

平成 24 年 1 月 31 日

公共職業安定所の職業紹介等に関する行政評価・監視
— 一般職業紹介業務を中心として —

〈結果に基づく勧告〉

総務省では、公共職業安定所の職業紹介における雇用のミスマッチの解消を図り、求人・求職者の結合を促進する観点から、公共職業安定所における職業紹介業務の実施状況等を調査し、その結果を取りまとめ、必要な改善措置について勧告することといたしましたので、公表します。

【本件連絡先】

総務省行政評価局総務課地方業務室

担 当： 根上(ねがみ)、松田(まつだ)、足立(あだち)

電話(直通)： 03-5253-5413

F A X： 03-5253-5418

E-mail： <https://www.soumu.go.jp/hyouka/i-hyouka-form.html>

※ 結果報告書等は、総務省ホームページに掲載しています。

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/hyouka_kansi_n/ketsuka.html

ポイント

(背景)

- 雇用失業情勢は、一部に持ち直しの動きがみられるものの、依然として厳しい状況
(平成23年9月の完全失業率4.1%、有効求人倍率0.67倍)
- 公共職業安定所が受理する求職者及び求人の結合(マッチング)を進めるには、ミスマッチの解消が課題
- 公共職業安定所は、これまでも雇用のミスマッチの解消策として、広域職業紹介、求人開拓などを実施してきているものの、求人の充足率は依然として3割程度と未充足の求人が多数ある一方、引き続き就職活動を行う求職者が多数存在(平成23年9月の求人充足率27.6%)

(調査の概要)

この行政評価局調査は、公共職業安定所における雇用のミスマッチの解消を図り、求人・求職者の結合を促進する観点等から、公共職業安定所における職業紹介業務の実施状況等を調査

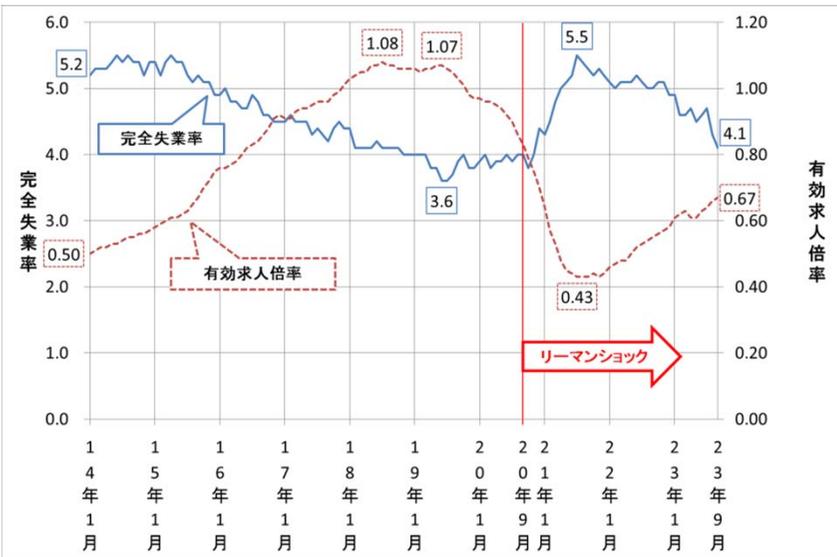
その結果に基づき、

- ① 求人・求職のための基本業務の徹底
 - ② 求人・求職者のニーズや状況に応じた効果的かつ的確な職業紹介業務の推進
 - ③ 地方公共団体等における無料職業紹介事業等に対する支援及び連携の強化
- 等を平成24年1月31日、総務大臣から厚生労働大臣に勧告

「行政評価局調査」は、総務省が行う評価活動の一つで、行政の運営全般を対象として、主として適正性、有効性、効率性等の観点から評価を行い、行政運営の改善を推進するものです。

