

ハローワークの活用と支援方法について

～平成26年度自立支援事業従事者養成研修資料～

平成26年12月9日(火)



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

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26年度末予定）

2. 人員体制

職員数 11,140人 相談員数 16,737人

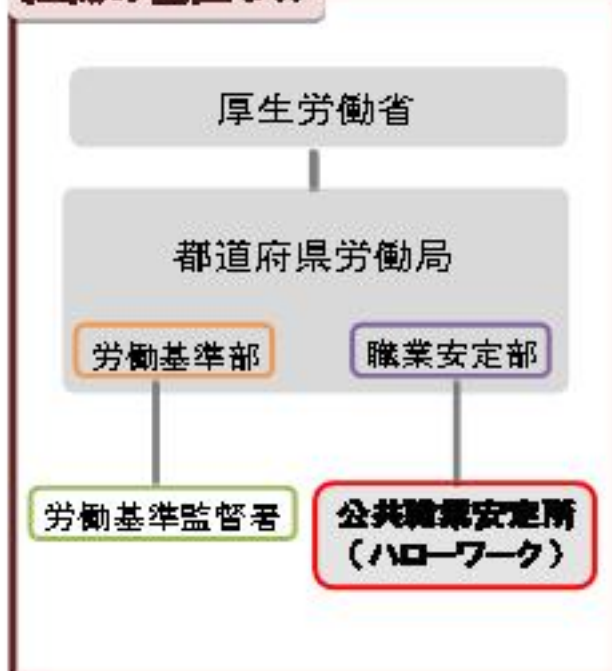
3. 所掌事務

- 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

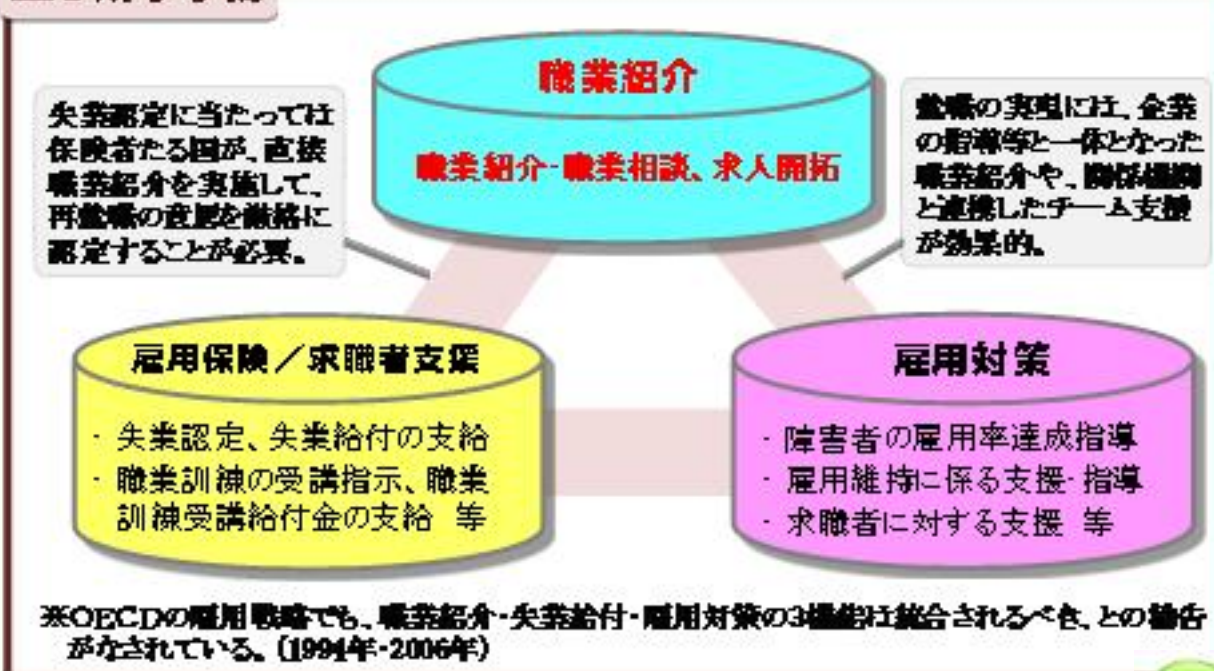


（職業相談の様子）

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）

◇ 「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）

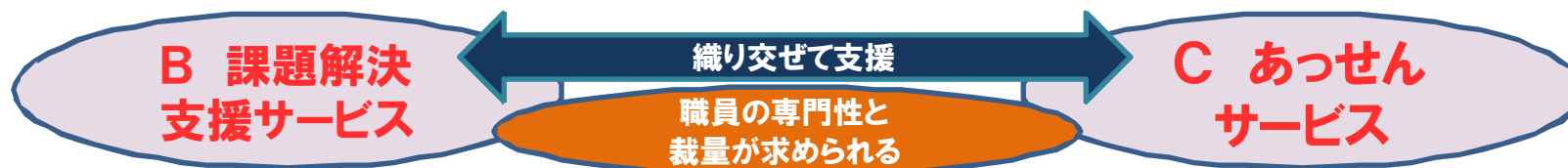
○ 求職者の特性・状況の把握

- 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

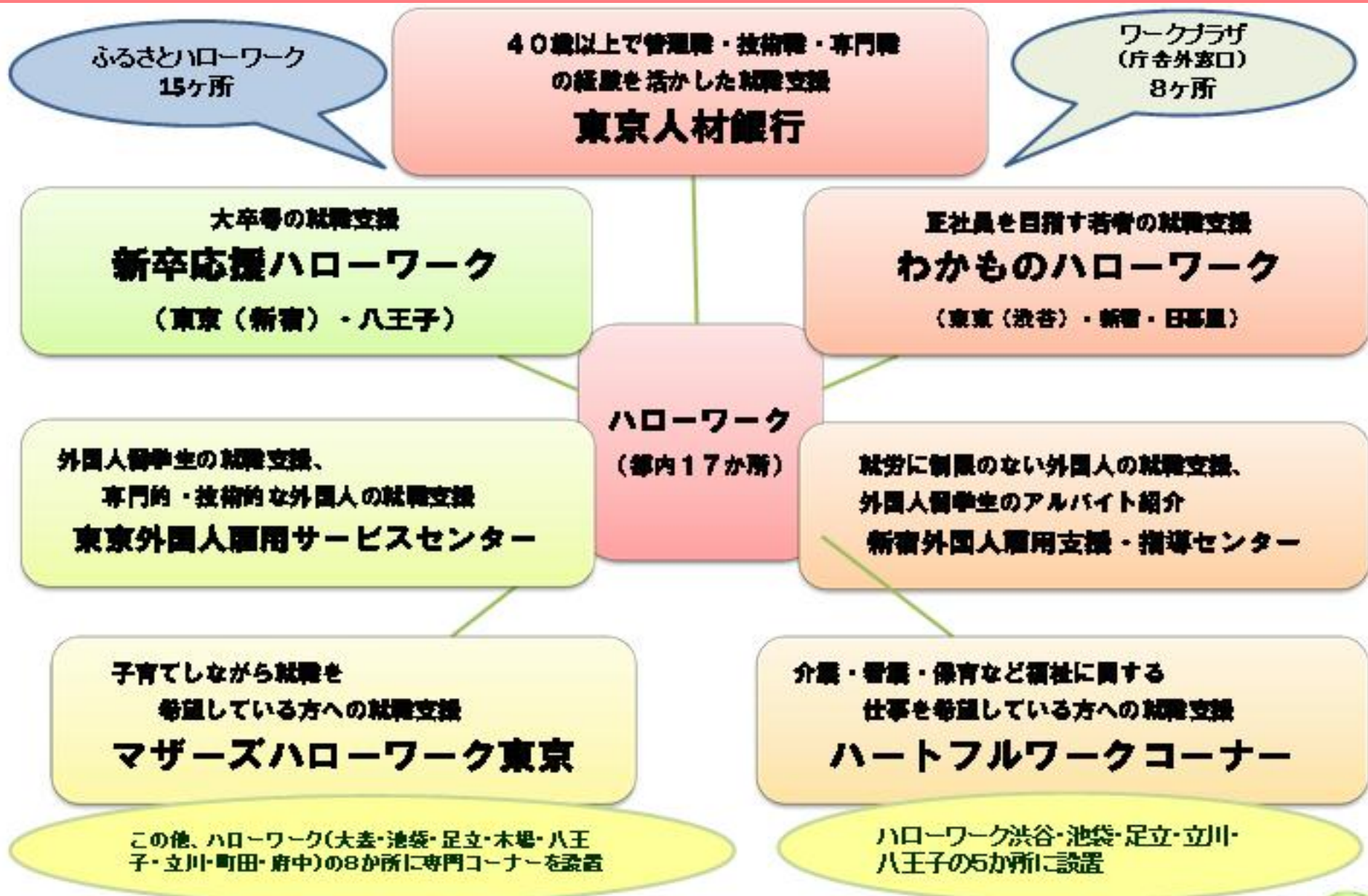
⇒自身で設定した求人条件に沿った情報収集ができているか。

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！！

■ 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**の**申込みはすべて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、その申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(求人者の申込み)》

