

## 調査報告

### 派遣先担当者調査 一期待する行動レベル（1）

- 派遣社員を受け入れている派遣先担当者が「人の話の聴き方」等の能力について求めるレベルは、正社員>契約社員>派遣社員>アルバイト・パートの順で高い。
- 「仕事をするときの感情コントロール」は、ほかの能力に比べて、雇用形態を問わず求められていると考えられる。
- これらの能力についての派遣社員の自己評価は、いずれも求められるレベルより高い。

## 調査概要

調査目的	派遣社員（および他の雇用形態の従業員）を「評価する側」の意識と実態を把握すること。 なお、行動レベルの指標としては、人材サービス産業協議会による「4つのチカラ」を用いた。日本人材派遣協会による「派遣社員WEBアンケート調査」（2013年度）は、「4つのチカラ」について、派遣社員の自己評価を調査している。
調査手法	インターネット調査
調査地域	全国
調査期間	2014年3月14日～2014年3月17日
対象者条件	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 従業員数50人以上の法人の正社員・正職員または役員・経営者</li><li>・ 派遣社員が同じ部署内に勤務しており、派遣社員についての「受入」「教育」「評価」いずれかを担当している</li></ul>
有効回答数	715（有効回答率71.1%）

**参考サイト** 一般社団法人 日本人材派遣協会 「派遣社員WEBアンケート調査」（2013年度）  
<http://www.jassa.jp/employee/enquete.html>  
一般社団法人 人材サービス産業協議会  
<http://www.j-hr.or.jp/>

**お問い合わせ先** <http://jbrc.recruitjobs.co.jp/jbrc/about.html>

## 【注】「4つのチカラ」について

「4つのチカラ」とは、人材サービス産業協議会が作成した行動レベルの指標であり、「人の話の聴き方」、「仕事を任せられたときの行動」、「報告・連絡・相談の仕方」、「仕事をするときの感情コントロール」をそれぞれ9段階で評価する。また、それぞれの選択肢に対して点数を付け、「高・中・低」と区分する。

点数	区分	選択肢番号	人の話の聴き方	仕事を任せられたときの行動	報告・連絡・相談の仕方	仕事をするときの感情コントロール
9点	「高」	1	人の話を聴き、相手の考えや感情、その背景を理解し共感を示すだけでなく、それに対する自分の考えを伝えている	自分の役割が周囲にどんな影響を及ぼすかを考え、期待されるレベル以上のことを、周囲と協力しながらおこなっている	自分に関する情報の提供だけでなく、外部や周囲からも有用な情報をつかむようにしている	自分の感情の変化に伴う態度・行動・思考のパターンをつかみ、その原因を取り除けるように行動している
8点		2	1と3の間	1と3の間	1と3の間	1と3の間
7点	「中」	3	人の話に耳を傾け、相手の感情や発言の背景にも理解や共感を示している	自分の役割を意識し、最良の結果が出るように工夫しながら行動に移している	自ら進んで報告・連絡・相談をするだけでなく、有用な情報を周囲に伝えている	感情を常にコントロールし、それぞれの状況に応じて行動している
6点		4	3と5の間	3と5の間	3と5の間	3と5の間
5点	「低」	5	人の話に耳を傾け、相手の考えや言いたいことを理解している	任せられたことは、細かな指示を仰がなくても、自分の責任で判断しながら進めている	自ら進んで報告・連絡・相談をしている	感情が高ぶったり、落ち込んだりしそうなときに、自分の感情がどのようになっているか把握し、冷静になっている
4点		6	5と7の間	5と7の間	5と7の間	5と7の間
3点		7	人の話を聞いて、話の内容を理解している	任せられたことは、最後まで自分の責任でおこなうより、途中途中で人から判断してもらいながら進めている	求められれば、報告・連絡・相談をしている	感情的になることもあるが、後で冷静になる
2点		8	7と9の間	7と9の間	7と9の間	7と9の間
1点		9	他人に興味がなく、人の話は聞かない	自分から進んで行動するより、細かなことでも人から指示されるのを待って行動している	報告・連絡・相談をすることは少ない	感情的な言動が多い

### 1. 雇用形態別にみる「人の話の聴き方」

回答者と同じ職場にいる従業員を想定し、「仕事をするうえでの行動」としてどのようなレベルを求められていると思うか聞いた。「人の話の聴き方」について求められるレベルは、正社員＞契約社員＞派遣社員＞アルバイト・パートの順に高かった。

参考として、日本人材派遣協会「派遣社員WEBアンケート調査」では、半数近くの人が自分のレベルを「高」と評価しており、単純な比較はできないものの求められるレベルを大きく上回っている。

■ 人の話の聴き方「高」 ■ 人の話の聴き方「中」 ■ 人の話の聴き方「低」

	n=	(% )		
正社員に求められる行動	715	62.4	20.1	17.5
契約社員に求められる行動	464	32.3	33.4	34.3
派遣社員に求められる行動	715	24.6	29.1	46.3
アルバイト・パートに求められる行動	367	19.6	25.1	55.3