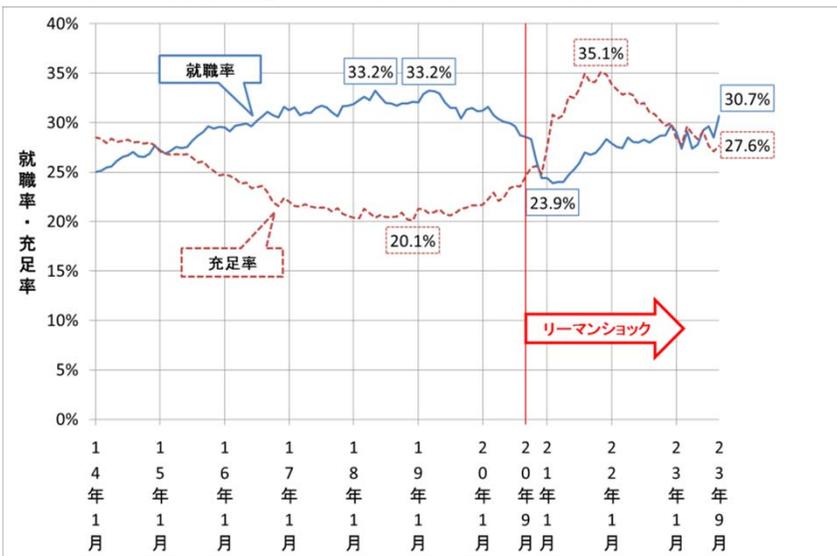
雇用失業情勢、職業紹介事業の現状と推移

完全失業率及び有効求人倍率の推移（平成14年1月～23年9月）

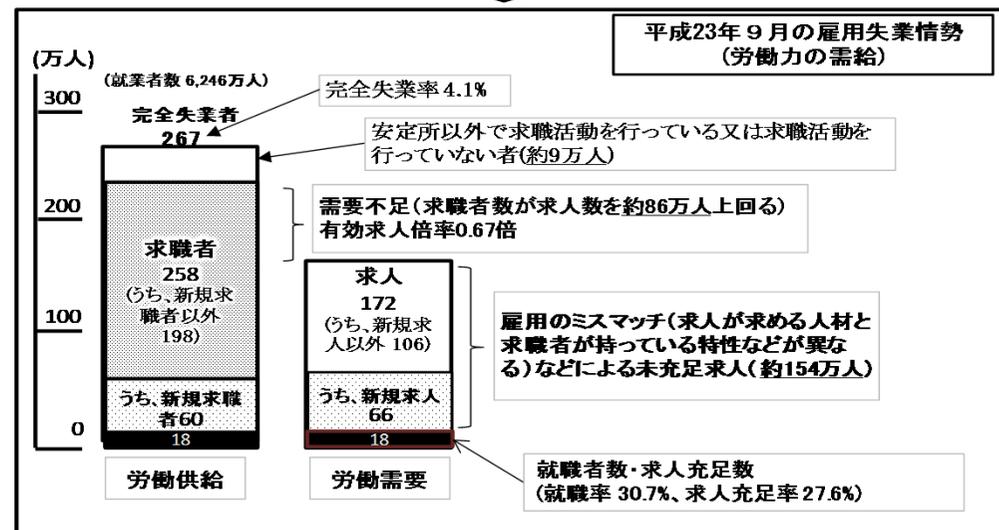
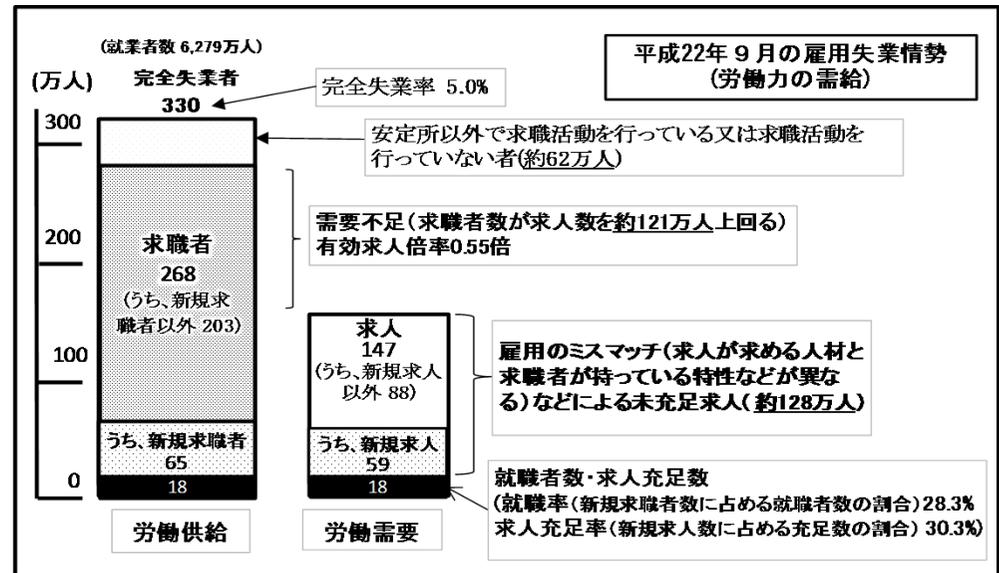


