

厚生労働省 岐阜労働局発表
平成30年8月21日(火)

担 当	岐阜労働局職業安定部職業安定課
	職業安定課長 岩田 数成
	地方職業安定監察官 佐藤 明夫
	電話 058-245-1311
	FAX 058-245-3105

ハローワークのマッチング機能に関する業務の 評価・改善の取組結果について

厚生労働省では、全国のハローワークの機能強化を図るため、従来の目標管理・業務改善を拡充し、マッチング機能に関する業務の総合評価を行い、サービスの質の向上を図るとともに、就職支援の強化に取り組んできました。

岐阜労働局管内のハローワーク(出張所は本所に含む。)における、平成29年度の総合評価の結果は、以下のとおりとなりました。

なお、各ハローワークにおいて、重点的に取り組んだ事項、また、指標ごとの実績及び目標達成状況については、「就職支援業務報告」(別紙参照)のとおりです。

今年度においても、継続的な業務改善等に取り組み、求人者・求職者サービスの向上に努めてまいります。

◎各ハローワーク別マッチング機能に関する業務の総合評価の結果

ハローワーク	総合評価
ハローワーク岐阜	標準的な成果
ハローワーク大垣	標準的な成果
ハローワーク多治見	標準的な成果
ハローワーク高山	良好な成果
ハローワーク恵那	標準的な成果
ハローワーク関	標準的な成果
ハローワーク美濃加茂	良好な成果
ハローワーク中津川	良好な成果

ハローワーク岐阜 就職支援業務報告（平成29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、「一億総活躍社会の実現」に向け「働き方改革」を意識し、生保受給者、フリーター、障害者等々が正社員として再出発出来るよう、個別支援やチーム支援など個々のケースに応じたきめ細かな対策を実施するなど一層の求職者支援と共に、岐阜市及び各務原市との雇用対策協定締結をはじめ、地域自治体等との連携による企業の人材確保対策も強力で進めました。

特に、フリーター等に対する正社員求人の提案や応募書類の点検などのプラスサービスの実施に加え、「就活クラブ」「各種セミナー」の開催などに工夫を重ねた結果、正社員に結びついたフリーター等の件数は1,627件と大きな効果が得られました。そして、当該取組も含めた平成29年度の就職件数は8,610件に達しました。

また、各務原市と共同開催した大型商業施設での企業説明会&相談会をはじめ、創意工夫したイベント開催も計画的に実施し、さらには「魅力ある求人」となるよう仕事内容欄の充実や、毎週1回以上の充足会議開催など求人充足に向けた工夫を重ねた結果、当該取組も含めた平成29年度の求人充足件数は9,975件に達しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

雇用保険受給者が減少傾向の中、重点支援対象者の年齢条件を35歳未満から45歳未満に拡大し、支援体制を強化しました。

具体的には、雇用保険受給者早期再就職件数は2,626件と大きな効果が得られました。

（3）今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

需給調整機能（マッチング機能）を発揮するため、①人材確保・就職支援コーナーの確立、②仕掛けるマッチング、③事業主への雇用管理指導援助業務を重点事項とするとともに、「雇用保険受給者」を重点支援対象者として、再就職支援を強化することとします。

（4）その他業務運営についての分析等

職員による事業所訪問については、職業相談部門、雇用開発部門の正規職員だけでなく、非正規職員も含めて1回以上の実施を達成しました。有効求人倍率が高く、企業の人手不足感の高まりが続く中、「充足件数」「就職件数」の増加に寄与する重要な業務と捉え、平成30年度は正規職員が2回以上実施する計画で継続して取り組んでいきます。

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

特になし。

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)	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	正社員に結びつ いたフリーター等 の件数	公的職業訓練の 修了3か月後の 就職件数	マザーズ事業の 重点支援対象者 の就職率	正社員 求人数
実績	8,610 件	9,975 件	2,626 件	94.2%	94.9%	19.2%	18.5%	226 件	1,627 件	433 件	90.0%	40,187 件
目標	9,082 件	10,603 件	2,618 件	90.0%	90.0%	21.3%	19.2%	225 件	1,376 件	399 件	89.4%	40,065 件
目標達成率	95%	94%	100%	—	—	90%	96%	100%	118%	109%	101%	100%

