

職業紹介業務の流れ

目次

I 求職者関係

1 求職の申込み、受理のフロー	1
2 求職者の開拓	2
3 求職者の受理	3
4 求職者の教育	6

II 求人者関係

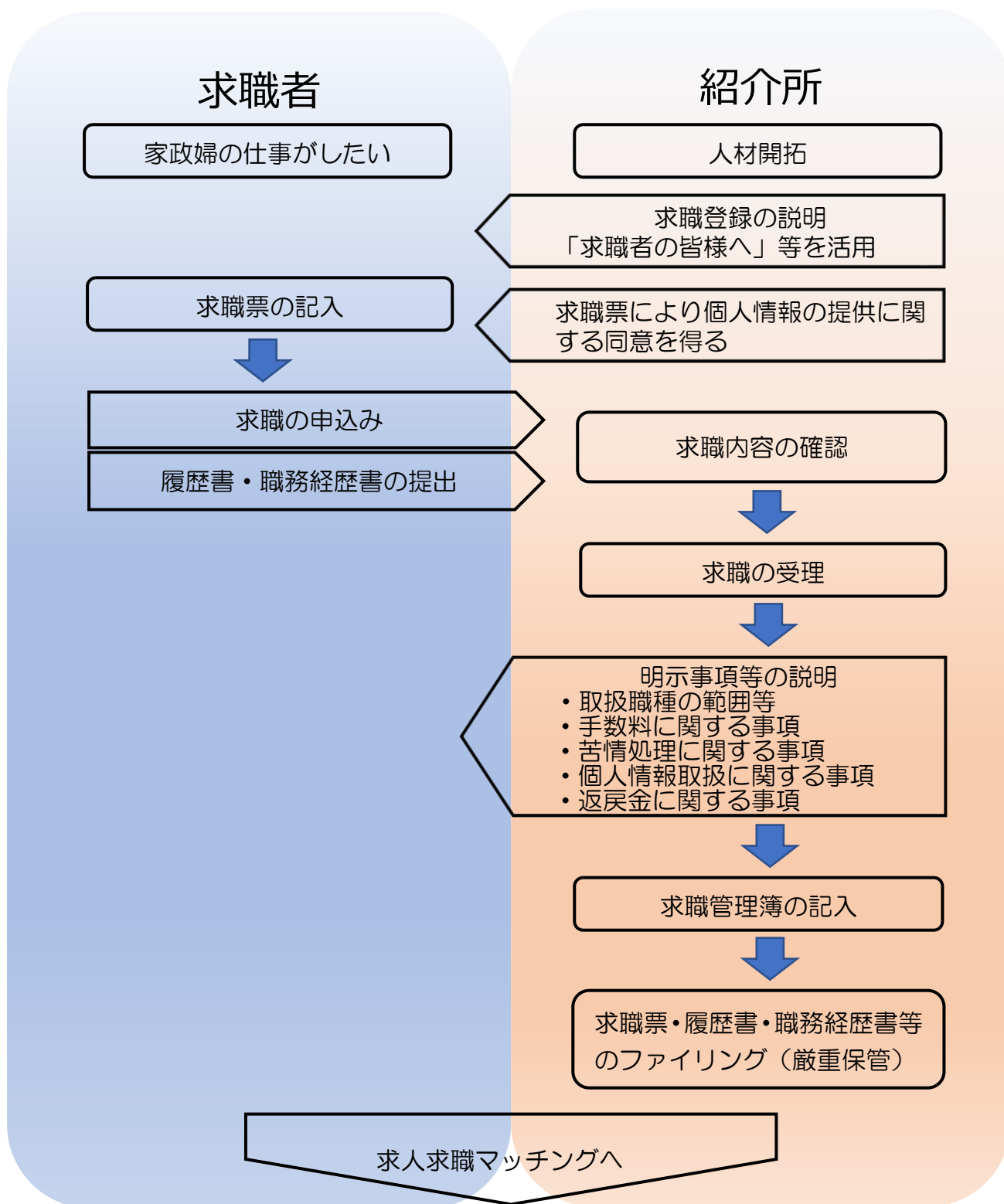
1 求人受理と処理のフロー	9
2 求人の開拓	10
3 求人の受理	11
4 求人者へのコンサルティング	13

