

厚生労働省 岐阜労働局発表
平成29年8月2日(水)

担 当	岐阜労働局職業安定部職業安定課		
	職業安定課長	小寺	勝
	地方職業安定監察官	大家	実
	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28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

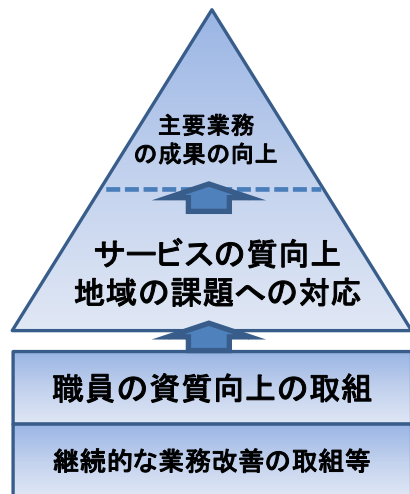
ハローワーク	総合評価
ハローワーク岐阜	良好な成果
ハローワーク大垣	良好な成果
ハローワーク多治見	良好な成果
ハローワーク高山	標準的な成果
ハローワーク恵那	標準的な成果
ハローワーク関	標準的な成果
ハローワーク美濃加茂	標準的な成果
ハローワーク中津川	標準的な成果

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（概要）

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

- ・従来の取組（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末に、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

総合評価の構成

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・所重点項目は、ハローワークごとに、評価対象とする業務・取組を選択して実施

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割合

(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

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

ハローワーク岐阜 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

当所は、岐阜市を含む6市3町を管轄し、県内人口の40%にあたる80万人が暮らしている中、有効求人倍率も県内一高く各企業の人材確保は厳しい状況が続いており、地域経済への悪影響も危惧されていることから、地元企業への就職及び求人充足が最重要課題と捉え、地域自治体や経済団体等との連携による就職面接会の実施や個別求人に対する担当制による充足支援など、各種の取り組みを行いました。

特に、岐阜市や各務原市など地域自治体等との連携による就職面接会は、企業の人材確保に直結することから、年間を通じて計画的に実施しており、その際は対象業種等を絞るなどの工夫を重ねたところ、当該取組みも含めた平成28年度の就職件数は9,364件に達しました。

また、更なる求人企業への充足件数アップに向けては、求人に対する担当制を実施し、能動的マッチングから充足に至るまでのフォローアップを行ったり、求職者が理解しやすいよう求人票の仕事内容欄の詳細記入の割合を高めるなどにより、平成28年度の求人充足件数は10,817件に達しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所管内の有効求人倍率は高止まり傾向が続き、数的には就職環境が改善されている状況であるにも関わらず、一方では毎月多くの新規求職申込者があるなど、求人と求職のアンバランスな状態も続いていることから、就職困難な方及び専門的な職業訓練を受講した方に対し、個別支援やチーム支援による就職援助を行ったところです。

具体的には、障害者の就職件数は819件（内、チーム支援による就職件数は189件）、職業訓練受講者の訓練修了後3ヶ月以内の就職件数は389件と大きな成果が得られました。

（3）今後のサービス・業務改善の取り組みについて

平成29年度においては、国の最重要施策である「一億総活躍社会の実現」に向けた取組みである「働き方改革」を意識し、生保受給者、フリーター、障害者等々の方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、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に推し進めることとします。

（4）その他業務運営についての分析等

先述のとおり、管内の雇用環境は改善しており、管内企業からの求人申込件数は多いものの正社員募集の割合は4割程度であり、いわゆる「非正規求人」割合が多く存在していることから、正社員求人の割合を高めることにより、多くの求職者が希望する正社員就職を目指したいと考えています。

また、絶対的な人材不足となっている管内事情により「女性の活躍及び雇用促進」は欠かすことができず、当所の「マザーズコーナー」において重点的に支援を行う必要があると判断した方々に対して就職実現に向けたきめ細やかな支援を行い、90%以上の就職率を目指します。