※ 「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

ハローワーク大垣 就職支援業務報告（平成 29 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「障害者の就職件数」の取組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、関係機関との連携によるチーム支援や障害者就職面接会などの取組を行った。チーム支援では63名の対象者に対し支援の結果49名を就職に結びつけることができました。障害者面接会は2回開催し、40社の事業所参加と89名の求職者から参加申込みがあり、15人が採用となりました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

ミニセミナー受講後の相談窓口誘導を強化し、相談支援を充実しました。

業務改善委員会による改善案収集により、窓口案内看板の設置、相談部門と給付課の連携強化などの利用者サービスの強化を実施しました。

（3）今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

利用者満足度調査を参考に、業務改善委員会を中心とした改善を、利用者のためのみでなく、職員の就業環境改善も視野に入れた取組として実施します。

（4）その他業務運営についての分析等

紹介結果のシステム不採用があるので、その解消が急務。現在重点的に取り組んでいます。

求人増による充足対策が必要。現在、求人充足会議を週2回おのおの10件の求人を対象に実施している。マッチングをその中から3件実施し、おすすめ求人を2件選定し玄関に張り出している。今後は、求人票の職種欄の活用を図り、仕事内容が求職者にわかりやすく伝わる取組を強化していきます。

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

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)	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	正社員に結 びついたワ ーターの件数	マザーズ就 職率	正社員求人 数	正社員就職 件数
実績	5,144	4,836	1,395	92.5%	90.4%	21.7%	21.3%	368	750	94.7%	14,609	2,472
目標	5,328	4,712	1,480	90.0%	90.0%	23.1%	22.4%	328	1,052	89.4%	15,237	2,734
目標達成率	97%	103%	94%	/	/	94%	95%	112%	71%	106%	96%	90%

※ 「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

ハローワーク多治見 就職支援業務報告（平成29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

① 各指標に対する取組

当所では、主要指標の「就職件数」「充足件数」の目標達成が求人者・求職者サービスの根幹をなすものと考えて、重点的に取り組み、特に来所された求職者の方に対し、プラスサービス（求人票の提供、応募書類の添削・助言、就職支援セミナーの開催・参加勧奨等）を積極的に実施しました。

求職者が減少している今こそ、窓口利用者への対応を最優先し、求職者に対し丁寧な相談を心掛けるとともに、求職者と一緒になって仕事探しを行いました。

また、事業主が必要とする人材が確保できるよう、求人票の仕事内容欄の充実を図るための積極的な助言を行うとともに、能動的マッチングを積極的に実施しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

中長期的な職員の育成および、利用者サービスの向上を図る観点から、職業紹介業務を行う職員・相談員を対象に、担当職員を講師として障害者職業紹介業務にかかる職員研修を実施しました。

また、所内における業務目標等を共通認識とするため、所長より非常勤職員等に対するPDCA管理に関する研修を実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートの自由記載欄において、職員の窓口対応に関するご意見があったため、懇切・丁寧な接遇を行うよう、所内において徹底を図りました。

求人者担当者制については、充足率向上を図るための基準の見直しを行いました。

（3）今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

職員研修については、サービス向上のための接遇や業務に係るもの（労働基準法、PDCA管理等）を含め、随時実施してまいります。

人手不足分野（介護職）については、「介護就職デイ」を毎月1～2回開催しており、介護職種を希望する求職者のマッチングを行ったうえ

で、ダイレクトメールにて情報提供をしております。今後も引き続きより多くの方が参加できるよう、更なる工夫をしております。

(4) その他業務運営についての分析等

平成29年度の「介護就職デイ」において、可児市の後援（就業場所が可児市にある求人が参加の場合）により開催し、地方自治体との連携を図りました。平成30年度においても、可児市との連携を継続し、「介護就職デイ」を実施することとしております。

平成30年度は、愛知労働局瀬戸所との連携により就職面接会の実施を予定しておりますので、広報周知に努めてまいります。

今後も、主要指標の「就職件数」「充足件数」の目標達成に向け、求職者のニーズに応じた職業相談・職業紹介及び求人の充足に努め、さらに信頼を得るハローワークを目指して取組を進めてまいります。

