

公共職業安定所の職業紹介等に関する行政評価・監視
結果に基づく勧告

— 一般職業紹介業務を中心として —

平成 24 年 1 月

総 務 省

前 書 き

我が国の雇用失業情勢は、平成 20 年秋以降の世界的な景気後退の影響を受けて急速に悪化し、厚生労働省発表の「一般職業紹介状況」によると、21 年 7 月、8 月、9 月及び 11 月の有効求人倍率（季節調整値。新規学卒者を除きパートタイムを含む。）は、いずれも昭和 38 年以降、最も低い 0.43 倍（求職者 100 人当たり 43 人分の求人が公共職業安定所に登録）を記録した。その後、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となっている。

また、就職率及び求人の充足率については、平成 14 年 1 月から 23 年 9 月までの期間で見ると、就職率は 23.9%から 33.2%、充足率は 20.1%から 35.1%の幅で増減を繰り返しており、景気の動向にかかわらず、いずれも高くとも 3 割台にとどまっており、求人の約 7 割ないし約 8 割が、未充足のままとなっている。

このような状況が生じている原因の一つとして、いわゆる雇用のミスマッチ（求人者と求職者の間における職種、求人（採用）条件、求職者の資質などの不一致）が挙げられており、これを解消することが、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となっている。

これに対し、厚生労働省は、従前から、雇用のミスマッチの解消に向けた取組として、公共職業安定所を中心に、情報提供の充実、求人開拓の推進、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などを講じてきているが、依然としてミスマッチによるとみられる未充足求人が多数あるとされている。

一方、職業紹介事業に参入する地方公共団体及び民間事業者は、近年、増加傾向にあり、それらの中には、公共職業安定所と連携するなどにより、職業紹介事業や就労支援に積極的に取り組む例がみられる。

この行政評価・監視は、このような状況を踏まえ、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し、関係行政の改善に資するため実施したものである。

目次

第1	公共職業安定所における職業紹介等の概況	1
1	最近の雇用・就業の動向	1
2	公共職業安定所業務の概要	2
3	安定所以外の職業紹介事業による需給調整と都道府県労働局等の指導	4
4	調査対象安定所における職業紹介等	6
5	東日本大震災被災者に係る職業紹介の取扱い	8
第2	行政評価・監視結果	9
1	安定所における適格紹介の積極的な実施	9
(1)	求人・求職者の適格紹介のための基本業務の徹底	9
(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	37
2	地方公共団体等に対する支援・連携強化	68
(1)	地方公共団体における無料職業紹介事業等に対する支援及び連携	68
(2)	民間団体等が実施する職業紹介事業等に対する支援及び指導	76
3	職業相談員等の非常勤職員の配置及び公募の適正化	81

第1 公共職業安定所における職業紹介等の概況

1 最近の雇用・就業の動向

我が国の雇用失業情勢は、平成20年秋以降の世界的な景気後退の影響を受けて急速に悪化し、厚生労働省発表の「一般職業紹介状況」(注1)によると、21年7月、8月、9月及び11月の有効求人倍率(季節調整値。新規学卒者を除きパートタイムを含む。以下同じ。)(注2)は、いずれも昭和38年以降最も低い0.43倍(求職者100人当たり43人分の求人が安定所に登録)を記録した。直近の雇用失業情勢をみると、平成23年9月の有効求人倍率は0.67倍となっており、前年同月比(22年9月は0.55倍)で0.12ポイント上昇しており、一定の改善がみられる。同じく就職率(注3)をみると、30.7%と前年同月比で2.4ポイント上昇しているが、充足率(注4)は、27.6%と前年同月比で3.3ポイント低下している。

また、総務省発表の「労働力調査」の結果によると、平成23年9月の完全失業率(注5)は4.1%であり、前月に比べて0.2ポイント低下しているが、雇用失業情勢は、一部に持ち直しの動きが見られるものの、依然として厳しい状況となっている。

(就職率と充足率との関係)

一般的に景気が好況の時には、求職者数の伸びよりも求人数の伸びが大きくなることから求人倍率が上昇する。また、求人数が増えると求職者数がよほど減らない限り就職件数が伸び、その就職件数と求職申込件数との割合である就職率は高くなる半面、就職件数と伸びが大きい求人数との割合である充足率は低くなる傾向にある。求職申込件数と求人数は景気動向に大きく左右される要素であり、その増減にかかわらず、就職率と充足率との双方を向上させるには就職数をいかに増やすかが重要となっている。

就職率及び充足率については、平成14年1月から23年9月までの期間でみると、就職率は23.9%から33.2%、充足率は20.1%から35.1%の幅で増減を繰り返しており、いずれも高くとも3割台となっている。

(未充足の原因)

安定所で受け付けた求人の約7割は、求職者の増減にかかわらず未充足のまま失効しており、いわゆる雇用のミスマッチが生じている。

雇用のミスマッチについては、様々な発生要因が考えられるが、主なものとして、次のとおり、職種、求人(採用)条件、求職者の資質などの不一致が挙げられる。

① 職種の不一致

職業は大分類、中分類、小分類、細分類に区分され、大分類では9分類(専門的・技術的職業、管理的職業、事務的職業、販売の職業、サービスの職業、保安の職業、農林漁業の職業、運輸・通信の職業、生産工程・労務の職業)に区分される。平成22年度の実績をみると、求職者に人気のある職業は生産工程・労務の職業や事務的職業でそれぞれ約200万件の新規求職申込件数があるが、有効求人倍率は事務的職業で

0.19倍、生産工程・労務の職業で0.37倍と求職者数に比べ求人数が大幅に少ないものとなっている。一方、保安の職業、サービスの職業及び専門的・技術的職業の求職申込者はさほど多くないが、有効求人倍率はそれぞれ2.26倍、1.12倍、1.08倍と求人数の方が多いいものとなっている。

また、例えば事務的職業では、求人の46.3%が充足しているが、求職者にとっては、就職率18.3%と9分類中最も低く、逆に保安の職業では、就職率が87.3%と高いものの、充足率は27.2%となっている。

② 求人（採用）条件の不一致

採用条件の違いによる充足可能性の高低をみると、正社員での雇用、書類選考のない選考方法、残業時間が短いもの（月に1時間から9時間まで）、昇給賞与があるとといった条件の求人の充足率が高い傾向となっており、求職者の望む条件と求人者が求める条件が必ずしも一致しない場合がある。

③ 求職者の資質に関する不一致

すぐに充足させたいと考えている求人者が重視する求職者の資質は、専門知識・技術・資格を持った経験者で、コミュニケーション能力のある積極性のある人材とするものが多く、限られた求職者から採用者を探す傾向が伺える。一方、一般常識や教養を備えた健康的で体力のある、協調性、忍耐力に優れた人材という比較的多くの求職者が有する資質を重視するものは、適当な人材が見つかるまでじっくり探したいと考えている求人者に多い傾向がみられる。

（注1） 一般職業紹介状況：公共職業安定所（ハローワーク）における求人、求職、就職の状況を取りまとめ、求人倍率などの指標を作成し、毎月公表している業務統計。

（注2） 有効求人倍率：有効求職者数（注6）に対する有効求人数（注7）の割合。

（注3） 就職率：求職者に対する就職件数の割合。「就職件数」を「新規求職申込件数」で除して算出したもの。

（注4） 充足率：求人数に対する充足された求人の割合。「充足数」（全国計では「就職件数」と同数）を「新規求職申込件数」で除して算出したもの。

（注5） 完全失業率：労働力人口（15歳以上の人口のうち、「就業者」と「完全失業者」を合わせたもの。）に占める完全失業者の割合。完全失業者とは、①仕事がなく調査期間中に少しも仕事をせず（就業者ではない）、かつ、②仕事があればすぐ就くことができ、かつ、③調査期間中に仕事を探す活動や事業を始める準備をしていた（過去の求職活動の結果を待っている場合を含む。）者を指す。就業者とは、従業者と休業者を合わせた者を指す。

（注6） 有効求職者数：前月から繰越された求職者数（前月末日現在において、求職票の有効期限が翌月以降にまたがっている就職未決定の求職者）と当月の新規求職申込件数（注8）の合計を指す。

（注7） 有効求人数：前月から繰越された有効求人数（前月末日現在において、求人票の有効期限が翌月以降にまたがっている未充足の求人数をいう。）と当月の新規求人数（注9）の合計。

（注8） 新規求職申込件数：期間中に新たに受け付けた求職申込みの件数。

（注9） 新規求人数：期間中に新たに受け付けた求人数（採用予定人員）。

2 公共職業安定所業務の概要

(1) 公共職業安定所の業務

公共職業安定所（以下「安定所」という。）は、職業安定法（昭和22年法律第141号。以下「安定法」という。）第8条に基づき、職業紹介、職業指導、雇用保険その他こ

の法律の目的を達成するために必要な業務を行い、無料で公共に奉仕することとされている。

このうち、職業紹介は、「求人及び求職の申込みを受け、求人者と求職者との間における雇用関係の成立をあっせんすること」（安定法第4条第1項）とされている。

安定所における職業紹介業務の具体的な取扱いについては、「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。）に定められており、職業紹介は、労働者の職業選択の自由と事業主の雇入れの自由を前提として、求職者と求人者の間に立って、雇用関係の成立をあっせんするものであり、安定所は、次の原則に基づいて職業紹介を行わなければならないとされている。

① 自由の原則

職業紹介にあつては、求職者は紹介された職業に就くことを強制されるものではなく、求人者も紹介された求職者を雇い入れることを強制されるものではない（安定法第2条、第5条の5、第5条の6、職業安定法施行規則（昭和22年労働省令第12号）第3条関連）。

この自由の原則の中で、求職者が適職に就く機会及び求人者が必要な労働力を確保する機会をより多く提供するためには、安定所はできるだけ多くの求人・求職者の利用を確保するよう努めなければならない。

② 適格紹介の原則

安定所の行う職業紹介は、人と職業との結合の観点に立って、求職者に対しその能力に適合する職業を紹介するとともに、求人者に対してその雇用条件に適合する求職者を紹介するよう努めなければならない（安定法第5条の7）。

③ 公益の原則

公共の機関である安定所が行う職業紹介は、求職者又は求人者の一方の利益に偏ることなく行わなければならない（安定法第5条第3号関連）。

④ 均等待遇の原則

人と職業との結合は、その労働能力に基づいて行われるべきものであり、安定所の職業紹介は、労働能力以外の理由（人種、国籍、信条、性別、社会的身分、門地、従前の職業、労働組合の組合員であること等）でその取扱いを差別してはならない（安定法第3条関連）。

⑤ 中立の原則

公正な労働関係の維持を図るために、安定所は、労使に対して中立の立場を維持しなければならない。中でも労働争議の場合に求職者を紹介することは労働争議そのものを無意味にするか、又は一方を援助することになるので、安定所は労働争議の自主的な解決を妨げるような求人申込みに対して求職者を紹介してはならない（安定法第20条）。

⑥ 労働条件等明示の原則

職業紹介に当たり、労働条件等を明示することは、労働者の保護、就職後の紛争回避及び労働者の職場適応と能力発揮のためにも必要なことであり、また、求人者

が最も適格な労働者を得るためにも必要なことである。

このため安定所は、職業紹介を行うに当たり、求職者に対し、その従事すべき業務の内容及び賃金、労働時間、その他の労働条件を明示しなければならない（安定法第5条の3第1項）とされ、求人者は、求人者の申込みに当たり、求職者が従事すべき業務の内容及び賃金、労働時間その他の労働条件を安定所に明示しなければならないこととされている（安定法第5条の3第2項）。

(2) 職業紹介業務の概要

安定所による職業紹介業務は、おおむね、次の①から⑤までのような流れで実施されており、各種業務の具体的取扱いについては紹介要領に規定されている。

- ① 求職〔求人〕申込受理
- ② 職業相談・求人検索〔求人事業所訪問・条件緩和指導等〕
- ③ 職業紹介
- ④ 採否確認
- ⑤ （不採用の場合）求職者〔求人事業所〕へのフォローアップ

（注）〔 〕内は求人者への対応を示す。

(3) ハローワークシステムによる職業紹介業務の電算処理

安定所は、職業紹介業務の処理時間の短縮、安定所間等の情報交換の迅速化・容易化等を図るために、昭和63年6月から「総合的雇用情報システム」（平成23年度から「ハローワークシステム」に移行）を運用している。

ハローワークシステムでは、求人・求職申込みの受理、職業紹介、被保険者資格取得・喪失の確認、失業の認定、各種助成金の支給等の各種業務を処理することができるほか、各安定所で受理・記録した求人・求職申込みの内容（求人票、求職票、各種管理情報）や職業相談等の内容については、入力又は更新処理を行った安定所以外の安定所からも閲覧することが可能となっている。

また、ハローワークシステムへの情報の入力処理（求人申込書、求職申込書の入力）に当たっては、一部の項目について、入力内容の整合性チェック等（性別欄の「男」及び「女」の両方にチェックが入っていないか、全ての曜日が休日となっていないか等）が自動で行われる。

さらに、各安定所には、求職者が自ら、自身の希望する条件に合う求人を検索することができる求人検索端末が設置されており、平成23年4月からは、どの安定所においても日本全国の求人を検索することができるようになっている。

3 安定所以外の職業紹介事業による需給調整と都道府県労働局等の指導

(1) 安定所以外の職業紹介事業

安定所が行う職業紹介業務のほか、安定法では、地方公共団体や民間団体等が行う有料又は無料の職業紹介事業について定められている。これらの事業を行う場合は、同法に基づき、厚生労働大臣の許可（有料職業紹介事業及び一部の無料職業紹介事業）又は

届出（一部の無料職業紹介事業）が必要となる。職業紹介事業については、平成15年の安定法改正により、民間事業者や地方公共団体による参入規制が緩和され、21年度における全国の有料職業紹介事業所数は17,823事業所（対前年度比0.7%増）、無料職業紹介事業所数（国及び地方公共団体によるものを除く。）は701事業所（対前年度比3.2%増）、地方公共団体による無料職業紹介事業所数は142団体（40都道府県1区58市38町4村1組合）の284事業所（対前年度比25.1%増）となっており、近年は増加傾向で推移している。

(2) 安定所と安定所以外の職業紹介事業の利用状況

厚生労働省の平成21年度雇用動向調査によると、入職経路（注10）で最も多いものは広告（注11）の利用で31.6%、以下、縁故・出向の26.8%、安定所利用の22.2%、その他（商工会議所、地方公共団体の広報、地方公共団体の職業紹介等）の12.5%、民営職業紹介所利用の2.1%などの順となっており、安定所を利用して就職する者は全体の2割強に過ぎない。

また、中小零細企業ほど安定所経由で採用する従業員の割合が大きく、反対に大企業ほど新聞・雑誌・チラシ・インターネット等の広告経由で採用する従業員の割合が大きい。

（注10）事業所が新たに採用した常用労働者が、当該事業所に入職（就職）する際によった経路。

（注11）広告：新聞、雑誌（求人情報誌を含む。）、チラシ、はり紙、折込広告、テレビ・ラジオなどの募集広告やインターネット・パソコン通信上の求人情報を指す。

(3) 民間の求人情報提供事業者に対する都道府県労働局及び安定所の指導

入職経路で最も多く占めるものは広告の利用であるが、こうした求人情報の提供を業とする民間事業者は、安定法第42条により、「当該募集に係る従事すべき業務の内容等を明示するに当たっては、当該募集に応じようとする労働者に誤解を生じさせることのないように平易な表現を用いる等その的確な表示に努めなければならない」とされている。

また、求人広告等の掲載の依頼主である求人者及び職業紹介事業者については、安定法第5条の3（労働条件等の明示）、雇用対策法（昭和41年法律第132号。以下「対策法」という。）第10条（募集及び採用における年齢にかかわらず均等な機会の確保）、同法第14条（求人者に対する指導）等の規定が適用され、都道府県労働局（以下「労働局」という。）及び安定所が必要な指導を行うこととされている。

なお、虚偽の広告をなし、又は虚偽の条件を呈示して、職業紹介、労働者の募集若しくは労働者の供給を行った者等については、安定法第65条第8号により、6月以下の懲役又は30万円以下の罰金を課すこととされている。

さらに、厚生労働省は、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観点から、求人情報誌等の求人広告掲載内容のチェックなどを内容とする、求人情報提供事業指導援助事業を実施している。

4 調査対象安定所における職業紹介等

(1) 求人・求職者の動向、就職率、充足率等

今回、当省において、11労働局（北海道、宮城、東京、埼玉、長野、愛知、大阪、広島、香川、福岡及び沖縄。以下「調査対象労働局」という。）及びこれら管内の31安定所（札幌、千歳、室蘭、仙台、塩釜、気仙沼、飯田橋、足立、三鷹、川口、大宮、川越、長野、松本、名古屋中、豊橋、刈谷、梅田、堺、茨木、広島東、福山、可部、高松、丸亀、観音寺、福岡東、大牟田、久留米、那覇及び沖縄。以下「調査対象安定所」という。）を対象に平成22年度の職業紹介状況（パートタイムを含む常用雇用）を調査したところ、次表のような状況である。

表 調査対象安定所における職業紹介状況（平成22年度）

区分	調査対象安定所全体	安定所別	
		最多(最高)	最少(最低)
新規求人数	945,201人 (全国計に占める割合 14.8%)	141,375人 (飯田橋安定所)	3,956人 (気仙沼安定所)
有効求人数	2,421,311人 (同 15.0%)	—	—
新規求職申込件数	845,596件 (同 11.3%)	61,390件 (仙台安定所)	5,001件 (気仙沼安定所)
有効求職者数	3,725,518人 (同 11.8%)	—	—
有効求人倍率	0.65倍 (全国平均 0.51倍)	2.54倍 (飯田橋安定所)	0.27倍 (可部安定所)
就職件数	181,098件 (全国計に占める割合 9.4%)	—	—
充足数	255,661件 (同 13.3%)	—	—
就職率	21.4% (同 25.6%)	37.8% (観音寺安定所)	11.5% (那覇安定所)
充足率	27.0% (同 30.0%)	44.2% (大牟田安定所)	18.2% (三鷹安定所)

また、厚生労働省は、毎年度、各労働局及び安定所ごとに目標値を設定し、PDCAサイクルによる管理を行うものとして、各労働局及び安定所ごとの地方計画策定項目を指定している。

平成22年度の調査対象労働局等における目標値として設定された就職率及び求人充足率の達成状況をみると、次表のとおり、就職率では5労働局18安定所が達成しているが、求人充足率では1労働局4安定所にとどまり、就職率及び求人充足率ともに達成できているものは3安定所（塩釜、刈谷、可部）となっている。

表 調査対象安定所における職業紹介に係る目標達成状況（平成22年度）

目標の項目	目標達成	目標達成せず
就職率 (参考: 全国目標 26%以上)	【労働局】 北海道・埼玉・長野・広島・香川 (計5労働局) 【安定所】 札幌・室蘭・塩釜・気仙沼・三鷹・大宮・川越・長野・松本・刈谷・広島東・福山・可部・丸亀・観音寺・福岡東・大牟田・久留米 (計18安定所)	【労働局】 宮城・東京・愛知・大阪・福岡・沖縄 (計6労働局) 【安定所】 千歳・仙台・飯田橋・足立・川口・名古屋中・豊橋・梅田・堺・茨木・高松・那覇・沖縄 (計13安定所)
求人充足率 (同 31%以上)	【労働局】 東京 (計1労働局) 【安定所】 塩釜・飯田橋・刈谷・可部 (計4安定所)	【労働局】 北海道・宮城・埼玉・長野・愛知・大阪・広島・香川・福岡・沖縄 (計10労働局) 【安定所】 札幌・千歳・室蘭・仙台・気仙沼・足立・三鷹・川口・大宮・川越・長野・松本・名古屋中・豊橋・梅田・堺・茨木・広島東・福山・高松・丸亀・観音寺・福岡東・大牟田・久留米・那覇・沖縄 (計27安定所)

(2) 調査対象安定所の職業紹介業務の実施体制

厚生労働省は、行政改革の流れの中で、業務の効率化に取り組むとともに、安定所の再編整理を進めている。定員が削減されるとともに、安定所について再編整理を積極的に進めることとされており、近年、安定所の体制について見直しを図ってきている。

安定所は、平成23年8月現在、全国に545か所（本所437か所、出張所95か所、分室13か所）設置されているが、一方で安定所の再編により統廃合の対象となる安定所が所在する地方公共団体については、地方公共団体の希望に基づき「ふるさとハローワーク（市町村連携型）」（注13）を設置しており、23年7月現在、全国に127か所設置されている。

（注12） 職業安定組織については、国の各地理的領域について十分な数であって労使にとって便利な位置にある地区職業安定機関の網状組織（ネットワーク）から成る旨、国際労働機関（ILO）第88号条約第3条に規定。

（注13） 国と地方公共団体が共同で地域の実情に応じた雇用対策を積極的に実施するため、ハローワークの職業紹介機能と都道府県等が講ずる就業支援施策とを共同で提供する拠点として「ふるさとハローワーク」を整備する事業であり、都道府県等連携型と市町村連携型の2類型がある。

また、職員の定員が年々減少する中、職業相談等の窓口業務や求人開拓業務を担う職員として非常勤の相談員（注14）を増員し、各労働局及び各安定所に配置している。

（注14） 相談員には、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り、職務内容や委嘱要件等はそれぞれの設置要綱・要領等に規定されている。

特に、平成20年度から21年度にかけては、リーマンショック以降の雇用情勢の悪化に伴い、求職者の急増による窓口の混雑緩和に対応するための職業相談員を1,357人増員するとともに、求人の急減による総量確保に対応するための求人開拓推進員を1,215人増員するなど、相談員全体で約6,000人を増員している。このため、平成22年度では職業紹介業務に従事する職員等のうち正規職員5,748人に対し相談員は13,386人と2倍強の規模となっている。

調査対象安定所における平成22年度の職業紹介業務の体制（求人部門及び職業相談

(紹介)部門)をみると、常勤職員及び各種相談員を合わせた人数が最も大きい安定所は仙台安定所と名古屋中安定所の266人、最も小さい安定所は気仙沼安定所の12人となっている。

さらに、求人部門及び職業相談(紹介)部門別の業務量(22年度)をそれぞれの部門に配置されている職員(各種相談員を含む)1人当たりで比較すると、①求人部門の1人当たり新規求人数で3.6倍(室蘭安定所913人/人から梅田安定所3,300人/人)、同じく雇用保険適用事業所数で4.4倍(室蘭安定所231所/人から梅田安定所1,020所/人)、②職業相談(紹介)部門の1人当たり新規求職者数で2.6倍(仙台安定所306人/人から川口安定所804人/人)、同じく職業紹介件数で4.2倍(沖縄安定所449件/人から茨木安定所1,867件/人)の差が生じている。

5 東日本大震災被災者に係る職業紹介の取扱い

厚生労働省は、東日本大震災の発生を受け、被災者に対する雇用に関する支援を講じるため、「東日本大震災被災者に係る職業紹介の留意事項」(平成23年4月5日付け職首発0405第1号職業安定局首席職業指導官通知別添。以下「紹介留意事項通知」という。)を定め、労働局に対して徹底を図るよう通知している。

この紹介留意事項通知では、特に、現在の本人の状況(現在の住所・居所、離職等の状況)及び求職希望条件(希望勤務地、遠隔地就職の場合の条件、住居確保の必要性)の確認を行うとともに、丁寧な職業相談を行うこととされている。また、確認された内容については、求職申込書(求職票)の所定欄に付記するか、ハローワークシステムの求職管理情報(注15)に記録することとされている。

また、紹介留意事項通知では、被災者である求職者に係る広域職業紹介(後述第2-1-(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」参照)の留意事項も定めており、i)被災地域の安定所において、被災地域以外の地域の求人を検索し職業紹介を行う、ii)被災者である求職者の雇入れについて優先的な取扱いあるいは一定の配慮を行う意向のある求人について、被災地域以外の安定所が被災地域の安定所に対して充足依頼を行う等の広域的な職業紹介を積極的に実施することとされている。

同通知は、被災地及び被災地の近隣地域ではない地域において避難や住居移転をした被災者が求職申込みを行う場合や、被災者を優先的に雇入れようとする求人申込みが行われる場合も想定するなど、安定所の全国ネットワークを生かした広域的な対応を求めるものとなっている。

このように、被災者に対する職業紹介の実施に当たっても、求職ニーズの把握を始めとした基本業務の徹底や労働市場に関する情報提供、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かつ効果的に進めることが重要となっている。

(注15) 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。

第2 行政評価・監視結果

1 安定所における適格紹介の積極的な実施

(1) 求人・求職者の適格紹介のための基本業務の徹底

【制度の概要】

ア 職業紹介における基本業務についての指導

安定所は、安定法に基づき、求職者に対し、迅速に、その能力に適合する職業に就くことをあっせんするため、及び求人者に対し、その必要とする労働力を充足するために、無料の職業紹介事業を行うこととされている（安定法第5条第3号）。

また、厚生労働省は、安定所における職業紹介関係業務を紹介要領により定めており、紹介要領では、安定所がこれらの職業紹介業務を適切に実施していくために必要な事項として、「求職者のニーズに応じたサービス提供」を掲げており（紹介要領第1部-第1-2-(2)）、このために必要な支援として、i) 求職者のニーズの特定と専門的な相談・援助、ii) 求人情報提供の2点を挙げている。

さらに、紹介要領において、安定所の職業紹介機能を強化するためには、求職者に対する支援を充実するだけでなく、一方の当事者である求人側への働きかけを強め、求人条件の向上・緩和を促して、安定所に申込みをしている求職者が応募・就職できるような、労働市場の実情に適合する求人内容・条件となるよう、また、求人内容の正確性・明確性が確保されるよう支援・指導を実施することとされている。

厚生労働省は、安定所を巡る環境は非常に厳しいとした上で、安定所が公的な機関として、今後も全国的なセーフティネットとしての役割や職業紹介と雇用対策の一体的な推進等、その役割を果たしていくためには、求人と求職者の適格紹介に更に努める等、質の高いサービス提供のための不断の努力が求められるとしている。

総務省東北管区行政評価局、山形行政評価事務所及び福島行政評価事務所は、平成17年度に管内の労働局及び安定所を対象に「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」を実施し、求人票に表示されている労働時間が労働基準法（昭和22年法律第49号）に抵触する表示となっているものや求人票の内容に正確性を欠くものがみられたことから、平成18年3月28日に関係労働局に対して、求人内容の正確性・明確性の確保・徹底等の改善を図るよう指摘している。

これを踏まえ、厚生労働省は、労働局に対し「求人内容の確認等の徹底について」（平成18年4月20日付け職業安定局首席職業指導官通達。以下「求人内容確認徹底通知」という。）を発出し、求人内容の正確性・明確性の確保を徹底するよう、労働局・安定所に指導している。

また、その後、厚生労働省は、実際に安定所における職業紹介業務の実施状況を確認し、職業紹介の原則である、i) 適格紹介の実現、ii) 安定所が主体となって行う計画的職業紹介の推進、iii) 雇用保険受給者の早期再就職の実現等のための取組に関して、必ずしも十分でないものがみられたとして、労働局に対し、「職業紹介業務における基本業務の徹

底について」（平成 18 年 12 月 4 日付け職首発第 1204001 号職業安定局首席職業指導官通達。以下「基本業務徹底通知」という。）を發出している。

この基本業務徹底通知では、安定所における適格紹介の実現等のための取組が不十分となっている原因として、紹介要領で求められている、i) 求人内容の正確性・明確性の確保、ii) 求職票の完全記入、iii) 求人・求職管理情報又は求人票、求職票の裏書きの的確な記録、iv) 求人部門と紹介部門の連携等、基本的な業務がおろそかになっている点を指摘しており、次の 7 項目の基本業務について、各安定所における実施状況の確認及び問題点があった場合の具体的な改善策の検討・実施を指示している。

