

# 業務マニュアル作成のポイント

---

## 職業紹介優良事業者認定制度

1. 求人对応マニュアル	-----	1P
2. 求職対応マニュアル	-----	11P
3. 紹介あっせんマニュアル	-----	21P

この資料は、主に正社員紹介を行う有料職業紹介事業者を対象として、業務マニュアルを作成するに際してのポイントを示したものです。

すでにあるマニュアル、フローチャート、社内ルール等を基にして各社の特性に適した業務マニュアルを作成してください。

【記載例】はあくまでサンプルで、今後、関連する法令の改正なども予想されますので、個々の内容は事業者様の責任で確認して活用するようお願いいたします。

## 求人对応マニュアル 作成のポイント

### 1. 業務の運営に関する規程について

#### 【作成のポイント】

業務の運営に関する規程は、職業紹介事業許可の申請の際に、労働局に届出が必要とされ、許可事業所の店頭に掲示することが法令（職業安定法施行規則第 24 条の 5）で義務付けられていることを記載します。又、業務の運営に関する規程は、職業紹介事業運営の基本的事項を定めたものであり、その内容を十分に理解し遵守しなければならない旨も記載します。

「業務運営規程」に従って、求人对応の基本的な業務を記載します。

- (1) 求人受付の原則 業務運営規程 第 1-1 を参考に記載します。
- (2) 求人申込み方法 業務運営規程 第 1-2 を参考に記載します。
- (3) 労働条件の明示 業務運営規程 第 1-3 を参考に記載します。

※上記は厚労省が定める様式例第 1 号に準じています。自社の業務運営規程が様式例と異なる構成となっている場合は、自社の規定を参考に記載します。

#### 【(3) の記載例】

①求人申込みの際には、業務内容、賃金、労働条件、その他の雇用条件をあらかじめ書面又は電子メールの使用により明示を受ける。但し、紹介の実施について緊急の必要があるためあらかじめ書面又は電子メールの使用による明示ができないときは、当該明示すべき事項をあらかじめこれらの方法以外の方法による明示でも差し支えない。

### 2. 新規取引手続き

#### 【作成のポイント】

新規に取引を開始する場合の求人申込みの受付から基本契約書締結までの手続きを記載します。

- (1) 新規求人申込み手続き

**【(1) の記載例】**

- ①新規取引求人の場合は、新規取引用の申込書（会社情報の記載欄がある求人申込書）を用いて受け付ける。
- ②初回の求人申込書はコピーを取り、求人者別の管理ファイルに保管する。
- ③求人申込書に記載された会社情報を、情報管理システムに入力して求人取引先台帳（求人管理簿）を作成する。

(2) 法定事項の説明

職業安定法（第 32 条の 1 3）で定める法定説明事項を書面にして求人者に交付し、説明する旨を記載します。 \*書面例：「求人のみなさまへ」（※資料 I）

(3) 取扱業務など詳細説明

当社の概要、沿革、特徴、強み、得意とする業界、職種等の詳細やホームページ・会社案内（営業パンフレット）に記載ないデータ（過去の紹介実績、保有求職者情報数、手数料平均料率など）について説明する旨を記載します。

(4) 手数料の説明と同意取り付け：

手数料表を基に、求人者から受領する手数料について概要を説明すること、及びに具体的な料率、算定計算式、受領方法、受領時期等を説明し同意を得る旨を記載します。なお、初年度年収に賞与（ボーナス）も含める場合は、その算定方法について、求人者の理解を得られるよう具体的に記載して下さい。

(5) 実地検分

**【(5) の記載例】**

①実地訪問する求人先

- 1) 求職者の紹介が予定される新規求人先は、紹介する前に必ず訪問する。
- 2) 求職者の紹介予定がない求人先は、必要に応じ訪問する。

②新規取引先の事業者情報及び求人内容を確認する。

- 1) 求人申込書に記載されている事業者情報を確認する。
- 2) 求人事業者のホームページやカタログその他で求人事業者の概要を把握する。
- 3) 反社会的企業か、労働関係法令で重大な違反をしていないか等確認する。
- 4) 求人内容については、求人企業の採用責任者にヒアリングして確認する。

③実地検分の主な事項

- 1) 就業場所の外観及び内部の様子（可能であれば写真、動画による記録）
- 2) 就業予定の職場の人員構成（年齢、性別、正規非正規別等）の把握
- 3) 代表者あるいは人事担当との面談（求める人物像等の把握）
- 4) アクセス、周辺区域の状況
- 5) 会社案内、製品カタログ等

④実地検分を基に求人者訪問記録を作成する。

(6) 基本契約書の締結

当社の所定様式の基本契約書に沿って、契約内容を説明することや基本契約の締結手順につ

いて記載します。

**【(6) の記載例】**

- ①当社の所定様式の基本契約書に沿って、契約内容を説明する。
- ②説明を要する主な契約条項
  - 1) 紹介手数料
  - 2) 短期退職時の返戻条項
  - 3) 個人情報保護及び秘密の保持
  - 4) 暴力団排除条項
  - 5) 契約の有効期間、更新、解除 等
- ③説明した基本契約書に載ってない事項の追加、条文の変更等要求があった場合、及び求人者が用意した書式による契約締結の要求があった場合は、社内の所定の決済手続きを経て契約するものとする。なお、基本契約そのものを変更せずに、「覚書」により双方の合意について取決めても差し支えない。
- ④基本契約書を2部作成し、新規取引先に持参又は郵送して署名捺印を求める。
- ⑤双方の署名捺印された基本契約書のうち1部は取引先求人者が保管し、もう1部は当社が保管する。

