

報道関係者 各位

令和2年11月12日

【照会先】

広島労働局職業安定部 職業安定課

課長 渡辺 健一

課長補佐 細木 誠

(電話) 082 (502) 7831

令和元年度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結果等について

厚生労働省では、ハローワークの機能強化を図るため、平成27年度からハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組を実施しています。

このたび、広島労働局（局長：中山 明広）において、令和元年度の本取組に係る管内ハローワークの総合評価の結果等をまとめましたので公表します。

これらの結果等を踏まえ、ハローワークのマッチング機能の更なる強化を図るとともに、利用者のニーズに応じた適切なハローワークサービスの提供を行っていきます。

【総合評価の結果等】

- ◆ 管内ハローワークの11所（出張所は本所に含む。）（※）について、各ハローワークが実施した各種取組の結果、業務改善の実施状況、総合評価の結果及びマッチング関係業務の成果をハローワークごとに別添の「就職支援業務報告」にまとめています。

【別添 1-1～1-11 参照】

（※）広島、広島西条、呉、尾道、福山、三原、三次、可部、府中、広島東及び廿日市の本所。

- ◆ 総合評価の結果として、1所で「良好な成果」、その他の10所で「標準的な成果」となりました。

（注）出張所の目標及び実績等は、本所（竹原は広島西条、安芸高田及び庄原は三次、大竹は廿日市）に含まれています。

ハローワーク広島 就職支援業務報告（令和元年度）

別添 1 - 1

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

広島県と連携した「マザーズハローワーク事業」、広島市と連携した「一体的実施事業」及び「生涯現役支援窓口での就職支援」について重点的な取組を実施しました。

【マザーズハローワーク事業】

子育てしながら働きたい方を応援しているマザーズハローワークにおいて、担当者制によるきめ細かな支援を行うとともに、併設している広島県の機関である「わーくわくママサポートコーナー」と連携し、保育園の入園に関わる情報提供や仕事と子育ての両立に関する様々な不安を解消し、求職者ニーズを踏まえた就職支援を行いました。また、広島市とも連携し、託児付きセミナー等を共催で開催し、当セミナーへ参加した方からは、「最近子育てばかりで、自分のことを考える時間がなかったので、とても有意義だった。今後の就職活動に活かしていきたい。」との声をいただくなど利用者からは一定の評価を受けることができました。その結果、令和元年度は担当者制による就職率が93.4%となり、年間目標である92.7%以上を達成しました。

【広島市との一体的実施事業】

各区役所の生活保護窓口隣接する場所に設置した職業相談窓口（就労支援窓口）において、個別の支援計画を策定し、担当者制によるきめ細かな支援を実施しました。その結果、年間目標である就職決定者数499名に対し実績は491名となり、年間目標には若干及ばなかった（▲1.6%）ものの、相談者からは「事情をすべて話せた」「背中を押してくれた」「就職後も会いに来てくれる」など、様々な悩みや課題を安心して話ができ、親身になって相談してくれるとの声をいただくなど一定の評価を受けることができました。

【65歳以上の生涯現役支援窓口での就職支援】

65歳以上の方の就職支援を行う生涯現役窓口において、担当者制によるきめ細かな支援に加え、高年齢者の採用実績が高い事業所の求人情報提供、応募書類の添削及び模擬面接等の支援を行う就職ガイダンスの実施、就職意欲喚起及び求人応募機会に向けたシニア就職サポートセミナー並びに企業説明会・面接会を開催しました。その結果、年間目標である就職件数163件に対し実績は171件となり、年間目標を達成しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員の職業紹介基本業務の質をさらに高め、利用者の満足度を向上させる観点から、「ジョブ・カード研修」「雇用保険制度研修」「ハローワークシステム研修」を実施するとともに、窓口での相談では専門的な労働法の知識が必要となることから、労働基準監督署の職員を講師として招いて「労働基準法」「働き方改革」について、研修を実施しました。また、求職者一人ひとりの複雑・困難な課題に対応できるよう職員の職業相談技法を向上させるため、広島労働局主催のキャリアコンサルティング研修に職員 65 名中 8 名を参加させるとともに、研修後は、研修受講者を講師として所内での伝達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

【求職者担当者制の量的拡充、質的向上】

今年度は担当職員を 1 名増の 10 名、年間目標を支援対象者 500 名（100 名増）、就職率 50%（前年度と同率）として取り組んだ結果、支援対象者は 496 名となり年間目標に及ばなかったものの、就職率は 60.7%となり年間目標を達成しました。

(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

【求職者支援】

新型コロナウイルスの影響により、安定所へはこれまで以上の期待感や個別で解決できない複雑・困難な課題を抱えた求職者が来所されており、課題解決のための支援サービスの提供が今まで以上に求められています。そのため、こうした求職者一人ひとりが置かれている課題に応じた支援サービスを的確に提供するため、引き続き求職者の方に寄り添った担当者制によるきめ細やかな支援を積極的に推進します。

【求人充足支援】

求人・求職のマッチング精度を高めることを目的に、事業所訪問を積極的に実施し事業所との信頼関係の構築に努め、訪問後は、担当者制による求人・求職のマッチング支援等の求人充足支援を行いました。その結果、事業所訪問では、職員の専門性の向上につながるとともに、企業が求める人物像や面接で重視する点等の求人票以外の情報を収集することで、求人・求職のマッチング精度を高めることにつながりました。今後とも、事業所訪問等を通じた企業情報の蓄積によるPRなど、求人の「見える化」をさらに進め、求人票以外の求人者ニーズの把握に努めます。

