

労働者派遣事業における派遣スタッフの雇用管理改善に向けて

厚生労働省委託 平成 20 年度労働者派遣事業における雇用管理改善推進事業
報告書

2009年3月



三菱UFJリサーチ&コンサルティング

＜この報告書の構成と活用方法＞

本報告書の構成は下記のとおりです。大きく分けて、調査結果の概要をまとめたⅠ、アンケート調査結果について詳しく見たⅡの２つの章からなります。

Ⅰ 労働者派遣事業における派遣スタッフの雇用管理改善に向けて

（調査研究結果の概要）

- １．調査研究の趣旨・目的
- ２．総論：基本的な考え方
- ３．各論

- ・派遣会社に求められること
- ・派遣先企業に求められること
- ・雇用管理改善を実現する人材の育成の必要性について

付録・（派遣会社向け）派遣元における雇用管理改善のチェックポイント

- ・（派遣先企業向け）派遣先における雇用管理改善のチェックポイント
- ・（派遣先企業向け）派遣法など派遣活用に係る知識のチェックシート

Ⅱ アンケート調査結果

Ⅰでは、まず「１．調査研究の趣旨・目的」を示した後、「２．総論」として、派遣スタッフの雇用管理改善についての「基本的な考え方」を示します。続いて「３．各論」として、「２．総論」で示した「基本的な考え方」について、アンケート調査の結果やインタビュー調査で得られた雇用管理に関わる事例等を挙げながら詳しく見ていくとともに、派遣スタッフの雇用管理改善のために必要な事項を、①派遣会社に求められること、②派遣先企業に求められること、③派遣スタッフの雇用管理改善を担える人材育成のために求められること、に分けて見ていきます。

Ⅰの最後に「派遣元／派遣先における派遣スタッフの雇用管理改善のチェックポイント」を付録として付けています。チェックポイントは、派遣スタッフの雇用管理改善に取り組んでいる派遣会社や派遣先企業において、実際に雇用管理改善に効果を上げたという取組や工夫を整理したものです。Ⅰを読んでもから、あなた自身やあなたの会社が、どのくらい取り組んでいるかチェックしてみてもよいですし、逆に、チェックをしてから、あなた自身やあなたの会社の取組が弱いと思われる部分について、報告書の該当部分を読んでもよいと思います。

<目 次>

I 労働者派遣事業における派遣スタッフの雇用管理改善に向けて (調査研究結果の概要)	1
1. 調査研究の趣旨・目的	1
2. 総論：基本的な考え方	2
3. 各論	5
(1)派遣スタッフの雇用管理は、派遣会社、派遣先企業の双方が担うものである。 そのため両者それぞれにおいて取り組むべき雇用管理上の課題がある。	5
(2)派遣スタッフの雇用管理の改善を図ることは、派遣会社および派遣先企業の 両者の利益につながるものである。	7
(3)派遣スタッフの雇用管理の改善を実現するには、派遣会社、派遣先企業、 そして派遣スタッフ自身が努力し、ともに協力することが必要である。	10
派遣会社に求められること	10
■送り出し後のフォローが重要	10
《雇用管理改善の取り組み事例》	12
■労働時間管理の適正化に加え、賃金水準の向上や正社員転換の支援を	13
《雇用管理改善の取り組み事例》	15
派遣先企業に求められること	18
《雇用管理改善の取り組み事例》	18
■派遣先だからこそできること	18
《雇用管理改善の取り組み事例》	18
■派遣先に協力して欲しいこと	19
■派遣スタッフが仕事に意欲的に取り組める環境をつくるために	20
(4)派遣会社、派遣先企業の双方において、派遣スタッフの雇用管理改善を 担える人材の育成が求められる。	21
雇用管理改善を実現する人材の育成の必要性について	21
■派遣スタッフに接する社員に正しい法的知識を	21
■教育研修の充実やマニュアルの整備等によるノウハウ共有で、管理レベルの 向上を	24
《雇用管理改善の取り組み事例》	25
付 録	26
■派遣会社向け …派遣元における雇用管理改善のチェックポイント	26
■派遣先企業向け…派遣先における雇用管理改善のチェックポイント	29
■派遣先企業向け…派遣法など派遣活用に係る知識のチェックシート	31
II アンケート調査結果	33
1. 派遣会社調査	33
2. 派遣先企業管理者調査	57
資料編	83

平成 20 年度「労働者派遣事業における雇用管理改善に関する調査研究会」

委 員（50 音順）（※印：座長）

※佐藤 博樹	東京大学社会科学研究所 教授
秋元 次郎	株式会社コンサルティングミッション 代表取締役
乾 美由紀	テンプスタッフ株式会社 スタッフینگ企画部 部長
小松 太郎	株式会社スタッフサービス 本社営業部 マネージャー

オブザーバー

社団法人日本人材派遣協会

河邊 彰男	事務局次長 兼 企画広報課長
-------	----------------

厚生労働省 職業安定局 需給調整事業課

鈴木 英二郎	課長
田中 佐智子	派遣・請負労働企画官
竹野 佑喜	課長補佐
武田 直也	派遣・請負雇用管理係長
恒石 拓哉	厚生労働事務官

事務局

三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング

平田 薫	経済・社会政策部 主任研究員
田村 浩司	経済・社会政策部 主任研究員
横山 重宏	経済・社会政策部 主任研究員
谷川 香織	経済・社会政策部 研究員

I 労働者派遣事業における派遣スタッフの雇用管理改善に向けて (調査研究結果の概要)

1. 調査研究の趣旨・目的

派遣労働者が急速に増加していく中で、派遣労働者が派遣就業を通じて、将来のキャリアパスの展開や能力向上による労働条件の向上等に展望を持って働けるようにしていくことが重要な課題となっています。他方、派遣労働者には雇用管理に係る不満や要望が少なくなく、それへの対応が求められています。

そこで、有識者等により構成される研究会を組織し、派遣労働者の多くを占めるいわゆる登録型の事務系職種の派遣労働者（以下では「派遣スタッフ」とする）^{注1)}の雇用管理に焦点をあてて、約半年にわたって調査・検討を行ってきました。

研究会では、派遣元および派遣先事業者等に対するアンケート調査やインタビュー調査を通じて、派遣スタッフの雇用管理の現状と課題の把握を行うとともに、雇用管理改善^{注2)}に効果を上げている取組事例を収集し、それらを踏まえ、今後、派遣元・派遣先事業者が行うべき雇用管理の改善の取組の方向について検討、整理を行いました。

本報告書は、その成果を公表し、これから派遣スタッフの雇用管理改善に取り組もうという派遣元・派遣先事業者に、取組の参考事例をはじめとする情報提供を行い、派遣スタッフの雇用管理の改善に役立ててもらうことを目的とするものです。

注1) ここでいう事務系職種とは、自由化業務の一般事務のほか、事務用機器操作（5号）、ファイリング（8号）、財務処理（10号）、取引文書作成（11号）、案内・受付、駐車場管理等（16号）、テレマーケティング（24号）を指しています。

注2) 「雇用管理」とは、従業員の募集・採用から在職中の処遇、退職に至るまでの雇用に関する一連の管理のことで、具体的には、労働条件の整備、教育訓練の実施、福利厚生等を指します。

2. 総論：基本的な考え方

本調査研究事業における、派遣スタッフの雇用管理改善についての基本的な考え方は、以下のとおりです。

(1) 派遣スタッフの雇用管理は、派遣会社、派遣先企業の双方が担うものである。
そのため両者それぞれにおいて取り組むべき雇用管理上の課題がある。

- 調査によれば、派遣スタッフの雇用管理に係る問題としては、契約内容と実際の仕事との不一致の是正（契約変更）、労働時間の管理、コミュニケーション、仕事に意欲的に取り組める環境づくり、業務レベルの向上等にリンクした処遇の向上、希望する派遣スタッフの正社員化などが、特に対応すべきものとして意識されている。

(2) 派遣スタッフの雇用管理の改善を図ることは、派遣会社および派遣先企業の両者の利益につながるものである。

- 派遣スタッフの雇用管理の改善を通じ、派遣スタッフの働く意欲が向上することで、仕事の生産性の上昇や、優秀な派遣スタッフが辞めにくくなることが期待される。
…雇用管理改善に取り組むことは、派遣スタッフ自身だけでなく、派遣会社・派遣先企業の両者にもメリットがある。
- 派遣スタッフの雇用管理改善への取組は、派遣スタッフ・派遣会社・派遣先企業の3者が相互に利益を享受できる関係を目指すものである。

(3)派遣スタッフの雇用管理の改善を実現するには、派遣会社、派遣先企業、そして派遣スタッフ自身が努力し、それぞれが協力することが必要である。

派遣会社に求められること

- 派遣会社は、派遣スタッフを派遣先企業に派遣するだけでなく、就業中のフォローを丁寧に行うことが必要である。派遣スタッフの希望や不満を汲み取り、早めに対処することが、トラブルを防止し、派遣スタッフの働く意欲や定着率の向上につながる。
- 派遣労働には、企業を超えて就労機会をつくったりキャリア形成を行えるというメリットがある。派遣労働に対する派遣スタッフや社会からの理解を得るためにも、派遣会社は、派遣スタッフのキャリア形成や雇用の安定に努めるとともに、派遣スタッフが望む場合は、派遣労働を通じたスキルアップや処遇の向上、希望する派遣スタッフについては正社員化が可能となるよう支援を行っていくことが求められる。

派遣先企業に求められること

- 派遣先企業は、派遣スタッフの雇用管理の責任の一端を担っていることを自覚し、派遣会社任せにせず、派遣スタッフの雇用管理改善に努めるべきである。コンプライアンス重視は当然ながら、派遣スタッフを共に働く仲間とみて取り組むことが大切である。
- 特に、派遣スタッフに直に接する指揮命令者や管理監督者が、派遣労働に関して正しい知識を持ち、適切な雇用管理を行うことが必要である。また、自社の社員と同様にコミュニケーションを取るなどの適切な対応が、派遣スタッフが仕事に意欲的に取り組める環境をつくることに大きく寄与する。派遣先企業は、指揮命令者・管理監督者を対象に教育研修を行ったり、マニュアルづくり、ノウハウの共有等を行い、現場の管理レベルを上げることが必要である。

派遣スタッフに求められること

- 派遣スタッフ自身も、自分が望む働き方を実現するためには、派遣という働き方について正しい知識を持ち、派遣労働の特質をよく理解した上で、キャリア選択を行うことが必要である。
- 派遣スタッフとして働きながら希望するキャリアを実現したり、処遇を向上させるには、自ら目標を持ってスキルの向上等に取り組むことが必要である。

(4)派遣会社、派遣先企業の双方において、派遣スタッフの雇用管理改善を担える人材の育成が求められる。

- 派遣スタッフの雇用管理改善の実現にあたっては、仕事と派遣スタッフの能力・希望のマッチングを行ったり、派遣就労中のフォローを適切に行う営業担当・コーディネーターが重要である。
派遣先企業における雇用管理の改善では、派遣スタッフに日々接し、指揮命令や管理監督を行う社員の果たす役割が大きい。
- しかしながら、調査によれば、派遣スタッフの指揮命令者・管理監督者の派遣労働についての理解や法的知識は十分とはいえない。しかも、「うっかり法律違反をしてしまわないか」不安を感じているのは、法的知識を比較的持っている人であり、法的知識があまりない人は不安さえ感じていないという問題がある。また、派遣スタッフの雇用管理改善に効果を上げた取組や工夫は、現状では個々の派遣元や派遣先の社員の努力に依存するところが大きく、情報やノウハウの共有が図られていない。派遣スタッフの雇用管理改善に関わる人たちへの教育研修の充実が求められる

以上のように、派遣スタッフの雇用管理改善に取り組むことは、派遣スタッフ・派遣会社・派遣先企業の3者が、相互に利益を享受できる関係を目指すものです。

そのためには、派遣スタッフ・派遣会社・派遣先企業の3者が、その実現に向けてそれぞれ取り組むとともに、お互いが情報を共有したり協力することが必要です。

以下では、派遣会社、派遣先企業の役割に焦点を当てて、アンケート調査やインタビュー調査等で把握した実態や、各社の取組事例を挙げながら、「基本的な考え方」で述べた内容について詳しく見ていきたいと思います。

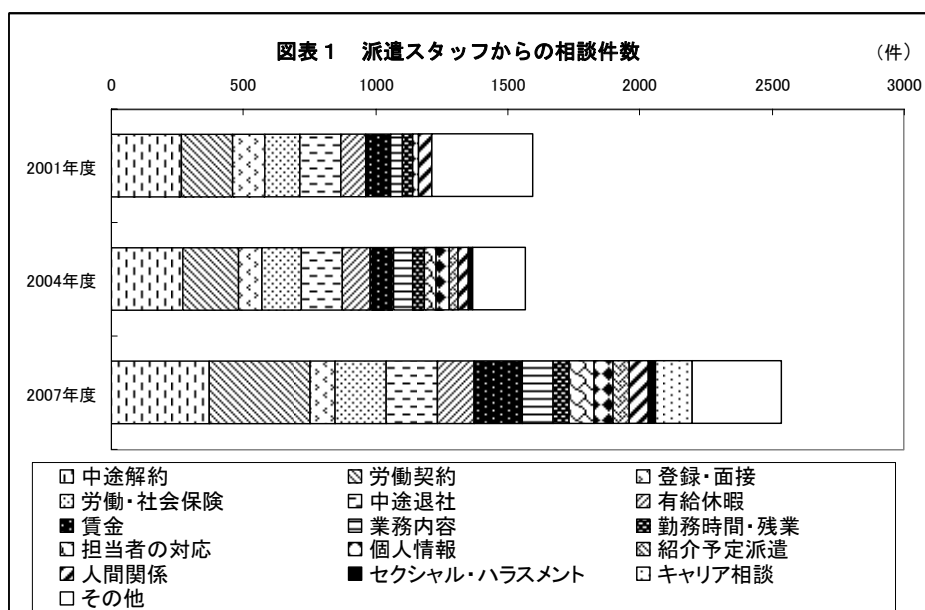
注) 派遣スタッフ自身も、自分の望むキャリアを明確にし、それを実現するために求められる能力開発等に取り組むことが必要となり、派遣会社や派遣先企業は、派遣スタッフに対してキャリア形成や能力開発に関わる情報を提供していくことが必要となります。しかし、本事業では派遣スタッフに対しての調査を行っていないことから、ここでは派遣スタッフによる取組課題については取り上げないこととします。

3. 各論

以下では、「基本的な考え方」で述べた内容について、事例等を挙げつつ少し詳しく見ていきたいと思います。

(1) 派遣スタッフの雇用管理は、派遣会社、派遣先企業の双方が担うものである。
そのため両者それぞれにおいて取り組むべき雇用管理上の課題がある。

派遣会社の業界団体である社団法人日本人材派遣協会では、「労働者派遣事業アドバイザー」事業を実施し、東京・名古屋・大阪に「相談センター」を設置しています。同センターへの派遣スタッフからの相談件数は年々増加する傾向にあり、相談内容としては「中途解約」「労働契約」「労働・社会保険」「中途退社」「賃金」が多いようです。



(出所) 社団法人日本人材派遣協会ホームページ 労働者派遣事業アドバイザー相談件数
(<http://www.jassa.jp/association/advice/index.html>)

上図：派遣スタッフの相談件数が年々増える傾向にあります。相談内容としては、「中途解約」「労働契約」「労働・社会保険」「中途退社」「賃金」などが多くなっています。

本事業で行ったインタビュー調査^{注1)}でも、派遣スタッフの雇用管理に係る問題としては、契約内容と実際の仕事との不一致の是正（契約変更）、労働時間の管理、コミュニケーション、仕事に意欲的に取り組める環境をつくるための工夫、業務レベルの向上等にリンクした処遇の向上、希望する派遣スタッフの正社員化などが、特に対応すべきものとして意識されていました。

注1) 本事業では、派遣先企業、派遣会社へのインタビュー調査および派遣会社の営業担当・コーディネーターへのグループインタビュー調査を行いました。(2008年8～11月)

こうした問題を解決していくには、派遣会社、派遣先企業のそれぞれにおいて取り組むべき雇用管理上の課題があります。これは、派遣スタッフが正社員やパートなど企業に直接雇用される労働者と異なり、雇用管理が派遣元（派遣会社）と派遣先（派遣先企業）に分担されて行われることによります。

たとえば、派遣スタッフの能力開発に結びつく業務への配置や業務に関わる指揮命令を行えるのは派遣先であり、派遣元はそれを行うことができません。また、派遣スタッフの日頃の働きぶりを評価できるのは派遣先ですが、それを処遇に反映できるのは派遣元です。

そのため、派遣スタッフの雇用管理を改善し、派遣スタッフが仕事に意欲的に取り組める環境をつくるには、派遣元・派遣先のそれぞれが課題に取り組むとともに、両者の連携・協力が必要です。

（参考）派遣スタッフの雇用管理の担い手

人事管理全体	派遣先	派遣元
	派遣スタッフの活用 (指揮命令関係)	派遣スタッフの配置 (雇用関係)
①調達と配置	仕事内容や人材要件の明確化 ・派遣スタッフに任せる仕事内容の明確化 ・仕事の遂行に必要なスキルや経験の明確化	仕事紹介 ・仕事や派遣先に関する情報提供
②育成	OJT ・仕事に関する専門知識やスキルの説明 ・仕事の仕方や職場のルールの説明	Off-JT ・スキルアップに必要な教育訓練機会の提供 ・スキルレベルのメンテナンス
③評価と処遇	評価 ・評価基準や業務目標の提示 ・評価結果のフィードバック	処遇 ・賃金管理、退職金や一時金の支給 ・就業機会の提供
④その他	物理環境 ・作業環境の整備 情報共有 ・業務打合せへの参加や社員との交流機会の提供	苦情処理 ・相談機会の提供 福利厚生 ・健康管理のサポートや厚生施設の利用機会の提供

（出所）島貫智行「派遣スタッフの働く意欲を高める人事管理」、佐藤博樹・高橋康二・島貫智行『派遣スタッフの就業意識・働き方と人事管理の課題』,2006,東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付部門

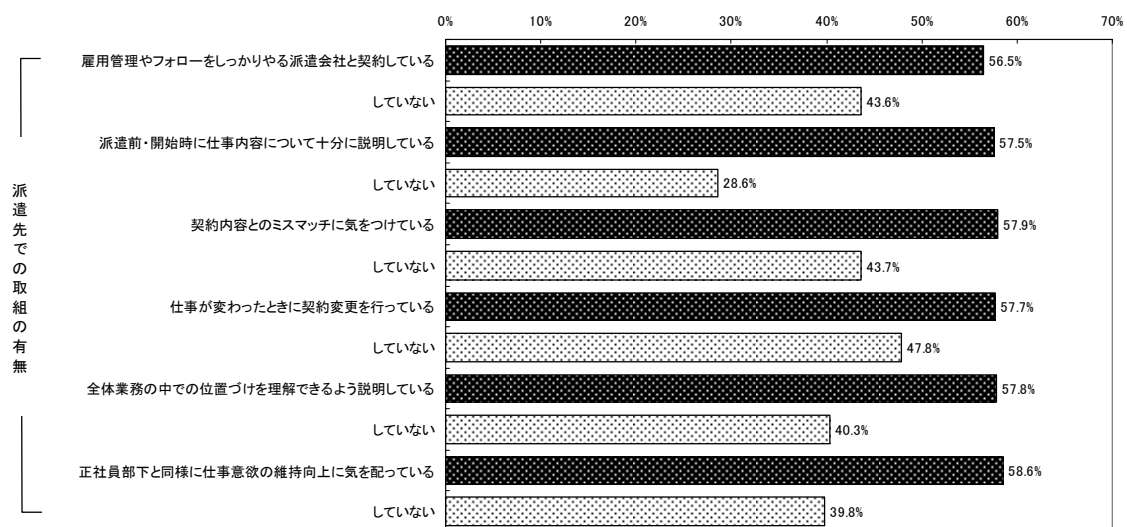
上図：派遣スタッフの雇用管理は、派遣元（派遣会社）と派遣先（派遣先企業）で、分担して行われます。

(2) 派遣スタッフの雇用管理の改善を図ることは、派遣会社および派遣先企業の両者の利益につながるものである。

派遣スタッフの雇用管理改善に取り組むことは、派遣スタッフ自身にとってメリットがあるだけでなく、派遣スタッフの働く意欲が向上することで、仕事の生産性の上昇や、優秀な派遣スタッフが辞めにくくなることが期待され、派遣会社・派遣先企業の両者にもメリットがあると考えられます。

実際、本事業で行った派遣先企業管理者調査（派遣先アンケート）^{注1）}では、派遣スタッフの雇用管理に取り組んでいる派遣先企業の管理者のほうが、そうでない人に比べて「派遣スタッフが期待しただけの働きぶりをしてしている」と回答する割合が高くなっています。また、派遣会社調査（派遣元アンケート）^{注2）}でも、派遣スタッフの継続就業支援ができているとする派遣会社のほうが、そうでない派遣会社に比べて、派遣スタッフの就業意欲が業界標準よりも優れていると回答する割合が高くなっています。

図表2 派遣先での取組の有無別「派遣スタッフが期待しただけの働きぶりをしてしている」とする割合（派遣先企業管理者調査）

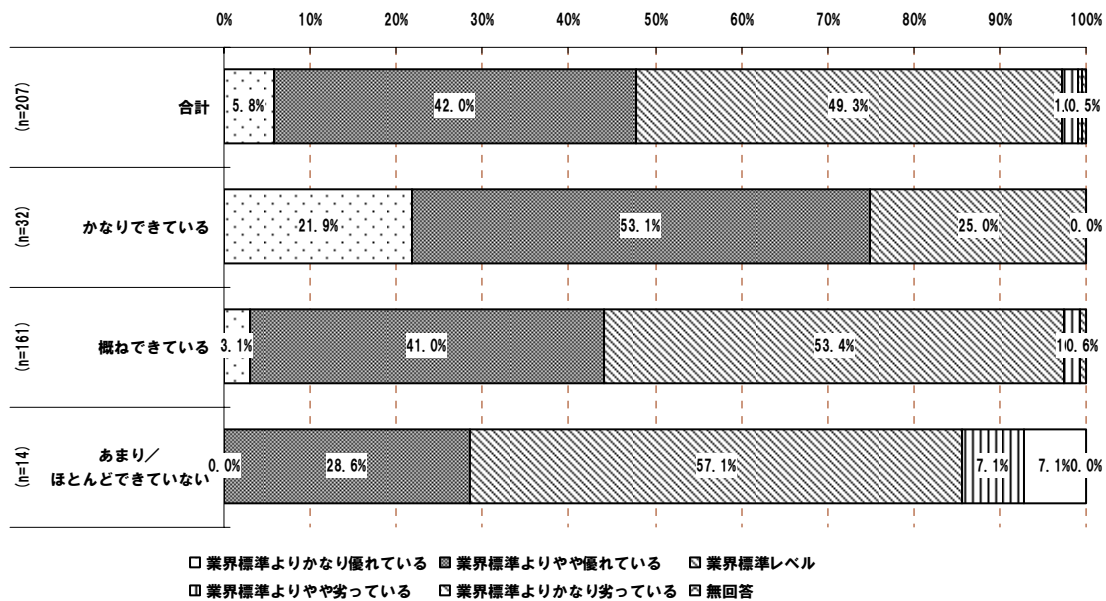


上図：派遣先企業が、派遣スタッフの雇用管理やフォローをしっかりと行う派遣会社を選んで契約したり、実際の業務と契約した内容とのミスマッチに気をつけたり、正社員と同様に仕事への意欲向上に気を配ったりすることは、派遣スタッフの働きぶりによい影響を与えているといえます。

注1）派遣先企業管理者調査（派遣先アンケート）：派遣先企業の派遣スタッフを部下に持つ管理監督者（部課長）と指揮命令者（係長）を対象にしたアンケート調査。有効回答数 515。実施時期は 2008 年 11 月。

注2）派遣会社調査（派遣元アンケート）：(社)日本人材派遣協会の会員企業（818 社）の人材派遣事業・営業担当部長を対象とするアンケート調査（回収率 27.9%）。実施時期 2008 年 9 月。

図表3 派遣スタッフの継続就業支援への取組に対する自己評価別
「業界標準に比べた派遣スタッフの働く意欲に対する自己評価」(派遣会社調査)



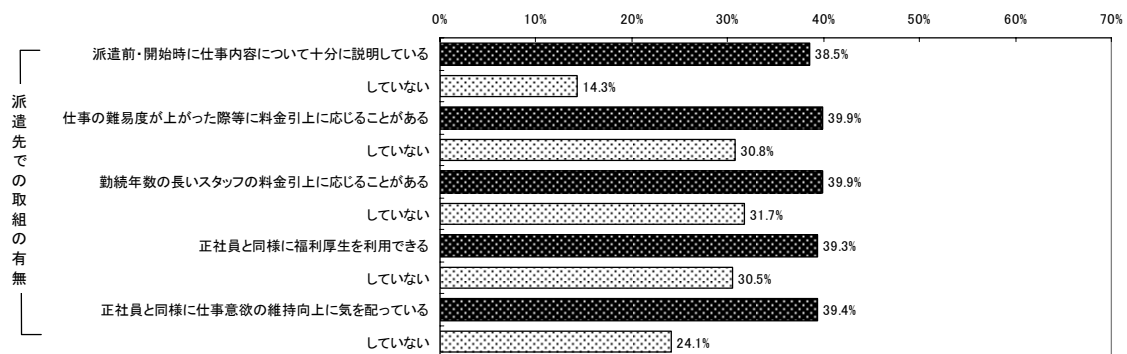
上図：派遣スタッフの継続就業^{注1)}支援への取組について、「かなりできている」「概ねできている」とする派遣会社のほうが、「あまりできていない」「ほとんどできていない」とする派遣会社よりも、派遣スタッフの働く意欲が「業界標準よりかなり優れている」「業界標準よりやや優れている」とする割合が高くなっています。

また、派遣スタッフの雇用管理に取り組むことは、派遣スタッフの定着率にもプラスの影響を与えています。派遣先企業管理者調査によれば、派遣スタッフの雇用管理に取り組んでいる派遣先企業の管理者のほうが、そうでない人に比べて「派遣スタッフが期待しただけの期間、勤め続けてくれている」と回答する割合が高くなっています。派遣会社調査でも、派遣スタッフの継続就業支援ができているとする派遣会社のほうが、そうでない派遣会社に比べて、派遣スタッフの定着率^{注2)}が高くなっています。

注1) 継続就業支援：希望すれば派遣という働き方のままで、できるだけ長い期間にわたって働き続けられるようにすることを、ここでは継続就業支援と称しています。

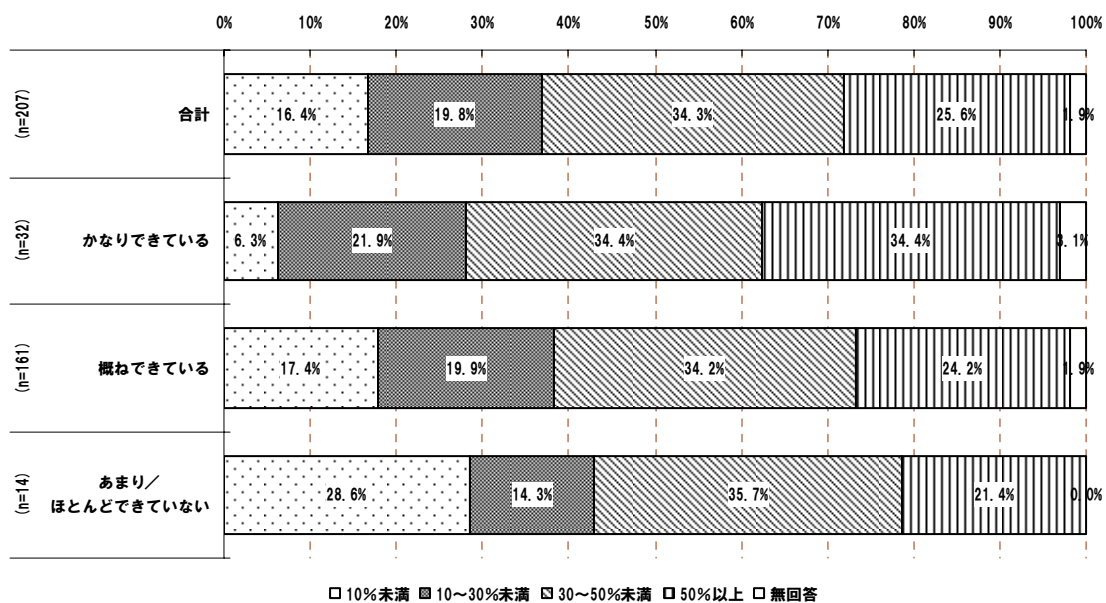
注2) 本事業の派遣会社調査では、派遣会社において調査実施の前月(2008年8月)に給与支払いの対象となった派遣スタッフのうち、通算2年以上働いている人の割合を「定着率」と呼んでいます。

図表4 「派遣スタッフが期待しただけの期間、勤め続けてくれている」とする割合（派遣先企業管理者調査）



上図：派遣先企業において、派遣前・開始時に仕事内容について十分に説明したり、仕事の難易度が上がった際や勤続年数が長くなった場合に派遣料金を引き上げたり、正社員と同様に福利厚生を利用できたり、または、正社員と同様に仕事への意欲の意欲向上に気を配ったりすることは、派遣スタッフの就業継続意欲の向上によい影響を与えているといえます。

図表5 派遣スタッフの継続就業支援への取組に対する自己評価別 派遣スタッフの定着率（派遣会社調査）



上図：派遣スタッフの継続就業支援への取組について、「かなりできている」「概ねできている」とする派遣会社のほうが、「あまりできていない」「ほとんどできていない」とする派遣会社よりも、派遣スタッフの定着率（同じ派遣会社で通算2年以上働いている人の割合）が高くなっています。

このように、派遣スタッフの雇用管理の改善に取り組むことは、派遣スタッフ・派遣会社・派遣先企業の3者にとってメリットがあります。

(3)派遣スタッフの雇用管理の改善を実現するには、派遣会社、派遣先企業、そして派遣スタッフ自身が努力し、ともに協力することが必要である。

派遣会社に求められること

以下ではまず、派遣会社に求められることについて示します。

■送り出し後のフォローが重要

本事業で行ったインタビュー調査において、派遣先企業から派遣会社に対する要望として多く出されたのが、「派遣スタッフの就業中のフォローを丁寧に行ってほしい」ということでした。

【派遣先インタビューより】派遣会社に望むこと

ー派遣するだけでなく、派遣後のフォローを適切にしてほしい

- ・派遣会社は派遣スタッフを送り出すだけでなく、送り出し後のフォローを適切にしてほしい。派遣スタッフにも、派遣先に直接言えない不満があるかもしれないので、そうしたことを聞き出してもらうことが大事である。

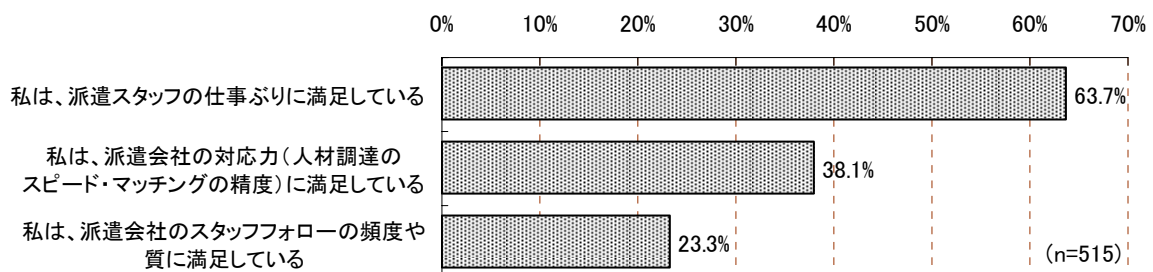
ー定期的なフォローをしてほしい

- ・派遣会社に最もお願いしたいのは定期的なフォローである。スタッフのモチベーションが上がるようなフォローをしてもらえると助かる。

派遣先企業の管理者を対象としたアンケート調査でも、派遣会社のスタッフフォローの頻度や質に対する満足度は、他の項目に比べて相対的に低くなっています。訪問頻度は、派遣先企業管理者調査、派遣会社調査のいずれにおいても「1カ月に1回程度」という回答が最も多くなっていますが、概して派遣会社に比べ派遣先企業の管理者の回答のほうが、訪問頻度が低いと回答する傾向が見られます。これは、スタッフフォローに対し、派遣先のほうが派遣元よりも大きな期待を持っていることの表れと見ることもできます。

図表6 派遣スタッフや派遣会社への満足度（派遣先企業管理者調査）

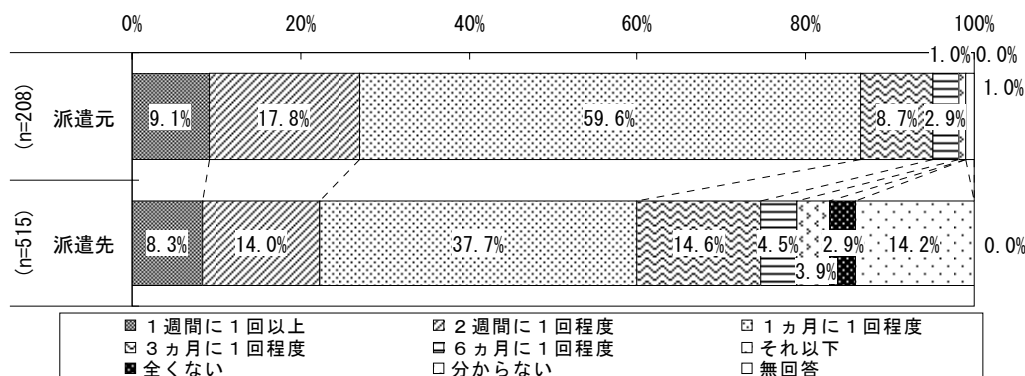
(MA)



(注) MA：複数回答

上図：派遣会社のスタッフフォローの頻度や質への満足度は、他の項目に比べて低くなっている。

図表7 派遣会社の担当者による派遣スタッフの訪問頻度（派遣会社調査・派遣先企業管理者調査）



上図：派遣元（派遣会社調査）に比べ派遣先（派遣先企業管理者調査）のほうが、訪問頻度について概して低く回答している。

派遣先企業管理者調査により、訪問頻度と派遣スタッフのパフォーマンス等の関係を見ると、派遣会社の担当者の訪問頻度が「6ヵ月に1回以下」ないし「全くない」と回答した派遣先の管理者は、それより高い訪問頻度を回答した管理者に比べて、定着率を始めとする派遣スタッフのパフォーマンスに対する評価が低く、また、スタッフの働きぶりに対する満足度も低くなっています。

図表8 派遣会社の担当者の訪問頻度別 派遣スタッフのパフォーマンス・満足度（派遣先企業管理者調査）

		パフォーマンス・満足度（抜粋、MA）				
		全体	私の職場の派遣スタッフは、仕事への意欲が高い	私の職場の派遣スタッフは、期待しただけの働きぶりを見せている	私の職場の派遣スタッフは、期待しただけの期間、勤め続けてくれている	私は、派遣スタッフの仕事ぶりに満足している
派遣会社担当者の訪問頻度	全体	515	235	286	190	328
		100.0%	45.6%	55.5%	36.9%	63.7%
	1週間に1回以上	43	15	21	19	27
		100.0%	34.9%	48.8%	44.2%	62.8%
	2週間に1回程度	72	35	42	24	43
		100.0%	48.6%	58.3%	33.3%	59.7%
	1ヶ月に1回程度	194	93	111	78	127
		100.0%	47.9%	57.2%	40.2%	65.5%
	3～6ヵ月に1回程度	98	44	57	30	62
		100.0%	44.9%	58.2%	30.6%	63.3%
	それ以下・全くない	35	14	13	6	16
		100.0%	40.0%	37.1%	17.1%	45.7%
	分からない	73	34	42	33	53
		100.0%	46.6%	57.5%	45.2%	72.6%

上図：派遣会社の担当者の訪問頻度が、「それ（6ヵ月に1回程度）以下」ないし「全くない」とする派遣先企業管理者は、派遣スタッフのパフォーマンスに対して、評価が相対的に低くなっています。

派遣会社でも、スタッフフォローの重要性を認識しています。何か問題が起ってからではなく、日頃から派遣スタッフの希望や不満を汲み取り、早めに対処することが、トラブルを防止し派遣スタッフの働く意欲や定着率の向上につながるといえます。

【派遣元インタビューより】

ー早めの対応が重要

- ・ 定期的なフォローで、スタッフの希望や要望をよく聞き、困っていることがある場合には早めに対応することが重要である。
- ・ 派遣開始当初にトラブルが発生することは稀であるが、スタッフに安心感を与えるために初期のフォローは重要である。職場の雰囲気、業務内容の相違、人間関係など、スタッフから詳細に確認する。派遣先企業にも確認し、そうであれば、業務内容の改善等を交渉する。
- ・ フォローや迅速な対応等を通じて、何でも相談してもらえ信頼関係をスタッフとの間に築くとともに、スタッフのモチベーションを向上させ、そのことが派遣先企業に評価されて雇用管理の改善につながるという好循環を作ることが大切。

《雇用管理改善の取組事例》

では、実際にどのようにすれば、スタッフフォローを改善することができるのでしょうか。以下では、きめ細かいスタッフフォローを行っている具体例をいくつかご紹介します。

【事例】スタッフフォロー

ーきめ細かいフォローの実施（派遣元）

- ・ 月に一度は、営業担当者かフォロー担当者が何らかの形で派遣スタッフに連絡を取り、就労状況や悩みを聞き出すようにしている。基本的には派遣先を訪問してスタッフに会うが、月々の訪問を望まないスタッフにはメール等でやりとりをしている。
- ・ 派遣スタッフは常時、携帯電話でもメールでも派遣会社の担当者に相談できる。フォロー担当者が不在でも対応できる窓口を設けるなどして迅速な対応を心掛けている。
- ・ 派遣会社の営業担当者が、メール等で派遣スタッフの現状、悩み、課題などをヒアリングし、即対応し改善していくシステムを確立した。やはり派遣スタッフとのコミュニケーションが大事だとわかった。
- ・ フォロー担当者は、派遣スタッフと定期的に面談することはもちろん、派遣先企業との面談も定期的に行っている。

ー派遣先内に派遣管理デスクを設置している例（派遣元）

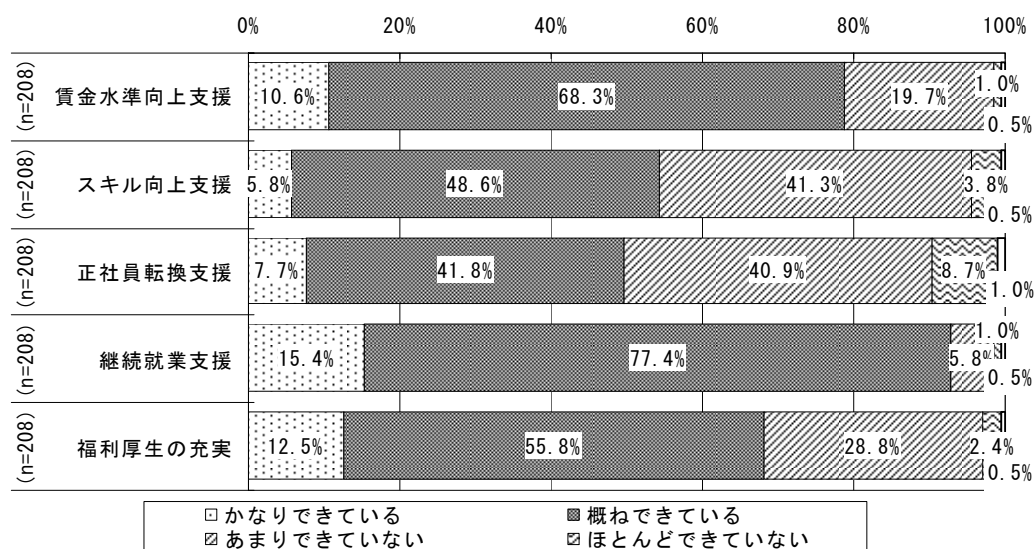
- ・ 派遣先の社内に「派遣管理デスク」を設置し、派遣元社員を常駐させている。派遣先に管理デスクがあることで、派遣スタッフが安心する。また、派遣元としても安定したサービスが提供でき、派遣スタッフの派遣先での雇用管理がしやすくなる。

■労働時間管理の適正化に加え、賃金水準の向上や正社員転換の支援を

本来、派遣労働には、派遣スタッフがライフスタイルに合わせて柔軟な働き方を選んでいく際の選択肢が増やせるということのほか、一企業を超えて就労機会を作ったり、キャリア形成を行えるといったメリットがあります。

ここで「柔軟な働き方」であっても労働時間管理を適正に行うことは重要です。また、スキル向上、正社員転換については「できている」とする派遣会社は相対的に少なくなっていますが、派遣労働に対する派遣スタッフや社会からの理解を得るためにも、派遣会社は、派遣スタッフのキャリア形成や雇用の安定に努めるとともに、派遣スタッフが望む場合は、派遣労働を通じたスキルアップや処遇の向上、希望する派遣スタッフについては正社員化が可能となるよう支援を行っていくことが求められます。

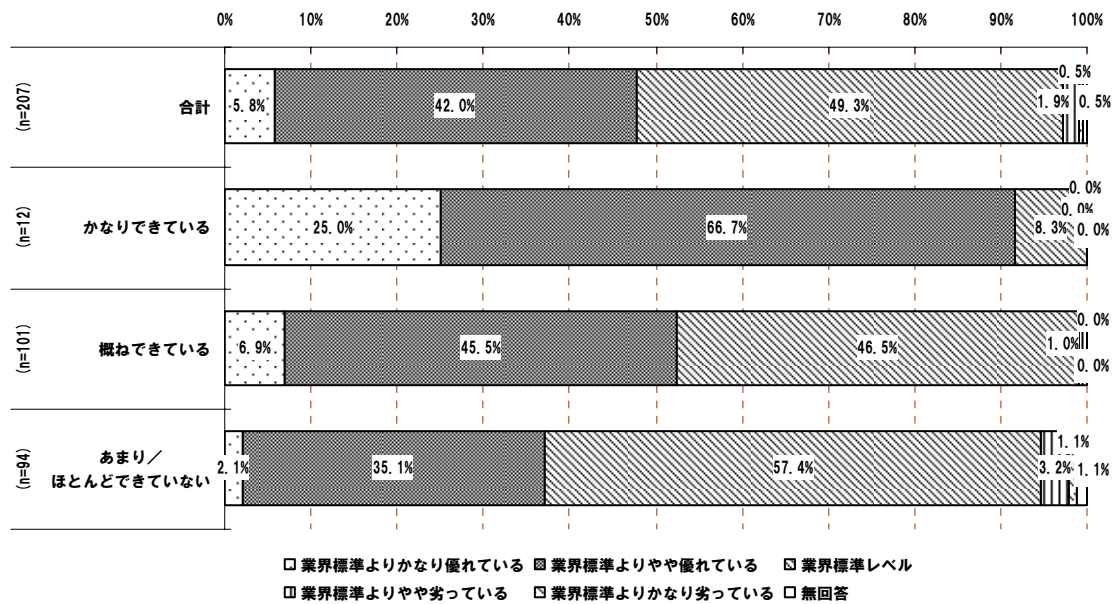
図表9 派遣スタッフ支援に関する取組への自己評価（派遣会社調査）



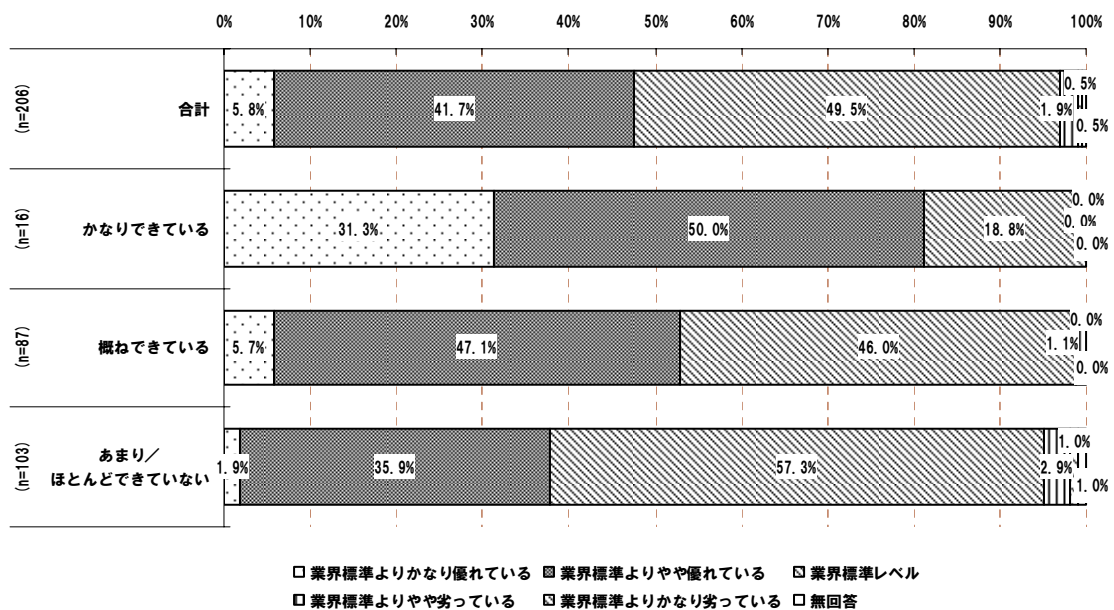
上図：継続就業、賃金水準向上、福利厚生の実施については、回答した派遣会社の大半が「できている」としていますが、スキル向上、正社員転換については、「できている」とする派遣会社は5割前後と相対的に少なくなっています。

なお、派遣スタッフのスキルアップや正社員転換を支援することは、派遣スタッフの働く意欲の向上を通じて派遣会社にもメリットをもたらします。派遣会社調査の結果でも、派遣スタッフのスキル向上支援や正社員転換支援ができているとする派遣会社のほうが、そうでない派遣会社に比べて、派遣スタッフの就業意欲が業界標準よりも優れていると回答する割合が高くなっています。

図表 10 派遣スタッフのスキル向上支援への取組に対する自己評価別
「業界標準に比べた派遣スタッフの働く意欲に対する自己評価」(派遣会社調査)



図表 11 派遣スタッフの正社員転換支援への取組に対する自己評価別
「業界標準に比べた派遣スタッフの働く意欲に対する自己評価」(派遣会社調査)