### 3. 求人受理

**【作成のポイント】**

求人申込みの記載内容の点検（法令違反、差別、労働条件、求人内容の詳細、有効期限）や求人情報の登録について記載します。

(1) 法令違反等の点検

**【(1) の記載例】**

- ①求人申込書に記載された事項について法令違反（最低賃金、社会保険加入等）ではないか点検する。
- ②以下に該当する求人は受理しない。
  - 1) 港湾・建設の職業（現場作業員）の求人（職安法第32条）
  - 2) 船員の求人（職業安定法第62条、船員職業安定法）
  - 3) 取扱職種の種類等の届出（管轄労働局届出）の範囲外の求人
  - 4) 法令違反及び賃金、労働時間等の労働条件が通常の労働条件と比べ著しく不適当な求人

(2) 差別等不適切な表現の点検

**【(2) の記載例】**

- ①下記に該当する差別的表現や差別がある場合は、その内容を指摘して訂正を求める。訂正されるまでは求人申込みを保留とする。
  - 1) 差別的な表現（人種、国籍、信条、性別、障害の有無等を募集・採用要件としてい

る)

2) 年齢差別の有無（雇用対策法第 10 条）

### (3) 労働条件等法定事項記載の有無点検

#### 【(3) の記載例】

①求人申込書に、下記の労働条件等が明示されているか確認する。労働条件等の明示に不備があれば訂正を依頼して、再提出を求める。不備があるにも関わらず、訂正に応じない場合は求人申込みを受けない。

- 1) 労働者が従事すべき業務内容に関する事項
- 2) 労働契約の期間に関する事項
- 3) 就業の場所に関する事項
- 4) 始業、終業の時刻、所定労働時間を超える労働の有無、休憩時間及び休日に関する事項
- 5) 賃金の額に関する事項
- 6) 健康保険、厚生年金、労働者災害保険、及び雇用保険の適用に関する事項

②労働条件等の明示における以下の配慮事項も確認する。

[平成 11 年労働省告示第 141 号（指針）第 3）]

- 1 明示する労働条件等は、虚偽又は誇大な内容としないこと。
- 2 求職者等に具体的に理解されるものとなるよう、労働条件等の水準、範囲等を可能な限り限定すること。
- 3 求職者等が従事すべき業務の内容に関しては、職場環境を含め、可能な限り具体的かつ詳細に明示すること。
- 4 労働時間に関しては、始業及び終業の時刻、所定労働時間を超える労働、休憩時間、休日等について明示すること。
- 5 賃金に関しては、賃金形態（月給、日給、時給等の区分）、基本給、定額的に支払われる手当、通勤手当、昇給に関する事項等について明示すること。
- 6 明示する労働条件等の内容が労働契約締結時の労働条件等と異なることとなる可能性がある場合は、その旨を併せて明示するとともに、労働条件等が既に明示した内容と異なることとなった場合には、当該明示を受けた求職者等に速やかに知らせること。
- 7 労働者の募集を行う者は、労働条件等の明示を行うに当たって労働条件等の事項の一部を別途明示することとするときは、その旨を併せて明示すること。

### (4) 求人内容の詳細把握

#### 【(4) の記載例】

①求人申込書の記載について記載漏れがないか確認する。

②詳細な情報（求人企業情報、応募資格・要件、採用方法、仕事内容、職種、雇用形態、採用人数、職場環境等）が記載されているか確認する。なお、契約社員としての採用の場合は、更新の有無についても確認する。

③求職者が誤解を受ける可能性がある下記事項についても、問題がないか確認し、問題有る事項は訂正を求める。

1) 固定残業代制（固定残業代、固定残業代を除いた基本給の額、固定残業代を超える時間外労働分についての割増賃金が明記されているか）

2) 変形労働時間制（一般的な始終業時刻や変形労働時間の対象期間と始終業時刻の明示がされているか）、フレックスタイム制（コアタイムとフレキシブルタイムが明記されているか）

3) 週休二日制（月に何回週休二日があるか）

(5) その他チェック項目

求人受付で確認事項に漏れがないよう、「求人受付チェックリスト（別途作成の確認項目一覧表）」を使用して確認する旨を記載します。

(6) 有効期限の設定

【(6) の記載例】

①「求人の有効期間」について説明すると共に、当社が定める有効期間を設定する。

②有効期間が経過した求人（無効求人）については、該当するリストを情報管理システムで出力してフォローする。

(7) 求人情報の登録

【(7) の記載例】

①求人を受理したら速やかに、求人申込書を基に、情報管理システム（求人管理簿）に求人情報を入力する。

②求人票（情報管理システムで作成したもの）を必要に応じ発行して求人者に送付し、その確認を得る。

③求人者が公開を認めた求人情報は、速やかに Web（求人情報）に掲載する。

(8) 苦情への対応

求人内容と就業実態が異なるなどの苦情が求職者から寄せられている場合には、その事実を求人者に確認し、必要に応じて求人申込書の修正を求める等の対応を行う旨を記載します。

#### 4. 学校卒業見込者等の求人

##### 【作成のポイント】

学校卒業見込者等の求人受付時の確認事項について記載します。

##### (1) ハローワークが不受理とする求人の取扱い

###### 【(1) の記載例】

- ①学校卒業見込者等の求人受付時には、求人者が労働関係法令に違反していない旨の自己申告書を受領して求人不受理の対象となるかどうか確認する。求人不受理の対象であることが判明したときは求人を受理しない。

