

厚生労働省委託事業

優良な職業紹介事業に向けた
取組事例集



— 目 次 —

I. 職業紹介優良事業者認定制度について	
1. 職業紹介優良事業者認定制度の趣旨、目的	2
2. 職業紹介優良事業者認定制度のあらまし	2
3. 取組事例集作成の目的	2
II. 取組事例	
1. 認定取得後の活用・効果について	
1) 求人者・求職者への活用・効果	3
2) 社内における活用・効果	5
2. 審査対応について	
1) 体制・スケジュール	7
2) 審査までの準備内容	9
3. 日常業務の改善について	
1) 業務改善の推進	11
2) 社内の人材教育・情報共有	13
3) 各種の規定について	15
4. 各事業者プロフィール	16
III. アンケート結果	17
IV. 平成26年度職業紹介優良事業者一覧	21

I. 職業紹介優良事業者認定制度について



1. 職業紹介優良事業者認定制度の趣旨、目的

職業紹介事業が、労働市場において、求人者・求職者の期待に沿って、なお一層の機能を発揮していくためには、それぞれの職業紹介事業者が、求人・求職の適正な受理及び的確な職業紹介といった原点に立ちつつ、労働市場の動向、求人者・求職者のニーズを把握し、それらに応えながら健全な事業運営を行っていくことが必要となっています。

このような背景から、優良な職業紹介サービスの提供に取り組み、健全な運営を果たしている職業紹介事業者を認定することで、求人者・求職者の的確なマッチングに資するとともに、業界全体の質的向上に資することを目指しています。

2. 職業紹介優良事業者認定制度のあらまし

本制度は、職業紹介優良事業者推奨協議会が定める「行動指針」を遵守し、適正な業務運営と経営改善努力を行い、一定の基準を満たした優良な事業者を認定する国の委託事業です。

本認定制度の効果として、職業紹介事業者が認定の取得を目指すことにより、「社会的信用の向上」「経営改善モチベーションアップ」「コンプライアンス意識の向上」等が期待できます。また、求人者・求職者は、利用する職業紹介事業者を選定する際の、一つの目安となるものです。

- 一定の基準を満たす優良な職業紹介事業者を審査認定機関が認定します。
- 職業紹介優良事業者には、優良事業者認定証が交付されます。

3. 取組事例集作成の目的

この事例集は、職業紹介優良事業者認定を目指す事業者の皆さまの参考となるように、平成26年度の職業紹介優良事業者に認定された事業者の具体的な取組を収集し、まとめたものとなっています。

サービス向上を目指す事業者の皆さまにご活用いただければ幸いです。

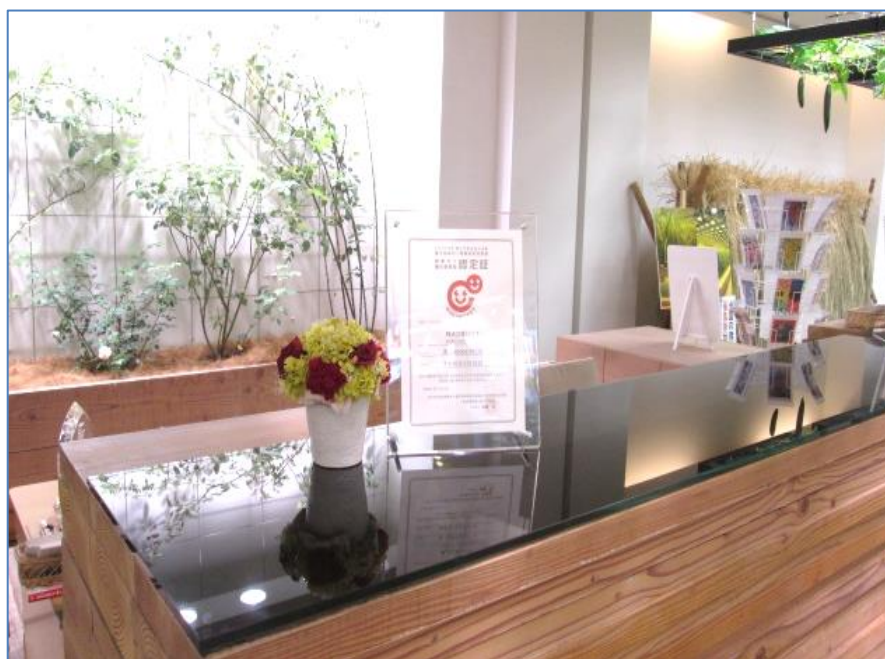
Ⅱ. 取組事例

1. 認定取得後の活用・効果について

1) 求人者・求職者への活用・効果

ここが
ポイント！

優良事業者に認定されたことで「求職者や求人企業からの信頼が向上した！」という声が上がっています。
今後は、取得した事業者自らが、模範となって活動し、本制度を率先してアピールすることにより、認定そのものの価値がより高まり、ビジネスチャンスの広がりなどの効果も期待できます。