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)	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	学卒ジョブサ ポーターの 支援による 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	正社員求人 数	正社員就職 件数
実績	4,614	4,409	1,449	96.3%	96.1%	19.5%	21.2%	237	515	96.4%	13,347	2,206
目標	4,610	4,610	1,458	90.0%	90.0%	20.8%	21.7%	235	500	89.4%	13,086	2,215
目標達成率	100%	96%	99%	—	—	94%	98%	101%	103%	108%	102%	100%

※ 「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

ハローワーク高山 就職支援業務報告（平成 29 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

① 各指標に対する取組

当所は、地理的状況から求人・求職の労働市場は単一であり、就職件数の目標達成が求人充足にも繋がり最重要と考え、窓口でのプラスサービスや広域な管内であることから郵送による求人提供及び相談経過において就職意欲が高かったにも関わらず就職に至らず無効求職となっている者へハローワークサービスメニューに併せて求人情報を送付するなど求職者の掘り起しに取り組みました。また、失業給付金の支払に際し、求職者の希望職種ごとに失業認定日を設定し、所内で求人者と面談できる「ミニ面接会」を開催しました。

さらに、自治体との連携として、高山市との一体的実施事業による市内 9 カ所での巡回相談（各支所 1 回/月）、飛騨市とは、平成 29 年 7 月に雇用対策協定を締結し出張相談（1 回/月）を行うなど求職者サービスに積極的に取り組みました。

なお、飛騨市での出張相談の取り組みに併せて同一場所で「介護就職デイ」を 5 回開催（18 事業所）し職業相談と紹介業務のスムーズな連携により、延 31 件の面談を行い 3 人の就職が決まりました。慢性的な人材不足分野であり、今後のさらなる取り組みについて、自治体・事業所関係者からも期待が寄せられています。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員・相談員等の業務知識向上を図り、他の課・部門との業務連携がスムーズに行えるよう職業相談・紹介関係業務、職業訓練関係業務、雇用保険給付関係業務、雇用助成金関係業務などを 14 業務に分類し、職員又は相談員等が交互に講師となることにより自身の資質向上もかねて業務研修に取り組みました。

一人 5 講座以上を選択、受講することとし 37 人（全所員 39 人）が延 222 講座（一人平均 6 講座）を受講し、わかりやすく丁寧な説明に心がけ取り組む日々の業務に役立てることができました。

また、高山労働基準監督署の監督官を講師に招いて、労働基準法等求人受理業務・事業主指導等に関する法令等の研修（2 回）を開催し、業務知識の研鑽に取り組みました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

広域な管内であり下呂市には、ふるさとハローワーク下呂（下呂市地域職業相談室）を設置し、職業紹介業務（雇用保険関係は取り扱わず）を行っています。平成 29 年 3 月に場所の移転が行われ、事務室は新しくなり駐車場も広く車利用者が多い当地域では便利になり、移転の広報も積極的に取り組みました。なお、従来は『下呂市地域職業相談室』の呼称で対応していましたが、『ハローワーク』の窓口であることの説明が必要なきもあり、『ふるさとハローワーク下呂』での呼称対応、封筒・リーフレットへの追加表記、さらに下呂市へ利用促進を図る周知用のリーフレットを各地区で戸別に閲覧できるよう回覧を依頼し、新規求職者の増加にも繋がりました。

(3) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

求職者が減少傾向にある中、求人者へは、「ノー残業デイの設定」、「育児・介護等の時間を配慮した勤務時間の設定」、「計画的な休暇取得の促進」等の取り組みを周知し、働きやすい職場づくりを意識した求人票の提出を促すなど柔軟で多様な労働条件による求人情報の発信に取り組み新規求職者を増加させる取組も重要と考えています。

また、高山市とは一体的実施事業のひとつとして、高山市内 9 カ所の巡回相談を継続し、飛騨市では、出張相談に併せた「介護就職デイ」の開催、さらに、マザーズコーナーの出張相談に取り組むこととしています。

(4) その他業務運営についての分析等

管内にある大手事業所において、製造ラインの稼働見直しを行うことにより 6 月～12 月にかけて期間雇用者を主に毎月 25 人前後、計 210 人あまり（うち正社員約 40 人）の人員削減が行われました。離職者の状況は、40～55 歳が 6 割、女性が 6 割という割合の中、再就職支援に取り組みました。管内有効求人倍率は、1.5 倍前後で人手不足の状況にあり、就職・充足・雇用保険受給者の早期再就職件数に係る目標達成に一定の成果をもたらしました。