(注) 有効求人倍率は「職業安定業務統計」(厚生労働省)、完全失業率は「労働力調査(基本集計)」に基づき作成した。(いずれも季節調整値である。)

就職率及び充足率の推移（平成14年1月～23年9月）



(注) 「職業安定業務統計」(厚生労働省)に基づき作成した。



(注) 1 厚生労働省「職業安定業務統計」に基づき作成した。説明は、当省が付した。
2 数値は、全数、季節調整値を用いた。

調査の背景と勧告事項

背景

- 雇用失業情勢は、有効求人倍率が0.67倍、完全失業率が4.1%（以上、季節調整値 平成23年9月）と、一部に持ち直しの動きがみられるものの、依然厳しい状況
- 経済情勢により求職者数・求人数は増減するが、求人の充足率及び就職率は3割前後で推移（充足率：27.6%、就職率：30.7% 23年9月）
- 公共職業安定所（以下「安定所」という。）が行う職業紹介による求人と求職者の効果的な結合（マッチング）は、若年者雇用、高齢者雇用、障がい者雇用等と並び職業安定行政における大きな課題の一つ
- 安定所は、従前からマッチング対策として、情報提供の充実、求職者ニーズに対応した求人開拓、スキル不足や年齢等が就職のネックとなっている求職者への支援等を講じているが、依然として未充足求人が多い状況
- また、民営の職業紹介事業者のほか、地方公共団体やNPO法人においても、安定所と連携し、職業紹介事業や就業支援事業に取り組む例あり
- なお、厚生労働省は、東日本大震災の発生を受け、被災者に対する職業紹介の実施に当たっては、求職ニーズの把握徹底や広域職業紹介、必要な求人開拓の実施などの業務を重点的・効果的に進めることなどを都道府県労働局（以下「労働局」という。）に指導

本行政評価・監視は、

- (1) 安定所における職業紹介業務の実施状況
- (2) 未充足求人への対応状況
- (3) 地方公共団体等が行う無料職業紹介事業等に対する支援・連携状況等について調査を実施

○ 実施時期：平成22年12月～24年1月

○ 調査対象：厚生労働省、地方公共団体、事業者、関係団体等

○ 動員局所：管区行政評価局 7局
四国行政評価支局
沖縄行政評価事務所

勧告事項

- 1 求人・求職のための基本業務の徹底
- 2 求人・求職者のニーズや状況に応じた効果的かつ的確な職業紹介業務の推進
- 3 地方公共団体等における無料職業紹介事業等に対する支援及び連携の強化 等

雇用のミスマッチの解消を図り、求人・求職者の結合を促進する観点等から、安定所の職業紹介業務の改善策を勧告

勧告日：平成24年1月31日
勧告先：厚生労働省

1 求人・求職のための基本業務の徹底

制度の仕組み

- 安定所は、職業安定法（昭和22年法律第141号）及び一般職業紹介業務取扱要領（平成16年11月1日付け職発第1101001号別添。以下「紹介要領」という）等に基づき、職業紹介業務を実施。
- 厚生労働省は、職業紹介を進める上で必要不可欠な下記の業務を「基本業務」として、安定所に対して通達等により、その徹底を図るよう重ねて指示。（注1）

〔基本業務〕

- ・ 的確な求職受理(求職申込書・求職票の完全記入)
- ・ 求人内容の正確性・明確性の確保
- ・ 求人・求職管理情報(職業相談の内容等)(注2・3)の記録
など7項目

(注1) 基本業務の徹底については、当省東北管区行政評価局等が平成17年度に実施した「ハローワークにおける求人求職情報の適正化に関する行政評価・監視」の結果に基づき、関係労働局に対して、改善を図るよう指摘しており、厚生労働省も、指導通知を发出して、求人内容の正確性・明確性の確保を徹底するよう労働局・安定所を指導している。

