

物流の「2024 年問題」に関するアンケート調査 まとめ

(一社)大阪府トラック協会

令和 6 年 8 月実施 3,552 社中 1,349 社より回答

1. 車両数と運送形態

- 車両数は 9 両以下が 28%、50 両以上は 10%。企業の大多数は小規模から中規模。
- 運送形態では**近距離輸送**が 65%を占め、多くの企業が日帰りの運行を主としています。

2. 2024 年問題

- 98%の企業が「2024 年問題」について一定以上理解しており、多くの企業が影響を認識。
- 特に**営業収入の減少**や**ドライバーの賃金減少**を懸念しています。
- 対応策として、**運行計画の見直し・効率化**(23%)や**労働条件の見直し**(27%)が進められていますが、何から手をつけるべきか不明な企業も 1%。あります。

3. 運賃交渉と収受状況

- 82%が荷主と運賃交渉を行い、運賃の 5~10%アップが 45%。
- **燃料サーチャージ**や**待機時間**、**附帯業務料金**、**高速料金**について、全額収受できる企業は少数で、荷主の理解不足や取引減少リスクが収受の妨げとなっています。

4. 人材不足と採用状況

- 75%の企業が**ドライバーの人手不足**を感じており、特に適切な人材の確保が困難。
- **高齢化**や**若手の確保難**も課題で、定着率が低いことも問題視されています。

5. 2024 年問題への要望

- 運賃引き上げと標準運賃制度の義務化、労働環境改善が強く求められています。
- 中小企業は対応が困難で、政府からのさらなる支援を求めています。

物流の「2024 年問題」に関するアンケート調査

(一社)大阪府トラック協会

3,552 社中 1,349 社より回答

主な輸送品目

貴社の主な輸送品目に該当する番号を下欄の「輸送品目一覧」から3つ以内を選び、取扱いの多い順に下の欄に記載して下さい。

(輸送品目一覧)

- ①農産物 ②水産品 ③石油 ④石炭 ⑤食料品 ⑥飲料等 ⑦繊維・衣料品
⑧木材・木製品 ⑨紙・紙加工品 ⑩出版・印刷物 ⑪化学製品・ゴム製品
⑫窯業・土石製品 ⑬鉄鋼・金属製品 ⑭機械・機械部品 ⑮家電品・家電部品
⑯輸送機械・輸送機械部品 ⑰日用品・雑貨 ⑱砂利・砂・石材 ⑲廃棄物 ⑳コンテナ
㉑引越貨物 ㉒その他()

1. 農作物

- 1位として選択された割合：2.09%
2位として選択された割合：2.3%
3位として選択された割合：2.6%

解説：農作物は最も頻繁に選ばれており、1位、2位、3位すべての順位で高い選択割合を示しています。これは、多くの企業が農作物を主要な輸送品目として扱っていることを示唆しています。

2. 水産品

- 1位として選択された割合：0.52%
2位として選択された割合：1.9%
3位として選択された割合：0.82%

解説：水産品は農作物に次いで選ばれているものの、1位の選択割合は低めです。しかし、2位の割合が比較的高く、農作物に次ぐ主要な輸送品目である可能性が示されています。

3. 石油

- 1位として選択された割合：1.64%
2位として選択された割合：0.2%
3位として選択された割合：0.27%

解説：石油は主に1位として選ばれており、2位、3位では選択が少ないことがわかります。これは石油が特定の企業にとって主要な輸送品目である一方で、他の順位では選ばれにくい傾向があることを示しています。

4. 石炭

- 1位として選択された割合：0.15%
2位として選択された割合：0.2%
3位として選択された割合：0%

解説：石炭は他の品目と比べて選択割合が最も低く、特に3位としての選択はありません。これは、石炭が輸送品目としての重要性が低い、または特定の用途に限られている可能性を示唆しています。

全体の傾向

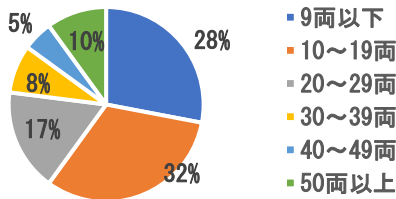
農作物が各順位で高い選択割合を占めており、最も主要な輸送品目として位置づけられています。次に水産品が続き、特に2位での割合が比較的高いです。石油は主に1位として重要視されており、