■ 求人情合せが増大しました！

当社は小規模事業者で、専門特化した業種の求人对応の会社であり、さほど知名度は高くなかったのですが、優良認定を取得したことを自社ホームページに掲載したところ、今まで営業活動しても対応して頂けなかった求人企業へのアプローチができるようになり、メール・電話等の問合せが10倍以上に増えてました。(C社)

■ 自社の信頼度が向上しました！

新規求人企業にアプローチする際、今までは、事業所の規模、業務内容や特徴などを説明し、まず当社を知ってもらうということからスタートしていました。

そのため本題に入るまで時間がかかったケースも多くありました。今回の認定を受け、当社名が印刷されている優良認定制度のリーフレットを見せることで信頼され、すぐに商談に入れたケースが増えてきました。この背景としては、認定を取得していることにより、求人先に安心感を与えることができているのではないかと感じました。(F社)

■ 職業紹介優良事業者マークを活用しています！

職業紹介優良事業者マークを印刷した名刺や職業紹介優良事業者マーク単独の名刺サイズ印刷物を求人企業訪問時に配布しました。まだ反応は鈍い感じもしますが、これから注目を浴びるようになるかと確信しています。(B社)



トピックス

優良事業者は覚悟も必要！

職業紹介優良事業者認定を受け、メリットが増えましたが、就職先が見つからない求職者からは、「優良事業者の認定をうけているのに...」と言われたこともありました。

優良事業者認定を受けたからには、このような覚悟も必要だと感じています。(A社)

2) 社内における活用・効果



ここが
ポイント！

「認定により社内の従業員の意識も高まった！」という声も聞かれました。また業務のやり方にも意識の変化や改善などにつながります。

■ 社員の意識改革！

求人者および求職者の状況に関して、従来は、大まかな説明で引き受けていたケースがありました。

しかしながら、優良事業者の認定を受けてからは、漠然とした内容しか通知して頂けない求人に対しては、詳細な説明を求める、具体的な質問に応じて頂けない求職者に対しては、再度質問するなど、相手の情報を詳細まで把握するような姿勢に意識が変化してきました。

自分たちは優良認定を受けた事業者であるため、それに相応しい仕事をしなくてはならないという声が事業所内でも聞かれるようになりました。
(C社)

■ 職業紹介優良事業者として誇りを持って営業活動を行っています！

優良認定事業者として、誇りを持って求人活動を実施しています。特に、第一回認定の27社のうちの1社ということで価値があると思っています。
(A社)

■ 社内ルールの統一化が図れました！

今まで、各部署(IT、医療、その他)でマニュアルの内容が異なっている部分がありました。それぞれ特色があり、実績もあるため、これらの基準を強制的に統一するには、現場の抵抗もあり難しい状況でした。今回のタイミングで、審査基準を示し「優良認定されるのはこの基準が求められている」として社内ルールの統一化を図りました。(G社)

トピックス

長期的に見て必ず効果がある！

職業紹介優良事業者の認定を受けた事業者のほとんどは、申請に際して、「短期的な費用対効果はあまり考えなかった。それよりも長期的に見て必ずメリットがあると確信して認定申請しました。」と述べています。

また、トップの方が「今すぐに、どれだけメリットがあるかを判定するのは難しいが、必ず認定申請されていて良かったとなる日が来ると確信している。」と述べている事業者もありました。



2. 審査対応について

1) 体制・スケジュール



ここが
ポイント！

審査に対応できる体制が必要です！
資料の準備などに周囲がサポートすることも重要です。

■ 審査には現場経験のある社員が担当しました！

現場で作業しているメンバーにあまり負担をかけられないので、2名の法務部メンバーが対応することにしました。

2名とも労働局の対応などに慣れていた上、現場経験のある社員であったので、どこの部署に何を依頼すれば必要な確認資料が手に入るか、ほぼ熟知していました。

例えば現場部門への資料の要求なども「〇月〇日の△△の打合せ資料を提出して下さい」というように具体的に依頼することができ、比較的スムーズに準備を進めることができました。(G社)

■ 審査には会社の状況をよく知っている人が担当しました！

事業所設立時からの役員1名が主体で申請の準備を進めました。もともと業務マニュアルや社内規定を作成した中心メンバーだったので、準備をする各種の資料も統一性を保つことができました。

また、業務マニュアルや社内規定の全体を理解している者が準備していたため、審査当日に提示する資料の抜けや漏れも防止できました。

(F社)

