

## Press Release

平成29年7月28日  
青森労働局職業安定部  
部 長 笠松 和広  
地方職業安定監察官 前田 成是  
電話 017-721-2000

報道関係者 各位

### ハローワークのマッチング機能に関する業務に係る 平成28年度総合評価結果の公表

全国の公共職業安定所（ハローワーク）においては、平成27年度から

- ① P D C A サイクルによる目標管理及び業務改善の拡充
- ② ハローワークのマッチング機能に関する業務の総合評価の実施及び公表
- ③ 全国的な業務改善に向けた取組の強化

を一体的に実施しております（別添1、2参照）。

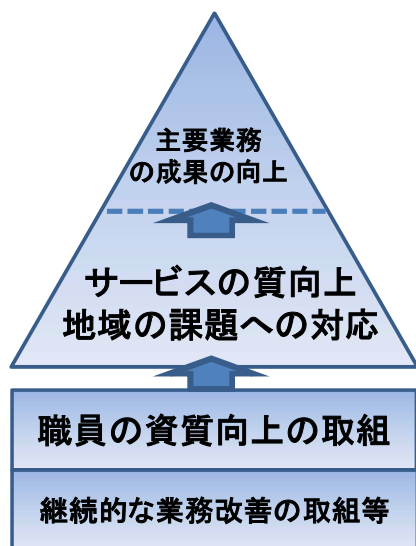
また、ハローワークのマッチング機能に関する業務のうち、特に中核業務の成果を測定する指標（主要指標）の各ハローワークの平成28年度実績は別添3のとおりですが、今般、平成28年度におけるマッチング機能に関する業務に係る総合評価結果についてとりまとめたので、別紙のとおり公表いたします。

青森労働局及び各ハローワークでは、今後も本取組みを通じて、中長期的な業務の質の向上や継続的な業務改善を図るとともに、取組の成果や評価結果、業務改善の状況等を公表することにより、ハローワークに対する信頼感の向上に努めることとしています。

ハローワークの機能強化を図るため、従来の目標管理・業務改善の拡充、マッチング機能に関する業務の総合評価、評価結果等に基づく全国的な業務改善を、平成27年度から一体的に実施。


## PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

- 現行の取組(就職率等を指標にしたPDCAサイクルによる目標管理)を拡充し、業務の質の指標を追加。
- 地域の雇用の課題を踏まえ重点とする業務に関する指標を追加。
- 中長期的な就職支援の強化のため、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を推進。



短期的な成果の向上だけでなく  
中長期的な業務の質向上・業務改善を図り  
就職支援を強化

## ハローワークのマッチング機能 の総合評価・利用者への公表

- 業務の成果や目標達成状況等を定期的に公表  
→ 主要指標の実績を毎月、年度後半の取組強化のための分析を年度中に、総合評価を年度終了後に公表
- 業務の成果や質、職員の資質向上・業務改善の取組等の実施状況をもとにハローワークの総合評価を実施。  
→ 労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークをグループに分け、その中で比較し評価
- ハローワークごとに実績・総合評価及び業務改善の取組等をまとめ、労働局が公表。  


重点的に取り組んだ事項、業務改善を図った事項、業務改善が必要な事項、総合評価、基本統計データ、指標ごとの実績及び目標達成状況などを公表
- 労働局は地方労働審議会、本省は労働政策審議会に報告。

## 評価結果等に基づく 全国的な業務改善

- 評価結果等をもとに本省・労働局による重点指導や好事例の全国展開等を実施。
  - ① 評価結果等をもとに労働局・ハローワークに対する問題状況の改善指導
  - ② 改善計画を作成、本省・労働局が重点指導(評価期間終了後)
  - ③ 好事例は全国展開(評価期間終了後)  
労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークによる交流会も開催

ハローワークのマッチング機能の総合評価は、全ハローワークで共通する指標による評価と、ハローワークごとに地域の特性等を踏まえ重点的に取り組む業務や継続的な業務改善等に関する評価を総合的に勘案して実施。