III 求人・求職のマッチング

1 求人・求職のマッチングフロー	14
2 求人情報、求職者のマッチング	15
3 面接	16
4 採否の確認とフォローアップ	17

I 求職者関係

1 求職の申し込み、受理のフロー



2 求職者の開拓

①ホームページ上での求職登録

- 求人情報掲載、検索システムによる呼び込み
- 求職登録システムの掲載
- 検索のキーワードの工夫による表示の上段への掲載

②登録した求職者の知人等紹介による新規求職者の確保

③求人対象地域へのチラシ配布（意外と印刷より手書きが効果ある場合がある。）

④求職登録者とは必ず面談、相談の上本人の意思を確認する。

⑤募集広告は正確かつ最新の内容に保つ措置を講ずる。

3 求職の受理

- ①求職受理にあたっては「求職者の皆様へ」等を活用して説明しておく。
- ②求職申込にあたっては、求職票に記入してもらい、求人者への提供に同意のサインをもらう。内容確認の上求職受理をする。
- ③「求職者の皆様へ」等により再度確認(取扱職種、地域、手数料、苦情処理、個人情報、返戻金)し、取り扱い範囲内にてすべての求職を受理するが、法律違反の申込内容については受理しないことができる。
- ④本人のやりたい仕事、適正就職の緊要度、必要な収入などきめ細かくつかむ。
- ⑤賃金、勤務時間、休日、休憩、就労場所など希望条件について優先順位を確認する。
- ⑥本人の意思を尊重して経験や技能についての分析をサポートする。
- ⑦希望条件が求人条件と大きく乖離している場合はよく説明して条件を調整する。
- ⑧登録にあたり収集してはならない個人情報は収集しないように注意する。
 - ・人種、民族、社会的身分、門地、本籍、出生地その他社会的差別の原因となる恐れのある事項
 - ・家族の職業、収入、本人の資産負債等
(税金、社会保険の取り扱い等労務管理を適切に実施するために必要なものを除く)
 - ・容姿、スリーサイズ等差別的評価につながる情報
 - ・思想信条(人生観、生活信条、支持政党、購買新聞、雑誌、愛読書)
 - ・労働組合への加入状況(労働運動、学生運動、消費者運動その他社会運動に関する情報)
- ⑨求職者にも職業紹介制度の仕組みを説明する。
- ⑩賃金の仕組みについては経験能力仕事の内容によって異なることや、賃金の支払いは、法制上求人者から直接求職者に支払ってもらわなければならない、紹介手数料等は、別に紹介所に支払ってもらうことを説明する。その際の請求書、領収書の記入内容について説明し十分理解してもらい求人者の支払いにおいて問題の無いよう配慮する。

(職業紹介所を通して求職者に支払った場合、求人者に労働基準法違反となり罰則(30万円以下の罰金)に処せられる場合があり、紹介所も労働者供給事業を行うと判断されたときは職業安定法上(1年以下の懲役又は100万円以下の罰金)に処せられる場合もある。また、紹介所事業主等の別個人口座等に振り込んでもらい振り替える等の方法も直接払い違反となる。)

⑪求人、求職の動向を説明するときは求職者の立場に立って話をする。

⑫個人の家庭に家政婦としていく場合、家事使用人となり労働基準法は適用されない。

(職業安定法、労働契約法は該当する。)この場合求人者(雇用主)による所得税の源泉徴収はされないので自己申告する必要がある等説明する。

一般企業と契約する場合は、労働基準法が適用されその企業との労働契約になりその企業の服務規程によって就労することになるなど説明する。

⑬就労において求人者宅における損害事故や自身の傷害などのための保険の加入(公社)日本看護家政紹介事業協会経由)について説明する。また業務上の事故による傷病のための労災特別加入について説明する。

⑭保有する資格の確認をする。(資格証のコピーをもらう。)