《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も言われた」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放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方が実際と違っていった場合には、「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）

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

厚労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出社を求められた
- ・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（職業安定所）に掲載された求人票の条件が、実際の労働条件とかけ離れている」というのが後述のとおり。厚生労働省が、01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783件上った。事態を憂えた厚労省は、常設の相談電話「ハローワーク求人ホットライン」を設け、改善への対応をのび出した。

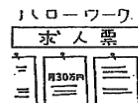
「東海経済（名古屋）」

「不法長時間労働や、残業代が未払い、賞金不払いを精査し、厚労省がハローワークに付す「ブラック企業」の求人票を知らず勤務が社会問題となる時、件数をまとめたのは、求人票への入り、苦情を個別で確認する「ブラック企業」の指し、求人票を比べて

基本給30万円…残業込みで応募営業だった

うその求人横行

イラスト・加原早織



東京都内のハローワークに掲示されている求人票(8日)

表裏の給料が低い」なされているが、実際のう。経理業務を専らするが、企業側は「給料30万円に80時間勤務している」として募集していた。企業側は「給料20万円、残業代を別々に支払う」として募集していた。企業側は「給料20万円、残業代を別々に支払う」として募集していた。

「求職者の立場弱い」

求人・求職問題に詳しい上野幸子・法政大キャリアセンター部長は「求職者は賃金の提示が不明確な求人を避けた方がいい」と指摘する。

職安に苦情年7700件

「求職者は申し込めば、面接相談は平日午前8時から午後5時15分まで。求人票には、03・6858・8609で受け付けている。就業内や労働条件を8609で受け付けている。」

