

アクション・プラン（ハローワーク関係）を実現するための提案書

1 提案書の作成主体の名称

北海道札幌市

2 提案事業名

区役所の住民サービスを活用した求職者に対するワンストップ・サービス事業

3 提案の背景

(1) 本市を取り巻く社会・雇用情勢

① 本市の特徴

本市は、石狩平野の南西部に位置し、面積 1,121.12 k m²、人口 191 万 4,434 人（平成 22 年 10 月国勢調査速報値）の市として、北海道の人口の 3 分の 1 強を占めている。

産業構造は、卸売・小売業、サービス業、飲食店、宿泊業など第 3 次産業に極端に傾斜していること、建設業の割合が高く製造業の集積が少ないことなどの特徴がある。また、市内の会社企業数の半数以上は従業員 5 人未満の企業であり、従業員 50 人未満の企業が全体の 93% を占めることから、本市の経済は中小企業によって支えられていると言える。

また、北海道における本市の事業所・従業者数シェアは、それぞれ 29.5%、34.8% と人口同様に 3 分の 1 を占めており、人口のみならず経済面においても北海道の拠点として機能している。

② 本市の経済状況

北海道・札幌市の経済は、平成 9 年の北海道拓殖銀行の経営破たんにより深刻な打撃を受け、それ以降、全国的な景気回復にもかかわらず低迷を続けていたが、平成 20 年秋に発生した世界的な金融危機の影響により、さらに厳しい状況となっている。

本市が実施する「札幌市企業経営動向調査」の結果では、景況感を表す B S I (Business Survey Index) は、平成 21 年 2 月には昭和 62 年の調査以来最低の▲77.9 を記録するなど、本市の景況感は急速に悪化した。その後はやや持ち直しの動きが見られるものの、市内企業の景況感は長期にわたって低迷している。

こうした状況の中で、企業側では優秀な人材への需要はあるものの、経営環

境の厳しさや先行きの不透明感から、十分な人材の確保ができず、組織の持続的発展が困難になっている現実がある。

③ 人口減少と少子高齢化の進行

本市の人口は戦後増加を続け、平成 21 年（2009 年）に 190 万人を突破したが、現在は人口の増加は鈍化傾向を示している。国立社会保障・人口問題研究所の予測では、平成 27 年（2015 年）をピークに、その後減少に転ずる見込みとなっている。

また、高齢化と少子化が同時に進行しており、平成 23 年度以降の将来人口推計をみると、平成 27 年の高齢化率は 24.3%（本市推計）と、市民の約 4 人に 1 人が高齢者になる超高齢化社会の到来が予想されており、また、本市の合計特殊出生率は減少傾向が続き、平成 20 年には 1.07 と、全国平均と比較してもかなり低い値となっている。

一方、本市は全国や主要都市と比較すると全人口に占める女性の割合が高い傾向がある。女性、特に有配偶女性の有業率は低い傾向にあり、女性の労働力が潜在化していると考えられる。

このように人口減少、少子高齢化の進行により、労働力人口の減少が見込まれる状況の中、豊富な経験や知識・技術等を有する高齢者や一定の職業経験のある子育て後の女性などが、今後の産業を支える担い手となることができるよう、社会・職場環境の整備を図る必要がある。

④ 厳しい状況で推移する雇用・失業情勢

雇用情勢を表す有効求人倍率は、全国に比べ北海道・札幌圏では低水準のまま推移しており、平成 23 年 2 月における札幌圏の有効求人倍率は 0.35 倍（全国 0.61 倍）となっている。〔表 1〕また、平成 22 年 10 月－12 月期の北海道の完全失業率は 5.1%と全国（平成 23 年 1 月で 4.9%）を上回っており、依然として雇用・失業情勢が全国的に最も厳しい地域の一つとなっている。働く意欲を持つ市民が、その持てる能力を十分に発揮できない状況が長期化しており、一部には就業活動そのものを断念した潜在的な失業者が多数存在しているとも言われている。

また、こうした状況の中、医療・福祉分野や保安分野など有効求人倍率が高い業種もあり、求人企業と求職者の間では、業種・職種、能力、勤務条件などが折り合わない、労働市場における雇用のミスマッチが生じている。

