

全国の労働市場を永らく支え続けてきたハローワーク。近年「ハローワーク離れ」がささやかれている中で、今一度、ハローワークの必要性を伝えるべく筆を執った。現在の労働市場の紹介から、ハローワークのサービス内容や独自の強みを中心に、解説を行っている。本レポートを通じ、ハローワークの魅力を再認識するとともに、地方創生を行ううえでの一助となればと心より願う。

地方創生におけるハローワークの必要性について —ハローワークの強化は地方創生のカギ！？—

東京都本部／東京職業安定行政職員労働組合 綾部 真哉

序章 ハローワークを取り巻く環境

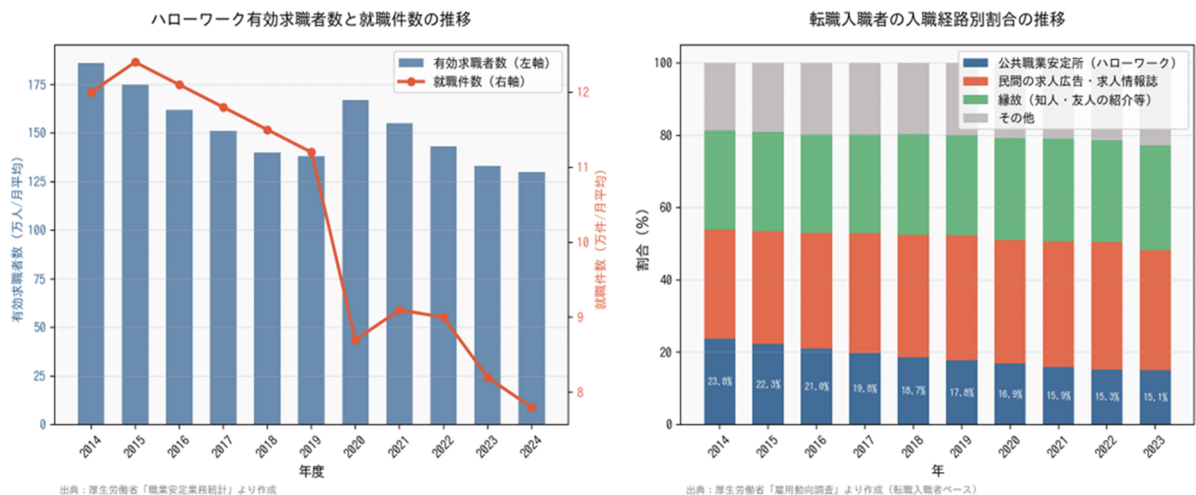
突然だが、「ハローワーク」という機関をご存じだろうか。正式名称を公共職業安定所という。平成元年に、労働市場を取り巻く環境の変化に伴い、公共職業安定所の果たす役割の見直しが行われ、その一環として公募により、「ハローワーク」の愛称が選定された。応募には4,161点の応募があった。「ハロー」というあいさつの言葉に、出会いを大切にする職業安定行政の精神をこめた愛称の趣旨にならって、丸みを帯びたソフトな字体にするとともに、文字と文字の間をくっつけ、人と人のつながりを表し、現在、「ハローワーク」の愛称で広く親しまれている。成り立ちとしては、1940年代に「職業安定法」が制定されたことにより、これまで、自治体が運営していた職業紹介の機関を、国の機関が無料で職業相談を行うことを趣旨とし、全国に展開された。以来、求職者と求人者との橋渡しを担い、雇用のセーフティネットとして、全国の労働市場を永らく支え続けた公的機関である。



総務省「労働力調査」（令和6年平均）によれば、全国の完全失業者数は約182万人（完全失業率2.5%）であり、このうちハローワーク（公共職業安定所）に求職登録を行っている者の数は、厚生労働省「職業安定業務統計」によると、令和6年度の月平均有効求職者数は約130万人（常用含むパートタイム計）となっている。完全失業者数と比較してハローワーク登録者数が多くなっているのは、雇用保険の失業給付（基本手当）を受給する際に、ハローワークへの求職登録が必須であることも一因と考えられる。

