

# 公共職業安定所（ハローワーク） の主な取組と実績 (令和8年4月)

**厚生労働省 職業安定局**

# 目次

1. ハローワークとは
2. ハローワークの求職者向けサービス  
(職業相談・職業紹介等)
3. ハローワークの求職者向けサービス  
(雇用保険・公的職業訓練等)
4. ハローワークの求人企業・事業主向けサービス
5. ハローワークインターネットサービス
6. ハローワークの全国ネットワークを活かした役割
7. ハローワークの組織体制等

# 1

## 1. ハローワークとは



# 公共職業安定所（ハローワーク）の役割

- ハローワークは、憲法に定められた勤労権の保障のため、障害者や生活保護受給者の方など民間の職業紹介事業等では就職へ結びつけることが難しい就職困難者や人手不足の中小零細企業を中心に、国が無償で支援を行う雇用のセーフティネットの中心的役割を担うもの。

（令和6年度実績）新規求職者数440.9万件、新規求人数995.2万件、就職件数114.4万件、雇用保険受給資格決定件数133.3万件

- ハローワークは、職業紹介、雇用保険、雇用対策（企業指導・支援）の3業務を一体的に実施（※1）することで、増加している就職困難者の方などへの就職支援（※2）を効果的に実施。

（※1）OECDの雇用戦略でも、職業紹介・雇用保険（失業給付）・雇用対策の3機能は統合されるべきと勧告（1994年・2006年）

（※2）障害者の方に対する関係機関と連携したチーム支援による職業紹介と障害者雇用率達成指導を一体とする支援など

- ハローワーク（544所）の全国ネットワークによる支援（※3）のほか、雇用対策協定（336自治体）に基づく連携施策や、自治体とのワンストップ窓口（341か所）等により、地域密着型の就職支援を実施。

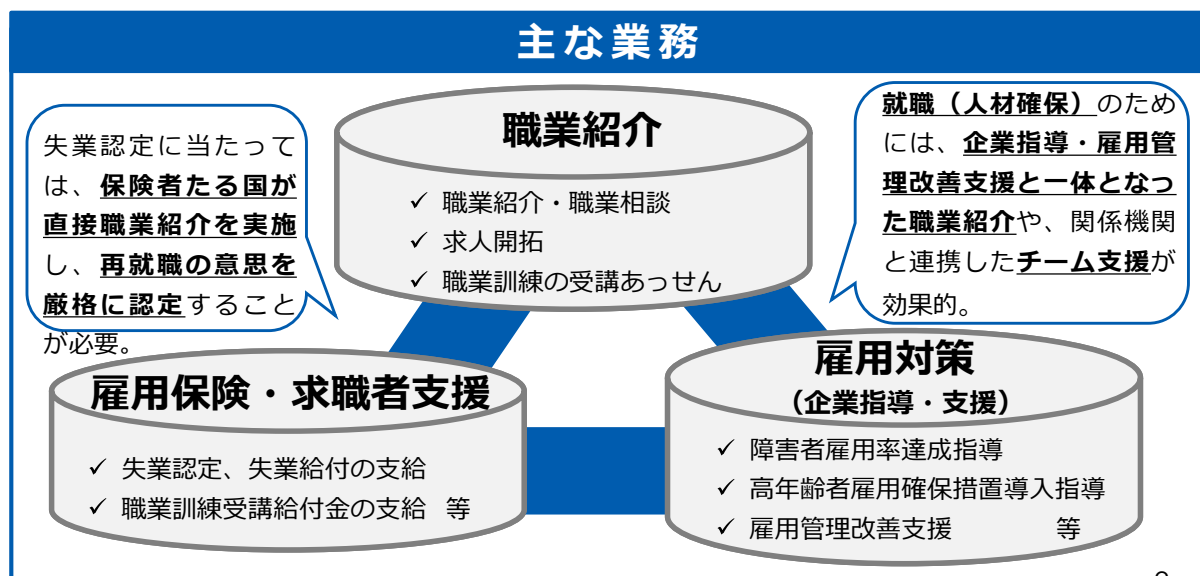
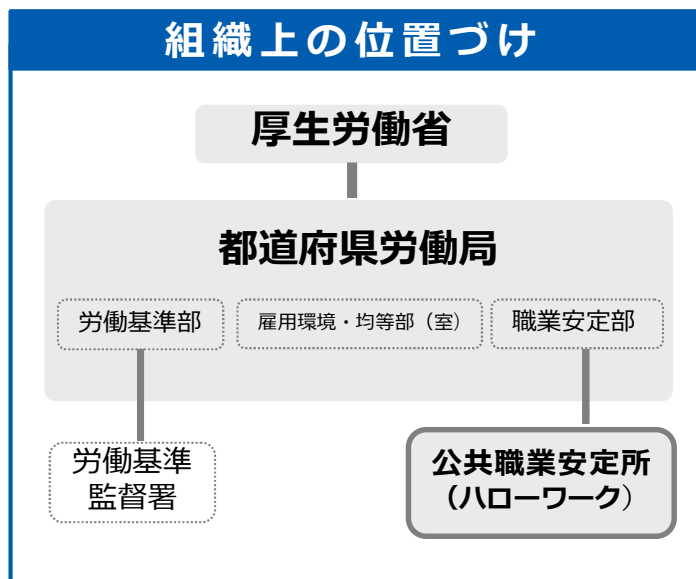
（※3）東京の本社から一括で求人受理し、全国のハローワークで職業紹介を実施したり、UIJターン希望者への職業紹介を実施

（注）令和8年4月1日時点の数値

- 主要国と比較して少ない職員数（※4）の下、業務システムの刷新や、PDCAサイクルを通じた全ハローワークにおける業績評価・改善の取組を通じて、利用者サービスの向上を推進。

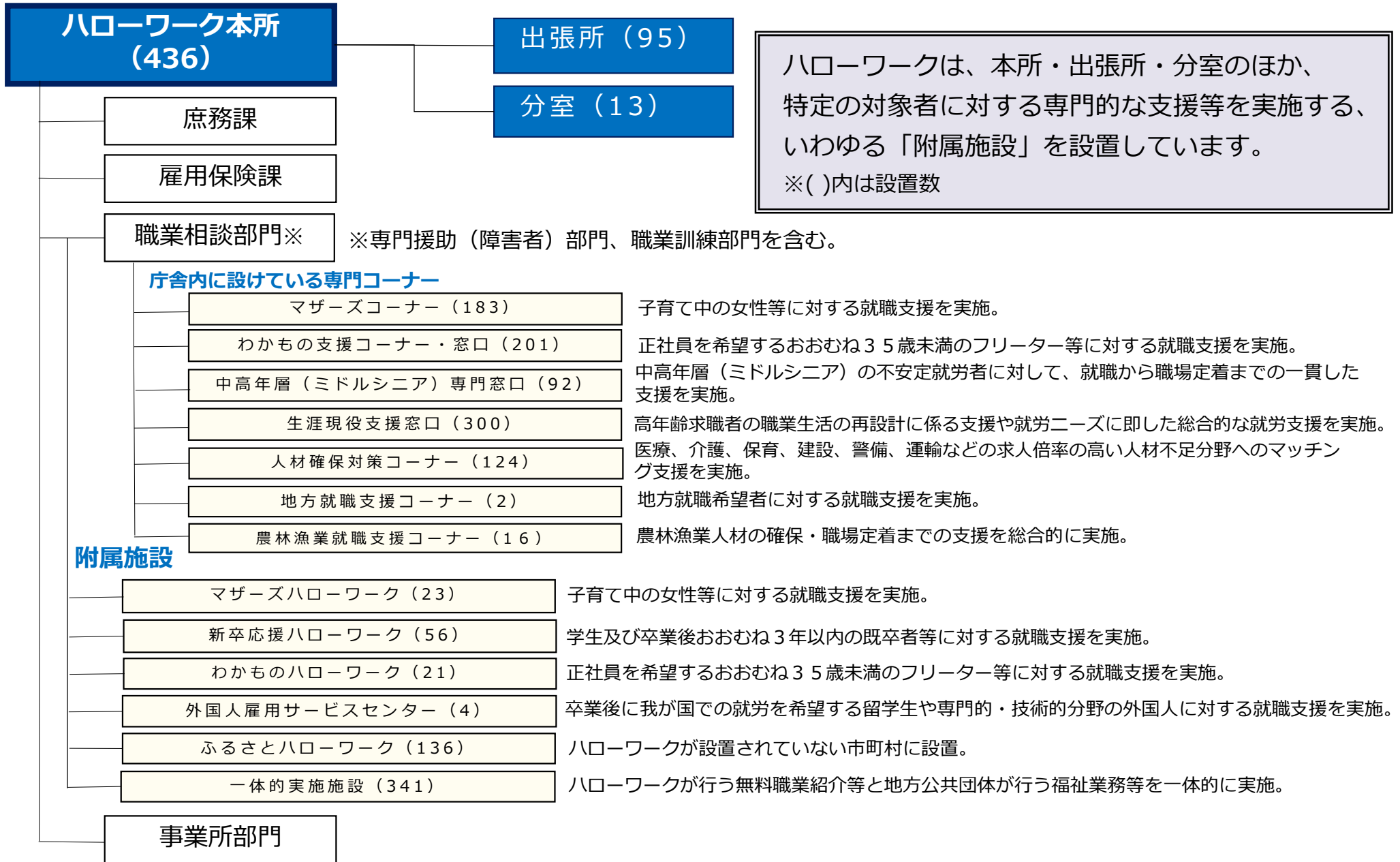
（令和8年度のハローワークの人員体制）職員数10,566人、相談員数17,928人（令和8年4月1日時点）

（※4）職員1人当たり労働力人口及び失業者数を比較すると、ハローワークの職員体制は、欧州主要国（ドイツ・フランスなど）より非常に小さい。



# ハローワークの専門支援窓口・施設

(令和8年4月現在)



# ハローワークの専門支援窓口の例（その1）

## 新卒応援ハローワーク

学生生徒の方、  
卒業後おおむね3年以内の方  
向け

**支援対象層** : 大学院・大学・短大・高専・専修学校等新卒者及び卒業後おおむね3年以内の方

**施設の特徴** : 学校等と連携し、担当者制の個別支援により、就職活動の進め方の相談、応募書類の作成支援、面接対策、各種セミナー、就職後の定着支援等を実施

### 【就職が決まった方からのメッセージ】

ハローワークを利用して**自己PRやガクチカを全て添削**してもらい、一緒に考え、直していただきました。また、面接対策もしていただき、**私が今何が出来ていないのか明確にすることができました。**

1人で悩みながら就職活動をしていましたが、ハローワークを利用したおかげで、不安や悩みも消え、自信ができました。私自身、大きく成長できたと感じたので、**1人で抱え込まずに相談することが大切**だと思います。就職活動、頑張ってください。

全国56か所

(令和6年度実績)

延べ来所者数 : 約26.8万人

正社員就職者数 : 約7.7万人



担当者制による個別支援を実施しています

## わかものハローワーク

おおむね35歳未満の  
フリーター等の方向け

**支援対象層** : 正社員就職を目指すおおむね35歳未満のフリーター等の方

**施設の特徴** : 担当者制の個別支援により、正規雇用に向けた就職プランの作成、職業相談・職業紹介、各種セミナー、就職後の定着支援等を実施

### 【就職が決まった方からのメッセージ】

初めは県内で探し、自分に合うものがありませんでしたが、**全国の求人から、職員の方に一緒に探してもらい、希望の仕事が見つかりました。**

グループワークに参加し、一緒に就職活動を進める友達ができ、心強く、また、互いに励ましあい息抜きしながら頑張ることができて良かったです。

全国21か所

(わかもの支援コーナー・  
窓口は全国201か所に設置)

(令和6年度実績)

新規登録者数 : 約19.0万人

正社員就職者数 : 約5.4万人

# ハローワークの専門支援窓口の例（その2）

## マザーズハローワーク ・マザーズコーナー

子育て中の方向け  
(パパも歓迎!)