■ 資料提示役を準備して二人三脚で対応しました！

審査員への説明、質問に対する回答を主体に行う説明役に加え、本番で資料を審査員に見せる資料提示役を準備しました。説明役が話している間に、資料準備役が資料を探して見せるやり方としました。説明役(1名)と資料提示役(1名)は、直前まで審査シュミレーションを行い、受審をスムーズに進行させることに専念しました。(C社)

■ 自主点検表をフルに活用しました！

自主点検表でチェック項目ごとにできているかどうかを確認し、証明できる資料を事前に揃える準備をしました。(G社)

■ 必要な資料は意外と不足しているものです！

自主点検表の一項目ごとに、確認資料があるかどうかを探してみると、当然あると思っていた資料が無いケースが意外に多いことに気がきました。(G社)

■ 資料を集めたり、纏めるのは時間がかかります！

今回の審査のために、各所に点在していた1~2枚の資料をあつめました。どこにあるかを探したり、内容を確認する作業に予想以上手間取り、当初2~3日程度でできると予定していましたが、結果としては2週間程度かかってしまいました。(D社)

2. 審査対応について

2) 審査までの準備内容

ここが
ポイント！



資料を準備するだけでなく、当日どのように見せ、どのような説明を行うかに関して、時間をとってシミュレーションされている会社も多いようです。

また、資料が体系的に纏まっていない場合でも、個々に活用している資料があれば、決められたルールに則した仕事の流れがあることとなりますが、基準があいまいだったり、部署によって異なっていたような場合は、これらを明確化し、統一化する良い機会にもなると考えられます。

■ 既存の情報を整理し揃えることでマニュアルが作成できます！

現在、マニュアルが十分に整備されていない場合は、職業紹介優良事業者認定の審査項目の順番に自分たちが実施していることを記述していけば、それがマニュアルになると思います。(B社)

すでにあるマニュアルを改訂したり、新規に作成したりせず、あくまでも今あるものを揃えることで審査対応しました。

ただし今までは、手引書のような形でそれぞれの項目単位で1~2枚で記載されたものが、各所に点在している状態でした。この機会にそれらのものを集め、一冊の業務マニュアルとしました。(G社)

■ この機会に外部講師を招聘してマニュアルを作成しました！

個々には、マニュアルらしき資料は持っており、実務的には支障なく進めていました。今まではこれで十分であると思っていましたが、今回申請するに際して、項目によってはマニュアル化が不足している部分があると感じました。

そのため、この申請を良い機会として、外部講師を招聘して、「ビジネスマナー」や「カウンセリング」等の資料をマニュアル化しました。(C社)

■ 模擬審査を実施しました！

資料を一通りそろえた後、審査のシミュレーションを実施しました。社長自らが審査員役を務め質問し、認定審査当日の対応者が実際にそれに答えていく、本番さながらのやり方でした。これにより不足している資料や、さらに調査が必要な項目などが明確になり、より深く準備を行うことができました。(E社)

■ 事前のシミュレーションによりスムーズな受審を実現しました！

揃えた資料を、審査項目順に並べ、審査項目番号を明記した附箋を確認資料に付けて、すぐに提示できるようにしました。

ホームページで示す内容も、当日PCが不調になったり、レスポンスが遅かったりすることも想定して、念のためプリントアウトして手持ちの資料として準備しておきました。(C社)

独自の「審査対応一覧表」を作成し、「申請者記入欄」、「証跡」欄を設け、事前に調査内容を記載しました。また項目ごとに、対応するメンバーを予め決めておきました。

以下は、審査用に独自に作成した一覧表の例です。審査当日はこれを確認しながら、「どのように答えるか」、「そのとき資料のどの部分(ページなど)を見せるか」まで事前に用意した通りに進めました。

(E社)

審査対応一覧表(例)

区分	NO.	項目	自主点検	確認資料	申請者記入欄	証跡
基	23	取扱う範囲(限定職種、地域、求職者等)を具体的に表示しているか	はい いいえ	・業務マニュアル ・HP画面 ・△△契約書	・〇〇規定は事業所内へ掲示してある旨説明する ・「△△契約書」に明記してあると説明する	・業務マニュアル: 〇〇頁、☆☆頁 ・業務運営に関する規程: 求人者、求職者の説明部分
基	24	紹介所の特徴、強味、得意とする業界などをアピールしているか	はい いいえ	・業務マニュアル ・HP画面 ・会社案内	・各種の資料、およびHPを立ち上げて説明する	・業務マニュアル: ▽▽頁 ・HP: 社長メッセージ、経営理念 ・会社案内

集めた資料に項番を付け、どの質問に対してどの番号の資料を提示するかの一覧表をExcelで作成しました。複数項目で必要となる資料には、一覧表で複数項目に番号を記載しました。これにより審査中に資料が混乱することを防げました。(G社)