〔基本業務徹底通知で確認・改善策の実施が指示された職業紹介における基本業務〕

- ① 的確な求職受理
- ② 求人内容の正確性・明確性の確保
- ③ 求人・求職管理情報の記録（求人票、求職票の裏書き）
- ④ あっせんサービスと支援サービスの提供の一貫性を持った判断
- ⑤ 紹介部門における求人の把握
- ⑥ 求人部門と紹介部門の連携
- ⑦ 雇用保険受給者の再就職支援

イ 求職受理時における求職者ニーズの把握

安定所における求職受理については、紹介要領においては、求職者本人の希望条件、職業適性、職業能力等を的確に把握することが必要であり、こうした状況を把握し、今後の求職活動について説明を行う等の職業相談が同時に行われるガイダンス的機能も有していることが多いとされている（紹介要領第 2 部-第 1-2-(2)-イ）。

求職受理は、求職者が求職申込書へ必要事項を記載し、これを安定所に提出することによって行われるが、紹介要領では、提出された求職申込書に未記入欄又は不備な内容があっても、原則として、書き直しを求めることなく、職員が聴取しながら補足記入又は訂正することとされているほか、求職者に対して未記入欄又は不備な内容について聴取した際に抵抗感を示す場合は、無理に聴取することはせずに、次回以降の職業相談の中で必要に応じて改めて聴取することとされている。

また、求職受理に当たっては、求職者の希望やこれまでの職業経験などに基づき、安定所が求職者の「適職」を判断し、記録することとされており、適職については、あっせんを予定する職業として職員が判断し、求職者の同意を得られた職業名及び職業分類番号を記入することとされている。

基本業務徹底通知では、厚生労働本省が確認した求職票の中には、「経験した仕事」欄の「仕事の詳しい内容」欄、「免許・資格」欄や「履修科目」欄が空欄のまま等で職業能力が詳細に把握されていない等の問題がみられたとして、i) 「就職についての希望」欄及び「最終の職業」欄の各欄が的確に記載され、求職者のニーズが十分に把握されているか、ii) 「経験した仕事」欄の「仕事の詳しい内容」欄、「免許・資格」欄や「履修科目」

欄が的確に記入され、求職者の職業適性、職業能力が十分に把握されているか等について確認することとされている。

ウ 求人票の正確性・明確性等の確保

(7) 求人票の正確性・明確性の確保

紹介要領において、労働市場は、求職者と求人者の双方が安定所を媒介に、求職者は自らの適性や能力に合った仕事を、求人者は事業に必要な人材の確保を求めているものであるとし、安定所の職業紹介機能を強化するためには、求職者に対する支援を充実するだけでなく、一方の当事者である求人側への働きかけを強め、安定所に登録している求職者が応募・就職できるような労働市場の実情に適合する求人の内容・条件となるよう、支援・指導を実施することが、求職者の就職と求人者の充足という目的を達成するために必要とされている。そのため、求人受理時には、求人票の表面に表示される項目の内容を正確かつ詳細なものとするとともに、ハローワークシステム上の求人管理情報(注1)に職業相談・職業紹介に役立つ情報を入力して、安定所間での情報の共有化を図り、求職者の就職と求人者の充足という目的の達成を図ることが必要であるとされている。

紹介要領においては、求人票の正確性を確保するために、具体的に次のような対応を行うこととしている(紹介要領第3部-第1-4-(1)-ア)。

- ① あらゆる機会を捉えて、求人者に対し労働条件明示の原則に基づき正確な内容で申し込むべきことについての周知徹底を図る。
- ② 求人申込書の内容が虚偽又は誇大なものとならず、正確性が確保されるよう、各項目について求人者との間で確認を行い、特に、仕事の内容、賃金、就業時間、休日、時間外労働、就業場所等の項目について事実と異なる記載がないか慎重に確認する。
- ③ 過去において実際の労働条件と異なる求人の申込みがあった事業所については、慎重に確認を行う。
- ④ 求人申込書に記載されている求人条件が、地域の労働市場の実情に比べて著しく好条件であるような場合は、その内容の正確性について慎重に確認を行う。
- ⑤ 初めて安定所に求人申込みを行う求人者については、「会社の特長」、「事業内容」、「加入保険等」の基礎的な情報について詳細に聴取するとともに、必要に応じ求人事業所の実地訪問等により、より正確な実態確認と求人票等の内容の補完に努める。

(注1) 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。

また、基本業務徹底通知では、求人票の中には、「会社の特長」、「年間休日数」欄等が空白のもの、「毎月の賃金」欄の内容が不適切なもの、「仕事の内容」欄の表記に専門用語を使用しているもの、「学歴」欄、「必要な経験等」欄及び「必要な免許・資格」欄が空白のままそれぞれ「不問」の表記もなく、求人者の人材ニーズ(職業能力、職業経験等)が分からないもの等の問題がみられたことから、充足率向上のため、求人申込書の完全記入、関係法令に違反していないことはもとより、求職者に分かりやすく、充

足しやすい求人となっていることが必要であるとして、安定所が、求人票に空欄となっている欄はないか、賃金、労働時間、休日、有給休暇の付与等が法令に違反せず、的確に記入されているか等を確認し、求人内容の正確性・明確性を確保することとされている。

(イ) 求人票の求人内容の適法性の確認

紹介要領においては、求人申込みの内容、特に賃金、労働時間等の労働条件、その他の求人条件等が関係法令（労働基準法、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）、児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号）、最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号）、厚生年金保険法（昭和 29 年法律第 115 号）、雇用保険法（昭和 49 年法律第 116 号）等）に違反していないか、確認を行う必要があるとされており、法令の規定に抵触するものについては、是正指導を行うこととされている。

a 最低賃金額の確保

最低賃金法第 4 条では、使用者は、最低賃金の適用を受ける労働者に対し、その最低賃金額以上の賃金を支払わなければならないとされている。

b 雇用保険等への加入の明示

安定法及び同法施行規則において、求人者は、求人者の申込みに当たり、安定所に求職者が従事すべき業務の内容及び賃金、労働時間その他の労働条件を明示しなければならないとされており、明示することが求められている労働条件の一つとして、健康保険法（大正 11 年法律第 70 号）による健康保険、厚生年金保険法による厚生年金、労働者災害補償保険法（昭和 22 年法律第 50 号）による労働者災害補償保険及び雇用保険法による雇用保険の適用に関する事項が定められている。

また、紹介要領では、「加入保険等」について、パートタイム労働者、有期雇用による非正規労働者又は派遣労働者などを雇入れようとする場合などには、その労働条件等によって適用関係が異なる場合があるため、求人受理に当たっては、雇入れようとする労働者に対する加入保険の実際の適用状況を聴取し、それが事業所台帳の登録内容と異なる場合には求人申込書の「加入保険等」欄及び「定年等」欄にその内容についての記入を求めることとされている（紹介要領第 3 部-第 1-4-(1)-イ-(ウ)）。さらに、紹介要領では、労働保険・社会保険の適用対象事業所であって、必要な手続をとっていない場合は、事業者に対して是正指導を行うこととされている（紹介要領第 3 部-第 1-4-(2)-ア）。

c 年齢による差別の禁止

平成 19 年 10 月の対策法改正により、対策法第 10 条では、事業主は労働者の募集及び採用について、年齢に関わりなく均等な機会を与えなければならないとされ、年齢制限の禁止が義務化されるとともに、雇用対策法施行規則（昭和 41 年労働省令第

23号)において、次表のとおり、年齢制限禁止の例外となる場合が規定されている。

表 年齢制限禁止の例外となる場合（雇用対策法施行規則第1条の3第1項）

例外事由	例外の内容
1号	定年年齢を上限として、当該上限年齢未満の労働者を期間の定めのない労働契約の対象として募集・採用する場合
2号	労働基準法等法令の規定により、特定の年齢層の就労が禁止・制限されている業務について、規定に沿った年齢制限が設けられている場合
3号イ (注2)	長期勤続によるキャリア形成を図る観点から、若年者等を期間の定めのない労働契約の対象として募集・採用する場合
3号ロ	技能・ノウハウの継承の観点から、特定の職種において労働者数が相当程度少ない特定の年齢層に限定し、かつ、期間の定めのない労働契約の対象として募集・採用する場合
3号ハ	芸術・芸能の分野における表現の真実性等の要請がある場合
3号ニ	60歳以上の高齢者または特定の年齢層の雇用を促進する施策（国の施策を活用しようとする場合に限る）の対象となる者に限定して募集・採用する場合

(注2)「例外事由3号イ」については、

- ・ 新卒者などを一括採用し長期間雇用継続するなかで、自社内でのキャリア形成を図り、定年やその後の継続雇用を経て退職するという雇用慣行との調和を図るため設けられた例外事由。
- ・ また、新卒一括採用という雇用慣行のなかで、雇用情勢の悪化に伴い、特に就職の厳しい時期に正社員になれなかった年長フリーターやニートの増加といった、近年の若者をめぐる雇用問題に配慮して設けられた例外事由。
- ・ このため、①対象者の職業経験について不問とすること②新卒者以外の者について、新卒者と同等の処遇にすることを要件として、例外的に上限年齢を定めることが認められるものである。

また、安定所は、求人申込書の受理に際し、求人者が年齢制限を希望した場合には、対策法等の趣旨の理解を促しつつ、年齢制限の理由について説明を求め、年齢制限が認められる場合には、求人票に年齢制限例外事由（該当する雇用対策法施行規則第1条の3の号番号）を記載させることとしている。

さらに、紹介要領では、事業主が労働者の年齢を理由として当該労働者を排除せずに職務に適合する労働者を雇入れ、かつ、労働者がその有する能力を有効に発揮することができる職業を選択することが容易になるよう、求人における労働者の適性、能力、経験、技能等の程度その他労働者が応募するに当たり必要とされる事項をできる限り明示することとされている。

d 性別による差別の禁止

雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和47年法律第113号。以下「均等法」という。）第5条では、労働者の募集及び採用に当たっての性別による差別を禁じている。

紹介要領においても、安定所に男女別求人が申し込まれた場合は、適用除外職種等を除き、求人者に対して、均等法の規定及びどのような機関を経由する場合でも男女

別求人できないこと等を説明した上で、職務内容、求人者が求める適性・能力、職場の特徴等を、求人票上の「仕事の内容」、「事業所・求人条件にかかる特記事項」、「学歴」、「必要な経験等」、「免許・資格」、「備考」欄等を活用して具体的かつ詳細に記入するよう指導することとしている。

エ 求人票の内容に法令違反がある場合及び求人票の内容と実際とが相違する場合の対応

(7) 求人票の内容に法令違反がある場合の対応

安定所は、安定法第5条の5に基づき、いかなる求人の申込みも受理しなければならない。ただし、その申込みの内容が法令に違反するとき、申込みの内容となる賃金、労働時間その他の労働条件が通常の労働条件と比べて著しく不相当であると認められるとき、又は求人者が安定所に対し労働条件の明示をしなないときは、その申込みを受理しないことができる。

また、紹介要領では、前述（ウ-イ）求人票の求人内容の適法性の確認）のとおり、求人申込みの内容、特に賃金、労働時間等の労働条件、その他の求人条件等について、それが関係法令の規定に抵触していないか確認を行い、該当するものがあつた場合は、是正指導を行うこととされている。

(イ) 求人票の内容と実際とが相違する場合の対応

紹介要領において、安定所は、職業紹介業務に係る求職者等からの苦情を迅速、適切に処理するための体制の整備及び改善向上に努める必要があるとされており、特に、安定所のサービスのうち苦情の集中するものがある場合には、その苦情の真の原因をよく検討し、改善に努めることとされている。

また、求職者から求人票の内容と面接時に聞いた内容が相違していた旨の申出がある等、求人内容と実際とが相違すると思われる事例が生じた場合には、求人者に対して、求人票の記載内容を再確認するとともに、必要に応じ、事業所を訪問すること等により実態の把握（事実確認）を行い、相違していることが確認された場合には、求人内容の是正又は求人者への指導による求人条件の実質的確保を図ることとされている。

なお、求人内容と実際とが相違することについて、求職者から、妥当であると判断できる苦情が寄せられ、その事実確認中の求人については、求人票の公開の中断、紹介保留措置（求人の紹介を保留する措置）をとることとされている。

ただし、これらに該当する求人であっても、この事実を証明する求職者が、そのプライバシーや今後の求職活動を考慮して、表立って求人者に苦情を申し立てることを拒否する場合には、本来紹介保留措置が適当であっても、求人者への理由等の説明ができないため、求人管理情報に状況の記録を行い、紹介時には求人者の動向に注意する等適切な措置を講ずることとされている。

オ 職業相談内容の記録

求職者の来所の度に担当する安定所の職員が変わる場合や、求職者の中には、複数の安定所を利用して求職活動を行う者もいることから、国の行う職業紹介として、全国の安定所において一貫した支援サービスを提供するためには、全国の安定所の職員間で、求職者支援に必要な情報が共有されることが必要不可欠である。紹介要領において、安定所は、求職管理情報を十分活用し、国として求職者支援を行うため、職業相談、職業紹介の終了後等には、その内容をハローワークシステムの求職管理情報に確実に記録し、把握された求職者の特性・求職希望条件や、安定所が行った職業相談の内容について、後日他の安定所職員が職業相談を行う場合等に、求職者から同じ事項の聴取を何度も行うことのないようにし、過去の職業相談の経緯・結果を踏まえたより綿密な職業相談が可能となるようにすることが必要であるとされている。

また、基本業務徹底通知においては、厚生労働本省が安定所において確認した求職管理情報の中には、「相談」の表示のみで具体的な相談内容の記載がなく（注3）、求職者に求人を紹介したものの採用に至らなかったものが20回から30回続きながら、安定所として必要な支援サービスを提供できず、長期失業状態に陥っている、あるいは、安定所の相談窓口への来所が遠のく結果となっている事例がみられたことから、求職管理情報を的確に記録し、職業紹介に有効活用するため、求職管理情報の的確な記載がなされているか確認することとされている。

なお、同通知では、求職管理情報のみならず、求人管理情報についても、紹介記録のみで、事業所に関する情報がほとんど記載されていない状況がみられたことから、求人管理情報の記録についても、的確な記載がなされているか確認することとされている。

（注3） 職業相談時に求職者から聴取した相談内容は、ハローワークシステムに記録することができるようになっているが、相談内容を記録しなかった場合、求職管理情報には相談日だけが記録される仕組みとなっている（例：「23.10.03 相談」）。

カ 採否結果の確認及び不採用理由の把握

求人者は、職業安定法施行規則第4条の2第4項に基づき、安定所から求職者の紹介を受けたときは、当該安定所にその者を採用したかどうか、及び採用しないときはその理由を速やかに通知することとされている。

紹介要領においては、採否確認は、求人者から安定所に「選考結果通知」を郵送により返送させることによって行うことを原則としているが、ファクシミリによる返送や、職員からの電話、訪問、郵便又はファクシミリによる照会、求職者からの通知によって確認しても差し支えないとされている。

また、紹介要領では、確認された採否結果については、必ずハローワークシステムに入力するとともに、不採用の詳細な理由等が把握できた場合には、求人管理情報又は求職管理情報のいずれかの「紹介状況」欄にその内容を記録し、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。

採否結果は、ハローワークシステムに、「採用」又は「不採用」の区分（「採」又は「否」）と、採用に至らなかった場合には、①「試験又は面接の結果当方で採用しなかった」、②

「試験又は面接の結果本人が断った」、③「採用しようとしたが本人が断った」、④「本人から応募辞退の連絡があった」、⑤「本人から連絡がない」の5区分から選択し、記録することとなっている。

また、不採用の場合において、その不採用理由を把握できた場合には、①「業務内容があわない」、②「技能・経験・知識の不足」、③「賃金がおりにあわない」、④「始業、就業、残業時間があわない」、⑤「その他」の5区分から選択し、記録することとなっている。

なお、紹介後、紹介の翌月末までに採否が入力されない場合は、ハローワークシステムにおいて自動的に不採用として処理され、不採用理由は記録されない。

キ 求人情報・求職者情報に関するチェックシステム

(7) 安定所によるチェック

紹介要領において、安定所は、求人受りに際しては、求人申込書を単に受け取るだけでなく、求人条件自体の修正・変更に至らないまでも、求人者に対して、求人内容の表示の正確性・明確性の確保を図るために、確認・補足聴取・助言等を行うことが重要とされているほか、申し込まれた求人を受りに当たって、求人条件に法令違反等があれば是正指導を行うこととされている。また、求職受りに当たっても、求職申込みの内容が、法令に違反する場合又は公共の福祉に反する場合には、求職者にその旨を説明して申込みの内容を変更するよう助言指導するほか、その求職者の能力に適合する職業に就くよう適切な助言を行うこととされている。

求人情報及び求職者情報については、安定所における求人申込み又は求職申込みの受りに、日常的に職員が必要なチェックを実施する仕組みとなっており、安定所の中には、窓口職員が受け付けた内容を統括職業指導官、次長及び所長等がチェックすることとしているものもみられる。また、厚生労働省は、求人内容確認徹底通知において、求人受りに時の確認事項の漏れを防ぐためのチェックリスト等を作成するなどによって、確認の徹底を図るよう指導している。

(イ) 労働局、厚生労働本省によるチェック

求人情報及び求職者情報の作成・管理は、直接の窓口となる安定所の業務であるため、労働局及び厚生労働本省が直接かつ日常的にチェックする仕組みとはなっていないが、次のとおり、労働局にあつては業務点検、厚生労働本省にあつては業務視察・業務監査という形で、安定所における基本業務のチェック及び必要な指導を実施している。

a 労働局における基本業務の点検

労働局は、年1回、「(基本業務) 総点検」等として、基本業務の点検を実施している。

労働局では、安定所職員等の人事異動や業務の繁忙によって不十分になることも多いことから、年度前半において基本業務が適切に行われているか点検し、年度後半の業務に反映させるという趣旨で毎年度実施することとしている。

b 厚生労働本省における業務監査

厚生労働本省は、職業安定局総務課首席職業指導官による随時又は定期的な視察、業務指導において、安定所における求職票、求人票の記載状況のチェックなどの基本業務の徹底のための確認・指導を実施している。

また、厚生労働本省の中央職業安定監察官は、毎年度、職業安定行政業務全般を対象とした「中央職業安定行政監察」を実施しており、その中でも、安定所の基本業務について確認・指導を実施している。

なお、中央職業安定行政監察は、個々の業務のあい路の原因究明や改善策の提示までは目的としておらず、労働局から、それらを報告させる方式となっている。

(ウ) ハローワークシステムのエラーチェック機能

ハローワークシステムには、求人申込書や求職申込書の内容、職業相談や職業紹介の実施状況、採否結果といった情報が日常的に入力されている。安定所の職業紹介業務を的確かつ効率的に実施する等のため、ハローワークシステムの入力項目の中には、入力が必要となっている項目に何も入力されずに空白のままとなっていないか（未入力チェック）、入力された情報は正確か（毎月の賃金にあり得ない金額（1,000円未満）が指定されていないか等）、入力された情報に論理的な矛盾はないか（1週間当たりの希望勤務日数に1から7以外の日数が指定されていないか等）等のチェック機能が備わっている項目がある。

例えば、求職申込書の記載項目の一つである「生年月日」欄は、ハローワークシステムへの登録に当たって必ず入力しなければならない項目（入力必須項目）となっており、入力しなければ登録を完了することができない仕組みとなっているため、職員が入力を失念するという事態は生じ得ない。

一方、同じく求職申込書の記載項目の一つである「希望収入」欄は、入力が任意の項目となっているため、仮に入力せずとも、求職申込みの登録処理を完了することができるものとなっている。

なお、ハローワークシステムによるチェックは、単純かつ機械的なチェックであるため、複雑な判断が必要となるチェックや入力ミスのチェック（求職申込書の内容と異なった情報が入力されていないか等）はできない。

【調査結果】

今回、当省が全国の437安定所（本所）から抽出調査した調査対象安定所（31安定所）において、平成22年6月1日から30日までの間に受理した求職申込みのうち、1安定所当たり30件計930件の求職者（以下「調査対象求職者」という。）を、また、同年9月1日から30日までの間に新たに申し込まれた求人（新規求人）15件及びそれ以前に申し込まれており、同年9月1日から30日までの間に、求人の有効期間が更新された求人（更新

求人) 30 件の 1 安定所当たり 45 件計 1,395 件の求人 (以下「調査対象求人」という。)を抽出し、安定所における基本業務の実施状況を調査したところ、次のとおり、依然として、基本業務が徹底されていない状況がみられた。

ア 求職受理時の求職者ニーズの的確な把握

(7) 安定所における求職者の希望要件の把握状況

安定所は、求職者が記載した求職申込書の内容をハローワークシステムに入力することとされており、求職申込書に未記入部分や不備があった場合は、職員が聴取しながら補足記入することとされている。

今回、調査対象求職者の求職票 (以下「調査対象求職票」という。)における求職者の希望要件 (希望する仕事、希望勤務地、希望収入) について、求職申込みのおおむね半年後 (平成 23 年 1 月ないし 2 月) の時点の把握・記録状況を調査したところ、930 件のうち 174 件については、次表のとおり、求職者の希望要件が的確に把握されていない状況がみられた。

表 求職者の希望要件の把握状況

項目	調査結果
「希望する仕事」が未把握	29安定所67件 (調査対象求職者930件の7.2%)
「希望勤務地」が未把握	29安定所117件 (同12.6%)
「希望収入」が未把握	7安定所11件 (同1.2%)

このように求職者の希望要件が未把握となっていることについて、調査対象安定所は次のような理由を挙げている。

- ・ 窓口が混んでおり長蛇の列ができている場合など、空欄のままにしておく場合がある。(名古屋中安定所)
- ・ 希望する仕事が決められない求職者には窓口の会話の中で適性を判断するなどして、できるだけ記入するようにはしているが、それでも希望が決められない求職者もいるので、とりあえず空白を埋めるというのも難しい。空白のまま、次回の相談時に先送りすることもある。(豊橋安定所)
- ・ できるだけ職員が聴取して空白を埋めるよう努めてはいるが、本人に希望等についてのイメージがない場合は難しい。初めて相談に来て希望する仕事の整理が付かない人などに対しては、次回相談に来る時までにある程度の方向性が出せるよう、適性診断を勧めることもある。(刈谷安定所)

(イ) 安定所における適職の把握状況

今回、調査対象求職票における求職者の適職について、求職申込みのおおむね半年後 (平成 23 年 1 月ないし 2 月) の時点の把握・記録状況を調査したところ、31 安定所 930 件のうち 21 安定所 52 件について、適職欄 (職業分類コードを入力) が空白となっているものや、適職欄に「他に分類されないその他の労務の職業」と記載 (職業分類コード

「809-99」又は「809-00」が入力)されているものがみられた。

また、次のとおり、安定所が記載する求職申込書の適職欄の内容が、実際の求職者の希望と異なっているものや、希望する仕事や適職を把握しないまま職業紹介を実施し、結果として採用に至っていない例がみられた。

〔事例〕 求職申込書の内容とハローワークシステムに入力された内容が相違している例

求職申込みに当たっては、求職者が記載した求職申込書を装置で読み取り、その内容をハローワークシステムに入力することで、求職票が作成される仕組みになっている。

求職申込書には、安定所が記載すべき項目もあるが、調査対象求職票の中には、求職申込書の「希望する仕事」欄が「運転手」と記載されているにもかかわらず、求職票の「適職」欄には「印刷物ラミネート加工作業員」と記載されており、実際の求職者の希望が反映されていないものがみられた。同安定所では、誤った職業分類番号を入力したことによって生じた可能性が高いとしている。

なお、本件求職者は、平成 22 年 6 月 1 日に求職申込みが再受理されてから約 2 か月後の 7 月 29 日に、求職票の「適職」欄の記載内容にかかわらず運転手の求人紹介が行われ、その結果、就職に至っている。(川口安定所)

安定所が適合する求職者を検索して紹介を行う計画的職業紹介を実施しようとする場合や求人側から適格者の紹介を安定所に求められる場合などには、適職欄が空白又は誤っていることにより、求職者の希望していない求人を紹介したり、速やかに求職者に適した求人を紹介できなかつたりすることとなり、適格紹介の機会を失したり、求職者の適職選択を損なうことになる。

〔事例〕 希望する仕事や適職を把握しないまま職業紹介を実施している例

安定所が求職者の希望する仕事及び適職を把握しないまま、業務経験のない業種の求人を 2 回連続で紹介し、いずれも不採用となっているものがみられた。

同安定所では、その理由として、当該求職者が管外（隣接県）での就職を強く希望していたことから、希望就業地を優先して紹介したことが考えられるとしているが、2 回目の紹介の相談時には、求職者の希望する仕事及び適職を把握し、入力すべきであったとしている。(仙台安定所)

上記(ア)及び(イ)のように、「希望する仕事」、「希望勤務地」、「希望収入」、「適職」などの項目の把握が不十分な場合、求職者が希望する求人を探したり、求職の条件に合致する求人を選び出したりすることが困難になり、安定所による適格紹介は実現できないことになる。

求職者ニーズの把握による求職票の完全記入は、適格紹介を実施するための大前提であり、安定所における職業紹介の基本業務であり、求職者ニーズの把握を含む基本業務の徹

底については、厚生労働本省による監査や当局調査において、累次指摘されているものの、依然として改善されていない状況にある。

イ 求人票の正確性・明確性の確保状況

安定所は、求人者に対して求人内容の適法性の確認、正確性・明確性の確保を始めとした指導・援助を行うこととされているが、今回、調査対象求人 1,395 件を調査したところ、次のとおり、適格紹介の前提となる求人内容の正確性及び明確性の確保が不十分な状況がみられた。

(7) 求人票の求人内容の適法性の確認が不十分となっているもの

a 最低賃金額を下回る賃金の求人票への表示

今回、調査対象安定所における求人不受理の実施状況を調査したところ、いずれの安定所においても、求人内容が法令に反するものとなっていないか確認を実施しているとされているが、次のとおり、求人票の賃金が最低賃金法に基づく最低賃金額を下回っているにもかかわらず受理及び公開されている状況がみられた。

これらの事例は、求人受理時の確認が不十分であったことに起因するもののほか、求人受理時には問題なかったが、その後の最低賃金額改定時に即座に確認が行われなかったことから、最低賃金額を下回ることになってしまうものの2種類のケースがある。後者の場合、毎年実施される最低賃金額改定に併せ、適時に賃金見直しを行うには、安定所の全ての有効求人を対象に一挙に行わなければならない、ハローワークシステム等を用いた自動的な確認の仕組みとするなど効率的な確認方法が必要である。

〔事例〕 求人票に記載された賃金が最低賃金額を下回っている例

紹介要領では、賃金については、求職者が仕事を選択する際に最も重視する項目の一つであり、その正確性が期待されるとともに、賃金支払い形態の多様化が見られることから、求人者に賃金形態を正確に選定させ、それぞれの賃金形態に合わせて、「毎月の賃金」欄に記載させることとしており、求人受理時における法令違反の有無の確認事項としても列挙されている。

調査対象求人における求人受理時（更新時を含む。以下同じ。）の下限賃金を調査したところ、31 安定所 1,395 件のうち 6 安定所 11 件の求人において、次のように、賃金が求人受理時の最低賃金額を下回っているものや、最低賃金額改定後も求人票の見直しが行われずに最低賃金額を下回る賃金のままとなっているものがみられた。（室蘭、足立、長野、堺、福山及び沖縄の各安定所）

① 堺安定所及び沖縄安定所において、求人票に記載された賃金が最低賃金額を下回っているものがそれぞれ 1 件みられた。

この2件の求人は、いずれも受理時点において最低賃金額を下回っている状況にあったが、未充足のまま失効したため、その後再受理（更新）されているが、

再受理の際にも賃金が見直されておらず、引き続き、最低賃金額を下回ったままの状態で開催されていたものである。

- ② 福山安定所において、調査対象求人 45 件のうち、求人票に記載された賃金が最低賃金額を下回っているものが 4 件みられた。

同安定所は、賃金については、求人受理時に確認し、最低賃金額を下回る場合は見直すよう指導することとしているが、今回、最低賃金額を下回っている求人がみられたことについて、賃金額が時給計算ではなく、月額計算（日給月給制）であったため見落とししたと思われること、また、最低賃金額改定後に紹介が 1 件もなく見落とししたことが原因としている。