また、厚生労働省「雇用動向調査」（転職入職者を対象）によれば、入職経路別割合に占めるハローワーク（公共職業安定所）の比率は、平成26年（2014年）には23.8%であったが、令和5年（2023年）には15.1%と、約10年で8.7%も低下している（下図参照）。一方、民間の求人広告・求人情報サービスを経由した入職割合は同期間に30.1%から33.1%へと拡大しており、採用経路の主役の座が民間サービスに移ってきている実態が明らかである。また、ハローワーク経由の就職件数（月平均）も、平成26年度の約12.4万件から令和6年度には約7.8万件へと、約10年で4割近く減少している。なお、ハローワークの求職登録数が、採用にかかる経路別割合に対し、微減となっているのは、ハローワークにおいて、失業給付（基本手当）を受給する際に、ハローワークに対する求職登録が必須であることからである可能性が思料される旨、申し添える。

こうした状況のなか、ハローワークの存在意義を問い直す議論が平成中期あたりから、常に交わさ



れているところではあるが、特に地方創生の観点から見れば、その役割は依然として重要かつ不可欠であることをこれから説明する。民間の有料職業紹介事業者の拠点が都市部に集中しがちな現状において、全国500カ所を超えるハローワークのネットワークは、地域の雇用課題を担う公的基盤として唯一無二の機能を持つ。

そこで本レポートでは、まずハローワークの必要性について、紹介させていただきたい。

第1章 ハローワークのサービス紹介

ハローワークは求職者・求人者をメインに様々なサービスを展開している。一般的には、ハローワークという場所は「仕事を探す場所」といったイメージが強い。概ねその通りであるが、せっかくの機会なので、ハローワークの様々なサービスを本章にて紹介させていただく。

（1－1）ハローワークの基本的役割

ハローワークは、全国に500カ所以上設置されている。その最大の特徴は、求職者・求人者のいずれに対しても無料でサービスを提供する点にあり、民間の人材紹介事業者が求人企業から紹介手数料を徴収するのとは対照的である点が挙げられる。

ハローワークが提供するサービスは大きく三つの柱から成る。第一の柱は「求職者・求人者に対するサービス」である。求職者の希望や適性に応じた求人情報の提供（対面・オンラインにどちらも対応）にとどまらず、履歴書・職務経歴書の書き方から応募書類作成、面接対策まで、就職活動に必要な支援を幅広く担っている。また、求人者に対しては、ハローワークに求人票を出していない企業や、長期的にハローワークを利用していない企業に対する求人開拓や、求人票というハローワーク独自のフォーマットに対し、より視認性の高い求人票となるよう、求人のコンサルティングを行うなど、求人者に対しても支援を行っている。第二の柱は「雇用保険業務」であり、失業給付（基本手当）の申請・受給手続きのほか、育児休業給付や高齢者雇用継続給付、介護休業給付などの継続雇用に対する給付、教育訓練給付など、様々な給付の窓口を担う。第三は「雇用対策」であり、外国人・障害者・高齢者・母子家庭の母など就職困難者への特別支援を始め、それに伴う企業への啓蒙活動、雇用における需要と供給のバランスの管理などを行う。これら三つの機能が一体的に提供される唯一の機関。それこそがハローワークである。

求人票 (フルタイム)

