

事務連絡
令和5年11月24日

各関係団体 御中

厚生労働省医政局医事課

職業紹介事業者を安心して利用するために（周知）

日頃より、医療行政の推進に多大なる御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

今般、医療従事者/介護従業者/保育士等の採用に際し、求人者と職業紹介事業者間で、紹介手数料などの職業紹介の条件等についてトラブルとなるケースがあることを踏まえ、厚生労働省職業安定局において職業紹介事業者を利用する際の注意点をまとめるとともに、無料の職業紹介を行うハローワーク・福祉人材センター等の利用を勧奨するリーフレットが作成されました。

貴団体におかれましては、これを御了知いただくとともに傘下の団体等に対し周知等の御協力をお願いします。

職業紹介事業者を安心して利用するために

急に退職者が出て
しまった・・・
配置基準もあるし、
急いで採用しなくては



ちょっと待った!


焦って利用すると、トラブルが生じる可能性が高くなります。
特に、以下のような点にご注意ください。

「人材を紹介してくれる
というメール（FAX）
が届いた」
「ちょうどよかった！
利用してみようかな」



■ 利用する前に必ず確認しましょう



- ・ 厚生労働省の認定する適正な事業者か ⇒ 
- ・ 実績がある事業者か
- ・ 利用料金はいくらなのか
- ・ 派遣や求人メディア等、違うサービスではないか

「担当者が良い人だ！
信用できそうなので、
利用してみようかな」



■ 担当者の説明だけで判断してはいけません



- ・ 同業他社等に情報収集をして、人材会社
の評判を確認しましょう
- ・ 契約内容を詳しく確認しましょう

「比較してみたけど、A社が一番安
い。A社で決ま
り！」



■ 契約内容を詳しく確認しましょう



- ・ 早期退職の場合手数料の返還があるか等、具
体的な規定を確認しましょう
- ・ 紹介される人材が自社に合った人材か確認しま
しょう

職業紹介事業者の利用によるトラブルについては、都道府県労働局の
『「医療・介護・保育」求人者向け特別相談窓口』までご相談ください



ハローワークや、自治体等が運営する 無料職業紹介をご存知ですか

人材の確保には、以下のような様々な方法があります。

- ① ハローワーク、福祉人材センター、保育士・保育所支援センター、自治体等が運営する無料職業紹介機関から人材の紹介を受ける
- ② 有料職業紹介機関から人材の紹介を受ける
- ③ 求人広告を活用する
- ④ 労働者派遣事業者から人材派遣を受ける
- ⑤ 自社のHP等での募集を行う

このうち、②の有料職業紹介機関からの紹介が、比較的早期に人材を確保できることから人気が高まっています。しかしながら、手数料が高額であるといった指摘や、トラブルがあったという声も聞かれるところですので、ハローワークや福祉人材センター、保育士・保育所支援センター、自治体等が運営する無料職業紹介のご利用についても、今一度ご検討ください。

特に、厚生労働省が運営するハローワークは全国587所に拠点をもち、年間100万件を超える就職実績があり、医療・介護・保育分野では、令和4年度で約18万件の就職件数となっています。

ハローワークを利用するメリット

- ① 無料の職業紹介(人材確保の相談も無料)
- ② 年間100万件を超える就職につながるノウハウ
- ③ 医療・介護・保育分野だけでも年間40万件を超える求職者登録

★ハローワークの上手な使い方

人手不足分野では、過去の求人と同じ内容では思うように人材が集まらない(応募が少ない・応募までに時間がかかる)ことがあります。【令和4年度の医療・介護・保育分野の有効求人倍率は約3倍】そうした中でも、求職者のニーズを踏まえて求人条件を見直すことで、早期の応募につながるケースもあります。ハローワークでは、求人条件緩和の助言や求職者へのアピールとなる求人の出し方の相談等を受け付けておりますので、お気軽にご相談ください。

また、ハローワーク内で企業情報PRの提供や企業説明等を実施しております。御社の求職者へのアピールにつながりますので、ご利用をご検討ください。

ハローワークインターネットサービスでは、求職者のマイページに直接メッセージと求人情報を直接送付することができます。



また、福祉人材の募集は、右のQRコードから、福祉人材センターに無料で求人情報の掲載等を行うことができます。あわせてご利用ください。



有料職業紹介サービスを利用する際の注意点

有料職業紹介サービスは、迅速な斡旋が期待できるなどのメリットがありますが、一部でトラブルが発生しています。ご利用の際は、以下のポイントに注意してください。また、トラブルが発生した場合には、都道府県労働局の特別相談窓口にご相談ください。



注意事項

① 有料職業紹介の利用には手数料が必要です。

条件等によっては、一人の紹介に100万円を超える手数料が発生する場合があります。契約に当たっては、手数料を含め条件をよく確認してください。

※至急の募集など、条件によって手数料は更に高額になる場合があります。

② 採用した人材がすぐに退職してしまっても、手数料の支払いが必要となる場合があります。

事業者によっては早期の退職の場合、手数料の一部または全部を返金する制度（「返戻金」制度）を設けている場合があります。返金の対象となる期間・返金額の割合等は紹介事業者によって異なりますので、契約前に確認し、できる限り返金制度が充実した事業者を選択することを推奨します。

③ 得意分野など紹介事業者には様々な事業者があります。

ご希望の条件にあった人材の紹介を受けるなど納得したサービスを受けるため、これまで取引のない事業者を利用する場合には、「人材サービス総合サイト」に掲載されている情報を確認したり、同業他社に評判を確認するなどの情報収集をしましょう。

