

ハローワークの活用と支援方法について

～平成27年度就労準備支援事業従事者養成研修資料～

平成27年7月29日(水)



東京労働局職業安定部職業対策課
特別雇用対策係長 津田 武彦

本日 お話しすること

- 職業安定行政（ハローワーク）の役割
⇒ハローワークの組織・職業紹介業務
- ハローワークの職業紹介
⇒職業紹介業務の「基本のき」
⇒職業紹介の流れ
- 生活困窮者等に対する取り組み（連携）
⇒生活保護受給者等就労自立促進事業の状況
⇒生活困窮者等に対する就労準備状況の判断

職業安定行政(ハローワーク)の役割

■ 職業安定行政の役割

職業選択の自由と勤労権の確保

- ・ 職業安定行政は、第一に、職業選択の自由と勤労権を確保し、職業の安定を図るよう努めなければならない。

職業選択の過程における労働者等への援助

- ・ 職業安定行政は、職業選択の過程において、労働者等に、必要な援助を図らなければならない。

労働市場の適正なルールの確保

- ・ 職業安定行政は、労働市場の適正なルールを確保しなければならない。

労働力需給の適正な調整

- ・ 職業安定行政は、産業構造の変化、国際競争の激化、労働人口の高齢化、勤労者の就業意識の変化等が急速に進む中で、労働力需給のミスマッチを解消し、完全雇用の達成を目標としつつ、労働市場の機能の円滑化及びその需給調整と、これらを通じて種々の政策課題への対応を行わなければならない。

■ 公共職業安定所（ハローワーク）とは

- ハローワークは、地域の総合的雇用サービス機関として、**職業紹介、雇用保険、雇用対策などの業務を一体的に実施**。雇用のセーフティネットとして中核的な役割を果たしている。

1. 設置数

544所(本所 436所 出張所 95所 分室 13室)(平成27年度)

2. 人員体制

職員数 10,917人 相談員数 15,563人

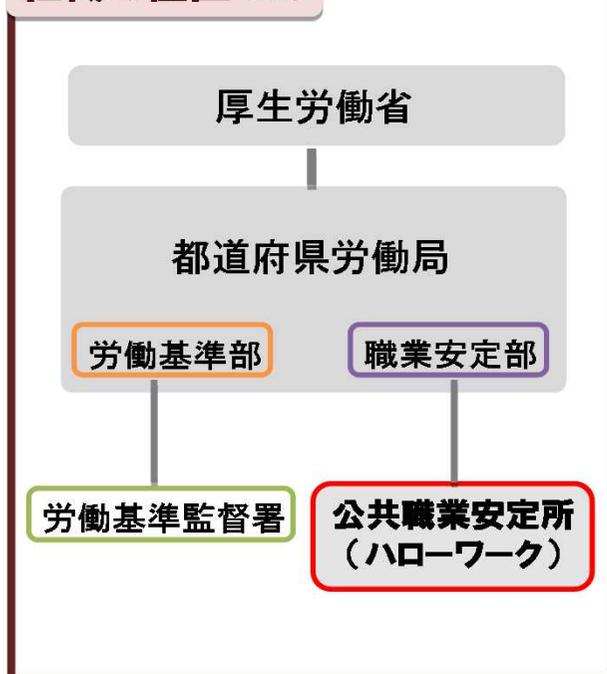
3. 所掌事務

- 1) 職業紹介 職業相談・紹介業務、求人受理・開拓業務
再就職支援業務等
- 2) 雇用保険 雇用保険適用、失業認定・給付業務等
- 3) 雇用対策 障害者・高齢者雇用企業指導業務、助成金業務 等

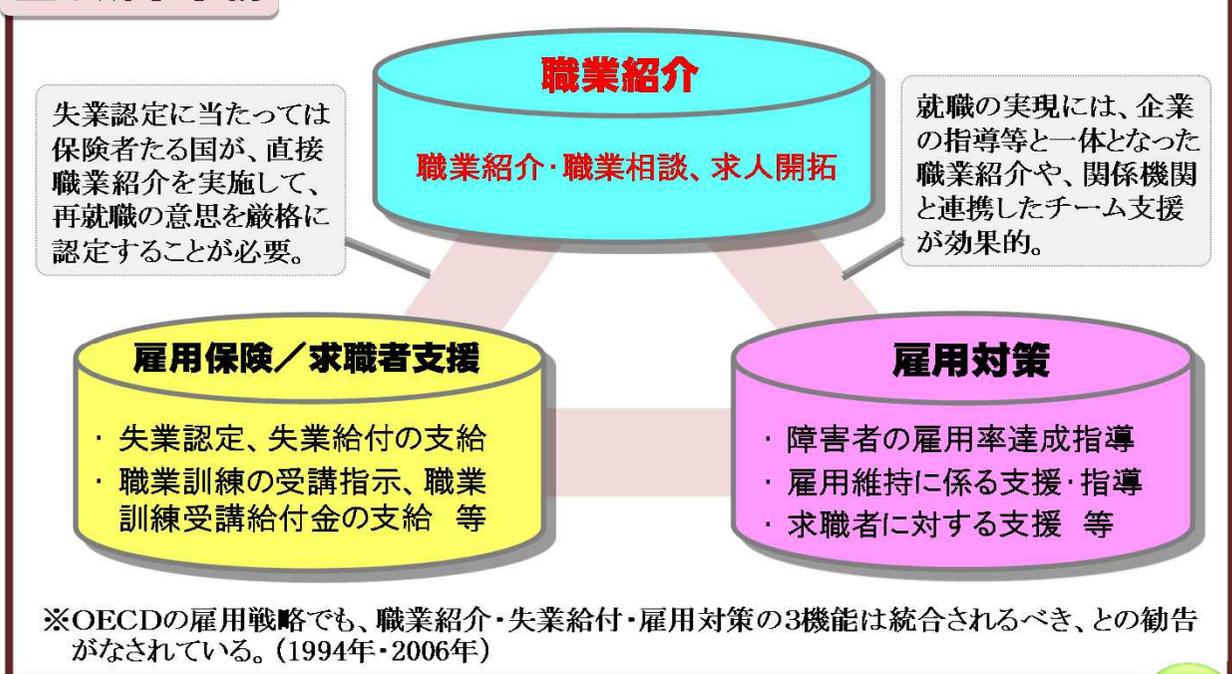


(職業相談の様子)