1 求人票情報

2 仕事内容

3 賃金・手当

4 雇用条件

5 応募方法

6 備考

7 求人票の作成者

8 求人票の受付

9 求人票の受付

10 求人票の受付

11 求人票の受付

12 求人票の受付

13 求人票の受付

14 求人票の受付

15 求人票の受付

16 求人票の受付

17 求人票の受付

18 求人票の受付

19 求人票の受付

20 求人票の受付

21 求人票の受付

22 求人票の受付

23 求人票の受付

24 求人票の受付

25 求人票の受付

26 求人票の受付

27 求人票の受付

28 求人票の受付

29 求人票の受付

30 求人票の受付

31 求人票の受付

32 求人票の受付

33 求人票の受付

34 求人票の受付

35 求人票の受付

36 求人票の受付

37 求人票の受付

38 求人票の受付

39 求人票の受付

40 求人票の受付

41 求人票の受付

42 求人票の受付

43 求人票の受付

44 求人票の受付

45 求人票の受付

46 求人票の受付

47 求人票の受付

48 求人票の受付

49 求人票の受付

50 求人票の受付

51 求人票の受付

52 求人票の受付

53 求人票の受付

54 求人票の受付

55 求人票の受付

56 求人票の受付

57 求人票の受付

58 求人票の受付

59 求人票の受付

60 求人票の受付

61 求人票の受付

62 求人票の受付

63 求人票の受付

64 求人票の受付

65 求人票の受付

66 求人票の受付

67 求人票の受付

68 求人票の受付

69 求人票の受付

70 求人票の受付

71 求人票の受付

72 求人票の受付

73 求人票の受付

74 求人票の受付

75 求人票の受付

76 求人票の受付

77 求人票の受付

78 求人票の受付

79 求人票の受付

80 求人票の受付

81 求人票の受付

82 求人票の受付

83 求人票の受付

84 求人票の受付

85 求人票の受付

86 求人票の受付

87 求人票の受付

88 求人票の受付

89 求人票の受付

90 求人票の受付

91 求人票の受付

92 求人票の受付

93 求人票の受付

94 求人票の受付

95 求人票の受付

96 求人票の受付

97 求人票の受付

98 求人票の受付

99 求人票の受付

100 求人票の受付

ハローワークにおける求人票の例
PL080512首03「求人申込書の書き方の例」より抜粋

（１－２）多様な利用者層への対応

（１－１）に挙げたハローワークが担う役割の中で、特筆すべき点は、民間の職業紹介事業者が手を差し伸べにくい就職困難者への支援にあるといえるだろう。障害者雇用については、ハローワークが「障害者雇用率制度」に基づく事業主指導の窓口を担い、特定の障害をもつ求職者に専門的な支援を提供している。高齢者向けには「生涯現役支援窓口」、子育て中の女性向けには「マザーズハローワーク」、若者向けには「新卒応援ハローワーク」や「わかものハローワーク」、がん患者や難病患者への就職支援として、「長期療養者就職支援窓口」など、対象を絞った専門相談窓口が全国に整備されている。外国人に対する支援も充実傾向にあり、専門的な支援窓口の設置はもちろんのこと、各種パンフレットや就職支援の動画も多言語対応にするなど、近年増加している外国人労働者への支援も手厚い。

また、ハローワークは生活困窮者支援や生活保護受給者への就労支援とも連携しており、単なる職業紹介機関を超えた社会的セーフティネットとしての機能を果たしている。民間の職業紹介業者が高い紹介手数料を見込める高年収層や高いスキルを持った求職者を優先しがちであるのに対して、ハローワークはこうした市場原理が働きにくい層を対象とする公的機能を備えている点で、他に代替できない存在である。

（１－３）地方における存在感

都市部と地方における労働市場においては、民間の職業紹介事業者は拠点が都市部に集中しやすい傾向がある。首都圏・大都市圏の求人を中心に取り扱い、地方の中小零細企業が掲載する求人数は相対的に少ない。一方でハローワークは、過疎地を含む全国にあまねく設置されており、地域密着型の求人情報と就職相談を提供できる唯一の公的機関として機能している。

第２章 ハローワーク離れの原因は？

第１章にてハローワークのサービスについて紹介させていただいた。様々なサービスを展開しているハローワークだが、序章でも挙げたとおり、近年、「ハローワーク離れ」が顕著になりつつある。その要因として考えられるものとして、ハローワークで取り扱っている求人の質が悪い。といった批判が相次いでいることも要因の一つであると思われる。本章ではハローワークの求人は本当に粗悪なのかを考える章と位置付けたい。

（２－１）「ブラック求人の温床」という批判

ハローワークに掲載される求人の質については、長年にわたり批判が存在してきた。「求人票に記載された労働条件と実際の条件が異なる」「ブラック企業の求人が放置されている」といった声は、インターネット上でも広く流通しており、こうした評判がハローワーク離れを加速させている面は否定できない。実際に、厚生労働省は平成25年度から毎年、「ハローワークにおける求人票の記載内容と実際の労働条件の相違に係る申出等の件数」を公表してきた。

本統計によれば、苦情・申出等の件数はピーク時（平成27年度）までは、申出件数は、10,000件を超えていたものの、その後は対策強化により年々減少し、直近令和6年度には3,297件と年々減少傾向にあるといえる。申出の内容を分類すると、「賃金に関すること」（約20％）が最も多く、「就業時間に関

ハローワークの求人票と実際が異なる旨の申出等

厚生労働省では、ハローワークにおける求人票の記載内容と実際の労働条件の相違に係る申出等の件数を公表しています。

申出等の件数の推移

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
申出等の件数	8,507件	6,811件	5,778件	4,211件	3,870件	3,890件	3,761件	3,297件
申出等の詳細	平成29年度「142K」 B1	平成30年度「142K」 B1	令和元年度「66K」 B1	令和2年度「66K」 B1	令和3年度「63K」 B1	令和4年度「121K」 B1	令和5年度「73K」 B1	令和6年度「99K」 B1
（参考）新規求人件数	6,468,438件	6,600,951件	6,282,348件	5,029,012件	5,593,670件	6,103,010件	5,992,291件	5,833,519件