このため、国や北海道が行う広域的な雇用対策に加えて、地域の実情に見合ったきめ細やかな、雇用のミスマッチ解消策が求められている。

表 1 有効求人倍率（常用）の推移

（新規学卒を除き常用的パートタイムを含む原数値）

年月	平成22年												23年	
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
札幌圏	0.31	0.35	0.35	0.3	0.3	0.32	0.33	0.34	0.35	0.37	0.37	0.34	0.34	0.35
全道	0.36	0.39	0.39	0.35	0.35	0.37	0.38	0.41	0.43	0.45	0.44	0.42	0.42	0.44
全国	0.45	0.46	0.47	0.42	0.41	0.43	0.45	0.49	0.52	0.54	0.55	0.56	0.59	0.61

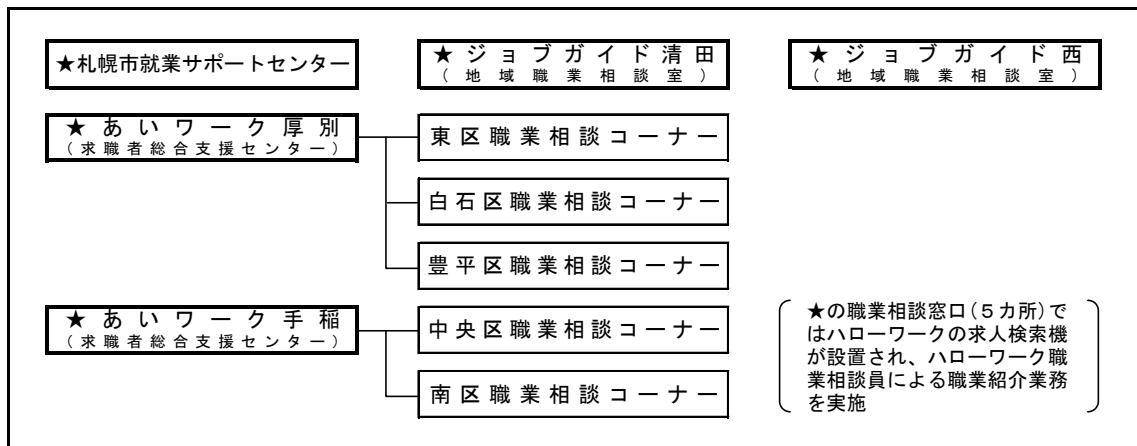
〈出典〉北海道労働局

(2) これまでの本市の取組み状況

本市では雇用・失業情勢の厳しさもあり、地域提案型雇用創造事業（パッケージ事業）の受託などを通じて、雇用創出に向けた施策を総合的に推進している。

また、職業相談窓口については、市内3カ所のハローワークを中心に据えながら、ハローワークとの連携のもと、全国で唯一の官民共同による職業相談窓口である札幌市就業サポートセンターを筆頭として、ジョブガイド（地域職業相談室）、あいワーク（求職者総合支援センター）、職業相談コーナーのネットワークにより市内全域を網羅することで、福祉部門など区役所の行政サービス機能と連携した質の高い市民サービスの提供を目指している。〔図1〕

図 1 札幌市が設置する職業相談窓口（平成 22 年度）



① 札幌市就業サポートセンター【北区に設置】

構造改革特区の申請を経て、平成 16 年 10 月に札幌勤労者職業福祉センター（札幌サンプラザ）内に開設。ハローワーク札幌北の出先機関であるハローワークプラザ北 24 と民間職業紹介事業者 2 社が共同で無料の職業相談・職業紹介事業を実施している。

本市からの委託により、民間職業紹介事業者が求人開拓業務を実施しており、収集した独自の求人情報をセンター内やインターネットを通じて提供しているほか、再就職を目指す女性や中高年齢者を対象としたセミナーを通年で実施

している。

また、雇用のミスマッチを緩和するため、介護や保安業など企業が求める人材を十分に供給できていない業種の人材を育成し就業を促進する「雇用ミスマッチ解消プログラム事業」や合同企業説明会の開催、労働者等を対象とした「仕事の悩み相談室」、社会保険労務士による「労働問題・社会保険等に関する手続き相談」、北海道が開設する「さっぽろ求職者総合支援センター」を併設しており、本市の雇用・労働関連事業の拠点施設として機能している。