(4) その他業務運営についての分析等

【障害者の就職支援】

障害の種類及び程度に応じたきめ細かな職業相談を行うことに加え、職員が積極的に同行紹介を行っています。また、就職後の支援として、定期的に定着指導を行うことで課題を早期に見つけ、必要に応じた助言・支援を行い安定した定着につなげています。

【高年齢者の就職支援】

令和元年度は、65歳以上の高齢者数が前年度比で2.7%増加しており、「生涯現役支援窓口」の活用を推進し、高齢者の就職促進を図ります。

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	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	ハローワークの職 業紹介により 正規雇用に結びつ いたフリーター等件 数	公的職業訓練 終了3ヶ月後 の就職件数
実績	7,016	10,374	2,433	34.7%	39.9%	523	4,899	1,119	463
目標	7,342	10,747	2,458	36.0%	41.3%	517	1,880	1,740	388
目標達成率	95%	96%	98%	96%	96%	101%	101%	64%	119%
	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	生涯現役支援窓口 での65歳以上の 就職件数	一体的事業におけ る就職決定者数				
実績	93.4%	43,887	3,402	171	491				
目標	92.7%	50,049	3,651	163	499				
目標達成率	100%	87%	93%	104%	98%				

※「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

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

魅力あるハローワークを目標に、「就職件数の向上」と「職業相談の充実・相談窓口誘導の強化」に重点を置いた取組を展開しました。「就職件数の向上」については、担当者制の量的拡大に取り組んだ結果、対象者数は昨年度の 85 名から 101 名となり、就職件数も昨年度の 51 件から 58 件に増加しました。

「職業相談の充実・相談窓口誘導の強化」については、「きめ細かな職業相談・職業紹介」をベースに、求職者ニーズの把握と必要な支援メニューの実施に真摯に取り組んだほか、窓口職員の相談スキルの向上を図るため、接遇研修、キャリアコンサルティング研修、ジョブカード研修など様々な所内研修を実施しました。また、雇用保険受給者の早期再就職件数の低迷から、改善取組として、相談窓口の利用を促して、早期再就職のメリットを伝えるとともに、所独自セミナー「スタートアップセミナー」を構築して、早期再就職の促進を図りました。当セミナーについては、参加者からも好評の声をいただきました。

また、求人充足対策の一環として、魅力ある求人作りをサポートする「企業アシストセミナー」の開催や、他所が取り組んだ好事例を参考に「求人充足会議（マッチング会議）」の充実を図りました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

窓口職員の相談スキルの向上を図るため、接遇研修、キャリアコンサルティング研修、ジョブカード研修など様々な所内研修を実施し、職員の資質向上に取り組みました（再掲）。また、利用者視点に立った質の高いサービス提供を行うとともに、マッチング機能の強化を図るため、PDCAサイクルによる業務改善の必要性についても職員間で意識向上を図り、取組推進に役立てました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワーク利用者の満足度向上及び「相談したくなるハローワーク」を目指して、様々な改善を実施しました。具体的には、利用者に手交するリーフレットの全面改訂をはじめ、玄関入り口付近にある掲示板への「窓口の利用促進」の案内掲示や、用途別に配列した各種リーフレットの配置等、利用者目線に立った改善を進めました。

また、求職者に対してアピール力の高い求人の提供を行う「セレクト求人情報」の提供を実施し、紹介部門と求人部門の職員が対象求人

の選定を行い、マッチングの向上に努めました。

さらに、自動アナウンス装置を活用し、求職者が多い時間帯及び求職者の態様別を分析し、相談窓口の利用や雇用保険受給者の早期再就職の促進等、様々なアナウンスを行うことで、相談窓口の利用を躊躇されている方に対し分かりやすい案内を行い、相談したくなるハローワークのPRに努めました。

(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

利用者の方から寄せられた御意見を念頭に置き、様々なサービス改善及び業務改善を推進します。具体的には、利用者の方をできる限りお待たせしないスムーズな業務運営を目指すとともに、電話対応も含め、より一層懇切丁寧な対応に心がけていきます。また、待ち時間を有効に活用していただく観点から、待合にディスプレイを設置し、求職活動に役立つ様々な情報を流す取組や、職業訓練施設と連携し、訓練施設作成のDVDを流す取組も引き続き充実を図っていきます。さらに、利用者の方に有益な情報を発信できるよう、管内自治体とも連携し、サービス改善に向けた取組を強化します。

令和2年1月に行われたハローワークのシステムの刷新により、WEBによる求人情報提供機能が向上したことを受け、相談窓口においては、職員の相談スキルの向上が急務であり、キャリアコンサルティング研修をはじめとする様々な研修を実施し、専門性を高め、信頼される窓口となるよう取組を推進します。

東広島市雇用対策協議会（市、商工会議所、ハローワークで構成）、東広島市社会福祉協議会及び近隣の関係団体との連携による合同就職面接会等の就職活動イベントについて、集客の向上等、引き続き求人者及び求職者双方に対し、「魅力のあるイベント」となるよう努めます。

(4) その他業務運営についての分析等

令和元年度は、相談件数が対前年比で5.9%増加したものの、就職件数については対前年比で4.4%減少となりました。これは、紹介件数が対前年比で5.2%減少したことに加え、新型コロナウイルス感染症の影響で年度末に来所者が減少したことも要因の1つであると分析しています。引き続き求職者ニーズの的確な把握に努め、必要な支援メニューを提供することで職業紹介につなげる取組を推進します。

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 マッチング関係業務の成果（主なもの）

各指標	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	求人に対する紹介 率	求職者に対する紹介 率	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	2,980	3,228	811	33.2%	46.9%	303	95.8%	8,662	1,567
目標	3,055	3,300	897	36.0%	48.0%	294	92.7%	9,627	1,645
目標達成率	97%	97%	90%	92%	97%	103%	103%	89%	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