当該求人 4 件のうち、2 件は求人受理時から既に最低賃金額を下回っていたものであるが、残り 2 件は、求人受理の段階では問題なかったものが、求人の有効期間中に最低賃金額が改定されたにもかかわらず、賃金の見直しが行われなかったために最低賃金額を下回ることとなったものである。

- ③ 堺安定所において、調査対象求人 45 件のうち、求人票に記載された賃金が最低賃金額を下回っているものが 3 件みられた。

なお、当該求人 3 件のうち 1 件は、前述①のとおり、求人受理時から既に最低賃金額を下回っていたものであるが、残り 2 件は、求人受理時には問題なかったものが、求人の有効期間中に最低賃金額が改定されたにもかかわらず、賃金の見直しが行われなかったために最低賃金額を下回ることとなったものである。

なお、厚生労働省大臣官房地方課が定期的実施する「都道府県労働局の行政事務簡素・合理化」において、「求人票入力の際、最低賃金法等関係法令の自動チェック機能を付けてほしい」（平成 21 年度）とする意見が出されており、また、調査対象労働局の中にも最低賃金額の自動チェック機能の導入は有意義とする意見が聞かれた。しかし、ハローワークシステムを管理・運営する同省職業安定局労働市場センター業務室では「自動チェック機能を有効なものとするには、システムが判断できるような情報をさらに追加し、記入項目も増やすことが必要となり、かえって入力時間を増やす可能性もあり得る」（「行政事務簡素・合理化要望」に対する検討結果）としており、職業紹介関係システムが新システムに移行した平成 23 年 4 月以降も、最低賃金額改定時に有効求人の賃金を自動的に確認する機能はない。

b 雇用保険等への加入の明示

今回、調査対象求人における保険の加入状況（「加入保険等」欄）を調査したところ、31 安定所 1,395 件の求人のうち 9 安定所 10 件の求人について、雇用保険又は社会保険が適用される求人であるにもかかわらず、雇用保険の加入が明示されていない求人（3 安定所 3 件）及び社会保険（健康保険・厚生年金）の加入が明示されていない求人（6 安定所 7 件）がみられた。

c 不適切な年齢制限の設定

今回、調査対象求人における年齢制限の状況について調査したところ、31 安定所 1,395 件の求人のうち 2 安定所 5 件の求人において、次のように、求職者に対して一定の実務経験や特殊な技能・資格を求めているにもかかわらず募集対象を若年者に制限する、年齢制限が妥当ではないと考えられる状況がみられた。

- ・ 求人業務の経験者を希望している又は経験者を優遇するとしているにもかかわらず、年齢制限（35 歳以下、40 歳以下等）をしているもの（川越安定所 1 件、丸亀安定所 4 件）

また、次のように、介護福祉士、看護師、美容師などの資格保有を条件としつつ、年齢制限（35 歳未満）をしている求人がみられた。もっとも、これらは、経験不問としている以上、対策法に反することにはならないが、特殊な技能・資格を必要とした上で必要以上に年齢制限を付す場合には応募可能な求職者の範囲を狭めることとなるため、可能な限り、年齢制限の緩和を図る方向で、求人者に指導する必要があるものと考えられる。

- ・ 電気工事士、溶接、フォークリフト、クレーン等の資格・免許の保有者を求めているにもかかわらず、年齢制限（30 歳以下、45 歳以下等）を設定しているもの（大宮安定所 1 件、丸亀安定所 3 件、観音寺安定所 2 件）
- ・ 医療事務、介護福祉士、看護師、助産師、美容師の資格保有者を求めているにもかかわらず、年齢制限（28 歳以下、45 歳以下等）を設定しているもの（仙台安定所 1 件、大宮安定所 1 件、川越安定所 3 件、松本安定所 1 件、丸亀安定所 2 件）

(イ) 求人条件が不明確となっているもの

紹介要領では、求人受理時における指導事項の一つとして、求人者の提示する労働条件等に幅がありすぎるために、求職者等がそれを求人選択のための情報として活用しにくかったり、誤解を生じたりすることのないよう、その水準、範囲等を可能な限り限定することとされている。

a 賃金の範囲

毎月支払われる賃金の範囲が著しく広い場合などは、真に上限額を支払う可能性があるのかといった点について、注意が必要であるとされている。

今回、調査対象求人における賃金を調査したところ、31 安定所 1,395 件のうち 8 安定所 17 件の求人において、次表のとおり、賃金の下限と上限の幅が 2 倍以上となっており、実際に適用される賃金の水準が求職者にとって分かりにくくなっている状況がみられた。（仙台、塩釜、大宮、川越、長野、松本、丸亀、観音寺の各安定所）

表 下限賃金と上限賃金の幅が2倍以上となっている例（抜粋）

安定所名	下限賃金	上限賃金	賃金の幅
丸亀	200,000円	400,000円	2.0倍
	180,000円	450,000円	2.5倍
	200,000円	400,000円	2.0倍
	140,000円	280,000円	2.0倍
大宮	250,000円	500,000円	2.0倍
	270,000円	570,000円	2.1倍
	185,000円	505,000円	2.7倍
川越	150,000円	300,000円	2.0倍
	133,500円	333,500円	2.5倍
	160,000円	400,000円	2.5倍

b 月平均労働日数及び年間休日数

求職者が適職選択をする上で重要な要素でもある、月の労働日数や年間の休日数については、求人条件として、求人票に明示することが必要とされている。

また、月平均の労働日数は、賃金の月額を日額や時給に換算する場合等に必要となり、例えば、時給で示される最低賃金額を月額・日額換算する際に必要となるものである。

今回、調査対象求人における月平均労働日数及び年間休日数の求人票上の明示の状況を調査したところ、31安定所1,395件のうち23安定所182件の求人において、次のとおり、月平均労働日数及び年間休日数が空欄となっているものや年間労働日数（月平均労働日数×12）と年間休日数の合計が365日以上となり、不正確な表示となっているものがみられた。

- ・ 月平均労働日数及び年間休日数が空欄（3安定所15件）
年間休日数が空欄（9安定所51件）
- ・ 年間労働日数と年間休日数を合計すると1年（365日）を超えるもの（22安定所96件）

〔主な例〕

- ◇ 月平均労働日数が22.0日（年間労働日数264日）、年間休日数が119日であり、合計が383日となっている。（仙台安定所）
- ◇ 月平均労働日数が23.0日（年間労働日数276日）、年間休日数が118日であり、合計が394日となっている。（川口安定所）
- ◇ 月平均労働日数が24.1日（年間労働日数289日）、年間休日数が124日であり、合計が413日となっている。（松本安定所）
- ・ 必要な年次有給休暇の明示がないもの（気仙沼安定所2件）

ウ 職業相談内容の記録の徹底

安定所は、職業相談の内容については、後日他の職員が職業相談を行う場合等において、過去の職業相談の経緯を踏まえたより綿密な職業相談が可能となるよう、また、求職者本

人から同じ事項の聴取を何度も行うことのないよう、ハローワークシステムの求職管理情報に確実に記録することとされている。

今回、調査対象求職者 930 人の求職管理情報における職業相談内容のハローワークシステムへの記録状況を調査したところ、延べ 10,682 件の相談記録のうち、7,589 件 (71.0%) の相談記録について、相談内容が記録されていない (相談内容の記録がなく、相談日のみが記録されている) 状況がみられた。相談内容が記録されていなかった 7,589 件の内訳をみると、職業紹介時の相談内容が記録されていないものが 5,053 件 (66.6%)、職業紹介時以外の相談で相談内容の記録がないものが 2,536 件 (33.4%) となっている。

このように、相談内容がシステムに記録されていないものがあることについて、調査対象安定所では、次のような理由を挙げている。

- ・ 求職管理情報に相談内容等の詳細な情報を記載する重要性は認識しているものの、その入力には相談と相談の合間に行うことになるが、次の相談者がいるため、入力に時間を割いて待たせるわけにはいかない。(川越安定所)
- ・ 相談内容等を入力して情報を共有すべきことは認識している。簡素にでも入力するよう指示しており、特記事項があれば入力しているが、それでも十分に記載できていない。(名古屋中安定所)
- ・ 自所のみを利用する求職者については常に求職票裏面の内容 (手書きによるメモ) を確認しているため、必要最小限の入力で特に支障を感じていないが、他所利用者については求職票裏面に書かれた相談内容が確認できないことから同じ内容を確認する等、利用者サービスの観点からは不十分である。将来的には再求職時において統一的な記載を行うべきと認識しているが、窓口の混雑状況を勘案すると、記載内容の充実を図るためにはできるだけ記載内容を簡略化し、窓口の増設を含めた人的資源の確保等も必要である。(豊橋、刈谷安定所)
- ・ 窓口に来職者が来た際には迅速に過去の記録を確認しなければならず、職業相談記録については、簡潔明瞭に記載するよう指導を行っているが、簡潔に記載することが難しい場合や、中には記録すべき相談内容がない場合もある。(広島東安定所)

なお、ハローワークシステムには、求職申込受理時、求人申込受理時、求職相談時等の各処理段階において、未入力チェック (入力必須項目が空欄となっていないか) 等の機能が付加されているが、求職相談の入力に当たっては、相談内容の入力は必須となっていないため、特に入力をせずとも処理を進めることが可能となっている。

一方、調査対象安定所の中には、次のとおり、相談内容をハローワークシステムには記録していないものの、求職票の裏面等に相談内容を手書きで詳細に記録 (いわゆる「裏書き」) している例がみられた。

この例は、手書きの記録があるため、当該安定所内では、情報の共有が可能となる場合が多いと考えられるが、紙媒体への記録のみでは、当該安定所以外からその内容を確認することはできない。特に、安定所のネットワークを生かした広域的な職業紹介及び被災者に対する広域的な支援を実施することが必要な場合には、職業相談の内容については、管

轄安定所以外からも参照できるようにハローワークシステムへ入力することが求められる。

〔事例〕 相談内容をハローワークシステムではなく、求職票裏面等に記録している例

長野安定所では、調査対象とした求職管理情報上の職業相談 609 件（延べ数）のうち、相談内容がハローワークシステムに記録されていなかったものは 453 件に上っている。一方、職業相談 609 件のうち、相談内容がハローワークシステム（電子媒体）ではなく求職票の裏面等（紙媒体）に手書きで記録されているものは 455 件、相談内容が何ら記録されていなかったものは 152 件（25.0%）みられた。

同様に、松本安定所では、職業相談 318 件（延べ数）のうち、相談内容が同システムに記録されていなかったものは 196 件、相談内容が何ら記録されていなかったものは 73 件（23.0%）みられた。

上記の 2 安定所では、ハローワークシステムの求人管理情報上は単に相談日だけが記録されているものであっても、紙媒体に手書きで相談内容を記録している例が多い。

エ 求人内容と実際とが相違する場合等の的確な対応

(7) 求人内容である労働条件が不相当でないことの確認状況

安定所は、求人の申込みの内容となる賃金、労働時間その他の労働条件が通常の労働条件と比べて著しく不相当であると認められるとき、又は求人者が安定所に対し労働条件の明示をしないときは、その申込みを受理しないことができる。

しかし、次のとおり、労働条件が通常の労働条件と比べて著しく不相当であるかどうかについて確認を実施していないものがみられた。

（労働条件が通常の労働条件と比べて著しく不相当であるかどうかの確認が未実施となっているもの 11 安定所）

今回、調査対象安定所において、労働条件が通常の労働条件と比べて著しく不相当であるかどうかの確認を実施しているか調査したところ、実施が困難又は実施していないとしているものが 31 安定所中 11 安定所みられた。（札幌、千歳、室蘭、仙台、塩釜、大宮、豊橋、刈谷、広島東、那覇及び沖縄の各安定所）

実施が困難又は未実施となっていることについて、これらの安定所は次のような理由を挙げている。

- ・ 賃金等が他と比べて著しく低いような場合でも、法令に違反していなければ受理せざるを得ない。ただし、充足が難しいと思われる旨は伝えている。（豊橋安定所）
- ・ 事業所の状況にそれぞれ違いがあるので、他と比べて著しく不相当かどうかを判断するのは難しく、法令に違反していなければ求人受理を拒否するのは困難。（刈谷安定所）
- ・ 求人受理時の内容確認においては、法令違反の有無の確認が第一であり、法令違反とはならない労働条件については、助言の対象とすることがある程度である。具体的

に助言の対象とする労働条件について成文化した判断基準等は設けていないが、経験上、求人者の応募者が出にくいと感じた場合（例えば、経験者を希望しているのに賃金が低いもの、交通費が不支給となっているものなど）に助言を行うことにしている。

しかし、助言・指導をしたとしても、求人者は一定の理解を示すものの、在職者の賃金も引き上げることが必要であることなどから、改善に結び付く例は少ない。（広島東安定所）

- ・ 個々の求人者の労働条件が通常の労働条件と比べて著しく不相当かどうかを判断するのは難しく、また、最低賃金や法定労働時間等の法令事項を遵守している限り、どのような労働条件で求人を行うかは、原則として求人者の自由であるとして、求人受理の時点でこのような確認は行っていない。（那覇安定所）

(イ) 求人票の内容と実際とが相違する場合の対応

a 求人条件と実際の相違に関する苦情への対応

安定所は、職業紹介業務に係る求職者等からの苦情を迅速、適切に処理するための体制の整備及び改善向上に努める必要があるとされており、特に安定所のサービスのうち苦情の集中するものがある場合には、その苦情の真の原因をよく検討し、改善に努めることとされている。

求人条件と実際の相違に関する苦情を把握している 12 安定所の苦情の受付件数をみると、平成 19 年度は 117 件、20 年度は 193 件、21 年度は 391 件となっており、安定所によっては件数不明の年度もあるが、把握できた範囲においては、年々苦情が増えている状況がみられる。

このように、当該苦情の受付状況を集計・把握しているものは 12 安定所にとどまっており、残りの 19 安定所は、集計していない、苦情内容を分類していない等の理由により、集計・把握できていない状況となっている。

b 紹介保留、求人内容の適正化等の措置の徹底

安定所は、求人内容と実際が相違することについて、求職者から、妥当であると判断できる苦情が寄せられ、その事実確認中、あるいは、是正指導中の求人については、求人票の公開の中断、紹介保留措置をとることとされている。

今回、調査対象安定所における紹介保留措置の実施状況について調査したところ、次のとおり、安定所によって対応が区々となっている状況のほか、苦情申立人（求職者や労働者）保護の必要性や、罰則規定の未整備といった理由により、実効性のある紹介保留措置が実施できていないという意見がみられた。

このような状況がみられる背景には、求人条件と実態が相違していても法令違反がない限りは、求人者に対して実効性のある指導ができないという問題があるほか、適切な措置を実施するための判断基準が明確ではなく、対応が安定所任せとなっていることも原因の一つとなっているものと考えられる。紹介保留措置については、苦情申立人を保護する必要もあるため、一連のプロセスを慎重に進める必要があるものの、

求職者全体の保護の観点から、求人条件と実態の相違がある事業者に対する指導や紹介保留、求人公開中断等の措置を迅速にとることが重要となる。

(調査対象安定所における紹介保留措置の実施状況)

紹介要領では、「求職者から求人票の内容と面接時に聞いた内容が相違した旨の申し出がある等、求人内容と実態が相違すると思われる事例が生じた場合は、求人者に対して、求人票の記載内容を再確認するとともに、必要に応じ事業所訪問等により実態の把握（事実確認）を行い、相違していることが確認された場合は、求人内容の是正（または求人内容の明確化のための求人票への補足記入等）又は求人者への指導による求人条件の実質的確保を図る」とされているのみであり、具体的実施時期については明示されていない。

調査対象安定所における紹介保留措置の実施状況を調査したところ、次のように、安定所によって、その取組が区々となっている状況がみられた。

- ・ 求職者から求人内容と労働条件が相違するとの苦情があったものについては、求人者に電話等で事実関係を確認し、求人票の内容を実態に合ったものとするよう求人申込書の提出を指導するとともに、労働関係法令上違反が疑われる場合には、労働基準監督署を通して指導することとしている。（札幌、千歳及び室蘭の各安定所）
札幌及び室蘭の各安定所は、受理求人について実態と相違している可能性がある場合には、是正されるまで職業紹介を保留することとしている。なお、室蘭安定所では、苦情申立人から苦情を申し出たことを伏せてほしいとの要望があった場合には、次回の求人申込みの際に内容を確認することとしている。
- ・ また、千歳安定所では、受理求人について実態と相違している可能性がある場合には、是正されるまで求人公開を保留することとしている。
- ・ 苦情があった場合、即座に求人事業者に確認する場合と申立人のプライバシー保護のため一定の時間をおいて電話聴取又は事業所に訪問して確認する場合がある。賃金未払いなど、明確な法令違反のケースについては、紹介保留とすることとしている。（仙台安定所）
- ・ 電話で求人者に苦情内容を確認した上で、求人票の記載内容を変更している。悪質である場合は紹介保留とし、さらに、賃金滞納の場合は、労働基準監督署に連絡の上、求人公開を即座に中止する。（大宮安定所）
- ・ 苦情があった求人を全て紹介保留とすることはしない。保留とするのは、雇用ではなく請負や委託契約の仕事であるとの情報、賃金未払いや遅配の情報、法令違反の情報等が把握された場合のみであり、「仕事内容が違う」、「賃金が違う」等については、紹介時に注意を促すことができるよう、求人管理情報に「確認中」のコメントを入力し、直ちに紹介保留にはしないこととしている。（長野安定所）

(実効性のある紹介保留措置の実施が困難とする意見)

また、調査対象安定所の中には、次のように、現行制度下においては、実効性のあ

る紹介保留措置が困難であるとして、紹介保留措置を実施していない又は実施が困難であるとする意見がみられた。

- ・ 求人票は「前提の明示」に過ぎず、仮に、求人者が求人票の内容を守らなくても、何ら罰則もないため、強い指導をしにくい。罰則規定があれば、実際に使うかどうかは別としても、抑止力にもなり、指導もしやすい。求人票の法的位置付けを明確にする必要がある。(三鷹安定所)
- ・ 賃金未払い等の明らかな違反行為のある事業者に対しては紹介保留措置を実施するが、原則として求人は受け付けるものであるため、苦情があれば求人者に説明はしているものの、紹介保留や求人不受理などそれ以上の対応は困難である。(川口安定所)
- ・ 苦情の内容確認に当たっては、双方の言い分の違いや求職者が個人を特定されることを望まないことが多く、紹介保留措置は難しい。紹介保留措置を行う具体的な流れやその基準も明確にする必要がある。(松本安定所)

(ウ) 求人の年齢及び性別による制限に関する実態

事業主は、雇用に当たって年齢又は性別による制限を行うことが禁止されており、安定所においても、求人内容に年齢又は性別による制限（差別）が確認された場合は、求人者に対して指導を行うこととされている。

今回、調査対象求職者 930 件の求職管理情報を入手して調査したところ、次表のとおり、求人へ応募する際又は面接の際に、求人側から年齢又は性別についての希望が伝えられ、応募を断念又は不採用となったとしているケースが複数件みられた。

表 求人側から年齢又は性別についての希望が伝えられ、応募を断念又は不採用となった事例

事例	該当求職者
① 年齢不問とする求人へ応募する際に求人者から年齢の希望を伝えられ、応募を断念したとしている求職者	10安定所14人
② 職業紹介を受け、面接（書類選考）を受けたが、年齢を理由に不採用となった求職者	3安定所4人
③ 性別を理由に応募を断念したとしている求職者	10安定所19人
④ 性別を理由に不採用となったとしている求職者	3安定所5人

これらは、いずれも対策法又は均等法に違反するおそれがある事例であり、安定所は事実確認等を行う必要があるが、求職者が応募を断念した原因や求人側が不採用とした理由が年齢や性別によるものと断定することが困難な場合が多いものとみられる。求人者から年齢・性別に関する希望があった場合の対応について調査を実施したところ、次表のとおり、安定所によって様々な対応が取られている状況がみられた。

表 求人者から年齢・性別に関する希望があった場合の対応状況

対応	該当安定所
法の趣旨を説明して理解してもらう	22安定所
求職者に求人者の希望を伝える	14安定所
求人票にえん曲的な表現で求職者像を表出させる	13安定所
求人管理情報に記録する	6安定所

また、求職者においても、「年齢及び性別による制限をなくすよう指導を徹底すべきである」とする意見がある一方、「面接に行っても、希望する年齢に合わないといった話になることがあり、面接の前に書類選考すべき」、「今後は年齢的にだめというところは無駄なので避けたい」など、求職活動が無駄に終わるよりは、求人者の希望が分かれば、最初から応募したくないとの意見もみられた。

年齢及び性別による差別の禁止は、求職者保護の観点から徹底を図ることが重要であり、また、求人と求職とのミスマッチを避けるためには、求人者が求める求職者像を求職者に明示することが求められている。

オ 採否結果の確認及び不採用理由の把握状況

安定所は、確認された採否結果については、必ずハローワークシステムに入力するとともに、確認時に不採用理由等が把握できた場合には、求人管理情報又は求職管理情報のいずれかの「紹介状況」欄にその内容を記録し、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。

今回、調査対象求職者 930 人の求職管理情報について、採否結果（採用、不採用、本人辞退、採用後本人辞退、本人不参）の確認・記録状況を調査したところ、次のとおり、採否結果の確認が不十分なものとなっている状況がみられた。

（職業紹介後にどのような理由で不採用となったのか確認できない例）

職業紹介後、紹介の翌月末までに採否が入力されない場合は、自動的に理由区分不明の不採用扱いとして処理されることとなるため、どのような理由で不採用となったのか確認できず、その後の職業相談や職業紹介に役立てることができない。

今回、調査対象求職者 930 人のうち、紹介実績が 1 件以上ある求職者 31 安定所 775 人の延べ紹介件数 6,768 件における採否結果の把握状況を調査したところ、そのうち 14 安定所 53 人（延べ紹介件数 187 件）について、採否結果が把握されず、求職管理情報に一定期間採否結果が入力されなかったために自動的に不採用として処理された後、相当期間そのままになっている状況がみられた。

また、調査対象求人 1,395 求人のうち、紹介実績が 1 件以上ある 31 安定所 976 求人の延べ紹介件数 6,849 件における採否結果の把握状況を調査したところ、そのうち 24 安定所 151 求人（延べ紹介件数 300 件）について採否結果が把握されていない状況がみられた。

ちなみに、今回、調査対象安定所が自安定所で採用するため、自ら募集する職業相談員の求人管理情報を調査したところ、安定所の求人であるにもかかわらず、上記の例と同様

に、職員が採否を入力せずに自動的に不採用として処理されているものがみられた。(三鷹安定所)

採否結果の確認が未実施となっている点について、該当する安定所は次のとおり説明している。

- ・ 職業安定法施行規則第4条の2第4項に基づき、紹介を受けた求人者は採否結果及び不採用の場合の理由を安定所に報告することとされており、通常、安定所からの紹介状に添付された採否通知書で報告があるが、報告してこない求人者が多い。この場合、電話で確認を行っているが、より適当な応募者が他にいたため等、明確な理由がない場合や、担当者が覚えていない場合、採用担当者と接触できない場合など、不採用の理由を確認できないことがあり、回答がなければそれ以上の確認はしていない。(札幌安定所)
- ・ 求人者に理由を執拗に求めてもトラブルの原因となるため、回答がなければ、それ以上尋ねないようにしている。(千歳、室蘭安定所)
- ・ 採否結果が返送されない場合は、電話で確認するが、まれに連絡が付かないこともある。(川越安定所)
- ・ 求人者が不採用理由を記載しない。(足立、川口及び長野安定所)
- ・ 採否通知書が求人者から返送され、不採用の理由欄に記載がなくとも、それ以上は求人者に電話照会するなどしてまで追求はしていない。(名古屋中、豊橋安定所)
- ・ 原則、不採用理由を確認するとしているが、求人者によっては安定所が確認しようとしても不採用理由が求職者に伝わり、トラブルになることを恐れ、理由を言いたくないとする場合もある。そのような場合はやむを得ず不詳扱いになる。(広島東安定所)

(調査対象求職者及び求人者における不採用理由の把握状況)

今回、調査対象求職者 930 人のうち、不採用実績が 1 件以上ある 31 安定所の求職者 556 人について、延べ不採用件数 3,768 件における不採用理由の把握状況を調査したところ、不採用理由が「その他」として記録されているものが 31 安定所 1,054 件 (344 人) みられ、その後の職業相談や職業紹介に活用することができないものが多数みられた。

同様に、調査対象求人 1,395 求人のうち、不採用実績が 1 件以上ある 31 安定所 641 求人の延べ不採用件数 3,697 件について不採用理由の把握状況を調査したところ、「その他」として記録されているものが 31 安定所 1,098 件 (373 求人) みられたほか、不採用理由が不明となっているものが 31 安定所 1,055 件 (372 求人) みられた。

不採用理由が「その他」と記録されているものや不明なものが多い点について、該当する安定所は次のとおり説明している。

- ・ 採否自体は確認できるが、どのような理由で不採用としたかまでは尋ねられない場合があるのが実情である。(仙台安定所)
- ・ 不採用理由を確認しても、「書類選考の結果」、「他の人を採用した」等、なぜ不採用になったのかが不明確な回答が多い。(塩釜安定所)
- ・ 不採用理由が、求職者の人柄に関するものなど、書きにくいものについては求人者が記載してこないケースが多い。(長野安定所)

- ・ 採否通知書に記載されていないければ、電話をして把握することまではしておらず、そこまでする余裕もない。具体的な理由はシステムに入力できるものはしているが、求職者に情報開示することがふさわしくないものについては、求職票の裏面のみに記載するなどしている。(刈谷安定所)
- ・ 「その他」の場合の不採用理由は、「他にいい人がいたから」という理由がほとんどで、具体的な回答が得られることはほとんどない。採否通知書等で「その他」の具体的な不採用理由が明示されていないものについては、件数が多いということもあり、改めて電話等での理由の確認は行っていない。(那覇、沖縄安定所)

なお、調査対象安定所に対して、不採用理由の区分の見直しの必要性について調査したところ、「不採用理由の区分の見直しが検討課題であることは事実であるが、どのように見直すべきか分からない」、「選択肢が増えると求人者が選択に迷う可能性がある」、「現行の区分のままでよい」とする意見がある一方、次のとおり、見直しの余地があるとの意見もみられた。

- ・ 履歴書、職務経歴書等の提出書類に不備があったのかどうか記載する欄があれば、書類の作成指導に生かすことができる。(豊橋安定所)
- ・ 不採用が面接の結果なのか書類選考の結果なのかが分かるようにした方がよい。(刈谷安定所)
- ・ 「その他」について1～2行程度理由を書いてくれる求人者もいるが、中には「言動が社風に合わない」といった漠然とした書き方をしてくる求人者もいるため、例えば「その他」の中に選択肢を増やすなどして、具体的な理由を記入・把握できるよう工夫をしてもらいたい。(広島東安定所)
- ・ 不採用理由に「その他」が多くなることは事実であるため、不採用理由の区分の見直しの必要性はあるかもしれないが(那覇安定所)、区分の見直しを行うとすれば本省事項であり、ハローワークとして検討を行ったことはない。(那覇、沖縄安定所)

カ 求人情報・求職者情報に関するチェックの強化及び基本業務の徹底のための措置

(ア) 厚生労働本省による安定所の基本業務に係るチェック等の充実強化

厚生労働本省は、職業安定局総務課首席職業指導官による随時又は定期的な視察、業務指導と、中央職業安定監察官による毎年度の中央職業安定行政監察において、安定所の基本業務に係る実施状況の確認と指導を行っている。

このうち、首席職業指導官からは、基本業務徹底通知及び求人内容確認徹底通知のほか、「現下の雇用失業情勢を踏まえた職業紹介業務の推進について」(平成21年8月31日付け職首発0831第2号職業安定局首席職業指導官通知)、「現地視察を踏まえた業務の改善等を図るための要検討事項等の通知について」(平成21年11月11日付け職首発1111第2号職業安定局首席職業指導官通知)等が発出され、安定所に対して指導が行われているが、その内容は、次のように、基本業務が徹底されていないことの原因までは言及されておらず、改善方策としても「基本業務の徹底を図っていく」という内容にと