② ジョブガイド（地域職業相談室 ※）【清田区、西区に設置】

国の設置要領に基づき、平成 17 年 8 月に高年齢者職業相談室から移行。

ハローワーク相談員による職業相談・職業紹介のほか、本市の独自業務として、社会保険労務士による「労働問題・社会保険等に関する手続き相談」を実施している。また、ハローワークの求人検索機が各 5 台配置されている。

※ 制度上は、現在は「ふるさとハローワーク（市町村連携型）」に移行しているが、従来からの名称を継続している。

③ あいワーク（求職者総合支援センター）【厚別区、手稲区に設置】

平成 21 年度をもって高年齢者職業相談室が廃止となったことを受け、平成 22 年 4 月に設置。

ハローワーク相談員による職業相談・職業紹介のほか、キャリア・コンサルタント等の資格を有する市職業相談員を配置し、生計や住居の維持に関する各種支援制度の情報提供を行うなど、求職者の総合的な相談に応じている。また、ハローワークの求人検索機が各 3 台配置されているほか、札幌市就業サポートセンター独自の求人情報についても提供している。

④ 職業相談コーナー【中央区、東区、白石区、豊平区、南区に設置】

平成 21 年度をもって高年齢者職業相談室が廃止となったことなどを受け、平成 22 年 4 月に白石区、豊平区、南区の 3 カ所、平成 22 年 10 月に中央区と東区の 2 カ所に設置。市職業相談員によるキャリア・カウンセリングを中心に、生計や住居の維持に関する各種支援制度の情報提供を行うなど、求職者の総合的な相談に応じている。また、ハローワークや札幌市就業サポートセンターの求人情報を紙媒体で提供している。（職業紹介業務は取り扱っていない）

4 提案の意義

(1) 身近な職業相談・職業紹介窓口の必要性

本市ではハローワーク関係機関のほか、ハローワークとの連携により、札幌市就業サポートセンター、ジョブガイド（地域職業相談室）、あいワーク（求職者総合支援センター）、職業相談コーナーを設置し、全10区において職業相談を利用できる環境を整備しており、身近な職業相談窓口として利用実績もあり、ハローワークの機能を補強している状況にある。

しかし、5カ所に設置している職業相談コーナーでは、職業紹介の実施を求める利用者の声が継続的に寄せられている。また、ハローワーク職員の出張相談により試行実施した臨時相談会（ハローワーク・マッチング・デイ）では、通常の利用を大きく上回る実績（3日間で89人）を上げており、職業紹介業務に対する市民ニーズの高さを改めて認識させられることとなった。

さらに、今後の労働力人口の減少を見据えると、貴重な労働力としての活用が期待される高年齢者や子育て後の女性などの就労支援を充実するためには、求職活動の負担軽減の観点からも、身近な施設において、きめ細かな支援サービスを利用できる体制づくりが求められてくる。

(2) 区の住民サービスと連携する優位性

今日の経済・社会環境の変化を背景として、経済的な問題だけではなく、社会的な関係をめぐる問題など、多領域にわたる問題を抱えた求職者が増加していると言われている。

国においては、地方自治体等の関係機関と協力し、各種支援サービスの相談・手続きが一つの窓口で可能な「ワンストップ・サービス」の実施や、制度横断的に生活や就労に関する諸問題の解決を図る「パーソナル・サポート・サービス」のモデルプロジェクトの開始、ハローワークにおける各種相談機能の強化など、支援態勢の強化が進められている。

本市においても、こうした状況を踏まえ、地域に根ざした独自の取組みとして、平成22年度から「求職者に対するワンストップ・サービス事業」を実施し、区役所等に設置している職業相談窓口において、生活相談等の区の住民サービスと連携した支援サービスの提供を実践してきたところである。

