

## 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

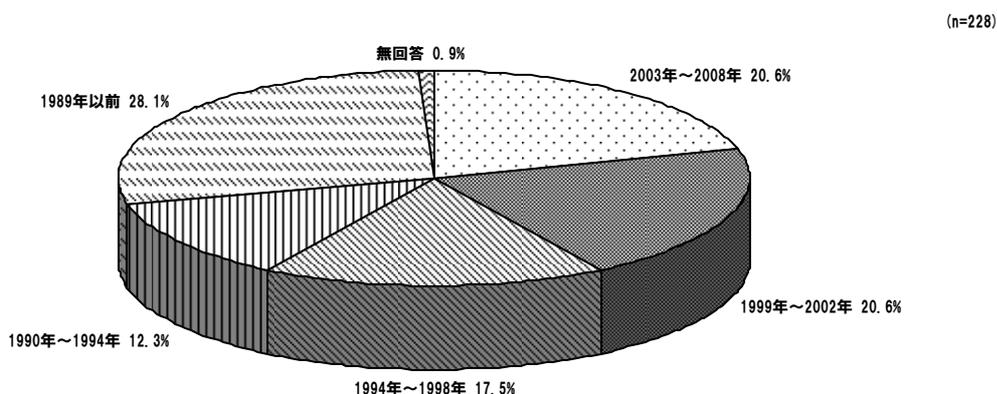
○回収数 (率) : 228 (回収率 27.9%)

○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

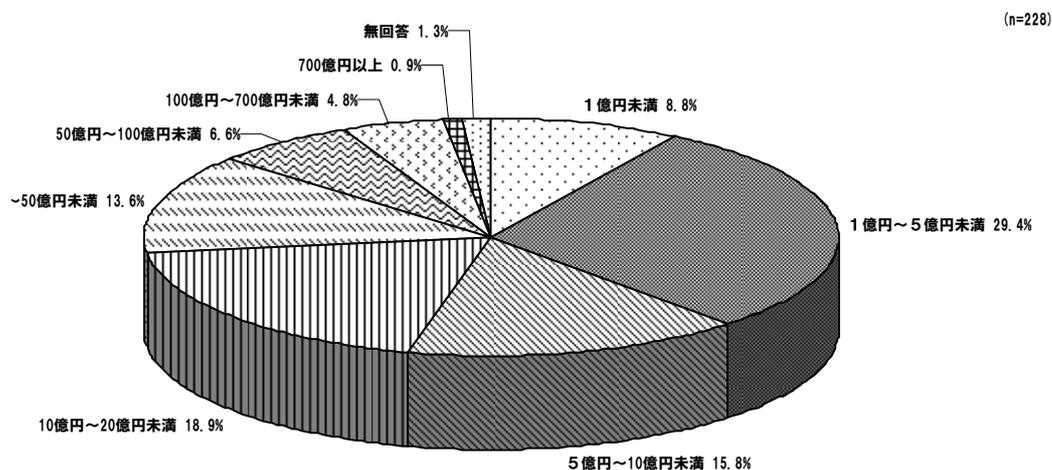
##### ①派遣事業開始年 (F1)

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



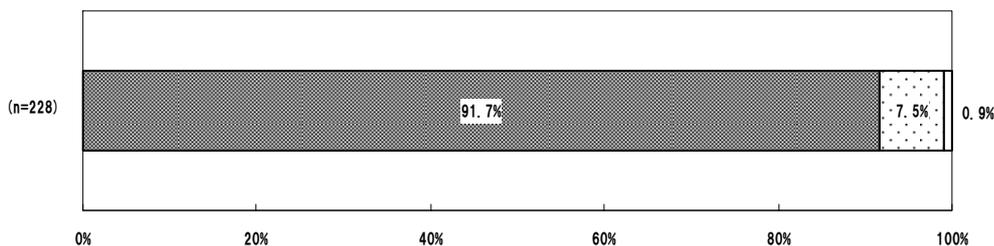
## ②売上規模 (F2)

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。



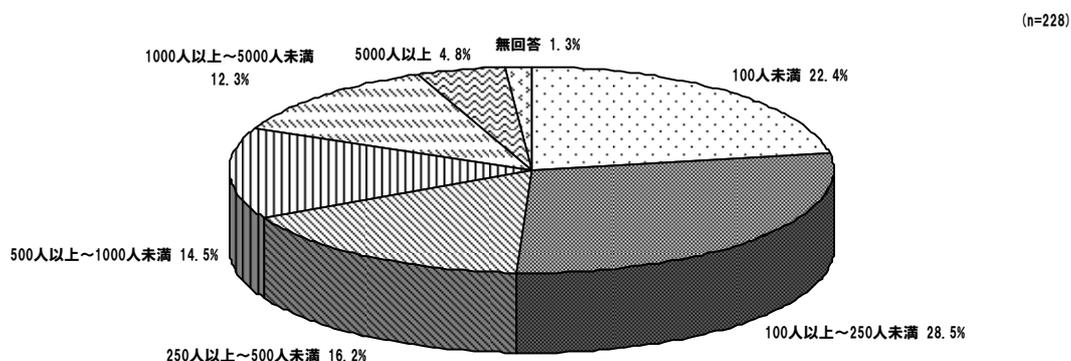
## ③登録型派遣事業 (F3)

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)

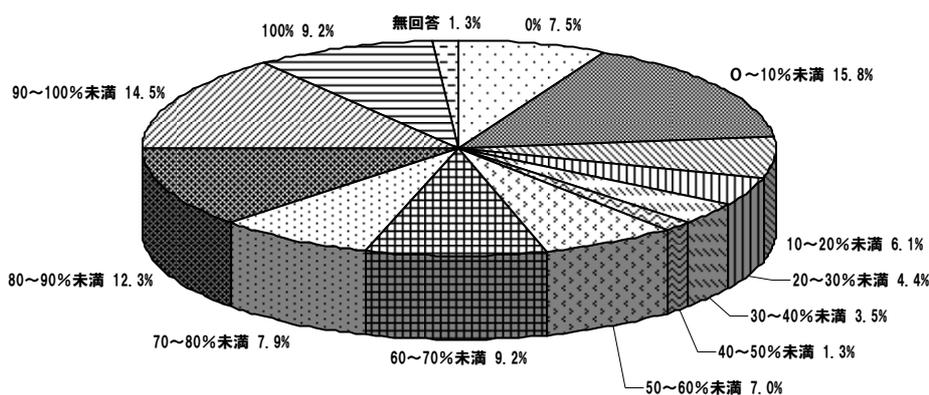
現在派遣先で就業中の派遣スタッフ数 (全職種) は、「100 人未満」22.4%、「100～250 人未満」28.5%、「250～500 人未満」16.2%である。250 人未満が約半数の 50.9%を占める。



### ⑤事務系派遣スタッフの割合（F5）

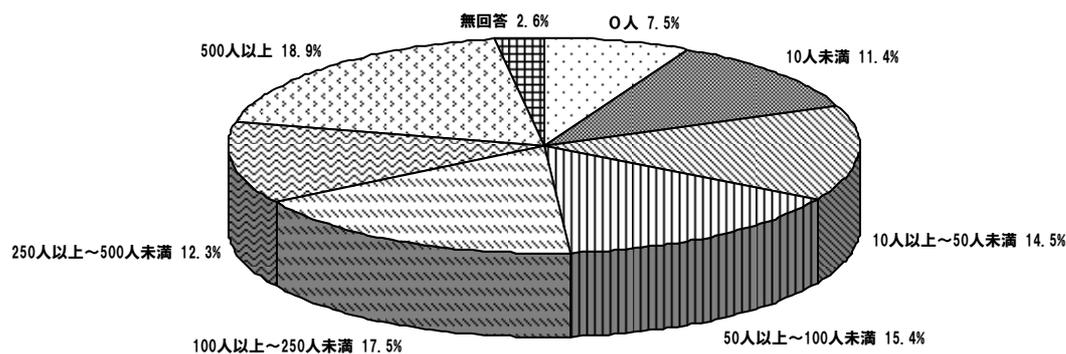
稼働者に占める事務系派遣スタッフの割合は、「100%」が9.2%、「90～100%未満」が14.5%、「80～90%未満」が12.3%、「70～80%未満」が7.9%、「60～70%未満」が9.2%である。これらを合わせると、60%以上が53.1%を占めている。

(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)

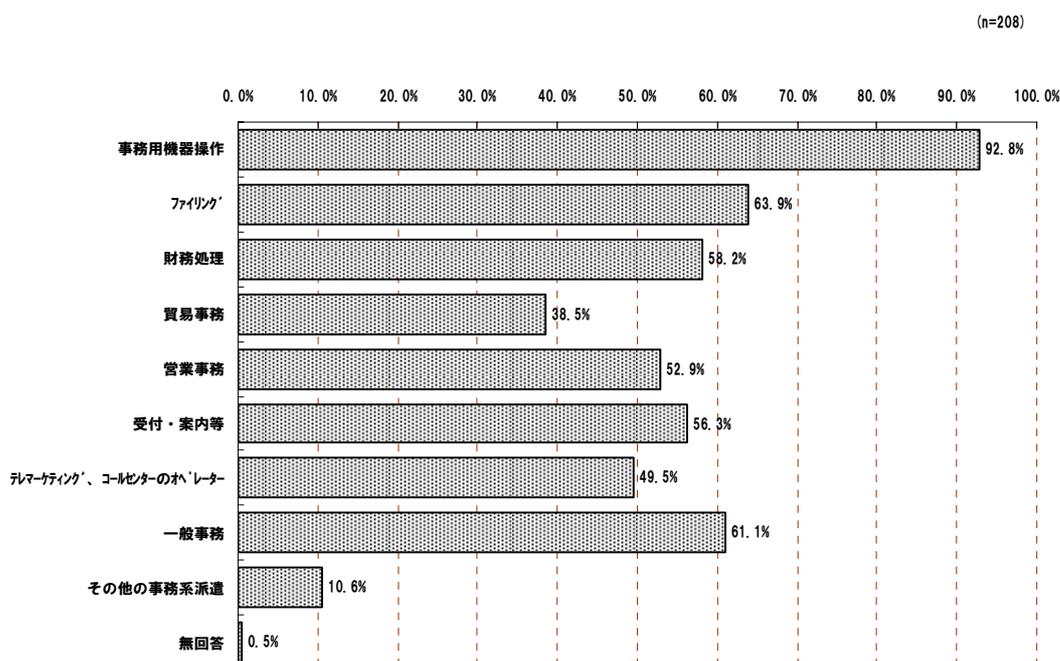


※) ここでいう事務系職種とは、自由化業務の一般事務のほか、事務用機器操作(5号)、ファイリング(8号)、財務処理(10号)、貿易業務・営業事務(国内取引文書作成)(11号)、受付・案内等(16号)、テレマーケティング(24号)を指す。

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)

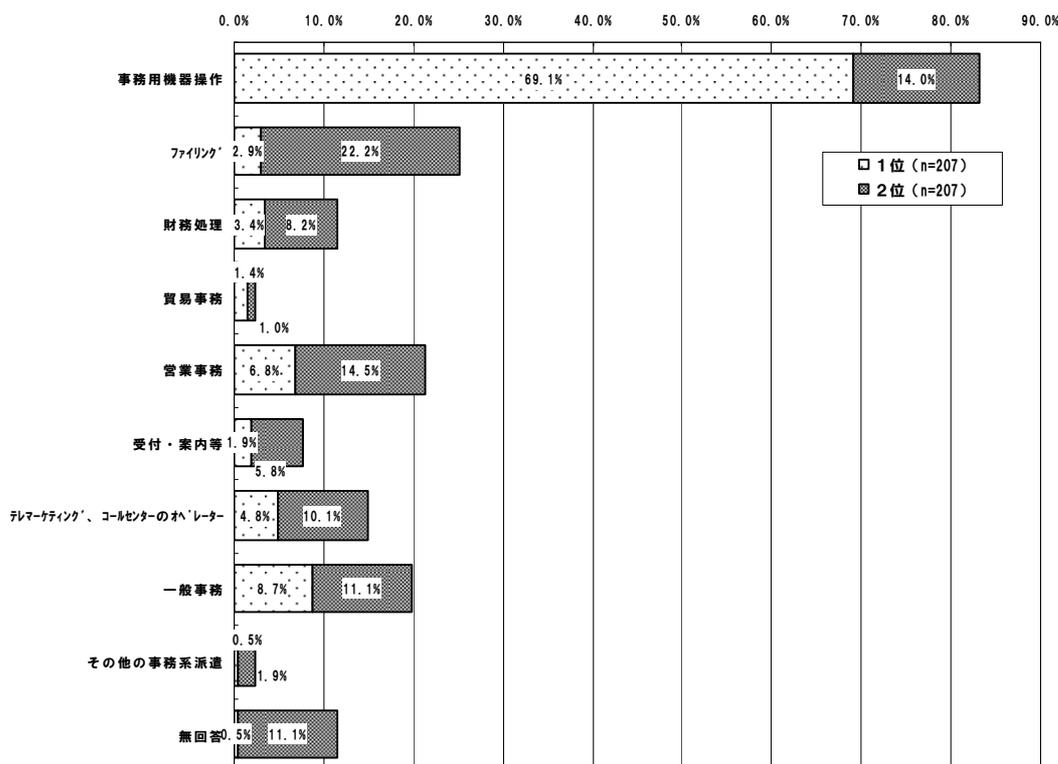
事務系派遣で扱っている職種としては、「事務用機器操作 (5号)」が最も多く、回答企業の 92.8%が扱っている。次いで「ファイリング (8号)」63.9%、「一般事務 (経理事務を含む) [自由化業務]」61.1%が多い。一方、「貿易事務 (貿易・国際業務) (11号)」は 38.5%と扱うところが相対的に少ない。



#### 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。



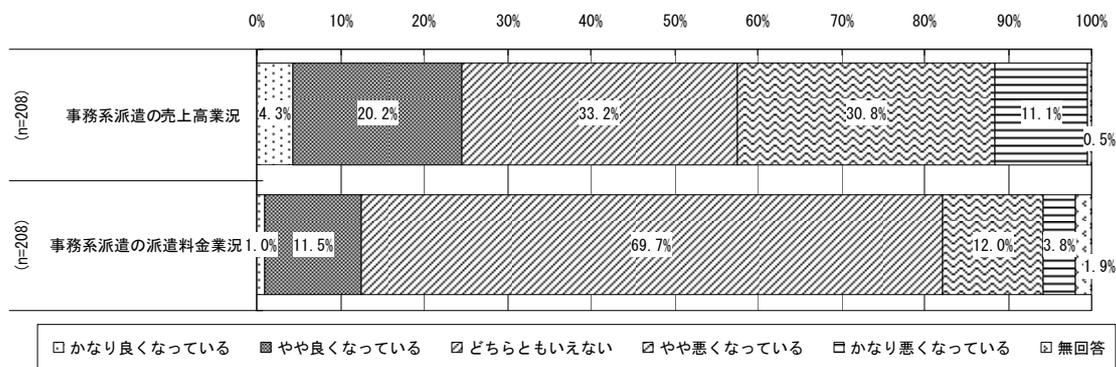
### ⑧事務系派遣の業況 (F8)

#### 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

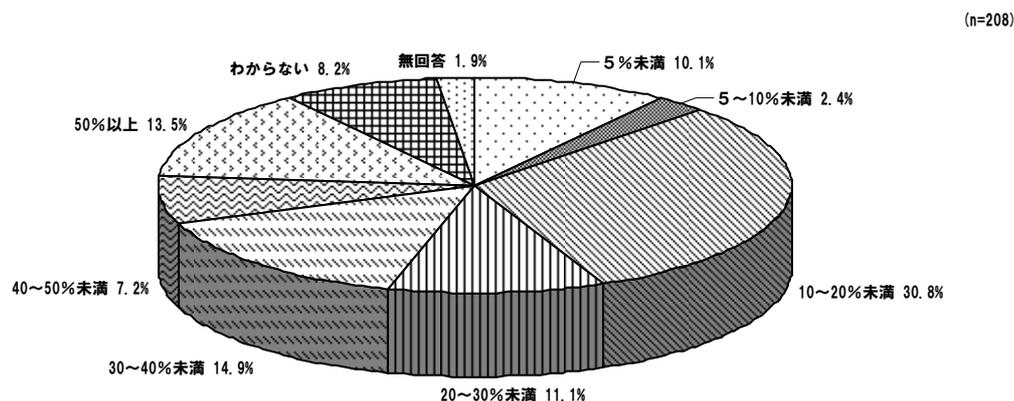
派遣料金については、「どちらともいえない」が69.7%と大半を占めている。悪くなっている（「かなり悪くなっている」+「やや悪くなっている」）15.8%が、良くなっている（「かなり良くなっている」+「やや良くなっている」）12.5%をやや上回っている。



### (3) 事務系派遣の特徴

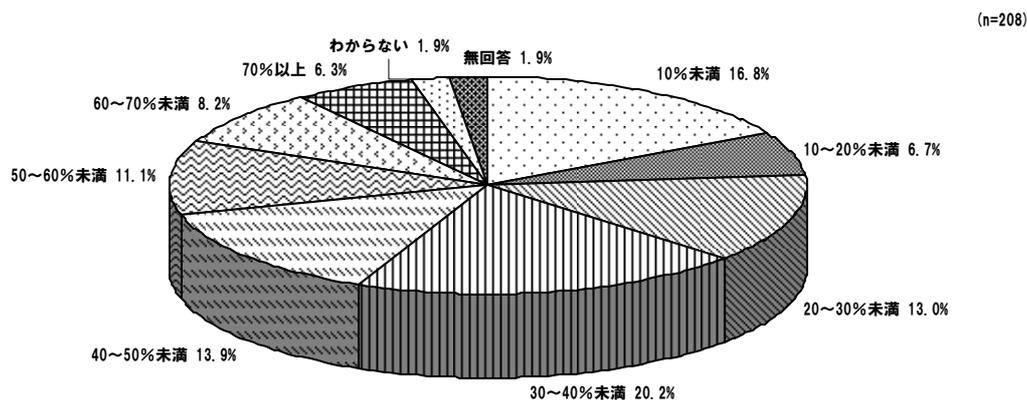
#### ①成約率 (Q1)