石炭は順位に関わらず低い割合に留まっています。

この結果から、農作物と水産物が輸送において高い需要を持っていることが示されており、各企業が扱う品目の特徴と需要の傾向を把握できる。

1. 貴社の車両数を教えてください。※けん引車は除く

9 両以下 **28%** 10～19 両 **32%** 20～29 両 **17%** 30～39 両 **8%** 40～49 両 **5%**
50 両以上 **10%**



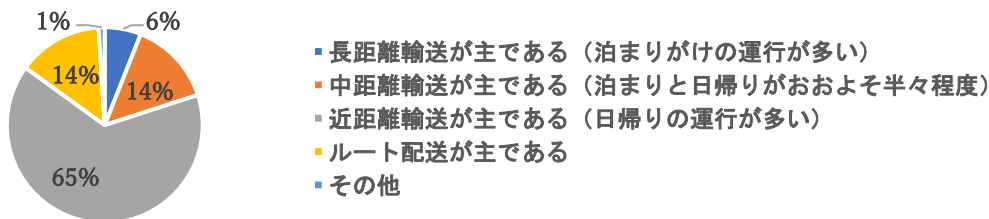
2. 貴社の運送形態を教えてください。(主となる運送形態を1つお選び下さい。)

長距離輸送が主である(泊まりがけの運行が多い) **6%**

中距離輸送が主である(泊まりと日帰りがおおよそ半々程度) **14%**

近距離輸送が主である(日帰りの運行が多い) **65%**

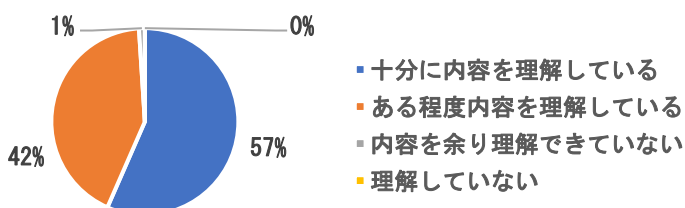
ルート配送が主である **14%**



3. 物流の「2024年問題」はご存じですか。

十分に内容を理解している **56%** ある程度内容を理解している **42%**

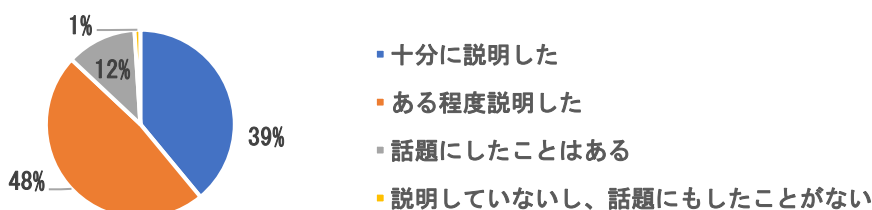
内容を余り理解できていない **1%** 理解していない **0%**



4. 従業員(ドライバー・内勤者)に改善基準告示を説明しましたか。

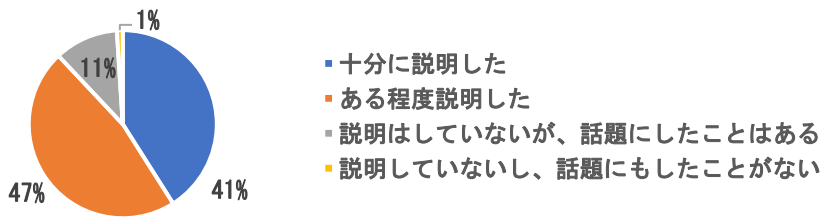
十分に説明した **39%** ある程度説明した **48%** 説明はしていないが、話題にしたことはある **12%**