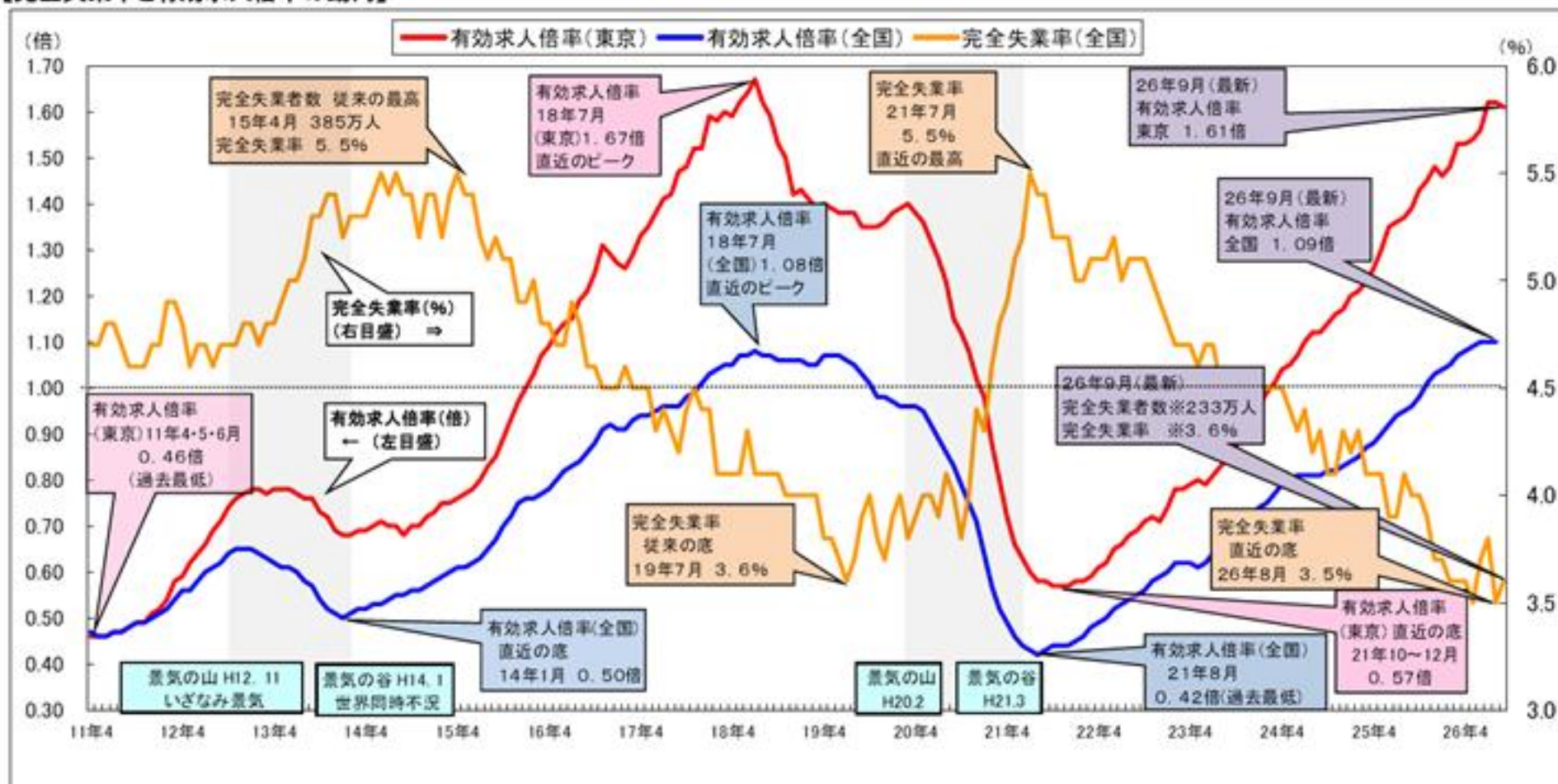
「求人・求職問題に詳しい上野幸子・法政大キャリアセンター部長は、求人票の提示が不明確な求人を避けた方がいい」と指摘する。

ハローワークの取り組み状況

■ 全国の完全失業率と有効求人倍率の動向

全国の雇用情勢(平成26年9月)

【完全失業率と有効求人倍率の動向】



(資料出所)内閣府「月例経済報告」、総務省「労働力調査」、厚生労働省「職業安定業務統計」、㈱東京商工リサーチ「東京の企業倒産状況」・「全国企業倒産状況」(負債総額1,000万円以上の倒産を集約) 毎年1月に季節調整値替えが行われる。