⑮外国人の求職者は「在留カード」又は「特別永住証明書」を確認すること。コピーは個人情報(国籍等)にあたり、不可。

⑯求職票は責任者を決め保管管理を十分に行う。

求職票の様式例（協会販売書類）

求職票					受付日 年 月 日	
					有効期間 年 月 日 ~ 年 月 日	
ふりがな		男・女	生年月日	年 月 日 ()歳	就 職 希 望 条 件	
氏 名					希望職種	家政婦（夫）・（ ）
住 所	〒 - 最寄り駅 線 駅・停留所から 徒歩 ・ 自転車 ・ 車 分				就労場所	家庭 ・ その他（ ）
連絡先	(TEL) - - (日中連絡先) - -				職務内容	☐ 家事サービス () ☐ 介護サービス () ☐ その他 ()
上記以外の 家族等の 連絡先	(TEL) - - 本人 との 関係				勤務形態	通勤 ・ 泊り込み ・ () 特定曜日 (日 月 火 水 木 金 土)
略 歴 ・ 資 格 免許等					就業時間	時 分 ~ 時 分 〔実働時間 時間 分〕
					休 日	特定曜日 (☐ 毎週 ☐ 隔週) 曜日 ☐ 祝日 ☐ その他 ()
					賃 金	時給 日給 月給 円
					労災保険特別加入	
					有 ・ 無	
この求職票に記入した個人情報を、職業紹介の際に必要な事項に限り、 求人者へ提供することに同意いたします。 年 月 日 求職者署名 ⑤					備 考	

4 求職者の教育

- ①超高齢社会においてホームヘルパーの資格は必須と考えられ、介護従事者初任者研修等を活用し資格を有するよう促す。
- ②技術面での習得が必要な場合は、協会発行の家政士養成テキスト及び実務用 DVD を使い実習を行う。家事一般、介護、育児に至るまで一定レベルの動作、技能を取得するように実施する。
- ③求人者宅等職場であることの意識と基本的なビジネスマナー、支持を受けるときの態度等家政婦としての立ち振る舞いを十分に認識してもらう。
- ④初心者や経験の乏しい求職者には、研修ののち実際に仕事に行く場合は、指導者（実務経験のある経験豊富な紹介責任者、従事者）が同行し指導しながら業務を行う。
- ⑤求人者家庭の秘密保持については繰り返し指導する。

職務上知り得た秘密を守るのは家政婦の義務。他の求人者の話、他の求職者の話、紹介所の話など他に話してはなりません。仕事が終わった後も契約が切れた後も同様です。

- ⑥求職者自身の個人情報原則として、求人者には教えない。

⑦基本的指導

・仕事の基本的な手順

挨拶、準備、家事一般(掃除、洗濯、食事)、介護、育児の作業手順の基本習得。

・指定時間の厳守

決められた時間前に必ず余裕をもって対応する。(家庭内で仕事をするうえで、時間がたつと慣れで友達付き合いや、近所の人と付き合うような感覚で仕事以外の時間で求人者宅へ遊びに行くというようなことは厳禁、家庭内であっても仕事場であることを忘れずに。)

・金銭の扱い方

財布を預けられたら買い物前後に求人者又は家族と中身を相互確認。

日常使う少額以外の金銭管理は断る。

少額でも金銭管理を頼まれたら出納簿をつける。

（参考例　買い物等にてお金を預けられた場合金銭出納用ノートを準備し記入し双方で確認し買い物後領収書をノートに貼って利用料を記入し、差額を記入し、お釣りとして渡し、金額を求人者に確認してもらいノートに確認印をいただく。）

- 職場にあった身だしなみ、言葉使いに配慮

服装は決して華美ではなく清潔なエプロン等をかける。

長い髪は束ね、長いマニキュアは避ける。

ソックスは持参し素足は避ける。

タオル、ハンカチの持参

なれなれしい言葉、雑な言葉は求職者の人間性に疑問を抱く。

高齢者等に幼稚語は厳禁

- 求人者宅でご馳走になるのは原則禁止

原則として飲食茶菓子の接待は受けないのが心得（契約上食事の供与がある場合を除く）勧められた場合は、求職者のお気持ちを損ねないよう、「お気持ちだけいただきます」等お断りするか、頂いたとしても「今後は結構ですから、お気づかいなさらぬよう」等お断りしておく。