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

◎目標設定した業務のなかで、特に成果が上がった取組

1 公的職業訓練修了後3ヶ月後の就職件数アップへの取り組み

当該訓練受講者の就職件数に係る目標数について、前年度実績等から「292件」を目標値として取組みを行った中で、①訓練修了1ヶ月前に訓練生から「就職に関するアンケート」を提出いただき、希望に沿った個別支援につなげたこと、②訓練実施中の各訓練施設に求人企業と当所職員が訪問し、「求人企業出張説明会」を実施したこと、③訓練修了時に就職が決まらなかった方に対し、その後3ヶ月を重点支援期間としてマンツーマンによる支援を行ったこと等、これらの取り組みにより年間目標を大きく上回る389件まで就職件数が伸びたところです。

2 障害者のチーム支援による就職件数アップへの取り組み

障害者の就職支援については、個々のケースに応じたきめ細かな対応が必要であるため、雇用の専門機関であるハローワークが中心となり、福祉機関、教育機関、医療機関等々と連携し、その支援対象者の状況に応じたチームを編成し、就職準備から就職及び就職後の職場定着まで、一連の支援が功を奏し、平成28年度において、チーム支援による就職目標件数86件に対し189件と特に大きな成果が得られたところです。

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	障害者の就 職件数	フリーターの 正社員就職 件数	公的訓練終 了者の就職 件数	マザーズ重点 支援者の就 職率	正社員求人 数	開拓求人の 充足数	チーム支援 による障害 者就職件数
実績	9,364件	10,817件	2,682件	91.5%	93.1%	24.5%	819件	1,700件	389件	90.0%	38,737件	1,745件	189件
目標	9,453件	11,080件	2,926件	90.0%	90.0%	21.0%	827件	1,401件	292件	88.5%	33,690件	1,500件	86件
目標達成率	99%	98%	92%	—	—	117%	99%	121%	133%	102.0%	115%	116%	220%
(参考)過去3年度平均	9,938件	11,705件	3,180件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

※ 「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「介護・看護・保育分野の就職件数」の取組の目標達成を最重要と考え、特に重点的に進めました。所管内の実情として人手不足な分野である介護等の介護就職デイは１３回開催し、参加企業３６社、参加者３２０人、就職件数１０人となりました。

（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、ポスター・リーフレット等について見やすくわかりやすい陳列・展示、案内表示でないなどの意見が多かったため、掲示板を設置して一か所にポスター等を掲示できる業務改善を行いました。

事業所訪問で聞き取った事業主の本音について取りまとめ、面接等に役立ててもらうため「事業主の本音を伝える求職活動」という資料を作成し、ミニセミナー会場で配付しました。

（３）今後のサービス・業務改善の取組について

今年度から認定日の全員相談の実施により、失業認定日前に実施していたミニセミナーを廃止する一方、新たに、就職活動に関するミニセミナーを月２回開催しています。また、このミニセミナーを受講された方には、積極的な就職支援を行うため、相談窓口への誘導を図っていきます。

（４）その他業務運営についての分析等

求人開拓実施要領に基づき、無効求人・新聞広告・求人情報誌・求人開拓対象事業所一覧表等により正社員求人の開拓に取り組みました。

平成２９年度以降、有効求人倍率は高い水準で推移すると思われますが、求人全体に占める正社員比率向上のため、引き続き正社員求人の開拓に取り組みます。

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	障害者の就 職件数	正社員に結 びついたフリ ーターの件 数	マザーズ就 職率	正社員求人 数	新規高卒者の 就職内定率		
実績	5,450 件	4,776 件	1,466 件	96.9%	96.0%	26.7%	328 件	1,118 件	93.4%	14,023 件	99.7%		
目標	5,893 件	5,130 件	1,550 件	90.0%	90.0%	23.6%	324 件	1,071 件	88.5%	13,308 件	100.0%		
目標達成率	92%	93%	95%	—	—	113%	101%	104%	106%	105%	100%		
(参考)過去3年度平均	6,418 件	5,422 件	1,543 件	—	—	—	—	—	—	—	—		