上図：派遣スタッフのスキル向上支援や正社員転換支援への取組について、「かなりできている」「概ねできている」とする派遣会社のほうが、「あまりできていない」「ほとんどできていない」とする派遣会社よりも、派遣スタッフの働く意欲が「業界標準よりかなり優れている」「業界標準よりやや優れている」とする割合が高くなっています。

《雇用管理改善の取組事例》

では、どのようにすれば派遣スタッフの雇用管理を改善することができるのでしょうか。以下では、①残業など労働時間管理の適正化、②賃金水準向上支援、③正社員転換支援について、派遣スタッフの雇用管理の改善につながった派遣元、派遣先の取組例をいくつかご紹介します。

【事例】労働時間管理の適正化

－自社の 36 協定の徹底を依頼（派遣元）

- ・ 派遣スタッフにどれだけ残業を頼めるかは、派遣スタッフと派遣元が結んでいる 36 協定で決まることを知らないお客様もある。残業が恒常化しているお客様に、当社の 36 協定の内容の徹底をお願いし、残業を圧縮することができた。

－超過勤務になりそうな派遣先に注意を喚起（派遣元）

- ・ 派遣スタッフの月間残業時間が 45 時間を超えると、営業担当者に知らせ、派遣先に対し注意を喚起するようにしている。今後はさらに工夫して、超過勤務になりそうなことを月半ばで知らせて防止に努めたい。

－派遣先が勤怠状況データを派遣元に提供し協力（派遣先・派遣元）

- ・ 大手企業を中心に従業員の勤怠管理システムを導入するところが増えているが、派遣スタッフについても勤怠管理を行い、情報を提供してくれるところもある。その情報をもとに、超過勤務しそうな派遣スタッフの管理監督者あてに注意喚起のメールを送り、超過勤務の防止に努めている。こうしたケースでは、双方からのチェックが行われるので、超過勤務の防止により効果が上がる。

－超過勤務は正のため、仕事の棚卸しを派遣先にアドバイス（派遣元）

- ・ 派遣スタッフの超過勤務が多い派遣先から「適正化するにはどうすればよいか」と相談された。そこで、職場の業務を洗い出し、どの業務を派遣スタッフに担当させるのかを検討することを勧めた。最近では、正社員が抜けたあとの補充に派遣を活用するケースが多いが、正社員の仕事は包括的であることが多く、そのまま派遣スタッフに担わせるのには無理があるからである。派遣スタッフに依頼する業務を特定し、それ以外を他の従業員でどのように分担するかを決め、さらには業務そのものを見直した上で、派遣に依頼する部分を決めることが必要。

－一過性のものか、恒常的なものかを確認した上でスタッフに対処（派遣元）

- ・ 残業が多くなってきたときにはスタッフから連絡をもらい、一過性のものか、継続するものなのかを企業に確認する。一過性のものであれば、スタッフに伝え安心してもらう。ただし月 45 時間の上限については、確実に確認し企業に伝えている。

【事例】賃金水準向上支援

一業務内容の変化やスキル向上に伴い、料金引き上げを交渉（派遣元）

- ・ 派遣スタッフの就業開始時の仕事内容と、現時点での仕事内容について派遣先に確認し、仕事の内容が変わっていることと、労働時間など派遣スタッフの負担が増えていることを派遣先に示し、派遣料金の引き上げを相談している。派遣スタッフがスキルアップし、担当できる業務が増えているような場合は、担当業務の見直しとともに昇給があってしかるべきと思っている。
- ・ 就業当初と現在の業務内容を記載した上で、増えた業務とアピールポイントを記載した業務報告書を作成し、派遣先に提出して交渉したところ時給アップにつながった。
- ・ 業務内容のチェック方法としては、派遣先と協力して、毎日1時間単位で「業務ノート」を書いてもらい、契約書の内容と付き合わせている。26 業務にあてはまらない場合は自由化業務で契約書を結び、適正化を図っている。
- ・ 派遣料金の改定に関する企業の納得を得るには根拠を示すこと。長く働いているというだけでなく、それによって処理できる量も増えた、扱う書類も増えたといった裏づけがないとうまくいかない。
- ・ 働きぶりや評価を賃金アップにつなげようと、派遣先と情報交換を密に行い、その状況を派遣スタッフにも伝えている。そのことがスタッフのモチベーションの向上につながり、そのときに賃金が上がらなくても、次回の賃金アップにつながるケースがある。

一派遣先の協力を得てスタッフの勤務状況や働きぶりを評価（派遣元）

- ・ 派遣先の協力を得て派遣スタッフの勤務評価をし、派遣先の社員の賞与支給時期に合わせ、自社の努力で優秀なスタッフに上乘せ支給を行った。その結果、賞与時期に感じる「社員との待遇差」を軽減することができ、定着率の向上と業務に対する意欲や責任感の向上につながった。
- ・ 派遣先責任者をお願いして、年1回、派遣スタッフの就業状況（勤務態度・スキル・コンプライアンス意識・派遣先の意見・要望等）についてアンケート調査を行っている。スタッフをフォローする際の資料として活用したり、アンケートで把握した派遣先の評価を基に、評価の高いスタッフについての派遣料金アップの交渉材料として活用している。評価を派遣スタッフに還元することで、モチベーション向上や派遣先との良好な関係の構築につながっている。なお、派遣先で派遣料金アップにつながらないスタッフには、派遣会社として自助努力により賃金アップを行っている。

正社員になりたいという派遣スタッフに対し、派遣元として支援する場合、すぐに正社員として就労できるだけのスキルや経験を持たない派遣スタッフもいます。そこで、派遣就労による実践と教育訓練によって、それらを身につけていくことが必要となっています。

【事例】正社員転換支援

ー正社員転換を支援する部署を設置（派遣元）

- ・ 派遣先での正社員転換を希望するスタッフを支援するための部署を設置している。

ーいまの職場で正社員になりたいのかを確認した上で対応（派遣元）

- ・ 正社員転換を希望する派遣スタッフに対しては、現在の職場で転換したいのかを確認する。いまの職場を希望しない場合は、契約期間満了後に、紹介予定派遣の対象にする。

ー正社員転換に不足しているスキルを把握し、キャリアアドバイス（派遣元）

- ・ 同じ派遣先で3年以上就業しており、派遣先での正社員転換を希望する派遣スタッフを対象に、面談やアンケート等によって正社員転換を実現するには足りないスキルを把握し、キャリアアドバイザーが助言するなどの支援を行っている。

ー正社員という働き方について理解を求めた上で対応（派遣元）

- ・ 雇用の安定を求めて正社員になりたいという人は多いが、正社員になれば転勤もあるなど、正社員の勤務特性を伝えると考えを変える人もいる
- ・ 全ての派遣スタッフが正社員転換を望んでいるわけではなく、派遣として働くことを望む人もいる。また、正社員の働き方を漠然としたイメージで捉えている人もいる。キャリア相談を進めるうちに、派遣の良さを再認識したり、正社員転換をやめる人も出てくると考えられる。そこを見極めて対応することが必要と思う。

派遣先企業に求められること

派遣会社に求められることに続き、以下では派遣先企業に求められることについて示します。

派遣先企業は派遣スタッフの雇用管理の責任の一端を担っていることを自覚し、派遣会社任せにせず、自ら派遣スタッフの雇用管理改善に努める必要があります。

《雇用管理改善の取組事例》

【事例】良質な派遣会社の選定、契約管理の改善

－フォローアップ体制等で派遣会社を選定（派遣先）

- ・ 企業が派遣会社を選ぶ際の基準として、派遣料金だけでなく、派遣スタッフに対するキャリアアップ制度や評価制度の有無、トラブル発生時の対応、セクハラに対するフォローアップ体制なども検討材料になる傾向がある。万一不祥事が発生すると、派遣先企業の名前も出てしまうこともあり、企業が派遣会社にコンプライアンス遵守を求めるようになっている

－派遣の発注・管理の一元化（派遣先）

- ・ 大企業を中心に、派遣の発注（調達）の窓口や管理を本社の人事部や調達部に一元化しているところがある。コスト管理が動機となっていることが多いが、派遣法等をよく知る担当者に窓口を集約することで、コンプライアンスの遵守につながっている。また、管理を一元化することで、派遣スタッフの契約更新漏れのリスクも減少している。

■派遣先だからこそできること

派遣スタッフの雇用管理の改善を実現するには、派遣元である派遣会社が努力するだけでは十分ではありません。派遣元の取組の多くは、派遣先の理解・協力を必要としています。また、派遣スタッフが日々就業する派遣先でこそ、取り組めることは少なくありません。

《雇用管理改善の取組事例》

【事例】雇用管理改善（賃金・時間）の取組

－派遣先が業務レベルに応じて派遣料金を設定（派遣先）

- ・ 派遣先が業務レベルに応じてランクを設けたことにより、スタッフの意欲の向上や就業の長期化につながった。派遣先が独自の資格を設定し、資格支援も行っている。

－派遣先における超過労働防止の取組（派遣先）

- ・ 派遣スタッフの就労時間や契約期間の管理を IT システムで行っている派遣先がある。派遣スタッフが日々の作業時間を入力し、指揮命令者・管理監督者が承認する。入力遅れや承認遅れ、あるいは時間外労働が多いと、指揮命令者・管理監督者にメールが自動送信される。時間外労働が月の途中で 36 協定の設定値の 7 割を超すと黄色、超過すると赤色のアラームが表示される。

【事例】仕事の与え方

－仕事の与え方に際しての配慮（派遣先）

- ・ 派遣スタッフに仕事を頼む際は、単に狭い範囲の仕事の仕方や機械の操作方法だけでなく、前後の仕事の流れとそこでなぜこの業務が存在しているのか、どういうミスが起こりがちなのかを説明し、常に念頭におくよう指導している
- ・ 派遣スタッフに業務を与える際には、重要度・位置づけ等しっかり理解させている。業務が丁寧になること、良好な職場の人間関係を築けるよう気を配っている。また、業務の区切りごとの報告時に、一言、感謝の意をあらわすよう心がけている

－業務を覚えていくスケジュールの提示（派遣先）

- ・ 当面の業務について説明するだけでなく、「この業務を覚えたら、その後、こういう形で発展していくので、次にはこういう業務を覚えてもらう」など、業務を覚えていくスケジュールを説明することで、派遣スタッフも見通しを持って働くことができる。

■派遣先に協力して欲しいこと

派遣先企業は派遣会社に対し、就労中の派遣スタッフのフォローを強化することを求めています（p.10）、派遣会社も派遣先の理解・協力を必要としている部分があります。

【派遣元インタビューより】派遣先に協力してほしいこと

－スタッフの就業環境を見せて欲しい

- ・ セキュリティの強化等を理由に、執務スペースに入れていただけない派遣先企業があるが、できれば派遣スタッフがどんな環境で働いているのかを見せていただければと思う。職場の雰囲気や働いている人たちの様子、表情から、スタッフのおかれている状況が察せられることもある。

－現場の指揮命令者等の意見を直接聞ける場がほしい

- ・ 派遣スタッフに接している方と直接話をしてみないとわからないことは多い。現場の方の意見を直接聞ける場があれば、普段のスタッフの状況がよりわかり、フォローしやすくなる。ただし、派遣スタッフの管理を人事等で一括している企業では、協力していただけないことも多い。

－就労時間内でのフォローを認めてほしい

- ・ 派遣先企業によっては、スタッフフォローを昼休みや就業時間後にやってほしいというところもあるが、そうするとスタッフも十分に休めなかったり、早く帰れなかったりする。できれば就労時間内でのフォローを認めてほしい。

■派遣スタッフが仕事に意欲的に取り組める環境をつくるために

派遣スタッフが仕事に意欲的に取り組める環境をつくるためには、派遣先企業の社員が派遣スタッフに対して、自社の社員にするのと同様にコミュニケーションを取るなどの適切な対応が大きく寄与します。

派遣スタッフを名前で呼ぶ。出退時に声をかける。初日に部署の皆に紹介する。

大げさなことではなく、職場の仲間として普通に接することが、派遣スタッフが、不安や孤立感を感じることなく、明るい気持ちで出社し、意欲的に働くことにつながります。

一方で、通常の社員と違って特定の業務で働いていること、残業をしないために派遣という働き方を選んでいる人がいること、有期契約であり、更新が打ち切られないかという不安から不満があっても言えずにいる人がいることなど、正規社員との違いに派遣先企業の社員が配慮することも必要です。

《雇用管理改善の取組事例》

【事例】仕事に意欲的に取り組める環境をつくるための配慮、工夫

－挨拶の徹底など職場内のコミュニケーションを改善（派遣先）

- ・ 仕事ができなくても挨拶だけはせよと徹底している。挨拶は正社員、派遣スタッフに関係なく、よいコミュニケーションづくりの基本であり、実際、することで効果がある。
- ・ 派遣スタッフを「派遣さん」などと呼ばずに、社員同士のとときと同様、必ず名前で呼ぶようにということだけは社員に徹底している。
- ・ 正社員と派遣スタッフとで、話すときの言葉遣いを変えないよう社員を指導している。

－派遣スタッフの立場に立った配慮（派遣先）

- ・ 部署の飲み会など業務以外のイベントに派遣スタッフを誘う場合には、「誘いかたに気をつけるように」と社員を指導している。
- ・ 自分たちが当たり前と考えていることが、実は派遣スタッフにとってはとても嬉しいことだったりするので驚く。例えば、「新婚旅行のため1週間の休暇を申請したら、気持ちよく了承された」と言って、とても喜んだ派遣スタッフがいる。

(4)派遣会社、派遣先企業の双方において、派遣スタッフの雇用管理改善を担える人材の育成が求められる。

雇用管理改善を実現する人材の育成の必要性について

派遣会社における派遣スタッフの雇用管理改善の実現にあたっては、仕事と派遣スタッフの能力・希望のマッチングを行ったり、派遣就労中のフォローを適切に行う営業担当・コーディネーターが、重要な働きをしています。

一方、派遣先企業における雇用管理の改善では、派遣スタッフに日々接し、指揮命令や管理監督を行う社員の果たす役割が大きいことが指摘されています。

派遣会社の営業担当・コーディネーターに対し、派遣先企業の側では、就業中の派遣スタッフのフォローをもっとしてほしいと思っていることは先に見たとおりです。(p.10 参照)

一方、派遣会社の側では、派遣先企業に対して、派遣スタッフに日々接する社員に、派遣労働についての正しい知識・理解を持ってほしいと思っています。

■派遣スタッフに接する社員に正しい法的知識を

本事業で行った派遣会社へのインタビュー調査で、派遣先企業に対する要望として多く聞かれたのが、「派遣という働き方・仕組みを理解してほしい」「派遣スタッフに日々接する派遣先社員に、正しい法的知識を持ってもらいたい」ということでした。

また、コンプライアンス重視は当然のことですが、派遣スタッフを共に働く仲間とみて取り組んでほしいといった声も聞かれました。

【派遣元インタビューより】派遣先に望むこと

ー派遣という働き方・仕組みを理解してほしい

- ・派遣先にも、派遣の仕組みや制度に関しての理解を深めてもらい、雇用管理の安定について、相互の協力のもと取り組んでほしい
- ・派遣の実情や関係法令をもっと知っていただきたい。適正な運営をするには派遣先の理解と協力が絶対不可欠である
- ・派遣スタッフについての理解が低い派遣先があり、スタッフが定着しない。
- ・ややもすると利用者視点のみで、安く・早く・業者扱いといった目線になりやすい。働き手としての「人材」の理解と協力する視野を持ってほしい。
- ・サービス業というイメージが強く、責任感の薄い派遣先企業がある

ー派遣スタッフに日々接する社員に法的知識を持ってもらいたい

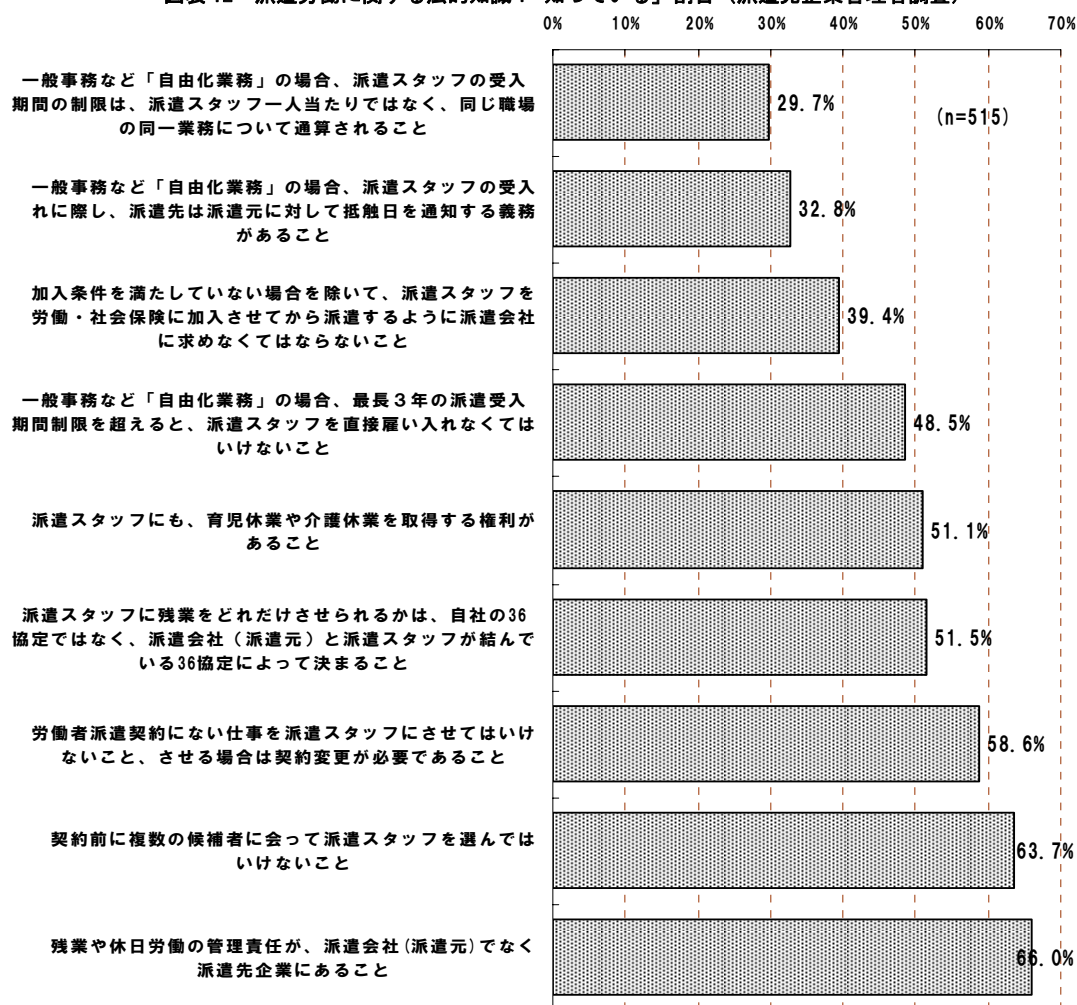
- ・実務者レベル（現場レベル）での派遣に対する理解が乏しい。現場レベルまで派遣に対する理解を浸透させる取組をしてほしい
- ・派遣法を知ってほしい。派遣先責任者に派遣法の講習を義務付けてほしい。
- ・現場の管理監督者や指揮命令者が、派遣法や労働基準法などの基礎知識がなくて困ったというようなことは多々ある。
- ・窓口となっている部署の担当者が知っている派遣知識を、現場は知らないということがある。啓発用パンフレットも配っているが、現場に届いていないということもある。

実際、派遣スタッフの指揮命令者・管理監督者を対象に行ったアンケート調査（派遣先企業管理者調査）で、派遣労働に関わる法的知識について尋ねたところ、項目によっては、認知度が低いものも見られました。

また、6割弱の人が、「派遣スタッフの雇用・活用にあたって、うっかり法律違反をしてしまわないか、不安を感じることもある」としています。

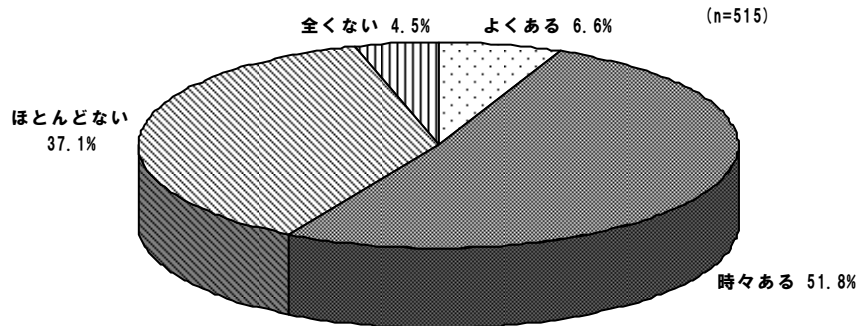
しかし、「うっかり法律違反をしてしまわないか」不安を感じている人は、比較的、法的知識を持っている人に多くなっています。法的知識のあまりない人は不安さえ感じていないことのほうが、むしろ問題といえます。

図表 12 派遣労働に関する法的知識：「知っている」割合（派遣先企業管理者調査）



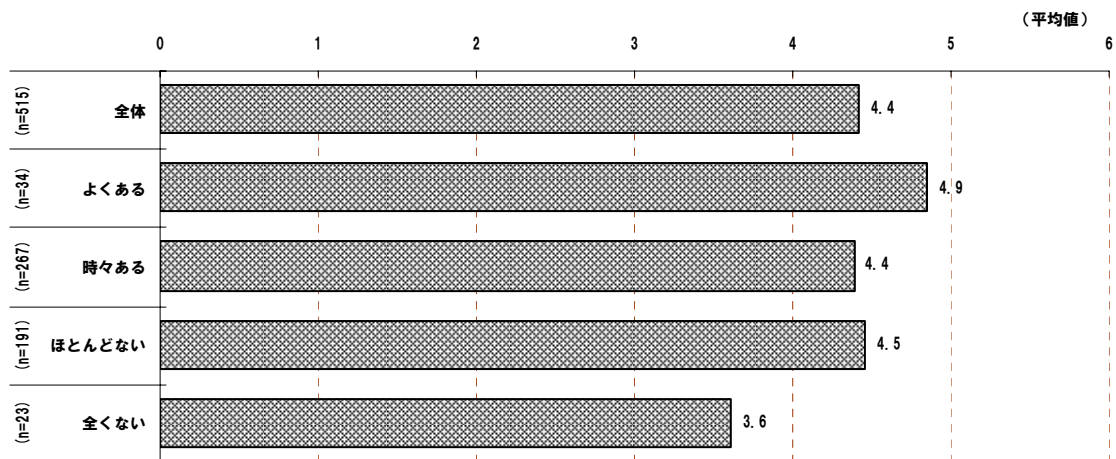
上図：派遣先企業の管理者に対し、派遣管理に係る法的知識等を尋ねたところ、「一般事務など「自由化業務」の場合、派遣スタッフの受入期間の制限は、派遣スタッフ一人当たりではなく、同じ職場の同一業務について通算されること」「一般事務など「自由化業務」の場合、派遣スタッフの受入に際し、派遣先は派遣元に対して抵触日を通知する義務があること」「加入条件を満たしていない場合を除いて、派遣スタッフを労働・社会保険に加入させてから派遣するように派遣会社に求めなくてはならないこと」等については、「知っていた」人は半数を割り込んでいます。

図表 13 法律違反の不安を感じること（派遣先企業管理者調査）



上図：「よくある」と「時々ある」をあわせると、派遣先企業の管理者の 58.4%が、派遣スタッフの雇用・活用に際し、「うっかり法律違反をしてしまわないか、不安を感じる」としています。

図表 14 法律違反への危惧の頻度別 法制度等に対する認知度（得点）（派遣先企業管理者調査）



注）得点：法制度等について「知っていた」とする項目1つにつき1点として得点化したもの（9点満点）

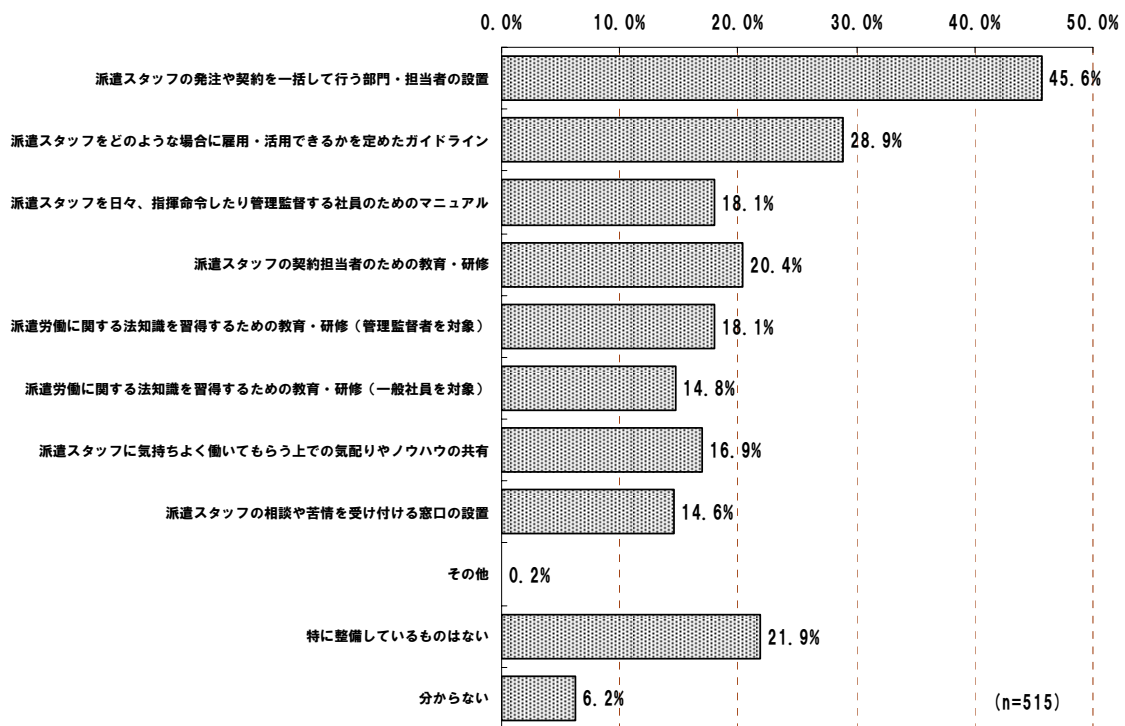
上図：うっかり法律違反をしてしまわないか不安だという人のほうが、法制度等の知識が高く、不安を感じていない人のほうが、法制度等の知識が低くなっています。

■教育研修の充実やマニュアルの整備等によるノウハウ共有で、管理レベルの向上を

以上見てきたように、派遣先には、派遣スタッフに日々接する管理者や社員が、派遣という働き方を理解し、派遣労働に関して正しい法的知識や雇用管理の知識を持つことが求められています。

また、派遣スタッフが仕事に意欲的に取り組める環境をつくるための工夫や雇用管理改善の取組は、現状では個々の派遣元や派遣先の社員の努力に依存するところが大きく、ノウハウ等の共有が図られていません。

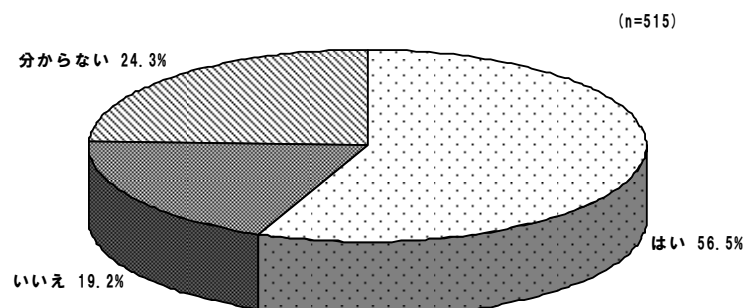
図表 15 職場における雇用管理に係る制度や仕組みの有無（派遣先企業管理者調査）



（注）実際に有無によらず回答者が認識しているものを回答してもらった。

上図：社員向けのマニュアル、教育・研修の実施、派遣スタッフに気持ちよく働いてもらう上での気配りやノウハウの共有のいずれも、「ある」とする割合は2割未満です。

図表 16 法制度等に関する研修ニーズ（派遣先企業管理者調査）



上図：派遣先の派遣スタッフの指揮命令者・管理監督者の約6割の人が、派遣スタッフの雇用・活用に関わる法制度や知識を得るための研修や教育訓練を受けたいと思っています。

こうしたことから、マニュアルを整備したり、意見交換の場を設けるなどして、ノウハウ等の共有を図ったり、派遣スタッフに日々接する派遣先の社員向けに派遣労働に関する教育研修を充実させることで、現場の管理レベルを上げることが必要です。

《雇用管理改善の取組事例》

では、どのようにすれば派遣スタッフの雇用管理を改善することができるのでしょうか。以下では、教育研修の充実やマニュアルの整備等による管理レベル向上について、派遣スタッフの雇用管理の改善につながった派遣先の取組例をいくつかご紹介します。

【事例】教育研修の充実やマニュアルの整備等による管理レベル向上

ー導入時の注意や運用手引き等を社員に配布している（派遣先）

- ・ 派遣スタッフを依頼する際に都度、指揮命令者にメールを送って、依頼にあたっての注意点を再確認している。たとえば、最初の現場見学のときに個人を特定する行為をしてはいけないこと、初日までに席やPCを用意しておくことなどである。
- ・ 派遣スタッフの運用手引きを作成し、指揮命令者と管理監督者に配付している。
- ・ 指揮命令者等に、「ハラスメントとはこうだ」ということを都度メールで知らせ、防止に努めている。

ー情報の共有を図っている（派遣先）

- ・ 派遣スタッフに接する社員が、「これだけは気をつけないといけない」点について、ネット上に情報を載せている。だが、一方的に発信し、「読んでくれているだろう」というだけではだめなので、毎年、説明会を行い、内容を伝えている。

ー社員向けの教育研修・説明会を行っている（派遣先）

- ・ 派遣元の法務担当者を講師に迎え、総務・調達部門の社員を対象に、労働者派遣法をはじめとする基本的な法知識等について、教育研修を開催している。今後は一般社員を対象にしたeラーニングも行うつもりである。

付 録

- 派遣会社向け …派遣元における雇用管理改善のチェックポイント
- 派遣先企業向け…派遣先における雇用管理改善のチェックポイント
- 派遣先企業向け…派遣法など派遣活用に係る知識のチェックシート

あなたの会社の取組状況をチェックしてみましょう。

以下に示すものは、派遣スタッフの雇用管理改善に取り組んでいる派遣元や派遣先で、実際に雇用管理改善に効果を上げたという取組・工夫に基づき、派遣スタッフの雇用管理改善のためのチェックポイントを整理したものです。また、3つ目は、派遣先で派遣スタッフに日々接している社員に知っていてほしい法的知識等を整理したものです。

あなた自身、あるいはあなたの会社では、こうした派遣スタッフの雇用管理改善につながるような取組について、現状、どれだけ行っているでしょうか。また、あなたは、派遣活用に係る知識をどれだけ持っているでしょうか。

ぜひチェックしてみましょう。

1. 派遣会社向け …派遣元における雇用管理改善のチェックポイント

－良質な派遣先の見極め

- ☐ 派遣労働者の雇用管理が適正に行われており、派遣スタッフからの改善要望にも耳を傾けてくれるような派遣先であるかどうかの見極めを行っている
- ☐ 派遣労働者の雇用管理改善に協力してくれるよう、派遣先に働きかけている
- ☐ 派遣労働者の雇用管理改善が適切でない派遣先とは、取引しないようにしている

－仕事の継続性、安定性

- ☐ 意図的な細切れ契約の締結・更新について、是正を派遣先に申し入れている
- ☐ 派遣契約の更新の有無をできるだけ早く把握するようにしている

－就業期間中の不安や不満の改善

- ☐ 派遣スタッフの就労上の悩みや不安について、定期的に把握している
- ☐ 派遣スタッフの悩みや不安に対応するため、専門の相談員やカウンセラーを置いている
- ☐ 派遣スタッフからのクレームを受付け、処理するために、クレーム対応のための窓口を設置している

－労働時間、休憩時間、休日・休暇の適正化

- 労働時間の適正化のために、過度な残業がある場合は、その解消を派遣先企業に働きかけている
- 派遣スタッフが有給休暇を取れているかを把握し、スタッフが有給休暇を取得できるように派遣先企業に働きかけている
- 派遣スタッフが、産休・育休等の休業を取得できるよう、派遣先企業に協力を依頼している

－賃金水準の向上

- 派遣料金や賃金が仕事の内容や量に見合っているかチェックする取組を行っている
- 派遣スタッフの働きぶりや仕事能力に見合った賃金の見直しを行っている
- 仕事内容・量の変化に見合った賃金の見直しを行っている

－仕事ぶりの評価とフィードバック

- 派遣スタッフの働きぶりや仕事能力を把握・評価することについて、派遣先企業に協力を依頼している
- 派遣スタッフの働きぶりや仕事能力を評価し、スタッフ本人に伝えている

－教育訓練機会の提供・拡充(派遣先、派遣元)

- 派遣スタッフに、現在の仕事に役立つ教育訓練（Off-JT）の機会を提供している
- 派遣スタッフに、将来希望する仕事やスキルアップに役立つ教育訓練（Off-JT）の機会を提供している
- 派遣先企業に対し、派遣スタッフに教育訓練（Off-JT）の機会を提供するよう依頼している

－仕事内容と本人のスキル・希望のマッチング精度向上

- 派遣就業中に、仕事内容と本人のスキルや希望がマッチしているか確認し、不一致があれば派遣先を変えるなどの改善を行っている
- 契約更新・切り替え時に、仕事内容と本人のスキルや希望がマッチしているか確認し、不一致があれば派遣先を変えるなどの改善を行っている
- マッチング精度向上のため、営業担当等を対象に、派遣先企業の要望を把握するインタビュースキル向上のための教育訓練を行っている
- マッチング精度向上のため、コーディネーター等を対象に、派遣スタッフの要望を把握するインタビュースキル向上のための教育訓練を行っている
- マッチング精度向上のため、営業担当とコーディネーター間で情報を共有している

－派遣労働を通じたキャリアアップへの支援

- 派遣スタッフの経験や習熟に応じて、仕事の内容の高度化や仕事の幅を広げるよう、仕事の配置を工夫したり派遣先企業に働きかけている
- 派遣スタッフに対し、能力開発やキャリア形成に関するカウンセリングやアドバイスをを行っている
- 派遣スタッフのキャリアアップ支援を考慮した仕事への配置や派遣先（仕事）の選択を行っている

－正社員希望者への対応

- 派遣スタッフが正社員への転換を希望する場合は、紹介予定派遣など正社員化を前提とした対応に切り替えている
- 正社員就労を希望している派遣スタッフについて、それを実現するための具体的なプランを示したり機会を提供している
- 経験やスキルが不足している派遣スタッフが正社員への転換を希望している場合は、正社員化を前提に、派遣を通じて必要な経験やスキルを修得できるよう、仕事の配置を工夫するなどしている

－福利厚生の提供・拡充（派遣先、派遣元）

- 派遣先企業で、派遣スタッフが正社員と同じように福利厚生施設（食堂やロッカー室、休憩室等）が使えるように働きかけている
- 派遣スタッフ向けの福利厚生プランを充実させている

2. 派遣先企業向け …派遣先における雇用管理改善のチェックポイント

－取引先の選定、派遣契約

- ☐ 派遣スタッフの雇用管理や派遣後のフォローを丁寧にやってくれる派遣会社と契約するようにしている
- ☐ 派遣スタッフの派遣前または派遣開始時に、担当してもらう仕事内容について十分説明をしている
- ☐ 派遣スタッフの実際の仕事と契約内容にミスマッチがないか、常に気を付けている
- ☐ 派遣スタッフの仕事が契約時と変わった場合は、契約変更をしている

－派遣受入時・仕事の割り振り

- ☐ 派遣スタッフの受入時に教育担当者を付けている
- ☐ 派遣スタッフの受入にあたって事前に備品を準備し、派遣開始と同時に使用できるようにしている
- ☐ 派遣スタッフが全体の業務の中での自分の仕事の位置づけを理解できるように説明している

－仕事・業績のマネジメント

- ☐ 派遣スタッフの仕事ぶりについての評価を派遣会社に適宜伝えるようにしている
- ☐ 派遣スタッフの仕事ぶりに問題を感じた場合、派遣会社と連携して対応するようにしている
- ☐ 派遣スタッフの仕事ぶりについての評価を、派遣スタッフ本人に伝えるようにしている。
- ☐ 派遣スタッフの仕事の幅が広がったり難易度が高くなった場合は、派遣料金の引き上げに応じることがある

－育成

- ☐ 派遣スタッフのキャリアアップを支援している
- ☐ 派遣スタッフにも、本人の習熟度が向上すれば、より高度な仕事を任せている
- ☐ 派遣スタッフに、仕事の幅を広げる機会を提供している
- ☐ 派遣スタッフにも Off-JT（日常業務を離れて行われる研修）を行っている
- ☐ 派遣スタッフにも社員と同じ Off-JT（日常業務を離れて行われる研修）を行っている
- ☐ 派遣スタッフの将来のキャリアについて、派遣会社と話し合うようにしている

－職場環境のマネジメント、人間関係のマネジメント

- ☐ 派遣スタッフも正社員と同様に社員食堂などの福利厚生を利用できる
- ☐ 派遣スタッフにも正社員と同様に、制服や備品を支給・貸与している

- 派遣スタッフも部や会社内の歓送迎会や食事会、飲み会に誘っている
 - 派遣スタッフを「派遣さん」と呼ばず、きちんと名前と呼んでいる
 - 派遣スタッフに、出退勤時に声をかけている
 - 派遣スタッフも正社員と同様に、朝会等の職場の会議・ミーティングに参加している
 - 派遣スタッフにも、部や会社のイベントスケジュールなどの情報を共有している
 - 正社員の部下と同様に、派遣スタッフの仕事への意欲の維持・向上に気を配っている
 - 派遣スタッフの要望や不満について、派遣会社から聞いて把握している
- －派遣スタッフの雇用管理改善の取組の共有、必要な知識の習得**
- 派遣スタッフの発注や契約を一括して行う部門・担当者を設置している
 - 派遣スタッフをどのような場合に雇用・活用できるかを定めたガイドラインがある
 - 派遣スタッフを日々、指揮命令したり管理監督する社員のためのマニュアルがある
 - 派遣スタッフの契約担当者のための教育・研修を行っている
 - 派遣労働に関する法知識を習得するための教育・研修（管理監督者向け）を行っている
 - 派遣労働に関する法知識を習得するための教育・研修（一般社員向け）を行っている
 - 派遣スタッフに気持ちよく働いてもらう上での気配りやノウハウを共有している
 - 派遣スタッフの相談や苦情を受け付ける窓口を設置している

3. 派遣先企業向け …派遣法など派遣活用に係る知識のチェックシート

- ☐ 派遣先企業は、書面や面談を通して派遣スタッフを選んではいけないということを知っている
- ☐ 加入条件を満たしていない場合を除いて、派遣スタッフを労働・社会保険に加入させてから派遣するように派遣会社に求めなくてはならないことを知っている
- ☐ 一般事務など「自由化業務」の場合、派遣スタッフの受入に際し、派遣先は派遣元に対して抵触日を通知する義務があることを知っている
- ☐ 残業や休日労働の管理責任が、派遣会社（派遣元）でなく派遣先企業にあることを知っている
- ☐ 派遣スタッフに残業をどれだけさせられるかは、自社の 36 協定ではなく、派遣会社（派遣元）と派遣スタッフが結んでいる 36 協定によって決まることを知っている
- ☐ 労働者派遣契約にない仕事を派遣スタッフにさせてはいけないこと、させる場合は契約変更が必要であることを知っている
- ☐ 一般事務など「自由化業務」の場合、最長 3 年の派遣受入期間制限を超えると、派遣スタッフを直接雇い入れなくてははいけないことを知っている
- ☐ 一般事務など「自由化業務」の場合、派遣スタッフの受入期間の制限は、派遣スタッフ一人当たりではなく、同じ職場の同一業務について通算されることを知っている
- ☐ 派遣スタッフにも、育児休業や介護休業を取得する権利があることを知っている

いかがでしたか？

あなた自身、あるいはあなたの会社では、現状、どれだけ、こうした派遣スタッフの雇用管理改善につながるような取組を行っているでしょうか。

また、あなたは、派遣活用に係る知識をどれだけ持っているでしょうか。

もちろん、派遣スタッフの雇用管理改善のための取組は多様なため、当てはまらない項目のあることが必ずしも悪いというわけではありません。

ただし、どの分野の取組が弱いのか、あるいは充実しているかの目安にはなります。

また、「Ⅱ アンケート調査編」を見ると、回答企業の平均値と比較して見ることもできます。

取組が弱い部分については、改めて「各論」に示した取組事例を見て、参考にしてはどうでしょうか。

これを機に、派遣スタッフの雇用管理改善に関心を持っていただければ幸いです。

Ⅱ アンケート調査結果

1. 派遣会社調査

(1) 調査の概要

○目的

既存の調査研究によれば、派遣労働者の雇用管理の改善や、働く意欲を向上させる上で、派遣先企業で派遣労働者を受け入れるマネジャーの取組や、派遣会社の営業担当・コーディネーターの能力が重要であることが指摘されている。そこで、派遣会社の取組について、派遣労働者の賃金等労働条件の向上や、仕事のマッチング、キャリア形成に大きな役割を果たす営業担当やコーディネーターに注目した調査を行った。

○調査対象 : 社団法人日本人材派遣協会の会員企業（818 社）の派遣会社の
人材派遣事業・営業担当部長

○方法 : アンケート調査（郵送式）

○実施時期 : 2008 年 9 月

○発送数 : 818

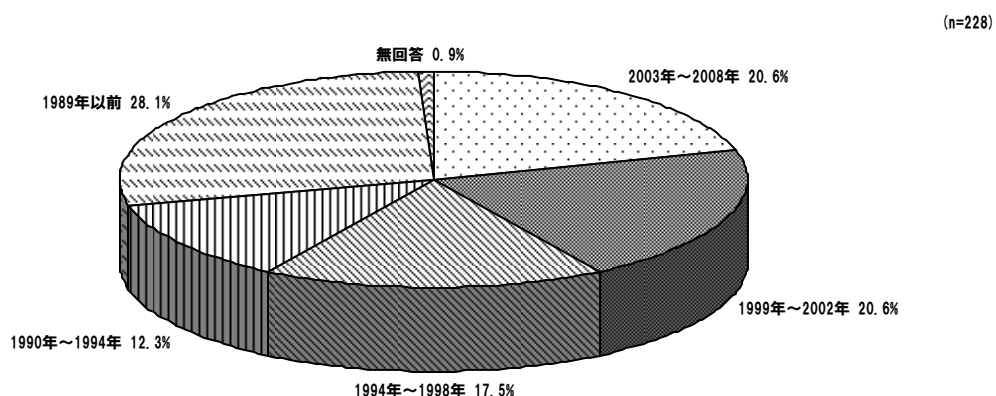
○回収数（率）：228（回収率 27.9%）

○主な内容 : 雇用管理のポイント（取組内容と効果）

(2) 回答企業の属性

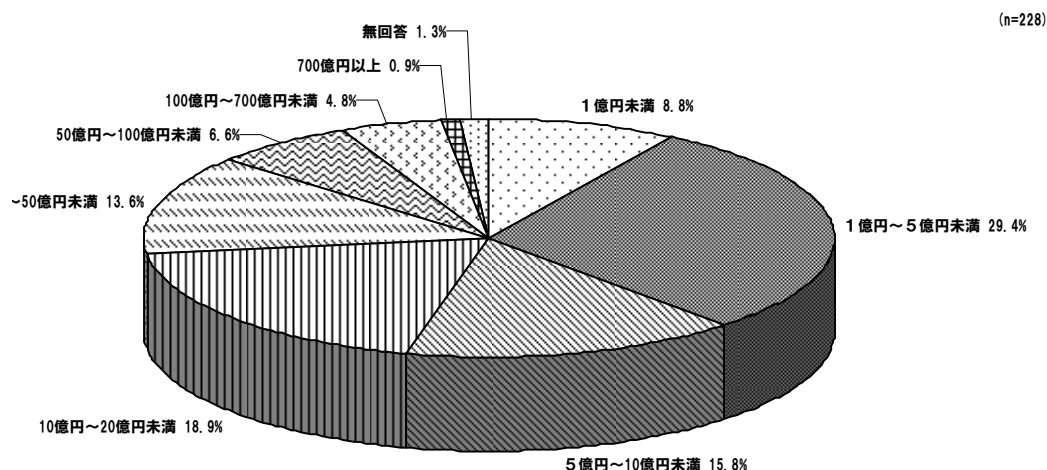
①派遣事業開始年（F1）

派遣法が改正された 1999 年以降から 2002 年までに設立された企業が 20.6%、改正派遣法が成立した 2003 年以降に設立されたところが 20.6%を占める



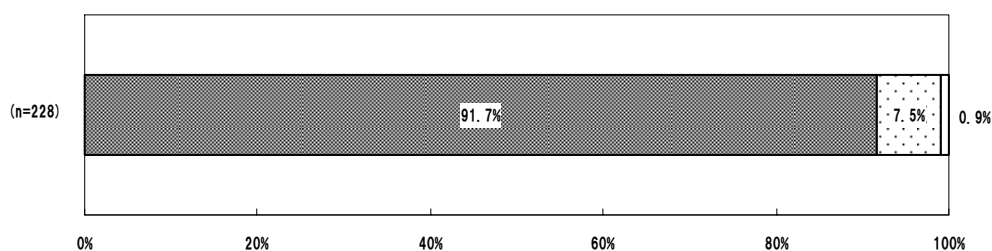
②売上規模（F2）

派遣事業の年間売上高（平成 19 年度）は、「1 億円未満」が 8.8%、「1 億円～5 億円未満」29.4%、「5 億円～10 億円未満」15.8%である。これらを合わせると 10 億円未満が過半数の 53.9%を占める。



