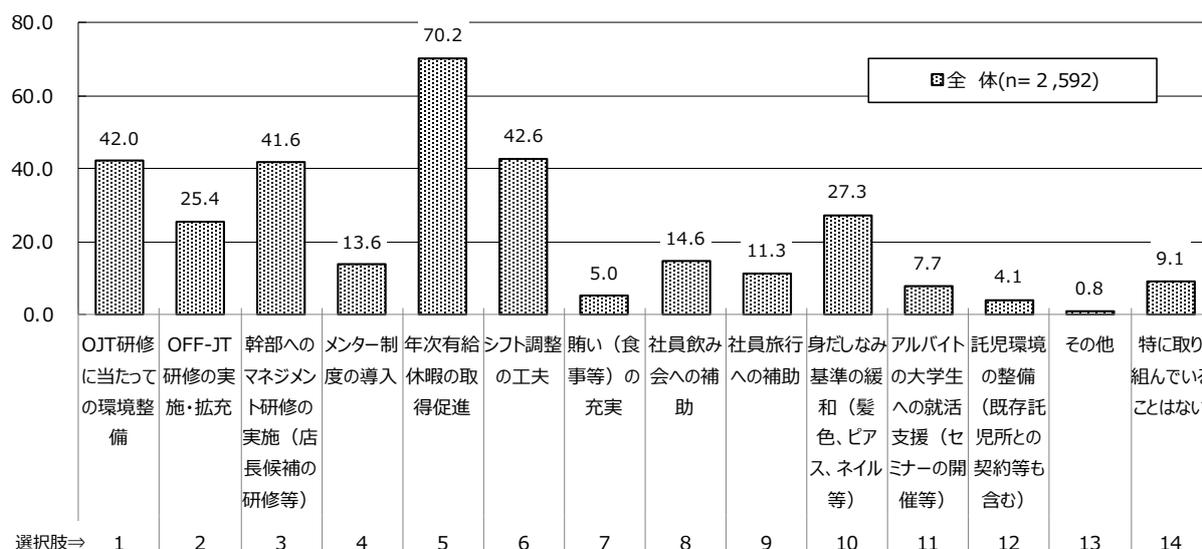
(*)表側の「不足感の程度」は、正社員の表頭に対しては、正社員の不足感の程度、パート・アルバイトの表頭に対しては、パート・アルバイトの不足感の程度でクロス集計している。

2-4. 事業所における研修・労働環境整備の取組状況

(1) 事業所における研修・労働環境整備の取組状況

事業所における研修・労働環境整備の取組状況(複数回答)について無回答を除き集計したところ、「年次有給休暇の取得促進」が70.2%と突出して高く、次いで、「シフト調整の工夫」(42.6%)、「OJT研修に当たっての環境整備」(42.0%)、「幹部へのマネジメント研修の実施(店長候補の研修等)」(41.6%)、「身だしなみ基準の緩和(髪色、ピアス、ネイル等)」(27.3%)などの順となっている(図表 17)。

図表 17 事業所における研修・労働環境整備の取組状況 (MA、単位=%)



※無回答を除き集計。

(2) 入職の状況別にみた研修・労働環境整備の取組状況

過去1年間の人材確保・採用に関する取組において、「採用予定がなかった」以外（過去1年間に採用予定があった事業所）に対象を限定したうえで、研修・労働環境整備の取組状況（無回答を除く）について、入職の状況別に集計したものが図表 18 である。

正社員の入職の状況別にみると、おおむね入職割合が高くなるほど、「年次有給休暇の取得促進」「シフト調整の工夫」「OJT 研修に当たっての環境整備」「身だしなみ基準の緩和（髪色、ピアス、ネイル等）」などの実施割合が高くなっている。パート・アルバイトの入職の状況別にみると、入職割合が高くなるほど、「シフト調整の工夫」「OJT 研修に当たっての環境整備」「身だしなみ基準の緩和（髪色、ピアス、ネイル等）」「賄い（食事等）の充実」の実施割合が高い。