ハローワーク呉 就職支援業務報告（令和元年度）

別添 1 - 3

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

管内労働市場における労働力の需給調整機能を果たすため、主要指標である就職件数、充足件数及び雇用保険受給者の早期再就職件数、所重点指標のうち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、正社員就職件数及び一体的実施事業（生保型）における就職決定者数の目標達成、並びに所重点項目のうち地方自治体との連携の推進について重点的に取り組みました。

就職件数及び雇用保険受給者の早期再就職件数の取組では、雇用保険受給者の失業認定日において毎回全員職業相談を実施して就職に関する希望条件的確な把握に努めるとともに、希望条件に合った求人情報を提供するなどの就職支援を実施しました。また、日時と担当者を指定しての予約相談や「求職者担当制」、応募書類の作成指導にも積極的に取り組みました。

充足件数の取組では、求人票とともに提供する事業所画像情報の収集や、次長と求人部門・職業相談部門の管理者（統括職業指導官）が前日に受理したすべての求人票を求職者の視点で見直すとともに、早期応募が見込まれる求人を選定する「ブラッシュアップミーティング」を毎日実施し、選定した求人は「統括おすすめ求人」として求職者に積極的に情報提供しました。また、求人部門と職業相談部門の担当者が求人充足のための方策を練る「求人・求職マッチング会議」や求人の受理から採用までをフォローアップする「求人担当者制」による取組を実施しました。

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の取組では、マザーズコーナーにおいて、事前相談を実施し求職者の状況やニーズを把握した上で重点支援対象者を選定し、予約制及び担当者制によるきめ細かな職業相談を実施しました。また、江田島市と連携して、偶数月に江田島市子育て支援センターに出張相談窓口を開設し、子育て女性等に対する予約相談を実施しました。

一体的実施事業（生保型）における就職決定者数の目標達成のため、協定に基づき呉市庁舎内に設置している「就労支援窓口」に就職支援ナビゲーター2名を配置し、「求職者担当制」によりすべての支援対象者に個別の就労支援プランを作成したうえで、呉市と連携して就労支援を実施しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談技法を習得するため、広島労働局主催のキャリアコンサルティング研修に職員20名中3名を参加させるとともに、研修受講者

を講師として所内での伝達研修を実施しました。

また、採用や労務管理に関する知識を習得するため、呉労働基準監督署の職員を講師として、労働基準法全般に関する職員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

就職件数や求職者に対する紹介率の年間目標を達成するため、求職者にきめ細かな支援を実施する求職者担当者制の支援対象者を 200 人から 300 人に拡充して取り組みました。

また、求人充足や求人に対する紹介率の年間目標を達成するため、求人をフォローアップすることで早期充足を図る求人担当者制の支援対象求人件数を 80 件から 100 件に拡充して取り組みました。

(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

令和元年度は、主要指標である就職件数、充足件数及び雇用保険受給者の早期再就職件数の全てで目標を達成することができました。補助指標では、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目標を達成することができませんでした。また、所重点指標では、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、正社員就職件数及び一体的実施事業（生保型）における就職決定者数の目標は達成したものの、正社員求人数については達成することができませんでした。

紹介率や就職率の年間目標を達成するためには、減少している新規求職者を増やし、その上で、職業相談・職業紹介・紹介就職につなげる必要があると認識しています。そこで令和2年度は、ハローワークを利用していない求職者にハローワーク呉を利用してもらうため、呉地域路線バス車内放送を活用した広報活動を実施します。

また、人材不足分野の事業所の「会社説明会・面接会」の実施を従来から取り組んでいますが、マッチング機能を強化するためその実施方法を見直し、週毎に開催ジャンル（「医療福祉重点」、「運輸重点」、「マザーズ・シルバー」及び「魅力発見」の各重点項目）を設定した「求人説明会・面接会」を開催することにより、求職者の再就職支援及び求人の充足に取り組めます。

その他、ハローワーク利用者に対するサービスを向上させるためには、職員の資質向上が欠かせないので、引き続き職業相談技法や就職・採用に関する知識、管内事業所に関する情報を蓄積するための職員研修や事業所訪問等の充実を図ります。

(4) その他業務運営についての分析等

令和元年度の紹介件数について、上半期は対前年同期比で 144 件 (2.9%) 減少し、下半期も新規求職者の減少 (対前年同期比 362 人 (7.7%))

減)や、新型コロナウイルスの感染拡大の影響(説明会・面接会の中止等)もあり、対前年同期比で908件(18.1%)の減少と、減少幅が広がりました。就職件数については、上半期が73件(4.7%)増加したのに対し、下半期は260件(15.9%)減少しました。充足件数についても、上半期は39件(2.9%)増加したのに対し、下半期は188件(13.1%)減少しています。

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

管内の大手鉄鋼所が令和5年度上期末を目途に全設備を休止することを令和2年2月7日に発表しました。当該企業及び関連企業の従業員等から先行き不安による相談及び転職希望の職業相談等が多数寄せられました(3月末までに延べ343件)。しかし、高炉設備の休止が予定されている令和3年9月までは、現在の人員体制の確保が必要なこと及び当該企業から具体的なスケジュールが示されていないこと等から、現時点での離職は一部分にとどまっていますが、当該企業は関連企業を含め約3,300人の従業員が勤務しており、この合理化計画が実施されると呉市を中心とした地域経済・雇用に大きな影響を及ぼすことが懸念されます。引き続き呉市と連携を図り情報収集に努めるとともに、当該企業及び関連企業の従業員等に対する相談支援等を行います。