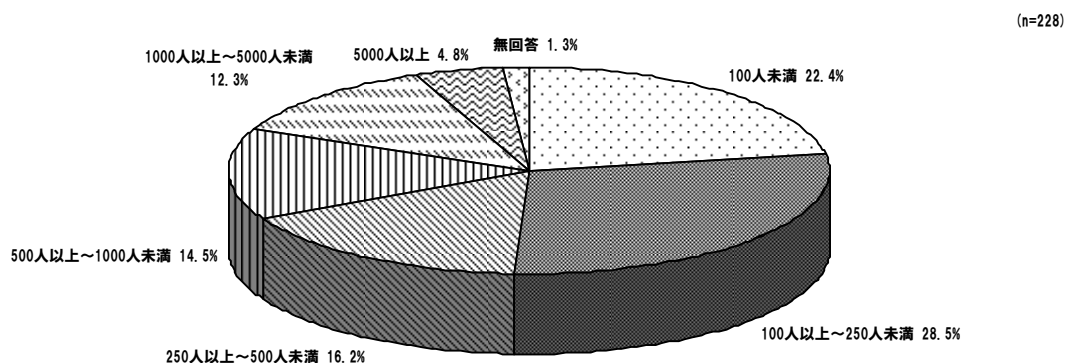
③登録型派遣事業（F3）

登録型派遣事業を行っている企業が 91.7%（228 社中 209 社）を占める。



④稼働者数（F4）

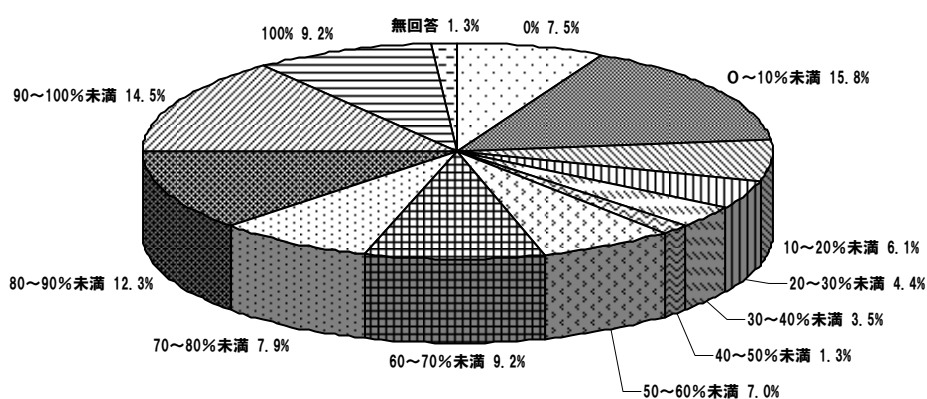
現在派遣先で就業中の派遣スタッフ数（全職種）は、「100 人未満」22.4%、「100～250 人未満」28.5%、「250～500 人未満」16.2%である。250 人未満が約半数の 50.9%を占める。



⑤事務系派遣スタッフの割合（F5）

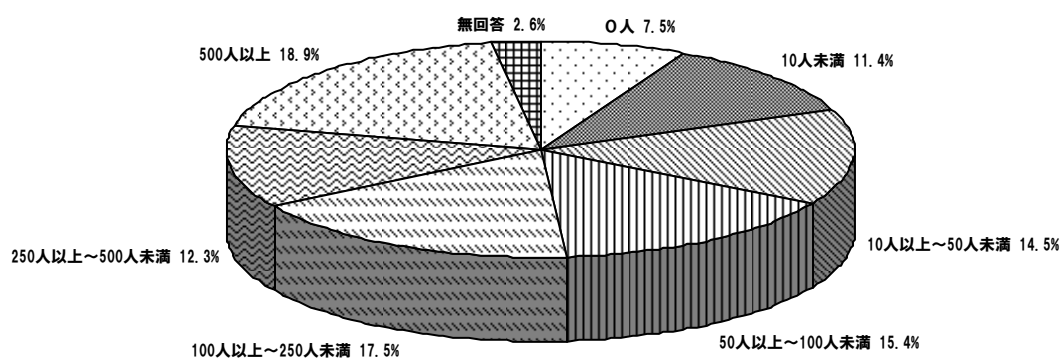
稼働者に占める事務系派遣スタッフの割合は、「100%」が 9.2%、「90～100%未満」が 14.5%、「80～90%未満」が 12.3%、「70～80%未満」が 7.9%、「60～70%未満」が 9.2%である。これらを合わせると、60%以上が 53.1%を占めている。

(n=228)



また、F4（稼働者数）と掛け合わせて、事務系派遣スタッフ数を算出すると、「10人未満」11.4%、「10～50人未満」14.5%という比較的規模の小さいところがある一方、「500人以上」と規模の大きいところも 18.9%を占めている。

(n=228)

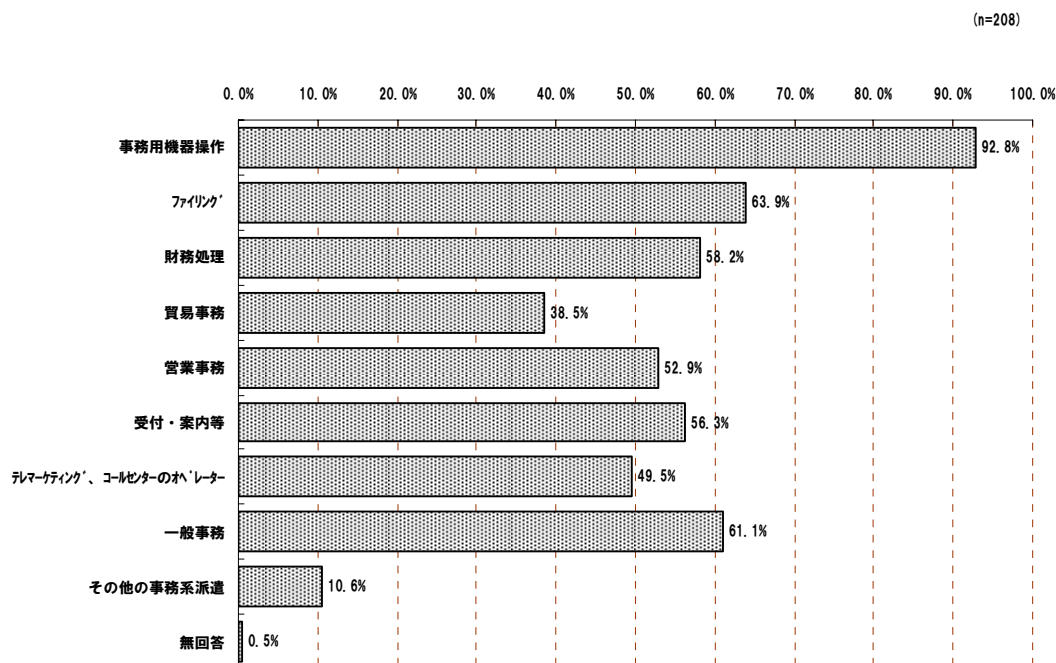


※) ここでいう事務系職種とは、自由化業務の一般事務のほか、事務用機器操作(5号)、ファイリング(8号)、財務処理(10号)、貿易業務・営業事務(国内取引文書作成)(11号)、受付・案内等(16号)、テレマーケティング(24号)を指す。

F 6 以降は、事務系派遣を行っている事業者 (n=208) を対象としている。

⑥事務系派遣の職種 (MA) (F6)

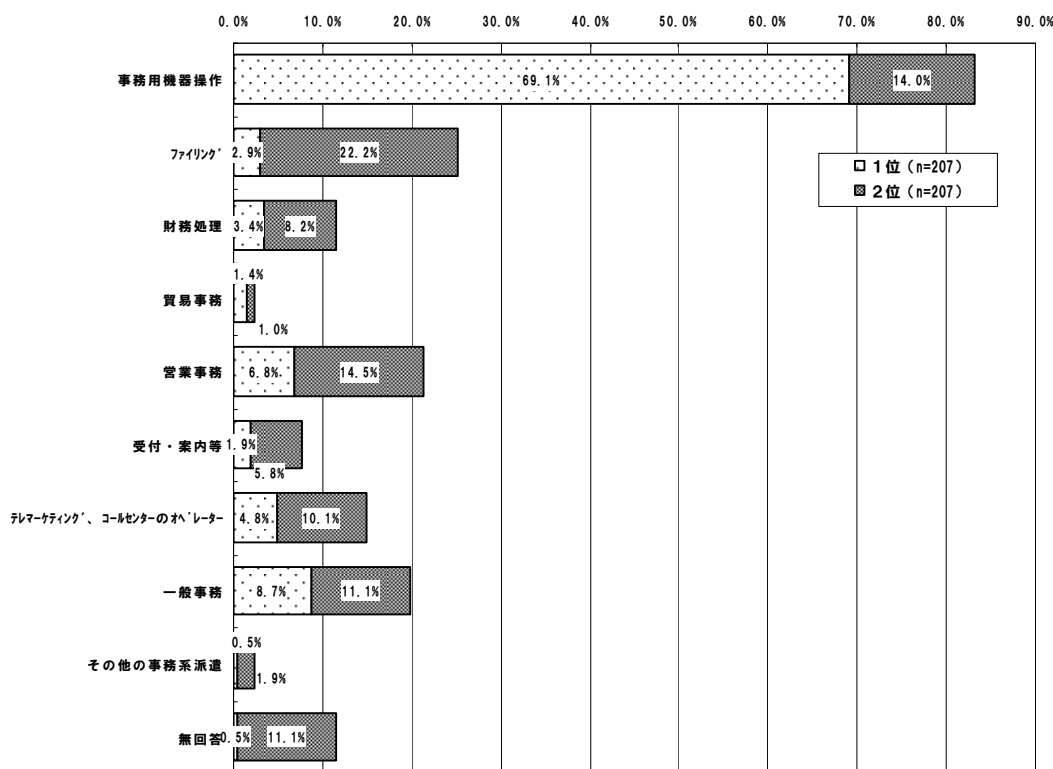
事務系派遣で扱っている職種としては、「事務用機器操作 (5号)」が最も多く、回答企業の 92.8% が扱っている。次いで「ファイリング (8号)」63.9%、「一般事務 (経理事務を含む) [自由化業務]」61.1%が多い。一方、「貿易事務 (貿易・国際業務) (11号)」は 38.5% と扱うところが相対的に少ない。



⑦事務系派遣の職種 (F7)

無回答の 1 社を除く 207 社に対し、扱っている事務系派遣の職種のうち人数の多いもの上位 2 つを挙げてもらったところ、最も人数の多い職種としては、「事務用機器操作 (5号)」が 69.1% と他を抜きんでて多くなっている。「一般事務 (経理事務を含む) [自由化業務]」8.7%、「営業事務 (国内取引文書作成) (11号)」6.8% がこれに次いでいる。

2 番目に多い職種としては、「ファイリング (8号)」22.2%、「営業事務 (国内取引文書作成) (11号)」14.5%、「事務用機器操作 (5号)」14.0% を挙げるところが多い。



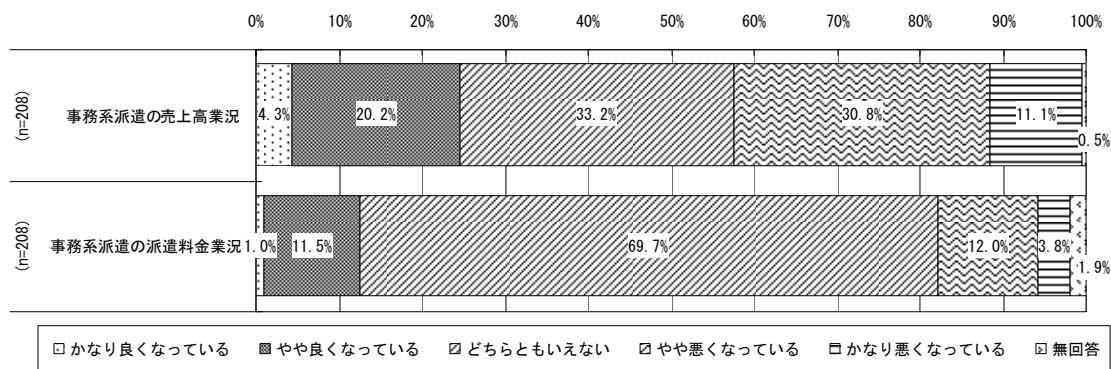
⑧事務系派遣の業況 (F8)

a) 事務系派遣の売上高

事務系派遣について昨年度に比した業況等について聞いたところ、まず、売上高については「どちらともいえない」33.2%と「やや悪くなっている」30.8%が多く、「やや良くなっている」20.2%がこれに次いでいる。悪くなっている（「かなり悪くなっている」＋「やや悪くなっている」）41.9%が、良くなっている（「かなり良くなっている」＋「やや良くなっている」）24.5%を上回っている。

b) 事務系派遣の派遣料金

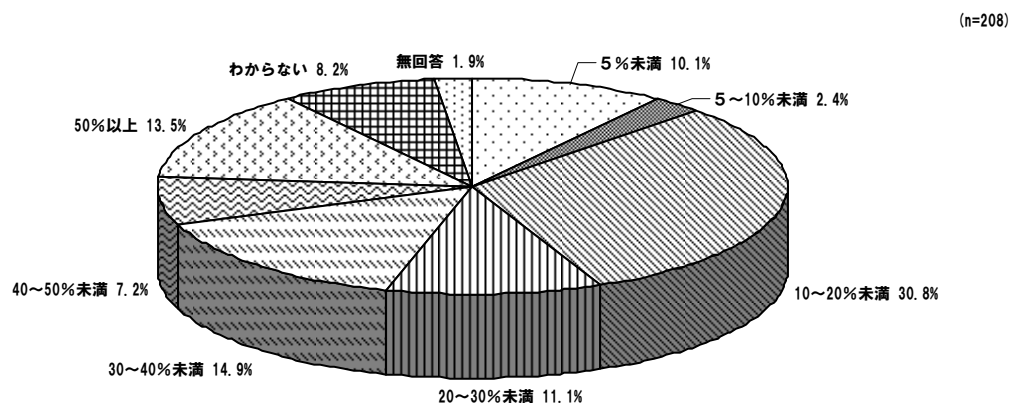
派遣料金については、「どちらともいえない」が69.7%と大半を占めている。悪くなっている（「かなり悪くなっている」＋「やや悪くなっている」）15.8%が、良くなっている（「かなり良くなっている」＋「やや良くなっている」）12.5%をやや上回っている。



(3) 事務系派遣の特徴

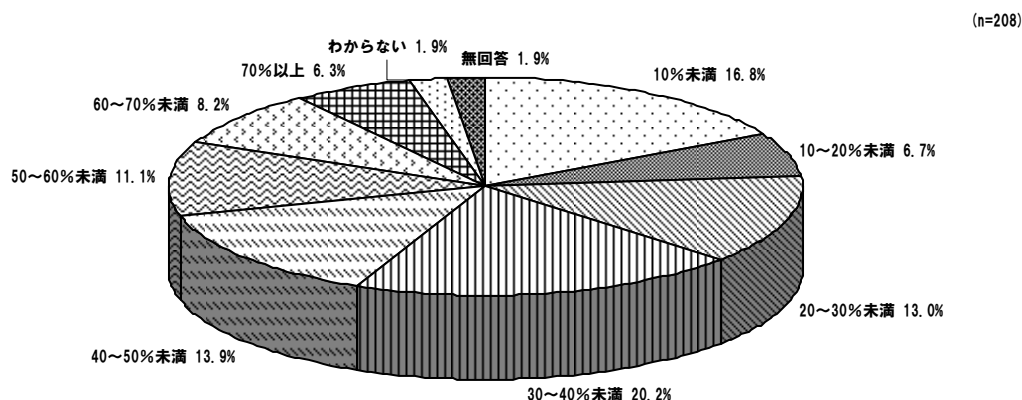
①成約率 (Q1)

事務系の派遣スタッフのうち、登録後1カ月以内に、派遣先が決まる人の割合を尋ねたところ、「10～20%未満」30.8%が最も多く、「30～40%未満」14.9%が次いでいる。30%未満のところが過半数の54.3%を占め、「30～40%未満」を合わせると、40%未満のところが約7割(69.2%)を占めている。



②定着率 (Q2)

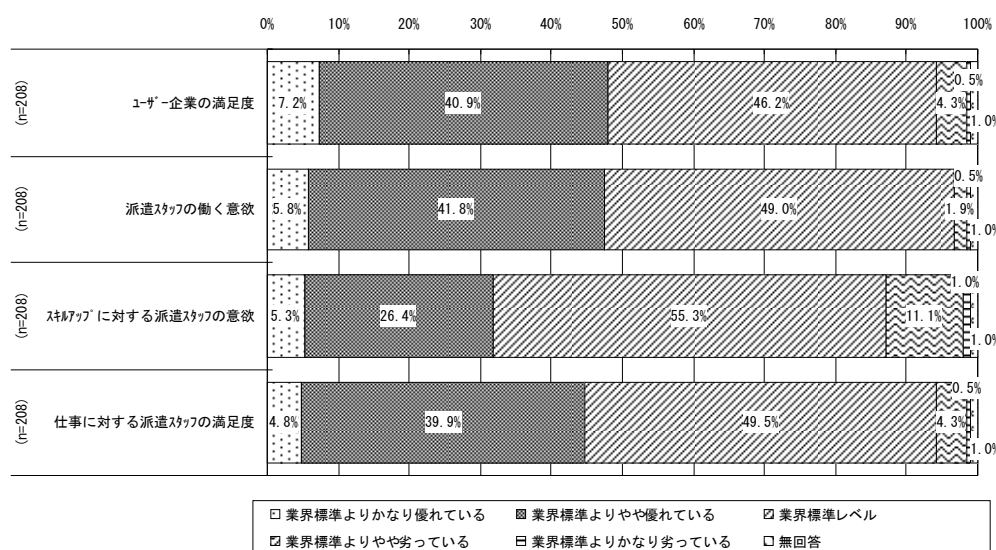
調査前月(2008年8月)に給与支払いの対象となった事務系の派遣スタッフのうち、自社の派遣スタッフとして通算2年以上働いている人の割合を聞いたところ、「30～40%未満」20.2%が最も多く、「10%未満」16.8%が次いでいる。40%未満が過半数の56.7%を占め、「40～50%未満」まで合わせると、50%未満が約7割(70.7%)を占めている。



③派遣マネジメント (Q3)

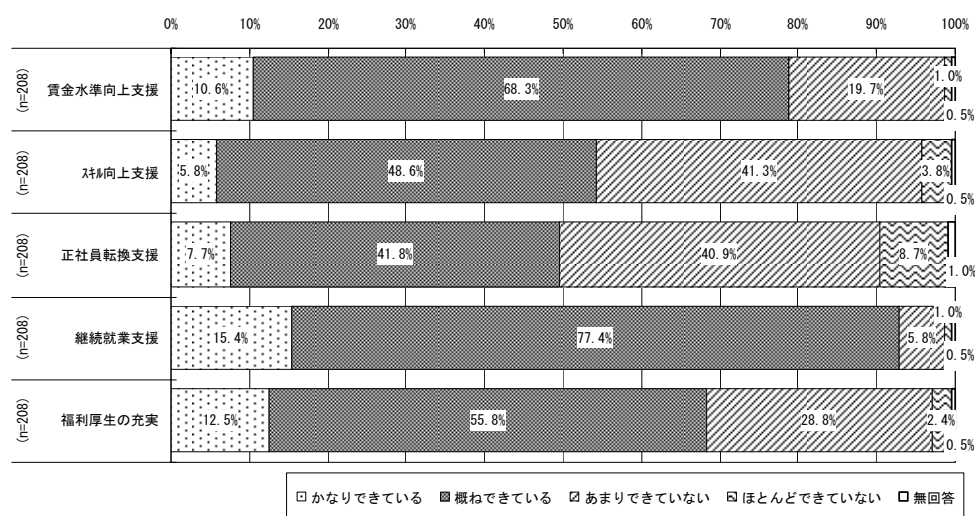
業界標準に比べて、①派遣スタッフの質やサービスに対するユーザー企業の満足度、②派遣スタッフの働く意欲、③スキルアップに対する派遣スタッフの意欲、④仕事や働き方に対する派遣スタッフの満足度がどのような状態にあるかを尋ねた。

いずれについても「業界標準レベル」とする企業が45～55%を占めて最も多く、「業界標準よりやや優れている」が次いでいる。ただし、①ユーザー企業の満足度、②派遣スタッフの働く意欲、④仕事に対する派遣スタッフの満足度については、「業界標準よりやや優れている」の割合が約4割と比較的大きいのに対し、③スキルアップに対する派遣スタッフの意欲は26.4%と相対的に小さくなっているのが特徴である。③については「業界標準よりやや劣っている」とする割合も11.1%とやや大きくなっている。



④派遣スタッフ支援策（Q4）

派遣スタッフに対する支援策として、①賃金水準向上、②スキル向上、③正社員転換、④継続就業※、⑤福利厚生の実施のそれぞれの実施状況を聞いた。①賃金水準向上と④継続就業については、できている（「かなりできている」＋「概ねできている」）とする企業が8～9割と大半を占め（各78.8%、92.8%）、⑤福利厚生の充実についても約7割（68.3%）ができているとしている。一方、②スキル向上、③正社員転換については、できているとする割合は5割前後と相対的に少なくなっている（各54.3%、49.5%）。

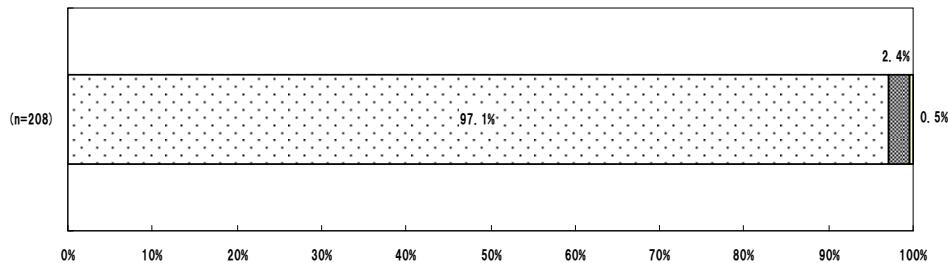


※) 希望すれば、派遣という働き方のまま、できるだけ長い期間にわたって働き続けられるようにすること

(4) 事務系職種の派遣労働について

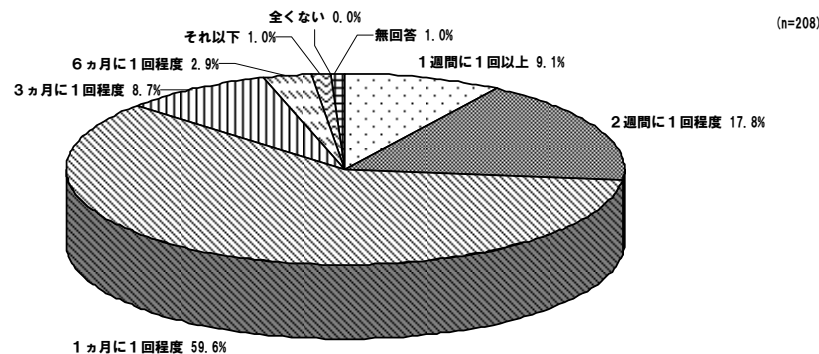
①派遣スタッフへの定期的な訪問の有無 (Q5)

「訪問している」とする企業が 97.1%を占め、「訪問していない」とする企業は 2.4% (5社) となっている。



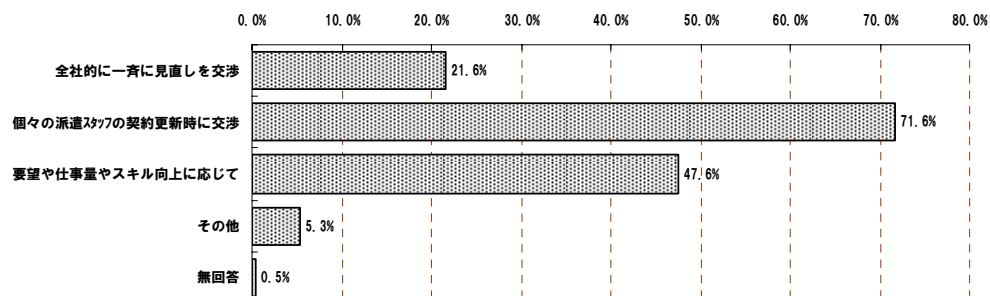
②派遣スタッフへの訪問頻度 (Q6)

「1カ月に1回程度」が約6割 (59.6%) で最も多く、「2週間に1回程度」17.8% が次いでいる。前問で定期的に「訪問していない」とした企業5社について見ると、「1カ月に1回程度」が1社、「3カ月に1回程度」が3社、無回答が1社となっている。



③派遣料金の見直し時期 (MA) (Q7)

事務系派遣スタッフの派遣料金の見直しをどのようなタイミングで行っているか尋ねたところ、「個々の派遣スタッフの契約更新時に、見直しを交渉するようにしている」が 71.6%と大半を占めている。「契約更新時期にかかわらず、本人からの要望や、仕事の量の変化やスキルの向上に応じて、派遣料金の見直しを交渉するようにしている」は 47.6% 「全社的に一斉に派遣料金の見直しを交渉している」は 21.6% となっている。

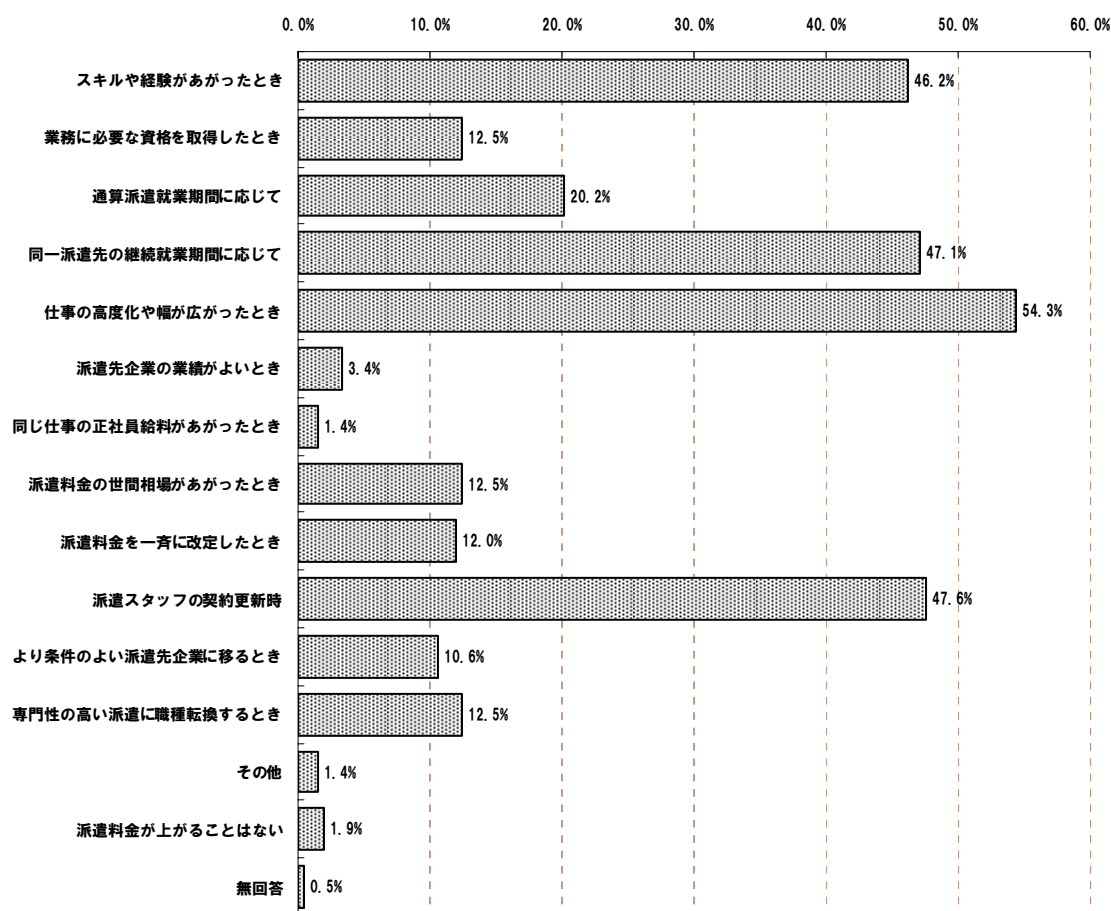


④派遣料金の向上（3LA）（Q8）

事務系派遣スタッフの賃金が上がるのはどのようなときが多いかについて、最もよく当てはまるもの3つまでを挙げてもらった。最も多いのは「派遣先企業での仕事が高度化したり、仕事の幅が広がったとき」54.3%であり、「派遣スタッフの契約更新時」47.6%、「同一の派遣先での継続就業期間が長くなるにつれて」47.1%、「派遣スタッフのスキルや経験があがったとき」46.2%も多くなっている。

なお「派遣先企業での仕事が高度化したり、仕事の幅が広がったとき」（54.3%）が「派遣スタッフのスキルや経験があがったとき」（46.2%）を若干ながらも上回っているのは、単にスタッフのスキルや経験があがっても、それに伴って派遣先での仕事が実際に高度化したり幅が広がらないと、実際の賃金向上にはつながらないことを示唆している。また、「同一の派遣先での継続就業期間が長くなるにつれて」（47.1%）に比べ、「貴社（派遣元）での通算派遣就業期間が長くなるにつれて」（20.2%）とする割合は大きくない。賃金水準向上には、なるべく同じ派遣先で長く就労し、そこで必要とされるスキルや経験を身につけて仕事の高度化や幅を拡大することが大事であることがわかる一方、派遣先横断的に賃金向上を図ることの難しさうかがわれる。

(n=208)

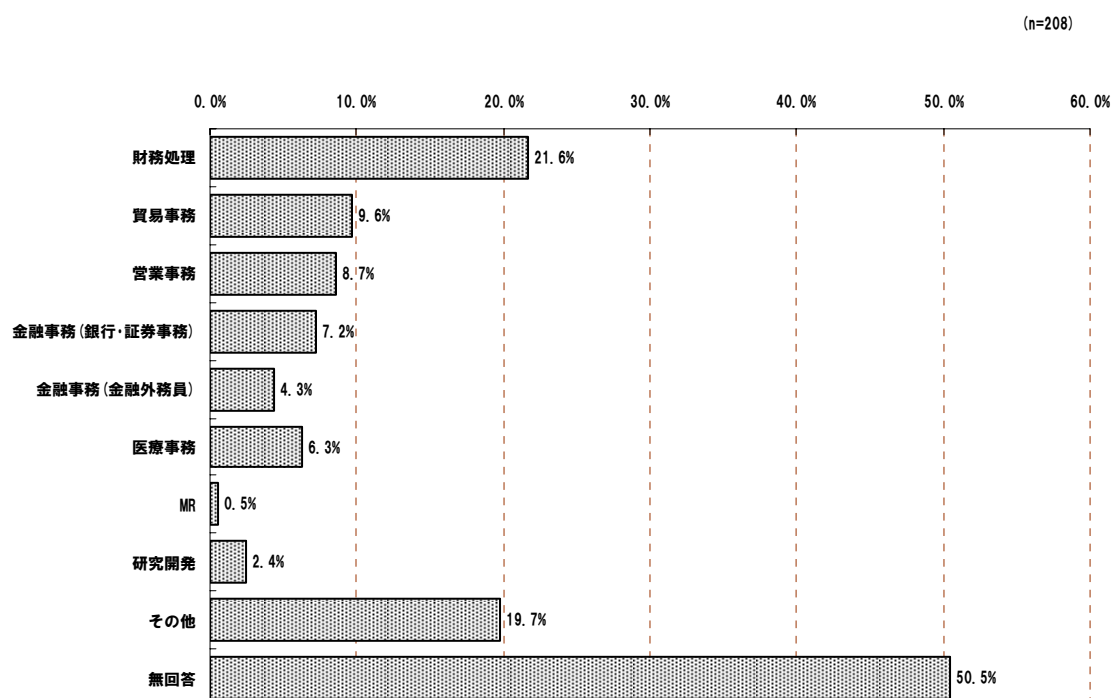


⑤特定職種の能力開発の有無（MA）（Q9）

前問で、どのようなときに派遣スタッフの賃金が上がることが多いかとの問いに「一般事務から、専門性の高い事務系派遣(貿易事務、金融事務、MR 等)に職種転換するとき」を挙げた企業の割合は 12.5%と 1 割強であったが、ここでは、実際に、一般事務に従事している派遣スタッフ等を対象に、特定職種の派遣スタッフになるための教育訓練の機会を提供しているかどうかを聞いた。

訓練機会を提供している職種があれば○印を付けてもらったところ、何らかの職種について訓練機会を提供しているとする企業は 208 社中 103 社 (49.5%) であった。

訓練を提供している職種としては、「財務処理」21.6%が多く、「その他」19.7%が次いでいる。



(参考)「その他」の業務

「テレマーケティングの営業の業務 (24 号)」
「テレマーケティング、SV 研修 (コールセンターの管理職)」
「ソフトウェア開発の業務 (1 号)」
「受付 (16 号)」
「機械設計 (2 号)」
「司法書士補助業務 (自由化業務)」

ーその他

「語学講座」「英会話」
「パソコン講座」「OA 機器操作」
「ビジネスマナーや電話対応マナー等のプロによる研修」「基本的なマナーマインド研修」
「DTP デザイン (デスクトップパブリッシング・デザイン)」
「社内 CAD 講習」「システム開発、SABA、C 言語、他」「情報処理、システム開発」「オペレーター、SV、PG、OA 研修 (中高年向け)」「Web デザイナー」
「ファイナンシャルプランナー」
「各種資格取得支援 AFP、社労士、宅建、税理士」

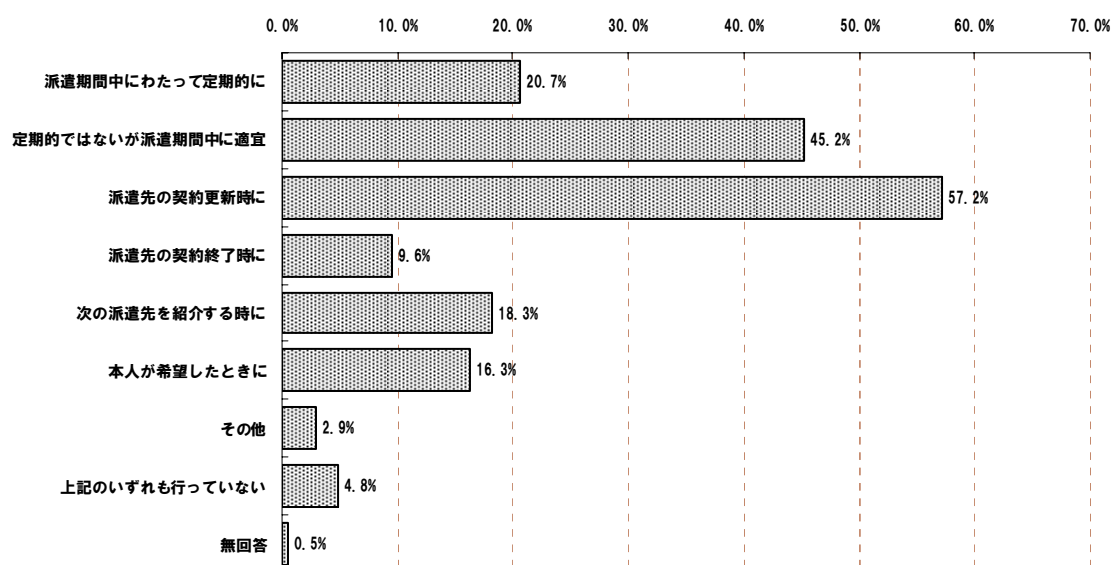
なお、Q8で「専門性の高い派遣に職種転換するとき」に派遣スタッフの賃金が上がることが多いと回答している企業が、特定職種の派遣スタッフになるための教育訓練の機会を派遣スタッフに提供しているかを見ると、「専門性の高い派遣に職種転換するとき」に賃金が上がる人が多いとしている企業が、必ずしも教育機会を提供しているわけではないことが分かる。

「専門性の高い派遣に職種転換する時」に賃金upするか（3LA）	職種別 特定職種の派遣スタッフになるための教育訓練機会が「ある」とする回答数								
	財務処理	貿易事務	営業事務	金融事務 (銀行・証券事務)	金融事務 (金融外務員)	医療事務	MR	研究開発	その他
賃金Up：よくある（n=26）	5	4	3	2	1	2	0	0	4
賃金up：よくない（n=182）	40	16	15	13	8	11	1	5	37

⑥能力評価の更新（MA）（Q10）

就業中の派遣スタッフについて、派遣先企業での働きぶりや、能力の向上についての評価をいつ実施しているか聞いたところ、「派遣先の契約更新時に」57.2%、「定期的ではないが、派遣期間中に適宜」45.2%が多くなっている。「派遣期間中にわたって定期的に」とするところは5社に1社程度（20.7%）である。

(n=208)



（５） 営業担当とコーディネーターの役割分担

①役割分担（Q11）

以下の業務について、まず、①「営業担当」または「コーディネーター」の担当業務であるものに○印をつけてもらい、次に、②その業務が、「営業担当」、「コーディネーター」のどちらが主に担当するかを尋ねた。

- a. クライアント企業の派遣要請に対し、企業をインタビューするなどしてニーズを把握し、必要とされる人材のスキルやスペック等を特定化する業務
- b. クライアント企業の派遣要請に対し、スキルやスペック、就業条件等がマッチする登録スタッフを特定化するマッチング業務
- c. クライアント企業に対しインタビューするなどして、派遣スタッフの働きぶりや能力の過不足、マッチング精度について把握する業務
- d. 就業中の派遣スタッフを訪問し、就業状況（仕事の内容・量）や仕事をする上での不安・悩みを把握する業務
- e. 登録時または雇用契約の更新時等に、派遣スタッフにインタビューするなどして、仕事の内容や就業条件に関する希望を把握する業務
- f. 派遣スタッフの就業状況（仕事の内容・量）や職場環境について、派遣先企業に改善を求める業務
- g. 派遣スタッフのスキルや能力の向上、業務の高度化などに応じて、派遣料金の引き上げを派遣先企業に交渉する業務

a) 「営業担当」または「コーディネーター」の担当業務か

a～g いずれの業務についても 95%前後の企業が、「営業担当」または「コーディネーター」の担当業務だとしている。

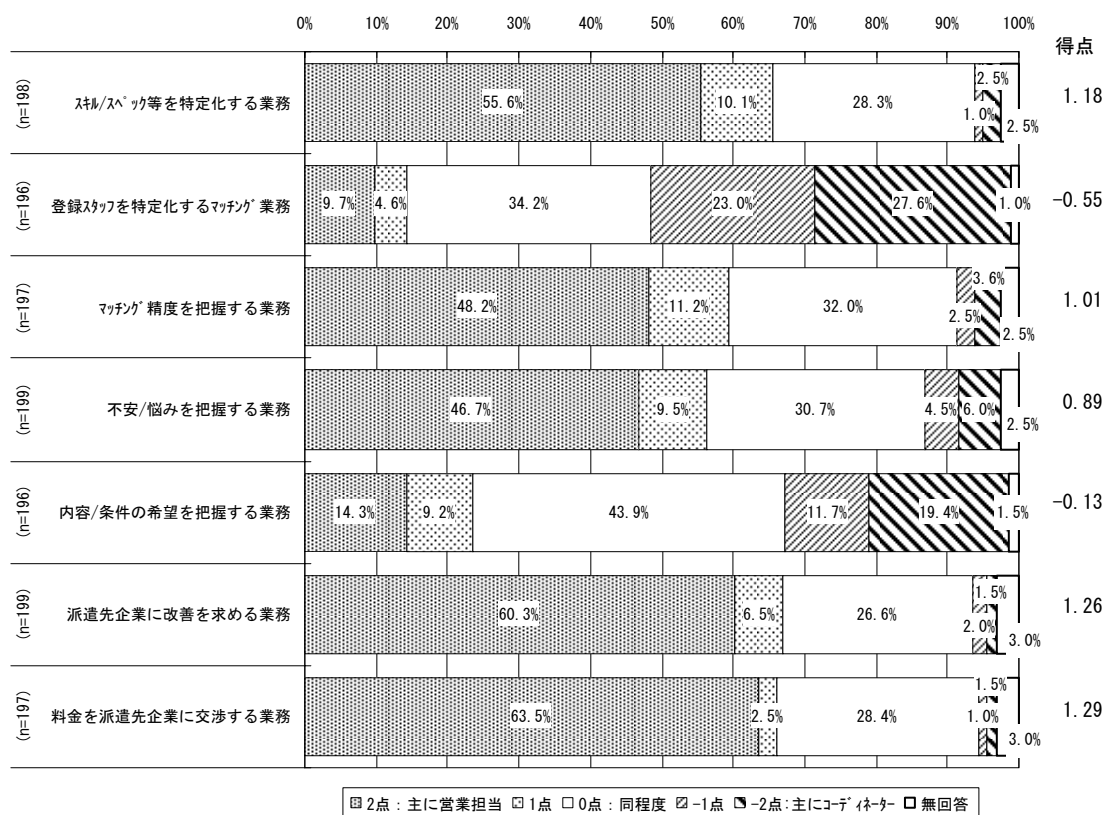
合計	スキル/スペック等を特定化する業務	登録スタッフを特定化するマッチング業務	マッチング精度を把握する業務	不安/悩みを把握する業務	内容/条件の希望を把握する業務	派遣先企業に改善を求める業務	料金を派遣先企業に交渉する業務	無回答	非該当
208	198	196	197	199	196	199	197	7	20
100.0%	95.2%	94.2%	94.7%	95.7%	94.2%	95.7%	94.7%	3.4%	

b) どちらが主担当か

次に、その業務が、「営業担当」、「コーディネーター」のどちらが主に担当するかを尋ねた（同じ人が担当するなど分担していない場合は「同程度」としてもらった）。

「主に営業担当」を２点、「同程度」を０点、「主にコーディネーター」を－２点として回答企業の平均値を求めたところ、g. 料金を派遣先企業に交渉する業務（1.29）、f. 派遣先企業に改善を求める業務（1.26）、a. スキル／スペック等を特定化する業務（1.18）、c. マッチング精度を把握する業務（1.01）については、得点が１点以上であることから「主に営業担当」の仕事であるといえ、また、d. 不安／悩みを把握する業務（0.89）も、０点以上のプラス値であることから、どちらかといえば「主に営業担当」の仕事といえる。一方、b. 登録スタッフを特定化するマッチング業務（-0.55）、e. 内容／条件

の希望を把握する業務（-0.13）については、どちらかといえば「主に営業担当」の仕事といえる。



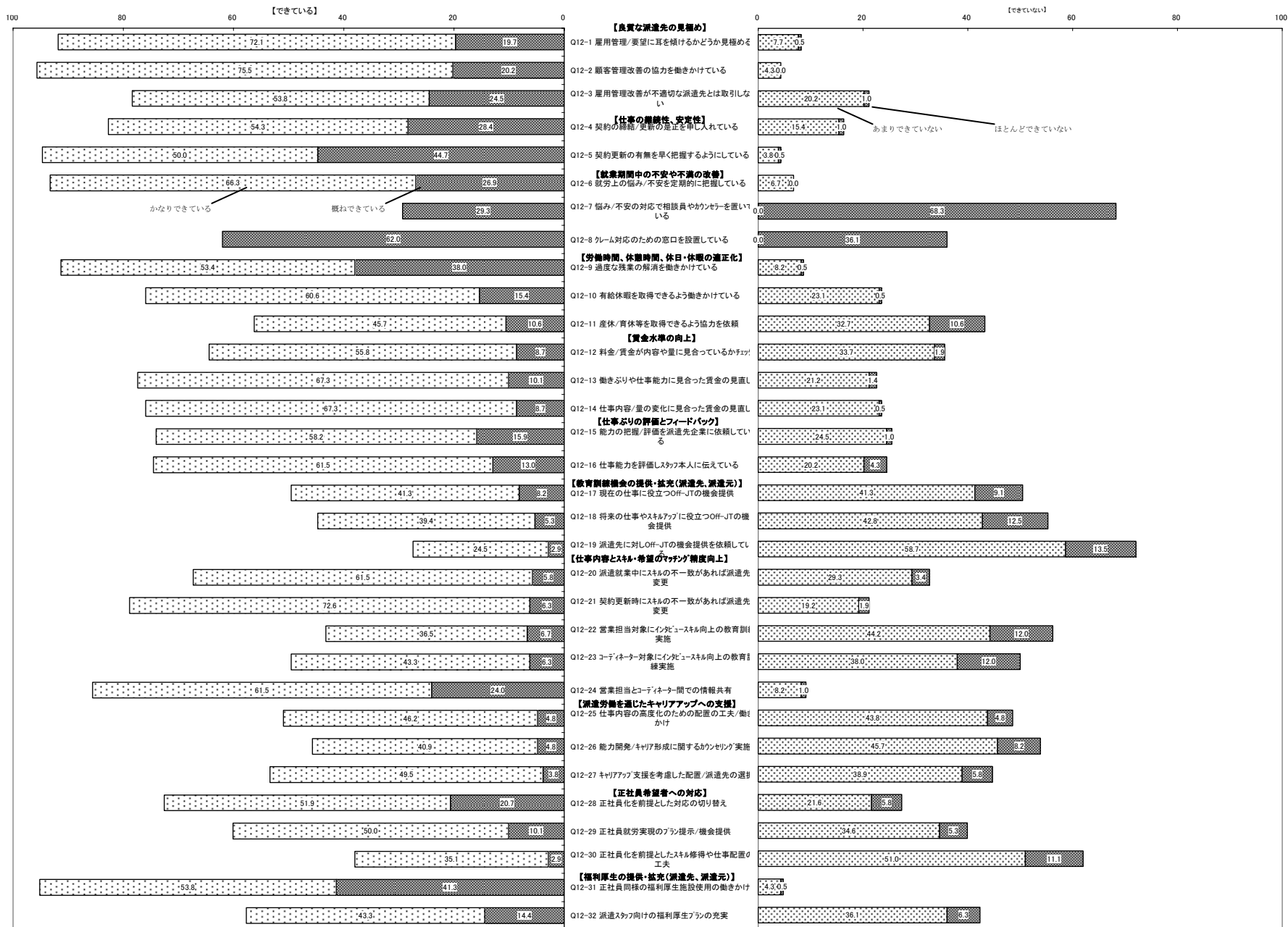
（６） 派遣労働者の雇用管理改善に関する方針、取組

以下は、派遣スタッフの雇用管理の改善に関わる取組とその効果について聞いている。

「雇用管理」とは、従業員の新規採用から在職中の処遇、退職に至るまでの雇用に関する一連の管理のことで、具体的には、労働条件の整備、教育訓練の実施、福利厚生等を指す。

①分野別実施の有無（Q12）

雇用管理改善の取組がどの程度できているかを「かなりできている」「概ねできている」「あまりできていない」「ほとんどできていない」の４段階で自己評価してもらった（Q12-7、Q12-8 のみ「ある」「ない」の２段階）ところ、次ページのグラフのような結果となった。