図表 18 事業所における研修・労働環境整備の取組状況 (MA、単位=%)【入職の状況別】

	n	OJT 研修に当たっての環境整備	OFF-JT 研修の実施・拡充	候補者の研修実施等（店長メンター制の導入）	幹部への研修実施（店長メンター制度の導入）	メンター制度の導入	年次有給休暇の取得促進	シフト調整の工夫	賄い（食事等）の充実	社員飲み会への補助	社員旅行への補助	身だしなみ基準の緩和（髪色、ピアス、ネイル等）	アルバイトの就活支援（セミナーの開催等）	託児環境の整備（既存託児所との契約等も含む）	その他	特に取り組んでいることはない
<入職の状況（正社員）>																
入職者はいない	1,164	43.0	26.8	41.6	12.5	69.4	41.8	4.6	12.0	10.7	22.2	7.3	4.4	1.0	8.8	
5%未満	538	38.3	27.1	48.1	15.8	69.5	38.5	4.8	19.5	11.2	35.3	6.1	4.8	0.0	11.0	
5~10%未満	251	49.8	22.7	49.8	26.7	72.9	47.4	5.6	25.1	25.1	32.3	6.8	4.4	0.4	6.4	
10%以上	133	56.4	36.8	45.9	13.5	76.7	51.1	9.0	21.1	15.0	36.1	11.3	2.3	0.8	3.0	
<入職の状況（パート・アルバイト）>																
入職者はいない	679	42.3	28.9	45.7	18.9	75.1	37.3	2.5	16.1	15.8	19.3	6.9	6.3	1.5	8.7	
5%未満	608	41.0	23.4	35.4	9.4	64.8	43.6	5.4	13.0	10.0	24.5	9.4	4.4	0.2	13.8	
5~10%未満	445	48.5	26.3	34.6	11.0	69.2	55.7	7.0	22.2	11.0	39.3	11.5	3.6	0.2	4.9	
10%以上	299	56.9	25.8	43.5	11.7	64.2	64.5	12.7	10.0	5.4	41.8	8.7	3.0	1.0	5.7	

※過去1年間の人材確保・採用に関する取組において（問16 正社員、パート・アルバイトごと）、「採用予定がなかった」以外（すなわち、事業所で、過去1年間に採用予定があった事業所）に対象を限定したうえで、無回答を除きクロス集計している。

3. 過去1年間の賃上げの状況

3-1. 過去1年間の賃上げの状況

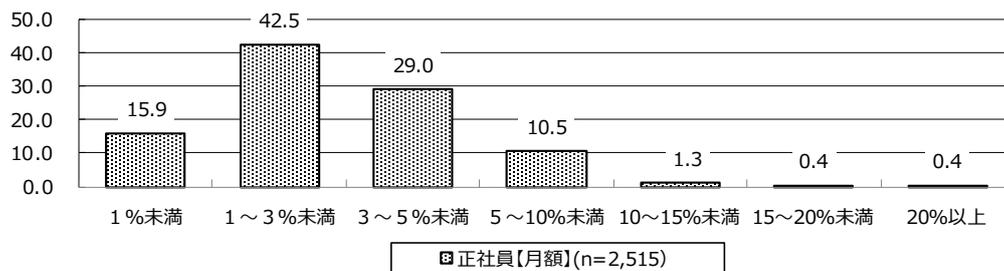
(1) 平均的な賃上げ率

調査では、事業所における過去1年間の賃上げの状況（正社員【月額】、パート・アルバイト【時給】）での平均的な賃上げ率を尋ねている（以下、「平均的な賃上げ率」という）。「該当者がいない」及び、無回答を除き集計したものが図表19（正社員【月額】）、図表20（パート・アルバイト【時給】）である。

正社員【月額】の平均的な賃上げ率をみると、「1～3%未満」が42.5%ともっとも高く、次いで、「3～5%未満」（29.0%）、「1%未満」（15.9%）、「5～10%未満」（10.5%）などとなっている。「3%以上・計」（「3～5%未満」「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20%以上」の合計。以下同じ）は、41.6%である（図表19）。

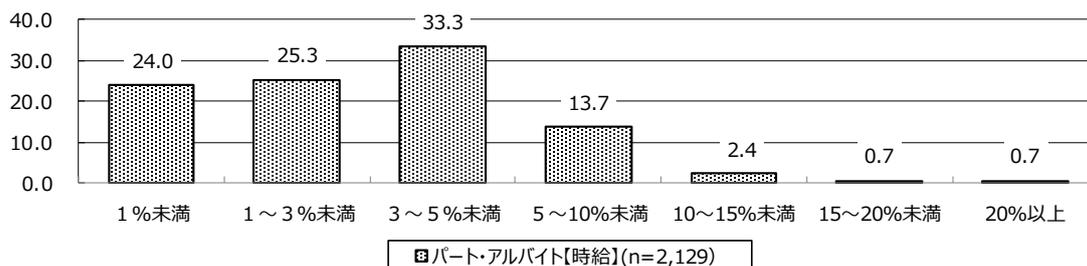
パート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率をみると、「3～5%未満」が33.3%ともっとも高く、次いで、「1～3%未満」（25.3%）、「1%未満」（24.0%）、「5～10%未満」（13.7%）などとなっている。「3%以上・計」（「3～5%未満」「5～10%未満」「10～15%未満」「15～20%未満」「20%以上」の合計。以下同じ）は、50.8%である（図表20）。