どまっている。

- ・ 一部の安定所において、求人票に表示されている労働時間が法定労働時間を超過するなど労働基準法に抵触する表示となっているものや、求人票の内容が正確性を欠くものが認められた。(求人内容確認徹底通知)
- ・ 本年度訪問した安定所の中には、職業紹介の原則である適格紹介の実現、安定所が主体となって行う計画的職業紹介の推進、雇用保険受給者の早期再就職の実現等のための取組が必ずしも十分でない安定所が見受けられた。(基本業務徹底通知)
- ・ 求職者と事業主の間で求人票記載の労働条件と面接時に提示された労働条件等が異なる等、募集・選考等に係るトラブルが非常に増えている。(「現下の雇用失業情勢を踏まえた職業紹介業務の推進について」)
- ・ 求職管理情報の相談記録をみると、「相談」のみで具体的な相談内容が未記載なものも散見される。(「現地視察を踏まえた業務の改善等を図るための要検討事項等の通知について」)

また、中央職業安定監察官は、平成 21 年度の中央職業安定行政監察において、福岡労働局等に対して採否確認が不徹底、相談記録のチェック・活用が不十分である安定所が見受けられるなど、各安定所における基本業務の取扱いにはバラツキがみられるので、更に基本業務の徹底を図り、求人・求職のマッチングを推進し、就職率の向上に努めること等の指摘をし、労働局から措置結果(改善策)を報告させているが、基本業務が徹底されない原因究明や改善策提示までは行われていない。

このように、厚生労働省の首席職業指導官による視察、業務指導及び中央職業安定監察官による中央職業安定行政監察では、求人票や求職票の完全記入の確認や求人・求職管理情報の記録については、i) 職員の異動によって業務の仕方が変わることで、ii) 求人票や求職票の完全記入がなされているか否かの判断は、安定所や労働局の点検者の判断によらなければならないもので、点検を毎年度実施することにより多様な観点からの点検指導が可能になることなど、点検と指導を継続していくことにより改善を図る必要があるとして、特段の予防・再発防止のための方策が示されていない状況となっている。

なお、安定所における求人・求職の申込みの受付や職業相談については、安定所職員のほか、非常勤職員である職業相談員等が実施しており、これらの相談員等による基本業務の徹底も重要である。

安定所が行う各種相談員の募集、選考、採用、配置等に関する業務は、厚生労働省の「職業安定行政関係の相談員に係る管理業務について」(平成 23 年 2 月 7 日付け職総発 0207 第 1 号職業安定局総務課長通知)及び各種相談員ごとに定められた設置要綱・要領等に規定されているが、必要な経験・資格等の採用条件については具体的に定められておらず、採用主体となる各安定所の判断に委ねられている。

調査対象安定所において、職業相談員(31件)、求人開拓推進員(30件)及び助成金

支給申請アドバイザー（14件）の計75件の採用事例に係る採用条件の設定状況をみると、各安定所においては、一般的に、各種相談員の職務内容等に応じて次の経験や免許資格の一つ又は複数を必要な採用条件としている。

- ① パソコン（エクセル、ワード）の操作経験、資格
- ② 社会経験、職務経験、接遇経験、事務経験
- ③ 対人業務（営業含む）・カウンセリング等相談業務の経験
- ④ 人事・労務、雇用管理関係業務の経験
- ⑤ 社会保険労務士、中小企業診断士
- ⑥ キャリアコンサルタント、産業カウンセラー
- ⑦ 普通自動車免許
- ⑧ その他

しかし、職業相談員等の具体の採用条件は、採用する安定所の判断に委ねられているため、中には、次のとおり、職務に必要な経験及び資格が明示されていない例などがみられた。

- ・ 職業相談員については、安定所窓口において、ハローワークシステムを活用した職業相談、職業紹介を行うこととなっており、求職票等を基にした面談の結果得られた求職者情報や相談記録内容をシステムに入力する作業が必須となるにもかかわらず、パソコン（ワープロソフト）の操作経験や資格を明確に求めているもの（3安定所）や人事・労務、対人業務など職務経験を求めているもの（7安定所）がある。
- ・ 求人開拓推進員については、要領のみならず実務上においても、商工・労働分野に識見を有する者や経歴から企業とのつながりや知識等を生かした求人開拓が期待できる者が求められているにもかかわらず、必要な資格や職務経験、対人業務等を明確に求めているもの（6安定所）がある。

一方、東京労働局においては、従前、管内安定所間で採用条件が区々となっていた反省を踏まえ、安定所において相談員を募集・採用する際には、公平性を確保する必要があるとして、平成23年2月に各安定所に対して23年度の各種相談員の募集に係る求人情報の提供に関する依頼を行い、求人票の記載内容（必要な免許・資格）を確認し、記載内容の統一化及び正確性を期している状況がみられた。

職業相談員等の採用に当たっては、接遇・応対能力も十分に考慮する必要があり、資格・経験について単に厳格な条件を付して募集することはしておらず、業務の適正な遂行のためには採用後の指導（研修）が重要な役割を果たしている。

(イ) ハローワークシステムのエラーチェック機能の強化等

安定所において、求人申込書又は求職申込書の内容をハローワークシステムに入力する際には、未入力チェックや論理的な矛盾の有無の一定のチェック等が行われる仕組みとなっている。

今回の調査において、把握漏れや入力漏れを指摘した項目の中には、次のとおり、新たなハローワークシステムが本格稼働した平成 23 年度以降においても、入力必須項目となっていないものや必要なチェック機能が導入されていない項目がある。

調査対象労働局からは、ハローワークシステムにおけるチェック機能を強化することによって、チェック漏れを防ぐことができるとの意見がみられたほか、厚生労働省大臣官房地方課が毎年度実施している「行政事務簡素・合理化要望」の意見収集においても、「求人票入力の際、労働基準法、高年齢者雇用安定法、最低賃金法ほか関係法令等の自動チェック機能を付けてほしい」との要望が出されているなど、ハローワークシステムにおけるチェック機能の強化を望む意見がみられる。

現在のハローワークシステムにおけるチェック機能は、専ら、入力内容の論理的な矛盾の有無のチェック（あり得ない数字や文字が入力されている場合に注意喚起する等）となっており、入力されていない項目や誤入力をチェックする機能が働く項目は僅かである。

また、相談内容のハローワークシステムへの記録が適切に行われていないものがあるが、記録の徹底を図り、情報共有の範囲を拡大するためには、手書きメモをスキャナー等により画像情報として保存できるようにしたり、相談内容を類型化した上で項目から選択できるようにしたりするなど、入力作業の負担を減らす方法を検討し、これを併用していく必要があると考えられる。

（新たなハローワークシステムの稼働以降においても必要なチェック機能が導入されていない入力項目）

求職申込書の内容をハローワークシステムに入力する際の入力項目は 153 項目あり、うち入力必須項目は 37 項目となっている。入力必須項目となっていないものは、求職者記載項目では、「希望収入」、「性別」、「マイカー通勤の希望」、「転居の可否」が、安定所記載項目では「適職（職業分類コード）」、「広域就業希望地」、「緊要度」などがある。

前述（調査結果のア）のとおり、調査対象とした求職票の中には、適格紹介の前提となる「希望する仕事」、「希望勤務地」及び「希望収入」といった項目が把握されていないものがみられた。

このうち、「希望する仕事」欄及び「希望勤務地」欄については、旧システムからハローワークシステムへの移行に際して、入力必須項目に変更されているものの、その項目に設定されているチェック機能は、当該項目を安定所職員が記入するコード番号で表示するか、求職者が記入した手書きのイメージ情報で表示するかのいずれを用いるかの選択が必須となっているものであり、未入力の場合に注意喚起するなどのチェックが行われるものとはなっていない。

なお、安定所の中には、求職申込時や初回の職業相談の段階では求職者の希望や条件が固まっておらず、空欄を埋めることが困難な場合があるとの意見もあるが、未入力の場合に注意喚起や警告を発する機能がなければ、その後の職業相談でも求職者の希望が

把握されないままとなり、求職者のニーズを踏まえた効果的な支援、適格な求人紹介を実施することが難しくなるものと考えられる。

（調査対象求職者の求職管理情報における相談内容の記録状況）

前述（調査結果のウ）のとおり、調査対象求職者の求職管理情報の中には、職業相談の内容が記録されておらず、相談日のみが記録されているものが多数みられた。

その原因としては、ハローワークシステムにおける相談内容の記録欄（コメント欄）が入力必須項目となっておらず、「相談年月日」欄（入力必須項目）を入力するだけで相談記録を残すことができる仕組みとなっていることが考えられる。また、前述のとおり、調査対象安定所の中には、相談内容の入力の重要性は認識しながらも、現状では改善が難しいとしているものもみられた。

安定所の中には、求職票裏面に相談内容を詳細に記録していながら、ハローワークシステムには相談日しか記録していない例もみられたが、手書きメモには、求職票には記載されない求職者の希望や考え方の変化、緊要度の変化を示す記述といった適格紹介に必要な情報も含まれており、自安定所内のみならず、他の安定所においても情報共有が必要となる場合が多いものと考えられる。

（ハローワークシステムにおける適正な賃金額のチェック機能）

ハローワークシステムには、求人票の賃金が最低賃金法に抵触していないかどうかを自動的にチェックする機能がないため、その確認は安定所の職員の手作業により実施されている。

最低賃金額は、時間給で示され、その比較のためには、日額・月額に換算する必要がある。賃金形態によって、その計算に用いる要素が異なってくる。例えば、月給制の場合、最低賃金額の計算には、

- ① 基本給
- ② 定期的に支払われる手当（職務手当、通勤手当、時間外手当など）
- ③ 年間所定労働日数
- ④ 1日の所定労働時間（就業時間）

などの要素が必要になる。これらはハローワークシステムの入力項目として存在しているため、全ての項目が同システムに入力できている場合、同システムで自動的に最低賃金額をチェックすることは可能であるとみられる。

調査対象労働局の中には、最低賃金額を下回るおそれがある場合、ハローワークシステム上警告が表示されるなど、入力補助的な機能があれば有効であるとする意見のほか、求人票入力の際、関係法令等の自動チェック機能を導入してほしいとする意見もみられたが、ハローワークシステムを管理・運営する厚生労働省職業安定局労働市場センター業務室では、自動チェック機能を有効なものとするには、システムが判断できるような情報をさらに追加し、記入項目も増やすことが必要となり、かえって入力時間を増やす可能性もあり得るとして、当該チェック機能の導入の考えはないとしている。

【所見】

したがって、厚生労働省は、安定所における適格紹介、求職者の適職選択を推進し、より一層求職者と求人との結合を進める観点から、安定所の基本業務の徹底を図るため、次の措置を講ずる必要がある。

① 適格紹介に不可欠な安定所の基本業務のうち、次の事項について、求人・求職受理担当者、職業相談員等への指導を徹底するとともに、安定所職員による日常の確認を徹底するよう安定所を指導すること。

i) 求職者に係る情報のうち、職業紹介や支援サービスを効果的に行うために必須となる、希望する仕事、適職、就業希望地や重要な求職条件などについて、求職受理時において、的確に把握し、かつ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、ハローワークシステムにおけるチェック機能の強化によるエラーの防止と職員負担の軽減が図られるよう、都道府県労働局及び安定所の意見を踏まえてシステムの改修を行うなど、実効的な措置を講ずること。

② 職業紹介の採否結果及び不採用の場合の理由の把握・確認について、求人者や安定所職員の意見を踏まえ、不採用理由の区分を見直すなどにより、求人者からの通知の励行を図るとともに、必要な場合には、安定所からの照会・確認により早期に実施し、その結果を求職者及び求人者支援に十分活用するよう安定所を指導すること。

③ 求人条件と実際の相違に関する苦情を的確に把握し、必要な措置の実施を徹底するよう安定所を指導すること。その際、求人者指導に関する実施基準を定めるなど、安定所が統一的かつ効果的に紹介保留措置等の求人者指導を実施できるよう必要な措置を講ずること。

(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

【制度の概要】

ア 労働市場の分析を踏まえた広域職業紹介及び情報提供の実施

(7) 労働市場の分析

厚生労働省は、安定法第 14 条に基づき、労働局及び安定所から労働力の需要供給に関する調査報告等を受け、雇用失業状況に関する情報を収集し、整理、分析、公表等の措置を講ずるよう努めることとされている。

また、紹介要領においては、求職者及び求人者が、就職及び充足といった目標を実現するためには、相互に相手の状況を理解し、労働市場の実情に適合した求人・求職条件を設定することが必要不可欠であり、求人・求職受理時、その後の相談、職業紹介の連絡時等の機会を利用して働きかけていること、安定所が正確かつ適切な労働市場情報を求職者及び求人者に説明できること、が必要とされている。

また、労働市場情報は、各安定所管内の単位で作成されるだけでなく、必要に応じて、関係安定所等と連携の上、広域にわたるものを含む各労働市場圏単位で作成されることが必要とされている。

さらに、厚生労働省は、平成 15 年に雇用のミスマッチの状況に関する調査を実施し、これを踏まえた「ミスマッチ解消のための緊急対応策について」（平成 16 年 1 月 15 日付け職発第 0115003 号・能発第 0115002 号職業安定局長・職業能力開発局長連名通知）を労働局長宛てに通知し、この中で、労働市場圏単位の的確な情報分析及び情報提供の充実・徹底を指示しており、特に、関東及び関西については、労働局の管轄を超えて労働市場圏が構成されているとして、このような広域労働市場圏の情報分析を行うよう、東京労働局及び大阪労働局に対し指示している。

なお、厚生労働省は、安定法第 15 条に基づき、安定所における職業指導や職業相談などの職業紹介業務に共通して使用する「職業分類」を定めている。当該分類は、職業・職種を大分類（9）・中分類（80）・小分類（379）・細分類（2,167）の 4 段階の区分によって詳細に分類しており（調査時点）、4 段階の区分ごとに求人倍率、就職率、充足率等が整理され、労働市場の分析に使用されている。

(イ) 求人の連絡（求人充足依頼）及び広域職業紹介

a 求人の連絡

紹介要領においては、労働市場圏、生活圏の広域化とそれに対応した利用者のニーズに安定所が柔軟に対応するためには、あらかじめ設定された同一通勤労働市場圏における複数の安定所が協力し、当該市場圏内の利用者に対するあっせんサービスの向上を目的とした求人の連絡が、日常的かつ積極的に行われることが必要であるとされている。

ハローワークシステムに移行する前の総合的雇用情報システムでは、連絡先の安定所番号を入力することで当該安定所に求人票が自動的に印刷出力される機能（求人連

絡機能)があつたが、ハローワークシステムには当該機能がなく、厚生労働省は、広域の求人紹介については、電話、電子メール、文書といった方法により就業場所周辺の安定所に求人充足を依頼する必要がある旨の通知を労働局・安定所に発出している(「平成22年度 都道府県労働局職業安定課長ヒアリング」の結果について)(平成22年9月1日付け職首発0901第1号)。

b 広域職業紹介

広域職業紹介は、紹介要領において、安定所間における労働力の需要、供給の格差を是正し、求職者に対しては、就職の機会を、求人者に対しては、求人充足の機会を増大し、より迅速かつ的確な人と職業との結合の促進を図るため、2以上の安定所が相互に協力し合つて行う職業紹介活動とされている。

安定所は、求職者に対してできる限り住所・居所の変更を必要としない職業を紹介するよう努めなければならないとされているが(安定法第17条第1項)、職業安定法施行規則第12条においては、①求職者にとって最もよい就職の機会を与える場合、②その地域で適当な求職者を得ることができない求人者に対し、最もよい求職者を雇用し得る機会を与える場合は、広域職業紹介を実施するよう努めなければならないとされている。

こうした広域職業紹介は、同一労働市場圏内にある安定所間で協力して行う労働市場圏単位の職業紹介と、他の労働市場圏において求職者を募集する求人に対して行うものがある。

このうち、特に、労働市場圏単位の職業紹介は、紹介要領において、安定所が日常的に行うことが、労働力の需要と供給の適正かつ円滑な調整を図ることにつながるものであり、自安定所を利用している求職者への職業紹介において、自安定所に申し込まれた求人と同一労働市場圏内の他の安定所に申し込まれた求人とを一体的に運営し、労働市場圏単位の効果的な労働力の需給調整に努めなければならないとされている。

イ 求人開拓の実施

(7) 安定所における求人開拓業務

安定所は、安定法第18条に基づき、求職者に対しその能力に適合する職業に就く機会を与えるため、及び求人者に対しその必要とする労働力を確保することができるようにするために、必要な求人又は求職の開拓を行うものとするとしている。

これを受け、職業安定法施行規則第13条では、求人又は求職の開拓は、職種別、年齢別及び地域別の労働力需給等の状況に応じ、計画的に行わなければならないとされている。

また、紹介要領では、労働市場の需給調整を図るに当っては、より多くの充足が見込まれる求人確保することが重要であり、また、求職者に適合する求人が有効求人の中

にないか又は不足する場合には、求人開拓を行うことが必要とされている。

さらに、求人開拓の方針については、「現下の雇用失業情勢を踏まえた取組について」（平成 21 年 8 月 31 日付け職発 0831 第 2 号職業安定局長通知）において、求人の総量確保のための求人開拓の強化として、労働局及び安定所が求人の確保に向けて総力を挙げて求人開拓に取り組むこととされている。

なお、「東北地方太平洋沖地震被災者に係る職業紹介について（その 3）～被災者用求人確保等～」（平成 23 年 3 月 30 日付け職首発 0330 第 6 号・職農発 0330 第 17 号）において、就職活動を行う被災求職者の数が増加しつつある中で、東日本大震災の被災者の雇入れに積極的な求人についてはその絶対量が不足している状況にあることから、社宅・寮付き求人のような住宅付帯求人、求人者が求職者の住宅確保のために一定の支援を行う意向のある求人などについて積極的な確保の強化を図る必要があるとしている。

（イ）求人開拓推進員による求人開拓

安定所における求人開拓業務は、主として求人開拓推進員が担っており、同推進員は「求人開拓推進員設置要領」（平成 21 年 6 月 1 日付け職発第 0401019 号）に基づき、労働局長が委嘱（採用業務は安定所が実施）している。その求人開拓実績については、「平成 21 年度求人開拓事業の実施に係る留意点について」（平成 21 年 6 月 1 日付け事務連絡）において、安定所は、求人開拓推進員の日々の活動状況等（接触した事業所、接触日、接触の方法、求人申込書の提出の有無等）を、月ごとに記録し、月別の総括表を四半期ごとに作成の上、労働局を経由して厚生労働本省に報告することとされている。

また、厚生労働省の「平成二十三年度雇用施策実施方針の策定に関する指針」では、「安定所等に求人開拓推進員を配置し、非正規求人からの転換を含めた正社員の求人確保及び未充足求人のフォローアップを積極的に行うことにより、求職者の正社員就労支援を進める」としている。

ウ トライアル雇用事業及び職業訓練

（ア）トライアル雇用事業

厚生労働省は、職業経験、技能、知識等から就職が困難な特定の求職者層について、これらの者を一定期間試行雇用（トライアル雇用）することにより、その適性或業務遂行可能性を見極め、求職者及び求人者の相互理解を促進すること等を通じて、これらの者の早期就職の実現や雇用機会の創出を図ることを目的として、平成 13 年からトライアル雇用事業を実施している。その具体の対象求職者は、要支援者（中高年齢者、若年者等、母子家庭の母、季節労働者、中国残留邦人等永住帰国者）及び就職困難者（障がい者、日雇労働者、住居喪失不安定就労者、ホームレス）のうち、その職業経験、技能、知識、労働市場の状況等から判断して、安定就業の実現や雇用機会の確保のためには試行雇用期間を経ることが適当であると、安定所長が認める者となっている。

このうち、若年者等を対象としたトライアル雇用事業（以下「若年者等トライアル」という。）については、「トライアル雇用事業実施要領」（平成 23 年 4 月 1 日付け職発 0401 第 33 号。平成 22 年度については、平成 22 年 4 月 1 日付け職発 0401 第 34 号。以下「トライアル要領」という。）において、その対象者は、トライアル雇用開始時に 40 歳未満の者であって、次のいずれかに該当する者とされている。

- ① 学卒未就職者等、職業経験のない者
- ② 従前に経験のない職種又は業務に就くことを希望する者
- ③ 過去の相当期間において短期間の就業及び転職を繰り返していたが、今後は長期的に安定した就業を希望する者
- ④ 過去の相当期間において離職している者
- ⑤ その他、就業経験や職業能力に鑑みて、安定的な職業に就くためには、若年者等トライアル雇用の対象とすることが必要と認められる者

また、トライアル要領では、労働局は、職業安定局関係各課室から別途指示する件数の範囲内で、試行雇用奨励金の支給対象となるトライアル雇用を推進し、当該指示された件数の範囲内において、管轄する安定所におけるトライアル雇用実施計画数を調整するものとされている。

（トライアル雇用事業の流れ）

トライアル要領によれば、安定所は、トライアル雇用事業の対象者となる求職者について、次の方法により登録、職業相談等を行うものとされている。

- ① 対象者に係る求職票の表面上部に「試」の印を押すとともに、他の求職票と区分し、整理を行うこと。
- ② 対象者を、トライアル雇用対象者名簿（対象者氏名、希望職種、事業所名、採否、トライアル雇用開始日・終了日、てん末等）に記載すること。
- ③ 安定所は、対象求職者に対し、トライアル雇用に係る職業相談を行うに当たっては、次の i) から iv) について説明すること。
 - i) トライアル雇用は、求職者の早期再就職の実現や雇用機会の創出を図るものであり、また、当該求職者の安定的な就業の場が確保されるようにする観点から、その後の常用雇用への移行を図るものであること。
 - ii) トライアル雇用期間について、一定の要件を満たせば実施事業主に対し奨励金が支給されること。
 - iii) 実施事業主は、トライアル雇用に係る計画書を作成し、当該トライアル雇用に係る対象者の同意を得た上で当該計画書を安定所に提出する必要があるが、特に「常用雇用に移行するための要件」については、トライアル雇用終了時にトラブルが生じないように、対象者と実施事業主とが十分に話し合う必要があること。ただし、「常用雇用に移行するための要件」を満たせば必ず常用雇用に移行する義務が実施事業主に生じるものではなく、安定所からはできる限り常用雇用に移行させるよう指導はするものの、何らかの事情により常用雇用に移行しない場合もあり得ること。

iv) トライアル雇用の期間及び期間中の労働時間、賃金等の労働条件、常用雇用に移行するための措置。

また、当該事業の活用を希望する求人者に対しては、事業の趣旨、流れを説明し、当該求人者の求人票にトライアル雇用事業を適用する旨を明示することとされている。

トライアル雇用対象求人に申込みをした求職者は、採用決定後、原則3か月の試行雇用期間（試行雇用期間中、1月当たり4万円の試行雇用奨励金が求人者に支給される。）を経て、試行雇用期間中の業務内容等を考慮の上、常用雇用（期間の定めのない雇用）に移行することとなる。

なお、トライアル要領においては、対象者が中高年齢者、若年者等の場合、最初の登録の際に生年月日を確認することとし、トライアル雇用対象求人の紹介までに確認できなかった場合には、トライアル雇用が開始される前までに、対象者から雇用保険受給資格者証等の官公署が発行した書類の提示を求め確認・記録することとされている。

（トライアル雇用事業の実績）

トライアル雇用事業のうち、最も実績の多い若年者等についてみると、開始者数は、平成20年度40,852人（終了者数33,689人、常用雇用移行者数26,746人）、21年度52,852人（同42,721人、同33,725人）と、対前年度比29.4%増で推移しており、常用雇用移行率（終了者数に対する常用雇用移行者数）は、20年度79.4%、21年度78.9%と高いものとなっている。

しかし、若年者等トライアル雇用奨励金の平成21年度の執行実績をみると、予算額77億5,200万円に対し、執行額は43億5,300万円（執行率56.2%）となっており、4割強が未執行となっている。厚生労働省は、当省の勧告（「雇用保険二事業に関する行政評価・監視結果に基づく勧告」（平成22年1月22日））をも踏まえ、平成21年度の執行実績に基づき、22年度予算額は36億7,900万円（21年度比47.5%）と大幅に減額しており、23年度についても、対象者の増加を見込んでいるが45億9,300万円（同59.2%）となっている（22年度執行額は51億5,600万円）。

なお、東日本大震災に係る対応として、3年以内既卒者トライアル（大学等の卒業後、1年以上継続して同一の事業主に正規雇用された経験がない者に限定したトライアル雇用（以下「既卒者トライアル」という。）のうち、平成20年3月以降卒業の新規学卒者を対象者とするもの。）雇用奨励金について、正規雇用定着3か月後の奨励金額を従前の50万円から60万円に増額することで、東日本大震災で被災した既卒学生・生徒の雇用拡大を図っている。

（イ）職業訓練の受講

職業訓練は、求職者が就職するために必要な技能・知識を身につけるために行われる訓練であり、紹介要領において、安定所は、適職への就職を実現するためには、求職者

の職業能力や資格が不足しているものと判断した場合、公共職業訓練等の受講指示又は受講推薦を行うこととされている。

また、職業訓練については、紹介要領において、求職者の受講希望を踏まえつつも、求職者の職業能力、求職条件、求職活動状況等に基づき、希望する仕事への就職可能性を広げるためにどのような職業能力開発を図るべきかという観点で職業相談を行った上でなされるべきものである等、その運用方法が規定されている。

さらに、「ミスマッチ解消のための緊急対応策について」（前出）においても、安定所は、求人と求職における能力のミスマッチの状況を分析し、これを踏まえて、公共職業訓練を受講することによって就職が実現する可能性が高まる者に必要な訓練が実施されるように適切な受講指示に努めることとされている。

また、同通知では、職業訓練受講中及び修了間際の求職者に対しては、修了後の早期の再就職を促進するため、安定所は、当該求職者に対して求人情報提供、キャリアコンサルティング等を実施し、その再就職の実現を図るとともに、訓練受講中に就職先が決まらなかった場合にも訓練修了後に安定所での就職支援策に円滑につなげるように努めるなど、就職の実現に向けて十分なサポートを行うこととされている。

なお、東日本大震災に係る対応として、被災地に所在する公共職業能力開発施設において、住宅等の建築、設備工事等の「震災復興訓練」を実施し、被災者の雇用促進を図っている。

エ 求職者のニーズ・状況を踏まえた職業紹介業務

(7) 求職者の緊要度の把握とそれに応じた支援の実施

紹介要領においては、個別の求職者の緊要度と必要なサービス内容を的確に把握し、これに応じた相談・援助を実施することは、求職者に対して、そのニーズと特性に対応した、画一的でないサービスを講ずるために重要とされている。

緊要度は、「求職者側の意欲や安定所の支援を受けようとする意志の程度に関する区分」であり、安定所において、求職者が就職を急ぐか否か、安定所の職業紹介や支援に対する期待度の多寡により判断され、相談の過程によっても随時変更されるものとされている。

紹介要領では、相談・援助の基本として、各求職者の状態を把握した上で必要と認められた適切なサービスを特定して提供することにより、「人と職業の結合」を求職者のニーズに即応しつつ的確に促進することを掲げており、この際には、求職者の緊要度に応じて、安定所窓口における具体的なサービスの提供の「方向性」、「頻度」及び「積極性」を決定することとされている。

求職者の状態に応じた支援の方法として、紹介要領においては、「支援サービス」と「あっせんサービス」の2つが示されている。紹介要領では、求職者が求職活動を始めて就職するまでの流れを次の8段階に分け、いずれかの段階において問題が認められる者又は自ら多様なサービスを受けることを希望する者（緊要度の高い求職者）に対しては、綿密な個別面接相談等により、求職者ごとに就職を妨げている問題を特定し、各問