調査結果

- 抽出調査した31安定所の求職者930人、1,395求人の中には、次のような不適切な例があり、基本業務の一層の徹底が必要

i) 求職者の希望する仕事や求職者の適職等の把握が不的確

- ・ 求職票の「希望する仕事」が未把握 …… 29安定所 67人
- ・ 求職票の「適職」が未把握 …… 21安定所 52人
- ・ 求職者の「希望勤務地」が未把握 …… 29安定所 117人 等

報告書
34～36
ページ

ii) 求人内容の適法性・正確性・明確性の確保が不十分

- ・ 求人票の賃金が最低賃金額を下回る …… 6安定所 11求人
- ・ 雇用保険等の適用対象求人に加入表示なし …… 9安定所 10求人
- ・ 求人業務経験を求めながら、若年の年齢制限 …… 2安定所 5求人
- ・ 月平均労働日数や年間休日数が不適當 …… 23安定所 182求人 等

報告書
36～40
ページ

iii) 求職者の職業相談の内容等の記録が不十分

- ・ 職業相談の内容や求人紹介時の状況に関する記録なし
…31安定所の相談記録延べ10,682件のうち、7,589件(71%) 等

報告書
40～41
ページ

- 安定所の基本業務の徹底のため、担当者への指導、職員によるチェック、労働局・本省による定期的なチェックが行われているが、不適切な例が引き続きみられる状況

勧告要旨

安定所の職業紹介における求職者と求人との結合を進める観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 職業紹介に不可欠な安定所の基本業務のうち、特に、次の事項について、安定所の関係職員等への指導を徹底すること。
 - i) 求職者情報のうち、希望する仕事、適職、希望勤務地や重要な求職条件などについて、求職受理時等において、的確に把握し、記録を徹底すること。
 - ii) 求人票で示される求人内容の適法性、正確性及び明確性を確保するための確認等の措置を徹底すること。
 - iii) 職業相談、求人紹介時の相談内容等の記録を徹底すること。

その際、厚生労働省は、労働局・安定所の意見を踏まえてハローワークシステムの改修を行い、チェック機能を強化するなど、実効的な措置を講ずること。

制度の仕組み

- 採否結果の確認及び不採用理由の把握
紹介要領で、安定所は確認した紹介事案の採否結果について、必ずハローワークシステムに入力するとともに、不採用等の情報が把握された場合には、求人管理情報(注2)又は求職管理情報(注3)のいずれかにコメントを追加してその後の職業相談・職業紹介に役立てることとされている。

(注2) 求人ごとに作成・管理される情報であり、当該求人への紹介及び採否状況、求人事業所への指導状況、求職者からの苦情、各種コメント等が記録される。

(注3) 求職者ごとに作成・管理される情報であり、当該求職者に対する職業相談の実施状況、紹介及び採否状況、職業訓練の実施状況等が記録される。

調査結果

- 採否結果の確認及び不採用理由の把握が不十分

◆ 採否結果の確認が未実施

- ・ 紹介実績のある31安定所 775人(延べ紹介件数6,768件)中
…………… 14安定所 53人(187件)
- ・ 紹介実績のある31安定所 976求人(延べ紹介件数6,849件)中
…………… 24安定所 151求人(300件)

報告書
46～47
ページ

◆ 不採用理由の把握が不十分（不採用の場合の理由が「その他」のみ）

- ・ 不採用がある31安定所 556人(不採用延べ3,768件)中
…………… 31安定所 344人(1,054件)
- ・ 不採用がある31安定所 641求人(不採用延べ3,697件)中
…………… 31安定所 373求人(1,098件)

報告書
47～48
ページ

勧告要旨

- ② 安定所は、職業紹介の採否結果及び不採用理由について確認を徹底し、その結果を求職者及び求人支援に十分活用すること。その際、求人者等の関係者の意見を踏まえ、不採用理由の区分を見直すなどの措置を講ずること。

2 求人・求職者のニーズや状況に応じた効果的かつ的確な職業紹介業務の推進

制度の仕組み

- ① 労働市場の分析による安定所間の求人充足の依頼及び広域職業紹介等の効果的な実施
 - ・ 複数の安定所が協力し、相互間の求人連絡が日常的、積極的に行われることが必要。(紹介要領)
 - ・ 求職者にとって最もよい就職の機会を与える場合等については、広域職業紹介を実施するよう努めなければならない。(安定法施行規則第12条)
- ② 求人開拓の効果的な実施

