

公共職業安定所(ハローワーク)の 主な取組と実績

最近のハローワークの状況や取組内容について、数字を中心に紹介します。

1 ハローワークの設置数と体制

■25年度の設置数は544所
(本所437所、出張所94所、分室13所)

■25年度の人員体制は職員1・1万人、相談員1・8万人

昭和42年度には、ハローワークは全国に700所、1万4606人の職員がおり、当時(昭和42年度)の新規求職者数(新規学卒者を除きパートタイムを含む)は390万人、完全失業率は1・3%でした。

平成24年度の新規求職者数は、6

82万人、完全失業率は4・3%と、昭和42年度を大幅に上回っています。一方で体制については、545所、1万1589人となっており、この45年で約2割縮小しました(図表1参照)。

■職員1人当たりの失業者数を比べると、日本の職員数は欧州主要国の10分の1程度

ハローワーク職員1人当たりの失業者数をみると、職員1人当たり282人(相談員も含めた場合は、107人)となります。

一方、イギリスのジョブセンター・プラスをみてみると、比較する年は異なるため正確ではありませんが参考値としてみた場合、職員1人当たり23人(非常勤職員も含めた場合は

22人)となり、日本の10分の1程度になります(図表2参照)。

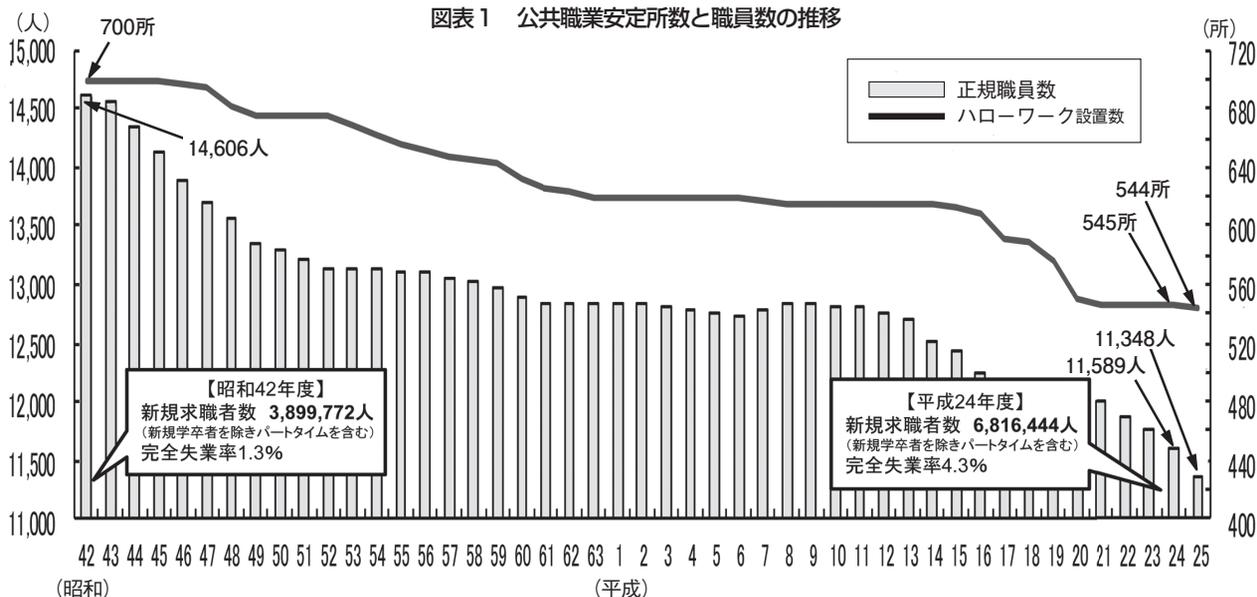
2 ハローワークの取組

■雇用のセーフティーネットを担うハローワーク

就職する希望を持つすべての人(フリーター等の若者、障害者、母子家庭の母、生活保護受給者、高齢者等)への支援を進めていくためには、企業への指導・支援と一体となった職業紹介が効果的です。