図表19 過去1年間の平均的な賃上げ率(正社員【月額】)(SA、単位=%)



※「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。

図表20 過去1年間の平均的な賃上げ率(パート・アルバイト【時給】)(SA、単位=%)



※「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。

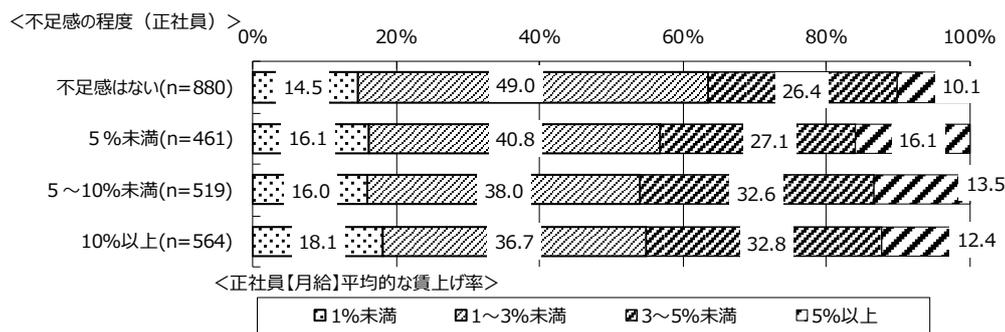
(2) 不足感の程度別にみた平均的な賃上げ率

正社員【月給】とパート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率について、不足感の程度別にみたものが図表21、図表22である。

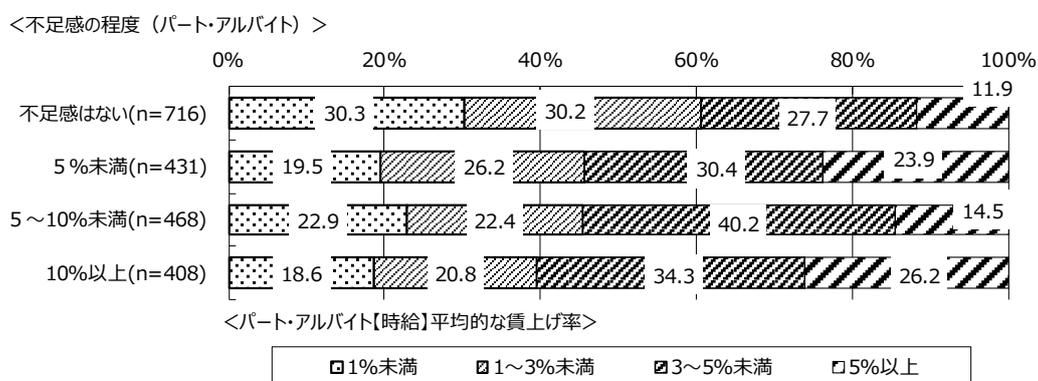
正社員【月額】の平均的な賃上げ率について不足感の程度別にみると、おおむね不足感の程度が高くなるほど、賃上げ率「3%以上・計」の割合が高くなる傾向にある（図表21）。

パート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率について不足感の程度別にみると、おおむね不足感の程度が高くなるほど、賃上げ率「3%以上・計」の割合が高くなる傾向にある（図表22）。

図表 21 正社員【月給】の平均的な賃上げ率(SA、単位＝%)【不足感の程度(正社員)別】



図表 22 パート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率(SA、単位＝%)【不足感の程度(パート・アルバイト)別】



(3) 販売商品・サービス価格の引上げの実施状況別にみた平均的な賃上げ率

調査では、「販売商品・サービス価格の引上げ」⁶の有無について尋ねている。正社員【月給】とパート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率について、「販売商品・サービス価格の引上げ」の実施状況別にみたものが図表 23 である。