説明していないし、話題にもしたことがない **1%**



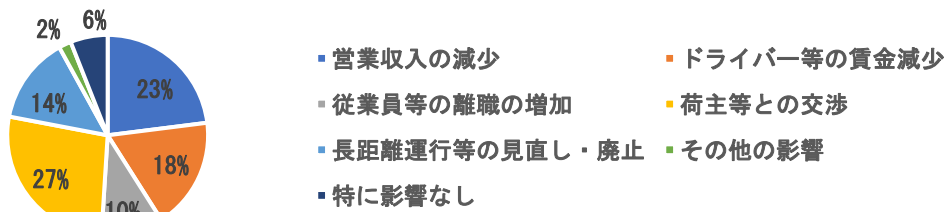
5. 従業員（ドライバー・内勤者）に「2024年問題」を説明しましたか。

十分に説明した **41%** ある程度説明した **47%**
 説明はしていないが、話題にしたことはある **11%**
 説明していないし、話題にもしたことがない **1%**



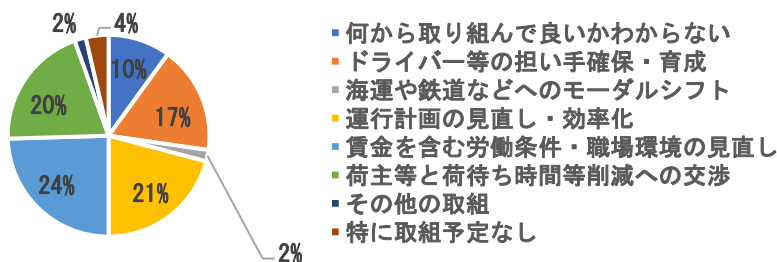
6. 「2024年問題」により考えられる事業への影響をお聞かせ下さい。（複数）

営業収入の減少 **23%** ドライバー等の賃金減少 **18%** 従業員等の離職の増加 **10%**
 荷主等との交渉 **27%** 長距離運行等の見直し・廃止 **14%** その他の影響 **2%** 特に影響なし **6%**



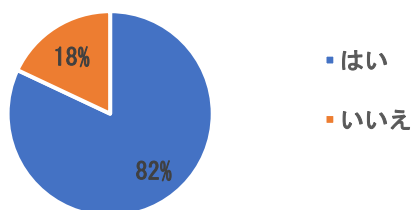
7. 「2024年問題」への対応で、現在取り組んでいる（又は今後の予定）内容をお聞かせ下さい。（複数）

何から取り組んで良いかわからない **1%** ドライバー等の担い手確保・育成 **19%**
 海運や鉄道などへのモーダルシフト **2%** 運行計画の見直し・効率化 **23%**
 賃金を含む労働条件・職場環境の見直し **27%** 荷主等と荷待ち時間等削減への交渉 **22%**
 その他の取組 **2%** 特に取組予定なし **4%**



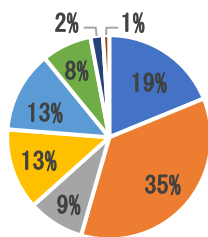
8. 荷主等と「運賃交渉」を行いましたか。

(1) はい **82%** いいえ **18%**



(2) 「はい」とお答えの方は、適正運賃を収受するための取組や工夫した点を教えてください。
(複数)

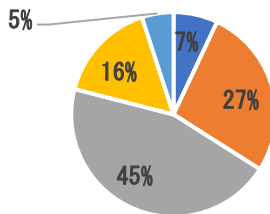
- 「標準的な運賃制度」を活用して交渉した **19%**
- 自社の運賃等、価格根拠を明確に説明し交渉した **36%**
- トラブル回避のため、取引条件や交渉経緯を书面化した **9%**
- 荷主・運送事業者間で定期的な打ち合わせ等の場を確保した **13%**
- 料金低減策として、待機時間・附帯業務等の削減を打診した **13%**
- 自社の強みを生かした輸送計画等を策定しアピールした **8%**
- 他の事業者の好事例等を参考に交渉した **2%** その他 **1%**



- 「標準的な運賃制度」を活用して交渉した
- 自社の運賃等、価格根拠を明確に説明し交渉した
- トラブル回避のため、取引条件や交渉経緯を书面化した
- 荷主・運送事業者間で定期的な打ち合わせ等の場を確保した
- 料金低減策として、待機時間・附帯業務等の削減を打診した
- 自社の強みを生かした輸送計画等を策定しアピールした
- 他の事業者の好事例等を参考に交渉した
- その他