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%未満のところを過半数の54.3%を占め、「30～40%未満」を合わせると、40%未満のところを約7割(69.2%)を占めている。



#### ②定着率 (Q2)

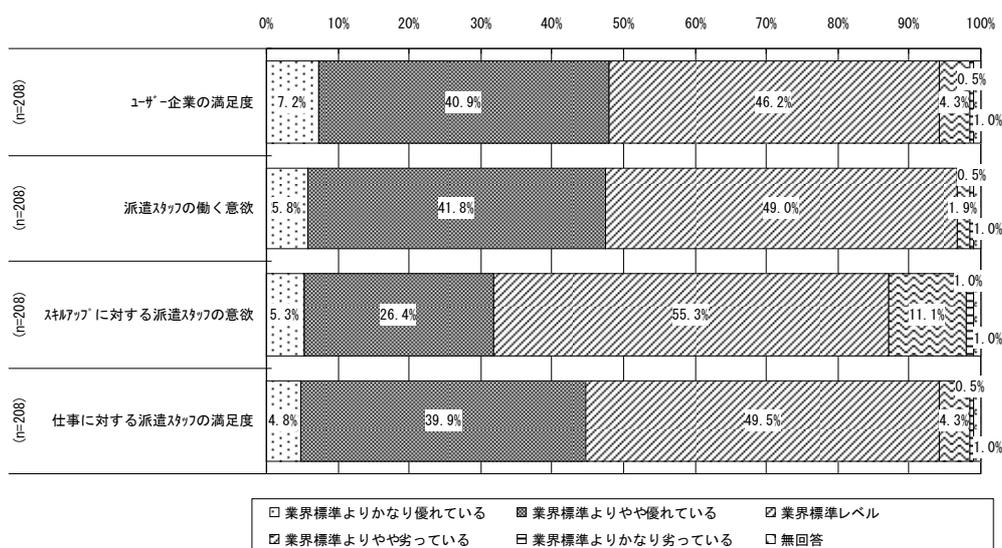
調査前月(2008年8月)に給与支払いの対象となった事務系の派遣スタッフのうち、自社の派遣スタッフとして通算2年以上働いている人の割合を聞いたところ、「30～40%未満」20.2%が最も多く、「10%未満」16.8%が次いでいる。40%未満が過半数の56.7%を占め、「40～50%未満」まで合わせると、50%未満が約7割(70.7%)を占めている。



#### ③派遣マネジメント (Q3)

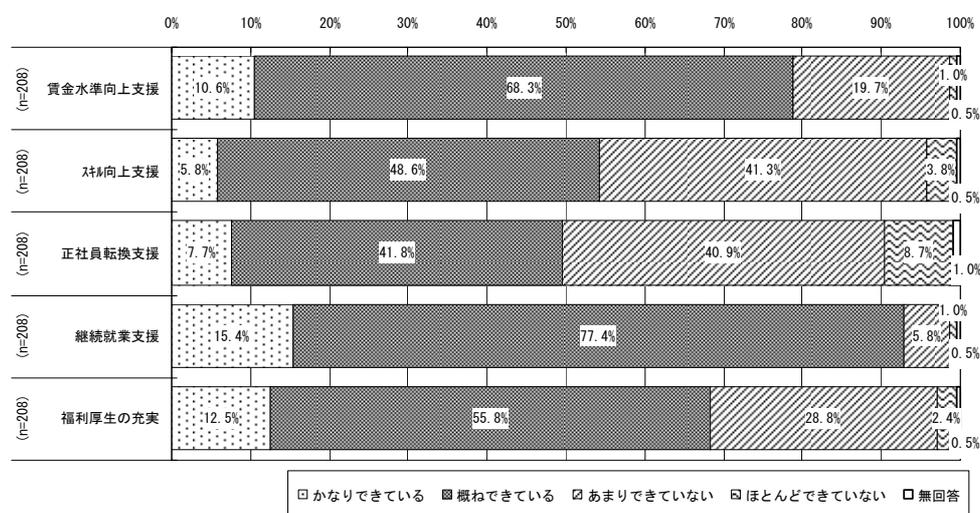
業界標準に比べて、①派遣スタッフの質やサービスに対するユーザー企業の満足度、②派遣スタッフの働く意欲、③スキルアップに対する派遣スタッフの意欲、④仕事や働き方に対する派遣スタッフの満足度がどのような状態にあるかを尋ねた。

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福利厚生の実施についても約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%）。

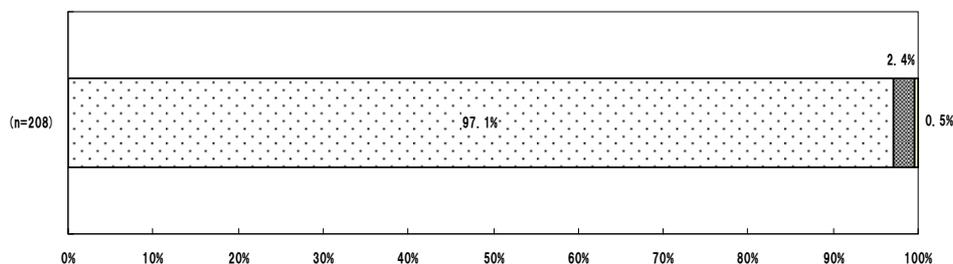


※) 希望すれば、派遣という働き方のまま、できるだけ長い期間にわたって働き続けられるようにすること

#### (4) 事務系職種の派遣労働について

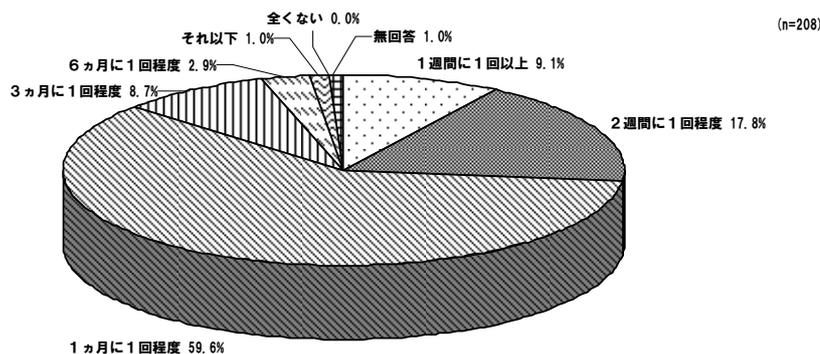
##### ①派遣スタッフへの定期的な訪問の有無 (Q5)

「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。



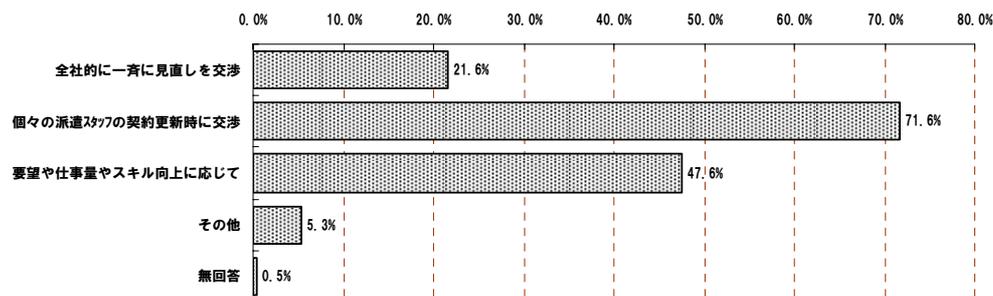
##### ②派遣スタッフへの訪問頻度 (Q6)

「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。

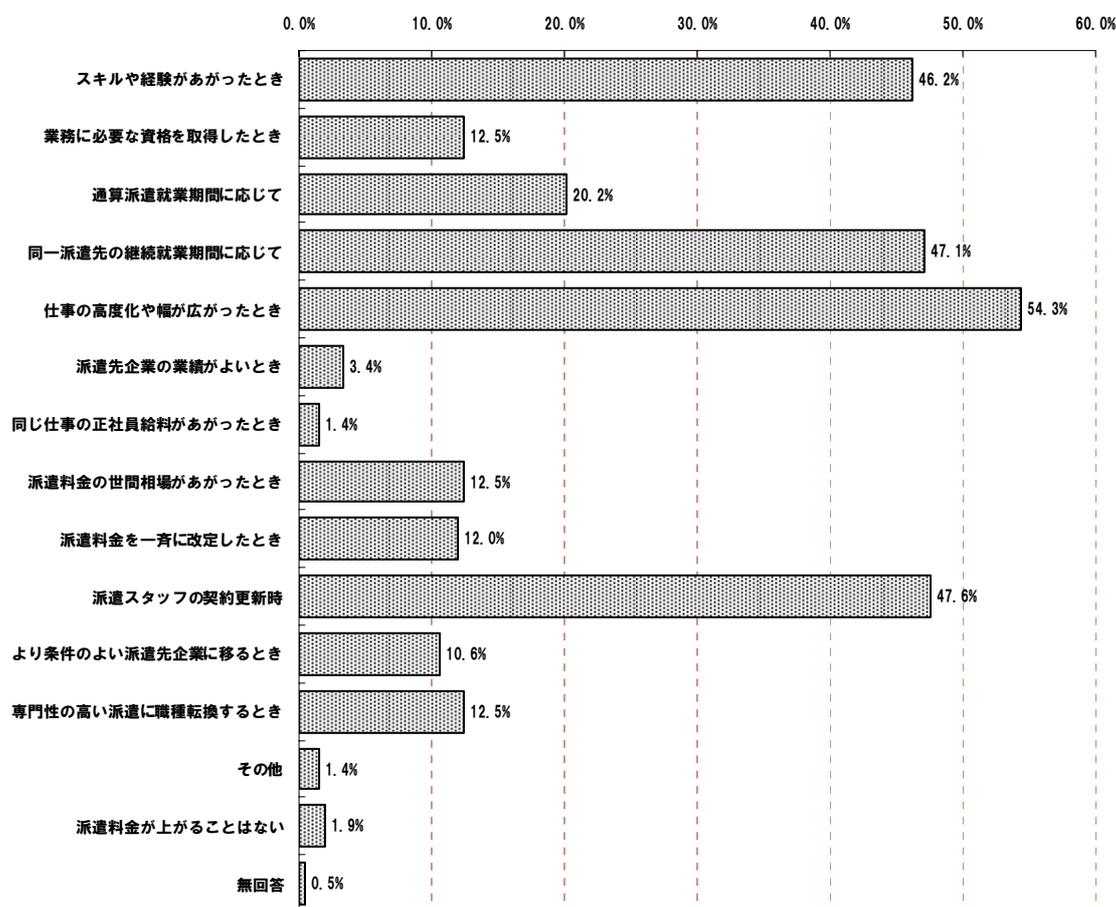


#### ④派遣料金の向上（3LA）（Q8）

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を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がうかがわれる。

(n=208)

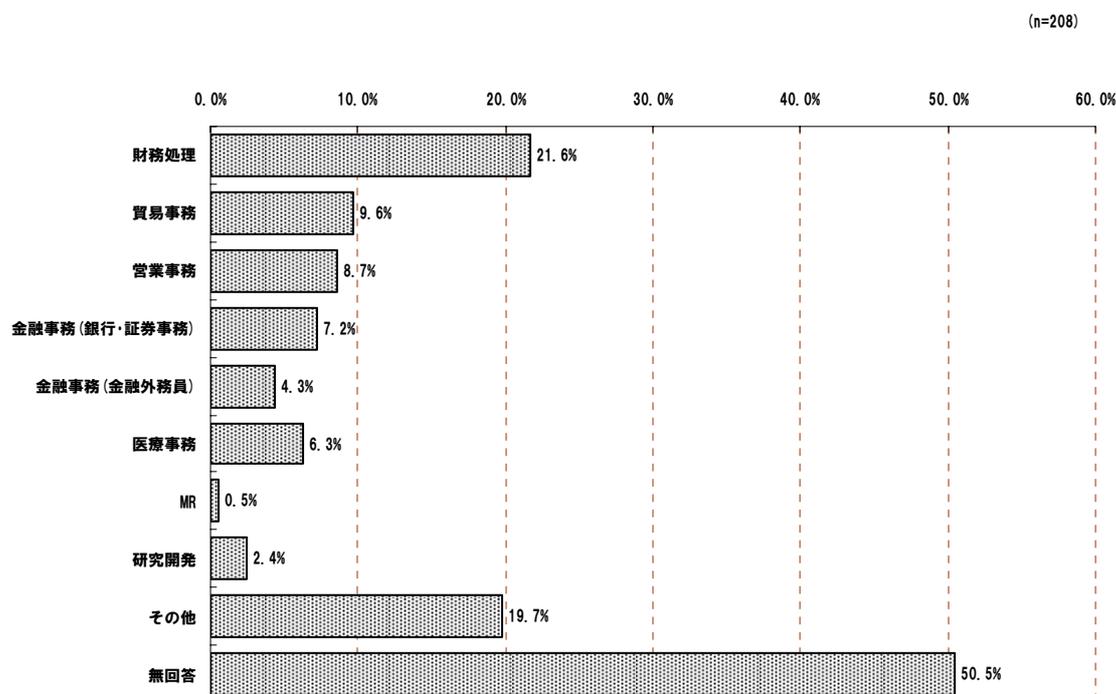


### ⑤特定職種の能力開発の有無（MA）（Q9）

前問で、どのようなときに派遣スタッフの賃金が上がる人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」

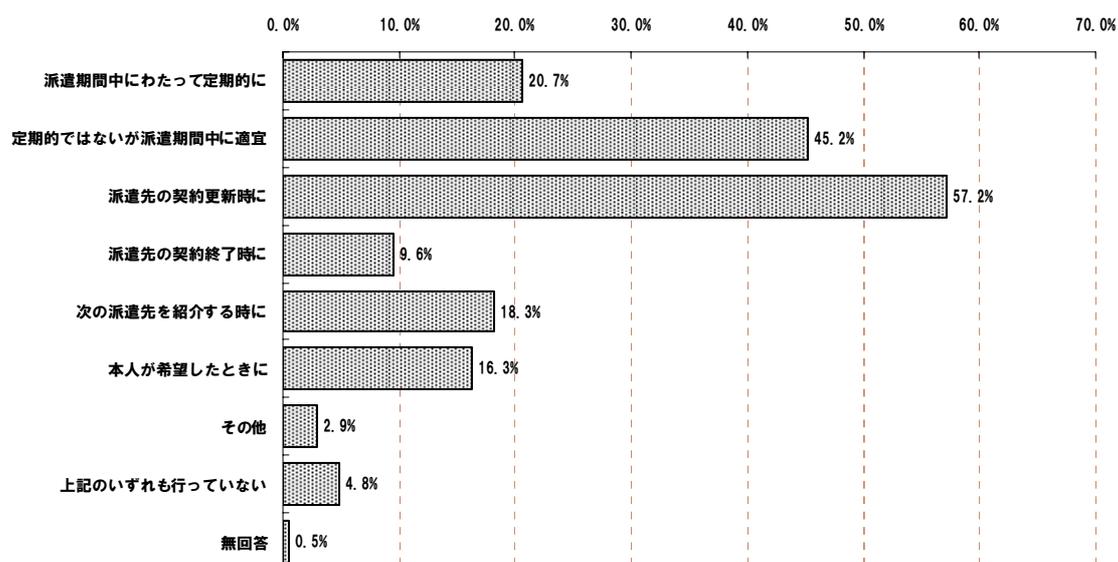
なお、Q8で「専門性の高い派遣に職種転換するとき」に派遣スタッフの賃金が上がることが多いと回答している企業が、特定職種の派遣スタッフになるための教育訓練の機会を派遣スタッフに提供しているかを見ると、「専門性の高い派遣に職種転換するとき」に賃金が上がることが多いとしている企業が、必ずしも教育機会を提供しているわけではないことが分かる。