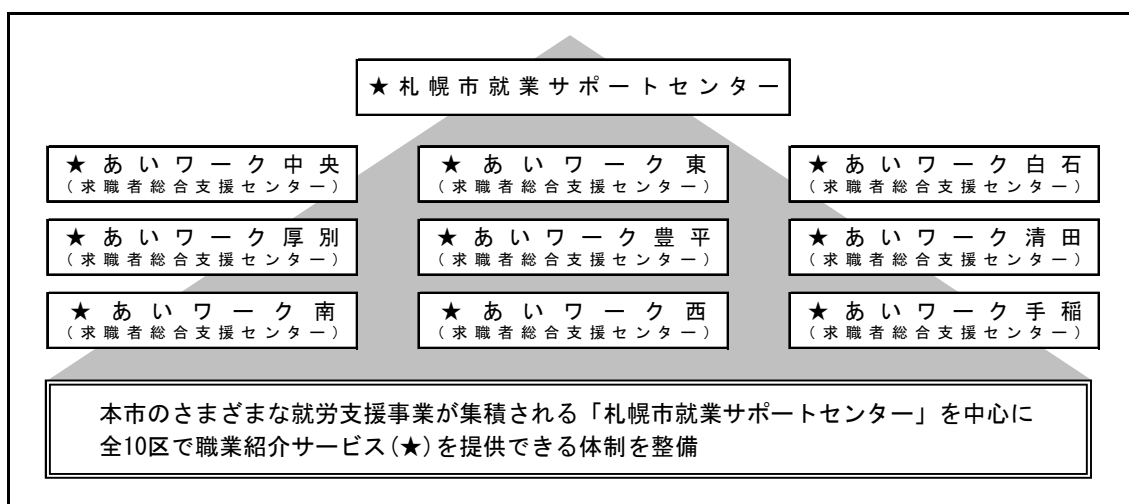
区役所は市民に密着した地域の総合的な行政機関として、市民サービス提供の拠点としての機能を担っており、地域の行政需要の変化に対応した質の高い行政サービスを提供することが求められている。区役所には、生活保護や住宅手当緊急特別措置事業の相談・申請の窓口、保育園の入所受付や母子生活支援に関する

窓口、国民健康保険や区保健センターでの健康相談（メンタルヘルスを含む）の窓口等を本来機能として有しているほか、区社会福祉協議会も設置されており、生活福祉資金等の相談・申請が可能である。また、弁護士による法律相談や専門のカウンセラーによる家庭生活相談などの市政外相談窓口も設置されており、これら区役所が持つさまざまな機能と職業相談窓口が連携することで、利便性が高く、総合的な住民サービスを一元的に提供することが可能になる。

5 事業の実施体制

本事業は、国（ハローワーク）と本市が「雇用対策協定」を締結し、各区役所においてハローワークと本市が連携し、求職者に対し職業相談・職業紹介サービスを中心とした一体的・総合的な支援サービスの提供を目的として実施する。〔図2〕

図2 札幌市が提案する職業相談窓口の体制



(1) あいワーク（求职者総合支援センター）の設置

札幌市就業サポートセンターの設置されている北区を除く9区の区役所内に常設の職業相談窓口である「あいワーク（求职者総合支援センター）」を設置し、全区で職業紹介サービスを実施できる体制を構築する。

札幌市就業サポートセンターには、引き続き官民共同窓口を設置し、雇用・労働関連事業の拠点として、本市の産業振興施策とも連動しながら各種就労支援事業を集中的に展開するものとする。

また、ジョブガイド（地域職業相談室）2カ所(※)と職業相談コーナー5カ所については「あいワーク（求职者総合支援センター）」へと移行することで、機能の均一化・機能の強化を図るものとする。

なお、区役所内に「あいワーク（求職者総合支援センター）」設置の十分なスペースが確保できない場合は、区役所に近接した施設内への設置についても検討する。

※ ジョブガイド（地域職業相談室）の2カ所は、現在の体制及び機能を維持したうえで名称変更により対応

(2) ハローワークが実施する業務

「あいワーク（求職者総合支援センター）」の所在地を管轄するハローワークは、「あいワーク（求職者総合支援センター）」に職業相談員を配置（常駐）し、配置された職業相談員は本市と国との間で締結する「雇用対策協定」に基づき以下の業務を行う。また、ハローワークは、以下の業務の運営管理のほか、職業紹介業務に必要な経費を負担するものとする。

① ハローワーク求人情報、労働市場情報の提供

求人検索機等の活用による求人情報の提供のほか、労働市場の状況に関する必要な情報を提供する。なお、求人検索機については、スペースの確保が可能な箇所から順次設置するものとする。

② 求職者に対する職業相談・職業紹介業務

ハローワークの取扱求人を活用して、職業相談・職業紹介業務を実施する。

③ ハローワークとの連絡・調整

ハローワークの行う職業安定行政全般にわたる制度や業務等についての周知のほかハローワークとの連絡・調整を必要に応じて行う。

(3) 本市が実施する業務

本市は、前記(2)のハローワークが担う業務を除き、「あいワーク（求職者総合支援センター）」に係る管理運営業務を担う。また、本市の負担により採用するキャリア・コンサルタントや産業カウンセラー等の資格を保持する専門相談員（非常勤職員等）を配置し、以下の業務を行う。