組織の位置づけ



主な所掌事務



■ ハローワークにおける職業紹介とは

- 職業紹介は、ハローワークの根幹となる業務である。
職業紹介業務を担当するにあたって職業安定法等の関係法令、一般職業紹介業務取扱要領に基づいた業務を遂行することが求められる。

【職業安定法第4条第1項】

「職業紹介とは、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をいう。」

- 職業紹介の6つの一般原則 (法＝職業安定法、則＝職業安定法施行規則)
 - ① 自由の原則(法第2条、5条の5、5条の6、則第3条)
 - ② 適格紹介の原則(法第5条の7)
 - ③ 公益の原則(法第5条第3号)
 - ④ 均等待遇の原則(法第3条)
 - ⑤ 中立の原則(法第20条)
 - ⑥ 労働条件等明示の原則(法第5条の3第1項)

■ 求職者サービスのポイント（職員向け資料）

◇ 「求職申込書」の受理

求職申込書の点検・・・未記入や不備は職員が求職者に質問しながら補足記入・訂正する。
重視する希望条件（譲れない・こだわる・優先する）を的確に把握する。

◇ 職業相談の中で（初回・再来相談）

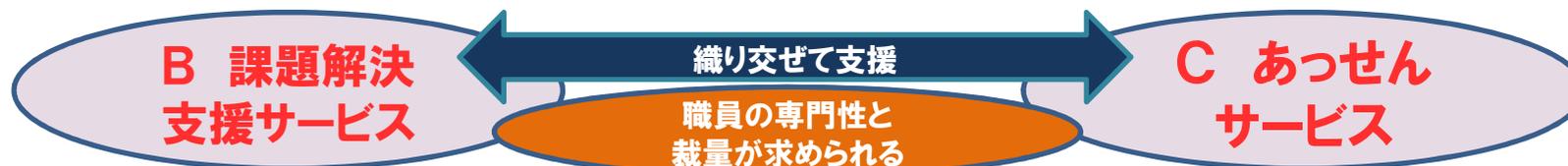
○求職者の特性・状況の把握

- ① 求職者の特性 「障害者」「高齢者」「雇用保険の受給者」などの属性の把握
- ② 緊要度 就職を急ぐ程度とハローワークの相談・紹介等支援への期待度から把握
- ③ 求職者の状態（ニーズ） 求人に対する希望条件（職種・賃金・時間など）の把握

point 求職者の状態（ニーズ）は常に化する！

○求職者の特性・ニーズに応じた相談・援助

- A 求人情報提供サービス 求人情報の提供（求人情報提供端末の利用案内）
- B 課題解決支援サービス 就職のための課題を解決する取組（自己・仕事等の理解）
- C あっせんサービス 求職・求人の適合性の確認、事業所情報の提供 ⇒ 求人の提案



個別指導・各種セミナーなどHWサービスメニューによる支援

■ 就職活動のプロセスと課題のチェック

【就職を実現するためには「プロセス」があります】

1 自己理解

⇒職務経歴の振り返り、自分の適性・能力の把握、職業興味、自ら希望する仕事や生活に必要な経費の把握等。

2 仕事・職業に関する理解

⇒希望する仕事の求人がどれくらいあるか、また平均賃金はいくらか、求める仕事は困難な内容であるか等。

3 希望条件と就職目標時期の設定

⇒どのような条件を優先事項とするか、またいつ頃までに就職を実現したいと考えているか等。

4 応募活動の方法に関する知識

⇒求人情報収集の方法、応募書類と面接に関する重要性についての理解および応募書類(履歴書・職務経歴書)の作成準備ができているか。

5 求人情報の収集・探索・検索

⇒自身で設定した求人条件に沿った情報収集ができているか。

6 応募先求人の選定、面接の準備

⇒面接に臨む心構え、身だしなみの準備はできているか。

7 応募！！

■ 職業相談の『質』の向上・・・

【職業相談の質の向上を図るためには】

「キャリアコンサルティング」の技法を活用することが有用

- ① 本人の抱える課題の理解に努めながら、職務経歴の棚卸しなどの「**自己理解を支援**」する。
- ② 職業の内容についての助言を行う「**仕事・職業理解の支援**」をする。

仕事を知る

職業紹介とは、「人」と「仕事」の結合（マッチング）を促進する方法ですので、それを的確に行うためには、「人」と「仕事」の両方について良く知らなければなりません。

「人」のことを良く知るためには、職業相談の窓口において、個々の求職者の特性やニーズを把握していくことが必要になりますが、「仕事」のことを良く知るためには、求人受理の窓口において個々の「求人」の内容を十分把握することのみならず、「職業」「産業」「事業所」などの観点から幅広く専門的な知識を身につけていくことが必要です。

そのためには、事業所訪問を行うなどによって事業主から把握したり、求職者との職業相談の中から把握したりする方法がありますが、その他にも各種資料・書籍・インターネットなどから自分なりに情報を得て自己学習していくことが必要です。また、日常生活の中でも働く人の姿を観察してみるという方法もあります。

「仕事」に関する専門的知識を持ち、求職者・求人者に的確なアドバイスをできるということは、ハローワークに携わる職業人の基本中の基本といえます。

■ 職業紹介のポイント【整理】

■ 「初回相談」の重要性

⇒初めての相談である程度の課題を把握
(支援プランの作成へ・・・)

