

# 職業紹介事業の改革案について

# 職業紹介事業の改革案について

## 1. ヒト(組織のスリム化)

〔 ○職員体制の見直し 〕  
・現行の相談員について、種別を6種類程度に統合再編し、人数も見直し  
\* 求職者支援制度など今後の対策強化が必要な体制は別途検討。

<平成21年度> → <平成22年度> → 平成23年度  
13,957人(※)      13,684人(▲273人)      〔 統合再編による見直し等によって約5%削減。 〕

※ 雇用失業情勢の悪化に伴う相談体制の強化、基金訓練など第2のセーフティネットへの対応、求人確保等のため相談員(6,042人)を増員。  
〔雇用情勢が悪化前(H19年)の水準は 約6,900人体制〕

## 改革効果

《削減数》

▲685人

《今後の対応》

今後、雇用失業情勢を踏まえ、更なる相談員数の削減を検討。

## 2. モノ(余剰資産などの売却)

〔 余剰資産はない。  
公共職業安定所 545カ所(本所 437カ所 出張所等 108カ所) 〕

《売却見込額》

—

## 3. カネ(財政支出の削減)

<平成21年度>      <平成22年度>      <平成23年度~>  
1,144億円      1,148億円      相談員の見直し、庁舎外窓口施設の見直し等を通じて、経費縮減に努める。  
〔 内訳等 相談員の見直し(▲15.7億円)、事業の見直し(▲28億円) 〕

《削減額》

▲43.7億円

※相談員の見直し、庁舎外窓口施設の見直し等による経費縮減など

## 4. 事務・事業の改革

### ○ハローワークの庁舎外窓口施設の見直し

- (1) パートバンク(60カ所) → パートタイマーを対象とした事業を見直し、当該事業の順次廃止  
地元地方自治体等と調整の上、30カ所程度、廃止見込み(23年度) ▲3億円
- (2) キャリア交流プラザ(全国7カ所)及び人材銀行(全国12カ所)  
→ 23年度 内閣府の官民競争入札等監理委員会における議論も踏まえて対応

### ○雇用失業情勢等の変化に応じた施策の見直し

- (1) 情報サービス産業分野の求人・求職のマッチングを促進するためのセミナーの廃止 → ▲1億円
- (2) 求人開拓事業の効率化 → ▲24億円

### ○基金訓練修了者に対する担当者制による就職支援の試行実施

- 22年5月から基金訓練修了者に対するマンツーマン方式による就職支援を試行的に実施。23年度以降、順次、拡大。

### ○民間委託の拡大による効率的な業務の推進

- 求職者に対するセミナーの民間委託の拡大      セミナーの民間委託割合(4割(21年度))を拡大
- 長期失業者の民間委託事業の推進                      約1万人(22年度)を対象に民間委託を実施

### ○ハローワークサービスの改善の推進

- (1) 窓口サービスの向上について  
→ 業務改善コンクール、窓口での名刺手交、利用者アンケートの実施等を通じてサービス改善を推進
- (2) 待ち時間の縮減(混雑緩和)について  
→ 20年末以降、雇用失業情勢の悪化に伴う求職数が大幅に増加(月平均281万人(21年度)前年度比59万人増))。相談員の増員などにより相談窓口を増やし、混雑緩和策に取り組んでいる。国民の皆さまからの声も、窓口の混雑状況の意見が多く、他部門からの応援を進め、引き続き、待ち時間短縮に取り組んでいく。  
【全国94カ所のハローワークを調査(22年4月)】  
・相談窓口数 1654窓口(前年比388窓口増)、22年4月の混雑のピーク時に60分を超える待ち時間のハローワーク 30% (前年同月:67%)

# 相談員の大括り化によるスリム化・効率化

現状：雇用保険受給者や子育て女性、フリーターなど支援対象者別に職業相談や就職支援業務を行う相談員を配置

雇用保険二事業に関する行政評価・監視＜評価・監視結果に基づく勧告＞（22年1月）

職業相談員の統合（大括り化）を検討すること、あるいは、複数の事業を担当する職業相談員を創設することなどにより、職業相談員の在り方が適切になるよう見直すこと

機能別に相談員の種別を統合し、窓口サービスの向上を図る

相談員種別の大胆な  
廃止統合

複数事業を担当する  
相談員の創設

コストの削減

- |   |               |                   |
|---|---------------|-------------------|
| 1 | 職業相談員         | （職業相談等を担当）        |
| 2 | 求人開拓推進員       | （事業所訪問による求人開拓を担当） |
| 3 | 就職支援ナビゲーター    | （担当者制による就職支援を担当）  |
| 4 | 就職支援コーディネーター  | （雇用対策を担当）         |
| 5 | 学卒ジョブサポーター    | （高卒・大卒支援を担当）      |
| 6 | 住居・生活支援アドバイザー | （生活相談を担当）         |