① キャリア・カウンセリング業務

求職者の状況に応じて適宜キャリア・カウンセリングを実施し、求職活動に関する助言等を行う。

② 札幌市就業サポートセンター求人情報等の提供

札幌市就業サポートセンターの独自の求人情報や各種支援事業に関する情報提供を行う。

③ 各種支援制度に関する情報提供及び連絡・調整等

本市が実施するさまざまな雇用・労働関連事業のほか、職業訓練など能力開発支援に関する情報提供を行う。また、就労や生活に関する問題点を把握した場合は、必要な支援制度の情報提供を行うほか、個々の状況に応じて実施機関への誘導や連絡・調整を行う。

(4) 事業実施による効果

今回の提案内容が実現した場合、現在は職業紹介を実施していない職業相談コーナーでは、職業紹介サービスの実施により機能拡充となることから、大幅な利用者の増加が見込まれる。

これまでの各窓口での相談実績等を踏まえ、当面の具体的な目標として、札幌市就業サポートセンターを含む 10 カ所の職業相談窓口の合計で利用者数は 170,000 人、職業紹介による就職者数は 5,200 人を目指す。〔表 2〕

表 2 目標とする利用者数・就職者数（※）

	利用者数			就職者数			備 考	
	現行※	実現後	増▲減	現行※	実現後	増▲減		
札幌市就業サポートセンター	44,200	47,000	2,800	1,280	1,300	20		
あいワーク	中央	650	9,000	8,350	0	300	300	職業相談コーナーから移行
	東	650	9,000	8,350	0	300	300	職業相談コーナーから移行
	白石	1,500	9,000	7,500	0	400	400	職業相談コーナーから移行
	厚別	10,500	14,000	3,500	500	500	0	
	豊平	1,500	9,000	7,500	0	300	300	職業相談コーナーから移行
	清田	20,500	21,000	500	550	600	50	ジョブガイドから移行
	南	650	9,000	8,350	0	300	300	職業相談コーナーから移行
	西	26,000	26,000	0	700	700	0	ジョブガイドから移行
手稲	16,000	17,000	1,000	440	500	60		
合 計	122,150	170,000	47,850	3,470	5,200	1,730		

※ 「現行」の人数は平成23年2月までの実績値をベースに通年化した推計値

また、提案内容が実現した場合、以下のような相乗効果も期待できる。

① 札幌市就業サポートセンター事業等の活性化

本市では、札幌市就業サポートセンターの関連事業として女性や中高年齢者向けの再就職支援セミナーを開催するなど、地域特性を踏まえた、きめ細やかな各種支援事業を実施している。提案内容の実現により、より多くの求職者が本市設置の職業相談窓口を利用することが見込まれ、情報発信力も強化されることから、札幌市就業サポートセンターの関連事業をはじめ、本市の雇用・労働関連事業の効果的・効率的な実施が期待できる。なお、本市では、求職者のニーズの増加・多様化に対応し、札幌市就業サポートセンター事業のさらなる

充実を図っていくこととしている。

② 生活保護受給者の自立の促進

本市では、平成20年秋以降の景気低迷による厳しい雇用・失業情勢を受け、生活保護を受給する世帯が急増している状況にある。このため、働く力のある生活保護受給者の自立を促進するため、全10区に就労支援相談員を配置するなど、さまざまな就労支援事業を実施している。今後も、就労支援相談員を倍増し、積極的に就労支援に取り組むこととしており、各区役所内に設置する職業相談窓口と連携することで、職業紹介までをトータルでサポートできることから、迅速かつ効果的な対応が可能となる。

③ 「札幌市産業振興ビジョン」の推進体制の強化

本市では、持続的な経済発展を目指して、重点的に取り組むべき分野を定めるとともに、今後10年間の目指すべき方向性を示すものとして本年1月に「札幌市産業振興ビジョン」を策定したところである。今後は、このビジョンに基づき、本市経済を支える中小企業を担う多様な人材の確保と育成に向け、施策展開を図ることとしており、職業相談窓口の体制を整備することで、人材の供給機能が強化されることになる。