安定所は、能力に適した職業に就く機会の確保(求職者)、必要とする労働力の確保(求人者)のため、必要な求人・求職者の開拓を行う。(安定法第18条)
- ③ トライアル雇用事業

就労経験のない若年者等の就職困難な求職者を試行雇用した求人に奨励金を支給することにより、早期就職の実現等を図る。(トライアル要領)

調査結果

- ① **広域的な職業紹介等の実施が不十分**
 - ・ 管内の求人に就職する求職者が多い他の安定所(川口、千葉南、鶴見など)に対して求人充足の依頼が行われていない(飯田橋安定所)
 - ・ 求職者が管外や都道府県外の求人の紹介を許容しているものの、その紹介が行われていないものが466人中97人(うち、68人は未就職)
- ② **求職者が求める求人の開拓が不十分**
 - i 求職者ニーズを踏まえた求人開拓が不十分
 - ・ いずれの安定所でも「事務的職業」、「生産工程等の職業」の求職者ニーズが高いが、それらを最も多く開拓しているのは9安定所のみ。
 - ・ 新規又は有効求人倍率が1.0倍以上の職業を最も多く開拓しているものが17安定所あり。
 - ・ 平成22年度の開拓求人充足率は22.5%と一般(27.1%)より低い。
 - ii 推奨事例：求職者のニーズを踏まえ、有効求人倍率が低く、有効求職者数が多い職種を中心に求人開拓を実施(沖縄安定所)
 - iii 開拓求人充足状況を把握していない(2安定所)
- ③ **トライアル雇用事業の運用が不適切**
 - ・ 対象求職者名簿が未作成で対象求職者を的確に把握していない(26安定所)→安定所が必ずしもトライアル雇用の適格者を紹介できない。
 - ・ 求人による試行雇用前の適性、能力等の見極めを行う選考等による多数の不採用例や若年者等トライアルの場合の適用年齢(40歳未満)の上限に近い求職者の応募がしにくい年齢制限の例あり。

報告書
104～107
ページ

報告書
107～110
ページ

報告書
110～113
ページ

勧告要旨

求人・求職者のミスマッチ解消を図り、ニーズや状況に応じた効果的な職業紹介を実施するため、労働局・安定所は、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 労働力需給情勢の分析結果等を踏まえ、安定所間の求人充足の依頼及び広域の職業紹介を積極的に行うこと。
- ② 求職者ニーズに応じた求人開拓の実施を徹底すること。
- ③ トライアル雇用事業の対象者の把握を徹底し、適格な求職者の紹介を行うとともに、求人者に対し、適切な選考が行われるよう指導を徹底すること。

制度の仕組み

- ④ 職業訓練
適職への就職実現、未経験職種への転職のために能力等が不足している場合に実施（紹介要領）
- ⑤ 求職者のニーズ・状況を踏まえた職業紹介業務の実施
雇用保険の受給の有無、求職者側の意欲及び安定所に対する期待度により「緊要度」（コード番号0～9で表示）を判断し、求職票に記入。その後の効果的な支援に活用（紹介要領）
- ⑥ 未充足求人に対するフォローアップの実施
一定期間紹介がない未紹介求人、未充足のまま有効期間が満了した無効求人に対して、充足に至らなかった原因分析に基づく条件緩和指導、当該求人の周知等を実施（紹介要領）

調査結果

- ④ 職業訓練の結果を踏まえた職業紹介が不十分
 - ・ 職業訓練受講後、訓練を受けた職種と関係性が薄い職業の紹介を受けて不採用になっている例(名古屋中安定所など)
 - ・ 訓練修了後、1か月以上未紹介状態が続いている例(広島東安定所など)
- ⑤ 求職者のニーズ・状況を踏まえた支援が不十分
 - ・ 緊要度が未把握…………… 20安定所103人
 - ・ 緊要度が高いものの、応募と不採用を繰り返す求職者に特段の支援が未実施…………… 12安定所18人
 - ・ 緊要度の高低と相談件数、紹介件数等の多寡が逆転… 5安定所
- ⑥ 相当期間充足しない求人のフォローアップが不十分
 - ・ 未充足のまま失効後、更新した求人930求人のうち、条件緩和指導を実施していないもの…………… 30安定所646求人(73%)
 - ・ 求人条件の緩和を実施したにもかかわらず所内掲示や求人情報誌への掲載といった再周知のための方策を未実施…………… 10安定所