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	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	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	一体的実施事 業(生保型)にお ける就職決定者 数
実績	2,987	2,643	863	39.3%	47.9%	92.8%	7,614	1,534	130
目標	2,961	2,582	778	40.1%	48.6%	92.7%	7,818	1,492	128
目標達成率	100%	102%	110%	98%	98%	100%	97%	102%	101%

※ 「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

ハローワーク尾道 就職支援業務報告（令和元年度）

別添 1 - 4

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み

雇用保険受給者の早期再就職の促進を図るため、主に雇用保険受給者を対象に「求職者担当制」によるきめ細かな支援を取り組みました。

雇用保険受給者には、当所で作成した再就職手当受給リーフレットを雇用保険窓口で手交・説明することにより早期再就職への意欲を喚起し、職業相談窓口においては求職者のニーズに応じたきめ細やかな職業相談・職業紹介、応募書類の作成指導、就職支援セミナー等の案内、希望条件に合った求人情報の積極的な提供等を行いました。併せて、正社員求人を主とした所内でのミニ面接会・会社説明会を計 39 回実施し、マッチング機会の拡充も図りました。その結果、雇用保険受給者の早期再就職件数は、目標 615 件に対して実績 661 件となり、目標を達成することができました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

ハローワークにおける求人受理や職業相談等においては、労働関係法令の知識が必要となることから、労働基準監督署から講師を招いて労働基準法に関する研修を実施し、職員の資質向上に取り組みました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

充足件数や求人に対する紹介率の目標を達成するために、求人部門において「求人担当者制」により対象求人の求人条件緩和を促し、より応募しやすい求人になるよう事業主に助言するとともに、求人充足会議等を通じて職業相談部門とも連携し充足支援を行いました。特に 60 歳以上の高年齢者の応募を歓迎とする求人については、65 歳以上、さらに 70 歳以上の応募が可能であるかを事業主から把握して、紹介担当者のマッチングに活用できるように改善しました。

（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

尾道市等と共催により開催した「パートタイム就職面接会」及び「シニア世代就職面接会」への参加者数が低調であったため、対象求職者の見直しや集客を向上させる周知方法等について同市等と協議し、より効果的な事業として実施することとしていましたが、新型コロナ

ナウイルス感染拡大の影響から、令和2年度は共催による面接会を中止としました。令和3年度以降、同市等と連携し、求職者にとってより魅力のある面接会となり、求人者にとっても人材確保の機会となるよう、改善を図っていきます。

また、当所で行うミニ面接会・会社説明会をより充実させ求職者サービスの低下につながらないように努めます。

(4) その他業務運営についての分析等

60歳以上の求職者の割合が増加傾向にあり、60歳以上を対象とした求人情報誌「シニアしまなみ」を毎月発行し、当所及び尾道市役所・世羅町に配架して高年齢者の就職促進を図っていますが、今後は、求人部門が高年齢者を対象または歓迎とする求人確保に努め、令和2年4月に設置した「生涯現役支援窓口」において、高年齢者の方がより応募しやすいよう求人情報の提供等を行い、就職支援を強化します。

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 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	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 就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数
実績	3,033	2,017	661	32.7%	52.4%	96	126	8,532	1,076
目標	2,165	2,064	615	35.1%	52.8%	96	133	8,399	1,180
目標達成率	93%	102%	107%	93%	99%	100%	94%	101%	91%

※ 「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

ハローワーク福山 就職支援業務報告（令和元年度）

別添 1 - 5

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

地元就職を促進するためには、地方自治体との協力により特色ある各種イベントを企画していくことが重要と考え、特に重点的に進めることとし、労働局と福山市において締結している雇用対策協定に基づき、若者、女性、障害者、高齢者等多様な人材確保を目的として、各種面接会・セミナー等をより密接な連携のもと積極的に開催し、一定の成果を収めることができました。

また、昨年度から設置した「ふくやま人材確保支援コーナー」においては、人材不足分野における人材確保を支援するため、福祉分野をはじめ警備・運輸・建設等、人材不足が深刻となっている職種について、企業説明会やミニ面接会等を年間 78 回開催するなど、より一層充足対策を強化し目標を達成しました。利用者の皆様からは大変好評であり、今後ともこれまで以上に拡充するよう考えています。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員の資質向上のため、職員研修を次のとおり取り組みました。

- ・労働局主催のキャリアコンサルティング研修（標準レベル）に職員 44 名中受講生 3 名、講師・講師補助者 3 名を派遣、2 級キャリアコンサルティング技能検定面接対策研修に受講生 1 名を派遣しました。
- ・労働基準監督署職員による労働法令研修会を実施し、職員・相談員 88 名中 25 名が参加しました。
- ・専門講師による発達障害者に関する職員研修を実施し、同名中 12 名が参加しました。
- ・令和 2 年 1 月に導入されるハローワークシステムに係る職員研修を実施し、同名中 59 名が参加しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワークを初めて利用する方の中には、求人の検索以外のサービスメニューをご存じない方も多く、いかに利用者に窓口を利用していただくかに重点を置いた「窓口活性化プラン 2019」を新たに策定しました。具体的には、雇用保険受給者を重点とした求職者担当者制による予約相談の拡充や人材確保支援コーナーを中心とした求人充足サービスを効果的に提供するとともに、セミナーとして実施している「ハローワーク活用ナビ」をさらに充実させ、窓口で相談することのメリット等について、働きかけをより一層強化しました。また、ハローワークシステムの刷新に伴い、求人情報提供端末での求人検索が苦手な高年齢求職者等の方に対して、求人検索コーナーへ配置したフロアナビゲーターによる求人検索方法の助言や職業相談窓口への適切な誘導などを丁寧に実施し、相談件数及び紹介件数を増やして就職件数を向上するよう改善を行いました。