- 求人者と金品の貸借は厳禁

借りても貸しても厳禁

- 求人者の了解なしに物品を処分しない

机に書類や物品が散らかっていたとしても、求人者の許可なしに整理したり、処分したり出来ない。

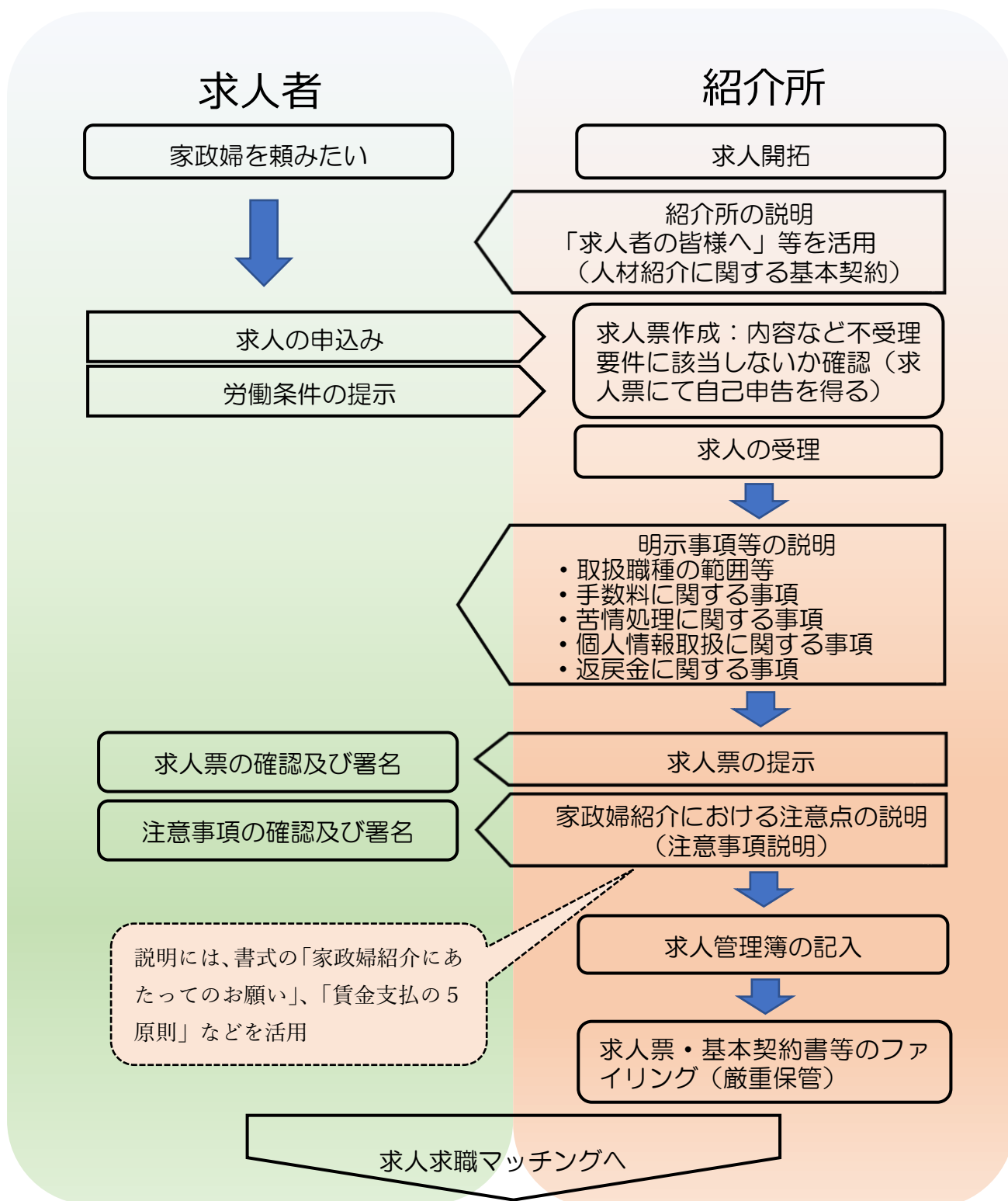
- 求人者の鍵は預からない

預かる場合は紹介所に連絡して預かり証等を準備し求人者と取り交わし確認してから預かる

- 求人者に対して宗教、政治信条、物品およびサービスの購入、生命保険の勧誘を行わない。
- 求人者が病人の場合や介護が必要な場合
係わる医師や医療関係者、介護サービス関係者、行政関係者の批評はしない。当然秘密厳守（場合によっては、病院、行政や施設が必要であることを研修等で知識を得て連絡する必要もあるがその場合、紹介所に連絡し支持を得るよう指導する。）
- 求人者の指示に従い業務を行うが、やらなくてよいと言われた仕事には手を出さない。（誤って物品を破損、故障させた場合は紹介所に必ず連絡をする。求人者が「それはいいです」と言ったのでそのままにしておいたら後で問題になった例がよくある。）