これを「かなりできている」2点、「概ねできている」1点、「あまりできていない」-1点、「ほとんどできていない」-2点として取組ごとに合計し、回答企業数で割って平均を求めた結果が下表である。

同じ分野の中でも得点には幅があるが、「仕事の継続性、安定性」1.15、「良質な派遣先の見極め」0.99、「福利厚生の実・充実」0.77は分野別平均値が相対的に高く、一方、「教育訓練機会の提供・充実」-0.25、「派遣労働を通じたキャリアアップへの支援」-0.01、「正社員希望者への対応」0.18は分野別平均値が低くなっている。

一良質な派遣先の見極め	
(1) 派遣労働者の雇用管理をしっかりやってくれ、派遣スタッフからの改善要望にも耳を傾けてくれるような派遣先であるかどうかの見極めを行っている	1.03
(2) 派遣労働者の雇用管理改善に協力してくれるよう、派遣先に働きかけている	1.12
(3) 派遣労働者の雇用管理改善が適切でない派遣先とは、取引しない	0.81
一仕事の継続性、安定性	
(4) 意図的な細切れ契約の締結・更新について、是正を派遣先に申し入れている	0.95
(5) 派遣契約の更新の有無をできるだけ早く把握するようにしている	1.36
一就業期間中の不安や不満の改善	
(6) 派遣スタッフの就労上の悩みや不安について、定期的に把握している	1.13
(7) 派遣スタッフの悩みや不安に対応するため、専門の相談員やカウンセラーを置いている	-0.80
(8) 派遣スタッフからのクレームを受付け、処理するために、クレーム対応のための窓口を設置している	0.53
一労働時間、休憩時間、休日・休暇の適正化	
(9) 労働時間の適正化のために、過度な残業がある場合は、その解消を派遣先企業に働きかけている	1.20
(10) 派遣スタッフが有給休暇を取れているかを把握し、スタッフが有給休暇を取得できるように派遣先企業に働きかけている	0.68
(11) 派遣スタッフが、産休・育休等の休業を取得できるよう、派遣先企業に協力を依頼している。	0.13
一賃金水準の向上	
(12) 派遣料金や賃金が仕事の内容や量に見合っているかチェックする取組を行っている	0.36
(13) 派遣スタッフの働きぶりや仕事能力に見合った賃金の見直しを行っている	0.63
(14) 仕事内容・量の変化に見合った賃金の見直しを行っている	0.61
一仕事ぶりの評価とフィードバック	
(15) 派遣スタッフの働きぶりや仕事能力を把握・評価することについて、派遣先企業に協力を依頼している	0.64
(16) 派遣スタッフの働きぶりや仕事能力を評価し、スタッフ本人に伝えている	0.59
一教育訓練機会の提供・充実（派遣先、派遣元）	
(17) 派遣スタッフに、 <u>現在の仕事に役立つ</u> 教育訓練（Off-JT）の機会を提供している	-0.02
(18) 派遣スタッフに、 <u>将来希望する仕事やスキルアップに役立つ</u> 教育訓練（Off-JT）の機会を提供している	-0.18
(19) 派遣先企業に対し、派遣スタッフに教育訓練（Off-JT）の機会を提供するよう依頼している	-0.56
一仕事内容と本人のスキル・希望のマッチング精度向上	
(20) <u>派遣就業中に</u> 、仕事内容と本人のスキルや希望がマッチしているか確認し、不	0.37

一致があれば派遣先を変えるなどの改善を行っている	
(21) 契約更新・切り替え時に、仕事内容と本人のスキルや希望がマッチしているか確認し、不一致があれば派遣先を変えるなどの改善を行っている	0.62
(22) マッチング精度向上のため、営業担当等を対象に、派遣先企業の要望を把握するインタビュースキル向上のための教育訓練を行っている	-0.18
(23) マッチング精度向上のため、コーディネーター等を対象に、派遣スタッフの要望を把握するインタビュースキル向上のための教育訓練を行っている	-0.06
(24) マッチング精度向上のため、営業担当とコーディネーターの間で情報を共有している	1.05
－派遣労働を通じたキャリアアップへの支援	
(25) 派遣スタッフの経験や習熟に応じて、仕事の <u>内容の高度化</u> や仕事の幅を広げるよう、仕事の配置を工夫したり派遣先企業に働きかけている	0.02
(26) 派遣スタッフに対し、能力開発やキャリア形成に関するカウンセリングやアドバイスをを行っている	-0.12
(27) 派遣スタッフのキャリアアップ支援を考慮した仕事への配置や派遣先（仕事）の選択を行っている	0.07
－正社員希望者への対応	
(28) 派遣スタッフが正社員への転換を希望する場合は、紹介予定派遣など正社員化を前提とした対応に切り替えている	0.60
(29) 正社員就労を希望している派遣スタッフについて、それを実現するための具体的なプランを示したり機会を提供している	0.25
(30) 経験やスキルが不足している派遣スタッフが正社員への転換を希望している場合は、正社員化を前提に、派遣を通じて必要な経験やスキルを修得できるよう、仕事の配置を工夫するなどしている	-0.32
－福利厚生提供・拡充（派遣先、派遣元）	
(31) 派遣先企業で、派遣スタッフが正社員と同じように福利厚生施設（食堂やロッカー室、休憩室等）が使えるように働きかけている	1.31
(32) 派遣スタッフ向けの福利厚生プランを充実させている	0.24

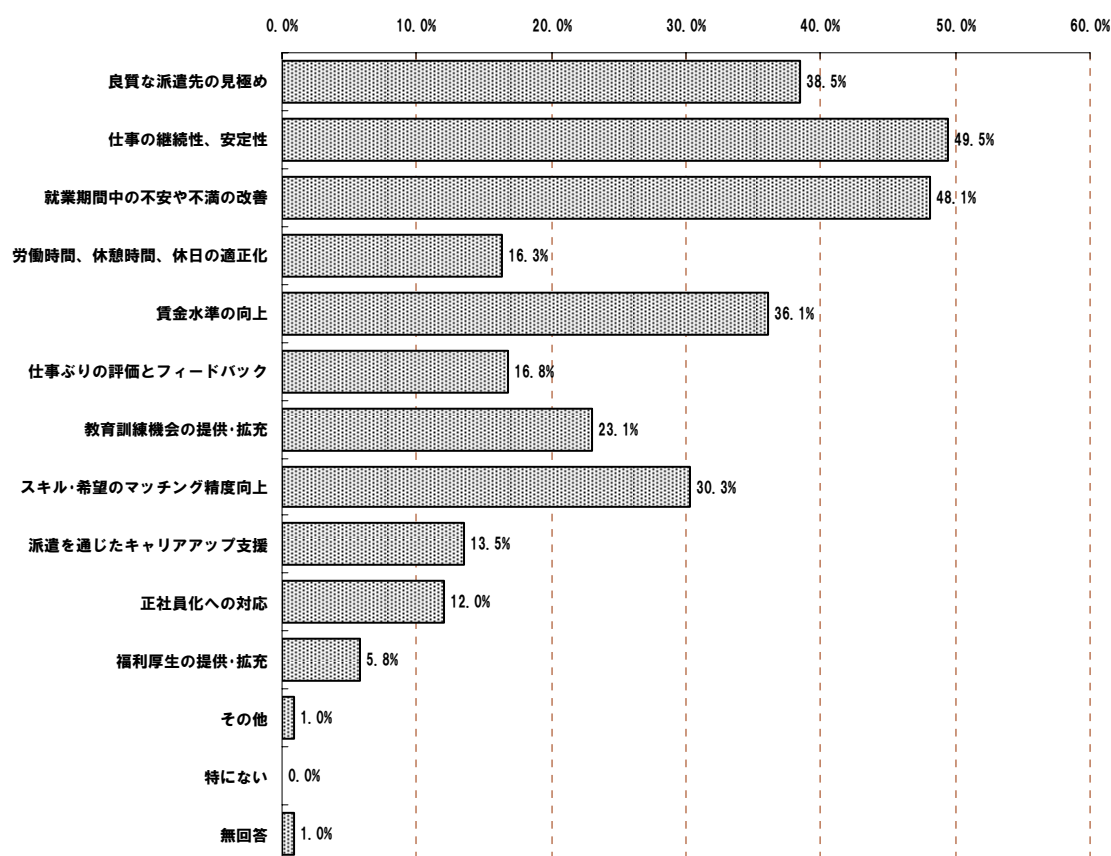
分野	「できている」上位8つ	できている
a	Q12-2 顧客管理改善の協力を働きかけている	95.7
k	Q12-31 正社員同様の福利厚生施設使用の働きかけ	95.2
b	Q12-5 契約更新の有無を早く把握するようにしている	94.7
c	Q12-6 就労上の悩み/不安を定期的に把握している	93.3
a	Q12-1 雇用管理/要望に耳を傾けるかどうか見極める	91.8
d	Q12-9 過度な残業の解消を働きかけている	91.3
h	Q12-24 営業担当とコーディネーター間での情報共有	85.6
b	Q12-4 契約の締結/更新の是正を申し入れている	82.7
h	Q12-21 契約更新時にスキルの不一致があれば派遣先変更	78.8
a	Q12-3 雇用管理改善が不適切な派遣先とは取引しない	78.4

分野	「できていない」上位8つ	できていない
g	Q12-19 派遣先に対しOff-JTの機会提供を依頼している	72.1
c	Q12-7 悩み/不安の対応で相談員やカウンセラーを置いている	68.3
j	Q12-30 正社員化を前提としたスキル修得や仕事配置の工夫	62.0
h	Q12-22 営業担当対象にインタビュースキル向上の教育訓練実施	56.2
g	Q12-18 将来の仕事やスキルアップに役立つOff-JTの機会提供	55.3
i	Q12-26 能力開発/キャリア形成に関するカウンセリング実施	53.8
g	Q12-17 現在の仕事に役立つOff-JTの機会提供	50.5
h	Q12-23 コーディネーター対象にインタビュースキル向上の教育訓練実施	50.0
i	Q12-25 仕事内容の高度化のための配置の工夫/働きかけ	48.6
i	Q12-27 キャリアアップ支援を考慮した配置/派遣先の選択	44.7

②今後力を入れる取組（3LA）（Q13）

派遣スタッフの雇用管理改善の取組として、現在実施しているものも含め、今後3年くらいの間に特に力を入れていこうと思っているものを3つまで選んでもらったところ、約半数の企業が「仕事の継続性、安定性」49.5%、「就業期間中の不安や不満の改善」48.1%を挙げている。「良質な派遣先の見極め」38.5%、「賃金水準の向上」36.1%、「仕事内容と本人のスキル・希望のマッチング精度向上」30.3%を挙げるところも比較的多くなっている。概して、現時点での取組度合いの得点の高かった分野が多い。

(n=208)



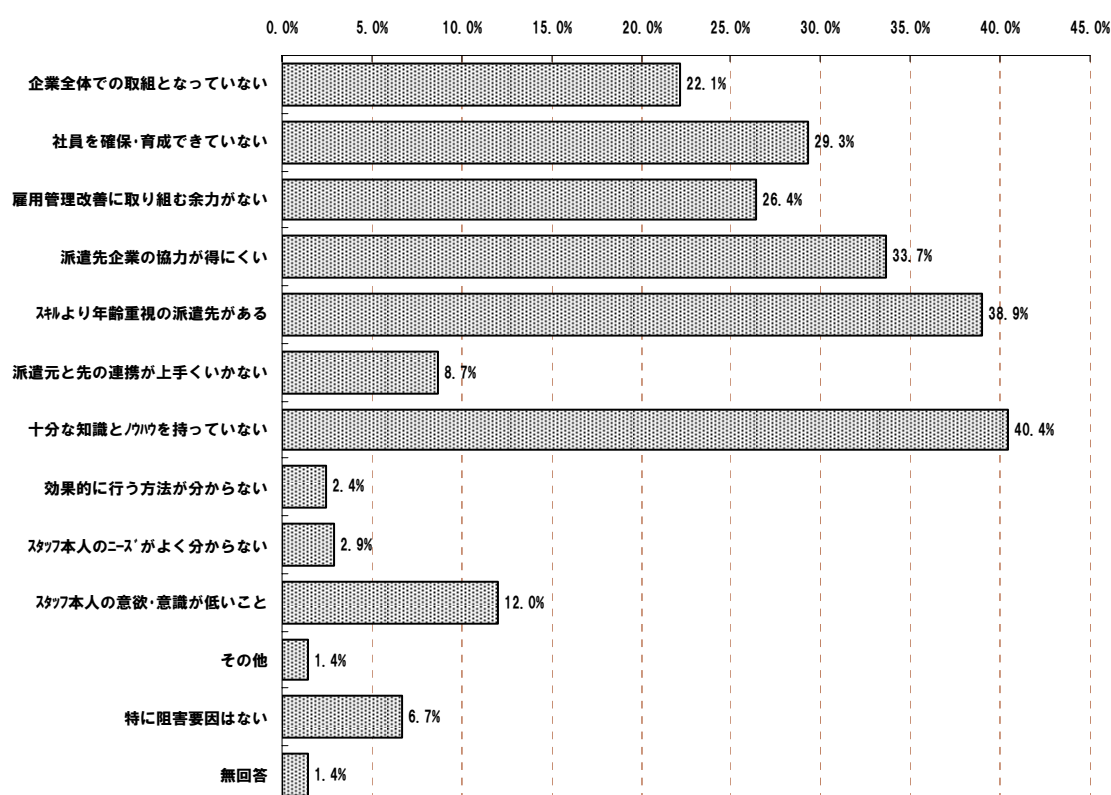
（参考）選択肢（詳細）は下記のとおり

- 1.良質な派遣先の見極め（派遣労働者の雇用管理をしっかりやってくれ、派遣スタッフからの改善要望にも耳を傾けてくれるような良質な派遣先の見極め等）
- 2.仕事の継続性、安定性（意図的な細切れ契約の是正、更新の有無の早期把握等）
- 3.就業期間中の不安や不満の改善（就業中のフォロー、カウンセリング、スタッフからのクレーム処理）
- 4.労働時間、休憩時間、休日・休暇の適正化（過度な残業の適正化、有給休暇の取得、産休・育休等の長期休業の取得支援等）
- 5.賃金水準の向上（仕事の内容や量、スタッフのスキルや経験に見合った賃金の見直し等）
- 6.仕事ぶりの評価とフィードバック、7.教育訓練機会の提供・拡充（派遣先、派遣元）
- 8.仕事内容と本人のスキル・希望のマッチング精度向上（就業後の確認、精度向上のための営業担当・コーディネーターへの教育訓練等）
- 9.派遣労働を通じたキャリアアップへの支援（キャリアアップを意識した仕事への配置、配置転換（派遣先の選択）等）
- 10.正社員化への対応、11.福利厚生提供・拡充（派遣先、派遣元）
- 12.その他、13.特にない

③雇用管理改善の阻害要因（3LA）（Q14）

派遣スタッフの雇用管理改善の実現に当たって、特に大きな阻害要因となっていることを3つまで選んでもらったところ、「派遣先企業の社員が、派遣労働の仕組みや派遣スタッフの適正な活用に関して、十分な知識やノウハウを持っていないこと」40.4%、「派遣スタッフのスキルより年齢を重視する派遣先企業があること」38.9%、「派遣スタッフの雇用管理改善に関して、派遣先企業の協力が得にくいこと」33.7%を挙げるところが3割を超えて多くなっている。また、「雇用管理改善を実現していく力を持った社員を十分確保・育成できていないこと」29.3%を挙げるところも比較的多い。

(n=208)



（参考）選択肢（詳細）は下記のとおり

- 1.雇用管理改善の取組が個々の担当者レベルにとどまっており、企業全体での取組となっていないこと
- 2.雇用管理改善を実現していく力を持った社員を十分確保・育成できていないこと
- 3.派遣会社同士の競争が厳しく、雇用管理改善に取り組む余力がないこと
- 4.派遣スタッフの雇用管理改善に関して、派遣先企業の協力が得にくいこと
- 5.派遣スタッフのスキルより年齢を重視する派遣先企業があること
- 6.派遣スタッフの雇用管理改善に関して、派遣元と派遣先の連携がうまくいかないこと
- 7.派遣先企業の社員が、派遣労働の仕組みや派遣スタッフの適正な活用に関して、十分な知識やノウハウを持っていないこと
- 8.派遣スタッフの雇用管理改善を効果的に行う方法がよく分からないこと
- 9.派遣スタッフ本人の雇用管理改善に対するニーズがよく分からないこと
- 10.派遣スタッフ本人の雇用管理改善に対する意欲・意識が低いこと
- 11.その他
- 12.特に阻害要因はない

（７） 好事例の把握

「事務系派遣スタッフの雇用管理改善に成果をあげた取組や工夫、派遣先企業との連携・協力の事例があれば是非紹介いただきたい」として、下記 a、b について記入を求めた（企業名は原則匿名として好事例として公表する予定とした）。

a. 事務系派遣スタッフの雇用管理改善に成果をあげた取組や工夫

（①雇用管理改善の内容、②雇用管理改善につながった取組や工夫）

b. 派遣先（ユーザー企業）における、事務系派遣スタッフの雇用管理改善に成果をあげた取組や工夫、あるいは、スタッフの雇用管理改善のために派遣先に望むこと等

以下では、a、bそれぞれにつき、注目された意見を紹介する¹。

a. 事務系派遣スタッフの雇用管理改善に成果をあげた取組や工夫

■ 契約の適正化、契約内容と実際の仕事との不一致の是正（契約変更）

- ・派遣先と協力して、毎日 1 時間単位で「業務ノート」を書いてもらい、契約書の内容とチェックしている。26 業種にあてはまらない場合は自由化で契約書を結び、適正化を図っている。

■ スタッフフォロー等、定着率向上のための取組

- ・スタッフへのアンケート調査を実施。スタッフとの対話を重視。
- ・満一年以上勤務者に定期的に慰労金を支給。
- ・定着率向上のため、派遣就業初日後のフォロー、派遣就業一週間後のフォロー、就業 1 カ月後のフォローをそれぞれ行い、スタッフの状況を確認している。また、更新時の訪問等を徹底している。
- ・新規スタッフの就業初日、1 週目、2 週目と 3 回定期的に面談を行うことで、定着率向上を図ることができた。
- ・スタッフとの距離感を縮めるために訪問頻度を高めた。また、スタッフの契約内容（仕事内容の変化）を把握し、早めのケア・対策をとった結果、定着率が向上した。
- ・派遣スタッフに対して各営業担当がメール等で現状、悩み、課題などをヒアリングし、即対応し、改善していくシステムを確立した。これにより派遣スタッフとの信頼関係を構築することができ、お互いがコミュニケーションを取ることができた。やはり、派遣スタッフとのコミュニケーションが大事だということがわかった。
- ・派遣スタッフだけでなく、派遣先企業とも定期的に面談を行っている。また、同じ派遣先企業に複数の派遣会社が入っている場合は、月 1 回くらいの頻度で連絡会議を実施している。
- ・派遣先を定期的に訪問し、就業スタッフに対し定期的に面談する機会を設けた。問題があれば立場とは関係なく提起して改善の働きかけを行う。
- ・紹介予定派遣で正社員登用された元スタッフが、就業中の派遣スタッフを対象に教育訓練を行うことで、定着率向上につながっている。

¹ できるだけ回答内容のままとしているが、類似の事例をまとめたり、匿名性確保の観点から修正するなどの編集を行っている。

■労働時間管理の適正化

- ・毎月、個々のスタッフの勤務実績を把握し、残業時間が増加傾向にある場合には派遣先とスタッフに状況を確認し、必要に応じて改善を申し入れている。
- ・毎月、全スタッフの超勤データを各営業担当がチェックし、36 協定超えの場合は派遣先へ報告。改善に向けて業務内容の見直しなどを依頼し、対応し続けることで、残業時間が緩和されてきた。不定期ではなく、毎月初に必ず実施することによって派遣先の意識にも変化がみられるようになった。
- ・残業が恒常化している企業に当社の 36 協定の内容を徹底させ、残業が圧縮できた。
- ・見直しの都度（年 1 回）、派遣元の 36 協定を派遣先へ発信していたが、今春より契約更新の都度、派遣通知書とともに文書にて発信するように改めた。同時に、タイムシート回収時には改善を申し入れるようにしている。
- ・残業が多くなる月は、事前に派遣先から通知してもらうようにしている。36 協定について事前協議をしている。
- ・週 40 時間超勤務の是正と、超えてしまった場合の割増支給を徹底している。
- ・労働時間の超過に対して派遣先の注意を喚起するよう、月間の残業時間が 80 時間を超えた事例について派遣先に連絡して仕事の見直しを依頼したり、増員を促したりしている。過剰な残業時間を原因に派遣スタッフの不満足度が高まるので、特に注意をしている。健康に配慮する上でも必要なことである。
- ・70 時間超の派遣スタッフへは営業担当者が面談実施。100 時間超の場合は産業医が面談し、派遣先管理部門へ是正依頼を行っている。
- ・「残業時間が当初の話より多く、中々改善されないのでやめたい」というスタッフからの相談に対し、まず契約の更新を 1 カ月にしてもらい、派遣先企業にどういう風にこれから改善していくかを考えてもらった。そして、週 2～3 日の派遣スタッフを増員するということで残業量を減らし、定着率の向上を目指した。
- ・業務効率化が進む中、派遣先は残業するほど仕事を依頼していないにもかかわらず、スタッフ本人が収入のために残業を希望するケースがある。このようなスタッフには、登録段階で少なくとも残業しないで生活できる水準の給与を設定していることを説明し、あるいは理解させ、派遣契約時間内での勤務が評価につながることを認知させる。結果として、有給取得率も高く、ワークライフバランスの向上になっている。

■賃金水準向上の取組

- ・年 1 回基本となる昇給率を決め、派遣先の評価を加味して賃金を上げている。
- ・仕事内容・スキルアップ・就業期間等を勘案し、賃金引き上げを図っている。同時に派遣先への料金引き上げを交渉している。
- ・就業 1 年半が経過したスタッフが契約更新時に賃上げを要望したため、派遣先との派遣料金引き上げ交渉が必要となった。交渉に際して、担当営業とともに、当該スタッフの採用を担当したコーディネーターも同席させ、採用時から現在までのスタッフの成長を細かに説明。派遣先担当者にも十分納得してもらい、要望した以上の料金アップとなった。
- ・派遣スタッフ個別の評価表（勤怠・仕事内容等）により双方で評価し、見合った単価アップを実施し、本人にも通知・説明している（賃金の引き上げと支払単価アップ）。
- ・「就業当初の業務内容」と「現在の業務内容」を記載した上で、増えた業務内容とアピールポイントをまとめた業務報告書を派遣先に提出して交渉したところ、時給アップにつながった。
- ・派遣先責任者に対し、年 1 回、派遣スタッフの就業状況（勤務態度・ヒューマンスキル・コンプライアンス意識・派遣先としての意見・要望等）についてのアンケート調査を実施し、スタッフの評価を把握。スタッフフォローの際の資料とするほか、評価の高いスタッフについて、派遣料金引き上げの交渉材料としても活用。派遣スタッフに還元（賃金アップ）する

ことで、モチベーション向上や派遣先との良好な関係構築につながっている。なお、派遣先で派遣料金がアップしなかったスタッフに対しては、企業努力により賃金アップをしている。

- ・派遣スタッフの勤務成績を評価し、優秀なスタッフについて、派遣先社員の賞与支給時期に合わせてインセンティブを支給した。その結果、派遣スタッフが賞与時期に感じる「社員との待遇差」を軽減できた。定着率向上と業務に対する意欲や責任感の向上につながった。
- ・年1回、派遣先にスタッフの勤務実績、スキル等の評価をしてもらい、その結果を元に料金引き上げ交渉を行い、本人へフィードバックしている。
- ・派遣料金の向上が図りにくい場合は、ワークシェアリングの考えから、派遣先に対しフルタイム勤務からパートタイム勤務が可能になるよう働きかけている。スタッフには既婚女性が多く、必ずしもフルタイム勤務を希望しているわけではないため、賃金アップが望めない場合は、ワークシェアによる料率アップを求める声が多くなってきた。

■働きぶりの評価

- ・派遣スタート直後に、スキル・勤怠に関する評価を派遣先に依頼し、結果をフィードバックしている。それによりスタッフは存在を認知されていること、常に見守られていることを意識し、或いは早い段階で意識のズレが解消されるため、結果として定着率が向上している。
- ・派遣先ごと、または担当者ごとに、仕事を評価する基準や求めるレベルの基準が違うので、一定の評価基準・基準例をもとに判断してもらう。評価の内容についてスタッフへ伝達し、改善点等があれば指導・教育などの支援をして派遣先へ成果を問うことで信頼関係を構築し、スタッフの要望・希望について検討してもらっている。
- ・派遣スタッフの評価制度として、タイムシートに評価記入欄等を作成し、派遣スタッフのモチベーション維持、ストレスの初期段階での把握等ができるよう、様式を作成中である。

■スキルアップ支援

- ・OA研修・英語研修・マナー研修・キャリアカウンセリング等、計画的な研修を実施。
- ・事務業務未経験者を対象にオフィスワークセミナーを月1～2回開催。オフィスでのマナーなど基礎を中心とした内容。出席スタッフに報奨金を出して参加を促している。
- ・就業直前のマナー研修を徹底し、就業に支障のないよう努めている（挨拶からビジネスマナー、機密情報の取り扱い、個人情報の徹底等）。その他、スキルアップのためのPC個別指導をはじめ、OAキャリアアップセミナーの開催を定期的の実施しているほか、評価業務研修、C言語、JAVA研修にも力を注いでいる（無料）。
- ・派遣先にて、受付対応者全員への研修を実施。当社社員が講師を務め、実際の職場環境の中で研修を行うことで、より具体的な研修を実現。研修時間は業務終了後の時間をあて、残業扱いとして給与を支給。派遣先企業との協力関係が構築されていたことが成功の要因。
- ・国家資格取得者及び勉強中のスタッフに対して独自のカリキュラムを作成、専門家による実践トレーニングを定期的の実施。
- ・5号職種、CADオペレーターに対する社内での未経験ソフト講習を毎週3日、定期的に継続実施している。AutoCAD、Jw_cad、「CADWe'11 CAPE」の3つのソフトで各々実施。実務経験の少ないスタッフのレベルアップや高時給につながるソフトへの転換等を手助けして、就業率アップや期間延長への手段としている。求人の多い業界・業種へのチャレンジも促している。
- ・金融に関する資格取得の支援制度を制定している。
- ・貿易実務講座の受講で知識習得を図り、さらに担当講師が就業後もフォローアップすることで、スキル向上に成果をあげた。現場経験のある講師による実務における問題点に対する指導・アドバイスに効果あり。スタッフからも感謝されている。

■ 福利厚生

- ・ 社会保険、労働保険については即日加入を原則。派遣先との協力の上、年休消化を実施。
- ・ 長期稼働の全スタッフを対象に、派遣先企業に請求していなくても、派遣会社が交通費の一部を補助する制度を定めた。
- ・ カフェテリアプラン式の福利厚生制度を新たに導入。
- ・ 法定健康診断の他に成人病検診、歯科検診など実施。社員に準ずるレベルに引き上げている。
- ・ 帰属意識の高揚を図るため、永年勤続スタッフの表彰、金品の贈呈を行っている。その他、プレゼントの手渡し（クリスマス、誕生日、Web でのポイント付与）、会員制福利厚生クラブへの個人加入（会費毎月額会社負担）、映画館チケットの配布の年2回実施（シネコンと契約）、派遣スタッフとの食事会等。
- ・ HP の掲示板を用いてコミュニティーを設定。派遣会社からの連絡事項や情報の提供のほか、スタッフからの書き込みを自由にする事で、スタッフ間の情報共有を可能としている。

■ 正社員、直接雇用転換支援

- ・ 長期間にわたり同一場所、同一職種で就業しているスタッフに今後の希望を聞いたところ、正社員就業を希望していたので、派遣先に申し入れたところ、正社員に切り替わった。
- ・ 高齢スタッフについて、本人希望により派遣先企業に対して長期的安定雇用となるよう相談したところ、期間の定めのない社員として採用された。
- ・ 派遣実績があり評価が高い者について、契約期間終了前から正社員の案件を探し、紹介できるよう働きかけている。結果として就労期間にブランクがなくなり生活も安定。
- ・ 派遣先企業に長期間就業している派遣スタッフについて、派遣先に評価をしてもらい、評価の良い派遣スタッフを直接雇用してもらう道を（登用）システムとして構築している。

■ 派遣先管理者教育等

- ・ 派遣先の担当者に、派遣法の説明をしたり、人材を大事にするコツなどを伝えている。
- ・ 派遣先に対し定期的に研修会（派遣先指揮命令者研修）を開催し、コンプライアンス・雇用環境向上に努めている。
- ・ 派遣先と連携し、派遣先の人事管理担当者を対象に「派遣スタッフの良いマネジメントに向けて」セミナーを開催。派遣法の趣旨と、現場に求められる対応を説明。重要な点は、こうしたセミナーが定期的・反復的であること。なぜならば、人事管理担当者も現場の指揮命令者も、異動等により、必要なポイントがなかなか引き継がれていかないためである。
- ・ 派遣先の指揮命令がバラバラで派遣スタッフが定着しなかった。派遣期間が長い当社の派遣スタッフを1名、派遣先で社員に登用してもらい、他スタッフのリーダーに配置したところ、全スタッフが安心して働ける環境になり、定着率が格段にアップした。この派遣先では、全社的に派遣スタッフから社員になった方がリーダーとなり、雇用管理に成果をあげている。

b. 派遣先企業における、事務系派遣スタッフの雇用管理改善に成果をあげた取組や工夫、あるいは、スタッフの雇用管理改善のために派遣先企業に望むこと等

■連携事例

- ・計画的 OJT 実施への協力、理解。
- ・派遣先が、業務レベルに応じた業務ステージを設定し、レベルに合わせた派遣料金（賃金）を設定したところ、スタッフのやる気の向上や就業の長期化につながった。派遣先が独自の資格を設定し、資格支援を行い、派遣料金の改善に取り組み、スタッフの雇用管理で改善もできた。また、その中でも積極的な人材に関しては、派遣先に直接雇用の門戸を開いてもらうことができた。

■派遣先への意見・要望

ー派遣という働き方、法制度への理解

- ・いまだに派遣社員についての理解が低い派遣先があり、スタッフが定着しないケースがある。
- ・派遣の実情や関係法令をもっと知っていただきたい。適正な運営をするには派遣先の理解と協力が絶対不可欠である。
- ・派遣先のコンプライアンスに対する考え方が低く、派遣の考え方も理解されていないように思われる。
- ・派遣の仕組みや制度に対する理解を深め、雇用管理の安定に、相互の協力の下で取り組んでほしい。特に実務者レベル（現場レベル）の派遣に対する理解が乏しく、理解を得がたい現状がある。派遣元としても説明などは当然するが、派遣先でも派遣に対する理解を現場レベルまで浸透させる取組をしてほしい。
- ・「派遣先責任者」に講習を義務付け、派遣法や派遣の実態への理解が末端にも行きわたるよう勉強会など実施してほしい。
- ・派遣先へ派遣先責任者講習会への参加をお願いしているが、まだ十分でない。
- ・派遣に対してサービス業のイメージを持ち、派遣先責任感が薄い企業が多い。
- ・ややもすると「利用者」視点のみで、安く・早く・業者扱いになりやすい。働き手としての「人材」への理解と、協力する視野を持ってもらいたい。
- ・派遣元にとって、顧客である派遣先の意向は大きな影響力を持つ。一連の報道において、派遣会社のモラルが問われる風潮があるが、あれら一部の例外は別として、派遣先のモラルが派遣会社に対して悪影響を及ぼす事態も多く見られる。①派遣スタッフも派遣先社員同様、尊重されるべき労働者であること、②派遣法等の制約の中で労務を提供していることなどを踏まえたパートナーシップの構築を望む。また、合わせて派遣スタッフが適切なサービス享受できるよう法令等の整備も望む。

ーその他

- ・他の派遣会社と同一基準で取り引きするという考え方はやめてほしい。
- ・依頼時に、業務の詳細を明らかにしていただきたい。
- ・仕事の質・量・責任範囲を、社員と明確に区分して欲しい。
- ・派遣スタッフの企業内における位置づけをはっきりさせ、派遣先企業の社員の意識改革を行って欲しい。
- ・原則年齢制限撤廃であるが、若い人を希望する派遣先がある。スキルで見たい。
- ・同じ職種でも企業によってルールが異なる為、受入時にオリエンテーション等を面倒がらず実施してほしい。

- ・派遣先での研修等にスタッフも参加させてほしい。
- ・「即戦力」という期待で、スタッフの心理的負担が増加しつつある。ある程度余裕を持った対応が望まれる。
- ・派遣期間だけでなく、計数的なスキル判断や仕事内容の精査により賃金引き上げ交渉をさせてほしい。
- ・“貴方が当社で働いてくれて本当に良かった”という感謝の気持ちで接してほしい。そう思っただけで、派遣スタッフは今以上の力を発揮するし、派遣先にも貢献するはず。
- ・派遣スタッフを一人にせず、声をかけてほしい。チーム、仲間としてほしい。
- ・「派遣なので」「派遣は〇〇」等、派遣社員と正社員の優劣を現場などで口にしないでほしい。
- ・第2新卒等、実務経験の乏しいスタッフの受入を積極的に実施し、正社員化の制度を確立してほしい。紹介予定に限らず、正社員化の柔軟な対応が求められる。
- ・労働者派遣法に基づく派遣先指針等の遵守の徹底。
- ・派遣先において派遣スタッフに対する安全衛生面の指導・教育の徹底。
- ・長時間労働に対する書面通知による改善を要望する。
- ・日雇い派遣法の施行や派遣法施行規則の改正などの文章による周知ならびに依頼。
- ・派遣先が雇用確保に後ろ向きであったり、一時的な人材サービスを要望していることから、派遣スタッフの正社員化は難しいのが現状。派遣元、派遣先双方が協力できる体制（法律）が必要と思う。
- ・弊社は地方のみで営業しているが、都心とは違っている。マスコミに踊らされず、地方の雇用の悲痛をわかってもらいたい。

2. 派遣先企業管理者調査

(1) 調査の概要

○目的

派遣先企業の取組について、事務系職種の派遣労働者を受け入れるラインのマネジャーに注目した調査を行った。

○調査対象：派遣労働者の管理監督者（部課長）と指揮命令者（係長）

○方法：アンケート調査（インターネット調査）

インターネット調査会社のモニターに管理職（部課長・係長）で登録している人に対し、プレ調査で部下に事務系派遣社員がいるかどうかを尋ねてスクリーニングし、該当者に回答を依頼した。

○実施時期：2008年11月25日（火）～26日（水）

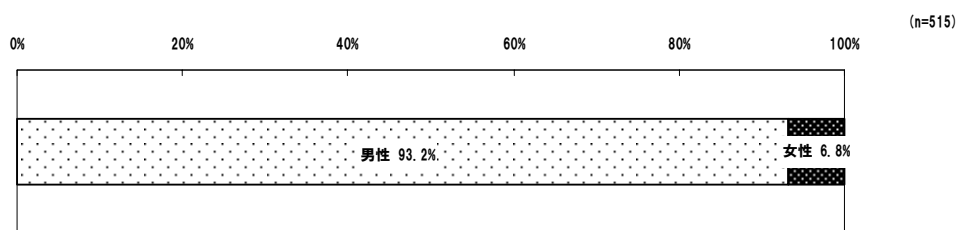
○回収数：515（目標回収数 500）

○主要内容：派遣労働者の雇用管理改善のポイント（取組内容と効果）

(2) 回答者属性

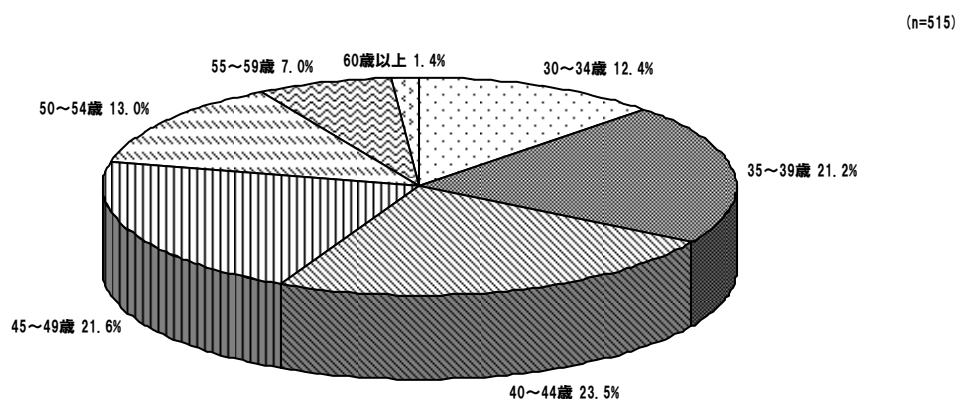
①性別（moniter_F1）

回答者の性別は、男性が93.2%、女性が6.8%となった。



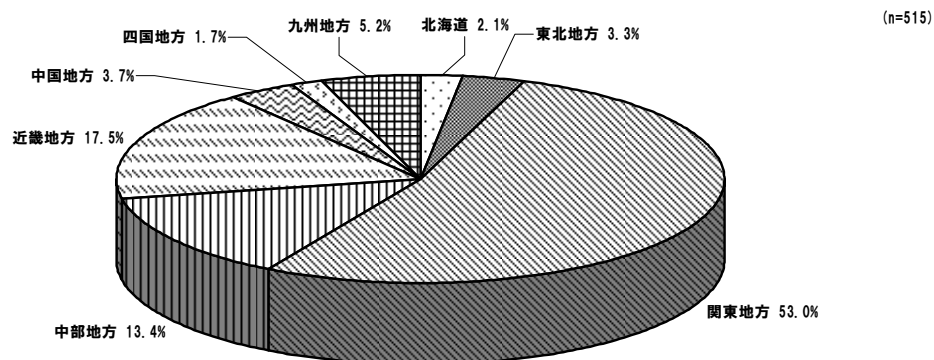
②年齢階層（moniter_F2）

本調査は、プレ調査で年齢が30歳以上の人をスクリーニングし、調査対象としている。回答者の年齢階層は、「30～34歳」が12.4%、「35～39歳」が21.2%、「40～44歳」が23.5%、「45～49歳」が21.6%であり、50歳未満が約8割を占めている。



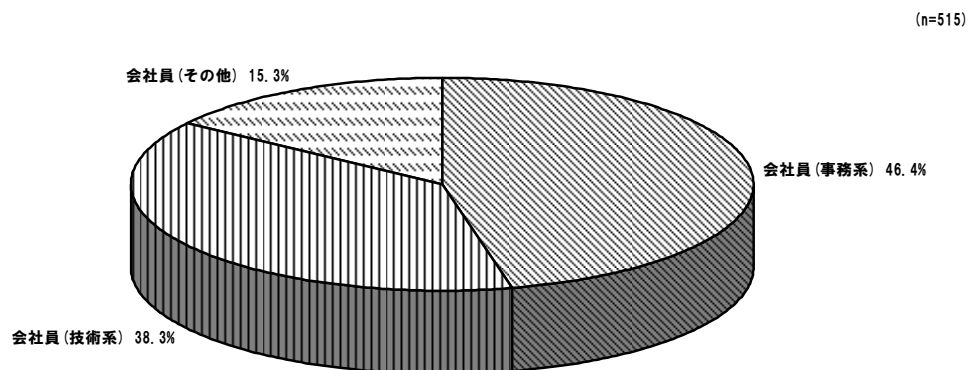
③居住地（moniter_F3）

回答者の居住地は、「関東地方」が53.0%を占めている。



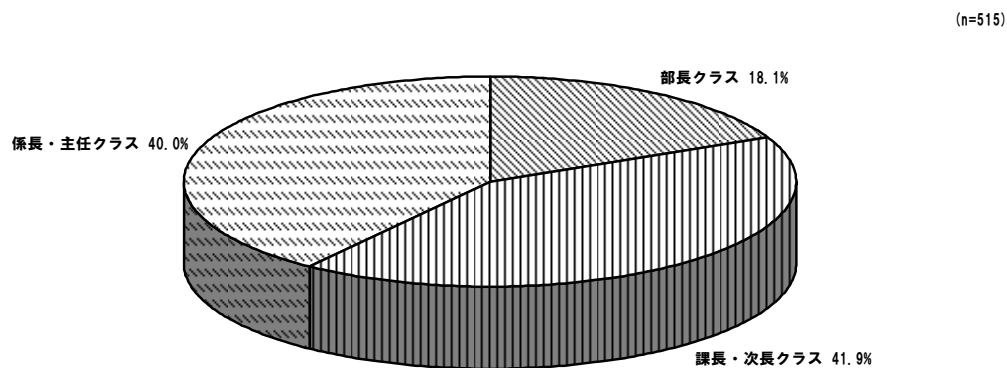
④職業（moniter_F4）

本調査は、職業（雇用形態）が「会社員」の人をプレ調査でスクリーニングし、調査対象にしている。回答者の職業は、「会社員（事務系）」が46.4%で最も多く、次いで「会社員（技術系）」38.3%、「会社員（その他）」15.3%となっている。



⑤役職（Pre_Q1）

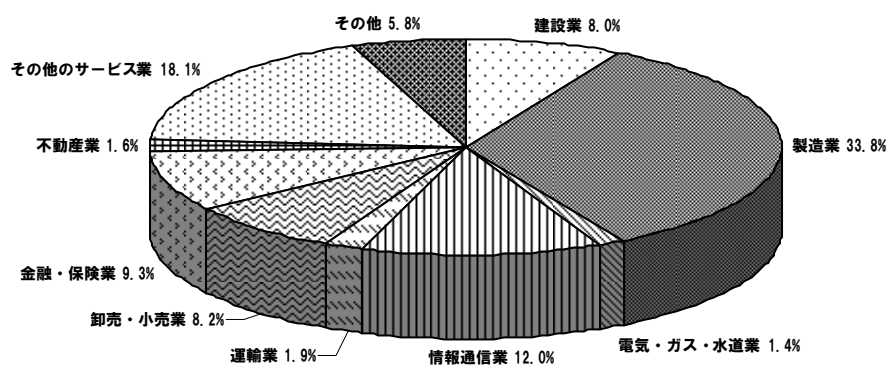
本調査は、プレ調査で従業上の地位が係長、課長、部長のいずれかである人をスクリーニングし、調査対象としている。回答者の役職は、「課長・次長クラス」が41.9%で最も多く、次いで「係長・主任クラス」40.0%、「部長クラス」18.1%となっている。



⑥勤務先企業の業種（Q21）

「製造業」が最も多く 33.8%、次いで「その他のサービス業」（18.1%）、「情報通信業」（12.0%）となった。

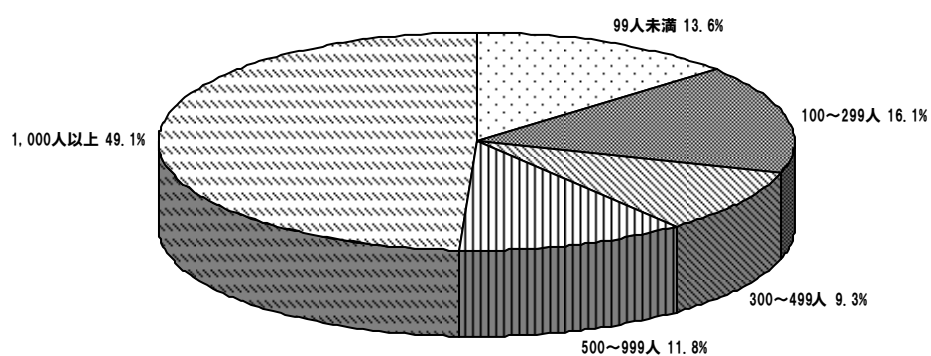
(n=515)



⑦従業員規模（Q22）

「1,000人以上」が最も多く 49.1%、次いで「100～299人」（16.1%）、「99人未満」（13.6%）となった。

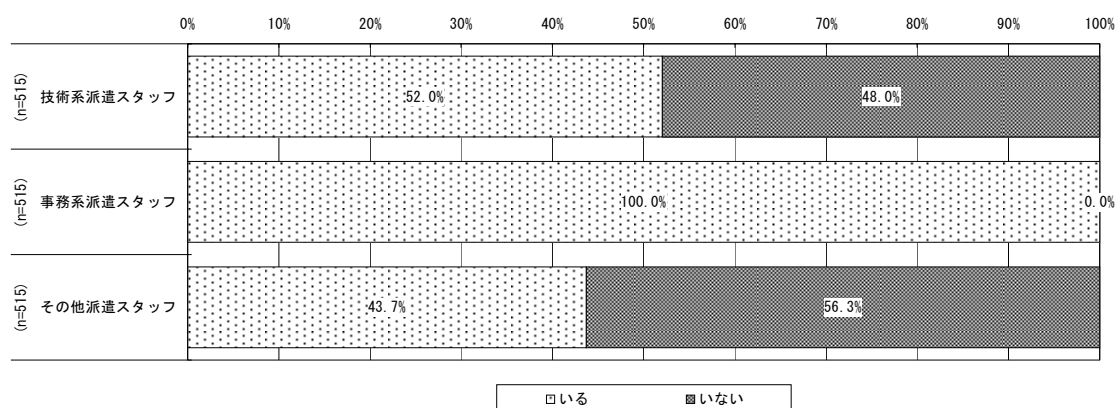
(n=515)



(3) 派遣スタッフの活用状況、活用方針

①職場における派遣スタッフの有無 (Pre_Q2)

本調査は、プレ調査で「事務系派遣スタッフ」が職場にいる人をスクリーニングし、調査対象としている。このため、全員が「事務系派遣スタッフ」が職場に「いる」と答えている。また、「技術系派遣スタッフ」については 52.0%、「その他派遣スタッフ」については 43.7%が職場に「いる」と答えている。