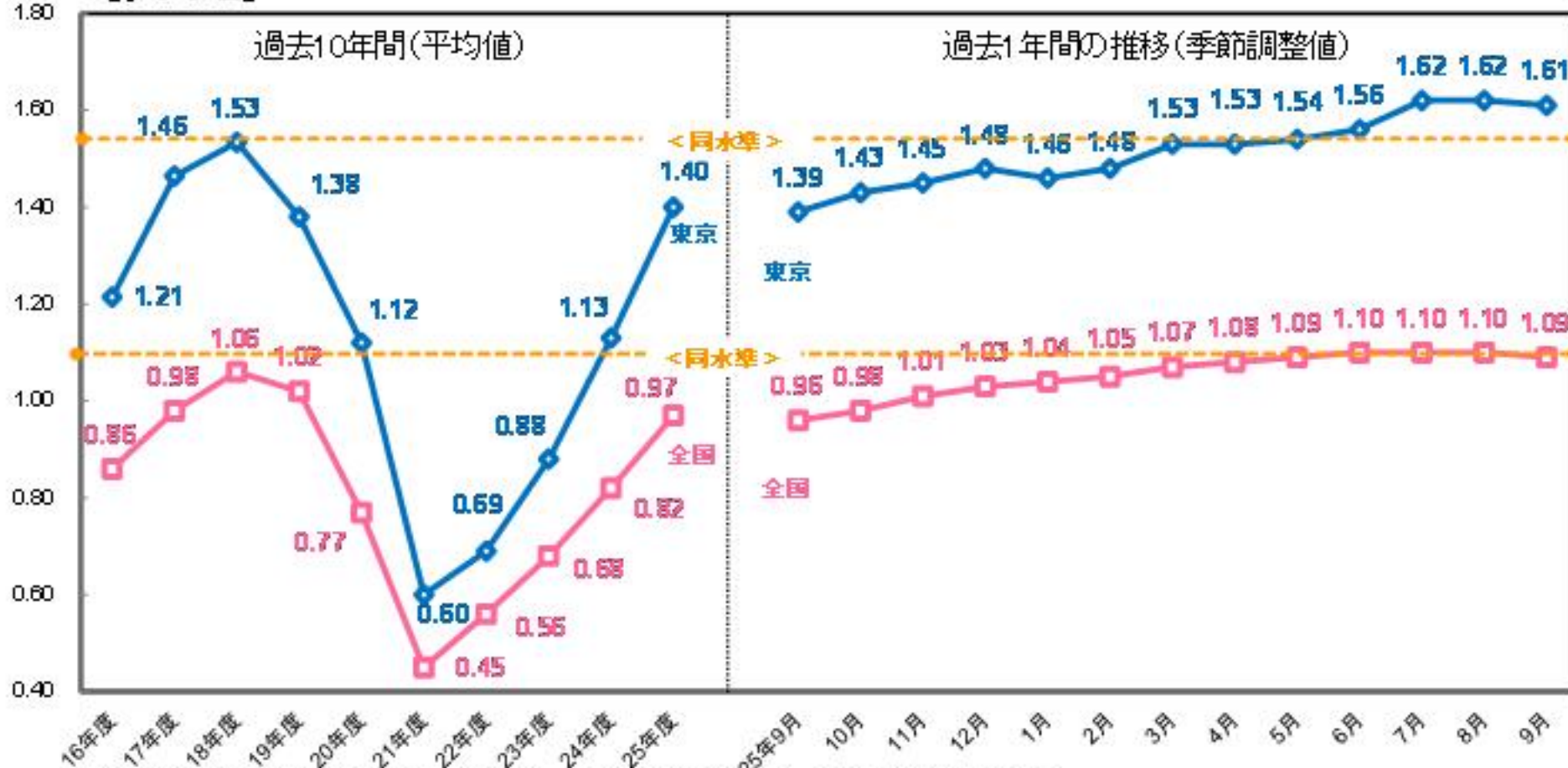
※平成23年3月～8月の完全失業率、完全失業者数は岩手県、宮城県及び福島県の推計結果と同3県を除く全国の結果を加算することにより算出した補完推計値として記載している。また、平成23年9月以降は一部調査区を除いた全国の調査結果である。詳細は総務省「労働力調査」をご覧ください。