2 総合評価 (※)

良好な成績

※ 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

当所では、キャリア教育の一環として学卒担当が、小学校 35 校・中学校 25 校の生徒を対象として、職業講話に取り組んでいます。講話は、働く意義や働き方など今後の進路・就職について考えるための参考となるような内容を盛り込み、中学・高校・大学等の卒業時（後）の就職活動に資することを期待しています。

なお、平成 29 年度は、小学校 18 校（18 回・763 人参加）、中学校は 7 校（7 回・457 人参加）について実施しました。本年度においても、小学校 4 校（他今後、2 校予定あり）、中学校 4 校について実施しましたが、さらに、開催を呼びかける周知案内を学校長あて送付しています。

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)	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	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	正社員求人数	正社員就職件数
実績	2,486件	2,341件	788件	97.2%	96.4%	17.9%	20.6%	50件	107.2%	5,140件	1,054件
目標	2,365件	2,304件	594件	90.0%	90.0%	19.9%	22.6%	42件	89.4%	5,288件	1,025件
目標達成率	105%	102%	133%	-	-	90%	91%	119%	120%	97%	103%

※ 「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

ハローワーク恵那 就職支援業務報告（平成29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、主要指標の「就職件数」「充足件数」「雇用保険受給者の早期再就職」の目標達成を最重要と考え、目標を達成するための取組を重点的に進めることにしました。特に担当者制による職業相談の充実、又それ以外の求職者に対しては管内求人への情報提供を積極的に行う等取り組みました。担当者制については101名を担当し、積極的な求人情報の提供、応募書類の点検等を行い76名を就職に結びつけることができました。雇用保険受給者については毎回失業の認定日ごとに全員の職業相談を実施し、求職者ニーズを把握したうえで求人情報の提供を行い、230名を早期再就職に結びつけることができました。

また、深刻化する人手不足に対応するため、人手不足分野を中心にミニ面接会を24回開催し、6名を就職に結びつけることができました。さらに中津川所、木曾福島所と連携を図り「ひがしみの面接会」を開催したところ、参加企業84社、来場者146名となり、結果として26名を就職に繋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

求職者の減少が続いている中で、主要指標の目標を達成するために求職者担当者制に重点をおき、担当する求職者数を増加させました。魅力ある企業をアピールするため「働きやすさ」を強調した求人公開を心がけ、ユースエール等の認定制度について商工会議所等に対して周知を行いました。

恵那市と雇用対策協定を締結したことからミニ面接会を市ホームページに公開し、より広く求職者に周知することに努めました。利用者アンケートで個人情報などのプライバシーへの配慮が求められていることもあり、利用者のプライバシーに配慮しカウンターに仕切り版を設置しました。

各種制度を利用者に周知するためのポスター掲示用の天井吊り下げ型パネルを設置しました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

今後も求職者の減少は続く見込まれるため、求職者担当制を中心として、求職者ニーズの把握を行い、応募書類の点検面接指導などのサービスに取り組むとともに、求人情報の提供を積極的に行います。

人手不足に対応するため、人手不足分野を中心にミニ面接会の開催を積極的に取り組むこととするとともに、計画的な事業所訪問を実施し、取得した情報を求職者に提供します。

(4) その他業務運営についての分析等

恵那市の人口減少が続いているため、市と雇用対策協定を締結し、協力して女性の就職意識を高めるためのセミナーなどを開催するとともに、採用担当者への採用活動に関するセミナーを開催し人手不足に対応しています。30年度は引き続き市と連携を図り、新たに高齢者向けセミナーの開催などについて取り組みます。

管内企業は管外企業に比べユースエールなどの各種認定制度の認知が低く求職者へのアピールができていないため、事業所訪問の機会をとらえ積極的に周知します。

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

キャリア教育の一環として、学卒担当者が管内の中学、高校で今後の進路等の職業講話を実施しています。学校のニーズにより、労働基準法などについても関係機関と連携の上実施しており、生徒、先生等からの評価は非常に高ようです。

採用面接対策として、職員等によるジョブサポートセミナーを開催し、参加者からは履歴書の書き方、面接に臨む気持ちなどについて新たに築くことができたとの評価を得ています。