「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。

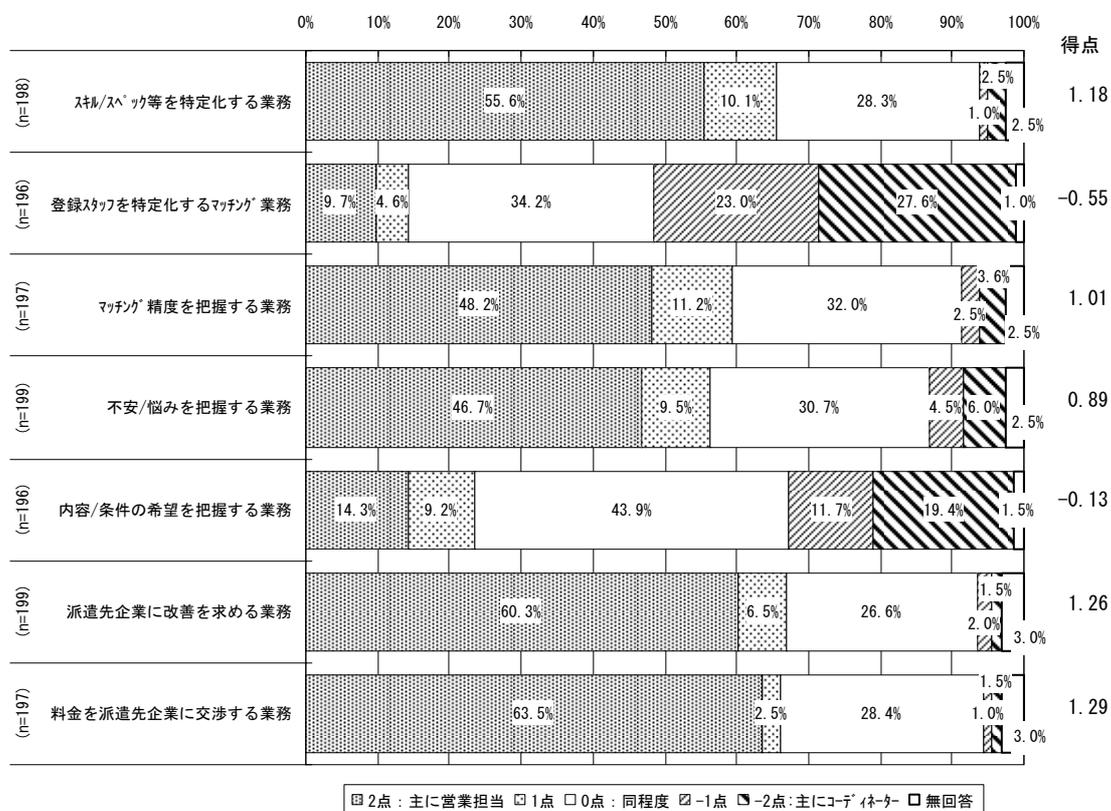
合計	スキル/スペック等を特定化する業務	登録スタッフを特定化するマッチング業務	マッチング精度を把握する業務	不安/悩みを把握する業務	内容/条件の希望を把握する業務	派遣先企業に改善を求める業務	料金を派遣先企業に交渉する業務	無回答	非該当
208	198	196	197	199	196	199	197	7	20
100.0%	95.2%	94.2%	94.7%	95.7%	94.2%	95.7%	94.7%	3.4%	

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。



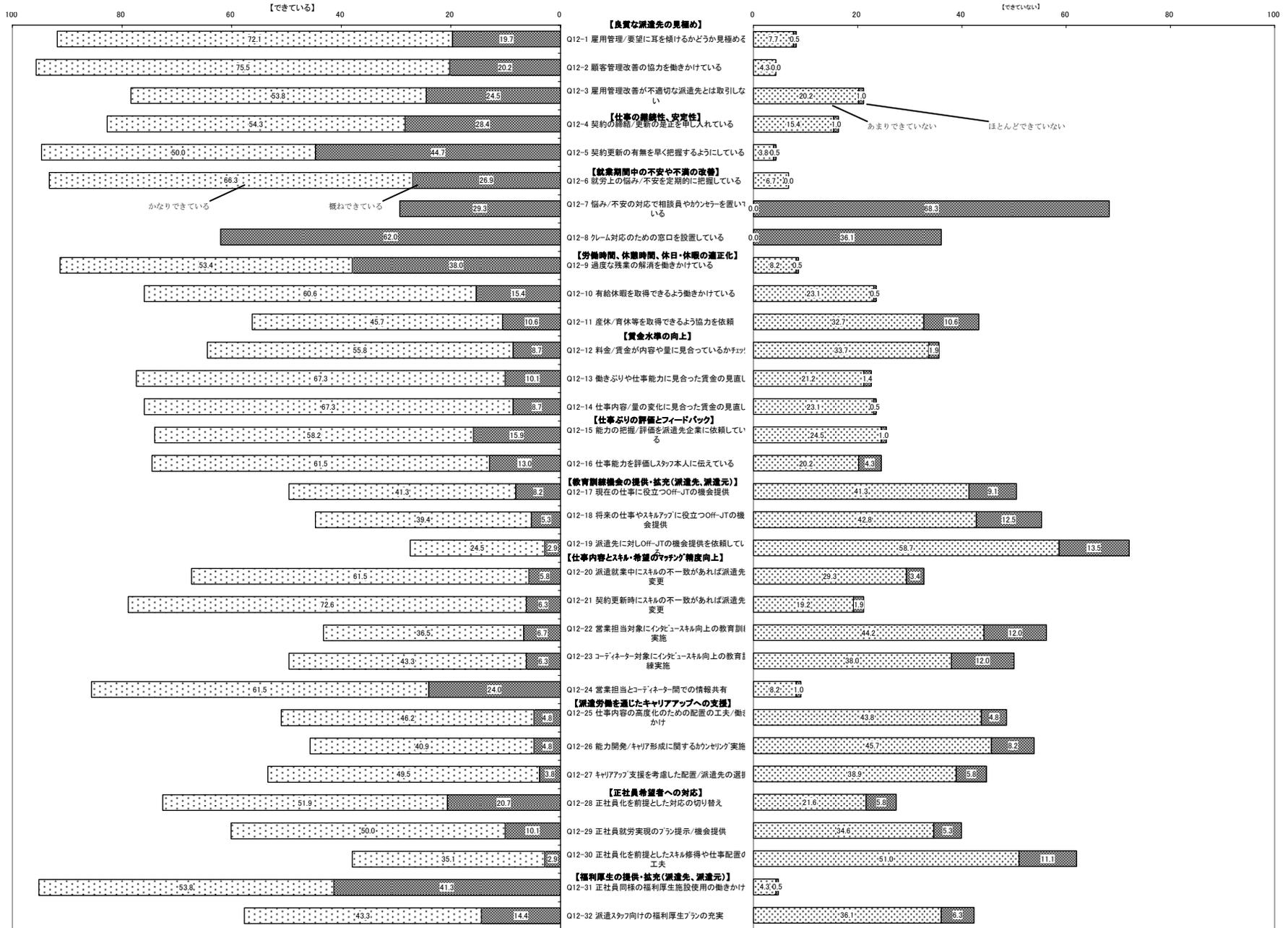
### (6) 派遣労働者の雇用管理改善に関する方針、取組

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、「福利厚生充実・拡充」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・拡充」-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。

<b>－良質な派遣先の見極め</b>	
(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
<b>－仕事の継続性、安定性</b>	
(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
<b>－就業期間中の不安や不満の改善</b>	
(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
<b>－労働時間、休憩時間、休日・休暇の適正化</b>	
(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
<b>－賃金水準の向上</b>	
(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
<b>－仕事ぶりの評価とフィードバック</b>	
(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
<b>－教育訓練機会の提供・拡充（派遣先、派遣元）</b>	
(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
<b>－仕事内容と本人のスキル・希望のマッチング精度向上</b>	
(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	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
<b>－派遣労働を通じたキャリアアップへの支援</b>	
(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	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
<b>－正社員希望者への対応</b>	
(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
<b>－福利厚生提供・拡充（派遣先、派遣元）</b>	
(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

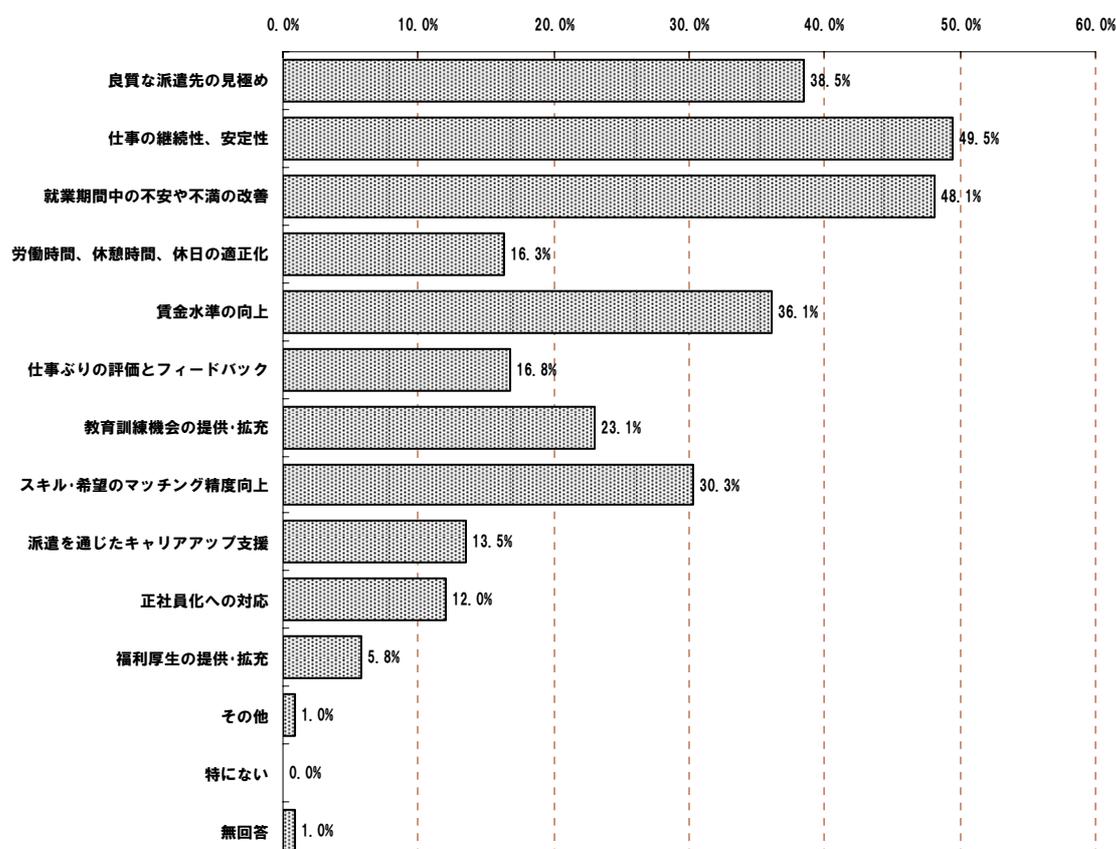
分野	「できている」上位8つ	できている
a	Q12-2 顧客管理改善の協力を働きかけている	95.7
k	Q12-31 正社員同様の福利厚生施設使用の働きかけ	95.2
b	Q12-5 契約更新の有無を早く把握するようにしている	94.7
c	Q12-6 就労上の悩み/不安を定期的に把握している	93.3
a	Q12-1 雇用管理/要望に耳を傾けるかどうか見極める	91.8
d	Q12-9 過度な残業の解消を働きかけている	91.3
h	Q12-24 営業担当とコーディネーター間での情報共有	85.6
b	Q12-4 契約の締結/更新の是正を申し入れている	82.7
h	Q12-21 契約更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年くらいの中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)



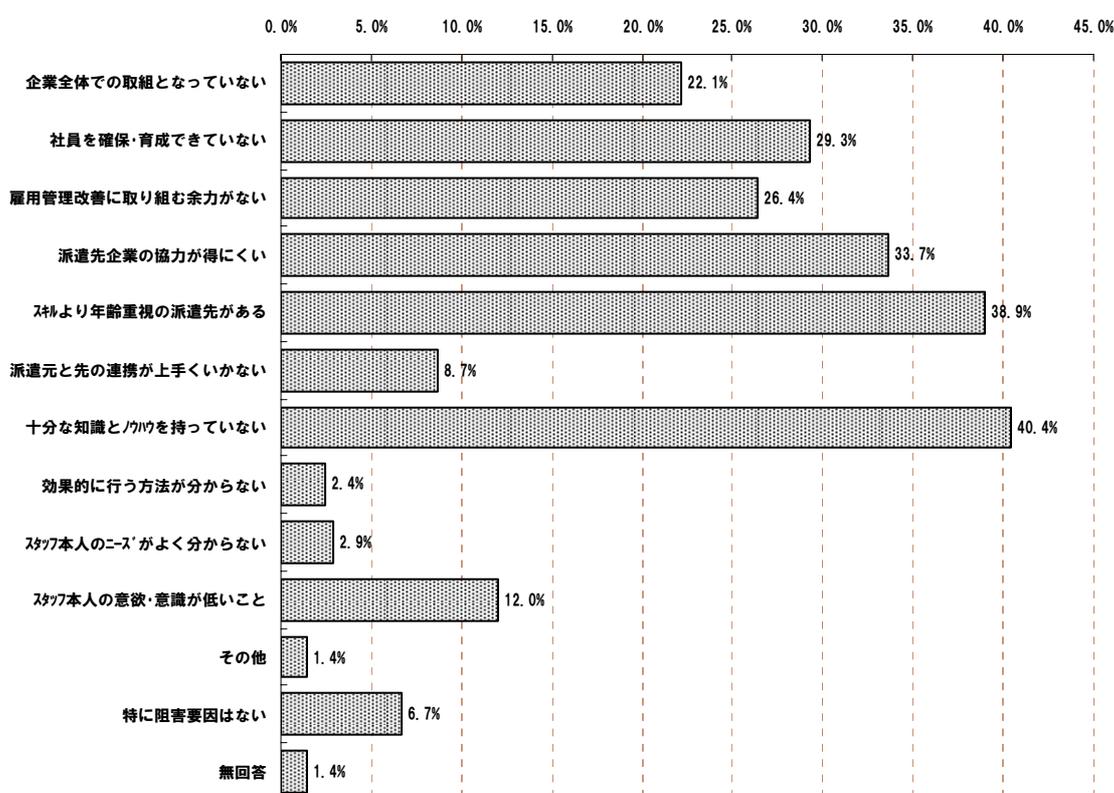
(参考) 選択肢（詳細）は下記のとおり

- 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.福利厚生の提供・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<sup>1</sup>。

### 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。

<sup>1</sup> 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、毎月初め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・勤勉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。求人が多い業界・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受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)

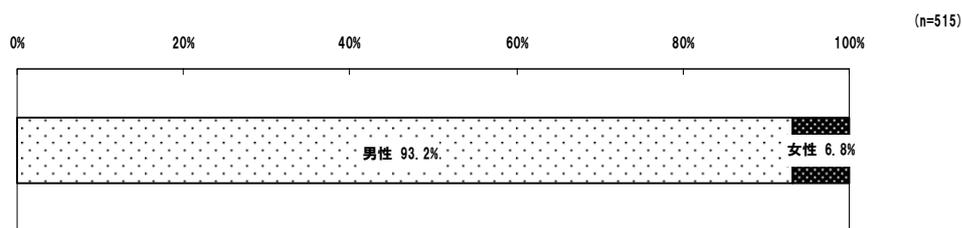
○回収数 : 515(目標回収数500)

○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

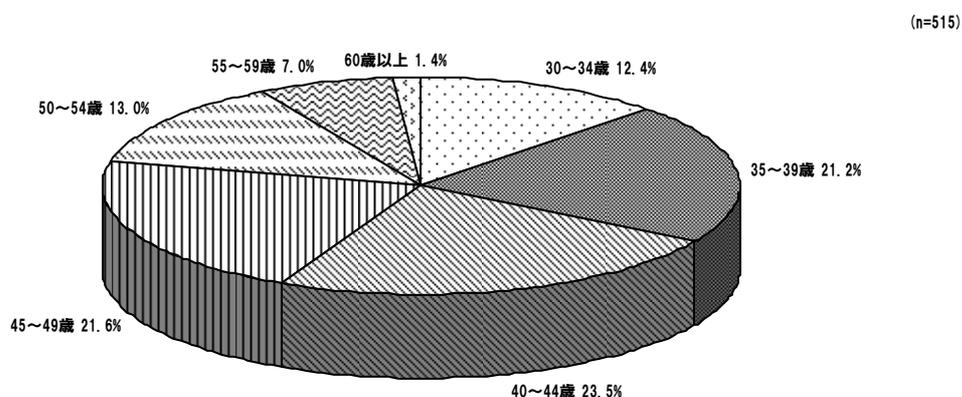
#### ①性別(moniter\_F1)

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)

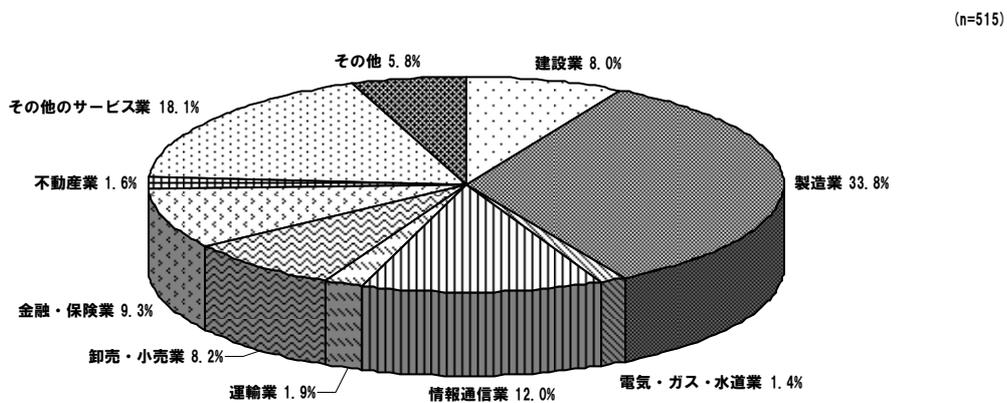
本調査は、プレ調査で年齢が30歳以上の人をスクリーニングし、調査対象としている。回答者の年齢階層は、「30～34歳」が12.4%、「35～39歳」が21.2%、「40～44歳」が23.5%、「45～49歳」が21.6%であり、50歳未満が約8割を占めている。





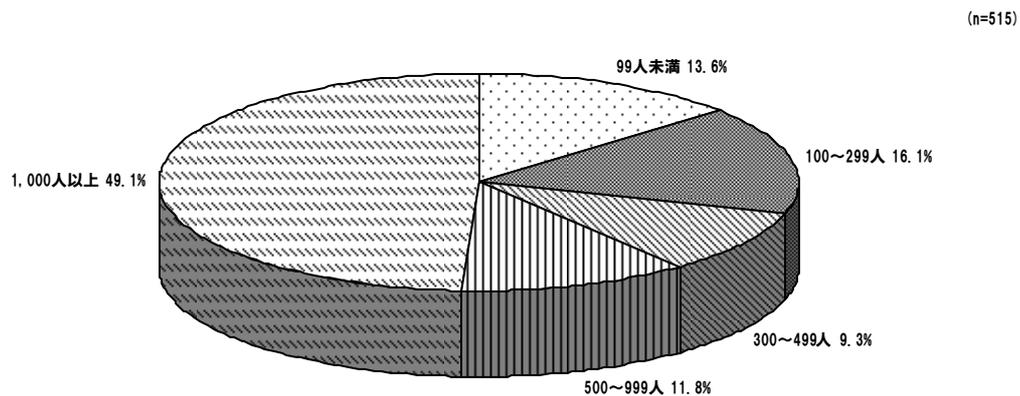
### ⑥勤務先企業の業種 (Q21)