これらの取組により、利用者からは、「職業相談をして応募希望求人が見つかった」、「求人の探し方がよく分かるようになった」など好

評をいただいております、今後も求職者ニーズに応じた相談窓口での効果的な職業相談・職業紹介を行い、一人でも多くの方が早期に再就職できるように取り組んでいきます。

(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

医療・福祉や警備・運輸・建設等の職種においては、依然として人材不足の状況が根強く「ふくやま人材確保支援コーナー」を中心に、求人者が複数の求職者を対象として自社の魅力をアピールすることができるミニ面接会やマッチングアップセミナー（事業所説明会）をこれまで以上に積極的に開催するなど、求人者サービスの充実をより一層図っていきたくと考えています。

また、少子高齢化の進展に伴い若年求職者が減少する一方、65歳以上の高年齢求職者は増加傾向にある中で、福山市と連携・協力してUIJターン対策をはじめ若年者等を中心に地元就職促進の取組を強化するとともに、引き続き、「生涯現役支援窓口」において、概ね60歳以上のシニア世代の採用に意欲的な企業の求人情報の提供や、特に65歳以上の方の再就職支援を充実するため、個々のニーズに応じた求人開拓等、積極的な取組みを工夫・検討し、地域の期待に応えていきたくと考えています。

(4) その他業務運営についての分析等

年度末から、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、当所管内においても、飲食業・サービス業等の小規模事業者や中小事業主を中心に業績が低迷する事業所が急増するなど、雇用情勢が厳しさを増してきていることが懸念されます。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、従来のような大規模な面接会・セミナー等の定期開催や対面による職業相談窓口でのきめ細かな職業相談・職業紹介の実施が困難な状況にあります。

このため、今後は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を踏まえて、3密回避、定期的な換気及びマスク着用等の環境整備を確実にを行い、新型コロナウイルス感染症の影響による解雇・雇止め等離職を余儀なくされた就職支援が必要な方を対象に重点的な支援を行うよう取り組みます。具体的には、福山市をはじめ関係機関と連携した雇用創出や感染予防対策を徹底した窓口等での求職者担当制による充実した就職支援を行うとともに、ミニ面接会・説明会を適時に開催して積極的・能動的マッチングを行うなど、再就職先の確保に最優先に取り組んでいきたくと考えています。引き続き、今後の感染状況等の動向を注視し、関係機関ともより一層連携・協力しながら求人者・求職者双方において個々のニーズに応じた的確な支援を行っていきます。

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	求人に対する 紹介率	求職者に対す る紹介率	学卒ジョブサ ポーターの支 援による正社 員就職件数	公的職業訓練 修了3か月後 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	人材不足分野 の就職件数	生涯現役支援 窓口での 65 歳以上の就職 件数
実績	4,831	5,823	1,828	35.8%	43.1%	639	229	93.1%	28,850	2,633	1,398	107
目標	5,108	6,125	1,834	37.5%	44.0%	621	188	92.7%	31,135	2,797	1,271	105
目標達成率	94%	95%	99%	95%	97%	102%	121%	100%	92%	94%	109%	101%

※ 「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

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

求職者の高齢化が急速に進んでおり、平成 31 年 4 月の有効求職者数 1,336 人のうち 45 歳以上の中高年齢者は 728 人と 54.5%を占めていることから、50 歳以上の年齢層をターゲットにした求人情報誌「シニアジョブガイド」を月 1 回発行・配布するとともに、窓口相談時にも活用することで、就職意欲の高揚とマッチング向上に努めました。

また、正社員求人が比較的少ない状況のため、新聞広告・チラシやインターネット等の民間求人情報を通じて求人募集をしている事業所に対して、求人担当職員及び求人者支援員が個別訪問を 9 回実施し、ハローワークを利用した求人募集のメリットについて説明を行いました。

さらに、雇用保険受給者の早期再就職支援にも取り組み、比較的早期の再就職を希望されている方を中心に、就職率の高さやサポート体制の充実等、求職者担当者制のメリットを丁寧に説明し、対象者の拡大に努めました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

中長期的な視点で職員の育成を図る観点から、令和 2 年 3 月、若手職員に担当業務以外の業務を経験させる業間研修を実施しました。

また、職業相談等においては労働法制の知識が必要になることから、令和元年 12 月、労働基準監督署長による職員研修を全職員が受講し理解を深めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

新規求職者及び有効求職者の世代別構成割合等の資料を作成し、初めて求人申込を行う求人者の方を中心に積極的に情報提供を行い、高齢者層の増加を踏まえた求人条件の見直し提案等、ミスマッチ解消への取組を行いました。

（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

求職者担当者制について、支援対象者の年間目標数を職員一人あたり 5 人増やし 45 人として積極的に取り組んできましたが、支援方法等について迷うケースも一定数見受けられたことから、職員間で意見交換（アドバイス）することで、今後の支援方法の新たな方向性を

見いだすような場を設けることを検討します。

(4) その他業務運営についての分析等

令和元年度は、正社員求人数が年間目標 4,481 人を大幅に下回り 3,904 人（目標達成率 87%）となり、平成 30 年度に続き目標を達成できませんでした。原因として、企業において非正規雇用から正規雇用への働き方の転換が進んでおらず求人内容が非正規雇用のままであること、民間求人情報を利用して求人募集していることなどがあります。今後は、企業に対して、正規雇用への転換と求人内容の見直しを働きかけるとともに、令和 2 年 1 月のハローワークシステムの刷新により求人募集の利便性が向上したことなどをアピールし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に配慮しながら、企業への個別訪問、電話連絡や窓口対応を中心に、より魅力ある正社員求人の確保に努めます。