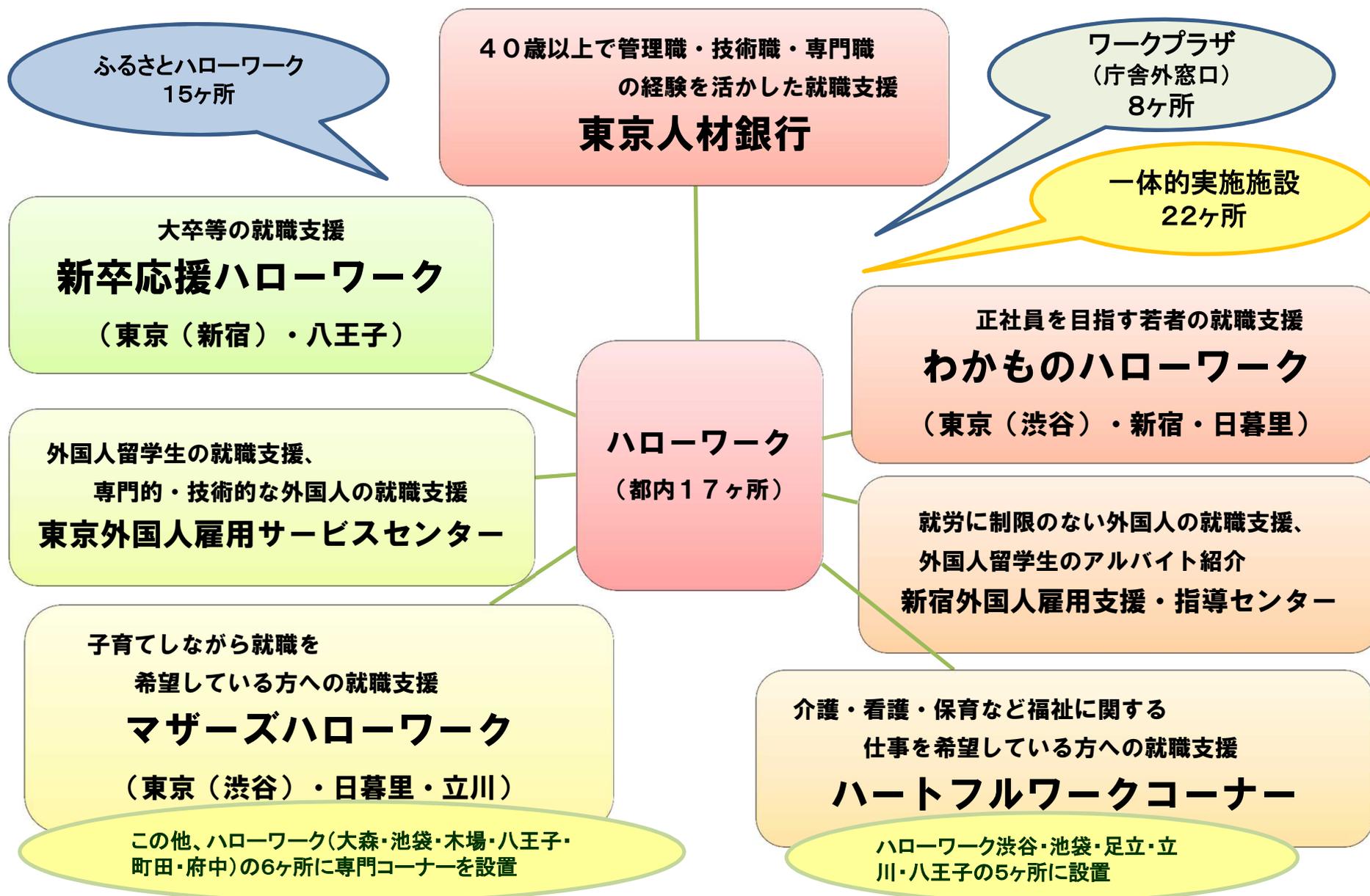
⇒求職申込書の情報から紐解いていくのが職業相談

⇒3者面談は大切・・・チーム支援！

⇒仕事を理解してこそ「職業の紹介」

★課題解決は『情報の共有』から

■ 求職者の態様に応じたハローワークの専門施設・附属施設等（東京局の例）



■ ハローワークにおける専門支援コーナー（東京局の例）

ヤングコーナー

34歳以下の専門窓口

応募書類添削 コーナー

応募書類作成の専門窓口
（一部の所）

障害者コーナー

障害者の専門窓口

住居・生活・就労 支援コーナー

住居・生活支援を必要とする方の
専門窓口
（自治体との一体的実施施設含む）

予約相談コーナー

予約担当制による
個別支援の専門窓口

職業訓練コーナー

公共職業訓練、求職者支援訓練の
受講あっせんから就職支援までを
行う専門窓口

マザーズコーナー

仕事と子育ての両立を
目指す方の専門窓口

シニアコーナー

（一部の所）

ハートフルワーク コーナー

福祉関連の仕事を希望
している方の専門窓口

■ 求人受理の状況

■ 職業安定法では…

公共職業安定所及び職業紹介事業者は、**求人申し込みはすべて受理しなければならない**。ただし、その申し込みの内容が法令に違反するとき、その申し込みの内容である賃金、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るとき、又は求人者が第五条の三第二項の規定による明示をしないときは、その申し込みを受理しないことができる。《職業安定法第5条の5(求人申し込み)》

《求人に関する基本情報》

- ① 求人は日々受付(月～金)→故に日々動きあり
- ② 有効期間は受理月の翌々月末日(最大3ヶ月)→充足すれば取り消される可能性あり
- ③ 基本は職種別、就業地別
- ④ 全国ネットワークを最大限に活用
- ⑤ 有効求人倍率を算出する基礎資料(地域差)