**支援対象層** : 子育て中の女性等 (母子家庭の母・父子家庭の父を含む)

**施設の特徴** : キッズコーナーを設置するなど子ども連れで来所しやすい環境を整備し、担当者制による支援、子育てと両立しやすい求人の提供、保育所等の子育て支援情報の提供等を実施

### 【就職が決まった方からのメッセージ】

担当をして下さった方が常に親身になって相談に応じて下さったことが、とても心強かったです。シングルマザーですと、なかなかライフバランスとワークバランスが難しく、会社選びでも慎重になっておりましたが、そういった思いにも寄り添いながら一緒に考えて下さり、今の会社を見つけることが出来ました。

常に仕事探しのアンテナを立てつつ、自分に合った会社探しをしていくと、きっと素敵な仕事が見つかると思います。本当に有り難うございました。

求人情報検索機の隣のキッズコーナー



子ども連れでの職業相談の様子



全国23か所

(マザーズコーナーは全国183か所に設置)

(令和6年度実績)

求職者数 : 約17.6万人

担当者制による就職件数  
: 約6.2万件

## ふるさとハローワーク

近隣にハローワーク  
がない方向け

**支援対象層** : 主にふるさとハローワークの設置地域に居住している求職者

**施設の特徴** : 市区町村庁舎等を活用し、市区町村の実施する住民サービスと連携した職業相談・職業紹介を実施

全国136か所

(令和6年度実績)

新規求職者数 : 約13万人  
就職件数 : 約5.8万件

# ハローワークの職業紹介業務における「課題解決型支援事業」

## 近年の課題

- 売り手市場の労働市場が続く中で、**就職に課題を抱えるハローワーク求職者**が増加。
- 人手不足感が高まる中で、充足に向けた**求人事業主に対するきめ細かな人材確保コンサルティング**の必要性が増加。

## ハローワークの体制強化

- 令和6年度から、幅広い業務経験や関連分野への知見を有する常勤職員を中心とした「課題解決チーム」が、地域の労働市場における特性や課題を踏まえ、求職者・求人者双方への一体的支援を行う「課題解決型支援モデル事業」を開始（令和6年度6所、令和7年度18所）。
- 令和8年度からは、後継事業として「課題解決型支援事業」を実施し、引き続き、**就職困難度の高い求職者へのきめ細かなサービス提供や、人手不足が深刻な求人企業に対する人材確保コンサルティングに取り組む**（令和8年度33労働局・39所）。併せて、実施所と他所が連携した就職イベントや課題解決チーム員が講師となった研修実施などを通じ、実施所を越えたハローワーク全体のパフォーマンス向上に取り組む。
- 令和9年度以降も、上記の取組を**全国展開するべく、引き続きハローワークの体制強化を図る**。

## 成果（令和6年度モデル事業）

- 下記のような取組を通じ、**課題解決チームが直接支援した求職者の就職率や事業主の求人充足率は高い実績**。併せて、若手職員の柔軟なアイデアも活かしながら、ハローワーク全体としての効果的なサービス提供体制や業務方法を検討した結果、**ハローワーク全体のパフォーマンスや、一体感・モチベーションも向上**。

### 就職困難者に対する支援

ハローワーク墨田  
ハローワーク横須賀

#### <支援例>

障害等への配慮が必要だが開示に抵抗がある方、LGBT当事者として職場の理解を得て働きたい方など、**より手厚い支援が必要な求職者**に対して、多様な業務経験を有する常勤職員が担当者制できめ細かに支援<墨田>

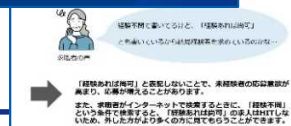
#### <実績>

ハローワーク墨田 支援対象者の就職率※1 **48.1%** ※実施所全体の就職率：17.6% (R5) →20.2% (+2.6%)  
ハローワーク横須賀 支援対象者の就職率※1 **48.3%** ※実施所全体の就職率：24.2% (R5) →29.5% (+5.3%)

### (求職者の声)

私にはハローワークしか頼るところがありませんでした。こんなことまで聞いていいの？ということまで質問しましたが、詳しく説明してくれて、おかげで就職できました。

例：個別の事業所に向けた  
オーダーメイドの提案書



### 人材不足分野等の事業主支援

(人材不足分野支援)

ハローワーク半田  
ハローワーク枚方

(地場産業支援)

ハローワーク神戸  
ハローワーク福岡東

#### <支援例>

人材不足分野ごとに担当者制を導入し、求人者と「顔の見える関係性」を構築。事業所を訪問して得た求人票以上の情報の蓄積・提供により効果的にマッチング<半田、枚方>

魅力的な求人となるよう、**求人内容の見直しに関する個社向けのオーダーメイド提案書**を作成。求人者支援を中心に、行方職員と求職者支援を中心に、行方職員がペアを組み、マッチングに向けて一体的に支援<神戸>

#### <実績>

ハローワーク半田 充足率 **8.8% (+1.7%)** ハローワーク枚方 充足率 **15.3% (+6.7%)** ※2  
ハローワーク神戸 充足率 **30.6% (+17.3%)** ハローワーク福岡東 充足率 **20.5% (+7.0%)** ※3

※1 令和6年度に課題解決チームの支援対象として選定された者のうち、令和6年度末までに就職した者の割合。

※2 「充足率」とは、人材不足分野（医療、介護、保育、建設、警備、運輸）の求人のうち、課題解決チームによる充足支援を受けた求人の充足率。括弧書きは、人材不足分野の求人のうち、課題解決チームによる充足支援を受けていない求人の充足率との差。

※3 「充足率」とは、地場産業（ハローワーク神戸：製造業、卸売・小売業、飲食・宿泊業、ハローワーク福岡東：運輸業、卸売・小売業）の求人のうち、課題解決チームによる充足支援を受けた求人の充足率。括弧書きは、地場産業の求人のうち、課題解決チームによる充足支援を受けていない求人の充足率との差。

## 2. ハローワークの求職者向けサービス (職業相談・職業紹介等)

# ハローワークの求職者向けサービスの概要



- ハローワークでは、求職者に対し、就職活動の進め方や職業選択・職業生活設計などの相談（キャリアコンサルティング）を行う他、全国ネットワークを活用した職業紹介を実施し、求職者の仕事探しを支援しています。

## 就職活動の進め方の相談



履歴書をはじめとした応募書類の作り方、面接の受け方など、プロの職員による、すぐに役立つアドバイスを行っています。

(ハローワークでの相談風景)



## キャリアコンサルティング



どのような仕事を選べばよいか迷っている方には、興味・関心や職業経験の振り返りなど、職業選択についてのアドバイスを行っています。

(ハローワークでの相談風景)



## 全国ネットワークを活用した職業紹介



求人情報は、各ハローワークとインターネットで公開しています。

ハローワークの相談窓口でも、希望条件に合った求人を一緒に探すお手伝いをしています。

また、ハローワークの窓口では、企業に対し、詳しい求人条件を確認したり、応募条件の緩和の働きかけも行っていきます。

(ハローワークの求人検索コーナー)



(ハローワーク内での企業情報PR情報の掲示)



## 就職活動に役立つセミナー



面接対策や応募書類の作成方法、適職探しのヒント、ビジネスマナー、業界研究など様々な就職支援セミナーを実施しています。

(セミナー風景)



## 職業訓練の受講案内



ハローワークでは、希望する仕事に就くために必要なスキルや知識を身につけたい方に、受講料無料の公的な職業訓練（ハロートレーニング）の受講の案内をしています。

また、訓練期間中、生活支援のための給付が受給できる場合があります。

(職業訓練の風景)



## その他のサービス（主なもの）

その他、以下のような取組を行っています（一部は主要な所で実施）。

- 就職面接会や企業説明会などを随時開催しています。
- 子育て中の方のためにキッズスペースを備えたマザーズコーナーの整備を進めています。
- 就職氷河期世代で正社員を希望する方、高齢の方、障害がある方、外国人などに専門的な支援を行う窓口を整備しています。
- 専門家（臨床心理士、弁護士等）による巡回相談を実施しています。

(業界団体と連携した事業所説明会・体験会)

(ハローワーク内のミニ就職面接会用ブース)

(ハローワーク内のキッズコーナー)



# ハローワークにおける職業紹介等の実績

ハローワークでは、働く希望を持つ若者・女性・高齢者・障害者をはじめとする全ての国民の就職実現のための支援、それぞれの求職者の方が置かれた状況に応じた取組を積極的に実施。

		3年度	4年度	5年度	6年度
一般職業紹介	新規求職申込件数（一般（パートタイム含む））（万件）	463.0	458.5	450.5	440.9
	新規求人数（一般（パートタイム含む））（万人）	962.9	1052.8	1027.5	995.2
	就職件数（一般（パートタイム含む））（万件）	124.3	122.7	120.8	114.4
	早期離職率（※1）	22.4	22.2	22.0	21.8
雇用保険	受給資格決定件数（万件）	132.0	133.3	137.2	133.3
若年者	フリーター等の正社員就職（※2）（万人）	10.8	10.4	9.8	8.4
女性	母子家庭の母の就職件数（万人）	5.1	4.7	4.4	4.0
	マザーズハローワーク事業（子育て中の女性等を支援）の担当者制による就職件数（万人）	5.8	6.1	6.3	6.2
高齢者	65歳以上の就職件数（万件）	11.2	12.7	13.7	14.4
障害者	就職件数（万件）	9.6	10.3	11.1	11.6
	実雇用率(民間企業)（※3）（%）	2.20	2.25	2.33	2.41
生活保護受給者等	生活保護受給者等就労自立促進事業（生活保護受給者・児童扶養手当受給者・生活困窮者等）の就職者数（万人）	6.8	6.3	6.1	6.1
就職氷河期世代	就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の正社員就職件数（※4）（万人）	11.3	11.9	12.6	12.0
外国人	外国人雇用サービスコーナー等を利用した外国人求職者の就職件数（万件）	1.1	1.1	1.2	1.3

※1 早期離職率は、ハローワーク経由で、雇用期間の定めがない形で新規に雇用されたことにより雇用保険被保険者資格を取得した者のうち、6か月以内に離職（事業主都合を除く）した者の割合（パートタイムを含み、学卒を除く）。

※2 ハローワークの職業紹介により正社員就職に結びついたおおむね35歳未満のフリーター等の数（令和元年度以前は35歳以上45歳未満の者も含む）。

※3 各年6月1日現在の数字。令和3年度から令和5年度までは従業員数43.5人以上規模、令和6年度は40人以上規模の企業の数値。

※4 ハローワークの職業紹介により正社員就職に結びついた就職氷河期世代（35歳～54歳）の不安定就労者・無業者の数（令和5年度は55歳の者も含む）。

# 若年者への就職支援

- 新卒者等に対して、新卒応援ハローワークにおいて担当者制による個別支援やセミナー等の支援を実施
- おおむね35歳未満のフリーター等に対して、わかものハローワーク等において正社員就職に向けた就職プランの作成、職業相談・職業紹介等の支援を実施

## 新卒者等への就職支援

- ◆ 全都道府県にワンストップで新卒者等を支援する「新卒応援ハローワーク」を設置（全国56か所）
  - ◆ 学校等との連携の下、「就職支援ナビゲーター」（※）によるきめ細かな支援
- 【実績】 求人開拓数：約**13.6万件**（令和6年度） 正社員就職者数：約**15.0万人**（令和6年度）
- ※『新卒者等の就職支援』を専門とする職業相談員。企業の人事労務管理経験者などを採用。

### 【主な支援メニュー】

- 担当者を決めての個別支援（定期的な求人情報の提供、就職活動の進め方の相談、エントリーシートや履歴書などの作成相談、面接指導など）
- 職業適性検査や就職活動に役立つ各種ガイダンス・セミナーなどの実施
- 在職者向け相談窓口、就職後の職場定着のための支援

面接指導の様子



## フリーター等への就職支援

- ◆ 「わかものハローワーク」、「わかもの支援コーナー」等の設置

フリーター等の正社員就職の支援拠点として『わかものハローワーク』（全国21か所）、『わかもの支援コーナー』等を設置（全国201か所）。

【実績】 ハローワークにおけるフリーター等の正社員就職者数：約**8.4万人**（令和6年度）

### 【主な支援メニュー】

- 初回利用時のプレ相談の実施、担当者制によるマンツーマンでの個別支援
- 正社員就職に向けた就職プランの作成、職業相談・職業紹介
- 正社員就職に向けたセミナー、グループワーク等の各種支援メニュー
- 就職後の定着支援の実施 等

セミナーの様子



# <若年者への就職支援の具体的事例>

女性・22歳（大学4年生）

希望職種：事務職（金融関係）、公務員

直近の状況：エントリー及び公務員受験するも不採用が続き、東京新卒応援ハローワークに来所

## 抱える課題

- 大学では文学部を専攻、40社超の企業にエントリーするも一次面接を通過できない  
また、地元の県庁、市役所の試験を受けるも任用に至らなかった
- 自分の強み、職業適性の理解が不十分
- 金融・保険業界の大手企業にばかり目が向き、どんな仕事がしたいか明確になっていない
- 不採用が続き、あせりや精神面の不安から前向きな就職活動ができない

## 支援内容・経過

支援のポイント：**新卒応援ハローワークで担当者制による支援を実施**

- ✓ 自己理解及び自己決定による希望職種の選定を支援するため、職業興味検査、職業適性検査の実施
- ✓ 履歴書、エントリーシートの作成指導により、アピールポイントを明確にして自信を持たせる  
（大学時代のアルバイト、クラブ活動、ボランティア、資格・免許の整理）
- ✓ 応募求人との面接日程に合わせて、その都度模擬面接を実施  
（担当以外の就職支援ナビゲーターによる模擬面接を2回組み込む）  
（立居振舞や志望動機の伝え方、声量など基本から指導、徐々に面接での手応えを感じる）
- ✓ 臨床心理士との面談を通してモチベーションの維持、精神面の安定化につなげる

## 結果

- もともと絵本やイラストに興味があったことから印刷・出版関係の企業を中心に応募
- 1月に入り手帳やカレンダーを扱う物流企業の「総務事務」で正社員採用の内定獲得（月収20万円）  
※支援期間約4か月  
入社から3か月、いろいろな部署とのやりとりがあり仕事が楽しいとのこと

# 子育て中の女性等の就職支援

- 子育て中の女性等を対象に、子連れで来所しやすい環境を整備し、きめ細かな就職支援を実施しています



子ども連れでの職業相談の様子  
(マザーズハローワーク)

