

■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を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。