このため、職業紹介と雇用対策(事業主指導・支援を伴う)を一体的に実施するハローワークが、雇用のセーフティーネットとしての中核的な役割を果たすことが求められています。

図表1 公共職業安定所数と職員数の推移



図表2 主要先進国の職業紹介機関の体制

国名	職業紹介機関名称	職業紹介機関数(箇所)	職員数(非常勤職員等も含めた人数)(人)	労働力人口(千人)	職員1人当たり労働力人口(人)	失業者数(千人)	職員1人当たり失業者数(人)	失業率(%)
イギリス	ジョブセンター・プラス	865 ('08)	65,644 ('09) (67,308)	29,517 ('05)	450 (430)	1,500 ('05)	23 (22)	7.6 ('09)
ドイツ	公共職業安定所(連邦雇用エージェンシー)	786 ('09)	92,297 ('09) (108,781)	43,068 ('07)	467 (396)	3,423 ('09)	37 (31)	8.2 ('09)
フランス(注1)	公共職業安定所(雇用局)	910 ('09)	約45,000 ('08) (注2)	28,042 ('08)	623	2,092 ('08)	46	9.4 ('09)
アメリカ	各州職業安定機関	2,951 ('08)	— (注3)	149,320 ('05)	—	7,600 ('05)	—	9.3 ('09)
日本	公共職業安定所	545 ('10末)	11,861 ('10末) (31,107)	65,900 ('10)	5,556 (2,118)	3,340 ('10)	282 (107)	5.1 ('10)

(注1) フランスには職業紹介機関であるANPEの他に失業保険を扱う機関であるASSEDICがあったが、ANPEとASSEDICは2009年1月に統合。
職員数については、ANPEとASSEDICを合算したものを計上。

(注2) 職員と非常勤職員等の内訳は不明。

(注3) 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。なお、97年当時の職員数は約70,000人。

※ホームページ上の各種統計資料をもとに、厚生労働省において作成。

■ サービス提供時間を延長している施設は、全国で約250カ所

ハローワークでは、平日や土曜日に開庁時間を延長して職業相談を実施しています。その数は、付属施設も含めて248カ所にのぼります(25年10月15日現在)。

施設によってサービス提供時間や開庁時間は異なります。平日の開庁時間延長パターンとしては、8時30分～19時、10時～18時30分が多くなっており、オープンが8時30分～10時30分までの間、クローズが17時15分～19時までの間に設定されています。

土曜日の開庁時間については、10時～17時が多く、毎週土曜日に開庁している施設もあれば、第1・第3土曜日など隔週で開庁している施設もあります。

※対象施設一覧は、厚生労働省ホームページ参照
http://www.mhlw.go.jp/kyujin/dl/h24_enchoshisetsu_jiranj.pdf

(1) 一般職業紹介

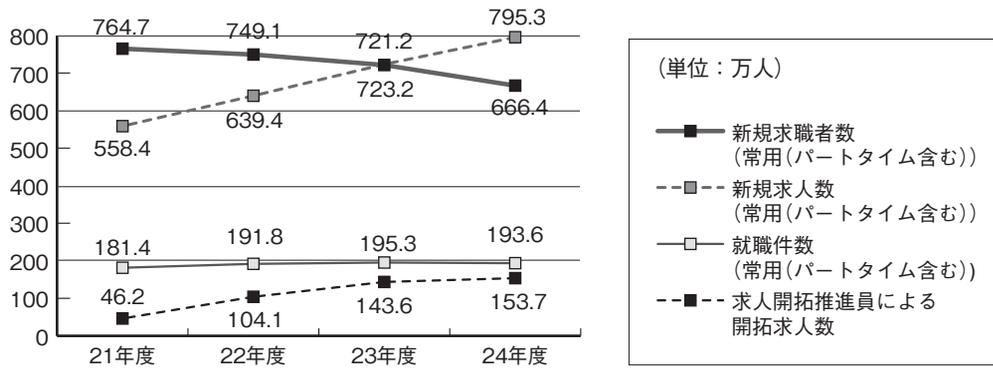
■ 職業紹介業務を充実強化し、効果的なマッチングを推進

■ 新規求職者数は666・4万人、新規求人数は795・3万人、就職件数は193・6万人、就職率は29・0%(いずれも24年度)