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	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	正社員求人数	正社員 就職件数		
実績	1336	1,049	368	34.1%	49.6%	62	3,904	633		
目標	1,321	1,035	384	34.2%	48.0%	58	4,481	669		
目標達成率	101%	101%	95%	99%	103%	106%	87%	94%		

※ 「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

ハローワーク三次 就職支援業務報告（令和元年度）

別添 1 - 7

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

就職件数の目標達成を最重点課題と位置づけ、求職者担当者制によるきめ細かな支援の実施や、特に雇用保険受給者の早期再就職を促進させるために、失業認定日に来所している受給者全員に対する職業相談の実施や、給付制限中の方に対して指定日の来所勧奨により就職支援を行いました。

また、人材不足が深刻な介護職等福祉関連求人に対する求人充足サービスとして、ミニ面接会を開催し求人・求職のマッチング促進を図りました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

全職員を対象に労働基準監督署長による労働基準法に関する研修を行いました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

庁舎内の各種ポスター・チラシ等の広報物について、より一層利用者ニーズを踏まえた掲示、配置となるよう利用者目線による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

人材不足分野を中心とした求人充足が課題となっていることから、求職者にとって分かりやすい求人票づくり、求人票に記載のない事業所情報の収集・提供、企業説明会やミニ面接会の開催等を継続して取り組むことで求人の充足促進を図るとともに、求職者担当者制によりきめ細かな就職支援を継続して行い、求人との的確なマッチングに努めます。

また、今後は新型コロナウイルス感染症の影響により、求職者、求人者の希望に応じて、電話による職業相談・職業紹介の実施、郵便・FAXによる求人受理などの感染拡大防止対策を行います。

(4) その他業務運営についての分析等

地元自治体、経済団体との連携を推進し、今後も常に地元を意識し、期待に応えられるよう業務に取り組みます。

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	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	人材不足 分野の 就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数
実績	2,054	1,881	529	31.9%	51.6%	142	518	6,057	992
目標	1,939	1,831	491	33.1%	54.7%	162	433	6,247	966
目標達成率	105%	102%	107%	96%	94%	87%	119%	96%	102%

※ 「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

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

主要指標である「就職件数」、「充足件数」、「雇用保険受給者早期再就職件数」の目標達成を最重点に取り組みました。

具体的には、初めてハローワークに来所された方をはじめ、求人検索が目的で来所された方に対して求職登録を呼びかけ、積極的に職業相談窓口への誘導を行うとともに、職業相談窓口では職員からの求人提案や応募書類の作成の支援を行いながら職業紹介につなげていくように取り組みました。また、求人受理時には、求職者が応募したくなるような魅力ある求人票の作成支援や求人条件緩和指導を行いました。

求人者と求職者の出会いの場（マッチングの機会）としては、所内ミニ面接会や事業所見学会を積極的に開催しました。また、雇用保険受給者に対しては、早期就職のメリットを周知するためのチラシを作成・配布するなどの取組を行いました。この結果、目標達成率は、就職件数が100%、充足数が97%、雇用保険受給者早期再就職件数が102%となり、充足件数は目標を僅かに下回る結果となりましたが、就職件数と雇用保険受給者早期再就職件数については目標を達成しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

労働局主催のキャリアコンサルティング研修の講師を務めた職員を講師として、キャリアコンサルティング研修を1回、2級キャリアコンサルティング技能士受検対策の勉強会を1回実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

駐車場横のフェンスに、当所のサービスメニューを分かりやすく記載したポスターを掲示し、利用者以外にも当所のサービス内容が伝わるよう情報発信を行いました。また、ロビーの求人票掲示ボードに、求人条件が改善された求人票や求人事業所の画像を掲示する取組を新たに開始するなど、より一層利用者目線での情報提供ができるように改善しました。

（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

就職件数及び雇用保険受給者早期再就職件数は目標を達成しましたが、充足件数は目標を僅かに下回る結果となりました。今年度は求

人充足対策のため、事業所説明会を積極的に開催いたしました。今後は正社員求人を中心に重点を置きながら、職業相談窓口で希望職種など求職者ニーズをより的確に把握することで、求職者ニーズに合った求人情報を提供できるように努め、充足件数目標を達成す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

高年齢求職者が増加していることから、平成31年4月に設置した「生涯現役支援窓口」において、職業相談部門と求人担当部門が連携し、短時間就労を希望する高年齢者の個別ニーズに基づく求人開拓等を実施するなど、高年齢者の就職支援を強化します。

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 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	求人 に対する 紹介率	求職者 に対する 紹介率	フリーター等 の正規雇用 就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	一体的実施 就職決定者数
実績	2,791	1,391	782	40.3%	50.7%	262	5,096	1,467	103
目標	2,780	1,430	760	40.6%	51.0%	300	5,215	1,401	115
目標達成率	100%	97%	102%	99%	99%	87%	97%	104%	89%

※ 「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

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

就職件数、充足件数及び雇用保険受給者早期再就職件数の主要3項目の目標達成を最重点課題として取り組みました。

就職件数及び雇用保険受給者の早期再就職支援の取組では、雇用保険受給者の認定日に受給者全員に対して職業相談を実施して、個々のニーズを把握しつつ、求人情報の提供や応募書類の作成支援、面接に関する助言などきめ細かな相談を行い、就職につながる取組を積極的に行いました。

また、求人充足サービスの取組では、求人者ニーズを的確に把握し職員間で共有するとともに、「求人・求職マッチング促進会議」を月4回開催し求人と求職のマッチングを行うなど、厳しい人手不足の中で、求人充足が促進するよう取組を強化しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