※ 「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、主要指標の「就職件数」、「充足件数」の目標達成を求人者・求職者サービスの根幹をなすものとして、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、応募書類の書き方・添削、就職支援セミナーの参加など）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、職員と一緒に窓口で相談しながら仕事探しをする取組を行いました。

事業主の方が必要とされる人材を確保するために求人票の仕事内容欄の充実を図りました。

中長期的な職員の育成及び利用者サービスの向上を図る観点から、健康保険・厚生年金の適用拡大について、日本年金機構から講師を招き職員研修を実施しました。（対象者は45名）。

また、求人部門・職業紹介部門及び雇用保険部門の職員を対象に、求人受理時に必要となる労働基準法や雇用機会均等法等労働関係法令に基づく適正な受理確認のための研修や、職業紹介部門、学卒担当の職員を対象に、職業相談記録を簡潔にわかりやすく短時間に記載するための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

利用者アンケートでは、「リーフレット等のわかりやすい陳列」などの意見が多かったため、パンフレットスタンドを更新し、リーフレット等の整理を行うとともに、イベント情報等を1か所にまとめるための掲示板を設置して利用者にわかりやすくしました。

服装・身だしなみについては、「ドレスコード」を配布して一人ひとりが点検し、来所者が不快な思いをされないよう取組みました。

また、求人者担当者制については、充足率向上のための基準の見直しを行いました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

サービス向上のため接遇及び業務に係る研修については引き続き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」を開催（毎月1～2回）し、引き続き、介護職種希望求職者へマッチングによりダイレクトメールで情報提供を行うとともに、より多くの方が参加できるよう更なる工夫に努めます。

(4) その他業務運営についての分析等

平成28年度は介護就職デイにおいて、可児市後援（就業場所が可児市に限る）で開催し、地方自治体との連携を行いました。

平成29年度も愛知労働局春日井所、瀬戸所、及び名古屋東所との連携により就職面接会を実施することとしているため、PRの強化に努めます。

主要指標である就職件数、充足件数、雇用保険受給者の早期再就職件数はいずれも目標を達成できました。

今後においても、求人の充足及び求職者のニーズに応じた職業相談・紹介に努め、一層信頼されるハローワークを目指し、職員一丸となって取り組んでまいります。

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 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	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	ハローワークの 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	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		
実績	4,703 件	4,663 件	1,431 件	93.1%	93.8%	27.9%	235 件	516 件	641 件	96.8%	12,587 件		
目標	4,680 件	4,610 件	1,290 件	90.0%	90.0%	24.5%	243 件	510 件	683 件	88.5%	10,761 件		
目標達成率	100%	101%	111%	—	—	114%	97%	101%	94%	109%	117%		
(参考)過去3年度平均	5,088 件	4,956 件	1,377 件	—	—	—	—	—	—	—	—		

※ 「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

当所は、交通機関における通勤事情から、求人・求職は単一の労働市場となっており、積極的に就職支援に取り組むことが充足件数にもつながるものと考え、窓口でのプラスサービスや広域な管内でもあり郵送による求人提供（以下、「アタック」という。）及び職種別失業認定日を活用した「ミニ面接会」などの取り組みを行いました。

9月からは、相談経過において就職意欲が高かったにもかかわらず就職に至らず求職登録が無効となっている者に対して、ハローワークサービスメニューの提供とともに求人情報を送付するなど利用勧奨に取り組みました。3月末までの7か月間で805件の取り組みに対して、202件の再求職申し込みがあり172件の紹介を行い45件の就職となりました。新規求職者の減少傾向にある中、地道な取り組みも必要と考えています。

（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、求職者に対し郵送による求人提供を14,837件実施し来所勧奨を行いました。アタックをきっかけにした就職件数は、250件となりました。取り組んだ件数に対する就職件数の割合は、決して高くはありませんが、来所を促すきっかけとしての求職者サービスとして取り組んだものです。