効果的なマッチングを推進するため、求職者・求人者サービスの強化に取り組んでいます。例えば、応募書類作成指導の強化、担当者制による支援の拡大、細かい話では、求職票・求人票の完全記入や職業相談記録の徹底、求人票の仕事の内容欄の記載の充実、事業所画像情報の収集・活用、求人受理後一定期間経過後の未紹介・未充足の求人に対するフォローアップの徹底、紹介採否結果や理由の把握など、職業紹介業務の質、精度の向上に努めています。

さらに、自所管内に就業地を有する他所受理求人の動向の把握、局所の管轄を超えたマッチング体制の整備など、ハローワークの全国ネットワークの強みを活かした広域マッチ

図表3 ハローワークにおける一般職業紹介



ングの強化に取り組んでいます。こうした取組の強化等により、24年度の就職率は目標28・0%以上を上回る29・0%となるなど、着実に成果を上げています(図表3参照)。

■ハローワークプラザは全国43カ所

ハローワークプラザは、ハローワークの付属施設として、求職者の利便性の高い地域に設置され、求人情報の提供や職業相談・職業紹介に特化したサービスを実施しています。求人情報を自ら検索・選択して職業紹介を希望する求職者や、簡易な職業相談を希望する求職者を対象にした施設です。

24年度の就職件数は約15・9万件となっています。

(2) 若者の就職支援

① 新卒者・既卒者の就職支援

■新卒応援ハローワークは全国に57カ所、利用者数は延べ71・0万人、就職者数9・4万人(24年度)

■ジョブサポーターは2300人(24年度)

■ジョブサポーターによる就職決定者数は19・4万人(24年度)

新卒者等の厳しい就職環境に対応するため、ジョブサポーターの増員・活用や、新卒応援ハローワークの設置(22年9月)等により、新卒者・既卒者への就職支援を強化しています。

新卒応援ハローワークでは、学生(大学院・大学・短大・高专・専修学校など)や卒業後おおむね3年以内の既卒者の方を対象に、全国各地の求人情報(仕事情報・企業情報)の提供、就職についての相談、エントリーシートや履歴書の作成や面接の指導、就職面接会や就職支援セミナーなどを実施しています。

また、企業の人事労務等の経験豊富なジョブサポーターを活用して、ハローワークや新卒応援ハローワークにおいて学校と連携し、求人開拓担当者制の個別支援、学校担当者制による出張相談や就職支援セミナーなどを実施しています。

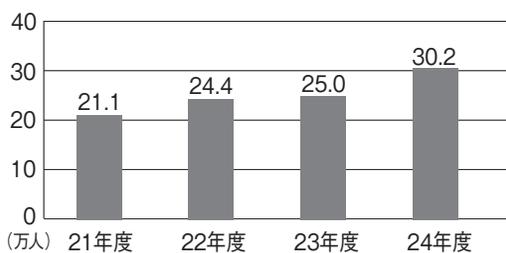
② フリーター等の正規雇用化の推進

■わかものハローワークは全国3カ所

■フリーター等の就職件数は30・2万人(24年度)

24年10月に設置された3カ所のわかものハローワークや、全国211カ所にあるわかもの支援コーナー・窓口では、フリーター等を対象に、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、各種セミナー等を実施しています。ハローワークの支援により