■ 求人内容で問題になりやすい事項

1 仕事内容の相違

求人票の仕事内容と採用後の業務内容が相違していた。・・・「求人票に記載されていない雑用ばかりさせられる」など

2 賃金額の相違

求人票の賃金額より低い賃金額を提示された。・・・「仕事に慣れるまでは求人票の額より低い賃金となると言われた」など

3 就業時間の相違

求人票の就業時間より実際の勤務時間の方が長かった。・・・「1～2時間くらいのサービス残業は当たり前と言われた」など

4 雇用形態の相違

求人票では正社員となっていたが、実際は契約社員だった。・・・「入社から6ヶ月は全員契約社員だと言われた」など

5 採否の連絡について

選考結果通知の日数を過ぎても連絡がない。・・・「ハローワークに連絡すればいいと思っていた」など

6 応募書類の返却について

求人票では返却となっていたが、返してもらえなかった。・・・「応募が多かったので責任廃棄させてもらったと言われた」など

7 不採用理由について

不採用理由として年齢・性別を告げられた。・・・「不採用理由を聞いたら高齢のためと言われた」など

8 必要な経験について

求人は経験不問であったが、実際は経験者の募集だった。・・・「面接時に経験がなきゃ難しいと言われた」など

9 各種保険への加入について

就職しても保険の加入手続きをしてくれない。・・・「採用から6ヶ月経過しないと加入しないとされた」など

10 試用期間中の条件について

試用期間中の賃金等条件が違った。・・・「試用期間中の賃金は提示額から－20,000円と言われた」など

求人票の内容相違等に対するハローワークの対応

別添1

ハローワークで仕事を紹介された方へ

**求人票と違う！と思ったら
「ハローワーク求人ホットライン」に
お申し出ください**

ハローワーク（公共職業安定所）で公開・紹介している求人の内容が実際と違っていた場合には、「ハローワーク求人ホットライン」にお申し出ください。事実を確認の上、会社に対して是正指導を行います。ひとりりで悩まず、ご連絡ください。

こんなことがあったら、迷わずお申し出ください

- ◆面接に行ったら、求人票より低い賃金を提示された
- ◆求人票と違う仕事の内容だった
- ◆正社員と聞いて応募したのに、非正規雇用の形態だった
- ◆採用の直前に、求人票にはなかった勤務地を提示された
- ◆始業の30分前に出社させられている
- ◆「あり」となっていた雇用保険、社会保険に加入していない

ハローワーク求人ホットライン（求職者・就業者専用）

ハローワーク
03-6858-8609

受付時間 平日8:30~17:15
(土日・祝日・年末年始を除く)

※通話料は利用者負担となります。

引き続き、最寄りのハローワークでも相談に応じます。

厚生労働省・都道府県労働局・ハローワーク

LL260320農01

26.4.8 毎日新聞・夕刊

厚生省が相談を呼びかけている主な事例

- ・面接に行ったら、求人票より低い賃金を提示された
- ・仕事の内容が求人票とかけ離れていた
- ・「正社員募集」だったのに非正規雇用だった
- ・採用直前になって求人票にない勤務地を提示された
- ・始業時間よりずっと早い時間に会社を求められた
- ・求人票に反して社会保険や雇用保険に未加入だった

ハローワークの職業安定所は、掲載された求人票の労働条件が、実際の労働条件とかけ離れているという苦情が後述したように、厚生労働省をとりよ年度の半間に、全国のハローワークに寄せられた苦情を調べたところ、件数は788件に上った。事態を重く見た厚生労働省は、世帯の相談電話「ハローワーク求人ホットライン」を設け、改善への対応に乗り出した。

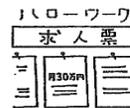
【東京林 聖重也】

「正社員募集」だったのに、非正規雇用だった。賃金も低い。福利厚生も、厚生労働省のハローワークでも「正社員」の求人票に対する賃金格差が問題となる中、件数を増やしたのが、求人票の食い違いが、初めて。

「求人票の食い違い」が、昔は個別対応でみる「ワン企業への入り」と、求人票に比べて「ワン企業への入り」と、求人票に比べて

うその求人横行

イラスト・加藤早織



実際の給料が低く、あるいは、実際の「一週間の労働時間」が、求人票の約4割を占め、本音の募集は18%と、低いとされた。これに「労働時間」も、約4割を占め、本音の募集は18%と、低いとされた。これに「労働時間」も、約4割を占め、本音の募集は18%と、低いとされた。