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)	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	正社員の 求人職数	正社員就職 件数	所で選択 して記載	所で選択 して記載	所で選択 して記載
実績	978 件	739 件	230 件	100.0%	92.2%	16.6%	22.3%	58 件	1,741	441			
目標	956 件	748 件	197 件	90.0%	90.0%	19.1%	24.5%	58 件	1,802	465			
目標達成率	102%	99%	117%	—	—	87%	91%	100%	97%	95%			

※ 「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

ハローワーク関 就職支援業務報告（平成 29 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

主要指標の「就職件数」「充足件数」の取組の目標達成を最重要課題と考え、新規求職者が大幅に減少する中、職業相談の充実、マッチング強化に取り組みました。

当所独自の「提案求人ストック★10！」（窓口職員が充足可能性の高い求人を手元に10件保管し、窓口等で積極的なマッチングを行う）に積極的に取り組みました。

目標には届きませんでした、能動的なマッチングを行うことで一定の成果はあったと判断しています。

求人票の仕事内容欄等の記載内容については、利用者にわかりやすい求人となるよう積極的な提案を行いました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求職者が減少する中、当所発行の求人情報誌を従来の地方自治体関係以外に、新たにショッピングセンター、スーパーマーケット5か所に設置することで、潜在的な求職者をハローワークへの誘導を図ることとしました。

従来の設置個所の情報誌とは表紙の色を分け、求人情報誌を持参された場合に、新たな設置個所での効果がわかるよう工夫しています。

（3）今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

まず、ハローワークが地元の企業を知ることが必要と考えます。

求人者支援員を中心に、事業所訪問で得た情報をハローワーク内で効果的に情報共有することが重要であり、いかに求職者の方へ伝えることができるかが課題であると思います。

求職者の方にも、是非実際に企業を見てもらうことで地元企業を知ってもらい、ミスマッチを解消する取り組みができればと考えております。

（4）その他業務運営についての分析等

特にありません。

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

特にありません。

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)	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	学卒ジョブサ ポーターに よる正社員 就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	
実績	2,495 件	2,385 件	606 件	97.8%	94.9%	21.5%	21.1%	188 件	343 件	6,183 件	1,210 件	
目標	2,683 件	2,395 件	648 件	90.0%	90.0%	23.7%	22.1%	186 件	280 件	6,005 件	1,258 件	
目標達成率	93%	100%	94%	—	—	91%	95%	101%	123%	103%	96%	

※ 「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

ハローワーク美濃加茂 就職支援業務報告（平成29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28年度に実施した、職業紹介関係業務に関する従来からの取組みの見直しを含む約20件を継続実施するとともに、今年度も、ハローワークを利用されるお客様のために、常に前向きな意識と意欲をもって、約20件の新たな実施事項や修正・改正事項を積極的に行ってきました。

特に、新規求職者の大幅な減少傾向が続く中、まずは、ハローワークまで足を運んでくださる方の相談窓口利用を積極的に勧奨しました。

受付における求人検索機利用者への声掛けや初めて窓口相談を受けられた方への次回以降の継続利用勧奨による直接的な誘導、サービスメニューリーフレットや窓口誘導リーフレットの掲示、相談来所誘導チラシの案内などの間接的な誘導を心掛けました。

また、市町村広報誌へのハローワーク利用案内記事掲載や市出先機関への利用案内及び求人情報誌配置等々も行い、ハローワークに足を運んでもらえる、利用促進に向けた積極的な誘導策の取組みを行いました。

来所され窓口相談を受けられた求職者の方には、平成26年度から実施している当所独自の「仕掛けるマッチング」と称した能動的マッチングを、職業紹介部門全員が、必ず「2回に1回は仕掛けるマッチングを実施する。」という共通認識を目標に掲げ、より多くの実施に努めました。

また、雇用保険受給者の的確な状況と希望把握のため「初回認定日アンケート」による聴取を徹底し、重点支援対象者の選定、求職者担当者制への取込み、給付制限中の方への情報提供と来所勧奨、認定日における全員相談の実施等も行い、能動的なアプローチによるハローワーク利用による就職促進と早期再就職の勧奨を、ハローワークの職業相談窓口利用のメリットの説明と併せて行ってきました。