(3) 「はい」とお答えの方は、現行運賃から何%アップしましたか。

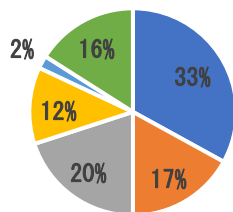
0% **7%** 5%未満 **27%** 5～10% **45%** 10～15% **16%** 15%以上 **5%**



- 0%
- 5%未満
- 5～10%
- 10～15%
- 15%以上

(4) 「いいえ」とお答えの方は、下記からお選び下さい。

- 運賃交渉が必要だと認識しているが、なかなか荷主に言い出せない **33%**
- 運賃交渉をしたが、荷主が応じてくれない **17%**
- 運賃の値上げ交渉を行っていない **20%** 競合他社の値上げ交渉の状況を待っている **12%**
- 自社の適正な原価が把握できていない **2%** その他 **16%**

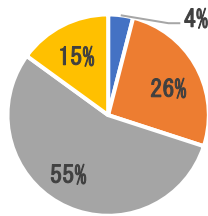


- 運賃交渉が必要だと認識しているが、なかなか荷主に言い出せない
- 運賃交渉をしたが、荷主が応じてくれない
- 運賃の値上げ交渉を行っていない
- 競合他社の値上げ交渉の状況を待っている
- 自社の適正な原価が把握できていない
- その他

9. 荷主や元請事業者から不当な取引を強いられないかなどを調べるため創設された「トラックGメン」に情報提供したことはありますか。

したことがある **4%** したことはないが、今後しようと考えている **26%**

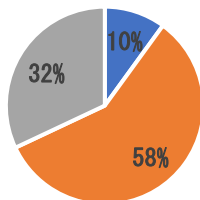
したこともないし、今後しようとも思わない **55%** 「トラックGメン」を知らない **15%**



- したことがある
- したことはないが、今後しようと考えている
- したこともないし、今後しようとも思わない
- 「トラックGメン」を知らない

10. 「燃料サーチャージ」について荷主に交渉し、必要経費を収受できていますか。

全て収受できている **10%** 一部収受できている **58%** 収受できていない **32%**



- 全て収受できている
- 一部収受できている
- 収受できていない

<収受できていない方々の意見について>

1. 運賃改定で対応し、燃料サーチャージを導入しない

燃料サーチャージを導入する代わりに、運賃そのものの改定交渉で燃料費を吸収しようとする意見が多く見られました。

理由としては、「荷主が燃料サーチャージを受け入れにくい」「運賃の交渉のほうが理解されやすい」といったものが挙げられています。

2. 荷主の理解不足

荷主がサーチャージの考え方を理解せず、受け入れてもらえないという意見も多く、交渉自体が進まない状況が示されています。

特に「他社も導入していないため」「運賃にすでに含まれていると認識されている」という点が障壁になっています。

3. 交渉による事務作業や手間が増えるため

サーチャージの導入には計算や請求が複雑で、事務作業が増えるとの懸念が多く見られます。燃料価格の変動が激しい中で、都度の調整が難しいため、運賃内で吸収するほうが効率的と考えられています。

4. 取引先を失うリスクの懸念

サーチャージを交渉すると、荷主が取引をやめてしまう可能性があるという懸念も多いです。特に、荷主の反応が厳しく、他社に切り替えられてしまうリスクを避けるため、サーチャージ交渉を行わない選択を取っている企業が多いようです。

5. 小口運賃や近距離輸送が多い

小口貨物や近距離輸送が多い業者は、燃料サーチャージを設定しても回収が難しい、または事務負担が見合わないと考えています。

※燃料サーチャージを導入しない主な理由は、運賃改定で対応することが効率的であると考えられていること、荷主の理解が得られにくいこと、事務作業の負担増、取引先を失うリスクの懸念などが挙げられます。

1.1. 「待機時間」には料金が発生することについて荷主に交渉し、必要経費を収受できていますか。

全て収受できている **13%** 一部収受できている **59%** 収受できていない **28%**



<収受できていない方々の意見について>

1. 待機時間がほとんど発生しないため、待機料金の収受が不要

多くの業者が「待機時間が発生しない」「待機時間がほとんどない」と述べており、待機料金の収受が必要ないとしています。また、待機が発生してもごく短時間のため、わざわざ請求するほどではないという意見も多いです。