利用者サービスの  
向上

23年度 6種類程度

## 職業紹介事業関連職員体制

(単位:人)

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
完全失業率	4.1%	3.9%	4.1%	5.2%	—
新規求職者数	6,319,287	6,093,478	6,841,798	7,646,793	—
職員数	6,510	6,358	6,242	5,944	5,748
相談員数	8,271	6,924	8,150	13,957	13,684

※ 平成21年度から22年度にかけて増員された相談員の主な種別と人数

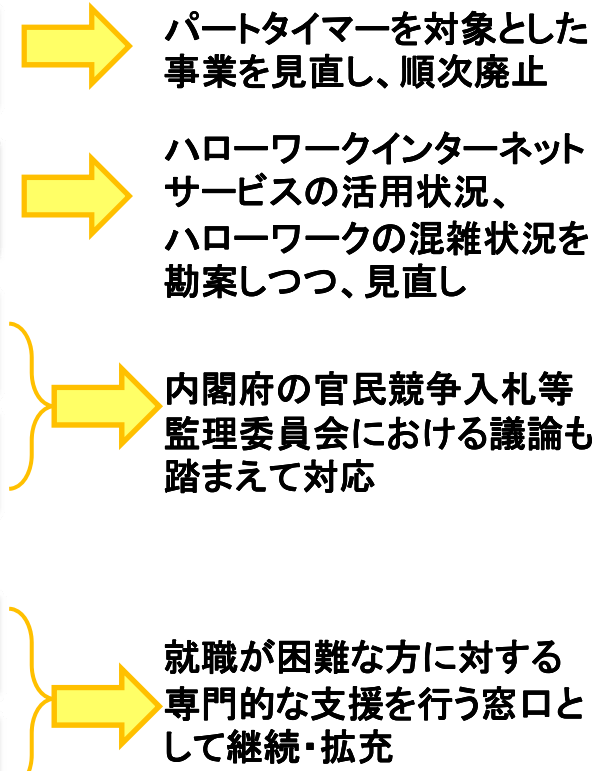
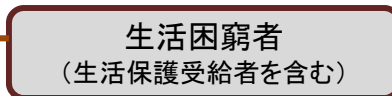
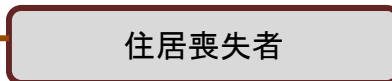
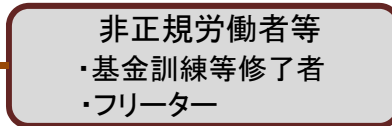
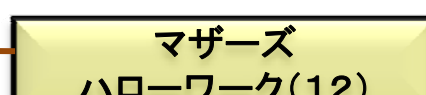
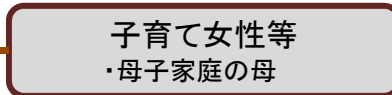
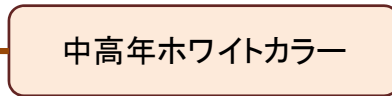
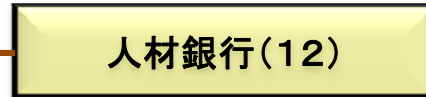
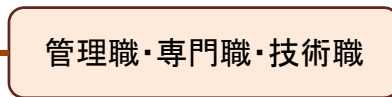
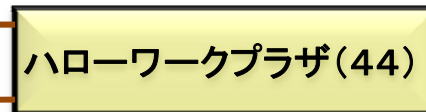
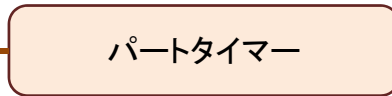
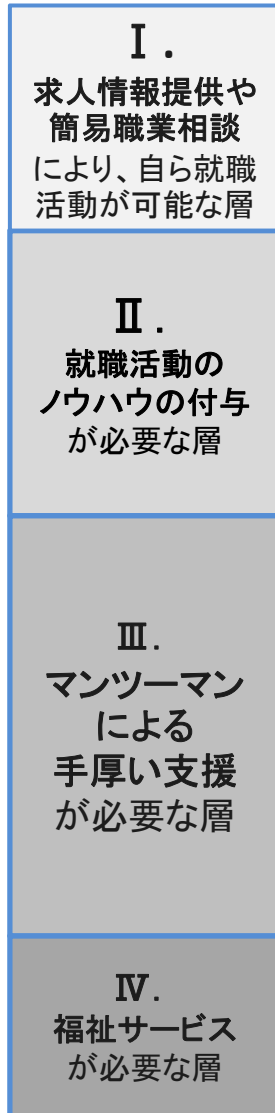
- ① 雇用失業情勢の悪化に伴う求職者の急増と窓口の混雑緩和に対応する相談員(+1, 357人)
- ② 求人量の確保のため経済団体、個別企業等に対する求人開拓に従事する相談員(+1, 215人)
- ③ 新規学卒(高卒・大卒)の就職支援に従事する相談員(+454人)
- ④ 緊急人材育成・就職支援基金の関連業務に従事する相談員(+1, 490人)
- ⑤ 非正規労働者、生活保護受給者等の担当制による就職支援に従事する相談員(+701人)