3. 日常業務の改善について

1) 業務改善の推進

ここが
ポイント！



審査に向けて業務を改善した例や審査を受けた際に気づいたことにより、さらなる改善・展開を考える例もあります。

■ 審査を受けての気づきがあります！

当社は、比較的ホワイトカラーの専門職の紹介が多い事業所です。それ故、今までは、コンサルタントの条件として、求人先の専門知識(IT、医療、その他)が重要であると判断して、カウンセリング面はあまり重視していませんでした。

今回の審査で、やはり幅広く対応するには、カウンセラーも必要であると感じました。

今後は、その方面の公的資格の保有者を増やして行こうと考えています。そのため、社内規定の自己啓発奨励項目に、カウンセリング関連の項目を新たに追加する予定です。(G社)

■ 帳票類のファイリングを改善しました！

全ての帳票類を、管理部が把握できるようにファイリングを改善しました。これにより問題があった場合は直ぐに改善の指示が出せるようになり、ルールの徹底も図れるようになりました。(C社)

■ 審査基準を踏まえて業務を改善しました！

内部統制、個人情報管理などのマニュアルがすでにあっただので、その部分は既存のものを活用することにしました。

職業紹介用のマニュアルだけは独自に自主点検表のプロセスに合わせて作成しました。その際、基準を踏まえて、業務の改善を行い、職業紹介用マニュアルを作成しました。(B社)

< 基準に合わせて取組を改善した例 >

求職者の管理関係

・受付より一定期間(3ヶ月以上)メンテナンスをしていない求職申込はないか

→ 従来の取組みは、「適宜に実施」であったが、「3ヶ月以内に実施」に変更

職業紹介関係

・求職者について、受付から一定期間(1週間)経過しても紹介がなされていない案件について、状況を把握、分析し、フォロー(経過説明)をしているか

→ 従来の取組みは、「適宜に実施」であったが、「1週間以内に実施」に変更

・求人者について、受付から一定期間(1週間)経過しても紹介がなされていない案件について、状況を把握、分析し、フォロー(経過説明)をしているか

→ 従来の取組みは、「適宜に実施」であったが、「1週間以内に実施」に変更



3. 日常業務の改善について

2) 社内の人材教育・情報共有

ここが
ポイント！



社内の人材教育に関しては、職業紹介業界の業務知識の向上、仕事と人のマッチングスキルの向上やカウンセリング資格の取得推奨など幅広い活動が必要です。
また情報共有を日常的に行うなどの継続した活動も大切です。

■ 資格取得を奨励しています！

当社は、キャリア・コンサルタント資格を社員が積極的に取得できるように、自己啓発を奨励しています。講習会、セミナーなどへの参加を推奨し、資格を取得した人には、講習費用、受験費用を補助しています。

(C社、D社)

※補助金額は事業者によって異なりますが、概ね9割～全額です。

当社は、講習費用や受験費用は負担していませんが、合格者にはインセンティブを支払っています。費用を負担するというより、有資格者となったことを評価するという考え方です。(E社)

■ 職業紹介責任者講習を受講しています！

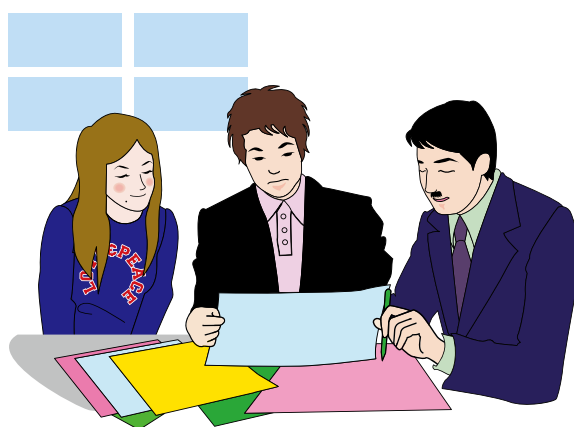
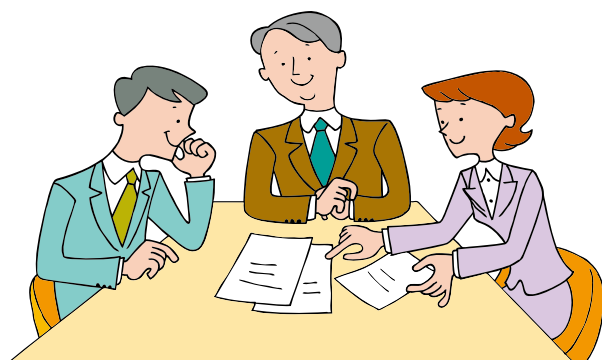
全員に、何らかの資格を取得するように奨励しています。また職業紹介責任者講習は、責任者に限らず、全員に受講させています。資格取得の勉強をする、外部の講習を受けるなどして自分の殻にこもってしまうのを防ぐことが重要です。(B社)