厚生労働省公表「ハローワークの求人票と実際が異なる旨の申出等」より抜粋

すること」（約14%）、「職種・仕事の内容に関すること」（約13%）が続く。これらの申出のうち、実際に「求人票の内容と実際の労働条件が異なっていた」と確認されたのは令和6年度では1,478件であり、全申出の約45%にのぼった。

（２－２）是正指導の実態と改善の取り組み

しかしながら、こうした数字をもって「ハローワークの求人は粗悪だ」と断じるのは早計である。重要なのは、苦情が寄せられた場合の対処の仕組みが整っている点だ。ハローワークでは、申出を受けた場合には求人を受理したハローワークと連携して、迅速に事実確認を行うこととなっている。事実確認の結果、求人票の記載内容が実際の労働条件と異なっていた場合には是正指導を行い、改善が見られない場合は求人の取り消しや求人公開の停止措置も行うことができる。

さらに、2015年（平成27年）の職業安定法改正により、求人企業は虚偽の求人票の記載に対して罰則の対象となるとともに、ハローワークは求人内容の詳細な記載を義務付け、更新手続きの強化を図った。また、平日のみならず、土日も含め申し出が可能な「ハローワーク求人ホットライン」の設置により、申出の窓口を拡充した。こうした継続的な改善の結果として、申出件数は減少傾向にある。ハローワークの求人の中には問題があるものも実在すること自体は事実であるが、同様の問題は民間求人媒体にも存在しており、ハローワークのみに固有の問題とはいえない。むしろ、行政としては是正指導を行う仕組みを持ち、かつそれを継続的に改善している点はハローワークの強みとさえいえる。

（２－３）セーフティネット機能としての価値

もう1点、ハローワークの求人が「質が低い」批判される要因として、考えられるものは、掲載される求人の多くが中小零細企業のものであり、賃金・待遇水準が民間大手媒体の求人と比較して低いという構造的な問題がある。しかし、こうした中小企業の求人こそが地域雇用の主体であることも事実であり、特に地方では大企業の雇用機会自体が少ない。就労困難者や長期失業者にとっては、民間サービスではアクセスしにくい地域の中小企業求人が唯一の選択肢となる場合も多い。ハローワークが扱う求人の「質」を一律に問題視することは、地域雇用の現実から乖離した議論といえる。求人の質の改善と、セーフティネットとしての機能維持をどう両立させるかが、今後の政策的課題である。

第3章 民間の職業紹介事業者の変遷と紹介料について

（３－１）民間職業紹介事業のこれまでと現在

戦後、全国の労働市場では、長らく職業紹介は公的機関であるハローワーク（当時の職業安定所）が中心的な役割を担っていた。しかし1970年代後半以降、民間の求人情報サービスが台頭し始め、求人・求職のあり方が大きく変化した。特に転機となったのは1999年（平成11年）の職業安定法改正であり、これまで限定的な職種にしか認められていなかった民間有料職業紹介事業が、港湾運送業務・建設業務等の一部を除き、原則自由化された。この規制緩和を契機として、人材紹介会社・転職エージェントが急速に拡大し、民間職業紹介市場が急成長した。

その後、2000年代にはインターネットの普及を背景に求人情報媒体（求人サイト）が爆発的に成長し、2010年代以降はスマートフォンを活用したマッチングサービス、さらにはスキマ・スポットワーク型のプラットフォームへと展開が進んでいる。厚生労働省「雇用動向調査」によれば、民間の求人広告を通じて就職・転職する人が令和6年度実績で全体の約3割を占めており、採用ルートとして最も多い経路となっている。こうした民間サービスの拡大がハローワークのシェア低下に直結している。

（３－２）紹介手数料の仕組みと問題点

民間の有料職業紹介事業者が徴収できる手数料は、職業安定法第32条の3に定められており、大きく「上限制手数料」と「届出制手数料」の二種類がある。上限制手数料は、就職後6ヶ月間の賃金の