## マザーズハローワーク事業の推進



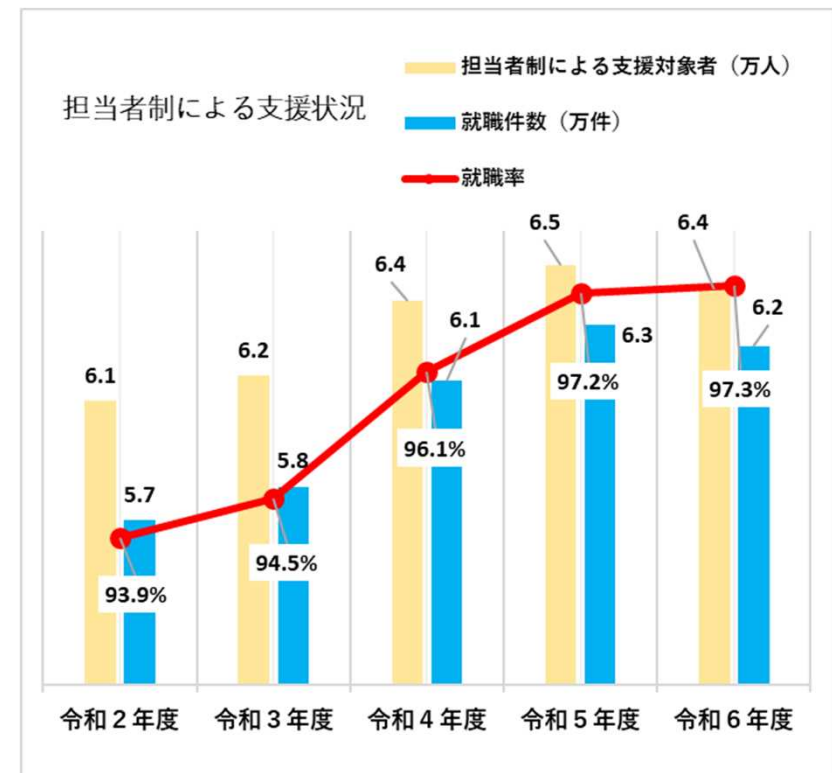
キッズコーナーの様子



- **マザーズハローワーク** (全国23か所)  
子育て中の女性等(※)に対する就職支援を実施する専門のハローワーク
- **マザーズコーナー** (全国183か所)  
マザーズハローワーク未設置地域であって、県庁所在地等中核的な都市のハローワーク内に設置する専門窓口
- キッズコーナー、ベビーチェア等を設置し、子ども連れで来所しやすい環境を整備しています  
※子育て中の女性等とは、子育て中の女性のほか、子育て中の男性、子育てをする予定のある方を含みます

## 支援サービスの特徴

- 一人ひとりの状況に応じたきめ細かな就職支援  
担当者制・予約制によるきめ細かな職業相談・職業紹介を実施しています
- 仕事と子育てが両立しやすい求人(※)の確保・提供  
仕事と子育てが両立しやすい求人を確保し、求職者に情報提供しています  
※「勤務時間が保育施設の送迎に対応できる求人」、  
「子どもの急な病気や学校行事の際に柔軟に休みがとれる求人」等
- 再就職に資する各種セミナーの実施  
就職活動に向けた心構え、面接対策、パソコン講習など、再就職に資するセミナーを実施しています
- 保育関連情報の収集・提供  
地方公共団体と連携し、地域の保育所・子育て支援サービスに関する情報を収集・提供しています
- 各種就職支援サービスのオンライン化の推進  
子育て中の女性等が自宅でも就職活動ができるよう、マザーズハローワーク・主要なマザーズコーナー(68か所)において、各種就職支援サービスをオンラインで利用できる「オンラインマザーズハローワーク」を実施しています



# <子育て中の女性等の就職支援の具体的事例>

女性・28歳 配偶者あり・子供2人（小2、4歳（認可保育園入所中））／雇用保険受給資格者

希望職種：総務、労務

経験職種：総務・経理（正社員）を3年6ヶ月

## 抱える課題

- 保育園の入所を継続させるために、2ヶ月以内の再就職が必要。
- 今までの経験を活かせる職場で、残業の無い正社員を希望。
- 経験を活かし、社会保険労務士の資格取得を目指している。

## 支援内容・経過

支援のポイント：**マザーズハローワークで担当者制の支援を実施**

- ✓ 保育園入所の継続のため早期の再就職が必要であり、時間が限られていることから、複数求人を提供すると共に応募書類の作成支援を行う。タイムロスを最小限にするため、直接面接求人への応募を優先する方針を共有。
- ✓ 経験を活かせる職場を希望することから、人事総務や労務管理等のキーワードを中心に一緒に求人検索を行う。また、残業の無い正社員を希望することから、選定求人に対し、正社員雇用の可否や残業等の労働条件について事業所への照会を実施。
- ✓ マザーズハローワークが受理した求人で、担当者が訪問したことのある事業所からの求人を相談する中で選定。
- ✓ 正社員として雇用が可能であることを事業所に確認するとともに、書類選考求人であるところ直接面接を依頼した結果、2日後に面接となる。

## 結果

- **社会保険労務士補助として正社員採用**  
(就業時間／9:00～17:00 週5日勤務／残業なし)  
**※支援期間1か月**

# 高齢者の就職支援

- 生涯現役社会を実現するため、高齢者の就職を促進。
- 希望者全員の65歳までの雇用確保の確実な実施のための指導や、70歳までの就業確保の実施のための周知啓発指導の実施。



高齢者を対象とした就職面接会の様子

## 高齢者への就職支援

- ・ ハローワークにおいて高齢者に対するきめ細かな職業相談や職業紹介を実施
- ・ 「生涯現役支援窓口」において特に65歳以上の高年齢求職者への再就職に向けた手厚い支援を実施  
(全国の主要なハローワークに設置 (300か所))

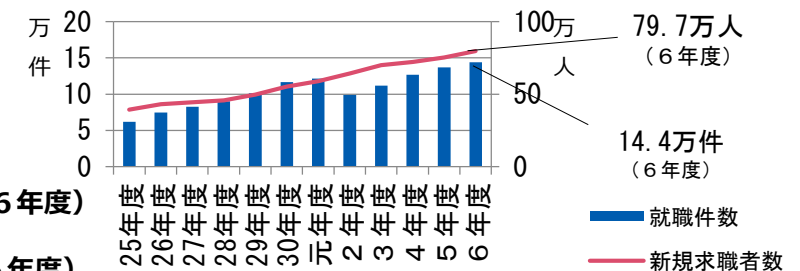
(参考1) 65歳以上の就職件数

11.2万件(令和3年度) → 12.7万件(4年度) → 13.7万件(5年度) → 14.4万件(6年度)

(参考2) 65歳以上の新規求職者数

69.9万人(令和3年度) → 72.2万人(4年度) → 75.3万人(5年度) → 79.7万人(6年度)

65歳以上の就職件数及び新規求職者数



## 高年齢者雇用安定法に基づく65歳までの雇用確保措置

企業に対し、65歳までの雇用確保措置 (①~③のいずれか)

- ①定年の引上げ、②継続雇用制度の導入、③定年制の廃止

に向けた相談・指導を実施

## 高年齢者雇用安定法に基づく70歳までの就業確保措置

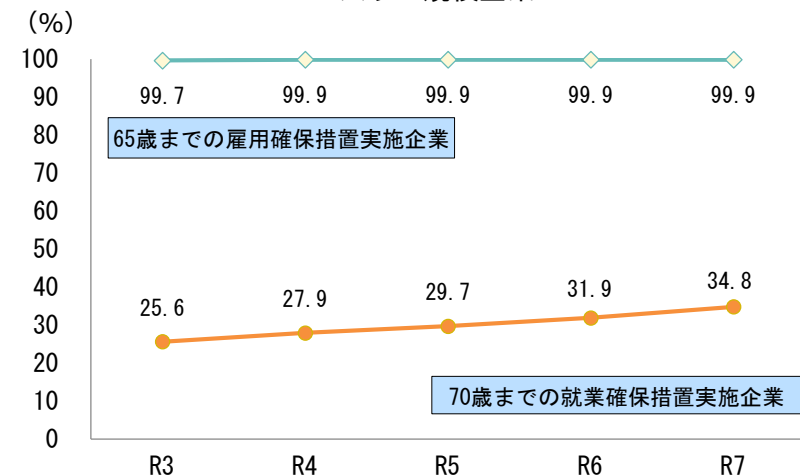
企業に対し、70歳までの就業確保措置

- ①定年の引上げ、②継続雇用制度の導入、③定年制の廃止、  
④継続的に業務委託契約を締結する制度の導入  
⑤継続的に社会貢献事業に従事できる制度の導入

に向けた相談等を実施

各種指標の推移

21人以上規模企業



## <高齢者の就職支援の具体的事例>

男性・76歳

希望職種：塾講師または工場内作業員

直近の状況：エンジニア（正社員）として定年退職後、海外勤務の経験を活かして、週末は通訳ボランティアに参加。住宅ローン返済が残っているため、安定所紹介によりホテルフロントに勤務していたが、

**抱える課題** 経営状況が悪化したことや通勤距離が長いことにより転職を考え、再度当該窓口を利用。

- 年金受給額が少ない一方で、住宅ローン返済が残っているため、80歳まではフルタイム勤務希望
- 過去の経験が生かせる塾講師や工場内作業員への就職を希望するが、年齢により応募不調や不採用が続く

支援内容・経過

**支援のポイント：** ハローワークの生涯現役支援窓口において、職員と就労・生活支援アドバイザーを中心とした支援チームによる職業紹介・相談を実施

- ✓ 求職者の希望を尊重し、現役時代の経験を活かせると思われる業種の求人を求職者マイページで提供しつつ、応募不調や不採用が続く結果を一緒に分析することによって、求職者に納得いただいた上で、未経験他業種にも求職活動の幅を広げていくよう提案。
- ✓ 高年齢者・未経験者歓迎分野である警備合同就職面接会の情報を提供したところ、求職者も関心を持たれる。面接会前に事業所2社に連絡をとり、応募可能であることを確認する。
- ✓ 当日の就職面接会もスムーズに進み、翌週の面接が決定する。

結果

➤ **面接後、即採用が決定し、面接会より2週間後には就業開始となった。**

**※支援期間2か月半**

- ※ 80歳までに住宅ローンを返済したいという強い意志を確認しつつ、選考結果（不採用）を一緒に分析し、本人も納得した上で、現役時代の経験に拘りすぎず、未経験でも高齢者歓迎である他業種事業所へ接触しようと気持ちを動かすきっかけとすることができた。

# 障害者の就職支援

- 雇用・就業は、障害者の自立と社会参加のための重要な柱
- 障害者が能力を最大限発揮し、適性に応じて働くことができる社会を目指し、障害者の就労を促進。

## 障害者への就職支援

### ・ 障害者向けチーム支援

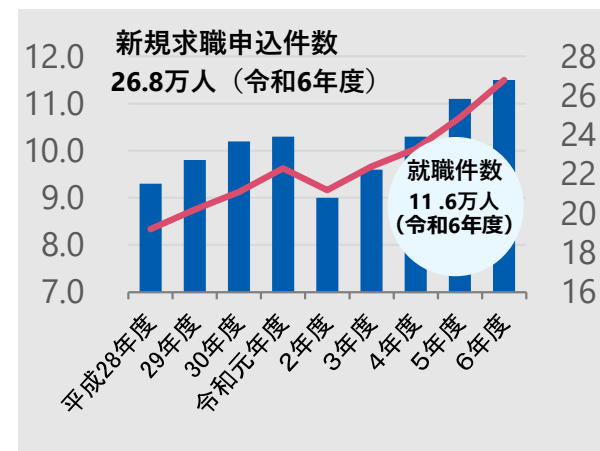
就職を希望する障害者に対し、ハローワークを中心に福祉施設等の職員、その他の就労支援者とチームを結成し、就職から職場定着までの一貫した支援を実施

### ・ 企業向けチーム支援

障害者雇用の経験・ノウハウが不足している障害者雇用ゼロ企業等に対し、関係機関と連携し、雇入れ準備から採用後の定着支援までの一貫した支援を実施

☆ 障害者の新規求職申込件数 : **26.8万件** (対前年度比 **7.5%増**)  
 障害者の就職件数 : **11.6万件** (対前年度比 **4.4%増**)

## 就職件数及び新規求職申込件数 (万人)



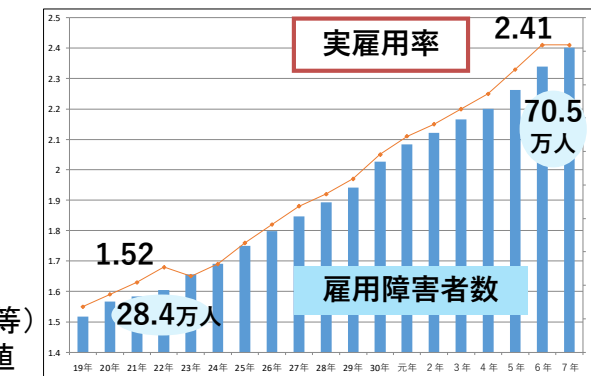
障害者専門窓口での  
職業相談の様子

## 障害者雇用の状況

☆ 雇用障害者数は、**22年連続で過去最高**  
 28.4万人(18年)→**70.5万人(令和7年)(約2.5倍)**  
 ☆ 実雇用率 1.52% (平成18年)  
 →**2.41%(令和7年)(0.89ポイント増)**

(注) 平成22年7月および令和7年4月に制度改正(除外率の引き下げ等)があったため、平成23年と22年までの数値および令和7年と6年の数値を単純に比較することはできない。

## 実雇用率と雇用障害者数 (万人)



# <障害者の就職支援の具体的事例>

## <求職者>

男性・23歳 知的障害者、自閉症  
特別支援学校卒業後、食品製造に2か月、建築作業員補助で1か月従事  
その後、4年間、就労支援施設での作業経験

求職者の  
ニーズ

### 抱える課題

- 自閉症があるため、初対面の人への対応に苦手意識があり、面接に対して強い不安
- ここ4年間一般企業で働いた経験がないので、職場になじめるか不安

## <事業主>

自動車部品の製造業  
障害者雇用の経験なし

求人事業主  
のニーズ

### 抱える課題

- 障害者を雇用してみたいが、きっかけが無い
- 障害者を雇用した経験がないため、どのように対応すべきか不安

## 支援内容・経過

### 支援のポイント：専門窓口で支援を実施

- ✓ ガイダンスの開催  
面接での留意事項や自己アピールの仕方を助言するとともに、模擬面接を実施し、面接の不安を解消
- ✓ トライアル雇用の活用  
3ヶ月間のトライアル雇用を実施し、業務内容や職場の雰囲気事前に把握。その結果、不安が和らぎ、その後、常用雇用へ円滑に移行