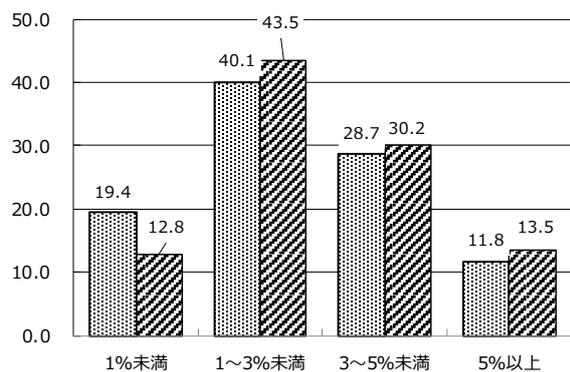
正社員【月額】の平均的な賃上げ率について、販売商品・サービス価格の引上げの実施状況別にみると、賃上げ率「1~3%未満」「3~5%未満」のいずれの割合においても、未実施事業所に比べ実施事業所の方が高い。一方、「1%未満」の割合は、未実施事業所が 19.4%、実施事業所が 12.8% となっており、未実施事業所の方が高い(図表 23①)。

パート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率について、販売商品・サービス価格の引上げの実施状況別にみると、実施事業所の賃上げ率は「3~5%未満」が 35.5%、「5%以上」が 18.8% となっており、未実施事業所に比べ実施事業所の方が割合は高い。一方、「1%未満」の割合は、未実施事業所が 28.3%、実施事業所が 20.4% となっており、未実施事業所の方が高くなっている(図表 23②)。

⁶ 「販売商品・サービス価格の引上げ」の分布については、「Ⅲ. 回答事業所の属性」(19頁)の「問 19: 事業所運営での実施状況」参照。

図表 23 過去1年間の平均的な賃上げ率(SA、単位=%)【販売商品・サービス価格の引上げの実施状況別】

①正社員【月給】平均的な賃上げ率

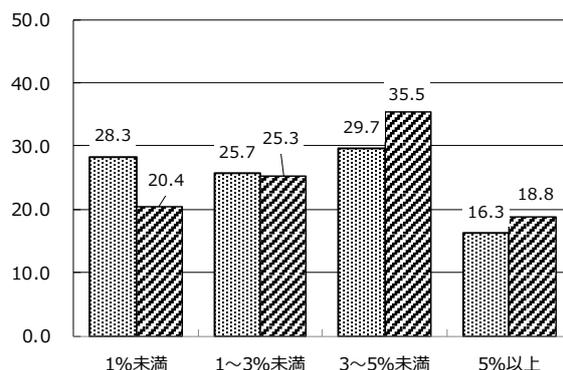


【販売商品・サービス価格の引上げ】



※「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。

②パート・アルバイト【時給】平均的な賃上げ率



【販売商品・サービス価格の引上げ】



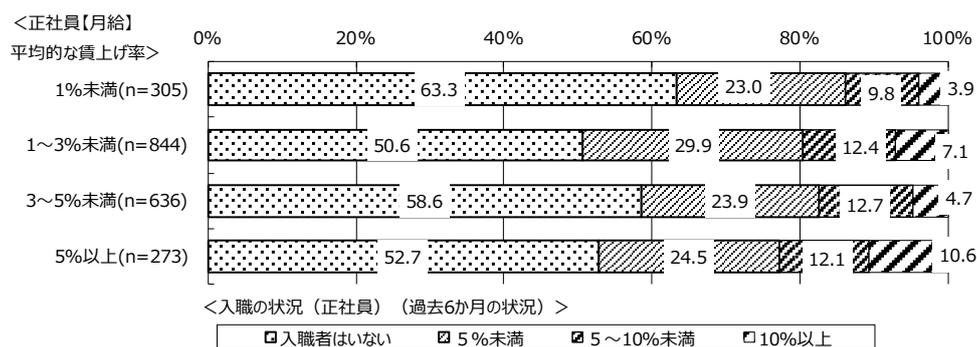
※「該当者がいない」及び、無回答を除き集計。

3-2. 賃上げ率別にみた入職の状況

調査では、従業員の入職の状況（過去6か月の状況）について尋ねている。そこで、過去1年間の人材確保・採用に関する取組において、「採用予定がなかった」以外（過去1年間に採用予定があった事業所）を対象を限定したうえで、平均的な賃上げ率別に入職の状況について無回答を除き集計したものが、図表24、図表25である。