###### 【学校卒業見込者等とは】

学校卒業見込者等とは以下のものとなる。

1. 学校（小学校及び幼稚園を除く）、専修学校、各種学校、外国の教育施設に在学する者で、卒業することが見込まれる者
2. 公共職業能力開発施設や職業能力開発総合大学校の職業訓練を受けるもので、修了することが見込まれる者
3. 上記新卒求人に応募できる 1)、2) の卒業生及び修了者。

##### (2) 青少年雇用情報の提供

###### 【(2) の記載例】

- ①学校卒業見込者等の求人は一般求人の確認事項に加えて、求人者の職場情報の提供の有無について「青少年雇用情報シート」を利用して確認する。その提供が無ければ情報提供するよう働きかける。
- ②学校卒業見込者等から個別に雇用情報の照会があった場合は、求人者に当該情報の提供を求め、その結果を伝える。

#### 5. 反社会的企業からの求人

##### 【作成のポイント】

反社会的企業や問題ある企業（所謂ブラック企業を含む）からの求人申込みについて、対応方法を記載します。

##### (1) 反社会的企業との取引

###### 【(1) の記載例】

- ①反社会的企業や問題ある企業（所謂ブラック企業を含む）と思われる場合であっても、求人の申込みがあれば、全件受理の原則に基づき受けなければならない。ただし、法令で受理しないことが認められる求人は受理しない。
- ②反社会的企業や問題ある企業（所謂ブラック企業を含む）との取引については、関連官庁と連携するなど適切に対処する。
- ③各地方公共団体の定める暴力団排除条例や公然となった取引企業の犯罪（外国人不法就労助長等）を役職員と共有し、問題ある企業に適切に対応する。なお、反社会的企業か判断に迷った場合は、警察又は暴力追放運動推進センター等に相談・確認する。

④基本契約書「暴力団排除条項」に抵触する取引契約後に暴力団排除条項に該当する企業であることが判明した場合は、紹介あつせんすることなく、暴力団排除条項に基づき基本契約を解約する。

## 6. 法定帳簿への記載

### 【作成のポイント】

法律で定められている法定帳簿（求人管理簿、手数料管理簿）の作成及び管理方法について記載します。

#### (1) 求人管理簿（求人受理の記録）：

求人受理時における帳簿への記載（データ入力）項目と帳簿の保管期間を記載します。

《記載項目》

- ①求人者の氏名又は名称 ②求人者所在地 ③連絡先 ④求人受付年月日 ⑤求人有効期間 ⑥求人数 ⑦職種 ⑧就業場所 ⑨雇用期間 ⑩賃金 ⑪紹介取扱状況

#### (2) 手数料管理簿

手数料を請求又は受領したときにおける帳簿への記載（データ入力）項目と帳簿の保管期間を記載します。

## 7. 求人情報の管理

### 【作成のポイント】

求人情報のメンテナンス及び、求人者情報の守秘義務について記載します。

#### (1) メンテナンスとフォロー

##### 【（１）の記載例】

- ①毎月、有効期限切れとなる求人情報を情報管理システムで出力する。  
②抽出された有効期限切れの求人ごとに、求人者に今後の対応（求人の取消や求人条件の見直しを含めた再求人申込み意思の有無）を確認する。  
③フォローの結果、求人の継続を希望する場合は、改めて求人申し込を受理する。  
④上記結果を情報管理システムに入力（求人管理簿に記録）する。

#### (2) 求人者情報の守秘義務

##### 【（２）の記載例】

- ①職業安定法により、求人者情報について守秘義務が職業紹介事業者に課せられていることに留意する。  
②業務で知り得た求人者情報（採用計画、事業計画、非公開求人情報等）は、みだりに他（自社以外の法人、家族、友人等）に知らせない。



## 8. 求人者向けコンサルティング

### 【作成のポイント】

求人に関する情報提供（採用に関するもの）について記載します。

#### (1) 情報提供、セミナー開催

##### 【(1) の記載例】

- ① 求人者向けの情報提供、セミナー開催等について、事業年度ごとに計画して実施する。
- ② 情報提供を希望する求人者に、メールマガジン等で情報提供を、年間4回以上行う。
- ③ 専門的スキルを要するなど、当社内で実施が難しいものは、社外で行われるセミナー等を求人者に適宜紹介する。
- ④ セミナーや講演会の参加者に対するアンケートを実施し、求人者向けサービスの改善に役立てる。

※資料1の例

求人者のみなさまへ

(事業所名)

取り扱うべき職種の範囲その他業務の範囲

- ・当事業所の取扱職種は、\*\*\*\*\*です。
- ・当事業所の取扱地域は、\*\*\*\*\*です。
- ・その他 \*\*\*\*\*です。

手数料に関する事項

- ・紹介が成立したときは、別紙の「手数料表」により手数料を申し受けます。

求人者の情報に関する事項

- ・求人者情報の取扱者は、職業紹介責任者の〇〇〇〇です。
- ・求人者の情報は、職業紹介事業に係るものに限ります。

個人情報の取扱いに関する事項

- ・個人情報の取扱者は、職業紹介責任者の〇〇〇〇です。
- ・取扱者は、個人の情報に関して当該情報の本人から情報の開示の請求があった場合は、その請求に基づき本人が有する資格や職業経験など客観的事実に基づく情報の開示を遅滞なく行います。さらに、これに基づき訂正の請求があったときは、当該請求が客観的事実に合致するときは、遅滞なく訂正を行います。

