

厚生労働省委託事業  
「医療・介護・保育分野等における職業紹介事業者認定事業制度に関する協議会」  
報告書

## 1. はじめに

### <医療・介護・保育分野における適正事業者認定制度>

医療・介護・保育分野の人材確保は喫緊の課題となっているが、その人材確保に当たり活用される民間職業紹介事業に関し、医療機関等から紹介手数料に対する負担感や一部の事業者による不適切な転職勧奨等、事業の在り方に関して様々な課題が指摘されている。このため、当該分野関係者と職業紹介事業者が直接対話できる場を設け、課題や問題意識の共有を図り、職業紹介事業の適正化を図ることを目的に適正な職業紹介事業者の基準を策定。令和3年度に前年度の議論を基に新たな協議会を設置し、その基準のもと、医療・介護・保育分野における適正な有料職業紹介事業者認定制度（以下、（適正認定制度）という。）を構築。審査・認証を経て、35社53分野の認定をおこなった。

令和4年度においては、年2回の審査・認証を経て、16社22分野の新たな認定をおこない、認定事業者を増やすとともに、顧客推奨度調査により求人者の声を吸い上げ、既に認定を取得した事業者に対してフィードバックすることによるフォローアップを実施。利用者視点での適正な事業運営の向上を支援していくことで、業界における人材の確保及びマッチングの質向上への貢献に努めた。

本報告書は令和4年度の両事業における協議会の活動報告としてまとめたものである。

## 2. 令和4年度事業 目的と体制

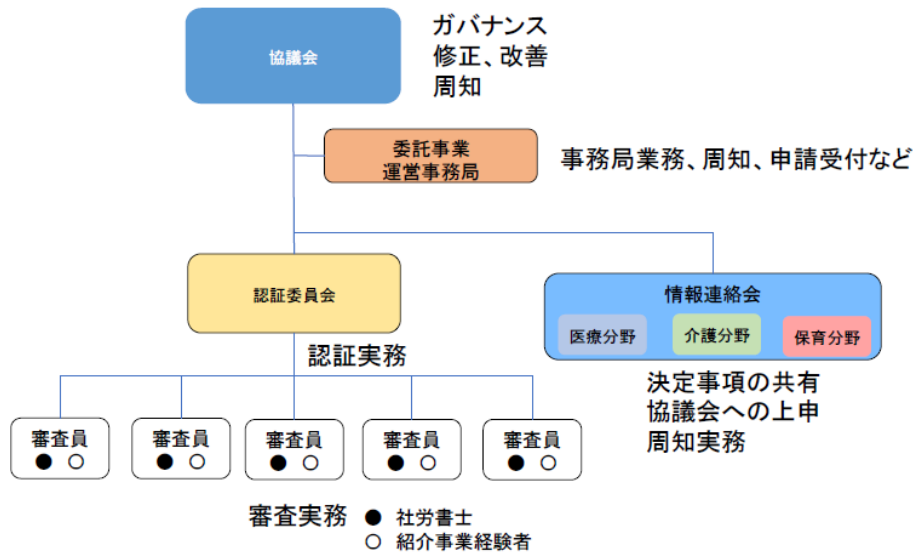
### <医療・介護・保育分野における適正事業者認定事業>

（目的）令和2年度において策定した「適正基準」を基に、医療・介護・保育分野に係る適正な職業紹介事業者認定制度の構築・適正事業者の認定を行うことで、当該分野の人材確保に貢献すること

（体制）適正認定制度の検討、構築を担う協議会は、識者3名の他、医療、介護、保育、それぞれの分野を代表する委員にて構成された。また、審査・認定を担う認証委員会は、識者3名の他、求人者、求職者を代表

する委員にて構成された。また、協議会の下部組織として、制度の詳細の検討を行うための検討部会と、主に、求人者に対する周知業務を担う情報連絡会が組織された。

参考 1) 委員名簿は参考資料参照



### 3. 医療・介護・保育分野における適正事業者認定事業

#### 3-1. 制度の目的

適正認定制度は、医療・介護・保育分野における人材確保のために、以下の2つを通して人材の需給調整機能の向上を図ることを目的とする制度である。

- ① 当該分野の求人者が、職業紹介事業者の利用に際して、サービスの内容や品質、その費用等を予め把握し、適正な事業者を選択できるようにする。
- ② 求人者団体の理解・協力を得て、求人者の苦情や評価を職業紹介事業者にフィードバックし、職業紹介事業者のサービスの品質の維持、向上をはかる。