図表4 フリーター等の就職件数



就職したフリーター等は年々増加し、24年度には延べ30・2万人にのぼります(図表4参照)。

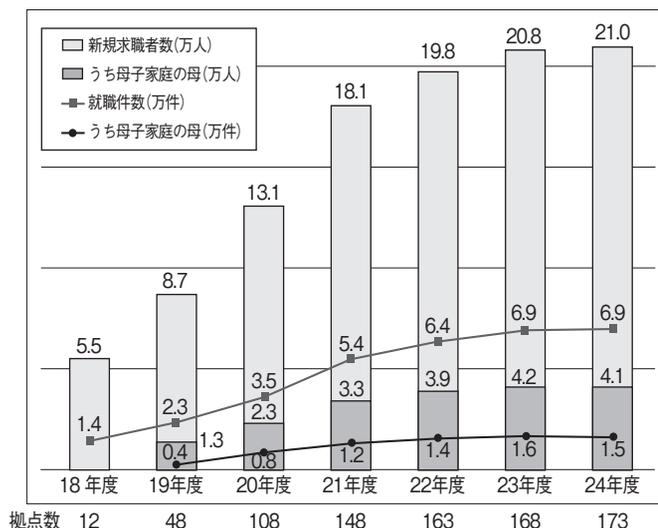
(3) 子育て女性等の 就職支援

■マザーズハローワークは全国13カ所、マザーズコーナーは全国164カ所

■マザーズハローワーク事業による就職件数は21万件(24年度)

(図表5参照)

図表5 マザーズハローワーク事業実績推移



拠点数 12 48 108 148 163 168 173

マザーズハローワークは、就職を希望する子育て中の女性等(子育て中の男性や子育てをする予定のある女性、母子家庭の母や父子家庭の父を含む)に対して再就職支援を行う専門のハローワークとして、18年度より計画的に設置されています。マザーズコーナーは、マザーズハローワーク未設置地域であって、県庁所在地等の地域の中核的な都市のハローワーク内の専門窓口として、19年度より計画的に設置されています。今年度はさらに4カ所増設しました。

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、担当者制による職業相談、仕事と子育てが両立しやすい求人情報の提供、保育所等の保育サービス関連情報の提供等を実施しています。

(4) 高齢者の就職支援

■60歳以上の就職件数は、20年度約14・1万人が24年度は20・2万人に増加

■雇用確保措置導入企業の割合は、25年度92・3%

高齢者が意欲と能力のある限り、

年齢にかかわらず働き続けることができる生涯現役社会を実現するため、主なハローワークに高齢者総合相談窓口を設置する等きめ細かな職業相談・紹介を実施しています。

また、25年4月から希望者全員の65歳までの雇用確保措置が義務化され、企業に対し、高齢者雇用安定法に基づく定年の引き上げ、継続雇用制度の導入、定年の定め廃止のいずれかの雇用確保措置の導入に向けた指導・勧告等を実施しています。

(5) 障害者の就職支援

■24年度は障害者の新規求職者16・2万人、就職件数6・8万人と過去最高を記録

■25年6月1日現在、民間企業における雇用障害者数は40・9万人、実雇用率は1・76%と過去最高を記録

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、最近では、精神障害者や発達障害者など、特に支援が必要な求職者が増えています。障害特性に応じ

た職業紹介、求人開拓等の就職支援を実施しています。

また、雇用率未達成企業に対して「障害者雇入れ計画」に基づく厳正な指導や、採用に向けて積極的に取り組んでいる企業に対して求人充足に関する支援を実施しています。

(6) 非正規雇用労働者の就職支援

■非正規雇用労働者のための「キャリアアップハローワーク」は全国32カ所

全国32カ所のキャリアアップハローワーク及び69カ所のキャリアアップコーナーにおいて、非正規雇用労働者に対し、きめ細かな職業相談・紹介、正社員求人開拓、各種助成金の活用、キャリアコンサルティング、職業訓練受講相談、就職セミナー等に加えて、住居・生活相談の支援を実施しています。

(7) 生活保護受給者などの生活困窮者の就職支援

ハローワークと自治体の協定等による連携を基盤に、きめ細かいチー

△支援を行うことにより成果をあげている「福祉から就労」支援事業を進展させ、25年度から「生活保護受給者等就労自立促進事業」を創設しました。

生活保護受給者を含めた生活困窮者を広く対象として、福祉事務所にハローワークの常設窓口を設置したり巡回相談を行うなど、ワンストップ型の就労支援体制を全国的に整備し、早期支援の強化、求職活動状況を共有化するなど、生活困窮者の就労による自立を支援しています。