2. 運賃に待機時間が含まれている

「待機時間はすでに運賃に含まれている」という理由で、別途待機料金を交渉する必要がないとするケースが多くあります。運賃に待機を含めた「一括料金方式」が採用されているため、追加の請求を行っていません。

3. 荷主の理解が得られず、交渉が難しい

荷主が待機料金の概念を理解しない、または交渉に応じてくれないため、収受が難しいという意見も多く見られます。特に「他社が待機料金を請求していない」こともあって、業界全体での収受が難しい状況です。

4. 待機時間の発生を防ぐ努力をしている

待機時間そのものを発生させないよう、荷主側や運送業者が協力してスケジュール調整を行っている場合も多く見られます。この努力により待機料金の収受が不要になっているとの意見もあります。

5. 請求すると取引減のリスクがあるため交渉を避ける

待機料金を請求することで、荷主との関係が悪化し、取引量が減る可能性があるかと懸念する声も一定数ありました。このリスクを避けるため、待機料金を請求せずに対応しています。

※待機時間がほとんど発生しないことや、運賃に含めて処理している現状、荷主の理解不足、関係悪化のリスク回避といった点から、待機料金の収受が業界全体で進まない要因となっていることを示しています。

1 2. 「**附帯業務**」には**料金が発生することについて荷主に交渉し、必要経費を収受できていますか。**
全て収受できている **15%** 一部収受できている **60%** 収受できていない **25%**



<収受できていない方々の意見について>

1. 附帯業務が発生しない、または運賃に含まれているため追加料金が不要

「附帯業務がほとんどない」「附帯業務はすでに運賃に含まれている」という理由で、別途料金の交渉が不要とする意見が多く見られます。契約上も「附帯業務込みの運賃」や「時間制運賃」での一括料金方式が一般的になっています。

2. 荷主が理解を示さず、交渉が難しい

荷主が附帯業務に対する追加料金の必要性を理解しておらず、交渉に応じないケースも多々あります。「附帯業務は配送の一部と考えている」「他社も交渉していない」という現状が、追加料金を請求するうえでの障壁となっています。

3. 取引を維持するため交渉を避ける

附帯業務料金を請求することで、取引が減ったり、関係が悪化するリスクを避けるために交渉を行わない意見も多数あります。「附帯業務の料金を請求すると他社に切り替えられる可能性がある」との懸念から、収受せずに業務を継続しています。

4. 附帯業務に料金を付けないのが業界の慣習

「附帯業務は昔から当たり前とされている」「業界全体で附帯業務に追加料金を請求する慣習がない」といった意見も多く、収受が進まない背景には慣習的な考えが影響しています。こうした慣例により、交渉が難しい状況です。

5. 荷主側が附帯業務を減らす努力をしているため、収受が不要

一部では、荷主側が附帯業務が発生しないよう調整しているケースもあります。例えば、待機時間が発生しないよう配慮するなどの工夫がなされており、結果的に附帯業務の収受が不要となっているとの意見が見られます。

※附帯業務に関する料金交渉が進みにくいのが現状で、業界全体で慣習や荷主の理解不足、関係維持のための慎重な対応が要因となっていると考えられます。

1.3. 「高速道路料金」の実費について荷主に交渉し、必要経費を収受できていますか。

全て収受できている **27%** 一部収受できている **63%** 収受できていない **10%**



<収受できていない方々の意見について>

1. 高速料金が運賃に含まれている

多くの業者が「高速料金は運賃に含まれているため、別途請求が不要」としています。契約上も「高速料金込みの運賃」として一括料金で設定されているケースが一般的で、追加請求の必要がないとされるのが最も多い理由です。

2. 荷主の理解不足や交渉の難しさ

荷主が高速料金を別途請求することへの理解を示さず、「運賃に含まれている」と認識しているため、交渉が難しいという意見が多く見られます。他社も請求していないため、業界全体として高速料金の収受が難しい状況です。

3. 取引関係を維持するため交渉を避ける

高速料金を別途請求すると、荷主が他の運送会社に切り替える可能性があることから、取引関係を優先して交渉を避けるケースも多くあります。「強く請求すると関係が悪化する恐れがある」という懸念が交渉の障壁になっています。