#### 3-2. 適正認定制度の基準

基準の大項目としては、必須基準、基本基準の2分類として、以下の通り定義をしている。

##### ① 必須基準

「法令を遵守しているか」を含めて、適正事業者として必ず実施しなくてはならない基準

基準の代表例
取り扱い職種別に手数料を公表していること
早期離職時の返戻金制度を設けている
求職申込の勧奨にあたり、求職者に金銭等（いわゆる「お祝い金」等）の提供をしていない
自らの紹介により就職した者（無期雇用）に対し、就職した日から2年間、転職の勧奨を行っていない
転職活動を濫りに助長するような不適切な広告表現を行っていない
求職者の要配慮個人情報、本人の同意を得ないで取得していない

##### ② 基本基準

求職者や求人者に配慮したより良いサービスを提供するために、適正事業者として実施することが望ましい基準

分類	基準の代表例
対求職者	求人者に可能な限りの就業実態等の情報開示を求め、その内容を求職者に適正に伝えていること
	求職者のキャリア、志向、希望の勤務時間や曜日・勤務場所等の制約等を把握した上で、適した就業先の紹介を行っている
対求人者	求人者に対する営業広告メール、FAX 等の DM 送付時は、配信停止方法を明示している
	手数料率を含むサービス提供条件は、求人者に充分説明し理解を得た上で、契約締結により事前合意している
マッチング	求人者の採用背景等を的確に把握し、求人者の求める人材像を理解して、マッチングの精度を高めている
	求職者が就職後も長く活躍できるよう、求人者と協力して定着支援を行っている

参考 2) 医療分野、介護分野、保育分野それぞれの基準は、参考資料参

### <審査基準の見直し>

本年度の協議会において、法改正や運用実態に合わせて、以下の項目について追加修正を行った。

#### (1) 職業安定法の改正による認定基準の見直し

・「的確性、最新性の担保」に関する基準の法令化に伴い、文言の修正の上、「基本基準」から「必須基準」へ移行

(修正前)「基本基準 3. マッチング」『求人情報は、一定期間の後、必要に応じて充足や変更等の確認を行っていること。』

(修正後)「必須基準 5. 営業・広告」『求人情報は、求人者や求職者に定期的に情報が最新であるか確認を行う、および求人者や求職者の情報の時点を明示する。』

・要配慮個人情報と個人情報の審査の明確化し、個人情報に関する項目を必須基準に追加

『求職者の個人情報を収集する際には、求職者等が一般的かつ合理的に想定できる程度に具体的に、個人情報を収集・使用・保管する業務の目的を、ウェブサイト等に掲載するなどして明らかにしていること。』

#### (2) 必須基準の項目追加

『組織規模等に応じた内部統制・管理体制が確立されており、外部関係機関（弁護士、社会保険労務士、業界団体等）との連携がとれていること。』

### 3-3. 申請条件

令和 3 年度同様、本適正認定制度に申請できる有料職業紹介事業者の条件として、「当該分野における①安定した②紹介実績を有することとし、具体的な申請条件として、以下の通りで実施した。

**申請条件：**申請する分野の施設に対して、少なくとも 1 つ以上の職種について、過去 2 年度連続（①安定した）で、年間 5 件以上の常用就職（無期雇用※）の入職実績（②紹介実績を有する）があること。

※常用就職（無期以外）：4 か月以上の期間を定めて雇用される者

・分野別の対象職種について

医療分野	介護分野	保育分野
対象職種	対象職種	対象職種
医師	介護職	保育士
看護職 ※1	うち介護福祉士 *	保育教諭
リハビリテーション専門職 ※2	うち介護福祉士以外 *	幼稚園教諭
医療技術者 ※3	看護職 ※1	栄養士・管理栄養士・調理員
薬剤師	リハビリテーション専門職 ※2	看護師
歯科医師	介護支援専門員	
歯科衛生士	医師	
看護助手、歯科助手	生活相談員、支援相談員 ※4	
栄養士、管理栄養士	機能訓練指導員	
	栄養士、管理栄養士	

※1 看護師、准看護師、保健師、助産師

※2 理学療法士（PT）、作業療法士（OT）、言語聴覚士（ST）

※3 診療放射線技師、臨床工学技士、臨床検査技師、歯科技工士

※4 社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士 等

\*：実績公表のみ行い、申請条件の判定には使わない

保育分野については保育士に加え令和4年度より保育教諭、幼稚園教諭、栄養士・管理栄養士、調理員、看護師を追加

### 3-4. 認定条件

令和3年度同様、認定条件については、3分野の基準数が異なることから、以下の通り、3分野公平となるよう、クリア率を定めることとした。下記1～3を全て満たすことを認定条件とした。

1. 必須基準（必ず実施しなくてはならない基準）を全てクリアしていること
2. 基本基準（実施することが望ましい基準）のうち、70%以上をクリアしていること
3. 基本基準の3つの分類（対「求職者」、対「求人者」、マッチング）について、全分類においてそれぞれ1つ以上の項目をクリアしていること

