

# 東日本大震災への対応

政府一体となって、ハローワークを中心に被災者の就労を強力に支援

## 〈特別相談窓口での相談〉

- ハローワークに特別相談窓口を設置

出張相談の様子(福島労働局)



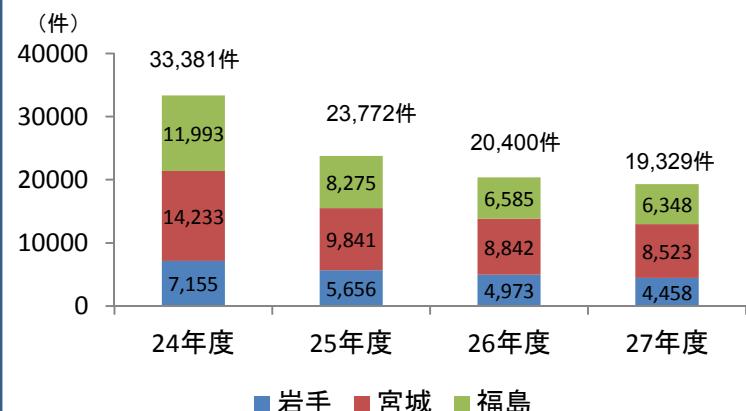
## 〈仮設住宅等への出張相談〉

- 仮設住宅等の入所者を対象として、ハローワークからの出張相談を実施

## 雇用保険受給者実人員の推移

平成27年度の被災3県の雇用保険受給者実人員は約1.9万件（年度平均値）、対前年度比5.3%減  
※ピーク時（23年6月）は約8.1万件

### 被災3県の雇用保険受給者実人員の推移

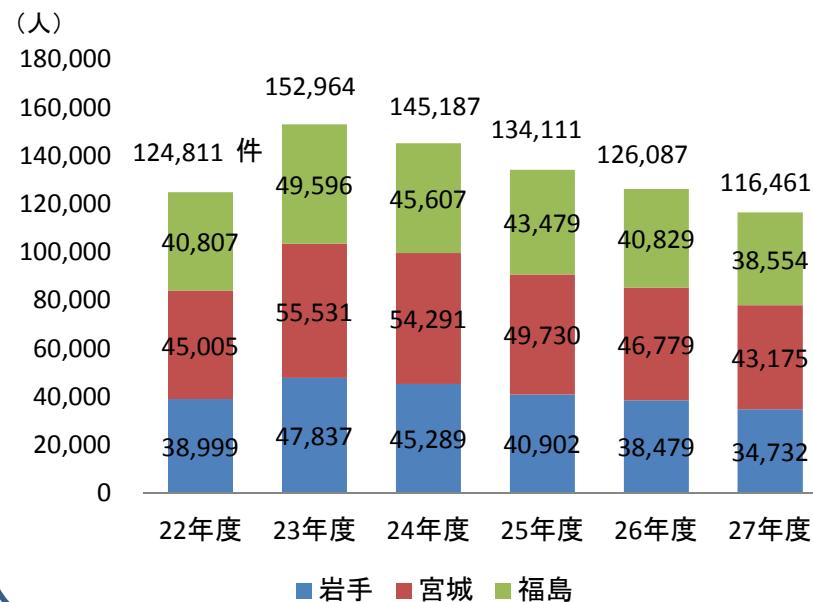


### 雇用保険給付窓口の様子 (ハローワーク福島)



## 就職件数の推移

平成27年度の被災3県の就職件数は約11.6万件、対前年度比7.6%減



※ 件数は年度平均値であり個別延長給付等(個別延長給付、特例延長給付、広域延長給付)を含む。注)自発的失業や定年退職、その他特例(休業、一時離職)対象分も含む。

# ハローワークのサービス改善

利用者の期待に応え、ご満足いただけるハローワークであり続けるため、「ハローワークサービス憲章」を策定するなど、日々のサービス改善の取組みを推進中

## ○ハローワークのサービス改善の取組

- ・全ハローワークへご意見箱の設置、利用者アンケート等により、利用者のご意見・ご要望を把握し、サービスの改善を実施
- ・自主的なサービス改善の取組を全国から募集して、ハローワーク業務改善コンクールを実施し、サービス改善や向上に貢献のあった取組について全国的に共有・活用
- ・ハローワーク職員によるサービスの自主点検・責任者による総点検を定期的に実施 等

## ○P D C Aサイクルによる目標管理

就職率等の主要指標について全ハローワークで目標設定を行い、P D C Aサイクルによる目標管理を実施

《27年度の例》

### ①就職率

- 目標31.6%以上、実績31.1%
- 雇用保険受給者の早期再就職割合 目標33.9%以上、実績36.3%
- 求人充足率 目標20.0%以上、実績18.5%