(8) 求職者支援制度

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が23年10月からスタートしました。

求職者支援制度では、対象者の早期就職を支援するため、訓練実施機関と緊密な連携を図りつつ、ハローワークにおいて、訓練受講者ごとに個別に支援計画を作成し、訓練期間中から訓練終了後において、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しています。

※求職者支援制度の詳細は「清流」NO172(2011・中秋号)参照。

(9) 雇用保険

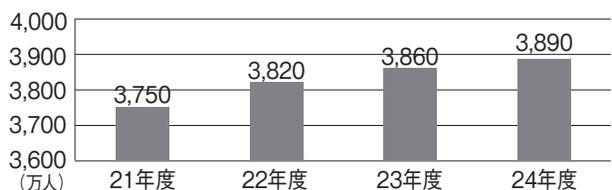
■雇用保険の被保険者数は3890万人、受給資格決定件数は、183万件、受給者実人員は58万人(いずれも24年度)
(図表6・7参照)

■22年度から、非正規雇用労働者に対するセーフティネット機能を強化するため、雇用保険の適用範囲を拡大…
6カ月以上雇用見込み↓
31日以上雇用見込み

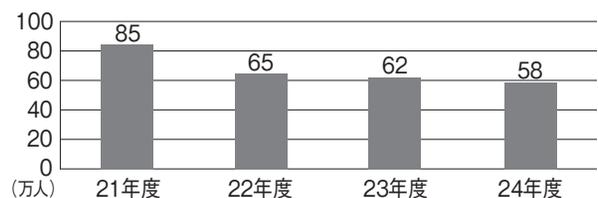
受給資格者の早期再就職に向けた取組を一層推進するため、求職活動実績に基づく厳格な失業の認定はもとより、認定担当部門と紹介担当部門が連携し、初回認定日をはじめ、その他の認定日における受給者に対する職業相談等を行うための効果的な認定時間の設定、給付制限中の方に対する積極的な支援等を行っています。

また、雇用保険被保険者資格取得届の手续などの電子申請の利用促進

図表6 雇用保険被保険者数



図表7 雇用保険受給者実人員(年度平均)



を進めています。

さらに、日本年金機構年金事務所と連携し、雇用保険と年金等に関する相談にワンストップで対応する「雇用保険・年金等相談コーナー」をハローワーク内に設け、年金相談のための支援を行っています。

3 地方公共団体との連携

出先機関改革に関する「アクション・プラン」出先機関の原則廃止に向けて(22年12月閣議決定)において、希望する自治体において「一体的実施」を3年程度実施し、地方

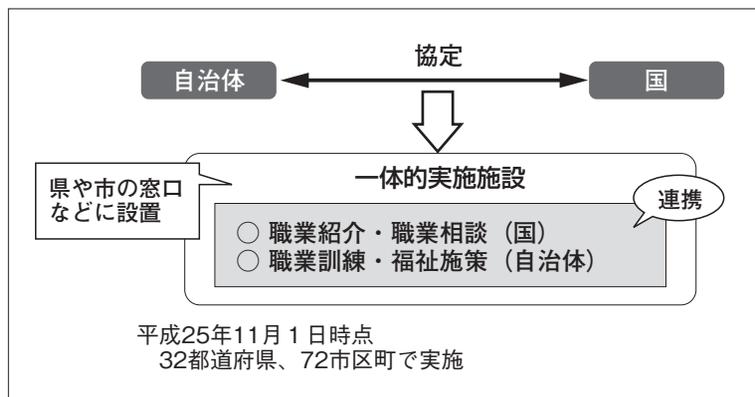
自治体への権限委譲について検討することとされました。また、「出先機関の原則廃止に向けた今後の取組方針」(23年12月地域主権戦略会議了承)により、知事会の協力も得て、国・地方の一体的取組を全国的に進めるとともに、東西1カ所ずつ「ハローワーク特区」を試行的に実施し、移管と実質的に同じ状況を作り、移管可能性を検証することとされました。これらを受け、「一体的実施」と「ハローワーク特区」の取組を進めています。