### 3-5. 適正認定事業者について

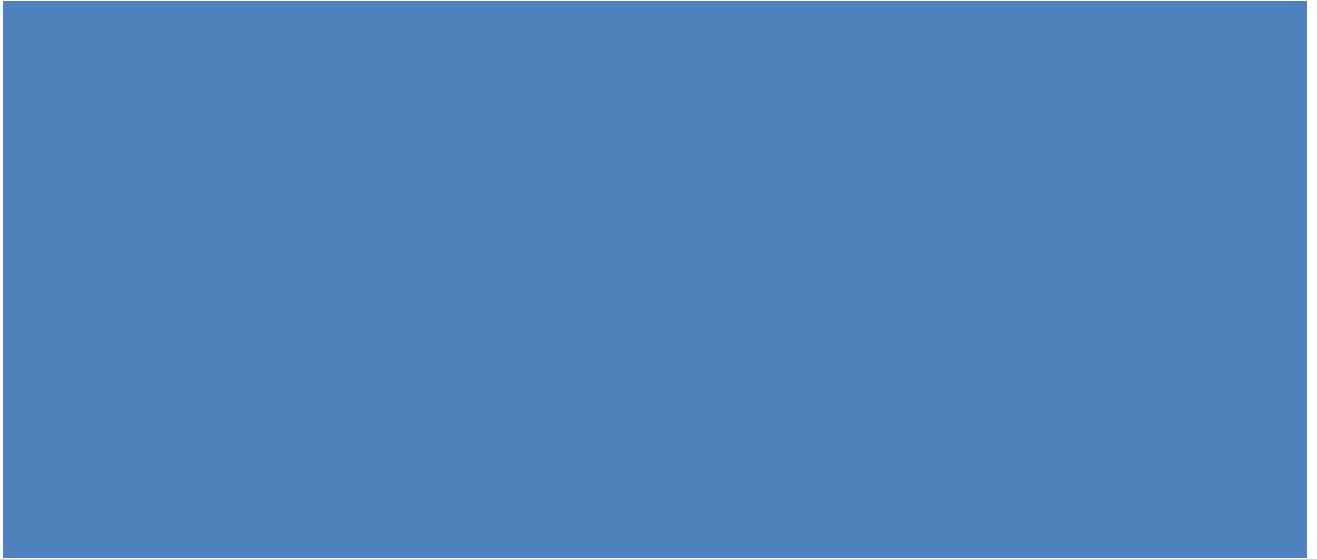
審査フローに沿って申請受付、審査員による審査を受け、審査員目線合わせ会議を実施、その状況を踏まえ、認証委員会を開催、以下の事業者を認証、決議した。

#### ①第1回適正認定事業者





②第2回適正認定事業者



③保育分野における職種の追加認定



## 4. 周知施策について

本制度の成否を分けるのは、医療・介護・保育分野の求人者への周知施策であることを重視し、協議会を運営し、推進してきた。具体的には、求人者団体側の問題意識の洗い出し、解決、改善を協議会での中心テーマに据えたことと、実際に周知活動を担う、各求人者団体事務局の役職者を中心とする情報連絡会との情報共有を密に行うことで、求人者団体側の理解を得て、周知活動に関して多大なる支援を賜ることができた。今後も、求人者団体との連携を重視し、求人者団体会員への「適正認定事業者との取引推奨」を周知していくことで、有料職業紹介事業者の適正認定取得が促進される好循環のサイクルを作っていくことが重要であると位置付けている。

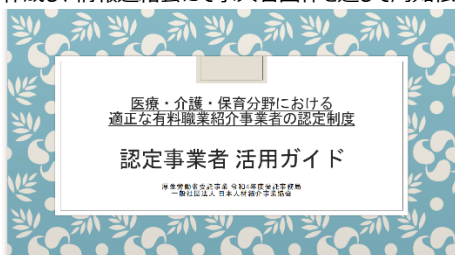
### 4-1. 適正認定制度ホームページでの公表 <https://www.jesra.or.jp/tekiseinintei/>

The screenshot displays the official website for the certification system. The main banner highlights the certification process for paid job introduction businesses in the medical, nursing, and childcare sectors. Below this, there is a search interface for certified businesses, and a detailed profile for a specific company, including its registration information and a table of job types and their respective certification levels.