Ⅱ 求人者関係

1 求人受理と処理のフロー



2 求人の開拓

①潜在的な求人者向けに情報発信して紹介所の知名度を高める。

- ・ホームページの作成
- ・ダイレクトメール
- ・情報誌への掲載
- ・その他宣伝媒体他（看板、新聞広告、タウンページ、縁故、業務提携、人脈訪問）

②厚生労働大臣許可事業所として公共性のある事業所であることをアピール

③個人家庭への街頭広告、チラシは平等かつ公平であること

④家庭を訪問するときは、紹介事業者として細心の注意を払い清潔な服装、整容に気を配り訪問し家庭についての情報をしっかりと把握する。

⑤紹介制度、派遣制度、請負制度、の違いを説明し、特に個人家庭では紹介において雇い主は求人者もしくは代理人になることを丁寧に説明する。

3 求人の受理

- ①求人受理にあたっては、事前に「求人者の皆様へ」を手交し内容を説明しておく。
- ②紹介所の業務は「斡旋」であって派遣でも請負でもないこと、求職者の雇い主は求人者であることを丁寧に説明する。必要な場合は、紹介事業者との契約書として注意事項について締結する。
- ③取扱職種の範囲内において、すべての求人を受理する。
ただし、申込み内容が法令に違反するとき、労働条件の明示がないとき及び労働法令違反等の求人者による求人であるときは受理しないことができる。
書式求人票において、「不受理の要件に該当しないこと」を確認して自己申告書にかわるものとして必ず記入。
- ④労働条件の明示は必ず文書またはメールにより受ける。
- ⑤労働条件明示書は書式求人票にて作成し求人者の捺印、メールにて確認を得る。
- ⑥求人者との家政婦の労働条件等についての打ち合わせにおいての重要な事項
 - ・ 求人者の性格の把握
 - ・ 家政婦の泊まり込みの有無、宿泊時の食事、入浴、宿泊場所、休憩等
 - ・ セクハラ等の防止説明
 - ・ 苦情発生時の対応説明
 - ・ 申込人と求人者が違う場合の関係性の確認
 - ・ 代理人が申し込んできた場合雇用主は代理人と考えるが、契約説明時に確認業務上支持者は誰になるのか、どちらの意見を尊重するのか、調整方法など明確にし確認する。
 - ・ 求職者の適格紹介のため求人者の状況、家庭環境まで確認
 - ・ 資格外の職務（点滴、浣腸、医師の指示の無い処置行為など）を行わせないことなど文書で確認
- ⑦紹介手数料、家政婦料金、支払い方法等確認する。

- ・請求書、領収書の書式の確認と支払い方法を説明し、求人者が雇い主となり賃金は直接家政婦に支払う必要があることと、紹介手数料は別に紹介所に支払わなければならない点をよく説明し理解を得る。（労働局需給調整部発行の「賃金支払いの5原則」等示しながら行う。）

求人票の様式例（協会販売書類）

求人票										受付日			
										年	月	日	
										有効期間	年	月	日
										年	月	日	
氏名					連絡先	() - -				求人数			
						(日中連絡先) - -							
住所	〒 -				職務内容	☐ 家事サービス ☐ 介護サービス ☐ その他							
就業場所	〒 - ☐ 在所に同じ												
受動環境 防止措置状況	☐ 有 ☐ 無 []				就業時間	時 分 ~ 時 分							
雇用期間	☐ 有期 ☐ 無期 年 月 日 ~ 年 月 日					(実働時間 時間 分)							
試用期間	☐ 有 年 月 日 ~ 年 月 日 ☐ 無 (詳細は備考欄)				時間外労働	☐ 有 [] ☐ 無							
賃金形態	時給 日給 月給 基本給 円				休憩時間	時 分 ~ 時 分 (時間 分)							
諸手当	時間外 手当 円 深夜勤 手当 円				昇給	☐ 有 ☐ 無							
交通費	☐ 有 ☐ 無 ☐ 往復実費 円 ☐ 円				休日	特定曜日 (☐ 毎週 ☐ 隔週) 曜日 ☐ 祝日 ☐ その他 ()							
賞与 支払方法	支払日 ☐ 毎月 ☐ 毎週 () 曜日 ☐ 毎月 () 日 支払方法 ☐ 現金 ☐ 振込				加入保険	☐ 健康保険 ☐ 厚生年金 ☐ 雇用保険 ☐ 労災保険 ☐ 労災特別加入 ☐ その他 ()							
備 考													
☐ 求人不受理の要件に該当しないこと ☐ 労働関係法令違反による指導をうけていないこと ☐ 暴力団員でないこと 紹介所で確認を行った職員													