4. 共同配送や契約形態により高速料金の別途請求が困難

共同配送や契約上の理由で、もともと高速料金が含まれているケースも多くあります。このような契約形態では、運賃体系に高速料金が組み込まれていることが一般的で、別途収受を行うのが難しいとされています。

5. 高速道路を使わない、または自社負担で対応

高速道路を使用しない場合や、使用しても自社で負担することになっているケースもあります。距離的に必要がない、または業務上高速料金の別途請求が発生しないため、請求の必要がないという意見も一定数見られます。

※高速料金の収受が進まない理由には、運賃に含まれているという契約上の理由や荷主の理解不足、取引維持のための配慮、共同配送や契約形態、高速道路の利用頻度の低さが主な要因となっています。

14. 上記「燃料サーチャージ／待機時間／附帯業務／高速道路料金」について荷主との細かいルール（待機時間は1時間から請求している など）があれば教えてください。

1. 待機時間の料金請求

頻度の高いルール：多くの企業が、1時間以上の待機から請求しており、30分単位で料金を加算しているケースが多い。

請求開始時間：一部企業は2時間以上の待機から請求を開始しているが、1時間から請求するケースも多く見られる。

具体的な請求金額：30分ごとに1500円～3000円程度を請求している例が多い。

個別交渉：待機時間については顧客ごとに都度交渉を行い、状況に応じて柔軟に対応しているケースもある。

2. 高速道路料金の負担

基本ルール：往復料金または片道料金のどちらかを請求している企業が多い。

全額請求の条件：長距離輸送や時間指定がある場合、全額負担してもらう例が見られる。

顧客による違い：荷主ごとに対応が異なり、特に急ぎの依頼時や指定時間のある場合に高速料金を請求することが多い。

3. 燃料サーチャージ

設定方法：燃料価格の変動に応じて、四半期ごとや半年ごとに見直しを行い、一定額または距離あたりで請求するケースが多い。

基準となる価格：軽油の価格を基準としており、1リットルあたり110円や120円を基準にして請求額を計算している。

交渉の難しさ：燃料サーチャージについては顧客の理解が得られにくく、請求が難しい場合もある。

4. 附帯業務に関する追加料金

請求のタイミング：フォークリフト操作、テールゲートリフター、手積み作業など、追加作業が発生した場合に請求を行うことが多い。

金額：作業内容により異なるが、1時間あたり1600円～5000円程度の請求が一般的。

顧客の理解：附帯業務については事前に顧客に見積もりを提示しているケースが多く、交渉次第で収受できる場合が多い。

5. ケースバイケースの対応

顧客ごとの取り決め：顧客によって待機時間や高速道路料金の請求ルールが異なり、その都度交渉しているケースが多い。

イレギュラー対応：急ぎの依頼やイレギュラーな運行については、事前に顧客と協議の上で追加料金を請求することが多い。

6. 特にルールがない・交渉が難しいケース

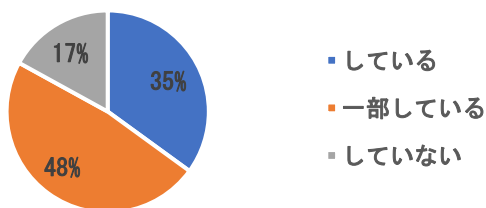
ルールが明確でない：一部の企業は、顧客の要求に応じて柔軟に対応しているため、明確なルールがないと回答している。