## <ハローワークサービス憲章>

### ハローワークサービス憲章

懇切・公正・迅速

#### I ハローワークは仕事に対する安心をつくる場です。

私たちは、働く方が安定した職業生活を送ることができ、また、事業主が必要な人材を採用できるようにすることで、皆さまの幸福と経済・社会の発展に貢献することを目指します。

そのため、これまで積み重ねてきた経験、皆さまからいただいた幅広い情報、行政としての各種施策をフルに活用して、仕事に就くための支援を行い、仕事を探す方と人材を求める事業主を結びつけます。

#### II 私たちは懇切・公正・迅速な対応で、ご利用の皆さまの安心と信頼を獲得します。

##### 窓口サービスの基本方針

1. 皆さまの立場に立ち、親身になって対応します。
2. 皆さまのご希望に応じたサービスを的確にご案内し、各種の制度をわかりやすく説明します。
3. 仕事をお探しの方の就職の可能性を広げるため、一人ひとりに最適なサービスを提供します。
4. 仕事をお探しの方が何にお困りか気配り、関係機関と協力し、仕事と生活の両面から支援します。
5. 仕事をお探しの方のニーズに応じた求人の確保に努めます。
6. 事業主の方が必要とする人材を早期に確保するため、それぞれの求人を充足させるサービスを提供します。
7. 仕事をお探しの方と事業主の方から信頼される公正な職業紹介を行います。
8. できるだけお待たせしないようにします。やむをえず長くお待たせするときは、待ち時間の目安のお知らせや待ち時間を活用したサービスを工夫します。
9. 皆さまのご意見・ご要望をサービス改善につなげます。
10. 皆さまの情報の管理には細心の注意を払います。

#### III 私たちは、より多くの皆さまの満足と笑顔に出会うため、たゆまず努力します。

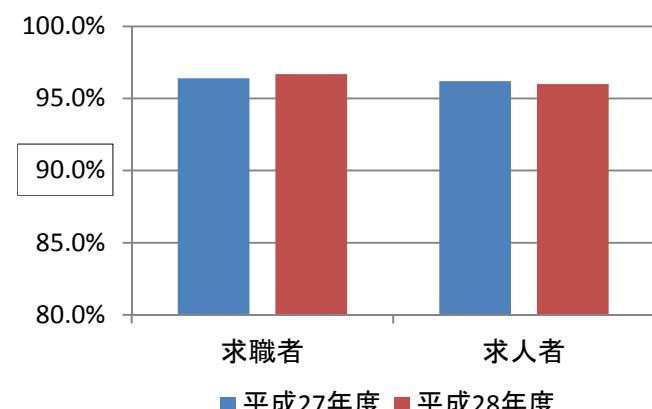
## ○利用者満足度調査

平成28年度は利用者満足度90%以上を目標として掲げ、全国の状況を調査したところ、目標とする90%を上回った。

### <平成28年度>

- ・**求職者 96.7%** (有効回答数 約5.2万件)
- ・**求人者 96.0%** (有効回答数 約3.8万件)

ハローワークのサービスについて「満足」又は「まあ満足」と回答した者の割合



## 職業紹介・失業保険関係業務の実施主体

主要先進国においても、日本と同様、職業紹介、失業保険の給付、失業保険の財政責任 の主体は一致

	職業紹介業務	失業保険の給付業務	失業保険の財政責任
イギリス	ジョブセンタープラス庁(国)	ジョブセンタープラス庁(国)	国
アメリカ	職業安定所(州)	職業安定所(州)	州
ドイツ	職業安定所(連邦)	職業安定所(連邦)	連邦
日本	ハローワーク(国)	ハローワーク(国)	国

※ 英国では、1974年から職業紹介と失業保険の給付を切り離したところ濫給が生じたため、1986年に、サッチャー政権が両事業を統合（その結果、統合の初年度には受給者が約3割減）

※ フランスでは、2008年2月に成立した法律により、職業紹介機関（全国雇用機関：ANPE）と失業保険を扱う機関（商工業雇用協会：ASSEDIC）を統合し、新たな組織「雇用局（Pole emploi）」を2009年1月に設立