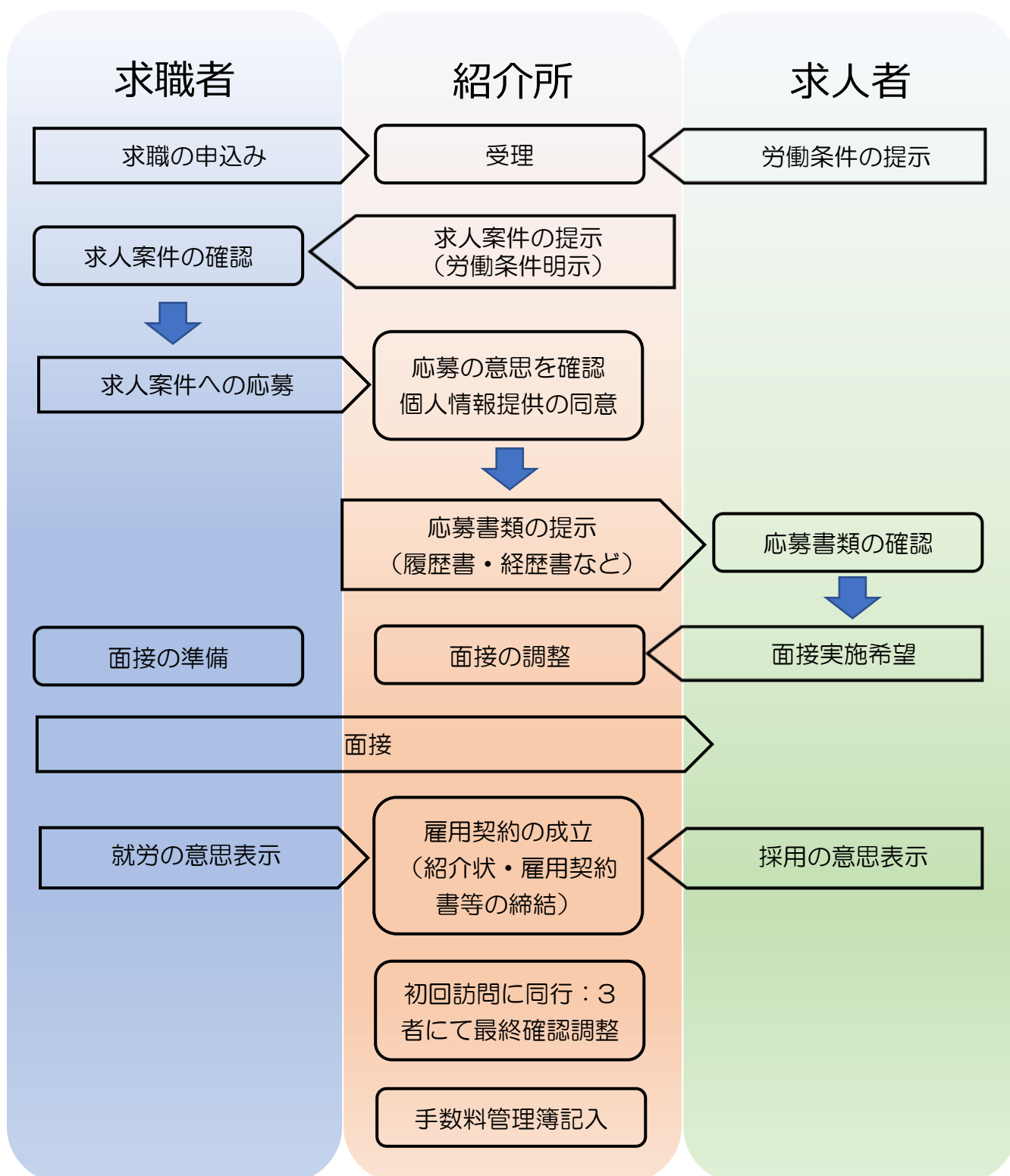
4 求人者へのコンサルティング

- ①求人者が労働条件などについて知識が少ない場合求人者への説明やコンサルティングが重要である。
- ②労働条件や求職者の希望傾向など具体的なことについて情報交換を行う。
- ③紹介、派遣、請負の相違をきちんと説明し、紹介所は求人者と求職者の雇用斡旋を行い雇用契約を結ぶのは求人者と求職者であることを説明し、求人者には求職者との雇用関係の認識を明確に持ってもらう。
- ④求人者が高齢者である場合が多く、求人者のペースに合わせ「ゆっくり」「はっきりした声」で話しかける。事務的、早口は慎み、目線を合わせ、反応を示しながら会話する。

当然ながら、求人者のプライドを傷つけるような言葉や、なれなれしい言葉や雑な言葉、高齢者に対して幼稚語などを使うなど論外である。
- ⑤賃金や年齢制限など求人求職のミスマッチが生じている場合は必要に応じて求人ニーズを掘り下げ勘案し必要に応じて雇用条件の緩和を求める。
- ⑥求人者との信頼関係が生まれ継続するよう努力する。

Ⅲ 求人・求職のマッチング

1 求人、求職のマッチングフロー



2 求人情報、求職者のマッチング

①マッチング作業ポイント

求人者・求職者との信頼関係の構築

公平なスタンス

相手の立場に立った対応

②求職者には口頭だけでなく求人票を示して説明する。

求人者が確認済みの求人票をもとに労働条件を明示する。または電子メールにて開示する。

③適格紹介を目指し求職者の適正、能力を把握しておく。

④求職者が高齢であっても仕事の内容を判断しながら紹介をする。

⑤疑問点、不明点はそのままにしないで事前にチェックしておく。

⑥折り合える条件範囲かどうかは、何を優先するかによって判断する。

⑦本人の希望と合致している部分としていない部分を詳しく説明し納得を得る。