「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。



### ⑦従業員規模 (Q22)

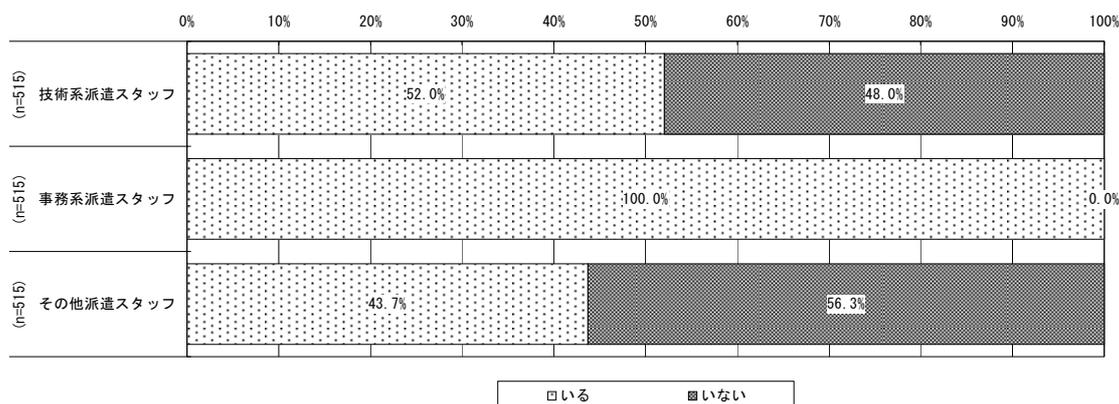
「1,000人以上」が最も多く 49.1%、次いで「100~299人」(16.1%)、「99人未満」(13.6%) となった。



### (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。



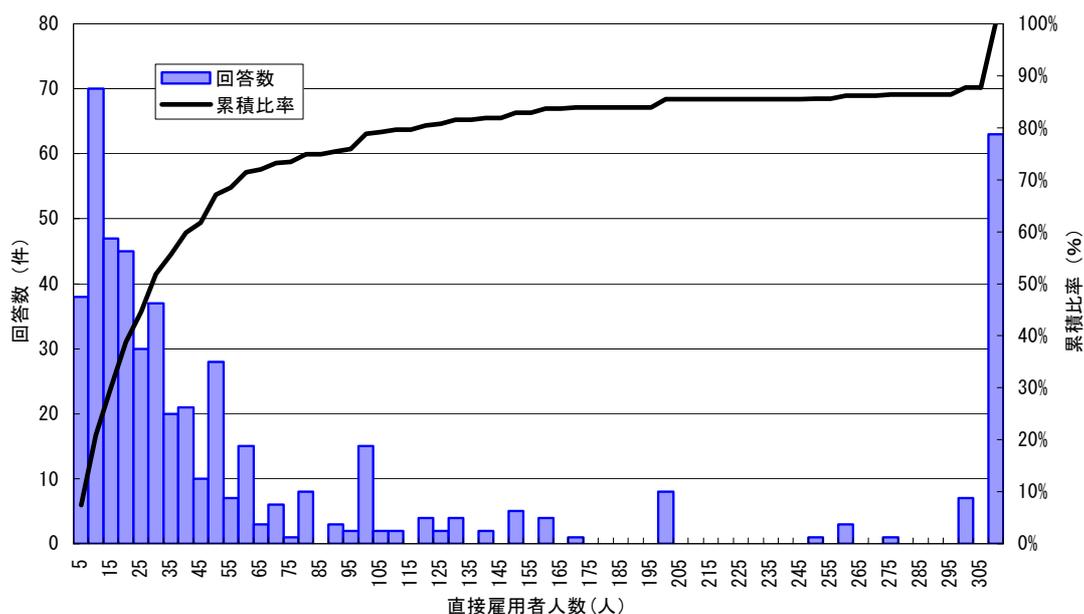
※ここでいう技術系派遣とは、ソフトウェア開発 (1号)、機械設計 (2号)、建築設備運転、点検、整備の業務 (15号) を指す。

※ここでいう事務系派遣とは、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)

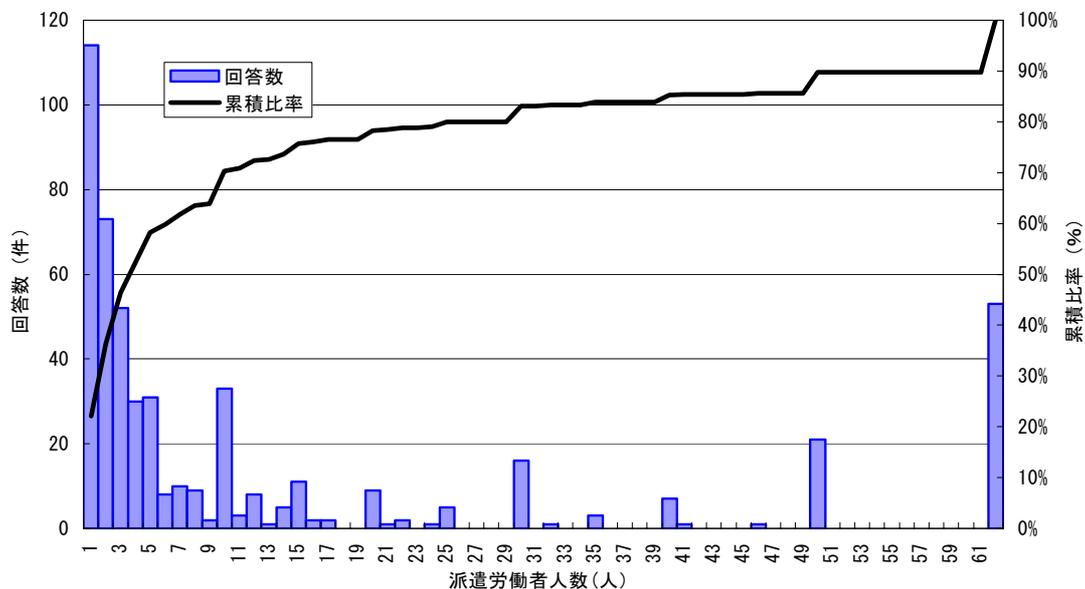
##### a) 直接雇用者人数

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。



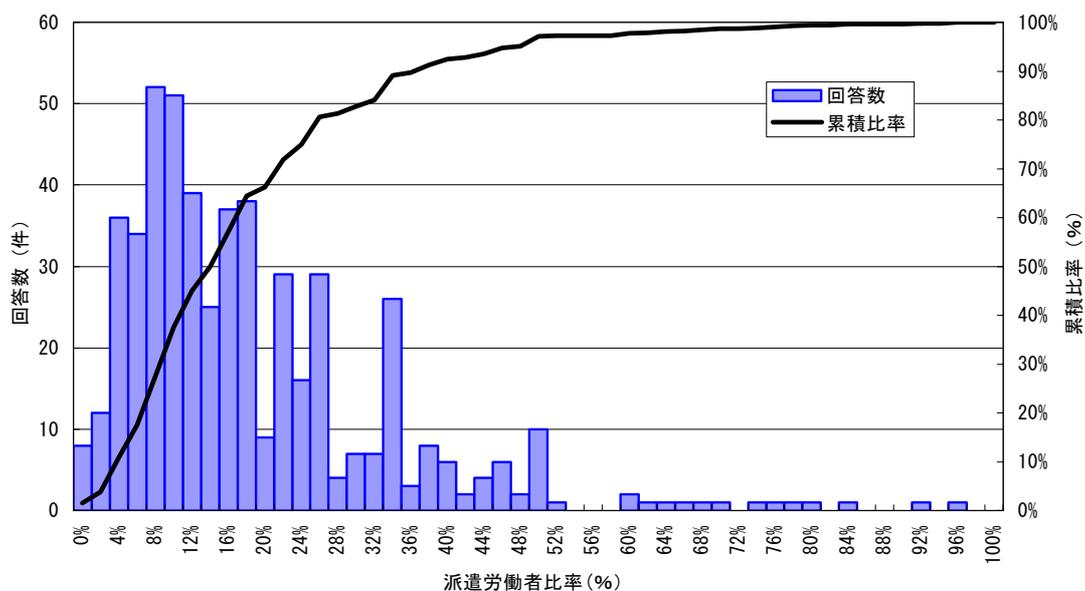
### b) 派遣労働者人数

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

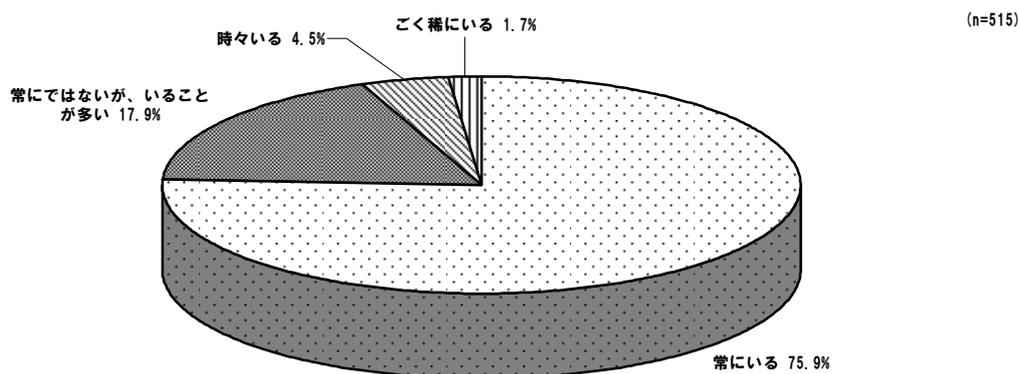
参考までに、職場の直接雇用者と派遣労働者（職種は問わない）の合計人数に対する派遣労働者人数の比率（派遣労働者比率）を算出し、その分布を確認したところ、「7～8%」が最も多くなった。



※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。

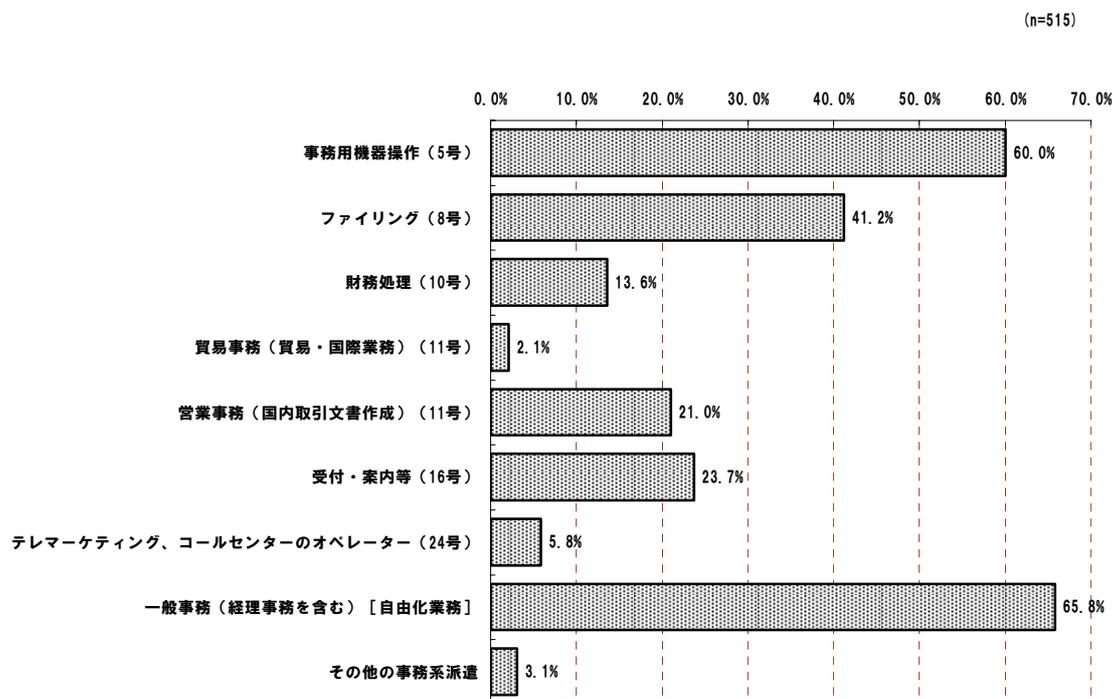
### ③派遣スタッフの常駐性 (Q2)

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)

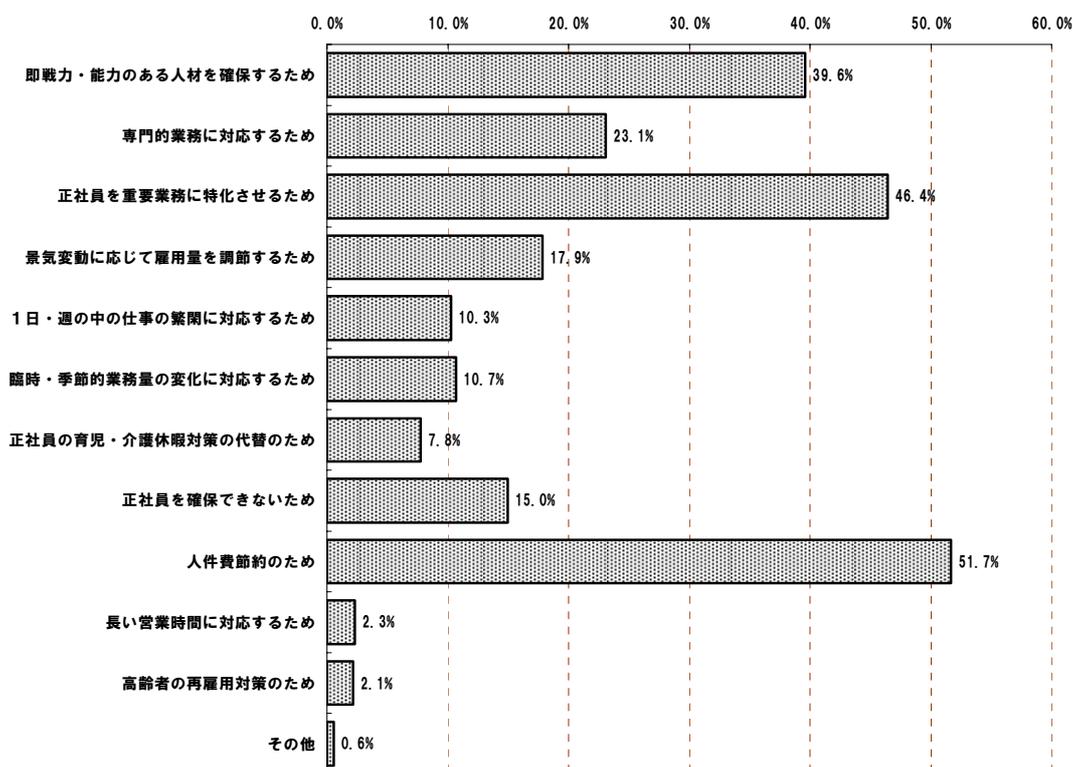
回答者が指揮命令したり管理監督する派遣スタッフはどのような職種・仕事についているか聞いたところ、「一般事務（経理事務を含む）[自由化業務]」65.8%が最も多く、次いで「事務用機器操作（5号）」60.0%、「ファイリング（8号）」41.2%となっている。



### 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。

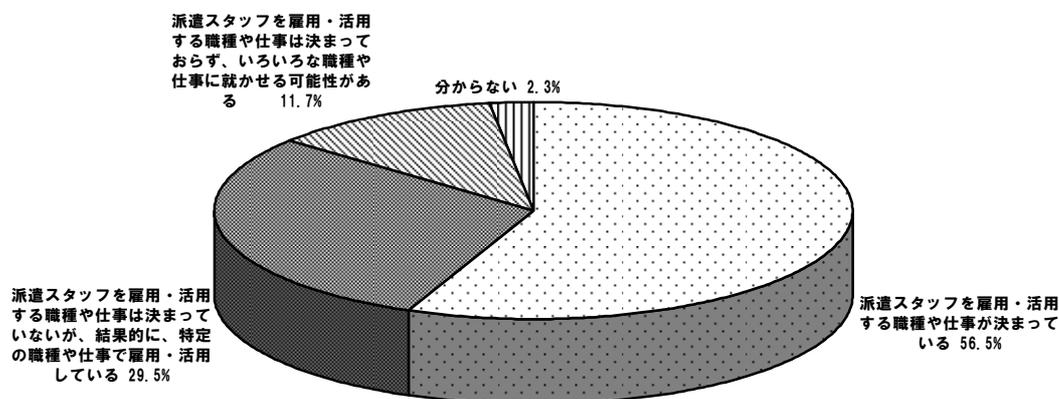
(n=515)