苦情処理に関する事項

- ・苦情処理の責任者は、職業紹介責任者の〇〇〇〇です。
- ・苦情の申出があった場合は、誠意をもって対応致します。

なお、労働者の賃金については、労働基準法第24条の定めにより、労働者に直接お支払い下さい。

その他、本所の業務についてご不審の点は、係の社員にお尋ね下さい。

## 目次

1. 業務の運営に関する規程
  - (1) 求人受付の原則（業務運営規程第 1-1）
  - (2) 求人申込みの方法（業務運営規程第 1-2）
  - (3) 労働条件の明示（業務運営規程第 1-3）
2. 新規取引手続き
  - (1) 新規求人申込み手続き
  - (2) 法定事項の説明
  - (3) 取扱い業務など詳細説明
  - (4) 手数料の説明と同意取り付け
  - (5) 実地検分
  - (6) 基本契約書の締結
3. 求人受理
  - (1) 法令違反等の点検
  - (2) 差別等不適切な表現の点検
  - (3) 労働条件等法定事項記載の有無点検
  - (4) 求人内容の詳細把握
  - (5) チェックリストによる点検
  - (6) 有効期間の設定
  - (7) 求人情報の登録
  - (8) 苦情への対応
4. 学校卒業見込者等の求人
  - (1) ハローワークが不受理とする求人の取扱い
  - (2) 青少年雇用情報の提供
5. 反社会的企業からの求人
  - (1) 反社会的企業との取引
6. 法定帳簿への記載
  - (1) 求人管理簿（求人受理の記録）
  - (2) 手数料管理簿
7. 求人情報の管理
  - (1) 保存、メンテナンス、廃棄
  - (2) 求人者情報の守秘義務
8. 求人者向けコンサルティング
  - (1) 情報提供、セミナー開催

この資料は、主に正社員紹介を行う有料職業紹介事業者を対象として、業務マニュアルを作成するに際してのポイントを示したものです。

すでにあるマニュアル、フローチャート、社内ルール等を基にして各社の特性に適した業務マニュアルを作成してください。

【記載例】はあくまでサンプルで、今後、関連する法令の改正なども予想されますので、個々の内容は事業者様の責任で確認して活用するようお願いします。

## 求職対応マニュアル 作成のポイント

### 1. 業務の運営に関する規程について

#### 【作成のポイント】

業務の運営に関する規程は、職業紹介事業許可の申請の際に、労働局に届出が必要とされ、許可事業所の店頭に掲示することが法令（職業安定法施行規則第24条の5）で義務付けられていることを記載します。又、業務の運営に関する規程は、職業紹介事業運営の基本的事項を定めたものであり、その内容を十分に理解し遵守しなければならない旨も記載します。

「業務運営規程」に従って、求職対応の基本的な業務を記載します。

- (1) 求職受付の原則                      業務運営規程 第2-1を参考に記載します。
- (2) 求職申込み方法                      業務運営規程 第2-2を参考に記載します。
- (3) 求職者対応の基本
  - ① 求職者の個人情報の取扱い      業務運営規定 第4-3を参考に記載します。
  - ② 公平な取り扱い                      業務運営要領 第4-4を参考に記載します。

※上記は厚労省が定める様式例第1号に準じています。自社の業務運営規程が様式例と異なる構成となっている場合は、自社の規定を参考に記載します。

#### 【(3) の記載例】

##### ① 求職者の個人情報の取扱（業務の運営に関する規程第4の3）

求職者又は求人者から知り得た個人情報は、個人情報に関する規程（求職者個人情報保護及び管理規程等）に基づき、適正に取り扱う。

なお、求職者の個人情報の使用（第三者提供等）については、必ず本人の同意を得る等、特に留意して取り扱う。

##### ② 公平な取扱（業務の運営に関する規程 第4の4）

求職の受理にあたっては、人種、国籍、信条、性別、社会的身分、門地、従前の職業、労働組合の組合員であること、年齢、障害者であること、などによる差別をしない。

## 2. 求職者募集

### (1) 適正な宣伝広告

- ① 不当景品類及び不当表示防止法の趣旨に鑑みて不当に求職者を誘引し、合理的な選択を阻害するおそれがある不当な表示をしない旨を記載します。
- ② 求職者への金銭等の提供を宣伝広告するなどして求職者を募集しないことを記載します。

### (2) 訂正な募集行為

- ① 求職者の個人情報の取得、保管、使用については、平成 11 年厚生労働省告示第 141 号の第 4 で定めるガイドラインに沿って行うことを記載します。

平成 11 年労働省告示第 141 号の第 4

個人情報の収集、保管及び使用

- (1) 職業紹介事業者等は、その業務の目的の範囲内で求職者等の個人情報を収集することとし、次に掲げる個人情報を収集してはならないこと。ただし、特別な職業上の必要性が存在することその他業務の目的の達成に必要不可欠であって、収集目的を示して本人から収集する場合はこの限りでないこと。

イ 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おそれのある事項

ロ 思想及び信条

ハ 労働組合への加入状況

- (2) 職業紹介事業者等は、個人情報を収集する際には、本人から直接収集し、又は本人の同意の下で本人以外の者から収集する等適法かつ公正な手段によらなければならないこと。

- (3) 職業紹介事業者等は、高等学校若しくは中等教育学校又は中学校の新規卒業予定者から応募書類の提出を求めるときは、職業安定局長の定める書類により提出を求めること。