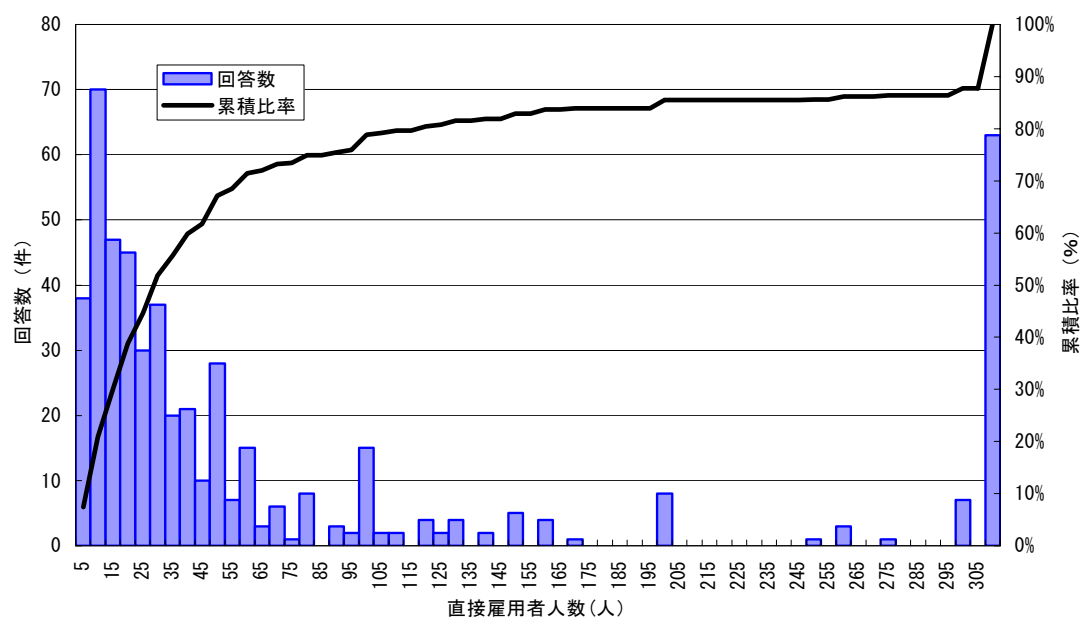
※ここでの技術系派遣とは、ソフトウェア開発（1号）、機械設計（2号）、建築設備運転、点検、整備の業務（15号）を指す。

※ここでの事務系派遣とは、自由化業務の一般事務のほか、事務用機器操作（5号）、ファイリング（8号）、財務処理（10号）、貿易事務・営業事務（国内取引文書作成）（11号）、受付・案内等（16号）、テレマーケティング（24号）を指す。

②職場の派遣スタッフの人数、比率（数量）(Q1)

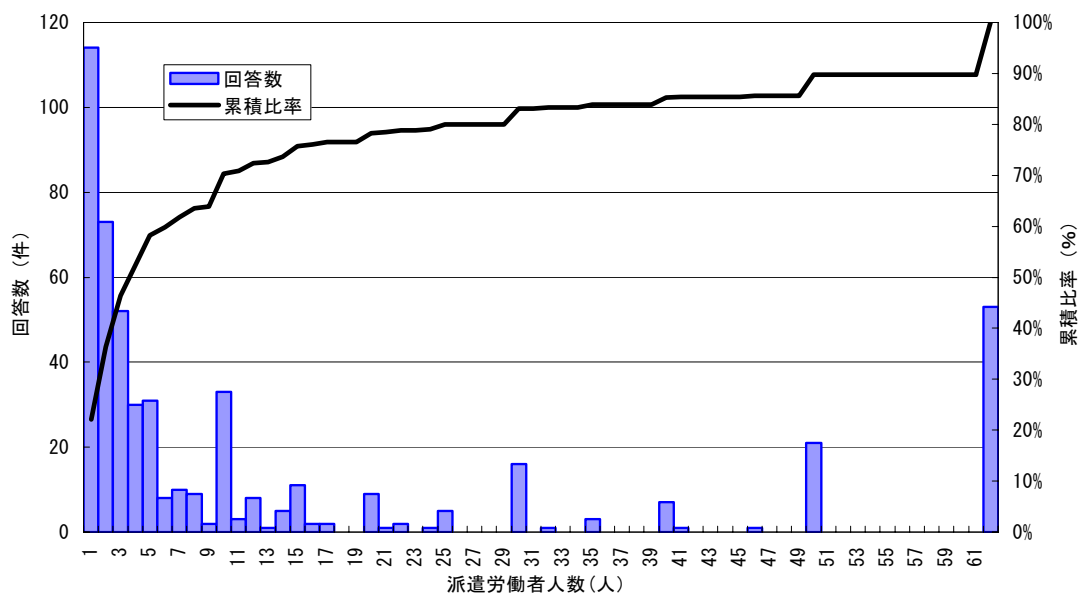
a) 直接雇用者人数

回答者が所属する職場（部署）の直接雇用者人数は、「6～10人」が最も多い。全体の累積比率を見ると、「30人以下」が全体の約5割、「300人以下」が約9割となっている。



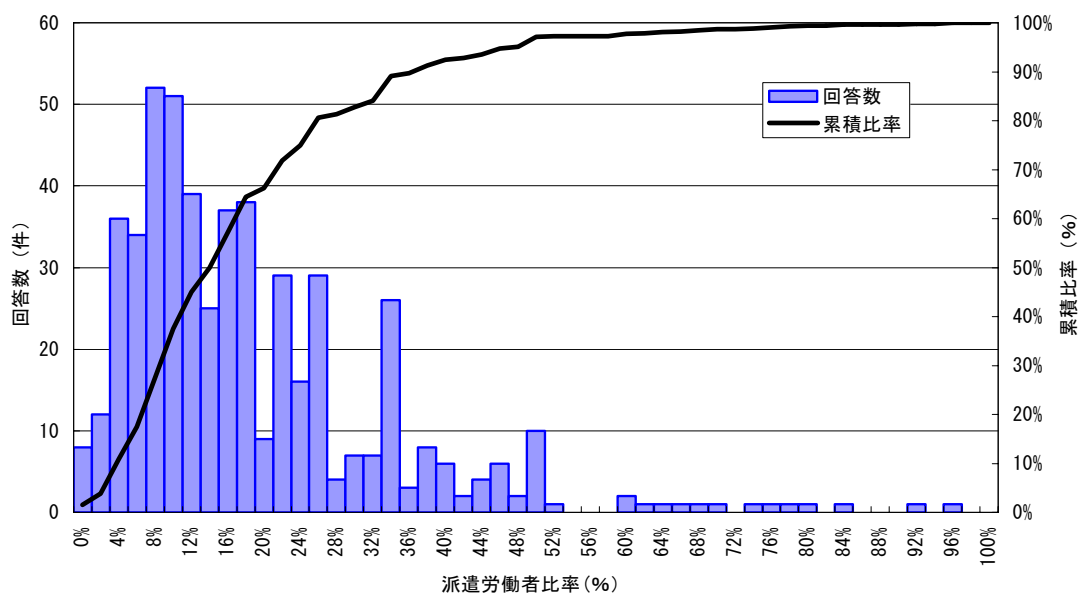
b) 派遣労働者人数

職場（部署）の派遣労働者（職種は問わない）の人数については、「1人」が最も多い。累積比率で見ると、「4人以下」が全体の約5割、「50人以下」が約9割となっている。
※なお、サンプルには、過去には派遣スタッフが職場にいたが、調査時点では0人という8人を含む。



c) 派遣労働者比率

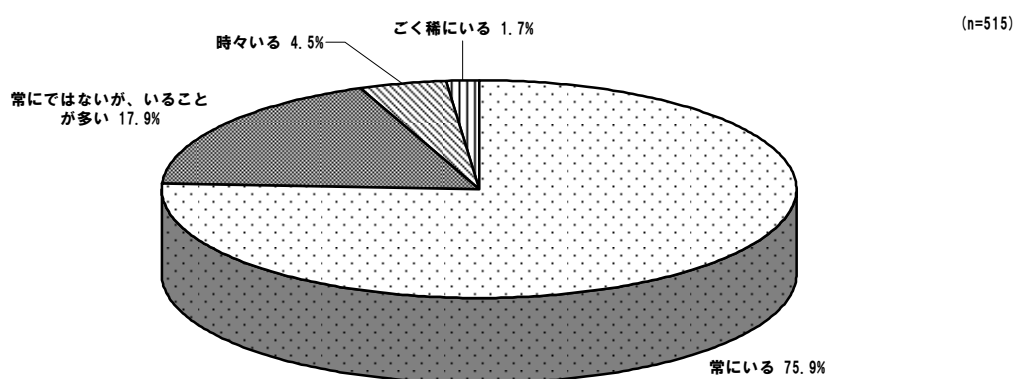
参考までに、職場の直接雇用者と派遣労働者（職種は問わない）の合計人数に対する派遣労働者人数の比率（派遣労働者比率）を算出し、その分布を確認したところ、「7～8%」が最も多くなった。



※以下では特に断りのない限り、「派遣スタッフ」とは、事務系職種の派遣労働者を指している。

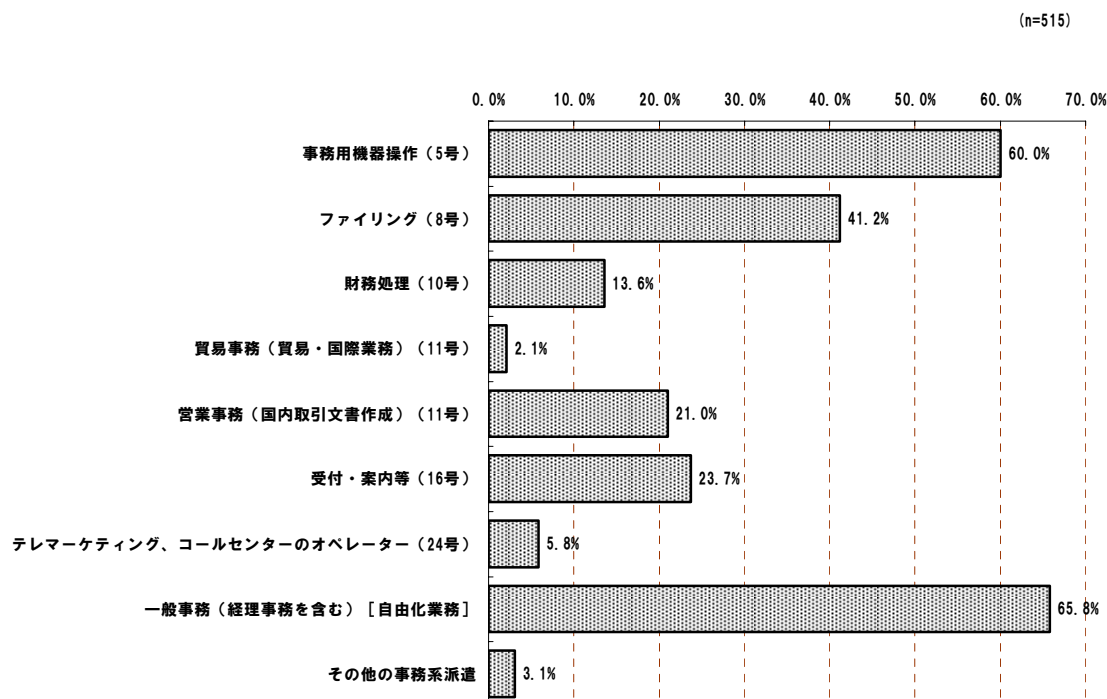
③派遣スタッフの常駐性（Q2）

所属する職場（部署）に事務系職種の派遣労働者（以下、「派遣スタッフ」と称す）が常にいるか聞いたところ、「常にいる」75.9%が最も多く、「常にはないが、いることが多い」17.9%が次いでいる。「時々いる」4.5%、「ごく稀にいる」1.7%等、頻度の少ない選択肢の回答は少なく、回答者の職場では派遣スタッフは常にいる存在になっているといえる。



④派遣スタッフの職種・仕事（MA）（Q3）

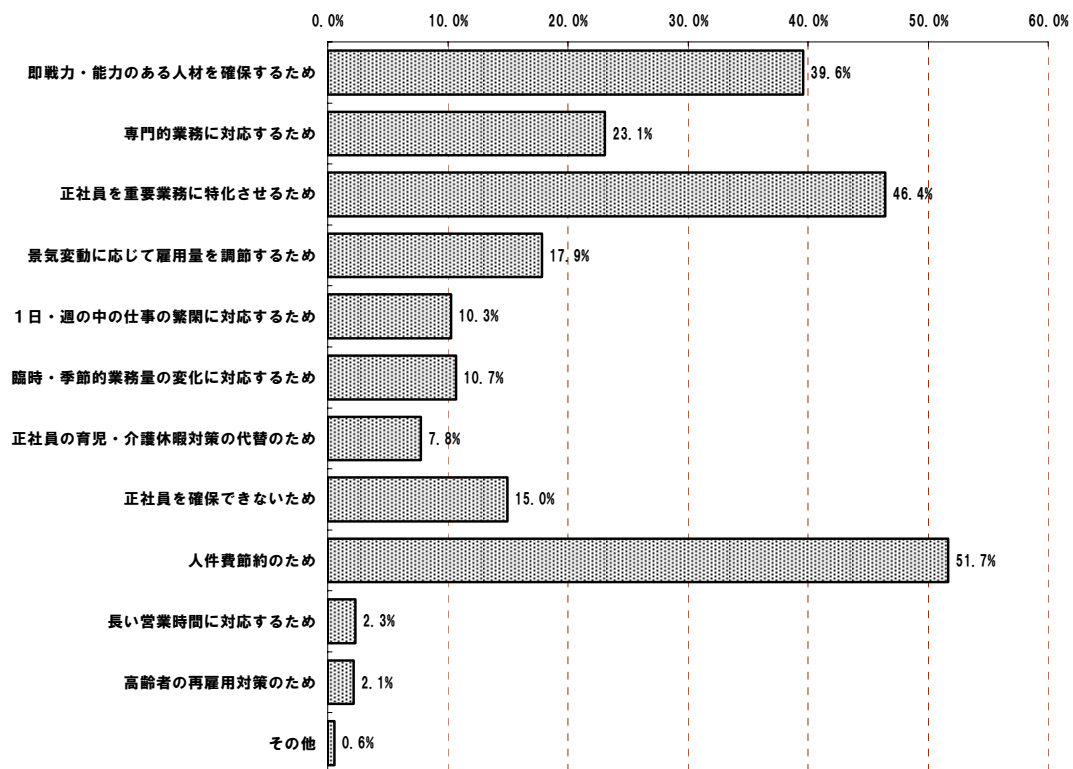
回答者が指揮命令したり管理監督する派遣スタッフはどのような職種・仕事についているか聞いたところ、「一般事務（経理事務を含む）[自由化業務]」65.8%が最も多く、次いで「事務用機器操作（5号）」60.0%、「ファイリング（8号）」41.2%となっている。



⑤派遣スタッフを活用する理由（MA）（Q4）

回答者の職場で派遣スタッフを活用する理由を聞いたところ、「人件費節約のため」51.7%が最も多く、次いで「正社員を重要業務に特化させるため」46.4%、「即戦力・能力のある人材を確保するため」39.6%が多くなっている。

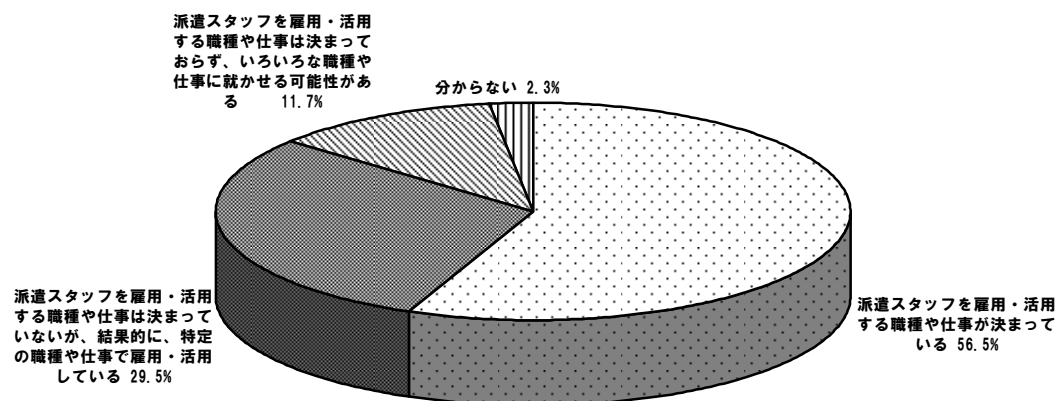
(n=515)



⑥活用業務の制限（Q5）

職場での派遣スタッフの活用方針について尋ねたところ、「派遣スタッフを雇用・活用する職種や仕事が決まっている」56.5%が最も多く、「派遣スタッフを雇用・活用する職種や仕事は決まっていないが、結果的に、特定の職種や仕事で雇用・活用している」29.5%が次いでいる。派遣スタッフを活用する職種や仕事は比較的固定されていることがうかがえる。

(n=515)



(4) 雇用管理改善の取組

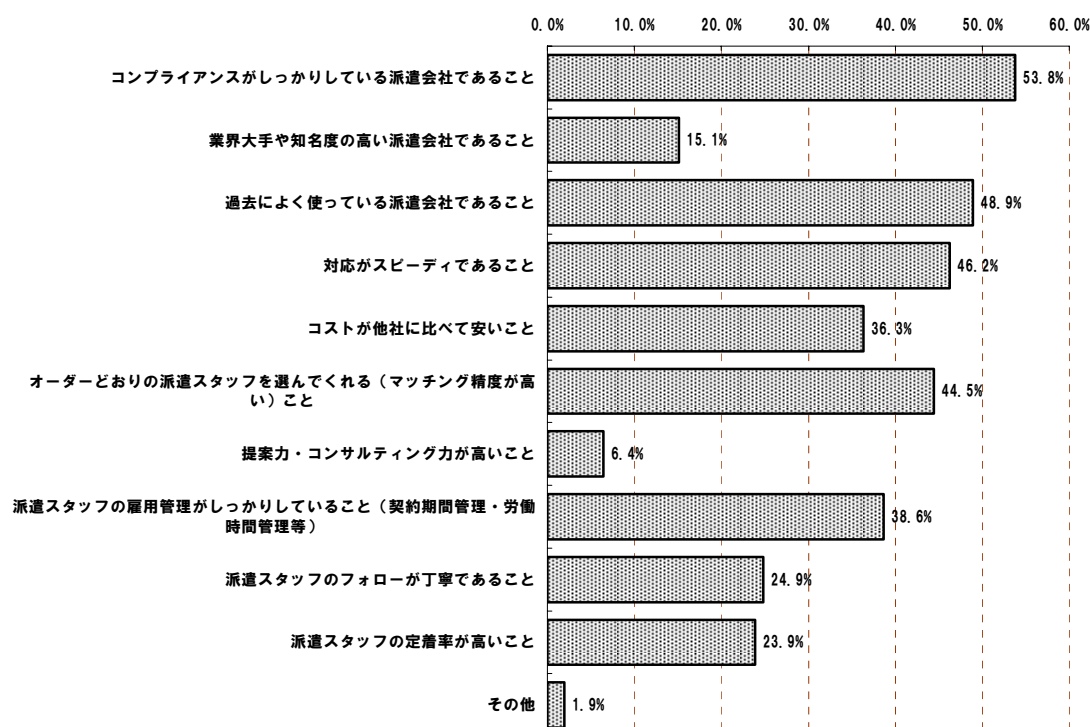
以下では、派遣スタッフの雇用管理の改善について聞いている。

ここでいう「雇用管理」とは、従業員の募集・採用から在職中の処遇、退職に至るまでの雇用に関する一連の管理のことで、具体的には、労働条件の整備、教育訓練の実施、福利厚生等を指す。

①派遣会社を選ぶ方針（5LA）（Q6）

回答者自身や所属する会社が、派遣会社を選ぶときに重視していることを5つまで選んでもらった。「コンプライアンスがしっかりしている派遣会社であること」53.8%が最も多く、「過去によく使っている派遣会社であること」48.9%、「対応がスピーディであること」46.2%、「オーダーどおりの派遣スタッフを選んでくれる（マッチング精度が高い）こと」44.5%が次いでいる。

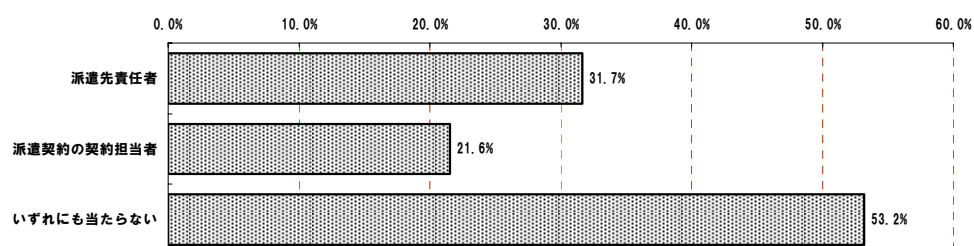
(n=515)



②回答者本人の役割（派遣先責任者等であるか）（MA）（Q7）

「派遣先責任者」となっている者が31.7%、「派遣契約の契約担当者」となっている者が21.6%となっている。「いずれにも当たらない」とする者が約半数の53.2%を占めている。

(n=515)



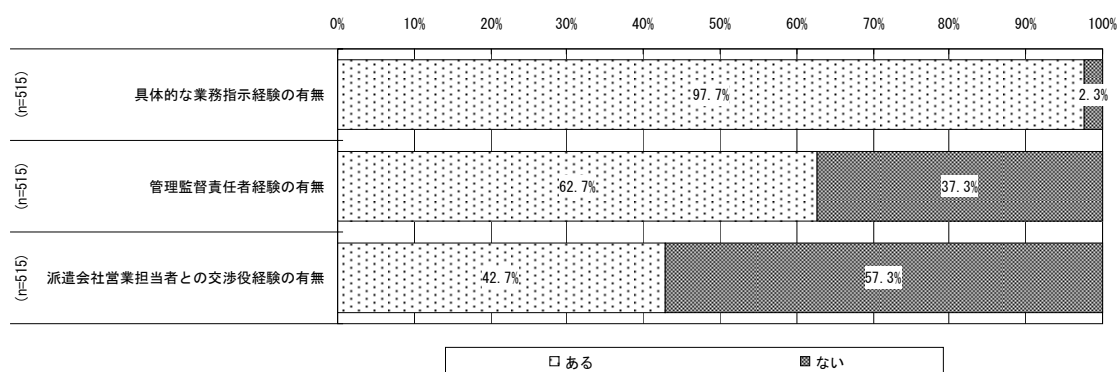
③事務系派遣スタッフに対する立場（指揮命令者、管理監督者等）（Pre_Q3）

本調査は、プレ調査で、下記のうち少なくとも1つに該当する人を調査対象としている。

「あなたは過去1年間に、職場で事務系派遣スタッフに対して業務の具体的な指示を行ったことがありますか」との問いには、97.7%が「ある」と回答している。

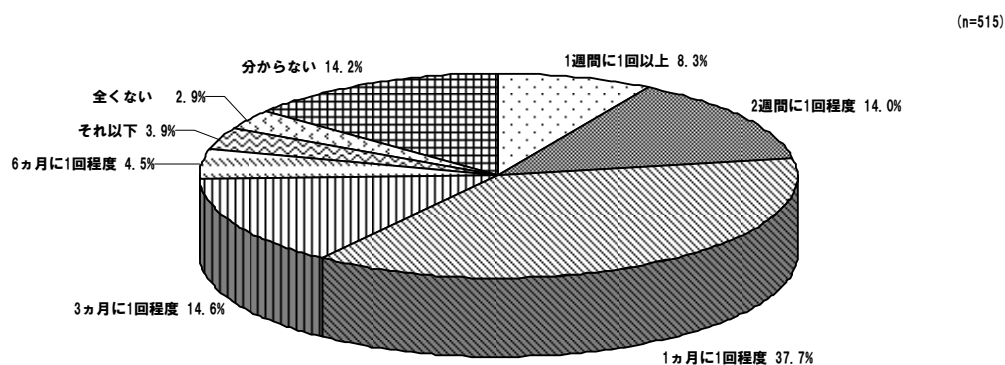
「あなたは過去1年間に、あなたの職場の事務系派遣スタッフについて、管理監督責任を持つ立場だったことがありますか」との問いには、62.7%が「ある」と回答している。

「あなたは過去1年間に、事務系派遣スタッフの働きぶりや派遣料金について、派遣会社の営業担当者と交渉する立場だったことがありますか」との問いには、「ある」と回答した者は半数以下の42.7%となっている。



④派遣会社担当者の訪問頻度（スタッフフォロー）（Q8）

「1ヵ月に1回程度」が最も多く37.7%、次いで「3ヵ月に1回程度」（14.6%）、「2週間に1回程度」（14.0%）となっている。



⑤職場における雇用管理に係る制度や仕組みの有無（MA）（Q9）

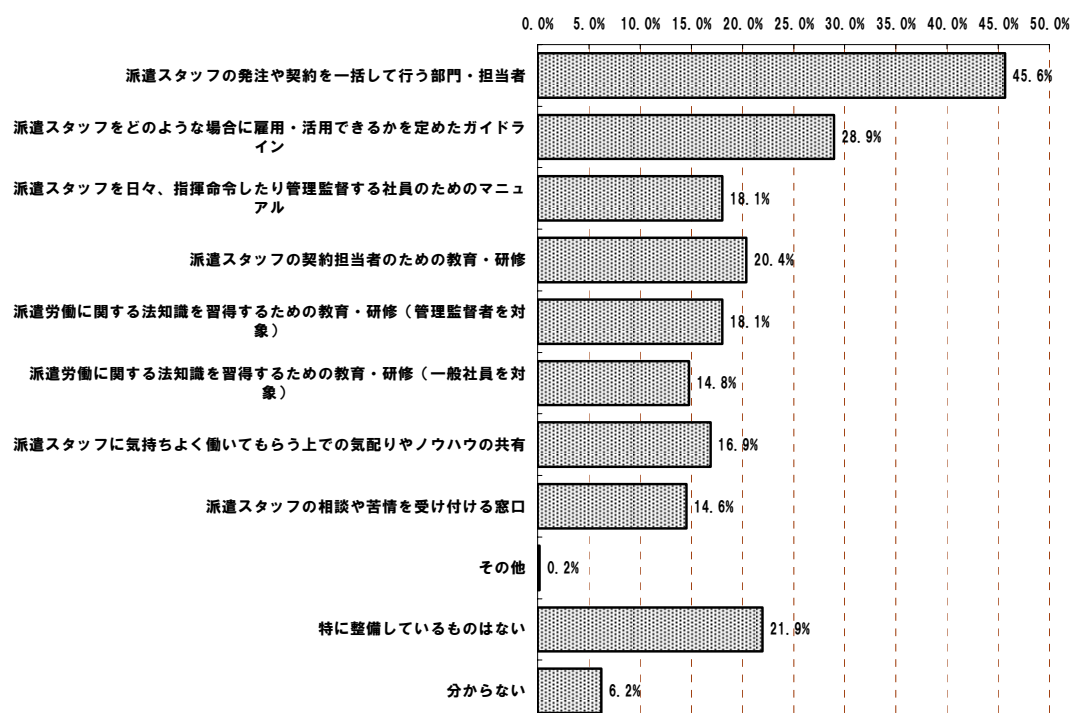
派遣スタッフの雇用管理に係る制度や仕組みが会社や職場にあるかどうかについて、実際の有無によらず回答者が認識しているものを回答してもらった。

「派遣スタッフの発注や契約を一括して行なう部門や担当者の設置」については、ほぼ半数の45.6%が職場にあるとしている。「派遣スタッフ活用に関するガイドラインの策定」28.9%が次いでいる。しかし、その他の取組・制度については、あるとする者が20%以下となっている。特に「派遣スタッフの相談や苦情を受け付ける窓口の設置」14.6%、「派遣

労働に関する法知識を習得するための教育・研修（一般社員を対象）」14.8%（なお管理職対象は18.1%）を挙げる者が少ない。

また、「特に整備しているものはない」とする者も21.9%あり、「分からない」とする者も6.2%ある（合わせて28.1%）。

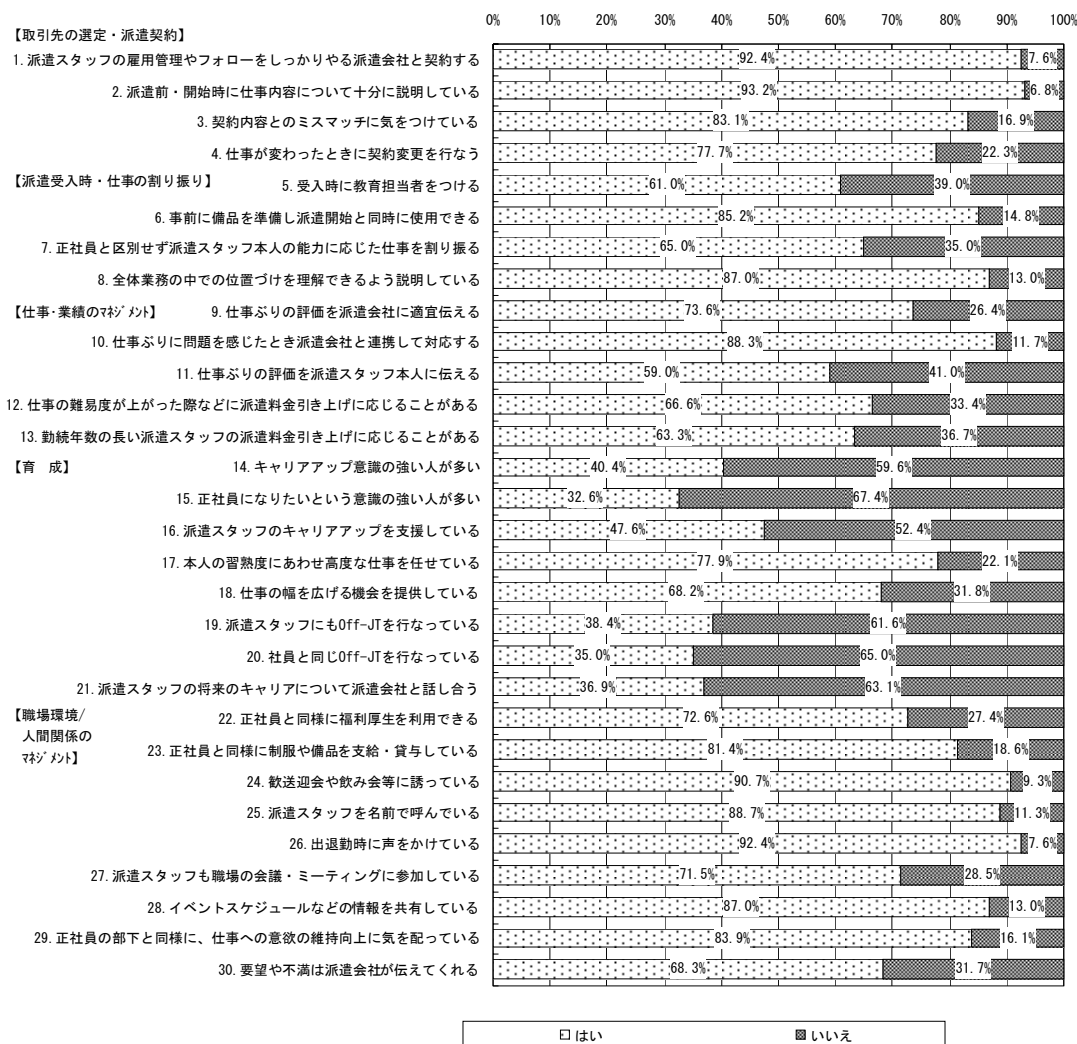
(n=515)



⑥派遣スタッフの雇用管理改善に係る取組状況（Q10）

一全体

回答者の所属する会社・職場における派遣スタッフの雇用管理改善に係る取組状況は、下図のとおりである。



行っているとする割合が高い項目は、「私の職場では、派遣スタッフの派遣前または派遣開始時に、担当してもらう仕事内容について十分説明をしている」93.2%、「私の職場では、派遣スタッフの雇用管理や派遣後のフォローをしっかりとってくれる派遣会社と契約するようにしている」92.4%、「私の職場では、部下の派遣スタッフに、出勤時に声をかけている」92.4%、「私の職場では、派遣スタッフも部や会社内の歓送迎会や食事会、飲み会に誘っている」90.7%などであり、いずれも9割を超えている。次いで、「私の職場では、派遣スタッフを名前で呼んでいる」88.7%、「私の職場では、派遣スタッフの仕事ぶりに問題を感じた場合、派遣会社と連携して対応するようにしている」88.3%も高い。分野としては、概して、【取引先の選定、派遣契約】【職場環境のマネジメント、人間関係のマネジメント】に係る項目で実施率が高くなっている。

一方、実施率が相対的に低い項目※は、「私の職場では、派遣スタッフにも社員と同じOff-JT（日常業務を離れて行われる研修）を行っている」35.0%、「私の職場では、派遣スタッフにもOff-JTを行っている」38.4%といったOff-JTの実施に係る項目、「私の職場では、派遣スタッフの将来のキャリアについて、派遣会社と話し合うようにしている」36.9%、「私の職場では、派遣スタッフのキャリアアップを支援している」47.6%といったキャリアアップ支援に係る項目である。分野としては、【育成】に係る項目で実施率が低い。

このような特徴は、「私の職場の派遣スタッフは、キャリアアップしたいという意識が強い（強い人が多い）」「私の職場の派遣スタッフは、いずれ正社員になりたいという意識が強い（強い人が多い）」の回答率が低く、職場の派遣スタッフについて、キャリアアップや正社員化を強く望んでいるとは思っていないという認識も関係していると思われる。

※「私の職場の派遣スタッフは、いずれ正社員になりたいという意識が強い（強い人が多い）」「私の職場の派遣スタッフは、キャリアアップしたいという意識が強い（強い人が多い）」のほうが「はい」と答えた割合が低い、「実施率」とは異なるため、ここでは挙げていない。

【上位 10 項目】

分野	取組	はい
取引先の選定、派遣契約	2. 派遣前・開始時に仕事内容について十分に説明している	93.2%
取引先の選定、派遣契約	1. 派遣スタッフの雇用管理やフォローをしっかりとやる派遣会社と契約する	92.4%
職場環境/人間関係のマネジメント	26. 出勤時に声をかけている	92.4%
職場環境/人間関係のマネジメント	24. 歓送迎会や飲み会等に誘っている	90.7%
職場環境/人間関係のマネジメント	25. 派遣スタッフを名前で呼んでいる	88.7%
仕事・業績のマネジメント	10. 仕事ぶりに問題を感じたとき派遣会社と連携して対応する	88.3%
派遣受入時・仕事の割り振り	8. 全体業務の中での位置づけを理解できるよう説明している	87.0%
職場環境/人間関係のマネジメント	28. イベントスケジュールなどの情報を共有している	87.0%
派遣受入時・仕事の割り振り	6. 事前に備品を準備し派遣開始と同時に使用できる	85.2%
職場環境/人間関係のマネジメント	29. 正社員の部下と同様に、仕事への意欲の維持向上に気を配っている	83.9%

【下位 10 項目】

分野	取組	はい
育成	15. 正社員になりたいという意識の強い人が多い	32.6%
育成	20. 社員と同じOff-JTを行なっている	35.0%
育成	21. 派遣スタッフの将来のキャリアについて派遣会社と話し合う	36.9%
育成	19. 派遣スタッフにもOff-JTを行なっている	38.4%
育成	14. キャリアアップ意識の強い人が多い	40.4%
育成	16. 派遣スタッフのキャリアアップを支援している	47.6%
仕事・業績のマネジメント	11. 仕事ぶりの評価を派遣スタッフ本人に伝える	59.0%
派遣受入時・仕事の割り振り	5. 受入時に教育担当者をつける	61.0%
仕事・業績のマネジメント	13. 勤続年数の長い派遣スタッフの派遣料金引き上げに応じることがある	63.3%
派遣受入時・仕事の割り振り	7. 正社員と区別せず派遣スタッフ本人の能力に応じた仕事を割り振る	65.0%

分野によって項目数にばらつきがあるが、参考までに、分野別に実施率の平均値を算出したものが下表である。【取引先の選定、派遣契約】については4項目の実施率の平均が86.6%と高く、【職場環境のマネジメント、人間関係のマネジメント】も9項目の実施率の平均が81.8%と高いのに対し、【育成】については8項目の実施率の平均が47.1%と相対的に低くなっている。

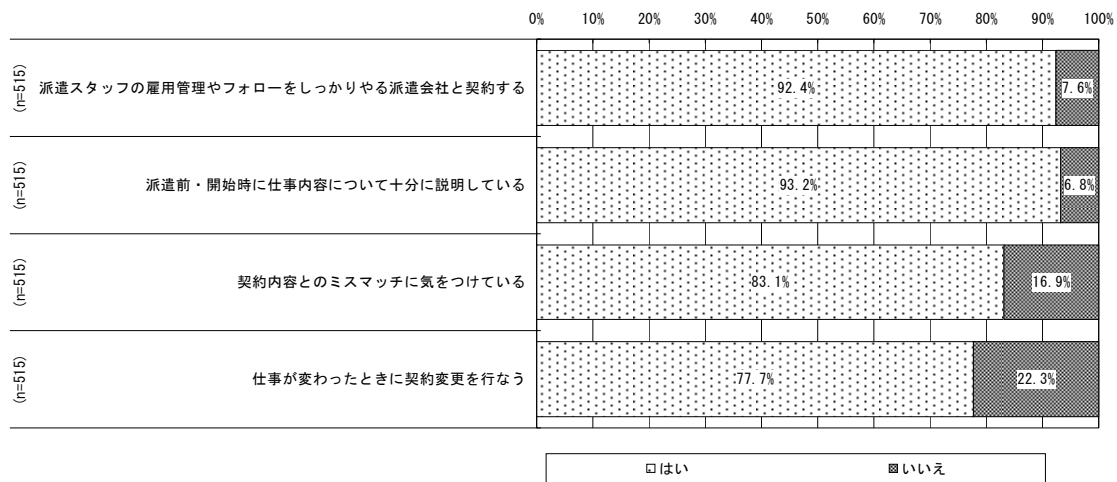
分野別に見た「はい」とする平均割合

	「はい」の平均割合
取引先の選定、派遣契約(4項目)	86.6%
派遣受入時・仕事の割り振り(4項目)	74.6%
仕事・業績のマネジメント(5項目)	70.2%
育成(8項目)	47.1%
職場環境/人間関係のマネジメント(9項目)	81.8%

一分野別・項目別

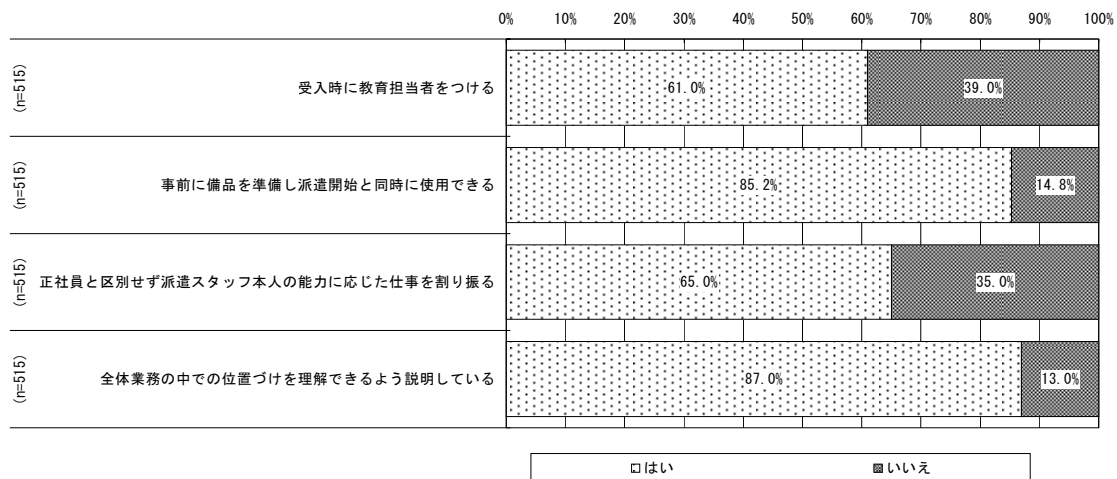
a) 取引先の選定、派遣契約

「派遣スタッフの雇用管理やフォローをしっかりと行なう派遣会社と契約する」(92.4%)、「派遣前・開始時に仕事内容について十分に説明している」(93.2%)と、いずれも90%を超えている。若干割合は低下するものの、「契約内容とのミスマッチに気をつけている」(83.1%)、「仕事が変わったときに契約変更を行なう」(77.7%)等への回答割合も高い。



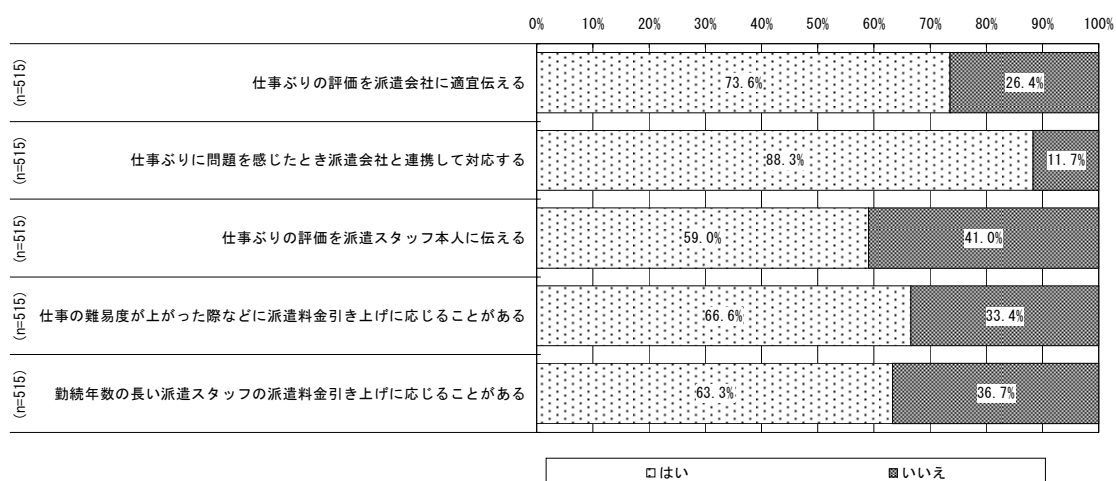
b) 派遣受入時・仕事の割り振り

「事前に備品を準備し派遣開始と同時に使用できる」(85.2%)と「全体業務の中での位置づけを理解できるよう説明している」(87.0%)については、80%以上の回答が集まっているが、「受入時に教育担当をつける」(61.0%)、「正社員と区別せず派遣スタッフ本人の能力に応じた仕事を割り振る」(65.0%)への回答は60%台とやや低くなっている。



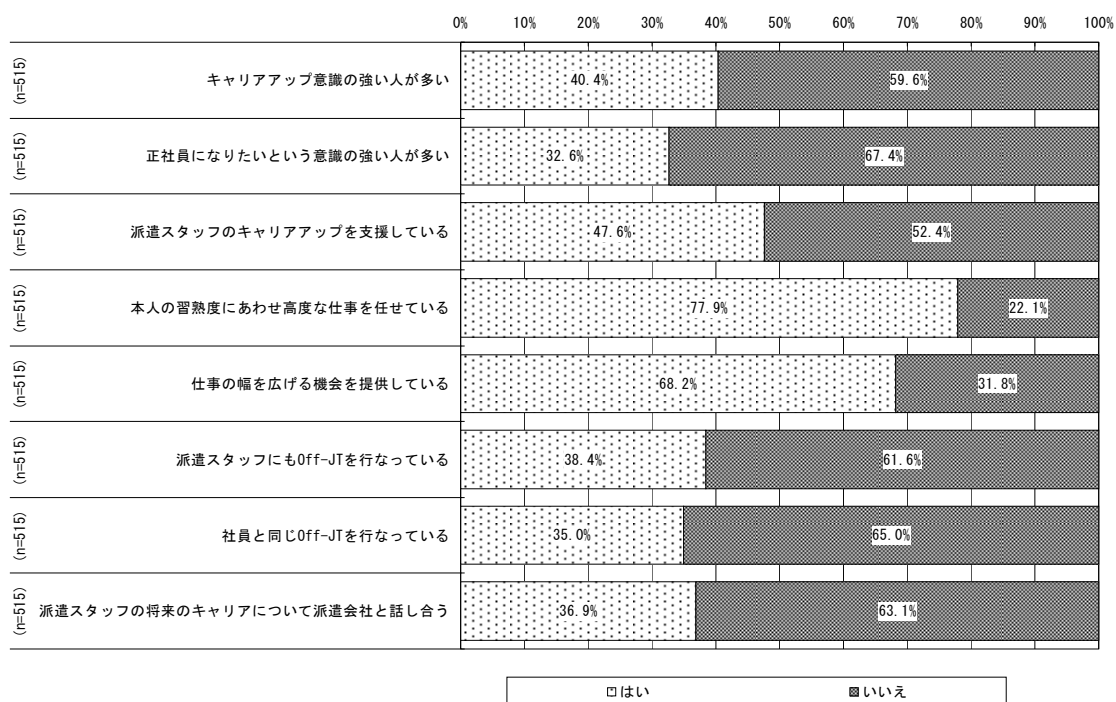
c) 仕事・業績のマネジメント

「仕事ぶりに問題を感じたときに派遣会社と連携して対応する」に対しては88.3%の回答がなされているが、「仕事の難易度が上がった際などに派遣料金引き上げに応じることがある」(66.6%)、「勤続年数の長い派遣スタッフの派遣料金引き上げに応じることがある」(63.3%)、「仕事ぶりの評価を派遣スタッフ本人に伝える」(59.0%)等への回答はやや少なくなっている。