■ PDCAを回す工夫を行っています！

月に一回、コンサルタントが集まり、成功事例・失敗事例を紹介して、情報の共有化を図っています。

日頃顔を合わせる機会が少ないメンバーもいるため、コミュニケーションを図る場としても活用しています。また、半年に一回プレゼンテーション・イベントを行い、優秀者には報奨金を出しています。

個人としてはモチベーションの向上を図ること、組織としては情報共有により、求人者・求職者対応の品質のレベルを合わせていくことが目的です。(A社)



3. 日常業務の改善について

3) 各種の規定について

ここが
ポイント！



各種の規定は作ったがあまり知られていない、状況が変化したが改版されていない、というような状況では意味がありません。必要に応じてメンテナンスして、常に関係者で情報を共有する必要があります。

■ 各種の規定は最低限必要なものです！

求人者への対応や、求職者へのカウンセリングなどは、対応したコンサルタントにより品質がばらつく傾向があります。各種の規定は、それに対して最低限の品質を確保するためのものです。その上で個人の経験やスキルを活かすことが重要です。(A社)

■ 全員参加で実施しています！

各種の規定は、毎年見直し、全員で協議しています。これにより業務の進め方やルールに関しても、全員が理解を深める結果となっています。(A社)

■ 標準フォーマットを作成して活用しています！

「個人情報管理」、「求人者情報管理」、「面談記録」、「苦情処理」などに関しては、社内で標準フォーマットを作成し、活用しています。これにより、情報のレベルの統一化を図っています。(E社)

4. 各事業者プロフィール



事業者プロフィール

企業名／A社

取扱職種／専門

人材紹介従事者数／約40名

本社所在地／東京都



事業者プロフィール

企業名／E社

取扱職種／全職種

人材紹介従事者数／10数名
(全従業員数：約300名)

本社所在地／東京都



事業者プロフィール

企業名／B社

取扱職種／全職種

人材紹介従事者数／約500名

本社所在地／東京都



事業者プロフィール

企業名／F社

取扱職種／専門

人材紹介従事者数／10数名

本社所在地／大阪府



事業者プロフィール

企業名／C社

取扱職種／マネキン

人材紹介従事者数／10数名

本社所在地／東京都



事業者プロフィール

企業名／G社

取扱職種／全職種

人材紹介従事者数／約50名
(全従業員数／約300名)

本社所在地／東京都



事業者プロフィール

企業名／D社

取扱職種／全職種

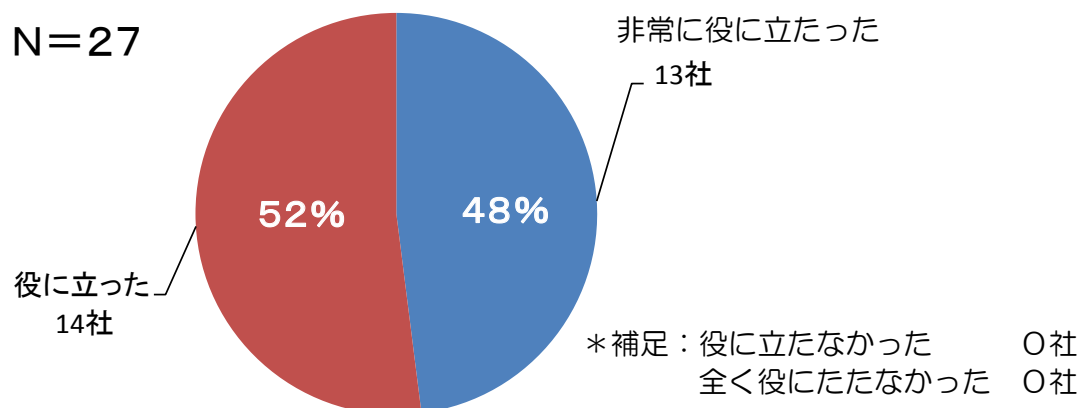
人材紹介従事者数／約350名
(全従業員数／約2,800名)