正社員求人確保のために、助成金係や適用係など、事業所の方が利用される窓口での「求人の提出のお願い」チラシによる積極的な求人依頼を実施し、また、関係団体機関紙への正社員求人提出を促す記事掲載や「働きやすい職場」情報の収集のための積極的な事業所訪問を行いました。

提出された正社員求人事業所に特化した「正社員面接会」を2回開催し、正社員就職への取組みにも力を入れました。

また、シニア向けの事業所説明会（2回）や介護の職場見学ツアー（4回）、パートのしごと見学会（1回）など様々なイベントも開催し、各々の求職者の希望に沿った就職支援にも対応することを心掛け、実施してきました。

さらに、地方公共団体及び地域の商工団体等との連携にも積極的に取り組み、常日頃からの日常的な「顔の見える関係」を礎に、「白川町・

白川町商工会との連携協定に基づく月1回の出張相談、「みのかもジョブ・フェアの開催（3回）」、「みのかも市民まつりへのハローワークブース出展」等々、様々な連携を実施し、地域におけるハローワークの存在意義を高めることができたと考えています。

その他、職業紹介部門職員の専門性・資質・マッチング能力の向上のため、実戦で役立つ具体的な研修を積極的行いましたし、常日頃から最新の労働関係情報の提供に努め、知識や技能の獲得を図ってきました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートからの提案を踏まえ、①「初めての利用者でもわかりやすい案内表示」②「意見や苦情の提出先（ご意見箱）の周知・案内」の2点について改善を行いました。

庁舎構造や事務室内有効スペースの関係から難しい点もありましたが、①については、全ての利用者が「受付」を必ず経ることから、赤色大型文字で受付カウンター前面部分にA2版で「受」「付」と表示をすることにより、玄関自動ドアが開いた瞬間に目に入るように改めました。

②については、玄関ホール、記載台前の壁面、及び待合スペース等他の場所へも掲示し、目につきやすい周知・案内としました。

また、子育て中のお母さんが、幼児あるいは赤ちゃんを連れて相談に来所される方が多くなってきたことを踏まえ、かねてより利用者からの要望が多かった、「壁掛式のおむつ交換台」と「ベビー用チェア」を障害者用トイレ内に設置しました。ご不便をおかけしていただきましたので、今後は、子育て中の方々にも、今まで以上に利用しやすいハローワークになったと思います。その他、待合スペースの一角に「幼児用絵本ラック」を設置し、子供たちが自由に手に取ることができるようにしました。

さらに、ハローワーク内の待合スペースの椅子を新しくしました。インテリア性の高いお洒落な物になりましたので、見た目も雰囲気も風通しも良くなりました。不特定多数の多くの方が利用されますので、少しでも長く綺麗な状態を保ち、気持ちよく利用してもらいたいと思っています。

（3）今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

当管内は人口減少が著しい地域を多く抱えており、U・Iターンや移住に関わる施策でハローワークへの期待が高いことから、全国ネットワークの強みを有効に活用した連携（特に、白川町・白川町商工会との連携協定に基づく月1回の出張相談）を、平成29年度に引き続き取り組んでいきます。

また、美濃加茂市が、まち・ひと・しごと創生総合戦略「C a m i n h o（カミーノ）」の推進事業として、平成30年9月に「みのかも女性活躍支援センター」を開設予定としているため、それに先立つ8月に、当所と就業支援に関する「連携協定」を締結し、9月から「月1回の出張相談」を実施していくこととしています。

引き続き、地方自治体と、日常的な「顔の見える関係」作りを進め、連携協力を図った事業展開をしていきます。

さらに、「働きやすい職場」アピールのできる正社員求人の確保のために積極的な事業所訪問を行い、提出された正社員求人事業所に特化した「正社員面接会」を、今年度同様、2回開催予定としています。その他、シニア向けの事業所説明会（2回）や介護の職場見学ツアー（4回）、パートのしごと見学会（1回）などの様々なイベントも、今年度同様に開催し、各々の求職者の希望に沿った就職支援にも対応することを心掛け、実施していきます。

その他、「新はつらつ職場づくり宣言事業所」あるいは「ユースエール認定事業所」を1社でも多く増やし、「働き方改革のさらなる推進」、「若者の採用・育成に積極的で雇用管理優秀な中小企業の指導と育成」に努めていきます。