## 支援内容・経過

### 支援のポイント：専門窓口で相談援助

- ✓ 助成金などの活用提案  
トライアル雇用や特定求職者雇用開発助成金などの助成金や雇い入れ後のジョブコーチ支援などの活用を提案し、障害者雇用のきっかけ作り
- ✓ 雇用管理のアドバイス  
障害者を雇用する上での配慮事項（説明や指示するときは簡単な表現を心がけること）や障害特性（臨機応変な対応は苦手だが、単純・反復作業は得意）を説明し、雇用するに当たっての不安を解消

## 結果

### ➤ 自動車部品の出荷作業スタッフとして採用

- 採用後も、職場定着を図るため、定期的にハローワークと障害者就業・生活支援センターなどの地域の就労支援機関が連携して、事業所に訪問するなどの定着支援を実施。

※支援期間7か月（就職まで1か月＋職場定着支援6か月）

# 生活保護受給者等の就職支援

- ハローワークにおいて、地方公共団体との連携の下、生活保護受給者、児童扶養手当受給者、生活困窮者等の就労による自立を促進

## 生活保護受給者等就労自立促進事業

- 労働局・ハローワークと地方公共団体との協定等に基づき、地方公共団体にハローワークの常設窓口を設置するほか、福祉事務所等に巡回する等、ワンストップ型の就労支援体制を整備
- ハローワークと福祉事務所等のチーム支援により、生活保護受給者、児童扶養手当受給者、生活困窮者等の自立に向けた就労支援を実施

## ワンストップ型の就労支援体制の整備

### 常設窓口

219か所  
(令和8年度)



### 巡回相談

787か所  
(令和6年度実績)

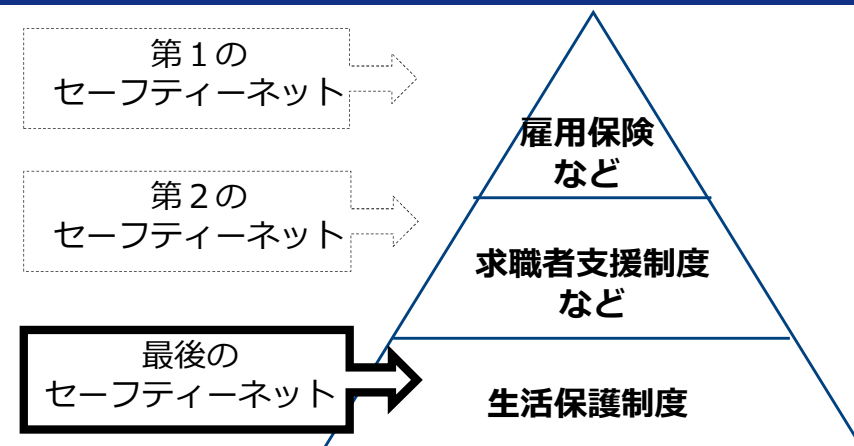


### 【ワンストップ型のメリット】

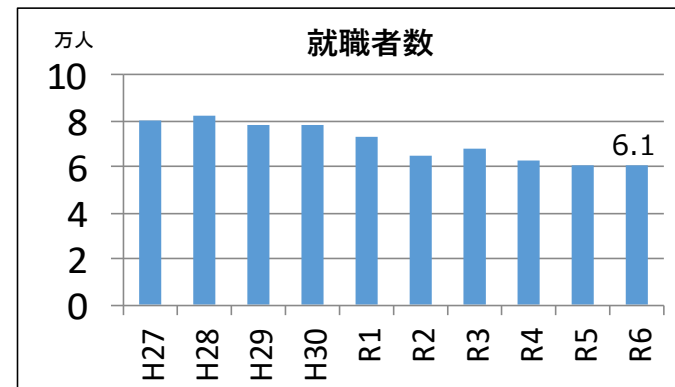
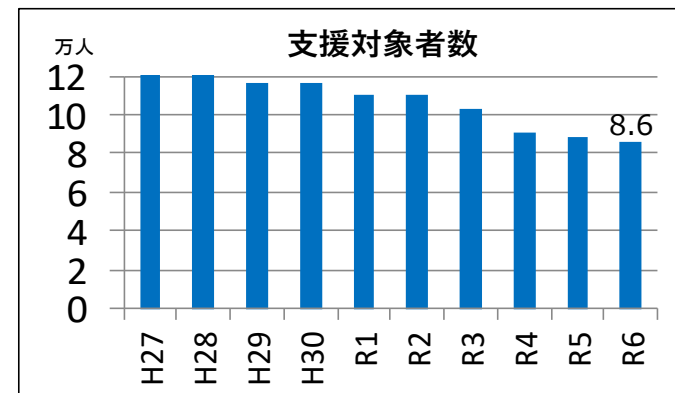
- ・ 支援対象者のスムーズな誘導
- ・ 生活面と雇用面で連続性のある支援や就労意欲を損なわない早期支援が可能
- ・ 支援方針に関するケース会議や情報共有が容易。

☆ 支援対象者数 8.6 万人 (令和6年度)

☆ 就職者数 6.1 万人 (令和6年度)



※ ハローワークが実施する「雇用保険」はP26～27、「求職者支援制度」はP 29～30を参照



# <生活保護受給者の就職支援の具体的事例>

50代男性

希望職種：軽作業パート

主な職歴：飲食店での調理、接客等（短期の離転職が多い）

直近の状況：発病による生活保護受給→アルバイト等による保護廃止→持病の再発で離職→再就職したものの体調面の不安から離職し、再度生活保護申請に至る。

福祉事務所では療養が妥当との判断があったが、本人が就労を強く希望したことから、身体的負担に配慮の上で求職活動を進めることとし、福祉事務所からハローワークに就労支援の要請。

## 抱える課題

- 持病のため、月1回通院、毎日2回服薬（頭痛の副作用あり）、年2回検査入院が必要。
- 持病を開示して求職活動を行うも、体力面の不安から不採用や応募辞退が続く。

## 支援内容・経過

**支援のポイント：ハローワークと福祉事務所（生活保護担当者・就労支援員）のチーム支援により、ケース会議や日常的な連携・情報共有を図りながら就労支援を実施**

- ✓ 就労支援員（福祉事務所）同席の上、来所相談。持病を開示して、軽作業パートへの応募を検討する方針を確認。
- ✓ ハローワークから提案した求人や自身が検索した求人に応募するが、体調面の不安から不採用や応募辞退が続く。
- ✓ 本人は応募書類を送付したと言うものの、事業所には届かないという事態が繰り返し発生。
- ✓ 福祉事務所にて実施した「就労準備状況チェックリスト」をもとに、本人の課題について再検討。就労意欲はあるものの、理解力・判断力・対応力等に不安定さが見られることから、就労支援員（福祉事務所）とともに、応募の都度、応募状況の確認・振り返りや助言・指導を丁寧に実施。
- ✓ 電化製品の保守・メンテナンスの求人を提案し、応募したが不採用に。本人と事業所との間で意思の疎通がうまくいかなかったと分析し、ハローワークが間に入って本人の意向を伝達して再考を依頼した結果、採用に。

## 結果

➤ **病院での電化製品の保守・メンテナンス業務に紹介就職。週5日パート勤務。（支援期間6か月）**

- ※ 職場でのコミュニケーションに課題があるため、勤務開始後も、話し方や聞き方に留意すること、うまくいかないことがあれば退職する前にハローワークや就労支援員（福祉事務所）に相談するよう助言。就労支援員から順調に就労継続しているとの情報共有あり。引き続き、長期就労に向けたフォローを実施していくことで合意。

# <フリーター等の方の就職支援の具体的事例>

女性・25歳

希望職種 : 事務

直近の雇用状況 : 単発のアルバイトのみ

※両親共働きのため、学生時代から同居している祖父母の生活サポート・家事を行っていた。

## 抱える課題

- 大学卒業後の3年間のブランク。
- 職種も定まらず、漠然と土日休める事務を希望。
- 自己分析の実施が必要。

男性・32歳

希望職種 : 未定

直近の雇用状況 : 飲食店にてアルバイト10年

※専門学校（監督コース）卒業後、約13年間 自主制作・映像等の制作。

## 抱える課題

- 映像関係の就労経験なし。
- 脚本から編集まで1人でこなせるため、求人情報の積極的提供の依頼。

## 支援内容・経過

支援のポイント : **わかものハローワークで担当者制による支援を実施**

- ✓ ブランクがあることを気にしていたため、グループワークに参加し、仲間との支援。
- ✓ 並行して自己分析を進め、職種は事務にこだわらず探すこととした。
- ✓ 休みも土日にこだわることがなくなった。

## 結果

- 箸専門店に正社員として就職  
※支援期間約2か月

## 支援内容・経過

- ✓ 応募書類作成時のスキルのアピール方法を具体的にアドバイス。
- ✓ 面接質疑応答対策。
- ✓ 求人個別開拓実施。

## 結果

- 映像（企業用教育ビデオ）制作会社に正社員として就職  
※支援期間約6か月

# 非正規雇用労働者の就職支援

- 非正規雇用が3分の1を超える状況に対応し、すべてのハローワークにおいて、**正社員就職を希望する者への就職支援**をはじめ、非正規雇用で働く労働者の雇用の安定を実現するための支援を実施
- ハローワークを主軸とした就職支援体制の構築などにより、**非正規雇用の労働者に対する雇用のセーフティネットを強化**



担当者制による個別支援の実施  
(中高年層(ミドルシニア)専門窓口)

## 全国のアローワークで実施している非正規雇用労働者対策

### ▶ 正社員就職・正社員転換の支援

- ◇ ハローワークにおける正社員向けの求人開拓、きめ細かな職業相談や職業紹介を中心とした就職支援
- ◇ トライアル雇用をはじめとした各種助成金の活用

### ▶ キャリア形成支援の推進

- ◇ きめ細かなキャリア・コンサルティング、実践的な職業訓練への誘導、訓練修了後の職業能力評価や職務経歴等のジョブ・カードへの取りまとめの支援等

### ▶ セーフティネットの強化

- ◇ 非正規雇用の労働者に対する失業給付および求職者支援制度による職業訓練や給付金の支給等を通じた就職支援
- ◇ 地方自治体とハローワークの協定による生活保護受給者・生活困窮者等に対する就労支援

## 対象者別の専門窓口における伴走型支援

### ▶ 「わかものアローワーク」(全国21か所)「わかもの支援コーナー」等(全国201か所) 【P.10 再掲】

- ◇ 特にフリーター等(おおむね35歳未満)の方を対象として、担当者制によるマンツーマンでの個別支援等を実施

### ▶ 「中高年層(ミドルシニア)専門窓口」(全国92か所)

- ◇ 特に中高年層(概ね35歳以上59歳以下)の方を対象として、一人ひとりの課題に対応するため、アローワークに専門窓口を設置し、キャリアコンサルティング、生活設計面の相談、職業訓練のアドバイス、求人開拓等それぞれの専門担当者が、就職から職場定着まで一貫して支援

# <中高年層（ミドルシニア）の方の就職支援の具体的事例>

**男性 42歳**

～20年以上続けたフリーターから3社に内定～

経験職種：新聞配達員

## 抱える課題

- 大学中退後、20年間フリーター勤務。
- 待遇が悪化し、今後の人生に不安を感じたことで、転職を決意。
- 求人サイト経由で数十社に応募するも全て不採用

**女性 40歳**

～職場見学を経て仕事理解が深まり内定～

経験職種：スーパーマーケットの準社員

保育園の臨時職員

## 抱える課題

- 今まで正社員で働いたことがなく不安。
- 前職で臨機応変な対応が出来ず苦勞した経験から、正社員求人に応募することに不安を感じていた。
- 仕事に対する理解不足、自己理解の不足

## 支援内容・経過

**支援のポイント：中高年層（ミドルシニア）専門窓口の担当者により、一人ひとりに合わせた個別支援を実施**

- ✓ 経験や思いを傾聴。本人のやりたいことを実現していく意思を諦めないよう励ましながら支援。
- ✓ 家にこもらず根気強く来所いただき、①一緒に求人を選び、②志望動機を語る練習、③応募書類作成、④応募、⑤面接の振り返り を日課とした。
- ✓ 徐々に自信がつき、はじめは声も小さく手が震えていたAさんも、徐々に自信がつき、視線を合わせて明るく話すことができるようになった。

## 支援内容・経過

- ✓ 職務経歴を振り返り、本人の強みや能力を整理。本人の仕事への真面目な姿勢等を承認し、自信が高まるよう支援。
- ✓ 障害者福祉施設の正社員の求人上好印象を持つが、応募に踏み切れない状態であったため、職場見学を実施し職場の雰囲気や仕事内容を体感。
- ✓ はじめは、自身がやりたいことは何かを見つけられていなかったが、職場見学を通して、施設利用者の気持ちに寄り添った支援をしたいと実感。

**結果**

➤ 東証一部上場企業のグループ企業に事務職で就職。

**結果**

➤ 障害者福祉施設（生活支援員）に正社員で就職。

# 外国人雇用の課題と対策

- 外国人労働者数・外国人雇用事業所数は過去最高を記録し続けているが（※）、外国人労働者は、日本の雇用慣行等に関する知識の不足や、言語や文化等の相違を踏まえた雇用管理の必要性等から、法令違反や労働条件等のトラブル等が生じやすい。
- 深刻な人手不足の状況を踏まえ、平成31年4月から新たな在留資格「特定技能」が創設され、今後も外国人労働者の増加が見込まれる。

外国人が我が国で安心して就労・定着できるよう、**特定技能外国人を含む外国人労働者の適正な雇用管理を確保するための事業主向け支援や、在留資格の特性等に着目した外国人向け支援の実施**が求められている。