④ 地域雇用創造推進事業（パッケージ事業）との連携

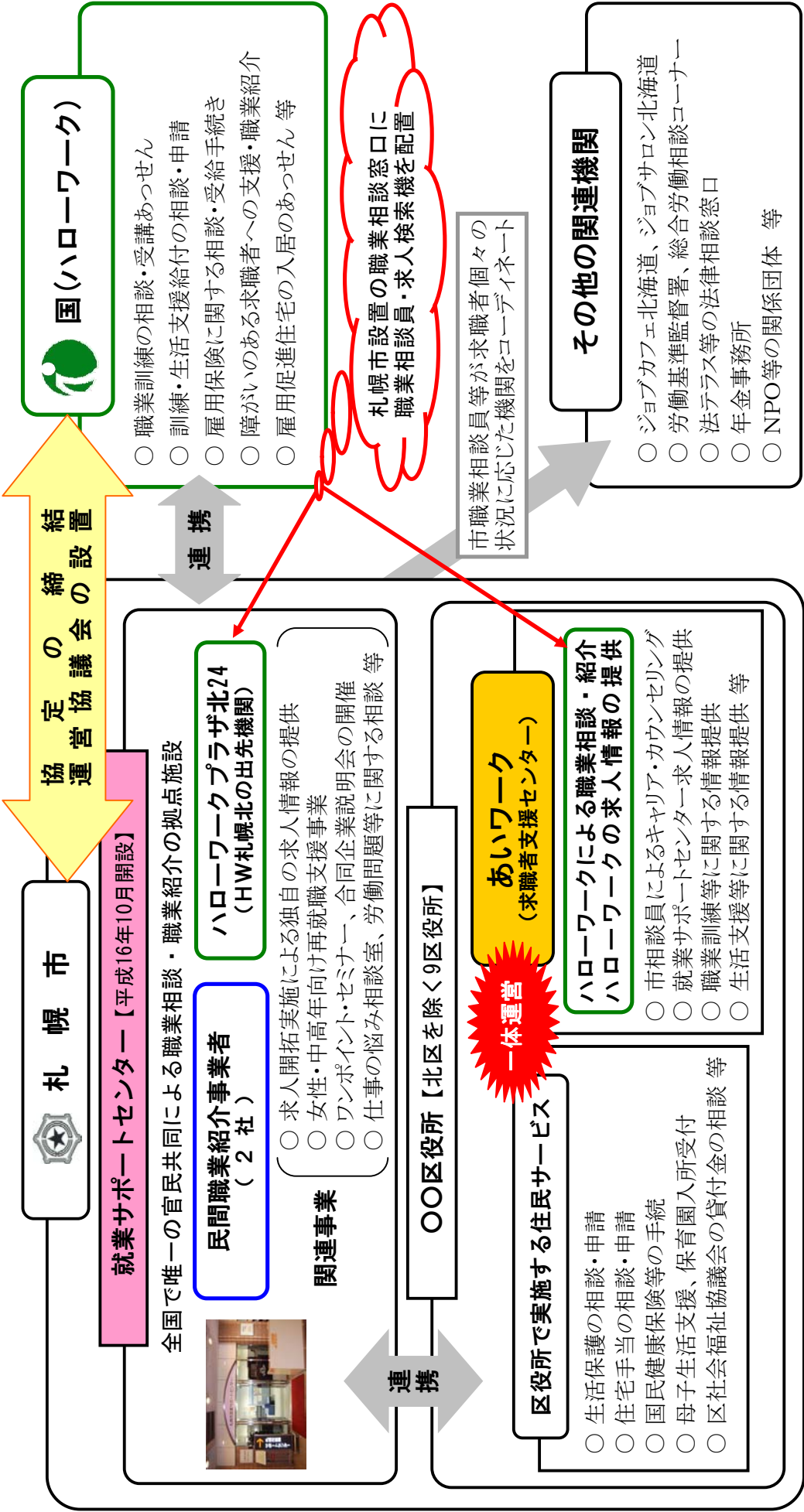
本市では、次期の地域雇用創造推進事業（パッケージ事業）の採択に向け、「札幌市産業振興ビジョン」で掲げる重点4分野（「観光」「環境」「食」「健康・福祉」）をテーマとした人材育成事業を提案内容として、平成23年度第1次募集に応募したところである。採択された場合は、各職業相談窓口とも連携することで、育成した人材をより多くの就職に結びつけられると期待される。