## 総合評価を実施

※所重点指標は、ハローワークごとに、評価対象とする業務・取組を選択

### 全ハローワークで共通する評価 (全所必須指標)

#### (1) 主要指標による評価

ハローワークのマッチング機能に関する業務のうち特に中核業務の成果を測定する指標に基づく評価

- 就職者数
- 求人充足数
- 雇用保険受給者の早期再就職件数

#### (2) 補助指標による評価

ハローワークのマッチング機能に関する業務の質を測定する指標に基づく評価

- 満足度調査
- 紹介成功率
- 求人に対する紹介率、求職者に対する紹介率

### ハローワークごとの重点的な取組の評価 (所重点指標・所重点項目)

#### (1) 所重点指標による評価

ハローワークのマッチング機能に関する重要業務のうち、地域の雇用に関する課題等を踏まえ、ハローワークごとに重点として取り組む業務に関する指標に基づく評価

- 障害者の就職者数
- 正社員求人数
- 生活保護受給者等の就職者数 など

#### (2) 所重点項目に対する評価

中長期的なマッチング機能向上のための、職員の資質向上の取組や継続的な業務改善の取組等の実施状況の評価

- 職員による事業所訪問の実施
- 求職者担当者制の実施
- 職員による計画的なキャリアコンサルティング研修の受講
- 好事例を導入した業務改善を実施 など

ハローワークの機能強化により利用者サービスの向上を図るため、従来の目標管理等の拡充、マッチング機能に関する業務の総合評価、評価結果等に基づく全国的な業務改善を、平成27年度から一体的に実施。

PDCAサイクルによる  
目標管理・業務改善の拡充

ハローワークのマッチング機能の  
総合評価・利用者への公表

評価結果等に基づく  
全国的な業務改善

## 平成28年度の主要指標実績値【ハローワーク別】

平成28年度 主要指標	就職件数	求人充足件数	雇用保険受給者の 早期再就職件数
<b>青森労働局</b>	<b>28,200件</b>	<b>26,835件</b>	<b>7,263件</b>
青森所	6,325件	6,497件	1,871件
八戸所	6,959件	6,697件	1,640件
弘前所	5,052件	5,611件	1,309件
むつ所	1,470件	1,287件	274件
野辺地所	867件	1,118件	280件
五所川原所	2,384件	1,765件	687件
三沢所 <small>(十和田出張所を含む)</small>	3,342件	2,742件	755件
黒石所	1,801件	1,118件	447件

# ハローワーク青森 就職支援業務報告（平成 28 年度）

別紙

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、就職件数、充足数、早期再就職件数の目標達成を最重要と考え、正社員求人への確保に向けた積極的な事業所訪問等の実施により、目標の 10,965 人を上回る 13,348 人の正社員求人を確保することができました。

こうして確保した求人の積極的な情報提供に加え、基本業務の徹底による的確な職業紹介のための求職票の完全記入、相談記録のサンプルチェック、相談担当者自身による週 2～3 回の相談記録チェックを実施し、職業相談の質の向上に努めたことにより、就職件数、充足数の減少割合は新規求職者数の 9.5% に対し、それぞれ 4.6%、6.0% と小さくなっています。

また、早期再就職件数は就職支援ナビゲーターによる積極的な就職支援の実施と相まって、目標の 1,643 件を大きく上回る 1,871 件に上り取組の成果が見られました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求職者に対しては正社員求人への応募勧奨リーフレット、態様に応じたコーナーへの案内チラシ、求人情報提供端末画面を活用した窓口誘導による業務改善を行いました。

また、利用者の要望から、混雑時以外の求人情報提供端末の座席指定を行った他、雇用保険認定会場にパーテーションを設置し、利用者サービスの改善に努めました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