また、求人情報を提供する際、マッチングのポイント（紹介担当者の思いや求人条件のコメント等）を付すなど能動的なマッチングを行い職員の職業紹介業務に対するモチベーションアップが図られるよう「仕掛けるマッチング」に継続して取り組みましたが、紹介率は若干目標に達しませんでした。

窓口での応募書類の添削支援は、就職に結びつけるための重要なプラスサービスと考え、積極的に提案を行い実施しました。（1,718件）

また、窓口での求人提案件数についても、積極的に実施しました。（12,258件）

なお、郵送によるアタック件数、応募書類の添削支援件数、窓口での求人提案件数については、目標値を設定して取り組み、何れも目標値を超えて取り組むことができました。

（3）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利用者満足度調査での求人者満足度は、求職者に対するそれぞれの数値よりも低く、求人者サービスが十分にできていないことから、まずは、求人充足に対する取り組みが重要であると考え、求職担当者が求職動向を的確に伝え求人担当者意見交換ができる求人充足会議の体制を作り、条件緩和・マッチングなどの取組状況の把握と紹介不調等支援結果の分析を行うことにより、求人充足の強化を図り、求人者サービスの向上に努めていくこととします。

(4) その他業務運営についての分析等

雇用失業情勢の改善により求職者が減少している中、広域な管内を有し、かつ求人・求職が単一の労働市場となっていることもあり、自治体との一体的実施による巡回相談（高山市内9か所での月1回ないし2回実施）を効果的に行うため、相談日前に当該地域求職者への求人情報の提供（郵送）を行い相談への誘導を図る取り組みを行い、784件（前年度715件）の出張相談を行いました。

また、継続して取り組んでいる「職種別失業認定日」を活用したミニ面接会の開催（開催74回・延べ参加企業数121社・面接者127人・就職者10人）により求人充足に取り組みました。

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

当所では、キャリア教育の一環として学卒担当が管内小学校・中学校の生徒を対象にした職業講話を積極的に実施しています。講話は、働く意義・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について、中学・高校・大学等の卒業時（後）の職業選択に効果を期待しています。なお、小学校は26校（35回・1,050名参加）、中学校は18校（23回・1,423名参加）について開催しました。

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	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	介護・看護・ 保育分野の 就職件数			
実績	2,563 件	2,470 件	591 件	93.0%	96.9%	39.9%	65 件	88.8%	4,779 件	301 件			
目標	2,720 件	2,620 件	611 件	90.0%	90.0%	36.2%	44 件	88.5%	4,627 件	299 件			
目標達成率	94%	94%	97%	—	—	110%	148%	100%	103%	101%			
（参考）過去3年度平均	2,792 件	2,653 件	656 件	—	—	—	—	—	—	—			

※ 「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

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、マッチングの精度向上に重点を置き、担当者制の充実、認定日マッチング等に取り組みました。目標には届きませんでしたが新規求職者の前年度比に対する減少割合以下の減少割合となり、取り組みに対する成果はあったと判断しています。また事業所訪問については年度後半に計画的に実施し、求人票に記載されていない情報の取得を行いました。求職者が事業所に接触できる機会を作るために年度後半にミニ面接会を積極的に実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者のプライバシーを配慮し、平成28年度からボイスコールシステム（受付番号案内システム）の本格導入を行いました。

業務の効率化、個人情報保護のため求職票のペーパーレス化を実施しました。

求人情報提供端末利用者に対する相談窓口利用の誘導を図るため、リーフレットを作成し、利用者の目に付く所に表示しました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

求職者の減少傾向が続いており、「就職件数」「充足件数」の目標を達成することができませんでしたので、今後は担当者制等に取り組み、懇切丁寧な職業相談に努め、紹介・就職に結びつけます。また、人手不足の緩和を図るため、求人充足会議を充実するとともに、正社員を主としたミニ面接会を積極的に開催します。