本社所在地／東京都

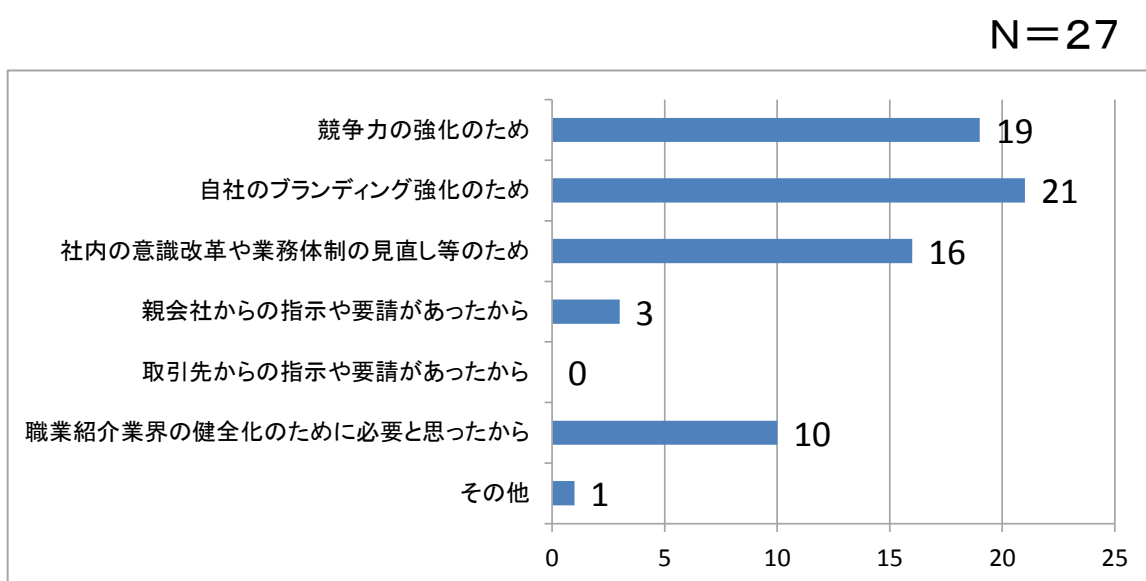
Ⅲ. アンケート結果

優良事業者の取組み状況、認定審査の進め方に対する要望や意見・感想等を把握して今後の制度の運営をより良くさせることを目的としたアンケート調査を実施しました。優良認定事業者27社に調査依頼を行い、27社から回答を得ました。