人手不足の分野等の求人者や地方自治体と連携し誘致企業等を対象としたミニ面接会等を積極的に開催し、求人・求職者サービスの充実を図ることとしています。

### （4）その他業務運営についての分析等

平成 28 年度は、日常から地方自治体との連携を重視していたことから、突発的に発生した企業整理への迅速な対応や、誘致企業を対象とした面談会の開催等、積極的な事業を展開することができました。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介 成功率	求人に対す る紹介率	求職者に対 する紹介率	生活保護受 給者等の就 職件数	障害者の就 職件数	学卒ジョブサ ポーターの 支援による 正社員就職 件数正社員 就職件数	マザーズハロー ワーク事業に おける担当 者制による 就職支援を 受けた重点 支援対象者 の就職率	正社員就職 件数
実績	6,325	6,497	1,871	99.1%	99.1%	26.7%	22.8%	25.6%	164	352	458	103	2,704
目標	6,768	6,996	1,643	90.0%	90.0%	23.6%	26.5%	26.9%	125	270	353	88.5	2,915
目標達成率	93%	93%	114%			113%	86%	95%	131%	130%	130%	116%	93%
(参考)過去3年度平均	7,182	7,357	1,615										

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

# ハローワーク八戸 就職支援業務報告（平成28年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、就職件数と雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成を最重要と考え、特に重点的に進めることとし、求職登録有効期限間近な未就職求職者に対して利用勧奨状と求人情報を送付することで就職意欲喚起と再就職申込による新規求職者の確保に取り組みました。この結果、再来求職者数は140人となり、うち就職者数は56人、就職割合は40%と就職支援につなげることができました。

また、雇用保険受給者の早期再就職支援として、特に雇用保険給付制限期間中に求人情報と再就職手当試算表を送付することで、就職意欲の喚起を図り来所の案内につなげることで就職促進に効果がありました。この取組の結果として来所相談者数176件、就職者数は135名となりました。引き続き事業を継続し、提供する情報については、求人情報以外の職業訓練の案内やセミナー受講案内などの情報もプラスして提供することで、拡充をしていきます。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートでは、求人情報提供端末の検索方法について要望があったため、求人情報提供端末トップ画面表示の変更などの改善を行いました。併せて、情報提供端末の利用方法のリーフレットを作成し、利用者へのサービス改善を図りました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

人手不足分野対策として、建設、介護及び保育のミニ面接会を、建設3回、介護2回、保育1回の合計6回開催しました。参加者は、合計78名参加、就職者数は、介護で5名、保育1名、建設は0名と少なく、今後は、庁内放送で周知、案内する等他のハローワークの取組なども参考により多くの求職者の皆様に参加していただき、就職に結びつけるよう改善を図ることとします。

### （4）その他業務運営についての分析等

求人に対する紹介率及び求職者に対する紹介率については、新規求職者が前年度比10.7%と大幅に減少したことから、紹介件数が伸び悩み、目標達成に至りませんでした。今後は、求人充足を図るための会議の充実を図り、就職意欲の高い求職者への郵送・電話による的確な求人情報提供の実施と、無効求職者の来所に向けた取組と積極的なアプローチを行い、紹介率のアップにつなげていきます。

## 2 総合評価 (※)

### 標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

## 3 特記事項

新規学卒者及び既卒3年以内者への就職支援については、八戸市との連携により、求人票早期提出・採用枠拡大要請等を、経済団体、事業主団体に対し行い、また、各種面接会の開催等についても連携を図り実施したことで、高卒者就職内定率100%となるなど、就職促進に効果がありました。

## 4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介 成功率	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	①生活保護 受給者保護 受給者等の 就職率	③学卒ジョブ サポーター 支援による 正社員就職 件数	⑥マザーズ コーナー事業 における 担当者制に よる就職支 援を受けた重 点支援対象 者の就職率	⑦正社員求 人数	⑩建設分野 の就職件数
実績	6,959	6,697	1,640	93.9%	93.6%	30.5%	26.8%	26.4%	277	367	88.5%	14,090	354
目標	7,603	7,335	1,693	90.0%	90.0%	26.6%	30.9%	28.4%	257	294	88.5%	11,450	410
目標達成率	92%	91%	97%			115%	87%	93%	108%	125%	100%	123%	86%
(参考)過去3年度平均	7,893	7,669	1,666										