題の内容に応じて、個別相談、セミナー、キャリアコンサルティング、カウンセリング等の多様な手法によって問題解決を図る「支援サービス」を提供するとされている。

- ① 求職者の就職への意欲等の緊要度、企業内において社会生活を営むに十分な社会常識等の基礎知識の程度の判定
- ② 求職活動中での心理的な問題の有無の確認
- ③ 自己分析・労働市場での自己の位置づけ分析の支援
- ④ 求職者の就職希望職種、希望条件等の聴取とその現実性の確認
- ⑤ 履歴書、職務経歴書、面接等の求職活動方法の確認
- ⑥ 求人の検索と紹介
- ⑦ 応募への準備の支援（履歴書、職務経歴書の修正、応募先企業情報の収集、模擬面接等の援助）
- ⑧ 紹介結果の確認

支援サービスにおける①から④までの過程において特段の問題が見受けられない者に対しては、⑥から⑧までの過程を中心とした求職活動を支援する「あっせんサービス」を提供するとされている。

なお、これら2つのサービスは、いずれか一方のみを継続的に提供していくものではなく、「あっせんサービス」を中心に求職活動を支援している場合であっても、当該求職者の状態やニーズを把握して、必要に応じて「支援サービス」の提供も織り交ぜることが必要であるとされている。具体的には、上記①から⑧までの各段階のいずれかに問題が認められた場合のほか、i) 求職者が選定する求人に一貫性がない、ii) 求職者が選定する求人の内容が求職者の適性・経験・能力に合っていない、iii) 応募と不採用を繰り返す等の状況がみられた場合は、「あっせんサービス」から「支援サービス」に切り替え、問題の解決を図ることとされている。

(イ) 計画的職業紹介の実施

職業紹介は、申し込まれた求人に適合する求職者がいた場合は、当該求人に紹介し、その充足を図るものであるが、単に、来所する求職者を待つだけでは求人の充足の見込みが低いと思われる場合などは、充足を促進するため、各種の計画的職業紹介を行うこととされている。

職業紹介の方法には、求職者が安定所へ来所して職業相談等を行う際にその場で紹介する「即時紹介」のほか、職業相談等の場で直ちに紹介に至らなかった求職者について、相談結果に基づいて安定所が求人・求職の照合を行い計画的にその結合を図る「計画的職業紹介（計画紹介）」がある。計画的職業紹介の手法としては、次回の職業相談に備えてあらかじめ適合する求人を選定、用意しておくことのほか、「呼出紹介」（注1）、「通信紹介」（注2）、「管理選考」（注3）、「合同就職面接会」（注4）、安定所の職員が障がい者などの就職困難な求職者に同行して紹介先求人者の元に出向いて行う「同行紹介」がある。

（注1） 安定所への来所時の職業相談等の時点では、適合する求人がない等により紹介に至らなかったり、紹介し

たものの不調に終わった場合であって、その後、求職者に適合する求人が得られた場合や、求人者から求職者の紹介について要望が出され、これに適合する求職者がいた場合などに、安定所に求職者の来所を求めて紹介を行うもの。

(注2) 呼出紹介と同様の状況において、当該求職者の来所を求めず、安定所において当該求人、求職の適格性をチェックし、結合可能性があると判断した場合に当該求職者に電話等で事前に連絡し、求人条件等を説明した上で、応募の意向がある場合に紹介するもの。

(注3) 求職者、求人者の双方を一堂に集め、積極的に求職者・求人者間の面接の機会を提供し、紹介担当職員の管理の下に、求人・求職条件についての話し合いを行わせ、その過程を通じて求人・求職の適格な結合の促進を図るもの。

(注4) より多くの求職者・求人者の面接の機会を積極的に提供することにより、求人・求職の適格な結合を促進することを目的として、同一都道府県内の複数の安定所又は複数の都道府県の安定所が合同で管理選考を行うもの。

オ 未充足求人に対するフォローアップの充実

(7) 未紹介求人及び無効求人に対するフォローアップの実施

紹介要領においては、受理した求人のうち受理後3週間以上経過しても紹介記録のないもの（以下「未紹介求人」という。）については、ハローワークシステムから未充足求人一覧表を作成することによって把握することができるので、一定の期間を定めて紹介状況のチェックを行い、該当する求人者に対し、労働市場に関する情報等の提供や求人条件緩和指導などの支援を行うこととされている。

また、紹介要領においては、受理した求人が未充足のまま有効期間満了に至った求人（以下「無効求人」という。）については、充足に至らなかった原因について十分に検討を加え、事業主に対して充足のための相談、援助を行いつつ、引き続き安定所から紹介を受ける希望があるかを確認することとされている。引き続き紹介を受ける希望が確認された場合は、充足に至らなかった原因からみて必要と認められる条件緩和等を促し、充足が期待できるものとし、紹介期限の延長又は改めて新規求人として受理し、その充足援助に努めることとされている。

(イ) フォローアップの実施状況の記録

紹介要領においては、受理求人に対して行った指導・相談・援助・情報提供等の各種フォローアップの状況については、求人管理情報に確実に記録し、安定所の異なる担当者がフォローアップ時に同じ質問を繰り返したりするようなことがないようにするとともに、フォローアップを一層綿密に行い、その後の職業相談・職業紹介に生かせるようにすることとされている。

(ウ) フォローアップ求人の再周知

紹介要領においては、安定所が受理した求人のうち、特に求人の充足を急いでいる求人、求人条件の向上・緩和に応じる用意があると推測される求人、求人開拓により開拓した求人等については、求人条件の緩和を促進し、求職者にとって魅力的な求人を増やすように努めるとともに、安定所の指導に応じて条件緩和等を行った後には十分な応募者が生じるようにすることが、安定所への信頼を維持する上で重要であるとしている。

また、求人受理時やその後の安定所の条件緩和の相談・援助を受けて求人条件を緩和した求人については、特にしっかりとフォローアップを行う必要があり、これらの求人

を所内で掲示して公開する等、集中的支援を行うとともに、紹介担当者にもその旨が明確に伝わるよう、求人管理情報に必ず記録しておくこととされている。

カ 震災被災者に対する就職支援

厚生労働省は、紹介留意事項通知を始め、「東北地方太平洋沖地震被災者に係る職業紹介について（その2）～避難先の実態把握と出張相談～」(平成23年3月25日付け職首発0325第2号・職保発0325第1号職業安定局首席職業指導官・雇用保険課長通知)、「東北地方太平洋沖地震被災者に係る職業紹介について（その3）～被災者用求人確保等～」(前出)等を発出し、震災被災者に対する就職支援を進めている（詳細は第1-5を参照）。

【調査結果】

ア 労働市場の分析を踏まえた広域職業紹介及び情報提供の実施

調査対象労働局において、労働市場の分析及びその結果の求人・求職者への提供状況、広域労働市場圏の分析状況、求人の連絡・広域職業紹介の実施状況を調査した結果、次のとおり、労働市場分析及びその求人の連絡への活用、広域職業紹介の実施が不十分な状況がみられた。

(7) 広域労働市場圏の分析状況

今回、調査対象労働局における広域労働市場圏の分析状況を調査したところ、次のとおり、広域労働市場圏に係る分析は必要ないとしている労働局や、広域労働市場圏の労働力需給バランスに係る各種指標の分析が不十分である労働局がみられた。

(広域労働市場圏に係る分析を行っていないもの)

調査対象労働局のうち、広域労働市場圏に係る分析は必要ないとしている労働局が2労働局（愛知、沖縄）みられた。

しかし、当該労働局管内の安定所における広域職業紹介の実施状況をみると、特に愛知労働局管内は、平成19年度から21年度までの平均において、管外・県外からの充足数が8割を占めているもの（名古屋中安定所）や同じく6割強を占めているもの（刈谷安定所）などがみられ、労働局管内の安定所間における労働力の流動性が高い状況が認められる。また、都市雇用圏の概念（金本良嗣氏らが提唱。経済産業省地域経済研究会配布資料による。）では、愛知県内には名古屋都市圏、刈谷都市圏等が存在するとされている。

(広域労働市場圏に係る分析を行っているが、各種指標等の分析が不十分なもの)

① 同一労働局管内の複数の安定所の管轄区域にまたがる広域労働市場圏の分析を行っている9労働局全てにおいて、各労働市場圏に係る需給バランス等のデータの算出が行われているが、安定所別に管内、管外の求人、求職者等の需給状況まで分析している労働局は、東京及び埼玉の2労働局にとどまっている。

- ② 複数の労働局の管轄区域にまたがる広域労働市場圏に係る需給バランス等のデータの算出を行っている労働局は3労働局（東京、埼玉、大阪）となっており、その分析を行っていない労働局では次のような見解を示している。
- i) 県北地域は岩手県一関地域にまたがって広域労働市場圏を構築していると認識しているが、当該市場圏に係る分析は県北地域の安定所が行っているため、労働局で行う必要はない。（宮城労働局）
 - ii) 同一労働市場圏の隣接する他県について、県外からの就職件数は、バランスシート等の統計に影響を与えるほどではないと考えられ、県外の求職者は地元就職を第1希望としている者が多く、自分の希望条件に見合った求人がある場合に、広島県内の求人に応募する場合が大半であると思われるため、求人情報の提供が主流となっている。（広島労働局）

（東京労働局における広域労働市場圏の分析状況）

東京労働局は、前出の「ミスマッチ解消のための緊急対応策について」に基づき、広範な労働市場圏の情報分析を行うため、首都圏1都5県（茨城、埼玉、千葉、神奈川、山梨）の労働局から構成する関東地域労働市場圏連絡会議を設置し、次のような分析活動を実施している。

- ① 関東地域労働市場圏連絡会議では、平成12年国勢調査による「東京で従業、通学する者」の数の「当地に常住する従業者・通学者」数に対する割合がおおむね10%以上の地域を所管する安定所を対象に、平成16年度及び19年度に求人・就職条件に係るサンプル調査（一般事務、情報処理等の職種を選定し、それぞれについて雇用形態、昇級の有無等の条件ごとに充足率を算出し、地域別・職種別に比較。平成19年度の調査では45安定所を対象）を実施している。

また、毎月定期的に1都5県の労働局に係る労働市場分析として、「関東労働市場圏有効求人・有効求職 年齢別バランスシート」、「関東市場圏職種別有効求人・求職状況」を作成、公表している。

- ② 特に、1都3県（千葉、埼玉、神奈川）の労働局については、平成20年度まで職業安定部長の意見交換会を開催しており、都内の安定所別に1都3県の求職者による充足状況を分析している。

今回、都内3安定所（飯田橋、足立、三鷹）が受理した求人に対する1都3県の求職者による充足状況をみると、いずれにおいても充足件数の4割以上が他所に求職申込みしている求職者による充足となっている。

なお、上記3県内の18安定所（都内安定所の求人への充足件数が多い上位6安定所を各県から抽出。以下「抽出安定所」という。）に求職申込みした求職者の都内への就職状況をみると、いずれにおいても、飯田橋安定所が上位3位内に挙がっている。

(イ) 求人の連絡（求人充足依頼）及び広域職業紹介の実施状況

a 求人の連絡の実施状況

調査対象安定所における求人の連絡の実施状況を調査したところ、いずれの安定所においても、ハローワークシステム又はファクシミリ等の手段で、安定所間の求人の連絡及び受理が行われている。

なお、調査対象安定所のうち飯田橋安定所においては、他の安定所に紹介する求人の連絡として「ピックアップ求人」の連絡を実施している。

これは、充足可能性が高いとみられる求人を各担当者が1日1件以上ピックアップすることとし、ピックアップした求人を他の安定所に連絡するものである。ピックアップする基準は、社会保険加入事業者であり、①規模500人以上の会社等、②専門職等で日頃はない特殊な求人などとされている。

ピックアップ求人の実施効果についてみると、平成19年度から21年度までの平均充足率が59.2%と、一般求人の平均充足率18.2%と比較して非常に高い充足率となっており、飯田橋安定所から各安定所にピックアップ求人を送付することにより、他の安定所の求職者の就職及び飯田橋安定所管内の求人の充足に寄与しているものと考えられる。

ただし、飯田橋安定所のピックアップ求人に係る求人情報の送付先の安定所について調査したところ、いずれも飯田橋安定所の求人に応じた求職者が多いとされる安定所（抽出安定所）の中には、ピックアップ求人による求人票の送付が行われていない安定所（川口、千葉南、鶴見など）がみられた。

b 広域の就業のニーズを踏まえた職業紹介の促進

今回、求職者の中から、求職申込みをした安定所以外の安定所の求人紹介を許容している者、県外の安定所の求人紹介を許容している者又はそのいずれも許容している者の計466人（今回抽出調査した930人の求職者の内数）を抽出し、これらの者に対する管外・県外の求人の紹介状況を調査したところ、管外又は県外のいずれかの求人への紹介が行われている者（以下「管外等紹介者」という。）が114人、一方、管外・県外のいずれにも紹介されていない者（以下「管外等未紹介者」という。）が97人（管内・管外を問わず、紹介実績のない求職者40人を含む。）おり、管外・県外の求人への広域職業紹介が十分に行われていない状況がみられた。

また、管外等紹介者及び管外等未紹介者の採用状況をみると、管外等紹介者114人のうち採用されている者が75人（採用率65.8%）となっている一方、管外等未紹介者97人のうち採用されている者が29人（採用率29.9%）となっている。

イ 求人開拓の効果的な実施

今回、調査対象安定所における求人開拓の実施状況等を調査した結果、次のとおり、安定所が求人開拓推進員による開拓求人の充足状況を正確に把握していないなど、求人開拓業務が効果的に実施されていない状況が認められた。

(7) 地域の雇用情勢、求職者のニーズを踏まえた求人開拓の実施

調査対象安定所（気仙沼安定所を除く。）において、有効求人倍率が低く、かつ有効

求職者数が多い職業を調査したところ、いずれの安定所においても、「事務的職業」（平成 22 年度の 30 安定所の 1 安定所当たり有効求職者数の月平均は 3,390 人、有効求人倍率の月平均は 0.2 倍）、及び「生産工程・労務の職業」（同有効求職者数の月平均は 2,958 人、有効求人倍率の月平均は 0.5 倍）の職業のニーズが高いものとなっている。

一方、今回、調査対象安定所が平成 22 年 9 月 1 日から 12 月 24 日までの間に開拓した 978 件の求人（以下「調査対象開拓求人」という。）をみると、「事務的職業」の開拓求人が最も多い安定所は 4 安定所、「生産工程・労務の職業」の開拓求人が最も多い安定所は 5 安定所（気仙沼安定所を除く。）と、残る 21 安定所では、これ以外の職種の開拓求人が多いものとなっている。また、調査対象開拓求人のうち、「事務的職業」に係る開拓求人は 30 安定所の合計で 237 人（1 安定所当たり月平均 2.6 人）、「生産工程・労務の職業」に係る開拓求人は 30 安定所の合計で 767 人（1 安定所当たり月平均 8.5 人）と求職者数と比して相当少ないものとなっており、求職者のニーズが高い（求人倍率の低い）職業の求人開拓が十分行われておらず、必ずしも開拓求人が地域の雇用情勢や求職者のニーズを踏まえたものとなっていない状況がみられた。

なお、開拓の結果、新規求人倍率または有効求人倍率が 1.0 倍以上の職業を最も多く開拓している安定所が 17 安定所みられた。

一方、調査対象安定所の中には、次のとおり有効求人倍率及び有効求職者数を考慮した求人開拓を実施している例がみられた。

〔事例〕

沖縄安定所では、管内の求人・求職の動向によるミスマッチ防止の観点から、平成 22 年 9 月に、「求人開拓実施年度計画」（平成 22 年度）の別紙として、開拓対象求人を、バランスシート（平成 22 年 7 月）に基づき、有効求人倍率 0.22 未満（平成 21 年度平均）かつ有効求職者数 200 人以上の職種を中心に開拓することとしている。

調査対象開拓求人のうち、沖縄安定所分の開拓求人 24 件 47 人の充足状況をみると、次表のとおり、有効求人倍率の低い職種（求職者ニーズの高い職種）の求人が、全体で 50%を占め、充足を意識した求人開拓が実施されており、その充足率も約 5 割（46%）となっている。

	開拓求人数	調査対象開拓求人 に占める割合	開拓求人充足数 (充足率)
事務的職業	4 件 7 人	15%	3 人 (43%)
農林漁業の職業	1 件 10 人	21%	5 人 (50%)
生産工程・労務の職業	3 件 5 人	11%	2 人 (40%)
販売の職業	1 件 2 人	4%	1 人 (50%)
計	9 件 24 人	51%	11 人 (46%)

(イ) 開拓求人者の充足状況の把握

今回、調査対象安定所における平成 22 年度の求人開拓実績を調査したところ、香川労働局管内の 2 安定所（高松、丸亀）では、開拓求人者の充足状況を把握していない状況がみられた。

また、求人受理時において、開拓求人であることを示す記号「88」の記入漏れがあるため、開拓求人者の充足数が実際よりも少なくなっているとしている安定所（可部）があり、開拓求人者の充足数を正確に把握していないものもみられた。

このように、充足状況を把握していない理由について、該当する安定所では、求人開拓実績は厚生労働本省に対する報告対象となっているが、その充足状況までは求められておらず、また、安定所においてシステムを用いて集計できず、求人 1 件ごとに求人管理情報を出力した上で、手作業で充足状況を計算する必要があるが、開拓求人者に限定した充足状況を手作業で把握・検証する必要があるとは考えていないので行っていないとしている。（高松及び丸亀の各安定所）

なお、香川労働局管内の観音寺安定所では、所独自の判断で、「求人開拓一覧」を作成の上、開拓求人者の充足状況を毎月確認・集計（開拓求人者の求人管理情報を出力し、1 件ごとに紹介・充足状況を視認の上集計）しているが、上記の 2 安定所（高松、丸亀）と同様に、その結果を厚生労働本省に報告していない。

一方、厚生労働省では、開拓求人者の充足状況は安定所でも把握可能であり、また、開拓求人であることを示す記号「88」が未入力の場合についても、記号「88」の入力状況を翌月に再チェックし、調整報告することとなっているため、正確に把握できているはずであるとしており、開拓求人者の充足状況に係る集計・報告の仕組み、集計結果が安定所に周知徹底されていない実態となっている。

(ウ) 調査対象安定所の開拓求人者の充足状況

調査対象安定所のうち、開拓求人者の充足状況を把握していない又は厚生労働本省に報告していない 3 安定所（高松、丸亀、観音寺）を除く 28 安定所における、平成 22 年度の求人開拓推進員による開拓求人者の充足率は全体で 22.5%となっている。これは、同じ 28 安定所の平成 22 年度の一般職業紹介全体の充足率 27.1%を下回っており、求人開拓を実施することによって、充足率を低下させる結果となっている。

また、調査対象開拓求人者の充足状況を調査したところ、次表のとおり、一部の安定所においては、開拓した求人者のほとんどが未充足となっている状況がみられた。

	職種	開拓求人数	開拓求人充足数 (充足率)
千歳安定所	生産工程・労務の職業	7 件 268 人	1 人 (0.4%)
川越安定所	サービスの職業	3 件 43 人	0 人 (0%)
豊橋安定所	販売の職業	1 件 10 人	0 人 (0%)

このような状況について、大都市に近接しており、求職者がそちらの求人に流れてしまおうとする安定所（千歳）があるほか、次のとおり、求人の量的確保を重視し、開拓した求人のフォローアップが不十分としているものもみられた。

- ① 未充足のまま有効期間を更新しない求人について、求人開拓推進員が接触し、再度求人を受理したものは開拓求人（新規求人）として実績に含まれているが、再受理する際に条件緩和等の適切な指導が行われないうまま、同じ求人内容で再受理をしているものがあるため、未充足で期限切れとなった原因が改善されず、充足可能性が低い求人が増えることが、目標を下回る一因となっている。（塩釜、福山の各安定所）
- ② 求人の量的確保を最優先に実施しており、フォローアップを十分に実施できていない。（川越安定所）

ウ トライアル雇用事業及び職業訓練の活用による求人・求職者支援の効果的な実施

(ア) トライアル雇用事業

今回、調査対象安定所におけるトライアル雇用事業の実施状況等を調査した結果、次のとおり、当該事業が就職困難な求職者の支援方策や、求人の充足促進対策として適切に運用されていない状況がみられた。

a 安定所におけるトライアル雇用対象求職者の把握状況

調査対象安定所におけるトライアル雇用対象求職者の把握状況を調査したところ、次表のとおり、紹介前に対象者を把握（特定）して同制度の利用を勧め、了解を得ているものは31安定所中僅か5安定所であり、残る26安定所は、トライアル雇用対象求人への紹介時に初めて対象者を把握している。これは、若年者等の職業経験、技能、知識等から就職が困難な特定の求職者層について、早期就職、安定就業の実現を図るとい同事業の趣旨から離れ、紹介の結果、採用された求職者について、一定の条件に当てはまれば、同事業を適用して、求人者に試行雇用奨励金が支給されるという運用が広く行われていることを示している。

区分	安定所数 (調査対象安定所数に占める割合)
求職申込時又は職業相談時に対象求職者を把握(特定)している安定所	5安定所 (16%)
トライアル雇用を希望する求人への紹介時に初めて対象求職者を把握している安定所	26安定所 (84%)
うち、実際にトライアル雇用を開始した者を対象求職者とみなしている安定所	17安定所 (55%)

トライアル雇用対象求人への紹介時に初めて把握している安定所では、その理由について、次のように説明している。

- ① 求職者の希望職種はその都度変化しており、そのような状況の中で対象者名簿を

作成しても無意味である。(塩釜及び気仙沼の各安定所)

- ② 同じ求職者であっても、これまでの職歴等を詳しく検討しないと、どのような条件下でトライアル雇用を利用できるかという判断をすることは困難であるため、求職者全ての中からトライアル雇用対象者を抽出して名簿を作成することは難しく、その必要性も感じない。(川越安定所)
- ③ 業務繁忙な中、名簿がなくても求職者に対するトライアル求人への紹介業務に支障は生じない。(名古屋中安定所)
- ④ 対象者が増加し、把握が困難になった。(福山及び可部の各安定所)
- ⑤ 求職者が具体的に求人票を持って紹介を希望してくるまでは対象要件を満たしているか否かを確認することができない。(那覇及び沖縄の各安定所)

b トライアル雇用求職者の選考の状況

トライアル雇用は、就職困難な特定の求職者層を対象としており、当該求職者の職務に対する適性を見極めるために一定期間試行雇用する制度であることから、トライアル要領において、①「事業主が一度に求人数を超える数の対象者の応募を受け付け、選考を行うこと」、②「求人数を超える数の対象者のトライアル雇用を実施し、トライアル雇用期間中に常用雇用へ移行させる者の選考を行うこと」は望ましいものではなく、事業主に対して理解を求め、このようなことができる限り行われないう留意することとされている。

今回、調査対象求人(1,395件)のうち、トライアル雇用を希望する旨が求人票に明記されている201件の求人(以下「調査対象トライアル求人」という。)への紹介状況を調査したところ、募集人数を超える応募者(求職者)の紹介を受けている求人が70件みられた。これら70求人の募集人数計108人に対し、トライアル雇用を適用するとして紹介された求職者が373人、うち採用された者は59人、残る314人は不採用となっており、安定所において適格な紹介が行われていない状況がみられた。

また、調査対象トライアル求人のうち、トライアル雇用を適用するとして紹介された求職者が5人以上の求人は29件あり、そのほとんどの求人では、募集人数を大幅に上回る求職者の紹介を受けて採用を決定している状況となっている。

さらに、トライアル雇用事業は、求職者の職務に対する適性や業務遂行可能性を見極めるために一定期間試行雇用することを目的とした制度であるにもかかわらず、次のとおり、一般求職者と同様な採用選考が行われ、その結果、同事業の趣旨に適していない求人に対し、当該事業が適用されている例がみられるなど、当該制度の趣旨が求人者に十分理解されておらず、その目的が十分に達成されていない状況となっている。

〔事例〕

募集人数2人の若年者等トライアル併用求人に対し、トライアル雇用希望の求職者39人を含む紹介者44人が不採用となっており、他の一般の求人と同様に、試行

雇用の前の選考において、適性や能力、業務遂行可能性の見極めが行われているとみられる状況となっている。(大宮安定所)

また、同様に、トライアル雇用希望の求職者 16 人を含む紹介者 19 人が不採用となっているもの(川越安定所)、さらに、トライアル雇用希望の求職者 11 人を含む紹介者 12 人が不採用となっているもの(丸亀安定所)などがみられた。

また、調査対象トライアル求人のうち、選考方法が書類選考のみとなっている求人が 25 件みられ、これら 25 件にトライアル雇用で紹介された求職者 38 人のうち、30 人が書類選考のみで不採用とされており、就業経験、技能、知識等の形式的要素では就職することが困難であるとされる者について、試行雇用期間を通じて、その適性や業務遂行可能性等の実質的要素を見極めるといふトライアル雇用事業の趣旨にそぐわない運用が行われている状況がみられた。

c. 若年者等トライアル求人等における雇用対策法施行規則第 1 条の 3 第 1 項第 3 号イによる年齢制限

トライアル雇用事業のうち、若年者等トライアルにおいては、その年齢要件が、平成 13 年の事業開始時は 30 歳未満であったが、16 年 10 月からは 30 歳代前半のフリーターの雇用対策として 35 歳未満に引き上げられ、さらに 20 年 12 月からは年長フリーターの雇用対策として 40 歳未満に引き上げられており、社会情勢に合わせて対象者を拡大してきており、既卒者トライアルにおいても、対象求職者の年齢は同じく 40 歳未満とされている。

一方、雇用対策法施行規則第 1 条の 3 第 1 項第 3 号イ（以下「年齢制限例外規則」という。）は、「長期間の継続勤務による職務に必要な能力の開発及び向上を図ることを目的として、青少年その他特定の年齢を下回る労働者の募集及び採用を行うとき」は年齢制限を行うことができる旨、年齢制限禁止の例外を設けている。

今回、調査対象トライアル求人のうち、137 件（68.2%）が年齢制限のある求人となっており、さらに、若年者等トライアル等の対象となる 40 歳未満を下回る 35 歳以下の年齢制限を行っている求人が 51 件となっている。これらの求人における応募者の状況をみると、若年者等トライアル又は既卒者トライアルの応募者の年齢が確認できる 26 件（応募者 102 人）において、求人の制限年齢を超えて、若年者等トライアルの対象となる 40 歳未満までの応募者は、次の 2 件 4 人のみとなっている。若年者等トライアルと年齢制限例外規則を適用した年齢制限のある一般求人とが併用されている場合、その応募者の年齢は年齢制限例外規則による制限年齢以下である傾向がみられ、その制限年齢を超えて若年者等トライアルの上限年齢である 40 歳未満までの対象者の応募が行われにくいものとなっている。

〔事例〕

若年者等トライアルと併用して、年齢制限例外規則を適用し 30 歳以下の年齢制限

を付しているが、当該求人に対する若年者等トライアル紹介者 13 人の年齢を調査したところ、30 歳を超えている応募者は 3 人（31 歳、31 歳及び 32 歳）であり、いずれも不採用となっている。（丸亀安定所）

また、同様に 28 歳以下の年齢制限を付しているが、当該求人に対する若年者等トライアル紹介者 4 人の年齢を調査したところ、28 歳を超えている応募者は 1 人（33 歳）のみであり、不採用となっている。（広島東安定所）

(イ) 職業訓練受講による求職活動に対する効果

今回、調査対象求職者について、職業訓練の受講状況等を調査したところ、930 人中 109 人において職業訓練の受講が確認され、そのうち、訓練受講中・受講後の紹介実績がない者が 30 人みられた。また、訓練受講中・受講後の紹介実績が把握できる者（75 人）の中には、職業訓練修了後、受講したことが有利に働くとは考えられない職種を紹介されるなど、訓練効果が十分にその後の求職活動に生かされていない者が 13 人みられた。

〔事例〕

名古屋中安定所では、営業や配達の仕事を希望する求職者（適職は「商品仕入・販売外交員」）に対して、「職種拡大を図るため」として CAD オペレーターの職業訓練を受講させている。

しかし、職種拡大を図るためとして訓練を受講させたにもかかわらず、訓練修了後 CAD オペレーター関連の事業所を紹介していないなど、職業訓練の受講効果がその後の求職活動に生かされていない。