### 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

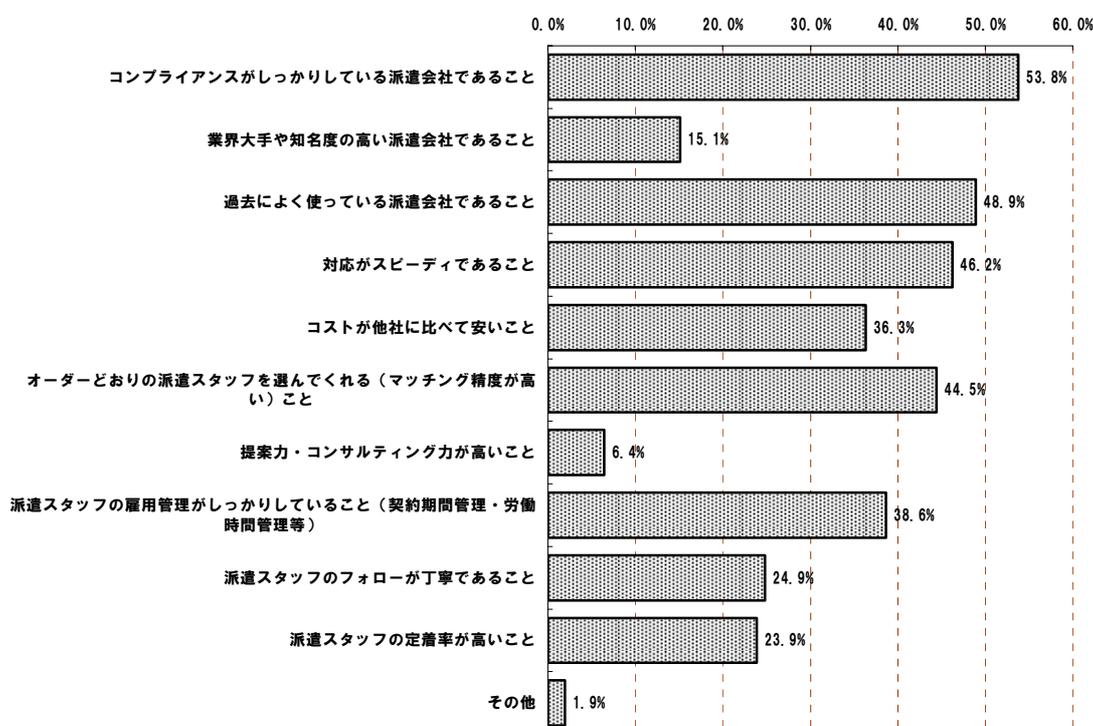
以下では、派遣スタッフの雇用管理の改善について聞いている。

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。

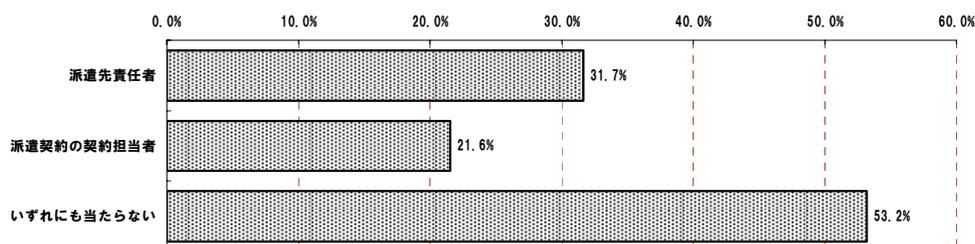
(n=515)



##### 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)



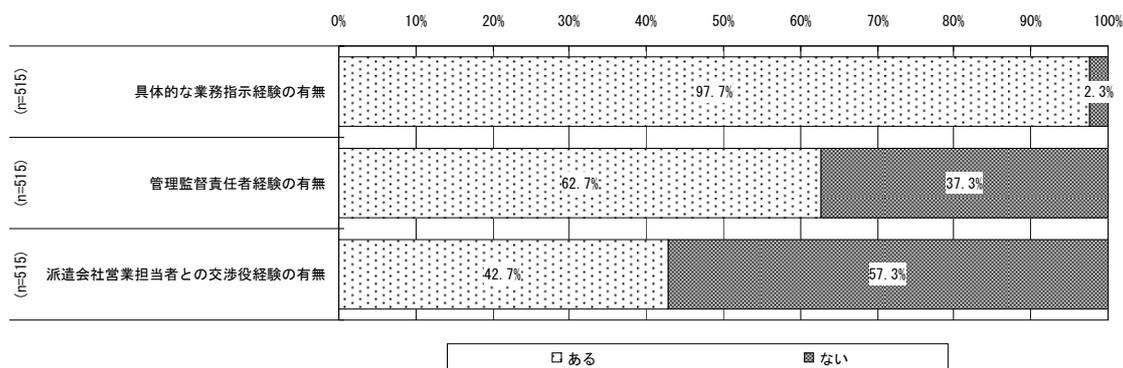
### ③事務系派遣スタッフに対する立場（指揮命令者、管理監督者等）（Pre\_Q3）

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。

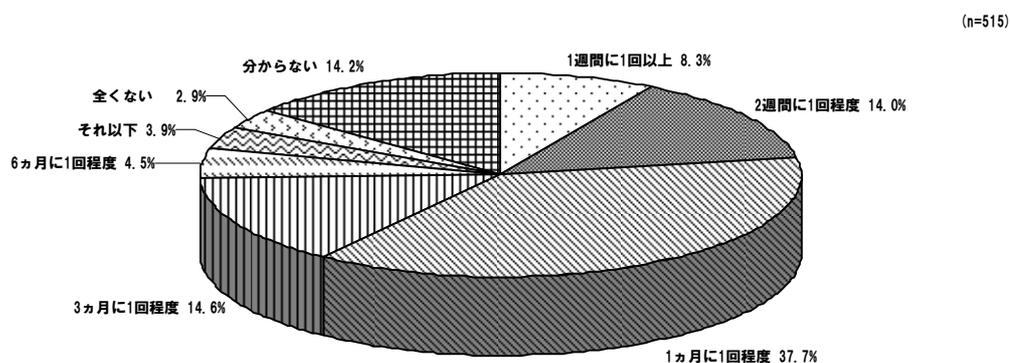
「あなたは過去1年間に、あなたの職場の事務系派遣スタッフについて、管理監督責任を持つ立場だったことがありますか」との問いには、62.7%が「ある」と回答している。

「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。



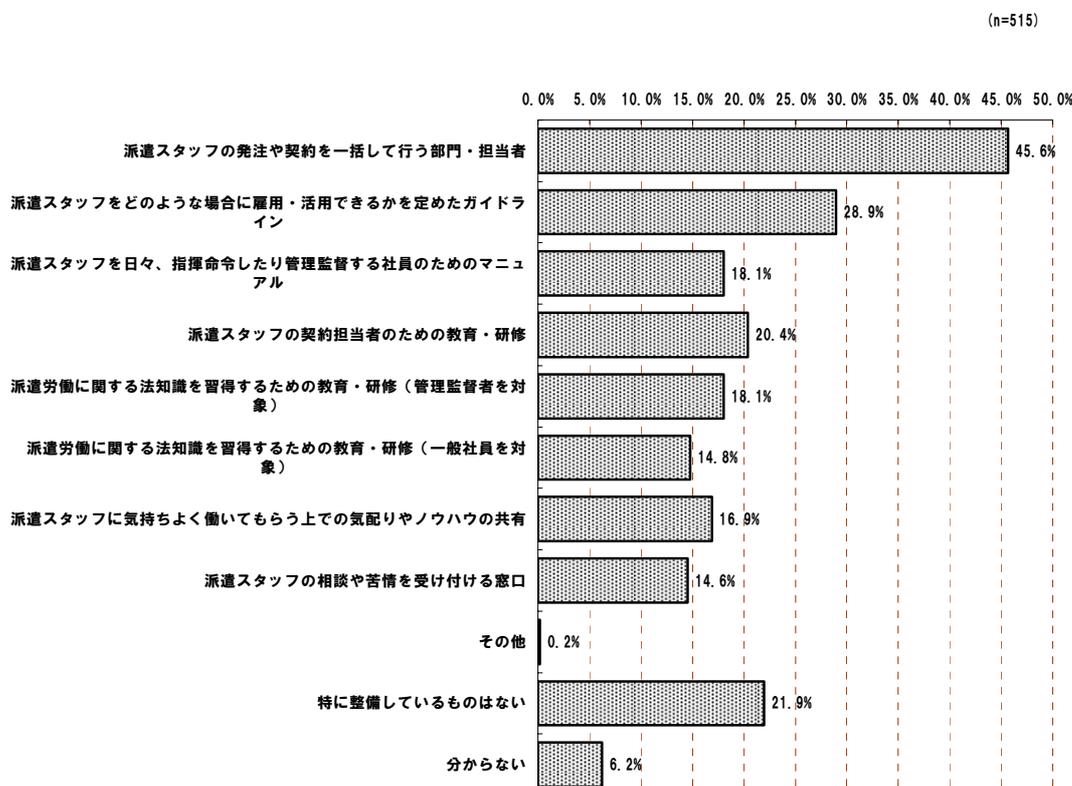
### ⑤職場における雇用管理に係る制度や仕組みの有無（MA）（Q9）

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。

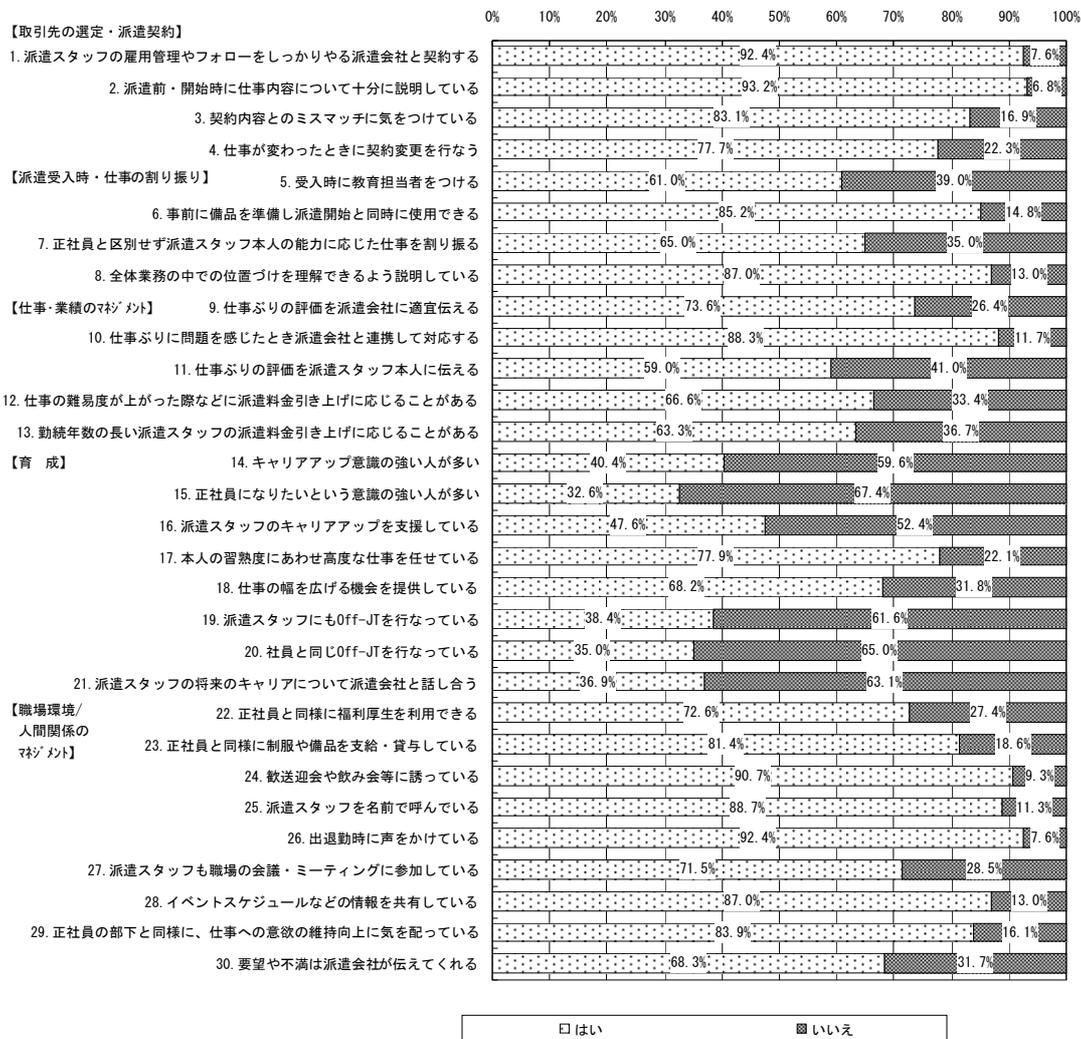
また、「特に整備しているものはない」とする者も21.9%あり、「分からない」とする者も6.2%ある（合わせて28.1%）。



## 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、担当してもらった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が、「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. 出退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. 全体業務中での位置づけを理解できるように説明している	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。

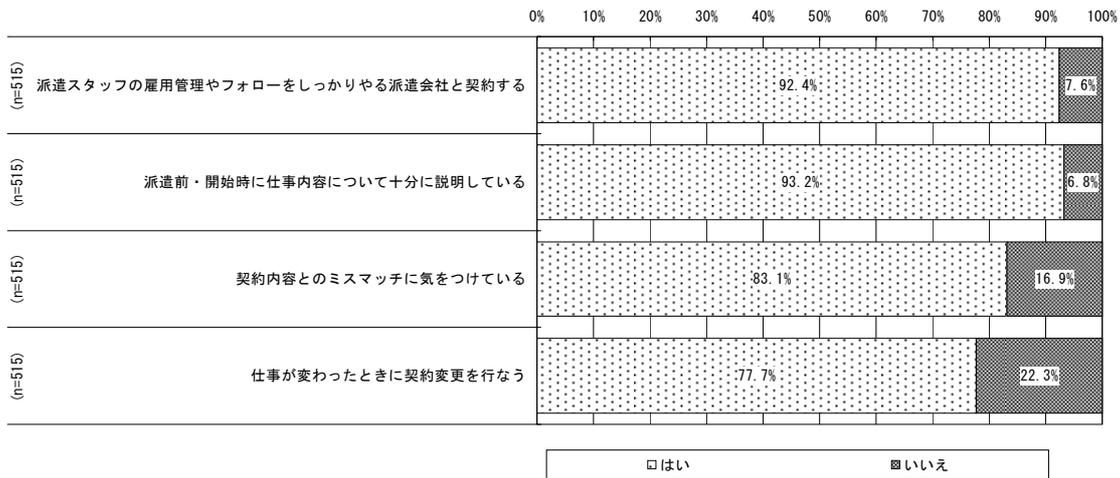
#### 分野別に見た「はい」とする平均割合

	「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

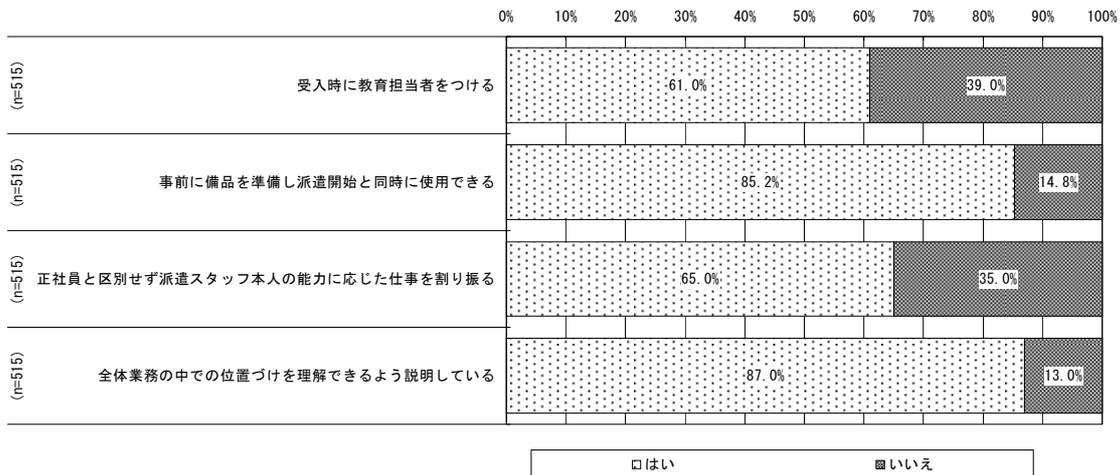
### a) 取引先の選定、派遣契約

「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。



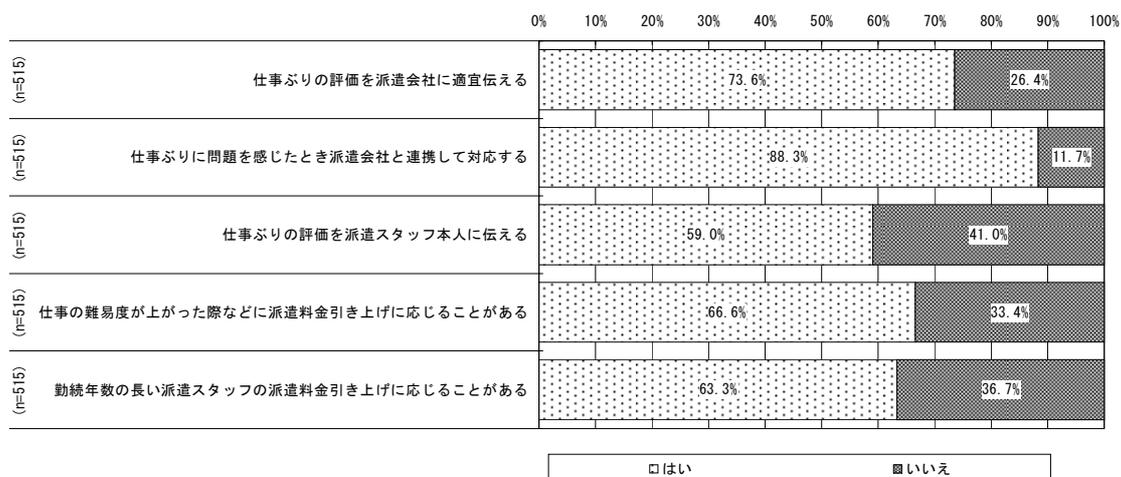
### b) 派遣受入時・仕事の割り振り

「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、「受入時に教育担当者をつける」(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。