（4）その他業務運営についての分析等

人手不足のため、再就職先の選択肢が多く、在職中に次の就職先を決定するなどの状況もあり、新規求職者が前年度に比べ14%減少しました。併せて雇用保険受給資格決定件数も7.5%減少しました。今後は担当者制等に取り組み、相談内容の充実を図ります。

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	障害者の就 職件数	ハローワーク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	介護・看護・ 保育分野の 就職件数				
実績	1,055 件	817 件	198 件	93.6%	95.5%	39.2%	58 件	140 件	98 件				
目標	1,070 件	850 件	241 件	90.0%	90.0%	33.0%	58 件	185 件	112 件				
目標達成率	99%	96%	82%	—	—	119%	100%	76%	88%				
（参考）過去3年度平均	1,205 件	953 件	272 件	—	—	—	—	—	—				

※ 「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 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

求職者担当者制によるマッチング、認定日事前マッチング、就職支援セミナー受講者マッチング、当所独自の「提案求人ストック 10」による＋2サービス、求人充足会議によるマッチング、求人者担当制などを実施しました。また、労基署職員による研修（2回）、接遇研修、助成金業務研修、雇用保険業務研修を実施することで職員等の資質向上を図りました。

（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、「窓口を気軽に利用していただくためのご案内」をサービスメニューリーフレットに挟み込み配布しました。また、当該ご案内を求人検索端末機のスタート画面に画像登録することで窓口誘導対策を実施しました。

求人検索端末機の初回利用者（未登録者）に対しては、相談窓口において検索方法を説明することで、求職登録への誘導及び気軽な窓口利用を促しました。相談中のプライバシー保護を強化し、充実した相談ができるようにするため、職員側のカウンターにもプライバシー保護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

受付と窓口の連携強化を図るとともに、各種取組の効率化を図ることで、丁寧かつ充実した職業相談の更なる強化を図っていきます。また、随時相談窓口の状況を観察しつつ、業務改善の追加等を検討していきます。

（4）その他業務運営についての分析等

当所管内にある工場（本社は他県）の破産宣告に伴う工場閉鎖により、障害者 35 名が退職を余儀なくされました。当所が主体となり地方自治体及び障害者関係機関と連携して雇用対策本部を立ち上げ、就労支援を実施しました。その結果、24 名の再就職が確定しました。

未就職者については、引き続き関係機関と連携した就職支援を継続していきます。

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

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	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 ポーターに よる正社員 就職件数	正社員就職 件数			
実績	2,760 件	2,468 件	654 件	98.6%	91.5%	33.4%	48 件	186 件	355 件	1,348 件			
目標	2,820 件	2,630 件	682 件	90.0%	90.0%	30.0%	44 件	182 件	280 件	1,388 件			
目標達成率	98%	94%	96%	—	—	111%	109%	102%	127%	97%			
（参考）過去3年度平均	3,009 件	2,773 件	719 件	—	—	—	—	—	—	—			

※ 「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、今年度、紹介関係業務に関し従来からの取組みの見直しを含めて新たに22件に及ぶ事項を実施しました。

中でも、新規求職者の大幅な減少の中、来所される方の相談窓口利用を積極的に勧奨するため、受付における求人検索機利用者への声掛け・各検索機第一画面への窓口誘導リーフレットの掲示・検索機横に「相談カード」の配置及びサービスメニューリーフの掲示・定期発行の求人情報誌に窓口誘導リーフ及びサービスメニューリーフの添付・市町村広報誌へのハローワーク利用案内記事掲載・市出先機関への利用案内及び求人情報誌配置等々を行い、ハローワーク利用に向けた積極的な誘導策の取組みを行いました。

相談来所さ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、「1日1件」という目標から「相談2回に1回」という目標に変更し、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」を新たに始め、重点支援対象者の選定と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を仕掛けてきました。

正社員求人確保のために、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、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。さらに、ユースエール認定を局内認定3社のうちの2社を管内企業で受け、若者の採用・育成に積極的で雇用管理優秀な中小企業育成の一助になったと考えています。

また、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、「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（2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、紹介部門職員の専門性・資質・マッチング能力のレベルアップのため、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