（4）その他業務運営についての分析等

平成27年度からの継続事業として、介護・看護業界など人材不足分野からのハローワークに対する期待度が高いことから、「介護就職デイミのかも」と称して「介護事業者とのミニ面接会」と「岐阜県福祉人材センター職員による介護相談会」をハローワーク内にて、月2回、年間計24回実施。定例イベントとして定着し、参加求職者の誘導・増員に難しさはあるものの、介護事業者からは定期的実施に対しての評価をいただいています。今年度、新たに実施しました「介護の職場見学ツアー」については、事業所から見学会実施に対する感謝の言葉をいただけただけでなく、参加者からも現場の生の姿・声を見聞きすることができ有意義だったとの感想をいただきました。

また、ナースセンター職員による看護就業相談会も月2回年間24回開催し、潜在求職者の看護職への誘導・意欲喚起についても効果があったと思います。こうした取り組みは、地域の介護・看護事業者との信頼関係の醸成の観点で重要であると再認識し、平成30年度も継続して開催していきます。

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)	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	正社員 求人数	正社員 就職件数	仕掛ける マッチング		
実績	1,871 件	1,493 件	585 件	95.7%	100.0%	21.0%	21.6%	4,342 件	911 件	1,025 件		
目標	1,823 件	1,534 件	530 件	90.0%	90.0%	19.3%	20.9%	5,278 件	872 件	950 件		
目標達成率	103%	97%	110%			109%	103%	82%	104%	108%		

※ 「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

ハローワーク中津川 就職支援業務報告（平成 29 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

① 各指標に対する取組

当所では、「雇用保険受給者の早期再就職の目標達成」を最重要と考え、特に重点的に進めることとしました。早期再就職促進のためには、離職早期の段階において再就職意欲の喚起及び維持を図るために、初回認定日から全員相談、認定日前マッチング、初回及び2回目の認定日において再就職の時期、求職活動方法、就職支援サービスの希望、求職条件優先順位についてのアンケートを行い雇用保険受給者の希望求職条件についての的確把握、雇用保険説明会では窓口での支援メニューや窓口誘導案内など、各種の取り組みを行いました。

以上の取り組みにより、雇用保険受給者早期再就職件数は381件と大きな成果が得られました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、マッチングにつなげるために相談記録の記入内容についての所内勉強会と職業相談技法向上のためのロールプレイによる研修を実施しました。

ロールプレイは、クライアント、カウンセラー、監察者を1組として、実在の求職者の希望労働条件等を基に、次回来所時を想定してのロールプレイを行いました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求職者が相談窓口を利用しやすいように、求職票記載台、求人情報提供端末の初期画面及びプリンターに、窓口での支援メニューや求人がないと相談できないところではない旨を掲載し窓口誘導対策を実施しました。

また、求人情報誌にハローワークの支援メニューを掲載することにより、紹介状の交付を受けるためだけで来所されるのではなく、求人情報端末の利用や応募書類の書き方アドバイスを受けるなどリピーターとなっています。

（3）今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

求人に対する紹介率及び求人者満足度は、求職者に対するいずれの数値と比べると低いことから、求人者へのサービス強化として、充足会議にて検討して求人条件を変更した求人は求人情報提供端末に応募しやすくなった求人として反映させることとし、充足出来た求人については好事例として所内回覧をして情報の共有を図ることとします。また、情報収集のために事業所訪問を積極的に行います。

（4）その他業務運営についての分析等

平成29年度における紹介成功率は、フルタイム42.3%、パートタイム48.0%と高数値となっています。今後も相談部門の職員、相談員が求職者の話をじっくり聴くことにより信頼関係を築きながらニーズを把握し的確紹介に努めていきたいと思っております。

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 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)	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	公共職業訓 練の終了3 か月後の就 職件数	正社員求人 数	正社員就職 件数	所で選択 して記載	所で選択 して記載
実績	1,307 件	1,295 件	381 件	96.9%	97.6%	19.1%	21.8%	45 件	2,968 件	613 件		
目標	1,293 件	1,249 件	282 件	90.0%	90.0%	21.7%	24.8%	32 件	2,868 件	574 件		
目標達成率	101%	104%	135%	-	-	88%	88%	141%	103%	107%		

※ 「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