「おや? 給料少ないなあ...」

「給料明細」

「職安に苦情年7700件」

「職安に苦情年7700件」

「職安に苦情年7700件」

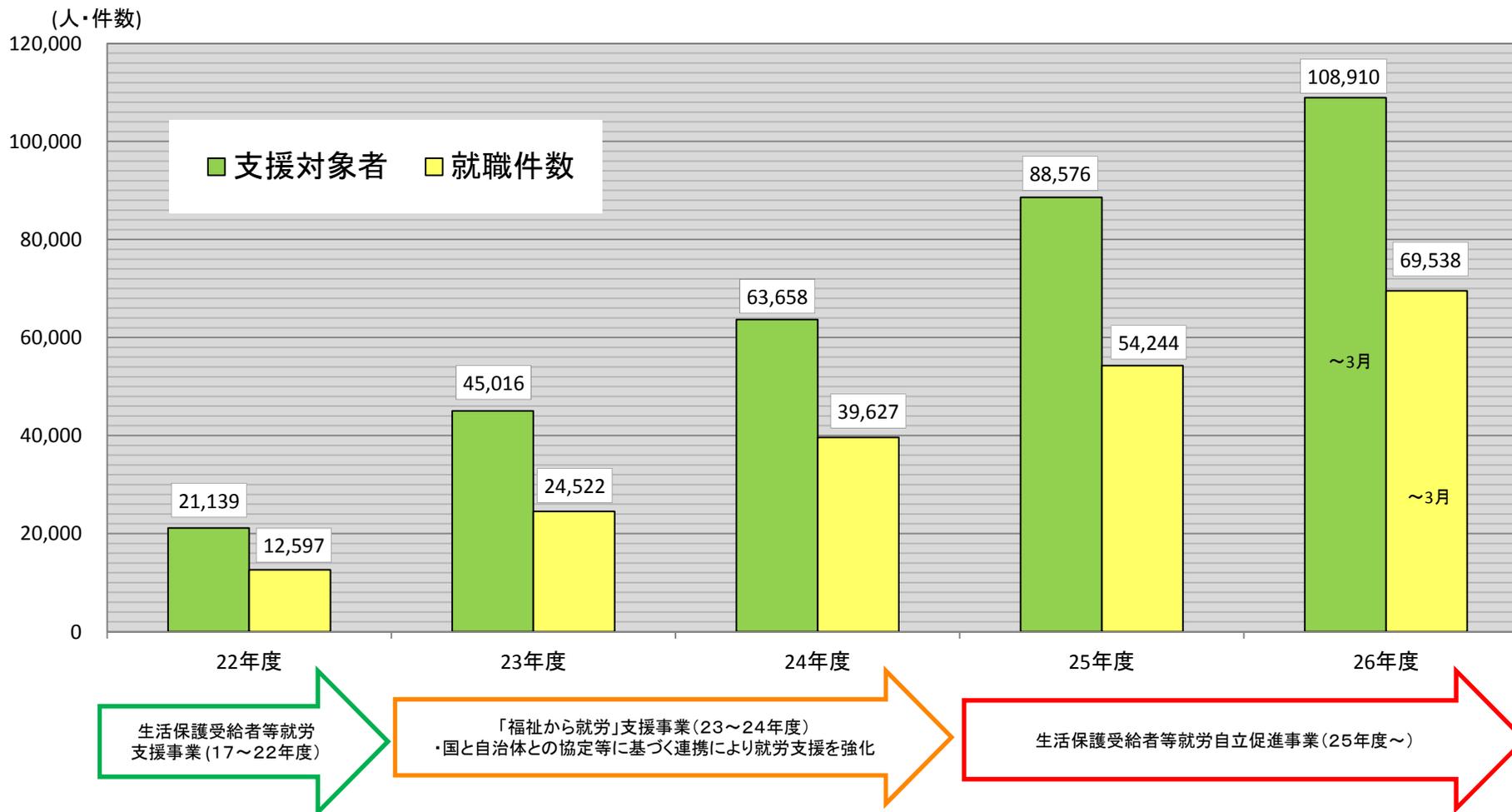
基本給30万円... 残業込み ■ 経理で応募営業だった

「職安に苦情年7700件」

生活困窮者等に対する取り組み

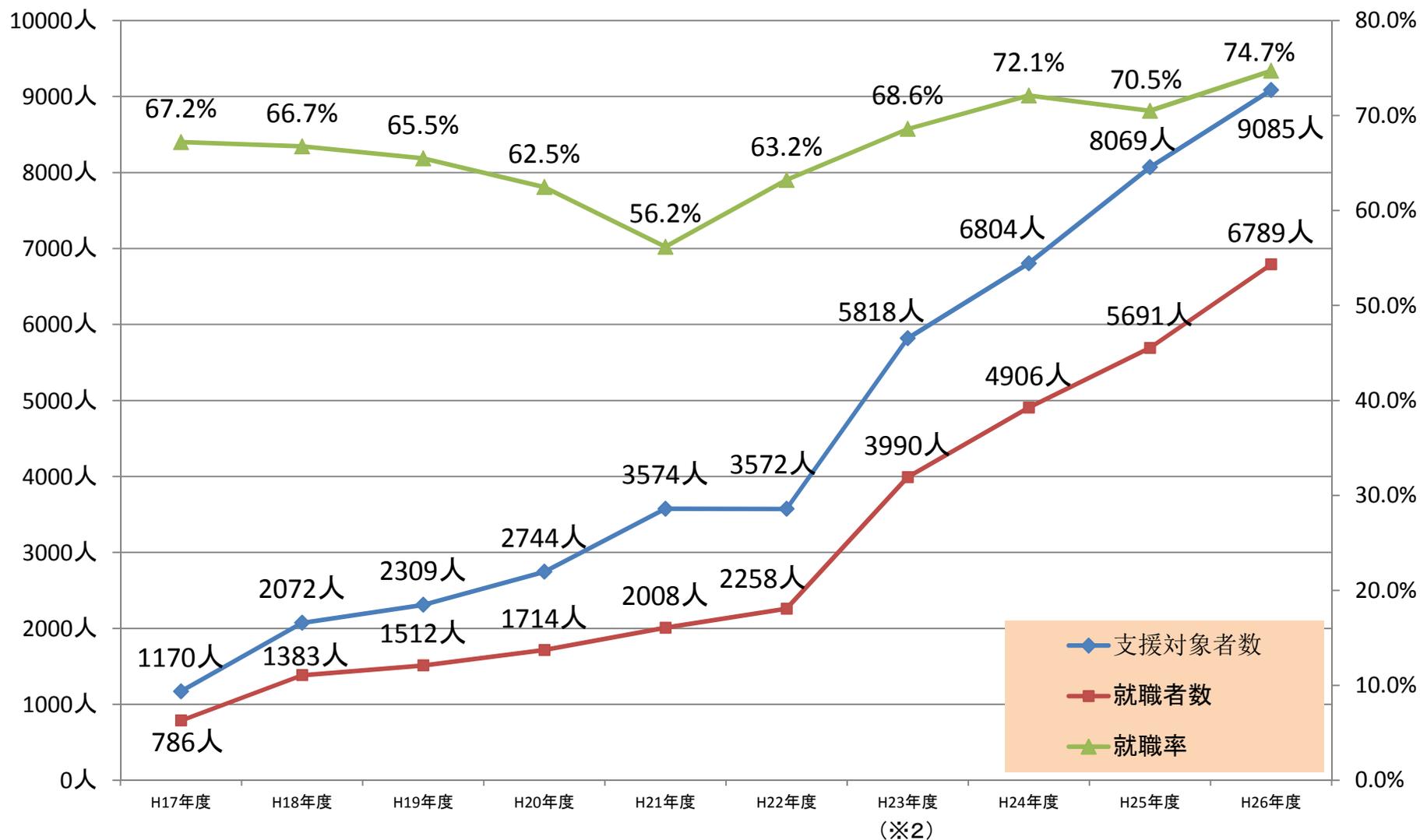
■ 生保事業等の実績の推移（平成26年度：全国）

ハローワークと自治体のチーム支援による当事業は、平成23年度から両者の協定に基づき連携基盤を強化し、平成26年度の実績は前年度を上回るペースで推移し、就職率も6割以上となっている。



