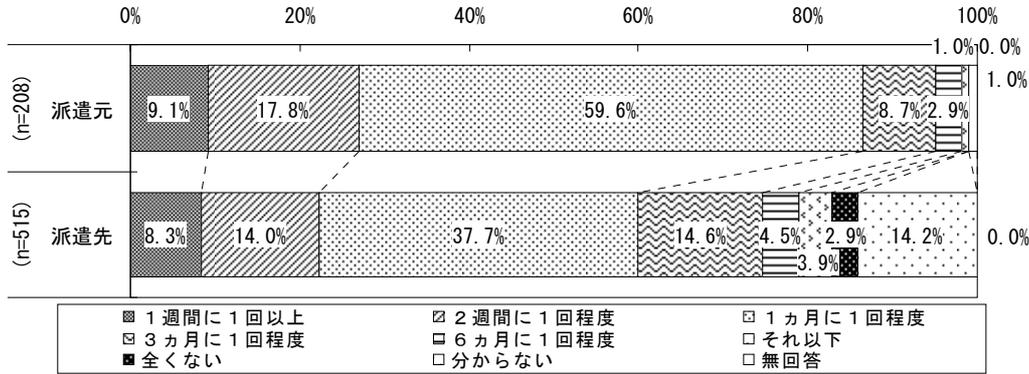


図表7 派遣会社の担当者による派遣スタッフの訪問頻度（派遣会社調査・派遣先企業管理者調査）



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ヶ月に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示している	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ヶ月に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ヶ月に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いたします。

【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とり、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）

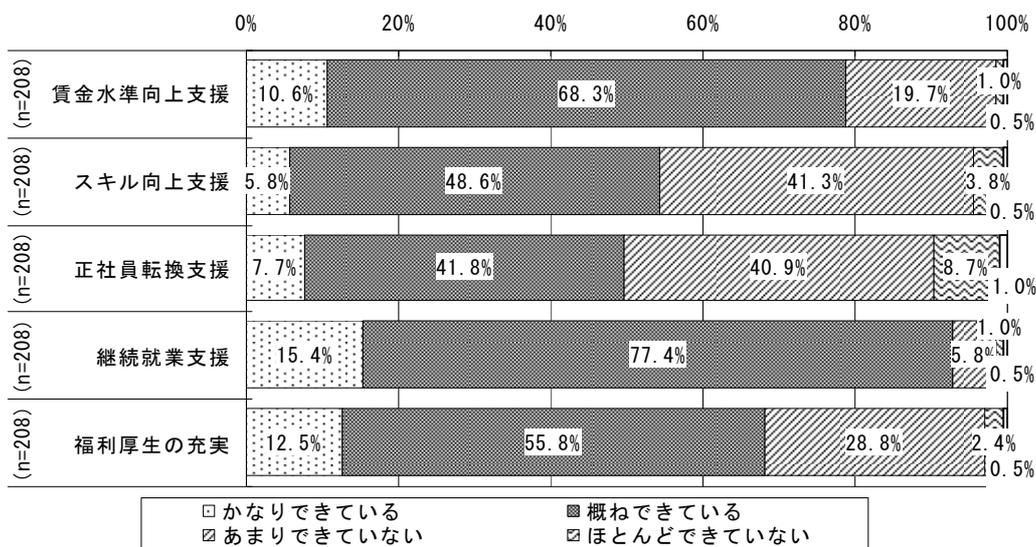
- ・ 派遣先の社内に「派遣管理デスク」を設置し、派遣元社員を常駐させている。派遣先に管理デスクがあることで、派遣スタッフが安心する。また、派遣元としても安定したサービスが提供でき、派遣スタッフの派遣先での雇用管理がしやすくなる。

■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。