# ハローワークの庁舎外窓口施設の見直し

## 【求職者の状態】

## 【具体的対象者の例】

## 【出先窓口】



※( )内は22年度予算における設置数

## 国民目線に立って利用者から満足いただけるハローワークを目指し、サービス改善の取組を推進

### ○ハローワークの業務改善コンクールの実施

22年度から、ハローワークのサービス改善の取組について、全国のハローワークを対象に公募を行い、優秀な取組について厚生労働大臣表彰を行うとともに、全国で共有。

### ○利用者への名刺の手交の取組

22年6月28日から、職業相談窓口や求人手続き窓口において、利用者へ名刺をお渡しし、これまで以上に責任を持った窓口業務運営を推進。

### ○利用者満足度調査の実施

22年度から、「利用者からの満足度80%以上」を目標とし、利用者に対する全労働局で満足度調査を実施。

【参考】 求職者アンケート結果 80.9%（「満足である」「まあ満足である」との回答の合計）

### ○利用者の声の把握（19年度から）

全ハローワークへのご意見箱の設置、苦情処理責任者の選任。ハローワークに寄せられたご意見についても、22年3月12日以降の部分について集計の上、公表。

### ○ハローワークのサービスの総点検（17年度から）

職員の自主的な提案に基づく利用者の視点に立ったサービスの総点検を実施。

【改善例】 所内のレイアウト、案内表示、リーフレット等の陳列方法、接遇、受付、電話対応など

### ○ハローワークのサービス提供時間の延長（17年度から）

県庁所在地や人口20万人以上の都市に所在するハローワークにおいて、平日夜間や土曜日における職業紹介サービスを実施（22年6月現在：全国148箇所です平日夜間、土曜日開庁）。

## ハローワークの市場化テスト

- ◆ 市場化テスト(官民競争入札)は、「公共サービス改革法」に基づく「公共サービス改革基本方針(H21.7.10閣議決定)」により実施しているが、職業紹介関係では、現在、「キャリア交流プラザ事業」及び「人材銀行事業」がその対象となっている。

19年度

20年度

21年度

22年度

### キャリア交流プラザ事業

中高年ホワイトカラー求職者等を対象として、求職活動に関する経験交流、セミナー、キャリア・コンサルティング等を集中的に実施し、再就職促進を図る

#### 民間実施(8地域):

北海道、埼玉、東京、神奈川、新潟、愛知、京都、福岡

#### 国実施(7地域):

宮城、千葉、長野、大阪、兵庫、広島、熊本

#### 民間実施(9地域):

埼玉、千葉、宮城、新潟、長野、愛知、広島、福岡、熊本

注:下線の7地域は落札者がいないため、廃止を含めて今後の在り方を検討

#### 廃止(6地域):

既に地方自治体で類似事業を実施しているため廃止

### 人材銀行事業

管理職、専門・技術職に係る求人と求職に特化して職業相談・紹介等を行い、専門知識・技術を有する者の再就職促進を図る

#### 民間実施(3地域):

東京、神奈川、福岡

#### 国実施(9地域):

北海道、埼玉、千葉、愛知、京都、大阪、兵庫、岡山、広島

内閣府の官民競争入札等監理委員会において、過去の事業における官民の運営状況の比較等を踏まえながら、今後の在り方について更に検討