※支援対象者には、児童扶養手当受給者など、生活保護受給者以外の者が含まれている。

■ 生保事業等の実績の推移（平成26年度：東京）



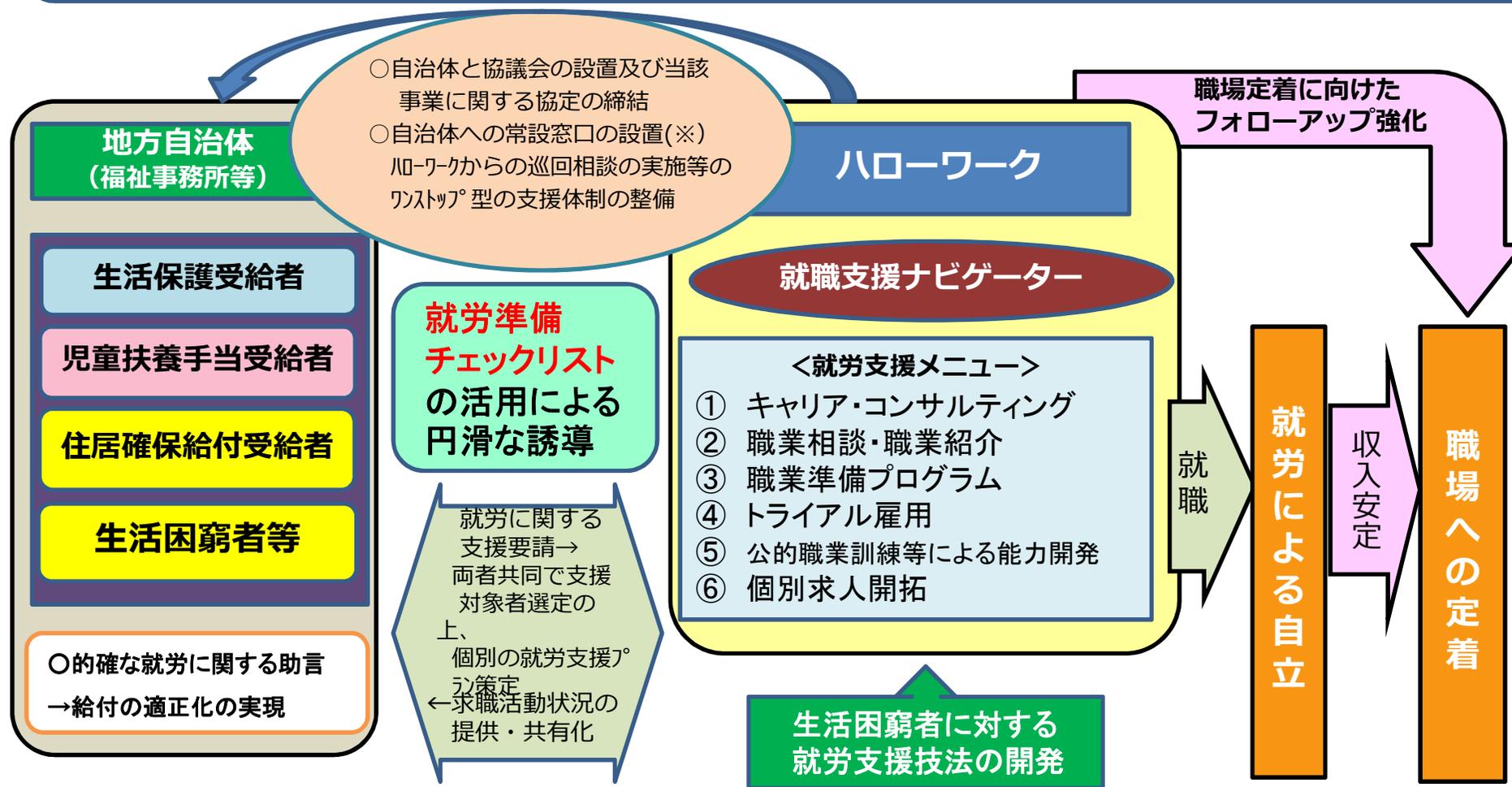
(※1) 平成22年度までは「生活保護受給者等就労支援事業」、平成24年度までは「福祉から就労支援事業」