- (4) 個人情報の保管又は使用は、収集目的の範囲に限られること。ただし、他の保管若しくは使用の目的を示して本人の同意を得た場合又は他の法律に定めのある場合はこの限りでないこと。

又、個人情報保護法で定める要配慮個人情報は、同法で定める例外を除き、特別な職業上の必要性が存在するか、その他業務の目的達成に必要な場合であって、収集目的を示して本人から収集する場合を除き取得しない旨を記載します。

《要配慮個人情報の例》

人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実等

- ② 勧誘、スカウト行為は求職者の意向を配慮し、社会常識に従い行うことを記載します。

### 3. 新規求職申込手続き

#### 【作成のポイント】

新規の求職者に対する申込みの手続きに関して記載します。

#### (1) 申込内容の点検

法令違反等の点検やチェックリストによる点検を記載します。

##### 【(1) の記載例】

##### ①法令違反等の点検

1) 申込み内容が労働局へ届出た取扱の職種の範囲内であるか点検する。

《 当社の取扱い範囲 》

職種 (○○)、地域 (△△)、その他 (▽▽)

2) 申込内容が法令に違反していないか点検する。

《 法令違反の申込の例 》

◇建設、港湾の現場作業、船員に該当する職種への申込み

◇求職者が、労働基準法に定める児童に該当する場合

※労働基準法で定める児童：満 15 歳に達して以後の最初の 3 月 31 日までに生まれた者

◇就労可能な在留資格を持っていない外国人の場合

※就業可能な在留資格は「就労資格証明書」を提示して頂き確認する。

##### ②チェックリストによる点検

点検漏れがないように、「求職受付チェックリスト」を用いて確認する。

#### (2) 応募書類の受領

応募書類の受領に関して記載します。

##### 【(2) の記載例】

①求職申込書の内容を精査し、必要に応じ求職者の詳細情報（履歴書、職務経歴書等）の提供を求める。なお、必ず本人の同意を得て入手し、口頭で知り得たものも含め、職業紹介の目的以外には使用しない。

②平成 11 年労働省告示第 141 号で取得してはならないと定められている個人情報（人種、民族、社会的身分、門地、本籍、出生地、思想及び信条、労働組合への加入状況等）及び個人情報保護法で定める要配慮個人情報（人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実等）は、法で定める例外を除き、特別な職業上の必要性が存在するか、その他業務の目的達成に必要な不可欠な場合であって、収集目的を示して本人から收拾する場合を除き取得しない。

③求職者の個人情報を求人者、提携先紹介会社に提供することに同意する旨の同意書

(第三者提供の同意書)の提出を受ける。同意書には、求職者本人の署名(捺印は必ずしも必要としない)があることを確認する。

### (3) 求職者との面談

求職者との面談の実施について記載します。

#### 【(3) の記載例】

##### ① 面談の実施

原則として、求職者とは面談を行う、また面談を実施した場合は、必ず「求職者面談記録」を作成する。なお、本人が希望しない場合、面談を強要しない。

##### ② 実施に際して

求職者との面談の実施に際しては、原則、当社の面談用の個室で行う。又、面談用個室を使用する場合は、予約システムに入力して他の求職者等と同室にならないよう措置する。なお、特別の事情で、社外で実施する場合は、十分にプライバシーが保てる場所を確保して行う。

実施に際しては、面談前に、求職申込書、履歴書、職務経歴書等を熟読し、求職者の情報を事前に把握しておく。

##### ③ 求職者の職務経歴等の確認

求職申込書に記載された内容の確認を行う。

#### 《主な確認事項》

- ◇学歴、経歴を確認し、空白期間がある場合は確認する。
- ◇就業上重要な保有資格や業務経験などは、紹介状でアピールできるように具体的に把握する。なお、必要に応じ、自己PRについて記載した文書の提出を求める。

##### ④ 求職者の希望条件等の把握

求職者から、職業に関する希望条件や就労に際しての制約等を聴取する。

### (4) 求職者への説明

法定事項、有効期間、求人情報の説明や、連絡手段の確認について記載します。

#### 【(4) の記載例】

##### ① 法定事項の説明

求職の申込を受理したら、速やかに職業安定法(第32条の13)で定められた事項について書面を交付して説明する。

※交付する書面は「求職者のみなさまへ」(添付資料\*1)を参照

##### ② 有効期間の説明

1) 求職の申込みに関して、有効期間を設定する旨を説明する。

2)就職が決まった場合の登録の取消しや、期間が過ぎた場合の継続申込について説明する。

③ 求人情報に関する説明

特定の求人情報に応募してきた場合は、当該求人情報について、求人票等の文書で説明する。なお、法定事項の他、求人企業の情報、応募資格・要件、採用方法、職場環境等についても説明する。

④ 連絡手段の確認

求職者の状況により、連絡方法（電話、メール、その他）、時間帯（△△時～▽▽時）などを決めておく。

#### 4. 求職者へのアドバイス

##### 【作成のポイント】

応募書類及び面接に関するアドバイスについて記載します。

(1) 履歴書、職務経歴書に関するアドバイス

履歴書の記入内容の確認や、職務経歴書の作成に関してのアドバイスや添削について記載します。

##### 【(1) の記載例】

① 履歴書

履歴書の記入内容を確認し、必要に応じアドバイスや添削を行う。なお、アドバイスや添削は一方的に押し付けるのではなく、求職者本人の意向を尊重して行う。

② 職務経歴書

職務経歴書は、求職者の経験、熱意等を伝える不可欠の資料であり、慎重に丁寧に作成することが必要であることを説明し、作成方法やポイントなどのアドバイスや添削を行う。

《職務経歴書作成のポイント・手順》

- 1) 経験・経歴を洗い出す。
- 2) 特長やアピールポイントを明確にする。
- 3) 応募する職場が求めているような形にまとめる。(A4用紙1~2枚)
- 4) 必要に応じて、資格証明書、過去の仕事の実績を示すリストなどを添付する。
- 5) 求人企業にマッチする記載方式（時系列型、※逆時系列型、職務単位型など）にする