有効求人倍率の推移

有効求人倍率の推移 【グラフ2】

東京の有効求人倍率(季節調整値)は、1.61倍となり、前月より0.01ポイント低下。

(倍) 【グラフ2】



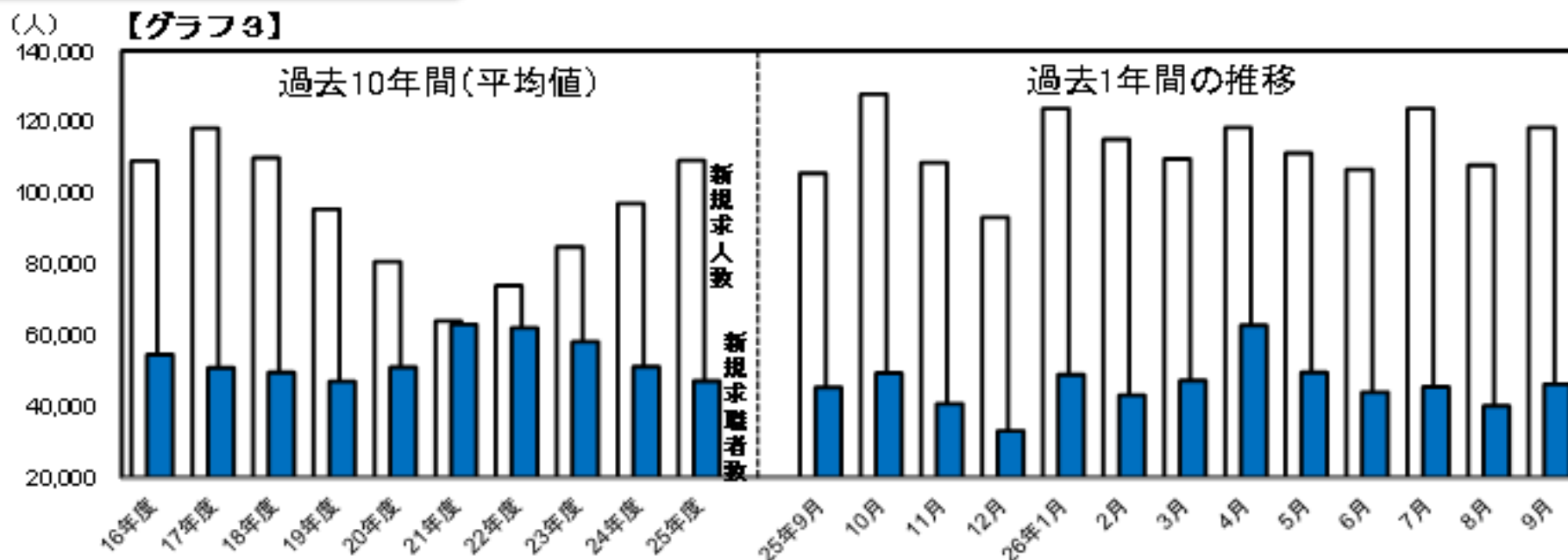
(資料出所) 厚生労働省「職業安定業務統計」

(注) 有効求人倍率 = 有効求人数 ÷ 有効求職者

ハローワークにおける求人求職の状況

新規求人・求職の動向
【グラフ3・表3】

平成26年9月の新規求人数(原数値)は前年同月比12.2%増加。新規求職者数(原数値)は前年同月比2.0%増加。



【表3】

平成26年9月	新規求人数	新規求職者数	就職件数	就職率(%)
東京	118,460 (12.2)	46,229 (2.0)	12,489 (0.9)	27.0 (▲0.3p)
全国	858,232 (6.3)	505,356 (▲1.8)	173,512 (▲1.9)	34.3 (▲0.1p)
全国に占める割合	13.8%	9.1%	7.2%	—

(資料出所)厚生労働省「職業安定業務統計」 (注)1. 就職率=就職件数÷新規求職者数 2. 就職率の括弧内は前年同月差、それ以外の項目は前年同月比

ハローワークの求人・求職の状況（職種別有効求人倍率）

有効求人倍率の 動向【表4】

建設・看護・保育・介護で人手不足問題が顕在化。
人手不足職種に若年者層の入職が少ないこともその要因のひとつ。

【表4】

平成26年9月の職種別有効求人倍率(倍) ※括弧内は平成26年8月値			
管理的職業	0.91 (0.85)	生産工程の職業	1.15 (1.14)
専門的・技術的職業	2.18 (2.13)	輸送・機械運転の職業	2.55 (2.52)
看護師・准看護師	4.05 (4.15)	建設・採掘の職業	3.82 (3.80)
保育士	4.07 (3.70)	建設の職業	3.31 (3.31)
事務的職業	0.40 (0.39)	土木の職業	4.36 (4.63)
販売の職業	2.18 (2.06)	介護関係職種(注3)	4.07 (4.07)
サービスの職業	3.61 (3.52)	職業計	1.38 (1.34)