【認定基準の内容が御社の今後の企業運営に役に立ちましたか？】



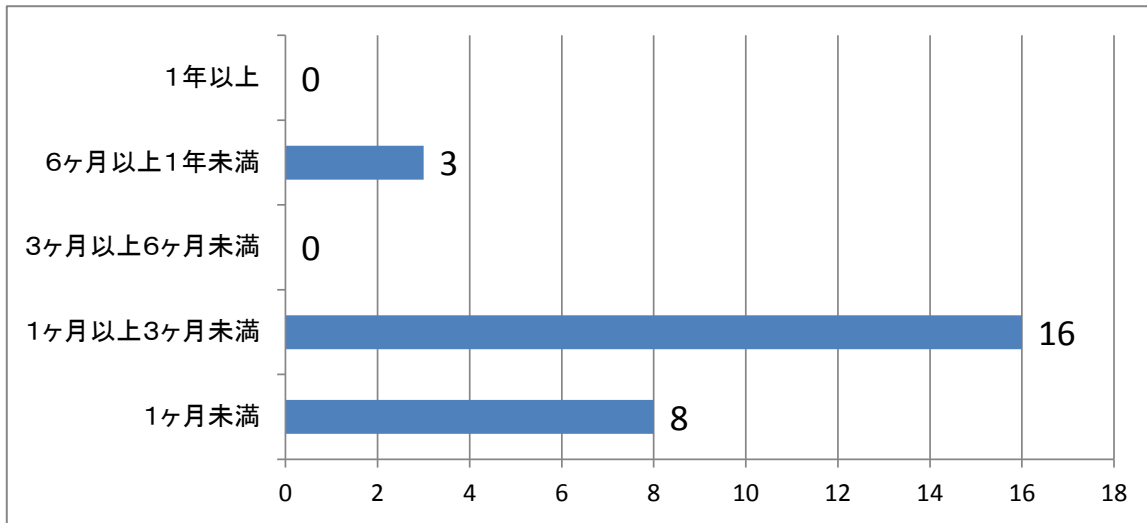
【認定を申請した理由を教えてください！（複数回答可）】



・第一位は「自社のブランディング強化のため」、第二位は「競争力の強化のため」
第三位は「社内の意識改革や業務体制の見直し等のため」

【申請のための準備を始めてから申請するまで期間はどのくらいでしたか？】

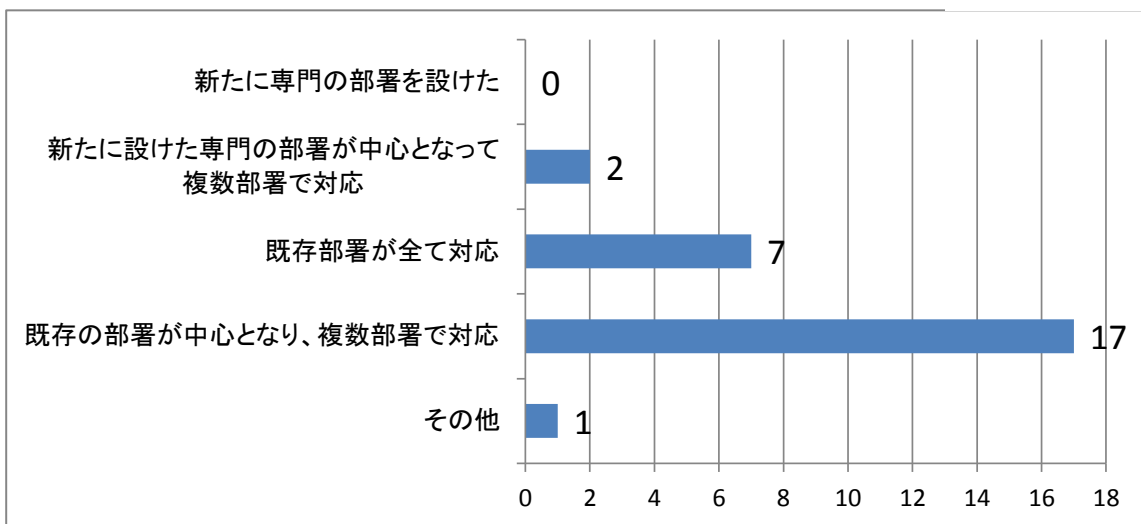
N=27



・全体の59%が「1ヶ月以上3ヶ月未満」であった

【優良事業者認定の申請準備や審査対応の組織体制は？】

N=27

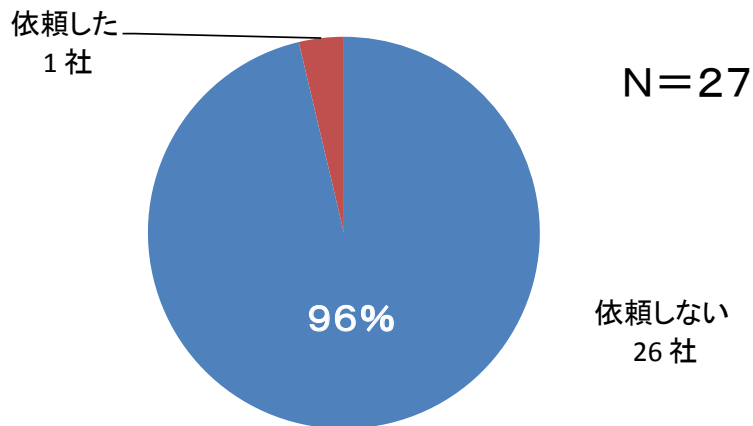


・中心となった部署名：人材紹介関連部門、コンプライアンス関連部門、管理部等

・部署の人数：平均 3.5人

【社外のコンサルタント等に指導や助言を依頼しましたか？】

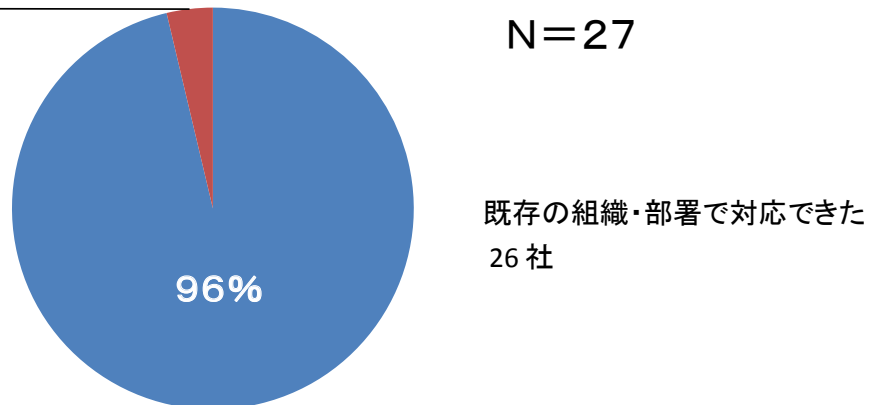
(顧問料等、報酬の支払いがあったものに限る)