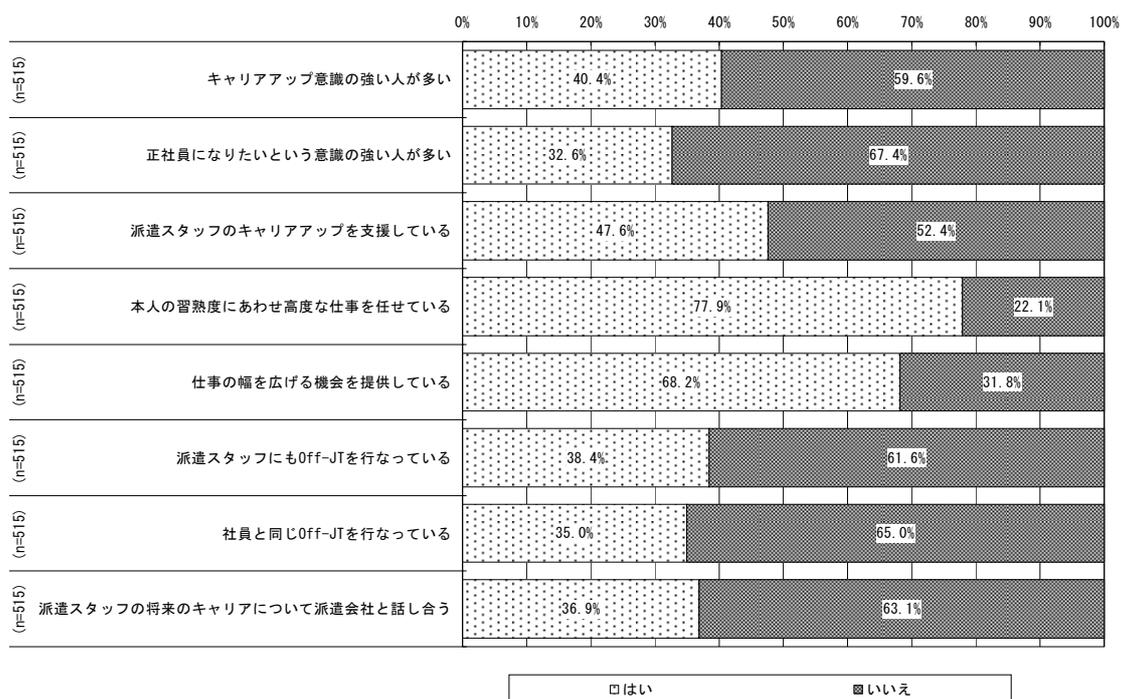
### c) 仕事・業績のマネジメント

「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。



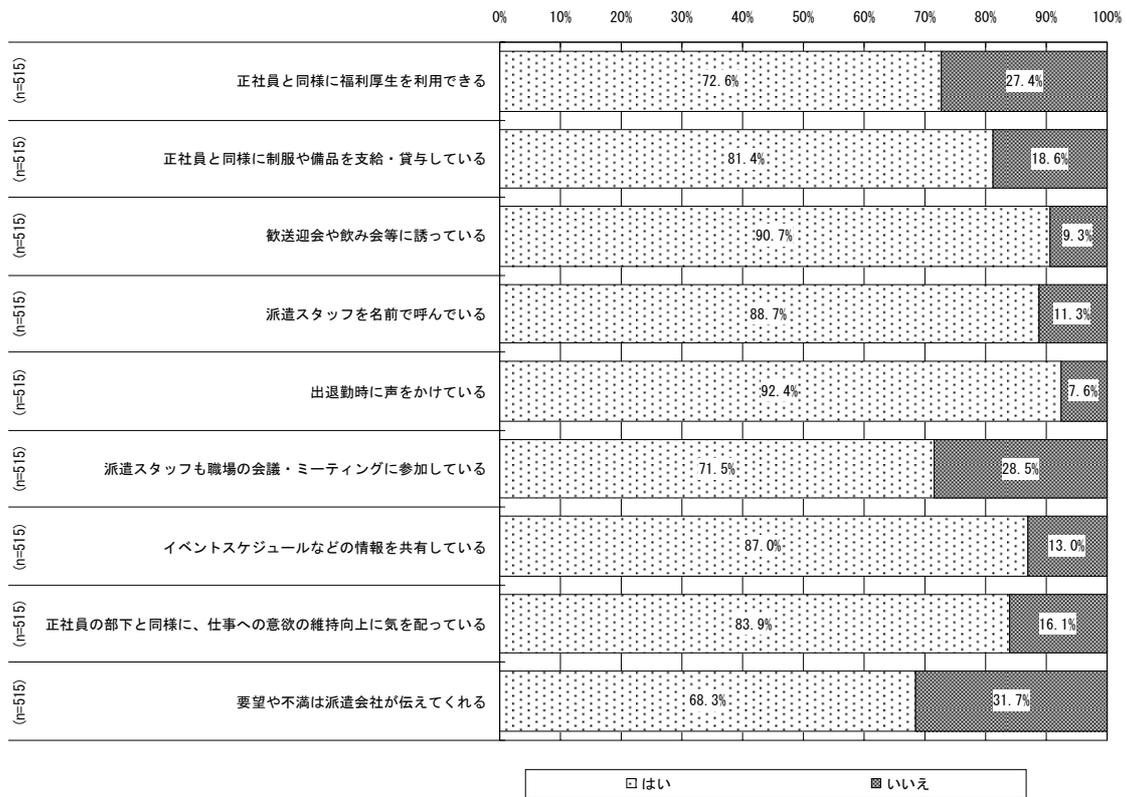
#### d) 育成

「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。



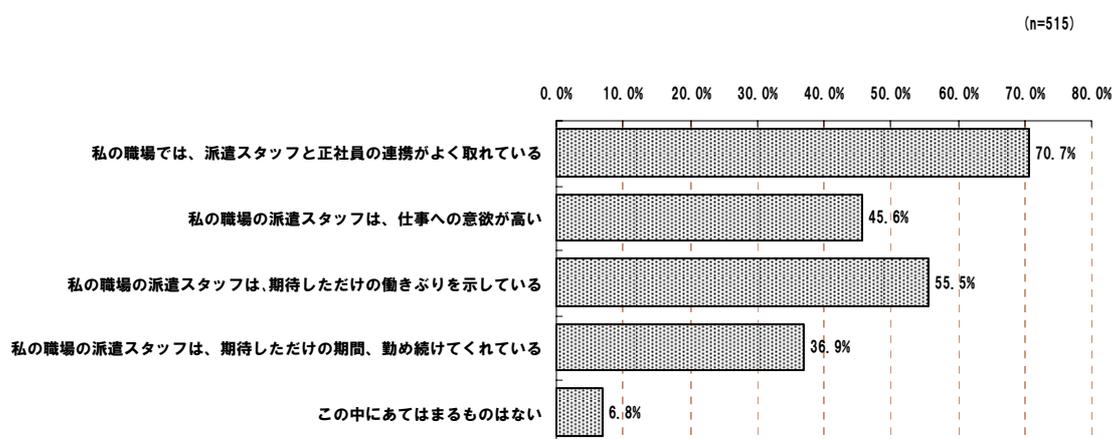
## (5) 取組の効果

### 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。

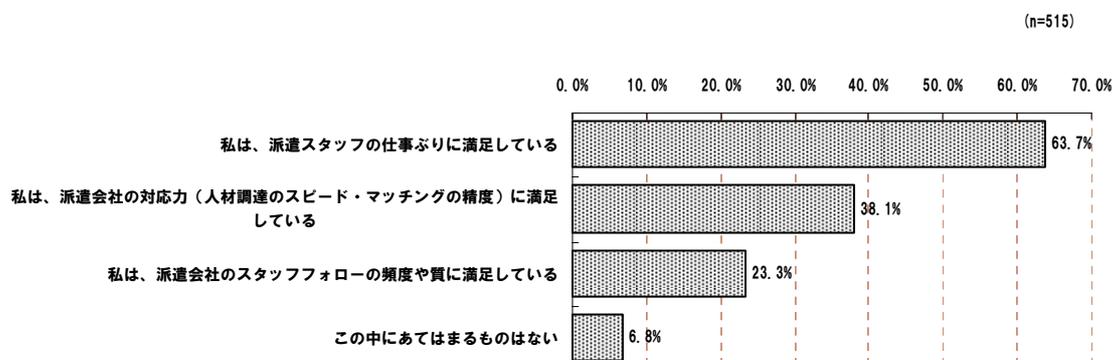
一方、「私の職場の派遣スタッフは、期待しただけの期間、勤め続けてくれている」は 36.9%と相対的に低く、定着率については期待値より低いと考える人が多くなっている。



#### 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ものに対し、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。



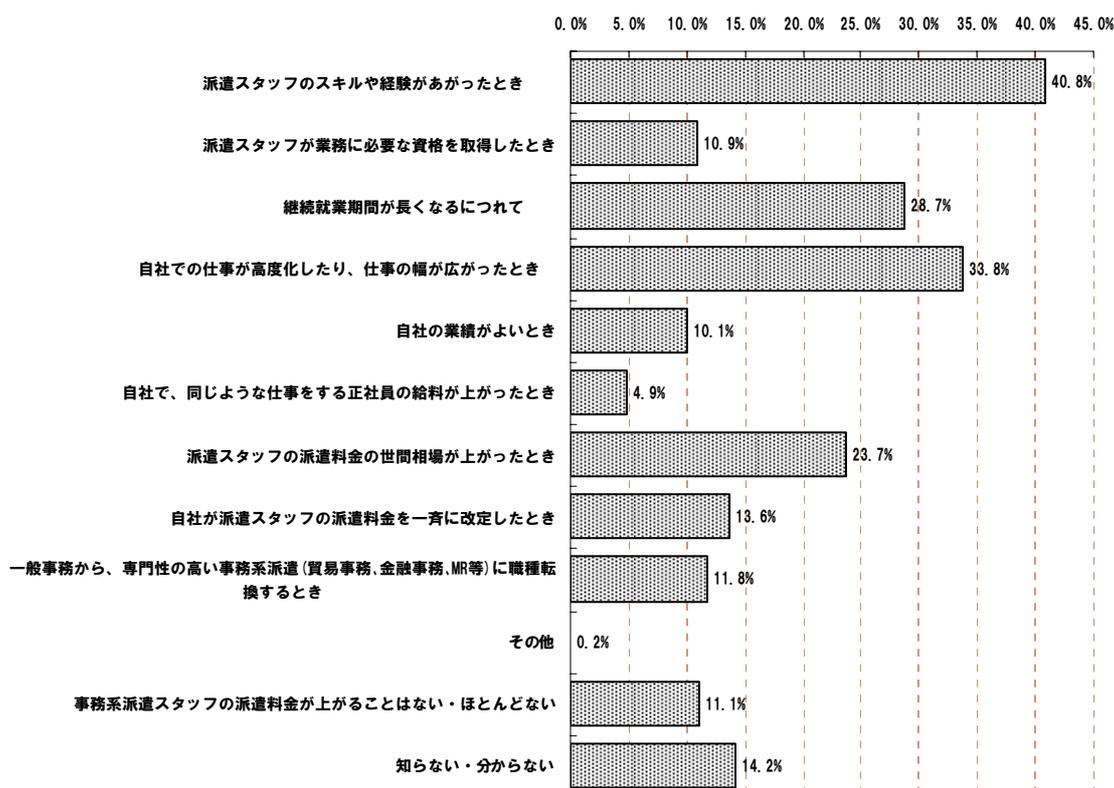
※「この中にあてはまるものはない」は a) の再掲

## (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。

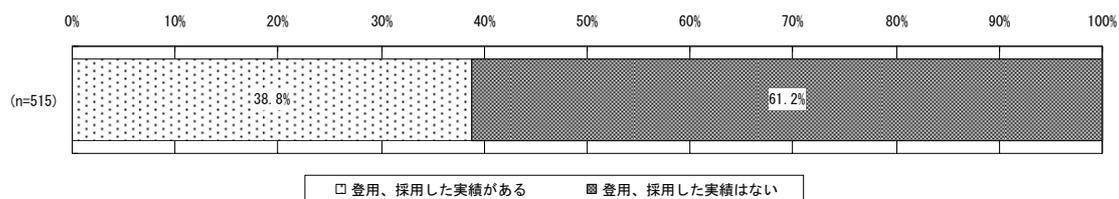
(n=515)



※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。

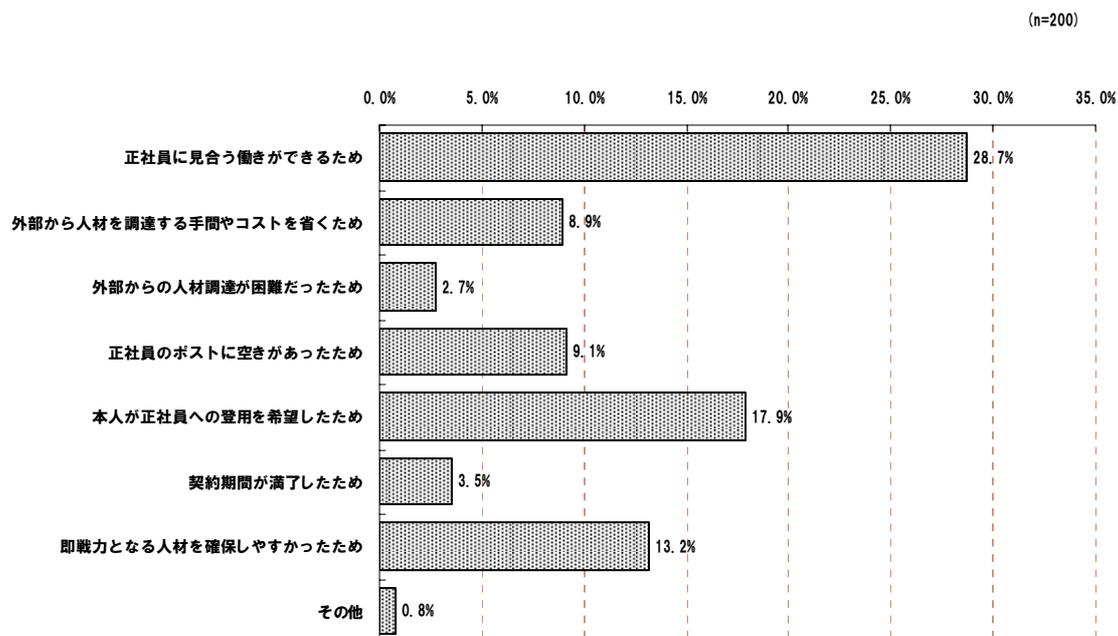
### ②派遣スタッフの正社員登用実績 (Q13)

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

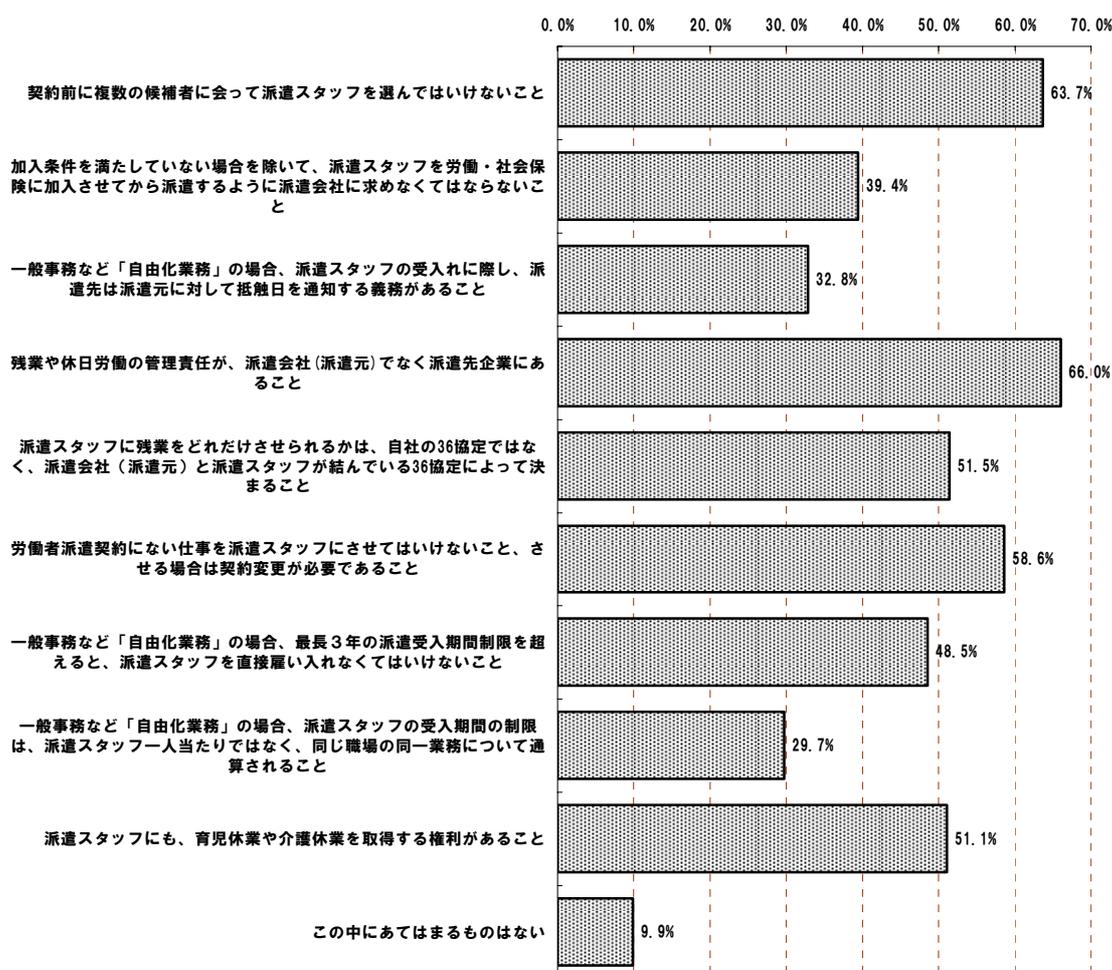
### ①法制度等に対する認知度 (MA) (Q15)