特に、金額や条件等ではわからない部分（例えば、募集者のニーズ等にあった人材を紹介してくれるか等）といった点については、情報収集が重要です。

有料職業紹介事業者を選ぶ際は、以下の情報を参考にしてください。

適正な有料職業紹介事業者の認定制度

厚生労働省では、一定の要件を満たした有料職業紹介事業者を「適正認定事業者」として認定しています。認定を受けている事業者をご利用いただくことがトラブル防止に役立ちますので、安心できる事業者を選ぶ基準のひとつとして、ご利用をご検討ください。



有料職業紹介事業者の手数料の平均値や離職率について

厚生労働省では、地域別・職種別の手数料の平均値や離職率を公表しています。有料職業紹介事業者を選ぶ際のご参考として、公表データをご確認ください。



職業紹介サービスを利用する際のチェックポイント

1. 職業紹介事業者を選ぶとき

① 事業者に関する基本的事項

- 職業紹介事業の許可を取っているか・

適正な職業紹介事業者として認定を受けているか

・人材サービス総合サイト(厚生労働省運営※)を使って確認しましょう。

※許可を得ているまたは認定を受けている全ての事業所を掲載しています。

・「医療・介護・保育分野における適正な有料職業紹介事業者」には、法令遵守を（認定マーク）はじめ一定の基準を満たした事業者のみが認定されます。

人材サービス総合サイト 検索



- 取引実績や評判は優良か

医療・介護・保育分野の機関との取引実績がある場合は直近の実績などを確認し、ない場合はよく情報交換するなど、できる限り情報を集め、事業者を選びましょう。事業者を利用した他の機関と互いに情報を交換することも有効です。

- 紹介した求職者の定着率は高いか

人材サービス総合サイトに、各事業者の紹介件数・離職状況を掲載しています。

② 事業者・担当者の姿勢

- 求人者のニーズをよく理解しようとしているか

担当者は求める人材の要件(能力、技術、経験年数など)を丁寧に聞き取る姿勢があるか。

質問には丁寧に答えてくれるか。

- 求人者と密に連絡を取り合っているか

・担当者が頻繁に変わるようなことがないか。

・担当が変わっても担当者間で情報が引き継がれているか。

- 求職者のニーズについても十分に把握し、調整に努めているか

・担当者は求職者の状況や意向についても十分に把握し、それに適した求人者に紹介しようと努める姿勢があるか。

・求人者と求職者の意向の擦り合わせに努める姿勢があるか。

③ 事業者のサービス内容

- 求人申込み～就職までのプロセスや平均的な期間

希望すれば求人申込みから就職までのプロセス、手続、平均的な期間などについて、説明してくれるか。納得できる内容か。

- 紹介手数料、支払方法の明示があるか

紹介手数料表を明示しているか。紹介手数料の支払方法・時期を明示しているか。

- 早期離職の際の紹介手数料の返戻ルールがあるか

・紹介を受けて就職した求職者が自己都合で早期離職した場合の手数料の減額、返還(返戻制度)がルール化されているか。ある場合は、合理的な内容か。

・返戻制度がない場合は、その理由の説明があるか。

※職業紹介事業者を選ぶ時は、できるだけ複数の事業者を比較しましょう。

2. 職業紹介事業者を実際に利用するとき

① 求人の希望を伝える

必要とする人材の適性や能力を事業者十分に伝える

- ・ミスマッチを防ぐため、どのような人材を採用したいと考えているのか、求める人材の要件(能力、技術、経験年数など)を担当者に具体的に伝えるようにしましょう。
- ・求人に当たっては、口頭だけでは行き違いが生じやすいので、ミスマッチを防ぐため、求人票などの書面や電子媒体等を作成して労働条件を具体的にし、担当者に交付しましょう。

契約内容の確認・検討

紹介手数料、支払方法、返戻制度の規定

- ・事前に受けた説明と同じ内容か、書面や電子媒体等で十分確認してから契約しましょう。
- ・不明な点や納得できない点は、契約を結ぶ前に必ず担当者に確認しましょう。
- ・紹介された人材が早期に退職した場合の返戻制度については、その条件等については改めて書面等で確認しましょう。

② 人材の選定

納得のいく人材を選定する

人材の選定は事業者任せにせず、入念に面接を行い、求める能力や技術を身に付けているか、職場に順応できそうか、などを十分に確認することが重要です。
採用を急いでいる場合でも、必ず確認しましょう。

求職者への十分な情報提供

職場の雰囲気や就業規則、福利厚生など、求職者が求める情報について十分に情報提供することが、採用後のトラブルや早期離職を防ぐために有効です。

③ 採用時～採用後

職業紹介サービスとは直接関係しませんが、採用後の早期離職を防ぐために有効なポイントは次のとおりです。

円滑なコミュニケーション

労働条件や、職場の悩み・不満を相談できる責任者、相談窓口をあらかじめ決めておくことが、採用後の早期離職を防ぐために有効です。

職場環境の点検

職業紹介サービスを通じて採用した職員に限らず、職員の離職率が高い場合には、職場環境に改善すべき点がないか点検することも有効です。

処遇の改善

医療・介護・保育分野においては人手不足が続いており、これまでと同じ条件では応募が集まらなかったり、一度就職した方がより良い条件を求めて転職してしまうことがあります。

処遇改善の可能性について、今一度ご検討をお願いします。

職業紹介事業者の法令違反に関する相談は、
都道府県労働局「医療・介護・保育」求人者向け特別相談窓口」まで。