■一体的実施は、全国95自治体で実施中

「一体的実施」は、希望する自治体において、国が行う無料職業紹介等と地方自治体が行う福祉等の業務をワンストップで一体的に実施する、国と自治体との連携事業です。一体的実施の特徴は、

- ① 自治体の提案に基づき、国と自治体が協議して内容を決定し、協定の締結等により実施に移すこと
- ② 利用者のニーズに応えられるよ

図表8 「一体的実施」の仕組み



う運営協議会を設置すること
 ③ ハローワーク業務と自治体業務を同じ場所で一体的に実施すること
 などで、自治体主導でハローワークと一体となった様々な工夫を行うことができる事業です(図表8参照)。
 23年6月から順次開始され、現在(25年11月1日)、32都道府県72市区町で実施しています。
 24年度(計80自治体)は4万41

■ ハローワーク特区は、埼玉と佐賀の2カ所で試行的に実施中

全国的ネットワークで職業紹介・雇用保険・雇用対策を一体的に行う国と、地域の实情に応じた各種対策を行う地方自治体が、それぞれの役割を果たすとともに、一緒になって雇

◇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。各施設が、事業の共同実施、窓口の一本化、情報の共有化を行い、若年者の就職支援の機能を強化。

◇事例2・新宿区…区役所庁舎内に「新宿就職サポートナビ」を開設し、生活保護受給者、住宅手当受給者等に対する経済的自立に向けた就労支援を効果的・効率的に実施。

◇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がい者に対する一体的支援を実施。

28人が就職。利用者(求職者)や労使、実施自治体から高く評価されており、各地域で必要な事業として機能しています。また、実施自治体からは取組の継続を強く要望されています。

■ 国と雇用対策協定を締結した地方自治体は8自治体

ハローワーク特区は、厚生労働大臣と知事がハローワーク特区協定を締結し、協定に定めた業務の範囲内で、知事が労働局長に指示ができる仕組みです。24年10月から、埼玉県(ハローワーク浦和)と佐賀県(ハローワーク佐賀)において取組が開始されました(図表9参照)。

図表9 「ハローワーク特区」の実施状況

埼玉県 (ハローワーク浦和)	佐賀県 (ハローワーク佐賀)
<p>利用者である地域住民の利便性を向上させるため、アクセスの良い駅前の県有施設に、相談から紹介までワンストップで支援する「ハローワーク浦和・就業支援サテライト」を新設し、以下のコーナーを設置。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① ハローワークコーナー (国) 求職者に対する職業相談・職業紹介 ② マザーズコーナー (国) 子育て中の方への職業相談・紹介 ③ 中高年コーナー (県が民間委託) 40歳以上の中高年の方向への職業相談・紹介 ④ 生活・住宅相談コーナー (県・さいたま市) 職と住まいを失った方への総合相談 ⑤ 福祉人材就職コーナー (県が社会福祉協議会に委託) 介護など福祉に関する仕事を希望する方向への職業相談・紹介 	<p>若年者就労支援、障害者就労支援及び福祉から就労支援について、次のように取組を強化。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 若年者就労支援 ジョブカフェ SAGA (県) とヤングハローワーク SAGA (国) の一体的運営等を実施 (愛称を「ユメタネ」に決定、レイアウト見直しなど) ② 障害者就労支援 障害者に対するチーム支援や県・ハローワーク佐賀の一体的な事業所訪問等を実施 ③ 福祉から就労支援 ハローワーク佐賀管内の市と連携し、福祉から就労への支援を実施 (ハローワークによる多久市、小城市、神崎市の福祉事務所への巡回相談)