11.0%（課税事業者の場合）を上限とするものであるが、実務上は届出制手数料が圧倒的に多く採用されている。届出制手数料とは、事業者が厚生労働大臣に届け出た手数料表の範囲内で自由に手数料を定めるものであり、求職者の想定年収の30～35%程度を徴収するケースが一般的である。（例：年収500万円の求職者を採用した場合は、150万円～175万円が紹介手数料となる。）

この紹介料の仕組みは、高年収・高スキルの人材ほど高い手数料収入が見込めるため、有料職業紹介事業者は専門職・管理職などを対象とする高年収層への紹介を優先しがちである。反面、年収が低い層や就職困難者は有料職業紹介事業者にとって収益性が低く、積極的なサービス提供の対象外となりやすい。また、採用コストを負担できる大企業・中堅企業が有料職業紹介事業者の主な顧客となる一方、予算の乏しい中小零細企業は民間サービスを利用しにくく、ハローワークへの依存度が高い。

区分	主な対象領域	紹介手数料率 (理論年収比)	特徴
A社	総合型 (全職種・全年代)	30～35%	業界最大手。非公開求人数が豊富で、地方・Uターン・Iターン採用にも対応
B社	総合型 (若手～中堅層中心)	30～35%	20～30代の登録者が中心。転職サイトと一体型のサービス
C社	ハイクラス型 (管理職・専門職・経営層)	35%前後 (場合により上限超)	年収600万～1,500万円程度の高年収帯に強み。海外拠点とも連携
D社	総合型 (女性の転職支援に強み)	30～35%	取扱求人数が豊富。女性のキャリア支援や採用ノウハウ提供に注力
E社	IT・エンジニア特化型	30～35% (高難度職種は上昇)	専門職種に特化したコンサルタントを配置

（出典）各社公表資料・人材紹介業界動向に関する報道・調査記事をもとに作成。料率は届出制手数料に基づくものであり、職種・採用難易度・契約条件等により変動する。

第4章 自治体とハローワークの連携について

（４－１）国と地方の役割分担と連携の必要性

ハローワークは国（厚生労働省）が設置・運営する国の機関であり、全国一律のサービス水準と雇用保険の適正運営という観点から、国が主体となることに合理性がある。一方で、地方公共団体は地域の実情に応じた独自の雇用対策を実施しており、福祉・住宅・教育・産業政策といった多様な行政サービスと就労支援を組み合わせることができるという強みを持つ。この両者が連携することで、それぞれ単独では達成できない包括的な雇用支援が実現する。

こうした認識のもと、厚生労働省は平成26年からハローワークが保有する求人情報を地方公共団体にオンラインで提供する取り組みを開始し、平成28年からは求職情報の提供も加えた。現在、「求人・求職情報提供サービス」という名称で情報提供を行っており、令和6年時点では、自治体等432団体（46都道府県、342市区町村ほか）がこの情報提供を受けており、民間職業紹介事業者も1,409団体がハローワークの求人情報にアクセスできる仕組みが整備されている。国と地方と民間が、それぞれの役割・機能に応じた連携を強化し、外部労働市場全体のマッチング機能の最大化を目指す方向性が明確になっている。

（４－２）一体的実施事業の展開

自治体とハローワークの連携を象徴する制度として、「一体的実施事業」がある。これは、共同運営施設などにおいて、ハローワークが行う無料職業紹介業務と、地方公共団体が行う業務（福祉・住宅・産業振興等）を、ワンストップで一体的に実施する国と地方の連携事業である。この事業では、地方公共団体が主導する形でハローワークのサービスを地域の実情に応じてカスタマイズし、地方独自の就労困難者支援や産業人材確保に活用できる点が特徴である。

令和6年時点では、一体的実施事業は187団体（34道府県・153市区町）・341拠点で実施されており、

そのうち生活保護受給者等を主な対象とする取り組みは115団体・219拠点に及ぶ。

（４－３）雇用対策協定と地方創生への寄与

国と地方の連携の枠組みとして、全都道府県知事と各都道府県労働局長との間で「雇用対策協定」が締結されている。この協定は、全国ネットワークで職業紹介・雇用保険・雇用対策を一体的に行う国と、地域の実情に応じた各種対策を行う地方公共団体が、それぞれの役割を果たしつつ協力して雇用課題に取り組むための法的枠組みである。協定に基づく連携事業には、若年者支援・高齢者支援・障害者雇用促進・外国人労働者の就労支援・移住促進と就労マッチングの一体化など、各地域固有のニーズに対応した多様な取り組みが含まれる。