請求困難な場合：顧客側の理解が得られにくく、請求が難航する、または交渉が進まないケースも見受けられる。

※運送業における待機時間・高速道路料金・燃料サーチャージなどは、企業ごと、または顧客ごとに細かなルールが異なり、柔軟に対応しているケースが多いようです。

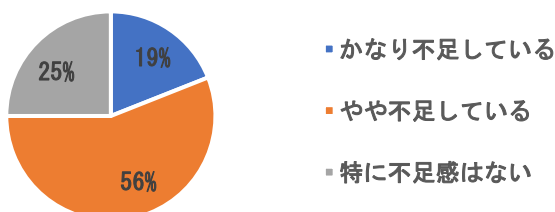
15. 契約の書面化はしていますか。

している **35%** 一部している **48%** していない **17%**



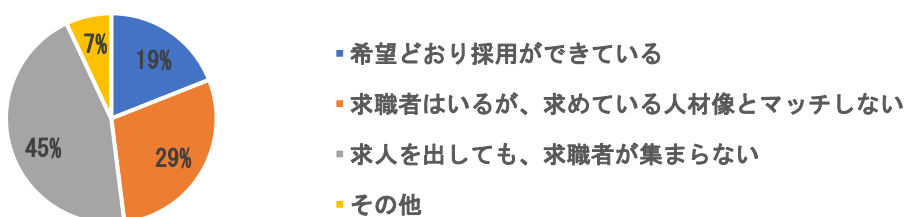
16. 貴社のドライバーに係る人手不足感について教えてください。

かなり不足している **19%** やや不足している **56%** 特に不足感はない **25%**



17. 貴社のドライバーに係る採用状況について教えてください。

希望どおり採用ができている **19%** 求職者はいるが、求めている人材像とマッチしない **29%**
求人を出しても、求職者が集まらない **45%** その他 **7%**



<その他の意見について>

1. 求人を出していない

概要：多くの企業が「求人を出していない」と回答しており、その理由として人手不足であるが採用活動を行っていない、必要性を感じていない、または現状で充足しているため求人の必要がないと述べています。

具体例：採用予定なし、充足している、求人をしていない、採用活動をしていないなど。

2. 人材の高齢化

概要：高齢の応募者が多く、若手が少ないと感じている企業が多数。高齢の人材が増えることで体調不良などのリスクも指摘されています。

具体例：高齢者が多い、若いドライバーがいない、体調不良によるリスクが高まるなど。

3. 人材確保が困難

概要：求人を出しても適切な人材が集まらない、または応募があってもすぐに離職するなど、人材確保が難しい状況です。業界の特性上、まともな人が少ないとの意見もあります。

具体例：求人では集まらない、すぐに離職する、まともな人が少ないなど。

4. 採用しても続かない

概要：雇用しても定着率が低く、短期間で離職する傾向が強いことが多くの企業で問題となっています。

具体例：続かない、採用しても続かないなど。

5. 求人活動への意欲が低い

概要：将来的な不安から採用を控える、もしくは今の従業員を守ることが精一杯で、新規採用に積極的ではない企業も多いです。

具体例：現状維持、余剰人員を雇う余裕がない、将来不安のため採用活動をしていないなど。

6. 求職者とマッチしない

概要：求職者が自社の求める人材像と合わないが、やむを得ず採用しているケースもあります。

具体例：人材像とマッチしないが受け入れている、反響があっても希望通りではないなど。

7. 他の方法で対応

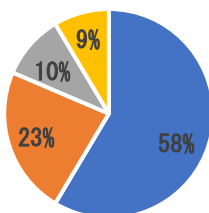
概要：求人をせず、従業員の紹介制度や外注で人材を補っている企業もあります。また、紹介会社を利用しているケースも。

具体例：従業員からの紹介で補う、外注でまかなう、紹介会社を利用しているなど。

※全体的に、高齢化や人材のミスマッチ、低い定着率などの課題が目立ち、求人活動自体に積極的ではない企業が多いことが伺えます。

18. 貴社のドライバーに係る給与状況について教えてください。

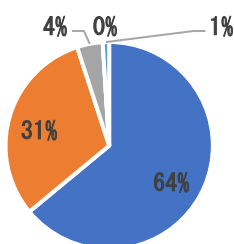
- 賃上げを実施（予定）した（1%未満） **8%**
- 賃上げを実施（予定）した（2～3%未満） **26%**
- 賃上げを実施（予定）した（3～4%未満） **16%**
- 賃上げを実施（予定）した（4～7%未満） **18%**
- 賃上げを実施（予定）した（それ以上） **9%**
- 賃上げは実施（予定）していない **24%**



- 賃上げを実施（予定）した（1%未満）
- 賃上げを実施（予定）した（2～3%未満）
- 賃上げを実施（予定）した（3～4%未満）
- 賃上げを実施（予定）した（4～7%未満）
- 賃上げを実施（予定）した（それ以上）
- 賃上げは実施（予定）していない