利用者アンケートや職員からの改善提案を踏まえ、①「初めての利用者でもわかりやすい案内表示」②「見やすいポスター類の標示」③「わかりやすいチラシ・パンフレット類の陳列」の3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、「受付」表示を誰でも見えるように赤色大型文字で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、掲示する

物を必要最小限にしたうえで、ポスターとポスターの間に隙間を設けて掲示し、隣どうしに取ってポスターサイズの異なる物を掲示するなど見やすい配置に変更しました。
③については、各種パンフレット・リーフレット及び求人情報誌の配置を明確に種類別グルーピングすることを徹底し、必要な物が必要な方に的確に手に渡るようにパンフレットラックの配置場所も含めて改善を行いました。

（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

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２８年度に引続き取り組んでいきます。

また、「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２回開催します。

さらに、ユースエール認定を新たに２社受けられるよう、若者の採用・育成に積極的に雇用管理優秀な中小企業の指導と育成に努めます。

（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回実施していますが、定例イベントとして定着し、参加求職者の誘導に難しさはあるものの、介護事業者から評価をいただいています。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についても効果がありました。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２９年度も継続して開催していきます。

また、求人内容の正確性、適法性を確保するため、システムチェックにチェックする所独自のシステムを運用するとともに、最終的な確認は紹介部門職員・相談員１０名がそれぞれ担当する項目を特定し、各自がその項目に責任と専門性を持つことにより、全体としてしっかりとした確認となるよう考慮しました。

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	正社員 求人数	介護・看護・ 保育分野の 就職件数	仕掛けるマ ッチング				
実績	1,869 件	1,564 件	562 件	98.1%	94.8%	30.9%	4,850 件	189 件	1,022 件				
目標	2,020 件	1,650 件	620 件	90.0%	90.0%	26.1%	4,807 件	227 件	950 件				
目標達成率	93%	95%	91%	—	—	118%	101%	83%	108%				
(参考)過去3年度平均	2,022 件	1,624 件	588 件	—	—	—	—	—	—				

※ 「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 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、認定日における全員相談、紹介 0 件である雇用保険受給者に対する積極的紹介、認定日前マッチングなどを行いました。

これらの取組により、雇用保険受給者早期再就職件数は 2 9 7 件と目標値に達しなかったものの、雇用保険受給者の早期再就職割合は 7 0 . 0 % となる月もあり、年間では 4 3 . 2 % と高い値となりました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

・雇用保険受給者に対するアンケート項目について、内容が分かりにくいという意見が多かったため、アンケートの内容について見直しを 2 度行い記入しやすい内容となるよう改善を図りました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

・求職者に対し仕事内容など分かりやすくするために、当所が撮影した作業風景を求人票とともに所内で展示いたします。

文字情報だけでなく、視覚的な情報を加えることで、求人票の記載内容以上の情報提供に役立つと考えております。

（4）その他業務運営についての分析等

・管内求職者についてパート希望者が多いこともあり、正社員就職が進まない状況であったため、1 月から 3 月を正社員強化期間とし、正社員就職面接会を開催するなど、正社員求人の確保、正社員就職促進に努めました。

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

・ 公的職業訓練受講前から訓練修了後にかけての一貫した求職者担当制により、公的職業訓練の修了3か月後の就職件数は44件と目標値を大きく上回る成果となりました。

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	学卒ジョブサ ポーターの 支援による 正社員就職 数	ハローワー クの職業紹 介により正 社員に結び ついたフリー ター等の件 数	公的職業訓 練の修了3 か月後の就 職件数				
実績	1,334 件	1,292 件	297 件	98.5%	95.3%	40.7%	102 件	234 件	44 件				
目標	1,520 件	1,430 件	362 件	90.0%	90.0%	34.8%	90 件	249 件	26 件				
目標達成率	88%	90%	82%	—	—	117%	113%	94%	169%				
（参考）過去3年度平均	1,654 件	1,566 件	370 件	—	—	—	—	—	—				

※ 「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