地方創生の観点からすれば、この連携の意義はとりわけ大きい。地方では人口流出に伴う労働力不足が深刻化しており、特に若年層の定着・還流は地域の持続可能性に直結している。ハローワークが保有する地域の求人・求職情報を自治体が活用し、移住支援・UIJターン促進と組み合わせることで、地域の雇用マッチングを質量ともに高める可能性がある。民間サービスではカバーしきれない地域の雇用ニーズに応えるためにも、自治体とハローワークが協調する体制の拡充は今後ますます重要な政策課題となろう。

終章 まとめ——地方創生のカギとしてのハローワーク

本レポートでは、全国の労働市場の現状を踏まえつつ、ハローワークのサービス内容、求人の質をめぐる議論、民間職業紹介事業者との関係、そして自治体との連携について紹介した。以下に、各章の内容を整理し、地方創生の観点からハローワークの必要性を改めて確認する。

ハローワークをめぐる批判の中核には、「求人票に記載された労働条件と実際の条件が異なる」「ブラック企業の求人が放置されている」といった、いわゆる「ブラック求人の温床」論がある。実際、求人票の記載内容と実際の労働条件の相違に係る申出件数は、ピーク時には1万件を超えており、こうした批判には一定の根拠があったことは事実として認めなければならない。しかし重要なのは、ハローワークがこの問題に手をこまねいてきたわけではないという点である。平成27年の職業安定法改正による罰則強化、求人内容の詳細な記載義務化、申出窓口の拡充など、継続的な制度改善が積み重ねられてきた結果、申出件数は年々減少傾向にある。是正指導という行政上の権限を有し、それを継続的に強化してきた点は、民間の求人媒体には存在しない、ハローワークならではの強みである。「ハローワーク＝ブラック求人」という固定観念は、もはや現状の制度改善の実態を正確に反映したものとはいえない。

加えて、ハローワークの求人が「質が低い」とされる背景には、掲載される求人の多くが中小零細企業のものであり、賃金・待遇水準が民間大手媒体の求人と比較して低いという構造的な事情がある。しかし、地方経済の現場に目を向ければ、こうした中小企業の求人こそが地域雇用の主体であり、就労困難者や長期失業者にとっては、民間サービスではアクセスしにくい地域の中小企業求人が唯一の選択肢となる場合も少なくない。求人の「質」を一律に問題視する議論は、地域雇用の現実から乖離しているといわざるを得ず、求人の質の改善とセーフティネット機能の維持をどう両立させるかこそが、今後ハローワークに求められる本質的な政策課題なのである。

第1章で見たように、ハローワークは職業紹介・雇用保険・雇用対策の三機能を一体的に無料で提供する唯一の公的機関であり、第3章で見た民間有料職業紹介事業者の収益構造（高年収層・都市部への偏重）とは対照的に、市場原理が働きにくい層への支援を担う点に存在意義がある。第4章で扱った自治体との連携（一体的実施事業・雇用対策協定）も、こうした公的機能を地域の実情に即して最大化する取り組みであり、187自治体・341拠点に拡大している。地方では人口流出と労働力不足が深刻化するなかで、「ハローワークの求人は粗悪である」という表面的な批判にとどまらず、その内実とハローワーク自身の改善努力を正しく評価することこそが、地方創生における雇用政策を前進させる第一歩となるだろう。

地域創生を推進するにあたり、企業誘致は有効な施策の一つであり、新たな事業所の立地により地域に雇用機会が創出される点で大きな意義を有する。しかしながら、実際の雇用確保の過程においては、人材確保の手法やコストに十分配慮する必要がある。特に、民間の有料職業紹介事業者を活用した場合、採用一人当たりの紹介手数料が高額となることが多く、誘致企業にとって負担となるだけで

なく、結果として地域全体における雇用創出の効率性を低下させる可能性がある。

この点において、自治体がハローワークと「団結」し、公共職業紹介機関の機能を最大限活用することは、合理的かつ効果的な対応といえる。ハローワークは無料で職業紹介を行うことができるだけでなく、地域の求人・求職動向に関する豊富な情報を有しており、ミスマッチの少ない雇用の実現が期待できる。また、職業訓練や雇用保険制度と連動した支援を行うことで、単なる人材紹介にとどまらず、求職者の能力向上を含めた総合的な雇用支援が可能となる。

自治体とハローワークが強固に「団結」を行い、全国の労働市場がより良いものとなることを祈念し、本レポートの結びとさせていただく。共に、頑張りましょう。