(※2) 平成23年度より対象者に「住宅手当受給者(平成25年度より「住宅支援給付者等」)を追加

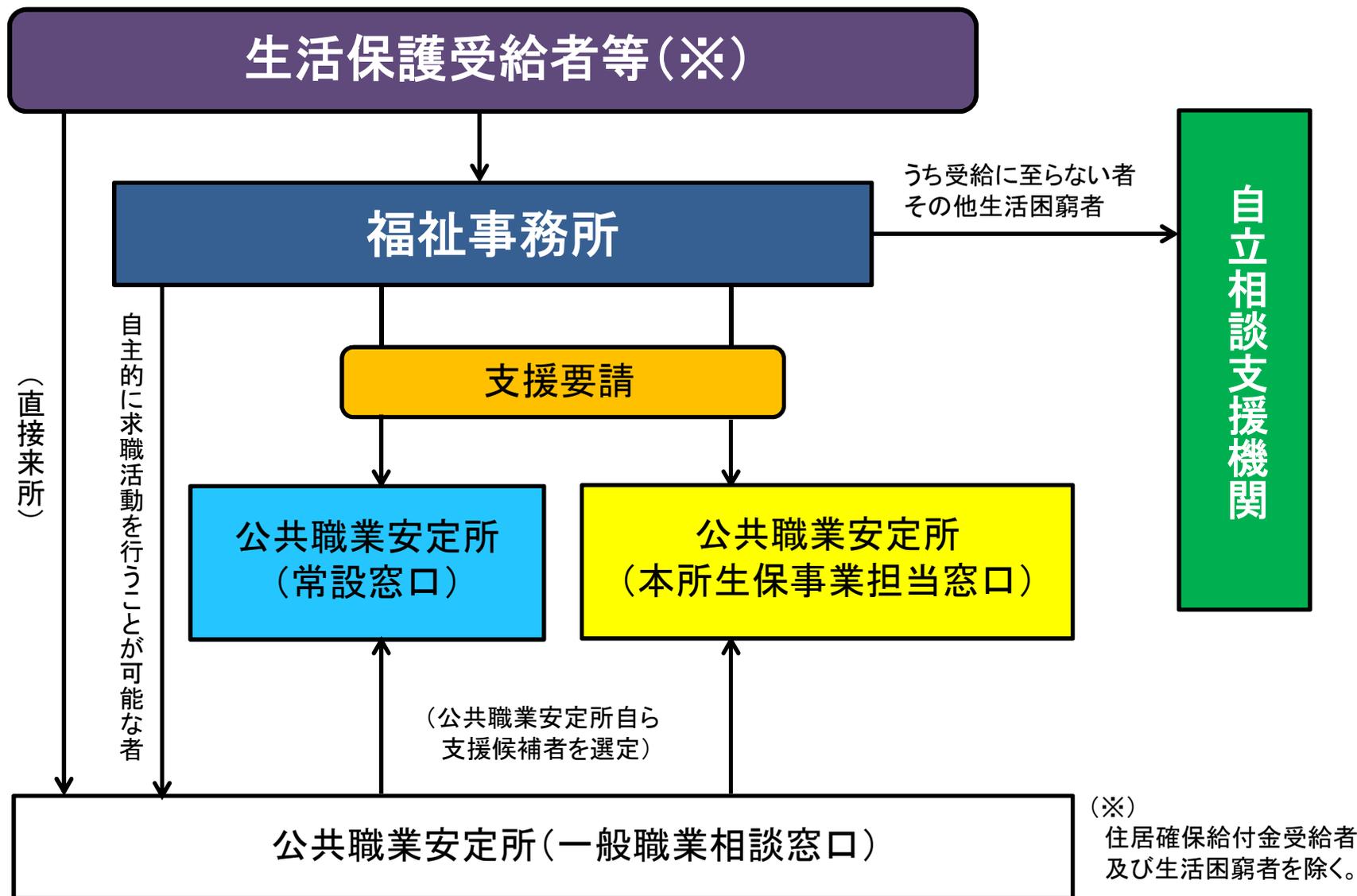
生活保護受給者等就労自立促進事業について（H27～）

労働局・ハローワークと地方自治体との協定等に基づく連携を基盤に、生活保護受給者等の就労促進を図る「福祉から就労」支援事業（23年度～）を発展的に解消の上、平成25年度から新たに生活保護受給者等就労自立促進事業を創設。

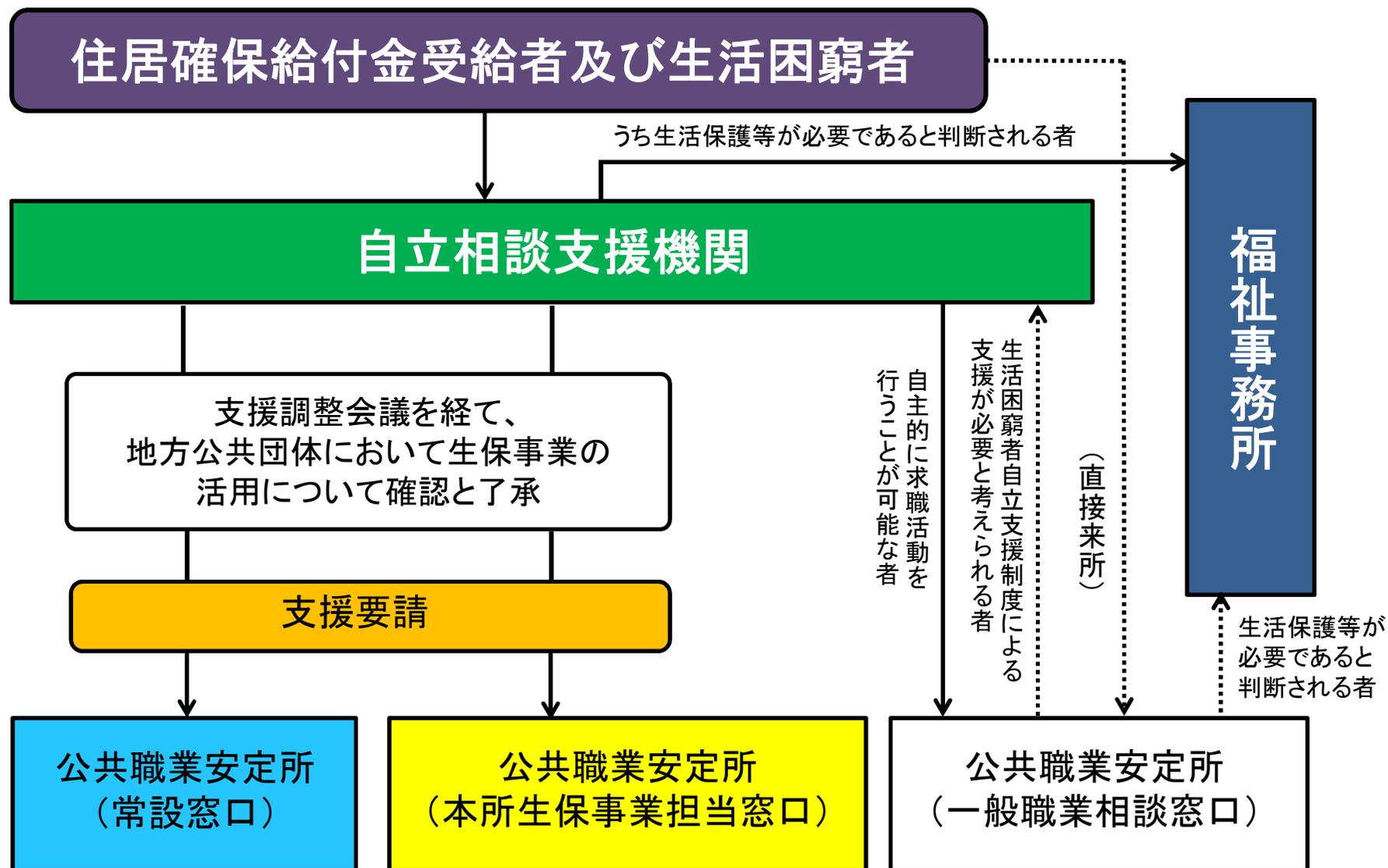
さらに平成27年度は、生活困窮者自立支援法が施行されることから、地方自治体にハローワークの常設窓口を増設する等、両機関が一体となった就労支援を推進することにより、支援対象者の就労による自立を促進する。