## 民間職業紹介事業所による有料職業紹介事業の状況

	公共職業安定所(ハローワーク)	有料職業紹介事業所
設置数	全国436所 <sup>(注1)</sup> (出張所等含め544カ所)	18,457カ所 <sup>(注2)</sup> 都市部に多く立地 (東京都・大阪府・愛知県に約5割が集中)
新規求職者数	約519万人 <sup>(注3)</sup> うちホワイトカラー 約263万人 <sup>(注5)</sup>	約1,033万人 <sup>(注4)</sup> うちホワイトカラー 約360万人 <sup>(注6)</sup>
新規求人数	約973万人 <sup>(注3)</sup> うちホワイトカラー 約415万人 <sup>(注5)</sup>	約446万人 <sup>(注4)</sup> うちホワイトカラー 約321万人 <sup>(注6)</sup>
利用者の特性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・離職者が中心(在職者は約3割)<sup>(注3)</sup>            (障害者、高齢者、フリーター、母子家庭の母など就職困難性の高い層の利用が多い。)</li> <li>・約9割が100人未満の企業<sup>(注3)</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・在職者が中心(約6割)<sup>(注7)</sup></li> <li>・ホワイトカラーの職業紹介が中心</li> </ul>
就職経路の割合 <sup>(注8)</sup>	ハローワーク経由 16.7%	民間職業紹介事業者経由 3.8%

(注1) 平成29年の設置数、(注2)職業紹介事業報告(平成27年度)、(注3)職業安定業務統計(平成27年度)、(注4)家政婦、マネキン、調理士、配せん人、芸能家、モデルを除く実績(職業紹介事業報告(平成27年度))、(注5)管理的職業、専門的・技術的職業、事務的職業、販売の職業の実績(職業安定業務統計(平成27年度))、(注6)専門的・技術的職業、管理的職業、事務的職業、販売の職業の実績(職業紹介事業報告(平成27年度))、(注7)日本人材紹介事業協会への委託調査(平成20年度)、(注8)雇用動向調査(平成27年)

## 地方公共団体による無料職業紹介事業の状況

### ◎ 地方公共団体による無料職業紹介事業とハローワークの実績(平成27年度)

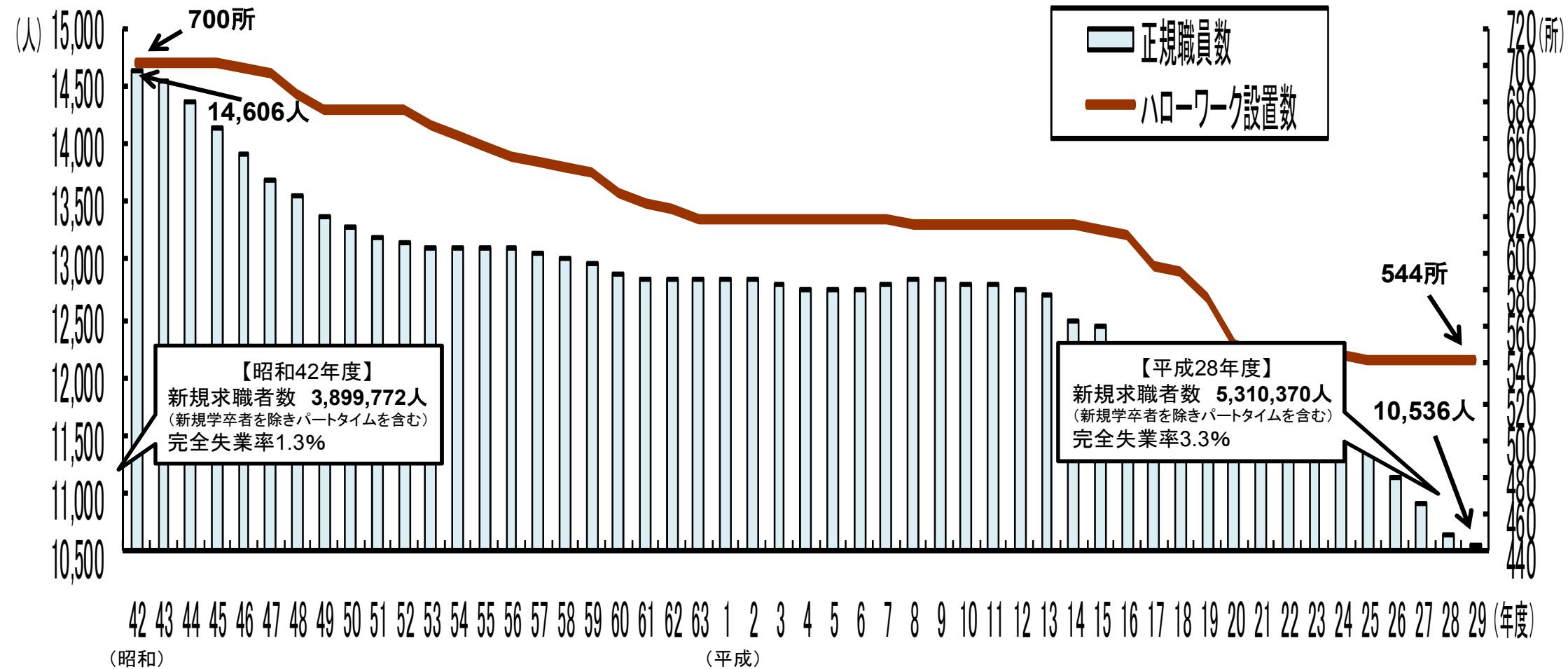
	①地方公共団体による 無料職業紹介事業(注)	②ハローワーク	①／②×100%
新規求職申込件数	<b>28, 926</b>	<b>5, 506, 444</b>	<b>0. 52%</b>
新規常用求人数	<b>254, 996</b>	<b>9, 232, 644</b>	<b>2. 0%</b>
常用就職件数	<b>6, 108</b>	<b>1, 711, 713</b>	<b>0. 35%</b>