なお、当該求職者は訓練受講後、当初の希望である営業や配膳を行う事業所について安定所から 2 度の紹介を受けたものの、採用に至っていない。

なお、調査対象安定所の中には、次のように、職業訓練の受講を希望する求職者に対し、受講の効果を勘案して、再考を促している例がみられた。

〔事例〕

那覇安定所では、パソコン基礎系コースを受講中、約半分のカリキュラムを終えた段階で「次の職業訓練コースに応募したい」と連続受講を希望する求職者に対し、「半分しか終わってない段階で、なぜ次の受講の必要性が分かるのか」、「ウェブのスキルをどのように活用しようと考えているか」との問いかけをし、受講後の就職可能性を高める効果が望めないとして、安易な連続受講を抑止している。

その後も、IT インストラクター補佐養成科を希望する求職者に対し、キャリア（家具販売、ピッキング（出荷指示等に対して品物を在庫から選び出すこと）、式場のハンドリング等）を考慮すると訓練修了後の就職が厳しいと判断し、他の職業訓練も吟味するよう指導している。

また、訓練受講中・受講後の紹介実績がない者(30人)の中には、職業訓練受講後に長期(1か月以上)にわたって紹介を受けていない者が10人みられ、次の例のように、約4年間にわたって紹介を受けていない例もみられた。

〔事例〕

求職者が職業訓練(ITパソコンマスター科)を平成18年12月27日に修了した後、調査対象の抽出時点(平成23年1月31日)まで1,496日の間、安定所において紹介を受けた形跡がみられない。(広島東安定所)

エ 求職者の緊要度の的確な把握

今回、調査対象求職者の緊要度について、求職申込みのおおむね半年後(平成23年1月ないし2月)の時点の把握・記録状況を調査したところ、次のとおり、求職者のニーズと特性に対応したサービスを実施するために必要な緊要度が未記入又は判断されていない状況がみられた。

(調査対象求職者における緊要度の把握状況)

調査対象求職者の求職票における緊要度の把握状況を調査したところ、31安定所930件のうち20安定所103件において、緊要度が未記入又は判断されていない状況がみられた。

緊要度が未記入又は判断されていないことについて、求職受理時には、緊要度を把握しきれない場合があるとする安定所のほか、次のような理由を挙げているものもある。

- ・ 「当面判断できない者」(緊要度0)として求職申込書には記入したものの、求職票には入力していなかった。また、新規求職申込後の再来所時の相談で緊要度を把握しても、入力しないまま相談が続いてしまうものがある。(名古屋中安定所)

また、緊要度は、紹介要領において、初回の職業相談の過程の中で把握することとされているが、求職申込みから2か月から3か月程度おきに、再来時等をとらえて再度確認することとされているほか、相談支援の過程の中で、適宜変更の必要性の有無について把握に努めるとともに、変更が必要と認められた場合は、これを速やかに変更することとされている。

調査対象とした求職者の中には、相談の過程において、早急に就職を希望する意思を示しているにもかかわらず、緊要度が「3」(就職を急がないが安定所の支援に対する期待度が高い)のまま変更されていないものが1人みられた。(大牟田安定所)

なお、この求職者は、勤務地についても「大牟田近郊を希望しているが、久留米、福岡でも構わない」との意向を示しているが、求職票の「広域就業希望地」欄にはその旨の記載がない。

本事例のように、職業相談の過程で把握された求職者の意欲や希望の変化を求職票に反

映させる作業は、システムによる自動チェック機能等では対応が困難であると考えられるため（システムにおいて職業相談の内容から求職者の意欲や希望の変化を検出し、緊要度等の求職票の内容を自動で修正するといった複雑な処理は困難）、安定所職員自らが求職者のニーズ・状態の把握を徹底しなければ対応できないものと考えられる。

オ 求職者の緊要度に応じた職業紹介・支援の実施

調査対象求職者を緊要度別に整理したところ、安定所に対する期待度が高いもの（緊要度1、3、5及び7）は31安定所680件、期待度が低いもの（緊要度2及び6）は25安定所95件となっている（なお、札幌、仙台、川口、松本、高松及び久留米の6安定所においては、期待度が低いと判定された求職者はみられなかった。）。

また、就職を急ぐもの（緊要度1、2、5及び6）は31安定所590件、就職を急がないもの（緊要度3及び7）は30安定所185件となっている（豊橋安定所においては、就職を急がないと判定された求職者はみられなかった。）。

(7) 緊要度において安定所に対する期待度が高いとされている者に対する支援の実施状況

調査対象求職者のうち、安定所に対する期待度が高いもの（緊要度が1、3、5及び7）と低いもの（緊要度が2及び6）における相談件数（求職者1人当たり）、紹介件数（求職者1人当たり）及び就職率を比較したところ、次のとおり、必ずしも、安定所に対する期待度が高い者に対して集中的な支援が実施されていない状況がみられた。

(安定所に対する期待度の高低と支援の実施状況との関係)

- 安定所に対する期待度が高い求職者1人当たりの相談件数（延べ数）が、期待度が低い求職者よりも多いものは22安定所みられたが、残り9安定所については、期待度が低い求職者よりも相談件数が少なくなっている状況がみられた。（千歳、塩釜、飯田橋、三鷹、大宮、川越、豊橋、梅田及び福山の各安定所）
- 安定所に対する期待度が高い求職者1人当たりの紹介件数（延べ数）が、期待度が低い求職者よりも多いものは25安定所みられたが、残り6安定所については、期待度が低い求職者よりも紹介件数が少なくなっている状況がみられた。（千歳、塩釜、飯田橋、川越、堺及び福山の各安定所）
- 安定所に対する期待度が高い求職者の就職率が、期待度が低い求職者の就職率よりも高いものは16安定所みられたが、残り15安定所については、期待度が低い求職者よりも就職率が低くなっている状況がみられた。（千歳、塩釜、気仙沼、飯田橋、大宮、川越、長野、名古屋中、刈谷、梅田、茨木、福山、可部、丸亀及び観音寺安定所）
- 相談件数、紹介件数及び就職率のいずれも、安定所に対する期待度が低い求職者の方が期待度が高い求職者を上回っているものが5安定所（千歳、塩釜、飯田橋、川越、福山）ある。

(イ) 緊要度において就職を急ぐとされている者に対する支援の実施状況

調査対象求職者のうち、就職を急ぐと判断されているもの（緊要度1、2、5及び6）と急がないとされているもの（緊要度3及び7）とにおける求職者の平均求職期間（就職できた求職者にとっては求人申込受理日から就職決定日まで、就職できなかった求職者にとっては求人申込受理日から最終相談日までの期間としている。以下同じ。）を比較したところ、次のとおり、必ずしも、就職を急ぐと判断されている者に対して重点的な支援が実施されていない状況がみられた。

（緊要度に基づく就職を急ぐ度合いと支援の実施状況との関係）

緊要度で就職を急ぐと判断されている求職者の平均求職期間が、就職を急がないとされている求職者よりも短くなっているものは17安定所みられたが、13安定所については、就職を急ぐとされている求職者の平均求職期間が、就職を急がないとされている求職者よりも長くなっている状況がみられた。（札幌、千歳、仙台、塩釜、飯田橋、川口、長野、名古屋中、広島東、福山、可部、高松及び観音寺の各安定所）

上記(ア)及び(イ)のとおり、調査対象安定所の中には、安定所に対する期待度の高い求職者や就職を急ぐ求職者に対する支援が必ずしも十分とはなっていないものがあるなど、緊要度を活用し、求職者の状態に応じた支援が実施できていない状況がみられた。

また、緊要度は、相談の過程によっても随時変更されるものとされているが、調査対象求職者の中には、相談の過程において、早急に就職を希望する意思を示しているにもかかわらず、緊要度が「3」（就職を急がないが安定所の支援に対する期待度が高い）のまま変更されていないものがある。

求職者の中には、安定所以外の求人情報を活用して自己就職できる者や少ない紹介件数にもかかわらず複数の内定を得られる者と、紹介不調を繰り返す者や求人者の求める基準に今ひとつ到達できていない者などがおり、後者になるほど、安定所による支援の必要性も高くなるものと考えられる。

求職者の増加に伴い、全ての求職者に対してきめ細かなサービスを提供することが困難となる現在のような雇用情勢下においては、これまで以上に緊要度を活用し、重点的に支援を実施していくことが必要である。

(ウ) 計画的職業紹介の実施状況等

a 計画的職業紹介の実施状況

安定所は、申し込まれた求人にも適合する求職者がいた場合は、当該求人に対して職業紹介を行い、その充足を図ることとされているが、単に、来所する求職者を待つだけでは充足の見込みが低いと思われる場合などは、充足を促進するため、各種の計画的職業紹介（次回職業相談に備えた安定所による求人の選定、呼出紹介、通信紹介、管理選考及び合同就職面接会）を行うこととされている。

今回、調査対象安定所における計画的職業紹介の実施状況を調査したところ、次のとおり、安定所における職業紹介は求職者が自ら選定した求人（以下「自選求人」という。）に対する紹介が中心となっており、安定所が求職者のニーズや状態を踏まえた求人を選択して、求職者に紹介を勧める計画的職業紹介の実施が低調となっている状況がみられた。

（求職者に対する紹介求人の選定）

調査対象求職者の求職管理情報において、求職者が応募した求人の選択者が明らかな131件（調査対象求職者全体の14.1%）の紹介記録を調査したところ、自選求人に対する紹介件数が112件（85.5%）を占める一方、安定所が選定した求人に対する紹介件数は19件（14.5%）にとどまっており、安定所における職業紹介は、主に自選求人に対する紹介が中心となっている状況がみられた。

（求職者に対する計画的職業紹介の実施状況）

調査対象労働局の管内安定所（調査対象安定所以外の安定所を含む。）の平成22年11月又は12月の1か月間における計画的職業紹介（システム上で把握・集計可能な「通信紹介」及び「管理選考」並びに呼出紹介及び通信紹介に先立って実施される「職業相談連絡」）の実施状況を調査したところ、次のとおり、職業相談連絡は一定程度実施されているものの、通信紹介及び管理選考はほとんど実施されていない状況がみられた。

- ① 職業相談連絡…2,797件
（調査対象労働局1局当たり254件、管内1安定所当たり18件）
- ② 通信紹介…2件
- ③ 管理選考…22件

このように通信紹介及び管理選考の実績が少なくなっていることについて、該当する安定所は次のような理由を挙げている。

- ・ 通信紹介は、来所が困難な離島等の居住者が想定されるものであり、当所管内では、通信紹介を要さない。（札幌、千歳及び室蘭の各安定所）
- ・ 通信紹介は、求職者のプライバシー保護（求職者の中には、求職活動を行っていることを家族に知られたくない者もいる。）にも配慮しなければならない場合もあり、慎重に対応している。（長野安定所）
- ・ 通信紹介は、紹介状を郵送して求職者が直接選考に臨むことになるため、マッチングの面で不安が残る。（川越安定所）
- ・ 安定所内に管理選考を実施するためのスペースがない。（札幌、千歳及び長野の各安定所）
- ・ 複数の事業者に対して、安定所の会議室を利用して管理選考を実施することも可能と誘ってみたこともあるが、事業者からは自社で採用事務を行うので必要ないと

して、参加が得られなかった。(気仙沼安定所)

- ・ 体制上、管理選考の実施が困難である。(仙台、塩釜、川口及び大宮の各安定所)
- ・ 管理選考(ミニ面接会)は、平成22年度下半期において月1回程度実施してきたが、予定していた求職者が不参の場合など、選考が成立しない場合もあり、あまり効果が上がらなかった。(川越安定所)

一方、調査対象安定所の中には、次のとおり、計画的職業紹介として「ストック求人」と呼ばれる取組を実施して、効果を上げている例がみられた。

〔推奨事例〕 計画的職業紹介の実施例(ストック求人による計画的職業紹介)

長野安定所では、職業相談窓口における求職者への求人情報の提供を目的として、求職部門の相談員が求人部門から回覧された求人票を適宜抽出(ストック)しておき、求職者に対して、経験・資格及び求職者の特性等を考慮して求人との結合の可能性を判断し、当該求人の紹介状況(応募状況)にも配慮して、次のとおり、求人情報の提供及び当該求人への紹介を実施している。

- ① 求職者が紹介希望求人を選択していない場合に、適格と思われる求人を提示して応募を促す。
- ② 求職者が紹介希望求人を選択している場合は、その求人に追加して紹介する。
- ③ 求職者が紹介希望求人を選択しているが、応募状況や適合性の観点から当該求人よりも結合の可能性の高いストック求人がある場合に、代替求人として提案して紹介する。

なお、各相談員は、i) 新規にストックした求人件数、ii) 求職者に情報提供した求人件数、iii) ストック求人による紹介件数を1か月分取りまとめ、翌月5日までに職業紹介第一部門統括官に提出することとされている。

当該取組は、安定所が次回の職業相談に備えてあらかじめ適合する求人を選定、用意しておく取組であるが、求職者の自選求人への紹介が多い中で、安定所選定求人を積極的に紹介しようとするものとなっている。

長野安定所の求職管理情報の中には、安定所が提供した求人に応募し、実際に採用に至っている事例もみられるほか、同安定所における平成21年度及び22年度就職率は、同安定所の年度目標(21年度24.6%、22年度26.9%。全国目標は21年度24%以上、22年度26%以上)に対して、21年度27.5%、22年度29.7%といずれについても達成している。

b 計画的職業紹介の必要性

今回、調査対象求職票の求職管理情報により、求職者の求職活動の状況を調査したところ、次のとおり、安定所による積極的な支援が必要と考えられるにもかかわらず、計画的職業紹介を始めとした支援が十分実施されていないのがみられた。

(安定所による積極的な支援が必要と考えられる求職者に対する支援の実施状況)

調査対象求職者の中には、次のように、長期間（97日ないし1,401日）にわたって応募と不採用を10回以上（10回ないし58回）繰り返しているにもかかわらず、その間、安定所からの支援が未実施又は不十分となっているものが17安定所34人みられた（いずれの求職者も結果的に未就職）。

また、この中には、次のように、緊要度が「5」（就職を急ぎかつ安定所の支援に対する期待度の高い求職者）にもかかわらず、計画的職業紹介を始めとした支援は実施されていないものが12安定所18件みられた。

- ① 緊要度が「5」とされている求職者が、819日にわたって36件の求人に応募しているが、いずれも不採用。この間、安定所により、問題解決のための支援サービスが行われた形跡がない。（川口安定所）
- ② 緊要度が「5」とされている求職者が、初回相談時までに3件の求人に応募しているが不採用であった。初回相談時に、ケース会議が実施され、以降55件の求人に応募しているが、安定所により、支援サービスが行われた形跡がない。（三鷹安定所）

計画的職業紹介が実施できていない又は不十分となっていることについて、該当する安定所は次のような理由を挙げている。

- ・ 計画的職業紹介は、時間や手間が掛かるため、担当職員が増員されない限り、これまで以上の実施は困難である。（札幌、千歳、室蘭及び川口の各安定所）
- ・ 計画的職業紹介の成功率が低いことから、安定所が主体となって実施しても、なかなかうまくいかない。（仙台安定所）
- ・ 求人の閲覧、各情報の収集、応募書類の準備、紹介など段階を追った支援が望ましいが、求人が少ない中、求職者は応募面接に重点を置いた活動を望むものが少なくない。特に、一般求職者にその傾向は強く、応募、選考の中で随時支援を実施している状況である。一定期間を設けマンツーマンによる計画的支援を実施するためには、マンパワーが必要である。（松本安定所）

カ 未充足求人に対するフォローアップの強化等

(ア) 未充足求人に対するフォローアップの実施状況

無効求人については、充足に至らなかった原因について十分に検討を加え、事業主に対して充足のための相談、援助を行いつつ、引き続き安定所から紹介を受ける希望がある場合には、充足に至らなかった原因からみて必要と認められる条件緩和等を促す等して、その充足に努めることとされている。

また、特に、有効期間中に紹介がなかった未充足求人については、ケース会議等によりその原因分析を行うとともに、求人者と十分に連絡を取りつつ、求人条件緩和指導等のフォローアップを行うこととされている。

今回、調査対象安定所における未充足求人のフォローアップ状況を調査したところ、次のとおり、フォローアップが十分に実施されていない状況がみられた。

(調査対象安定所における未充足求人に対するフォローアップの実施状況)

- ・ 未紹介求人に対しては、ファクシミリにより求人内容の再検討を勧めるのみとしている。(名古屋中及び刈谷の各安定所)
- ・ 求人者に対してファクシミリを送信するだけでは、求人者が求人内容を見直さないことから、平成 21 年度から事業主が安定所に来訪したり、電話をかけてきた際に求人内容についての話し合いを行うこととしているが、その対象は一部の未充足求人にとどまり、全ての未充足求人が対象となっているわけではない。(豊橋安定所)
- ・ 求人受理後 3 週間以内に紹介のない求人に対しては、文書で未充足状況について案内文の送付のみを行っているが、看護・介護等医療関係求人については、資格等の要件があり充足可能性が低くなっていることから、未紹介求人であっても案内文書等のフォローアップは行っていない。(塩釜安定所)

未充足求人へのフォローアップが不十分となっていることについて、労働局及び安定所では以下のような理由を挙げている。

- ・ 未紹介求人等へのフォローアップの重要性は認識しているが、業務量の増加に体制が見合っておらず、十分な対応ができていない。(川越安定所)
- ・ ファクシミリにより、求人内容の再検討を画一的に勧めることでは不十分であり、全ての求人を対象としていないことも不十分であると認識しているが、これらの業務の遂行には相当の時間を要するため、体制の強化(増員)が必要である。(愛知労働局)
- ・ 医療関係求人に対して条件緩和等のフォローアップを実施しても、資格要件については変更不可能であり、就労条件面についても、例えば夜勤や就業時間等について緩和することが難しく、効果が薄い。(塩釜安定所)

(未充足求人に対するフォローアップの対応が安定所によって区々となっている状況)

調査対象安定所の中には、無効求人の事業主に対して安定所から積極的に連絡を取っているものがある一方、求人者の来所又は電話連絡があった場合にフォローアップを実施するもの、全ての未充足求人に対してフォローアップを実施することとしないものなど、その対応は安定所によって区々となっている。

このような状況について、各安定所等では以下のように説明している。

- ・ 未充足求人のフォローアップについては、求人の有効期限が切れれば、企業が来所又は電話連絡があるケースが多いので、安定所では、その機会を利用して求人条件の緩和等の指導ができるため、全ての無効求人をフォローアップする必要性を感じていない。(豊橋安定所)
- ・ 求人数が多く、フォローアップを行う余裕がない。(名古屋中安定所)

- ・ 毎月月末に多くの求人が期限切れとなり、全ての期限切れ求人のフォローやてん末（安定所以外の方法を含めた求人の充足状況）の把握を行うためには体制の強化（増員）が必要である。（愛知労働局）

なお、安定所は、職業紹介後、採否結果と不調理由を確認することとされているが、前述（第2-1-(1)の【調査結果】オ）のとおり、調査対象安定所の中には、採否結果の確認や不採用となった理由の把握が不十分となっているものが多くみられ、このことが、フォローアップが十分に行われていないことにつながっていることも考えられる。

(イ) 更新求人に対する求人条件緩和指導

無効求人については、求人の有効期間中に充足に至らなかった原因について十分に検討を加え、事業主に対して充足のための相談、援助を行いつつ、引き続き安定所から紹介を受ける希望がある場合には、充足に至らなかった原因からみて必要と認められる条件緩和等を促す等して、その充足に努めることとされている。また、一旦無効となった求人については、ただ単に応募を継続するだけでなく、必要な求人条件緩和指導等を実施した上で、求人を継続することとされている。

今回、調査対象として抽出した更新求人（求人の有効期間内に求人が充足せず、期間を延長している求人）930件における求人条件緩和の実施状況を調査したところ、そのうち、求人条件緩和が実施されていたものが239件（27.0%）、従前の条件のまま期間が更新されているものが646件（73.0%）となっている。これらの求人の充足状況をみると、求人条件緩和が実施されたもの（239件）では、充足率が46.9%、従前の条件のままのもの（646件）では34.0%となっていた。

また、求人条件緩和が実施された更新求人239件について、その条件緩和の内容と充足効果は、次のような状況である。

a 求人条件緩和の内容

調査対象求人のうち、求人条件緩和が実施された更新求人239件における条件緩和の内容を調査したところ、次表のとおり、賃金額の引上げやトライアル雇用の適用により実施されている例が多くみられた。

表 求人条件緩和の内容

内容	該当件数 (更新求人 239 件に占める割合)
賃金額（下限）の引上げ	58件（24%）
トライアル雇用の適用	55件（23%）
賃金額（上限）の引上げ	51件（21%）
必要な経験等の緩和	31件（13%）
手当の新規追加又は増額	28件（12%）

b 求人条件緩和の内容別充足率

条件緩和の内容別に充足率を比較したところ、次表のとおり、充足率が60%から70%に達するものがみられるなど、条件緩和の内容によっては、一定の充足効果を期待できる状況がみられた（なお、複数の条件緩和を同時に実施する例もあることから、次表の充足率は、各条件緩和のみでの充足効果を示すものではない。）。

表 求人条件緩和の内容別充足率

内容	充足率
就業時間の特記事項の追記（祝日や週休の追記等）	70.0%
トライアル雇用の適用	67.4%
仕事内容の明確化（アピールポイントの追加、抽象的表現の具体化等）	63.6%
年齢要件の緩和（希望年齢の引下げ）	61.5%
雇用形態の変更（臨時及びパートから正社員へ変更）	60.0%

(ウ) フォローアップの実施状況の記録状況

安定所は、未充足求人に対して行った指導・相談・援助・情報提供等の各種フォローアップの状況については、求人管理情報に確実に記録することとされている。

調査対象安定所における未充足求人のフォローアップ状況の記録状況を調査したところ、次のとおり、記録が十分に行われていないものがみられた。

（調査対象安定所における未充足求人のフォローアップの記録状況）

調査対象安定所における未紹介求人のフォローアップの記録状況を調査したところ、特段記録を行っていないとしているものが14安定所（仙台、塩釜、気仙沼、三鷹、長野、名古屋中、豊橋、刈谷、広島東、福山、可部、高松、丸亀、観音寺）、一部について記録しているものが11安定所みられた。

同様に、無効求人のフォローアップの記録状況を調査したところ、特段記録を行っていないとしているものが8安定所（足立、三鷹、豊橋、刈谷、高松、丸亀、那覇、沖縄）、一部について記録しているものが10安定所みられた。

また、未紹介求人及び無効求人についても記録していないとしているものは5安定所（三鷹、豊橋、刈谷、高松、丸亀）みられた。

フォローアップ状況を記録していないことについて、該当する安定所は以下のような理由を挙げている。

- ・ 担当者によってはフォローアップという認識がないままに紹介している場合があり、その場合はハローワークシステムに記録されない。フォローアップを実施しているかどうか、正確に把握することは難しい。（札幌安定所）
- ・ 職員数が不足していることに加え、来所する求職者も増加しており、全ての措置について正確にハローワークシステムに記録する時間がない。（千歳安定所）
- ・ ハローワークシステムに記録したものは、情報公開の対象になるため、職業紹介の参考になる情報であっても、求人企業のマイナスイメージになる情報は記録が困難で

ある。また、記録した情報は、求職者に対してそのまま伝えても差し支えないよう、記載方法についても工夫が必要である。(川越安定所)

- ・ 効果的なフォローアップがなかなか確立できないため、ハローワークシステムへの入力も行っていない。(長野安定所)

(I) フォローアップ求人の再周知状況

紹介要領では、求人条件を緩和した求人については、特にしっかりとフォローアップを行う必要があり、これらの求人を所内で掲示して公開する等、集中的支援を行うこととされている。

調査対象安定所のうち、フォローアップ(求人条件緩和指導)を実施した求人の再周知状況を調査したところ、次のとおり、再周知が十分に実施されていない状況がみられた。

(フォローアップ実施求人の再周知の実施状況)

調査対象安定所におけるフォローアップ実施求人の再周知状況を調査したところ、求人条件緩和指導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実施していないものが31安定所中10安定所(札幌、室蘭、気仙沼、川口、大宮、長野、松本、名古屋中、豊橋、刈谷)みられた。

再周知のための方策を実施していないことについて、安定所は以下のような理由を挙げている。

- ・ 求人条件変更を行った時点で、変更後の条件がハローワーク・インターネットサービスのページにも反映されており、変更があったこと自体を表示するのは、他の求人との取扱いの均衡を欠くので、国の機関として困難である。(気仙沼安定所)
- ・ 一階ロビーが狭く、掲示できるスペースが確保できないため、所内掲示による周知を行っていない。(長野安定所)

一方、残り21安定所のうち19安定所では、所内掲示(17安定所)、求人情報誌への掲載(5安定所)及び求人の新規登録(5安定所)といった方法により、再周知を実施している状況がみられた。

再周知の方法は様々であるが、足立安定所や福山安定所では、求人条件が緩和された部分をマーキングした上で所内掲示するなど、求職者の目に付きやすくする工夫を行っている例がみられた。一方、求人の新規登録(求人を新規に受理し直すことによって、求人検索端末やハローワーク・インターネットサービスでの表示順位を上位にして目立たせる方法)により再周知を実施している例もみられたが、この場合、新規に受理された求人であるのか、条件緩和を実施した求人であるのかの区別がつかないため、足立安定所及び福山安定所における再掲示に比べると求職者へのアピール効果は高まらないおそれがある。

また、長野安定所のように、再周知を実施する意向はあるものの、掲示スペースを確

保することができないとして実施に至っていない例もみられるが、掲示スペースを物理的に確保できなくとも、次のとおり、求人検索端末やハローワーク・インターネットサービスを活用して電子的に情報提供することも可能であると考えられる。

・ **求人検索端末を活用した周知**

安定所に設置されている求人検索端末には、平成 23 年度から、安定所が任意に選択した求人をトップ画面からワンタッチで一覧表示することができる機能（特化求人表示機能）が追加された。

求人検索端末を利用しなければ閲覧できないため、所内掲示に比べると分かりやすさ（目の付きやすさ）で劣る面もあるが、安定所における求人検索は求人検索端末を用いて実施されていることから、アピール効果という面では所内掲示と同程度の効果が期待できるものと考えられる。

・ **ハローワーク・インターネットサービスを活用した周知**

厚生労働省は、求人・求職の結合を図ること等を目的として、平成 11 年 3 月から、ハローワーク・インターネットサービスを運用しており、同サービスでは、求人者がインターネットで求人情報を公開することに同意した求人を対象に、求職者の希望する条件で求人を検索することが可能になっている。ハローワーク・インターネットサービスでは、平成 23 年 7 月 31 日時点で、427,625 人分の求人が公開されており、同月の 1 日平均アクセス件数は 569,802 件となっている。

求人票には、求人事業所及び求人条件につき、求人公開に当たって特に求職者に留意させる必要のある事項等を記入する欄（「求人条件にかかる特記事項」欄、「備考」欄）があるため、当該記入欄に求人条件を緩和した旨を記載すること等によって、求人条件を緩和したことを示すことができる。もっとも、インターネットを利用できる求職者しか閲覧できないため、所内掲示や求人検索端末の特化求人表示機能に比べると、分かりやすさ（目の付きやすさ）や利用可能な求職者の範囲で劣る面もあるが、一方では、24 時間いつでも利用可能であること、利用者（1 日平均アクセス件数）が多いこと、求職者自身で検索できることなどから、一定のアピール効果を期待できるとともに、利便性の面でメリットがあると考えられる。

なお、「求人条件にかかる特記事項」欄については、次のとおり、実際に有効に活用されている例もみられた。

〔推奨事例〕 条件緩和実施求人を所内掲示するとともに、求人票の特記事項欄に条件緩和が実施された旨を明示している例

飯田橋安定所では、条件緩和が実施された求人の特記事項欄に「りフレッシュ求人」と記載した上で安定所の入口に掲示する取組を実施していた。

この取組は、安定所の入口に掲示するのみならず、特記事項欄へ記載することにより、求人票の紙面上で確認できることはもちろん、ハローワーク・インターネットサービス上でも、条件緩和が実施された求人であることを把握できるため、求職