職種	前年度実績	医療分野
医師	■	I : 300名以上
看護師	■	II : 100名以上
リハビリテーション専門職	■	III : 50名以上
医療技術者	■	IV : 5名以上
薬剤師	■	V : 1~4名以上
看護助手・歯科助手	■	
栄養士・管理栄養士	■	

### 4-2. 認定事業者活用ガイドの作成と公開

人材の採用を検討している法人或いは施設に向けて、主に認定事業者の利用活性化を目的として認定事業者の検索方法等についての説明資料を作成し、情報連絡会にて求人者団体を通じて周知依頼をおこなった。



### 4-3. 認定事業者の一括問い合わせ機能

適正認定を取得している職業紹介事業者の中から、求人者が任意で選択した認定事業者へ、一括で各社サービスに関する問い合わせを行うことができる機能を追加した。

## <機能概要>

### ■認定事業者一覧ページ

- ・チェックボックスの設置
- ・チェックボックス全選択機能の設置
- ・『チェックした認定事業者へ一括で問い合わせる』ボタンの設置

### ■問い合わせ内容記入ページ（新設）

- ・問い合わせ内容入力欄の設置

- 法人・団体名
- 担当者氏名
- 担当者所属組織
- 電話番号

### ●メールアドレス

#### ●問い合わせ内容

- サービスを利用したい

(「※こちらのお問い合わせは、各事業者のサービス利用申込の代替とはなりません」という文面の注釈付き)

- 資料がほしい

- 費用詳細が知りたい・相談したい

- 採用したい人材（要件）を紹介してもらえそうか知りたい

- その他（フリーコメント欄と、「※苦情についてはコチラまで」という文面の苦情相談窓口へのリンク付き）

### ■問い合わせ機能

- ・『問い合わせる』ボタンの設置

認定番号毎に設定する問い合わせ先メールアドレスに、問い合わせ内容が送信される

適正認定事業者一覧はこちらからダウンロード可能です

認定分野

※各認定分野の職種で検索する場合、まず認定分野を選択してください。

キーワード  対応エリア

全てにチェック  した事業者に一括問い合わせ

企業名をクリックすると詳細ページをご覧いただけます。

一覧は企業名50音順

医療分野			
<input type="checkbox"/>	企業名	テストジンザイキョウ	登記上の本社所在地
	認定番号		認定期限
	認定職種		
	サービスブランド・事業部		

保育分野			
<input type="checkbox"/>	企業名	株式会社アスカ	登記上の本社所在地
	認定番号	03011(1)	認定期限
	認定職種	保育士   保育教諭   幼稚園教諭   栄養士・管理栄養士・調理員	
	サービスブランド・事業部	株式会社アスカ	

保育分野			
<input type="checkbox"/>	企業名	株式会社アスカクリエート	登記上の本社所在地
	認定番号	03012(1)	認定期限
	認定職種	保育士   保育教諭   幼稚園教諭	
	サービスブランド・事業部	株式会社アスカクリエート	

介護分野			
<input type="checkbox"/>	企業名	アフィニティ・グループ株式会社	登記上の本社所在地
	認定番号	02001(1)	認定期限
	認定職種	介護職（総合）	
	サービスブランド・事業部	お仕事ジェービー	

#### 4-4. 周知用動画（令和3年度より継続）

<https://youtu.be/5Dw9ZbuDY9U>

求人者団体各施設の状況（周知物等が多数届く）を踏まえ、短時間で適正認定制度の概要、意義の理解促進が可能な動画を作成し認定制度ホームページに公表、及びメール周知を実施



3分44秒（上記URLからリンク）



#### 4-5. 求人者団体の Web サイトへのバナー掲載

協議会、情報連絡会での決議を受け、3 分野それぞれの周知用バナー作成し、掲載にご協力頂ける求人者団体に掲載依頼を行った。令和 4 年度は、6 団体に掲載。

＜医療分野バナー＞



＜介護分野バナー＞



＜保育分野バナー＞



バナー掲載団体

団体名	URL
公益社団法人日本医師会	<a href="https://www.med.or.jp/">https://www.med.or.jp/</a>
一般社団法人 日本医療法人協会	<a href="https://ajhc.or.jp/">https://ajhc.or.jp/</a>
一般社団法人 全国介護事業者連盟	<a href="http://kaiziren.or.jp/">http://kaiziren.or.jp/</a>
公益社団法人 全国老人福祉施設協議会	<a href="https://www.roushikyo.or.jp/">https://www.roushikyo.or.jp/</a>
公益社団法人 全国老人保健施設協会	<a href="https://www.roken.or.jp/">https://www.roken.or.jp/</a>
公益社団法人 全国私立保育連盟	<a href="https://www.zenshihoren.or.jp/">https://www.zenshihoren.or.jp/</a>

#### 4-6. リーフレット

令和 3 年度同様、周知に際して、リーフレットを作成。リーフレットには適正認定制度概要の他、求人者団体の理解が得られやすいように、厚生労働省ロゴ、ご協力いただいた求人者団体名を明記した。