⑧家事以外の仕事には求職者本人の適正、能力の適合性をチェックする。介護→介護資格、ベビーシッター→保育士等

⑨労働条件外の業務については事前に求人者とかならず相談する。

⑩紹介状は求職者本人の意思決定後に作成し事前に作っておかない。

⑪求職者本人の意思を尊重し面接の押しつけはしない。

3 面接

- ①求人者との面接には常に立ち合い、求職者の心理的不安をやわらげるような言葉を用いその場の雰囲気を作る。
- ②求職者のみの面接では求職者が大事なことを聞き逃すおそれがあるので注意する。
- ③面接に同行した場合は求職者の能力以上の説明や誇大な推薦は慎む。
- ④面接立ち合いの間では双方の理解に必要な項目について積み残しがないよう促し確認する。
- ⑤求人者への求職者の情報提供については、名前以外の個人情報については、本人に確認し同意のもと必要最小限に留める。
- ⑥仕事の項目は相互に確認し、細かい手順は求人者、求職者間で話し合ってもらう。
- ⑦求職者個別の理由により不採用の場合は求職者を傷つけないよう配慮が必要である。
- ⑧マッチングできないときは早めに連絡する。
- ⑨面接時の整容は求人者に合ったものにし、常に清潔に心がける。

4 採否の確認とフォローアップ

- ①面接後採否の決定が紹介所にあった場合、採用、不採用の通知は正確に電話、ファックス、メール等複数の方法で確認する。
- ②採用の場合は労働条件を再確認する。
- ③採用の場合は、雇用契約書を持参させ求人者の確認印をもらう。
- ④不採用の場合はその原因をともに分析し次の機会を目指す。
- ⑤就労後求職者の現場での悩み、問題等あれば相談に乗り助言や解決に向けた協力を行う。
- ⑥紹介終了後も求人者との意思疎通を密にし、信頼関係の維持に努める。信頼関係から口コミにて仕事の紹介にもつながる。