※ 外国人労働者数は約257万人、外国人雇用事業所数は約37万か所（令和7年10月末現在。厚生労働省「『外国人雇用状況』の届出状況まとめ」）



## 外国人向け支援

### 共通的な就職支援

- 外国人労働者が離転職した際の職業相談を全国のハローワークにて実施。

### 高度外国人材・留学生等支援

- 全国ネットワークによるマッチング支援
- モデルカリキュラムによるセミナー等の実施
- 大学とハローワークの連携協定、インターンシップ 等

### 特定技能外国人支援

- 外国人が就労できる分野・業務、技能水準、日本語能力等を十分に把握した上で、職業相談を実施。

### 定住外国人等支援

- 通訳員、専門相談員等による職業相談
- 地方自治体と連携した取り組み
- 職場におけるコミュニケーション能力の向上・見える化、雇用慣行習得等の研修を実施 等

### <ハローワークの多言語相談体制の整備>

- ・ 通訳員の配置による円滑な職業相談
- ・ 全国全てのハローワークから利用可能な、電話による通訳支援（13か国語対応）
- ・ 求人票の自動英語翻訳の提供

## マッチング

### 都道府県労働局

- ・ 外国人雇用対策担当官
- ・ 外国人雇用管理アドバイザー

### ハローワーク（全国544拠点）

#### ● 外国人雇用サービスセンター

高度外国人材に対する就職支援（東京、愛知、大阪、福岡の4拠点）

#### ● 留学生コーナー（新卒応援HW等）

留学生等に対する就職支援（56拠点）

#### ● 外国人雇用サービスコーナー

定住外国人等の就職支援（139拠点）

- ・ 外国人労働者専門官
- ・ 通訳員
- ・ 外国人雇用管理アドバイザー 等



## 事業主向け支援

### 事業所への支援・相談対応

- 採用や雇用管理改善等に関する相談・支援
- 外国人雇用管理指針の周知
- 多言語化等の就労環境整備に対する助成措置
- 人事・労務に役立つ3つの支援ツールの周知 等

### 外国人雇用管理アドバイザーによる支援

- 雇用管理面・職業生活面での相談・支援
- 在留資格変更等に関する相談・支援 等

### 企業向けセミナー・面接会等の実施

### 外国人雇用状況届出の周知・啓発

- 届出義務の適正な履行に向け、周知・啓発を実施
- ※ 事業主に外国人の雇入れ・離職の際の届出を義務づけ、把握した情報を事業所訪問等に活用している。

### <外国人雇用管理指針の整備>

- ・ 労働関係法令等の遵守、労働条件等の外国人が理解できる方法での説明
- ・ 人事管理に関する運用の透明性・公正性の確保
- ・ 社会保険への加入・周知 等
- ※ 指針を改正、平成31年4月から施行。

## 機能特化型の就職支援サービス（利用者のニーズ・特性に応じたサービス展開）

### ■ 外国人雇用サービスセンター

- 対象者 - 高度外国人材（就労目的の在留資格の外国人、日本での就職を希望する外国人留学生）に対する就職支援
- 設置数 - 4か所（東京、名古屋、大阪、福岡）
- 支援内容 - 高度外国人材の就業を促進するための中核的施設として、ハローワークの全国ネットワークを活用し、専門的かつきめ細やかな就職支援を行う

### ■ 留学生コーナー

- 対象者 - 日本での就職を希望する外国人留学生
- 設置数 - 56拠点（一部の新卒応援ハローワーク等に設置）
- 支援内容 - 外国人雇用サービスセンターと連携し、きめ細やかな就職支援を実施

### ■ 外国人雇用サービスコーナー

- 対象者 - 日系人等の身分に基づく在留資格の外国人を中心とした外国人労働者全般
- 設置数 - 139拠点（通訳員を配置しているハローワーク）
- 支援内容 - 地域の特性に応じた言語の通訳員を配置し、専門相談員による就職支援を実施

全国のハローワーク（544か所）において、外国人労働者が離転職した際の職業相談等に対応

### **3. ハローワークの求職者向けサービス (雇用保険・公的職業訓練等)**

## 制度の概要

### 【目的】

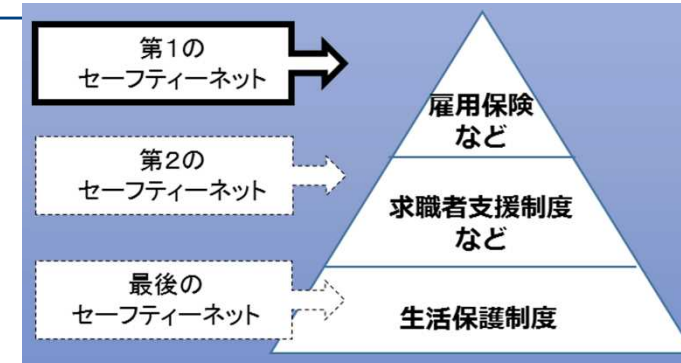
- 雇用保険制度は、労働者が失業した場合に、セーフティネットとして、その生活の安定と早期再就職の促進のために、給付を行うもの

### 【特徴】

- 雇用保険の保険事故である失業の発生は、個々の企業や労働者の行動だけでなく、我が国経済社会全体の動きからの影響を大きく受ける。このため、**国が全国ネットワークによる強制加入の社会保険制度として実施し、保険集団を大きくしてリスクの分散を図ることにより、事業を安定的に運営している。**

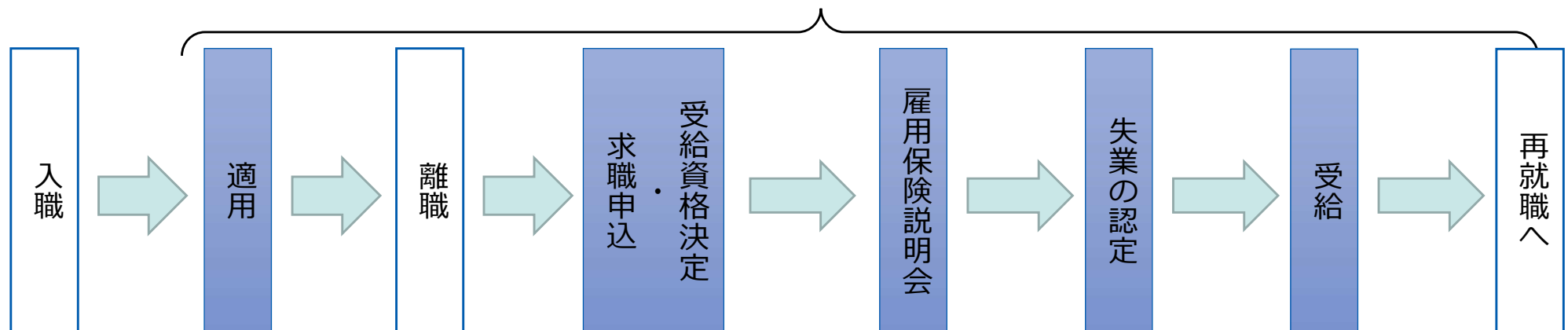
- 保険事故たる失業状態の判断においては、「労働の意思」という、外形的把握が困難な要件について判定する必要があり、**ハローワークでの職業紹介と一体的に運営することにより、支給決定の際に実際の求職活動実績を確認することを通じて適正な支給を確保している。**

※ 先進主要国においても、日本と同様に、雇用保険と職業紹介を一体的に実施。また、実施主体についても、連邦国家であるドイツも含め、全国組織で実施。



### <雇用保険の適用・求職者給付の受給手続の流れ>

### すべてハローワークが実施



# 雇用保険制度②

## 失業等給付等の種類

### ○失業等給付

- ・ 求職者給付 (基本手当など失業者への給付)
- ・ 就職促進給付 (早期再就職者への給付)
- ・ 教育訓練給付 (自主的教育訓練受講者への給付)
- ・ 雇用継続給付 (介護休業等により雇用を継続する者への給付)

### ○育児休業等給付

- ・ 育児休業給付 (育児休業を取得した者への給付)
- ・ 出生後休業支援給付 (子の出生直後の一定期間内に両親ともに育児休業を取得した者への給付)
- ・ 育児時短就業給付 (2歳未満の子を養育するために時短勤務をしている者への給付)

## 基本手当の額

**基本手当の額 = 基本手当日額 × 給付日数**

- ※ 基本手当日額 : 離職前の賃金をもとに決定
- ※ 給付日数 : 年齢、被保険者であった期間、離職理由などに応じて 90~360日の間で決定

### モデルケース (30歳代の例)

離職前の月額給与が・・・

- ◆ 40万円の場合 → 失業給付は 約20万円/月
- ◆ 20万円 → 約15万円/月
- ◆ 10万円 → 約8万円/月

## 雇用保険業務の主な実績

### ☆雇用保険被保険者数

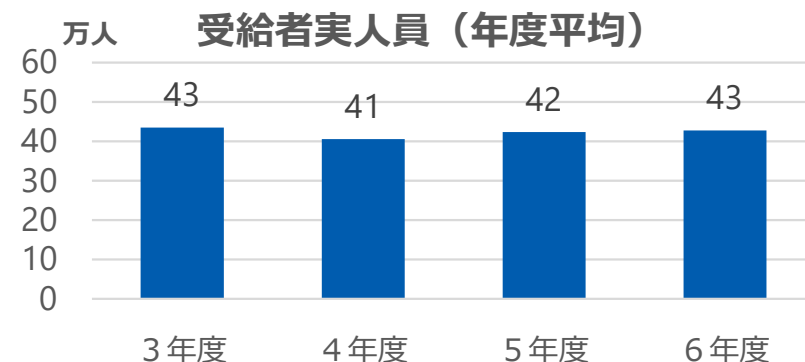
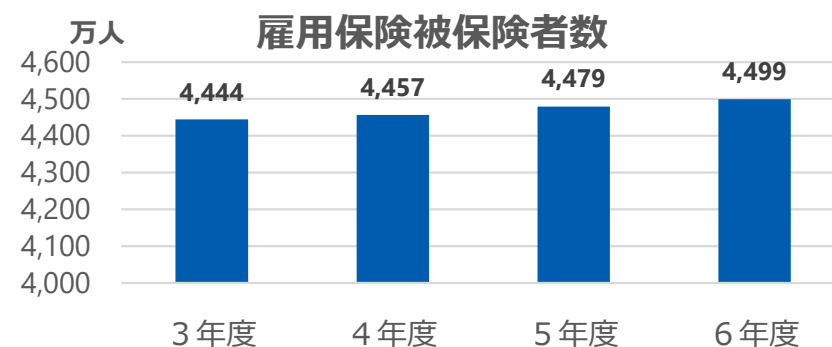
**4,444万人 (3年度) → 4,457万人 (4年度)**  
**→ 4,479万人 (5年度) → 4,499万人 (6年度)**

### ☆受給資格決定件数

**132万件 (3年度) → 133万件 (4年度)**  
**→ 137万件 (5年度) → 133万件 (6年度)**

### ☆受給者実人員 (年度平均)

**43万人 (3年度) → 41万人 (4年度)**  
**→ 42万人 (5年度) → 43万人 (6年度)**



# ハロートレーニング（公共職業訓練・求職者支援訓練）の全体像

※ハロートレーニングとは、平成28年11月に決定した公的職業訓練の愛称です。



## 公共職業訓練

対象：ハローワークの求職者 **主に雇用保険受給者**  
（無料（テキスト代等除く））

訓練期間：概ね3か月～2年

※受講期間中  
基本手当+受講手当(500円/訓練日)  
+通所手当+寄宿手当を支給

実施機関

国 (ポリテクセンター)	都道府県 (職業能力開発校)	民間教育訓練 機関等(都道府県 からの委託)
主にものづくり分野 の高度な訓練を実施 (金属加工科、 住環境計画科等)	地域の実情に応じた 多様な訓練を実施 (木工科、自動車整備 科等)	事務系、介護系、 情報系等モデルカリ キュラムなどによる訓 練を実施



## 求職者支援訓練

対象：ハローワークの求職者 **主に雇用保険を受給できない方**  
（無料（テキスト代等除く））

訓練期間：2～6か月

※受講期間中 受講手当(月10万円)+通所手  
当(※)+寄宿手当を支給(本人収入が月8  
万円以下、世帯収入が月30万円以下等、一定の  
要件を満たす場合)

実施機関

民間教育訓練機関等 (訓練コースごとに厚生労働大臣が認定)	
<b>&lt;基礎コース&gt;</b> 基礎的能力を習 得する訓練	<b>&lt;実践コース&gt;</b> 基礎的能力から実践的能力まで一括して 習得する訓練 (介護系(介護福祉サービス科等)、情報 系(ソフトウェアプログラマー養成科等)、医 療事務系(医療・調剤事務科等)等)



※職業訓練受講給付金の支給対象とならない方も、一定の要件  
(本人収入12万円以下、世帯収入34万円以下等)を満たしていれ  
ば、通所手当のみの受給が可能。

離職者向け

対象：在職労働者（有料）

訓練期間：概ね2日～5日

実施機関：○国（ポリテクセンター・ポリテクカレッジ）  
○都道府県（職業能力開発校）

在職者向け

対象：高等学校卒業生等（有料）

訓練期間：1年又は2年

実施機関：○国（ポリテクカレッジ）  
○都道府県（職業能力開発校）

学卒者向け

令和6年度 公共職業訓練 実績	合計		国(ポリテクセンター等)		都道府県	
	受講者数 (人)	就職率	受講者数 (人)	就職率	受講者数 (人)	就職率
離職者訓練	90,155	-	23,974	-	66,181	-
うち施設内	29,494	86.0%	23,974	87.3%	5,520	82.1%
うち委託	60,661	72.8%	-	-	60,661	72.8%
在職者訓練	115,208	-	72,187	-	43,021	-
学卒者訓練	13,780	96.2%	5,222	99.5%	8,558	95.0%
合計	219,143	-	101,383	-	117,760	-

令和6年度求職者支援訓練 実績  
受講者数：38,945人  
(基礎コース) 6,129人 就職率：60.9% (実践コース) 32,816人 就職率：62.4%

# 求職者支援制度①

＜職業訓練の様子＞

- 雇用保険を受給できない求職者を対象とした第2のセーフティネットである求職者支援制度を実施（平成23年10月開始）
- 求職者支援制度では、ハローワークが中心となってきめ細かな就職支援を行うことにより、対象者の早期就職を支援