図表10 国と地方自治体の雇用対策協定の例

北海道雇用対策協定
<ul style="list-style-type: none"> ○北海道と北海道労働局は、北海道の雇用失業情勢の改善を図ることを目的に、相互が連携し、それぞれの施策を一体的に実施するため、「北海道雇用対策協定」を平成24年12月4日に締結。 ○協定においては、協定で定めた事業の実施のため、相互に必要な要請を行うことができ、要請には誠実に対応することとした。 ○平成25年度は、北海道の「ジョブカフェ北海道」と国の「ヤングハローワーク」の一体的運営や、ものづくり産業への人材確保支援などに取り組む。
奈良県雇用対策協定
<ul style="list-style-type: none"> ○奈良県と奈良労働局は、求職者の就職の促進と県内企業の人材確保支援を図るため、雇用対策に関する施策を一体的に実施する「奈良県雇用対策協定」を平成25年6月7日に締結。 ○協定においては、協定で定めた事業の実施のため、相互に必要な要請を行うことができ、要請には誠実に対応することとした。 ○平成25年度は、若者と県内企業のマッチングの強化、女性の就業支援の強化、県内立地企業の人材確保などに取り組む。

雇用対策に取り組み、地域の課題に対応するため、国と地方自治体が「雇用対策協定」を締結しています。25年6月現在、8自治体と締結しています。

■ふるさとハローワークは全国137カ所

ふるさとハローワークは、市区町村の庁舎等を活用し、市区町村の実施する住民サービスと連携した職業相談・職業紹介を実施する施設です。24年度の新規相談者数は20・1万

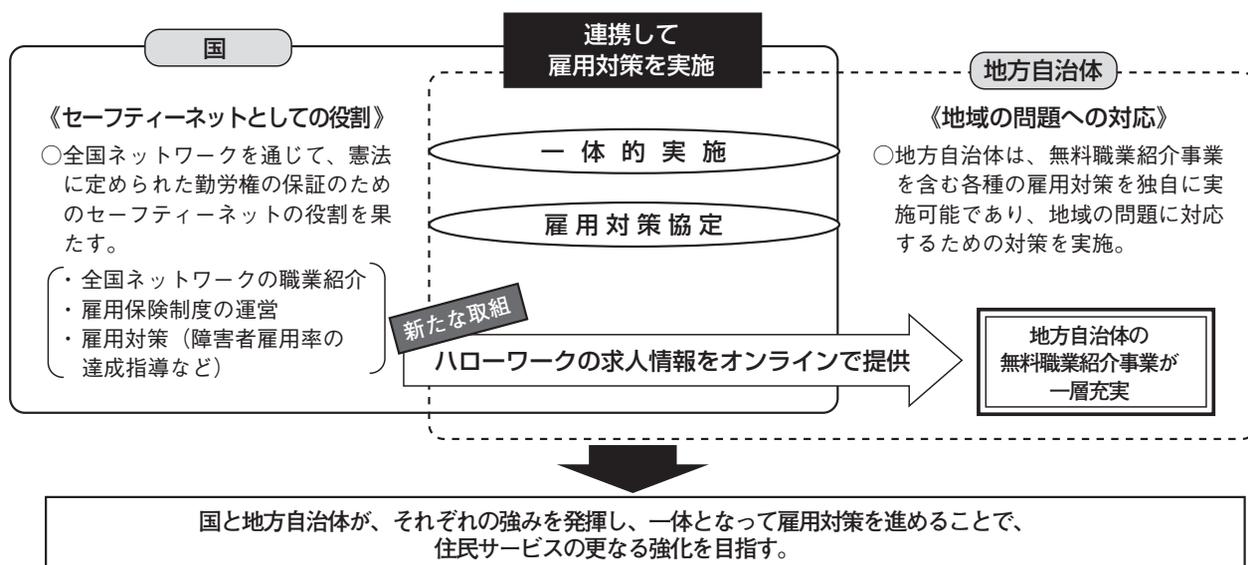
人、就職件数は9・8万件となりました（図表10参照）。

■今後の取組

労働市場全体としてのマッチング機能を強化するため、国・地方の連携をさらに強化するとともに、全国ネットワークの求人情報をオンラインで地方自治体に提供することにより、地方自治体が行う独自の雇用対策を更に充実するための環境を整備していくことが必要です。国と地方自治体がそれぞれの強みを発揮し、