※逆時系列型：現在から過去に遡って記載する方式、直近の職務内容を強調したい場合に有効とされる。

(2) 面接に関するアドバイス

求人者との面接に関する注意事項、心構えなどをアドバイスすることを記載します。



#### 【(2) の記載例】

求人者との面接が決定した求職者及び、面接に関する助言を希望する求職者には、以下のアドバイスをします。なお必要に応じて、模擬面接を実施する。

「面接の意義、重要性」、「面接の評価について」、「面接の流れ」、「面接に臨む心構え」、「内容のポイント、想定問答集の作成」、「服装、マナー」、「応答・話し方」、「お礼状の作成・送付について」など

※詳細は、「☆☆の手引き」を参考にする。

### 5. 法定帳簿への記載

#### 【作成のポイント】

法定帳簿（求職管理簿）の作成に関して記載します。

#### (1) 求職管理簿の作成

求職管理簿の作成に関して記載します。

#### 【(1) の記載例】

##### ① 情報の入力

求職を受理した場合は、速やかに、情報管理システムへデータを入力し、求職管理簿を作成する。

《入力するデータ》

「求職者の氏名」、「求職者の住所」、「求職者の生年月日」、「求職者の希望職種」、「求職受付年月日」、「求職の有効期間」、「職業紹介の取扱状況」

#### (2) データの保存

求職管理簿は法定帳簿であり、求職の有効期間後2年間は保管しなければならない旨を記載します。また、廃棄についても記載します。廃棄に関しては別に「文書管理規程」があれば、それに準ずる旨を記載しても構いません。

### 6. 求職者情報の入力と管理

#### 【作成のポイント】

求職者から入手した情報のデータベースへの入力と管理に関して記載します。

#### (1) 情報の入力と活用

求職者情報の入力および活用について記載します。

#### (2) 情報のメンテナンス

求職者情報の更新や削除について記載します。

#### 【(2) の記載例】

①毎月、有効期限切れとなる求職情報を情報管理システムで出力する。

②抽出された有効期限切れの求職申込ごとに、求職者に今後の対応（求職の取消や求職条件の見直しを含めた再求職申込み意思の有無）を確認する。

- ③フォロー結果、求職の継続を希望する場合は、改めて求職申し込を受理する。
- ④上記結果を情報管理システムに入力（求職管理簿に記録）する。

## 7. キャリアコンサルティング等

### 【作成のポイント】

求職者に対してキャリアコンサルティングを実施する際のやり方や、求職者向けの研修の実施に関して記載します。

#### (1) キャリアコンサルティング

キャリアコンサルティングの対象者、実施者などに関して記載します。

#### 【(1) の記載例】

##### ①対象者

キャリアコンサルティングを希望する求職者に対して実施する。

##### ②実施者

実施する場合は、国家資格であるキャリアコンサルタントの有資格者が対応する。

##### ③実施に際して

実施する際は、面談時と同じく、求職者の都合やプライバシーに配慮する。

##### ④実施内容

初回の面談は、最大でも1時間程度を目安として、求職者との信頼関係を構築し、本音（主訴）を傾聴することを目的とする。その後の進め方に関しては、求職者の状況やレベルに合わせて決定する。

※キャリアコンサルティングに関する具体的なやり方は、「◎◎の手引き」を参考にする。

#### (2) 求職者向け研修

求職者向けの各種研修やセミナーの実施に関して記載します。

#### 【(2) の記載例】

求職者向けに研修やセミナーを実施する。

##### ①実施内容

- 1) 求職者が必要とするスキル等の講義および実技指導を行う。
- 2) 年△回以上開催し、1回の実施は△時間を目安にする。
- 3) 内容、講師、カリキュラム等は、関係者の協議で検討する。

##### ②開催案内

研修やセミナーの開催が決定したら、開催案内を作成し、ホームページへ掲載する。  
また、来所した求職者へ渡すなどして受講者を募る。

##### ③アンケート調査の実施

研修やセミナーを実施した場合は、必ずアンケートにより受講者の意見や感想を聴

き、次回以降に開催する際の参考とする。

④その他

各種能力開発など専門性の高い研修は、原則として当社では開催しない。社外で開催されている研修会やセミナーなどを調査・検討し、必要に応じて紹介する。

## 【添付資料 1】

### 求職者のみなさまへ

(事業所名)

#### 取り扱うべき職種の範囲その他業務の範囲

- ・当事業所の取扱職種は、芸能家、家政婦（夫）、配ぜん人、調理師、モデル、マネキン、営業の職業、一般事務の職業、居住施設・ビル等の管理の職業 です。
- ・当事業所の取扱地域は、東京都、神奈川県、千葉県 です。