6 添付資料

- (1) 求職者に対するワンストップ・サービス事業の概要
- (2) 求職者に対するワンストップ・サービス事業の実施体制
- (3) 職業相談窓口の利用者数等の推移（平成21年度～23年2月）

求職者に対するワンストップ・サービス事業の概要（札幌市）

札幌市では、ハローワークと共同で設置する札幌市就業サポートセンターならびに区役所内の「あいワーク（求職者支援センター）」を拠点として、職業相談・紹介サービスと、区役所の本来機能である福祉などの住民サービスが相互に連携した実効性の高い支援を実施する。（平成22年度から一部実施中）



求職者に対するワンストップ・サービス事業の実施体制（札幌市）

		平成21年度	平成22年度（現状）	提案内容実現後
H W 札幌	中央区		中央区職業相談コーナー ※ 【平成22年10月に開設】	★あいワーク中央（求職者支援センター） 【職業相談コーナーを拡充】
	南区	南区雇用情報コーナー （職業相談・情報提供のみ）	南区職業相談コーナー ※ 【雇用情報コーナーから移行】	★あいワーク南（求職者支援センター） 【職業相談コーナーを拡充】
	西区	★ジョブガイド西（地域職業相談室） 【平成17年8月に開設】	継続実施	★あいワーク西（求職者支援センター） 【ジョブガイドを名称変更】
H W 札幌北	手稲区	★手稲区高齢者職業相談室 廃止	★あいワーク手稲（求職者支援センター） 【高齢者職業相談室から移行】	継続実施
	東区		東区職業相談コーナー ※ 【平成22年10月に開設】	★あいワーク東（求職者支援センター） 【職業相談コーナーを拡充】
	北区	★札幌市就業サポートセンター（官民共同窓口） 【平成16年10月に開設】	継続実施	継続実施
H W 札幌東	豊平区	★豊平区高齢者職業相談室 廃止	豊平区職業相談コーナー ※ 【高齢者職業相談室から移行】	★あいワーク豊平（求職者支援センター） 【職業相談コーナーを拡充】
	白石区	★白石区高齢者職業相談室 廃止	白石区職業相談コーナー ※ 【高齢者職業相談室から移行】	★あいワーク白石（求職者支援センター） 【職業相談コーナーを拡充】
	厚別区	★厚別区高齢者職業相談室 廃止	★あいワーク厚別（求職者支援センター） 【高齢者職業相談室から移行】	継続実施
	清田区	★ジョブガイド清田（地域職業相談室） 【平成17年8月に開設】	継続実施	★あいワーク清田（求職者支援センター） 【ジョブガイドを名称変更】

◎ ★はハローワークによる職業紹介サービスを実施する相談窓口

※ 「職業相談コーナー」では市職業相談員の巡回による相談業務を実施（職業紹介業務は未実施）

職業相談窓口の利用者数等の推移（平成21年度～23年2月）

場 所	平成21年度			平成22年度 (2月末時点)			備 考
	利用者数	就職者数	対前年度 増▲減	利用者数	就職者数	対前年同期 増▲減	
札幌市就業サポートセンター	47,910	1,298	15	40,542	1,170	3	平成16年10月開設
ジョブガイド (地域職業相談室)	清田区	24,064	203	18,851	510	▲ 45	平成17年8月開設
	西区	30,962	816	23,830	639	▲ 75	
	小計	55,026	1,442	42,681	1,149	▲ 120	
あいワーク (求職者総合支援センター)	厚別区			9,700	462	—	平成22年4月開設 (高齢者職業相談室から移行)
	手稲区			14,684	401	—	
	小計			24,384	863	—	
職業相談コーナー (求職者総合支援センター)	中央区 (10月～)			141	—	—	平成22年4月開設(中央区と東区は10月開設) 〔白石区と豊平区は高齢者職業相談室から移行〕 ・南区は雇用情報コーナーから移行 ・各コーナーとも週3回実施 ・職業紹介は実施していない
	東区 (10月～)			126	—	—	
	白石区			1,355	—	—	
	豊平区			1,398	—	—	
	南区			595	—	—	
小計			3,615	—	—		
合 計	102,936	2,740	428	111,222	3,182	▲ 117	