※参考：日本人材派遣協会「派遣社員WEBアンケート調査」(2013年度)より

派遣社員の自己評価	5,102	48.3	29.0	22.7
-----------	-------	------	------	------

## 2. 雇用形態別にみる「仕事を任されたときの行動」

次に「仕事を任されたときの行動」について聞くと、求められるレベルは同じように正社員＞契約社員＞派遣社員＞アルバイト・パートの順に高かった。正社員に求められるレベルとしては「高」が57.9%であり、契約社員、派遣社員、アルバイト・パートではその半数以下であった。

参考調査による派遣社員の自己評価では、約半数の人が「中」と答えており、多くの派遣社員が「自分の役割を意識し、最良の結果が出るように工夫しながら行動に移している」と見られる。

■ 仕事を任されたときの行動「高」 ■ 仕事を任されたときの行動「中」 ■ 仕事を任されたときの行動「低」

	n=	(%)		
正社員に求められる行動	715	57.9	30.2	11.9
契約社員に求められる行動	464	28.0	39.0	33.0
派遣社員に求められる行動	715	17.9	33.7	48.4
アルバイト・パートに求められる行動	367	14.2	25.9	59.9

※参考：日本人材派遣協会「派遣社員WEBアンケート調査」(2013年度)より

派遣社員の自己評価	5,102	28.3	50.1	21.6
-----------	-------	------	------	------

## 3. 雇用形態別にみる「報告・連絡・相談の仕方」

「報告・連絡・相談の仕方」について、正社員に求められるレベルは、「高」が60.8%。契約社員では「高」が29.7%、派遣社員で18.0%、アルバイト・パートで15.3%を示した。

派遣社員の自己評価では、34.0%が「高」と答えており、やはり求められるレベルを上回っている。

■ 報告・連絡・相談の仕方「高」 ■ 報告・連絡・相談の仕方「中」 ■ 報告・連絡・相談の仕方「低」

	n=	(%)		
正社員に求められる行動	715	60.8	27.3	11.9
契約社員に求められる行動	464	29.7	37.7	32.5
派遣社員に求められる行動	715	18.0	27.7	54.3
アルバイト・パートに求められる行動	367	15.3	19.3	65.4

※参考：日本人材派遣協会「派遣社員WEBアンケート調査」(2013年度)より

派遣社員の自己評価	5,102	34.0	31.1	34.9
-----------	-------	------	------	------

## 4. 雇用形態別にみる「仕事をするときの感情コントロール」

「仕事をするときの感情コントロール」についても、求められるレベルは正社員＞契約社員＞派遣社員＞アルバイト・パートの順で高い。ただし、契約社員、派遣社員、アルバイト・パートで「低」という答えが他の問いよりも少なくなっている。「仕事をするときの感情コントロール」は、就業形態にかかわらず求められている能力だと考えられる。

派遣社員の自己評価は、求められるレベルとほぼ同じとなっている。

■ 仕事をするときの感情コントロール「高」 ■ 仕事をするときの感情コントロール「中」  
 ■ 仕事をするときの感情コントロール「低」

	n=	(%)		
正社員に求められる行動	715	53.3	35.1	11.6
契約社員に求められる行動	464	30.2	45.7	24.1
派遣社員に求められる行動	715	21.4	44.8	33.8
アルバイト・パートに求められる行動	367	18.5	36.2	45.2

※参考：日本人材派遣協会「派遣社員WEBアンケート調査」(2013年度)より

派遣社員の自己評価	5,102	21.6	49.5	28.9
-----------	-------	------	------	------

## 5. 雇用形態別にみる「4つのチカラ 合計点」

「4つのチカラ」についてそれぞれ求められるレベルを点数化し、合計すると、下のような結果となった。正社員では「32点以上」が5割を超える51.7%であり、派遣社員では15.4%であった。なお、平均値は正社員30.5点、契約社員26.3点、派遣社員23.9点、アルバイト・パート21.9点となった。

派遣社員による自己評価では平均が26.6点であり、求められるレベルよりやや高くなっている。

■ 32点以上 ■ 28～31点 ■ 24～27点 ■ 20～23点 ■ 20点未満

	n=	(%)				
正社員に求められる行動	715	51.7	22.8	15.1	6.9	3.5
契約社員に求められる行動	464	22.8	23.1	21.3	18.8	14.0
派遣社員に求められる行動	715	15.4	16.1	17.9	26.3	24.3
アルバイト・パートに求められる行動	367	13.6	10.9	12.3	25.1	38.1

※参考：日本人材派遣協会「派遣社員WEBアンケート調査」(2013年度)より

派遣社員の自己評価	5,102	19.2	27.0	27.3	17.2	9.3
-----------	-------	------	------	------	------	-----