#### 手数料に関する事項

1. 手数料を徴収しない場合
  - ・手数料は一切申し受けません
2. 求職受付手数料を徴収する場合
  - 求職（取扱職業のうち、芸能家、家政婦（夫）、配ぜん人、調理師、モデル、マネキンの場合のみ）の申込を受理した場合は、受理した日以降に次の受付手数料を申し受けます。求職の受付1件につき 690 円（消費税相当分を含む。免税事業者は 660 円）
  - ただし、同一の求職者に係る求職の申込件数が、1ヵ月間に3件を超える場合は、1ヵ月につき3件分に相当する額を限度とします。
3. 求職者手数料を徴収する場合
  - ・「芸能家」、「モデル」、「経営管理者」、「科学技術者」、「熟練技能者」の紹介が成立したときは、就職後6ヵ月間に受け取る賃金の10.8%の手数料を申し受けます。
  - ただし、「経営管理者」、「科学技術者」、「熟練技能者」については、当該紹介により就職した職業に係る賃金の額が、就職後1年の期間において700万円又はこれに相当する額を超える場合に限ります。

#### 求人者の情報に関する事項

- ・求人者情報の取扱者は、職業紹介責任者の〇〇〇〇です。
- ・求人者の情報は、職業紹介事業に係るものに限ります。

#### 個人情報の取扱いに関する事項

- ・個人情報の取扱者は、職業紹介責任者の〇〇〇〇です。
- ・取扱者は、個人の情報に関して当該情報の本人から情報の開示の請求があった場合は、その請求に基づき本人が有する資格や職業経験など客観的事実に基づく情報の開示を遅滞なく行います。さらに、これに基づき訂正の請求があったときは、当該請求が客観的事実に合致するときは、遅滞なく訂正を行います。

#### 苦情処理に関する事項

- ・苦情処理の責任者は、職業紹介責任者の〇〇〇〇です。
- ・苦情の申出があった場合は、誠意をもって対応致します。

その他、本所の業務についてご不審の点は、係の社員にお尋ね下さい。

## 【添付資料 2】

### 求職者対応マニュアルの目次例

#### 第 2 部 求職者対応マニュアル

##### 目次

1. 業務運営に関する規程及び基本姿勢
  - (1) 求職受付の原則（業務の運営に関する規程 第 2 の 1）
  - (2) 求職者への対応（業務の運営に関する規程 第 2 の 2）
  - (3) 求職者対応の基本
    - ① 求職者の個人情報の取扱い（業務運営規定第 4 の 3）
    - ② 公平な取り扱い（業務運営規定第 4 の 4）
2. 求職者募集
  - (1) 適正な宣伝広告
  - (2) 適正な募集行為
3. 新規求職申込手続き
  - (1) 申込内容の点検
  - (2) 応募書類の受領
  - (3) 求職者との面談
  - (4) 求職者への説明
4. 求職者への助言
  - (1) 履歴書、職務経歴書に関するアドバイス
  - (2) 面接に関するアドバイス
5. 法定帳簿への記載
  - (1) 求職管理簿の作成
  - (2) データの保存
6. 求職者情報の入力と管理
  - (1) 情報の入力／活用
  - (2) 情報のメンテナンス
7. キャリアコンサルティング等
  - (1) キャリアコンサルティング
  - (2) 求職者向け研修

【添付資料 1】 求職受付チェックリスト

【添付資料 2】 求職者のみなさまへ

この資料は、主に正社員紹介を行う有料職業紹介事業者を対象として、業務マニュアルを作成する際のポイントを示したものです。

すでにあるマニュアル、フローチャート、社内ルール等を基にして各社の特性に適した業務マニュアルを作成してください。

【記載例】はあくまでサンプルで、今後、関連する法令の改正なども予想されますので、個々の内容は事業者様の責任で確認して活用するようお願いいたします。

## 紹介あっせんマニュアル 作成のポイント

### 1. 業務の運営に関する規程について

#### 【作成のポイント】

業務の運営に関する規程は、職業紹介事業許可の申請の際に、労働局に届出が必要とされ、許可事業所の店頭に掲示することが法令（職業安定法施行規則第 24 条の 5）で義務付けられていることを記載します。又、業務の運営に関する規程は、職業紹介事業運営の基本的事項を定めたものであり、その内容を十分に理解し遵守しなければならない旨も記載します。

「業務運営規程」に従って、紹介あっせんの基本的業務を記載します。

- (1) 求職者への紹介      業務運営規程 第 3-1、3-3 を参考に記載します。
- (2) 求人者への紹介      業務運営規程 第 3-2 を参考に記載します。
- (3) 紹介状の発行          業務運営規定 第 3-4 を参考に記載します。

※上記は厚労省が定める様式例第 1 号に準じています。自社の業務運営規程が様式例と異なる構成となっている場合は、自社の規定を参考に記載します。

#### 【(3)の記載例】

- ① 求職者を求人者に紹介する場合には、必ず紹介状を発行する。
- ② 紹介状にはあっせん理由を必ず記載するものとし、紹介担当者の氏名、連絡先を明記する。
- ② 紹介状は求職者に交付して、求職者が求人者に提出するか、当社が履歴書等の応募書類に添えて求人者に提出する。

### 2. 紹介あっせんの基本

#### 【作成のポイント】

紹介あっせんの基本について記載します。

- (1) 迅速な紹介

#### 【(1)の記載例】

- ① 出来得る限り迅速な紹介に努める。

- ② 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、把握・分析し、フォロー（職業紹介の状況等について説明）する。
- ③ 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、把握・分析し、フォロー（職業紹介の状況等について説明）をする。