(資料出所)厚生労働省「職業安定業務統計」

(注)1. 4か月未満の随時的雇用等を除く、常用の求職者(パートタイムを含む)の原数値

2. 有効求人倍率=有効求人者数÷有効求職申込件数

3. 介護関係職種は、ケアマネージャー、ケアワーカー、訪問介護サービス員、ホームヘルパー、福祉施設の生活指導員・就労支援員等

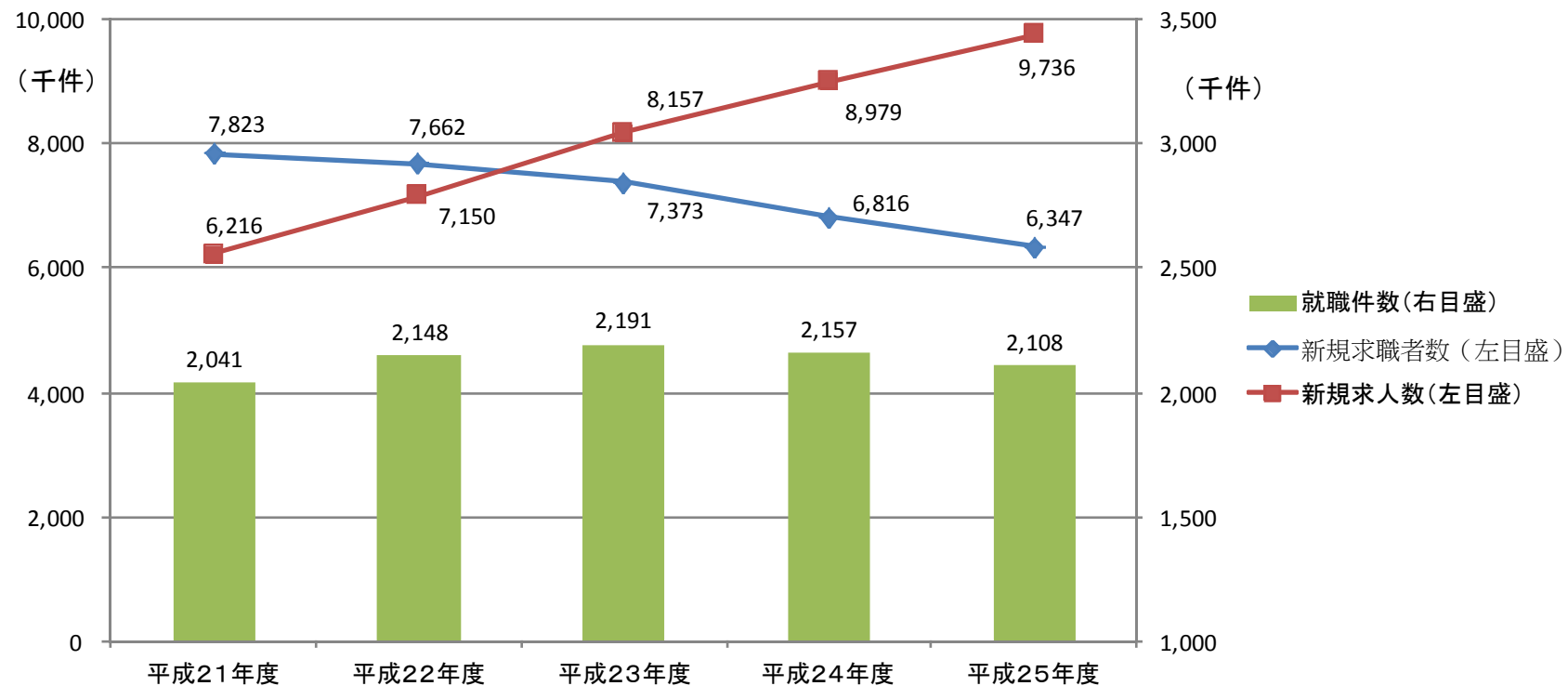
ハローワークの取り組み状況（全国）

○ 平成25年度、全国のハローワークを通じて就職した方は**210万人超**。

（平成25年度の主な業務指標）

※1日の利用者数はおよそ17万人（推計）

・新規求職者数（常用（パート含む））	634.6万人
・新規求人数（常用（パート含む））	973.6万人
・就職件数（パート含む）	210.8万人



■ 全国のハローワークの主な取組と成果（様々な政策課題への対応）

働く希望を持つ若者・女性・障害者や生活保護受給者等の就職支援など政策課題にも積極的に対応

※実績は平成25年度実績(ただし障害者の実雇用率は平成25年6月1日現在)

若者(新卒者・フリーター)

- ・新卒応援ハローワーク(57ヵ所)を設置し、新卒者に対して、ジョブサポーターによる担当者制の支援を実施
【利用者数 のべ70万人、ジョブサポーターの支援による就職決定20万人】
- ・わかものハローワーク・コーナー等を設置(210ヵ所)、フリーターの正規雇用化を支援
【フリーター等の就職件数 30.1万人】



(新卒応援ハローワーク)

子育て女性等

- ・子ども連れで来所しやすい環境のマザーズハローワーク・コーナーを設置(179ヵ所)、仕事と子育てが両立しやすい求人の確保や担当者制による支援を実施
【就職者数 7.2万人】※担当者制支援=対象者6.3万人、就職者5.5万人、就職率87.0%



(マザーズハローワーク)

障害者

- ・障害特性に応じた職業紹介と雇用率未達成企業に対する厳正な指導を組み合わせ実施
【就職者数 7.8万人 実雇用率 1.76%】(過去最高)
※企業指導にあたっては、人事機能を有する本社を管轄するハローワークと就業地のハローワークの連携が重要



(ハローワークでの職業相談)

生活保護受給者等(地方自治体と連携した就職促進)

- ・福祉事務所と連携してチームを組み、対象者ごとに就労支援プランを作成し、自立に向けた支援を実施
【就職者数 5.4万人】
- ・福祉事務所内等にハローワーク窓口を設置、自治体とハローワークが一体となった支援を実施
【実施自治体数 103市区(平成25年度設置数)】



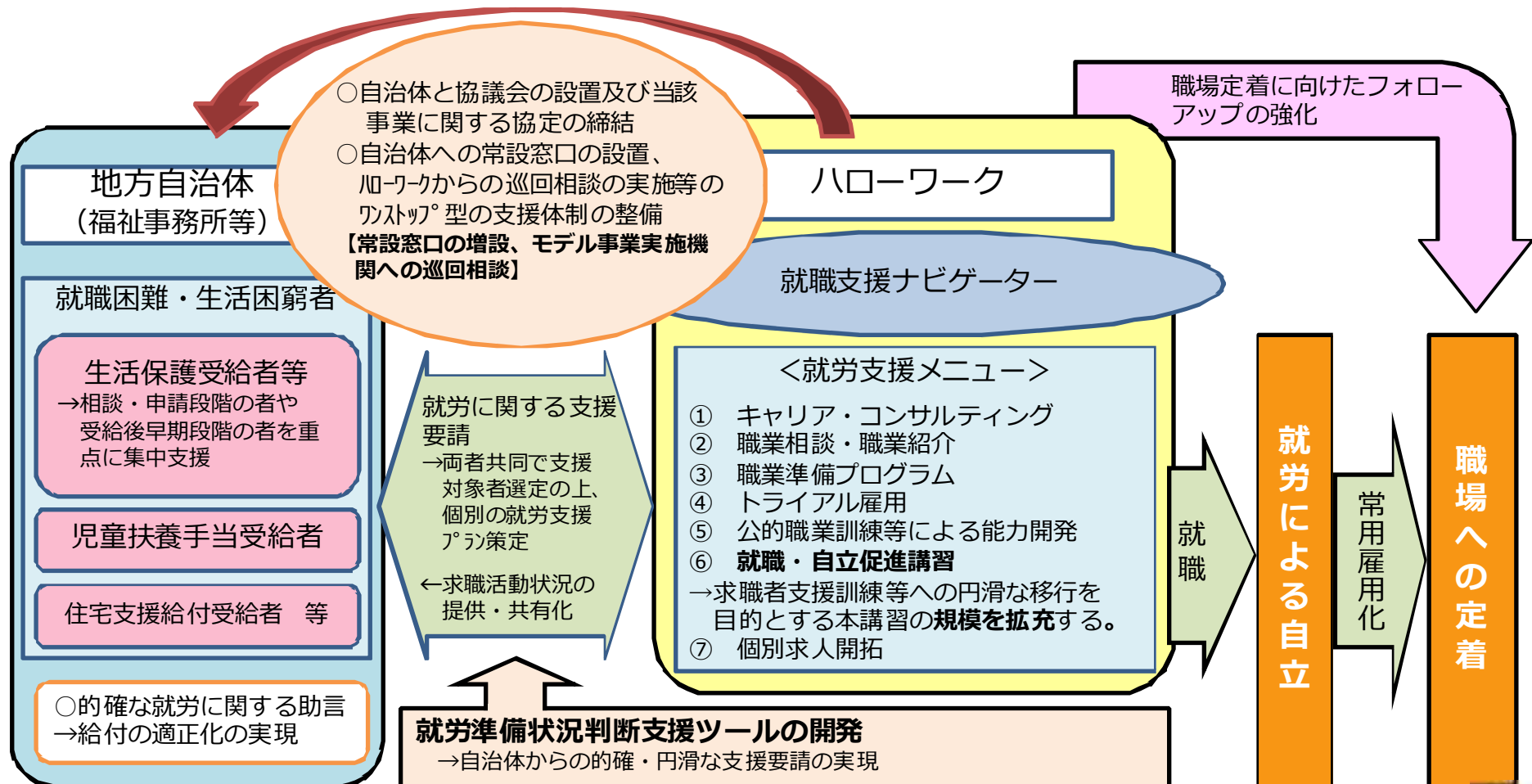
(自治体との一体的な支援)