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率



# ハローワーク弘前 就職支援業務報告（平成 28 年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、主要指標である「就職件数」「充足数」「雇用保険受給者早期再就職件数」を最重点として取り組みました。目標達成に向け正社員求人の確保並びにわかりやすい求人票の作成、特に「仕事の内容」欄の充実を図ることとし、求人者支援員及び職員による計画的な事業所訪問による正社員求人数 6,399 人、「仕事の内容」欄の記載内容の充実を図ること（3 行 81 文字の記述割合を全体の 80%以上）とする目標を設定し取り組みました。実績は、正社員求人数 7,301 人、記述割合 84.8%といずれも目標を達成したところです。

「就職件数」「充足数」においては、求職者の大幅な減少（△6.9%）もあり目標達成には至りませんでした。効果はあったと考えております。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

平成 29 年 2 月より紹介部門職員による求職者担当者制を実施し、安定所に対する期待度の高い求職者に対する支援強化を図りました。また、新規求職者が減少していることから、求人情報提供端末のトップ画面に窓口利用を促す表示を行うことにより新たな求職者の登録への取組を図りました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

求職者数の減少に伴い、建設・医療・介護を中心とする人手不足分野においては、人材の安定的な確保が重要課題となっていることから、平成 29 年度においては、人手不足分野を対象としたミニ面接会を開催することにより、人材の確保が図られるよう取り組みます。

### （4）その他業務運営についての分析等

求職者の減少が続いている状況の中で、有効求人倍率は上昇しているものの、青森県全体の有効求人倍率を下回っていることから、引き続き正社員を中心とした求人の確保に努めるとともに、求人担当者制の実施等により早期充足に努めていきます。

## 2 総合評価 (※)

### 標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

## 3 特記事項

生活保護受給者の就職促進を図るために、平成 27 年度に引き続き福祉事務所のケースワーカー等に対する研修会を開催するとともにハローワークの就労支援状況等を掲載した広報紙「ほっぷあっぷ弘前」を毎月発行して、様々な事例や各種情報を紹介することにより就労支援に対する専門性の向上を図りました。

また、平成 28 年度においては、対象者の少ない町村を管轄福祉事務所担当者と同行訪問し、地域の状況把握を行うなど福祉事務所との一層の連携を図りながら就職促進に努めました。

## 4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介 成功率	求人に対す る紹介率	求職者に対 する紹介率	生活保護受 給者等の 就職件数	学卒ジョブサ ポーターの 支援による 正社員就職 件数	ハローワー クの職業紹 介により、正 規雇用に結 びついたフリ ーター等の 件数	正社員求人 数	建設分野の 就職件数
実績	5,052	5,611	1,309	98.5%	93.8%	30.6%	30.8%	24.7%	91	373	414	7,301	182
目標	5,468	6,004	1,249	90.0%	90.0%	26.8%	32.9%	26.7%	84	353	504	6,399	178
目標達成率	92%	93%	105%			114%	94%	93%	108%	106%	82%	114%	102%
(参考)過去3年度平均	5,632	6,356	1,258										

※「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

# ハローワークむつ 就職支援業務報告（平成28年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、所重点項目においては「職員による事業所訪問」の取組の目標達成を最重要と考え、重点的な取組を実施しました。窓口の応援体制を構築したうえで正規職員のみならず相談員も含めて概ね月1回以上のペースで実施し、訪問時には採用ニーズを把握するとともに求人票の「仕事内容欄」、「求人条件特記事項欄」への追記内容を確認するなど、マッチング精度向上にかかる取組を強化した結果、就職件数は目標達成率109%、紹介成功率は同120%と目標達成につなげることができました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートではボイスコールが設置されていない窓口において氏名の呼び出しを控えて欲しい旨意見があったことを踏まえ、番号札を採用する等プライバシー等への配慮について改善を行った。また、交通アクセス上の来所困難者から出張相談等の要望が寄せられたことを踏まえ、地域の求職者に対する就職支援サービスの充実・強化を図るため、管内町村のニーズを踏まえて定期的な出張相談を実施することとした。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