者にとって分かりやすいものとなっている。

ただし、現在では、「リフレッシュ求人」という用語が一般的ではなく、分かりにくかったことから、求人票の特記事項欄への記載は取りやめており、所内掲示のみの対応となっている。

また、特記事項欄の活用例としては、今般の震災被災者に対する支援の一つとして、ハローワーク・インターネットサービスで震災被災者対象求人を検索できるようにするために、求人票の備考欄に「震災被災者」及び「震災新卒者」を記載する取組も実施されている。

条件緩和実施求人についても、全国で統一的に「条件緩和求人」等の分かりやすいキーワードをこれらの例のように求人票の特記事項欄に記入することにより、ハローワーク・インターネットサービスを改修することなく、条件緩和実施求人を効率的に検索できるようにし、かつ、求職者にアピールすることが可能であると考えられる。こうした電子的手段の活用等により、所内に物理的な掲示スペースがない場合であっても、条件緩和実施求人を積極的に周知していくことが重要であると考えられる。

上記(ア)から(エ)までのとおり、未充足求人のフォローアップについては、必ずしも十分とはなっていない状況がみられた。

現在、厚生労働省は、求人の絶対数が不足していることを受けて、求人開拓推進員を大幅に増員し、求人開拓による求人の総量確保に取り組んでいる。開拓求人についても、窓口で受理された求人と同様にフォローアップを実施しているが、開拓求人の増加に伴い、全ての求人に対して安定所から能動的にフォローアップを実施することが困難となっている状況も見受けられた。また、開拓求人の全てが必ずしも充足に結び付いていない状況もみられるため、充足に結び付く求人開拓の実施と同時に、未紹介求人や無効求人等のフォローアップも平行して進めなければ、未充足求人だけを増やす結果になることも考えられるため、未充足求人のフォローアップの重要性は大きいものと考えられる。

キ 緊要度による求人の重点化

調査対象とした求人の中には、安定所が特に働きかけずとも数十人規模で応募のあるものがみられる一方、急募であることを明示したり、求人条件の緩和に積極的に応じたりするなど採用意欲が高いと考えられる求人であるにもかかわらず紹介実績がない求人もみられるなど、求職者同様に安定所による支援の必要性が高いものと必ずしも高くないものの2種類が存在する状況がみられた。

これらへの対応については、安定所による支援の必要性が高い求人に対して重点的に支援（求職者に対する積極的な求人情報の提供（求人の連絡）、求人条件緩和指導の積極的な実施等）を提供する仕組みを設けることが必要である。

なお、求職者については「緊要度」を必ず把握することとなっているが、求人については、そのようになっていない。

ク 震災被災者に対する就職支援の積極的実施

厚生労働省は、前述（第1-5及び第2-1-(2)の【制度の概要】カ）のとおり、労働局に対して紹介留意事項通知等を発出し、震災被災者に対する就職支援を進めている。

紹介留意事項通知では、求職者が被災者である場合、現在の求職者本人の状況（現在の住所・居所、離職等の状況）の確認、就職希望条件（希望勤務地、遠隔地就職の場合の条件、住居確保の必要性）の確認を行い、確認された内容は、就職申込書（就職票）の所定欄に付記するか、システムの就職管理情報に記録することとされている。

また、被災者である求職者に対しては、他所求人への検索、他所への紹介依頼、他所への充足依頼及び他所求職の検索といった広域職業紹介も活用することとされている。

さらに、求人についても、被災者である求職者の雇入れについては、優先的な取扱いあるいは一定の配慮を行うこととしているものについては、求人検索端末の特化求人表示機能の活用や、求人票の備考欄に「震災被災者対象求人」として記載することでハローワーク・インターネットサービスにより震災被災者対象求人を検索可能にするといった方法により、震災被災者を対象とした求人の周知の強化を行うこととされている。

震災被災者に対する就職支援は、被災者である求職者のニーズ・状況を的確に把握した上で、特に丁寧に職業相談を行い、広域職業紹介を含めた就職支援を実施していくこととされており、安定所における基本業務の徹底や労働市場に係る情報提供、必要な求人開拓、広域職業紹介の積極的な実施が必要となっている。

【所見】

したがって、厚生労働省は、雇用のミスマッチの解消を図り、適格紹介を促進する観点から、求職者や求人者のニーズや状況に応じた効果的な職業紹介業務を推進するため、次の措置を講ずること。

- ① 労働局管内の複数の安定所やその他の労働局にまたがる広域的な労働市場圏について、労働力の需給情勢の分析を徹底するとともに、その結果及び求人・求職者の意向を踏まえ、安定所間相互における求人充足の依頼及び広域職業紹介を積極的に行うよう安定所を指導すること。
- ② 求人開拓推進員が開拓した求人の充足状況を的確に把握するとともに、求職者ニーズの高い職種を中心に求人開拓を積極的に実施するなど、ニーズに応じた効果的な求人開拓方法とするよう安定所を指導すること。
- ③ 求職者の就職の難易度に応じた効果的な支援を実施するというトライアル雇用事業の目的に沿った効果的な実施を図るため、トライアル雇用事業の運用に当たり、要領に則し、当該事業の対象者となる要支援者及び就職困難者の把握、対象者の選定を徹底し、適格な求職者の紹介を行うとともに、トライアル雇用事業の活用を希望する求人に対し、本来の目的にそぐわない、必要以上の、試行雇用開始前の選考や年齢制限が行われない

ようにするよう安定所への指導を徹底すること。

- ④ 求職者の適職への就職実現、希望する仕事への就職可能性の拡大という職業訓練の効果を発揮させるため、職業訓練修了間際の求職者に対し、より一層、職業相談やキャリアコンサルティング等の支援を行うとともに、職業訓練修了後には、能力開発施設等と連携して、訓練受講が有利に働くような職種の紹介を徹底するよう安定所を指導すること。
- 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の応募と不採用を繰り返す求職者に対し、重点的かつ積極的に、計画的職業紹介等の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、緊要度に応じた効果的な支援を実施するよう安定所を指導すること。
- ⑥ 未充足求人について、その原因分析を行い、分析結果に基づく求人条件緩和指導を行うとともに、求人条件を緩和した求人を所内掲示、求人検索端末、ハローワーク・インターネットサービス等を活用して周知を行うなど、未充足求人のフォローアップを強化するよう安定所を指導すること。

2 地方公共団体等に対する支援・連携強化

(1) 地方公共団体における無料職業紹介事業等に対する支援及び連携

【制度の概要】

国及び地方公共団体は、対策法第31条により、「国の行う職業指導及び職業紹介の事業等と地方公共団体の講ずる雇用に関する施策が密接な関連の下に円滑かつ効果的に実施されるように相互に連絡し、及び協力するものとする」とされている。

また、紹介要領では、安定法第33条の4により自ら無料職業紹介を行う地方公共団体に対して、当該地域の労働力の円滑な需給調整を図る観点から、情報・意見交換の場の設定、求人者が安定所外に提供することに同意している求人情報の提供、各種事業・イベントの共催などの連携を図ることとされている。

このうち、求人情報の提供について、厚生労働省は、「職業紹介に係る市町村等に対する支援・協力等について」（平成20年8月12日付け職首発第0812001号職業安定局首席職業指導官通達。以下「支援・協力通達」という。）に基づき、無料職業紹介事業を行う地方公共団体やその委託を受けて就業支援事業（注1）を実施する社会福祉協議会等（以下これらを「無料職業紹介事業実施団体」という。）に対しては、その要望に応じ、従来の「求人情報一覧表」等のほか、求人者の同意を得て、ハローワーク・インターネットサービスにおいて公共職業安定所の求職者以外にも公開されている求人情報を電子媒体に格納したものを提供することとしている。

（注1）一般的に、就職に向けた支援が必要な者を対象とした、就労相談、講座・セミナー（履歴書の書き方や面接対策、ビジネスマナー、PCスキルを中心とした研修等）や各種イベントの開催等がある。

また、支援・協力通達では、電子媒体による求人情報の利用に際しての留意事項として、無料職業紹介事業実施団体は、電子媒体による求人情報を利用して職業紹介を実施しようとするときは、あらかじめ、自ら求人者に連絡を取り、求人を受理しなければならないとされている。

安定所の無料職業紹介業務については、地域主権戦略大綱（平成22年6月22日閣議決定）に基づく事務・事業の自己仕分けの結果、引き続き国が実施することが適切であるとした上で、①国と地方公共団体との協働を推進する体制を検討すること、②全国ネットワークの職業紹介の上乗せ事業の地方公共団体への委託等や求人情報の地方公共団体への開放を検討することとされている。

さらに、「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）において、「利用者である地域の住民の利便性を向上させる観点から（略）国が行う無料職業紹介、雇用保険の認定・給付等の事務と地方が行う無料職業紹介、職業能力開発、公営住宅、福祉等に関する相談業務等が、地方自治体の主導の下、運営協議会の設置などにより一体的に実施され、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する。」とされており、国の求人情報等の地方公共団体への提供等、具体的な制度の内容については、地方公共団体の実情に応じて、国と地方公共団体が協議して設計すること、当該一体的な実施を3年程度行い、その過程に

においてもその成果と課題を十分検証することとされている。

【調査結果】

調査対象とした 41 地方公共団体（10 都道府県、31 市区町）及び調査対象安定所（31 安定所）において、平成 21 年度における地方公共団体の無料職業紹介事業及び就業支援事業の実施状況、当該安定所管内の地方公共団体に対する情報提供等の支援・連携の実施状況を調査したところ、大半において何らかの支援等が行われているが、中には、次のとおり、無料職業紹介事業実施団体に対する情報提供が不十分な例や提供された求人情報を基にした職業紹介手続に改善を図る余地がみられた。

ア 地方公共団体における無料職業紹介事業の実施状況

調査対象とした 41 地方公共団体のうち、無料職業紹介事業（安定法第 33 条の 4 第 1 項に基づくもののほか、地方公共団体が民営職業紹介事業者に委託して実施しているものを含む。以下この項目(1)において同じ。）を実施しているのは 15 団体（8 都道府県、7 市町）となっている。

（無料職業紹介事業の実施理由）

無料職業紹介事業を実施する理由としては、①「ハローワーク又はその庁舎外窓口が廃止されたため（サービスを維持するため）」が 3 団体（南三陸町、川越市、福岡市）、②「ハローワークのサービスでは不十分なため」が 3 団体（三鷹市、大阪府、大阪市）などとなっている。

なお、無料職業紹介事業を実施している 15 団体の中には、駅前に設置されていたハローワークプラザ（安定所の庁舎外窓口の一つ）の廃止に伴い、ハローワークと同等のサービスを受けることができる「ふるさとハローワーク（市町村連携型）」の設置を検討したものの、同一市内に安定所が存在する場合の設置基準に合わないとして、設置を断念し、やむを得ず地方公共団体自らが無料職業紹介事業を実施したという例もみられた。（川越市）

（無料職業紹介事業の実績、特徴）

無料職業紹介事業実施団体 15 団体の 27 事業の職業紹介実績をみると、取扱件数は同一地域を管轄する安定所には及ばないものの、中には、農業等の特定の職業分野において、就職率等に関し一定の成果を上げているものがある。これらの団体では、次のとおり、労働局及び安定所の協力があれば、より効果的に職業紹介を実施することが可能であるとしている。

- ① 紹介対象となる求職者が在籍する大阪農業大学校では、学生が 2 年間の履修期間を通じて農業実習及び学科を履修等することで、農業に関する専門性を身に付けられる。しかし、農業関係の求人は数が少ないため、安定所から提供を受けることができれば効率

的な紹介が可能である。(大阪府環境農林水産総合研究所農業無料職業紹介所)

- ② 職業紹介従事者及び教職員は農業関係の専門家でもあるため、就労を希望する学生の指導を行う一方で、農業関連事業所等に対して指導や助言を行っているなどつながりが強い。これら事業所に就職する学生の指導も行っている。そのため、両者の実情に精通しており、両者を結び付けやすくなっている。一方、農業関連業種以外については、求人情報が少なく、学生の求職に対応するためどのように対処したらよいかが課題となっている。(宮城県農業大学校無料職業紹介所)

(無料職業紹介事業の未実施理由、実施する上でのあい路)

調査対象とした41地方公共団体のうち、無料職業紹介事業を実施していない26団体における未実施理由を調査したところ、最も多かったのが「管内に安定所やふるさとハローワークが設置されており、実施する必要性がない」(21団体)とする理由であった。その他の理由としては、「予算、人員が確保できないため」(7団体)、「職業紹介に係るノウハウがない」(6団体)、「求人確保が困難」(3団体)、「全国ネットワークによるサービスが困難」(2団体)などとなっている。

また、無料職業紹介事業を実施している15団体の中には、試行雇用奨励金の適用範囲を安定所による職業紹介案件のみならず地方公共団体が行うものにも拡大されれば求人・求職者の利便向上や増加につながるものとするものが4団体(宮城県、南三陸町、埼玉県、福岡県)みられ、こうした制度上の制約(注2)も地方公共団体が無料職業紹介事業を実施する上でのあい路になっていることが考えられる。

(注2) 各種助成金のうち、高齢者や障がい者等の就職困難者等を雇い入れた求人者に支給される「特定求職者雇用開発助成金」は、安定所の紹介だけでなく、適正な運用を期すことのできる有料又は無料の職業紹介事業者による紹介であっても支給される。しかし、「試行雇用奨励金」は、安定所による紹介が受給要件となっているため、地方公共団体が実施する無料職業紹介による紹介では、求人者に対して同奨励金が支給されない。

イ 地方公共団体における就業支援事業の実施状況

調査対象とした41地方公共団体全てにおいて、地方公共団体単独又は労働局及び安定所と連携の上で、何らかの就業支援事業(ふるさとハローワーク事業を除く。)を実施している。(41団体324事業)

調査対象とした324就業支援事業を事業内容別にみると、セミナーや講演会(85事業)、相談・カウンセリング(79事業)が多く実施されているほか、面接会(43事業)などが開催されている。

ウ 地方公共団体に対する労働局及び安定所の支援・協力

これら就業支援事業324事業に対する労働局及び安定所の支援・協力状況をみたところ、労働局及び安定所から、i)何らかの支援・協力があるとしているものは39団体257事業、ii)支援・協力が無いとしているものは12団体17事業、iii)支援・協力は不要としているものは16団体43事業となっている。

このうち、労働局及び安定所から何らかの支援・協力があるとしている39団体257事業について、支援・協力の内容を調査したところ、次表のとおり、周知・広報を中心とし

て各種の連携が図られている。

表 支援・協力の内容

内容	該当事業延べ数（構成率）
安定所等における就業支援事業の周知・広報（地方公共団体が実施する就業支援事業に関する資料・ポスター等を安定所内に掲示）	68事業（26.5%）
求人情報の提供	33事業（12.8%）
安定所職員等のセミナー等への派遣	28事業（10.9%）
安定所職員等による職業相談・職業紹介	26事業（10.1%）

（労働局及び安定所からの支援・協力の必要性）

一方、労働局及び安定所からの支援・協力がなしていないとしている12団体17事業においても、次のとおり、情報提供の充実等に関する支援・協力が必要であるとしているものが8団体8事業みられ、労働局及び安定所による情報提供等に対するニーズは総じて高いものとなっている（後述エ参照）。

（情報提供の充実等を要望する意見）

- ① 市では市内に居住する季節労働者等の雇用の確保と通年雇用化を図るため、公共施設の清掃業務・冬期除雪業務を行う雇用対策救援事業を実施しているが、季節労働者の実態把握が困難である。安定所別の季節労働者数は公表されているが、市町村別業種別の季節雇用労働者数や可能であれば市内に在住する季節労働者の住所・氏名等の情報が提供できれば、市が実施する事業を通じた雇用機会の提供が可能となる。（登別市（後述エ関連））
- ② 地元企業への就職促進及び若年労働力等人材確保を図ることを目的として、新規学卒者を中心に求人活動に積極的な地元企業情報を市ホームページで公開しているが、安定所から情報提供があれば企業情報を増やすことができる。（大牟田市）
- ③ 中高年齢者に対してキャリアカウンセリング、就職支援セミナー及び就職面接会を行う「中高年就職活動支援コーナー埼玉」を運営しているが、安定所による職業紹介の支援があればワンストップでサービスを提供することができる。（埼玉県）
- ④ 県の地域巡回マッチングプログラム事業（沖縄県が実施する就業支援事業の一つ。求職者と求人企業のマッチングの機会を増やすため、県内5圏域において、福祉・介護等の求人の多い分野等を重点的に、合同企業説明会、面接会等を実施）において、安定所職員の面接会への派遣を要請しているが、開催回数が休日も含めた年間20回と多いため、派遣協力が得られていない。（沖縄県）

エ 労働市場に関するきめ細かな情報の提供

上記の無料職業紹介事業を実施している15団体の27事業について、事業取扱地域内の労働市場情勢の把握状況を聴取したところ、9団体（4県及び5市町）16事業において、

労働局又は安定所が作成する資料を活用して労働市場情勢を把握しているとしている。

このように労働市場に係る情報源として労働局又は安定所からの資料やデータを挙げる地方公共団体は多く、また、無料職業紹介事業を実施していない26地方公共団体(2県及び24区市)においても、これらの資料・データを職業紹介以外の就業支援事業に活用している例がみられるなど、労働局又は安定所が作成する情報に対する地方公共団体のニーズは高いものと考えられる。

しかし、これらの資料等を活用している地方公共団体の中には、次のとおり労働局又は安定所から提供される資料又はデータでは不十分とする意見がみられた。

(提供される労働市場情報の算出単位の細分化を求める意見)

- ① 気仙沼安定所から毎月、同安定所管内に係る労働市場情報の提供を受け、活用しているが、無料職業紹介所設立当時、南三陸町内の情報を提供してほしいと要望したところ、気仙沼管内から南三陸町のみの情報を抽出することはハローワークシステム上できないと言われた。現在も南三陸町の雇用失業情勢が分かる資料があれば良いと思っている。
(南三陸町)
- ② 求職者数を始めとする様々な数値を把握し、市の雇用施策に反映させる必要から、札幌安定所から札幌圏(札幌安定所管内の札幌市、石狩市、当別町)に係る求職者数などの数値の提供を受けているが、安定所のハローワークシステム機能の制約から、札幌市のみの数値の提供が得られておらず、改善を望む。(札幌市)

こうした市町村単位での労働市場情報(雇用失業情勢)は、当該地方公共団体が行う職業紹介事業や就労支援事業のみならず、生活保護や公営住宅対策といった福祉行政を的確に実施する上で必要な需要予測に役立つものと考えられる。

また、全国の安定所(出張所等を含む。)545か所のうち、管轄区域が安定所所在市町村のみとなっているものは、36安定所(平成23年8月1日現在)あり、これらの関係市町村においては、管轄する安定所から提供される労働市場情報は当該市町村区域に限定した情報となっている。

一方、それ以外の509安定所に係る大多数の市町村においては、安定所等から得られる情報が南三陸町や札幌市と同様に複数の市町村分に係る情報であることから、市町村単位での情報提供に関する潜在的なニーズは高いものと考えられる。

なお、各種指標に係るデータを市町村単位で集計することについて、厚生労働省は、市町村単位でのデータ集計・提供は想定しておらず、旧システムはもとより、新しいハローワークシステムにおける「紹介自由統計」機能(注3)によっても集計できないものとなっているとしている。

(注3) 「紹介自由統計」機能：労働局や安定所の端末において、各安定所単位の各種統計指標を自由に組み合わせ集計することができる機能

(提供される労働市場情報の内容の充実を求める意見)

労働局ホームページから情報を入手しているが、障がい者の雇用状況について、i) 身体・知的等重複障がい者のデータ、ii) 障がいの種別(上肢、下肢、視覚等)の就職率、iii) 障がい者の定着率、iv) 雇用された障がい者が常用雇用になっているか、正社員かパートタイムか短期なのか、が分からないので、情報提供を望む。(福岡県)

オ 無料職業紹介事業実施団体へのきめ細かな求人情報の提供

安定所は、支援・協力通達に基づき、無料職業紹介事業を行う地方公共団体の要望がある場合には、求人者の同意を得て、ハローワーク・インターネットサービスに公開されている求人情報を電子媒体により提供することができる旨地方公共団体に周知するとともに、求人情報の効果的な提供に努めることとされている。

今回、上記の無料職業紹介事業実施団体15団体の27事業において、支援・協力通達に基づく安定所からの電子媒体による求人情報の提供状況をみると、提供を受けているものは延べ5団体6事業にとどまり、安定所以外の民間等の求人情報誌を活用しているものは延べ7団体13事業、ハローワーク・インターネットサービスを活用しているものは延べ7団体10事業となっている。

(安定所からの求人情報の提供内容の充実・拡大を求める意見)

これら無料職業紹介事業を実施している15団体の中には、次のとおり、提供される求人情報の充実・拡大を求める意見がみられた。

- ① ハローワーク・インターネットサービスにおいて提供(公開)されていない安定所の求人情報については、求人企業が安定所以外での公開を希望しないものであると思われるが、民間の職業紹介事業者や求人情報提供者ではなく、地方公共団体が行う無料の職業紹介事業については、提供情報の拡大が図られるような措置を望む。(川越市、福岡市)
- ② 労働局から毎月、報道発表(紙媒体。労働局ホームページに掲載されているもの)の提供を受けており、県内の雇用失業情勢を把握するには十分であるが、数値からは求人側の採用意欲までは把握できないため、そのような求人の状況が把握できるような情報の提供を望む。(香川県)
- ③ 安定所が受理した求人の一部について情報の提供を受けているが、提供を受けた求人について職業紹介を実施する場合は、地方公共団体でも求人を受理することが必要であるとされており、市が改めて求人開拓を実施しなければならない。しかし、安定所と異なり、雇用保険の情報や自己都合退職が多い職場かどうか等の求人企業を判断するための基礎となる情報を保有していないため、独自に開拓しても開拓求人の信頼性が不確実であり、こうした求人に係る企業の情報を安定所から提供して欲しい。(川越市)

(安定所から提供される求人情報の充足状況の情報提供)

厚生労働省は、支援・協力通達において、無料職業紹介事業実施団体が安定所から提供された求人情報を利用して職業紹介した場合、その充足結果を安定所に連絡するよう徹底

を求めている。しかし、逆に、安定所から提供した求人情報について、提供後に安定所の職業紹介により充足した場合などに連絡が行われることとはなっておらず、次のとおり、求人情報の提供を受けた無料職業紹介事業実施団体が苦慮している状況がみられた。

- ① 安定所から求人情報の提供を受けているが、当該求人情報は、1週間ごとに作成されるものであるため、既に充足されている求人や取り下げられた求人も含まれている可能性もあり、安定所の紹介で充足された求人等については、何らかの形で知らせて欲しい。
(南三陸町)
- ② 労働局からの県内安定所に係る求人情報の提供が1週間ごとになっているため、当該求人情報を当紹介所で紹介する段階では、既に安定所で充足し取消しとなっている場合が多い。(社会福祉法人愛知県母子寡婦福祉連合会)

カ 安定所が提供した求人情報の無料職業紹介事業実施団体における活用の促進

支援・協力通達において、無料職業紹介事業実施団体は、安定所が提供した求人情報を利用して職業紹介を実施しようとするときは、自ら求人者に連絡を取り、求人を受理しなければならないとされている。

今回、安定所の電子媒体による求人情報の提供を受けている5団体6事業について、提供された求人情報に基づく求人受理の状況を調査したところ、いずれの団体においても、地方公共団体又はその委託事業者側が改めて求人開拓をし直して求人受理を行い、職業紹介につなげている状況がみられた。この中には、安定所から求人情報の提供を受けても、直接求職者に職業紹介することができるのは、独自に開拓した求人のみであるとしているものや求人者の受理に当たって、当該求人者の信頼性を確認するために、安定所が有する企業情報等の情報提供を受けて活用したいとするもの(前出オの川越市意見③参照)がみられる。

このように、一度安定所が受理又は開拓した求人について、地方公共団体が同一求人に対して事業所訪問や求人内容等の確認を再度行うことについては、地方公共団体だけではなく、求人者にとっても事務負担になることも考えられるため、地方公共団体が提供された求人に基づいて職業紹介を行う場合に可能な限り、事務の効率化、負担軽減を図ることが、提供された求人情報の活用促進につながり、さらには安定所と地方公共団体との連携強化による適格紹介、求人充足の促進の観点から有用であると考えられる。

【所見】

したがって、厚生労働省は、無料職業紹介事業を実施する地方公共団体における円滑かつ効果的な職業紹介の実施により、求人者及び求職者の適格紹介を促進する観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 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、同団体が職業紹介等を実施するに当たって必要とする労働市場に係る情報を可能な限りきめ細かく提供できるよう安定所を指導すること。

- ② 無料職業紹介事業を実施する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、提供した求人情報の充足状況等についても、情報提供先において必要に応じ、活用できるような措置を講じるよう安定所を指導すること。

(2) 民間団体等が実施する職業紹介事業等に対する支援及び指導

【制度の概要】

ア 民間団体等が実施する有料・無料の職業紹介事業に対する支援・指導

有料職業紹介事業を行おうとする者は安定法第 30 条により、無料職業紹介事業（職業安定機関の行うものを除く。以下同じ。）を行おうとする者は同法第 33 条により、原則、厚生労働大臣の許可を受けなければならないこととされている。

民営職業紹介事業の平成 21 年度実績をみると、事業所数は 1 万 8,524 所あり、新規求職申込件数は 422 万 4,882 件、求人数は 221 万 8,085 件、就職件数は 38 万 7,228 件であり、平成 17 年度に比べ、事業所数が 1.7 倍、新規求職申込件数が 2.7 倍、求人数が 0.9 倍、就職件数が 1.1 倍と増加している。

厚生労働省は、民営職業紹介事業者に対し、職業紹介事業における制度の周知及び法令遵守を徹底するため、委託事業等により、①就職困難者を対象とした無料職業紹介事業を行う事業者等に対する研修の開催、②職業紹介事業者に対する個別指導援助業務の実施、③新規許可事業者を対象にした事業の適正運営等を徹底させるためのセミナーの開催等の支援策を講じている。

また、支援・協力通達により、地方公共団体からの委託を受けて就業支援を実施する母子福祉団体等民間団体に対しては、その要望に応じ、電子媒体により求人情報を提供することとされているが、地方公共団体の委託によらない民営職業紹介事業者には、当該情報は提供されない仕組みとなっている。

なお、労働局及び安定所は民営職業紹介事業者による関係法令への違反を確認した場合には、指導、助言、行政処分又は告発を行うこととされている。

イ 民間求人広告に関する苦情の把握

求人情報の提供を業とする民間事業者（以下「求人情報提供事業者」という。）による求人広告等の情報については、安定法第 42 条により「新聞、雑誌その他の刊行物に掲載する広告、文書の掲出又は頒布その他厚生労働省令で定める方法により労働者の募集を行う者は、労働者の適切な職業選択に資するため、第五条の三第一項の規定により当該募集に係る従事すべき業務の内容等を明示するに当たっては、当該募集に応じようとする労働者に誤解を生じさせることのないように平易な表現を用いる等その的確な表示に努めなければならない。」とされている。労働局及び安定所は、当該規定に抵触する求人情報を掲載する求人情報提供事業者を把握した場合には、直接に是正指導する権限はないが、必要に応じ法令遵守の協力を要請することとしている。

なお、求人広告等の掲載の依頼主である求人者については、安定法第 65 条第 8 号により、「虚偽の広告をなし、又は虚偽の条件を呈示して、職業紹介、労働者の募集若しくは労働者の供給を行った者又はこれらに従事した者」に該当する場合、6 月以下の懲役又は 30 万円以下の罰金が課せられる。