報告書
113～114
ページ

報告書
114～120
ページ

報告書
120～126
ページ

勧告要旨

- ④ 能力開発施設等と連携して、職業訓練修了後の訓練受講者への適格な職種の紹介を徹底すること。
- ⑤ 就職を急ぐ求職者や、安定所の支援への期待度が高いものの求人への応募と不採用を繰り返す求職者等に対し、重点的かつ積極的に支援を実施するため、求職者の緊要度を的確に把握・記録し、それに応じた効果的な支援を実施すること。
- ⑥ 相当期間充足しない求人について、原因分析結果に基づく効果的な求人条件緩和指導を行うとともに、条件緩和した求人を広く求職者に周知を行うなど、未充足求人のフォローアップを強化すること。

3 地方公共団体等における無料職業紹介事業等に対する支援及び連携の強化

制度の仕組み

- 国及び地方公共団体は、職業紹介や雇用施策等に関連して、相互に連絡、協力することとされている（雇用対策法）。
また、労働局・安定所は、無料職業紹介事業を実施する地方公共団体や民間団体に対して、求人情報の提供等の連携を実施（紹介要領）。
- 「アクション・プラン～出先機関の原則廃止に向けて～」（平成22年12月28日閣議決定）では、安定所の職業紹介業務等が一体的に実施され、利用者の様々なニーズにきめ細かく応えることが可能となるよう、所要の措置を講ずることとされている。

調査結果

○ 地方公共団体・民間団体が実施する無料職業紹介事業に資する情報提供が不十分

- 職業紹介や就労支援を効果的に行うため、安定所単位ではなく、市町村単位の労働市場情報の提供を希望する地方公共団体あり。全国の安定所(545安定所)のうち、複数の市町村を管轄するものが大半(509安定所)。
- 無料職業紹介事業を実施する団体の中に、①提供される求人情報を拡大してほしい、②業務の効率化のため、安定所から情報提供された求人の充足状況を早期に把握したい、とする意見あり等

※ 調査対象安定所が所在又は隣接する地方公共団体41団体（10都道府県、31市区町）を調査

報告書
193～196
ページ

勧告要旨

無料職業紹介事業を実施する地方公共団体等における円滑・効果的な職業紹介を促進するため、労働局・安定所は、次の措置を講ずる必要がある。

- 無料職業紹介事業を実施する地方公共団体等の需要を踏まえ、労働市場に係る情報を可能な限りきめ細かく提供すること。
- 地方公共団体に提供する求人情報の充実・拡大を図るとともに、情報提供先である地方公共団体等において必要に応じ、提供した求人情報に関する求人の充足状況等を活用できるような措置を講ずること。

4 その他の勧告事項

勧告要旨

(民間求人広告の適正化を図るための措置の徹底)

- ① 求人情報提供事業指導援助事業^(注4)の委託内容を見直し、不適正な民間求人広告の具体的な内容を労働局等に回報する仕組みとすること。
- ② 労働局・安定所は、把握した不適正な民間求人広告や苦情を踏まえ、求人者に対する指導を積極的に実施し、求人情報提供事業者に対する法令遵守の協力の依頼を可能な限り実施

(職業相談員等^(注5)の非常勤職員の配置、採用方法の適正化等)

- ① 求人開拓推進員の活動実績や開拓求人者の充足状況の把握・分析結果及び年間目標の達成状況に基づく統一的な配置基準を定め、優先的に求人開拓推進員を配置する必要がある安定所への配置を促進
- ② 職業相談員等の募集に当たっては、インターネットを通じた求人情報の公開の徹底など公平・公正な採用手続が行われるよう徹底

ほか

(注4) 労働力需給調整市場に適正かつ信頼できる求人情報を提供するため、求人情報誌等の求人広告掲載内容のチェックなどを行う厚生労働省の委託事業

(注5) 適正な職業選択及び就職後における職場への適応について求職者の相談に応じる「職業相談員」や、管内の事業所への電話、訪問等により求人開拓を行う「求人開拓推進員」などがある。

報告書
207～210
ページ

報告書
230～236
ページ