令和 4 年度版：38,450 部配布（7 月）



紹介会社の利用に際し、手数料やサービス品質などにご不安はないですか？

何を基準に紹介会社を選べばよいか分からない…

紹介手数料がとんでも高かったらどうしよう…

早期就職時の選定金制度がある紹介会社を選びたい…

安易な転職を繰り返さないよう広告を出す紹介会社は使いたくない…

「医療・介護・保育分野における適正な有料職業紹介事業者認定制度」では、申請条件、必須基準、基本基準を満たす紹介会社を、「適正認定事業者」として認定しています。

**申請条件**

人材を安易的に紹介することは適正認定事業者が高水準なサービスの提供が条件です。そのため、申請・選定後の選定に付して、少なくとも1年以上の有効期限を有し、この適正認定制度において事業内容が上記の範囲で、業務内容の継続実施があることを申請条件としています。

申請条件	申請条件	申請条件
就業分野	業種	業種
就業分野	業種	業種
就業分野	業種	業種
就業分野	業種	業種
就業分野	業種	業種
就業分野	業種	業種
就業分野	業種	業種
就業分野	業種	業種
就業分野	業種	業種
就業分野	業種	業種
就業分野	業種	業種

**必須基準**

必須基準は、「法令を遵守しているか」を念頭に、適正認定事業者が必須事項を厳格に満たす必要があるため、選定金制度がある紹介会社は、特別に選定のための10～15歳未満の子どもの応募が禁止されています。

- ① 職務経歴に手数料を記載している
- ② 労働者に対する就業制度を設けている
- ③ 労働者に「不払い」を発生していない
- ④ 労働者に十分すぎるほどの情報提供がなされている
- ⑤ 労働者を適切に紹介するよう努めている

**基本基準**

基本基準は、「労働者や求人者に対してより良いサービスを提供する」ために適正認定事業者が高水準なサービスを提供していること、選定金制度の有無、労働者の就業状況を、11～15歳未満の子どもの応募の有無を判断する必要があるため、

- ① 事業所のセキュリティ、消防、衛生の管理体制や職員の業務内容の充実を把握し、以上の項目を厳格に管理している
- ② 労働者や求人者への対応が迅速である
- ③ 労働者の就業状況を把握し、必要に応じて改善や変更の措置を行っている

「必須基準」「基本基準」の詳細は、適正認定サイトから閲覧することができます。

**適正認定事業者**

認定取得を希望する事業者は、認定制度の運用状況を把握し、認定条件を満たす事業者として認定されます。

## 4-7. 有料職業紹介事業者向け本制度に関する WEB 説明会

認定取得を検討する事業者に向けた説明を以下のとおり実施。

- (1) 第1回申請用 WEB 説明会
- (2) 第2回申請用 WEB 説明会

## 4-8. 有料職業紹介事業者団体（民紹協、人材協）からのメール周知

- (1) 1回目（11月）：上記リーフレットの PDF、周知用動画 URL、第1回適正認定事業者を掲示し適正認定制度ホームページの URL メール周知
- (2) 2回目（3月）：第2回適正認定事業者（同、適正認定制度ホームページに掲示）のメール周知

## 5. 苦情受付

適正認定事業者が自社にて苦情受付窓口を設置するのとは別に、適正認定制度事務局に、「苦情受付窓口」を設置した。

### 5-1. 受付方法

- ① 原則としては、記録を残すため、ホームページの苦情相談専用フォームで受付
- 補助手段として、専用電話(03-6403-1827)とメール(tekisei-info@jesra.or.jp)でも対応



## 5-2. 苦情対応の流れ

### (1) 適正認定事業者への苦情

- ・苦情窓口で、「苦情受付票」の項目を聞き取り、個人情報や担当者名等の利用の許諾を確認して、当該適正認定事業者を審査した審査員より、適正認定事業者へ内容を照会、事実確認を依頼する。
- ・確認された内容、発生原因と対応、改善・再発防止策をまとめて「苦情対応報告書」に記載し報告提出を求める。審査員は苦情申立人へ報告を行い、対応が完了し、苦情申立人及び当該適正認定事業者の了解を得た後に、報告書を事務局に提出する。
- ・事務局は、報告書を記録保存し、定期的に「苦情報告書」※により認証委員会及び協議会へ報告を行う。

### (2) 適正認定事業者以外の事業者への苦情

- ・苦情受付時に、適正認定事業者に対する苦情であるかどうかを確認し、適正認定事業者以外の事業者の場合は、相談・助言のみになることを予め申立人の理解を得た上で、対応する。
- ・受け付けた苦情や助言に関して「苦情受付票」に記載し、保存する。
- ・事務局は、定期的に「苦情報告書」により認証委員会及び協議会へ報告を行う。