## 制度の概要

**対象者：** 雇用保険を受給できない者で、就職やスキルアップを希望し、支援を受けようとする者  
〈例〉雇用保険の受給終了者、雇用保険の適用がなかった者、学卒未就職者、自営廃業者 など

**求職者支援訓練：** 民間教育訓練機関等の実施する就職に資する訓練を認定  
〈訓練の種類〉 実践コース（就職希望職種における職務遂行のための実践的な技能等を付与する訓練）  
基礎コース（社会人としての基礎的な技能等を付与する訓練）

**受講者に対する職業訓練受講給付金：** 一定の要件に該当する場合には、訓練期間中に給付金を支給  
（受講手当（月10万円）+通所手当+寄宿手当）

**訓練実施機関に対する奨励金：** 実践コース訓練は受講者数に応じた額に加え、就職実績に応じた額を支給  
基礎コース訓練は受講者数に応じた額を支給

## ハローワークによる支援

### 訓練受講者に対する就職支援

- 訓練開始前における求職者へ制度の周知、意欲や適性を見極めた上での就職に結びつく訓練への誘導、訓練期間中から訓練修了後における就職支援などのサービスを、訓練実施機関と緊密な連携を図りつつ、一貫して提供
- 訓練受講者ごとに個別に支援計画を作成。訓練期間中から訓練修了後において、毎月1回の定期的な来所を求め、職業相談による支援と給付金の支給手続きをあわせて実施（必要に応じ担当者制で支援）

# 求職者支援制度②

## 求職者支援訓練

- 雇用保険を受給できない求職者に対し、基礎的スキルから実践的スキル等を一括して付与する職業訓練を実施
- 成長分野や地域の求人ニーズを踏まえた職業訓練実施計画に基づき、認定基準に適合した、就職に資する訓練を厚生労働大臣が認定
- 訓練期間：2～6か月
- 実施機関：民間教育訓練機関等（※訓練の実施について奨励金を支給）

## 職業訓練受講給付金

- 訓練受講中、一定の要件を満たす場合に、訓練の受講を容易にするための給付金を支給
  - ① 給付要件：(1) 本人収入が月8万円以下  
(2) 世帯全体の収入が月30万円以下  
(3) 世帯全体の金融資産が300万円以下  
(4) 現在住んでいるところ以外に土地・建物を所有していない  
(5) 全ての訓練科目に出席する（※）  
※やむを得ない理由により欠席し、証明できる場合（基礎コース受講者及び育児・介護中の方については欠席理由を証明できない場合を含める）であっても、8割以上出席する
  - (6) 世帯の中に同時に給付金を受給して訓練を受けている者がいない
  - (7) 過去3年以内に偽りや不正で特定の給付金の支給を受けていない
  - (8) 過去6年以内に職業訓練受講給付金の支給を受けたことがない
- ② 給付額：1月当たり 受講手当（10万円）＋通所手当（※）＋寄宿手当  
※受講手当の支給対象とならない場合も、本人収入月12万円以下、世帯収入月34万円以下で、他の支給要件を満たす方は、通所手当のみを支給
- ③ 手続等：月に1回ハローワークに来所し、支給申請を行う。（①の要件を満たせば支給）
- ④ 適正な給付のための措置：不正受給額（3倍額まで）の納付・返還のペナルティ

# 4

## 4. ハローワークの求人企業・事業主 向けサービス

# ハローワークの求人者向けサービスの概要



- ハローワークでは、求人者に対し、全国ネットワークを活用した職業紹介、求職者ニーズに基づく求人充足に向けた助言・指導や、就職面接会の開催などの求人者向けサービスを実施し、人材確保を支援しています。

## 全国で求人を公開

ハローワークに申し込まれた求人は、全国のハローワークや、ハローワークインターネットサービスを通じて、全国の求職者などに広く提供し、求人者のご希望に合う求職者を紹介しています。



ハローワークインターネットサービス 検索

## 事業所のPR情報の提供

事業所の外観、職場風景、取扱商品などの画像情報や事業所からのメッセージといったPR情報などについて、ハローワーク内に設置されたパソコンやハローワークインターネットサービスで公開します。



(ハローワークの求人検索コーナー)



(ハローワーク内での企業情報PR情報の掲示)



## 豊富なデータに基づく情報を提供

募集する職種について、地域にはどのくらいの求職者がいるのかなど、地域の労働市場の状況について、バランスシートなどを提供しています。また、賃金や就業時間をはじめとする求人条件についての相談も受け付けています。



## 各種助成金制度の案内

若年者、高齢者、障害者など、労働者の新たな雇入れ、雇用の安定、人材育成に取り組む事業主に対して、様々な助成金を用意しています。

【主な助成金】（支給決定等は労働局で実施）

### ○雇用調整助成金

景気の変動などの経済上の理由により、事業活動の縮小を余儀なくされた事業主が、休業、教育訓練又は出向により、労働者の雇用の維持を図った場合に、休業手当等の一部を助成

### ○キャリアアップ助成金

非正規雇用労働者の企業内のキャリアアップを促進するため、正社員転換、処遇改善の取組を実施した事業主に対して包括的に助成

### ○特定求職者雇用開発助成金

高齢者、障害者等の就職が特に困難な者を継続して雇用する労働者として新たに雇入れた事業主に対して、賃金の一部に相当する額を助成

### ○トライアル雇用助成金

職業経験、技能、知識の不足等により安定的な就職が困難な求職者を一定期間試用雇用（原則3か月）する事業主に対して助成

## その他のサービス（主なもの）

その他、以下のような取組を行っています（一部は主要な所で実施）。

○就職面接会や企業説明会などを随時開催しています。

○応募が増えるような求人条件の提案や雇用管理に関する提案を行っています。

○各ハローワークで、求職者向けの求人情報冊子を作成し、配付しています。

(業界団体と連携した事業所説明会・体験会)





# 人材不足分野に係る人材確保対策

- 医療、介護、保育、建設、警備、運輸等（※）への支援を強化するため、ハローワークに人材確保支援の専門窓口となる「人材確保対策コーナー」を設置しています。（※求人倍率の高い人材不足分野）
- 地方自治体や業界団体等と連携して、当該分野のしごとの魅力を発信し求職者の拡大を図るとともに、求人充足と職場定着のための雇用管理改善等の事業所支援を強化して、両者を結び付けるマッチング機会を拡充することにより、人材確保と雇用管理改善を促進しています。

## 「人材確保対策コーナー」の概要

### 支援内容

#### ・協議会における地域の関係機関と連携した枠組み作り

#### ・求人者に対する支援

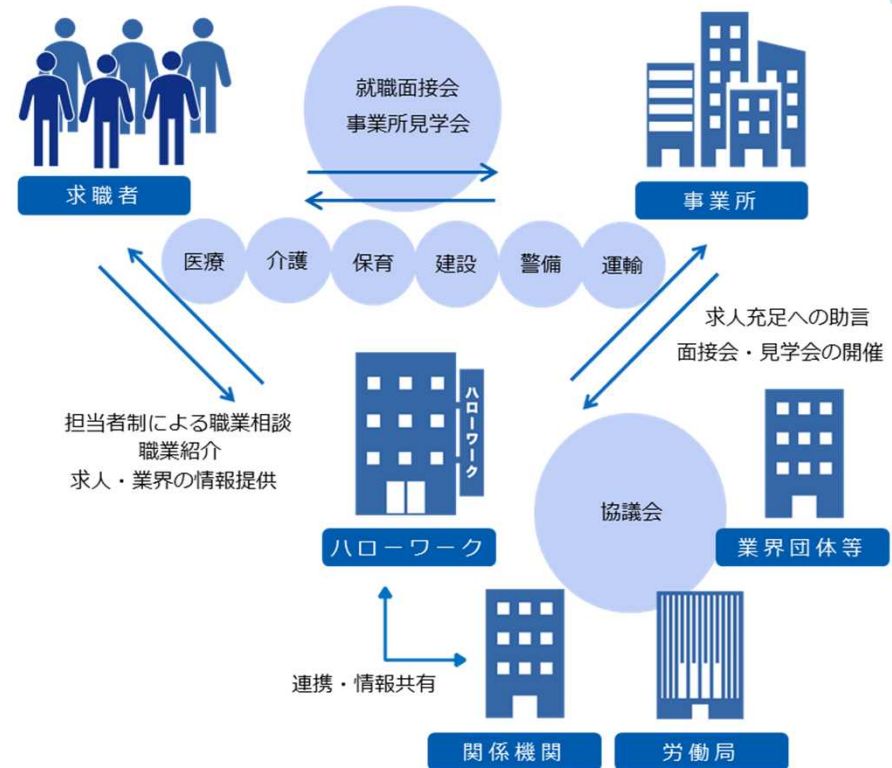
求人者への求人充足に向けた助言・指導  
事業所見学会、就職面接会等の開催  
職場定着のための雇用管理改善等の支援  
雇用管理改善等コンサルタントの活用

#### ・求職者に対する支援

担当者制による、きめ細かな職業相談・職業紹介  
求人情報の提供、最新の業界動向、仕事の内容や魅力等の情報発信

#### ・関係機関、業界団体との連携による支援

関係機関、業界団体との連携によるセミナー、就職面接会の開催  
ナースセンター、福祉人材センター、保育士・保育所支援センターとの連携による巡回相談やイベントの実施



### 設置箇所

全国124か所（医療・福祉分野専門コーナーを含む）

# 事業主に対する支援（雇用関係助成金）

- 失業の予防、雇用機会の増大その他労働者の福祉の増進を図るために、雇用保険二事業により、雇用調整助成金の支給など、**事業主に対する支援**を実施。（これらの助成金の一部について、ハローワークが申請書受理などの窓口業務を実施（支給決定等は労働局で実施））

## 雇用調整助成金

景気の変動などの経済上の理由により、事業活動の縮小を余儀なくされた事業主が休業、教育訓練又は出向により、労働者の雇用の維持を図った場合に休業手当等の一部を助成

### ☆支給決定件数

3年度	4年度	5年度	6年度
315万件	179万件	18万件	2.9万件

### ☆支給決定金額

3年度	4年度	5年度	6年度
2.4兆円	0.9兆円	565億円	165億円

## キャリアアップ助成金

非正規雇用労働者の企業内のキャリアアップを促進するため、正社員転換、処遇改善の取組を実施した事業主に対して包括的に助成

### ☆正社員化コース（支給決定件数）

2年度	6.5万件
3年度	7.3万件
4年度	7.1万件
5年度	6.0万件
6年度	6.2万件

## 特定求職者雇用開発助成金

高年齢者、障害者等の就職が特に困難な者を継続して雇用する労働者として新たに雇い入れた事業主に対して、賃金の一部に相当する額を助成

### ☆特定就職困難者コース（支給決定件数）

元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
15.1万人	13.7万人	15.0万人	13.1万人	14.1万人	16.3万人

## トライアル雇用助成金

（一般トライアルコース・障害者トライアルコース）

職業経験、技能、知識の不足等により安定的な就職が困難な求職者を一定期間試用雇用(原則3か月)する事業主に対して助成

### ☆トライアル雇用開始者数

元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
1.4万人	1.0万人	0.4万人	0.9万人	1.0万人	0.9万人

### ☆トライアル雇用終了者数

元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
1.5万人	0.9万人	0.3万人	0.8万人	0.8万人	0.7万人

# 5

## 5. ハローワークインターネットサービス

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare

# ハローワークインターネットサービス

- 全国のハローワークの求人情報をインターネットで提供しています。

URL: <https://www.hellowork.mhlw.go.jp/>



- ※ 提供求人件数 約120万件（令和6年度末時点）
- ※ 1日平均アクセス数 約255万件/日（令和6年度）（「求人情報検索（トップ画面）」へのアクセス数）

## 主な情報提供の内容

### 1 全国のハローワークで受理した求人情報

- ・ 事業主の意向を踏まえ、求人事業所名、所在地及び電話番号を含む情報を提供

### 2 求職者向けお役立ち情報

- ・ 求職申込みや雇用保険手続きの案内
- ・ 職務経歴書の書き方

### 3 事業主向けお役立ち情報

- ・ 求人申込み手続きの案内、雇用保険・助成金の案内等

全国の求人について、**職種、地域、賃金等の各種条件による検索**や**フリーワードによる検索**が可能

# ハローワークインターネットサービスの主な機能

## 【求人者向けサービス】

- ・ オンラインでの求人申込み
- ・ HWISへの求人票の掲載
- ・ オンラインでの職業紹介（求人者が希望する場合には、求職者から直接の応募の受け付けが可能）
- ・ 応募書類の受付、求職者とのメッセージ 等

## 【求職者向けサービス】

- ・ オンラインでの求職申込み
- ・ 全国のハローワークの求人検索
- ・ オンラインでの職業紹介（一部の求人は、求人者へ直接の応募が可能）
- ・ 応募書類の送信、求人者とのメッセージ 等

## ハローワークインターネットサービス (HWIS)



# 6

## 6. ハローワークの全国ネットワークを 活かした役割

# ハローワーク求人・求職情報の提供

- 国・地方・民間が、それぞれの役割・機能に応じた連携を強化し、「外部労働市場全体のマッチング機能の最大化」を図るため、ハローワークの求人情報・求職情報を民間職業紹介事業者及び地方自治体等に提供する取組を実施。  
(平成26年9月～求人情報の提供開始、  
平成28年3月～求職情報の提供開始)