また、対策法により原則禁止とされている年齢制限については、「労働者の募集及び採

用における年齢制限の禁止に係る取組等について」(平成 19 年 9 月 28 日付け職発第 0928006 号職業安定局長通達)により、求人広告等に掲載された求人に係る対応として、求人広告等に掲載された求人に係る募集、面接又は採用時の事業主の対応等に関して、求職者等から苦情の申出があった場合には、その事業主又は求人情報提供事業者の所在地を管轄する安定所が、事業主に対し、資料の提出の要求等により事実確認を行うとともに、必要な助言、指導又は勧告を行うこととされている。

ウ 求人情報提供事業指導援助事業

厚生労働省は、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観点から、求人情報誌等の求人広告掲載内容のチェックなどを内容とする、求人情報提供事業指導援助事業を委託事業として実施している。

当該事業は、社団法人全国求人情報協会(以下「協会」という。)が、平成 21 年度までは随意契約(企画競争)により、22 年度からは一般競争入札を経て受託(22 年度の委託費は 12,732,300 円)しており、同協会の会員企業(求人情報提供事業者 60 社(平成 23 年 10 月現在))等の求人情報提供事業者に係る求人情報誌等のチェック、同事業者に対する指導のほか、啓発資料の作成・配布を実施することとなっている。具体の事業内容としては、①非常勤の嘱託職員 4 人(平成 22 年度)が求人広告チェック担当者として、求人情報誌(紙媒体、インターネット)等を定期的に収集し、協会が求人情報提供事業者向けに定めた求人広告倫理綱領や求人広告掲載基準に基づき、募集主の事業内容、雇用形態、職種、勤務時間、給与等の項目について表示内容をチェックし、不適正と認められる内容について個別指導を行うこと、②常勤の嘱託職員 1 名(平成 22 年度)が相談担当者として、読者からの苦情相談に対応し、必要に応じ、求人情報提供事業者に連絡するほか、相談事例集を作成して募集主に提供することなどを実施するものとなっている。

【調査結果】

ア 民間団体等が実施する職業紹介事業に対する労働局等の情報提供の実施状況

調査対象とした 10 民営職業紹介事業者において、労働局又は安定所からの情報の提供状況を調査したところ、労働市場に係る情報については労働局等のホームページや情報交換の場を通じて入手しており内容も十分とする事業者が大半であったが、中には、次のとおり、職業訓練に係る情報提供を求める意見がみられた。

- 北海道労働局のホームページ「ハローワーク札幌圏」の「統計情報」から労働市場情報を入手しているが、母子家庭の母等のスキルアップにつなげるため、公共職業訓練についての情報提供を望む。(社団法人札幌市母子寡婦福祉連合会)

また、求人情報については、調査対象とした 10 民営職業紹介事業者のうち 9 事業者が安定所の求人情報を活用(ハローワーク・インターネットサービスが 4 事業者、安定所からの電子媒体による求人情報が 4 事業者、安定所の求人情報誌(紙媒体)が 3 事業者(重

複あり)) しているが、次のとおり、提供内容の充実・拡大等を望む意見がみられた。

- ① 求職者が安定所からナースセンター（注）を紹介されて来所する場合はあるが、現状では、安定所の求人情報の提供は受けていない。安定所との連携で相互に求人情報の提供ができると、求職者により多くの求人情報を提供することができて望ましい。（社団法人埼玉県看護協会）

（注）ナースセンターは、看護師等の人材確保の促進に関する法律（平成4年法律第86号）に基づき、日本看護協会が厚生労働省から中央ナースセンターの、都道府県看護協会が都道府県知事から都道府県ナースセンターの指定を受けて、無料職業紹介事業を始めとする各種事業を運営している。

- ② 近年、ナースセンターに係る厚生労働省の補助金が削減され、事業の運営が厳しくなってきたことから、日本看護協会は、平成23年度を最後に中央ナースセンターの指定を返上することを決定しており、無料職業紹介事業のコンピュータシステム（e-ナースセンター）の運用業務も終了することとなっている。

このため、i) 無料職業紹介事業から撤退する可能性が大きくなってきている（社団法人沖縄県看護協会）、ii) e-ナースセンターの現在の契約が終了する平成24年度以降、その代替措置として、ハローワーク・インターネットサービスのホームページ機能に付加する形でナースセンターのページを展開するなどの方法をとることができないかと考えている（社団法人埼玉県看護協会）。

- ③ より多くの求人を紹介することができるよう、安定所に設置されている求人自己検索機の貸与を望む。（社団法人札幌市母子寡婦福祉連合会）

イ 不適正な民間求人情報に係る苦情や広告の把握状況

今回、調査対象労働局における、不適正な民間求人情報に関する苦情や広告の把握状況をみると、苦情を最も多く受け付けている東京労働局でも年間22件（平成21年度）であり、5労働局（長野、大阪、広島、香川、福岡）では、近年、実績がない又は1件程度となっている。

一方、沖縄労働局が、平成22年2月に発行された県内の主要求人情報誌を対象に、掲載事業所1,074か所における労働基準法や最低賃金法の遵守状況を調査した結果によると、法定労働時間を超えているものや最低賃金に満たないものなど掲載内容が法定労働条件を下回っている疑いのある事業所が460か所（42.8%）と多数を占めていることが判明しており、同局は、求人情報誌各社に対する是正要請を実施（22年3月）している。

また、協会における求人情報誌等の求人広告掲載内容のチェックや苦情相談の実施状況をみても、次のとおり、年齢制限を含む不適正な広告が恒常的に掲載されている状況となっている。

- ① 平成22年度に172社240媒体に係る142,615件の求人広告の内容をチェックした結果、賃金や勤務時間の表示がないなど協会が定める求人広告掲載基準に抵触する不適正な記載が11,057件（7.8%）みられた。
- ② 平成22年度に読者から受け付けた求人広告の内容に関する苦情は、事業内容、雇用形態、募集職種、賃金等の採用条件に係るものを中心として延べ171件みられた（相談

を含めた総受付件数は1,180件)。

(不適正な求人広告に対し是正措置等を講じている労働局等の例)

調査した労働局及び安定所の中には、前述の沖縄労働局のほか、不適正な求人広告に対し積極的な是正措置や創意工夫を講じている労働局及び安定所として、次の例がみられた。

〔推奨事例〕

求人広告に係る苦情について、求人者名が明らかになっている場合には、その事業所を管轄する安定所に通報し、当該安定所が指導を行っている。また、求人情報提供事業者については、求人広告に複数の求人者の不適切な情報が掲載されている場合などには、指導することとしている。(東京労働局)

〔推奨事例〕

管内で配布されている民間求人情報誌を必ずチェックし、求人情報誌と求人票の採用条件を突合し、賃金情報が異なっていた求人票の記載内容を是正させるとともに(平成21年度1件)、安定所に求人申込みを行っていない事業所がある場合には、求人開拓の情報源として活用し、接触した半数程度の事業所から求人申込みを得ている。(観音寺安定所)

ウ 不適正な民間求人広告の情報共有及び求人情報の適正化

厚生労働省は、求人情報提供事業指導援助事業の委託先の公募に当たり仕様書を提示し、また、委託先と委託契約書を取り交わしている。これらの書面には、協会から厚生労働省に対して行う受託事業に係る年度実施結果報告(平成23年度から四半期ごとの報告に変更)について規定されているが、報告内容は苦情、相談や類型別の指摘等件数などの実績にとどまり、指摘に係る具体の企業名や内容は報告することとなっていない。

また、協会と労働局又は安定所との連携状況をみても、協会から労働局又は安定所に啓発資料を送付している実績はあるが、協会が把握した苦情等について、情報の信ぴょう性に欠けるものが含まれているなどとして、苦情等に係る求人者名、求人情報提供事業者名及び具体の指摘内容は労働局又は安定所に情報提供していない。

協会が把握した不適切な求人広告に係る求人者や求人情報提供事業者の情報を踏まえ、労働局又は安定所が指導等を行うことが可能となれば、前述の沖縄労働局や観音寺安定所における取組のような、民間求人広告や安定所が提供する求人情報の適正化などの効果が期待できる。

【所見】

したがって、厚生労働省は、無料職業紹介事業を実施する民間団体等における円滑かつ効果的な適格紹介を確保するとともに、求職者が適正かつ信頼できる求人情報の提供を受けられるようにする観点から、次の措置を講ずる必要がある。

① 無料職業紹介事業を実施する民間団体等に提供する求人情報等の提供内容の充実・拡

大を図るとともに、提供した求人情報の充足状況等についても、情報提供先において必要に応じ、活用できるような措置を講じるよう安定所を指導すること。

- ② 求人情報提供事業指導援助事業の委託契約内容を見直し、受託事業者が把握した不適正な民間求人広告及びこれに関する苦情の個別具体的な内容を関係労働局等に回報する仕組みとすること。
- ③ ②の受託事業者から報告された情報と併せ、労働局等が独自に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するとともに、可能な限り求人情報提供事業者に対する法令遵守の協力依頼をするよう労働局等を指導すること。

3 職業相談員等の非常勤職員の配置及び公募の適正化

【制度の概要】

(1) 職業相談員等の配置状況

厚生労働省は、職業安定関係業務に従事する職員として正規の職員のほかに非常勤の相談員を各労働局及び各安定所に配置している。相談員には、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。

これらの相談員は、常勤職員の指揮監督の下、職業紹介業務を担う職業相談（紹介）部門及び求人部門における窓口業務など求人・求職者に直接接する業務等に従事している。その配置人員数は、原則として業務量や業務指標等を踏まえて厚生労働本省から労働局に配分し、さらに安定所に配分することとなっており、各安定所ではこの割当てを受け募集選考を行っている。

このうち、職業紹介関係業務に従事する相談員は、雇用情勢の悪化に伴い平成 20 年度から 21 年度にかけて約 6,000 人増員された結果、21 年度で全国の安定所（労働局を含む。）に約 1 万 3,000 人が配置され、労働局及び安定所において職業紹介関係業務に従事する職員（相談員を含む。）約 2 万人の 7 割を占めるに至っている。とりわけ、平成 20 年度から 21 年度にかけての増員では、求人部門に配置される求人開拓推進員が 1,000 人強と多数を占め、職業相談（紹介）部門と求人部門における正規職員と職業相談員等の比率をみると、調査対象労働局（管内安定所分を含む。）では、職業相談（紹介）部門で 1 対 2.5、求人部門で 1 対 2.1 となっている。

(2) 求人開拓推進員の配置及び職務内容

各種の相談員のうち、とりわけ求人開拓推進員については、「現下の雇用失業情勢を踏まえた取組について」（前出）において掲げられた、求人の総量を確保し求人開拓を強化する方策の実現のため、平成 21 年度補正予算における「経済危機対策」の緊急雇用対策により、21 年度当初の人員の 185 人の 7 倍弱に相当する 1,215 人が増員された結果、正規職員の配置数との差が拡大している。

求人開拓推進員の配置に当たって、厚生労働省は、労働局に対して、求人開拓事業を実施する安定所を定める際には、求人倍率のみならず、求人・求職の増減の状況、適用事業所数等を総合的に勘案して、どの安定所に求人開拓推進員を何人配置すれば、求職者の就職に資する求人の量的確保が効率的かつ効果的に行えるかを十分検討し、配分人数案を厚生労働本省に報告するよう求めている。

また、求人開拓推進員は、「求人開拓推進員設置要領」（前出）に基づき、労働局長が委嘱（採用業務は安定所が実施）しており、その職務内容は、次のとおりとなっている。

- ① 雇用対策推進協議会の運営に関すること
- ② 経済団体、個別企業等に対する協力要請に応じた求人開拓を推進すること
- ③ 次の方法により、管内の雇用失業情勢に応じた求人開拓を推進すること

- i) 事業所への電話、訪問等により、個別事業所に係る採用意向その他の企業情報等を収集すること
 - ii) 事業所との接触を通じ、必要に応じ、求職情報、労働市場の情報、各種助成金制度の情報等求人確保に当たり効果的な情報を提供すること
- ④ 求人開拓業務に関して内部の事務処理、開拓求人のアフターフォロー等を行うこと

(3) 求人開拓推進員による求人開拓業務

求人開拓推進員による求人開拓については、「平成 21 年度求人開拓事業の実施に係る留意点について」（前出）において、同推進員を置く安定所は、推進員の日々の活動状況等（接触した事業所、接触日、接触の方法、求人申込書の提出の有無等）を、月ごとに厚生労働本省作成の様式により記録し、また、月別の総括表を四半期ごとに作成の上、労働局から厚生労働本省に報告することとされている。

また、「平成 22 年度求人開拓事業の具体的取扱いについて」（平成 22 年 3 月 30 日付け職首発 0330 第 3 号職業安定局首席職業指導官通知）では、求人開拓推進員の活動状況等について、必要な記録、集計を行うこととされているほか、同推進員 1 人当たりの年間求人開拓数 480 人以上、同開拓求人充足数 180 人以上とする目標値が示されている。

なお、「求人開拓業務の具体的取扱いについて」（平成 23 年 3 月 30 日付け職首発 0330 第 1 号職業安定局首席職業指導官通知）において、求人確保に当たっては、求職者の選択の幅を広げるため、求人件数の確保を念頭に置いて取組を進めることとされ、上記の求人開拓推進員 1 人当たりの年間求人開拓数については、480 人以上から 735 人以上に目標が上方修正されている。

(4) 相談員の公募

各安定所が行う相談員の募集、選考、採用、配置等に関する業務は、厚生労働省の「職業安定行政関係の相談員に係る管理業務について」（平成 23 年 2 月 7 日付け職総発 0207 第 1 号職業安定局総務課長通知）及び各種の相談員ごとに定められた設置要綱・要領等に規定され、募集に際しては、相談員が公的な身分と職務内容であることに鑑み、縁故による募集・採用は行わず、求人票は全て安定所庁舎内及びハローワーク・インターネットサービス上で公開することとされている。

【調査結果】

(1) 安定所の業務量、特性等に応じた相談員の適正配置

今回、調査対象安定所において、平成 22 年度の求人部門の相談員 1 人当たりの業務量をみると、新規求人数では 4.0 倍（室蘭安定所 1, 141 人/人から飯田橋安定所 4, 573 人/人）、同じく雇用保険適用事業所数で 6.0 倍（室蘭安定所 289 所/人から飯田橋安定所 1, 724 所/人）の差が生じており、相談員 1 人当たりの業務量に偏りがみられた。

(2) 求人開拓推進員の配置状況及び配分数の決定に当たっての判断要素

厚生労働省は、平成 21 年度第 1 次補正予算に伴う求人開拓推進員の各労働局への配分に際して、雇用保険適用事業所に求人開拓推進員が接触する見込み数として同事業所数の半数を求人開拓推進員 1 人当たりの年間延べ接触事業所数（平成 17 年度から 19 年度までの平均）で除し、これを配分人数原案として、労働局別に提示し、調整後、決定している。また、求人開拓推進員は、平成 23 年度に 200 人増員され、計 1,600 人体制となっており、増員分の 200 人については労働局の開拓求人件数（平成 22 年 4 月から 11 月までの実績）に応じて割り振っている。

一方、調査対象労働局において、本省から配分された求人開拓推進員を管内安定所に配分するに当たって勘案している事項をみたところ、①管内雇用保険適用事業所数、事業所の立地条件、交通の便（東京労働局）、②管内雇用保険適用事業者数（大阪労働局）、③安定所管轄区域内の事業所数、求職者数、有効求人数（香川労働局）などとなっている。

（地域の実情に即した統一的な配置基準の策定）

求人開拓推進員の配分に当たって勘案する要素は、厚生労働本省段階では雇用保険適用事業所数及び求人開拓実績の 2 点のみ、また労働局段階ではこれ以外に各種業務指標などが加わるものの、区々となっており、こうしたことが安定所間の求人開拓推進員の業務量の格差を生んでいるものと考えられる。安定所の中には、創意工夫により就職率等業務実績を上げているものもみられることから、こうした運用改善を行いつつ、求人開拓推進員については、統一的な配分基準に基づき、地域の実情に即した効率・効果的な配置とすることが必要である。

具体には、開拓先の事業所は一般的に都市部では密集し、地方部では点在していることに着目した判断要素として、管内の面積当たりの事業所数を勘案することが考えられる。この点につき、調査対象安定所において、安定所管内 1 km²における求人開拓推進員 1 人当たりの雇用保険適用事業所数をみたところ、可部安定所が 0.8 事業所と最も少なく、梅田安定所が 43.0 事業所と最も多い。事業所の密集度を勘案する場合には、安定所管内に占める市街地や山間地等の面積の割合を考慮する必要があるものの、いまだ訪問事業所数を増やす余地があるとしている飯田橋安定所の 1 km²における求人開拓推進員 1 人当たりの雇用保険適用事業所数が約 12 事業所であり、これと同等又はこれ以上のものが 6 安定所（足立、三鷹、川口、梅田、堺、茨木）みられることから、求人開拓推進員の配置に当たって、こうした事業所の密集度合いが高い安定所に優先的に配置することで効率的に求人開拓することができるものと考えられる。

(3) 求人開拓推進員による求人開拓実績等

ア 求人開拓推進員による求人開拓実績

今回、調査対象安定所における求人開拓推進員の求人開拓実績等を調査したところ、厚生労働省が定めた求人開拓推進員 1 人当たりの求人開拓目標数 480 人（1 月当たり

40人)以上を達成していないものが31安定所中8安定所(千歳、室蘭、長野、名古屋中、豊橋、刈谷、福岡東、大牟田)みられた。

このような状況がみられる原因としては、次のように、求人開拓の方法が非効率であること、安定所管内の事業所等の立地状況に適した求人開拓体制となっていないことが考えられる。

① 愛知労働局管内において抽出調査した3安定所(名古屋中、豊橋、刈谷)においては、平成21年度の緊急雇用対策による求人開拓推進員の増員を受けて、管内を地区割りし、求人開拓推進員を2人1組の班別で担当させている。こうした班編成による求人開拓は、名古屋中安定所では平成21年12月まで、豊橋安定所及び刈谷安定所では平成22年度まで行われていた。

これら3安定所における平成22年度の開拓求人数及び同開拓求人充足数(1月当たり15人)をみると、いずれの安定所についてもこれらの目標は未達成となっており、調査した31安定所の中でも低位に属する。

特に、豊橋安定所や刈谷安定所は、管内の雇用保険適用事業所がそれぞれ6,206か所と7,064か所で、調査対象安定所の平均10,096.6か所に比べ少ないが、一方で求人開拓推進員の配置数をみると、豊橋安定所が12人、刈谷安定所が8人と調査対象安定所の平均5.9人に比べ多いものとなっている。

また、名古屋中安定所についても、同安定所の管轄面積は135.0km²(調査対象安定所平均451.2km²)と調査対象安定所の中では狭く(調査対象安定所中27位)、また、管内の雇用保険適用事業所数は23,839事業所と飯田橋安定所に次ぐ規模と事業所の密集度が高い上、同安定所における求人開拓推進員の配置数(16人)は、安定所の中で最も多い(1人当たりの雇用保険適用事業所数は1,490事業所(同平均1,676事業所))にもかかわらず、1人1月当たりの開拓求人数は14.3人、同じく開拓求人充足数では3.0人と飯田橋安定所のそれぞれ133.2人と24.5人に比べ相当程度少ないものとなっており、必ずしも求人開拓推進員の配置数が求人開拓の実績や開拓求人の充足などの成果に結び付いていないものとなっている。

② 千歳安定所では、管轄面積が889.8km²と広く、また、管轄面積1km²当たりの雇用保険適用事業所数は1.6事業所と散在していることから、管内企業を自動車で訪問する必要があり、求人開拓が非効率なものとなっているにもかかわらず、平成22年度において、求人開拓推進員2名の体制で求人開拓業務を実施している。

一方、調査対象安定所の中には、目標(1人1か月40人以上)の2倍以上の求人開拓実績(平成22年度)を上げているものが7安定所(飯田橋、足立、川口、松本、梅田、茨木、高松)ある。それらの安定所では、いずれも、1人当たりの接触事業所数が多い、求人開拓の効率がよい(開拓成功率が高い)ことが要因となって実績を上げているものとみられるが、開拓求人の充足率は、総じて低いものとなっている。

イ 開拓求人 の 充足状況

今回、調査対象安定所における平成 22 年度の求人開拓実績を調査したところ、開拓求人充足目標数 180 人（1 月当たり 15 人）以上を達成していないものが 14 安定所（千歳、仙台、塩釜、気仙沼、三鷹、大宮、川越、長野、名古屋中、豊橋、刈谷、福山、可部、福岡東）みられた。

また、調査対象安定所のうち、香川労働局管内の 2 安定所（高松、丸亀）では、開拓求人 の 充足状況を把握しておらず、目標数の達成状況が確認できないものとなっている。

さらに、求人受理時において、開拓求人であることを示す番号「88」を入力し忘れることが多いため、開拓求人 の 充足数が実際よりも少なくなっているなど、開拓求人 の 充足数を正確に把握していないものがみられた。（詳細は、前述第 2-1-(2)-イ-(イ)参照）

（安定所における創意工夫等の取組）

可部安定所では、職業相談（紹介）部門の相談員 1 人当たりの新規求職者数等の業務量が他の安定所に比べ比較的多い（相談員 1 人当たりの新規求職者数は 31 安定所中 3 位）が、就職率及び充足率はいずれも、今回調査した 31 安定所の中でも高い部類に属している。この原因としては、①職業相談部門の職員 1 人当たり 2 人ないし 3 人の求職者を個別支援対象者として割り当て、求職申込みから就職後の定着指導まで一貫としたサービスを提供していること、②繁忙期を中心に、求人部門から求職部門に人員をシフトし支援する取組を行っていること、③求人票に記載することができない年齢や性別に関する求人者の希望を把握し、求職者に伝えていることなどきめ細かな様々な工夫を行っていることも影響しているものと考えられる。

これに対し、飯田橋安定所においては、前述第 2-1-(2)-アのとおり、広域労働市場圏内の安定所間で「ピックアップ求人」等の創意工夫した求人 の 連絡を実施するなど充足率の向上策を講じているが、「事業所を回りきれていない感もあり、人員（求人開拓推進員）が確保できれば、まだ充足可能性の高い求人 を 増やせると思う。」との意見も有している。

ウ 個別求人開拓推進員による求人開拓実績

調査対象安定所の中には求人開拓推進員以外に、求職者のニーズに合わせ個別に求人開拓を行う求人開拓推進員（以下「個別求人開拓推進員」という。）を配置しているものがある。平成 22 年度の求人開拓実績をみると、次のとおり、ほとんど求人開拓を行っておらず、他の業務に従事している状況がみられた。

これらの個別求人開拓推進員は、各種相談員の大括り化により、平成 23 年度から求人開拓推進員と統合されたが、少なくとも 22 年度については、不適切な配置が行われ要員過剰状態であったものとみられる。

① 仙台安定所

平成 20 年度に 2 人、21 年度に 3 人、22 年度には 4 人の個別求人開拓推進員が配置されたが、個別求人開拓は毎年 1 件ないし 5 件にとどまっており、さらに開拓した求人によって就職した実績は皆無となっている。

平成 22 年度（11 月実績まで）においては、配置されている 4 人のうち個別求人開拓を行ったのは 2 人（2 人で 1 事業所を訪問）だけで、通常は求人部門の窓口で事務補助の仕事に従事している。

これについて、同安定所は、「個別求人開拓は、特定のスキルを持った求職者個々に対して求人開拓を実施し、充足に結び付けるものであるが、現状のように求職者が多い場合、同じようなスキルを持った人材が多く、個別求人開拓の対象者を選別するのが困難となっている。個別求人開拓の効果は現時点では低くなっていると思われる。」としている。

② 那覇安定所

個別求人開拓推進員全員を紹介後の採否確認の業務に従事させ、個別求人開拓を実施していない。

③ 久留米安定所

個別求人開拓推進員は、求人部門の窓口配置され、職業相談対応の中で、特定の求職者について求人開拓を行っていた（平成 22 年度以降 1 件）。通常の求人開拓については、求人開拓推進員であることの意識付けのため、毎月中旬から下旬にかけて窓口が手すきとなるときに電話で行うこともあるが、事業所訪問については、使用できる車が 1 台で求人開拓推進員が使用しているため、実施することはないとしている。

④ 大牟田安定所

個別求人開拓推進員は、求人事業所部門の窓口配置され、職業相談対応の中で、特定の求職者について求人開拓を行うことがある（実績未把握）。

⑤ 福岡東安定所

個別求人開拓推進員は、平成 21 年度までは求人部門の窓口配置していたが、21 年 7 月に 1 人から 6 人に増員されたことから、22 年度からは求職部門の窓口配置し、職業相談業務を担当している。

⑥ 刈谷安定所

求人開拓推進員については、ハローワークシステム上、求人が充足すると自動的に厚生労働省職業安定局労働市場センターで集計されるが、個別求人開拓推進員については、こうした仕組みになっておらず、開拓求人の充足数を把握していない。

(4) 各種相談員の公募状況

今回、調査対象安定所において、職業相談員（一般担当）（注）、求人開拓推進員及び助成金支給申請アドバイザーの募集状況を調査したところ、次のとおり、公開区分の設定等について不適切なものがみられた。

（注） 厚生労働省は、平成 22 年度まで、「職業相談員（一般担当）」、「求人開拓推進員」、「助成金支給申請アドバイザー」のほか、「職業相談員（学生担当）」、「大卒就職ジョブサポーター」等 75 種類の相談員を採用していたが、23 年度からは 11 種類に大括り化されている。

(求人情報の公開状況)

調査対象安定所における計 75 件の職業相談員等の採用事例について、求人情報の公

開状況をみたところ、①交通費の支給上限額が1日350円であり遠方からの通勤は負担となることから求職者の範囲を狭める意図があった、②人気職種であり応募者が殺到する可能性があったなどとして、インターネット上で求人情報を提供していないものが26事例(34.7%)、公開されたか否かが不明なものが3安定所(長野、松本及び丸亀所)で6事例(8.0%)みられ、これら32事例のうち8事例が求人受付年月日から選考日までの公募期間が1週間に満たない短期間での募集となっている。

(インターネット未公開で、選考時に競合者がいなかった事例)

求人票をインターネットで公開していない又は不明な32事例について、選考時の応募状況をみると、うち7事例は、応募者が1人でその応募者が採用されている。これらの中には、次のとおり、特定の採用候補者に対象を絞って採用手続を進めているものなど、公平・公正な相談員の採用が確保されていない例がみられる。

【事例】

広島東安定所が平成21年9月に職業相談員(一般担当)1人を採用した際には、労働局から急な採用枠の配賦通知があり取り急ぎ採用する必要があったことや、多数の応募があった場合に対応が困難となることが危惧されたため、インターネットによる求人情報の提供を行わなかった。求人情報は安定所内で公開し、かつ、直前に行った別件の臨時事務補助員の選考で不採用になった者に対し情報提供したところ、当該者のみから応募があり、選考・採用している。

【事例】

名古屋中安定所が平成22年4月に職業相談員(一般担当)1人を採用した際には、通勤手当が日額350円と少額であるため、遠方から応募があった場合に、自己負担が大きくなることが心配であったとして、求人情報は安定所内で公開し、インターネットによる求人情報の提供を行わなかった。結果として、応募があったのは、安定所所在区に在住する求職者1人のみであり、求人公開2日後には選考が行われ、採用されている。

(安定所ではなく、管内の人材銀行登録者のみに求人を公開して採用者を決定している例)

愛知労働局では、助成金支給申請アドバイザーを平成21年度に29人、22年度に1人採用し、このうち16人を同局に、14人を管内の安定所に配置しているが、これら全ての求人を名古屋中安定所の附属機関である名古屋人材銀行で行っている。同人材銀行での求人は、あらかじめ登録している40歳以上の専門職、技術職又は管理職の3年以上の経験者に対して行われるものであり、求人が限定的なものとなっている。

【所見】

したがって、厚生労働省は、求人開拓等の業務の効率的かつ効果的な実施を図るととも

に、求人者・求職者の信頼を確保する観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 求人開拓推進員について、安定所における求人開拓推進員の活動実績や開拓求人の充足状況の把握・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、優先度を考慮した配置を行うこと。
- ② 各種相談員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労働局及び安定所への指導を徹底すること。