生活保護受給者等の支援の流れ



■ 住居確保給付金受給者及び生活困窮者の支援の流れ



**生活困窮者における
「就労準備状況の判断」について**

■ 就労準備判断の必要性

生保事業の支援対象者の範囲

『就労に向けた準備が**一定程度整った者**』

⇒支援対象者の就労意欲や就労の阻害要因を、福祉事務所等の就労支援員等やハローワークの就職支援ナビゲーターが的確に把握し、一人ひとりの就労の準備状況に応じた適切な支援を実施することが必要。

『**一定程度整った者とはどの程度を指すか・・・**』

一定の「判断基準」を設定

⇒「一定程度」の捉え方は支援者により様々であるため、必ずしも一定程度の準備が整っているとは言えない者が誘導されるという問題点が挙げられてる。

そのため、就労に向けた準備が「一定程度」整った状態について支援者が多面的に捉えられるようにし、**支援者同士が共通の認識を持ちやすくする**ことで、福祉事務所等からハローワークへの円滑な誘導を促進。

■ チェックリストの概要

チェックリストの使用者

- ⇒ハローワーク就職支援ナビゲーター
- ⇒福祉事務所のケースワーカー
- ⇒自立相談支援機関の就労支援員 等

使用する時期（タイミング）

- ⇒福祉事務所からハローワークに支援対象者を送り出すとき
- ⇒ハローワークが福祉事務所等から支援対象者を受け入れたとき
- ⇒支援対象者を受け入れてから、しばらくして今後の支援策を検討するとき 等

チェックリストの構成

- ⇒チェックリスト本体は**20項目**の設問
- ⇒各項目は**5段階で評価**、総計100点で点数化
- ⇒「あてはまる(5点)」・「ややあてはまる(4点)」・「どちらともいえない(3点)」・「あまりあてはまらない(2点)」・「あてはまらない(1点)」
- ⇒支援の流れに沿って、**4項目ずつ5分野に分けて、分野ごとの小計も評価**

■ チェックリストの項目

分類項目	設問No.	質問項目
就労準備の基礎	1	支援者と約束した面談の日時を守ることができる
	2	支援者と約束した面談に遅刻したり、欠席する場合、事前に連絡できる
	3	これまでに、どのような仕事をしてきたのか、説明できる
	4	携帯電話を持つなど、求人事業所から連絡を受けるための準備ができる
就労支援を受ける際の姿勢	5	ハローワークのナビゲーターによる個別支援を受ける必要性を理解できる
	6	支援者との面談で、適切な言葉づかいができる
	7	支援者の助言に、素直に耳を傾けることができる
	8	支援者から紹介された求人を、前向きに検討できる
自分自身の理解と今後の展望	9	退職や失業の経緯をふり返り、その原因について考えてみることができる
	10	求人の情報から、その求人事業所がどのような職場(仕事内容や職場環境)なのか、想像できる
	11	仕事をすると、どのようなよいこと(健康、経済的自立、社会貢献、生きがい等)があるのか、想像できる
	12	経験や仕事の実績と関連づけて、希望する求人を選択した理由が説明できる
自分に合った働き方の理解	13	これから、どのような労働条件(賃金、労働時間、勤務地等)で働きたいのか、説明できる
	14	自分の生活環境(介護、育児、通院等)に合った働き方を説明できる
	15	支援者に、働く上で配慮が必要な事項を相談できる
	16	自分の体調や生活のリズムに合わせて、無理なく通える地域で、求人を探すことができる
就労への積極的な姿勢や柔軟性	17	思い通りにならないことがあっても、前向きに考えることができる
	18	新聞や雑誌の求人広告など、身の回りにある求人情報に注意を向けることができる
	19	目的意識を持って、仕事探しができる
	20	これまでの仕事の経験をふり返り、何ができて何ができないのか、検討できる

■ チェックリストの見方

チェックリストの点数

- ⇒ 総計の点数はその**支援対象者の就労に向けた準備の程度**を示す
- ⇒ 試行調査の結果では、ほとんどが50点以上(100点満点中)
- ⇒ 全体で見ると60点以下の就職率が低くなっている

全国一律の基準という訳ではなく、地域の実情に応じて目安に満たない支援対象者であっても**必要性が認められた場合はハローワークで受け入れることもあり得る**など、臨機応変な対応が求められ、**機械的な取り扱いにならないよう十分な注意が必要**。

チェックリストの効果

- ⇒ 支援対象者の**「強み・弱み」**を発見(分野別の評価)
- ⇒ 支援対象者にフィードバックすることで**意欲の向上**を図る

■ 最後に（今後求められること）

支援対象者に関する情報の共有化

- ① 「**本人の同意**」のもと、就職に向けての阻害要因、その解決方策の共有
⇒支援ツールの活用
- ② 就職に向けての目標時期、応募書類等の準備状況、応募企業の具体的な内容、採否結果等の共有
- ③ 再離職時の原因と再求職活動にかかる問題点等の共有

関係機関の「顔」の見える連携

- ①支援対象者のレベルを把握するための「**目線**」の共有
- ②「**たらい回し**」は禁物！

ご清聴ありがとうございました。