19. 荷主の構成について1番多い形態を教えてください。

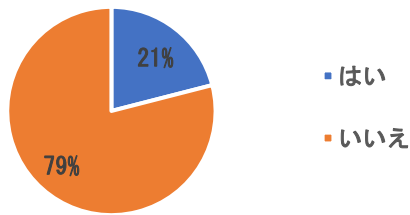
- 元請け **64%** 二次請け **31%** 三次請け **4%** 四次請け以降 **0%** 求貨求車システム **1%**



- 元請け
- 二次請け
- 三次請け
- 四次請け以降
- 求貨求車システム

20. 「求貨求車システム等マッチングサイト」を利用していますか。

(1) はい **21%** いいえ **79%**

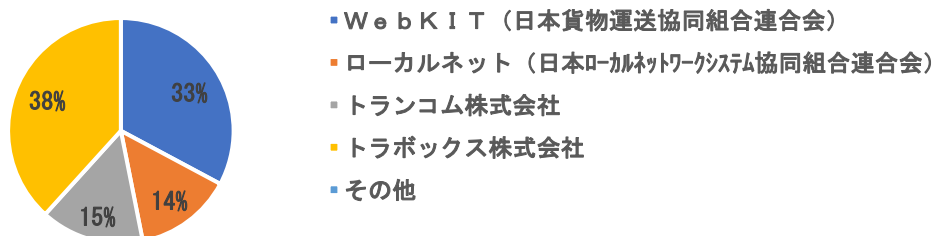


(2) 「はい」とお答えの方は、利用している「求貨求車システム等マッチングサイト」を教えてください。(受注件数全体を100%として、サイト毎に割合をご記入下さい。)

WebKIT (日本貨物運送協同組合連合会)・・・**42%**

ローカルネット (日本ローカルネットワークシステム協同組合連合会)・・・**18%**

トランコム株式会社・・・**19%** トラボックス株式会社・・・**49%** その他



21. 「2024年問題」対応への不安や要望等、更には、人手を確保するために貴社が行っている取組があれば、自由にご記入ください。

多かった意見順に記載

1. 運賃引き上げと標準運賃制度の義務化

多くの運送会社が運賃の引き上げや標準運賃制度の義務化を強く求めています。現行運賃では、労働環境改善やドライバー確保に必要な収益が得られないため、荷主側に対する交渉の場で、最低運賃の法制化が必要とされています。

違反業者への罰則強化や、業界全体で適正な運賃を確保するための対策を講じるべきとする意見が多く挙げられています。

2. ドライバーの待遇改善と人材確保の必要性

ドライバー不足が業界の深刻な問題であり、待遇改善が欠かせないとの意見が多いです。特に、賃金の引き上げや労働時間の柔軟な対応、副業容認の検討が求められています。

また、高齢化に伴う若年層のドライバー確保が難しく、免許取得費用の会社負担や未経験者・女性の育成が進められていますが、それでも人材不足が続いています。

3. 2024年問題への対応と中小企業の危機

2024年問題により、労働時間や拘束時間の厳しい制限が導入され、特に中小企業では対応が難しいとされています。このままでは倒産や廃業のリスクが高まるため、政府や業界団体からのさらなる支援が求められています。

大企業には対応可能でも、中小企業にとっては致命的な影響が懸念されています。

4. 荷主への理解と協力の呼びかけ

荷主側の理解不足が問題として挙げられ、運賃交渉や労働条件改善の交渉が進まない状況です。荷主に対して適切な運賃の支払いや、運送業の実情に沿った配慮が必要であるとされています。トラック協会や国による荷主への啓蒙活動や運賃交渉のサポートが求められています。

5. 労働環境改善のためのインフラ整備

トラックの駐車場や休憩場所が不足していることが、労働環境の悪化につながっています。高速道路の利用料引き下げや、サービスエリア・パーキングエリアの拡充も重要な課題とされています。これにより、長距離ドライバーの休憩時間を確保し、事故リスクの軽減が図れるとされています。

※運賃の見直しに係る支援や労働環境改善の支援が、業界の安定化と人材確保の鍵である