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と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。

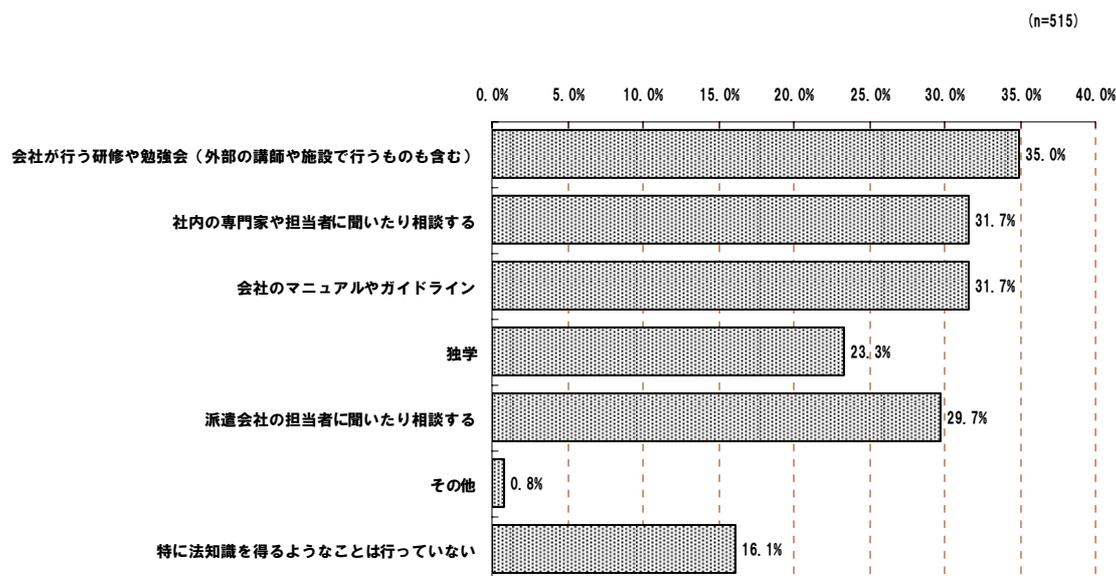
(n=515)



## ②法制度等に対する知識を得る手段（MA）（Q16）

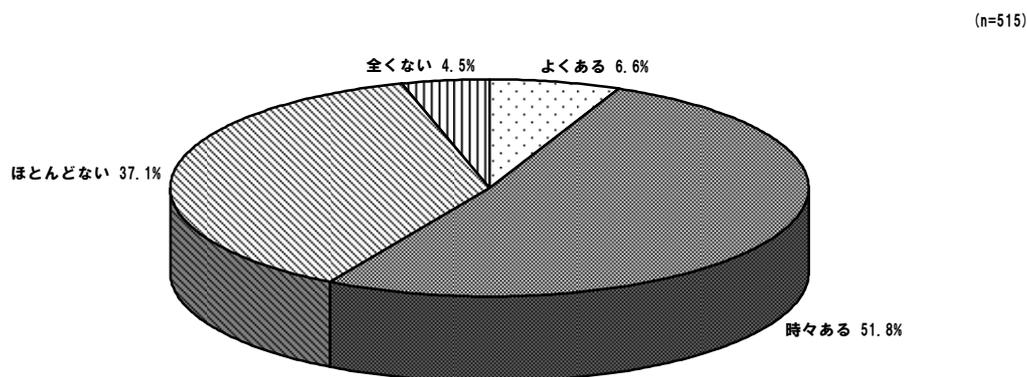
派遣スタッフの雇用・活用に関わる法制度や知識をどのように得ているか聞いたところ、「会社が行なう研修や勉強会（外部の講師や施設で行うものも含む）」35.0%が最も多く、「社内の専門家や担当者に聞いたり相談する」31.7%、「会社のマニュアルやガイドライン」31.7%が次いでいる。また「派遣会社の担当者に聞いたり相談する」も29.7%と多い。

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）

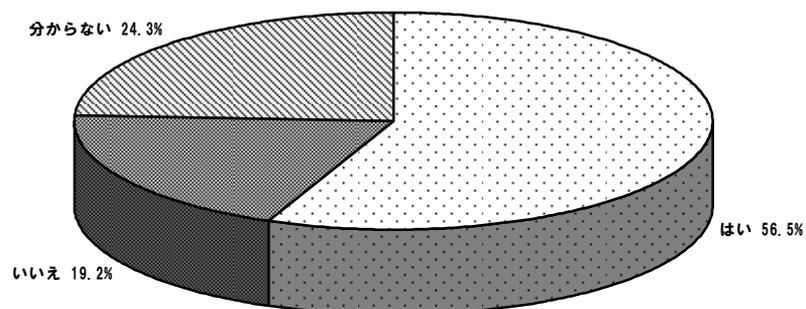
派遣スタッフの雇用・活用にあたって、うっかり法律違反をしてしまわないか、不安を感じるかどうか聞いたところ、「時々ある」が最も多く51.8%、次いで「ほとんどない」が37.1%となっている。「よくある」と「時々ある」をあわせると、58.4%が派遣スタッフの雇用・活用に際し、法律違反への危惧を感じていることが分かる。



#### 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、効果の内容、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<sup>1</sup>。

### 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。

<sup>1</sup> 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、監督署の指導も受け、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はない。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

- ・実力があリ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、評価してもらおう。
- ・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おう。

## ■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、派遣料金の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:ユーザー企業の満足度

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: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:人材向上支援

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	全社的に一括で見直しを交渉	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 特定職種への能力開発の有無

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・事務員)	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度	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の担当業務

合計	ス礼/スベツク等を特定化する業務	登録スクリプト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との業務	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:ス礼/スベツク等を特定化する業務

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:登録スクリプトを特定化するマッチング業務

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:マッチング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との業務

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な協力を依頼

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社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社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ク実施

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人材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	福利厚生施設の提供・拡充	その他	特になし	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	社員より年齢重視の派遣先がある	派遣元と先の連携が上手い/いかない	十分な知識/ノウハウを持っていない	効果的に方法が行かない	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	3	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%	1.3%	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 01 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 02 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 03 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 04 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・介護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 05 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ますが、結果的に、特定の職種や仕事で雇用・活用している	派遣スタッフを雇用・活用する職種や仕事は決まっていますが、いろいろな職種や仕事に就かせる可能性がある	分からない	無回答	非該当
515	291	152	60	12	0	0
100.0%	56.5%	29.5%	11.7%	2.3%		

MA 06 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	対応がスピーディーであること	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があること	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	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 07 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 08 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 09 職場における雇用管理に係る制度や仕組みの有無

有効回答	派遣スタッフの発注や契約を一括して行う部門・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する者のためのマニュアル	派遣スタッフの契約担当者の教育・研修	派遣労働者に関する法知識を習得するための教育・研修 (監督者対象)	派遣労働者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
515	235	149	93	105	93	76	87	75	1	113	32	0	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づけている

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 Q11 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られている	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、期待だけのお働きぶりを見せている	私の職場の派遣スタッフは、期待だけの期間、勤め続けている	私は、派遣スタッフの働き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 Q12 派遣料金の向上

有効回答	派遣スタッフのスキルがあがったとき	派遣スタッフが必要資格を取得したとき	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	自社の業績がよくなったとき	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（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・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 Q13 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 Q14 正社員登用の理由

有効回答	正社員に見合う働きがため	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いため	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 Q15 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あっ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は、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）でなく派遣先企業にあること	派遣スタッフにだけ残業をさせられる場合は、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く36協定によって決まること	労働者派遣契約にはいかなる場合も変更が必要であること	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	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	0
100.0%	63.7%	39.4%	32.8%	66.0%	51.5%	58.6%	48.5%	29.7%	51.1%	9.9%		

MA Q16 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から相談する	会社のマニュアルやガイドライン	独学	派遣会社の担当者から相談する	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 Q17 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 Q18 法制度等に関する研修ニーズ

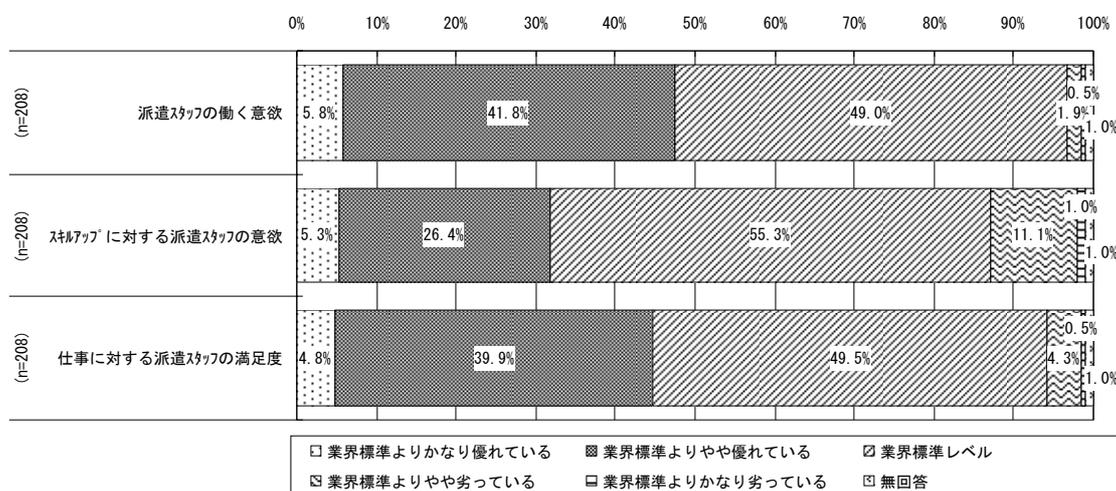
有効回答	はい	いいえ	分からない	無回答	非該当
515	291	99	125	0	0
100.0%	56.5%	19.2%	24.3%		

## ○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

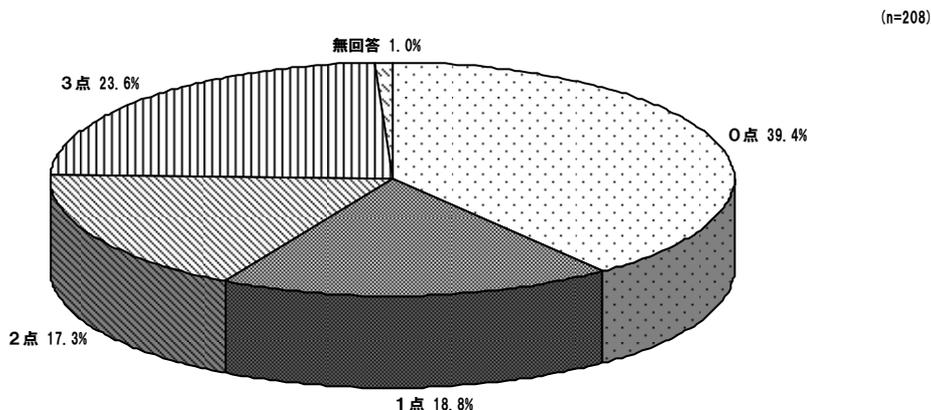
「Q3 派遣マネジメント」のうち「派遣スタッフの働く意欲」「スキルアップに対する派遣スタッフの意欲」「仕事に対する派遣スタッフの満足度」の3項目を用い、各項目において「業界標準よりかなり優れている」ないし「業界標準よりやや優れている」と回答した場合を1点、それ以外の場合（業界標準レベルかそれ以下）を0点とし、3項目の合計点を求めた。



### 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)		0点	1点	2点	3点	無回答	非該当
有効回答	208	82	39	36	49	2	20
	100.0%	39.4%	18.8%	17.3%	23.6%	1.0%	



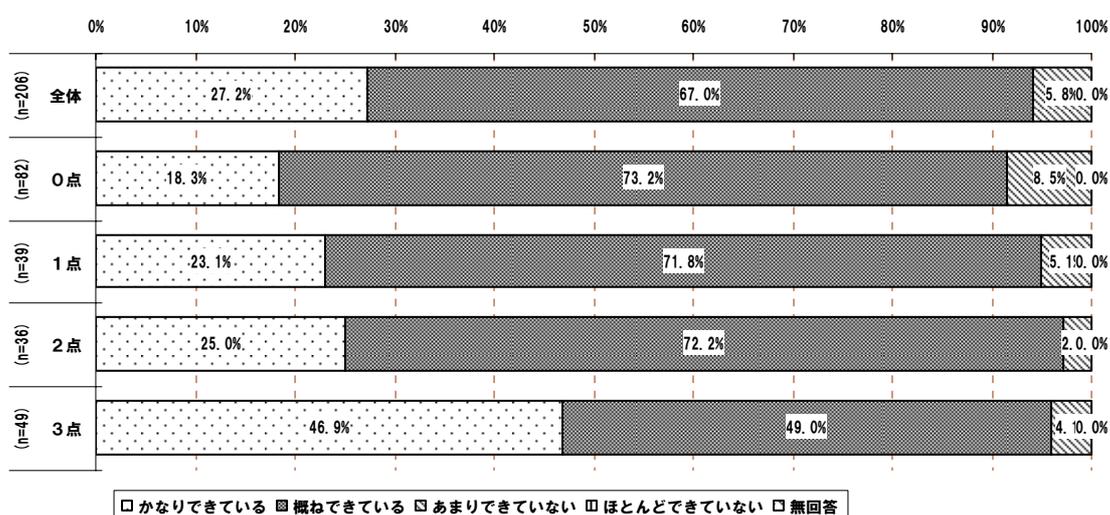
③分析に用いる派遣スタッフの雇用管理への取組状況を示す指標

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。

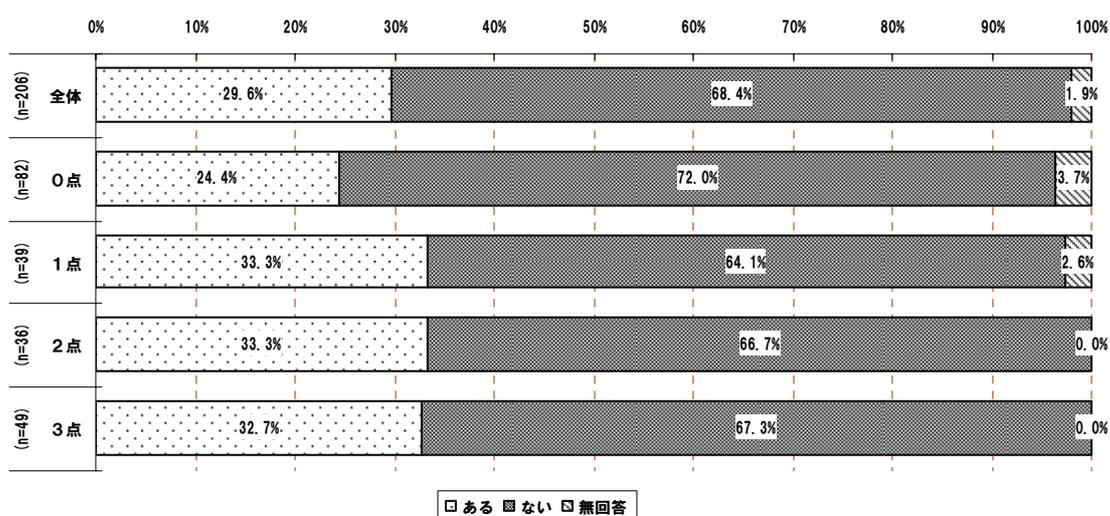
- ・ [Q12-6 就労上の悩み/不安を定期的に把握している]
- ・ [Q12-7 悩み/不安の対応で相談員やカウンセラーを置いている]
- ・ [Q12-8 クレーム対応のための窓口を設置している]
- ・ [Q12-9 過度な残業の解消を働きかけている]

④クロス集計結果

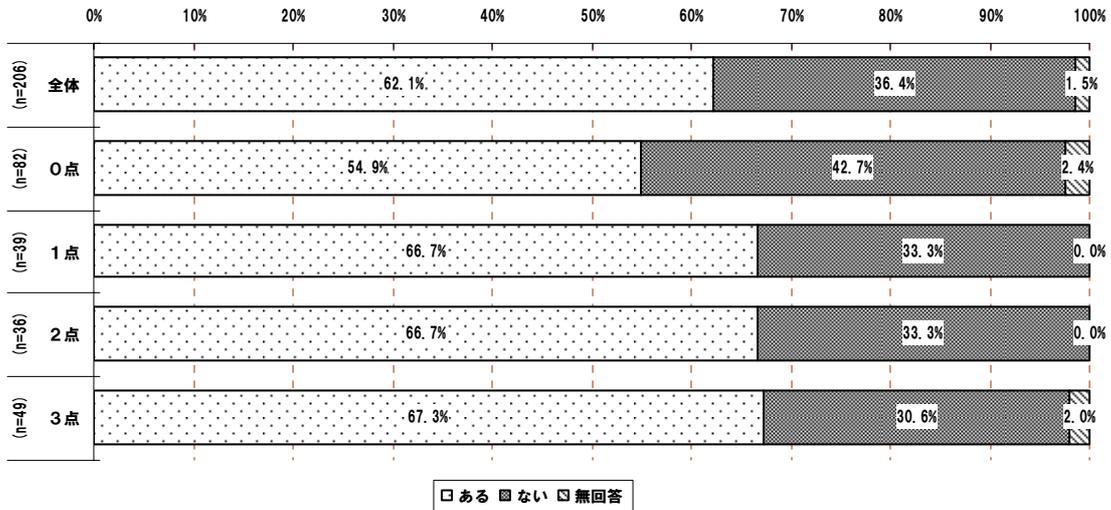
[Q3 派遣マネジメント] × [Q12-6 就労上の悩み/不安を定期的に把握している]