ハローワークの職業相談や求人受理においては、各種労働関連法の知識が必要になることから、労働基準監督署の担当者による労働関係法令研修を実施しました。また、地方自治体や関係機関との連携を一層推進するため、自治体職員等と共同で業務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

ハローワークを初めて利用する方の中には、求人の検索以外のサービスメニューを御存じない方も多く、相談窓口の利用へと進んでいただけないという課題があることから、求職登録前相談窓口を設け、サービスメニューの説明や求職登録の案内を確実にを行う体制を整え、利用者へのサービス改善を図りました。

（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

人手不足が深刻な状況の中、特に慢性的な人材不足である福祉・介護分野の人材確保が課題となっていました。そうした中、ハローワークと地方自治体など関係機関が連携して福祉関係就職面接会・相談会「介護就職デイ」を実施する計画を立て準備を進めていましたが、残念ながら新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止としたところです。今後ともこのような取組は必要と考えていますので、積

極的な取組を行います。

(4) その他業務運営についての分析等

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の取組について、今後は就職氷河期世代の就職支援が本格化し、対象者の把握が一層重要になることから、お一人お一人のニーズ等を踏まえつつ、より一層きめ細かな職業相談を行い、対象者の的確な把握に努めます。

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	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	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
実績	1,277	682	189	36.0%	62.2%	2,336	730	128
目標	1,256	767	201	37.3%	64.6%	2,443	694	169
目標達成率	101%	88%	94%	96%	96%	95%	105%	75%

※ 「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

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

管内労働市場における労働力の需給調整機能を果たすため、主要指標である**就職件数**、**充足件数**及び**雇用保険受給者の早期再就職件数**、所重点指標のうち**公的職業訓練修了後3か月後の就職件数**、**正社員求人数**、**正社員就職件数**、**人材不足分野の就職件数**及び**一体的実施事業（生保型）における就職決定者数**の目標達成に特に力を入れて取り組みました。

就職件数及び雇用保険受給者の早期再就職件数の取組では、雇用保険受給者の初回認定日に受給者全員に対して職業相談を実施して就職に関する希望条件の的確な把握に努めるとともに、希望条件に合った求人情報を提供するなどの就職支援を実施しました。また、日時と担当者を指定しての予約相談や「求職者担当制」によるきめ細かな職業相談の実施及び応募書類の作成指導にも積極的に取り組みました。

充足件数の取組では、求人部門と職業相談部門の担当者が求人充足のための方策を検討する「マッチング促進連絡会議」や求人の受理から採用までをフォローアップする「求人担当者制」にも取り組みました。

一体的実施事業（生保型）における就職決定者数の取組では、広島市東区及び南区の庁舎内に設置している「就労支援窓口」に就職支援ナビゲーターを各2名配置し、「求職者担当制」により全ての支援対象者に個別の就労支援プランを作成した上で、各区の担当者と密接な連携を図り就労支援を実施しました。また、広島市安芸区の庁舎内に設置している同窓口にも、就職支援ナビゲーター2名が巡回で職業相談を実施し同様の支援を実施しました。

人材不足分野（福祉・建設・運輸・警備）の就職件数の取組では、当所の「ひろしま人材確保支援コーナー」を中心として、近隣所及び他の機関と連携したセミナーや面接会等を開催し、これまでハローワークを利用していない求職者層に対して就職支援サービスメニューを周知することにより、人材不足分野への就職促進に取り組みました。特に「介護・看護・保育総合就職フェア」は10月及び令和2年2月に開催し、合計で参加事業所数56社、参加求職者数217名、就職件数26件と成果を上げました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談技法を習得させるため、広島労働局主催のキャリアコンサルティング研修に職員37名中4名を参加させるとともに、同研修の講師として職員1名を送り出しました。

また、全職員を対象に職業相談におけるジョブ・カードの有用性の研修、窓口担当職員全員を対象に職業紹介関係業務におけるシステム刷新の意義等の研修を実施しました。

更には、採用や労務管理に関する知識を習得するため、広島中央労働基準監督署の職員を講師として労働基準法を中心に労働関係各種法令の理解を深め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

これまで、求人充足のための方策を検討する「マッチング促進連絡会議」のメンバーを固定して開催していましたが、関係職員等の輪番制に変更したことにより、各職員の多様な意見を集約し多角的な視点を生かしてマッチングの向上に取り組みました。

相談待ちの方を番号で呼び出す機器を大画面表示に更新したことにより、呼び出しの目視確認と待ち時間の予測が可能となりました。また、当該機器により、これまでより多数の部署での呼び出しが可能となり、更なる来所者サービスの向上に努めました。

(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

令和元年度は、主要指標のうち就職件数は目標を達成しましたが、充足件数及び雇用保険受給者の早期再就職件数は達成することができませんでした。

補助指標では、求職者に対する紹介率は目標を達成しましたが、求人に対する紹介率は達成することができませんでした。

所重点指標では、公的職業訓練修了3か月後の就職件数、正社員就職件数及び人材不足分野の就職件数は目標を達成しましたが、正社員求人数及び一体的実施事業（生保型）における就職決定者数は達成することができませんでした。

このため、令和2年度は新型コロナウイルス感染症に留意しつつ、雇用保険受給者の早期再就職件数の年間目標を達成するため、再就職手当の有益性をきめ細かく説明して対象求職者の再就職意欲を促すとともに、「求職者担当制」を強化し積極的に対象求職者の再就職支援に取り組むこととします。

一体的実施事業（生保型）における就職決定者数の年間目標を達成するため、当所幹部職員が自ら地方自治体を訪問して支援対象者の積極的な送り出しを要請するとともに、担当職員が日常的な連携を強化することにより支援対象者の就職決定の促進に努めます。