### (3) 認証委員会及び協議会への報告

### (4) 取消事由

- ・重大な事項についての苦情が度重なる場合は、適正認定事業者の事業責任者（実地審査の面談対象者）と審査員と事務局で再度面談し、改善対応を求める。
- ・改善が見られない場合は、認証委員会で今後の対応を審議し、取消の検討に値する場合は、協議会に起案を行う。協議会は起案があった場合は、審議を行い取り消すか判断する。
- ・取消の場合は、適正認定事業者に対し取消事由の説明を行うとともに、適正認定制度ホームページでの「適正認定事業者」の旨の記載を速やかに削除し、認定マークの使用停止を求める。



## 6. 顧客推奨度調査

・顧客（法人・施設）からの適正認定事業者への顧客満足度を定期的に実施することで、適正認定事業者のサービス品質向上と適正認定制度の改善に活用する目的で設定。情報連絡会参加団体を通じて、8月に実施。調査概要および結果は以下の通り。

### 6-1 調査の概要

NPS「Net Promoter Score（ネットプロモータースコア）」という指標を用いて顧客ロイヤルティを計測する。

NPSの計測は「この商品やサービスを知人や同僚に薦める可能性は、どのくらいありますか？」という質問を顧客に実施し、0～10点の点数をつけてもらう。9～10点は「推奨者」、7～8点は「中立者」、0～6点は「批判者」と分類し、「推奨者の割合－批判者の割合」を算出する。

調査結果はその数値の高さそのものよりも、継続して実施していく中で改善されているかどうかを見ていくことが重要。

## 調査概要

### ◆調査対象

協議会、情報連絡会への参加を通じて  
制度に協力頂いている求人者団体・会員  
医療6団体、介護7団体、保育3団体（右表参照）

### ◆実施方法

WEBによる記名式アンケート

### ◆調査期間

2022年7月20日（水）～8月21日（日）

### ◆回答数

799サンプル

（医療328、介護441、保育21、その他9）

※保育分野はサンプル数が少ないため参考

※数値は四捨五入にて表示

#### 医療分野

公益社団法人 全日本病院協会

公益社団法人 日本医師会

一般社団法人 日本医療法人協会

公益社団法人 日本歯科医師会

公益社団法人 日本精神科病院協会

一般社団法人 日本病院会

#### 介護分野

一般社団法人 全国介護事業者連盟

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 全国社会福祉法人経営者協議会

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

一般社団法人 全国介護付きホーム協会

一般社団法人 高齢者住宅協会

公益社団法人 全国老人福祉施設協議会

公益社団法人 全国老人保健施設協会

#### 保育分野

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 全国保育協議会

公益社団法人 全国私立保育連盟

社会福祉法人 日本保育協会

（並びは五十音順）  
55

## 6-2 調査の結果

・初年度のNPSは、「-69」となった。この数値を起点として、次年度以降継続的に測定しながら改善を図っていく。推奨度の理由を確認すると、「担当者の質」が一番の要因となっており、各社のサービスにおいて、現場の対応によって利用者の評価が変化することが見える。そのため、法令や利用者視点でのサービスが現場まで浸透して、実践されていることが重要であることがわかった。

・適正認定事業者への要望としては、フリーコメントを分析した結果、「手数料」および「サービスの質」が同数となっており、単純に手数料を高いと指摘するものもあるが、サービス内容に対して手数料が見合っていないという内容が多く見られた。利用者目線でのサービスの質向上、担当者の現場での対応の質の向上が改善の一因となると考えられる結果となった。

・調査結果は事業のWebサイトで公表。また、調査結果は情報連絡会にて各業界団体、フォローアップセミナーにて認定取得事業者に共有した。調査結果のうち、各認定取得事業者に対するコメントは各社へフィードバックを行った。

## NPS（推奨度）数値

※保育分野はサンプル数が少ないため参考

適正認定事業者全体の推奨度は、批判者74%、中立者20%、推奨者6%でNPSスコアは-69  
いずれの施設も「5点」がボリュームゾーンで、NPSスコアはマイナスとなっている。

今回は初回の計測であったため、（数値の高低ではなく）次回以降はこの数値を基準としてNPSの推移を見ながら、顧客満足度向上の施策を継続していくことが重要である。

	サンプル数	0点	1点	2点	3点	4点	5点	6点	7点	8点	9点	10点
合計	912	8%	3%	5%	10%	6%	32%	10%	11%	9%	2%	4%
医療・計	473	3%	1%	5%	7%	4%	34%	11%	15%	11%	2%	5%
介護・計	582	10%	3%	5%	12%	7%	31%	10%	10%	9%	1%	3%
保育・計	5	0	0	0	20%	0	40%	0	20%	0	20%	0%