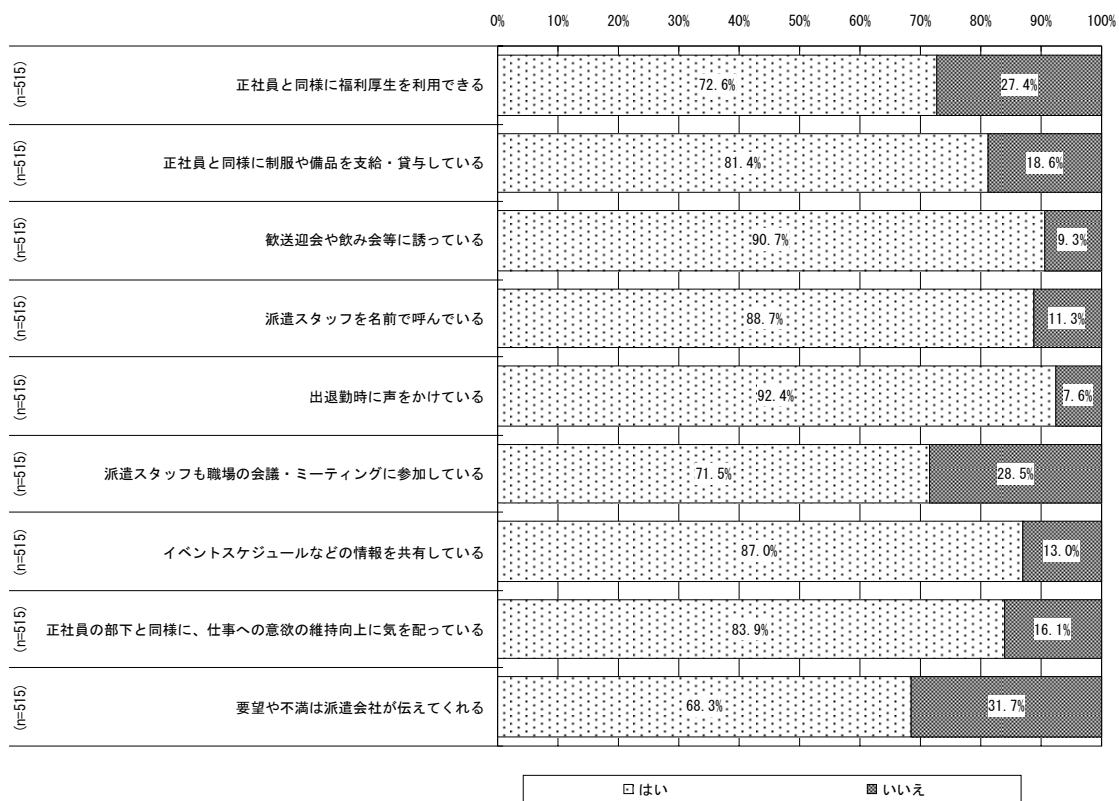
d) 育成

「本人の習熟度にあわせ高度な仕事を任せている」(77.9%)、「仕事の幅を広げる機会を提供している」(68.2%)については、「はい」の割合が高くなっているが、この他の取組については「いいえ」の割合が「はい」の割合を上回る結果となった。



e) 職場環境のマネジメント、人間関係のマネジメント

育成に関する回答傾向と比較すると、職場環境・人間関係マネジメントに関する各設問に関しては、「はい」への回答割合が総じて高い結果となった。特に「歓送迎会や飲み会に誘っている」(90.7%)、「派遣スタッフを名前で呼んでいる」(88.7%)、「出退勤時に声をかけている」(92.4%)等、人間関係に関する設問では「はい」の割合が9割前後と高くなっている。



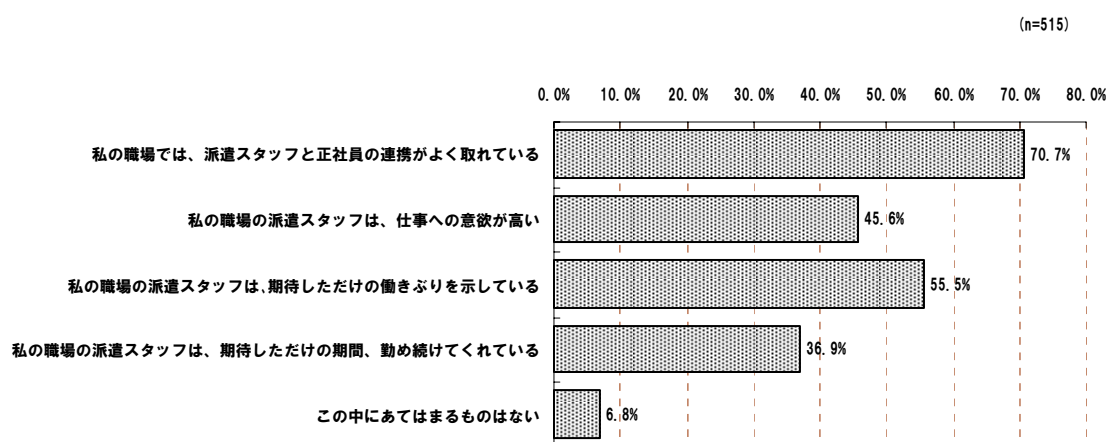
（５） 取組の効果

①パフォーマンス・満足度（MA）（Q11）

a) 派遣スタッフと職場のパフォーマンス

「私の職場では、派遣スタッフと正社員の連携がよく取れている」については、回答者の 70.7%が該当するとしている。また、「私の職場の派遣スタッフは、期待しただけの働きぶりを示している」55.6%、「私の職場の派遣スタッフは、仕事への意欲が高い」45.6%についても半数前後が当てはまるとしている。

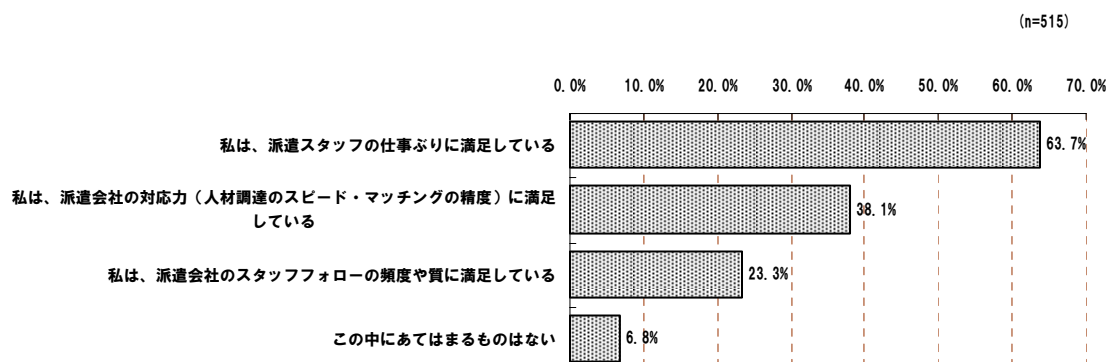
一方、「私の職場の派遣スタッフは、期待しただけの期間、勤め続けてくれている」は 36.9%と相対的に低く、定着率については期待値より低いと考える人が多くなっている。



b) 派遣スタッフや派遣会社に対する満足度

「派遣スタッフの仕事ぶりに満足している」とする人が 63.7%と比較的多くなっている。これに対し、「派遣会社の対応力（人材調達のスピード・マッチングの精度）に満足している」、「派遣会社のスタッフフォローの頻度や質に満足している」については、当てはまるとする人の割合が各 38.1%、23.3%と相対的に低い。

派遣スタッフの働きぶり・仕事ぶりについては、期待どおりであり、満足しているとする人が比較的多いのにに対し、派遣会社の対応やスタッフの定着率に対しては満足度が低いことがうかがえる。



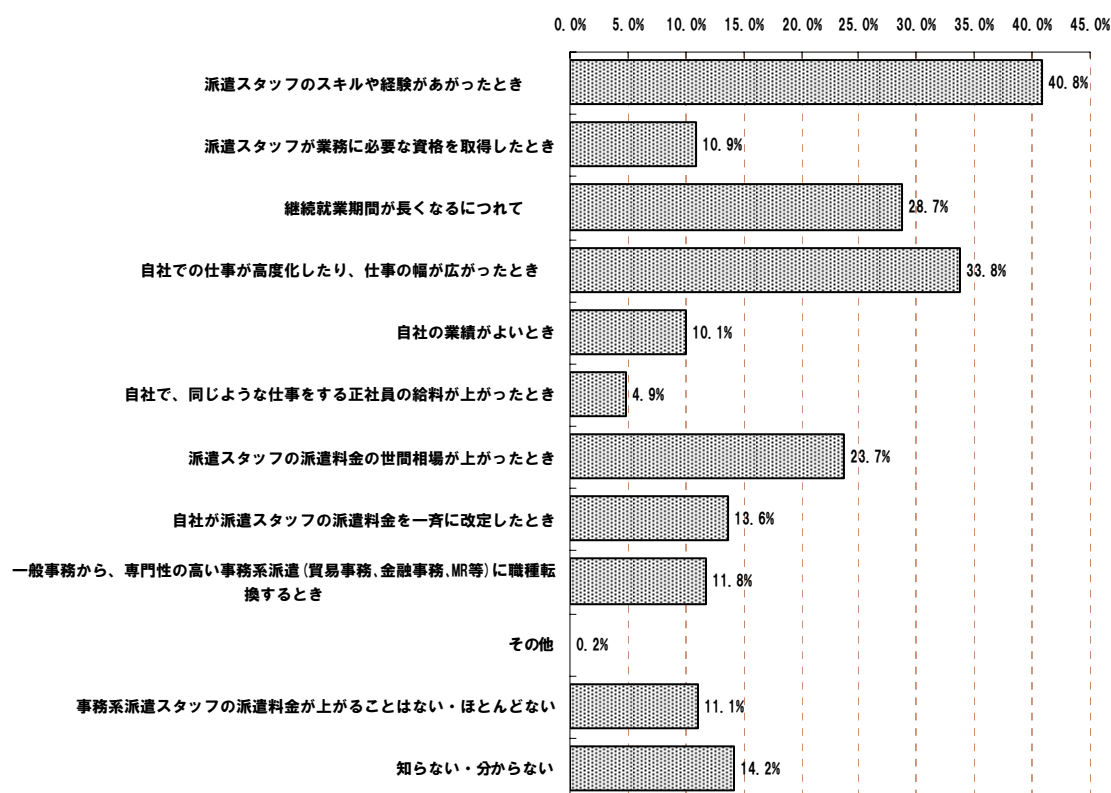
※「この中であてはまるものはない」は a) の再掲

（６） 雇用管理改善の状況

①派遣料金の向上（MA）（Q12）

派遣スタッフの料金が上がるのはどのようなときが多いか尋ねたところ、「派遣スタッフのスキルや経験があがったとき」40.8%が最も多く、「自社での仕事が高度化したり、仕事の幅が広がったとき」33.8%、「継続就業期間が長くなるにつれて」28.7%が次いでいる。一方、資格取得、自社の業績、正社員給与との連動、職種転換などへの回答は低い。

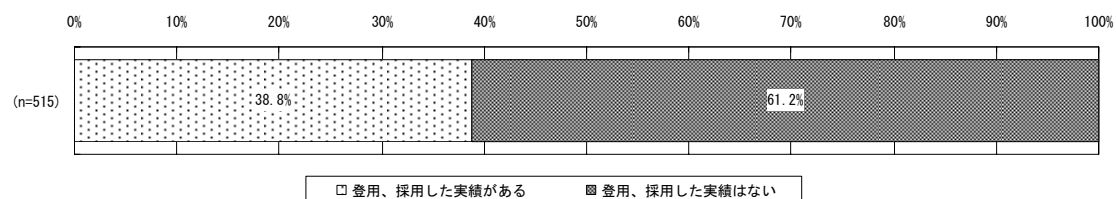
(n=515)



※職場に継続している派遣スタッフがいらない場合は、過去に似たような仕事で活用した派遣スタッフとの比較で答えるよう依頼した。

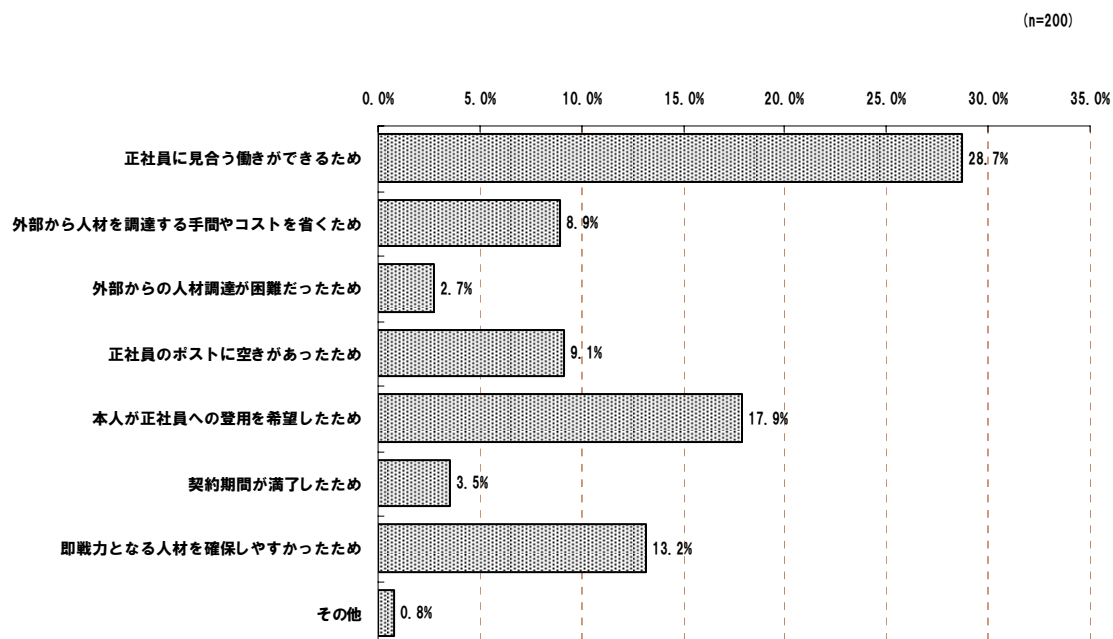
②派遣スタッフの正社員登用実績（Q13）

回答者の職場で、過去2年間に、働いていた派遣スタッフを正社員として登用、採用した実績があるか聞いたところ、「実績がある」が38.8%、「実績はない」が61.2%となった。



③正社員登用の理由（MA）（Q14）

前問で、派遣スタッフを正社員として「登用、採用した実績がある」と回答した者に対し、その理由を尋ねたところ、「正社員に見合う働きができるため」28.7%が最も多く、次いで「本人が正社員への登用を希望したため」17.9%、「即戦力となる人材を確保しやすかったため」13.2%となっている。一方、外部からの人材調達の困難さ、契約期間満了を理由とする者の割合は低くなっている。



(7) 派遣雇用管理に関する法的知識・教育ニーズ等

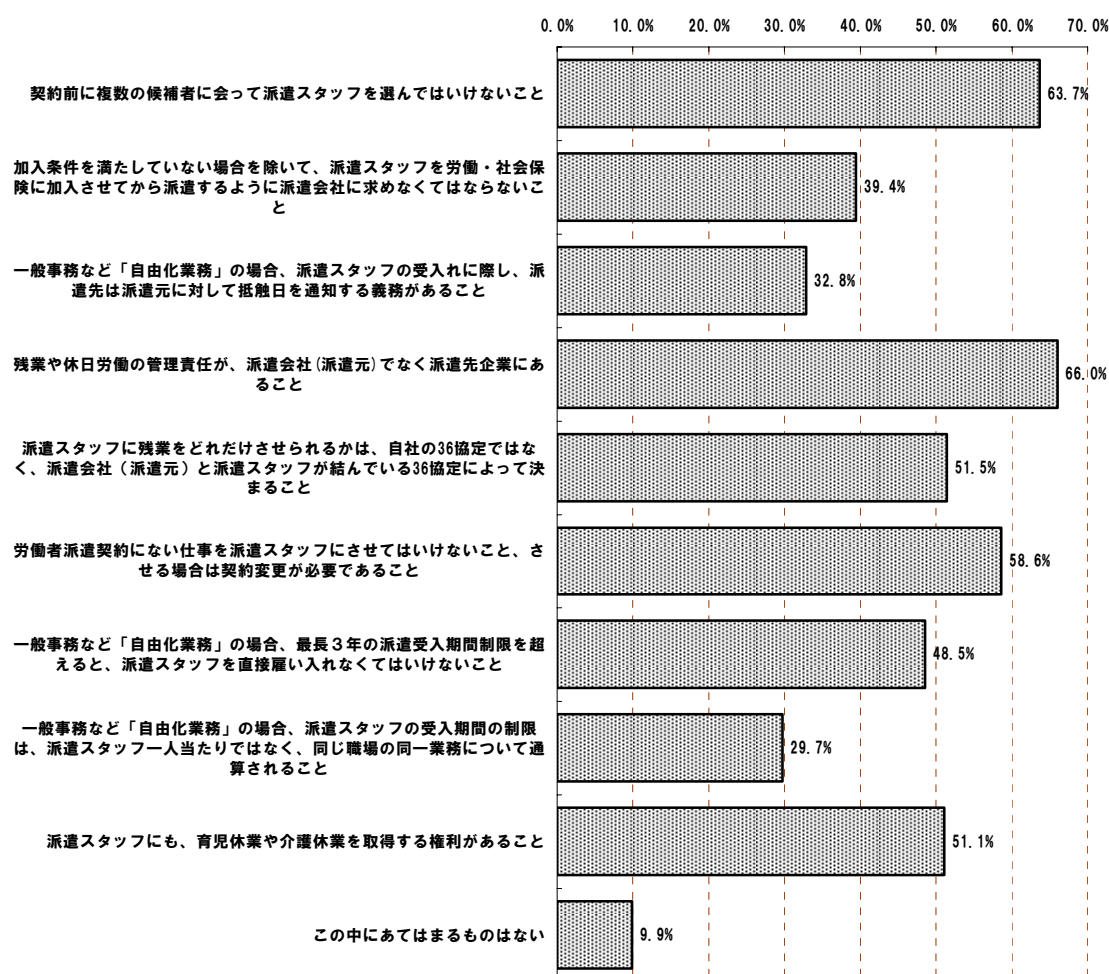
①法制度等に対する認知度 (MA) (Q15)

派遣スタッフの雇用管理に係る法制度等に対する認知度を尋ねた。

「知っていた」とする者の割合が特に低いのは、「一般事務など「自由化業務」の場合、派遣スタッフの受入期間の制限は、派遣スタッフ一人当たりではなく、同じ職場の同一業務について通算されること」29.7%、「一般事務など「自由化業務」の場合、派遣スタッフの受入れに際し、派遣先は派遣元に対して抵触日を通知する義務があること」32.8%、「加入条件を満たしていない場合を除いて、派遣スタッフを労働・社会保険に加入させてから派遣するように派遣会社に求めなくてはならないこと」39.4%等である。

一方、「残業や休日労働の管理責任が、派遣会社(派遣元)でなく派遣先企業にあること」66.0%、「契約前に複数の候補者に会って派遣スタッフを選んではいけないこと」63.7%は、6割程度の者が「知っていた」としており、その他の項目については概ね5割以上が「知っていた」と回答している。

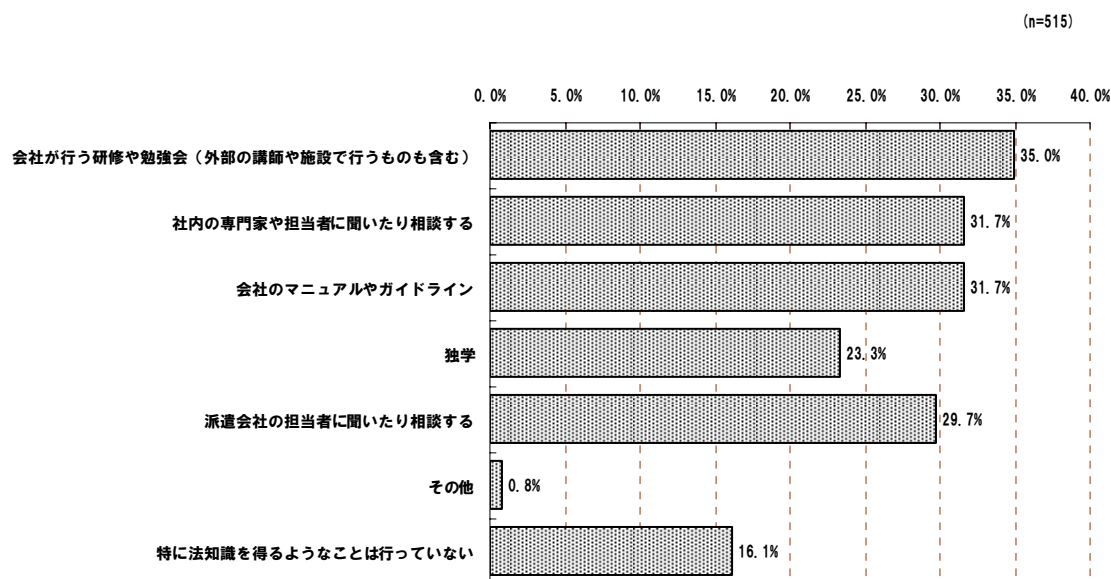
(n=515)



②法制度等に対する知識を得る手段（MA）（Q16）

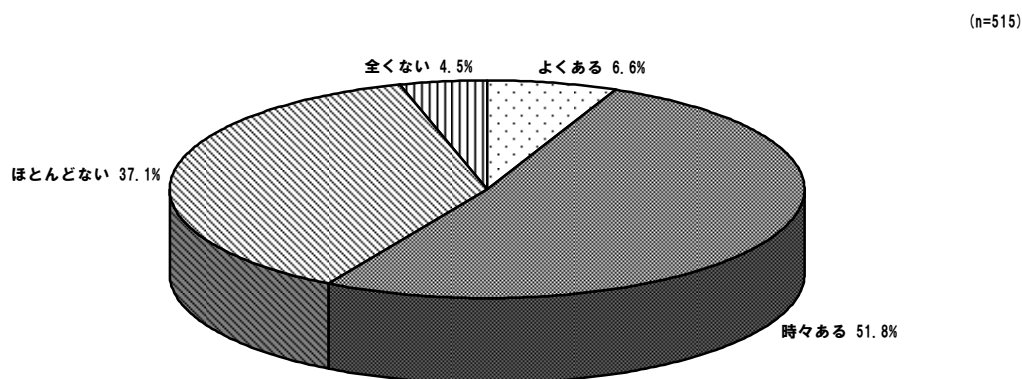
派遣スタッフの雇用・活用に関わる法制度や知識をどのように得ているか聞いたところ、「会社が行なう研修や勉強会（外部の講師や施設で行うものも含む）」35.0%が最も多く、「社内の専門家や担当者に聞いたり相談する」31.7%、「会社のマニュアルやガイドライン」31.7%が次いでいる。また「派遣会社の担当者に聞いたり相談する」も29.7%と多い。

一方で「特に法知識を得るようなことは行っていない」とする者も16.1%存在している。



③法律違反への危惧（Q17）

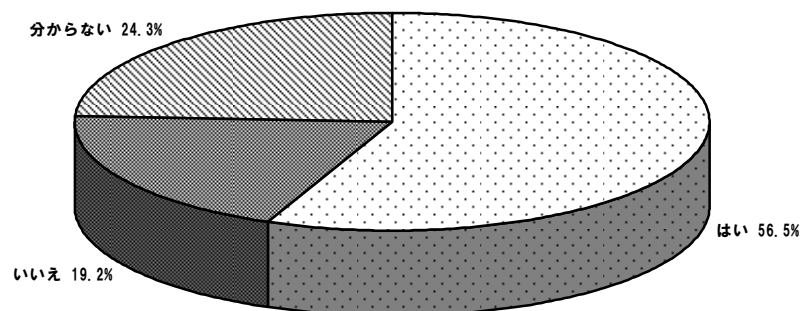
派遣スタッフの雇用・活用にあたって、うっかり法律違反をしてしまわないか、不安を感じるかどうか聞いたところ、「時々ある」が最も多く51.8%、次いで「ほとんどない」が37.1%となっている。「よくある」と「時々ある」をあわせると、58.4%が派遣スタッフの雇用・活用に際し、法律違反への危惧を感じていることが分かる。



④法制度等に関する研修ニーズ（Q18）

派遣スタッフの雇用・活用に関わる法制度や知識を得るための研修や勉強会を受けたいと思うか聞いたところ、56.5%が「はい」と回答しており、過半数が派遣スタッフの雇用・活用に関わる法制度を習得する機会を求めている結果となった。

(n=515)



（８） 好事例の把握

「派遣スタッフに気持ちよく働いてもらう上で効果があったと思う気遣いや工夫等があれば教えてください」として、下記の a、b について自由記入を求めた（企業名は原則匿名として好事例集として公表する予定とした）。

- a. 派遣スタッフに気持ちよく働いてもらう上で効果のあった気遣いや工夫点と、効果の内容(受入初日でのオリエンテーション実施、出退勤時の声かけ、正社員と同じように扱うこと等)
- b. 派遣スタッフの雇用管理改善に成果をあげた取組や工夫、成果の内容、派遣会社との協力事例等
(賃金の引き上げ、労働時間・残業時間の改善、定着率向上、働きぶりの評価によるやりがい向上、教育訓練機会の提供、福利厚生の拡充等)

以下では、a、bそれぞれにつき、注目される意見を紹介する¹。

a. 派遣スタッフに気持ちよく働いてもらう上で効果のあった気遣いや工夫点

- ・受入初日にオリエンテーションを実施し、正社員の新人歓迎会と同様に歓迎会を行う。
- ・派遣社員を朝礼で皆に紹介して名前を覚えてもらい、「派遣さん」と呼ばない。
- ・出退勤時の声かけ／挨拶の徹底
- ・正社員と区別しない／垣根を感じさせない
- ・正社員と派遣社員とで、話すときの言葉遣いを変えない／年上年下にかかわらず必ず敬語で接する
- ・派遣スタッフの意見も社員の意見と同等に扱う。
- ・通常の接し方は他の社員と同じだが、業務に関しては事前説明の下、一線を隔している。これにより派遣社員はフレンドリーでありながら自我を弁えておりトラブルは発生していない。こうした環境は一朝一夕に成り得たものではなく、過去の経緯や法律と現実から教訓を得、積み重ねた上でのものであるから言葉で語るのには難しい。そこには派遣元との信頼関係も存在する。
- ・業務評価のアップや指導など、良い面・悪い面のどちらについても、正社員と変に壁を設けないようにしている。
- ・派遣スタッフに対する正社員の意識改革を行った／派遣スタッフに対する応対の注意喚起のメールを定期的に発信／差別・いじめゼロ運動の実施
- ・月 1 回の職場内の懇談会に参加してもらい、職場環境を一緒に見直している。
- ・昼食の休憩を社員より 10 分早くし、外食など休憩時間が効率よく取れるようにしている。
- ・よく話し合う／コミュニケーションを密にする／情報共有する
- ・質問や悩みを相談しやすい雰囲気作り、愚痴を言い合ってお互いのストレスを解消させる。
- ・派遣スタッフの中から自主的にリーダーを出してもらい、不満、悩み事、仕事に対することなど何でも言える環境を作っている。
- ・定期的な食事会／できるだけ一緒に食事の機会を持つ
- ・部内での集まり（忘年会新年会等）には必ず声をかける。
- ・飲み会や社内のレクリエーションなどの親睦行事への参加を強要しない。

¹ できるだけ回答内容のままとしているが、類似の事例をまとめたり、匿名性確保の観点から修正するなどの編集を行っている。

b. 派遣スタッフの雇用管理改善に成果をあげた取組や工夫、成果の内容、派遣会社との協力事例等

■職場への受入、オリエンテーリング

- ・初日のブリーフィングの実施。
- ・受入マニュアルを作って配属当日から不安なく働けるようにする。

■マニュアルの作成等

- ・業務マニュアルを策定。その結果、正社員・パートの標準化の推進となった。
- ・マニュアル化とともに、正社員との差異を明確にした。
- ・労働基準法に則って勤怠管理をする中で、業務遂行を円滑にするプログラム(マニュアル)を作成した。フローチャートで正社員に概念を学ばせ、相互啓発の機会を学習させた。総括的に法律を遵守している。また、個々の派遣スタッフの特性を把握し、「相談窓口」という形で派遣スタッフのストレス等を解消させるべく対処時間を割いた。業務外での人間関係構築時間を設け、足並みを揃える方向付けを行っている。一部始終について派遣元と連携し、監督署の指導を受け、また弊社専属弁護士にも報告書を作成・提出して見解を享受している。

■仕事の与え方の工夫、心がけ

- ・事前に条件や業務内容を徹底して伝え、質問にも正直に答えるようにしている。
- ・仕事の範囲を明確にし、納得して仕事をしてもらう。
- ・お茶汲みをさせない。
- ・作業の指示が滞りないようにする／コンスタントな業務の提供／暇な時間を作らないこと
- ・初めて担当してもらう業務について、正社員に対するのと同様に、可能な限り業務内容やポイントの説明を行い、前任者からの引き継ぎ期間を十分に設けて、背景も含めて着手してもらうようにしている。
- ・依頼する業務の背景や先の予定を説明する。
- ・仕事に関する説明を行う際には、「〇〇をやって」と言うだけではなく、なぜやる必要があるのか等の理由や詳細を説明するようにしている。
- ・狭い範囲の仕事の仕方や機械のオペレート方法だけでなく、前後の仕事の流れと、その中でなぜこの業務が存在しているのか、どういうミスが起こりがちなのかを常に念頭において説明・指導している。
- ・業務を与える際に、重要度・位置づけ等をしっかり理解させることで、丁寧な成果と、気持ちの良い関係を築けるよう気を配っている。また、業務の区切り毎の報告時に一言、感謝の意をあらわすよう心がけている。

■労働時間管理の適正化

- ・複数の社員と業務分担を明確にしている。業務内容・業務量に気をつけ、必要があれば（社員に）口出しをしている。
- ・社員が残業しなくてはならず、派遣スタッフが帰りにくそうな雰囲気があった場合はフォローしている。
- ・無意味な残業を避け、定着率を向上させた。
- ・毎週2回、定時退社の日を作り、労働時間を改善した。
- ・派遣スタッフのワークライフバランスにできる限り配慮した勤務体系（有給休暇、残業、始終業時間）を構築する。

- ・派遣スタッフは定時で入社・退社できるようにしている。残業はできる限りさせない。
- ・通勤時、最寄り駅からの自社送迎バスの利用をパート、正社員から、派遣に拡大したところ、残業時間が減り、女性の派遣事務系スタッフ（特に主婦）の定着率が上がった。

■働きぶりの評価

- ・よくできたことは素直に褒める。感謝する。
- ・正社員と差別することなく接する。期待していることを明確に伝える。
- ・職場の重要な戦力として扱い、その旨を本人にも伝える。
- ・失敗を叱る場合は双方から話を聞く。指示を出すのは正社員なので、派遣スタッフだけ責めたくない。だが、結果だけが求められる場合は、感情的にならず関係部署と連絡し合い、改善するようにしている。

■働きぶりやスキル向上に応じた派遣料金引き上げ等

ー評価と派遣料金の引き上げ

- ・勤務期間が長くなった場合などは、料金の改定をこちらから申し入れている。
- ・長期にわたり更新している派遣スタッフには、定期的に料金を上げている。
- ・働きぶりに応じて、派遣会社に料金の引き上げを交渉する。
- ・仕事の正確性や早さなどに優れた派遣スタッフに対しては、料金の引き上げを行っている。
- ・昇給基準を作成し、スキルアップとともに料金アップにも応じている。
- ・半年毎に 目標と達成状況の確認を行い、成果に応じて料金の引き上げも行う。
- ・派遣スタッフであっても正社員と同じレベルでの査定を行う。これにより、料金引き上げ等の要望に応じていると思う。
- ・マネジャーが個人面談を適宜実施。派遣会社の評価とは別に、社員と同じスケールで業務評価を実施し、評価の面談フォローを行っている。
- ・仕事の評価を全員同じフォーマットで行い、違う部署による不公平感を少なくしている。

ーインセンティブの支給

- ・社内表彰制度への推薦／部門内成績優秀者への Award の授与
- ・ランク分け報奨金／業績に応じた功労金の支給
- ・インセンティブ契約を結び、モチベーションをアップさせる。

■教育訓練、スキルアップ支援

ー教育訓練

- ・電話応対に慣れていないスタッフへの電話応対研修。
- ・受入時に簡単な新入社員教育を行い、数ヵ月後に正社員と共に災害予防教育（危険予知トレーニング）を行っている。必要に応じて部署内で機械操作などの勉強会をしている。
- ・自社の新人研修や中途入社研修などに、派遣スタッフにも参加して貰う。
- ・資格取得に向けた職場での勉強会への参加を促した。
- ・研修費用の一部を負担。

ースキルアップ支援

- ・スキルの向上につながる業務を与える。
- ・派遣の仕事は補助的業務であるため、本人の勤務形態希望に沿って、社員と同レベルのプラ

スの仕事を与えるかどうか決めている。

- ・教育体制をしっかりし、常に上の仕事ができるようにする。
- ・スタッフの教育について、業務上必要な知識であれば、社内の研修コースを受けてもらい、スキルアップにつなげてもらう。また、OJT も業務上必要とあらば惜しまずやることが重要。
- ・正社員と同様、年 2 回の育成面談を上司が実施している。正社員と同じように扱うことが重要だと思う。
- ・（本人が望めば）希望の職種への転換調整を行う。

■福利厚生

- ・正社員と同じ座席・並びに着席。食堂等と施設の利用も正社員と同じ。
- ・コーヒーなどを社員と同様に無料とするなど公平に行っている。
- ・体調が悪く休むときの連絡は、電話ではなく携帯メールからでも良いことにしている。
- ・福利厚生のようなシステム面も含め正社員と線引しないという意識が必要と、心がけている。

■状況の把握、不安・不満の把握等

ー状況の把握

- ・特に何もなくても、1 対 1 で話す時間を一月に最低一回は計画する。
- ・極力コミュニケーションをとる。適宜仕事具合をモニターする場を設ける（1 対 1 のミーティングなど）。
- ・月 1 回必ず個別面談を設け、仕事の状況や人間関係等に困った点はないか聞いたところ、改善すべき点などが見えてきたため、それを修正し、派遣スタッフに気持ち良く働いてもらっている。
- ・正社員に派遣社員の状況を報告させている。

ー不安・不満の把握

- ・不満や問題点を聞く場を設けている。
- ・相談窓口を設けているほか、個別食事会で話を聞いている。
- ・不安解消のためのヒアリングを実施。

ー情報共有

- ・毎日の朝礼に派遣スタッフも参加させている。
- ・社内 LAN システム、メール利用可能とし、情報共有に努めている。
- ・秘密事項に触れない限り、会社方針や職場の方針を共有することも、派遣スタッフのモチベーションアップには非常に大切だと思う。
- ・朝礼での連絡事項やゼロ災呼称を全員で行い、派遣スタッフに職場の雰囲気慣れてもらう工夫を行い、正社員との認識の違いを少なくするようにしている。

■直接雇用、正社員転換支援

- ・実力があて意欲があれば正社員登用も検討する。
- ・正社員として働きたい希望を持っている人に、方向性を示している。
- ・正社員と仕事内容が変わらない派遣スタッフについて、正社員として雇用する。

■派遣会社との連携

－雇用管理の改善

- ・三者が雇用条件の改善をよく話し合い、決定した。

－不安や不満の把握

- ・派遣スタッフが派遣先企業に言いにくいことは、派遣会社からヒアリングしてもらい、対応している。
- ・状況を確認することが一番大事だと思うため、派遣先の担当者と派遣会社の担当者がまめに声をかけて、悩みや問題点をピックアップする。

－派遣先企業が望む人材・スキルとのマッチング

- ・派遣スタッフの担当者と、弊社の望む人材について定期的にコミュニケーションをとる。

－派遣スタッフが望む働き方等とのマッチング

- ・常に派遣会社と連絡を密にして互いの意思疎通を図り、派遣スタッフ本人の希望等を共有する努力が必要。
- ・派遣会社の担当者と連携を密にとり、スタッフの心境や意欲の変化について情報収集を行い、両者一体となってフォローの体制をとっている。
- ・派遣会社担当者と直接面談し、派遣社員の状況（仕事に対する考え方、やりたい仕事、環境の改善、苦情等）などを聞き取り、派遣社員への仕事の割り振りを考慮している。1～2ヶ月に1回程度の打合せをしている。

－派遣スタッフの働きぶりの評価、処遇への反映

- ・派遣スタッフの成果を派遣会社に伝え、評価してもらう。
- ・自社独自の定期的な査定書を派遣会社へ提出し、問題点等を担当者と打ち合わせる。
- ・半年に一回、スタッフとの目標決定と前期の業務の振り返り面談を派遣先・派遣元双方で行い、双方の管理者がスタッフの仕事について話し合っている。単価引き上げ等の話し合いもスムーズにできた。
- ・達成業務の内容により、社員と同じ尺度で評価し、一定以上のスキルに達している場合には、派遣会社への報告を実施し、その後の賃金交渉などに応じている。
- ・MBOを社員同様に提出してもらい、正当な評価を行いながら、派遣会社と相談して賃金アップなどを行う。

－直接雇用・正社員転換支援

- ・長期派遣の場合、契約社員ないし正社員雇用をできるように希望者に伝え、派遣会社とともに協力して、派遣スタッフに協力をしてもらう。

■派遣会社への意見・要望等

- ・派遣スタッフにはなるべく賃金を高く支払いたいところ、賃上げ分が、派遣料金に利益率込みではね返るのが不満。スタッフのスキルアップは多分に派遣先企業の教育やOJTの成果である。スタッフ本人の時給と社会保険等会社負担分を明示してほしい。
- ・法令遵守を求める。契約解消の際、当月末での解雇は不当なので、翌月分などが請求できるはずだと派遣スタッフに教えたところ、それ以後は解雇のフローが変更された。

資 料 編

○派遣会社調査 集計結果（単純集計表）

SA		F2 企業規模									
合計	1億円未満	1億円～5億円未満	5億円～10億円未満	10億円～20億円未満	20億円～50億円未満	50億円～100億円未満	100億円～700億円未満	700億円以上	無回答	非該当	
228	20	67	36	43	31	15	11	2	3	0	
100.0%	8.8%	29.4%	15.8%	18.9%	13.6%	6.6%	4.8%	0.9%	1.3%		

SA		F3 登録型派遣事業			
合計	はい	いいえ	無回答	非該当	
228	209	17	2	0	
100.0%	91.7%	7.5%	0.9%		

SA		F5 事務系派遣スタッフ割合															
合計	0%	0～10%未満	10～20%未満	20～30%未満	30～40%未満	40～50%未満	50～60%未満	60～70%未満	70～80%未満	80～90%未満	90～100%未満	100%	無回答	非該当			
228	17	36	14	10	8	3	16	21	18	28	33	21	3	0			
100.0%	7.5%	15.8%	6.1%	4.4%	3.5%	1.3%	7.0%	9.2%	7.9%	12.3%	14.5%	9.2%	1.3%				

MA		F6 事務系派遣の職種									
合計	事務用機器操作	ファイリング	財務処理	貿易事務	営業事務	受付・案内等	テレマーケティング、コールセンターのオペレーター	一般事務	その他の事務系派遣	無回答	非該当
208	193	133	121	80	110	117	103	127	22	1	20
100.0%	92.8%	63.9%	58.2%	38.5%	52.9%	56.3%	49.5%	61.1%	10.6%	0.5%	

SA		F7-1 事務系派遣の職種:1番									
合計	事務用機器操作	ファイリング	財務処理	貿易事務	営業事務	受付・案内等	テレマーケティング、コールセンターのオペレーター	一般事務	その他の事務系派遣	無回答	非該当
207	143	6	7	3	14	4	10	18	1	1	21
100.0%	69.1%	2.9%	3.4%	1.4%	6.8%	1.9%	4.8%	8.7%	0.5%	0.5%	

SA		F7-2 事務系派遣の職種:2番									
合計	事務用機器操作	ファイリング	財務処理	貿易事務	営業事務	受付・案内等	テレマーケティング、コールセンターのオペレーター	一般事務	その他の事務系派遣	無回答	非該当
207	29	46	17	2	30	12	21	23	4	23	21
100.0%	14.0%	22.2%	8.2%	1.0%	14.5%	5.8%	10.1%	11.1%	1.9%	11.1%	

SA		F8-1 事務系派遣の売上高業績					
合計	かなり良くなっている	やや良くなっている	どちらともいえない	やや悪くなっている	かなり悪くなっている	無回答	非該当
208	9	42	69	64	23	1	20
100.0%	4.3%	20.2%	33.2%	30.8%	11.1%	0.5%	

SA		F8-2 事務系派遣の派遣料金業績					
合計	かなり良くなっている	やや良くなっている	どちらともいえない	やや悪くなっている	かなり悪くなっている	無回答	非該当
208	2	24	145	25	8	4	20
100.0%	1.0%	11.5%	69.7%	12.0%	3.8%	1.9%	

SA		Q1 成約率									
合計	5%未満	5～10%未満	10～20%未満	20～30%未満	30～40%未満	40～50%未満	50%以上	わからない	無回答	非該当	
208	21	5	64	23	31	15	28	17	4	20	
100.0%	10.1%	2.4%	30.8%	11.1%	14.9%	7.2%	13.5%	8.2%	1.9%		

SA		Q2 定着率									
合計	10%未満	10～20%未満	20～30%未満	30～40%未満	40～50%未満	50～60%未満	60～70%未満	70%以上	わからない	無回答	非該当
208	35	14	27	42	29	23	17	13	4	4	20
100.0%	16.8%	6.7%	13.0%	20.2%	13.9%	11.1%	8.2%	6.3%	1.9%	1.9%	

SA		Q3-1 派遣スタッフ・クライアント企業の満足度					
合計	業界標準よりかなり優れている	業界標準よりやや優れている	業界標準レベル	業界標準よりやや劣っている	業界標準よりかなり劣っている	無回答	非該当
208	15	85	96	9	1	2	20
100.0%	7.2%	40.9%	46.2%	4.3%	0.5%	1.0%	

SA		Q3-2 派遣スタッフの働く意欲					
合計	業界標準よりかなり優れている	業界標準よりやや優れている	業界標準レベル	業界標準よりやや劣っている	業界標準よりかなり劣っている	無回答	非該当
208	12	87	102	4	1	2	20
100.0%	5.8%	41.8%	49.0%	1.9%	0.5%	1.0%	

SA Q3-3 派遣スタッフメント:スタッフに対する派遣スタッフの意欲							
合計	業界標準よりかなり優れている	業界標準よりやや優れている	業界標準レベル	業界標準よりやや劣っている	業界標準よりかなり劣っている	無回答	非該当
208	11	55	115	23	2	2	20
100.0%	5.3%	26.4%	55.3%	11.1%	1.0%	1.0%	

SA Q3-4 派遣スタッフメント:仕事に対する派遣スタッフの満足度							
合計	業界標準よりかなり優れている	業界標準よりやや優れている	業界標準レベル	業界標準よりやや劣っている	業界標準よりかなり劣っている	無回答	非該当
208	10	83	103	9	1	2	20
100.0%	4.8%	39.9%	49.5%	4.3%	0.5%	1.0%	

SA Q4-1 派遣スタッフ支援策:賃金水準向上支援							
合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当	
208	22	142	41	2	1	20	
100.0%	10.6%	68.3%	19.7%	1.0%	0.5%		

SA Q4-2 派遣スタッフ支援策:スキル向上支援							
合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当	
208	12	101	86	8	1	20	
100.0%	5.8%	48.6%	41.3%	3.8%	0.5%		

SA Q4-3 派遣スタッフ支援策:正社員転換支援							
合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当	
208	16	87	85	18	2	20	
100.0%	7.7%	41.8%	40.9%	8.7%	1.0%		

SA Q4-4 派遣スタッフ支援策:継続就業支援							
合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当	
208	32	161	12	2	1	20	
100.0%	15.4%	77.4%	5.8%	1.0%	0.5%		

SA Q4-5 派遣スタッフ支援策:福利厚生充実							
合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当	
208	26	116	60	5	1	20	
100.0%	12.5%	55.8%	28.8%	2.4%	0.5%		

SA Q5 派遣スタッフへの定期的な訪問の有無							
合計	訪問している	訪問していない	無回答	非該当			
208	202	5	1	20			
100.0%	97.1%	2.4%	0.5%				

SA Q6 派遣スタッフへの訪問頻度										
合計	1週間に1回以上	2週間に1回程度	1か月に1回程度	3か月に1回程度	6か月に1回程度	それ以下	全くない	無回答	非該当	
208	19	37	124	18	6	2	0	2	20	
100.0%	9.1%	17.8%	59.6%	8.7%	2.9%	1.0%	0.0%	1.0%		

MA Q7 派遣料金の見直し時期							
合計	全社的に一斉に見直しを交渉	個々の派遣スタッフの契約更新時に交渉	要望や仕事の量やスキル向上に応じて	その他	無回答	非該当	
208	45	149	99	11	1	20	
100.0%	21.6%	71.6%	47.6%	5.3%	0.5%		

MA Q8 派遣料金の向上																
合計	スキルや経験があった時	業務に必要な資格を取得した時	通算派遣先就業期間に応じて	同一派遣先の継続就業期間に応じて	仕事の高度化や幅が広がった時	派遣先企業の業績がよい時	同じ仕事の正社員給料があった時	派遣料金の世間相場があった時	派遣料金を一斉に改定したとき	派遣スタッフの契約更新時	より条件のよい派遣先企業に移る時	専門性の高い派遣に職種転換する時	その他	派遣料金が上がることはない	無回答	非該当
208	96	26	42	98	113	7	3	26	25	99	22	26	3	4	1	20
100.0%	46.2%	12.5%	20.2%	47.1%	54.3%	3.4%	1.4%	12.5%	12.0%	47.6%	10.6%	12.5%	1.4%	1.9%	0.5%	

MA Q9 特定職種の能力開発の有無												
合計	財務処理	貿易事務	営業事務	金融事務(銀行・証券事務)	金融事務(金融外務員)	医療事務	MR	研究開発	その他	無回答	非該当	
208	45	20	18	15	9	13	1	5	41	105	20	
100.0%	21.6%	9.6%	8.7%	7.2%	4.3%	6.3%	0.5%	2.4%	19.7%	50.5%		

MA Q10 能力評価の更新

合計	派遣期間中にわたって定期的に	定期的ではないが派遣期間中に適宜	派遣先の契約更新時に	派遣先の契約終了時に	次の派遣先を紹介する時に	本人が希望した時に	その他	上記のいずれも行っていない	無回答	非該当
208	43	94	119	20	38	34	6	10	1	20
100.0%	20.7%	45.2%	57.2%	9.6%	18.3%	16.3%	2.9%	4.8%	0.5%	

MA Q11-1 営業担当とコーディネーターの担当業務

合計	ｽﾎｰﾙ/ｽﾍﾟｸ等特定化する業務	登録ｽﾀﾌを特定化するﾏｯﾁﾝｸﾞ業務	ﾏｯﾁﾝｸﾞ精度を把握する業務	不安/悩みを把握する業務	内容/条件の希望を把握する業務	派遣先企業に改善を求める業務	料金を派遣先企業に交渉する業務	無回答	非該当
208	198	196	197	199	196	199	197	7	20
100.0%	95.2%	94.2%	94.7%	95.7%	94.2%	95.7%	94.7%	3.4%	

SA Q11-2-1 分担程度:ｽﾎｰﾙ/ｽﾍﾟｸ等特定化する業務

合計	1点:主に営業担当	2点	3点:同程度	4点	5点:主にコーディネーター	無回答	非該当
198	110	20	56	2	5	5	30
100.0%	55.6%	10.1%	28.3%	1.0%	2.5%	2.5%	