求人充足件数及び正社員求人数の年間目標を達成するため、「求人担当者制」を拡充し対象求人の充足に取り組み、求人開拓を行うことにより良質求人の確保に努めるとともに、非正規雇用求人の正社員求人への転換を促す働きかけを強化します。

ハローワークを利用していない求職者に当所を利用してもらうため、支援メニューやイベント等について有効な広報媒体を活用して情報発信を強化します。

人材確保対策推進事業については、「ひろしま人材確保支援コーナー」で実施する各事業を積極的に推進し、共催の地方自治体及び関係機関とも継続的な連携関係を維持しつつ、引き続き令和元年度と同様の取組を基本として実施する予定です。

「ひろしま人材確保支援コーナー」が対象としている人材不足4分野以外についても、毎週開催している「マッチング促進連絡会議」や「求人担当者制」の充実強化を図り充足支援を促進します。

(4) その他業務運営についての分析等

各種業務を推進する上で、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を講じて実施することは必須であるため、所内全体で感染防止の意識を高め、積極的な業務運営を行います。

また、同ウイルス感染症の感染拡大により、当所管内の主要産業である自動車製造業及び自動車部品製造業の業績に影響があったことから、これらの動向を慎重に見極めたうえで、企業における雇用維持の支援や離職された方への能動的な支援を行うとともに、離職された方のニーズに合った正社員求人の確保に努めます。

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	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	公的職業訓練 修了3か月後の 就職件数	正社員求人数	正社員 就職件数	人材不足分野 の就職件数	一体的実施事業 (生保型)における 就職決定者数
実績	3,431	4,629	1,437	31.7%	40.9%	204	16,343	1,728	1,084	257
目標	3,402	4,711	1,466	34.3%	40.1%	145	17,413	1,695	1,033	286
目標達成率	100%	98%	98%	92%	101%	140%	93%	101%	104%	89%

※ 「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

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

主要指標である「就職件数」、「充足件数」、「雇用保険受給者早期再就職件数」の目標達成を最重要と考え、求職者に対する就職支援、求人者に対する求人充足支援を重点的に取り組みました。早期に就職を希望される求職者に対しては、毎回同じ職員が継続して就職支援を行う「求職者担当者制」による綿密な職業相談により、安心して相談いただける環境を整え、求職者の思いをしっかりと受け止める相談を心掛けました。また、失業認定日における雇用保険受給者の来所時間帯を広げることで受給者が職業相談できる時間を確保して、再就職に向けた職業相談をじっくりと行うことができるようにしました。また、求人者に対しては、求職者が応募したくなる求人票の書き方の提案を行うとともに、求人内容を工夫することで、応募者の増加が見込め、求人充足の可能性が高まることをアドバイスする等、求人者・求職者双方のメリットを踏まえた求人票の作成に取り組みました。また、会議室を利用したミニ面接会の開催日を増加させ、求人者と求職者の出会いの場を積極的に設けました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員の資質向上のため、すべての職員を対象に年間を通して研修を実施いたしました。実施した研修は次のとおりです。

- ・労働基準監督署の職員を講師に招き、労働基準法の研修を行いました。
- ・当所の障害者職業相談担当職員を講師として障害者の支援について研修を行いました。
- ・所長を講師として法令遵守・個人情報保護の研修を行いました。
- ・所長を講師として就職支援におけるPDC Aについて研修を行いました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワークシステムの刷新に伴い、求職者がスムーズに求人検索システムを使用できるよう、求人検索システムごとに「求人情報検索の仕方・操作手順」、「職種の見表」、「検索・登録者用端末の利用方法」の冊子を作成し備え付けました。また、検索システムの操作方法が不案内な方には、フロアナビゲーターが求人検索システムの使用方法を丁寧に説明しました。

(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

「就職件数」、「充足件数」、「雇用保険受給者早期再就職件数」の目標達成を最重要として取り組みましたが、残念ながら「就職件数」、「充足件数」は目標を達成することができませんでした。当所では、隣接する広島地域の求人に応募を希望される求職者が多いことから、引き続き管外の求人についても、求人票に表れない情報把握を行い、適格な職業紹介を行うとともに、管内事業所についても、より多くの求職者に当該事業所の求人に応募していただけるよう、今後も求人開拓や事業所情報の収集を積極的に推進します。

(4) その他業務運営についての分析等

高年齢の求職者が増加しており、求職者に占める65歳以上の求職者の割合も1割を超えています。高年齢者の就職支援は喫緊の課題であり、高年齢者を積極的に雇用している事業所の求人を確保するとともに、当所の「生涯現役活躍相談窓口」で高年齢求職者に対する個々のニーズを踏まえたきめ細かな職業相談や就職支援サービスを積極的に提供します。

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 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	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	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	2,545	1,221	794	36.7%	52.0%	153	100.6%	3,337	1,269
目標	2,702	1,355	730	39.4%	52.3%	171	92.7%	4,277	1,418
目標達成率	94%	90%	108%	93%	99%	89%	108%	78%	89%

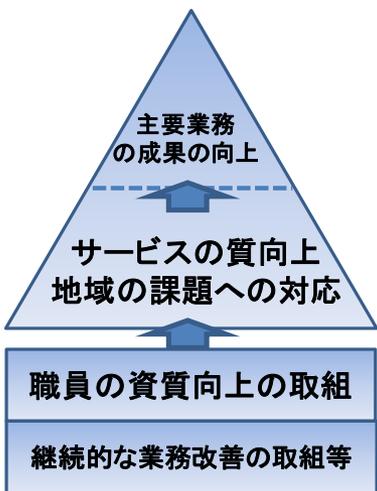
※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

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