求人充足サービスの充実強化には求人担当者制の積極的な展開が必要であることから、ハローワークへの期待度が高い、人手不足分野や条件緩和に応じ条件アップした求人、ならびに開拓した正社員求人について、1三半期36件を目標に求職者情報の提供と企業のリクエストに応じた求職者の紹介の提案、ミニ面接会の提案など早期充足に向けた支援を実施します。

### （4）その他業務運営についての分析等

求職者数の減少の中、職業相談窓口の活性化策として、管内の自治体と連携を図り自治体に対する定期的な出張相談を実施し、有効求職者の来所案内の取組の強化ならびに利用者の開拓等に取り組みます。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介 成功率	求人に対す る紹介率	求職者に対 する紹介率	生活保護受 給者等就職 件数	障害者の就 職件数	正社員 求人数
実績	1,470	1,287	274	97.9%	94.8%	44.7%	19.6%	24.0%	49	33	2,077
目標	1,344	1,326	352	90%	90%	37.2%	24.6%	23.9%	42	38	1,368
目標達成率	109%	97%	78%			120%	80%	100%	117%	87%	152%
(参考)過去3年度平均	1,576	1,332	356								

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

# ハローワーク野辺地 就職支援業務報告（平成28年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標達成を最重要と考え、特に重点的に取り組みました。具体的には、雇用保険認定日について、平成28年6月までは2回目まで全員への職業相談とし、3回目以降は緊要度の高い者などを選抜し相談していた取組みを、平成28年7月からは3回目以降も全員への相談に切替えました。また、初回認定日には個々の求職者用に作成したリーフレット「あなたの早期再就職プラン」を交付し、就職日に応じた再就職手当支給額の目安及び早期再就職のメリットを周知することで、早期再就職意欲の喚起を図るとともに、来所勧奨型紹介による積極的な求人情報の提供を行った結果、雇用保険受給資格決定件数が平成27年度より46件、5.8%減少したことも影響し、目標達成には12件届きませんでした。一定の効果があったと考えております。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者満足度調査では、求職者から求人情報提供端末に係る印刷枚数の増加要望が寄せられ所内検討した結果、求職者の減少傾向を踏まえ、従来の「求人一覧表2枚、求人票5枚」の印刷制限を、「求人一覧表5枚、求人票10枚」に変更しました。この改善により、求職者からは、応募先検討の選択肢が増えたと好意的な意見が寄せられました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

当所においては、以前より「急募求人」「リフレッシュ求人（条件変更した求人等）」を求職者の目につきやすいようにピンク・イエロー・青のコピー用紙に印刷し、庁舎内1階ロビーに2台設置している求人掲示板の両面に貼り出すなど利用者サービスに努めてきたところですが、今後は、介護・看護・保育・建設・運輸等のいわゆる「人手不足分野」求人についても、わかりやすいよう工夫しつつ、計画的に公開展示することとします。

### （4）その他業務運営についての分析等

景気の改善基調に伴い、求人数の増加と新規求職者が減少している現状において、求人者に対する充足サービスの向上は喫緊の課題であり、求人充足件数及び充足率を改善するため、平成28年度に実施した「求人者担当者制」の求人に係る選定基準を、「人手不足分野求人」から「ひと手間かければ充足につながる可能性が高い求人」に見直しを図ったことから、求人充足件数及び求人充足率の向上に繋がると考えております。

## 2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

## 3 特記事項

### ○生活保護受給者等の就職件数

当所の生活保護受給者等の就職件数は、42件の目標に対し、実績が88件と対目標比で209.5%（200ポイント獲得）に達した。88件の内訳を見ると、生活保護17件、児童扶養手当67件、生活困窮者4件であり、児童扶養手当受給者が全体の76.1%を占めている。

特筆すべき効果が得られた要因としては、母子家庭の母等に対してハロースマイル事業の利用メリット（個別の支援計画を通じたきめ細かな支援サービスの提供等）を継続的に周知したことが奏功したと考える。