一体となつて雇用対策を進めることで、住民サービスの更なる強化を目指していきます（図表11参照）。

図表11 国と地方の役割分担・連携のイメージ



（参考）雇用対策法（昭和41年法律第132号）（抄）

第4条 国は第1条第1項の目的を達成するため、前条に規定する基本的理念に従って、次に掲げる事項について、必要な施策を総合的に講じなければならない。（略）

第5条 地方公共団体は、国の施策と相まって、当該地域の実情に応じ、雇用に関する必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

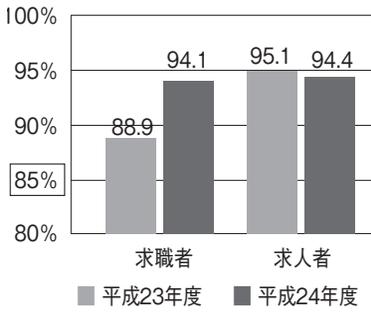
4 ハローワークのサービス改善

■ハローワークのサービスについて調査した結果、満足度（「満足」又は「まあ満足」と回答した者の割合）は、求職者94・1%、求人者94・4%となり、目標とする85%を上回る（24年度）（図表12参照）

ハローワークでは、利用者の期待に応え、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を推進しています。

例えば、すべてのハローワークへのご意見箱の設置や利用者アンケート等により、利用者の意見・要望を

図表12 ハローワークのサービスについて「満足」又は「まあ満足」と回答した者の割合



把握し、サービスの改善につなげていきます。また、自主的なサービス改善の取組を全国から募集するハローワーク業務改善コンクール

図表13 平成24年度の例

	目標	実績
就職率	28.0%以上	29.0%
雇用保険受給者の早期再就職割合	26.5%以上	27.9%
求人充足率	26.0%以上	24.3%

を実施し、サービスの改善や向上に貢献のあった取組について全国的に共有・活用しています。

就職率等の主要指標について、すべてのハローワークで目標設定を行い、PDCAサイクルによる目標管理を実施するとともに（図表13参照）、職員によるサービスの自主点検や責任者による総点検を定期的の実施し、業務の見直しに取り組みんでいます。

（注）「公共職業安定所（ハローワーク）の主な取組と実績」については、厚生労働省ホームページに支援事例も含めて掲載していますので、ご参照ください。

http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/dl/hellowork_torikumipdf

最近の労働情勢

項目		平成25年8月	平成25年9月	平成25年10月	備考	
就業者数	実数(万人)	6,310	6,359	6,629	実数は原数値	総務省統計局「労働力調査」
	前年同月比(%)	0.5	0.8	0.6		
完全失業者数	実数(万人)	271	258	263		
	前年同月比(%)	▲2.2	▲6.2	▲3.0		
完全失業率	(%)	4.1	3.9	4.0		
	季節調整値(%)	4.1	4.0	4.0		
新規	求人(%)	4.3	9.2	10.8	前年同月比	厚生労働省「職業安定業務統計」
	求職(%)	▲7.8	▲4.5	▲10.5		
	求人倍率(倍)	1.47	1.50	1.59	季節調整値	
有効	求人(%)	8.5	10.4	10.2	前年同月比	
	求職(%)	▲6.5	▲5.8	▲7.8		
	求人倍率(倍)	0.95	0.95	0.98	季節調整値	
就職件数	実数(千件)	155	177	189	実数は原数値	
	前年同月比(%)	▲4.9	0.0	▲2.7		
企業倒産	実数(件)	819	820	959	負債総額1千万円以上	東京商工リサーチ調べ
	前年同月比(%)	▲20.0	▲11.9	▲7.3		