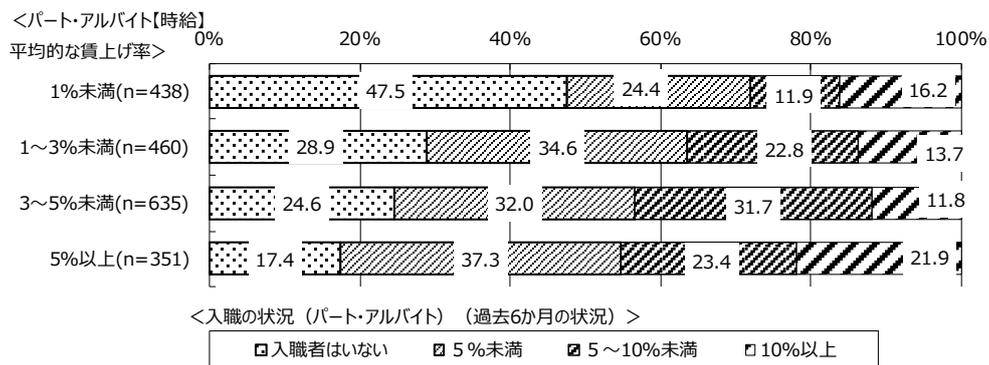
それによれば、おおむね正社員【月給】の賃上げ率が高くなるほど、正社員の入職割合「5~10%未満」「10%以上」の割合が高くなる傾向にある（図表24）。また、おおむねパート・アルバイト【時給】の平均的な賃上げ率が高くなるほど、パート・アルバイトの入職割合が高くなる傾向にある（図表25）。

図表 24 正社員の入職の状況(SA、単位=%)【正社員【月給】平均的な賃上げ率別】



※過去1年間の人材確保・採用に関する取組（問16正社員）において、「採用予定がなかった」以外（すなわち、過去1年間に採用予定があった事業所）を対象を限定したうえで、無回答を除き集計。

図表 25 パート・アルバイトの入職の状況(SA、単位=%)【パート・アルバイト【時給】平均的な賃上げ率別】



※過去1年間の人材確保・採用に関する取組(問16パート・アルバイト)において、「採用予定がなかった」以外(すなわち、過去1年間に採用予定があった事業所)に対象を限定したうえで、無回答を除き集計。

Ⅲ. 回答事業所の属性

回答事業所の属性は以下の図表のとおり。

図表 1 回答事業所の属性⁷

事業所調査	合計	n	%
		2,652	100.0
問1 企業全体の従業員数 (SA)	100人未満	198	7.5
	100～299人	620	23.4
	300～999人	851	32.1
	1,000～4,999人	741	27.9
	5,000人以上	225	8.5
	無回答	17	0.6
【集約】問1 企業全体の従業員数 (3区分) (SA)	100人未満	198	7.5
	100～299人	620	23.4
	300人以上	1,817	68.5
	無回答	17	0.6
問2 事業所の従業員数 (SA)	10人未満	132	5.0
	10～19人	1,115	42.0
	20～29人	510	19.2
	30～49人	342	12.9
	50～99人	387	14.6
	100人以上	153	5.8
	無回答	13	0.5
【集約】問2 事業所の従業員数 (3区分) (SA)	19人以下	1,247	47.0
	20～99人	1,239	46.7
	100人以上	153	5.8
	無回答	13	0.5
事業所産業分類 (SA) (※1)	各種商品小売業	421	15.9
	織物・衣服・身の回り品小売業	32	1.2
	飲食料品小売業	498	18.8
	機械器具小売業	1,082	40.8
	その他の小売業	244	9.2
	宿泊業	78	2.9
	飲食店	123	4.6
	洗濯・理容・美容・浴場業	19	0.7
	その他の生活関連サービス業	51	1.9
	娯楽業	104	3.9
【集約】事業所産業分類 (4区分) (SA) (※2)	小売業	2,277	85.9
	宿泊業	78	2.9
	飲食店	123	4.6
	その他生活関連サービス業など	174	6.6
問19 事業所運営での実施状況(MA)	販売商品・サービス価格の引上げ	1,384	52.2
	販売商品・サービス種類の削減	203	7.7
	無償で提供していた商品・サービスの内容の変更	437	16.5
	その他	37	1.4
	特に実施していることはない	979	36.9
	無回答	100	3.8

※1：事業所産業分類は、帝国データバンクの抽出名簿による。

※2：小売業は、「織物・衣服・身の回り品小売業」「飲食料品小売業」「機械器具小売業」「その他の小売業」を集約し、「その他生活関連サービス業」などは、「洗濯・理容・美容・浴場業」「その他の生活関連サービス業」「娯楽業」を集約している。

7 「図表 1 回答事業所の属性」の従業員規模において、本調査の調査対象が従業員数 10 人以上の事業所であるところ、10 人未満の事業所が全体の 5.0%みられるが、これは、調査事業所対象抽出時において、データベース上は事業所規模 10 人以上となっていたものが、調査実施時点（調査票・回収時）で、10 人未満の回答となったものである。本報告書では、調査対象抽出時で 10 人以上であったため、集計対象に含めている。