生活困窮者等に対する取り組み

生活保護受給者等就労自立促進事業について

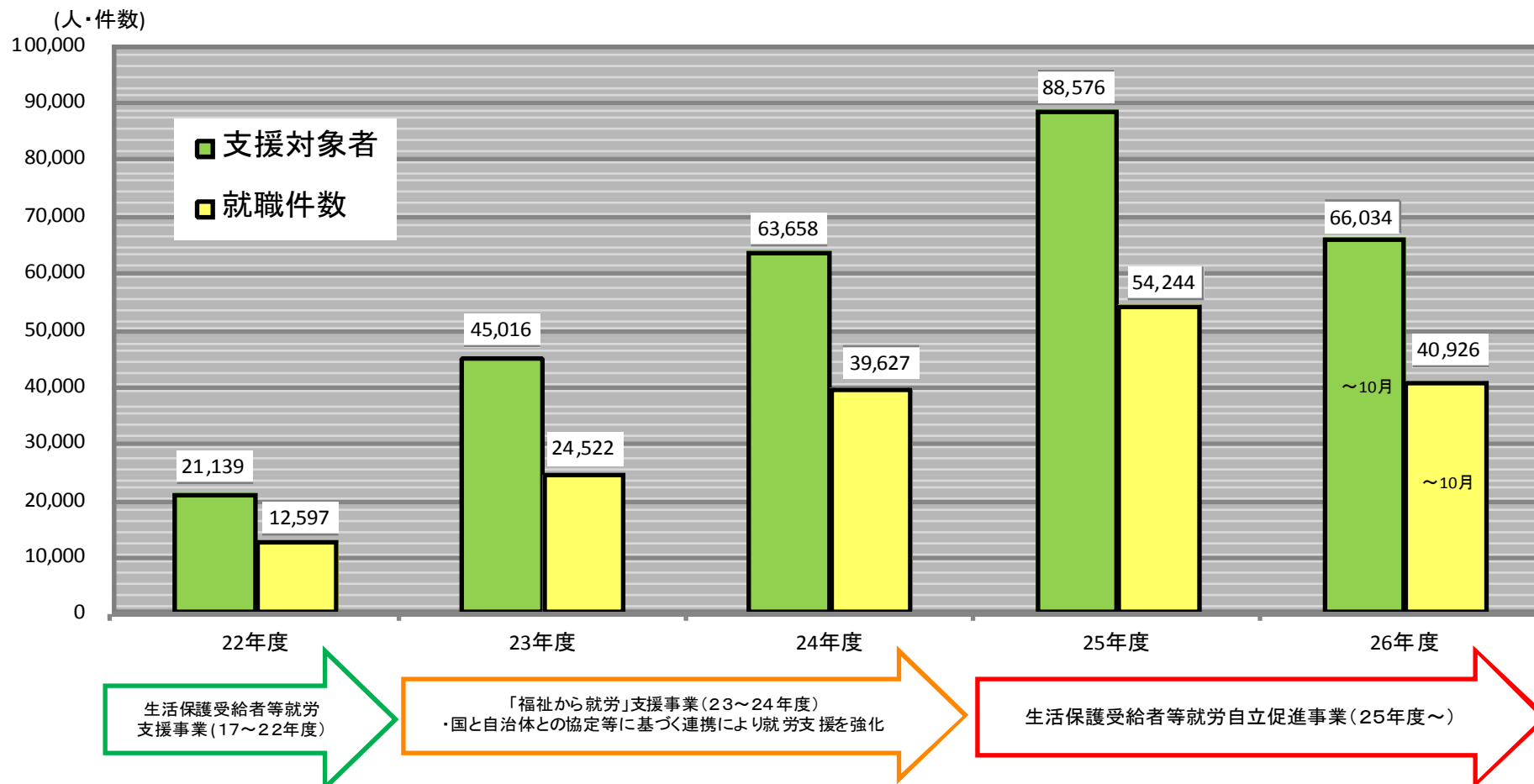
労働局・ハローワークと地方自治体との協定等に基づく連携を基盤に、生活保護受給者等の就労促進を図る「福祉から就労」支援事業を発展的に解消の上、平成25年度に新たに生活保護受給者等就労自立促進事業を創設。