※ ハローワークインターネットサービスからアカウント登録・利用申請が必要です。利用規約に同意した事業者・団体が利用可能なサービスです。

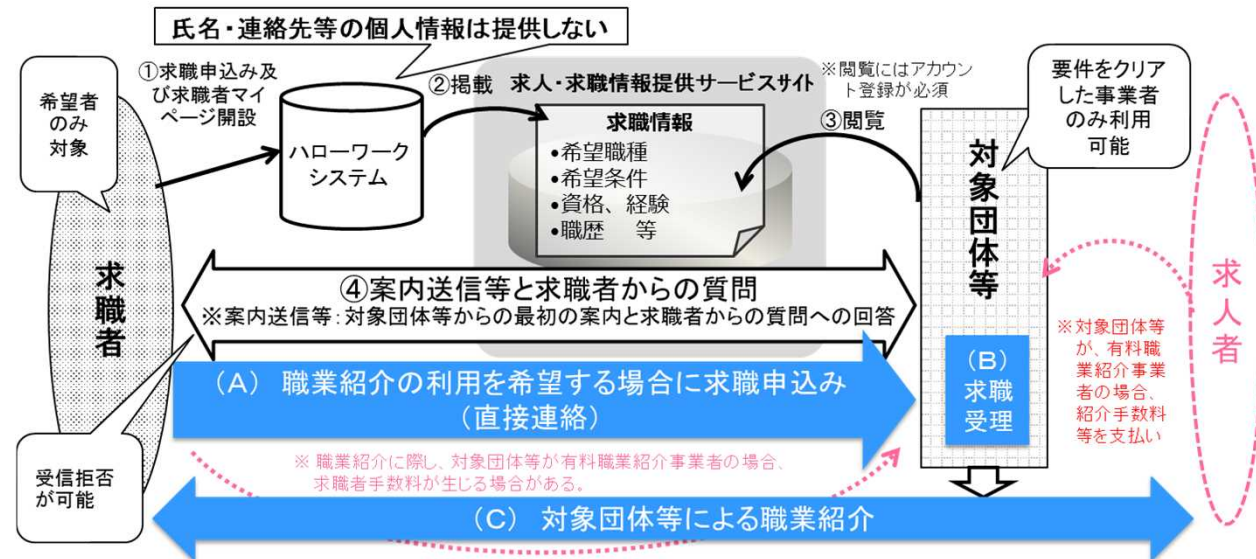
## 求人情報の提供

- 対象団体数(令和7年6月1日現在)  
計 2,231団体(前年同時期より114団体増)  
民間職業紹介事業者 1,505団体  
地方自治体等 455団体
- 【令和6年度実績】  
採用決定数 11,254件  
(自治体:4,857件、民間職業紹介事業者:2,979件(有料2,510件、無料469件)、学校等:1,391件、特別の法人:2,027件)



## 求職情報の提供

- 対象団体数(令和7年6月1日現在)  
計 791団体(前年同時期から40団体増)  
民間職業紹介事業者等 707団体  
地方自治体等 84団体
- 利用希望求職者数(令和7年4月現在)  
計 94,885人(新規求職者数の約18%(※))  
(内訳)  
・自治体、民間人材ビジネス共に可 74,846人  
・自治体のみ可 18,570人  
・民間人材ビジネスのみ可 1,469人



# 雇用問題が発生した場合の対応

緊急に対応すべき雇用対策について、ハローワークの全国ネットワークを活用して、全国一斉・即時の機動的な対応を実現

## 《具体例》

- **新型コロナウイルス感染症の影響等への対応**のため、**雇用調整助成金の特例措置**により助成率及び上限額の引上げや手続き簡素化による支給の迅速化を行うとともに、新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金を創設するなど、**雇用維持施策**を実施。また、雇止め等にあった非正規雇用労働者等に対する相談支援体制を強化し、**きめ細かな就職支援**も実施。
- **リーマンショックや令和6年能登半島地震への対応等**のため、**雇用調整助成金の支給の迅速化、要件緩和等**を行い、企業の雇用維持支援を実施
- **全国的に事業を展開している企業の倒産等の事案が発生**した場合に、離職者の発生時期・規模等について、国が速やかに各地域の実態を情報収集するとともに、地元の経営者団体等と連絡を取り、**全国の対象事業所内にハローワークの臨時庁舎外窓口を設置**するなど、**きめ細かな支援**を実施
- 東日本大震災や令和6年能登半島地震等の**大規模災害が発生**した場合には、**被災地等の新卒応援ハローワークに「学生等震災特別相談窓口」を設置**し、被災した就職活動中の学生・生徒等のニーズに応じた職業相談等を実施
- 阪神・淡路大震災や東日本大震災等の**大規模災害が発生**した場合には、**他の都道府県のハローワークから職員を派遣し、被災地のハローワークの体制を強化**

# 【参考】雇用問題が発生した場合の対応（東日本大震災の例）

政府一体となって、ハローワークを中心に被災者の就労を強力に支援

## 〈特別相談窓口での相談〉

- ハローワークに特別相談窓口を設置

## 〈仮設住宅等へ出張相談〉

- 仮設住宅等の入所者を対象として、ハローワークからの出張相談を実施

出張相談の様子（福島労働局）

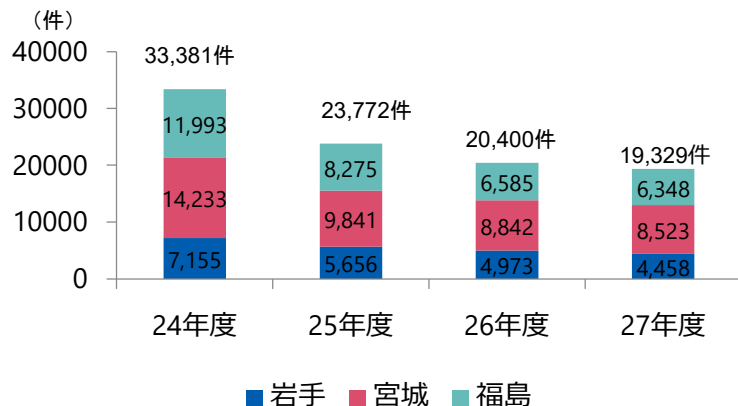


## 雇用保険受給者実人員の推移

平成27年度の被災3県の雇用保険受給者実人員は約1.9万件（年度平均値）、対前年度比5.3%減

※ピーク時（23年6月）は約8.1万件

被災3県の雇用保険受給者実人員の推移



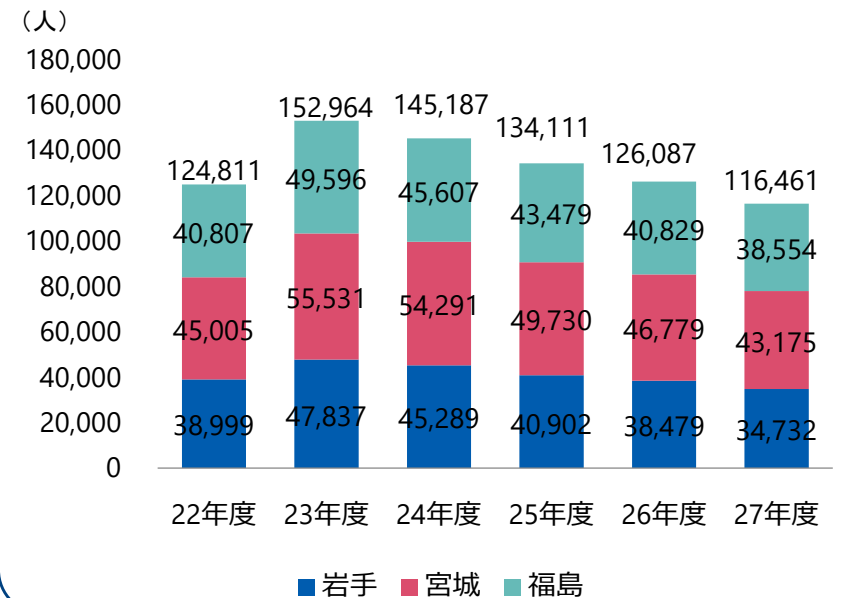
雇用保険給付窓口の様子（ハローワーク福島）



※ 件数は年度平均値であり個別延長給付等（個別延長給付、特例延長給付、広域延長給付）を含む。注）自発的失業や定年退職、その他特例（休業、一時離職）対象分も含む。

## 就職件数の推移

平成27年度の被災3県の就職件数は約11.6万件、対前年度比7.6%減



# 地方公共団体との連携

- **国と自治体が、地域の雇用対策に一体となって取り組むため、「雇用対策協定」を締結**

336自治体（47都道府県257市31町1村）締結（令和8年4月1日現在）

- **地方公共団体とハローワークが連携し、就労支援を実施**

《連携の例》

- ・ ジョブカフェ事業〈国と都道府県〉 46都道府県
- ・ ふるさとハローワーク事業〈国と市町村〉 136か所
- ・ 生活保護受給者等就労自立促進事業

〈国と都道府県市区町村〉協定締結数 1,732か所

- **さらに、国が行う無料職業紹介等と自治体が行う業務をワンストップ窓口で支援する「一体的実施」事業を推進中**

《実施状況（令和8年4月1日現在）》

- ・ 34道府県154市区町（341か所）

〈志木市（事例1）の一体的実施施設〉



## 事例1：志木市

市役所庁舎内に「ジョブスポットしき」を開設し、福祉事務所とハローワークによる生活困窮者や障害者に対する一体的支援を実施

## 事例2：豊島区

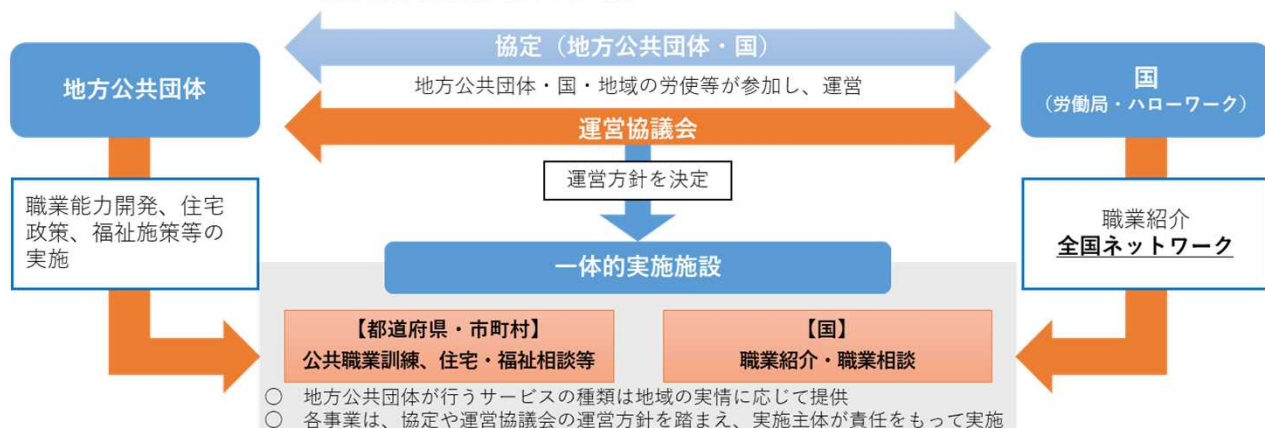
区役所庁舎内に「ワークステップとしま」を開設し、生活保護受給者、生活困窮者、児童扶養手当受給者等に対する経済的自立に向け、自治体とハローワークとの支援チームによる就労支援を実施

## 事例3：青森県

国の「ハローワークヤングプラザ」と県の「ジョブカフェあおもり」等を「ヤングジョブプラザあおもり」として一体的運営を実施

総合案内窓口の設置や支援機関によるチーム支援、個人情報共有の仕組みの確立など、連携を進めている。

地方公共団体の意向が反映されるよう、協定の中に、地方公共団体から国に対して要望・要請があった場合には国は誠実に対応する旨を規定することも可能



## 7. ハローワークの組織体制等



# ハローワークの設置数等（令和8年度時点）

## 1 設置数

544所（本所：436所、出張所：95所、分室：13室）

## 2 人員体制

職員数：10,566人、相談員数：17,928人（令和8年4月1日時点）

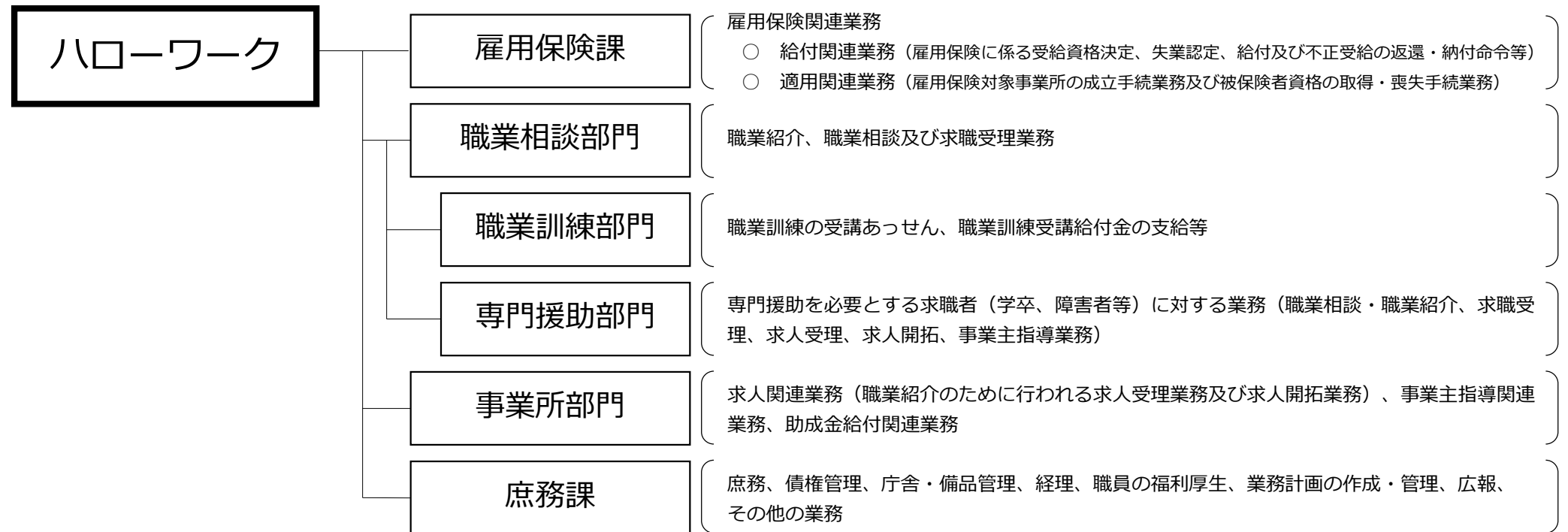
## 3 所掌事務

- ① 職業紹介：職業相談・紹介業務、求人受理・開拓業務、訓練の受講あっせん等
- ② 雇用保険：雇用保険適用、失業認定・給付業務等
- ③ 雇用対策：障害者雇用・高齢者雇用に係る企業指導業務、助成金業務 等