SA Q11-2-2 分担程度:登録ｽﾀﾌを特定化するﾏｯﾁﾝｸﾞ業務

合計	1点:主に営業担当	2点	3点:同程度	4点	5点:主にコーディネーター	無回答	非該当
196	19	9	67	45	54	2	32
100.0%	9.7%	4.6%	34.2%	23.0%	27.6%	1.0%	

SA Q11-2-3 分担程度:ﾏｯﾁﾝｸﾞ精度を把握する業務

合計	1点:主に営業担当	2点	3点:同程度	4点	5点:主にコーディネーター	無回答	非該当
197	95	22	63	5	7	5	31
100.0%	48.2%	11.2%	32.0%	2.5%	3.6%	2.5%	

SA Q11-2-4 分担程度:不安/悩みを把握する業務

合計	1点:主に営業担当	2点	3点:同程度	4点	5点:主にコーディネーター	無回答	非該当
199	93	19	61	9	12	5	29
100.0%	46.7%	9.5%	30.7%	4.5%	6.0%	2.5%	

SA Q11-2-5 分担程度:内容/条件の希望を把握する業務

合計	1点:主に営業担当	2点	3点:同程度	4点	5点:主にコーディネーター	無回答	非該当
196	28	18	86	23	38	3	32
100.0%	14.3%	9.2%	43.9%	11.7%	19.4%	1.5%	

SA Q11-2-6 分担程度:派遣先企業に改善を求める業務

合計	1点:主に営業担当	2点	3点:同程度	4点	5点:主にコーディネーター	無回答	非該当
199	120	13	53	4	3	6	29
100.0%	60.3%	6.5%	26.6%	2.0%	1.5%	3.0%	

SA Q11-2-7 分担程度:料金を派遣先企業に交渉する業務

合計	1点:主に営業担当	2点	3点:同程度	4点	5点:主にコーディネーター	無回答	非該当
197	125	5	56	2	3	6	31
100.0%	63.5%	2.5%	28.4%	1.0%	1.5%	3.0%	

SA Q12-1 雇用管理/要望に耳を傾けるかどうか見極める

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	41	150	16	1	0	20
100.0%	19.7%	72.1%	7.7%	0.5%	0.0%	

SA Q12-2 顧客管理改善の協力を働きかけている

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	42	157	9	0	0	20
100.0%	20.2%	75.5%	4.3%	0.0%	0.0%	

SA Q12-3 雇用管理改善が不適切な派遣先とは取引しない

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	51	112	42	2	1	20
100.0%	24.5%	53.8%	20.2%	1.0%	0.5%	

SA Q12-4 契約の締結/更新の是正を申し入れている						
合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	59	113	32	2	2	20
100.0%	28.4%	54.3%	15.4%	1.0%	1.0%	

SA Q12-5 契約更新の有無を早く把握するようにしている						
合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	93	104	8	1	2	20
100.0%	44.7%	50.0%	3.8%	0.5%	1.0%	

SA Q12-6 就労上の悩み/不安を定期的に把握している						
合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	56	138	14	0	0	20
100.0%	26.9%	66.3%	6.7%	0.0%	0.0%	

SA Q12-7 悩み/不安の対応で相談員やカウンセラーを置いている						
合計	ある	ない	無回答	非該当		
208	61	142	5			20
100.0%	29.3%	68.3%	2.4%			

SA Q12-8 クレーム対応のための窓口を設置している						
合計	ある	ない	無回答	非該当		
208	129	75	4			20
100.0%	62.0%	36.1%	1.9%			

SA Q12-9 過度な残業の解消を働きかけている						
合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	79	111	17	1	0	20
100.0%	38.0%	53.4%	8.2%	0.5%	0.0%	

SA Q12-10 有給休暇を取得できるよう働きかけている						
合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	32	126	48	1	1	20
100.0%	15.4%	60.6%	23.1%	0.5%	0.5%	

SA Q12-11 産休/育休等を取得できるよう協力を依頼						
合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	22	95	68	22	1	20
100.0%	10.6%	45.7%	32.7%	10.6%	0.5%	

SA Q12-12 料金/賃金が内容や量に見合っているかチェック						
合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	18	116	70	4	0	20
100.0%	8.7%	55.8%	33.7%	1.9%	0.0%	

SA Q12-13 働きぶりや仕事能力に見合った賃金の見直し						
合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	21	140	44	3	0	20
100.0%	10.1%	67.3%	21.2%	1.4%	0.0%	

SA Q12-14 仕事内容/量の変化に見合った賃金の見直し						
合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	18	140	48	1	1	20
100.0%	8.7%	67.3%	23.1%	0.5%	0.5%	

SA Q12-15 能力の把握/評価を派遣先企業に依頼している						
合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	33	121	51	2	1	20
100.0%	15.9%	58.2%	24.5%	1.0%	0.5%	

SA Q12-16 仕事能力を評価し、かつ本人に伝えている

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	27	128	42	9	2	20
100.0%	13.0%	61.5%	20.2%	4.3%	1.0%	

SA Q12-17 現在の仕事に役立つOff-JTの機会提供

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	17	86	86	19	0	20
100.0%	8.2%	41.3%	41.3%	9.1%	0.0%	

SA Q12-18 将来の仕事やスキルアップに役立つOff-JTの機会提供

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	11	82	89	26	0	20
100.0%	5.3%	39.4%	42.8%	12.5%	0.0%	

SA Q12-19 派遣先に対しOff-JTの機会提供を依頼している

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	6	51	122	28	1	20
100.0%	2.9%	24.5%	58.7%	13.5%	0.5%	

SA Q12-20 派遣就業中に社との不一致があれば派遣先変更

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	12	128	61	7	0	20
100.0%	5.8%	61.5%	29.3%	3.4%	0.0%	

SA Q12-21 契約更新時に社との不一致があれば派遣先変更

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	13	151	40	4	0	20
100.0%	6.3%	72.6%	19.2%	1.9%	0.0%	

SA Q12-22 営業担当対象にインビュースキル向上の教育訓練実施

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	14	76	92	25	1	20
100.0%	6.7%	36.5%	44.2%	12.0%	0.5%	

SA Q12-23 コーディネーター対象にインビュースキル向上の教育訓練実施

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	13	90	79	25	1	20
100.0%	6.3%	43.3%	38.0%	12.0%	0.5%	

SA Q12-24 営業担当とコーディネーター間での情報共有

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	50	128	17	2	11	20
100.0%	24.0%	61.5%	8.2%	1.0%	5.3%	

SA Q12-25 仕事内容の高度化のための配置の工夫/働きかけ

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	10	96	91	10	1	20
100.0%	4.8%	46.2%	43.8%	4.8%	0.5%	

SA Q12-26 能力開発/キャリア形成に関するカンゼン®実施

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	10	85	95	17	1	20
100.0%	4.8%	40.9%	45.7%	8.2%	0.5%	

SA Q12-27 キャリアアップ支援を考慮した配置/派遣先の選択

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	8	103	81	12	4	20
100.0%	3.8%	49.5%	38.9%	5.8%	1.9%	

SA Q12-28 正社員化を前提とした対応の切り替え

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	43	108	45	12	0	20
100.0%	20.7%	51.9%	21.6%	5.8%	0.0%	

SA Q12-29 正社員就業実現のプラン提示/機会提供

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	21	104	72	11	0	20
100.0%	10.1%	50.0%	34.6%	5.3%	0.0%	

SA Q12-30 正社員化を前提としたスキル修得や仕事配置の工夫

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	6	73	106	23	0	20
100.0%	2.9%	35.1%	51.0%	11.1%	0.0%	

SA Q12-31 正社員同様の福利厚生施設使用の働きかけ

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	86	112	9	1	0	20
100.0%	41.3%	53.8%	4.3%	0.5%	0.0%	

SA Q12-32 派遣スタッフ向けの福利厚生プランの充実

合計	かなりできている	概ねできている	あまりできていない	ほとんどできていない	無回答	非該当
208	30	90	75	13	0	20
100.0%	14.4%	43.3%	36.1%	6.3%	0.0%	

MA Q13 今後力を入れる取組

合計	良質な派遣先の見極め	仕事の継続性、安定性	就業期間中の不安や不満の改善	労働時間、休憩時間の適正化	賃金水準の向上	仕事ぶりの評価とフィードバック	教育訓練機会の提供・拡充	スキル・希望のマッチング精度向上	派遣を通じたキャリアアップ支援	正社員化への対応	福利厚生提供の拡充	その他	特にない	無回答	非該当
208	80	103	100	34	75	35	48	63	28	25	12	2	0	2	20
100.0%	38.5%	49.5%	48.1%	16.3%	36.1%	16.8%	23.1%	30.3%	13.5%	12.0%	5.8%	1.0%	0.0%	1.0%	

MA Q14 雇用管理改善の阻害要因

合計	企業全体での取組となっていない	社員を確保・育成できていない	雇用管理改善に取り組む余力がない	派遣先企業の協力が得にくい	社外より年齢重視の派遣先がある	派遣元と先の連携が上手くいかない	十分な知識とノウハウを持っていない	効果的にを行う方法が分からない	スタッフ本人のニーズがよく分からない	スタッフ本人の意欲・意識が低いこと	その他	特に阻害要因はない	無回答	非該当
208	46	61	55	70	81	18	84	5	6	25	3	14	3	20
100.0%	22.1%	29.3%	26.4%	33.7%	38.9%	8.7%	40.4%	2.4%	2.9%	12.0%	1.4%	6.7%	1.4%	

SA 資本金

合計	1億円未満	1億円～5億円未満	5億円～20億円未満	20億円以上	無回答	非該当
228	20	67	79	59	3	0
100.0%	8.8%	29.4%	34.6%	25.9%	1.3%	

SA 事務系派遣人数カテゴリ

合計	0人	10人未満	10人以上～50人未満	50人以上～100人未満	100人以上～250人未満	250人以上～500人未満	500人以上	無回答	非該当
228	17	26	33	35	40	28	43	6	0
100.0%	7.5%	11.4%	14.5%	15.4%	17.5%	12.3%	18.9%	2.6%	

SA 事務系派遣割合

合計	0%	0%超～30%未満	30%以上～70%未満	70%以上～100%	無回答	非該当
228	17	60	48	100	3	0
100.0%	7.5%	26.3%	21.1%	43.9%	1.3%	

MA 属性

合計	1億円未満	1億円～5億円未満	5億円～20億円未満	20億円以上	0人	10人未満	10人以上～50人未満	50人以上～100人未満	100人以上～250人未満	250人以上～500人未満	500人以上	0%	0%超～30%未満	30%以上～70%未満	70%以上～100%	無回答	非該当
228	20	67	79	59	17	26	33	35	40	28	43	17	60	48	100	0	0
100.0%	8.8%	29.4%	34.6%	25.9%	7.5%	11.4%	14.5%	15.4%	17.5%	12.3%	18.9%	7.5%	26.3%	21.1%	43.9%	0.0%	

SA F1 派遣事業開始年カテゴリ

合計	2003年～2008年	1999年～2002年	1994年～1998年	1990年～1994年	1989年以前	無回答
228	47	47	40	28	64	2
100.0%	20.6%	20.6%	17.5%	12.3%	28.1%	0.9%

SA F4 稼働者数カテゴリ

合計	100人未満	100人以上～250人未満	250人以上～500人未満	500人以上～1000人未満	1000人以上～5000人未満	5000人以上	無回答
228	51	65	37	33	28	11	3
100.0%	22.4%	28.5%	16.2%	14.5%	12.3%	4.8%	1.3%

○派遣先企業管理者調査 集計結果（単純集計表）

SA	SEX	性別
有効回答	男性	女性
515	480	35
100.0%	93.2%	6.8%

SA	AGE 年齢						
有効回答	30歳～34歳	35歳～39歳	40歳～44歳	45歳～49歳	50歳～54歳	55歳～59歳	60歳以上
515	64	109	121	111	67	36	7
100.0%	12.4%	21.2%	23.5%	21.6%	13.0%	7.0%	1.4%

SA	AREA		居住地域							
有効回答	北海道	東北地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州地方	無回答	非該当
515	11	17	273	69	90	19	9	27	0	0
100.0%	2.1%	3.3%	53.0%	13.4%	17.5%	3.7%	1.7%	5.2%		

SA	Q22 勤務先の業種											
有効回答	建設業	製造業	電気・ガス・水道業	情報通信業	運輸業	卸売・小売業	金融・保険業	不動産業	その他のサービス業	その他	無回答	非該当
515	41	174	7	62	10	42	48	8	93	30	0	0
100.0%	8.0%	33.8%	1.4%	12.0%	1.9%	8.2%	9.3%	1.6%	18.1%	5.8%		

SA	Q23 従業員規模							
有効回答	99人未満	100～299人	300～499人	500～999人	1000人以上	無回答	非該当	
515	70	83	48	61	253	0	0	
100.0%	13.6%	16.1%	9.3%	11.8%	49.1%			

SA	JOB	職業(雇用形態)											
有効回答	公務員	経営者・役員	会社員(事務系)	会社員(技術系)	会社員(その他)	自営業	自由業	専業主婦	パート・アルバイト	学生	その他	無回答	非該当
515	0	0	239	197	79	0	0	0	0	0	0	0	0
100.0%	0.0%	0.0%	46.4%	38.3%	15.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		

SA	SQ1	役職								
有効回答	経営者	役員クラス	部長クラス	課長・次長クラス	係長・主任クラス	一般社員	その他	会社では働いていない	無回答	非該当
515	0	0	93	216	206	0	0	0	0	0
100.0%	0.0%	0.0%	18.1%	41.9%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%		

SA	SQ2S1		事務系派遣	
有効回答	いる	いない	無回答	非該当
515	268	247	0	0
100.0%	52.0%	48.0%		

SA	SQ2S2		技術系派遣		
有効回答	いる	いない	無回答	非該当	
515	515	0	0	0	
100.0%	100.0%	0.0%			

SA	SQ2S3	その他派遣		
有効回答	いる	いない	無回答	非該当
515	225	290	0	0
100.0%	43.7%	56.3%		

SA	SQ3S1 具体的な業務支持経験			
有効回答	ある (知っている)	ない(知らない)	無回答	非該当
515	503	12	0	0
100.0%	97.7%	2.3%		

SA	SQ3S2		管理監督責任者		
有効回答	ある (知っている)	ない(知らない)	無回答	非該当	
515	323	192	0	0	
100.0%	62.7%	37.3%			

SA	SQ3S3	派遣会社営業担当者との交渉役			
有効回答	ある (知っている)	ない(知らない)	無回答	非該当	
515	220	295	0	0	
100.0%	42.7%	57.3%			

SA	SQ3S4	法的知識		
有効回答	ある (知っている)	ない(知らない)	無回答	非該当
515	288	227	0	0
100.0%	55.9%	44.1%		

数量	Q1	直接雇用者数、派遣労働者数		
		直接雇用者数	派遣労働者数	(参考) 派遣労働者比率
	最小	1.0	0.1	0.0
	25%値	14.0	0.6	0.1
	中央	30.0	17.5	0.1
	75%値	83.5	329.8	0.2
	最大	100,000.0	480.0	1.0
	平均	686.2	158.2	0.2

SA	Q2	派遣スタッフの常駐性					
有効回答	常にいる	常にはないが、いることが多い	時々いる	ごく稀にいる	無回答	非該当	
515	391	92	23	9	0	0	
100.0%	75.9%	17.9%	4.5%	1.7%			

MA	Q3	派遣スタッフの職種・仕事									
有効回答	事務用機器操作 (5号)	ファイリング (8号)	財務処理 (10号)	貿易事務 (貿易・国際業務) (11号)	営業事務 (国内取引文書作成) (11号)	受付・案内等 (16号)	テレマーケティング、コールセンターオペレーター (24号)	一般事務 (経理事務を含む) [自由化業務]	その他の事務系派遣【】	無回答	非該当
515	309	212	70	11	108	122	30	339	16	0	0
100.0%	60.0%	41.2%	13.6%	2.1%	21.0%	23.7%	5.8%	65.8%	3.1%		

MA	Q4 派遣スタッフを活用する理由													
有効回答	即戦力・能力のある人材を確保するため	専門的業務に対応するため	正社員を重要業務に特化させるため	景気変動に応じて雇用量を調整するため	1日・週の中の仕事の繁忙に対応するため	臨時・季節的業務量の変化に対応するため	正社員の育児休暇対策の代替のため	正社員を確保できないため	人件費節約のため	長い営業時間に対応するため	高齢者の再雇用対策のため	その他	無回答	非該当
515	204	119	239	92	53	55	40	77	266	12	11	3	0	0
100.0%	39.6%	23.1%	46.4%	17.9%	10.3%	10.7%	7.8%	15.0%	51.7%	2.3%	2.1%	0.6%		

SA	Q5	活用業務の制限				
有効回答	派遣スタッフを雇用・活用する職種や仕事が決まっている	派遣スタッフを雇用・活用する職種や仕事は決まってい	派遣スタッフを雇用・活用する職種や仕事は決まってい	分からない	無回答	非該当
		ないが、結果的に、特定の職種や仕事で雇用・活用している	ず、いろいろな職種や仕事に就かせる可能性がある			
515	291	152	60	12	0	0
100.0%	56.5%	29.5%	11.7%	2.3%		

MA	Q6	派遣会社を選ぶ方針											
有効回答	コンプライアンスがしっかりしている派遣会社であること	業界大手や知名度の高い派遣会社であること	過去によく使っている派遣会社であること	対応がスピーディであること	コストが他社に比べて安いこと	オーダーどおりの派遣スタッフを選んでもくれる（マッチング精度が高い）こと	提案力・コンサルティング能力が高いこと	派遣スタッフの雇用管理がしっかりしていること（契約期間管理・労働時間管理等）	派遣スタッフのフォローであること	派遣スタッフの定着率が高いこと	その他	無回答	非該当
515	277	78	252	238	187	229	33	199	128	123	10	0	
100.0%	53.8%	15.1%	48.9%	46.2%	36.3%	44.5%	6.4%	38.6%	24.9%	23.9%	1.9%		

MA	Q7	(2)回答者本人の役割 (派遣先責任者等であるか)			
有効回答	派遣先責任者	派遣契約の契約担当者	いずれにも当たらない	無回答	非該当
515	163	111	274	0	0
100.0%	31.7%	21.6%	53.2%		

SA	Q8 派遣会社担当者の訪問頻度 (スタッフフォロー)									
有効回答	1週間に1回以上	2週間に1回程度	1ヶ月に1回程度	3ヶ月に1回程度	6ヶ月に1回程度	それ以下	全くない	分からない	無回答	非該当
515	43	72	194	75	23	20	15	73	0	0
100.0%	8.3%	14.0%	37.7%	14.6%	4.5%	3.9%	2.9%	14.2%		

MA	Q9	職場における雇用管理に係る制度や仕組みの有無												
		派遣スタッフの発注や契約を一括で行う部門・担当者	派遣スタッフをどのような場合に雇用・活用できるかを定めたガイドライン	派遣スタッフを日々、指揮命令したり管理監督するためのマニュアル	派遣スタッフの契約担当者のための研修	派遣労働に関する法知識を習得するための教育・研修(管理監督者を対象)	派遣労働に関する法知識を習得するための教育・研修(一般社員を対象)	派遣スタッフに気持ちよく働いてもらうための気配りやノウハウの共有	派遣スタッフの相談や苦情を受け付ける窓口	その他	特に整備しているものはない	分からない	無回答	非該当
有効回答														
		515	235	149	93	105	93	76	87	75	1	113	32	0
		100.0%	45.6%	28.9%	18.1%	20.4%	18.1%	14.8%	16.9%	14.6%	0.2%	21.9%	6.2%	

SA	Q10S1	派遣スタッフの雇用管理やフォローをしっかりとやる派遣会社と契約する			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	476	39	0	0	
100.0%	92.4%	7.6%			

SA	Q10S2	派遣前・開始時に仕事内容について十分に説明している			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	480	35	0	0	
100.0%	93.2%	6.8%			

SA	Q10S3	契約内容とのミスマッチに気をつけている			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	428	87	0	0	
100.0%	83.1%	16.9%			

SA	Q10S4	仕事が変わったときに契約変更を行なう			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	400	115	0	0	
100.0%	77.7%	22.3%			

SA	Q10S5	受入時に教育担当者をつける			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	314	201	0	0	
100.0%	61.0%	39.0%			

SA	Q10S6	事前に備品を準備し派遣開始と同時に使用できる			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	439	76	0	0	
100.0%	85.2%	14.8%			

SA	Q10S7	正社員と区別せず派遣スタッフ本人の能力に応じた仕事を割り振る			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	335	180	0	0	
100.0%	65.0%	35.0%			

SA	Q10S8	全体業務の中での位置づけを理解できるよう説明している			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	448	67	0	0	
100.0%	87.0%	13.0%			

SA	Q10S9	仕事ぶりの評価を派遣会社に適宜伝える			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	379	136	0	0	
100.0%	73.6%	26.4%			

SA	Q10S10	仕事ぶりに問題を感じたとき派遣会社と連携して対応する			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	455	60	0	0	
100.0%	88.3%	11.7%			

SA	Q10S11	仕事ぶりの評価を派遣スタッフ本人に伝える			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	304	211	0	0	
100.0%	59.0%	41.0%			

SA	Q10S12	仕事の難易度が上がった際などに派遣料金引き上げに応じることがある			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	343	172	0	0	
100.0%	66.6%	33.4%			

SA	Q10S13	勤続年数の長い派遣スタッフの派遣料金引き上げに応じることがある			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	326	189	0	0	
100.0%	63.3%	36.7%			

SA	Q10S14	キャリアアップ意識の強い人が多い			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	208	307	0	0	
100.0%	40.4%	59.6%			

SA	Q10S15	正社員になりたいという意識の強い人が多い			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	168	347	0	0	
100.0%	32.6%	67.4%			

SA	Q10S16	派遣スタッフのキャリアアップを支援している			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	245	270	0	0	
100.0%	47.6%	52.4%			

SA	Q10S17	本人の習熟度にあわせ高度な仕事を任せている			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	401	114	0	0	
100.0%	77.9%	22.1%			

SA	Q10S18	仕事の幅を広げる機会を提供している			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	351	164	0	0	
100.0%	68.2%	31.8%			

SA	Q10S19	派遣スタッフにもOff-JTを行なっている			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	198	317	0	0	
100.0%	38.4%	61.6%			

SA	Q10S20	社員と同じOff-JTを行なっている			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	180	335	0	0	
100.0%	35.0%	65.0%			

SA	Q10S21	派遣スタッフの将来のキャリアについて派遣会社と話し合う			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	190	325	0	0	
100.0%	36.9%	63.1%			

SA	Q10S22	正社員と同様に福利厚生を利用できる			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	374	141	0	0	
100.0%	72.6%	27.4%			

SA	Q10S23	正社員と同様に制服や備品を支給・貸与している			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	419	96	0	0	
100.0%	81.4%	18.6%			

SA	Q10S24	歓送迎会や飲み会等に誘っている			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	467	48	0	0	
100.0%	90.7%	9.3%			

SA	Q10S25	派遣スタッフを名前で呼んでいる			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	457	58	0	0	
100.0%	88.7%	11.3%			

SA	Q10S26	出退勤時に声をかけている			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	476	39	0	0	
100.0%	92.4%	7.6%			

SA	Q10S27	派遣スタッフも職場の会議・ミーティングに参加している			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	368	147	0	0	
100.0%	71.5%	28.5%			

SA	Q10S28	イベントスケジュールなどの情報を共有している			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	448	67	0	0	
100.0%	87.0%	13.0%			

SA	Q10S29	正社員部下と同様に、仕事への意欲の維持向上に気を配っている			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	432	83	0	0	
100.0%	83.9%	16.1%			

SA	Q10S30	要望や不満は派遣会社が伝えてくれる			
有効回答	はい	いいえ	無回答	非該当	
515	352	163	0	0	
100.0%	68.3%	31.7%			

MA 011 パフォーマンス・満足度

有効回答	私の職場では、派遣スタッフと正社員の連携がよく取れている	私の職場の派遣スタッフは、仕事への意欲が高い	私の職場の派遣スタッフは、期待しただけの働きぶりを見せている	私の職場の派遣スタッフは、期待しただけの期間、勤め続けられている	私は、派遣スタッフの仕事ぶりに満足している	私は、派遣会社の対応力（人材調達のスピード・マッチングの精度）に満足している	私は、派遣会社のスタッフのフォローの頻度や質に満足している	この中にはあてはまるものはない	無回答	非該当
515	364	235	286	190	328	196	120	35	0	0
100.0%	70.7%	45.6%	55.5%	36.9%	63.7%	38.1%	23.3%	6.8%		

MA 012 派遣料金の向上

有効回答	派遣スタッフのスキルや経験があがったとき	派遣スタッフが業務に必要な資格を得たとき	継続就業期間が長くなるにつれて	自社での仕事が高度化したり、仕事の幅が広がったとき	自社の業績がよいとき	自社で、同じような仕事をする正社員の給料が上がったとき	派遣スタッフの派遣料金の世間相場が上がったとき	自社が派遣スタッフの派遣料金を一斉に改定したとき	一般事務から、専門性の高い事務系派遣（貿易事務、金融事務、MR等）に職種転換するとき	その他	事務系派遣スタッフの派遣料金が上がることはない・ほとんどない	知らない・分らない	無回答	非該当
515	210	56	148	174	52	25	122	70	61	1	57	73	0	0
100.0%	40.8%	10.9%	28.7%	33.8%	10.1%	4.9%	23.7%	13.6%	11.8%	0.2%	11.1%	14.2%		

SA 013 派遣スタッフの正社員登用実績

有効回答	登用、採用した実績がある	登用、採用した実績はない	無回答	非該当
515	200	315	0	0
100.0%	38.8%	61.2%		

MA 014 正社員登用の理由

有効回答	正社員に見合う働きができたため	外部から人材を調達する手間やコストを省くため	外部からの人材調達が困難だったため	正社員のポストに空きがあったため	本人が正社員への登用を希望したため	契約期間が満了したため	即戦力となる人材を確保しやすかったため	その他	無回答	非該当
200	148	46	14	47	92	18	68	4	0	315
100.0%	28.7%	8.9%	2.7%	9.1%	17.9%	3.5%	13.2%	0.8%		

MA 015 法制度等に対する認知度

有効回答	契約前に複数の候補者について派遣スタッフを選んではいけないこと	加入条件を満たしていない場合を除いて、派遣スタッフを労働・社会保険に加入させてから派遣するように派遣会社に求めなければならないこと	一般事務など「自由化業務」の場合、派遣スタッフの受入れに際し、派遣先は派遣元に対して拒絶日を通知する義務があること	残業や休日労働の管理責任が、派遣会社（派遣元）でなく派遣先にあること	派遣スタッフに残業をどれだけのせられるかは、自社の36協定ではなく、派遣会社（派遣元）と派遣スタッフが結んでい36協定によって決まること	労働者派遣契約にない仕事を派遣スタッフにさせることはいけないこと、させる場合は契約変更が必要であること	一般事務など「自由化業務」の場合、派遣スタッフの受入期間の制限は、派遣スタッフ1人当たりではなく、同じ職場の同一業務について通算されること	派遣スタッフにも、育児休業や介護休業を取得する権利があること	この中にはあてはまるものはない	無回答	非該当
515	328	203	169	340	265	302	250	153	263	51	0
100.0%	63.7%	39.4%	32.8%	66.0%	51.5%	58.6%	48.5%	29.7%	51.1%	9.9%	

MA 016 法制度等に対する知識を得る手段

有効回答	会社が行う研修や勉強会（外部の講師や施設で行うものも含む）	社内の専門家や担当者に関わたり相談する	会社のマニュアルやガイドライン	独学	派遣会社の担当者に問い合わせたり相談する	その他	特に法知識を得るようなことは行っていない	無回答	非該当
515	180	163	163	120	153	4	83	0	0
100.0%	35.0%	31.7%	31.7%	23.3%	29.7%	0.8%	16.1%		

SA 017 法律違反への危機

有効回答	よくある	時々ある	ほとんどない	全くない	無回答	非該当
515	34	267	191	23	0	0
100.0%	6.6%	51.8%	37.1%	4.5%		

SA 018 法制度等に関する研修ニーズ

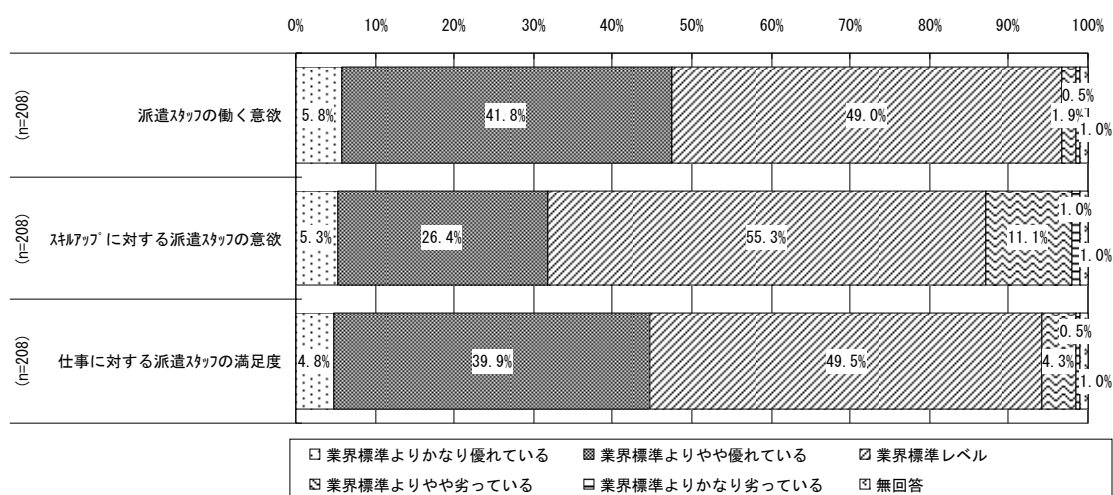
有効回答	はい	いいえ	分からない	無回答	非該当
515	291	99	125	0	0
100.0%	56.5%	19.2%	24.3%		

○特別集計（派遣会社調査）

派遣会社における派遣スタッフの雇用管理への取組状況と、派遣スタッフの働く意欲や仕事に対する満足度との関係を見るため、「Q3 派遣マネジメント」（業界標準に比べた派遣スタッフの満足度等の状況）3項目の回答を得点化し、これを軸として「Q12 分野別実施状況（雇用管理改善の取組）」とのクロス集計を行った。

①「Q3 派遣マネジメント」の得点化

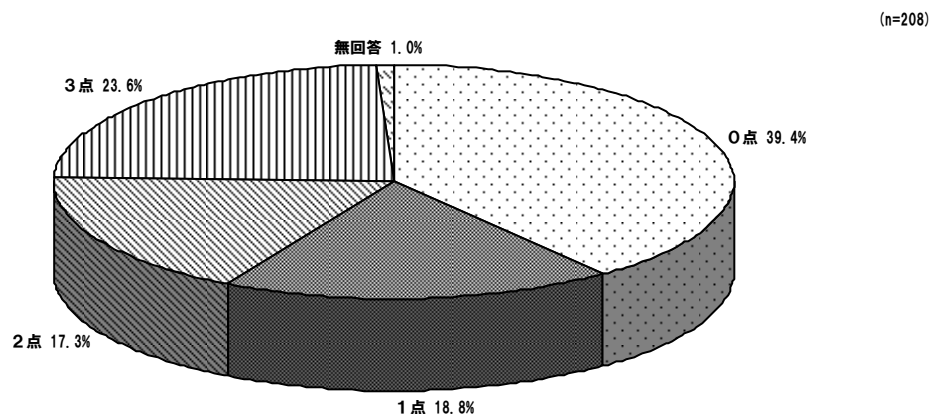
「Q3 派遣マネジメント」のうち「派遣スタッフの働く意欲」「スキルアップに対する派遣スタッフの意欲」「仕事に対する派遣スタッフの満足度」の3項目を用い、各項目において「業界標準よりかなり優れている」ないし「業界標準よりやや優れている」と回答した場合を1点、それ以外の場合（業界標準レベルかそれ以下）を0点とし、3項目の合計点を求めた。



②得点の分布

回答企業における得点の分布は以下のとおり。

SA Q3b 派遣マネジメント（ランク）						
有効回答	0点	1点	2点	3点	無回答	非該当
208	82	39	36	49	2	20
100.0%	39.4%	18.8%	17.3%	23.6%	1.0%	



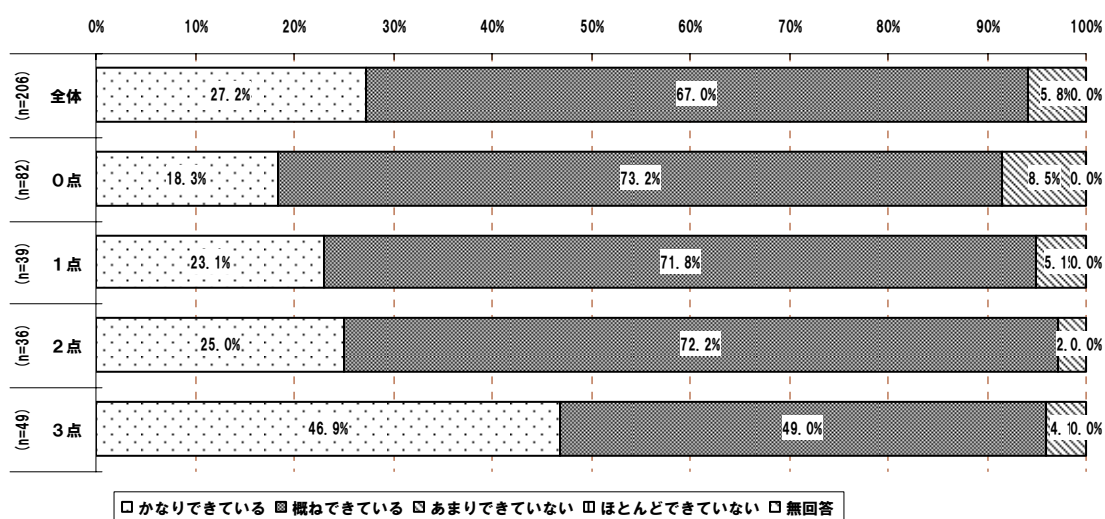
③分析に用いる派遣スタッフの雇用管理への取組状況を示す指標

派遣スタッフの雇用管理への取組状況としては、派遣スタッフのフォローアップに着目し、それを示す以下の設問を用いた。

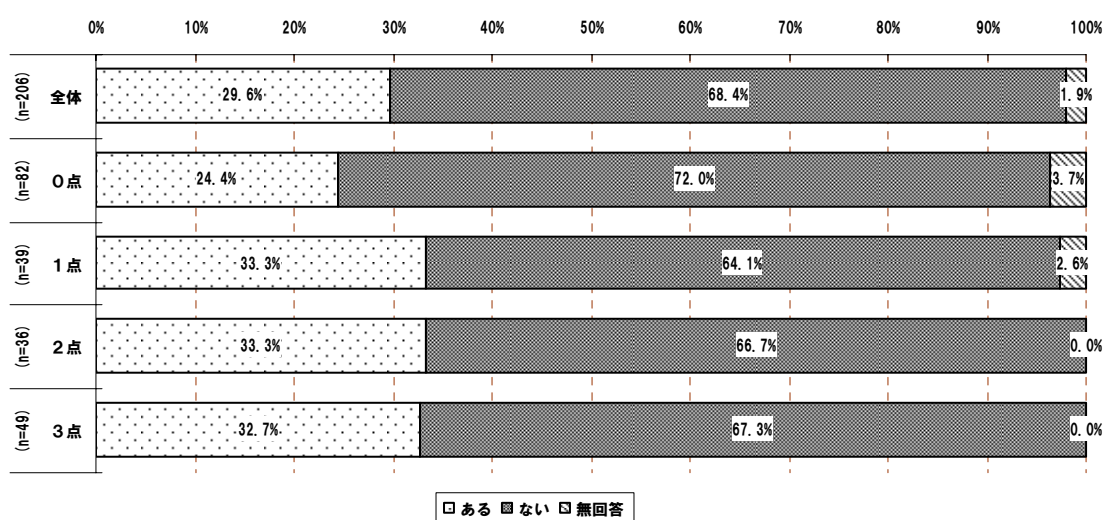
- ・ [Q12-6 就労上の悩み/不安を定期的に把握している]
- ・ [Q12-7 悩み/不安の対応で相談員やカウンセラーを置いている]
- ・ [Q12-8 クレーム対応のための窓口を設置している]
- ・ [Q12-9 過度な残業の解消を働きかけている]

④クロス集計結果

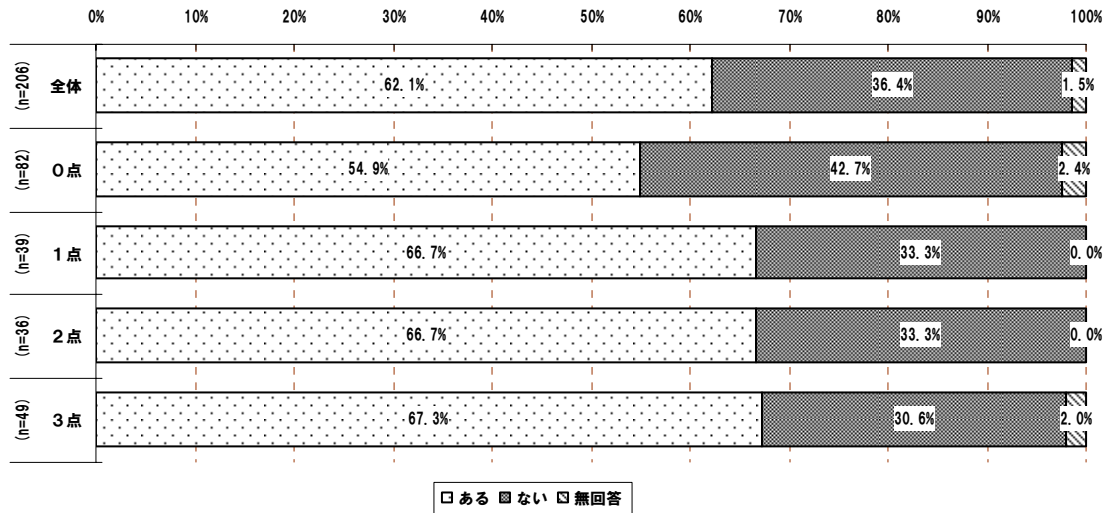
[Q3 派遣マネジメント] × [Q12-6 就労上の悩み/不安を定期的に把握している]



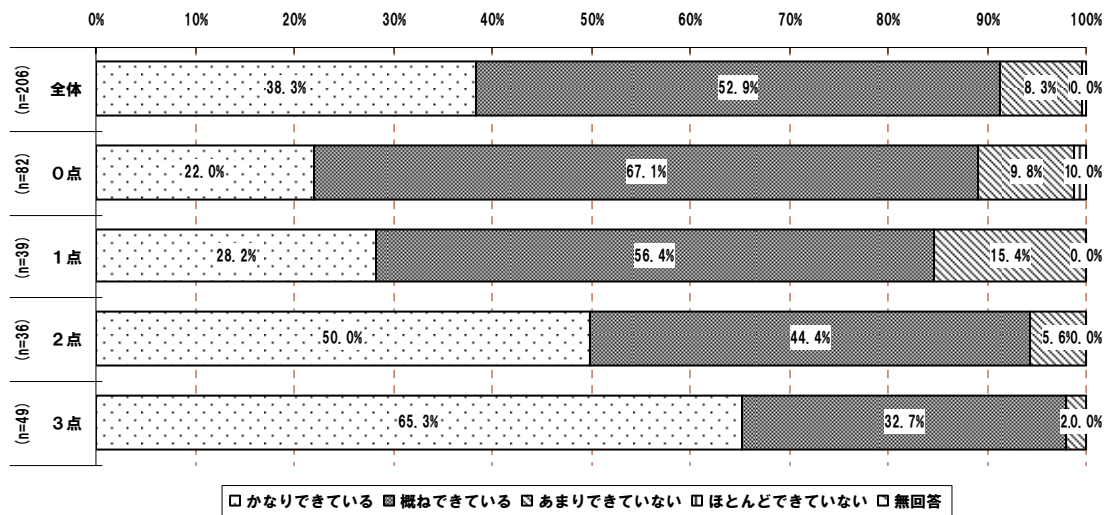
[Q3 派遣マネジメント] × [Q12-7 悩み/不安の対応で相談員やカウンセラーを置いている]



〔Q3 派遣マネジメント〕 × 〔Q12-8 クレーム対応のための窓口を設置している〕



〔Q3 派遣マネジメント〕 × 〔Q12-9 過度な残業の解消を働きかけている〕



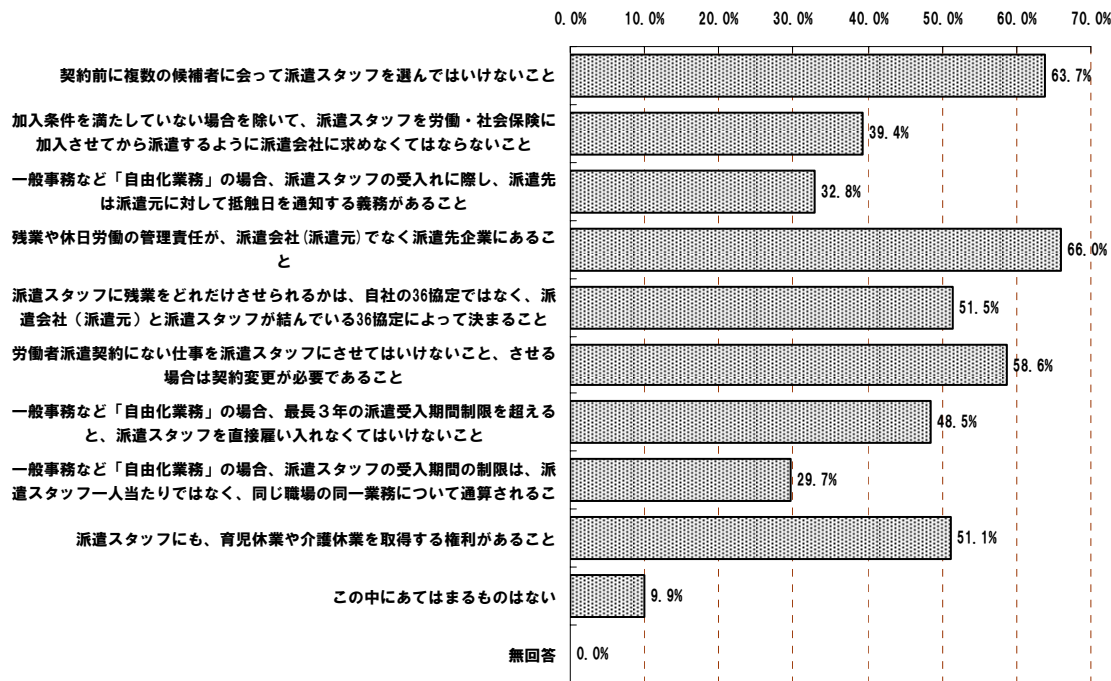
○特別集計（派遣先企業管理者調査）

派遣先企業における派遣スタッフの雇用管理への取組状況と、派遣スタッフの働く意欲や仕事に対する満足度との関係を見るため、「Q15 法制度等に対する認知度」9項目の回答を得点化し、これを軸として、雇用管理の取組状況や法律違反への危惧、研修ニーズ等とのクロス集計を行った。

①「Q15 法制度等に対する認知度」の得点化

「Q15 法制度等に対する認知度（MA）」について、「知っている」とする項目数を各1点として合計し、法制度等に対する認知度の得点とした。

(n=515)



②得点の分布

回答企業における得点の分布は以下のとおり。

Q15 法制度等に対する認知度（得点）											
有効回答	0点	1点	2点	3点	4点	5点	6点	7点	8点	9点	
515	51	70	39	62	41	56	47	48	32	69	
100.0%	9.9%	13.6%	7.6%	12.0%	8.0%	10.9%	9.1%	9.3%	6.2%	13.4%	

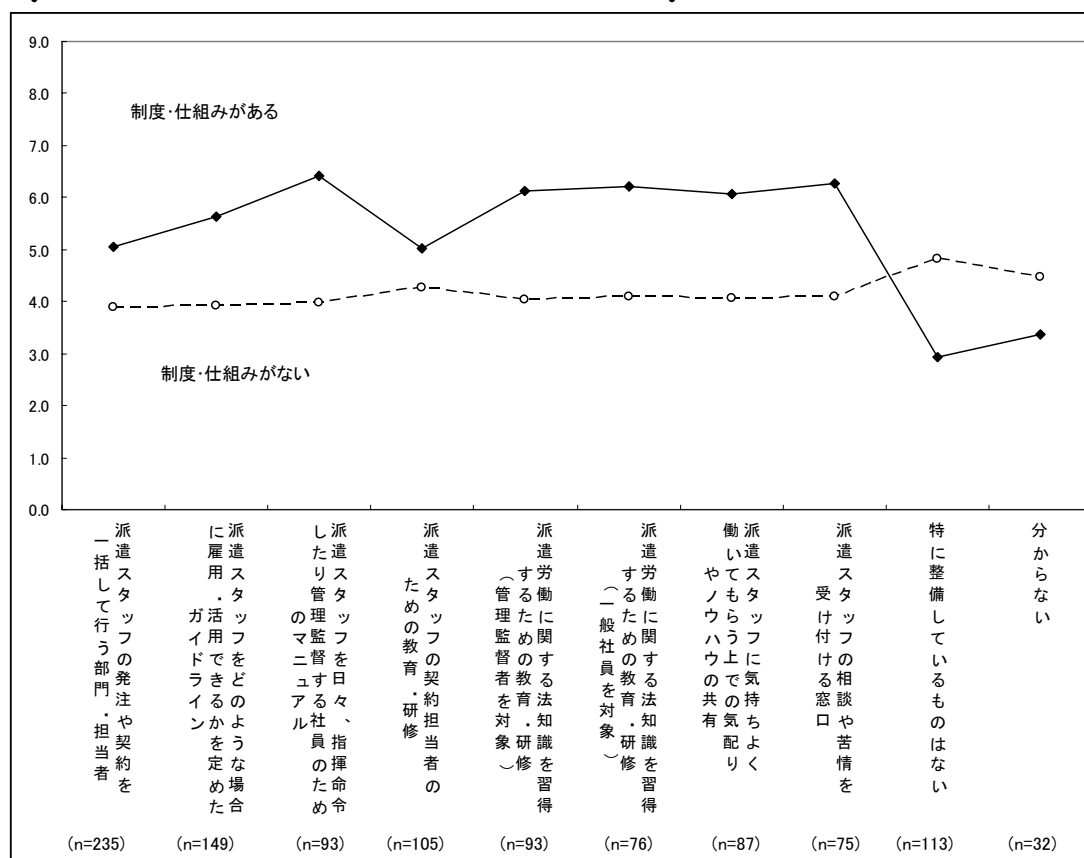
Q15 法制度等に対する認知度（得点・4ランク）				
有効回答	0点	1-3点	4-5点	6-9点
515	51	171	97	196
100.0%	9.9%	33.2%	18.8%	38.1%