## 4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介 成功率	求人に対 する 紹介率	求職者に 対する 紹介率	生活保護受 給者等の就 職件数	障害者の 就職件数	ハローワー クの職業紹 介により、正 規雇用に結 びついたフリ ーター等の 件数		
実績	867	1,118	280	100%	99%	44.2%	20.9%	18.3%	88	26	49		
目標	815	1,139	292	90%	90%	38.2%	26.0%	20.6%	42	23	26		
目標達成率	106%	98%	96%			116%	80%	89%	210%	113%	188%		
(参考)過去3年度平均	1,024	1,264	308										

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

# ハローワーク五所川原 就職支援業務報告（平成28年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成を最重要と考え、特に重点的に進めることとし、雇用保険の初回認定日の全員相談及び2回目以降の認定日においては緊要度の高い者等を選抜した相談により、きめ細やかな職業相談や「再就職手当シミュレーション」を配付し、受給者の早期再就職意欲の喚起を図りました。また、28年10月から新たに給付制限期間中の支援として認定日応当日相談の取り組みを開始したことにより、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成率は109%となりました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートでは、職員の接遇に関する意見が多かったため、個別の指導のほか回覧による意見等の内容及び対応策について周知を図るとともに、職員・相談員に対して接遇研修を行いその徹底を図りました。

また、求職者が減少していることから、相談窓口を積極的に利用していただくため、29年1月から求人情報提供端末トップ画面に「窓口で相談してみませんか」のデータを表示したほか、同内容のリーフレットを求人情報提供端末利用者に配付するなど窓口利用勧奨を行いました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

職員の人材育成・専門性向上に向けた取り組みとして、企業の採用ニーズの把握や仕事の理解を促進するため、計画的な事業所訪問を実施しておりますが、29年度においては相談員も含めて実施するほか、外部講師等を活用した各種研修を実施することとしています。

### （4）その他業務運営についての分析等

当所管内は、東北6県の中でも有効求人倍率が特に低い地域であり、正社員求人など良質求人の確保に重点を置いた求人開拓に取り組んでまいります。また、平成28年度は新規求職者の減少以上に紹介件数の減少率が大きいことから就職件数も減少しており、今後は、求人情報の提供を積極的に行うなど来所勧奨型紹介を中心にマッチングを図ってまいります。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介 成功率	求人に対す る紹介率	求職者に対 する紹介率	障害者の就 職件数	フリーター就 職者数	正社員求人 数	建設分野の 就職件数	
実績	2,384	1,765	687	98.4%	94.9%	36.2%	26.1%	22.8%	108	184	2,459	146	
目標	2,560	1,893	633	90.0%	90.0%	31.4%	29.9%	24.3%	77	249	2,063	170	
目標達成率	93%	93%	109%			115%	87%	94%	140%	74%	119%	86%	
(参考)過去3年度平均	2,860	2,090	628										

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率



# ハローワーク三沢 就職支援業務報告（平成 28 年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

前年度に引き続き、所重点指標においては「正社員求人数」・「正社員就職者数」を選択し、当所の最重要課題の一つとして位置付け、業務を遂行しました。

具体的には、正社員求人の確保の取組みとしては、過去の正社員求人受理状況を分析し、的確かつ効果的な事業所訪問を実施しました。

また、正社員就職者数の増の取組みとしては、能動的マッチングをより一層強化するため、未充足求人会議をはじめとした各種充足会議において、全ての正社員求人を重点対象求人として、相談窓口における求人提案・DMによる求人情報提供を意識的に実施しました。

これらの取り組みの結果、平成 27 年度より 597 人増加して 4,787 人の正社員求人を確保し、正社員就職件数は目標を 42 人上回りました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者満足度調査において、相談・求人受理等窓口の接遇については、ほとんどのご意見が満足している内容でありましたが、総合受付における接遇について一部ご指摘をいただいた内容がありましたので、接遇研修を実施し職員等の接遇の向上を図りました。

また、一階フロアのレイアウト変更を行い、相談窓口と求人検索システム・待合席のスペースを拡充し、今まで以上に求職者のプライバシーの保護を図りました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