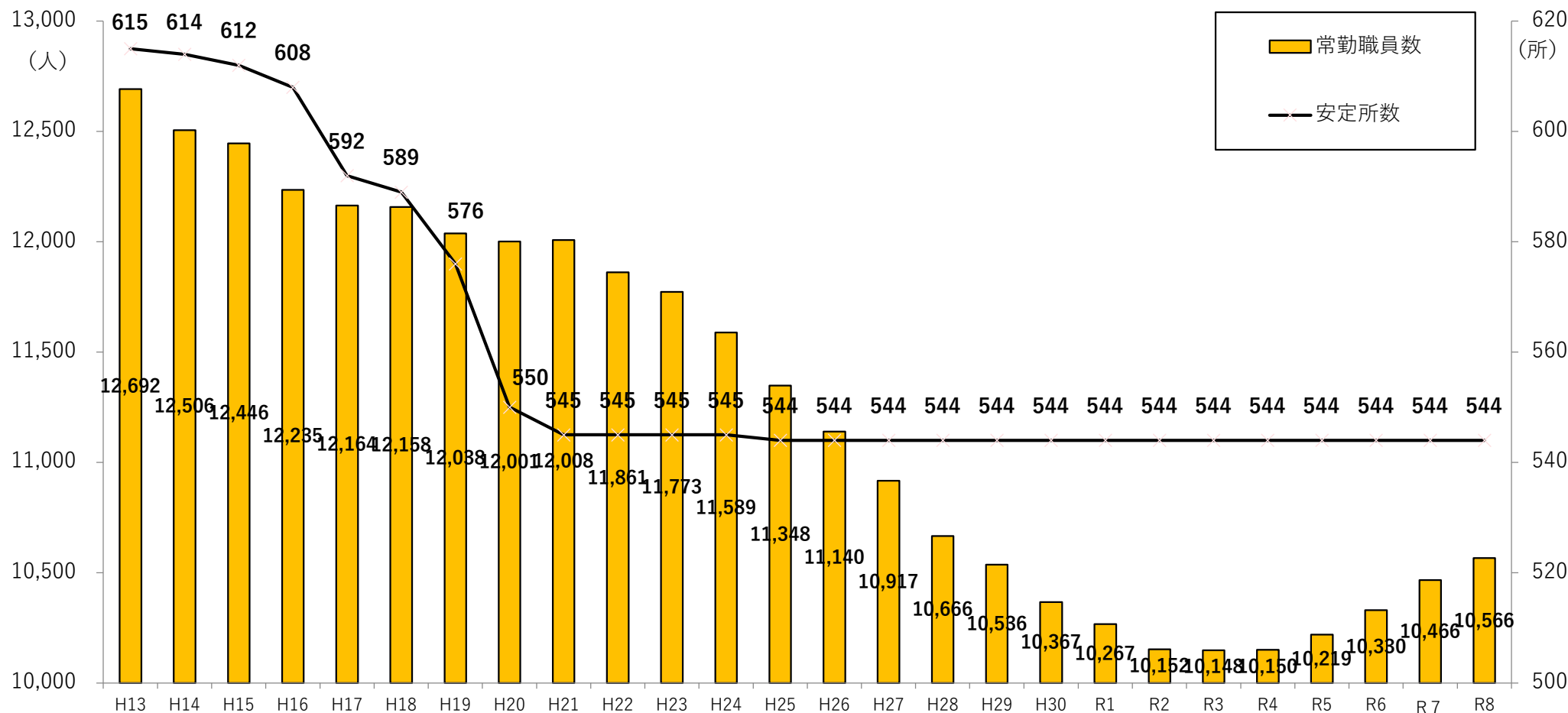
<ハローワークの窓口での様子>



## 内部組織（中規模所の例）



# ハローワークの職員数等の推移



- 「新たな定員合理化計画」（平成17年10月4日閣議決定）により、平成18年度から平成21年度までに1,290人定員合理化。総人件費改革として、「国の行政機関の定員の純減について」（平成18年6月30日閣議決定）に基づき、平成22年度までに671人（ハローワーク関係）を純減。
- 「国の行政組織等の減量・効率化の推進について」（平成18年12月22日総務省行政管理局）により、平成18年度から5年間で30労働局管内で統廃合を実施し、少なくとも50所（署）において整理合理化を実施（労働基準監督署を含む）。
- 「新たな定員合理化計画」（平成21年7月1日閣議決定）により、平成22年度から平成26年度までの5年間に平成21年度末定員の10%以上を合理化。
- 「国の行政機関の機構・定員管理に関する方針」（平成26年7月25日閣議決定）により、平成27年度以降、5年ごとに基準年度を設定し、府省全体で対基準年度末定員比で毎年2%（5年10%）以上を合理化することを基本とすることとされた。その後、令和6年6月28日閣議決定にて、令和7年度以降について、府省全体で対基準年度末定員比で毎年1%（5年5%）以上を合理化することを基本とする見直しへ改定。

※ 平成21年度1次補正予算による304人の臨時増員は、平成23年度末までの時限措置。このうち174人は平成24年度末まで時限延長。この174人のうち96人は平成25年度末まで時限延長。この96人のうち13人は平成26年度末まで時限延長。

※ 平成23年度3次補正予算による20人の臨時増員は、令和12年度末までの時限措置。

## (参考) 主要国の職業紹介機関の体制

- 職業安定機関の職員 1 人当たり労働力人口及び失業者数から、ハローワークの職員体制は、欧米主要国と比較して、非常に小さい状況にあるといえる。

	名称	機関数 (箇所)	職員数 (人) (注1)	労働力 人口 (千人)	職員 1 人 当たり 労働力人口 (人)	機関 1 箇所 当たり労働 力人口 (人)	失業者数 (千人)	職員 1 人 当たり 失業者数 (人)	機関 1 箇所当 たり失 業者数 (人)	失業率 (%)
イギリス (注2)	雇用年金省	778	—	34,551	—	44,410	1,393	—	1,790	4.0
フランス (注3)	公共職業安定所 (フランス・ト ラヴァイユ)	896	59,191	30,576	517	34,125	2,234	38	2,493	7.3
アメリカ (注4)	各州の職業安定 機関	2,254	—	167,116	—	74,142	6,080	—	2,697	3.6
スウェーデン (注5)	職業安定所 (雇用仲介庁)	約300	10,560	5,710	541	19,933	440	42	1,467	7.7
ドイツ	連邦雇用機関	約755	88,800 (95,100)	43,905	494 (462)	58,152	1,376	15 (14)	1,823	3.1
日本	公共職業安定所	544	10,330 (28,923)	69,252	<b>6,704</b> <b>(2,394)</b>	126,873	1,783	<b>173</b> <b>(62)</b>	3,296	2.6

(注1) 職員数、職員 1 人当たり労働力人口及び失業者数欄の ( ) 内の数字は、非常勤職員等を含む人数。

(注2) 機関数は、臨時機関 (Temporary Job Centre) 144箇所を含む (2023年 7 月時点)。また、職業安定機関のみの職員数は不明。

(注3) 職員数について、非常勤職員数は不明であり、市民ボランティア (Volontaires en Service civique) は除く。

(注4) 各州単位で公共職業紹介機関の設置を行っているため、全体の職員数については不明。

(注5) 機関数は、予約制の職業安定所 (111箇所) のほか、雇用仲介庁との契約により職業紹介サービス等を提供する、国サービスセンター (142箇所) 及び自治体の施設を含む。また、職員数は、国サービスセンター及び自治体の施設で職業紹介に従事する職員の数を除き、非常勤職員数等は不明。

(資料出所) OECDデータ及び各国ホームページ上の各種統計資料等をもとに、厚生労働省作成。(なお、仏、独については2022年時点、スウェーデン・日本の職員数・機関数は2024年時点。その他は2023年時点。)

## (参考) 主要国の職業紹介・失業保険関係業務の実施主体

主要先進国においても、日本と同様、職業紹介、失業保険の給付、失業保険の財政責任 の主体は一致

	職業紹介業務	失業保険の給付業務	失業保険の財政責任
イギリス	雇用年金省 (国)	雇用年金省 (国)	国
フランス	公共職業安定所 (フランス・トラヴァイユ) (国)	公共職業安定所 (フランス・トラヴァイユ) (国)	国
アメリカ	職業安定所 (州)	職業安定所 (州)	州
ドイツ	連邦雇用機関 (連邦)	連邦雇用機関 (連邦)	連邦
日本	ハローワーク (国)	ハローワーク (国)	国

※ 英国では、1974年から職業紹介と失業保険の給付を切り離したところ濫給が生じたため、1986年に、サッチャー政権が両事業を統合（その結果、統合の初年度には受給者が約3割減）

※ フランスでは、職業紹介機関（全国雇用機関：ANPE）と失業保険を扱う機関（商工業雇用協会：ASSEDIC）を統合し、新たな組織「雇用局（Pole emploi）」を2009年1月に設立。2024年1月、組織改編により、「フランス・トラヴァイユ（France Travail）」に改称。

# ハローワークのサービス改善に向けた取組

利用者の期待に応え、ご満足いただけるハローワークであり続けるため、「ハローワークサービス憲章」を策定するなど、日々のサービス改善の取組みを推進中

## ○ハローワークのサービス改善の取組

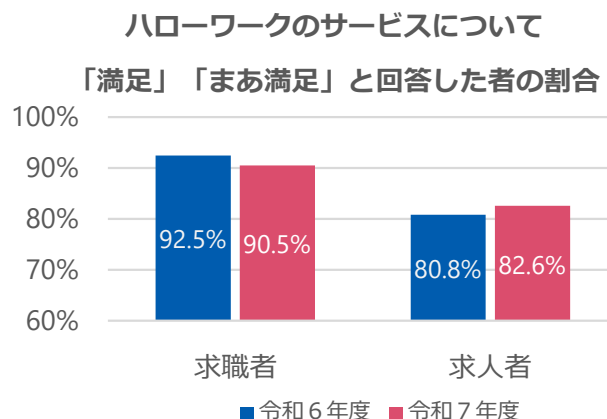
- 全ハローワークへご意見箱の設置、利用者アンケート等により、利用者のご意見・ご要望を把握し、サービスの改善を実施
- 自主的なサービス改善の取組を全国から募集して、ハローワーク業務改善コンクールを実施し、サービス改善や向上に貢献のあった取組について全国的に共有・活用
- ハローワーク職員によるサービスの自主点検・責任者による総点検を定期的に実施等

## ○利用者満足度調査

求職者及び求人者に対する就職支援サービス全般の満足度。

<令和7年度>

- 求職者 90.5% (有効回答数 約5.2万件)
- 求人者 82.6% (有効回答数 約4.7万件)



## ○PDCAサイクルによる目標管理

ハローワークの機能強化を図るため、全てのハローワークについてマッチング機能に関する業務の総合評価を実施し、評価結果等に基づくPDCAサイクルにより全国的な業務改善に繋げる取組を、平成27年度から実施。

令和8年度  
の目標例

全ハローワーク共通の目標

- 就職件数
  - 充足数
  - 雇用保険受給者の早期再就職割合
- など

職員の資質向上のために必要となる取組、継続的な業務改善の取組等

- 職員による事業所訪問
  - 各種研修の実施
  - 地方自治体・地域の関係機関との連携の推進
- など

## <ハローワークサービス憲章>

### ハローワークサービス憲章

懇切・公正・迅速

#### I ハローワークは仕事に対する安心をつくる場です。

私たちは、働く方が安定した職業生活を送ることができ、また、事業主が必要な人材を採用できるようにすることで、皆さまの幸福と経済・社会の発展に貢献することを目指します。

そのため、これまで積み重ねてきた経験、皆さまからいただいた幅広い情報、行政としての各種施策をフルに活用して、仕事に就くための支援を行い、仕事を探す方と人材を求める事業主を結びつけます。

#### II 私たちは懇切・公正・迅速な対応で、ご利用の皆さまの安心と信頼を獲得します。

##### 窓口サービスの基本方針

- 皆さまの立場に立ち、親身になって対応します。
- 皆さまのご希望に応じたサービスを的確にご案内し、各種の制度をわかりやすく説明します。
- 仕事をお探しの方の就職の可能性を広げるため、一人ひとりに最適なサービスを提供します。
- 仕事をお探しの方が何にお困りか気を配り、関係機関と協力し、仕事と生活の両面から支援します。
- 仕事をお探しの方のニーズに応じた求人確保に努めます。
- 事業主の方が必要とする人材を早期に確保するため、それぞれの求人を充足させるサービスを提供します。
- 仕事をお探しの方と事業主の方から信頼される公正な職業紹介を行います。
- できるだけお待たせしないようにします。やむをえず長くお待たせするときは、待ち時間の目安のお知らせや待ち時間を活用したサービスを工夫します。
- 皆さまのご意見、ご要望をサービス改善につなげます。
- 皆さまの情報の管理には細心の注意を払います。

#### III 私たちは、より多くの皆さまの満足と笑顔に出会うため、たゆまず努力します。