スコアについて  
批判者：0～6点  
中立者：7～8点  
推奨者：9～10点

NPSスコア：  
推奨者－批判者

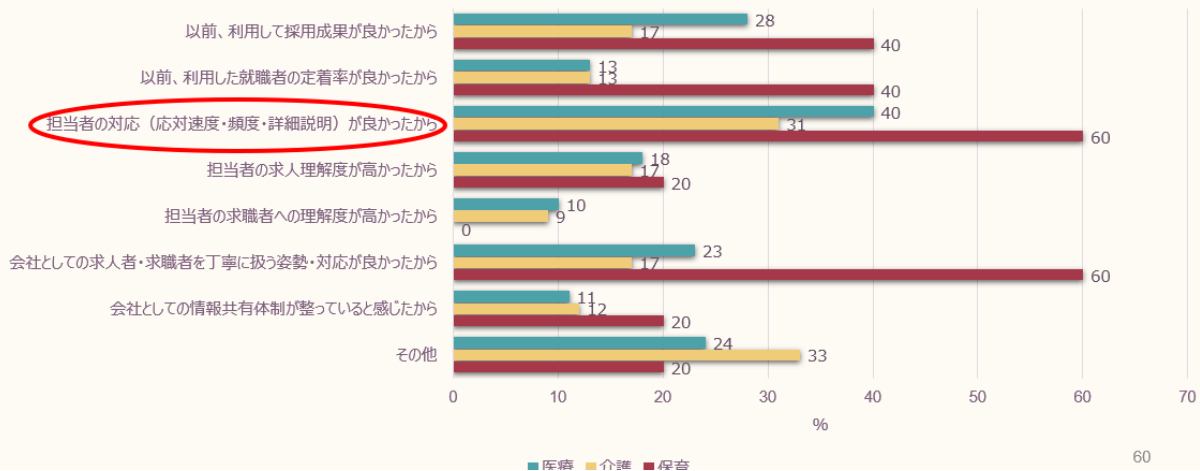
	批判者	中立者	推奨者	NPSスコア
合計	74%	20%	6%	-69
医療・計	66%	26%	7%	-59
介護・計	77%	19%	4%	-73
保育・計	60%	20%	20%	-40

## NPS（推奨度）の理由

※保育分野はサンプル数が少ないため参考

各分野推奨度の理由は、「担当者の対応が良かったから」がトップ（介護のその他除く）

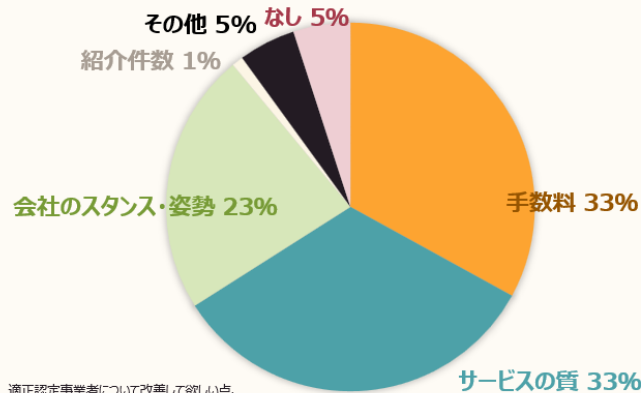
現場で対応している担当者の教育を継続していき、サービス品質を向上することで顧客満足度に繋がる。



## 適正認定事業者への要望

※保育分野はサンプル数が少ないため参考

手数料、サービスの質への改善要望が比率としては多い。  
サービスの質ではマッチングに対してのご意見が半数を占めている。



適正認定事業者について改善して欲しい点、  
その他要望・意見等を自由回答で聴取し、  
その回答結果（454件の回答）を分類・カウントして算出

### サービスの質33% (n=150)

- ・定着・マッチング
- ・担当者の質
- ・求人情報への理解が低い
- ・求職者への理解が低い

### 会社のスタンス・姿勢23% (n=105)

- ・営業姿勢
- ・共有・引き継ぎ

### その他（サービス外）5% (n=24)

- ・返金制度に不満/課金体系など
- ・求職者の質が低い
- ・その他

61

## 7. フォローアップセミナー

### 7-1 概要

令和3年度認定取得事業者を対象として、顧客推奨度調査の結果を中心に、日常の苦情対応事例や審査フィードバック事項などをもとに、品質向上に資する観点を抽出し共有する。また、認定基準の変更箇所を伝えて理解浸透を図る。