【認定基準を満たすために、新たな組織・部署を設置しましたか？】

新たな組織・部署を設置した

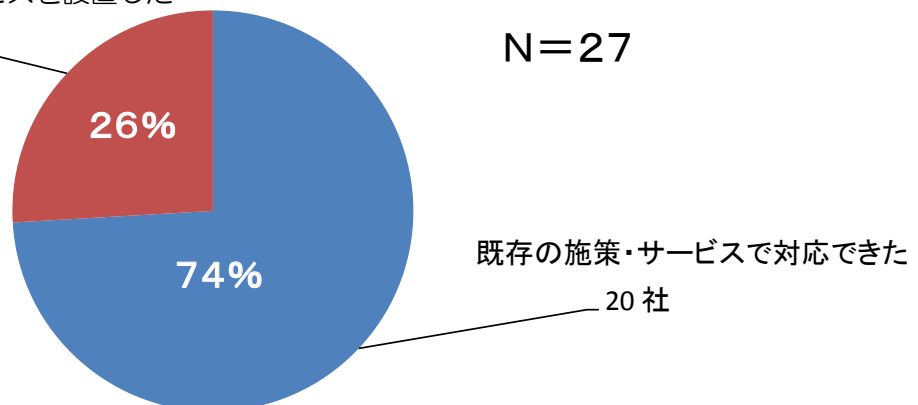
1社



【認定基準を満たすために新たな施策やサービス実施が必要でしたか？】

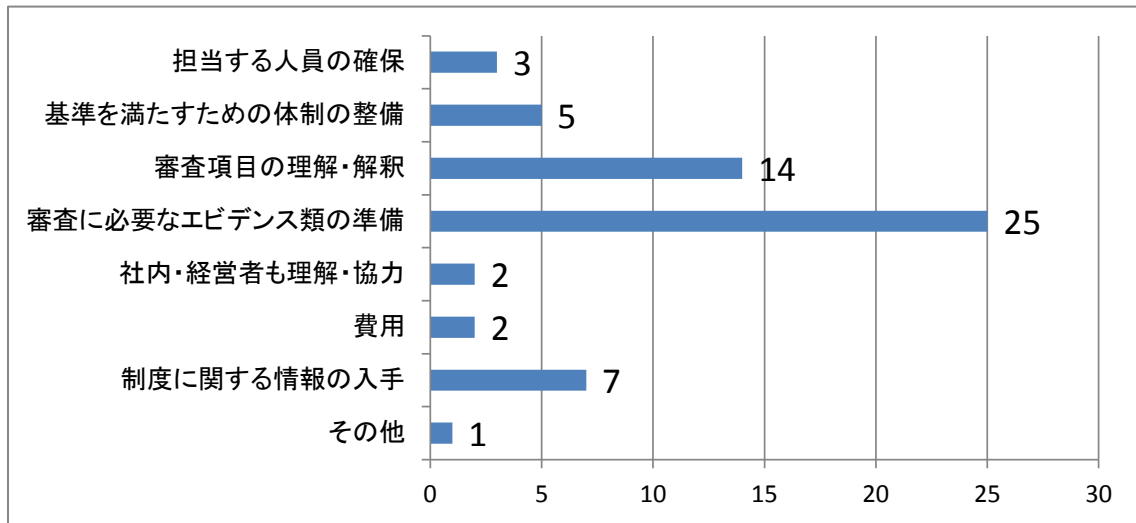
新たな施策やサービスを設置した

7社



【申請・審査を受けるにあたって、苦慮した点はどんなところですか？】

N=27



- ・苦慮した点の第一位は「審査に必要なエビデンス類の準備」
- 第二位は「審査項目の理解・解釈」



Ⅳ. 平成26年度職業紹介優良事業者一覧

社 名 (50音順)	本社所在地
・ (株)アイデム	東京都
・ (株)アヴァンティスタッフ	東京都
・ (株)アソウ・ヒューマニーセンター	福岡県
・ (株)A・ヒューマン	東京都
・ (株)エリートネットワーク	東京都
・ エン・ジャパン(株)	東京都
・ (株)キープキャリエール	栃木県
・ キャプラン(株)	東京都
・ キャリアバンク(株)	北海道
・ (株)キャリアプランニング	岡山県
・ (株)クイック	大阪府
・ (株)グッピーズ	東京都
・ (株)グレイス	東京都
・ グローバル・テクノロジー・デザイン(株)	東京都
・ (株)ツクイ	神奈川県
・ ディップ(株)	東京都
・ (株)東京海上日動キャリアサービス	東京都
・ 東商(株)	東京都
・ (株)トラスト・テック	東京都
・ 八十二スタッフサービス(株)	長野県
・ (株)パソナ	東京都
・ (株)パソナ岡山	岡山県
・ (株)パソナメディカル	東京都
・ (株)ヒューマン・インベントリー	東京都
・ (株)メディカルキャスト	大阪府
・ (株)メディカルリソース	東京都
・ レバレジーズ(株)	東京都



× ㄟ





優良な職業紹介事業に向けた取組事例集

発行 公益社団法人 全国民営職業紹介事業協会
〒113-0033 東京都文京区本郷 3-38-1 本郷信徳ビル5階