さらに、平成26年度は、福祉事務所へ設置するハローワークの常設窓口を増設するとともに、「生活困窮者の自立の支援に関する法律」の円滑な施行（平成27年度～）に向けて、**生活困窮者自立促進支援モデル事業実施機関への巡回相談を実施**し、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。



生活保護受給者等就労自立促進事業等の実績の推移（全国）

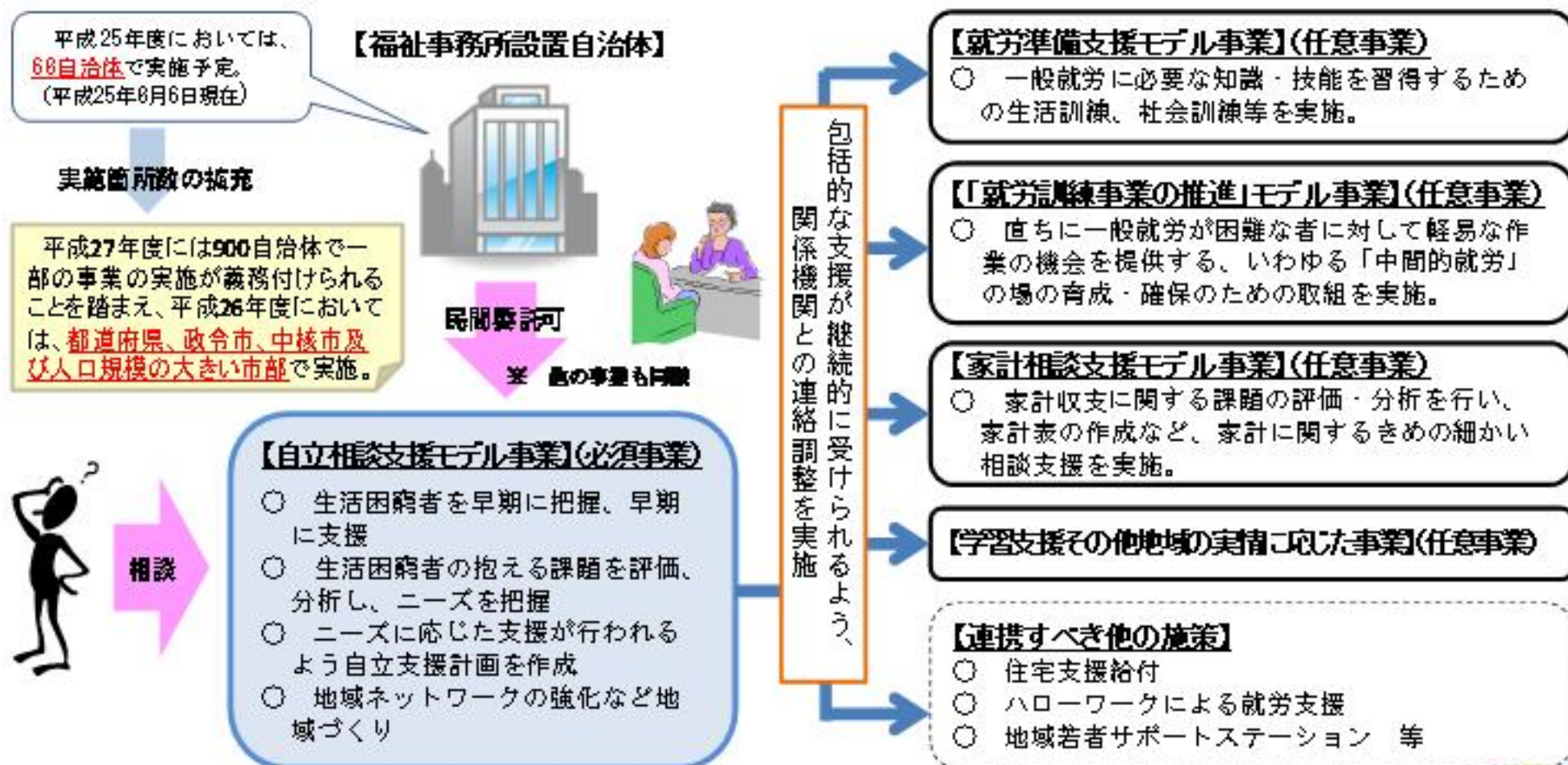
ハローワークと自治体のチーム支援による当事業は、平成23年度から両者の協定に基づき連携基盤を強化し、実績が前年度と比較して大幅に増加し、就職率も6割以上となった。



※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。
 生活保護受給者等就労自立促進事業では、生活保護の相談・申請段階にある者も対象としている。

生活困窮者自立促進モデル事業の拡充

- 新たな生活困窮者支援制度については、平成27年度から施行予定であることを踏まえ、平成25年度から実施している「生活困窮者自立促進支援モデル事業」の**実施箇所数を大幅に拡充**し、全国で先行的にこれらの取組を展開していくことを通じて、新制度施行に向けた**各自治体の体制整備を着実に進める**。



■ 生保事業とモデル事業の連携に係る関係図

現在、生保事業は、地方自治体の「福祉事務所」と連携しているが、モデル事業の「自立相談支援窓口」が設置された後の連携については、以下の関係となる。