① 職業紹介事業報告(平成27年度)  
② 職業安定業務統計(平成27年度)

(注) 平成27年3月31日現在で44都道府県4区140市60町8村1組合で実施

※ 地方公共団体が行う無料職業紹介事業については、一部の分野等(農業、医療、U・Iターン)に限られているところが多い。

# 公共職業安定所職員数等の推移



- 「新たな定員合理化計画」(平成17年10月4日閣議決定)により、平成18年度から平成21年度までに1,290人定員合理化。総人件費改革として、「国の行政機関の定員の純減について」(平成18年6月30日閣議決定)に基づき、平成22年度までに671人(ハローワーク関係)を純減。
- 「国の行政組織等の減量・効率化の推進について」(平成18年12月22日総務省行政管理局)により、平成18年度から5年間で30労働局管内で統廃合を実施し、少なくとも50所(署)において整理合理化を実施(労働基準監督署を含む)。
- 「新たな定員合理化計画」(平成21年7月1日閣議決定)により、平成22年度から平成26年度までの5年間に平成21年度末定員の10%以上を合理化。
- 「国の行政機関の機構・定員管理に関する方針」(平成26年7月25日閣議決定)により、平成27年度以降、5年ごとに基準年度を設定し、府省全体で対基準年度末定員比で毎年2%(5年10%)以上を合理化することとされた。

※ 平成21年度1次補正予算による304人の臨時増員は、平成23年度末までの時限措置。このうち174人は平成24年度末まで時限延長。この174人のうち96人は平成25年度末まで時限延長。この96人のうち13人は平成26年度末まで時限延長。

※ 平成23年度3次補正予算による20人の臨時増員は、平成32年度末までの時限措置。

## 主要先進国の職業紹介機関の体制

**職員一人当たりの労働力人口及び失業者数を比べると、日本の職員数は欧州主要国の1/3～1/10程度となっている**

	職業紹介機関 名称	職業紹介 機関数 (箇所)	職員数 (非常勤職員等も含 めた人数) (人)	労働力人口 (千人)	職員1人 当たり労 働力人口 (人)	機関1箇所 当たり労働 力人口(人)	失業者数 (千人)	職員1人 当たり失 業者数 (人)	機関1箇 所当たり 失業者数 (人)	失業率 (%)
イギリス	ジョブセンター・ プラス	740('12)	36,800('12)	32,765('15)	890	44,277	1,815('15)	49	2,452	5.3('15)
ドイツ	公共職業安定所 (連邦雇用エー ジエンシー)	756('13)	77,060('13) (108,536)	42,161('15)	547 (388)	55,768	1,950('15)	25 (17)	2,579	4.6('15)
フランス	公共職業安定所 (雇用局)	905('13)	43,321('13) (53,000)	29,429('15)	679 (555)	32,518	3,047('15)	70 (57)	3,366	10.4('15)
アメリカ	各州職業安定 機関	2,479('15)	— (注1)	157,131('15)	—	63,384	8,298('15)	—	3,347	5.3('15)
スウェー デン	職業安定所 (雇用仲介庁)	320('14)	12,658('14) (注2)	5,223('15)	412	16,321	386('15)	30	1,206	7.4('15)
韓国	雇用支援セン ター	94('15)	4,897('15)	26,912('15)	5,495	286,297	976('15)	199	10,382	3.6('15)
日本	公共職業安定所	544('15)	10,917('15) (26,480)	65,980('15)	6,043 (2,491)	121,286	2,220('15)	203 (83)	4,080	3.4('15)

(注1) 各州単位で公共職業紹介機関の設置を行っているため、全体の職員数については不明。なお、97年当時の職員数は約70,000人。

(注2) 雇用仲介庁全体の数値。職員と非常勤職員等の内訳は不明。

※ ホームページ上の各種統計資料をもとに、厚生労働省において作成。(労働力人口、失業者数、失業率については、「データブック国際労働比較2017」参照)