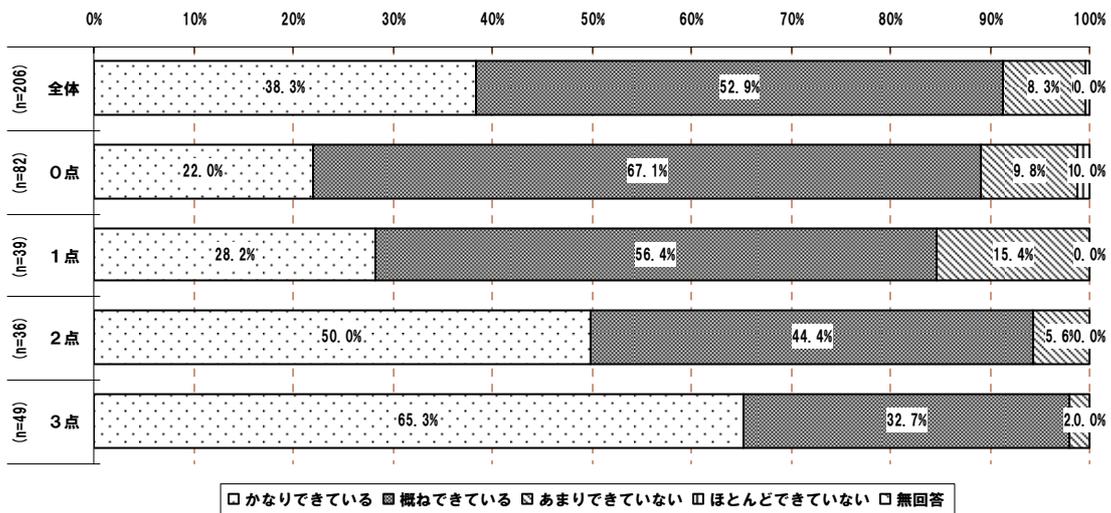
[Q3 派遣マネジメント] × [Q12-7 悩み/不安の対応で相談員やカウンセラーを置いている]



[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]

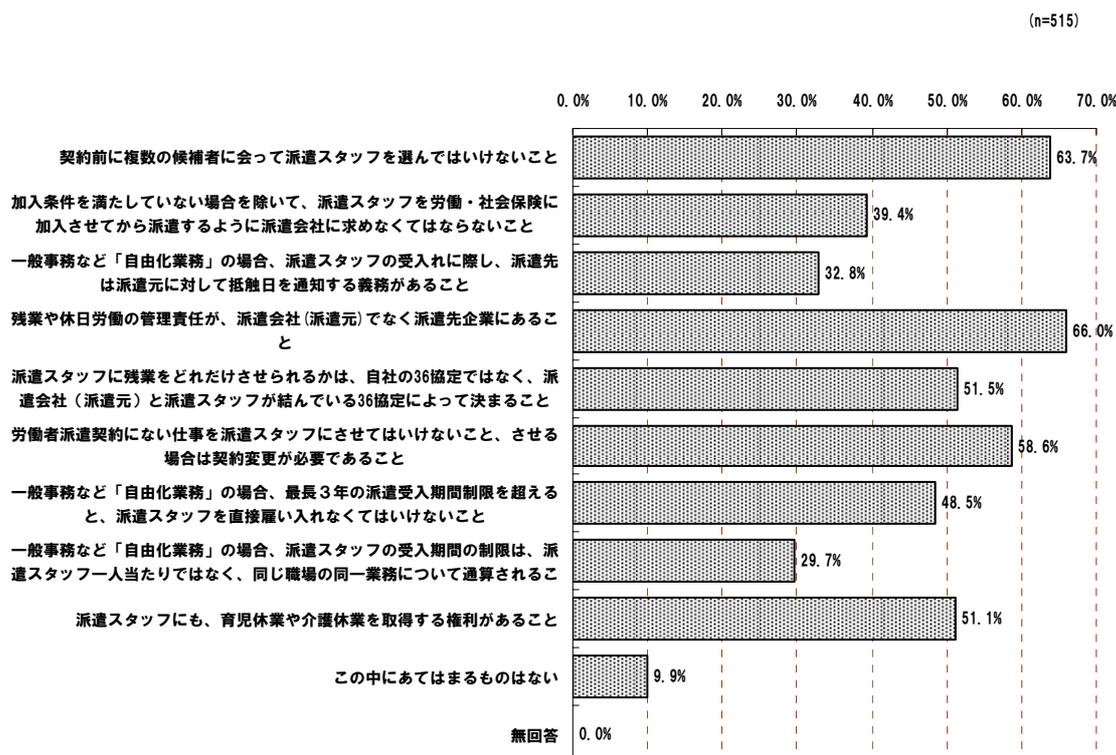


## ○特別集計（派遣先企業管理者調査）

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。



### 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%	

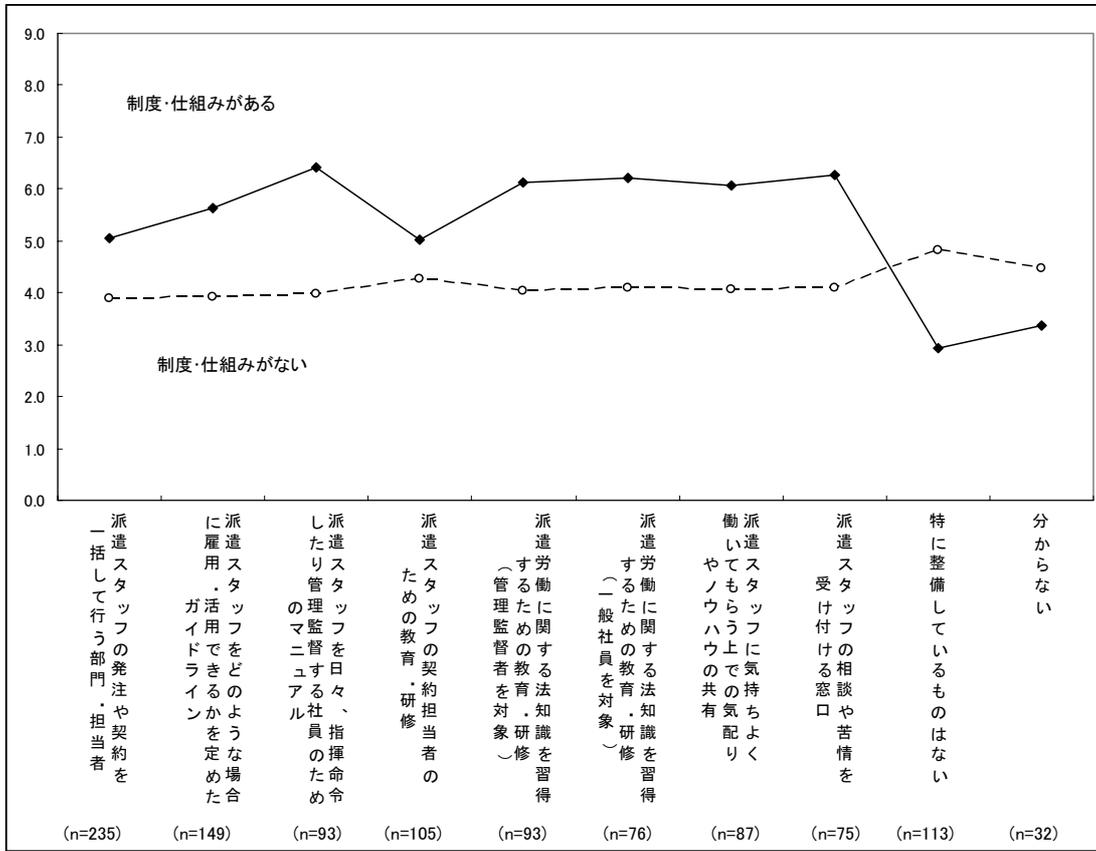
Q15 法制度等に対する認知度（得点・4ランク）				
有効回答	0点	1-3点	4-5点	6-9点
515	51	171	97	196
100.0%	9.9%	33.2%	18.8%	38.1%

### ③分析に用いた指標

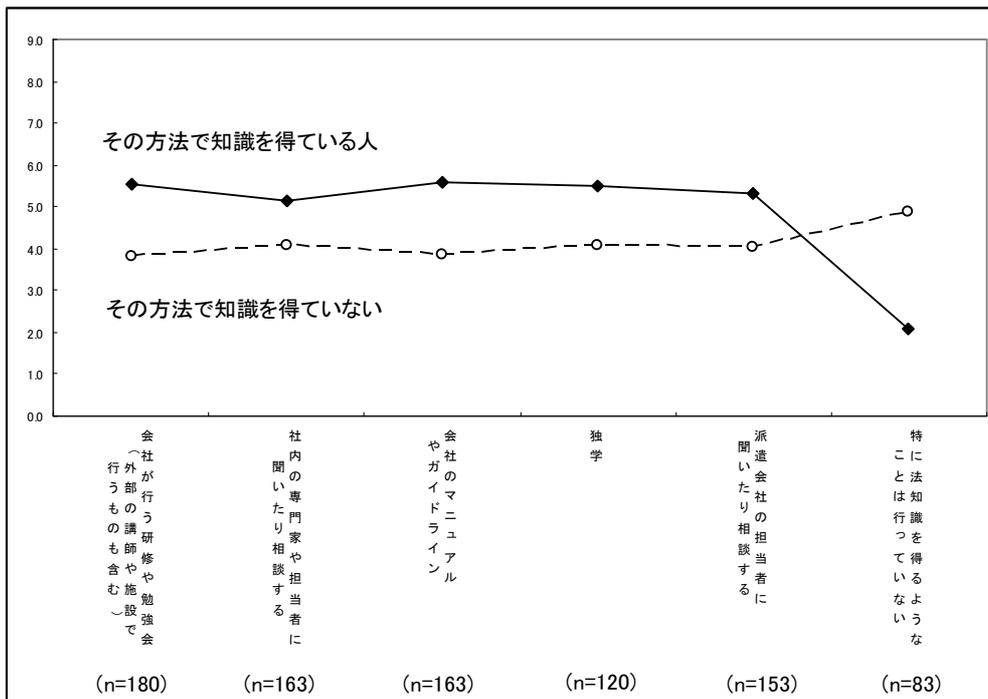
- ・ [Q9 職場の雇用管理に係る制度や仕組みの有無]
- ・ [Q16 法制度等に対する知識を得る手段]
- ・ [Q17 法律違反への危惧]
- ・ [Q18 法制度等に関する研修ニーズ]

④クロス集計結果

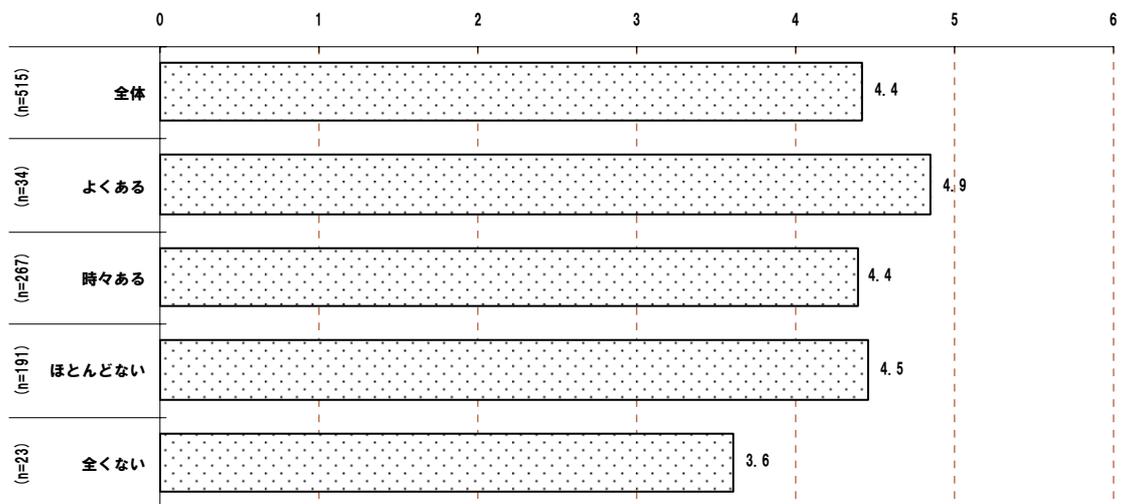
[Q9 職場の雇用管理に係る制度や仕組みの有無] × [Q15 法制度等に対する認知度 (得点)]



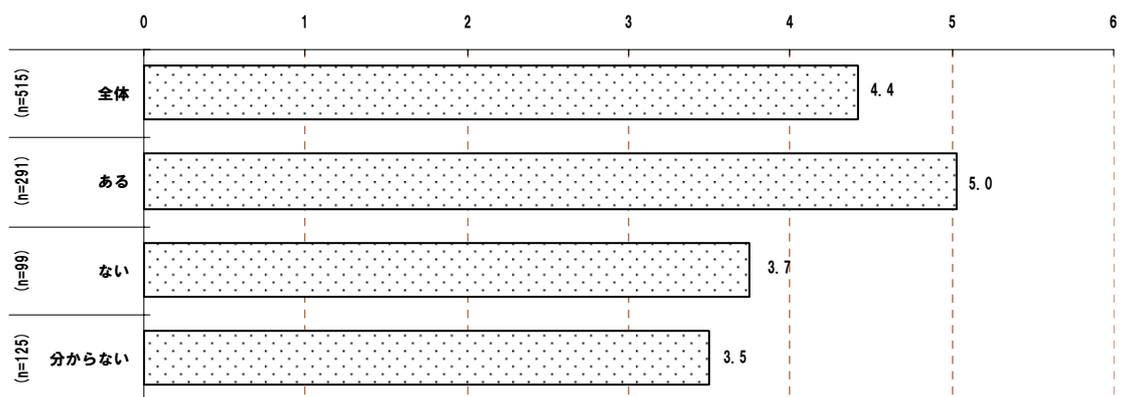
[Q16 法制度等に対する知識を得る手段] × [Q15 法制度等に対する認知度 (得点)]



[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。

**Q. 派遣会社の基本属性**

F 1. (派遣事業開始年) 貴社が派遣事業を開始した年を西暦で回答してください。

--	--	--	--	--

 年

F 2. (企業規模) 貴社の派遣事業の平成 19 年度の年間売上高を回答してください。  
(○は1つ)

1. 1 億円未満	5. 20 億円～50 億円未満
2. 1 億円～5 億円未満	6. 50 億円～100 億円未満
3. 5 億円～10 億円未満	7. 100 億円～700 億円未満
4. 10 億円～20 億円未満	8. 700 億円以上

F 3. (登録型派遣事業) 貴社では、派遣として働くことを希望する人を登録し、そのなかから雇用する仕組み(登録型派遣事業)がありますか。(○は1つ)

1. はい	2. いいえ
-------	--------

F 4. (稼働者数) 貴社の派遣スタッフ(全職種)のうち、現在派遣先で就業中の派遣スタッフの人数はどのくらいですか。

--	--	--	--	--

 人。(概算で構いません。)

F 5. (稼働者数) F4 でお答えいただいた稼働者数(全職種)のうち、事務系職種<sup>※</sup>の派遣(以下、事務系派遣という)スタッフが占める割合(%)はどのくらいですか。  
(○は1つ)

1. 0% → 0%の方は、アンケートは終わりです。	7. 50～60%未満
2. 0～10%未満 (それ以外の方は F6 以下にも	8. 60～70%未満
3. 10～20%未満 お答えください。)	9. 70～80%未満
4. 20～30%未満	10. 80～90%未満
5. 30～40%未満	11. 90～100%未満
6. 40～50%未満	12. 100%

※)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)を指します。

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. 昨年度に比べ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 <sup>※)</sup>	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の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: _____)

Q8. (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

Q9. (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まれます)。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)         |                      |

Q10. (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				
		主に営業担当	同程度	主にコーディネーター		
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
<b>一 良質な派遣先の見極め</b>				
(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
<b>－仕事の継続性、安定性</b>				
(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
<b>－就業期間中の不安や不満の改善</b>				
(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)
<b>－労働時間、休憩時間、休日・休暇の適正化</b>				
(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
<b>－賃金水準の向上</b>				
(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
<b>－仕事ぶりの評価とフィードバック</b>				
(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
<b>－教育訓練機会の提供・拡充（派遣先、派遣元）</b>				
(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	やや できて いる	あまり できて いない	ほとんど できて いない
<b>－仕事内容と本人のスキル・希望のマッチング精度向上</b>				
(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
<b>－派遣労働を通じたキャリアアップへの支援</b>				
(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
<b>－正社員希望者への対応</b>				
(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
<b>－福利厚生提供・拡充（派遣先、派遣元）</b>				
(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  
(意図的な切り換え契約の是正、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 (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。

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。

Q1. (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

Q2. (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

Q3. (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: )	

Q4. (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	

Q5. (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
2. 2週間に1回程度
3. 1カ月に1回程度
4. 3カ月に1回程度
5. 6カ月に1回程度
6. それ以下
7. 全くない
8. 分からない

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)

**－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、担当してもらった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

**－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

**－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

**－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迎迎会や食事会、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. この中で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. この中にあるものはまるものはない

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いたり相談する
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いたり相談する
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。

－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。

**－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