実施日時：令和5年2月16日（木）10:00～12:00

実施方法：オンライン

参加者：令和3年度認定事業者 1社1認定につき2名まで

※当日の資料は別途納品資料として提出

### 7-2 目的

顧客推奨度調査により求人者の声を集約し、利用者視点での適正な事業運営の向上を目指し、事業者が認定取得後も、業界における人材の確保及びマッチングの質向上に貢献していくことを支援する。

### 7-3 内容

#### 1.顧客推奨度調査の結果報告

- (1) 顧客推奨度調査の全体傾向・品質改善ポイント
- (2) 自主点検リスト

#### 2.適正認定事業者としての留意点

- (1) 法改正による認定基準変更項目
- (2) 審査フィードバック事項・全体傾向
- (3) 認定制度窓口に寄せられた苦情相談内容

#### 3.その他

- (1) 既適正認定事業者の最新情報の確認

- (2) 適正認定制度の価値向上取組み施策についての共有
- (3) 質疑応答

#### 7-4 自主点検表

自主点検表の内容は下記の通り。

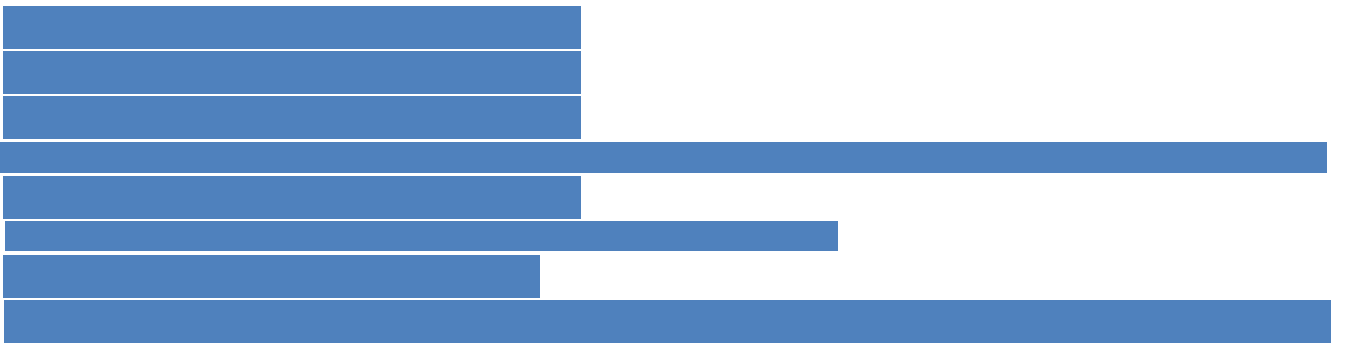
- (1) 認定取得分野におけるチェックシート（認定基準をみたしているか）の提出
- (2) 顧客推奨度調査結果を受けて、今後取り組むこと
  - ①フォローアップセミナー、及び各社宛での顧客推奨度調査の結果を通して感じた課題
  - ②上記課題を踏まえた上で、今後何に取り組むのか概要

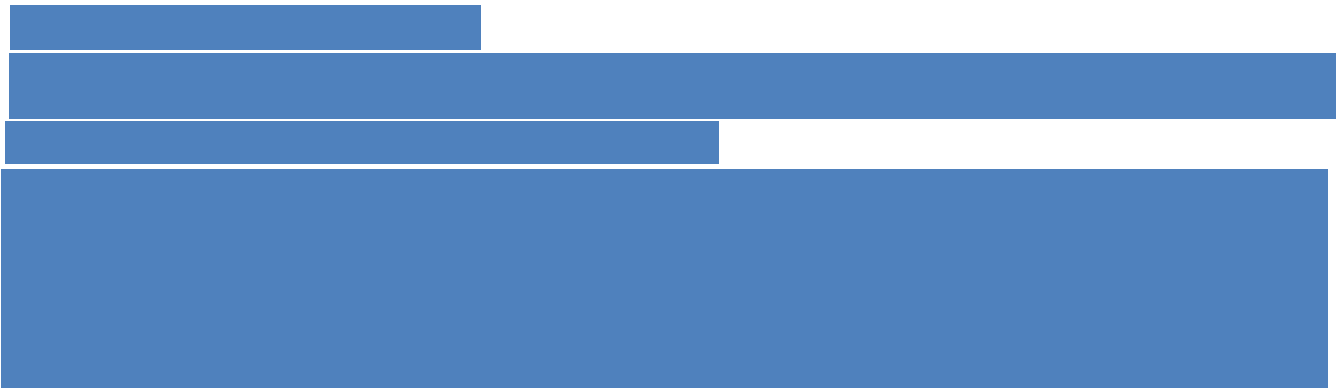




**8. 制度及び審査の運用に関する協議会事項**

本年度協議会での主な決議事項は下記の通り。





以上