③分析に用いた指標

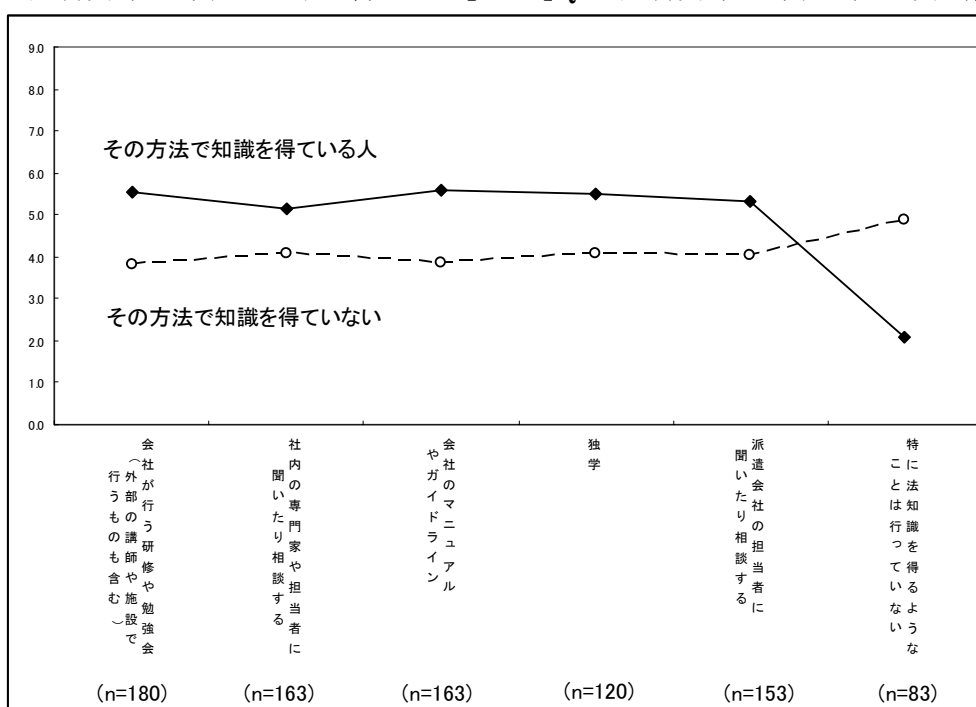
- ・ [Q9 職場の雇用管理に係る制度や仕組みの有無]
- ・ [Q16 法制度等に対する知識を得る手段]
- ・ [Q17 法律違反への危惧]
- ・ [Q18 法制度等に関する研修ニーズ]

④クロス集計結果

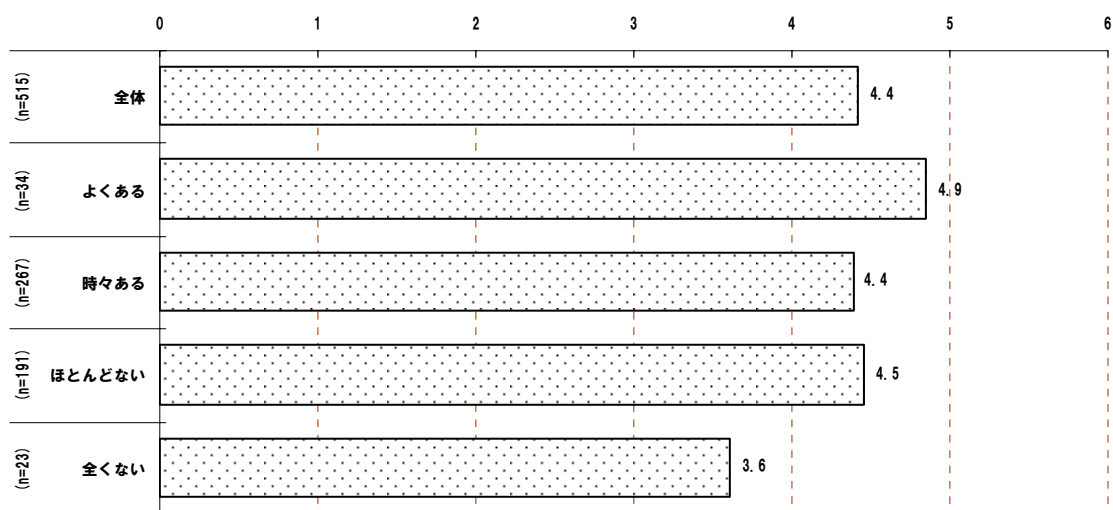
[Q9 職場の雇用管理に係る制度や仕組みの有無] × [Q15 法制度等に対する認知度 (得点)]



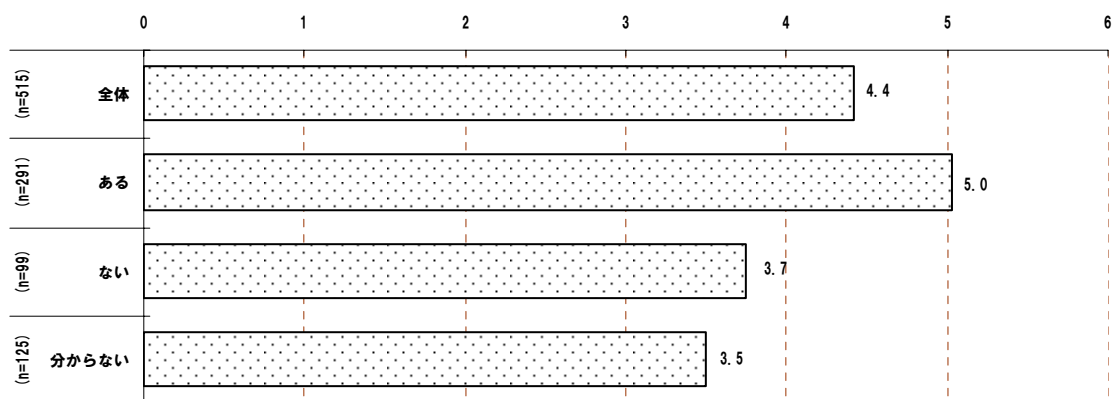
[Q16 法制度等に対する知識を得る手段] × [Q15 法制度等に対する認知度 (得点)]



〔Q17 法律違反への危惧〕 × 〔Q15 法制度等に対する認知度（得点）〕



〔Q18 法制度等に関する研修ニーズ〕 × 〔Q15 法制度等に対する認知度（得点）〕



○派遣会社調査 アンケート調査票

派遣サービスの質やスタッフの働く意欲の向上に関する調査

このアンケート調査は、厚生労働省が三菱ＵＦＪリサーチ&コンサルティング株式会社に委託して行う「労働者派遣事業における雇用管理改善に関する調査」の一環として、三菱ＵＦＪリサーチ&コンサルティング株式会社が企画し実施させて頂くものです。

本調査は、事務系職種の派遣を行う派遣会社を対象に、派遣労働者が気持ちよく働くための工夫や取組、派遣労働者の雇用管理の現状と課題を把握するために実施するものです。派遣労働が拡大していく中、派遣スタッフの適切な労働時間管理や評価・処遇、就業中のフォローなど、雇用管理に対する改善が求められるようになってきています。派遣スタッフが良好な職場環境の下で気持ちよく働くことができるよう、派遣元・派遣先企業が派遣スタッフの雇用管理の改善に取り組むことは、派遣スタッフの働く意欲の向上や定着率の上昇などを通じて、本人のみならず、派遣元・派遣先企業の利益にもつながることと思います。つきましては、なにとぞ本調査の重要性に鑑み、皆様方のご協力を賜りたく存じます。調査結果は、この問題に取り組んでいこうとする派遣元・派遣先企業にとって参考となる情報提供に役立てるとともに、今後の厚生労働行政を検討する上での参考といたします。

なお、ご回答いただいた内容は全て統計的に処理しますので、個々の調査票の結果が公表されることや、ご回答が弊社及び委託元以外に知られることは全くございません。お手数ですが、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

ご記入にあたってのお願い

- 本アンケートは、貴社人材派遣事業・営業担当部長殿を対象にしております。万一、他部門に届いております場合は、お手数ですが該当部門に転送いただきますと幸いです。
- お手数ですが、全質問についてご記入ください。
- ご記入は黒または青のボールペン、万年筆、濃いめの鉛筆をご使用ください。
- 数字での回答は、直接□の中に記入してください。回答項目が用意されている場合は、あてはまる項目の番号に○印を記入してください。また、「その他（ ）」にあてはまる場合は、ご面倒でもなるべく詳しくご記入ください。
- ご記入頂きましたアンケート用紙は、お手数ですが、同封の返信用封筒（切手は不要です。）に入れて、**9月26日（金）までに**ポストに投函してください。

以下の設問は、事務系派遣を行っている事業者の方にお聞きます。特に断りのない限り、貴社の事務系派遣事業、事務系派遣スタッフについてお答え下さい。

F 6. 貴社の事務系派遣で扱っている職種に○をつけてください。(○はいくつでも)

1. 事務用機器操作 (5号)
2. ファイリング (8号)
3. 財務処理 (10号)
4. 貿易事務 (貿易・国際業務) (11号)
5. 営業事務 (国内取引文書作成) (11号)
6. 受付・案内等 (16号)
7. テレマーケティング、コールセンターのオペレーター (24号)
8. 一般事務 (経理事務を含む) [自由化業務]
9. その他の事務系派遣 (具体的に: _____)

F 7. 上記の事務系派遣のうち、1番目に人数の多い職種はどれですか。また、2番目に多い職種はどれですか。それぞれ1つ選んで、□のなかに番号を記入してください。

(1) 1番 … □ (2) 2番 … □

F 8. 昨年度に比した貴社の業況等をお聞かせください。(○は各1つ)

	かなり良くなっている	やや良くなっている	どちらともいえない	やや悪くなっている	かなり悪くなっている
(1) 事務系派遣の売上高	1	2	3	4	5
(2) 事務系派遣の派遣料金	1	2	3	4	5

1. 事務系派遣の特徴

Q 1. (成約率) 貴社の事務系の派遣スタッフのうち、登録後1カ月以内に、派遣先が決まる人はどのくらいいますか。(○は1つ)

- | | | | |
|------------|-------------|-------------|----------|
| 1. 5%未満 | 3. 10~20%未満 | 5. 30~40%未満 | 7. 50%以上 |
| 2. 5~10%未満 | 4. 20~30%未満 | 6. 40~50%未満 | 8. わからない |

Q 2. (定着率) 先月(8月)に、給与支払いの対象となった事務系の派遣スタッフのうち、貴社の派遣スタッフとして通算2年以上働いている人はどのくらいいますか。(○は1つ)

- | | | |
|-------------|-------------|-------------|
| 1. 10%未満 | 4. 30~40%未満 | 7. 60~70%未満 |
| 2. 10~20%未満 | 5. 40~50%未満 | 8. 70%以上 |
| 3. 20~30%未満 | 6. 50~60%未満 | 9. わからない |

Q3. (派遣マネジメント) 事務系派遣スタッフに関する次のような事柄について、業界標準を想定した場合、自社をどのように評価しますか。(○は各1つ)

	業界標準より、かなり優れている	業界標準より、やや優れている	業界標準レベル	業界標準より、やや劣っている	業界標準より、かなり劣っている
(1) 派遣スタッフの質やサービスに対するユーザー企業の満足度	1	2	3	4	5
(2) 派遣スタッフの働く意欲	1	2	3	4	5
(3) スキルアップに対する派遣スタッフの意欲	1	2	3	4	5
(4) 仕事や働き方に対する派遣スタッフの満足度	1	2	3	4	5

Q4. (派遣スタッフ支援策) 事務系派遣スタッフに関する取組について、貴社の自己評価として最もよく当てはまるもの1つずつに○をつけてください。(○は各1つ)

	かなりできています	概ねできています	あまりできていません	ほとんどできていません
(1) 派遣スタッフの賃金水準向上支援	1	2	3	4
(2) 派遣スタッフのスキル向上支援	1	2	3	4
(3) 派遣スタッフの正社員転換支援	1	2	3	4
(4) 派遣スタッフとしての継続就業支援 ^{※)}	1	2	3	4
(5) 派遣スタッフへの福利厚生の実施	1	2	3	4

※) 希望すれば、派遣という働き方のまま、できるだけ長い期間に渡って働き続けられるようにすること

2. 事務系職種の派遣労働について

Q5. (派遣スタッフへの定期的な訪問の有無) 貴社では、稼働している派遣スタッフの職場を、定期的に訪問していますか。(○は1つ)

1. 訪問している	2. 訪問していない
-----------	------------

Q6. (派遣スタッフへの訪問頻度) 貴社では、稼働している派遣スタッフの職場をどのくらいの頻度で訪問していますか。(○は1つ)

1. 1週間に1回以上	4. 3カ月に1回程度	7. 全くない
2. 2週間に1回程度	5. 6カ月に1回程度	
3. 1カ月に1回程度	6. それ以下	

Q7. (派遣料金の見直し時期) 貴社では、事務系派遣スタッフの派遣料金を見直しをどのようなタイミングで行っていますか。当てはまるもの全てに○をつけてください。(○はいくつでも)

1. 全社的に一斉に派遣料金を見直しを交渉している
2. 個々の派遣スタッフの契約更新時に、見直しを交渉するようにしている
3. 契約更新時期にかかわらず、本人からの要望や、仕事の量の変化やスキルの向上に応じて、派遣料金を見直しを交渉するようにしている
4. その他(具体的に:)

Q 8. (派遣料金の向上) 事務系派遣スタッフの賃金上がるのは、どのようなときが多いですか。最もよく当てはまるもの3つまでに○をつけてください。(○は3つまで)

1. 派遣スタッフのスキルや経験があがったとき
2. 派遣スタッフが業務に必要な資格を取得したとき
3. 貴社での通算派遣就業期間が長くなるにつれて
4. 同一の派遣先での継続就業期間が長くなるにつれて
5. 派遣先企業での仕事が高度化したり、仕事の幅が広がったとき
6. 派遣先企業の業績がよいとき
7. 派遣先企業で、同じような仕事をする正社員の給料が上がったとき
8. 派遣スタッフの派遣料金の世間相場が上がったとき
9. 派遣スタッフの派遣料金を一斉に改定したとき
10. 派遣スタッフの契約更新時
11. より条件のよい派遣先企業に移るとき
12. 一般事務から、専門性の高い事務系派遣(貿易事務、金融事務、MR 等)に職種転換するとき
13. その他(具体的に:)
14. 事務系派遣スタッフの派遣料金が上がることはない・ほとんどない

Q 9. (特定職種の能力開発の有無) 貴社では、一般事務に従事している派遣スタッフなどを対象に、下記のような特定職種の派遣スタッフになるための教育訓練の機会を提供していますか(外部の講座について受講料を補助している場合も含みます)。当てはまるもの全てに○をつけて下さい。(○はいくつでも)

- | | |
|------------------------|----------------------|
| 1. 財務処理(10号) | 6. 医療事務 |
| 2. 貿易事務(貿易・国際業務)(11号) | 7. MR(医薬情報担当者・医療営業職) |
| 3. 営業事務(国内取引文書作成)(11号) | 8. 研究開発(17号) |
| 4. 金融事務(銀行・証券事務) | 9. その他(具体的に:) |
| 5. 金融事務(金融外務員) | |

Q 10. (能力評価の更新) 就業中の派遣スタッフについて、派遣先企業での働きぶりや、能力の向上についての評価をいつ実施していますか。当てはまるもの全てに○をつけてください。(○はいくつでも)

1. 派遣期間中にわたって定期的に
2. 定期的ではないが、派遣期間中に適宜
3. 派遣先の契約更新時に
4. 派遣先の契約終了時に
5. 次の派遣先を紹介する時に
6. 本人が希望したときに
7. その他(具体的に:)
8. 上記のいずれも行っていない

3. 営業担当とコーディネーターの役割分担

Q 11. (役割分担) 以下の業務についてうかがいます。

(1) その業務が「営業担当」または「コーディネーター」の担当業務である場合に、○印をつけてください。(当てはまるものに○)

(2) その業務は、「営業担当」、「コーディネーター」のどちらが主に担当しますか。担当の程度として最もよく当てはまる番号1つに○をつけて下さい。(○は各1つ)

(同じ人が担当するなど分担していない場合は「3. 同程度」を選んでください。)

		(1) 担当業務に○	(2) 分担の程度
			主に … 同程度 … 主に
			営業担当 コーディネーター
クライアント企業の派遣要請に対し、企業をインタビューするなどしてニーズを把握し、必要とされる人材のスキルやスペック等を特定化する業務	1		1 2 3 4 5
クライアント企業の派遣要請に対し、スキルやスペック、就業条件等がマッチする登録スタッフを特定化するマッチング業務	2		1 2 3 4 5
クライアント企業に対しインタビューするなどして、派遣スタッフの働きぶりや能力の過不足、マッチング精度について把握する業務	3		1 2 3 4 5
就業中の派遣スタッフを訪問し、就業状況(仕事の内容・量)や仕事をする上での不安・悩みを把握する業務	4		1 2 3 4 5
登録時または雇用契約の更新時等に、派遣スタッフにインタビューするなどして、仕事の内容や就業条件に関する希望を把握する業務	5		1 2 3 4 5
派遣スタッフの就業状況(仕事の内容・量)や職場環境について、派遣先企業に改善を求める業務	6		1 2 3 4 5
派遣スタッフのスキルや能力の向上、業務の高度化などに応じて、派遣料金の引き上げを派遣先企業に交渉する業務	7		1 2 3 4 5

4. 派遣労働者の雇用管理改善に関する方針、取組

※以下では、事務系派遣労働者の雇用管理の改善に関わる貴社の取組とその効果についてお聞きます。

「雇用管理」とは、従業員の募集・採用から在職中の処遇、退職に至るまでの雇用に関する一連の管理のことで、具体的には、労働条件の整備、教育訓練の実施、福利厚生等を指します。

Q 12. (分野別実施の有無) 以下の各分野の取組について、貴社ではどの程度できていますか。それぞれ最もよく当てはまるもの1つに○をつけて下さい。(○は各1つ)

		かなり できて いる	概ね できて いる	あまり できて いない	ほとんど できて いない
一 良質な派遣先の見極め					
(1) 派遣労働者の雇用管理をしっかりやってくれ、派遣スタッフからの改善要望にも耳を傾けてくれるような派遣先であるかどうかの見極めを行っている	1 2 3 4				

	かなり でき ている	概ね でき ている	あまり でき てい ない	ほとん どで きて いない
(2) 派遣労働者の雇用管理改善に協力してくれるよう、派遣先に働きかけている	1	2	3	4
(3) 派遣労働者の雇用管理改善が適切でない派遣先とは、取引しない	1	2	3	4
－仕事の継続性、安定性				
(4) 意図的な細切れ契約の締結・更新について、是正を派遣先に申し入れている	1	2	3	4
(5) 派遣契約の更新の有無をできるだけ早く把握するようにしている	1	2	3	4
－就業期間中の不安や不満の改善				
(6) 派遣スタッフの就労上の悩みや不安について、定期的に把握している	1	2	3	4
(7) 派遣スタッフの悩みや不安に対応するため、専門の相談員やカウンセラーを置いている	1 (ある)			4 (ない)
(8) 派遣スタッフからのクレームを受け、処理するために、クレーム対応のための窓口を設置している	1 (ある)			4 (ない)
－労働時間、休憩時間、休日・休暇の適正化				
(9) 労働時間の適正化のために、過度な残業がある場合は、その解消を派遣先企業に働きかけている	1	2	3	4
(10) 派遣スタッフが有給休暇を取れているかを把握し、スタッフが有給休暇を取得できるように派遣先企業に働きかけている	1	2	3	4
(11) 派遣スタッフが、産休・育休等の休業を取得できるよう、派遣先企業に協力を依頼している。	1	2	3	4
－賃金水準の向上				
(12) 派遣料金や賃金が仕事の内容や量に見合っているかチェックする取り組みを行っている	1	2	3	4
(13) 派遣スタッフの働きぶりや仕事能力に見合った賃金の見直しを行っている	1	2	3	4
(14) 仕事内容・量の変化に見合った賃金の見直しを行っている	1	2	3	4
－仕事ぶりの評価とフィードバック				
(15) 派遣スタッフの働きぶりや仕事能力を把握・評価することについて、派遣先企業に協力を依頼している	1	2	3	4
(16) 派遣スタッフの働きぶりや仕事能力を評価し、スタッフ本人に伝えている	1	2	3	4
－教育訓練機会の提供・拡充（派遣先、派遣元）				
(17) 派遣スタッフに、 <u>現在の仕事に役立つ</u> 教育訓練（Off-JT）の機会を提供している	1	2	3	4
(18) 派遣スタッフに、 <u>将来希望する仕事やスキルアップに役立つ</u> 教育訓練（Off-JT）の機会を提供している	1	2	3	4
(19) 派遣先企業に対し、派遣スタッフに教育訓練（Off-JT）の機会を提供するよう依頼している	1	2	3	4

	かなり でき ている	概ね でき ている	あまり でき てい ない	ほとん どで きて い ない
－仕事内容と本人のスキル・希望のマッチング精度向上				
(20) 派遣就業中に、仕事内容と本人のスキルや希望がマッチしているか確認し、不一致があれば派遣先を変えるなどの改善を行っている	1	2	3	4
(21) 契約更新・切り替え時に、仕事内容と本人のスキルや希望がマッチしているか確認し、不一致があれば派遣先を変えるなどの改善を行っている	1	2	3	4
(22) マッチング精度向上のため、営業担当等を対象に、派遣先企業の要望を把握するインタビュースキル向上のための教育訓練を行っている	1	2	3	4
(23) マッチング精度向上のため、コーディネーター等を対象に、派遣スタッフの要望を把握するインタビュースキル向上のための教育訓練を行っている	1	2	3	4
(24) マッチング精度向上のため、営業担当とコーディネーターの間で情報を共有している	1	2	3	4
－派遣労働を通じたキャリアアップへの支援				
(25) 派遣スタッフの経験や習熟に応じて、仕事の内容の高度化や仕事の幅を広げるよう、仕事の配置を工夫したり派遣先企業に働きかけている	1	2	3	4
(26) 派遣スタッフに対し、能力開発やキャリア形成に関するカウンセリングやアドバイスをを行っている	1	2	3	4
(27) 派遣スタッフのキャリアアップ支援を考慮した仕事への配置や派遣先（仕事）の選択を行っている	1	2	3	4
－正社員希望者への対応				
(28) 派遣スタッフが正社員への転換を希望する場合は、紹介予定派遣など正社員化を前提とした対応に切り替えている	1	2	3	4
(29) 正社員就労を希望している派遣スタッフについて、それを実現するための具体的なプランを示したり機会を提供している	1	2	3	4
(30) 経験やスキルが不足している派遣スタッフが正社員への転換を希望している場合は、正社員化を前提に、派遣を通じて必要な経験やスキルを修得できるよう、仕事の配置を工夫するなどしている	1	2	3	4
－福利厚生提供・拡充（派遣先、派遣元）				
(31) 派遣先企業で、派遣スタッフが正社員と同じように福利厚生施設（食堂やロッカー室、休憩室等）が使えるように働きかけている	1	2	3	4
(32) 派遣スタッフ向けの福利厚生プランを充実させている	1	2	3	4

Q 13. (今後力を入れる取組) 派遣スタッフの雇用管理改善の取組として、現在実施しているものも含め、今後3年くらいの間に特に力を入れていこうと思っているものを3つまで選んで○をつけてください。(○は3つまで)

1. 良質な派遣先の見極め
(派遣労働者の雇用管理をしっかりやってくれ、派遣スタッフからの改善要望にも耳を傾けてくれるような良質な派遣先の見極め等)
2. 仕事の継続性、安定性
(意図的な締切れ契約の是正、更新の有無の早期把握等)
3. 就業期間中の不安や不満の改善
(就業中のフォロー、カウンセリング、スタッフからのクレーム処理)
4. 労働時間、休憩時間、休日・休暇の適正化
(過度な残業の適正化、有給休暇の取得、産休・育休等の長期休業の取得支援等)
5. 賃金水準の向上
(仕事の内容や量、スタッフのスキルや経験に見合った賃金の見直し等)
6. 仕事ぶりの評価とフィードバック
7. 教育訓練機会の提供・拡充 (派遣先、派遣元)
8. 仕事内容と本人のスキル・希望のマッチング精度向上
(就業後の確認、精度向上のための営業担当・コーディネーターへの教育訓練等)
9. 派遣労働を通じたキャリアアップへの支援
(キャリアアップを意識した仕事への配置、配置転換 (派遣先の選択)、等)
10. 正社員化への対応
11. 福利厚生 の提供・拡充 (派遣先、派遣元)
12. その他 (具体的に:)
13. 特にない

Q 14. (雇用管理改善の阻害要因) 派遣スタッフの雇用管理改善の実現に当たって、特に大きな阻害要因は何ですか。3つまでに○をつけてください。(○は3つまで)

1. 雇用管理改善の取組が個々の担当者レベルにとどまっており、企業全体での取組となっていないこと
2. 雇用管理改善を実現していく力を持った社員を十分確保・育成できていないこと
3. 派遣会社同士の競争が厳しく、雇用管理改善に取り組む余力がないこと
4. 派遣スタッフの雇用管理改善に関して、派遣先企業の協力が得にくいこと
5. 派遣スタッフのスキルより年齢を重視する派遣先企業があること
6. 派遣スタッフの雇用管理改善に関して、派遣元と派遣先の連携がうまくいかないこと
7. 派遣先企業の社員が、派遣労働の仕組みや派遣スタッフの適正な活用に関して、十分な知識やノウハウを持っていないこと
8. 派遣スタッフの雇用管理改善を効果的に行う方法がよく分からないこと
9. 派遣スタッフ本人の雇用管理改善に対するニーズがよく分からないこと
10. 派遣スタッフ本人の雇用管理改善に対する意欲・意識が低いこと
11. その他 ()
12. 特に阻害要因はない

5. 好事例の把握

派遣労働のあり方に対する関心が高まるなか、派遣スタッフについて適切な労働時間管理、評価・処遇、就業中のフォローなどを行い、雇用管理を改善していくことが求められています。

本調査では、事務系派遣スタッフの雇用管理改善の好事例を収集し、紹介することで、派遣業界における取組の底上げを図るとともに、派遣という働き方に対する人々の理解と共感を得ていきたいと考えています。（好事例集として取りまとめ公表する予定です。個々の企業名は原則匿名といたします。）

つきましては、貴社において、事務系派遣スタッフの雇用管理改善に成果をあげた取り組みや工夫、派遣先企業との連携・協力の事例がありましたら、是非ご紹介ください。

ぜひご記入をお願いいたします。

■事務系派遣スタッフの雇用管理改善に成果をあげた取組や工夫

（賃金の引き上げ、労働時間・残業時間の改善、定着率向上、働きぶりの評価によるやりがい向上、教育訓練機会の提供、福利厚生の拡充等）

①雇用管理改善の内容

②雇用管理改善につながった取組や工夫

－派遣先(ユーザー企業)における、事務系派遣スタッフの雇用管理改善に成果をあげた取組や工夫、あるいは、スタッフの雇用管理改善のために派遣先に望むことなど、自由にご記入ください。

さしつかえなければ、貴社名、ご記入者氏名などをご記入ください。
(ご回答について確認をさせていただくなど、ご連絡する場合がございます。)

貴社名			
お名前			
部署名		役 職	
電 話		e-mail	

なお、ご記入いただいた連絡先は、調査目的以外には使用いたしません。皆様の個人情報は、当社の「個人情報保護方針」及び、「個人情報の取扱いについて」(当社ホームページ [http://www.murc.jp/profile/privacy.html] にて全文ご確認いただけます) に従い適切に取扱います。また、ご記入頂いた連絡先は集計作業などのために預託することがあります。その際には十分な個人情報保護の水準を備える者を選定し、契約などによって保護水準を定め、適切に取扱います。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

○派遣先企業管理者調査 アンケート調査票

派遣スタッフの働きやすい職場環境に関する調査

このアンケート調査は、厚生労働省が三菱ＵＦＪリサーチ&コンサルティング株式会社に委託して行う「労働者派遣事業における雇用管理改善に関する調査」の一環として、三菱ＵＦＪリサーチ&コンサルティング株式会社が企画し実施させて頂くものです。

派遣労働が拡大していく中、派遣スタッフの適切な労働時間管理や評価・処遇、就業中のフォローなど、雇用管理に対する改善が求められるようになってきています。派遣スタッフが良好な職場環境の下で気持ちよく働くことができるよう、派遣元・派遣先企業が派遣スタッフの雇用管理の改善に取り組むことは、派遣スタッフの働く意欲の向上や定着率の向上などを通じて、本人のみならず、派遣元・派遣先企業の利益にもつながることと思います。

本調査は、勤め先の職場で事務系職種の派遣スタッフを受け入れており、その派遣スタッフに対して指揮命令ないし管理監督する立場にある雇用者の方々を対象に、職場での派遣スタッフの受け入れ状況や、派遣スタッフに気持ちよく働いてもらうための工夫や取組の有無等をお聞きするものです。

なにとぞ本調査の重要性に鑑み、皆様方のご協力を賜りたく存じます。

なお、ご回答いただいた内容は全て統計的に処理しますので、個々の調査票の結果が公表されることや、ご回答が弊社及び委託元以外に知られることは全くございません。お手数ですが、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

ご記入にあたってのお願い

- 本アンケートは、事務系職種の派遣スタッフを部下に持ち、指揮命令ないし管理監督を行っている雇用者の方を対象にしています。
- お手数ですが、全質問についてご回答ください。

1. 派遣スタッフの活用状況、活用方針

あなたの勤め先の職場についてお聞きします。

Q 1. (職場の人員数) あなたの職場の従業員数についてお答えください。

(1)直接雇用者 (正規社員数に加え、パート・アルバイト、契約社員等の直接雇用者を含めた人数でお答えください)	() 人
(2)派遣労働者 (職種は問いません)	() 人

Q 2. (常駐性) あなたの職場には、常に事務系職種の派遣労働者 (以下、派遣スタッフという。) がいますか。(○は1つ)

- | | |
|-------------------|-----------|
| 1. 常にいる | 3. 時々いる |
| 2. 常にはないが、いることが多い | 4. ごく稀にいる |

Q 3. (派遣スタッフの職種) あなた自身が指揮命令したり、管理監督する派遣スタッフは、どのような職種・仕事に就いていますか。(○はいくつでも)

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 1. 事務用機器操作 (5号) | 4. 貿易事務 (貿易・国際業務) (11号) |
| 2. ファイリング (8号) | 5. 営業事務 (国内取引文書作成) (11号) |
| 3. 財務処理 (10号) | 6. 受付・案内等 (16号) |
| 7. テレマーケティング、コールセンターのオペレーター (24号) | |
| 8. 一般事務 (経理事務を含む) [自由化業務] | |
| 9. その他の事務系派遣 (具体的に:) | |

Q 4. (活用する理由) あなたの職場で派遣スタッフを活用するのは、主にどのような理由によりますか。当てはまるもの全てに○を付けてください。(○はいくつでも)

- | | |
|------------------------|-------------------|
| 1. 即戦力・能力のある人材を確保するため | 8. 正社員を確保できないため |
| 2. 専門的業務に対応するため | 9. 人件費節約のため |
| 3. 正社員を重要業務に特化させるため | 10. 長い営業時間に対応するため |
| 4. 景気変動に応じて雇用量を調節するため | 11. 高齢者の再雇用対策のため |
| 5. 1日・週の中の仕事の繁閑に対応するため | 12. その他 (具体的に:) |
| 6. 臨時・季節的業務量の変化に対応するため | |
| 7. 正社員の育児・介護休業対策の代替のため | |

Q 5. (活用業務の制限) あなたの職場では、どのような職種や仕事に派遣スタッフを雇用・活用するかが決まっていますか。それとも、いろいろな職種や仕事に就かせる可能性がありますか。(○は1つ)

- | |
|---|
| 1. 派遣スタッフを雇用・活用する職種や仕事が決まっている |
| 2. 派遣スタッフを雇用・活用する職種や仕事は決まっていないが、結果的に、特定の職種や仕事で雇用・活用している |
| 3. 派遣スタッフを雇用・活用する職種や仕事は決まっておらず、いろいろな職種や仕事に就かせる可能性がある |
| 4. 分からない |

2. 雇用管理改善の取組

以下では、派遣スタッフの雇用管理の改善についてお聞きします。

「雇用管理」とは、従業員の募集・採用から在職中の処遇、退職に至るまでの雇用に関する一連の管理のことで、具体的には、労働条件の整備、教育訓練の実施、福利厚生等を指します。

Q6. (派遣会社を選ぶ方針) あなたやあなたの会社は、派遣会社を選ぶときに何を重視していますか。特に重視するもの5つまでに○を付けてください。(○は5つまで)

1. コンプライアンスがしっかりしている派遣会社であること
2. 業界大手や知名度の高い派遣会社であること
3. 過去によく使っている派遣会社であること
4. 対応がスピーディであること
5. コストが他社に比べて安いこと
6. オーダーどおりの派遣スタッフを選んでくれる(マッチング精度が高い)こと
7. 提案力・コンサルティング力が高いこと
8. 派遣スタッフの雇用管理がしっかりしていること(契約期間管理・労働時間管理等)
9. 派遣スタッフのフォローが丁寧であること
10. 派遣スタッフの定着率が高いこと
11. その他(具体的に:)

Q7. (派遣先責任者等) あなたは、以下に当てはまりますか。当てはまるもの全てに○を付けてください。(○はいくつでも)

1. 派遣先責任者
2. 派遣契約の契約担当者
3. いずれにも当たらない

Q8. (スタッフフォロー) あなた自身が指揮命令ないし管理監督している派遣スタッフに対し、派遣会社の担当者はどのくらいの頻度で訪問していますか。派遣会社によって異なる場合は、派遣スタッフが多い派遣会社についてご回答ください。(○は1つ)

- | | | |
|-------------|-------------|----------|
| 1. 1週間に1回以上 | 4. 3カ月に1回程度 | 7. 全くない |
| 2. 2週間に1回程度 | 5. 6カ月に1回程度 | 8. 分からない |
| 3. 1カ月に1回程度 | 6. それ以下 | |

Q9. (研修等の整備状況) あなたの会社や職場には、以下のようなものがありますか(実際の有無によらず、あなたが知っているものをお答えください)。(○はいくつでも)

1. 派遣スタッフの発注や契約を一括して行う部門・担当者の設置
2. 派遣スタッフをどのような場合に雇用・活用できるかを定めたガイドライン
3. 派遣スタッフを日々、指揮命令したり管理監督する社員のためのマニュアル
4. 派遣スタッフの契約担当者のための教育・研修
5. 派遣労働に関する法知識を習得するための教育・研修(管理監督者を対象)
6. 派遣労働に関する法知識を習得するための教育・研修(一般社員を対象)
7. 派遣スタッフに気持ちよく働いてもらう上での気配りやノウハウの共有
8. 派遣スタッフの相談や苦情を受け付ける窓口の設置
9. その他()
10. 特に整備しているものはない
11. 分からない

Q 10. 次の項目について、当てはまると思うもの全てに○を付けてください。
(○はいくつでも)

一取引先の選定、派遣契約 (4項目)

1. (取引先の選定) 私の職場では、派遣スタッフの雇用管理や派遣後のフォローをしっかりとってくれる派遣会社と契約するようにしている
2. (仕事内容の説明) 私の職場では、派遣スタッフの派遣前または派遣開始時に、担当してもらう仕事内容について十分説明をしている
3. (契約内容) 私の職場では、派遣スタッフの実際の仕事と契約内容にミスマッチがないか、常に気を付けている
4. (契約変更) 私の職場では、派遣スタッフの仕事が契約時と変わった場合は、契約変更をしている

一派遣受入れ時・仕事の割り振り (4項目)

5. (教育担当者) 私の職場では、派遣スタッフの受け入れ時に教育担当者を付けている
6. (受け入れ時の備品準備) 私の職場では、派遣スタッフの受入にあたって事前に備品を準備し、派遣開始と同時に使用できるようにしている
7. (正社員と同様の仕事) 私の職場では、派遣スタッフの仕事と正社員の仕事を区別せず、派遣スタッフ本人のスキルや能力に応じて仕事を割り振っている
8. (仕事の意義の明確化) 私の職場では、派遣スタッフが全体の業務のなかでの自分の仕事の位置づけを理解できるように説明している

一仕事・業績のマネジメント (5項目)

9. (派遣元との連携：評価の伝達) 私の職場では、派遣スタッフの仕事ぶりについての評価を派遣会社に適宜伝えるようにしている
10. (派遣元との連携：問題の伝達) 私の職場では、派遣スタッフの仕事ぶりに問題を感じた場合、派遣会社と連携して対応するようにしている
11. (本人への評価伝達) 私の職場では、派遣スタッフの仕事ぶりについての評価を、派遣スタッフ本人に伝えるようにしている
12. (派遣料金引き上げ：業務の高度化) 私の職場では、派遣スタッフの仕事の幅が広がったり難易度が高くなった場合は、派遣料金の引き上げに応じることがある
13. (派遣料金引き上げ：長期化) 私の職場では、勤続年数の長くなった派遣スタッフについて、派遣料金の引き上げに応じることがある

一育成 (8項目)

14. (派遣スタッフのキャリアアップ志向) 私の職場の派遣スタッフは、キャリアアップしたいという意識が強い(強い人が多い)
15. (派遣スタッフの正社員志向) 私の職場の派遣スタッフは、いずれ正社員になりたいという意識が強い(強い人が多い)
16. (キャリアアップ支援) 私の職場では、派遣スタッフのキャリアアップを支援している
17. (仕事の高度化) 私の職場では、派遣スタッフにも、本人の習熟度が向上すれば、より高度な仕事を任せている
18. (仕事の幅の広がり) 私の職場では、派遣スタッフに、仕事の幅を広げる機会を提供している
19. (Off-JTの有無) 私の職場では、派遣スタッフにも Off-JT(日常業務を離れて行われる研修)を行っている

20. (社員と同じ Off-JT) 私の職場では、派遣スタッフにも社員と同じ Off-JT (日常業務を離れて行われる研修) を行っている
 21. (派遣元との連携：キャリア形成) 私の職場では、派遣スタッフの将来のキャリアについて、派遣会社と話し合うようにしている
- －職場環境のマネジメント、人間関係のマネジメント（9項目）**
22. (福利厚生) 私の職場では、派遣スタッフも正社員と同様に社員食堂などの福利厚生を利用できる
 23. (制服や備品の支給) 私の職場では、派遣スタッフにも正社員と同様に、制服や備品を支給・貸与している
 24. (食事会等) 私の職場では、派遣スタッフも部や会社内の歓送迎会や食事会、飲み会に誘っている
 25. (名前の記憶) 私の職場では、派遣スタッフを名前で呼んでいる
 26. (出退勤時の声かけ) 私の職場では、部下の派遣スタッフに、出退勤時に声をかけている
 27. (会議への出席) 私の職場では、派遣スタッフも正社員と同様に、朝会等の職場の会議・ミーティングに参加している
 28. (スケジュール等の共有) 私の職場では、派遣スタッフにも、部や会社のイベントスケジュールなどの情報を共有している
 29. (仕事意欲の維持) 私の職場では、正社員の部下と同様に、派遣スタッフの仕事への意欲の維持・向上に気を配っている
 30. (派遣元との連携：スタッフフォロー) 私の職場の派遣スタッフの要望や不満は、派遣会社が私たちに伝えてくれている

3. 取組の効果

Q 11. 次の項目について、当てはまると思うもの全てに○を付けてください。(○はいくつでも)

－派遣スタッフと職場のパフォーマンス

1. (職場の連携) 私の職場では、派遣スタッフと正社員の連携がよく取れている
2. (仕事意欲) 私の職場の派遣スタッフは、仕事への意欲が高い
3. (働きぶり) 私の職場の派遣スタッフは、期待しただけの働きぶりを示している
4. (定着率) 私の職場の派遣スタッフは、期待しただけの期間、勤め続けてくれている

－派遣スタッフや派遣会社に対する満足度

5. (派遣スタッフへの満足度) 私は、派遣スタッフの仕事ぶりに満足している
6. (派遣元の対応力への満足度) 私は、派遣会社の対応力（人材調達のスピード・マッチングの精度）に満足している
7. (派遣元のスタッフフォローへの満足度) 私は、派遣会社のスタッフフォローの頻度や質に満足している
8. この中にあてはまるものはない

4. 雇用管理改善の状況

Q 12. (派遣料金の向上) 派遣スタッフの料金が上がるのは、どのようなときですか。当てはまるもの全てに○を付けてください。(○はいくつでも)

1. 派遣スタッフのスキルや経験があがったとき
2. 派遣スタッフが業務に必要な資格を取得したとき
3. 継続就業期間が長くなるにつれて
4. 貴社での仕事が高度化したり、仕事の幅が広がったとき
5. 自社の業績がよいとき
6. 自社で、同じような仕事をする正社員の給料が上がったとき
7. 派遣スタッフの派遣料金の世間相場が上がったとき
8. 貴社が派遣スタッフの派遣料金を一斉に改定したとき
9. 一般事務から、専門性の高い事務系派遣(貿易事務、金融事務、MR 等)に職種転換するとき
10. その他(具体的に:)
11. 事務系派遣スタッフの派遣料金が上がることはない・ほとんどない
12. 知らない・分からない

Q 13. (正社員登用の実績) あなたの職場では、過去2年間に、活用していた派遣スタッフを正社員として登用、採用した実績がありますか。(○は1つ)

1. 登用、採用した実績がある →Q 14 へ
2. 登用、採用した実績はない →Q 15 へ

Q 14. (正社員として登用、採用した理由) なぜ派遣スタッフを正社員として登用、採用したのですか。当てはまるもの全てに○を付けてください。(○はいくつでも)

1. 正社員に見合う働きができるため
2. 外部から人材を調達する手間やコストを省くため
3. 外部からの人材調達が困難だったため
4. 正社員のポストに空きがあったため
5. 本人が正社員への登用を希望したため
6. 契約期間が満了したため
7. 即戦力となる人材を確保しやすかったため
8. その他 ()

5. 派遣雇用管理に関する教育ニーズ等

Q 15. (法的知識) あなたは、以下のようなことを知っていましたか。知っていたこと全てに○を付けてください。(○はいくつでも)

1. 契約前に複数の候補者に会って派遣スタッフを選んではいけないこと
2. 加入条件を満たしていない場合を除いて、派遣スタッフを労働・社会保険に加入させてから派遣するように派遣会社に求めなくてはならないこと
3. 一般事務など「自由化業務」の場合、派遣スタッフの受入れに際し、派遣先は派遣元に対して抵触日を通知する義務があること
4. 残業や休日労働の管理責任が、派遣会社(派遣元)でなく派遣先企業にあること

5. 派遣スタッフに残業をどれだけさせられるかは、自社の 36 協定ではなく、派遣会社（派遣元）と派遣スタッフが結んでいる 36 協定によって決まること
6. 労働者派遣契約にない仕事を派遣スタッフにさせてはいけないこと、させる場合は契約変更が必要であること
7. 一般事務など「自由化業務」の場合、最長 3 年の派遣受入期間制限を超えると、派遣スタッフを直接雇い入れなくてはならないこと
8. 一般事務など「自由化業務」の場合、派遣スタッフの受入期間の制限は、派遣スタッフ一人当たりではなく、同じ職場の同一業務について通算されること
9. 派遣スタッフにも、育児休業や介護休業を取得する権利があること
10. この中にあてはまるものはない

Q 16.（法知識を得る手段）あなたは、派遣スタッフの雇用・活用に関わる法制度や知識をどのように得ていますか。（〇はいくつでも）

1. 会社が行う研修や勉強会（外部の講師や施設で行うものも含む）
2. 社内の専門家や担当者に関わり相談する
3. 会社のマニュアルやガイドライン
4. 独学
5. 派遣会社の担当者に関わり相談する
6. その他（具体的に）
7. 特に法知識を得るようなことは行っていない

Q 17.（法知識への不安）あなたは、派遣スタッフの雇用・活用にあたって、うっかり法律違反をしてしまわないか、不安を感じることはありますか。（〇は 1 つ）

1. よくある
2. 時々ある
3. ほとんどない
4. 全くない

Q 18.（研修等へのニーズ）あなたは、派遣スタッフの雇用・活用に関わる法制度や知識を得るための研修や勉強会を受けたいと思いますか。（〇は 1 つ）

1. はい
2. いいえ
3. 分からない

6. 好事例の把握

Q 19.（気持ちよく働いてもらう工夫等）派遣スタッフに気持ちよく働いてもらう上で効果があったと思う気遣いや工夫等があれば教えてください。

ー派遣スタッフに気持ちよく働いてもらう上で効果のあった気遣いや工夫点と、効果の内容（受入れ初日でのオリエンテーション実施、出勤時の声かけ、正社員と同じように扱うこと等）

Q 20. (雇用管理改善に成果をあげた取組) 派遣スタッフの雇用管理改善に成果をあげた取組みや工夫、派遣会社との協力事例等があれば教えてください。

ー派遣スタッフの雇用管理改善に成果をあげた取組や工夫と、成果の内容

(賃金の引き上げ、労働時間・残業時間の改善、定着率向上、働きぶりの評価によるやりがい向上、教育訓練機会の提供、福利厚生の拡充等)

7. 回答企業および回答者の属性

あなたのお勤め先の企業についてお答えください

Q 21. (業種) お勤め先の企業の業種は (主なもの 1 つに○)

- | | | |
|--------------|-----------|--------------|
| 1. 建設業 | 5. 運輸業 | 9. その他のサービス業 |
| 2. 製造業 | 6. 卸売・小売業 | 10. その他 |
| 3. 電気・ガス・水道業 | 7. 金融・保険業 | |
| 4. 情報通信業 | 8. 不動産業 | |

※複数の事業を行っている場合は、売上高が最も大きいもの 1 つをお答えください

Q 22. (規模) お勤め先の企業全体 (単体) の従業員数は (○は 1 つ)

- | | | |
|--------------|----------------|-------------|
| 1. 99 人未満 | 3. 300～499 人 | 5. 1000 人以上 |
| 2. 100～299 人 | 4. 500～999 人未満 | |

質問は以上です。長時間ありがとうございました