各指標目標達成のために、能動的マッチング業務における職員等のより一層のスキルアップ・精度向上を図ります。

具体的には、マッチング業務の精度向上のために、基本業務の徹底を継続して実施するとともに、ハローワークシステムの検索機能である紹介自由コードを有効的に活用し、職員等の「見立て」のスキルアップを図ります。

### （4）その他業務運営についての分析等

3 年度連続の選択となる所重点指標「正社員求人数」・「正社員就職者数」・「フリーター正規雇用」について、連続して目標を達成するために、今年度においても継続してミニ面接会を開催することとします。

2 総合評価 (※)

	標準的な成果
--	--------

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 特記事項

前年度の所重点項目の一つである「ミニ面接会の開催回数及びそれに係る就職件数」において、目標開催回数4回・就職件数19件に対して、結果として、介護・警備等の人手不足分野の業種をはじめとして9回開催し、就職件数21件となり、目標を達成することができました。今年度においても、前年度開催時の改善・反省点をふまえ、継続して当該業種及び正社員求人を中心として開催することとします。

4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介 成功率	求人に対す る紹介率	求職者に対 する紹介率	フリーター 正規雇用	正社員 求人数	正社員 就職件数	建設分野 就職件数	
実績	3,342	2,742	755	98.7%	95.8%	38.4%	23.2%	25.0%	536	4,787	1,470	161	
目標	3,949	3,056	760	90.0%	90.0%	33.1%	26.7%	27.4%	327	3,992	1,428	143	
目標達成率	85%	90%	99%	/	/	116%	87%	91%	164%	120%	103%	113%	
(参考)過去3年度平均	3,926	3,123	763	/	/	/	/	/	/	/	/	/	

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

# ハローワーク黒石 就職支援業務報告（平成 28 年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、平成 27 年度の所重点項目の実績が低調だったことから、所重点項目に係る業務改善計画を策定し、業務の評価・改善の取組みに計画的かつ積極的に取り組んできました。

特に、雇用保険受給者の早期再就職に資する取組みの実施にあたっては、雇用保険認定日の全員相談を毎回実施し、初回講習会や初回認定日において再就職手当を積極的に PR（個別にシミュレーションしたチラシを活用）するなどした結果、雇用保険受給者早期再就職件数の 49.0%にあたる 219 人が給付制限期間中に就職するなど大きな効果が見られました。

また、業務の進捗状況を職員・相談員全員に毎月周知し、全員が状況を共有して同じ意識を持って取り組んできたことも目標を達成できた要因の一つと思われます。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者の視点に立った窓口サービスの向上のため、全職員に対する接客研修を 3 回実施し、職員及び相談員のホスピタリティの向上を図りました。

また、求職者に対しては、ご利用ガイドの内容を、サービスメニューが見やすくわかりやすい内容に更新し、利用者サービスの改善を図りました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

今後においても接客・接遇に関してスキルアップを図るため、傾聴に係る研修や実際の事例を用いた指導等、更なる利用者サービス向上及び必要な改善を図ります。

### （4）その他業務運営についての分析等

平成 29 年度も、求職者の減少及び求人の増加という傾向が続くものと思われます。今後は、ミニ企業説明会・面接会の実施など積極的にマッチング業務を推進し、就職者数及び充足数の増加を図ります。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介 成功率	求人に対す る紹介率	求職者に対 する紹介率	生活保護受 給者等の就 職件数	学卒ジョブサ ポーターの 支援による 正社員就職 件数	HWの職業紹 介により正社 員に結びつい たフリーター等 の件数		
実績	1,801	1,118	447	98.0%	96.3%	32.3%	28.0%	28.0%	46	129	136		
目標	1,793	1,079	430	90.0%	90.0%	28.4%	29.6%	29.3%	42	118	86		
目標達成率	100%	104%	104%	/	/	114%	95%	96%	110%	109%	158%		
(参考)過去3年度平均	1,871	1,142	429	/	/	/	/	/	/	/	/		

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率