## （2）懇切丁寧な紹介

### 【(2)の記載例】

- ① 求職者を面接会場に同行したり、面接立会したりするなど懇切丁寧な紹介に努める。
- ② 面接を設定（時間、場所、交通費支給等）する際に、求職者の意向を充分尊重する。
- ③ 求職者の意向に反して、早朝・深夜等の非常識な時間帯や求職者の勤務先への頻繁な電話・メール等を行わない。

## （3）転職・退職勧奨の禁止

### 【(3)の記載例】

- ① 紹介で就職した者（期間の定めのない労働契約を締結した者に限る）に、特段の用が無いにも拘わらず、電話、面談、メール（特定の個人宛メール）等で働きかけをして、求職の申込をさせるなど、不当な転職の勧奨を行わない。
  - ② 再就職支援の場合は、悪質な退職の勧奨等を行わない。
- ≪悪質な退職の勧奨等の例≫
- ア 退職の強要・勧奨を直接行うこと。
  - イ 退職の強要を助長・誘発する物又はサービスを企業に提供すること
  - ウ 退職の勧奨を行うよう積極的に提案すること。

## （4）第三者提供同意書の添付

求人者に履歴書等の求職者の個人情報を提供する場合は、求職者の署名入りの第三者提供同意書を添付する旨を記載します。

## （5）第三者提供同意の事前取り付け

### 【(5)の記載例】

求職申込時に第三者提供の同意書を受け取っていても、実際に求人者に提供する際には改めて求人者の名称を求職者に伝えて、その同意を得る（アルバイト、パート、短期雇紹介等の反復継続的な紹介を除く）。なお、事後に「同意」の事実を確認できるように書面又はメールで行う。

## （6）第三者提供の記録

求人者に履歴書等の求職者の個人情報を提供した場合は、「個人データを提供した年月日」

「当該第三者（求人者等）の名称」「当該求職者の氏名」「提供した個人情報書面（求職申込書写し、求職登録票、履歴書、職務経歴書等）」「提供方法（手渡し、郵送、メール等）を求人管理簿に記録する旨を記載します。

### 3. 適正なマッチング

#### 【作成のポイント】

適正なマッチングを行うための方策等を記載します。

- (1) データベースの構築
- (2) 求職者にマッチした求人先の紹介
- (3) 求人者の要望にマッチした求職者の紹介
- (4) 紹介可能な求人者（求職者）が無い場合の対応

#### 【(4)の記載例】

データベース検索の結果、マッチする求人（求職者）がない場合は、以下を実施して紹介あっせんの実現に努める。

- ①求職者にマッチした求人先の開拓
- ②求人者の要望にマッチした求職者の募集・スカウト
- ③業務提携先との協調
- ④ハローワークの求人情報、求職者情報の活用

### 4. 採用決定後のフォロー

#### 【作成のポイント】

採用決定後のフォローについて記載します。

#### (1) 求人者へのフォロー

#### 【(1)の記載例】

- ①採用決定した場合は、採用条件を確認する。なお、募集時の採用条件と異なる場合は、求人者から説明がなされているか、又、求職者の了承が得られているか確認する。
- ②採用決定者に対して発行される内定通知書について確認する。
- ③入社予定日に間違いなく、入社したか確認する。

#### (2) 求職者へのフォロー

#### 【(2)の記載例】

- ①採用決定した求職者に対し、内定通知書についての確認を行う。
- ②入社意思の確認（求人者宛て入社承諾書への署名等）を行う。
- ③在籍転職の場合は、円満な退社手続き等について助言する。
- ④上記以外の接触（面談、電話、メール等）は、特に必要のない限り控えるのを原則とする。

#### (3) 短期退職

#### 【(3)の記載例】



- ①短期退職を防止するために、十分なマッチングを行うとともに、求職者と求人者の双方に必要十分な情報を提供する。
- ②短期退職した場合は、基本契約書の条項に基づき所定の手数料を求人者に返却する。なお、手数料の返却に替えて代替の求職者の紹介を求人者が希望する場合は、双方協議して紹介条件を決定する。
- ③短期退職した理由を当該者から聴取して、求人者にその内容を伝える。
- ④短期退職した原因が、求人側にある場合は、必要に応じ求人者に是正を求める。

(4) 満足度調査、不成立案件の原因分析

- ・紹介結果の利用者満足度調査（アンケート等）について記載します。
- ・紹介しても成約に至らない案件等の対応について記載します。

## 目次

1. 業務運営規程で定める事項(紹介あっせん関連)
  - (1) 求職者への紹介(業務運営規程第3-1)
  - (2) 求人者への紹介(業務運営規程第3-2)
  - (3) 労働条件の明示(業務運営規定第3-3)
  - (4) 紹介状の発行(業務運営規程第3-4)
  
2. 紹介あっせんの基本
  - (1) 迅速な紹介
  - (2) 懇切丁寧な紹介
  - (3) 転職・退職勧奨の禁止
  - (4) 第三者提供同意書の添付
  - (5) 第三者提供同意の事前取り付け
  
3. 適正なマッチング
  - (1) データベースの構築
  - (2) 求職者にマッチした求人先の紹介
  - (3) 求人者の要望にマッチした求職者の紹介
  - (4) 紹介可能な求人者(求職者)が無い場合の対応
  
4. 採用決定後のフォロー
  - (1) 求人者へのフォロー
  - (2) 求職者へのフォロー
  - (3) 短期退職
  - (4) 満足度調査、不成立案件の原因分析

### 資料編

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.